

	POLÍTICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: AU-SIAU-PO-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 22/10/2025
		Página 1 de 7

OBJETIVO GENERAL

Garantizar el acceso efectivo, oportuno, humanizado y de calidad de los ciudadanos a los servicios y trámites ofrecidos por el **Hospital San Vicente de Arauca E.S.E.**, asegurando la atención integral, el respeto por sus derechos y la satisfacción de sus necesidades en todos los escenarios de relacionamiento con la institución.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Garantizar una atención humanizada, oportuna y eficaz a todos los ciudadanos y usuarios, fortaleciendo la confianza y satisfacción frente a los servicios prestados por el hospital.
- Promover una cultura institucional de servicio, basada en la amabilidad, el respeto, la empatía y la vocación de atención al usuario en todos los niveles de la organización.
- Fortalecer los canales de atención presencial, telefónica y virtual, asegurando su accesibilidad, eficiencia y cobertura para todos los ciudadanos, incluidos aquellos en condiciones de vulnerabilidad.
- Cumplir con los tiempos de respuesta establecidos para la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), conforme a la normatividad vigente.
- Garantizar la transparencia y el acceso a la información pública, facilitando la comprensión de los trámites, servicios y derechos de los ciudadanos.
- Fomentar la participación ciudadana y el control social, a través de mecanismos como audiencias públicas, rendición de cuentas y buzones de participación.
- Implementar estrategias de mejora continua del servicio, con base en los resultados de los indicadores de satisfacción, las encuestas de percepción y el análisis de las PQRSD.
- Capacitar permanentemente al talento humano en competencias blandas, atención al usuario, comunicación asertiva y gestión del servicio.
- Monitorear y evaluar el desempeño institucional frente a los indicadores de servicio al ciudadano, para orientar decisiones y acciones correctivas o preventivas.

ALCANCE

Esta política aplica a todos los servidores públicos, contratistas y colaboradores del Hospital que intervienen en la atención, orientación, prestación de servicios de salud, trámites, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias (PQRSD) y demás interacciones con los ciudadanos.

RESPONSABLES:

Alta Dirección

- Aprobar y divulgar la Política de Servicio al Ciudadano.
- Garantizar los recursos humanos, técnicos y financieros necesarios para su ejecución.

	POLÍTICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: AU-SIAU-PO-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 22/10/2025
		Página 2 de 7

- Velar porque la atención al ciudadano se articule con los objetivos institucionales y el MIPG.
- Presentar informes de avance y resultados ante la Junta Directiva y entes de control.

Líder de Servicio al Ciudadano o Atención al Usuario

- Coordinar la implementación de la política, manuales y protocolos de atención.
- Gestionar los canales de atención presencial, telefónico y virtual.
- Consolidar y analizar la información proveniente de las PQRS, encuestas de satisfacción y auditorías.
- Proponer acciones de mejora orientadas a la experiencia del usuario.
- Elaborar informes periódicos sobre indicadores y avances de la política.

Líder de Planeación / MIPG

- Asegurar que la política esté alineada con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- Monitorear el cumplimiento de los indicadores de servicio al ciudadano y consolidarlos en los reportes institucionales.
- Coordinar con el área de calidad y talento humano los planes de mejora derivados de los resultados de atención.

Líder de Talento Humano

- Incluir en los programas de capacitación el desarrollo de competencias en atención al ciudadano y servicio humanizado.
- Promover la cultura del servicio, la empatía y la comunicación efectiva entre los funcionarios.
- Realizar seguimiento al desempeño del personal frente a los estándares de servicio.

Líder de Mejoramiento Continuo- Calidad

- Incorporar la política dentro del Sistema de Gestión de la Calidad y el SGI (si aplica).
- Realizar auditorías internas y seguimiento a los compromisos derivados de las encuestas de satisfacción y PQRS.
- Asegurar la mejora continua de los procesos relacionados con la atención al ciudadano.

Líderes de procesos Asistenciales y Administrativos

- Garantizar la aplicación de los protocolos de atención humanizada en sus áreas.

	POLÍTICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: AU-SIAU-PO-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 22/10/2025
		Página 3 de 7

- Responder de manera oportuna y adecuada a las solicitudes y requerimientos de los usuarios.
- Reportar al área de atención al ciudadano las acciones de mejora implementadas.

Todos los Servidores Públicos y Contratistas

- Cumplir con los principios, lineamientos y valores definidos en la Política de Servicio al Ciudadano.
- Brindar atención respetuosa, empática y oportuna a los usuarios.
- Promover la imagen institucional positiva y el compromiso con la satisfacción ciudadana.

MARCO LEGAL

- 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.
- 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
- Resoluciones 3280 de 2018 y 276 de 2019: Ministerio de salud y Protección Social (RIAS),
- Resolución 5095 de 2018 Ministerio de salud y Protección Social: Por la cual se adopta el manual de acreditación en salud ambulatorio y hospitalario de Colombia.
- Que el decreto 2623 de 2009 “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.
- Que el ARTÍCULO 2.2.22.2.1. del decreto 1499 de 2017 establece las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional, dentro de la cual hace parte la política de Servicio al Ciudadano objeto de la presente resolución.

COMPROMISO DE LA ENTIDAD CON LA POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

El Hospital San Vicente de Arauca se compromete con sus grupos de valores tener un proceso de atención y servicios enfocado en un mejoramiento continuo sostenible, humanizado, apoyados en un talento humano competente, un ambiente físico óptimo en cumplimiento de los requisitos legales aplicables, enfocando en perfeccionar los canales de información hacia nuestra comunidad.

Este compromiso es liderado por la Alta Dirección y compartido por todos los niveles de la organización, como parte integral de la misión institucional y del mejoramiento continuo y basado en los siguientes principios

	POLÍTICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: AU-SIAU-PO-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 22/10/2025
		Página 4 de 7

- Respeto y dignidad: Trato amable, justo y equitativo a todos los usuarios.
- Transparencia: Acceso a la información clara, veraz y oportuna.
- Eficiencia y eficacia: Uso adecuado de los recursos y cumplimiento de los tiempos de respuesta.
- Empatía: Comprensión de las necesidades y expectativas del ciudadano.
- Participación ciudadana: Promoción de espacios de diálogo y control social.
- Mejora continua: Evaluación permanente de la satisfacción ciudadana y de los canales de atención.
- Accesibilidad: Garantía de atención inclusiva y sin barreras para toda la población.

ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA DE PRESTACION DE SERVICIOS

La política de Servicio al Ciudadano del Hospital San Vicente de Arauca se fundamenta en la normatividad vigente que orientan la gestión pública, la transparencia, el servicio con calidad y la participación ciudadana.

El Hospital San Vicente de Arauca con el propósito de dar cumplimiento a la implementación de la Política de servicio al Ciudadano, estableció las siguientes acciones:

- Optimizar los mecanismos de Sistema de Información y Atención al Usuario, SIAU, asegurando su adecuada aplicación
- Mantener una aplicación efectiva de los requisitos de habilitación de servicios de manera que estos se materialicen en un servicio de calidad.
- Asegurar la comunicación e información de los derechos y deberes del paciente.
- Garantizar al usuario de los Servicios del Hospital San Vicente el cumplimiento de los Derechos y Deberes como pacientes, además de asegurar su socialización.
- Disminuir las barreras de acceso al servicio y mantener controlados los riesgos relacionados a este tema
- Realizar la medición de satisfacción de los usuarios y de la demanda insatisfecha.
- Fortalecer los controles para evitar los riesgos de corrupción que estén asociados a la prestación de servicios de salud.
- Fortalecer los mecanismos de humanización del paciente y asegurar su aplicación.
- Agilizar la respuesta a los requerimientos, solicitudes, quejas y reclamos de los usuarios en el marco de la eficacia de los procedimientos.
- Mantener los canales de atención, información y atención al ciudadano de manera eficientes, con una premisa de un servicio fundamentado en una comunicación asertiva
- Mantener un lenguaje claro hacia el paciente, acompañante y/o familiares.

	POLÍTICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: AU-SIAU-PO-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 22/10/2025
		Página 5 de 7

- Mantener en práctica los compromisos de trato digno, no diferencial o preferencial en los servicios prestados.
- Apoyo en la puesta en marcha en cuanto a la disminución de la brecha de calidad esperada y calidad observada de los servicios.

COMUNICACIÓN

La divulgación de la Política de Integridad debe ser transmitida e implementada a través de las diferentes dependencias y procesos mediante:

- Página Web
- Correo institucional
- Cartelera Informativa
- Comités de gestión y desempeño Institucional
- Procesos de Inducción y Reinducción

MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

La Política de Prestación de Servicios será medida a través del seguimiento y análisis de los resultados obtenidos en los indicadores definidos para tal fin, los cuales permitirán verificar el cumplimiento de los objetivos, la calidad, la eficiencia y la accesibilidad en la prestación de los servicios.

- Indicadores de Accesibilidad.
- Indicadores de Oportunidad.
- Indicadores de Calidad.
- Indicadores de Eficiencia.
- Indicadores de Enfoque Humanizado.
- Indicadores Seguridad del Paciente.

EVIDENCIAS O DOCUMENTOS DE APLICACIÓN DE LA POLÍTICA EN LA E.S.E

- Procedimientos de Siau.
- PAMEC implementado.
- Derechos y deberes del paciente.
- Carta del trato digno al usuario.
- Caracterización del SIAU.
- Control y seguimiento de PQRSD.

	POLÍTICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: AU-SIAU-PO-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 22/10/2025
		Página 6 de 7

- Satisfacción del Usuario.
- Política de participación ciudadana.
- Actividades de información y capacitación al paciente.
- Plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

PARTES INTERESADAS QUE INTERVIENEN EN LA POLÍTICA.

- Alta Dirección.
- Grupos de Valor.
- Líderes de Proceso.
- Funcionarios.
- Contratistas.
- Entes de Control.

MECANISMOS DE MEDICIÓN DE LA POLÍTICA

La evaluación de la política de servicio al Ciudadano se evalúa principalmente en la dimensión 6: “Gestión con Valores para Resultados”. Del Modelo Integrado de planeación y gestión MIPG. dentro de esta dimensión se encuentra la Política de Servicio al Ciudadano, junto con las de: Integridad, Transparencia, Participación Ciudadana y Lucha contra la Corrupción

La Política de Servicio al Ciudadano busca que las entidades diseñen, implementen y evalúen estrategias y canales de atención que respondan a las necesidades de los ciudadanos, bajo criterios de calidad, accesibilidad, oportunidad, empatía y satisfacción.

INDICADOR PARA MEDIR POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

INDICADOR	FÓRMULA
Medición del Índice de desempeño institucional de Servicio al Ciudadano	Resultados Cuestionario FURAG
Resultado PAMEC	Ponderado Resultado PAMEC
PQRS	(PQRS recibidas/PQRS gestionadas efectivamente)
Satisfacción	Nivel de Satisfacción del usuario

	POLÍTICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: AU-SIAU-PO-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 22/10/2025
		Página 7 de 7

CONTROL DEL DOCUMENTO

El presente documento deberá reposar en la siguiente ruta: Z:\BIBLIOTECA HSVA\1. MANUAL DE DOCUMENTOS HSVA\2. PROCESOS MISIONALES\5. ATENCIÓN AL USUARIO\5.1 SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO\POLITICA

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSION	FECHA APROBACIÓN			MOTIVO
	DIA	MES	AÑO	
01	19	08	2021	Creación del Documento
02	22	10	2025	Actualización del documento, actualización del código antes GIU-CM-PC-01

ELABORÓ Y/O ACTUALIZÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NOMBRE: Ligia Orjuela Gómez	NOMBRE: Erika Carracal Carrascal Ludy Suarez Acosta	NOMBRE: Comité institucional de Gestión y Desempeño.
CARGO: Profesional de apoyo Calidad	CARGO: Subdirectora Administrativa Líder de Medjoramiento Continuo Líder de Mejoramiento Continuo	Acta No. 05 del 2025
FECHA: 13/10/2025	FECHA: 15/10/2025	FECHA: 22/10/2025