

| | | | |
|---|---|--------------------------|-----------------|
|  | HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE "EVARISTO GARCIA" E.S.E | CÓDIGO: | POL-HUV-HUV-017 |
| | | VERSIÓN: | 001 |
| | ATENCIÓN AL CIUDADANO | FECHA DE EMISIÓN: | 2019-12-17 |

1. OBJETIVO

Describir los lineamientos técnicos para la gestión de atención al ciudadano fortaleciendo los mecanismos, métodos, procedimientos, control, planeación y evaluación de la gestión, con una cultura que caracterice al servidor público, incluyendo el acompañamiento de la profesional en trabajo social, que permita a la comunidad acceder a sus derechos y lograr las metas de satisfacción al usuario.

2. ALCANCE

La Política servicio al Ciudadano, es de obligatorio cumplimiento y trazable a todos los procesos del Hospital Universitario del Valle “Evaristo García”, contiene canales de comunicación, herramienta tecnológica (Software Cross), que permite vincular a los líderes de procesos clínicos y la administración del Hospital.

3. RESPONSABILIDAD

Serán responsables de la ejecución y control, las siguientes áreas del Hospital Universitario del Valle:

- **Oficina Asesora de Control Interno:** Para el seguimiento del procedimiento de servicio al ciudadano y control de su cumplimiento.
- **Líderes de Proceso:** Socialización y adherencia al procedimiento de servicio al ciudadano.
- **Atención al Usuario:** Actualización de los procedimientos, resoluciones internas de conformidad a la norma imperante y acompañamiento a la comunidad frente a las organizaciones civiles que existan o se constituyan (Asociación de Usuarios y Voluntariados).

4. DEFINICIONES

- **PQRSF:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.
- **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Felicitación:** Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.
- **CROSS:** Solución informática creada para facilitar el servicio al cliente, además agiliza el desarrollo de procedimiento y optimiza los tiempos de respuestas de peticiones, quejas o reclamos, ssugerencias y felicitaciones permitiendo así disminuir los costos de no calidad asociados al no responder al usuario.
- **Satisfacción del Cliente:** Nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. El desarrollo alcanzado por las ciencias médicas en la actualidad y la necesidad de evaluar la calidad de los procesos asistenciales que se brindan en salud, han hecho necesario tomar el concepto de satisfacción, como uno de los indicadores de evaluación en la prestación de los servicios, no se puede construir excelencia en la calidad de la atención en las instituciones de salud, si no garantizamos satisfacción.
- **Medición de percepción de usuario:** Evaluar la calidad desde la perspectiva del usuario, permite medir ante un proceso de aplicación de encuesta y tabulación de la información, obtener un conjunto de conceptos y actitudes asociadas en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la entidad prestadora de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios de sus mismas necesidades y expectativas. Hay un sujeto (paciente), que viene a nosotros esperando algo, evaluando si lo que esperaba es lo que obtiene o no y eso constituye la medida de la satisfacción que siente.
- **CIAU:** Centro Integral de Atención al Usuario del Hospital Universitario del Valle.
- **Canales de Comunicaciones del usuario:** medios de comunicación del usuario con la administración.
- **Servicio ciudadano:** facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales. El servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano (MIPG 3.2.2.1).
- **Asociación de Usuarios:** Agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

5. POLÍTICA

Se define como la manera de gestionar oportunamente la orientación y requerimiento de los usuarios para satisfacer sus necesidades y expectativas, dentro de una cultura de servicio en el marco del restablecimiento de sus derechos de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, con la participación de las áreas involucradas quienes desarrollan planes de mejoramiento para el seguimiento y control de calidad.

6. DESARROLLO DE LA POLÍTICA

6.1 ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

Para efectos de atender las necesidades del ciudadano y hacer más eficiente el servicio público, el Hospital Universitario del Valle retoma los lineamientos de MIPG orientando la administración hacia resultados bajo los principios del Buen Gobierno, transparencia, rendición de cuentas, gestión eficiente de los recursos e interacción entre el servidor y el ciudadano.

Existe en la actualidad un conjunto de orientaciones normativas en el tema de atención al ciudadano, que se derivan de:

| Antecedente Normativo | Contenido |
|--|--|
| CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA 1991, ARTICULO 23. | Consiste en que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. |
| CONPES 3785 DE 2013 | Representa la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano. |
| DECRETO 780 - 2016 | Norma que permite elegir representantes de la Comunidad a la Junta Directiva. |
| DECRETO 1757-1994 | Abre la participación de la comunidad en la gestión pública y permite constituir organizaciones civiles denominadas alianzas o asociaciones de usuarios. |
| LEY 720 - 2001 | La presente ley tiene por objeto promover, reconocer y facilitar la Actividad o grupos voluntarios como expresión de la participación ciudadana y el ejercicio de la solidaridad, la corresponsabilidad social. |
| LEY 1755 DE 2015 | Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. |

| | |
|----------------------|---|
| DECRETO 1011 DE 2006 | Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. |
| LEY 1474 DE 2011 | <p>por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.</p> <p>Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.</p> |
| LEY 53 DE 1977 | Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de trabajador social y se dictan otras disposiciones. |

6.2 PRINCIPIOS ORIENTADORES

Compromiso, seguridad y trato digno al usuario y su familia: Alto de grado de identificación de los servidores con la organización y sus metas en un ambiente con un enfoque de seguridad y trato digno que se puede evidenciar a través de 04 conceptos importantes, lo emocional que se relaciona fundamentalmente con el ser tratado como persona (trato humano), la información durante la atención en salud, el derecho a contar con un personal comprometido, responsable y una atención oportuna.

Espíritu investigativo e innovación: Aprendizaje y crecimiento organizacional donde el Hospital establece la investigación e innovación como un principio para la construcción y transformación de conocimiento que genera un valor agregado.

Liderazgo y responsabilidad social en la prestación de servicios de salud: Representa observar calidad y óptimo nivel de desempeño en la prestación de servicios que ofrece el hospital como E.S.E., integrando de modo permanente los procesos y la función pública de la empresa con su entorno social, participando en actividades y eventos comunitarios.

Mística formación y vocación: El servidor comprometido multidimensionalmente, desempeñando un rol protagónico que lo perfecciona moral,

profesional, social y económicamente. Desarrollando sus propias potencialidades, comprometido a la vez con nuestra esencia, el prójimo, el mundo y la trascendencia.

6.3 DIMENSIONES O LÍNEAS DE ACCIÓN DE LA POLÍTICA

1. Fortalecer la institución y sus procedimientos para el servicio al ciudadano.
2. Fortalecer los canales de atención al ciudadano.
3. Fortalecer los canales de información al ciudadano.

| Líneas | Estrategias | Acciones |
|---------------|--------------------|-----------------|
|---------------|--------------------|-----------------|

| | | |
|---|-------------------------|---|
| <p>Fortalecer la institución y sus procedimientos para el servicio al ciudadano.</p> | <p>Gestión integral</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Procedimientos de Gestión de Atención al Usuario, el cual integra los procedimientos de PQRSF, Información y orientación al Usuario, Satisfacción al Usuario y Buzones de Sugerencias. de acuerdo a las normas legales vigentes (Ley 1755 de 2015). • Herramienta tecnológica "CROSS", software que apoya el procedimiento de Gestión de PQRSF, en lo que respecta a radicación ordenada, seguimiento, trazabilidad y respuesta a las PQRSF. • Seguimiento personal, telefónico, correo electrónico y correo interno. |
| | <p>Información</p> | <p>Publicar en la página web del HUV indicadores y consolidados de PQRSF y Satisfacción al Usuario:</p> <p>Indicador de Proporción de satisfacción global de los usuarios en el HUV:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicador de Proporción de usuarios que recomendarían al HUV a un familiar o amigo. • Indicador de Gestión de PQRSF antes de 15 días. |

Accesibilidad
al medio
físico

Para efectos de dar cumplimiento a las normas imperantes en el autodiagnóstico de los espacios físicos tenemos:

El Hospital Universitario del Valle dentro de su estructura física tiene establecido a mediano y largo plazo el proyecto de reforma estructural para la construcción de mecanismos que faciliten el ingreso de pacientes discapacitados.

El HUV tiene una alianza tripartita desde abril del año 2010 con el Instituto para Niños ciegos y sordos.

El centro de rehabilitación para adultos ciegos de Bogotá CRAC para oferta el Programa de Rehabilitación básica funcional para personas con discapacidad visual. Se atiende un promedio mensual de 13 usuarios. El CRAC aporta el recurso humano del profesional en Tiflogía. Este se encuentra soportado por un convenio firmado por los representantes legales de las tres instituciones.

Se tienen alianzas de tipo informal con la Biblioteca Departamental Sala Hellen Keller, con la sala Consentidos de Comfandi, Indervalle, Centro de empleo Municipal CEM, SENA programa Ágora, para favorecer los procesos de inclusión educativa, laboral, deportiva, social y cultural para las personas con discapacidad que han sido atendidas en nuestra institución.

El Hospital continuara generando planes de acción tendientes a mejorar los espacios físicos institucionales (escaleras, rampas, baños y ascensores) al interior del Hospital con el objeto de minimizar las barreras de acceso para la población vulnerable en condiciones físicas especiales.

| | | |
|---|---|---|
| <p>Fortalecer los canales de atención al ciudadano.</p> | <p>Múltiples canales de atención al ciudadano</p> | <p>Contar con medios de atención para radicar PQRSF y Denuncias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción: Permanente en los diferentes servicios de la Institución • Buzón de Sugerencias: Ubicados en los diferentes servicios de la Institución. • Portal página Web: http://www.huv.gov.co/web/node/194 • Correo Electrónico: pqrsf@huv.gov.co • Correo Postal: Ventanilla Única del HUV - Calle 5 No. 36-08 • Presencial: Centro Integral de Atención al Usuario (CIAU), lunes a viernes de 7:00 am a 5:30 pm. hay formato estandarizado para las PQRSF verbales. • Número Telefónico: 6206000 Ext: 1218/1216. • Programas de atención como: Violencia de Genero, Mujer en el conflicto armado. |
| <p>Fortalecer los canales de información al ciudadano.</p> | <p>Comunicación</p> | <p>Contar con medios de comunicación para informar al ciudadano:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reglamento interno institucional. • Portal página Web: http://www.huv.gov.co/ • Intranet • Manual de Atención al usuario. • Comité IAMI • Comité Hospitalario • Junta directiva • Manual de Procedimientos de Gestión de Atención al Usuario • Conocimiento de Activación de rutas para el manejo integral del menor hospitalizado y el adulto sin red de apoyo familiar |

| | |
|----------------------|--|
| Capacitación | Fortalecimiento de la educación al ciudadano mediante mecanismos como: carteleras informativas para la comunidad en los diferentes servicios, folletos, plegables, capacitaciones a las asociaciones de usuarios en Deberes y Derechos, PQRSF, Participación Social en Salud, Satisfacción al Usuario y SGSSS - El Sistema General de Seguridad Social en Salud. Capacitación al ciudadano en derechos y deberes, uso de ascensores, horario de visita al paciente, expedición de tarjeta de visita, donación de sangre, órganos y tejidos, violencia de genero. |
| Rendición de cuentas | Realizar anualmente rendición de cuentas donde participan EPS, IPS, Entidades de Vigilancia y Control, Veedurías Ciudadanas, Usuarios, Usuarios y ciudadanía general, entre otros; dicha convocatoria se realiza a través de la página web, medios impresos de circulación departamental, radio, televisión, y demás espacios de comunicación masiva con que cuenta el hospital en el momento de la convocatoria. |

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- [FOR-GAU-CAU-001, FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES](#)
- [FOR-GAU-CAU-002, ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO](#)
- [FOR-GCM-CAL-005, MATRIZ DE HALLAZGOS Y SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO](#)
- [FOR-GAU-TSO-007, REGISTRO DIARIO DE ACTIVIDADES DE TRABAJO SOCIAL](#)

9. ANEXOS

No aplica

10. REFERENCIAS

- Constitución Política de Colombia 1991, artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- CONPES 3785 de 2013 (Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano)
- Decreto 780 -2016, por el cual se eligen representantes de la Comunidad a la Junta Directiva.
- Decreto 1757-1994. Representantes de Alianzas o Asociaciones de Usuarios, que establece y organiza las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios en salud.
- Ley 720-2001 La presente ley tiene por objeto promover, reconocer y facilitar la Acción Voluntaria como expresión de la participación ciudadana, el ejercicio de la solidaridad, la corresponsabilidad social, reglamentar la acción de los voluntarios en las entidades públicas o privadas y regular sus relaciones.
- Ley 1755 DE 2015 (junio 30) Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 2641 DE 2012 (diciembre 17) Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 (Julio 12) Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Resolución No. GG-3623 2017 (06 de octubre del 2017), Por medio de la cual se adopta el reglamento de tramite interno del derecho de petición, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y felicitaciones ante el Hospital Universitario del Valle “Evaristo García” E.S.E. y se deroga la Resolución DG 3932-11 del 21 de noviembre de 2011.
- Decreto 1011 de 2006 (abril 3) Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Resolución No. 256 de 2016 (febrero 5) Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud.

| Elaboró: | Revisó: | Aprobó: |
|--|---|--|
| <p data-bbox="136 986 524 1015">Equipo de Atención al Usuario</p> <p data-bbox="136 1023 510 1043">Profesional Administrativo Atención al Usuario</p> | <p data-bbox="840 986 1225 1015">Pola Patricia Quintero Cubillos</p> <p data-bbox="840 1023 1055 1043">Subgerente Administrativo</p> | <p data-bbox="1543 986 1771 1015">Irne Torres Castro</p> <p data-bbox="1543 1023 1680 1043">Gerente General</p> |