
 <b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> <small>Salud, bienestar y dignidad</small>	<b>DOCUMENTO DE APOYO</b> <b>POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL Y</b> <b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
<b>PROCESO:</b> SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	<b>CODIGO:</b> SIU-S2-D1	<b>VIGENCIA:</b> 23/02/2023	<b>V2</b>	<b>PÁGINA</b> 1 de 3

## POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL SERVICIO CIUDADANO

La ESE Carmen Emilia Ospina de Neiva, asume 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. Por lo descrito es necesario lograr fortalecer la participación y atención de la comunidad, lo cual se direcciona creando la política de participación social y atención al servicio ciudadano así:

***“El gerente de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA y sus colaboradores se comprometen a situar al ciudadano como eje central de su gestión, estableciendo diferentes mecanismos de participación, rindiendo cuentas permanentemente y brindando herramientas para su participación activa con una escucha efectiva”.***

Para cumplir la política la ESE Carmen Emilia desarrolla los siguientes compromisos:

### Compromisos de la política:

- Adoptar códigos de Buen Gobierno y de Ética.
- Construir la Política Institucional de Atención al Servicio Ciudadano, acogiendo los lineamientos del documento CONPES 3587 de 2013.
- 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).

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*



**LÍNEA AMIGA**  
863 2828





**WHATSAPP**  
304 384 99 92



**ESE Carmen Emilia Ospina**



 <b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> <small>Salud, bienestar y dignidad</small>	<b>DOCUMENTO DE APOYO</b> <b>POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL Y</b> <b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
<b>PROCESO:</b> SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	<b>CODIGO:</b> SIU-S2-D1	<b>VIGENCIA:</b> 23/02/2023	<b>V2</b>	<b>PÁGINA</b> 2 de 3

- 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 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.

El avance en la implementación de la política será medido a través de los indicadores de:

- Numero de reuniones de participación ciudadanas realizadas en el año.
- Número de usuarios que usan los canales de participación ciudadana.
- Proporción de PQRS con respuesta oportuna.
- Proporción de PQRS con gestión efectiva.

**JOSE ANTONIO MUÑOZ PAZ**  
 Gerente

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

LÍNEA AMIGA  
 863 2828

WHATSAPP  
 304 384 99 92

f i @  
 ESE Carmen Emilia Ospina





CARMEN EMILIA OSPINA  
Salud, bienestar y dignidad

DOCUMENTO DE APOYO  
**POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL Y  
ATENCIÓN AL CIUDADANO**



PROCESO:  
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y  
ATENCIÓN AL USUARIO


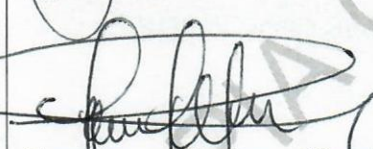
CODIGO: SIU-S2-D1

VIGENCIA: 23/02/2023

V2

PÁGINA 3 de 3

**CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Descripción el Cambio	Fecha de aprobación
1	Elaboración del documento:	21/09/2020
2	<p>Modificación del documento: Se modifica documento con el fin de obtener una mejora continua en el subproceso "Monitoreo de servicios", se realizaron los siguientes ajustes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actualización de la vigencia.</li> <li>2. Modificación del contenido en general y del nombre: "<b>Política de atención al servicio ciudadano</b>" a "<b>Política de participación social y atención al ciudadano</b>".</li> <li>3. Ajustes estructurales.</li> </ol>	23/02/2023
<p> Nombre: Leidy Catalina Gomez Calderón. Agremiada Asistir.</p> <p> Nombre: Evelyn Karolina García Polanco. Agremiada Asistir.</p>	<p> Nombre: Irma Susana Bermúdez Acosta. Contratista área Garantía de la Calidad.</p>	<p> Nombre: Ingrid Alexandra Suarez Castro. Cargo: Subgerente Técnico Científica.</p>
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92

f i o  
ESE Carmen Emilia Ospina