

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ ESE



HOSPITAL ESPECIAL
DE CUBARÁ
Empresa Social del Estado
NIT. 826.002.304-1





 HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ <small>Empresa Social del Estado NIT. 809.002.304-1</small>	Sistema Integrado de Garantía de la Calidad					 VIGILADO Supersalud <small>Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383</small>
	Proceso Estratégico					
	Plantilla Protocolo					
CÓDIGO	PG-F-04-GG	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	28/04/2025	Página 2 de 13

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO.....	1
OBJETIVO GENERAL.....	2
INTRODUCCIÓN.....	2
ALCANCE DEL PROTOCOLO.....	2
CANALES DE ATENCIÓN.....	2
Canal virtual (Página web).....	3
Canal telefónico y electrónico.....	3
Canal presencial.....	3
Oficina de Atención al Usuario (SIAU).....	3
Punto de información.....	3
CONDICIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO.....	4
CONFIDENCIALIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	4
PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL Y RUTA DE ESCALAMIENTO.....	4
Personal de ingreso y orientación (portería, vigilancia o apoyo).....	4
Personal asistencial (urgencias y consulta externa).....	6
Personal administrativo y de atención al usuario (SIAU).....	6
Ruta de escalamiento de la atención.....	6
PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	7
PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL.....	7
ENFOQUES DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	8
Enfoque de derechos.....	8
Enfoque diferencial e intercultural.....	9
Atención a personas con discapacidad.....	9
Atención a víctimas del conflicto armado.....	10
Atención a personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas.....	10
Atención a población étnica.....	10
RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF).....	11
Presentación escrita.....	11
Presentación virtual.....	11
RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO.....	11
Actitud en la atención al usuario.....	11
Atención a usuarios molestos o alterados.....	12
Lenguaje y comunicación (verbal y no verbal).....	12
CONCLUSIÓN.....	12
TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS.....	12

 HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ <small>Empresa Social del Estado NIT. 809.003.304-1</small>	Sistema Integrado de Garantía de la Calidad					 VIGILADO Supersalud <small>Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383</small>
	Proceso Estratégico					
	Plantilla Protocolo					
CÓDIGO	PG-F-04-GG	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	28/04/2025	Página 3 de 13

2. OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos que orienten la atención al usuario en la E.S.E. Hospital Especial de Cubará, asegurando un servicio accesible, oportuno, con trato humanizado y culturalmente pertinente, que promueva la satisfacción de los usuarios, el respeto por sus derechos y deberes, así como el fortalecimiento de la confianza y el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios de salud.

3. INTRODUCCION

El Protocolo de Atención al Usuario de la E.S.E. Hospital Especial de Cubará, constituye una guía práctica cuyo propósito es organizar y optimizar la interacción entre los servidores públicos y los usuarios del hospital. Esta herramienta está diseñada para ser clara y funcional, tanto para la institución como para los funcionarios encargados de la atención directa al ciudadano, facilitando la aplicación de los principios de calidad en el servicio mediante acciones concretas que respondan de manera efectiva a las necesidades de la comunidad.

Los canales de atención son los medios y espacios a través de los cuales los usuarios pueden gestionar trámites, solicitar servicios, recibir información y orientación, o acceder a asistencia relacionada con la oferta institucional del hospital.

En concordancia con lo dispuesto en el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia de 1991, que establece el servicio a la ciudadanía como una finalidad esencial del Estado, y en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el Hospital Especial de Cubará, a través del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), dispone de un Punto de Atención al Usuario.

Este espacio tiene la responsabilidad de orientar a la ciudadanía sobre las funciones, servicios, horarios y canales disponibles, así como de apoyar la gestión y respuesta oportuna a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF).



En este sentido, la E.S.E. Hospital Especial de Cubará ha dispuesto diferentes canales de atención para facilitar que los usuarios presenten sus solicitudes o requerimientos.

