



## **RESOLUCION No. 065**

**(29 DE MAYO DE 2024)**

### **POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

La Gerente de la ESE Santiago de Tunja, en uso de sus facultades legales y estatutarias y,

#### **CONSIDERANDO**

Que, la E.S.E Santiago de Tunja es una entidad pública descentralizada de Orden Municipal, dotada de personería jurídica patrimonio propio y autonomía administrativa, creada mediante acuerdo municipal 0011 de 2002 por medio del cual se modifica el acuerdo municipal No. 0007 del 03 de febrero de 1999, adscrita a la secretaria de Salud e Integrante del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Que el Decreto 2623 de 2009 por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

Que el Decreto 1499 de 2017 en su artículo 2.2.22.2.1 establece políticas de gestión y desempeño institucional y dentro de las mismas contiene la Política de Servicio al Ciudadano, objeto de la presente resolución.

El artículo 2 de la constitución política enmarca "La finalidad del Estado y de la función pública es el servicio a la comunidad. Las autoridades administrativas están al servicio de los intereses generales y deben por lo tanto coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.

En este sentido la estrategia se centra en aquellas actividades que contribuyan con el desarrollo institucional para el mejoramiento de la gestión, fortalecimiento de los canales de atención con el fin coordinar acciones encaminadas al apoyo de las labores para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía. De acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG como política pública transversal su objetivo es garantizar el acceso oportuno, efectivo y de calidad a la ciudadanía.

En mérito de lo expuesto,

#### **RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Adóptese la Política de Servicio al Ciudadano de la ESE Santiago de Tunja

#### **1. POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

La política tiene como propósito servir de puente entre la ciudadanía y la ESE Santiago de Tunja de tal forma que se garantice el acceso, a través de los diferentes canales de atención dispuestos para este fin, para brindar orientación acerca de los tramites, servicios, información y recepción de las

**"Salud, bienestar y calidad de vida, con más y mejores servicios"**





diferentes PQRSF, de tal forma que el punto principal sea la interacción permanente, oportuna y efectiva. De igual forma va encaminada a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, brindando seguridad y atención humanizada, generando espacios de participación, acciones de mejora y acceso a la información de manera transparente y oportuna, garantizando el reconocimiento de los deberes y derechos de nuestros usuarios, teniendo como objetivo la calidad y confianza en cada una de la prestación de los servicios.

**2. OBJETIVO:** Implementar en la ESE Santiago de Tunja la política de atención al ciudadano con el fin de brindar orientación e información oportuna a los usuarios, mejorando el acceso a la información, tramites o PQRSF, contribuyendo al mejoramiento en la prestación de cada uno de los servicios.

**3. ALCANCE:** Orientar y servir a la ciudadanía dando cumplimiento a la política de atención y garantizando los derechos de los usuarios internos y externos de la ESE Santiago de Tunja.

#### **4. LINEAS DE ACCIÓN:**

- Documentar e implementar todos los procedimientos de servicio al ciudadano.
- Suministrar a los usuarios la información en lenguaje claro con relación a los servicios prestados.
- Determinar la percepción de los usuarios con respecto a los servicios ofrecidos mediante la recopilación y análisis de la información a través de la encuesta de satisfacción.
- Realizar apertura de los buzones de sugerencias, así como el seguimiento de a la oportunidad de respuesta y a los planes de mejora que puedan generarse.
- Implementar acciones para garantizar el acceso y la atención a la población vulnerable.
- Incluir temas como humanización y atención al usuario en los planes de capacitación.

#### **5. ESTRATEGIAS**

Educación: Charlas y Capacitaciones a usuarios y funcionarios	Líderes de Unidades Funcionales y SIAU
Capacitaciones: Participación de miembros de la Asociación de usuarios	SIAU
Medios de comunicación: Socialización de la política a través de los diferentes medios de comunicación	SIAU
PQRSF: control y seguimiento	SIAU

#### **6. CANALES DE COMUNICACIÓN**

- A través de la página web el usuario podrá registrar sus PQRS en procura de mejorar los servicios y tramites <https://esesantigodetunja.gov.co/peticiones-quejas-reclamos/>
- Canal presencial Hospital Metropolitano Santiago de Tunja y Centro Uno en los horarios de 7:00 am a 11:00 y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes

**“Salud, bienestar y calidad de vida, con más y mejores servicios”**





- Correo electrónico institucional [siau@esesantiagodetunja.gov.co](mailto:siau@esesantiagodetunja.gov.co)
- Buzón de sugerencias: 3 buzones ubicados en Hospital Metropolitano Santiago de Tunja, (consulta externa, urgencias y hospitalización) 1 buzón en cada una de las 8 UBAS (Centro uno, centro amigable, UBA centenario, UBA Florencia, UBA fuente, UBA libertador, UBA muiscas y UBA runta)
- Telefónico 7458613 ext. 213 y 3183477196

## **7. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN:**

- A. Alianzas o asociaciones usuarios: se agrupan para velar por la calidad del servicio y la defensa de los derechos del usuario
- B. Participación comunitaria: es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.
- C. Comité de Ética Hospitalaria: Conformado por varios integrantes de la ESE Santiago de Tunja y representantes de los usuarios, tiene como objeto velar porque se respeten los derechos de los usuarios, dentro de los parámetros de ética profesional y de calidad de los servicios.

**8. RESPONSABILIDAD:** El cumplimiento de la Política de Servicio al Ciudadano es responsabilidad de la alta gerencia y de cada uno de los colaboradores de la E.S.E Santiago de Tunja.

**9. SEGUIMIENTO Y MONITOREO:** Recolección, análisis y monitoreo de datos para comprobar el cumplimiento y avance según objetivos propuestos, para luego mejorar y/o fortalecer las debilidades y no conformidades identificadas.

**ARTICULO SEGUNDO:** La presente Resolución rige a partir de la fecha de expedición.

## **COMUNIQUESE Y CUMPLASE**

Dado en Tunja, a los 29 días del mes de mayo de dos mil veinticuatro (2024).

**LIDIA CENaida PEREZ CISNEROS**

Gerente

Aprobó: Carolina Sánchez  
Subgerente Científica

Reviso: Cristian Alvarado  
Coordinador de Calidad.

Proyecto y elaboro: Diana Rivera  
Coordinadora SIAU

**“Salud, bienestar y calidad de vida, con más y mejores servicios”**