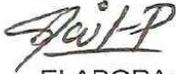
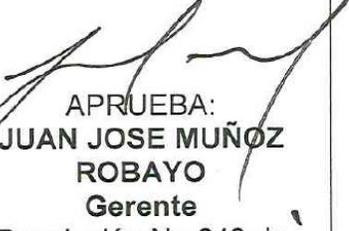


	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E "SOLUCION SALUD"			
	SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	Código MN-SC-01	Versión 5	Fecha Vigencia 2021/10/19	

SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO

 ELABORA: Liliana del Pilar Guevara P Trabajadora Social Esp. Admon SGSS		
 Mary Idali Pérez Rodríguez. Servicio al Ciudadano	 REVISAS: Zenidia Sanabria Vega Subgerente Asistencial	 APRUEBA: JUAN JOSE MUÑOZ ROBAYO Gerente
FECHA: 2021/10/14	FECHA: 2021/10/14	Resolución No.643 de 2021/10/19
Vo.Bo: Martha E. Amaya Cruz Oficina de Calidad	 FECHA: 2021/10/15	

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”			
	SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	Código MN-SC-01	Versión 5	Fecha Vigencia 2021/10/19	

CONTENIDO

1.	OBJETIVO.....	5
2.	ALCANCES Y RESPONSABLES.....	5
3.	GENERALIDADES.....	5
3.1.	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	5
3.2.	DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS ANTE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD.....	5
3.2.1	Derechos de lo usuarios.....	5
3.2.2	Deberes de los Usuarios.....	7
3.3.	SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO	8
3.3.1.	Funciones	8
3.3.2.	Características de la Oficina de Servicio al Ciudadano.....	9
3.3.3	Ubicación y horarios de atención en las sedes de Atención en Salud	10
3.4	CANALES DE ATENCION DEL SERVICIO AL CIUDADANO	13
3.5	LINEAMENTOS PARA LA ATENCIÓN EN EL CANAL PRESENCIAL.....	14
3.5.1	Rol del Orientador o informador en la Atención	17
3.5.2	Rol por el Vigilante de Seguridad	17
3.6	LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN DIFERENCIAL EN EL SERVICIO AL CIUDADANO EN EL CANAL PRESENCIAL.....	18
3.6.1.	Atención para Personas en Situación de Discapacidad:.....	18
3.6.2.	Atención para Personas de Talla Baja.....	21
3.6.3.	Atención para Adultos Mayores y Mujeres Embarazadas.....	21
3.6.4.	Atención para Niños Niña y Adolescentes	22
3.6.5.	Atención para Personas de LGTBI.....	22
3.6.6.	Atención para Grupos Étnicos y Culturales	23
3.6.7.	Atención para Personas en situación de vulnerabilidad	24
3.7.	LINEAMIENTOS DEL CANAL DE ATENCIÓN DE CORRESPONDENCIA FISICA.....	24
3.7.1.	Ventanilla Única de Radicación de Correspondencia	24
3.7.2.	Buzón de Sugerencias.....	25
3.8	LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN POR CANAL DE COMUNICACIÓN TELEFÓNICA.....	26
3.9	LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN MEDIANTE CANALES VIRTUALES	27
3.9.1	Correo Electrónico.....	27
3.9.2	Link Virtual de PQRSF.....	27
3.9.3	Red Social Facebook.....	29
3.10	MEDICION DE SATISFACCION AL CIUDADANO	29
4	FLUJOGRAMA.	31
4.1.	FLUJOGRAMA DE ORIENTACION E INFORMACION AL CIUDADANO EN SIAU.	31
5	ANEXOS.....	31
6	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	32

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”			
	SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	Código MN-SC-01	Versión 5	Fecha Vigencia 2021/10/19	

7.	REGISTRO DE CALIDAD.....	34
8.	NORMATIVIDAD.....	34
9.	BIBLIOGRAFIA.....	36
10.	CONTROLES.....	37

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”			
	SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	Código MN-SC-01	Versión 5	Fecha Vigencia 2021/10/19	

INTRODUCCION

En la Empresa Social del Departamento del Meta E.S.E “Solución Salud, comprendemos que los ciudadanos y usuarios son nuestra razón de ser y eje de la gestión pública, por ello cada uno de nuestros esfuerzos están orientados a satisfacer sus necesidades y garantizar su bienestar individual y colectivo.

Con el propósito de facilitar el acercamiento con nuestros usuarios y ciudadanos en general, debemos garantizar sus derechos empleando canales de atención que faciliten el acceso a la información, orientación y a los servicios, propiciando una relación entre iguales, con roles y responsabilidades diferentes pero complementarias.

Por lo anterior, se hace necesario establecer lineamientos para el Servicio al Ciudadano, en sus distintos canales de atención con los que cuenta nuestra Empresa Social del Departamento del Meta E.S.E “Solución Salud, fortaleciendo las relaciones de los centros de atención y puestos de salud con la ciudadanía, los cuales son parámetros para que los servicios sean cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios.

Estos lineamientos del Servicio al Ciudadano son una guía con orientaciones básicas que busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos que laboran en Empresa Social del Departamento del Meta E.S.E “Solución Salud y los ciudadanos. Lineamientos de servicio que optimizan los recursos y la capacidad de respuesta y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”			
	SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	Código MN-SC-01	Versión 5	Fecha Vigencia 2021/10/19	

1. OBJETIVO

Disponer de un manual institucional como guía para la atención al ciudadano, con el fin de ser aplicados en el momento de interactuar con nuestros usuarios de tal manera, que le permita actuar, ser escuchados y orientados ante la solicitud planteada, garantizando así una atención óptima a través de los distintos canales de atención con los que cuenta la Empresa Social del Departamento del Meta ESE “Solución Salud”.

2. ALCANCES Y RESPONSABLES

Este manual inicia con la adecuada atención a nuestros ciudadanos en la sede central y en los Centros de Atención y puestos de salud de la Empresa Social del Departamento del Meta E.S.E “Solución Salud”, hasta que finalice su atención. El manual se constituye en una herramienta estratégica dirigida a mejorar la calidad de los servicios prestados a nuestros usuarios, en tanto que integra los principios o atributos del servicio; de manera clara involucra a todo el personal de la empresa.

3. GENERALIDADES

3.1. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Empresa Social del Departamento del Meta E.S.E “Solución Salud, se compromete a gestionar sus procesos de atención ciudadana enfocados en el usuario, garantizando la transparencia, eficiencia y calidad de sus servicios y orientando su gestión hacia una mejora continua, que permita detectar, evaluar y satisfacer los requerimientos de los ciudadanos.

3.2. DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS ANTE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD

De acuerdo a la ley 1751 de 2015 determino en el Artículo 10. Las personas tienen los siguientes derechos relacionados con la prestación del servicio de salud:

3.2.1 Derechos de los usuarios

- Acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad;

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”			
	SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	Código MN-SC-01	Versión 5	Fecha Vigencia 2021/10/19	

- b. Recibir la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno;
- c. A mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante;
- d. A obtener una información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los mismos. Ninguna persona podrá ser obligada, contra su voluntad, a recibir tratamiento de salud;
- e. A recibir prestaciones de salud en las condiciones y términos consagrados en la ley;
- f. A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos;
- g. A que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos en la ley, y a poder consultar la totalidad de su historia clínica en forma gratuita y a obtener copia de la misma;
- h. A que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad, asistencia de calidad por trabajadores de la salud debidamente capacitados y autorizados para ejercer;
- i. A la provisión y acceso oportuno a las tecnologías y a los medicamentos requeridos;
- j. A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad;
- k. A la intimidad, se garantiza la confidencialidad de toda información que sea suministrada en el ámbito del acceso a los servicios de salud y de las condiciones de salud y enfermedad de la persona, sin perjuicio de la posibilidad de acceso a la misma por los familiares en los eventos autorizados por la ley o las autoridades en las condiciones que esta determine;
- l. A recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la administración de las instituciones, así como a recibir una respuesta por escrito;

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”			
	SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	Código MN-SC-01	Versión 5	Fecha Vigencia 2021/10/19	

- m. A solicitar y recibir explicaciones o rendición de cuentas acerca de los costos por los tratamientos de salud recibidos;
- n. A que se le respete la voluntad de aceptación o negación de la donación de sus órganos de conformidad con la ley;
- o. A no ser sometido en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad, ni a ser obligados a soportar sufrimiento evitable, ni obligados a padecer enfermedades que pueden recibir tratamiento;
- p. A que no se trasladen las cargas administrativas y burocráticas que les corresponde asumir a los encargados o intervinientes en la prestación del servicio;
- q. Agotar las posibilidades de tratamiento para la superación de su enfermedad.

3.2.2 Deberes de los Usuarios

- a. Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad;
- b. Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención;
- c. Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas;
- d. Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios salud;
- e. Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas, así como los recursos del sistema;
- f. Cumplir las normas del sistema de salud;
- g. Actuar de buena fe frente al sistema de salud;
- h. Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio;
- i. Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.

Se diligencia formato de asistencia FR-RH-23 como evidencia de socialización de los deberes y derechos.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”			
	SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	Código MN-SC-01	Versión 5	Fecha Vigencia 2021/10/19	

3.3. SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO

El Servicio de Atención al Ciudadano tiene como principal objetivo ofrecer a los ciudadanos y usuarios mediante sus canales de información; orientación integral y humanizada, trámite y servicios, portafolio de servicios, orientación y respuesta a sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencia; garantizando el derecho fundamental en salud, apoyado en el sistema de información al usuario SIAU

Se operatividad con el funcionamiento de las oficinas de servicio al ciudadano/ atención al usuario que se encuentran en los 17 Centros de atención con personal idóneo y capacitado.

3.3.1. Funciones

1. Atender en forma personalizada a los usuarios y ciudadanos, garantizando la oportuna canalización y resolución de las peticiones.
2. Brindar la primera atención a los usuarios que requieren los servicios de la Empresa Social del Departamento del Meta E.S.E “Solución Salud Solución Salud, orientándolos adecuadamente, sobre el tipo de servicio, forma de atención, derechos de atención que tengan los pacientes.
3. Implementar las políticas y estrategias trazadas por la gerencia de la Empresa Social del Departamento del Meta E.S.E “Solución Salud, en términos de mejoramiento organizacional e institucional y desarrollo progresivo y complementario de los servicios de salud existentes.
4. Ejecutar todas las acciones necesarias para que la atención del ciudadano sea pronta y oportuna, digna, sirviendo de enlace entre este y los demás funcionarios de la empresa y centros de atención.
5. Implementar los formatos de registro de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos), como instrumento básico para la operación y mejoramiento de los procesos.
6. Operativizar los diferentes medios de comunicación que permitan un análisis cualitativo de las necesidades del usuario a través de encuesta, sondeos, buzón de sugerencias.
7. Diseñar y desarrollar conjuntamente con otras dependencias de la ESE estrategias orientadas a la humanización en salud y al fortalecimiento del derecho a la salud de los usuarios.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”			
	SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	Código MN-SC-01	Versión 5	Fecha Vigencia 2021/10/19	

8. Recepcionar, clasificar, procesar, sistematizar, analizar e informar con criterio cualitativo y cuantitativo la información proveniente del ciudadano, usuario, grupo o comunidad que alimentan el proceso de toma de decisiones.
9. Desarrollar estrategias tendientes a garantizar el cumplimiento de las decisiones acordadas a partir de la información del SIAU, por los niveles superiores de la E.S.E.
10. Consolidar el servicio de atención ciudadano a través de acciones concertadas que favorezcan su participación activa en el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud, impulsando participación social del usuario en los diferentes espacios de participación social en salud.
11. Presentar los informes estadísticos sobre la atención de las peticiones, quejas y reclamos presentados ante la Empresa Social del Departamento del Meta “ESE Solución Salud” y sus Centros de Atención.
12. Diligenciar el formato registro de actividades servicio de información y atención al usuario.

3.3.2. Características de la Oficina de Servicio al Ciudadano

La oficina de atención al ciudadano, deben ser personalizadas en los Centros de Atención de la Empresa, para mantener condiciones de atención digna a los ciudadanos, por lo cual debe cumplir con las siguientes características:¹

- a. Encontrarse ubicada en sitio de fácil acceso al público y debidamente identificada.
- b. Infraestructura adecuada, para garantizar seguro y fácil desplazamiento de la población en general y el uso en forma confiable, eficiente y autónoma de los servicios instalados adoptando medidas de inclusión; para el efecto, deben contar con: Rampas y puertas de acceso para el ingreso de personas en condiciones de movilidad reducida o en sillas de ruedas o coches, señalética adecuada para personas en condición de discapacidad visual y baños públicos, dotados con lavamanos y elementos de aseo y accesibles a personas en condiciones de movilidad reducida.
- c. Dotación de sillas, proporcional a la cantidad de usuarios que acuden a las instalaciones; con buena iluminación, ventilación y los elementos tecnológicos para el buen desarrollo de las funciones de los trabajadores a cargo de la atención personalizada de manera que no impongan cargas a los usuarios, como solicitudes de fotocopias etc.

¹ Circular 0008 del 2018 Superintendencia de Salud.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”			
	SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	Código MN-SC-01	Versión 5	Fecha Vigencia 2021/10/19	

- d. Control de tiempos de atención o turnos para garantizar objetividad, prontitud, eficiencia, trato digno y focalizado. En ninguna circunstancia, se limitarán los números de turnos por jornada. normal funcionamiento.
- e. Publicación de cartelera físicas y/o digitales donde se informe permanentemente a los usuarios, sobre los Derechos y deberes de los usuarios, Canales de atención y medios de acceso a los diferentes trámites ofrecidos por la vigilada, Ubicación y dependencia que recibirá y resolverá las peticiones por ellos presentadas, entrega del formato de negociación de servicios, si es del caso.
- f. Mecanismos y espacios de participación social en salud.
- g. Contará con un Buzón de Sugerencias en medio físico o telefónico y/o Electrónico para recibir las sugerencias, felicitaciones y/o denuncias de los usuarios y con un procedimiento transparente de apertura y seguimiento de las mismas.
- h. Atención Preferencial y/o prioritaria, se realizará mediante ventanillas de uso exclusivo debidamente identificadas o mediante, asignación de turno preferencial que permita la trazabilidad de la atención, para la población con derecho a atención preferencial.

3.3.3 Ubicación y horarios de atención en las sedes de Atención en Salud

La Empresa Social del Estado tendera los siguientes Servicios de Atención e información a los ciudadanos.

MUNICIPIO	CENTRO DE ATENCION Y PUESTOS DE SALUD	
BARRANCA DE UPIA.	Dirección.	Carrera 5 11ª-21 Barrio Las Ferias
	Horario de Atención.	7:30 a.m. a 12 a.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. de Lunes a viernes
	Teléfono.	Servicio al Ciudadano: 3214031461 y Urgencias: 3208474920
	Correo Electrónico.	Dirección: barranca@esemeta.gov.co serviciudadano.barranca@esemeta.gov.co
CABUYARO.	Dirección.	Carrera 8 No. 7-99
	Horario de Atención.	7:30 a.m. a 12 a.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. de Lunes a viernes
	Teléfono.	Servicio al Ciudadano 3214032714 y Urgencias: 3208474951.
	Correo Electrónico.	Dirección: cabuyaro@esemeta.gov.co serviciudadano.cabuyaro@esemeta.gov.co
CALVARIO.	Dirección.	Carrera 5 N.º 5-64 Centro

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”			
	SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	Código MN-SC-01	Versión 5	Fecha Vigencia 2021/10/19	

	Horario de Atención.	7:30 a.m. a 12 a.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. de Lunes a viernes
	Teléfono.	Servicio al Ciudadano 3214035209 y Urgencias: 3208474934
	Correo Electrónico.	Dirección: calvario@esemeta.gov.co serviciudadano.calvario@esemeta.gov.co
CASTILLO.	Dirección.	Calle 10 N° 6-38 7 Cra 7 N° 10-37 Barrio Alfonso Meneses.
	Horario de Atención.	7:30 a.m. a 12 a.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. de Lunes a viernes
	Teléfono.	Servicio al Ciudadano 3214035217 y Urgencias: 3208474943
	Correo Electrónico.	Dirección: castillo@esemeta.gov.co serviciudadano.castillo@esemeta.gov.co
CUMARAL.	Dirección.	K 13 No 21-38 K21 12-76 Esquina Barrio el Triunfo
	Horario de Atención.	7:30 a.m. a 12 a.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. de Lunes a viernes
	Teléfono.	Servicio al Ciudadano-(098) 6870031 o 3214036518 Urgencias -(098) 6870003- 3208474947 y Dirección (098) 6870059
	Correo Electrónico.	Dirección: cumaral@esemeta.gov.co serviciudadano.cumaral@esemeta.gov.co
LEJANIAS.	Dirección.	Calle 8 No. 9-72. Barrió Porvenir.
	Horario de Atención.	7:30 a.m. a 12 a.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. de Lunes a viernes
	Teléfono.	Servicio al Ciudadano 3208474672 -6591008, Celular de citas: 3132342122
	Correo Electrónico.	Dirección: lejanias@esemeta.gov.co serviciudadano.lejanias@esemeta.gov.co.
MACARENA.	Dirección.	Calle 8 N 6-45 Barrio Cristales
	Horario de Atención.	7:30 a.m. a 12 a.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. de Lunes a viernes
	Teléfono	Servicio al Ciudadano 3214036527 y Urgencias: 3208474919
	Correo Electrónico.	Dirección: macarena@esemeta.gov.co serviciudadano.macarena@esemeta.gov.co.
SAN JUAN LOZADA	Dirección.	Vereda San Juna de Lozada
	Horario de Atención	7:30 a.m. a 12 a.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. de Lunes a viernes.
MAPIRIPAN	Dirección.	Calle 8 24-32, Calle N° 9 24-31, Carrea 24 N° 8-31,
	Horario de Atención.	7:30 a.m. a 12 a.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. de Lunes a viernes.
	Teléfono.	Teléfono:3214041520, y Urgencias: 3208474948
	Correo Electrónico.	Dirección: mapiripan@esemeta.gov.co serviciudadano.mapiripan@esemeta.gov.co.
PTO ALVIRA.	Dirección.	Vereda Puerto Alvira

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”			 <small>DEPARTAMENTO DEL META</small>
	SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	Código MN-SC-01	Versión 5	Fecha Vigencia 2021/10/19	

Mapiripan	Horario de Atención	7:30 a.m. a 12 a.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. de Lunes a viernes.
	Dirección.	Carrera 4 N° 18-42 Barrio Centro-parque principal.
MESETAS.	Horario de Atención.	7:30 a.m. a 12 a.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. de Lunes a viernes
	Teléfono.	Teléfono: (098) 6598033 y Urgencias: 3208474924
	Correo Electrónico.	Dirección: mesetas@esemeta.gov.co serviciudadano.mesetas@esemeta.gov.co.
	Dirección.	Calle 16 entre Carr. 5a y 6a. Vereda Santa Lucia
PUERTO CONCORDIA.	Horario de Atención.	7:30 a.m. a 12 a.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. de Lunes a viernes
	Teléfono.	Teléfono 3214062825 y Urgencias: 3208474669
	Correo Electrónico.	Dirección: ptoconcordia@esemeta.gov.co serviciudadano.ptoconcordia@esemeta.gov.co
	Dirección.	Carrera 7ª Calle 10 ESQUINA
PUERTO GAITAN.	Horario de Atención.	7:30 a.m. a 12 a.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. de Lunes a viernes
	Teléfono.	(098) 6460018-celular 3214042836 y Urgencias: 6460017-3208474620
	Correo Electrónico.	Dirección: ptogaitan@esemeta.gov.co serviciudadano.ptogaitan@esemeta.gov.co
	Dirección.	Vereda el Tigre-Pto Gaitán
EI TIGRE	Horario de Atención	7:30 a.m. a 12 a.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. de Lunes a viernes.
	Dirección.	Vereda el porvenir -Pto Gaitán
EL PORVENIR	Horario de Atención	7:30 a.m. a 12 a.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. de Lunes a viernes.
	Dirección	Carrera 4-No.6-80 Barrio la Esperanza.
PUERTO LLERAS.	Horario de Atención.	7:30 a.m. a 12 a.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. de Lunes a viernes
	Teléfono.	3214044035 y Urgencias: 3208474939
	Correo Electrónico.	Dirección: ptolleras@esemeta.gov.co serviciudadano.ptolleras@esemeta.gov.co
	Dirección.	Calle 44-84 Carrera 5-4-50 Barrio Ospina Pérez
RESTREPO.	Horario de Atención.	7:30 a.m. a 12 a.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. de Lunes a viernes
	Teléfono.	(098) 6550996-3214044085 y Urgencias: 3208474931
	Correo Electrónico.	Dirección: restrepo@esemeta.gov.co serviciudadano.restrepo@esemeta.gov.co
	Dirección.	Calle 10 No.7-65 Barrio Cunumia
SAN JUAN DE ARAMA.	Horario de Atención.	7:30 a.m. a 12 a.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. de Lunes a viernes

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”			
	SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	Código MN-SC-01	Versión 5	Fecha Vigencia 2021/10/19	

	Teléfono.	3214045370 y Urgencias: 3208474925
	Correo Electrónico.	Dirección: sanjuan@esemeta.gov.co serviciudadano.sanjuan@esemeta.gov.co
SAN JUANITO	Dirección.	Mz 33D 8 y 9 TV 6 y 7 Sede Sanjuanito
	Horario de Atención.	7:30 a.m. a 12 a.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. de Lunes a viernes
	Teléfono.	3214046573 y Urgencias: 3208474945
	Correo Electrónico.	Dirección: sanjuanito@esemeta.gov.co serviciudadano.sanjuanito@esemeta.gov.co.
URIBE.	Dirección.	Carrera 6 No.5-50 urbano, Sede Uribe
	Horario de Atención.	7:30 a.m. a 12 a.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. de Lunes a viernes
	Teléfono.	3214047876 y Urgencias: 3208474952
	Correo Electrónico.	Dirección: uribe@esemeta.gov.co serviciudadano.uribeo@esemeta.gov.co.
LA JULIA	Dirección.	Vereda la Julia-Uribe Teléfono: 3212099227,
	Horario de Atención	7:30 a.m. a 12 a.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. de Lunes a viernes
VISTA HERMOSA.	Dirección.	Calle 6 No.12-19-21-43 Barrio Sanjuán Bosco
	Horario de Atención.	7:30 a.m. a 12 a.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. de Lunes a viernes
	Teléfono.	3214047882 y Urgencias: 3208474928-(098) 6518262
	Correo Electrónico.	Dirección: vistahermosa@esemeta.gov.co serviciudadano.vistahermosa@esemeta.gov.co

3.4 CANALES DE ATENCION DEL SERVICIO AL CIUDADANO

La Empresa Social del Departamento del Meta E.S.E “Solución Salud, dispone a la ciudadanía los canales de atención de forma presencial, telefónico, de correspondencia y virtual así:

Canal	Escenario	Ubicación	Horario de Atención
PRESENCIAL	Ventanilla Única de Radicación de correspondencia	Sede Principal Villavicencio Calle 37 No.41-80 Barzal Alto	Lunes a viernes de
	Servicio al Ciudadano.	En los 17 municipios	

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”			
	SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO			
Código MN-SC-01	Versión 5	Fecha Vigencia 2021/10/19	Página 14 de 37	

	Buzón de Sugerencias	Sede Principal y Centros de Atención		8:00 a 11:30, 2:00 a 5:30																																																										
TELEFONICO	Línea Nivel Central	Línea Gratuita Nacional 01800918663 Servicio al Ciudadano <ul style="list-style-type: none"> • Celular 3214031427 • Teléfono fijo 611797 Ext. 101-102 		Lunes a viernes de 8:00 a 11:30, 2:00 a 5:30																																																										
	Líneas de Contacto en los Centros de Atención y Puestos de Salud		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Centro de Atención</th> <th>Contacto SIAU</th> <th>Telefono Fijo. 6611797 Extencion citas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Barranca de Apia</td><td>3214031461</td><td>103</td></tr> <tr><td>Cabuyaro</td><td>3214032714</td><td>104</td></tr> <tr><td>Cumaral</td><td>3214036518</td><td>105</td></tr> <tr><td>Calvario</td><td>3214035209</td><td>106</td></tr> <tr><td>Castillo</td><td>3214035217</td><td>107</td></tr> <tr><td>Macarena</td><td>3214040307</td><td>108</td></tr> <tr><td>Lejanías</td><td>3214036527</td><td>109</td></tr> <tr><td>Mapiripan</td><td>3214041520</td><td>110</td></tr> <tr><td>Mesetas</td><td>3214042795</td><td>111</td></tr> <tr><td>Puerto concordia</td><td>3214042825</td><td>112</td></tr> <tr><td>Puerto Gaitán</td><td>3214042836</td><td>113</td></tr> <tr><td>Puerto Ileras</td><td>3214044037</td><td>115</td></tr> <tr><td>Restrepo</td><td>3214044085</td><td>116</td></tr> <tr><td>San Juan de Arama</td><td>3214045370</td><td>117</td></tr> <tr><td>San Juanito</td><td>3214046573</td><td>118</td></tr> <tr><td>Uribe</td><td>3214047876</td><td>119</td></tr> <tr><td>Vistahermosa</td><td>3214047882</td><td>120</td></tr> <tr><td>La Julia</td><td>3212099227</td><td></td></tr> </tbody> </table>		Centro de Atención	Contacto SIAU	Telefono Fijo. 6611797 Extencion citas	Barranca de Apia	3214031461	103	Cabuyaro	3214032714	104	Cumaral	3214036518	105	Calvario	3214035209	106	Castillo	3214035217	107	Macarena	3214040307	108	Lejanías	3214036527	109	Mapiripan	3214041520	110	Mesetas	3214042795	111	Puerto concordia	3214042825	112	Puerto Gaitán	3214042836	113	Puerto Ileras	3214044037	115	Restrepo	3214044085	116	San Juan de Arama	3214045370	117	San Juanito	3214046573	118	Uribe	3214047876	119	Vistahermosa	3214047882	120	La Julia	3212099227		
		Centro de Atención	Contacto SIAU		Telefono Fijo. 6611797 Extencion citas																																																									
		Barranca de Apia	3214031461		103																																																									
		Cabuyaro	3214032714		104																																																									
		Cumaral	3214036518		105																																																									
		Calvario	3214035209		106																																																									
		Castillo	3214035217		107																																																									
		Macarena	3214040307		108																																																									
		Lejanías	3214036527		109																																																									
		Mapiripan	3214041520		110																																																									
		Mesetas	3214042795		111																																																									
		Puerto concordia	3214042825		112																																																									
		Puerto Gaitán	3214042836		113																																																									
Puerto Ileras	3214044037	115																																																												
Restrepo	3214044085	116																																																												
San Juan de Arama	3214045370	117																																																												
San Juanito	3214046573	118																																																												
Uribe	3214047876	119																																																												
Vistahermosa	3214047882	120																																																												
La Julia	3212099227																																																													
VIRTUALES	Portal web.	www.esemeta.gov.co Aplicativo link de PQRS: http://www.esemeta.gov.co/		Permanente																																																										
	Facebook	@EseSolucionSalud																																																												
	Correo institucional	ventanilla.unica@esemeta.gov.CO Servicio.cliente@esemeta.gov.co notificacionesjudiciales@esemeta.gov.co																																																												

3.5 LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN EN EL CANAL PRESENCIAL

Lo servidores públicos de la E.S.E “Solución Salud, deben tener presente las siguientes consideraciones y lineamiento, para brindar un eficiente servicio:

Aspectos	Lineamientos
Sobre los Horarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumpla estrictamente el horario de trabajo. • Llegue anticipadamente al puesto de trabajo para no afectar a sus compañeros y ciudadanos.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”			
	SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO			
Código MN-SC-01	Versión 5	Fecha Vigencia 2021/10/19	Página 15 de 37	

<p>Presentación personal</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenga una presentación personal. No usar sudaderas, pantalones cortos, escotes llamativos o camisetas de equipos deportivos. • Es obligatorio el uso del carné institucional. • Mantenga su lugar de trabajo limpio y ordenado. • No comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano.
<p>Contacto inicial</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Atención en forma exclusiva a la persona que está atendiendo y pregunte de requerir mayor información • Responda con claridad al ciudadano utilizando un lenguaje claro sin tecnicismos. • Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto, explique por qué e informe los requisitos o pasos a seguir. • Dirija al ciudadano a otro módulo si no puede ser resuelta e indique hacia donde es y dé a conocer a la persona que debe atenderlo el asunto y el nombre del ciudadano, para evitar reproceso.
<p>En la Escucha activa</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Deje hablar primero al usuario y utilice un lenguaje claro, sencillo. • Logre que el ciudadano sienta confianza, mírelo a los ojos, asiente con la cabeza mientras escucha • Concéntrese en el problema o solicitud planteada y póngase en el lugar del ciudadano. • Demuestre estar dispuesto a escuchar, manifestándole, claramente su interés para tratar de colaborarle. • Sea paciente, no interrumpa y tómese el tiempo necesario. • Elimine distracciones: (celulares, llamadas telefónicas, puertas abiertas, etc.). • Conduzca la conversación sin interrumpir al ciudadano y evite argumentar en exceso.
<p>Cuando la respuesta a la solicitud es negativa</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud. • Aunque las respuestas no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, hay que plantearle alternativa que ayudan a solucionar la petición y muestren que el usuario es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones. • Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”			
	SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO			
Código MN-SC-01	Versión 5	Fecha Vigencia 2021/10/19	Página 16 de 37	

<p>En la comunicación verbal</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Mire a los ojos al usuario cuando éste le hable. • Evite gestos que evidencian actitudes negativas o desinteresadas sobre lo que comunica el usuario. • Adopté una postura de acercamiento inclinando hacia delante el cuerpo, eso refleja atención completa. • Evite agitar los pies y no voltee la cabeza hacia un lado, corta las señales visuales de nuestro interlocutor. • Ajuste el tono y volumen de voz sin excederse para afirmar. • El lenguaje debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” • No deje silencios en el discurso, no empleé palabras de relleno, repeticiones, tartamudeos, pronunciaciones erróneas, o palabras sin sentido.
<p>Atención de personas alteradas conflictivas e inconformes</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión. • Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme. • Muéstrole con su actitud que lo está escuchando, manteniendo contacto visual. • Omite tomarse la situación como personal, si el ciudadano o ciudadana reclama sobre un trámite o servicio. • No mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal. • Obtenga del usuario toda la información que necesite, verifique los datos, teniendo presente. <i>¿Qué necesita esta persona y cómo le puedo satisfacer esa necesidad?, muéstrole solidaridad.</i> • No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme • Presente una propuesta de solución sin comprometerse a nada que no pueda cumplir y haga seguimiento a la solución. • Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
<p>En la despedida del ciudadano y demás grupos de interés</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Pregunte siempre: <i>¿Hay algo más en qué le pueda servir?</i> • Finalice con una sonrisa y mencionando que ha sido un gusto atenderle.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”			
	SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	Código MN-SC-01	Versión 5	Fecha Vigencia 2021/10/19	

3.5.1 Rol del Orientador o informador en la Atención

El rol del orientador o informador, debe ser brindado por el funcionario del Servicio al Ciudadano, quien deberá tener presente las siguientes consideraciones para un buen servicio:

- Conozca previamente el portafolio de servicios, los procedimientos, programas de promoción y prevención y los contratos suscriptos con las diferentes EAPB.
- Identifique el objetivo de solicitud del ciudadano, indague y escuche atentamente para brindar la orientación correcta y evite un direccionamiento erróneo; para concluir la orientación, direccíonela así: “*por favor, diríjase a....*”. –
- Brinde asesoría a los usuarios en la utilización del servicio y sobre los canales de información de servicio al ciudadano de la ESE.
- Verifique que el usuario lleve los documentos necesarios para realizar su trámite, realizar filtro en fila y evitarle pérdidas de tiempo falta de los mismos.
- Si el usuario no tiene todos los documentos para su trámite, indíquele claramente los requisitos, las formas de presentar la solicitud, la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
- Confirme con la persona si la información quedó clara y si es suficiente y retroalíméntele sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente.
- Si hubo alguna dificultad para responder, escale la solicitud ciudadana informando a la instancia respectiva para que se pueda resolver de fondo.
- Aplique los lineamientos para la despedida del ciudadano.

3.5.2 Rol por el Vigilante de Seguridad

La labor que realiza el personal de seguridad y vigilancia, garantiza la seguridad de las personas que lo visita, los bienes y en general el servicio por lo cual debe tener presente lo siguiente.

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”			
	SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	Código MN-SC-01	Versión 5	Fecha Vigencia 2021/10/19	

- Debe direccionar al ciudadano a la Oficina de Servicio al Usuario. Si es una pregunta sencilla que hace el usuario y/o ciudadano, puede informar sin descuidar nunca la seguridad.
- Haga contacto visual con el ciudadano y sonría evitando mirarlo con desconfianza. Salude diciendo: “*buenos días/tardes señor o señora, “bienvenido/a...”*”.
- Infórmele al ciudadano de manera cordial y respetuosa que para garantizar la seguridad propia y de las personas debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales.
- Mantenga contacto permanente con el funcionario de servicio al ciudadano ellos le darán a conocer las novedades y cambios que se den en la operación del día.
- Permita el ingreso de la persona con discapacidad y de manera inmediata informe al orientador para que sea atendida con prioridad e Identifíquese el trámite a realizar

3.6 LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN DIFERENCIAL EN EL SERVICIO AL CIUDADANO EN EL CANAL PRESENCIAL

Las atenciones a los ciudadanos serán con un enfoque de derechos y un enfoque diferencial, para lo cual deberá tener presente los siguientes

3.6.1. Atención para Personas en Situación de Discapacidad:

Tipo de situación de Discapacidad	Lineamientos
<p>Discapacidad Visual</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Refiérase a la población con discapacidad, como personas en situación discapacidad, y no discapacitado. • Hable y preste atención, las personas ciegas o con baja visión, perciben de donde procede la voz e identifican si mientras le hablan usted mira en otra dirección. • El turno preferencial debe ser leído al entregarlo y en tono de voz que el ciudadano atienda al llamado. • Pregunte a la persona si desea y necesita la ayuda para desplazarse por el lugar. • Si la persona acepta la ayuda no lo tome bruscamente, ubíquese un paso adelante para tomar su codo u hombro, recuerde que usted es el referente y guía para desplazarse.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”			
	SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	Código MN-SC-01	Versión 5	Fecha Vigencia 2021/10/19	

	<ul style="list-style-type: none"> • Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes, vaya en línea recta. • Si decide no aceptar su guía, dé las indicaciones precisas que permitan ubicarse espacialmente. • Si la persona está acompañada de su perro guía, no olvide caminar al lado opuesto de él, describa el lugar, evite distraer el perro. • No eleve la voz ni piense que ha de estar hablándole continuamente, la conversación ha de fluir normalmente. Si debe leerle un documento hágalo despacio y con claridad. • Cuando se entreguen documentos, mencione con claridad cuáles son. • Si por algún motivo usted debe retirarse del puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola. • Para indicarle dónde ha de firmar, puede tomar su mano y llevarle hasta el punto donde ha de firmar. • El ciudadano debe ser guiado hasta la salida de cualquiera de las formas anteriormente encontradas
<p style="text-align: center;">Discapacidad Cognitiva</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Estos ciudadanos pueden tomarse más tiempo para entender trámite o solicitud, escuche con paciencia y amabilidad. • Brinde información de forma visual, con mensajes en lenguaje sencillo, claro, concreto y corto. • Durante todo el proceso de orientación o acceso al servicio, valide que la persona comprendió la información suministrada. • Evite críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor. • Consigne por escrito si el ciudadano debe presentar algún documento adicional o cumplir con algún requisito previo.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”			
	SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO			
Código MN-SC-01	Versión 5	Fecha Vigencia 2021/10/19	Página 20 de 37	

<p style="text-align: center;">Discapacidad uditiva</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Si el ciudadano puede entender el español oral a través de la lectura de labios tenga en cuenta: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ubíquese dentro del campo visual de la persona sorda. ➤ Dirija siempre su mirada a la persona y hable claramente ➤ No hable con chicles o alimentos en la boca ➤ No voltee la cara y no se cubra la boca mientras habla ➤ Si está acompañada el ciudadano sordo, diríjase a ella. ➤ Si no está prestando atención, tóquele el hombro ➤ Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación. ➤ No grite, el interlocutor percibe el contenido de las palabras solo ve un rostro tenso y hostil, que intenta comunicarse. • Si un ciudadano sordo se comunica en la lengua de señas: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Diríjase utilizando la misma lengua de manera cordial. ➤ Si va acompañada de intérprete, evite dirigirse solo a él olvidando su interlocutor la persona sorda. ➤ Mientras esté conversando, mantenga siempre el contacto visual, si desvía puede pensar que la conversación terminó. • Si el canal comunicativo es el español escrito: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Escriba frases cortas y concretas. ➤ Escriba en lenguaje claro y sencillo.
<p style="text-align: center;">Discapacidad física o motora</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Procure que los usuarios que usan muletas o sillas de ruedas, las dejen siempre al alcance de la mano. • No toque ni cambie de lugar los instrumentos de ayuda, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona. • Si el usuario se encuentra en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a corta distancia. • Si va a mantener una conversación de mayor a cinco (5) minutos, sitúese a la altura de sus ojos, sin posturas forzadas. • Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de la misma y Ayude si debe de transportar objetos. • No se apoye en la silla de ruedas ya que es parte de su estación corporal. • Cuando deba acompañar a la persona, camine despacio, con auxilio o no de aparatos, debe ir al ritmo de él o ella. • Actúe naturalmente con una persona con parálisis cerebral, puede tener dificultades para caminar, hacer movimientos involuntarios y presentar expresiones espiadas en el rostro.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”			
	SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	Código MN-SC-01	Versión 5	Fecha Vigencia 2021/10/19	

3.6.2. Atención para Personas de Talla Baja

La talla baja de algunas personas a veces dificulta el acceso a espacios físicos, por eso es importante tener en cuenta los siguientes lineamientos:

- De manera respetuosa adapte la situación y ubicación de su módulo o lugar de atención, para que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Trate al ciudadano según su edad cronológica.
- Verifique que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.

3.6.3. Atención para Adultos Mayores y Mujeres Embarazadas

Los adultos mayores y las mujeres embarazadas deben contar con una atención preferencial, la cual requiere contemplar los siguientes lineamientos:

- Otorgue turno preferencial para su atención de acuerdo con el orden de llegada al punto de atención.
- No use diminutivos ni expresiones paternalistas para referirse a su interlocutor.
- Respete sus ritmos, valores, concepciones y conductas, buscando el consenso con su interlocutor.
- Procure ponerse en el lugar de su interlocutor para comprender las solicitudes que realiza.
- Sea cortés en la forma que atiende.
- Haga preguntas cerradas para aclarar y precisar la solicitud.
- Escuche con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
- En caso de una situación difícil no se ponga a la defensiva, solicite respeto y quienes están a su alrededor, no reaccione a exigencias, gritos o insultos.
- Explique y cerciórese de su respuesta fue entendible en un lenguaje claro y sencillo.
- Se debe publicar en lugar visible de la Institución el siguiente texto como encabezado de la resolución debidamente resaltado ***“NUNCA OLVIDE QUE LA ATENCION A LAS MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO ES PREFERENCIAL- UN RETO DE VIDA.***

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”			
	SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	Código MN-SC-01	Versión 5	Fecha Vigencia 2021/10/19	

3.6.4. Atención para Niños Niña y Adolescentes

Los niños, niñas y adolescentes deben contar con una atención preferencial sobre los demás ciudadanos, la cual requiere contemplar los siguientes lineamientos:

- Otorgue turno preferencial para su atención.
- Escuche a su interlocutor de manera atenta y sin gestos de duda.
- Debe llamarles por su nombre sin usar términos cariñosos o diminutivos.
- Ningún colaborador, que intervenga en el ciclo de servicio puede tener contacto físico con los niños, niñas o adolescentes o encuentros fuera de los protocolos institucionales.
- Otorgue respuestas y/u orientación en lenguaje claro y sencillo, acorde con el solicitante.
- No se pueden dar a conocer los datos o información del usuario o institución, excepto que forme parte de la intervención para la garantía de los derechos de las niñas, los niños y adolescentes y se solicite de manera formal.
- Recuerde siempre reconocer al niño, la niña o el adolescente como un ser-sujeto de derechos, que se encuentra en pleno desarrollo y fortalecimiento de sus facultades cognitivas, sociales, intelectuales y fisiológicas, entre otras.

3.6.5. Atención para Personas de LGTBI.

Todas las personas tienen derecho a definir su identidad sexual y la construyen frente al sexo, al género y a la orientación sexual. La identidad no la definen quienes están alrededor de una persona sino la persona misma y esta decisión debe ser respetada como cualquier otra decisión que no vulnere derechos de los demás y que corresponde al libre desarrollo de la personalidad.

- Salude e inmediatamente pregunte el nombre de la persona, este dará la pauta para dirigirse a ella de acuerdo a su género de identificación (señor o señora), esto aplica particularmente para referirse a personas transgénero.
- Absténgase de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos y forma de hablar

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”			
	SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	Código MN-SC-01	Versión 5	Fecha Vigencia 2021/10/19	

- Puede encontrarse con personas cuyo aspecto es totalmente femenino pero que tienen bigote o con aspecto totalmente masculino que tengan falda, o personas cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino, por lo cual no asuma ni las identifique con un género hasta que la persona de una pauta.
- Si la persona solicita un servicio referido en particular a este tema, evita presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así.

3.6.6. Atención para Grupos Étnicos y Culturales

En la Atención de ciudadanos que se dirijan los Centros de Atención y Puestos de Salud en lenguas nativas, aplique los lineamientos de atención presencial:

- Identifique si la persona puede comunicarse en español.
- Si la alternativa anterior no es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas o dibujos que permitan entender la solicitud.
- Solicite los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.
- De acuerdo con el art. 8º Ley Transparencia 1712/2014 con el objeto de facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que particularmente las afecte, la Empresa E.S.E “Solución Salud”, a solicitud de las autoridades de las comunidades étnicas y culturales, debe divulgar información pública en diversas lenguas, para lo cual debe tenerse en cuenta los siguientes lineamientos:
 - Identifique la comunidad étnica o cultural de la autoridad que solicita la información.
 - Analice la solicitud de traducción y/o interpretación de información teniendo en cuenta los siguientes criterios: Extensión del documento, características de la población a la que impactará la información, necesidad real de la traducción y/o interpretación para la población objetivo y capacidades institucionales para gestionar la traducción.
 - Determine la viabilidad de realizar o no la traducción y/o interpretación, e informe a la autoridad solicitante.
 - Si es viable la realización de la traducción y/o interpretación, gestione el apoyo y/o cotización de un traductor y/o intérprete de la respectiva lengua nativa.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”			
	SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	Código MN-SC-01	Versión 5	Fecha Vigencia 2021/10/19	

3.6.7. Atención para 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 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 buen el servicio, le corresponde al servidor público en las sedes:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.
- Solicitar la aplicación de la Ruta de atención.

3.7. LINEAMIENTOS DEL CANAL DE ATENCIÓN DE CORRESPONDENCIA FISICA

El canal de atención de correspondencia física, está habilitado a través de la ventanilla única de correspondencia y buzones de sugerencias, que permite a los ciudadanos por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites, solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia, relacionada con el quehacer de la entidad.

3.7.1. Ventanilla Única de Radicación de Correspondencia

La correspondencia física, puede ser presenta por cualquier ciudadano en las áreas de correspondencia, la cual será recibida en la sede principal de la Empresa, en los Centros y Puestos de Salud habilitados; por lo cual se debe tener presente los siguientes lineamientos:

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”			
	SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO			
Código MN-SC-01	Versión 5	Fecha Vigencia 2021/10/19	Página 25 de 37	

Canal	Lineamientos
	<ul style="list-style-type: none"> • El horario de recepción de documentos estará en lugar visible al ciudadano y disponible a través de (páginas web y carteleras en los centros y puestos de salud) • Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia • Saludar y tratar con respeto al ciudadano. • Recibir, abrir y verificar el contenido de documentos. • En el medio electrónico o manual establecido, se registrará con número de radicado único y fecha de recibo todos los documentos entregados por el ciudadano y sin alterar los documentos. • Entregar al ciudadano, copia firmada de recibo de la correspondencia. • Si la documentación no es de competencia de la ESE, devolver al ciudadano. Si insiste, recibirla y reenviar o devolver a la parte interesada. • Canalizar y direccionar 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 para la elaboración de documentos.

3.7.2. Buzón de Sugerencias

En los Buzones de sugerencias ubicados en la sede principal, en los servicios de urgencias y consulta externa, ubicados de las sedes de atención, cualquier ciudadano puede presentar de forma escrita PQRSF y depositándolos en ellos, los cuales serán recogidos por el personal del Servicio de Atención al Ciudadano quienes tendrán en cuenta lo siguiente:

Canal	Lineamientos
	<ul style="list-style-type: none"> • Tener disponible formatos físico y lapiceros disponibles en los buzones ubicados en la sede principal o en los centros de atención y puestos de salud. • El ciudadano diligencia el formato y lo deposita en los buzones de sugerencias ubicados en la sede principal y en los Centros de Atención y Puestos de Salud. • La Apertura periódica de los buzones de sugerencias deberá realizarse de acuerdo al procedimiento establecido y estará cargo de la oficina de Servicio al Ciudadano mediante acta con un representante de los usuarios. • Dar repuesta a cada ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad de acuerdo a PQRSF dado conocer.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”			
	SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	Código MN-SC-01	Versión 5	Fecha Vigencia 2021/10/19	

3.8 LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN POR CANAL DE COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

El canal telefónico, permite la interacción en tiempo real entre el colaborador de la Empresa Social del Departamento del Meta E.S.E “Solución Salud” y el ciudadano a través de las redes de telefonía fija o móvil en la sede central y de los centro de atención.

canal	Lineamientos
<p>comunicación TELEFONICA</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • El teléfono es una herramienta que permite al Usuario acceder a todo tipo de información y servicios que presta la Empresa Social del Departamento del Meta ESE “Solución Salud”, de forma sencilla y rápida, con independencia de la distancia que le separe. • Ofrecer por este medio una imagen profesional, eficaz y moderna, y con una alta calidad en el trato personal. No olvide que su actitud también puede ser percibida a través del teléfono. • Procure contestar el teléfono antes del tercer timbre. • Saludar a quien llama con la siguiente fórmula: Empresa Social del Departamento del Meta ESE “Solución Salud” “Solución salud”. Buenos días/tardes, habla (nombre y apellido), ¿en qué le puedo servir? • Hablar con nitidez y articular bien las palabras. • Dedíquese exclusivamente a la atención del usuario(a), no lo interrumpa constantemente, ni hable con sus compañeros mientras conversa con él o ella. • Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada. • Retirar de la boca objetos que dificulte la vocalización. • Si no se cuenta con audífonos, sostener el teléfono con la mano contraria que se usa para escribir, y tenerla libre para anotar los mensajes, y buscar información requerida. • Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre. • Colgar después que lo haga el ciudadano.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”			
	SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO			
Código MN-SC-01	Versión 5	Fecha Vigencia 2021/10/19	Página 27 de 37	

3.9 LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN MEDIANTE CANALES VIRTUALES

A través de los canales virtuales, se integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones, correo electrónico, redes sociales y link virtuales para PQRSF.

3.9.1 Correo Electrónico

La Empresa Social, cuenta con un medio de comunicación efectivo como el correo electrónico institucional que permite comunicarse a nivel interno y externo.

- Acceso: ventanilla.unica.esemeta.gov.co
- Acceso: <http://www.esemeta.gov.co/>
- Acceso: servicio.ciudadano.gov.co
- Acceso: notificacionesjudiciales@esemeta.gov.co

Canal	Lineamientos
	<ul style="list-style-type: none"> • El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, 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. • Seguir el protocolo establecido por ESE con relación al uso manual de marca, plantillas y firmas. • Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario. • No utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. • Analizar si la solicitud compete a la ESE; de lo contrario, emitirla a la entidad encargada e informar de ello. • Asegurar que debajo de la firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano pueda ponerse en contacto. • Recordar usar las plantillas de firma de la ESE. • Revisar de manera completa el mensaje antes de “Enviar”.

3.9.2 Link Virtual de PQRSF

La empresa disponible en la página web de la entidad un [Link PQRSF](#) para que los ciudadanos y usuarios presenten sus peticiones, para la cual debe aportar los datos

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”			
	SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	Código MN-SC-01	Versión 5	Fecha Vigencia 2021/10/19	

personales y correo electrónico y mediante el ejercicio del derecho de petición los ciudadanos podrán requerir, entre otros, los siguientes servicios:

- Reconocimiento de un derecho
- Solicitud de resolver una situación jurídica,
- Solicitud de prestar un servicio,
- Pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos,
- Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

canal	Consideraciones																																
<p style="text-align: center;">Para la atención de PQRSF</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Tenga en cuenta los lineamientos y términos establecidos: en el manual de PQR, de los Derechos de Petición ley 1755 de 2015, y/o las que adicione o modifique; • Tenga presente las actividades y responsables establecidos en el Procedimiento PR-SC-01 Tramite de PQRS, que puede consultar en: http://esemeta.gov.co/. De conformidad con el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015, la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolverlas. <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Modalidad de petición</th> <th colspan="2">Términos para responder</th> </tr> <tr> <th>Ley 1755 de 2015</th> <th>Decreto 491 de 2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Petición de interés general y/o particular</td> <td>15 días hábiles</td> <td>30 días hábiles</td> </tr> <tr> <td>Quejas</td> <td>15 días hábiles</td> <td>15 días hábiles</td> </tr> <tr> <td>Reclamos</td> <td>15 días hábiles</td> <td>15 días hábiles</td> </tr> <tr> <td>Denuncias</td> <td>15 días hábiles</td> <td>15 días hábiles</td> </tr> <tr> <td>Solicitud documentos o copias</td> <td>10 días hábiles</td> <td>20 días hábiles</td> </tr> <tr> <td>Solicitud información pública</td> <td>10 días hábiles</td> <td>20 días hábiles</td> </tr> <tr> <td>Petición información entre entidades</td> <td>10 días hábiles</td> <td>10 días hábiles</td> </tr> <tr> <td>Consulta</td> <td>30 días hábiles</td> <td>35 días hábiles</td> </tr> <tr> <td>Traslados por competencia</td> <td>5 días hábiles</td> <td>5 días hábiles</td> </tr> </tbody> </table>	Modalidad de petición	Términos para responder		Ley 1755 de 2015	Decreto 491 de 2020	Petición de interés general y/o particular	15 días hábiles	30 días hábiles	Quejas	15 días hábiles	15 días hábiles	Reclamos	15 días hábiles	15 días hábiles	Denuncias	15 días hábiles	15 días hábiles	Solicitud documentos o copias	10 días hábiles	20 días hábiles	Solicitud información pública	10 días hábiles	20 días hábiles	Petición información entre entidades	10 días hábiles	10 días hábiles	Consulta	30 días hábiles	35 días hábiles	Traslados por competencia	5 días hábiles	5 días hábiles
Modalidad de petición	Términos para responder																																
	Ley 1755 de 2015	Decreto 491 de 2020																															
Petición de interés general y/o particular	15 días hábiles	30 días hábiles																															
Quejas	15 días hábiles	15 días hábiles																															
Reclamos	15 días hábiles	15 días hábiles																															
Denuncias	15 días hábiles	15 días hábiles																															
Solicitud documentos o copias	10 días hábiles	20 días hábiles																															
Solicitud información pública	10 días hábiles	20 días hábiles																															
Petición información entre entidades	10 días hábiles	10 días hábiles																															
Consulta	30 días hábiles	35 días hábiles																															
Traslados por competencia	5 días hábiles	5 días hábiles																															
<p style="text-align: center;">Preguntas Frecuentes</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • La ESE, cuenta con en su Sitio Web con una sección de preguntas frecuentes, con la información más relevante y/o consultada sobre los proyectos, programas, productos y servicios de la entidad, conozca la información publicada. • Para una adecuada atención genere las alertas pertinentes al Grupo Interno de Trabajo, fortalecimiento la Relación con los Grupos de Interés, cuando vea oportuno su actualización o completitud. 																																

