

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

**E.S.E. LAS MERCEDES DE
CALDAS**

**MAGDA ROCIO RIVERA
GERENTE**

Marzo 31 de 2016

VISIÓN

Nuestro Centro de Salud “Las Mercedes” E.S.E. del municipio de Caldas, de primer nivel de atención, dotada de autonomía administrativa y financiera necesarias para mantenerse en condición de equilibrio, garantizando la supervivencia y la realización de sus aspiraciones; para lo cual contará con el desarrollo del talento humano, recursos tecnológicos, infraestructura física, financiera y organizacional que la colocaran a la vanguardia de la prestación de los servicios de salud, haciendo énfasis en la promoción de condiciones y estilos de vida saludables y la prevención de los principales factores de riesgo para la salud, encaminados al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad del Municipio de Caldas.

MISIÓN

El Centro de Salud “Las Mercedes” E.S.E. del municipio de Caldas, es una entidad pública encargada de satisfacer las necesidades de salud de los diferentes sectores de la población del Municipio de Caldas, brindando servicios de salud de primer nivel de atención, enmarcada en los principios de eficiencia, eficacia, calidez y desarrollo humano, con énfasis en la rentabilidad social y económica.

PRINCIPIOS ETICOS

- RESPETO
- SENSIBILIDAD SOCIAL
- CALIDAD
- EFECTIVIDAD
- CALIDEZ
- RESPONSABILIDAD
- OPORTUNIDAD
- PERTENENCIA
- VALORACION DEL TALENTO HUMANO
- PARTICIPACION COMUNITARIA

Este compendio de acuerdos y protocolos éticos, será el marco de acción de la transparencia y moralidad pública de todos y cada uno de quienes conformamos LA Empresa Social del Estado Centro de Salud “Las Mercedes”.

1. RESPETO: Respeto por los derechos universales, con la dignidad que debe reconocerse a todo ser humano. La Empresa Social del Estado Centro de Salud “Las Mercedes” reconoce los derechos universales de las personas, trabajando en el día a día por el fortalecimiento y mejoramiento de su rol frente a la comunidad y grupos de interés. El personal de la Empresa Social del Estado Centro de Salud “Las Mercedes”, genera empatía y comprensión con el usuario y el cliente interno, tratándolos con dignidad. Presta atención con amabilidad y oportunidad; Respeto la privacidad y la diversidad en cuanto al género, raza, cultura y condición social; Valora a las personas independientemente de la función que desempeñan, entendiendo que cada aporte que realizan es importante para el desarrollo y crecimiento de la empresa y maneja sus problemas personales fuera del ambiente de trabajo.

2. SENSIBILIDAD SOCIAL: Apropriación del sentir de las personas que requieran los servicios de la Empresa. Fundamenta su actuar en la humanización del servicio. Los servidores públicos de la Empresa Social del Estado Centro de Salud “Las Mercedes”, brindan una adecuada orientación al usuario en la prestación de sus servicios, son conscientes de su estado emocional en momentos de dificultades. Es solidario con las situaciones del paciente y compañeros de trabajo. El personal de la Empresa es sensible y cálido en su trabajo; Participa activamente en programas de promoción y prevención; Prioriza la necesidad, utiliza un lenguaje apropiado hacia el usuario, dando solución a las inquietudes de sus interlocutores.

3. CALIDAD: Satisfacción de las necesidades de los usuarios, de conformidad con la normatividad vigente, y mejoramiento continuo de los procesos. La Empresa Social del Estado Centro de Salud “Las Mercedes”. se

compromete a orientar su gestión a la obtención de beneficios y resultados para la comunidad mediante el mejoramiento continuo de los procesos. El personal del Centro Salud “Las Mercedes”, realiza una búsqueda diaria de métodos para incentivar la calidad y la satisfacción del cliente con idoneidad y humanización; Tiene criterio propio y se responsabiliza de sus actividades; Prioriza la necesidad de prestación del servicio de salud de pacientes; Mantiene buenas relaciones con los pacientes y los compañeros de trabajo; Agiliza los servicios, conoce los procesos y procedimientos de acuerdo a la norma para realizar una adecuada prestación del servicio de salud, satisfaciendo las necesidades de los usuarios de acuerdo a sus expectativas; Conoce los deberes y derechos de usuarios y funcionarios. Practica los principios que permiten la satisfacción y cumplimiento de la razón de ser de nuestra empresa.

4. EFECTIVIDAD: Máxima productividad de los recursos asignados para agregar valor a los servicios prestados a la comunidad. La optimización de los recursos financieros, físicos y del talento humano son el reflejo de la calidad de la atención prestada en el Centro Salud “Las Mercedes”. Los funcionarios de Centro Salud “Las Mercedes” realizan sus actividades con eficiencia y eficacia, atienden con calidad, calidez y oportunamente, pues están provistos de bases teóricas claras; Utilizan adecuadamente la dotación entregada y expresan apropiación y amor por las actividades realizadas.

5. VALORACION DEL TALENTO HUMANO: Conocimiento de las aptitudes y competencias de los servidores de la Empresa, integrados a la gestión de la misma. La Empresa Social del Estado Centro de Salud “Las Mercedes”, valora a las personas independientemente del rol que desempeñen, entendiendo que su aporte es importante para el desarrollo y crecimiento de la institución. Se trabaja diariamente en cada dependencia de la Empresa conformando un equipo de trabajo en busca del crecimiento institucional; reconociendo el trabajo diario de los miembros de la empresa; estimulando las aptitudes positivas del trabajador; preservando la armonía y la asertividad en la comunicación con los clientes internos y externos; teniendo un trato sin discriminación, sin hipocresías y sin

rivalidades; haciendo críticas constructivas; hablando con sinceridad y respeto; colaborando y apoyando a los compañeros y usuarios.

6. CALIDEZ: Trato respetuoso y afectivo a los usuarios el Centro de Salud “Las Mercedes”, se compromete a brindar trato humanizado y atención integral en las diferentes áreas de la salud, con el fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad y en particular de los sectores más vulnerables. En el Centro de Salud “Las Mercedes”, el trato a los usuarios y clientes internos es amable, ético, solidario, equitativo, con tolerancia y colaboración, reflejando un ambiente cordial; Suministrando información correcta, oportuna y veraz, buscando permanentemente su satisfacción personal.

7. RESPONSABILIDAD: Cumplimiento de los deberes y compromisos con los usuarios y demás grupos de interés. La Empresa Social del Estado Centro de Salud “Las Mercedes”, se compromete a ejecutar un conjunto de prácticas de la organización que forman parte de su estrategia corporativa, y que tienen como fin evitar daños y/o producir beneficios para todas las partes interesadas en su actividad de empresa (clientes, empleados, comunidad, entorno, etc.), siguiendo fines racionales y que deben redundar en un beneficio tanto para la organización como para la sociedad. La puntualidad y la planeación en todas las actividades de la Empresa Social del Estado Centro de Salud “Las Mercedes”, reflejan el compromiso institucional en la búsqueda del cumplimiento de sus objetivos y en la generación de un valor agregado al trabajo.

8. OPORTUNIDAD: Prestar los servicios cuando el usuario los necesite, sin retrasos injustificados. Los servidores públicos del Centro de Salud “Las Mercedes”, cumplen sus funciones en el lugar y momento requerido, orientando todas sus capacidades y potencialidades para la satisfacción del usuario. El conocimiento de procesos, procedimientos y normatividad vigente, fortalece el sistema de atención en los diferentes servicios constituyéndose en un mecanismo que garantiza que la prestación de servicios de salud en el Centro de Salud “Las Mercedes” sea ágil y eficaz.

9. PERTENENCIA: Alto grado de compromiso y lealtad con la institución, respetando sus principios y valores. Los funcionarios del Centro de Salud Las Mercedes, nos sentimos orgullosos de pertenecer a la institución. En la ESE “Las Mercedes”, se cultiva y fomenta el sentir de la entidad como su casa, se manifiesta permanentemente lealtad, se procura la óptima utilización de los recursos, lo que contribuye a prestar servicios de salud con calidad; Se desarrolla el sentido de pertenencia mediante el proceso de comunicación, dando lo mejor de cada uno a nuestros usuarios y compañeros, defendiendo interna y externamente a nuestra entidad. El personal del Centro Salud “Las Mercedes” participa de todas las actividades que convoca la empresa, fortalece la imagen institucional portando los distintivos con orgullo; Orienta la gestión laboral a la consecución de la misión, objetivos y principios consignados en la plataforma estratégica de la empresa, aportando al crecimiento y desarrollo de la misma.

10. PARTICIPACION COMUNITARIA: Convocar la articulación de la comunidad a la gestión de la empresa. La Empresa Social del Estado Centro de Salud “Las Mercedes”, integra a la comunidad con el sector salud dando a conocer actividades de promoción y prevención mediante Grupos formales, extramurales, grupos de apoyo, ligas de usuarios, veedurías, etc.

La Empresa mejora las relaciones interpersonales, la comunicación y tolerancia con los Usuarios a través de los grupos existentes; Se organiza a los usuarios, los motiva para un resultado exitoso en sus gremios; Facilita las actividades y proyectos que la comunidad desarrolla al interior de la empresa en cualquiera de sus áreas. Los servidores públicos informan y educan a los usuarios en sus deberes y derechos, Divulgan el portafolio de servicios de la empresa a la comunidad para un mejor Aprovechamiento y públicos aceptan críticas y sugerencias.

PROCEDERES ÉTICOS

Cuando existen valores comunes que se unen a una Misión Institucional y están dirigidos por PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES claramente identificados, el resultado es el desarrollo personal y empresarial.

PROCEDER DEL SERVIDOR PÚBLICO Y/O CONTRATISTA EN RELACIÓN AL EJERCICIO DE SU TRABAJO

Los servidores públicos y/o contratistas de La Empresa Social del Estado Centro de Salud “Las Mercedes”, en desarrollo de las funciones asignadas, deberán aplicar y cumplir los siguientes procederes éticos:

1. Los servidores públicos y/o contratistas, desarrollarán su trabajo con rectitud, sentido profesional, dedicación, compromiso, honestidad y sentido de pertenencia por la empresa.
2. Los servidores públicos y/o contratistas deben utilizar el tiempo laboral en un esfuerzo responsable para cumplir con sus obligaciones, de manera que el desempeño sea eficiente y eficaz.
3. Los servidores públicos y/o contratistas de la entidad aportarán el conocimiento y Esfuerzo necesarios para el cumplimiento de objetivos y metas institucionales cuando lo amerite la necesidad del servicio.
4. Velar por el buen nombre de la empresa dentro y fuera de ella.
5. Proteger los bienes de la institución; y evitar la utilización de estos para fines distintos para lo cual fueron asignados.

PROCEDER DEL SERVIDOR PÚBLICO Y/O CONTRATISTA EN RELACION AL EJERCICIO DE LA EMPRESA.

1. Las relaciones dentro de la Empresa se fundamentarán en el respeto, sin hacer ningún tipo de discriminación, tomando como base la cortesía, la puntualidad, el buen trato y el compromiso.
2. Los servidores públicos y/o contratistas de la Entidad, no aceptarán ninguna clase de recompensa u obsequios ofrecidos para el beneficio propio o de terceros.

3. Los servidores públicos y/o contratistas, deben prestar servicios con calidad, veracidad, oportunidad, eficiencia y eficacia, que redunde en el bienestar de la empresa.
4. Las declaraciones a nombre de la empresa las hará sólo el gerente, o quien él delegue.

PROCEDER DEL SERVIDOR PÚBLICO Y/O CONTRATISTA EN SUS RELACIONES EXTERNAS.

1. Las relaciones entre los directivos y demás servidores y/o contratistas, se deben basar en el respeto, aunando esfuerzos y poniendo todo el empeño para cumplir con las expectativas de los usuarios.
2. Evitar hechos que pongan en peligro la integridad y seguridad de la empresa, de los usuarios y empleados.
3. Toda inversión que ejecute la empresa debe estar precedido por criterios de garantía, calidad, seguridad, protección, precio y rentabilidad.
4. Es deber de los servidores y/o contratistas actuar responsablemente.
5. En situación de conflicto de intereses no se obtendrá beneficio personal o a favor de terceros a costa de la empresa.
6. Como ciudadanos, los servidores y contratistas de La Empresa Social del Estado Centro de Salud “Las Mercedes”, y ésta como empresa, darán ejemplo en la observancia de sus deberes cívicos, sociales y políticos; de participación, solidaridad y colaboración.

PROCEDERES DEL SERVIDOR PÚBLICO Y/O CONTRATISTA EN EL BUEN SERVICIO A LOS USUARIOS.

1. El usuario es la persona más importante en nuestra empresa.
2. El cliente no depende de nosotros, nosotros dependemos del cliente, nosotros trabajamos para nuestros clientes.
3. Toda persona merece respeto, nuestros usuarios son la mayor razón de ser de nuestro objetivo, por lo tanto, se debe actuar cada día para que su salud sea la mejor.

4. Cada usuario en salud tiene derecho a su integridad, por lo tanto el contenido de su historia clínica debe ser reservado y preservado.
5. El usuario tiene derecho a servicios de alta calidad.
6. El usuario no interrumpe nuestro trabajo, sino es el propósito de nuestro trabajo.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016

La Entidad está comprometido con la construcción de un Estado Comunitario: un Estado que se esfuerce porque los recursos lleguen a los ciudadanos. Un Estado para la Gente, que conlleve la responsabilidad política de la participación ciudadana en la definición de las tareas públicas, su ejecución y vigilancia.

Que se traduce en generar confianza en la ciudadanía, para que pueda participar e intervenir en la administración pública, ya que la estructura del Estado está al servicio de los ciudadanos para la efectividad de sus derechos.

Para esto la Entidad ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil en la formulación de sus planes, programas y proyectos.

Por lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto “Políticas Institucionales y Pedagógicas” de la **Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”**, en lo que respecta a esta Entidad, elaboró la siguiente estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2016.

ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN ALCIUDADANO

1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

- La Entidad cuenta con un Sistema de Control Interno, definido por procesos y procedimientos; con mapa de riesgos por procesos, identificándolos, así como

sus causas, clasificando los riesgos, con análisis y valoración de éstos, señalando los responsables del monitoreo del riesgo y sus indicadores. Por lo cual la metodología de este sistema se validará con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción -PPLCC, de acuerdo con las instrucciones que impartirá el PPLCC en el año de 2012 de conformidad con lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

- El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción solicitó en el 2011 al Ministerio su participación en el piloto para la aplicación de las herramientas de riesgos de corrupción que está diseñando la Presidencia de la Republica, se encuentra en proceso los ajustes de acuerdo a los lineamientos y directrices que se fijaron para el año de 2016.
- Igualmente, la Entidad se encuentra valorando el mapa de riesgos de contratación del cual se tomará insumos para determinar los riesgos de corrupción en esta materia.
- Para el año de 2016 se programó la divulgación permanente del Estatuto Anticorrupción a cargo del Grupo de Control Interno Disciplinario.
- Dando el cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Entidad adquirió para el año 2016 la **página WEB** www.eselasmercedes.org la cual se encuentra en proceso de ajuste para brindar la Atención al Ciudadano para que se cuente con un espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de esta entidad.

2. ESTRATEGIAS ANTI TRÁMITES

Estrategia: Democratización de la Administración Pública. Es una prioridad de la Entidad determinar de manera asertiva los trámites y servicios que deberán estar

en línea a través de la página web de la entidad, sin embargo, es un proceso a implementar a largo plazo dado los recursos de la Entidad.

