	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Código:	10531-PT 001
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO ESEB	Versión:	2
		Fecha de Emisión:	22/09/2023

# PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO ESEB

## AÑO 2023


	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Isolina González León	Trabajadora Social	Subdirección científica	21/09/2023
Revisó	Liliana de la Hoz	Coordinadora de Calidad	Subdirección científica	22/09/2023
aprobó	Esmeralda María Otero Álvarez	Gerente	Gerencia General	22/09/2023

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Código:	10531-PT 001
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO ESEB	Versión:	2
		Fecha de Emisión:	22/09/2023

## CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. CANALES DE SERVICIO .....	3
3. ELEMENTOS COMUNES EN TODOS LOS CANALES.....	4
3.1 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO .....	4
3.2 ACTITUD .....	5
3.3 LENGUAJE .....	6
3.4 RESPUESTAS NEGATIVAS A SOLICITUDES .....	6
3.5 ATENCION A PERSONAS ALTERADAS .....	7
3.6 ATENCION DE RECLAMOS .....	7
4. CANAL ESCRITO .....	8
4.1 CORRESPONDENCIA.....	8
4.2 CORREO ELECTRONICO.....	9
4.3 FORMULARIO ELECTRONICO.....	11
4.4 BUZON DE SUGERENCIAS.....	11
5. CANAL PRESENCIAL.....	11
5.1 RECOMENDACIONES GENERALES.....	11
6. CANAL TELEFONICO.....	12
6.1 RECOMENDACIONES GENERALES.....	12
6.2 PRESTACION DEL SERVICIO POR EL CALL CENTER Y LÍNEAS DIRECTAS PREVIO A LAS LLAMADAS .....	13
7. CANAL VIRTUAL.....	14

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Isolina González León	Trabajadora Social	Subdirección científica	21/09/2023
Revisó	Liliana de la Hoz	Coordinadora de Calidad	Subdirección científica	22/09/2023
aprobó	Esmeralda María Álvarez	Gerente	Gerencia General	22/09/2023

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Código:	10531-PT 001
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO ESEB	Versión:	2
		Fecha de Emisión:	22/09/2023

## 1. INTRODUCCIÓN

En nuestro orden constitucional, el servicio al ciudadano, es un fin esencial del Estado. El artículo 2° de la Constitución Política de 1991 resume una visión presente en todo el texto, al tiempo que vincula la prosperidad general y la realización de todos los principios, derechos y deberes constitucionales con el buen servicio prestado por el Estado a sus asociados, al darles a todas estas declaraciones la misma fuerza jurídica y política.

La Constitución es categórica al afirmar que las autoridades, esencialmente, se deben a los ciudadanos. Con fundamento en lo anotado, LA ESE BARRANCABERMEJA adopta el Protocolo de Servicio al Ciudadano para los distintos canales de servicio dispuestos por la institución, con lo cual busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los Usuarios.

El protocolo de servicio unifica y capitaliza las experiencias exitosas, optimizan los recursos y la capacidad de respuesta, y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan, al igual que incluye la Atención Preferencial al momento de atender de manera presencial a personas en condición de vulnerabilidad. Esta iniciativa surge del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, elaboraron los lineamientos generales aplicables de atención para los distintos canales de servicio, con nuevos parámetros más incluyentes, informados, y el cual hoy se adapta en la ESE Barrancabermeja.

## 2. CANALES DE SERVICIO

Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la ESE Barrancabermeja, a través de los cuales los grupos de valor caracterizados por la entidad pueden gestionar trámites y servicios, sobre temas de competencia de la entidad.

Los canales de atención son los siguientes:

- Escrito: Compuesto por el correo físico en la ventanilla única, de la ESE Barrancabermeja.
- Buzones de Sugerencias: dispuestos por la ESE Barrancabermeja en cada centro de salud en los servicios de consulta externa y Urgencias
- Presencial: Contacto personalizado de los usuarios con los servidores públicos de la Entidad, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas de la ESE Barrancabermeja.

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Isolina González León	Trabajadora Social	Subdirección científica	21/09/2023
Revisó	Liliana de la Hoz	Coordinadora de Calidad	Subdirección científica	22/09/2023
aprobó	Esmeralda María Álvarez	Gerente	Gerencia General	22/09/2023

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Código:	10531-PT 001
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO ESEB	Versión:	2
		Fecha de Emisión:	22/09/2023

- Telefónico: Contacto verbal de los Usuarios con los servidores públicos de la Entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.
- Virtual: el contacto de manera virtual que establece el usuario con la ESE Barrancabermeja a través de la página web, correo electrónico dispuesto para tal fin y las redes sociales Facebook y twitter

### 3. ELEMENTOS COMUNES EN TODOS LOS CANALES

Para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad, los Usuarios podrán utilizar los canales de servicio dispuestos para ello y deberán tenerse en cuenta los siguientes elementos comunes a todos los canales:


#### 3.1 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Un servicio de calidad debe cumplir con atributos relacionados con la expectativa del usuario respecto de la forma en que espera sea atendido por el servidor, la calidad de la atención empieza por la identidad institucional. Por lo tanto siempre se debe portar el carné de la entidad en lugar visible o en su defecto chaleco, brazalete o algún distintivo que identifique al servidor público y debe usarlo siempre que esté en el puesto de trabajo y estos atributos son, como mínimo, los siguientes:

- Respetuoso: los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin importar las diferencias.
- Amable: el trato debe ser cortés pero también sincero.
- Confiable: en la medida que sea conforme con lo previsto en las normas.
- Empático: el servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.
- Incluyente: servicio de calidad para todos los usuarios sin distinciones, ni discriminaciones.
- Oportuno: debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.
- Efectivo: debe resolver lo solicitado.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; es necesario comprender las necesidades de los usuarios y dar la información de una manera oportuna, clara y completa. Respuestas como "No

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Isolina González León	Trabajadora Social	Subdirección científica	21/09/2023
Revisó	Liliana de la Hoz	Coordinadora de Calidad	Subdirección científica	22/09/2023
aprobó	Esmeralda María Álvarez	Gerente	Gerencia General	22/09/2023

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Código:	10531-PT 001
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO ESEB	Versión:	2
		Fecha de Emisión:	22/09/2023

sé...", "Vuelva mañana" o "Eso no me toca a mí..." son vistas por el ciudadano como un mal servicio. El Servidor Público de la ESE Barrancabermeja debe informarse sobre los formatos para la atención de las peticiones, conocer plenamente el portafolio de servicios, seguir los procedimientos establecidos para dar trámite y subsanar cualquier eventualidad.

Conocer los trámites e incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno.

Seguir el procedimiento -el conducto regular- con aquellos temas que no pueda solucionar: ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe acudir a las instancias pertinentes que cada entidad haya dispuesto con el fin corregir esta falencia.

Por último, un servidor público bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

### 3.2 ACTITUD

Según la Real Academia Española, la actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos. En razón a que el servicio tiene relación con la postura corporal, los servidores públicos que atienden a los Usuarios además de tener una actitud de servicio, deben siempre estar en perfecta posición con una alineación corporal adecuada de la columna vertebral, es decir erguida y con la espalda recta. De otra parte, debe tener disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el usuario sino como el usuario, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. Por ello, el servidor público debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al usuario una experiencia de buen servicio.

El Usuario se llevará una buena impresión si el servidor entiende sus problemas, lo atiende con calidez y agilidad y lo orienta en forma respetuosa, clara y precisa. Por el contrario, si el servidor trata al usuario de una manera desinteresada, lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras y no tiene el conocimiento necesario para atender su solicitud, se llevará una imagen negativa del servicio prestado, del servidor y de la Entidad.

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Isolina González León	Trabajadora Social	Subdirección científica	21/09/2023
Revisó	Liliana de la Hoz	Coordinadora de Calidad	Subdirección científica	22/09/2023
aprobó	Esmeralda María Álvarez	Gerente	Gerencia General	22/09/2023

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Código:	10531-PT 001
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO ESEB	Versión:	2
		Fecha de Emisión:	22/09/2023

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su jefe inmediato para que le ayude en el manejo de la situación.

Con el objeto de verificar el desempeño de este atributo del buen servicio por parte del servidor, la entidad solicitará al usuario la evaluación del mismo a través de las encuestas de satisfacción establecidas para el efecto.

### 3.3 LENGUAJE

Entendido como la capacidad de los seres humanos para comunicarse por medio de signos lingüísticos, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones


- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: "con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?" siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al usuario por el nombre que él utiliza, 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 tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como "Mi amor", "Corazón", "abuelito" etc.
- Para dirigirse al usuario encabezar la frase con "Señor" o "Señora".
- Evitar respuestas cortantes del tipo "Sí", "No", ya que se pueden interpretar como frías y de afán

### 3.4 RESPUESTA NEGATIVA A SOLICITUDES

En ocasiones el ciudadano recibe respuesta que no espera. En estos eventos, se deben dar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. Para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, se recomienda:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Isolina González León	Trabajadora Social	Subdirección científica	21/09/2023
Revisó	Liliana de la Hoz	Coordinadora de Calidad	Subdirección científica	22/09/2023
aprobó	Esmeralda María Álvarez	Gerente	Gerencia General	22/09/2023

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Código:	10531-PT 001
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO ESEB	Versión:	2
		Fecha de Emisión:	22/09/2023

- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

### 3.5 ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS

Cuando se atiende público pueden presentarse casos en que llegan a la Entidad ciudadanos inconformes, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, casos en los que se recomienda mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal. Para solventar este tipo de situaciones, se debe:

- Dejar que el usuario se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- Si el mismo problema ocurre con otro usuario, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el usuario también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como "lo comprendo", "qué pena", "claro que sí", que demuestran consciencia de la causa y el malestar del usuario.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

### 3.6 ATENCIÓN DE RECLAMOS

La Oficina del sistema de información y atención al usuario SIAU es la encargada de recibir las quejas y los reclamos que ingresen a la entidad, por lo tanto, si algún servidor de la ESE Barrancabermeja tiene conocimiento que un usuario desea interponer una queja o reclamo debe informarle que debe dirigirse al SIAU de la ESE Barrancabermeja quien es el responsable de dicho trámite. Para la atención de reclamos se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al usuario.

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Isolina González León	Trabajadora Social	Subdirección científica	21/09/2023
Revisó	Liliana de la Hoz	Coordinadora de Calidad	Subdirección científica	22/09/2023
aprobó	Esmeralda María Álvarez	Gerente	Gerencia General	22/09/2023

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Código:	10531-PT 001
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO ESEB	Versión:	2
		Fecha de Emisión:	22/09/2023

- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el usuario está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos por la norma vigente para responder, especialmente, en caso de que el usuario haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al usuario para saber si quedó satisfecho con la solución.
- Radicar de manera inmediata la queja o reclamo en el evento de que la misma sea presentada en forma escrita

#### 4. CANAL ESCRITO

Este canal permite a los usuarios, por medio de comunicaciones escritas, correo electrónico y formulario de PQRS, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

##### 4.1 CORRESPONDENCIA


Antes del servicio

- Verificar que el sistema esté operando de forma adecuada.
- Que la persona encargada de recibir la correspondencia preferiblemente llegue a su lugar de trabajo antes del horario de atención al público y con el tiempo necesario para que pueda tener todo listo para ejercer sus funciones en forma adecuada.
- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

Durante el servicio

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: "Buenos días/tardés, ¿en qué le puedo servir?".
- Preguntar al usuario su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo "Sr.", "Sra."

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Isolina González León	Trabajadora Social	Subdirección científica	21/09/2023
Revisó	Liliana de la Hoz	Coordinadora de Calidad	Subdirección científica	22/09/2023
aprobó	Esmeralda María Álvarez	Gerente	Gerencia General	22/09/2023

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Código:	10531-PT 001
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO ESEB	Versión:	2
		Fecha de Emisión:	22/09/2023

- Recibir los documentos que el usuario quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento. Al finalizar el servicio
- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- Si el requerimiento no es competencia de la ESE Barrancabermeja va dirigido a otra entidad, en el menor tiempo posible informárselo al ciudadano.

#### 4.2 CORREO ELECTRÓNICO

##### Recomendaciones generales


- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder, seguridad de la información.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
- Los comunicados internos, se deben realizar a través de correos electrónicos por lo cual estos no se deben imprimir.
- Sin excepción no se podrá dar respuesta a peticiones que ingresaron a la ESE Barrancabermeja por cualquier canal no institucional a través del correo electrónico institucional. Por ningún motivo se podrá dar respuesta a una petición no institucional a través del correo electrónico Institucional. Cuando un usuario realice una Queja, Recamo o Denuncia a su correo electrónico institucional deberá reenviarlo al correo: [siau@esebarrancabermeja.gov.co](mailto:siau@esebarrancabermeja.gov.co)
- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo "Asunto".

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Isolina González León	Trabajadora Social	Subdirección científica	21/09/2023
Revisó	Liliana de la Hoz	Coordinadora de Calidad	Subdirección científica	22/09/2023
aprobó	Esmeralda María Álvarez	Gerente	Gerencia General	22/09/2023

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Código:	10531-PT 001
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO ESEB	Versión:	2
		Fecha de Emisión:	22/09/2023

- En el campo "Para" designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo "CC" (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que "yo sí contesté", lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- Empezar la comunicación con una frase como "Según su solicitud de fecha..., relacionada con..." o "En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...". ▪ Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de pregunta y admiración si no son estrictamente necesarios.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de completa el mensaje antes de hacer clic en "Enviar". Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico. correo electrónico del destinatario.
- El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el usuario lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de la entidad.

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Isolina González León	Trabajadora Social	Subdirección científica	21/09/2023
Revisó	Liliana de la Hoz	Coordinadora de Calidad	Subdirección científica	22/09/2023
aprobó	Esmeralda María Álvarez	Gerente	Gerencia General	22/09/2023

 <b>ese</b> Empresa Social del Estado BARRANCABERMEJA	<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)</b>	Código:	10531-PT 001
	<b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO ESEB</b>	Versión:	2
		Fecha de Emisión:	22/09/2023

- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.

### 4.3 FORMULARIO ELECTRÓNICO

La ESE Barrancabermeja ha diseñado el formato PQRSD que se encuentra en el portal web de la Entidad, y lo podrá consultar a través del siguiente enlace: <http://esebarrancabermeja.gov.co/pqrsdf/> En el referido formulario se puede registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias de actos de corrupción, sobre los temas de competencia de la ESE Barrancabermeja, sin que sea necesario establecer un protocolo. No obstante, se debe tener en cuenta las recomendaciones que se hacen con relación al canal escrito.

### 4.4 BUZÓN DE SUGERENCIAS

- Revisar la disponibilidad de formatos a disposición de los usuarios.
- Abrir los buzones según el cronograma establecido por la oficina del SIAU.
- Extraer los formatos diligenciados y remitirlos al área SIAU quién los clasificará por área y servicio.
- Dar respuesta oportuna y dentro de los términos establecidos por la norma vigente, en coordinación con la dependencia que pudiera estar involucrada, según las directrices de la entidad.

## 5. CANAL PRESENCIAL

Permite el contacto directo de los grupos de valor caracterizados por la entidad con el área de Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) en el primer nivel de atención, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a un trámite o servicio solicitado y con las demás dependencias de la Entidad en el evento de requerirse un análisis técnico o jurídico.


Con el objeto de prestar un servicio oportuno, se establece el siguiente horario  
 SEDE ADMINISTRATIVA TRANSVERSAL 47ª No. 57-29 Barrio el Danubio (contiguo al centro de salud Danubio) TELEFONO SIAU 6076138158 Y RECEPCION 6076138148 Horario LUNES A JUEVES DE 7:00AM A 11.30 AM y de 1:00 PM a 4:30 PM Y VIERNES 7:00 AM A 11.30 AM y de 1:00 PM a 3:30 PM

En el evento de modificarse el horario mencionado en el párrafo anterior, se hará saber a los grupos de valor a través de la página web de la Entidad.

### 5.1 RECOMENDACIONES GENERALES

- Presentación personal: la presentación personal influye en la percepción que tendrá el Usuario respecto al servidor público y a la Entidad. La identificación del servidor debe estar visible.

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Isolina González León	Trabajadora Social	Subdirección científica	21/09/2023
Revisó	Liliana de la Hoz	Coordinadora de Calidad	Subdirección científica	22/09/2023
aprobó	Esmeralda María Álvarez	Gerente	Gerencia General	22/09/2023

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Código:	10531-PT 001
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO ESEB	Versión:	2
		Fecha de Emisión:	22/09/2023

- Comportamiento: comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al usuario; o hablar por celular o chatear o interactuar con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada), indispone al usuario, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- La expresividad en el rostro: La expresión fácil es relevante, al mirar al interlocutor a los ojos se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.
- La voz y el lenguaje: el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- La postura: la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna erguida, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- El puesto de trabajo: el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del usuario; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

Al llegar el usuario al puesto de trabajo, saludelo de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.

En caso de dejar el puesto de trabajo por un corto periodo de tiempo, asegúrese de que algún compañero supla la ausencia.

## 6. CANAL TELEFÓNICO

Medio de comunicación telefónico con el que cuentan los grupos de valor caracterizados por la entidad a través del cual pueden formular sus peticiones ante la oficina del SIAU o cualquier dependencia de la ESE Barrancabermeja con la que solicite comunicación.

### 6.1. RECOMENDACIONES GENERALES

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la VOZ.

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Isolina González León	Trabajadora Social	Subdirección científica	21/09/2023
Revisó	Liliana de la Hoz	Coordinadora de Calidad	Subdirección científica	22/09/2023
aprobó	Esmeralda María Álvarez	Gerente	Gerencia General	22/09/2023

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Código:	10531-PT 001
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO ESEB	Versión:	2
		Fecha de Emisión:	22/09/2023

- Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el usuario.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un listado de las sedes de la entidad
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

## 6.2. PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR EL CALL CENTER Y LÍNEAS DIRECTAS PREVIO A LA LLAMADA

- Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles.
- Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.
- Verificar que se conocen las funciones del sistema.
- Tener acceso a las herramientas y sistemas proporcionados por la entidad para la prestación del servicio.

### Al inicio de la llamada

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Es importante saludar primero con "Buenos días", "Buenas tardes", dar el nombre de la Entidad, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: "¿En qué le puedo servir?"

### Durante la llamada

- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Escuchar con atención lo que necesita el usuario, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano se le prestó el servicio y se cumplieron sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente decirle que se pasará la solicitud al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Isolina González León	Trabajadora Social	Subdirección científica	21/09/2023
Revisó	Liliana de la Hoz	Coordinadora de Calidad	Subdirección científica	22/09/2023
aprobó	Esmeralda María Álvarez	Gerente	Gerencia General	22/09/2023

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Código:	10531-PT 001
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO ESEB	Versión:	2
		Fecha de Emisión:	22/09/2023

Al finalizar la llamada

- Verificar con el usuario que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Permitirle al ciudadano colgar primero.
- Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.

## 7. CANAL VIRTUAL

Conformado por los mecanismos de recepción virtual de documentos a través del espacio Virtual [www.esebarrancabermej.gov.co](http://www.esebarrancabermej.gov.co) , [siau@esebarrancabermeja.gov.co](mailto:siau@esebarrancabermeja.gov.co) , cita web

Recomendaciones generales

Los ciudadanos necesitan información oportuna, clara y completa. Por tanto, los servidores públicos y responsables de la atención deben:

- Informarse sobre los formatos, protocolos o lineamientos de atención definidos por la entidad para responder las peticiones de los usuarios.
- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno.
- Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- Comunicarse con el usuario usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas -un texto escrito solo en mayúsculas- equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- Dividir las respuestas largas en bloques.

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Isolina González León	Trabajadora Social	Subdirección científica	21/09/2023
Revisó	Liliana de la Hoz	Coordinadora de Calidad	Subdirección científica	22/09/2023
aprobó	Esmeralda María Álvarez	Gerente	Gerencia General	22/09/2023


	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Código:	10531-PT 001
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO ESEB	Versión:	2
		Fecha de Emisión:	22/09/2023

- No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al usuario, para que no piense que ha perdido comunicación.
- Evite tutear o dirigirse al usuario o servidor empleando el pronombre de segunda persona.

### HISTORIAL DE CAMBIOS

Nº VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
1	Creación del documento	10/03/2022
2	Correcciones en tabla de contenido y actualización en canal telefónico	21/089/2023

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Isolina González León	Trabajadora Social	Subdirección científica	21/09/2023
Revisó	Liliana de la Hoz	Coordinadora de Calidad	Subdirección científica	22/09/2023
aprobó	Esmeralda María Álvarez	Gerente	Gerencia General	22/09/2023

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Código:	10531-PT 001
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO ESEB	Versión:	2
		Fecha de Emisión:	22/09/2023

	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>DEPENDENCIA</b>	<b>FECHA</b>
Elaboró	Isolina González León	Trabajadora Social	Subdirección científica	21/09/2023
Revisó	Liliana de la Hoz	Coordinadora de Calidad	Subdirección científica	22/09/2023
aprobó	Esmeralda María Otero Álvarez	Gerente	Gerencia General	22/09/2023