



E.S.E
HOSPITAL DEPARTAMENTAL
SAN ANTONIO DE PADUA

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: 19/05/2025

Código: MDE-GPDI-PG-PO-028

Versión: 04

Página No. 1 de 22

POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO

ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL
SAN ANTONIO DE PADUA




E.S.E
HOSPITAL DEPARTAMENTAL
SAN ANTONIO DE PADUA



— Salud Integral, Impacto Real —

“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	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 19/05/2025
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-PG-PO-028
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	Versión: 04
	LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Página No. 2 de 22

INTRODUCCIÓN

La E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata, Huila, en cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, adopta la presente Política de Servicio al Ciudadano, con el propósito de fortalecer la relación entre la institución y la comunidad, garantizando un servicio de salud humanizado, accesible, eficiente y transparente.

Esta política está orientada a consolidar una cultura organizacional centrada en el ciudadano, donde prime el respeto, la dignidad, la participación y la mejora continua de nuestros procesos de atención, en concordancia con los principios de buen gobierno, integridad, transparencia y rendición de cuentas.


A través de la implementación de esta política, la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata ratifica su compromiso con el fortalecimiento de la confianza ciudadana y la satisfacción de las necesidades y expectativas de la población usuaria, asegurando el cumplimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos, en el marco de un servicio seguro y de calidad.

De esta manera, nuestra institución contribuye activamente al cumplimiento de las políticas de desarrollo institucional y al mejoramiento continuo de la gestión pública en el sector salud, alineada con los pilares y dimensiones estratégicas del MIPG.

1. JUSTIFICACIÓN

La Política de Servicio al Ciudadano de la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata, Huila, se establece como un componente fundamental para garantizar la prestación de servicios de salud con calidad, oportunidad, eficiencia y humanización, promoviendo una gestión pública transparente y centrada en el ciudadano.

En cumplimiento de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, esta política responde a la necesidad de fortalecer la confianza de los ciudadanos en la institución, asegurando un trato digno y respetuoso, la participación efectiva de los usuarios y el acceso oportuno a la información y a los servicios de salud.

 E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 19/05/2025
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-PG-PO-028
		Versión: 04
		Página No. 3 de 22

La justificación de esta política radica en la importancia de reconocer al ciudadano como el eje central de la gestión hospitalaria, garantizando que sus necesidades, expectativas, sugerencias y peticiones sean escuchadas, atendidas y gestionadas de manera oportuna. Esto no solo mejora la satisfacción de los usuarios, sino que contribuye al mejoramiento continuo de los procesos internos y al fortalecimiento de la transparencia institucional.


Asimismo, esta política permite consolidar una cultura organizacional orientada a la integridad y a la eficiencia administrativa, enmarcada dentro de los principios de buen gobierno y servicio público con enfoque humanizado, tal como lo establece el MIPG.

En este contexto, la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata reitera su compromiso con el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos y con la construcción de un servicio de salud accesible, incluyente y de alta calidad, que contribuya al bienestar de la población del municipio y del departamento del Huila.

2. OBJETIVOS

2.1. OBEJTIVO GENERAL

Garantizar la prestación de servicios de salud con enfoque humanizado, seguro, accesible y de alta calidad, orientados a satisfacer las necesidades, expectativas y derechos de los usuarios, a través de la mejora continua, la participación ciudadana, la atención oportuna y el fortalecimiento de los canales de comunicación, en cumplimiento de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, contribuyendo a generar confianza y valor público en cada interacción con la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua de la Plata.

 E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 19/05/2025
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-PG-PO-028
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	Versión: 04
	LA PLATA HUILA	
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Página No. 4 de 22

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Garantizar canales de atención y comunicación claros, accesibles y efectivos.
- ✓ Medir y analizar permanentemente la satisfacción de los usuarios.
- ✓ Promover una cultura de servicio humanizado y respetuoso.
- ✓ Mejorar la oportunidad, seguridad y calidad de la atención.
- ✓ Fomentar la participación de los usuarios en la mejora de los servicios.
- ✓ Implementar acciones de mejora continua basadas en la retroalimentación de los usuarios.

3. SITUACIÓN DESEADA


La **E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata, Huila**, visualiza un escenario futuro en el que el servicio al ciudadano sea reconocido como un pilar fundamental de la gestión institucional, consolidando una cultura organizacional centrada en el respeto, la humanización, la transparencia y la mejora continua en la atención de los usuarios.

4. CONTEXTO DE LA POLÍTICA:

4.1. ALCANCE

La Política de Servicio al Ciudadano del Hospital Departamental San Antonio de Padua aplica a todos los procesos, servicios y niveles de atención ofrecidos por la institución, asegurando un trato digno, eficiente y humanizado a los usuarios.

Este alcance incluye:

 E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		Fecha: 19/05/2025
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		Código: MDE-GPDI-PG-PO-028
			Versión: 04
			Página No. 5 de 22

Usuarios: Pacientes, familiares, cuidadores y comunidad en general que acceden a los servicios del hospital.

Ámbitos de Aplicación: Atención en urgencias, consulta externa, hospitalización, servicios complementarios y canales de comunicación institucional.

Personal Involucrado: Todo el talento humano del hospital, incluyendo personal asistencial, administrativo y de apoyo.

Canales de Atención: Presenciales, telefónicos, virtuales y escritos, garantizando accesibilidad e inclusión.

4.2. MARCO LEGAL

La Política de Servicio al Ciudadano de la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata, Huila, se fundamenta en el siguiente marco legal y normativo colombiano:

✓ Constitución Política de Colombia (1991)

Artículo 2: Fines esenciales del Estado, entre ellos, servir a la comunidad y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes.

Artículo 23: Derecho fundamental de petición.


Artículo 74: Derecho de acceso a la información pública.

✓ Ley 87 de 1993

Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno, garantizando la eficiencia y transparencia de la gestión pública.

✓ Ley 489 de 1998

Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional y se dictan otras disposiciones. Enfatiza la participación ciudadana y la eficiencia administrativa.

 E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 19/05/2025
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-PG-PO-028
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	Versión: 04
	LA PLATA HUILA	
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO	Página No. 6 de 22
	ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

- ✓ **Ley 1437 de 2011** (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA)

Regula el derecho fundamental de petición, el acceso a la información pública y el servicio al ciudadano en las entidades públicas.

Establece los principios de eficacia, eficiencia y participación en la función administrativa.

- ✓ **Ley 1712 de 2014** (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública)

Regula el acceso a la información pública y promueve la transparencia activa por parte de las entidades públicas.

- ✓ **Ley 1757 de 2015**

Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

- ✓ **Decreto 1083 de 2015**

Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, que incluye lineamientos sobre la atención al ciudadano y la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

- ✓ **Decreto 1499 de 2017**

Por el cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), que establece el Servicio al Ciudadano como una de las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional.

- ✓ **Resolución 1519 de 2020 (Ministerio TIC)**

Por la cual se establecen los lineamientos para la publicación y estandarización de la información en los sitios web de las entidades públicas, fortaleciendo el acceso a la información y la atención al ciudadano.


- ✓ **Circular Externa 100-009 de 2022 (Función Pública)**

Lineamientos para la mejora de la atención al ciudadano en el marco del MIPG.

Normas Específicas en Salud y Atención Preferencial

— Salud Integral, Impacto Real —

"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	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 19/05/2025
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-PG-PO-028
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	Versión: 04
	LA PLATA HUILA	
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO	Página No. 7 de 22
	ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

✓ **Ley 1751 de 2015** (Estatutaria de Salud)

- Declara la salud como un derecho fundamental autónomo.
- Establece los **deberes y derechos de los ciudadanos en salud**,

✓ **Ley 850 de 2003**

Regula las **veedurías ciudadanas**, como mecanismo de control social para vigilar la gestión pública y la calidad en la prestación de los servicios de salud.

✓ **Resolución 13437 de 1991**

Establece el **Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud**, garantizando que el servicio al ciudadano esté centrado en el usuario y sus necesidades.

✓ **Decreto 1757 de 1994**

Reglamenta la participación social en salud, mediante instancias como las **Asociaciones de Usuarios**, garantizando el derecho de los ciudadanos a participar en el control y evaluación de la calidad de los servicios.

✓ **Ley 361 de 1997** (Ley de Discapacidad)


Garantiza la **atención preferencial y diferencial** a personas con discapacidad.

✓ **Ley 1098 de 2006** (Código de Infancia y Adolescencia)

Garantiza la **atención preferencial para niños, niñas y adolescentes**, reconociéndolos como sujetos de especial protección constitucional.

✓ **Ley 1257 de 2008**

Garantiza la **atención prioritaria para mujeres víctimas de violencia** en los servicios de salud.

 E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 19/05/2025
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-PG-PO-028
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	Versión: 04
	LA PLATA HUILA	
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO	Página No. 8 de 22
	ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

- ✓ **Decreto 780 de 2016** (Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social)

Compila normas relacionadas con la atención integral, el acceso oportuno y la atención con enfoque diferencial, asegurando atención preferencial para grupos vulnerables.


La E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata, Huila, orienta su Política de Servicio al Ciudadano bajo este marco legal, garantizando:

- ✓ Acceso equitativo y sin barreras a los servicios.
- ✓ Atención preferencial y diferencial a población prioritaria.
- ✓ Trato digno, humanizado y respetuoso.
- ✓ Participación ciudadana y control social.
- ✓ Garantía de derechos y cumplimiento de deberes en salud.
- ✓ Transparencia y acceso a la información pública.
- ✓ Mejora continua en la atención, en cumplimiento del MIPG.

4.3. MARCO SITUACIONAL

La E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata, Huila, como institución pública prestadora de servicios de salud de mediana complejidad, juega un papel clave en la garantía del derecho fundamental a la salud de la población del municipio de La Plata y su área de influencia, que abarca municipios aledaños del occidente del departamento del Huila y poblaciones rurales dispersas.


En este contexto, la institución enfrenta desafíos propios de su entorno, entre los cuales se destacan:

 E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 19/05/2025
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-PG-PO-028
		Versión: 04
		Página No. 9 de 22

- **Alta demanda de servicios de salud** por parte de población urbana, rural, dispersa y comunidades vulnerables, lo que exige mejorar la eficiencia y oportunidad en la atención al ciudadano.
- **Diversidad de usuarios**, con perfiles socioeconómicos, culturales y de nivel educativo diversos, lo que demanda fortalecer los procesos de orientación, información y acompañamiento en el acceso a los servicios.
- **Presencia de población prioritaria**, como niños, niñas, adolescentes, personas mayores, personas con discapacidad, víctimas del conflicto armado y población en condición de pobreza extrema, lo que obliga a garantizar una **atención preferencial y diferencial**, con enfoque humanizado.
- **Expectativas ciudadanas crecientes** en torno a la calidad de los servicios de salud, la transparencia en la gestión hospitalaria y el respeto por los derechos de los usuarios.
- **Contexto normativo exigente**, con lineamientos nacionales orientados a la mejora continua de la atención al ciudadano, la humanización de los servicios de salud y la rendición de cuentas a la comunidad, bajo el marco del **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)**.

Frente a este panorama, la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata, Huila reconoce la importancia de consolidar una Política de Servicio al Ciudadano que oriente la gestión institucional hacia un servicio cercano, humanizado y transparente, promoviendo la participación ciudadana y la rendición de cuentas, y garantizando el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios en el acceso y disfrute de los servicios de salud.

De esta manera, el hospital no solo mejora la satisfacción de los usuarios y fortalece la confianza de la comunidad, sino que contribuye al cumplimiento de las metas

	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 19/05/2025
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-PG-PO-028
		Versión: 04
		Página No. 10 de 22

de salud pública y al desarrollo social y territorial del occidente del departamento del Huila.

4.4. 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.PS.

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.

 E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		Fecha: 19/05/2025
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		Código: MDE-GPDI-PG-PO-028
			Versión: 04
			Página No. 11 de 22

- **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.
- **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


 E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 19/05/2025
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-PG-PO-028
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	Versión: 04
	LA PLATA HUILA	
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO	Página No. 12 de 22
	ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

- **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.
- **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

La Política de Servicio al Ciudadano de la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata, Huila tiene como propósito consolidar una cultura institucional centrada en el ciudadano, garantizando el acceso oportuno, humanizado y de calidad a los servicios de salud, mediante la implementación de

 E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 19/05/2025
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-PG-PO-028
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	Versión: 04
	LA PLATA HUILA	
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO	Página No. 13 de 22
	ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

procesos eficientes de atención, información, orientación, participación y evaluación, que fortalezcan la confianza de la comunidad y promuevan la transparencia y el mejoramiento continuo de la gestión hospitalaria.

Esta política busca asegurar que los ciudadanos, usuarios y sus familias reciban un trato digno, respetuoso e incluyente, con especial énfasis en la atención preferencial a grupos vulnerables, en cumplimiento de los derechos fundamentales en salud y alineada con los lineamientos establecidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, contribuyendo así al desarrollo social y al bienestar de la población del municipio de La Plata y su área de influencia.

3.4.2 VALORES Y PRINCIPIOS ORIENTADORES

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 la prestación de un óptimo servicio:

✓ **Servicio Humanizado**


Garantizamos una atención cálida, empática y centrada en las necesidades y dignidad de cada ciudadano, promoviendo el trato amable, el acompañamiento oportuno y la comprensión de las emociones y condiciones particulares de cada usuario.

✓ **Seguridad del Paciente y del Ciudadano**

Implementamos acciones y procedimientos que salvaguardan la integridad física, emocional y social de los usuarios, garantizando un entorno seguro y una atención confiable basada en estándares de calidad y mejora continua.

✓ **Integridad Institucional**

Actuamos con coherencia entre lo que decimos y hacemos, respetando las normas y principios éticos, asegurando que cada funcionario sea ejemplo de transparencia y compromiso con el bienestar de los ciudadanos.

 E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 19/05/2025
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-PG-PO-028
		Versión: 04
		Página No. 14 de 22

✓ **Respeto por la Dignidad Humana**

Reconocemos y valoramos la diversidad, los derechos y las diferencias de cada persona, garantizando un trato digno, incluyente y libre de discriminación en cada servicio ofrecido.

✓ **Pensamiento Crítico y Mejora Continua**

Fomentamos la reflexión y el análisis permanente de nuestros procesos y servicios, buscando identificar oportunidades de mejora y transformarlas en acciones concretas para elevar la calidad de la atención al ciudadano.

✓ **Honestidad y Transparencia**

Promovemos la rendición de cuentas y el acceso claro a la información, asegurando que cada ciudadano conozca sus derechos, los servicios disponibles y la gestión institucional, en un marco de confianza y sinceridad.


✓ **Lealtad Institucional y Compromiso Público**

Trabajamos con sentido de pertenencia, compromiso y fidelidad hacia la misión institucional, priorizando siempre el interés general y el bienestar de la comunidad por encima de los intereses particulares.

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.

 E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		Fecha: 19/05/2025
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		Código: MDE-GPDI-PG-PO-028
			Versión: 04
			Página No. 15 de 22

Comité Institucional de Gestión y Desempeño

Realiza seguimiento y evaluación periódica de la implementación de la política, asegurando su integración con el sistema de gestión institucional y proponiendo ajustes para fortalecer la satisfacción del usuario.

Líderes de Proceso

Responsables de incorporar los lineamientos de la política en sus procesos, asegurando que las actividades, procedimientos y decisiones contribuyan a mejorar la experiencia y satisfacción de los usuarios.

Equipos de Trabajo

Ejecutan las acciones de servicio al ciudadano en cada área, brindando una atención humanizada, segura y eficiente, y promoviendo una cultura de mejora continua basada en la retroalimentación de los usuarios.

Equipo SIAU (Sistema de Atención al Usuario)


Coordina la implementación de la política institucional de servicio al ciudadano.

Efectúa monitoreo al cumplimiento de los lineamientos definidos en la política institucional de servicio al ciudadano.

Coordina, gestiona y monitorea la recepción y análisis de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF), proponiendo mejoras y facilitando la comunicación entre los ciudadanos y el hospital.

6. LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA.


- ✓ **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.

 E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		Fecha: 19/05/2025
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		Código: MDE-GPDI-PG-PO-028
			Versión: 04
			Página No. 16 de 22

- ✓ **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.
- ✓ **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.
- ✓ **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.
- ✓ **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.
- ✓ **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.
- ✓ **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.
- ✓ **Socialización de la Política de Servicio al Ciudadano y la carta del trato digno al usuario:** Difundir por diferentes medios de comunicación tanto institucional como sociales la política de servicio al ciudadano y la carta del trato digno al usuario con el fin de dar a conocer estrategias de atención y comunicación con nuestros ciudadanos usuarios.


7. METAS

La E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata, en el marco de su Plan de Desarrollo Institucional 2024-2028, implementa su Política de Servicio al Ciudadano garantizando atención humanizada, segura y de calidad, centrada en la satisfacción de los usuarios, la mejora continua y la generación de valor público a través de la ejecución de las siguientes acciones:

 E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		Fecha: 19/05/2025
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO		Código: MDE-GPDI-PG-PO-028
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA		Versión: 04
	LA PLATA HUILA		Página No. 17 de 22
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO		ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

POLITICA	META/ESTRATEGIA	PRODUCTO	INDICADOR
POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.	Reactivación asociación de usuarios Conformación de la Nueva Asociación de Usuarios.	Reactivación asociación de usuarios Conformación de la Nueva Asociación de Usuarios.	No. Mesas de trabajo realizadas / No. Mesas programas en la vigencia
	Fortalecer la oportunidad en la asignación de citas Agendas abiertas	Fortalecer la oportunidad en la asignación de citas Agendas abiertas	Número de citas cumplidas / Número de citas asignadas
	Cumplimiento de las actividades establecidas en el cronograma de la PPS	Articulación con los principales actores de la salud de la comunidad con la zona de influencia para la presentación de la PPSS Institucional	Número de actividades de PPSS realizadas / número total de actividades programadas en la vigencia
	Divulgar a los funcionarios del Hospital San Antonio de Padua los derechos y deberes.	Apropiación de derechos y deberes por parte de los funcionarios del HDSAP	Socialización y evaluación de deberes y derechos de los colaboradores / total de colaboradores de la ESE
	Analizar y dar respuesta a la percepción de los usuarios teniendo en cuenta las manifestaciones que se recepcionan en cualquiera de los canales de atención y servicio al usuario.	Cumplimiento oportuno en la respuesta de PQRS según ABC de calidad	Número de PQRS resueltas mensualmente dentro de los términos legales/total de PQRS recibidas por los diferentes canales de atención
	Medir el grado de satisfacción de los usuarios, identificando sus necesidades, expectativas y prioridades, en relación con los servicios que la ESE ofrece.	Aumento gradual de la satisfacción global de los usuarios por los servicios prestados.	Usuarios satisfechos con los servicios recibidos / el número de usuarios que respondieron la pregunta

Así mismo, las metas y ejecución de la Política de servicio al ciudadano estarán ligadas a la ejecución y seguimiento del Plan de Mejora Integrado MIPG proyectado para la política en cada vigencia, de acuerdo con la detección de

 E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 19/05/2025
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-PG-PO-028
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	Versión: 04
	LA PLATA HUILA	Página No. 18 de 22
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

hallazgos FURAG y a las recomendaciones que emita el Departamento Administrativo de la Función Pública para la entidad.


8. 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

9. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO, ANÁLISIS Y EVALUACION

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.

 E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 19/05/2025
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Código: MDE-GPDI-PG-PO-028
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 04
		Página No. 19 de 22

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.

Así mismo para efectos de seguimiento de las acciones o metas establecidas en el plan de Mejora Integrado para la Política de Servicio al Ciudadano en cada vigencia, se efectuará seguimiento mensual por parte del profesional de Apoyo administrativo para la implementación de MIPG, quien consolida las evidencias, monitorea las acciones y avances y lidera la socialización respectiva periódicamente en el comité Institucional de Gestión y Desempeño.

10. INDICADORES

Reactivación asociación de usuarios

No. Mesas de trabajo realizadas / No. Mesas programas en la vigencia

Fortalecimiento en la oportunidad en la asignación de citas


- Número de citas cumplidas / Número de citas asignadas

Implementación de la Política de Participación Social en Salud PPS

- Número de actividades de PPSS realizadas / número total de actividades programadas en la vigencia

Socialización de los derechos y deberes del Hospital San Antonio de Padua

- Número de colaboradores a quienes se les efectúa la socialización / total de colaboradores de la ESE.

 E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		Fecha: 19/05/2025
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		Código: MDE-GPDI-PG-PO-028
			Versión: 04
			Página No. 20 de 22

Análisis de la percepción de los usuarios

- Número de PQRS resueltas mensualmente dentro de los términos legales/total de PQRS recibidas por los diferentes canales de atención

Porcentaje de satisfacción global:


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

11. BENEFICIOS

- **Atención Humanizada:** Trato respetuoso, empático y digno para todos los ciudadanos.
- **Accesibilidad y Oportunidad:** Reducción en tiempos de espera y mejora en la eficiencia de los servicios.
- **Transparencia y Confianza:** Información clara sobre procedimientos, derechos y deberes del paciente.
Canales efectivos para recibir peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).
- **Participación Ciudadana:** Espacios para que los usuarios aporten a la mejora continua del hospital.
- **Calidad y Seguridad en la Atención:** Protocolos estandarizados para garantizar la seguridad del paciente
Mejora continua en la prestación de los servicios de salud.

12. COMITÉS.


La Política de Servicio al Ciudadano del Hospital Departamental San Antonio de Padua cuenta con el respaldo del Comité de Ética e Integridad, aprobado mediante la Resolución 001 de 2021. Este comité se reúne de manera mensual para efectuar seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), así

 E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 19/05/2025
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-PG-PO-028
		Versión: 04
		Página No. 21 de 22

como a la medición de la satisfacción del usuario, garantizando el cumplimiento de principios éticos, la transparencia y la mejora continua en la prestación de los servicios de salud

La Política de Servicio al Ciudadano del Hospital Departamental San Antonio de Padua cuenta con el respaldo del Comité de Ética e Integridad, aprobado mediante la Resolución 001 de 2021, el cual se reúne mensualmente para efectuar seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) y a la medición de la satisfacción del usuario, garantizando la transparencia y la mejora continua en la prestación del servicio.

Asimismo, el hospital cuenta con el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, actualizado mediante la Resolución 213 de 2024, donde se realiza la socialización periódica del seguimiento a la implementación de la política y del Plan de Mejora Integrado (MIPG), asegurando la alineación con los objetivos estratégicos y el fortalecimiento de la gestión institucional.

 E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 19/05/2025
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-PG-PO-028
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	Versión: 04
	LA PLATA HUILA	Página No. 22 de 22
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

13. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	COMENTARIO
01	01/07/2019	Implementación de la Política en la E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Padua Res. 135 de 14 marzo 2019.
02	27/01/2021	Actualización segunda versión
03	03/06/2021	Actualización tercera Versión Res. 203 de 10 agosto 2021
04	19/05/2025	Actualización cuarta Versión, alienado Plataforma Estratégica y Plan Desarrollo Institucional 2024 2028 y lineamientos del instructivo elaboración de documentos institucionales.

APROBACIÓN

Elaborado por: Nombre: CAROLINA YASNO GOMEZ – LAURA MEDINA BOTERO Firma:	Fecha: 24/01/2022
Actualizado por: Nombre: LUISA FERNANDA CASTAÑEDA Cargo: Líder SIAU Agremiada Firma:	Fecha: 05/05/2025
Revisado por: Nombre: LORENA AROCA TAMAYO Cargo: Profesional de Apoyo MIPG Firma:	Fecha: 13/05/2025
Aprobado por: Nombre: JOSÉ ANTONIO MUÑOZ PAZ Cargo: Gerente Firma:	Fecha: 19/05/2025