



PLAN ANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL
DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL

Fecha: 26/01/2026

Código: ME-GGE-PL-011

Versión: 01

Página 1 de 7



PLAN ANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

DOCUMENTO CONTROLADO

— 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"



PLAN ANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL
DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL

Fecha: 26/01/2026

Código: ME-GGE-PL-011

Versión: 01

Página 1 de 7





1. INTRODUCCIÓN

La E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Padua, en cumplimiento de su misión institucional y de su compromiso permanente con la protección del derecho fundamental a la salud, orienta sus acciones hacia la prestación de servicios de salud integrales, humanizados, oportunos y con altos estándares de calidad. En este contexto, reconoce al ciudadano como el eje central de su quehacer, entendiendo que la satisfacción, confianza y bienestar de los usuarios, sus familias y la comunidad en general son elementos esenciales para el fortalecimiento de la gestión hospitalaria.

En concordancia con las políticas públicas de servicio al ciudadano y las disposiciones normativas vigentes, la E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Padua adopta el presente **Plan de Servicio al Ciudadano**, como una herramienta estratégica que permite organizar, fortalecer y mejorar de manera continua los procesos de atención, información, orientación y participación ciudadana, en este, se busca garantizar un trato digno, respetuoso y equitativo, promoviendo la transparencia institucional y el acceso efectivo a los servicios de salud, sin discriminación alguna.

Así mismo, el Plan de Servicio al Ciudadano se concibe como un instrumento de mejora continua que articula el talento humano, los recursos institucionales y los mecanismos de atención al usuario, con el fin de optimizar la experiencia del ciudadano durante su interacción con la prestación de los servicios de salud, a través de la implementación de acciones orientadas a la escucha activa, la gestión oportuna de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, y el fortalecimiento de la cultura de servicio, nuestra institución busca consolidar una atención centrada en el usuario, con enfoque humanizado y diferencial.

De esta manera, la E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Padua, reafirma su compromiso con la calidad, la ética, la responsabilidad social y la participación ciudadana, estableciendo lineamientos claros que contribuyan al mejoramiento de la relación entre la institución y la comunidad, y al cumplimiento efectivo de los principios de eficiencia, eficacia y oportunidad en la prestación de los servicios de salud.

 <p>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA — Salud Integral, Impacto Real —</p>	PLAN ANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha: 26/01/2026	 <p>mipg modelo integrado de planeación y gestión</p>
		EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	
		Versión: 01	
		Página 1 de 7	

2. MARCO CONCEPTUAL

El Plan de Servicio al Ciudadano de la E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Padua se fundamenta en un conjunto de principios, enfoques y conceptos que orientan la prestación de los servicios de salud hacia una atención centrada en los usuarios, garantizando el respeto por la dignidad humana, el acceso equitativo, la calidad y la participación de los ciudadanos, donde nos permite comprender el sentido, alcance y propósito de las acciones institucionales orientadas al fortalecimiento de la relación entre el hospital y la comunidad.

El **servicio al ciudadano en el sector salud** se concibe como el conjunto de procesos, prácticas y actitudes institucionales destinadas a facilitar el acceso a los servicios, brindar información clara y oportuna, orientar adecuadamente a los usuarios y garantizar una atención respetuosa, segura y humanizada. En este contexto, el usuario no es únicamente un receptor de servicios, sino un actor activo que participa en la evaluación y mejora continua de la gestión hospitalaria.

La **atención humanizada** constituye un eje fundamental que se entiende como la prestación de servicios de salud basada en el reconocimiento del paciente como un ser integral, con necesidades físicas, emocionales, sociales y culturales. Este enfoque promueve la empatía, el trato digno, la comunicación efectiva y el respeto por los derechos y deberes de los usuarios, fortaleciendo la confianza y la relación entre el personal de salud y la comunidad.

La **calidad en la prestación de los servicios de salud** se aborda desde una perspectiva integral que incluye la oportunidad en la atención, la seguridad del paciente, la eficiencia en los procesos y la satisfacción del usuario. El Plan de Servicio al Ciudadano se articula con los sistemas de gestión de calidad institucional, promoviendo la mejora continua y el cumplimiento de estándares que garanticen una atención confiable y transparente.

La **participación ciudadana** es un componente esencial, entendida como el derecho y la posibilidad de los ciudadanos de expresar sus opiniones, inquietudes y sugerencias frente a los servicios recibidos, a través de mecanismos como la atención al usuario, los canales de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) y los espacios de diálogo, el hospital fortalece la escucha activa y la corresponsabilidad en la gestión institucional.

La atención preferencial con **enfoque diferencial** orienta las acciones del hospital

— 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"

hacia la eliminación de barreras que dificultan la atención, especialmente para poblaciones en condición de vulnerabilidad. Este enfoque promueve la igualdad de trato, la no discriminación y la adaptación de los servicios a las necesidades particulares de los usuarios, garantizando el acceso efectivo y oportuno a la atención en salud.

Finalmente, la **transparencia y la mejora continua** constituyen principios transversales del marco conceptual, orientados a fortalecer la confianza ciudadana y la eficiencia institucional. El Plan de Servicio al Ciudadano establece lineamientos para la evaluación permanente de la atención, el seguimiento a los resultados y la implementación de acciones correctivas que permitan optimizar la experiencia del usuario y consolidar una cultura organizacional centrada en el servicio.

3. META DEL PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fortalecer de manera integral y continua la atención al ciudadano en la E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Padua, garantizando una prestación de servicios de salud humanizada, oportuna, equitativa y de calidad, que promueva la satisfacción, confianza, participación y bienestar de los usuarios, sus familias y la comunidad, en concordancia con la normatividad vigente y las políticas públicas de servicio al ciudadano.

4. ALCANCE DEL PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO

El Plan de Servicio al Ciudadano aplica a todos los procesos, servicios, áreas y niveles de la E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Padua, involucrando al talento humano, los recursos institucionales y los mecanismos de atención al usuario, con el fin de mejorar el acceso a la información, la orientación, la atención preferencial con enfoque diferencial, la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), la participación ciudadana y la mejora continua de la experiencia del usuario durante su interacción con los servicios de salud.

5. DIAGNOSTICO

DEBILIDADES

- Dificultades en trámites administrativos, asignación de citas y tiempos de respuesta.



- Limitaciones en la información y comunicación institucional (claridad, suficiencia y oportunidad).
- Necesidad de fortalecer competencias del personal en atención al usuario, comunicación efectiva y manejo de situaciones sensibles.
- Debilidades en la gestión, divulgación y accesibilidad de los canales de PQRS.
- Barreras de acceso para poblaciones vulnerables por falta de enfoques diferenciales consolidados.

OPORTUNIDADES

- Implementación y fortalecimiento del Plan de Servicio al Ciudadano como instrumento de mejora continua.
- Optimización de los flujos de atención y procesos administrativos.
- Fortalecimiento de los canales de comunicación y divulgación institucional.
- Uso de las PQRS como herramienta de retroalimentación, mejora y transparencia.
- Desarrollo de programas de capacitación continua al talento humano en servicio al ciudadano.
- Implementación de enfoques diferenciales para mejorar el acceso equitativo a los servicios.
- Fortalecimiento de la confianza y percepción positiva de la comunidad hacia el hospital.

FORTALEZAS

- Compromiso institucional con la calidad, humanización de la atención y mejora continua de los servicios de salud.
- Existencia de bases sólidas en la prestación de servicios de salud.
- Talento humano comprometido con la atención en salud.
- Reconocimiento de la importancia del Plan de Servicio al Ciudadano como herramienta estratégica.

 <p>E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA — Salud Integral, Impacto Real —</p>	<p>PLAN ANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</p>	<p>Fecha: 26/01/2026</p>	
		<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA</p> <p>PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL</p>	
		<p>Versión: 01</p>	
		<p>Página 1 de 7</p>	

- Disposición institucional para fortalecer procesos de participación ciudadana y transparencia.
- Enfoque en la satisfacción del usuario y experiencia del ciudadano.

AMENAZAS

- Disminución de la percepción de calidad y satisfacción de los usuarios si no se mejoran los tiempos de respuesta y la atención.
- Aumento de inconformidades, quejas y reclamos por falta de información clara y oportuna.
- Riesgo de pérdida de confianza ciudadana ante una gestión inadecuada de las PQRS.
- Persistencia de barreras de acceso para poblaciones vulnerables si no se adoptan enfoques diferenciales.
- Posible impacto negativo en la imagen institucional frente a la comunidad.
- Exigencias crecientes de los ciudadanos frente a la calidad, oportunidad y humanización de los servicios de salud.

