



"Juntos cambiaremos tus temores en amor y vida"

PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO

"Juntos cambiaremos tus temores en amor y vida"

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital.

COMPONENTE DE SERVICIO AL CIUDADANO

Este componente se desarrolla en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (en adelante PNSC), ente rector de dicha Política.

A través de la citada Política, se definió un Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, que pone al ciudadano como eje central de la administración pública y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de las entidades, así como garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas (elementos de la ventanilla hacia adentro y hacia afuera).

De acuerdo con los lineamientos del PNSC, es necesario analizar el estado actual del servicio al ciudadano que presta la E.S.E con el fin de identificar oportunidades de mejora y a partir de allí, definir acciones que permitan mejorar la situación actual.

Para el diagnóstico o análisis del estado actual, la E.S.E realizará:

- Una revisión integral utilizando diferentes fuentes de información. En primera instancia se identificará el nivel de cumplimiento normativo relacionado con el servicio al ciudadano: Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, protección de datos personales, accesibilidad e inclusión social, cualificación del talento humano, y publicación de información, entre otros.
- También se espera que durante la Vigencia se realicen Encuestas de percepción de ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido por la Entidad. Esta información permitirá identificar de primera mano las necesidades más sentidas de los ciudadanos y los elementos críticos del servicio que deben ser mejorados.
- De otra parte, se realizarán Encuestas de percepción a los funcionarios que tienen la responsabilidad de interactuar directamente con los ciudadanos, dado que su contacto permanente con los mismos y el ejercicio de su labor, son insumos muy valiosos para identificar aspectos por mejorar.

Para realizar el proceso de análisis y determinación de los resultados de la información identificada a través de las herramientas mencionadas, la Entidad dará cumplimiento a lo establecido en el proceso de PQRS.

“Juntos cambiaremos tus temores en amor y vida”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital.

Las acciones de mejora que se planteen en relación a este diagnóstico inicial deben estar encaminadas a mejorar la calidad y accesibilidad de los Servicios que se prestan a la ciudadanía.

Algunas de ellas podrán ser:

- Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.
- Realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad.
- Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a la Páginas web de la Entidad.
- Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.
- Fortalecer el Protocolo de Atención y Educación al usuario en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención.
- Fortalecer las competencias de los funcionarios que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de capacitación.
- Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.
- Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.
- Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como, por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.
- Establecer un sistema de incentivos pecuniarios y no pecuniarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.
- Elaborar periódicamente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.

“Juntos cambiaremos tus temores en amor y vida”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital.