



MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

Grupo de Atención al Usuario y Participación Social

2021

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	Manual de Atención al Usuario DIGSA
		MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-MA.33-1
		Proceso de Atención al Usuario y Participación Social

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción de los cambios
1	Marzo 2021	Versión Inicial documento. NOTA PROASIG – PROPLAES: Este documento fue revisado por PROASIG, cumple con los requisitos establecidos en el formato establecido por el Sistema Integrado de Gestión SIG, para aprobarlo en la SVE; PROPLAES libera el documento. La información registrada en el documento es responsabilidad del proceso que lo emite.

CONTROL DE APROBACIÓN

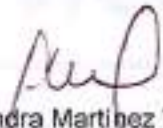
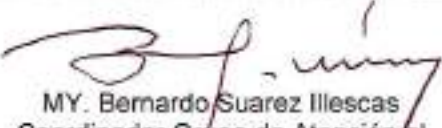
Aprobó:	 PD. Alexandra Martínez Vargas Coordinadora Grupo Planeación Estratégica DIGSA Representante de la Dirección	
Revisó:	 SMSM. Ana Cecilia Téllez Mora Gestora de Calidad Líder Área de Participación Social ARPSO	 MY. Bernardo Suarez Illescas Coordinador Grupo de Atención al Usuario y Participación Social.
	 SMSM. Edna del Pilar Martínez Páez Grupo Planeación Estratégica DIGSA Líder Área Sistemas Integrados de Gestión ARSIG	
Elaboró:	 AASD. Somarr Porras García Grupo Atención al Usuario y participación Social DIGSA-ARPQR Área Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Reconocimientos	



Tabla de contenido

1. Presentación	4
2. Objetivo	4
3. Alcance	5
4. Fundamento Normativo	5
5. Marco conceptual	6
6. Definiciones	6
7. Acrónimos	8
8. Ejecución	8
8.1 Actitud y atributos del Servicio	8
8.1.2 Atributos del servicio al ciudadano	9
8.1.3 Competencias para el servicio	10
8.1.4 Compromiso de la Dirección General de Sanidad Militar con el Servicio al Ciudadano	10
8.1.5 Aspectos necesarios para el servicio	11
8.2. Gestión con valores para resultados MIPG	11
8.3. Carta del trato digno	12
8.4. Derechos y deberes de los usuarios del sistema de salud de las fuerzas militares	13
8.5 Canales de interacción de los usuarios	14
8.6. Protocolos de atención	15
8.6.1 Pautas para todos los canales	15
8.6.1.1 Pautas de servicio canal presencial	16
8.6.1.2 Pautas de servicio canal electrónico.	17
8.6.1.3 Pautas de servicio canal telefónico	19
8.6.1.4 Pautas de servicio multicanal	21
8.6.2 Gestión de comunicaciones, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias (PQRS y felicitaciones)	22
8.6.2.1 Servicio al usuario y tratamiento pqrs	23
8.6.3 Pautas de servicio situaciones especiales	24
8.6.4 Satisfacción del Usuario	27
9. Bibliografía	27



1. Presentación

El grupo de Atención al Usuario y Participación Social esta soportado en 5 líneas de acción, cuyas estrategias de intervención están directamente relacionadas con el cumplimiento del plan de acción en la iniciativa implementar el sistema de atención al usuario y participación social dentro del objetivo estratégico Nro. 4. "Fortalecer y aplicar los mecanismos de control y seguimiento en la gestión del aseguramiento y la prestación de los servicios"; dichas líneas se relacionan a continuación:

1. Línea de acción para la humanización en la prestación de los servicios de salud.
2. Línea de acción orientación e información en la prestación de los servicios de salud.
3. Línea de acción gestión de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, reconocimientos, sugerencias y denuncias (PQRSR).
4. Línea de acción para la participación social.
5. Línea de acción evaluación del sistema de atención al usuario y participación social.

La Dirección General de Sanidad Militar con el fin de promover la protección y promoción de los derechos y deberes de los usuarios, fortalecer la participación social y la prestación de los servicios de salud humanizados, por parte de los diferentes actores del SSFM establece a través de este Manual de Atención al Usuario una herramienta que comprende los aspectos a tener en cuenta en la atención; tales como protocolos, la unificación de conceptos y las orientaciones generales para la gestión de PQRS, canales de comunicación a través de los cuales se puede acceder a los servicios, tramites y horarios, entre otros aspectos relevantes para la prestación de un servicio con calidad y equidad que ofrece la DIGSA a sus usuarios y grupos de interés. Adicionalmente permite generar sistemas de gestión establecidos para la atención al usuario y esté orientada hacia el logro de resultados en el marco de la integralidad. En donde se debe tener una constante y fluida interacción con los usuarios de manera transparente y participativa prestando un servicio de excelencia y facilitando la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos a través de la entrega efectiva de productos y servicios y propender por la atención a la ciudadanía.

2. Objetivo

Implementar en la Dirección General de Sanidad Militar –DIGSA- herramientas que permita la mejora continua de la gestión de los servidores públicos y contratistas, para incrementar la confianza de los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares – SSFM-, a través de la aplicación de políticas y protocolos de atención, definidos con un lenguaje claro, eficaz y oportuno para contribuir en el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios.



3. Alcance

El Manual de Atención al usuario está orientado a prestar un excelente servicio desde la atención a los usuarios a través de los diferentes canales de atención, hasta la entrega de los productos y/o servicios prestados por la Dirección General de Sanidad Militar –DIGSA–.

4. Fundamento Normativo

1. Ley Estatutaria 1757 de 2015 "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática".
2. Ley 850 de 2003 "Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas".
3. Ley 1171 de 2007 "Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores".
4. Decreto 2623 de 2009 "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".
5. Resolución 13437 de 1991 "Por la cual se constituyen los comités de Ética Hospitalaria y se adoptan el Decálogo de los Derechos de los Pacientes".
6. Resolución 4343 de 2012 "Por medio de la cual se unifica la regulación respecto de los lineamientos de la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y del Paciente en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y de la Carta de Desempeño de las entidades promotoras de salud de los regímenes contributivo y subsidiado y se dictan otras disposiciones".
7. Resolución 002063 de 2017 "Por la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud-PPSS".
8. Acuerdo 050 de 2009 "Por el cual se señalan medidas pedagógicas con relación a la inasistencia de afiliados y beneficiarios a las actividades de salud del SSMP".
9. Acuerdo 075 de 2020 "Por el cual se establecen las Políticas y Lineamientos para el Sistema de Atención al Usuario y Participación Social del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional".
10. Circular 102 de 2013 Documentación de acciones correctivas para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias
11. Circular Externa 01 de 2011 Orientaciones para el seguimiento a la Atención Adecuada de los Derechos de Petición
12. Circular Externa 00000060 de 2015 Por la cual se establece el Desarrollo de la Estrategia de Participación Ciudadana Artículo 15 de la Ley 1751 de 2015 y artículo 2 de la Ley 1757 de 2015.
13. Circular Externa 000008 de 2018 "Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones, y modificaciones a la Circular 047 de 2007".
14. Circular Externa 017 de 2020 Instrucciones para el reporte de información relacionada con la atención en salud, peticiones, quejas, reclamos y denuncias y procesos judiciales y se modifican instrucciones de las circulares 04 y 08 de 2020.
15. Directiva Ministerial 42222 de 2016 Coordinación y articulación de la atención y servicio al ciudadano en el Sector Defensa
16. Directiva Permanente 005 (388286) de /2015 Lineamientos para fortalecer el desarrollo de las líneas de acción del programa de atención al usuario en el Subsistema de salud de las Fuerzas Militares.



