

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

INTRODUCCIÓN

Es deber de la ESE Moreno y Clavijo implementar el conjunto de reglas y normas establecidas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, en la búsqueda permanente de brindarle la mejor atención al ciudadano, desarrollando los atributos del servicio y evaluando permanentemente su gestión. Para cumplir con las metas planteadas aquí, se debe contar con la buena disposición de la alta dirección y cada uno de los funcionarios de la entidad.

DEFINICIÓN

- Servicio al ciudadano: Se entenderá por servicio al ciudadano como el derecho que tenemos todos al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad, estipulado en el Decreto 197 de 2014.
- Canales de atención. Son los mecanismos de comunicación establecidos por la entidad, a través de los cuales los grupos de valor pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitud o solicitudes de información, o interrelacionarse con los funcionarios sobre temas de competencia de la entidad.

OBJETIVO

Garantizarles a los ciudadanos el fácil acceso a los servicios que presta la entidad, establecido a través de una buena comunicación, que responda a sus necesidades y expectativas como propósito para facilitar el acceso a sus derechos.

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Por la cual la ESE Moreno y Clavijo se compromete a garantizar a todos los ciudadanos el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios de salud prestados por la entidad. Este compromiso se fundamenta en el reconocimiento del servicio como un derecho fundamental, orientado a satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad sin discriminación alguna, asegurando el goce efectivo de sus derechos mediante una comunicación humana y transparente. Para ello, la alta dirección y cada uno

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

de los funcionarios y colaboradores asumen la responsabilidad de actuar bajo los atributos de respeto, amabilidad, comprensión y confiabilidad, suministrando información precisa y actuando siempre con equidad.

Asimismo, la institución se compromete a fortalecer permanentemente sus canales de atención —presencial, virtual, telefónico y buzones de sugerencias— garantizando su accesibilidad, cobertura y funcionamiento adecuado para facilitar la interrelación con sus grupos de valor. La ESE Moreno y Clavijo asegura la mejora continua de su gestión a través del seguimiento riguroso a las PQRSD, la medición de la satisfacción ciudadana y el fortalecimiento de las competencias de su talento humano, asumiendo que el cumplimiento de esta política es esencial para la excelencia institucional y el bienestar de la ciudadanía.

LÍNEAS ESTRATÉGICAS

Para cumplir con el Objetivo de la Política se plantean las siguientes líneas estratégicas:

- ✓ Compromiso de la Alta Dirección: Obligaciones y responsabilidades que adquiere la Alta Dirección en la implementación de la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía.
- ✓ Mejoramiento de la atención al ciudadano: Incluye el mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica, y el fortalecimiento de las competencias de los funcionarios públicos.
- ✓ Fortalecimiento de los canales de atención: Cobertura, accesibilidad, ampliación y funcionamiento de los canales de atención.
- ✓ Gestión oportuna de los requerimientos interpuestos ante la Entidad: Cumplimiento de lo establecido para darle tratamiento a las PQRSD.
- ✓ Seguimiento y evaluación: Medición, evaluación y seguimiento del servicio prestado a la ciudadanía, orientándose al mejoramiento continuo de los servicios que presta la ESE Moreno y Clavijo.


DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Para garantizar la implementación de la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía, la ESE Moreno y Clavijo debe implementar las siguientes acciones por cada una de las líneas estratégicas, teniendo en cuenta los responsables de cada una de ellas:

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

| LINEA ESTRATEGICA | ACTIVIDADES | RESPONSABLE |
|--|---|-----------------------|
| <u>COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN.</u> | 1. Adoptar la política institucional de servicio a la ciudadanía. | GERENCIA |
| | 2. Alinear los planes institucionales de la entidad, con la política de servicio a la ciudadanía. | PLANEACIÓN |
| | 3. Construir e implementar el documento de la política de servicio al ciudadano. | PLANEACIÓN - SIAU |
| | 4. Garantizar la existencia de una oficina de atención al ciudadano. | GERENCIA |
| | 5. Adelantar la creación u optimización de procesos y procedimientos de cara a la ciudadanía. | PLANEACIÓN - SIAU |
| | 6. Documentar y articular todos los procesos, procedimientos o lineamientos de cara a la ciudadanía con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el Sistema de Gestión de Calidad (SGC). | PLANEACIÓN |
| | 7. Formular líneas de trabajo en el Plan de acción y en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en materia de servicio al ciudadano. | PLANEACIÓN - SIAU |
| | 8. Asignar recursos para la implementación de la política institucional de servicio a la ciudadanía. | GERENCIA |
| | 9. Asignar el equipo de servicio necesario para todos los canales de atención. | SUBGERENCIAS - SIAU |
| | 10. Realizar un análisis periódico de la suficiencia del talento humano asignado a cada uno de los canales de atención, basado en la oferta y la demanda de la entidad que permita prestar un servicio con calidad, oportunidad y eficiencia. | SIAU |
| | 11. Socializar y sensibilizar la política de | SIAU - COMUNICACIONES |

| | | |
|--|--|---------------------------|
|  | SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD | CODIGO: GAU-OD-003 |
| | POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO | Versión: 001 |
| | | Página 4 de 9 |

| | | |
|--|---|-----------------------------|
| | servicio en todos los niveles de la entidad que tengan contacto directo o indirecto con la ciudadanía. | |
| | 12. Garantizar las condiciones y los insumos requeridos para desarrollar la labor y actividades relacionadas con la operación de los canales de servicio. | SUBGERENCIAS - SIAU |
| | 13. Seguimiento a la implementación de la política de servicio al ciudadano en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño | SIAU |
| <u>MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</u> | 1. Determinar mecanismos de recolección de información como insumo para la caracterización. | SIAU |
| | 2. Contar con sistemas de información donde se incorpore y mantenga actualizada la información pública que se provea a la ciudadanía. | SIAU - COMUNICACIONES |
| | 3. Formular anualmente una estrategia de racionalización de trámites. | SIAU |
| | 4. Diseñar e implementar un proceso de inducción y reinducción para la gestión de servicio a la ciudadanía. | SIAU |
| | 5. Incluir en el Plan Anual de Capacitación temas relacionados con el servicio al ciudadano. | TALENTO HUMANO |
| | 6. Elaborar e implementar el Plan de Accesibilidad a la información. | SIAU |
| | 7. Mantener actualizado el módulo de preguntas frecuentes a partir de las inquietudes ciudadanas o los temas más solicitados por los ciudadanos. | SIAU |
| | 8. Habilitar consulta en línea de bases de datos con información relevante para el | SUBGERENCIA EN SALUD - SIAU |

| | | |
|---|--|--|
| | ciudadano. | |
| | 9. Publicidad de información sobre la entidad en medios diferentes a la página web. | PLANEACIÓN - SIAU |
| | 10. Publicidad de información en el sitio web de acuerdo a la ley de transparencia y acceso a la información pública | PLANEACIÓN - SIAU |
| <u>FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN</u> | 1. Garantizar el acceso a la información a las personas que hablen una lengua nativa o dialecto oficial en Colombia u Otro idioma para la población objeto de la Entidad de acuerdo con los ejercicios de caracterización adelantados. | SIAU |
| | 2. Contar con un único medio telefónico para que los ciudadanos puedan obtener información sobre trámites, servicios, información general y eventos de especial tratamiento y atención por parte de la entidad. | SIAU |
| | 3. Cumplir con los requisitos de accesibilidad que deben implementar las entidades en página web. | SIAU - COMUNICACIONES |
| | 4. Elaboración e implementación de los protocolos de atención, incluyendo la atención preferencial y horarios de atención. | SUBGERENCIA EN SALUD - SIAU |
| | 5. Funcionamiento de la ventanilla única. | SIAU |
| | 6. Ajustar el formulario web de PQRSD de acuerdo a la resolución 3564 de 2015. | SIAU |
| | <u>GESTIÓN OPORTUNA DE LOS REQUERIMIENTOS INTERPUESTOS ANTE LA ENTIDAD</u> | 1. Fortalecer el Programa de Gestión Documental. |
| 2. Articular el Sistema de Gestión Documental con el sistema de información dispuesto para el servicio a la ciudadanía, | | SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA – GESTIÓN DOCUMENTAL |

| | | |
|--|---|------------------------------|
| | <p>en los diferentes canales de atención.</p> <p>3. Recibir, tramitar y resolver las peticiones que la ciudadanía formule y se relacionan con el cumplimiento de la misión de la Entidad con oportunidad, calidad y transparencia (Implementación del reglamento interno de PQRSD).</p> | SIAU |
| | <p>4. Articular el sistema de información para el registro ordenado y la gestión de PQRSD con el formulario web</p> | SIAU - COMUNICACIONES |
| <u>SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</u> | <p>1. Seguimiento a la implementación de la Política Institucional de Gestión y Desempeño (Oficina de Control Interno).</p> | PLANEACIÓN – CONTROL INTERNO |
| | <p>2. Seguimiento al funcionamiento de la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las PQRSD.</p> | SIAU |
| | <p>3. Elaboración y publicación de los resultados de la encuesta de satisfacción al usuario.</p> | SIAU |
| | <p>4. Seguimiento a la implementación del reglamento PORSD.</p> | SIAU |
| | <p>5. Elaboración y publicación del informe de PQRSD.</p> | SIAU |
| | <p>6. Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano componente Servicio al Ciudadano.</p> | PLANEACIÓN |
| | <p>7. Seguimiento al Plan de Acción.</p> | PLANEACIÓN |

❖ **ATRIBUTOS DEL SERVICIO:**

- ✓ **Efectivo:** Responder a las necesidades y expectativas de los ciudadanos.
- ✓ **Respetuoso:** Reconocer las diferencias y tratar a todos por igual.
- ✓ **Amable:** Responder al servicio de manera cortés, gentil y sincero.
- ✓ **Comprensivo:** Percibir lo que el usuario siente y ponerse en su lugar.
- ✓ **Accesible:** Garantizar el funcionamiento adecuado y pertinente de los diferentes canales de interacción con el ciudadano.
- ✓ **Confiable:** Suministrar información precisa respondiendo siempre con transparencia y equidad.
- ✓ **Oportuno:** Responder en el tiempo establecido y en el momento requerido.

❖ **CANALES DE ATENCIÓN:**

Canales de Comunicación ESE Moreno y Clavijo

- ☒ **PQRSDF virtuales**
Mediante nuestra página web www.esemorenoyclavijo.gov.co
- ☒ **Buzones de sugerencias**
Ubicados en todas las sedes de nuestra entidad
- ☒ De forma **presencial**
Mediante nuestro módulo de atención al usuario (SIAU) en cada una de las sedes
- ☒ De forma **telefónica**
Mediante nuestro Call Center con un número específico para cada sede u hospital.



“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

❖ **INCUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA:**

El incumplimiento de la Política se clasificará en dos formas: Por acción o por omisión. De la materialización de ellas se derivan las medidas de carácter administrativas o disciplinarias necesarias que garanticen la normalización de la situación o subsanen el evento sucedido a eliminenla causa raíz del problema identificado.

Freddy Alexander García Bateca
Gerente (E) Resolución 017 del 26 de enero del 2026
ESE Moreno y Clavijo

Proyectó: Ernesto Díaz Contreras Profesional de Apoyo Calidad
Revisó: Harold Andrés Magurno Cisneros / Líder Proceso SIAU
Aprobó: Mayra Alejandra Garavito / Asesora Jurídica

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

1. APROBACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO.

| | ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|----------------|--------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|
| FIRMA: | | | |
| NOMBRE: | HAROLD ANDRES MAGURNO CISNEROS | FREDDY ALEXANDER GARCIA BATECA | WILDER HERNANDO ORTIZ BUENO |
| CARGO: | PROFESIONAL SIAU | SBGERENTE DE SALUD | GERENTE |
| FECHA: | 28 de enero de 2026 | 28 de enero de 2026 | 28 de enero de 2026 |

| VERSIÓN | FECHA | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO |
|---------|---------------------|------------------------|
| 01 | 28 de enero de 2026 | Emisión del documento |

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co