4. ALCANCE DEL PROTOCOLO

El presente protocolo aplica a todo el personal de la E.S.E. Hospital Especial de Cubará que tenga interacción directa o indirecta con los usuarios, incluyendo servidores públicos, contratistas, personal asistencial y administrativo, vigilantes o porteros, auxiliares, personal de urgencias y de consulta externa, así como a quienes operan canales no presenciales. Su aplicación abarca todos los puntos de contacto con el usuario, tales como ingreso por urgencias, áreas de información y orientación, ventanillas de atención y medios virtuales o telefónicos. Si bien el Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) lidera la implementación, seguimiento y mejora del protocolo, la responsabilidad de su cumplimiento es de carácter institucional y compromete a todo el talento humano del hospital.

5. CANALES DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS

El Hospital Especial de Cubará dispone de diferentes canales de atención que permiten a los usuarios acceder a información, solicitar servicios y presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), garantizando una atención oportuna, humanizada y de calidad.

 <p>HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ Empresa Social del Estado NIT. 809.002.204-1</p>	Sistema Integrado de Garantía de la Calidad					 <p>VIGILADO Supersalud Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383</p>
	Proceso Estratégico					
	Plantilla Protocolo					
CÓDIGO	PG-F-04-GG	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	28/04/2025	Página 4 de 13

5.1 Canal virtual (Página web)

La institución cuenta con la página web oficial: <https://hospitalespecialcubara.gov.co/>

Este canal permite:

- Consultar información institucional
- Conocer los servicios ofrecidos
- Acceder a programas y actividades
- Obtener orientación general sobre el funcionamiento del hospital

Asimismo, constituye un medio de comunicación permanente entre la institución y la comunidad.

5.2 Canal telefónico y electrónico

La institución dispone de los siguientes medios de contacto:

Línea celular SIAU: 322 684 3638
 Línea de citas médicas: (601) 915 7801
 Línea de urgencias: 313 420 4942
 Correo electrónico: siau@hospitalcubara.gov.co

A través de estos canales, los usuarios pueden solicitar información, recibir orientación y gestionar sus requerimientos de manera no presencial.

5.3 Canal presencial

5.3.1 Oficina de Atención al Usuario (SIAU)

La institución cuenta con un funcionario responsable de orientar a los usuarios, resolver inquietudes y gestionar las PQRSF relacionadas con los servicios prestados por el hospital.

Adicionalmente, se dispone de buzones de sugerencias ubicados en:

- Consulta externa
- Urgencias
- Hospitalización



Estos buzones permiten a los usuarios presentar sus opiniones de manera confidencial.

5.3.2 Punto de información

El servicio de atención al usuario se presta en el siguiente horario:

Lunes a viernes: 6:30 a.m. a 12:00 m. - 1:30 p.m. a 5:00 p.m.

En este punto se brinda orientación sobre servicios, ubicación de áreas y procesos institucionales.

 <p>HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ Empresa Social del Estado NIT. 809.002.264-1</p>	Sistema Integrado de Garantía de la Calidad					 <p>VIGILADO Supersalud Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383</p>
	Proceso Estratégico					
	Plantilla Protocolo					
CÓDIGO	PG-F-04-GG	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	28/04/2025	Página 5 de 13

6. CONDICIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO

El presente protocolo establece lineamientos para todos los servidores públicos y colaboradores que interactúan con los usuarios, con el fin de garantizar una atención adecuada, respetuosa, humanizada y segura.

