


 <p>HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÀ Empresa Social del Estado NIT 800.002.2664</p>	Sistema Integrado de Garantía de la Calidad					 <p>VIGILADO Supersalud Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383</p>
	Gestión Gerencial					
	Formato general de documento					
CÓDIGO	PG.F:1:GG	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	28/04/2025	Página 1 de 19

Estrategia de servicio al ciudadano



E.S.E. Hospital especial de cubarà

Vigencia 2026



 HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ <small>Empresa Social del Estado NIT 900.003.2064</small>	Sistema Integrado de Garantía de la Calidad					 VIGILADO Supersalud <small>Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383</small>
	Gestión Gerencial					
	Formato general de documento					
CÓDIGO	PG.F:1:GG	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	28/04/2025	Página 2 de 19

CONTENIDO

1.	QUIENES SOMOS.....	4
2.	MISIÓN	4
3.	VISIÓN.....	4
4.	VALORES INSTITUCIONALES.....	5
4.1	Código de ética.....	5
4.2	Código de integridad.....	7
1.	INTRODUCCIÓN	8
2.	OBJETIVOS.....	8
2.1	Objetivo general	8
2.2	Objetivos específicos	8
3.	ALCANCE	9
4.	MARCO NORMATIVO	9
5.	CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO	10
5.1	Conozca sus derechos como ciudadano.....	10
5.2	Conozca sus deberes como ciudadano	11
6.	CANALES DE ATENCION.....	12
6.1	Canales de atención de servicio al ciudadano	12
6.1.1	Canal presencial.....	12
6.1.2	Canal Telefónico.....	12
6.1.3	Buzón de Sugerencias y PQRSD	12
6.1.4	Canal virtual.....	13
7.	FUNCIONES GENERALES	13
7.1	Atender a los ciudadanos.....	13
7.2	Orientar a los usuarios	13
7.3	Recibir, analizar y gestionar las sugerencias	13
7.4	Recibir, responder o trasladar las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información 13	13
7.5	Realizar encuestas de percepción y mediciones de satisfacción.....	13
8.	LINEAMIENTOS GENERALES PARA LOS CANALES DE ATENCIÓN	14
9.	SERVICIOS EN LINEA	14
10.	MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CIUDADANO.....	14
11.	FORMACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS Y CONTRATISTAS EN COMPETENCIAS PARA EL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL E INCLUYENTE	15
12.	ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO	15

 HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ <small>Empresa Social del Estado NIT 838.002.286-1</small>	Sistema Integrado de Garantía de la Calidad					 VIGILADO Supersalud <small>Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383</small>
	Gestión Gerencial					
	Formato general de documento					
CÓDIGO	PG.F:1:GG	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	28/04/2025	Página 3 de 19

12.1	Subcomponente 1. Diagnóstico y planeación estratégica del servicio	15
12.2	Subcomponente 2. Talento humano idóneo y suficiente	16
12.3	Subcomponente 3. Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso	16
12.4	Subcomponente 4. Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana	16
13.	PLAN DE ACCIÓN ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO	16

 HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARรก <small>Empresa Social del Estado NIT 900.003.206-1</small>	Sistema Integrado de Garantía de la Calidad					 VIGILADO Supersalud <small>Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383</small>
	Gestión Gerencial					
	Formato general de documento					
CÓDIGO	PG.F:1:GG	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	28/04/2025	Página 4 de 19

1. QUIENES SOMOS



Somos una Empresa Social del Estado, que presta servicios de salud de baja y mediana complejidad a la población colona e indígena del municipio de Cubarรก y zona de influencia, que busca brindar servicios integrales en salud, basados en la educaci3n preventiva, mejorando la calidad de vida, orientada en la atenci3n humanizada con enfoque diferencial. Su gesti3n se basa en el desarrollo comunitario e intercultural y la promoci3n de su talento humano, mediante la innovaci3n en el uso de tecnologías de la informaci3n y la comunicaci3n e implementaci3n de herramientas administrativas.

