



RESOLUCIÓN N° 429 del 1 de septiembre de 2022

POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE LA POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO DE LA E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO.

CONSIDERANDO

Que el Hospital Departamental Mario Correa Rengifo Empresa Social del Estado, es una entidad pública descentralizada del Orden Departamental, de conformidad con lo propuesto en el artículo 194 de la Ley 100 de 1993 y el decreto extraordinario Nro. 0901 de junio 21 1972, que el artículo 2 del decreto No. 1808 del 7 de noviembre de 1995 transforma el Hospital Mario Correa Rengifo en Empresa Social del Estado, entidad pública descentralizada del orden Departamental, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa adscrita a la Secretaría Departamental de Salud del Valle del Cauca e integrante del Sistema General de Seguridad Social en Salud y sometidas al régimen jurídico previsto en el capítulo III artículo 195 de la Ley 100 de 1993.

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.

ARTICULO 1. DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA

El Gerente y los colaboradores del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E. se comprometen a gestionar la orientación, información y requerimiento de los ciudadanos, definiendo nuevas estrategias en la atención de los usuarios con oportunidad, claridad, y calidad para satisfacer sus necesidades y expectativas, con la participación de las áreas



"Nuestro compromiso es con
su bienestar y la vida"

HOSPITAL DEPARTAMENTAL
MARIO CORREA RENGIFO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Nit No. 890.399.047-8

RESOLUCIÓN N° 429 del 1 de septiembre de 2022

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE LA POLITICA DE SERVICIO AL
CIUDADANO DE LA E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA
RENGIFO.**

involucradas quienes desarrollan planes de mejoramiento para el seguimiento y control de calidad.

ARTICULO 2. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los usuarios a sus derechos en todos los servicios de la Institución.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Adaptar los servicios acordes a los requerimientos de los ciudadanos
- Definir nuevas estrategias para mejorar la atención de los usuarios y familia
- Integrar los procesos bajo el enfoque de calidad
- Asegurar la satisfacción y fidelización de los usuarios y familia.

ARTICULO 3. ALCANCE

Esta política aplica a todos los procesos y servicios administrativos y asistenciales del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E.

ARTICULO 4. DEFINICIONES

SERVICIO A LA CIUDADANÍA: Derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E. para satisfacer las necesidades y especialmente para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertinencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad, estipulado en el Decreto 1997 de 2014,



"Nuestro compromiso es con
su bienestar y la vida"

HOSPITAL DEPARTAMENTAL
MARIO CORREA RENGIFO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Nit No. 890.399.047-8

RESOLUCIÓN N° 429 del 1 de septiembre de 2022

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE LA POLITICA DE SERVICIO AL
CIUDADANO DE LA E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA
RENGIFO.**

CANALES DE ATENCIÓN. Son los medios y mecanismos de comunicación establecidos por la entidad a través de los cuales los grupos de interés y valor pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o solicitudes de información,

ARTÍCULO 5. ROLES Y RESPONSABILIDADES

La responsabilidad e de todos los colaboradores de la ESE Hospital Departamental Mario Correa Rengifo y sus procesos para fortalecer, mejorar y promover la cultura de la política de servicio al ciudadano con eficiencia y calidad de acuerdo a los recursos y canales para satisfacción de los usuarios, pacientes y familia con los siguientes atributos de buen servicio: Respeto, amabilidad, confianza, oportunidad y efectividad.

ARTÍCULO 6. METODOLOGÍA

- **Compromiso de la Alta Gerencia.** Obligaciones y responsabilidades que adquiere la Alta Gerencia en la implementación de la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía.
- **Mejoramiento de la Atención al Ciudadano.** Incluye el mejoramiento a la infraestructura física y tecnológica y el fortalecimiento de las competencias de los colaboradores.
- **Fortalecimiento de los canales de Atención.** Cobertura, accesibilidad, ampliación y funcionamiento de los canales de atención.
- **Gestión oportuna de los requerimientos interpuestos ante la entidad.** Cumplimiento del Procedimiento interno de PQRSYF
- **Seguimiento y Evaluación.** Medición, evaluación y seguimiento del servicio prestado a la ciudadanía, orientándose al mejoramiento continuo de los servicios que presta el Hospital:
- **Condiciones generales.** Los Ciudadanos necesitan información oportuna, clara y completa teniendo en cuenta el canal de servicio que adquiere para interactuar su satisfacción. Por tanto, los funcionarios públicos y responsables de la atención deben:
 - Dar a conocer los canales de información y comunicación a los usuarios y al cliente interno



RESOLUCIÓN N° 429 del 1 de septiembre de 2022

POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE LA POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO DE LA E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO.

- 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
- Informarse sobre los formatos, protocolos o lineamientos de atención definidos por la Entidad para responder las peticiones Ciudadanas.
- Conocer los trámites, canales y servicios que presta la entidad, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante el turno.
- Cuidar la ortografía: Una Comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- Comunicarse con el Ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- En Lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. La mayúscula sostenida o un texto escrito solo en mayúscula – equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.

- **Atributos del servicio.**

Efectivo. Responder a las necesidades y expectativas de los ciudadanos

Respetuoso. Reconocer las diferencias y tratar a todos por igual

Amable. Responder al servicio de manera cortés, gentil y sincero.

Accesible. Garantizar el funcionamiento adecuado y pertinente de los diferentes canales de interacción con el ciudadano.

- **Canales de Atención.**

Los canales establecidos por el Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E. son los siguientes:

Canal virtual.

Formulario Electrónico dispuesto en la página web.

<https://hospitalmariocorrea.org/index.php/contactenos>



"Nuestro compromiso es con
su bienestar y la vida"

HOSPITAL DEPARTAMENTAL
MARIO CORREA RENGIFO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Nit No. 890.399.047-8

RESOLUCIÓN N° 429 del 1 de septiembre de 2022

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE LA POLITICA DE SERVICIO AL
CIUDADANO DE LA E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA
RENGIFO.**

Redes sociales

Instagram: @hospitalmariocorrearengifo

Facebook: <https://es-la.facebook.com/HospitalMarioCorreaRengifo/>

YouTube: https://youtube.com/channel/UCbEmqumA5cGD_H2tMNy9mqA

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

Correo electrónico para las qrsyf,
quejas@hospitalmariocorrea.gov.co

Correo electrónico para notificaciones judiciales:
Juridica@hospitalmariocorrea.gov.co

Canal escrito: Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de radicación personal y buzón de sugerencias.

Canal presencial: Contacto directo del ciudadano con la entidad a través de la ventanilla única y Oficina de Atención al Usuario, ubicada en la Calle 2 A Oeste No. 76 – 35

Canal telefónico: Medio de comunicación verbal entre el ciudadano y el Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E. PBX.6023180020 EXT.114, y Call Center: 6023180020

ARTICULO 7. INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA
Cumplimiento a PQRSF con respuesta antes de 15 días	<i>Numero de quejas en las cuales se adopta los correctivos antes de 15 dias *100/ Total de quejas recibidas en el periodo</i>



"Nuestro compromiso es con
su bienestar y la vida"

HOSPITAL DEPARTAMENTAL
MARIO CORREA RENGIFO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Nit No. 890.399.047-8

RESOLUCIÓN N° 429 del 1 de septiembre de 2022

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE LA POLITICA DE SERVICIO AL
CIUDADANO DE LA E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA
RENGIFO.**



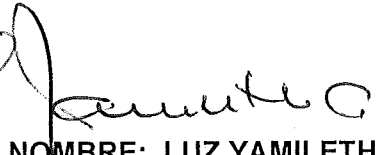
ARTICULO 8. ANEXOS

Guía de Atención al usuario

Código Versión Pagina Vigencia SEAU-G-002-06 3 1 de 19 Febrero 2021

ARTICULO 9. VIGENCIA

ELABORO, REVISO Y APROBÓ

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
 NOMBRE: ASTRID SOFÍA ROMERO AGREDO Cargo: Jefe Oficina de Atención al Usuario	 NOMBRE: WILLIAM ROMERO Cargo: Subdirector Científico	 NOMBRE: LUZ YAMILETH GARZÓN SÁNCHEZ Cargo: Gerente