

	E.S.E Hospital de Puerto Colombia	Código:	PO-SAC- 01
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	01
		Fecha:	2025
	Proceso Estratégico Planeación	Página:	Página 0 de 11



POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

E.S.E. HOSPITAL DE PUERTO COLOMBIA

YURLAY QUINTERO GOMEZ
GERENTE

VIGENCIA 2025

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Grupo MIPG	Planeación - Calidad	Yurlay Quintero Gómez Gerente

	E.S.E Hospital de Puerto Colombia	Código:	PO-SAC- 01
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	02
		Fecha:	2025
	Proceso Estratégico Planeación	Página:	Página 1 de 11

INTRODUCCIÓN

Dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la Política trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cabal cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor.

La política de Servicio al ciudadano en el hospital es un conjunto de principios y lineamientos para mejorar la interacción entre el hospital y los pacientes, garantizando un trato digno, oportuno, claro y eficaz. Su objetivo es facilitar el acceso a los servicios de salud, resolver peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, y fomentar una relación de confianza basada en la comprensión y el respeto mutuo. Esto se logra mediante la implementación de protocolos de atención, capacitación del personal, uso de lenguaje claro y sencillo, y la disposición de múltiples canales de atención (presencial, telefónico, virtual, etc).

Principios clave de la Política de Servicio al ciudadano

- **Trato digno y respetuoso:** Brindar una atención humanizada y cortés en todos los puntos de contacto.
- **Comunicación clara y oportuna:** Usar lenguaje sencillo, evitando tecnicismos y jerga, para que el paciente entienda la información sobre trámites, servicios y novedades.
- **Acceso efectivo:** Facilitar que los ciudadanos accedan a sus derechos y a los servicios de salud de manera oportuna.
- **Participación y diálogo:** Crear espacios de interacción para escuchar a los ciudadanos, resolver sus necesidades y recibir retroalimentación.
- **Mejora continua:** Establecer mecanismos para el seguimiento y la evaluación de los servicios, con el fin de optimizar constantemente la satisfacción del usuario.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Grupo MIPG	Planeación - Calidad	Yurlay Quintero Gómez Gerente

	E.S.E Hospital de Puerto Colombia	Código:	PO-SAC- 01
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	02
		Fecha:	2025
	Proceso Estratégico Planeación	Página:	Página 2 de 11

1. OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL

Mejorar la relación entre la institución y los usuarios, garantizando el acceso efectivo, oportuno y de calidad a los servicios de salud. Esto se logra mediante la implementación de lineamientos que optimizan la atención, fomentan la transparencia, la participación ciudadana y la mejora continua, con el fin último de aumentar la satisfacción del paciente y asegurar que se cumplan sus derechos.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Mejorar la calidad de la atención:

- ❖ Ofrecer un trato digno y humanizado a los usuarios y sus familias.
- ❖ Establecer canales de comunicación claros, corteses y transparentes.
- ❖ Promover una interacción respetuosa y proactiva entre el personal y los ciudadanos.

Garantizar la oportunidad y accesibilidad:

- ❖ Gestionar de forma oportuna la atención en los diferentes servicios hospitalarios.
- ❖ Facilitar el acceso a los trámites y servicios de salud, difundiendo los derechos y deberes de los usuarios.
- ❖ Reducir los tiempos de espera y optimizar los procedimientos.

Fortalecer la transparencia y participación ciudadana:

- ❖ Identificar y controlar los riesgos de forma oportuna para una gestión más eficiente.
- ❖ Realizar una rendición de cuentas efectiva y permanente sobre la gestión del hospital.
- ❖ Fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones relacionadas con los servicios.

Optimizar la gestión de peticiones y quejas:

- ❖ Tramitar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) de forma oportuna.
- ❖ Promover la satisfacción del usuario a través de la resolución efectiva de sus inquietudes.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Grupo MIPG	Planeación - Calidad	Yurlay Quintero Gómez Gerente

	E.S.E Hospital de Puerto Colombia	Código:	PO-SAC- 01
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	02
		Fecha:	2025
	Proceso Estratégico Planeación	Página:	Página 3 de 11

Fomentar una cultura de servicio:

- ❖ Capacitar al personal en temas como el buen trato, la comunicación asertiva y la ética del servicio.
- ❖ Definir y ejecutar actividades que promuevan la transparencia y el buen gobierno.

2. ALCANCE

Los lineamientos para la política de Servicio al Ciudadano, aplican para todo el personal (funcionarios y servidores), en todas las áreas, procesos, procedimientos o actividades dentro de La E.S.E. Hospital de Puerto Colombia. El alcance de la política de servicio al ciudadano, se refiere a **todos los procesos y personal del hospital** para garantizar una atención de calidad, humana y oportuna que satisfaga las necesidades de los pacientes, usuarios y sus familias. Esto incluye la gestión de solicitudes, quejas, sugerencias y peticiones, así como la mejora de la transparencia, la participación ciudadana en la toma de decisiones y la garantía de los derechos de los usuarios, como la confidencialidad y la atención sin discriminación.

3. DEFINICIONES

Para la implementación de la política es importante contemplar los siguientes términos que permitirá determinar tanto el vocabulario como las expresiones:

Términos de servicio al ciudadano

- **Atención al ciudadano:** Servicios de asesoría, orientación y acompañamiento que el hospital brinda a pacientes y sus familias.
- **Canales de atención:** Las vías a través de las cuales los ciudadanos pueden interactuar con el hospital, como presencial, telefónico, por correspondencia y virtual.
- **Reclamo:** Manifestación de insatisfacción por un servicio mal prestado o una solicitud no atendida.
- **Sugerencia:** Propuesta para mejorar un proceso o servicio.
- **Servicio:** Conjunto de acciones para satisfacer las necesidades del usuario y darle valor a las funciones de la entidad.
- **Satisfacción:** Resultado final de la solución a las necesidades del paciente.

Términos de atención médica y hospitalaria

- **Acudiente:** Persona que acompaña o es tutora de un paciente.
- **Acreditación:** Proceso voluntario para evaluar y garantizar la calidad de la atención integral en salud a través de patrones establecidos.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Grupo MIPG	Planeación - Calidad	Yurlay Quintero Gómez Gerente

	E.S.E Hospital de Puerto Colombia	Código:	PO-SAC- 01
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	02
		Fecha:	2025
	Proceso Estratégico Planeación	Página:	Página 4 de 11

- **Acto médico:** Decisión clínica, como la realización de un procedimiento o el alta.
- **Alta:** Acto médico que finaliza la hospitalización o la atención en urgencias.
- **Consentimiento informado:** Autorización voluntaria del paciente para recibir un tratamiento después de ser informado de sus implicaciones.
- **Hospitalización:** Internamiento de un paciente en el hospital para recibir atención.
- **Portafolio de servicios:** Lista de todos los servicios que ofrece el hospital.
- **Triage:** Proceso de clasificación de pacientes en urgencias según su gravedad.

4

4. MARCO NORMATIVO

Marco Normativo	
Constitución Política De Colombia de 1991	Artículo 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.
Decreto Ley 2150 de 1995	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto 1083 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
Ley 926 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Decreto Ley 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Grupo MIPG	Planeación - Calidad	Yurlay Quintero Gómez Gerente

	E.S.E Hospital de Puerto Colombia	Código:	PO-SAC- 01
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	02
		Fecha:	2025
	Proceso Estratégico Planeación	Página:	Página 5 de 11

Ley 2052 de 2020	<i>Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.</i>
------------------	---

5. ARTICULACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO CON LAS DIMENSIONES DEL MIPG

La articulación entre la Política de Servicio al Ciudadano (PSC) y las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en un hospital se realiza estableciendo la PSC como una política transversal que se inserta en las dimensiones del MIPG para orientar la gestión, como se describe en las dimensiones de **Talento Humano, Direccionamiento Estratégico y Planeación, y Gestión con Valores para el Resultado**. El objetivo es mejorar la prestación de servicios para asegurar que sean efectivos, oportunos, claros y transparentes, garantizando así el acceso a los derechos de los ciudadanos

Direccionamiento Estratégico y Planeación

- **Establecer la Política:** La alta dirección del hospital debe adoptar una política de servicio al ciudadano que esté alineada con las prioridades estratégicas y las necesidades de los pacientes.
- **Identificar prioridades:** Realizar diálogos internos y con los ciudadanos para definir las acciones y servicios prioritarios.
- **Planificar recursos:** Elaborar planes de acción que incluyan los recursos físicos, tecnológicos y de talento humano necesarios, así como indicadores para el seguimiento.

Gestión con Valores para el Resultado

- **Implementar la política:** La política se traduce en la práctica a través de diferentes procesos, como los de atención, información y trámites, asegurando la eficiencia, transparencia y calidad en la atención al ciudadano.
- **Simplificación de trámites:** Implementar medidas para racionalizar y simplificar trámites y servicios, utilizando herramientas de gobierno digital y de gestión documental.
- **Comunicación y difusión:** Divulgar la política en todas las dependencias del hospital y comunicar las acciones a los ciudadanos para fomentar la transparencia y la confianza.

Talento Humano

- **Formación y capacitación:** Capacitar al personal de salud en atención humanizada, ética y en los protocolos de la Política de Servicio al Ciudadano.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Grupo MIPG	Planeación - Calidad	Yurlay Quintero Gómez Gerente

	E.S.E Hospital de Puerto Colombia	Código:	PO-SAC- 01
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	02
		Fecha:	2025
	Proceso Estratégico Planeación	Página:	Página 6 de 11

- **Desarrollo de competencias:** Fomentar el desarrollo de competencias que garanticen la calidad en la atención al ciudadano, el respeto a los derechos y la aplicación de estímulos.
- **Gestión del desempeño:** Evaluar el desempeño del talento humano en función de los resultados obtenidos en el servicio al ciudadano.

Evaluación para el Resultado

- **Monitoreo y evaluación:** Implementar indicadores para medir el cumplimiento de los objetivos de la Política de Servicio al Ciudadano y el logro de la satisfacción del ciudadano.
- **Mejora continua:** Utilizar los resultados de la evaluación para implementar acciones de mejora continua en los procesos y servicios que ofrece el hospital.
- **Seguimiento y ajuste:** Realizar un seguimiento a la política y a los planes de acción, ajustándolos cuando sea necesario para garantizar que los ciudadanos reciban un servicio de calidad.

6.- POLITICA

La ESE Hospital de Puerto Colombia establece un compromiso con la Política de Servicio al Ciudadano lo cual implica **generar un marco de atención humanizada, eficiente y de calidad** que priorice las necesidades del paciente y cumpla con sus expectativas. Esto se logra mediante la implementación de políticas institucionales que guían el comportamiento del personal, la interacción con los pacientes y el uso de los recursos, como el trato digno y respetuoso, la comunicación clara y la protección de la confidencialidad.

Compromisos del personal y la institución

- **Trato digno y humano:** Brindar atención respetuosa, amable y digna a todos los pacientes, familiares y visitantes.
- **Comunicación efectiva:** Utilizar un lenguaje claro, sencillo, cortés y sin tecnicismos. Identificarse con nombre y cargo, saludar y dirigirse al usuario por su nombre.
- **Confidencialidad:** Proteger rigurosamente la información de los pacientes y asegurarse de que sea compartida solo con las partes pertinentes, incluyendo al propio usuario.
- **Servicio proactivo:** Anticiparse a las necesidades del paciente, ofreciendo tiempo adecuado y soluciones antes de que sean solicitadas.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Grupo MIPG	Planeación - Calidad	Yurlay Quintero Gómez Gerente

	E.S.E Hospital de Puerto Colombia	Código:	PO-SAC- 01
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	02
		Fecha:	2025
	Proceso Estratégico Planeación	Página:	Página 7 de 11

- **Uso responsable de los recursos:** Cuidar las instalaciones, equipos y servicios del hospital, utilizándolos de manera racional y eficiente.
- **Participación y colaboración:** Involucrar a pacientes, profesionales de la salud y otras partes interesadas en el diseño de sistemas que garanticen la seguridad y calidad del servicio.
- **Formación continua:** Promover el desarrollo profesional y la educación continua del personal para garantizar la calidad de la atención y la seguridad del paciente.

Compromisos del ciudadano (usuario)

- **Información veraz:** Suministrar información precisa sobre su salud, tratamientos y datos personales.
- **Trato respetuoso:** Tratar con respeto a todo el personal del hospital, así como a otros pacientes y visitantes.
- **Cumplimiento de normas:** Seguir las normas, horarios y procedimientos establecidos por la institución.
- **Uso responsable:** Cuidar las instalaciones y los recursos del hospital.
- **Seguimiento del tratamiento:** Cumplir con el plan de tratamiento y las instrucciones médicas para su bienestar.

Solicitudes De Información:

Derecho De Petición. El derecho de petición es aquel derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

Toda petición deberá resolverse dentro de los quince días siguientes a su recepción. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez días siguientes a su recepción. Las peticiones mediante las cuales, se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Manifestación ante posibles situaciones de riesgo asociadas a la función pública

Los ciudadanos cuentan con las siguientes herramientas con el objeto de informar en primera instancia asuntos que no hayan sido atendidos o debidamente resueltos por la entidad:

- ✓ **Acción de cumplimiento.**

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Grupo MIPG	Planeación - Calidad	Yurlay Quintero Gómez Gerente

	E.S.E Hospital de Puerto Colombia	Código:	PO-SAC- 01
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	02
		Fecha:	2025
	Proceso Estratégico Planeación	Página:	Página 8 de 11

