



E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS  
NIT 846.000.471 – 5

**POLITICA DE ATENCION AL CIUDADANO**

Código: SIAU – M - 01

Versión: 01

Fecha Elaboración:  
13/07/2023

Página 1 de 8

# POLITICA DE ATENCION AL CIUDADANO

	<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<b>NOMBRE</b>	NELLY GAVIRIA	JEIMY CAICEDO	MAYELY MARTOS
<b>FIRMA</b>			
<b>CARGO</b>	TRABAJADORA SOCIAL	Auditor de calidad	Gerente

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SIAU – M - 01
	<b>POLITICA DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión: 01
		Fecha Elaboración: 13/07/2023 Página 2 de 8

## 1. OBJETIVO

Implementar en la E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS, las directrices e instrumentos básicos necesarios para la ejecución de la Política de Atención por medio de la gestión eficiente y efectiva para la atención al ciudadano, garantizando el reconocimiento de sus derechos y deberes, sus expectativas y necesidades.

## 2. ALCANCE

La gerencia de la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús y su equipo de trabajo, asumen el compromiso de brindar a los ciudadanos que atiende un servicio que garantice el reconocimiento de sus derechos y deberes, teniendo en cuenta sus requerimientos y cabal cumplimiento, bajo los principios de información clara, oportuna, veraz, eficiente, con transparencia, calidad y oportunidad, teniendo en cuenta las expectativas y necesidades de los usuarios a fin de garantizar la satisfacción por los servicios prestados. El hospital reconoce la necesidad de prestar un mejor servicio a los ciudadanos como función primordial para la ejecución de la misión, por lo tanto, pone a disposición la Política de Atención al Ciudadano, la cual es una herramienta útil para mejorar la manera de interactuar con los ciudadanos.

## 3. TALENTO HUMANO RESPONSABLE

La gerencia de la E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS: Responsable de gestionar los recursos para la implementación de la política de atención al ciudadano.

Es responsabilidad del líder del SIAU, Oficina de Trabajo social la correcta y completa implementación de las actividades que conforman La Política de Atención al ciudadano de la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús.

## 4. RECURSOS TECNOLOGICOS:

- PAGINA WEB INSTITUCIONAL
- LINEAS TELEFONICAS
- WHATSAPP

## 5. DEFINICIONES

- **ACCESIBILIDAD:** Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los profesionales, facilidad de acceso físico y telefónico. Es un componente de la calidad de servicio. Incluye aspectos como el horario de visitas, ubicación de pacientes y servicio al cliente interno y externo.
- **Alianza o Asociación de Usuarios:** Es una agrupación o asociación de usuarios del régimen subsidiado o contributivo, del sistema general de seguridad social en salud, que velaran por la calidad del servicio y la defensa del usuario.
- **Comité de Ética Hospitalaria:** Es una de las formas de participación en las instituciones prestatarias de los servicios de salud, sean públicas, mixtas o privadas que tiene por objetivo la protección de los derechos y deberes de los usuarios en materia de decisiones y clínicas y propender por la humanización en la atención en salud
- **ACTITUD:** disposición de una persona hacia algo o alguien. Es parecido al estilo y ambos pueden ser modificados.

*Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co) La  
 Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SIAU – M - 01
	<b>POLITICA DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión: 01
		Fecha Elaboración: 13/07/2023 Página 3 de 8

- **ATENCIÓN PERSONALIZADA:** Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.
- **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.
- **CALIDAD:** propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.
- **CALIDAD PERCIBIDA:** Básicamente consiste en la imagen o el concepto de la calidad de un servicio que tienen sus usuarios. Incluye aspectos científico técnicos, (fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia profesional...), aspectos relacionados con la relación y comunicación con los profesionales, (trato, amabilidad, capacidad de escucha, empatía, interés...) y aspectos sobre el entorno de la atención, ambiente, decoración y limpieza.
- **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:** Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden al Centro Hospitalario. Las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas; también se forman por lo que dicen los medios de comunicación. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.
- **FIABILIDAD:** Hacer las cosas bien a la primera. No cometer errores. Es un componente de la calidad de los servicios Hospitalarios.
- **GARANTÍA:** Acción y efecto de asegurar lo estipulado. MEJORA: Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los profesionales y de los usuarios.
- **ORIENTACIÓN AL USUARIO/ PACIENTE/ CLIENTE:** Se refiere a la forma en que están organizados Los servicios prestados por el Hospital San Jorge la cual 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.
- **PROFESIONAL:** Son todos y cada uno de los empleados públicos que desarrollan su trabajo en el Hospital médicos, enfermeras, auxiliares, técnicos, secretarías entre otros.
- **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/ CLIENTE:** Persona que utiliza, demanda y elige los servicios.
- **FELICITACIÓN – AGRADECIMIENTO:** Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.
- **QUEJA:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **RECLAMO:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la presentación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

*Calidad y Oportunidad en los Servicios*

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SIAU – M - 01
	<b>POLITICA DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión: 01
		Fecha Elaboración: 13/07/2023 Página 4 de 8

- ✓ **SUGERENCIA:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad

## 6. DESARROLLO DEL DOCUMENTO:

La E.S.E. Hospital Sagrado Corazón De Jesús, ofrece una atención integral y de calidad a sus clientes internos y externos, con el fin de mejorar su salud y bienestar, disponiendo de la tecnología médica y de profesionales idóneos. Teniendo en cuenta lo anterior, se hace necesario actualizar los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano, en el marco de las dimensiones establecidas en MIPG y su articulación con otras políticas de gestión y desempeño institucional.

### 6.1 COMPROMISO DE LA POLITICA:

La E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús, reconoce que la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario, es el objetivo principal de la calidad en la prestación de servicios de Salud, por tal razón, todos los funcionarios de la institución, cumplirán un papel fundamental en el servicio al cliente, teniendo en cuenta que sus acciones y actitudes reflejan la interiorización de los valores institucionales de la honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia, frente a la comunidad.

### 6.2 CANALES DE ATENCION E INFORMACION:

Los canales de atención son los medios, espacios, escenarios a través de los cuales los ciudadanos clientes, interactúan con las entidades públicas, para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad. El Hospital Sagrado Corazón de Jesús, 2 sedes en el casco urbano ubicados en el barrio la Parker vía al rosal y Barrio las américas y dispone de los siguientes canales de atención al ciudadano para que este ejerza su derecho a la participación:

MEDIO	ESCENARIO	HORARIO DE ATENCION
	Punto de atención al usuario SIAU.	Se dispone de horario de atención es de 7:00 am a 12 pm y de 2 pm a 5 pm para la atención al usuario.
	Líneas de atención al usuario SIAU.	Líneas de atención al usuario 3123506029 en horarios de 2 pm a 5 pm. <b>3208574436</b> en horarios 7 am a 11 am y de 2 pm a 5 pm. 3108993041 en horarios de 7 am a 11 am y de 2 a 5pm

### *Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co) La  
 Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SIAU – M - 01
	<b>POLITICA DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión: 01
		Fecha Elaboración: 13/07/2023 Página 5 de 8

	<p>Correo Institucional <b>Página Web:</b> <a href="mailto:trabajosocial@hospitalhormiga.gov.co">trabajosocial@hospitalhormiga.gov.co</a>  Ingresando al portal web de la entidad <a href="https://hospitalhormiga.gov.co/">https://hospitalhormiga.gov.co/</a></p> <p>Todos los días</p>
---	---

## 6.2 ACCIONES PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA POLITICA:

- ↗ Dar a conocer los canales de información y comunicación a los usuarios y al cliente interno.
- ↗ Actualizar permanentemente la Pagina Web y cartelera institucionales con la información.
- ↗ Informar al área de Atención al Usuario, sobre las actualizaciones o cambios de las distintas áreas para el flujo de información hacia el usuario.
- ↗ Mantener activa la línea telefónica según los horarios de atención.
- ↗ Informar a los usuarios sobre los medios para presentar una manifestación y los mecanismos de respuesta.

## 6.3 ESTRATEGIAS:

A partir de la elaboración de la política se han creado estrategias con el fin de mejorar la atención al ciudadano, entre ellas encontramos:

- ↗ Dar a conocer los canales de información y comunicación a los usuarios y al cliente interno.
- ↗ Informar al área de Atención al Usuario, sobre las actualizaciones o cambios de las distintas áreas para el flujo de información hacia el usuario.
- ↗ Mantener activa la línea telefónica según los horarios de atención.
- ↗ Documento detallado sobre la forma de atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas por los usuarios en la ESE Hospital Sagrado Corazón De Jesús, de conformidad con la normatividad vigente.

## 6.4 EVALUACION:

Para el cumplimiento de la política, los usuarios en general, a través de las encuestas de satisfacción y PQRSF evaluara los servicios y trámites administrativos que brinda la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús y el área de trabajo social realizara informes sobre estas evaluaciones a través de indicadores establecidos por normatividad 256 de 2016 e internos:

### *Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co) La  
Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SIAU – M - 01
	<b>POLITICA DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión: 01
		Fecha Elaboración: 13/07/2023 Página 6 de 8

#### INDICADORES:

1. Proporción de satisfacción global de usuarios de IPS: Número de usuarios que respondieron ¿muy buena? ¿o? ¿buena? a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS? / Número de usuarios que respondieron la pregunta.
2. Proporción de usuarios que recomendarían su IPS a un familiar o amigo: Número de usuarios que respondieron “Definitivamente sí” o “Probablemente sí” a la pregunta ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS / Número de usuarios que respondieron la pregunta.

#### 3. DESARROLLAR INDICADOR DE PQRS.

- ↗ Proporción de colaboradores que conocen manual de Atención al ciudadano: Número de Colaboradores evaluados que conocen Manual de Atención al Ciudadano / Número total de colaboradores evaluados \*100.
- ↗ Proporción de quejas y reclamos por trato del personal frente a las atenciones en el periodo: Número de quejas y/o reclamos presentados en contra del personal que atiende a los ciudadanos (trato inadecuado y/o Vulneración de Derechos / Número total de Atenciones en la vigencia x 100%

#### 7. PUNTOS DE CONTROL:

##### - Punto De Atención Al Ciudadano

El grupo de Sistema de información y Atención al Usuario SIAU está dispuesto a atender y resolver las solicitudes e inquietudes de los usuarios en la oficina de SIAU ubicada en el Barrio La Parker.

Horario: De lunes a viernes de 6:30 am a 12:00 pm y de 2:00 a 5:00 pm

- **Ventanilla De Radicación De Correspondencia:** La institución a través de la oficina de correspondencia física recibe mediante oficio impreso las solicitudes que los usuarios requieren realizar.

- **Buzones De P.Q.R.S.F.:** Ubicados en el área de Hospitalización, área de urgencias, área de Promoción y Mantenimiento, Consulta externa de nuestra institución.

#### 8. MARCO NORMATIVO:

- ↗ Constitución Política de 1991: ARTICULO 2: El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su POLITICA DE ATENCION AL CIUDADANO condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellos se cometan"
- ↗ Ley 1751 de 2015: (Ley Estatutaria de Salud) que consagra muchos derechos relacionados con una atención centrada en los usuarios.
- ↗ Decreto 780 de 2016: Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud.
- ↗ Resolución 429 de 2016: Ministerio de salud y Protección Social: Por medio de la cual se adopta la política de atención integral en salud.

*Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co) La  
 Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SIAU – M - 01
	<b>POLITICA DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión: 01
		Fecha Elaboración: 13/07/2023 Página 7 de 8

↗ Resolución 2063 de 2017: Ministerio de salud y Protección Social: Por medio de la cual se adopta la política de participación social en salud – PPSS.

## 9. BIBLIOGRAFIA:

- ↗ Ministerio de Salud y Protección Social (2013). ABC del Plan Decenal de Salud Pública.
- ↗ Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, Escuela Superior de Administración Pública. Guía de Servicio al Ciudadano.
- ↗ Constitución Política De Colombia 1991
- ↗ Ley 100 de 1993 Congreso de la República

COPIA CONTROLADA

*Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co) La  
 Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo