

 <b>HOSPITAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> NIT 891.380.103-2	<b>MACROPROCESO:</b> Estratégico <b>PROCESO:</b> Planeación y Mejora Continua. <b>SUBPROCESO:</b> Gestión de la Calidad.	<b>Código:</b> PMPL-OT-002 <b>Versión:</b> 000
	<b>POLITICA DE SERVICIO A CIUDADANO</b>	<b>Fecha:</b> 03/07/2023 <b>Página 1 de 19</b>

## **POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PÚBLICA**

### **1. INTRODUCCION**

La Constitución Política de Colombia de 1991 permite a todos los ciudadanos, la oportunidad de participar e intervenir en el control de la gestión pública. Así mismo, determinó la forma como los ciudadanos pueden participar en la planeación, el seguimiento y la vigilancia de los resultados de la gestión estatal.

En ese sentido, las instituciones deben estar orientadas al servicio al ciudadano, con el objetivo de permitirle participar activamente en la toma de decisiones y exigiendo a través de su intervención, el cumplimiento de sus derechos.

El propósito que tiene el Hospital San Rafael E.S.E. en la formulación e implementación de la política de Servicio al ciudadano y participación Ciudadana en la Gestión Pública, es emprender acciones dirigidas a incrementar la confianza de los ciudadanos por la Entidad y los servidores públicos; y al mismo tiempo, generar valor público y garantizar el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor.

Es importante tener en cuenta que, para la Hospital san Rafael E.S.E, el ciudadano es el eje fundamental de su funcionamiento y debe brindar un servicio que este acorde con sus necesidades y requerimientos.

Por lo anterior, es necesario orientar las acciones hacia la mejora continua de sus procesos internos, la entrega de productos y servicios que cumplan con los requisitos y expectativas de los ciudadanos y la optimización de los recursos de la entidad.

Para dar mayor claridad el Hospital san Rafael adopta al planteamiento del Departamento Administrativo de la Función Pública, que ha definido cuatro escenarios relevantes en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con una misma entidad:

1. Ciudadano que consulta información pública.
2. Ciudadano que hace trámites o accede a servicios de la entidad pública.
3. Ciudadano que hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas a la entidad pública.

 <b>HOSPITAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> NIT 891.380.103-2	<b>MACROPROCESO:</b> Estratégico <b>PROCESO:</b> Planeación y Mejora Continua. <b>SUBPROCESO:</b> Gestión de la Calidad.	<b>Código:</b> PMPL-OT-002 <b>Versión:</b> 000
	<b>POLITICA DE SERVICIO A CIUDADANO</b>	<b>Fecha:</b> 03/07/2023 <b>Página 2 de 19</b>

4. Ciudadano que participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o que desea colaborar en la solución de problemas de lo público.

*“La Política de Servicio al Ciudadano se define entonces como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado”* según definición de la política de servicio al ciudadano Del Departamento Nacional de Planeación Colombia.

## 2. OBJETIVO

Establecer la Política de Servicio al Ciudadano Y Participación Ciudadana en la Gestión Pública del Hospital San Rafael E.S.E. , incluyendo el enunciado, objetivos y alcance, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

## 3. NORMATIVIDAD

El responsable de coordinar la implementación en cada sujeto obligado: es el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, garantizando la adecuada armonización de recursos y esfuerzos institucionales para la mejora del servicio y la articulación con las demás políticas de gestión y desempeño institucional en el marco del MIPG, particularmente con las siguientes políticas de la relación Estado - Ciudadano:

1. Transparencia y acceso a la información pública.
2. Racionalización de trámites.
3. Rendición de cuentas.
4. Participación ciudadana en la gestión

- Constitución Colombiana Artículos: 1, 3, 23, 39, 40, 45, 49, 52, 68, 78, 79, 88, 103, 104, 106, 107, 133, 153, 155, 170, 258, 270, 330, 375, 376, 377 y 378.
- Ley 134 de 1994. “Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana” Todo el articulado.
- Ley 190 de 1995. “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el de

 <b>HOSPITAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> NIT 891.380.103-2	<b>MACROPROCESO:</b> Estratégico <b>PROCESO:</b> Planeación y Mejora Continua. <b>SUBPROCESO:</b> Gestión de la Calidad.	<b>Código:</b> PMPL-OT-002 <b>Versión:</b> 000
	<b>POLITICA DE SERVICIO A CIUDADANO</b>	<b>Fecha:</b> 03/07/2023 <b>Página 3 de 19</b>

erradicar la corrupción administrativa". Artículos 48, 50, 51, 54, 55, 57, 58, 76, 77, 78 y 79.

- Ley 324 de 1996. "Por la cual se crean algunas normas a favor de la población sorda". Artículos 4, 5 y 7.
- Ley 361 de 1997. "Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad". Artículos 39, 43, 44, 46, 47, 48, 50, 53, 56, 57, 58, 66, 67, 69.
- Ley 388 de 1997. Armonizar y actualizar las disposiciones contenidas en la Ley 9 de 1989 con las nuevas normas establecidas en la Constitución Política. Artículo 4
- Ley 489 de 1998. "Por la cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de las entidades de orden nacional, entre otras disposiciones". Artículos 3, 32, 33, 34, 35 y 37
- Ley 472 de 1998. "Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo, y se dictan otras disposiciones". Todo el articulado.
- Ley 594 de 2000. "Por medio de la cual se dicta la Ley General del Archivo y se dictan otras disposiciones". Artículos 4, 5, 28
- Ley 720 de 2001. "Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos". Artículos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11.
- Ley 734 de 2002. "Por la cual se expide el Código Disciplinario Único" (vigente cuatro meses después de emitida la Ley 1952 del 28 de enero 2019). Artículo 34
- Ley 762 de 2002. "Por medio de la cual se aprueba la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, suscrita en Guatemala el siete(7) de Junio de mil novecientos noventa y nueve (1999). Artículos 2 y 3
- Ley 850 de 2003. "Ley de Veedurías Ciudadanas por medio de la cual se establece el derecho de estas organizaciones sociales a obtener información para ejercer vigilancia en la gestión pública". Todo el articulado.
- Ley 982 de 2005. "Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones". Artículos 8, 13, 15, 16.
- Ley 962 de 2005. Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4669 de 2005, Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1151 de 2008. "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos". Todo el articulado
- Ley 1145 de 2007. "Por la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones". Artículos 1, 2 y 3

 <b>HOSPITAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> NIT 891.380.103-2	<b>MACROPROCESO:</b> Estratégico <b>PROCESO:</b> Planeación y Mejora Continua. <b>SUBPROCESO:</b> Gestión de la Calidad.	<b>Código:</b> PMPL-OT-002 <b>Versión:</b> 000
	<b>POLITICA DE SERVICIO A CIUDADANO</b>	<b>Fecha:</b> 03/07/2023 <b>Página 4 de 19</b>

- Ley 1171 de 2007. "Por la cual se establecen beneficios a las personas adultas mayores". Artículo 9
- Ley 1251 de 2008. "Por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores". Artículos 1, 2, 4, 6, 12.
- 1275 de 2009. "Por la cual se establecen lineamientos de política pública nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones". Artículos 1, 3, 4, 6.
- Ley 1341 de 2009. "Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones". Artículos 1, 2, 3, 4, 6.
- Ley 1437 de 2011. "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y lo Contencioso Administrativo". Todo el articulado.
- Ley 1474 de 2011. "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública". Artículos: 10, 64, 65, 66, 67, 68, 70, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 121 y 129.
- Ley 1581 de 2012. Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013. "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales". Todo el articulado
- Ley 1622 de 2013. "Por la cual se adopta el Estatuto de Ciudadanía Juvenil". Artículos: 1, 2, 3, 5, 7, 8, 10, 11, 14, 17, 33 y 34
- Ley 1712 de 2014. "Por medio de la cual se crea la ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública Nacional y se dictan otras disposiciones". Todo el articulado.
- Ley 1755 de 2015. "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, entre otros". Todo el articulado.
- Ley 1757 de 2015. "Por la cual se dictan disposiciones para la promoción y protección de la participación ciudadana en Colombia". Todo el articulado.
- Ley 1952 de 2019. "Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario". Artículo 38. 4.3.
- Decreto Ley 2150 de 1995. "Por medio del cual se suprime y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública". Artículos 1, 2, 10, 11, 12, 13, 15, 16, 18.
- Decreto 1538 de 2005. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997. "Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones". Todo el articulado.
- Decreto 2623 de 2009. "Por medio del cual se crea el Sistema Nacional de servicio al ciudadano". Todo el articulado.
- Decreto Ley 019 de 2012. "Por medio del cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública". Artículos: 1 a 41 (Cap. 1).

 <b>HOSPITAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> NIT 891.380.103-2	<b>MACROPROCESO:</b> Estratégico <b>PROCESO:</b> Planeación y Mejora Continua. <b>SUBPROCESO:</b> Gestión de la Calidad.	<b>Código:</b> PMPL-OT-002 <b>Versión:</b> 000
	<b>POLITICA DE SERVICIO A CIUDADANO</b>	<b>Fecha:</b> 03/07/2023 <b>Página 5 de 19</b>

- Decreto 2641 de 2012. "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011". Lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". Todo el articulado
- Decreto 2364 de 2012. "Por medio del cual se reglamenta el artículo 7º de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones". Todo el articulado
- Decreto 1377 de 2013. "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012" Ley de Habeas Data. Todo el articulado
- Decreto 1083 de 2015. "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública". Compila el Decreto 1499 de 2017 Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. Artículos. 2.2.22.1.1, 2.2.22.1.4, 2.2.22.1.5, 2.2.22.2.1, 2.2.22.3.1, 2.2.22.3.2, 2.2.22.3.3. Compila el Decreto 4669 de 2005 Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005. Regular el procedimiento que debe seguirse para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos. Artículos. 2.2.24.1., 2.2.24.2, 2.2.24.4, 2.2.24.6, 2.2.24.7.
- Decreto 1166 de 2016. Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente". Todo el articulado
- CONPES 3649 de 2010. "Por la cual se establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano".
- CONPES 3650 de 2010. Por la cual se establece la importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea".
- CONPES 3654 de 2010- "Por la cual se establece la política de rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos".
- CONPES 3785 de 2013. "Por la cual se establece la política Nacional de Eficiencia Administrativa Al Servicio Del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano"

#### 4. MARCOS DE REFERENCIA

4.1 Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) El Modelo integrado de Planeación y Gestión – MIPG – es el marco de referencia diseñado por el

 <b>HOSPITAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> NIT 891.380.103-2	<b>MACROPROCESO:</b> Estratégico <b>PROCESO:</b> Planeación y Mejora Continua. <b>SUBPROCESO:</b> Gestión de la Calidad.	<b>Código:</b> PMPL-OT-002 <b>Versión:</b> 000
	<b>POLITICA DE SERVICIO A CIUDADANO</b>	<b>Fecha:</b> 03/07/2023 <b>Página 6 de 19</b>

Gobierno Nacional para que las entidades públicas planeen, ejecuten y hagan seguimiento a su gestión de cara a la ciudadanía.

Con MIPG se busca facilitar la gestión de las entidades, con el fin de que ésta esté orientada hacia el logro de resultados en términos de calidad e integridad para generar valor de cara al ciudadano.

MIPG desarrolla su propósito a través de la formulación de siete dimensiones operativas a saber:

1. Talento Humano
2. Direccionamiento estratégico y Planeación
3. Gestión con valores para el resultado
4. Evaluación para el resultado
5. Información y Comunicación
6. Gestión del Conocimiento y la Innovación
7. Control Interno.

A su vez, estas dimensiones se materializan a través de diecisiete (17) políticas de gestión; de las cuales, aplican directamente a esta política, las siguientes:

8. Servicio al ciudadano
9. Participación Ciudadana en la gestión pública

Dentro del marco de implementación de MIPG, el Departamento Administrativo de la Función Pública, recomienda establecer 7 pasos para la formulación de la estrategia de participación ciudadana.

- Paso 1: Identificar los ciudadanos y los temas de mayor interés.  
Previo a la planeación, se deben tener plenamente identificados los ciudadanos, usuarios o grupos de interés (ciudadanía) que atiende la entidad, así como los temas que despiertan mayor interés.
- Paso 2: Identificar con las áreas misionales potenciales espacios de participación  
Revisar con todas las áreas de la entidad, tanto misionales como de apoyo, los temas en los cuáles tradicionalmente se ha involucrado a la ciudadanía para que incida en la toma de decisiones. Si el ciudadano no se ha visto muy participe, se deben identificar los temas que pueden ser de interés para éstos y los escenarios en los que pueden empezar a involucrar.
- Paso 3: Definir canales y actividades.  
Definir claramente las actividades que se van a adelantar para integrar al ciudadano en la gestión pública e identificar si la participación hace parte de la fase de diagnóstico, planeación, implementación, seguimiento y/o evaluación de la gestión pública. Así mismo, se deben identificar claramente

 <b>HOSPITAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> NIT 891.380.103-2	<b>MACROPROCESO:</b> Estratégico <b>PROCESO:</b> Planeación y Mejora Continua. <b>SUBPROCESO:</b> Gestión de la Calidad.	<b>Código:</b> PMPL-OT-002 <b>Versión:</b> 000
	<b>POLITICA DE SERVICIO A CIUDADANO</b>	<b>Fecha:</b> 03/07/2023 <b>Página 7 de 19</b>

los canales y los medios que se emplearán para llevar a cabo dichas acciones y actividades.

- **Paso 4: Incluir acciones transversales.**  
Se deben Incluir las acciones transversales de capacitación y sensibilización dirigidas a la ciudadanía y a sus servidores, sobre el propósito, la finalidad y los mecanismos de interacción y participación que la entidad tiene habilitados, así como los temas más importantes que la entidad adelanta.
- **Paso 5: Definir recursos humanos, presupuestales y materiales.**  
Se deben incluir dentro de la estrategia, los recursos humanos, presupuestales y materiales que se requieren para desarrollar los escenarios de participación. Ya que de una adecuada planeación de los mismos dependerá que las acciones diseñadas se puedan implementar eficazmente.
- **Paso 6: Establecer metas e indicadores.**  
Se deben establecer las metas e indicadores cuantificables a través de los cuales se pueda hacer seguimiento a cada una de las actividades diseñadas e incluidas en el Plan y que den cuenta de la incidencia y participación de los grupos de interés en la gestión.
- **Paso 7: Consolidar, analizar y divulgar.**  
Se deben establecer mecanismos y herramientas que permitan consolidar y dar a conocer las acciones que como entidad se desarrollan para vincular y hacer partícipe a la ciudadanía en el ciclo de gestión de la entidad. Así mismo, sistematizar los resultados de estos espacios con el fin de que los mismos aporten,

## 5. DEFINICIONES

### **Acción de Cumplimiento:**

Tiene como finalidad otorgarle a toda persona, natural o jurídica, e incluso a los servidores públicos, la posibilidad de acudir ante la autoridad judicial para exigir la realización o el cumplimiento del deber que surge de la ley o del acto administrativo y que es omitido por la autoridad, o el particular cuando asume este carácter. De esta manera, la referida acción se encamina a procurar la vigencia y efectividad material de las leyes y de los actos administrativo.