Tiene como finalidad otorgarle a toda persona, natural o jurídica, e incluso a los servidores públicos, la posibilidad de acudir ante la autoridad judicial para exigir la realización o el cumplimiento del deber que surge de la ley o del acto administrativo y que es omitido por la autoridad, o el particular cuando asume este carácter. De esta manera, la referida acción se encamina a procurar la vigencia y efectividad material de las leyes y de los actos administrativos

✓ **Acción de tutela.**

Mecanismo mediante el cual toda persona puede reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad **pública o de los particulares en los casos establecidos en la ley.**

✓ **Acciones populares de grupo.**

Las acciones populares y de grupo son mecanismos a través de los cuales un individuo puede actuar en defensa de los derechos e intereses colectivos, o exigir indemnización a nombre de varias personas a quienes se les haya causado perjuicios con la misma conducta.

✓ **Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.**

El Sistema de PQRSD es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa, lo anterior en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

✓ **Relación con las veedurías ciudadanas**

Teniendo en cuenta que es de especial importancia la vigilancia ejercida por las Veedurías Ciudadanas, sobre la correcta ejecución de los Recursos Públicos y la prestación de servicios, la forma como éstos se asignen conforme a las disposiciones legales y a los planes, programas, y proyectos debidamente aprobados, el cumplimiento del cometido, los fines y la cobertura efectiva a los beneficiarios que deben ser atendidos de conformidad con los preceptos antes mencionados, la calidad, oportunidad y efectividad de las intervenciones públicas, la contratación pública y la diligencia de las diversas autoridades en garantizar los objetivos del Estado en las distintas áreas de gestión que se les ha encomendado, la ESE Centro de Salud de Galapa debe establecer los mecanismos que faciliten su interacción a lo largo del proceso de la Gestión Pública.

✓ **Espacios de rendición de cuentas**

Los espacios de rendición de cuentas se constituyen en un elemento del control social que promueve la presentación de resultados de la gestión por parte de las entidades y gerentes públicos, la atención de peticiones, información y explicaciones a la ciudadanía y la disponibilidad de información para su adecuado desarrollo.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Grupo MIPG	Planeación - Calidad	Yurlay Quintero Gómez Gerente

	E.S.E Hospital de Puerto Colombia	Código:	PO-SAC- 01
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	02
		Fecha:	2025
	Proceso Estratégico Planeación	Página:	Página 9 de 11

La Rendición de Cuentas facilita la transparencia, fortalece la gestión y disponibilidad de información, mejora los controles sobre el desempeño y la gestión, promueve la responsabilidad, facilita la petición de cuentas y mejora la gestión de la administración pública. Particularmente los ejercicios de rendición de cuentas se asocian a la etapa de presentación de resultados, en el ciclo de la gestión pública.

✓ **Audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía.**

Este se define como un acto público de diálogo entre organizaciones sociales, ciudadanos y servidores públicos para evaluar y dialogar sobre la gestión gubernamental en cumplimiento de las responsabilidades, políticas y planes ejecutados en un periodo (año, semestre, cuatrienio), con el objeto de garantizar los derechos ciudadanos.

✓ **Sesiones de trabajo**

- ❖ **Mesas de trabajo:** Estas se constituyen en espacios de coordinación, gestión y control de actividades, en donde a través del diálogo entre las diferentes partes involucradas, se abordarán temas asociados al diseño, formulación, implementación y/o seguimiento de las políticas públicas, planes, estrategias y programas institucionales a cargo.
- ❖ **Reuniones Regionales:** Estas se definen como el encuentro de actores o ciudadanos que tienen un interés particular a partir de un territorio específico.
- ❖ **Grupos focales:** Reuniones con grupos de valor específicos para tratar temas puntuales que afecten o puedan afectar a un determinado grupo poblacional.

- ✓ **Trámites:** A la fecha el hospital cuenta con procedimientos administrativos, inscritos en el SUIT.

✓ **Estrategia De Participación Ciudadana**

- ❖ Atendiendo los espacios y delimitación de los asuntos relacionados con la participación ciudadana, la E.S.E adelantará para cada cuatrienio la construcción formal de su estrategia Participación Ciudadana. Esta se desarrollará mediante Planes de Acción Anuales, en los cuales se incluirán las acciones encaminadas al fortalecimiento de los componentes y al cumplimiento de los objetivos de la Política.
- ❖ Establecer los lineamientos necesarios para desarrollar el proceso de planeación participativa, atendiendo los parámetros establecidos en el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión - FURAG.
- ❖ Garantizar la participación activa de la ciudadanía durante la construcción de instrumentos de planeación, entre ellos el Mapa de Riesgos de Corrupción y del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la E.S.E..

