

 E.S.E Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	POLÍTICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PO.AU.AUC-01
		Versión: 01
		Página: 1 de 11

Contenido

1. Objetivo.....	2
2. Marco Normativo.....	2
3. Descripción de la Política.....	3
3.1 Consulta información pública	3
3.2 Realiza trámites o accede a la oferta institucional.....	4
3.3 En la radicación de quejas, reclamos o solicitudes	5
3.4 Participación de la comunidad en las políticas o programas liderados por el hospital.....	5
4. Alcance	6
5. Implementación y Divulgación.	6
5.1 Implementación	6
5.1.1 Talento humano:	7
5.1.2 Comunicación asertiva y lenguaje claro:	8
5.1.3. Integridad pública:	8
5.2 Divulgación	9
5.3 Evaluación y Seguimiento	9
6. Control de cambios	11

 E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	POLÍTICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PO.AU.AUC-01
		Versión: 01
		Página: 2 de 11

1. Objetivo

Establecer la política del servicio al ciudadano de la E.S.E. San Vicente de Paúl de Caldas con la finalidad de brindar herramientas que contribuyan a orientar e informar a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés con estándares de calidad, oportunidad y efectividad que permitan la satisfacción del usuario.

2. Marco Normativo

- **Constitución Política artículo 2:** “Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares”.

- **Decreto Ley 2150 de 1995:** Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

- **Ley 962 de 2005:** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

- **Decreto Ley 019 de 2012:** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

- **Ley 2052 de 2020:** por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.

 E.S.E Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	POLÍTICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PO.AU.AUC-01
		Versión: 01
		Página: 3 de 11

- **Documento CONPES 3649:** Mediante el cual se establecen los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- **Decreto 2623 de 2009:** Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- **El Programa Nacional de Eficiencia al Servicio del Ciudadano (PNESC):** es el encargado de promover en las entidades de la Administración Pública del orden Nacional y Territorial, una gestión pública que tenga como eje central el Servicio al Ciudadano y la Eficiencia Administrativa, a través de la generación de Políticas Públicas en materia de Servicio al Ciudadano y el acompañamiento técnico a las entidades, con miras a mejorar sus estándares de atención y ofrecer un servicio acorde a las necesidades, expectativas y realidades de los ciudadanos colombianos.
- **Documento CONPES 3785:** política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano.

3. Descripción de la Política

La E.S.E Hospital San Vicente de Paul de Caldas se compromete a garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad a los servicios de salud ofertados, a proporcionar la información, a facilitar la realización de trámites, y en general al ejercicio de sus derechos en el relacionamiento con la entidad.

Se han identificado al menos cuatro escenarios o momentos en los cuales el usuario o grupo de valor interactúa con nuestra institución. Primero: cuando consulta información pública. Segundo: cuando hace trámites o accede a nuestra oferta institucional. Tercero: en la radicación de quejas, reclamos o solicitudes y finalmente, en el momento en que participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por el hospital.

3.1 Consulta información pública

La entidad debe garantizar que el ciudadano obtenga información completa, clara, precisa y actualizada sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su trámite, en cada momento del ciclo de servicio, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por el hospital para el

 E.S.E Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	POLÍTICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PO.AU.AUC-01
		Versión: 01
		Página: 4 de 11

relacionamiento con sus grupos de valor. Para ello se debe cumplir con los siguientes criterios:

- Nos comunicamos con los grupos de valor de manera precisa, certera y en lenguaje claro.
- La información que se presenta a los ciudadanos es homogénea, sin importar el canal a través del cual se presente.
- Garantizamos la actualización permanente de la información que está a disposición de los ciudadanos.
- Tenemos en cuenta las características y necesidades de los grupos de valor para garantizar el acceso físico y virtual a su portafolio de servicios.
- Garantizamos la accesibilidad de los canales de atención y de los medios dispuestos para que los ciudadanos accedan a la información teniendo en consideración sus características especiales.
- La información sobre los trámites, requisitos, pasos y pagos está actualizada y disponible para los ciudadanos.
- Compartimos la información de la oferta institucional, políticas, direccionamiento estratégico, planeación y resultados de su gestión a través de los canales identificados.
- Fortalecemos los procesos de peticiones optimizando el proceso interno de respuesta, los controles a los mismos y el seguimiento por parte de los usuarios para garantizar los términos y la calidad requerida.

3.2 Realiza trámites o accede a la oferta institucional

Nuestro portafolio de oferta institucional especifica los trámites y procedimientos administrativos que deben adelantar los ciudadanos frente a la entidad para acceder a derechos, obligaciones o ejercer una actividad. Este documento se encuentra en un lenguaje claro y sencillo para que los grupos de valor comprendan los derechos a los que tienen acceso y la forma de acceder a ellos.

Se tiene en cuenta:

- Los trámites son sencillos para los ciudadanos y permiten efectuarse a través de diferentes canales.
- Solo se exigen a los ciudadanos cobros autorizados por la ley.
- La información que se presenta sobre los pasos, requisitos y condiciones de los trámites está en lenguaje claro, se presenta de forma actualizada.
- Se facilita el control social y vigilancia ciudadana a los trámites para evidenciar riesgos de corrupción y acciones de mejora e implementación de controles respectivos.

 E.S.E Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	POLÍTICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PO.AU.AUC-01
		Versión: 01
		Página: 5 de 11

3.3 En la radicación de quejas, reclamos o solicitudes

Los usuarios pueden radicar PQRS a través de los diferentes canales determinados por la institución.

- **Presencial:** En la oficina de atención al usuario de la sede principal y de la sede de barrios unidos el ciudadano, usuario o interesado puede acceder a la información y orientación de diferentes tramites por parte del equipo de profesionales y auxiliares, de igual manera el usuario puede radicar una manifestación (queja, reclamo, petición, sugerencia o felicitación – PQRSF).
- **Telefónico:** A través de este medio de contacto, los usuarios pueden radicar PQRSF La línea de atención al ciudadano 604 – 444 80 61 o 3004192490.
- **Correo electrónico:** A través de comunicaciones electrónicas, este canal permite a los usuarios solicitar servicios y pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad.
Correo electrónico:
atencionusuario@esehospicaldas.gov.co
atencionusede@esehospicaldas.gov.co
archivo.a@esehospicaldas.gov.co.
- **Canal Buzón PQRSF:** La E.S.E. San Vicente de Paúl de Caldas cuenta con un buzón de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, en la sede principal se encuentran siete buzones y en la sede de barrios unidos hay disponible 4 buzones.

3.4 Participación de la comunidad en las políticas o programas liderados por el hospital

La E.S.E San Vicente de Paúl de Caldas formula su plan de desarrollo con base en los lineamientos de la Gerencia y su Equipo Directivo, el personal asistencial y administrativo, a través de un proceso participativo basado en el conocimiento que cada uno tiene sobre la institución, analizando los factores que afectan de manera positiva y negativa la situación y posición del hospital.

- **Momento 1 identificación de los entornos:** en este momento documentamos los entornos externo e interno, consolidando datos relacionados con condiciones políticas, ambientales, sociales, económicas y legales en el entorno externo de orden local, departamental, nacional, así como condiciones de perfil

 E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	POLÍTICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PO.AU.AUC-01
		Versión: 01
		Página: 6 de 11

epidemiológico, infraestructura, talento humano, estados contables, financieros, calidad en la prestación de servicios, entre otros. Estos datos se coleccionan en tablas y cuadros que luego serán utilizados.

- **Momento 2 análisis de la información:** Una vez se tienen los datos, se realiza su interpretación y análisis respectivo y cómo cada uno de ellos afecta positiva o negativamente la organización. Este momento se realiza con el grupo directivo de la institución, representantes de los usuarios y partes interesadas.
- **Momento 3 identificación de factores críticos:** (1. Amenazas o retos - 2. Oportunidades - 3. Fortalezas y logros – 4. Debilidades) y definición de grandes estrategias acorde a factores críticos.

Por su parte, la E.S.E. cuenta con una plataforma estratégica, diseñada en conjunto, que tiene como base el fortalecimiento y la calidad en la prestación de los servicios de salud, el mejoramiento continuo y la búsqueda de la sostenibilidad en el tiempo, alcanzando rentabilidad social y financiera que permita el incremento de la productividad y los ingresos empresariales.

4. Alcance

Esta política aplica a todos los procesos asistenciales y administrativos de la E.S.E. San Vicente de Paul de Caldas.

5. Implementación y Divulgación.

5.1 Implementación

En la E.S.E. San Vicente de Paul de Caldas el responsable de la implementación de la política de servicio al ciudadano es el representante legal (gerente) a través de sus dependencias, el encargado de orientar, hacer seguimiento y verificar la implementación de la política, garantizando el acceso de la ciudadanía a sus derechos, la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos y grupos de valor, así como, el cumplimiento de estándares de excelencia en el servicio en todos los escenarios de relacionamiento entre el usuario y la institución.

 E.S.E Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	POLÍTICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PO.AU.AUC-01
		Versión: 01
		Página: 7 de 11

El responsable de coordinar la implementación en cada sujeto obligado es 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:

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

El liderazgo de la implementación de la Política al interior de cada sujeto obligado estará bajo la responsabilidad del funcionario del nivel directivo que tiene a cargo de la dependencia que lidera las políticas de la relación Estado - Ciudadano, de la que trata el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020. En todo caso, la gestión e implementación de las actividades para la implementación de la política requerirá de la participación de todas las áreas misionales y de apoyo de la organización.

A continuación, se presentan los principales lineamientos para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en la E.S.E San Vicente de Paúl de Caldas:

5.1.1 Talento humano:

La institución cuenta con talento humano integral, idóneo, comprometido que, a través de sus habilidades adquiridas, contribuye al cumplimiento de la misión institucional para lograr su propio desarrollo personal y laboral, para así, generar valor agregado a la oferta institucional e incrementar 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, entre otras, ya que a través del quehacer institucional, las acciones de todos los funcionarios van dirigidas a mejorar el bienestar de los ciudadanos.

Los colaboradores que se encuentran en el primer nivel de servicio (contacto directo con los ciudadanos) deben:

- Conocer claramente los protocolos de atención para orientar a los ciudadanos, teniendo en cuenta criterios diferenciales cuando se trata de población vulnerable o de especial protección constitucional (víctimas, población con discapacidad, orientaciones sexuales e identidades de género)
- Contar con el perfil adecuado y el conocimiento necesario sobre el hospital, en especial sobre sus funciones, estructura organizacional, portafolio de servicios y sus requisitos, normas que rigen el funcionamiento de la institución, los canales de

 E.S.E Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	POLÍTICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PO.AU.AUC-01
		Versión: 01
		Página: 8 de 11

atención, procesos y flujos de información internos para resolver directamente el mayor número de inquietudes por parte del usuario.

- Practicar habilidades en la atención al ciudadano, orientadas al respeto, amabilidad, confiabilidad, empatía, inclusión, oportunidad y efectividad.
- Eliminar las barreras actitudinales que por diferentes criterios puedan generar discriminación respecto de cualquier grupo poblacional.

Los colaboradores que se encuentran fuera del primer nivel de atención (no tienen contacto directo con los ciudadanos) deben:

- Responder las peticiones de conformidad con los lineamientos técnicos y jurídicos que rige el quehacer institucional.
- Participar en las jornadas de capacitación y sensibilización sobre la importancia del Servicio al Ciudadano como eje fundamental en la relación Institución – Ciudadano, la planeación institucional sobre esta política y los criterios de tiempo, modo y lugar establecidos por la entidad para dar respuesta a las PQRSF.
- Los colaboradores que elaboran respuestas a los ciudadanos deberán implementar estrategias de lenguaje claro, respetando el rigor técnico y jurídico que exige determinada materia.

5.1.2 Comunicación asertiva y lenguaje claro:

La institución apropia una comunicación asertiva y un lenguaje claro, para lograr un mayor impacto en la eficiencia institucional y la disminución de los costos de transacción para el ciudadano; las principales acciones son:

1. Fortalecimiento de las competencias comunicacionales del personal.
2. Definición de lineamientos para la elaboración y construcción de documentos e insumos institucionales en lenguaje claro.
3. Implementación de esquemas de revisión permanente respecto a la claridad, actualización y veracidad de la información publicada proactivamente y respecto a las respuestas efectuadas a las peticiones ciudadanas.

5.1.3. Integridad pública:

La integridad pública entendida como la alineación consistente y el cumplimiento de valores, principios y normas éticas compartidas para dar prioridad al interés general por encima de los intereses particulares es uno de los pilares del desempeño institucional y una política estratégica para fortalecer la relación entre la institución y la ciudadanía; en consecuencia, los comportamientos, hábitos y creencias de nuestros colaboradores están orientados hacia el sentido de lo público, la vocación de servicio y la garantía de los derechos de la ciudadanía.

 E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	POLÍTICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PO.AU.AUC-01
		Versión: 01
		Página: 9 de 11

- Promover y apropiar el Código de Integridad: es una herramienta pedagógica para promover y fortalecer la ética y cambios culturales a partir de los valores institucionales de honestidad, respeto, compromiso, diligencia, justicia y empatía. Los colaboradores de la atención directa al ciudadano deben apropiar los valores del Código de integridad y ponerlos en práctica en la interacción con la ciudadanía.
- Formar y capacitar sobre integridad pública: Capacitación constante a los colaboradores para desarrollar habilidades que les permitan enfrentar dilemas éticos que ponen a prueba la prevalencia del interés general sobre los intereses particulares.
- Garantizar el control social y la denuncia: Los canales de comunicación establecidos por la entidad permiten que el ciudadano reporte posibles irregularidades administrativas, casos de corrupción o recomendaciones de mejora. El hospital desarrolla y materializa protocolos para orientar al ciudadano, garantizando la confidencialidad de las recomendaciones o denuncias.
- Fortalecer la gestión de conflicto de intereses: Los canales de comunicación de nuestra institución permiten la recepción de posibles situaciones de conflicto de intereses de los colaboradores y garantiza el trámite de las recusaciones.

5.2 Divulgación

La presente política se divulgará a todos los colaboradores de los servicios y áreas asistenciales y administrativas de la E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl de Caldas, a través de procedimiento de formación.

5.3 Evaluación y Seguimiento

La medición de la Política de Servicio al Ciudadano se materializa mediante la implementación de la dimensión de Evaluación de Resultados de MIPG, en la medida en que dicha dimensión busca conocer permanentemente los avances en la consecución de los resultados previstos en la planeación y definir los efectos de la gestión institucional en la garantía de los derechos, satisfacción de necesidades y resolución de los problemas de los grupos de valor.

Para ello, se puede realizar la evaluación y seguimiento de dos maneras. La primera conocer los avances respecto de la gestión institucional para el servicio al ciudadano y la implementación de la política desde el punto de vista de la entidad, y otro, orientado a conocer la percepción de los ciudadanos y medir la experiencia del servicio y la efectividad en la entrega de resultados desde el punto de vista del ciudadano.

 E.S.E Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	POLÍTICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PO.AU.AUC-01
		Versión: 01
		Página: 10 de 11

- **Medición de la gestión institucional en la implementación de la Política:**

Establecer indicadores de producto que permitan hacer seguimiento a cada una de las acciones definidas anualmente en la planeación institucional. La periodicidad de este seguimiento corresponde con la normatividad aplicable.

Analizamos las peticiones que efectúan los ciudadanos, revisando la oportunidad o cumplimiento de términos legales establecidos para responder, la claridad de la información suministrada y la efectividad en la respuesta que se entrega a los mismos.

Por último, medimos la atención en los diferentes canales relacionados con tiempos de espera, tiempo de atención, cantidad de personas atendidas, cumplimiento de requisitos de accesibilidad, disponibilidad de los canales, etc. Esta medición dará insumos para la identificación de necesidades de recursos para la adecuación de canales de atención, optimización de procesos para reducción de tiempos y necesidades de reorganización o fortalecimiento de equipos de trabajo para atender la demanda de solicitudes.

El hospital define los indicadores que permiten hacer seguimiento a los puntos anteriores, establece fichas técnicas que describen claramente el indicador, descripción, meta, fórmula de cálculo, línea base, responsable de reporte, y establece el responsable del seguimiento y la periodicidad de medición. Esta información se presenta en sesión del Comité de Gestión y Desempeño Institucional para conocimiento de todas las dependencias, en especial de la alta Dirección, y para la toma de decisiones.

- **Medición de la experiencia de servicio y de la percepción de los ciudadanos:**

Una de las principales fuentes de información para evaluar la percepción de los grupos de valor e identificar oportunidades de mejora, está en el análisis de la información sobre peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias que presentan los ciudadanos. Este análisis permite identificar temáticas recurrentes sobre las cuales los ciudadanos solicitan información o exigen cuentas, lo cual es un insumo para la divulgación proactiva de la información o para el diseño de ejercicios de rendición de cuentas y focalizar la promoción de los espacios y mecanismos para la participación ciudadana en la gestión pública.

Así mismo, permite identificar trámites o gestiones con mayor demanda y a partir de allí priorizar su simplificación, divulgación de información o asignación de recursos físicos, tecnológicos o administrativos para su gestión oportuna. Por su parte, de la información que se recibe sobre sugerencias se identifican acciones que permitan la mejora del servicio o la gestión institucional.

 E.S.E Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	POLÍTICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PO.AU.AUC-01
		Versión: 01
		Página: 11 de 11

Otro insumo indispensable de medición de percepción ciudadana son las encuestas de satisfacción efectuadas a los ciudadanos que han interactuado con la entidad a través de cualquier canal, en las cuales se evalúa integralmente el servicio prestado, la calidad de la atención, la cualificación y disposición del colaborador, la calidad, oportunidad y pertinencia de la información recibida, el tiempo real de espera y obtención, el cumplimiento de protocolos de atención, la experiencia del ciudadano y el nivel de satisfacción, entre otros. Desde la oficina de atención al usuario de la E.S.E se realizan encuestas de satisfacción mensualmente, evaluando servicios asistenciales como administrativos, se analiza aspectos relacionados con la oportunidad en la atención, trato, información, comunicación, infraestructura, derechos y deberes, consentimiento informado, entre otros.

Finalmente, la entidad establece un cronograma de evaluación de los resultados y avances del Plan de Acción anual en los aspectos relacionados con el Servicio al Ciudadano. Los resultados de estos análisis y mediciones se integran con los resultados de las mediciones del desempeño y gestión de la entidad, se dan a conocer en el Comité de Gestión y Desempeño Institucional y son usados como insumos para la identificación de acciones por implementar. La evaluación debe ser un proceso permanente y debe retroalimentar la planeación institucional.

6. Control de cambios

Versión	Descripción del cambio	Razón del cambio	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha
01	Creación del Documento		Trabajadora Social	Subgerente de Servicios de Salud	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	21/09/2023