



TABLA DE CONTENIDO

Contenido

TABLA DE CONTENIDO 1

INTRODUCCIÓN 2

1. OBJETIVOS OBJETIVO GENERAL..... 2

OBJETIVOS ESPECIFICOS: 2

2. ALCANCE 3

3. RESPONSABILIDAD..... 3

4. AUTORIDAD 3

5. DEFINICIONES..... 3

6. DESARROLLO..... 7

CRITERIOS BÁSICOS PARA SU FUNCIONAMIENTO 8

CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN 8

DERECHOS DE LOS USUARIOS: 8

DEBERES DE LOS USUARIOS: 9

RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS 9

DERECHOS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS: 9

COMPETENCIAS LABORALES: 9

PROHIBICIONES A LOS SERVIDORES PÚBLICOS.....10

DEBERES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.....10

EXPECTATIVAS DEL CIUDADANO.10

DIRECTRICES DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD.....11

CANALES DE ATENCIÓN DE LA ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ11

a) ATENCIÓN PRESENCIAL: Los ciudadanos interactúan personalmente con el servidor público en el punto de atención.....12

Pautas generales:.....12

Situaciones que se presentan en el “momento de la Verdad”.12

b) ATENCIÓN TELEFÓNICA: Posibilita la interacción en tiempo real entre ciudadano y funcionario a través de la red de telefonía.13

c) ATENCIÓN VIRTUAL: Integra los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de Tecnologías de la Información y Comunicación (Correo electrónico, Aplicativo Control Doc, redes sociales).....14

PROCEDIMIENTO DE ATENCION CONTROL DOC.....15

PROCEDIMIENTO DE ATENCION PRIORITARIA O PREFERENCIAL16

Orientaciones Operativas.16

Utilice Términos Apropriados.....19

PRESENTACION PERSONAL EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO20

Damas.20

Caballeros.....20

PRESENTACION DEL PUESTO DE TRABAJO.....20

CONSIDERACIONES GENERALES EN LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS,RECLAMOS Y SUGERENCIAS.20

RECOMENDACIONES PARA TRATAR A UN CIUDADANO INCONFORME22

COMUNICACIONES ANÓNIMAS22

Circular Reglamentaria Fusagasugá No 001 del 23 de Enero de 202022

✓ Proceso de Publicación:.....23

CONTAR CON BUZÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES23

DIRECTRICES ATENCIÓN A POBLACIÓN MIGRANTE23

Tipos de Población Migrante24

Nacionales Venezolanos en Condición Regular.....24

Migrantes con Permiso Especial de Permanencia (PEP).....24

Nacionales Venezolanos en Situación Pendular25

Migrantes Irregulares25

Características de la Población Migrante.25

ANEXOS25

FORMATOS ESTABLECIDOS EN SAC25

FORMATO DE ACTA DE APERTURA DE BUZÓN Y FORMATO DE PQRS26

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA26

8. CONTROL DE CAMBIOS.....27



INTRODUCCIÓN

La Ley 100 de 1.993, que desarrolla la carta política colombiana en lo relacionado con los derechos fundamentales a la seguridad social y a obtener una calidad de vida acorde con la dignidad humana, establece la protección de las personas de las contingencias que la afecten y adopta la integralidad como uno de sus principios, defendiéndola como la cobertura de todas las contingencias que afectan la salud, la capacidad económica y en general todas las condiciones de vida de la población.

La normatividad vigente obliga a todas las instituciones del Sistema General de Seguridad Social en salud a establecer: un servicio de atención a los usuarios, garantizar la seguridad de la comunidad y fomentar la generación de espacios de participación social.

El concepto de atención al usuario nace del ámbito empresarial y, en concreto, del servicio de atención al cliente entendido como un servicio que proporciona una entidad para relacionarse con sus clientes. La atención al usuario cuenta con muchas acepciones, pero se podría definir como el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un proveedor con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Es una potente herramienta que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma apropiada y, para ello, se deben seguir ciertas políticas institucionales.

El usuario cada vez está más formado e informado y quiere ser agente activo, participen el proceso de su enfermedad, y sus problemas en el sistema de salud y conocer mejor los medios a su alcance.

Ambas dimensiones forman parte de la calidad percibida por los usuarios y se reflejan en su nivel de satisfacción, resultado de las expectativas y la valoración del servicio recibido.

El presente Manual constituye un instrumento de ayuda para conducir un cambio que se desea conseguir en búsqueda de la mejora continua en la atención a los usuarios es por esto que la secretaria de salud del Municipio de Fusagasugá, se encuentra comprometida en brindar una atención centrada en el usuario, teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas, así como una atención humanizada y de calidad, para ello se han establecido procesos, procedimientos, instrumentos, canales de comunicación y medios de participación ciudadana, que permiten facilitar la solución de los requerimientos de la comunidad.

Es por lo anterior que en el siguiente manual se especificara las directrices en la atención a los usuarios con características específicas y comunes, enmarcados en la comunicación asertiva y accesibilidad en la información, buscando así que el usuario tenga una experiencia satisfactoria en el momento de acudir por cualquier medio de comunicación a la secretaria de salud del municipio, en garantía de los derechos de la comunidad.

1. OBJETIVOS OBJETIVO GENERAL.

Estandarizar el Servicio de atención a la Comunidad SAC, en la secretaria de salud del municipio de Fusagasugá, a través de la aplicación de procesos de atención que permitan satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía de una manera ágil, eficiente y efectiva.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Establecer los lineamientos y directrices que deben aplicar los funcionarios de la Secretaría de salud municipal de Fusagasugá, para brindar una atención de calidad.
- Lograr que la satisfacción del cliente externo e interno sea una prioridad brindando una atención con calidez.
- Ofrecer a la comunidad un Sistema de atención efectivo, mediante procesos de participación, buscando el Mejoramiento de la Calidad de los servicios de Salud paralelamente con un desarrollo social del municipio.
- Atender y solucionar las quejas, reclamos, sugerencias de los usuarios de la salud, con el fin de mejorar y controlar lo relacionado con el tema.
- Promover en la comunidad acciones de organización y participación en las decisiones que se tomen en salud de tal forma que respondan a los intereses tanto individuales como colectivos.
- Velar porque las instituciones prestadoras de servicios de salud, sean públicas, privadas o mixtas, establezcan los mecanismos de atención a sus usuarios y canalicen adecuadamente sus peticiones.
- Atender y canalizar las veedurías ciudadanas y comunitarias, que se presenten en salud, ante la institución y/o dependencia pertinente en el Municipio de Fusagasugá.
- Controlar la adecuada canalización y resolución de inquietudes y peticiones que realicen los ciudadanos en ejercicio de sus derechos y deberes, ante las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios EAPB.



Elaboró: profesional especializado

Revisó: Secretario de Salud

Aprobó: Comité técnico de Calidad

- Garantizar que las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios EAPB y las Instituciones Prestadoras de los Servicios de Salud IPS, tomen las medidas correctivas necesarias frente a la calidad de los servicios.

2. ALCANCE

El presente documento, está dirigido al Servicio de la atención a la Comunidad, en el Municipio de Fusagasugá, Cundinamarca, es un instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, atributos y procedimientos a utilizar por los servidores, que desarrollan labores directas de servicio de atención a la comunidad, tomando como marco de referencia el reconocimiento de la comunidad, como eje y razón de ser de la Administración Municipal.

3. RESPONSABILIDAD

Funcionarios y contratistas del Servicio de Atención a la Comunidad de la Secretaría de Salud Municipal.

4. AUTORIDAD

Todos los actores del proceso de Gestión del Sistema de Salud.

5. DEFINICIONES

Ciudadanía: Significa el conjunto de derechos y deberes por los cuales el ciudadano, el individuo está sujeto en su relación con la sociedad en que vive. El término ciudadanía proviene del latín "civitas", que significa ciudad. Por tanto, ciudadanía es la condición que se otorga al ciudadano de ser miembro de una comunidad organizada.

El servicio a la comunidad: Para la Administración Municipal se entiende que la comunidad es la razón de ser, ya que ellos son el eje de la gestión pública, es por eso que el concepto de servicio como filosofía de vida, impulsa a las personas a ayudar a los demás; es aquella vocación interna que se compromete con el otro a satisfacer sus necesidades, requerimientos, expectativas e inquietudes, garantizando su bienestar individual y colectivo. El servicio debe estar dirigido a facilitar el que la ciudadanía cumpla con sus deberes y a que les sean reconocidos sus derechos, contribuyendo así a elevar la calidad de vida de todos los habitantes.

Visto desde otro concepto es el derecho que tiene el ciudadano al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.

Respeto: Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la comunidad, como de la comunidad a los servidores y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.

Transparencia: Es la práctica de la gestión pública que orienta el manejo transparente y adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de los servidores y servidoras públicos, el acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos y ciudadanas, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas, visibilización de la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción.

Participación: Es el reconocimiento de los derechos de la comunidad que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que la afecten.

Equidad: la equidad está directamente relacionada con la justicia social, los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades para su desarrollo humano. La equidad está vinculada con la diversidad, por esto también debe expresarse en reconocimiento, inclusión y ausencia de discriminación por cualquier condición o situación.

Diversidad: Radica en el respeto a las diferencias y el reconocimiento de lo heterogéneo de la ciudadanía, garantizando el ejercicio y mecanismos de protección de sus derechos. Identidad: Reconoce y respeta el derecho al libre desarrollo de la personalidad del individuo, con respecto a su cuerpo, orientación sexual, género, cultura y edad.

	MANUAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD	Código: MA-GSS-008
	GESTIÓN DEL SISTEMA DE SALUD	Versión: 3
		Fecha de aprobación: 25/06/25
		Página 4 de 27
Elaboró: profesional especializado	Revisó: Secretario de Salud	Aprobó: Comité técnico de Calidad

Solidaridad: Es el accionar que promueve, la cooperación, el respeto, compañerismo, familiaridad, claridad, generosidad y sensibilidad, articulada entre la ciudadanía y los actores del servicio, en causas que aporten al desarrollo individual y colectivo, privilegiando a quienes se encuentren en estado de indefensión y/o desventaja manifiesta frente al ejercicio, garantía y protección de sus derechos.

Titularidad y efectividad de los derechos: Es la responsabilidad que los actores del servicio adquieren para adoptar las medidas necesarias con el fin de garantizar, facilitar y promover el ejercicio de los derechos de la comunidad, quienes son titulares y sujetos plenos de éstos, incluyendo mecanismos de protección, afirmación y restitución cuando ellos hayan sido vulnerados.

Corresponsabilidad: Es la responsabilidad solidaria entre el gobierno, la administración Municipal, los particulares y la comunidad, que compromete el desarrollo de acciones para la solución de problemas socialmente relevantes.

Territorialidad: Las acciones y decisiones públicas de servicio a la comunidad que se adopten, como elemento sustantivo de una Política Pública, deberán tener en cuenta el territorio como determinante; por tal razón, se identificarán aspectos particulares como: las formas de habitar diferenciales, las condiciones geográficas, los lazos y construcciones culturales.

Atención Diferencial Preferencial: En los puntos de atención a la comunidad en la secretaria de Salud del Municipio de Fusagasugá, que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, garantizarán el derecho de acceso y establecerán mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en ley.

Cobertura: La secretaria de salud Municipal de Fusagasugá es garante de la prestación del servicio de atención a la comunidad en todo el territorio del Municipio.

Accesibilidad: La Administración propende por un servicio cercano a la comunidad que les permita el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.

Inclusión: Es el conocimiento y reconocimiento de la comunidad como sujetos de derechos y deberes ante la Administración Municipal, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.

Oportunidad: Es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la comunidad.

Actores de servicio: Son todas las entidades y las personas que en calidad de servidores o servidoras públicos participan en la prestación de un servicio.

Persona con Discapacidad: Todas las personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.

Discapacidad: Según la convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las personas con Discapacidad, “significa una deficiencia física, mental, sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social”.

Es toda restricción en la participación y relación con el entorno social o la limitación en la actividad de la vida diaria, debida a una deficiencia en la estructura o en la función motora, sensorial, cognitiva o mental.

Deficiencia: Es toda pérdida o anomalía de una estructura o función cognitiva, mental, sensorial o motora.

Mental: alteración en las funciones mentales o estructuras del sistema nervioso, que perturban el comportamiento del individuo, limitándolo principalmente en la ejecución de actividades de interacción y relaciones personales de la vida comunitaria, social y cívica.

Cognitiva: alteración en las funciones mentales o estructuras del sistema nervioso, que limitan al individuo principalmente en la ejecución de actividades de aprendizaje y aplicación del



Elaboró: profesional especializado

Revisó: Secretario de Salud

Aprobó: Comité técnico de Calidad

conocimiento.

Sensorial Visual: alteración en las funciones sensoriales, visuales y/o estructuras del ojo o del sistema nervioso, que limitan al individuo en la ejecución de actividades que impliquen el uso exclusivo de la visión.

Sensorial Auditiva: Alteración de las funciones sensoriales auditivas y/o estructuras del oído o del sistema nervioso, que limitan al individuo principalmente en la ejecución de actividades de comunicación sonora.

Motora: Alteración en las funciones neuromusculoesqueléticas y/o estructuras del sistema nervioso y relacionadas con el movimiento, que limitan al individuo principalmente en la ejecución de actividades de movilidad.

Atención Integral: Es la atención continua y con calidad, orientada hacia la promoción y prevención, de la salud, para las personas en el contexto de su familia y comunidad. Dicha atención está a cargo de personal de salud competente a partir de un enfoque biopsicosocial, quienes trabajan como equipo de salud coordinado y contando con la participación de la comunidad.

Respeto por Derecho de los Usuarios: La atención debe promover el reconocimiento de las personas como sujetos principales de su propia salud. El respeto de los derechos exige actuar de manera responsable y con transparencia en todos los aspectos en torno al servicio que se le presta dentro de la institución, o dependencia.

Acceso Accesibilidad Física y de Información: Condiciones y medidas pertinentes, que deben cumplir las instalaciones y los servicios de información para adaptar el entorno, productos y servicios, así como los objetos, herramientas y utensilios, con el fin de asegurar el acceso de las personas en condición de discapacidad, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, tanto en zonas urbanas como rurales. Las ayudas técnicas se harán con tecnología apropiada teniendo en cuenta estatura, tamaño, peso y necesidad de la persona.

Barreras: Cualquier tipo de obstáculo que impida o dificulte el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad. Estas pueden ser:

Comunicativas: Aquellos obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y en general, el desarrollo en condiciones de igualdad del proceso comunicativo de las personas con discapacidad, a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas.

Físicas: Aquellos obstáculos materiales tangibles o construidos que impiden o dificultan el acceso o el desplazamiento y el uso de espacios, objetos y servicios de carácter público y privado, en condiciones de igualdad por parte de las personas con discapacidad.

Barreras Arquitectónicas: Son los impedimentos al libre desplazamiento de las personas, que se presentan al interior de las edificaciones. Podemos definir las barreras arquitectónicas como todos aquellos obstáculos físicos, que limitan la libertad de movimientos de las personas y la accesibilidad en vías públicas, espacios libres y edificios.

Adulto Mayor: El concepto de adulto mayor presenta un uso relativamente reciente, ya que ha aparecido como alternativa a los clásicos persona de la tercera edad y anciano. Entanto, un adulto mayor es aquel individuo que se encuentra en la última etapa de la vida, la que sigue tras la adultez y que antecede al fallecimiento de la persona. Porque es precisamente durante esta fase que el cuerpo y las facultades cognitivas de las personas se van deteriorando. Es aquella persona que cuenta con sesenta (60) años de edad o más.

Atributos y calidades del servicio a la comunidad: Para que el servicio a la comunidad que brindan los servidores públicos sea realmente de calidad, debe contar con las características o atributos, que se enuncian en este manual, son los que reflejen las expectativas de ciudadanos y ciudadanas en la prestación del servicio en el marco del Estado Social de Derecho así:

Cálido y Amable: Brindar a nuestra comunidad el servicio solicitado de una manera cortés, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana denotando su importancia con un correcto y adecuado trato.

Rápido: El servicio debe ser ágil, eficiente, en el tiempo establecido y en el momento solicitado.



Elaboró: profesional especializado

Revisó: Secretario de Salud

Aprobó: Comité técnico de Calidad

Respetuoso y Humano: Es el servicio imparcial, igualitario que se debe proporcionar a la comunidad reconociendo como ser humano en sus diferencias, intereses, necesidades y cualidades.

Efectivo: El servicio debe responder a las necesidades y solicitudes de la comunidad, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen el accionar del servicio público.

Confiable: El servicio se debe prestar de tal forma que la comunidad confíe en la precisión de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.

Digno. Que el servicio a que tienen derecho se brinde de la mejor forma posible, caracterizado por el respeto y el sentido común.

Oportuno. Que el servicio sea ágil y se preste en el tiempo establecido y en el momento requerido

PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias.

Petición: acción de pedir o solicitar con palabras o por escrito algo, para el caso en estudio las peticiones serán de dos clases:

Requerimiento: información básica y especializada.

Peticiones: dirigidas a aumentar la cobertura y mejorar la calidad en los servicios de salud.

Queja: Manifestación de un sentimiento de disgusto o inconformidad con algo o con alguien, estas van dirigidas hacia la ley, instrumentos, procesos, funcionarios, servicios, bienes, etc.

Reclamo: Pedir a alguien una cosa a la que se cree tener derecho.

Reclamo de riesgo simple: Reclamo a través del cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector.

Reclamo de riesgo priorizado: Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud.

Reclamo de riesgo vital: Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte.

Sugerencia: Acción de provocar en alguien cierta idea. Está relacionada con el mejoramiento en la prestación de los servicios.

Felicitación: Es la manifestación que expresa el agrado con respecto a la atención de un funcionario y/o servicio de la entidad.

Aceptabilidad: aspecto relacionado con la satisfacción de los usuarios, respecto de la valoración que estos realizan acerca de la calidad, seguridad, actitud de servicio, resultados, conveniencia, u otros aspectos relacionados con el servicio.

Calidad de servicio: conformidad de un servicio con las especificaciones y expectativas del cliente.

Compromiso: correspondencia entre el comportamiento y la palabra dada.

Confiability: factor fundamental que hace referencia a que el cliente pueda estar seguro del buen desempeño y respuesta del servidor público o de quien le provee el servicio.

Confidencialidad: respeto a los derechos del cliente para controlar la distribución y difusión de sus datos.

Eficiencia: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**Elaboró:** profesional especializado**Revisó:** Secretario de Salud**Aprobó:** Comité técnico de Calidad

Efectividad: la atención brindada al ciudadano debe ser oportuna, pronta y debe cumplir con el objetivo de la solicitud.

Enfoque al cliente: tener presente las necesidades del cliente y tenerlas presentes al ejecutar nuestras actividades, para satisfacer los requerimientos del usuario.

Procedimiento administrativo: conjunto de acciones que se realizan en ejercicio de la función administrativa para alcanzar y dar cumplimiento a los fines del estado dentro de las reglas y principios que lo rigen.

Buzón: Para sugerencias que dejará la comunidad, debe estar ubicado en áreas visibles de la institución y con procedimiento definido para su apertura que debe ser preferiblemente semanal, en aras de dar cumplimiento a las respuestas en los tiempos definidos por la ley.

Interés General: Se evalúa una solicitud sobre un tema que afecta a una comunidad.

Interés Particular: Se evalúa una solicitud sobre un tema que afecta a una sola persona o a un grupo en particular.

Canal de Atención: es un espacio, escenario o medio, a través del cual se presta un servicio al ciudadano y por lo tanto, debe brindar información, interacción e integración; debe tener un propósito y generar una impresión e imagen.

Ciudadano: persona que hace parte de una sociedad, conlleva a una serie de derechos y deberes que cada uno debe cumplir y hacer cumplir

Protocolo de Atención: es una guía que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor en su proceso de atención con los ciudadanos para un mejor manejo y lograr mayor efectividad en el uso de un canal específico.

Servicio a la Comunidad: conjunto de procedimientos, mecanismos y estrategias que establecen las entidades de la Administración Pública para facilitar a la comunidad el acceso a los servicios y poder ser garantes de derechos.

Servidores Públicos: los servidores públicos son las personas que prestan sus servicios al estado y a la comunidad y ejercen sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la Ley y el Reglamento.

Servicio: acción y efecto de servir. Función o prestación desempeñada por quienes están empleados para satisfacer necesidades del público.

Calidad: es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiéndose por requisito la "necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria" (norma ISO 9000-9001)

Canal Presencial: espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

Canal Telefónico: medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar, asistir al ciudadano.

Canal virtual: Medio que permite la interacción diferida a través de página web, redes sociales, chats, etc, donde los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del estado.

Incluyente: el ciudadano debe recibir un buen trato sin ningún tipo de discriminación.

Transparencia: principio que subordina la gestión de las instituciones a las reglas que se han convenido y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés. Implica así mismo, rendir cuentas de la gestión encomendada.

Enfoque diferencial. Identifica las características que comparten las personas con el de potenciar las acciones diferenciales, que materialicen el goce efectivo de sus derechos.

6. DESARROLLO

	MANUAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD	Código: MA-GSS-008
	GESTIÓN DEL SISTEMA DE SALUD	Versión: 3
		Fecha de aprobación: 25/06/25
		Página 8 de 27
Elaboró: profesional especializado	Revisó: Secretario de Salud	Aprobó: Comité técnico de Calidad

PROCESO DE ATENCION AL USUARIO

CRITERIOS BÁSICOS PARA SU FUNCIONAMIENTO

- Conformación del Servicio de Atención a la Comunidad mediante Acto Administrativo de Constitución.
- Oficina de Servicio de Atención a la Comunidad - SAC con señalización, ubicación accesible para la población y horario de atención acorde a las necesidades de la población.
- Funcionario responsable.
- Existencia de Buzón de sugerencias con procedimiento de manejo.
- Canales para la recepción de las diferentes solicitudes: Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- Herramientas para registrar, tramitar, resolver y consolidar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que realicen los Ciudadanos.
- Tiempo de respuesta de las PQRS de los Ciudadanos ajustados a la ley.
- Canales para la respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- Evaluación de la satisfacción de los Usuarios frente a la prestación de los Servicios de Salud en las IPS y EPS.
- Promoción y divulgación de deberes y derechos en salud.
- Gestión en las IPS y EPS acciones correctivas para mejorar la calidad de los Servicios de Salud.
- Seguimiento a las fallas, omisiones, falta de oportunidad o mala calidad en los servicios de salud.

CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN

- Todos los subprocesos de la secretaria de salud atenderán e implementarán las directrices impartidas frente a la aplicación del Manual de Servicio de Atención a la Comunidad SAC.
- El personal designado para atención al usuario, deberá ser seleccionado en función de un perfil específico y estar capacitado para atender los requerimientos del usuario, simplificando los procesos y la eficiencia en la operación.
- Todos los Servidores Públicos y Prestadores de Servicios que apoyan la gestión pública deben conocer y aplicar los Protocolos de Atención al Usuario.
- La recepción de comunicaciones se realizará solo en los puntos de atención establecidos en la Administración Municipal.

DERECHOS DE LOS USUARIOS:

- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- Recibir en todo momento información sobre el inicio de actuaciones administrativas y/o aplicación de medidas sancionatorias generadas por el inadecuado desarrollo de actividades económicas.

**Elaboró:** profesional especializado**Revisó:** Secretario de Salud**Aprobó:** Comité técnico de Calidad

- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

DEBERES DE LOS USUARIOS:

- Acatar la constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Tener un trato respetuoso con los servidores públicos.

RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

El servidor público y/o prestador de servicio debe tener en cuenta que cuando atiende al usuario „el momento de verdad“ en cualquiera de los tres canales, todos los gestos y señales expresadas „hablan“, por él mismo y por toda la Entidad, de allí que su responsabilidad sea mayor; siendo pieza clave para la generación de una imagen positiva del servicio y la imagen corporativa de la Secretaría de Salud.

Por lo anterior cabe recordar las responsabilidades señaladas en el Código Disciplinario Único, artículo 35:

- Numeral 2. Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial, o que implique abuso indebido del cargo o función.
- Numeral 6. Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razón del servicio.
- Numeral 15. Ejercer sus funciones consultando permanentemente los intereses del bien común, y teniendo siempre presente que los servicios que presta constituyen el reconocimiento y efectividad de un derecho y buscan la satisfacción de las necesidades generales de todos los ciudadanos.
- Numeral 25. Poner en conocimiento del superior los hechos que puedan perjudicar el funcionamiento de la administración y proponer las iniciativas que estime útiles para el mejoramiento del servicio.
- Numeral 34. Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.
- Numeral 38. Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley.
- Numeral 40. Capacitarse y actualizarse en el área donde desempeña su función.

De igual forma se tienen los siguientes deberes para con los ciudadanos:

- Atender a todos los ciudadanos y demás grupos de interés que ingresen a los canales de atención de la Alcaldía de Fusagasugá dentro del horario normal de atención.
- Propender y verificar que se publique información completa, accesible y actualizada, en los canales de atención y medios de comunicación de la Alcaldía de Fusagasugá.
- Aplicar los manuales, procedimientos, planes y protocolos asociados a la gestión del servicio al ciudadano de la Alcaldía de Fusagasugá.
- Conocer los servicios que ofrece la Alcaldía de Fusagasugá, sus dependencias, requisitos, canales y horarios de atención.

Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

DERECHOS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS:

- Recibir capacitación, cualificación y actualización en temáticas específicas para el mejor desempeño de las funciones de cara al ciudadano.
- Tener el acceso permanente y suficiente a la información requerida para brindar la atención.
- Ser reconocido por los logros y excelencia en el servicio.
- Recibir las herramientas e insumos necesarios para desarrollar la labor.
- Recibir un trato digno y respetuoso por parte de la ciudadanía.
- Recibir tratamiento cortés por parte de superiores o supervisores para dar instrucciones u orientaciones y también para dar retroalimentación o llamados de atención.
- Contar con espacios adecuados, cómodos y acondicionados para la gestión de servicio.

COMPETENCIAS LABORALES:



Este término se define en el Decreto 2539 de 2005 como la capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; capacidad que está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público. Dicho decreto define las siguientes competencias para el personal:

- Orientación al ciudadano
- Transparencia
- Compromiso con la entidad
- Colaboración
- Relaciones interpersonales
- Disciplina
- Adaptación al cambio
- Orientación a resultados
- Manejo de la información

En el “**momento de verdad**” se recomienda al Servidor público y/o prestador de servicio evitar:

- Lenguaje corporal inadecuado.
- Arrogancia
- Malgenio, apatía, irrespeto, desinterés.
- Prejuizar.
- Tono de voz elevado.
- Tutear, ignorar o menospreciar al usuario.
- Ofrecer una presentación personal inadecuada.
- Masticar chicle.
- Atender llamadas personales en el punto de trabajo
- Suponer que el ciudadano conoce la información.

PROHIBICIONES A LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

Al personal encargado de la atención al usuario le queda especialmente prohibido:

- Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.
- Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.
- Exigir constancias, certificaciones o documentos que reposen en la respectiva entidad.
- Exigir documentos no previstos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión o crear requisitos o formalidades adicionales (Artículo 84 de la Constitución Política - Principio de la Buena Fe).
- Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.
- Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación.
- Ejecutar un acto que no se encuentre en firme.
- Dilatar o entorpecer el cumplimiento de las decisiones en firme o de las providencias judiciales.
- No practicar oportunamente las pruebas decretadas o denegar sin justa causa las solicitadas.
- Entorpecer la notificación de los actos y providencias que requieran esa formalidad

DEBERES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos y deberes de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
- Tramitar las peticiones que lleguen por medios electrónicos.
- Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- Todos los demás que señalen la Ley

EXPECTATIVAS DEL CIUDADANO.

**Elaboró:** profesional especializado**Revisó:** Secretario de Salud**Aprobó:** Comité técnico de Calidad

La organización centrada en el usuario promueve un respeto hacia él; sabe que el acercamiento de éste hacia el Estado depende de la forma como se brinde el servicio que solicita. Quien va en búsqueda de los servicios espera que quien le atiende imprima su sello de calidad en cada actividad, por eso espera:

- Calidad en la acogida (amabilidad del personal, sentirse bien recibido, buenapresentación personal del funcionario)
- Comodidad (facilidad de acceso, de circulación, rapidez en el punto de atención, posibilidad de descansar un rato, iluminación, ventilación, aseo).
- Confiabilidad, honradez y sinceridad
- Efectividad (Preparación y organización)
- Actitud de escucha por parte del funcionario.
- Oportunidad
- Puntualidad
- Respeto
- Que conozca la información y brinde orientación
- Posible solución a sus requerimientos

DIRECTRICES DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD.

