



## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO



**JORGE ALBERTO LEMUS BELLO**  
**GERENTE**

**GUAMAL MAGDALENA, 18 MARZO DE 2024**



## Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
Objetivo General .....	4
Objetivos específicos.....	4
Alcance.....	4
Términos y definiciones .....	4
Marco Legal .....	6
Direccionamiento Estratégico De La E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen De Guamal, Magdalena.....	7
Misión .....	7
Visión .....	7
Valores Institucionales: .....	7
Principios Institucionales:.....	9
Mapa de Procesos:.....	10
.....	10
Organigrama.....	10
.....	10
Política de Servicio al Ciudadano .....	11
Estrategias De La Política de Servicio al Ciudadano .....	12
Responsabilidades Y Compromisos .....	13



## INTRODUCCIÓN

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG-, regulado mediante el Decreto Nacional 1499 de 2017, es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con 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, y el mismo debe ser adoptado por los organismos y entidades de los órdenes nacional y territorial de la Rama Ejecutiva del Poder Público.

Teniendo en cuenta lo anterior, la E.S.E Nuestra Señora del Carmen de Guamal Magdalena, comprende que el Servicio al Ciudadano es “el conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de los usuarios que hacen parte activa de esta institución de salud y todas las partes involucradas en sus procesos, de esta manera se busca que el usuario reciba una respuesta óptima, eficiente, eficaz, una atención con información clara, precisa, veraz y oportuna”.

En este orden de ideas, se definen los lineamientos de esta Política de Servicio al Ciudadano, para orientar su adecuada implementación, en el marco de las dimensiones establecidas en MIPG y su articulación con otras políticas de gestión y desempeño institucional en la entidad; particularmente, entre las políticas que facilitan la relación del Estado y el ciudadano en los diferentes momentos de interacción.



## Objetivo General

Brindar espacios donde la ciudadanía en general tenga acceso oportuno a una atención integral y eficaz al momento de realizar trámites, procesos y procedimientos en un lenguaje claro teniendo en cuenta la población de atención preferencial, que permita resolver de forma clara las inquietudes de acuerdo a la prestación del servicio en la Nuestra Señora del Carmen.

## Objetivos específicos

- Definir espacios que permita la orientación y una correcta atención al ciudadano
- Brindar acceso de la información ante los trámites y servicios ofrecidos por la entidad
- Garantizar los derechos y deberes en salud de cada uno de los usuarios de la E.S.E

## Alcance

La E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen, mediante la política de Servicio al Ciudadano se compromete a proporcionar información precisa, clara, eficaz y de acceso rápido y fácil a los usuarios, con el objetivo de crear entornos favorables entre el estado y la ciudadanía al momento de prestar los servicios de salud.

## Términos y definiciones

- **Accesibilidad:** Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los profesionales, facilidad de acceso físico y telefónico. Es un componente de la calidad de los servicios. Incluye aspectos como el horario y los tiempos de espera.
- **Atención personalizada:** 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.
- **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. La Satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.
- **Capacidad de respuesta:** Compromiso integral de todos los funcionarios en el logro de una respuesta ágil a una solicitud, evitando trámites innecesarios



- **Asertividad:** Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vistas de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad negociadora.
- **Confidencialidad:** Es una característica de la relación profesional/usuario que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso asistencial.
- **Orientación al ciudadano y/o usuario:** Referido al buen servicio, apuntado a que éste sea prestado con calidad, que es el fin último de este instrumento de interacción con el ciudadano. El ciudadano debe sentir que es importante y que su inquietud será atendida de la mejor forma posible, el funcionario deberá entender su necesidad y ayudar en la solución.
- **E-mail:** Servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos, para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- **Satisfacción:** Sentimiento de bienestar que se tiene cuando se ha colmado o cubierto una necesidad respuesta acertada a una pregunta y/o petición determinada, quedando, así, cubiertas sus expectativas, o incluso se les da algo más de lo que ellos esperaban encontrar.
- **Usuario y/o ciudadano:** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios que ofrece la E.S.E HOSPITAL DE GIRARDOT. En torno a él se organizan todos los servicios que se prestan. Debe ser el eje y centro alrededor del cual se organizan las actividades del sistema.



## Marco Legal

<b>Ley 134 de 1994.</b>	<b>“Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.”</b>
<b>Ley 190 de 1995. Artículo 58</b>	“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 administren recursos del estado.”
<b>Ley 393 de 1997.</b>	“Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política.”
<b>Ley 472 de 1998</b>	“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.”
<b>Ley 489 de 1998.</b>	“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 Constitución Política y se dictan otras disposiciones.”
<b>Ley 1712 de 2014.</b>	“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.”
<b>Ley 1755 de 2015.</b>	“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.
<b>Ley 1757 de 2015</b>	“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.”
<b>Ley 190 de 1995,</b>	“por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción.”
<b>Decreto 2591 de 1991</b>	“por el cual se reglamenta la acción de Tutela consagrada en el Artículo 86 de la Constitución Política. “
<b>Decreto 306 de 1992</b>	“por el cual se reglamenta el Decreto 2591 de 1991.”



**Decreto 1382 de 2000**

“por el cual se establecen reglas para el reparto de la acción de tutela.

**Ley 393 de 1997**

“por la cual se desarrolla el Artículo 87 de la Constitución Política.”

**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 152 de 1994,**

“por la cual se establece la Ley orgánica del plan de desarrollo”

**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 Constitución Política y se dictan otras disposiciones.”

**Ley 150 de 2007,**

“por la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos”

## **Direccionamiento Estratégico De La E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen De Guamal, Magdalena**

### **Misión**

Somos un hospital público de baja complejidad que ofrece servicios de salud con criterios de calidad, seguridad y oportunidad; contamos con un recurso humano idóneo comprometido con la mejora continua de los procesos asistenciales orientados hacia la satisfacción del usuario y su familia.

### **Visión**

En el 2023 seremos reconocidos como un hospital que ofrece servicios de salud oportunos y de calidad, apoyado en su equipo humano e infraestructura física y tecnológica, fijando como propósito el fortalecimiento de los servicios habilitados y dando apertura a nuevas estrategias de atención que permitan convertirnos en una institución eficiente y humanizada.

### **Valores Institucionales:**

La ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen tiene establecido en su Código de Ética y Buen Gobierno el marco de la filosofía del servicio que presta, las normas morales y éticas, además de los valores cotidianos que se constituyen en las creencias que



nos unen en torno a nuestros usuarios y partes interesadas, y a través de ello, se rige la conducta y actuar de cada integrante de la E.S.E los cuales se recogen en los siguientes valores:



- **ORIENTACION AL USUARIO:** El hospital actuará en todo momento en función de satisfacer las necesidades y expectativas del usuario en materia de servicios de salud, impulsando una atención y trato personalizado.
- **DILIGENCIA:** Los Funcionarios cumplirán con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a su cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos.
- **EFICACIA:** La actuación de los funcionarios del Hospital se orientará hacia la adopción de decisiones que garanticen el mejor resultado, concreción de logros que afecten los servicios de salud que se prestan al usuario.
- **EFICIENCIA:** Los funcionarios del Hospital actuarán responsablemente con el uso de los recursos para lograr los mejores resultados, reconociendo que éstos son limitados, y eligiendo entre alternativas que pueden suministrar el mayor beneficio.
- **INNOVACIÓN:** El Hospital y los funcionarios de este, deberán tener orientación a fomentar y crear nuevas ideas imprimiendo creatividad e imaginación lo que nos permitirá mejorar y fortalecer nuestra competitividad y liderazgo.
- **HONESTIDAD:** Nos comprometemos en actuar y desarrollar nuestra misión en un ambiente de transparencia de cara a la verdad y en cumplimiento a la ley.
- **RESPECTO:** Propiciamos el respeto a la persona, reconocimiento y compromiso al valor de la diversidad de ideas y puntos de vista de los colaboradores, de los usuarios y sus familias. Tenemos especial preocupación por aquellos que se encuentran en estado de vulnerabilidad.
- **TRABAJO EN EQUIPO:** Fomentamos la colaboración al interior del hospital, con la red asistencial y la comunidad, respetando y valorando nuestras diferencias, fortaleciendo las relaciones interpersonales y priorizando el éxito del equipo por encima del éxito individual.
- **COMPROMISO:** Trabajamos comprometidos más allá de nuestro simple deber, generando siempre nuestro mayor esfuerzo consecuentes a la capacidad de la entidad.
- **ÉTICA:** Los funcionarios del Hospital sostendrán una conducta transparente, honesta y preocupada por la dignidad de todas las personas con las que se interactúa.





- **VOCACION DE SERVICIO:** Los funcionarios del Hospital actuarán de manera solidaria y con un accionar desinteresado inclinándose a brindar en todo instante colaboración y/o ayuda.

- **JUSTICIA:** Todos los funcionarios actuarán con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

- **CALIDAD:** La orientación hacia la calidad nos exige procedimientos para evaluar la eficiencia, la efectividad y la seguridad de las intervenciones preventivas, de apoyo y curativas.

Actuaremos aplicando nuestro recurso maximizando los beneficios de salud con el mínimo riesgo, y la máxima satisfacción del paciente con el proceso.

- **CONFIANZA:** Entregaremos esperanza y seguridad en nuestro actuar.

### Principios Institucionales:

- **COMPROMISO EN EL SERVICIO:** desarrollamos y mantenemos una destacada actitud de servicio frente a los usuarios y sus familiares, buscando soluciones eficaces que contribuyan a la mejora continua reflejada en la satisfacción de la asistencia generada por nuestro personal.

- **TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL:** Buscamos dar cumplimiento a nuestra misión y visión corporativa, con apego y cumplimiento a los valores éticos que permitan generar un ambiente transparente y una relación de mutuo beneficio entre usuarios, familiares y partes interesadas.

- **MOVILIZADORES DE CAMBIO:** Como institución sabemos que nuestras acciones no solamente pueden quedar trazadas en nuestro compromiso de trabajo cotidiano, es por ello que procuramos llevar soluciones innovadoras haciendo uso de la capacidad institucional.

- **COMPROMISO CON LA CALIDAD:** Nos comprometemos con el logro de los mejores resultados a través de la prestación de nuestros servicios, desplegando una gestión efectiva, eficiente y oportuna de nuestros procesos y recursos.

- **RESPONSABILIDAD SOCIAL:** A través de nuestro servicio, nos comprometemos con el desarrollo, el bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros funcionarios y las partes interesadas, apoyados en acciones responsables.

- **ARMONÍA CON EL MEDIO AMBIENTE:** Nos comprometemos en que nuestras acciones estén ligadas en respetar, preservar y conservar un medio ambiente saludable.

