

	<b>DOCUMENTO DE APOYO</b>		<b>CÓDIGO</b>	SIU-S2-D1
	<b>POLÍTICA DE ATENCIÓN AL SERVICIO CIUDADANO</b>		<b>VERSIÓN</b>	1
			<b>VIGENCIA</b>	21/12/2020
			PAGINA 1 DE 6	

## **POLÍTICA DE ATENCIÓN AL SERVICIO CIUDADANO**

Dando cumplimiento al desarrollo del Manual Operativo del Sistema de Gestión MIPG, la ESE Carmen Emilia Ospina de Neiva, ha asumido un indeclinable compromiso con la calidad, la satisfacción de los usuarios, la mejora continua y el control de los riesgos operacionales. Procura mejorar la eficacia, la eficiencia y efectividad de sus procesos, satisfaciendo las necesidades de los usuarios, mejorando la calidad de vida de la población Neivana y brindando confianza sobre su desempeño.

En cumplimiento de lo anterior la ESE Carmen Emilia Ospina mediante RESOLUCIÓN 293 DE 2014 (29 de septiembre de 2014) Por la cual se adoptan los Códigos de Buen Gobierno y de Ética, ha adoptado la Política Institucional de atención al servicio ciudadano, acogiendo los lineamientos del documento Conpes 3587 de 2013, orientando sus acciones en función de situar al ciudadano como eje central de su gestión y su razón de ser, por ello es su obligación de atenderlo de la mejor manera posible y rendirle cuentas permanentemente, compromiso que debe ser asumido por todos los servidores públicos y contratistas de la entidad dando cumplimiento a la Ley 1712 derecho de acceso a la información pública de su sitio web.

En este documento se muestran la metodología a seguir para la gestión del servicio al ciudadano y participación de la ESE Carmen Emilia Ospina, donde se tienen las bases sobre el conocimiento de la entidad y el modelo de operación por procesos, donde el protocolo de servicio al ciudadano tiene como fin dar orientaciones básicas, acuerdos y métodos para permitir una interacción más fluida entre funcionarios y ciudadanos; la intención es dotar de elementos a los funcionarios para que sirvan de garantía de los derechos de los ciudadanos que acuden a la entidad en busca de un servicio, lo cual necesariamente implica el cumplimiento de los atributos del buen servicio, a saber :

	<b>DOCUMENTO DE APOYO</b>		<b>CÓDIGO</b>	<b>SIU-S2-D1</b>
	<b>POLÍTICA DE ATENCIÓN AL SERVICIO CIUDADANO</b>		<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
			<b>VIGENCIA</b>	<b>21/12/2020</b>
	<b>PAGINA 2 DE 6</b>			

- Respeto
- Confianza
- Amabilidad
- Empatía
- Oportunidad
- Efectividad
- Inclusión

Brindar acceso a información, trámites y servicios a través de los canales dispuestos para ello, en el marco de la interacción entidad-ciudadano-usuario. Y con estos canales de atención y comunicación, la ESE Carmen Emilia Ospina genera respuestas efectivas que respondan a los criterios de oportunidad y calidad, a través de medios de interacción como herramientas para ejercer sus derechos entre ellos la participación ciudadana.

- Asegurar acceso y calidad de información a la ciudadanía.
- Facilitar el ejercicio de derechos de la salud.
- Facilitar la expresión de mecanismos de control social y toma de decisiones de la ciudadanía
- Favorecer procesos de transparencia en la gestión de la ESE Carmen Emilia Ospina.
- Fortalecer la capacidad institucional para garantizar el derecho a la participación.
- Promover la participación social, para impulsar y difundir la cultura de la salud y el autocuidado.

	<b>DOCUMENTO DE APOYO</b>		<b>CÓDIGO</b>	SIU-S2-D1
	<b>POLÍTICA DE ATENCIÓN AL SERVICIO CIUDADANO</b>		<b>VERSIÓN</b>	1
			<b>VIGENCIA</b>	21/12/2020
			PAGINA 3 DE 6	

## ALCANCE Y CUMPLIMIENTO

La ESE Carmen Emilia Ospina reconoce la necesidad de prestar un mejor servicio a los ciudadanos como función primordial para la ejecución de su misión.

Por lo tanto, pone a disposición de su recurso humano, protocolo de servicio al ciudadano y los procesos de participación ciudadana para ser aplicado en la atención de los canales presenciales, telefónicos y virtuales que brindan pautas para unificar la forma de responder y satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

La participación ciudadana consiste en la intervención activa y consistente de los ciudadanos en procesos organizados para la toma de decisiones en asuntos de interés público, es un compromiso de nuestra institución promover la participación ciudadana mediante mecanismos para acercar el punto de vista de los ciudadanos a toma de decisiones en asuntos de interés público.

La participación al servicio ciudadano se llevará desde tres (3) niveles:

1. Implementación de actividades para informar y educar al paciente (participación pasiva)
2. Encuestas donde se incluirá consultar a los usuarios sobre determinados temas de interés.
3. Actividades donde los ciudadanos son agentes activos en el control y seguimiento de los servicios prestados en la ESE Carmen Emilia Ospina.
4. La ESE CARMEN EMILIA OSPINA protegerá los procesos establecido en cuanto a la atención de nuestros usuarios.
5. Garantizará la oportuna y excelente atención de nuestros usuarios en el servicio.
6. Tendrán acceso directo ya sea en la página Web las 24 horas y presencialmente en horarios establecidos, para que nuestros usuarios interponga sus manifestaciones si así lo requieren.

	<b>DOCUMENTO DE APOYO</b>		<b>CÓDIGO</b>	SIU-S2-D1
	<b>POLÍTICA DE ATENCIÓN AL SERVICIO CIUDADANO</b>		<b>VERSIÓN</b>	1
			<b>VIGENCIA</b>	21/12/2020
	<b>PAGINA 4 DE 6</b>			

### MEDIOS DE CONTACTO

La ESE Carmen Emilia Ospina cuenta con personas capacitadas y dispuestas a brindarle un servicio que cumpla con sus expectativas frente a los servicios y trámites de la entidad y dispone para usted de los siguientes canales de Comunicación.

CANAL	MECANISMO	HORARIO	UBICACIÓN
<b>ESCRITO</b>	Ventanilla Única	Lunes a jueves: 7:00am- 5:00pm Viernes:7:00 am - 4:00pm	Carrera 22 #26-19
	Ventanilla Virtual	Las 24 Horas	esecarmenemiliaospina.gov.co <a href="http://www.esecarmenemiliaospina.gov.co/pqrf/sc p/login.php">http://www.esecarmenemiliaospina.gov.co/pqrf/sc p/login.php</a>
	Correo electrónico		Siau@esecarmenemiliaospina.gov.co
	Buzón de sugerencias	CONSULTA EXTERNA: Todos los días: 7:00 am - 6:00pm  URGENCIAS: Las 24 horas	<b>Eduardo Santos:</b> Carrera 5#80C-68 <b>Palmas:</b> Calle 21#55-43 <b>Canaima:</b> Carrera 22#26-19 <b>Granjas:</b> Calle 34 #8-30 <b>IPC:</b> Calle 2c#28-113 <b>Siete de agosto:</b> Calle 11#25-45 <b>Fortalecillas:</b> Corregimiento Fortalecillas <b>San Luis:</b> Corregimiento San Luis <b>Vegalarga:</b> Corregimiento Vegalarga <b>El Caguan:</b> Corregimiento El Caguan

	<b>DOCUMENTO DE APOYO</b>		<b>CÓDIGO</b>	SIU-S2-D1
	<b>POLÍTICA DE ATENCIÓN AL SERVICIO CIUDADANO</b>		<b>VERSIÓN</b>	1
			<b>VIGENCIA</b>	21/12/2020
			PAGINA 5 DE 6	

<b>PRESENCIAL</b>	Atención al ciudadano	<p>Lunes a jueves: 7:00am - 12:00pm 2:00pm - 6:00pm</p> <p>Viernes: 7:00 am - 12:00pm y 2:00 - 5:00pm</p>	<p><b>Eduardo Santos:</b> Carrera 5#80C-68  <b>Palmas:</b> Calle 21#55-43  <b>Canaima:</b> Carrera 22#26-19  <b>Granjas:</b> Calle 34 #8-30  <b>IPC:</b> Calle 2c#28-113  <b>Siete de agosto:</b> Calle 11#25-45  <b>Fortalecillas:</b> Corregimiento Fortalecillas  <b>San Luis:</b> Corregimiento San Luis  <b>Vegalarga:</b> Corregimiento Vegalarga  <b>El Caguan:</b> Corregimiento El Caguan</p>
<b>TELEFÓNICO</b>	Línea gratuita: 018000943781	Las 24 Horas	Carrera 22 #26-19

	<b>DOCUMENTO DE APOYO</b>		<b>CÓDIGO</b>	SIU-S2-D1
	<b>POLÍTICA DE ATENCIÓN AL SERVICIO CIUDADANO</b>		<b>VERSIÓN</b>	1
			<b>VIGENCIA</b>	21/12/2020
			<b>PAGINA 6 DE 6</b>	

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
Versión	Descripción del Cambio	Fecha de aprobación
1	Elaboración del documento: Se elabora documento con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos interpuestos por el manual operativo del sistema de gestión del MIPG y así mismo obtener una mejora continua en el subproceso: "Monitoreo de servicios".	21/12/2020
Nombre: Leidy Catalina Gómez Calderón. Contratista área SIAU.		Nombre: Claudia Marcela Camacho Cargo: Subgerente Administrativa.
Nombre: Juan Felipe Cabrera Peña Contratista área Garantía de la Calidad.	Nombre: Irma Susana Bermúdez Acosta. Contratista área Garantía de la Calidad.	Jose Antonio Muñoz Paz. Cargo: Gerente.
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>