	HOSPITAL DEPAR	TAMENTAL SAN ANTONIO Empresa Social del Estado	EPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO Empresa Social del Estado		F 04-PD 02-PR TH
	GESTIÓN DEL TALEN	TO HUMANO-I	ALENTO HUMANO-INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN	N	Versión: 02 16/09/201:3
)	ASISTENCIA A	ACTIVIDADE	CIA A ACTIVIDADES INSTITUCIONALES		Página 1 de 1
ACTIVIDAD/TEMA: SOCIALIZACIONI POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	O AL CIUDADANO		DIRIGIDO A.: SERVIDORES PUBLICOS HDSA	PUBLICOS HDSA	
CAPACITA: HOSPITAL SAN ANTONIO			RESPONSABLE: SIAU - AS	SIAU - ASESOR DE CALIDAD	
FECHA:	HORA:		LUGAR:		
No. Nombre	Cédula No.	Cargo	Dependencia	Correo Electrónico	Firma
1 Diano Mileno Toto Azios	66893566 A	Aux Adm	Mas Medicais		Migha treo
2 Lut Ameciro Ruiz. Penesso.	1 445.344 1		contera.		Leelaunk
3 Iring Vanessa Arbaleda Gorcía.	11/13-788.858 A	AUXAdmin.	Cleritas Medicas		Ginabaesaaft.
4 Tren Dand Garan P.	1113 786924	26108	Calded-Mare.		
5 Gladys correa Hillan	66871398	Acx Adm	etos Heelicu		3
Ò	1.113.379.100 8	AUX Adm	Has Hedras		Hustond Band
>	R		april		1 HOLS
& Sandon Heave Comon		nuxach	a to Hedres		- Jang
Sarcio,	1112627111				Mornine Garage
Jayind G		aux adua.	Otas Medicas		Unishay Clewador.
2 Coxena	1	AUX Peler	ctos Hechos		Asis Colem
SIPOR	~ )	Aux Adme.	graphicus of	0	Yeight. 3.
13 1 the DANIA CONCION.	5	up som	ettes medicos		Willeton
14 AYGIE VOIDER GORDES	11187852691	XX Adm.	Factoración		Angley 6.
15 Morrie Pel Mar Eurobone	1113790344 6	1x Aplm	tachroun	7	Homes of shire
16 RING Santond Raminez	31,422,750	Aux Adm.	Fachgración		" CONTROLL OF THE PARTY OF THE
Chillerum Alba	94231922.	Control Acc.	Hopp, la/ 5.9.	er en principal de la compansa de describir de la compansa de la compansa de la compansa de la compansa de Compans	一見るするん
18 Magazline Classic Toins	(pr. 1899)	ox degnt	Cekting		
(1)	16546660A	US A/1/20	78219		
20 Focusta Law Aller.		ortenu	Perena		Lecesar
OBSERVACIONES:					

