



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN SEBASTIAN	CÓDIGO	GAU-PSC-107
LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	01
NIT: 813.002.872 - 4	F. APROBACIÓN	2023
POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA	1 de 16

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La Plata (H), Enero – 2023.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN SEBASTIAN	CÓDIGO	GAU-PSC-107
LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	01
NIT: 813.002.872 - 4	F. APROBACIÓN	2023
POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA	2 de 16

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	OBJETIVOS.....	4
2.1	GENERAL.....	4
2.2	ESPECÍFICOS.....	4
3.	ALCANCE	5
4.	RESPONSABLE.....	5
5.	JUSTIFICACIÓN.....	6
6.	SITUACIÓN DESEADA	6
7.	CONTEXTO DE LA POLÍTICA	7
7.1	MARCO LEGAL.....	7
7.2	MARCO SITUACIONAL.....	7
7.3	MARCO CONCEPTUAL.....	7
7.4	MARCO GENERAL DE LA POLÍTICA	9
7.4.1	PROPÓSITO:.....	9
7.4.2	PRINCIPIOS	9
8.	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA	10
8.1	TODOS SOMOS ATENCIÓN AL USUARIO:	10
8.2	SOCIALIZACIÓN Y DIVULGACIÓN DERECHOS Y DEBERES:	10
8.3	ADECUACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:.....	10
8.4	INCENTIVOS A LOS COLABORADORES:	10
8.5	RETROALIMENTACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DE LOS USUARIOS:	11
8.6	ACCESO A LA INFORMACIÓN:	11
8.7	USO DE LENGUAJE CLARO:.....	11



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN SEBASTIAN	CÓDIGO	GAU-PSC-107
LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	01
NIT: 813.002.872 - 4	F. APROBACIÓN	2023
POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA	3 de 16

9. MATRIZ DEL RIESGO.....	11
10. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS.	12
11. INDICADORES	12
12. TRAZABILIDAD	13
13. ANEXOS.....	13
FIGURA 1.....	13
FIGURA 2.....	14
FIGURA. 3.....	14
14. REFERENCIAS	15
14.1 REFERENCIAS WEBGRÁFICAS.....	15
15. CONTROL DE DOCUMENTO Y DISTRIBUCIÓN:	16



1. INTRODUCCIÓN

La Empresa Social del Estado San Sebastián entiende el servicio al ciudadano como la razón de ser de la entidad para brindar a los Usuarios un servicio de calidad y humanizado que responda a las necesidades y expectativas del paciente y su familia en pro del mejoramiento continuo y del incremento en la satisfacción de nuestro cliente externo.

Por otra parte, la atención al Usuario para nuestra institución es un elemento de importancia, ya que a través de la atención y dialogo con los usuarios se logra identificar falencias las cuales después de ser analizadas permitirán desarrollar mecanismos que generan un cambio en la cultura organizacional y el mejoramiento en la atención al ciudadano, con el fin de facilitar el acercamiento con los Usuarios y sus familias, fortaleciendo así un servicio incluyente, eficaz, de calidad, humano y seguro donde se gestionen oportunamente sus requerimientos fomentando espacios de participación

2. OBJETIVOS

2.1 General

Implementar en la E.S.E San Sebastián, la política de servicio al ciudadano de forma clara, con el fin de propiciar una atención humanizada y de calidad, para lograr el incremento en la satisfacción del Usuario.

2.2 Específicos

- Desplegar la política de servicio al ciudadano a los colaboradores de la E.S.E San Sebastián.
- Dar a conocer al cliente externo e interno los derechos y deberes del Usuario.
- Desarrollar una cultura de servicio al ciudadano digno, humanizado y eficiente que facilite el acceso de los ciudadanos a recibir atención, información y orientación oportuna y de calidad.
- Identificar las necesidades y expectativas de los Usuarios en relación a los servicios ofertados por la institución.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN SEBASTIAN	CÓDIGO	GAU-PSC-107
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	01
	NIT: 813.002.872 - 4	F. APROBACIÓN	2023
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA	5 de 16

- Disponer de un sistema de información efectivo que garantice al ciudadano un fácil acceso a la información, el cual mediante la trazabilidad y trámite al interior de la institución, incrementa la transparencia activa en la función pública.
- Disponer de espacios de participación ciudadana mediante los diversos canales de comunicación establecidos en la institución como son: Redes sociales, Pagina web (LINK para radicar PQRSD), Atención y tramite de PQRSD presencial (Oficina S.I.A.U) Buzones de sugerencias (6) ubicados en las diferentes Unidades Básicas de Atención – U.B.A, encuestas de satisfacción y correos electrónicos institucionales.

3. ALCANCE

La política de servicio al ciudadano es aplicable a todos los procesos de la E.S.E San Sebastián que desarrollen acciones de servicio al ciudadano.

4. RESPONSABLE

Gerencia:

Se compromete con el desarrollo e implementación de la política institucional de servicio al ciudadano, mediante la realización periódica de revisiones del aseguramiento y la disponibilidad de recursos para su cumplimiento, garantizando el acceso de la ciudadanía a sus derechos, la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos y grupos de valor así como, el cumplimiento de estándares de excelencia relacionados entre el ciudadano y la institución.

Comité Institucional de Gestión y Desempeño

- Aprobar la política institucional de Servicio al Ciudadano.
- Hacer seguimiento a las acciones y estrategias definidas para la implementación de la política de servicio al ciudadano.

Líderes de proceso y equipo de trabajo

- Implementar al interior de cada proceso los lineamientos de la política de servicio al ciudadano.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN SEBASTIAN	CÓDIGO	GAU-PSC-107
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	01
	NIT: 813.002.872 - 4	F. APROBACIÓN	2023
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA	6 de 16

Servicio de Atención e Información al Usuario.

- Coordinar la implementación de la política institucional de servicio al ciudadano.
- Efectuar monitoreo al cumplimiento de los lineamientos definidos en la política institucional de servicio al ciudadano.

5. JUSTIFICACIÓN

Con la creación de esta política se pretende generar una cultura de servicio al ciudadano diseñado de conformidad con la misión de la institución la cual promulga la atención humanizada y de calidad. Sus actuaciones se deben orientar a fortalecer la calidad de la atención brindada por parte de los colaboradores internos hacia el cliente externo y a todos los Usuarios que requieran de nuestros servicios, promoviendo así, una atención diferencial e incluyente a toda la comunidad que permita orientar y brindar un servicio que realmente satisfaga al ciudadano.

Sumado a lo anterior, la atención al Usuario se constituye como una de las herramientas para generar planes de mejora a partir de las necesidades, percepciones y expectativas de los Usuarios identificadas a partir del dialogo con los mismos, lo cual permite dar soporte y apoyo a las áreas misionales y administrativas en aquellos casos en los cuales se vea involucrado el paciente o su acudiente. Su filosofía **“Brindar un buen servicio al ciudadano es responsabilidad de todos los Colaboradores de la institución”**

6. SITUACIÓN DESEADA

Con la creación de esta política se busca brindar a nuestros Usuarios, familias y acompañantes una atención segura, humanizada y de calidad promoviendo el mejoramiento continuo en el servicio al ciudadano, procurando lograr la satisfacción en la atención del cliente externo, apoyados por un talento humano competente y motivado que permita posicionarnos en el sector salud como la mejor institución prestadora de servicios de salud del Departamento en la atención de Baja Complejidad, acreditada y especializada en atención primaria.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN SEBASTIAN	CÓDIGO	GAU-PSC-107
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	01
	NIT: 813.002.872 - 4	F. APROBACIÓN	2023
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA	7 de 16

7. CONTEXTO DE LA POLÍTICA

7.1 Marco Legal

1. Decreto Ley 019 del 2012, establece en el artículo 13. Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública. Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.
2. Ley 1171 de 2007. Beneficios a las personas adultas mayores.
3. Ley Estatutaria 1751 de 2015, establece en su artículo 10. Derechos y deberes de las personas relacionados con la prestación del servicio de salud.
4. Resolución 429 del 2016. Atención integral en salud.
5. Decreto 019 de 2012, establece en su artículo 13. Suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
6. Ley 1474 del 2011, establece los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
7. Decreto 1499 de 2017. Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG

7.2 Marco Situacional

La E.S.E San Sebastián comprende que la atención de los Usuarios y sus familias es un proceso que requiere de la participación coordinada y articulada de los diferentes procesos, personas y demás componentes que se requieran para una atención eficiente, segura y humana acorde a las necesidades y condición del Paciente / Usuario.

