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

Manual de Trámites – Hospital Público de Primer Nivel

1. Descripción

El presente manual establece los lineamientos, mecanismos y condiciones para la gestión de trámites y servicios en la E.S.E. Hospital San Jorge de Ayapel, con el fin de garantizar la participación ciudadana, la transparencia, el acceso a la información pública, y la adecuada atención de solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD).


2. Trámites y Participación Ciudadana

2.1. Estrategia de Participación Ciudadana

- Calendario: Publicación del calendario anual de participación ciudadana en la página web institucional y carteleras del hospital.
- Publicación de temas de interés: Difusión de proyectos, políticas y decisiones de interés para la comunidad.
- Caja de herramientas: Disponibilidad de instructivos, guías y documentos de apoyo.
- Herramienta de evaluación: Formatos en línea para medir la satisfacción y recoger retroalimentación.
- Divulgar resultados: Publicación de informes de participación con conclusiones y acciones de mejora.

3. Planeación y Presupuesto Participativo

- Porcentaje del presupuesto: Socializar a la comunidad el porcentaje de recursos destinados a proyectos participativos.
- Canales de interacción: Habilitar correo, formularios web y espacios presenciales de diálogo.
- Publicación de decisiones: Divulgar las resoluciones adoptadas y responsables de su ejecución.
- Visibilizar avances: Implementar un tablero de control tipo “semáforo” para mostrar el estado de cada decisión.

	Atención Usuario	Código: MA-AD-AU-001	Versión: V.1
		Página: 2 de 3	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Manual Tramite		
	Revisado por:	Aprobado por:	

4. Consulta Ciudadana


- Tema de consulta: Publicar el tema objeto de consulta (normas, programas, proyectos).
- Canales habilitados para la recepción de solicitudes, peticiones e información, de conformidad con el artículo 14 del Decreto 2106 de 2019.
- Página web institucional.
- Línea telefónica.
- Ventanilla única presencial.
- Correo electrónico oficial.
- Agendamiento: Mecanismo en línea para solicitar citas presenciales e indicar horarios de atención en sedes físicas.

5. Condiciones Técnicas del Sistema de PQRS

- Acuse de recibo automático.
- Validación de campos obligatorios.
- Mecanismos anti-SPAM.
- Seguimiento en línea al estado de la solicitud.
- Mensaje de falla en el sistema.
- Integración con el sistema institucional de PQRS.
- Disponibilidad en dispositivos móviles.
- Seguridad digital (cifrado, autenticación).

6. Condiciones del Formulario de PQRS

- El formulario deberá incluir como mínimo:
- Selección de la opción: Petición, Queja, Reclamo, Solicitud de Información, Denuncia, Sugerencia/Propuesta.
- Nombre y apellidos o razón social (con opción de denuncia anónima).
- Tipo de documento (CC, TI, CE, Pasaporte, NIT).
- Número de identificación.

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

- Modalidad de recepción de la respuesta (correo electrónico o dirección física).
- Correo electrónico.
- Dirección de correspondencia (detallada).
- Número de contacto.
- Objeto de la PQRSD.
- Opción de adjuntar documentos o soportes.
- Aviso de aceptación de condiciones de uso y tratamiento de datos (Ley 1581 de 2012).
- Botón “Enviar” con confirmación de radicado.

7. Seguimiento y Publicación de Resultados

- Publicar estadísticas periódicas de las PQRSD: número recibido, resueltas, en trámite, trasladadas, negadas, y tiempos de respuesta.
- Informar a la comunidad sobre acciones de mejora implementadas.