



**PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DSAN ANTONIO DE PADUA – LA PLATA HUILA  
ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO**

Fecha: 24/01/2022

Código: MDE-  
GAUPC-AU-001

Versión: 02

Página 1 de 7

# **PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

## **2022**



PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DSAN ANTONIO DE PADUA – LA PLATA HUILA  
ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO

Fecha: 24/01/2022

Código: MDE-  
GAUPC-AU-001

Versión: 02

Página 1 de 7

CONTENIDO

Contenido

INTRODUCCIÓN..... 4

1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO..... 5

1.1. MISIÓN..... 5

1.2. VISIÓN ..... 5

1.3. PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS..... 5

1.4. LOGO ..... 6

1.4.1. SIGNIFICADO DE IMAGEN ..... 6

1.4.2. SIGNIFICADO COLORES ..... 6

1.5 ESLOGAN ..... 7

2. POLÍTICAS ORIENTADORAS ..... 7

2.1 POLÍTICA DE CALIDAD..... 7

2.2 POLÍTICA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA DE TALENTO HUMANO..... 7

2.3 POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO..... 8

2.4 POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN..... 8

2.5 POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE..... 8

2.6 POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD..... 8

2.7 POLÍTICA DE INTEGRIDAD..... 8

2.8 POLÍTICA DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN..... 8

2.9 POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA..... 8

3. PORTAFOLIO DE SERVICIOS ..... 9

4. DERECHOS Y DEBERES ..... 11

5.	REQUISITOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN.....	12
6.	OBJETIVOS.....	14
6.1	OBJETIVO GENERAL .....	14
6.2	OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	14
7.	CANALES DE ATENCIÓN.....	15
7.1	CANAL PRESENCIAL .....	15
7.1.1	Atención a niños, niñas y adolescentes.....	15
7.1.2	Adultos mayores y mujeres embarazadas.....	15
7.1.3	Personas en situación de vulnerabilidad .....	15
7.1.4	Grupos étnicos minoritarios .....	16
7.1.5	Personas en condición de discapacidad (cognitiva, mental o física) ....	16
7.2	CANAL TELEFÓNICO .....	16
7.3	CANAL VIRTUAL.....	16
7.4	POR CORRESPONDENCIA .....	17
8.	PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO SIAU. ....	18
8.1	SOCIALIZACIÓN Y DIVULGACIÓN DERECHOS Y DEBERES.....	18
8.2	ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.....	18
8.3	MEDICIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS:.....	20
8.4	FOMENTAR PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS PROCESOS INSTITUCIONALES .....	21
	TABLA PLAN DE ACCIÓN.....	22

## INTRODUCCIÓN

La E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua entiende el servicio al ciudadano(a) como la razón de ser para brindar un servicio de calidad y humano que responda a las necesidades y expectativas del usuario en pro del mejoramiento continuo y la atención segura garantizando su bienestar individual y colectivo.

La atención al usuario es un elemento de importancia para la gestión de las entidades públicas. En este sentido, se impulsan varias acciones encaminadas a la satisfacción de los usuarios, desarrollando mecanismos que generen un cambio en la cultura organizacional y el mejoramiento en la atención al ciudadano, con el fin de facilitar el acercamiento con nuestros usuarios y sus familias fortaleciendo así un servicio incluyente, eficaz, de calidad, humano y seguro.

## 1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

### 1.1. MISIÓN


"Somos una Institución Humana y Segura, comprometida con el mejoramiento de la calidad de vida y la salud de la población del sur occidente del departamento del Huila y nororiente Caucaño centrado en la satisfacción del usuario y su familia."

### 1.2. VISIÓN

"Para el 2024, seremos reconocidos en el sur occidente del departamento del Huila y nororiente Caucaño por la integralidad en la prestación de servicios de prevención, diagnóstico y tratamiento con enfoque en Calidad, Humanización, Seguridad, Innovación Sostenibilidad Financiera y Responsabilidad Social."

