

# ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

## ESE UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO



## 1. INTRODUCCIÓN

La **Empresa Social del Estado (ESE) Universitaria del Atlántico - UNA**, se constituye como una entidad pública descentralizada de categoría especial del orden departamental, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio. Adscrita a la Secretaría Departamental de Salud del Atlántico y como actor fundamental del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), la ESE UNA asume el compromiso de liderar la red pública hospitalaria, garantizando no solo el acceso efectivo a los servicios de salud, sino actuando como un instrumento del Estado para corregir asimetrías y brechas de equidad en la Región Caribe.

Nuestra hoja de ruta institucional responde a los desafíos actuales de salud pública, la evolución tecnológica y las demandas socioeconómicas del entorno. Bajo el compromiso **“Salud en Evolución: Nuestro Compromiso, Tu Bienestar”**, la entidad orienta su gestión global hacia la seguridad, la humanización y la satisfacción integral de nuestros pacientes, sus familias, trabajadores y la ciudadanía en general.

En este contexto, la atención brindada se fundamenta en procesos seguros, oportunos y pertinentes, donde el usuario asume el protagonismo central. Para ello, la ESE UNA consolida una cultura de servicio que promueve la responsabilidad y el sentido de pertenencia en el cliente interno, asegurando que la interacción entre la entidad y la comunidad sea efectiva y transformadora.

La presente **Estrategia Servicio al Ciudadano** se ha formulado como un instrumento de gestión técnica y operativa, en estricta coherencia con el **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)**, regulado por el Decreto 1083 de 2015. Esta estrategia se articula de manera transversal con el Plan Estratégico Institucional y los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión, asegurando la integridad, la transparencia y la mejora continua.

Finalmente, nuestro modelo de servicio se sustenta en el reconocimiento de la diversidad y el respeto por los derechos humanos, priorizando la atención diferencial para niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores y personas en condición de discapacidad.

Con la publicación de esta estrategia, la ESE UNA reafirma su compromiso con la transparencia, el acceso a la información pública y la excelencia en el servicio para todo el departamento del Atlántico.

## 2. MARCO NORMATIVO O DE REFERENCIA

De acuerdo a la circular externa 100-004-2026 del 22 de enero; El Departamento Administrativo de la Función Pública, en ejercicio de las competencias legales que le confiere el artículo 59 de la Ley 489 de 1998, así como lo dispuesto en el Decreto 1083 de 2015, "Capítulo 2 Políticas de gestión y desempeño institucional, artículo 2.2.22.2.1 Políticas de Gestión y Desempeño Institucional", se permite informar:

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 73, parágrafo 4 de la Ley 2195 de 2022, las entidades de la administración pública deberán formular, implementar y hacer pública la Estrategia de Servicio al Ciudadano, de acuerdo con los lineamientos y orientaciones técnicas definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

Que la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano constituye un requerimiento para todas las entidades de la administración pública, en tanto servir a la comunidad es un fin esencial del Estado, conforme a lo dispuesto en el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia. En consecuencia, los lineamientos que se expiden en el marco de esta política son aplicables a todos los organismos y entidades de las ramas del poder público, en todos los niveles de la estructura estatal, ya sea central o descentralizada, por servicios o territorialmente, en los órdenes nacional, departamental, municipal y distrital; así como a los órganos, organismos y entidades estatales independientes o autónomos y de control; a las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que ejerzan funciones públicas o presten servicios públicos; a las empresas públicas creadas por ley, las empresas industriales y comerciales del Estado, las sociedades de economía mixta en las que el Estado tenga participación, y a las entidades que administren recursos de naturaleza u origen público o parafiscal.

“Que, en concordancia con los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública y con lo dispuesto en el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011, relativo al Plan de Acción Anual, se recomienda que las entidades de la administración pública incorporen dentro de sus planes institucionales una línea estratégica específica para la gestión del servicio al ciudadano, con el fin de garantizar la planeación, financiación, ejecución, seguimiento y evaluación de las acciones asociadas a esta política.”

### **3. OBJETIVO GENERAL**

Establecer los lineamientos estratégicos, técnicos y operativos para garantizar una atención integral, digna y humanizada a la ciudadanía, mediante el fortalecimiento de los canales de interacción y la optimización de los trámites y servicios. Todo ello bajo el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), con el fin de satisfacer las necesidades y en cumplimiento de acciones estructuradas en los cuatro subcomponentes de la estrategia que permita mejorar la experiencia del usuario

### **4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Garantizar Canales Efectivos de atención al ciudadano.
- Promover el trato digno y Enfoque Diferencial
- Fortalecer la gestión de las PQRS
- Medir y evaluar la satisfacción al usuario

- Retroalimentar la toma de decisiones institucionales a partir de resultados obtenidos.

## 5. ARTICULACIÓN CON LOS CUATRO SUBCOMPONENTES QUE ESTRUCTURAN LA POLITICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Estos cuatro componentes constituyen los ejes de seguimiento y medición definido en MIPG de acuerdo a los lineamientos técnicos del DAFP.

### SUBCOMPONENTE 1:

**Diagnóstico y planeación estratégica del servicio**, orientado al reconocimiento de necesidades y expectativas y características de los ciudadanos:

La ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO, reconoce como sus principales grupos de interés a sus usuarios, familias y cuidadores, la comunidad, y su engranaje con enfoque diferencial.

Cuenta con una identificación de grupos especiales como las mujeres en estado de gestación, las población adulta mayor, los menores de edad y las personas en condición en discapacidad, a partir de las atenciones brindadas en cada uno de nuestros ámbitos y sedes, el análisis de PQRS, la aplicación de encuestas de satisfacción.

**Objetivo:** Mejorar la experiencia del usuario mediante la orientación y el acompañamiento, con una prestación de servicio humanizado, oportuno, accesible y transparente.

#### **Acciones principales:**

- Análisis mensual de PQRS.
- Caracterización de usuarios.
- Política de participación social en salud
- Política de humanización
- Articulación con el Plan de Acción Anual y el MIPG.

### SUBCOMPONENTE 2:

**Talento humano idóneo y suficiente**, que garantice las competencias, formación y condiciones adecuadas para la prestación de servicio y relacionamiento con la

ciudadanía.

**Objetivo:** Fortalecer las competencias del personal para garantizar una atención humanizada y de calidad.

**Acciones principales:**

Capacitación en:

- Atención al ciudadano
- Humanización del servicio
- Enfoque diferencial y trato digno
- Socialización de la Estrategia de atención al usuario.
- Evaluación periódica del desempeño del personal de atención.
- Responsables: Talento Humano – Oficina de Atención al Usuario.

**SUBCOMPONENTE 3:**

**Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías,** asegurando criterios de accesibilidad, lenguaje claro, oportunidad y enfoque diferencial.

**Objetivo:** Garantizar que la ciudadanía acceda fácilmente a los servicios y a la información del hospital.

**Acciones:**

Publicación de:

- Portafolio de servicios
- Horarios de atención
- Canales de contacto
- Fortalecimiento de canales de atención: Presencial, telefónico, página web, buzones de sugerencia y Correo institucional.
- Videos comunicativos en redes sociales
- Ferias de salud

#### **SUBCOMPONENTE 4**

**Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana**, como insumo para la mejora continua y la toma de decisiones institucionales.

**Objetivo:** Medir la satisfacción del usuario y mejorar continuamente el servicio.

Indicadores de medición establecidos:

- Nivel de satisfacción del usuario.
- Número de PQRS atendidas dentro del plazo legal. Tiempo promedio de respuesta.

**Acciones:**

- Aplicación de encuestas de satisfacción.
- Informes Mensuales, trimestrales, semestrales y anuales de resultados.
- Planes de mejora derivados de la evaluación.

### **6. SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA**

La Estrategia de Servicio al Ciudadano será objeto de seguimiento permanente y se actualizará anualmente, garantizando su articulación con los instrumentos de planeación institucional y el MIPG. La evaluación se realizará semestralmente, la Oficina de control Interno de gestión.

### **7. CANALES DE SERVICIO Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA PRESENCIAL**

Los canales de atención o mecanismos de interacción dispuestos por la ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO, tiene el compromiso de establecer contacto con sus grupos de valor (ciudadanos y Entidades Públicas), atender sus necesidades, así como ofrecer los trámites y servicios institucionales, son los siguientes

#### **PUNTOS DE ATENCION**

La ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO continúa fortaleciendo su compromiso con la atención humanizada y segura, contando actualmente con un equipo conformado por **5 Referentes, 5 profesionales en Trabajo Social, 1 Coordinadora de Atención al usuario**, quienes desempeñan sus funciones en las diferentes Sedes, garantizando acompañamiento y orientación permanente a los usuarios y sus familias.

#### **OFICINA PRINCIPAL:**

Las oficinas principales de las 5 Sedes CACE ALTA COMPLEJIDAD, CACE MENTAL, CACR PEDIATRICO, CACR SOLEDAD, CACR SABANALARGA, se encuentran

ubicadas en lugares visibles de cada Hospital.

El horario de atención es de **8:00 a.m. 12:00 - 1:00 p.m. a 5:00 p.m.**

### **EQUIPO DE TRABAJO SOCIAL:**

La ESE UNIVERSITARIA, cuenta con 5 trabajadoras sociales en sus cinco unidades, este personal se encuentra dispuesto a atender las necesidades de apoyo y orientación de nuestra comunidad, Apoyándonos en el acompañamiento integral en las diferentes áreas de los hospitales.



### **UCI NEONATAL- CACE ALTA COMPLEJIDAD.**

Cuenta con **una trabajadora social y psicóloga**, encargada de la orientación y acompañamiento a las maternas y sus familiares. Su horario de atención es de **7:00 a.m. 1:00pm -2:00 pm a 4:00 p.m.** en jornada.





### **UCI PEDIATRICA- CACE PEIATRICO.**

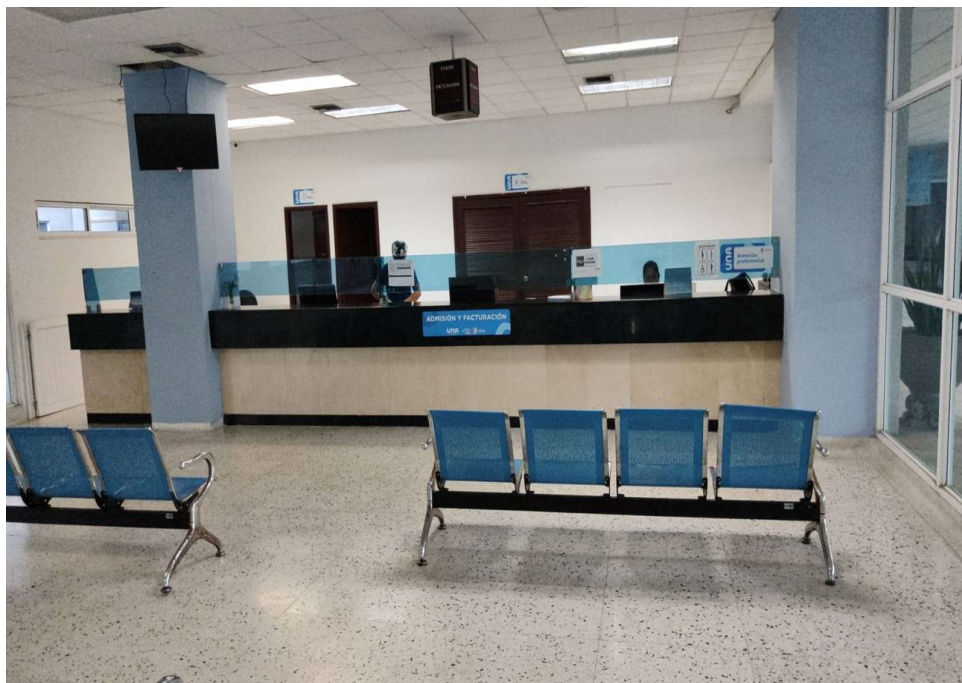
Se cuenta con el acompañamiento a los los recién nacidos de una trabajadora social en jornada continua. En Horarios de 8:00 a 5:00 p.m.



### **CONSULTA EXTERNA.**

Se encuentra ubicada en la sede de Alta Complejidad, para la asignación oportuna de citas médicas de todas las Sede.

Su horario es de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.





### **CANALES DE ATENCIÓN:**

CACE ACA	CACE MENTAL	CACE PEDIATRICO	CACR SABANALARGA	CACR SOLEDAD
ATENCIONALUSUARIO ACEALTA@ESEUNIVERSITARIA.GOV.CO	ATENCIONALUSUARIO CACEMENTAL@ESEUNIVERSITARIA.GOV.CO	ATENCIONALUSUARIO CACEPEDIATRICO@ESEUNIVERSITARIA.GOV.CO	ATENCIONALUSUARIO CACRSABANALARGA@ESEUNIVERSITARIA.GOV.CO	ATENCIONALUSUARIO CACRSOLEDAD@ESEUNIVERSITARIA.GOV.CO
6053850777 7 EXT 3166	6053850777 EXT 4113	6053850777 EXT 1119	6053850777 EXT 5102	6053850777 EXT 2117

Actualmente contamos con 5 puntos físicos en cada uno hay una referente de atención al usuario, quienes lideran los diferentes correos institucionales y líneas telefónicas. Con horarios de Lunes a Sábado de 8:00 a 12:00 y de 1:00 a 5:00 p.m.

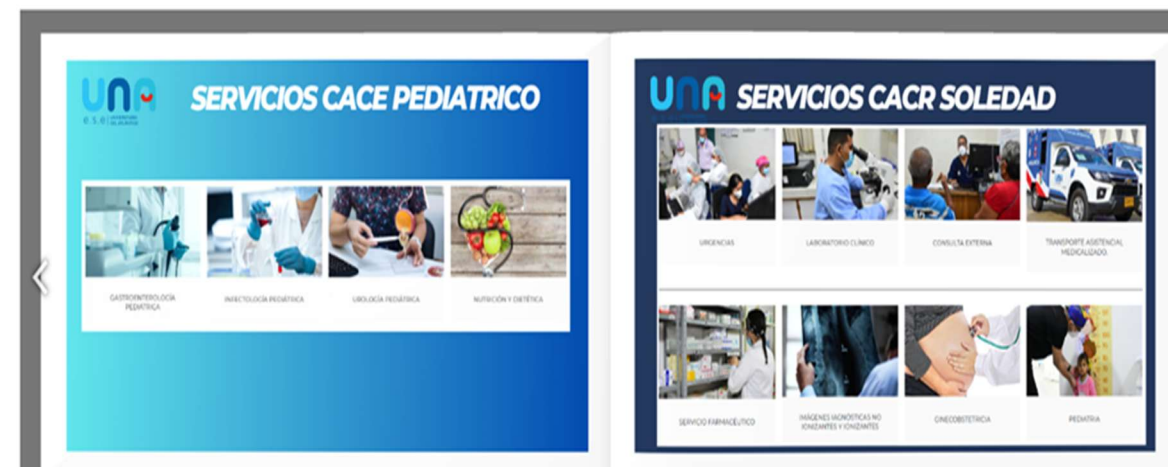
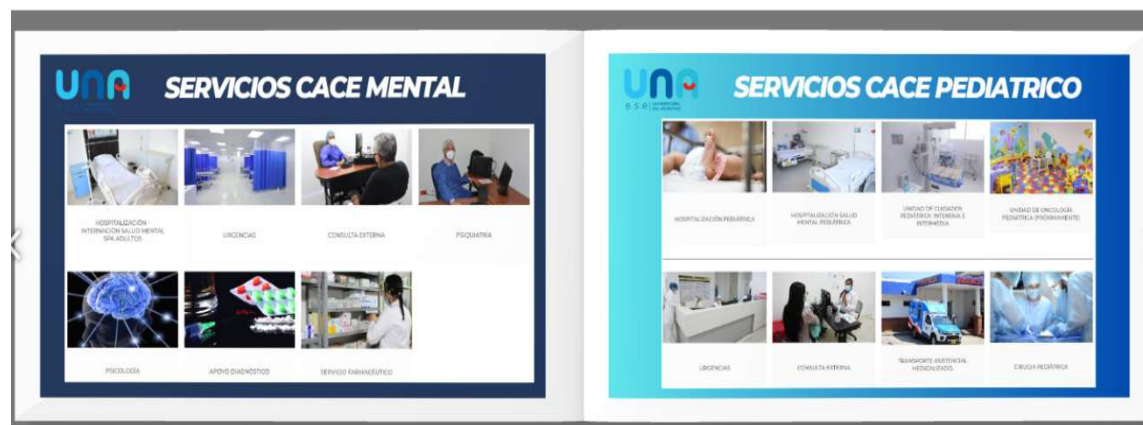
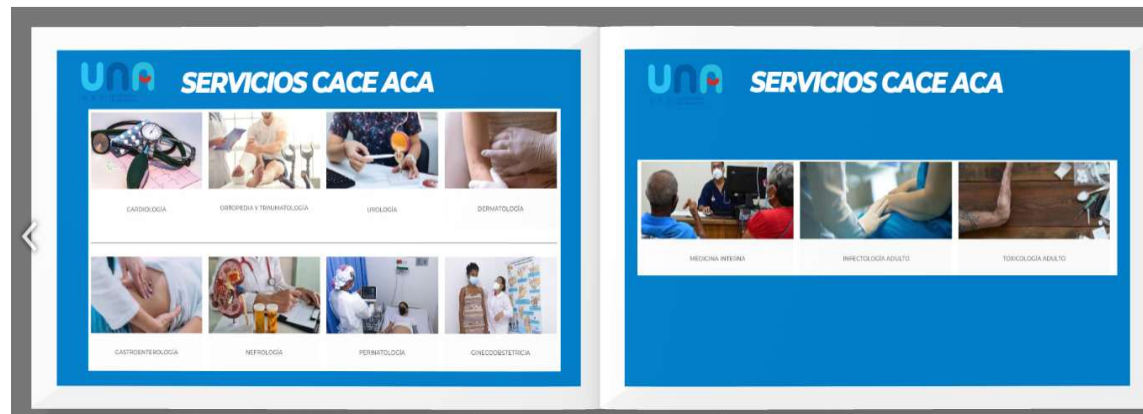


### **VIRTUAL:**

La ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO cuenta con una página web institucional a través de la cual se brinda información y se realizan diferentes trámites y consultas por parte de los usuarios.

<https://eseuniversitariadelatlantico.gov.co/atencion-al-ciudadano-2/>

### **PORTAFOLIO DE SERVICIOS:**



## 8. MECANISMO DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD EN NUESTRA ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO.

Los siguientes son los mecanismos de participación social en salud en nuestra E.S.E.:



## 9. VALORES INSTITUCIONALES:

Los valores instituciones son esenciales en la gestión pública de los servidores de LA ESE UNA UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO, se evidencian y aplican en sus comportamientos y actitudes a través del desarrollo de sus labores por los diferentes canales de atención.

### VALORES :

- Respeto
- Integridad
- Compromiso
- Transparencia
- Confianza
- Idoneidad

Este documento está disponible en la página web del hospital, en el Menú de Transparencia → Trámites → Trámites y Servicios, con acceso visible para la ciudadanía.

## 10. MATRIZ – ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO.

### 1. Diagnóstico y Planeación del Servicio

Subcomponente	Lineamiento DAFP	Actividad / Acción	Responsable	Indicador	Medio de verificación	Frecuencia
Diagnóstico y planeación del servicio	Caracterización de grupos de valor	Identificación y caracterización de población indígena, adultos mayores, gestantes y personas con discapacidad	Atención al Usuario	Caracterización de usuarios realizada	Informe de caracterización	Anual
Diagnóstico y planeación del servicio	Uso de la información para mejorar el servicio	Análisis de PQRS y encuestas de satisfacción	Atención al Usuario	% de PQRS gestionadas	Informe de PQRS y resultados de encuestas	Trimestral

### 2. Talento Humano Idóneo y Suficiente

Subcomponente	Lineamiento DAFP	Actividad / Acción	Responsable	Indicador	Medio de verificación	Frecuencia
Talento humano idóneo y suficiente	Fortalecimiento de competencias	Capacitación en atención humanizada, atención al usuario y enfoque diferencial	Talento Humano	Personal capacitado	Actas de capacitación	Trimestral
Talento humano idóneo y suficiente	Socialización	Socialización de la estrategia de atención al ciudadano y protocolos de atención con líderes de procesos, veedores, asociación de usuarios, coordinadores y equipo de trabajo social	Atención al Usuario	Número de socializaciones realizadas	Actas y registros de socialización	Anual

### 3. Oferta Institucional Accesible.

Subcomponente	Lineamiento DAFP	Actividad / Acción	Responsable	Indicador	Medio de verificación	Frecuencia
Oferta institucional accesible	Información clara y oportuna	Actualización del portafolio de servicios en la página web institucional	Área Comercial y Sistemas	Portafolio de servicios actualizado	Página web institucional	Permanente
Oferta institucional accesible	Accesibilidad	Adecuación de señalización, atención preferente y oficinas de atención al usuario	Atención al Usuario	Adecuaciones realizadas	Informe semestral y registros fotográficos	Semestral

### 4. Evaluación del Servicio

Subcomponente	Lineamiento DAFP	Actividad / Acción	Responsable	Indicador	Medio de verificación	Frecuencia
Evaluación del servicio	Medición de la experiencia ciudadana	Aplicación de encuestas de satisfacción	Atención al Usuario / Control Interno	Nivel de satisfacción (%)	Resultados de encuestas	Mensual
Evaluación del servicio	Mejora continua	Formulación y ejecución de planes de mejora a partir de auditorías internas, PQRS y veedurías ciudadanas	Atención al Usuario / Control Interno	Número de planes formulados y ejecutados	Informe de planes de mejora	Trimestral

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FIRMA
Elaboró	MARIETA SANTANA ALMANZA Coordinadora de atención al usuario	<i>Marieta Santana</i>
Revisó	KATHERINE ARZUZA JIMENEZ Subgerente Técnico-Científica	<i>Katherine Arzuza Jimenez</i>
Revisó	SANDRA LILIANA GARCÍA MEDINA Jefe Oficina Asesora de Planeación	<i>Sandra L. García M</i>
Aprobó	MARYURY DIAZ CESPEDES Agente Especial Interventora	<i>Maryury Diaz Céspedes</i>