

1. OBJETIVO

Contribuir al fortalecimiento de las relaciones de confianza entre el usuario - la ciudadanía y la ESE Hospital La María, a través del mejoramiento de la prestación de servicios y funciones administrativas, garantizando la satisfacción ciudadana

1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fortalecer y garantizar la accesibilidad y las condiciones del servicio en los canales de atención a la ciudadanía.
- Cualificar y capacitar en la vocación de servicio, orientación y formación del talento humano que se encuentra de cara a la ciudadanía.
- Mejorar el cumplimiento de normas, procesos, procedimientos, manuales y protocolos de atención a la ciudadanía, mediante estrategias de consolidación, difusión y socialización.
- Afianzar los niveles de satisfacción ciudadana con la calidad en la oferta de trámites y servicios.
- Desarrollar estrategias para la adecuación organizacional y administrativa, con el fin de consolidar el sistema de información y atención al usuario encargado de la implementación y coordinación de la Atención a la Ciudadanía.

2. ALCANCE

El presente manual aplica a todos los servicios, áreas, a sus servidores públicos y particulares que llevan a cabo funciones administrativas y asistenciales, en las condiciones permitidas por el ordenamiento jurídico de la ESE Hospital La María.

3. RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO

Es responsable de la implementación de este procedimiento es el área de Atención al Usuario con apoyo del área de Gestión Documental.

4. DEFINICIONES

DERECHO DE PETICIÓN. El derecho fundamental de petición consiste en la facultad que tiene toda persona de acudir ante las autoridades competentes para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada, de formular solicitudes o de pedir copia de documentos no sujetos a reserva y a su vez

obtener de las autoridades competentes una pronta y completa respuesta dentro de los términos previstos en la ley.

MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas, en los términos señalados en la Ley 1755 de 2015, por motivos de interés general o particular, y a obtener de estas una respuesta oportuna, clara y completa sobre lo solicitado.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante la ESE Hospital La María, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copia de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

Las tutelas no se encuentran dentro de este tipo de actuaciones, por lo que su trámite se hará por una ruta diferente al de las peticiones.

- **Clasificación de las peticiones.**

- a) **En interés general:** Cuando la resolución del asunto interesa a una comunidad o grupo de personas indeterminado.
- b) **En interés particular:** Cuando la resolución del asunto interese al peticionario o grupo de personas determinadas.
- c) **De información:** Aquella a través de la cual se pretende el acceso a la información sobre actuaciones de la entidad o sobre documentos relativos a las funciones de su competencia, siempre que estos no tengan carácter reservado de acuerdo con las disposiciones legales.
- d) **De consulta.** Aquella a través de la cual se solicita la interpretación de las normas relacionadas con el ejercicio de las funciones, conforme con las competencias de la Gobernación de Antioquia.

- **Canales de ingreso de las peticiones.** Las peticiones se reciben y radican por los siguientes canales:

- a) **Presencial.** Se podrá radicar en las taquillas de Gestión Documental o en la oficina de Atención Al Usuario
- b) **Telefónico.** Por medio de la Línea de Atención se reciben y se radican peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

c) **Virtual.** Se radican las PQRSD, a través de los siguientes medios virtuales: portal, correo electrónico, página web.

ASESORÍA. Consiste en acompañar sistemáticamente y de manera programada a los ciudadanos de la ESE, en temas y campos de competencia institucional.

CONSULTA. Es la petición mediante la cual el ciudadano somete a consideración de la ESE un caso o asunto, para que este emita el correspondiente concepto.

DENUNCIA. Es la información o comunicación que presenta un cliente ante la ESE sobre una situación o hecho que considera delictivo o relacionado con hechos de corrupción.

RECLAMOS. Es toda manifestación de inconformidad sobre el servicio que presta la ESE, ante la situación de un derecho insatisfecho.

QUEJA. Es el acto escrito o verbal del ciudadano, quien se encuentra plenamente identificado y expone las circunstancias de tiempo, modo y lugar en las que denuncia una anomalía de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.

QUEJA ANÓNIMA. Se asimila a la denominación anterior de queja, pero al no identificarse se dará un tratamiento diferente donde se responderá en los canales definimos por la entidad

SUGERENCIAS. Se entiende por sugerencia toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule en relación con una mejora en la prestación de los servicios departamentales, que conlleven beneficio para la ciudadanía.

CORRESPONDENCIA. Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario.

CANALES DE ATENCIÓN. Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la ESE, a través de los cuales el ciudadano puede formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y felicitaciones; o solicitar acceso a trámites, servicios, programas y/o proyectos sobre temas de competencia de la entidad. Se estructura bajo varios medios integrales: canal presencial, canal telefónico y canal virtual.

CANAL PRESENCIAL. Permite el contacto directo de los clientes-ciudadanos con el personal de la ESE, cuando acceden a las instalaciones físicas de la entidad, para obtener algunos de los servicios, trámites, programas o proyectos que ésta ofrece, o presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias, así mismo la Administración pone a disposición de la ciudadanía

buzones de sugerencias que se encuentran ubicados en los lugares donde se presenta atención a la ciudadanía.

CANAL TELEFÓNICO. Medio de contacto donde la ciudadanía puede obtener información acerca de trámites, servicios, planes, programas, proyectos y eventos que desarrolla la ESE, al igual permite formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y felicitaciones; se cuenta con la Línea de Atención a la Ciudadanía

CANAL VIRTUAL. Permite la interacción entre la Administración Departamental y sus clientes ciudadanos, con el fin de brindar y recibir información a través de medios que no exigen su presencia. Utiliza tecnologías de información y comunicación en red mediante el portal web: www.lamaria.gov.co y correo electrónico *usuarios@lamaria.gov.co*.

ALCANCE DE LOS CONCEPTOS. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD. Los documentos que hacen relación a la ESE, las normas que le dan origen y las que definen sus funciones, naturaleza, estructura o el organigrama de la Entidad, podrán ser consultadas en la Oficina de Gestión Documental en el horario laboral, o en la página Web.

INFORMACIÓN ESPECIAL Y PARTICULAR. Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan el carácter de reservado conforme con la Constitución o la Ley, o no hagan relación a la defensa o seguridad nacional.

PETICIONES ENTRE AUTORIDADES. En aplicación del principio de colaboración armónica cuando se requiera comprobar la existencia de alguna circunstancia necesaria para la solución de un procedimiento o petición de los particulares, que obre en otra entidad pública, se procederá a solicitar a la entidad que corresponda el envío de dicha información. En tal caso, la carga de la prueba no corresponderá al usuario. Cuando la ESE debe dar información a otra entidad pública, se atenderá con prioridad dichas peticiones debiendo resolverlas en un término no mayor de diez (10) días.

FALTA DISCIPLINARIA.

La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las

personas, constituirá falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.

FORMULACIÓN DE CONSULTAS. Las personas pueden formular consultas escritas ante la ESE, en relación con los temas de su competencia y estas deberán resolverse por el competente dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción

5. ENFOQUE DE DERECHOS, DIFERENCIAL, TERRITORIAL Y DE ATENCIÓN AL USUARIO- LA CIUDADANÍA:

DERECHOS: El enfoque de derechos, como instrumento normativo, retoma los fundamentos de los Derechos Humanos, pretende la promoción, garantía y protección de los mismos y se convierte en una herramienta que busca el desarrollo humano. Reconoce al ciudadano como titular de derechos y deberes en todo el proceso de atención ciudadana, buscando siempre el desarrollo humano y mejorar las condiciones del servicio, garantizando un acceso efectivo y el goce pleno de los derechos.

DIFERENCIAL: Adopta un enfoque diferencial para el desarrollo de sus estrategias en pro de la equidad y la no discriminación. Para que éstas sean efectivas, el reconocimiento, el respeto, la protección, la garantía de derechos y el trato, deben estar acordes a las particularidades de cada persona, sin discriminar por su condición económica, género, grupo étnico, edad, discapacidad, salud, orientación sexual o creencia política o religiosa.

En cuanto a la atención a extranjeros en nuestro territorio, se aplicarán las directrices y normatividad nacional, y los convenios internacionales suscritos al respecto sin detrimento de los principios universales en cuanto a Derechos Humanos.

Lo anterior, promueve una prestación del servicio y atención ciudadana inclusiva, no discriminatoria y reconocedora de la diversidad, pluralidad, interculturalidad y condiciones socioeconómicas de la población que habita el territorio antioqueño.

Es por ello que los grupos de especial atención, en el marco de la Política, son los siguientes:

1. Por ciclo vital (niños, niñas y adolescentes, adultos mayores).
2. Por discapacidad y las asimiladas a esta por el ordenamiento jurídico (Personas con discapacidad o delicada condición de salud).

3. Por pertenencia étnica (afrodescendientes, raizales, palenqueros, gitanos, room, otros).
4. Por género
5. Poblaciones vulneradas (Víctimas del conflicto armado).

TERRITORIAL: Elemento en el que convergen características propias de lo económico, lo social, lo político, lo cultural y lo simbólico que requieren de acciones diferenciadas y enfocadas a la satisfacción y garantía de derechos de cada una de las poblaciones que los habitan, respetando las dinámicas propias del territorio.

ATENCIÓN DE CARA A LA CIUDADANÍA: Consiste en la prestación de una atención con calidad, oportunidad y en cumplimiento del ordenamiento jurídico, respetando y reconociendo la dignidad humana de los ciudadanos que accede a sus derechos en las organizaciones; una atención que, basada en los principios de buen gobierno del código iberoamericano, busca la materialización del interés general, aceptando el gobierno del pueblo, la equidad política y legal de la ciudadanía y el respeto y promoción de las entidades públicas departamentales hacia la misma; generando, a su vez, mayores niveles de comunicación entre la ciudadanía y las organizaciones y devolviendo la confianza a la ciudadanía sobre sus instituciones.

6. PRINCIPIOS

BUEN GOBIERNO: Hace referencia a las acciones que emprende la organización, con el fin de llevar a cabo las Buenas prácticas de la Gestión Pública. Basada en el Plan de Desarrollo, la Política de Atención a la Ciudadanía, retoma este principio con el fin de desarrollar toda su acción a partir de elementos como la rendición de cuentas, audiencias públicas, la coordinación y articulación institucional; y la rigurosidad en el manejo de los recursos. En ese sentido, los principios orientadores del Buen Gobierno son la transparencia, la gestión pública efectiva, la participación, el servicio a la ciudadanía, la vocación por el servicio público y las estrategias de lucha contra la corrupción.

EXCELENCIA: La excelencia en el servicio es un principio holístico, que recoge los estándares de calidad establecidos en la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública. Parte de la necesidad de involucrar a todos los actores del servicio: la administración departamental, sus servidores públicos, sus productos, su infraestructura, sus canales de atención y sus recursos y herramientas con la ciudadanía, en un proceso de atención que busca constantemente la consecución de sus objetivos, metas y estándares, orientados a la satisfacción de las

necesidades y expectativas de la ciudadanía; así como la optimización de los resultados alcanzados con relación a los recursos disponibles e invertidos en ello.

TRANSPARENCIA: Se refiere a las prácticas de buen gobierno que se realizan de cara a la ciudadanía, garantizando el acceso a la información pública y estableciendo estrategias de rendición de cuentas a la población de todo el territorio antioqueño; es decir, una gestión abierta, tolerante a la crítica y permeable a las propuestas de cambio propuestas por la ciudadanía.

GESTIÓN PÚBLICA EFECTIVA: La gestión pública efectiva y de calidad es un derecho de la ciudadanía, puesto que se encuentra alineada con los fines de un gobierno democrático, esto es, una gestión de lo público centrada en el servicio a la ciudadanía. Por lo tanto, implica valores éticos orientadores de la atención, tales como la vocación de servicio y la universalización, eliminando barreras arquitectónicas, temporales, virtuales, actitudinales y de la información. A su vez, contempla los principios de eficiencia y eficacia en la atención.

PARTICIPACIÓN: La participación de la ciudadanía, antes que un derecho, es un fin esencial del Estado colombiano. Por lo tanto, en un ejercicio democrático de gobierno, integra e involucra a la ciudadanía en los procesos de toma de decisiones que les afectan. Se entiende como la intervención de los ciudadanos en la esfera pública para velar por el interés general, de modo que la participación es la forma en que la ciudadanía incide, bajo mecanismos legales y legítimos, en las decisiones públicas.

VOCACIÓN DE SERVICIO: Es uno de los principios fundamentales del Buen Gobierno; a su vez, se fundamenta en una concepción del talento humano al servicio de la ciudadanía y del Estado. El Código de Integridad del Servicio Público de la Función Pública establece como principios básicos del servidor, la honestidad, el respeto, el compromiso, la diligencia y la justicia. De manera que la vocación de servicio, se define como la actitud de los servidores públicos orientada a servir hacia la ciudadanía y de estar a disposición de los requerimientos de la población y de la institucionalidad misma.

TRATO DIGNO Y HUMANO: De acuerdo con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, para la prestación de servicios públicos, las autoridades institucionales tienen el deber de brindar un trato considerado, diligente y respetuoso a todas las personas.

CORRESPONSABILIDAD: Así como la administración departamental tiene el deber de prestar una atención de calidad a la ciudadanía, ésta como portadora de derechos es, a su vez, titular de deberes, entre ellos, participar en la vida política, cívica y comunitaria del país de acuerdo al artículo 95 de la Constitución Política de Colombia. El principio de corresponsabilidad, se encuentra alineado a la nueva

Gestión Pública, en la que la participación de la ciudadanía en la planeación del desarrollo y del territorio, es pilar fundamental para la garantía de la democracia en el país. Por lo tanto" la corresponsabilidad hace referencia a acciones y estrategias de responsabilidad solidaria entre el Gobierno Nacional, el Departamental, Metropolitano y Municipal, para contribuir a la implementación efectiva de la Política de Atención a la Ciudadanía.

INCLUSIÓN, ACCESIBILIDAD Y DISEÑO UNIVERSAL: Una organización democrática, de cara a la ciudadanía, concibe el principio fundamental de inclusión de toda la población de su territorio en la oferta de trámites y servicios que promueve una atención que respeta la diversidad, la multiculturalidad y las características propias de su ciudadanía. Para lograrlo, lo hace garantizando el acceso universal de toda la población, mediante la eliminación de todo tipo de barreras que dificulten o impidan el acceso; esto es, arquitectónicas, actitudinales, de la información y de la comunicación. Las estrategias para garantizarles estándares de accesibilidad a todos los ámbitos descritos, se caracterizarán por el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas.

OPORTUNIDAD: La oportunidad como principio de la atención ciudadana, es la condición de responder oportunamente y dentro de los términos de calidad (eficiencia, eficacia y efectividad), a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.

7. DIMENSIONES

Los ámbitos de intervención abarcan las siguientes dimensiones:

Ciudadanía: es la condición que los miembros de una comunidad adquieren por efectos de nacimiento, sangre o adopción, lo cual les reviste de derechos y deberes dentro de las lógicas y dinámicas sociales, políticas, simbólicas y culturales de un territorio determinado. La ciudadanía de la ESE Hospital La María, tiene la responsabilidad de actuar a partir del principio de corresponsabilidad de la gestión pública. Por lo tanto, se contemplan estrategias que van encaminadas a fortalecer este principio en los procesos que van de la ventanilla hacia afuera, especialmente en el tema de relacionamiento con la ciudadanía.

Servidor Público: La Constitución de Colombia define a los Servidores Públicos como los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán

sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento. A su vez, son una parte esencial pues su interacción con el servicio se da en ambos; esto es: en la ventanilla hacia adentro y de la ventanilla hacia afuera. Los servidores públicos, en el marco de la atención a la ciudadanía, son los encargados de recibir las necesidades del usuario, la ciudadanía y de entregar las respuestas respectivas.

Entidades y Organismos de la Administración Departamental: Si bien todas las entidades y organismos públicos se deben al usuario-la ciudadanía, aquellas que ejercen funciones de carácter misional tienen especial injerencia en la atención a la ciudadanía.

Alta Dirección: Según los parámetros establecidos en la Guía de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, las entidades departamentales deberán implementar acciones que visibilicen la importancia de la atención a la ciudadanía ante la Alta Dirección, entendida como el máximo estamento al interior de la organización. Además, habrán de establecer y construir mayores canales de información entre ésta y la instancia formal que lidera la atención y el servicio a la ciudadanía, pues las directrices que se den en esta materia, deberán contar con aprobación directa de la Alta Dirección, en tanto es de interés general del Gobierno, mejorar los niveles de satisfacción ciudadana con los servicios y la atención prestados por parte de la ESE, así como de fortalecer el acercamiento y la relación ciudadanía - Estado.

De acuerdo con el parágrafo del artículo 4 del Decreto Ley 785 del 2005 "Se entiende por alta dirección territorial, los Diputados, Gobernadores, Concejales, Alcaldes Municipales o Distritales, Alcalde Local, Contralor Departamental, Distrital o Municipal, Personero Distrital o Municipal, Veedor Distrital, Secretarios de Despacho, Directores de Departamentos Administrativos, Gerentes de Unidades Administrativas Especiales y Directores, Gerentes o Presidentes de entidades descentralizadas".

GRUPOS DE INTERÉS: Se definen como aquellos grupos que tienen presencia e injerencia en la cadena de prestación de servicios y de atención a la ciudadanía en las instancias de la ESE Hospital La María. Por lo tanto, las acciones y lineamientos en materia de atención a la ciudadanía, deberán contemplar estrategias para la cooperación de estos grupos y la ESE para contar con una gestión pública eficiente y de calidad.

8. COMPONENTES

De acuerdo con el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, creado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, en aras de cumplir

con los objetivos que se ha propuesto, se abordan dos componentes, entendiendo que los componentes son los elementos centrales que constituyen el esquema de intervención que se pretende implementar La ESE Hospital La María.

- La ventanilla hacia adentro.
- La ventanilla hacia afuera.

Componente 1. Ventanilla hacia adentro: Comprende todas las acciones que se generan en la ESE Hospital La María para la prestación de un servicio de calidad, ágil, oportuno, transparente, eficiente y eficaz, la cual abarca elementos como la estructura administrativa, el direccionamiento estratégico, talento humano, canales de atención, lo normativo y lo procedimental.

Componente 2. Ventanilla hacia afuera: Se entiende por ésta, el momento en que todo el proceso de la ventanilla hacia adentro, entra en contacto y en relación con la ciudadanía. Comprende todo lo relacionado con la atención directa a los requerimientos y necesidades del usuario - la ciudadanía, cobertura de trámites y servicios en la ESE, condiciones bajo las que se presta el servicio y la satisfacción del usuario - la ciudadanía con la atención.

9. ESTRATÉGICAS

Las líneas estratégicas son:

Ventanilla hacia adentro:

1. Normatividad y Procedimientos.

La ESE Hospital La María llevará a cabo acciones y actividades que fortalezcan la construcción, difusión y socialización de las normas, procesos, procedimientos, manuales y protocolos que hacen parte de la atención al usuario - la Ciudadanía, esto es, la recepción, gestión, mejora de trámites, servicios, PQRSD, protocolos de atención, manuales de procedimientos, tratamiento de la información, formatos, actualización normativa, racionalización de trámites, desconcentración y, los que se consideren necesarios.

2. Infraestructura y Canales de Atención.

La ESE Hospital La María garantizará que la infraestructura física y tecnológica mediante las que se presta el servicio y la atención al usuario - la ciudadanía, cumpla con los parámetros de accesibilidad establecidos por la ley, de manera que se garantice a toda la ciudadanía un acceso universal a los trámites y servicios, en condiciones de equidad y no discriminación por temas de género, discapacidad, etnia o pertenencia a algún grupo poblacional vulnerable. A su vez, mejorará los mecanismos de acceso a los trámites y servicios, esto es,

plataformas virtuales, canales telefónicos y demás competentes en la prestación del servicio.

3. Talento Humano.

La ESE Hospital La María implementará estrategias enfocadas a la formación, capacitación, sensibilización, cualificación, vocación de servicio, gestión y orientación continua del talento humano que ejerce la atención a la ciudadanía. Así mismo, deberá caracterizar, homogeneizar y evaluar los perfiles por competencias de los servidores públicos, fortaleciendo las estrategias de gestión de la calidad y de auditoría interna, con el fin de que sean atendidas todas las necesidades de la ciudadanía en términos de calidad, eficiencia, oportunidad, transparencia justicia y equidad.

4. Estructura y Adecuación Institucional.

La Política de Atención a la Ciudadanía, contempla la adopción de estrategias que permiten que la actual estructura administrativa de la ESE Hospital La María, tenga una unidad administrativa para liderar las mejoras en el servicio a la ciudadanía y desarrollar modelos y competencias para la transformación de la gestión pública al servicio de la ciudadanía en la ESE.

Ventanilla hacia afuera:

5. Atención Directa.

La atención directa es el proceso que se lleva a cabo de la ventanilla hacia afuera, por lo tanto, para prestar un servicio y una atención de calidad y oportuna a la ciudadanía, es necesario que el proceso de la ventanilla hacia adentro se encuentre fortalecido. A su vez la atención directa se entiende como la interacción que tiene la ESE Hospital La María con la ciudadanía mediante sus canales de atención y sus servidores públicos; abarca temas como la cobertura, las condiciones del servicio y la satisfacción de la ciudadanía en la prestación del mismo.

6. Cobertura.

Teniendo en cuenta que una de las principales problemáticas en la Atención a la Ciudadanía son las condiciones del territorio y la lejanía entre los municipios y la ESE Hospital La María, la ESE deberá contemplar iniciativas y estrategias que continúen acercando y desconcentrando la oferta de trámites y servicios a la ciudadanía de todo el territorio antioqueño.

7. Satisfacción Ciudadana.

La finalidad de la atención y el servicio es la satisfacción de la ciudadanía con los trámites y servicios que le son prestados por la ESE Hospital La María. Por tal

razón debe propender por la garantía de niveles óptimos de satisfacción ciudadana. Para ello es necesario tener claridad sobre las características de la población el territorio y el tipo de trámites y servicios a los que acceden; de la misma manera se debe medir de manera constante la percepción de la ciudadanía en cuanto a la calidad, pertinencia, oportunidad, accesibilidad, seguridad, transparencia y satisfacción con la oferta la atención y el servicio recibido.

• **Correlación entre Ventanillas.**

La ventanilla hacia adentro debe considerar las expectativas y necesidades de los ciudadanos. Por ello, se requiere realizar los ajustes procedimentales y documentales que generen la articulación adecuada entre las hojas de vida de los diferentes trámites (ventanilla hacia afuera) y los procedimientos que realizan las dependencias responsables de su atención (ventanilla hacia adentro).

• **Articulación y Corresponsabilidad Institucional.**

La atención y el servicio a la ciudadanía son asuntos transversales a todos los procesos de la ESE Hospital La María. Dado que es un fin esencial del Estado servir de cara a su ciudadanía, las dependencias, entidades, y todos aquellos organismos que tuviesen relación directa e indirecta con la ciudadanía, son responsables en la creación e implementación de estrategias articuladas e interinstitucionales que permitan la ejecución efectiva de la atención al ciudadano.

• **Comunicación y Difusión.**

La comunicación y difusión es una línea transversal dentro de la Política de atención al ciudadano, que la acompaña holística y sistémicamente; la comunicación está enfocada en garantizar la calidad de la información en términos de trámites, servicios y en la interacción entre Estado y Ciudadanía, con el propósito de propender por una efectiva atención, oportunidad y capacidad de respuesta. El proceso de comunicación de la política, permea la estructuración y el fortalecimiento de canales telefónico, virtual y presencial, para con ellos atender la demanda de la ciudadanía en trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias; específicamente, la comunicación participa en la interacción entre la ESE y la Ciudadanía durante todo el proceso de atención, es decir, iniciando desde la ventanilla hacia adentro y terminando en la ventanilla hacia afuera, buscando siempre la satisfacción de la ciudadanía.

Desde la comunicación y la difusión, la ESE Hospital La María apoyará el proceso de formulación, coordinación, articulación, implementación, evaluación y socialización de la Política de Atención a la Ciudadanía; ésta línea, a su vez, tendrá una participación activa en la formulación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

• **Seguimiento, Monitoreo y Evaluación.**

Dado que uno de los objetivos de la Política de Atención a la Ciudadanía es el mejoramiento continuo de la atención en la oferta de trámites y servicios prestados por la ESE Hospital La María, es necesario que se diseñe una estrategia de seguimiento y monitoreo que permita evaluar la implementación de la política y los resultados de las acciones ejecutadas en el marco del Plan Departamental de Atención a la Ciudadanía. Para ello, es necesario levantar una línea base y la información necesaria para llevar a cabo de manera rigurosa todo el proceso evaluativo. De esta manera, el seguimiento permanente al Plan Institucional, arrojará las alertas con las oportunidades de mejora en el proceso de implementación de la Política.

10. ADVERTENCIAS Y RECOMENDACIONES

- Para ser oportunos y eficaces en el tratamiento de las quejas, reclamos y sugerencias del cliente externo, se requiere de la intervención del coordinador del servicio afectado. En aquellos casos en que no se encuentre dicho coordinador, el líder de Servicios de Salud, deberá asumir dicha responsabilidad.
- Al analizar cada expresión se encuentran casos, donde se reportan dos (2) ó más expresiones en un solo formato, de un mismo o diferente servicio. Para esto se requiere que el Líder de Atención al Usuario, señale en el formato diligenciado las diferentes opiniones y genere un consecutivo adicional.
- Es responsabilidad de cada coordinador o Líder de servicio devolver oportunamente a la Oficina de Atención al Usuario, los respectivos formatos, los cuales deben estar debidamente diligenciados.
- Informar al usuario y/o familia el tiempo estipulado para dar trámite a su petición, así:
 - Quejas, reclamos y sugerencias deben contestarse en un plazo máximo de quince (15) días.
 - Solicitudes de información deben contestarse en un plazo máximo de diez (10) días.
 - Las consultas deben contestarse en un plazo máximo de treinta (30) días.
- Cuando se presente una queja o reclamo relacionado con actos de corrupción realizados por clientes internos de la entidad, la Oficina de Atención al Usuario remitirá dicha manifestación al Comité de Control Interno Disciplinario para iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

- En aquellos casos donde la felicitación haya sido presentada de manera anónima o el usuario no se haya logrado contactar durante los tres (3) días siguientes, se da respuesta general a través de las carteleras dispuestas en ambas sedes.
- En aquellos casos donde la peticiones, consulta, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y felicitaciones del cliente externo haya sido presentada de manera anónima o el usuario no se haya logrado contactar durante los tres (3) días siguientes, se deben archivar los soportes de la gestión realizada para suministrar la respuesta cuando éste así lo requiera.
- Cuando se le esté suministrando información al usuario y su familia, escuche con atención sus dudas e inquietudes, dé respuesta en lenguaje sencillo respetando sus opiniones, creencias y costumbres, asegúrese que haya comprendido la información suministrada y repita si es necesario.
- La respuesta y decisión tomada con respecto a las manifestaciones del usuario deberá contener como mínimo los siguientes criterios: fecha, datos del usuario, dirección correcta y completa, incluyendo el agradecimiento y disculpa (cuando aplique), claridad en la solución o aclaración de lo reclamado y fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que la soporten. Además, deberá ir acompañada de copia de los documentos que, de acuerdo con las circunstancias, se estimen apropiados para respaldar las afirmaciones o conclusiones de la institución.
- Los atributos de calidad definidos por la institución son:
 - Accesibilidad
 - Continuidad
 - Oportunidad
 - Pertinencia
 - Seguridad
 - Puntualidad
 - Eficiencia
 - Efectividad
 - Eficacia
 - Satisfacción - Aceptabilidad
 - Coordinación
 - Suficiencia y Disponibilidad
- Para efectos de este procedimiento se debe tener en cuenta la Declaración de Derechos y Deberes adoptada en la E.S.E. Hospital La María definida en la Carta de Trato Digno.

- Las felicitaciones del cliente externo pueden referirse a múltiples variables, siendo las más relevantes las que se definen a continuación:
 - Accesibilidad a los servicios.
 - Gestión de la Dirección.
 - Imagen y presentación del personal.
 - Limpieza, orden y comodidad de las instalaciones.
 - Oportunidad en la atención.
 - Oportunidad en la referencia a otro nivel de atención.
 - Orientación e información al usuario.
 - Pertinencia en la asistencia.
 - Presencia institucional ante la comunidad.
 - Puntualidad en la atención.
 - Remodelación y apertura de servicios.
 - Satisfacción integral con el servicio.
 - Seguridad y vigilancia de la institución.
 - Trato digno, amable y respetuoso.
 - Valoración y tratamiento del profesional.
 - Evidencia del mejoramiento continuo.
 - Otros
- Ser línea directa con la Oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario.
- Aplicar el procedimiento que se tiene establecido en el proceso de Atención al usuario para el manejo de las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias en la ESE y el manejo de los formatos allí establecidos.
- Asegurar que la respuestas de las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias de su organismo se tramiten en el tiempo establecido, cuando esto no se cumpla, se debe informar al reclamante o quejosa del estado de su trámite y las razones por las cuales no se le dará respuesta de manera oportuna.
- Proponer acciones de mejora continua para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la organización.
- Reportar a la Oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario las novedades que se presenten con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en cada uno de los servicios, frente al cumplimiento de la gestión de estas.
- Asistir a las capacitaciones y reuniones que se programen por parte de la Oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario para el mejoramiento del procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias al igual replicarla al interior de su dependencia.

- Diseñar estrategias de trabajo al interior de su organismo que le permita dar cumplimiento al logro de los indicadores del procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, monitoreo frecuente a la respuesta oportuna y eficiente de las misma en su Secretaria y/o Dependencia.
- Atender y solucionar inquietudes que se presenten en el tema, en cada una de los responsables de dar trámite a las peticiones, quejas, reclamos y Sugerencias al igual que socializar cambios normativos y procedimentales.
- Reportar a la Dirección de Gestión Documental, y a la Oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario cuando se efectué algún cambio
- Monitorear al interior de la Oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario. y/o dependencia la respuesta oportuna y replicar el resultado de los informes de PQRSD con los directivos e integrantes de las dependencias.

11.SALIDAS

PRODUCTO O RESULTADO	CLIENTES	REQUISITOS
Trámite oportuno y satisfactorio de las peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y sugerencias	Usuario y su familia	<ul style="list-style-type: none"> – Remitir oportunamente (en los términos establecidos) peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y sugerencias a los coordinadores de servicio para su gestión. – Queja, reclamo o sugerencia tramitado por el coordinador del servicio en el plazo establecido. – Queja, reclamo o sugerencia presentada por el usuario, tramitado en un plazo máximo de quince (15) días después de recibida la manifestación, la cual debe darse de manera clara y veraz.
Trámite oportuno y satisfactorio de las felicitaciones	Usuario y su familia Coordinadores de servicio	<ul style="list-style-type: none"> – Agradecer al usuario la manifestación de felicitación dada a la Institución. – Notificar de manera sistemática y oportuna las felicitaciones recibidas al coordinador de servicio competente.

DOCUMENTÓ	REVISÓ	APROBÓ
Catalina Agudelo Gallego Líder SIAU Noralba Castaño Puerta Líder Calidad	Catalina Agudelo Gallego Líder SIAU	Misael Alberto Cadavid Jaramillo Gerente