

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	PROCESO SIAU	CÓDIGO: PO-09-004
			VERSIÓN: 02
			FECHA: 19/02/2025

Contenido

Contenido.....	1
1. DESCRIPCION O CONTENIDO DE LA POLITICA	2
2. OBJETIVO GENERAL.....	3
2.1. Objetivos Específicos:.....	3
3. ALCANCE.....	3
4. DESCRIPCIÓN DE LA POLITICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO.....	4
5. MARCO DE REFERENCIA.....	7
6. HERRAMIENTAS E INSTRUMENTOS DE CONTROL	9
7. DEFINICIONES:	9
8. ROLES O RESPONSABILIDADES DE LA POLÍTICA	11
9. IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	12
10. CONTROL DE CAMBIOS	16
11. ACTUALIZACIÓN	17

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	PROCESO SIAU	CÓDIGO: PO-09-004
			VERSIÓN: 02 FECHA: 19/02/2025

1. DESCRIPCION O CONTENIDO DE LA POLITICA

Desde la perspectiva del relacionamiento entre el estado con el ciudadano plasmado en la dimensión de Gestión con Valores para e Resultado, se ha adoptado el enfoque de estado abierto con el cual se busca equilibrar las expectativas ciudadanas y las responsabilidades públicas mediante el diálogo directo y se armonizan las políticas públicas que inciden directamente en la relación del ciudadano con el estado, como son las de: Transparencia y acceso a la información pública, racionalización de trámites, rendición de cuentas, participación ciudadana en la gestión pública y servicio al ciudadano como transversal a todas las anteriores.

Bajo el enfoque de estado abierto se busca avanzar en la construcción de confianza a través de una nueva forma de gobernanza que ve en el ciudadano un aliado de la administración pública, pasando del paradigma del gobernar para los ciudadanos a una nueva dimensión del gobernar con los ciudadanos.

La transparencia y acceso a la información pública, integridad, participación ciudadana en la gestión pública, gobierno digital, racionalización de trámites, servicio al ciudadano y lucha contra la corrupción en tanto que constituyen el enfoque de estado abierto desde una perspectiva sistemática, facilitan la relación del estado con la ciudadanía a través de la apertura al diálogo, que permite la confluencia de perspectivas y opiniones para que, de forma amplia, se construyan acuerdos de cara a la implementación de soluciones a desafíos públicos y el goce efectivo de derechos ciudadanos.

Teniendo en cuenta la naturaleza de esta política el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG -, integró lineamientos y estrategias que permiten a las entidades implementarlos bajo un enfoque de estado abierto, como una nueva forma de relacionamiento con los ciudadanos en los diferentes momentos y escenarios de la gestión pública.

Es así, como el Hospital San Juan de Dios de Yarumal, a partir de la identificación de los diferentes momentos mediante los cuales la ciudadanía decide interactuar con la entidad, orienta a los procesos sobre como formular acciones para garantizar las condiciones y capacidades institucionales que permitan una efectiva apertura al diálogo con los diferentes grupos de valor, y el acceso real y efectivo a sus derechos.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	PROCESO SIAU	CÓDIGO: PO-09-004
			VERSIÓN: 02 FECHA: 19/02/2025

2. OBJETIVO GENERAL

Garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Hospital San Juan de Dios de Yarumal.

2.1. Objetivos Específicos:

- Articular la implementación de las políticas que buscan mejorar la relación de la ESE HSJDY con el ciudadano en todos los niveles de relacionamiento.
- Garantizar el acceso de los ciudadanos a la oferta pública del Hospital en condiciones de igualdad, sin importar las características económicas, sociales, políticas, físicas, o cualquier otro tipo de condición especial.
- Fortalecer los procesos internos del Hospital con el propósito de responder de manera oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de los ciudadanos.
- Generar apropiación de la Política del Servicio al Ciudadano en los colaboradores de todos los niveles e incentivar la Integridad como valor común inherente a la cultura organizacional del Hospital.
- Diseñar estrategias de atención con enfoque diferencial respecto de las poblaciones de especial protección constitucional.

3. ALCANCE

La presente Política le aplica al Proceso de SIAU (Sistema de Información y Atención al Usuario) como líder de la Política de ATENCIÓN AL CIUDADANO y a las subgerencias administrativas, científicas y sus dependencias asociadas, y al proceso de Gestión de Sistemas de información del Hospital San Juan de Dios de Yarumal como lo dispone el mapa de procesos vigente de la entidad.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	PROCESO SIAU	CÓDIGO: PO-09-004
			VERSIÓN: 02 FECHA: 19/02/2025

4. DESCRIPCIÓN DE LA POLITICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO



Fuente: tomado de <https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-23+Politica+servicio+al+ciudadano+actualizada.pdf/a8f37301-0e89-d6da-9708-ce72772cde6f?t=1619450714666>

La política del Servicio al Ciudadano tiene como propósito garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el estado. Esto es así por cuanto, uno de los fines del estado es servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la política de Servicio al Ciudadano trasciende la atención oportuna y con calidad de requerimientos ciudadanos, a la garantía de derechos y deberes, a través de escenarios de relacionamiento dialogantes, incluyentes y que construyan confianza. Su cabal cumplimiento implica que las entidades orienten su gestión a la generación de valor público y de un estado abierto que diseña e implementa soluciones a la medida de las necesidades, preferencias y expectativas de la ciudadanía para la garantía de los derechos y cumplimiento de obligaciones. La política de Atención al Ciudadano fue actualizada en 2020, para que las entidades avancen hacia una gestión transversal y sistémica del servicio al ciudadano en las dimensiones del MIPG, superando con ello el esquema de áreas de intervención del Conpes 3789 de 2013 que orientaba sobre acciones de la ventanilla hacia adentro y la ventanilla hacia afuera, a continuación, se describen los componentes:

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	PROCESO SIAU	CÓDIGO: PO-09-004
			VERSIÓN: 02 FECHA: 19/02/2025

Ventanilla hacia adentro:

Respecto de la ventanilla hacia adentro, para garantizar una adecuada implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, la entidad debe analizar y generar acciones para garantizar los siguientes puntos:

- La estructura organizacional es adecuada y permite el cumplimiento de los objetivos misionales, la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos y garantizar sus derechos
- Los procesos misionales de la entidad que están detrás de la entrega de la oferta institucional de bienes y servicios, así como los relacionados con atención a requerimientos de los ciudadanos, están claramente definidos y son lo más expeditos posibles.
- Todos los procesos generan valor y facilitan el cumplimiento de los objetivos misionales.
- El talento humano responsable de la gestión de los requerimientos de los ciudadanos es suficiente y sus perfiles son adecuados.
- Existe una dependencia encargada de liderar las políticas que buscan mejorar la relación del Estado con el ciudadano y tiene comunicación directa con la alta dirección de la entidad.
- La entidad cuenta con manuales y protocolos de servicios en los cuales se precisan los lineamientos para la atención a la ciudadanía.
- Los sistemas de información garantizan la seguridad de la información y la trazabilidad de la interacción con los ciudadanos.
- La entidad cuenta con herramientas de automatización de procesos y de relacionamiento con la ciudadanía que facilitan la gestión interna y la entrega oportuna de la oferta pública a los ciudadanos.
- Las tecnologías de la información y las comunicaciones permiten interactuar de manera ágil y coordinada entre entidades para atender los requerimientos de los ciudadanos y cumplir de la mejor forma con los objetivos misionales.
- Los recursos de infraestructura, equipos, tecnología y comunicaciones, entre otros, son adecuados y suficientes para la adecuada interacción con los ciudadanos y el desarrollo de los procesos misionales.
- Los canales de atención garantizan la accesibilidad de todas las personas, sin importar su condición o características especiales, a la oferta institucional del Estado sin importar el lugar en el que se encuentran.

Ventanilla hacia afuera:

Respecto de la ventanilla hacia afuera, a continuación, se presentan los

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	PROCESO SIAU	CÓDIGO: PO-09-004
			VERSIÓN: 02 FECHA: 19/02/2025

lineamientos que permitirán garantizar estándares de excelencia en el servicio en cada uno de los escenarios de relacionamiento entre los ciudadanos y el Estado.

- La entidad se comunica con sus 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.
- La entidad garantiza la actualización permanente de la información que está a disposición de los ciudadanos.
- La entidad tiene en cuenta las características y necesidades de los grupos de valor para garantizar el acceso físico y virtual a su portafolio de servicios.
- La entidad tiene en cuenta las características y necesidades de los grupos de valor para abrir datos y divulgar proactivamente información.
- La entidad garantiza 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 entidad reconoce grupos poblacionales específicos que requieren traducción de información en lenguas nativas y entrega la información en formatos accesibles para ellos.
- La información sobre los trámites, requisitos, pasos y pagos está actualizada y disponible para los ciudadanos.
- La entidad difunde información a través de los canales dispuestos para la interacción con los ciudadanos, promoviendo la alfabetización digital y una cultura ciudadana enfocada en los valores.
- La información de la oferta institucional, políticas, direccionamiento estratégico, planeación y resultados de su gestión a través de los canales identificados se difunde de forma lúdica (gamificación)
- La entidad fortalece 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.

Es importante señalar que la Política de Servicio al Ciudadano requiere el desarrollo de los siguientes principios:

- a) 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.
- b) 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
- c) Calidad:** los asuntos tratados por las entidades públicas son manejados de acuerdo con estándares de excelencia

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	PROCESO SIAU	CÓDIGO: PO-09-004
			VERSIÓN: 02
			FECHA: 19/02/2025

d) 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.

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

f) 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.

g) 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.

h) 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.

i) 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.

Es por ello que el Hospital San Juan de Dios de Yarumal a través de diferentes metodologías administrativas, orienta su modelo de operación hacia la eficiencia, la transparencia y la participación como fundamento de la calidad de los servicios que se ofrecen a los grupos de valor, a la luz de lo dispuesto en el decreto 1499 de 2017 que establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, como modelos referenciales.

5. MARCO DE REFERENCIA

- **Constitución Política de Colombia 1991.** Establece que 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.
- **Decreto 2623 de 2009.** Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. Créase el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano –SNSC– como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano.
- **Ley 1437 de 2011.** Por la cual se expide el Código de Procedimiento

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	PROCESO SIAU	CÓDIGO: PO-09-004
			VERSIÓN: 02
			FECHA: 19/02/2025

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.
- **Ley Estatutaria 1618 de 2013.** Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- **CONPES 3785 de 2013.** Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano.
- **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.
- **Decreto 886 de 2014.** Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos.
- **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 1757 de 2015.** “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.
- **Decreto 1166 de 2016.** Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- **Decreto 1499 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 Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- **Ley 1952 de 2019.** Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario y se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario. Decreto 103 de 2015 Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- **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”.
- **Resolución 1519 de 2021.** “Por la cual se definen los estándares y

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	PROCESO SIAU	CÓDIGO: PO-09-004
			VERSIÓN: 02
			FECHA: 19/02/2025

directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”.

- **Ley 2195 de 2022.** “Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”.
- **Decreto 88 de 2022.** Por el cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3, 5 Y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea.

6. HERRAMIENTAS E INSTRUMENTOS DE CONTROL

Para la correcta implementación de la política al interior del Hospital, se tendrán como punto de partida los documentos y herramientas disponibles en la página web del Departamento Administrativo de la Función Pública, los cuales podrán ser consultados de manera permanente en el siguiente enlace: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/como-opera-mipg>.

Al interior del Hospital San Juan de Dios de Yarumal se cuenta con las herramientas definidas de autodiagnóstico, planes de auditorías internas y el seguimiento de la implementación de los componentes de la política.

7. DEFINICIONES:

- **Accesibilidad:** igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso.
- **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.
- **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

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	PROCESO SIAU	CÓDIGO: PO-09-004
			VERSIÓN: 02
			FECHA: 19/02/2025

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
- **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 para la gestión de su requerimiento, tiempos de espera y de respuesta, percepción de la calidad del servicio y la atención ofrecidas, entre otros.
- **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.
- **Información pública:** es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.
- **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.
- **Reclamo:** es la manera de exigirle a una entidad que corrija la situación que impide o atropella el ejercicio de los derechos.
- **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

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	PROCESO SIAU	CÓDIGO: PO-09-004
			VERSIÓN: 02 FECHA: 19/02/2025

peticiones, entrega de bienes y servicios, y acceso a la información.

8. ROLES O RESPONSABILIDADES DE LA POLÍTICA

En este apartado se determinan los diferentes actores del Hospital San Juan de Dios de Yarumal involucrados en la implementación de la política, estableciendo claramente los roles y responsabilidades de cada actor en el desarrollo de la misma.

- **Comité Institucional de Gestión y Desempeño:** tendrá la responsabilidad de más alto nivel para garantizar la implementación de los componentes estratégicos de la Política de Servicio al Ciudadano, liderar la campaña de gestión de cambio y hacerle seguimiento en las sesiones periódicas sobre el estado de las actividades.
- **Sistema Información y de Atención al Usuario:** será la responsable de diseñar, poner en marcha y hacer seguimiento a todas las estrategias necesarias para la implementación y fortalecimiento de los componentes de la Política de Servicio al Ciudadano. De igual forma, articulará a las dependencias que requieran intervenir en la ejecución de las actividades.
- **Oficina de Tecnología y Sistemas de Información:** tendrá como responsabilidad apoyar el componente tecnológico y ser veedor del cumplimiento del Manual de Políticas Seguridad de la Información.
- **Oficina Asesora de Comunicaciones:** tendrá como responsabilidad apoyar en el componente cultural (gestión de cambio); a través de la construcción y difusión de mensajes alusivos a Cultura del Servicio y la nueva tecnología.
- **Subgerencia Administrativa:** tendrá como responsabilidad apoyar con los componentes: estratégico, procedimental y cultural; a través de acompañar al líder de la Política en el diseño, planeación, verificación, mejoramiento y sostenibilidad de las estrategias, ajuste de procedimientos, así como las acciones relacionados con la interiorización de una cultura de servicio que aporte a la optimización de la eficiencia y desarrollo organizacional, así como la mejora de la experiencia de servicio de los grupos de valor.
- **Dependencias de apoyo y estrategias:** tendrá como responsabilidad apoyar con las actividades estratégicas y administrativas que permitan mejorar la cultura de servicio (interno y externo) en la entidad, así como revisar la viabilidad de las propuestas realizadas por el líder de la política que se encuentren enfocadas al fortalecimiento de la política (arreglos institucionales, procesos y procedimientos y talento humano), así como

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	PROCESO SIAU	CÓDIGO: PO-09-004
			VERSIÓN: 02 FECHA: 19/02/2025

atender los requerimientos de la ciudadanía de acuerdo con los procedimientos para tal fin.

- **Dependencias misionales:** tendrá como responsabilidad implementar las acciones que se diseñen para la mejora de la experiencia de los grupos de valor, así como atender los requerimientos de la ciudadanía de acuerdo con los procedimientos para tal fin.

9. IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Para la puesta en operación de la Política de Servicio al Ciudadano en el marco de las políticas de relación del estado con la ciudadanía, el Hospital formula su estrategia anual de atención y servicio al ciudadano, en el cual se deben identificar las actividades para implementar en la política.

CATEGORÍA	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	ESTRATEGÍAS	DEPENDENCIA RESPONSABLE	PERIODICIDAD
Caracterización de usuarios y medición de percepción	El Hospital realiza la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés atendidos. La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción de los usuarios, con respecto a los servicios y si estos cumplen con las expectativas. La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción de los usuarios, con respecto a los trámites y procedimientos de cara al ciudadano.	La oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario realiza anualmente la encuesta de percepción y satisfacción con el propósito de generar información útil para mejorar y fortalecer la oferta institucional, mejorar los canales de atención, la toma de decisiones de la gerencia para mejorar el desempeño institucional, las oportunidades de mejora funcional de los trámites y servicios, los espacios de diálogo para conocer y comprender necesidades y expectativas.	Oficina SIAU	Anualmente
Formalidad del proceso	La entidad cuenta con una dependencia encargada de recibir, tramitar y responder peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	La oficina de Servicio de Información y Atención al Usuario es la encargada dentro del Hospital San Juan de Dios de Yarumal, de recibir, direccionar y	Gerencia – subgerencia administrativa – subgerencia científica – oficina SIAU.	periodicidad

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6			
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		PROCESO SIAU	CÓDIGO: PO-09-004
				VERSIÓN: 02 FECHA: 19/02/2025
	que los ciudadanos formulan. La oficina de Servicio de Información y Atención al Usuario es la encargada de dar orientación sobre los trámites y servicios de la entidad. En el comité Institucional de gestión de desempeño se incluyen temas relacionados con Servicio al Ciudadano.	resolver las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos expresan. También es la encargada de dar orientación sobre los trámites y servicios de la entidad a todos los usuarios y/o ciudadanos.		
Procesos	La entidad cuenta con procesos y procedimientos encargados de brindar atención y servicio al ciudadano documentados e implementados (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, trámites y servicios).	El Hospital cuenta con el proceso misional y transversal de servicio al ciudadano y tiene asociados sus procedimientos para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, trámites y servicios. A través de las auditorías internas se verifica el cumplimiento de los procedimientos.	Proceso SIAU.	La revisión de los procedimientos se realiza una vez al año y las auditorías se hacen en el marco del programa anual de auditorías.
Atención incluyente	La ESE efectúa ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la normatividad. La entidad incluyó dentro de sus planes institucionales, acciones para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios ofertados. El Hospital cuenta con mecanismos de atención especial y preferente para personas en situación	El Hospital fortalece la atención del servicio con un enfoque incluyente y accesible. La oficina de Servicio de Información y Atención al Usuario cuenta con el digiturno para garantizar mecanismos de atención especial y preferente para personas en situación de discapacidad, mujeres en embarazo, adultos mayores y en general personas en estado de indefensión y/o de debilidad manifiesta.	Oficina SIAU	Periodicidad



E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS
NIT 890.981.726-6

**POLÍTICA DE SERVICIO
AL CIUDADANO**

PROCESO SIAU

CÓDIGO: PO-09-004
VERSIÓN: 02
FECHA: 19/02/2025

	de discapacidad, mujeres en embarazo, adultos mayores y en general personas en estado de indefensión y/o de debilidad manifiesta.			
Sistemas de información	El Hospital cuenta con un sistema de información para el registro y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	Revisar que el sistema de información cumpla con las condiciones que le permita a la ciudadanía consultar y hacer seguimiento a todas sus solicitudes.	Oficina SIAU	Periodicidad
Publicación de información	El Hospital publica información en lugares visibles diferentes al medio electrónico y de fácil acceso al ciudadano. La entidad pública en su sitio web oficial, en la sección de transparencia y acceso a la información pública. La entidad actualiza frecuentemente la información sobre la oferta institucional en los diferentes canales de atención.	La entidad hace seguimiento continuo a la información que se publica en su sitio web.	Dependencias de sistemas y comunicaciones.	Revisión semestral
Canales de atención	El Hospital cuenta con los canales y/o espacios suficientes y adecuados para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés. La entidad garantiza por lo menos 40 horas de atención por semana. El Hospital tiene establecido un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio. El Hospital dispone de oficinas y espacios locativos donde se realiza la totalidad de la	El Hospital San Juan de Dios de Yarumal pone a disposición de toda la comunidad los siguientes canales de atención: Ventanilla única de trámites Chat de atención al usuario. ▪ Ventanilla única de Trámites ▪ Chat de solicitud de citas. ▪ Correo electrónico institucional. ▪ Devolución de llamadas. ▪ Asignación de citas virtuales. ▪ Redes sociales. Telefónico:		



E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS
NIT 890.981.726-6

**POLÍTICA DE SERVICIO
AL CIUDADANO**

PROCESO SIAU

CÓDIGO: PO-09-004
VERSIÓN: 02
FECHA: 19/02/2025

	actuación administrativa y asistencial que implique la presencia del peticionario.	▪ PBX ▪ Línea Local Presencial: la atención presencial se brinda en la carrera 23 N° 12 – 13, Yarumal – Antioquia – Colombia. De lunes a viernes de 7:00am a 5:00pm jornada continua y sábados de 8:00am a 12:00m. el servicio de urgencias se presta las 24 horas del día durante todo el año.		
Protección de datos personales	El hospital cuenta con la política de tratamiento de datos personales y tiene lineamientos establecidos para la protección y conservación de datos personales. El Hospital cuenta con la autorización de los ciudadanos para la recolección de datos personales. la entidad conserva la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no deseado.	El Hospital establece la política y los lineamientos para la seguridad de la información para el tratamiento y confidencialidad de datos personales. La política es aplicable a toda la información contenida en las diferentes bases de datos que se obtienen a través de los sistemas de información con que cuenta el Hospital San Juan de Dios, específicamente los datos de la población vinculada al sistema de salud.	Gerencia – subgerencia administrativa – subgerencia científica – control interno - SIAU	Periodicidad
Gestión de PQRSD	El Hospital definió y dio directrices para la gestión de las peticiones y quejas recibidas. El Hospital informó a la ciudadanía los mecanismos a través de los cuales puede hacer seguimiento a sus peticiones. El Hospital cuenta con un formulario en su página web para la	La entidad tiene definidos los procedimientos por los cuales se establecen los mecanismos para dar respuestas oportunas a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas.	Oficina SIAU	Periodicidad

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	PROCESO SIAU	CÓDIGO: PO-09-004
			VERSIÓN: 02
			FECHA: 19/02/2025

	recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. En caso de desistimiento tácito de una petición, la entidad expide el acto administrativo a través del cual se decreta dicha situación.			
Gestión del Talento Humano	El Hospital cuenta con mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus colaboradores en torno al servicio al ciudadano. Dentro de los temas que se incluyeron en el Plan Institucional de Capacitaciones hay temas relacionados con el Servicio al Ciudadano.	Con el objetivo de brindar una experiencia de servicio al ciudadano la oficina de Sistema de Información de Atención al Usuario ha incluido dentro de sus planes estratégicos adelantar acciones con cada proceso de la institución para brindar un lenguaje claro y homogéneo desde las distintas áreas o procedimientos.	Gerencia – subgerencia administrativa – subgerencia científica – oficina de Talento Humano.	Revisión anual de estrategias.
Control	Las oficinas de Control Interno y Calidad vigilan que la dependencia de atención a la ciudadanía (SIAU) preste atención al ciudadano de acuerdo con la normatividad vigente. Las oficinas de Control Interno y Calidad realizan informes anuales sobre el cumplimiento de las obligaciones legales de la dependencia de servicio al ciudadano (SIAU).	Plan Anual de Auditorías.	Dependencias de Control Interno – Calidad.	anual

10.CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Paginas Afectadas	Descripción del contenido
-------	---------	-------------------	---------------------------

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	PROCESO SIAU	CÓDIGO: PO-09-004
			VERSIÓN: 02
			FECHA: 19/02/2025
04/11/2021	01	Todo el documento	Documento original
19/02/2025	02	Todo el documento	Actualización del documento

11. ACTUALIZACIÓN

Actualización	Revisó	Aprobación
Diego Fernando Hernández	Yenny Alexandra Herrera Agudelo	Daniel Alcides Vergara Tobón
Asesor MIPG	Profesional de Calidad	Gerente