

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN: MAYO 2020
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO	VERSIÓN: 04
		CÓDIGO: AU-IOU-M-001A
		PAGINA: 1 de 31

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO DE NEIVA

2020

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita: 018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila – Colombia

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN: MAYO 2020
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO	VERSIÓN: 04
		CÓDIGO: AU-IOU-M-001A
		PAGINA: 2 de 31

CONTENIDO

1 INTRODUCCIÓN.....	3
2 PRESENTACIÓN.....	3
2.1 Objetivos.....	3
2.1.1 Objetivo General.....	3
2.1.2 Objetivos Específicos.....	4
2.2 Alcance.....	4
2.3 Definiciones.....	5
3 ELEMENTOS DE ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN COMÚN A TODOS LOS CANALES.....	7
3.1 Lineamientos de comunicación institucional.....	7
3.1 Atributos del buen servicio.....	8
3.2 Actitud.....	8
3.3 Lenguaje Claro.....	9
4 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL.....	10
4.1 Recomendaciones generales.....	10
4.2 Acciones de anticipación.....	11
4.3 Atención preferencial y/o diferencial.....	11
5 PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	17
5.1 Recomendaciones generales.....	17
5.2 Call Center.....	18
5.3 Conmutador.....	19
6 PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL.....	20
6.1 Correo electrónico.....	20
6.2 Gestión documental para seguimiento a PQRS.....	22
6.3 Redes Sociales.....	23
7 PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA.....	24
7.1 Comunicación física.....	25
8 Ubicación de servicios asistenciales en el Hospital Universitario.....	25
9 EVALUACIÓN.....	27
11 CUADRO DE CONTROL DE RESPONSABILIDADES.....	27

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita: 018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila – Colombia

	MANUAL		FECHA DE EMISIÓN: MAYO 2020
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO		VERSIÓN: 04
			CÓDIGO: AU-IOU-M-001A
			PAGINA: 3 de 31

1. INTRODUCCION

En la E.S.E. Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo entendemos el servicio al ciudadano(a) como nuestra razón de ser. Los ciudadanos y ciudadanas son el eje de la gestión pública y todos y cada uno de nuestros esfuerzos deben estar dirigidos a satisfacer sus necesidades y garantizar su bienestar individual y colectivo.

Con el fin de facilitar el acercamiento con nuestros usuarios y ciudadanos en general debemos emplear un lenguaje entendible y contribuir con la garantía de sus derechos, propiciando una relación entre iguales, con roles y responsabilidades diferentes pero complementarias.

Por lo anterior, se hace necesario establecer Protocolos de Servicio al Ciudadano, para los distintos canales de atención con los que cuenta nuestra Institución, con la intención de que por medio de un nuevo enfoque de las relaciones entre el Hospital y la ciudadanía, los parámetros de servicio se hagan cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios.

Estos Protocolos de Servicio al Ciudadano son una guía con orientaciones básicas que busca ordenar y mejorar la interacción entre los colaboradores y los ciudadanos, de forma eficiente y humanizada de la mano de la política de humanización en los servicios.

Los protocolos de servicio unifican y capitalizan las experiencias exitosas, optimizan los recursos y la capacidad de respuesta y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita: 018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila – Colombia

	MANUAL		FECHA DE EMISIÓN: MAYO 2020
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO		VERSIÓN: 04
			CÓDIGO: AU-IOU-M-001A
			PAGINA: 4 de 31

2. PRESENTACIÓN

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo General

Poner a disposición un manual institucional que incluya las pautas o lineamientos de cortesía que se deben tener en cuenta al momento de interactuar con nuestros clientes internos y externos de tal manera que les permita actuar, ser escuchados y orientados ante la solicitud planteada, garantizando así una atención óptima respetando sus derechos, creencias, costumbres y orientación sexual a través de los distintos canales de atención con los que cuenta la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO.

2.1.2 Objetivos Específicos

- Establecer y evaluar el protocolo de atención presencial para la debida Comunicación del colaborador con el usuario de la E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO.
- Establecer y evaluar el protocolo de atención telefónica con el fin de mejorar la interacción en tiempo real entre el colaborador de la E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO y el ciudadano.
- Establecer y evaluar el protocolo de uso de los Medios Sociales de la E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO para optimizar los canales institucionales virtuales facilitando el acceso de los ciudadanos a la institución.
- Fomentar en los colaboradores la E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO la importancia de garantizar los derechos de los usuarios garantizando una información oportuna, clara y concreta.

2.2 Alcance

Con el desarrollo del manual se busca que los colaboradores de todas las unidades funcionales de la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO sean conscientes de la importancia de tener una comunicación bidireccional entre el Hospital y sus grupos de interés a través de un proceso ordenado y de retroalimentación permanente; fortaleciendo así el uso de los canales diseñados para aumentar la participación ciudadana en el diseño, formulación, desarrollo y seguimiento de las políticas, planes y programas de la institución.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita: 018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila – Colombia

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN: MAYO 2020
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO	VERSIÓN: 04
		CÓDIGO: AU-IOU-M-001A
		PAGINA: 5 de 31

Todos los colaboradores deben tener en cuenta y aplicar este manual para satisfacer las necesidades de la ciudadanía en cuanto a información, consulta, iniciativa, deliberación, decisión y control a la gestión pública que involucra desde la etapa de planeación estratégica hasta la evaluación y generación de planes de mejora. Se espera que este manual sirva de punto de partida para los colaboradores de La E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO, al momento de idear y evaluar las estrategias del servicio al ciudadano. Así mismo, se espera que ayude a que las cualidades del buen servicio se materialicen en acciones específicas que satisfagan a la ciudadanía.

2.3 Definiciones

Amigo: son los usuarios que han sido confirmados como un contacto de otro usuario.

Comentario: Éste es el mecanismo por el que se genera una buena parte de la conversación en Facebook. En general, los usuarios tienen la oportunidad de escribir mensajes cortos en las actualizaciones de estado de sus amigos, a las que los mismos pueden responder directamente con otro comentario. Dichas conversaciones son públicas.

Estado: Es la principal forma en la que los usuarios publican sus mensajes en esta red social. Algunas veces contestando a la pregunta ¿Qué estás pensando?, los usuarios actualizan a sus amigos por medio de su estado.

Hashtag: Es el mecanismo usado para crear etiquetas en Twitter, que permiten a sus usuarios encontrar otros trinos similares o relevantes al tema de la etiqueta. Para usarlos los usuarios anteceden el símbolo numeral (#).

Mensaje Directo: El servicio ofrece a sus usuarios la oportunidad de intercambiar mensajes privados, por medio de esta funcionalidad.

Me Gusta: Este es el mecanismo más pasivo para reaccionar frente a una actualización de estado de un amigo, simplemente dando una retroalimentación positiva frente al contenido. Las actualizaciones suelen presentar un conteo de aquellos usuarios que han dado un “Me gusta” a las mismas.

Noticias: Corresponde al mecanismo usado para la visualización de las actualizaciones de estado en las cuentas de sus amigos. Las actualizaciones se presentan en orden cronológico inverso, filtradas por la relevancia que Facebook asigna a dichos mensajes para el usuario.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita: 018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila – Colombia

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN: MAYO 2020
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO	VERSIÓN: 04
		CÓDIGO: AU-IOU-M-001A
		PAGINA: 6 de 31

Página de Fans: Ésta es una funcionalidad destinada a los usuarios no personales en Facebook, permitiendo generar presencia de un lugar, organización, marca o producto, personaje, y/o causa.

Seguir: Ésta es la acción equivalente a suscribirse a las publicaciones de otro usuario, lo cual lo convierte en seguidor.

Timeline: Éste término en inglés hace referencia a una línea de tiempo y corresponde al mecanismo usado para la visualización de los trinos publicados por las cuentas a las que los usuarios siguen. Dado que dichos trinos se presentan en orden cronológico inverso, su despliegue traza una “línea del tiempo” de la publicación de los mensajes.

Trino: El logo de este medio social es un pájaro, y su nombre proviene de *tweet*, que hace referencia al canto breve de los mismos. Los mensajes de los usuarios son llamados *tweets* o trinos, y el acto de publicar se llaman *tweeting*, trinar o túitear.

Discapacidad: Falta o limitación de alguna facultad física o mental que imposibilita o dificulta el desarrollo normal de la actividad de una persona.

Grupos étnicos: Son poblaciones cuyas condiciones y prácticas sociales, culturales y económicas, los distinguen del resto de la sociedad y que han mantenido su identidad a lo largo de la historia, como sujetos colectivos que aducen un origen, una historia y unas características culturales propias.

Empatía: es la intención de comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo.

Actitud: es el comportamiento habitual que se produce en diferentes circunstancias. Las actitudes determinan la vida anímica de cada individuo. Las actitudes están patentadas por las reacciones repetidas de una persona.

Jerga: es un lenguaje particular y familiar que utilizan entre sí los integrantes de un cierto grupo social. Esta especie de dialecto puede resultar difícil de entender para aquellos que no forman parte de la mencionada comunidad.

Comportamiento: es la manera en la cual se porta o actúa un individuo en la vida o cualquier otro actor social. Es decir, el comportamiento es la forma de proceder que tienen las personas u organismos ante los diferentes estímulos que reciben y en relación al entorno en el cual se desenvuelven.

Vulnerabilidad: es el riesgo que una persona puede sufrir frente a peligros inminentes, sean ellos desastres naturales, desigualdades económicas, políticas, sociales o culturales.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita: 018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila – Colombia

	MANUAL		FECHA DE EMISIÓN: MAYO 2020
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO		VERSIÓN: 04
			CÓDIGO: AU-IOU-M-001A
			PAGINA: 7 de 31

LGTBI: es la sigla compuesta por las iniciales de las palabras **Lesbianas, Gais, Bisexuales y Transgénero**. En sentido estricto agrupa a las personas con las orientaciones sexuales e identidades de género relativas a esas cuatro palabras.

Lesbiana: Mujer que se siente atraída emocional, afectiva, romántica y/o sexualmente por otra persona de su mismo género.

Gay: Atracción emocional, afectiva y/o sexual que tiene una persona hacia otras de su mismo género.

Transexual o transgénero: Identidad de género que recoge a las personas que se identifican con el género opuesto al de su género asignado al nacer y requiere de un proceso físico de hormonación (no necesariamente de cirugía de reasignación).

Bisexualidad: Capacidad de sentir atracción romántica, afectiva y/o sexual por personas de más de un género/sexo no necesariamente al mismo tiempo, no necesariamente de la misma manera y no necesariamente en el mismo grado ni con la misma intensidad.

Intersexual: Persona que nace con características sexuales (como cromosomas, genitales y/o estructura hormonal) consideradas de uno u otro género.

Call center: Es un centro de servicios telefónicos con capacidad para atender un alto volumen de llamadas a través de agentes capacitados para gestionar diversos temas; puede incluir la atención de otras tecnologías tales como internet, recepción automática de llamadas o chat, en cuyo caso se denominará centro de contacto.

Conmutador: es el lugar donde se conectan líneas telefónicas y permiten la recepción y la distribución de llamadas.

Atención virtual: Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, correo electrónico, redes sociales, asesor virtual.

Redes sociales: es un término originado en la comunicación. Estas se refieren al conjunto de grupos, comunidades y organizaciones vinculados unos a otros a través de relaciones sociales. Esto fue el resultado de la convergencia de los medios, la economía política de los mismos y el desarrollo de tecnologías, teniendo como objetivo la interacción de dos o más canales.

Correspondencia: es la carta o el conjunto de las mismas que consisten en un texto escrito a través del cual un individuo le comunica a otro alguna cuestión, o lo pone al corriente de sus novedades.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita: 018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila – Colombia

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN: MAYO 2020
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO	VERSIÓN: 04
		CÓDIGO: AU-IOU-M-001A
		PAGINA: 8 de 31

3. ELEMENTOS DE ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN COMÚN A TODOS LOS CANALES

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano, pues se debe tratar de satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades. Los ciudadanos necesitan información y aprecian que ésta les sea dada de manera oportuna, clara y completa.

3.1 Lineamientos de comunicación institucional

Los colaboradores de la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO, entonces, deben:

- Saludar siempre al ciudadano, con una sonrisa.
¡Buenos días Señor “Nombre” ¡o ¡Buenas tardes Señora “Nombre” ¡
¡En qué le puedo servir ¡ ¡Con mucho gusto ¡
¡Que tenga un buen día ¡ ¡ Hasta Luego ¡
- Ser cortés, sencillo, respetuoso y mostrar interés en ayudar. Utilizar un tono de voz apropiado, armonioso y agradable. Mantener ordenado su sitio de trabajo.
- No pierda el control en el trato con el ciudadano. Si el ciudadano se torna agresivo, mantenga una actitud amigable (mire al interlocutor a los ojos de ser posible), no lo interrumpa, cuide el tono de su voz, no tome el asunto como personal y con palabras amables, manifieste su comprensión del tema y brinde alguna solución, sin comprometerse en algo que no pueda realizarse.
- Tener alternativas de solución y brindárselas al ciudadano.
- Si la respuesta al requerimiento del ciudadano es negativa, enuncie de manera clara, las razones por las cuales el ciudadano no puede acceder a la solicitud. Brinde alternativas o los pasos a seguir que ayuden a solucionar de la mejor forma el requerimiento.
- Manténgase informado de la ubicación de las oficinas, de los puntos de atención, de las unidades sanitarias, de las cajas de pago, de puntos de facturación y de los horarios de visita clínica y administrativa, entre otros.
- Evite respuestas groseras como “eso no me toca a mí”, “no se” y “no tengo tiempo”.

3.2 Atributos del buen servicio

El servicio que brinda La E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO, debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita. Por esto, el servicio debe ser:

- **Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- **Amable:** Cortés, pero también sincero.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita: 018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila – Colombia

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN: MAYO 2020
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO	VERSIÓN: 04
		CÓDIGO: AU-IOU-M-001A
		PAGINA: 9 de 31

- **Confiable:** De la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- **Empático:** El servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- **Incluyente:** De calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** En el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- **Efectivo:** Resuelve lo pedido.

3.3 Actitud

Según la Real Academia Española, la actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

Se espera de los colaboradores del Hospital Universitario de Neiva, una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su Jefe inmediato y cederle el manejo de la situación.

3.4 Lenguaje claro

El documento CONPES 3785 de 2013 define Lenguaje Claro como una de las prioridades de la Administración, ya que reduce el uso de intermediarios, aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos, promueve la transparencia y el acceso a la información, facilita el control y la participación ciudadana y fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad.

En este sentido, la información que no es clara y comprensible obliga a las instituciones a destinar más tiempo y recursos para aclararle al ciudadano información poco precisa y/o que no se ajusta a sus necesidades o expectativas.

Con base en lo anterior, implementando un Lenguaje Claro se busca mejorar la comunicación con los ciudadanos, usuarios, familias pacientes de tal forma que puedan tener certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites.

Para qué se requiere un uso de lenguaje claro en las comunicaciones del Estado?

- Reduce errores y aclaraciones innecesarias.
- Reduce costos y cargas para el ciudadano.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita: 018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila – Colombia

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN: MAYO 2020
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO	VERSIÓN: 04
		CÓDIGO: AU-IOU-M-001A
		PAGINA: 10 de 31

- Reduce costos administrativos y de operación para las entidades.
- Aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos.
- Reduce el uso de intermediarios.
- Fomenta un ejercicio efectivo de rendición de cuentas por parte del Estado.
- Promueve la transparencia y el acceso a la información pública.
- Facilita el control ciudadano a la gestión pública y la participación ciudadana.
- Fomenta la inclusión social

Esta sección propone algunas recomendaciones de lenguaje claro:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evite tutear al ciudadano.

4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Este protocolo aplica para todo el personal ya sea asistencial, de cara al usuario y/o administrativo.

A través de la Atención Presencial los ciudadanos y servidores interactúan personalmente para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con la Institución. Para el buen funcionamiento de este canal se debe tener en cuenta lo siguiente:

4.1 Recomendaciones generales

- **Presentación personal:** La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al colaborador del Hospital Universitario de Neiva y a la entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.
- **Comportamiento:** Comer en el puesto de trabajo o mientras atiende un usuario, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o con sus compañeros si no es necesario para completar la atención solicitada, indisponen al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes. Esto último no está acorde a la política de comunicación institucional.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita: 018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila – Colombia

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN: MAYO 2020
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO	VERSIÓN: 04
		CÓDIGO: AU-IOU-M-001A
		PAGINA: 11 de 31

- **La expresividad en el rostro:** La expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada: mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.
- **La voz y el lenguaje:** El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario y seguir las recomendaciones sobre el Lenguaje Claro previstas en el numeral 3.4 del presente Protocolo. En particular, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- **La postura:** La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- **El puesto de trabajo:** El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

4.2 Acciones de anticipación

Los colaboradores de la E.S.E Hospital Universitario de Neiva que interactúan en diferentes momentos con el ciudadano; en cada uno les corresponde proceder de la siguiente manera:

- Seguir los lineamientos de comunicación institucional y los atributos para un buen servicio, actitud de servicio y lenguaje claro mencionados en los puntos 3.1 - 3.2 - 3.3 y 3.4
- Estar en el sitio de trabajo 10 o 15 minutos antes de iniciar servicio y/o la atención.
- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que está atendiendo y escucharlo con atención.
- Verifique si el usuario necesita una atención preferencial y/o diferencial, si es extranjero o necesita intérprete. (enfoque diferencial)
- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.

4.3 Atención preferencial y/o diferencial

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad, personas de talla baja, y personas con identidad de género distintas.

Por lo anterior la atención en salud debe tener un enfoque integral reconociendo las necesidades particulares de la población.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita: 018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila – Colombia

	MANUAL		FECHA DE EMISIÓN: MAYO 2020
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO		VERSIÓN: 04
			CÓDIGO: AU-IOU-M-001A
			PAGINA: 12 de 31

Recomendaciones para atención de población preferencial y/o diferencial

- En las filas de ingreso a visitas, se debe ejercer la priorización por parte del grupo de vigilancia que realiza el control de ingreso. Deben estar atentos y priorizar cada una de las personas descritas en este punto que requieren de atención especial, a fin de permitir su ingreso prioritario.
- En los puntos de Atención y/o Ventanillas de Facturación, de Admisiones, de Atención al Usuario, de Caja, de Consulta Externa, de Toma de Exámenes y demás, las ventanillas de Atención Preferencial, deben estar apropiadamente señalizadas.
- Si no hay ventanillas preferenciales señalizadas, en el punto de atención, debe indicarse a los demás usuarios que, en ese lugar, la Atención Preferencial es prioridad.
- En las salas de espera, parqueaderos, etc., se deben indicar el lugar o espacios para la ubicación de pacientes que requieren Atención Preferencial.

Adultos mayores y mujeres embarazadas: Según la Ley **1276** de **2009**, los adultos mayores son personas de sesenta (60) años de edad o más. A criterio de los especialistas, una persona podrá ser clasificada dentro de este rango, siendo menor de 60 años y mayor de 55, cuando sus condiciones de desgaste físico, vital y psicológico así lo determinen.

- Una vez entran a la sala de espera, el colaborador debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

Atención a niños, niñas y adolescentes: Tomando como base la Ley **1098** de **2006**, niños o niñas son las personas entre los 0 a los 12 años y, por adolescente las personas entre 12 y 18 años de edad. Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:

- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como ‘chiquito’ o ‘mijito’, entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

Personas en situación de vulnerabilidad

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita: 018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila – Colombia

	MANUAL		FECHA DE EMISIÓN: MAYO 2020
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO		VERSIÓN: 04
			CÓDIGO: AU-IOU-M-001A
			PAGINA: 13 de 31

traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

Grupos étnicos minoritarios

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. El colaborador debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete o un acompañante permanente que hable las dos lenguas con el fin de garantizar la comunicación.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.
- Respetar sus costumbres y creencias, facilitando la interacción interinstitucional con sus autoridades tradicionales.

Personas LGTBI

A este grupo pertenecen las personas lesbianas, gays, bisexuales, transgenero e interex. Se recomienda tener en cuenta lo siguiente:

- Evite bromas o insinuaciones maliciosas acerca de las personas LGTBI.
- Sea inclusivo/a en el registro de información ya sea de historia clínica o administrativa incluyendo términos de genero neutro.
- Plantee a la persona LGTBI la posibilidad de su derecho a negarse a cualquier pregunta.
- No haga suposiciones. Cualquier persona que accede a la institución podría auto-identificarse como LGTBI, no asuma el sexo biológico de la persona.
- Tenga presente que la homosexualidad no puede entenderse como una simple elección, pues numerosos estudios confirman que asumir la propia homosexualidad no es nada fácil, por tal no se trata.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita: 018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila – Colombia

	MANUAL		FECHA DE EMISIÓN: MAYO 2020
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO		VERSIÓN: 04
			CÓDIGO: AU-IOU-M-001A
			PAGINA: 14 de 31

Personas en condición de discapacidad

La Ley Anti trámites (Decreto 19 de 2012), dispuso en el artículo 13 como deber de las entidades del Estado que cumplan funciones administrativas, “establecer mecanismos de atención preferencial a personas con algún tipo de discapacidad”.

De acuerdo al artículo 1° de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, entre las personas con discapacidad se incluyen “aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”

Por tal motivo, es necesario e importante conocer los diferentes tipos de discapacidad y plantear los diferentes mecanismos de atención siguiendo las recomendaciones planteadas por la “GUIA PARA ENTIDADES PUBLICAS, SERVICIO Y ATENCION INCLUYENTE.”

Discapacidad Sensorial:

- Discapacidad visual
- Discapacidad auditiva
- Sordoceguera

Dentro de la discapacidad sensorial, encontramos la discapacidad visual y la discapacidad auditiva, caracterizadas por la pérdida total de la visión o la audición. Así mismo, existen otros tipos de discapacidades relacionadas con la disminución de algunos de los sentidos.

Recomendaciones en la atención a personas con discapacidad visual según la guía para entidades públicas, servicio y atención inclúyete.

- No hale del vestuario o del brazo.
- Informe los documentos de los cuales está haciendo entrega y lo que usted está haciendo. Se sugiere utilizar expresiones como: “al frente suyo se encuentra el formato” o “hago entrega de la documentación”, “voy a sacar una fotocopia de...” con el fin que la persona ciega esté debidamente enterada.
- Oriente con claridad utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares.
- Puede hacer uso de las palabras ver, mirar, observar, etc., con total tranquilidad.
- Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo jale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes que su usuario, ya que este representa sus ojos y su seguridad.
- Preste su ayuda, siempre y cuando sea solicitada. Si requiere guiar a la persona con discapacidad visual, pose la mano de él sobre su hombro o brazo.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita: 018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila – Colombia

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN: MAYO 2020
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO	VERSIÓN: 04
		CÓDIGO: AU-IOU-M-001A
		PAGINA: 15 de 31

- Elimine obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros). Señalice los vidrios y puertas transparentes.
- Cuando le entregue dinero a una persona con discapacidad visual, indíquelo el monto o valor que le está dando, primero en billetes y después en monedas.

Recomendaciones en la atención a personas con discapacidad auditivas, sordas o hipoacusias según la guía para entidades públicas, servicio y atención inclúyete.

- Asegúrese que el usuario conozca el lenguaje oficial de señas, si contesta afirmativo y se encuentra solo acuda a la aplicación centro de relevo en el equipo de cómputo. más cercano, en el encontrara interpretación en línea.
- Si el usuario manifiesta no conocer el lenguaje oficial de señas, tenga en cuenta lo siguiente:
 - ✚ Asegúrese de dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no a su intérprete o acompañante.
 - ✚ Siempre hable de frente y articule las palabras en forma clara y pausada.
 - ✚ Evite taparse la boca o voltearse cuando está interactuando con una persona sorda, ya que algunas tienen la habilidad de leer los labios.
 - ✚ No realice gestos exagerados acerca de lo que está explicando.

Discapacidad Física o Motora

Una persona con discapacidad física o motora es aquella que tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades, en esta incluyen las personas de talla baja.

Para la atención de estos usuarios es importante seguir las siguientes recomendaciones brindadas por la guía para entidades públicas: Servicio y atención incluyente:

- Pregunte si la persona con discapacidad requiere ayuda. Si la acepta, solicite que le explique lo que debe hacer y cómo.
- No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni separe a la personas de estos, a menos que lo solicite.
- No tome a la persona con discapacidad de los brazos cuando se traslade. Hágalo únicamente en los casos en que sea solicitado.
- No lo apresure y evite jalarlo bruscamente o empujarlo.
- No deje objetos recargados o colgados en sus elementos de ayuda, estos no son muebles.
- No transporte a las personas usuarias de sillas de ruedas, a menos que ellas lo soliciten.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila – Colombia

	MANUAL		FECHA DE EMISIÓN: MAYO 2020
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO		VERSIÓN: 04
			CÓDIGO: AU-IOU-M-001A
			PAGINA: 16 de 31

Discapacidad Cognitiva

La discapacidad cognitiva inicia antes de los 18 años y se caracteriza por la presencia de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual, es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.

Para la atención de estos usuarios es importante seguir las siguientes recomendaciones brindadas por la guía para entidades públicas: Servicio y atención incluyente:

- Diríjase directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante. Recuerde incluirla siempre en las conversaciones.
- La información que brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos.
- Mantenga la calidad en la atención y el servicio prestados. El hecho de que una persona con discapacidad intelectual no entienda los conceptos con la velocidad y precisión que los demás, no significa que se brinde un trato de menor calidad.
- Sea paciente al hablar con una persona con discapacidad intelectual, al dar explicaciones y escucharlo.

Discapacidad Mental

Las personas con discapacidad mental presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento. Ejemplo: los Trastornos Depresivos, los Trastornos Bipolares, los Trastornos de Ansiedad entre otros.

Para la atención de estos usuarios es importante seguir las siguientes recomendaciones brindadas por la guía para entidades públicas: Servicio y atención incluyente:

- Diríjase con respeto.
- Aplique los protocolos de atención mencionados (protocolo de atención presencial)
- Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo.
- Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por estas personas

5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

(Conmutador, Líneas telefónicas internas y Call center)

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el colaborador y el ciudadano a través de las redes de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos del Hospital Universitario, conmutador, centro de llamada (call center) y centros de contacto. (Extensiones telefónicas)

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita: 018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila – Colombia

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN: MAYO 2020
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO	VERSIÓN: 04
		CÓDIGO: AU-IOU-M-001A
		PAGINA: 17 de 31

Se establece Protocolo Telefónico, como la forma en la que todos los colaboradores de la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDOMONCALEANO PERDOMO de Neiva deben responder las llamadas tanto internas como externas:

- a. Buenos días/Buenas tardes (según corresponda)
- b. Nombrar la Unidad funcional desde donde se responde
- c. Identificarse por su nombre, apellidos y cargo que desempeña
- d. Decir la frase “¿En qué le puedo servir?”

5.1 Recomendaciones generales

- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un listado de las Unidades de la Institución.
- Seguir el protocolo establecido al responder.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm.
- Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Conteste pronto la llamada, al segundo o tercer timbre como máximo.
- Adopte una voz “telefónica” controlando el volumen y velocidad.
- Proyecte un tono de voz entusiasta, natural, atenta y respetuosa.
- Despídase cordialmente.
- Si el teléfono tiene operando la función de atención múltiple, atienda las llamadas entrantes de manera gentil y trate de resolverlas, ya sea re direccionando la llamada, dejándola brevemente en espera o solucionando y terminando la llamada.
- **El tono de la voz:** A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir, pero sin buscar satisfacer. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- **El lenguaje:** Prestar atención a la elección de palabras y seguir las recomendaciones sobre lenguaje.
- **La vocalización:** Pronunciar claramente las palabras, sin omitir ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita: 018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila – Colombia

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN: MAYO 2020
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO	VERSIÓN: 04
		CÓDIGO: AU-IOU-M-001A
		PAGINA: 18 de 31

- **La velocidad:** La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- **El volumen:** El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

5.2 Call Center

Es un centro de servicios telefónicos con capacidad para atender un alto volumen de llamadas a través de agentes capacitados para gestionar diversos temas. La Institución cuenta con el servicio de Call Center tercerizado, por lo que el proveedor de este servicio deberá tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Revisar que los elementos (computador, teléfono, etc.) y los documentos para la atención estén disponibles.
- Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.
- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Seguir el protocolo establecido al responder.
- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Esperar, sin interrumpir, a que el ciudadano termine de hablar antes de responder siguiendo el protocolo establecido.
- Si es preciso, informar al ciudadano que el paso sigue en el proceso.
- Si el usuario debe poner la llamada en espera, explicar al ciudadano por qué debe ponerla y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Antes de poner la llamada en espera, informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.
- Si se estima que el tiempo de espera será largo, darle la opción al ciudadano de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después, siempre y cuando los procedimientos de la Institución lo permitan; si el ciudadano acepta la devolución de la llamada, debe pedírsele su número telefónico y efectivamente devolver la llamada.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.
- Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata, explicarle la razón de la demora.
- Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita: 018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila – Colombia

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN: MAYO 2020
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO	VERSIÓN: 04
		CÓDIGO: AU-IOU-M-001A
		PAGINA: 19 de 31

- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Permitirle al ciudadano colgar primero.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

5.3 Conmutador

Se entiende por conmutador el aparato que conecta una o varias líneas telefónicas con diversos teléfonos de una misma entidad. La Institución cuenta con el conmutador cuya línea es 8715907, para el cual los colaboradores que lo atienden deben tener en cuenta:

- Conocer las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- Tener a mano el listado de las extensiones de las diferentes unidades para transferir las llamadas.
- Seguir el protocolo establecido al responder.
- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano le quedó clara y llenó sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.
- Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunican con el área y con el colaborador competente. Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (Nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada. Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano. No hay nada más molesto para el usuario que un servidor que pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.
- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.
- Despedirse amablemente.
- Si se tomó un mensaje para otro colaborador, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.

6. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como correo electrónico, redes sociales y

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita: 018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila – Colombia

	MANUAL		FECHA DE EMISIÓN: MAYO 2020
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO		VERSIÓN: 04
			CÓDIGO: AU-IOU-M-001A
			PAGINA: 20 de 31

página web. Las consideraciones generales para la interacción con el ciudadano a través de redes sociales están establecidas por gobierno digital del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales.

6.1 Correo electrónico

La E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANOPERDOMO, cuenta con un medio de comunicación efectivo como el correo electrónico institucional (OUTLOOK), el cual permite comunicarse a nivel interno y externo; se procura seguir los siguientes pasos para su debido uso:

- Disponer de los primeros diez (10) minutos de la jornada laboral, tanto en la mañana como en la tarde, para revisar el correo y contestar todos los mensajes que le conciernen a la institución, previa priorización y depuración.
- El colaborador accederá al correo electrónico a través del siguiente enlace: <https://portal.office.com>. Posteriormente deberá ingresar la cuenta Institucional y la clase correspondiente.
- El colaborador es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- El colaborador debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de la Institución
- Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas, el cual se establece de la siguiente manera para todos los usuarios del correo institucional de la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal de un colaborador.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la institución.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.
- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila – Colombia

	MANUAL		FECHA DE EMISIÓN: MAYO 2020
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO		VERSIÓN: 04
			CÓDIGO: AU-IOU-M-001A
			PAGINA: 21 de 31

muchas personas con el fin de que sepan que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.

- Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Contestar el mensaje, enunciando la solicitud y de una manera cortés, precisa, impersonal y concisa. Responda todas las preguntas realizadas.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.
- Solicitar la revisión de las personas que se requieran según guía establecida.