Durante el proceso de atención, el personal deberá:

- Mantener una presentación personal adecuada
- Portar el carné visible
- Conservar el puesto de trabajo limpio y organizado
- Evitar conductas inadecuadas (comer, uso innecesario del celular, distracciones)
- Utilizar un lenguaje claro, respetuoso y comprensible
- Mantener contacto visual y buena disposición de servicio
- Conocer las instalaciones del hospital para orientar correctamente a los usuarios

7. CONFIDENCIALIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

Toda atención al usuario debe garantizar el respeto por la confidencialidad y la protección de la información personal. En este sentido, el personal deberá:

- Evitar divulgar o comentar información sensible en voz alta o en presencia de terceros no autorizados
- Procurar que la atención de casos que involucren datos personales, situaciones de violencia, salud mental, quejas delicadas o conflictos se realice en espacios que brinden privacidad
- Manejar la información del usuario con reserva, conforme a la normatividad vigente sobre protección de datos personales
- Abstenerse de compartir información clínica o administrativa sin la debida autorización
- Garantizar que los documentos físicos o digitales no queden expuestos al acceso de personas no autorizadas

El cumplimiento de estas disposiciones es fundamental para generar confianza, proteger la dignidad del usuario y asegurar la calidad en la prestación del servicio.



8. PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL Y RUTA DE ESCALAMIENTO

Con el fin de garantizar una atención organizada, coherente y oportuna, se establecen los siguientes roles dentro del proceso de atención presencial:

a. Personal de ingreso y orientación (portería, vigilancia o apoyo)

Es el primer contacto con el usuario. Sus funciones son:

- Brindar saludo cordial y bienvenida
- Identificar de manera general la necesidad del usuario
- Orientar sobre la ruta de atención (urgencias, consulta externa, SIAU u otros servicios)
- Informar de manera básica sobre ubicación de áreas y procesos

 <p>HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ Empresa Social del Estado NIT. 800.000.304-1</p>	Sistema Integrado de Garantía de la Calidad					 <p>VIGILADO Supersalud Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383</p>
	Proceso Estratégico					
	Plantilla Protocolo					
CÓDIGO	PG-F-04-GG	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	28/04/2025	Página 6 de 13

- Priorizar el ingreso en casos evidentes de urgencia o atención preferencial

Nota: Este personal no debe brindar información clínica ni administrativa compleja.

b. Personal asistencial (urgencias y consulta externa)

- Recibir y atender al usuario según el servicio requerido
- Aplicar los protocolos de atención en salud
- Brindar información clara dentro del alcance de su competencia
- Remitir al SIAU cuando se trate de PQRSF o inconformidades

Aclaración sobre priorización en el servicio de urgencias

En el servicio de urgencias, la atención de los usuarios se rige por el proceso de clasificación o triage, el cual determina la prioridad clínica con base en la condición de salud del paciente.

En este sentido:

- La orientación inicial, el trato humanizado y la atención preferencial aplican únicamente para efectos de información, acompañamiento y direccionamiento dentro de la institución.
- La asignación de turnos y el orden de atención en urgencias no dependen del orden de llegada ni de condiciones administrativas o sociales, sino exclusivamente de la valoración clínica realizada en el triage.
- Ningún funcionario está autorizado para alterar el orden de atención definido por criterios clínicos.

Esta disposición tiene como finalidad garantizar la seguridad del paciente, la equidad en la atención y la adecuada prestación de los servicios de salud.



c. Personal administrativo y de atención al usuario (SIAU)

- Orientar de manera detallada sobre servicios, trámites y derechos del usuario
- Gestionar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF)
- Hacer seguimiento a los requerimientos presentados
- Coordinar respuestas con las diferentes áreas de la institución

d. Ruta de escalamiento de la atención

Cuando la solicitud del usuario exceda la orientación básica, se deberá seguir la siguiente ruta:

- **Primer nivel:** Personal de ingreso/orientación brinda información general
- **Segundo nivel:** Remisión al área correspondiente (consulta externa, urgencias o servicio requerido)
- **Tercer nivel:** Remisión al SIAU cuando se trate de PQRSF, inconformidades o solicitudes formales
- **Cuarto nivel:** Escalamiento a coordinación o dirección cuando el caso requiera intervención institucional o toma de decisiones

 HOSPITAL ESPECIAL DE CUBA <small>Empresa Social del Estado NIT. 800.000.304-1</small>	Sistema Integrado de Garantía de la Calidad					 VIGILADO Supersalud <small>Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383</small>
	Proceso Estratégico					
	Plantilla Protocolo					
CÓDIGO	PG-F-04-GG	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	28/04/2025	Página 7 de 13

9. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

La atención telefónica es un canal de comunicación que permite la interacción directa entre el usuario y el servidor público a través de los medios institucionales, facilitando la orientación, información y gestión de solicitudes de manera oportuna.

Para garantizar una adecuada atención, el personal deberá aplicar las siguientes recomendaciones:

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Saludar cordialmente, indicando el nombre de la institución y la dependencia correspondiente.
- Identificarse con nombre y cargo.
- Escuchar activamente la solicitud del usuario, evitando interrupciones.
- Utilizar un tono de voz amable, claro y respetuoso, vocalizando correctamente.
- Brindar información precisa, veraz y comprensible, acorde con la competencia del funcionario.
- Evitar conversaciones paralelas, ruidos o distracciones durante la llamada.
- Verificar que la información suministrada haya sido comprendida por el usuario.
- Registrar la solicitud cuando sea necesario y canalizarla al área correspondiente.
- Informar al usuario los pasos a seguir, tiempos de respuesta o canales alternativos si aplica.
- En caso de no contar con la información, evitar suposiciones y gestionar la consulta con el área competente.

Confidencialidad en la atención telefónica

Durante la atención telefónica se deberá garantizar la protección de la información del usuario, evitando divulgar datos personales o sensibles sin la debida autorización y procurando realizar la atención en condiciones que aseguren la privacidad de la conversación.

Cierre de la llamada



- Confirmar si la solicitud fue atendida o si requiere apoyo adicional.
- Agradecer la comunicación.
- Despedirse de manera cordial, manteniendo un trato respetuoso.

10. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

La atención virtual comprende los canales de comunicación electrónicos dispuestos por la institución, tales como correo electrónico institucional, página web y otros medios digitales, los cuales permiten brindar información, orientación y gestionar solicitudes de los usuarios de manera no presencial.

Para garantizar una atención adecuada, el personal deberá tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Utilizar únicamente los canales institucionales autorizados para la atención al usuario.
- Responder las solicitudes de manera oportuna, conforme a los tiempos establecidos por la normatividad vigente.
- Redactar mensajes claros, concisos, coherentes y respetuosos.
- Utilizar una adecuada ortografía y evitar el uso de mayúsculas sostenidas o signos innecesarios.

 <p>HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ Empresa Social del Estado NIT. 800.000.304-1</p>	Sistema Integrado de Garantía de la Calidad					 <p>VIGILADO Supersalud Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383</p>
	Proceso Estratégico					
	Plantilla Protocolo					
CÓDIGO	PG-F-04-GG	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	28/04/2025	Página 8 de 13

- Verificar la información antes de enviarla, asegurando su veracidad y actualización.
- Adjuntar documentos en formatos accesibles y legibles para los usuarios.
- Incluir siempre la firma institucional con nombre, cargo, dependencia y datos de contacto.
- No utilizar los canales institucionales para asuntos personales.
- Registrar y canalizar las solicitudes al área correspondiente cuando sea necesario.
- Informar al usuario sobre los pasos a seguir o tiempos de respuesta, cuando aplique.

Confidencialidad y protección de datos

En la atención virtual se deberá garantizar la protección de los datos personales del usuario. Para ello, el personal deberá:

- Evitar el envío de información sensible a correos no autorizados
- Verificar cuidadosamente el destinatario antes de enviar cualquier información
- No compartir información clínica o administrativa sin la debida autorización
- Manejar los archivos digitales con medidas básicas de seguridad

Manejo de errores en la comunicación

En caso de enviar información incorrecta o incompleta:

- Reconocer el error de manera inmediata
- Enviar la corrección correspondiente de forma clara y oportuna
- Ofrecer las aclaraciones necesarias al usuario

Cierre de la atención virtual

- Verificar que la solicitud haya sido atendida o correctamente orientada
- Despedirse de manera cordial
- Mantener disponibilidad para aclaraciones adicionales

11. ENFOQUES DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Los enfoques que orientan el presente protocolo se fundamentan en los principios establecidos en el Plan Decenal de Salud Pública 2022-2031, especialmente:

- Enfoque de derechos
- Enfoque diferencial e intercultural

Estos enfoques buscan garantizar una atención incluyente, respetuosa y equitativa para todos los ciudadanos.