- Documentétese con respecto a la información que se va a tratar. Prepárese de antemano: Le resultará más fácil escuchar, en la medida en que sea posible, ha preparado usted su parlamento o esquema de conversación, sus "Preguntas".
- Tome notas: le permitirá acordarse de los puntos importantes.
- Pregunte: cuando no esté seguro de haber comprendido suficientemente.
- Haga sentir que está atento: diciendo de vez en cuando "sí, entiendo", demostrando empatía a través de su voz, mostrando al interlocutor que le está escuchando, que se pone en su lugar, que comprende lo que dice.
- Frases de recuerdo: si desea que su interlocutor dé más información sobre un tema, emplee frases del tipo "decía Ud..."; después prosiga con alguna pregunta: quién, qué, cuándo, dónde, por qué, cómo....
- No hable demasiado: No se puede hablar y escuchar al mismo tiempo.
- No saque conclusiones precipitadas: evite sacar conclusiones de lo que cree va a decir el interlocutor y no intente finalizar sus propias frases mentalmente. No interrumpa: Una pausa aunque sea larga, no significa que su interlocutor haya dicho todo.
- Respire pausadamente.
- Reformule los hechos importantes.
- No se extralimite en sus funciones.
- Acate las normas de seguridad establecidas para el desarrollo de sus funciones.
- No haga juicios de valor con respeto a lo que su interlocutor este manifestando.
- Aplique el manejo de resolución de conflictos.

CANALES DE ATENCIÓN DE LA ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ

La Secretaría de salud cuenta con los siguientes canales de información, atención e interacción con los ciudadanos y demás grupos de interés y son considerados como los medios dispuestos para que los ciudadanos puedan acceder a los trámites y/o servicios prestados por la entidad:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN /ACCESO	HORARIO
Personal	Ventanilla Única de correspondencia	Calle 6 No 6 - 24	Lunes a viernes 8:00 am a 12:00 a.m 2:00 pm a 5:00 pm
	Punto SAC	Secretaría de Salud	Lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 p.m Jornada continúa.
Virtual	Correos electrónicos	atencionalciudadano@fusagasuga-cundinamarca.gov.co secretariadesalud@fusagasuga-cundinamarca.gov.co	Lunes a viernes de 8:00 a 4:00 p.m.
Telefónica	Línea gratuita de la Alcaldía	018000127070 - 8868181	Lunes a viernes 8:00 am a 12:00 a.m y 2:00 pm a 6:00 pm

	MANUAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD		Código: MA-GSS-008
	GESTIÓN DEL SISTEMA DE SALUD		Versión: 3
			Fecha de aprobación: 25/06/25
			Página 12 de 27
Elaboró: profesional especializado	Revisó: Secretario de Salud	Aprobó: Comité técnico de Calidad	
	Línea de atención Secretaría de Salud	018000127202 -601 8868181 Ext 123- 6018726150	Lunes a viernesde 8:00 a 4:00 p.m Jornadacontinua.

a) ATENCIÓN PRESENCIAL: Los ciudadanos interactúan personalmente con el servidor público en el punto de atención.

Este protocolo está dirigido a todos los funcionarios que realizan atención presencial, en la secretaria de Salud Municipal de Fusagasugá cualquiera que sea el cargo, forma de vinculación y rol desempeñado, en el entendido que, para la ciudadanía, representamos el contacto directo con la Administración Municipal, se brinda información personalizada para realizar radicación de comunicaciones oficiales, solicitudes de trámites, peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes dirigidas a la secretaria de salud municipal.

Horario de Atención: lunes a viernes, de 8:00 am a 4:00 pm jornada continua. Punto SAC: Secretaría de Salud Municipal de Fusagasugá.

La primera imagen que recibe el usuario en su relación con la Entidad resulta determinante en la valoración del servicio.

Pautas generales:

- Horario: Cumpla estrictamente el horario de trabajo, preséntese en el punto de trabajo 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.
- Expresión facial: la expresión facial es relevante, el lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.
- Voz y Lenguaje: el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- Postura: la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- Dotación: Es importante conocer la dotación de las instalaciones, ubicación e identificación de módulos, ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia, entre otros.
- De igual forma, estar enterados de los procedimientos para atención de emergencias.
- Imagen: Adopte la imagen corporativa usando el carnet institucional como imagen de presentación personal de los servidores y servidoras en su punto de atención, tenga en cuenta el uso de prendas de vestir adecuadas para el escenario laboral, el uso de escotes, jeans rotos, minifaldas; pueden no ser las adecuadas.

Los servidores públicos acatarán el siguiente protocolo:

- Salude con energía (que sea usted quien inicie el diálogo, mire a los ojos a su interlocutor).
- Desarrolle un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Concéntrese dando una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Desempeñese como un Asesor del usuario (el asesor supera expectativas).
- Demuestre entusiasmo y cordialidad.
- Intente buscar la mejor opción para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Retroalimente al ciudadano acerca de las diligencias realizadas.
- Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
- Agradezca al ciudadano (a) el haber dado la oportunidad para servirle.

Recuerde que la atención personalizada implica un compromiso en el cumplimiento de las directrices establecidas por la Secretaría de Salud en el punto de atención.

Situaciones que se presentan en el “momento de la Verdad”.

- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar una gestión relacionada con el ciudadano que está atendiendo, explíquele por qué debe hacerlo, solicítele que por favor espere y dé un tiempo aproximado para el regreso. Al volver, dé las “gracias por la espera”.
- Si en el momento de la atención suena su celular o se presentan llamadas telefónicas que debe atender, prevalece el ciudadano que tiene frente a usted, por eso debe concentrarse en el servicio que está prestando. Procure no interrumpir la relación de ese momento por una llamada telefónica u otros factores que se le presenten.



Elaboró: profesional especializado

Revisó: Secretario de Salud

Aprobó: Comité técnico de Calidad

- Si la solicitud del ciudadano (a) no puede ser resuelta en el punto de servicio donde usted atiende, indíquelo hacia dónde debe dirigirse, explicando el por qué. En caso de que el sitio esté ubicado en la sede donde se encuentra, escríbale la dirección donde debe acudir, horario de atención y documentos que debe llevar consigo.
- En el caso que el lugar esté en el mismo lugar donde se presta el servicio, indique hacia donde debe dirigirse explicándole el por qué.
- Si la solicitud del ciudadano (a) no puede ser resuelta de forma inmediata: explíquelo la razón e infórmele la fecha en la que debe ir por la respuesta.
- Los servidores públicos y/o prestadores de servicio que atienden usuarios en los diferentes puntos no deben realizar actividades ajenas a la labor de atención (chatear, consultar redes sociales, leer revistas, atender vendedores en el puesto de trabajo, tomarse fotos).
- Registre en la matriz Excel del SAC, la petición, queja o reclamo según corresponda.

b) ATENCIÓN TELEFÓNICA: Posibilita la interacción en tiempo real entre ciudadano y funcionario a través de la red de telefonía.

El teléfono es un medio favorable para incrementar la buena imagen, por tal razón debe ser manejado con mucha diplomacia para brindar un servicio oportuno, cálido y amable.

Recuerde que es importante para este caso disponer de material institucional de apoyo para brindar respuesta al usuario, las líneas habilitadas son:

- Conmutador: + (57) 601 886 8181
- Línea gratuita: 018000127070
- Secretaria de salud: 018000127202

Horario de atención: de lunes a viernes, de 8:00 am a 4: 00 pm jornada continua.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REFERENCIA
1. Conteste cuando suene el timbre del teléfono (No deje timbrar más de dos veces el aparato).	Técnico SAC / Auxiliares administrativas	Matriz Servicio de Atención a la comunidad
2. Diga el nombre de la Entidad. (Secretaría de salud de Fusagasugá)	Técnico SAC/Auxiliares administrativas	Matriz Servicio de Atención a la comunidad
3. Salude (buenos días, buenas tardes)	Técnico SAC / Auxiliares administrativas	Matriz Servicio de Atención a la comunidad
4. Identifíquese (nombre del servidor público) y concéntrese en quien solicite información.	Técnico SAC / Auxiliares administrativas	Matriz Servicio de Atención a la comunidad
5. Ofrezcarse a dar respuesta al servicio.	Técnico SAC / Auxiliares administrativas	Matriz Servicio de Atención a la comunidad
6. Expresar una sonrisa (aunque no le estén observando, su actitud también puede ser percibida a través del teléfono).	Técnico SAC / Auxiliares administrativas	Matriz Servicio de Atención a la comunidad
7. Sea conciso (a).	Técnico SAC / Auxiliares administrativas	Matriz Servicio de Atención a la comunidad
8. Evite las frases: „No sé” o „llame más tarde que el encargado no está en supuesto de trabajo”.	Técnico SAC / Auxiliares administrativas	Matriz Servicio de Atención a la comunidad
Registre en matriz Excel del SAC, la petición, queja o reclamo según corresponda.	Técnico SAC / Auxiliares administrativas	Matriz Servicio de Atención a la comunidad
Con respecto a las llamadas en espera se presentan las siguientes recomendaciones:		

**Elaboró:** profesional especializado**Revisó:** Secretario de Salud**Aprobó:** Comité técnico de Calidad

Evite en lo posible las llamadas en espera (explique por qué debe esperar y exprese el tiempo aproximado que debe esperar).

Pida permiso al usuario antes de hacerlo esperar y aguarde a que este conteste.

Al retomar la llamada exprésele: "Muchas gracias por esperar".

En caso que se presente transferencia de llamadas telefónicas se debe:

- Explicar al ciudadano por que debe transferir la llamada.
- Decir a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.
- Asegurarse de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.
- Preguntar: ¿Hay algo más en que pueda servirle?
- Agradecer al usuario por brindarle la oportunidad de servirle.
- Permitir que el usuario cuelgue primero.

Nota: Las llamadas particulares y de celular se realizarán en horario de almuerzo

c) ATENCIÓN VIRTUAL: Integra los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de Tecnologías de la Información y Comunicación (Correo electrónico, Aplicativo Control Doc, redes sociales).

PROCEDIMIENTO DE ATENCION VIRTUAL POR CORREO ELECTRÓNICO:

A través del correo electrónico: secretariadesalud@fusagasuga-cundinamarca.gov.co y atencionalciudadano@fusagasuga-cundinamarca.gov.co es posible radicar solicitudes, las 24 horas del día todos los días de la semana.

Se deben tener en cuenta los siguientes aspectos para su administración y funcionamiento de la atención por este medio:

- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Responder las consultas realizadas por el ciudadano de forma clara y precisa.
- Utilizar un lenguaje adecuado para dirigirse al ciudadano, no tutearlo.
- Cuidar atentamente la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierdeseriedad y credibilidad.
- Evite la utilización de símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración.
- Evite escribir el texto en mayúsculas sostenida, se considera agresivo para la persona que está recibiendo el mensaje.
- No escribir en color rojo, si requiere resaltar una parte del texto, utilice la letra cursiva o las comillas.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en "Enviar". Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad ante quien recibe el correo.

Por correo institucional Además de los lineamientos generales, tenga en cuenta:

- La administración del correo electrónico atencionalciudadano@fusagasuga-cundinamarca.gov.co está a cargo del funcionario/a de la ventanilla única de correspondencia, designado/a para tal fin y del correosecretariadesalud@fusagasuga-cundinamarca.gov.co está a cargo del Secretario de despacho y o a quien delegue.
- El horario de atención de requerimientos a través del correo institucional será el mismo fijado para los puntos de atención presencial.
- Cada colaborador que tenga asignada una cuenta de correo electrónico y usuario del ControlDoc es responsable del uso de su cuenta, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REFERENCIA
1. Revisión de correos electrónicos	Secretaria de Salud	Correo electrónico
2. Direccional requerimientos al correo electrónico institucionalatencionalciudadano@fusagasuga-cundinamarca.gov.co	Secretaria de Salud Atención al ciudadano Auxiliar Administrativo	Correo electrónico



Elaboró: profesional especializado

Revisó: Secretario de Salud

Aprobó: Comité técnico de Calidad

cundinamarca.gov.co con copia al área encargada, y a las auxiliares administrativas, para el control de solicitudes.		institucional
3. Registra en matriz Excel PQRS	Auxiliar Administrativo	Matriz PQRS
Al hacer el registro se determina si la PQRS quedó abierta, trasladada o resuelta.	Auxiliar Administrativo	Matriz PQRS
El área responsable generará la respuesta a los requerimientos de los ciudadanos a través de Control Doc, para la firma de la secretaria de Salud.	Desarrollo de servicios/aseguramiento/salud pública/jurídica /financiera /Referentes Dimensiones Plan Decenal de Salud Pública	Control Doc
Una vez se cuente con el documento firmado el responsable del área enviará a través de los correos electrónicos y en los plazos establecidos por la norma, a los ciudadanos, con copia del documento y de la constancia del envío a las auxiliares administrativas, para el cierre en la matriz PQRS	Desarrollo de servicios/aseguramiento /salud pública/jurídica /financiera /Referentes Dimensiones Plan Decenal de Salud Pública	Correo Electrónico
En caso que el envío se deba realizar a través de 472, se le entregará el documento a la Auxiliar administrativa para el respectivo trámite, dentro de los plazos establecidos por la norma.	Auxiliar Administrativo	Matriz PQRS
7. Una vez tramitada se define si la PRQS quedó abierta resuelta o en traslado.	Área responsable	Matriz PQRS

PROCEDIMIENTO DE ATENCION CONTROL DOC

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REFERENCIA
1. El usuario ingresa a ventanilla única del edificio administrativo y radica de manera presencial la PQRS	Personal de Ventanilla única	Radicado
2. El funcionario de la ventanilla única de correspondencia, genera un ID de Control Doc y lo remite a la secretaria de Salud.	Funcionario de Ventanilla única	Radicado - ID Control Doc
3. La PQRS con ID definido es registrada en matriz Excel PQRS y direccionado por el Auxiliar Administrativo al área correspondiente.	Auxiliar Administrativo	Control Doc Matriz PQRS
4. Al hacer el registro se determina si la PQRS quedó abierta, trasladada o resuelta.	Auxiliar Administrativo	Matriz PQRS
5. El área responsable generará la respuesta a los requerimientos de los ciudadanos a través de Control Doc, para la firma de la Secretaria de Salud.	Desarrollo de servicios/aseguramiento/salud pública/jurídica/financiera/Referentes Dimensiones Plan Decenal de Salud Pública	Control Doc
6. Una vez se cuente con el documento firmado el responsable del área enviará a través de los correos electrónicos y en los plazos establecidos por la norma, a los ciudadanos, con copia del documento y de la constancia del envío a las auxiliares administrativas, para el cierre en la matriz PQRS	Desarrollo de servicios/aseguramiento/salud pública/jurídica/financiera/Referentes Dimensiones Plan Decenal de Salud Pública	Correo Electrónico
• En caso que el envío se deba realizar a través de 472, se le entregará el documento a la Auxiliar administrativa para el respectivo trámite, dentro de los plazos establecidos por la norma.	Auxiliar Administrativo	Matriz PQRS
	Auxiliar Administrativo	Matriz PQRS
7. Una vez tramitada se define si la PRQS quedó abierta resuelta o en traslado.	Área responsable	Matriz PQRS

PROCEDIMIENTO DE ATENCION POR REDES SOCIALES

• **De manera general:** Se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes. El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que ésta se dé.



Elaboró: profesional especializado

Revisó: Secretario de Salud

Aprobó: Comité técnico de Calidad

Si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fijar e informar plazo mínimo y máximos para responder, dará tiempo suficiente para cumplir.

- **En el contacto inicial:** Establezca mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos; y procese las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.

- **En el desarrollo del Servicio:** sugiera consultar otros canales como la página web (por ejemplo, las preguntas frecuentes) u otro medio con información pertinente; trate de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.

- **En Facebook:** Reserve la información que solo incumbe a una persona en mensajes abiertos. De ningún modo publique su información personal.

- **En la finalización del servicio:** si para resolver de manera inmediata la solicitud, se presentan inconvenientes como falta de información, incompleta o errada, comuníquese a su jefe inmediato para que resuelva de fondo, explique la razón al ciudadano o ciudadana e infórmele cuándo recibirá la respuesta. A diferencia de otros canales, por este medio se manejan los mensajes más cortos. Se recomienda máximo 140 caracteres, la claridad, oportunidad, exactitud de la respuesta, así como la ortografía es trascendental.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REFERENCIA
1. La persona encargada de monitorear las redes sociales revisa páginas, preguntas y mensajes en general.	Comunicaciones	Soporte de redes sociales
2. Procede a direccionar a área encargada vía correo electrónico, con copia al auxiliar administrativo.	Comunicaciones	Correos Electrónicos
3. Registro en matriz de Excel PQRS	Auxiliar administrativo	Matriz PQRS Gobernación de Cundinamarca
4. Cada área recibe y procede a dar respuesta de la PQRS en los términos de ley.	Desarrollo de servicios/ aseguramiento /salud pública /jurídica /financiera /Referentes Dimensiones Plan Decenal de Salud Pública	Respuesta
5. Una vez tramitada se define si la PRQS quedó abierta resuelta o en traslado.	Auxiliar administrativo	Matriz PQRS Gobernación de Cundinamarca

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PRIORITARIA O PREFERENCIAL

De conformidad con la Ley 1437 de 2011, y el Decreto 19 de 2012 en su Artículo 13, que establece "Todas las entidades del estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público establecerán mecanismos de atención preferencial para infantes, mujeres gestantes, personas con discapacidad PcD, adultos mayores, grupos étnicos minoritarios y personas de talla baja. Se define entonces brindar atención prioritaria y con prelación mediante la asignación de turnos sobre los demás ciudadanos.

Orientaciones Operativas.

Para que se presente una atención preferencial o prioritaria adecuada se plantean las siguientes consideraciones:

- Los espacios y ambientes donde se presta el servicio SAC deberá adecuarse, diseñarse y construirse de manera que se facilite el acceso y tránsito seguro de la población en general y en especial de las personas con limitación.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REFERENCIA
1. Identificar el tipo de discapacidad del usuario.	Personal del servicio de Atención al ciudadano	Matriz SAC Gobernación de Cundinamarca
2. Si el estado físico de la persona lo requiere, hágase a sulado para quedar del mismo lado de ella.	Personal del servicio de Atención al ciudadano	Matriz SAC Gobernación de Cundinamarca
3. Definir el tipo de atención que requiere.	Personal del servicio de	Matriz SAC Gobernación de



Elaboró: profesional especializado

Revisó: Secretario de Salud

Aprobó: Comité técnico de Calidad

	Atención al ciudadano	Cundinamarca
4. Saludar siguiendo la fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido) ¿en qué puedo servirle?(Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien).	Personal del servicio de Atención al ciudadano	Matriz SAC Gobernación de Cundinamarca
5. Tener consideración con esta situación particular que lleva a la persona con discapacidad al punto de servicio, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible.	Personal del servicio de Atención al ciudadano	Matriz SAC Gobernación de Cundinamarca
6. Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionado con la solicitud presentada por el ciudadano(a), explíquelo por qué debe hacerlo y solicite que le espere por favor; al regresar al punto agradezca el tiempo de espera.	Personal del servicio de Atención al ciudadano	Matriz SAC Gobernación de Cundinamarca
7. Si la solución a la solicitud del ciudadano o ciudadana está en manos de otro(a) servidor o servidora del mismo punto, dirígalo y permita que se desplace el ciudadano al punto donde se encuentra el servidor y le preste el servicio solicitado.	Personal del servicio de Atención al ciudadano	Matriz SAC Gobernación de Cundinamarca
8. Permanezca siempre en su puesto de trabajo, listo(a) para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera de su servicio; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno de sus compañeros(as) esté atento(a) a reemplazarlo(a) durante su ausencia.	Personal del servicio de Atención al ciudadano	Matriz SAC Gobernación de Cundinamarca
9. Deje lo que esté haciendo mientras atiende al usuario, esto le hace sentir que se merece toda su atención.	Personal del servicio de Atención al ciudadano	Matriz SAC Gobernación de Cundinamarca
10. No olvide mantener contacto visual y sonreír a quien atiende.	Personal del servicio de Atención al ciudadano	Matriz SAC Gobernación de Cundinamarca
11. Asienta en señal de comprensión.	Personal del servicio de Atención al ciudadano	Matriz SAC Gobernación de Cundinamarca
12. Si es posible utilice el nombre del ciudadano(a), precedido por "señor, señora o señorita", por lo menos dos (2) veces durante la conversación.	Personal del servicio de Atención al ciudadano	Matriz SAC Gobernación de Cundinamarca
13. No converse ni por teléfono, ni con los compañeros de temas ajenos a la solicitud del ciudadano(a) que está atendiendo.	Personal del servicio de Atención al ciudadano	Matriz SAC Gobernación de Cundinamarca
14. Mantenga una postura corporal que demuestre interés.	Personal del servicio de Atención al ciudadano	Matriz SAC Gobernación de Cundinamarca
15. No tutee al ciudadano ni utilice en su conversación frases afectuosas.	Personal del servicio de Atención al ciudadano	Matriz SAC Gobernación de Cundinamarca

Tipo de Discapacidad

Lineamiento a seguir



Elaboró: profesional especializado

Revisó: Secretario de Salud

Aprobó: Comité técnico de Calidad



Permita el ingreso de la persona con discapacidad - PcD y de manera inmediata informe al orientador para que sea atendida con prioridad.

- ✓ Identifíquese y pregunte el trámite a realizar.
- ✓ Si la persona está acompañada y usted requiere mayor información, pregúntele directamente a la persona con discapacidad.
- ✓ Actúe con respeto y equidad sin actitud asistencialista.
- ✓ Presente una actitud de servicio para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.

Discapacidad visual



✓ Hable y preste atención a su interlocutor, a pesar de que no puedan verle, las personas ciegas o con baja visión perciben de donde procede la fuente de la voz, e identifican si mientras le hablan, usted mira en otra dirección.

✓ 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 que ella tome su codo u hombro, recuerde que usted es el referente, su guía para desplazarse por el lugar.

✓ Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes, vaya en línea recta.

✓ Si el ciudadano decide no aceptar su guía, dé indicaciones precisas que permitan ubicarse geográficamente en el espacio.

✓ Si la persona está acompañada de su perro guía, no olvide caminar al lado opuesto de él, describa el lugar, evite distraer con el perro y no lo alimente.

✓ 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. No abrevie los contenidos ni se permita comentarios sobre su contenido a menos que se los pidan expresamente.

✓ 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 a una persona ciega dónde ha de firmar puede tomar su mano y llevarle hasta el punto donde ha de firmar, informándole previamente el movimiento a realizar.

✓ El ciudadano debe ser guiado hasta la salida de cualquiera de las formas anteriormente encontradas.

✓ Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.

✓ No toque ni cambie de lugar los instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona.

✓ Si la persona se encuentra en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a corta distancia.

✓ Identifique la ruta adecuada para moverse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto, hasta el módulo de atención y/u oficina de destino.

✓ Si va a mantener una conversación de mayor duración a cinco (5) minutos con una persona que va en silla de ruedas, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible y sin posturas forzadas.

✓ Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de la misma.

Ayude si debe transportar objetos.

✓ No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la



Elaboró: profesional especializado

Revisó: Secretario de Salud

Aprobó: Comité técnico de Calidad

<p>Discapacidad física o motora</p> 	<p>está utilizando, puesto que es parte de su estación corporal.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuando deba acompañar a la persona, camine despacio, con auxilio o no de aparatos y bastones, debe ir al ritmo de él o ella.
<p>Discapacidad cognitiva</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Las personas con este tipo de discapacidad pueden tomarse más tiempo en entender los conceptos y/o suministrar la información requerida para la realización de un trámite o solicitud ante la Secretaría de Salud, escuche con paciencia y amabilidad. <p>Brinde información de forma visual, con mensajes en lenguaje sencillo, claro, concreto y corto. Los ejemplos son de gran utilidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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.
<p>Discapacidad auditiva</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hablar de frente y articular las palabras de forma clara y pausada. ✓ Evitar taparse la boca o voltearse cuando se interactúa con una persona sorda, puesto que algunas tienen la habilidad de leer los labios. ✓ No realizar gestos exagerados acerca de lo que se está explicando. Debido a que la información visual cobra gran importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje no verbal o corporal. ✓ En caso de no entender lo que la persona con discapacidad auditiva está tratando de decir, es necesario solicitarle que lo repita o si le es posible, que lo escriba; no se debe aparentar comprender lo transmitido, es importante establecer una comunicación efectiva. En caso de comunicarse por medio de un texto escrito, se debe ser breve y claro, teniendo en cuenta que las personas sordas responden con frases cortas.

Utilice Términos Apropriados.

Es necesario tener cuidado con el lenguaje utilizado, dado que algunas palabras son consideradas como ofensivas, y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades.

Si desea referirse de manera general a esta población recuerde usar siempre el término personas con discapacidad, como lo plantea la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad - PcD de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009.

Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla, a continuación, los términos más utilizados:

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
El sordo.	Persona con baja audición.
Invalidez, tullido, lisiado, paralizado.	Persona con discapacidad física.

**Elaboró:** profesional especializado**Revisó:** Secretario de Salud**Aprobó:** Comité técnico de Calidad

Confinado a una silla de ruedas.	Persona usuaria de silla de ruedas.
Mutilado.	Persona con amputación.
Cojo.	Persona con movilidad reducida.
Retardo mental, mongólico.	Persona con discapacidad intelectual.
Víctima de ...	Persona en situación de ...
Sufre de ...	Persona que tiene ...
Discapacitado.	Persona con discapacidad.
Defecto de nacimiento.	Discapacidad congénita.
Deforme.	Persona con discapacidad congénita.
Enano.	Persona de talla baja.
El ciego	Persona con discapacidad visual.
Semividente.	Persona con baja visión.
El sordo mudo.	Persona con discapacidad auditiva y oral.

PRESENTACION PERSONAL EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El servidor público y/o prestador de servicios que atiende los requerimientos del usuario es la representación de la institucionalidad, por tanto, debe estar dispuesto con atuendos apropiados que reflejen la seriedad y responsabilidad asumida en la prestación del servicio. En atención a lo anterior se deben acatar las siguientes recomendaciones:

Damas.

- No se deben maquillar en el puesto de trabajo, ni retocarse a la vista de la ciudadanía.
- El cabello y uñas deben permanecer bien arregladas.
- Portar el carnet institucional.

Caballeros.

- Presentación debida.
- Mantener las uñas limpias y arregladas
- Portar el carné institucional.

PRESENTACION DEL PUESTO DE TRABAJO

El puesto de trabajo estará siempre bien presentado; para esto se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- Mantenerlo en perfecto orden y aseo.
- Las carteras y elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano.
- No se deben tener elementos distractores tales como celulares, radios, revistas, fotos y adornos en el puesto de trabajo.
- No se debe consumir comidas, ni bebidas en los puestos de trabajo.
- La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas del escritorio y sólo una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).
- Los documentos deben ser archivados lo antes posible.
- La papelería de basura no debe estar desbordada.
- Revisar antes de iniciar la jornada laboral los implementos a utilizar en su labor diaria para verificar su buen funcionamiento (lapiceros, cosedora, papel, entre otros).

CONSIDERACIONES GENERALES EN LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

Los Ciudadanos se ponen en contacto con la Secretaría de Salud Municipal para demandar un servicio, obtener información o presentar una petición, queja, reclamo o sugerencia (PQRS) frente a la prestación de servicios de salud a nivel municipal, entre otros. Un medio para medir la percepción y satisfacción del usuario, además de las encuestas y entrevistas, es la presentación de las PQRS, las cuales se pueden transformar en instrumentos para la vigilancia y mejora de la atención de salud en el municipio permitiendo conocer las deficiencias de la entidad, sus procesos o servicios.

Como lo expresa el Artículo 6 de la Resolución Municipal 138 de mayo de 2020, el servicio de atención a la comunidad, mensualmente consolidará las peticiones, quejas y reclamos y



Elaboró: profesional especializado

Revisó: Secretario de Salud

Aprobó: Comité técnico de Calidad

sugerencias del mes anterior, radicadas por los usuarios, indicando por cada una de las acciones, las respuestas, intermediaciones, y/o orientaciones dadas a los peticionarios.

La Ley 1755 de 2015 en su Artículo 14 establece: Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada, y por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Se incluye texto a continuación:

Frente a los tiempos de respuesta definidos en la Ley 1755 de 2015, Ley 2207 del 17 de mayo de 2022 y Circular informativa No. 003 19 de mayo de 2022 emitida por la secretaria administrativa Municipal se establecen los siguientes tiempos de respuesta:

1. Petición de interés general y/o particular: 15 días hábiles.
2. Quejas: 15 días hábiles.
3. Reclamos: 15 días hábiles.
4. Sugerencias: 15 días hábiles.
5. Denuncias: 15 días hábiles.
6. Solicitud documentos o copias: 10 días hábiles.
7. Solicitud información pública: 10 días hábiles.
8. Petición información entre entidades: 10 días hábiles.
9. Consulta: 30 días hábiles.
10. Traslados por competencia: 5 días hábiles.

Así mismo, la Circular externa 2023151000000010-5 de 2023 de 22 de junio de 2023 emitida por la Superintendencia de Salud, “ Por medio de la cual se modifican los términos para resolver los reclamos en salud establecidos en la circular externa 047 de 2007, modificada entre otras por la circular externa 008 de 2018, así como los anexos técnicos relacionados con reclamos en salud dispuestos en la circular externa 017 de 2020”., e imparte instrucciones de inmediato cumplimiento, respecto a la solución de las PQR que afecten la salud y la vida dentro de los siguientes términos:

1. **Reclamos de riesgo simple:** Los reclamos de riesgo simple en salud presentado directamente por los usuarios o a través de un tercero ante la entidad responsable o ante esta Superintendencia y trasladado al vigilado, se deben resolver de fondo en un término máximo de setenta y dos (72) horas a partir de la fecha de radicación. Estos reclamos deberán ser resueltos con los máximos niveles de accesibilidad, efectividad, seguimiento y control, siendo resolutoria y garantizando que las acciones adelantadas den respuesta a lo requerido, remitiendo los soportes de lo actuado. No obstante, en las situaciones en que se trate de asuntos y poblaciones que cuenten con términos específicos, se aplicarán los términos dispuestos en la normatividad vigente como son los siguientes casos que se enuncian, a manera de ejemplo:

a) Consultas médicas ¹: Los servicios de consulta externa médica, odontológica, y de especialista, así como los apoyos diagnósticos, es decir, exámenes de laboratorio e imagenología, le serán asignados dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su solicitud a los afiliados mayores de 62 años.

b) Formula de medicamentos²: Cuando la EPS no le suministre de manera inmediata los medicamentos incluidos en el Plan de Beneficios, debe garantizarles su entrega en el domicilio dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes (o inmediatamente si es de extrema urgencia) a los afiliados mayores de 62 años.

c) Reclamo por entrega incompleta de medicamentos: Mecanismo excepcional de entrega de medicamentos en el lugar de residencia o de trabajo del afiliado, cuando estos lo autoricen, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la reclamación³.

d) Continuidad de servicios: Una vez la provisión de un servicio ha sido iniciada, este no podrá ser

¹ Ley 1171 de 2007, art. 12

² Ley 1171 de 2007, art. 13

³ Art, 5, numeral 7 Res. 1604 de 2013



Elaboró: profesional especializado

Revisó: Secretario de Salud

Aprobó: Comité técnico de Calidad

interrumpido por razones administrativas o económicas⁴.

e) Cada petición particular debe ser evaluada y valorada según las particularidades del caso y las condiciones del paciente, de manera que siempre se respete el derecho fundamental a la salud y se garantice la continuidad, la oportunidad y la integridad en el tratamiento en salud al usuario. Siempre se debe valorar la inmediatez que requiera cada caso y el término de setenta y dos (72) horas para resolver las PQR debe entenderse como plazo máximo otorgado siempre que no haya factores que requieran solución inmediata.

2. **Reclamos de riesgo priorizado:** Estos reclamos en salud deberán ser resueltos con la inmediatez que la situación del paciente requiera y, en todo caso no podrán superar el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas.

3. **Reclamos de riesgo vital:** Estos reclamos en salud deberán ser resueltos de manera inmediata y en todo caso no podrán superar el término máximo de veinticuatro (24) horas.

4. **Peticiones generales:** Las peticiones generales, es decir aquellas que contienen solicitudes de información y/o no están relacionadas con la garantía del acceso a los servicios de salud, ni con la atención o prestación de servicios de salud y por tanto no tienen aplicación del artículo 20 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, se resolverán de conformidad con los términos de la citada Ley:

a) Peticiones generales: quince (15) días hábiles.

b) Solicitudes de información: diez (10) días hábiles.

c) Copias: dentro de los tres (3) días hábiles - Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgencia, serán catalogados como reclamos.

Del mismo modo como un mecanismo de seguimiento al proceso se establece un envío mensual y trimestral a la Secretaría de Salud del Departamento, de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias interpuestas y las acciones resolutivas o planes de mejora derivadas de las mismas.

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

RECOMENDACIONES PARA TRATAR A UN CIUDADANO INCONFORME

Muchos ciudadanos, al presentar una inconformidad, se tornan confundidos(as), molestos(as), frustrados(as) y/o agresivos (as). Esta situación debe sortearse con éxito y asertivamente, utilizando herramientas que faciliten la interacción con el usuario:

1. Deje que el ciudadano se desahogue y exprese su sentir.
2. No lo interrumpa.
3. Muéstrole con su actitud que lo está escuchando.
4. No le diga que se calme.
5. Mantenga el contacto visual.
6. No asuma la situación como algo personal; se quejan de un servicio, no de usted.
7. En lugar de formarse una opinión negativa, pregúntese: ¿Qué necesita este ciudadano o ciudadana y cómo puedo satisfacer esa necesidad?
8. Ofrezca disculpas por lo ocurrido y demuéstrole que usted comprende la situación.
9. Empiece a solucionar el problema.
10. Obtenga del ciudadano que interpone una queja, toda la información que necesite.
11. Verifique los datos.
12. Presente una propuesta de solución sin comprometerse a algo que no pueda cumplir.
13. En lo posible haga seguimiento a la solución.
14. Si puede, contacte posteriormente al ciudadano(a) para medir su grado de satisfacción con la solución.
15. Si el tipo de problema es recurrente, manifiéstelo a su jefe inmediato pues debe emitirse una solución de fondo a las causas que lo originaron.

COMUNICACIONES ANÓNIMAS

Circular Reglamentaria Fusagasugá No 001 del 23 de Enero de 2020

⁴ Art. 6 Principios, literal d) Ley 1751 de 2015



Elaboró: profesional especializado

Revisó: Secretario de Salud

Aprobó: Comité técnico de Calidad

En cumplimiento del Artículo 69 de la **Ley 1437 de 2011** "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" que dispone: "...cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco

(5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso".

Con fundamento en lo anterior, la Secretaría Administrativa amablemente solicita a las dependencias de la Alcaldía Municipal, realizar el trámite correspondiente para publicar en la Página Web de la Alcaldía de Fusagasugá y en las carteleras informativas situadas en el Centro Administrativo Municipal (CAM) o en las instalaciones de las Secretarías ubicadas fuera del CAM, las comunicaciones y/o respuestas dirigidas a ciudadanos anónimos o a quienes no fue posible surtir notificación por los medios autorizados (personal, mensajería o correo electrónico).

✓ Proceso de Publicación:

- Los archivos a publicar únicamente se recibirán en formato PDF.
- Si envían varios documentos para publicar, estos deben escanearse por separado y no en un solo archivo.
- Tener precaución de no escanear hojas en blanco.
- El archivo enviado se publicará sin modificación en la Página Web, y cartelera municipal por lo que se sugiere precisión en el nombre asignado.
- En la solicitud indicar la sección/carpeta de la Página Web en la que se debe publicar la información. Para el caso de las comunicaciones a ciudadano anónimos se encuentra habilitada la sección "Notificaciones a terceros" en la pestaña CIUDADANOS.
<http://fusagasuga-cundinamarca.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Notificaciones-a-Terc>
- Se hace solicitud a las dependencias **reportar mensualmente** a la Secretaría Administrativa, el número de respuestas a ciudadanos anónimos publicados en la Página Web de la Alcaldía de Fusagasugá con el documento soporte de divulgación entregado por la Oficina Asesora de Comunicaciones.

CONTAR CON BUZÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES

- Mantener formatos en sitio visible.
- Indicar al usuario el diligenciamiento del formato de buzón de sugerencias, especificando si es una queja, reclamo, sugerencia, felicitación u otro comentario que desee dejar depositado en el buzón de sugerencias.
- Revisar las sugerencias diligenciadas en los formatos y depositadas en el buzón de sugerencias
- Evaluar si son procedentes como quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones
- Ingresar la información a la matriz SAC, en caso de que sean procedentes:
- Analizar, clasificar y hacer el trámite definido por la entidad para ser direccionadas.
- Dar respuesta conforme a los tiempos definidos por la norma. Informar por oficio al peticionario, del direccionamiento de su queja, sugerencia o reclamo.
- Responder al peticionario, que formuló la sugerencia, queja, reclamo, felicitación u otros.

Nota: La respuesta debe incluir la descripción de la solicitud presentada, gestión realizada y acciones correctivas generadas por la entidad para evitar que se vuelva a presentar.

