

	<b>POLÍTICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>HDG-PO22</b>	
		<b>VERSION</b> 1	

# POLÍTICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO



**HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA**  
**2022**

	<p><b><i>“ UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS”</i></b>          CALLE 15 CARRERA 2 Y 4          TELEFONO 6587800          LINEA GRATUITA : 018000965050  <a href="http://www.hospitalgranada.gov.co">www.hospitalgranada.gov.co</a> E-mail: <a href="mailto:gerencia@hospitalgranada.gov.co">gerencia@hospitalgranada.gov.co</a></p>	
---	--	---

	<b>POLÍTICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>HDG-PO22</b>	
		<b>VERSION</b> 1	

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
27/05/2022	Gestora SIAU	Asesora de Calidad	Gerencia

## TABLA DE CONTENIDO

1. POLÍTICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO .....	3
2. OBJETO .....	3
3. ALCANCE.....	3
4. DEFINICIONES .....	4
5. CANALES DE ATENCION.....	5
6. ESTRATEGIA.....	6
7. SEGUIMIENTO.....	7
8. CONTROL DE CAMBIOS.....	8

	<b>POLÍTICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>HDG-PO22</b>	
		<b>VERSION</b> 1	

## 1. POLÍTICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO

La administración del servicio al ciudadano es una tarea que involucra todas las partes interesadas de la institución cumpliendo con la planeación estratégica para poder cumplir con la satisfacción de los ciudadanos.

“El Hospital Departamental de Granada está comprometido en la prestación del servicio al ciudadano, con calidad, accesibilidad, oportunidad, pertinencia, seguridad y humanización, haciendo que nuestros usuarios estén satisfechos, ofreciendo una atención con comunicación efectiva y clara, atendiendo cada requerimiento o solicitud que ingrese por los canales de atención dispuestos. Aplicando mecanismos para construir un servicio al ciudadano eficiente y de calidad que cumpla con las necesidades de los ciudadanos que acceden a los servicios de salud”.

## 2. OBJETO

Facilitar la interacción de los usuarios mediante los canales de comunicación disponibles, fortaleciendo los mecanismos, procedimientos de control, planeación y evaluación de la gestión, que faciliten la efectiva participación ciudadana al interior y exterior del Hospital Departamental de Granada .

## 3. ALCANCE

La presente Política, busca promover la participación constante entre el cliente interno y externo, reconociendo la importancia de tener una comunicación efectiva entre la entidad y los grupos de interés en todas las etapas del ciclo del servicio, por cualquiera de los canales disponibles para su atención.

	<p align="center"> <b>“ UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS”</b>            CALLE 15 CARRERA 2 Y 4            TELEFONO 6587800            LINEA GRATUITA : 018000965050  <a href="http://www.hospitalgranada.gov.co">www.hospitalgranada.gov.co</a> E-mail: <a href="mailto:gerencia@hospitalgranada.gov.co">gerencia@hospitalgranada.gov.co</a> </p>	
---	--	---

	<b>POLÍTICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>HDG-PO22</b>	
		<b>VERSION</b> 1	

#### 4. DEFINICIONES

- ) **Accesibilidad:** el funcionario de atención al público debe tener facilidad de entrar en contacto con el ciudadano, mostrando cordialidad.
- ) **Actitud:** disposición o condición de una persona hacia algo o alguien, teniendo en cuenta el positivismo y efectividad que se irradia.
- ) **Calidad del servicio:** Alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, alto grado de satisfacción por parte del paciente.
- ) **Confidencialidad:** característica de la relación funcionario con el usuario que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso de atención.
- ) **Orientación al ciudadano/usuario:** forma en que están organizados los servicios, el enfoque de los servicios está encaminado a las necesidades e intereses de sus usuarios.
- ) **Cliente:** Persona natural o jurídica que compra los productos y/o servicios para venderlos.
- ) **No Conformidad** Incumplimiento de un requisito, las no conformidades tienen un origen y un manejo interno .Una no conformidad requiere acciones de mejora del sistema.

	<p align="center"> <b>“ UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS”</b>            CALLE 15 CARRERA 2 Y 4            TELEFONO 6587800            LINEA GRATUITA : 018000965050  <a href="http://www.hospitalgranada.gov.co">www.hospitalgranada.gov.co</a> E-mail: <a href="mailto:gerencia@hospitalgranada.gov.co">gerencia@hospitalgranada.gov.co</a> </p>	
---	--	---

	<b>POLÍTICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>HDG-PO22</b>	
		<b>VERSION</b> 1	

- ) **Reclamos Justificados:** Reclamos relacionados con el producto que presenta fallas evidentes originadas por la empresa.
- ) **Reclamos No justificados:** Reclamos relacionados con el producto originados por el cliente.
- ) **Satisfacción:** estado en el que se encuentran los ciudadanos cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas y expresa haber encontrado lo que buscaba.
- ) **Percepción:** son las conclusiones que obtienen los ciudadanos sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.

## CANALES DE ATENCIÓN

El Hospital Departamental de Granada cuenta con los siguientes canales de información, atención e interacción con los usuarios y demás grupos de interés:

**Para peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones:**

Medio	Escenario	Ubicación	Horarios de atención
-------	-----------	-----------	----------------------

	<p align="center"> <b>“ UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS”</b>            CALLE 15 CARRERA 2 Y 4            TELEFONO 6587800            LINEA GRATUITA : 018000965050  <a href="http://www.hospitalgranada.gov.co">www.hospitalgranada.gov.co</a> E-mail: <a href="mailto:gerencia@hospitalgranada.gov.co">gerencia@hospitalgranada.gov.co</a> </p>	
---	--	---

	<b>POLÍTICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>HDG-PO22</b>	
		<b>VERSION</b> 1	

<p>Presencial</p> 	Oficina de atención al usuario SIAU	Cll 15 entre Cr 2 y 4 Villa olímpica	Lunes-Viernes 7:00am –10:00pm
	Buzón de sugerencia	Se encuentran en: Urgencias Observación Referencia Consulta externa Laboratorio clínico Imagenología Hospitalización Cirugía - Umi Ginecopediatria Uci neonatal Uci adulto	Domingo- Domingo
	Entrega de información presencial a pacientes y/o familiares en los servicios	Observación Consultorios Hospitalización Cirugía UMI UCI'S Referencia y Contrareferencia	Domingo - Domingo
Correspondencia			Lunes-Viernes

	<p><b>“ UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS”</b>          CALLE 15 CARRERA 2 Y 4          TELEFONO 6587800          LINEA GRATUITA : 018000965050  <a href="http://www.hospitalgranada.gov.co">www.hospitalgranada.gov.co</a> E-mail: <a href="mailto:gerencia@hospitalgranada.gov.co">gerencia@hospitalgranada.gov.co</a></p>	
---	---	---

	<b>POLÍTICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>HDG-PO22</b>	
		<b>VERSION 1</b>	

	Oficina de recepción	Al ingreso del servicio de consulta externa	7:00am –12:00pm 2:00am –6:00pm
Telefónica 	Línea Fija	6587800 EXT -136	Lunes-Viernes 7:00am –10:00pm
Virtual 	Página Web	<a href="http://www.hospitalgranada.gov.co">www.hospitalgranada.gov.co</a>	Domingo- Domingo
	Correo electrónico	<a href="mailto:pqr@hospitalgranada.gov.co">pqr@hospitalgranada.gov.co</a>	Domingo- Domingo

## 5. ESTRATEGIA

La oficina de atención al usuario a través de su proceso el cual cuenta con cuatro procedimientos los cuales dan aplicabilidad al desarrollo de actividades con los ciudadanos:

	<p align="center"> <b>“ UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS”</b>  CALLE 15 CARRERA 2 Y 4  TELEFONO 6587800  LINEA GRATUITA : 018000965050  <a href="http://www.hospitalgranada.gov.co">www.hospitalgranada.gov.co</a> E-mail: <a href="mailto:gerencia@hospitalgranada.gov.co">gerencia@hospitalgranada.gov.co</a> </p>	
---	--	---

	<b>POLÍTICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>HDG-PO22</b>	
		<b>VERSION</b> <b>1</b>	

- Pqrsf
- Medición de la satisfacción
- Participación social
- Gestión de accesibilidad a los servicios

## 6. SEGUIMIENTO

Por medio de la evaluación periódica a los indicadores establecidos en el proceso de atención al usuario.

### COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

---

**JESÚS EMILIO ROSADO SARABIA**  
Gerente

<b>FECHA DE EMISION 2022</b>		
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>VERSION</b>	<b>FECHA</b>	<b>Descripción de la modificación</b>
Versión 1	27/05/2022	Nuevo

	<p><b>“ UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS”</b>            CALLE 15 CARRERA 2 Y 4            TELEFONO 6587800            LINEA GRATUITA : 018000965050  <a href="http://www.hospitalgranada.gov.co">www.hospitalgranada.gov.co</a> E-mail: <a href="mailto:gerencia@hospitalgranada.gov.co">gerencia@hospitalgranada.gov.co</a></p>	
---	---	---

	<b>POLÍTICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>HDG-PO22</b> <b>VERSION</b> <b>1</b>	
---	---	---	---

	<p><b><i>“ UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS”</i></b></p> <p>CALLE 15 CARRERA 2 Y 4  TELEFONO 6587800  LINEA GRATUITA : 018000965050  <a href="http://www.hospitalgranada.gov.co">www.hospitalgranada.gov.co</a> E-mail: <a href="mailto:gerencia@hospitalgranada.gov.co">gerencia@hospitalgranada.gov.co</a></p>	
---	--	---