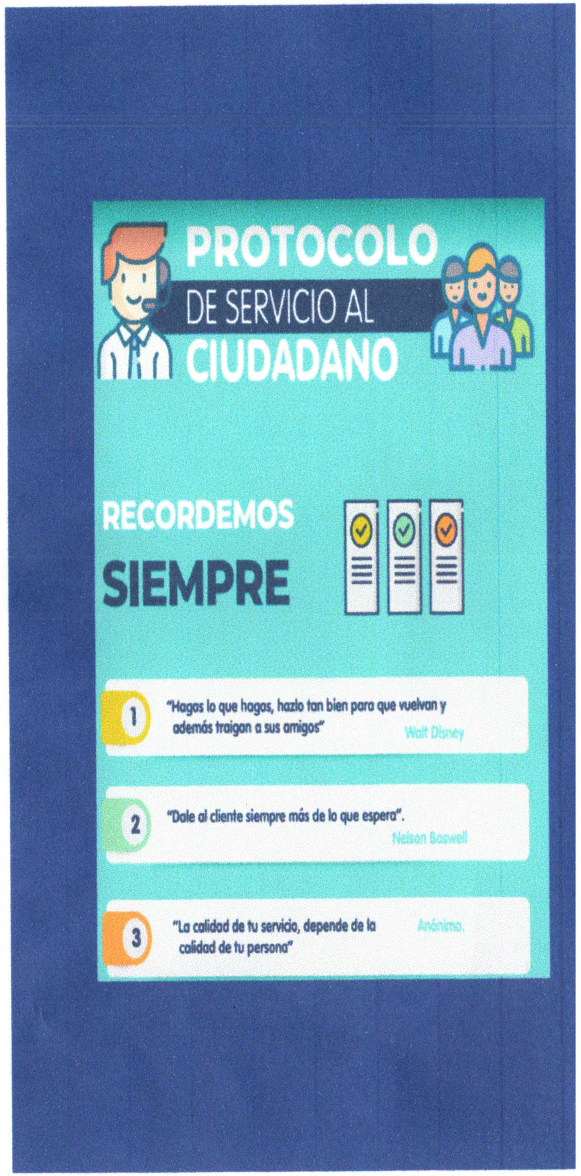
SC- 2000034

PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

LOTERÍA DE MANIZALES
PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA

100 AÑOS
CUMPLIENDO SUEÑOS
DESDE 1922



SC- 2000034

QUÉ ES SERVICIO AL CIUDADANO?

Es el conjunto de actividades internas desarrolladas que buscan satisfacer con compromiso las solicitudes, requerimientos, expectativas e inquietudes de las personas.

En la Empresa Municipal para la Salud se propende porque los ciudadanos que establezcan contacto con la entidad, por cualquier canal de atención establecido, obtengan con calidez y amabilidad, la información clara, precisa, confiable y oportuna que propenda por la satisfacción positiva de los usuarios por el servicio prestado.

Los ciudadanos o interesados en los servicios de Emsa son el eje principal de la gestión de la Institución, por lo tanto, son atendidos adecuadamente, en reconocimiento de sus derechos.

¿CÓMO PRESTAR UN SERVICIO DE CALIDAD AL CIUDADANO?

Los ciudadanos son la razón de ser, por ende, requieren del compromiso de los servidores de atenderlos con dedicación, esfuerzo y calidad, siendo ellos los evaluadores de las acciones que se ejecutan orientadas al servicio al ciudadano, para reforzar propósitos, actitudes, habilidades y conductas adecuadas de servicio, a través, de los diferentes canales de atención para interactuar con los ciudadanos.

LOTERÍA DE MANIZALES
PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA

100 AÑOS
CUMPLIENDO SUEÑOS
DESDE 1922

PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

SC- 2000034

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertas características que permita cumplir la expectativa de la ciudadanía al acceder a los servicios de la Empresa Municipal para la Salud Emsa- Lotería de Manizales

Estos son los atributos que esperan las personas de nuestra atención:

LOTERÍA DE MANIZALES
PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA

100 AÑOS
CUMPLIENDO SUEÑOS
DESDE 1922

GENERALIDADES
Atributos del buen servicio

SC- 2000034

LOTERÍA DE MANIZALES®
PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA

100 AÑOS
CUMPLIENDO SUEÑOS
DESDE 1922

MANDAMIENTOS PARA PRESTAR UN EXCELENTE SERVICIO

SC- 2000034

PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

Son las víctimas de la violencia, los desplazados y las personas en situación de pobreza extrema. En desarrollo del protocolo, le corresponde al servidor público:

- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.
- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.

ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS

- Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
- La atención dentro de este grupo de personas se realiza por orden de llegada.

ATENCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial: Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.

GRUPOS ÉTNICOS MINORITARIOS

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas,comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos.

El servidor público debe:

Identificar si la persona puede comunicarse en español, sino, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.

Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

LOTERÍA DE MANIZALES®
PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA

100 AÑOS
CUMPLIENDO SUEÑOS
DESDE 1922

ATENCIÓN PREFERENCIAL

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

SC- 2000034

PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

RECOMENDACIONES GENERALES:

Identificar las diferentes condiciones de discapacidad.