11.1 Enfoque de derechos

El derecho a la salud es un derecho fundamental inherente a todas las personas. Este derecho es universal, irrenunciable e igualitario, y debe garantizarse sin discriminación.

 <p>HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ Empresa Social del Estado NIT. 809.002.304-1</p>	Sistema Integrado de Garantía de la Calidad					 <p>VIGILADO Supersalud Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383</p>
	Proceso Estratégico					
	Plantilla Protocolo					
CÓDIGO	PG-F-04-GG	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	28/04/2025	Página 9 de 13

En el marco de la atención al usuario, los servidores públicos deberán considerar los siguientes aspectos:

- Humanizar la atención significa reconocer la dignidad de cada persona.
- Promover una cultura institucional basada en el respeto por los derechos y la autonomía del usuario.
- Comprender al ciudadano como un ser integral con necesidades físicas, emocionales y sociales.
- Evitar prejuicios o estereotipos que puedan convertirse en barreras para el acceso a los servicios.
- Demostrar sensibilidad, empatía y respeto durante la interacción con los usuarios.

Manejo de conflictos y ruta de escalamiento

Cuando un usuario manifieste inconformidad, perciba vulneración de sus derechos o exija atención inmediata, el personal deberá actuar de la siguiente manera:

- Escuchar de manera activa y respetuosa, evitando confrontaciones o actitudes defensivas.
- Brindar información clara sobre el proceso de atención, explicando las razones de los procedimientos establecidos.
- Intentar resolver la situación dentro del alcance de sus funciones.

En caso de no poder dar solución directa:

1. **Canalizar al líder del SIAU o jefe del servicio correspondiente**, según la naturaleza de la solicitud.
2. **Orientar al usuario para la presentación formal de la PQRSF**, cuando la inconformidad lo amerite.
3. **Realizar seguimiento básico**, verificando que el caso haya sido recibido por el área competente.

En situaciones que puedan afectar la convivencia, el orden institucional o la seguridad:

- Solicitar apoyo del personal designado según los protocolos internos (por ejemplo, vigilancia o coordinación).
- Mantener en todo momento un trato digno, evitando cualquier forma de confrontación o discriminación.



11.2 Enfoque diferencial e intercultural

El enfoque diferencial reconoce que existen poblaciones con características particulares relacionadas con su edad, género, etnia, discapacidad o condiciones sociales, que requieren medidas específicas para garantizar el acceso equitativo a los servicios de salud. Este enfoque busca identificar y reducir situaciones de discriminación o exclusión que puedan afectar a determinados grupos poblacionales, asegurando atención respetuosa y culturalmente pertinente.

11.2.1 Atención a personas con discapacidad

Para brindar una atención adecuada:

- Dirigirse directamente a la persona con discapacidad y prestarle atención.
- Utilizar lenguaje claro y evitar gestos ambiguos o referencias poco precisas.
- Hablar con naturalidad, sin elevar innecesariamente el tono de voz.
- Leer documentos con claridad cuando la persona lo requiera.

 <p>HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ Empresa Social del Estado NIT. 800.000.304-1</p>	Sistema Integrado de Garantía de la Calidad					 <p>VIGILADO Supersalud Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383</p>
	Proceso Estratégico					
	Plantilla Protocolo					
CÓDIGO	PG-F-04-GG	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	28/04/2025	Página 10 de 13

- Mantener libres de obstáculos las zonas de circulación.
- Ofrecer apoyo cuando la persona lo solicite o sea evidente que lo necesita.
- No apoyarse en la silla de ruedas ni manipular dispositivos de movilidad sin autorización.
- Situarse a la altura visual de la persona cuando la interacción se prolongue.
- Permitir que los dispositivos de apoyo permanezcan al alcance del usuario.
- Confirmar que la información y orientaciones sean comprendidas (“confirmación de comprensión”).

