



 <p>IPS DOMICILIARIA S.A.S Nit: 900.278.648-0 Carrera 38 No. 18-90 / Tel: (571) 21 736 03 74 Cel: 301 343 4354 Pasto - Colombia</p>	IPS DOMICILIARIA SAS	CÓDIGO: GAS - PT - 08
	PROTOCOLO GENERAL DE ATENCION AL USUARIO	VERSION: 002
		FECHA: 23/06/2022

## PROTOCOLO GENERAL DE ATENCION AL USUARIO

<b>ELABORÓ/ACTUALIZO</b>  <b>VANESSA MALLAMA OROZCO</b>	<b>REVISO:</b>  <b>GLORIA GUERRA</b>	<b>APROBO:</b>  <b>CARLOS ERNESTO GUERRA</b>
Enfermera Administrativa	Gerente Regional	Gerente

	<b>IPS DOMICILIARIA SAS</b>	<b>CÓDIGO: GAS - PT - 08</b>
	<b>PROTOCOLO GENERAL DE ATENCION AL USUARIO</b>	<b>VERSION: 002</b>
		<b>FECHA: 23/06/2022</b>

## INTRODUCCIÓN

Brindar un servicio de calidad en IPS DOMICILIARIA S.A.S, es velar por la promoción, ejercicio y garantía de los derechos que tiene nuestros usuarios. Por tal razón, este Protocolo de Atención al Usuario proporcionará la información básica sobre la buena atención, indispensable para lograr la satisfacción de los usuarios de IPS DOMICILIARIA S.A.S, al asegurar su acceso a los trámites y servicios en términos de igualdad, oportunidad y bajo estándares de eficiencia y eficacia.

El presente Protocolo de Atención al Usuario pretende fortalecer la calidad de la atención ofrecida por el personal vinculado a IPS DOMICILIARIA S.A.S a través de los canales telefónico, presencial y virtual, con el fin de propiciar una mejor interacción entre los usuarios y quienes tienen a su cargo trámites, servicios, y en general, la atención directa al ciudadano. IPS DOMICILIARIA S.A.S garantizará siempre un trato digno y solidario al usuario que tiene la expectativa de recibir información y asesoría en la defensa efectiva de sus derechos.

## MISIÓN

En la I.P.S. DOMICILIARIA S.A.S. prestamos servicios de salud de Atención Integral en el Domicilio bajo los parámetros autorizados por las Leyes Colombianas vigentes y, buscando de manera permanente, contribuir con el paciente en su calidad de vida. Brindamos nuestro servicio bajo condiciones técnicas, científicas y administrativas con Talento Humano Íntegro, adherencia a guías y protocolos establecidos y constancia en la incorporación del paciente, su cuidador y/o familiar en cumplimiento de los ordenamientos de nuestros profesionales en salud para el paciente.”

## VISIÓN


Construir permanentemente, modelos de atención de salud en el domicilio del paciente de manera innovadora, creativa y humana contribuyendo a un mejor estar del paciente y a su calidad de vida.

## PRINCIPIOS ORIENTADORES

IPS DOMICILIARIA S.A.S está orientada por los siguientes principios transversales a toda actividad, adoptados para dar mayor participación a la comunidad en los servicios de salud. También estos principios tienen el objetivo de dar visibilidad a las acciones, para robustecer y enaltecer la labor que ha venido desarrollando la IPS DOMICILIARIA S.A.S.

## CULTURA DE SERVICIO

La prestación del servicio en IPS DOMICILIARIA S.A.S está orientada por un conjunto de valores que facilitan la atención a los usuarios, permitiendo su acceso a las gestiones de la entidad en términos de igualdad y oportunidad.

	<b>IPS DOMICILIARIA SAS</b>	<b>CÓDIGO: GAS - PT - 08</b>
	<b>PROTOCOLO GENERAL DE ATENCION AL USUARIO</b>	<b>VERSION: 002</b>
		<b>FECHA: 23/06/2022</b>

## CALIDAD

En IPS DOMICILIARIA S.A.S se trabaja para satisfacer las necesidades de los usuarios bajo estándares de eficiencia y eficacia.

## ARTICULACIÓN

La IPS DOMICILIARIA S.A.S impulsa la coordinación interinstitucional para el cumplimiento de su misión. Así mismo, trabaja de manera armónica entre todos, en búsqueda de la realización de su misión.


## ENFOQUE DIFERENCIAL

El personal de IPS DOMICILIARIA S.A.S reconoce la singularidad y las condiciones particulares de las personas en virtud de la dignidad humana y la equidad, lo que implica dar un buen trato en el marco de una ética del cuidado, con una mirada integral a cada persona y, en consecuencia, una atención especializada a quienes lo requieran.

## ATRIBUTOS DE LA BUENA ATENCIÓN

El personal vinculado a IPS DOMICILIARIA S.A.S, que interactúe con los usuarios a través de los diferentes canales de atención, debe tener siempre una buena disposición para actuar de manera:

1. **Respetuosa:** al valorar la autonomía de todos los ciudadanos como seres humanos titulares de derechos, en el reconocimiento recíproco de la necesidad de cuidado por la fragilidad de la condición humana.
2. **Amable:** trabajando con actitud comprensiva, receptiva y atenta, en la pronta solución de los problemas y en favor de los intereses de los ciudadanos. El personal de IPS DOMICILIARIA S.A.S saludará y se despedirá de manera cortés, y mantendrá una actitud afable durante la interacción con el usuario, evitando respuestas frías y ligeras.
3. **Confiable:** expresando capacidad y deseo de proporcionar una atención ágil y eficaz, mostrando tener pleno conocimiento sobre los formatos, trámites y servicios, para generar seguridad a los usuarios.
4. **Solidaria:** con un sentido de cooperación y trabajo en equipo, y expresando un sentimiento de empatía por la situación del usuario, esmerándose por ayudar de manera efectiva.
5. **Incluyente:** ofreciendo acceso equitativo y atención igualitaria de la misma calidad a todos los usuarios, valorando la diversidad y efectuando ajustes necesarios con una mirada integral de la realidad de cada persona, para garantizar la participación y una atención especializada a quien lo requiera.

	<b>IPS DOMICILIARIA SAS</b>	<b>CÓDIGO: GAS - PT - 08</b>
	<b>PROTOCOLO GENERAL DE ATENCION AL USUARIO</b>	<b>VERSION: 002</b>
		<b>FECHA: 23/06/2022</b>

6. **Oportuna:** la respuesta a la solicitud del servicio debe darse dentro de los términos de Ley o en el tiempo acordado con el usuario. Durante las horas establecidas el personal permanecerá en su puesto de trabajo. En caso de ausentarse tiene que quedar un compañero encargado para garantizar la continuidad del servicio.
7. **Honesta:** al responder a los usuarios y, en particular, en el caso de una negativa frente a lo solicitado, el personal debe expresarse con claridad y precisión, de conformidad con los hechos, la verdad y la justicia, evitando rodeos. En ninguna circunstancia el personal puede recibir dádivas a cambio de alguna solución fuera del proceso establecido o por la buena atención. Además, sólo puede comprometerse con lo que puede cumplir.
8. **Efectiva:** anticipándose y satisfaciendo las necesidades del usuario, resolviendo lo pedido de manera completa y orientándolo sobre los procedimientos a seguir, esforzándose por desarrollar y poner en práctica competencias sociales y comunicativas. Cuando el usuario no pueda acceder a lo solicitado, el personal se asegurará de que el usuario entendió los motivos, ofreciéndole alternativas que puedan solucionar la necesidad de atención identificada.

## ACTITUD

El personal de IPS DOMICILIARIA S.A.S debe adoptar siempre una buena actitud durante la atención al usuario. En este contexto, se entiende por buena actitud, la forma de actuar predispuesta a favor de las necesidades del usuario con una motivación inclinada al servicio social, a nivel conceptual, emocional y conductual:


**Conceptual:** tener siempre un pensamiento de buen servicio, y usar un lenguaje de respeto hacia los usuarios, reflejado en la propia conducta.

**Emocional:** tener un sentimiento de querer obtener un buen resultado y prestar atención de excelente calidad en el cumplimiento del deber.

**Conductual:** expresar nuestra respuesta emocional y lo que pensamos mediante nuestros actos, gestos, tono de voz y postura corporal.

La disposición de servicio no implica acatamiento o indignidad, sino una motivación profesional de satisfacer al usuario y representar a IPS DOMICILIARIA S.A.S, por lo que resulta indispensable que el personal de IPS DOMICILIARIA S.A.S se sienta comprometido con la realización más oportuna de las acciones al alcance de la IPS DOMICILIARIA.

La atención que brinde el personal de IPS DOMICILIARIA S.A.S debe estar libre de actitudes y comportamientos que reproduzcan prácticas discriminatorias, tales como: prejuicios y estereotipos debido al sexo, la orientación sexual, la raza, etnia, religión, edad, origen familiar o regional, posición política o filosófica, apariencia física, condiciones físicas o psicológicas, entre otras, de las personas que recurren a la IPS DOMICILIARIA. Ningún personal de IPS DOMICILIARIA S.A.S podrá obstaculizar el acceso a los servicios que brinda la IPS por anteponer sus creencias políticas, religiosas u otras preferencias personales.

	<b>IPS DOMICILIARIA SAS</b>	<b>CÓDIGO: GAS - PT - 08</b>
	<b>PROTOCOLO GENERAL DE ATENCION AL USUARIO</b>	<b>VERSION: 002</b>
		<b>FECHA: 23/06/2022</b>

## LENGUAJE

El lenguaje utilizado con el usuario de los servicios cumplirá con ciertos requisitos para garantizar la efectiva comunicación y, en consecuencia, la buena atención.

- El lenguaje siempre debe ser respetuoso, claro y sencillo, evitando tecnicismos que confundan al usuario.
- Vocalizar de manera clara para que el mensaje sea comprensible por el usuario.
- Evitar tutear y utilizar términos cariñosos para referirse al usuario. El respeto no significa confianza.
- No utilizar abreviaturas y, de ser necesarias, explicar su significado.
- Evitar respuestas cortantes como 'sí' y 'no'. El lenguaje debe ser entendible y completo.

## CONCEPTO DE SOLICITUDES MISIONALES Y PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS-PQRS.

**SOLICITUDES MISIONALES:** son peticiones de los usuarios requiriendo alguno de los servicios o trámites que ofrece la IPS.

**PQRS:** son manifestaciones de los usuarios formuladas por presuntas irregularidades cometidas en cumplimiento de la misión.


Las siguientes son algunas de las diferencias entre la atención a solicitudes misionales y la atención a las PQRS, teniendo en cuenta el contenido de estas:

### SOLICITUD MISIONAL

- Recibir al ciudadano con un saludo cordial, mirándolo a los ojos y manteniendo control de la expresión verbal, gestual y corporal.
- Escuchar atentamente los hechos que pone en conocimiento sin interrumpirlo ni realizar ningún tipo de juicio de valor.
- Formular todas las preguntas necesarias para tener una comprensión exacta de la situación del ciudadano y poder orientar sobre el procedimiento.
- Mostrarse solidario con la situación e indicar las dependencias competentes y el trámite para acceder al servicio.
- Informar detalladamente sobre los requisitos para el trámite correspondiente.
- Informar sobre la gestión que realizará la entidad para atender la petición.

### PQRS

- Recibir al ciudadano con un saludo cordial, mirándolo a los ojos y manteniendo control de la expresión verbal, gestual y corporal.
- Dejar que el usuario se desahogue y no entablar una discusión con él, sin atribuir culpabilidad.
- No tomar la situación como algo personal, ni mostrarse a la defensiva frente a la queja manifestada.
- Si el usuario se muestra alterado, no perder la calma, ni calificar su estado de ánimo, y siempre cuidar el tono de voz porque puede empeorar la situación.

	<b>IPS DOMICILIARIA SAS</b>	<b>CÓDIGO: GAS - PT - 08</b>
	<b>PROTOCOLO GENERAL DE ATENCION AL USUARIO</b>	<b>VERSION: 002</b>
		<b>FECHA: 23/06/2022</b>

- Informar el tiempo en el que recibirá respuesta y pedir que se señale el medio por el cual desea ser notificado de la misma.
- Informar sobre la gestión que realizará la IPS para corregir la irregularidad en el servicio.

## ATENCIÓN PRESENCIAL

La atención presencial es el canal más común por el que los ciudadanos acceden a los servicios de IPS DOMICILIARIA S.A.S.

En la atención presencial juegan un papel importante elementos como los siguientes:

## PRESENTACIÓN PERSONAL

Una presentación personal óptima proyecta el carácter y las capacidades del personal, lo que a su vez influye positivamente en la imagen que los usuarios construyen de la institución y en su percepción de la calidad de los servicios de IPS DOMICILIARIA S.A.S. Una buena presentación genera confianza en el servicio desde el primer contacto con el usuario, por lo que se recomienda usar la vestimenta adecuada y en completo estado de aseo y orden, de acuerdo con el rol profesional que desempeñe cada una de las personas vinculadas en todos los escenarios de atención.

## COMPORTAMIENTO


**EXPRESIÓN DEL ROSTRO:** los gestos pueden generar apariencia de irritación, cansancio, desagrado y otro tipo de actitudes que no espera percibir el usuario del personal que lo atiende, y al que pretende manifestarle su situación especial. Es recomendable hacer contacto visual con él desde el momento en que se acerca.

**POSTURA:** la postura refleja lo que se siente y piensa. Resulta recomendable evitar posturas rígidas y forzadas que no generen un entorno de confianza para que el usuario informe con detalle el motivo por el cual acude a IPS DOMICILIARIA S.A.S. No obstante, la columna debe estar flexible.

**LENGUAJE:** se recomienda vocalizar de manera clara y mantener control sobre el tono de voz, además de usar el vocabulario adecuado.

**CUMPLIR CON EL HORARIO:** los funcionarios de planta deben cumplir con el horario laboral establecido por la Entidad. También el personal vinculado mediante contrato de prestación de servicios debe asistir a los turnos señalados en el contrato y en el horario establecido para la atención, con el fin de evitar traumatismos por retraso en el inicio de las actividades y para preparar el puesto de trabajo previo al contacto con el usuario.

**ATENCIÓN EXCLUSIVA:** Durante el tiempo de la consulta la atención estará dirigida exclusivamente al ciudadano de manera que perciba que su situación tiene importancia para quien lo atiende. Por eso, delante del usuario debe evitarse: comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, maquillarse o arreglarse las uñas; hacer uso de dispositivos

	<b>IPS DOMICILIARIA SAS</b>	<b>CÓDIGO: GAS - PT - 08</b>
	<b>PROTOCOLO GENERAL DE ATENCION AL USUARIO</b>	<b>VERSION: 002</b>
		<b>FECHA: 23/06/2022</b>

electrónicos, hablar por celular o con otros compañeros si no es necesario para ofrecer el servicio.

## ENTORNO DE ATENCIÓN

**PUESTO DE TRABAJO:** igual que la presentación personal, el puesto de trabajo tiene un impacto relevante en la percepción del usuario hacia el personal y la Entidad, razón por la cual debe permanecer en perfecto estado de orden y aseo. Además, se recomienda evitar ambientes ruidosos que generen incomodidad para el ciudadano, como charlas entre compañeros, risas exageradas y música. Evite también tener objetos distractores sobre el escritorio, como: juegos, fotos o impresos, y objetos personales, como bolsos, joyas, etc.

## COMPETENCIAS

**FAMILIARIZARSE CON EL LUGAR:** es recomendable conocer las instalaciones del punto de servicio para ofrecer una atención integral cuando el usuario pregunte al personal por otras dependencias a las cuales lo remiten, otros puntos de atención, o incluso baños, o donde y como recibir atención preferencial.

**CONOCIMIENTO PROPIO DE LA ENTIDAD:** conocer el organigrama de la Defensoría del Pueblo, así como los trámites y servicios que se ofrecen y los requisitos necesarios para acceder a estos.

**HABILIDAD ANALÍTICA:** debe usarse el sentido común para resolver inconvenientes que puedan presentarse. Además, es indispensable que el personal tenga la disposición para escuchar con atención la cantidad de información que el usuario pone en conocimiento y la capacidad para extraer lo importante de lo secundario, con el fin de determinar la necesidad del usuario, el problema jurídico o la violación del derecho y, en consecuencia, ofrecer la solución más conveniente de acuerdo con los procedimientos.