7.3 Marco Conceptual

S.I.A.U: Sistema de Información y Atención al Usuario. El servicio de Información y Atención al Usuario es una iniciativa diseñada por el Ministerio de Salud, para fortalecer la calidad de los servicios, la cual tiene como punto de partida la información que proporcionan los Usuarios en las peticiones, sobre la prestación de los servicios de la I.P.S. Es una estrategia de desarrollo institucional y ciudadana para buscar una atención integral en salud y garantizar la calidad en la prestación de los servicios, el S.I.A.U es un puente entre la administración y la comunidad.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN SEBASTIAN

CÓDIGO

GAU-PSC-107

LA PLATA - HUILA

VERSIÓN

01

NIT: 813.002.872 - 4

F. APROBACIÓN

2023

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

PÁGINA

8 de 16

ACCESIBILIDAD: Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los profesionales, facilidad de acceso físico y telefónico. Es un componente de la calidad de servicio.

ASERTIVIDAD: Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vista de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás mostrando empatía y respeto.

EMPATIA: Capacidad de recibir, compartir y comprender lo que otro ser puede servir.

CALIDAD: Propiedad distribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado.

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS: Es un componente importante de la calidad de los servicios. Es entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

CAPACIDAD DE RESPUESTA: Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámites.

COMPETENCIA: Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada.

EXPECTATIVAS: Es todo aquello que los Usuarios esperan encontrar cuando acuden a la institución.

FIABILIDAD: Se utiliza para calificar todo aquel o aquello que brinda seguridad y ofrece garantías o resultados confiables. Es el principal componente de la calidad de los servicios Hospitalarios.

GARANTÍA: Acción y efecto de asegurar lo estipulado.

MEJORA CONTINUA: En una acción encaminada a incrementar la calidad de los servicios y por lo tanto de los profesionales y usuarios.

ORIENTACIÓN AL USUARIO: Se refiere a la información que se suministra al Usuario sobre la forma en la que están organizados los servicios prestados por la institución los cuales deben adaptarse a las necesidades e intereses de sus Usuarios.

PERCEPCIÓN: Son las conclusiones que obtiene los Usuarios sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN SEBASTIAN	CÓDIGO	GAU-PSC-107
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	01
	NIT: 813.002.872 - 4	F. APROBACIÓN	2023
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA	9 de 16

SATISFACCIÓN: Estado en el que se encuentran los Usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, o incluso se les da algo más de los que ellos esperaban encontrar.

USUARIO / PACIENTE: Persona que utiliza, demanda y elige los servicios que se prestan en una institución de salud.

7.4 Marco General de la Política

7.4.1 Propósito:

Con la política de servicio al ciudadano se pretende aportar y favorecer los procesos de toma de decisiones por parte de la E.S.E San Sebastián por medio del fortalecimiento de los medios más adecuados de protección y promoción de los derechos de las personas, generando planes de mejora en la prestación de los servicios en la perspectiva del desarrollo institucional.

7.4.2 Principios

La política de servicio al ciudadano de la E.S.E se rige por los siguientes principios para garantizar el goce efectivo de los derechos de los Usuarios, a través de un servicio de excelencia.

- **Oportunidad:** Capacidad de respuesta, la cual mide el impacto en términos de satisfacción e insatisfacción del ciudadano, que el servicio o respuesta se brinde en el término establecido y en el momento requerido.
- **Efectividad:** Consiste en que el servicio o la información brindada a los Usuarios y sus acompañantes responde a sus necesidades y expectativas y se enmarcan dentro de las normas y principios.
- **Respeto:** Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuentas sus intereses, necesidades, cualidades y reconocimiento, este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.
- **Transparencia:** acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas y visibilización de la información.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN SEBASTIAN	CÓDIGO	GAU-PSC-107
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	01
	NIT: 813.002.872 - 4	F. APROBACIÓN	2023
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA	10 de 16

- **Accesibilidad:** Permite facilitar la comunicación del ciudadano con el servidor público o con la entidad, enfocándose en reducir el esfuerzo del ciudadano para superar los obstáculos de su necesidad, de manera igualitaria a todos los ciudadanos, teniendo prelación por las mujeres embarazadas, niños, niñas, adultos mayores y personas en condición de discapacidad.
- **Participación:** Es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que le afecten.
- **Información confiable:** Este componente busca que la entidad garantice que los grupos de valor obtengan información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo modo y lugar en que se atenderá o gestionara su requerimiento o tramite.

8. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA

8.1 Todos somos Atención al Usuario:

Los colaboradores son el gran factor de éxito que facilita la gestión y el logro de los objetivos de la política de servicio y atención al Usuario, razón por la cual los servidores públicos contarán con formación y capacitación referente a temas de servicio al ciudadano y conocimiento de la política.

8.2 Socialización y divulgación derechos y deberes:

Dar a conocer a los Usuarios y funcionarios de la E.S.E San Sebastián los derechos y deberes, con el fin de garantizar el pleno cumplimiento de los mismos.

8.3 Adecuación de la prestación del servicio:

Brindar atención preferencial e incluyente a niños, niñas y adolescentes, adultos mayores, mujeres embarazadas, personas en situación de vulnerabilidad y/o personas en condición de discapacidad.

8.4 Incentivos a los colaboradores:

A partir de las felicitaciones recibidas por los Usuarios se implementarán incentivos a colaboradores que hayan sido felicitados por su buena atención.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN SEBASTIAN	CÓDIGO	GAU-PSC-107
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	01
	NIT: 813.002.872 - 4	F. APROBACIÓN	2023
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA	11 de 16

8.5 Retroalimentación de los requerimientos de los Usuarios:

Dar a conocer de manera mensual a cada líder del proceso y/o servicio las PQRSD, necesidades o expectativas de los Usuarios y de esta manera garantizar el efectivo ejercicio de sus derechos.

8.6 Acceso a la información:

La divulgación proactiva de la información pública y la respuesta a PQRSD de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de información realizadas por los Usuarios.

8.7 Uso de lenguaje claro:

La comunicación entre el Usuario, el equipo de salud y personal administrativo es el vehículo que permite que el ejercicio de derechos de los Usuarios sea efectivo. La información que se tramita a través de todos los canales institucionales debe ser en lenguaje claro, homogénea, oportuna, objetiva, veraz, completa, actualizada, accesible y motivada.

9. MATRIZ DEL RIESGO

No	RIESGO	CAUSA DEL RIESGO	EFECTO DEL RIESGO	CONTROLES DEL RIESGO
1	No brindar atención humanizada	Desconocimiento de la política de servicio al Usuario	<ul style="list-style-type: none"> Mala imagen institucional. Baja satisfacción de los Usuarios. Incremento de Quejas, Reclamos 	Aplicar acción de mejora a las quejas presentadas por los Usuarios / Pacientes
2	Vulnerar los derechos y deberes de los Usuarios.	Desconocimiento de los derechos y deberes.	<ul style="list-style-type: none"> Mala imagen institucional. Baja satisfacción de los Usuarios. 	Aplicar acción de mejora a las quejas presentadas por los Usuarios / Pacientes
3	Barreras de accesibilidad a	Infraestructura no adecuada	Mala imagen institucional,	Identificada la falla se aplicará acción



población con alguna discapacidad		insatisfacción de los usuarios	de mejora
-----------------------------------	--	--------------------------------	-----------

El seguimiento a los riesgos establecidos debe realizarse conforme a la política de gestión de riesgos administrativos dada en la entidad.

10. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS.

Para dar cumplimiento a esta premisa, el equipo de Servicio de Información y Atención al Usuario (S.I.A.U) definirá lineamientos detallados para la aplicación de estas mediciones a través de la utilización de herramientas como:

- Buzones de sugerencias.
- PQRSD recepcionadas en la oficina del S.I.A.U
- Encuestas de satisfacción

A partir de las PQRS interpuestas por los Usuarios, las manifestaciones plasmadas en las encuestas de satisfacción y el porcentaje de satisfacción global se harán análisis pertinentes que se darán a conocer en el comité de ética e integridad y en reuniones con la directiva de la Asociación de Usuarios de la institución para así mismo gestionar oportunamente los requerimientos de los Usuarios.

11. INDICADORES

Proporción de colaboradores que conocen e implementan la Política de Servicio al Ciudadano:

$$\frac{\text{Número de colaboradores evaluados que conocen la Política de servicio al ciudadano}}{\text{Número total de colaboradores evaluados}} * 100$$

Porcentaje de satisfacción global:

$$\frac{\text{Número de encuestas que cumplen con el criterio de satisfacción}}{\text{Número total de encuestas aplicadas}} * 100$$

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN SEBASTIAN	CÓDIGO	GAU-PSC-107
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	01
	NIT: 813.002.872 - 4	F. APROBACIÓN	2023
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA	13 de 16

12. TRAZABILIDAD

La Política de Participación Ciudadana, es de obligatorio cumplimiento y trazable a todos los procesos de la E.S.E San Sebastián.

13. ANEXOS

Figura 1

Tema: Encuesta de satisfacción

	ESE SAN SEBASTIAN	CODIGO	GUA-FO-279
	LA PLATA-HUILA	VERSION	1
	NIT.813002872-4	F. APROBACION	2011
	ENCUESTA DE SATISFACCION SERVICIO CONSULTA MEDICA		

Encuesta No. _____ Fecha ____/____/____ HORA _____ a.m. ____ p.m. ____

Sexo: M _____ F _____ Edad _____ años Afiliado a: _____

Sede principal Sede Camilo Torres Sede Belén Brigada

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
1.- Como fue la comodidad dentro de las instalaciones de la E.S.E. San Sebastián	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.- Como fue el Trato que recibí dentro de la Institución	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.- Dentro de la consulta la explicación a sus Preguntas y motivo de la misma fue:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.- Como fue La comunicación Médico- paciente, Confianza Brindada y Privacidad durante la consulta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.- Si le enviaron exámenes, la explicación de la toma fue:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.- Como considero la explicación que hizo el médico sobre como tomar o aplicar los medicamentos formulados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.- ¿Le gustaría volver a ser atendido por el profesional que le prestó el servicio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	SI	NO		
8.- Recomendaría la institución a un familiar o amigo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	SI	NO		
9.- ¿Cuánto tiempo espero para que le asignaran la cita médica?	<input type="checkbox"/> 1 día	<input type="checkbox"/> 2 días	<input type="checkbox"/> 3 días	<input type="checkbox"/> Más de 3 días
10.- Cuanto tiempo espero para que le atendieran después de su hora de cita (minutos)	<input type="checkbox"/> 1-5	<input type="checkbox"/> 5-10	<input type="checkbox"/> 10-20	<input type="checkbox"/> + 20
11.- Tiempo que duro la consulta	<input type="checkbox"/> -20	<input type="checkbox"/> 20	<input type="checkbox"/> +20	

12.- Sugerencias para el mejoramiento del servicio por parte del usuario:

Nombre de usuario: _____

Gracias

Nota: Se aplica en los diferentes servicios ofertados por la entidad

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN SEBASTIAN	CÓDIGO	GAU-PSC-107
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	01
	NIT: 813.002.872 - 4	F. APROBACIÓN	2023
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA	14 de 16

Figura 2

Tema: Formato buzón de sugerencias

	ESE SAN SEBASTIAN	CÓDIGO	GAU-FO-92
	LA PLATA HUILA	VERSIÓN	01
	NIT 813 002 872-4	F. APROBACIÓN	Nov/09
MANIFESTACIÓN BUZÓN DE SUGERENCIAS			
TIPO DE MANIFESTACIÓN			
PETICIÓN <input type="radio"/>	QUEJAS <input type="radio"/>	SUGERENCIAS <input type="radio"/>	
RECLAMOS <input type="radio"/>	DENUNCIAS <input type="radio"/>	FELICITACIONES <input type="radio"/>	
OTRO <input type="radio"/>			
NOMBRE Y APELLIDO _____			
DOCUMENTO DE IDENTIDAD _____			
DIRECCIÓN _____			
TELÉFONO _____			
CORREO ELECTRÓNICO _____			
FECHA	DÍA <input type="text"/>	MES <input type="text"/>	AÑO <input type="text"/>
EPS _____			
DESCRIPCIÓN DE LA MANIFESTACIÓN:			

FIRMA DEL MANIFESTANTE _____			

Figura 3

Tema: Formato recepción personalizada de PQRSDF

	ESE SAN SEBASTIAN	CÓDIGO	GAU-FO-92
	LA PLATA HUILA	VERSIÓN	01
	NIT 813 002 872-4	F. APROBACIÓN	Nov/09
RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS O FELICITACIONES			
No. DE RADICACIÓN: GAU _____ FECHA: DÍA _____ MES _____ AÑO _____ HORA _____			
1. FORMA DE RECEPCIÓN:		2. TIPO DE MANIFESTACIÓN	
a. Telefónica <input type="checkbox"/>	b. Personal <input type="checkbox"/>	c. Carta <input type="checkbox"/>	d. Buzón <input type="checkbox"/>
e. Otro <input type="checkbox"/>	Cual: _____		
a. Queja <input type="checkbox"/>		b. Reclamo <input type="checkbox"/>	
c. Sugerencia <input type="checkbox"/>		d. Felicitación <input type="checkbox"/>	
e. Observación <input type="checkbox"/>			
3. INFORMACIÓN MANIFESTANTE			
Nombre y apellidos: _____			
Identificación: _____		Edad: _____ EPS-S: _____	
Dirección: _____		Teléfono: _____	
Correo electrónico: _____			
4. DESCRIPCIÓN DEL SUCESO (Lugar donde se presentó el suceso)			
a. Vigilancia <input type="checkbox"/>	b. Facturación <input type="checkbox"/>	c. Medicina <input type="checkbox"/>	d. Odontología <input type="checkbox"/>
e. Enfermería <input type="checkbox"/>	f. Farmacia <input type="checkbox"/>	g. Laboratorio Clínico <input type="checkbox"/>	h. Asignación Citas <input type="checkbox"/>
i. Área Administrativa <input type="checkbox"/>		j. Otro: _____	
Cual: _____		Fecha: _____ Centro de Salud: _____	
5. CODIFICACIÓN DE LA QUEJA Y RECLAMO			
a. Negación de derechos: <input type="checkbox"/>	b. Falta de información: <input type="checkbox"/>	c. Deficiencia laboral: <input type="checkbox"/>	d. Falta de implementos médicos: <input type="checkbox"/>
e. Falta de entrega de medicamentos: <input type="checkbox"/>		f. Otros motivos: <input type="checkbox"/>	
Cuales?: _____			
Describa la queja, reclamo o sugerencia:			

Firma del manifestante: _____			



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN SEBASTIAN	CÓDIGO	GAU-PSC-107
LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	01
NIT: 813.002.872 - 4	F. APROBACIÓN	2023
POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA	15 de 16

14. REFERENCIAS

14.1 REFERENCIAS WEBGRÁFICAS

- https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-23_Politica_servicio_al_ciudadano_actualizada.pdf/a8f37301-0e89-d6da-9708-ce72772cde6f?t=1619450714666



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN SEBASTIAN	CÓDIGO	GAU-PSC-107
LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	01
NIT: 813.002.872 - 4	F. APROBACIÓN	2023
POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA	16 de 16

15. CONTROL DE DOCUMENTO Y DISTRIBUCIÓN:

Control del Documento

Tramite	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor	NATALI BAUTISTA CASTILLO	Líder GAU	GAU	Enero 2023
Revisión	ÁNGELA PATRICIA MACIAS R.	Líder Calidad	Calidad	
Aprobó	JAVIER MAURICIO BAHAMON SALAS	Gerente	Gerencia	

Estado:	Preparación:		Revisión:	<input checked="" type="checkbox"/>	Aprobación	<input checked="" type="checkbox"/>
---------	--------------	--	-----------	-------------------------------------	------------	-------------------------------------

Control de los Cambios

Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción de los Cambios	Solicitó

Lista de distribución

VERSIÓN	FECHA	CARGO	FIRMA
01	Enero 2023	Líder GAU y todos los procesos de la institución.	