11.2.2 Atención a víctimas del conflicto armado

Para garantizar un trato adecuado:



- Actuar con empatía y respeto por el contexto de la persona.
- Evitar prejuicios o suposiciones sobre la situación del usuario.
- Garantizar la confidencialidad de la información suministrada.
- Permitir que la persona se exprese libremente y escuchar con atención.
- Evitar el uso de tecnicismos que dificulten la comprensión.
- No minimizar las experiencias relatadas por el usuario.
- Mantener un trato digno y respetuoso en todo momento.
- Evitar situaciones de revictimización.
- Permitir acompañamiento de un familiar o mediador comunitario si la persona lo solicita.

11.2.3 Atención a personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas

- Evitar emitir juicios o comentarios sobre la vida personal del usuario.
- No asumir la orientación sexual o identidad de género.
- Tratar con respeto todas las expresiones de identidad y afecto.
- Mantener la confidencialidad de la información compartida.
- Utilizar el nombre y los pronombres con los que la persona se identifica.
- Brindar un espacio seguro y libre de discriminación.
- Reconocer que cada persona tiene experiencias y necesidades particulares.
- Confirmar que la persona comprenda la información y las orientaciones dadas.

11.2.4 Atención a población étnica

- Respetar las diferencias culturales, lingüísticas y ancestrales.
- Evitar estereotipos o juicios sobre las comunidades étnicas.
- Reconocer y valorar los saberes tradicionales relacionados con la salud, siempre dentro del marco institucional.
- Brindar información clara, simple y comprensible, utilizando mediadores o intérpretes comunitarios si es necesario.
- Escuchar con respeto y disposición para comprender otras visiones culturales.
- Evitar imponer creencias o prácticas personales.
- Garantizar el respeto por la identidad cultural del usuario.
- Mantener una actitud abierta, empática y respetuosa.
- Permitir la presencia de un acompañante o mediador comunitario cuando lo solicite el usuario.

 <p>HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ Empresa Social del Estado NIT. 808.002.304-1</p>	Sistema Integrado de Garantía de la Calidad					 <p>VIGILADO Supersalud Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383</p>
	Proceso Estratégico					
	Plantilla Protocolo					
CÓDIGO	PG-F-04-GG	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	28/04/2025	Página 11 de 13

- Confirmar la comprensión de la orientación e información brindada, evitando malentendidos por barreras lingüísticas o culturales.

12. RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)

El Hospital Especial de Cubará dispone de diferentes mecanismos para que los usuarios presenten sus solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones.

12.1 Presentación escrita

Los usuarios pueden diligenciar el formulario físico disponible en los buzones de sugerencias ubicados en:

- Consulta externa
- Urgencias
- Hospitalización

El término de respuesta será de 15 días hábiles contados a partir de la apertura del buzón.

12.2 Presentación virtual

Los usuarios también pueden presentar sus solicitudes a través del formulario disponible en la página web institucional: <https://hospitalespecialcubara.gov.co/pqrsfinfo/>

El término de respuesta será de 15 días hábiles contados a partir de la apertura del buzón.



13. RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO

Los ciudadanos requieren información clara, completa y oportuna. Por lo tanto, los servidores públicos deberán:

- Conocer y aplicar los protocolos y lineamientos de atención definidos por la institución.
- Estar informados sobre los servicios, trámites y canales de atención disponibles en el hospital.
- Mantener una comunicación clara, respetuosa y empática en todos los canales de atención.
- Cuidar la ortografía y la redacción en todas las comunicaciones escritas.
- Utilizar frases claras y estructuradas que faciliten la comprensión.
- Evitar el uso de mayúsculas sostenidas, signos innecesarios o abreviaturas confusas en comunicaciones escritas.
- Dividir respuestas extensas en párrafos para facilitar la lectura.
- Dirigirse siempre con respeto, evitando tutear al usuario, y adaptando el lenguaje según edad, capacidades y contexto cultural.
- Respetar la confidencialidad de la información, evitando divulgar datos sensibles en público o por medios no autorizados.

