

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO



HOSPITAL
SAN JOSÉ DEL GUAVIARE
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

	<h1>CALIDAD</h1>	Código: E-CL-FO-09
		Fecha de aprobación: 05/12/2018
	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1.0
		Página: 2 de 24

CONTENIDO

1.	POLÍTICA.....	3
2.	MARCO NORMATIVO	3
3.	MARCO CONCEPTUAL	4
4.	JUSTIFICACION	5
5.	OBJETIVO GENERAL.....	6
7.	ALCANCE	6
8.	METODOLOGIA	7
	a. LINEAMIENTOS	20
	b. ESTRATEGIAS	21
	c. RESPONSABLES.....	22
	d. INDICADORES	22
9.	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	23
10.	BIBLIOGRAFIA.....	23
12.	ANEXO TECNICO.....	24

	<h1>CALIDAD</h1>	Código: E-CL-FO-09
		Fecha de aprobación: 05/12/2018
	<h2>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</h2>	Versión: 1.0
		Página: 3 de 24

1. POLÍTICA

Para la ESE Hospital San José del Guaviare es necesario implementar normas y reglas que permitan mejorar el servicio que se les presta a los ciudadanos, a través de estrategias que evalúen de manera permanente la gestión, estas se encuentran establecidas por el programa Nacional de Servicio al ciudadano y el Departamento Nacional de planeación-DNP.

En la política Nacional de Servicio al Ciudadano establecida en el CONPES 3785 de 2013, se define que el ciudadano es el eje del quehacer de las instituciones, por lo tanto, el servicio al ciudadano es transversal a todas las políticas públicas y a la normatividad que regula los diferentes aspectos relacionados con el acceso real y efectivo a los servicios del estado.

En la Constitución Política de Colombia el artículo 2 establece” como uno de los fines esenciales del Estado el Servicio a la Comunidad. Para dar acatamiento a este mandato Constitucional, las Entidades de la Administración Pública Nacional, deben colocar a disposición los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con la Ciudadanía y satisfacer sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias bajo los principios de la racionalidad, eficiencia, oportunidad y transparencia garantizado el cumplimiento efectivo de sus Derechos”.

Teniendo en cuenta lo anterior es importante contemplar el respeto a la diversidad étnica y cultural del país, haciendo énfasis en la atención especial para población con diversidad funcional, niños, niñas, adolescentes, gestantes, adultos mayores, afrodescendientes, indígenas y en general de todas las personas en estado de indefensión o debilidad; es por esto que dentro de las políticas de gestión y desempeño institucionales se encuentra la política de servicio al ciudadano la cual tiene el propósito de facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad y a través de los diferentes canales.

2. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política 1991, Art. 2, 13, 20, 23, 74, 123, 209 y 270. Ley 134 de 1994. (Mecanismos de Participación Ciudadana)
- CONPES 3649 de 2010 "Política Nacional de Servicio al Ciudadano"

	<h1>CALIDAD</h1>	Código: E-CL-FO-09
		Fecha de aprobación: 05/12/2018
	<h2>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</h2>	Versión: 1.0
		Página: 4 de 24

- CONPES 3785 de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano", señalan que desde el año 2007 se inició el diseño y puesta en marcha del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC en el Departamento Nacional de Planeación.
- Ley 962 del 8 de Julio 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 2623 del 13 de julio de 2009, por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano –SNSC.

3. MARCO CONCEPTUAL

- 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.
- Atención en salud: servicios recibidos por los individuos o las poblaciones para promover, mantener, monitorizar o restaurar la salud.
- 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.
- 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.
- Reclamo: Expresión de inconformidad de los usuarios respecto de alguna situación que le generó disgusto en la prestación de un servicio.

	<h1>CALIDAD</h1>	Código: E-CL-FO-09
		Fecha de aprobación: 05/12/2018
	<h2>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</h2>	Versión: 1.0
		Página: 5 de 24

- Respuesta: Sea verbal o escrita es la aclaración y/o solución de una situación que ha inquietado o dejado insatisfecho al usuario.
- Satisfacción: Estado en el que se encuentran los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, o incluso se les da algo más de lo que ellos esperaban encontrar.
- Seguimiento: Conjunto de acciones que permiten comprobar en qué medida se cumplen las acciones y metas propuestas.
- Servicios: Conjunto de actividades que buscan proporcionar valor agregado a los usuarios, al ofrecer un beneficio o satisfacer sus necesidades.
- 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.
- Trámite: Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional reguladas por el estado, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, para adquirir un derecho o cumplir una obligación prevista o autorizada por la ley.
- Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta considerada irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

4. JUSTIFICACION

El servicio al ciudadano se encuentra enmarcado en los valores corporativos de la institución que permiten la información completa y clara, demostrando honestidad, compromiso, respeto, justicia, diligencia, confidencialidad, puntualidad, teniendo en cuentas las necesidades, expectativas y realidades de los ciudadanos.

Es por esto que el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG), establece como criterio para implementar la política de servicio al ciudadano, establecer por parte del comité de gestión y desempeño, la política institucional, estrategia u

	CALIDAD	Código: E-CL-FO-09
	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha de aprobación: 05/12/2018
		Versión: 1.0
		Página: 6 de 24

objetivo de servicio a la ciudadanía y adoptarla mediante acto administrativo designando cuáles serán las dependencias responsables de su implementación.

5. OBJETIVO GENERAL

Implementar en la ESE Hospital San José del Guaviare la política de servicio al ciudadano, con el propósito de mejorar los procesos y procedimientos de la atención al ciudadano y mejorar el acceso a la información, tramites y servicios en salud con oportunidad, transparencia y calidad.

6. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fortalecer los canales de comunicación y mantener actualizada la información de interés general (Pagina web, correos electrónicos, redes sociales).
- Responder de manera oportuna bajo los términos de ley, las solicitudes e inquietudes de las atenciones en salud o PQRSF.
- Capacitar a los funcionarios de la institución en los diferentes procesos y procedimientos de la institución con el fin de garantizar mayor calidad y eficacia en los servicios de acuerdo a los recursos y canales estipulados por la institución.

7. ALCANCE

El Hospital san José del Guaviare reconoce la necesidad de prestar un mejor servicio a los ciudadanos, como función primordial para la ejecución de su misión, por lo tanto, se compromete a orientar sus procesos de servicio al ciudadano hacia la satisfacción de los requerimientos de los ciudadanos (usuarios) y así lograr mejoras continuas en la institución.

	CALIDAD	Código: E-CL-FO-09
	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha de aprobación: 05/12/2018
		Versión: 1.0
		Página: 7 de 24

La presente política va dirigida para los usuarios internos y externos de la ESE Hospital San José del Guaviare.

8. METODOLOGIA

PASO 1: RECEPCION DE LAS PQRSF

LLAMADA TELEFÓNICA:

Se atiende la llamada a través del teléfono institucional

Se diligencia el formato para PQRSF establecido por la institución

Se Transcribe en la sabana de control y seguimiento de PQRSF en Excel y/o en el software del Sistema de Gestión Integrado de Calidad ALMERA, página web.

Posterior a esto se realiza la clasificación y análisis por el profesional de SIAU.

Una vez identificada la causa, que generó la inconformidad, se inicia el trámite de la notificación al área correspondiente, para que este realice la debida investigación, diseñe la respuesta y posible acción de mejora si aplica.

VENTANILLA UNICA:

La oficina de ventanilla única se encuentra ubicada en el área de consulta externa.

Las PQRSF Se radican y se envía la notificación de la PQRSF a la oficina de SIAU.

Posterior a esto se realiza la clasificación y análisis por el profesional de SIAU.

Una vez identificada la causa, que generó la inconformidad, se inicia el trámite de la notificación al area correspondiente, para que este realice la debida investigación, diseñe la respuesta y posible acción de mejora si aplica.

	CALIDAD	Código: E-CL-FO-09
	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha de aprobación: 05/12/2018
		Versión: 1.0
		Página: 8 de 24

CORREO ELECTRÓNICO:

Diariamente se revisa el correo institucional para la verificación de recepción de las PQRSF.

Se Transcribe en la sabana de control y seguimiento de PQRSF en Excel y en el software de Sistema de Gestión Integrado de Calidad ALMERA.

Posterior a esto se realiza la clasificación y análisis por el profesional de SIAU.

Una vez identificada la causa, que generó la inconformidad, se inicia el trámite de la notificación al area correspondiente, para que este realice la debida investigación, diseñe la respuesta y posible acción de mejora si aplica.

PÁGINA WEB DEL HOSPITAL SAN JOSÉ DEL GUAVIARE:

En la página del Hospital San José del Guaviare <https://esehospitalguaviare.gov.co/> se encuentra un formato para diligenciar en línea y radicar la PQRSF.