2. MISI3N

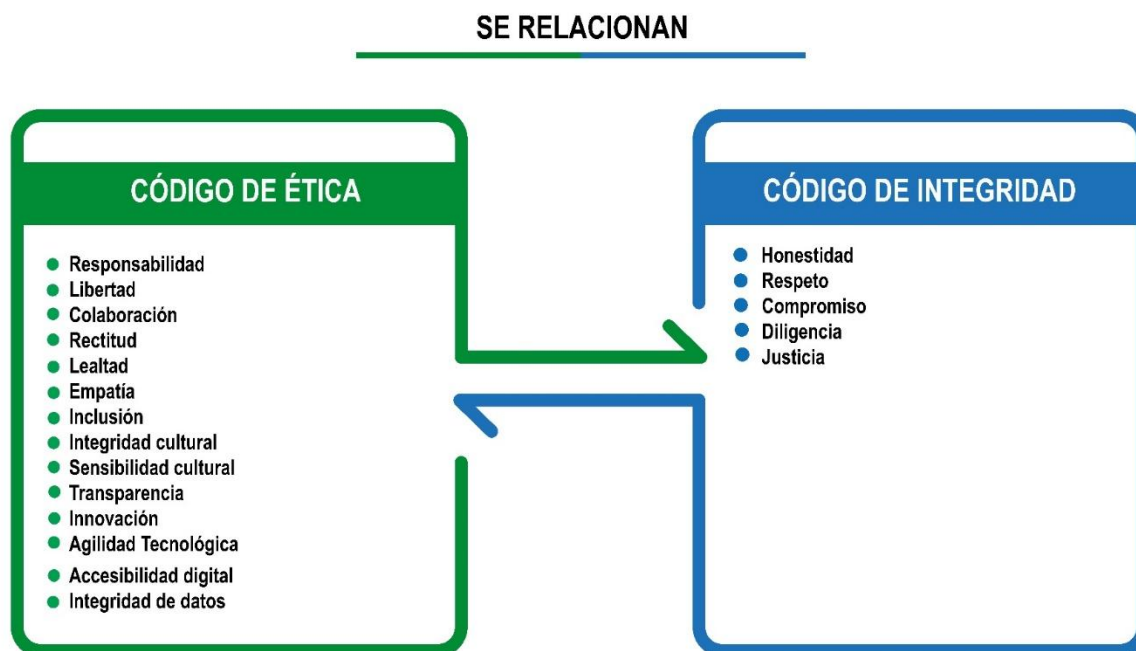
El Hospital Especial de Cubarรก se compromete a proporcionar servicios de salud integrados y de alta calidad, destacando por la implementaci3n de soluciones de telemedicina que aseguren el acceso y eficiencia en la atenci3n m3dica para nuestras diversas comunidades, incluidas las colonas, indígenas y NARP. Nos enfocamos en combinar la tecnología avanzada con un profundo respeto y entendimiento de la diversidad cultural, ofreciendo un enfoque de atenci3n m3dica personalizado y 3ticamente enriquecido. A trav3s de nuestra gesti3n, buscamos ser líderes en innovaci3n y en la prestaci3n de cuidados de salud con un modelo que valora y respeta las variadas pr3cticas y tradiciones de todas las comunidades que servimos.

3. VISI3N

Para 2027, el Hospital Especial de Cubarรก serรก un referente en la aplicaci3n de la telemedicina y en la integraci3n de un enfoque intercultural en la prestaci3n de servicios de salud. Nos destacaremos por nuestro modelo innovador que combina tecnología de punta con un profundo compromiso hacia la inclusi3n y el respeto de la diversidad 3tnica y cultural. Nuestro hospital serรก sin3nimo de excelencia, accesibilidad y adaptabilidad, donde el personal capacitado y dedicado utiliza las mejores herramientas tecnol3gicas para ofrecer cuidados de salud excepcionales, humanizados y adaptados a las necesidades específcas de cada comunidad. Así, garantizamos una atenci3n m3dica eficiente y respetuosa, estableciendo nuevos estándares para el cuidado de la salud en un entorno multicultural



 HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ <small>Empresa Social del Estado</small> <small>NIT 800.002.2664</small>	Sistema Integrado de Garantía de la Calidad					 VIGILADO Supersalud <small>Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá</small> <small>Línea Gratuita Nacional 018000910383</small>
	Gestión Gerencial					
	Formato general de documento					
CÓDIGO	PG.F:1:GG	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	28/04/2025	Página 5 de 19

4. VALORES INSTITUCIONALES





4.1 Código de ética

- **Responsabilidad:** Nos comprometemos con la integridad y la transparencia en cada acción que emprendemos. La responsabilidad es fundamental para cultivar la confianza dentro y fuera de nuestra institución y asegura que cada decisión y acción refleje nuestro compromiso con la excelencia en la atención médica y el bienestar comunitario.
- **Libertad:** Promovemos un ambiente donde todos tienen la libertad de expresar sus opiniones, tomar decisiones informadas y participar activamente en su cuidado y en la mejora continua de nuestros servicios. La libertad en nuestro hospital también implica responsabilidad personal y colectiva para garantizar que nuestras acciones beneficien a todos.
- **Colaboración:** Fomentamos una cultura de colaboración interna y externa, trabajando juntos hacia metas comunes. La colaboración en nuestro hospital se traduce en compartir conocimientos, prácticas y recursos de manera efectiva, no solo entre los empleados, sino también con pacientes y comunidades, para mejorar los resultados en salud.
- **Rectitud:** Nos adherimos firmemente a principios de equidad y justicia en todas nuestras operaciones. La rectitud en nuestro hospital significa actuar siempre con integridad, asegurando que todas las decisiones y procedimientos sean justos y correctos, especialmente cuando enfrentamos dilemas éticos o desafíos operativos.

 HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ <small>Empresa Social del Estado NIT 900.003.206-1</small>	Sistema Integrado de Garantía de la Calidad					 VIGILADO Supersalud <small>Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383</small>
	Gestión Gerencial					
	Formato general de documento					
CÓDIGO	PG.F:1:GG	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	28/04/2025	Página 6 de 19

- **Lealtad:** Mantenemos un compromiso inquebrantable con nuestros principios y nuestra comunidad. La lealtad en nuestro contexto se refiere a mantenerse fiel a nuestros compromisos y valores, apoyando a nuestros pacientes, equipo y comunidad incluso en momentos de adversidad, garantizando una relación basada en la confianza y el respeto mutuo.
- **Empatía:** Promovemos activamente la empatía como un pilar de nuestra práctica médica y administrativa. Este valor nos impulsa a ponernos en el lugar de nuestros pacientes y sus familias, entendiendo sus contextos únicos y respondiendo a sus necesidades emocionales y culturales de manera comprensiva y respetuosa.
- **Inclusión:** Nos comprometemos a garantizar que todos los servicios y espacios del hospital sean accesibles e inclusivos para todos los individuos, independientemente de su origen étnico, lingüístico, cultural, religioso o de cualquier otra índole. La inclusión en nuestra institución significa adaptar nuestros servicios para reflejar y respetar la diversidad de la comunidad que servimos.
- **Integridad Cultural:** Valoramos y respetamos las diversas prácticas culturales y las perspectivas de salud de nuestras comunidades. La integridad cultural implica un compromiso para integrar prácticas médicas culturalmente apropiadas que sean respetuosas y efectivas para los diferentes grupos étnicos y culturales atendidos.
- **Sensibilidad Cultural:** Nos esforzamos por educar y capacitar a nuestro personal en sensibilidad cultural para mejorar la interacción y la comunicación con pacientes de diversas culturas. Este valor garantiza que nuestros servicios sean entregados de manera que sean culturalmente comprensibles y relevantes, fomentando una mayor efectividad en el tratamiento y cuidado.
- **Transparencia:** Aseguramos una comunicación abierta y honesta tanto dentro de nuestra organización como con nuestros pacientes y la comunidad. La transparencia no solo se refiere a la claridad en nuestras operaciones y decisiones, sino también a ser abiertos sobre nuestras capacidades y siempre buscar la mejora continua.
- **Innovación:** Fomentamos una cultura de innovación continua para mejorar la calidad y la eficiencia de nuestros servicios de salud. Este valor impulsa la adopción de nuevas tecnologías y enfoques, permitiéndonos ofrecer soluciones avanzadas y personalizadas de atención médica que responden a las necesidades cambiantes de nuestra comunidad.
- **Agilidad Tecnológica:** Nos comprometemos a mantener una infraestructura tecnológica ágil que nos permita adaptarnos rápidamente a los avances en el campo de la medicina y la información. La agilidad tecnológica asegura que podemos responder eficazmente a las emergencias, mejorar la comunicación con los pacientes y optimizar la gestión hospitalaria.
- **Accesibilidad Digital:** Promovemos la accesibilidad digital para garantizar que todos nuestros pacientes y su comunidad puedan beneficiarse de nuestras tecnologías. Esto incluye proporcionar plataformas y herramientas que sean fácilmente utilizables por personas de todas



 HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ <small>Empresa Social del Estado NIT 900.003.2661</small>	Sistema Integrado de Garantía de la Calidad					 VIGILADO Supersalud <small>Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383</small>
	Gestión Gerencial					
	Formato general de documento					
CÓDIGO	PG.F:1:GG	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	28/04/2025	Página 7 de 19

las edades y habilidades, reduciendo las barreras digitales y facilitando el acceso a la información de salud.

- **Integridad de Datos:** Nos comprometemos a proteger la integridad y la confidencialidad de los datos de los pacientes. Este valor es fundamental en un entorno en el que el uso de TICs es intensivo, asegurando que toda la información médica y personal sea manejada con los más altos estándares de seguridad y ética.

4.2 Código de integridad

- **Honestidad:** Actúa siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Respeto:** Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición
- **Compromiso:** Ser consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligencia:** Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Justicia:** Actuar con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

 HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ <small>Empresa Social del Estado</small> <small>NIT 900.003.2061</small>	Sistema Integrado de Garantía de la Calidad					 VIGILADO Supersalud <small>Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá</small> <small>Línea Gratuita Nacional 018000910383</small>
	Gestión Gerencial					
	Formato general de documento					
CÓDIGO	PG.F:1:GG	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	28/04/2025	Página 8 de 19

1. INTRODUCCIÓN

El servicio al ciudadano constituye uno de los fines esenciales del Estado y un eje estratégico de la gestión pública orientada a la generación de valor público, la garantía de derechos y la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía. En este marco, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en su tercera dimensión, establece la Política de Servicio al Ciudadano como un componente transversal que orienta a las entidades públicas a fortalecer su relacionamiento con los ciudadanos y grupos de valor, garantizando el acceso real y efectivo a la oferta institucional.

En concordancia con estos lineamientos, el Hospital Especial de Cubará E.S.E. concibe el servicio al ciudadano como una responsabilidad institucional integral, que involucra a todas las dependencias, procesos y servidores públicos, bajo el liderazgo de la alta dirección, y orienta su gestión a la humanización del servicio, la transparencia, la participación ciudadana, el gobierno digital y la mejora continua de la atención en salud. La Estrategia de Servicio al Ciudadano se formula como un instrumento de planeación que articula la normativa vigente y los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, con el propósito de fortalecer los mecanismos, canales y escenarios de relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor.

De acuerdo con el MIPG, la Estrategia de Servicio al Ciudadano se estructura en cuatro subcomponentes: el diagnóstico y la planeación estratégica del servicio, orientados al reconocimiento de las necesidades, expectativas y características de la ciudadanía; el fortalecimiento de un talento humano idóneo y suficiente que garantice un relacionamiento efectivo y humanizado; la consolidación de una oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso, bajo criterios de accesibilidad, lenguaje claro, oportunidad y enfoque diferencial; y la evaluación de la gestión del servicio y la medición de la experiencia ciudadana como insumo para la mejora continua y la toma de decisiones institucionales. En este contexto, la estrategia se consolida como un eje fundamental para el cumplimiento de la misión institucional y el fortalecimiento de la confianza ciudadana en los servicios de salud que presta el Hospital Especial de Cubará E.S.E.



2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

Fortalecer la gestión del servicio al ciudadano en el Hospital Especial de Cubará E.S.E., mediante la implementación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano, alineada a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, que permita garantizar un acceso oportuno, equitativo, humanizado y de calidad a los servicios de salud, promover la participación ciudadana, mejorar la experiencia del usuario y contribuir a la generación de valor público y al ejercicio efectivo de los derechos de los ciudadanos y grupos de valor.

