



POLÍTICA

HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ ESE





HOSPITAL ESPECIAL
DE CUBARÁ
Empresa Social del Estado
NIT. 826.002.304-1



 HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ <small>Empresa Social del Estado MIT 826.002.354-1</small>	Sistema Integrado de Garantía de la Calidad					 VIGILADO Supersalud <small>Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383</small>
	Gestión servicio al cliente					
	Política servicio al ciudadano					
CÓDIGO	PA.P:1:GSC	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	28/04/2025	Página 2 de 19

CONTENIDO

1.	OBJETIVO POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	4
1.1.	OBJETIVO GENERAL	4
1.2.	OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	4
2.	ALCANCE	5
3.	MARCO CONCEPTUAL.....	6
4.	MARCO NORMATIVO	6
5.	GENERALIDADES INSTITUCIONALES.....	7
5.1.	Identificación y naturaleza.....	7
5.2.	Quienes somos	7
5.3.	Misión.....	8
5.4.	Visión	8
5.5.	Valores institucionales	9
5.6.	Código de ética	9
5.7.	Código de integridad	9
5.8.	Principios corporativos	10
5.9.	Objetivos corporativos.....	10
5.10.	Estructura organizacional.....	10
6.	DESCRIPCION DE LA POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	11
7.	METODOLOGIA SERVICIO AL CIUDADANO.....	11
7.1	RECEPCION DE LAS PQRSF.....	11
7.1.1	Formulario físico a través del buzón de sugerencias del hospital en los puntos ubicados en (consulta externa, urgencias y hospitalización).....	11
7.1.2	Formulario en línea a través de la página web del hospital.....	12
7.1.3	OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO:.....	12
7.2	CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSF.....	12
7.3	IMPACTO QUE TIENE LA QUEJA EN LA GESTIÓN DE LA ESE HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARA.....	13
7.4	RESPUESTA DE LA QUEJA RECLAMO, SUGERENCIA O PETICIÓN Y FELICITACIÓN CON ACCIÓN CORRECTIVA O TRASLADO POR COMPETENCIA.....	14

 HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÀ <small>Empresa Social del Estado MIT 828.002.354-1</small>	Sistema Integrado de Garantía de la Calidad					 VIGILADO Supersalud <small>Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383</small>
	Gestión servicio al cliente					
	Política servicio al ciudadano					
CÓDIGO	PA.P:1:GSC	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	28/04/2025	Página 3 de 19

7.5	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE LAS PQRSF	14
7.6	UBICACIÓN DE LOS BUZONES DE PQRSF EN LOS DIFERENTES SERVICIOS DE LA INSTITUCION:	14
7.7	CANALES DE COMUNICACIÓN	15
8.	LINEAMIENTOS.....	16
9.	ESTRATEGIAS	17
12.1	Dar a conocer los canales de información y comunicación a los usuarios internos y externos con los que cuenta la entidad y actualizar permanentemente la información de importancia general.	18
12.2	Socialización del informe trimestral de PQRSF en página WEB de la entidad, con el fin de dar a conocer la gestión de las solicitudes que interponen los usuarios.	18
12.3	Capacitar de manera periódica las diferentes áreas de la institución en temas de atención al cliente, con el fin de brindar un mejor servicio para los usuarios.	18
12.4	Realizar encuestas diarias a los usuarios que son atendidos en esta IPS, para conocer sus expectativas sobre la atención en salud recibida.	18
10.	RESPONSABLES	18
11.	INDICADORES	18
14.1	Características y preferencias de los ciudadanos	19
12.	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	19
13.	BIBLIOGRAFIA	19

 <p>HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ Empresa Social del Estado NIT. 828.002.304-1</p>	Sistema Integrado de Garantía de la Calidad					 <p>VIGILADO Supersalud Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383</p>
	Gestión servicio al cliente					
	Política servicio al ciudadano					
CÓDIGO	PA.P:1:GSC	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	28/04/2025	Página 4 de 19

1. OBJETIVO POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

1.1. OBJETIVO GENERAL

Dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la Política trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cabal cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor.

En el año 2013, el documento CONPES 3785 adoptó el Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano definiendo dos áreas de intervención principales: la ventanilla hacia adentro y la ventanilla hacia afuera, incorporando en cada una de ellas componentes o líneas de trabajo que debían fortalecerse al interior de las entidades para mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las mismas, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

Dicho Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano se actualiza y articula con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el año 2017 dado que este último, integra los Sistemas de desarrollo Administrativo, Gestión de Calidad y de Control Interno en un único modelo que se constituye en el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos con integridad y calidad en el servicio.



El Modelo Integrado de Planeación y Gestión reúne entonces todas las políticas de gestión y desempeño institucional cuya implementación permite que las entidades alcancen sus objetivos misionales y generen valor público; entre ellas la Política de Servicio al Ciudadano, que se desarrolla en la dimensión de gestión con valores para resultados pero que, como hemos visto, es una política que tiene un enfoque transversal a todas las dimensiones de MIPG.

Teniendo en cuenta lo anterior, se hace necesario actualizar los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano, de modo que se logre orientar a las entidades en su adecuada implementación en el marco de las dimensiones establecidas en el MIPG y su articulación con otras políticas de gestión y desempeño institucional; particularmente, entre las políticas que facilitan la relación del Estado y el ciudadano en los diferentes momentos de interacción.

Estos escenarios de relacionamiento pueden ser vistos también como niveles de madurez del ciudadano en el relacionamiento con el Estado y para cada uno de ellos, existe una política de gestión y desempeño que orienta su desarrollo: Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Política de Racionalización de Trámites, Política de Rendición de Cuentas y Política de Participación Ciudadana en la Gestión.

La Política de Servicio al Ciudadano se define entonces como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con la ESE Hospital de Cúbará.

1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

 HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARรก <small>Empresa Social del Estado MIT 828.002.304-1</small>	Sistema Integrado de Garantía de la Calidad					 VIGILADO Supersalud <small>Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383</small>
	Gestión servicio al cliente					
	Política servicio al ciudadano					
CÓDIGO	PA-P:1:GSC	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	28/04/2025	Página 5 de 19

- ✓ Articular la implementación de las políticas que buscan mejorar la relación de la ESE con el ciudadano en todos los niveles de relacionamiento.
- ✓ Garantizar el acceso de los ciudadanos a la oferta pública de la ESE en condiciones de igualdad, sin importar sus características económicas, sociales, políticas, físicas, o cualquier otro tipo de situación especial.
- ✓ Promover la implementación de la política con el enfoque territorial que permita a las entidades del orden nacional conocer y contemplar las particularidades del territorio y de su población, de manera que se mejore la eficiencia de su gestión en cualquier parte del país.
- ✓ Fortalecer los procesos internos de la entidad con el propósito de responder de manera oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de los ciudadanos.
- ✓ Generar estrategias que informen a los ciudadanos o grupos de valor, sobre los lineamientos de la política pública que inciden en su relación con las entidades de la Administración Pública Nacional y Territorial.
- ✓ Generar apropiación de la Política de Servicio al Ciudadano en los servidores públicos de todos los niveles e incentivar la integridad como valor común inherente a la cultura organizacional de las entidades.
- ✓ Establecer esquemas de seguimiento y evaluación de la política pública que permitan medir el avance en la implementación y su impacto de cara a la ciudadanía.
- ✓ Transferir conocimiento y generar capacidades en las entidades a través de lineamientos, herramientas y asistencia técnica para mejorar la comunicación con sus grupos de valor.
- ✓ Diseñar estrategias de atención con enfoque diferencial respecto de las poblaciones de especial protección constitucional.



2. ALCANCE

La ESE Hospital Especial de Cubarรก reconoce la Política de Servicio al Ciudadano, que aplica a todos los procesos, servicios y actividades que involucran la atención directa e indirecta a los usuarios, sus familias, acompañantes y comunidad en general.

Esta política es de obligatorio cumplimiento para todos los funcionarios, servidores públicos, contratistas, personal de apoyo y colaboradores de la institución, sin distinción de cargo, área o modalidad de vinculación.

Su alcance se extiende a todos los puntos de contacto institucionales, incluyendo la atención presencial, telefónica, virtual y escrita, así como a los mecanismos de interacción ciudadana como la Oficina de Atención al Usuario (SIAU), el sistema de PQRS, encuestas de satisfacción, buzones de sugerencias, redes sociales oficiales y cualquier otro canal habilitado para la comunicación con los usuarios.

Adicionalmente, esta política orienta las relaciones de la institución con la comunidad organizada, grupos de interés, veedurías ciudadanas, Alianza de Usuarios y demás instancias de participación y control social, garantizando la coherencia con la normatividad vigente en materia de servicio al ciudadano, atención humanizada, derechos y deberes de los usuarios y participación comunitaria en salud.

 HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ <small>Empresa Social del Estado NIT. 839.002.354-1</small>	Sistema Integrado de Garantía de la Calidad					 VIGILADO Supersalud <small>Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383</small>
	Gestión servicio al cliente					
	Política servicio al ciudadano					
CÓDIGO	PA.P:1:GSC	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	28/04/2025	Página 6 de 19

3. MARCO CONCEPTUAL

El Servicio al Ciudadano es el conjunto de principios, lineamientos, procesos y acciones orientadas a garantizar que la atención brindada por la E.S.E. Hospital Especial de Cubará se realice con calidad, oportunidad, calidez y respeto por la dignidad humana, respondiendo de manera efectiva a las necesidades y expectativas de la comunidad usuaria.

Este concepto se fundamenta en el enfoque de Estado Abierto, que busca fortalecer la relación entre el Estado y el ciudadano mediante prácticas de transparencia, acceso a la información, rendición de cuentas, participación ciudadana y racionalización de trámites, con el fin de generar confianza y corresponsabilidad.

En el ámbito hospitalario, el Servicio al Ciudadano implica brindar orientación clara y oportuna, facilitar el acceso a los servicios de salud, garantizar la protección de los derechos de los usuarios y promover escenarios de interacción y retroalimentación que permitan la mejora continua de la atención.



La presente política se articula con los principios constitucionales de participación democrática, buen gobierno y eficiencia administrativa, así como con las disposiciones normativas vigentes relacionadas con la atención humanizada, la seguridad del paciente y la calidad en la prestación de servicios de salud.

El Hospital Especial de Cubará, en su rol de institución pública de salud, reconoce al ciudadano como eje central de su gestión y como sujeto de derechos, por lo cual esta política establece compromisos claros para garantizar procesos de atención dignos, incluyentes y transparentes, fortaleciendo la satisfacción y confianza de la comunidad usuaria.

4. MARCO NORMATIVO

La Política de Servicio al Ciudadano del E.S.E. Hospital Especial de Cubará se sustenta en las siguientes disposiciones legales, normativas y directrices institucionales que establecen los lineamientos para garantizar una atención digna, humanizada, transparente y centrada en el usuario:

Constitución Política, Artículo 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.

 HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ <small>Empresa Social del Estado MIT 826.002.354-1</small>	Sistema Integrado de Garantía de la Calidad					 VIGILADO Supersalud <small>Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383</small>
	Gestión servicio al cliente					
	Política servicio al ciudadano					
CÓDIGO	PA.P:1:GSC	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	28/04/2025	Página 7 de 19

Decreto Ley 2150 de 1995, Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Decreto 1083 de 2015, Por medio del cual se expide el Decreto único reglamentario del sector de función pública.

Ley 926 de 2005, Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Decreto Ley 019 de 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Ley 2052 de 2020, Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.

5. GENERALIDADES INSTITUCIONALES

5.1. Identificación y naturaleza



La Política de Servicio al Ciudadano de la E.S.E. Hospital Especial de Cubará es un instrumento de gestión institucional que define los principios, lineamientos y compromisos orientados a garantizar una atención humanizada, eficiente y transparente a los usuarios, sus familias y la comunidad en general.

Esta política establece las directrices para la interacción entre la institución y los ciudadanos, promoviendo el respeto por la dignidad humana, la equidad, la calidad del servicio, la protección de los derechos en salud y el fortalecimiento de la relación de confianza entre el Hospital y la comunidad.

Su naturaleza es transversal, ya que articula procesos administrativos, asistenciales y comunitarios, siendo de obligatorio cumplimiento para todos los servidores públicos, contratistas y colaboradores de la E.S.E. independientemente de su cargo o función.

De esta forma, la Política de Servicio al Ciudadano se convierte en un marco orientador para fortalecer la cultura de servicio, fomentar la participación ciudadana y garantizar la mejora continua de los procesos de atención, en coherencia con la misión y visión institucionales.

5.2. Quiénes somos

 HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ <small>Empresa Social del Estado MIT 826.002.354-1</small>	Sistema Integrado de Garantía de la Calidad					 VIGILADO Supersalud <small>Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383</small>
	Gestión servicio al cliente					
	Política servicio al ciudadano					
CÓDIGO	PA.P:1:GSC	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	28/04/2025	Página 8 de 19

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 Cubará y zona de influencia, que busca brindar servicios integrales en salud, basados en la educación preventiva, mejorando la calidad de vida, orientada en la atención humanizada con enfoque diferencial. Su gestión se basa en el desarrollo comunitario e intercultural y la promoción de su talento humano, mediante la innovación en el uso de tecnologías de la información y la comunicación e implementación de herramientas administrativas.

5.3. Misión

El Hospital Especial de Cubará se compromete a proporcionar servicios de salud integrados y de alta calidad, destacando por la implementación de soluciones de telemedicina que aseguren el acceso y eficiencia en la atención médica 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 atención médica personalizado y éticamente enriquecido. A través de nuestra gestión, buscamos ser líderes en innovación y en la prestación de cuidados de salud con un modelo que valora y respeta las variadas prácticas y tradiciones de todas las comunidades que servimos.

5.4. Visión

Para 2027, el Hospital Especial de Cubará será un referente en la aplicación de la telemedicina y en la integración de un enfoque intercultural en la prestación de servicios de salud. Nos destacaremos por nuestro modelo innovador que combina tecnología de punta con un profundo compromiso hacia la inclusión y el respeto de la diversidad étnica y cultural. Nuestro hospital será sinónimo de excelencia, accesibilidad y adaptabilidad, donde el personal capacitado y dedicado utiliza las mejores herramientas tecnológicas para ofrecer cuidados de salud excepcionales, humanizados y adaptados a las necesidades específicas de cada comunidad. Así, garantizamos una atención médica eficiente y respetuosa, estableciendo nuevos estándares para el cuidado de la salud en un entorno multicultural.