Diariamente la oficina de Atención al Usuario realiza la revisión para dar inicio al trámite correspondiente.

Se Transcribe en la sabana de control y seguimiento de PQRSF en Excel y en el software de Sistema de Gestión Integrado de Calidad ALMERA.

Posterior a esto se realiza la clasificación y análisis por el profesional de SIAU o la persona designada.

Una vez identificada la causa, que generó la inconformidad, se inicia el trámite de la notificación al área correspondiente, para que este realice la debida investigación, diseñe la respuesta y posible acción de mejora si aplica.

OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO:

La oficina de atención al usuario se encuentra ubicada en el área de consulta externa.

	CALIDAD	Código: E-CL-FO-09
		Fecha de aprobación: 05/12/2018
	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1.0
		Página: 9 de 24

El usuario se presenta personalmente a exponer la notificación de PQRSF frente al servicio recibido.

Se hace entrega del Formato, se indica al usuario como diligenciarlo y finalmente se verifica este completamente diligenciado.

Se Transcribe en la sabana de control y seguimiento de PQRSF en Excel y en el software de Sistema de Gestión Integrado de Calidad ALMERA.

Posterior a esto se realiza la clasificación y análisis por el profesional de SIAU.

Una vez identificada la causa, que generó la inconformidad, se inicia el trámite de la notificación al área correspondiente, para que este realice la debida investigación, diseñe la respuesta y posible acción de mejora si aplica.

PASO 2: CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSF.

Las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias y felicitaciones se pueden clasificar de acuerdo con los siguientes criterios:

POR LA CAUSA GENERADORA:

- **ASEGURAMIENTO:** Las quejas relacionadas con el aseguramiento de la población y las barreras generadas por la EABP, tipo de contratación con la ESE Hospital San José del Guaviare y/o pacientes sin aseguramiento (población vinculada o vulnerable).
- **ADMINISTRATIVAS:** Quejas relacionadas con trámites internos, por falta de insumos o caída del sistema, horarios o políticas restrictivas del servicio implementados por personal no autorizado por la gerencia.
- **PRESTACIÓN DE SERVICIOS:** Quejas relacionadas con la prestación de los servicios de atención clínica, administrativa y social en salud, generadas por:

Talento humano: ética, competencia, idoneidad profesional, suficiencia del recurso.

	CALIDAD	Código: E-CL-FO-09
		Fecha de aprobación: 05/12/2018
	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1.0
		Página: 10 de 24

Procesos y procedimientos: Información insuficiente o equivocada, no disponibilidad del servicio, barreras de acceso, interrupción de la continuidad en la atención, falta de integralidad para la valoración de pacientes con patologías que ameritan trabajo en equipo.

- **INFRAESTRUCTURA:** Locación, servicios, ambiente, comodidad, presentación, aseo.

SEGÚN EL IMPACTO QUE TIENEN LAS PQRSF SOBRE LA SALUD Y LA VIDA DEL USUARIO SE CLASIFICAN COMO:

- **LEVES:** Las quejas administrativas y/o asistenciales que no tienen efecto en la salud del paciente y no son posibles generadores de un incidente o evento adverso.
- **MODERADAS:** Tienen implicaciones en el aspecto clínico del usuario generan incidentes que no llegan a materializarse como evento adverso.
- **GRAVES:** Las que tienen un alto impacto sobre la vida del paciente y son generadoras de eventos adversos o la muerte.

POR EL IMPACTO QUE TIENE LA QUEJA EN LA GESTIÓN DE LA ESE HOSPITAL SAN JOSE DEL GUAVIARE

LEVES: No tienen impacto en la imagen y gestión de la empresa. Su análisis, evaluación y solución están en el ámbito de solución de los SIAU en coordinación con el líder del proceso o coordinador.

Se consideran quejas leves las que se presente con relación a: incumplimiento de horario por causas justificables y no reiterativas, ausencia del personal por exigencias institucionales o por factores administrativos.

MODERADAS: Aquellas que afectan el desarrollo normal de la IPS y generan la movilidad del recurso humano y la reprogramación de pacientes, pero no tienen un impacto perdurable ni perjudican gravemente la gestión del servicio y por ende de la IPS. Este tipo de quejas amerita investigación, seguimiento y acciones o amonestaciones disciplinarias y/o requieren el concurso de varias áreas de Dirección de la empresa como: Talento humano, calidad, control interno, Subgerencia Científica, y Administrativa para su solución.

	CALIDAD	Código: E-CL-FO-09
	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha de aprobación: 05/12/2018
		Versión: 1.0
		Página: 11 de 24

De igual forma, pérdida de objetos pertenecientes a los usuarios, aseo de instalaciones, reprogramación de citas por incumplimiento del personal, errores recurrentes en procedimientos en ayudas diagnósticas, inconformidad de los usuarios por persistencia en el trato inadecuado del personal, devolver los pacientes que requieren atención sin criterio clínico.

GRAVES: Tienen efectos de hecho o potenciales graves sobre la seguridad del paciente y pueden generar problemas judiciales para la empresa. Ameritan la intervención de la Gerencia.

Se consideran quejas graves aquellas relacionadas con asuntos frente a la atención a la materna o a los pacientes considerados grupos vulnerables, incumplimiento a normas de bioseguridad, manejo médico inadecuado o por fuera de los protocolos o guías de atención, impericia o negligencia del personal que genere un incidente o evento.

De acuerdo con la clasificación se debe realizar el trámite de la queja por parte del profesional de SIAU:

GRAVES: Realizar el análisis, trámite y remisión de la queja máximo en cinco días (5) días hábiles.

MODERADA: Realizar el análisis, trámite y remisión de la queja máximo diez (10) días hábiles.

LEVE: Realizar el análisis, trámite y remisión de la queja máximo quince (15) días hábiles.

PASO 3: RESPUESTA DE LA QUEJA, reclamo, sugerencia o petición y felicitación CON ACCIÓN CORRECTIVA O TRASLADO POR COMPETENCIA.

Se realizará una vez el profesional del área encargado haga llegar a la oficina del SIAU la posible respuesta de la PQRS, el profesional de atención al usuario revisará, ajustará y enviará la respuesta al usuario en un tiempo máximo de 15 días hábiles contando desde la fecha en que se radica la queja por parte del paciente o acudiente.

	<h1>CALIDAD</h1>	Código: E-CL-FO-09
		Fecha de aprobación: 05/12/2018
	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1.0
		Página: 12 de 24

PASO 4: OPORTUNIDAD DE LA PQRS

El profesional de atención al usuario, gestiona el envío oportuno de las posibles respuestas de las PQRSF a los usuarios, a través de la revisión constante electrónico de PQRSF () y/o software de Sistema de Gestión Integrado de Calidad ALMERA.

En caso de no encontrar respuesta alguna se hace la reiteración de la necesidad de contestación de las PQRSF de manera oportuna atendiendo los requerimientos de los usuarios.

El profesional responsable del SIAU elabora un informe consolidado al final del mes de las quejas sin gestión o sin respuesta al requerimiento del usuario y lo envían a la oficina de control interno de gestión, con las acciones de monitorización realizadas, los limitantes encontrados.

UBICACIÓN DE LOS BUZONES DE PQRSF EN LOS DIFERENTES SERVICIOS DE LA INSTITUCION:

El usuario diligencia el formato y deposita PQRSF en el buzón del servicio en donde está siendo atendido. La apertura de los buzones se realizan todos los martes en presencia de la trabajadora social de atención al usuario, un miembro de la Alianza de Usuarios, un agente SIAU que se encuentre en el servicio, seguido de esto se realiza un acta de apertura de Buzón en donde se relaciona el número de formatos encontrados o la evidencia de buzón vacío.

A continuación, se dan a conocer los servicios en donde se encuentran ubicados los diferentes buzones de PQRSF en la institución:

SERVICIO	CANTIDAD DE BUZONES
Pediatría	1 interno
Hospitalizados	1 interno
Cirugía	1 interno



CALIDAD

Código: E-CL-FO-09

Fecha de aprobación:
05/12/2018

Versión: 1.0

Página: 13 de 24

POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Urgencias	2 Triage y sala de espera
Unidad Materno Infantil	2 en la entrada a la UMI y sala de espera.
Fisioterapia	1 sala de espera
Consulta externa	3 sala de espera, pasillo de asignación de citas y pasillo de ecografías.
Laboratorio	1 en la entrada
Etnopabellon	1 interno

PASO A PASO DEL TRAMITE DE LAS PQRSF

- Se reciben los formatos de PQRSF en las aperturas de los buzones, Correo electrónico, ventanilla única, página web y en la oficina.
- Se Transcribe en la sabana de control y seguimiento de PQRSF en Excel y en el software de Sistema de Gestión Integrado de Calidad ALMERA.
- Posterior a esto se realiza la clasificación y análisis por el profesional de SIAU.
- Una vez identificada la causa, que generó la inconformidad, se inicia el trámite de la notificación al área correspondiente, para que este realice la debida investigación, diseñe la respuesta y posible acción de mejora si aplica.

	<h1>CALIDAD</h1>	Código: E-CL-FO-09
		Fecha de aprobación: 05/12/2018
	<h2>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</h2>	Versión: 1.0
		Página: 14 de 24

PASO 2: CLASIFICACION DE LA PQRSF.

Las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias y felicitaciones se clasifican de acuerdo con los siguientes criterios:

POR LA CAUSA GENERADORA:

- a. **ASEGURAMIENTO:** Las quejas relacionadas con el aseguramiento de la población y las barreras generadas por la EABP, tipo de contratación con la ESE Hospital San José del Guaviare y/o pacientes sin aseguramiento (población vinculada o vulnerable y migrantes).
- b. **ADMINISTRATIVAS:** Quejas relacionadas con trámites internos, por falta de insumos o caída del sistema, horarios o políticas restrictivas del servicio implementados por personal no autorizado por la gerencia.
- c. **PRESTACIÓN DE SERVICIOS:** Quejas relacionadas con la prestación de los servicios de atención clínica, administrativa y social en salud, generadas por:
 - **Talento humano:** ética, competencia, idoneidad profesional, suficiencia del recurso.
 - **Procesos y procedimientos:** Información insuficiente o equivocada, no disponibilidad del servicio, barreras de acceso, interrupción de la continuidad en la atención, falta de integralidad para la valoración de pacientes con patologías que ameritan trabajo en equipo.
- d. **INFRAESTRUCTURA:** Locación, servicios, ambiente, comodidad, presentación, aseo.

SEGÚN EL IMPACTO QUE TIENEN LAS PQRSF SOBRE LA SALUD Y LA VIDA DEL USUARIO PUEDEN SER:

LEVES: Las quejas administrativas y/o asistenciales que no tienen efecto en la salud del paciente y no son posibles generadores de un incidente o evento adverso.

MODERADAS: Tienen implicaciones en el aspecto clínico del usuario generan incidentes que no llegan a materializarse como evento adverso.

	<h1>CALIDAD</h1>	Código: E-CL-FO-09
		Fecha de aprobación: 05/12/2018
	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1.0
		Página: 15 de 24

GRAVES: Las que tienen un alto impacto sobre la vida del paciente y son generadoras de eventos adversos o la muerte.

SEGÚN EL IMPACTO QUE TIENE LA PQRSF EN LA GESTIÓN DE LA ESE HOSPITAL SAN JOSE DEL GUAVIARE PUEDEN SER:

LEVES: No tienen impacto en la imagen y gestión de la empresa. Su análisis, evaluación y solución están en el ámbito de solución de los SIAU en coordinación con el líder del proceso o coordinador.

Se consideran quejas leves las que se presente con relación a: incumplimiento de horario por causas justificables y no reiterativas, ausencia del personal por exigencias institucionales o por factores administrativos.

MODERADAS: Aquellas que afectan el desarrollo normal de la IPS y generan la movilidad del recurso humano y la reprogramación de pacientes, pero no tienen un impacto perdurable ni perjudican gravemente la gestión del servicio y por ende de la IPS. Este tipo de quejas amerita investigación, seguimiento y acciones o amonestaciones disciplinarias y/o requieren el concurso de varias áreas de Dirección de la empresa como: Talento humano, calidad, control interno, Subgerencia Científica, y Administrativa para su solución.

Las cuales pueden ser por pérdida de objetos pertenecientes a los usuarios, aseo de instalaciones, reprogramación de citas por incumplimiento del personal, errores recurrentes en procedimientos en ayudas diagnósticas, inconformidad de los usuarios por persistencia en el trato inadecuado del personal, devolver los pacientes que requieren atención sin criterio clínico.

GRAVES: Tienen efectos de hecho o potenciales graves sobre la seguridad del paciente y pueden generar problemas judiciales para la empresa. Ameritan la intervención de la Gerencia.

Las cuales se consideran quejas graves aquellas relacionadas con asuntos frente a la atención a la materna o a los pacientes considerados grupos vulnerables, incumplimiento a normas de bioseguridad, manejo médico inadecuado o por fuera de los protocolos o guías de atención, impericia o negligencia del personal que genere un incidente o evento.

	CALIDAD	Código: E-CL-FO-09
	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha de aprobación: 05/12/2018
		Versión: 1.0
		Página: 16 de 24

De acuerdo con la clasificación anterior se debe realizar el trámite de la PQRSF por parte del profesional de SIAU:

Por lo tanto, si son:

- **GRAVES:** Realizar el análisis, trámite y remisión de la queja máxime en cinco días (5) días hábiles.
- **MODERADA:** Realizar el análisis, trámite y remisión de la queja máxime diez (10) días hábiles.
- **LEVE:** Realizar el análisis, trámite y remisión de la queja máxime quince (15) días hábiles.

PASO 3: RESPUESTA DE LA QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O PETICIÓN Y FELICITACIÓN CON ACCIÓN CORRECTIVA O TRASLADO POR COMPETENCIA.

Se realizará una vez el profesional del área encargada haga llegar a la oficina del SIAU la posible respuesta de la PQRSF, el profesional de atención al usuario revisará, ajustará y enviará la respuesta al usuario en un tiempo máximo de 15 días hábiles contando desde la fecha en que se realiza la apertura de buzones, el recibido en ventanilla, directamente en la oficina, página web o vía telefónica, teniendo en cuenta los términos de ley, se realiza en el proceso correspondiente contando días hábiles.

PASO 4: OPORTUNIDAD DE LA PQRS

El profesional de atención al usuario, gestiona él envió oportuno de las posibles respuestas de las PQRSF a los usuarios, a través de la revisión constante electrónico de PQRSF () y/o software de Sistema de Gestión Integrado de Calidad ALMERA.

En caso de no encontrar respuesta alguna se hace la reiteración de la necesidad de contestación de las PQRSF de manera oportuna atendiendo los requerimientos de los usuarios y se interrumpen los términos de contestación de contar con la fecha de vencimiento.

	CALIDAD	Código: E-CL-FO-09
	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fecha de aprobación: 05/12/2018
		Versión: 1.0
		Página: 17 de 24

El profesional responsable del SIAU elabora un informe consolidado al final del mes de las quejas sin gestión o sin respuesta al requerimiento del usuario y lo envían a la oficina de control interno de gestión, con las acciones de monitorización realizadas, los limitantes encontrados.

CANALES DE COMUNICACIÓN

SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

La E.SE. Hospital San José del Guaviare cuenta con una oficina de atención al usuario que se encuentra ubicada en el área de consulta externa de la institución, está integrada por un equipo de colaboradores denominados agentes SIAU y profesional de Trabajo Social, los cuales brindan una orientación personalizada a los usuarios para que puedan acceder a los diferentes servicios y tramites en las diferentes áreas de la institución, de igual manera realizan socializaciones de los diferentes canales de atención con los que cuenta la institución, los cuales pueden ser utilizados para que los usuarios dejen sus peticiones quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, adicionalmente realizan la aplicación de la encuesta de satisfacción de los servicios prestados.

TABLA 1: CANALES DE COMUNICACIÓN DISPONIBLES

CANAL	DESCRIPCIÓN
Presencial	Horarios de atención por urgencias, transporte asistencial, cirugía y hospitalización: las 24 horas.
	Horarios de atención de consulta externa: de lunes a viernes de 8:00am a 12:30pm y de 2:00 pm a 6:00 pm.
	Personal Administrativo: lunes a viernes de 8:00 am a 12: 30 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm (el día viernes se labora hasta las 5:00 pm).



HOSPITAL
SAN JOSÉ DEL GUAVIARE
ESPECIALIDAD: MEDICINA, OBSTETRICIA, GINECOLOGÍA
NIT – 832001966-2

CALIDAD

Código: E-CL-FO-09

Fecha de aprobación:
05/12/2018

Versión: 1.0

Página: 18 de 24

POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

	Personal Asistencial: El horario del personal está sujeto al cuadro de turnos en tres jornadas al día (Mañana, Tarde y Noche).	
Telefónico	A través de la línea celular se orienta al usuario sobre los servicios, requisitos para trámites y puntos de atención, de acuerdo al área requerida.	
	Dependencias	Teléfonos y correo electrónico
	Urgencias	310 2108506
	Ambulancia	3167440324– 3108608263
	Etnopabellon	3185524738
	Asignación de citas	3223494089
	Cartera	3108189030
	Cirugía	3213501032
	Consulta externa asignación de citas	3102033803-3223494089 repciondecitas@esehospitalguaviare.gov.co
	Referencia y Contra referencia	3108189015 – 3108608263
	Hospitalización	3185513489
	SIAU	3185689597 siau@esehospitalguaviare.gov.co



HOSPITAL
SAN JOSÉ DEL GUAVIARE
ESPECIALIDAD: MEDICINA GENERAL
NIT – 832001966-2

CALIDAD

Código: E-CL-FO-09

Fecha de aprobación:
05/12/2018

Versión: 1.0

Página: 19 de 24

POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

	IPS Bienestar citas subespecialidades	3163590972
	Trabajo Social	3213463293 tbsocial@esehospitalguaviare.gov.co
	Almacén y suministros	3108720562
	Laboratorio clínico	3185513262 coordinacionlab@esehospitalguaviare.gov.co laboratorio@esehospitalguaviare.gov.co
	Rayos x	3185502085
	Terapia física	3114699645 fisioterapia@esehospitalguaviare.gov.co
Virtual	En el portal esehospitalguaviare.gov.co es posible conocer la institución, los servicios ofertados, noticias, información relevante, radicar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, las 24 horas del día, todos los días de la semana. Puede solicitar citas médicas y consultar horarios de atención.	
	También ofrecemos orientación a los usuarios a través de los correos electrónicos siau@esehospitalguaviare.gov.co pqrs@esehospitalguaviare.gov.co	

	<h1>CALIDAD</h1>	Código: E-CL-FO-09
		Fecha de aprobación: 05/12/2018
	<h2>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</h2>	Versión: 1.0
		Página: 20 de 24

a. LINEAMIENTOS

Para dar cumplimiento a la política institucional de servicio al ciudadano se enfocarán los esfuerzos en el cumplimiento de las siguientes características, las cuales reflejan las expectativas que tiene el ciudadano hacia la institución prestadora de servicios de salud (IPS):

Confiable: Los servicios se deben prestar de tal forma que la información brindada a los ciudadanos sea confiable y con exactitud, manteniendo siempre la transparencia y equidad.

Amable: La atención prestada por parte de los colaboradores de la institución hacia los ciudadanos debe ser respetuosa, gentil y honesta, demostrando la importancia que se merecen y frente al servicio o situación por la que acuden a la entidad.

Digno: La atención al ciudadano(a) debe adecuarse a la condición humana, sin importar cual sea su posición, directivo de entidad, servidor público o contratista de nivel asesor, profesional, asistencial, tecnólogo, técnico o el ciudadano(a) en general.

Efectivo: La atención ofrecida debe ser ágil y coherente con la solicitud, requerimiento o petición, aunque no se tenga una solución definitiva sobre la misma, esta se convierte en un instrumento dar la respuesta esperada por quien la solicita, dando respuesta a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos, teniendo en cuenta las normas y principios que rigen el accionar como servidores públicos.

Oportuno: La atención al ciudadano debe ser en el momento que corresponde, dentro del tiempo establecido y en el instante requerido.

Formador: El servicio bien prestado debe dar a conocer a los ciudadanos sus derechos y deberes en salud frente a la **E.S.E HOSPITAL SAN JOSE DEL GUAVIARE** y dar orientación sobre cómo realizar los diferentes tramites según la atención solicitada.

Informativo: Los canales de información deben favorecer a los ciudadanos e informar sobre temas de interés y respecto de sus derechos y deberes, competencias y alcance, teniendo en cuenta que el ciudadano es un elemento clave por excelencia de dar a conocer la buena o deficiente percepción que se tenga del servicio prestado.

Actual: La atención al ciudadano debe responder siempre a necesidades de la nación y la sociedad con información actual y veraz.

	<h1>CALIDAD</h1>	Código: E-CL-FO-09
		Fecha de aprobación: 05/12/2018
	<h2>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</h2>	Versión: 1.0
		Página: 21 de 24

Adaptable: La atención al ciudadano debe ajustarse a las necesidades de los ciudadanos, para lograr dar respuesta a las solicitudes de manera oportuna según las características del ciudadano.

