	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.

	<b>Atención Usuario</b>	Código:	Versión:
		MA-AD-AU-001	V.1
		Página: 2 de 5	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: <b>Manual de servicio al Público</b>		
	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.

	<b>Atención Usuario</b>	Código:	Versión:
		MA-AD-AU-001	V.1
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: <b>Manual de servicio al Público</b>		Página: 3 de 5
	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.).

	<b>Atención Usuario</b>	Código:	Versión:
		MA-AD-AU-001	V.1
		Página: 5 de 5	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: <b>Manual de servicio al Público</b>		
	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.