
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 27 de enero de 2026	Código: B.12.PR.007
	ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO (ESC)		Página 1 de 11

ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO (ESC)

2026

Revisado: Subgerente Asistencial	Firma: FIRMADO EN ORIGINAL	Fecha: 27 de enero de 2026
Aprobado: Gerente	Firma: FIRMADO EN ORIGINAL	Fecha: 27 de enero de 2026

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 27 de enero de 2026	Código: B.12.PR.007
	ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO (ESC)		Página 2 de 11

1. Presentación

La Estrategia de Servicio al Ciudadano (ESC) es el instrumento institucional mediante el cual la E.S.E. organiza, planifica, ejecuta y evalúa acciones para garantizar una atención integral, oportuna, accesible, humanizada y con enfoque diferencial a la ciudadanía, fortaleciendo la confianza, la participación y la transparencia, en coherencia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la Política de Servicio al Ciudadano.

Esta estrategia se adopta para la vigencia 2026 y será publicada en un lugar visible y de fácil acceso a la ciudadanía en los canales oficiales de la E.S.E., articulada con el Plan de Acción Anual y el Plan Operativo Anual (POA).

2. Marco normativo y lineamientos


La presente ESC se formula conforme a las orientaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y al marco normativo aplicable, incluyendo:

- Ley 489 de 1998 (organización y función administrativa).
- Decreto 1083 de 2015 (Políticas de Gestión y Desempeño Institucional en el marco del MIPG).
- Ley 1474 de 2011 (planeación anual y acciones institucionales).
- Ley 1712 de 2014 (Transparencia y Acceso a la Información Pública).
- Ley 2195 de 2022 (obligación de formular, implementar y hacer pública la ESC).
- Manual Operativo del MIPG y lineamientos técnicos DAFP para Política de Servicio al Ciudadano.

3. Objetivo general

Implementar una Estrategia de Servicio al Ciudadano que garantice el acceso efectivo a los servicios y trámites de la E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería, fortalezca las capacidades del talento humano, optimice los canales de atención, y evalúe sistemáticamente la experiencia ciudadana para asegurar la mejora continua y la toma de decisiones basada en evidencia.

Revisado: Subgerente Asistencial	Firma: FIRMADO EN ORIGINAL	Fecha: 27 de enero de 2026
Aprobado: Gerente	Firma: FIRMADO EN ORIGINAL	Fecha: 27 de enero de 2026

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 27 de enero de 2026	Código: B.12.PR.007
	ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO (ESC)		Página 3 de 11

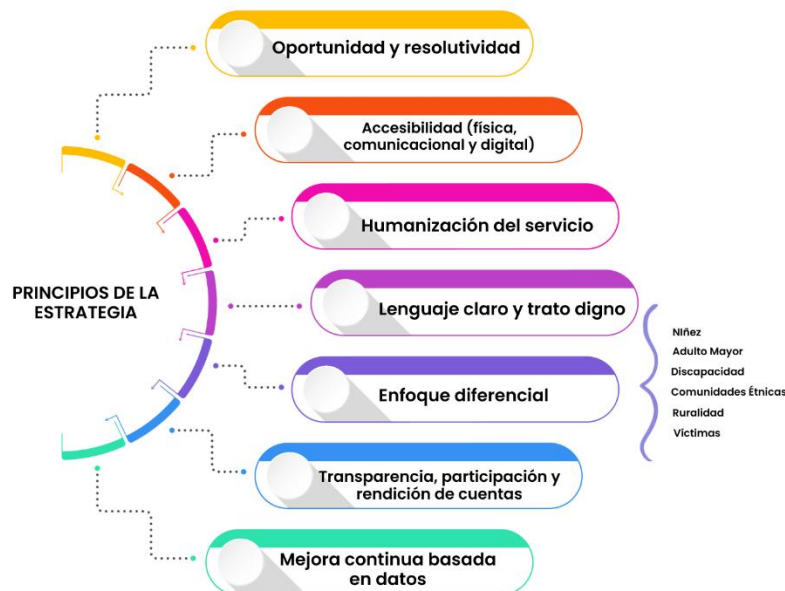
4. Objetivos específicos

- Diagnosticar y planificar acciones de servicio a partir de necesidades, expectativas y características de la ciudadanía.
- Fortalecer competencias, condiciones y cultura de servicio del talento humano institucional.
- Garantizar una oferta institucional accesible, comprensible, oportuna y con enfoque diferencial, mediante canales y servicios adecuados.
- Medir la satisfacción y experiencia ciudadana, gestionar PQRSD y retroalimentación, y ejecutar planes de mejora verificables.


5. Alcance

Aplica a todos los procesos, sedes, puntos de atención, servicios asistenciales y administrativos de la E.S.E., así como a los canales presenciales y no presenciales de relación con la ciudadanía, incluyendo: usuarios/pacientes, familias y cuidadores, veedurías, EPS/aseguradores, entes territoriales, proveedores y comunidad en general.

6. Principios de la Estrategia



Revisado: Subgerente Asistencial	Firma: FIRMADO EN ORIGINAL	Fecha: 27 de enero de 2026
Aprobado: Gerente	Firma: FIRMADO EN ORIGINAL	Fecha: 27 de enero de 2026

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 27 de enero de 2026	Código: B.12.PR.007
	ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO (ESC)		Página 4 de 11

7. Gobernanza y responsabilidades

- **Gerencia:** direccionamiento, asignación de recursos y aprobación de planes de mejora.
- **Comité Institucional de Gestión y Desempeño (MIPG):** seguimiento trimestral de avance e indicadores; decisiones correctivas.
- **SIAU / Atención al Usuario:** operación de canales, PQRS, medición de satisfacción y experiencia.
- **Planeación y Calidad:** articulación con Plan de Acción/POA/PAMEC, análisis de información, consolidación de reportes e indicadores.
- **Talento Humano:** plan de formación, inducción/reinducción y fortalecimiento de cultura de servicio.
- **Líderes de procesos/Servicios:** implementación en campo, cierre de acciones correctivas, mejora de la atención en su área.
- **Comunicaciones / TIC (si aplica):** accesibilidad digital, publicación web, lenguaje claro, canales virtuales.
- **Periodicidad de seguimiento:** mensual operativo (SIAU/Calidad) y trimestral directivo (MIPG).

8. Componentes de la Estrategia (4 subcomponentes mínimos)

SUBCOMPONENTE 1. Diagnóstico y planeación estratégica del servicio

8.1 Propósito

Conocer y priorizar necesidades, expectativas y barreras de acceso de la ciudadanía para orientar acciones, metas e intervenciones del servicio.


8.2 Actividades clave:

1. Caracterización de ciudadanía y usuarios

- Segmentación por: edad, género, discapacidad, ruralidad, etnia, condición socioeconómica, aseguramiento, canal de acceso, tipo de servicio, etc.
- Identificación de poblaciones priorizadas y sus necesidades.

2. Mapa de momentos de verdad / recorrido del usuario

Revisado: Subgerente Asistencial	Firma: FIRMADO EN ORIGINAL	Fecha: 27 de enero de 2026
Aprobado: Gerente	Firma: FIRMADO EN ORIGINAL	Fecha: 27 de enero de 2026

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 27 de enero de 2026	Código: B.12.PR.007
	ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO (ESC)		Página 5 de 11

- Identificar puntos críticos: admisiones, urgencias, hospitalización, entrega de medicamentos, citas, resultados, egresos, referencia/contrarreferencia, facturación, etc.

3. Diagnóstico de barreras

- Barreras físicas, comunicacionales, administrativas, digitales, de tiempos, trato, y barreras para enfoque diferencial.

4. Priorización de problemas y plan anual

- Definir líneas estratégicas, metas, responsables, cronograma y recursos.

5. Articulación

- Integrar el plan de acciones al **Plan de Acción Anual, POA y PAMEC**.

8.3 Productos

- Informe de caracterización y necesidades.
- Mapa de recorrido del usuario y puntos críticos.
- Matriz de barreras y plan de intervención priorizado.
- Plan anual ESC con metas e indicadores.

8.4 Indicadores sugeridos

- % servicios/procesos con caracterización actualizada.
- puntos críticos identificados y priorizados.
- % acciones del plan ESC incorporadas al POA/PAMEC.
- % acciones planificadas con recursos definidos.

SUBCOMPONENTE 2. Talento humano idóneo y suficiente

8.5 Propósito


Fortalecer competencias, cultura de servicio, condiciones laborales y prácticas institucionales que garanticen atención digna y efectiva.

8.6 Líneas de acción

- Formación y cultura de servicio:

Humanización, comunicación empática, manejo de conflictos, derechos y deberes, enfoque diferencial, lenguaje claro, atención a población con discapacidad, trato digno.

Revisado: Subgerente Asistencial	Firma: FIRMADO EN ORIGINAL	Fecha: 27 de enero de 2026
Aprobado: Gerente	Firma: FIRMADO EN ORIGINAL	Fecha: 27 de enero de 2026

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 27 de enero de 2026	Código: B.12.PR.007
	ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO (ESC)		Página 6 de 11

- Inducción y reintucción:

Rutas de atención, protocolos de información al usuario, gestión de PQRSD, tiempos de respuesta, escalamiento.

- Condiciones para la prestación del servicio:

Roles claros por punto de atención, rotación planificada, relevo en horas pico, soporte psicosocial si aplica (burnout), elementos para atención (señalización, guías, formatos).

- Evaluación del desempeño en servicio:

Retroalimentación desde PQRSD, satisfacción y observaciones en campo (auditoría de servicio).

8.7 Productos

- Plan anual de formación en servicio al ciudadano.
- Evidencias de asistencia/certificación.
- Rutas y guías operativas por punto de atención.
- Evaluación periódica de desempeño en servicio.

8.8 Indicadores sugeridos

- % servidores capacitados en temáticas de servicio.
- jornadas de sensibilización realizadas.
- % puntos de atención con roles/guías actualizadas.
- Variación de quejas por trato.

SUBCOMPONENTE 3. Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso

8.9 Propósito


Garantizar que la ciudadanía pueda acceder y comprender la oferta de servicios, trámites y canales, con accesibilidad, oportunidad y enfoque diferencial.

8.10 Líneas de acción

1. Fortalecimiento de canales de atención

- Presencial: ventanillas/puestos, horarios, priorización, turnos.

Revisado: Subgerente Asistencial	Firma: FIRMADO EN ORIGINAL	Fecha: 27 de enero de 2026
Aprobado: Gerente	Firma: FIRMADO EN ORIGINAL	Fecha: 27 de enero de 2026

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 27 de enero de 2026	Código: B.12.PR.007
	ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO (ESC)		Página 7 de 11

- Telefónico/WhatsApp institucional: guion de atención y escalamiento.
- Virtual: página web, correo, formularios, PQRS en línea.

2. Información clara y accesible

- Portafolio de servicios, rutas de acceso, requisitos, costos, tiempos, derechos y deberes.
- Ajustes razonables: pictogramas, letra grande, lenguaje sencillo, material para discapacidad.

3. Enfoque diferencial en atención

- Prioridad y trato preferencial: adulto mayor, gestantes, discapacidad, cuidadores, niños, población rural.
- Intérprete/mediación comunicativa (mediante articulación).

4. Señalización y orientación

- Señalética institucional, rutas internas, puntos de información, “paso a paso” por servicios.

5. Transparencia activa

- Publicación de la ESC y de información mínima obligatoria relacionada con planes, programas y estrategia institucional.

8.11 Productos

- Portafolio actualizado y rutas de acceso publicadas.
- Directorio de canales de atención, horarios y responsables.
- Material informativo con lenguaje claro.


8.12 Indicadores sugeridos

- % información de oferta institucional actualizada en web/carteleras.
- % canales con protocolo/guion y responsable definido.
- **mejoras de accesibilidad implementadas.**
- Tiempo promedio de atención en puntos priorizados (si se mide).

SUBCOMPONENTE 4. Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana

8.13 Propósito

Revisado: Subgerente Asistencial	Firma: FIRMADO EN ORIGINAL	Fecha: 27 de enero de 2026
Aprobado: Gerente	Firma: FIRMADO EN ORIGINAL	Fecha: 27 de enero de 2026

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 27 de enero de 2026	Código: B.12.PR.007
	ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO (ESC)		Página 8 de 11

Medir satisfacción y experiencia, gestionar PQRSD, identificar causas raíz y ejecutar mejoras verificables para elevar la calidad del servicio.

8.14 Líneas de acción

1. Medición de satisfacción y experiencia

- Encuestas cortas por servicio (urgencias, hospitalización, consulta externa, farmacia, imágenes, etc.).
- Medición de experiencia: trato, información, tiempos, resolución, accesibilidad.

2. Gestión integral de PQRSD

- Recepción multicanal, clasificación, trazabilidad, respuesta oportuna, análisis de tendencias.
- Retroalimentación a procesos y cierre de acciones.

3. Análisis y mejora

- Tablero mensual con: volumen PQRSD, tiempos, motivos, servicios críticos.
- Planes de mejora con responsable, fecha, evidencia y verificación.

4. Rendición de cuentas y participación

- Socialización periódica de mejoras y resultados (interno y ciudadanía).
- Fortalecimiento de veedurías / espacios de participación.


8.15 Productos

- Informes mensuales/trimestrales de satisfacción y PQRSD.
- Tablero de indicadores y tendencias.
- Planes de mejora con cierre y evidencia.
- Reporte de rendición de cuentas en temas de servicio.

8.16 Indicadores sugeridos

- % PQRSD respondidas en término legal.
- Tasa de PQRSD por 1.000 atenciones.
- Índice de satisfacción global por servicio.
- % acciones de mejora cerradas vs planificadas.
- Variación de reclamos repetitivos.

Revisado: Subgerente Asistencial	Firma: FIRMADO EN ORIGINAL	Fecha: 27 de enero de 2026
Aprobado: Gerente	Firma: FIRMADO EN ORIGINAL	Fecha: 27 de enero de 2026

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 27 de enero de 2026	Código: B.12.PR.007
	ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO (ESC)		Página 9 de 11

9. Plan de acción 2026

Tabla 1. Plan anual ESC 2026

Subcomponente	Acción	Responsable	Producto	Indicador	Meta 2026	Periodicidad	Evidencia
1 Diagnóstico	Actualizar caracterización ciudadanía	SIAU	Informe	% caracterización actualizada	100%	Semestral	Informe firmado
	Mapa de recorrido usuario	Calidad + servicios	Mapa y puntos críticos	# puntos críticos priorizados	≥10	Anual	Acta/Documento
2 Talento humano	Plan de formación en servicio	Talento Humano + SIAU	Plan + listas	% servidores capacitados	≥80%	Trimestral	Actas/listas
3 Oferta	Actualizar portafolio y rutas	Comunicaciones / SIAU	Portafolio publicado	% info actualizada	100%	Trimestral	Link/capturas
4 Evaluación	Tablero mensual PQRS	SIAU / Planeación Gestión de la Calidad	Informe	% PQRS en término	≥95%	Mensual	Reporte
	Planes de mejora por causas raíz	Líderes procesos	Plan + cierre	% acciones cerradas	≥85%	Trimestral	Evidencias de ejecución

10. Esquema de seguimiento, control y mejora (MIPG)

10.1 Mecanismos de seguimiento


- **Mensual:** análisis operativo de indicadores (SIAU/ Planeación Gestión de la Calidad) y reporte a líderes de proceso.
- **Trimestral:** presentación de avances al **Comité Institucional de Gestión y Desempeño (MIPG)** con decisiones y compromisos.
- **Semestral:** evaluación integral y ajustes de la estrategia.
- **Anual:** cierre de vigencia, informe final y formulación de la ESC de la vigencia siguiente.

10.2 Gestión del riesgo

Incorporar en el mapa de riesgos institucional riesgos asociados a:

- Incumplimiento de términos de PQRS.
- Barreras de acceso para población priorizada.
- Falta de estandarización de información y canales.
- Trato inadecuado/quejas recurrentes.
- Y controles: tablero, auditorías de servicio, capacitación, protocolos, verificación en campo, etc.

Revisado: Subgerente Asistencial	Firma: FIRMADO EN ORIGINAL	Fecha: 27 de enero de 2026
Aprobado: Gerente	Firma: FIRMADO EN ORIGINAL	Fecha: 27 de enero de 2026

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 27 de enero de 2026	Código: B.12.PR.007
	ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO (ESC)		Página 10 de 11


11. Canales de atención

Canal	Descripción
Presencial	Carrera 14 N° 22-200, entrada de consulta externa
Teléfono	(604) 789 4698 / 01 8000 180 454 Línea Anticorrupción 01 8000 180 454
Correo	pqrf@esesanjeronimo.gov.co
Web	www.esesanjeronimo.gov.co

12. Publicación y actualización

La E.S.E. publicará esta Estrategia en su sitio web institucional y/o en el espacio de Transparencia y Acceso a la Información Pública, garantizando su disponibilidad y consulta ciudadana. La estrategia se revisará y actualizará cuando exista cambio normativo, ajuste de canales o resultados de evaluación que lo requieran, y en todo caso, de manera anual.

Revisado: Subgerente Asistencial	Firma: FIRMADO EN ORIGINAL	Fecha: 27 de enero de 2026
Aprobado: Gerente	Firma: FIRMADO EN ORIGINAL	Fecha: 27 de enero de 2026

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 27 de enero de 2026	Código: B.12.PR.007
	ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO (ESC)		Página 11 de 11

CUADRO DE REVISIONES

Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó
1	FIRMADO EN ORIGINAL	FIRMADO EN ORIGINAL	FIRMADO EN ORIGINAL
	CARLOS GONZÁLEZ HERRERA	ROBERTO ARRÁZOLA BERROCAL	GUILLERMO HOYOS NADER
	Planeación y Gestión de la Calidad	Subgerencia Asistencial	Gerente

CONTROL DE COPIAS

Versión	Tipo de Copia	Área o Sección	Fecha Elaboración	Fecha Revisión
1	Controlada	SIAU	Enero de 2026	Enero de 2027

DESCRIPCION DE CAMBIOS

Versión	Descripción del Cambio
01	Elaboración de la estrategia de Servicio al ciudadano

Revisado: Subgerente Asistencial	Firma: FIRMADO EN ORIGINAL	Fecha: 27 de enero de 2026
Aprobado: Gerente	Firma: FIRMADO EN ORIGINAL	Fecha: 27 de enero de 2026