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Grupo MIPG	Planeación - Calidad	Yurlay Quintero Gómez Gerente

	E.S.E Hospital de Puerto Colombia	Código:	PO-SAC- 01
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	02
		Fecha:	2025
	Proceso Estratégico Planeación	Página:	Página 10 de 11

- ❖ El Grupo de SIAU Y Control Interno, remitirá semestralmente al Gerente del Centro de Salud Informe PQRSD, de manera que se convierta en un referente para el mejoramiento de los procesos institucionales
- ❖ El área de Talento Humano, generar una estrategia de capacitación enfocada a los instrumentos de participación ciudadana, rendición de cuentas y control social, y su aplicabilidad en la E.S.E. Hospital de Puerto Colombia
- ❖ Talento Humano establecerá las actividades necesarias en los procesos de inducción y reinducción que permitan a todos los funcionarios conocer los trámites y servicios de la entidad, de manera que se garantice un adecuado nivel de atención de nuestros ciudadanos.

7.-DESARROLLO DE LA POLITICA

El desarrollo de la Política de Servicio al Ciudadano implica establecer principios para garantizar una atención de calidad, humana y oportuna, lo que requiere definir directrices claras para el trato al paciente, la comunicación efectiva y la gestión de procesos. Su implementación se basa en un plan de acción con recursos, responsabilidades definidas y mecanismos de seguimiento y evaluación, como indicadores de gestión y espacios de diálogo con la comunidad.

Principios Clave

- Orientación al ciudadano: Garantizar que todas las políticas y procesos estén enfocados en las necesidades y derechos de los pacientes y sus familias.
- Trato digno y humano: Fomentar una cultura de respeto, empatía y confidencialidad en todas las interacciones. Esto incluye el uso de un lenguaje claro y cortés, la identificación del personal y el cuidado de la presentación personal.
- Comunicación efectiva: Utilizar un lenguaje claro, sencillo y sin tecnicismos. Es fundamental escuchar activamente al usuario, saludarlo por su nombre y despedirse de manera cordial.
- Oportunidad y eficiencia: Asegurar que el paciente reciba la atención necesaria en el momento adecuado, racionalizando trámites y optimizando los tiempos de respuesta.
- Participación ciudadana: Promover espacios de diálogo y retroalimentación para que los ciudadanos puedan expresar sus necesidades y participar en la toma de decisiones.

Implementación

- Definición de la política: El hospital debe establecer por escrito los principios y objetivos de su Política de Servicio al Ciudadano, alineándola con sus políticas institucionales generales.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Grupo MIPG	Planeación - Calidad	Yurlay Quintero Gómez Gerente

	E.S.E Hospital de Puerto Colombia	Código:	PO-SAC- 01
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	02
		Fecha:	2025
	Proceso Estratégico Planeación	Página:	Página 11 de 11

- Plan de acción: Elaborar un plan detallado con actividades concretas para cumplir la política. Este debe incluir:
 - Objetivos y metas: Establecer indicadores claros para medir el progreso.
 - Asignación de recursos: Definir los recursos físicos, humanos y tecnológicos necesarios.
 - Responsabilidades: Designar los responsables de cada actividad.
- Divulgación y capacitación: Comunicar la política a todo el personal, incluyendo la capacitación en protocolos de atención, comunicación y manejo de conflictos.
- Seguimiento y evaluación: Monitorear el cumplimiento de los indicadores y los resultados del plan. Se deben realizar evaluaciones periódicas y ajustar la política según sea necesario.
- Rendición de cuentas: Informar de manera transparente a los ciudadanos sobre los avances y logros en la implementación de la política.

Responsabilidades del personal

- Saludar de manera amable al paciente al inicio de la interacción.
- Identificarse con nombre y cargo.
- Dirigirse al paciente por su nombre, utilizando títulos como "Señor" o "Señora".
- Utilizar un tono de voz adecuado y un lenguaje corporal positivo.
- Ofrecer el tiempo necesario al usuario, incluso al final del horario laboral.
- Despedirse de manera cordial e invitar al paciente a regresar si lo necesita.

Responsabilidades del usuario (ejemplo)

- Suministrar información veraz sobre su estado de salud.
- Tratar con respeto al personal y a otros pacientes.
- Cuidar y usar responsablemente los recursos del hospital.
- Cumplir con las normas y horarios establecidos por el hospital.

8- CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción	Vigencia
01	Elaboración del documento	2025

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Grupo MIPG	Planeación - Calidad	Yurlay Quintero Gómez Gerente