

**RESOLUCIÓN No 155
(05 DE JUNIO DE 2025)**

"Por medio de la cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona".

EL GERENTE DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA,

En uso de sus facultades Legales, Estatutarias y especialmente las conferidas por el Acuerdo No. 023 de diciembre 15 de 2015 y

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política de Colombia de 1991, en sus artículos 2, 13, 20, 23, 74, 123, 209 y 270, establece los derechos fundamentales de los ciudadanos, incluyendo el derecho a la salud, a la información y a la participación ciudadana.

Que, el Decreto 2623 de 2009 crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano (SNSC), estableciendo los lineamientos para mejorar la atención y el servicio a los ciudadanos en las entidades públicas.

Que, la Ley 1755 de 2015 regula el Derecho Fundamental de Petición, garantizando que toda solicitud debe ser respondida en forma oportuna y completa.

Que, la Ley 1474 de 2011, en su artículo 76, obliga a las entidades públicas a contar con una dependencia encargada de recibir y tramitar las quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos.

Que, la Ley 1751 de 2015, Ley Estatutaria de la Salud, establece la garantía del derecho fundamental a la salud y promueve la calidad y humanización en la atención.

Que, el Decreto 780 de 2016, en sus artículos 2.5.3.8.4.2.1 y 2.10.1.1.2, regula la organización de las Empresas Sociales del Estado y la atención al usuario en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Que, la Ley 1757 de 2015, Ley Estatutaria de Participación, regula los mecanismos de participación democrática y la rendición de cuentas en las entidades públicas.

Que, la Ley 100 de 1993 crea el Sistema General de Seguridad Social Integral en Salud, estableciendo el deber de las instituciones de garantizar sistemas adecuados de información y atención a los usuarios.

Que, el Manual de Atención al Usuario con Enfoque Diferencial de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona establece procedimientos para ofrecer atención oportuna, de calidad y con trato humanizado.

Que, la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona, en cumplimiento de su misión institucional y su compromiso con el mejoramiento continuo, ha estructurado una Política de Servicio al Ciudadano basada en principios de calidad, ética, eficiencia, accesibilidad, participación, transparencia y atención humanizada.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. Adoptar la Política de Servicio al Ciudadano de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona, cuyo objetivo general es garantizar una atención e información efectiva, oportuna y de calidad a los usuarios, pacientes y sus familiares, facilitando el acceso integral a los servicios ofrecidos, y promoviendo el mejoramiento continuo de la prestación de estos.



RESOLUCIÓN No 155
(05 DE JUNIO DE 2025)

“Por medio de la cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona”.

ARTÍCULO SEGUNDO. La Política tendrá los siguientes objetivos específicos:

- 2.1 Proporcionar un trato digno, respetuoso y adecuado a usuarios, pacientes y familiares, asegurando su satisfacción y bienestar.
- 2.2 Crear y fortalecer espacios que promuevan la participación ciudadana activa y la interacción transparente entre los usuarios y la Institución.
- 2.3 Desarrollar y fomentar actividades, estrategias y capacitaciones orientadas al cumplimiento efectivo de la Política de Servicio al Ciudadano, garantizando su difusión y aplicación en todos los niveles institucionales.

ARTÍCULO TERCERO. La Política se fundamenta en los siguientes principios y valores institucionales:

- 3.1 Compromiso social e institucional
- 3.2 Honestidad
- 3.3 Transparencia
- 3.4 Prevención contra prácticas no deseadas
- 3.5 Ética profesional
- 3.6 Calidad
- 3.7 Eficiencia
- 3.8 Accesibilidad
- 3.9 Atención y servicio al cliente
- 3.10 Talento humano
- 3.11 Infraestructura adecuada
- 3.12 Incorporación de tecnología

ARTÍCULO CUARTO. Lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano: La Política de Servicio al Ciudadano de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona se desarrollará conforme a los siguientes lineamientos, los cuales orientan su implementación, operación y mejora continua:

- 4.1 Enfoque en el ciudadano: Todas las acciones deben orientarse a satisfacer las necesidades, expectativas y derechos de los usuarios, con un trato digno, respetuoso y humanizado.
- 4.2 Accesibilidad e inclusión: Se garantizará el acceso sin discriminación a los servicios, eliminando barreras físicas, tecnológicas, comunicativas y actitudinales.
- 4.3 Calidad en la atención: Se prestarán servicios con oportunidad, eficiencia, seguridad y calidez, promoviendo la mejora continua.
- 4.4 Participación ciudadana: Se fomentarán espacios y mecanismos para que los ciudadanos participen activamente en la evaluación y mejora de los servicios.
- 4.5 Transparencia y acceso a la información: Se asegurará el derecho de los ciudadanos a recibir información clara, veraz, oportuna y comprensible.
- 4.6 Atención por múltiples canales: Se garantizará una atención integral a través de canales presenciales, telefónicos, escritos y digitales, según las necesidades del usuario.
- 4.7 Gestión eficaz de PQRSDF: Se implementarán mecanismos eficientes para la recepción, respuesta, análisis y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.
- 4.8 Capacitación del talento humano: Se promoverá el desarrollo de competencias en atención al ciudadano, ética, comunicación y calidad del servicio.
- 4.9 Evaluación y mejora continua: Se medirán regularmente los niveles de satisfacción y desempeño institucional para adoptar acciones de mejora.



RESOLUCIÓN No 155
(05 DE JUNIO DE 2025)

"Por medio de la cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona".

ARTÍCULO QUINTO. Alcance: Esta política aplica a todos los servicios y centros de salud adscritos a la E.S.E., así como a todos los integrantes del sistema de salud, incluyendo funcionarios, contratistas, pacientes, usuarios, familiares y proveedores.

ARTÍCULO SEXTO. Canales de Atención al Ciudadano: La E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona pone a disposición de la comunidad canales de atención para facilitar la interacción efectiva, el acceso a la información, la gestión de trámites y la presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones. Estos canales incluyen:

6.1. Canal Presencial

- 6.1.2 Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU): Su objetivo es proteger y promover los derechos y deberes de los usuarios, orientar sobre el acceso y uso de los servicios, guiar en trámites, y gestionar quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Se apoya en encuestas de satisfacción, buzones de sugerencias y espacios de participación comunitaria.
- 6.1.3 Ventanilla Única de Radicación: Punto físico de atención donde los usuarios pueden radicar documentos, solicitudes o peticiones de forma oficial. Permite el registro y seguimiento oportuno de trámites administrativos.

6.2. Canal Telefónico

- 6.2.1 Línea fija SIAU: 607-5681680
- 6.2.2 Línea móvil – WhatsApp SIAU: 320 433 0352
- 6.2.3 Línea de atención de urgencias (24 horas): 311 211 7003.

6.3 Canal Escrito

6.31 Buzones de sugerencias: Ubicados en los diferentes servicios y centros de salud, permiten a los usuarios expresar de manera confidencial y voluntaria sus opiniones, sugerencias o felicitaciones.

4. Canal Virtual

- 4.1 Página web institucional: <https://hsdp.gov.co/portal/>
- 4.2 Sistema de radicación de PQRSDF: https://siepeseepamplona.com/siepdcpqr/pqr_pamplona/
- 4.3 Correo electrónico institucional: siau@hsdp.gov.co
notificacionesjudiciales@hsdp.gov.co
- 4.4 Redes sociales oficiales:
 - 4.4.1 Facebook: E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona
 - 4.4.2 Instagram: @esehospitalpamplona
 - 4.4.3 YouTube: E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona

ARTÍCULO SÉPTIMO. Compromisos institucionales:

- 7.1 Prestar servicios de salud con calidad, oportunidad, trato digno, respetuoso y humanizado, garantizando la satisfacción y bienestar de los usuarios.
- 7.2 Promover la capacitación continua y el fortalecimiento de competencias del talento humano en atención y servicio al ciudadano.
- 7.3 Implementar y mantener mecanismos efectivos de evaluación, seguimiento y mejora continua de los procesos de atención y servicio.



**RESOLUCIÓN No 155
(05 DE JUNIO DE 2025)**

"Por medio de la cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona".

- 7.4 Cumplir con los tiempos establecidos para la atención y respuesta a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, asegurando un proceso transparente y eficaz.
- 7.5 Garantizar la accesibilidad de los usuarios a los servicios y a la información, eliminando barreras y facilitando canales adecuados de comunicación.
- 7.6 Fomentar la participación ciudadana y la retroalimentación como herramientas para la mejora permanente del servicio.

ARTÍCULO OCTAVO. Responsables de implementación y seguimiento:

- 8.1 Gerencia y Subdirecciones: Garantizan la asignación de recursos y la definición de lineamientos para su cumplimiento.
- 8.2 SIAU: Coordina la implementación de la política y articula las acciones con las áreas responsables.
- 8.3 Líderes de Proceso: Aplican y aseguran el cumplimiento de los lineamientos establecidos en sus respectivas áreas.
- 8.4 Comité Institucional de Gestión y Desempeño (MIPG): Realiza el seguimiento, evaluación y análisis del cumplimiento de la política, proponiendo acciones de mejora cuando sea necesario.


ARTÍCULO NOVENO. Publicar en la página web y redes sociales de la E.S.E HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA, el presente acto administrativo.

ARTÍCULO DÉCIMO. El presente acto administrativo rige a partir del día de su expedición.

COMUNIQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Pamplona, a los cinco (05) días del mes de junio (06) del año dos mil veinticinco (2025)


LUIS DANIEL VERJEL SANCHEZ
GERENTE


FABIO ANDRES CAMARGO JEREZ
SUB DIRECTOR ADMINISTRATIVO


ELIZABETH SANCHEZ BARROSO
ASESORA JURIDICA

Proyectó: María José Carrillo.
Revisó: Elizabeth Sánchez B.
Aprobó: Elizabeth Sánchez B.