6.2 Gestión documental para seguimiento a PQRS

Es un canal donde los ciudadanos pueden escribir Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias vía electrónica. La E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO, tendrá presente los comentarios para brindar información de forma actualizada, coherente y pertinente en todo momento.

Recomendaciones generales

- El colaborador debe revisar diariamente su correo electrónico y/o gestión documental con el fin de identificar hallazgos de P.Q.R.S.D. a su cargo (Revise los envíos con código PQR o COR).
- Si encuentra un hallazgo que NO es de su competencia, ingrese por la opción “Encargados” - “Reasignar original” identifique la unidad funcional o servicio competente y reenvíela, esta actividad se debe realizar en un plazo no mayor a 24 horas o de lo contrario la P.Q.R.S.D. será de su responsabilidad.
- Tenga en cuenta que la fecha de vencimiento para la respuesta del líder del servicio o unidad funcional involucrada es de 8 días, contados a partir de su radicación, la respuesta debe de ser de fondo y se debe de realizar plan de mejora de ser necesario.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita: 018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila – Colombia

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN: MAYO 2020
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO	VERSIÓN: 04
		CÓDIGO: AU-IOU-M-001A
		PAGINA: 22 de 31

- Asegúrese de emitir la respuesta de la P.Q.R.S.D. en el menor tiempo posible. El tiempo límite para el usuario es de 15 días, luego de estos vencimientos se procede a notificaciones internas de control.
- Responda inicialmente agradeciendo por permitir analizar las fallas, emita una respuesta de fondo, de forma clara, respetuosa, en lenguaje sencillo y si es el caso anexar plan de mejora.
- La respuesta a la P.Q.R.S.D. debe estar dirigida al usuario.
- Recuerde que la P.Q.R.S.D. anónima también requiere respuesta.
- Tenga en cuenta los canales electrónicos como primera instancia para el envío de la respuesta, si es el caso.
- Recuerde que la respuesta debe dirigirse directamente al remitente de la P.Q.R.S.D. con copia a la Oficina de SIAU para dar cierre al trámite, la respuesta se envía dando clic en “Acciones - Envío destinatarios - Escoja canal de salida - Guardar y para la copia al SIAU: “Acciones - Envío a destinatarios - Canal Interno - Guardar.
- Las felicitaciones se deberá socializar con el equipo en el Subcomité de Autocontrol Mensual y no se deberá emitir respuesta.
- Ver proceso atención y tramite P.Q.R.S.D, ubicada en carpeta compartida en manuales SIAU.

6.3 Redes Sociales

El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico e individual como una llamada entrante o un turno de atención. A pesar de que existen maneras de notificarse de los nuevos comentarios, solo son útiles hasta cierto punto porque la cantidad de información en simultánea puede volverlas inmanejables. Por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes.

Facebook

- Monitorear continuamente las cuentas abiertas en estas redes con el fin de analizar los mensajes registrados.
- Actualizar el muro entre dos y tres veces a la semana con contenido de calidad, imágenes y videos institucionales, noticias actuales del sector salud, requerimientos de acreditación, comunicados de prensa eventos, campañas, proyectos y avances tecnológicos, entre otros.
- La actualización se realizará teniendo en cuenta también las solicitudes de publicación que realicen las diferentes unidades funcionales del Hospital para lo cual se utilizará el formato de solicitud de publicación estandarizado en la institución.
- Difundir los servicios que la Institución ofrece a través de su portafolio institucional.
- Eliminar *spamo* contenidos inapropiados que compartan los usuarios o que no sean de competencia institucional.
- Bloquear y denunciar los mensajes, comentarios e imágenes que atenten contra la integridad institucional o personal.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita: 018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila – Colombia

	MANUAL		FECHA DE EMISIÓN: MAYO 2020
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO		VERSIÓN: 04
			CÓDIGO: AU-IOU-M-001A
			PAGINA: 23 de 31

- Dar respuesta a aquellos mensajes que lo requieran siguiendo los lineamientos de los documentos que la institución tiene de soporte oficialmente para dar respuestas.
- Evitar el uso de abreviaturas, así como el uso de jerga basada en simplificaciones. El idioma español se utilizará de la manera adecuada y no se abusará de los signos de puntuación.
- Hacer uso de las reglas sintácticas, gramaticales y ortográficas del idioma español en el momento de realizar una publicación.
- Promocionar y fortalecer la imagen institucional a través de contenido de calidad, vigente y hechos noticiosos positivos tanto para la Institución como para los clientes internos y externos.
- Realizar encuestas entre los ciudadanos con el fin de abrir espacios de opinión en la red social propiciando el buen ambiente, cordialidad y con temas alrededor del sector salud.
- Canalizar los requerimientos de los ciudadanos a las diferentes unidades del hospital cuando sea necesario y cuando no se tenga una respuesta adecuada.
- Utilizar medios de comunicación alternos para dar respuesta a las preguntas de los ciudadanos.

Twitter

- Al mencionar a una persona específica se debe anteponer @ y posteriormente su nombre de usuario en la red.
- Los mensajes no deben exceder 140 caracteres en su longitud.
- El texto debe ser atractivo, preciso, concreto, directo y conciso.
- Actualizar la línea del tiempo entre dos y tres veces a la semana con contenido de calidad, imágenes y videos institucionales, noticias actuales del sector salud, requerimientos de acreditación, comunicados de prensa eventos, campañas, proyectos y avances tecnológicos, entre otros.
- Utilizar *hashtag* (#) cortos, precisos y coherentes a la Institución.
- Para retuitear (RT) la información de otros usuarios se debe utilizar la siguiente estructura:

7. PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA

Aplica a todos los documentos que se generen en la institución aplica para responder, solicitudes, PQRS, Tutelas y comunicaciones oficiales.

La dependencia receptora debe responder el oficio en términos amables, concisos y precisos dentro de los términos reglamentados, siguiendo las recomendaciones descritas en el Plan de comunicación Institucional para la elaboración de documentos.

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita: 018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila – Colombia

	MANUAL		FECHA DE EMISIÓN: MAYO 2020
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO		VERSIÓN: 04
			CÓDIGO: AU-IOU-M-001A
			PAGINA: 24 de 31

7.1 Comunicación física

La comunicación escrita en papel puede ser elaborada por cualquier ciudadano y entregada en las áreas de correspondencia, la cual será gestionada por los colaboradores asignados. Los colaboradores de la E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO, deberán tener en cuenta:

- Saludar y tratar con respeto al ciudadano. (Ver aspectos generales en la atención)
- Recibir, abrir y verificar el contenido de documentos.
- En el medio electrónico o manual establecido, registrar con número de radicado único y fecha de recibo, todos los documentos entregados por el ciudadano y sin alterar los documentos.
- Entregar al ciudadano, tirilla o copia firmada de recibo de la comunicación oficial.
- Si la documentación no es de competencia del Hospital, devolver al ciudadano. Si insiste, recibirla y reenviar o devolver a la parte interesada.
- Canalizar los documentos recibidos a las dependencias respectivas.
- La dependencia receptora debe responder el oficio en términos amables, concisos y precisos dentro de los términos reglamentados, siguiendo las recomendaciones descritas en el Plan de comunicación Institucional para la elaboración de documentos.

8. UBICACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO

SERVICIO	UBICACIÓN
Consulta externa	Torre Principal-Sótano.
Salas Cirugía	Torre Principal segundo piso
Cuidado agudo en salud mental o psiquiatría	Unidad Mental primer piso
Diagnostico cardiovascular invasivo	Torre principal segundo piso Unidad Cardiovascular.
Cardiología no invasiva	Torre principal primer piso Área Cardiología No invasiva
Dolor y cuidados paliativos Unidad de Cancerología	primer piso Unidad cancerología
Electrodiagnóstico	Unidad Neurofisiología
Endoscopia digestiva	Torre principal primer piso Área Gastroenterología
Fisioterapia	Unidad Rehabilitación
Fonoaudiología y/o terapia de lenguaje	Unidad Rehabilitación
Consulta externa oncológica	Unidad de Cancerología primer piso Consulta externa

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila – Colombia

	MANUAL		FECHA DE EMISIÓN: MAYO 2020
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO		VERSIÓN: 04
			CÓDIGO: AU-IOU-M-001A
			PAGINA: 25 de 31

Laboratorio Clínico	Torre Principal Séptimo piso
Laboratorio Clínico-Toma de muestras	Torre Principal-Sótano. Consulta Externa
Lactario - alimentación	Torre Principal Tercer piso
Nefrología adultos y pediátrica – diálisis renal	Torre principal segundo piso Unidad Renal
Neumología	Torre principal Primer piso Unidad Neumología
Neumología – Pruebas de Neumología	Torre principal Primer piso Unidad Neumología
Neurología	Unidad Neurofisiología.
Sala de partos	Torre Principal Segundo piso Sala de Partos
Observación adultos y pediátrica	Primer piso Urgencias
Neuropsicología	Unidad Mental primer piso
Psiquiatría	Unidad Mental primer piso
Psiquiatría o unidad de salud mental	Unidad Mental primer piso
Radiología e imágenes diagnóstico	Torre principal Primer piso Área Imagenología
Radioterapia	Unidad de Cancerología primer piso
Servicio farmacéutico	Torre principal Primer piso Área Farmacia
Terapia ocupacional	Unidad Rehabilitación
Trasplante renal	Torre principal segundo piso Unidad Trasplantes
Banco de sangre	Entrada externa al hospital por la calle 9 al final del pasillo.
Clínica de heridas	Torre Principal quinto piso
Cuidado intermedio neonatal	Torre Principal tercer piso Uci neonatal
Cuidado intermedio pediátrico	Torre Principal tercer piso Uci pediátrica
Endoscopias-gastroenterología	Fondo costado derecho antes escalera emergencia
Esterilización	Torre Principal segundo piso pasillo cirugía costado derecho
Hospitalización cancerología	Torre Principal séptimo piso
Unidad cancerología	Primer piso entrada por la novena.
Hospitalización cirugía	Torre Principal quinto piso
Hospitalización ginecobstetricia	Neurocirugía Torre Principal cuarto piso
Hospitalización medicina interna-críticos	Torre Principal sexto piso
Hospitalización pediatría	Torre Principal tercer piso
Hospitalización salud mental	Unidad mental primer piso
Hospitalización vip	Costado de unidad de neurofisiología
IAMII	Unidad mental primer piso pasillo entrada a la unidad

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila – Colombia

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN: MAYO 2020
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO	VERSIÓN: 04
		CÓDIGO: AU-IOU-M-001A
		PAGINA: 26 de 31

	costado izquierdo frente al jardín
Infectología adultos	Torre Principal sexto piso
Infectología pediatría	Torre Principal tercer piso

9. EVALUACION

Se evalúa mediante los siguientes indicadores:

 NOMBRE DEL INDICADOR: Proporción de quejas, reclamos, sugerencias o denuncias presentadas en contra del personal que atiende a los ciudadanos (SIAU, Guardas de vigilancia, facturación, caja , call center, ventanilla de correspondencia, áreas de asignación de citas servicios ambulatorios)	
DEFINICION DEL INDICADOR:	Hace referencia al total de P.Q.R.S.D. presentadas en contra del personal que atienden usuarios en las diferentes áreas de la institución.
PERIODICIDAD:	Mensual
ORIGEN O FUENTE DE LOS DATOS:	NUMERADOR: Número de quejas, sugerencias, reclamos o sugerencias presentadas en contra del personal que atiende a los ciudadanos (trato inadecuado, desconocimiento, mala información, ausencia de información) DENOMINADOR: sumatoria total de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias del periodo.
	OTRO:
FORMULA:	$\frac{\text{Número de quejas, reclamos o sugerencias presentadas en contra del personal que atiende a los ciudadanos (trato inadecuado, desconocimiento, mala información, ausencia de información)}}{\text{Número total de QRSD del periodo}} \times 100$
UNIDAD DE MEDICION:	
RESPONSABLE DE RECOLECTAR	Auxiliar administrativo y Profesional Universitario

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila – Colombia

	MANUAL	FECHA DE EMISIÓN: MAYO 2020
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO	VERSIÓN: 04
		CÓDIGO: AU-IOU-M-001A
		PAGINA: 27 de 31

DATOS DEL INDICADOR	
RESPONSABLE DEL INDICADOR	Profesional Universitario Líder
META:	< o = a 50%



