

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código:
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 02
		Vigencia: 00/00/2017

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

1. INTRODUCCIÓN

La E.S.E Hospital Departamental San Vicente de Paúl de Garzón - Huila, con el fin de fortalecer y garantizar la calidad de la prestación de los servicios, tiene como eje principal gestionar, informar y orientar a los pacientes de acuerdo a las necesidades y expectativas identificadas o manifestadas por los usuarios internos o externos de la institución.

Esta iniciativa surge del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, del cual hace parte el Departamento Administrativo de la Función Pública y otras entidades, quienes elaboraron los lineamientos generales aplicables de atención al Estado para los distintos canales de servicio, con nuevos parámetros más incluyentes, informados, y el cual hoy se adapta en el Departamento.

De acuerdo a lo anterior, la Función Pública ha adoptado Protocolos de Servicio al Ciudadano para los distintos canales de servicio dispuestos por el Departamento, con lo cual busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos. Dichos protocolos de servicio unifican y capitalizan las experiencias exitosas, optimizan los recursos y la capacidad de respuesta y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan, al igual que incluye la Atención Preferencial al momento de atender de manera presencial a personas en condiciones especiales. (Jiménez, 2010)

2. JUSTIFICACIÓN DE LA POLÍTICA

La presente política se implementa en la E.S.E Hospital Departamental San Vicente de Paúl, con el fin de centrar la atención en el usuario y su familia, buscando responder a las necesidades y problemas que se presentan, así mismo, cumplir con la protección de los derechos de los usuarios y el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios.

Del mismo modo, se busca promover un servicio oportuno y eficiente con los ciudadanos sujetos de atención, como lo son poblaciones vulnerables o en riesgo.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: Versión: 02
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Vigencia: 00/00/2017

3. SITUACIÓN DESEADA

El alcance de la política va orientada a satisfacer de manera real y efectiva las necesidades, expectativas y solicitudes de los usuarios y grupos de interés, con enfoque diferencial, generando resultados positivos y concibiendo la gestión del servicio al ciudadano como una labor integral que requiere de la total articulación y compromiso entre las unidades funcionales de la E.S.E.

4. CONTEXTO DE LA POLITICA:

4.1. MARCO LEGAL

Norma	Entidad que la expidió	Asunto
Constitución Política de Colombia, 1991.	Presidencia de la república.	Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para Garantizar los derechos fundamentales.
Constitución Política de Colombia, 1991.	Presidencia de la república.	Artículo 270. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.
Ley 134 de 1994	El Congreso de Colombia	Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
Ley 1712 de 2014	Congreso de la República	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: Versión: 02
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Vigencia: 00/00/2017

		y se dictan otras disposiciones.
Ley 1757 de 2015	Congreso de la República	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
Decreto 19 de 2012	Departamento Administrativo de la Función Pública	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto 780 de 2016	El Presidente de la República de Colombia	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.
Ley Estatutaria 1751 de 2015	El Congreso de Colombia.	Se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones. Artículo 10. Derechos y deberes de las personas, relacionados con la prestación del servicio de salud.
Resolución 429 de 2016	Ministerio de Salud y Protección Social	Por medio de la cual se adopta la Política de Atención Integral en Salud.

4.2. MARCO SITUACIONAL

En el Hospital Departamental San Vicente de Paúl, se ha venido trabajando con los colaboradores para ofrecer un trato digno, amable y cordial a usuarios y familiares, a través de los diferentes canales de atención que ofrece la institución, atendiendo a los requerimientos expuestos por los pacientes y generando así acciones de mejoramiento pertinentes en cada una de las unidades funcionales.

4.3. MARCO CONCEPTUAL

El servicio a la ciudadanía, en el orden constitucional, es un fin esencial del Estado como lo indica el artículo 2° de la Constitución Política de 1991, resume una visión que vincula la prosperidad general y la realización de todos los principios, derechos

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código:
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 02
		Vigencia: 00/00/2017

y deberes constitucionales con el buen servicio prestado por el Estado a sus asociados, al darles a todas estas declaraciones la misma fuerza jurídica y política. La Constitución es categórica al afirmar que las autoridades, esencialmente, se deben a los ciudadanos. Por lo cual, se presentan Protocolos de Servicio al Ciudadano, para los distintos canales de atención, con la intención de que, por medio de un nuevo enfoque de las relaciones entre los servidores públicos y la ciudadanía, los parámetros de servicio se hagan cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios, para todas las entidades pertenecientes al Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. (Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, 2013)

Los Canales de Atención a los Usuarios son guías con orientaciones básicas que busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los usuarios, son herramientas simples para la entidad y en especial para los funcionarios que tienen a su cargo la atención directa al usuario y ayudan a que las cualidades de un buen servicio se materialicen en acciones específicas que satisfagan a la ciudadanía. (Martínez, 2015)

5. TERMINOS Y DEFINICIONES:

- **USUARIO:** El término, procede del latín *usuarius*, hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público. (Real Academia Española - RAE)
- **POLÍTICA:** Una política institucional es una decisión escrita que se establece como una guía, para los miembros de una organización, sobre los límites dentro de los cuales pueden operar en distintos asuntos. Es decir, proporciona un marco de acción lógico y consistente.
- **DISCAPACIDAD:** es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).
- **CALIDAD:** es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria” (norma de calidad ISO 9000-9001).

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código:
		Versión: 02
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Vigencia: 00/00/2017

- **CANALES DE ATENCIÓN:** son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.
- **PRESTACIÓN DE SERVICIOS:** está conceptualizada bajo el principio de solidaridad; entendiéndose como la práctica de la mutua ayuda entre las personas, las generaciones, los sectores económicos las regiones y las comunidades.

6. MARCO GENERAL DE LA POLÍTICA

6.1. PROPÓSITO

La política tiene el propósito de mejorar continuamente la interacción entre los colaboradores y los usuarios de la E.S.E. con el fin de generar experiencias exitosas y mejorar la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan.

6.2. PRINCIPIOS

Solidaridad: Los colaboradores de la ESE se adhieren circunstancialmente a la causa de los otros. Cuando un colaborador de la ESE es solidario, mantiene una naturaleza social en el entorno en el que se desarrolla profesional y personalmente, con una preocupación constante por las personas que verdaderamente necesitan de su ayuda y servicio, el cual es ofrecido con generosidad y humanidad.

Compromiso social: Los colaboradores de la ESE ayudan permanentemente a las personas que lo requieren sin ningún interés adicional a la satisfacción por el servicio prestado y la responsabilidad de apoyo a la sociedad. Aportan activa y voluntariamente al mejoramiento de la comunidad en salud.

Amor a la vida:

Los colaboradores de la ESE manifiestan el amor en su servicio caracterizado por su capacidad para comprometerse y cooperar en la protección de la vida logrando una atención más humanizada y segura.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código:
		Versión: 02
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Vigencia: 00/00/2017

6.3. OBJETIVOS:

6.3.1. GENERAL

Ofrecer atención e información efectiva y oportuna a usuarios y familiares, que les permita la accesibilidad a los trámites y servicios que ofrece la E.S.E Hospital Departamental San Vicente de Paúl y así, contribuir al mejoramiento continuo en la prestación de los servicios.

6.3.2. ESPECÍFICOS

- ❖ Brindar un trato digno y adecuado a usuarios y familiares, de acuerdo a las necesidades y expectativas identificadas por la E.S.E.
- ❖ Generar espacios que favorezcan la participación ciudadana y promuevan la interacción entre el usuario y la institución.
- ❖ Fomentar actividades enfocadas al cumplimiento de la Política de Servicio al ciudadano.

6.4. METAS

Garantizar la satisfacción de los usuarios, velando por el cumplimiento de sus derechos y la calidad de los servicios prestados.

6.5. ESTRATEGIAS

Estrategia	Responsable(s)
1. Educación: herramientas pedagógicas para usuarios y funcionarios (Charlas, talleres y capacitaciones).	Líderes de Unidades Funcionales y SIAU.
2. Capacitaciones: Participación de los miembros de la Asociación de Usuarios y a los colaboradores de la E.S.E.	SIAU y Subproceso.
3. Medios de Comunicación: Socializar la Política por medio radial y de prensa.	SIAU – Subdirección Científica.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código:
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 02 Vigencia: 00/00/2017

4. Control de las no conformidades: seguimiento de las PQR.	SIAU - Subdirección Científica.
--	---------------------------------

6.6. LÍNEAS DE INTERVENCIÓN

➤ **ACTITUD:**

Según la Real Academia Española de la Lengua, la actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

Se espera de los servidores públicos que atienden a los ciudadanos una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido, el servidor público debe:

- ▶ Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- ▶ Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- ▶ Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- ▶ Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

➤ **LENGUAJE:**

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias.

El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases amables como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.

- ▶ Evitar el uso de siglas, abreviaturas, extranjerismos, regionalismos o tecnicismos que puedan resultar incomprensibles. Si es imprescindible usarlos, hay que explicar su significado.
- ▶ Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- ▶ Evitar tutear al ciudadano o utilizar términos confianzudos como “mi amor”, “corazón”, etc.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: Versión: 02
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Vigencia: 00/00/2017

➤ **ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS:**

En muchas ocasiones llegan a las entidades públicas ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados o furiosos, a veces por desinformación.

En estos casos, se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.

No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.

- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”. Estas demuestran que el servidor público es consciente del malestar del ciudadano. (Ministerio de salud y protección social, 2016)

❖ **MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**



➤ **Audiencia pública de rendición de cuentas:**

Espacios para la rendición de cuentas, de encuentro y reflexión final sobre los resultados de la gestión de un periodo.

➤ **Rendición de cuentas:** deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado.

➤ **Veeduría ciudadana:** mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código:
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 02
		Vigencia: 00/00/2017

- **Comité de Ética Hospitalaria:** La E.S.E. Hospital Departamental San Vicente de Paúl, mediante resolución N° 0786 de 2017, crea y opera el Comité de Ética Hospitalaria, el cual está conformado por varios integrantes de la institución y representantes de usuarios y de la Secretaría de Salud Municipal, que tiene como objeto, propender por la humanización en la atención de los pacientes y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios.

❖ **MECANISMOS PARA INTERPONER PQRD:**

Para la institución es muy importante conocer comentarios acerca de la experiencia adquirida en cada uno de nuestros servicios. En procura de mejorar nuestros servicios y trámites que ofrecemos a nuestros grupos de interés, hemos rediseñado nuestra página Web, a través de la cual usted podrá registrar sus solicitudes, quejas, reclamos y/o sugerencias sobre temas de nuestra competencia y de igual forma, consultar información relacionada con nuestra gestión institucional y del sector.

➤ **Presencial (Oficina de Atención al Usuario - SIAU)**



Dirección: Calle 7 N° 14 – 69

Lunes a jueves:

De 06:00 am a 12:00 m

De 02:00 pm a 06:00 pm

Viernes:

De 06:00 am a 12:00 m

De 02:00 pm a 05:00 pm

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código:
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 02
		Vigencia: 00/00/2017

➤ **Líneas Telefónicas**



Línea gratuita nacional: 018000948949 - las 24 horas del día.

Lunes a jueves de 07:00 a.m. a 06:00 p.m.

Viernes de 07:00 a.m. a 05:00 p.m.

Línea Fija: 8332437 – 8332450 Extensión 171

Celular: 3185865654

Conmutador (Garzón - Huila): 8332437 – 8332450 – 8332441 – 8332457 – 8332014

➤ **Canales de comunicación virtuales**



Virtual: Sitio Web

<http://www.hospitalsvpgarzon.gov.co/> (Peticiónes, Quejas, reclamos, demandas y felicitaciones)

Atención por chat: Al ingresar a la página web puede visualizar el enlace de chat. Puede realizar consultas al grupo del Sistema de Atención e Información al Usuario (SIAU) en el horario establecido por la institución.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: Versión: 02
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Vigencia: 00/00/2017

Redes Sociales

Twitter: <https://twitter.com/HospitalGarzon>

Facebook: <https://www.facebook.com/ESEHospitalGarzon/>

Correo Electrónico institucional:

gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co

siau@hospitalsvpgarzon.gov.co

Correo para notificaciones judiciales:

notificaciones@hospitalsvpgarzon.gov.co

6.7. ABORDAJE DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Riesgos	Abordaje
<ul style="list-style-type: none"> Falta de compromiso del cliente interno al cumplir la política. Resistencia al cambio. Entrega de información incorrecta por parte cliente externo. Bajo nivel cultural 	<ul style="list-style-type: none"> Revisión periódica y verificación del coordinador del servicio y por parte SIAU. Concientizar al cliente interno sobre el cumplimiento de la normatividad que sustenta la Política. Revisar la documentación y verificar la información proporcionada por el usuario. Socializar y concientizar al cliente interno y externo sobre la atención preferente a la población vulnerable y la importancia de implementar la racionalización de los trámites administrativos.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: Versión: 02
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Vigencia: 00/00/2017

6.8. DEFINICIÓN DE ROLES Y RESPONSABILIDADES

Estrategia	Responsable(s)	Rol
Educación: herramientas pedagógicas para usuarios y funcionarios (Charlas, talleres y capacitaciones).	Líderes de Unidades Funcionales y SIAU.	Capacitador - Facilitador
Capacitaciones: Participación de los miembros de la Asociación de Usuarios.	SIAU y Subproceso.	Capacitador
Medios de Comunicación: Socializar la Política por medio radial y de prensa	SIAU – Subdirección Científica.	Facilitador.

6.9. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.

El instrumento implementado para el seguimiento, medición, análisis y evaluación, es la encuesta de satisfacción y de expectativas y necesidades de los usuarios.

6.10. INDICADORES DE SEGUIMIENTO A LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS EN LA POLÍTICA

Fichas técnicas de los indicadores definidas según el Sistema de Información para la Calidad institucional.

NOMBRE INDICADOR	DEFINICION OPERACIÓN	TIPO INDICADOR	PROCESO RELACIONADO
PROPORCION DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS	Total de usuarios satisfechos.	EXPERIENCIA EN LA ATENCION	ATENCION AL USUARIO
	Total de usuarios encuestados.		

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código:
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 02
		Vigencia: 00/00/2017

6.11. MEJORA

Si los resultados es inferior al 90% se procederá a realizar su respectivo plan de mejoramiento.

7. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Texto

Fecha	Cambio	Nueva Versión

8. APROBACIÓN

Responsable	Nombres y Apellidos	Cargo	Firma
Elaboró	Yerli Alejandra Cediél	Líder de la Política	
Revisó y Aprobó	Claudia Ximena Cediél	Líder de Gestión de Calidad	
Revisó y Aprobó	Diego Losada Floriano	Subdirector Científico	
Revisó y Aprobó	Nestor Jhaly Monroy Atía	Gerente	

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código:
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 02
		Vigencia: 00/00/2017

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ministerio de Salud y Protección Social, 2016. Protocolo de atención al ciudadano, sector salud. Recuperado de:
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/SG/SAB/protocolo-atencion-ciudadano-sector-salud.pdf>

Sepúlveda, 2013. Manual de información y atención al usuario SIAU. Recuperado de: <http://www.redoriente.net/siscalidad/3.pdf>

Esquivel, Rojas & Castro, 2016. Manual de Atención al Ciudadano De La E.S.E. Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo de Neiva. Recuperado de: <http://hospitalneiva.gov.co/wp-content/uploads/2018/07/AU-IOU-M-001A-MANUAL-DE-ATENCI%C3%93N-AL-CIUDADANO-DE-LA-E.S.E-HUHMP.pdf>

Jiménez, 2017. Protocolos de Servicio al Ciudadano. Recuperado de <http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506977/2435.pdf>

Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, 2013. Protocolos de servicio al ciudadano. Recuperado de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Protocolos%20de%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf>

Martínez, 2015. Protocolo de Canales de Atención a Los Usuarios Del Hospital Rubén Cruz Vélez E.S.E. Recuperado de <http://hospitalrubencruzvelez.gov.co/images/ruben-cruz/documentos/pqrs/PT-CAAU-001%20PROTOCOLO%20DE%20ATENCI%C3%93N%20AL%20CIUDADANO%20DEL%20HOSPITAL%20RUBEN%20CRU%20VELEZ%20E.pdf>

Secretaría Distrital de Salud Bogotá, 2017. Plan de servicio a la ciudadanía. Recuperado de http://www.saludcapital.gov.co/Documents/Plan_Servicio_al_Ciudadano.pdf

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código:
		Versión: 02
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Vigencia: 00/00/2017

10. ANEXOS

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: AU - SA - 10 - 01
		Versión: 02
	SERVICIO DE INFORMACION ATENCION DEL USUARIO	Vigencia: 01/07/2016

ENCUESTA SATISFACCIÓN DE SERVICIOS / INFORMACIÓN DEL USUARIO

SERVICIO	EPS:				Observaciones
MARQUE CON UNA "X" EL GRADO DE SATISFACCIÓN.	CALIFICACIÓN				
1. ¿La Claridad de la información proporcionada en la institución es amplia y suficiente para un buen proceso de su atención?	Excelente	Bueno	Regular	Malo	
2. ¿El Proceso de facturación es eficiente?	Excelente	Bueno	Regular	Malo	
3. ¿Las condiciones de Limpieza, orden y comodidad del Hospital son adecuadas?	Excelente	Bueno	Regular	Malo	
4. ¿Se le han informado sus deberes y derechos como usuario del Hospital?	Excelente	Bueno	Regular	Malo	
5. ¿La orientación y señalización es adecuada para encontrar el lugar de prestación del servicio?	Excelente	Bueno	Regular	Malo	
6. ¿Considera que se resolvió el problema de salud motivo de su asistencia?	Excelente	Bueno	Regular	Malo	
7. ¿Se encuentra Satisfecho con la calidad de la atención recibida?	Excelente	Bueno	Regular	Malo	
8. ¿Se encuentra satisfecho con el trato dado por el personal?	Excelente	Bueno	Regular	Malo	
Observación:					
9. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos los servicios del Hospital ?	Definitivamente Si	Probablemente Si	Definitivamente No	Probablemente No	
Observación:					
10. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la Hospital?	Muy Buena	Buena	Regular	Malo	Muy Mala
11. ¿Cómo calificaría la alimentación suministrada por el Hospital?	Muy Buena	Buena	Regular	Malo	Muy Mala
Observación:					