### **Derecho de petición de interés particular:**

Solicitud elevada por un(a) ciudadano(a) en busca de respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo. En este evento, es posible individualizar al peticionario.

### **Derecho de petición de solicitud de documentos:**

Es el requerimiento que hace el (la) ciudadano(a) que incluye la expedición de copias y el desglose de documentos. Toda persona tiene derecho a acceder y a consultar

 <b>HOSPITAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> NIT 891.380.103-2	<b>MACROPROCESO:</b> Estratégico <b>PROCESO:</b> Planeación y Mejora Continua. <b>SUBPROCESO:</b> Gestión de la Calidad.	<b>Código:</b> PMPL-OT-002 <b>Versión:</b> 000
	<b>POLITICA DE SERVICIO A CIUDADANO</b>	<b>Fecha:</b> 03/07/2023 <b>Página 8 de 19</b>

los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter clasificado o reservado conforme a la constitución política o a la ley o no hagan relación con la defensa o seguridad nacional.

• **Derecho de petición de solicitud de información:**

Es el requerimiento que hace un ciudadano (a) con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la entidad.

• **Derecho de petición de consulta:**

Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la entidad aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.

• **Derechos de petición entre autoridades:**

Es la petición de información o de documentos que realiza una autoridad a otra. Dentro de éstas se encuentran las realizadas por organismos de control.

• **Derechos de petición verbales:**

Derechos de petición que sean presentados verbalmente, ya sea de manera presencial, telefónica, por medios electrónicos, tecnológicos o por cualquier otro medio idóneo que permita el empleo de la voz del interesado para realizar la petición. Una vez el ciudadano realice la presentación del derecho de petición verbal la autoridad debe radicar una constancia de recepción, la cual cuente con los siguientes requisitos:

- Número de radicado o consecutivo.
- Fecha y hora de la presentación.
- Datos de quien la presenta o de su apoderado si se realizó a través de este: entre dichos datos se encuentran los nombres y apellidos completos, documento de identidad y dirección de correspondencia; esta última puede ser física o electrónica.
- El objeto y las razones de la petición: es importante aclarar que, si bien el decreto 1166 del 2016 pide indicar las razones, la falta de estas no es impedimento para aceptar la recepción. En todo caso señalar el objeto es necesario.
- Documentos anexos: si comprenden información necesaria y requerida por ley, la autoridad puede rechazar la petición por la falta de estos.
- Información de quien recibe la petición.
- Señalamiento en el cual conste que la petición se realizó de manera verbal

 <b>HOSPITAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> NIT 891.380.103-2	<b>MACROPROCESO:</b> Estratégico <b>PROCESO:</b> Planeación y Mejora Continua. <b>SUBPROCESO:</b> Gestión de la Calidad.	<b>Código:</b> PMPL-OT-002 <b>Versión:</b> 000
	<b>POLITICA DE SERVICIO A CIUDADANO</b>	<b>Fecha:</b> 03/07/2023 <b>Página 9 de 19</b>

- Felicitación:**  
Expresión la alegría y satisfacción que se siente por una cosa agradable o feliz que le ha ocurrido a otra persona.
- Peticiones incompletas y desistimiento tácito:**  
En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.
- Queja:**  
Manifestación verbal o escrita de rechazo y denuncia, presentada por una persona, en contra de un servidor público o entidad por su presunta acción u omisión irregular. 10
- Reclamo:**  
Manifestación verbal o escrita de inconformidad por parte de una persona, con ocasión de un servicio que se hubiere prestado o dejado de prestar por una entidad o servidor público. 11 •
- Denuncia:**  
Es la puesta en conocimiento de una conducta irregular de un funcionario Público que ha incurrido en actos dudosos lo que requiere se adelante la correspondiente investigación, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional" del servidor público.
- Rendición de Cuentas:**  
Proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo. 12
- Satisfacción:**  
Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- Sugerencia:**  
expresión verbal, escrita o en medio digital de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar los servicios que se le prestan,

 <b>HOSPITAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> NIT 891.380.103-2	<b>MACROPROCESO:</b> Estratégico <b>PROCESO:</b> Planeación y Mejora Continua. <b>SUBPROCESO:</b> Gestión de la Calidad.	<b>Código:</b> PMPL-OT-002 <b>Versión:</b> 000
	<b>POLITICA DE SERVICIO A CIUDADANO</b>	<b>Fecha:</b> 03/07/2023 <b>Página 10 de 19</b>

racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.

- Trámite:**  
Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.
- Veedurías Ciudadanas:**  
Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

## 6. IMPLEMENTACION

A continuación, se presentan los principales lineamientos para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano desde la perspectiva de cada una de las dimensiones del MIPG.