ARTHUDADTEMA. SOCIALEACION POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO RESPONSABLE. SIAU - ASESON DE CALIDAD RESPONSAB	JBLICOS HDSA SOR DE CALIDAD  Correo Electrónico  ASLAM Masa, san. c. 20  Lo 2
SCOALZACION POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO  NOMBRE	- ASESOR DE CALIDAD  Correo Electrónico  Corre
Number  Number	ad See, d
Nombre  Nombre	Correo Electrónico
HORDER  Nombre  Castula No.  Casto Dependencia  Corres Electronico  Flex Michaeles  Michael	Correo Electrónico
Hearth Aldrane Antifritz 34 Tabolago formina Correctedinico Sapral Freez Mariane Correctedinico Sapral Freez Mariane Corrected Sapral Tabolago formina Freez Mariane Corrected Sapral Freez Mariane Confluent Major for confluent for Confluent Major for confluent Major for confluent for Conflu	Correo Electrónico
FROM WEREARD MASSES MY AND CONTROLL CON	Corntsled Bhasa.
File Michard Michael Ark Adu, Countains.  Fly having land.  Fly having land.  Fly having land.  Fly having land.  (640340 Series, Aberine, Aberine.  (640340 Series, Abrine.  1. Nurra M. CARILL Ark Him Countain.  (640340 Series, Abrine.  1. Nurra M. CARILL Ark Him Countain.  1. Nurra M. CARILL Ark Min T. Punnan.  1. Nurra M. CARILL Ark Min T. Punnan.  1. Nurra M. CARILL Ark Min M. Sind.  1. Not M.	Contled Phasa,
Fly havitar Row 60-03402 Kichdly Childwith.  Haite Llone: 6 31201964 506 general, Adeithad  Haite Llone: 6 31201964 506 general, Adeithad  Lone: 6 100: 6 31201964 506 general, Adeithad  Lone: 6 100: 6 503355 Hording  Lone: 6 100: 6 503355 Hording  Lone: 6 100: 6 100: 6 100: 6 100: 6 100: 6 100: 6 100: 6 100: 6 100: 6 100: 6 100: 6 100: 6 100: 6 100: 6 100: 6 100: 6 100: 6 100: 6 100: 6 1	Contisted Didsa.
Haite blond. & 31301964 506 gerene, Adelliha Meller Malse, Fr. Co. Place leagn carry (670236) Extended Therened Conditional Malse, Fr. Co. Plane Column Columns Co. Marked Mark Hilm Columns Co. Marked Mark Hilm Townson.  Lead of Aliver Marked Mark Hilm Townson.  Lead of Aliver Marked Mark Marked	Contistud Dudsa.z
braclains conner, westers are hill show them commen conflict his price for the contract contract of the conflict of the contract of the contra	Corntslud Dydsa;
Leave Conto a Carold And Adm Colourace  Linguistics of Carold And Adm Colourace  Linguist Carold And Adm Colourace  Leave Conto By and Admin T. puemicus  Responded to 83359 Andrian Districts  Responded to 83126 Rev Great Admin Districts  Responded to 83126 Rev Great Admin Story  Rever Colourace Town II 3-8126 Rev Great Admin Story  Rever Colourace Town II 3-8126 Rev Great Admin Story  Rever Colourace Town II 3-8126 Rev Great Agent Inches Control Inches Control  Rever Colourace Town II 3-8126 Rever Advant Inches Control  Rever Colourace Town II 3-8126 Rever Advantage Colourace Town Inches Control  Rever Colourace Town II 18-18-18-18-18-18-18-18-18-18-18-18-18-1	20 8 Section of the s
Eunteners C 66-701 OH7 Aux Admin Common Sistements  Control Roy Country Aux Admin T. Durmon Sistements  Deimoder Tow 1183-1209 Are natural Admin Signal Signal Marian  Sender Tow 1183-181-199 Tec adm Sidna Signal Marian  Control Roy Country 180-409 Arear Signal Marian Control Marian Control Marian  Alare Admin 1900 (180-40) Arear Incom Signal Marian Control Marian Control Marian  Alare Admin 1900 (180-40) Arear Incom Marian Control Marian Control Marian  Alare Admin 1900 (180-40) Arear Incom Marian Control Marian Control Marian  Control Marian 1900 (180-40) Arear Incom Marian Control Marian Control Marian  Control Marian 1900 (180-40) Arear Incom Marian Control Marian  Control M	2007
Controls C 66.70.047 Act Hollis T. buennown  Less 3553 Archivan Pressor, L.  Control Roy Roy Roy Loss Hollis Standard Control Marian  We Worker Tow (6.883 149 Pressor Onhabacion Ordinamental Roy Control  Control Roy Roy (6.883 149 Pressor Onhabacion Ordinamental Roy Control  Control Roy Roy (6.883 149 Pressor Onhabacion Ordinamental Roy Control  Control  Roy Maria Control  Contr	2001
Desinder Town 16.304.209 Are within Pressperity.  Desinder Town 16.304.209 Are within Sidd Siguiphdes gov. co  We Worker Town 11.304.209 Are within Sidd Siguiphdes gov. co  We Worker Town 11.304.209 Are within Sidd Siguiphdes gov. co  We Worker Town 11.304.209.209 Are within Sidd Siguiphdes gov. co  The Later of Aircon 11.304.209 Are withing the way almount the month of the withing the worker of the control of the way the worker of the control of the worker of	100%
Deinde Ruge pougda 66 831.06 R.W. fiscal Admon Sidd Siguighdsa, gov. co Beinder Tovo 1.113.181.199 Tec. Adm Sidd Siguighdsa, gov. co Colher Collection Challer Michael Gov. co Malare Land Collection Challer Michael Gov. co Collection Collection Collection Challer Michael Gov. co Collection Collect	
Deimoder Tow (1113-181-199 Tec. Adm Story Signiffrage gov. co beinder Tow (1113-181-199 Tec. Adm Story Signiffrage Signiffrage of Color (1113-181-199) Tec. Adm Story (1114-191-199) Tec. Admin Signiffrage of Color (1113-191-199) Tec. Of the control in the moment of the control in the moment of the color of the control of the color of the colo	3
Deimidei Tow III3-181 199 TECAdm Siby Siguighdsa.gov.co  wa Wahn town 66 683 147 Berson Onhyberon Onthermalmentaling  Khancez finan 1918 749 Aser Danholinkins controlinkins phase gov.co  or Com Chines 1918 Cotolizy Alman Connection and Controling  or Com Chines 1918 Cotolizy Alman Connection  or Com Chines 1918 Cotolizy Alman Connection  or Connecticus and Cotolizy Alman Connection  or Connecticus and Cotolizy Alman Connecticus  or Connecticu	
LENGLAND GE 683 147 18 VESOV ON PUNCTON CHOCKER MICHIGATION OF THE MICE OF THE	Sigul Pridsa. gov. co
Land Comment of the Control of the C	Modernathing 20 Alphal.
my Composition 19186749 Ascent Particular Controlinerus of the Controlinerus Controlin	JAC )
My in tolota Colesia House Cart Har	-
My one to lot coton 24 Almon (lacountament almont there gos.	
Miston Folka G	Jahram Hasal ass.
Mie 20 20 10 10 10	July Sully
Mio 70	Junion Marine
OBSERVACIONES:	4.9
	19 - 1



## HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO

obate 3 leb laio 6 a Empresa Social del Estado
a.c.a.c.oog. hext. 414 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 equidad social participando activamente en el Sistema Integral de Seguridad Social en Salud, oportunidad, seguridad y calidez a los grupos de valor de nuestra región; comprometiéndonos en fortalecer los canales de comunicación e información, Pagina web. como: telefónicas, correos electrónicos y, el Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU); con el fin de brindar herramientas para resolución de dudas. y presentación orientación. 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 de y applem neosti



Virtual







## HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO

6581#3 leb lelo 6 #Empresa Social del Estado 8-646.008.098 MM Nit: 891.900.343-6

## UAIS MOIDAMRORM 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. eiecutando tareas o recursos. resolver con efectividad, oportunidad, legalidad y surtiendo el procedimiento previsto en la ley, para que toda persona logre la satisfacción de su necesidad presentada el Hospital ante Departamental San Antonio. En este orden de idas se requiere que los servidores públicos se esfuercen en meiorar. desarrollar actitudes. habilidades ٧ conductas para 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 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