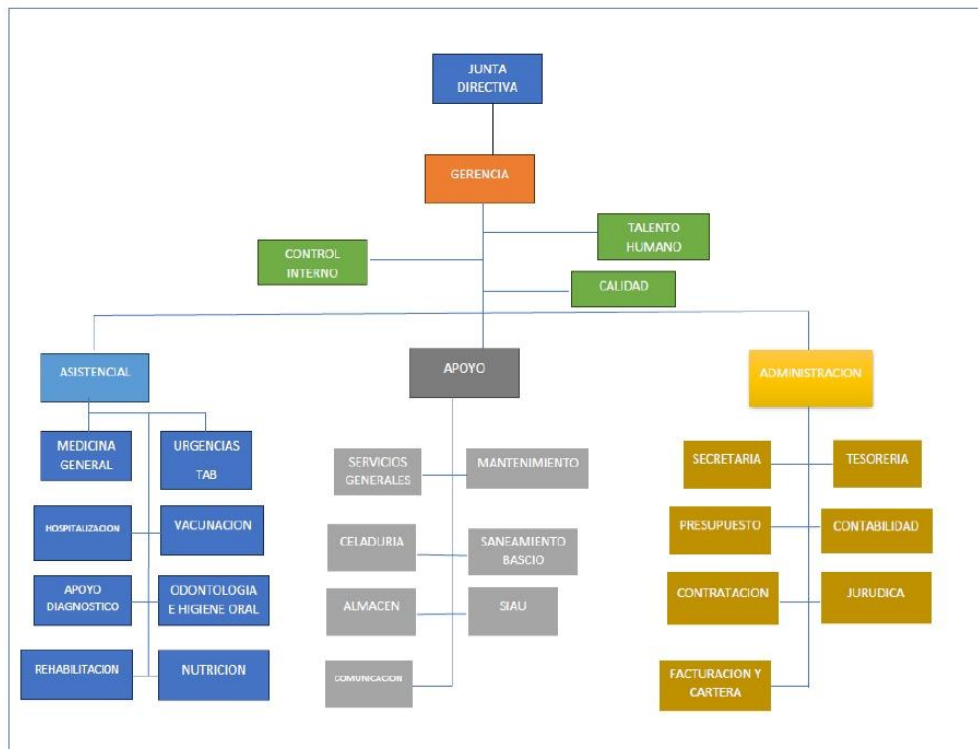




### Mapa de Procesos:



### Organigrama





## Política de Servicio al Ciudadano

La E.S.E Nuestra Señora del Carmen, a través de la política de Servicio al Ciudadano, busca brindar al usuario las herramientas y tomara acciones de mejora para fortalecer los servicios y la atención en salud brindada desde la entidad. Mediante estas estrategias se pretende garantizar el cumplimiento de los derechos y deberes, bajo los principios de información clara, oportuna, transparente y atención humanizada teniendo en cuenta las necesidades de cada uno de los ciudadanos a fin de garantizar la satisfacción de los servicios de salud prestados por la entidad.

### Canales de Atención:

La E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen, tiene a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de atención:

#### Presenciales:

- La Oficina de Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU)
- Ventanilla única para solicitar historias clínicas
- Stand de recepción, agendamiento de citas
- Oficina de Secretaría en el área administrativa
- Buzones de sugerencias ubicados en el área de urgencias, laboratorio clínico, hospitalización y consulta externa

#### Vía telefónica

Línea de WhatsApp para agendar citas médicas: 316 960 9827

Línea urgencias 24 horas: 304 264 2884

**A través de la página web en la sección de “PQRDS Recepción de Solicitudes”:**  
**se puede encontrar en el siguiente link:**  
<http://www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co/#seccion-PQR>

#### Correo electrónico:

**Institucional:** esehospital@esehospitalguamalmagdalena.gov.co

**Notificaciones Judiciales:** juridica@esehospitalguamalmagdalena.gov.co



## Estrategias De La Política de Servicio al Ciudadano

La Política busca lograr la satisfacción de los ciudadanos que acudan a la E.S.E Nuestra Señora del Carmen y al mismo tiempo ser garantes de derechos sociales a través de las herramientas y acciones que se promuevan en beneficio de los usuarios.

Para la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen, el buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano, ésta debe satisfacer a quien la recibe, esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar de manera correcta su solicitud. Los servidores públicos, entonces, deben:

- Tener conocimiento sobre los tramites y procesos con el fin de brindar información veraz a los usuarios.
- Informarse sobre los canales de atención al usuario con los que cuenta la entidad.
- Conocer los medios y formatos con los que cuenta la entidad para interponer los PQRSF
- Seguir el procedimiento o el conducto regular con aquellos temas que no pueda solucionar. Ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.
- Por último, un servidor público bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

### Atención Preferencial:

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

### Adultos mayores y mujeres embarazadas

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



### **Atención a niños, niñas y adolescentes:**

A través de la oficina de Servicio de Información y Atención al Usuario SIAU esta población puede recibir información sobre los Servicios Amigables para adolescentes y jóvenes y de esta manera acceder a todos los servicios de salud de manera inmediata sin barrera alguna.

## **Responsabilidades Y Compromisos**

**Alta dirección:** al promover la política de Servicio al Ciudadano y hacer seguimiento a sus acciones de mejoras.

**Funcionarios del Hospital:** deben conocer las políticas de participación ciudadana en la gestión pública y Servicio al Ciudadano.