



E.S.E. Hospital
**San Vicente
de Paúl**
Un Hospital que construimos todos

**MUNICIPIO DE PAIPA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE
PAIPA**

RESOLUCIÓN No. 200-04-01-0043
(12 de marzo de 2026)

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA DE SERVICIO AL
CIUDADANO DE LA E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA”**

**LA GERENTE DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL
SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA**, en uso de sus atribuciones legales y en
especial las conferidas por el Acuerdo No. 022 de 2019, y,

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política de Colombia de 1991, en sus artículos 2, 13, 20, 23, 74, 123, 209 y 270, establece los derechos fundamentales de los ciudadanos, incluyendo el derecho a la salud, a la información y a la participación ciudadana.

Que la Ley 1437 de 2011, en su artículo 70 establece los deberes de las autoridades en la atención al público, entre ellos, dar un trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción alguna, regula el procedimiento administrativo y garantiza el debido proceso en las actuaciones administrativas.

Que la ley 1474 de 2011, establece medidas orientadas a fortalecer la transparencia y prevenir actos de corrupción en la gestión pública, que contemple estrategias anti-trámites y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Que la Ley 1712 de 2014, conocida como Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública en Colombia, garantiza que cualquier persona pueda acceder a la información en poder de entidades públicas o privadas que manejen recursos públicos.

Que la Ley 1751 de 2015, Ley Estatutaria de la Salud, establece la garantía del derecho fundamental a la salud y promueve la calidad y humanización en la atención

RESOLUCIÓN No. 200-04-01-0043
(12 de marzo de 2026)

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA DE SERVICIO AL
CIUDADANO DE LA E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA”**

Que la Ley 1755 de 2015, regula el derecho fundamental de petición en Colombia, estableciendo términos obligatorios y claros para que autoridades y entidades privadas respondan solicitudes de ciudadanos de fondo, de manera gratuita y oportuna.

Que el Decreto 1499 de 2017 el cual adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), dentro del cual se incorpora la Política de Servicio al Ciudadano como dimensión de gestión con valores para resultados.

Que la Ley 2052 de 2020, establece 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.

Que las Empresas Sociales del Estado, en su calidad de entidades públicas prestadoras de servicios de salud, deben garantizar una atención humanizada, accesible, oportuna y con enfoque diferencial.

Que, en mérito de lo expuesto, se hace necesario adoptar formalmente la Política de Servicio al Ciudadano de la E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl de Paipa, con el fin de fortalecer la cultura institucional orientada al usuario y mejorar la calidad del servicio prestado.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: ADOPCION.

Adoptar la Política de Servicio al Ciudadano de la E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl de Paipa, la cual hace parte integral de la presente Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: COMPROMISO.

La E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl de Paipa, se compromete a adoptar y aplicar la Política de Servicio al Ciudadano, garantizando una atención integral, humanizada, accesible, oportuna, eficiente y transparente dirigida a los usuarios, sus familias y la ciudadanía en general.

RESOLUCIÓN No. 200-04-01-0043
(12 de marzo de 2026)

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA DE SERVICIO AL
CIUDADANO DE LA E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA”**

ARTÍCULO TERCERO: OBJETIVO.

Establecer los lineamientos institucionales que orientan la prestación de un servicio humanizado, oportuno, accesible, transparente y eficiente a los usuarios, sus familias y la comunidad en general, garantizando el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de los deberes institucionales en la E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl de Paipa.

ARTICULO CUARTO: ALCANCE.

La Política de Servicio al Ciudadano aplica a todos los servidores públicos, trabajadores oficiales, contratistas y colaboradores, independientemente del tipo de vinculación, de la E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl de Paipa, en el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y mejora, con el fin de garantizar una atención integral, humanizada, oportuna y de calidad, orientada a la satisfacción las necesidades y expectativas de los pacientes, usuarios y sus familias.

ARTICULO QUINTO: PRINCIPIOS DE LA POLITICA.

La Política se fundamenta en los siguientes principios:

- **Orientación al ciudadano:**
La institución pone al usuario y la comunidad en el centro de todas las decisiones y acciones y garantizará servicios de salud con calidad, respeto y equidad.
- **Transparencia y acceso a la información:**
La información institucional será clara, veraz y oportuna, garantizando el derecho de los ciudadanos a conocer los servicios, procesos y resultados del Hospital.
- **Humanización y trato digno:**
Todo servidor público, contratista o colaborador atenderá a los usuarios con respeto, empatía, cordialidad y consideración por la diversidad cultural y social.
- **Eficiencia y oportunidad:**
Los servicios se prestarán con eficacia, optimizando recursos y cumpliendo los tiempos establecidos en la normatividad vigente.
- **Participación y control social:**

RESOLUCIÓN No. 200-04-01-0043
(12 de marzo de 2026)

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA DE SERVICIO AL
CIUDADANO DE LA E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA”**

Se fomentará la participación ciudadana, el control social y la retroalimentación, integrando la voz de los usuarios en la mejora de los servicios.

- **Responsabilidad y ética:**

Todos los procesos se ejecutarán con responsabilidad, integridad y cumplimiento de la normativa aplicable, asegurando confianza en la gestión institucional.

- **Mejora continua:**

La institución implementará mecanismos de seguimiento, evaluación y aprendizaje, promoviendo la innovación y la optimización de procesos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

- **Equidad e inclusión:**

Se garantizará el acceso universal y sin discriminación a los servicios de salud, atendiendo necesidades especiales de grupos vulnerables o población con enfoque diferencial.

ARTICULO SEXTO: RESPONSABLES.

La implementación, seguimiento y mejora de la Política de Servicio al Ciudadano estará a cargo de los siguientes actores:

- **Gerencia:** Responsable de liderar la adopción y garantizar su cumplimiento institucional.
- **Servicio de Información y Atención al Usuario – SIAU:** Coordina la ejecución de la política, administra el sistema de PQRSD, consolida indicadores y presenta informes periódicos a la Alta Dirección.
- **Líderes de proceso:** Aseguran la aplicación de la política en sus respectivas áreas, implementan acciones de mejora y garantizan el cumplimiento de los tiempos de respuesta.
- **Servidores públicos, trabajadores oficiales, contratistas y colaboradores:** Cumplen los lineamientos establecidos y garantizan una atención humanizada, oportuna y transparente en el ejercicio de sus funciones.

ARTÍCULO SÉPTIMO. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.

La E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl de Paipa realizará el seguimiento y evaluación periódica de la Política de Servicio al Ciudadano, a través de indicadores

RESOLUCIÓN No. 200-04-01-0043
(12 de marzo de 2026)

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA DE SERVICIO AL
CIUDADANO DE LA E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA”**

de gestión, informes de SIAU y mecanismos de mejora continua, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

ARTÍCULO OCTAVO. DIVULGACIÓN.

La presente Política deberá ser publicada en la página web institucional, socializada con el talento humano y difundida a la ciudadanía a través de los canales oficiales, de conformidad con la Ley 1712 de 2014.

ARTÍCULO NOVENO. VIGENCIA.

La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en el Municipio de Paipa a los doce (12) días del mes de marzo de 2026



CATHERINE VAN ARCKEN MARTINEZ

Gerente

E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA



