



**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO**  
**Empresa Social del Estado**  
**Nit: 891.900.343-6**

**GESTION DE LA INFORMACION-SIAU**

**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN TODO LOS  
CANALES**

# **PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN TODOS LOS CANALES**

**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN  
ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E**

**2019**

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO</b> <b>Empresa Social del Estado</b> <b>Nit: 891.900.343-6</b>
	<b>GESTION DE LA INFORMACION-SIAU</b>
	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN TODO LOS CANALES</b>

## **TABLA DE CONTENIDO**

1. INTRODUCCION
2. ACERCA DE LA ATENCION
3. PROTOCOLO DE CANALES DE ATENCION A LOS USUARIOS DEL HOSPITAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E.
4. PROTOCOLO DE CANALES RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO</b> <b>Empresa Social del Estado</b> <b>Nit: 891.900.343-6</b>
	<b>GESTION DE LA INFORMACION-SIAU</b>
	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN TODO LOS CANALES</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

El Protocolo de Canales de Atención a los Usuarios será una guía con orientaciones básicas que busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los usuarios, será una herramienta simple para la entidad y en especial para los funcionarios que tienen a su cargo la atención directa al usuario y ayuden a que las cualidades de un buen servicio se materialicen en acciones específicas que satisfagan a la ciudadanía.

Los canales de atención son los medios y espacios de que se valen los usuarios para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con los servicios que ofrece la entidad.

El servicio a la ciudadanía es un fin esencial del Estado, como lo manifiesta el artículo 2° de la Constitución Política de 1991, y cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

El **HOSPITAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E.**, a través de la oficina de atención al usuario **SIAU**, ha habilitado un punto de Atención al Usuario encargada de brindar orientación respecto de las funciones, servicios, horarios y puntos de atención de la Entidad, además de brindarle apoyo a la misma en la proyección de las respuestas de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones – PQRS.

En tal sentido, el **HOSPITAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E.** ha implementado diferentes canales de atención dispuestos para que el usuario eleve las solicitudes de su interés. Los canales de atención dispuestos por la institución son los siguientes:

1. **Pagina WEB:** la institución cuenta con la página Web [www.hdsa.gov.co](http://www.hdsa.gov.co) como mecanismo de acercamiento a la comunidad hacia el hospital donde se muestran todos los servicios que todas las áreas de la institución, sirve como herramienta para recopilar datos estadísticos importantes sobre el funcionamiento de la entidad, canalizar mensajes de comunicación interna y externa hacia los usuarios y la comunidad, servir de vehículo para la difusión de los diferentes programas y servicios que presta la institución.
2. **Oficina de atención al usuario:** cuenta con un (1) funcionario dispuestos a orientar en todas sus inquietudes a los usuarios; comunicación directa a través de las líneas telefónicas: fija 8912317

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO</b> <b>Empresa Social del Estado</b> <b>Nit: 891.900.343-6</b>
	<b>GESTION DE LA INFORMACION-SIAU</b>
	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN TODO LOS CANALES</b>

**opción 1: citas, opción 2: atención al usuario, opción 3: laboratorio, opción 4: recepción,** el correo electrónico [siau@hdsa.gov.co](mailto:siau@hdsa.gov.co) 6 buzones de sugerencias ubicados en la sede principal del Hospital. La atención de lunes a jueves de 7:00 am a 12: 30 m y de 2:00 pm a 5:30 pm y los viernes de 8:00 am a 12: 30 m y de 2:00 pm a 5:30

3. **Punto de información:** cuenta con dos (2) funcionarios ubicados en dos puntos fijos en las instalaciones del hospital dispuestos a suministrar información oportuna, orientación y respuestas a consultas sobre los Programa y servicios de la institución, Atención a posibles reclamaciones, con una atención de lunes a jueves de 7:00 am a 12: 30 m y de 2:00 pm a 5:30 pm y los viernes de 8:00 am a 12: 30 m y de 2:00 pm a 5:30
4. **Ventanilla única:** cuenta con un (1) funcionario ubicado en un punto fijo en las instalaciones del hospital dispuesto recibir, radicar, registrar, conservar, distribuir y brindar el servicio de información sobre todas las comunicaciones que ingresen o salgan de la entidad; en el correo electrónico [ventanillaunica@hdsa.gov.co](mailto:ventanillaunica@hdsa.gov.co) lunes a jueves de 7:00 am a 12: 30 m y de 2: 30 pm a 5:30 pm y los viernes de 8:00 am a 12: 30 m y de 2:00 pm a 5:30.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO</b> <b>Empresa Social del Estado</b> <b>Nit: 891.900.343-6</b>
	<b>GESTION DE LA INFORMACION-SIAU</b>
	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN TODO LOS CANALES</b>