### 1.3. PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS

- ✓ **Servicio humanizado:** Sensibilidad para atender y responder a las necesidades de los usuarios, con calidez, amabilidad, consideración y empatía.
- ✓ **Seguridad:** Garantía de integridad en la ausencia de riesgo o peligro de accidente para las personas bienes y recursos.
- ✓ **Trabajo en equipo:** Aporte coordinado de un conjunto de personas para el logro de los objetivos
- ✓ **Integridad:** Hacer lo correcto sin daño a los demás.
- ✓ **Respeto:** Se acoge siempre a la verdad, no tolera bajo ninguna circunstancia la mentira y repudia la mentira y el engaño; valorando a los demás acatado su autoridad y considerando su dignidad
- ✓ **Pensamiento crítico:** Habilidad de analizar, reflexionar sobre los hechos de forma objetiva.

	<b>PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Fecha:</b> 24/01/2022
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DSAN ANTONIO DE PADUA – LA PLATA HUILA</b> <b>ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO</b>	<b>Código:</b> MDE- GAUPC-AU-001
		<b>Versión:</b> 02
		Página 1 de 7

- ✓ **Ética:** Criterio de confidencialidad y profesionalismo en la ejecución de todas las actividades que se desarrollan en la institución.
- ✓ **Honestidad:** Actuación con pudor, decoro y recato, tendrá responsabilidad consigo mismo y con los demás, el compromiso con la empresa y el desarrollo de sus funciones dando ejemplo de rectitud.
- ✓ **Lealtad:** Asumir el compromiso de fidelidad, respeto y rectitud actuando siempre bajo el favor de nuestra institución usuarios y sus familias.

#### 1.4. LOGO

##### 1.4.1. SIGNIFICADO DE IMAGEN




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

- ✓ **CIRCULO:** El círculo representa la integridad, hacer lo correcto sin daño a los demás y el trabajo en equipo como la coordinación de acciones para el logro de los objetivos institucionales
- ✓ **PERSONAS:** Usuario, familia, comunidad; nuestra prestación de servicios está enfocada en la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios y sus familias

##### 1.4.2. SIGNIFICADO COLORES

- ✓ **VERDE:** El Color Verde es un color que induce a quién lo contempla sensaciones de serenidad y armonía. Simbolizando también la vida, la buena salud en un contexto de seguridad y tranquilidad
- ✓ **BLANCO:** Suele relacionarse con seguridad y salud, limpieza, transparencia, también representa **organización, pureza y fortaleza**. Servicio humanizado,

	<b>PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Fecha:</b> 24/01/2022
		<b>Código:</b> MDE-GAUPC-AU-001
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DSAN ANTONIO DE PADUA – LA PLATA HUILA</b> <b>ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO</b>	<b>Versión:</b> 02
		Página 1 de 7

Integridad, Respeto, Honestidad y ética como criterio de confidencialidad y profesionalismo en la ejecución de las actividades.

- ✓ **AZUL:** El color azul se ha asociado al sector salud, En este caso el azul inspira tranquilidad, se trata de uno de los colores más relacionados con la tranquilidad y el control de la situación. Así como con la paz, el entendimiento y la protección. También se vincula al cuidado de los demás y a la confianza, credibilidad y lealtad.
- ✓ **MAGENTA:** El significado del color magenta en la filosofía institucional tiene alusiones de índole práctica, asociadas a la ayuda, bondad y compasión.
- ✓ **NARANJA:** El naranja significa entusiasmo, suscita sentimientos de fuerza, energía, determinación y alegría.

## 1.5 ESLOGAN

***“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”***

## 2. POLÍTICAS ORIENTADORAS

La E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata Huila, cuenta con algunas políticas institucionales las cuales orientan el actuar de los funcionarios. Las siguientes políticas promulgan un buen servicio al ciudadano.

**2.1 POLÍTICA DE CALIDAD.** “Satisfacer de las necesidades y expectativas de sus Usuarios, brindando un servicio con pertinencia y oportunidad, aplicando las mejores prácticas y buscando mejorar continuamente”.

**2.2 POLÍTICA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA DE TALENTO HUMANO.** “Garantizar el desarrollo laboral integral del talento humano, fortaleciendo las competencias y mejorando su desempeño. Fomentando la transformación de la cultura organizacional y de calidad en la prestación de servicios y el desarrollo institucional”.

**2.3 POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.** “Lograr la plena satisfacción de los usuarios fortaleciendo los mecanismos de participación ciudadana. Garantizar la simplificación y optimización de los trámites y procedimientos requeridos”.

**2.4 POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN.** “Lograr la satisfacción plena y humana de nuestros Usuarios con una atención continua, oportuna, pertinente, accesible, segura, cordial y respetuosa con servicios de calidad profesional y técnica”.

**2.5 POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE.** “Formular estrategias y herramientas basadas en la evidencia, para identificar acciones que afecten la seguridad del paciente. Fortaleciendo la cultura de la seguridad, los procesos de atención seguros, la gestión del riesgo, el control sistemático de resultados y articulación de entornos como hospital seguro para un enfoque integral de la Política”.

**2.6 POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD.** Garantizar y mejorar el acceso y la calidad de los servicios de salud, optimizando el uso de los recursos, promoviendo el enfoque centrado en el usuario y su familia con miras a lograr la satisfacción del usuario y la sostenibilidad financiera de la Institución”.

**2.7 POLÍTICA DE INTEGRIDAD.** “Incentivar en los colaboradores una convivencia basada en principios y valores, aportando en nuestros servicios un trato digno, amable y humano, priorizando siempre al usuario y su familia”.

**2.8 POLÍTICA DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.** “Proveer lineamientos que faciliten el acceso a la información pública de la Institución de manera que disminuya la probabilidad de ocurrencias de situaciones relacionadas con corrupción, sobornos y fraudes, corroborando el compromiso adquirido por la Institución en la lucha de agentes generadores de detrimento patrimonial”.

**2.9 POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA.** “Fomentar en los grupos de valor su participación social en la Institución a través de las herramientas y los espacios dispuestos, de manera que se logre un control efectivo a la Gestión Pública de la Entidad”.

### 3. PORTAFOLIO DE SERVICIOS

GRUPO DEL SERVICIO	CÓD. SERVICIO	NOMBRE DEL SERVICIO
INTERNACIÓN	101	GENERAL ADULTOS
INTERNACIÓN	102	GENERAL PEDIÁTRICA
INTERNACIÓN	112	OBSTETRICIA
QUIRÚRGICOS	203	CIRUGÍA GENERAL
QUIRÚRGICOS	204	CIRUGÍA GINECOLÓGICA
QUIRÚRGICOS	207	CIRUGÍA ORTOPÉDICA
QUIRÚRGICOS	209	CIRUGÍA OTORRINOLARINGOLOGÍA
QUIRÚRGICOS	215	CIRUGÍA UROLÓGICA
CONSULTA EXTERNA	301	ANESTESIA
CONSULTA EXTERNA	304	CIRUGÍA GENERAL
CONSULTA EXTERNA	312	ENFERMERÍA
CONSULTA EXTERNA	320	GINECOBSTERICIA
CONSULTA EXTERNA	328	MEDICINA GENERAL
CONSULTA EXTERNA	329	MEDICINA INTERNA
CONSULTA EXTERNA	333	NUTRICIÓN Y DIETÉTICA
CONSULTA EXTERNA	339	ORTOPEDIA Y/O TRAUMATOLOGÍA
CONSULTA EXTERNA	340	OTORRINOLARINGOLOGÍA
CONSULTA EXTERNA	342	PEDIATRÍA
CONSULTA EXTERNA	344	PSICOLOGÍA
CONSULTA EXTERNA	355	UROLOGÍA


CONSULTA EXTERNA	359	CONSULTA PRIORITARIA
URGENCIAS	501	SERVICIO DE URGENCIAS
TRANSPORTE ASISTENCIAL	601	TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSICO
TRANSPORTE ASISTENCIAL	602	TRANSPORTE ASISTENCIAL MEDICALIZADO
APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	706	LABORATORIO CLÍNICO
APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	710	RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS
APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	712	TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO
APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	713	TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA
APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	714	SERVICIO FARMACÉUTICO
APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	719	ULTRASONIDO
APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	729	TERAPIA RESPIRATORIA
APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	739	FISIOTERAPIA

APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	907	PROTECCIÓN ESPECIFICA – ATENCIÓN DEL PARTO
APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	908	PROTECCIÓN ESPECIFICA – ATENCIÓN AL RECIÉN NACIDO
APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	916	PROTECCIÓN ESPECIFICA – VACUNACIÓN
PROCESOS	950	PROCESO ESTERILIZACIÓN

#### 4. DERECHOS Y DEBERES

##### DERECHO A:

- ✚ Recibir atención de Urgencias una vez la solicite.
- ✚ Recibir un trato digno, amable, respetando sus creencias, costumbres y opiniones.
- ✚ Recibir información clara y oportuna acerca de: su enfermedad, tratamiento, cuidados y trámites administrativos asociados con su condición de salud.
- ✚ Ser atendido por un equipo de Salud preparado y comprometido en un ambiente privado y seguro.
- ✚ Obtener un manejo confidencial de su Historia Clínica.
- ✚ A tener un acompañante durante el proceso de atención.
- ✚ Elegir al Profesional de salud de acuerdo con su necesidad y obtener una segunda opinión médica sobre su enfermedad cuando lo requiera.
- ✚ Expresar sus sugerencias, felicitaciones, quejas, reclamos y recibir respuesta oportunamente.
- ✚ A un trabajo coordinado con otras entidades en caso de violencia, maltrato, abuso y abandono.
- ✚ Morir dignamente.

	<b>PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Fecha: 24/01/2022
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DSAN ANTONIO DE PADUA – LA PLATA HUILA</b> <b>ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO</b>	Código: MDE- GAUPC-AU-001
		Versión: 02
		Página 1 de 7.

#### DEBER A:

- ✚ Seguir las recomendaciones dadas por el equipo de salud, para su bienestar.
- ✚ Tratar amable y respetuosamente al equipo de salud y comunidad en general.
- ✚ Cumplir con las citas programadas y /o cancelarlas oportunamente en caso de no poder asistir.
- ✚ Brindar información clara y veraz sobre identificación, afiliación al sistema de seguridad social y estado de Salud.
- ✚ Velar por el cuidado de su salud y la de su comunidad.
- ✚ Cumplir con las Normas y políticas establecidas para el Ingreso y Egreso de la Institución.
- ✚ Cuidar los bienes de la Institución uso racional de los recursos, instalaciones y dotación.

**¡CON LOS DEBERES Y DERECHOS, GANAMOS TODOS!**


#### 5. REQUISITOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN.

Para el acceso a los servicios, con excepción de las atenciones de urgencias, es requisito indispensable ser remitido por la Entidad Administradora de Planes de Beneficios (EAPB) o por otro prestador de servicios de salud (IPS), previo aval de la EAPB.

Lo anterior significa que el usuario puede ingresar a la ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA de dos formas:

- Directamente al servicio de urgencias como consecuencia de una urgencia, siendo paciente afiliado a una Entidad Administradora de Planes de Beneficios (EPS o EAPB) o como usuario particular o bien, directamente solicitando consulta programada o examen diagnóstico como usuario particular.
- Remitido con orden de servicios por su Entidad Administradora de Planes de Beneficios (EPS o EAPB) para servicios ambulatorios u hospitalarios. Adicionalmente puede ingresar por remisión de otra Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) para servicios hospitalarios.

A continuación se describe cada caso:

	<b>PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Fecha: 24/01/2022
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DSAN ANTONIO DE PADUA – LA PLATA HUILA</b> <b>ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO</b>	Código: MDE-GAUPC-AU-001
		Versión: 02
		Página 1 de 7

#### **Remisión a Consulta Externa:**


- ✓ Por remisión de la EPS.
- ✓ Por remisión de la Entidad de medicina Prepagada.
- ✓ Por remisión de la Entidad de Régimen Especial.
- ✓ Por remisión de la Aseguradora (SOAT o ARL).
- ✓ Por consulta particular.

#### **Ingreso a Urgencias, hospitalización, cirugía y ginecobstetricia:**

- ✓ Por demanda espontánea.
- ✓ Por remisión de la EPS.
- ✓ Por remisión de la Entidad de Medicina Prepagada.
- ✓ Por remisión de la Entidad de Régimen Especial.
- ✓ Por remisión de la Aseguradora (SOAT o ARL).
- ✓ Por consulta particular.

Todo usuario que deba ser remitido de un nivel de atención a otro, debe llevar un formato de remisión diligenciado en forma completa, exclusivamente por el profesional tratante, incluyendo además de la información general, los datos de la historia clínica que describan las condiciones de salud y el motivo por el cual se remite.

Todo usuario remitido para el servicio de hospitalización y/o urgencias debe ir acompañado, en lo posible, de un integrante del núcleo familiar. Cuando la evolución clínica, lo amerite el usuario debe ser contrarreferido a un nivel de complejidad inferior o a la institución de origen, mediante el diligenciamiento del formato u hoja de contrarreferencia, para garantizar la continuación de su manejo.

	<b>PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Fecha:</b> 24/01/2022
		<b>Código:</b> MDE-GAUPC-AU-001
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DSAN ANTONIO DE PADUA -- LA PLATA HUILA</b> <b>ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO</b>	<b>Versión:</b> 02
		Página 1 de 7

## 6. OBJETIVOS

### 6.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer un plan de servicio al ciudadano que garantice la integralidad del proceso de atención al usuario, enfocado en brindar un servicio de calidad, humanizado y seguro.

### 6.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Dar a conocer a los usuarios y funcionarios del Hospital San Antonio de Padua los derechos y deberes
2. Analizar y dar respuesta a las PQRSF de los usuarios teniendo en cuenta las manifestaciones que se recepciona en cualquiera de los canales de atención y servicio al usuario.
3. Medir el porcentaje de satisfacción de los usuarios, identificando sus necesidades, expectativas y prioridades, con relación a los servicios que la ESE le oferta.
4. Fomentar en los grupos de valor su participación en los procesos institucionales.

## 7. CANALES DE ATENCIÓN

### 7.1 CANAL PRESENCIAL

En el canal presencial (ventanilla SIAU) el equipo de atención al usuario brinda una atención personalizada la cual consiste en la radicación de comunicaciones oficiales (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de trámites y servicios) dirigidas al servicio o atención prestado en el Hospital Departamental San Antonio de Padua, sumado a lo anterior, en la ventanilla SIAU podrá solicitar información, orientación o asistencia relacionado con la institución.

El punto de atención se encuentra ubicado en el servicio de Consulta Externa, segunda ventana después de la puerta de ingreso. Horario de atención a los usuarios: de lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm.

Es de aclarar que en la ventanilla SIAU se brinda atención preferencial y prioritaria a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas analfabetas.

#### 7.1.1 Atención a niños, niñas y adolescentes

Tomando como base la Ley **1098** de **2006**, niños o niñas son las personas entre los 0 y los 12 años y, por adolescente las personas entre 12 y 18 años de edad. Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular.

#### 7.1.2 Adultos mayores y mujeres embarazadas

Según la Ley **1276** de **2009**, los adultos mayores son personas de sesenta (60) años de edad o más. A criterio de los especialistas, una persona podrá ser clasificada dentro de este rango, siendo menor de 60 años y mayor de 55, cuando sus condiciones de desgaste físico, vital y psicológico así lo determinen.

#### 7.1.3 Personas en situación de vulnerabilidad

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público.

#### 7.1.4 Grupos étnicos minoritarios

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenque- ras o raizales y pueblos gitanos.

#### 7.1.5 Personas en condición de discapacidad (cognitiva, mental o física)

Acorde la Ley 1618 de 2013, aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Las personas con y/o en situación de discapacidad se deben tratar debidamente acorde a su discapacidad, ayudándola de ser necesario, siempre y cuando, la persona lo requiera o acepte.

### 7.2 CANAL TELEFÓNICO

El canal telefónico brinda orientación a los usuarios acerca de los requisitos para trámites y servicios, información de citas médicas, horarios de atención y demás información relacionada con la institución.

Por medio de este canal es posible la interacción en tiempo real entre el colaborador y el ciudadano y/o usuario a través de las redes de telefonía fija o móvil como lo es el conmutador y los teléfonos fijos del Hospital, línea (038) 8370149, extensión 133 (SIAU) y a través del celular: 318 827 0007, horarios de atención: lunes a Viernes de 7:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm, centro de llamada Call Center con los números telefónicos: 323 563 9162 en un horario de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00pm y sábados de 7:00 am a 11:00 am.

### 7.3 CANAL VIRTUAL

La página web del Hospital San Antonio de Padua brinda orientación general a los usuarios a través del link <http://esesanantoniodepadua.gov.co/>, en donde los ciudadanos podrán encontrar información de interés acerca de la institución y donde también les será posible realizar la radicación en línea de comunicaciones oficiales las 24 horas del día, todos los días de la semana, quedando registradas en el sistema de gestión documental de la entidad. Por otro lado también se cuenta con el del correo electrónico [siauhdsap@gmail.com](mailto:siauhdsap@gmail.com), a través del cual se atienden consultas y si el usuario lo solicita se realiza la radicación de cualquier petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación que se interponga.

**Petición:** Es un escrito o solicitud que presenta un usuario para obtener un parecer, concepto, dictamen o concejo.

**Queja:** Es una inconformidad manifestada por un usuario frente a la actuación de un servicio, un colaborador o trabajador de la entidad, por causa o con ocasión del ejercicio irregular de las funciones.

**Reclamo:** Es una solicitud del usuario con el objeto de que se revise una actuación administrativa, motivo de su inconformidad, y se tome una decisión final justa y equitativa.

**Sugerencia:** Es la insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio o de la misma entidad.

**Felicitación:** Es una manifestación agradable a una persona por la satisfacción que se experimenta con motivo de la recepción de alguna atención beneficiosa para ella.


Recuerde el proceso para interponer su PQRSF vía página web:

- ✓ Acceso: <http://esesanantoniodepadua.gov.co>
- ✓ Link de Ingreso: Trámites- PQRS
- ✓ Registrar el PQRS. Requiere datos personales y correo electrónico.
- ✓ La Oficina de Servicio e Información y Atención al Usuario (SIAU) leerá, registrará, llevará control y tramitará las PQRS para suministrar una respuesta oportuna.

#### 7.4 POR CORRESPONDENCIA

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad por medio de la ventanilla única el cual atiende en un horario de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 pm y 2:00 pm a 6:00 pm. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

La correspondencia escrita en papel puede ser elaborada por cualquier ciudadano y entregada en el área de ventanilla única, por otra parte, las PQRS escritas en el formato que se encuentra en los buzones de sugerencias también pueden ser interpuestas por cualquier ciudadano, los cuales serán recogidos por las Áreas o colaboradores asignados, en este caso, la Oficina de Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU).

	<b>PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Fecha: 24/01/2022
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DSAN ANTONIO DE PADUA – LA PLATA HUILA</b> <b>ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO</b>	Código: MDE- GAUPC-AU-001 Versión: 02 Página 1 de 7

## 8. PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO SIAU.

### 3.1 SOCIALIZACIÓN Y DIVULGACIÓN DERECHOS Y DEBERES

**OBJETIVO:** Dar a conocer a los usuarios y funcionarios del Hospital San Antonio de Padua los derechos y deberes.

**META:** Apropiación y conocimiento de los derechos y deberes en todos los usuarios y funcionarios del hospital.

#### PROCEDIMIENTO

1. Entregar y socializar la carta de derechos y deberes del usuario a los colaboradores del hospital.
2. Entregar y socializar la carta de derechos y deberes a los usuarios del hospital.
3. Evaluar la comprensión de los derechos y deberes por parte de los funcionarios y usuarios del hospital.

### 8.2 ANALISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

**OBJETIVO:** Analizar y dar respuesta a las PQRSF de los usuarios teniendo en cuenta las manifestaciones que se recepciona en cualquiera de los canales de atención y servicio al usuario.

**META:** Cumplimiento oportuno en la respuesta de PQRS según ABC de calidad.

#### CANALES DE RECEPCION DE PQRSF:

- Por medio de los buzones ubicados en las diferentes áreas de la ESE: Consulta externa: 3; Urgencias 1; Cirugía 1; Hospitalización 1; Pediatría 1; Ginecoobstetricia: 1 y Unidad de Cuidados Intensivos: 1.
- De manera personalizada directamente en la oficina de SIAU, diligenciando el formato DI-PQ-F-001 de PQRSF.
- De manera personalizada en la oficina de ventanilla única.
- Por medio de la página web del Hospital <http://esesanantoniodepadua.gov.co>, Link de Ingreso: Tramites- PQRS.

#### PROCEDIMIENTO

- La apertura del buzón de PQRSF se realizará los lunes cada ocho días donde se contara con la participación de un representante de los usuarios,

la auditora de calidad y la coordinadora del SIAU, con el fin de servir de testigos, durante la apertura del buzón.

- Se procede a cuantificar las quejas reclamos, sugerencias o felicitaciones, elaborando la respectiva acta de apertura firmada por los participantes.
- El colaborador del área de Atención al usuario archivará el acta en la carpeta de apertura del buzón.

#### TRAMITE DE LAS PQRSF

- Siguiendo una apropiada investigación, la organización debe dar una respuesta. Si la PQRSF no puede resolverse inmediatamente, se revisará de tal manera que se alcance una solución eficaz tan pronto como sea posible.
- La coordinadora de atención al usuario dará trámite de manera escrita directamente al usuario, en caso de no tener la capacidad y autonomía para resolver la queja y dependiendo del contenido de ésta, se solicita la intermediación a la dependencia requerida anexando fotocopia de la PQRSF y se dará información escrita al representante legal de la ESE HOSPITAL DE PARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA DE LA PLATA, HUILA, para el respectivo seguimiento.
- Todas las peticiones quejas reclamos y sugerencias de carácter **URGENTE** se resolverán en un plazo de 24 horas, **PRIORITARIAS** deberán ser contestadas en un plazo de **5 días hábiles** entre ellas están todas las quejas relacionadas con citas médicas, y las peticiones de carácter **NO PRIORITARIAS** deberán de contestarse en un plazo de **15 días hábiles**, entre ellas están todas las manifestaciones relacionadas con la prestación del servicio de atención al usuario, cumplimiento de horario de los funcionarios y personal médico y lo referente a la atención prestada por los Funcionarios.
- Una vez efectuada la respuesta se procede a hacer llegar al usuario a su lugar de residencia siempre y cuando viva en el área urbana del municipio de La Plata – Huila, de residir en una vereda u otro municipio o departamento se procede e informar vía telefónica que la respuesta puede ser encontrada en la oficina del SIAU o que pueden suministrar un correo electrónico para enviar la respuesta.

### 8.3 MEDICIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS:

**OBJETIVO:** Medir el porcentaje de satisfacción de los usuarios, identificando sus necesidades, expectativas y prioridades, con relación a los servicios que la ESE le oferta.

**META:** Aumento gradual de la satisfacción del usuario mediante la generación de planes de mejora.

#### PROCEDIMIENTO

- 1. Aplicación de la encuesta:** Este instrumento es aplicado por las orientadoras y/o coordinadora de SIAU, previa socialización del formato y de la importancia de esta herramienta, se realiza de lunes a viernes, se toma una muestra de 21 usuarios que hayan hecho uso de los diferentes servicios del hospital.
- 2. Análisis de la información:** Por medio de la encuesta se realiza un monitoreo a la atención que reciben los usuarios en los diferentes servicios de la ESE por lo tanto el análisis se realiza con base a los ítems evaluados, teniendo en cuenta el porcentaje de satisfacción o insatisfacción.
- 3. Tabulación de la información:** Se realiza por ítems evaluado con el fin de obtener un análisis cuantitativo.
- 4. Socialización de los resultados:** los resultados se dan a conocer en el comité de ética e integridad donde se establecen los planes de mejora pertinentes.
- 5. Realización Planes de Mejora:** Son realizados conjuntamente en el comité de etiqueta e integridad del cual hace parte la coordinadora de la oficina SIAU, la auditora de calidad, la subgerente Técnico Científica, líder del proceso de seguridad al paciente, gerente del hospital, coordinadora médica y de enfermería entre otros.
- 6. Seguimientos al plan de mejora:** Con el fin de verificar los avances obtenidos de la difusión de resultados de las encuestas se hace seguimiento a los planes de mejora establecidos en el comité de Ética e Integridad.



## PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fecha: 24/01/2022

Código: MDE-  
GAUPC-AU-001

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DSAN ANTONIO DE PADUA – LA PLATA HUILA  
ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO

Versión: 02

Página 1 de 7

### 8.4 FOMENTAR PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS PROCESOS INSTITUCIONALES

**OBJETIVO:** Fomentar en los grupos de valor su participación en los procesos institucionales.

**META:** Reactivar la Asociación de los usuarios.

#### PROCEDIMIENTO

1. Realizar convocatorias de postulación para conformar la Asociación de Usuarios.
2. Realizar reuniones con los integrantes de la Asociación de Usuarios donde se lleven a cabo capacitaciones en temas de interés general.

**PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

Fecha: 24/01/2022

Código: MDE-  
GAUPC-AU-001

Versión: 02

Página 1 de 7

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DSAN ANTONIO DE PADUA – LA PLATA HUILA  
ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO

**TABLA PLAN DE ACCIÓN**

N° PROCESO	OBJETIVO	META	No	ACTIVIDADES
1	Dar a conocer a los usuarios y funcionarios del Hospital San Antonio de Padua los derechos y deberes.	Apropiación de derechos y deberes por parte de los usuarios y funcionarios del HDSAP	1	Entregar y socializar la carta de derechos y deberes a los usuarios y colaboradores del hospital.
			2	Evaluar la comprensión de los derechos y deberes en los funcionarios.
2	Analizar y dar respuesta a la percepción de los usuarios teniendo en cuenta las manifestaciones que se recepciona en cualquiera de los canales de atención y servicio al usuario.	Cumplimiento oportuno en la respuesta de PQRS según ABC de calidad	1	Realizar apertura de los buzones de sugerencia de manera semanal.
			2	Revisar quejas encontradas en página web o por otro medio.
			3	Realizar el respectivo seguimiento a las PQRS encontradas
			4	Dar respuesta oportuna y eficaz a los usuarios de manera escrita.
			5	Enviar respuesta a los usuarios que interponen la P.Q.R.S. Si el usuario reside en veredas u otro municipio se procede a informar vía telefónica que la respuesta puede ser reclamada en la oficina de Atención al Usuario del hospital o enviada vía email.
			6	Entregar a población indígena la carta de derechos y deberes en lenguaje Nasa.

**PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO**  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DSAN ANTONIO DE PADUA – LA PLATA HUILLA  
ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO

Fecha: 24/01/2022  
Código: MDE-  
GAUPC-AU-001  
Versión: 02  
Página 1 de 7

3	Atención al usuario	Medir el porcentaje de satisfacción de los usuarios, identificando sus necesidades, expectativas y prioridades, con relación a los servicios que la ESE le oferta.	Aumento gradual de la satisfacción global de los usuarios por los servicios prestados.	1	Aplicar encuestas de satisfacción a los usuarios que hacen uso de los servicios brindados por el hospital.
				2	Realizar mensualmente la reunión del comité de ética e integridad
4	Atención al usuario	Fomentar en los grupos de valor su participación en los procesos institucionales.	Reactivación de la Asociación de usuarios	3	Dar a conocer en el comité quejas, reclamos, sugerencias y observaciones recibidas por parte de los usuarios.
				4	Implementar planes de mejora de acuerdo a las fallencias detectadas.
				5	Realizar seguimiento al cumplimiento de los planes de mejora instaurados
4	Atención al usuario			1	Realizar convocatorias de postulación para conformar la Asociación de Usuarios.
				2	Realizar reuniones con los integrantes de la Asociación de Usuarios donde se lleven a cabo capacitaciones en temas de interés general.



PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DSAN ANTONIO DE PADUA – LA PLATA (HUILA)  
ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO

Fecha: 24/01/2022

Código: MDE-  
GAUPC-AU-001

Versión: 02

Página 1 de 7

CONTROL DE REVISIÓN

VERSIÓN	FECHA	COMENTARIO
01	24/12/2021	Elaboración Primera Versión
02	24/01/2022	Elaboración Segunda Versión

Elaborado por: Nombre: Laura Andrea Medina Botero Cargo: Trabajadora Social Firma: <i>Laura Medina Botero</i>	10/01/2022
Revisado por: Nombre: Audrey Soraya Peña Cargo: Asesor de Calidad Firma: <i>Audrey Soraya Peña</i>	24/01/2022
Aprobado por: Nombre: Gladys Durán Borrero Cargo: Gerente Firma: <i>Gladys Durán Borrero</i>	31/01/2022