



E.S.E. Hospital Departamental
San Antonio de Padua
LA PLATA

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 10/08/2021

Código: MDE-GPDI-PG-PO-028

Versión: 03

Página No. 1 de 16

POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO

"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestra Compromiso"

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"



E.S.E. Hospital Departamental
San Antonio de Padua
LA PLATA

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 10/08/2021

Código: MDE-GPDI-PG-PO-028

Versión: 03

Página No. 2 de 16

INTRODUCCIÓN

La E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Padua, entiende el servicio al ciudadano como la razón de ser de la entidad para brindar a los usuarios un servicio de calidad y humanizado que responda a las necesidades y expectativas del paciente y su familia en pro del mejoramiento continuo y del incremento en la satisfacción de nuestro cliente externo.

Por otra parte, la atención al usuario para nuestra institución es un elemento de importancia, ya que, a través de la atención y dialogo con los usuarios se logran identificar falencias las cuales después de ser analizadas permitirán desarrollar mecanismos que generan un cambio en la cultura organizacional y el mejoramiento en la atención al ciudadano, con el fin de facilitar el acercamiento con los usuarios y sus familias, fortaleciendo así, un servicio incluyente, eficaz, de calidad, humano y seguro donde se gestionen oportunamente sus requerimientos fomentando espacios de participación.

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"



E.S.E. Hospital Departamental
San Antonio de Padua
LA PLATA

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 10/08/2021

Código: MDE-GPDI-PG-PO-028

Versión: 03

Página No. 3 de 16

1. JUSTIFICACIÓN

Con la creación de esta política se pretende generar una cultura de servicio al ciudadano diseñada de conformidad con la misión de la entidad la cual promulga una atención segura, humanizada y de calidad. Sus actuaciones se deben orientar a fortalecer la calidad de la atención brindada por parte de los colaboradores internos hacia el cliente externo y a todos los usuarios que requieran de nuestros servicios, promoviendo así, una atención diferencial e incluyente a toda la comunidad que permita orientar y brindar un servicio que realmente satisfaga al ciudadano.

Sumado a lo anterior, la atención al usuario se constituye como una de las herramientas para generar planes de mejora a partir de las necesidades, percepciones y expectativas de los usuarios identificadas a partir del dialogo con los mismos, lo cual permite dar soporte y apoyo a las áreas misionales y administrativas en aquellos casos en los cuales se vea involucrado el paciente o su acudiente. Su filosofía "Ser parte de la solución en cada una de las necesidades de nuestros pacientes"

"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"



POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 10/08/2021

Código: MDE-GPDI-PG-PO-028

Versión: 03

Página No. 4 de 16

2. SITUACIÓN DESEADA

Con la creación de esta política se busca brindar a nuestros usuarios, pacientes y sus acompañantes una atención segura, humanizada y de calidad promoviendo el mejoramiento continuo en el servicio al ciudadano, procurando lograr la satisfacción en la atención del cliente externo, apoyados por un talento humano competente y motivado que permita posicionarnos en el sector salud como la mejor Empresa Social del Estado de segundo nivel en el departamento del Huila y nororiente Caucaño.

3. CONTEXTO DE LA POLÍTICA:

3.1 MARCO LEGAL

Ley No. 28683	Atención preferente	Establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores en lugares de atención al público.
LEY 1171 DE 2007	Beneficios a las personas adultas mayores.	Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"



E.S.E. Hospital Departamental
San Antonio de Padua
LA PLATA

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 10/08/2021

Código: MDE-GPDI-PG-PO-028

Versión: 03

Página No. 5 de 16

		personas adultas mayores.
Ley estatutaria 1751 de 2015	Deberes y derechos	Artículo 10. Derechos y deberes de las personas, relacionados con la prestación del servicio de salud.
Resolución 429 de 2016	Atención integral en salud.	
Decreto 019 de 2012	Ley anti tramite articulo 13	Suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
Ley 1474 de 2011	Medidas administrativas para la lucha contra la corrupción.	Mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Decreto 1499 de 2017	Modelo integrado de planeación y gestión.	

"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"



POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 10/08/2021

Código: MDE-GPDI-PG-PO-028

Versión: 03

Página No. 6 de 16

3.2 MARCO SITUACIONAL

La ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua entiende que la atención de los usuarios y sus familias es un proceso que requiere de la participación coordinada y articulada de los diferentes servicios, personas y demás componentes que se requieran para una atención eficiente, segura y humana acorde a las necesidades y condición del paciente.

3.3 MARCO CONCEPTUAL

Como Empresa Social del Estado el Hospital Departamental San Antonio de Padua de manera responsable, incorpora en su política de atención al usuario objetivos que le permiten asegurar su sostenibilidad, garantizando la continuidad en la prestación de los servicios de salud a la población demandante.

3.3.1 TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

- **SIAU:** El Servicio de Información y Atención al Usuario es una iniciativa diseñada por el Ministerio de Salud, para fortalecer la calidad de los servicios, la cual tiene como punto de partida la información que proporcionan los usuarios en las peticiones, sobre la prestación de los servicios de la I.P.S.

"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"



E.S.E. Hospital Departamental
San Antonio de Padua
LA PLATA

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 10/08/2021

Código: MDE-GPDI-PG-PO-028

Versión: 03

Página No. 7 de 16

Es una estrategia de desarrollo institucional y ciudadana para buscar una atención integral en salud y garantizar la calidad en la prestación de los servicios, el SIAU un puente entre la administración y la comunidad.

- **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 servicio. Incluye aspectos como el horario de visitas, ubicación de pacientes y servicio al Cliente interno y externo.
- **ACTITUD:** disposición de una persona hacia algo o alguien.
- **ATENCIÓN PERSONALIZADA:** modo de atención a cada persona teniendo en cuenta su caracterización.
- **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 respeto.
- **EMPATIA:** Capacidad de percibir, compartir y comprender lo que otro ser puede sentir.

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"



POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 10/08/2021

Código: MDE-GPDI-PG-PO-028

Versión: 03

Página No. 8 de 16

- **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.
- **SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS:** Es un componente importante de la calidad de los servicios. Es entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.
- **CAPACIDAD DE RESPUESTA:** Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámites
- **COMPETENCIA:** Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada
- **EXPECTATIVAS:** Es todo aquello que los usuarios esperan encontrar cuando Acuden al Centro Hospitalario
- **FIABILIDAD:** Se utiliza para calificar todo aquel o aquello que brinda seguridad y ofrece garantías o resultados confiables. Es el principal componente de la calidad de los servicios Hospitalarios.
- **GARANTÍA:** Acción y efecto de asegurar lo estipulado.
- **MEJORA CONTINUA:** Es una acción encaminada a incrementar la calidad de los servicios y por lo tanto de los profesionales y usuarios.

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"



E.S.E. Hospital Departamental
San Antonio de Padua
LA PLATA

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 10/08/2021

Código: MDE-GPDI-PG-PO-028

Versión: 03

Página No. 9 de 16

- **ORIENTACIÓN AL USUARIO:** Se refiere a la información que se suministra al usuario sobre la forma en la que están organizados los servicios prestados por el Hospital los cuales deben adaptarse a las necesidades e intereses de sus usuarios.
- **PERCEPCIÓN:** Son las conclusiones que obtienen los usuarios sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.
- **SATISFACCIÓN:** Estado en el que se encuentran los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, o incluso se les da algo más de lo que ellos esperaban encontrar.
- **USUARIO/ PACIENTE:** Persona que utiliza, demanda y elige los servicios que se prestan en la institución de salud.

3.4 MARCO GENERAL DE LA POLÍTICA

3.4.1 PROPÓSITO

Con la política de servicio al ciudadano se pretende aportar y favorecer los procesos de toma de decisiones por parte de la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua por medio del fortalecimiento de los medios más adecuados de protección y promoción de los derechos de las

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"



POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 10/08/2021

Código: MDE-GPDI-PG-PO-028

Versión: 03

Página No. 10 de 16

personas, generando planes de mejora en la prestación de los servicios en la perspectiva del desarrollo institucional de la E.S.E.

3.4.2 PRINCIPIOS

La política de servicio al ciudadano del HDSPA se rige por los siguientes principios para garantizar el goce efectivo de los derechos de los usuarios, a través de un servicio de excelencia:

- **Oportunidad:** Capacidad de respuesta, la cual, mide el impacto en términos de satisfacción e insatisfacción del ciudadano, que el servicio o respuesta se brinde en el término establecido y en el momento requerido.
- **Efectividad:** Consisten en que el servicio o la información brindada a los usuarios y sus acompañantes responde a sus necesidades y expectativas y se enmarcan dentro de las normas y principios.
- **Respeto:** Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.
- **Transparencia:** Acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas y visibilización de la información
- **Accesibilidad:** Permite facilitar la comunicación del ciudadano con el servidor público o con la entidad, enfocándose en reducir el esfuerzo del

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”



E.S.E. Hospital Departamental
San Antonio de Padua
LA PLATA

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 10/08/2021

Código: MDE-GPDI-PG-PO-028

Versión: 03

Página No. 11 de 16

ciudadano para superar los obstáculos de su necesidad, de manera igualitaria a todos los ciudadanos, teniendo prelación por las mujeres embarazadas, niños, niñas, adultos mayores y personas en condición de discapacidad.

- **Participación:** Es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que la afecten.
- **Información confiable:** Este componente busca que la entidad garantice que los grupos de valor obtengan información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su requerimiento o trámite.

4. OBJETIVOS

4.1 OBEJTIVO GENERAL

Implementar en la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua, la política de servicio de al ciudadano de forma clara, con el fin de propiciar una atención humanizada y de calidad, propiciando así, el incremento en la satisfacción del usuario.

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”



POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 10/08/2021

Código: MDE-GPDI-PG-PO-028

Versión: 03

Página No. 12 de 16

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Desplegar la política de servicio de servicio al ciudadano a los colaboradores del H.D.S.A.P.
2. Dar a conocer al cliente externo e interno los derechos y deberes del usuario.
3. Desarrollar una cultura de servicio al ciudadano digna, humanizada y eficiente que facilite el acceso de los ciudadanos a recibir atención, información y orientación, oportuna y de calidad.
4. Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios con relación a los servicios ofertados por la institución.

5. RESPONSABLES

Gerencia.

- Se compromete con el desarrollo e implementación de la política institucional de servicio al ciudadano, mediante la realización periódica de revisiones por la dirección, el aseguramiento de la disponibilidad de recursos para su cumplimiento y la asignación de líneas de autoridad y responsabilidad.

Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

- Aprobar la política institucional de Servicio al Ciudadano.
- Hacer seguimiento a las acciones y estrategias definidas para la implementación de la política de servicio al ciudadano.

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"



POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 10/08/2021

Código: MDE-GPDI-PG-PO-028

Versión: 03

Página No. 13 de 16

Líderes de proceso y equipos de trabajo.

- Implementar al interior de cada servicio los lineamientos de la política de servicio al ciudadano.

Servicio de atención e información al usuario.

- Coordinar la implementación de la política institucional de servicio al ciudadano.
- Efectuar monitoreo al cumplimiento de los lineamientos definidos en la política institucional de servicio al ciudadano.

6. LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA.

6.1 Todos somos Atención al Usuario: Los colaboradores son el gran factor de éxito que facilita la gestión y el logro de los objetivos de la política de servicio y atención al usuario, razón por la cual los servidores públicos contarán con formación y capacitación referente a temas de servicio al ciudadano y conocimiento de la política.

6.2 Socialización y divulgación derechos y deberes: Dar a conocer a los usuarios y funcionarios del Hospital San Antonio de Padua los derechos y deberes, con el fin de garantizar el pleno cumplimiento de los mismos.

6.3 Adecuación de la prestación del servicio: Brindar atención preferencial e incluyente a niños, niñas y adolescentes, adultos mayores, mujeres embarazadas, personas en situación de vulnerabilidad y/o personas en condición de discapacidad.

6.4 Incentivos a los colaboradores: A partir de las felicitaciones recibidas por los usuarios se implementarán incentivos a los colaboradores que hayan sido felicitados por su buena atención.

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestra Compromiso”

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"



POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 10/08/2021

Código: MDE-GPDI-PG-PO-028

Versión: 03

Página No. 14 de 16

6.5 Retroalimentación de los requerimientos de los usuarios: Dar a conocer de manera mensual a cada líder del proceso y/o servicio las PQRS, necesidades o expectativas de los usuarios y de esta manera garantizar el efectivo ejercicio de sus derechos.

6.6 Acceso a la información. La divulgación proactiva de la información pública y la respuesta a PQRS, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de información realizadas por los usuarios.

6.7 Uso del lenguaje claro. La comunicación entre el usuario, el equipo de salud y personal administrativo es el vehículo que permite que el ejercicio de derechos de los usuarios sea efectivo. La información que se transmita a través de todos los canales institucionales debe ser en lenguaje claro, homogénea, oportuna, objetiva, veraz, completa, actualizada, accesible y motivada.

7. MATRIZ DE RIESGOS.

No.	RIESGO	CAUSA DEL RIESGO	EFFECTO DEL RIESGO
1	BRINDAR UNA ATENCIÓN POCO HUMANIZADA	DESCONOCIMIENTO DE LA POLITICA DE SERVICIO AL USUARIO	MALA IMAGEN INSTITUCIONAL, BAJA SATISFACCION DE LOS USUARIOS, INCREMENTO PQRS
2	VULNERAR LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS.	DESCONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES.	MALA IMAGEN INSTITUCIONAL, BAJA SATISFACCION DE LOS USUARIOS
3	BARRERAS DE ACCESIBILIDAD A POBLACIÓN CON ALGUNA DISCAPACIDAD.	INFRAESTRUCTURA NO ADECUADA	MALA IMAGEN INSTITUCIONAL, INSATISFACCION DE LOS USUARIOS

"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestra Compromiso"

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"



E.S.E. Hospital Departamental
San Antonio de Padua
LA PLATA

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 10/08/2021

Código: MDE-GPDI-PG-PO-028

Versión: 03

Página No. 15 de 16

7. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS

Para dar cumplimiento a esta premisa, el equipo de Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) definirá lineamientos detallados para la aplicación de estas mediciones, a través de la utilización de herramientas como:

- Buzones de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Encuestas de satisfacción.

A partir de las PQRS interpuestas por los usuarios, las manifestaciones plasmadas en las encuestas de satisfacción y el porcentaje de satisfacción global se harán análisis pertinentes que se darán a conocer en el comité de ética e integridad para así mismo gestionar oportunamente los requerimientos de los usuarios.

9. INDICADORES

Proporción de colaboradores que conocen e implementan la Política de servicio al ciudadano:

Número de Colaboradores evaluados que conocen la Política de servicio al ciudadano / Número total de colaboradores evaluados *100.

Porcentaje de satisfacción global:

Numero de encuestas que cumplen con el criterio de satisfacción / sobre el total de encuestas aplicadas por 100

"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital!"



POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL**

Fecha: 10/08/2021

Código: MDE-GPDI-PG-PO-028

Versión: 03

Página No. 16 de 16

Fecha	Cambio	Nueva Versión
01/07/2019	Implementación de la Política en la E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Padua Res. 135 de 14 Marzo 2019.	001
27/01/2021	Actualización segunda versión	002
03/06/2021	Actualización tercera Versión Res. 203 de 10 Agosto 2021	003

APROBACIÓN

Responsable	Nombres y Apellidos	Cargo	Firma
Elaboró	Laura Andrea Medina Botero – Carolina Yasno Gómez	Trabajadora Social – Auxiliar Área de la Salud	Laura Medina Botero CAROLINA YASNO GÓMEZ
Revisó	Audrey Soraya Peña Rivera	Auditora de calidad	Audrey Soraya Peña Rivera
Aprobó	Gladys Duran Borrero	Gerente	Gladys Duran Borrero

ANEXOS

- Formato Excel seguimiento PQRS.
- Formatos de Encuestas de Satisfacción.

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”