5. Marco conceptual

El manual de Atención al Usuario es una herramienta que comprende los aspectos a tener en cuenta en la atención; tales como protocolos, la unificación de conceptos y las orientaciones generales para la gestión de PQRS, canales de comunicación a través de los cuales se puede acceder a los servicios, trámites y horarios, entre otros aspectos relevantes para la prestación de un servicio con calidad y equidad que ofrece la DIGSA a sus usuarios y grupos de interés. Adicionalmente permite generar sistemas de gestión establecidos para la atención al usuario y esté orientada hacia el logro de resultados en el marco de la integralidad. En donde se debe tener una constante y fluida interacción con los usuarios de manera transparente y participativa prestando un servicio de excelencia y facilitando la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos a través de la entrega efectiva de productos y servicios y propender por la atención a la ciudadanía.

6. Definiciones

Se resaltan algunos aspectos seleccionados por la Organización Mundial de la Salud cuando se reunieron para integrar el concepto del trato a los usuarios dentro de un sistema de salud y normas técnicas de calidad, que incluye entre otros:

Accesibilidad	Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le ofrece el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
Acceso a comunicación:	Los servicios de salud deben tomar en cuenta que el bienestar del usuario se ve favorecido al permitir que se mantenga el contacto con sus familiares y amigos, así como el respetar sus creencias religiosas cuando este sea el caso y no altere la dinámica de la atención médica.
Atención pronta:	La atención médica requerida debe ser provista lo suficientemente rápido para que no cause molestia o agrave el padecimiento subyacente.
Atributos de Satisfacción:	Características, referentes o estándares que espera el ciudadano de un servicio que se le presta.
Autonomía:	Significa libertad para "auto dirigirse" y tiene estrecha relación con el concepto de "empoderamiento" del usuario. Concretamente, se refiere a que el sistema respete el derecho del usuario para rehusar algún tratamiento y de ser consultado en relación a las decisiones que se tomen con respecto a su salud.
Calidad de las comodidades básicas:	Este es un dominio que algunos han llamado de "hotelería". Se refiere al hecho de que la alimentación proporcionada debe ser de calidad y provista en cantidad suficiente, que los baños, salas de espera y consultorios deben estar limpios y bien ventilados, además de ser confortables.



MDN-CDGFM-PROAUPS-DIGSA-MA.33-1

MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

Capacidad de elección:	Ya que ciertos individuos pueden tener preferencias sobre el sexo o edad – entre otros aspectos – de las personas que le van a tratar, la capacidad de elegir al proveedor institucional y personal de la atención requerida debe ser un derecho contemplado y respetado por el sistema de salud.
Ciudadano:	Persona que hace parte de una sociedad, conlleva a una serie de derechos y deberes que cada uno debe cumplir y hacer cumplir.
Comunicación	Es el derecho del usuario a hacer todas las preguntas que considere necesarias y a recibir toda la información relacionada con su padecimiento en forma clara para él.
Confidencialidad:	Se refiere a que la información provista por el usuario y la generada como resultado de la consulta debe salvaguardarse y no ser divulgada sin consentimiento expreso de los individuos.
Continuidad:	Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico.
Cultura del Servicio:	Es la relación entre el equipo de servicios de salud y los usuarios, definiendo variables como información recibida, calidez y actitud de escucha.
Derecho de Petición:	Mecanismo de participación política y herramienta de control social que tienen todos los ciudadanos amparados por parámetros constitucionales.
Felicitación:	Opiniones o palabras que enaltecen una labor realizada o un servicio o persona en particular.
Oportunidad:	Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.
Pertinencia:	Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.
Petición:	Solicitud verbal o escrita para resolver una inquietud específica frente a la prestación de un servicio.
Reclamo:	Es la expresión de insatisfacción o inconformidad referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una persona en la prestación de un servicio en una entidad.



MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-MA.33-1

MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

Satisfacción de los usuarios:	Percepción de los usuarios sobre el grado en que se han cumplido los requerimientos que solicita.
Seguridad:	Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que tienden a minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.
Servicio al ciudadano:	Interacción entre la organización y el usuario a lo largo del ciclo de vida del producto.
Solicitud de Información:	Requerimiento de información pública, que puede ser solicitada por algún ciudadano, de acuerdo a la competencia institucional.
Sugerencia:	Es el aporte de los usuarios para mejorar la atención en los servicios.
Trato digno:	Es el derecho de los usuarios a ser tratados como personas en toda la extensión de la palabra más que como pacientes debido a la relación asimétrica que la enfermedad o discapacidad puede establecer. Involucra el derecho de libertad de movimientos, el respeto a la privacidad e intimidad de las personas y el ser tratado cordialmente por todo el personal – médico y no – del sistema.

7. Acrónimos

DIGSA:	Dirección General de Sanidad Militar
DISAN EJC:	Dirección de Sanidad Ejército Nacional.
DISAN ARC:	Dirección de Sanidad Armada Nacional
ESM:	Establecimiento de Sanidad Militar
JEFSFA FAC:	Jefatura de Salud de la Fuerza Aérea Colombiana.
PQRSR:	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos.

8. Ejecución

8.1 Actitud y atributos del Servicio

El talento humano asignado a las oficinas de atención al usuario debe reunir los requisitos de formación, competencias, habilidades y experiencia acorde a las actividades que va a desempeñar, con conocimientos sobre la cultura del servicio y atención al ciudadano. Por ello es necesario contar con:

8.1.1 Actitud: Es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

8.1.2 Actitud de servicio: Disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar, entender sus necesidades y peticiones; pensar como ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.



El servidor público debe:

- ❖ Aprender a identificar a su usuario para brindar un servicio con equidad.
- ❖ Ser un líder que desarrolla habilidades sociales, se valora y gerencia su labor de servicio.
- ❖ Fortalecer sus conocimientos técnicos y brindar respuesta a las necesidades del ciudadano.
- ❖ Comunicarse con el usuario de manera clara, educada y efectiva.
- ❖ Escuchar al usuario sin interrumpirlo mientras habla.
- ❖ Ir siempre un paso más allá de lo esperado en el servicio.
- ❖ Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- ❖ Ser ético, diligente, claro y orientado al servicio.
- ❖ Ser creativo para dar ciudadanos y usuarios una experiencia positiva de servicio.

8.1.2 Atributos del servicio al ciudadano

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita.

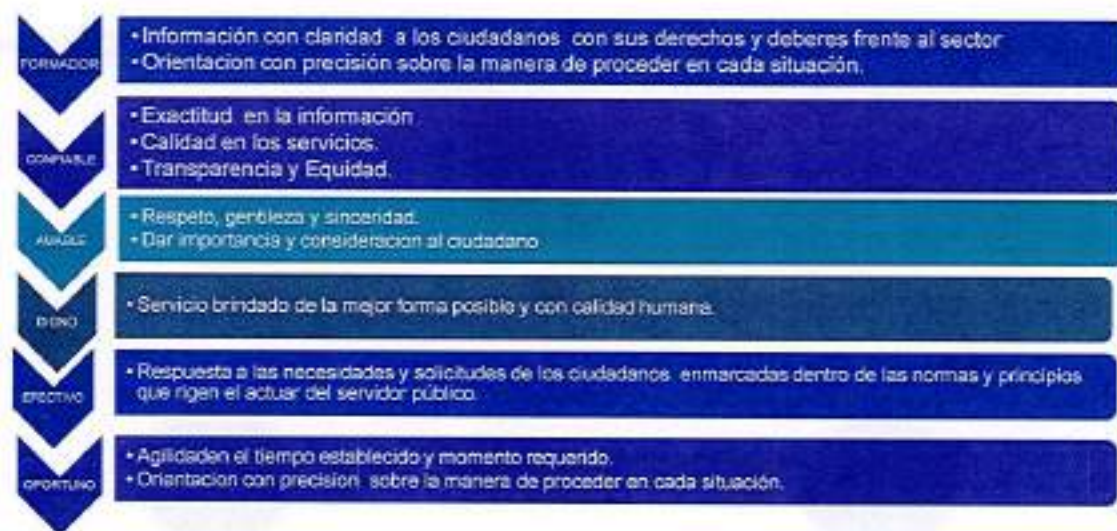


Ilustración 1 Aspectos necesarios para el servicio

Fuente: Dirección General de Sanidad Militar. (2019-08-20). Atención al usuario. Protocolos de servicio al ciudadano.



MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-MA-33-1

8.1.3 Competencias para el servicio

COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	ORIENTACIÓN AL CIUDADANO	HABILIDADES Y CAPACIDADES	CONOCIMIENTOS SOBRE LA ENTIDAD
• Compromiso con la Organización • Orientación a resultados • Tolerancia • Amabilidad • Iniciativa • Liderazgo • Manejo de la Información • Toma de decisiones • Trabajo en equipo • Colaboración • Sensibilizado en humanización y protocolos de servicio	• Verificación de los requisitos según los procedimientos • Resolución de las solicitudes del ciudadano según su competencia • Remisión o escalamiento de las solicitudes del ciudadano a un nivel de atención especializada según los procedimientos • Seguimiento a la solicitud del ciudadano	• Plan estratégico, Estructura organizacional y mapa de procesos. • Funciones, procesos y procedimientos. • Procedimientos y trámites de registro de información. • Protocolos de servicio y orientación al ciudadano. • Normatividad sobre PQR'S y recursos de Ley. • Aspectos básicos jurídicos y técnicos	• Atención al ciudadano • Observación • Interpretación y análisis • Experticia argumentativa • Comunicación • Negociación • Manejo de programas informáticos • Solución de conflictos • Técnicas de redacción.

Ilustración 2 Competencias para el servicio

Fuente: Dirección General de Sanidad Militar. (2019-08-20). Atención al usuario. Protocolos de servicio al ciudadano.

8.1.4 Compromiso de la Dirección General de Sanidad Militar con el Servicio al Ciudadano

Se basa en la estrella del servicio de la siguiente manera:

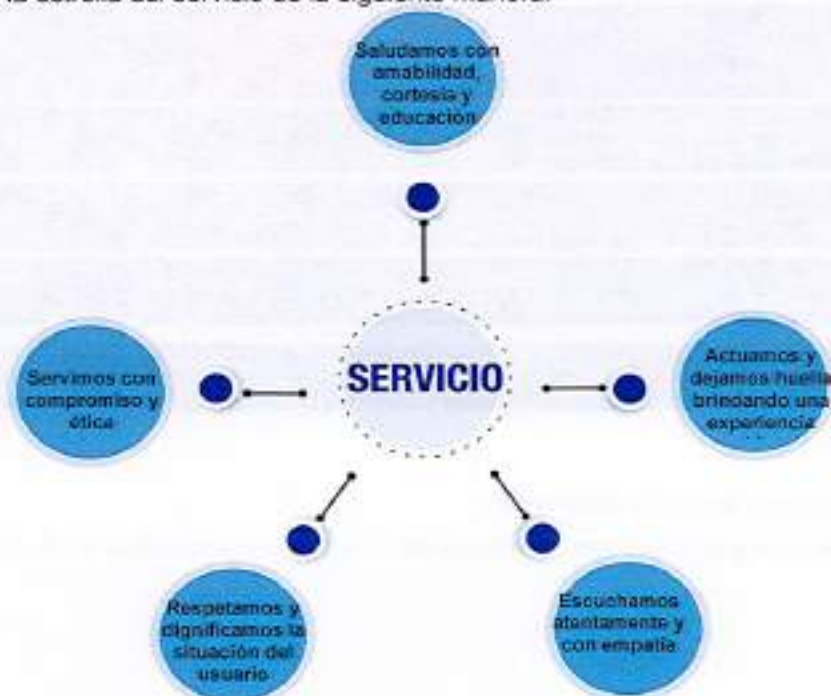


Ilustración 3 Compromiso de la Dirección General de Sanidad Militar con el Servicio al Ciudadano

Fuente: Dirección General de Sanidad Militar. (2019-08-20). Atención al usuario. Protocolos de servicio al ciudadano.



8.1.5 Aspectos necesarios para el servicio



Ilustración 4 Aspectos necesarios para el servicio

Fuente: Dirección General de Sanidad Militar. (2019-08-20). Atención al usuario. Protocolos de servicio al ciudadano.

8.2. Gestión con valores para resultados MIPG

Atención al usuario se encuentra armonizado con el MIPG dentro de la dimensión 3 Gestión con valores para resultados, el cual busca enfocar su gestión hacia la ciudadanía; para la prestación de mejores servicios y productos de mayor calidad hacia los ciudadanos incluyéndolos dentro de sus procesos para la generación de valor.



8.3. Carta del trato digno

CARTA DEL TRATO DIGNO AL USUARIO DEL SSFM

Apreciados usuarios:

La Dirección General de Sanidad Militar-DIGSA, comprometida en satisfacer las requerimientos de los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Armadas-SSFM, en relación con los asuntos de su competencia y bajo el lema "un equipo humano al servicio de la salud", cuenta con talento humano altamente calificado para atender con respeto y consideración a todos los afiliados y beneficiarios que acuden en busca de orientación y respuesta a sus inquietudes. Los derechos del usuario deben ser protegidos en su integridad, razón por la cual nuestra promesa es prestar un servicio respetuoso, diligente, eficaz, ágil, oportuno, transparente y de calidad, sin distinción alguna; en concordancia con la defensa de la dignidad humana y lo establecido en la Constitución Política de 1991, así como el numeral 5 del artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional (Ley 1712 de 2014), Decreto 1166 de 2016, expedite la Carta del Trato Digno al Usuario, en la cual damos a conocer sus derechos y las canales de comunicación dispuestos para su atención así:

DERECHOS DE LOS USUARIOS

- A conocer sus derechos y obligaciones
- Acceder a los servicios y tecnologías de salud que le garanticen una atención integral y el suministro y dispensación de medicamentos
- A la prestación de servicios de salud según su necesidad
- A elegir libremente el profesional de la salud según disponibilidad
- A una comunicación clara y clara con el equipo de salud
- A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres
- A recibir procedimientos de salud en las condiciones y tiempos consagrados en la ley
- A que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada
- A recibir los servicios de salud en condiciones de dignidad, seguridad y respeto a su intimidad
- A que no se realicen, sin cargo administrativo, que comprometan su dignidad o interfieran en la prestación del servicio
- A recomendar y sugerir mejoras en el servicio

DEBERES DE LOS USUARIOS

- Actual de buena fe y cumplir las normas frente al Subsistema de Salud
- Suministrar de manera oportuna y veraz la información que se requiere para el diagnóstico y el tratamiento
- Informar a las autoridades y autoridades de salud ante el hecho que afecta al Subsistema
- Cumplir las citas programadas y asistir a los requerimientos de personal administrativo y control de salud
- Informar oportunamente la existencia de beneficiarios por muerte o separación o cumplimiento del límite de edad
- Prevenir por su autocuidado, a su familia y su comunidad
- Responder las recomendaciones brindadas en los programas de prevención
- Usar adecuada y racionalmente los recursos del Subsistema de salud
- Actual de manera oportuna ante las situaciones que pongan en peligro la salud y la vida de las personas
- Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud



CANALES DE ATENCIÓN

ATENCIÓN PERSONALIZADA

Dirección General de Sanidad Militar
Avenida Calle 26 n.º 69-76
Centro Empresarial Elemento
Torre Tierra Piso 4
Bogotá D.C.

HORARIO DE ATENCIÓN

Lunes a Viernes:
8:00 am - 5:00 pm.

CORRESPONDENCIA

Lunes a Viernes:
8:00 am - 4:00 pm.

CORREO ELECTRÓNICO

atención.usuario@sanidadfuerzasmilitares.mil.co

ATENCIÓN TELEFÓNICA

PBX: 3238555 Opción 3 Extensión 1082
Línea Directa: 3238559
Línea Nacional: 018000111335

REDES SOCIALES

Dirección General de Sanidad Militar
 @SanidadMilCo

PÁGINA WEB:

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co

CHAT DIGSA:

Todos los lunes de 9:00 am a 4:00 pm
conéctese con la oficina de Atención al Usuario a través de nuestra web.

Ilustración 5 Carta del trato Digno

Fuente: Dirección General de Sanidad Militar. (2019-04-30). Atención al usuario. Carta del trato digno



8.4. Derechos y deberes de los usuarios del sistema de salud de las fuerzas militares

DEBERES DE LOS USUARIOS

-  Actuar de buena fe y cumplir las normas frente al Subsistema de salud.
-  Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio.
-  Informar a los responsables y autoridades de todo acto o hecho que afecte al Subsistema.
-  Cumplir las citas programadas y atender los requerimientos del personal administrativo y central de salud.
-  Informar oportunamente la exclusión de beneficiarios por muerte o separación o cumplimiento del límite de edad.
-  Propender por su autocuidado, el de su familia y su comunidad.
-  Atender las recomendaciones formuladas en los programas de prevención.
-  Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la salud y la vida de las personas.
-  Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud.
-  Usar adecuada y racionalmente los recursos del Subsistema de salud.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

-  A Conocer sus derechos y obligaciones
-  Acceder a los servicios y tecnologías de salud que le garanticen una atención integral y al suministro y dispensación de medicamento.
-  A la prestación del servicio de salud según su complejidad.
-  A elegir libremente el profesional de la salud según disponibilidad.
-  A una comunicación plena y clara con el equipo de salud.
-  A recibir prestaciones de salud en las condiciones y términos consagrados en la ley.
-  A que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada.
-  A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
-  A que no se trasladen los cargos administrativos que le corresponde asumir a los encargados o intervinientes en la prestación del servicio.
-  A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres.
-  A reclamar y sugerir mejoras en el servicio.

Ilustración 6 Derechos y deberes

Fuente: Dirección General de Sanidad Militar. (2017-11-02). Atención al usuario. Derechos y deberes.

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	Manual de Atención al Usuario DIGSA
		MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-MA.33-1
		Proceso de Atención al Usuario y Participación Social

8.6. Protocolos de atención

8.6.1 Pautas para todos los canales

- ❖ Tenga en cuenta el perfil que se requiere para los servidores públicos que brindan servicio a ciudadanos a través de los diversos canales.
- ❖ Haga divulgación del portafolio de servicios ofrecidos por la entidad a través de diversos medios.
- ❖ Comunique anticipadamente la totalidad de requisitos para el servicio.
- ❖ Informe la disponibilidad de los canales que ofrecen el servicio.
- ❖ Mencione otros trámites y/o entidades involucradas en el servicio.
- ❖ Revise constantemente la validez de la comunicación.
- ❖ Propenda por la facilidad de acceso y relevancia de la información suministrada.
- ❖ Simplifique, racionalice, optimice o automatice los trámites o servicios.
- ❖ Utilice el formato de recepción de solicitudes establecido en el Sistema de Gestión de Calidad o establezca uno si no lo hay, para recibir solicitudes verbales de usuarios en los puntos de contacto por cada canal.
- ❖ Actualice de forma permanente los Protocolos o base de datos con información de dirección, teléfono, horarios de servicio y competencia de Dependencias y Entidades del Sector para información general.

Durante la prestación del servicio:

- ❖ Ofrezca información sobre la prestación del servicio.
- ❖ Establezca mecanismos para registrar el servicio a ciudadanos que desean identificarse como Anónimo.
- ❖ Solicite sólo aquello que es necesario para la prestación del servicio.
- ❖ Brinde alternativas de solución cuando el ciudadano no cuenta con todos los requisitos.
- ❖ Tenga claro los conceptos y procedimientos de la Entidad para el tratamiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- ❖ Valide que la respuesta que brindará es completa, de fondo y acorde con lo solicitado.

Cierre de la prestación del servicio:

- ❖ Brinde al ciudadano un estimado de los pasos a seguir y los tiempos asociados al trámite o servicio.
- ❖ Mantenga informado al ciudadano del progreso del servicio requerido.
- ❖ Obtenga retroalimentación del ciudadano, sobre la calidad de su experiencia.
- ❖ Evalúe y monitoree los resultados de la prestación del servicio.
- ❖ Solucione situaciones que afecten la satisfacción del ciudadano.
- ❖ Publique resultados de la evaluación del servicio.
- ❖ Verifique con el ciudadano que la información entregada responde a sus inquietudes.
- ❖ Utilice los instrumentos diseñados para medir la satisfacción del ciudadano sobre el servicio.
- ❖ El resultado del servicio debe facilitar futuras solicitudes de servicios.
- ❖ Tenga en cuenta situaciones atípicas o de difícil solución para retroalimentar y ajustar los protocolos de servicio.



