

| | | |
|--|---|---|
|  Hospital Local Cartagena <small>de Indias</small> | ESE HOSPITAL LOCAL CARTAGENA DE INDIAS OFICINA DE PARTICIPACION SOCIAL Y COMUNITARIA POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO | Código: PLT-SIAU-PDSC-35 Versión: 2 Fecha: 30/07/2024 |
|--|---|---|

POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Fecha | Descripción del Cambio |
|---------|------------|---|
| 1 | 4/02/2022 | Creación del documento |
| 2 | 30/07/2024 | Se actualizan medios de participación habilitados por ESE HLCI |
| 3 | 28/01/2026 | Ajuste integral conforme a lineamientos del DAFP y MIPG. Se incorpora Estrategia de Servicio al Ciudadano y esquema de seguimiento. |

| | | |
|---|--|---|
|  Hospital Local Cartagena de Indias | ESE HOSPITAL LOCAL CARTAGENA DE INDIAS OFICINA DE PARTICIPACION SOCIAL Y COMUNITARIA POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO | Código: PLT-SIAU-PDSC-35 Versión: 2 Fecha: 30/07/2024 |
|---|--|---|

1. INTRODUCCIÓN

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, y conforme a los lineamientos técnicos del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, la ESE Hospital Local Cartagena de Indias adopta la presente Política de Servicio al Ciudadano, orientada a garantizar una atención integral, digna, oportuna, incluyente y de calidad a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.

La política reconoce al ciudadano como eje central de la gestión institucional y promueve una cultura organizacional enfocada en la generación de valor público, el fortalecimiento de la confianza institucional y la mejora continua de la experiencia del usuario en su interacción con la entidad.

2. OBJETIVO

Establecer los lineamientos institucionales para la prestación del servicio al ciudadano en la ESE Hospital Local Cartagena de Indias, garantizando el acceso efectivo a los trámites y servicios de salud, la atención humanizada, la participación ciudadana y la satisfacción de las expectativas de los usuarios, en concordancia con el MIPG.

3. ALCANCE

La presente política es de aplicación transversal y obligatoria para todos los procesos, dependencias, servidores públicos, contratistas, personal en misión y pasantes de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias que tengan interacción directa o indirecta con la ciudadanía.

4. MARCO 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; esta política se fundamenta, entre otras, en las siguientes disposiciones:

| | | |
|---|---|--|
|  Hospital Local Cartagena de Indias | ESE HOSPITAL LOCAL CARTAGENA DE INDIAS OFICINA DE PARTICIPACION SOCIAL Y COMUNITARIA POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO | Código: PLT-SIAU-PDSC-35 Versión: 2 Fecha: 30/07/2024 |
|---|---|--|

- Constitución Política de Colombia
- Ley 962 de 2005
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1474 de 2011
- Ley 1712 de 2014
- Ley 1755 de 2015
- Ley Estatutaria 1757 de 2015
- Decreto 1499 de 2017
- Decreto 2106 de 2019
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG

5. PRINCIPIOS ORIENTADORES

La Política de Servicio al Ciudadano se rige por los siguientes principios:

- Enfoque en el ciudadano
- Trato digno y humanizado
- Accesibilidad e inclusión
- Transparencia y oportunidad
- Eficiencia y calidad
- Participación ciudadana
- Mejora continua

6. LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA (MIPG)

6.1 Arreglos institucionales

La Alta Dirección liderará y respaldará la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, asegurando recursos, directrices claras, articulación interinstitucional y seguimiento permanente, como parte integral del sistema de gestión institucional.

6.2 Procesos y procedimientos

La entidad promoverá la mejora continua y racionalización de trámites y servicios, garantizando información clara, lenguaje sencillo, tiempos de respuesta definidos y estandarización de procedimientos conforme a la normativa vigente.

6.3 Talento humano al servicio del ciudadano

| | | |
|---|--|--|
|  Hospital Local Cartagena de Indias | ESE HOSPITAL LOCAL CARTAGENA DE INDIAS OFICINA DE PARTICIPACION SOCIAL Y COMUNITARIA POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO | Código: PLT-SIAU-PDSC-35 Versión: 2 Fecha: 30/07/2024 |
|---|--|--|

Se fortalecerán las competencias del talento humano mediante programas de capacitación, sensibilización y evaluación orientados a la cultura de servicio, atención humanizada, enfoque diferencial y comunicación efectiva.

6.4 Cobertura y canales de atención

La ESE dispondrá de canales presenciales, telefónicos y virtuales, garantizando su funcionamiento, divulgación y accesibilidad, de acuerdo con las necesidades y características de los ciudadanos.

6.5 Certidumbre y cumplimiento de expectativas

La entidad asegurará el cumplimiento de las condiciones ofrecidas en la prestación de los servicios, gestionando las expectativas de los ciudadanos a partir de la caracterización de usuarios y la medición permanente de la satisfacción.

7. ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La Estrategia de Servicio al Ciudadano de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias se fundamenta en los siguientes ejes:

- 1. Caracterización de ciudadanos y grupos de valor:** Identificación periódica de necesidades, expectativas y condiciones diferenciales para orientar la prestación del servicio.
- 2. Fortalecimiento de canales de atención:** Optimización de canales presenciales, telefónicos y virtuales, garantizando accesibilidad, oportunidad y calidad.
- 3. Cultura de servicio y humanización:** Promoción de valores institucionales orientados al respeto, la empatía y el trato digno.
- 4. Gestión efectiva de PQRSDF:** Atención oportuna, análisis de causas y uso de la información para la mejora continua.
- 5. Medición y mejora del servicio:** Aplicación de encuestas de satisfacción, análisis de resultados e implementación de acciones correctivas y preventivas.

| | | |
|--|---|---|
|  Hospital Local Cartagena <small>de Indias</small> | ESE HOSPITAL LOCAL CARTAGENA DE INDIAS OFICINA DE PARTICIPACION SOCIAL Y COMUNITARIA POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO | Código: PLT-SIAU-PDSC-35 Versión: 2 Fecha: 30/07/2024 |
|--|---|---|

8. RESPONSABILIDADES

Alta Dirección:

- Garantizar el liderazgo, recursos y seguimiento de la política.

Oficina de Participación Social y Comunitaria:

- Coordinar la implementación, seguimiento y evaluación de la política.
- Consolidar informes de desempeño y resultados del servicio al ciudadano.

Líderes de proceso:

- Implementar los lineamientos de la política en sus áreas.
- Realizar seguimiento y proponer acciones de mejora.

9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La implementación de la Política de Servicio al Ciudadano será objeto de seguimiento y evaluación permanente a través de indicadores, reportes institucionales, resultados de encuestas de satisfacción y el Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión – FURAG.

Los resultados servirán como insumo para la toma de decisiones, planes de mejora y fortalecimiento de la experiencia del ciudadano.

10. VIGENCIA

La presente Política de Servicio al Ciudadano rige a partir de su aprobación y publicación institucional, y será actualizada conforme a cambios normativos, lineamientos del MIPG o necesidades institucionales.



11. MATRIZ DE IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

| Eje Estratégico | ¿Qué se hace? | Responsable | Cómo se implementa | Indicador | Frecuencia |
|--|--|---|---|-----------------------------------|-------------------|
| Caracterización de ciudadanos | Actualizar la caracterización de usuarios y grupos de valor | Subgerencia científica/ Oficina de Participación Social y Comunitaria / Gestión Estratégica poblacional | Aplicación de encuestas, análisis PQRSDF y segmentación | Caracterización actualizada | Anual |
| Fortalecimiento de canales de atención | Optimizar y divulgar canales presenciales, telefónicos y virtuales | Participación Social / TIC/ Gestión Comercial | Actualización web, divulgación institucional | % de canales activos y divulgados | Semestral |
| Cultura de servicio | Fortalecer competencias en atención humanizada | Talento Humano | Capacitaciones y sensibilizaciones | Nº de funcionarios capacitados | Semestral |
| Gestión de PQRSDF | Garantizar atención oportuna y análisis de causas | Participación Social/ Areas responsables/Líderes de procesos | Seguimiento tiempos de respuesta y análisis de tendencias | % PQRSDF atendidas en término | Trimestral |
| Medición de satisfacción | Medir percepción y expectativas del ciudadano | Participación Social y comunitaria | Aplicación de encuestas y análisis de resultados | Nivel de satisfacción del usuario | Mensual |

| | | |
|--|--|---|
|  Hospital Local Cartagena <small>de Indias</small> | ESE HOSPITAL LOCAL CARTAGENA DE INDIAS OFICINA DE PARTICIPACION SOCIAL Y COMUNITARIA POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO | Código: PLT-SIAU-PDSC-35 Versión: 2 Fecha: 30/07/2024 |
|--|--|---|

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La ESE Hospital Local Cartagena de Indias orienta su gestión al ciudadano como eje central, garantizando una atención digna, humanizada, oportuna y de calidad. En el marco del MIPG, fortalece sus procesos, canales de atención y la participación ciudadana, promoviendo la mejora continua y la satisfacción de los usuarios.

| Realizó | Revisó | Aprobó |
|---|--|-------------------------------------|
| DRA. OLGA LONDOÑO JEFE OFICINA PARTICIPACION SOCIAL Y COMUNITARIA | DRA.YOLIMA VARGAS P.E GESTION ESTRATEGICA | DRA. SABRINA VAN-LEENDEN GERENTE |