	Atención al Usuario	Código:	Versión:
		PT-AD-AU-002	V.1
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Protocolo para la Atención del Usuario		
	Revisado por:	Aprobado por:	

Protocolo para la atención de los usuarios

1.Descripción

El Protocolo de Recepción y Orientación al Usuario del HSJ, es el conjunto de lineamientos y acciones destinadas a garantizar que todas las personas que acuden a la entidad reciban atención oportuna, clara y con calidad.

Este protocolo busca la unificación de canales de atención: disponer de puntos físicos (ventanilla única – SIAU), línea telefónica institucional, correo electrónico oficial y página web con acceso a trámites y servicios.

Accesibilidad: ofrecer información comprensible, actualizada y en diferentes formatos que faciliten el acceso de todos los ciudadanos.

Trazabilidad: asegurar que cada solicitud, queja, reclamo, petición, sugerencia o denuncia (PQRSD) quede debidamente registrada y cuente con un número de radicado único.

Orientación: brindar al usuario guía clara sobre requisitos, procedimientos, tiempos de respuesta y dependencias responsables.


Seguimiento: permitir al ciudadano conocer el estado de su solicitud y garantizar respuesta dentro de los términos legales establecidos (Ley 1755 de 2015 – Derecho de Petición).

Transparencia: fomentar la confianza ciudadana mediante registros verificables y reportes periódicos de la gestión de atención al usuario.

En suma, el protocolo establece cómo, quién y dónde se debe atender a los usuarios, integrando los canales físicos y digitales para un servicio eficiente y estandarizado.

2. Objetivo

Garantizar a los usuarios una atención oportuna, clara, accesible y transparente a través de los diferentes canales institucionales (presenciales, telefónicos, electrónicos y digitales), con el fin de orientar de manera adecuada sobre trámites, servicios y derechos en salud.

	Atención al Usuario	Código:	Versión:
		PT-AD-AU-002	V.1
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Protocolo para la Atención del Usuario		
	Revisado por:	Aprobado por:	

3. Alcance

Este protocolo aplica a todas las dependencias y servidores del hospital que intervienen en la atención al usuario, tanto en los puntos físicos como en los medios virtuales y de comunicación.

4. Canales de recepción y orientación

4.1. Punto físico de atención (Ventanilla Única)

- Ubicación: Área de Atención al Usuario (SIAU).
- Horario: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

4.1.1 Actividades

- Recepción de solicitudes, quejas, reclamos, peticiones, sugerencias y denuncias (PQRSD).
- Orientación sobre trámites y servicios de salud.
- Radicación y entrega de formatos institucionales.
- Remisión a las áreas competentes cuando corresponda.
- Responsable: Auxiliar de Atención al Usuario / Oficina SIAU.

4.2. Línea telefónica institucional

- Número: (XXX) XXX XXXX.
- Horario de atención: Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.

4.2.1 Actividades


- Orientación sobre requisitos y procedimientos.
- Agendamiento de citas médicas y trámites administrativos.
- Recepción verbal de peticiones o quejas.
- Información sobre horarios y servicios del hospital.
- Responsable: Operador de Atención Telefónica – Oficina SIAU.

4.3 Correo electrónico oficial

- Correo institucional: atencionalusuario@hospital.gov.co
- Disponibilidad: 24/7.

4.3.1 Actividades

- Recepción formal de solicitudes y trámites.
- Canal oficial para el envío de PQRSD.
- Confirmación automática de recibido.

	Atención al Usuario	Código:	Versión:
		PT-AD-AU-002	V.1
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Página: 3 de 5		
	Título: Protocolo para la Atención del Usuario		
	Revisado por:	Aprobado por:	

- Remisión al área competente para gestión.
- Responsable: Coordinador de PQRS – Oficina de Atención al Usuario.

4.4. Página web institucional

- Dirección web: www.hospital.gov.co
- Sección habilitada: “Trámites y Servicios” / “Atención al Ciudadano”.

4.4.1 Actividades

- Acceso a la ventanilla única virtual.
- Consulta y descarga de formatos y documentos guía.
- Radicación en línea de PQRS.
- Seguimiento en línea al estado de las solicitudes.
- Publicación de informes de gestión y rendición de cuentas.
- Responsable: Oficina de Tecnología y Comunicaciones + SIAU.


5. Protocolo general de atención

A continuación se nombran los pasos:

- Recepción del usuario: El canal recibe la solicitud, queja o consulta.
- Registro: Se radica en el sistema de gestión o libro de control.
- Orientación inicial: Se brinda información clara sobre requisitos, tiempos y dependencia responsable.
- Remisión: En caso de ser necesario, se direcciona al área competente.
- Seguimiento: El usuario podrá consultar el estado de su solicitud vía web, correo o presencial.
- Respuesta: El hospital da respuesta en los términos de Ley 1755 de 2015 (máx. 15 días hábiles para peticiones de información y consulta; 10 días para quejas; 30 días para consultas especializadas).

6. Principios de la atención al usuario

- Accesibilidad.
- Transparencia.
- Oportunidad.
- Respeto y dignidad.
- Eficiencia.

	Atención al Usuario	Código: PT-AD-AU-002	Versión: V.1
		Página: 4 de 5	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Protocolo para la Atención del Usuario		
	Revisado por:	Aprobado por:	

7. Descripción del Formato de Registro de Atención al Usuario


El Formato de Registro de Atención y Orientación al Usuario es un instrumento oficial que permite recopilar y organizar la información de todas las interacciones que los ciudadanos realizan con el hospital a través de los diferentes canales de atención.

Este formato tiene como objetivos:

- Documentar cada atención brindada al usuario, identificando datos personales, tipo de solicitud y dependencia responsable.
- Garantizar trazabilidad y seguimiento, mediante un número de radicado consecutivo que facilita la consulta del estado de la solicitud.
- Fortalecer la rendición de cuentas, ya que permite consolidar estadísticas sobre el volumen de solicitudes, tiempos de respuesta y temáticas recurrentes.
- Soportar la toma de decisiones institucionales, al identificar necesidades, quejas frecuentes y oportunidades de mejora en la prestación de servicios.
- Evidenciar cumplimiento normativo, conforme al Decreto 2106 de 2019, la Ley 1755 de 2015 y la política de Servicio al Ciudadano del Estado colombiano.

En la práctica, este formato se convierte en la bitácora oficial de la atención al usuario y un insumo para los informes de gestión, auditorías de control interno y evaluación de la calidad del servicio.

Número	Control Cambios Descripción (en caso de no existir algún cambio, escriba no hay cambios o primera versión)	Fecha:	V:
		Página: 2	

	<h2>Atención al Usuario</h2>	Código:	Versión:
		PT-AD-AU-002	V.1
		Página: 5 de 5	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: <h3>Protocolo para la Atención del Usuario</h3>		
	Revisado por:	Aprobado por:	

Elaborado por:	Aprobado por Gerencia:
Revisado por:	Aprobado por coordinador de Proceso: