
PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

E.S.E. BelloSalud

1. Objetivo

Establecer los lineamientos para la atención integral, oportuna, humanizada y con calidad a los usuarios de la E.S.E. BelloSalud, garantizando el acceso a la información y a los servicios de salud conforme a la normatividad vigente.

2. Alcance

Aplica a todos los funcionarios y colaboradores de la E.S.E. BelloSalud que tengan contacto directo o indirecto con los usuarios, a través de canales presenciales, telefónicos y virtuales.

3. Principios de atención

La atención al ciudadano en la E.S.E. BelloSalud se rige por los siguientes principios:

- **Oportunidad:** Respuesta en tiempos adecuados
- **Respeto:** Trato digno y sin discriminación
- **Calidad:** Información clara, veraz y completa
- **Humanización:** Atención empática y cercana
- **Transparencia:** Acceso a la información pública

4. Canales de atención

La E.S.E. BelloSalud dispone de los siguientes canales para la atención a la ciudadanía:

- **Presencial:** Sedes institucionales
- **Telefónico:** Líneas de atención al usuario
- **Virtual:**
 - Plataforma PQRSF
 - Página web institucional
 - Correo electrónico

5. Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF)

Los ciudadanos podrán presentar sus solicitudes a través de los canales habilitados.

-
- **Recepción:** A través de los canales institucionales
 - **Registro:** En el sistema de gestión PQRSF
 - **Trámite:** Asignación al área competente
 - **Respuesta:** Dentro de los términos establecidos por la ley
 - **Seguimiento:** A través del sistema institucional

6. Tiempos de respuesta

La E.S.E. BelloSalud dará respuesta a las solicitudes conforme a los términos establecidos en la normatividad vigente, garantizando oportunidad y calidad en la atención.

7. Deberes del personal

- Brindar información clara y oportuna
 - Tratar al usuario con respeto y dignidad
 - Orientar adecuadamente según la necesidad
 - Garantizar la confidencialidad de la información
-

8. Derechos de los usuarios

- Recibir atención digna y sin discriminación
- Acceder a información clara y veraz
- Presentar PQRSF
- Recibir respuesta oportuna a sus solicitudes

9. Mejoramiento continuo

La E.S.E. BelloSalud implementa acciones de mejora a partir de:

- Encuestas de satisfacción
- Análisis de PQRSF
- Seguimiento a indicadores de atención

10. Normatividad aplicable

- Ley 1712 de 2014
- Decreto 1081 de 2015
- Resolución 1519 de 2020

- Normatividad del Sistema General de Seguridad Social en Salud