



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

PASTO SALUD E.S.E

NIT. 900091143-9

INSTRUCTIVO DE ATENCION AL USUARIO

VERSION 6.0

SAN JUAN DE PASTO
2018

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E <small>NIT. 900091143-9</small>	INSTRUCTIVO DE ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	IN- AU	6.0	2

TABLA DE CONTENIDO

RESOLUCION 140 DEL 19 DE ABRIL DE 2018
CONTROL DE CAMBIOS
DESARROLLO
ANEXO



RESOLUCIÓN No. 140
 (19 de abril de 2018)

Por medio de la cual se modifica la Resolución 2998 del 20 de diciembre de 2011 expedida por la Gerencia de la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE.

La Gerente de la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE, en uso de sus atribuciones legales y en especial a las conferidas por el acuerdo 004 del 12 de Febrero del 2006 del Concejo Municipal¹ y el Decreto 530 del 30 de septiembre de 2016 de la Alcaldía Municipal², y

CONSIDERANDO:

Que mediante la ley 87 de 1993 se establecen las normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado.

Que mediante Decreto 2145 de 1999 se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública del Orden Nacional y Territorial y se dictan otras disposiciones.

Que mediante Ley 872 de 2001 se crea el Sistema de Gestión de Calidad como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y desarrollo de tales entidades.

Que mediante el Decreto 1599 de 2005 se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.

Que mediante resolución interna No. 0673 del 2 de octubre de 2006, la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE adoptó el Modelo Estándar de Control Interno y la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. Dentro del MECI se considera el componente de información, se incluye la gestión documental y control de documentos.

Que mediante decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017, se modificó el decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

"Que el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 establece que se deben integrar los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad y este Sistema único se debe articular con el Sistema de Control Interno; en este sentido el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG surge como el mecanismo que facilitará dicha integración y articulación"³.

Que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión define la política de gestión documental como un conjunto de acciones en materia de gestión documental, guiadas por directrices e instrumentos estratégicos, que comprenden entre otros aspectos, la formulación de la política archivística, la planeación estratégica de la gestión documental y la administración de archivos, el control, la evaluación y seguimiento, en la definición y articulación de los lineamientos e instrumentos en esta materia⁴.

Que es indispensable actualizar, definir y adoptar al interior de la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE los lineamientos básicos para la normalización y estandarización

¹ Por medio del cual se crea la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE.

² Por medio del cual se posesiona el Gerente de la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE.

³ CONSEJO PARA LA GESTIÓN Y EL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL. Manual Operativo Sistema de Gestión MIPG: conceptos generales MIPG. Bogotá, 2017. 7 p.

⁴ CONSEJO PARA LA GESTIÓN Y EL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL. Manual Operativo Sistema de Gestión MIPG: política de gestión documental. Bogotá, 2017. 68 p.



RESOLUCIONES

VERSION	PROCESO / PROCEDIMIENTO	CODIGO	NUM
6.0	GESTION DOCUMENTAL	GD	058

de la documentación generada, a través de la aplicación de disposiciones a la información y elaboración documental. Estos lineamientos pueden consolidarse en una guía.

En mérito de lo anterior,

RESUELVE:

- ARTÍCULO PRIMERO.- Modificar la Resolución 2998 del 20 de diciembre de 2011 por medio de la cual se aprobó y adoptó el Manual de Estandarización Documental versión 1.0 de la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE'
- ARTÍCULO SEGUNDO.- Aprobar y adoptar el Manual, que en adelante se llamará Protocolo de Estandarización Documental de la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE versión 6.0, el cual se anexa a la presente resolución y forma parte consecutiva de la misma.
- ARTÍCULO TERCERO.- Aprobar y actualizar a versión 6.0 todos los documentos que se hayan generado a partir del 03 de abril de 2018 y que se formalizan con la ejecutoria de esta resolución.
- ARTÍCULO CUARTO.- El protocolo de Estandarización Documental Versión 6.0, y los listados maestros en medio físico original estarán archivados en la Oficina Asesora de Planeación y copias físicas y/o magnéticas de los mismos deberán estar disponibles como medio de consulta en todas las jefaturas de área y/o dependencia.
- ARTÍCULO QUINTO.- Las revisiones, modificaciones y actualización al protocolo de Estandarización Documental y a los listados maestros solo podrán ser adoptadas previa revisión y análisis de las circunstancias que lo justifiquen, el soporte de la información requerida y la presentación a Gerencia estará a cargo de la Oficina Asesora de Planeación.
- ARTÍCULO SEXTO.- La presente resolución rige a partir de su fecha de expedición.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en San Juan de Pasto, a los diecinueve (19) días del mes de abril del año dos mil dieciocho (2018).


 ANA BELÉN ARTEAGA TORRES
 Gerente.

Proyectó: *Edgardo Romo Genoy*, profesional universitario Planeación.
Milton Moncayo Riascos, profesional universitario Planeación.

Revisó: *Carlos Arturo Cueffar de los Ríos*, Jefe Oficina Asesora Jurídica.

	INSTRUCTIVO DE ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	IN- AU	6.0	5

CONTROL DE CAMBIOS

- E: Elaboración del documento.
M: Modificación de del documento
X: Eliminación del documento.

Versión	CONTROL DE CAMBIOS AL DOCUMENTO	INFORMACION DE CAMBIOS			Acto Administrativo de Adopción		
		E	M	X			
6.0	ELABORACIÓN DEL INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN AL USUARIO	X			Es importante definir un instructivo que determine las pautas a seguir en la atención del usuario. De igual manera se da cumplimiento a lo estipulado en el Protocolo de Estandarización Documental versión 6.0	Elaboró / Actualizó EQUIPO DE GESTION Y ORIENTACION AL USUARIO	Resolución 140 del 19 de Abril de 2018

	INSTRUCTIVO DE ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	IN- AU	6.0	6

1. DESARROLLO

1.1 ATENCIÓN DE PERSONAL.

Consideraciones generales: La transmisión de la información y atención al usuario constituye un pilar fundamental para conocer sus necesidades y expectativas y así conseguir la satisfacción de éstas. Es necesario que el personal que por sus funciones u objeto contractual se encuentra directamente relacionado con el usuario, tenga el conocimiento y competencias para proceder a la atención oportuna, accesible, continua y segura a sus necesidades.

Los encargados de atender al usuario son indiscutiblemente la puerta de contacto de la entidad y en este sentido los responsables de transmitir su imagen.

1.1.1 Toma de contacto inicial:

Esta primera fase, constituye gran parte del éxito de nuestra actuación, aquí se obtiene el primer contacto, y de la buena disposición y asertividad depende el nivel de satisfacción que el usuario puede llegar a alcanzar.

Se debe preparar el primer contacto con una actitud positiva de ayuda hacia el usuario tratando de transmitir una imagen de plena disposición hacia él. En ese momento la atención hacia el usuario debe concentrarse evitándose interferencias ajenas en la conversación.

Es muy importante tener en cuenta gestos como levantar la mirada, sonreír, prestar atención a lo que el usuario requiera, mostrando la máxima disposición; expresiones amables y educadas como **¿en qué le puedo servir?**, entre otras, son las que incrementan significativamente ese nivel de satisfacción.

Se debe prestar atención a aspectos como:

- **Gestos:** El lenguaje gestual, sobre todo de la cara, deberá resultar acorde a un trato correcto y educado. No deberán mostrarse gestos de desagrado o desidia. Se evitará la gesticulación excesiva y las posturas forzadas.
- **Tono de voz:** Debe ser intermedio.
- **Lenguaje:** Debe ser sencillo, descriptivo, adaptado.
- **Aspecto físico:** El personal que atiende público debe ir vestido con propiedad.
- **Rapidez/Eficiencia:** Es importante dar una imagen de rapidez y eficiencia, para esto se debe tener en cuenta que se debe prestar una atención oportuna.

Saludo Inicial:

El saludo inicial siempre tiene que estar presente en la atención ya que constituye la mínima expresión de educación y cortesía. El saludo tiene un gran valor simbólico porque dependiendo de cómo lo expresemos será atendido como un gesto de cercanía,

	INSTRUCTIVO DE ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	IN- AU	6.0	7

proximidad, relaciones profesionales o afectivas o un mero gesto de cortesía y de buenas costumbres.

Posterior al saludo, es necesario conocer la necesidad del usuario. Para ello es importante que preguntemos que información desea recibir, permaneciendo atento a su petición para que sea tratada de forma conveniente. Debemos situarnos en el lugar del usuario para conocer su inquietud y escucharlo activamente.

Durante la atención en todos los procesos de la entidad, se debe escuchar activamente al usuario, de ser posible sin interrupciones, mostrando comprensión ante la consulta planteada, al atenderlo personalmente se deberá utilizar un lenguaje corporal adecuado.

En el caso que el usuario se muestre preocupado o confuso, se procurará tranquilizarlo y se mostrará la intención de colaboración en buscar soluciones a sus inquietudes.

Por último es muy importante tener en cuenta estas recomendaciones y asumirlas con naturalidad, amabilidad y con el mejor estado de ánimo y disposición.

Este es un ejemplo de cómo hacerlo:

- *Buenos días (tardes) señor(a)*
- *Mi nombre es.... (nombre y apellido de la persona que atiende)*
- *Bienvenido a PASTO SALUD ESE*
- *¿En qué le puedo servir?*
- *Se procede a escuchar atentamente lo que el usuario requiere.*

1.1.2 Transmisión de la información:

En el proceso de brindar la información solicitada, se nos pueden presentar distintas situaciones:

- Que se disponga de la información. En este caso se transmitirá de una manera cordial y agradable. Cuidando el volumen y el tono de la voz. Habrá de transmitirse seguridad y confianza a través del tono y el ritmo de voz, intentando ser concreto y preciso en la información.
- Que no tengamos la información pero se pueda obtener por otros medios. En este supuesto, intentaremos obtenerla a través del teléfono, contactando al proceso correspondiente y transmitiendo dicha información al usuario ó redireccionando al usuario de una manera adecuada hacia el área donde se posea la información.
- Que se carezca de la información y sea imposible obtenerla en el momento. En este caso se le facilitará la ubicación, teléfono y dirección electrónica, como también se solicitará al usuario los mismos datos, con el objeto de que aún no disponiendo de la información, el mismo quede satisfecho en espera de una respuesta o algún tipo de información por estos medios.

	INSTRUCTIVO DE ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	IN- AU	6.0	8

1.1.3 Finalización de la atención. Una vez brindada la información se preguntará al usuario o visitante, si hay algún asunto más en que se le pueda ayudar. En todo momento se mantendrá una actitud positiva y al final de la atención cuando el usuario se despide, se debe aclarar que siempre se estará a disposición ante cualquier otra información que se pueda necesitar.

Este es un ejemplo de cómo hacerlo:

- *¿Hay algo más en que pueda ayudarle?*
- *Recuerde que si desea algún otro tipo de información, mi nombre es... (nombre y apellido de quien atiende), no dude en ponerse en contacto con nosotros.*
- *Que tenga un buen día.*

1.2 ATENCIÓN TELEFÓNICA:

Consideraciones generales: Una adecuada atención telefónica hacia el usuario empieza antes de iniciar la conversación relacionada a la prontitud, con que atendemos el teléfono, lo más recomendable es que el tiempo de espera del usuario para ser atendido sea el menor posible. Debemos adoptar una postura cómoda durante el contacto con el usuario. También debemos vocalizar adecuadamente y como factor fundamental del contacto se debe mantener un tono de voz adecuado.

1.2.1 Contacto Inicial y Saludo:

- a. Al iniciar el contacto, se debe saludar y realizar la presentación de la persona quien atiende la llamada, a su término es necesario consultar el motivo de su llamada, con la expresión *¿En qué le puedo servir?:*

Este es un ejemplo de cómo hacerlo:

- *Contestar la llamada en el menor tiempo posible.*
 - *Saludar siguiendo el siguiente diálogo:*
Buenos días (tardes) Bienvenido, se ha comunicado con PASTO SALUD ESE, le habla (Nombre y Apellido de quien contesta), ¿en qué le puedo servir?
- b. Posteriormente al saludo, se recibe la solicitud del usuario por consiguiente se debe solicitar la identificación del usuario.
 - c. Luego de haber recibido la información, es necesario actualizar los datos demográficos del usuario dirección y teléfono.
 - d. Si se requiere que repita la llamada:
 - Solicite el nombre del usuario y explíquele porque debe repetir la llamada.
 - Dígale a las personas de turno el nombre de quien llama y el asunto.
 - Asegúrese de que el usuario logro nuevamente ser atendido.

1.2.2 Escuchar solicitud o mensaje:

	INSTRUCTIVO DE ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	IN- AU	6.0	9

- a. Es necesario escuchar con interés y sin interrupciones al interlocutor haciéndole entender esto mediante la emisión de sonidos o palabras de afirmación hasta que finalice la formulación de su consulta, sin anticiparse o suponer lo que va a decir o a preguntar.
- b. Cuando el usuario hable, si el mensaje transmitido no ha quedado suficientemente claro, será necesario realizar una serie de preguntas para obtener la información hasta llegar a identificar con claridad su consulta.
- c. Una vez que ha terminado de hablar y para asegurar de que se comprendió correctamente, se hace una síntesis de la información obtenida.

1.2.3 Dar respuesta a la solicitud o mensaje:

- a. Si es necesario que el usuario deba esperar en línea:
 - Explíquelo porqué debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
 - Espere a que el usuario le conteste.
 - Al volver a tomar la llamada diga: "Muchas gracias por esperar".
- b. Una vez entendida la consulta, se procede a dar tratamiento a su solicitud.
- c. Con el resultado del tratamiento a la solicitud se debe consultar si ha sido resulta su solicitud.
- d. En el caso de no poder dar una respuesta adecuada al usuario, se le instruirá al usuario el proceso a seguir para que sea resuelta la solicitud.

Finalmente se repetirá o aclarará aquellos puntos que nuevamente sean requeridos.

1.2.4 Despedida:

- a. De manera amable y cordial, se le agradece el haber utilizado nuestros servicios y se le invita a que vuelva a contactar con la entidad cuando lo necesite.
- e. Termine la llamada adecuadamente, con la expresión “recuerde que estamos para servirle con amor”.

1.2.5 Planificación: Toda llamada telefónica parte de una necesidad y será conveniente establecer previamente el objeto de la misma.

1.2.6 Guion: Se iniciará la conversación con un saludo. A continuación procedemos a identificarnos especificando el nombre y apellido de la persona que atiende la llamada.

- Saludo: Buenos días (tardes) Bienvenido, se ha comunicado con PASTO SALUD ESE, le habla (Nombre y Apellido de quien contesta), ¿en qué le puedo servir?
- Motivo: Se recibe el motivo de llamada y se procede a dar tratamiento del mismo.

- Gestión: Se debe actualizar información personal del usuario que realiza la llamada.
- Despedida: Se realiza con la utilización de frases como ¿le puedo servir en algo más? Recuerde que lo atendió (Nombre y apellido del operador) gracias por comunicarse con nosotros “estamos para servirle con amor”.

2. CRONOGRAMA DE APERTURA DE BUZON

El auxiliar administrativo informará a los usuarios sobre el cronograma de apertura de buzón de cada IPS según el documento Anexo.

RED	IPS	DIA
Occidente	CS Genoy	Lunes
Occidente	CS Caldera	Lunes
Sur	Hospital La Rosa	Miércoles
Sur	CS Santa Bárbara	Miércoles
Sur	CS Progreso	Miércoles
Norte	Hospital Civil	Miércoles
Occidente	CS Tamasagra	Miércoles
Sur	CS Catambuco	Miércoles
Sur	CS Gualmatan	Miércoles
Norte	CS Buesaquillo	Jueves
Oriente	CS Lorenzo	Jueves
Oriente	CS Rosario	Jueves
Oriente	CS Laguna	Jueves
Oriente	CS Cabrera	Jueves
Oriente	CS El Encano	Jueves
Oriente	CSO Mis Kikes	Jueves
Norte	CS Primero de Mayo	Viernes
Norte	CS Pandiaco	Viernes
Norte	CS Morasurco	Viernes
Sede administrativa	Sede administrativa	Viernes
Occidente	CS San Vicente	Sábado
Occidente	CS Mapachico	Sábado
Occidente	CS Obonuco	Sábado

Fin del documento

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E <small>NIT. 900091143-9</small>	INSTRUCTIVO DE ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	IN- AU	6.0	11

ELABORADO POR:

EQUIPO DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO

REVISADO POR:

JAVIER ANDRES RUANO GONZALEZ
 Subgerente de Salud e Investigación

APROBADO POR:

ANA BELEN ARTEAGA TORRES
 Gerente