	Macroproceso	Proceso	Código:
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CONTROL INTERNO	Versión: 1
			Página 1 de 21
			Fecha Creación:17052020
			Creado por: MIPG
	ACTO ADMINISTRATIVO POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO		Próxima Revisión: 17052025

**RESOLUCIÓN No. 098  
(12 de diciembre de 2021)**

“Por medio de la cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano para la ESE. Hospital Octavio Olivares – Puerto Nare.

**EL GERENTE**

De la "Empresa Social del Estado ESE. Hospital Octavio Olivares – Puerto Nare – Antioquia", en uso de sus atribuciones legales, y en especial por las conferidas en la Ley 100 de 1993, el Decreto 1499 de 2017, Decreto 1083 de 2015, Decreto 113 de 28 de abril de 2020 de la Junta Directiva del Hospital, y la Resoluciones 710 de 2012, 743 de 2013 y 408 de 2018 y,

**CONSIDERANDO**

Constitución Política de Colombia 1991. ARTICULO 1. Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

ARTICULO 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos participación de y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (...).

ARTICULO 13. (...) El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados (...).

ARTICULO 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial (...).

ARTICULO 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.


ARTICULO 40. Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político (...).

ARTICULO 45. El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El Estado y la sociedad garantizan la participación de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud.

ARTICULO 49. Dispone que los servicios de salud se organizan en forman descentralizada, por niveles de atención y con participación de la comunidad.

ARTICULO 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. (...).

ARTICULO 79. Todas las personas tienen derecho a gozar de Un ambiente sano. la ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (...).

	Macroproceso	Proceso	Código:
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CONTROL INTERNO	Versión: 1
			Página 2 de 21
			Fecha Creación:17052020
			Creado por: MIPG
	ACTO ADMINISTRATIVO POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO		Próxima Revisión: 17052025

ARTICULO 87. Toda persona podrá acudir ante la autoridad para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o un acto administrativo. En caso de prosperar la acción, la sentencia ordenará a la autoridad renuente el cumplimiento del deber omitido.

ARTICULO 88. La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e interés colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad pública, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella (...).

ARTICULO 95. (...) son deberes de la persona y del ciudadano: (...) 5. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país. (...).

ARTICULO 270. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

Ley 100 de 1993 En su artículo 153, modificado por el artículo 3 de la Ley 1438 de 2011, estableció como principio del Sistema General de Seguridad Social en Salud, en su numeral 3.10, la participación social, que es la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones y del Sistema en conjunto. Y para tal efecto se reglamentó el Decreto 1757 de 1994, compilado en la parte 10 capítulo 1 título 1 del artículo 2.10.1.1.1 del Decreto Único 780 de 2016.

Ley 134 de 1994. Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.

Decreto 1757 de 1994 Por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 11 del artículo 4 del Decreto-ley 1298 de 1994, se reglamenta las modalidades de participación social de la prestación de los servicios de salud, donde se crea la oficina de Atención al Cliente "Que debe contar con una línea telefónica abierta permanentemente 24 horas y garantizar el recurso humano necesario para atender, sistematizar y canalizar los requerimientos e implementará el sistema de información y control de calidad del servicio basado en la atención al usuario," Así mismo dando cumplimiento al Artículo 95,7 de la Constitución Política de Colombia, en armonía con el artículo 35.7 de la ley 734 del 2002 y el Artículo 7 del Código Contencioso Administrativo y la Circular 009 de 1996 de la Superintendencia nacional de Salud, en la respuesta oportuna y coherente tanto al usuario como a su familia. Por otro lado, para dar respuesta a un agradecimiento, sugerencias y/o queja, es importante diligenciar completamente los datos relacionados en el formato para tal fin (Art.55 Ley 190 de 1995).

Ley 190 de 1995. Artículo 58°. Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o del Estado.

Decreto 2232 de 1995 Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el mecanismo de quejas y reclamos.

Ley 393 de 1997. Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política.

	Macroproceso	Proceso	Código:
	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>CONTROL INTERNO</b>	Versión: 1
			Página 3 de 21
			Fecha Creación:17052020
			Creado por: MIPG
	<b>ACTO ADMINISTRATIVO POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO</b>		<b>Próxima Revisión: 17052025</b>

Ley 361 de 1997. Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad y se dictan otras disposiciones.

Ley 472 de 1998 Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.

Ley 489 de 1998 "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1382 de 2000 Por el cual se establecen reglas para el reparto de la acción de tutela.

Ley 720 de 2001 Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.

Ley 850 de 2003 Por la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.

Decreto 1538 de 2005 Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 361 de 1997.

Decreto 1011 de 2006, Reglamentario del sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad "SOGC", incluye como uno de sus componentes obligatorios la evaluación de satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios.

Ley 1122 de 2007: Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.

Decreto 4747 del 2007: Por medio del cual regulan aspectos relacionados con los prestadores de servicios de la salud y las entidades responsables del pago de los servicios de la salud de la población que se tiene a cargo

Decreto 2623 de 2009 Por el cual se crea el sistema nacional de servicio al ciudadano.

CONPES 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al ciudadano.

CONPES 3650 de 2010 Importancia estratégica de la estrategia de gobierno en línea.

Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1474 de 2011 Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Decreto 19 de 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración pública. Modificando por el

Decreto 2106 de 2019, por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

	Macroproceso	Proceso	Código:
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CONTROL INTERNO	Versión: 1
			Página 4 de 21
			Fecha Creación:17052020
			Creado por: MIPG
	ACTO ADMINISTRATIVO POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO		Próxima Revisión: 17052025

Decreto 103 de 2015. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 Y se dictan otras disposiciones.

Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley estatutaria 1751 de 2015. la Ley Estatutaria en salud (Capítulo II, Artículo 12) y garanticen la participación de la ciudadanía en todos los procesos que desarrollan para lo cual deben incorporar en sus planes de acción la PPSS.

Artículo 12. Participación en las decisiones del sistema de salud. El derecho fundamental a la salud comprende el derecho de las personas a participar en las decisiones adoptadas por los agentes del sistema de salud que la afectan o interesan. Este derecho incluye:

- Participar en la formulación de la política de salud, así como en los planes para su implementación;
- Participar en las instancias de deliberación, veeduría y seguimiento del Sistema;
- Participar en los programas de promoción y prevención que sean establecidos;
- Participar en las decisiones de inclusión o exclusión de servicios y tecnologías;
- Participar en los procesos de definición de prioridades de salud;
- Participar en decisiones que puedan significar una limitación o restricción: en las condiciones de acceso a establecimientos de salud;
- Participar en la evaluación de los resultados de las políticas de salud.

La Ley Estatutaria 1757 de 2015 establece “disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, cuyo objeto es: “promover, proteger y garantizar modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y así mismo a controlar el poder político” (artículo 1).

Resolución 1536 de 2015 Por lo cual se establecen disposiciones sobre el proceso de planeación integral para la salud.

Resolución 0518 de 2015 Disposiciones en relación con la Gestión de la Salud Pública y directrices para la ejecución seguimiento y evaluación del Plan de Salud Pública de Intervenciones Colectivas – PIC.

Decreto 780 de 2016. Decreto Único reglamentarlo del sector salud, en el cual se establece la elección de representantes de la Comunidad a la Junta Directiva y los representantes de Alianzas o Asociaciones de Usuarios.

Ley 1438 de 2011 Artículos: 136.1. Fortalecer la capacidad ciudadana para intervenir en el ciclo de las políticas públicas de salud: diseño, ejecución, evaluación y ajuste.

136.2. Promover la cultura de la salud y el autocuidado, modificar los factores de riesgo y estimular los factores protectores de la salud.

136.3. Incentivar la veeduría de recursos del sector salud y el cumplimiento de los planes de beneficios.

	Macroproceso	Proceso	Código:
	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>CONTROL INTERNO</b>	Versión: 1
			Página 5 de 21
			Fecha Creación:17052020
			Creado por: MIPG
	<b>ACTO ADMINISTRATIVO POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO</b>		<b>Próxima Revisión: 17052025</b>

136.4. Participar activamente en los ejercicios de definición de política.

136.5. Participar activamente en los ejercicios de presupuestación participativa en salud.

136.6. Defender el derecho de la salud de los ciudadanos y detectar temas cruciales para mejorar los niveles de satisfacción del usuario.

Resolución 429 de 2016 Por medio de la cual se adopta la Política de Atención Integral en Salud – PAIS, seña la en el numeral 6.3 del artículo 6, que el Modelo Integral de Atención requiere procesos de retroalimentación de manera dinámica y constante para la mejora de su desempeño y de los resultados en salud, lo cual determina la necesidad. Implica la implementación de planes que incorporen las estrategias de educación, comunicación y gestión con las cuales se realiza la participación social en salud como procesos. En conclusión, la Participación Social es un derecho vinculado con el derecho fundamental a la salud: sin participación no hay derecho a la salud

Decreto 1499 de 2017. Decreto 1499, 11 de septiembre de 2017, Por medio del cual se modifica el

Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Resolución 2063 de 2017 Por la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud.

Decreto 612 de 2018 Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.

Circular 008 de 2018 En su título VII; Protección al usuario y Participación Ciudadana.

Decreto 2106 de 2019 Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar tramites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

Ley 2080 de 2021. Reforma algunas disposiciones del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo Ley 1437 de 2011, referente a la actuación de la administración y su relacionamiento con los administrados. Esta reforma propende por una digitalización del procedimiento administrativo y contencioso administrativo, a fin de generar un mejor funcionamiento de toda la función administrativa.

Que, en mérito de lo expuesto,

### RESUELVE

**Artículo 1. Objeto.** La presente Resolución tiene como objeto adoptar la Política Servicio al Ciudadano para la ESE. Hospital Octavio Olivares – Puerto Nare. Esta política institucional, se articula con la política de Integridad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en cumplimiento al decreto 1499 de 2017. A partir del artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 y del Decreto 1499 de 2017, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) integró los sistemas de gestión de la calidad de la Ley 872 de 2003 y de Desarrollo Administrativo de que trataba la Ley 489 de 1998 y fueron derogados los artículos del 15 al 23 de la Ley 489 de 1998 y la Ley 872 de 2003.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con



	Macroproceso	Proceso	Código:
	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>CONTROL INTERNO</b>	Versión: 1
			Página 6 de 21
			Fecha Creación:17052020
			Creado por: MIPG
	<b>ACTO ADMINISTRATIVO POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO</b>		<b>Próxima Revisión: 17052025</b>

el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

MIPG busca mejorar la capacidad del Estado para cumplirle a la ciudadanía, incrementando la confianza de la ciudadanía en sus entidades y en los servidores públicos, logrando mejores niveles de gobernabilidad y legitimidad del aparato público y generando resultados con valores a partir de una mejor coordinación interinstitucional, compromiso del servidor público, mayor presencia en el territorio y mejor aprovechamiento y difusión de información confiable y oportuna es una de los objetivos de la puesta en marcha del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

El Comité Institucional de Gestión y Desempeño, garantizando la adecuada armonización de recursos y esfuerzos institucionales para la mejora del servicio y la articulación con las demás políticas de gestión y desempeño institucional en el marco del MIPG, particularmente con las siguientes políticas de la relación Estado - Ciudadano:

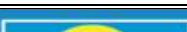
1. Transparencia y acceso a la información pública.
2. Racionalización de trámites.
3. Rendición de cuentas.
4. Participación ciudadana en la gestión.

**Artículo 2. Objetivo.** A través de la presente guía se definen las estrategias y mecanismos mediante los cuales desarrolla e implementa los cinco componentes ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera de la **POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO**:

“ESE. Hospital Octavio Olivares se compromete a garantizar los derechos de los ciudadanos, a mejorar la relación entre el Ciudadano y la Entidad, ofreciendo servicios efectivos, de calidad, oportunos, y confiables, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permitan satisfacer sus necesidades”.

Estos escenarios de relacionamiento pueden ser vistos también como niveles de madurez del ciudadano en el relacionamiento con el Estado y para cada uno de ellos, existe una política de gestión y desempeño que orienta su desarrollo: Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Política de Racionalización de Trámites, Política de Rendición de Cuentas y Política de Participación Ciudadana en la Gestión.

### **Ilustración 1 - Escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el Estado**

	Macroproceso	Proceso	Código:
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CONTROL INTERNO	Versión: 1
			Página 7 de 21
			Fecha Creación:17052020
			Creado por: MIPG
	ACTO ADMINISTRATIVO POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO		Próxima Revisión: 17052025




Fuente: Función Pública - 2020

La Política de Servicio al Ciudadano se define entonces como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.

### Objetivos específicos

- ♣ Articular la implementación de las políticas que buscan mejorar la relación del Estado con el ciudadano en todos los niveles de relacionamiento.
- ♣ Fortalecer los procesos internos de las entidades con el propósito de responder de manera oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de los ciudadanos.
- ♣ Generar estrategias que informen a los ciudadanos o grupos de valor, sobre los lineamientos de la política que inciden en su relación con las entidades.
- ♣ Generar apropiación de la Política de Servicio al Ciudadano en los servidores públicos de todos los niveles e incentivar la integridad como valor común inherente a la cultura organizacional de las entidades.
- ♣ Establecer esquemas de seguimiento y evaluación de la política que permitan medir el avance en la implementación y su impacto de cara a la ciudadanía.
- ♣ Diseñar estrategias de atención con enfoque diferencial respecto de las poblaciones de especial protección constitucional.

	Macroproceso	Proceso	Código:
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CONTROL INTERNO	Versión: 1
			Página 8 de 21
			Fecha Creación:17052020
			Creado por: MIPG
	ACTO ADMINISTRATIVO POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO		Próxima Revisión: 17052025

**Artículo 3. Alcance.** Esta política es de estricto cumplimiento por parte de todos los servidores públicos de la ESE. Hospital Octavio Olivares, así como de cualquier proveedor, contratista o tercero que tenga algún tipo de relación con la entidad y que por tal motivo están llamados a asumir las conductas de la cultura organizacional

Esta política se encuentra alineada a los objetivos institucionales y es transversal a todos los procesos institucionales.

#### **Artículo 4. Definiciones.**

**Accesibilidad:** Es la cualidad de fácil acceso para que cualquier persona, incluso aquellas que tengan limitaciones en la movilidad, en la comunicación o el entendimiento, pueda llegar a un lugar, objeto o servicio.

**Asertividad:** Estilo de comunicación que emplean aquellas personas para transmitir un mensaje, respetando y mostrando empatía por otra persona. Es una habilidad de expresar de manera amable, franca, abierta, directa y adecuada, logrando decir lo que queremos sin atentar contra los demás.

**Actitud:** Disposición de una persona hacia algo o alguien. Es semejante al estilo y ambos pueden ser modificados.

**Acta de Apertura de Buzón de PQRS:** Es un documento en el cual se registra la fecha, hora, NO de formatos encontrados en los buzones, nombre de las personas.

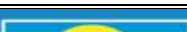
**Atención al ciudadano:** Hace referencia al manejo y diseño de canales de comunicación que destina una organización para establecer contacto e interactuar con sus grupos de valor.

**Atención Personalizada:** Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.

**Buzón PQRS:** Caja o receptáculo provisto de una ranura por la que se depositan los formatos con las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.

**Calidad:** Propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros, Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado.



	Macroproceso	Proceso	Código:
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CONTROL INTERNO	Versión: 1
			Página 9 de 21
			Fecha Creación:17052020
			Creado por: MIPG
	ACTO ADMINISTRATIVO POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO		Próxima Revisión: 17052025

**Calidad Percibida:** Básicamente consiste en la imagen o el concepto de la calidad de un servicio que tienen sus usuarios. Incluye aspectos técnico-científico (competencia profesional, capacidad de respuesta), componentes relacionados con la trato y comunicación con los profesionales, (amabilidad, capacidad de escucha, empatía, etc.) y aspectos sobre el entorno de la atención, ambiente, decoración y limpieza.

**Canales de atención:** múltiples medios para que sus grupos de valor puedan acceder a la información de los trámites y servicios que ofrece la organización.

**Capacidad De Respuesta:** Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámites.

**Caracterización de ciudadanos:** Identificación de las particularidades, necesidades, expectativas y preferencias de los ciudadanos o usuarios con el fin de adecuar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano (procesos y procedimientos, procesos de cualificación de servidores públicos, oferta de canales de atención y de información) para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado.

**Canales de atención:** múltiples medios para que sus grupos de valor puedan acceder a la información de los trámites y servicios que ofrece la organización.


**Certidumbre y lenguaje claro:** Es la necesidad de que los ciudadanos reciban información clara, oportuna y comprensible sobre la oferta de trámites y servicios y sobre los mecanismos para acceder a la misma.

**Cobertura:** trata de la gestión y el fortalecimiento de los canales de atención con los que cuentan las entidades para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés. En este sentido, las entidades deberán identificar las necesidades de su oferta a nivel territorial, así como las alternativas más efectivas para entregar información y trámites en cada municipio, con el fin de planificar e implementar los canales de atención idóneos, que les permitan llevar sus servicios a los ciudadanos que más lo requieren

**Competencia:** Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada.

**Ciudadano:** Toda persona miembro activo del Estado, titular de derechos políticos, así como de deberes y sujeto a las leyes del Estado.

**Cumplimiento de expectativas:** hace referencia al diseño e implementación de criterios de excelencia y calidad en el servicio que tengan en cuenta las necesidades, realidades y expectativas de los ciudadanos, como por ejemplo número de veces que el ciudadano debe acercarse a la entidad pública

	Macroproceso	Proceso	Código:
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CONTROL INTERNO	Versión: 1
			Página 10 de 21
			Fecha Creación:17052020
			Creado por: MIPG
	ACTO ADMINISTRATIVO POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO		Próxima Revisión: 17052025

para la gestión de su requerimiento, tiempos de espera y de respuesta, percepción de la calidad del servicio y la atención ofrecidas, entre otros.

**Encuestas:** Uno de los métodos más utilizados en la investigación de mercados porque permite obtener amplia información de fuentes primarias.

**Empatía:** Es la facultad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación. Es el rasgo de los profesionales de las instituciones de Salud más valorados por los usuarios.

**Expectativas:** hace referencia a lo que el usuario espera encontrar cuando acuden al Hospital. Estas se ajustan según las experiencias previas o al juicio de otras personas; también se constituyen por la expresión de los medios de comunicación.

**Experiencia de Servicio:** es el conjunto de factores y elementos relativos a la interacción del usuario, con un entorno o dispositivo concretos, cuyo resultado es la generación de una percepción positiva o negativa de dicho servicio, producto o dispositivo.

**Grupos de interés:** Ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad.

**Información pública:** es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.

**Percepción:** es el efecto que adopta el usuario sobre la forma que se le presta el servicio en salud.

**Nivel de satisfacción:** Conocer las necesidades, expectativas y percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios.

**Petición:** es aquel derecho que la ley otorga a todas personas físicas y morales, de solicitar o hacer un reclamo ante las autoridades judiciales, con motivo de interés público ya sea individual, general o colectivo.

**Protección de datos personales:** hace referencia a la protección del derecho fundamental que tienen todas las personas naturales a autorizar la información personal que es almacenada en bases de datos o archivos, así como su posterior actualización y rectificación.

**Queja:** cuando los reclamos no son atendidos, se acude a ellas para hacer respetar los derechos. Estas deben dirigirse a la entidad correspondiente.

	Macroproceso	Proceso	Código:
	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>CONTROL INTERNO</b>	Versión: 1
			Página 11 de 21
			Fecha Creación:17052020
			Creado por: MIPG
	<b>ACTO ADMINISTRATIVO POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO</b>		<b>Próxima Revisión: 17052025</b>

**Reclamo:** es la manera de exigirle a una entidad que corrija la situación que impide o atropella el ejercicio de los derechos.

**Satisfacción:** Estado de percepción de los usuarios al prestarles un servicio determinado, el cual se mide sus expectativas.

**Servicio** (Otros Procedimientos Administrativos - OPA): Conjunto de actividades que buscan proporcionar valor agregado a los usuarios, al ofrecer un beneficio o satisfacer sus necesidades.

**Servicio al ciudadano.** Derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer sus necesidades.

**Sistema Único de Información de Trámites SUIT:** Instrumento de acceso a la información de los trámites y otros procedimientos administrativos-OPA del Estado colombiano, y única fuente válida de información exigible y oponible, según lo establecido en el artículo 1 de la Ley 962 de 2005 (Congreso de la República, 2005).

**Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional reguladas por el estado, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, para adquirir un derecho o cumplir una obligación prevista o autorizada por la ley.

**Talento Humano:** Son todos y cada uno de los empleados públicos que desarrollan su trabajo en el Hospital médicos, enfermeras, auxiliares, técnicos, secretarías entre otros.

**Usuario/ Paciente/ Cliente:** Persona que demanda los servicios de un Hospital. Alrededor a él se organizan todos los servicios que se ofrecen.

**Ventanilla hacia afuera:** Se trata de la gestión y el fortalecimiento de los canales de servicio con los que cuenta la entidad para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés. Su propósito es que, a partir de la integración de espacios de interacción, se ofrezca información, se facilite la relación de la ciudadanía con la Administración Pública y se gestionen de manera efectiva todas las peticiones, trámites y servicios, a través de los múltiples mecanismos de atención que disponga la entidad.

**Ventanilla hacia dentro:** Hace referencia a la intervención de los procesos internos. Se espera que la entidad alcance una cultura de servicio a la ciudadanía que fortalezca los procesos y procedimientos para la atención de peticiones, entrega de bienes y servicios, y acceso a la información.

	Macroproceso	Proceso	Código:
	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>CONTROL INTERNO</b>	Versión: 1
			Página 12 de 21
			Fecha Creación:17052020
			Creado por: MIPG
	<b>ACTO ADMINISTRATIVO POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO</b>		<b>Próxima Revisión: 17052025</b>

## Artículo 5. Descripción de la política de servicio.




El propósito de la Política de Servicio al Ciudadano es facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales.

El servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Lo anterior permite a las entidades entender la gestión del servicio al ciudadano no como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral que requiere de: (i) total articulación entre sus dependencias, (ii) compromiso expreso de la alta dirección y (iii) la gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas, todo en búsqueda de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado.

Esta política se desarrolla desde dos perspectivas la primera de ellas es la ventanilla hacia adentro que hace referencia a la intervención de aquellas actividades, procesos, cultura y acuerdos internos de las entidades, necesarios para la entrega de servicios eficientes y de calidad y la segunda de la ventanilla hacia afuera se refiere a los elementos que están presentes en la atención prestada directamente a los requerimientos de los ciudadanos. A continuación, se describen los componentes:

	Macroproceso	Proceso	Código:
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CONTROL INTERNO	Versión: 1
			Página 13 de 21
			Fecha Creación:17052020
			Creado por: MIPG
	ACTO ADMINISTRATIVO POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO		Próxima Revisión: 17052025

### Ventanilla hacia adentro:

**Arreglos institucionales:** corresponde a la identificación de los ajustes y acuerdos requeridos, al interior y entre las entidades, para una adecuada prestación del servicio. En este sentido, las entidades deben promover la adopción de acuerdos, políticas, planes y acciones, así como la disposición de una estructura organizacional que facilite la implementación de estrategias y la toma de decisiones necesarias para asegurar que los bienes y servicios entregados sean oportunos, eficientes, afectivos y de calidad. De esta forma se debe evaluar la relevancia de la política de servicio al ciudadano dentro de las entidades, y el respaldo de la alta dirección para la implementación de la misma.

**Procesos y procedimientos:** comprende los requerimientos que deben cumplir las entidades, en términos de documentación, mejora y racionalización de trámites, procesos y procedimientos. En este sentido, las entidades deben disponer de reglamentos, formatos, instructivos y otra documentación, que permita precisar y estandarizar la actuación de la entidad, en su interacción con el ciudadano. Se debe evaluar si la documentación existente es suficiente y contribuye a la atención oportuna de las peticiones que presenta la ciudadanía y, en general, si existen y se implementan protocolos y estándares para la prestación del servicio.

**Talento humano:** la gestión del talento humano se constituye en un componente fundamental para la gestión y el mejoramiento del servicio a la ciudadanía, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos, al dar oportuna respuesta a sus solicitudes y requerimientos. Este componente orienta a las entidades a implementar acciones de cualificación e incentivo dirigidas a todos los servidores públicos, independientemente del área en que desarrollen sus funciones, con el fin de que reconozcan la relevancia de su labor de cara a la garantía de derechos, y desarrollen habilidades que les permita mejorar su desempeño en la interacción con los ciudadanos.

El propósito de la Política de Gestión Estratégica del Talento Humano es permitir que las entidades cuenten con talento humano integral, idóneo, comprometido y transparente que, a través de las habilidades adquiridas, contribuya al cumplimiento de la misión institucional y los fines del Estado para lograr su propio desarrollo personal y laboral, para así, generar valor agregado a la oferta institucional del Estado de cara al grupo de valor que debe acceder a información, trámites y demás niveles de relacionamiento entre el Estado y el ciudadano. La Gestión Estratégica del Talento Humano - GETH exige la alineación de las prácticas de talento humano con los objetivos y con el propósito fundamental de la entidad; de esta forma, se hace necesario vincular al talento humano desde el momento de la planeación con el objeto de que ejercerán un rol estratégico en el desempeño de la entidad, lo que requiere de apoyo y compromiso de la alta dirección. Es importante tener claro que todos los servidores públicos de las entidades deben implementar acciones que fortalezcan los diferentes procesos de cara a la ciudadanía en el marco de sus funciones o actividades (misionales, estratégicas y de apoyo), ya sea mediante la toma de decisiones, la elaboración de actos administrativos o el diseño de políticas públicas e investigaciones, entre otras, ya que a través del quehacer institucional, las acciones de todos los servidores públicos van dirigidas a mejorar el bienestar de los ciudadanos.



	Macroproceso	Proceso	Código:
	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>CONTROL INTERNO</b>	Versión: 1
			Página 14 de 21
			Fecha Creación:17052020
			Creado por: MIPG
	<b>ACTO ADMINISTRATIVO POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO</b>		<b>Próxima Revisión: 17052025</b>

### Ventanilla hacia afuera:

**Cobertura:** Trata de la gestión y el fortalecimiento de los canales de atención con los que cuentan las entidades para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés. En este sentido, las entidades deberán identificar las necesidades de su oferta a nivel territorial, así como las alternativas más efectivas para entregar información y trámites en cada municipio, con el fin de planificar e implementar los canales de atención idóneos, que les permitan llevar sus servicios a los ciudadanos que más lo requieren. Así mismo se orienta a las entidades en la integración de espacios de interacción, con el fin de que se facilite la relación de la ciudadanía con la Administración Pública y se gestionen de manera efectiva las peticiones recibidas a través de los múltiples canales de atención que dispongan las entidades.

**Certidumbre:** Se enfoca en asegurar la claridad y cumplimiento en las condiciones de la prestación del servicio. Todas las entidades deben comunicar a sus usuarios de manera precisa, certera y en un lenguaje claro las condiciones que enmarcarán la atención prestada, las indicaciones para la realización de trámites o servicios, y las respuestas a las solicitudes interpuestas, con el fin de que se establezcan las “reglas de juego” en la interacción ciudadano-Estado. De esta manera, y aplicando principios de lenguaje claro, es necesario que las entidades garanticen la certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se pueden solucionar inquietudes y realizar trámites.