## 2. ACERCA DE LA ATENCION

### Atributos de una buena atención

Una atención de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita. Como mínimo, la atención debe ser:

- **Respetuosa:** los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- **Amable:** cortés pero también sincero.
- **Confiable:** de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- **Empática:** el servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- **Incluyente:** de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- **Oportuna:** en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- **Efectiva:** resuelve lo pedido.

### ACTITUD

Hace referencia a la forma de actuar de una persona; el comportamiento que emplea un individuo para desenvolverse frente a un hecho o circunstancia.

En ese orden es importante seguir los siguientes parámetros de atención al usuario:

1. Entender el problema, ser respetuoso, dar orientación respecto al objeto de la solicitud de manera clara y precisa, ser paciente; ofrecer alternativas de solución sin emitir juicios que lo conduzcan a errores.
2. Escuchar al usuario y evitar interrumpirlo mientras habla.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO</b> <b>Empresa Social del Estado</b> <b>Nit: 891.900.343-6</b>
	<b>GESTION DE LA INFORMACION-SIAU</b>
	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN TODO LOS CANALES</b>

3. Evitar ciertas conductas que muestren un comportamiento desinteresado, altivo, condescendiente o hacer esperar al ciudadano y/o usuario sin mediar explicación alguna por la tardanza.
4. Si un usuario procede con su actuar de manera violenta o grosera será obligatorio exigirle respeto de manera respetuosa. Sí el ciudadano persiste en su actitud, la persona que se encuentra atendiendo al usuario deberá llamar a otra persona del área y cederle el manejo de la situación.
5. En caso que el usuario ponga de presente un reclamo, lo deberá escuchar con atención, formulando todas aquellas preguntas necesarias para tener una comprensión exacta, con el objetivo de ofrecerle las alternativas pertinentes.
6. En caso de atender usuarios alterados, deberá mantener una actitud amable, escuchándolo atentamente, evitando calificar su estado de ánimo, brindar alternativas de solución y utilizar palabras que comprenda la situación del ciudadano.
7. Cuando la respuesta al usuario es en negativa, se debe brindar todas las razones posibles sin utilizar palabras técnicas, tono de voz moderado, explicando los motivos por los cuales no se puede acceder a su solicitud.

## **ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS**

En muchas ocasiones llegan a la entidad usuarios inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Dejar que el usuario se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: generalmente el usuario se queja de un servicio, no de la persona.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO</b> <b>Empresa Social del Estado</b> <b>Nit: 891.900.343-6</b>
	<b>GESTION DE LA INFORMACION-SIAU</b>
	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN TODO LOS CANALES</b>

- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el usuario también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del usuario.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro usuario, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

### **Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)**

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias, se recomienda:

- El lenguaje para hablar con los usuarios debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al usuario por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al usuario al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al usuario encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO</b> <b>Empresa Social del Estado</b> <b>Nit: 891.900.343-6</b>
	<b>GESTION DE LA INFORMACION-SIAU</b>
	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN TODO LOS CANALES</b>

### 3. Protocolo de Canales de Atención a los Usuarios del hospital san Antonio de Roldanillo E.S.E.

El protocolo de Atención al ciudadano del **HOSPITAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E.** está dirigido a todas aquellas personas que tienen la responsabilidad de atender directamente a los ciudadanos o usuarios.

#### **PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL**

Este canal permite que usuarios y servidores interactúen en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con los servicios de la entidad, en el proceso de atención la persona encargada de atender al usuario tendrá un especial cuidado con la apariencia de los espacios físicos donde se presta el servicio de atención.

