



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN SEBASTIAN**

**CÓDIGO**

**SIAU-ESC-257**

LA PLATA - HUILA

VERSIÓN

01

NIT: 813.002.872 - 4

F. APROBACIÓN

2026

**ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

PÁGINA

1 de 18

# **ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**La Plata (H), Enero – 2026.**



<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN SEBASTIAN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SIAU-ESC-257</b>
LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	01
NIT: 813.002.872 - 4	F. APROBACIÓN	2026
<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	PÁGINA	2 de 18

## TABLA DE CONTENIDO

<u>ASPECTOS GENERALES.....</u>	<u>4</u>
OBJETIVO .....	4
ALCANCE .....	4
<u>MARCO NORMATIVO .....</u>	<u>4</u>
<u>¿QUIÉNES SOMOS? .....</u>	<u>6</u>
<u>OBJETIVO DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA</u>	<u>6</u>
OBJETIVOS ESPECÍFICOS: .....	6
<u>CANALES EN LOS QUE SE SOPORTA LA ESTRATEGÍA DE SERVICIO AL CIUDADANO.....</u>	<u>7</u>
<u>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA E.S.E SAN SEBASTIÁN.....</u>	<u>10</u>
<u>CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO .....</u>	<u>14</u>
DERECHOS.....	14
DEBERES .....	15
<u>ACCIONES PREVISTAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA 2024 .....</u>	<u>15</u>
ACTUALIZACIÓN DE LA ESTRATEGIA .....	16
<u>REFERENCIAS.....</u>	<u>17</u>
14.1 REFERENCIAS WEBGRÁFICAS.....	17
<u>CONTROL DEL DOCUMENTO .....</u>	<u>18</u>

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN SEBASTIAN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SIAU-ESC-257</b>
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	01
	NIT: 813.002.872 - 4	F. APROBACIÓN	2026
	<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	PÁGINA	3 de 18

## INTRODUCCIÓN

La formulación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano es una actividad incluida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano según lo definido en la Ley 1474 de 2011, Art. 73 el cual señala que: “cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia”.

Así mismo, en la Política de Servicio al Ciudadano de la tercera dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) versión 5, se establece que: Dentro de los fines del Estado se encuentra servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la política trasciende de la atención oportuna y de calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cabal cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y su grupo de valor.

La Empresa Social del Estado San Sebastián entiende la gestión del servicio al ciudadano, no como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes atienden las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, sino como una labor transversal e integral que requiere articulación entre sus dependencias, fortaleciendo la relación del Estado con el Ciudadano, generando valor público, con el compromiso de la alta dirección para garantizar a los ciudadanos el acceso real y efectivo a la oferta de servicios y trámites que brinda la Empresa Social del Estado San Sebastián a los grupos de valor o partes interesadas.

Para la Atención al Usuario y Ventanilla Única como primer contacto que tienen los ciudadanos con la Empresa Social del Estado San Sebastián, es importante garantizar su acercamiento y con ello permitir el fácil acceso a la información que se

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN SEBASTIAN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SIAU-ESC-257</b>
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	01
	NIT: 813.002.872 - 4	F. APROBACIÓN	2026
	<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	PÁGINA	4 de 18

encuentra disponible para atender satisfactoriamente la radicación virtual y presencial de sus solicitudes relacionadas con las funciones y competencias legales que le asisten a la entidad.

## ASPECTOS GENERALES

### OBJETIVO

Apropiar una cultura de servicio en todos los niveles de la institución, de manera transversal evidenciado el relacionamiento con el ciudadano, usuarios y partes interesadas; desde una gestión humanizada, integral, amable, eficiente, transparente y de esta manera fortalecer la imagen Institucional.

### ALCANCE

Esta estrategia involucra a todos los servidores públicos y contratistas, a través de los distintos canales de la institución, con los ciudadanos y/o usuarios que requieran la oferta de servicios, productos y trámites.

### MARCO NORMATIVO

A continuación, se relaciona el fundamento normativo que respalda el fortalecimiento del relacionamiento estado ciudadano:

<b>NORMATIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Constitución Política de Colombia Artículo 02	Dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.
Modelo Integrado de Planeación y Gestión -	Dimensión de gestión con valores para resultados, Política servicio al ciudadano

 <p><b>San Sebastián</b> LA PLATA, HUILA Siempre al servicio de la comunidad</p>	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN SEBASTIAN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SIAU-ESC-257</b>
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	01
	NIT: 813.002.872 - 4	F. APROBACIÓN	2026
	<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	PÁGINA	5 de 18

MIPG	
Decreto Ley 2150 de 1995	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la administración pública.
Ley 489 de 1998	Regula el ejercicio de la función administrativa, determina la estructura y define los principios y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la administración pública.
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Ley 1581 de 2012	Ley de Habeas Data
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo
Decreto Ley 2106 de 2019	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
Ley 2052 de 2020	Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.
Ley 2195 2022	Por el cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.
Documento CONPES 3649 de 2010	Política Nacional de Servicio al ciudadano
Documento CONPES 3785 de 2013	Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN SEBASTIAN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SIAU-ESC-257</b>
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	01
	NIT: 813.002.872 - 4	F. APROBACIÓN	2026
	<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	PÁGINA	6 de 18

## NORMATIVIDAD INTERNA

Manual del Usuario GAU-MAU-09	Por medio de la cual se establece el trámite y gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen al Instituto Nacional de Salud.
Programa de Trasparencia y ética pública GPL-PTE-194	Cumplimiento a la ley 1712 de 2014 ley de transparencia y derecho acceso a la información pública.

## ¿QUIÉNES SOMOS?

Somos una institución prestadora de servicios de salud de baja complejidad que promueve la salud, previene la enfermedad, con un equipo humano calificado y comprometido con la calidad, seguridad e innovación, enfocada en la atención humanizada y segura al paciente familia y comunidad.

## OBJETIVO DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA

Brindar atención a los usuarios en un marco de respeto, la humanización y tolerancia frente a sus derechos y deberes en los asuntos de recepción, trámite y gestión a sus solicitudes, relacionadas con accesibilidad a la información, productos y servicios que ofrece la institución, contribuyendo con la humanización y excelencia de servicio.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Orientar, atender, dar respuesta directa y/o direccionar a las personas que acuden a la entidad para dar gestión de manera adecuada, veraz y oportuna.
- Consolidar información derivada de la gestión del proceso y de la atención de los canales administrados por el proceso, como de los productos y servicios que

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN SEBASTIAN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SIAU-ESC-257</b>
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	01
	NIT: 813.002.872 - 4	F. APROBACIÓN	2026
	<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	PÁGINA	7 de 18

ofrece la entidad a la ciudadanía para la búsqueda de acciones tendientes a la mejora continua.

- Gestionar el manejo de las comunicaciones oficiales siendo instancia de enlace interno para la atención oportuna en la respuesta y de forma eficiente al ciudadano.
- Apoyar en el desarrollo de acciones para la implementación del Modelo Integral de Servicio al Ciudadano.

### **CANALES EN LOS QUE SE SOPORTA LA ESTRATEGÍA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

Nuestros canales oficiales a través de los cuales los ciudadanos, usuarios y/o grupos de valor podrán solicitar información e iniciar trámites sobre temas de competencia de la institución son:

<b>CANAL</b>	<b>MEDIO DE RECEPCIÓN</b>
Escrito	Ventanilla única: La Plata –Huila Carrera 4 # 9 – 103 barrio San Rafael Buzones de sugerencias: Acceder a los buzones de sugerencias, ubicados en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• U.B.A Principal: Sala de espera</li> <li>• U.B.A Camilo Torres: Sala de espera</li> <li>• U.B.A Las Américas: : Sala de espera</li> <li>• U.B.A Belén: Sala de espera de consulta externa, sala de espera de urgencias.</li> <li>• U.B.A Leticia: Sala de espera</li> </ul>
Telefónico	Celular: 3132925130
	Formulario de PQRSD <a href="https://esesansebastianph.gov.co/formulario-pqr/">https://esesansebastianph.gov.co/formulario-pqr/</a> Horario de atención: Lunes a domingo en cualquier hora del día.
	Correo electrónico institucional: <a href="mailto:esesansebastianph@esesansebastianph.gov.co">esesansebastianph@esesansebastianph.gov.co</a> Horario de atención: Lunes a Jueves de 7:00 a.m a 12:00 pm y de 2:00



<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN SEBASTIAN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SIAU-ESC-257</b>
LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	01
NIT: 813.002.872 - 4	F. APROBACIÓN	2026
<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	PÁGINA	8 de 18

Virtual	p.m a 6:00 p.m y el viernes de 7:00 a.m a 12:00 pm y de 2:00 p.m a 5:00 p.m
	<p>Correo de notificaciones judiciales:  <a href="mailto:notificacionesjudiciales@esesansebastianlph.gov.co">notificacionesjudiciales@esesansebastianlph.gov.co</a></p> <p>Horario de atención: Lunes a Jueves de 7:00 a.m a 12:00 pm y de 2:00 p.m a 6:00 p.m y el viernes de 7:00 a.m a 12:00 pm y de 2:00 p.m a 5:00 p.m</p>
	<p>Correo de hechos de corrupción:  <a href="https://esesansebastianlph.gov.co/formulario-hechos-de-corrupcion/">https://esesansebastianlph.gov.co/formulario-hechos-de-corrupcion/</a></p> <p>Horario de atención: Lunes a Jueves de 7:00 a.m a 12:00 pm y de 2:00 p.m a 6:00 p.m y el viernes de 7:00 a.m a 12:00 pm y de 2:00 p.m a 5:00 p.m</p>
	<p>Redes sociales:  <a href="https://www.facebook.com/esesansebastianlph">https://www.facebook.com/esesansebastianlph</a>   <a href="https://x.com/esesansebaslph">https://x.com/esesansebaslph</a>   <a href="https://www.instagram.com/explore/locations/421550515/ese-san-sebastian-la-plata-huila/">https://www.instagram.com/explore/locations/421550515/ese-san-sebastian-la-plata-huila/</a></p>
Presencial	<p>Avenida Carrera 4 # 9 – 103 barrio San Rafael – La Plata (Huila).  Atención al Usuario</p> <p>Horario de atención: Lunes a Jueves de 7:00 a.m a 12:00 pm y de 2:00 p.m a 6:00 p.m y el viernes de 7:00 a.m a 12:00 pm y de 2:00 p.m a 5:00 p.m</p>

Es importante mencionar que el proceso de Sistema de Información y Atención al Usuario y Ventanilla Única administra los canales escrito, telefónico, presencial y virtual, a excepción de las redes sociales que las maneja el área de Talento Humano.

El Empresa Social del Estado San Sebastián garantiza la accesibilidad de la información pública a la ciudadanía a través de la página web de la entidad

<https://esesansebastianlph.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-2/>

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN SEBASTIAN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SIAU-ESC-257</b>
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	01
	NIT: 813.002.872 - 4	F. APROBACIÓN	2026
	<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	PÁGINA	9 de 18

Contribuyendo con el ejercicio de participación ciudadana, la entidad cuenta con la Política de Servicio al Ciudadano documento que se encuentran publicados en el espacio web de la entidad para conocimiento de las partes interesadas y donde se enuncian los derechos y deberes del ciudadano:

<https://esesansebastianph.gov.co/wp-content/uploads/2026/01/POLITICASERVICIO-AL-CIUDADANO-ESE-SAN-SEBASTIAN.pdf>

Dentro de los aspectos para la prestación del servicio se adoptan los atributos definidos en el Modelo Integral de Servicio al Ciudadano que se mencionan a continuación:

- **Servicio humanizado:** Es brindar escucha y mostrar comprensión e interés frente al caso que expone el ciudadano y/o grupo de valor, siempre dispuesto a encontrar soluciones y haciendo la gestión pertinente.
- **Servicio empático:** Interpretar las emociones que está sintiendo la persona y/o grupo de valor cuando expone la situación, para facilitar la comunicación.
- **Servicio oportuno:** Responder a tiempo los requerimientos de forma clara a los ciudadanos y/o grupos de valor, con el fin de resolver solicitudes y satisfacer sus necesidades y expectativas.
- **Servicio accesible:** Disponer de canales de atención con ajustes razonables fortaleciendo la relación del Estado con el Ciudadano. Así como los principios del Servicio al Ciudadano.
- **Transparencia:** La información se debe entregar de manera clara, comprensible, completa, imparcial, oportuna y de manera consistente, es decir, con los mismos criterios de información, en formato de datos abiertos y a través de todos los canales.
- **Participación:** Es el involucramiento activo y vinculante de los ciudadanos y/o grupos de valor en los procesos de gestión pública, facilitando escenarios con el fin escuchar y atender sus iniciativas.

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN SEBASTIAN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SIAU-ESC-257</b>
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	01
	NIT: 813.002.872 - 4	F. APROBACIÓN	2026
	<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	PÁGINA	10 de 18

- **Eficiencia:** La eficiencia en el servicio de excelencia está basada en procesos y procedimientos ágiles, oportunos, accesibles, disminuyendo los costos y las cargas innecesarias sobre los grupos de valor.
- **Calidad:** Es el grado de satisfacción que ofrecen las características o atributos del servicio que están relacionadas con las exigencias de los ciudadanos y/o grupos de valor y que cumplen los requisitos para suplir sus necesidades y expectativas.

### **ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA E.S.E SAN SEBASTIÁN**

De acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) que indica “dentro los fines del Estado se encuentra servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la política trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cabal cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y su grupo de valor”, la institución concibe la gestión del servicio al ciudadano no como una tarea exclusiva de la dependencia que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes atienden sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas, sino como una labor transversal a la entidad, lo cual es un compromiso para garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta de los servicios, productos y trámites que brinda la institución a los grupos de valor o partes interesadas.

De esta manera, se define que la estrategia de servicio al ciudadano tiene por objetivo proyectar y dirigir las acciones necesarias para cumplir con el compromiso en el servicio a nuestros ciudadanos por medio de los canales de atención que tiene la institución con el fin de ofrecer un servicio de calidad y aumentar la satisfacción del ciudadano.

La estrategia se define a partir de las necesidades de los ciudadanos en relación con el cumplimiento de la atención y el compromiso de la entidad de contribuir con su labor a la prevención y promoción de la salud de los usuarios.

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN SEBASTIAN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SIAU-ESC-257</b>
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	01
	NIT: 813.002.872 - 4	F. APROBACIÓN	2026
	<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	PÁGINA	11 de 18

El proceso de Sistema de Información y Atención al Usuario, hace parte de los procesos de apoyo de la entidad, encaminado al fortalecimiento de acciones que fundamenten el objetivo institucional de la institución.

Como parte de las acciones para cumplir durante el servicio que se presta a la ciudadanía, para el proceso de Sistema de Información y Atención al Usuario, es importante contar con la planeación de las actividades acorde a la alineación estratégica de la institución.

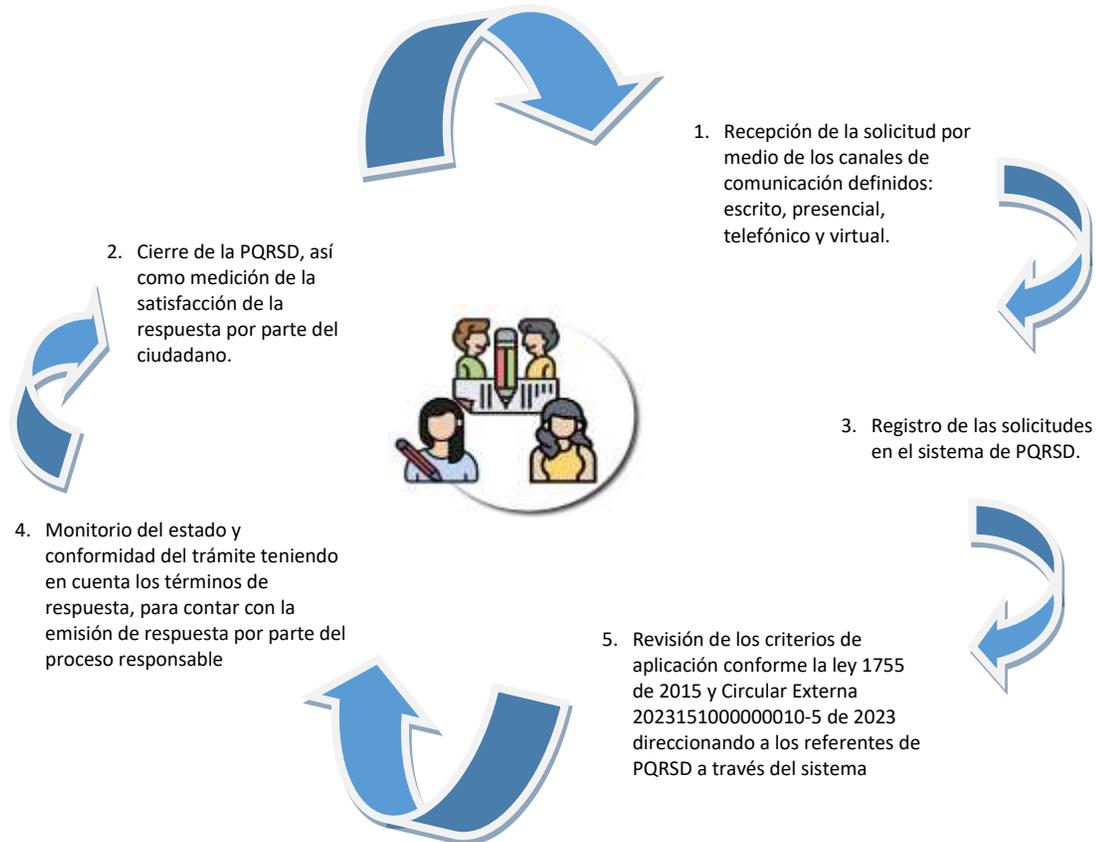
Dentro de la definición del compromiso y actividades anualmente se publica y actualiza el Plan de Transparencia y Ética Pública - PTEP de la entidad promoviendo los espacios y mecanismos para mejorar la atención a partir de la planificación de actividades en el componente de gestión de riesgo de corrupción, trámites, rendición de cuentas, atención al ciudadano, transparencia y acceso a la información pública, iniciativas adicionales y medidas de debida diligencia, con el cual, se fortalece la interacción y el acceso a la información con la ciudadanía, información visible en el enlace:

<https://esesansebastianlph.gov.co/wp-content/uploads/2026/01/PROGRAMA-DE-TRANSPARENCIA-Y-ETICA-PUBLICA-2026.pdf>

De igual forma se encuentra en implementación el Modelo Integrado de Servicio al Ciudadano que surge a partir de la iniciativa de las entidades del Sector Salud, que busca fortalecer la capacidad institucional y el mejoramiento del servicio que se presta a los grupos de valor, buscando un servicio centrado en la persona y la cultura de humanización y excelencia en el servicio. Se destaca el compromiso inmerso con el que se cuenta al ser servidores públicos trabajando de manera articulada para garantizar la mejor prestación de los servicios ofrecidos por la entidad, que permitan contar con información relevante para la toma de decisiones y mejoras en los procesos. De la humanización del servicio, se espera lograr dignificar el rol del ciudadano como sujeto activo y razón de ser de las entidades públicas.

El alcance de la estrategia le concierne a todos los servidores públicos y contratistas del E.S.E San Sebastián en la interacción con sus grupos de valor en las diferentes etapas del ciclo del servicio y a través por medio de cualquiera de los canales que tiene la entidad.

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN SEBASTIAN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SIAU-ESC-257</b>
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	01
	NIT: 813.002.872 - 4	F. APROBACIÓN	2026
	<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	PÁGINA	12 de 18



¿Cómo funciona el ciclo de servicio al ciudadano en la atención de PQRSD de la E.S.E San Sebastián?

El ciclo contempla etapas de gestión definidas según el manual **GAU-MAU-09** gestión de PQRSD, por el cual se define el trámite a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas, felicitaciones y apelaciones (PQRSD) presentadas por los ciudadanos/usuarios ante la E.S.E San Sebastián, las cuales están relacionadas con los diferentes productos y/o servicios prestados por la institución.

La oportunidad frente a los tiempos de respuesta de gestión de las PQRSD es un aspecto que la entidad se encuentra fortaleciendo para garantizar el cumplimiento normativo; adicionalmente, se fortalece el tratamiento de datos personales

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN SEBASTIAN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SIAU-ESC-257</b>
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	01
	NIT: 813.002.872 - 4	F. APROBACIÓN	2026
	<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	PÁGINA	13 de 18

determinado en la Ley 1581 de 2012 de Habeas Data Ley. Por lo cual se relacionan los plazos normados para su cumplimiento en términos de respuesta:

<b>SOLICITUD</b>	<b>DÍAS HABLES DE RESPUESTA</b>
Interés general	15
Documentos o información	10
Felicitaciones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias	10
No competencia	5
Reclamo de riesgo simple	72 horas
Reclamo de riesgo priorizado	48 horas
Reclamo de riesgo vital:	24 horas

Los canales de atención son la primera ventana de comunicación con la ciudadanía, motivo por el cual se genera atención en los horarios establecidos, dando solución efectiva ante trámites, OPA'S (Otros procedimientos administrativos), PQRSD y demás servicios de la entidad. La información es confiable, clara y accesible asegurando que los grupos de valor tengan una interacción con la entidad. Para ello, se invita a realizar el curso de lenguaje claro que contribuye a difundir la información de la forma más sencilla y clara posible de conformidad con los lineamientos de la institución

Dado que es importante para la entidad conocer el punto de vista de la ciudadanía, motivo por el cual se generan mediciones de forma cualitativa que permiten obtener información frente al cumplimiento de los bienes y servicios ofrecidos por la entidad y que son publicados a la ciudadanía en el espacio:

<https://esesansebastianlph.gov.co/informes-de-pqrsd/>

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN SEBASTIAN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SIAU-ESC-257</b>
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	01
	NIT: 813.002.872 - 4	F. APROBACIÓN	2026
	<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	PÁGINA	14 de 18

## **CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO**

El Empresa Social del Estado San Sebastián, está comprometida con la eficacia, la eficiencia y la efectividad de los procesos, asegurando la competencia técnica del personal para generar productos y servicios confiables que cumplen con estándares de calidad, gestionando adecuadamente los recursos, promoviendo el desarrollo sostenible, protegiendo la salud, la seguridad, el medio ambiente y el entorno laboral de los trabajadores y trabajadoras, mediante la identificación de peligros, aspectos e impactos ambientales, así como la evaluación, valoración de riesgos y generación de los respectivos controles, para contribuir al logro de los fines esenciales del Estado colombiano y velando por el cumplimiento de los requisitos legales y otros aplicables. Por lo tanto, atendiendo lo señalado en la Ley 1437 de 2011

(Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), la Empresa Social del Estado San Sebastián garantizará que sus colaboradores brinden a todos los usuarios un trato equitativo, digno, humanizado, diligente, respetuoso, considerado e igualitario en todas las actuaciones presentadas ante la entidad e igualmente velará por que sus servicios sean prestados con oportunidad y calidad.

La carta se puede consultar en el siguiente enlace:

### **DERECHOS**

- Recibir trato amable, digno y respetuoso.
- Ser atendidos en instalaciones seguras y limpias.
- Obtener información clara y actualizada sobre servicios, horarios y procesos.
- Ser escuchados y recibir respuestas oportunas a sus inquietudes.
- Acceder a citas y atención de manera ágil y eficiente.
- Recibir atención médica de calidad cuando la requieran.
- Contar con la presencia de familiares siempre que no interfiera en su tratamiento.
- Participar en programas de promoción y mantenimiento de la salud.
- Recibir indicaciones claras sobre autocuidado y tratamiento.
- Ser remitidos a un nivel de atención superior si es necesario.
- Morir con dignidad y que se respete su voluntad en la fase terminal.
- Garantizar la confidencialidad de su información personal.

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN SEBASTIAN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SIAU-ESC-257</b>
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	01
	NIT: 813.002.872 - 4	F. APROBACIÓN	2026
	<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	PÁGINA	15 de 18

- Decidir si participan en investigaciones, con información previa sobre beneficios y riesgos.
- Recibir la mejor asistencia médica disponible en la institución.
- Designar representantes para conocer y consentir sobre su estado de salud.
- Aceptar o rechazar asistencia espiritual y religiosa según sus creencias.

## DEBERES

- Hacer uso responsable de los recursos, instalaciones y servicios.
- Tratar con respeto y dignidad al personal de salud y demás pacientes.
- Informarse sobre los servicios, horarios y procesos de atención.
- Suministrar información veraz y completa sobre su estado de salud.
- Asistir puntualmente a sus citas o cancelarlas con anticipación.
- Usar los servicios de salud de manera adecuada y responsable.
- Respetar las normas de visita establecidas por la institución.
- Participar en programas de prevención y autocuidado para fortalecer su salud, la de su familia y la comunidad.
- Seguir el tratamiento y recomendaciones médicas para una mejor recuperación.
- Aceptar la remisión a otro nivel de atención si su estado de salud lo requiere.
- Acatar las decisiones médicas en fase terminal de enfermedad.
- Cumplir las normas y reglamentos de la institución y del personal de salud.
- Utilizar la oficina de Atención al Usuario para peticiones, quejas, sugerencias, felicitaciones o denuncias.
- Respetar los criterios de ingreso y egreso en las unidades de atención de la institución.

## ACCIONES PREVISTAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA 2024

A fin de brindar un buen servicio, aumentar la satisfacción del ciudadano y fortalecer la imagen institucional, la Empresa Social del Estado San Sebastián en la presente vigencia realizará las siguientes actividades:

- Fortalecer la apropiación de las políticas de relacionamiento Estado Ciudadano a los servidores y colaboradores de la entidad.

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN SEBASTIAN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SIAU-ESC-257</b>
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	01
	NIT: 813.002.872 - 4	F. APROBACIÓN	2026
	<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	PÁGINA	16 de 18

Elaborar informes trimestrales a los establecido en la circular 019 del 25 de junio de 2021. Cumplimiento a la ley 1712 de 2014 ley de transparencia y derecho acceso a la información pública. (Anexo 1 y 2) Resolución 1519 del 2020.

- Realizar capacitación a los servidores públicos de la entidad, para fortalecer las habilidades y competencias en materia de Servicio y Relacionamento con la ciudadanía específicamente en los siguientes temas: buen trato o humanizado, comunicación incluyente, Lenguaje claro, derecho al acceso de la información pública, atención de los canales de comunicación y apropiación de los atributos del servicio.
- Propender por la toma de conciencia para que los procesos comprendan la importancia de la medición de la satisfacción al ciudadano/usuario frente a los productos/servicios y atención de la Empresa Social del Estado San Sebastián, a través de piezas gráficas, divulgación de la información y/o actividades, correos electrónicos o capacitaciones.
- Gestionar acciones para llevar a cabo la medición de la percepción mediante la aplicación de encuestas de satisfacción a los productos y servicios prestados por la institución, y consolidación de la información recibida.
- Consolidar expectativas y necesidades presentadas por los ciudadanos a partir de los informes de percepción realizados por el proceso de Sistema de Información y Atención al Usuario para fortalecer la relación Estado-Ciudadano y publicación de resultados de medición en página web.
- Cumplir con las actividades del Plan de Transparencia y Ética Pública - PTEP planeadas para la vigencia.

## **ACTUALIZACIÓN DE LA ESTRATEGIA**

La estrategia deservicio al ciudadano podrá ser objeto de ajustes y modificaciones a lo largo de la vigencia.

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN SEBASTIAN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SIAU-ESC-257</b>
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	01
	NIT: 813.002.872 - 4	F. APROBACIÓN	2026
	<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	PÁGINA	17 de 18

## REFERENCIAS

### 14.1 REFERENCIAS WEBGRÁFICAS

- [https://www.funcionpublica.gov.co/documents/d/guest/2026-01-23\\_circular\\_sac](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/d/guest/2026-01-23_circular_sac)

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN SEBASTIAN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SIAU-ESC-257</b>
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	01
	NIT: 813.002.872 - 4	F. APROBACIÓN	2026
	<b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	PÁGINA	18 de 18

### CONTROL DEL DOCUMENTO

Tramite	Nombre	Cargo	Proceso	Fecha
Autor	Natali Bautista Castillo	Tec. Operativo	S.I.A.U	Enero 2026
Revisión	Ángela Patricia Macias R.	Líder Calidad	Calidad	
Aprobó	Carlos Alberto Falla Ramírez	Gerente	Gerencia	

<b>Estado:</b>	Preparación:	<input type="checkbox"/>	Revisión:	<input checked="" type="checkbox"/>	Aprobación	<input checked="" type="checkbox"/>
----------------	--------------	--------------------------	-----------	-------------------------------------	------------	-------------------------------------

#### *Control de los Cambios*

Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción de los Cambios	Solicitó

#### *Lista de distribución*

VERSIÓN	FECHA	CARGO	FIRMA
01	Enero 2026	Tec. Operativa y todos los procesos de la institución.	