



**E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN
SAHAGÚN - CÓRDOBA**

E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE SAHAGÚN

POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La gerente de E.S.E. Hospital San Juan De Sahagún y sus colaboradores se responsabilizan a brindar herramientas que contribuyan a orientar e informar a los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención, facilitando el acceso a los usuarios a los servicios promoviendo el cumplimiento de los derechos y deberes, superando las barreras de comunicación, generando confianza y satisfacción desde la óptica de a humanización con sentido social.

1. OBJETIVO GENERAL.

Contribuir al fortalecimiento de las relaciones de confianza con el usuario ciudadano y los servidores públicos de la institución y a través del mejoramiento de la prestación de los servicios de salud, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción que permita satisfacer sus necesidades y expectativas.

1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- ❖ Fortalecer y garantizar la accesibilidad y las condiciones del servicio de salud en los canales de atención al ciudadano.
- ❖ Promover el cumplimiento de los derechos y deberes superando las barreras de comunicación generando relaciones de confianza con el usuario.
- ❖ Cualificar y capacitar en la vocación del servicio al servidor público, a partir de atributos como; incluyente, digno, efectivo, oportuno, claro, transparente, imparcial y calidad.
- ❖ Afianzar los niveles de satisfacción ciudadana con la calidad en la oferta de trámites y servicios.

2. ALCANCE.

El presente documento aplica a todos los servicios o áreas a sus servidores públicos o particulares que lleven a cabo funciones administrativas y asistenciales, en las condiciones permitidas por el ordenamiento jurídico de E.S.E. Hospital San Juan De Sahagún con el objeto de que el ciudadano se lleve una buena impresión del servidor público enfocado desde la óptica de la humanización con sentido social.

3. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Respetuoso: Dos seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.

Amable: Ser cortés, pero a la vez ser sincero.



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN SAHAGÚN - CÓRDOBA

Confiable: Brindar el servicio en forma correcta desde el primer momento y esto permite al usuario detectar las capacidades y conocimientos a los servidores públicos de nuestra organización.

Empático: El servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.

Incluyente: De calidad para todos los ciudadanos sin distinciones ni discriminaciones.

Oportuno: En el momento adecuado cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.

Efectivo: Resuelve lo pedido.

4. ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACION DE LA POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO.

Promoción de los Diferentes Canales de Atención: Fomentar y estimular el acceso a los servicios de salud a través de los diferentes canales de atención que son los medios y espacios de que se valen los usuarios para satisfacer sus servicios de salud, realizar trámites y adquirir información, orientación o asistencia relacionada con la prestación de un servicio.

Entre los canales de atención que tiene nuestra institución de salud:

- **CANAL PRESENCIAL:** Oficina de información y atención al usuario (SIAU) la cual tiene interrelación con las áreas misionales y administrativas, buzón de sugerencia: donde el usuario deposita las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones (PQRDF).

Se cuenta con siete buzones que se encuentran ubicados en las diferentes áreas como: urgencias, consulta externa, pediatría, maternidad, medicina interna, pensión, radiología y ecografía.

- **CANAL TELEFÓNICO:** Se cuenta con una línea gratuita nacional ubicada en la oficina SIAU, el número es: 01 8000 400 345 y un número telefónico que es: 604 758 7091 con atención de lunes a viernes de 7 a.m. a 5 p.m.

Asignación de citas, Numero de contacto: 3215414827 con whatsapp, 6047777774 (Fijo)

Atención al usuario: Número de contacto: 3107285849

Estudios de radiologías y ecografías, número de contacto: 3215360230 con whatsapp

Servicio de urgencias número de contacto: 3107285859

- **CANAL VIRTUAL:** página web



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN SAHAGÚN - CÓRDOBA

• CAPACITACIÓN AL USUARIO EXTERNO E INTERNO

Se socializa al usuario externo y a su familia sobre los derechos y deberes en salud, para garantizar una convivencia sana durante la prestación del servicio de salud en el entorno hospitalario.

Se realizan capacitaciones sobre los derechos y deberes en salud al personal que ingresa a la institución (inducción).

• GESTION OPORTUNA DE LAS PQRD.

Dar cumplimiento a la normatividad que nos habla de la circular externa 008 del 2018 y otros.

• MEDICION DE SATISFACCION DEL USUARIO:

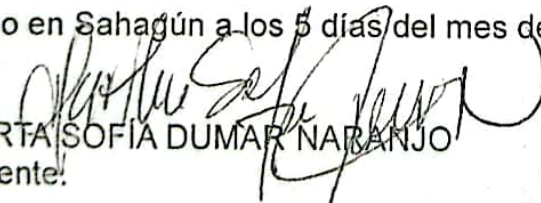
Por medio de las encuestas de satisfacción del usuario, se identifica el grado de satisfacción que plasma el usuario de acuerdo al servicio recibido en salud y las recomendaciones que nos brindan y así generar planes de mejora.

5. INDICADORES DE LA POLITICA SERVIVIO AL CIUDADANO.

Nombre del Indicador:

- ❖ Satisfacción del usuario: numero de respuestas de usuarios que opinan bueno a la satisfacción global del servicio/ Número total de encuestas aplicadas.
- ❖ Porcentaje de cumplimiento del plan de capacitación a los usuarios: Numero de capacitaciones realizadas/ Número de capacitaciones programadas (mensual)
- ❖ Oportunidad de resolución de las PQRD: Número de las PQRD/ Total de usuarios.
- ❖ Nivel de recomendaciones de la E.S.E. número de respuestas de usuarios que no recomendaría este hospital a otras personas, familiares y amigos/ número de usuarios que si lo recomendaría.

Dado en Sahagún a los 5 días del mes de junio del año 2023


MARTA SOFÍA DUMAR NARANJO
Gerente:

"HUMANIZACIÓN CON SENTIDO SOCIAL"