2.2 Objetivos específicos

- Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios y grupos de valor del Hospital Especial de Cubará E.S.E., para orientar la planeación del servicio al ciudadano.
- Fortalecer las competencias del talento humano para garantizar una atención en salud oportuna, humanizada y con enfoque diferencial.

 HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ <small>Empresa Social del Estado</small> <small>NIT 800.003.2664</small>	Sistema Integrado de Garantía de la Calidad					 VIGILADO Supersalud <small>Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá</small> <small>Línea Gratuita Nacional 018000910383</small>
	Gestión Gerencial					
	Formato general de documento					
CÓDIGO	PG-F:1:GG	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	28/04/2025	Página 9 de 19



- Medir y evaluar la gestión del servicio al ciudadano y la experiencia del usuario, como insumo para la mejora continua y la toma de decisiones institucionales.

3. ALCANCE

La Estrategia de Servicio al Ciudadano del Hospital Especial de Cubará E.S.E. aplica a todos los servidores públicos y contratistas, en la atención e interacción con los usuarios y grupos de valor, durante todas las etapas del servicio y a través de los canales de atención institucionales, con el fin de garantizar una atención oportuna, humanizada y de calidad.

4. MARCO NORMATIVO

NORMA	OBJETO	APLICACIÓN EN LA ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO
Constitución Política de Colombia de 1991 (Arts. 2, 13, 23, 74, 209)	Establece los fines del Estado, la función administrativa, el derecho de petición, la igualdad y el acceso a la información pública.	Orienta la atención al ciudadano bajo principios de eficacia, igualdad, publicidad, participación y garantía de derechos.
Ley 489 de 1998 (Arts. 32 y 34)	Regula la organización y funcionamiento de las entidades públicas.	Sustenta la responsabilidad institucional en la adecuada prestación de servicios y la orientación de la gestión hacia el ciudadano.
Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia	Garantiza el derecho de acceso a la información pública.	Obliga a la publicación clara, oportuna y accesible de información institucional y de servicios.
Decreto 103 de 2015	Reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014.	Define lineamientos para la divulgación de información y la transparencia activa y pasiva.
Resolución 1519 de 2020 – MinTIC	Define estándares de publicación, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos.	Garantiza el acceso a la información institucional y de servicios a través de medios digitales accesibles.
Ley 1755 de 2015	Regula el Derecho Fundamental de Petición.	Sustenta la gestión de PQRSDF, asegurando respuestas oportunas, claras y de calidad.
Ley 734 de 2002 – Código Disciplinario Único (Art. 34)	Establece los deberes de los servidores públicos.	Obliga al trato respetuoso, diligente y eficiente a los ciudadanos.
Ley 1618 de 2013	Garantiza los derechos de las personas con discapacidad.	Incorpora el enfoque diferencial y la accesibilidad en la atención al ciudadano.
Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción	Fortalece mecanismos de prevención y control de la corrupción.	Promueve la transparencia, integridad y confianza ciudadana en la gestión institucional.
Ley 2195 de 2022	Adopta medidas de transparencia y lucha contra la corrupción.	Refuerza la ética pública y la rendición de cuentas en el servicio al ciudadano.

 HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ <small>Empresa Social del Estado</small> <small>NIT 800.003.2064</small>	Sistema Integrado de Garantía de la Calidad					 VIGILADO Supersalud <small>Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá</small> <small>Línea Gratuita Nacional 018000910383</small>
	Gestión Gerencial					
	Formato general de documento					
CÓDIGO	PG-F:1:GG	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	28/04/2025	Página 10 de 19

NORMA	OBJETO	APLICACIÓN EN LA ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO
Decreto 2623 de 2009	Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.	Establece lineamientos para mejorar la calidad del servicio y la experiencia ciudadana.
Decreto 2106 de 2019	Dicta normas para simplificar y racionalizar trámites.	Permite optimizar procesos y facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios de salud.
Ley 2052 de 2020	Establece disposiciones para la racionalización de trámites.	Apoya la simplificación de procedimientos y la mejora de la atención.
CONPES 3654 de 2010	Política de Rendición de Cuentas.	Orienta la interacción con la ciudadanía y la transparencia en la gestión.
CONPES 3785 de 2013	Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.	Promueve una gestión pública centrada en el ciudadano y la mejora continua del servicio.
Decreto 1499 de 2017 – MIPG	Adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.	Incorpora la Política de Servicio al Ciudadano como eje transversal de la gestión institucional.
Manual Operativo del MIPG – Política de Servicio al Ciudadano (Numeral 3.2.2.1)	Define lineamientos para la planeación, ejecución y evaluación del servicio al ciudadano.	Guía la formulación, implementación y seguimiento de la Estrategia de Servicio al Ciudadano.
Circular 100-010 de 2021 – DAFP	Establece directrices de lenguaje claro.	Mejora la comprensión de la información y la comunicación con los ciudadanos.

5. CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO



El Hospital Especial de Cubará E.S.E. se compromete a brindar a los ciudadanos, usuarios y sus familias una atención en salud oportuna, segura, humanizada y de calidad, garantizando el respeto por la dignidad humana, la igualdad, la confidencialidad y el acceso a la información.

Nuestros servidores públicos y contratistas atenderán a la ciudadanía con respeto, amabilidad, transparencia y lenguaje claro, asegurando una comunicación efectiva y el ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios.

El Hospital Especial de Cubará E.S.E. promueve la participación ciudadana, la mejora continua del servicio y la protección de los derechos de los usuarios, fortaleciendo la confianza de la comunidad en la prestación de los servicios de salud.

5.1 Conozca sus derechos como ciudadano



- Acceder a los servicios de salud, contando con una atención integral, óptima y de alta calidad, sin ningún tipo de discriminación.
- Que usted y su familia reciban información clara sobre su enfermedad, que les permita tomar decisiones sobre su tratamiento.

 HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ <small>Empresa Social del Estado</small> <small>NIT 900.003.2064</small>	Sistema Integrado de Garantía de la Calidad					 VIGILADO Supersalud <small>Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá</small> <small>Línea Gratuita Nacional 018000910383</small>
	Gestión Gerencial					
	Formato general de documento					
CÓDIGO	PG.F:1:GG	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	28/04/2025	Página 11 de 19

- Recibir un trato digno, respetando su intimidad, opinión, creencias y cultura.
- La privacidad y confidencialidad de su historia clínica.
- Recibir atención en salud, cumpliendo con los parámetros de calidad y seguridad por parte de personal capacitado.
- Expresar su opinión frente a los servicios recibidos mediante los canales de comunicación establecidos, y a recibir respuesta.
- Elegir libremente su institución de salud.
- Recibir información sobre sus derechos y deberes administrativos y económicos.
- Morir con dignidad.
- Conocer el costo de los servicios obtenidos.
- Recibir atención en salud con enfoque diferencial, respetando sus costumbres, prácticas culturales y cosmovisión.
- Contar con traductor cultural, propio de su comunidad, para interpretación o traducción cuando el idioma sea una barrera para la comunicación efectiva con el personal de salud.
- Ser atendido en un ambiente que promueva la inclusión y el respeto por la diversidad étnica y cultural.
- Participar en los procesos de seguimiento y control de la salud, a través de los mecanismos de participación en salud, acorde con lo dispuesto en el Decreto 1757 de 1994.
- Recibir orientación sobre los servicios disponibles, según su territorio y particularidades culturales.

5.2 Conozca sus deberes como ciudadano

- Cuidar de su salud, la de su familia y la de su comunidad.
- Cumplir las recomendaciones del personal de salud.
- Actuar de manera racional y solidaria ante las situaciones que pongan en riesgo la vida o la salud de las personas.
- Tratar con dignidad al personal que lo atiende y respetar la intimidad de los demás pacientes.
- Cuidar los recursos del sistema y las instalaciones de la institución de salud.
- Cumplir con las normas del sistema de salud y las propias de la institución.
- Dar información clara y completa sobre su estado de salud.
- Pagar oportunamente los servicios de salud.
- Afiliarse, junto con su familia, al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Asistir a la cita puntualmente o, en caso de no poder asistir, llamar con anterioridad para cancelarla.
- Participar activamente en los procesos de salud comunitaria, respetando las normas y promoviendo el autocuidado.
- Informar sobre prácticas tradicionales que puedan incidir en su estado de salud, facilitando así una atención integral y segura.

 HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ <small>Empresa Social del Estado</small> <small>NIT 900.000.20041</small>	Sistema Integrado de Garantía de la Calidad					 VIGILADO Supersalud <small>Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá</small> <small>Línea Gratuita Nacional 018000910383</small>
	Gestión Gerencial					
	Formato general de documento					
CÓDIGO	PG-F:1:GG	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	28/04/2025	Página 12 de 19

- Contribuir a la convivencia armónica en los espacios de atención, respetando la diversidad de los demás usuarios.
- Facilitar el diálogo intercultural con el equipo de salud, para una atención más efectiva.
- Ejercer su derecho a la ciudadanía y la identificación plena, presentando los documentos expedidos por la Registraduría Nacional del Estado Civil (cédula de ciudadanía para mayores de 18 años, cédula de extranjería, PEP, NUIP, entre otros), con el fin de garantizar la continuidad y seguridad en la atención en salud.

6. CANALES DE ATENCION

6.1 Canales de atención de servicio al ciudadano

El Hospital Especial de Cubará E.S.E. cuenta con diferentes canales de atención para garantizar el acceso oportuno y efectivo de los ciudadanos, usuarios y grupos de valor a la información, servicios de salud y trámites institucionales. A través del canal presencial, telefónico, el buzón de PQRSD y el canal virtual, los ciudadanos pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, así como recibir orientación y acompañamiento, asegurando una atención con trato digno, lenguaje claro, transparencia y oportunidad, en cumplimiento de la normatividad vigente y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

6.1.1 Canal presencial

Es el punto de atención donde la ciudadanía puede acceder de manera directa y presencial a la información sobre los servicios de salud que presta el Hospital Especial de Cubará E.S.E., así como radicar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

La atención al público se brinda en la sede del hospital, la cual cuenta con un solo piso y un área administrativa, garantizando orientación, trato digno y acompañamiento al usuario.

Dirección: Calle 3 Nro. 5-47 Barrio San Rafael Cubará – Boyacá

Horario de atención: 7:00 am – 12:00pm y 2:00 pm – 5:30pm

6.1.2 Canal Telefónico

Es el medio de atención a través del cual los ciudadanos pueden comunicarse con el Hospital Especial de Cubará E.S.E. para recibir información, orientación y asesoría sobre los servicios de salud, trámites, horarios de atención y seguimiento a solicitudes. La atención telefónica se brinda con lenguaje claro, oportunidad y respeto, facilitando el acceso a la oferta institucional.

