



# Red Salud Armenia E.S.E.

**PA' CUIDAR DE TODOS**

**Política de Servicio al Ciudadano**



## POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

<b>PROCESO</b>	Gestión de atención a los usuarios
<b>NOMBRE</b>	Política de servicio al ciudadano
<b>CODIGO DEL DOCUMENTO</b>	ES-PL-PO-012

### 1. Aprobación

	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaboró</b>	Líder SIAU	8 de Julio de 2021
<b>Aprobó</b>		

### 2. Normatividad que soporta la política

**La Circular Única de la Super salud 047 del 30 de noviembre del 007;** Título 7: Protección de los usuarios y la participación ciudadana.

**La Resolución número 00896 de 2009,** por la cual se crea, conforma y reglamenta el Sistema de Atención al Ciudadano.

**La Ley 1437 del 2011:** Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. En el cual se tiene dentro del artículo 1: como finalidad “Proteger y garantizar los derechos y libertades de las personas, la primacía de los intereses generales...”

**La ley 1438 del 2011:** Por medio de la cual se Reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud, en el Capítulo VIII, artículo 136... definición de la Política de Participación Social...”

### 3. Alineación con el direccionamiento estratégico

Plataforma estratégica	Se articula con la visión de la ESE...”será reconocida por la calidad y la calidez en la prestación de los servicios de salud.”
------------------------	---

Objetivo Estratégicos	Objetivo estratégico N. 1: Brindar servicios de salud, cumpliendo con los atributos de calidad y orientados a la satisfacción de las de las necesidades de salud de las personas.
-----------------------	---

#### 4. Política

Red Salud Armenia ESE, en su objetivo de prestar servicios de calidad orientara sus esfuerzos a la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, buscando apoyar la participación ciudadana en las decisiones de impacto de la institución en la búsqueda constante del cumplimiento de las prácticas de buen gobierno. Conforme a lo anterior, cada servidor o colaborador de la institución debe estar comprometido con entregar información veraz y oportuna de los diversos procedimientos, productos y servicios ofrecidos por la entidad, además de medir la satisfacción de los usuarios y recibir peticiones, quejas, reclamos y/o felicitaciones conforme a los términos establecidos por la ley y entregar respuesta oportuna al solicitante.

#### 5. Objetivos

Objetivo a alcanzar	Indicador de evaluación		
	Nombre del indicador	Formula	Periodicidad
Mejorar la satisfacción de los usuarios durante la prestación de los servicios en salud	Proporción de satisfacción global de usuarios de IPS	No. de usuarios que respondieron “muy buena” o “buena” a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?/Número de usuarios que respondieron la pregunta	Trimestral

#### 6. Definiciones para el entendimiento de la política

**Participación ciudadana:** Proceso de discusión, negociación y concertación en el que se analizan y deciden conjuntamente con los ciudadanos problemas a atender, acciones a emprender, prioridades, maneras de ejecutar los programas y la definición de políticas públicas

**Petición:** Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la empresa cualquier información relacionada con la prestación del servicio.

**Queja:** Es la manifestación verbal o escrita en la cual se pone en conocimiento, conductas irregulares en la prestación de un servicio.

**Reclamo:** Manifestación verbal o escrita de inconformidad presentada por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento en la prestación de un servicio o la atención inoportuna de una solicitud.

**Sugerencia:** Es una propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios.

### 7. Despliegue

Está dirigida al cliente interno y externo, a través del plan de comunicaciones de la organización

### 8. Implementación

Se implementara bajo la responsabilidad de la líder de atención al usuario a toda la organización.

### 9. Control de cambios

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Justificación
1	10/12/2018		Creación de la política
2	08/07/2021	3,4,5,6,7,8	Se realizaron ajustes al documento