	Atención Usuario	Código:	Versión:
		MA-AD-AU-001	V.1
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Página: 1 de 5		
	Título: Manual de servicio al Público		
	Revisado por:	Aprobado por:	

MANUAL DE SERVICIO AL PÚBLICO

1. Presentación

La ESE HSJ de Complejidad Baja y Primer Nivel de atención, en cumplimiento de su misión institucional y de la normatividad vigente, presenta el Manual de Servicio al Público como una herramienta para garantizar el acceso a la información, la atención oportuna, la participación ciudadana y el respeto a los derechos y deberes de los usuarios.

2. Objetivos

2.1 General


Garantizar la atención integral, humanizada, transparente y eficiente a los usuarios del hospital, promoviendo la confianza ciudadana en la gestión institucional.

2.2 Específicos

- Establecer normas claras de atención al usuario.
- Definir protocolos de orientación, información, recepción y trámite de solicitudes.
- Regular el uso de formularios de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS).
- Promover la accesibilidad física, comunicativa y digital a los servicios.
- Cumplir con la normatividad nacional en materia de servicio al ciudadano, participación y salud.

3. Marco Normativo

- Constitución Política de Colombia (1991): Art. 23 (derecho de petición), Art. 74 (derecho de acceso a la información pública).
- Ley 100 de 1993: Crea el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Ley 1438 de 2011: Fortalece el sistema de salud con enfoque en Atención Primaria.
- Ley 1755 de 2015: Derecho fundamental de petición.
- Ley 1712 de 2014: Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley 1474 de 2011: Estatuto Anticorrupción.

	Atención Usuario	Código:	Versión:
		MA-AD-AU-001	V.1
		Página: 2 de 5	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Manual de servicio al Público		
	Revisado por:	Aprobado por:	

- Resolución 256 de 2016: Reglamenta el Sistema de Atención al Usuario – SIAU.
- Resolución 3100 de 2019: Estándares de habilitación en salud.
- Resolución 3280 de 2018: Rutas de Atención Integral en Salud (RIAS).
- Circular Única de Supersalud.

4. Principios del Servicio al Público

- Accesibilidad: Garantizar que todos los ciudadanos puedan acceder a la información y servicios.
- Transparencia: Brindar información clara, veraz y oportuna.
- Calidad y Humanización: Trato digno, respetuoso y cálido al usuario.
- Participación: Involucrar a la comunidad en la gestión hospitalaria.
- Eficiencia: Agilidad en la atención y respuesta a los trámites.


5. Protocolos de Atención al Público

5.1 Recepción y orientación al usuario

- Punto físico de atención (ventanilla única).
- Línea telefónica institucional.
- Correo electrónico oficial.
- Página web institucional con acceso a trámites y servicios.

5.2 Trámite de solicitudes y PQRS

- Recepción en ventanilla, buzón físico o virtual.
- Radicación en el sistema de gestión documental.
- Remisión a la dependencia competente.
- Respuesta en los tiempos de ley:
- Peticiones generales: 15 días hábiles.
- Reclamos: 15 días hábiles.
- Consultas: 30 días hábiles.
- Quejas disciplinarias: 30 días hábiles.

	Atención Usuario	Código:	Versión:
		MA-AD-AU-001	V.1
		Página: 3 de 5	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título:		
	Manual de servicio al Público		
	Revisado por:	Aprobado por:	

5.3 Protocolos especiales

- Atención prioritaria a población vulnerable (niños, mujeres embarazadas, adultos mayores, personas con discapacidad).
- Protocolos de accesibilidad (lenguaje incluyente, intérprete en caso de discapacidad auditiva, señalética clara).
- Manejo de situaciones críticas (quejas graves, eventos adversos, fallas en la prestación del servicio).

6. Formularios

6.1 Formulario PQRS

- Nombre y documento del solicitante.
- Dirección y datos de contacto.
- Tipo de solicitud: petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia.
- Dependencia o servicio relacionado.
- Descripción del caso.
- Anexos (si aplica).
- Firma y fecha.

6.2 Formulario de Satisfacción del Usuario

- Nombre (opcional).
- Servicio recibido.
- Calificación (escala 1 a 5).
- Opiniones y sugerencias.


6.3 Formulario de Inscripción a la Asociación de Usuarios

- Datos de identificación.
- Afiliación EPS.
- Contacto.
- Declaración de aceptación de estatutos.

Nuestro documentos que serán diligenciados por los ciudadanos están disponibles en físico y en Google Forms / formulario web para garantizar trazabilidad y evidencia digital.

7. Mecanismos de Evaluación y Control

- Encuestas periódicas de satisfacción.
- Publicación de estadísticas de PQRS.
- Informes semestrales de gestión del SIAU.

	Atención Usuario	Código:	Versión:
		MA-AD-AU-001	V.1
		Página: 4 de 5	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Manual de servicio al Público		
	Revisado por:	Aprobado por:	

- Auditorías internas de calidad en el servicio.
- Supervisión por la Oficina de Control Interno.

8. Responsables

- Coordinador del SIAU: Responsable de la atención al usuario.
- Oficina de Control Interno: Supervisión de cumplimiento.
- Dirección del Hospital: Aprobación de políticas y protocolos.
- Asociación de Usuarios: Veeduría ciudadana en la calidad del servicio.

9. Evidencia y Publicación

- Manual publicado en la página web institucional (menú Transparencia – Participa).
- Copia física en la Oficina de Atención al Usuario.
- Socialización en carteleros hospitalarios.
- Registro digital de PQRS y encuestas.


10. Mecanismos de presentación, seguimiento y reporte

10.1. Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos

- El hospital garantizará al ciudadano diferentes medios para la radicación de solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS), asegurando accesibilidad y trazabilidad:
- Presencial: Ventanilla única del SIAU.
- Virtual: Buzón electrónico institucional y formulario en la página web.
- Telefónico: Línea única de atención al usuario.
- Físico: Buzón de PQRS ubicado en la sede principal.
- Cada solicitud recibida será radicada en el sistema de gestión documental, se asignará número consecutivo de radicado y se remitirá a la dependencia competente para su respuesta.

10.2. Informe de seguimiento sobre las quejas y reclamos

- La Oficina de Atención al Usuario elaborará un informe semestral y anual que contendrá:
- Número total de quejas y reclamos recibidos.
- Clasificación por tipo de queja (asistencial, administrativa, infraestructura, trato, etc.).

	Atención Usuario	Código:	Versión:
		MA-AD-AU-001	V.1
		Página: 5 de 5	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Manual de servicio al Público		
	Revisado por:	Aprobado por:	

- Dependencias involucradas.
- Estado de trámite (atendida, en proceso, archivada).
- Acciones de mejora implementadas.
- Tiempo promedio de respuesta.
- Este informe se publicará en la página web institucional – sección Transparencia y Participa, y se remitirá a la Supersalud en el marco de sus competencias de vigilancia.

10.3. Informe sobre solicitudes de acceso a la información

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, el hospital consolidará y publicará un informe anual con los siguientes apartados:

- Cantidad de solicitudes recibidas
- Valor numérico de las solicitudes de acceso a la información radicadas durante la vigencia.
- Solicitudes trasladadas a otra entidad
- Cantidad (valor numérico) de solicitudes que, por competencia, fueron remitidas a otras entidades.

10.4 Tiempos de respuesta

Registro del número de días hábiles empleados en la respuesta a cada solicitud, en comparación con los plazos legales (10 días hábiles para entrega de información pública).

10.5 Solicitudes negadas

Número (valor numérico) de solicitudes en las que se negó el acceso a la información, especificando las causales (información clasificada, reservada o de seguridad, según Ley 1712 de 2014).

10.6 Medidas de mejora

Acciones correctivas adoptadas para reducir tiempos de respuesta y aumentar el acceso efectivo a la información.