E.S.E
HOSPITAL
GERIÁTRICO Y ANCIANATO
SAN MIGUEL

RESOLUCIÓN No. 1.7.1.163- 2023
(23 de Agosto de 2023)

"POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA E.S.E. HOSPITAL GERIATRICO Y ANCIANTO SAN MIGUEL"

LA GERENTE DE LA EMPRSA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL GERIÁTRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL en ejercicio de sus atribuciones legales y especialmente las conferidas en Decreto de 312|Nombramiento No 4112.010.20.0724 de octubre 31 de 2022 de la Alcaldía Distrital de Cali y Acta de posesión N.º. 0328 del 04 de noviembre de 2022.

CONSIDERANDO

Que el artículo 2 de la constitución política de Colombia establece "que son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares".

Que el decreto 2623 de 2009 "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".

Que el ARTÍCULO 2.2.22.2.1. del decreto 1499 de 2017 establece las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional, dentro de la cual hace parte la política de Servicio al Ciudadano objeto de la presente resolución.

En mérito de lo expuesto.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Actualizar la Política de Servicio al Ciudadano de la E.S.E HOSPITAL GERIÁTRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución, así:

ARTICULO SEGUNDO: DESCRIPCION DE LA POLITICA. En la E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel se compromete a reconocer la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario y su familia. Es el objetivo principal de la calidad en la prestación de servicios de Salud y Hogar de Larga Estancia por lo cual la atención al usuario se realizará con Calidad, Seguridad y Atención Humanizada, atendiendo la normatividad vigente, generando estrategias que mejoren el acceso a los servicios, espacios de participación, acceso a la información de manera transparente y oportuna, buscando mejorar el nivel de confianza en su relación con el hospital.

Todos los funcionarios de la E.S.E cumplirán un papel fundamental en el servicio al ciudadano y partes interesadas, teniendo en cuenta que sus acciones y actitudes reflejan la interiorización de los valores institucionales de la honestidad, respeto, compromiso, diligencia, calidad y tolerancia frente a la comunidad. Así mismo, de manera permanente el desempeño de sus labores estará regidos por los principios de transparencia, gestión pública efectiva, vocación para el servicio, lucha contra la corrupción y participación ciudadana.

ARTICULO TERCERO: OBJETIVO.
Garantizar el acceso efectivo y oportuno en el servicio al ciudadano por los diferentes canales de atención que tiene la administración distrital, con la finalidad de brindar un servicio de calidad, mejorando la satisfacción del ciudadano además busca

RESOLUCIÓN No. 1.7.1.163- 2023
(23 de Agosto de 2023)

"POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA E.S.E. HOSPITAL GERIATRICO Y ANCIANTO SAN MIGUEL"

PARAGRAFO PRIMERO: OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Fortalecer los canales de Comunicación (Pagina Web, líneas telefónicas, correos electrónicos y, el sistema de información y atención al usuario (SIAU).
- Mantener actualizada la información de interés general.
- Presentar la información de interés en lugares visibles y de mayor afluencia
- Responder de manera oportuna bajo los términos, las manifestaciones de servicio de salud o PQRS.

ARTICULO CUARTO: ALCANCE. La política de Servicio al Ciudadano esta dirigida a todos los colaboradores (servidores públicos) en la interacción con sus grupos de interés en todas las etapas del ciclo del servicio, por cualquiera de los canales disponibles para su atención como lo son los usuarios como residentes.

ARTICULO SEXTO: ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN. La política de Servicio al Ciudadano se implementa mediante

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

ARTICULO SEPTIMO: RESPONSABILIDAD. La Política de Servicio al Ciudadano tiene como responsables de implementación y desarrollo a:

- Gerente.
- Subgerente.
- Responsables de proceso.
- Colaboradores y trabajadores.

ARTICULO OCTAVO: MECANISMO DE DIVULGACIÓN. La Política de Servicio al Ciudadano de la E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel, se divulga en los medios y canales definidos en la institución, entre los siguientes:

1. Capacitaciones.
2. Inducciones y reinducciones del personal.
3. Correos electrónicos.
4. Carteleras internas.
5. Píldoras informativas.
6. Redes sociales.

PARAGRAFO PRIMERO: Las actividades de socialización de la Política de Servicio al Ciudadano serán lideradas por el profesional responsable del proceso de Gestión al Usuario, con el apoyo del área de comunicaciones de la E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel.

ARTICULO NOVENO: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.
El seguimiento a la política de Servicio al Ciudadano en la E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel es esencial para fortalecer las acciones definidas en esta política al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, su seguimiento se desarrollará conforme a los lineamientos dispuestos en el documento de estrategias para la construcción del PAAC de la Institución.

E.S.E
HOSPITAL
GERIÁTRICO Y ANCIANATO
SAN MIGUEL

RESOLUCIÓN No. 1.7.1.163- 2023
(23 de Agosto de 2023)

"POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA E.S.E. HOSPITAL GERIATRICO Y ANCIANTO SAN MIGUEL"

El comité Institucional de Gestión y Desempeño establecerá un sistema de seguimiento y evaluación de la implementación de la política de ser al ciudadano para garantizar su cumplimiento por parte de los servidores en el ejercicio de sus funciones.

ARTÍCULO DECIMO. VIGENCIA: La presente resolución rige a partir de su expedición, deroga las disposiciones que le sean existentes.

Dado en Santiago de Cali, a los 23 días del mes de Agosto de 2023.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

SANDRA MARENTES ASTAIZA
GERENTE

Proyectó: Equipo Gestión y Mejora - Sertemp
Reviso: Carolina Osorio González – Subgerente Administrativa y Financiera
Reviso: William Arango Ussa – Responsable Proceso Jurídico