- ❖ Tenga en cuenta las observaciones, percepciones y comentarios de los ciudadanos para mejorar su labor, no los tome de manera personal ni busque confrontación.
- ❖ Efectúe autoevaluación periódica a la aplicación de procedimientos y uso de herramientas de servicio al ciudadano.
- ❖ Realice periódicamente una autoevaluación individual a su labor de servicio al ciudadano.

8.6.1.1 Pautas de servicio canal presencial

Es el espacio físico en el que los ciudadanos interactúan con la organización para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la organización.

Durante la prestación del servicio se debe tener en cuenta:

Presentación del puesto de trabajo:

- ❖ Cerciórese que su puesto de trabajo se mantenga ordenado, limpio, despejado, presentable a la vista y acorde con los lineamientos de orden y aseo que establece el área de Salud Ocupacional.
- ❖ Evite colocar publicidad u otros elementos ajenos a la Entidad en el sitio asignado para el servicio al ciudadano.
- ❖ Disponga del papel para la impresora de etiquetas, un soporte para los sellos si es el caso, esferos u otros elementos de manera que no dañen o manchen el mobiliario asignado.
- ❖ Revise y organice a diario sus elementos de trabajo como cosedora, clips u otros, de manera que no genere interrupciones durante el servicio al ciudadano.
- ❖ Evite mantener alimentos, bebidas o utensilios de comida sobre el escritorio; así como escuchar música, ver videos y el uso de audifonos u otros elementos, que generen una barrera de comunicación durante el servicio al ciudadano.
- ❖ Verifique que el sistema o mecanismo de asignación de turnos esté operando de forma adecuada.

Presentación personal del servidor público:

- ❖ Si utiliza algún distintivo institucional como uniforme, chaleco o carné, utilícelo adecuadamente reforzando una imagen institucional positiva ante el ciudadano.
- ❖ Si usa vestuario civil, utilice ropa, zapatos y maquillaje discretos.

Durante la prestación del servicio se debe tener en cuenta:

Ingreso / Saludo:

La primera persona en tener contacto con el ciudadano es un servidor público con el rol de orientador o anfitrión, por lo cual su actitud de servicio es muy importante para causar una primera impresión positiva.

Verifique si el usuario o ciudadano presenta una situación especial o discapacidad y aplique el protocolo de servicio para tal fin.

Haga contacto visual, sonría y dé la bienvenida al ciudadano.

- ❖ Evite hacer esperar al ciudadano y en extremo caso de tener que hacerlo por un momento, solicítele con amabilidad esperar y tomar asiento; luego agradezca la espera.
- ❖ Responda al saludo del ciudadano amablemente ejemplo: buenos días, mi nombre es en que le puedo servir.



- ❖ Brinde al ciudadano un servicio completo y exclusivo, evite distracciones.
- ❖ Brinde al ciudadano un trato cordial, espontáneo y sincero.

Análisis y comprensión:

- ❖ Escuche con atención las inquietudes o necesidades del ciudadano y evite involucrarse de forma personal con las opiniones y juicios subjetivos que el ciudadano emita.
- ❖ Si el tema consultado por el ciudadano no es de competencia de la entidad, identifique al competente, indíquele la instancia que resolverá su inquietud, dando por escrito la dirección y/o teléfono y explicando por qué debe remitirlo.
- ❖ Si debe ausentarse de su puesto para realizar alguna gestión relacionada con la consulta explique al ciudadano: Porqué debe hacerlo y el tiempo que durará la ausencia.
- ❖ Al regreso agradezca la espera, continúe con el servicio y evite ausentarse de nuevo.
- ❖ Si el ciudadano debe presentar requisitos para resolver una solicitud, brinde la información completa del trámite o servicio, de qué forma se debe presentar y los detalles que permitan una mejor orientación, evitando que el ciudadano pierda tiempo.
- ❖ Sea concreto.

Solución:

- ❖ Verifique que la información entregada al ciudadano es veraz y está actualizada.
- ❖ Si la solicitud no puede ser resuelta de inmediato, informe el motivo de demora, el tiempo medio por el cual recibirá respuesta.
- ❖ Si hay alguna falla que no permita culminar el trámite, ofrézcale disculpas y alternativas de solución.
- ❖ Sea un asesor del ciudadano y brinde valor agregado orientando las siguientes acciones que deba realizar u otras instancias a las cuales debe acudir como producto del trámite o servicio que le fue entregado, si es el caso.
- ❖ No prometa lo que no puede cumplir.

Para el cierre del servicio del servicio se debe tener en cuenta:

Despedida:

- ❖ Al despedirse pregunte al ciudadano si desea alguna información adicional
- ❖ Recuerde al ciudadano la posibilidad de utilizar diferentes canales de servicio.
- ❖ Agradézcale permitir servirlo.

8.6.1.2 Pautas de servicio canal electrónico.

Es la vía o conducto por el cual el ciudadano a través del uso de internet, utiliza varias formas de comunicación con la entidad y obtiene una respuesta por el mismo medio.

En la preparación del servicio se debe tener en cuenta:

Características del canal electrónico:

- ❖ Permite el acceso y la interacción de todos los ciudadanos con la información de la Entidad desde cualquier lugar del mundo.
- ❖ Permite que el ciudadano comunique sus peticiones, quejas y reclamos ante la Entidad.
- ❖ Permite la rendición de cuentas en tiempo real de manera transparente, generando mayor confianza hacia la gestión del Estado.



Lineamientos generales para la implementación de servicios electrónicos

- ❖ Contemple limitaciones de compatibilidad, accesibilidad y usabilidad de los sistemas de información.
- ❖ Actualice las plantillas, logos y elementos de imagen institucional.
- ❖ Establezca las rutas claras de acceso a trámites y servicios por canal electrónico.
- ❖ Tenga en cuenta la inmediatez de la respuesta esperada por el usuario según el canal utilizado para comunicarse con la Entidad.
- ❖ Para el servicio por chat establezca protocolos de respuesta a preguntas frecuentes, alcance de información y guion de diálogo básico con los siguientes elementos:
- ❖ Saludo y bienvenida, identificación de la sala y dependencia, frases amables, pasos a seguir en caso de no poder atender la inquietud, pasos a seguir en caso de fallas en la comunicación

Tenga en cuenta:

- ❖ Se reglamenta la recepción y trámite de peticiones por medios electrónicos en la normatividad interna.
- ❖ Lineamientos de seguridad informática establecidos.
- ❖ Qué tipo de información les gustaría a los ciudadanos en estos medios.

Durante la prestación de servicio se debe tener en cuenta:

Saludo

- ❖ Personalice el mensaje saludando al remitente, seguido por el título y el nombre con frases como: Buenos días Señor Pérez, Buenas tardes Señora Suárez.
- ❖ Dirijase de manera cordial agradeciendo el uso de ese medio para comunicarse con la Entidad.
- ❖ En el chat salude al usuario de acuerdo con el guion establecido.
- ❖ Cuide la redacción, escritura y ortografía.