### 6.1 Talento Humano

- Los servidores públicos que se encuentran en el primer nivel de servicio (contacto directo con los ciudadanos) deben Conocer claramente los protocolos de atención para orientar a los ciudadanos, teniendo en cuenta criterios diferenciales cuando se trata de población vulnerable o de especial protección constitucional.
- Contar con el perfil adecuado y el conocimiento necesario sobre la entidad, en especial sobre sus funciones, estructura organizacional, portafolio de servicios y sus requisitos, normas que rigen el funcionamiento de la entidad, los canales de atención, procesos y flujos de información internos para resolver directamente el mayor número de inquietudes en este primer nivel de servicio. En este sentido las entidades deben atender lo dispuesto en el artículo 9º,

 <b>HOSPITAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> NIT 891.380.103-2	<b>MACROPROCESO:</b> Estratégico <b>PROCESO:</b> Planeación y Mejora Continua. <b>SUBPROCESO:</b> Gestión de la Calidad.	<b>Código:</b> PMPL-OT-002 <b>Versión:</b> 000
	<b>POLITICA DE SERVICIO A CIUDADANO</b>	<b>Fecha:</b> 03/07/2023 <b>Página 11 de 19</b>

numeral 7 de la Ley 1437 de 2011 relativo a la prohibición de “Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello”

- Eliminar las barreras actitudinales que por diferentes criterios puedan generar discriminación respecto de cualquier grupo poblacional.

Frente a los servidores públicos que se encuentran fuera del primer nivel de atención (no tienen contacto directo con los ciudadanos):

- Participar en las jornadas de capacitación y sensibilización sobre la importancia del Servicio al Ciudadano
- Conocer los de tiempo, modo y lugar establecido por la entidad para dar respuesta a las PQRSD.
- o Los servidores públicos que elaboran respuestas a los ciudadanos deben implementar estrategias de Lenguaje Claro, respetando el rigor técnico y jurídico que exige determinada materia.

Caracterización de servidores públicos:

- Necesidades de capacitación en habilidades blandas (sensibilización, trato digno, etc.).
- Necesidades de capacitación técnicas (atención al cliente, conocimiento de la entidad, sus procesos y herramientas, atención incluyente universal y enfoque diferencial, etc.).
- Establecimiento de módulos o contenidos sobre la Política de Servicio al Ciudadano en los programas de inducción y reinducción.

## 6.2 Comunicación asertiva y lenguaje claro

El Hospital San Rafael E.S.E. apropia una comunicación asertiva y la estrategia de lenguaje claro, para lograr un mayor impacto en la eficiencia institucional, la disminución de los costos de transacción para el ciudadano.

- Por lo anterior los Servidores Públicos que atienden público deberán realizar el Curso Virtual de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia <https://escuelavirtual.dnp.gov.co/login/index.php>

 <b>HOSPITAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> NIT 891.380.103-2	<b>MACROPROCESO:</b> Estratégico <b>PROCESO:</b> Planeación y Mejora Continua. <b>SUBPROCESO:</b> Gestión de la Calidad.	<b>Código:</b> PMPL-OT-002 <b>Versión:</b> 000
	<b>POLITICA DE SERVICIO A CIUDADANO</b>	<b>Fecha:</b> 03/07/2023 <b>Página 12 de 19</b>

- Apropiación de la metodología de laboratorios de simplicidad al interior de las entidades para traducir los documentos priorizados a lenguaje claro

### 6.3 La Integridad Pública

La integridad pública —entendida como la alineación consistente y el cumplimiento de valores, principios y normas éticas compartidas para dar prioridad al interés general por encima de los intereses particulares

- Promover y apropiar el Código de Integridad: Valores del Servicio Público en los lineamientos y componentes de la Política de Servicio al Ciudadano.
- Formar y capacitar sobre integridad pública.
- Robustecer y garantizar el control social y la denuncia. Las entidades deben desarrollar y materializar protocolos para orientar al ciudadano y que las recomendaciones o denuncias garanticen la confidencialidad y su respectivo proceso.
- Fortalecer la gestión de conflicto de intereses.
- Adoptar la carta de Trato Digno al Ciudadano establecida en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011.

### 6.4. Gestión con valores para resultados.

Comprende dos ejes de intervención: ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera,

Respecto de la ventanilla hacia adentro, para garantizar una adecuada implementación de la Política de Servicio al Ciudadano.

- El talento humano responsable de la gestión de los requerimientos de los ciudadanos debe ser suficiente y sus perfiles son adecuados.
- Debe existir una dependencia encargada de liderar las políticas que buscan mejorar la relación del Estado con el ciudadano y tiene comunicación directa con la alta dirección de la entidad.
- Contar con manuales y protocolos de servicios en los cuales se precisan los lineamientos para la atención a la ciudadanía.
- Los sistemas de información garantizan la seguridad de la información y la trazabilidad de la interacción con los ciudadanos.
- Contar con herramientas de automatización de procesos y de relacionamiento con la ciudadanía que facilitan la gestión interna y la entrega oportuna de la oferta pública a los ciudadanos.
- Los canales de atención garantizan la accesibilidad de todas las personas, sin importar su condición o características especiales.

 <b>HOSPITAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> NIT 891.380.103-2	<b>MACROPROCESO:</b> Estratégico <b>PROCESO:</b> Planeación y Mejora Continua. <b>SUBPROCESO:</b> Gestión de la Calidad.	<b>Código:</b> PMPL-OT-002 <b>Versión:</b> 000
	<b>POLITICA DE SERVICIO A CIUDADANO</b>	<b>Fecha:</b> 03/07/2023 <b>Página 13 de 19</b>

Con respecto de la ventanilla hacia afuera, a continuación, se presenta los lineamientos que permitirán garantizar estándares de excelencia en el servicio

- La E.S.E se debe comunicar con sus grupos de valor de manera precisa, certera y en lenguaje claro.
- La información que se presenta a los ciudadanos es homogénea, del cual se presente.
- Se debe garantizar la actualización permanente de la información que está a disposición de los ciudadanos.
- La información sobre los trámites, requisitos, pasos y pagos debe estar actualizadas y disponible para los ciudadanos.
- La información de la oferta institucional, políticas, direccionamiento estratégico, planeación y resultados de su gestión a través de los canales identificados se difunde de forma clara.

## 6.5 Simplificación de trámites

Los Trámites están dados por la identificación y mejora del portafolio de oferta institucional, donde se definen los bienes y servicios que entrega el Hospital en cumplimiento de su objeto misional y a los cuales el ciudadano tiene acceso para el goce efectivo de sus derechos y el ejercicio de sus deberes

- Los trámites deben ser sencillos para los ciudadanos y permitir efectuarse a través de diferentes canales,
- La entidad cuenta con opciones de pago en línea para que los ciudadanos paguen las tarifas asociadas.
- Solo se exigen a los ciudadanos cobros autorizados por la ley.
- La información que se presenta sobre los pasos, requisitos y condiciones de los trámites está en lenguaje claro, se presenta de forma actualizada, es la misma sin importar el canal a través del cual se divulgue.
- Los canales dispuestos para efectuar trámites son accesibles o cuentan con herramientas de accesibilidad para que los ciudadanos interactúen sin importar su condición.
- La identificación de trámites por simplificar tiene en cuenta ejercicios de consulta ciudadana.
- El diseño de las acciones para simplificar trámites se construye con el apoyo de los usuarios de los trámites.
- Se facilita el control social y vigilancia ciudadana a los trámites para evidenciar riesgos de corrupción y acciones de mejora e implementación de controles respectivos.

 <b>HOSPITAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> NIT 891.380.103-2	<b>MACROPROCESO:</b> Estratégico <b>PROCESO:</b> Planeación y Mejora Continua. <b>SUBPROCESO:</b> Gestión de la Calidad.	<b>Código:</b> PMPL-OT-002 <b>Versión:</b> 000
	<b>POLITICA DE SERVICIO A CIUDADANO</b>	<b>Fecha:</b> 03/07/2023 <b>Página 14 de 19</b>

## **Lineamientos de servicio al ciudadano para facilitar la participación ciudadana y la rendición de cuentas y u participación ciudadana en la gestión pública.**

- Reconocer el servicio al ciudadano como un puente que da acceso al quehacer público, es decir, a la participación ciudadana en los temas de la vida política, social, cultural y económica del país.
- Publicar de manera proactiva, todo mecanismo o procedimiento por medio del cual el público pueda participar en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades y en el ejercicio de sus derechos, de conformidad con lo establecido en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014.
- Canalizar la consulta a la ciudadanía para el diseño del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, incorporando propuestas que sean pertinentes y dando a conocer los resultados del mismo.
- En el proceso de caracterización de usuarios, trascender de los registros administrativos y de gestión documental basadas en los derechos de petición de los ciudadanos y grupos de valor, ampliando los criterios de indagación para identificar las características, necesidades que se deben satisfacer, las problemáticas que se van a resolver, considerando poblaciones que tiene intereses en la gestión institucional vinculando a los grupos no peticionarios en los servicios.
- Entregar oportunamente a los ciudadanos información que responda a las necesidades e intereses de los grupos de valor para que estos puedan ejercer su derecho a participar y exigir cuentas (transparencia focalizada).
- Entregar la información en lenguaje claro, en lenguas nativas y con criterios de enfoque diferencial.
- Canalizar las solicitudes de petición de cuentas, veedurías y control social de los ciudadanos y grupos de valor, generando análisis, informes y sugerencias de mejora específicas a partir de los mismos. Incluir en los ejercicios de rendición de cuentas la divulgación de resultados y desafíos en materia de servicio al ciudadano de acuerdo con lo establecido en el artículo 35 de la Ley 489 de 1998.
- Utilizar la información sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) como un instrumento para la identificación de temas de interés, con el fin de promover actividades de participación o de rendición de cuentas que los aborden. Promover la participación de los ciudadanos fortaleciendo los niveles de incidencia en las fases de la gestión pública por parte de sus organizaciones atendiendo características particulares de las personas o grupos poblacionales (enfoque diferencial) e incorporar sus aportes en la gestión de sus programas, políticas e iniciativas.
- Divulgar los mecanismos e instancias de participación a través de los canales de atención.

 <b>HOSPITAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> NIT 891.380.103-2	<b>MACROPROCESO:</b> Estratégico <b>PROCESO:</b> Planeación y Mejora Continua. <b>SUBPROCESO:</b> Gestión de la Calidad.	<b>Código:</b> PMPL-OT-002 <b>Versión:</b> 000
	<b>POLITICA DE SERVICIO A CIUDADANO</b>	<b>Fecha:</b> 03/07/2023 <b>Página 15 de 19</b>

- Mantener actualizadas las bases de datos de los ciudadanos y grupos de valor que consultan o se relacionan con las diversas áreas de la entidad con el fin de garantizar las convocatorias a espacios y mecanismos de participación y rendición de cuentas, así como la difusión de información pertinente.
- Elaborar los informes de rendición de cuentas a la ciudadanía en un lenguaje comprensible. La entidad debe establecer e implementar una estrategia de comunicación para la rendición de cuentas a la ciudadanía a través de medios y mecanismos que faciliten el acceso de diversas poblaciones utilizando simultáneamente medios presenciales, escritos, auditivos y virtuales, de acuerdo con las características de los interlocutores y recursos institucionales.
- Informar de manera proactiva sobre los proyectos específicos de regulación, para lo cual, además de publicar en la página web de cada entidad el proyecto de regulación, se deben indicar los medios electrónicos a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés podrán inscribirse para recibir información automática de los proyectos específicos de regulación que pretendan expedirse, así como los medios a través de los cuales podrán hacer observaciones a dichos proyectos. De igual forma, se debe informar tanto a los inscritos para recibir información automática, como a la ciudadanía en general, por diferentes canales de comunicación, el objetivo de la propuesta de regulación, el plazo máximo para presentar observaciones y los medios y mecanismos para recibirlas, de conformidad con el Decreto 1273 de 2020.
- incluir a organismos de control y veedurías ciudadanas en los ejercicios de concreción para los procesos de racionalización de trámites, la solución de problemas y la innovación de productos y servicios institucionales.
- Constituir canal de comunicación de doble vía para capturar la evaluación ciudadana de los resultados de la gestión y dar a conocer las acciones correctivas y planes de mejora como consecuencia de la rendición de cuentas.
- Canalizar estrategias para promover la participación activa de la ciudadanía en la gestión pública a partir de la escucha activa de necesidades y expectativas ciudadanas con el servicio institucional, la interacción y comunicación permanente con los diversos grupos poblacionales y el seguimiento al cumplimiento de compromisos establecidos por la entidad
- Diseñar e implementar estrategias para el trato digno y diferenciado teniendo en cuenta buenas prácticas del servicio público, entre otras fortaleciendo la carta de trato digno con el enfoque diferencial étnico y a poblaciones con discapacidad, LGBTI, por grupo etéreo, entre otros, así como los medios puestos a su disposición para garantizarlos, en cumplimiento del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011
- Implementar los Servicios Ciudadanos digitales de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; esto permitirá que las entidades compartan información entre ellas con el fin de eliminar la carga a los ciudadanos de presentar requisitos y autenticarse digitalmente, con el fin de

 <b>HOSPITAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> NIT 891.380.103-2	<b>MACROPROCESO:</b> Estratégico <b>PROCESO:</b> Planeación y Mejora Continua. <b>SUBPROCESO:</b> Gestión de la Calidad.	<b>Código:</b> PMPL-OT-002 <b>Versión:</b> 000
	<b>POLITICA DE SERVICIO A CIUDADANO</b>	<b>Fecha:</b> 03/07/2023 <b>Página 16 de 19</b>

garantizar que puedan hacer trámites en línea certificando su identidad digital (quien realiza el trámite es quien dice ser).

- Asegurar la implementación del marco de interoperabilidad, con el fin de desarrollar capacidades para el intercambio fácil, seguro y transparente de la información entre entidades públicas y, de ser necesario, con entidades privadas.
- De acuerdo con la caracterización de sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés, garantizar que las páginas web, portales web, sistemas de información web, y sus respectivos contenidos, cuenten con características técnicas y funcionales que permitan al usuario percibir, entender, navegar e interactuar adecuadamente,
- Usar tecnologías emergentes para mejorar la interacción con los grupos de valor, como internet de las cosas, blockchain, robótica e inteligencia artificial, entre otras, para mejorar tiempos de respuesta al ciudadano y contar con información en tiempo real para la toma de decisiones.
- Implementar mecanismos que permitan habilitar botones de pago en línea y trazabilidad de las solicitudes.
- Apoyar la disminución de la brecha de acceso a canales digitales por parte de la población de municipios de cuarta, quinta y sexta categoría
- Generar opciones innovadoras para llevar el portafolio de servicios de la entidad al nivel territorial con criterios de seguridad, accesibilidad, escalabilidad, privacidad, gratuidad, y usabilidad.
- Apoyar la alfabetización digital y la apropiación de canales digitales e incentivar su uso parte de los ciudadanos,

### **información y comunicación El servicio al ciudadano,**

tiene como base la información y comunicación entre las instituciones que conforman el Estado con sus ciudadanos y los diferentes grupos de valor; para ello, se deberá observar lo dispuesto por la Ley 1712 de 2014, así como la apertura de la información estadística y la disposición y manejo de los archivos y la gestión documental como mecanismos para el fortalecimiento de la política pública de servicio al ciudadano. Para cumplir con lo anterior, el Hospital San Rafael debe:

- A partir del ejercicio de caracterización, implementar estrategias que garanticen el acceso de la ciudadanía a la oferta institucional y la información y comunicación en respuesta a sus necesidades.
- Con base en el proceso de caracterización de usuarios y sus grupos de valor adoptar los criterios de lenguaje claro.
- Fortalecer los canales de acceso a la información y oferta pública institucional, de manera que las personas interesadas en establecer alguna solicitud o petición a la entidad, lo hagan de la manera más expedita y fácil posible.