Línea telefónica SIAU: 3226843683

Línea telefónica HEC: 6019157801

Horario de atención: 7:00 am – 12:00pm y 2:00 pm – 5:30pm



6.1.3 Buzón de Sugerencias y PQRSD

El Hospital Especial de Cubará E.S.E. dispone de tres buzones físicos para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y denuncias, como mecanismo de participación ciudadana y mejora continua del servicio. Estos buzones se encuentran ubicados en un lugar visible y de fácil acceso dentro de las instalaciones del hospital.

Calle 3 Nro. 5-47 Barrio San Rafael Cubará – Boyacá Cel. 3134204942

<mailto:correspondencia@hospitalcubara.gov.co>

hospitalcubara.gov.co

 HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ <small>Empresa Social del Estado NIT 900.000.000-1</small>	Sistema Integrado de Garantía de la Calidad					 VIGILADO Supersalud <small>Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383</small>
	Gestión Gerencial					
	Formato general de documento					
CÓDIGO	PG.F:1:GG	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	28/04/2025	Página 13 de 19

Ubicación del buzón: sala de espera de consulta externa, entrada al servicio de urgencias y a la entrada del servicio de hospitalización del hospital especial de cubara.

6.1.4 Canal virtual

Este canal permite al ciudadano consultar información pública a través de la página web del Hospital Especial de Cubará, ubicada en <https://hospitalespecialcubara.gov.co/>, el cual promueve y facilita la participación ciudadana de forma idónea y accesible. Allí se encuentra el botón “Participa”, donde el ciudadano puede ingresar y hacer parte de la construcción, seguimiento, solución y evaluación de las estrategias, planes, proyectos, programas y políticas institucionales, entre otros.

Así mismo, el Hospital Especial de Cubará cuenta con los siguientes correos electrónicos institucionales, a través de los cuales el ciudadano puede solicitar información adicional:

Servicio al Ciudadano: siau@hospitalcubara.gov.co

Gestión Documental: gestiondocumentalhec@gmail.com

Gestión Jurídica: notificacionesjudiciales@hospitalcubara.gov.co

Con el fin de identificar oportunidades de mejora, la Contaduría General de la Nación ofrece al ciudadano una encuesta para conocer el grado de satisfacción con servicios y productos en el siguiente enlace: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdlSRrPS1RXRBFjNO5G_vjagQLg0g-0Uhm6BHGgWdHYcYtUpQ/viewform

7. FUNCIONES GENERALES

El profesional de servicio al ciudadano y los canales de atención de la E.S.E Hospital especial de cubará tienen las siguientes funciones:

7.1 Atender a los ciudadanos

Cuando presenten peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y solicitudes de información relacionadas con los servicios prestados por la E.S.E. Hospital Especial de Cubará.

7.2 Orientar a los usuarios

Cuando requieran información de consulta, soporte técnico, funcional u operativo sobre los servicios de salud y demás trámites que ofrece la E.S.E. Hospital Especial de Cubará.

7.3 Recibir, analizar y gestionar las sugerencias

Presentadas por los ciudadanos, con el fin de mejorar el funcionamiento de los canales de atención y la calidad de los servicios institucionales.



7.4 Recibir, responder o trasladar las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información

A las dependencias competentes, garantizando el derecho de los ciudadanos a expresar sus requerimientos y promoviendo la transparencia en la gestión institucional.

7.5 Realizar encuestas de percepción y mediciones de satisfacción

Orientadas a:

- Identificar las características de los usuarios, así como sus necesidades y expectativas.
- Analizar y evaluar el nivel de satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios prestados por la E.S.E. Hospital Especial de Cubará.
- Retroalimentar la gestión institucional, fortalecer la calidad del servicio y definir acciones de mejora continua.
-

 HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ <small>Empresa Social del Estado NIT 900.003.206-1</small>	Sistema Integrado de Garantía de la Calidad					 VIGILADO Supersalud <small>Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383</small>
	Gestión Gerencial					
	Formato general de documento					
CÓDIGO	PG.F:1:GG	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	28/04/2025	Página 14 de 19

8. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LOS CANALES DE ATENCIÓN

Las acciones que se adelanten para el servicio al ciudadano, a través de los diferentes canales de atención de la E.S.E. Hospital Especial de Cubará, deberán observar las siguientes disposiciones, con el fin de garantizar el fácil acceso, la atención oportuna y una adecuada comunicación entre los ciudadanos y la entidad.

¿Cómo interponer una PQRSD en la E.S.E. Hospital Especial de Cubará?

El ciudadano o usuario podrá presentar su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a través de cualquiera de los canales de atención dispuestos por la E.S.E. Hospital Especial de Cubará, para la recepción, trámite y respuesta de las solicitudes, conforme a la normatividad vigente.

- Página web, a través del siguiente enlace https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdISRrPS1RXRBFjNO5G_vjaqQLg0g-0Uhm6BHGgWdHYcYtUpQ/viewform
- Comunicación escrita o documento físico, formato físico con la información necesaria para dar respuesta y los documentos anexos si se requieren.
- Canal directo o presencial, la atención al público es de lunes a viernes de 7:00 am – 12:00pm y 2:00 pm – 5:30pm.

¿Cómo hace el usuario para hacer seguimiento a una PQRSF?

Actualmente, la institución no cuenta con un proceso formal definido para que los usuarios realicen el seguimiento a sus PQRSD. No obstante, una vez se recepcionan las solicitudes, se adelanta el trámite interno correspondiente y se establece comunicación con el usuario, ya sea de manera inmediata para la solución del requerimiento o informándole el tiempo de espera necesario para dar respuesta a la solicitud.

9. SERVICIOS EN LINEA



Los servicios en línea que presta la E.S.E hospital especial de cubará son gratuitos para los ciudadanos y los usuarios, por tal motivo, el acceso a estos no genera ningún costo, a continuación, se presentan los servicios en línea con que cuenta la E.S.E HEC:

Nombre del servicio en línea	Proceso responsable
Solicitud de historias clínicas	Proceso de gestión documental
Resultados de laboratorio	Proceso de laboratorio clínico

10. MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CIUDADANO

Con el propósito de generar acciones de mejoramiento continuo en la calidad de la prestación de los servicios de salud ofrecidos por la E.S.E. Hospital Especial de Cubará, se implementa la encuesta de “Medición de Satisfacción del Usuario” como herramienta para evaluar la percepción de los ciudadanos y usuarios frente a la atención y los servicios prestados por la institución.

Los resultados de dichas encuestas podrán ser consultados en los medios institucionales dispuestos por la E.S.E. Hospital Especial de Cubará, en el marco de la estrategia de Atención y Servicio al Ciudadano.

 HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ <small>Empresa Social del Estado NIT 900.000.000</small>	Sistema Integrado de Garantía de la Calidad					 VIGILADO Supersalud <small>Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383</small>
	Gestión Gerencial					
	Formato general de documento					
CÓDIGO	PG-F:1:GG	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	28/04/2025	Página 15 de 19

El servicio al ciudadano constituye un eje fundamental para la E.S.E. Hospital Especial de Cubará; por tal razón, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño lidera y articula las acciones relacionadas con la participación ciudadana, la rendición de cuentas y el servicio al usuario, con el fin de facilitar la toma de decisiones y promover iniciativas orientadas al mejoramiento continuo.

El objetivo principal de estas instancias es definir directrices que garanticen la calidad, oportunidad y eficiencia del servicio al ciudadano, así como realizar el acompañamiento, seguimiento y control de las acciones implementadas.

11. FORMACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS Y CONTRATISTAS EN COMPETENCIAS PARA EL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL E INCLUYENTE

La E.S.E. Hospital Especial de Cubará orienta su gestión al análisis, la reflexión y la identificación de las necesidades de las poblaciones sujetas de atención diferencial, con el fin de garantizar el acceso equitativo a los distintos escenarios de participación ciudadana, reconociendo que la toma de decisiones en la gestión pública es un asunto que involucra a todos los grupos poblacionales, étnicos y diversos de la sociedad.

En este sentido, y desde un enfoque de derechos, diferencial e incluyente, la E.S.E. Hospital Especial de Cubará asume el compromiso de promover la inclusión social activa y participativa de la ciudadanía, a través de los canales, espacios, mecanismos y medios de atención, tanto presenciales como virtuales, dispuestos por la institución, con el propósito de facilitar una participación ciudadana idónea, accesible y efectiva.

Así mismo, los servidores públicos constituyen un pilar fundamental para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, en la medida en que son quienes garantizan el acceso a los derechos de los usuarios mediante la atención oportuna y adecuada de sus solicitudes, peticiones y requerimientos. En concordancia con lo anterior, la E.S.E. Hospital Especial de Cubará adelanta jornadas de capacitación dirigidas a sus servidores públicos, orientadas al fortalecimiento de competencias necesarias para la prestación de un servicio humanizado, eficiente y con enfoque diferencial.



De igual manera, la ciudadanía puede ejercer control social sobre la gestión y el uso de los recursos públicos de la E.S.E. Hospital Especial de Cubará, para lo cual la entidad pone a disposición información institucional relevante a través de sus medios oficiales, permitiendo el acceso a datos relacionados con su gestión administrativa, financiera y asistencial, en cumplimiento de los principios de transparencia y rendición de cuentas.

12. ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La Estrategia de Servicio al Ciudadano de la E.S.E. Hospital Especial de Cubará se orienta a garantizar una atención integral, humanizada, accesible y oportuna a los ciudadanos y usuarios de los servicios de salud, mediante la implementación de acciones articuladas que fortalezcan la participación ciudadana, la calidad del servicio y la mejora continua, en concordancia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

12.1 Subcomponente 1. Diagnóstico y planeación estratégica del servicio

La E.S.E. Hospital Especial de Cubará desarrolla acciones de diagnóstico y planeación estratégica del servicio al ciudadano, orientadas a identificar las necesidades, expectativas y características de los usuarios, especialmente de las poblaciones con enfoque diferencial. Para ello, se analizan las PQRSD, los resultados de encuestas de satisfacción, la caracterización de usuarios y demás insumos institucionales, con el fin de definir acciones de mejora que fortalezcan la atención y el acceso a los servicios de salud.

 HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ <small>Empresa Social del Estado NIT 900.003.2064</small>	Sistema Integrado de Garantía de la Calidad					 VIGILADO Supersalud <small>Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383</small>
	Gestión Gerencial					
	Formato general de documento					
CÓDIGO	PG.F:1:GG	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	28/04/2025	Página 16 de 19

12.2 Subcomponente 2. Talento humano idóneo y suficiente

La estrategia contempla el fortalecimiento del talento humano encargado de la atención al ciudadano, garantizando que el personal cuente con las competencias, formación y condiciones necesarias para prestar un servicio oportuno, respetuoso y humanizado. La E.S.E. Hospital Especial de Cubará promueve procesos de capacitación y sensibilización en servicio al ciudadano, enfoque diferencial, trato digno y normatividad vigente, como eje fundamental para mejorar la relación entre la institución y la comunidad.

12.3 Subcomponente 3. Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso



La E.S.E. Hospital Especial de Cubará dispone una oferta institucional clara, accesible y comprensible para los ciudadanos, a través de sus diferentes canales de atención presenciales, virtuales y telefónicos. La información sobre los servicios de salud, trámites, horarios, derechos y deberes de los usuarios se comunica utilizando un lenguaje sencillo, incluyente y pertinente, garantizando condiciones de accesibilidad, oportunidad y enfoque diferencial para toda la población usuaria.

12.4 Subcomponente 4. Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana



Como parte de la mejora continua, la E.S.E. Hospital Especial de Cubará realiza la evaluación permanente de la gestión del servicio al ciudadano mediante la medición de la experiencia y satisfacción de los usuarios. Los resultados obtenidos sirven como insumo para la toma de decisiones institucionales, el fortalecimiento de los procesos de atención y la definición de acciones correctivas y preventivas, bajo el ciclo PHVA (Planear–Hacer–Verificar–Actuar).

13. PLAN DE ACCIÓN ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO



Subcomponente	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Producto / Evidencia	FECHA
Diagnóstico y planeación estratégica del servicio	Caracterización de usuarios	Identificar las características, necesidades y expectativas de los usuarios del Hospital, incluyendo enfoque diferencial.	Servicio al Ciudadano	Informe de caracterización de ciudadanías y grupos de valor elaborado y publicado.	Febrero 27 2026
	Análisis de PQRSD	Analizar periódicamente las PQRSD recibidas para identificar causas recurrentes y oportunidades de mejora.	Servicio al Ciudadano	Informe de análisis de PQRSD	Mensual – comité de ética y calidad

 <p>HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ Empresa Social del Estado NIT 900.002.20641</p>	Sistema Integrado de Garantía de la Calidad					 <p>VIGILADO Supersalud Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383</p>
	Gestión Gerencial					
	Formato general de documento					
CÓDIGO	PG.F:1:GG	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	28/04/2025	Página 17 de 19

	Revisar la política institucional, y analizar la necesidad de establecer procedimiento que contenga acciones de lenguaje claro.	Definición de la política de servicio al ciudadano	Comité de gestión y desempeño	Política de servicio al ciudadano.	Febrero 27 2026
Talento humano idóneo y suficiente	Capacitación en servicio al ciudadano	Realizar jornadas de capacitación en atención al usuario, trato digno, enfoque diferencial y humanización del servicio.	Talento Humano	Listados de asistencia / material de capacitación	De acuerdo al cronograma de plan de capacitaciones
	Sensibilización institucional	Sensibilizar y Socializar al interior de la entidad la formulación de la política institucional de relacionamiento con las ciudadanías y tomar las sugerencias para los debidos ajustes	Talento Humano / Servicio al Ciudadano	Actividad de socialización de la política	Marzo 20 2026
	Definición de Protocolos y procedimientos de servicio al ciudadano	Definición o actualización de los documentos de los procedimientos de servicio al ciudadano	SIAU	DOCUEMNTOS	Mayo 25 2026
Oferta institucional de	Divulgación de canales de	Socializar los canales de	Servicio al Ciudadano	Piezas informativas /	Trimestralmente - 2026

 <p>HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ Empresa Social del Estado NIT 800.003.266-1</p>	Sistema Integrado de Garantía de la Calidad					 <p>VIGILADO Supersalud Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383</p>
	Gestión Gerencial					
	Formato general de documento					
CÓDIGO	PG.F:1:GG	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	28/04/2025	Página 18 de 19

fácil acceso, comprensión y uso	atención	atención disponibles (presencial, virtual y telefónico) para la atención al ciudadano.		publicaciones	
	Actualizar la carta de trato digno que oriente a los grupos de valor en el relacionamiento con la entidad.	Carta de trato digno actualizada.	Servicio al Ciudadano.	Información publicada y actualizada	Junio - 20 - 2026
	Implementación de lenguaje claro	Garantizar que la información suministrada a los usuarios sea clara, sencilla y comprensible.	Servicio al Ciudadano	Documentos y comunicaciones ajustadas	Junio - 20 - 2026
Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana	Aplicación de encuestas de satisfacción	Aplicar encuestas de satisfacción para medir la percepción de los usuarios frente a los servicios prestados.	Servicio al Ciudadano	Resultados de encuestas	Mensualmente - 2026
	Análisis de resultados	Analizar los resultados de las encuestas y consolidar informes de satisfacción del usuario	Servicio al Ciudadano	Informe de resultados	Mensualmente - 2026
	Diseñar el método de ciudadano incógnito en el	Informe del diseño del método ciudadano	Comité institucional de ética y calidad	Actas / informes de seguimiento	Trimestralmente - 2026

 HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ <small>Empresa Social del Estado</small> <small>NIT 800.003.2064</small>	Sistema Integrado de Garantía de la Calidad					 VIGILADO Supersalud <small>Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá</small> <small>Línea Gratuita Nacional 018000910383</small>
	Gestión Gerencial					
	Formato general de documento					
CÓDIGO	PG.F:1:GG	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	28/04/2025	Página 19 de 19

	canal telefónico, virtual y presencial	incógnito			
--	----------------------------------------	-----------	--	--	--

la programación de las actividades relacionadas para la implementación durante la vigencia 2026, a partir del mismo se realizará seguimiento mensual a la ejecución de la estrategia.


EDWIN GIOVANNI QUINTERO TELLEZ
 Gerente Hospital Especial de Cubará
 C.C 79.824.210

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Paula Dayany Mogollón Sánchez Asesor de planeación	Edwin Giovanni Quintero Téllez Gerente	Comité de gestión y desempeño y comité de bienestar institucional