

PRINCIPALES LINEAMIENTOS:

- **Atención Personalizada:** Los servidores públicos están capacitados en atención al usuario, proporcionando guía y resolución de dudas, especialmente para personas en situaciones vulnerables.
- **Actualización de Información:** Compromiso con la transparencia mediante la actualización continua de la información pública en canales accesibles.
- **Código de Integridad:** Fomento de valores como la honestidad, el respeto y la justicia en el servicio público, fortaleciendo la ética en el trabajo diario.



Hospital Departamental María Inmaculada E.S.E. Nueva Política de Servicio al Ciudadano

Objetivo de la Política: La nueva Política de Servicio al Ciudadano busca fortalecer la calidad de atención en el Hospital Departamental María Inmaculada E.S.E., promoviendo un servicio oportuno, eficiente y humano que respete los derechos y la dignidad de cada usuario.

QUÉ CAMBIOS TRAE ESTA POLÍTICA?

- **Compromiso con el Ciudadano:** Atención oportuna, equitativa y de calidad a quienes acuden al hospital.
- **Fortalecimiento Interno:** Mejora en procesos y protocolos para responder eficazmente a las necesidades ciudadanas.
- **Integridad en el Servicio:** Formación y compromiso del personal en la ética pública, promoviendo respeto, justicia y honestidad.
- **Atención Diferencial:** Estrategias inclusivas para poblaciones vulnerables y de especial protección constitucional.
- **Transparencia en la Información Pública:** Comunicación precisa y en lenguaje claro, con actualización constante de la información disponible para los ciudadanos.

Alcance de la Política: Aplica a todos los niveles del Hospital Departamental María Inmaculada E.S.E., desde el ingreso hasta el egreso del paciente y su familia, garantizando atención integral y humanizada.

Implementación y Difusión: La Política de Servicio al Ciudadano será difundida a todos los empleados, colaboradores y ciudadanos a través de nuestra página web y otros medios de comunicación, garantizando que todos conozcan y se apropien de los principios de la atención integral y humana.

El método de trabajo de Borcelle

- Constitución Política (1991): Artículos 2, 13, 20, 23, 74, 123, 209, y 270, que refuerzan los derechos de participación ciudadana y la responsabilidad del Estado en la atención pública.
- Ley 134 de 1994: Establece mecanismos de participación ciudadana.
- Circular Externa 100-020 de 2021 (DAFP): Regula las estrategias de rendición de cuentas, atención al ciudadano y racionalización de trámites.
- Circular Externa 2021170000004-5 (SNS): Proporciona instrucciones sobre el Código de Conducta y Buen Gobierno organizacional..



Creación de la Política de Servicio al Ciudadano

¿Qué es esta Política?

Resolución mediante la cual se establece la Política de Servicio al Ciudadano, cuyo objetivo es mejorar la atención, garantizar los derechos y asegurar un trato humanizado a los ciudadanos.

- Fomentar la confianza en el servicio público de salud
- Brindando atención transparente y eficiente, esta política refuerza la confianza y percepción positiva de la comunidad en el hospital.
- Garantizar derechos y deberes
- Al establecer protocolos claros, asegura el respeto de los derechos de los ciudadanos y fomenta una interacción responsable y armónica.
- Promover la inclusión y el respeto por la diversidad
- A través de un enfoque diferencial e intercultural, esta política garantiza que las poblaciones vulnerables reciban una atención equitativa y respetuosa.
- Aumentar la eficiencia y calidad en los servicios
- La política permite mejorar los procesos internos, respondiendo a los ciudadanos de forma ágil y oportuna, optimizando los recursos del hospital.
- Impulsar una cultura de servicio en el equipo de salud
- Fomenta el compromiso con valores éticos en todos los niveles de la institución, alineando las acciones del personal con los principios de respeto e integridad.

Importancia de la Política de Servicio al Ciudadano