



**1.8 Servicio al público, normas, formularios y protocolos de atención.** Numeral: 1.8.4. Protocolos de Atención.

**PRESENTACIÓN**

En el marco de la política de Buen Gobierno que busca la generación de valor público y el incremento de la confianza de los ciudadanos en las entidades y los servidores públicos, es importante recordar que el ciudadano es el eje fundamental de la Empresa Municipal para la Salud, “EMSA”- Lotería de Manizales y debe ser el Estado quien esté al servicio de sus necesidades y requerimientos.

Bajo esta premisa, la Empresa Municipal para la Salud, “EMSA”- Lotería de Manizales orienta sus acciones hacia la mejora continua de sus procesos internos, la entrega de productos y servicios que cumplan con los requisitos y expectativas de los ciudadanos, la calidez, conocimiento y orientación de los servidores públicos y la optimización de los recursos, con el fin de garantizar la excelencia en el servicio.

De acuerdo con lo señalado en el artículo 2º de la Constitución política, el servicio a la ciudadanía, es un fin esencial del Estado y en desarrollo de este mandato constitucional, la Empresa Municipal para la Salud, “EMSA”- Lotería de Manizales presenta el siguiente **PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**, para los distintos canales de atención, con la intención de que, por medio de un nuevo enfoque de las relaciones entre los funcionarios de la entidad y la ciudadanía, los parámetros de servicio se hagan cada vez más incluyentes, informados, igualitarios y satisfactorios.

**ALCANCE**

Este protocolo busca facilitar la interacción entre los servidores públicos de la Empresa Municipal para la Salud, “EMSA”- Lotería de Manizales y los ciudadanos, generando mayor capacidad de respuesta de cara a la ciudadanía y definiendo pautas que se dirijan a incrementar la calidad del servicio y calidad de vida tanto de quienes atienden como de quienes solicitan nuestros servicios.





Se espera que esta guía sirva de punto de partida para que la Empresa Municipal para la Salud, “EMSA”- Lotería de Manizales, materialice las cualidades de un buen servicio en acciones específicas que satisfagan tanto al cliente interno como externo.

### GENERALIDADES

Atributos del buen servicio: 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.

 <b>Respetuoso:</b> Reconozca y valore a los seres humanos siendo consciente de nuestras diferencias.	 <b>Incluyente:</b> Atienda a todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
 <b>Amable:</b> Sea cortés pero también sincero.	 <b>Oportuno:</b> Brinde una atención en el momento adecuado, de acuerdo con los procedimientos y a lo divulgado al ciudadano
 <b>Confiable:</b> Dé una atención basada en las normas y procedimientos ciertos.	 <b>Efectivo:</b> Resuelva lo pedido.
 <b>Empático:</b> Perciba lo que el ciudadano siente y póngase en su lugar.	 <b>Buena Actitud:</b> Atienda basado en la vocación Del servicio, expresada mediante el ánimo, la postura corporal, los gestos y el tono de voz <u>dispuestos</u> para servir a los demás.

 Calle 51C Carrera 15B Barrio La Asunción.  
Manizales, Colombia

 PBX: (606) 8928057

 [www.loteriademanizales.com](http://www.loteriademanizales.com)



Línea de Atención al Cliente 018000188057



[emsa.loteriademanizales@gmail.com](mailto:emsa.loteriademanizales@gmail.com)  
[notificacionesjudiciales@loteriademanizales.com](mailto:notificacionesjudiciales@loteriademanizales.com)

Manizales, Año 2022



## CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención son los medios y espacios dispuestos por la Empresa Municipal para la Salud “Emsa- Lotería de Manizales para que los ciudadanos realicen trámites y soliciten servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad.

## RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS

- ✚ En muchas ocasiones llegan ciudadanos Inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos.
- ✚ En estos casos, se recomienda:
- ✚ Mantenga una actitud amigable y mirando al interlocutor a los ojos; no se muestre agresivo verbalmente, ni con los gestos ni con la postura corporal.
- ✚ Deje que el ciudadano se desahogue, escúchelo atentamente, no lo interrumpa ni entable una discusión con él.
- ✚ Evite calificar su estado de ánimo.
- ✚ No tome la situación como algo personal, la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- ✚ No pierda el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- ✚ Cuide el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- ✚ Use frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- ✚ De alternativas de solución que aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones
- ✚ Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informe al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
- ✚ Si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés.
- ✚ Si el ciudadano persiste en su actitud, debe llamar a su jefe inmediato y cederle el manejo de la situación.

