

# GERENCIA

RESOLUCIÓN No. **0065** DE 2026

( **30 ENE 2026** )

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ DE POPAYÁN EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO.**

El Gerente del **HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ DE POPAYÁN EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**, en uso de sus atribuciones legales y estatutarias, en especial las conferidas en el Acuerdo No. 02 del 04 de febrero de 2004, el Decreto No. 20241000000875 y el Acta de Posesión No. 37 del 26 de marzo de 2024, expedidos por la Alcaldía Municipal de Popayán, con efectos fiscales a partir del 01 de abril de 2024, y

## CONSIDERANDO:

Que el Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E. es una entidad pública descentralizada del orden municipal, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, creada para la prestación de servicios de salud y sometida al régimen jurídico previsto en las Leyes 100 de 1993, 1122 de 2007 y 1438 de 2011.

Que mediante el Acuerdo Municipal No. 08 de 1995 el Concejo Municipal de Popayán transformó al Hospital Universitario San José de Popayán en Empresa Social del Estado, el cual fue derogado expresamente por el Acuerdo Municipal No. 02 del 04 de febrero de 2004, conservando la entidad su naturaleza jurídica.

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 Constitución.

Decreto 2623 de 2009 creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano (SNSC) para coordinar políticas de atención al ciudadano en el orden nacional, estableciendo la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano para mejorar la eficiencia y calidad

Que el Decreto 1499 de 2017 adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el cual promueve una gestión pública orientada a resultados, la integridad, la generación de valor público, la sostenibilidad y la responsabilidad social.

Que el Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E., como institución de alta complejidad y con vocación universitaria, reconoce la importancia de fortalecer un modelo de gobernanza integral que articule la ética pública, la sostenibilidad y la responsabilidad social institucional, en coherencia con el Sistema Único de Acreditación en Salud y los estándares evaluados por ICONTEC.

# GERENCIA

Que se hace necesario adoptar formalmente una Política de Servicio al Ciudadano que oriente de manera integral, transversal y sistemática la toma de decisiones, la planeación, la gestión institucional y el relacionamiento con las partes interesadas.

En mérito de lo expuesto,

## RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO. – OBJETO DE LA RESOLUCIÓN.**-Adoptar la **POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO** del Hospital Universitario San José de Popayán Empresa Social del Estado, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la cual queda definida así: *“El Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E se compromete a facilitar el acceso a los servicios de salud con atributos de calidad, generando cultura de servicio al ciudadano y garantizando el cumplimiento de los derechos, enmarcados en los principios y valores institucionales, centrados en la atención de las personas con sus necesidades y expectativas”*.

**ARTÍCULO SEGUNDO. – OBJETIVO DE LA POLÍTICA.** -Establecer un modelo de gestión centrado en el ciudadano que garantice la prestación de servicios de salud bajo principios de **excelencia, calidez y humanización**, asegurando el cumplimiento efectivo de sus Derechos y Deberes, la accesibilidad universal a la información y la simplificación de procesos de agendamiento y orientación, gestionando oportunamente sus PQRS, con el fin de mejorar la calidad de vida y la satisfacción de los usuarios.

**ARTÍCULO TERCERO. – LINEAMIENTOS.** -La Política de Servicio al Ciudadano se desarrollará, entre otros, bajo los siguientes lineamientos:

- A. Enfoque en el ciudadano.
- B. Fortalecimiento Institucional.
- C. Gestión con valores (MIPG) Transparencia.
- D. Optimización de trámites.
- E. Orientación y acompañamiento continuo.
- F. Valores del servicio.

**ARTÍCULO CUARTO. – ALCANCE DE LA POLÍTICA.** -Abarca todas las interacciones entre la institución (funcionarios, contratistas, personal médico) y los usuarios (pacientes, familias), garantizando un servicio digno, oportuno y de calidad en todos los procesos. Incluye la gestión de PQRSF, acceso a la información, y la humanización de los servicios de salud, aplicando a todas las áreas administrativas y asistenciales.

**ARTÍCULO QUINTO. – IMPLEMENTACIÓN.** -La implementación, seguimiento y mejora de la política modificada y actualizada estará a cargo del Proceso del Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU, en articulación con el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, conforme a los instrumentos internos que se adopten para su desarrollo, entre ellos el documento

# GERENCIA

CONTINUACIÓN RESOLUCIÓN No. **0065-** DE 2026

Lineamientos para la implementación de la **POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO** del Hospital Universitario San José ESE y el Plan de Acción que la desarrolla.

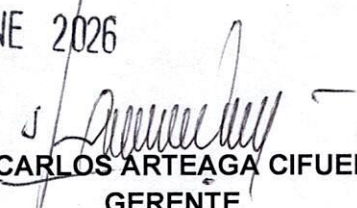
**ARTÍCULO SEXTO. – SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.** -El seguimiento y evaluación de la política estará a cargo de la Oficina Asesora de Planeación y el Comité de Gestión y Desempeño, a través de indicadores institucionales de impacto, integración y articulación con las partes interesadas, con el fin de promover la mejora continua y la sostenibilidad de la gestión.

**ARTÍCULO SÉPTIMO. – PUBLICACIÓN.** -La presente resolución y la política modificada y adoptada deberán ser publicadas y divulgadas a través de los canales institucionales dispuestos por el Hospital Universitario San José de Popayán, E.S.E.

**ARTÍCULO OCTAVO. – VIGENCIA.** -La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición, deja sin efecto las disposiciones, artículos o resoluciones contrarias o incompatibles con la presente.

**PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Popayán, a los **30** ENE 2026

  
**JUAN CARLOS ARTEAGA CIFUENTES.**  
GERENTE

**HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ DE POPAYÁN E.S.E.**

Proyectó: Ayda Inés Trochez Morán – Jefe SIAU HUSJ.

Revisó: Luis Felipe Muñoz – Enf. G1 Oficina de Planeación – HUSJ.

Revisó y aprobó: Leonor Milena Bambagüé Meneses Jefe de Planeación HUSJ.

Revisó y aprobó: Dra. Carolina Urrutia Bastidas - Jefe Oficina Asesora Jurídica HUSJ.

Revisó y aprobó: Dra. Martha Isabel Andrade Penagos – Subgerente Administrativa y Financiera HUSJ.