

 Supersalud 	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN01
	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	02
		FECHA	24/10/2024

MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR

Superintendencia Nacional de Salud

Fecha del documento (24 – 10 – 2024)

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN01
	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	02
		FECHA	24/10/2024

CONTENIDO

OBJETIVO..... 2

ALCANCE 2

POLÍTICAS DE OPERACIÓN 2

MARCO NORMATIVO. 7

ELEMENTOS COMUNES Y ESENCIALES QUE INTERVIENEN EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN TODO CANAL DE ATENCIÓN DE LA SUPERSALUD. 9

BUEN SERVICIO 10

 LENGUAJE CLARO 13

 ATENCIÓN A PERSONAS EN ESTADO DE ALTERACIÓN..... 14

 PAUTAS PARA LA ATENCIÓN EN CANALES 17

 PAUTAS PARA LA ATENCIÓN A POBLACIONES CON ENFOQUE DIFERENCIAL 23

 CURSO DE VIDA 29

 PLAN DE CONTINGENCIA CAÍDAS APLICATIVO..... 36

 RELACIÓN DE GUIONES Y FORMATOS GUIONES 41

BIBLIOGRAFÍA 43

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN01
	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	02
		FECHA	24/10/2024

OBJETIVO

Brindar elementos y pautas orientadoras que permitan mejorar los procesos de atención y servicio a la ciudadanía y grupos de valor que interactúan con la entidad a través de los distintos canales y escenarios de relacionamiento.

ALCANCE

Este manual está dirigido a servidoras y servidores de la Superintendencia Nacional de Salud, agentes y contratistas que interactúan con la ciudadanía y grupos de valor en los diferentes canales de atención y en los distintos niveles de atención.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Las directrices de servicio al ciudadano se encuentran relacionadas en la Política de Servicio al Ciudadano, las cuales pueden ser consultadas en el Manual de Políticas Institucionales, donde se describe la voluntad de la organización para brindar orientación, gestión y respuesta a los requerimientos y/o necesidades de la ciudadanía y grupos de valor.

Para más información, puede consultar en la página de la Superintendencia Nacional de Salud en el mapa de procesos: Proceso Relacionamiento con la Ciudadanía y Grupos de valor o a través del siguiente enlace:

<https://www.supersalud.gov.co/es-co/nuestra-entidad/estructura-organica-y-talento-humano/procesos>

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN01
	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	02
		FECHA	24/10/2024

GLOSARIO

Atención preferencial: es aquella dirigida a los sujetos de especial protección constitucional que requieren un tratamiento prioritario para proteger sus derechos en salud. En este grupo se encuentran las personas adultas mayores, las personas gestantes, las personas con discapacidad y personas de talla baja.

Canales de atención: son los medios y espacios que dispone la Superintendencia Nacional de Salud para que las usuarias/os del sistema de salud, ciudadanía y grupos de valor realicen trámites, soliciten servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad desde las funciones de inspección, vigilancia y control.

Denuncia: manifestación de una persona a través de la cual pone en conocimiento hechos que revisten las características de un delito, y, por lo tanto, debe investigarse de oficio por parte de la Fiscalía General de la Nación.

Discriminación: es toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que se basa en determinados motivos, como el sexo, la opinión política, la identidad sexual, la orientación sexual o cualquier otra condición social que tenga por objeto o resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos y libertades de todas las personas (cfr. Comisión Interamericana de Derechos Humanos-CIDH-, 2017).

Sexo: características biológicas y físicas usadas típicamente al nacer, para asignar a hombre, mujer o persona intersexual (aquella que nace con una anatomía sexual o reproductiva que no encaja en las típicas definiciones de "hombre" o "mujer").

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN01
	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	02
		FECHA	24/10/2024

Género: es el conjunto de características socioculturales, que las diferentes sociedades asignan a las personas de forma diferenciada como propias de ser un niño, una niña, un hombre o una mujer, en una sociedad específica y en un momento específico. El género es dinámico y es influenciado por otras condiciones sociales (económicas, edad, etnia, identidad sexual, religión, urbanas/rurales) y cambia con el tiempo.

Identidad de género: es la forma en la que cada persona se identifica independientemente del sexo asignado al nacer. La construcción de la identidad de género es un proceso no acabado ni lineal, debido a que las personas a través de su vida elaboran y reelaboran su identidad, de acuerdo con las distintas etapas del curso de vida y al contexto sociocultural e histórico en el que se encuentran.

- **Cisgénero:** persona cuya identidad de género coincide con el sexo que le fue asignado al nacer.
 - Mujer cis: Persona que, habiendo nacido con aparato reproductor femenino, se identifica y vive como mujer.
 - Hombre Cis: Persona que, habiendo nacido con aparato reproductor masculino, se identifica y vive como hombre.
- **Transexual:** persona que tiene una identidad de género que no coincide con su sexo asignado al nacer.
 - Mujer trans: persona que, habiendo nacido con aparato reproductor masculino, se identifica y vive como mujer.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN01
	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	02
		FECHA	24/10/2024

- Hombre trans: persona que, habiendo nacido con aparato reproductor femenino, se identifica y vive como hombre.
- **Género fluido:** Persona que no se identifica con una sola identidad de género, sino que puede cambiar entre masculino y femenino u otros.
- **Género no binario:** Persona que no se identifica como hombre ni como mujer.

Orientación sexual: se refiere a la atracción sexual, afectiva y erótica que una persona siente hacia otras personas, ya sea de su mismo género, del género opuesto, de ambos, o no sentir atracción por ninguno de los géneros

- **Heterosexual:** personas cuyo deseo erótico y afectivo se dirige o se materializa con personas de sexo-género distinto del que asumen como propio.
- **Homosexual:** personas cuyo deseo erótico y afectivo se dirige o se materializa con personas de su mismo sexo-género.
 - Lesbiana: persona de género femenino homosexual, es decir, una mujer (cis o trans) a la que le atraen las mujeres.
 - Gay: persona de género masculino homosexual, es decir, un hombre (cis o trans) al que le atraen los hombres.
 - Bisexual: persona que siente atracción romántica, afectiva y/o sexual por personas de más de un género/sexo, no necesariamente al mismo tiempo, no necesariamente de la misma manera y no necesariamente en el mismo grado ni con la misma intensidad.

Petición: solicitud respetuosa por motivos de interés general o particular que presenta un ciudadano a la Entidad, en los términos señalados en la Ley.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN01
	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	02
		FECHA	24/10/2024

Preguntas Frecuentes: inquietudes, cuestionamientos o dudas que presenta la ciudadanía de forma reiterada, dentro de un determinado contexto y para temas particulares.

Protocolo de servicio: manual que brinda pautas fundamentales, orientadas a mejorar los procesos de atención y servicio a la ciudadanía y grupos de valor que interactúan con la entidad a través de los distintos canales y escenarios de relacionamiento.

Queja contra funcionario de la Supersalud: manifestación de inconformidad que se realiza en virtud de un hecho o situación irregular en el comportamiento de un servidor o servidora pública, un particular que presta un servicio público o la negligencia en el actuar de una autoridad administrativa.

Reclamo en salud: manifestación de un usuario del sistema general de seguridad social en salud a través de la cual exterioriza su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del sistema de salud o demanda el reconocimiento del derecho fundamental a la salud con el fin de evitar un perjuicio irremediable.

Servicio al Ciudadano: comprende las acciones ejercidas por servidores y servidoras, contratistas de la Entidad hacia la ciudadanía y grupos de valor, con la finalidad de atender los requerimientos de información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de esta.

Solicitud de información: petición, por motivos de interés general o particular, a través de la cual una persona solicita documentos o información. Esta clase de petición incluye la solicitud de certificaciones sobre documentos que reposen en

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN01
	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	02
		FECHA	24/10/2024

los archivos de la entidad o sobre actuaciones de los cuales la superintendencia tenga conocimiento.

Trámite: conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar la ciudadanía ante una Entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

MARCO NORMATIVO.

La Constitución Política de Colombia contempla dentro de los fines esenciales del Estado “servir a la comunidad”, es decir, como servidores/as, funcionarios/as y colaboradores/as que desarrollan funciones públicas, se debe contar el espíritu de servicio. A continuación, se encontrarán los principales artículos, normas y lineamientos relacionados con el servicio al ciudadano:

NORMA	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de Colombia: Art. 2, 13, 23, 47, 365.	Artículo. 2: Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Artículo. 13: Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. Artículo. 23: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN01
	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	02
		FECHA	24/10/2024

NORMA	DESCRIPCIÓN
	Artículo. 47: El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran. Artículo. 365: Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.
Ley Estatutaria 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
Ley 2052 de 2020	Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.
Ley 489 de 1998, Artículo 32. "Democratización de la Administración Pública"	Artículo. 32: Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública (...).
Decreto Ley 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto Ley 2106 de 2019	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
Ley 2195 de 2022	Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.
Decreto 2623 de 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
Decreto 1080 de 10 de septiembre de 2021.	En el numeral 2 del artículo 21, señaló que la Dirección de Servicio al Ciudadano y Promoción de la Participación Ciudadana de la Superintendencia Nacional de Salud, tiene como función: "Diseñar, implementar y realizar seguimiento al modelo, políticas y estrategias de servicio al ciudadano en la Superintendencia Nacional de Salud".
CONPES 3649 de 2010	Mediante el cual se establecen los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
CONPES 3785 de 2013	Estableció el Modelo de Gestión Pública Eficiente de Servicio al Ciudadano.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN01
	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	02
		FECHA	24/10/2024

NORMA	DESCRIPCIÓN
CONPES 4070 de 2021	Emite la política para la implementación de un modelo de Estado Abierto, para mejorar la relación entre la ciudadanía y el Estado.
CONPES 3854 de 2017	Contempla la Política Nacional de Seguridad Digital: Cultura ciudadana para la seguridad digital: sensibilización de las múltiples partes interesadas, para crear y fomentar una cultura ciudadana responsable en la seguridad digital.
Resolución 1519 de 2020 del Min Tic	Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.
Resolución 784 de 2021- Ministerio de Salud y Protección Social.	Se adopta el Modelo Integral de Servicio al Ciudadano y otros grupos de valor del Sector Administrativo de Salud y Protección Social y su guía de implementación.
Circular 100-010 de 2021 del DAFP	Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro.
Manual operativo de servicio al ciudadano y grupos de valor de la Supersalud	Describe las actividades que deben desarrollar los servidores públicos para implementar el Modelo de Servicio al Ciudadano de la entidad.

ELEMENTOS COMUNES Y ESENCIALES QUE INTERVIENEN EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN TODO CANAL DE ATENCIÓN DE LA SUPERSALUD.

El “Protocolo de Servicio al Ciudadano” expedido por Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), indica que los canales de atención que utiliza la ciudadanía y los grupos de valor para presentar solicitudes, realizar trámites, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad, deben contar con algunos elementos comunes.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN01
	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	02
		FECHA	24/10/2024

Por lo anterior, los canales de atención de la Superintendencia Nacional de Salud adoptan los siguientes elementos:

BUEN SERVICIO

Para la entidad, brindar un buen servicio, se materializa en ofrecer una atención y orientación oportuna, de calidad y humanizada a la ciudadanía, de ahí la importancia de que los funcionarios de la Supersalud cuenten con ciertos atributos y valores frente a atención.

Los atributos del buen servicio son las características racionales y emocionales que respaldan el servicio en la administración pública y que se mantienen en el tiempo y son medibles. Están relacionados con la expectativa que la ciudadanía tiene respecto a la forma en que se espera ser atendido por los funcionarios y funcionaras de la entidad.

Como mínimos, la entidad espera que sus servidores y servidoras, colaboradores y agentes, cuenten con los siguientes atributos:

- ✓ **Respetuoso:** las personas esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.
- ✓ **Amable:** el trato debe ser cortés pero también sincero.
- ✓ **Humanizado:** escucha y muestra comprensión e interés frente al caso que expone la persona, dispuesto a encontrar soluciones y haciendo la gestión pertinente de manera efectiva
- ✓ **Confiable:** en la medida que sea conforme con lo previsto en las normas
- ✓ **Empático:** interpreta las emociones que está sintiendo la persona cuando expone la situación, se identifica con el estado anímico o los sentimientos

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN01
	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	02
		FECHA	24/10/2024

que atraviesa la persona durante la comunicación para facilitar la interacción.

- ✓ **Incluyente:** servicio de calidad para todas las personas sin distinción, ni discriminaciones.
- ✓ **Confiable:** transmite la información conforme lo que necesita la persona, de forma clara y sencilla.
- ✓ **Oportuno:** debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario y/o usuaria.
- ✓ **Efectivo:** debe resolver lo solicitado, dentro de las competencias y facultades de la entidad.

El buen servicio también requiere que los servidores y servidoras, agentes y contratistas de la Superintendencia Nacional de Salud conozcan sobre:

- ✓ El procedimiento de atención definido por esta Superintendencia para responder las peticiones, quejas, reclamos y denuncias de la ciudadanía.
- ✓ Los trámites y servicios que ofrece la entidad.
- ✓ El conducto regular frente a los temas que no están dentro de su competencia.

Es importante recordar que cuando la ciudadanía solicita orientación o información sobre un trámite o servicio que ofrece la entidad, el servidor o servidora pública y/o colaborador debe:

- ✓ Mostrarse orgulloso de la entidad que representa.
- ✓ Brindar una respuesta precisa y ser claro en su orientación.
- ✓ Reconocer y tener en cuenta las necesidades que el ciudadano o ciudadana comunique.
- ✓ Mostrar respeto y comprensión frente a la situación.
- ✓ Poner todo su empeño y dedicación en la atención que está brindando.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN01
	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	02
		FECHA	24/10/2024

También deberá tener en cuenta:

- ✓ Saludar de forma cordial a la persona que atenderá.
- ✓ Referirse a la persona con el nombre que utiliza, sin importar que sea diferente al que se encuentra en su documento de identificación o a la base de datos que se consulte.
- ✓ Escuchar de forma atenta mientras expone su caso.
- ✓ Cuidar su comunicación, como la postura corporal, gestos, entre otras cosas.
- ✓ Ser consciente de su comunicación verbal, la regulación del tono de voz es importante para comunicar lo que deseamos que el ciudadano o ciudadana reciba.
- ✓ Si se necesita llamar por teléfono, chatear o recurrir a otro servidor o servidora pública o colaborador, deberá informarle al usuario antes, agradeciendo por la espera.
- ✓ Comunicarle a la persona de forma clara y sencilla, cuáles son las competencias de la entidad y que puede esperar de nosotros.
- ✓ Hacer uso de expresiones que faciliten la comunicación con el ciudadano y/o ciudadana como: “con mucho gusto” “claro que sí” “estoy dispuesto a ayudarlo” “¿me puede repetir, por favor?”.
- ✓ Evitar dar respuestas como “no sé...” “eso no me toca a mí” o “eso no es de mi competencia”, pues son asumidas como actitudes defensivas que se materializan en prácticas de un mal servicio.

En ninguna circunstancia los servidores y servidoras, agentes y contratistas de la Superintendencia Nacional de Salud deben recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al usuario. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN01
	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	02
		FECHA	24/10/2024

LENGUAJE CLARO

Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo, teniendo en cuenta lo dispuesto en la guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia y lo señalado en el documento denominado «10 pasos para comunicarse en lenguaje claro», elaborados por el Departamento Nacional de Planeación DNP, los cuales se pueden consultar en los siguientes enlaces:

- Circular 100-010 de agosto de 2021 con Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro

- **Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia:**

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>

- **10 pasos para comunicarse en lenguaje claro:**

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/10%20PASOS.pdf>

- ✓ Evitar el uso de jergas, tecnicismos y/o abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- ✓ Llamar al usuario o usuaria por el nombre que se identifica, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- ✓ Evitar tratos cariñosos o de “tu”, al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN01
	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	02
		FECHA	24/10/2024

- ✓ Para dirigirse al usuario y/o usuaria encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- ✓ Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, cuando lo que se está solicitando es ampliar la información.

ATENCIÓN A PERSONAS EN ESTADO DE ALTERACIÓN

En muchas ocasiones la ciudadanía acude a la Superintendencia Nacional de Salud con emociones de inconformidad, malestar e insatisfacción y sienten vulnerado su derecho a la salud por no encontrar una respuesta o solución de fondo a su requerimiento o necesidad.

En estos casos quien brinda la atención, independientemente de las funciones de su cargo, además de practicar las acciones del buen servicio y actitudes mencionadas anteriormente, debe:

- ✓ No tomar la situación como algo personal, la persona que se encuentra en un estado alterado, generalmente se queja de un servicio, no de la persona que lo atiende.
- ✓ Mantener una actitud amigable y mirar al ciudadano o ciudadana a los ojos.
- ✓ No mostrarse agresivo verbalmente, con los gestos o con la postura corporal.
- ✓ Dejar que el usuario y/o usuaria exprese su inconveniente, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- ✓ Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- ✓ No perder el control, si conserva la calma es probable que el usuario se tranquilice.
- ✓ Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN01
	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	02
		FECHA	24/10/2024

- ✓ Usar frases como “lo comprendo”, “discúlpeme”, que demuestran empatía con la necesidad del usuario y/o usuaria.
- ✓ Dar alternativas de solución, si es que las hay, dentro de las competencias de la entidad y de los funcionarios, funcionarias, agentes y contratistas.

Atención a usuarios en la sede administrativa de la entidad

La Delegatura para la Protección al Usuario, en cumplimiento de la función de **“Diseñar y dirigir el esquema de atención y protección al usuario del Sistema General de Seguridad Social en Salud, y el esquema de servicio al ciudadano de la Superintendencia”**, asignada mediante Decreto 1080 de 2021, establece una ruta para la atención a la ciudadanía y grupos de valor en respuesta al número creciente de personas que visitan la sede administrativa de la Entidad.

Lo anterior, sin desconocer la diversidad de canales de atención que ofrece la Supersalud para que los y las usuarias del Sistema de Salud colombiano puedan acceder a los servicios y trámites administrativos de la entidad con facilidad e interponer sus reclamos en salud, solicitudes de información, peticiones, quejas y denuncias.

Descripción de la Ruta de Atención:

Primer nivel de atención: orientado a la solución de inquietudes generales de la ciudadanía que puedan absolverse con la entrega de material informativo como folletos y volantes. Este nivel está conformado por el personal de vigilancia y recepción, quienes cuentan con los atributos necesarios para orientar de forma básica a la ciudadanía. Para ello, podrán suministrar el material disponible. Adicionalmente, dicho personal está en la capacidad de identificar y reportar

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN01
	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	02
		FECHA	24/10/2024

cualquier situación irregular o incidente que ocurra tanto en el ingreso como al interior de la entidad.

Segundo nivel de atención: destinado a interponer peticiones, quejas, reclamos en salud, solicitudes de información y denuncias mediante la recepción de documentos que la ciudadanía presente para radicar. Este nivel está conformado por las y los funcionarios de las dependencias de correspondencia y notificaciones, dado que la sede administrativa de la Supersalud, cuenta con un punto para la radicación de documentos, que hace parte del canal escrito de la Entidad.

Tercer nivel de atención: se activará cuando la solicitud del usuario o usuaria supere los niveles anteriores. Estará a cargo de las funcionarias y los funcionarios de la Delegada para la Protección al Usuario –DPU– con la participación, cuando se requiera, de “los embajadores de servicio” de cada una de las dependencias de la entidad. Los embajadores de servicio son servidores públicos que pertenecen a otras áreas, que fungen como enlaces entre las dependencias y el área de servicio al ciudadano. Estos embajadores promueven la creación de una imagen sólida y confiable del servicio, apoyando la atención cuando la solicitud del ciudadano o ciudadana sea competencia de su dependencia.

Cuarto nivel de atención: Se prestará cuando se presenten casos que dada su naturaleza o complejidad así lo requieran, por ejemplo cuando se trate de manifestaciones ciudadanas o situaciones que puedan poner en riesgo la reputación de la Entidad. Este nivel corresponde al cuerpo directivo, quienes intervendrán directamente para gestionar de manera efectiva estos casos críticos y a asegurar la resolución adecuada de las situaciones que puedan afectar a la organización, así:

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN01
	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	02
		FECHA	24/10/2024

1. Los asesores o asesoras de la DPU. Si no se llega a acuerdos en esta instancia,
2. Los directores o directoras de la DPU o quienes hagan sus veces. Si no se llega a acuerdos en esta instancia,
3. El Delegado o la Delegada de la DPU o quien haga sus veces como última instancia.

Lo anterior, debido a que estas situaciones requieren acciones y compromisos específicos tendientes a garantizar el goce efectivo del derecho a la salud de la ciudadanía que pueden implicar de un nivel de decisión y comunicación superior al de los niveles previos.

PAUTAS PARA LA ATENCIÓN EN CANALES

Los canales de atención son los medios a través de los cuales la entidad brinda sus servicios a usuarias/os del sistema de salud, ciudadanía y grupos de valor. La Superintendencia Nacional de Salud cuenta con los siguientes canales de atención respecto de los cuales se recomiendan las pautas de atención asertiva.

CANALES DE ATENCIÓN



Canal Escrito: *corresponde al correo físico o postal.*

Canal presencial: se refiere al encuentro físico entre las usuarias y usuarios, las servidoras/es de la Supersalud, cuando los primeros acuden a las Direcciones

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN01
	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	02
		FECHA	24/10/2024

Regionales, puntos de atención y/o Centro de Atención al Ciudadano (CAC) de la entidad.

La atención de usuarias/os es realizada directamente con un personal capacitado que permite la recepción inmediata a sus requerimientos y solicitudes. Este canal opera en:

- ✓ El Centro de Atención al Ciudadano ubicado en Bogotá D.C.
- ✓ Las Oficinas en las Direcciones Regionales localizadas en las ciudades de Santiago de Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Quibdó, Neiva, Yopal, Medellín, San Andrés Isla y Riohacha, etc.
- ✓ Los puntos de atención ubicados en las Casas del Consumidor, Rutas del Consumidor, en las Unidades para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, Puntos de Atención en las Gobernaciones y/o Alcaldías en diferentes lugares del país.



Telefónico

Canal telefónico: Hace referencia al contacto verbal de la ciudadanía con servidoras/es públicos de la entidad o contratistas, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.



Canal virtual: está integrado por el chat, formulario electrónico, video llamada y llamada en línea disponibles en <https://www.supersalud.gov.co>; además de las redes sociales de la entidad: X y Facebook

Las pautas para tener en cuenta por parte de los servidores/as públicos y/o los contratistas de la Superintendencia para la atención asertiva de los usuarios en los canales presenciales se explican en la siguiente tabla:

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN01
	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	02
		FECHA	24/10/2024

Genéricas para servidoras y servidores y/o contratistas	Servidoras y servidores y/o contratistas en punto de información para asignación de turno	Servidoras y servidores y/o contratistas en cubículos de atención
Asegurar la buena presentación personal, acorde con el rol que desempeña. Apropiar la imagen e identidad institucional mediante la portabilidad visible de los distintivos de la entidad y el carné institucional. Mantener el lugar de trabajo ordenado y limpio, sin obstáculos para el desarrollo de la actividad laboral. Evitar actos como comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, maquillarse, etc.	Saludar amablemente diciendo: “Bienvenida/o, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio requiere? Por favor, diríjase a...” Escuchar atentamente a la usuaria o usuario y orientarlo indicándole cual es el procedimiento para seguir para ser atendido por un servidor o servidora pública y/o contratista. Orientar sobre el funcionamiento del Digiturno. Debe evaluar si el usuario o la usuaria se encuentra en una situación de atención preferencial. Entregar e informar sobre el diligenciamiento voluntario del formato de encuesta de satisfacción vigente al usuario o usuaria, explicando su oportunidad de diligenciamiento al finalizar la atención y su depósito en la urna sellada dispuesta para tal fin (ver pautas para la apertura del buzón).	Hacer contacto visual con la usuaria o usuario desde el momento en que se acerca. Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero. Dar al usuario o usuaria completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta, de manera que no podrá hacer uso de su celular durante la atención. Dar información a la persona con base en documentos oficiales de la entidad que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello. Recordar a la usuaria o usuario al finalizar la atención sobre el diligenciamiento voluntario del formato de encuesta de satisfacción de la persona y su depósito en la urna sellada dispuesta para tal fin.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN01
	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	02
		FECHA	24/10/2024

		Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario o usuaria por su nombre y anteponiendo el “Sr.” o “Sra.”
--	--	---

Indicaciones para la apertura del buzón en donde son depositadas las encuestas de satisfacción diligenciadas de forma voluntaria por los usuarios que asisten al canal presencial, es decir, al Centro de Atención al Ciudadano y las Direcciones Regionales de la Superintendencia Nacional de Salud:

- Cada dos semanas se debe hacer la apertura del buzón.
- El buzón debe abrirse durante el horario de atención.
- La servidora o servidor designado para hacer el conteo de las encuestas se dirige al buzón y le solicitará acompañamiento a una usuaria/o que se encuentre en sala de espera para que sea testigo de la apertura.
- Se debe proceder al conteo de las encuestas para su posterior consolidación en el formato de tabulación que se debe enviar los cinco primeros días de cada mes al Grupo Interno de Trabajo de Estadísticas y Análisis PQRD de la Delegada para la Protección al Usuario.
- Es importante tener en cuenta que en el conteo no serán tenidas en cuenta las encuestas tachadas, no diligenciadas o diligenciadas de manera incompleta.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN01
	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	02
		FECHA	24/10/2024

Canal telefónico

En este canal, las y los usuarios interactúan en tiempo real con servidoras y servidores de la Supersalud, a través de la línea nacional gratuita 018000513700; en Bogotá D.C. por medio del número (601) 4837000; las 24 horas, los 365 días del año.

La funcionaria o funcionario, así como colaboradoras y colaboradores de la entidad deberán atender a la ciudadanía que recurran al canal telefónico, por lo que es importante tener en cuenta las siguientes pautas para la atención asertiva, además de las definidas en los atributos del buen servicio:

Pautas para asegurar el canal sin interferencia	Pautas para el desenlace de situaciones específicas
✓ Mantener la bocina del teléfono o micrófono (diadema) frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. ✓ Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, alimentos, etc. ✓ Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono. ✓ Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada. ✓ Usar un tono y velocidad de voz moderada. ✓ Saludar primero con frases como “Buenos días”, “Buenas tardes”. ✓ Dar el nombre de la dependencia y el nombre de la servidora o servidor pública completos. ✓ Ofrecer ayuda con frases como: “¿En qué le puedo colaborar?”, “¿Cuál es su inquietud?”.	• En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor/a y no cuente con la información necesaria para dar una respuesta a la usuaria/o, debe comunicarlo de manera amable, informándole que trasladará la llamada al área encargada, solicitándole que espere unos minutos en línea mientras lo comunica; así mismo, le indicará de manera clara el área a la que lo va a dirigir y la extensión que debe marcar en el evento que se pierda la comunicación. Al trasladar la llamada, el servidor o servidora deberá informar a la dependencia respectiva el objeto de esta. • Si la persona desea presentar o conocer el estado de una PQRD, el servidor o servidora deberá informar los números telefónicos dispuestos por la entidad para atender a esta solicitud: la línea nacional 018000513700 línea gratuita nacional; en adición informará sobre

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN01
	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	02
		FECHA	24/10/2024

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ La servidora o servidor debe escuchar con atención lo que necesita la persona, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de su competencia. ✓ Si el servidor o servidora puede resolver la solicitud, debe dar la información completa y cerciorarse de que la persona le quedó clara y llenó sus expectativas. En adición deberá informar sobre las Direcciones Regionales y los puntos de atención. | <p>las oficinas en las Direcciones Regionales, los puntos de atención y la página web: https://www.supersalud.gov.co Bogotá D.C. el (601)4837000</p> |
|---|--|

Finalizada la atención telefónica, el servidor o servidora público y/o contratista de la Superintendencia Nacional de Salud debe verificar con la usuaria o el usuario que entendió la información y preguntar adicionalmente si hay algo más en lo que se le pueda servir. Sí la usuaria/o manifiesta estar conforme con la respuesta, la servidora o servidor deberá despedirse amablemente.

Canales virtuales

La Supersalud cuenta con un chat, formulario electrónico, vídeo llamada, llamada en línea para la formulación de PQRD a través de la página web <https://www.supersalud.gov.co>; adicionalmente la entidad puso a disposición de la ciudadanía y grupos de valor sus cuentas en las redes sociales: X y Facebook para el mismo fin.

Estos canales son operados por contratistas, quienes debe tener en cuenta las obligaciones contractuales por las que fue seleccionado para la labor, y conocer cada una de las dependencias de la Superintendencia Nacional de Salud, el manual para la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias – PQRD y solicitudes de información a través de redes sociales y el presente manual.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN01
	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	02
		FECHA	24/10/2024

PAUTAS PARA LA ATENCIÓN A POBLACIONES CON ENFOQUE DIFERENCIAL

La Constitución Política establece el criterio de igualdad de todas las personas ante la ley, sin embargo, esta afecta a cada uno de manera diferente de acuerdo con su condición, género, grupo étnico, edad, salud física o mental y orientación sexual dadas las particularidades que los hacen especialmente vulnerables.

De acuerdo con el concepto del Ministerio de Justicia, se define el enfoque diferencial como una herramienta para garantizar, de manera real y efectiva, la aplicación del principio de igualdad y no discriminación.

A continuación, se exponen las pautas de conducta que deben conocer los servidores o servidoras y/o contratistas para brindar un servicio con trato digno y humanizado con excelencia, centrado en el sentir de las personas.

Persona con discapacidad

La Superintendencia Nacional de Salud establece la atención incluyente y priorizada para de las personas con discapacidad, la Entidad ha dispuesto las siguientes medidas según el tipo de discapacidad:

Discapacidad física.

La discapacidad física se puede definir como una desventaja, resultante de una imposibilidad que limita o impide el desempeño motor de la persona afectada. Para estas personas las instalaciones de los Centros de Atención al Usuario en Bogotá y en las Direcciones Regionales disponen de una infraestructura con espacios amplios y adecuados para facilitar el acceso.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN01
	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	02
		FECHA	24/10/2024

En esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel músculo esquelético, neurológico, tegumentario de origen congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal. Se refiere a aquellas personas que podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación en los diversos entornos al caminar, desplazarse, cambiar o mantener posiciones del cuerpo, llevar, manipular o transportar objetos y realizar actividades de cuidado personal, o del hogar, interactuar con otros sujetos

Pautas para la atención a personas con discapacidad física.

- ✓ Adapte los espacios físicos para la accesibilidad de personas usuarias de sillas de ruedas. En el módulo de atención ubíquese frente a esta a la altura de sus ojos. Antes de mover la silla, consulte. Sujétela con ambas manos. No se recargue o soporte sobre esta.
- ✓ Siempre indague con la persona si requiere algún apoyo y cómo debe hacerlo. No preste asistencia sin contar con la aceptación de la persona.
- ✓ No cambie objetos de asistencia a la movilidad como bastones o muletas sin consultar o pedir permiso.
- ✓ Para subir escaleras o ascensor ubíquese de espalda a estos, incline la silla hacia atrás y arriba. Para bajar ubique la silla de frente, inclínela hacia atrás y baje con precaución.
- ✓ Las personas con parálisis cerebral pueden tener dificultad para caminar, presentar movimientos involuntarios en las extremidades o rostro. Actúe con naturalidad.
- ✓ En caso de desalojo o emergencia las usuarias/os de sillas de ruedas deben ser evacuados en brazos.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN01
	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	02
		FECHA	24/10/2024

Pautas para la atención a personas de talla baja.

- ✓ La condición de talla baja puede dificultar el acceso a espacios físicos. Adapte el espacio para nivelar la altura lo más cómoda posible con su interlocutor.
- ✓ Siempre indague con la persona si requiere algún apoyo y cómo debe hacerlo. No preste asistencia sin contar con la aceptación de la persona.
- ✓ Refiérase a la persona por su edad cronológica y no la de su apariencia física. Prestar atención a las indicaciones que esta pueda brindarle.
- ✓ Mantenga los elementos necesarios al alcance de la mano de la persona de talla baja.

Al terminar el turno despidiéndose con amabilidad y empatía, ofrezca su apoyo en caso de considerar necesitarlo.

Discapacidad Sensorial auditiva y visual

Se refiere a las alteraciones en el sentido de la vista, oído o ambos.

Pautas para la atención a personas con discapacidad auditiva

- ✓ Determinar la lengua natural de comunicación: señas, español, oral, escrito (frases cortas, concretas o dibujos).
- ✓ Mantener una actitud tranquila y agradable. Algunas personas sordas tienen la habilidad de leer los labios y el lenguaje no verbal. No exagere la gesticulación. No suba el tono de la voz. No mastique chicle ni otros elementos. Hable despacio con naturalidad.
- ✓ Verificar si la persona sorda está acompañada del servicio de interpretación, diríjase siempre a la persona sorda manteniendo el contacto visual. Ella es su interlocutor.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN01
	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	02
		FECHA	24/10/2024

Para la atención de las personas con discapacidad auditiva la Superintendencia Nacional de Salud cuenta con profesionales capacitados ubicados en el Centro de Atención al Usuario de Bogotá y la videollamada a la cual se puede acceder a través de www.supersalud.gov.co. Así mismo, dispone los intérpretes de señas o los familiares de personas sordas pueden comunicarse a través de las líneas telefónicas 601- 483-7000 - opción 4 para las usuarias/os de Bogotá; en la línea nacional: 018000- 513700 – opción 4.

A continuación, se relacionan algunas recomendaciones que el servidor o servidora y/o contratista de la Supersalud debe tener en cuenta:

- ✓ ¡No se asuste! busque apoyo en sus compañeros y compañeras. En la Supersalud hay servidores que conocen la lengua de señas colombiana.
- ✓ Siempre hable de frente y articule las palabras en forma clara y pausada.
- ✓ Cuando la persona sorda lleve un acompañante o intérprete, diríjase a la persona sorda desde el inicio de la conversación.
- ✓ Permita que la persona sorda exprese sus propias necesidades, no asuma o presuma situaciones.
- ✓ Si usted sabe lengua de señas, evite taparse la cara o levantar mucho las manos. Recuerde que los gestos son importantes.
- ✓ No utilice el término sordo mudo, la expresión correcta es persona sorda o persona con discapacidad auditiva.
- ✓ Tenga en cuenta que no todas las personas sordas conocen la lengua de señas.
- ✓ Si va a comunicarse por medio escrito, sea breve y claro.

Pautas para la atención a personas con discapacidad visual

La discapacidad visual leve y grave se reagrupa en “baja visión” y “ceguera”. La discapacidad multisensorial se refiere a la combinación de las dos deficiencias

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN01
	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	02
		FECHA	24/10/2024

sensoriales visual y auditiva. A las personas con este tipo de deficiencias se les llama persona sorda, persona con baja visión, persona ciega o persona sordociega.

A continuación, se relacionan algunas recomendaciones que el servidor o servidora y/o contratista de la Supersalud debe tener en cuenta:

- ✓ Las personas con discapacidad visual perciben la ubicación de la fuente de voz. Mantenga el contacto visual con el rostro de la persona.
- ✓ Asignar turno preferencial. Consulte a la persona si desea recibir ayuda y no entre en contacto físico hasta que la persona con discapacidad visual no lo autorice.
- ✓ Mantenga un tono de voz moderado.
- ✓ Brinde el apoyo para el desplazamiento ubicándose un paso adelante para que lo tome por el hombro o antebrazo. Para indicar la ubicación de la silla tome la mano de la persona discapacidad visual y ubíquela sobre el espaldar con movimientos suaves. Dar indicaciones precisas “Un paso, dos pasos, derecha, izquierda”.
- ✓ Evitar indicativos como “aquí, allá, acá”.
- ✓ Instalar en los equipos de cómputo herramientas de ampliación de texto para accesibilidad. Facilitar material informativo impreso accesible (braille o macro tipo) cuando esté disponible en la sede.
- ✓ Realizar las lecturas de entrega de información de manera precisa y concisa. Indicar a la persona con discapacidad visual dónde firmar, puede tomarla de la mano para llevarla hasta el documento.
- ✓ Si la persona está acompañada de perro guía camine del otro lado de este, no consienta al animal ni lo alimente.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN01
	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	02
		FECHA	24/10/2024

Discapacidad cognitiva.

Es aquella que presenta alteraciones en el nivel de desempeño en una o varias de las funciones cognitivas, en procesos de entrada, elaboración y respuesta que intervienen en el procesamiento de la información y, por ende, en el aprendizaje.

Pautas para la atención a personas con discapacidad cognitiva.

- ✓ Brindar atención prioritaria. Escuchar atentamente.
- ✓ Responda despacio en lenguaje claro y sencillo con instrucciones cortas.
En caso de ser necesario, anótelas para que el usuario las lleve por escrito.
- ✓ Tomar el tiempo que sea necesario hasta resolver la petición o solicitud.

Terminar el turno despidiéndose con amabilidad indicándole que puede retirarse y que puede regresar cuando lo considere.

Discapacidad psicosocial (mental)

Consiste en personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerados como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad.

Pautas para la atención a personas con discapacidad psicosocial (mental).

Esta es una discapacidad que no se evidencia a simple vista. Las personas con discapacidad mental pueden alterarse con facilidad por la espera. En caso de manifestarse, acérquese a la persona con amabilidad y demuestre interés. Aplique las pautas para la discapacidad cognitiva.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN01
	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	02
		FECHA	24/10/2024

Discapacidad múltiple

Son aquellas personas que presentan más de una categoría de discapacidad.

Para la atención a este grupo de personas aplique las pautas del enfoque diferencial y tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

Pautas para la atención a personas con discapacidad múltiple

- ✓ Una vez la persona ingrese a las instalaciones de la entidad, priorice su atención de manera inmediata.
- ✓ Evite actuar con una actitud asistencialista. Manifieste su voluntad para colaborarle en lo que considere necesario.
- ✓ Hable con tranquilidad en lenguaje claro y sencillo.
- ✓ Si la persona está acompañada, diríjase a la persona con discapacidad en cuanto las facultades comunicativas de esta lo permitan.
- ✓ En caso de ser necesario y para brindar una atención efectiva, diríjase al acompañante.

Termine el turno y despídase con amabilidad y agrado por la orientación brindada.

CURSO DE VIDA

Permite el análisis de las situaciones de exclusión o desigualdad que pueden enfrentar las personas con relación a su edad, así como las que apunten a su desarrollo biológico, emocional o social. La aplicación del enfoque diferencial en este aspecto debe apuntar al reconocimiento de la igualdad y al desarrollo de capacidades y potencial propios de la edad.

Personas mayores

Es el grupo poblacional perteneciente a la persona mayor definida por la legislación colombiana como los mayores de 60 años. Para los grupos indígenas se consideran personas adultas mayores a partir de los 50 años.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN01
	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	02
		FECHA	24/10/2024

Pautas para la atención de la persona mayor

- ✓ Priorizar su atención por orden de llegada. En caso de ser necesario, orientar la ubicación en el lugar de espera que le corresponda o sillas destinadas para tal fin.
- ✓ Usar lenguaje claro y respetuoso, sin uso de diminutivos (como abuelito, mamá) ni expresiones paternalistas, llámelo por su nombre.
- ✓ Demuestre empatía y escucha activa. Escúchelo atentamente sin interrumpir, repita en caso de ser necesario la información, elevando el tono de voz cuando la situación lo amerite con moderación y respeto, sin gritar.
- ✓ Asegúrese de haber resuelto la solicitud del servicio de forma clara y precisa.

Termine el turno despidiéndose con amabilidad y manifieste agrado por la atención prestada.

Niños, niñas y adolescentes

Comprende el grupo poblacional de primera infancia (0 – 6 años), infancia (6 – 12 años) y adolescencia (12 – 20 aproximadamente). La Ley 1098 de 2006, Código de la Infancia y la Adolescencia, es uno de los instrumentos que actualmente tenemos en nuestro país para garantizar a los niños, las niñas y los adolescentes el goce efectivo de sus derechos.

La Protección Integral de niñas, niños y adolescentes parte de las siguientes bases: i) reconocimiento de los niños, las niñas y los adolescentes como sujetos de derechos; ii) garantía y cumplimiento de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes; iii) prevención de amenaza o vulneración de los derechos de los

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN01
	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	02
		FECHA	24/10/2024

niños, las niñas y los adolescentes y; iv) seguridad del restablecimiento inmediato de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes.

Por lo anterior, la calidad de la atención de esta población es muy importante desde el quehacer de la Superintendencia Nacional de Salud.

Pautas para la atención del niños, niñas y adolescentes.

- ✓ Priorizar su atención de los demás usuarios o usuarias presentes. Llámelos por su nombre sin apelativos ni distintivos especiales.
- ✓ Hable en un lenguaje claro y sencillo acorde con la edad.
- ✓ En caso de manifestar situaciones que vulneren sus derechos, evite alarmarse, poner en duda su interlocución o reírse. Acuda a un superior o a las autoridades competentes para la atención de niños, niñas y adolescentes.
- ✓ Asegúrese de haber resuelto la solicitud del servicio de forma clara y precisa.

Termine el turno despidiéndose con amabilidad y manifieste agrado por la atención prestada.

Étnico

Se refiere a la identificación de las personas como integrantes de uno de los grupos étnicos, legalmente reconocidos. Los criterios de identificación son el auto reconocimiento (identidad étnica), la lengua, usos y costumbres, la territorialidad y los rasgos físicos.

En Colombia la diversidad étnica hace referencia al reconocimiento y existencia de tres grupos étnicos, a saber: Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras- NARP-, Pueblos Indígenas y el Pueblo Rrom o Gitano.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN01
	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	02
		FECHA	24/10/2024

- ✓ **Comunidad negra:** Es el conjunto de familias de ascendencia afrocolombiana que poseen una cultura propia, comparten una historia y tienen sus propias tradiciones y costumbre.
- ✓ **Población Afrocolombiana:** Son los grupos humanos que hacen presencia en todo el territorio nacional (urbano-rural), de raíces y descendencia histórica, étnica y cultural africana nacidos en Colombia, con su diversidad racial, lingüística y folclórica.
- ✓ **Población Raizal:** Es la población nativa de las Islas de San Andrés, Providencia Y Santa Catalina descendientes de la unión entre europeos (principalmente ingleses, españoles y holandeses) y esclavos africanos. Se distinguen por su cultura, lengua (creole), creencias religiosas (iglesia bautista) y pasado histórico similar a los pueblos antillanos como Jamaica y Haití.
- ✓ **Población Palenquera:** La comunidad palenquera está conformada por los descendientes de los esclavizados que mediante actos de resistencia y de libertad, se refugiaron en los territorios de la Costa Norte de Colombia desde el Siglo XV denominados palenques. Existen 4 Palenques reconocidos: San Basilio de Palenque (Mahates – Bolívar), San José de Uré (Córdoba), Jacobo Pérez escobar (Magdalena) y La Libertad (Sucre).
- ✓ **Pueblo Rrom o Gitano:** se caracteriza por ser una sociedad patrilineal, cuyo idioma es el Romaní y tienen una forma organizativa propia: existen las Kumpaño (Kumpania en singular), que son un grupo de familias que deciden habitar un mismo espacio.

Pautas para la atención a los grupos étnicos

- ✓ Identifique la lengua de comunicación, nativa o español.
- ✓ No utilices tecnicismos.
- ✓ Pregunte a la persona qué necesita para que la comunicación sea clara.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN01
	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	02
		FECHA	24/10/2024

- ✓ Sea discreto con el tema que está mencionando la persona.
- ✓ Priorice la atención por orden de llegada con amabilidad y empatía.
- ✓ La entidad procura garantizar un mecanismo de atención para solicitudes en lenguas nativas. Para la atención de la lengua wayunaki, en la Dirección Regional Caribe, se cuenta con traductores, así mismo pueden comunicarse a través de las líneas telefónicas 601- 483-7000 - opción 4 para los y las usarios de Bogotá; en la línea nacional: 018000- 513700 – opción 4.
- ✓ Manifieste de principio a fin, el interés por resolver la inquietud o petición del solicitante o la solicitante así requiera una mayor inversión de tiempo y esfuerzo. Al terminar despídase y agradezca su visita con su lenguaje no verbal.

Pautas para la atención a personas con identidad de género u orientación sexual diversa

- ✓ Priorice la atención por orden de llegada. Escuchar atentamente con empatía y respeto.
- ✓ Pregunte cómo desea ser llamada/o/e.
- ✓ Llámela/o/e por el nombre con el que se identifique indistintamente de si este corresponde al género que aparece en su documento de identidad.
- ✓ Utilice los pronombres con los cuales se reconoce la persona (él, la, le).
- ✓ Para la caracterización pregunte de forma directa y respetuosa la orientación o la identidad de la persona.
- ✓ Evite manifestar opiniones sobre la identidad u orientación sexual del solicitante.
- ✓ Si el motivo de la consulta está directamente relacionado con el ejercicio del derecho a la salud y tiene dudas, pregunte con claridad y naturalidad para propiciar un ambiente de confianza y proporcionar la información adecuada.
- ✓ Brindar trato digno con calidad y neutralidad.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN01
	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	02
		FECHA	24/10/2024

Mujer o persona gestante

Se refiere a la persona con capacidad de gestar en edad reproductiva en el periodo de concepción de vida en el vientre. Para los humanos corresponde a nueve meses o 40 semanas en promedio. Durante esta etapa se experimentan múltiples cambios físicos, hormonales y emocionales que pueden poner o no en condición de vulnerabilidad o debilidad manifiesta a la persona que los desarrolla. La normatividad vigente protege de manera especial a las personas en gestación.

Pautas para la atención de la persona gestante

- ✓ Priorice su atención de los demás usuarios presentes. Mientras espera el servicio, indíquelo el lugar o silla destinados para tal fin con comodidad y seguridad.
- ✓ Procure resolver su solicitud en el menor tiempo posible, o dado el caso, evitar repetir la visita a la entidad o instalaciones físicas.
- ✓ En caso de manifestar situaciones que vulneren sus derechos, evite alarmarse, poner en duda su interlocución o reírse. Acuda a un superior o a una autoridad competente.
- ✓ Asegúrese de haber resuelto la solicitud del servicio de forma clara y precisa.

Termine el turno despidiéndose con amabilidad y manifieste agrado por la atención prestada.

Personas en condición de habitabilidad de calle

Son aquellas personas que hacen de la calle su lugar de habitación ya sea de forma permanente o transitoria (Ley 1641 de 2013), es decir, desarrollan todas las dimensiones de su vida en el espacio público. (www.minsalud.gov.co)

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN01
	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	02
		FECHA	24/10/2024

Los habitantes de calle sufren el estigma y rechazo social; no obstante, son ciudadanas/os con derechos y deberes como los demás y como tal se les debe reconocer.

Pautas para la atención de persona en condición de habitabilidad de calle

- ✓ Evite manifestar impresión, rechazo, desagrado o cualquier otra expresión que genere menosprecio.
- ✓ Demuestre trato con dignidad y respeto.
- ✓ Pregunte su nombre y si porta o conoce su documento de identidad. En caso de no tenerlo debe indicarle realizar el trámite de solicitud ante la Registraduría Nacional del Estado Civil. El no portarla no es impedimento para prestar el servicio.
- ✓ Resuelva su solicitud de manera completa, respetando el tiempo de atención como cualquier otro usuario o usuaria.
- ✓ Asegúrese de haber resuelto la solicitud del servicio de forma clara y precisa.

Termine el turno despidiéndose con amabilidad y manifiéstele, en caso de ser necesario, esperar nuevamente su visita.

Personas en situación de vulnerabilidad

Víctimas: son definidas por la jurisprudencia, como todas aquellas personas que hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1 de enero de 1985 como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario (DIH) o de violaciones graves de derechos humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN01
	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	02
		FECHA	24/10/2024

Para ellos el Estado colombiano busca garantizar la atención, asistencia y reparación integral mediante la Ley 1448 de 2011 Ley de Víctimas y Restitución de Tierras, modificada por la Ley 2078 de 2021.

Pautas para la atención a personas en situación de vulnerabilidad

- ✓ Priorice la atención teniendo en cuenta el ciclo de vida o evidente vulnerabilidad.
- ✓ Escuche atentamente, en caso de expresar situaciones recientes de vulneración de derechos, acudir al apoyo psicosocial de la entidad o distrito de su jurisdicción.
- ✓ Evite hacer preguntas adicionales sobre el hecho victimizante. Estas pueden resultar incómodas y revictimizar a la persona.
- ✓ Evite manifestar actitudes de pesar, asombro, lástima o cualquier término apelativo que haga alusión al respecto. En caso de ser necesario acompañe a la persona dentro de las instalaciones de la entidad con prudencia y solicite a un compañero el relevo en la ventanilla de atención.

PLAN DE CONTINGENCIA CAÍDAS APLICATIVO

Desde la Delegatura para la Protección al Usuario se propone el siguiente “plan de contingencia” ante los diferentes escenarios de posibles fallas tecnológicas que podrían impactar la atención a la ciudadanía en los canales de atención que dispone la Supersalud y que son atendidos junto con el Centro de Contacto.

Escenario 1:

Caída temporal en el Sistema PQRD menor de una hora, para canales atendidos (Telefónico, presencial, chat, video llamada y llamada en línea):

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN01
	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	02
		FECHA	24/10/2024

1. Se debe garantizar la atención a la ciudadanía. Dando el Guion 1 establecido.
2. La líder o el líder de la operación debe reportar la caída a los supervisores del contrato por los medios que se encuentren disponible.
3. Recibir los casos en una tabla en Excel (Aplica apoyo de herramientas tipo Forms) con los datos del usuario o usuaria en el Formato RLFT11.
4. En caso de que la usuaria/o acuda por un seguimiento, se toman los datos completos y se devuelve la llamada tan pronto se restablezca el sistema para brindar la información.
5. Tan pronto se restablezca el sistema se deben cargar los casos en el sistema PQRD.
6. Se debe enviar la gestión de los casos radicados a la Delegatura para la Protección al Usuario: Delegada, Directores y con copia al Grupo de Soluciones Inmediatas en Salud.

Escenario 2:

Caída en el Sistema PQRD superior a una hora, para canales atendidos (Telefónico, presencial, chat, video llamada y llamada en línea):

1. Se debe garantizar la atención a la ciudadanía. Dando el Guion 1 establecido.
2. La líder o el líder de la operación debe reportar la caída a los supervisores del contrato por los medios que se encuentren disponible.
3. Recibir los casos en una tabla en Excel (Aplica apoyo de herramientas tipo Forms) con los datos de la usuaria/o en el Formato RLFT11.
4. En caso de que la usuaria/o acuda por un seguimiento, se toman los datos completos y se devuelve la llamada tan pronto se restablezca el sistema para brindar la información.
5. EL centro de contacto envía la base de datos **cada 4 horas (7 por 24)**.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN01
	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	02
		FECHA	24/10/2024

6. Grupo de Soluciones Inmediatas en Salud envía a los vigilados con el formato establecido cada 4 horas **(7 por 24)**. Formato 2.
7. Tan pronto se restablezca el sistema se deben cargar los casos en el sistema PQRD.
8. Se debe enviar la gestión de los casos radicados a la Delegatura para la Protección al Usuario: Delegada, Directores y con copia al Grupo Soluciones Inmediatas en Salud.
9. Se realiza consulta desde el Centro de Contacto a los supervisores mediante la opción de enviar mensajes de texto con número de radicado a la usuaria/o.

Escenario 3:

Caída del fluido eléctrico para canales atendidos (Presencial):

1. Se debe garantizar la atención a la ciudadanía. Dando el Guion 1 establecido.
 2. La líder o el líder de la operación debe reportar la caída a los supervisores del contrato por los medios que se encuentren disponibles. En el caso de los puntos de municipios con intermitencia de este servicio, se reporta en el tablero de control diario.
 3. Recibir los casos en el formato físico con los datos de la usuaria/o. Formato 3 “REGISTRO DE RECLAMOS EN SALUD” RLFT06.
 4. Tan pronto se restablezca el servicio en las Direcciones Regionales, CAC y Punto de Atención dentro de las horas hábiles del mismo día, se debe radicar el 100% de los casos en el sistema PQRD.
- En el caso que el fluido eléctrico no regrese al finalizar la jornada, se debe enviar a la supervisora/o por celular o por el medio de comunicación que se tenga disponible para que el caso quede radicado en el mismo día.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN01
	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	02
		FECHA	24/10/2024

- Si se recibe un caso de **Riesgo Vital**, se debe enviar a la supervisora o supervisor por celular o por el medio de comunicación que se tenga disponible para que el caso se radique lo más pronto posible.

5. Se debe enviar la gestión de los casos radicados a la Delegatura para la Protección al Usuario: Delegada, Directores y Grupo de Soluciones Inmediatas en Salud.

Escenario 4:

Falla de internet para canales atendidos (Presencial CAC y las direcciones regionales/ No aplica Puntos de Atención*):

1. Se debe garantizar la atención a la ciudadanía. Dando el Guion 1 establecido.
2. La líder o el líder de la operación debe reportar la caída a los supervisores del contrato por los medios que se encuentren disponibles.
3. Recibir los casos en una tabla en Excel (Aplica apoyo de herramientas tipo Forms) con los datos de la usuaria/o en el Formato RLFT11.
4. Tan pronto se restablezca el sistema se deben cargar los casos en el sistema PQRD.

Se debe enviar la gestión de los casos radicados a la Delegatura para la Protección al Usuario: Delegada, Directores y Grupo de Soluciones Inmediatas en Salud.

(*) No se incluyen los puntos de atención, dado que la responsabilidad del suministro del Internet continuo es del Centro de Contacto.

Escenario 5:

Indisponibilidad del sitio WEB (Formulario WEB, Chat, Video llamada, llamada en línea, consulta de estado de las PQRD):

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN01
	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	02
		FECHA	24/10/2024

1. En el Centro de Contacto los agentes deberán tramitar los casos que tengan como pendiente en la bandeja WEB (No nuevos).
2. En el Centro de Contacto los agentes deberán ser reubicados para apoyar el canal telefónico.
3. La líder o el líder de la operación debe reportar la caída a los supervisores del contrato por los medios que se encuentren disponible.
4. Tan pronto se restablezca el sistema se debe dar continuidad con la operación.

Si existe una falla sistemática que afecte los canales virtuales, la Dirección de Innovación y Desarrollo debe mantener informado a la Delegatura para la Protección al Usuario y Directores.

Escenario 6:

Indisponibilidad de Sistema de Gestión Documental:

1. En el Centro de Contacto los agentes deberán ser reubicados para apoyar los demás canales.
2. La líder o el líder de la operación debe reportar la caída a los supervisores o supervisoras del contrato por los medios que se encuentren disponible.
3. Tan pronto se restablezca el sistema se debe dar continuidad a la operación en WEB y Escrito.

Escenario 7:

Indisponibilidad de Microsoft Teams para hacer llamadas (Grupo de Soluciones Inmediatas en Salud):

1. El grupo Soluciones Inmediatas en Salud utiliza una línea asignada (teléfono Rojo).

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN01
	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	02
		FECHA	24/10/2024

RELACIÓN DE GUIONES Y FORMATOS GUIONES

Guion 1:

Señor (a) _____, recibimos su información, sin embargo en estos momentos nuestro sistema no se encuentra disponible, una vez se restablezca se trasladará su solicitud al vigilado xxxxx y se le enviará a su correo electrónico y/o mensaje de texto* el número del radicado para su conocimiento.

() Depende si se envían mensajes de texto según se autorice por parte de los supervisores del contrato.*

Formato

Formato RLFT11 Reporte de casos plan de contingencia, tabla en Excel con el reporte de los casos.

Formato 2 Correo a los vigilados, para el envío únicamente desde la Delegada para la Protección al Usuario, no aplica uso desde el Centro de Contacto:

Respetados Señores:

Luego de las indisponibilidades de servicio que se vienen presentado en el proceso de radicación de los reclamos en salud a través del sistema PQRD desde el dd/mes/año en horas de la tarde o mañana; y en virtud de la competencia designada en los articulo 19 y 20 del Decreto 1080 del 2021, se procede a remitir la información de las usuarias y/o usuarios que se han comunicado con esta Superintendencia Nacional de Salud, para que se gestionen sus solicitudes ya que como garantes de la prestación de los servicios de salud deben dar continuidad a estos.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN01
	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	02
		FECHA	24/10/2024

Recuerde que todo reclamo en salud, que se realice en el marco del acceso, la atención o la prestación del servicio de salud tiene una múltiple connotación de derecho fundamental, pues convergen en ella la protección constitucional y legal del derecho fundamental de petición y del derecho fundamental a la salud, que a su turno involucra otros derechos fundamentales como la vida misma, la dignidad y la intimidad.

Cabe recordar que el incumplimiento de las órdenes impartidas por esta Superintendencia podrá dar lugar a las sanciones previstas en la normatividad legal vigente, de acuerdo con lo establecido en el artículo 130 de la Ley 1438 de 2011, modificado por el artículo 3 de la Ley 1949 de 2019.

Finalmente, se informa que, una vez se restablezcan los servicios, se procederá con la radicación de los reclamos en salud recibidos por parte de esta entidad en el sistema PQRD para que se dé respuesta en los términos establecidos en la CIRCULAR EXTERNA 2023151000000010-5 del 22 de junio del 2022.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN01
	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	02
		FECHA	24/10/2024

BIBLIOGRAFÍA

Protocolos de servicio al ciudadano. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNCS). Departamento Nacional de Planeación (DNP).

Protocolo de Servicio al Ciudadano con Enfoque Diferencial. Ministerio de Salud y Protección Social, Modelo Integral de Servicio al Ciudadano y otros Grupos de Valor del Sector Administrativo de Salud y Protección Social (MISC), 2021.

Modelo Integral de Servicio al Ciudadano y Otros Grupos de Valor del Sector Administrativo de Salud y Protección Social (MISC).

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/SG/SAB/AT/misc-atencion-ciudadano-2020.pdf>

Centro Especializado de Servicio al Ciudadano. URL: ciudadanos.sectorsalud.gov.co

Ministerio de Salud y Protección Social/Protección Social/Promoción Social/Habitante de Calle.

<https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/promocionsocial/Paginas/habitantes-en-calle.aspx>

Ley 1346 de 31 de julio de 2009, Por medio de la cual se aprueba la “Convención sobre los derechos de las personas con Discapacidad”.

Guía de atención al usuario con enfoque diferencial. Gobernación de Cundinamarca, 2023.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN01
	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	VERSIÓN	02
		FECHA	24/10/2024

Resolución 1239 de julio de 2022. Manual técnico de registro y certificación de discapacidad del Ministerio de Salud y Protección Social.

Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ministerio de Ambiente y desarrollo sostenible, 2024

Manual de Servicio al Ciudadano, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, 2024