



**ESTRATEGIA DE
SERVICIO AL
CIUDADANO
2026**

	Informe
	Estrategia De Servicio Al Ciudadano 2026

Contenido

ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO	3
1. Introducción	3
2. Marco normativo y de referencia	3
3. Articulación con el MIPG y el POA.....	3
4. Objetivo general	4
5. Alcance	4
6. Subcomponentes de la Estrategia de Servicio al Ciudadano.....	4
6.1 Subcomponente 1. Diagnóstico y planeación estratégica del servicio	4
6.2 Subcomponente 2. Talento humano idóneo y suficiente.....	4
6.3 Subcomponente 3. Oferta institucional de fácil acceso y comprensión	5
6.4 Subcomponente 4. Evaluación de la gestión y medición de la experiencia ciudadana	5
7. Articulación con la Política de Participación Ciudadana.....	5
8. Seguimiento, evaluación y mejora continua	6
9. Socialización y publicación.....	6
10. Cuadro de Estrategias del Servicio al Ciudadano	6

	Informe
	Estrategia De Servicio Al Ciudadano 2026

ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Hospital San Rafael de Itagüí

Proceso responsable: Atención al Ciudadano

Vigencia: 2026

1. Introducción

El Hospital San Rafael de Itagüí, en cumplimiento de los principios de eficiencia, eficacia, transparencia, participación ciudadana y enfoque en el usuario, adopta la presente Estrategia de Servicio al Ciudadano – Vigencia 2026, como instrumento orientador para fortalecer la relación Estado–ciudadano y garantizar una atención integral, humanizada y centrada en las necesidades de la población usuaria.

Esta estrategia se formula de conformidad con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la Circular Externa 100-004-2026 del Departamento Administrativo de la Función Pública, y se encuentra articulada con el Plan Operativo Anual (POA) y los resultados de los Autodiagnósticos MIPG de Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana.

2. Marco normativo y de referencia

La Estrategia de Servicio al Ciudadano se sustenta, en las siguientes disposiciones:

- Constitución Política de Colombia, artículo 2.
- Ley 489 de 1998.
- Ley 1474 de 2011.
- Ley 1712 de 2014 – Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Decreto 1083 de 2015 – Políticas de Gestión y Desempeño Institucional.
- Ley 1755 de 2015 – Derecho de Petición.
- Circular Externa 100-004-2026 – Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

3. Articulación con el MIPG y el POA

La Estrategia de Servicio al Ciudadano se articula con la Dimensión de Gestión con Valores para Resultados del MIPG, integrando de manera armónica la Política de Servicio al Ciudadano y la Política de Participación Ciudadana, como ejes fundamentales para la mejora continua de la experiencia del usuario.

Así mismo, las acciones estratégicas aquí definidas se encuentran alineadas con el Plan Operativo Anual (POA) del Hospital San Rafael de Itagüí, garantizando coherencia entre la planeación, la ejecución, el seguimiento y la evaluación de las acciones institucionales orientadas al ciudadano.

	Informe
	Estrategia De Servicio Al Ciudadano 2026

4. Objetivo general

Fortalecer la prestación del servicio al ciudadano en el Hospital San Rafael de Itagüí, mediante la implementación de acciones orientadas a la humanización de la atención, la mejora de la experiencia del usuario, el fortalecimiento del talento humano, la gestión integral de las PQRS y la evaluación permanente de la satisfacción ciudadana, en el marco del MIPG y el POA institucional.

5. Alcance

La presente estrategia aplica a todos los procesos asistenciales y administrativos del Hospital San Rafael de Itagüí que interactúan directa o indirectamente con los usuarios, pacientes, familiares, cuidadores y demás grupos de interés.

6. Subcomponentes de la Estrategia de Servicio al Ciudadano

6.1 Subcomponente 1. Diagnóstico y planeación estratégica del servicio

Este subcomponente tiene como propósito identificar, analizar y priorizar las necesidades, expectativas y percepciones de los usuarios, como insumo para la toma de decisiones y la mejora continua del servicio.

La Estrategia de Servicio al Ciudadano se formula a partir de un diagnóstico integral basado en evidencias institucionales, que incluye el análisis sistemático de los resultados de las encuestas de satisfacción del usuario, la revisión periódica de las PQRSDF y la identificación de causas recurrentes asociadas a tiempos de respuesta, accesibilidad, trato y comunicación.

Así mismo, se retoman los aprendizajes derivados de la gestión desarrollada en la vigencia 2025, incorporando el análisis de fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora identificadas, lo que permite orientar acciones de planeación enfocadas en el mejoramiento continuo de la experiencia del usuario y el fortalecimiento de la confianza ciudadana.

Acciones estratégicas: - Caracterizar la experiencia del usuario a través del análisis del recorrido desde el ingreso hasta el egreso del servicio. - Identificar puntos críticos de fricción en la atención relacionados con tiempos de espera, comunicación, accesibilidad y oportunidad. - Analizar la información proveniente de las PQRS y los mecanismos de participación ciudadana como insumo para la planeación.

6.2 Subcomponente 2. Talento humano idóneo y suficiente

Este subcomponente busca fortalecer las competencias del talento humano, garantizando una atención centrada en el usuario, basada en principios de trato digno, comunicación empática y humanización del servicio.

La entidad fortalece las competencias del talento humano asistencial y administrativo mediante procesos de capacitación continua en atención centrada en el usuario, trato digno, comunicación empática y humanización del servicio, articulados con el Plan Institucional de Capacitación.

	Informe
	Estrategia De Servicio Al Ciudadano 2026

Adicionalmente, se incorporan mecanismos de seguimiento y evaluación del desempeño del personal en relación con la atención al ciudadano, con el fin de identificar oportunidades de mejora, reconocer buenas prácticas y promover una cultura organizacional orientada al servicio y al respeto por los derechos de los usuarios.

Acciones estratégicas: - Implementar acciones del Programa de Humanización del Servicio. - Capacitar al personal asistencial y administrativo en atención centrada en el usuario. - Promover una cultura institucional orientada al respeto, la empatía y la calidad en la atención.

6.3 Subcomponente 3. Oferta institucional de fácil acceso y comprensión

Este subcomponente está orientado a garantizar que los servicios, trámites y canales de atención del hospital sean accesibles, comprensibles y oportunos para la ciudadanía, bajo criterios de lenguaje claro, enfoque diferencial y accesibilidad.

Acciones estratégicas: - Fortalecer los canales de atención al ciudadano. - Garantizar información clara y actualizada sobre los servicios ofrecidos. - Incorporar criterios de accesibilidad y enfoque diferencial en la prestación del servicio.

6.4 Subcomponente 4. Evaluación de la gestión y medición de la experiencia ciudadana

Este proceso cuenta con el acompañamiento de la Oficina de Control Interno, garantizando la objetividad, la transparencia y el fortalecimiento del Sistema de Control Interno, en coherencia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

De igual manera, se articulan acciones de participación ciudadana a través de la Asociación de Usuarios, los espacios de rendición de cuentas y otros mecanismos de diálogo, cuyos resultados son analizados e incorporados en los planes de mejora institucional. La estrategia incorpora el enfoque diferencial y la atención preferente, garantizando el acceso equitativo a los servicios de salud, de acuerdo con las capacidades institucionales y presupuestales.

Acciones estratégicas: - Realizar análisis de tendencias de las PQRS relacionadas con la satisfacción del usuario. - Medir periódicamente la satisfacción ciudadana. - Reconocer buenas prácticas y servicios con mejores resultados. - Implementar acciones de mejora continua con base en los resultados obtenidos.

7. Articulación con la Política de Participación Ciudadana

La Estrategia de Servicio al Ciudadano se articula con la Política de Participación Ciudadana del Hospital San Rafael de Itagüí, promoviendo espacios y mecanismos que permitan a la ciudadanía incidir en la mejora de los servicios, a través de la retroalimentación, el seguimiento y la evaluación de la gestión institucional.

	Informe
	Estrategia De Servicio Al Ciudadano 2026

8. Seguimiento, evaluación y mejora continua

El seguimiento a la Estrategia de Servicio al Ciudadano se realizará a través de indicadores definidos en el POA, informes de gestión, análisis de PQRS, encuestas de satisfacción y reportes de participación ciudadana. Los resultados serán socializados internamente y utilizados como insumo para la toma de decisiones y la mejora continua del servicio.

9. Socialización y publicación

La Estrategia de Servicio al Ciudadano será socializada al interior del Hospital San Rafael de Itagüí y publicada en un lugar visible y de fácil acceso en la página web institucional, en cumplimiento de los principios de transparencia y acceso a la información pública.

10. Cuadro de Estrategias del Servicio al Ciudadano

El siguiente cuadro consolida en una sola matriz la articulación entre el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el Plan Operativo Anual (POA), las acciones estratégicas, los indicadores y las evidencias que soportan la planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano del Hospital San Rafael de Itagüí, permitiendo una trazabilidad integral para efectos de control, auditoría y mejora continua.

Subcomponente MIPG	Actividad POA	Estrategia / Acción	Indicador	Evidencias ampliadas y detalladas	Periodicidad	Proceso responsable
Diagnóstico y planeación estratégica del servicio	Caracterización de la experiencia del usuario	Elaborar el informe del recorrido del usuario desde el ingreso hasta el egreso, identificando puntos críticos de fricción en la atención (tiempos, comunicación y accesibilidad).	Porcentaje de servicios caracterizados	Informe del recorrido del usuario; caracterización de usuarios y grupos de valor; encuestas de satisfacción institucionales; análisis de PQRSDF por causas recurrentes; mapas de proceso y flujogramas de atención; actas de mesas de trabajo y comités; registros de observación en puntos de atención; planes de mejora y seguimiento a su ejecución; socialización interna de resultados.	Anual	Oficina de Atención al Ciudadano

	Informe
	Estrategia De Servicio Al Ciudadano 2026

Talento humano idóneo y suficiente	Fortalecimiento de la humanización del servicio	Implementar acciones del Programa de Humanización orientadas al trato digno y la comunicación empática.	Número de acciones implementadas	Programa o Plan de Humanización aprobado; informe de implementación del Programa de Humanización; carta de trato digno publicada; protocolos de atención humanizada; registros fotográficos de actividades; actas de socialización y sensibilización; piezas comunicativas internas; evidencias de divulgación (carteleros, web, inducciones); reconocimientos y buenas prácticas en trato humanizado.	Anual	Atención al Ciudadano / Talento Humano
Talento humano idóneo y suficiente	Capacitación al personal asistencial y administrativo	Desarrollar jornadas de capacitación en atención centrada en el usuario, trato digno, humanización y comunicación efectiva.	Porcentaje de personal capacitado	Plan Institucional de Capacitación; cronograma anual de capacitaciones; listados de asistencia; evaluaciones de aprendizaje y satisfacción; material pedagógico; actas de capacitación; evidencias de inducción y reinducción; certificados o constancias cuando aplique.	Anual	Atención al Ciudadano / Talento Humano
Evaluación de la gestión y medición de la experiencia ciudadana	Gestión integral de PQRSDF	Analizar las tendencias de PQRSDF relacionadas con la satisfacción del usuario y formular acciones de mejora para la toma de decisiones.	Número de informes de análisis realizados	Procedimiento vigente para la gestión de PQRSDF; informes mensuales y trimestrales de PQRSDF; bases de datos del sistema PQRSDF; análisis de tendencias y causas recurrentes; tiempos de respuesta consolidados; comunicaciones de respuesta a usuarios; actas de seguimiento; planes de mejora derivados	Trimestral	Atención al Ciudadano

	Informe
	Estrategia De Servicio Al Ciudadano 2026

				de PQRSDF; informes y recomendaciones de Control Interno.		
Evaluación de la gestión y medición de la experiencia ciudadana	Mejora continua en la satisfacción del usuario	Identificar, documentar y reconocer buenas prácticas y servicios con mejores resultados en satisfacción del usuario.	Número de buenas prácticas reconocidas	Informes comparativos de satisfacción del usuario; tablero de indicadores de satisfacción; análisis histórico interanual; actas de reconocimiento de buenas prácticas; informes de cierre y seguimiento a planes de mejora; documentación de buenas prácticas; evidencias de divulgación de resultados a la ciudadanía (web, carteleros, rendición de cuentas).	Anual	Atención al Ciudadano

Elaboró: Oficina de Atención al Ciudadano

Entidad: Hospital San Rafael de Itagüí

Vigencia: 2026

Jenny Paola Castillo Quiceno

JENNY PAOLA CASTILLO QUICENO

Líder Atención al Ciudadano HSRI