Estrategia: Democratización de la Administración Pública. Plan de actividades de Racionalización de Trámites, alineado con trámites del DAFP.

Los funcionarios de la Entidad, en cabeza del representante legal, se encuentran participando activamente en la elaboración de la matriz de modificación o supresión de regulaciones, procedimientos administrativos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, consolidado por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Presidencia de la República.

VENTANILLA ÚNICA

La entidad con el firme propósito de dar cumplimiento a la Ley 594 del 2000 y el acuerdo 060 del 2001 del Archivo General De La Nación, deberá establecer de acuerdo con su estructura, la **unidad de correspondencia** que gestione de manera centralizada y normalizada, los **servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones**, de tal manera, que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental y los programas de conservación, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión , centrales e históricos.

La unidad de correspondencia, deberá contar con personal suficiente y debidamente capacitado y de los medios necesarios, que permitan recibir, enviar y controlar oportunamente el trámite de las comunicaciones de carácter oficial, mediante servicios de mensajería interna y externa, fax, correo electrónico u otros, que faciliten la atención de las solicitudes presentadas por los ciudadanos y que contribuyan a la observancia plena de los principios que rigen la administración pública.

3. MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Página Web www.eselasmercedes.org; Con actualización permanente presenta información relacionados con los planes, programas y proyectos de la Entidad.

- ✓ Grupo de Atención al Ciudadano Encargado de atender, asesorar y proveer la información misional veraz y oportuna a los ciudadanos, de forma presencial, virtual y vía telefónica, crea relaciones de respeto y fortalece la imagen institucional centrada en el ciudadano.
- ✓ Presentación de consultas, quejas y reclamos: A través de la página Web, en Atención al Ciudadano enlace Consulta, Quejas y Reclamos puede formular sus requerimientos y su correspondiente seguimiento.

Interactué con la Entidad en:

A través del correo electrónico; esecaldas1@hotmail.com presente sus consultas.

Sede de la Entidad: Calle 4 1 -39, Caldas– Boyacá.

Personalmente: en las oficinas de la Entidad. Información.

Buzón físico ubicado en las instalaciones donde funciona la Entidad.

En la líneas telefónicas: Tel: (098) 824606. Celular- 3134329090

➤ **Audiencias públicas.**

Jornadas de capacitación “Miércoles de capacitación” Ofrecer espacio y tiempo a la ciudadanía para la solución de requerimientos y actualización en los diferentes temas misionales a través de capacitaciones semanales, dictadas por funcionarios expertos que desarrollan la actividad.

Protocolos de atención al ciudadano: Estandarizan la atención al ciudadano por los canales presencial, verbal y virtual siguiendo las normas de calidad para esta

actividad, mejorando la percepción de los ciudadanos y creando la cultura de servicio amable, efectiva y oportuna sobre los servicios de la Entidad.

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

MECANISMO	OBJETIVO
Proceso de contratación Minima cuantia (Audiencias Públicas)	Permitir a los interesados conocer y discutir los resultados de las adjudicaciones de licitaciones de contratos.
Proceso de Gestión (acciones de tutela)	Permitir al ciudadano reclamar el reconocimiento de sus derechos.
Proceso de Gestión (Derechos de petición)	Permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.
Proceso de toma de decisiones (Buzón de sugerencias)	Permitir al ciudadano opinar acerca de la gestión de la entidad.
Proceso de vigilancia y control (Veedurías ciudadanas)	Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, así como la convocatoria de una entidad encargada de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio.
Proceso de vigilancia y control (Control de Quejas y reclamos)	Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento de la alta dirección de la entidad las anomalías presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario o área de la Entidad. A través de este medio también pueden hacer consultas sobre los temas de la Entidad.

Atendiendo a la referencia y en concordancia con lo establecido en el **Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011** la cual establece que “...*En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad...*” Que a su vez está sustentado en el Decreto 1599 de 2005 por el cual el gobierno nacional ordena a todas las entidades públicas la implementación del MECI, donde éste, a su vez, en el subsistema de control de gestión, establece que las entidades obligadas a aplicarlo deberán formular una política de Comunicación Organizacional e Informativa y parte de esa Política es la implementación de la Oficina de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Además, establece la **Ley 1474 de 2011** en el mismo artículo que “...*La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...*” En consecuencia, este despecho se presta a elaborar el respectivo informe sobre el diagnóstico de la Política de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en la Alcaldía Municipal.

Dentro de la Institución de la ESE se ha diseñado esta herramienta que servirá de norma para los funcionarios y a su vez de guía para la orientación de los usuarios que diariamente solicitan los servicios de salud ofertados y no ofertados por nuestra organización.

El objetivo general es el de optimizar los servicios, ofrecer tranquilidad en la prestación de los mismos, crear una cultura organizacional tanto en los usuarios de la ESE como en los funcionarios de la misma para de esta manera no solo dar cumplimiento a los principios de la ley 100 si no también al respeto y valor que merecen nuestros clientes externos.

En este documento se plasma el **Proceso de Atención al usuario** y sus tres procedimientos: **Citas y Admisiones, SIAU - PQR y Evaluación de la Satisfacción del Usuario**. En el cual se garantiza la solución o respuesta oportuna, eficiente y eficaz a las necesidades del usuario con respecto a solicitud de servicios, información, peticiones, quejas o reclamos de interés general o

particular y medir la satisfacción del usuario, contribuyendo a apoyar y fomentar el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud que presta la ESE en concordancia con su misión, dando cumplimiento a los requisitos del cliente, de ley y de la institución, alcanzando la efectividad del servicio.

La Oficina de **PQRS** no solo es la respuesta a la necesidad que la E.S.E. cuente con herramientas de Comunicación con la comunidad; además, esta función responde jurídica y constitucionalmente al derecho que tienen todos los ciudadanos de presentar peticiones respetuosas a las autoridades ya sean públicas o privadas en caso de que sientan vulnerados sus derechos. Para este efecto el **artículo 23 de la Constitución Política de Colombia** recalca “...*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...*”

La E.S.E. como entidad pública obligada a contar con una Oficina que atienda las **PQRS** de la ciudadanía requiere de prestar especial atención en procesos como la implementación y funcionamiento de la misma, ya que hasta la fecha únicamente se atienden las Quejas y Reclamos en contra de las entidades prestadoras del servicio de salud presentes en el Municipio; son objeto de constante vigilancia por parte del Jefe de Unidad Administrativa de Salud Municipal ante las Quejas y Peticiones presentadas por los usuarios del Régimen Subsidiado de Salud.

La implementación de la Oficina de PQRS no solo es una necesidad de la comunidad, además es un requerimiento legal de la estrategia del Gobierno Nacional en la lucha contra la corrupción y la democratización de la función pública; Por tanto este despacho está presto para realizar su labor de acompañamiento en la realización de misma.

PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO

Procedimiento Citas y Admisiones

El objetivo de este procedimiento es la de asignar la cita al usuario indicando consultorio y el personal de salud por el cual será atendido. Para sacar las citas se puede llamar al celular No.3144329090 en horario de 8:00 a 9:00 a.m. y de 11:00 a 12:00 m. Ver anexo, procedimiento citas y admisiones, P-AU-001.

Procedimiento SIAU-PQR

El objetivo de este procedimiento es atender en forma personalizada a los usuarios, garantizando la oportuna información, canalización y resolución de sus peticiones, quejas y reclamos para fortalecer el plan de mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios ofertados por la institución. Ver anexo, procedimiento SIAU – PQR, P-AU-002.

Procedimiento Evaluación de la Satisfacción del Usuario

El objetivo de este procedimiento es determinar el grado de satisfacción de los usuarios sobre la prestación de los servicios de salud y mejorar la calidad del mismo.