- Evite tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mire al ciudadano con naturalidad y no haga ni diga nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: "¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?".
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL PARCIAL O TOTAL

- Identificar las diferentes condiciones de discapacidad.
- Evite tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mire al ciudadano con naturalidad y no haga ni diga nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: "¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?".
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.

PERSONAS SORDAS

- Identificar las diferentes condiciones de discapacidad.
- Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, espere hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, trate de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirijase a ella vocalizando correctamente.
- Atienda las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

LOTERÍA DE MANIZALES®
PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA

100 AÑOS
CUMPLIENDO SUEÑOS
DESDE 1922

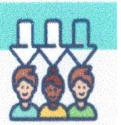
PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

SC- 2000034

PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA

- Evite tocar o cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a una distancia mínima de un metro.



PERSONAS DE TALLA BAJA

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, busque la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Sea paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA Y MENTAL

- Brinde información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Sea paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.
- Haga preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Confirme que la información dada ha sido comprendida.

LOTERÍA DE MANIZALES®
PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA

100 AÑOS
CUMPLIENDO SUEÑOS
DESDE 1922

PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

SC- 2000034

Este es un canal en el que ciudadano y servidores interactúan en persona para realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad

LOTERÍA DE MANIZALES®
PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA

100 AÑOS
CUMPLIENDO SUEÑOS
DESDE 1922

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

SC- 2000034

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público de la entidad y el ciudadano a través de las redes de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos y conmutadores.

LOTERÍA DE MANIZALES®
PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA

100 AÑOS
CUMPLIENDO SUEÑOS
DESDE 1922

PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

PROTOCOLO DE SERVICIO Y ETICA TELEFÓNICO

Ejemplo

¿Cómo contestamos en Emsa- Lotería de Manizales?
EMSA- Lotería de Manizales",

Buenas tardes, habla Yolanda

PARA HABLAR POR TELÉFONO

El micrófono

Mantenga el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retire de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.

El Auricular

Sostenga el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o para acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.

Funciones del teléfono

Aprenda como utilizar todas las funciones del teléfono, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.

La voz y el lenguaje

Utilice un tono de voz reforzando el mensaje que se quiere transmitir. Use un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad y disposición a servir. Pronuncie claramente las palabras, sin dejar de pronunciar ninguna letra, respire tranquilamente de forma que las palabras se formen bien. La velocidad con que se habla por teléfono debe ser menor a la usada en persona

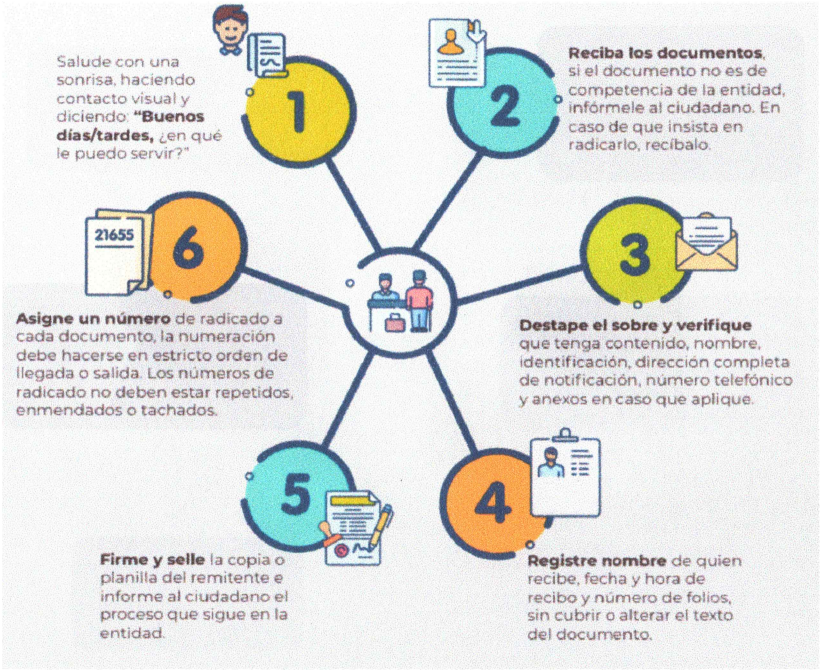
LOTERÍA DE MANIZALES®
PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA

100 AÑOS
CUMPLIENDO SUEÑOS
DESDE 1922

PROTOCOLO DE SERVICIO Y ETICA TELEFONICA

SC- 2000034

Exclusivamente los funcionarios que laboran en la Oficina de correspondencia, están autorizados para recibir la correspondencia que trae el ciudadano:



LOTERÍA DE MANIZALES®
PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA

100 AÑOS
CUMPLIENDO SUEÑOS
DESDE 1922

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA

SC- 2000034

Respuestas

Cuando las respuestas incluyan datos que no se puedan enviar vía correo electrónico por confidencialidad, debe utilizar el servicio de correo certificado por medio de la Oficina de atención al usuario y correspondencia.

Uso del correo electrónico

El servidor público es responsable del uso del correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder, no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes

Impresión de correos electrónicos

Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

LOTERÍA DE MANIZALES®
PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA

100 AÑOS
CUMPLIENDO SUEÑOS
DESDE 1922

TÉCNICAS QUE DEBEN APLICARSE AL ENVIAR UN CORREO ELECTRÓNICO