

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F3
		Versión: 2
ACTA		Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 1 de 4

ACTIVIDAD	CAPACITACION POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO	NUMERO: 01
LUGAR:	OFICINA DE TRABAJO SOCIAL	FECHA: 15 DE JULIO 2025
RESPONSABLE:	NELLY GAVIRIA	
PROCESO:	TRABAJO SOCIAL	

OBJETIVO
Socializar la política de servicio al ciudadano, y herramientas necesarias a todos los niveles de la entidad que tengan contacto directo o indirecto con la ciudadanía

AGENDA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Bienvenida. 2. Socializar la política de servicio al ciudadano 3. Compromisos

DESARROLLO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Bienvenida <p>La Trabajadora Social Nelly Gaviria, coordinadora del área de Trabajo Social, saluda a los asistentes de cada comité de la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús, deseándoles éxitos en la gestión e invita a seguir trabajando por el hospital y los usuarios que asisten a este centro hospitalario. Refiere además que esta reunión debe desarrollarse cumplimiento de la confidencialidad de la información según valores y principios institucionales.</p> 2. Socializar la política de servicio al ciudadano <p>Se realiza socialización de la política de servicio al ciudadano la cual tiene como objetivo brindar trámites y servicios al dignos, efectivos, oportunos, claros, transparentes, imparciales y de calidad”, que generen espacios de participación y acceso a la información, optimizando el nivel de satisfacción y percepción de los ciudadanos, a través Desarrollar servicio al ciudadano facilitando el acceso de los ciudadanos a recibir información y orientación, oportuna y de calidad.</p> <p>Se explica al personal asistente las Acciones Para El Cumplimiento De La Política como lo es:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Dar a conocer los canales de información y comunicación a los usuarios y al cliente interno. ➤ Actualizar permanentemente la Pagina Web y carteleras institucionales con la información. ➤ Informar al área de Atención al Usuario, sobre las actualizaciones o cambios de las distintas áreas para el flujo de información hacia el usuario. ➤ Mantener activa la línea telefónica según los horarios de atención.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F3
		Versión: 2
ACTA		Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 2 de 4

- Informar a los usuarios sobre los medios para presentar una manifestación y los mecanismos de respuesta.

Posteriormente se da a conocer los **PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO**

- Accesibilidad
- Efectividad
- Información Confiable
- Oportunidad
- Participación
- Respeto

COMPONENTES DE LA POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO

- Manual de Atención al Usuario
- Carta del Trato Digno
- Guía de atención a persona en condición con discapacidad
- Procedimiento gestión y manejo de PR

COMPONENTES DE LA POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO

Manual de Atención al Usuario
Atención Preferencial
Procedimiento gestión y manejo de PQRSF

COMPROMISO DE LA POLITICA:

La E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús, reconoce que la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario, es el objetivo principal de la calidad en la prestación de servicios de Salud, por tal razón, todos los funcionarios de la institución, cumplirán un papel fundamental en el servicio al cliente, teniendo en cuenta que sus acciones y actitudes reflejan la interiorización de los valores institucionales de la honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia, frente a la comunidad.

INSTRUMENTOS DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.

La estandarización del servicio al ciudadano permite mejorar la calidad en la prestación de los servicios brindados, al unificar criterios para la atención a los diferentes grupos de interés y de esta manera facilitar la labor de los funcionarios que interactúan con los ciudadanos, al igual que garantizar un servicio de excelencia en la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús, caracterizado por la veracidad, claridad, oportunidad, amabilidad, respeto y humanización de los servicios.

- ❖ Carta de Trato digno: Documento en el que se especifican los derechos de los ciudadano los diferentes canales de atención disponibles para la prestación del servicio.
- ❖ Protocolo Organizacional de Atención al Usuario: Lineamientos sobre los atributos genera

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F3
		Versión: 2 Fecha Elaboración: 16/04/2024 Página 3 de 4
ACTA		

del buen servicio que contemplan entre otros temas, la actitud que debe adoptar el funcion en contacto con el ciudadano, el lenguaje verbal y no verbal, y, la atención que se debe d personas en determinadas circunstancias.

- ❖ Manual del usuario: guía que le permite al usuario conocer de forma rápida y veraz, informa relevante de la institución que le será de utilidad para realizar trámites, utilizar servicio ubicarse dentro de la misma, respecto a los procesos y procedimientos que se ejecutan ella.
- ❖ Procedimiento para la gestión de PQRSF: Establece la metodología para gestionar respue oportuna a las PQRSF de los usuarios.
- ❖ Procedimiento para la apertura de buzones: Establece la metodología para recepcionar Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias depositados en los buzones institucionales.
- ❖ Procedimiento medición de la satisfacción: Establece la metodología para Medir el nivel satisfacción de los usuarios de la Institución en cuanto a la calidad del servicio prest identificando sus necesidades y expectativas

La coordinadora de área de Trabajo social agradece la asistencia y espera que para el próximo mes se optimice la prestación de servicios de todos los usuarios que acuden a la entidad.

Finalmente, se recuerda los servicios que presta la entidad, siendo una institución de primer nivel de complejidad, ofrece servicios especializados que cubren las necesidades de salud demandadas en el municipio.

Se les pregunta si presentan alguna duda o inquietud del tema socializado, a lo cual manifiestan quedo entendido en su totalidad, por ende, se da por terminada la capacitación y en constancia se anexa listado de asistencia.

COMPROMISOS

Se programa próxima socialización para el mes de Septiembre de 2024, pendiente definir fecha.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

REGISTRO FOTOGRAFICO

