

	<b>POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO</b>	FECHA ELABORACIÓN: 12-12-2019
	<b>GAU-PO-001</b>	FECHA ACTUALIZACIÓN: 21-12-2022
	<b>VERSION: 3</b>	PAGINA: 1 - 2
		REVISO Y APROBÓ: Oficina de Calidad

## 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
5	canal de atención itinerante	Colocar canales de atención itinerantes en ferias y actividades extramurales para atender a los usuarios

### 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 periodo	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 periodo Número de quejas presentadas / Número de atenciones prestadas en el periodo	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.

No.	Nombre del Indicador	Fórmula	Seguimiento
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
6	características y referencias de los ciudadanos	Características de los usuarios / número total de usuarios	Anual
7	uso de canales de atención	Numero usuarios por canal de atención / número total de atenciones	Trimestral