

POLÍTICA DE ATENCION AL USUARIO

La Ese Hospital Carisma, en cumplimiento al Modelo Integrado de Planeación y Gestión, promueve y facilita la Política de Atención al usuario, en el marco de la Constitución Política y al servicio del interés general, fundado en los principios de la igualdad, la moralidad, la eficacia, economía, celeridad e imparcialidad, la publicidad, teniendo en cuenta los fines del Estado y contando con las herramientas necesarias para el cumplimiento de la calidad en la gestión.

OBJETIVO: Fortalecer los mecanismos, procedimientos, y evaluación de la gestión, que facilite la **efectiva orientación al ciudadano de la Ese Hospital Carisma.**

POLITICA: Se define como la manera de gestionar oportunamente la orientación y requerimiento de los usuarios para satisfacer sus necesidades y expectativas, dentro de una cultura de servicio en el marco del restablecimiento de sus derechos de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, con la participación de las áreas involucradas quienes desarrollan planes de mejoramiento para el seguimiento y control de calidad.

DESARROLLO DE LA POLITICA: Teniendo en cuenta los propósitos y necesidad de implementar la política de Atención al usuario, la institución adoptó como una de las estrategias la asignación de un área a la que llamó ATENCION AL USUARIO, dentro de las condiciones generales, están los canales de comunicación para recepcionar las PQRSF, medios de comunicación del usuario con la Administración. Para tal efecto se tiene, Buzones de sugerencias, ubicados en los diferentes servicios de la Institución, Encuestas para medir la satisfacción del usuario, que de manera permanente se realizan haciendo acompañamiento al usuario, contando con los formatos actualizados y lapiceros para su diligenciamiento, para efectos de la cuantificación y estadística se tiene en cuenta el tamaño de la muestra y se actualiza cada año. Teléfono: 6206000 ext. 174, página web: <http://www.esecarisma.gov.co>, correo electrónico: atencionusuario@esecarisma.gov.co, correo postal (a través de la ventanilla única), de manera personal en el Centro documental. Canales que tienen definido procedimientos que están estandarizados, con un objetivo e indicadores como medio de control. Igualmente se cuenta con una resolución interna (GG- RESOLUCION N° 212 25 de noviembre de 2019), que define el procedimiento y términos de resolución. Dentro del Recurso Humano, el hospital cuenta con un funcionario técnicos para el servicio al ciudadano, encargado de recepcionar, registrar, conocer, tramitar y resolver las PQRSF, con respecto a los servicios que presta y que formulen los ciudadanos en interés general o particular. Proceso que cuenta con una herramienta tecnológica "SAIA", que permite hacer seguimiento y cumplimiento a las solicitudes de la comunidad. Entre los grupos de valor u organizaciones civiles, se cuenta con asociaciones de usuarios, copacos para que participen en diferentes actividades, capacitaciones y comités. Hay representación de la comunidad en el Comité de ética Hospitalaria, proceso de apertura de buzones, Redición de Cuentas.



WILLIAN ÁNDRES ECHAVARRÍA BEDOYA
GERENTE



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA