

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b> <b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA: 11/03/2024</b>
	<b>POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 1 de 11</b>

**POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO**  
**SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU**



***SERVIR CON EXCELENCIA***

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b> <b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA: 11/03/2024</b>
	<b>POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 2 de 11</b>

## INTRODUCCIÓN

El Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo E.S.E., en su compromiso con la mejora continua de la atención en salud y el fortalecimiento de la relación con la ciudadanía, formula su Política de Servicio al Ciudadano como una herramienta estratégica para garantizar una interacción efectiva, transparente y humanizada entre la institución y sus usuarios.

Esta política busca promover el respeto, la dignidad, la equidad y la participación activa de los ciudadanos en los procesos institucionales, asegurando el acceso oportuno a la información, a los servicios y a los canales de comunicación y atención, tales como el Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), la página web institucional, líneas telefónicas y correos electrónicos.

Con un enfoque transversal, esta política orienta la gestión del servicio en todos los niveles de la organización, fortaleciendo la cultura de servicio, la confianza ciudadana y la satisfacción de los usuarios, al tiempo que contribuye al cumplimiento de los principios del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHA: 11/03/2024</b>
	<b>POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>TRD:</b>
		<b>PÁGINA: 3 de 11</b>

## OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

Garantizar una atención humanizada, oportuna, eficiente y con calidad a todos los ciudadanos que acceden a los servicios del Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo, fortaleciendo la confianza, la transparencia y el respeto por los derechos de los usuarios, dentro del marco de la normatividad vigente, que permita responder de manera clara a su resolución de dudas, orientación, y presentación de manifestaciones de servicios de salud o PQRS de acuerdo con la prestación de servicio

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. **Garantizar el acceso oportuno, claro y veraz a la información** sobre los servicios ofrecidos por el Hospital, a través de canales de comunicación efectivos y adaptados a las necesidades de los usuarios.
2. **Fortalecer la atención humanizada y centrada en el usuario**, promoviendo el respeto, la dignidad, el buen trato y la empatía en cada punto de contacto entre la institución y la ciudadanía.
3. **Fomentar la participación ciudadana activa**, mediante espacios y mecanismos que permitan a los usuarios expresar sus opiniones, sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones (PQRS), contribuyendo a la mejora continua del servicio.
4. **Promover la transparencia en la gestión institucional**, facilitando el control social y el acceso a la información pública en el marco de la normatividad vigente.
5. **Desarrollar capacidades institucionales y del talento humano** para ofrecer una atención de calidad, mediante la formación continua en competencias comunicativas, atención al usuario y servicio al cliente.
6. **Implementar y mantener actualizados los canales de atención al ciudadano**, como el SIAU, la página web, líneas telefónicas y correos electrónicos, garantizando su disponibilidad y funcionamiento eficiente.
7. **Monitorear y evaluar de forma permanente la satisfacción del usuario**, a fin de identificar oportunidades de mejora y tomar decisiones informadas que fortalezcan la prestación del servicio.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 11/03/2024</b>
		<b>TRD:</b>
		<b>PÁGINA: 4 de 11</b>

## ALCALCE

La presente Política de Servicio al Ciudadano aplica a todos los procesos, servicios, áreas, funcionarios y contratistas del Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo E.S.E. Su implementación abarca todas las acciones relacionadas con la atención, orientación, información, recepción de manifestaciones ciudadanas (PQRS), y demás mecanismos de interacción con los usuarios y la comunidad en general.

Esta política busca garantizar un relacionamiento transparente, eficiente y humanizado con los ciudadanos, en cumplimiento de la normatividad vigente y de los principios institucionales de equidad, respeto, calidad y compromiso social. Se articula con los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad y con los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, promoviendo una atención centrada en el usuario y orientada a la mejora continua.

Su alcance incluye tanto los canales presenciales como los no presenciales (líneas telefónicas, página web, correo electrónico, redes sociales, entre otros), integrando los espacios de participación ciudadana, la rendición de cuentas, la transparencia institucional y el Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU.

## PRINCIPIOS ORIENTADORES:

1. **Humanización del servicio:** Cada usuario será atendido con empatía, calidez, respeto y dignidad, reconociendo su condición humana y situación de salud particular.
2. **Accesibilidad y oportunidad:** Se garantizará el acceso equitativo a los servicios de salud, sin barreras físicas, administrativas o actitudinales, cumpliendo los tiempos establecidos.
3. **Transparencia y legalidad:** Toda atención será brindada con base en la normativa vigente, con procesos claros, visibles y justos.
4. **Enfoque diferencial:** Se reconocerán y respetarán las condiciones sociales, culturales, de género y etarias de cada usuario.
5. **Participación ciudadana:** Se fomentará la participación activa de los usuarios en la mejora del servicio, mediante canales de escucha, diálogo y retroalimentación.
6. **Mejoramiento continuo:** El hospital evaluará constantemente sus procesos de atención y relacionamiento con la ciudadanía, con el fin de innovar, corregir y avanzar hacia la excelencia.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b> <b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA: 11/03/2024</b>
	<b>POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 5 de 11</b>

## DICCIONARIO CONCEPTUAL

- **Accesibilidad:** El funcionario de atención al público debe tener facilidad de entrar en contacto con el ciudadano, mostrando cordialidad.
- **Actitud:** Disposición o condición de una persona hacia algo o alguien, teniendo en cuenta el positivismo y efectividad que se irradia.
- **Asertividad:** Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vista de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad conciliadora.
- **Atención con excelencia:** Es la superior calidad o bondad para dirigirse a una persona que ingresa a la entidad, que lo hace digno de singular aprecio y estimación. En la terminología propia de la calidad, es el conjunto de prácticas sobresalientes en la gestión de una organización basada en una serie de conceptos fundamentales que incluyen: la orientación hacia los resultados, la orientación al cliente, el liderazgo y perseverancia, los procesos y hechos, la implicación de las personas, la mejora continua e innovación, las alianzas mutuamente beneficiosas y la responsabilidad social.
- **Atención al ciudadano:** Hace referencia al manejo y diseño de canales de comunicación que destina una organización para establecer contacto e interactuar con sus grupos de valor.
- **Canal correspondencia:** Medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.
- **Canal presencial:** Las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención a los usuarios pertenecen a este canal.
- **Canal telefónico:** Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija, o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de la entidad, conmutadores.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b> <b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA: 11/03/2024</b>
	<b>POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 6 de 11</b>

- **Canal virtual:** Medio que permite la interacción diferida a través de página web, donde los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del estado.
- **Canales de atención:** Son los medios y espacios de que se valen los usuarios para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con la prestación de un servicio.
- **Competencia:** Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada.
- **Confidencialidad:** Es una característica de la relación funcionario con el usuario que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso de atención.
- **Consulta o concepto:** Es la manifestación de la administración por medio de la cual la entidad se pronuncia en relación a las competencias a cargo de la entidad y la forma de ejercerlas, con el fin de orientar a las personas en el cumplimiento de sus deberes y el ejercicio de sus derechos.
- **Denuncia:** Es una manifestación de conocimiento mediante la cual una persona, ofendida o no con una infracción, pone en conocimiento de la autoridad un hecho presuntamente delictivo, con expresión detallada de las circunstancias de tiempo modo y lugar, que le consten.
- **Lenguaje Claro:** Es la necesidad de que los ciudadanos reciban información clara, oportuna y comprensible sobre la oferta de trámites y servicios y sobre los mecanismos para acceder a la misma.
- **Mejora:** acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los funcionarios y de los usuarios.
- **Orientación al ciudadano/usuario:** se refiere a la forma en que están organizados los servicios, el enfoque de los servicios está encaminado a las necesidades e intereses de sus usuarios.
- **Percepción:** son las conclusiones que obtienen los ciudadanos sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.
- **Petición:** entiéndase por petición toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades sin que sea necesaria la invocación del artículo 23 de la constitución política. La petición tiene tres elementos básicos que deben cumplirse y son la recepción, la solución y la

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b> <b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA: 11/03/2024</b>
	<b>POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 7 de 11</b>

comunicación, los cuales deben cumplirse para que se respete el derecho fundamental de petición.

- **PQRS:** sigla que se refiere a las “peticiones, quejas, reclamos, sugerencias”.
- **Protocolo:** uno o un conjunto de procedimientos destinados a estandarizar un comportamiento humano o sistemático artificial frente a una situación específica
- **Queja:** manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona con respecto a la conducta o actuar de un funcionario.
- **Reclamo:** manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad.
- **Satisfacción:** estado en el que se encuentran los ciudadanos cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas y expresa haber encontrado lo que buscaba.
- **Sugerencia:** es un consejo o propuesta que formula una persona para el mejoramiento de los servicios de la entidad.

## ESTRATEGIAS DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

1. **Fortalecimiento de la atención humanizada y con enfoque diferencial:** Implementar prácticas de atención centradas en la dignidad, el respeto y las características particulares de los usuarios, garantizando un trato equitativo, accesible e incluyente para todos los grupos poblacionales, especialmente personas en condición de vulnerabilidad.
2. **Mejoramiento continuo de los canales de comunicación e información:** Optimizar los canales de atención presencial y no presencial (líneas telefónicas, página web, correos institucionales, redes sociales, buzón de sugerencias, entre otros), asegurando su disponibilidad, funcionalidad, claridad y respuesta oportuna a las solicitudes ciudadanas.
3. **Promoción activa de la participación ciudadana:** Establecer espacios de diálogo y escucha activa con los usuarios, como encuestas de satisfacción, audiencias públicas de rendición de cuentas, comités de ética hospitalaria, y demás mecanismos de participación que permitan conocer sus necesidades y expectativas.
4. **Gestión eficaz de PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias)** Fortalecer el Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU para garantizar una respuesta oportuna, clara y respetuosa a todas las

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHA: 11/03/2024</b>
	<b>POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>TRD:</b>
<b>PÁGINA: 8 de 11</b>		

manifestaciones ciudadanas, generando planes de mejora institucional basados en los hallazgos y aportes recibidos.

5. **Capacitación continua del talento humano en servicio al ciudadano**  
Desarrollar procesos de formación permanente en competencias comunicativas, atención al usuario, normatividad y servicio humanizado, con el fin de fortalecer la cultura institucional del buen trato.
6. **Transparencia y acceso a la información pública**  
Divulgar de forma clara y oportuna la información de interés general, asegurando que los ciudadanos puedan acceder fácilmente a sus derechos, servicios, trámites, horarios, requisitos, autorizaciones, entre otros, conforme a los principios de gobierno abierto y transparencia.
7. **Monitoreo, evaluación y ajuste de la política**  
Establecer indicadores y mecanismos de seguimiento que permitan medir el impacto de la política, realizar ajustes necesarios y garantizar su alineación con las necesidades cambiantes de los ciudadanos y del sistema de salud.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 11/03/2024</b>
		<b>TRD:</b>
		<b>PÁGINA: 9 de 11</b>

## CANALES DE ATENCIÓN

El Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo cuenta con los siguientes canales de información, atención e interacción con los usuarios y demás grupos de interés:

### Para peticiones, quejas, reclamos y sugerencia:

Medio	Escenario	Ubicación	Horario de atención
  <b>Presencial</b>  	Punto de atención al usuario oficina del SIAU	Calle 10 No. 10-50 Av. Santander - Roldanillo Valle del Cauca	Lunes a jueves 07:00 am – 12:30 pm y de 02:00 pm a 05:30 pm, viernes 07:00 am – 12:30 pm y de 02:00 pm – 04:30 pm
	Oficina de Trabajo Social	Calle 10 No. 10-50 Av. Santander - Roldanillo Valle del Cauca	Lunes a jueves 07:00 am – 12:30 pm y de 02:00 pm a 05:30 pm, viernes 07:00 am – 12:30 pm y de 02:00 pm – 04:30 pm
	Buzón de Sugerencia	Los Buzones de Sugerencias se encuentran en los siguientes servicios: *central de citas *odontología *consulta externa *laboratorio clínico *portería principal *urgencias	Lunes a Domingo
<b>Telefónico</b>	Línea nacional gratuita	18000952749	Lunes a Viernes
	Línea fija	6028912317 Ext : 214 - 215	Lunes a Viernes
<b>Virtuales</b>  	Pagina Web	<a href="http://www.hdsa.gov.co">www.hdsa.gov.co</a> Enlace para PQRS: <a href="https://hdsa.gov.co/contacto/">https://hdsa.gov.co/contacto/</a>	Todos los días
	Correos institucionales	<a href="mailto:Siau@hdsa.gov.co">Siau@hdsa.gov.co</a>	Lunes a Viernes
		<a href="mailto:Coord.siau@hdsa.gov.co">Coord.siau@hdsa.gov.co</a> <a href="mailto:ventanillaunica@hdsa.gov.co">ventanillaunica@hdsa.gov.co</a> <a href="mailto:notificacionesjudiciales@hospitalroldanillo.gov.co">notificacionesjudiciales@hospitalroldanillo.gov.co</a>	

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b> <b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA: 11/03/2024</b>
	<b>POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 10 de 11</b>

## ATENCIÓN TRABAJO SOCIAL EN SALUD

Que hace trabajo social en atención al usuario en salud.

El trabajo social en atención al usuario en salud se enfoca en brindar apoyo y servicios a las personas que requieren atención médica. Los trabajadores sociales en este ámbito desempeñan diversas funciones para ayudar a los usuarios a navegar por el sistema de salud y asegurarse de que reciban la atención adecuada. Algunas de las actividades que realizan incluyen:

- ✓ Evaluación y orientación: Los trabajadores sociales en salud evalúan las necesidades de los usuarios y los orientan sobre los servicios y recursos disponibles. Ayudan a las personas a comprender sus derechos y opciones de atención médica.
- ✓ Coordinación de atención: Los trabajadores sociales colaboran con el equipo de atención médica para coordinar y asegurar la continuidad de la atención. Esto implica asegurarse de que los usuarios reciban los servicios y tratamientos adecuados, realizar referencias a especialistas y coordinar la transición entre diferentes niveles de atención.
- ✓ Apoyo emocional: Los trabajadores sociales brindan apoyo emocional a los usuarios y sus familias. Pueden ayudar a las personas a lidiar con el estrés y la ansiedad asociados con la enfermedad, brindarles un espacio para expresar sus preocupaciones y ofrecer estrategias para hacer frente a las dificultades emocionales.
- ✓ Resolución de problemas: Los trabajadores sociales en atención al usuario en salud ayudan a resolver problemas y barreras que puedan surgir en el acceso a los servicios de salud. Esto puede incluir la gestión de problemas de seguro médico, la búsqueda de programas de asistencia financiera y la superación de obstáculos sociales o culturales que dificulten la atención médica.
- ✓ Educación y promoción de la salud: Los trabajadores sociales brindan información educativa a los usuarios sobre temas relacionados con la salud, la prevención de enfermedades y el autocuidado. También pueden participar en actividades de promoción de la salud y la prevención, como campañas comunitarias o programas de educación sobre estilos de vida saludables.
- ✓ En resumen, el trabajo social en atención al usuario en salud se centra en

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA: 11/03/2024</b>
		<b>TRD:</b>
		<b>PÁGINA: 11 de 11</b>

asegurarse de que las personas reciban una atención médica integral y de calidad, atendiendo sus necesidades físicas, emocionales y sociales. Los trabajadores sociales desempeñan un papel fundamental en la mejora de la experiencia de los usuarios en el sistema de salud y en la promoción de su bienestar general.

## **ELIANA BERMUDEZ TORO**

Líder Proceso SIAU – Sistema de Información y Atención al Usuario

Elaboro: Eliana Bermúdez Toro – Líder SIAU