Solidario: El ciudadano debe sentir que sus necesidades son importantes y que entendemos su situación, para brindarle una orientación de la mejor manera posible

Responsable: El colaborador debe estar actualizado en la información que va a suministrar a los ciudadanos, para que sea clara, actual y veraz.

b. ESTRATEGIAS

Los Ciudadanos requieren información oportuna, clara y completa teniendo en cuenta el servicio que reciben en la institución el cual impacta en la satisfacción de la atención. Por tanto, los colaboradores y responsables de la atención deben:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Dar a conocer los canales de información y comunicación a los usuarios internos y externos con los que cuenta la entidad y actualizar permanentemente la información de importancia general.	<ul style="list-style-type: none"> • Profesional de comunicaciones • Personal de Gobierno en línea • Profesional de SIAU • Todas las áreas
2. Socialización del informe trimestral de PQRSF en página WEB de la entidad, con el fin de dar a conocer la gestión de las solicitudes que interponen los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> • Profesional de SIAU
3. capacitar de manera periódica las diferentes áreas de la institución en temas de atención al cliente, con el fin de brindar un mejor servicio para los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> • Talento Humano • Todas las áreas



HOSPITAL
SAN JOSÉ DEL GUAVIARE
ESPECIALIDAD EN NEONATOLOGÍA
NIT – 832001966-2

CALIDAD

Código: E-CL-FO-09

Fecha de aprobación:
05/12/2018

Versión: 1.0

Página: 22 de 24

POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

4. Realizar encuestas diarias a los usuarios que son atendidos en esta IPS, para conocer sus expectativas sobre la atención en salud recibida.

- Personal de SIAU

	<h1>CALIDAD</h1>	Código: E-CL-FO-09
		Fecha de aprobación: 05/12/2018
	<h2>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</h2>	Versión: 1.0
		Página: 23 de 24

c. RESPONSABLES

La aplicación de esta política es responsabilidad de todos los colaboradores de la ESE Hospital San José del Guaviare, además de los terceros con los que la institución tenga o realice convenio y estén involucrados en la atención a la ciudadanía.

d. INDICADORES

Tablero De Indicadores De Para Medir Las Características Y Preferencias De Los Ciudadanos En El Marco De La Política De Servicio Al Ciudadano De La Entidad.

Oportunidad de respuesta a quejas

1. No. De quejas y reclamos atendidos oportunamente _____ X 100 No. Total, de quejas y reclamos recibidos.

Tasa de Satisfacción Global

2. Número total de pacientes que se consideran satisfechos con los servicios recibidos por la IPS oportunamente _____ X 100 Número total de pacientes encuestados por la IPS.

Características y Preferencias De Los Ciudadanos

3. Número total de pacientes encuestados en esta ips de manera mensual _____ X 100 Número total de pacientes que son atendidos de manera mensual en esta IPS.

	<h1>CALIDAD</h1>	Código: E-CL-FO-09
		Fecha de aprobación: 05/12/2018
	<h2>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</h2>	Versión: 1.0
		Página: 24 de 24

9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Recolección, análisis y monitoreo de datos para comprobar el cumplimiento y avance según objetivos propuestos, para luego mejorar y/o fortalecer las debilidades y no conformidades identificadas.

10. BIBLIOGRAFIA

1. Instructivo de gestión de PQRSF institucional
2. Constitución Política 1991, Art. 2, 13, 20, 23, 74, 123, 209 y 270.
3. CONPES 3649 de 2010 "Política Nacional de Servicio al Ciudadano"
4. CONPES 3785 de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano",
5. Decreto 2623 del 13 de julio de 2009, por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano –SNSC.
6. Ley 134 de 1994. (Mecanismos de Participación Ciudadana)

Cada objetivo debe tener una estrategia los indicadores se deben relacionar con los objetivos.

	CALIDAD	Código: E-CL-FO-09
		Fecha de aprobación: 05/12/2018
	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 1.0
		Página: 25 de 24

11. CONTROL DE REVISIONES Y CAMBIOS DEL DOCUMENTO

ELABORÓ	REVISO	APROBO
Ingrid Katherine Pulido Trabajadora Social	Claudia Y. Vanegas F. Jefe Oficina de calidad	Oveida Parra Novoa Gerente

VERSION	FECHA DE REVISION O ACTUALIZACION	DESCRIPCION GENERAL DEL CAMBIO REALIZADO
1.0	19/06/2023	Se crea por primera vez la política para uso institucional

12. ANEXO TECNICO

- MIPG
- departamento nacional de planeación departamento administrativo de la función pública actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano diciembre de 2020
- Tablero de Indicadores que miden la política