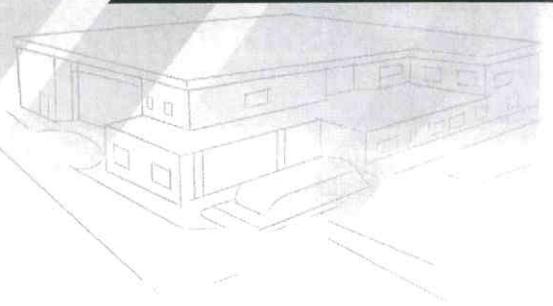




**RESOLUCIÓN No. 065 del 2024
(29 de mayo del 2024)**

POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE LA POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA E.S.E.

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

CONSIDERANDO

Que, la **ESE Santiago de Tunja**, en su compromiso con la calidad y el bienestar de la comunidad, ha identificado la oportunidad de optimizar continuamente los procesos de atención al ciudadano. Con el propósito de fortalecer la comunicación y los mecanismos de interacción, se busca garantizar un servicio ágil, eficiente, inclusivo y transparente, alineado con los principios normativos y el respeto por los derechos de los usuarios. Esta política tiene como objetivo no solo cumplir con las normativas vigentes, sino también anticipar y satisfacer las necesidades de la población, fomentando un ambiente de confianza y colaboración. En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Adóptese la política de Atención al Ciudadano de la ESE Santiago de Tunja, cuyo contenido será el siguiente:

POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

La Política de Atención al Ciudadano de la ESE Santiago de Tunja tiene como propósito garantizar una atención de calidad, eficaz y respetuosa a todas las personas que se acerquen a los servicios de la entidad. Esta política busca fortalecer los canales de comunicación, asegurar la accesibilidad de los servicios y mejorar la satisfacción del ciudadano con respecto a los trámites, servicios y respuestas brindadas.

ARTÍCULO SEGUNDO: OBJETIVO;

El objetivo de la presente política es garantizar una atención eficiente y oportuna a los ciudadanos que interactúan con la ESE Santiago de Tunja, promoviendo la transparencia, el respeto, y la accesibilidad a los servicios públicos de salud.

ARTÍCULO TERCERO: ALCANCE;

La política de Atención al Ciudadano será aplicable a todos los usuarios de los servicios de salud prestados por la ESE Santiago de Tunja, incluyendo a pacientes, familiares, visitantes, y demás

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





ciudadanos que requieran servicios administrativos o de atención directa en los diferentes centros de salud.

ARTÍCULO CUARTO: DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN;

El desarrollo y la implementación de esta política estarán a cargo del Departamento de Atención al Ciudadano y el área administrativa, quienes diseñarán e implementarán procedimientos de atención, protocolos de comunicación, y sistemas de retroalimentación para asegurar la adecuada atención de los usuarios.

ARTÍCULO QUINTO: RESPONSABILIDAD;

Serán responsables de la implementación de esta política la Gerente de la ESE Santiago de Tunja, el Subgerente Científico, la Coordinadora de Atención al usuario, los líderes de servicios de atención directa a los usuarios de la ESE Santiago de Tunja, quienes deben cumplir con los lineamientos establecidos en la política.

ARTÍCULO SEXTO: SEGUIMIENTO Y MONITOREO;

El seguimiento a la implementación de esta política se realizará a través de encuestas de satisfacción al usuario, informes mensuales, y auditorías internas sobre los procesos de atención, los cuales serán evaluados y ajustados según sea necesario.

ARTÍCULO SÉPTIMO: RECURSOS;

Para la implementación de esta política se destinarán los siguientes recursos:

- Recursos humanos: personal capacitado en atención al público.
- Recursos tecnológicos: sistemas informáticos para la gestión de citas, quejas y solicitudes.
- Recursos financieros: presupuesto asignado a la capacitación del personal y la mejora de la infraestructura de atención al público.

ARTÍCULO OCTAVO: COMUNICACIÓN;

La política será comunicada a todos los funcionarios de la ESE Santiago de Tunja mediante capacitaciones, reuniones internas y circulares informativas. También será divulgada a los ciudadanos a través de los medios de comunicación institucionales, como la página web, carteles en los centros de salud, y redes sociales.

ARTÍCULO NOVENO: EVALUACIÓN;

Defínase los siguientes indicadores para la evaluación de la política de Atención al Ciudadano:

1. Tiempo de respuesta a solicitudes o quejas: medir el tiempo promedio para atender las solicitudes de los ciudadanos.
2. Satisfacción del ciudadano: porcentaje de encuestas de satisfacción positivas.
3. Número de quejas o reclamaciones: evaluar la cantidad de quejas recibidas y su resolución.

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





4. Accesibilidad a los servicios: porcentaje de servicios que se prestan de acuerdo con los horarios y accesos establecidos.

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

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

LIDIA CENAÍDA PÉREZ CISNEROS
Gerente E.S.E Santiago de Tunja

Aprobó: Jorge Orlando Tovar
Subgerente Científico

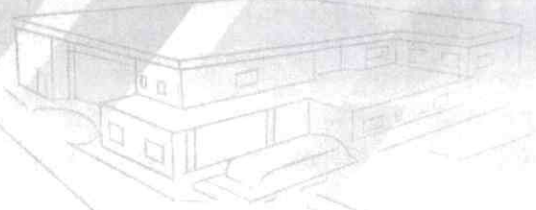
Revisó: Javier Flechas
Asesor Jurídico

Revisó: Cristian David Alvarado
Coordinador de Calidad

Elaboró: Fernanda Fagua Alba
Líder Atención al Usuario

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





POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ESE Santiago de Tunja

1. INTRODUCCIÓN

La **ESE Santiago de Tunja** tiene como misión presta servicios de salud de mediana y baja complejidad a la población tunjana y municipios de influencia de la subred 4 para mejorar las condiciones de vida de los usuarios, sus familias y comunidad, con enfoque diferencial y IAMI hacia una atención humanizada, respetuosa y segura, con talento humano competente y comprometido, siendo también escenario de prácticas formativas. De acuerdo con esto, esta política tiene como objetivo establecer lineamientos claros para garantizar un proceso de atención eficiente, inclusivo y enmarcado en principios éticos y legales, en especial en el manejo de situaciones de salud alteradas o conflictivas, promoviendo la participación ciudadana y fortaleciendo los mecanismos de interacción con la comunidad.

2. JUSTIFICACIÓN DE LA POLÍTICA

La presente política se implementa en la **ESE Santiago de Tunja**, con el propósito de centrar la atención en el usuario y su familia, respondiendo de manera integral a las necesidades y problemas identificados en la comunidad. Este enfoque permite garantizar la protección de los derechos de los usuarios, promoviendo el acceso equitativo y la calidad en la prestación de los servicios.

Del mismo modo, la política busca promover un servicio oportuno, eficiente y humanizado para todos los ciudadanos sujetos de atención, con especial énfasis en las poblaciones vulnerables o en situación de riesgo, asegurando así el cumplimiento de las normas éticas y legales que rigen el sector salud. Asimismo, fomenta el mejoramiento continuo en los procesos de atención, asegurando respuestas rápidas y efectivas ante las necesidades de la población.

3. SITUACIÓN DESEADA

La ESE Santiago de Tunja aspira a ser una institución líder en el sector salud, que brinde una atención integral, accesible y de alta calidad a todos los habitantes de la región, promoviendo el bienestar físico y emocional de sus usuarios. Se busca consolidar un ambiente de confianza, respeto y empatía entre los usuarios y el personal, además de ofrecer respuestas oportunas en situaciones de alteración emocional o conflicto.

4. CONTEXTO DE LA POLÍTICA

4.1. MARCO LEGAL

La política se enmarca en el Sistema de Salud de Colombia, en cumplimiento con las normas y disposiciones establecidas por el Ministerio de Salud y Protección Social, la Ley 1751 de 2015 (Ley Estatutaria de Salud), y la Ley 1438 de 2011, que promueve la atención integral en salud y el derecho a la salud de la población. Además, se ajusta a las normativas específicas sobre la atención a personas en situación de vulnerabilidad y en contextos de alteración emocional o psicológica.

4.2. MARCO SITUACIONAL

En la **ESE Santiago de Tunja**, se ha venido trabajando de manera constante con los colaboradores para garantizar un trato digno, amable y cordial hacia los usuarios y sus familias. Este esfuerzo se

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





refleja en el uso efectivo de los diversos canales de atención que ofrece la institución, permitiendo responder de manera oportuna a los requerimientos y sugerencias presentadas por los pacientes. Asimismo, se han implementado acciones de mejoramiento continuo en cada una de las áreas funcionales, asegurando una prestación de servicios alineada con los principios de calidad, humanización y accesibilidad, en beneficio de toda la comunidad atendida.

4.3. MARCO CONCEPTUAL

El servicio a la ciudadanía, en el orden constitucional, es un fin esencial del Estado, como lo establece el artículo 2° de la Constitución Política de 1991. Este artículo refleja una visión que vincula la prosperidad general y la realización de todos los principios, derechos y deberes constitucionales con la calidad del servicio prestado por el Estado a sus asociados, otorgando a estas disposiciones la misma fuerza jurídica y política.

La Constitución enfatiza que las autoridades públicas se deben esencialmente a los ciudadanos. En este contexto, se implementan Protocolos de Servicio al Ciudadano para los distintos canales de atención, promoviendo un enfoque renovado en las relaciones entre los servidores públicos y la ciudadanía. Este enfoque busca que los parámetros de servicio sean cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios, beneficiando a todas las entidades pertenecientes al Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano (Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, 2013). Los Canales de Atención a los Usuarios son herramientas clave que ofrecen orientaciones básicas para ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los usuarios. Estas guías, diseñadas especialmente para los funcionarios encargados de la atención directa al ciudadano, ayudan a materializar las cualidades de un buen servicio en acciones específicas, satisfaciendo las necesidades de la ciudadanía y promoviendo la humanización de la atención (Martínez, 2015).

- **Atención Integral en Salud:** Un enfoque que busca atender a la persona de manera holística, considerando tanto su salud física como emocional.
- **Enfoque Diferencial:** Atención ajustada a las necesidades particulares de grupos vulnerables o en riesgo.
- **Atención Humanizada:** El compromiso de proporcionar un trato digno, respetuoso y empático a cada paciente.
- **Participación Ciudadana:** Involucrar a la comunidad en la toma de decisiones y en el seguimiento de las políticas de salud.

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

USUARIO: El término procede del latín *usuarius* y hace referencia a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público. (Real Academia Española - RAE).

POLÍTICA: Una política institucional es una decisión escrita que se establece como guía para los miembros de una organización, definiendo los límites dentro de los cuales pueden operar en diversos asuntos. Proporciona un marco de acción lógico y consistente.

DISCAPACIDAD: Es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para involucrarse en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).

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





CALIDAD: Es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la "necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria" (norma de calidad ISO 9000-9001).

CANALES DE ATENCIÓN: Son los medios y espacios que utilizan los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS: Conceptualizada bajo el principio de solidaridad, se entiende como la práctica de la mutua ayuda entre las personas, generaciones, sectores económicos, regiones y comunidades.

6. MARCO GENERAL DE LA POLÍTICA

6.1. PROPÓSITO

El propósito de esta política es garantizar que todos los usuarios de la **ESE Santiago de Tunja** reciban una atención integral, respetuosa y eficaz, que considere tanto sus necesidades de salud física como emocional, especialmente en situaciones de alteración emocional o conflictos, promoviendo siempre la participación activa de la comunidad y la protección de sus derechos.

6.2. PRINCIPIOS

- **Accesibilidad:** Los servicios de salud deben ser accesibles para toda la población, sin distinción de condiciones sociales, económicas o culturales.
- **Calidad:** Los servicios prestados deben cumplir con los estándares nacionales de calidad y ser eficientes.
- **Humanización:** Se debe ofrecer un trato digno, respetuoso y empático a todos los usuarios, con énfasis en el bienestar integral.
- **Equidad:** Se debe garantizar una atención equitativa para todos, especialmente para los grupos más vulnerables.
- **Participación:** Fomentar la participación de la comunidad en los procesos de atención y gestión de salud.

6.3. OBJETIVOS

6.3.1. GENERAL

Implementar una política institucional que garantice la atención integral, accesible y humanizada a todos los usuarios de la ESE Santiago de Tunja, con un enfoque diferencial en la atención de personas alteradas y en situaciones de conflicto emocional o psicosocial.

6.3.2. ESPECÍFICOS

- Mejorar los procesos de atención a personas con alteraciones emocionales o psicológicas.
- Promover la participación de la comunidad en la toma de decisiones sobre salud.
- Garantizar que las personas en situación de vulnerabilidad reciban una atención adecuada y diferenciada.

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





- Establecer mecanismos eficaces para la resolución de PQRD en un plazo razonable.

6.4. METAS

Garantizar la satisfacción de los usuarios mediante la prestación de servicios con calidad y eficiencia.

Velar por el cumplimiento de los derechos de los usuarios, asegurando un trato digno y respetuoso. Promover el mejoramiento continuo en los procesos de atención, fortaleciendo la confianza y fidelidad de los usuarios hacia la institución.

6.5. ESTRATEGIAS

ESTRATEGIA	RESPONSABLES
Educación: Implementar herramientas pedagógicas para usuarios y funcionarios (charlas, talleres y capacitaciones).	Trabajo conjunto de líderes y SIAU.
Capacitaciones: Incluir a los miembros de la Asociación de Usuarios y a los colaboradores de la ESE en programas formativos.	SIAU
Medios de Comunicación: Socializar la Política a través de campañas radiales y de prensa para mayor alcance y conocimiento.	SIAU y Subdirección Científica.
4. Control de las no conformidades: Realizar un seguimiento riguroso a las PQR (Peticiónes, Quejas y Reclamos).	SIAU y Subdirección Científica.

6.6 LÍNEAS DE INTERVENCIÓN

➤ Actitud

Según la Real Academia Española de la Lengua, la actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

Se espera de los servidores públicos que atienden a los ciudadanos una actitud de servicio, entendida como su disposición para escuchar, ponerse en el lugar del ciudadano y entender sus necesidades. Esto implica:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo sin interrumpir mientras habla.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para ofrecer una experiencia de buen servicio.

➤ Lenguaje

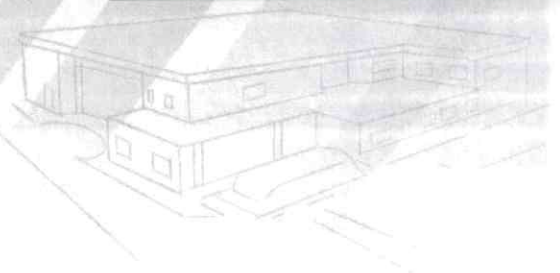
El lenguaje permite a los seres humanos expresar necesidades y experiencias.

El trato al ciudadano debe caracterizarse por ser respetuoso, claro y sencillo. Se recomienda:

- Utilizar frases amables como: "Con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?".
- Evitar siglas, abreviaturas o tecnicismos incomprensibles, explicándolos en caso de ser necesarios.

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





- Llamar al ciudadano por el nombre que él prefiera.
- Evitar términos confianzudos como "mi amor" o "corazón".

➤ **Atención a Personas Alteradas**

Los ciudadanos pueden llegar a las entidades públicas inconformes, confundidos o furiosos. En estos casos, el servidor público debe:

- Mantener una actitud amigable, mirar al interlocutor a los ojos y evitar gestos o posturas agresivas.
- Permitir que el ciudadano se desahogue, escuchándolo atentamente y sin interrumpir.
- Evitar calificar su estado de ánimo o pedirle que se calme.
- No tomar la situación de forma personal y mantener la calma.
- Cuidar el tono de voz, priorizando frases como: "Lo comprendo", "Qué pena", o "Claro que sí", para mostrar empatía.

➤ **MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

La participación ciudadana es fundamental para fomentar la transparencia y la corresponsabilidad en la gestión pública.

- Audiencia Pública de Rendición de Cuentas: Espacios destinados a reflexionar y exponer los resultados de la gestión durante un periodo.
- Rendición de Cuentas: Obligación de las autoridades de informar y responder por el uso de recursos, decisiones y resultados.
- Veeduría Ciudadana: Herramienta democrática que permite a los ciudadanos y organizaciones comunitarias vigilar la gestión pública.
- Comité de Ética Hospitalaria: Conformado por miembros de la institución y representantes de usuarios, este comité promueve la humanización en la atención y mejora de la calidad en los servicios prestados.

➤ **MECANISMOS PARA INTERPONER PQRD**

- La **Oficina de Información y Atención al Usuario (SIAU)** de la ESE Hospital Santiago de Tunja es responsable de la recepción, clasificación y tramitación de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a través de diversos canales, tales como:
 - Buzones de sugerencias.
 - Página web: <https://esesantiagodetunja.gov.co/>
 - Correo institucional: ventanillaunica@esesantiagodetunja.gov.co; siau@esesantiagodetunja.gov.co
 - Correspondencia escrita.
 - Comunicación telefónica. (8) 7458613

Redes sociales:

Facebook: esesantiagodetunja.gov.co
Instagram: esesantiagodetunja.gov.co
X: esesantiagodetunja.gov.co

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



@esesantiagodetunja

www.esesantiagodetunja.gov.co

NIT. 820.003.850-2
Calle 16 # 9 - 41
7458613



Alcaldía Mayor de
Tunja



Correo para notificaciones judiciales:
notificacionesjudiciales@esesantiagodetunja.gov.co

6.7. ABORDAJE DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Riesgos:

1. **Escasez de recursos humanos capacitados:** La falta de personal especializado en salud mental o atención a personas en situación de vulnerabilidad puede afectar la calidad de la atención.
Estrategia: Promover la formación continua del personal y establecer alianzas con instituciones educativas para la formación especializada.
2. **Incremento de situaciones de alteración emocional o conflictos:** Un aumento en situaciones de alteración emocional o crisis sociales podría generar presión sobre los servicios de salud.
Estrategia: Desarrollar protocolos de manejo de crisis y contar con equipos de respuesta rápida entrenados para abordar este tipo de situaciones.
3. **Falta de infraestructura adecuada para la atención integral:** La infraestructura actual podría no ser suficiente para manejar el volumen creciente de pacientes con necesidades específicas.
Estrategia: Solicitar financiamiento para mejorar y adaptar los espacios de atención, garantizando la privacidad y el confort de los usuarios.

Oportunidades:

1. **Fortalecimiento de la participación ciudadana:** Mejorar los mecanismos de participación permitirá a la comunidad tener un rol más activo en los procesos de salud.
Estrategia: Establecer comités consultivos y canales digitales para que la comunidad pueda presentar propuestas y evaluaciones sobre los servicios.
2. **Mejorar la salud mental de la población:** Con una política enfocada en la salud integral, la institución tiene la oportunidad de mejorar las condiciones de salud mental de la comunidad.
Estrategia: Expandir los programas de prevención y atención en salud mental con un enfoque integral y humanizado.
3. **Desarrollo de alianzas estratégicas:** Buscar alianzas con otras instituciones públicas y privadas, así como ONGs, puede ofrecer nuevos recursos para la atención y participación en la salud pública.
Estrategia: Fomentar colaboraciones interinstitucionales y con organizaciones de la sociedad civil para el fortalecimiento de los servicios ofrecidos.

6.8. DEFINICIÓN DE ROLES Y RESPONSABILIDADES

- **Gerente General de la ESE Santiago de Tunja:** Responsable de la implementación y supervisión general de la política. Asegura el cumplimiento de los objetivos y la asignación de recursos adecuados.
- **Coordinador de Salud Mental:** Encargado de desarrollar e implementar programas de salud mental, capacitar al personal en manejo de situaciones de alteración emocional y supervisar la atención a personas en crisis.

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





- **Personal Médico y de Enfermería:** Deberá cumplir con los protocolos establecidos para la atención integral, especialmente en el manejo de personas alteradas, ofreciendo una atención humanizada y eficiente.
- **Equipo de Participación Ciudadana:** Responsable de diseñar y gestionar espacios de participación ciudadana, asegurando que los usuarios puedan expresar sus necesidades y opiniones sobre los servicios de salud.
- **Unidad de PQRD:** Encargada de gestionar todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias de los usuarios, asegurando respuestas oportunas y adecuadas según los procedimientos establecidos.

6.9. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

- **Monitoreo constante:** Establecer revisiones periódicas del cumplimiento de la política a través de reuniones mensuales de seguimiento. Los responsables de cada área deberán presentar informes de avance en la implementación de las estrategias.
- **Encuestas de satisfacción del usuario:** Realizar encuestas periódicas para evaluar la calidad de la atención y el cumplimiento de los protocolos establecidos. Estas encuestas permitirán identificar áreas de mejora.
- **Revisión de indicadores de desempeño:** Analizar los resultados de los indicadores establecidos en la política, identificando tendencias y oportunidades de mejora en la atención y en la gestión de los recursos.
- **Evaluación anual:** La ESE realizará una evaluación anual integral de la política, revisando los avances, los resultados obtenidos en la atención integral, y las áreas que requieren ajustes. Los resultados de esta evaluación se compartirán con la comunidad y se tomarán en cuenta para mejorar los procesos.

6.10. INDICADORES DE SEGUIMIENTO A LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS EN LA POLÍTICA

INDICADOR	DEFINICIÓN OPERACIÓN	TIPO DE INDICADOR	PROCESO
PROPORCION DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS	Total de usuarios satisfechos	EXPERIENCIA EN LA ATENCION	SIAU
	Total de usuarios encuestados		

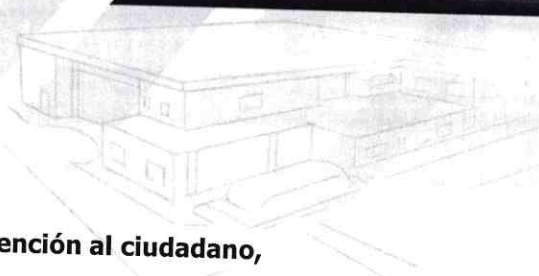
6.11. MEJORA

Si los resultados son inferiores al 95% se procederá a realizar respectivo plan de mejoramiento.

7. PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS

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





8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ministerio de Salud y Protección Social, 2016. Protocolo de atención al ciudadano, sector salud. Recuperado de:
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/SG/SAB/protocolo-atencion-ciudadano-sector-salud.pdf>
- Sepúlveda, 2013. Manual de información y atención al usuario SIAU. Recuperado de:
<http://www.redoriente.net/siscalidad/3.pdf>
- Esquivel, Rojas & Castro, 2016. Manual de Atención al Ciudadano De La E.S.E. Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo de Neiva. Recuperado de:
<http://hospitalneiva.gov.co/wp-content/uploads/2018/07/AU-IOUM-001A-MANUAL-DE-ATENCI%C3%93N-AL-CIUDADANO-DE-LA-E.S.EHUHMP.pdf>
- Jiménez, 2017. Protocolos de Servicio al Ciudadano. Recuperado de
<http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506977/2435.pdf>
- Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, 2013. Protocolos de servicio al ciudadano. Recuperado de
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Protocolos%20de%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf>
- Martínez, 2015. Protocolo de Canales de Atención a Los Usuarios Del Hospital Rubén Cruz Vélez E.S.E. Recuperado de <http://hospitalrubencruzvelez.gov.co/images/ruben-cruz/documentos/pqrs/PTCAAU001%20PROTOCOLO%20DE%20ATENCI%C3%93N%20AL%20CIUDADANO%20DEL%20HOSPITAL%20RUBEN%20CRU%20VELEZ%20E.pdf>
- Secretaría Distrital de Salud Bogotá, 2017. Plan de servicio a la ciudadanía. Recuperado de http://www.saludcapital.gov.co/Documents/Plan_Servicio_al_Ciudadano.pdf

