

**RESOLUCIÓN No. 1188
DEL 10 DE SEPTIEMBRE 2025**

“Por medio de la cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano En La E.S.E Hospital San Félix del Municipio De La Dorada - Caldas”

EL GERENTE DE LA E.S.E. HOSPITAL SAN FÉLIX DE LA DORADA – CALDAS, En ejercicio de sus atribuciones legales, en especial las conferidas por el Manual de Funciones y Competencias (Acuerdo 068 de 2005), el artículo 8° de la Ordenanza 116 de 1994, el artículo 12 del Acuerdo 001 de 1998, y demás disposiciones concordantes,

CONSIDERANDO

Que el artículo 2° de la Constitución Política de Colombia establece como fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Carta Magna.

Que el Documento CONPES 3649 de 2010 define la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, orientada a generar confianza y satisfacción en la ciudadanía frente a los servicios prestados por la Administración Pública, mediante el acceso oportuno, transparente y eficiente a los bienes y servicios del Estado, con énfasis en la formación del talento humano público en las dimensiones del Ser, el Saber y el Hacer.

Que la Ley 2294 de 2023, correspondiente al Plan Nacional de Desarrollo 2022–2026 *“Colombia Potencia Mundial de la Vida”*, establece lineamientos para fortalecer la gestión pública, fomentar la transparencia y mejorar la relación entre el Estado y los ciudadanos.

Que la Ley 1712 de 2014, *“por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”*, junto con su reglamentación en el Decreto 103 de 2015, establece el marco normativo para garantizar el derecho fundamental al acceso a la información pública, promoviendo la transparencia activa, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

Que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en su Dimensión 3: *“Gestión con valores para resultados”*, promueve una relación efectiva, participativa y transparente entre el Estado y la ciudadanía, a través de principios como la integridad, el acceso a la información, la racionalización de trámites, el Gobierno Digital y la cultura de servicio.

SI-S03-F002 V01 19-11-2021

Que, en aras de fortalecer la confianza ciudadana, optimizar los procesos de atención y garantizar una prestación oportuna, humanizada y de calidad en los servicios de salud, se hace necesario adoptar formalmente la Política Institucional de Servicio al Ciudadano en la E.S.E. Hospital San Félix de La Dorada.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. Adoptar la Política Institucional de Servicio al Ciudadano de la E.S.E. Hospital San Félix del municipio de La Dorada – Caldas, la cual servirá como marco orientador para la gestión, atención y relacionamiento con la ciudadanía, con énfasis en la calidad, oportunidad, eficiencia, equidad, transparencia y humanización de los servicios de salud.

ARTÍCULO SEGUNDO. Designar a la persona **líder de la Oficina de Servicio al Ciudadano**, en coordinación con el área de Planeación, como responsable de liderar la implementación, seguimiento y mejora continua de la Política de Servicio al Ciudadano, en articulación con los procesos misionales y de apoyo de la entidad.

ARTÍCULO TERCERO. Asignar al Comité de Gestión y Desempeño Institucional las siguientes funciones en el marco de la implementación de esta política:

1. Formular recomendaciones para mejorar la prestación del servicio al ciudadano.
2. Velar por una atención humanizada, eficaz y eficiente en todos los servicios de la entidad.
3. Aprobar y hacer seguimiento a los planes de acción orientados a la mejora del servicio al ciudadano.
4. Establecer mecanismos de control y evaluación periódica de los puntos de atención.

PARÁGRAFO. El Comité deberá reunirse como mínimo una (1) vez cada seis (6) meses para evaluar los avances e impactos de la política. A estas sesiones deberán ser invitados los líderes de los procesos de: Servicio al Ciudadano (Atención al Usuario) Talento Humano, Comunicaciones y Tecnología de la Información, Gestión Documental y Calidad. El líder del proceso de Servicio al Ciudadano actuará como secretario/a del Comité en las sesiones relacionadas con esta temática.

ARTÍCULO CUARTO. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga expresamente todas aquellas disposiciones normativas o administrativas que le sean contrarias o incompatibles.

SI-S03-F002 V01 19-11-2021

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dado en La Dorada – Caldas, a los diez (10) días del mes de septiembre de 2025.


CESAR AUGUSTO RINCONES SÁNCHEZ
Gerente

Proyectó: María Fernanda Santa – PQR
Revisó: Viky Beltrán Salazar - Asesora Jurídica.

SI-S03-F002 V01 19-11-2021