

## **MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN “MIPG”**

### **POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO**



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
ESE BELLOSALUD  
BELLO, ANTIOQUIA**

**OCTUBRE 2020**

**DIEGO ALFONSO MONTOYA GRAJALES**  
GERENTE

**FABIO LEÓN LONDOÑO PARRA**  
SUBGERENTE DE TALENTO HUMANO

**ALEJANDRO ALZATE**  
SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

**PAULA ANDREA GONZALEZ LEON**  
SUBGERENTE DE SERVICIOS DE SALUD

**LINA MARÍA VÁSQUEZ CASTAÑEDA**  
PROFESIONAL UNIVERSITARIO MIPG

### INTRODUCCION

La Constitución Política de 1991 en su artículo 2, se refiere como fin esencial servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes; es así como las entidades públicas con el fin de dar cumplimiento a este mandato constitucional, deben colocar a disposición los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y de esta manera tener una comunicación permanente y asertiva, y satisfacer sus solicitudes como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, bajo los principios de la racionalidad, eficiencia oportuna y transparencia garantizando siempre el agrado efectivo de sus derechos.

A su vez se debe velar por el respeto a la diversidad étnica y cultural del país, la atención especial para personas con diversidad funcional, discapacitados, niños, niñas, adolescentes, mujeres embarazadas y gestantes, adultos mayores, en general de todas las personas en estado de indefensión o debilidad.

Es así como en la ESE Bellosalud, se establece en su Política de Servicio al Ciudadano los lineamientos aplicables a la atención de la población en los distintos canales de servicio, y con el fin de fortalecer las capacidades de los servidores públicos para la democratización del modelo de servicio al ciudadano.

### 1. OBJETIVOS

#### Objetivo General

Bridar trámites y servicios al ciudadano, incluyentes, dignos, efectivos, oportunos, claros, transparentes, imparciales y de calidad, que generen espacios de participación y acceso a la información, optimizando el nivel de satisfacción y percepción de los ciudadanos, a través de la mejora continua, la apropiación

#### Objetivos Específicos

- ✓ Dar a conocer los servicios que presta la ESE Bellosalud, como también los canales de atención que se pondrán a disposición de los ciudadanos.
- ✓ Establecer las políticas, el proceso, los procedimientos y los controles para la atención a los ciudadanos con el propósito de prestar un servicio que cumpla con los principios de transparencia, celeridad, eficiencia, eficacia, efectividad, calidez y humanización.
- ✓ Fortalecer los canales de comunicación (página WEB, Líneas telefónicas, correos electrónicos y Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU).

- ✓ Responder de manera oportuna bajo los términos, las manifestaciones de servicios de salud o Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

## 2. ALCANCE

Aplica para los usuarios internos y externos, y para los funcionarios de la ESE Bellosalud. Por su naturaleza, esta política es transversal a todos los procesos que desarrollen acciones de servicio al ciudadano.

## 3. CONCEPTO GENERALES

**Vulnerabilidad:** Es un grupo de personas que presentan un alto índice de debilidad e inseguridad, debido a las situaciones de amenaza y desastres extremos en que viven.

**ESE:** Empresa Social del Estado

**Servicio al ciudadano:** Derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer sus necesidades.

**Ciudadano:** Toda persona miembro activo del Estado, titular de derechos políticos, así como de deberes y sujeto a las leyes del Estado.

**Tramite:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir una obligación prevista o autorizada por la ley.

**Peticiones:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones, respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta solución.

**Queja:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con la conducta o acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiera una respuesta.

**Reclamo:** Es oponerse a algo de palabra o por escrito, expresando una queja o disconformidad, la acción y efecto de reclamar se conoce como reclamación o reclamo.

**Sugerencia:** Es algo que se propone, insinúa o sugiere. El término suele emplearse como equivalente a consejo o recomendación.

#### 4. ROLES Y RESPONSABILIDADES

La Gerencia, se compromete con el desarrollo e implementación de la Política de Servicio al ciudadano, con el aseguramiento de los recursos para su cumplimiento y la asignación de responsabilidades. El comité Institucional de Gestión y Desempeño, en la aprobación de la política y el seguimiento a las estrategias definidas para la implementación. Los líderes de proceso y de atención al usuario, quienes se encargan desde el interior de sus áreas implementar y hacer seguimiento a los lineamientos de la política de servicio al ciudadano para fortalecer, mejorar y promover la cultura de la Política de Servicio al Ciudadano con eficiencia y calidad de acuerdo a los recursos y canales para satisfacción de nuestra comunidad con los siguientes atributos del buen servicio: Respeto, amabilidad, confianza, calidez, oportunidad, humanización y efectividad.

#### 5. MARCO LEGAL

| Artículo | Constitución Política de Colombia 1991  |
|----------|---|
| 1        | Colombia es un Estado Social de Derecho, principio fundante donde todas las actividades estatales y particulares deben ser pensadas en función de este; la preservación continua del principio democrático y la participación ciudadana se fundamentan en el respeto de la dignidad humana, donde el servicio al ciudadano se enmarca dentro de las condiciones sociales. |
| 2        | Entre los fines esenciales del Estado, se encuentra el servicio a la comunidad, para facilitar y fomentar la participación de los ciudadanos en las distintas esferas de la administración pública.   |
| 13       | Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán el mismo trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos libertades y oportunidades sin discriminación alguna. La condición de ser humano exige a la administración pública un tratamiento diferente a personas que de acuerdo con sus condiciones hacen razonable la distinción.              |
| 20       | Se garantiza a todas las personas la libertad de informar y recibir información veraz e imparcial por parte del Estado.   |
| 23       | Derecho de Petición. Cada respuesta debe ser oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente con lo solicitado y ser puesta en conocimiento del peticionario dentro de los términos establecidos por la Ley.   |
| 74       | Se establece el derecho que tienen las personas a acceder a documentos públicos con excepción a aquellos casos que prevé la ley.  |
| 79       | Cuando exista una situación que pueda afectar la calidad de vida del ciudadano, la administración debe garantizar la participación de la comunidad en las decisiones que esta adopte o pueda tomar.   |
| 209      | El Estado tiene a su cargo el ejercicio de la función administrativa estatal, donde la búsqueda y el logro de los intereses generales imponen a las autoridades una gestión   |

|                         | objetiva mediante la observancia de los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.   |
|-------------------------|---|
| Norma<br>Numero         | Descripción   |
| <b>Ley 962 de 2005</b>  | Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos y se establece la obligación de la observancia de los principios rectores de la política de racionalización, estandarización y automatización de trámites, a fin de evitar exigencias injustificadas a los administrados |
| <b>Ley 1474 de 2011</b> | Establece que en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.  |
| <b>Ley 134 de 1994</b>  | por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana  |
| <b>Ley 1171 de 2007</b> | Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores   |

### 6. ELABORACION Y CONSOLIDACION DE LA POLITICA

El modelo Integrado de Planeación y Gestión conforme lo dispuesto en el Decreto 1499 de 2017, es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio. Una de las políticas de Gestión y Desempeño que integran este modelo es la Política de Servicio al Ciudadano, la cual busca facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales. Dentro de los requerimientos de la política anteriormente mencionada se encuentran los siguientes:

**Arreglos institucionales:** Los cuales se refieren a los ajustes y acuerdos requeridos, al interior la entidad, para una adecuada prestación del servicio al ciudadano. En este sentido, la ESE Bellosalud debe proveer y promover la adopción de acuerdos, políticas, planes, acciones y una estructura organizacional que facilite la implementación de estrategias y toma de decisiones para asegurar que el servicio al ciudadano sea respetuoso, oportuno, eficiente y de calidad.

**Procesos y procedimientos:** Hace referencia a los requerimientos de gestión documental, mejora y racionalización de trámites que permita precisar y estandarizar la relación bilateral entre el ciudadano y la entidad.

**Talento humano:** Componente fundamental para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano. La ESE Bellosalud debe implementar acciones de cualificación e incentivo dirigidas a los servidores públicos, contratistas y pasantes, independientemente del área o dependencia en la cual desarrollen sus funciones, que reconozcan la relevancia de su labor y desarrollen habilidades que les permitan mejorar su desempeño en la prestación del servicio al ciudadano.

**Cobertura:** Trata de la gestión y el fortalecimiento de los canales de atención con los que cuentan las entidades para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés.

**Cumplimiento de expectativas:** Consiste en el conocimiento profundo de las características, necesidades, preferencias y expectativas de los ciudadanos y usuarios, con el fin de que las entidades adecúen su oferta, sus canales, sus horarios, sus comunicaciones, y demás aspectos del servicio prestado, de tal manera que se cumplan las expectativas de los ciudadanos y mejore su confianza y satisfacción frente a la oferta.

A partir de lo anterior, se evidencia la necesidad de formular una política institucional de servicio al ciudadano que soporte y defina de manera detallada la implementación de estos requerimientos conforme las necesidades de la ESE Bellosalud.

Dentro de este compromiso generamos unas estrategias que ayudaran a dar cumplimiento las cuales son:

- ✓ Conservar una cultura hacia el mejoramiento, la participación y la comunicación entre el prestador de servicios de salud y el usuario.
- ✓ Direccionar las políticas institucionales y el diseño de los procesos de atención en salud hacia la promoción de una atención en salud segura, cálida y con humanización.
- ✓ Fortificar la Gestión Gerencial y garantizar la sostenibilidad financiera de la Institución.
- ✓ Fortalecer la política de Talento Humano, en el marco de la humanización y calidez en el servicio, cultura, gestión ética, formación para el desarrollo y transmisión del conocimiento.

Los ciudadanos necesitan información oportuna, clara y completa teniendo en cuenta el canal de servicios que adquirió para interactuar con satisfacción. Por lo tanto, los funcionarios públicos y responsables de la atención deben:

- ✓ Dar a conocer los canales de información y comunicación a los usuarios y al cliente interno.

- ✓ Actualizar de manera periódica la página web de la Institución y las carteleras con la información institucional.
- ✓ Comunicar al área de Atención al Usuario, sobre las actualizaciones o cambio de las distintas áreas para el flujo de la información hacia el usuario.
- ✓ Mantener activa y disponible la línea telefónica de acuerdo a los horarios establecidos para la atención de la misma.
- ✓ Informar a los usuarios sobre los medios disponibles para presentar una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación, y los mecanismos de respuesta.
- ✓ Notificar sobre los protocolos, formatos y lineamientos de atención definidos por la entidad para responder las solicitudes presentadas por el ciudadano en sus diferentes formas.
- ✓ Conocer los trámites, canales de atención y servicios que presta la entidad incluidos los temas y las novedades coyunturales que puedan afectar la atención durante la jornada.
- ✓ Dar respuesta de manera oportuna, con buena redacción, ortografía, con el fin de que no pierda la veracidad y la seriedad en la respuesta.
- ✓ En lo posible no utilizar letras mayúsculas en texto sostenido, ya que esto en el lenguaje escrito equivale a un grito para llamar la atención.

### 7. ARGUMENTOS TECNICOS

Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la ESE Bellosalud, a través de los cuales los grupos de valor caracterizados por la entidad pueden solicitar trámites y servicios, sobre el tema de la competencia de la entidad.

Teniendo en cuenta los cambios permanentes en el entorno, los requerimientos y expectativas por parte de los ciudadanos, se hace necesario desarrollar de manera periódica un análisis de necesidades frente a canales de atención, con el fin de identificar aspectos a fortalecer o ajustar y de esta manera garantizar la respuesta efectiva a los diferentes requerimientos, en términos de oportunidad y calidad.

Los canales de atención son los siguientes:

**Canal Presencial:** contacto personalizado de los ciudadanos con los funcionarios de la ESE Bellosalud.

Sedes de la ESE; Rosalpí, Zamora, Fontidueño, Maruchenga, París, Playa Rica, Fontidueño y San Félix.

### Canal Telefónico:

Línea call center (+574) 320 37 40

PBX (+574) 4482030

Línea de atención al ciudadano

**Atención Virtual:** El correo electrónico institucional (e-mail) y el formulario electrónico dispuesto en el portal web.

Ventanilla Única de la ESE Bellosalud

Página web [esebellosalud.com](http://esebellosalud.com)

Correo electrónico [atencionalusuario@bellosalud.gov.co](mailto:atencionalusuario@bellosalud.gov.co)

## 8. DIAGNOSTICO

Teniendo como base el diligenciamiento del cuestionario del Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión, FURAG, aplicado para la vigencia 2019, se puede evidenciar que la Empresa Social del Estado ESE Bellosalud, presenta el 47,6% de avance en la elaboración, aprobación e implementación de la política de Servicio al Ciudadano, tal como se evidencia en la gráfica.



| DESCRIPCION DE ACTIVIDADES: ESCRITO                                 |          |   |                |
|---|----------|---|----------------|
| ACTIVIDADES PARA EL DISEÑO, ELABORACION, MODIFICACION DE UN PROCESO |          |   |                |
| Responsable   | N°       | Actividad   | Observación    |
| <b>Lides SIAU</b>   | <b>1</b> | 1. Verificar los días lunes y viernes, si están los formatos para realizar las PQRSF; además se hace el retiro de los formatos que se encuentran diligenciados dentro de los buzones de las sedes de la ESE Bellosalud. | Formatos PQRSF |

| DESCRIPCION DE ACTIVIDADES: ESCRITO                                 |          |   |                                       |
|---|----------|---|---------------------------------------|
| ACTIVIDADES PARA EL DISEÑO, ELABORACION, MODIFICACION DE UN PROCESO |          |   |                                       |
| Responsable   | N°       | Actividad   | Observación                           |
| <b>Todos los funcionarios de la line de frente</b>                  | <b>1</b> | 1. Se brindará información personalizada y se enviará con los responsables de la indagación de acuerdo a la petición sugerida por el usuario y así mismo la oficina SIAU asegura su proceso.  | <b>Oficina de Atención al Usuario</b> |
| <b>Líder SIAU</b>   | <b>2</b> | 1. Revisar los correos electrónicos, se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles (Lunes a Jueves 7:00 am – 4:30 pm – Viernes 7:00 am – 3:30 pm).<br>2. Canalizar los correos para que lleguen al correo del líder del SIAU y así poder tener un trámite oportuno.<br>3. Verificar en el correo institucional, las PQRSF que se encuentren y realizar el respectivo procedimiento   | <b>Correo Institucional (E-mail)</b>  |
| <b>Líder SIAU</b>   | <b>3</b> | 1. Revisar la página WEB que se encuentra activa las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles. (Lunes a jueves de 7:00 am a 4:30 pm y viernes 7:00 am a 3:30 pm).<br>2. Comprobar por medio de la página web, si los usuarios diligencian bien el formato de PQRSF, el cual será direccionado a la líder SIAU.<br>3. Formulario en la web, permite registrar las Quejas y Reclamos y mediante la funcionalidad de consulta, se puede verificar el estado del trámite de la solicitud. | <b>Pagina web</b>                     |

En caso de tener algún inconveniente con la página web o correo electrónico, se hará seguimiento vía telefónica, con el fin de informar el estado actual del trámite solicitado.

### 9. MEDICION DEL SERVICIO

La apreciación de los usuarios es la base que permite identificar las principales oportunidades de mejora y obtener retroalimentación sobre el desempeño institucional, la medición de las percepciones y expectativas que tienen los ciudadanos frente a la entidad, debe ser un ejercicio constante.

Por lo anterior, se hace necesario implementar mediciones de percepción y expectativas a los trámites y servicios institucionales como insumo fundamental para la mejora continua de la satisfacción de nuestros grupos de interés.

Para dar cumplimiento se definirá lineamientos detallados para la aplicación de estas mediciones, a través de la utilización de herramientas como:

- ✓ Buzones de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones
- ✓ Encuestas de satisfacción frente al desarrollo de trámites y servicios
- ✓ Desarrollo de ejercicios de cliente incognito
- ✓ Otros instrumentos que se consideren pertinentes

### 10. RECOMENDACIONES

Con el fin de prestar un servicio que genere una imagen de excelencia en la entidad, se hacen algunas recomendaciones que harán que el servicio se perciba por parte de los usuarios de manera cálida.

- ✓ Saludar y mirar a la cara
- ✓ Siempre presentarse decir su nombre, y ofrecer de manera cordial su atención.
- ✓ Tratar al usuario por su nombre o apellido
- ✓ Usar los términos adecuados, nada de tecnicismos
- ✓ Brindar respeto, esto implica escuchar a la persona
- ✓ No utilizar muletillas, palabras o frases inadecuadas
- ✓ No discutas con el usuario, busca siempre la solución a su solitud o requerimiento.

## 11. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

### Formato de PQRSF

| E.S.E. BelloSalud  |                    | SIAU<br>FORMATO EXPRESION DE LOS USUARIOS |                    |
|--|--------------------|---|--------------------|
| Código:  | Versión: 02        | Fecha: Noviembre de 2016                  | Página 1 de 2      |
| [Tu opinión nos interesa y nos ayuda a mejorar nuestros servicios, escribe tus comentarios. Si deseas una respuesta personalizada, diligencia tus datos personales] <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> |                    |   |                    |
| Sede   | Fecha              |   |                    |
| Expresión verbal   | Expresión escrita  |   |                    |
| Datos personales   |                    |   |                    |
| NOMBRE PARENTES AL QUE SE PRESENTA LA EXPRESIÓN  | Nº. IDENTIFICACION | TELÉFONOS                                 |                    |
| NOMBRE PARENTES DEL DEPENDIENTE/AFFECTADO  | Nº. IDENTIFICACION | TELÉFONOS                                 |                    |
|  | EDAD               | EPS                                       |                    |
| <b>Comentario:</b> Escribe en este espacio tus comentarios, sugerencias, quejas o felicitaciones   |                    |   |                    |
|  |                    |   |                    |
|  |                    |   |                    |
|  |                    |   |                    |
|  |                    |   |                    |
|  |                    |   |                    |
|  |                    |   |                    |
|  |                    |   |                    |
|  |                    |   |                    |
|  |                    |   |                    |
| <b>Propuesta:</b> Si tienes alguna propuesta para dar solución a tu comentario escríbela aquí  |                    |   |                    |
|  |                    |   |                    |
|  |                    |   |                    |
|  |                    |   |                    |
|  |                    |   |                    |
|  |                    |   |                    |
| Espacio exclusivo para ser diligenciado por personal del hospital  |                    |   |                    |
| Tipo de expresión  |                    |   | Fecha de recepción |
| Queja  | Sugerencia         | Felicitación                              | Día                |
|  |                    |   | Mes                |
|  |                    |   | Año                |
| Servicio afectado  |                    |   |                    |
| Mecanismo utilizado  |                    |   |                    |

| E.S.E. BelloSalud                |                     | SIAU<br>FORMATO EXPRESION DE LOS USUARIOS |                      |     |     |
|----------------------------------|---------------------|---|----------------------|-----|-----|
| Código:                          | Versión: 02         | Fecha: Noviembre de 2016                  | Página 2 de 2        |     |     |
| Presencial                       | Teléfono            | Electrónico                               | Buzón de sugerencias |     |     |
|                                  |                     |   |                      |     |     |
|                                  |                     |   |                      |     |     |
| Comentario tomado por            |                     |   |                      |     |     |
| Atención al usuario              | Coordinador de sede | Coordinador de área                       | Otro funcionario     |     |     |
| Nombre:                          |                     |   |                      |     |     |
| Responsable del servicio         |                     |   |                      |     |     |
| Implicado en la novedad          |                     |   |                      |     |     |
| Investigación                    |                     |   |                      |     |     |
|                                  |                     |   |                      |     |     |
|                                  |                     |   |                      |     |     |
|                                  |                     |   |                      |     |     |
|                                  |                     |   |                      |     |     |
|                                  |                     |   |                      |     |     |
|                                  |                     |   |                      |     |     |
| Acciones correctivas o de mejora |                     |   |                      |     |     |
|                                  |                     |   |                      |     |     |
|                                  |                     |   |                      |     |     |
|                                  |                     |   |                      |     |     |
|                                  |                     |   |                      |     |     |
|                                  |                     |   |                      |     |     |
| Firma implicado                  | Aprobada respuesta  |   | Fecha de respuesta   |     |     |
|                                  | Si                  | No  | Día                  | Mes | Año |
|                                  |                     |   |                      |     |     |
| Firma de quien aprueba           |                     |   |                      |     |     |





---

**DIEGO ALFONSO MONTOYA GRAJALES**  
Gerente

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>Elaboró:</b><br>Profesional Universitaria MIPG | <b>Revisó:</b><br>Subgerente de Servicios de Salud<br>Líder SIAU | <b>Aprobó:</b><br>Comité de Gerencia y Desempeño |
| <b>Fecha: Octubre de 2020</b>                     | <b>Fecha: Noviembre de 2020</b>                                  | <b>Fecha: Diciembre de 2020</b>                  |