📍 Calle 51C Carrera 15B Barrio La Asunción.  
Manizales, Colombia

☎ PBX: (606) 8928057

🌐 [www.loteriademanizales.com](http://www.loteriademanizales.com)



Línea de Atención al Cliente 018000188057



[emsa.loteriademanizales@gmail.com](mailto:emsa.loteriademanizales@gmail.com)  
[notificacionesjudiciales@loteriademanizales.com](mailto:notificacionesjudiciales@loteriademanizales.com)

**Manizales, Año 2022**



**PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL**



4

📍 Calle 51C Carrera 15B Barrio La Asunción.  
Manizales, Colombia

☎ PBX: (606) 8928057

🌐 [www.loteriademanizales.com](http://www.loteriademanizales.com)

🎧 Línea de Atención al Cliente 018000188057

✉ [emsa.loteriademanizales@gmail.com](mailto:emsa.loteriademanizales@gmail.com)  
[notificacionesjudiciales@loteriademanizales.com](mailto:notificacionesjudiciales@loteriademanizales.com)

**Manizales, Año 2022**



**TÉCNICAS QUE DEBEN APLICARSE**

	<p><b>La presentación personal:</b> Debe ser adecuada para cada contexto. En este que es institucional usted representa y hace parte de la Alcaldía de Manizales, así que si le aplica, debe portar el uniforme establecido durante los días indicados y siempre portar su carnet</p>
	<p><b>El Comportamiento:</b> Absténgase de comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; No chatee ni hable por celular o con sus compañeros -si no es necesario para completar la atención solicitada-, indisponga al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.</p>
	<p><b>La Expresividad en el rostro:</b> Mire al interlocutor a los ojos demostrando respeto e interés, no hace falta sonreír de manera forzada. Sea educado y cortés utilizando un lenguaje gestual y corporal acorde con el verbal.</p>
	<p><b>La voz y el lenguaje:</b> Utilice un lenguaje y un tono de voz que refuercen lo que está diciendo, escoja bien su vocabulario y adapte la modulación de su voz a las diferentes situaciones vocalizando de manera clara para que la información sea comprensible.</p>
	<p><b>La postura:</b> Mantenga la columna flexible, el cuello y los hombros relajados y evite las posturas rígidas o forzadas mientras atiende al ciudadano.</p>
	<p><b>Retiro del puesto de trabajo:</b> Si tiene que retirarse de su puesto, diríjase al ciudadano para explicarle por qué debe hacerlo y ofrézcale un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar, pídale permiso antes de retirarse y espere al regresar, dígame: "Gracias esperar".</p>

 Calle 51C Carrera 15B Barrio La Asunción.  
Manizales, Colombia

 PBX: (606) 8928057

 [www.loteriademanizales.com](http://www.loteriademanizales.com)



Línea de Atención al Cliente 018000188057



[emsa.loteriademanizales@gmail.com](mailto:emsa.loteriademanizales@gmail.com)  
[notificacionesjudiciales@loteriademanizales.com](mailto:notificacionesjudiciales@loteriademanizales.com)

**Manizales, Año 2022**



## **PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN PERSONALIZADA**

### **FUNCIONARIOS PRESTADORES DE SERVICIOS**

Su rol es atender al usuario para la realización de su trámite /o servicio.

Los funcionarios prestadores de servicios deben saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenido/a a la Empresa Municipal para la Salud “Emsa- Lotería de Manizales”, ¿En qué le puedo servir?”.

#### **Debemos**

Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo lo que usted requiere...”.

Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, el servidor público debe: Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otro punto.

Si el lugar no se encuentra en la misma sede, darle por escrito la dirección el horario de atención, los documentos que debe presentar y si es posible, nombre del servidor que lo atenderá

Si el punto al cual debe remitirlo se encuentra ubicado en el mismo lugar, indicarle a donde debe dirigirse.

#### **SI LA SOLICITUD DE SERVICIO ES DEMORADA:**

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma oportuna, al servidor público le corresponde:

Explicarle al ciudadano la razón de la demora.

Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará





### 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.



#### 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.



#### 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.



#### 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.

- ✓ No debemos manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente exprese, todo lo contrario, debe preguntársele para entender lo que desea decir.
- ✓ Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.



📍 Calle 51C Carrera 15B Barrio La Asunción,  
Manizales, Colombia

☎ PBX: (606) 8928057

🌐 [www.loteriademanizales.com](http://www.loteriademanizales.com)



Línea de Atención al Cliente 018000188057



[emsa.loteriademanizales@gmail.com](mailto:emsa.loteriademanizales@gmail.com)  
[notificacionesjudiciales@loteriademanizales.com](mailto:notificacionesjudiciales@loteriademanizales.com)

Manizales, Año 2022



**PROTOCOLO ATENCION AL CIUDADANO**

**CONDICION 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.
- ✓ 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 audifono, dirijase a ella vocalizando correctamente.
  - ✓ Atienda las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

**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.

📍 Calle 51C Carrera 15B Barrio La Asunción, Manizales, Colombia

☎ PBX: (606) 8928057

🌐 [www.loteriademanizales.com](http://www.loteriademanizales.com)



Línea de Atención al Cliente 018000188057



[emsa.loteriademanizales@gmail.com](mailto:emsa.loteriademanizales@gmail.com)  
[notificacionesjudiciales@loteriademanizales.com](mailto:notificacionesjudiciales@loteriademanizales.com)

**Manizales, Año 2022**



## PROTOCOLO ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 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 CON DISCAPACIDAD COGNITIVA Y MENTAL

- ✓ Brinde información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- ✓ Haga preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- ✓ 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.
- ✓ Confirme que la información dada ha sido comprendida.