En ese orden se realizan las siguientes recomendaciones para que el lugar siempre repose limpio y en orden:

- Llegar minutos antes de que inicie la jornada laboral.
- Presentación personal: la presentación personal influye en la percepción que tendrá el usuario respecto al servidor público y a la entidad; el funcionario debe mantener una buena presentación personal, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. El carnet de identificación siempre debe estar visible.
- Comportamiento: comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al usuario; o hablar por celular o con sus compañeros -si no es necesario para completar la atención solicitada-, indisponen al usuario, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- La expresividad en el rostro: la expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada: mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.
- La voz y el lenguaje: el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario. En particular, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- La postura: la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.



	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO</b> <b>Empresa Social del Estado</b> <b>Nit: 891.900.343-6</b>
	<b>GESTION DE LA INFORMACION-SIAU</b>
	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN TODO LOS CANALES</b>

- El puesto de trabajo: el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del usuario; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido. Es importante familiarizarse con las instalaciones del punto de atención al ciudadano, y conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia, los puntos de fotocopiado y de pago, si los hay. De igual forma, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias.

- Los elementos personales deben ser guardados en los cajones de los escritorios o en los espacios habilitados para tal fin.

- En el escritorio de oficina no deben acomodarse elementos distractores, como fotos, radio, revistas, juegos o cualquier tipo de adornos.

### **En la entrada principal**

- Ser cortés y ofrecer un saludo de bienvenida.
- Orientar al ciudadano hacia la ventanilla o la oficina correspondiente.
- Efectuar la revisión de pertenencias, generando confianza en el usuario.
- Despedir al usuario

### **En las Instalaciones de la Entidad**

En el trato a nuestros usuarios se debe tener en cuenta de manera general el siguiente protocolo de atención:

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando la disposición para servir: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿En qué le puedo servir?”.
- Preguntarle al usuario su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo la palabra “Señor”, “Señora O “Señorita”, sin generar desconfianza o algún trato discriminatorio.
- Dar al usuario completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta; esto lo hará sentir que merece toda su atención.
- Hablar en un tono moderado, vocalizando bien, manteniendo contacto visual, buena postura y mantener autocontrol, en caso reiterativo del objeto de la consulta.
- Responder a las preguntas del usuario y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa, consultando una información actualizada para brindarle la respuesta.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO</b> <b>Empresa Social del Estado</b> <b>Nit: 891.900.343-6</b>
	<b>GESTION DE LA INFORMACION-SIAU</b>
	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN TODO LOS CANALES</b>

- No conversar o chatear por teléfono mientras atiende al usuario, a menos que se requiera para resolver temas del ciudadano.
- La atención que se brinde a amigos, familiares y conocidos debe ser igual a la que se presta a todos los usuarios.
- No lanzar juicios de valor respecto de la situación del usuario, ni crearle falsas expectativas.
- Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al usuario para explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar. Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.
- Si la solicitud no puede ser resuelta de manera inmediata, deberá explicarle al usuario la razón de la demora.

### **Atención Preferencial**

Se debe brindar atención de manera prioritaria a los usuarios en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, usuarios con bebés en brazos, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad. Las personas antes descritas, tienen prelación en la asignación de turno sobre los demás usuarios.

### **ENFOQUES DEL PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO EN TODOS LOS CANALES DE ATENCION**

Los enfoques bajo los cuales se sustenta el protocolo de atención al ciudadano, están basados en el Plan Decenal de Salud Pública 2012 – 2021: enfoque de derechos, enfoque diferencial y enfoque étnico.

### **ENFOQUE DE DERECHOS**

“El derecho a la salud es inherente a la persona, es irrevocable, inalienable e irrenunciable, es igualitario y universal para todos los seres humanos, es atemporal e independiente de los contextos sociales e históricos, por lo cual es un tema de la ética de la función pública, la ética del autocuidado y de la equidad”. (Cartilla ABC del Plan Decenal en Salud 2012 – 2021).

Es importante que los servidores públicos que hacen parte del sector administrativo de salud, especialmente aquellos que están de cara al ciudadano, deban considerar los siguientes aspectos:

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO</b> <b>Empresa Social del Estado</b> <b>Nit: 891.900.343-6</b>
	<b>GESTION DE LA INFORMACION-SIAU</b>
	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN TODO LOS CANALES</b>

- Humanizar una realidad significa hacerla digna de la persona humana.
- Compromete una cultura que prioriza el respeto por la persona, por su autonomía y la defensa de sus derechos.
- Es relevante comprender la situación del ciudadano como ser integral.
- Los falsos prejuicios de por sí se constituyen en barreras invisibles.
- Cobran importancia las actitudes, los comportamientos y la sensibilidad que se demuestra en el desempeño profesional al momento de la interacción con el ciudadano.

## **ENFOQUE DIFRENCIAL**

El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, raza, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia, para las cuales el Sistema General de Seguridad Social en Salud ofrecerá especiales garantías y esfuerzos encaminados a la eliminación de las situaciones de discriminación y marginación. (Artículo 3, Ley 1438 de 2011).

Entre tanto, el Plan Decenal de Salud Pública 2012 – 2021, “distingue entre las diversidades propias de sujetos y colectivos titulares de derecho y las desigualdades injustas y evitables que generan inequidades”. En este sentido, el protocolo aporta a las entidades del sector salud estrategias y acciones incluyentes que “acogen, reconocen, respetan y protegen la diversidad”.

Los grupos poblacionales de especial atención, el marco normativo que los protege y algunas recomendaciones en el momento de la interacción con ellos, se desarrollan a continuación por grupo poblacional, así:

### **a. PROTOCOLO CIUDADANOS CON DISCAPACIDAD**

La “Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad”, define a estas personas como “aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás”.

Hay 4 categorías de análisis de la discapacidad desde las deficiencias:

#### **Para las personas con discapacidad visual:**

- Hable y preste atención a la persona.
- No utilice gestos o expresiones identificadas o aproximativas. Por ejemplo: términos como “allí”. Lo mismo ocurre cuando señalamos algo con la mano.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO</b> <b>Empresa Social del Estado</b> <b>Nit: 891.900.343-6</b>
	<b>GESTION DE LA INFORMACION-SIAU</b>
	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN TODO LOS CANALES</b>

- No eleve la voz ni piense que ha de estar hablándole continuamente. La conversación ha de fluir normalmente.
- Si ha de leerle un documento hágalo despacio y con claridad.
- No deje objetos que puedan suponer un obstáculo en las zonas de paso: sillas, cajones entre otros. Movilidad/Física, Sensorial (auditiva y visual), Mental (cognitiva y psicosocial), Múltiple.

### **Estrategias que facilitan la atención a personas con discapacidad**

No se refiera a las personas con discapacidad como discapacitadas. Y no diga: inválido, minusválido, defecto de nacimiento, malformación, deforme, enano, confinado a una silla de ruedas, mudo, esquizofrénico, sordomudo, loco, tullido, lisiado, desequilibrado, paralítico, demente, retardado mental, perturbado, bobo, tonto, mutilado, neurótico, epiléptico, persona en situación de..., aquejado por..., padece..., sufre de...

Diga "personas con discapacidad", y si requiere mencionar específicamente el tipo de discapacidad, agregue los términos física, mental, sensorial o múltiple, según corresponda.

Consejos para tener en cuenta en la atención a estas personas:

- Siempre brinde un trato respetuoso y diferencial.
- Sea un conocedor
- Pregunte antes de ayudar.
- No subestimar o exaltar sin razón.
- Tenga en cuenta el lenguaje.
- Escuche.
- Utilice herramientas
- Disposición
- Rectifique

### **Para las personas con discapacidad auditiva:**

- No es necesario gritar.
- Algunas personas sordas le comprenderán leyendo sus labios, pero esto no ocurre siempre, hay que vocalizar correctamente pero sin exagerar. No significa hacer muecas y exagerar la vocalización.
- Mantener la zona de la boca limpia de obstáculos, apartemos de ella cualquier objeto como, bolígrafo, mano, chicle, caramelo, que dificulte vocalización y la emisión de la voz. Es importante tener la vista en los labios.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO</b> <b>Empresa Social del Estado</b> <b>Nit: 891.900.343-6</b>
	<b>GESTION DE LA INFORMACION-SIAU</b>
	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN TODO LOS CANALES</b>

### **Para las personas con discapacidad física:**

- Presente siempre una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.
- Ayúdele si ha de transportar objetos.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su estación corporal.
- Si va a mantener una conversación con una persona que vaya en silla de ruedas, y este diálogo dura varios minutos, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible, y sin posturas forzadas.
- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.

### **b. VICTIMAS**

La Ley 1448 de 2011 definió las víctimas como “aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno”.

### **Estrategias que facilitan la atención a víctimas**

- Siempre tenga en cuenta el contexto y sea empático. No infiera o suponga cosas que la víctima dijo. Confirme con la víctima lo que ella expresa.
- Evite los prejuicios. Por ejemplo, que la sexualidad femenina haya sido históricamente discriminada, o que todas las personas afro son pobres, o que si una persona está bien vestida no es víctima o no requiere reparación.
- Genere espacios de diálogo y confianza en condiciones que garanticen la confidencialidad de la información que se maneja.
- Evite el trato en términos de inferioridad o la utilización de expresiones que nieguen la capacidad de la persona para definir su proyecto de vida o sus necesidades.
- Evite la utilización de tecnicismos en la explicación de los procedimientos y servicios.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO</b> <b>Empresa Social del Estado</b> <b>Nit: 891.900.343-6</b>
	<b>GESTION DE LA INFORMACION-SIAU</b>
	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN TODO LOS CANALES</b>

- Permita que la persona se exprese con libertad y tranquilidad.
- Preste atención al relato y muestre interés. Mantenga el contacto visual.
- Si la víctima entra en un estado de crisis emocional, no intente calmarla con expresiones que minimicen la situación como “no se preocupe” o “todo está bien”. Recuérdale que está en un lugar seguro, en el que puede expresar sus sentimientos y pensamientos
- El trato hacia la víctima debe ser siempre respetuoso de su dignidad; todas nuestras acciones y comportamientos deben estar orientados a su dignificación.
- Evitar la victimización secundaria o re victimización, derivada de las relaciones de la víctima con entidades. Esto ocurre cuando se niega información, no se le reconoce como su condición, no se le escucha con el debido respeto, se le somete a interrogatorios innecesarios que revive la experiencia traumática o se sugieren situaciones que atentan contra su dignidad.

### c. ORIENTACIONES SEXUALES E IDENTIDADES DE GÉNERO

La orientación sexual se refiere a la dirección del deseo erótico y afectivo de las personas en función de su sexo. Puede ser:

- Homosexual: Personas que dirigen su deseo erótico y afectivo hacia personas de su mismo sexo. Se denomina lesbiana a la mujer que materializa su deseo erótico-afectivo con otra mujer y Gay al hombre que materializa su deseo erótico-afectivo con otro hombre.
- Heterosexual: Personas que dirigen y materializan su deseo erótico-afectivo con personas de sexo distinto al que asumen como propio
- Bisexual: Personas cuyo deseo erótico y afectivo puede dirigirse y materializarse tanto con personas de su mismo sexo como con personas de sexo distinto al que asumen como propio.
- Intersexual: Personas que presentan simultáneamente caracteres sexuales primarios y secundarios de ambos sexos, sin implicar necesariamente que alguno es predominante.

La **identidad de género** se refiere a la forma en que cada persona se percibe a sí misma y a cómo desea ser percibida por los demás, independientemente del sexo con el que nació o del género que le fue asignado. Las personas transgeneristas son las que transitan en la identidad de género, de maneras no convencionales. Dependiendo de la frecuencia o de la intensidad con la cual realizan este tránsito, pueden ser.

- Transformistas: Personas que eventualmente asumen conductas o comportamientos asignados a las personas del sexo contrario.
- Travestis: Personas que de manera permanente asumen conductas o comportamientos asignados a las personas del sexo contrario.
- Transexuales: Personas que asumen un género que no corresponde al que se les asignó socialmente, no tienen apropiación del sexo biológico



	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO</b> <b>Empresa Social del Estado</b> <b>Nit: 891.900.343-6</b>
	<b>GESTION DE LA INFORMACION-SIAU</b>
	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN TODO LOS CANALES</b>

con que nacieron y en muchos casos acuden a intervenciones quirúrgicas de reasignación de sexo.

### **Estrategias que facilitan la atención a personas en el marco de la orientación sexual e Identidad de género:**

- Recuerde que la orientación sexual o la diversidad de género no son enfermedades.
- No aconseje sobre los comportamientos de las personas con identidades de género y orientaciones sexuales diversas.
- Tenga en cuenta que prácticas sexuales no son sinónimos de identidades de género particulares (por ejemplo, hombres que tienen sexo con hombres no necesariamente son homosexuales).
- Entienda que algunas personas con identidades de género y orientaciones sexuales diversas tienen un gran miedo de revelar su identidad sexual, debido a las reacciones o a los peligros que pueda generar.
- Tenga presente que la atención u orientación solicitada puede o no referirse a la orientación sexual o a la diversidad de género.
- Si el objeto de la consulta tiene relación con su orientación sexual o diversidad de género, evalúe qué tan fácil es para la persona hablar de estos aspectos de su vida privada y genere espacios cómodos para hablarlos.
- Evite dar un trato desigual en lo referente a la expresión de los afectos, haciendo distinciones por orientación sexual o identidad de género.
- Evite promulgar, comentar y visibilizar la información dada por el usuario, pues en ocasiones puede que no quiera que se conozca sobre su orientación sexual o identidad de género y se debe respetar esa decisión.
- Evite utilizar palabras soeces, o que puedan llegar a agredir al usuario y su integridad.
- Sea consciente de sus propias actitudes hacia las personas con aspectos o conductas disconformes con su género; puede causar molestia y generar dificultades en la atención.
- Sepa que las personas con diversidad sexual o de género también pertenecen a diversos grupos de identidad sociocultural (p. ej., raza, clase social, religión, edad, discapacidad, etc.) y no existe una única manera universal de lucir o tener alguna preferencia.
- Use nombres y pronombres apropiados para la presentación e identidad de género de la persona; si tiene dudas, pregúntele
- No haga presunciones sobre la orientación sexual, el deseo de tratamiento hormonal o médico u otros aspectos de la identidad. Solicite la información al usuario, siempre y cuando sea pertinente.
- Tenga buena disposición y actitud de confianza.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO</b> <b>Empresa Social del Estado</b> <b>Nit: 891.900.343-6</b>
	<b>GESTION DE LA INFORMACION-SIAU</b>
	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN TODO LOS CANALES</b>

## **PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA**

Este canal de atención permite la posibilidad de interacción en tiempo real entre el servidor público y el usuario a través de la redes de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de la institución y el conmutador y para su buen desarrollo se recomienda lo siguiente:

- Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como lapiceros, dulces, chicles, etc.
- Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Saludar a quien llama de la siguiente forma: “Hospital San Antonio de Roldanillo, oficina de....”, “buenos días/tardes. La persona que está atendiendo la llamada deberá pronunciar de manera clara el nombre y apellido, acto seguido preguntar el nombre del ciudadano y escuchar atentamente el objeto de la solicitud.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el usuario
- Dar al usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- Conocer todas las funciones del teléfono y saber en qué casos usarlas.
- Es necesario que el funcionario o colaborador del Hospital hable con nitidez, con buena articulación y vocalización para que el usuario comprenda el mensaje.
- La solicitud será atendida y resuelta en la misma forma, es decir de manera verbal. Sin embargo, cuando la petición requiera de cierta formalidad, el funcionario encargado de brindar la atención le indicará la manera de presentar la solicitud.
- Finalizada la llamada, despedirse amablemente, llamándolo por su nombre anteponiendo la palabra “Señor”, “Señora” o “Señorita”.



	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO</b> <b>Empresa Social del Estado</b> <b>Nit: 891.900.343-6</b>
	<b>GESTION DE LA INFORMACION-SIAU</b>
	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN TODO LOS CANALES</b>

- Esperar primero a que el usuario cuelgue el teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios del Hospital, la dependencia responsable y el contacto.
- Disponer de un listado de las sedes de la entidad, dentro y fuera de la ciudad.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

## **PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL**

Este canal integra todos los medios de servicio al usuario que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, correo electrónico y redes sociales. Las consideraciones generales para la interacción con el usuario a través de redes sociales están articuladas y regidas por el programa Presidencial de Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales, para la buena aplicación de este canal se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal de un servidor.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Analizar si la solicitud es competencia del Hospital; de lo contrario, remitir a la entidad competente e informar de ello al usuario.
- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO</b> <b>Empresa Social del Estado</b> <b>Nit: 891.900.343-6</b>
	<b>GESTION DE LA INFORMACION-SIAU</b>
	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN TODO LOS CANALES</b>

- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el usuario de forma clara y precisa.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de requerirlo.
- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder a la misma.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.

## **PROTOCOLO REDES SOCIALES**

- Dar a conocer los plazos máximos y mínimos para responder.
- El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé.
- Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.
- Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.
- Se puede sugerir al usuario consultar otros canales como la página web por ejemplo, las preguntas frecuentes u otro medio con información pertinente.
- Tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO</b> <b>Empresa Social del Estado</b> <b>Nit: 891.900.343-6</b>
	<b>GESTION DE LA INFORMACION-SIAU</b>
	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN TODO LOS CANALES</b>

#### **4. PROTOCOLO DE CANALES DE RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS**

El Sistema de Gestión Documental, le permite al usuario elevar las solicitudes de su interés, tales como: Peticiones de Interés General o Particular, Solicitudes de Información, Solicitud de Sugerencias, Quejas, Reclamos o Felicitaciones a través de los diferentes canales que el hospital ha dispuesto para tal fin.

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se pueden presentar de las siguientes maneras:

**Personal:** Se realiza directamente por las personas interesadas, acudiendo ante la oficina de atención al usuario o área de información para la recepción de inconformidades por escrito.

**Escrito:** refiere a la presentación de un documento elaborado, mediante el cual se da a conocer una inconformidad y debe radicarse en el área de información.

**Virtual:** Actualmente se puede realizar una PQRS a través de medios virtuales como lo es a través de la línea telefónica 8912317 opción 1 y a través de la página web [www.hdsa.gov.co](http://www.hdsa.gov.co) en el módulo PQRS.

**Correo electrónico:** todas aquellas que sean remitidas a las cuentas de correo institucional.

**Buzón:** Estos se encuentran ubicados en las entradas principales y en cada uno de los puestos de salud.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO</b> <b>Empresa Social del Estado</b> <b>Nit: 891.900.343-6</b>
	<b>GESTION DE LA INFORMACION-SIAU</b>
	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN TODO LOS CANALES</b>

## MODALIDADES Y TÉRMINOS DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

- **DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL:** Se fundamenta en la necesidad de proteger el bien común y el interés general. Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.
- **DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR:** Busca el reconocimiento por parte del Estado, de un derecho del cual es titular el peticionario. Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

### **DERECHO DE PETICIÓN DE SOLICITUD DE DOCUMENTOS:**

Derecho que tienen los ciudadanos para conocer o consultar los documentos que reposen en la entidad y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o la Ley. Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.

- **DERECHO DE PETICIÓN DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** Derecho que tiene cualquier persona para solicitar el suministro de cualquier información que posea la entidad y que debe ser resuelta en un término de quince (15) días siguientes a su recepción.
- **DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA:** Derecho que tiene cualquier persona para solicitar a la administración, que se absuelva una consulta en relación con las materias a su cargo y el cual debe resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Término de respuesta: 30 días hábiles siguientes a la recepción.
- **DERECHOS DE PETICIÓN ENTRE ENTIDADES PÚBLICAS:** Son aquellas que se formulan entre diferentes autoridades entre si y deben ser resueltas en un término no mayor de diez (10) días. Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.

**NOTA:** Peticiones en las cuales se invoque razones de salud o peligro inminente a la vida o los presentados por menores de edad serán de Atención Prioritaria. Dando respuesta inmediata.

- **SUGERENCIA:** Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad. Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción si se debe dar algún tipo de respuesta.
- **QUEJA:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO</b> <b>Empresa Social del Estado</b> <b>Nit: 891.900.343-6</b>
	<b>GESTION DE LA INFORMACION-SIAU</b>
	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN TODO LOS CANALES</b>

la conducta o actuar de un funcionario o servicio de la Entidad en desarrollo de sus funciones. Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

- **RECLAMO:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad. Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

Elaboró: Eliana Bermúdez 2019	Cargo: Coordinador SIAU	Firma:
Actualizado: Anyeli Parra 2020	Cargo: Trabajo Social	Firma:
Revisó:		
Aprobó:		