 <b>HOSPITAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> NIT 891.380.103-2	<b>MACROPROCESO:</b> Estratégico <b>PROCESO:</b> Planeación y Mejora Continua. <b>SUBPROCESO:</b> Gestión de la Calidad.	<b>Código:</b> PMPL-OT-002 <b>Versión:</b> 000
	<b>POLITICA DE SERVICIO A CIUDADANO</b>	<b>Fecha:</b> 03/07/2023 <b>Página 17 de 19</b>

- Comunicar de manera precisa, certera y en lenguaje claro a sus usuarios sobre las condiciones que enmarcan la atención prestada, las indicaciones para la realización de trámites o acceso a bienes y servicios, y las respuestas a las solicitudes interpuestas, con el fin de garantizar a los ciudadanos y grupos de valor la atención oportuna de sus requerimientos y establecer las «reglas de juego» en la interacción Ciudadano - Estado.
- Generar espacios de retroalimentación con la ciudadanía y los grupos de valor que permitan mejorar sus procesos internos y externos, en especial, la difusión de su oferta institucional, la disponibilidad, acceso y efectividad de sus canales de atención y el proceso de atención y respuesta a los requerimientos de los ciudadanos; y asegurar el análisis periódico de los resultados y su incorporación en la generación de acciones de mejora y la toma de decisiones.
- Implementar mejoras y ajustes en sus sistemas de información y bases de datos para permitir la interoperabilidad y el intercambio de información entre entidades relativas a la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés.
- Garantizar que la información que se provee al ciudadano y grupos de valor está sustentada en documentos que cumplan con los lineamientos de seguridad de la información y de integridad durante los procesos de producción, análisis, transmisión, publicación y conservación.
- Establecer mecanismos y procedimientos para un adecuado flujo de información interna para el servicio al ciudadano, de manera que está cumpla con los criterios de calidad y oportunidad en respuesta a las demandas de información pública por parte de los grupos de valor.
- Garantizar la disponibilidad de la información producida por la entidad con criterios de inmediatez, integridad, confiabilidad, veracidad y seguridad de forma que permita la respuesta oportuna y confiable ante las solicitudes de información.
- Divulgar ampliamente los datos abiertos de que dispone la entidad, con orientaciones sencillas sobre las posibilidades de uso de los mismos por parte de los grupos de valor.

. A continuación, se presentan lineamientos en la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano.

- promover el conocimiento al interior de la entidad y usarlo para mejorar la efectividad de la entidad en la generación de valor a los usuarios. Generación y producción
- Analizar la información sobre la percepción de los grupos de valor y la experiencia del servicio, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que presentan los ciudadanos, y los servicios con mayor demanda y sus tiempos de espera y de atención.

 <b>HOSPITAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> NIT 891.380.103-2	<b>MACROPROCESO:</b> Estratégico <b>PROCESO:</b> Planeación y Mejora Continua. <b>SUBPROCESO:</b> Gestión de la Calidad.	<b>Código:</b> PMPL-OT-002 <b>Versión:</b> 000
	<b>POLITICA DE SERVICIO A CIUDADANO</b>	<b>Fecha:</b> 03/07/2023 <b>Página 18 de 19</b>

- Tomar decisiones respecto del análisis de la información, materializado en las acciones que se programan en la planeación institucional, la mejora y simplificación de los trámites, la mejora de los canales de interacción con los ciudadanos, la simplificación del lenguaje que se utiliza y la entrega de valor a los ciudadanos, entre otros factores.

## 7. ANEXO PLAN DE ACCION POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

## 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- 7.1 Plan de Desarrollo HSR.
- 7.2 Plan de Acción Institucional 2023.
- 7.3 Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC
- 7.4 Política Institucional De Administración Del Riesgo.

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	APROBADO POR

<b>REVISADO POR:</b>  SANDRA PATRICIA ZAFRA HERNANDEZ	<b>APROBADO POR:</b>  KATHERINE BOSWIJK PERLAZA
--	---

 <b>HOSPITAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> NIT 891.380.103-2	<b>MACROPROCESO:</b> Estratégico <b>PROCESO:</b> Planeación y Mejora Continua. <b>SUBPROCESO:</b> Gestión de la Calidad.	<b>Código:</b> PMPL-OT-002 <b>Versión:</b> 000
	<b>POLITICA DE SERVICIO A CIUDADANO</b>	<b>Fecha:</b> 03/07/2023 <b>Página 19 de 19</b>

<b>CARGO:</b>	<b>CARGO:</b>
JEFE ASESOR DE PLANEACION HOSPITAL SAN RAFAEL EL CERRITO	GERENTE GENERAL HOSPITAL SAN RAFAEL EL CERRITO

ORIGINAL