NOMBRE DEL INDICADOR: PROPORCIÓN EN LA UTILIZACIÓN DEL PROTOCOLO TELEFÓNICO

DEFINICION DEL INDICADOR:	El indicador hace referencia a la adherencia de las unidades funcionales que utilizan el servicio telefónico del hospital respecto al protocolo telefónico institucional
PERIODICIDAD:	4 meses
ORIGEN O FUENTE DE LOS DATOS:	NUMERADOR: Planilla de registro de llamadas
	DENOMINADOR: Planilla de registro de llamadas
	OTRO: N/A
FORMULA:	$\frac{\text{Nº unidades funcionales que hacen uso correcto del protocolo telefónico institucional}}{\text{Nº total de unidades funcionales que se llamaron y respondieron}} \times 100$
UNIDAD DE MEDICION:	PROPORCIÓN
RESPONSABLE DE RECOLECTAR DATOS DEL INDICADOR	Coordinadora Mercadeo
RESPONSABLE DEL INDICADOR	MERCADEO Y COMUNICACIONES
META:	> 90%

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita: 018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila – Colombia

	MANUAL		FECHA DE EMISIÓN: MAYO 2020
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO		VERSIÓN: 04
			CÓDIGO: AU-IOU-M-001A
			PAGINA: 28 de 31

 NOMBRE DEL INDICADOR: PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA A PQRSF.		
DEFINICION INDICADOR:	DEL	Se refiere al tiempo en que se genera una respuesta a una PQRSF relacionado con los productos, servicios o el mismo proceso de manejo de quejas en la institución.
PERIODICIDAD:		MENSUAL
ORIGEN O FUENTE DE LOS DATOS:		NUMERADOR: Tabla control de PQRSF del SIAU
		DENOMINADOR: Tabla control de PQRSF del SIAU
		OTRO: N.A
FORMULA:		Sumatoria de días transcurridos entre la recepción de la PQRSF en el SIAU y el momento en el cual se le da respuesta. / Total de PQRSF tramitadas en SIAU
UNIDAD DE MEDICION:		PROMEDIO DIAS HÁBILES
RESPONSABLE RECOLECTAR DATOS DEL INDICADOR	DE	Coordinadora SIAU
RESPONSABLE INDICADOR	DEL	ATENCION AL USUARIO - SIAU
META:		15 días hábiles.

10. CUADRO DE CONTROL DE RESPONSABILIDADES

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: María del Pilar Esquivel Sánchez Francy Elena Rojas Rodríguez María Alejandra Castro Álvarez Eliana Calderón Castro	NOMBRE: Marleny Quesada Losada	NOMBRE: Emma Constanza Sastoque Meñaca
CARGO: Profesional Universitario Oficina de	CARGO: Jefe Oficina de Planeación, Calidad y Desarrollo	CARGO: Gerente E.S. E

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita: 018000957878
Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila – Colombia

	MANUAL		FECHA DE EMISIÓN: MAYO 2020
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO		VERSIÓN: 04
			CÓDIGO: AU-IOU-M-001A
			PAGINA: 29 de 31

Mercadeo y Comunicaciones Profesional Universitario Oficina de SIAU Profesional Universitario Agremiada Oficina de Mercadeo y Comunicaciones Profesional Universitario Agremiada Oficina de SIAU	Institucional	
FECHA: Abril 2020	FECHA: Mayo 2020	FECHA: Mayo 2020

11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DE CAMBIOS REALIZADOS
01	Agosto 2016	Emisión del documento
02	Mayo 2019	Punto 1. La introducción se articula con la política de humanización. Punto 2.1.2 Se adiciona un objetivo específico, acerca de información y atención. Punto 3.3 Lenguaje claro se adiciona el concepto de El documento CONPES 3785 de 2013. Y se adiciona el para qué sirve el lenguaje claro en las comunicaciones del estado. Punto 4. Se incluye a quien aplica este tipo de atención. Punto 4.2 Se hacen modificación al personal encargado de esta atención y se eliminan algunos puntos que ya se encuentran en las recomendaciones anteriores. Punto 4.3 Se realizaron modificaciones siguiendo las recomendaciones de la “guía para entidades públicas servicio y atención incluyente” donde se modificaron

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita: 018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila – Colombia

	MANUAL		FECHA DE EMISIÓN: MAYO 2020
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO		VERSIÓN: 04
			CÓDIGO: AU-IOU-M-001A
			PAGINA: 30 de 31

		conceptos, se adiciono cuadro de expresiones correctas e incorrectas, conceptos y se adicionaron recomendaciones en la atención a cada uno de los tipos de discapacidad que se presentan. Punto 6.2 P.Q.R.S.D. se modifica siguiendo los lineamientos presentados en el manual de procesos y procedimientos del mismo. Punto 6.3 Se elimina de este manual ya que la institución no cuenta con este servicio. Punto 7 y 7.1 se adiciona a que aplica este protocolo de atención, y se cambia la terminología con la normatividad vigente
03	Agosto 2019	Se realiza cambio del punto 3.1 ahora pertenece a los lineamientos de comunicación institucional. En el ítem 1 del punto 3.1 se complementa la frase “con una sonrisa” . En el punto 3.1 se eliminan los ítems 3, 4, 5, 9, 10, 13. Ya que a continuación del manual se hace relación de lo mismo. En el punto 4.2 se elimina el enunciado “Servidores de ventanilla o demás oficinas de atención al usuario, áreas administrativas y personal asistencial”. Se elimina los ítems 2, 3, 5, 9, 11, 12, 15 y 16. En la página 16 y 17 se modificaron algunas de las recomendaciones en la atención a personas con discapacidad visual, auditiva, sordas e hipoacusias. En el punto 6.2 se elimina los conceptos de PQRSD, y se eliminaron algunos puntos de las recomendaciones generales.
04	Mayo 2020	En el objetivo general se modifica incluyendo el respeto a sus creencias, costumbres y orientación sexual. Se elimina de la página 8, las acciones de anticipación para que el ciudadano se lleve una buena o mala impresión de la atención.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila – Colombia

	MANUAL		FECHA DE EMISIÓN: MAYO 2020
	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO		VERSIÓN: 04
			CÓDIGO: AU-IOU-M-001A
			PAGINA: 31 de 31

		En el punto 4.2 en las acciones de anticipar para la atención presencial, se eliminan 3 ítem teniendo en cuenta que se repiten en los puntos anteriores. Eliminar el punto de guardas de seguridad teniendo en cuenta que las recomendaciones son similares y el manual es para el personal en general. 4.3 Ajuste de instrucción al tema incluyendo atención a personas LGTBI. Se incluye recomendaciones que se deben tener en cuenta en el momento de interactuar con personas LGBTI. Pág. 13. Se elimina el cuadro de "Expresión correcta / Expresión incorrecta". Se incluye términos en las definiciones.
--	--	---

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita: 018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila – Colombia