#### 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.

📍 Calle 51C Carrera 15B Barrio La Asunción, Manizales, Colombia

☎ PBX: (606) 8928057

🌐 [www.loteriademanizales.com](http://www.loteriademanizales.com)



Línea de Atención al Cliente 018000188057



[emsa.loteriademanizales@gmail.com](mailto:emsa.loteriademanizales@gmail.com)  
[notificacionesjudiciales@loteriademanizales.com](mailto:notificacionesjudiciales@loteriademanizales.com)

Manizales, Año 2022



**PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA**





**LOTERÍA DE  
MANIZALES**  
PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA

## PROTOCOLO ATENCIÓN AL CIUDADANO

### PROTOCOLO DE SERVICIO Y ÉTICA 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 esferas, 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

 Calle 51C Carrera 15B Barrio La Asunción.  
Manizales, Colombia

 PBX: (606) 8928057

 [www.loteriademanizales.com](http://www.loteriademanizales.com)



Línea de Atención al Cliente 018000188057



[emsa.loteriademanizales@gmail.com](mailto:emsa.loteriademanizales@gmail.com)  
[notificacionesjudiciales@loteriademanizales.com](mailto:notificacionesjudiciales@loteriademanizales.com)

**Manizales, Año 2022**

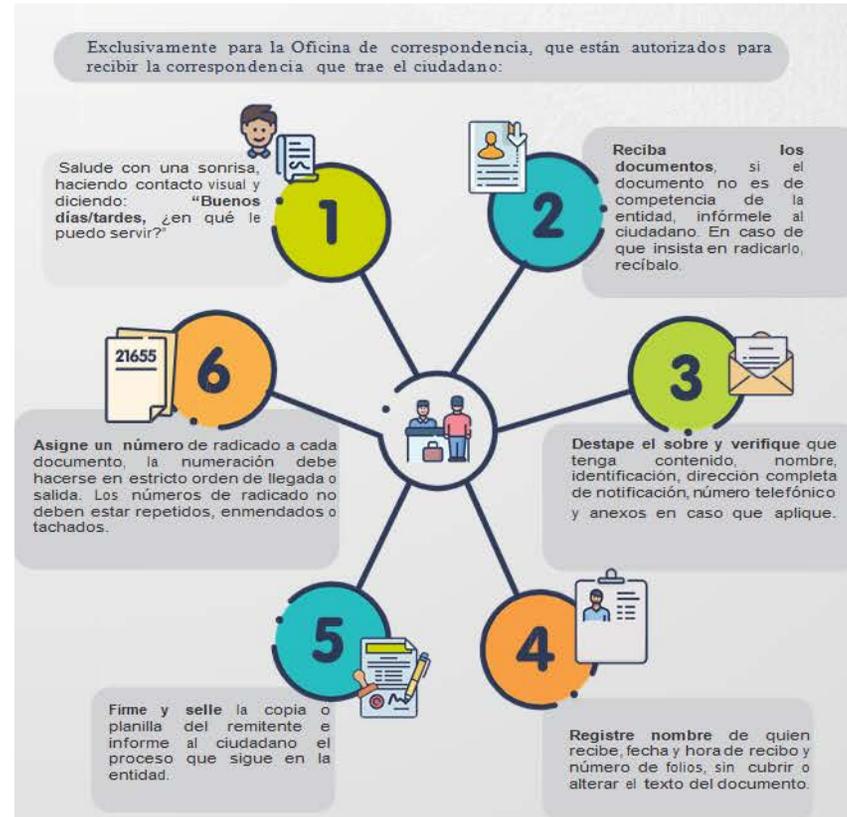


**PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL.**





**ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA**



**WILIAM ANDRES VASCO PINEDA**  
Profesional Universitario  
Gestion Administrativa

**MARIA CONSTANZA HENAO VAGAS**  
Tecnico Operativo Grado I  
Elaboro

Calle 51C Carrera 15B Barrio La Asunción.  
Manizales, Colombia

PBX: (606) 8928057

[www.loteriademanizales.com](http://www.loteriademanizales.com)

Línea de Atención al Cliente 018000188057

[emsa.loteriademanizales@gmail.com](mailto:emsa.loteriademanizales@gmail.com)  
[notificacionesjudiciales@loteriademanizales.com](mailto:notificacionesjudiciales@loteriademanizales.com)

**Manizales, Año 2022**