

PROPÓSITO

Establecer acciones que guíen el comportamiento del cliente interno de la ESE Hospital San Vicente de Paul, por medio de la gestión eficiente y efectiva para la atención al ciudadano con el fin de garantizar el reconocimiento de sus derechos y deberes, sus expectativas y necesidades, asegurar la calidad, la gestión del servicio a la comunicad, seguridad del paciente, humanización acorde con las necesidades de los grupos de valor y grupos de interés.

TÉRMINOS O DEFINICIONES

- **EFICIENCIA Y OPORTUNIDAD:** La Administración Pública presta un servicio basado en procesos y procedimientos ágiles y rápidos, disminuyendo los costos y las cargas innecesarias sobre los ciudadanos.
- **INCLUYENTE:** Dispone canales de atención con ajustes razonables de infraestructura física y tecnológica. Física: aplicación de la NTC 6047. Tecnológica: aplicación de la NTC 5854.
- **LENGUAJE CLARO:** Considera la información que necesita la persona y la transmite, la pública de forma precisa y clara en los diferentes canales de atención.
- **CALIDAD:** Los asuntos tratados por las entidades públicas son manejados de acuerdo a estándares de excelencia.
- **COLABORACIÓN - INFORMACIÓN/SERVICIOS COMPARTIDOS.** Las entidades de la Administración Pública trabajan de manera conjunta y coordinada para el logro de los resultados previstos en sus objetos misionales y en sus planes de acción, al tiempo que comparten información, infraestructura, capacidades técnicas, tecnológicas y/o humanas.
- **CONSISTENCIA:** El ciudadano recibe la misma información de todos los servidores públicos a los que contacta en relación con su solicitud, y a través de cualquier canal. Ajuste a las necesidades, realidades y expectativas. La Administración Pública entiende las necesidades de los ciudadanos y diseña canales y mecanismos que les permitan interactuar apropiadamente.
- **DENUNCIA:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.
- **DENUNCIAR CORRUPCIÓN:** El Hospital San Vicente de Paúl activó un mecanismo para denunciar posibles actos de corrupción. En términos simples, la corrupción es el abuso de poder público para obtener beneficio particular.
- **DIGNO:** Que se brinde a la ciudadanía el servicio solicitado de una manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana.
- **EFFECTIVIDAD:** Los procesos y procedimientos de las entidades facilitan la gestión de los asuntos de los que son responsables y permiten que los ciudadanos reciban una atención rápida, oportuna que solucione sus inquietudes y necesidades.

- **EFFECTIVO:** Que se brinde a la ciudadanía el servicio solicitado de una manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana.
- **FELICITACIÓN – AGRADECIMIENTO:** Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.
- **IMPARCIAL:** Los trámites y servicios se prestan sin prejuicios, posturas previas, influencias de sesgos o tratos diferenciados que afecten el ánimo, la sana crítica para actuar y en el momento decidir
- **INFORMACIÓN COMPLETA Y CLARA:** La Administración Pública se comunica a través de un lenguaje claro y comprensible, al tiempo que dispone de herramientas para mejorar la gestión de la información.
- **OPORTUNO:** Responde a tiempo los requerimientos de los grupos de valor para resolver solicitudes de cuándo, cómo, dónde, a quién acudir para satisfacer sus necesidades.
- **PETICIÓN O DERECHOS DE PETICIÓN:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **PRINCIPIO DE BUENA FE EN LAS ACTUACIONES:** Implica el reconocimiento de la confianza en el actuar del otro como un pilar fundamental tanto de las acciones del ciudadano como las de la Administración Pública.
- **QUEJA:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **RECLAMO:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la presentación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **SOLICITUD DE DATOS PERSONALES:** Es la solicitud de cambio y/o eliminación de información correspondiente a los datos personales del usuario que requieran correcciones o actualizaciones.
- **SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** Petición formulada para acceder a información pública, sin necesidad de que los solicitantes acrediten su personalidad, el tipo de interés, las causas por las cuáles presentan su solicitud o los fines a los cuales habrán de destinar los datos solicitados.
- **SUGERENCIA:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **TRANSPARENCIA:** Se hace seguimiento fácil y en tiempo real a la gestión de las entidades y a la efectividad de sus procesos y procedimientos.

NORMATIVIDAD RELACIONADA

- **Constitución Política de 1991:** ARTICULO 2: El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su

POLITICA DE ATENCION AL CIUDADANO

condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellos se cometan"

- **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 versión 3.1.
- **Decreto 1499 de 2017:** Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

ALCANCE

Aplica para los usuarios internos y externos, y para los funcionarios de la ESE Hospital San Vicente de Paul de Santa Rosa de Cabal. Por su naturaleza, esta política es transversal a todos los procesos que desarrollen acciones de servicio al ciudadano.

COMPROMISO DE LA POLITICA

La gerencia de la ESE Hospital San Vicente de Paul de Santa Rosa de Cabal y su equipo de trabajo, asumen el compromiso de brindar a los ciudadanos que atiende y a los grupos de valor un servicio que garantice el reconocimiento de sus derechos y deberes, teniendo en cuenta sus requerimientos y cabal cumplimiento, bajo los principios de información clara, oportuna, veraz, eficiente, con transparencia, calidad y oportunidad, teniendo en cuenta las expectativas y necesidades de los usuarios a fin de garantizar la satisfacción por los servicios prestados.

DESARROLLO DE LA POLITICA

La ESE Hospital San Vicente de Paul, ofrece una atención integral, de calidad y personalizada a sus clientes internos y externos, con el fin de mejorar su salud y bienestar, disponiendo de la tecnología médica y de profesionales idóneos.

Teniendo en cuenta lo anterior, se hace necesario actualizar los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano, en el marco de las dimensiones establecidas en MIPG y su articulación con otras políticas de gestión y desempeño institucional; en la cual se han identificado escenarios o momentos en los cuales los grupos de valor interactúan con la entidad:

- Cuando consulta información referente a la atención en salud
- Cuando hace trámites o accede a la oferta institucional de la entidad
- Cuando hace denuncias, interpone quejas y/o reclamos

Es por esto que a partir de la elaboración de la política se han creado estrategias con el fin de mejorar la atención al ciudadano, entre ellas encontramos:

Manual de Atención al Ciudadano: Establece los lineamientos sobre los atributos generales del buen servicio que contemplan entre otros temas, la actitud que debe adoptar el funcionario, en contacto con el ciudadano, el lenguaje verbal y no verbal, y la atención que se debe dar a personas en determinadas circunstancias.

Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones: Documento detallado sobre la forma de atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas por los usuarios en la ESE Hospital San Vicente de Paul, de conformidad con la normatividad vigente.