

	PROTOCOLO PARA LA ATENCION AL CIUDADANO EN TIEMPO DE EMERGENCIA	Código: PT- GAAC-001
	PROCESO DE APOYO	Versión: 02
		Página 1 de 9
Elaboró: Profesional Secretaría Administrativa	Revisó: Secretaria Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad



PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN TIEMPO DE EMERGENCIA

Elaborado	Revisado	Aprobado
Aida Leonor Niño Calderón Profesional Universitario	Dora Yolima Díaz Torres Secretaria Administrativa	Comité MECI - CALIDAD
Fecha: 18/09/2020	Fecha: DD/09/2020	Fecha: DD/MM/2020

	PROTOCOLO PARA LA ATENCION AL CIUDADANO EN TIEMPO DE EMERGENCIA	Código: PT- GAAC-001
	PROCESO DE APOYO	Versión: 02
		Página 2 de 9
Elaboró: Profesional Secretaría Administrativa	Revisó: Secretaria Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE Y RESPONSABLES	3
3. DEFINICIONES	3
4. MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD.....	4
4.1. MEDIDAS GENERALES	4
4.1.1. Punto de desinfección	5
4.1.2. Distanciamiento físico	5
4.1.3. Elementos de Protección Personal- EPP	5
4.1.4. Diligenciamiento de formato para el ingreso	5
4.1.5. Medidas dentro del Centro Administrativo Municipal y Secretarías.....	5
5. PREVENCIÓN Y MANEJO DE SITUACIONES DE RIESGO DE CONTAGIO.....	5
5.1. MEDIDAS EN COORDINACIÓN CON ADMINISTRADORAS DE RIESGOS LABORALES – ARL.....	6
6. PLAN DE COMUNICACIONES.....	7
ANEXO No. 01	8
FORMATO PARA INGRESO A LAS DEPENDENCIAS DE LA ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ .	8

	PROTOCOLO PARA LA ATENCION AL CIUDADANO EN TIEMPO DE EMERGENCIA		Código: PT-GAAC-001
	PROCESO DE APOYO		Versión: 02
			Página 3 de 9
Elaboró: Profesional Secretaría Administrativa	Revisó: Secretaria Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad	

1. OBJETIVO

Establecer las medidas de bioseguridad para la Alcaldía de Fusagasugá, en el marco de la emergencia sanitaria por el coronavirus COVID- 19, con el fin de disminuir el riesgo de transmisión del virus durante el desarrollo de las actividades de atención al ciudadano.

2. ALCANCE Y RESPONSABLES

El protocolo para la atención al ciudadano en tiempo de emergencia aplica a todas las áreas de la Alcaldía de Fusagasugá donde se realicen actividades de atención y orientación a la ciudadanía, teniendo alcance a funcionarios, contratistas y usuarios de la Entidad siendo cada uno responsable de su acatamiento.

3. DEFINICIONES

- **Aislamiento:** Separación de una persona o grupo de personas que se sabe o se cree que están infectadas con una enfermedad transmisible y potencialmente infecciosa de aquellos que no están infectados, para prevenir la propagación de COVID-19. El aislamiento para fines de salud pública puede ser voluntario u obligado por orden de la autoridad sanitaria.
- **Aislamiento respiratorio:** Se aplica cuando se prevé la presencia de gotas de origen respiratorio con bajo rango de difusión (hasta 1 metro).
- **Aislamiento por gotas:** Se refiere a las medidas para controlar las infecciones por virus respiratorios y otros agentes transmitidos por gotas (> 5 micras) impulsadas a corta distancia a través del aire y que pueden ingresar a través de los ojos, la mucosa nasal, la boca o la piel no intacta de la persona que está en contacto con el paciente.
- **Aislamiento por contacto:** Se refiere a las medidas para controlar el contacto directo cuando se produce en el traspaso de sangre o fluidos corporales desde un paciente hacia otro individuo susceptible. El contacto puede hacerse en piel, mucosas o lesiones; así mismo por inóculos directos a torrente sanguíneo y el indirecto: se produce cuando el huésped susceptible entra en contacto con el microorganismo infectante a través de un intermediario inanimado (ropas, fómites, superficies de la habitación) o animado (personal de salud, otro paciente) que estuvo inicialmente en contacto con ese microorganismo. En este caso se utiliza bata desechable anti fluidos o traje de polietileno, este último para alto riesgo biológico.
- **Asepsia:** Ausencia de microorganismos que pueden causar enfermedad. Este concepto incluye la preparación del equipo, la instrumentación y el cambio de operaciones mediante los mecanismos de esterilización y desinfección.
- **Bioseguridad:** Conjunto de medidas preventivas que tienen por objeto eliminar o minimizar el factor de riesgo biológico que pueda llegar a afectar la salud, el medio ambiente o la vida de las personas, asegurando que el desarrollo o producto final de dichos procedimientos no atenten contra la salud y seguridad de los trabajadores.
- **Contacto estrecho:** Es el contacto entre personas en un espacio de 2 metros o menos de distancia, en una habitación o en el área de atención de un caso de COVID-2019 confirmado o probable, durante un tiempo mayor a 15 minutos, o contacto directo con secreciones de un caso probable o confirmado mientras el paciente es considerado infeccioso.

	PROTOCOLO PARA LA ATENCION AL CIUDADANO EN TIEMPO DE EMERGENCIA		Código: PT-GAAC-001
	PROCESO DE APOYO		Versión: 02
			Página 4 de 9
Elaboró: Profesional Secretaría Administrativa	Revisó: Secretaria Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad	

- **COVID-19:** Enfermedad causada por un nuevo coronavirus que no se había visto antes en seres humanos. El nombre de la enfermedad se escogió siguiendo las mejores prácticas establecidas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) para asignar nombres a nuevas enfermedades infecciosas en seres humanos.
- **Desinfección:** Es la destrucción de microorganismos de una superficie por medio de agentes químicos o físicos.
- **Desinfectante:** es un germicida que inactiva prácticamente todos microorganismos patógenos reconocidos, pero no necesariamente todas las formas de vida microbiana, ejemplo esporas. Este término se aplica solo a objetos inanimados.
- **Hipoclorito:** es un grupo de desinfectantes que se encuentra entre los más comúnmente utilizados. Este grupo de desinfectantes tienen un efecto rápido sobre una gran variedad de microorganismos. Son los más apropiados para la desinfección general. Como este grupo de desinfectantes corroe los metales y produce además efectos decolorantes, es necesario enjuagar lo antes posible las superficies desinfectadas con dicho producto.
- **Mascarilla Quirúrgica:** Elemento de protección personal para la vía respiratoria que ayuda a bloquear las gotitas más grandes de partículas, derrames, aerosoles o salpicaduras, que podrían contener microbios, virus y bacterias, para que no lleguen a la nariz o la boca.
- **Máscara de alta eficiencia (FFP2) o N95:** Están diseñadas específicamente para proporcionar protección respiratoria al crear un sello hermético contra la piel y no permitir que pasen partículas (< 5 micras) que se encuentran en el aire, entre ellas, patógenos como virus y bacterias. La designación N95 indica que el respirador filtra al menos el 95% de las partículas que se encuentran en el aire. Se denominan —N11 si no son resistentes al aceite, —R11 si son algo resistentes al aceite y —P11 si son fuertemente resistentes al aceite.
- **Material Contaminado:** Es aquel que ha estado en contacto con microorganismos o es sospechoso de estar contaminado.
- **Residuos Peligrosos.** Es cualquier objeto, material, sustancia, elemento o producto que se encuentra en estado sólido o semisólido, o es un líquido o gas contenido en recipientes o depósitos, cuyo generador descarta, rechaza o entrega porque sus propiedades no permiten usarlo nuevamente en la actividad que lo generó o porque la legislación o la normatividad vigente así lo estipula.
- **SARS:** Síndrome respiratorio agudo severo, por sus siglas en inglés (Severe acute respiratory syndrome).
- **SARS-CoV-2:** versión acortada del nombre del nuevo coronavirus “Coronavirus 2 del Síndrome Respiratorio Agudo Grave” (identificado por primera vez en Wuhan, China) asignado por El Comité Internacional de Taxonomía de Virus, encargado de asignar nombres a los nuevos virus.

4. MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD

4.1. MEDIDAS GENERALES

Se establece que todo ciudadano que ingrese al Centro Administrativo Municipal, y a las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal, deberá cumplir las medidas de prevención de atención para la contención de la transmisión del virus teniendo en cuenta la Resolución 000666 de abril 24 de 2020.

	PROTOCOLO PARA LA ATENCION AL CIUDADANO EN TIEMPO DE EMERGENCIA	Código: PT-GAAC-001
	PROCESO DE APOYO	Versión: 02
		Página 5 de 9
Elaboró: Profesional Secretaría Administrativa	Revisó: Secretaria Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad

4.1.1. Punto de desinfección

Se contará con un punto de desinfección en el Centro Administrativo Municipal y en todas las demás Secretarías, dependencias y Corregimientos de la Alcaldía de Fusagasugá, en el cual el guarda de seguridad deberá tomar la temperatura a los funcionarios y ciudadanos, estos a su vez accionarán el dispensador de gel antibacterial y pasarán por el tapete de desinfección para poder ingresar a la ventanilla de atención o a las diferentes oficinas de atención.

4.1.2. Distanciamiento físico

El distanciamiento físico se garantizará por medio de señales evitando el contacto directo. Se exigirá por parte del personal de seguridad el distanciamiento no menor a dos (2) metros antes del ingreso.

4.1.3. Elementos de Protección Personal- EPP

- Al ciudadano se le exigirá el uso correcto del tapabocas, durante su permanencia en el Centro Administrativo Municipal o las diferentes dependencias.
- Los servidores públicos que cumplen funciones de atención al ciudadano, deberán hacer uso correcto, permanente y obligatorio del tapabocas, aplicación de gel antibacterial al finalizar la atención con cada ciudadano y lavado de manos con agua y jabón cada tres (3) horas.

4.1.4. Diligenciamiento de formato para el ingreso

- En este formato se diligencia la siguiente información: Fecha de registro, nombres y apellidos del ciudadano, edad, lugar de residencia, teléfono celular, informar si ha viajado fuera del país, informar si ha presentado sí o no los siguientes síntomas: Fiebre, tos, mareo, náuseas, diarrea. (ver anexo No. 1)
- Se tomará registro de la temperatura a la entrada teniendo en cuenta la temperatura normal que no sea superior a 38° C.

4.1.5. Medidas dentro del Centro Administrativo Municipal y Secretarías

- **Ventanilla única de radicación**

Para la atención al público se mantendrá una distancia mínima de un metro cuadrado, así mismo los funcionarios mantendrán los implementos de bioseguridad, se permitirá el ingreso de una (1) persona por módulo de radicación ya que no se cuenta con suficiente espacio para garantizar el distanciamiento físico.

- **Oficinas y dependencias de la Alcaldía de Fusagasugá**

Todas las oficinas del Centro Administrativo Municipal y las oficinas de las Secretarías ubicadas externas al CAM que atienden público deberán contar con ventanillas plásticas para la protección de los funcionarios y usuarios.

5. PREVENCIÓN Y MANEJO DE SITUACIONES DE RIESGO DE CONTAGIO.

- Asegurar que se cumplan las disposiciones y recomendaciones de las autoridades de salud en relación a la prevención del contagio por COVID-19.

	PROTOCOLO PARA LA ATENCION AL CIUDADANO EN TIEMPO DE EMERGENCIA	Código: PT-GAAC-001
	PROCESO DE APOYO	Versión: 02
		Página 6 de 9
Elaboró: Profesional Secretaría Administrativa	Revisó: Secretaria Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad

- Para identificar las condiciones de salud de trabajo se les tomara la temperatura y se verificara las condiciones de salud a diario.
- Se asegurarán que se cumplan las disposiciones y recomendaciones de las autoridades de salud en relación a la prevención del contagio por COVID -19, previstas en el presente protocolo.
- No se permitirá el ingreso y/o acompañamiento a las instalaciones, de personas que presenten síntomas de gripa ni cuadros de fiebre mayor o igual a 38°C.
- Se fomentará el autocuidado, especialmente el monitoreo de temperatura corporal y de síntomas respiratorios por parte de los guardas de seguridad.
- Los funcionarios deberán dar aviso inmediato cuando el ciudadano no porta los elementos de bioseguridad.
- Antes de ingresar a las instalaciones o iniciar labores, debe realizar el protocolo de lavado de manos y desinfección de los puestos de trabajo.
- Se establecerá canales de información para que los trabajadores informen cualquier sospecha de síntoma o contacto con personas diagnosticadas con COVID-19.
- Instruir a los funcionarios y ciudadanos en la aplicación de la etiqueta respiratoria, que incluye cubrirse la nariz al toser o estornudar con el antebrazo o con un pañuelo de papel desechable y deshacerse de él inmediatamente tras usarlo. Abstenerse de tocarse la boca, la nariz y los ojos.
- Fomentar el consumo de agua potable para los funcionarios y reiterar la prohibición del consumo de tabaco como medida de prevención.
- Se deben realizar las pausas activas, de conformidad con lo establecido en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Alcaldía. Para la ejecución de dichas pausas no es necesario retirarse los elementos de protección personal como el tapabocas, es necesario garantizar la distancia de mínimo 2 metros entre cada uno de los funcionarios. Al finalizar las pausas activas, es necesario realizar el protocolo de lavado de manos antes de volver a la realización de las actividades laborales.
- Se promoverá e implementará el uso de herramientas tecnológicas que reduzcan los contactos personales dentro de la entidad.
- Una vez el ciudadano ingrese a la oficina o dependencia, es deber del funcionario exigir el distanciamiento de los dos metros.
- Los funcionarios deben abstenerse de ir al lugar de trabajo en caso de presentar síntomas de gripa o un cuadro de fiebre mayor a 38°C.

5.1. MEDIDAS EN COORDINACIÓN CON ADMINISTRADORAS DE RIESGOS LABORALES – ARL

Se mantendrá informada a la ARL para trabajar conjuntamente con la misma para la prevención del Covid-19, estableciendo protocolos para la protección de los funcionarios.

	PROTOCOLO PARA LA ATENCION AL CIUDADANO EN TIEMPO DE EMERGENCIA	Código: PT- GAAC-001
	PROCESO DE APOYO	Versión: 02 Página 7 de 9
Elaboró: Profesional Secretaría Administrativa	Revisó: Secretaria Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad

6. PLAN DE COMUNICACIONES

Se utilizarán medios de comunicación como redes sociales, correo electrónico o WhatsApp, emisora para la divulgación de información sobre las medidas que se tomarán para la atención al ciudadano en la emergencia sanitaria covid-19.

Se publicará en carteleras u otros lugares visibles del Centro Administrativo Municipal, toda la información referente a la prevención de contagio del virus COVID-19.

	PROTOCOLO PARA LA ATENCION AL CIUDADANO EN TIEMPO DE EMERGENCIA		Código: PT- GAAC-001
	PROCESO DE APOYO		Versión: 02
			Página 9 de 9
Elaboró: Profesional Secretaría Administrativa	Revisó: Secretaria Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad	

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO
1	MM DD de 2020	Aprobación del documento
2	Diciembre 2021	Cambio de código y ajuste de escudo