

	POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA ELABORACIÓN: 12-12-2019
	GAU-PO-001	FECHA ACTUALIZACIÓN: 29-04-2022
	VERSION: 2	PAGINA: 1 - 2
		REVISO Y APROBÓ: Comité CIGD No. 4

POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO

El Gerente de la Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga y sus colaboradores se comprometen a facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios de salud que oferta la entidad en todas sus sedes y a través de los distintos canales, promoviendo el cumplimiento de los derechos y deberes, superando las barreras de comunicación, generando confianza, satisfacción de los usuarios y su familia, implementando un modelo de atención en salud centrado en el usuario, respondiendo de forma digna, oportuna, accesible, segura y razonable a las necesidades y expectativas, brindando orientación e información clara, sencilla, logrando la satisfacción, gestión del riesgo de su salud y la fidelización del usuario a la E.S.E. ISABU.

OBJETIVO

Mejorar la relación entre el Ciudadano y la Entidad, ofreciendo servicios efectivos, de calidad, oportunos, y confiables, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permitan satisfacer sus necesidades y expectativas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Promover el acceso de los usuarios a los servicios de salud a través de los diferentes canales de atención.
- Promover el cumplimiento de los derechos y deberes superando las barreras de comunicación, generando relaciones de confianza con los usuarios.
- Responder de forma digna, accesible, razonable y oportuna a las necesidades y expectativas.
- Medir la satisfacción y la fidelización del usuario en las diferentes sedes de la E.S.E ISABU.

ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO

No.	Estrategia	Descripción de la Estrategia
1	Promoción de los diferentes canales atención	Incentivar el acceso a los servicios de salud a los usuarios a través de los diferentes canales de atención presencial en nuestras sedes, telefónica por el call center y virtual por el aplicativo de citas web en la página www.isabu.gov.co .
2	Capacitación al usuario	Capacitar al usuario y su familia frente al uso adecuado de los servicios y el cumplimiento de sus derechos y deberes.
3	Gestión oportuna de PQRS	Dar cumplimiento a la normatividad vigente frente a la respuesta oportuna y de fondo a las PQRS interpuestas por los ciudadanos en los términos que dispone la ley.
4	Medición de satisfacción del usuario	Identificar el grado de satisfacción global y la recomendación de la ESE ISABU por parte de los usuarios identificando las desviaciones para generar planes de mejora

INDICADORES DE LA POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO

No.	Nombre del Indicador	Fórmula	Seguimiento
1	Porcentaje de asignación de citas por los diferentes canales de atención.	Número de citas asignadas por cada canal / Número total de citas asignadas en el período	Trimestral
2	Porcentaje de cumplimiento del plan de capacitaciones a los usuarios	Numero de capacitaciones realizadas / Número de capacitaciones programadas	Trimestral
3	Gestión de PQRS	Numero de PQRS gestionadas oportunamente / Número de PQRS recibidas en el período Número de quejas presentadas / Número de atenciones prestadas en el período	Trimestral
4	Satisfacción del Usuario.	Número de respuestas de usuarios que opinan buena o muy buena la satisfacción global del servicio / Número total de encuestas aplicadas	Trimestral
5	Nivel de recomendación de la ESE ISABU	Número de respuestas de usuarios que definitivamente si o probablemente si recomendaría la ESE Isabu a sus amigos y/o familiares / Número total de encuestas aplicadas	Trimestral

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la Intranet de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.

**POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO**

FECHA ELABORACIÓN: 12-12-2019

FECHA ACTUALIZACIÓN: 29-04-2022

GAU-PO-001

PAGINA: 2 - 2

VERSION: 2

REVISO Y APROBÓ: Comité CIGD No.
4