

**Hospital Departamental Psiquiátrico
Universitario Del Valle E.S.E.**

"Salud Mental para todos con Calidad y Eficiencia"

RESOLUCIÓN 658
(21 de diciembre de 2021)

**"POR LA CUAL SE ADOPTA LA POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL HOSPITAL
DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE E.S.E."**

Página 1 de 4

La Gerente Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E, en uso de sus atribuciones legales y estatutarias y,

CONSIDERANDO

Que el Art. 209 de de la Constitución Política de Colombia dispone que *"La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad..."*

Que el Decreto 2623 de 2009, Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano.

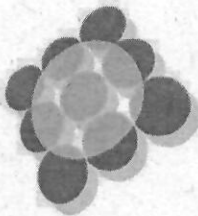
Que la Ley 1437 de 2001, expidió el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en sus artículos 7, 8 y 9 destaca los deberes de las autoridades en la atención al público, el deber de información al público y el deber de recibir y dar respuesta a las peticiones respetuosas de los ciudadanos

Que la Ley 1474 de 2011, Establece que en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Que el Artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 estableció: *"Intégrense en un solo Sistema de Gestión, los Sistemas de Gestión de la Calidad de que trata la Ley 872 de 2003 y de Desarrollo Administrativo de que trata la Ley 489 de 1998.(...)"*

Que el Decreto 1499 de 2017, Modificó el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el Art. 133 de la Ley 1753 de 2015, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la





**Hospital Departamental Psiquiátrico
Universitario Del Valle E.S.E.**

"Salud Mental para todos con Calidad y Eficiencia"

RESOLUCIÓN 658
(21 de diciembre de 2021)

**"POR LA CUAL SE ADOPTA LA POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL HOSPITAL
DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE E.S.E."**

Página 2 de 4

consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos.

Que el Sistema de Control Interno previsto en la Ley 87 de 1993 y en la Ley 489 de 1998, se articulará al Sistema de Gestión en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, a través de los mecanismos de control y verificación que permiten el cumplimiento de los objetivos y el logro de resultados de las entidades; que el Control Interno es transversal a la gestión y desempeño de las entidades y se implementa a través del Modelo Estándar de Control Interno - MECI, cuya estructura está acompañada de un esquema de asignación de responsabilidades y roles para la gestión del riesgo y el control, el cual se distribuye en diversos servidores de la entidad, no siendo ésta una tarea exclusiva de las oficinas de control interno.

Que dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, se encuentra establecida la Política de Servicio al Ciudadano y la define como una política pública transversal.

Que el Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E. ha dado cumplimiento al marco normativo descrito y desde el 14 de Abril de 2020 le fue otorgada la certificación de acreditación en salud, por lo que ha fortalecido sus procesos y procedimientos relacionados con la atención a todos sus usuarios; no obstante se hace necesario adoptar una política de Servicio al Ciudadano, la cual fue presentada y aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en sesión del 20 de diciembre de 2021.

Con base en lo anteriormente expuesto,

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Adoptar la Política de Servicio al Ciudadano del Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E., la cual queda consignada en el presente acto administrativo.





**Hospital Departamental Psiquiátrico
Universitario Del Valle E.S.E.**

"Salud Mental para todos con Calidad y Eficiencia"

RESOLUCIÓN 658
(21 de diciembre de 2021)

**"POR LA CUAL SE ADOPTA LA POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL HOSPITAL
DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE E.S.E."**

Página 3 de 4

POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

El Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E reconoce que los ciudadanos son su razón de ser, por lo tanto, todo el personal se compromete en mantener actualizada la información de interés general y en fortalecer los canales de comunicación e información, tales como: Pagina web, líneas telefónicas, correos electrónicos, redes sociales y, el Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), con el propósito de facilitar el acceso de los ciudadano a ejercer sus derechos y brindar herramientas para la resolución de dudas, orientación y presentación de manifestaciones del servicio o PQRSF; a la eliminación de barreras físicas, verbales, y actitudinales; a prestar un servicio con enfoque diferencial, atención preferencial y prioritaria, teniendo presente las necesidades y expectativas del ciudadano.

OBJETIVO

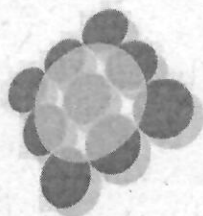
Garantizar el acceso incluyente, efectivo, oportuno, claro y transparente, imparcial y de calidad a los ciudadanos, a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento que generen espacios de participación y acceso a la información, optimizando el nivel de satisfacción y percepción de los ciudadanos, a través de la mejora continua, la apropiación de todo el personal a la misión, principios y valores del Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E

ALCANCE

La presente Política de servicio al ciudadano aplica a los usuarios y su familia, los funcionarios, estudiantes en práctica formativa, contratistas, subcontratistas y proveedores, así como a todos los procesos del Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E., independiente de su forma de contratación y que desarrollen actividades para el desempeño de sus funciones o labores encomendadas que aporten a la gestión del Hospital para la prestación de los servicios de salud mental integral.

ESTRATEGIAS

1. Posicionamiento estratégico de la política de servicio a la ciudadanía (arreglos institucionales),



**Hospital Departamental Psiquiátrico
Universitario Del Valle E.S.E.**

"Salud Mental para todos con Calidad y Eficiencia"

RESOLUCIÓN 658
(21 de diciembre de 2021)

**"POR LA CUAL SE ADOPTA LA POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL HOSPITAL
DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE E.S.E."**

Página 4 de 4

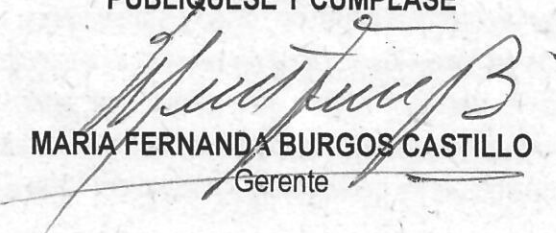
2. Mejoramiento de procesos y procedimientos
3. Gestión del talento humano para el servicio a la ciudadanía
4. Fortalecimiento de canales de interacción con la ciudadanía (cobertura),
5. Cumplimiento de expectativas y calidad del servicio, y
6. Claridad en las condiciones de la prestación del servicio (certidumbre).

ARTÍCULO SEGUNDO. DIVULGACIÓN. Ordénese la publicación y divulgación de la presente política a través de la Profesional de Comunicaciones en los canales internos y externos institucionales.

ARTICULO TERCERO: La presente Resolución rige a partir de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Dado en Santiago de Cali, a los veintiún (21) días del mes de Diciembre de 2021.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


MARIA FERNANDA BURGOS CASTILLO
Gerente

Revisó: Magali Ramos Calderón - Jefe Oficina Asesora Jurídica
Helio José Ramírez - Jefe oficina Asesora de Planeación
Marta Cecilia Valdez - Asesora Control Interno

Proyectó: Gloria Milena Leyton M. Profesional Contratista Planeación