



POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código: PLT-SIAU-PDSC-35

Versión: 1

Fecha: 4/02/2022

POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Año 2021

Mayo de 2021



INTRODUCCIÓN

El gobierno nacional ha buscado a través de la formulación de políticas en todos los frentes de la administración pública generar una cultura de servicio al ciudadano; es por esto que la ESE HOSPITAL LOCAL CARTAGENA DE INDIAS define la Política de Servicio al Ciudadano de conformidad con la misión de la entidad para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos a través de la formulación, adopción, liderazgo y coordinación de políticas, programas y proyectos, así como por su condición de exigencia, cumplimiento y seguimiento imperativo por parte del marco jurídico colombiano que así lo establece.

Teniendo en cuenta la naturaleza de esta política y su característica de transversalidad a todas las áreas de la Entidad, cada servidor público como quiera que sus actuaciones se deben orientar hacia el interés general que no es nada más que el cumplimiento de los fines del estado, desempeñan un papel fundamental en el desarrollo de esta política al estar facultados para proporcionar la información de los planes, programas, proyectos, trámites y servicios ofrecidos por la ESE HLCl y de esta forma conformar un solo frente cuyo objetivo principal es el de atender, orientar y brindar un servicio que realmente satisfaga al ciudadano.

Igualmente, en el diseño de esta política se tuvieron en cuenta los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, con sus componentes de mejora de procesos y procedimientos, cultura de servicio al ciudadano, mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica, medición de la calidad del servicio e información confiable.

Lo anterior trae consigo que la Política de Servicio al Ciudadano sea liderada por el Grupo de Atención al Ciudadano de la ESE HLCl, entendida como una función integral y transversal que compromete a todos los servidores públicos, personal en misión, contratistas y pasantes de la entidad; un recurso de humano más cualificado, una articulación entre las diferentes áreas, dependencias y grupos de la ESE HLCl; un compromiso expreso de la alta dirección y gestión de recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas. Todo en búsqueda de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo al portafolio de trámites y servicios de la entidad, dentro de los principios de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad definidos y establecidos en el marco jurídico colombiano.



MARCO JURÍDICO CONSTITUCIONAL Y NORMATIVO

Definir la Política de Servicio al Ciudadano implica identificar el marco jurídico que le da fundamento, y la inclusión de las normas de rango legal constituidas para tal fin, cuya finalidad es generar una cultura de servicio al ciudadano en el marco de la eficiencia y transparencia del servicio. A continuación, se incluye una breve descripción del contenido de la norma:

Constitución Política de Colombia

Los artículos de la Constitución Política de Colombia de 1991, aplicables a la presente política son:

Constitución Política de Colombia de 1991	
Artículo	Descripción
1	Colombia es un Estado Social de Derecho, principio fundante donde todas las actividades estatales y particulares deben ser pensadas en función de este; la preservación continua del principio democrático y la participación ciudadana se fundamentan en el respeto de la dignidad humana, donde el servicio al ciudadano se enmarca dentro de las condiciones sociales.
2	Entre los fines esenciales del Estado, se encuentra el servicio a la comunidad, para facilitar y fomentar la participación de los ciudadanos en las distintas esferas de la administración pública.
13	Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán el mismo trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos libertades y oportunidades sin discriminación alguna. La condición de ser humano exige a la administración pública un tratamiento diferente a personas que de acuerdo con sus condiciones hacen razonable la distinción.
20	Se garantiza a todas las personas la libertad de informar y recibir información veraz e imparcial por parte del Estado.
23	Derecho de Petición. Cada respuesta debe ser oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente con lo solicitado y ser puesta en conocimiento del peticionario dentro de los términos establecidos por la Ley.
74	Se establece el derecho que tienen las personas a acceder a documentos públicos con excepción a aquellos casos que prevé la ley.
79	Cuando exista una situación que pueda afectar la calidad de vida del ciudadano, la administración debe garantizar la participación de la comunidad en las decisiones que esta adopte o pueda tomar.
209	El Estado tiene a su cargo el ejercicio de la función administrativa estatal, donde la búsqueda y el logro de los intereses generales imponen a las autoridades una gestión objetiva mediante la Observancia de los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.



Normas de Rango Legal

En este aparte se realiza la compilación de las normas vigentes relacionadas con el servicio al ciudadano:

Norma Número	Descripción
Ley 962 de 2005	Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos y se establece la obligación de la observancia de los principios rectores de la política de racionalización, estandarización y automatización de trámites, a fin de evitar exigencias injustificadas a los administrados.
Decreto 2623 de 2009	Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano.
Ley 1437 de 2011	Expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en sus artículos 7, 8 y 9 destaca los deberes de las autoridades en la atención al público, el deber de información al público y el deber de recibir y dar respuesta a las peticiones respetuosas de los ciudadanos.
Ley 1474 de 2011	Establece que en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
Decreto 019 de 2012	Tiene finalidad proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades y facilitar las relaciones de los particulares con la administración pública de conformidad con los principios y reglas previstos en la Constitución Política y la ley.
Decreto 2482 de 2012	Se establece la adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, como instrumento de articulación y reporte de la planeación.
Ley Estatutaria 1581 de 2012	Desarrolla el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.
CONPES 3785 de 2013	Propende mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional y sus capacidades para atender oportuna y con calidad los requerimientos de información, el acceso a la información, a los trámites y servicios de la Rama Ejecutiva de la Administración por parte de los ciudadanos.
Ley 1712 de 2014	Crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
Ley 1755 de 2015	Regula el Derecho Fundamental de Petición por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma, sustituyendo un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
Ley Estatutaria 1757 de 2015	Promueve, protege y garantiza modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y así mismo a controlar el poder político, mediante los mecanismos de participación ciudadana.

	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PLT-SIAU-PDSC-35
		Versión: 1
		Fecha: 4/02/2022

Decreto 1499 de 2017	Modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos.
Ley 1955 de 2019	Se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad". Establece las bases de legalidad, emprendimiento y equidad que permitan lograr la igualdad de oportunidades para todos los colombianos. Incluye un conjunto de pactos transversales que hacen posible el logro de una mayor equidad de oportunidades para todos.
Decreto 2106 de 2019	Se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública

Modelo Integrado de Planeación y Gestión: Política de Servicio al Ciudadano

El modelo Integrado de Planeación y Gestión conforme lo dispuesto en el Decreto 1499 de 2017, es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

Una de las políticas de Gestión y Desempeño que integran este modelo es la Política de Servicio al Ciudadano, la cual busca facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales.¹

Dentro de los requerimientos de la política anteriormente mencionada se encuentran los siguientes:

1. Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 3. Departamento Administrativo de la Función Pública

- **Arreglos institucionales:** Los cuales se refieren a los ajustes y acuerdos requeridos, al interior la entidad, para una adecuada prestación del servicio al ciudadano. En este sentido, el ministerio debe proveer y promover la adopción de acuerdos, políticas, planes, acciones y una estructura organizacional que facilite la implementación de estrategias y toma de decisiones para asegurar que el servicio al ciudadano sea respetuoso, oportuno, eficiente y de calidad.
- **Procesos y procedimientos:** Hace referencia a los requerimientos de gestión documental, mejora y racionalización de trámites que permita precisar y estandarizar la relación bilateral entre el ciudadano y la entidad.

¹ Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 3. Departamento Administrativo de la Función Pública



POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código: PLT-SIAU-PDSC-35

Versión: 1

Fecha: 4/02/2022

- Talento humano: Componente fundamental para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano. El ministerio debe implementar acciones de cualificación e incentivo dirigidas los servidores públicos, contratistas y pasantes, independientemente del área o dependencia en la cual desarrollen sus funciones, que reconozcan la relevancia de su labor y desarrollen habilidades que les permitan mejorar su desempeño en la prestación del servicio al ciudadano.
- Cobertura: Trata de la gestión y el fortalecimiento de los canales de atención con los que cuentan las entidades para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés.
- Certidumbre: Se enfoca en asegurar la claridad y cumplimiento en las condiciones de la prestación del servicio.
- Cumplimiento de expectativas: Consiste en el conocimiento profundo de las características, necesidades, preferencias y expectativas de los ciudadanos y usuarios, con el fin de que las entidades adecúen su oferta, sus canales, sus horarios, sus comunicaciones, y demás aspectos del servicio prestado, de tal manera que se cumplan las expectativas de los ciudadanos y mejore su confianza y satisfacción frente a la oferta del Estado.

A partir de lo anterior, se evidencia la necesidad de formular una política institucional de servicio al ciudadano que soporte y defina de manera detallada la implementación de estos requerimientos conforme las necesidades del ministerio.

Conceptos Generales

- Servicio al ciudadano. Derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer sus necesidades.²
- Ciudadano: Toda persona miembro activo del Estado, titular de derechos políticos, así como de deberes y sujeto a las leyes del Estado
- Grupos de interés: Ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad.
- Trámite: Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir una obligación prevista o autorizada por la ley.
- Servicio (Otros Procedimientos Administrativos - OPA): Conjunto de actividades que buscan proporcionar valor agregado a los usuarios, al ofrecer un beneficio o satisfacer sus necesidades.

² Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 3. Departamento Administrativo de la Función Pública



POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código: PLT-SIAU-PDSC-35

Versión: 1

Fecha: 4/02/2022

- Caracterización de ciudadanos: Identificación de las particularidades, necesidades, expectativas y preferencias de los ciudadanos o usuarios con el fin de adecuar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano (procesos y procedimientos, procesos de cualificación de servidores públicos, oferta de canales de atención y de información) para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado.³
- Accesibilidad a espacios físicos: Condición de posibilidad de acceso y salida suministrado por edificaciones por parte de personas, con independencia de su discapacidad, edad o género.
- Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión FURAG: Herramienta a través de la cual se capturan, monitorean y evalúan los avances en la implementación de las políticas de desarrollo administrativo de la vigencia anterior al reporte.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG: Marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades públicas.
- Seguimiento: Conjunto de acciones que permiten comprobar en qué medida se cumplen las acciones y metas propuestas.
- Monitoreo: Proceso continuo y sistemático que mide el progreso y los resultados de la ejecución de un conjunto de acciones en un período de tiempo, con base en indicadores previamente determinados.
- Sistema Único de Información de Trámites SUIT: Instrumento de acceso a la información de los trámites y otros procedimientos administrativos-OPA del Estado colombiano, y única fuente válida de información exigible y oponible, según lo establecido en el artículo 1 de la Ley 962 de 2005

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La ESE HOSPITAL LOCAL CARTAGENA DE INDIAS, tiene como referente a los ciudadanos para su gestión como partícipes en las fases de formulación, ejecución y evaluación del plan estratégico articulando con cada una de sus dependencias para garantizar que el servicio que presta a los ciudadanos responde a sus necesidades acorde a los requerimientos de canales de atención, cobertura, expectativas y calidad en la prestación de sus servicios.

³ Guía de Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de Interés. Departamento Nacional de Planeación

	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PLT-SIAU-PDSC-35
		Versión: 1
		Fecha: 4/02/2022

ALCANCE.

Por su naturaleza, esta política es transversal a todos los procesos que desarrollen acciones de servicio al ciudadano.

RESPONSABLES

Alta Dirección.

- 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.

Oficina de Atención al Ciudadano.

- Coordinar la implementación de la política institucional de servicio al ciudadano.
- Efectuar monitoreo al cumplimiento de los lineamientos definidos en la política institucional de servicio al ciudadano.
- Presentar los informes de la Gestión y el Desempeño de los resultados de los monitoreos efectuados.

Coordinadores de áreas y equipos de trabajo.

- Implementar al interior del área que lideran los lineamientos de la política institucional de servicio al ciudadano
- Efectuar seguimiento al cumplimiento de los lineamientos definidos en la política por parte del área que lidera.

MODELO DE INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA: CANALES DE ATENCIÓN

Teniendo en cuenta los cambios permanentes en el entorno y los requerimientos y expectativas por parte de los ciudadanos, se hace necesario desarrollar de manera periódica un análisis de necesidades frente a canales de atención, con el fin de identificar aspectos a fortalecer o ajustar y de esta manera garantizar la respuesta efectiva a los diferentes requerimientos, en términos de oportunidad y calidad.

La ESE HLCl dispone de diferentes canales de atención para la ciudadanía en general, los cuales se relacionan a continuación:






POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código: PLT-SIAU-PDSC-35

Versión: 1

Fecha: 4/02/2022

MEDIO	DESCRIPCION	DESCRIPCION
PRESENCIAL	Oficina de Atención al Ciudadano	Recepción y trámite de PQRSDF Pie de la popa, Calle 33 #22-54 Horarios de atención al público: entre las 8:00 a.m. a 12:00 m y de 1:00 a las 5:00 p.m., de lunes a viernes.
	Recepción	Recepción y Radicación de documentos y/o Solicitudes. Horarios de atención al público: entre las 8:00 a.m. a 12:00 m y de 1:00 a las 5:00 p.m., de lunes a viernes.
VIRTUAL	Correo electrónico Oficina de Atención al Ciudadano	atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co ausuario@esecartagenadeindias.gov.co
	Correo electrónico Recepción	recepcion@adm.esecartagenadeindias.gov.co
	Página Web	http://esecartagenadeindias.gov.co/contactenos/
	Chat Institucional	http://esecartagenadeindias.gov.co
	CITASWEB	http://esecartagenadeindias.gov.co
REDES SOCIALES	Redes Sociales	  @ESECartagena  ESE Hospital Local Cartagena de Indias
TELEFONICO	6517070 - 01800954525	CALL CENTER Para atención al ciudadano. En los mismos horarios de atención al público. Líneas de atención con cobertura Nacional.
	6505898	ESE HOSPITAL LOCAL CARTAGENA DE INDIAS
LINEA CELULAR	3183534288	Oficina de Atención al Ciudadano
BUZONES DE SUGERENCIAS	Ubicados en cada sede y/o servicio	Recepcionar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y/o Denuncias en los buzones físicos ubicados en cada servicio. Canal atendido por la Oficina de Atención al Ciudadano

MEDICIÓN DEL SERVICIO

La apreciación de los ciudadanos es la base que permite identificar las principales oportunidades de mejora y obtener retroalimentación sobre el desempeño institucional entorno al servicio al ciudadano, en este sentido, la medición de las percepciones y expectativas que tienen los ciudadanos frente a la entidad, debe ser un ejercicio constante.

La Oficina de Atención al Ciudadano se encarga de aplicar y monitorear la aplicación de estas mediciones, a través de la utilización de herramientas como:

- Buzones de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones ubicados en los diferentes Centros de Salud de los que dispone la entidad.
- Encuestas de satisfacción frente al desarrollo de trámites y servicios aplicadas a los usuarios por el personal del que dispone la Oficina de Atención al Ciudadano.

	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PLT-SIAU-PDSC-35
		Versión: 1
		Fecha: 4/02/2022

HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	NUMERAL	VERSIÓN	CAMBIOS
Junio-2021	Todo el Documento	1.0	Documento inicial

Realizó	Revisó	Aprobó
OLGA LONDOÑO COORD. ATENCIÓN AL CIUDADANO	DRA.YOLIMA VARGAS COOR. CALIDAD	

