



Empresa Social del Estado
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
BETULIA - SANTANDER



SERVICIO AL CIUDADANO

Dr. Miguel René Tuta Rueda
Gerente

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO	4
2. DEFINICIONES	4
3. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	5
3.1. LÍNEAS ESTRATÉGICAS	5
3.2. DESARROLLO DE LAS LINEAS ESTRATÉGICAS	5
3.2.1. COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN	6
3.2.2. MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	6
3.2.3. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.....	7
3.2.4. GESTIÓN OPORTUNA DE LOS REQUERIMIENTOS INTERPUESTOS EN LA ENTIDAD	7
3.2.5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	7
3.3. ATRIBUTOS DEL SERVICIO	8
3.4. INCUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA.....	8

E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA

CRECIENDO JUNTOS

Servicio al Ciudadano

COD:

VERSION:

FECHA:

INTRODUCCIÓN

Las entidades de la Administración Pública Nacional deben colocar a disposición de la ciudadanía los instrumentos, canales y recursos con los que puedan interactuar y de este modo satisfacer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias basados en los principios de la racionalidad, eficiencia, oportunidad y transparencia.

En aras de fortalecer las capacidades de los servidores públicos, de las entidades y los organismos del Estado para alcanzar un adecuado modelo de servicio al ciudadano, la E.S.E. Hospital San Juan de Dios del Municipio de Betulia busca lograr la atención por distintos canales de servicio mediante la implementación de la política de servicio al ciudadano.

E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA



CRECIENDO JUNTOS

Servicio al Ciudadano

COD:

VERSION:

FECHA:

1. OBJETIVO

Garantizar que el servicio prestado a la ciudadanía por la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Betulia responda las necesidades y expectativas como propósito para facilitar el acceso a sus derechos.

2. DEFINICIONES

- **Servicio a la ciudadanía:** Es el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficiente, eficaz, digno y cálido a los servicios que presta la E.S.E. para satisfacer las necesidades y garantizar el goce de los demás derechos sin ningún tipo de discriminación.
- **Canales de atención:** Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la E.S.E. mediante los cuales los grupos de interés y demás personas a las cuales se les presta el servicio en la institución, puedan formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes, etc.

3. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Betulia se acoge a los lineamientos del Documento CONPES 3785 de 2013, orientando así sus acciones en función de situar al ciudadano como el eje central de su gestión, por ello, es su obligación atenderlo de la mejor manera posible y rendirle cuentas de forma periódica, compromiso que debe ser asumido por todos los funcionarios y contratistas de la institución.

3.1. LÍNEAS ESTRATÉGICAS

Para cumplir con el objetivo de la Política de servicio al ciudadano se contemplan las siguientes líneas estratégicas:

- **COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN:** Obligaciones que adquiere la Alta Dirección en la implementación de la política de Servicio al Ciudadano.
- **MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:** Trata del mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica, y el fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos.
- **FORTEALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN:** Accesibilidad, ampliación y cobertura de los canales de atención de la E.S.E.
- **GESTIÓN OPORTUNA DE LOS REQUERIMIENTOS INTERPUESTOS EN LA ENTIDAD:** Cumplimiento del reglamento interno de PQRSD
- **SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN:** Medición, seguimiento y evaluación al servicio prestado a la ciudadanía, buscando el mejoramiento continuo se los servicios que presta la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Betulia.

3.2. DESARROLLO DE LAS LINEAS ESTRATÉGICAS

Para garantizar la adecuada implementación de la política de Servicio al Ciudadano, la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Betulia debe poner en marcha las siguientes acciones por cada una de las siguientes líneas estratégicas:

3.2.1. COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

- » Adoptar la política de Servicio al Ciudadano.
- » Garantizar la existencia de una oficina de atención al ciudadano.
- » Formular líneas de trabajo en el Plan de Acción y en el Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano en materia de servicio al ciudadano.
- » Asignar el equipo necesario para todos los canales de atención.
- » Realizar un análisis periódico de la suficiencia de talento humano asignado a cada uno de los canales de atención, basado en la oferta y demanda de la entidad para así prestar un servicio de calidad, oportuno y eficiente.
- » Implementación de la política de tratamiento de datos personales.

3.2.2. MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- » Determinar mecanismos de recolección de la información.
- » Contar con sistemas de información donde se incorpore y mantenga actualizada la información que se provea a la ciudadanía.
- » Formular la estrategia de racionalización de trámites.
- » Incluir en el Plan Anual de Capacitaciones temas relacionados con el servicio al ciudadano.
- » Establecer estrategias de lenguaje claro orientadas a mejorar la comunicación con los clientes internos y externos.
- » Habilitar consulta en línea de bases de datos con información relevante para el ciudadano.
- » Publicación de información sobre la entidad en medios diferentes a la página web de la E.S.E.
- » Publicación de información en el sitio web de acuerdo con la ley de transparencia y acceso a la información pública.

- » Evaluación periódica del desempeño de sus servidores en lo relacionado con el servicio al ciudadano.

3.2.3. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

- » Contar con un único medio telefónico para que los ciudadanos puedan obtener información sobre trámites, servicios, información general, etc.
- » Cumplir con los requisitos de accesibilidad que deben implementar las entidades en sus respectivas páginas web de acuerdo con la NTC 5854.
- » Elaboración e implementación de protocolos de atención, incluyendo los horarios de atención.
- » Poner en funcionamiento una única ventanilla

3.2.4. GESTIÓN OPORTUNA DE LOS REQUERIMIENTOS INTERPUESTOS EN LA ENTIDAD

- » Fortalecer y actualizar el programa de Gestión Documental.
- » Recibir, tramitar y resolver las peticiones que la ciudadanía formule y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- » Elaborar y difundir la carta de trato digno.
- » Articular el sistema de información para el registro ordenado y la gestión de PQRSD mediante la página web.

3.2.5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

- » Elaborar planes de mejoramiento debido a las acciones u omisiones identificadas en el ejercicio de la implementación, seguimiento y evaluación de la política de Servicio al Ciudadano.
- » Seguimiento al funcionamiento de la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las PQRSD.

E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA			
 Empresa Social del Estado HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS BETULIA - SANTANDER	CRECIENDO JUNTOS		
Servicio al Ciudadano		COD:	VERSION: FECHA:

- » Elaboración y publicación de los resultados de la encuesta de satisfacción del usuario.
- » Elaboración y publicación del informe de PQRSD.
- » Seguimiento al Plan de Acción.
- » Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en el componente de Servicio al Ciudadano.

3.3. ATRIBUTOS DEL SERVICIO

- **EFFECTIVO:** Responder las necesidades de los ciudadanos.
- **RESPETUOSO:** Reconocer las diferencias y dar un trato igualitario.
- **AMABLE:** Responder al servicio de manera cortés, gentil y sincero.
- **CONFIABLE:** Suministrar información precisa tratando siempre la transparencia y equidad.
- **OPORTUNO:** Responder en el tiempo establecido y en el momento requerido.

3.4. INCUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA

El incumplimiento de la política de Servicio al Ciudadano de clasificará de dos formas: por acción o por omisión.

De la materialización de cualquiera de estas se derivan las medidas correctivas, ya sean de carácter administrativo o disciplinario, para así garantizar la normalización de la situación y se subsane o elimine la causa raíz del problema identificado.

E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA

CRECIENDO JUNTOS

Servicio al Ciudadano

COD:

VERSION:

FECHA:

MIGUEL RENE TUTA RUEDA**Gerente E.S.E Hospital San Juan de Dios de Betulia.**

ADAPTADO POR	ADOPTADO POR	APROBADO POR
Angelo J. Rueda - Contratista	Oscar Josué Melo Sanabria Auditor	Dr. Miguel Rene Tuta Rueda Gerente

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA**NIT: 8000212070-8****DIRECCIÓN: Cl. 11 Carrera 6 Esquina/ TELEFONO: 310 2665512 CORREO:****hospitalbetulia@gmail.com**