5.5. Valores institucionales





5.6. Código de ética

- Responsabilidad
- Libertad
- Colaboración
- Rectitud
- Lealtad
- Empatía
- Inclusión
- Integridad cultural
- Sensibilidad cultural
- Transparencia
- Innovación
- Agilidad tecnológica
- Accesibilidad digital
- Integridad de datos

5.7. Código de integridad

- Honestidad

 <p>HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ Empresa Social del Estado NIT. 828.002.354-1</p>	Sistema Integrado de Garantía de la Calidad					 <p>VIGILADO Supersalud Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383</p>
	Gestión servicio al cliente					
	Política servicio al ciudadano					
CÓDIGO	PA.P:1:GSC	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	28/04/2025	Página 10 de 19

- Respeto
- Compromiso
- Diligencia
- Justicia

5.8. Principios corporativos

- Integridad Cultural
- Sensibilidad Cultural
- Transparencia
- Innovación
- Agilidad Tecnológica
- Accesibilidad Digital
- Integridad de Datos
- Educación Continua en TICs



5.9. Objetivos corporativos

- Cumplimiento normativo y de gestión
- Calidad en el servicio de la salud
- Eficiencia financiera y administrativa
- Promoción de salud y prevención
- Inclusión y diferenciación étnica
- Desarrollo de proyectos y programas
- Cultura de calidad integral
- Rentabilidad de los servicios de salud
- Satisfacción y confianza del usuario
- Fortalecimiento de capacidades locales
- Mejora de la infraestructura y equipamiento
- Integración de Medicina tradicional y convencional
- Programa de salud mental comunitaria
- Sostenibilidad ambiental del Hospital

5.10. Estructura organizacional

Área Funcional de dirección

Conformada por la Junta Directiva y la Gerencia, encargadas de garantizar la unidad de objetivos e intereses institucionales en torno a la misión y visión del hospital. Su función principal es identificar las necesidades de

 HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ <small>Empresa Social del Estado MIT 828.002.354-1</small>	Sistema Integrado de Garantía de la Calidad					 VIGILADO Supersalud <small>Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383</small>
	Gestión servicio al cliente					
	Política servicio al ciudadano					
CÓDIGO	PA.P:1:GSC	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	28/04/2025	Página 11 de 19

la comunidad, definir la estrategia de atención en salud, asignar los recursos de manera eficiente y velar por el cumplimiento de las normas de calidad y eficiencia en la gestión hospitalaria. Esta área incluye las Unidades Asesoras de Control Interno y la Oficina Jurídica.

Área Funcional de Atención al Usuario

Integrada por las unidades responsables de la prestación de los servicios de salud, abarcando hospitalización, consulta externa, urgencias, apoyo diagnóstico, apoyo terapéutico y el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU). Cada una de estas unidades está bajo la coordinación de un profesional de la salud, quien garantiza la articulación y calidad en la atención brindada a los usuarios.

Área Funcional de Gestión Integral

Conformada por la Subgerencia y el equipo administrativo, responsable de los procesos de planeación, adquisición, gestión y control de los recursos humanos, financieros, físicos y de información del hospital. Además, se encarga de la modernización y mantenimiento de la infraestructura hospitalaria, asegurando condiciones óptimas de seguridad y bienestar para los usuarios y el personal de la E.S.E.

6. DESCRIPCION DE LA POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La Política de Servicio al Ciudadano del Hospital Especial de Cubará establece los lineamientos, principios y directrices que orientan la atención integral, oportuna, eficiente y humanizada a todos los usuarios, familias y comunidad en general, además de ello busca garantizar el respeto, la dignidad, la equidad y la calidad en la prestación de los servicios de salud, promoviendo la satisfacción de las necesidades y expectativas de la población usuaria, mediante canales de atención accesibles, transparentes y efectivos.



A través de esta política, se asegura el cumplimiento de la normatividad vigente y se promueve la corresponsabilidad entre usuarios, funcionarios y la institución para lograr una experiencia de servicio que contribuya al bienestar y la confianza de la comunidad.

7. METODOLOGIA SERVICIO AL CIUDADANO

7.1 RECEPCION DE LAS PQRSF

7.1.1 Formulario físico a través del buzón de sugerencias del hospital en los puntos ubicados en (consulta externa, urgencias y hospitalización).

- se diligencia el formato para PQRSF establecido por la institución
- Posterior a esto se realiza la clasificación y análisis por el profesional de SIAU.
- Una vez identificada la causa, que generó la inconformidad, se inicia el trámite de la notificación al área correspondiente, para que este realice la debida investigación, diseñe la respuesta y posible acción de mejora si aplica.

 HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÀ <small>Empresa Social del Estado MIT 828.002.304-1</small>	Sistema Integrado de Garantía de la Calidad					 VIGILADO Supersalud <small>Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383</small>
	Gestión servicio al cliente					
	Política servicio al ciudadano					
CÓDIGO	PA.P:1:GSC	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	28/04/2025	Página 12 de 19

7.1.2 Formulario en línea a través de la página web del hospital

- En la página del Hospital especial de Cubara <https://hospitalespecialcubara.gov.co/pqrsfinfo/> se encuentra un formato para diligenciar en línea y radicar la PQRSF.
- Cada ocho (8) días la oficina de Atención al Usuario realiza la revisión para dar inicio al trámite correspondiente.
- Posterior a esto se realiza la clasificación y análisis por el profesional de SIAU o la persona designada.
- Una vez identificada la causa, que generó la inconformidad, se inicia el trámite de la notificación al área correspondiente, para que este realice la debida investigación, diseñe la respuesta y posible acción de mejora si aplica.

7.1.3 OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO:

La oficina de atención al usuario se encuentra ubicada en el área de consulta externa. El usuario se presenta personalmente a exponer la notificación de PQRSF frente al servicio recibido.

- Se hace entrega del Formato, se indica al usuario como diligenciarlo y finalmente se verifica este completamente diligenciado.
- Se invita al usuario a depositar su solicitud o sugerencia en el buzón dispuesto para tal fin. Cada viernes se realiza la apertura del buzón, se revisan los documentos recibidos y se da inicio al procedimiento correspondiente de lectura, análisis y respuesta.
- Posterior a esto se realiza la clasificación y análisis por el profesional de SIAU.
- Una vez identificada la causa, que generó la inconformidad, se inicia el trámite de la notificación al área correspondiente, para que este realice la debida investigación, diseñe la respuesta y posible acción de mejora si aplica.

7.2 CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSF.

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones se pueden clasificar de acuerdo con los siguientes criterios:



POR LA CAUSA GENERADORA:

ASEGURAMIENTO: Las quejas relacionadas con el aseguramiento de la población y las barreras generadas por la EABP, tipo de contratación con la ESE Hospital especial de Cubara y/o pacientes sin aseguramiento (población vinculada o vulnerable).

ADMINISTRATIVAS: Quejas relacionadas con trámites internos, por falta de insumos o caída del sistema, horarios o políticas restrictivas del servicio implementados por personal no autorizado por la gerencia.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS: Quejas relacionadas con la prestación de los servicios de atención clínica, administrativa y social en salud, generadas por:

Talento humano: ética, competencia, idoneidad profesional, suficiencia del recurso.

 HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ <small>Empresa Social del Estado MIT 828.002.354-1</small>	Sistema Integrado de Garantía de la Calidad					 VIGILADO Supersalud <small>Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383</small>
	Gestión servicio al cliente					
	Política servicio al ciudadano					
CÓDIGO	PA.P:1:GSC	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	28/04/2025	Página 13 de 19

Procesos y procedimientos: Información insuficiente o equivocada, no disponibilidad del servicio, barreras de acceso, interrupción de la continuidad en la atención, falta de integralidad para la valoración de pacientes con patologías que ameritan trabajo en equipo.

INFRAESTRUCTURA: Locación, servicios, ambiente, comodidad, presentación, aseo.

Según el impacto que tienen las PQRSF sobre la salud y la vida del usuario se clasifican como:

LEVES: Las quejas administrativas y/o asistenciales que no tienen efecto en la salud del paciente y no son posibles generadores de un incidente o evento adverso.

MODERADAS: Tienen implicaciones en el aspecto clínico del usuario generan incidentes que no llegan a materializarse como evento adverso.

GRAVES: Las que tienen un alto impacto sobre la vida del paciente y son generadoras de eventos adversos o la muerte.

7.3 IMPACTO QUE TIENE LA QUEJA EN LA GESTIÓN DE LA ESE HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARA

LEVES: No tienen impacto en la imagen y gestión de la empresa. Su análisis, evaluación y solución están en el ámbito de solución de los SIAU en coordinación con el líder del proceso o coordinador.



Se consideran quejas leves las que se presente con relación a: incumplimiento de horario por causas justificables y no reiterativas, ausencia del personal por exigencias institucionales o por factores administrativos.

MODERADAS: Aquellas que afectan el desarrollo normal de la IPS y generan la movilidad del recurso humano y la reprogramación de pacientes, pero no tienen un impacto perdurable ni perjudican gravemente la gestión del servicio y por ende de la IPS. Este tipo de quejas amerita investigación, seguimiento y acciones o amonestaciones disciplinarias y/o requieren el concurso de varias áreas de Dirección de la empresa como: Talento humano, calidad, control interno, Subgerencia y Administrativa para su solución.

De igual forma, pérdida de objetos pertenecientes a los usuarios, aseo de instalaciones, reprogramación de citas por incumplimiento del personal, errores recurrentes en procedimientos en ayudas diagnósticas, inconformidad de los usuarios por persistencia en el trato inadecuado del personal, devolver los pacientes que requieren atención sin criterio clínico.

GRAVES: Tienen efectos de hecho o potenciales graves sobre la seguridad del paciente y pueden generar problemas judiciales para la IPS. Ameritan la intervención de la Gerencia.

Se consideran quejas graves aquellas relacionadas con asuntos frente a la atención a la materna o a los pacientes considerados grupos vulnerables, incumplimiento a normas de bioseguridad, manejo médico inadecuado o por fuera de los protocolos o guías de atención, impericia o negligencia del personal que genere un incidente o evento.

 HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ <small>Empresa Social del Estado MIT 828.002.354-1</small>	Sistema Integrado de Garantía de la Calidad					 VIGILADO Supersalud <small>Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383</small>
	Gestión servicio al cliente					
	Política servicio al ciudadano					
CÓDIGO	PA.P:1:GSC	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	28/04/2025	Página 14 de 19

De acuerdo con la clasificación se debe realizar el trámite de la queja por parte del profesional de SIAU:

GRAVES: Realizar el análisis, trámite y remisión de la queja máxime en cinco días (5) días hábiles.

MODERADA: Realizar el análisis, trámite y remisión de la queja máxime diez (10) días hábiles.

LEVE: Realizar el análisis, trámite y remisión de la queja máxime quince (15) días hábiles.

7.4 RESPUESTA DE LA QUEJA RECLAMO, SUGERENCIA O PETICIÓN Y FELICITACIÓN CON ACCIÓN CORRECTIVA O TRASLADO POR COMPETENCIA.

Se realizará una vez el profesional del área encargado haga llegar a la oficina del SIAU la posible respuesta de la PQRS, el profesional de atención al usuario revisará, ajustará y enviará la respuesta al usuario en un tiempo máximo de 15 días hábiles contando desde la fecha en que se radica la queja por parte del paciente o acudiente.

7.5 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE LAS PQRSF

El profesional de atención al usuario, gestiona él envió oportuno de las posibles respuestas de las PQRSF a los usuarios, a través de los canales de recepción de la queja la cual puede ser escrita, verbal, telefónica o vía correo electrónico de atención al usuario y Sistema de Gestión Integrado de Calidad.

En caso de no encontrar respuesta alguna se hace la reiteración de la necesidad de contestación de las PQRSF de manera oportuna atendiendo los requerimientos de los usuarios.



El profesional responsable del SIAU elabora un informe consolidado al final del mes de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones el cual se socializa en comité de calidad y comité de ética.

7.6 UBICACIÓN DE LOS BUZONES DE PQRSF EN LOS DIFERENTES SERVICIOS DE LA INSTITUCION:

El usuario diligencia el formato y deposita PQRSF en el buzón del servicio en donde está siendo atendido. La apertura de los buzones se realiza todos los viernes en presencia de un miembro de la Alianza de Usuarios, uno o dos administrativos de la ESE, un usuario presente en el momento y la líder de SIAU, seguido de esto se realiza un acta de apertura de Buzón en donde se relaciona el número de acta, firma de los asistentes y el total de las PQRSF depositadas.

A continuación, se dan a conocer los servicios en donde se encuentran ubicados los diferentes buzones de PQRSF de la ESE:

1. Consulta externa
2. Urgencias
3. Hospitalización

 HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ <small>Empresa Social del Estado NIT. 839.002.304-1</small>	Sistema Integrado de Garantía de la Calidad					 VIGILADO Supersalud <small>Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383</small>
	Gestión servicio al cliente					
	Política servicio al ciudadano					
CÓDIGO	PA.P:1:GSC	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	28/04/2025	Página 15 de 19

7.7 CANALES DE COMUNICACIÓN

Sistemas de información y atención al usuario (SIAU)

La E.SE. Hospital especial de Cúbará cuenta con una oficina de atención al usuario que se encuentra ubicada en el área de consulta externa de la institución, está integrada por profesional de Trabajo Social, los cuales brindan una orientación personalizada a los usuarios para que puedan acceder a los diferentes servicios y tramites en las diferentes áreas de la institución, de igual manera realizan socializaciones de los diferentes canales de atención con los que cuenta la institución, los cuales pueden ser utilizados para que los usuarios dejen sus peticiones quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, adicionalmente realizan la aplicación de la encuesta de satisfacción de los servicios prestados por el Hospital.



CANALES DE COMUNICACIÓN DISPONIBLES

Personal Administrativo: lunes a viernes de 8:00 am a 12: 30 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm.

CANAL	MODO DE CONTACTO
LINEA TELEFONICA	3226843683 Llamadas WhatsApp
FISICO	Toda correspondencia documentos o escritos- en la oficina de atención al Usuario SIAU en el horario de 7:00 am – 12: M – 2:00 pm – 5:00 pm
VIRTUAL	siauhospitalcubara@gmail.com https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfr3WS9cYCekrJNu0EU5doTKvdUMMYVDrzUnnfGBcnHvJMIwQ/viewform https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdISRrPS1RXRBFjNO5G_vjagQLg0g-0Uhm6BHGgWdHYcYtUpQ/viewform https://api.whatsapp.com/send/?phone=573226843683&text&type=phone_number&app_absent=0
PRESENCIAL	Todos los procesos personalizados en la oficina de atención al usuario ubicada en la entrada principal del hospital.

A través de la línea celular se orienta al usuario sobre los servicios, requisitos para trámites y puntos de atención, de acuerdo al área requerida.



AREA ASISTENCIAL	MODO DE CONTACTO
SIAU	Teléfonos: 3226843683

 HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ <small>Empresa Social del Estado NIT. 829.002.304-1</small>	Sistema Integrado de Garantía de la Calidad					 VIGILADO Supersalud <small>Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383</small>
	Gestión servicio al cliente					
	Política servicio al ciudadano					
CÓDIGO	PA.P:1:GSC	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	28/04/2025	Página 16 de 19

	Correo: siauhospitalcubara@gmail.com
URGENCIAS	Teléfono: 313 420 4942 Correo 1: urgencias@hospitalcubara.gov.co Correo 2: medicoshospitalcubara@gmail.com
HOSPITALIZACION	Telefono: 313 420 4942 Correo: internacion@hospitalcubara.gov.co
LABORATORIO CLINICO	Teléfono: 3226843683 Solo WhatsApp para Resultados Correo: laboratorioclinico@gmail.com
FARMACIA	Telefono: 313 488 5088 Correo: almacen@hospitalcubara.gov.co
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	Telefono= 313 420 4942 Correo: referencia@hospitalcubara.gov.co
ODONTOLOGIA	teléfonos: 312 408 5157 – 322 855 2120 Correo: odontologiahec@gmail.com
ENFERMERIA	Teléfonos: 314 292 2085 – 311 464 9301 – 311 4464074 Correo: enfermeria@hospitalcubara.gov.co
TERAPIA FISICA	Telefono: 9019157802 Correo: terapiafisicahec@gmail.com
TERAPIA RESPIRATORIA	Telefono: 313 420 4942 Correo: terapiafisicahec@gmail.com
SALUD PUBLICA	Telefonos: 314 292 2085 – 313 343 4517 Correo: saludpublica@hospitalcubara.gov.co
VACUNACION	Telefonos: 311 464 9301 – 314 407 2877 Correo: vacunacionhec@gmail.com
GERENCIA	Telefonos: 310 496 5282 – 311 474 3152 Correo: gerencia@hospitalcubara.gov.co
SUBGERENCIA	Telefonos: 310 496 7421 – 320 301 9883 Correo: subgerencia@hospitalcubara.gov.co
FACTURACION	Telefonos: 319 271 4469 – 311 870 9454 Correo 1 facturacion@hospitalcubara.gov.co Correo 2 cartera@hospitalcubara.gov.co
ADMISIONES Y CITAS	Telefono: 6019157801 Correo: facturacion@hospitalcubara.gov.co
CONTROL INTERNO	Telefono: 304 200 0560 Correo: controlinterno@hospitalcubara.gov.co
NOTIFICACIONES JUDICIALES	Telefono: 320 425 6727 Correo: notificacionesjudiciales@hospitalcubara.gov.co

8. LINEAMIENTOS

Para dar cumplimiento a la política institucional de servicio al ciudadano se enfocarán los esfuerzos en el cumplimiento de las siguientes características, las cuales reflejan las expectativas que tiene el ciudadano hacia la institución prestadora de servicios de salud (IPS):

 <p>HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ Empresa Social del Estado NIT. 839.002.354-1</p>	Sistema Integrado de Garantía de la Calidad					 <p>VIGILADO Supersalud Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383</p>
	Gestión servicio al cliente					
	Política servicio al ciudadano					
CÓDIGO	PA.P:1:GSC	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	28/04/2025	Página 17 de 19

Confiable: Los servicios se deben prestar de tal forma que la información brindada a los ciudadanos sea confiable y con exactitud, manteniendo siempre la transparencia y equidad.

Amable: La atención prestada por parte de los colaboradores de la institución hacia los ciudadanos debe ser respetuosa, gentil y honesta, demostrando la importancia que se merecen y frente al servicio o situación por la que acuden a la entidad.

Digno: La atención al ciudadano(a) debe adecuarse a la condición humana, sin importar cual sea su posición, directivo de entidad, servidor público o contratista de nivel asesor, profesional, asistencial, tecnólogo, técnico o el ciudadano(a) en general.

Efectivo: La atención ofrecida debe ser ágil y coherente con la solicitud, requerimiento o petición, aunque no se tenga una solución definitiva sobre la misma, esta se convierte en un instrumento dar la respuesta esperada por quien la solicita, dando respuesta a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos, teniendo en cuenta las normas y principios que rigen el accionar como servidores públicos.

Oportuno: La atención al ciudadano debe ser en el momento que corresponde, dentro del tiempo establecido y en el instante requerido.

Formador: El servicio bien prestado debe dar a conocer a los ciudadanos sus derechos y deberes en salud frente a la E.S.E Hospital Especial de Cubará y dar orientación sobre cómo realizar los diferentes tramites según la atención solicitada.

Informativo: Los canales de información deben favorecer a los ciudadanos e informar sobre temas de interés y respecto de sus derechos y deberes, competencias y alcance, teniendo en cuenta que el ciudadano es un elemento clave por excelencia de dar a conocer la buena o deficiente percepción que se tenga del servicio prestado.



Actual: La atención al ciudadano debe responder siempre a necesidades de la nación y la sociedad con información actual y veraz.

Adaptable: La atención al ciudadano debe ajustarse a las necesidades de los ciudadanos, para lograr dar respuesta a las solicitudes de manera oportuna según las características del ciudadano.

Solidario: El ciudadano debe sentir que sus necesidades son importantes y que entendemos su situación, para brindarle una orientación de la mejor manera posible.

Responsable: El colaborador debe estar actualizado en la información que va a suministrar a los ciudadanos, para que sea clara, actual y veraz.

9. ESTRATEGIAS

 HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ <small>Empresa Social del Estado NIT. 828.002.354-1</small>	Sistema Integrado de Garantía de la Calidad					 VIGILADO Supersalud <small>Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383</small>
	Gestión servicio al cliente					
	Política servicio al ciudadano					
CÓDIGO	PA.P:1:GSC	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	28/04/2025	Página 18 de 19

Los Ciudadanos requieren información oportuna, clara y completa teniendo en cuenta el servicio que reciben en la institución el cual impacta en la satisfacción de la atención. Por tanto, los colaboradores y responsables de la atención deben:

12.1 Dar a conocer los canales de información y comunicación a los usuarios internos y externos con los que cuenta la entidad y actualizar permanentemente la información de importancia general.

Responsables:

- Personal de comunicación
- Profesional de SIAU
- Todas las áreas o competencia que lo requieran

12.2 Socialización del informe trimestral de PQRSF en página WEB de la entidad, con el fin de dar a conocer la gestión de las solicitudes que interponen los usuarios.

Responsables:

- Profesional de SIAU

12.3 Capacitar de manera periódica las diferentes áreas de la institución en temas de atención al cliente, con el fin de brindar un mejor servicio para los usuarios.

Responsables:

- Talento Humano
- Todas las áreas

12.4 Realizar encuestas diarias a los usuarios que son atendidos en esta IPS, para conocer sus expectativas sobre la atención en salud recibida.

Responsables:

- Líder de SIAU
- Guía comunidad indígena U'wa



10. RESPONSABLES

La aplicación de esta política es responsabilidad de todos los colaboradores de la ESE Hospital Especial de Cúbará, además de los terceros con los que la institución tenga o realice convenio y estén involucrados en la atención a la población diversa del municipio incluidas las colonas, indígenas y NARP.

11. INDICADORES

Indicadores para medir las características y preferencias de los ciudadanos en el marco de la política de servicio al ciudadano de la entidad.

Oportunidad de respuesta a quejas

 HOSPITAL ESPECIAL DE CUBARÁ <small>Empresa Social del Estado MIT 828.002.354-1</small>	Sistema Integrado de Garantía de la Calidad					 VIGILADO Supersalud <small>Línea de Atención al Usuario 6500870 Bogotá Línea Gratuita Nacional 018000910383</small>
	Gestión servicio al cliente					
	Política servicio al ciudadano					
CÓDIGO	PA-P:1:GSC	VERSIÓN	1	F. APROBACIÓN:	28/04/2025	Página 19 de 19

1. Numero de PQRSF en el periodo / Número total de pacientes atendidos en el periodo
2. Número de PQRSF a las que se les da respuesta / Numero de PQRSF recibidas el en periodo
3. Sumatoria de días transcurridos entre el día que se recepciona la PQRSF y el día que se le da la respuesta a la PQRS / Número total de PQRSF en el periodo.

14.1 Características y preferencias de los ciudadanos

4. N=Número de usuarios que respondieron “definitivamente sí” o “probablemente sí” a la pregunta:” ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?” / Número de usuarios que respondieron la pregunta.
5. Número de usuarios que respondieron “muy buena” o “buena” a la pregunta: ¿como calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS / Número de usuarios que respondieron la pregunta.

12. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

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.

13. BIBLIOGRAFIA

- <https://hospitalespecialcubara.gov.co/estrategica/>
- CONPES 3785 de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano"

Control de Cambios			
Versión	Fecha	Elaborado / Actualizado por:	Descripción del cambio
01	10/07/2025	Karina Barrera Aguablanca	Creación del documento

Control de Emisión		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Karina Barrera Aguablanca	Paula Dayany Mogollón Sánchez	Antonio José Mendoza Pérez
Cargo:	Cargo:	Cargo
Líder de SIAU	Líder de planeación	Líder de calidad