**Cumplimiento de expectativas:** Consiste en el conocimiento profundo de las características, necesidades, preferencias y expectativas de los ciudadanos y usuarios, con el fin de que las entidades adecúen su oferta, sus canales, sus horarios, sus comunicaciones, y demás aspectos del servicio prestado, de tal manera que se cumplan las expectativas de los ciudadanos y mejore su confianza y satisfacción frente a la oferta del Estado.

**Artículo 6. Principios.** Es importante señalar que la Política de Servicio al Ciudadano requiere el desarrollo de los siguientes principios:

**Eficiencia y oportunidad:** la Administración Pública presta un servicio basado en procesos y procedimientos ágiles y rápidos, disminuyendo los costos y las cargas innecesarias sobre los ciudadanos.

**Efectividad:** Los procesos y procedimientos de las entidades facilitan la gestión de los asuntos de los que son responsables y permiten que los ciudadanos reciban una atención rápida, oportuna que solucione sus inquietudes y necesidades.

**Calidad:** los asuntos tratados por las entidades públicas son manejados de acuerdo con estándares de excelencia Información completa y clara: la Administración Pública se comunica a través de un lenguaje claro y comprensible, al tiempo que dispone de herramientas para mejorar la gestión de la información.

	Macroproceso	Proceso	Código:
	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>CONTROL INTERNO</b>	Versión: 1
			Página 15 de 21
			Fecha Creación:17052020
			Creado por: MIPG
	<b>ACTO ADMINISTRATIVO POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO</b>		<b>Próxima Revisión: 17052025</b>

**Información completa y clara.** La Administración Pública se comunica a través de un lenguaje claro y comprensible, al tiempo que dispone de herramientas para mejorar la gestión de la información.

**Transparencia:** se hace seguimiento fácil y en tiempo real a la gestión de las entidades y a la efectividad de sus procesos y procedimientos.

**Principio de buena fe** en las actuaciones: implica el reconocimiento de la confianza en el actuar del otro como un pilar fundamental tanto de las acciones del ciudadano como las de la Administración Pública.

**Consistencia:** el ciudadano recibe la misma información de todos los servidores públicos a los que contacta en relación con su solicitud, y a través de cualquier canal.

**Ajuste a las necesidades, realidades y expectativas.** La Administración Pública entiende las necesidades de los ciudadanos y diseña canales y mecanismos que les permitan interactuar apropiadamente.

**Colaboración - Información/servicios compartidos.** Las entidades de la Administración Pública trabajan de manera conjunta y coordinada para el logro de los resultados previstos en sus objetos misionales y en sus planes de acción, al tiempo que comparten información, infraestructura, capacidades técnicas, tecnológicas y/o humanas.

**Artículo 6. Atributos del servicio a la ciudadanía** Con el propósito de prestar un servicio transparente, incluyente y de calidad a la ciudadanía, dando cumplimiento a sus expectativas, la Entidad debe desarrollar la gestión de su servicio al ciudadano a partir de estos principales atributos:

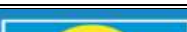
**Incluyente:** Dispone canales de atención con ajustes razonables de infraestructura física y tecnológica.

**Digno:** Que se brinde a la ciudadanía el servicio solicitado de una manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana.

**Efectivo:** Que se brinde a la ciudadanía el servicio solicitado de una manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana.

**Oportuno:** Responde a tiempo los requerimientos de los grupos de valor para resolver solicitudes de cuándo, cómo, dónde, a quién acudir para satisfacer sus necesidades.

**Claro:** Considera la información que necesita la persona y la transmite, la pública de forma precisa y clara en los diferentes canales de atención.

	Macroproceso	Proceso	Código:
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CONTROL INTERNO	Versión: 1
			Página 16 de 21
			Fecha Creación:17052020
			Creado por: MIPG
	ACTO ADMINISTRATIVO POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO		Próxima Revisión: 17052025

**Transparente:** Se hace seguimiento fácil y en tiempo real a la gestión de las entidades y a la efectividad de sus procesos y procedimientos.

**Imparcial:** Los trámites y servicios se prestan sin prejuicios, posturas previas, influencias de sesgos o tratos diferenciados que afecten el ánimo, la sana crítica para actuar y en el momento decidir.


## Artículo 7. Declaración de la Política de Servicio al ciudadano

1. Establecer lineamientos y protocolos con el fin de posicionar el servicio a la ciudadanía como un tema estratégico por medio de la comprensión de las necesidades, expectativas e intereses de los grupos de valor y partes interesadas con el fin de mejorar el relacionamiento con el ciudadano.
2. Mejorar las capacidades institucionales a través de procesos y procedimientos claros y ágiles para aumentar el nivel de satisfacción de nuestros grupos de valor y partes interesadas.
3. Promover, transferir y fortalecer las competencias del talento humano para la gestión y el mejoramiento del servicio a la ciudadanía.
4. Fortalecer los canales de interacción con los grupos de valor y partes interesadas a través del lenguaje claro para facilitar la relación entre la ciudadanía y la entidad.
5. Evaluar participativamente la respuesta institucional a las necesidades y expectativas de los grupos de valor y partes interesadas.
6. Garantizar los insumos, elementos y el talento humano idóneo necesario para el funcionamiento de la oficina de la oficina de atención al usuario. para que ésta reciba, tramite y resuelva las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias que los ciudadanos expresen con el fin mejorar la prestación del servicio en salud Asegurar que el sistema de información y atención al usuario preste el servicio de manera permanente, eficiente y con la capacidad resolutoria para garantizar la accesibilidad al servicio con la calidad y calidez esperada.
7. La ESE Hospital se compromete a ofrecer una prestación del servicio humanizada donde se establecen puntos de control mediante la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios y a sus grupos de interés. esta información será consolidada, tabulada y analizada para la toma de decisiones.

## Artículo 8. Componentes de Política del servicio al ciudadano

La presente política se desarrolla en dos componentes, ventanilla hacia dentro y ventanilla hacia fuera.

A partir de estos componentes se desagregan programas y líneas de acción para el cumplimiento de los objetivos planteados.

	Macroproceso	Proceso	Código:
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CONTROL INTERNO	Versión: 1
			Página 17 de 21
			Fecha Creación:17052020
			Creado por: MIPG
	ACTO ADMINISTRATIVO POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO		Próxima Revisión: 17052025

### De la ventanilla hacia adentro:

Este componente hace referencia a la intervención de los procesos internos orientados a fortalecer la cultura de servicio a la ciudadanía mejorando los procesos y procedimientos para la atención de peticiones, entrega de bienes y servicios, y acceso a la información. A continuación, se señalan los programas y líneas de acción que conforman este componente.

### Institucional:

- ♣ Ajustes y acuerdos en la entidad para una adecuada prestación de servicios.
- ♣ Adopción de Políticas, planes y acciones.
- ♣ Disposición de estructura organizacional para facilitar implementación de estrategias para toma de decisiones.
- ♣ Comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y respaldo de la Alta Dirección.

### Procesos y procedimientos:

- ♣ Optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.
- ♣ Optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y servicios.
- ♣ Informes de PQRS - oportunidades de mejora.
- ♣ Carta de compromiso de los servidores públicos, responsables de los derechos de petición.
- ♣ Carta de trato digno.

### Talento humano:

- ♣ Componente fundamental de gestión de mejoramiento del servicio a la ciudadanía.
- ♣ Acceso a sus derechos.
- ♣ Oportuna respuesta a sus solicitudes y requerimientos.
- ♣ Plan de incentivos a servidores públicos para el desarrollo de iniciativas orientadas al mejoramiento del servicio al ciudadano.
- ♣ Lista de servidores públicos graduados del Curso Virtual de Lenguaje Claro.

### Programa: Fortalecimiento de la Oficina SIAU

**Objetivo del programa:** Establecer lineamientos y protocolos con el fin de posicionar el servicio a la ciudadanía como un tema estratégico por medio de la comprensión de las necesidades, expectativas e intereses de los grupos de valor y partes interesadas con el fin de mejorar el relacionamiento con el ciudadano.

	Macroproceso	Proceso	Código:
	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>CONTROL INTERNO</b>	Versión: 1
			Página 18 de 21
			Fecha Creación:17052020
			Creado por: MIPG
	<b>ACTO ADMINISTRATIVO POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO</b>		<b>Próxima Revisión: 17052025</b>

### Líneas de acción:

**Lineamientos y protocolos para un servicio efectivo:** busca el posicionamiento la política de servicio al ciudadano a través de un plan institucional que permita la evaluación de los objetivos y la ejecución de los programas y metas establecidas. Así mismo, busca la generación reglamentos, lineamientos y protocolos que aseguren la implementación de la política en la ESE. Hospital.

**Trámites y servicios para la ciudadanía:** Diseñar y actualizar el portafolio de trámites y servicios que contenga la descripción de los servicios que ofrece la ESE. Hospital a la ciudadanía, y los trámites que en ella se realizan como una herramienta de consulta y orientación permanente que permite fortalecer la atención y el servicio de nuestros usuarios.

**Protección de datos de personales:** Atender los principios, derechos y deberes establecidos en el Régimen General de Protección de Datos Personales aplicables a las entidades públicas, en los ejercicios de recolección de datos personales.

### Programa: Servicio al Ciudadano de Calidad a través de mejores prácticas

**Objetivo del programa:** Mejorar las capacidades institucionales a través de procesos y procedimientos claros y ágiles para aumentar el nivel de satisfacción de nuestros grupos de valor.

### Líneas de acción:

**Caracterizando nuestros grupos de valor:** Realizar la identificación de la población que accede a los servicios y que interactúa con la ESE. Hospital es esencial para comprender y dar respuesta oportuna las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

**Atención efectiva de PQRS:** Esta línea de acción se orienta al análisis, mejoramiento y optimización y control de los mecanismos para dar recibir, tramitar y resolver las peticiones y la prestación de trámites y servicios a la ciudadanía.

**Procesos y procedimientos claros y ágiles:** Busca el rediseño, mejora y optimización de procesos y procedimientos para la coordinación institucional e implementación de la política institucional de servicio a la ciudadanía promoviendo la comunicación y la coordinación dentro de la ESE. Hospital.

### Programa: Gestiona tu talento

**Objetivo del programa:** Promover, transferir y fortalecer las competencias del talento humano para la gestión y el mejoramiento del servicio a la ciudadanía



	Macroproceso	Proceso	Código:
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CONTROL INTERNO	Versión: 1
			Página 19 de 21
			Fecha Creación:17052020
			Creado por: MIPG
	ACTO ADMINISTRATIVO POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO		Próxima Revisión: 17052025

### Línea de acción:

**Cualificación de las competencias del colaborador para la atención a la ciudadanía:** Realizar jornadas de actualización de la información, trámites, servicios y procedimientos, manuales, sistemas de información internos y en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT, para la prestación del servicio a la ciudadanía

**Plan de capacitación para mejorar el servicio al ciudadano:** busca el fortalecimiento de las competencias y conocimientos de los servidores a través de acciones coordinadas y sistemáticas para identificar y resolver las necesidades de capacitación de los colaboradores.

**Análisis ocupacional y de cargas de trabajo:** Brindar a los servidores las herramientas, insumos y puestos de trabajo necesarios, suficientes y adecuados para el desarrollo de la labor.

**Seguimiento y evaluación de colaboradores:** Crear un instrumento para el seguimiento periódico al comportamiento de los servidores que atienden a la ciudadanía con el fin de generar acciones de que contribuyan al mejoramiento del servicio.

**Reconocimiento al talento humano por el buen desempeño en el servicio a la ciudadanía:** Generar incentivos para las dependencias y colaboradores encargados de la atención de servicio al ciudadano.

### Componente 2: Ventanilla hacia afuera

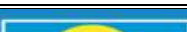
Este componente hace referencia a la atención directa a los requerimientos de los ciudadanos, la accesibilidad los canales y el lenguaje claro que permitan a facilitar la relación entre la ciudadanía y la entidad. A continuación, se señalan los programas y línea de acción que conforman este componente.

#### De la ventanilla hacia afuera:

- ♣ Canales de atención para interactuar con la ciudadanía.
- ♣ Identificar necesidades de los ciudadanos.
- ♣ Organizar integraciones para relacionar la ciudadanía con la administración.
- ♣ Establecer indicadores.
- ♣ Protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales (atención especial)
- ♣ Ventanillas únicas.

#### Cumplimiento:

- ♣ Conocimiento de las características, necesidades, preferencias y expectativas de los ciudadanos.
- ♣ Buena comunicación de los empleados, ser puntuales en sus horarios de atención, estar pendiente de los canales de comunicación para brindar un buen servicio al ciudadano.

	Macroproceso	Proceso	Código:
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CONTROL INTERNO	Versión: 1
			Página 20 de 21
			Fecha Creación:17052020
			Creado por: MIPG
	ACTO ADMINISTRATIVO POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO		Próxima Revisión: 17052025

#### Certidumbre:

- ♣ Comunicación precisa.
- ♣ Lenguaje claro.
- ♣ Respuestas a las solicitudes interpuestas.
- ♣ Solucionar inquietudes.
- ♣ Realizar trámites.
- ♣ Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.

#### Nombre del programa: Canales de comunicación

**Objetivo del programa:** Fortalecer los canales de interacción con los grupos de valor a través lenguaje claro para facilitar la relación entre la ciudadanía y la entidad.

#### Líneas de acción:


**En contacto con nuestros grupos de valor a través de canales de comunicación efectivos:** Los canales que ofrece la entidad están orientados para que la ciudadanía conozca de su existencia, competencias y beneficios que entrega a los usuarios, ciudadanos y vigilados; para ellos dispondrá de canales de comunicación que conlleven acerca la entidad al ciudadano es así como se fortalecerán mecanismos como el chat virtual, página web, buzones electrónicos, redes sociales.

**Un servicio incluyente y accesible para la ciudadanía:** La ESE. Hospital preocupado por la atención de las personas en condición de discapacidad, población vulnerable, adoptará las medidas necesarias en búsqueda de lograr la comunicación de sus contenidos y la atención presencial mejorando las condiciones locativas para un buen servicio, mejorando la capacidad con la infraestructura, que permita la accesibilidad cumpliendo la Normatividad. Así mismo la entidad ha establecerá contacto con las instituciones de orden nacional orientadas a que la interacción de las personas con discapacidad sea más efectiva.

**Hablemos claro y mantengamos la postura del buen servicio a la ciudadanía:** En búsqueda de mejorar los estándares de comunicación se estará haciendo contacto con las entidades encargadas de liderar el tema de lenguaje claro para elevar los estándares de comunicación, entendimiento y humanización, a efectos de que la ciudadanía sienta la importancia de sus solicitudes y hagan parte de la entidad.

#### Nombre del programa: Medición de indicadores

**Objetivo del programa:** Evaluar participativamente la respuesta institucional a las necesidades y expectativas de los grupos de valor.

	Macroproceso	Proceso	Código:
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CONTROL INTERNO	Versión: 1
			Página 21 de 21
			Fecha Creación:17052020
			Creado por: MIPG
	ACTO ADMINISTRATIVO POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO		Próxima Revisión: 17052025

### Líneas de acción:

**Medición de pertinencia y satisfacción:** En preocupación de la satisfacción de los ciudadanos, se implementarán encuestas de satisfacción tendientes a medir la pertinencia a sus solicitudes, como también el nivel de satisfacción de sus necesidades para oportunidad de mejora de los servicios de la entidad.

**Análisis de resultados y toma de decisiones:** En búsqueda de validar las variables que arrojo el documentó de caracterización de usuarios, se implementarán encuestas de percepción que ampliará la información que determinará las necesidades, y facilitará el proceso de toma de decisiones, que conduzca a satisfacer y cumplir las expectativas de los usuarios.

**Acciones de mejora:** En consideración a los resultados que arrojen las diferentes mediciones, se implementaran los mecanismos tanto preventivos como correctivos necesarios, que conlleven al cumplimiento de las necesidades de los usuarios.

**Artículo 9. Vigencia.** La presente Resolución rige a partir del día siguiente a la fecha de su expedición y deroga a las demás normas o disposiciones que le sean contrarias.

Se expide en Puerto Nare, Antioquia, a los 12 días del mes diciembre del año 2021.

### COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



**CIRO GOMEZ BARRIOS**

ESE. Hospital Octavio Olivares – Puerto Nare  
Gerente