6. POBLACIÓN OBJETIVO

El Plan de Servicio al Ciudadano de La E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Padua, está dirigido a los pacientes, sus familias y cuidadores, así como a la comunidad en general que interactúa con los servicios de la institución, de manera prioritaria, incluye a las poblaciones en condición de vulnerabilidad, con el fin de garantizar un acceso equitativo e inclusivo a la atención en salud, igualmente, el plan contempla al talento humano del hospital como actor clave para el fortalecimiento de una cultura institucional basada en la humanización y la calidad del servicio.

7. ESTRATEGIAS

- Fortalecer los procesos de atención al usuario, optimizando los tiempos de respuesta y mejorando la orientación en los trámites administrativos y asistenciales.

- Garantizar una comunicación institucional clara, veraz y oportuna sobre los servicios ofrecidos, los procedimientos de atención, los derechos y deberes de los usuarios y los canales de atención al ciudadano.
- Promover una cultura institucional de servicio y atención humanizada mediante la capacitación continua del talento humano en trato digno, comunicación efectiva y enfoque diferencial.
- Fortalecer los mecanismos de participación ciudadana, asegurando la accesibilidad, divulgación y gestión oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS).
- Implementar acciones orientadas a garantizar el acceso equitativo a los servicios de salud, con especial atención a las poblaciones en condición de vulnerabilidad, eliminando barreras físicas, administrativas y comunicativas.
- Impulsar la mejora continua del servicio al ciudadano mediante el seguimiento a la satisfacción de los usuarios y la evaluación periódica de los procesos de atención.

8. PRESUPUESTO

El presupuesto para el plan anual de servicio al ciudadano se fundamenta en la identificación de recursos de talento humano necesarios para la estrategia anual, enmarcada en el plan institucional y aprobada por la alta dirección. Incluye acciones como caracterización de usuarios, protocolos de atención, capacitación y herramientas de seguimiento (MIPG) para garantizar una mejora continua en la atención.

Actividad	Valor	Evidencia
Apoyo Profesional SIAU	\$37.675.200	Informe mensual de actividades realizadas
Apoyo Administrativo SIAU	\$31.320.000	Informe mensual de actividades realizadas
Orientador 1	\$28.944.000	Informe mensual de actividades realizadas

Orientador bilingüe	\$26.673.600	Informe mensual de actividades realizadas
Orientador 2	\$24.006.240	Informe mensual de actividades realizadas
Total General	\$148.619.040	

9. CRONOGRAMA

Actividad	Responsable	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre
Capacitación del personal en atención al usuario, comunicación efectiva, trato digno y enfoque diferencial	Área de Talento Humano		✓		
Optimización de trámites administrativos, asignación de citas y orientación al usuario	Subgerencia, call center, Oficina de Atención al Usuario	✓	✓	✓	✓
Materiales informativos sobre derechos y deberes del paciente, canales de atención y procedimientos	Oficina de Atención al Usuario	✓			
Implementación y mantenimiento de sistemas para Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	Oficina de Atención al Usuario	✓			
Adecuaciones para accesibilidad de poblaciones vulnerables (adultos mayores, personas con discapacidad, ruralidad)	Gerencia	✓			



PLAN ANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fecha: 26/01/2026

Código: ME-GGE-PL-011

Versión: 01

Página 1 de 7



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL
DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL

Encuestas de satisfacción, seguimiento a indicadores de calidad y auditorías internas	Área de Calidad, Oficina de Atención al Usuario	✓	✓	✓	✓
---	---	---	---	---	---

10. ESTRUCTURA DEL PLAN O PROGRAMA

consolidar estrategias efectivas de información y comunicación que garanticen a los usuarios el acceso claro y oportuno a los servicios, derechos, deberes y canales de atención, junto con el fortalecimiento continuo de las competencias del talento humano en trato digno, comunicación efectiva y atención humanizada. Adicionalmente, el fortalecimiento de los mecanismos de participación ciudadana, especialmente la gestión oportuna y transparente de las PQRS, permitirá retroalimentar los procesos institucionales y promover la mejora continua, mientras que la implementación de enfoques diferenciales asegurará un acceso equitativo a los servicios de salud para las poblaciones más vulnerables, contribuyendo así al aumento de la satisfacción, la confianza ciudadana y la calidad integral de la atención.

11. EVALUACION DIAGNOSTICO

La E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Padua, en el marco de su compromiso con la calidad, la humanización de la atención y la mejora continua de los servicios de salud, en este se constituye la base para la formulación e implementación del Plan de Servicio al Ciudadano, permitiendo orientar las acciones estratégicas de manera coherente con las expectativas y necesidades de los usuarios y la comunidad.

Desde el análisis de los procesos de atención al usuario, se identifica la necesidad de fortalecer la oportunidad y eficiencia en la prestación de los servicios, particularmente en los trámites administrativos, asignación de citas, orientación al usuario y tiempos de respuesta a las solicitudes ciudadanas. Estas situaciones impactan directamente la percepción de calidad y satisfacción de los usuarios, evidenciando la importancia de optimizar los flujos de atención y mejorar la coordinación entre las diferentes áreas del hospital.

En relación con la información y comunicación institucional, el diagnóstico

evidencia la necesidad de garantizar que los usuarios cuenten con información clara, suficiente y oportuna sobre los servicios ofrecidos, los procedimientos de atención, los derechos y deberes del paciente y los canales de atención disponibles. La falta de información adecuada puede generar confusión, inconformidades y barreras de acceso, por lo que se reconoce la importancia de fortalecer los mecanismos de divulgación y orientación al ciudadano.

Así mismo, se identifica la necesidad de consolidar una cultura institucional de servicio al ciudadano, basada en el trato digno, la empatía y el enfoque humanizado. Si bien el hospital cuenta con talento humano comprometido con la atención en salud, se hace necesario fortalecer de manera continua las competencias del personal en atención al usuario, comunicación efectiva y manejo adecuado de situaciones sensibles, con el fin de garantizar una experiencia positiva y coherente en todos los puntos de contacto con el ciudadano.

En cuanto a los mecanismos de participación ciudadana, el diagnóstico evidencia la necesidad de fortalecer los canales de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), asegurando su accesibilidad, divulgación y gestión oportuna. La adecuada atención y seguimiento de las PQRS se reconoce como una herramienta clave para la mejora continua, la transparencia institucional y el fortalecimiento de la confianza de los usuarios en la gestión del hospital.

Adicionalmente, se identifican necesidades relacionadas con el acceso equitativo a los servicios de salud, especialmente para poblaciones en condición de vulnerabilidad, tales como adultos mayores, personas con discapacidad, población rural y usuarios con barreras socioeconómicas o culturales. Estas necesidades resaltan la importancia de implementar enfoques diferenciales que permitan adaptar la atención a las particularidades de cada grupo poblacional.

En conclusión, se evidencia que La E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Padua, cuenta con bases sólidas para la prestación de servicios de salud, pero requiere fortalecer de manera sistemática sus procesos de servicio al ciudadano, comunicación, participación y humanización de la atención.

12. MARCO NORMATIVO

Ley 489 de 1998

Regula la organización y funcionamiento de las entidades del Estado y promueve la gestión orientada al servicio del ciudadano.

Ley 1437 de 2011

Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) Fortalece la relación Estado–ciudadano y regula la atención, trámites y actuaciones administrativas.

Ley 1755 de 2015

Regula el Derecho Fundamental de Petición y establece los lineamientos para la atención oportuna de solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).

Ley 1712 de 2014

Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Garantiza el acceso a la información pública y promueve la transparencia institucional.

Ley 1474 de 2011

Estatuto Anticorrupción, Fortalece los mecanismos de control, participación ciudadana y rendición de cuentas.

Ley 1757 de 2015

Promueve y regula la participación democrática de los ciudadanos en la gestión pública.

Decreto 1499 de 2017

Adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), estableciendo el Servicio al Ciudadano como una de sus dimensiones prioritarias.

Manual Operativo del MIPG – Función Pública

Define lineamientos para la implementación del servicio al ciudadano, la atención de PQRS, la medición de la satisfacción y la mejora continua.

CONPES 3649 de 2010

Establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, orientada a mejorar la calidad de la atención en las entidades públicas.

Decreto 2106 de 2019

Dicta normas para la simplificación, eliminación y racionalización de trámites, mejorando la experiencia del ciudadano.

Normatividad del sector salud aplicable

Incluye la Ley 1751 de 2015 (Ley Estatutaria de Salud) y demás disposiciones que garantizan la atención digna, oportuna y con enfoque diferencial en las entidades prestadoras de servicios de salud.

13. METAS Y MEDICIÓN

N.	Área / Estrategia	Objetivo	Meta	Procedimiento de Cumplimiento	Medición
1	Socialización y divulgación de derechos y deberes	Dar a conocer a los usuarios y funcionarios del hospital los derechos y deberes	Apropiación y conocimiento de los derechos y deberes en todos los usuarios y funcionarios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entregar y socializar la carta de derechos y deberes a colaboradores. 2. Entregar y socializar la carta de derechos y deberes a los usuarios. 3. Evaluar la comprensión de los derechos y deberes por parte de funcionarios y usuarios. 	Número de usuarios que respondieron bien la pregunta sobre los deberes y derechos de los usuarios en la Institución / Número total de usuarios socializados en deberes y derechos.

2	Análisis de PQRSF	Analizar y dar respuesta a las PQRSF de los usuarios teniendo en cuenta las manifestaciones recibidas en los diferentes canales de atención	Cumplimiento oportuno en la respuesta de PQRS según ABC de calidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apertura de buzones con participación de representantes de usuarios y calidad. 2. Cuantificación de PQRSF y elaboración de acta. 3. Tramite y respuesta escrita a cada PQRSF según el tipo de riesgo y tiempo establecido. 4. Notificación inmediata al usuario de la respuesta. 	Número de PQRS resueltas mensualmente dentro de los términos legales/total de PQRS recibidas por los diferentes canales de atención
3	Mediciones / Encuestas de satisfacción de los usuarios	Medir el porcentaje de satisfacción de los usuarios e identificar necesidades, expectativas y prioridades	Aumento gradual de la satisfacción del usuario mediante la generación de planes de mejora	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicación de encuestas a muestra representativa (10% atenciones del mes anterior). 2. Análisis cuantitativo y tabulación de resultados. 3. Socialización de resultados en comité de ética e integridad. 4. Elaboración de planes de mejora. 5. Seguimiento a los planes de mejora establecidos. 	Usuarios satisfechos con los servicios recibidos / el número de usuarios que respondieron la pregunta
4	Fomentar participación de los usuarios en procesos institucionales	Promover la participación de los grupos de valor en los procesos institucionales	Participación de la Asociación de Usuarios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar reuniones periódicas con la Asociación de Usuarios. 2. Capacitación en temas de interés general. 3. Documentación de participación y sugerencias para mejorar la gestión hospitalaria. 	No. Mesas de trabajo realizadas / No. Mesas programas en la vigencia

14. BENEFICIOS

La implementación y evaluación del Plan de Servicio al Ciudadano genera beneficios integrales que impactan positivamente a los usuarios, al talento humano y a la institución, contribuyendo al cumplimiento del derecho fundamental a la salud, al mejoramiento de la calidad del servicio y al fortalecimiento de la confianza entre el hospital y la comunidad.

- ✓ Mayor conocimiento de los derechos y deberes, lo que fortalece el empoderamiento del usuario y su participación en la atención en salud.
- ✓ Atención digna, respetuosa y humanizada, mejorando la experiencia del usuario durante su interacción con el hospital.
- ✓ Acceso a información clara y oportuna sobre servicios, trámites y canales de atención.
- ✓ Respuesta oportuna y efectiva a las PQRSF, generando confianza y percepción de transparencia institucional.
- ✓ Incremento en los niveles de satisfacción, al recibir una atención centrada en sus necesidades y expectativas.
- ✓ Mayor inclusión de poblaciones en condición de vulnerabilidad, reduciendo barreras de acceso a los servicios de salud.

15. EVALUACIÓN

Componente	Indicador	Meta	Fuente	Periodicidad
Derechos y deberes	% usuarios informados	> 80%	Registros SIAU	Mensual
PQRSF	% PQRSF respondidas a tiempo	> 90%	Base PQRSF	Mensual
Satisfacción	Nivel de satisfacción	> 95%	Encuestas	Mensual
Participación	N.º reuniones asociación usuarios	> 80%	Actas	Semestral

15. CONTROL DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	COMENTARIO
01	26/01/2026	Actualización para la vigencia 2026

Actualizado por: Nombre: LUISA FERNANDA CASTAÑEDA Cargo: Coordinadora oficina SIAU Firma	Fecha: 08/01/2026
Revisado por: Nombre: BLANCA NUBIA RODRÍGUEZ SÁEZ Cargo: Asesora de Calidad Firma	Fecha: 14/01/2026
Revisado por: Nombre: DIEGO FERNANDO MOMPOTES Cargo: Apoyo Profesional Planeacion Agremiado Firma:	Fecha: 19/01/2026
Aprobado por: Nombre: JOSÉ ANTONIO MUÑOZ PAZ Cargo: Gerente Firma	Fecha: 26/01/2026