

**HOSPITAL**  
**San Juan de Dios**  
Empresa Social del Estado  
Rionegro - Antioquia  
Siempre por la vida  
NIT. 890.907.254-7

## Resolución No 249

(Ciudad Santiago de Arma de Rionegro, 29 de noviembre del 2021)

*"Por la cual se actualiza la Política de Participación Ciudadana y se deroga la resolución 031 de febrero de 2019"*

**EL GERENTE DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS E.S.E RIONEGRO**  
en uso de sus facultades legales y

### CONSIDERANDO:

Que el Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro, es una entidad pública descentralizada del Orden Departamental, de conformidad con lo propuesto en el artículo 194 de la Ley 100 de 1993 y de la ordenanza Nro. 07E de 2008, que modifica los artículos 3 y 4 y el parágrafo 7 de la ordenanza 03E/97.

Que el artículo 2 de la constitución política de Colombia establece que 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 protegerá 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".

Que el decreto 2623 de 2009 "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".

Que el ARTÍCULO 2.2.22.2.1. del decreto 1499 de 2017 establece las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional, dentro de la cual hace parte la política de Servicio al Ciudadano objeto de la presente resolución.

### RESUELVE:

**Artículo 1. Objetivo.** Aprobar y adoptar la política de Servicio al Ciudadano del Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro.

**Artículo 2. Compromiso.** El Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro., reconoce que la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario y sus familias, es el objetivo principal de la calidad en la prestación de servicios de Salud, por lo cual la atención al usuario se realizará con Calidad, Seguridad y Atención Humanizada, atendiendo la normatividad vigente, generando estrategias que mejoren el acceso a los servicios de salud, espacios de participación, acceso a la información de manera transparente y oportuna, buscando mejorar el nivel de confianza en su relación con el Hospital.

Todos los funcionarios del Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro, cumplirán un papel fundamental en el servicio al ciudadano y partes interesadas, teniendo en cuenta que sus acciones y actitudes reflejan la interiorización de los valores institucionales: humanización, compromiso, servicio, honestidad, confianza, respeto, compromiso, diligencia y justicia, frente a la comunidad. Así mismo, de manera permanente el desempeño de sus labores estarán regidos por los principios de: transparencia, gestión pública efectiva, vocación para el servicio, lucha contra la corrupción y participación ciudadana.

**Artículo 3. Alcance de la política.** La política de servicio al ciudadano aplica para todos los servicios que presta el Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro.

**Artículo 4. Medios y Canales de Atención e Información.** El Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro cuenta con dos sedes para la atención de sus servicios:

Sede Principal Jorge Humberto González Noreña - Dirección: Carrera 48 # 56-59

Sede Gilberto Mejía Mejía - Dirección: Carrera 70 # 40-68

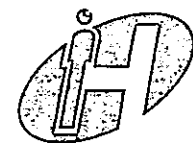
Así mismo dispone de los siguientes medios para la información y atención al usuario.

Virtuales:

- Sitio Web: [www.eserionegro.gov.co](http://www.eserionegro.gov.co)
- Facebook: Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro.
- Twitter: <https://twitter.com/hospitaleserionegro>
- Instagram: Hospitaleserionegro/?hl=es
- YouTube: Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro

Otros correos electrónicos definidos por la institución se encuentran publicados en la página web en la pestaña de Atención al Ciudadano/Correos electrónicos Institucionales/ <http://www.eserionegro.gov.co> se publica información institucional, noticias, servicios, contratación, convocatorias, normatividad, foros y preguntas frecuentes, entre otros.

- Emisora Local
- Televisión loca



**HOSPITAL**  
**San Juan de Dios**  
 Empresa Social del Estado  
 Rionegro - Antioquia  
*Siempre por la vida*  
 NIT. 890.907.254-7

Telefónicos.

- A través del PBX 604 5313700
- Atención al Usuario: 604 5313700 Extensión 119 -165

**Artículo 5. Desarrollo de la Política de Servicio al Ciudadano.** El Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro define a través de la presente política, las acciones que se deben desarrollar para el cumplimiento de la Política de Servicio al Ciudadano articulada con el sistema único de habilitación y Sistema Único de Acreditación en salud:

Realizar la identificación de riesgos de la atención de acuerdo con el tipo de usuario, a la hora del ingreso al Hospital.

Determinar, recopilar y analizar los datos sobre las barreras de acceso que afectan a los usuarios para acceder a la prestación de servicios (autorizaciones, administrativas, económicas, geográficas, sociales, entre otras) y también las presentadas dentro del hospital hacia los diferentes servicios.

Determinar, recopilar y analizar a través de la encuesta de satisfacción, los datos sobre la percepción del usuario, con respecto a los servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas.

Determinar, recopilar y analizar a través de la encuesta de satisfacción, los datos sobre la percepción del usuario, con respecto a los trámites y procedimientos de cara al ciudadano.

Realizar mediciones de demanda insatisfecha y desarrollar acciones que demuestren su reducción.

Garantizar al usuario el derecho a solicitar la atención con el profesional de la salud de su preferencia que se encuentre entre las opciones ofertadas por la institución.

Documentar e implementar los procesos o procedimientos de servicio al ciudadano (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios).

Realizar apertura en compañía de la asociación de Usuarios, de los buzones de sugerencias dispuestos por el Hospital; así como el seguimiento a la oportunidad en las respuestas y a los planes de mejora que puedan generarse.

Implementar acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidad.

Definir mecanismos de atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta.

Proveer al usuario y su familia en un lenguaje claro y entendible, la información relacionada con los servicios prestados, de acuerdo a los criterios definidos en el sistema único de acreditación así también como lo indica la carta de derechos de los pacientes declarada por el Hospital.

Definir y monitorizar los indicadores de medición y seguimiento del desempeño que serán utilizados por el Hospital para todo lo relacionado con la atención del usuario y servicio al ciudadano; como los son:

Indicadores de Satisfacción.

Indicadores que midan las características y preferencias de los ciudadanos.

Indicadores que Midan el tiempo de espera

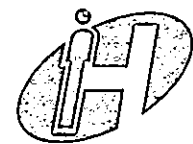
Tener en cuenta los indicadores definidos en la resolución 256 de 2016 y los definidos en el sistema único de acreditación para medir la atención al usuario.

Incluir en el Plan Institucional de Capacitación, temas relacionados con atención al usuario, Humanización, Lenguaje Claro, entre otras.

Las acciones definidas en las políticas de Participación Ciudadana, Racionalización de Trámites y Transparencia y acceso a la Información

**Artículo 6. Implementación.** Todas las acciones definidas en la Presente política se implementarán a través del Plan anticorrupción y Atención al Ciudadano y los planes de acción anual definidos.

**Artículo 7. Seguimiento y Actualización.** En seguimiento a las actividades de participación ciudadana y plan anticorrupción serán realizados cuatrimestralmente.



**HOSPITAL**  
**San Juan de Dios**  
Empresa Social del Estado  
Rionegro - Antioquia  
*Siempre por la vida*

NIT. 890.907.254-7

El plan anticorrupción y atención al ciudadano, como los planes de acción se actualizan con una periodicidad anual y sus acciones estarán definidas para ser ejecutadas en una vigencia.

**Artículo 8. Evaluación.** Para el cumplimiento de la política, el área de control interno evalúa a través de la evaluación cuatrimestral al plan anticorrupción y atención al ciudadano

La ciudadanía en general, a través de las encuestas de satisfacción y PQRSF evaluarán los servicios y trámites administrativos que brinda el Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro

**Artículo 9. Comunicación y consulta.** Con el propósito de mejorar la atención al usuario en la institución, El Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro publicará anualmente en su página Web <http://www.eserionegro.gov.co>, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el plan de acción de cada vigencia, antes del 31 de Enero; así mismo se utilizarán los mecanismos definidos en el Plan de Comunicaciones, para difundir la información relacionada con la presente política.

**Artículo 10. Vigencia.** Esta resolución entra en vigencia a partir de su publicación.

**¡COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE!**

Dada en la Ciudad Santiago de Arma de Rionegro, a los veintinueve (29) días del mes de noviembre del 2021.

*Luis Carlos Mejía Quiceno*  
**LUIS CARLOS MEJIA QUICENO**  
Gerente