 <p><b>MORENO &amp; CLAVIJO</b> Empresa Social del Estado Departamental NIT: 900.304.131 - 8</p>	<b>SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: GAU-OD-002</b>
	<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Versión: 001</b>
		<b>Página 1 de 28</b>

## ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La ESE Departamental de Primer Nivel Moreno y Clavijo asume el servicio al ciudadano como su eje misional y razón de ser institucional. Para nuestra red, que integra los hospitales San Francisco (Fortul), San Juan de Dios (Puerto Rondón), San José (Cravo Norte), San Ricardo Pampuri (La Esmeralda), San Antonio (Tame), San Lorenzo (Araucuita) y los centros de salud de Panamá de Arauca y Puerto Jordán (Juan de Jesús Coronel), la prestación de servicios de salud no solo se fundamenta en la excelencia clínica, sino en una interacción humana, transparente y efectiva con la comunidad.

El presente documento constituye una ruta estratégica para la ESE Moreno y Clavijo, orientada a transitar de un modelo de gestión tradicional hacia un enfoque de Estado Abierto, donde se prioriza "gobernar con el ciudadano". A través de esta estrategia, la entidad busca garantizar que el acceso a trámites y servicios de salud se realice bajo criterios de accesibilidad, lenguaje claro y oportunidad, fortaleciendo la confianza institucional y el bienestar colectivo en el departamento de Arauca.

Bajo el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la Oficina de Atención al Usuario (SIAU) impulsa acciones técnicas encaminadas a la transformación de la cultura organizacional. Este fortalecimiento institucional asegura una atención con enfoque diferencial, garantizando que el talento humano y los canales de atención respondan con calidez, seguridad y eficiencia a las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y sus familias


Las Estrategias de Servicio al Ciudadano se fundamentan en un robusto andamiaje legal y técnico que rige a las entidades públicas en Colombia:

- Constitución Política de Colombia (Art. 2): Establece que servir a la comunidad es un fin esencial del Estado.
- Ley 489 de 1998: Confiere competencias al DAFP para dictar lineamientos sobre la gestión y el desempeño institucional.

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

Dirección: Calle 15 Carrera 11 - 36, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: [Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co](mailto:Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co) Teléfono: 607 6852966

 <p><b>MORENO &amp; CLAVIJO</b> Empresa Social del Estado Departamental NIT: 900.304.131 - 8</p>	<b>SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: GAU-OD-002</b>
	<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Versión: 001</b>
		<b>Página 2 de 28</b>

- Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción): En su artículo 74, obliga a las entidades a elaborar un Plan de Acción Anual que incluya estrategias de atención al ciudadano.
- Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia): Exige la publicación proactiva de información mínima obligatoria y estrategias institucionales.
- Ley 2195 de 2022 (Art. 73): Determina que las entidades deben formular y hacer pública su Estrategia de Servicio al Ciudadano siguiendo los lineamientos del DAFFP.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG): Marco de referencia para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, estructurado en cuatro subcomponentes esenciales: diagnóstico, talento humano, oferta institucional y evaluación.
- Decreto 1083 de 2015: Define las políticas de gestión y desempeño institucional que las entidades deben adoptar anualmente.
- Resolución 1519 de 2021 “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”
- Circular 100-010 de agosto de 2021 con Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro.
- Ley 2195 de 2022 “Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”.


## OBJETIVO

Establecer y ejecutar las acciones institucionales destinadas a fortalecer la atención integral y humanizada en los hospitales de la red (Tame, Fortul, Puerto Rondón, Cravo Norte, Arauquita y La Esmeralda) y los centros de salud de Panamá de Arauca y Puerto Jordán, asegurando una respuesta técnica y oportuna a las necesidades de la población de nuestra zona de influencia para alcanzar estándares superiores de calidad en salud.

A través de este instrumento de gestión, la Institución se propone incrementar los niveles de satisfacción y fidelización de sus usuarios,

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

 <p><b>MORENO &amp; CLAVIJO</b> Empresa Social del Estado Departamental NIT: 900.304.131 - 8</p>	<b>SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: GAU-OD-002</b>
	<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Versión: 001</b>
		<b>Página 3 de 28</b>

fundamentando cada proceso en el respeto por los derechos y deberes ciudadanos, la promoción de mecanismos de participación social y la consolidación de un modelo de relacionamiento basado en la transparencia y la calidez humana.

## **ALCANCE**

Esta estrategia es de cumplimiento obligatorio para todo el personal de la ESE Moreno y Clavijo. Su aplicación comprende la gestión integral del servicio y el relacionamiento con los usuarios en los hospitales de Tame, Fortul, Puerto Rondón, Cravo Norte, Arauquita y La Esmeralda, así como en los centros de salud de Panamá de Arauca y Puerto Jordán.

El alcance abarca la optimización de todos los canales de atención (presencial, telefónico y virtual), asegurando que cada interacción con el usuario y su familia se realice bajo criterios de humanización y enfoque diferencial. Estas acciones están alineadas al cumplimiento de los objetivos institucionales de incrementar la satisfacción, fortalecer la fidelización y alcanzar estándares superiores de calidad en salud en nuestra zona de influencia

## **RESPONSABLES**

Responsable Líder: Líder de la Oficina de Información y Atención al Usuario (SIAU) sede central de la ESE Moreno y Clavijo.

Corresponsables: Su ejecución y cumplimiento involucran de manera transversal a los servidores públicos y colaboradores de todas las dependencias de la Institución, quienes son responsables de garantizar un servicio humanizado y eficiente en cada punto de contacto.


## **DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA**

En alineación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el desarrollo de esta estrategia se fundamenta en la generación de valor

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

Dirección: Calle 15 Carrera 11 - 36, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: [Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co](mailto:Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co) Teléfono: 607 6852966

 <p><b>MORENO &amp; CLAVIJO</b> Empresa Social del Estado Departamental NIT: 900.304.131 - 8</p>	<b>SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: GAU-OD-002</b>
	<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Versión: 001</b>
		<b>Página 4 de 28</b>

público, situando al ciudadano como el eje central de la gestión institucional. El proceso se ejecuta bajo los siguientes lineamientos:

**Humanización y Seguridad:** Partiendo de nuestros objetivos institucionales, la prestación de servicios se garantiza bajo estándares de seguridad del paciente y un enfoque de humanización que trasciende lo operativo, promoviendo una cultura organizacional de "trabajo con el corazón" para fortalecer el vínculo con el usuario y su familia.

**Gestión del Relacionamento:** Conforme a la Política de Servicio al Ciudadano, el proceso de Gestión y Atención al Usuario asegura el acompañamiento integral en la ruta de atención. Esto permite identificar y resolver necesidades específicas, fomentando un ambiente de confianza, calidez y transparencia.

**Garantía de Derechos:** La estrategia asegura el ejercicio pleno de los derechos y deberes de los usuarios en todos los puntos de la Red Hospitalaria, optimizando el talento humano y los recursos para transformar cada interacción en un resultado de satisfacción y bienestar colectivo.

Desde la Oficina de Atención al Usuario (SIAU), se garantiza un acompañamiento integral al paciente y su familia en cada etapa de la atención. Este modelo busca resolver las necesidades manifestadas de forma oportuna, promoviendo un entorno de calidez y confianza absoluta. El desarrollo de estas acciones asegura el cumplimiento de los derechos y deberes ciudadanos, consolidando una cultura organizacional orientada a la excelencia y el bienestar colectivo en nuestra red hospitalaria.

## **COMPROMISOS ESTRATÉGICOS DE GESTIÓN**


- Compromiso de la Alta Dirección:

La Alta Dirección de la ESE Moreno y Clavijo asume el liderazgo y la responsabilidad política de garantizar los recursos (humanos, financieros y tecnológicos) necesarios para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano. Con los siguientes lineamientos de gestión:

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

Dirección: Calle 15 Carrera 11 - 36, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: [Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co](mailto:Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co) Teléfono: 607 6852966

 <p><b>MORENO &amp; CLAVIJO</b> Empresa Social del Estado Departamental NIT: 900.304.131 - 8</p>	<b>SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: GAU-OD-002</b>
	<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Versión: 001</b>
		<b>Página 5 de 28</b>

- ✓ Asegurar que la estrategia de servicio esté alineada con el Plan Estratégico Institucional.
- ✓ Realizar el seguimiento periódico a los indicadores de satisfacción y cumplimiento de PQRSD en los comités de gestión y desempeño.
- ✓ Promover una cultura de integridad y transparencia en todas las sedes de la Red Hospitalaria.
- Mejoramiento de la Atención al Ciudadano:

Este componente se orienta a elevar la calidad del servicio a través de dos ejes fundamentales:

- ✓ Infraestructura y Tecnología: Optimización de las áreas físicas de atención (SIAU) en los 6 hospitales y 2 centros de salud, garantizando ambientes dignos y accesibles. Asimismo, se fortalecerá la infraestructura tecnológica para agilizar trámites y servicios en línea.
- ✓ Gestión del Talento Humano: Gestión y toma de programas de capacitación continua para los servidores públicos en temas de humanización, lenguaje claro, resolución de conflictos y atención con enfoque diferencial.
- Fortalecimiento de los Canales de Atención:


La Institución garantiza la cobertura y accesibilidad mediante el funcionamiento permanente de sus canales:

- ✓ Presencial: Fortalecimiento de las oficinas SIAU en cada municipio de nuestra zona de influencia.
- ✓ Virtual y Telefónico: Ampliación de la capacidad de respuesta en la página web institucional, redes sociales y líneas de atención, asegurando que el ciudadano pueda interactuar con la entidad sin barreras geográficas.

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

Dirección: Calle 15 Carrera 11 - 36, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: [Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co](mailto:Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co) Teléfono: 607 6852966

 <p><b>MORENO &amp; CLAVIJO</b> Empresa Social del Estado Departamental NIT: 900.304.131 - 8</p>	<b>SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: GAU-OD-002</b>
	<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Versión: 001</b>
		<b>Página 6 de 28</b>

- Gestión Oportuna de Requerimientos (PQRSD):

Se establece como prioridad el tratamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). Esto implica:

- ✓ Cumplimiento estricto de los términos legales de respuesta.
- ✓ Análisis de fondo de cada requerimiento para brindar soluciones efectivas y no solo respuestas formales.
- ✓ Garantía de gratuidad y facilidad en la interposición de solicitudes.
- Seguimiento y Evaluación:

Para asegurar el mejoramiento continuo, la ESE implementará un sistema de medición basado en:

- ✓ Monitoreo de Satisfacción: Aplicación de encuestas y buzones de sugerencias en toda la red prestadora.
- ✓ Auditorías Internas: Evaluaciones periódicas a los procesos de atención para identificar brechas.
- ✓ Informes de Gestión: Reportes trimestrales que permitan ajustar la estrategia y garantizar que los servicios de salud respondan de manera real a las necesidades de la población de Arauca.

## **SUBCOMPONENTES ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO:**


### **1. Diagnóstico y planeación estratégica del servicio**

Mediante este componente se busca formular acciones bajo el enfoque de Estado abierto para avanzar en la construcción de confianza a través de una forma de gobernanza que ve en el ciudadano un aliado de la administración, dejando atrás el paradigma del gobernar para los ciudadanos a una nueva dimensión, del gobernar con los ciudadanos.

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

Dirección: Calle 15 Carrera 11 - 36, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: [Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co](mailto:Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co) Teléfono: 607 6852966

 <p><b>MORENO &amp; CLAVIJO</b> Empresa Social del Estado Departamental NIT: 900.304.131 - 8</p>	<b>SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: GAU-OD-002</b>
	<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Versión: 001</b>
		<b>Página 7 de 28</b>

Con esta visión, se pretende mejorar, la calidad en los canales de atención y el acceso a los trámites y servicios, la satisfacción de los ciudadanos garantizando las condiciones y capacidades institucionales y facilitar el ejercicio de sus derechos.

En este sentido, la ESE Moreno y Clavijo en su responsabilidad de fortalecer las capacidades de los colaboradores, trabajadores y servidores públicos, de las entidades y organismos del Estado, para el desarrollo de la democratización de la gestión pública y el servicio al ciudadano, viene fortaleciendo el modelo de servicio al ciudadano de la entidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la política de servicio al ciudadano emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.

Como parte de esta labor en este periodo se desarrollaran actividades encaminadas a fortalecer las competencias de los colaboradores, trabajadores y funcionarios en el marco del mejoramiento en la prestación de servicios de salud, así como en el fortalecimiento de los canales de atención y los mecanismos de respuesta oportuna.

A partir de los resultados del Índice de Desempeño Institucional (FURAG vigencia 2024) se presenta la esencia del autodiagnóstico.

## DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO

El presente diagnóstico constituye la base técnica para la vigencia 2025, integrando el desempeño integral de la ESE Moreno, con la red hospitalaria (6 hospitales y 2 centros de salud)

### Análisis de Resultados FURAG (Vigencia 2024)

De acuerdo con la última medición del Índice de Desempeño Institucional, la política de Servicio al Ciudadano presenta un comportamiento heterogéneo frente a los pares institucionales, como se observa en el siguiente grafico:

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

ÍNDICE CONSULTADO	Puntaje consultado	Media grupo par
<b>SERVICIO A LAS CIUDADANÍAS</b>		
Accesibilidad para personas con discapacidad	69,6	43,7
Diagnóstico y planeación del servicio y relacionamiento con la ciudadanía	25,0	54,7
Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana	38,5	52,1
Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para la ciudadanía	57,6	54,3
Talento humano idóneo y suficiente al servicio y relacionamiento con la ciudadanía	33,3	49,3

El cual permite la siguiente interpretación:

- **Fortaleza en Accesibilidad:** Se destaca un puntaje de 69,6, superando ampliamente la media del grupo par (43,7), lo que refleja una gestión sólida en la atención a personas con discapacidad.
- **Gestión de la Oferta:** El componente de "Oferta institucional de fácil acceso" obtuvo 57,6, situándose por encima de la media de referencia (54,3).
- **Oportunidades Críticas de Mejora:** Se identifican brechas significativas en los componentes de Diagnóstico y Planeación (25,0), Talento Humano (33,3) y Evaluación de la Gestión (38,5), todos por debajo de la media del grupo par.


Caracterización de Grupos de Valor y Enfoque Diferencial:

La ESE atiende a la población de los municipios de Tame, Fortul, Puerto Rondón, Cravo Norte, Arauquita y La Esmeralda, además de las comunidades de Panamá de Arauca y Puerto Jordán. El diagnóstico identifica:

- **Perfil del Usuario:** Población mayoritariamente bajo el régimen subsidiado.

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

 <p><b>MORENO &amp; CLAVIJO</b> Empresa Social del Estado Departamental NIT: 900.304.131 - 8</p>	<b>SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: GAU-OD-002</b>
	<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Versión: 001</b>
		<b>Página 9 de 28</b>

- Necesidades Identificadas: Alta demanda de información sobre asignación de citas y servicios de urgencias a través de canales virtuales y presenciales.
- Brecha de Género y Territorio: Necesidad de fortalecer el enfoque diferencial para garantizar que la oferta llegue de manera equitativa a las zonas rurales dispersas.

### Gestión de PQRSD y Canales de Atención

- Operatividad de Canales: La entidad dispone de canales presenciales, telefónicos, página web y un portal específico para PQRSD.
- Gestión de Requerimientos: Se realiza un seguimiento trimestral liderado por la oficina SIAU y semestralmente por la oficina de control interno para asegurar el cumplimiento de términos legales.
- Satisfacción: A pesar de contar con herramientas de medición constantes, los resultados del FURAG (38,5 en evaluación) indican que se debe mejorar el uso de estos datos para la toma de decisiones y el cierre de brechas de satisfacción.

### Talento Humano y Cultura de Servicio:


Este eje constituye la variable de mayor impacto en la gestión del servicio, reconociendo que los servidores públicos y colaboradores son quienes facilitan el acceso de la ciudadanía a sus derechos

Con un puntaje de 33,3 en el FURAG frente a una media de 49,3, este eje es prioritario. Si bien se realizan capacitaciones continuas en humanización, el diagnóstico sugiere la necesidad de:

- Cualificar al personal en Lenguaje Claro y protocolos de atención preferentemente.
- Cultura de Servicio: Fomentar una cultura organizacional orientada a la humanización del servicio de salud y el trato digno.
- Asegurar que el talento humano en los puntos de atención cuente con herramientas técnicas suficientes para la resolución inmediata, con la capacidad administrativa de solucionar las necesidades del ciudadano en el primer contacto; tales como:

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

 <p><b>MORENO &amp; CLAVIJO</b> Empresa Social del Estado Departamental NIT: 900.304.131 - 8</p>	<b>SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: GAU-OD-002</b>
	<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Versión: 001</b>
		<b>Página 10 de 28</b>

- ✓ Información y Orientación: Que el funcionario pueda explicar con claridad y sin dudas los servicios, horarios y requisitos, evitando que el usuario circule desorientado en información por la entidad.
- ✓ Trámites Sencillos: Resolución inmediata de solicitudes como la asignación de citas, indicaciones claras para servicios de entrega de resultados de laboratorio o copias de historias clínicas, y similares, sin generar esperas innecesarias o traslados a otras sedes.
- ✓ Gestión de Inquietudes en Sitio: Capacidad para resolver quejas verbales o malentendidos en el momento en que ocurren (ej. un usuario molesto por el turno), evitando que una pequeña inconformidad se convierta en una PQRSD formal escrita.
- ✓ Uso de Herramientas Tecnológicas: Que el personal del SIAU tenga acceso y esté atento al usar el software institucional, el portal de PQR y las bases de datos para dar respuestas en tiempo real sobre el estado de un requerimiento o la disponibilidad de un servicio.
- ✓ Autonomía delegada: Que el servidor cuente con el respaldo de la Alta Dirección para tomar decisiones sencillas y rápidas que faciliten el acceso al derecho a la salud del usuario, manejando el enfoque de "gobernar con el ciudadano".


Es decir que la estrategia debe priorizar el fortalecimiento de la Planeación Estratégica y la Cualificación del Talento Humano, áreas donde la entidad presenta un rezago respecto a instituciones similares, aprovechando la sólida base en infraestructura de accesibilidad ya instalada.

La planeación de la Estrategia Anual de Servicio al Ciudadano tiene como punto de partida un autodiagnóstico integral que permite identificar las brechas de gestión y las necesidades reales de nuestros usuarios. Este ejercicio también se consolidó a partir del análisis sistémico de los siguientes insumos estratégicos:

Gestión de PQRSD: Análisis de las tendencias y tiempos de respuesta de los informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, identificando los motivos recurrentes de inconformidad.

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

 <p><b>MORENO &amp; CLAVIJO</b>  <small>Empresa Social del Estado Departamental</small>  NIT: 900.304.131 - 8</p>	<b>SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: GAU-OD-002</b>
	<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Versión: 001</b>
		<b>Página 11 de 28</b>

Percepción Ciudadana: Resultados de las encuestas de evaluación de la experiencia del usuario aplicadas en la red hospitalaria, que reflejan el sentir cotidiano de la comunidad.

Participación y Rendición de Cuentas: Aportes recolectados en los espacios de diálogo con la ciudadanía y los resultados de las jornadas de rendición de cuentas, garantizando que la estrategia responda a las expectativas sociales.

Control y Vigilancia: Recomendaciones emitidos por entes de vigilancia y control, veedurías ciudadanas y otros actores externos, asegurando la transparencia y el cumplimiento normativo.

## **2. Talento humano idóneo y suficiente**

Es el eje de mayor impacto en la gestión del servicio, pues los servidores públicos y colaboradores son quienes facilitan el acceso de la ciudadanía a sus derechos. Para la ESE Moreno y Clavijo, su importancia radica en que la calidad de la atención en los seis hospitales y dos centros de salud depende directamente de la capacidad técnica y la sensibilidad humana de su personal. Un equipo capacitado en temas como humanización, trato digno y lenguaje claro no solo reduce las brechas de comunicación, sino que transforma cada interacción en un resultado de satisfacción, garantizando una atención segura, eficaz y con enfoque diferencial para la población usuaria del departamento de Arauca


Objetivos del Subcomponente:

- Fortalecimiento de Competencias: Desarrollar procesos de cualificación y sensibilización técnica y humana para los trabajadores y funcionarios de la ESE Moreno y Clavijo.
- Cultura de Servicio: Fomentar una cultura organizacional orientada a la humanización del servicio de salud y el trato digno.

Acciones Estratégicas:

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

 <p><b>MORENO &amp; CLAVIJO</b> Empresa Social del Estado Departamental NIT: 900.304.131 - 8</p>	<b>SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: GAU-OD-002</b>
	<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Versión: 001</b>
		<b>Página 12 de 28</b>

- Plan Institucional de Capacitación: Articular las jornadas de formación en temas de lenguaje claro, atención preferente e incluyente, y protocolos de servicio al ciudadano.
- Humanización del Servicio: Realizar charlas cuatrimestrales dirigidas a todo el personal sobre la importancia de la calidez en la atención hospitalaria.
- Condiciones Adecuadas: Asegurar que el personal asignado a los puntos de atención (SIAU) cuente con las herramientas y la formación necesaria para resolver las necesidades y expectativas de la ciudadanía de manera oportuna.

**Nota:** La suficiencia y el desempeño del talento humano serán evaluados periódicamente para garantizar que la oferta institucional sea de fácil comprensión y uso para todos los usuarios.

### **3. Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías**

Es la variable que constituye la variable de mayor impacto en la gestión y optimización del servicio, reconociendo que los servidores públicos y colaboradores son los facilitadores directos del acceso a los derechos ciudadanos a través de la oferta institucional.


El objetivo es fortalecer las competencias transversales de todo el personal de la ESE Moreno y Clavijo (personal de planta, contratistas y colaboradores) mediante procesos de cualificación y sensibilización técnica articulados con el Plan Institucional de Capacitación (PIC). Estas acciones se centrarán en:

- ✓ Excelencia en el Servicio: Formación continua en protocolos de atención al ciudadano y comunicación asertiva.
- ✓ Inclusión y Equidad: Implementación de programas de atención preferente con enfoque diferencial e incluyente.
- ✓ Cultura Organizacional: Consolidación de una cultura de servicio orientada a la humanización del sistema de salud, garantizando un trato digno y cálido en cada punto de contacto de nuestra red hospitalaria

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

Dirección: Calle 15 Carrera 11 - 36, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: [Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co](mailto:Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co) Teléfono: 607 6852966

 <p><b>MORENO &amp; CLAVIJO</b> Empresa Social del Estado Departamental NIT: 900.304.131 - 8</p>	<b>SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: GAU-OD-002</b>
	<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Versión: 001</b>
		<b>Página 13 de 28</b>

La ESE Moreno y Clavijo en cumplimiento a sus objetivos institucionales brinda y adapta, los canales por medio de los cuales los ciudadanos pueden acceder a los trámites, servicios y/o información de la institución.

Los canales de atención más frecuentemente usados por la ESE Moreno y Clavijo, son: presencial, telefónico (celular), de correspondencia (impreso) y virtual.

Medios y Canales de Comunicación:


- Página Web: <https://esemorenoyclavijo.gov.co>
- Facebook: <https://www.facebook.com/morenoyclavijo>
- Instagram:  
<https://www.instagram.com/esemorenoyclavijo?igsh=cTh4cXo1cGh3czVv>
- Teléfono Conmutador: +57 607 685 2966 – Tame (Arauca), Colombia
- Email: [contactenos@esemorenoyclavijo.gov.co](mailto:contactenos@esemorenoyclavijo.gov.co)
- Notificaciones Judiciales: [juridica@esemorenoyclavijo.gov.co](mailto:juridica@esemorenoyclavijo.gov.co) y [notificaciones@esemorenoyclavijo.gov.co](mailto:notificaciones@esemorenoyclavijo.gov.co)
- Línea Anticorrupción: 6076852966 Ext:1918
- Peticiones quejas reclamos y sugerencias: Presencial: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio y
- Virtual: <https://pqr.esemorenoyclavijo.gov.co/client/>

#### **4. Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia de ciudadana**

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

Dirección: Calle 15 Carrera 11 - 36, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: [Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co](mailto:Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co) Teléfono: 607 6852966

 <p><b>MORENO &amp; CLAVIJO</b> Empresa Social del Estado Departamental NIT: 900.304.131 - 8</p>	<b>SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: GAU-OD-002</b>
	<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Versión: 001</b>
		<b>Página 14 de 28</b>

Este punto tiene como objetivo medir el impacto de las estrategias de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios en toda la red hospitalaria, transformando los datos en insumos para la toma de decisiones estratégicas de la siguiente manera:

✓ Seguimiento y Análisis de PQRSD

Se realizará un seguimiento trimestral liderado por la Oficina SIAU en cada hospital y centro de salud, bajo la coordinación de la oficina líder SIAU desde la sede administrativa de la entidad. Este proceso se enfoca en evaluar la oportunidad, calidad y pertinencia de las respuestas a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), permitiendo identificar fallas recurrentes en la prestación del servicio y establecer acciones correctivas inmediatas.

En articulación con este esquema de supervisión, la Oficina de Control Interno realizará un seguimiento semestral a la gestión de la Oficina SIAU. Este ejercicio de auditoría y control tiene como fin verificar la efectividad del proceso de atención, el cumplimiento de los términos legales y la implementación de los planes de mejoramiento, asegurando así la transparencia y la calidad institucional en el relacionamiento con la ciudadanía.

✓ Articulación Jurídica y Cumplimiento Normativo


Se mantendrá un trabajo coordinado y transversal con la Asesoría Jurídica de la Institución, con el propósito de garantizar el cumplimiento estricto de los términos legales y los procedimientos administrativos. Esta sinergia asegura que las respuestas brindadas a través de los canales oficiales de la ESE Moreno y Clavijo no solo sean oportunas, sino que cuenten con el debido sustento legal y técnico, protegiendo los derechos del ciudadano y la integridad institucional.

✓ Medición de la Experiencia del Usuario

Complementario al informe de PQRSD, se consolidarán los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas de manera permanente en los seis hospitales y centros de salud. Este análisis permitirá medir la percepción

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

 <p><b>MORENO &amp; CLAVIJO</b> Empresa Social del Estado Departamental NIT: 900.304.131 - 8</p>	<b>SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: GAU-OD-002</b>
	<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Versión: 001</b>
		<b>Página 15 de 28</b>

ciudadana sobre la humanización, la accesibilidad y la eficacia del servicio, orientando los esfuerzos hacia el cierre de brechas detectadas en el autodiagnóstico.

Así mismo, como parte del compromiso con la innovación tecnológica y la eliminación de barreras de acceso, la ESE Moreno y Clavijo dispone de un canal virtual para la recepción y gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF). Este portal permite a los ciudadanos interactuar con la administración de manera ágil, segura y desde cualquier lugar, garantizando la trazabilidad de cada requerimiento. Con el fin de asegurar el ejercicio pleno de los derechos de nuestros usuarios, la entidad ha dispuesto un acceso directo y simplificado a través del siguiente enlace institucional:

👉 Acceso al Portal de PQRSDF:  
<https://pqr.esemorenoyclavijo.gov.co/client/>


Este canal electrónico se rige bajo los lineamientos de la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio TIC, asegurando que la herramienta sea accesible, incluyente y cuente con los estándares de seguridad necesarios para la protección de los datos personales de los ciudadanos de nuestra red hospitalaria.

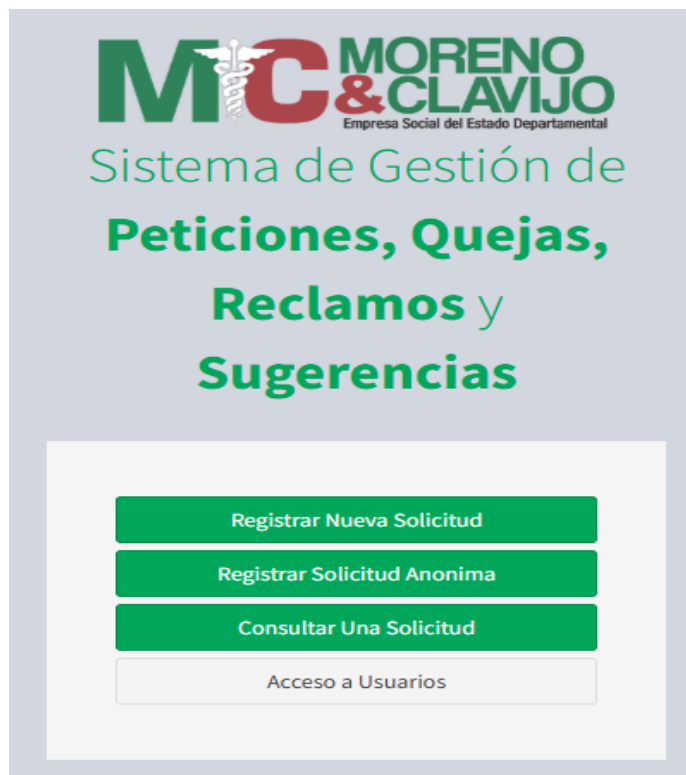
Para facilitar la interacción del ciudadano con la entidad, al ingresar al portal oficial de la ESE Moreno y Clavijo, el usuario encontrará una interfaz intuitiva y accesible diseñada específicamente para la gestión de sus requerimientos. Como se visualiza en la plataforma, el sistema de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias ofrece las opciones de navegación inmediata:

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

Dirección: Calle 15 Carrera 11 - 36, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: [Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co](mailto:Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co) Teléfono: 607 6852966

 <p><b>MORENO &amp; CLAVIJO</b> Empresa Social del Estado Departamental NIT: 900.304.131 - 8</p>	<b>SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: GAU-OD-002</b>
	<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Versión: 001</b>
		<b>Página 16 de 28</b>



**Registrar Nueva Solicitud:** Permite el ingreso de requerimientos identificados con los datos del usuario.

**Registrar Solicitud Anónima:** Opción para interponer requerimientos sin revelar la identidad del solicitante, garantizando la confidencialidad.

**Consultar Una Solicitud:** Facilita el seguimiento en tiempo real del estado de un requerimiento previamente radicado.


**Acceso a Usuarios:** Área restringida para gestiones personalizadas dentro del sistema.

#### MEDICIÓN PERMANENTE DE LA SATISFACCIÓN Y EXPERIENCIA DEL USUARIO

Como pilar fundamental para la mejora continua y en cumplimiento de los estándares de humanización, la ESE Moreno y Clavijo implementa una

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

 <p><b>MORENO &amp; CLAVIJO</b>  <small>Empresa Social del Estado Departamental</small>  NIT: 900.304.131 - 8</p>	<b>SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: GAU-OD-002</b>
	<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Versión: 001</b>
		<b>Página 17 de 28</b>

estrategia de monitoreo en tiempo real a través de encuestas de satisfacción. Esta labor se desarrolla de manera diaria y constante en todas las sedes de la Red Hospitalaria, bajo los siguientes lineamientos:

- ✓ **Ejecución Conjunta:** La aplicación de las encuestas es liderada por los referentes del SIAU en cada centro hospitalario, contando con el apoyo activo de los representantes de la Alianza de Usuarios, garantizando así la transparencia y objetividad en la recolección de la percepción ciudadana.
- ✓ **Canal Digital:** Con el fin de agilizar el proceso y facilitar el análisis de datos, se ha dispuesto una herramienta digital accesible desde cualquier dispositivo móvil o punto de atención físico, disponible en el enlace el formulario de percepción del usuario:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScAd6HPwK08cJi15Z\\_I\\_rAf30hZ\\_sD6Msgmlw4KH62cbYaANNg/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScAd6HPwK08cJi15Z_I_rAf30hZ_sD6Msgmlw4KH62cbYaANNg/viewform)


- ✓ **El propósito:** Los resultados obtenidos son analizados periódicamente para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios de salud, asegurando que la voz del usuario sea el insumo principal para el fortalecimiento del talento humano y la infraestructura institucional.

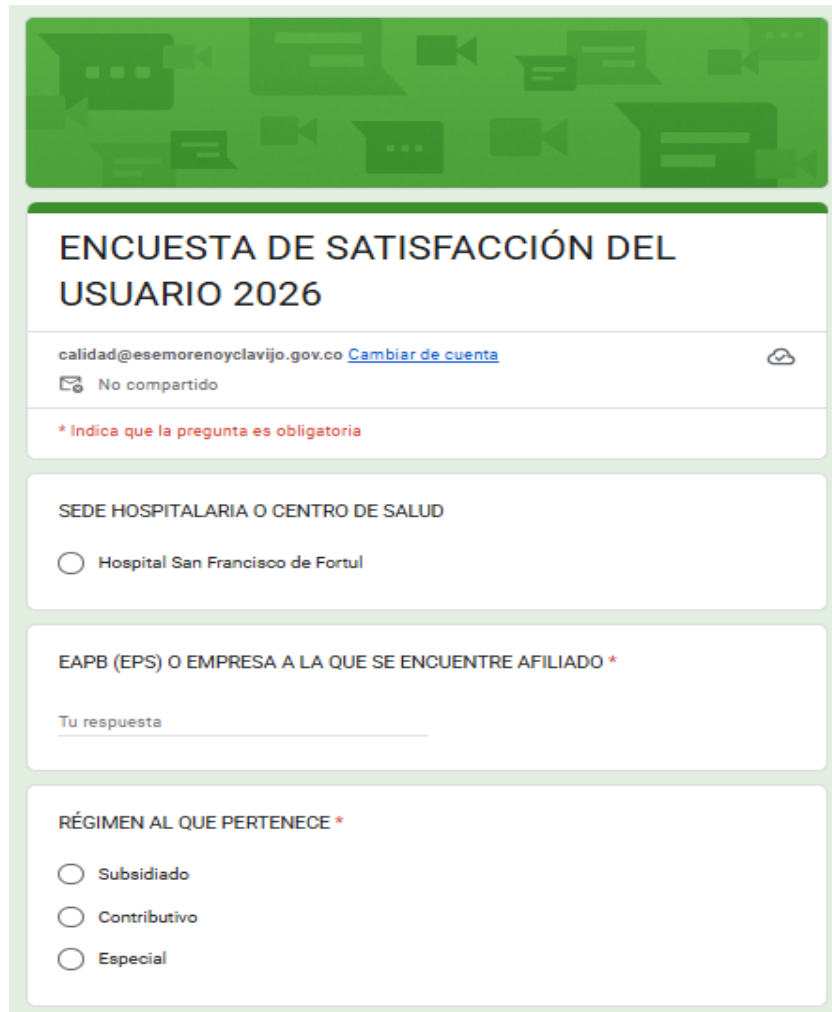
Al acceder al link, el usuario podrá visualizar la siguiente interfaz:

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

Dirección: Calle 15 Carrera 11 - 36, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co Teléfono: 607 6852966

 <p><b>MORENO &amp; CLAVIJO</b> Empresa Social del Estado Departamental NIT: 900.304.131 - 8</p>	<b>SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: GAU-OD-002</b>
	<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Versión: 001</b>
		<b>Página 18 de 28</b>



**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2026**

calidad@esemorenoyclavijo.gov.co [Cambiar de cuenta](#)

No compartido

\* Indica que la pregunta es obligatoria

**SEDE HOSPITALARIA O CENTRO DE SALUD**

Hospital San Francisco de Fortul

**EAPB (EPS) O EMPRESA A LA QUE SE ENCUENTRE AFILIADO \***

Tu respuesta \_\_\_\_\_

**RÉGIMEN AL QUE PERTENECE \***

Subsidiado

Contributivo

Especial

## ACTIVIDADES PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CIUDADANO

Para generar valor público y fortalecer el vínculo con la comunidad de nuestros usuarios, la ESE Departamental de primer nivel Moreno y Clavijo desarrollará actividades clave encaminadas a la excelencia en el servicio al ciudadano. Este compromiso institucional busca proyectar una imagen de confianza y calidez, fundamentada en la resolución efectiva de necesidades y la mejora constante

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

Dirección: Calle 15 Carrera 11 - 36, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: [Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co](mailto:Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co) Teléfono: 607 6852966

OBJETIVO	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Fortalecer los canales de atención, promocionar el área de SIAU	Realizar Sensibilización en la radio, y redes sociales	Volantes, Promoción en Radio	Oficina SIAU	Trimestral
Fortalecer la atención al usuario	Realizar dos charlas de atención al usuario y/o Humanización del Servicio	Planilla de asistencia a capacitaciones	Oficina SIAU	Cuatrimestral
Elaborar Informe Trimestral de PQRSD	Ejecutar mesas de trabajo para la socialización de resultados de PQRSD y la co-creación de acciones correctivas con líderes de proceso y alta dirección.	Informes, socializaciones y acciones correctivas (si se presentan)	Oficina SIAU	Trimestral
Realizar Medición y Análisis de la Experiencia del Usuario	Evaluar sistemáticamente el nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios asistenciales y administrativos para identificar oportunidades de mejora.	Encuestas permanentes de satisfacción al usuario 95% de la red hospitalaria evaluada, con consolidado de resultados.	Oficina SIAU	Mensual
Generar la Promoción y Garantía de Derechos y Deberes en Salud	Ejecutar jornadas de difusión y apropiación de la Carta de Derechos y Deberes, orientadas a asegurar el conocimiento y cumplimiento de los mismos por parte de usuarios y colaboradores	Carta de Derechos y Deberes socializada y entregada, con registro de soporte por cada hospital y centro de salud.	Oficina SIAU	Semestral

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

Fortalecer la Participación Social en Salud.	Fomentar en los grupos de valor su participación activa en los procesos institucionales y de control social.	1. Ejecutar convocatorias públicas y democráticas de postulación para la conformación y/o renovación de la Asociación de Usuarios  2. Desarrollar mesas de trabajo y jornadas de capacitación con los integrantes de la Asociación de Usuarios en temas de gestión pública y servicios de salud.	Oficina SIAU Líder SIAU Proceso Estratégico	Anual
--	--	--	---	-------

## METAS ESTRATÉGICAS

Meta 1: Fortalecimiento de la Satisfacción Ciudadana


- ✓ Lograr un nivel de satisfacción global del usuario igual o superior al 90% en la Red Hospitalaria (6 hospitales y 2 centros de salud), mediante la ejecución mensual de las jornadas de encuesta diaria y el cierre efectivo de brechas identificadas en los informes trimestrales del SIAU.

Meta 2: Eficacia en la Gestión de Requerimientos (PQRSDF)

- ✓ Garantizar el 100% de respuesta oportuna y de fondo a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades radicadas, cumpliendo estrictamente con los términos legales y los protocolos de "Lenguaje Claro" definidos en la estrategia de comunicación institucional.

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

 <p><b>MORENO &amp; CLAVIJO</b> Empresa Social del Estado Departamental NIT: 900.304.131 - 8</p>	<b>SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: GAU-OD-002</b>
	<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Versión: 001</b>
		<b>Página 21 de 28</b>

### Meta 3: Desarrollo del Talento Humano y Cultura de Servicio

- ✓ Cualificar al 100% del personal asistencial y administrativo con contacto directo al público en temas de "Humanización en Salud", "Atención Preferente con Enfoque Diferencial" y "Resolución Inmediata de Conflictos", articulado a través de la ejecución del Plan Institucional de Capacitación (PIC).

### INDICADORES DE GESTIÓN Y MEDICIÓN

La definición y seguimiento de estos indicadores no es solo un requisito administrativo, sino la columna vertebral de una gestión pública transparente y eficiente en la ESE Moreno y Clavijo. Su importancia radica en tres pilares fundamentales:

#### 1. Toma de Decisiones Basada en Datos

Los indicadores transforman la percepción subjetiva del servicio en datos reales y objetivos. Esto permite que la Oficina de Planeación, oficina SIAU y la Gerencia identifiquen con precisión donde se presentan fallas, permitiendo asignar recursos y esfuerzos de manera estratégica donde más se necesitan.

#### 2. Garantía de Derechos y Transparencia

Al medir la oportunidad en la respuesta a las PQRSD, la entidad asegura el respeto al derecho fundamental de petición y el acceso a la salud. Esto genera confianza en los usuarios, demostrando que la ESE no solo escucha sus inquietudes, sino que actúa sobre ellas con responsabilidad legal y técnica.


#### 3. Mejora Continua y Cierre de Brechas

Estos instrumentos permiten monitorear constantemente la satisfacción y la capacitación del talento humano, la entidad puede corregir desviaciones en tiempo real, asegurando que el servicio evolucione hacia un modelo

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

Dirección: Calle 15 Carrera 11 - 36, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: [Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co](mailto:Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co) Teléfono: 607 6852966

 <p><b>MORENO &amp; CLAVIJO</b> Empresa Social del Estado Departamental NIT: 900.304.131 - 8</p>	<b>SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: GAU-OD-002</b>
	<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Versión: 001</b>
		<b>Página 22 de 28</b>

cada vez más humanizado, eficiente y alineado con los mejores estándares nacionales de salud.

A continuación, los indicadores planteados por la entidad:

❖ Índice de Satisfacción del Usuario (ISU)

Este indicador mide la percepción real del ciudadano sobre el servicio recibido en los hospitales y centros de salud.

Fórmula:  $\frac{\text{Número de usuarios satisfechos}}{\text{Total de usuarios encuestados}} \times 100$

Meta: 92%

Periodicidad de medición: Mensual.

Fuente de información: Formularios de Google (Encuesta de satisfacción diaria).

❖ Índice de Oportunidad en Respuesta a PQRSDf (IOP)

Mide la eficiencia y agilidad de la entidad para responder a los requerimientos ciudadanos dentro de los términos legales.

Fórmula:  $\frac{\text{Número de PQRSDf respondidas a tiempo}}{\text{Total de PQRSDf radicadas en el periodo}} \times 100$

Meta: 100%

Periodicidad de medición: Trimestral.

Fuente de información: Software o base de datos de PQRSDf


❖ Índice de Capacitación en Cultura de Servicio (ICS)

Mide el cumplimiento del fortalecimiento del talento humano, atacando la brecha identificada en el autodiagnóstico.

Fórmula:  $\frac{\text{Número de funcionarios capacitados en humanización}}{\text{Total de funcionarios programados para capacitación}} \times 100$

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

 <p><b>MORENO &amp; CLAVIJO</b> Empresa Social del Estado Departamental NIT: 900.304.131 - 8</p>	<b>SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: GAU-OD-002</b>
	<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Versión: 001</b>
		<b>Página 23 de 28</b>

Meta: 95%

Periodicidad de medición: Semestral.

Fuente de información: Listados de asistencia con evaluación de adherencia

## **CONSTRUCCIÓN PARTICIPATIVA Y PRIORIZACIÓN DE ACCIONES EN LA ESTRATEGIA DE ATENCION AL CIUDADANO**

La ESE Moreno y Clavijo garantiza que la Estrategia de Atención y Servicio al Ciudadano sea el resultado de un ejercicio de co-creación, donde convergen las necesidades del territorio y la capacidad operativa de la institución. Para ello, se han establecido los siguientes escenarios de participación:

### 1. Espacios con Grupos de Valor Externos

La participación ciudadana es el motor que prioriza las acciones de servicio. La entidad cuenta con dos instancias fundamentales:

- Asociaciones, usuarios y Alianzas de Usuarios: A través de trabajo articulado con los representantes de los usuarios en cada hospital, la ESE identifica las barreras de acceso y las expectativas de la comunidad. Estas asociaciones actúan como voceras de las necesidades locales, permitiendo que la estrategia responda a la realidad de los municipios de la red.

### 2. Espacios Participativos Internos:


La entidad fomenta la participación transversal de sus procesos (Misional, de Apoyo, de Seguimiento y de Direccionamiento Estratégico) mediante los siguientes mecanismos:

- Mesas de Trabajo Interdisciplinarias: Espacios de concertación donde se validan y ajustan los protocolos, procesos y procedimientos de atención. El objetivo es garantizar que cada acción de servicio sea técnica, operativa y legalmente viable, asegurando la armonización entre el área administrativa y la prestación asistencial.

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

Dirección: Calle 15 Carrera 11 - 36, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: [Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co](mailto:Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co) Teléfono: 607 6852966

 <p><b>MORENO &amp; CLAVIJO</b> Empresa Social del Estado Departamental NIT: 900.304.131 - 8</p>	<b>SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: GAU-OD-002</b>
	<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Versión: 001</b>
		<b>Página 24 de 28</b>

- Mesas de Priorización en la red hospitalaria: Se realizan consultas directas con los referentes y directores de cada sede hospitalaria para identificar las necesidades críticas en infraestructura, dotación tecnológica y suficiencia de talento humano. Este ejercicio asegura que la estrategia no sea centralizada, sino que tenga una cobertura real y efectiva en los municipios de nuestra jurisdicción.

### 3. Mecanismos de Diálogo y Consulta

Además de las reuniones presenciales, la entidad utiliza medios digitales y buzones físicos y electrónicos para recolectar aportes de la ciudadanía y los colaboradores. Este flujo de información permite que la estrategia no sea un documento estático, sino una hoja de ruta dinámica que se ajusta anualmente según las prioridades detectadas por sus grupos de valor.

## ACCIONES CON ENFOQUE DIFERENCIAL Y ACCESIBILIDAD INTEGRAL

La Estrategia de Servicio a la Ciudadanía definió un conjunto de acciones afirmativas orientadas a garantizar que los servicios de salud sean accesibles para todos los grupos poblacionales de nuestros usuarios, eliminando barreras físicas, digitales y comunicativas:

### 1. Enfoque Diferencial Poblacional


Se establecieron protocolos de atención priorizada que reconocen las particularidades de los grupos de valor, tales como:

- ✓ Población Rural y Étnica: Adaptación de las rutas de atención para usuarios provenientes de zonas dispersas, campesina, víctimas del conflicto y demás población pluricultural, garantizando un trato respetuoso de sus costumbres y agilidad en sus trámites.

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

Dirección: Calle 15 Carrera 11 - 36, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: [Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co](mailto:Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co) Teléfono: 607 6852966

 <p><b>MORENO &amp; CLAVIJO</b>  <small>Empresa Social del Estado Departamental</small>  NIT: 900.304.131 - 8</p>	<b>SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: GAU-OD-002</b>
	<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Versión: 001</b>
		<b>Página 25 de 28</b>

- ✓ Ciclo de Vida: Fortalecimiento de la atención preferente para personas mayores, niños, niñas y mujeres gestantes en todas las ventanillas y consultorios de la red.

## 2. Accesibilidad Física y Entorno Seguro

La entidad prioriza la adecuación de espacios para personas con movilidad reducida, incluyendo:

- ✓ Señalética clara y visible en las sedes hospitalarias.
- ✓ Mantenimiento y adecuación de rampas y áreas de circulación para garantizar autonomía en el desplazamiento de usuarios en condición de discapacidad motriz.

## 3. Accesibilidad Web y Digital

En cumplimiento de la Resolución 1519 de 2020 (MinTIC), la ESE Moreno y Clavijo se encuentra en una fase de optimización y fortalecimiento progresivo de su portal institucional. Actualmente, se adelantan ajustes técnicos bajo estándares de accesibilidad con el fin de garantizar una navegabilidad inclusiva que permita:

- ✓ Navegabilidad Simplificada: Estructura de menús clara para personas con diversas capacidades cognitivas.
- ✓ Compatibilidad: Optimización del sitio para ser utilizado por lectores de pantalla y herramientas de asistencia tecnológica.


## 4. Accesibilidad Comunicativa y Lenguaje Claro

Para reducir las brechas de información, se definieron acciones como:

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

Dirección: Calle 15 Carrera 11 - 36, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: [Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co](mailto:Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co) Teléfono: 607 6852966

	<b>SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: GAU-OD-002</b>
	<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Versión: 001</b>
		<b>Página 26 de 28</b>

- ✓ Capacitación en Lenguaje Claro: Formación al personal del SIAU para explicar trámites y servicios de salud de forma sencilla, evitando tecnicismos médicos innecesarios.
- ✓ Formatos Accesibles: En lo referente a la reducción de brechas de información, la entidad se encuentra adelantando el proceso de diversificación de contenidos, trabajando actualmente en la adaptación de la información institucional a formatos accesibles (visuales, auditivos y de lectura fácil). Esta labor de mejora continua busca asegurar que la comunicación llegue de manera efectiva a ciudadanos con diversas capacidades sensoriales y cognitiva.

## ARTICULACIÓN Y ARMONIZACIÓN INSTITUCIONAL


La Estrategia de Servicio al Ciudadano no se concibe como un instrumento de gestión aislado, sino que se articula de manera transversal con las herramientas de planeación estratégica de la entidad para garantizar la unidad de criterio y la eficiencia en el uso de los recursos. De esta manera, su ejecución se armoniza con:

- ✓ Plan de Acción Institucional (PAI): La estrategia se integra como un eje misional, asegurando que las metas de servicio y satisfacción del usuario cuenten con recursos y seguimiento periódico dentro de la entidad.
- ✓ Mapa de Riesgos Institucional: Se articula directamente con la Política de Administración de Riesgos para identificar, evaluar y mitigar posibles eventos que afecten la prestación del servicio o la atención al ciudadano, garantizando la continuidad de la operación en toda la Red Hospitalaria.
- ✓ Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP): Esta estrategia es un componente esencial del PTEP, ya que fortalece los canales de atención, promueve la integridad en el servicio público y asegura el acceso a la información, funcionando como un mecanismo

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

Dirección: Calle 15 Carrera 11 - 36, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: [Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co](mailto:Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co) Teléfono: 607 6852966

 <p><b>MORENO &amp; CLAVIJO</b>  <small>Empresa Social del Estado Departamental</small>  NIT: 900.304.131 - 8</p>	<b>SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: GAU-OD-002</b>
	<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Versión: 001</b>
		<b>Página 27 de 28</b>

preventivo contra la corrupción y garantizando la transparencia en cada interacción con la ciudadanía en nuestra red hospitalaria.

Esta articulación garantiza que la ESE Moreno y Clavijo avance hacia una gestión pública íntegra, transparente y orientada a resultados, facilitando el cumplimiento de los objetivos institucionales y el fortalecimiento de la confianza con la ciudadanía.

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

Dirección: Calle 15 Carrera 11 - 36, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co Teléfono: 607 6852966

• **APROBACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO.**

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>FIRMA:</b>			
<b>NOMBRE:</b>	HAROLD ANDRES MAGURNO CISNEROS	FREDDY ALEXANDER GARCIA BATECA	WILDER HERNANDO ORTIZ BUENO
<b>CARGO:</b>	PROFESIONAL SIAU	SUBGERENTE DE SALUD	GERENTE
<b>FECHA:</b>			

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
001		Emisión del documento

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)