Nota: la elaboración de acta de apertura y cierre de buzón debe hacerse de forma semanal en presencia del funcionario del área de aseguramiento y un miembro de la comunidad.

Se debe hacer cronograma de apertura de buzones anualmente.

NOTA: Las peticiones, quejas y reclamos depositados en el buzón de sugerencias, se resolverán conforme a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 y constituye una herramienta para el control y la toma de decisiones de las autoridades municipales.

DIRECTRICES ATENCIÓN A POBLACIÓN MIGRANTE

El Estado colombiano cuenta con un marco de política en relación con la migración, establecido en la Política Integral Migratoria, el Sistema Nacional de Migraciones y que opera de manera coordinada a través de la Comisión Nacional Intersectorial para las Migraciones. Se han desarrollado disposiciones constitucionales y legales que amparan los derechos de las personas que habitan y que transitan el territorio, incluyendo la atención en salud de ciudadanos extranjeros, cualquiera sea su procedencia.

**Elaboró:** profesional especializado**Revisó:** Secretario de Salud**Aprobó:** Comité técnico de Calidad

Al respecto, además del artículo 49 de la Constitución Política de Colombia (mod. A.L. 2de 2009), en correspondencia con el artículo 100 del mismo ordenamiento, los artículos 3° y 156 literal b), de la Ley 100 de 1993, el artículo 32 de la Ley 1438 de 2011 y el 6° de la Ley 1751 de 2015, establecen la garantía del derecho a la salud para todos los residentes en el territorio nacional.

Esta última norma anotada, señala que “el derecho fundamental a la salud es autónomo e irrenunciable en lo individual y en lo colectivo...”, entendiéndose así mismo que “los residentes en el territorio colombiano gozarán efectivamente del derecho fundamental a la salud en todas las etapas de la vida”; lo que incluye a la población colombiana y extranjera que resida en el país. Los artículos 43 a 45 de la Ley 715 de 2001, atribuyen a las entidades territoriales la función de materializar dicha garantía en lo “no cubierto con subsidios a la demanda”, además de señalar a la nación como responsable de formularlas políticas, planes, programas y proyectos de interés nacional para el sector salud y el Sistema General de Seguridad Social en Salud

Ahora bien, tratándose de la atención de urgencias, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 168 de la Ley 100 de 1993, en concordancia con el artículo 67 de la Ley 715 de 2001, toda persona nacional o extranjera tiene derecho a recibir dicha atención. Ello se reafirma en los artículos 10 y 14 de la Ley 1751 de 2015, al referirse a los derechos y deberes de las personas relacionados con la prestación de servicios de salud, frente a la atención de urgencias y en el Decreto 780 de 2016 en su artículo 2.5.3.2.2, en relación. Con la obligatoriedad de la atención de las urgencias por parte de todas las IPS “independientemente de la capacidad socioeconómica de los solicitantes de este servicio”. En el Capítulo 2. Atención de urgencias, emergencias y desastres de ese decreto, se define lo concerniente a la atención de urgencias, y las sanciones para los agentes del sistema de salud que las incumplan. En este mismo sentido, la Sentencia C-834/07 reitera que en jurisprudencia constante, la Corte Constitucional ha sostenido que toda persona, incluyendo por tanto los extranjeros que se encuentren en Colombia, tienen derecho a un mínimo vital, en tanto que manifestación de su dignidad humana, es decir, “derecho a recibir una atención mínima por parte del Estado en casos de externa necesidad y urgencia, en aras a atender sus necesidades más elementales y primarias”, sin que este señalamiento sea una restricción al legislativo para “ampliar su protección con la regulación correspondiente”.

Tipos de Población Migrante

Colombianos Retornados con sus Familias

Son personas de origen colombiano que han retornado al país por motivo de la situación social y política de ese país, ya sea porque fueron deportados, expulsados, o por voluntad propia. No se cuenta con datos que permitan establecer la magnitud y la dinámica de la migración de este grupo. Son acogidos actualmente por el Decreto 2228 de 2017, para su afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud SGSSS, en el régimen subsidiado como población especial, a través de la elaboración de listados censales, función que está a cargo de las entidades territoriales (Alcaldías y Gobernaciones). Cuando no se utilice este mecanismo, las personas migrantes pueden solicitar la aplicación de la encuesta SISBEN para demostrar si por su situación socioeconómica son beneficiarias del régimen subsidiado y proceder a su afiliación.

Entre tanto se da la afiliación efectiva al SGSSS, la atención en salud debe ser garantizada por los departamentos y distritos, mediante los contratos suscritos con la red hospitalaria para la atención a la población pobre no asegurada y eventos NO-POS. Así mismo, el Departamento de Planeación Nacional (DPN), definió unas orientaciones para incorporar en la encuesta SISBEN a las personas extranjeras 84. Debe señalarse que a través de este mecanismo y previo trámite ante la Registraduría Nacional del Estado Civil y/o Migración Colombia, se puede afiliar al SGSSS a las personas de un mismo núcleo familiar.

Nacionales Venezolanos en Condición Regular

Son personas de nacionalidad venezolana que ingresaron de manera regular a Colombia por alguno de los puestos de control fronterizo, con observación plena de la normatividad vigente. Según reporte de Migración Colombia a julio de 2018, un total de 200.263 personas se ubican en esa situación.

Migrantes con Permiso Especial de Permanencia (PEP)

Corresponde a las personas que, habiendo ingresado de manera regular, sobrepasaron los plazos normativos de permanencia en el país, solicitaron y les fue expedido el Permiso Especial de Permanencia – PEP, en dos momentos, el primero entre agosto-octubre de 2017 y el segundo entre

**Elaboró:** profesional especializado**Revisó:** Secretario de Salud**Aprobó:** Comité técnico de Calidad

febrero y junio de 2018; el reporte de Migración Colombia al respecto, da cuenta de 181.472 personas acogidas a esta medida. Los venezolanos migrantes regulares y portadores del PEP, se consideran residentes y pueden afiliarse al SGSSS, ya sea como dependientes o independientes. Si sus condiciones socioeconómicas no les permiten realizar aportes al SGSSS, pueden solicitar la aplicación de la encuesta SISBEN y si llenan los criterios, afiliarse al régimen subsidiado.

Nacionales Venezolanos en Situación Pendular

Son personas que portan la Tarjeta de Movilidad Fronteriza – TMF, que constituye el instrumento de Autorización de Tránsito Fronterizo para nacionales venezolanos mayores de edad y niños, niñas y adolescentes, residentes en las zonas de frontera previamente definidas por Migración Colombia. Esta tarjeta sirve a personas venezolanas que por motivo de la dinámica fronteriza y de vecindad, requieran transitar por las zonas definidas, sin el ánimo de establecerse o desarrollar alguna actividad para la cual sea exigible Visa.

Para la atención en salud de las personas de este grupo, en caso de presentar eventos de urgencias deben ser atendidos por IPS públicas y privadas, de acuerdo con la normatividad vigente, y los costos de la atención en salud que no sean catalogados como urgencia deberán ser asumidos por parte del usuario directamente, o a través de un seguro o póliza

Migrantes Irregulares

Son personas provenientes de República Bolivariana de Venezuela que ingresan al país sin cumplir con los requisitos de identificación y los trámites exigidos por la autoridad migratoria. Por lo tanto, no portan documento válido de identificación que permita realizar la afiliación en salud y así mismo garantizar otros derechos.

El abordaje de esta población es uno de los grandes retos en salud y migración. En relación a la atención en salud, se asegura la atención inicial de urgencias en los términos que define la norma; así como también pueden ser beneficiarias de las intervenciones colectivas gestionadas desde las entidades territoriales y las acciones de gestión de la salud pública que cobijan a toda la población del territorio.

Características de la Población Migrante.

- Población Especial: Focalizada mediante listado Censal.
- Listado Censal: Verificado y Elaborado por el ente Territorial. (Resolución 1838 de 2019).
- Permanencia: Acreditar cada cuatro meses, actualización e información del domicilio.
- Reporte de Permanencia: La entidad territorial debe reportar la permanencia en el SAT.
- Cancelación de la Inscripción: La no acreditación de la permanencia es causal de terminación de la inscripción.

a) Se establece la población especial para migrantes venezolanos con PEP vigente y sus hijos menores de edad con documento válido que se encuentren en el país; no requieren la encuesta del Sisbén para su afiliación al SGSSS.

b) La Entidad Territorial será la encargada de verificar y elaborar el listado censal de esta población. El listado censal de esta población se presentará por los territorios según establece la Resolución 1838 de 2019.

c) Para verificar la permanencia en el país, los migrantes venezolanos que sean afiliados deberán presentarse a la entidad territorial cada 4 meses, para actualizar la información de su domicilio; en caso de no hacerlo será terminada la inscripción en la EPS.

ANEXOS

FORMATOS ESTABLECIDOS EN SAC

1. **Matriz Drive SAC:** Drive Matriz del Servicio de Atención a la Comunidad - SAC, diligenciada de manera mensual por la técnico área de salud encargado de la gestión.

**Elaboró:** profesional especializado**Revisó:** Secretario de Salud**Aprobó:** Comité técnico de Calidad

sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- Decreto 780 del año 2016 Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección social.
- Resolución 2063 de 2017. Por la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud (PPSS).
- Circular 001 del 23 de Enero 2020. Notificación de Comunicación a Ciudadanos Anónimos.

8. CONTROL DE CAMBIOS.

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	CAMBIO REALIZADO
01	09 /11/2021	Creación del Documento
02	19/12/2023	Modificación Nombre del Documento y actualización documento por normatividad.
03	25/06/2025	Se modifica el nombre del proceso, el código y la versión