

## POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

El/La Gerente y los colaboradores de la E.S.E. Hospital Universitario “HERNANDO MONCALEANO PERDOMO”, se comprometen a facilitar el acceso a los servicios de salud, garantizando el cumplimiento de los derechos del ciudadano, enmarcados en los principios fundamentales como información completa y clara, la celeridad, imparcialidad, transparencia, calidad y oportunidad, teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas.

### COMPROMISOS:

- Implementar e ajustar según necesidad el manual de atención al ciudadano, el cual tiene como objetivo proporcionar las directrices para los diferentes canales de atención dispuestos en la institución con lo cual busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos.
- Difundir por diferentes medios de comunicación institucional El Manual de atención al ciudadano, con el fin de dar a conocer estrategias de atención y comunicación con nuestros ciudadanos usuarios.
- Presentar en el proceso de inducción el Manual de Atención al ciudadano a los diferentes grupos de personal en formación con el fin de dar a conocer estrategias de atención y comunicación con nuestros ciudadanos usuarios.
- Socializar con el personal responsable de brindar respuestas a PQRSD el Manual de atención, trámite y respuesta a PQRSD. según necesidades y lineamientos de los entes de control.
- Difundir y socializar por diferentes medios la Carta del trato digno institucional.
- Coordinar con el SENA alianzas para facilitar el proceso evaluación y certificación en competencias laborales (orientación a personas según normativa de salud) del personal que atiende a los ciudadanos (puntos de atención -ventanilla única).
- Incluir en el plan de capacitación anual la socialización del Manual de Atención al ciudadano (Se priorizará Cliente interno que atiende de cara al Usuario y personal en formación).

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672  
Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co  
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva  
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva  
[www.hospitalneiva.gov.co](http://www.hospitalneiva.gov.co)  
Neiva – Huila - Colombia

## INDICADORES:

- **Proporción de colaboradores que conocen manual de Atención al ciudadano:**  
Número de Colaboradores evaluados que conocen Manual de Atención al Ciudadano / Número total de colaboradores evaluados \*100.
- **Proporción de quejas y reclamos por trato del personal frente a las atenciones en el periodo:** Número de quejas y/o reclamos presentados en contra del personal que atiende a los ciudadanos (trato inadecuado y/o Vulneración de Derechos / Número total de Atenciones en la vigencia x 100%

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672  
Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co  
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva  
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva  
[www.hospitalneiva.gov.co](http://www.hospitalneiva.gov.co)  
Neiva – Huila - Colombia