Análisis y comprensión:

- ❖ Evite hacer juicios subjetivos o comentarios alrededor de posibles frases agresivas o negativas por parte del remitente.
- ❖ En los correos electrónicos el asunto debe ser claro, concreto y relacionado con el objetivo del mensaje.

Solución:

- ❖ Organice las ideas, sea claro, concreto y amable en la respuesta o asesoría que brinde relacionada directamente con la consulta.
- ❖ Si va a enviar un mensaje a varias personas, liste los nombres en orden alfabético y envíe copias solo a quienes necesiten leer su mensaje.
- ❖ En el chat mantenga una comunicación permanente hasta cerrar el ciclo de servicio, teniendo en cuenta los tiempos establecidos en los lineamientos específicos de uso de cada canal.
- ❖ Mantenga la privacidad de los funcionarios u otros ciudadanos en la información que transmita en las respuestas.



- ❖ Utilice un tipo de letra claro, preferiblemente Arial 12, sin el uso letra mayúscula sostenida pues representa agresividad. Evite el uso de emoticones.
- ❖ Use un lenguaje profesional y amable de manera que el receptor lo entienda.
- ❖ Use encabezados para guiar al lector.
- ❖ Puede utilizar abreviaciones siempre y cuando esté seguro que el receptor conoce su significado.
- ❖ Evite los chistes o clichés para evitar obstáculos en la conversación.
- ❖ Utilice el lenguaje técnico solo si su lector conoce el tema y entiende los términos.
- ❖ Tenga en cuenta los derechos de autor y propiedad intelectual.
- ❖ En comunicaciones escritas utilice ayudas visuales como listas, cuadros, tablas, diagramas de flujo o árbol.
- ❖ Use oraciones cortas y simplifique su estructura.

Ejemplo:

Más complicado: Para alcanzar los resultados esperados y cumplir con los términos legales, el Consejo Nacional debe realizar la contratación para el mes de junio.

Más simple: El Consejo Nacional debe realizar la contratación en el mes de junio, para alcanzar los resultados esperados y cumplir con los términos legales.

Para cerrar el servicio se debe tener en cuenta:

Despedida

- ❖ Despídase de manera cordial, con disposición de seguir atendiendo sus inquietudes y comunicándole otros medios de acceso a la misma información.
- ❖ En los correos escritos indique los datos del firmante o responsable de la comunicación así: Nombre, cargo, nombre de la entidad, dirección y teléfono de Contacto.
- ❖ Efectúe autoevaluación validando que la respuesta enviada es completa, de fondo y acorde con lo requerido por el solicitante.
- ❖ Utilice el símbolo de prioridad (!) en los mensajes solo cuando sea necesario y de una manera consciente para que el lector pueda diferenciarlo y dar el tratamiento adecuado.

8.6.1.3 Pautas de servicio canal telefónico

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de las redes de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.

Para la preparación del servicio se debe tener en cuenta:

Lineamientos generales para implementación y uso de canal telefónico

Si cuenta con call Center,

- ❖ Defina tipo y alcance de la información a brindar considerada confidencial como nómina, bases de datos u otros.



- ❖ Establezca parámetros claros de confidencialidad, control de calidad y oportunidad en la respuesta, informes estadísticos y medición de satisfacción del servicio si éste es prestado por una empresa contratista.
- ❖ Efectúe la correspondiente capacitación sobre información específica de la Entidad para el personal que sirve a usuarios por este canal.
- ❖ Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para el servicio estén disponibles.
- ❖ Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.

Si cuenta con conmutador, línea telefónica directa gratuita nacional o local (en oficinas y recepción).

- ❖ Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- ❖ Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.
- ❖ Designe a un servidor público responsable del servicio la atención y garantice que ésta sea permanente.
- ❖ Capacite al personal asignado en el tipo de información que puede brindar, teniendo en cuenta la información de carácter confidencial y filtros para entrega de información clasificada confidencial.

Durante la prestación del servicio se debe tener en cuenta lo siguiente:

Ingreso/saludo:

- ❖ Conteste la llamada antes del tercer timbre, en lo posible.
- ❖ Es importante saludar primero con frases como "Buenos días", "Buenas tardes", dar el nombre de la dependencia, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: "¿En qué le puedo ayudar?" Evite tutear al usuario o ciudadano.
- ❖ Establecido el nombre del ciudadano, diríjase nuevamente a él por su nombre antecedido de "Señor", "Señora" y preguntar "¿En qué puedo ayudarle?"

Análisis y comprensión:

- ❖ Escuche atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- ❖ Espere, sin interrumpir, a que el ciudadano termine de hablar antes de responder, siguiendo el guion establecido (call center), así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- ❖ En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el nombre de la dependencia, Entidad y número de teléfono en donde puede recibir la información.
- ❖ Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano.

Solución:

Una vez entregada la respuesta, si es preciso, informe al ciudadano qué paso sigue en el proceso.

Si debe poner la llamada en espera:



- ❖ Explique al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera e indique el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- ❖ Antes de poner la llamada en espera, solicite permiso para hacerlo y espere la respuesta.
- ❖ Si se estima que el tiempo de espera será largo, brinde la opción al ciudadano de que se mantenga en la línea u ofrezca devolverle la llamada o brindarle respuesta por un medio seleccionado por el usuario, siempre y cuando los procedimientos de la entidad lo permitan; si el ciudadano acepta la devolución de la llamada, debe pedirle el número telefónico o datos del canal seleccionado y, efectivamente, enviar la información.
- ❖ Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retome la llamada cada 3 minutos y explíquele cómo va su gestión hasta brindar una respuesta final.
- ❖ Al retomar la llamada, agradezca por la espera o discúlpese por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.

Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:

- ❖ Explique la razón de la demora.
- ❖ Informe la fecha o tiempo aproximado en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.
- ❖ Para los mensajes de texto recibidos por telefonía móvil:
- ❖ Informe al ciudadano por un medio alternativo, si existe, en caso de que los mensajes no cumplan con los criterios establecidos; en caso contrario, contáctelo vía mensaje de texto.
- ❖ Una vez recibido el mensaje, analícelo a fin de definir los medios y forma de respuesta.

Para el cierre del servicio se debe tener en cuenta:

Despedida:

- ❖ Verifique con el ciudadano que entendió la información y pregúntele si hay algo más en lo que le pueda servir.
- ❖ Retroalimente al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- ❖ Despidase amablemente, llamándolo por su nombre.
- ❖ Permita al ciudadano o usuario colgar primero.
- ❖ Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información o errada, comuníquelo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.
- ❖ Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta.

8.6.1.4 Pautas de servicio multicanal

Contempla los diversos canales dispuestos por la entidad para un mismo fin como la recepción de correspondencia, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias u otras solicitudes; participación ciudadana, divulgación de información por medios escritos, audiovisuales, impresos, electrónicos o material publicitario.

Para la preparación del servicio es necesario tener en cuenta lo siguiente:

Correspondencia

Defina los puntos de recepción de correspondencia y procedimientos para su gestión.



Tenga a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

- ❖ Tenga en cuenta los protocolos de servicio presencial, si es el caso.
- ❖ Reciba los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, se debe recibir.
- ❖ Destape el sobre, verifique el contenido y los anexos, siguiendo las normas de gestión documental.
- ❖ Asigne un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- ❖ Registre todas las solicitudes recibidas por cualquiera de los canales de servicio descritos en este protocolo, en el sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo vigente, la fecha y hora de recibo.
- ❖ Si el documento recibido es físico, evite cubrir o alterar el texto del documento con etiquetas de registro de correspondencia.

Para el cierre es necesario:

- ❖ Firmar o sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano o usuario el proceso que sigue en la entidad.
- ❖ Tramitar la correspondencia recibida a las instancias competentes cumpliendo el procedimiento establecido.

Buzón de mensajes

- ❖ Utilice el formato establecido en el Sistema de Gestión de Calidad, establecido por cada una de las fuerzas, para ser diligenciado por el usuario o ciudadano o establezca uno si no lo hay.
- ❖ Revise semanalmente la disponibilidad de formatos.
- ❖ Siga el procedimiento de apertura, registro y tratamiento de sugerencias, establecido en el Sistema de Gestión de Calidad.
- ❖ Extraiga los formatos diligenciados por los ciudadanos según el procedimiento establecido en la Entidad.

Para el cierre es necesario:

- ❖ Brinde una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su sugerencia.

8.6.2 Gestión de comunicaciones, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias (PQRS y felicitaciones)

La PQRS se encuentra en estado solicitado cuando no ha sido revisada y debe direccionarse a la dependencia o gestores responsables por competencia.

Recibida la solicitud, se debe clasificar como (PQRS) petición, petición de información, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o consulta, en el Sistema de Gestión de documentos



electrónico vigente, según sea el caso y teniendo en cuenta el significado de cada tipo de solicitud.

- ❖ La PQRS se encuentra estado TRÁMITE o GESTIÓN cuando está en estudio o en investigación para poder dar una respuesta al ciudadano.
- ❖ Organice la información.
- ❖ Utilice los sistemas de gestión de documentos electrónicos designados por la entidad para la clasificación, gestión y respuestas a los requerimientos de la población.
- ❖ En caso de que la solicitud no sea competencia de la dependencia o la Entidad, se debe tramitar por competencia acorde con las normas vigentes dentro de los términos legales.
- ❖ Cuide la redacción, escritura y ortografía.
- ❖ Utilice la capacidad de análisis para comprender las necesidades del ciudadano, la respuesta debe ser de orientación y asesoría, ante todo.
- ❖ Utilice una introducción, el desarrollo de lo indicado en la misma y conclusión o idea final donde explique al ciudadano o usuario lo que debe hacer.
- ❖ Tenga en cuenta los lineamientos de lenguaje claro descritos, para facilitar la comprensión del ciudadano o usuario.
- ❖ Responda oportuna y definitivamente la solicitud, cumpliendo las normas de gestión documental, términos de ley y normatividad vigente en la materia.

En el cierre del servicio se debe tener en cuenta:

- ❖ Si la comunicación escrita lleva firma digital, verifique que la información del remitente y el código de barras esté completa y es visible.
- ❖ Verifique que la información de documentos adjuntos esté acorde a lo enunciado en la comunicación remitida.
- ❖ Verifique los registros de envío de la respuesta al peticionario y que los datos de envío estén acordes a lo indicado por el usuario.
- ❖ En caso de devolución de la correspondencia, siga el procedimiento de PQRS.
- ❖ La PQRS se encuentra en estado CERRADO O FINALIZADA cuando se ha brindado respuesta definitiva al peticionario.

8.6.2.1 Servicio al usuario y tratamiento PQRS



Ilustración 8 Servicio al usuario y tratamiento PQRS

Fuente: Dirección General de Sanidad Militar. (2019-08-20). Atención al usuario. Protocolos de servicio al ciudadano.



8.6.3 Pautas de servicio situaciones especiales

El servicio que brinde a las personas con situación de vulnerabilidad es especial

Porque: Propende por la protección de sus derechos, libertades, dignidad e inclusión en la sociedad; y no porque sean diferentes.

Inconformidad o agresividad: Evite sentimientos de frustración, confusión o molestia en el ciudadano:

- ❖ Conserve la calma y permita al ciudadano desahogarse.
- ❖ Mantenga el contacto visual con una actitud de comprensión y disposición de ayuda.
- ❖ Evite asumir la actitud del ciudadano de forma personal, si considera que no puede manejar la situación solicite apoyo a un superior o compañero.
- ❖ Presente disculpas al ciudadano por la situación que originó la inconformidad.
- ❖ Utilice la empatía para entender lo que el ciudadano requiere.
- ❖ Presente alternativas de solución de manera sincera y sin comprometer algo que no se pueda cumplir.

Brindar respuesta negativa: Si al tramitar una solicitud, no es posible brindar una respuesta positiva ya sea por dificultades tecnológicas, humanas o informativas:

- ❖ Explique al ciudadano cuáles son los motivos y brinde una alternativa de solución que, aunque no sea la esperada, no genere inconformidad en el ciudadano.
- ❖ Cree condiciones negociadoras de manera que se reduzca el riesgo de inconformidad o evasión.
- ❖ Tome las acciones que reduzcan el riesgo de que la situación se vuelva a presentar.
- ❖ Agradezca al ciudadano la comprensión ante la situación.
- ❖ Si en el momento no puede resolver la solicitud y promete alguna acción próxima, cerciórese de cumplirla.

Emergencia: Evento o suceso que ocurre de manera imprevista y puede alterar el normal funcionamiento de la Entidad.

- ❖ Los ciudadanos que se encuentren dentro de las oficinas de la Entidad, son responsabilidad de la Dependencia que los atiende; por lo cual se debe:
- ❖ Dar aviso inmediato al Brigadista encargado de dicha oficina o piso en la Entidad.
- ❖ Efectuar el censo de ciudadanos o usuarios que se encuentran en el momento en la dependencia o punto de servicio si es presencial e informar a los organismos de emergencia.
- ❖ Tener en cuenta el directorio y número único de emergencias institucional o estatal.
- ❖ Identificar la señalización de salidas de emergencia y rutas de evacuación.
- ❖ Mantener las áreas de tránsito libres de objetos o elementos que puedan generar accidentes o percances con los ciudadanos.
- ❖ Acatar las instrucciones de los organismos de emergencia a cargo de la situación.

Transgenerismo o población LGBTBI:

- ❖ Personas cuya identidad y/o expresión de género puede o no corresponder con su género al nacer.



- ❖ El servidor que atienda al ciudadano deberá referirse a él o ella según el nombre con el cual se haya identificado, independiente si en el documento de identificación se registra un nombre del sexo contrario, con respeto a su dignidad.
- ❖ Evite comentarios o actitudes que demuestren la no aceptación de los rasgos físicos o actitudes que realice el ciudadano y que se consideren contrarios a los estereotipos normalmente aceptados.

Baja talla:

- ❖ Trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.
- ❖ Si la oficina no cuenta con las condiciones estructurales adecuadas, deberá pedirle al ciudadano que tome asiento en un sitio cercano a la ventanilla donde lo atenderá el servidor asignado, para esto el servidor público debe sentarse frente al ciudadano para mantener una comunicación de igualdad.

Servicio prioritario:

En caso de presentarse más de un caso a la vez, el servidor anfitrión u orientador debe dar prioridad según situación y asunto en el siguiente orden:

- ❖ Menores de edad
- ❖ Madres gestantes o lactantes con niños menores a 3 años
- ❖ Adultos mayores (personas consideradas con edad superior a los 60 años),
- ❖ Ciudadanos con situación de discapacidad (Física, Auditiva, Visual, Talla baja)
- ❖ Veteranos de la fuerza pública

Menores de edad, mujeres gestantes o con niños lactantes, tercera edad:

- ❖ Se debe dar ingreso preferencial a ciudadanos con estas situaciones, acompañado de la persona que realice la función de anfitrión-orientador hacia la oficina o ventanilla que requiere.
- ❖ El servidor anfitrión-orientador debe asignarle un turno prioritario, inmediato al cual se esté atendiendo en ventanilla y asegurarse de tener asientos disponibles para el ciudadano.

Menores de edad: niños, niñas y adolescentes:

- ❖ Estos ciudadanos «podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y protección especial, con prelación en el turno sobre cualquier otra» y tienen prioridad ante las demás situaciones.

Mujeres gestantes o con niños lactantes, situación de discapacidad y tercera edad:

- ❖ Evite llamar con apelativos como «abuelita - abuelito» a los ciudadanos o «mamita» a las madres gestantes-lactantes.

Situación de discapacidad auditiva, visual, física o mental:

Se deben establecer y facilitar los mecanismos de acceso de esta población a los diversos canales de servicio, teniendo en cuenta el principio de equidad.



Discapacidad auditiva

- ❖ El servidor deberá tener contacto visual permanente durante la comunicación, hablar claro y vocalizado para facilitar la lectura de sus labios y recurrir al uso de herramientas que apoyen la comunicación como papel y lápiz, lenguaje manual o ayuda de un intérprete si lo hay.
- ❖ Capacite personal o identifique los medios para facilitar el acceso del usuario a través del lenguaje de Señas Colombiano.

Discapacidad visual:

- ❖ Dirijase a la persona y ofrezca su ayuda, si el ciudadano la acepta, permítale colocar su mano en el hombro para dirigirlo a la ventanilla y oficina que requiera.
- ❖ Informe al ciudadano quien lo atenderá y anunciarlo con el servidor público.
- ❖ Si el ciudadano no desea ayuda respete su decisión y esté atento a lo que pueda requerir.
- ❖ Si va a indicar el asiento al ciudadano, guíe la mano del ciudadano hacia el espaldar de la silla.
- ❖ Durante la comunicación repita el nombre del ciudadano al menos 2 veces, hablando claro y cercano sin gritar, para que el ciudadano perciba que se dirige a él.
- ❖ Durante la comunicación repita el nombre del ciudadano al menos 2 veces, hablando claro y cercano sin gritar, para que el ciudadano perciba que se dirige a él.
- ❖ Evite el contacto físico hacia cualquier parte del cuerpo del ciudadano sin que lo permita.
- ❖ Evite utilizar palabras o gestos que tengan relación con la situación de discapacidad del ciudadano como: señalar con su mano otros sitios o decirle: mire, como puede ver, vea.
- ❖ De indicaciones claras de ubicación como: a su derecha, a su izquierda, un paso adelante, un paso atrás, etc.
- ❖ Si la oficina cuenta con equipos especiales para el acceso a esta población oriente al ciudadano en su uso.

Discapacidad Física:

- ❖ El servidor anfitrión-informador debe disponer el espacio para la ubicación de la silla de ruedas y asignar el turno prioritario de manera inmediata.
- ❖ El servidor debe dirigirse al ciudadano como miembro de una comunidad minoritaria y no como discapacitado o minusválido, entendiendo sus derechos, deberes y necesidades.
- ❖ Actúe con respeto y sin posturas paternalistas o de lástima.
- ❖ En los casos de personas con talla baja, el servidor debe dirigirlo a una ventanilla habilitada con una altura adecuada para su acceso.
- ❖ Evite hacer comentarios, gestos o fijar su mirada sobre las partes del cuerpo o señales en el ciudadano de malformación, que salgan de los estándares físicos conocidos.

Discapacidad Mental

- ❖ Si el ciudadano está acompañado, verifique que esta persona es un curador designado legalmente para representarlo.
- ❖ Si el ciudadano sufre de desmayos o convulsiones, tranquilice a los demás ciudadanos, avise al brigadista y disponga el espacio para que se realice la atención en primeros auxilios.
- ❖ Si percibe agresión por parte del ciudadano, instelo de forma amigable a tomar asiento, siéntelo a su lado y escuche su malestar, en ocasiones solo desea ser escuchado.



8.6.4 Satisfacción del Usuario

El Profesional de Información y Atención al Usuario, evalúa las diferentes técnicas existentes para recopilar la información, teniendo en cuenta aspectos para el diseño del instrumento de medición de satisfacción de los usuarios.

La población será definida teniendo en cuenta la cantidad promedio de usuarios que son atendidos en los servicios.

Se tomará como universo a todo paciente que se le realice mínimo una actividad que incluya consulta de P y P, consulta médica, consulta odontológica, terapias, toma de muestras de laboratorio, toma de imágenes diagnósticas u hospitalización, Cirugía.

Se incluyen todos los servicios que se encuentran inscritos en el REPS. Algunos de estos se pueden agrupar teniendo en cuenta las características del servicio.

9. Bibliografía

Dirección General de Sanidad Militar. (2019-08-20). Atención al usuario. Protocolos de servicio al ciudadano. <https://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/servicios-al-ciudadano/12-atencion-al-usuario-digsa/protocolos-servicio-al-ciudadano>

Dirección General de Sanidad Militar. (2019-05-15). Atención al usuario. Folleto atención al usuario <https://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/servicios-al-ciudadano/12-atencion-al-usuario-digsa/folleto-atencion-al-usuario>

Dirección General de Sanidad Militar. (2017-11-02). Atención al usuario. Derechos y deberes <https://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/servicios-al-ciudadano/12-atencion-al-usuario-digsa/derechos-deberes-los-usuarios>

Dirección General de Sanidad Militar. (2019-04-30). Servicio al ciudadano. Carta trato digno. <https://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/servicios-al-ciudadano/18-carta-del-trato-digno>

Dirección General de Sanidad Militar (2020-12-17) ACUERDO No 075 DE 2020 <https://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/transparencia-acceso-informacion-publica/4-normatividad/42-normatividad-ssfm/426-acuerdos/acuerdo-075-2020>

Lista de Graficas

Ilustración 1 Aspectos necesarios para el servicio.....	9
Ilustración 2 Competencias para el servicio.....	10
Ilustración 3 Compromiso de la Dirección General de Sanidad Militar con el Servicio al Ciudadano.....	10
Ilustración 4 Aspectos necesarios para el servicio.....	11
Ilustración 5 Carta del trato Digno.....	12
Ilustración 6 Derechos y deberes.....	13
Ilustración 7 Canales de atención.....	14
Ilustración 8 Servicio al usuario y tratamiento PQRS.....	23