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”			
	SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	Código MN-SC-01	Versión 5	Fecha Vigencia 2021/10/19	

3.9.3 Red Social Facebook

El Facebook de la Empresa Social del Departamento del Meta E.S.E “Solución Salud” debe tenerse los siguientes lineamientos.

canal	Lineamientos
	<ul style="list-style-type: none"> • Monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes que interponen los ciudadanos para ser analizados. • Actualizar el contenido, imágenes y videos institucionales, noticias actuales del sector salud, comunicados de prensa eventos, campañas, proyectos entre otros. • Difundir los servicios que la Institución ofrece a través de su portafolio institucional. • Eliminar spam o contenidos inapropiados que compartan los usuarios o que no sean de competencia institucional.
	<ul style="list-style-type: none"> • Bloquear y denunciar los mensajes, comentarios e imágenes que atenten contra la integridad institucional o personal. • Dar respuesta a aquellos mensajes que lo requieran siguiendo los lineamientos de los documentos que la institución tiene oficialmente. • 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 cuando sea necesario y cuando no se tenga una respuesta adecuada.

El líder de servicio al ciudadano debe monitorear los comentarios, las preguntas y en general los mensajes que interponen los ciudadanos para ser analizados.

Las redes sociales serán monitoreadas por la persona designada por la gerencia para comunicaciones.

3.10 MEDICION DE SATISFACCION AL CIUDADANO

El objetivo principal, es evaluar la atención brindada por la Empresa Social del Departamento del Meta E.S.E “Solución Salud” a los ciudadanos por los diferentes canales de atención dispuestos, lo cual permite identificar no sólo las fortalezas del

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”			
	SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	Código MN-SC-01	Versión 5	Fecha Vigencia 2021/10/19	

proceso para repotenciarlas, sino sus debilidades para corregirlas hacia el futuro realizar una retroalimentación final con el ciudadano.

La Medición de nivel de satisfacción del ciudadano por los canales de atención; debe apuntar a conocer si el servicio fue prestado con amabilidad, calidad, oportunidad e idoneidad. Se preguntará a cada 10 usuarios, durante la primera semana de los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre por parte de servicio de atención al ciudadano en cada sede:

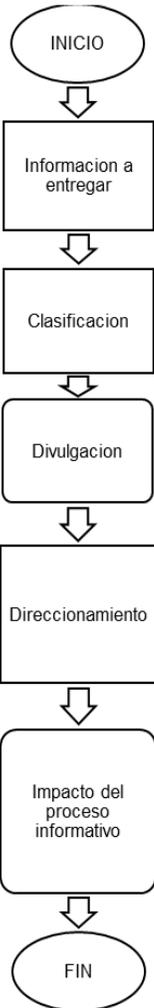
- Por el conocimiento de los canales existentes.
- Por la oportunidad en la atención recibida y en la respuesta final suministrada.
- Por la calidad de la respuesta, en términos de concreción, claridad, coherencia e idoneidad.
- Por la amabilidad y buen trato recibido.
- Por la claridad en el alcance de las funciones del nivel central y sus sedes.
- Por los aspectos a mejorar en el proceso de atención al ciudadano.

Las encuestas FR-SC-07 y su tabulación deben enviarse a nivel central al líder de Servicio al ciudadano, el cual consolidara las mismas, para el reporte de seguimiento a indicadores trimestrales, y si se presentan desviaciones elaborara plan de mejoramiento FR-GQ-41 el cual le debe realizar seguimiento FR-GQ-47 a la ejecución.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”			 <small>DEPARTAMENTO DEL META</small>
	SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	Código MN-SC-01	Versión 5	Fecha Vigencia 2021/10/19	

4 FLUJOGRAMA.

4.1. FLUJOGRAMA DE ORIENTACION E INFORMACION AL CIUDADANO EN SIAU.

Nº	FLUJOGRAMA	QUE	QUIEN	CUANDO	DONDE	COMO
1		INICIO				
2		Información a entregar	Funcionario servicio ciudadano/ Admisión	Ingreso del Ciudadano	Oficina de Atención al ciudadano	El ciudadano solicita información verbal o por escrito respecto a la información que necesite
3		Clasificación de la necesidad de Información	Funcionario servicio ciudadano	Ingreso del ciudadano a la oficina de Atención al Ciudadano	Oficina de Atención al Ciudadano	El ciudadano presenta cada una de las dudas por escrito o personalmente para dirigirla o brindarle la orientación adecuada
4		Divulgación de la Información	Funcionario servicio ciudadano	El ciudadano presenta su necesidad de información	Oficina de Atención al Ciudadano	Mediante folletos o carteleras se le brinda información al usuario de acuerdo a sus dudas
5		Direccionamiento a funcionario o entidad competente	Funcionario servicio ciudadano	Se tiene definida la necesidad del ciudadano	Oficina de Atención al ciudadano	Se oriente hacia el profesional o personal del centro de Atención encargado de brindar la información que solicita el usuario.
6		Impacto del proceso informativo	Usuario	El ciudadano ha obtenido la información que buscaba	Oficina de Servicio al ciudadano	Mediante formato de satisfacción al usuario
7		FIN				

5 ANEXOS.

No aplica

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”			
	SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	Código MN-SC-01	Versión 5	Fecha Vigencia 2021/10/19	

6 TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

PQRSF: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones

EPS: Empresas promotoras de Salud.

SGSSS: Sistema general de seguridad social en salud

SIAU: Servicio de Información y Atención al Usuario.

DERECHO DE PETICION: Es la facultad que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o entidades, ya sea por motivos de interés general o particular.

PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL: Derecho fundamental de rango constitucional que puede ser ejercido por cualquier persona ya sea de forma verbal o escrita, y que tiene por objeto formular una solicitud de interés general que puede tener relación directa o indirecta con el solicitante.

PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR: Derecho fundamental que puede ser ejercido por cualquier persona ya sea de forma verbal o escrita, en el que el objeto interesa, afecta o guarda relación con el peticionario.

PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES: Son aquellas que se formulan entre autoridades mediante las cuales se solicita información o documentos.

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: Derecho fundamental que tiene cualquier persona de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión, control o custodia de la Entidad.

QUEJA: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones y obligaciones contractuales.

RECLAMO: Manifestación de inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o falta de atención de una solicitud.

DENUNCIA: Es la declaración verbal o escrita en la que se coloca a consideración de la ESE de cualquier hecho del que se tenga conocimiento y que pueda ser propio de una

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”			
	SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	Código MN-SC-01	Versión 5	Fecha Vigencia 2021/10/19	

infracción o delito, aunque no la haya presenciado directamente o no le haya ocasionado perjuicio.

ATENCIÓN: Es la comunicación de doble vía, de manera cordial y respetuosa de los servidores, con las personas naturales o jurídicas que acuden a la Entidad a través de los canales físicos o virtuales, para ejercer su derecho fundamental de petición, para ser escuchados, obtener orientación, acceder al portafolio de servicios institucionales o adelantar trámites.

ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL: Es la atención que debe ser brindada por la oficina del Servicio al Ciudadano o por una o varias dependencias a todas las personas objeto de especial protección constitucional, como las personas en condición de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes y adultos mayores.

ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES. Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados.

CIUDADANO: Es la persona que por su naturaleza pública y por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones personalísimos e inalienables reconocidos, al resto de los ciudadanos, bajo el principio formal de igualdad.

ORIENTACIÓN: Consiste en suministrar escrita o verbalmente información e indicación por parte del servidor público o contratista de la Entidad al grupo de interés, para guiarlo frente a una inquietud general de baja complejidad, como, por ejemplo, el lugar al que aquél puede dirigirse para obtener la atención, la asesoría o la información de fondo solicitada, entre otras.

ESCUCHA ACTIVA: Es una habilidad que puede ser adquirida y desarrollada con la práctica. Sin embargo, puede ser difícil de dominar, pues hay que ser pacientes y tomarse un tiempo para desarrollarla adecuadamente.

PROTOCOLOS DE ATENCION AL CIUDADANO: son una guía con orientaciones básicas, acuerdos y métodos, previamente concertados con las entidades, que busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos. 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.

SISTEMA DE INFORMACION AL USUARIO-SIAU: Es una herramienta diseñada por el Ministerio de Salud y Protección Social para mejorar la prestación de servicios de las

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”			
	SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	Código MN-SC-01	Versión 5	Fecha Vigencia 2021/10/19	

instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, tomando como fuente la información del usuario mediante quejas, reclamos y sugerencias haciendo uso de sus derechos y deberes

7. REGISTRO DE CALIDAD.

Nombre formato	Código	Proceso	Responsable del Almacenamiento	Tiempo de Retención	Disposición Final
Medición de satisfacción de los canales de atención	FR-SC-07	Servicio al ciudadano	Servicio Ciudadano al	2 años	Archivo
Folletos de Derechos y Deberes	NA	Servicio al ciudadano	NA	NA	NA
Control de asistencia a usuarios con enfoque diferencial	FR-RH-23	Servicio al ciudadano	Servicio Ciudadano al	2 años	Archivo
Plan De Mejoramiento Por Procesos	FR-GQ-41	Servicio al ciudadano	Servicio Ciudadano al	2 Años	Archivo
Seguimiento Plan De Mejoramiento De Procesos	FR-GQ-47	Servicio al ciudadano	Servicio Ciudadano al	2 Años	Archivo

8. NORMATIVIDAD.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA de 1991: Fortalece la promoción de la participación de la comunidad, desde su preámbulo. Artículo 13. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.

