

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	SIU-S2-D1
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN AL SERVICIO CIUDADANO		VERSIÓN	2
			VIGENCIA	28/01/2022
			PAGINA 1 DE 6	

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL SERVICIO CIUDADANO

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, lo anterior en procura de mejorar de manera continua 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.

“El gerente de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA y sus colaboradores se comprometen a situar al ciudadano como eje central de su gestión y su razón de ser, por ello es su obligación 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, así mismo brindarle herramientas para su participación activa con una escucha efectiva”.

En cumplimiento de lo anterior la ESE Carmen Emilia Ospina mediante RESOLUCIÓN 293 DE 2014 (29 de septiembre de 2014) adopto los Códigos de Buen Gobierno y de Ética, y ha construido la Política Institucional de atención al servicio ciudadano, acogiendo los lineamientos del documento CONPES 3587 de 2013.

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

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	SIU-S2-D1
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN AL SERVICIO CIUDADANO		VERSIÓN	2
			VIGENCIA	28/01/2022
			PAGINA 2 DE 6	

de un servicio, lo cual necesariamente implica el cumplimiento de los atributos del buen servicio.

RESPONSABILIDAD COMO IPS RESPECTO A LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD PPSS

Por lo expresado anteriormente como IPS asumimos como nuestra responsabilidad respecto a la participación social en salud PPSS los siguientes compromisos:

- Realizar la caracterización de los usuarios y los grupos de valor o de interés de la institución, a fin de conocer las expectativas en cuanto a información o servicios en relación con los temas de su competencia que permitan un verdadero acercamiento de los usuarios a la entidad.
- Socialización de la política de participación social y atención al ciudadano tanto al cliente interno como externo.
- Facilitar los encuentros, capacitaciones de los grupos de participación ciudadana legalmente establecidos para la institución, (Asociación y Alianza de Usuarios).
- Programar y Desarrollar actividades que contribuyan al desarrollo de la Política de Participación social en Salud- PPSS según Resolución del ministerio de salud 2063 de junio de 2017, que tiene como objetivo la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.
- Disponer, brindar acceso a información, trámites y servicios a través canales de comunicación dispuestos por la institución como son: Redes sociales, Pagina web (LINK para radicar PQRSD), línea amiga 8632828 para asignación de citas en información requerida, Atención y tramite de PQRSD presencial (Oficina SIAU) Buzones de sugerencias (ubicados en los diferentes servicios) de la institución, Encuestas de satisfacción, correos

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	SIU-S2-D1
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN AL SERVICIO CIUDADANO		VERSIÓN	2
			VIGENCIA	28/01/2022
			PAGINA 3 DE 6	

electrónicos institucionales. que garantice al ciudadano un fácil acceso a la información y un mejor trámite al interior de la Entidad.

- Capacitar al personal externo sobre derechos humanos.
- Facilitar el nivel de participación ciudadana en la gestión de la Entidad, a través de la Transparencia y Acceso a la Información Pública, la participación Ciudadana en la Gestión de Rendición de Cuentas – Control social en la gestión Institucional.

EJES ESTRATÉGICOS DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD PPSS

Los ejes estratégicos de la PPSS son:

- Fortalecimiento institucional.
- Impulsar la cultura en la salud.
- Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisiones.

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:

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	SIU-S2-D1
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN AL SERVICIO CIUDADANO		VERSIÓN	2
			VIGENCIA	28/01/2022
			PAGINA 4 DE 6	

CANAL	MECANISMO	HORARIO	UBICACIÓN
ESCRITO	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 http://www.esecarmenemiliaospina.gov.co/pqrf/scp/login.php
	Correo electrónico		Siau@esecarmenemiliaospina.gov.co
	Buzón de sugerencias	CONSULTA EXTERNA: Todos los días: 7:00 am - 6:00pm URGENCIAS: Las 24 horas	Eduardo Santos: Carrera 5#80C-68 Palmas: Calle 21#55-43 Canaima: Carrera 22#26-19 Granjas: Calle 34 #8-30 IPC: Calle 2c#28-113 Siete de agosto: Calle 11#25-45 Fortalecillas: Corregimiento Fortalecillas San Luis: Corregimiento San Luis Vegalarga: Corregimiento Vegalarga El Caguán: Corregimiento El Caguán
PRESENCIAL	Atención al ciudadano	Lunes a jueves: 7:00am - 12:00pm 2:00pm - 6:00pm Viernes: 7:00 am - 12:00pm y 2:00 - 5:00pm	Eduardo Santos: Carrera 5#80C-68 Palmas: Calle 21#55-43 Canaima: Carrera 22#26-19 Granjas: Calle 34 #8-30 IPC: Calle 2c#28-113 Siete de agosto: Calle 11#25-45 Fortalecillas: Corregimiento Fortalecillas San Luis: Corregimiento San Luis Vegalarga: Corregimiento Vegalarga

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	SIU-S2-D1
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN AL SERVICIO CIUDADANO		VERSIÓN	2
			VIGENCIA	28/01/2022
			PAGINA 5 DE 6	

			El Caguan: Corregimiento El Caguan
TELEFÓNICO	Línea gratuita: 018000943781	Las 24 Horas	Carrera 22 #26-19
	Línea amiga solicitud de citas e información 8632828	Lunes a viernes de 7:00am – 5:00pm	

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	SIU-S2-D1
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN AL SERVICIO CIUDADANO		VERSIÓN	2
			VIGENCIA	28/01/2022
			PAGINA 6 DE 6	

CONTROL DE CAMBIOS		
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
2	Modificación del documento: Se modifica el documento con el fin de obtener una mejora continua en el subproceso de “Monitoreo de servicios”. Las modificaciones que se realizaron fueron las siguientes: • Ajuste estructural de todo el documento. • Actualización de la vigencia	28/01/2022
Nombre: Leidy Catalina Gómez Calderón. Contratista área SIAU. Nombre: Juan Felipe Cabrera Peña Contratista área Garantía de la Calidad.	Nombre: Irma Susana Bermúdez Acosta. Contratista área Garantía de la Calidad.	Nombre: Claudia Marcela Camacho Cargo: Subgerente Administrativa. Jose Antonio Muñoz Paz. Cargo: Gerente.
Elaboró	Revisó	Aprobó