## SUJETOS QUE INTERACTUAN PERSONAL DE IPS DOMICILIARIA PRECONSULTA


### PROTOCOLO

- Saludar amablemente y preguntar de manera cortés los motivos que lo traen a la IPS DOMICILIARIA S.A.S.
- Verificar que el usuario traiga consigo los documentos necesarios para entrevistarse con el personal competente.

### PERSONAL COMPETENTE PROTOCOLO

- Saludar amablemente, preguntar de manera cordial en qué puede ayudar y escuchar con atención.
- Asegurarse de haber entendido lo que requiere el usuario, para garantizar que el servicio ofrecido coincida con lo esperado por él.



	<b>IPS DOMICILIARIA SAS</b>	<b>CÓDIGO: GAS - PT - 08</b>
	<b>PROTOCOLO GENERAL DE ATENCION AL USUARIO</b>	<b>VERSION: 002</b>
		<b>FECHA: 23/06/2022</b>

- En caso de necesitar retirarse por un corto tiempo del puesto de trabajo deben explicarse los motivos por los que se retira y el tiempo aproximado en que tardará en volver. Cuando regrese debe agradecer por la espera.
- Responder a las preguntas que formule el usuario, ofreciendo la información clara y completa.
- Al finalizar el servicio, se recomienda retroalimentar al usuario sobre la información manifestada y los pasos a seguir. Si quedaron compromisos pendientes, reconfirmar el tiempo en se van a ejecutar y el medio por el cual puede conocer sobre el estado de estos.
- Preguntar si hay algo más en que se puede ayudar y despedirse amablemente.

## **ATENCIÓN PREFERENCIAL**

### **ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS O LACTANTES**

Se consideran adultos mayores las personas mayores de 60 años, sujetos de atención preferencial, junto con las mujeres embarazadas o lactantes, y las personas con discapacidad.

### **PROTOCOLO**

- El guarda de seguridad de manera cordial señala el lugar destinado para ellos dentro de la sala de espera, y el orientador asigna el turno de atención.
- Si su estado de salud lo requiere, debe preguntarle al usuario si desea que lo acompañen hasta el lugar en que la persona competente lo atenderá.
- Se debe garantizar la accesibilidad de sus acompañantes.


### **CIUDADANOS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD**

Las personas con discapacidad son aquellas que cuentan con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir o limitar su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

### **PROTOCOLO GENERAL**

- Mantener control sobre la expresión del rostro, evitar las risas burlonas y los comentarios de doble sentido que puedan generar un sentimiento de rechazo, discriminación o desagrado.
- No tratarlos como si fueran niños, hablándoles cariñosamente, ni consintiéndolos.
- Si es evidente que el usuario necesita ayuda, debe preguntarle de manera amable si la requiere.
- Cuando el usuario trae consigo acompañante, el personal debe dirigirse a quien requiere el servicio. Sin embargo, puede preguntarle directamente si prefiere que el acompañante realice la gestión y ponga en conocimiento su situación.



	<b>IPS DOMICILIARIA SAS</b>	<b>CÓDIGO: GAS - PT - 08</b>
	<b>PROTOCOLO GENERAL DE ATENCION AL USUARIO</b>	<b>VERSION: 002</b>
		<b>FECHA: 23/06/2022</b>

- Escuchar atentamente al usuario o a su acompañante sin anticiparse a definir la solicitud cuando ésta sea evidente

## **ATENCIÓN TELEFÓNICA**

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el personal y el usuario a través de la red de telefonía fija.

### **TONO DE VOZ**

Se recomienda mantener durante la llamada un tono de voz enérgico que demuestre seguridad sobre la información ofrecida y actitud de servicio. De lo contrario, con una voz monótona el usuario percibirá que lo atienden sin ganas. No obstante, no debe exagerarse en el volumen de la voz.

### **LENGUAJE**

Utilizar un vocabulario adecuado que demuestre profesionalismo y respeto hacia los usuarios.

### **VOCALIZACIÓN**


Es importante suavizar los acentos, pronunciar las palabras claramente sin “comerse” ninguna letra y evitar regionalismos para facilitar la comprensión. Además, respirar entre cada palabra para lograr que estas se formen bien. La velocidad recomendada es levemente menor a la usada en persona.

### **COMPETENCIAS**

- Saber usar todas las funciones del teléfono
- Mantenerse actualizado sobre los trámites y servicios ofrecidos por IPS DOMICILIARIA S.A.S, las dependencias encargadas y los canales de atención de las mismas.
- Mantener a la mano el listado de los respectivos datos de contacto de IPS DOMICILIARIA S.A.S.

### **PROTOCOLO**

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa, saludando y mencionando el nombre de IPS DOMICILIARIA S.A.S, de la persona que atiende y enseguida ofreciendo ayuda.
- La postura se proyecta también mediante la voz. Por eso se recomienda mantener una postura relajada y natural.
- Evitar hablar con terceros durante el tiempo de la llamada, puesto que incomoda al interlocutor escuchar una conversación diferente a la sostenida con la persona que atiende. Además, porque obstaculiza la plena comprensión del mensaje o solicitud manifestada por el usuario.

	<b>IPS DOMICILIARIA SAS</b>	<b>CÓDIGO: GAS - PT - 08</b>
	<b>PROTOCOLO GENERAL DE ATENCION AL USUARIO</b>	<b>VERSION: 002</b>
		<b>FECHA: 23/06/2022</b>

- Mantener el micrófono o bocina frente a la boca a una distancia aproximada de 3 centímetros y retirar cualquier objeto que obstaculice la vocalización tales como comida y esferos.
- Si no se cuenta con diadema se recomienda mantener libre la mano con la que se escribe para tomar nota o buscar la información que solicita el ciudadano.
- Escuchar con atención la solicitud del ciudadano sin interrumpirlo, así no sea el competente para dar solución u ofrecer el servicio demandado. De lo contrario, ofrecer la información completa y asegurarse que quedó clara y llenó las expectativas.


## **ATENCIÓN VIRTUAL**

Este canal integra todos los medios de servicio al usuario que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones.

## **CORREO ELECTRONICO**

### **PROTOCOLO**

- El personal de IPS DOMICILIARIA S.A.S es responsable de su correo institucional, por lo que no debe usarse para temas personales y menos para enviar cadenas, por lo que se recomienda evitar el acceso a terceros que puedan manipular su información.
- Responder únicamente las solicitudes que lleguen al correo institucional y no al personal.
- Definir si la solicitud es de competencia de IPS DOMICILIARIA S.A.S o de otra dependencia. De lo contrario, remitir al competente e informar al ciudadano sobre dicha remisión. Aun mejor si se envía el correo de remisión con copia al usuario.
- Cuando se dé respuesta a una solicitud es necesario señalar el asunto de manera breve y clara en el espacio correspondiente. Así mismo, indicar al usuario como el destinatario principal y solo si es estrictamente necesario poner en conocimiento el asunto a otras personas, señalarlo en el espacio con copia.
- La respuesta debe iniciar con la referencia de la solicitud, indicando la fecha y el asunto.
- Redactar el contenido del correo de manera impersonal, clara y precisa. Si la información es demasiado extensa se recomienda estructurarlo en varios párrafos para facilitar su comprensión, teniendo en cuenta que leer un correo electrónico cuesta más trabajo que un documento físico.
- Tener cuidado en el uso de las mayúsculas sostenidas, negrilla y signos de admiración que no resulten necesarios, porque pueden confundir el sentido de la información y la correcta redacción destaca suficientemente la importancia de lo dicho.
- Es importante responder a todas las preguntas y solicitudes que realizó el usuario. Si es necesario enviarle documentos adjuntos, asegúrese de guardar el archivo en un formato estándar que pueda leerse en cualquier software, y que no sea muy pesado.

	<b>IPS DOMICILIARIA SAS</b>	<b>CÓDIGO: GAS - PT - 08</b>
	<b>PROTOCOLO GENERAL DE ATENCION AL USUARIO</b>	<b>VERSION: 002</b>
		<b>FECHA: 23/06/2022</b>

- Cuando finalice el contenido se hace necesario que el personal se identifique y mencione sus datos de contacto para que en caso de duda el usuario pueda ubicarlo dentro de la IPS, se recomienda revisar con detenimiento la totalidad de la información antes de enviarlo para evitar errores que generen mala impresión de IPS DOMICILIARIA S.A.S y del personal.

## **CHAT Y REDES SOCIALES**

Los siguientes son canales por medio de los cuales la administración interactúa con los ciudadanos y respecto de los que debe seguirse también un protocolo que oriente el actuar del personal:

- Redes sociales

## **IDENTIDAD VISUAL**

El personal de IPS DOMICILIARIA S.A.S debe siempre respetar el uso de la imagen institucional.

## **LENGUAJE INSTITUCIONAL**

El lenguaje institucional se caracteriza por un tono enfático, sencillo, respetuoso y, en particular, incluyente en primera persona plural y sin tutear (con especial cuidado del género y las poblaciones vulnerables, etc.)

## **ESTILO**

En toda comunicación de IPS DOMICILIARIA S.A.S. ha de primar la formalidad, la correcta redacción con impecable ortografía y, en lo posible, lograr concisión y claridad en la información expuesta.


## **CONTENIDOS**

Los contenidos elaborados para la ciudadanía en general han de cumplir con criterios de responsabilidad de la información en veracidad, exactitud y congruencia y, además, deben elaborarse según las características del grupo objetivo al que están dirigidos, siempre orientados a resultar atractivos, coherentes y relevantes.

## **OPINIONES Y COMENTARIOS**

Es una participación de un usuario refiriéndose a un tema en particular de la IPS DOMICILIARIA S.A.S.

## **PROTOCOLO**

	<b>IPS DOMICILIARIA SAS</b>	<b>CÓDIGO: GAS - PT - 08</b>
	<b>PROTOCOLO GENERAL DE ATENCION AL USUARIO</b>	<b>VERSION: 002</b>
		<b>FECHA: 23/06/2022</b>

Para este tipo de participación el procedimiento consiste en analizar el comentario y responder con acciones de gestión actual o futuras de IPS DOMICILIARIA S.A.S.

### **FELICITACIONES**

Los usuarios enlazan a IPS DOMICILIARIA S.A.S para ofrecer un reconocimiento o felicitación por la gestión realizada.

### **PROTOCOLO**

El personal de IPS DOMICILIARIA S.A.S analiza la felicitación y responde con un agradecimiento, valorando el esfuerzo de la IPS en lograr los objetivos e invitando al usuario a continuar atento a la gestión.

### **CRITICAS CONSTRUCTIVAS Y NEGATIVAS**

Si el usuario crítico la gestión de IPS DOMICILIARIA S.A.S con respecto a un determinado tema.

### **PROTOCOLO**

Luego de analizar el comentario se valora la participación (si es cierta o no). El personal de IPS DOMICILIARIA S.A.S debe responder con respeto al contenido, comunicando que se ha tomado nota de la observación, señalando las acciones que se han tomado para solucionar la problemática. La respuesta se complementa con un compromiso o agradecimiento.

### **PREGUNTAS**

Cuando el usuario pregunta de manera respetuosa y coherente sobre algún tema en particular que le compete a IPS DOMICILIARIA S.A.S.

### **PROTOCOLO**


El personal debe responder suficientemente al usuario con cifras y datos, y puede incluir un enlace o vínculo para ampliar la información si fuere necesario. De no contar con la respuesta completa, debe indicar el canal idóneo para recibir la atención adecuada.

### **CONTRA- PREGUNTA**

Cuando un usuario pregunta por segunda vez sobre un tema que ya fue atendido, buscando aclaración o amplitud de la información.

### **PROTOCOLO**

Se resuelve la nueva pregunta o se amplía de ser posible. Puede incluirse un enlace a más información. De no contar con la respuesta completa, se debe indicar el canal idóneo para recibir la atención adecuada.

	<b>IPS DOMICILIARIA SAS</b>	<b>CÓDIGO: GAS - PT - 08</b>
	<b>PROTOCOLO GENERAL DE ATENCION AL USUARIO</b>	<b>VERSION: 002</b>
		<b>FECHA: 23/06/2022</b>

## **CRITICAS DESTRUCTIVAS**

Cuando el usuario critica sin argumentos, de manera irrespetuosa, con el ánimo de desacreditar una institución o a una persona, o para desinformar respecto una gestión.

## **PROTOCOLO**

Este tipo de usuario busca “provocar” reacciones de las entidades para atraer la atención de los demás usuarios. Si se identifica esta intención, el personal debe ignorar por completo los comentarios de tales usuarios hasta que cambien su lenguaje.

Sin embargo, el personal de IPS DOMICILIARIA S.A.S debe respetar la libertad de expresión, y sin defender posiciones políticas o ideológicas, ofrecer en caso que lo amerite, una respuesta acorde con la labor institucional desde una perspectiva cultural de respeto a los derechos humanos, sin entrar en ningún tipo de discusión.

## **PARTICIPACIÓN HOSTIL**

Cuando el usuario que participa valiéndose de palabras ofensivas e irrespetuosas, ya sea con comentarios coherentes, incoherentes y/o anárquicos.

## **PROTOCOLO**

Las participaciones hostiles o de lenguaje ofensivo y violento no se deben responder en ningún caso. Se debe ignorar por completo. En caso de incluir imágenes ofensivas se debe reportar en la red usada.


No obstante, si una persona efectúa una crítica aceptable, con un lenguaje inapropiado, puede ser signo de una problemática desatendida y es una buena ocasión para responder en un tono respetuoso, señalando las acciones que IPS DOMICILIARIA S.A.S efectuar para atender al asunto de la crítica, y dando ejemplo del buen uso del lenguaje, del respeto a la libertad de expresión y de la responsabilidad social en el uso de los medios.

## **ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA**

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites, solicitar servicios, pedir información, asesoría y asistencia relacionada con la misión Institucional de IPS DOMICILIARIA S.A.S.

## **PROTOCOLO**

- Verificar que se cuenta con todos los elementos necesarios para radicar y recibir documentos previos a la atención, y especialmente confirmar el adecuado funcionamiento del sistema de producción de stickers.
- Seguir las sugerencias contenidas en el Módulo de Atención Presencial de este documento, en cuanto al saludo y actitud del buen servicio.

	<b>IPS DOMICILIARIA SAS</b>	<b>CÓDIGO: GAS - PT - 08</b>
	<b>PROTOCOLO GENERAL DE ATENCION AL USUARIO</b>	<b>VERSION: 002</b>
		<b>FECHA: 23/06/2022</b>

- El recibo debe ser en estricto orden de llegada. Es importante respetar la fila para evitar alteraciones de los usuarios, a menos que se encuentren personas de atención preferencial.
- Revisar el documento que el usuario pretender radicar, y si no es competencia de la IPS, informar la situación. En caso de insistir en la radicación, indicar o realizar el proceso correspondiente de traslado a la entidad competente.
- Firmar y/o sellar la copia del usuario e informar brevemente el proceso interno que el documento sigue dentro de la Entidad.

## EVALUACIÓN DEL SERVICIO

En la finalización del servicio luego de haber retroalimentado al usuario sobre los pasos a seguir, el personal debe medir la satisfacción del usuario con preguntas concretas sobre la expectativa del servicio previa a la atención y el beneficio que obtuvo con la prestación de este.

Las preguntas deben enfocarse principalmente a:




**Eficacia:** preguntar si quedó satisfecho con la información ofrecida sobre el servicio o los pasos a seguir, y con el servicio prestado.

**Eficiencia:** preguntar si fue suficiente el tiempo y modo de atención.

**Efectividad:** preguntar si se ha satisfecho la necesidad que originó la solicitud. Medir la satisfacción del cliente permite identificar las debilidades del servicio, facilita la formulación de acciones de mejora y genera un cambio positivo en la percepción de los ciudadanos hacia la Entidad.

## CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
001	20/06/2021	Creacion del documento
002	23/06/2022	Actualización del documento

<b>ELABORÓ/ACTUALIZO</b>  <b>VANESSA MALLAMA OROZCO</b>	<b>REVISO:</b>  <b>GLORIA GUERRA</b>	<b>APROBO:</b>  <b>CARLOS ERNESTO GUERRA</b>
<b>Enfermera Administrativa</b>	<b>Gerente Regional</b>	<b>Gerente</b>