DOCUMENTOS CONPES 2779/95 Y 2790/95: Tienen como objeto lograr la democratización y modernización del estado y el control social en la gestión pública, otorgan en el acercamiento de las relaciones del estado y la comunidad y en la importancia para la acción estatal en la ejecución de la política social.

LEY 190 de 1995, “Por lo cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”			
	SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	Código MN-SC-01	Versión 5	Fecha Vigencia 2021/10/19	

LEY 361 de 1997. Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad y se dictan otras disposiciones.

LEY 762 de 2002. Por medio de la cual se aprueba la “convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las personas con Discapacidad”, suscrita en la ciudad de Guatemala, el 7 de junio de 1999.

LEY 850 de 2003. Reglamenta el funcionamiento de las Veedurías ciudadanas, mediante el cual los ciudadanos y ciudadanas vigilan, fiscalizan y controlan la administración y gestión de lo público y también del sector privado que maneje recursos públicos o desarrolle actividades de interés público.

LEY 962 de 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

LEY 1171 de 2007 Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores.

DECRETO de 2623 de 2009, “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.

LEY 1346 de JULIO 31 de 2009. Colombia ratifica la “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”

LEY 1437 de 2011: Por medio del cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

DECRETO 019 de 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

RESOLUCIÓN 4343 de 2012: Por medio de la cual se definen los lineamientos de la Carta de Derechos de los Afiliados y de los Pacientes en el SGSS y de la Carta de Desempeño de las EPS de los regímenes contributivo y subsidiado.

LEY 1618 del 27 de FEBRERO DE 2013. “Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad” Art. 9°. Derecho a la habilitación y rehabilitación integral. Art. 10. Derecho a la salud

LEY 1712 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.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”			
	SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	Código MN-SC-01	Versión 5	Fecha Vigencia 2021/10/19	

CIRCULAR 000001 DEL 7 DE ENERO DE 2014, DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD: Las EAPB y las IPS deberán garantizar una atención oportuna, integral y con calidad a la población adulta mayor, de acuerdo con las normas expedidas por el SGSSS.

LEY ESTATUTARIA de SALUD 1751/2015. Establece el derecho fundamental a la salud y de las personas a participar en las decisiones adoptadas por los agentes del sistema de salud que la afectan o interesan.

LEY 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, expedida por el Congreso de la República.

LEY ESTATUTARIA 1757 de 2015. Su fin es Promover, proteger y garantizar modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social. Regula la iniciativa popular y normativa ante las corporaciones públicas, el referendo, la consulta popular, la revocatoria del mandato, el plebiscito y el cabildo abierto.

DECRETO 780 DE 2016 ÚNICO REGLAMENTARIO DEL SECTOR SALUD. Compila todas las normas expedidas, en la cual incluye al Decreto 1757 de 1994.

CIRCULAR 000008 DE 2018 DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, PROTECCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA. Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007

CIRCULAR 000002 DE 2020 DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, PROTECCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA. Reporte de Información en salud.

LEY 2080 de 2021 Por medio de la cual se reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley [1437](#) de 2011.

9. BIBLIOGRAFIA.

- Protocolos del Servicio al Ciudadano DNP.
- <https://psicologiyamente.com/social/escucha-activa-oir>

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E “SOLUCION SALUD”			
	SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO			
	Código MN-SC-01	Versión 5	Fecha Vigencia 2021/10/19	

10. CONTROLES

El director del centro de Atención, líder del Servicio al Ciudadano, Técnicos del Servicio Al ciudadano, Técnicos de ventanilla única son los responsables de aplicar las encuestas de satisfacción de los canales de atención formato FR-SC-07, las cuales se aplicaran cada 10 usuarios durante la primera semana de los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre, con el propósito de medir la eficiencia de los canales de atención. Las encuestas y su tabulación deben enviarse a nivel central al líder de Servicio al ciudadano, el cual consolidara las mismas, para el reporte de seguimiento a indicadores trimestrales, y si se presentan desviaciones elaborara plan de mejoramiento el cual le debe realizar seguimiento a la ejecución.

11. CONTROL DE CAMBIO

VERSIÓN No	DESCRIPCIÓN U ORIGEN DEL CAMBIO	APROBÓ	FECHA
1	Se elaboró la primera versión del Manual de Servicio al ciudadano	Gerencia	
2	Revisión general	Gerencia	2010/12/27
3	Ajuste general del manual, se incluyen formatos, de PQR y encuestas de satisfacción para establecer la muestra, realizar la tabulación y un formato estándar para realizar la encuesta	Gerencia	2013/11/07
4	Ajuste general del manual y se separa procedimiento de trámite de Peticiones, Quejas y reclamos PQR y medición de la satisfacción del usuario	Gerencia	2019/08/12
5	Actualización del manual en general, incluido los protocolos de atención preferencial, y canales, se excluye el componente participación social.	Gerencia	2021/10/19

 Departamento del Meta 100.37	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META, E.S.E "SOLUCION SALUD"	Versión 5	Código FR-DE-06	Página 1 de 3	 DEPARTAMENTO DEL META
	RESOLUCION N° 643, DE "Por la cual se aprueban documentos de servicio al ciudadano"	Fecha Vigencia 2021/08/17	Documento Controlado		

EL GERENTE DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E.SOLUCION SALUD

En uso de sus facultades legales y en especial las conferidas mediante Decreto No. 307 del 01 de agosto de 2003 y;

CONSIDERANDO:

Que la Ley 100 de 1993 ha establecido parámetros de calidad en salud, basados en características generales como la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral y continua y de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y práctica profesional.

Que el Decreto 780 de 2016, Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social en su artículo 2.5.1.1.3 define el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de Atención en Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud, SOGCS, como el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país.

Que la Circular 000008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud, estable parámetros de protección al usuario y participación ciudadana.

Que la Resolución 2063 de 2017. Por medio del cual se adopta la política de participación social en Salud PPSS. Que pretende dar respuesta a las necesidades y problemáticas que afectan, limitan o restringen la participación de la ciudadanía en salud y busca desarrollar las directrices que le permitan al Estado garantizar y fortalecer el derecho a la participación en salud y a la ciudadanía

Que la Ley Estatutaria de salud 1751 de 2015. Es uno de los grandes avances constitucionales y sociales de los últimos años, que establece el derecho fundamental a la salud y de las personas a participar en las decisiones adoptadas por los agentes del sistema de salud que la afectan o interesan.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META, E.S.E "SOLUCION SALUD"	Versión 5	Código FR-DE-06	Página 2 de 3	
	RESOLUCION N° 643, DE "Por la cual se aprueban documentos de servicio al ciudadano"	Fecha Vigencia 2021/08/17	Documento Controlado		

Que la Ley 1474 de 2011 del Congreso de Colombia, 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.

Que en atención a lo anterior, y con el fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente, se hace necesario aprobar para la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META "ESE SOLUCIÓN SALUD", lo siguiente:

1. MN-SC-01 Servicio al ciudadano
2. GUI-SC-01 Participación social en salud

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTICULO 1°: Aprobar para la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META "ESE SOLUCIÓN SALUD", lo siguiente:

1. MN-SC-01 Servicio al ciudadano
2. GUI-SC-01 Participación social en salud

Lo anterior conforme lo establecido en la parte motiva de la presente resolución.

ARTICULO 2°: La presente resolución, será de obligatorio cumplimiento para la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META "ESE SOLUCIÓN SALUD".

ARTÍCULO 3°: La documentación de la presente Resolución será socializada, al personal de los centros de atención y puestos de salud de la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META "ESE SOLUCIÓN SALUD", a través de la subgerencia asistencial área de servicio al ciudadano.

ARTICULO 4°: La publicación de lo anteriormente descrito, estará a cargo de la Oficina de Planeación, los cuales serán publicados en la página web de la Empresa Social del Estado del Departamento del Meta E.S.E SOLUCION SALUD.

 100.37	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META, E.S.E "SOLUCION SALUD"	Versión 5	Código FR-DE-06	Página 3 de 3	 DEPARTAMENTO DEL META
	RESOLUCION N° 643, DE "Por la cual se aprueban documentos de servicio al ciudadano"	Fecha Vigencia 2021/08/17	Documento Controlado		

ARTÍCULO 5°: La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga la parcialmente la Resolución 531 del 12 agosto de 2019 en lo que concierne a MN-SC-01 Servicio al ciudadano y todas aquellas que le sean contrarias .

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Villavicencio,

19 OCT 2021

JUAN JOSE MUÑOZ ROBAYO
Gerente

Elaboró:	Cargo: Profesional oficina calidad	Martha E. Amaya	
Revisó:	Jefe del Área: Subgerente asistencial	Zenidia Sanabria Vega	
Vo.Bo.	Jefe Oficina Asesora Jurídica	Lyda Susana Gutiérrez Muñoz	