13.1 Actitud en la atención al usuario

Durante la atención, el personal deberá:

 HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ <small>Empresa Social del Estado NIT. 808.002.204-1</small>	Sistema Integrado de Garantía de la Calidad					 VIGILADO Supersalud <small>Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383</small>
	Proceso Estratégico					
	Plantilla Protocolo					
CÓDIGO	PG-F-04-GG	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	28/04/2025	Página 12 de 13

- Escuchar al usuario con atención y sin interrupciones.
- Mostrar respeto, paciencia y disposición para ayudar.
- Evitar actitudes de desinterés, indiferencia o impaciencia.
- Ofrecer alternativas de solución o canalización cuando sea posible.
- En caso de comportamientos agresivos, mantener la calma y solicitar respeto de manera profesional y firme.
- Aplicar siempre un enfoque de derechos, asegurando trato digno e igualitario.

13.2 Atención a usuarios molestos o alterados

Cuando un usuario se encuentre alterado, se recomienda:

- Mantener una actitud calmada y respetuosa.
- Escuchar atentamente sin interrumpir.
- Evitar discutir, confrontar o responder de manera agresiva.
- No tomar la situación de manera personal.
- Usar un tono de voz moderado y controlado.
- Ofrecer soluciones o alternativas dentro del alcance del funcionario.
- Canalizar la situación al líder SIAU, jefe de servicio o personal de apoyo si la situación no puede resolverse directamente.
- Asegurar la privacidad y confidencialidad de la información, especialmente si la situación involucra datos sensibles o quejas delicadas.

13.3 Lenguaje y comunicación (verbal y no verbal)

Durante la atención, el lenguaje y la comunicación deberán:



- Ser claros, sencillos y respetuosos.
- Evitar tecnicismos innecesarios o expresiones que dificulten la comprensión.
- Ser adecuados al contexto del usuario, incluyendo edad, capacidades, idioma y antecedentes culturales.
- Respetar la identidad, preferencias y pronombres de cada persona.
- Evitar expresiones inapropiadas, demasiado informales o que puedan interpretarse como descalificadoras.
- Complementar la comunicación verbal con lenguaje corporal positivo: contacto visual, postura abierta, gestos de atención y escucha activa.
- Confirmar que el usuario comprendió la información y orientaciones brindadas (“confirmación de comprensión”).

14. CONCLUSIÓN

El presente protocolo establece los lineamientos para orientar la atención al usuario en el Hospital Especial de Cuba, con el fin de garantizar un servicio humanizado, oportuno y de calidad. Su adecuada aplicación contribuirá al respeto de los derechos de los usuarios y al mejoramiento continuo de la prestación de los servicios de salud.

15. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios			
Versión	Fecha	Elaborado / Actualizado por:	Descripción del cambio

 <p>HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ Empresa Social del Estado NIT. 808.002.304-1</p>	Sistema Integrado de Garantía de la Calidad					 <p>VIGILADO Supersalud Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383</p>
	Proceso Estratégico					
	Plantilla Protocolo					
CÓDIGO	PG-F-04-GG	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	28/04/2025	Página 13 de 13

01	28/04/2025	Marcela Parra Guerrero	Creación del documento
02	16/03/2026	María Andrea Gutiérrez Bateca	Actualización del documento

Control de Emisión		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
María Andrea Gutiérrez Bateca	Paula Dayany Mogollón Sánchez	Antonio José Mendoza Pérez
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Líder del SIAU	Líder de planeación	Líder de calidad