



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO

Empresa Social del Estado

F 04-PD 02-PR TH

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO-INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN

Versión: 02 16/09/2013

ASISTENCIA A ACTIVIDADES INSTITUCIONALES

Página 1 de 1

ACTIVIDAD/TEMA: SOCIALIZACION POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

DIRIGIDO A: SERVIDORES PUBLICOS HDSEA

CAPACITA: HOSPITAL SAN ANTONIO

RESPONSABLE: SIAU - ASESOR DE CALIDAD

FECHA:

HORA:

LUGAR:

| No. | Nombre | Cédula No. | Cargo | Dependencia | Correo Electrónico | Firma |
|-----|--------------------------------|---------------|--------------------|-----------------|--------------------|----------------|
| 1 | Diano Mileno Toro Arias | 66873566 | Aux adm | Ofis Medicas | | Diano Toro |
| 2 | Luz Amparo Ruiz Panesso | 29.775.377 | Aux adm | Cartera | | Luz Amparo |
| 3 | Lina Vanessa Arboleda García | 1113.788.858 | Aux Admin | Cuentas Medicas | | Lina Vanessa |
| 4 | Juan David Garcia P. | 1113.788.924 | Asesor | Calidad - Plane | | Juan David |
| 5 | Glady's Correa Hillan | 66871398 | Aux Adm | Ofis Medicas | | Glady's |
| 6 | Yara Fernanda Escobar R | 1.113.779.100 | Aux Adm | Ofis Medicas | | Yara Fernanda |
| 7 | Johanne Contreras | 25977930 | Aux adm | Cartera | | Johanne |
| 8 | Andrés Blana Jimenez | 67006744 | aux adm | Ofis Medicas | | Andrés |
| 9 | Florencia Garcia H | 111262711 | | | | Florencia |
| 10 | Christian David Garcia Vasquez | 1.112.626.169 | Aux adm. | Ofis Medicas | | Christian |
| 11 | Sonia Elena Cordero | 1113780802 | Aux adm | Ofis Medicas | | Sonia |
| 12 | Yessson A. Baulista V. | 1113789512 | Aux Adm. | Facturacion | | Yessson |
| 13 | Juan David Corrales N. | 1.113.783.414 | aux adm | Ofis medicas | | Juan David |
| 14 | Andrés Vanessa Contreras | 1113785269 | Aux Adm. | Facturacion | | Andrés |
| 15 | Maria Del Mar Cordero | 1113790394 | Aux Adm | Facturacion | | Maria Del Mar |
| 16 | Florencia Santand Ramirez | 31.422.750 | Aux adm. | Facturacion | | Florencia |
| 17 | Juan Guillermo Abadía V. | 94231922 | Control Acc. | Hospital S.A. | | Juan Guillermo |
| 18 | Magdalena Claudio Torres | 66872491 | Aux de gent | Cartera | | Magdalena |
| 19 | Wily Fajardo Castro | 16546660 | Aux Administrativo | G.D.O.C | | Wily |
| 20 | Valencia Lina Lugo | 66.933274 | Patena | Patena | | Valencia |

OBSERVACIONES:



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO
Empresa Social del Estado

F 04-PD 02-PR TH

Versión: 02 16/09/2013

Página 1 de 1

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO-INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN
ASISTENCIA A ACTIVIDADES INSTITUCIONALES

ACTIVIDAD/TEMA: SOCIALIZACION POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

DIRIGIDO A: SERVIDORES PUBLICOS HDSA

CAPACITA: HOSPITAL SAN ANTONIO

RESPONSABLE: SIAU - ASESOR DE CALIDAD

FECHA:

HORA:

LUGAR:

| No. | Nombre | Cédula No. | Cargo | Dependencia | Correo Electrónico | Firma |
|-----|------------------------------|------------|-------------|-----------------|------------------------|------------------------------|
| 1 | Stefanie Abrego | 1113784384 | Tecno | Admón | | Stefanie Abrego |
| 2 | Jennifer Pérez Villalón | 1113784384 | Adm | Comptab | | Jennifer Pérez Villalón |
| 3 | Alfonso Elvira Aguilar Rojas | 66703142 | Asesor | Comptab | | Alfonso Elvira Aguilar Rojas |
| 4 | Yaracai Maite Llanos | 31201964 | Subgerencia | Admón | | Yaracai Maite Llanos |
| 5 | Rosa Clara Cárdenas | 66871850 | Comptab | Financiera | Comptab@hdsa.gov.co | Rosa Clara Cárdenas |
| 6 | Alfonso Elvira Aguilar Rojas | 66703142 | Asesor | Comptab | | Alfonso Elvira Aguilar Rojas |
| 7 | Sandra L. Muñoz | 66712264 | Asesor | Financiera | | Sandra L. Muñoz |
| 8 | Olga Beatriz Sánchez | 66701047 | Asesor | Comptab | | Olga Beatriz Sánchez |
| 9 | Edgardo Torres | 16553355 | Asesor | Presupuesto | | Edgardo Torres |
| 10 | Osvaldo Eduardo Rodríguez | 16804209 | Asesor | Financiera | | Osvaldo Eduardo Rodríguez |
| 11 | Luz Marina Ruíz Poveda | 66871206 | Rev. Fiscal | Admón | | Luz Marina Ruíz Poveda |
| 12 | Elidna Beaudet Toro | 1113781199 | Tec. Adm | SIAU | Siau@hdsa.gov.co | Elidna Beaudet Toro |
| 13 | Alfonso Elvira Aguilar Rojas | 66703142 | Asesor | Comptab | Comptab@hdsa.gov.co | Alfonso Elvira Aguilar Rojas |
| 14 | Roberto A. Guald | 165549624 | Asesor | Sistema | | Roberto A. Guald |
| 15 | Viviana Álvarez | 1113781199 | Asesor | Control Interno | controlint@hdsa.gov.co | Viviana Álvarez |
| 16 | Alfonso Elvira Aguilar Rojas | 66703142 | Asesor | Comptab | | Alfonso Elvira Aguilar Rojas |
| 17 | Alfonso Elvira Aguilar Rojas | 66703142 | Asesor | Comptab | | Alfonso Elvira Aguilar Rojas |
| 18 | Alfonso Elvira Aguilar Rojas | 66703142 | Asesor | Comptab | | Alfonso Elvira Aguilar Rojas |
| 19 | Alfonso Elvira Aguilar Rojas | 66703142 | Asesor | Comptab | | Alfonso Elvira Aguilar Rojas |
| 20 | Alfonso Elvira Aguilar Rojas | 66703142 | Asesor | Comptab | | Alfonso Elvira Aguilar Rojas |

OBSERVACIONES:



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO

Empresa Social del Estado

Nit: 891.900.343-6

GESTION DE LA INFORMACION-SIAU

POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

SERVICIO AL CIUDADANO

Nuestra misión es contribuir al desarrollo y la equidad social participando activamente en el Sistema Integral de Seguridad Social en Salud, con oportunidad, seguridad y calidez a los grupos de valor de nuestra región; comprometiéndonos en fortalecer los canales de comunicación e información, tales como: Pagina web, líneas telefónicas, correos electrónicos y, el Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU); con el fin de brindar herramientas para resolución de dudas, orientación, y presentación de manifestaciones de servicios de salud o PQRS de acuerdo con la prestación de servicios.

OBJETIVOS GENERAL

Brindar información con oportunidad, calidad, especificidad, y en un lenguaje claro a los usuarios, que permita responder de manera clara a su resolución de dudas, orientación, y presentación de manifestaciones de servicios de salud o PQRS de acuerdo con la prestación de servicio

ALCALCE

La presente Política, está dirigida a todos los colaboradores (servidores públicos) en la interacción con sus grupos de interés en todas las etapas del ciclo del servicio, por cualquiera de los canales disponibles para su atención. (Usuarios, cliente interno).

CANALES DE ATENCIÓN

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

Para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias:

- **Presencial:**



- **Telefónico**



- **Virtual**





HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO
Empresa Social del Estado
Nit: 891.900.343-6

GESTION DE LA INFORMACION-SIAU

POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO

Calidad del servicio al ciudadano

Se logra al prestar un servicio con compromiso, de manera racional, afectiva, dedicada, con esfuerzo, ejecutando tareas o recursos, para resolver con efectividad, oportunidad, legalidad y surtiendo el procedimiento previsto en la ley, para que toda persona logre la satisfacción de su necesidad presentada ante el Hospital Departamental San Antonio. En este orden de ideas se requiere que los servidores públicos se esfuercen en mejorar, desarrollar actitudes, habilidades y conductas para la prestación del servicio y atención al ciudadano. Así mismo, se logra un servicio de calidad cuando, además de atender a los atributos del buen servicio, se aumenta el nivel de satisfacción del ciudadano, nivel a partir del cual se tracen medidas y se determinen acciones que tiendan al mejoramiento permanente del servicio.

El Hospital Departamental San Antonio E.S.E en el proceso de servicio de información y atención al usuario se compromete a aportar y favorecer los procesos de toma de decisiones por parte de la institución en la construcción de los medios más adecuados de protección y promoción de los derechos y deberes de las personas y en el plan de mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios en la perspectiva del desarrollo institucional del Hospital; enfocándose en implementar, los instrumentos básicos necesarios para la ejecución de los servicios de información y atención al

usuario (SIAU) de una forma clara, eficaz y oportuna, para así contribuir al mejoramiento en la calidad de los servicios de acuerdo a las políticas institucionales.



La calidad de servicio es la satisfacción del usuario, la cual se logra cuando se sobre pasan sus expectativas, deseos y/o percepciones

“Servir compromiso de vida”



Hospital Departamental San Antonio E.S.E Roldanillo