

	E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA	
	MACROPROCESO: EVAUACIÓN Y CONTROL	CODIGO: EV-SIGHU-PO-02
	PROCESO: SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	VERSION: 01
	SUBPROCESO: HUMANIZACIÓN	FECHA: 08/06/2022

1. COMPROMISO

La E.S.E Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza, y sus colaboradores se comprometen a adaptar los servicios acorde a los requerimientos de los ciudadanos, definiendo nuevas estrategias para mejorar la atención de los usuarios y familia, integrando los procesos bajo el enfoque de calidad, incorporando la participación ciudadana en decisiones de impacto de la institución, validando la gestión pública hacia el cumplimiento de las prácticas de buen gobierno, asegurando la satisfacción y fidelización de los usuarios y familia.

2. MARCO DE ACTUACIÓN

Se busca crear en la entidad un ambiente enmarcado en la calidad de la atención como Prestador Primario de servicios de salud, generando una atención integral y humanizada en cada una de las sedes de la E.S.E Municipal.

Dicha atención se implementa mediante los siguientes objetivos:

- ✓ 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
- ✓ Incorporar la participación ciudadana en decisiones de impacto de la Institución
- ✓ Validar la gestión pública hacia el cumplimiento de las prácticas de buen gobierno
- ✓ Generar una Atención sin barreras y de esta manera lograr la satisfacción y fidelización de los usuarios y sus familias.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Alexis Viviana López Rico Líder SIAU y Humanización	Yeni Escobar Peñaloza - Líder de Calidad Julia Andrea de Ávila Heredia – Jefe Oficina Asesora de Planeación y Gestión Interna	María Victoria Herrera Roa Gerente

	E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA	
	POLÍTICA: DE SERVICIO AL CIUDADANO	CODIGO: EV-SIGHU-PO-02
		VERSION: 01
SUBPROCESO: HUMANIZACIÓN	FECHA: 08/06/2022	

- ✓ Generar una atención humanizada a nuestros usuarios
- ✓ Prestación de servicios teniendo como énfasis los criterios de calidad (oportunidad, accesibilidad, humanización, continuidad, seguridad)
- ✓ Ejecutar actividades a partir de las diferentes formas de participación Social (Asociación de usuarios, veedurías, COPACOS, entre otros.) generando espacios de opinión a la población general y de esta manera mejorar día a día los servicios de la institución generando atenciones satisfactorias en cada una de nuestras sedes

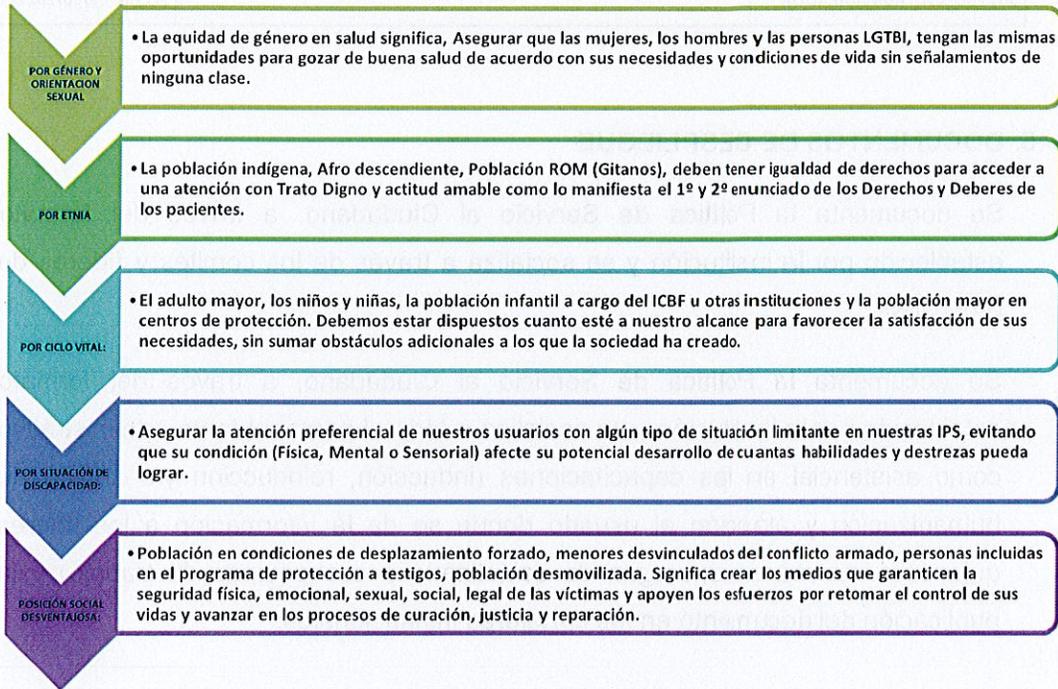
3. ATENCION DIFERENCIAL Y ATENCION PREFERENCIAL.

