



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
**PASTO SALUD E.S.E**

NIT. 900091143-9

# MANUAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

“Humanización y Calidad al Servicio de Todos”

VERSION 7.0

San Juan de Pasto  
2021

 <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>PASTO SALUD E.S.E</b> <small>NIT. 900091143-9</small>	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	2

## MANUAL DE INFORMACIÓN Y ATENCION AL USUARIO

ACTUALIZADO POR:

LORENA PANTOJA  
Profesional Universitaria

San Juan de Pasto,  
2021



	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	3

## TABLA DE COTENIDO

FORMATO 225 DEL 2 DE JUNIO DE 2021

CONTROL DE CAMBIOS

PRESENTACIÓN .....	8
1. OBJETIVOS .....	9
1.1 OBJETIVO GENERAL.....	9
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	9
1.3 ALCANCE .....	10
2. MARCO LEGAL .....	10
3. GLOSARIO.....	17
4. PLATAFORMA ESTRATEGICA.....	18
4.1 MISIÓN.....	18
4.2 VISIÓN .....	18
4.3 VALORES INSTITUCIONALES .....	18
5. PROCESO DE INFORMACION Y ATENCIONAL USUARIO.....	20
5.1 QUÉ ES EL PROCESO DE GESTIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO-SIAU .....	20
5.1.1 Para qué sirve el Servicio de Gestión y Orientación al Usuario (SIAU).....	20
5.1.2 Por qué y para qué informar .....	20
5.1.3 Qué información se debe suministrar a los usuarios .....	21
5.1.4 Cuándo se informa a los usuarios .....	21
5.1.5 Beneficios para el usuario .....	21
5.1.6 Beneficios para el prestador.....	21
5.2 MECANISMOS DE COMUNICACIÓN PARA LA INFORMACIÓN Y ATENCION DEL USUARIO .....	22
5.2.1 Mecanismo de atención presencial .....	22
5.2.2 Mecanismo de atención personalizada por medio de teléfono .....	24
5.2.3 Mecanismo de asignación de citas emergente vía WhatsApp. ....	24
5.2.4 Mecanismo de atención virtual para asignación de citas- Talk-To .....	24
5.2.5 Mecanismo de atención virtual para la recepción de PQRSFD-d´ .....	25
5.2.6 Buzones de recepción de PQRSFD- d´.....	25
5.2.7 Mecanismo de atención virtual por medio del correo electrónico.....	25
5.2.8 Redes Sociales .....	25
5.2.9 La ventanilla única.....	27
5.2.10 Puntos de atención servicios amigables para adolescentes .....	27

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	4

5.2.11 Mecanismo de Atención en accesibilidad a población con capacidades especiales .....	27
5.2.11.1 Cartilla derechos y deberes Lenguaje Braille. ....	28
5.2.11.2 Centro de Relevó.....	28
5.2.11.3 Convertic - Jaws. ....	28
6. PROTOCOLO PARA LA INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO. ....	30
6.1 INDICACIONES GENERALES PARA LA ORIENTACION AL USUARIO .....	30
6.2 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE FORMA PERSONAL.....	31
6.3 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA .....	33
6.4 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN POR CHAT .....	35
6.5 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN POR WHATSAPP .....	35
6.6 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN POR CORREO ELECTRONICO.....	36
6.7 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL.....	36
6.8 CONSIDERACIONES GENERALES REFERENTES A LA ATENCION A LOS USUARIOS.....	38
6.8.1 Como de deberá recibir una crítica. ....	38
6.8.2 Qué hacer en una situación de agresividad .....	41
7. PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GESTION Y ORIENTACION AL USUARIO-SIAU .....	43
7.1 ASIGNACIÓN DE CITAS .....	43
7.1.1 Manejo de situaciones que puedan presentarse .....	43
7.1.2 Qué hacer ante una desprogramación de una cita.....	44
7.1.3 Ruta de comunicación para la libre escogencia del Profesional en salud en el agendamiento de citas. ....	45
7.2 ADMINISTRACION DE PQRSF-D (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES – DENUNCIA .....	46
7.2.1 Significado de la sigla PQRSF-D Y DESENTIMIENTO .....	46
Desistimiento expreso de la petición. ....	47
7.2.2 Presentación y radicación de PQRSF – D.....	47
7.2.3 Que hacer ante una denuncia de un servidor público. ....	48
7.2.4 Términos de respuesta para la PQR-D .....	48
7.3 PROCEDIMIENTO MEDICION DE SATISFACCION DEL USUARIO.....	49
7.4 PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD .....	50
7.4.1 Política de participación social en salud en Pasto Salud E.S.E.....	51
7.4.2 Asociaciones de usuarios.....	51
7.4.2.1 Funciones asociación de usuarios. ....	51
7.4.2.2 Participación de las asociaciones de usuarios en la Pasto Salud E.S.E., en la Junta directiva. ....	53

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	5

7.4.3 Rendición de cuentas.....	55
8. OTROS PROCESOS INTERNOS.....	56
8.1 OTRAS SOLICITUDES.....	56
8.2 REFERENTE A PQRSF-D DEL CLIENTE INTERNO.....	56
BIBLIOGRAFIA.....	58

 <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>PASTO SALUD E.S.E</b> <small>NIT. 900091143-9</small>	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	6

FORMATO 225 DEL 2 DE JUNIO DE 2021

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	7

## CONTROL DE CAMBIOS

**E:** Elaboración del Documento  
**M:** Modificación del Documento  
**X:** Eliminación del Documento

VERSIÓN	CONTROL DE CAMBIOS AL DOCUMENTO	INFORMACIÓN DE CAMBIOS			ACTIVIDADES O JUSTIFICACIÓN	ELABORÓ /ACTUALIZÓ	ACTO ADMINISTRATIVO DE ADOPCIÓN
		E	M	X			
7.0	Actualización y adopción del Manual de información y atención al Usuario			x	Justificación: Actualización del Manual de Información y atención haciendo énfasis en los protocolos para realizar una comunicación efectiva con los Usuarios, los canales de comunicación que Pasto Salud ha dispuesto, los procesos y procedimientos que realiza el S-GOU como es la administración de PQRSFD-d`. Medición de satisfacción y Política de participación ciudadana.	Lorena Pantoja – Profesional Universitario	Formato 225 de solicitud de creación, modificación ó eliminación de documentos y registros de fecha 2 de junio de 2021
6.0	Actualización y adopción del Manual de información y atención al Usuario			x	Justificación:		

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	8

## PRESENTACIÓN

El sistema de Gestión y Orientación al Usuario de Pasto Salud E.S.E., presenta el Manual de Información y Atención al Usuario, con el propósito de orientar y brindar una respuesta oportuna y clara en la prestación de la atención primaria en Salud a los Usuarios, servidores públicos y en general a los grupos de interés, por medio de una relación directa, humana y técnica de las diferentes necesidades, percepciones y expectativas en la administración de PQRSF-D, en la medición de satisfacción de los servicios de salud y participación social en salud.

Pasto Salud E.S.E., adopta la iniciativa diseñada por el Ministerio de Salud para fortalecer la calidad de los servicios de salud, además lo conceptualizado por el gobierno nacional numeral 3.2.2.1 del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), referente a “El servicio al ciudadano tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad y a través de los distintos canales. El Servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.”

La construcción del Manual de Información y Atención al Usuario de Pasto Salud E.S.E., se ha realizado mediante la articulación e información con los procesos administrativos y misionales, puesto que Institución tiene el afán de la prestación de un servicio de atención primaria que integre la humanización, la seguridad del paciente, el mejoramiento continuo, la gestión del riesgo, entre otros; sin los cuales no sería posible de atender de manera adecuada y oportuna las necesidades de los usuarios.

Por lo anterior, el documento presenta los procesos de información y atención al Usuario, incluyendo los mecanismos o canales de comunicación, los protocolos generales y específicos utilizados para la atención al Usuario, la asignación de citas, la administración de PQRSFD- d’, la medición de satisfacción y la participación de los Usuarios en salud.

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	9

## 1. OBJETIVOS

### 1.1 OBJETIVO GENERAL.

Orientar y brindar una respuesta oportuna y clara a los Usuarios, servidores públicos y grupos de interés de Pasto Salud E.S.E., referente al acceso de los servicios de salud en atención primaria.

### 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Recepcionar, analizar, documentar y gestionar las PQRSFD-d' presentadas por los Usuarios, brindando una respuesta oportuna y en los tiempos previstos en la Ley.
- Tramitar en el área encargada los reconocimientos a los Colaboradores ante las felicitaciones presentadas por los Usuarios de Pasto Salud E.S.E., por su excelente labor.
- Brindar a los Usuarios de Pasto Salud E.S.E., en estado de vulneración un trato preferente, propiciando igualdad de oportunidades de acceso a los servicios.
- Medir la satisfacción percibida de los Usuarios ante los servicios de salud de atención primaria de Urgencias, Hospitalización, Ambulatorio, Imagenología y Laboratorio de la Red de prestadores de la Pasto Salud E.S.E.
- Difundir los canales y mecanismos de información con los que cuenta Pasto Salud E.S.E., para suministrar oportunamente atención a los Usuarios.
- Propiciar la conformación y renovación permanentemente de las Asociaciones de usuarios, que les permita vigilar la prestación, calidad y oportunidad de los servicios de salud en defensa y cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios.
- Realizar un acompañamiento técnico - profesional ante las necesidades y excepciones de las Asociaciones de Usuarios de Pasto Salud E.S.E., en materia de información, procedimiento de PQRSFD-d', derechos y deberes, canales de atención, entre otros.
- Identificar temas de capacitación a los Usuarios de Pasto Salud E.S.E., en materia de salud y fortalecimiento de la participación ciudadana.

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	10

- Promover la participación ciudadana, especialmente de los Usuarios de Pasto Salud E.S.E., haciéndolos parte de la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.

- Contar con diferentes herramientas TIC's, que permitan acercar al Usuario a los servicios de salud que presta Pasto Salud E.S.E., lo cual facilita el acceso a la información.

### **1.3 ALCANCE**

El Manual de información y Atención al Usuario de Pasto Salud E.S.E., debe aplicarse en todos los niveles de Pasto Salud E.S.E., lo cual incluye todos los grupos de interés.

## **2. MARCO LEGAL**

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	11

## Normas Legales que rigen el proceso de Gestión de Información y Atención al Usuario

NORMOGRAMA						
Nombre del proceso			Gestión y atención al usuario			
Fecha de actualización			14 de mayo 2021			
Dependencia	Nombre del documento	Capítulo / título / artículo / numeral / literal / inciso aplicable	Fecha de expedición	Descripción breve del documento	Entidad que expide	Modificaciones y derogaciones
Sistema de Información y Atención al usuario	Constitución Política de Colombia	Capítulo 4	4/07/1991.	De la protección y aplicación de los derechos	Presidencia de la Republica	21 de diciembre de 2009 Modificación del artículo.
		Artículo 49		La ley señalará los términos en los cuales la atención básica para todos los habitantes será gratuita y obligatoria. Toda persona tiene el deber de procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad.		
		Artículo 270		“La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados”		
	Ley 100 de 1993	Art. 159, 198, 211, 200	23/12/1993	Garantías de los afiliados, Información a los Usuarios, del régimen subsidiado.	El Congreso de la República de Colombia	Ley 1122 de 2007 “ Por la cual se hacen algunas modificaciones en el sistema general de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones “
	Ley 1171 de 2007	Art (9 al 13)	7/12/2007	Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores como es la atención preferencial en salud.	El Congreso de la República de Colombia	



**NORMOGRAMA**

Ley 1438 de 2011	Fortalecimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud (Art. 6-21).	19/01/2011	Esta ley tiene como objeto el fortalecimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de un modelo de prestación del servicio público en salud que en el marco de la estrategia Atención Primaria	El Congreso de la República de Colombia
Ley Estatutaria 1581 de 2012	Art. 1	17/10/2012	Protección de datos Personales	El Congreso de la República de Colombia
Ley 850 de 2003 Reglamentación a la Veedurías Ciudadanas	Toda la Ley	2003	Se entiende por Veeduría Ciudadana el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.	El Congreso de la República de Colombia
Ley 962 de 2005	Toda la Ley	2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.	El Congreso de la República de Colombia



**NORMOGRAMA**

Ley 1715 de 2015, Regula el derecho fundamental a la salud.	Toda la Ley	2015	La presente ley tiene por objeto garantizar el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección.	El Congreso de la República de Colombia	
Ley 872 de 2004	Arts. 1 - 9	3 de diciembre de 2003	Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.	El Congreso de la República de Colombia	
Ley Número 1122 De 2007	Art. 1	2007	La presente ley tiene como objeto realizar ajustes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, teniendo como prioridad el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios.	Ministerio de Salud y Protección Social	
Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción y de atención al ciudadano.	Art. 73	12/07/2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.	El Congreso de la República de Colombia	Decreto 2641 de 2012
Ley 1438 de 2011	Capitulo II Art. (4)	18/01/2011	Salud Pública, Promoción, Prevención y Atención Primaria en Salud	El Congreso de la República de Colombia	
Ley 1712 de 2014	Art 11	7 de marzo de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.	El Congreso de la República de Colombia	
Decreto 1757 de 1994.	Numeral 1 artículo 4 del decreto 1298/94"	18 de octubre de 2012	"Por la cual se organizan y establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto.	El Congreso de la República de Colombia	



**NORMOGRAMA**

Decreto 0019 de 2012, Racionalización de trámites	Artículo 12-14	10/01/ 2015	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.	Presidencia de la Republica	Resolución 1552 de 2013 "Por medio de la cual se reglamentan parcialmente los artículos 123 y 124. Las Entidades Promotoras de Salud, EPS, deberán garantizar la asignación de citas de medicina general u odontología general, sin necesidad de hacer la solicitud de forma presencial y sin exigir requisitos no previstos en la Ley
Decreto 2641 de 2012 (Reglamentación a Art. 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011)	Reglamenta Art. 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011	2012	Artículo 73 "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano", asignando al señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia.  Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece que "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad"	Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción	Derogado Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.



**NORMOGRAMA**

Resolución 1817 de 2009	Toda la Resolución	29 de mayo de 2009	Por medio de la cual se definen los lineamientos de la Carta de Derechos de los Afiliados y de los Pacientes 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.	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 1995 de 2009	Capítulo I y II	8 de julio de 1999	Por la cual se establecen normas para el manejo de la Historia Clínica.	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 4343 de 2010		19/12/2002	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.	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 1552 de 2013	Toda la Resolución	14 de mayo 2013	Oportunidad en la asignación de citas, por medio de la cual se reglamentan parcialmente los artículos 123 y 124 del Decreto - Ley 019 de 2012 y se dictan otras disposiciones	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 13437 de 1991	Toda la Resolución	1991	Por la cual se constituyen los comités de Ética Hospitalaria y se adoptan el Decálogo de los Derechos de los Pacientes.	Ministerio de Salud y Protección Social



**NORMOGRAMA**

Circular 009 de 1996, Superintendencia Nacional de Salud.	Toda Circular la 1996	Instruir y recordar que la atención al usuario y el trámite oportuno de las quejas o peticiones que se formulen ante los entes vigilados, relacionadas con la calidad en la prestación de los servicios de salud, es un derecho que tiene amparo constitucional y desarrollo legislativo y reglamentario.	Superintendencia Nacional De Salud
---	-----------------------	---	------------------------------------

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	17

### 3. GLOSARIO

**ACTITUD:** disposición de un colaborador hacia el Usuario, familia o grupo de interés, en respuesta a la necesidad de información y atención de los servicios de salud de atención primaria.

**ATENCIÓN PERSONALIZADA:** Los servidores públicos teniendo en cuentas sus actividades o funciones propias al cargo brindan una información personalizada e individualizada, de acuerdo a las necesidades y expectativas de los Usuarios.

**CALIDAD:** atribuible al servicio de atención primaria que perciben los Usuarios, pues estos pueden calificar el conjunto de acciones, actividades o funciones del servidor público en cumplimiento de los objetivos misionales de la Empresa.

**CAPACIDAD DE RESPUESTA:** Es la reacción inmediata para agilizar las necesidades de los Usuarios

**ORIENTACIÓN AL USUARIO:** es la forma, actitudes, características de servir la atención primaria de acuerdo a las necesidades, expectativas e intereses de los usuarios.

**SIGLAS PQRSFD-** d'. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias y desistimiento.

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	18

## 4. PLATAFORMA ESTRATEGICA

### 4.1 MISIÓN

Prestar servicios de atención primaria en salud con calidad y responsabilidad social en el área urbana y rural del municipio de Pasto, a través de IPS's integradas en red, con recurso humano comprometido y proactivo, procesos seguros, humanizados, efectivos y eficientes, enmarcados en un actuar íntegro que responda a las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

### 4.2 VISIÓN

En el año 2024, Pasto Salud ESE se posicionará prestando servicios de salud con estándares superiores de desempeño en gestión clínica, seguridad, humanización, talento humano competente, comprometido e íntegro, generando beneficios tangibles para nuestros grupos de interés y solidez financiera.

<https://pastosaludese.gov.co/site/nuestra-entidad/nuestra-entidad/mision-y-vision>

### 4.3 VALORES INSTITUCIONALES

La Empresa Social del Estado PASTO SALUD E.S.E. adopta como sus Valores Institucionales los determinados por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, siendo esta la premisa orientadora del actuar de todos los servidores públicos, mismos valores que fueron construidos de forma participativa por la mencionada entidad para el ejercicio de la administración pública.



	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	19

**Diligencia:** Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

**Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

**Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

**Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

**Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

<https://pastosaludese.gov.co/site/nuestra-entidad/nuestra-entidad/valores-y-principios>

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	20

## 5. PROCESO DE INFORMACION Y ATENCIONAL USUARIO

### 5.1 QUÉ ES EL PROCESO DE GESTIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO-SIAU

Pasto Salud E.S.E., adopta la iniciativa diseñada por el Ministerio de Salud para fortalecer la calidad de los servicios, la cual tiene como punto de partida la información que proporcionan los usuarios en las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias sobre la prestación de los servicios de las I.P.S. Además se incluye el disentiendo de las quejas, reclamos o denuncias, tema que más adelante se tratara con mayor detalle.

#### 5.1.1 Para qué sirve el Servicio de Gestión y Orientación al Usuario (SIAU)

El Sistema de Gestión y Orientación del Usuario - GOU de Pasto Salud E.S.E., es un servicio de información y atención al usuario de los servicios de atención primaria en salud.

El compromiso los colaboradores del Sistema de Gestión y Orientación del Usuario - GOU, es brindar altos niveles de calidad en el acceso y la oportunidad en la atención, para tal fin se han dispuesto canales de comunicación presencial y virtual, bajo los estándares de acreditación.

#### 5.1.2 Por qué y para qué informar

Pasto Salud ESE, por medio de S-GOU se encuentra comprometido en satisfacer las necesidades de información en la atención de servicios de salud de atención primaria a los usuarios y a todos los grupos de interés con la finalidad de mejorar continuamente el nivel de satisfacción.

Además, es necesario satisfacer necesidades de los Usuarios que se materializan a través de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias. Además para la armonización de las relaciones entre el asegurador – prestador – usuario y familiar – comunidad que se adquieran por el hecho de contratar, ofrecer, prestar y recibir servicios de salud, específicamente en el primer nivel de complejidad.

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	21

### 5.1.3 Qué información se debe suministrar a los usuarios

A los Usuarios se brinda información relativa a la prestación del servicio:

- Deberes y derechos de los usuarios
- Portafolio de servicios
- Canales de atención
- Números de contacto con el Call Center, IPS de la Red de prestadores
- Condiciones y/o requisitos exigidos para la prestación de los servicios
- Nombre y cargo del personal de salud que prestan servicios en las IPS's
- Cambios de agendas, cancelación de agendamiento de citas

### 5.1.4 Cuándo se informa a los usuarios

- Por demanda del usuario, para satisfacer sus necesidades de información.
- Por iniciativa de Pasto Salud ESE para promocionar y divulgar sus servicios e imagen corporativa.

### 5.1.5 Beneficios para el usuario

- Satisfacer sus necesidades de información y atención en materia de servicios de salud en atención primaria.
- Seguridad en los servicios de salud que reciben de Pasto Salud ESE.
- Eliminar o disminuir la ansiedad que generan los servicios de atención clínica y en ocasiones la atención administrativa.
- Conocer los distintos escenarios y formas de participación social en salud y la manera de involucrarse en ellos.
- Aprender a hacer un uso adecuado de los servicios y conocer las características y condiciones de la oferta

### 5.1.6 Beneficios para el prestador

- Promocionar los servicios de salud en atención primaria y la calidad de los mismos
- Reconocimiento de los Usuarios como empresa prestadora de servicios de salud en atención primaria con atributos de humanización
- Fidelizar a los Usuarios reflejado en la satisfacción y recomendación de los servicios de salud en atención primaria con familiares y amigos.

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	22

- Eliminar barreras a la accesibilidad de los servicios de salud
- Promover el uso adecuado de los servicios de salud

## 5.2 MECANISMOS DE COMUNICACIÓN PARA LA INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO

Para la atención al Usuario Pasto Salud E.S.E., tiene los siguientes mecanismos de atención: Existen dos modalidades presencial y virtual. A continuación se describen cada una de ellas:

### 5.2.1 Mecanismo de atención presencial

Los encargados de atender al usuario SON TODOS LOS SERVIDORES PUBLICOS QUE INTEGRAN Pasto Salud E.S.E., la transmisión de la información y atención al usuario constituyen 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. En este punto en especial se tiene en cuenta los auxiliares administrativos del Sistema de información y atención al Usuario presentes en las Redes principales, tales como Red Norte: Hospital Local Civil; Red Oriente: Centro de Salud Lorenzo; Red Occidente Centro de Salud de Tamasagra y Centro de Salud de San Vicente y Red Sur: Hospital La Rosa y Centro de Salud del Progreso, además del personal que tienen a su cargo funciones de SIAU, presentes en las IPS de los corregimientos de la ciudad de Pasto, para un total de 22 IPS y la Sede administrativa, en consecuencia este personal es indiscutiblemente la puerta de contacto de la entidad y en este sentido son los responsables de transmitir su imagen.

Por otra parte, existen otros actores que brindan atención al usuario, donde su contratación es tercerizada, pero constituyen el primer contacto con la Entidad, entre ellos se encuentra los vigilantes, el personal de aseo y mantenimiento, los cuales al encontrarse en los diferentes espacios de las IPS pueden guiar, informar, verificar, y acercar las necesidades de nuestros Usuarios con un enfoque de humanización y cultura del servicio.

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	23

A continuación, se relaciona los centros de Salud que hacen parte de la Red de prestadores de Pasto Salud E.S.E. con sus respectivos teléfonos y dirección

Tabla 1. Directorio institucional Red de prestadores

	CENTRO DE SALUD	TELÉFONO	DIRECCIÓN
	HOSPITAL LOCAL CIVIL 7213912 – 7213915- 7213917 CRRA24 CON CALLE 27 ESQUINA B/ EL CALVARIO		
NORTE	CENTRO DE SALUD 1RO DE MAYO	7230026	CARRERA 45 No. 24 - 11 B/ ARANDA
	CENTRO DE SALUD PANDIACO	7313040	CLL 19 CON CRRA 44 ESQUINA B/PANDIACO
	CENTRO DE SALUD MORASURCO		CORREGIMIENTO DE MORASURCO - CENTRO
	CENTRO DE SALUD BUESAQUILLO		VEREDA ALIANZA - BUESAQUILLO
	CENTRO DE SALUD TAMASAGRA – 7292395 – 7230959 - CALLE 8 F No. 22B - 95 B/ TAMASAGRA		
OCCIDENTE	CENTRO DE SALUD SAN VICENTE 7224481 – 7230132 CLL 5 CON CRRA 35 ESQUINA B/ SAN VICENTE		
	CENTRO DE SALUD GENOY	7232125	CORREGIMIENTO DE GENOY - CENTRO
	CENTRO DE SALUD OBONUCO	7334295	CORREGIMIENTO DE OBONUCO - CENTRO
	PUESTO DE SALUD MAPACHICO	7244541	CORREGIMIENTO MAPACHICO - CENTRO
	PUESTO DE SALUD LA CALDERA		CORREGIMIENTO LA CALDERA - CENTRO
	CENTRO DE SALUD LORENZO DE ALDANA 7209111 – 7302257 – 7321765 – 7321764 - CALLE 17 CON CARRERA 3 ESQUINA B/ LORENZO		
ORIENTE	CENTRO DE SALUD EL ROSARIO	7325742	DIAGONAL 16 No. 12E ESQUINA B/ EL ROSARIO
	CENTRO DE SALUD CABRERA	7233343	CORREGIMIENTO DE CABRERA
	CENTRO DE SALUD LA LAGUNA	7232942	CORREGIMIENTO LA LAGUNA
	CENTRO DE SALUD EL ENCANO	7218203	CORREGIMIENTO EL ENCANO - CENTRO
	C. DE SALUD ORAL MIS KIKES		BARRIO ARNULFO GUERRERO
	CENTRO HOPITAL LA ROSA – 7215942 – 7201416 – 7201564 - DIAGONAL 12ª No. 3ª - 05 B/ LA ROSA		
SUR	CENTRO DE SALUD EL PROGRESO	7207199	CARRERA 7B No. 14B - 08 B/ EL PROGRESO
	CENTRO DE SALUD CATAMBUCO	7217717	CORREGIMIENTO DE CATAMBUCO
	CENTRO DE SALUD STA BARBARA		CORREGIMIENTO DE SANTA BARBARA
	CENTRO DE SALUD GUALMATAN		CORREGIMIENTO DE GUALMATAN

Fuente. Plan de desarrollo institucional pág. 18

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	24

El horario de atención de los Auxiliares administrativos del Sistema de Información y atención al Usuario de los Centro de Salud de Tamasagra, C.S San Vicente, Hospital Local Civil, Hospital La Rosa, C.S El Lorenzo, C. S. El Progreso es:

Lunes a viernes de 7 a 12 Jornada de la mañana Presencial y los días sábados de 7 a.m. a 11 p.m.

En las demás IPS situadas en los corregimientos, la atención al Usuario depende de los horarios del servicio de salud, por días.

### 5.2.2 Mecanismo de atención personalizada por medio de teléfono

Pasto Salud E.S.E., ha dispuesto un Call Center, donde los operadores están dispuestos a ofrecer información de acuerdo a las necesidades del Usuario y satisfacer el acceso por medio de la asignación de citas.

Los Usuarios pueden marcar desde un teléfono fijo o celular el número (032) - 7244418, el horario de atención del Call Center es: lunes a viernes 7 a.m. a 6 p.m., en jornada Continua y el día sábado de 7 a.m. a 11 a.m.

Además se cuenta con líneas telefónicas en cada IPS prestadora de Salud y una en la Sede Administrativa 032 – 7201372 ext. 143 (ver pág. 15)

<https://pastosaludese.gov.co/site/participacion-ciudadana/tramites-y-servicios-2/158-mecanismos-de-contacto-para-el-ciudadano>

### 5.2.3 Mecanismo de asignación de citas emergente vía WhatsApp.

Pasto Salud E.S.E., mediante la aplicación WhatsApp ofrece a sus Usuarios comunicación por medio de mensaje de texto para asignación de citas de acuerdo a las necesidades de información y atención de los Usuarios.

En número asignado es el 315-556-3624 y su horario de atención es de lunes a viernes de 7 a.m. a 3 p.m., en jornada continua, donde un colaborador de Call Center es encargado de contestar los mensajes de acuerdo al orden de llegada del mismo.

### 5.2.4 Mecanismo de atención virtual para asignación de citas- Talk-To

Pasto Salud E.S.E., coloca a disposición de los Usuarios un servicio de Chat, el cual se encuentra habilitado a través del portal Web [www.pastosaludese.gov.co](http://www.pastosaludese.gov.co),

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	25

donde un Colaborador de Call Center es encargado de brindar información y asignar citas al Usuario.

El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 12 m. y de 2 p.m. a 4 p.m.

### 5.2.5 Mecanismo de atención virtual para la recepción de PQRSFD-d´.

Pasto Salud E.S.E., coloca a disposición de los usuarios un Formulario Web para recepcionar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, felicitaciones, denuncias y desistimiento relacionadas con la prestación de atención primaria en salud. El servicio está habilitado a través del portal Web [www.pastosaludese.gov.co](http://www.pastosaludese.gov.co) las 24 horas, los 365 días del año.

El formulario cuenta con diferentes campos con solicitud de información que deben ser diligenciados por los Usuarios. <https://www.pastosaludese.gov.co/site/participacion-ciudadana/formulario-de-pqrsf>

### 5.2.6 Buzones de recepción de PQRSFD- d´.

Pasto Salud E.S.E ha dispuesto buzones donde el Usuario mediante el formato GPU-PQR 371 puede colocar una petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación, denuncia y desistimiento. Los buzones se encuentran ubicados presencialmente en cada una de la IPS Prestadoras de Salud disponibles de forma presenciales, en cada IPS en las zonas rurales se apertura una vez a la semana, en las zonas urbanas se apertura los buzones los martes y jueves. Por último, se encuentra un buzón en la Sede Administrativa.

### 5.2.7 Mecanismo de atención virtual por medio del correo electrónico.

Este servicio se presta a través de la cuenta [pastosaludese@pastosaludese.gov.co](mailto:pastosaludese@pastosaludese.gov.co) en la cual se recepcionan solicitudes de información de los Usuarios y comunidad en general. Cabe señalar que la oficina de Archivo y Correspondencia de Pasto Salud E.S.E., es la encargada de direccionar de acuerdo a las necesidades las diferentes comunicaciones.

### 5.2.8 Redes Sociales

Es un servicio que se brinda a través de las cuentas oficiales en redes sociales de Pasto Salud E.S.E., como es Facebook <https://www.facebook.com/eSePastoSalud> y Youtube [https://www.youtube.com/channel/UC\\_ZspTzA1a9TS\\_i99wSKo5g](https://www.youtube.com/channel/UC_ZspTzA1a9TS_i99wSKo5g); estas cuentas son manejadas por profesionales delegados de la Oficina Asesora de Comunicaciones, quienes al recibir alguna solicitud que cumpla con los parámetros establecidos en la Ley 1755 de 2015



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
**PASTO SALUD E.S.E**  
NIT. 900091143-9

MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	26

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	27

### 5.2.9 La ventanilla única

Pasto Salud E.S.E. integra todas las herramientas electrónicas institucionales de acceso al ciudadano, formularios, micrositios, aplicaciones y soluciones existentes, que le permitan optimizar y controlar de manera organizada la realización de trámites, procesos y procedimientos de cara a los ciudadanos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 14 del Decreto 2106 de 2019, los lineamientos establecidos para la implementación de gobierno digital además de la ley 1712 de 2014, Resolución MinTIC 3564 del 2015 y otras disposiciones para la adopción de adoptar un programa de gestión documental digital y lineamientos para estandarizar las ventanillas únicas, portales de programas transversales y unificación de sedes electrónicas.

Los Usuarios por medio de la ventanilla única podrá acceder:

- Acceso a formularios electrónicos
- Trámites y servicios misionales de la entidad
- Formulario de PQRSFD-d´
- Respuestas de PQRSFD-d´

### 5.2.10 Puntos de atención servicios amigables para adolescentes

Es una estrategia donde como adolescente es capaz de reconocer, exigir y poner en práctica tus derechos, partiendo de la identificación y satisfacción de tus necesidades en el campo de la Salud Sexual y Reproductiva. Los Servicios amigables tienen como propósito generar un espacio de confianza entre tú y el profesional de salud, brindándote una atención que se caracteriza por la empatía, la amabilidad en los servicios exclusivos para los Usuarios.

El servicio amigable para adolescentes se encuentra en:

Centro De Salud Lorenzo de Aldana

Centro De Salud Primero de Mayo

Centro De Salud Tamasagra

Centro De Salud Progreso

<https://www.pastosaludese.gov.co/site/participacion-ciudadana/ninos-ninas-y-jovenes>

### 5.2.11 Mecanismo de Atención en accesibilidad a población con capacidades especiales

Según el Ministerio de las Comunicaciones los Sistemas de Información que estén disponibles para el acceso a la ciudadanía o aquellos que de acuerdo a la

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	28

caracterización de usuarios lo requieran, deben cumplir con las funcionalidades de accesibilidad que indica la estrategia de Gobierno digital. Para tal efecto se encuentran las siguientes herramientas:

**5.2.11.1** Cartilla derechos y deberes Lenguaje Braile. Pasto Salud E.S.E., en conjunto a la Universidad de Nariño diseñaron e imprimieron de cartillas de derechos y deberes en sistema braille. Si desea recibir una cartilla o mayor información comunicarse con oficina asesora de comunicaciones y sistemas [comunicaciones@pastosaludese.gov.co](mailto:comunicaciones@pastosaludese.gov.co)  
<https://www.pastosaludese.gov.co/site/participacion-ciudadana/accesibilidad/74-cartilla-derechos-y-deberes-lenguaje-braile>.

**5.2.11.2** Centro de Relevó. Pensando en beneficiar a la población sorda de todo el país, en sus necesidades comunicativas básicas, a través de las TIC, nace el Centro de Relevó, un proyecto entre el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- MINTIC y la Federación Nacional de Sordos de Colombia, Fenascal, desde el año 2001.

A través del Centro de Relevó:

- Las personas sordas pueden comunicarse con cualquier persona oyente en todo el país.
- Solicitar el servicio de interpretación cuando necesiten ser atendidos en las diferentes instituciones o entidades del país.
- Acceder al conocimiento y uso de las TIC, siendo no sólo consumidores sino productores de información.
- Nuestros intérpretes refuerzan sus conocimientos en Lengua de Señas Colombiana constantemente a través de nuestros cursos de formación

<https://www.pastosaludese.gov.co/site/participacion-ciudadana/accesibilidad/73-centro-de-relevo>

**5.2.11.3** Convertic - Jaws. Es un software que convierte a voz la información que se muestra en la pantalla, permitiendo a las personas ciegas hacer un uso autónomo del computador y sus aplicaciones.

Antes de comenzar los Usuarios, deben descargar del software, la descarga de una versión de demostración que solo funcionará 40 minutos, tras lo cual debes reiniciar tu computador.

Durante la descarga, serás dirigido al formulario de registro, con el fin de obtener una licencia completa para los programas de ConVertic. De esta manera,

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	29

obtendrás un código con el que posteriormente podrás activar de nuevo el software para usar permanentemente en tu computador.

Para comenzar la descarga, primero identifica el tipo de sistema operativo de tu computador (32 o 64 bits).

Para esto:

1. Abre el menú de inicio de tu computador.
  2. En el buscador de inicio digita "panel de control" y selecciónalo pulsando enter
  3. En el panel de control busca la opción "sistema" o "sistema y seguridad".
  4. Para el segundo caso, pulsa enter y selecciona la opción "sistema".
- Allí podrás encontrar la información del tipo de sistema de tu computador (32 o 64 bits)

Y por último, antes de iniciar el proceso de descarga, verifica que están habilitadas las ventanas emergentes en tu navegador. (info. MINTIC)

<https://www.pastosaludese.gov.co/site/participacion-ciudadana/accesibilidad/33-accesibilidad>

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	30

## 6. PROTOCOLO PARA LA INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO.

A continuación se relacionan los protocolos para brindar información y atención al Usuario.

### 6.1 INDICACIONES GENERALES PARA LA ORIENTACION AL USUARIO

El siguiente protocolo de orientación al Usuario lo aplicará todo colaborador (vigilantes, personal de aseo, mantenimiento, contratistas, personal de planta fija, personal de planta, personal tercerizado) de Pasto Salud E.S.E.

- Salude con energía (que sea usted quien inicie el diálogo, mire a los ojos a su interlocutor).
- Salude expresando Buenos días (tardes), bienvenido (a)..... Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien.
- Para el guarda de seguridad que debe revisar maletines u objetos personales, informar de manera cordial y respetuosa al usuario, la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.
- Oriente al usuario hacia el punto de información indicándole el proceso establecido.
- Utilice al atender al usuario las palabras: "señor, señora o señorita"
- No converse por teléfono, ni con los compañeros(as) de temas ajenos a los requerimientos de los usuarios mientras los atiende.
- Mantenga una postura que demuestre interés en lo que se le solicita.
- No tutee al usuario, tampoco utilice frases afectuosas.
- Sea prudente en su manera de reír, pararse, toser, estornudar, entre otros.
- La atención que se dé a amigos (as), familiares y conocidos (as) debe ser igual a la que se preste a cualquier usuario, sin distingo alguno.
- No fume en su puesto de trabajo, ni a la vista de las ciudadanas y usuarios.
- No coma ni mastique chicle mientras está en su puesto de trabajo.

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	31

- Utilice los elementos de protección personal

## 6.2 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE FORMA PERSONAL

Los Auxiliares administrativos presentes en la IPS brindan a los Usuarios información y asignación de citas. A continuación se relaciona el guion para una atención personalizada.

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PERSONALIZADA	
Etapa	Guión
Contacto inicial	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Se debe prestar atención a aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestos: El lenguaje gestual mirando a los ojos, 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.</li> <li>- Tono de voz: Debe ser intermedio.</li> <li>- Lenguaje: Debe ser sencillo, descriptivo, adaptado.</li> <li>- Aspecto físico: Los colaboradores deberán siempre portar el carnet y la dotación asignada según el cargo.</li> <li>- 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.</li> </ul>
Saludo	<p>El saludo tiene un gran valor simbólico porque dependiendo de cómo lo expresemos será atendido como un gesto de cercanía, proximidad, relaciones profesionales o afectivas o un mero gesto de cortesía y de buenas costumbres.</p> <p>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?</p>

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	32

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PERSONALIZADA	
Etapa	Guión
Autorización para el tratamiento de datos	<p>La Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E., atendiendo la normatividad vigente Ley 1581 de 2012, sobre la necesidad de definir una política de tratamiento de Datos Personales, el cual establece las condiciones de la organización, obligaciones de los implicados e intervinientes en el tratamiento y uso de la información de carácter personal, régimen de funcionamiento, procedimientos aplicables al tratamiento de datos personales que en el desarrollo de sus funciones propias de Pasto Salud E.S.E., tenga que recolectar, almacenar, corregir, usar, ceder o suprimir</p> <p>La Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E., será la entidad responsable del tratamiento de Datos Personales y en cumplimiento a los establecido en el articulado 13 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013, adopta y hace público a todos los interesados, el presente manual de Políticas de tratamiento de Datos Personales que contiene todos los elementos esenciales, sencillos y seguros para el cumplimiento con la legislación correspondiente a la protección de datos personales. Así mismo, el presente Manual de Política de tratamiento de datos personales servirá como referencia para todos los sectores de interés que sostengan algún tipo de relación con Pasto Salud E.S.E., contribuyendo al correcto conocimiento del derecho fundamental a la protección de datos personales y pueda ser utilizado en diferentes ámbitos de aplicación.</p> <p><a href="https://pastosaludese.gov.co/site/nuestra-entidad/estructura-administrativa/comunicaciones-y-sistemas/160-politica-del-tratamiento-y-proteccion-de-datos-personales">https://pastosaludese.gov.co/site/nuestra-entidad/estructura-administrativa/comunicaciones-y-sistemas/160-politica-del-tratamiento-y-proteccion-de-datos-personales</a></p>
Actualización de datos del Usuario	Solicite el número de documento de identificación (verificación en base de datos), luego de haber recibido la información, es necesario actualizar los datos del Usuario dirección y teléfono.
Escuchar solicitud o mensaje	<p>Posterior a ello, es necesario conocer la necesidad del usuario. Para ello es importante que pregunte qué información desea recibir, permaneciendo atento a su petición para que sea tratada de forma conveniente.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Por último, es muy importante tener en cuenta estas recomendaciones y asumirlas con naturalidad, amabilidad y con el mejor estado de ánimo y disposición.</p>
Dar respuesta a la solicitud o mensaje	<p>En el proceso de brindar la información solicitada, se nos pueden presentar distintas situaciones, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Que no tengamos la información, pero se pueda obtener por otros medios. En este</li> </ul>

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	33

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PERSONALIZADA	
Etapa	Guión
	<p>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.</p> <p>- 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 aun no disponiendo de la información, el mismo quede satisfecho en espera de una respuesta o algún tipo de información por estos medios.</p>
Confirmación	<p>Siempre deberá realizar confirmación de la cita, de la siguiente manera Señor le confirmo, su cita queda programada para el día, hora, y profesional que lo va a atender debe recordar que debe estar 20 minutos antes de su cita programada. Se debe recordar los documentos requeridos y cumplir con la preparación correspondiente si la cita es para exámenes o procedimientos.</p>
Despedida.	<p>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.</p> <p>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.</p>

### 6.3 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

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.

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA	
Etapa	Guión
Saludo	<p>Conteste cuando suene el timbre del teléfono (No deje timbrar más de dos veces), lo más recomendable es que el tiempo de espera del usuario para ser atendido, en un tiempo menor a 30 segundos.</p> <p>Saludar siguiendo el siguiente diálogo: - Buenos días (tardes) Bienvenido, se ha comunicado con PASTO SALUD ESE, le habla (Nombre y Apellido de quien contesta), para efectos de calidad en el servicio, su llamada puede ser grabada y monitoreada. Tenga en cuenta que sus datos serán confidenciales y tratados bajo las políticas y mecanismos dispuestos para la seguridad de la información de Pasto Salud E.S.E., ¿en qué le puedo servir?"</p>

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	34

<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA</b>	
<b>Etapa</b>	<b>Guión</b>
Autorización para el tratamiento de datos	“Pasto Salud E.S.E., solicita autorización para el tratamiento de sus datos personales, con el fin de realizar consultas o remitir información empresarial. ¿Acepta?”
Actualización de datos del Usuario	Solicite el número de documento de identificación (verificación en base de datos), luego de haber recibido la información, es necesario actualizar los datos del Usuario dirección y teléfono.
Escuchar solicitud o mensaje	<p>Es necesario escuchar con interés y sin interrupciones al interlocutor haciéndole entender mediante la emisión de sonidos o palabras de afirmación hasta que finalice la consulta, sin anticiparse o suponer lo que va a decir o a preguntar.</p> <p>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.</p> <p>Pregunte al usuario ¿Dónde desea ser atendido, que consulta requiere y profesional de su elección? Una vez que ha terminado de hablar y para asegurar de que se comprendió correctamente, se hace una síntesis de la información obtenida.</p>
Dar respuesta a la solicitud o mensaje	<p>Tenga en cuenta las siguientes consideraciones</p> <p>a. Si es necesario que el usuario deba esperar en línea:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para tener en cuenta Si la espera es de uno (1) a tres (3) minutos, dé la opción al usuario de esperar en la línea o de devolver la llamada posteriormente; si la espera es de más de tres (3) minutos, es mejor solicitar al usuario (a) su número telefónico y devolver la llamada. Cuando el usuario (a) haya aceptado esperar un tiempo largo en la línea, retome la llamada cada cierto tiempo prudencial y explíquelo cómo va su gestión.</li> <li>- Explíquelo porqué y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.</li> <li>- Espere a que el usuario le conteste.</li> <li>- Al volver a tomar la llamada diga: "Muchas gracias por esperar".</li> <li>- Pedirle tenga a mano papel y lápiz para tomar atenta nota.</li> </ul> <p>b. Una vez entendida la consulta, se procede a dar tratamiento a su solicitud o asignación de citas donde debe ser claro (a) y tener una buena vocalización al darle la fecha, hora, y profesional para la atención y solicitar al usuario repetir la información suministrada</p> <p>c. Con el resultado del tratamiento a la solicitud se debe consultar si ha sido resulta su solicitud.</p> <p>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.</p> <p>e. Finalmente se repetirá o aclarará aquellos puntos que nuevamente sean requeridos.</p>
Confirmación	<p>Siempre deberá realizar confirmación de la cita, de la siguiente manera Señor le confirmo, su cita queda programada para el día, hora, y profesional que lo va a atender debe recordar que debe estar 20 minutos antes de su cita programada. Se debe recordar los documentos requeridos y cumplir con la preparación correspondiente si la cita es para exámenes o procedimientos.</p> <p>Evite las frases: ‘No sé’ o ‘llame más tarde que el encargado no está en su puesto de trabajo’.</p>

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	35

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA	
Etapa	Guión
Despedida.	<p>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.</p> <p>Termine la llamada adecuadamente, 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”.</p> <p>NOTA: Si por algún motivo no se puede asignar la cita, se debe solicitar el teléfono del usuario, puesto que es compromiso de Pasto Salud E.S.E. llamarlo e informarle cuando se pueda solucionar el inconveniente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicite el nombre del usuario y explíquele porque debe esperar la llamada.</li> <li>- Asegurarse de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.</li> <li>- Preguntar: ¿Hay algo más en que pueda servirle?</li> <li>- Agradecer al usuario por brindarle la oportunidad de servirle.</li> <li>- Permitir que el usuario cuelgue primero.</li> </ul>

## 6.4 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN POR CHAT

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN POR CHAT	
Etapa	Guion
Saludo	El guion de saludo se aplicará de acuerdo al agente disponible “Bienvenido a la sala de Chat de <b>asignación de Citas</b> de Pasto Salud E.S.E. Hable con xxx (nombre y apellido del colaborador), tenga en cuenta que sus datos serán confidenciales y tratados bajo las políticas y mecanismos dispuestos para la seguridad de la información de Pasto Salud E.S.E., ¿en qué le puedo servir?”
Autorización tratamiento de datos personales	Apreciado Usuario tenga en cuenta que al utilizar este canal estás aceptando las Políticas de tratamiento de información (Datos Personales) de nuestra Empresa disponible en : Términos y condiciones (htt) y política de privacidad
Solicitud de información	Por favor escribe el tipo de documento de identificación (Por ejemplo CC 1234567990 el número de identificación y la cita que desea obtener.
Dar respuesta a la solicitud o mensaje	Asigne la cita de acuerdo a la disponibilidad de la agenda, de la siguiente manera: Su cita queda programada para el día, hora, y profesional que lo va a atender debe recordar que debe estar 20 minutos antes de su cita programada.
Despedida	“- Preguntar: ¿Hay algo más en que pueda servirle? - Agradecer al usuario por brindarle la oportunidad de servirle.

## 6.5 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN POR WHATSAPP

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN POR WHATSAPP	
Etapa	Guion
Saludo	Bienvenido al servicio de Asignación de Citas de WhatsApp de Pasto Salud E.S.E., Soy (nombre y apellido del colaborador), tu asistente virtual
De acuerdo al orden de llegada de las solicitudes al WhatsApp, marque el número celular del Usuario siguiendo el protocolo para la atención telefónica anteriormente expuesto	
Se debe tener en cuenta el uso de una plataforma corporativa, que permita atender de manera oportuna y organizada la información o los requerimientos de los usuarios. Contar con sesiones chatbot que permita automatizar mensajes de bienvenida y de tratamiento de datos. Mejora la comunicación y proporcione un servicio siempre activo y que permita contar con proporcionalidad y razonabilidad en el uso de la información.	

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	36

## 6.6 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN POR CORREO ELECTRONICO

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO	
Etapa	Guion
Correo electrónico Formulario Web de PQRS-DF	Seguir las orientaciones dadas por el Sistema de Gestión y Orientación al Usuario con relación al uso de plantillas y firmas.  Contar con mecanismos únicos externos para la recepción de información.

## 6.7 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

Con el objetivo de fortalecer la continuidad de la atención Pasto Salud E.S.E., creo el Protocolo para la atención de pacientes en situación de vulnerabilidad y población con características particulares. A continuación se presenta las líneas generales:

- Adultos mayores y mujeres embarazadas: Para su atención, desde la entrada, y si hay fila, se deben ingresar de manera inmediata, ubicarlos de acuerdo a su condición y ofrecerles asiento. Con respecto al trato debe hacerse con respeto y tener un tratamiento reservado.

- Niñas, niños y adolescentes: Estos pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre diferentes asuntos; se debe escuchar atentamente y no manifestar duda o incredulidad, además no tener un trato con apelativos ni diminutivos “niñito”... “mijito” entre otros. Es importante, hablar claro y en términos acordes con su edad, y sin menospreciarlos a través del lenguaje utilizado.

- Personas en estado de vulnerabilidad (víctimas de la violencia, desplazamiento o personas en situación de pobreza extrema): Con el objeto de evitar traumas y victimizar estas personas se debe incorporar al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, se debe incluir en el protocolo escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención, dignificar a esta persona que ha sufrido situaciones extremas.

- Grupos étnicos minoritarios: A este grupo pertenecen indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raízales y pueblos gitanos. El servidor público debe: identificar si la persona se comunica en español o si necesita interprete, puede solicitar ayuda de algún acompañante para poder comunicarse, de no ser posible buscar como a través de señas explique la solicitud, es dispendioso, le exigirá paciencia y voluntad de servicio.

- Personas en situación de discapacidad

Es importante conocer las diferentes condiciones de discapacidad: física o mental. No tratar a personas adultas con discapacidad como si fueran niños y no realizar gestos que los aminoren en su condición.

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	37

Se deben mirar con naturalidad y atenderlos evitando que algo les incomode.

De acuerdo a su condición se debe indagar: ¿Desea recibir ayuda?, ¿Cómo desea que le colabore?

Si la persona está acompañada se debe preguntar quién hace la gestión si el acompañante o ella directamente, es importante darle tiempo para que la persona exprese su requerimiento hasta el final así conozca el motivo. Verifique la comprensión de la información entregada, en caso de no comprender se debe retroalimentar en un lenguaje sencillo y claro.

- Personas ciegas o en situación de discapacidad visual

En el momento en que ingrese no halar a la persona de la ropa o del brazo.

En la conversación no se deben utilizar expresiones como ver, mirar, observar etc., es importante informar sobre las actividades que se están realizando.

Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer ni consentir al animal, en caso de que la persona pida ayuda para moverse de un punto a otro, se debe posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.

Cuando entregue documentos, se debe decir con claridad cuales se están entregando, en caso de entregar dinero indicar el monto mencionando primero los billetes y luego las monedas.

Si el servidor público debe ausentarse se debe informar al ciudadano que va a retirarse.

- Personas con discapacidad auditiva, sordas o hipo acústicas.

El servidor debe hacerse frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) de forma clara y pausada esto le permite leer los labios, evite taparse la boca o voltearse. Puede soportarse con información visual para comunicarse.

Si no entiende lo que le está solicitando el ciudadano de manera respetuosa solicítele que le repita la información y acuda a medio escrito si no logra comprenderle.

Si la persona tiene audífono se debe igualmente poner en frente para atenderlo y vocalizar muy bien.

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	38

- Personas con discapacidad física o motora

Si el ciudadano usa muletas, caminadores o bastón no se deben cambiar del lugar en el que el ciudadano los ha dejado, permitiendo que pueda acceder a estos nuevamente con facilidad, si está en silla de ruedas se debe ubicar a una distancia no mayor a 1 metro.

Los lugares de atención deben estar dispuestos para que el servidor pueda visualizar de manera cercana a los ciudadanos

- Personas con discapacidad cognitiva.

Explique de manera corta, clara y precisa la información que el ciudadano solicita. Sea paciente al escuchar y explicar, es posible que requiera repetir en varias ocasiones la información hasta que sea comprendida.

- Personas con discapacidad mental

Realice preguntas cortas, claras y sencillas para identificar la necesidad de la persona.

Evite críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor, confirme que la información ha sido comprendida.

- Personas de talla baja

Las ventanillas y puestos de atención deben estar a la altura del interlocutor, en caso de no tenerlo debe buscar una posición que lo ubique a una altura adecuada. El trato debe ser acorde a la edad no los trate como niños.<sup>1</sup>

## 6.8 CONSIDERACIONES GENERALES REFERENTES A LA ATENCION A LOS USUARIOS

### 6.8.1 Como de deberá recibir una crítica.

En ocasiones, los usuarios realizan críticas contra el servicio o contra nuestra persona. Unas veces las críticas son ciertas, otras no.

Es en estos momentos cuando la imagen del profesional o de la institución puede salir reforzada, o, todo lo contrario; depende de la calidad de la respuesta y de las

<sup>1</sup>[https://www.envigado.gov.co/ley-de-transparencia/SiteAssets/004\\_SECCIONES/DOCUMENTOS/2020/02/Protocolo%20Atencion%20P referencial.pdf](https://www.envigado.gov.co/ley-de-transparencia/SiteAssets/004_SECCIONES/DOCUMENTOS/2020/02/Protocolo%20Atencion%20P referencial.pdf)

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	39

habilidades para hacerlo. A continuación se brindan algunas pautas a seguir en las distintas circunstancias:

- La crítica que realiza el usuario es CIERTA: Ante estas circunstancias lo primero es ser conscientes de que la irritación o la queja del usuario no se dirigen contra nuestra persona, sino contra la atención en general, y sobre quien que se ha equivocado con él usuario. Si nos ponemos en su lugar, entenderemos mejor su actitud.

¿QUÉ HACER? Escuchar activamente, dando sensación de escucha. (Es muy importante el papel de la mirada). En cuanto nos enteremos del problema, resumirlo, ratificar la comprensión y pasar a las posibles soluciones (no dejar que el usuario insista y le siga dando vueltas). No defenderse ni defender a la institución. No perder tiempo intentando demostrarle que nosotros no tenemos la culpa. Para el usuario lo importante es la solución o la explicación al problema que plantea. Pasar a las soluciones. En primer lugar, pedir opinión:

"Usted qué sugiere que hagamos"

"Cómo piensa usted que podríamos resolver este problema".

Si el usuario propone alguna de las soluciones que teníamos previstas, tendrá un efecto más satisfactorio que si las proponemos nosotros. El riesgo está en que apunte soluciones que no podemos dar. Ante esto, podemos utilizar la segunda estrategia.

Consiste en ofrecer una posible solución o explicación al problema, utilizando una fórmula asertiva para hacerlo:

"Siento que haya tenido que.... La verdad es que hay muchos pacientes, a pesar de ello, a cada uno se le dedica el tiempo suficiente. Pero lo importante ahora es que usted se encuentre cómodo mientras espera y que, si necesita algo, o tiene alguna duda, pregunte al personal de información. Si todo va bien, en aproximadamente 20 minutos más será atendido. Gracias por todo."

O en el caso de la pérdida de la historia clínica: - "Sentimos que se haya producido este problema. No ocurre frecuentemente, y de todas formas seguimos buscándola. Ahora, lo importante es que el médico le vea, y con su ayuda, reconstruya los datos más importantes de su historial. Le agradecemos mucho su comprensión y su ayuda.

Si el usuario no quiere aceptar la solución o explicación, utilizar la técnica de repetir el mensaje, sin alterarse, sin responder a los posibles ataques personales, ni a la irritación de la persona,

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	40

"Entiendo todo el trastorno que esto provoca y de veras lo sentimos. Sin embargo, lo único que podemos hacer es intentar reconstruir los datos más importantes de su historia con su ayuda."

Despedirse y agradecer la colaboración. Si está en nuestra mano, tomar medidas para que no vuelva a ocurrir.

Si la crítica que realiza el usuario es CIERTA y además, nosotros somos los responsables del error.

¿Cómo debemos asumir nuestros propios errores?

Por ejemplo, le hemos dado a una persona una información equivocada.

¿QUÉ HACER? En primer lugar, escuchar activamente.

En cuanto nos enteremos bien del problema, asumir el error. Cuanto antes lo hagamos, menos tiempo daremos a la persona que nos critica para seguir insistiendo.

Si tiene usted razón, le he indicado mal. Lo siento mucho.

- "Intentar compensarlo de alguna forma. Negarnos a peticiones excesivas como forma de reparación.
- "Voy a llamar personalmente para asegurarme de la dirección correcta. Permítame que se lo apunte en un papel. Espero que ahora no haya ningún problema. Siento mucho lo que ha sucedido. Muchas gracias por su colaboración"

No responder a los ataques personales si se producen. Ponerse en el lugar del usuario y pensar en las veces que le habrá ocurrido algo parecido. Despedirse y agradecer la colaboración. Tomar medidas para que no vuelva a ocurrir.

Por ejemplo, vamos a criticar a una paciente el hecho de que no acuda a las citas programadas de una consulta de crónicos: - "María, quería hablar con usted sobre el seguimiento de los controles. Nos conocemos desde hace años y sé que es una persona muy responsable. La verdad es que es una suerte tener pacientes como usted. No todo el mundo es así. Por esto sé que va usted a entender lo que le voy a comentar..." Centrarse en el comportamiento o en la actitud que queremos cambiar, no en la persona. - "Desde hace unos meses no acude usted a todos los controles, como hacía antes." No remontarse al pasado, las críticas son más efectivas en el presente. Preguntar, pedir opinión. - ¿Tiene algún problema?, ¿Está cansada de venir al centro? ¿Cree que no sirve para mucho?... Empatizar en concreto con los problemas o dificultades planteadas. - "Entiendo que con todo

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	41

el trabajo que tiene usted en su casa le cueste venir todos los meses a la IPS, sin embargo..." Decir lo que uno piensa u opina (si esto lo hacemos ahora, después de reforzar a la persona, de escucharla, y no de entrada, nuestra crítica se aceptará mejor, tendrá más efecto y además tendremos más argumentos para poder rebatir los argumentos que nos ha dado la propia persona al preguntarle. - "Sin embargo, quiero recordarle lo importante que es el control periódico. Yo sé que es un esfuerzo, pero así podremos evitar complicaciones porque las detectaremos antes de que ocurran. Hay que gastar un poco de tiempo, pero a la larga ahorraremos tiempo y problemas."

Reconocer la propia responsabilidad si la hubiera. - "Quizás se lo tenía que haber dicho antes." "Quizás debería haber hablado con usted de este tema antes" Ofrecer ayuda. - "Si le parece, podemos intentar cambiar las citas que no se le faciliten, llamando unos días antes a la IPS Centro." Pedir opinión. - "¿Qué le parece? ¿Se le ocurre alguna otra solución?" Buscar el compromiso. - "Entonces quedamos en..." Señalar las ventajas del cambio...Reforzar y agradecer. - "Sabía que lo iba a entender porque es usted muy responsable. Es una satisfacción tener pacientes como usted. Le agradezco su interés y su colaboración. Seguro que todo va a ser más fácil y que va a estar muy bien controlada".

## 6.8.2 Qué hacer en una situación de agresividad

Una persona en una situación de agresividad necesita ser tratada de forma asertiva, para que su enfado empiece a disminuir y se pueda mantener con ella una conversación normal. En estas circunstancias es necesario demostrar seguridad y firmeza, pero nunca intentar ponerse a la altura de la persona agresiva. La agresividad genera más agresividad. La calidad en la atención al público exige que, en ninguna circunstancia, debamos intentar frenar la agresividad con una actitud violenta o retadora. Primero, porque se ofrece una imagen de mal servicio y de poca profesionalidad y segundo, porque no sirve de mucho; es más, en muchos casos se produce más violencia. Las pautas de actuación que se proponen seguir en estos casos hacen que la agresividad disminuya rápidamente. ¿QUÉ HACER? Demostrar a la persona que entendemos su enfado. Escuchar activamente: mantener la mirada, asentir, resumir y repetir su queja o problema. Esperar a que disminuya la irritación. No hablar hasta que la persona empiece a tranquilizarse. Seguir preguntando, conseguir que siga hablando. De esta forma, la temperatura del enfado empezará a bajar rápidamente.

Hasta que no tengamos suficiente información, no creer que sabemos cuál es el problema y la solución. En cuanto disminuya algo la irritación, invitar a la persona a seguir hablando en una zona privada. Cuando empiece a calmarse, si es posible, pedirle que se siente y sentarse con ella. Mantener un tono de voz

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	42

calmada, e incluso, ante los gritos o tonos elevados, bajar la voz. Mostrarse de acuerdo parcialmente con los argumentos del otro. Mantener una posición corporal firme, sin que resulte amenazadora o prepotente, ni tampoco insegura o sumisa. Insistimos en que mantener la mirada es una señal muy potente de seguridad y de firmeza. Una vez que la persona se ha calmado y se han ofrecido posibles alternativas o soluciones, antes de despedirse, expresar nuestros sentimientos en relación con lo sucedido. Pedirle que en otra ocasión no se manifieste de esa forma ya que no es necesario comportarse así para ser atendido con interés y respeto. **MUY IMPORTANTE:** Si creemos que la situación “se nos va de las manos” o no conseguimos que la persona se calme, pedir ayuda. Decir al usuario que otro compañero seguirá la conversación, ya que parece que no llegamos a ningún acuerdo. Explicar al compañero brevemente la situación, para que el usuario no tenga que empezar desde el principio.

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	43

## 7. PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GESTION Y ORIENTACION AL USUARIO-SIAU

- Asignación de citas
- Solicitud de copia de historia clínica por medios electrónicos.
- Administración de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncia (PQSFD)
- Medición de Satisfacción de los Usuarios.
- Participación social.

### 7.1 ASIGNACIÓN DE CITAS

El acceso comienza desde el primer contacto con el usuario donde se debe reforzar el servicio de información, dando a conocer aspectos relacionados con el Portafolio de Servicios que presta Pasto Salud ESE en las diferentes Redes de prestadores, orientados hacia una atención con calidad, seguridad, oportunidad, y humanización, incluyendo los mecanismos de defensa, participación de los derechos para hacer un mejor uso de los servicios, formarse criterios acerca de la calidad de los mismos, y elegir a las IPS como los prestadores de su preferencia.

La Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE, cuenta con una Red de prestadores de servicios de salud de atención primaria y programas de Promoción y Prevención que permite brindar a los usuarios servicios con calidad y oportunidad para el acceso.

#### 7.1.1 Manejo de situaciones que puedan presentarse.

Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar una gestión relacionada con el usuario que está atendiendo, explíquelo por qué debe hacerlo, solicítele que por favor espere y dé un tiempo aproximado para el regreso. Al volver, dé las 'gracias por la espera'.

- Si en el momento de la atención suena su celular o se presentan llamadas telefónicas que debe atender, prevalece el usuario que tiene frente de usted, por eso debe concentrarse en el servicio que está prestando. Procure no interrumpir la relación de ese momento por una llamada telefónica u otros factores que se le presenten.
- Si la solicitud del usuario (a) no puede ser resuelta en el punto de servicio donde usted atiende, indíquelo hacia dónde debe dirigirse, explicando el por qué. En caso de que el sitio no esté ubicado en la sede donde se encuentra, escríbale la dirección donde debe acudir, horario de atención y documentos que debe llevar

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	44

consigo. En el caso que el lugar esté en el mismo lugar donde se presta el servicio, indique hacia donde debe dirigirse explicándole el por qué.

- Si la solicitud del usuario (a) no puede ser resuelta de forma inmediata: explíquese la razón e infórmele la fecha en la que deberá ir por la respuesta, para ello debe asegurarse muy bien del proceso para que el usuario no pierda tiempo ni dinero.

- Los servidores públicos y/o prestadores de servicio que atienden usuarios en los diferentes puntos no deben realizar actividades ajenas a la labor de atención (chatear, consultar redes sociales, leer revistas, charlar entre compañeros, entre otros). Pues esto implica desconcentración de una actividad y pérdida de tiempo.

### 7.1.2 Qué hacer ante una desprogramación de una cita.

Cuando se produce una situación imprevista ante el agendamiento de citas y se hace necesario cancelar todas las citas programadas para un prestador de servicios de la salud (medico, enfermera, odontólogo, psicólogo, entre otros), debemos ser sensibles a la visión y trastornos que esta decisión pueda causar en el usuario y tratar de: informar de los motivos garantizando una alternativa y minimizar las consecuencias de las mismas. Por lo tanto, el encargado de la generación del cambio de cada agenda será el responsable de SIAU de cada IPS de Pasto Salud ESE.

Mensajes que se pueden utilizar:

*"Sentimos comunicarle que por... (Exponer los motivos) ...*

*...nos vemos obligados al cambio de la cita que ya se tenía concertada".*

*"Lamentamos que se haya producido esta situación".*

*"Hemos estudiado su caso y le ofrecemos la/s siguiente/s posibilidad/es..." de cara a no entorpecer y dilatar en el tiempo su consulta...*

*"Le agradecemos su colaboración y esperamos que esta situación no se vuelva a producir".*

*"Si esta alternativa no es de su agrado, infórmenos de su propuesta".*

*"Muchas gracias"*

En estas circunstancias es muy importante evitar responder ante un posible ataque del usuario.

Procure evitar expresiones de este tipo:

*"Yo no tengo la culpa de nada"*

*"El que tiene la culpa es..."*

*"Esto no lo he organizado yo..."*

*"A mí que me cuenta".*

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	45

Un usuario bien informado podrá comprender mejor la situación y hacerse cargo de la problemática interna de la IPS. No debemos olvidar agradecer su comprensión y colaboración, y procurar que no se vuelvan a repetir circunstancias parecidas.

### 7.1.3 Ruta de comunicación para la libre escogencia del Profesional en salud en el agendamiento de citas.

Con el objetivo de garantizar al Usuario la oportunidad y el acceso en la asignación de citas y el derecho a elegir libremente su médico o profesional de la salud, el Sistema de Gestión y orientación al Usuario diseñó la Ruta de comunicación entre los colaboradores de Pasto Salud E.S.E.



	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	46

## 7.2 ADMINISTRACION DE PQRSF-D (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES – DENUNCIA

Pasto Salud E.S.E., desde el Sistema de Gestión y Orientación al Usuario S-GOU, promueve a los usuarios, familia y grupo de interés el registro de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias felicitaciones y denuncias contra el servidor público, se incluye el disentimiento, a través del formulario FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, DENUNCIAS Y DESENTIMIENTO PQRSFD- d`. GOU-PQR 371. Los Auxiliares administrativos de puntos de información y atención al Usuario podrán orientar cuando exista insatisfacción del Usuario para que el radicar en los medios presenciales como los buzones presentes en las 22 IPS de la empresa o en los medios virtuales de la página web de la Institución, lo anterior permite identificar problemas y efectuar propuestas de mejora de un servicio.

Cabe señalar, que el Director operativo de Red, con ayuda de los auxiliares administrativos SIAU, realizan la investigación causa de la queja o reclamo, previendo los tiempos estipulados de acuerdo a la normatividad vigente y brindando una respuesta oportuna al Usuario que manifestó la insatisfacción. Seguido, mensualmente los auxiliares administrativos SIAU realizan en el formato CONSOLIDADO Y SEGUIMIENTO DE PQRSFD - d` GOU-SPQ 439, y radican la información con los soportes en la oficina de SIAU de la Sede administrativa, para que se realice el informe trimestral, que contiene el análisis de los motivos, atributos, derechos de los Usuarios y análisis de causa y efecto, medición de los días para la respuesta de quejas y reclamos. El informe es la base para que las direcciones operativas, formulen el Plan de mejoramiento para contrarrestar y disminuir quejas y reclamos.

Por último, en el Comité de ÉTICA Hospitalaria se analiza las quejas y reclamos que vulneran los derechos y se revisan los planes de mejoramiento propuestos por las direcciones operativas.

### 7.2.1 Significado de la sigla PQRSF-D Y DESENTIMIENTO

**Petición.** Solicitud del usuario frente a un tema en la prestación de un servicio.

**Queja.** Manifestación mediante la cual se pone en conocimiento conductas inadecuadas por parte de funcionarios en el ejercicio de su cargo.

**Reclamo.** Manifestación mediante la cual se pone en conocimiento deficiencias en la prestación de los servicios que ofrece la entidad.

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	47

Sugerencia. Recomendación o propuesta que formula un para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de la entidad.

Felicitación. Manifestación de reconocimiento o logro alcanzado por una persona o entidad.

Denuncia contra servidor público. Solicitud de los Usuarios, ciudadanos o entidades relacionada con presuntos actos irregulares o ilícitos por parte de servidores públicos de Pasto Salud E.S.E., que podrían tener alcance disciplinario, fiscal, penal, entre otros; para que se inicien las correspondientes investigaciones disciplinarias y/o se remitan las correspondientes copias a las entidades competentes de adelantar la investigación. Art 86 Ley 1952 de 2019.

Desistimiento expreso de la petición. Los Usuarios podrán desistir en cualquier momento de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero se podrá continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirá acta motivada.

### 7.2.2 Presentación y radicación de PQRSF – D.

Las PQRSF-D podrán presentarse de forma escrita o verbal, en los medios presencial, telefónico WhatsApp, correo electrónico y Ventanilla Única VIRTUAL de la página Web de Pasto Salud E.S.E., deberá quedar constancia de la misma (número de radicado de la información), o por escrito, a excepción de las recibidas en la página Web, sin embargo, cuenta con similares características que las proporcionada sobre otros mecanismos y adicionalmente su trazabilidad, todas deben estar digitadas en el Formato de PQRSF –D (Ver <https://pastosaludese.gov.co/site/participacion-ciudadana/formulario-de-pqrsf>)

Cuando el Usuario desee presentar una PQRS-D, de forma verbal al Auxiliar administrativo SIAU o en su defecto a un servidor público de Pasto Salud E.S.E se debe prestar una ATENCIÓN PERSONALIZADA, resolviendo inmediatamente cuando sean peticiones de información o en su defecto indicando la ubicación de los buzones de PQRSF-D y su formato correspondiente. Por lo tanto, es importante tener en cuenta las siguientes pautas al responder una PQR -D:

- Transmitir confianza y seguridad, haciéndole saber al Usuario que está en buenas manos, que deseamos ayudarle y sabemos cómo hacerlo.
- Recibir amablemente, y mantendremos la tranquilidad.
- Brindar información personalizada, tramitaremos, peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes dirigidas a cualquier Red de Prestadores de Pasto Salud E.S.E.

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	48

- Escuchar activamente para descubrir cuál es el verdadero motivo de la reclamación, evitando adoptar una postura "a la defensiva" y poniéndonos en el lugar del usuario.
- Realizar preguntas abiertas y cerradas para recopilar información, delimitando el problema.
- Confirmar y verificar con el Usuario que hemos comprendido el motivo de su insatisfacción. Para ello resumiremos, situando la gravedad del asunto en su justa medida.
- Pedir disculpas. Si hay una verdadera explicación (no una justificación), debemos ofrecerla.

Lo más importante es buscar la forma de resolver el problema, si está en nuestra mano, o derivarlo a la persona competente.

### 7.2.3 Que hacer ante una denuncia de un servidor público.

Sí el interés del Usuario es presentar una denuncia en contra de funcionarios de Pasto Salud E.S.E., el auxiliar administrativo SIAU o quien reciba la denuncia, deberá enviar comunicación oficial a la Oficina de Control Interno Disciplinario, (Sede Administrativa Carrera 20 No. 19B-22 o correo electrónico: [cdisciplinario@pastosaludese.gov.co](mailto:cdisciplinario@pastosaludese.gov.co) teléfono: (57 2) 7201372 Ext.120.

### 7.2.4 Términos de respuesta para la PQR-D.

Los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción<sup>2</sup>.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la persona encargada de dar respuesta a la misma, debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

<sup>2</sup> Artículo 14. Ley 1755 de 2015

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	49

### 7.3 PROCEDIMIENTO MEDICION DE SATISFACCION DEL USUARIO

Con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción del usuario y su familia sobre la prestación del servicio de PASTO SALUD ESE, apalancado en los procesos de mejoramiento continuo.

Alcance. Conocer y evaluar el grado de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios que ofrece Pasto Salud ESE de conformidad al art. 36-37 del Decreto 1011/2006

Desde el Plan de Desarrollo Institucional de la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E., se contempla conocer el grado de satisfacción y fidelización de los usuarios frente a la prestación de los servicios de primer nivel en Urgencias, Hospitalización, Laboratorio clínico, Imagenología y Ambulatorio (incluye el servicio de ambulancia y el servicio tercerizado de alimentación), lo cual se realiza mediante la aplicación de una encuesta, diseñada de acuerdo a los atributos de calidad, continuidad, oportunidad, seguridad, acceso, humanismo, derechos y deberes de los usuarios.

Para calcular el tamaño de la muestra se aplica la técnica de muestreo aleatorio simple, de acuerdo al número de Usuarios atendidos en el año anterior, la Oficina Asesora de Planeación realiza los cálculos, lo que permite determinar el número de encuestas a aplicar en cada uno de los servicios.

Los auxiliares administrativos SIAU, son los responsables para la aplicación de las encuestas de Medición de satisfacción en las 22 IPS de Pasto Salud E.S.E. una vez desarrolladas la GOU – 348 ENCUESTA DE MEDICION DE SATISFACCION por los Usuarios, son enviadas a la Sede administrativa para la tabulación respectiva. Cabe señalar que se realiza un informe trimestral analizando cada uno de los indicadores, los cuales son reportador a la plataforma de Infomedic. A continuación se enlista cada uno de los indicadores que se miden de acuerdo a la encuesta en mención:

720 - Proporción de usuarios satisfechos
749- Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos.
815-Proporción de usuarios satisfechos frente al trámite para la asignación de citas.
995- Proporción de usuarios satisfechos frente al tiempo transcurrido desde que lo citaron hasta que fue atendido
Con la elección del profesional que eligió para que le brinde la atención
999 - Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del profesional

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	50

que lo atendió durante la consulta
1002- Proporción de usuarios satisfechos frente a la expresión de sus inquietudes y necesidades con el personal que lo atendió
1003- Proporción de usuarios satisfechos frente a la información orientación que recibió del profesional que lo atendió
1004- Proporción de usuarios satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención
1005-Proporción de usuarios satisfechos frente a la solución que le dieron a su necesidad de salud por la que asistió a su centro de atención
1006-Proporción de usuarios satisfechos frente a la atención para que sean respetados sus derechos.
1007-Proporción de usuarios que contestaron afirmativamente si ha sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida
1008-Proporción de usuarios satisfechos frente a la comodidad de las instalaciones de las IPS donde fue atendido.
1009-Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia.
1010 Proporción de usuarios satisfechos con el sabor de la alimentación suministrada
1011 Proporción de usuarios satisfechos con la temperatura de los alimentos suministrados
1012 Proporción de usuarios satisfechos con la presentación y aseo de la alimentación suministrada
1013 Proporción de usuarios satisfechos con el horario de la alimentación suministrada
1014 Proporción de usuarios satisfechos con la variedad de la alimentación suministrada
Proporción de usuarios que le ofrecieron alternativa en la dieta.

La meta asignada de cada uno de los indicadores es del 90%, si n se llega al cumplimiento es necesario elaborar planes de mejoramiento, para que las redes operativas lo ejecuten y la Oficina de SIAU, realice su respectivo seguimiento.

#### 7.4 PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

La Política de Participación Social en Salud (PPSS) se propone dar respuesta a las necesidades y problemáticas que afectan, limitan o restringen la participación de la ciudadanía en salud en el marco de lo establecido en la Ley 1438 de 2011 (tiene como objeto el fortalecimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud a través de un modelo de prestación del servicio público en salud que en el marco de la estrategia Atención Primaria en Salud, la Ley 1751 de 2015 (tiene por

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	51

objeto garantizar el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección.

La POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS), la contempla la Resolución 2063 de 2017, que es un esfuerzo del Ministerio de Salud y Protección Social para dar cumplimiento al mandato legal de direccionar y garantizar la participación social en el sector salud. Por lo anterior y de acuerdo a la Circular 008 de 2018, Pasto Salud E.S.E. a través de Sistema de Gestión y orientación al Usuario S-GOU realiza acciones necesarias para promover y fortalecer el ejercicio de la participación ciudadana. A continuación, se describe cada una de ellas:

#### 7.4.1 Política de participación social en salud en Pasto Salud E.S.E.

Pasto Salud E.S.E. se compromete con los usuarios, familia y comunidad a mantener una comunicación y participación asertiva, fomentando espacios de diálogo y control social, a través de herramientas de comunicación de fácil acceso a la información y tramites institucionales, que generen confianza al velar por el adecuado cumplimiento de la misión institucional.

#### 7.4.2 Asociaciones de usuarios

Pasto Salud E.S.E., cuenta con 22 asociaciones de usuarios constituidas con agrupaciones de afiliados del régimen subsidiado, del Sistema General de Seguridad Social en Salud, ubicados en las 22 IPS de la Red prestadora de servicios. Los presidentes de las asociaciones se constituyen por elección representantes de los Usuarios de los Centros de Salud, quienes en su conjunto velan por la calidad del servicio y la defensa de los derechos de la salud.

Es por ello, que a través del Sistema de Gestión y Orientación al Usuario S-GOU, se promueve la conformación y renovación de la Asociación de Usuarios, con el acompañamiento profesional en cronograma de actividades, apertura de buzón, seguimiento a PQRSF-D, educación a los Usuarios en deberes y derechos, portafolio de servicios, cartelera institucional, talleres de capacitación entre otros. Por lo anterior se destaca la participación activa y la responsabilidad de cada uno de los miembros que conforman las Asociaciones d Usuarios.

**7.4.2.1** Funciones asociación de usuarios. Las Asociaciones de Usuarios tendrán las siguientes funciones:

1. Asesorar a sus asociados en la libre elección de la Entidad Promotora de Salud, las instituciones prestadoras de servicios y/o los profesionales adscritos o con vinculación laboral a la entidad promotora de salud, dentro de las opciones por ella ofrecidas.

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	52

2. Asesorar a sus asociados en la identificación y acceso al paquete de servicios.
3. Participar en las Juntas Directivas de las Empresas Promotoras de Salud e Instituciones Prestatarias de Servicios de Salud, sean públicas o mixtas, para proponer y concertar las medidas necesarias para mantener y mejorar la calidad de los servicios y la atención al usuario. En el caso de las privadas, se podrá participar, conforme a lo que dispongan las disposiciones legales sobre la materia.
4. Mantener canales de comunicación con los afiliados que permitan conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante las Juntas Directiva de la Institución Prestataria de Servicios de Salud y la Empresa Promotora de Salud.
5. Vigilar que las decisiones que se tomen en las Juntas Directivas, se apliquen según lo acordado.
6. Informar a las instancias que corresponda y a las instituciones prestatarias y empresas promotoras, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de sus afiliados.
7. Proponer a las Juntas Directivas de los organismos o entidades de salud, los días y horarios de atención al público de acuerdo con las necesidades de la comunidad, según las normas de administración de personal del respectivo organismo.
8. Vigilar que las tarifas y cuotas de recuperación correspondan a las condiciones socioeconómicas de los distintos grupos de la comunidad y que se apliquen de acuerdo a lo que para tal efecto se establezca.
9. Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso.
10. Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven su menor costo y vigilar su cumplimiento.
11. Ejercer veedurías en las instituciones del sector, mediante sus representantes ante las empresas promotoras y/o ante las oficinas de atención a la comunidad.
12. Elegir democráticamente sus representantes ante la Junta Directiva de las Empresas Promotoras y las Instituciones Prestatarias de Servicios de carácter

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	53

hospitalario que correspondan, por y entre sus asociados, para periodos máximos de dos (2) años.

13. Elegir democráticamente sus representantes ante los Comités de Ética Hospitalaria y los Comités de Participación Comunitaria por periodos máximos de dos (2) años.

14. Participar en el proceso de designación del representante ante el Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud conforme a lo dispuesto en las disposiciones legales sobre la materia.

**7.4.2.2** Participación de las asociaciones de usuarios en la Pasto Salud E.S.E., en la Junta directiva. Los miembros de las asociaciones de usuarios elegirán un representante para la Junta Directiva de Pasto Salud E.S.E., de acuerdo a la convocatoria que realiza la Secretaria Municipal de Pasto, para un período de dos (2) años. Las funciones del representante de los Usuarios ante la Junta Directiva son las siguientes:

1. Asesorar a sus asociados en la libre elección de la entidad promotora de salud, las instituciones prestadoras de servicios y/o los profesionales adscritos o con vinculación laboral a la entidad promotora de salud, dentro de las opciones por ella ofrecidas.
2. Asesorar a sus asociados en la identificación y acceso al paquete de servicios.
3. Participar en las Juntas Directivas de las empresas promotoras de salud e instituciones prestatarias de servicios de salud, sean públicas o mixtas, para proponer y concertar las medidas necesarias para mantener y mejorar la calidad de los servicios y la atención al usuario. En el caso de las privadas, se podrá participar, conforme a lo que dispongan las disposiciones legales sobre la materia.
4. Mantener canales de comunicación con los afiliados que permitan conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante las juntas directivas de la institución prestataria de servicios de salud y la empresa promotora de salud.
5. Vigilar que las decisiones que se tomen en las juntas directivas, se apliquen según lo acordado.
6. Informar a las instancias que corresponda y a las instituciones prestatarias y empresas promotoras, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de sus afiliados.

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	54

7. Proponer a las juntas directivas de los organismos o entidades de salud, los días y horarios de atención al público de acuerdo con las necesidades de la comunidad, según las normas de administración de personal del respectivo organismo.

8. Vigilar que las tarifas y cuotas de recuperación correspondan a las condiciones socioeconómicas de los distintos grupos de la comunidad y que se apliquen de acuerdo con lo que para tal efecto se establezca.

9. Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso.

10. Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven su menor costo y vigilar su cumplimiento.

11. Ejercer veedurías en las instituciones del sector, mediante sus representantes ante las empresas promotoras y/o ante las oficinas de atención a la comunidad.

Elección de Dos (2) representantes ante el comité de ética hospitalaria:

1. Promover programas de promoción y prevención en el cuidado de la salud individual, familiar, ambiental y los dirigidos a construir una cultura del servidor público.

2. Divulgar entre los funcionarios y la comunidad usuaria de servicios los derechos y deberes en salud.

3. Velar porque se cumplan los derechos y deberes en forma ágil y oportuna.

4. Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven su menor costo y vigilar su cumplimiento.

5. Atender y canalizar las veedurías sobre calidad y oportunidad en la prestación de servicios de salud.

6. Atender y canalizar las inquietudes y demandas sobre prestación de servicios de la respectiva institución, por violación de los derechos y deberes ciudadanos en salud.

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	55

7. Reunirse como mínimo una vez al mes y extraordinariamente cuando las circunstancias así lo requieran, para lo cual deberán ser convocados por dos de sus miembros.

8. Llevar un acta de cada reunión y remitirlas trimestralmente a la Dirección Municipal y Departamental de Salud.

9. Elegir un representante ante los Comités de Ética Profesional del Sector Salud, de que habla el artículo 3 de la Ley 60, y enviar para su estudio los casos que considere pertinentes.

#### 7.4.3 Rendición de cuentas.

Pasto Salud E.S.E., por medio de la Oficina Asesora de Planeación realiza la convocatoria a las asociaciones de usuarios para el cumplimiento de la normatividad vigente en el marco de acción institucional que promueve al interior de la entidad una concepción amplia, articulada y participativa de lo que significa el proceso de rendición de cuentas.

De manera articulada con el Sistema de Gestión y orientación al Usuario, se promueve el desarrollo de mecanismos adecuados de información, diálogo e incentivos en una relación bidireccional con la ciudadanía y grupos de interés, facilitando para ellos el ejercicio del control social.

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	56

## 8. OTROS PROCESOS INTERNOS

### 8.1 OTRAS SOLICITUDES.

Existen diferentes solicitudes de información que son radicadas y atendidas en las Unidades de Correspondencia quienes direccionan la información de acuerdo a la necesidad de los grupos de interés o en general de los ciudadanos. A continuación, se relacionan algunos ejemplos:

**Solicitud de Información:** Cuando un ciudadano demanda el conocimiento de una actuación en concreto, para el examen de documentos no reservados, o el acceso a documentos, actos o actuaciones.

**Solicitud de copias:** Cuando se solicita (n) copia (s) de documento (s) que reposa (n) en los archivos de Pasto Salud E.S.E., ya sea en interés particular o general, para ejercer control o vigilancia o por el sólo hecho de estar actualizado.

**Consulta:** Cuando ante Pasto Salud E.S.E., se presenta una solicitud para que se exprese una opinión, un parecer, un criterio sobre determinada materia, relacionada con las funciones de la entidad o con situaciones de su competencia.

### 8.2 REFERENTE A PQRSF-D DEL CLIENTE INTERNO

Con el objetivo de establecer los mecanismos de recepción, gestión y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, formuladas por la comunidad de colaboradores de Pasto Salud E.S.E., a través del establecimiento de un BUZÓN VIRTUAL destinado para el efecto.

El Colaborador, por medio de esta herramienta podrá: Presentar peticiones, quejas, reclamos, denuncias o felicitaciones por motivos de interés general o particular y adjuntar archivos relacionados al caso que desee informar. La Oficina de Talento Humano, atenderá su solicitud en el tiempo estimado para dar respuesta, Antes de registrar su PQRSDF, recuerde tener en cuenta la siguiente información:

**PETICIÓN Y/O SUGERENCIA:** Cuando se presenta a la Entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.

**QUEJA:** Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta o proceso que considera irregular.

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	57

**RECLAMO:** Cuando se exige, reivindica o demanda ante la Entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a un colaborador o situación específica indebida.

**DENUNCIA:** Cuando se pone en conocimiento de la Entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación.

**FELICITACIÓN:** Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un colaborador o con un proceso determinado

<https://pastosaludese.gov.co/site/participacion-ciudadana/tramites-y-servicios/otros-procedimientos-administrativos/245-formulario-pqrsdf-para-funcionarios>

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	58

## BIBLIOGRAFIA

Plan de desarrollo institucional. Pasto salud ESE. 2020-2024

Guía del Usuario “Conozca cómo acceder a los servicios de salud” Ministerio de Salud y Protección Social Enero, 2021

Protocolo de atención al Ciudadano. Ministerio de Salud y Protección Social Enero, 2021

Modelo de servicio al ciudadano del departamento administrativo de la función pública – EVA  
<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506977/Modelo+de+Servicio+al+Ciudadano.pdf/cb387d66-6f52-4568-b075-c492ffa6a8c1?version=1.0>

La Guía del lenguaje claro se puede consultar en:  
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>

Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente. Departamento Nacional de Planeación. Se puede consultar en:  
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Gu%C3%ADa%20Servicio%20y%20Atenci%C3%B3n%20Incluyente.pdf>

Protocolo de atención preferencial. Alcaldía de envigado. Se puede consultar en:  
[https://www.envigado.gov.co/ley-de-transparencia/SiteAssets/004\\_SECCIONES/DOCUMENTOS/2020/02/Protocolo%20Atencion%20Preferencial.pdf](https://www.envigado.gov.co/ley-de-transparencia/SiteAssets/004_SECCIONES/DOCUMENTOS/2020/02/Protocolo%20Atencion%20Preferencial.pdf)

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	59

Fin del documento.

ACTUALIZADO POR:

JENNY LORENA PANTOJA GUERRERO  
Profesional Universitario SIAU

ADRIANA ENRÍQUEZ MEZA  
Subgerente de Salud e Investigación

REVISADO POR:

COMITÉ DE ÉTICA

Aprobado por:

ANA BELÉN ARTEAGA TORRES  
Gerente



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
**PASTO SALUD E.S.E**  
NIT. 900091143-9

MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	7.0	60