

	POLÍTICA DE PRESTACION DE SERVICIOS	CÓDIGO: DE-DI-PO-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 26/08/2025

POLITICA DE PRESTACION DE SERVICIOS

ESE – Hospital San Vicente de Arauca de Arauca

Direccionamiento Estratégico

Dirección

Arauca, agosto de 2025

Calle 15 No. 16-17 Esquina, Arauca, Arauca | Teléfono: (607) 885 0030

Correo electrónico: contactenos@hospitalsanvicente.gov.co

Página Web: <https://www.hospitalsanvicente.gov.co/>

Página 1 de 9

 H O S P I T A L SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E	POLÍTICA DE PRESTACION DE SERVICIOS	CÓDIGO: DE-DI-PO-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 26/08/2025

OBJETIVO GENERAL

Garantizar la prestación de servicios de salud integrales, humanizados, seguros y oportunos, centrados en el usuario y su familia, orientados a mejorar el acceso y calidad de la atención en salud en correspondencia con la Política Nacional de Prestación de Servicios de Salud, la Política de Atención Integral en Salud y el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad (SOGC).

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Promover la atención centrada en el usuario y su familia, con enfoque de derechos, humanizado y diferencial.
2. Garantizar el acceso, oportunidad y continuidad de los usuarios a los servicios de salud.
3. Fortalecer la accesibilidad a los servicios de salud, eliminando barreras físicas, administrativas y culturales.
4. Asegurar el cumplimiento de guías de práctica clínica basadas en evidencia científica, protocolos y procedimientos de atención, que minimicen los riesgos de la atención en salud.
5. Implementar acciones de mejora continua mediante el monitoreo de indicadores de calidad y seguridad del paciente.
6. Fomentar la articulación y el trabajo en equipo interdisciplinario para garantizar la integralidad en la atención.
7. Cumplir con la normatividad vigente, incluyendo los requisitos del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad (SOGC) y demás disposiciones del sistema de salud.
8. Optimizar el uso de los recursos disponibles, buscando eficiencia en la gestión y sostenibilidad financiera de la institucional.

ALCANCE

La política de prestación de servicios aplica a todos los funcionarios y contratistas asistenciales y administrativos que desarrollen actividades para los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación del Hospital San Vicente de Arauca E.S.E, que inicia con la atención a los usuarios desde el ingreso a la entidad por los servicios de urgencias, consulta externa y cirugía hasta su egreso, extendiéndose a los grupos de valor a través del portafolio de servicios ofertado.

 H O S P I T A L SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E	POLÍTICA DE PRESTACION DE SERVICIOS	CÓDIGO: DE-DI-PO-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 26/08/2025

RESPONSABLES:

Alta Gerencia (Junta Directiva, Director, Subdirectores):

La Alta Gerencia lidera el compromiso institucional con la calidad, eficiencia y accesibilidad, garantizando que estas dimensiones estén integradas en la planeación estratégica, recursos, cultura y procesos, con el propósito de ofrecer servicios de salud accesibles, seguros, oportunos y centrados en el usuario, cuyos roles serán:

- Definir, aprobar y liderar la Política de Prestación de Servicios en la institución.
- Proporcionar los recursos necesarios para la implementación de la política.
- Asegurar los recursos humanos, financieros y logísticos para la operativización de los servicios ofertados.
- Garantizar el cumplimiento de los principios de calidad, seguridad, humanización y oportunidad.
- Promover la cultura organizacional centrada en el usuario y la mejora continua.
- Ejercer liderazgo estratégico para integrar la política en todos los niveles de la institución.

Líder de Calidad:

El Área de Calidad asegura que los servicios sean de alta calidad, maximizando la eficiencia y garantizando accesibilidad para todos los usuarios, mediante la implementación de sistemas de gestión, indicadores de resultados y estrategias de mejora continua, cuyos roles serán.

- Elaborar y/o actualizar la política de calidad
- Garantizar la implementación, seguimiento a indicadores y mejora continua de la política.
- Evaluar el cumplimiento del sistema único de habilitación para la prestación de servicios de salud.
- Promover la capacitación, la cultura de calidad y la seguridad del paciente.

Líderes de los procesos, funcionarios y Contratistas:

Su rol será:

Calle 15 No. 16-17 Esquina, Arauca, Arauca | Teléfono: (607) 885 0030

Correo electrónico: contactenos@hospitalsanvicente.gov.co

Página Web: <https://www.hospitalsanvicente.gov.co/>

Página 3 de 9

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	POLÍTICA DE PRESTACION DE SERVICIOS	CÓDIGO: DE-DI-PO-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 26/08/2025

- Implementar protocolos, procedimientos y guías de práctica clínica, alineados con la política institucional de prestación de servicios.
- Aplicar prácticas seguras que se anticipen a los riesgos y se promueva una cultura de seguridad del paciente en coherencia con la política de prestación de servicios.
- Liderar equipos de mejora continua y participa en auditorías internas enfocadas en la seguridad del paciente y satisfacción del usuario.
- Aplicar el contenido de la política de prestación de servicios en su quehacer diario.
- Promover una cultura de la política de prestación de servicios de calidad institucional mediante liderazgo personal y apoyo a su equipo en la consecución de metas.

Área de Planeación

- El área de planeación garantiza que la política de prestación de servicios esté incorporada al Plan Operativo Anual Estratégico del Hospital San Vicente mediante metas, indicadores y seguimiento continuo que apoye la calidad, eficiencia y sostenibilidad de los servicios.

MARCO LEGAL

- Ley 100 de 1993 Creación del Sistema de Seguridad Social Integral.
- Ley 1438 de 2014 Reforma General al Sistema de Seguridad Social en Salud.
- Decreto 1011 de 2006 por el cual se establece el SOGCS.
- Ley 1122 de 2007, modifica al Sistema General de Seguridad Social en Salud y busca mejorar la prestación de servicios.
- Ley 1751 de 2015 (Ley Estatutaria de Salud), establece el derecho fundamental a la salud, define sus principios y establece mecanismos para su protección.
- Decreto 780 de 2016 Decreto Único Reglamentario.
- Resolución 256 de 2016 Indicadores para el monitoreo de la calidad en salud.
- Resolución 00408 de 2018 modifica la Resolución 710/2012 y 743/2013.
- Resolución 3100 de 2019 habilitación de servicios y REPS.
- Decreto 1599 de 2022, define los lineamientos para la operación de la PAIS,

 H O S P I T A L SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	POLÍTICA DE PRESTACION DE SERVICIOS	CÓDIGO: DE-DI-PO-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 26/08/2025

incluyendo la gestión por áreas geográficas para reducir las brechas de inequidad en el acceso a los servicios.

- Política de Atención Integral en Salud (PAIS), es el marco de referencia para la organización de los servicios de salud, promoviendo la atención integral, la prevención, la promoción y la rehabilitación.

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

El Hospital San Vicente de Arauca E.S.E., se compromete a prestar servicios de salud integrales, oportunos, seguros, humanizados y de calidad, con el propósito de satisfacer las necesidades de los usuarios mediante la implementación de la Política de Prestación de Servicios, basados en procesos de mejora continua y autocontrol, que minimicen los riesgos para nuestros usuarios, trabajadores y comunidad en general, asignando los recursos necesarios y promoviendo una cultura centrada en el usuario y su familia.

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 en la atención en salud.

ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA DE PRESTACION DE SERVICIOS

La Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Arauca con el propósito de dar cumplimiento a la implementación de la Política de la Prestación de Servicios, se fundamenta en los tres ejes estratégicos de la Política Nacional de Prestación de Servicios: Accesibilidad, Calidad y Eficiencia y establece las siguientes acciones:

- Adoptar y mantener actualizada la política de prestación de servicios.
- Publicar la política en medios institucionales (Página web, intranet, carteleras, correos).
- Realizar jornadas de socialización de la política con todo el personal institucional.
- Revisar y actualizar los procesos institucionales para que estén alineados con la política.
- Incluir estándares de atención centrada en el usuario.

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	POLÍTICA DE PRESTACION DE SERVICIOS	CÓDIGO: DE-DI-PO-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 26/08/2025

- Socializar el manual del usuario con el fin de que esté informado sobre los canales de comunicación y servicios al usuario y/o ciudadano.
- Definir e implementar indicadores para medir la aplicación y resultados de la política.
- Realizar planes de mejora continua y establecer seguimientos para su cumplimiento.
- Garantizar recursos humanos, tecnológicos, físicos, insumos y financieros necesarios para asegurar la prestación de servicios.
- Aplicar encuestas de satisfacción y usar resultados para establecer acciones de mejora.
- Realizar seguimiento al cumplimiento de los indicadores accesibilidad, oportunidad, calidad, eficiencia, enfoque humanizado y seguridad del paciente.
- Aplicar la política de Humanización al interior de la Institución.

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

COMUNICACIÓN

La divulgación de la Política de prestación de servicios se hará a través de todos los medios establecidos por la entidad y debe ser publicada en la página web de la entidad, transmitida e implementada por medio de las diferentes dependencias que

Calle 15 No. 16-17 Esquina, Arauca, Arauca | Teléfono: (607) 885 0030

Correo electrónico: contactenos@hospitalsanvicente.gov.co

Página Web: <https://www.hospitalsanvicente.gov.co/>

Página 6 de 9

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	POLÍTICA DE PRESTACION DE SERVICIOS	CÓDIGO: DE-DI-PO-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 26/08/2025

conforman la estructura organizacional de la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Arauca.

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

- Acto Administrativo de adopción y/o acta de comité de aprobación.
- Registro de capacitaciones al personal sobre la política de calidad.
- Procedimientos, protocolos y manuales alineados con los principios de la política.
- Resultado de medición, seguimiento y resultados de indicadores asistenciales, según normatividad como son los de Resolución 256 de 2016, Resolución 408 de 2018, Resolución 1552 de 2013, Decreto 2193 de 2004. Y demás indicadores de gestión que implemente la entidad para medir accesibilidad, oportunidad, eficiencia y calidad.

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 prestación de servicios se evalúa principalmente en la dimensión del Direccionamiento Estratégico y Planeación del **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)**, debido a que esta dimensión se enfoca en definir, implementar, hacer seguimiento y evaluar las políticas institucionales y los planes que orientan la gestión pública, como lo es la política de prestación de servicios.

También puede tener relación con:

- Dimensión 5: Gestión con Valores para el Resultado: ya que busca asegurar que la entidad oriente su gestión al logro de resultados para los ciudadanos, donde la calidad en la prestación de servicios es clave.

Calle 15 No. 16-17 Esquina, Arauca, Arauca | Teléfono: (607) 885 0030

Correo electrónico: contactenos@hospitalsanvicente.gov.co

Página Web: <https://www.hospitalsanvicente.gov.co/>

Página 7 de 9

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	POLÍTICA DE PRESTACION DE SERVICIOS	CÓDIGO: DE-DI-PO-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 26/08/2025

- Con Dimensión 6: Evaluación de Resultados: ya que esta dimensión también es relevante, porque allí se hace seguimiento y evaluación al cumplimiento de metas, objetivos y resultados de las políticas

INDICADOR PARA MEDIR POLITICA DE PRESTACION DE SERVICIOS

Nombre del Indicador	Cumplimiento de la Política de Prestación de Servicios
Objetivo	Medir el nivel de implementación efectiva de las acciones definidas en la política de prestación de servicios.
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ de acciones implementadas} / \text{Total de acciones programadas en la política}) \times 100$
Unidad de medida	Porcentaje (%)
Meta esperada	$\geq 90\%$
Frecuencia de medición	Trimestral / Semestral
Fuente de datos	Plan de acción de la política, informes de seguimiento, actas de comité.
Responsable	Coordinador de calidad / Líder de prestación de servicios

MONITOREO Y EVALUACIÓN. La subgerencia científica y los líderes de los servicios realizarán monitoreo y evaluación de la política de la prestación de servicios de salud mediante indicadores de gestión, procesos y resultados de manera mensual y trimestral.

Indicadores de Monitoreo, seguimiento y control.

- Indicadores de producción
- Experiencia en la atención resolución 0256 de 2016
- Seguridad del paciente resolución 0256 de 2016
- Efectividad clínica resolución 0256.
- Indicadores de Calidad según 408 de 2018

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	POLÍTICA DE PRESTACION DE SERVICIOS	CÓDIGO: DE-DI-PO-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 26/08/2025

CONTROL DE DOCUMENTO				
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN			MOTIVO
	DÍA	MES	AÑO	
01	05	10	2022	Creación del documento
02	26	08	2025	Se actualiza el documento en general. Se cambia codificación siguiendo los lineamientos del instructivo de elaboración de documentos y registros. Código anterior GDE-SC-PO-001 código actual DE-DI-PO-01

ELABORÓ Y/O ACTUALIZÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NOMBRE: Ligia Orjuela Gómez	NOMBRE: Diana Franco Zambrano Ludy Suarez Acosta	NOMBRE: Comité institucional de Gestión y Desempeño.
CARGO: Profesional de apoyo Calidad	CARGO: Subdirectora Científica Líder de Mejoramiento Continuo	Acta No. 004 del 2025
FECHA: 28/07/2025	FECHA: 18/08/2025	FECHA: 26/08/2025