La ESE Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza, dentro de su valoración por el usuario, se ha esforzado por brindarle al cliente externo servicios de salud con mayor calidez y compromiso, apoyados en los Derechos y Deberes del Usuario, donde somos consecuentes con la diversidad de etnias, género, orientación sexual, edad, discapacidad o condición social con limitaciones que pueda tener el usuario.

Por esto dentro del quehacer diario, desde cada uno de nuestros servicios, velamos por la eliminación de actos de discriminación, a los diferentes grupos clasificados así:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Alexis Viviana López Rico Líder SIAU y Humanización	Yeni Escobar Peñaloza - Líder de Calidad Julia Andrea de Ávila Heredia – Jefe Oficina Asesora de Planeación y Gestión Interna	María Victoria Herrera Roa Gerente

	E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA	
	MACROPROCESO: EVAUACIÓN Y CONTROL	CODIGO: EV-SIGHU-PO-02
	PROCESO: SISTEMAS IIINTEGRADOS DE GESTIÒN	VERSION: 01
	SUBPROCESO: HUMANIZACIÒN	FECHA: 08/06/2022



Para todos estos grupos poblacionales debemos conocer, entender e informar a los pacientes los beneficios con que cuentan acorde a la normatividad vigente para su salud y bienestar.

4. RESPONSABILIDAD DEL DESPLIEGUE DE LA POLÍTICA

El responsable del despliegue, seguimiento y actualización de la Política de servicio al ciudadano es el líder del área de humanización de la E.S.E Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Alexis Viviana López Rico Líder SIAU y Humanización	Yeni Escobar Peñaloza - Líder de Calidad Julia Andrea de Ávila Heredia – Jefe Oficina Asesora de Planeación y Gestión Interna	María Victoria Herrera Roa Gerente

	E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA	
	POLÍTICA: DE SERVICIO AL CIUDADANO	CODIGO: EV-SIGHU-PO-02
		VERSION: 01
SUBPROCESO: HUMANIZACIÓN	FECHA: 08/06/2022	

5. DOCUMENTOS DE DESPLIEGUE

Se documenta la Política de Servicio al Ciudadano, a través del formato establecido por la institución y se socializa a través de los comités y líderes de procesos.

Se documenta la Política de Servicio al Ciudadano, a través del formato establecido por la institución y se socializa a todo el personal tanto administrativo como asistencial en las capacitaciones (inducción, reinducción y/o comité de humanización y atención al usuario donde se da la información a los líderes quienes a su vez se encargan de socializarlo a sus equipos de trabajo) y la publicación del documento en las carteleras institucionales.

6. MEDICIÓN

Para realizar la medición de proceso de Política de Servicio al Ciudadano de la E.S.E. Municipal de Soacha Julio César Peñaloza, se tendrá en cuenta la encuesta de satisfacción mensual realizada en las 5 sedes de la institución, analizando 3 de las preguntas que apuntan directamente al servicio prestado:

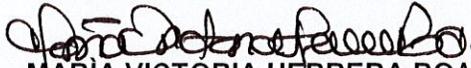
- ✓ Número de usuarios que respondieron “muy buena” o “buena” a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS? / Porcentaje de satisfacción de los servicios de la empresa de salud

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Alexis Viviana López Rico Líder SIAU y Humanización	Yeni Escobar Peñaloza - Líder de Calidad Julia Andrea de Ávila Heredia – Jefe Oficina Asesora de Planeación y Gestión Interna	María Victoria Herrera Roa Gerente

	E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA	
MACROPROCESO: EVAUACIÓN Y CONTROL	POLÍTICA: DE SERVICIO AL CIUDADANO	CODIGO: EV-SIGHU-PO-02
PROCESO: SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN		VERSION: 01
SUBPROCESO: HUMANIZACIÓN		FECHA: 08/06/2022

- ✓ Número de personas que respondieron “si” a la pregunta se sienten discriminado/a en la institución? / Número de personas que respondieron a la encuesta mensual
- ✓ Número de personas que respondieron “si” a la pregunta Tiene alguna limitación y/o discapacidad permanente? / Número de personas que respondieron a la encuesta mensual.

Se firma en Soacha Cundinamarca, los 8 días del mes de junio del 2022.


MARÍA VICTORIA HERRERA ROA

Gerente

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Alexis Viviana López Rico Líder SIAU y Humanización	Yeni Escobar Peñaloza - Líder de Calidad Julia Andrea de Ávila Heredia – Jefe Oficina Asesora de Planeación y Gestión Interna	María Victoria Herrera Roa Gerente