



LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIÓS DE CONCORDIA - ANTIOQUIA tiene como misión "Prestar servicios de salud enfocada en el primer nivel de complejidad, con un talento humano competitivo y humanizado, orientado a la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, garantizando una atención integral más humana, oportuna y segura del paciente y que trabaja a diario en el mejoramiento continuo, el posicionamiento en el sector salud y el bienestar de la comunidad", dentro del marco normativo vigente, orientada por principios de Respeto a la dignidad humana, Eficiencia, Eficacia, Calidad, Solidaridad, Participación, Unidad, Valores Éticos, Productividad y Competitividad, buscando la satisfacción del usuario y el mejoramiento paulatino de los distintos procesos, propiciando la participación e inclusión de la ciudadanía en su quehacer empresarial.

La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia – Antioquia, cuenta con la resolución Nro 260 de 24 de octubre de 2.024 por medio de la cual se actualiza y adopta el Plan de Acción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y en tal sentido en consideración a lo estipulado en la versión 5 del 2023 del Manual de MIPG se tuvo en cuenta lo estipulado en la dimensión 03 y **Política de Servicio al Ciudadano:**

La Gerencia de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia – Antioquia." ha tenido en cuenta el Alcance y la Actualización de la Dimensión de Gestión con Valores para Resultados; así:

El propósito de esta dimensión es permitirle a la entidad realizar las actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público.

Para concretar las decisiones tomadas en el proceso de planeación institucional, y teniendo en cuenta el talento humano del que se dispone, en esta Dimensión se abordan los aspectos más importantes que debe atender una organización para cumplir con las funciones y competencias que le han sido asignadas que le han sido asignadas. Para ello, esta dimensión se entenderá desde tres perspectivas. Esquema Operativo, Relación Estado Ciudadano y Políticas que fortalecen la gestión institucional y el buen manejo de recursos públicos:

"Más y Mejores Servicios".

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.

Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06

hospitalconcordia@gmail.com

Nit 890907297-3



2) En cuanto a la **Relación Estado Ciudadano**, se tiene en cuenta:

- a) Política de servicio al ciudadano
- b) Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de trámites
- c) Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública
- d) Política Gobierno digital

La política de servicio al ciudadano tiene como propósito garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.

Esto es así por cuanto, uno de los fines esenciales del Estado es servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la política de servicio al ciudadano trasciende la atención oportuna y con calidad de requerimientos ciudadanos, a la garantía de derechos y deberes, a través de escenarios de relacionamiento dialogantes, incluyentes y que construyan confianza. Su cabal cumplimiento implica que las entidades orienten su gestión a la generación de valor público y de un Estado abierto que diseña e implementa soluciones a la medida de las necesidades, preferencias y expectativas de la ciudadanía para la garantía de los derechos y el cumplimiento de obligaciones.

La política de servicio al ciudadano fue actualizada en 2020, para que las entidades avancen hacia una gestión transversal y sistémica del servicio al ciudadano en las dimensiones de MIPG, superando con ello el esquema de áreas de intervención del CONPES 3789 de 2013 que orientaba sobre acciones de la ventanilla hacia adentro y la ventanilla hacia afuera.

A través de la carta de trato digno, las entidades deberán informar de forma proactiva a través de campañas innovadoras los derechos que tienen los ciudadanos ante las entidades de la Administración Pública (derecho fundamental de petición, eliminación de barreras físicas, verbales, y actitudinales, servicio con enfoque diferencial, atención preferencial y prioritaria, gratuidad en el acceso a información pública, derecho a la participación en la gestión, entre otras) y a su vez, los derechos específicos que las entidades garantizan a través de su oferta misionales.

La implementación de la política de servicio al ciudadano se constituye en un requerimiento para todas las entidades de la administración pública pues servir a la comunidad es un fin esencial del Estado, de acuerdo con lo consignado en la Constitución Política de Colombia (Artículo 2º).

"Más y Mejores Servicios".

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3



A continuación, se presentan las actividades que deben tenerse en cuenta para la construcción de la estrategia anual de **atención y servicio al ciudadano**:

- a) Elaborar el diagnóstico del estado actual del servicio al ciudadano en la entidad
- b) Formular la estrategia de atención y servicio al ciudadano en articulación con la planeación y gestión institucional, esto es:
 - Definir con claridad los procesos misionales de la entidad relacionados con la entrega de la oferta institucional de bienes y servicios, así como los de atención a requerimientos de la ciudadanía.
 - Definir una estructura organizacional adecuada, es decir, un área, grupo o dependencia que lidere la estrategia de servicio al ciudadano en la entidad y que permita cumplir los objetivos misionales y brindar una atención oportuna y con calidad.
- c) Ejecutar las estrategias de Servicio al Ciudadano, esto es:
 - Utilizar sistemas y herramientas de captura, uso, trazabilidad y apropiación de la información sobre el servicio al ciudadano (percepción de los grupos de valor y la experiencia del servicio, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que presentan los ciudadanos, servicios y canales con mayor demanda, tiempos de espera y de atención, entre otros), para identificar acciones de mejora con los diferentes grupos de valor, incorporando el enfoque diferencial; mapear que la estrategia de servicio está cumpliendo su objetivo y construir soluciones de acuerdo con las necesidades de la ciudadanía. Para ello, es importante consolidar, organizar y compartir los insumos del relacionamiento con los grupos de valor (bases de datos, reportes, informes de los sistemas de información, entre otros).
 - Capacitar y cualificar al talento humano de la entidad en temas relacionados con el servicio al ciudadano y lenguaje claro, y reconocer e incentivar su gestión en la interacción con la ciudadanía y los grupos de valor
- d) Evaluar y hacer seguimiento a las estrategias de atención y servicio al ciudadano (mejora continua), esto es:
 - Revisar y evaluar periódicamente (mínimo dos veces al año) la oferta institucional con el fin de garantizar la calidad en el servicio y mejorar permanentemente

Así mismo, la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en cada entidad u organismo público deberá coordinarse con el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, garantizando la adecuada armonización de recursos y esfuerzos institucionales para la mejora del servicio y la articulación con las demás políticas de

"Más y Mejores Servicios".

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3



gestión y desempeño institucional en el marco de MIPG, particularmente con las siguientes políticas de la relación Estado - Ciudadano:

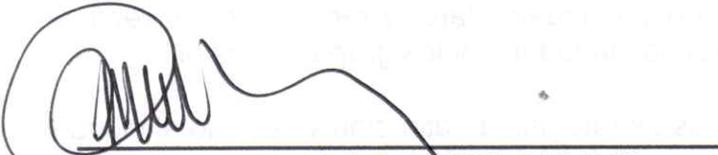
- 1) Transparencia y acceso a la información pública,
- 2) Racionalización de trámites, y
- 3) Participación ciudadana en la gestión y rendición de cuentas.

De igual forma en el Hospital Empresa en cumplimiento de lo anterior, se cuenta con el Manual del Sistema de Información y Atención al Usuario del 3 de octubre de 2.019 por medio de la cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano. Otros manuales que tienen que ver con esta política son el Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y felicitaciones – PQRSDF y el Manual de atención preferencial.

CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción Cambios
1.0	24/06/2021	Creación de la política de integridad junto con el Plan Estratégico del Talento Humano – PETH.
2.0	24/10/2024	Se ajusta las políticas de MIPG al nuevo Plan de Desarrollo Institucional “ Más y mejores Servicios ” 2024 – 2028. Se cambian los principios, la misión y el pie de pagina

Concordia Antioquia, 24 de octubre de 2.024



MARIO ALEJANDRO CADAVID CADAVID
Gerente

CÓDIGO DEL DOCUMENTO: DIE - 01	VERSIÓN: 1.0 - 2024	PREPARADO POR: Asesores de Control Interno
FECHA: Octubre 24 de 2.024	APROBADO POR: Gerente Empresa Social del Estado.	

“Más y Mejores Servicios”.
Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3