



ESTRATÉGIA DE Servicio al Ciudadano

VERSIÓN 1 2026



E.S.E Hospital
Nazareth
Quinchia Risaralda

INTRODUCCIÓN

En la Política de Servicio al Ciudadano de la 3ª dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), se establece que: dentro los fines 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 su grupo de valor.

En el caso del Hospital, esta estrategia es parte integral del Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU, acorde a lo establecido por la Circular 047 de 2007, Circular única de la Superintendencia Nacional de Salud y se extiende a la relación de las demás dependencias que brindan atención a los ciudadanos, en nuestro caso definidos como usuarios, siendo la naturaleza principal de la entidad brindar servicios de salud del primer nivel de atención, por lo tanto es un compromiso inherente al Hospital garantizar el ejercicio de los derechos de los usuarios y su acceso a los diferentes servicios de la ESE direccionados además a los diferentes los grupos de valor identificados.

La ESE Hospital Nazareth tiene implementada la política de transparencia y acceso a la información acorde a lo establecido por la Procuraduría General de la Nación, contando con espacios de participación ciudadana siendo el principal escenario, la Asociación de Usuarios de la Salud de la Entidad, facilitando canales de comunicación directa que permiten fortalecer la relación de Hospital con sus diferentes grupos de interés y su población usuaria.

OBJETIVO GENERAL:

Establecer la estrategia de atención al ciudadano en sus cuatro (4) subcomponentes, los cuales estructuran la Política de Servicio al Ciudadano y constituyen los ejes de seguimiento y medición definidos en el MIPG, articulados dentro del Sistema de Información y Atención al Usuario estructurado en el Hospital Nazareth.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

-  Definir la Estrategia de Servicio al Ciudadano en sus diferentes subcomponentes
-  Realizar Diagnóstico y planeación estratégica del servicio
-  Contar con Talento humano idóneo y suficiente,
-  Garantizar Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías
-  Realizar Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana

1. ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO – SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

A continuación, se define la estrategia por subcomponente reglamentario teniendo en cuenta la circular conjunta 100-004 de 2026 del DAFP en la materia.

1.1. DIAGNÓSTICO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DEL SERVICIO

El diagnóstico y planeación estratégica del servicio en la ESE Hospital Nazareth se realiza en el marco de la planeación estratégica que a su vez se despliega mediante plan de acción y planes operativos por área.

Estas actividades se desarrollan de forma periódica según su forma (4 años y por anualidades)

La ESE para el periodo 2024-2027 implementó matriz DOFA como herramienta diagnóstica, se conformaron 4 grupos de trabajo con la participación de 17 colaboradores entre funcionarios, coordinadores y líderes de procesos representando todas las áreas funcionales y dependencias de la entidad, lo que permitió identificar de una manera clara y precisa las condiciones actuales del ambiente interno (institución) y del ambiente externo (entorno) relacionadas con los procesos de prestación de servicios de salud de la E.S.E Hospital Nazareth de Quinchía y enmarcadas en 8 áreas funcionales:

1. GERENCIA Y ADMINISTRACION
2. CONTRATACION
3. FINANCIERA
4. BIENES Y SERVICIOS
5. **SISTEMAS DE INFORMACION, COMUNICACIÓN Y ATENCION AL USUARIO**
6. DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO
7. ATENCION DE LA SALUD
8. SISTEMAS DE GESTION (CALIDAD, MIPG)

De este diagnóstico y para efectos de la presente estrategia se tiene en cuenta principalmente los resultados para el área funcional 5. Pero además se alimenta de las demás áreas funcionales en cuanto la detección de oportunidades relacionadas con la atención al usuario

dadas las características de la entidad como Prestadora de Servicios de Salud

De acuerdo a los resultados se establece el Plan estratégico institucional o PDI (Plan de Desarrollo Institucional) y se despliegan Planes operativos por áreas, de forma anual, de acuerdo al mapa de procesos y estructura organizacional del Hospital.

La orientación estratégica de la Entidad está basada en el usuario y este enfoque se evidencia en el establecimiento de los objetivos corporativos del PDI vigente que son:

OBJETIVOS CORPORATIVOS

- 🎯 Nazareth fortalecido institucionalmente y con miras a la calidad de todos sus procesos a través del mejoramiento continuo
- 🎯 Nazareth eficiente en la prestación de servicios de salud con calidad, humanización y seguridad
- 🎯 Nazareth comprometido con su talento humano, buscando su idoneidad y sentido de pertenencia
- 🎯 Nazareth fortalecido financiera y administrativamente, con un manejo eficiente de sus recursos y con una infraestructura y dotación adecuadas y en buen estado
- 🎯 Nazareth comprometido con sus usuarios y la participación ciudadana, con avances en el manejo de su información y las comunicaciones

1.2. TALENTO HUMANO IDÓNEO Y SUFICIENTE

De acuerdo al diagnóstico y planeación de la ESE, la entidad establece dentro de su plan estratégico de talento humano y plan anual de adquisiciones su capacidad instalada para la oferta de servicios.

Para garantizar la idoneidad del talento humano se cuentan con los requisitos establecidos por manuales de funciones y políticas institucionales, adicionalmente se debe verificar que se cumplan los requisitos de Habilitación según la resolución 3100 de 2019 MinSalud. en relación con Talento Humano

Se tiene contemplado para dar cobertura a las necesidades de los usuarios la siguiente conformación:

PLANTA DE PERSONAL ESE HOSPITAL NAZARETH	
CARGO	CANTIDAD
GERENTE	1
SUBDIRECTOR CIENTIFICO	1
SUBDIRECTOR ADMTIVO Y FINANCIERO	1
ASESOR CONTROL INTERNO	1
PROFESIONAL UNIVERSITARIO	1
ODONTOLOGO	1
PROFESIONAL S.S.O. (MEDICO)	4
ENFERMERA (GRADO 13)	1
ENFERMERA (GRADO 9)	1
PROFESIONAL UNIVERSITARIO -PRESUPUESTO	1
TECNICO ADMINISTRATIVO	1
AUXILIAR ÁREA DE LA SALUD (ENFERMERIA GRADO 20)	4
AUXILIAR ÁREA DE LA SALUD (ENFERMERIA GRADO 8)	5
AUXILIAR ÁREA DE LA SALUD (ENFERMERIA GRADO 10)	3
AUXILIAR ÁREA DE LA SALUD (ODONTOLOGIA GRADO 14)	1
AUXILIAR ADMINISTRATIVO (GRADO 20)	3
AUXILIAR ADMINISTRATIVO (GRADO 12)	1
TOTAL PLANTA	31
PERSONAL ASISTENCIAL (VINCULACIÓN POR EST)	
CARGO	CANTIDAD
APH	3
AUXILIAR DE ENFERMERIA	18
BACTERIOLOGO	2
RAYOS X	1
RAYOS X DISPONIBILIDAD	1
ODONTOLOGO	2
HIGIENISTA	4
FISIOTERAPEUTA	1
PSICOLOGO	1
JEFE DE ENFERMERIA	6
ENFERMERA AUDITORA	1
MEDICO	12
TOTAL	52

PERSONAL ADMINISTRATIVO (VINCULACIÓN EST)	
CARGO	CANTIDAD
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	6
AUXILIAR DE FACTURACIÓN	7
CONDUCTOR AMBULANCIA	4
CONDUCTOR EXTRAMURAL	2
COORDINADOR CARTERA	1
PROFESIONAL ADMINISTRATIVO	1
SECRETARIA	1
SERVICIOS GENERALES	6
SERVICIOS GENERALES MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS	2
TECNICO SALUD OCUPACIONAL	1
TOTAL	31

Se tiene estructurado el SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU cuya conformación incluye al coordinador SIAU, un auxiliar administrativo dedicado al punto de información y un Trabajador Social como apoyo a los procesos requeridos.

Así mismo la entidad elabora y actualiza el MANUAL del el SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU cuya versión más reciente es del 2024, donde se establecen las funciones y lineamientos del servicio. En este manual se pueden consultar los procesos relacionados como (Derechos y deberes de los usuarios, Gestión PQRS, Satisfacción del Usuario, Ventanilla única, entre otros)

1.3. OFERTA INSTITUCIONAL DE FÁCIL ACCESO, COMPRENSIÓN Y USO PARA LAS CIUDADANÍAS

Para el desarrollo de este componente la Institución implementa actividades encaminadas a:

- **Racionalización y Simplificación:** Implementar la política de cero papel y simplificación de trámites, eliminando requisitos innecesarios y garantizando que toda la información esté en el **Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)**.
- **Lenguaje Claro:** Adaptar toda la información, formularios y guías a un lenguaje sencillo, accesible y comprensible para todos los ciudadanos, eliminando tecnicismos.
- **Accesibilidad y Multicanalidad:** Garantizar que los servicios estén disponibles tanto física como virtualmente, incluyendo accesibilidad para personas en condición de discapacidad y en zonas rurales, mediante el uso de tecnología y sedes físicas funcionales.
- **Capacitación del Talento Humano:** Formar a los funcionarios y contratistas en atención al ciudadano, enfoque de derechos, lenguaje claro y uso de herramientas digitales para asegurar una atención oportuna y empática.
- **Uso de Tecnología:** Implementar herramientas tecnológicas para fortalecer la resolución de dudas frecuentes por parte de los usuarios y el acceso efectivo a la información requerida por los mismos

1.4. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO Y MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA CIUDADANA

Para el desarrollo de este componente la Institución implementa actividades encaminadas a:

- **Medición de la Experiencia:** Implementar mecanismos de medición (encuestas de satisfacción, PQRS) para evaluar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en tiempo real, permitiendo ajustes rápidos.

Sistema de Atención de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias: Están definidas las herramientas institucionales para la gestión PQRS a través de canales físicos con Buzones distribuidos en puntos estratégicos de la ESE,

adicionalmente el formulario está habilitado en la plataforma web institucional, dando cumplimiento a los lineamientos de la Ley de Transparencia y acceso a la información.

Encuestas de Satisfacción al Usuario: Se cuenta con herramienta institucional para recolección de la percepción del usuario sobre los servicios, ejecutándose a través de la coordinación del SIAU y se cuenta con formulario en la plataforma web de la ESE.

La información relacionada con este subcomponente es gestionada y analizada en los comités institucionales de Calidad, generando los planes de mejora a los que haya lugar, así mismo se retroalimenta la información con informes a la Asociación de Usuarios de la ESE y se consolida para reporte a partes interesadas de acuerdo a los lineamientos de la resolución 256 de 2016, Minsalud (indicadores de calidad).

ESTRATEGÍA DE SERVICIO AL CIUDADANO ESE HOSPITAL NAZARETH				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	META	PLAZO
DIAGNÓSTICO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DEL SERVICIO	Garantizar la adecuada estructura del SIAU y la Ventanilla Única de la ESE	Gerencia	SIAU estructurado y operativo	Permanente
	Realizar Diagnóstico Institucional para Plan de gestión estratégica	Planeación	Diagnóstico institucional	Cada 4 años (ciclo gestión gerencial)
	Elaborar el Plan de gestión estratégica de a ESE	Planeación	PDI ESE Hospital Nazareth	Cada 4 años (ciclo gestión gerencial)
	Establecer los POAS INSTITUCIONALES	Planeación - Coordinadores de proceso	POAS SIAU y PROCESOS MISIONALES	Enero.31
TALENTO HUMANO IDÓNEO Y SUFICIENTE	Formular el Plan estratégico de gestión del talento Humano	Subdirección Administrativa	Plan estratégico de gestión del talento Humano	Enero.31
	Formular el Plan anual de Adquisiciones	Contratación	Plan anual de Adquisiciones	Enero.31
	Verificar Requisitos Habilitación - Talento Humano	Calidad	Talento Humano con 100% de cumplimiento requisitos 3100	Permanente
	Garantizar la actualización del Modelo de Atención y Manual SIAU	Subdirección Científica-Calidad- SIAU	Modelo de Atención y manual SIAU Actualizados y vigentes	Permanente
OFERTA INSTITUCIONAL DE FÁCIL ACCESO, COMPRENSIÓN Y USO PARA LAS CIUDADANÍAS	Implementar política de racionalización de trámites y gestión del SUIT	Sistemas de Información	Política trámites implementada	31. diciembre
	Adaptar información a Lenguaje Claro	Coordinadores de área - Sistemas de información	activos de información en lenguaje claro	permanente
	Capacitar al Talento Humano (enfoque de derechos, lenguaje claro y uso de herramientas digitales para asegurar una atención oportuna y empática)	Subdirección Administrativa-calidad	capacitaciones ejecutadas	31. diciembre
	Analizar y/o implementar herramientas TIC para fortalecer la comunicación e información al usuario	Sistemas de Información - Administrador web	Soportes de análisis y/o tecnología implementada	31. diciembre
EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO Y MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA CIUDADANA	Gestionar el sistema PQRS	Coordinador SIAU	Base de datos PQRS con gestión eficaz	permanente
	Evaluar la experiencia del usuario mediante la aplicación de encuestas de satisfacción	Coordinador SIAU	Encuestas de satisfacción realizadas	permanente
	Analizar indicadores PQRS, SATISFACCIÓN y establecer planes de mejora	Comité de Calidad	Análisis y planes de mejora PQRS y Satisfacción	periódico
	Socializar componente evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana en el marco de la Asociación de Usuarios	Coordinador SIAU	Ejecución de Asociación de usuarios con socialización del componente	periódico