

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO Y MAPA DE RIESGOS
E.S.E SANTIAGO DE TUNJA
2020**

**JULIANA DEL PILAR CORTAZAR MURILLO
GERENTE**

www.esesantiagodetunja.gov.co
Calle 16 No 9-41 Tunja Boyacá
Teléfono: 098 7448050 – 098 7443737
Línea de Atención al Ciudadano: 098 7449275
siau@esesantiagodetunja.gov.co

TABLA DE CONTENIDO



Nit: 82.003.850-2

1. Introducción
2. Objetivo
3. Alcance de la Propuesta
4. Mapa de Riesgos de corrupción.
5. Actualización portafolio de servicios
6. Medidas Antitrámites
7. Mecanismos implementados para el mejoramiento de la atención al ciudadano



Nit: 82.003.850-2

1. INTRODUCCIÓN

La propuesta que la E.S.E Santiago de Tunja pretende presentar a continuación como Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano tiene como objeto ser una estrategia soportada por la normatividad vigente, de tipo preventivo que tiene como fin el control continuo de la gestión administrativa, misional, asistencial y funcional de la entidad.

Cabe señalar que la entidad además ha adelantado procesos con el fin de implementar de manera definitiva un Modelo de Estándar de Control Interno (M.E.C.I), así mismo y con el objetivo de mejorar y optimizar la calidad del servicio y la atención que se le brinda a los ciudadanos, ha puesto en marcha procesos y estrategias funcionales que han generado mantener adecuados indicadores de satisfacción de su parte.

Por otro lado y de conformidad con el Artículo 78 del Estatuto Anticorrupción, la Gerencia realizó el pasado Abril del año 2019 el correspondiente Informe del Plan de Gestión por parte de la entidad, en cabeza de su representante legal, ejercicio metodológico realizado ante la Junta Directiva de la entidad, entidades externas y comunidad en general.



Nit: 82.003.850-2

2. OBJETIVO

Implementar una herramienta estratégica de tipo preventivo que garantice el control eficaz y continuo de la gestión administrativa, misional, asistencial y funcional de la E.S.E Santiago de Tunja.

3. ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe ser una metodología direccionada por la Gerencia de la E.S.E Santiago de Tunja, aplicada a todos sus procesos.

4. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

IDENTIFICACIÓN									
MISIONALES	PROCESO	OBJETIVO	RIESGO	CLASIFICACIÓN	CONTROL	RESPONSABLE	PERIODICIDAD	INDICADOR	REGISTRO
Estratégico	Planeación estratégica	Planear, monitorizar y hacer seguimiento a las estrategias de la ESE que le permitan lograr las metas de gestión propuestas	Manipulación de los informes de cumplimiento del plan Gestión Anual	Riesgos de corrupción	*Revisión previa de la veracidad de la información presentada en el informe de gestión por parte de control interno	*Asesor de control interno	Anual	Concepto aprobatorio del informe de gestión por parte de control interno	Informe de revisión por parte del asesor de control interno
Estratégico	Gestión de la información	Estructurar un sistema de información oportuno, veraz, eficiente, ágil y transversal, basado en las necesidades de la institución que proporcione la información que sirva como sistema de apoyo en la toma de decisiones y de esta forma lograr ventajas competitivas	No cumplimiento de la normatividad del plan de seguridad y privacidad de la información	Riesgos de corrupción	*Implementación del manual de seguridad y privacidad de la información *Creación del comité de seguridad de la información *Creación de registros a usar en el manual de seguridad y privacidad de la información	*Líder de sistemas	trimestral	Resolución de acto administrativo de la creación del comité	Actas de socialización y asistencia con los responsables encargados de las dependencias
Estratégico	Gestión de mercadeo	Dar una estructura de ventas y relación con los clientes institucionales a través de la oferta e innovación en los servicios que permitan ingresos y una imagen institucional empresarial.	* omisión de revisión de contratos genere afectaciones financieras en la contratación de la entidad	Riesgos de corrupción	*Realizar comités de contratación	* Johana camacho	Semestral	# de comités realizados / # de comités programados *100	Actas de comité
Estratégico	Mejoramiento continuo de la calidad	Brindar acompañamiento a los procesos de mejoramiento de calidad a través de metodologías válidas que permitan el logro de los resultados.	*Favorecimiento de los resultados en la realización de auditorías internas o externas	Riesgos de corrupción	*Sensibilizar mediante una charla informativa a los líderes de proceso sobre las consecuencias que conlleva a realizarse este acto	Juan Andres Malmoros Subgerente científico	Semestral	# de líderes de procesos asistentes / # de líderes de proceso citados *100	Acta y listado de asistencia
Estratégico	Sistema de información y atención al usuario	Ser el canal de participación ciudadana entre la ESE y los usuarios de sus requerimientos y necesidades para la atención.	* suplantación de la identidad del usuario (expedición historias clínicas)	Riesgos de corrupción		*Leidy Rojas *Personal asistencial	Diario	# de solicitudes de historia clínica solicitadas / # de solicitudes de historias clínicas efectivas *100	Informes mensuales presentados al área de calidad
Apoyo	Gestión documental	Lograr la disposición organizada, oportuna y ágil de información documental de la ESE para los usuarios internos y externos	* Acceso a documentos por personal no autorizado para fines personales	Riesgos de corrupción	* Definir registros de documentos solicitados y entregados	Gloria Villamil líder gestión documental	Diario	# de documentos prestados / # de documentos regresados a su sitio de origen *100	Formato de préstamo de documentos
Apoyo	Ambiente físico	Gestionar un ambiente físico funcional y seguro para los usuarios internos y externos de la ESE.	*No seguimiento de ejecución de mantenimiento preventivo de infraestructura .	Riesgos de corrupción	*Realización de auditorías por parte del supervisor del contrato	*Gerente, subgerente y líder de ambiente físico	Mensual	# de auditorías realizadas / # de auditorías programadas *100	Actas de seguimiento
Apoyo	Gestión de la tecnología	Garantizar la dotación de tecnología biomédica segura, disponible, funcional y suficiente para la prestación de los servicios de salud.	* contratación de servicios biomédicos no necesarios y de alto costo para la entidad	Riesgos de corrupción	*Verificar informes de mantenimiento entregados en el último semestre e inventarios reales corroborados con cada UBA	*Líder de adquisiciones	Anual	#de equipos registrados en informes / # de equipos contratados año anterior - # de equipos dados de baja	Informe anual entregado a gerencia
Apoyo	Gestión de recursos financieros	Garantizar y controlar los recursos financieros de ingresos y gastos para que la ESE pueda funcionar de manera adecuada	*Alteración y divulgación de información confidencial de la entidad	Riesgos de corrupción	*Seguimiento y verificación del CDP (certificado de disponibilidad presupuesta)	*Subgerencias administrativa y control interno	Diario	# de CDP expedidos / # de CDP visados	Formato de firmas de los responsables
Apoyo	Gestión de adquisiciones	Gestionar un ambiente físico funcional y seguro para los usuarios internos y externos de la ESE	*Deficiencia en el direccionamiento y definición de criterios en el proceso de selección objetiva que rige la contratación de la entidad	Riesgos de corrupción	*Divulgación y capacitación al personal de contratación en los procedimientos y contratos establecidos	*Asesor jurídico y oficina de contratación	semestral	# de personas capacitadas / # total de personas involucradas en los procedimientos de contratación *100	Actas de asistencia
Apoyo	Talento Humano	Garantizar personal competente e idóneo con un clima laboral satisfactorio que impacte en el logro de los resultados de la ESE	*No veracidad de los títulos profesionales en el proceso de selección del personal	Riesgos de corrupción		*Subgerencia administrativa	cada vez que se ingresa un funcionario a la entidad	# de títulos verificados / # total de títulos	Envío de oficios a las diferentes instituciones firmados por la subgerencia administrativa
Apoyo	Gestión de recursos informáticos	Apoyar la gestión de los procesos a partir de tecnologías informáticas confiables y seguras.	*Estudios técnicos y cotizaciones por debajo de los precios del mercado sin tener en cuenta el manual de contratación de la entidad	Riesgos de corrupción		*Asesor Jurídico	Cada que haya una necesidad de un estudio técnico de un bien o inmueble	# de estudios técnicos generados / # de estudios técnicos aprobados	Estudios técnicos
Evaluación	control interno	Evaluar el cumplimiento de los objetivos de la organización entorno a la gestión por calidad de los procesos, así como de la eficiencia de los mismos.	*Falta de integridad en la realización de auditorías al PAAC	Riesgos de corrupción	*socialización del plan antecorruptivo y sensibilización frente a el incumplimiento del mismo	*Subgerencia administrativa	Anual	# de personas a las cuales se socializo y sensibilizo sobre el PAAC / # de personas involucradas en el PAAC	Registro de asistencia



Nit: 82.003.850-2

PORTAFOLIO DE SERVICIOS



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
SANTIAGO DE TUNJA**

**TUNJA
2020**



Nit: 82.003.850-2

ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LA ENTIDAD

RESEÑA HISTÓRICA:

La Empresa Social de Estado Santiago de Tunja, fue creada mediante Acuerdo Municipal N° 0011 del 6 de mayo de 2002, modificatorio del Acuerdo N° 007 del 3 de febrero de 1999, como una estrategia para viabilizar los servicios de salud de baja complejidad para la población de la capital boyacense. Su objetivo es la prestación de servicios de salud, especialmente los del primer nivel de atención, entendidos como un servicio público y esencial y como parte integrante del sistema de Seguridad Social en Salud.

La E.S.E. Santiago de Tunja tiene su ejercicio administrativo y operativo en el Centro Numero Uno, ubicado en la calle 16 N° 9-41 en el Municipio de Tunja, departamento de Boyacá. A partir de este, se coordinan actividades de nueve UBAS ubicados estratégicamente por los diferentes sectores de la ciudad, dichos UBAS son: Los Músicas, La Fuente, El Carmen, San Antonio, El Libertador, Centenario, Florencia, Runta y el Centro de Salud Número Uno. De igual forma se tiene prevista la entrada en funcionamiento del hospital local de Tunja.

En junio de 2002, la empresa adquiere autonomía administrativa y financiera, permitiendo el fortalecimiento de la imagen institucional, creando en los funcionarios el sentido de pertenencia corporativa, consolidando la contratación con los entes territoriales y las EPS del Régimen Subsidiado y Contributivo. Todo esto reflejado en el incremento del número de ciudadanos y de los servicios, adecuación de la planta física, consecución de requerimientos y obligaciones para dar cumplimiento a la normatividad vigente, creación de las dependencias de salud ocupacional, servicio de información y atención al ciudadano, facturación, promoción y prevención, odontología, enfermería, medicina y trabajo comunitario en los sectores más vulnerables del municipio; contando además con Transporte Ambulatorio Básico T.A.B.



Nit: 82.003.850-2

INTRODUCCION

Se presenta a continuación el documento del Direccionamiento estratégico para la ESE SANTIAGO DE TUNJA del periodo 2016-2020, el cual ha sido trabajado en conjunto con representantes de diferentes niveles en la ESE a saber: Los ciudadanos, los trabajadores, la Junta Directiva y del nivel gerencial. Lo anterior permite obtener de manera participativa las diferentes opiniones entorno de la ESE y tener una visión conjunta que comprometa los diferentes esfuerzos para el logro de los grandes objetivos institucionales.

Para la ESE SANTIAGO DE TUNJA en esta oportunidad la gerencia es reelegida por sus resultados para un segundo periodo, permitiendo tener la continuidad necesaria de procesos y proyectos que impacten positivamente en la comunidad y la ESE.

Es importante también mencionar que el Direccionamiento Estratégico ha sido alineado adicionalmente al Plan de Gestión del mismo periodo 2016-2020, esto con el fin de tener mayor eficiencia de los procesos priorizados, así como de mantener un concepto unificado para el logro de las metas de interés institucional con las de Gobierno.

Esta Gerencia agradece la participación del equipo de representantes que con su valioso aporte ayudaron a la formulación del direccionamiento estratégico 2016-2020 para un desarrollo coherente y competitivo dentro del sector salud, en donde lo más importante son los ciudadanos y la calidad de los servicios de salud.

MAPA DE PROCESOS



PRINCIPIOS

1. **RESPECTO:** Aceptar y reconocer la condición propia, las individualidades, los intereses y las expectativas de la persona, incluyendo a nuestros ciudadanos, compañeros y el medio ambiente.
2. **TOLERANCIA:** Aceptar la diferencia, manejar la contrariedad.
3. **CONFIDENCIALIDAD:** Garantizar la privacidad de la información de los compañeros, la organización y sus ciudadanos.
4. **TRANSPARENCIA:** Honestidad en el manejo de recursos y frente al ciudadano la verdad de su condición.



Nit: 82.003.850-2

5. **COMPROMISO:** Tomar conciencia de la importancia del cumplimiento de las obligaciones adquiridas con el ciudadano y la organización.
6. **AUSTERIDAD:** Optimización en el uso de los diferentes recursos de la institución y en la atención de los ciudadanos manteniendo la calidad.
7. **SOLIDARIDAD:** Sensibilidad social hacia la salud, trabajo colaborativo que lleva al trabajo en equipo.
8. **LEALTAD:** Fidelidad hacia la organización frente a los cambios por las diferentes circunstancias.

MISION

Es una Institución pública que presta servicios ambulatorios de salud de baja complejidad a usuarios, la familia y la comunidad con una atención integral y personalizada de las actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento, acciones en Salud Pública y escenarios académicos; a través de 9 Unidades Básicas de Atención (UBA),

estratégicamente ubicadas en las áreas urbana y rural de la ciudad de Tunja, con un equipo humano cualificado, idóneo y comprometido, basados en un modelo administrativo y financiero sostenible, con el fin de mejorar las condiciones de salud de nuestros usuarios.

VISION

En el año 2025 la ESE Santiago de Tunja será un hospital de referencia con red propia de Atención Integral del Riesgo de baja y mediana complejidad, acreditado y reconocido por el modelo participativo asistencial basado en atención primaria en salud y un sistema administrativo y financiero sostenible; con talento humano comprometido con los valores institucionales, brindando servicios de calidad para una comunidad que vive su hospital.

A partir de las presentaciones realizadas se procede a través de la metodología participativa de lluvia de ideas y cuadros de afinidad a establecer los objetivos estratégicos y las políticas para el plan de desarrollo 2016-2020.



Nit: 82.003.850-2

FORTALECIMIENTO EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS

OBJETIVO:

Diseño e implementación de un modelo de atención integral, basados en Atención primaria en Salud (APS), red de servicios, que permitan mejorar la cobertura, accesibilidad, calidad y en general mayor eficiencia en la prestación de los servicios de salud.

METAS:

- mejorar al 78% la captación de gestantes antes de la semana 12
- mantener mínimo la adherencia a guía de hasta al 92% hipertensión
- mantener mínimo el 92% de adherencia a la guía de crecimiento y desarrollo
- mantener en menos de 3 días la oportunidad de consulta médica general

OBJETIVO:

Fortalecer la capacitación del talento humano en temas de valores institucionales, comunicación y las necesidades que mejoren el desempeño laboral y en consecuencia el clima organizacional.

METAS:

- monto de la deuda superior a 30 días por concepto de salarios del personal de planta y por concepto de contratación de servicios y variación del monto frente a la vigencia anterior en cero
- 85% del personal en cobertura de capacitación en valores institucionales, comunicación y actividades de mejora en el desempeño.

DIVULGACION INSTITUCIONAL



Nit: 82.003.850-2

OBJETIVO

Fortalecer un sistema de comunicaciones que sea reconocido por los ciudadanos y funcionarios con información institucional actualizada de consulta y de difusión de la ESE Santiago de Tunja.

METAS:

- tener una cobertura del 60% del personal de la ese informado acerca de la ese Santiago de Tunja

OBJETIVO

Actualizar el mapa de procesos, manual de procesos y procedimientos en la institución para su respectiva implementación basados en el modelo de acreditación.

METAS:

- mantener en el 90% la efectividad en la auditoria para el mejoramiento continuo de la calidad de la atención en salud.
- para el 2020 tener la gestión de ejecución del plan de desarrollo institucional en el 90%.
- Manual de procesos y procedimientos implementado

De otro lado las metas del plan de gestión 2016-2020 no mencionadas en el direccionamiento estratégico propuesto 2016-2020, hacen parte integral de este documento en cumplimiento a las resoluciones 710 de 2012, 743 de 2013 y 408 de 2018.

INFRAESTRUCTURA

La ESE Santiago de Tunja cuenta con los siguientes puntos de atención:

1. [CENTRO DE SALUD N° 1](#)

Ubicación: Tunja (Zona Urbana)

Barrio: Centro



Nit: 82.003.850-2

Dirección: Calle 16 N° 9 - 41

Teléfono: 7443737

Fax: 7448050

Horario de atención: de lunes a domingo. 7 a.m. a 10 p.m. en jornada continua, para el servicio de Medicina General, Consulta Médica Prioritaria y Procedimientos Menores, en el caso del servicio de Laboratorio Clínico este se presta de Lunes a Viernes de 6:00 a.m. a 3:00 p.m. Farmacia de lunes a viernes de 8 - 6 p.m y Sábado de 8 a.m. a 12 m. Los demás servicios ofrecidos serán prestados en horario de 7:00 a.m. a 11:00 a.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

SERVICIOS PRESTADOS:

- Transporte Asistencial Básico (TAB)
- Medicina General y Prioritaria
- Odontología General
- Laboratorio Clínico
- Vacunación
- Toma de citologías
- Salas EDA e IRA.
- Unidad Amigable para Jóvenes.
- Atención Preventiva Salud Oral e Higiene Oral
- Actividades de Promoción de la Salud y Prevención de la enfermedad.
- Toma y Lectura de Radiografías
- Sala General de Procedimientos Menores
- Farmacia

El Centro de Salud N° 1 cuenta con las siguientes áreas:

AREA ASISTENCIAL

- 2 Consultorios Médicos
- 2 Consultorios para Actividades de Promoción de la salud y Prevención de la enfermedad.
- 3 Consultorios Odontológicos
- 1 Sala de Rayos X Odontológicos
- 1 Laboratorio Clínico
- 1 Sala de Procedimientos Menores
- 1 Consultorio para toma de muestras Cervico- uterinas
- 2 Consultorio para Vacunación
- 1 Laboratorio Lectura de Citologías
- 1 Sala de Rayos X Ortopédicas



Nit: 82.003.850-2

Cada uno de los servicios asistenciales cuenta con la dotación Hospitalaria y los dispositivos médicos suficientes para el buen desempeño de las actividades.

AREA ADMINISTRATIVA

- .Gerencia
- .Subgerencia
- .Coordinación de Servicios Asistenciales
- .Salud Pública
- .Coordinación Enfermería
- .Coordinación Odontológica
- .Coordinación Promoción y Prevención
- .Sistema de Información y Atención al Ciudadano (S.I.A.U.)
- .Coordinación Sistemas
- .Presupuesto
- .Tesorería General
- .Auxiliares Administrativos
- .Almacén General
- .Auditoria de Calidad
- .Auditoria de Cuentas
- .Mantenimiento
- .Sistemas
- .Facturación (Digitación y Rips) 2 Puntos

2. UBA BARRIO EL CARMEN

Ubicación: Tunja (Zona Urbana)

Barrio: El Carmen

Dirección: Carrera 17 N° 25 - 65

Teléfono: 7400372

Horario de atención: de 7:00 a 11:00 a.m. y de 1:00 a 5:00 p.m. de lunes a viernes y sábados de 8:00 am a 12:00M

SERVICIOS PRESTADOS:

- Medicina General
- Odontología General
- Vacunación
- Actividades de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad

El UBA del Carmen cuenta con las siguientes áreas:

1 Consultorio Médico



Nit: 82.003.850-2

- 1 Consultorio Odontológico
- 1 Consultorio para toma de muestras Cervico- uterinas
- 1 Consultorio para Vacunación
- 1 Consultorio para Actividades de Promoción y Prevención

3. UBA BARRIO CENTENARIO

Ubicación: Tunja (Zona Urbana)

Barrio: Centenario

Dirección: Carrera 15 N° 16A – 30

Teléfono: 7403189

Horario de atención: de 7:00 a 11:00 a.m. y de 1:00 a 5:00 p.m. de lunes a viernes y sábados de 8:00 am a 12:00M

SERVICIOS PRESTADOS:

- Medicina General
- Vacunación
- Actividades de Promoción y Prevención

El UBA del Centenario cuenta con las siguientes áreas:

- 1 Consultorio Médico
- 1 Sala toma de muestras Cervico - Uterinas
- 1 Consultorio para Vacunación
- 1 Consultorio para Actividades de Promoción y Prevención

4. UBA BARRIO LIBERTADOR

Ubicación: Tunja (Zona Urbana)

Barrio: Libertador

Dirección: Calle 6 N° 11 - 22

Teléfono: 7400364

Horario de atención: de 7:00 a 11:00 a.m. y de 1:00 a 5:00 p.m. de lunes a viernes y sábados de 8:00 am a 12:00M

.

SERVICIOS PRESTADOS:



Nit: 82.003.850-2

- Medicina General
- Odontología General
- Vacunación
- Actividades de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad

El UBA del Libertador cuenta con las siguientes áreas:

- 2 Consultorios Médicos
- 1 Consultorio de Actividades de Promoción y Prevención
- 1 Consultorio Odontológico
- 1 Consultorio para toma de muestras Cervico- Uterinas
- 1 Consultorio para vacunación

5. UBA BARRIO LOS MUISCAS

Ubicación: Tunja (Zona Urbana)

Barrio: Los Muiscas

Dirección: Diagonal 68 N° 2-20

Teléfono: 7450400

Horario de atención: de 7:00 a 11:00 a.m. y de 1:00 a 5:00 p.m. de lunes a viernes y sábados de 8:00 am a 12:00M

.

SERVICIOS PRESTADOS:

- Medicina General
- Odontología General
- Vacunación
- Actividades de Promoción y Prevención

El UBA de los Muiscas cuenta con las siguientes áreas:

- 1 Consultorio Médico
- 1 Consultorio Odontológico
- 1 Consultorio para toma de muestras Cervico - Uterinas
- 1 Consultorio para Vacunación
- 1 Consultorio para Actividades de Promoción y Prevención

6. UBA BARRIO SAN ANTONIO

Ubicación: Tunja (Zona Urbana)



Nit: 82.003.850-2

Barrio: San Antonio
Dirección: Carrera 4C N° 12 A 08
Teléfono: 7400357

Horario de atención: de 7:00 a 11:00 a.m. y de 1:00 a 5:00 p.m. de lunes a viernes y sábados de 8:00 am a 12:00M

SERVICIOS PRESTADOS:

- Medicina General
- Odontología General
- Vacunación
- Actividades de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad

El UBA de San Antonio cuenta con las siguientes áreas:

- 1 Consultorio Médico
- 1 Consultorio Odontológico
- 1 Consultorio para toma de muestras Cervico- Uterinas
- 1 Consultorio para Vacunación
- 1 Consultorio para Actividades de Promoción y Prevención

7. UBA DE FLORENCIA

Ubicación: Tunja (Zona Rural)
Barrio: Vereda Florencia
Dirección: Vereda Florencia
Teléfono: 3202174104

Horario de atención: de 7:00 a.m. a 11:00 a.m. de lunes a viernes.

SERVICIOS PRESTADOS:

- Medicina General
- Odontología General
- Vacunación
- Actividades de Promoción y Prevención

El UBA de Florencia cuenta con las siguientes áreas:

- 1 Consultorio Médico
- 1 Consultorio Odontológico
- 1 Consultorio para toma de muestras Cervico- Uterinas



Nit: 82.003.850-2

- 1 Consultorio para Vacunación
- 1 Consultorio para Actividades de Promoción y Prevención.

8. UBA LA FUENTE:

Ubicación: Tunja (Zona Urbana)

Barrio: La Fuente

Dirección: CALLE 33 N° 16 A 49

Teléfono: 7400281

Horario de atención: de 7:00 a.m. a 11:00 a.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes y sábados de 8:00 am a 12:00M

SERVICIOS PRESTADOS:

- Medicina General
- Odontología General
- Vacunación
- Actividades de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad

El UBA de la Fuente cuenta con las siguientes áreas:

- 1 Consultorio Médico
- 1 Consultorio Odontológico
- 1 Consultorio para toma de muestras Cervico- uterinas
- 1 Consultorio para Vacunación
- 1 Consultorio para Actividades de Promoción y Prevención.

10. UBA DE RUNTA

Ubicación: Tunja (Zona Rural)

Barrio: Vereda Runta

Teléfono: 7- 45- 66-12

Horario de atención: de 7:00 a.m. a 11:00 a.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes y sábados de 8:00 am a 12:00M



Nit: 82.003.850-2

SERVICIOS PRESTADOS:

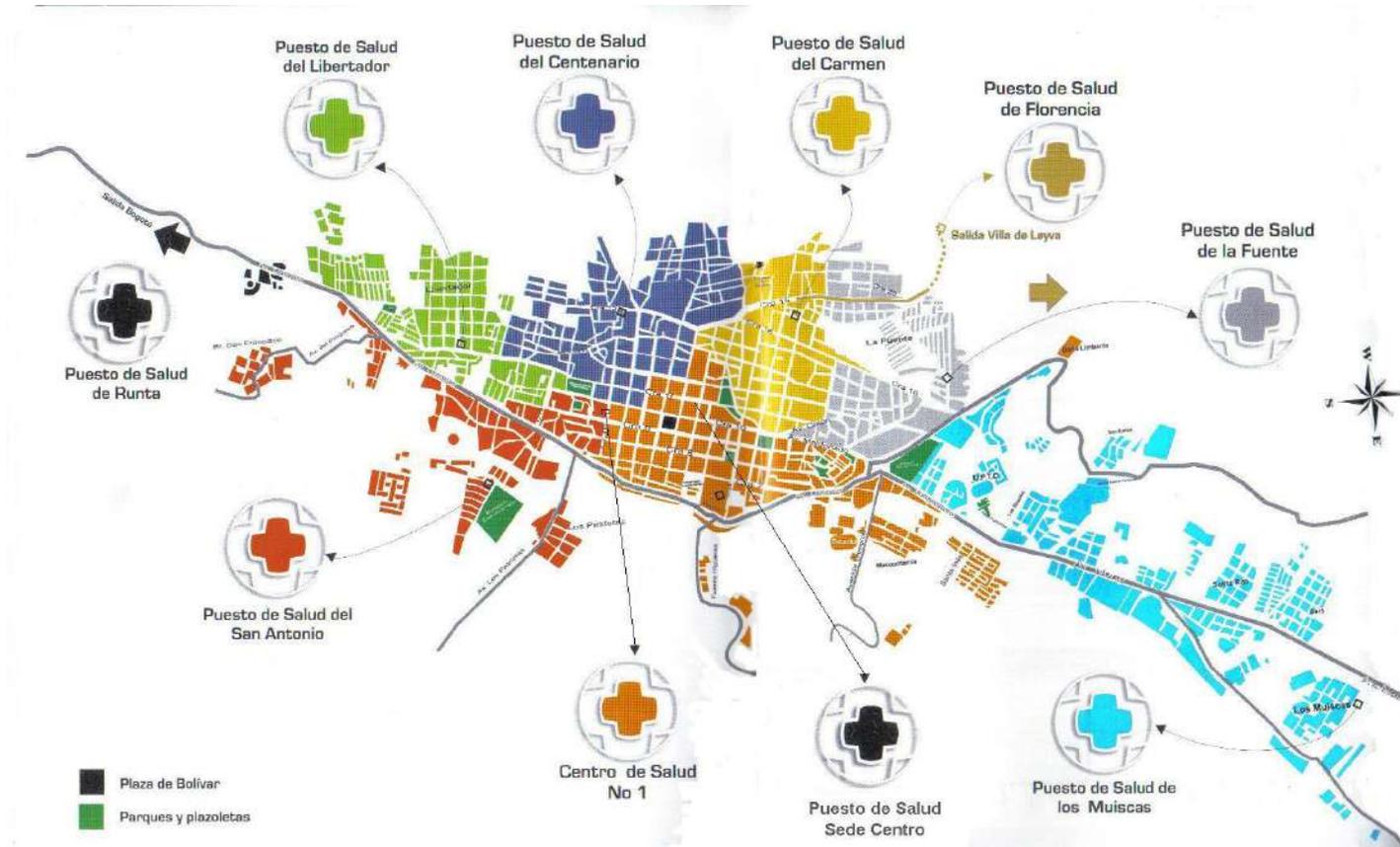
- Medicina General
- Odontología General
- Vacunación
- Actividades de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad

El UBA Runta cuenta con las siguientes áreas:

- 1 Consultorio Médico
- 1 Consultorio Odontológico
- 1 Consultorio para Actividades de Promoción y Prevención
- 1 Consultorio para toma de muestras Cervico- Uterinas
- 1 Consultorio para Vacunación



Nit: 82.003.850-2



ACTIVIDADES DE PROTECCION ESPECÍFICA

- Vacunación según el esquema del ampliado de inmunizaciones.
- Atención preventiva en Salud Bucal.
- Atención en planificación familiar a hombres y mujeres.

ACTIVIDADES DE DETECCION TEMPRANA

- Detección temprana de las alteraciones de crecimiento y Desarrollo en menores de (10) años.
- Detección temprana de las alteraciones del joven de 10 a 29 años.
- Detección temprana de las alteraciones del embarazo.
- Detección temprana de las alteraciones del adulto mayor de 45 años.
- Detección temprana de las alteraciones de la agudeza visual.
- Detección temprana del cáncer de seno.
- Detección temprana del cáncer de cuello uterino.

MEDIDAS IMPLEMENTADAS QUE MEJORAN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA E.S.E SANTIAGO DE TUNJA

La E.S.E Santiago de Tunja cuenta con nueve UBAS ubicados en Puntos estratégicos de la ciudad, incluidos dos que funcionan en área rural, con el fin de garantizar mayor cobertura y atender la comunidad que reside en los sectores más vulnerables de la ciudad.

La atención y cobertura que cada uno de los UBAS brinda, depende básicamente del lugar de residencia de nuestros ciudadanos con el fin de brindarles un mejor servicio por cercanía, oportunidad y accesibilidad. A continuación, se presenta la sectorización y el direccionamiento que se maneja:

UBA DEL CARMEN

El Carmen, 20 de Julio, Milagro, Popular, Santa Lucia, Los Cojines, Kenedy, San Lázaro, Bello Horizonte, Altamira

UBA CENTENARIO

Centenario, Concepción, Topo, Paraíso, Los Andes, Cortijo, Urazandy, Sierra, Mirador Escandinavo, Américas y Ricaurte.

UBA LIBERTADOR

Suárez, Obrero, Surinama, Siberia, Colinas de San Fernando, Balcones de la Villa, Libertador, Bolívar, Triunfo, Trinidad, Villa María, Ciudad Jardín, Florida Parque, Pinos de Oriente, Altos del Triunfo, San Francisco, Santiago de Tunja, Florida, Los Quince Vereda la Cabaña.

UBA DE SAN ANTONIO

Patriotas, Cooservicios, Doña Eva I, II,III, IV, Villa Bachue, San Antonio, Santa Marta, Casd, Peñitas, Nazareth, Jordán, Hunza, Sagrado Corazón, Tunjuelito, Sol de Oriente, Ciudadela Sol de Oriente, Portal de Otoño, Xativilla I Y II, Altos de Cooservicios, Castillos de Oriente, Mirador de Oriente, Manzanares, Curubal y Antonia Santos.

UBA DE FLORENCIA

Vereda El Porvenir, Vereda El Manzano, Vereda Tras Del Alto, Vereda de Florencia, Vereda La Esperanza.

UBA DE LOS MUISCAS

Parque Industrial, Vereda San Onofre, Balcones de Terranova, Portal de Canapro, Arboleda, Alcalá Real, Portal de Mamoré, Tejares del Norte, Balcones del Norte, Portales del Norte, Portal de Hunzaua, Palos Verdes, San José, Reina Cecilia, Caminitos de Oicatá, Coeducadores, Suamox, Colinas de Zue, La Colorada, Capitolio, Altos de San Martín, Torres del Este, Los Muiscas, Rincón del Seminario, Los Periodistas, Los Comuneros, Villa del Norte, Parques del Nogal, Cabañas del Norte, Reserva Campestre, Santa Helena, Santa Catalina, Coompes, Asís, Santa Ana, Buena Vista, Poblados de Filadelfia, Santa Rita, Soaquira, José Antonio Galán, La Villita, Alameda del Bosque, Granja Norte, Villa Toledo, Los Corrales, Los Cedros, Montecarlo, Prados del Norte, Santo Jacobo del Puerto, Mirador de Tunja, Altos del Zue, Villa Luz, Altos de Alejandría y Vereda Pirgua Norte.

UBA DE LA FUENTE

La Estancia El Roble, J.J. Camacho, Altos de San Diego, Colinas del Norte, Bosques de la Colina, San Rafael, Héroes, Cristales, Portal de las Auroras, Canapro, Altos de Canapro, Rosales, La Colina, La María, Rincón de la María, Los Lirios, Urapanes, Los Parques, La Fuente, La Glorieta, Doña Limbania, Trigales, La Calleja, Altos de la Maria, San Diego, La Esperanza, Mirador de la Maria, Mirador de la Sierra, Mirador de la Fuente, Belalcazar y Jorge Eliécer Gaitán.

UBA CENTRO No 1

Las Nieves, Los Laureles, Urbanización Lidueña, Casas Fiscales, San Ignacio, Centro, Consuelo, Terminal, Santa Bárbara, Las banderas, Villa Cecilia, El Bosque, Aquimin, San Laureano, Maldonado, Mesopotamia, Ciudadela Comfaboy, El Recreo, Rincón de la Pradera, Sauces de la Pradera, Bosques de Guananí, La Esmeralda, Villas de Aranjuez, Fuente Higueras, Dorado. Rodeo, Caminos Vecinales, Minuto de Dios, Prados de Alcalá, La Remonta, Villa Cristal, Monseñor Baracaldo, Conjunto Fénix, Pozo de Donato, Lanceros y Vereda Pirgua Sur.

UBA DE RUNTA

Vereda Runta, Vereda Barón Gallero, Vereda Barón Germania, Vereda Chorro Blanco, Vereda La Hoya, Vereda la Lajita, Puente de Boyacá, San Carlos, La Granja Sur, La Perla, Reten Sur.

PROCESO DE INFORMACIÓN DE ASESORAMIENTO AL CIUDADANO Y SU FAMILIA / E.S.E SANTIAGO DE TUNJA:

OBJETIVO

Garantizar a los ciudadanos que asisten a cada una de las Sedes de la ESE Santiago de Tunja la información y el asesoramiento que requiera independientemente de su condición social, género física, mental y cognitiva teniendo en cuenta las condiciones implícitas de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud, contratación vigente con la EPS y requisitos mínimos tanto del ciudadano como de la IPS.

2. ALCANCE

Desde: Ingreso y Permanencia del Ciudadano a la Atención en Salud de la E.S.E Santiago de Tunja

Hasta: Tramite y Resolución de la Necesidad del Ciudadano dentro de la Institución, E.S. Santiago de Tunja.

3. RESPONSABLE O DUEÑO DEL PROCESO

OFICINA SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (SIAU)

4. REFERENTE TEÓRICO Y DEFINICIONES

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO: Se refiere a la forma en que están organizados los diferentes servicios que ofrece la institución direccionados a satisfacer las necesidades e intereses de sus ciudadanos. Su objetivo primordial es facilitar la gestión de todo tipo de inquietudes, necesidades, solicitudes e intereses de los ciudadanos de la ESE Santiago de Tunja

CIUDADANO: Persona que utiliza, demanda y elige los servicios de salud, debe ser el eje y centro primordial al rededor del cual se organizan todas las actividades de la Institución.

PACIENTE: El término se utiliza para designar a toda persona sana o enferma que requiere un tratamiento, cuidados generales o cuidados especiales en salud.

CLIENTE: Se considera a un individuo que requiere asistencia para alcanzar la satisfacción de sus necesidades.

QUEJA: Es la expresión de insatisfacción hecha a una organización relacionada con los servicios que ofrece, de la cual se espera una respuesta o solución.

RECLAMO: El reclamo implica un elemento adicional a la Queja, y es la necesidad del ciudadano de expresar además de su inconformidad de acuerdo a sus expectativas, que la organización le adeuda algún elemento.

SUGERENCIA: Es la formulación por parte de los ciudadanos de una propuesta o mejora a los servicios ofrecidos por le empresa, emitiendo su parecer.

ACCESIBILIDAD: Facilidad para el ciudadano independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas, mentales y físicas. de tener la oportunidad de

recibir los diferentes servicios, contacto directo con los profesionales y demás personal asistencial.

ACTITUD: Disposición de una persona hacia algo o alguien.

ATENCIÓN PERSONALIZADA: Es un modelo de atención en el que cada ciudadano es atendido de manera individual y singular, en función de sus características y sus necesidades.

ASERTIVIDAD: Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vista de forma flexible, abierta y amable; es una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada cuya finalidad es comunicar ideas y sentimientos, defender derechos legítimos sin la intención de herir o perjudicar a nadie.

CALIDAD: Propiedad atribuida a un servicio, que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción de los ciudadanos es un componente importante en la calidad de los servicios.

CALIDAD PERCIBIDA: Consiste en la imagen, el concepto, o apreciación de un servicio que recibe el ciudadano, lo cual incluye la capacidad de respuesta, competencia e idoneidad profesional; aspectos referentes con la relación y la comunicación que establecen los funcionarios y el ciudadano (trato, amabilidad, capacidad de escucha, empatía e interés).

COMPETENCIA: Capacidad, preparación y aptitud que caracteriza a alguien o algo para realizar una tarea, una labor específica o desempeñar unas funciones determinadas de manera correcta y adecuada.

CONFIDENCIALIDAD: característica de la relación profesional – ciudadano que asegura y protege la intimidad y el secreto de la información que suministra el paciente en el proceso asistencial.

EMPATÍA: Destreza básica de la comunicación interpersonal, fundamental para comprender en profundidad a las demás personas; rasgo característico de las relaciones interpersonales exitosas. La habilidad de ser empáticos es el ser capaces de comprender emocionalmente a los demás, la empatía viene a ser algo así como la conciencia social pues a través de ella se pueden apreciar los sentimientos y necesidades de los individuos.

SATISFACCIÓN: Grado en el que el ciudadano percibe que los servicios recibidos cubrieron y/o excedieron sus necesidades y expectativas.

5. RAZONES POR LAS CUALES NO SE ATENDERÍA AL CIUDADANO:

1. Ante la solicitud de servicios no habilitados según la norma 1043 de 2006 por parte del ciudadano (II y III nivel de atención).
2. Por la no contratación de servicios por parte de la EPS o culminación de la vigencia del contrato.
3. Por doble afiliación del ciudadano.
4. Por requisitos mínimos de preparación de los ciudadanos para el desarrollo de los procedimientos de salud.
5. Por uso irracional de los servicios por parte del ciudadano.
6. Por suplantación en la documentación

6. ASESORÍA Y ORIENTACIÓN: La ESE Santiago de Tunja suministra información a sus ciudadanos con el fin de satisfacer sus necesidades y diversas solicitudes, regular y armonizar las relaciones Prestador – Ciudadano – Comunidad, respecto a las condiciones administrativas, legales, técnico-científicas, éticas y los deberes y derechos que se adquieren por el hecho de contratar, ofrecer, prestar, y recibir servicios de atención en salud.

7. REFERENCIAS NORMATIVAS

TIPO DE TRÁMITE O SERVICIO	NORMA APLICABLE
Sistema General de Seguridad Social	Ley 100 de 1993. Art.159, 198,200 sobre garantías de los afiliados y de los ciudadanos.
Constitución Política de Colombia de 1991. Versión sobre deberes, derechos y garantías del estado y de los servicios públicos.	Art. 1, 2,11,12,13,18,23,42,50,64,78,79, 86,87,88,89,95,103,106,300,336,356,365, 366.
Por la cual se dictaminan las garantías, deberes y derechos de los afiliados y Ciudadanos del sistema de salud.	RESOLUCION 4343 DE 2012
Estatutos anticorrupción.	Ley 1474 de 2011
Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano	DECRETO 2623 DE 2009
Formas de participación ciudadana y servicios de atención al ciudadano.	Decreto 1757 de 1994. Art. 3-6
Sistema de quejas y reclamos.	Circular 009 de 1996 de la Súper Intendencia Nacional de Salud.
Sistema de seguridad Social en Salud	Ley 1438 de 2011

8. DESARROLLO

1. Ingreso del Ciudadano a la Empresa
2. Recepción por parte del Facturador y/o Auxiliar de Enfermería
3. Identificación de la necesidad del Ciudadano

4. Orientación al ciudadano del paso a seguir por parte del funcionario responsable.
5. Resolución y salida del ciudadano.

9. QUE INFORMACIÓN SE LE SUMINISTRA A LOS CIUDADANOS: A los ciudadanos se les brinda información relativa a la prestación del servicio:

1. Atención reglamentada en los planes y servicios que la institución presta.
2. Servicios, horarios y ventajas ofrecidas en la institución.
3. Oficina Sistema de Información y Atención al Ciudadano SIAU.
4. Condiciones y/o requisitos exigidos para la prestación del servicio.
5. Nombre y mérito de los profesionales que prestan servicios en la institución.

10. CUANDO SE INFORMA A LOS CIUDADANOS:

- Por demanda del ciudadano para satisfacer sus necesidades de información.
- Por iniciativa de la ESE Santiago de Tunja para promocionar y divulgar sus servicios y medios de atención.

11. COMO SUMINISTRAR Y SOCIALIZAR LA INFORMACIÓN: La información cumple una doble finalidad:

FUNCIONAL: Cuando se relaciona con procesos, trámites y eventos.

PEDAGÓGICA: Cuando se relaciona con información de autocuidado y Programas de Prevención y Promoción.

La socialización es el momento en el cual se hace el contacto del ciudadano con la institución y la información se le es suministrada en el proceso de promoción y divulgación de los servicios que la entidad ofrece. El proceso de comunicación es permanente y por lo tanto los flujos de información se dan en cada momento de la relación interpersonal.

Por otro lado, la ESE Santiago de Tunja cuenta con un proceso de atención a Quejas, Reclamos y sugerencias de acuerdo a la normatividad vigente, con el objetivo de que los ciudadanos y sus familias puedan manifestar sus inquietudes o las inconformidades que puedan presentar, la oficina de Información y Atención al Ciudadano las canaliza por medio de la atención directa al ciudadano, la recepción del formato FQ- QR-01 debidamente diligenciado para denuncias de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones; o en la apertura mensual de cada uno de los Buzones de Sugerencias ubicados en los diferentes puestos de atención de la institución, para lo cual la ESE Santiago de Tunja también cuenta con un procedimiento que soporta esta actuación de acuerdo a la normatividad vigente. A continuación, se presenta Proceso P.Q.R.S Y Procedimiento de Apertura de Buzón de Sugerencias.

RECEPCIÓN, TRÁMITE Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS (P.Q.R.S)

1. OBJETIVO

Recibir y Tramitar las inquietudes, peticiones, quejas y/o reclamos presentados por los ciudadanos que reciben servicios de salud en la ESE Santiago de Tunja, contando con herramientas que brinden soluciones, que permitan implementar planes de mejoramiento y la realización del seguimiento correspondiente a las mismas, para así evaluar la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos y dar cumplimiento a lo establecido en la normativa vigente.

2. ALCANCE

Desde: Recepción de la petición, queja, reclamo y/o sugerencia (P,Q,R y/o S.) de forma escrita.

Hasta: Respuesta al ciudadano en el tiempo estipulado.

3. RESPONSABLE O DUEÑO DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO: RECEPCIÓN, TRÁMITE Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS (P.Q.R.S)

RESPONSABLE O DUEÑO DEL PROCESO

LIDER SIAU

CAMBIOS EFECTUADOS

No. VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
0	Procedimiento emitido en Versión 0 para prueba.	11-05-12
1	Procedimiento revisado y ajustado	04/01/13
2	Procedimiento revisado y ajustado	23/01/2015
3	Se establece el trámite que se debe realizar para la notificación de las quejas para el personal de planta y de cooperativa.	09-03-2017

4. REFERENTE TEÓRICO Y DEFINICIONES

4.1 Servicio de atención al ciudadano: Es un espacio donde los ciudadanos formulan peticiones, quejas y/o sugerencias por la calidad de atención recibida en la institución prestadora de Salud, actuando como canal de comunicación entre los ciudadanos y la entidad.

4.2 Queja: Es la expresión de insatisfacción hecha a una organización relacionada con los servicios que ofrece y donde se espera una respuesta o solución.

4.3 Reclamo: El reclamo implica un elemento adicional a la queja y es la necesidad del ciudadano de expresar que además de estar inconforme de acuerdo a sus expectativas, la organización le adeuda algún elemento.

4.4 Sugerencia: Es la formulación por parte de los ciudadanos de una propuesta o mejora a los servicios ofrecidos en la Empresa, emitiendo su parecer.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

TIPO DE TRÁMITE O SERVICIO	NORMA APLICABLE
Sistema General de Seguridad Social	Ley 100 de 1993. Art.159, 198,200 sobre garantías de los afiliados y de los ciudadanos.
Constitución Política de Colombia de 1991. Versión sobre deberes, derechos y garantías del estado y de los servicios públicos.	Art. 1, 2,11,12,13,18,23,42,50,64,78,79, 86,87,88,89,95,103,106,300,336,356,365, 366.
Por la cual se dictaminan las garantías, deberes y derechos de los afiliados y Ciudadanos del sistema de salud.	RESOLUCION 4343 DE 2012
Estatutos anticorrupción.	Ley 1474 de 2011
Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano	DECRETO 2623 DE 2009
Formas de participación ciudadana y servicios de atención al ciudadano.	Decreto 1757 de 1994. Art. 3-6
Sistema de quejas y reclamos.	Circular 009 de 1996 de la Súper Intendencia Nacional de Salud.
Sistema de seguridad Social en Salud	Ley 1438 de 2011

6. DESARROLLO

6.1 RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

6.1.1. Inicio:

- ◆ Si la queja se recibe mediante llamada telefónica: Se diligencia inmediatamente el Formato FR-QR-01.
- ◆ Si la queja es presentada por escrito por el ciudadano, se le sugiere diligenciar el formato FR-QR-01 y se anexa a este el escrito.
- ◆ Si la queja es presentada por el ciudadano de manera personal y verbal, se le sugiere diligenciar el formato FR-QR-01.
- ◆ El Líder SIAU recibe del ciudadano la petición, queja, reclamo y/o sugerencia y se establece si es competencia de la E.S.E. orientando al ciudadano sobre la metodología a seguir.
- ◆ Si la queja es referente a los servicios que la E.S.E. presta, se analiza que dependencia tiene injerencia en el asunto y se radica la queja formulada en el libro de radicación de quejas.
- ◆ Una vez diligenciado el formato FR-QR-01, el funcionario del SIAU informa el procedimiento a seguir y cuando debe acercarse a las instalaciones para recibir una respuesta.

6.2. CLASIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LA QUEJA:

- ❖ Se da inicio al trámite correspondiente dependiendo la naturaleza y las personas implicadas a fin de dar solución oportuna al ciudadano.

- ❖ Se evalúa la queja y se define su curso: Se envía al implicado (persona que denuncia en la queja) copia de la queja, con el fin de que este haga el descargo correspondiente. Según su clasificación y de ser necesario la queja se remite además al líder de área y el auditor de calidad con el fin de que tengan conocimiento de la situación, se tomen las medidas al respecto y estas sean informadas a la dependencia SIAU, así como también las acciones de mejora en un plazo no mayor a cinco días hábiles una vez recibida la comunicación. De ser necesario el caso también será evaluado en el Comité de Ética Hospitalario en sesión programada o de manera extraordinaria. Es importante tener en cuenta que en caso de remitir la queja al líder de área, este debe darle el análisis y el trámite correspondiente sin perjuicio alguno del tipo de vínculo laboral que el funcionario denunciado haya adquirido con la entidad.

- ❖ Cuando la queja representa un riesgo para el ciudadano, se remitirá directamente a Gerencia y al Comité de Ética Hospitalario donde se tomarán las medidas necesarias y se informará a la oficina del SIAU el trámite realizado.

6.3 RESPUESTA DE LA QUEJA:

- ✓ El líder SIAU recibe el respectivo descargo y una vez terminado el trámite correspondiente se comunica telefónicamente con el ciudadano para que reciba su respuesta; la cual se responde por escrito tan pronto se concluye el trámite de la situación planteada. De no lograr la comunicación telefónica se procede a enviar la respectiva contestación soportada en el trámite adelantado mediante correo certificado (teniendo en cuenta la dirección del ciudadano que debe estar debidamente consignada en la base de datos institucional.)

- ✓ En cuanto a las quejas anónimas que pueden ser allegadas a la entidad o encontradas en las respectivas Aperturas de los Buzones de

Sugerencias, estas tendrán el mismo curso, pero su respectiva respuesta soportada por el trámite adelantado será publicada en la cartelera institucional del UBA al cual corresponde.

- ✓ Con relación a la contestación que se dirige al ciudadano o peticionario, esta debe ser una respuesta pertinente a la queja manifestada.

6.4 CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO:

- ✓ Se presenta un informe mensual al Comité de Ética Hospitalaria tanto de los casos presentados como de los respectivos trámites adelantados.

6.5 ARCHIVO DE DOCUMENTACIÓN:

Archivo en orden cronológico la documentación relacionada con cada caso:

-Formato diligenciado FR-QR-01 para quejas y reclamos, al cual se le anexan soportes escritos del ciudadano si los hay.

-Copia de las respectivas remisiones y del trámite que la queja curso.

-Demás soportes generados en el trámite.

6.6 Fin.

7. CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS:

Las quejas se clasifican de acuerdo a diferentes criterios por la causa generada de la queja:

7.1. ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS: Quejas relacionadas con la red de servicios, los recursos financieros y los recursos disponibles en la E.S.E.

7.2. PRESTACIÓN DE SERVICIOS: Quejas relacionadas con la prestación de los servicios de atención clínica, administrativa y social en salud generadas por:

- **Recurso Humano:** Ética, competencia, idoneidad profesional y suficiencia del recurso.
- **Procesos y Procedimientos:** Información suficiente, disponibilidad, accesibilidad, continuidad, oportunidad e integralidad.
- **Infraestructura Física:** Locación, servicios, ambiente, comodidad, presentación y aseo.

7.3. POR EL IMPACTO QUE TIENE SOBRE LA SALUD Y LA VIDA DEL CIUDADANO:

- ❖ **Leves:** Quejas administrativas y/o asistenciales que no tienen mayor efecto.
- ❖ **Moderadas:** Tienen implicaciones en el aspecto clínico del ciudadano pero no son urgentes ni críticas.
- ❖ **Severas:** Las que tienen un alto impacto sobre los aspectos clínicos de los ciudadanos.

7.4. POR EL IMPACTO QUE TIENE LA QUEJA EN LA GESTION DE LA EMPRESA:

- **Leves:** No tienen impacto en la dinámica de la empresa. Su análisis, evaluación y solución, están en el ámbito de la unidad funcional.

Se consideran quejas leves las que se presenten con relación a:

-Llamados de atención al personal, pérdida de objetos pertenecientes a los ciudadanos, reclamos de contexto personal.

- **Moderadas:** Aquellas que afectan el curso normal de la institución pero no tienen un impacto perdurable ni perjudican gravemente los recursos ni la gestión. Este tipo de faltas amerita investigación disciplinaria y/o requieren el concurso de varias unidades funcionales para su solución.

Se consideran faltas moderadas las que se presenten con relación a:

-Asignación de citas, programación en procedimientos, laboratorio clínico, inconformidad de los ciudadanos sobre la gestión administrativa.

- **Severas:** Tienen efecto de hecho o potenciales graves sobre el funcionamiento general de la empresa, ameritan la intervención de la gerencia y el comité de Ética Hospitalaria en el análisis, evaluación y alternativas de solución.

Se consideran quejas severas las que tienen relación con:

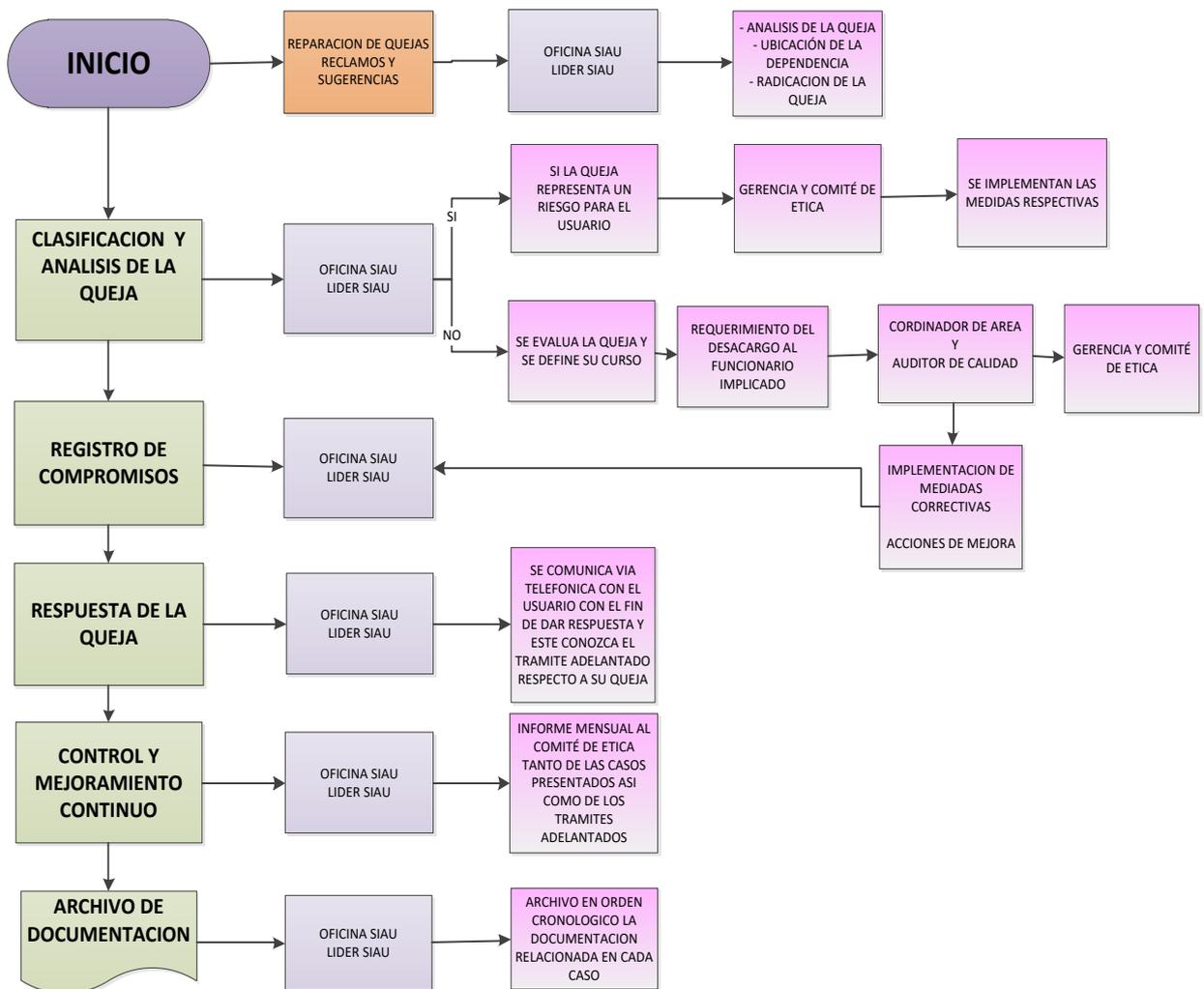
- Maternas, niñas, niños y adolescentes.
- Aseo de Instalaciones
- Bioseguridad.
- Manejo médico inadecuado o por fuera de las guías o protocolos médicos, odontológicos o de enfermería.
- Maltrato del personal de salud hacia los ciudadanos.

8. TIEMPO DE RESPUESTA AL TRÁMITE:

De acuerdo a la clasificación se debe adelantar el trámite de la queja incluida la respuesta así:

- **Severa:** Realizar el análisis de la queja en cinco (05) días hábiles.
- **Moderada:** Realizar el análisis de la queja en diez (10) días hábiles.
- **Leve:** Realizar el análisis o reclamo en quince (15) días hábiles.

9. DIAGRAMA DE FLUJO:



PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS

1. OBJETIVO

Canalizar y captar todas aquellas quejas y sugerencias interpuestas por los ciudadanos dentro de los Buzones de Sugerencias de los diferentes UBAS, esto con el fin de dar solución a la problemática presentada, identificar necesidades y dar seguimiento a las sugerencias que presentan los ciudadanos frente a los servicios de salud prestados o solicitados en la E.S.E Santiago de Tunja.

2. ALCANCE

Desde: Apertura del buzón de sugerencias de los respectivos Puestos de Salud.

Hasta: Acciones de mejoramiento implementadas.

3. RESPONSABLE O DUEÑO DEL PROCESO

- Líder SIAU

3.1 REFERENTE TEÓRICO Y DEFINICIONES

3.1 Sugerencia: Propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de los servicios de salud recibidos.

3.2 Buzón de Sugerencias: Es una herramienta que habilita un espacio de participación de la comunidad; se presenta como una alternativa que permite establecer un canal de comunicación con el que se pretende motivar a los ciudadanos a expresar por escrito sus quejas, reclamos, sugerencias y necesidades respecto a los servicios y atención que ofrece la ESE Santiago de Tunja y sus funcionarios.

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

TIPO DE TRÁMITE O SERVICIO	NORMA APLICABLE
Sistema General de Seguridad Social	Ley 100 de 1993.
Reforma Sistema General de Seguridad Social	Ley 1122 de 2007
Lineamientos para los servicios de atención a ciudadanos en las Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) y en las	Decreto 2232 de 1995.

Empresas Sociales del Estado (ESE), Secretaría de Salud /99.	
Por la cual se dictamina las garantías, deberes y derechos de los afiliados y ciudadanos del sistema de salud	Resolución 5261 de 1994 del Ministerio de Salud
Define el Sistema de Quejas y Reclamos	Ley 190 de 1995, Art. 53-55

5. DESARROLLO

UBICACIÓN DE LOS BUZONES DE SUGERENCIA:

Los respectivos Buzones de Sugerencia se encuentran visiblemente ubicados en cada uno de los UBAS de la ESE Santiago de Tunja y son de fácil acceso para los ciudadanos y la comunidad en general.

INICIO

APERTURA:

Cada uno de los Buzones de Sugerencia ubicados en los correspondientes UBAS será abierto una vez mensualmente, el último día hábil de cada mes por el Líder de la oficina del Siau, en presencia de un ciudadano (testigo) de la ESE Santiago de Tunja (Ciudadano del UBA respectivo).

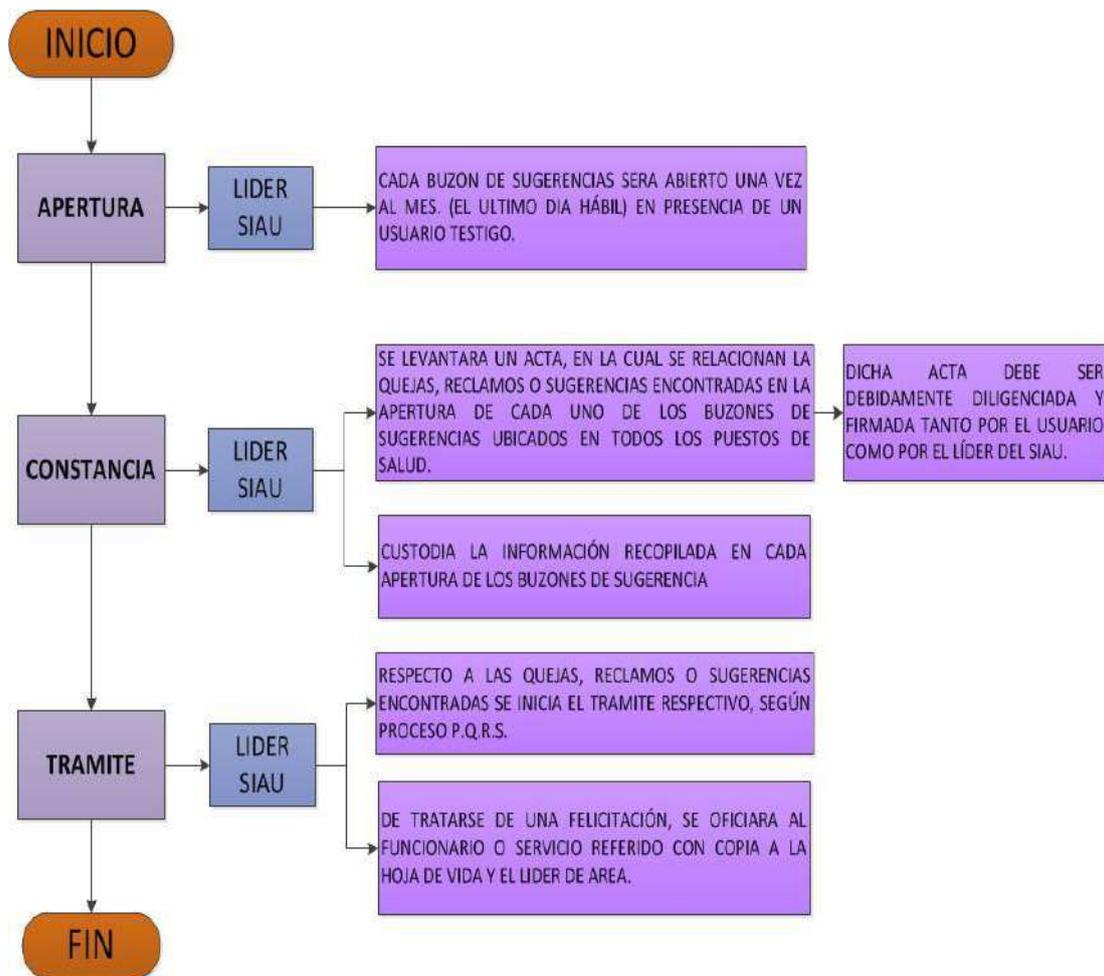
CONSTANCIA:

Se levantará un acta en la cual se relacionarán las quejas, reclamos, sugerencias y / o felicitaciones encontradas en la apertura de cada uno de los Buzones de Sugerencias ubicados en los respectivos UBAS de la ESE Santiago de Tunja. Dicha acta debe ser debidamente firmada tanto por el testigo como por el Líder Siau; quién además recoge y custodia la información recopilada en cada apertura de los respectivos Buzones de Sugerencias.

TRÁMITE:

Posterior a la apertura de cada uno de los Buzones de Sugerencias y de encontrarse alguna queja, reclamo o sugerencia se iniciará el trámite correspondiente según proceso P.Q.R.S. De tratarse de una felicitación se oficiará al funcionario o servicio referido con copia al despacho de Subgerencia.

6. DIAGRAMA DE FLUJO:



PROCESO DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

✓ OBJETIVO

Implementar un proceso sistemático de evaluación que permita medir y establecer de manera trimestral el grado de Satisfacción del Ciudadano de la E.S.E Santiago de Tunja; el cual garantice, además, un análisis de la percepción del ciudadano relacionado con el servicio obtenido respecto a sus expectativas y necesidades iniciales.

✓ ALCANCE

- **Desde:** La implementación del instrumento seleccionado que para este caso es una escala tipo Liker dirigido a una muestra predeterminada y representativa de ciudadanos de los diferentes servicios que la entidad oferta, así como de los diferentes UBAS adscritos a la E.S.E Santiago de Tunja.

- **Hasta:** Obtención, análisis y socialización de los resultados arrojados mediante el proceso de tabulación.

✓ **RESPONSABLE O DUEÑO DEL PROCESO**

-Líder SIAU
-Auditor de Calidad

✓ **CAMBIOS EFECTUADOS**

Nº VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
0	Procedimiento emitido en Versión 0 para prueba	28-09-2015

✓ **REFERENTE TEÓRICO Y DEFINICIONES:**

5.1 SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO: Cuando se evalúa la calidad de los servicios sanitarios, cada vez es más frecuente incorporar a esta evaluación resultados diferentes de los exclusivamente clínicos. La opinión de los pacientes es un resultado que nos aporta información sobre el grado en que estos sienten que el servicio recibido ha cumplido con sus expectativas.

La definición del termino satisfacción, ha sido algo ampliamente debatido y discutido en las ciencias psicológicas. El desarrollo alcanzado por las ciencias médicas en la actualidad pone en la necesidad de evaluar la calidad de los procesos asistenciales que se brindan en salud y ha sido necesario retomar el concepto de satisfacción, como uno de los indicadores de excelencia en la prestación de los servicios. De esta manera la satisfacción puede definirse como la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del ciudadano; de igual manera puede representar la vivencia subjetiva del ciudadano derivada del cumplimiento o no de sus expectativas respecto al servicio recibido.

Donabedian concibe la satisfacción del ciudadano como la aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad del proveedor para cumplir las necesidades de los pacientes, ciudadanos. En este sentido, se considera que los pacientes satisfechos continuarán usando los servicios de salud, mantendrán vínculos específicos con los proveedores, cumplirán con los regímenes de cuidado y cooperarán con el aporte de información indispensable para los agentes de salud. Por su parte Delbanco T. y Daley J. refieren que la satisfacción del ciudadano es uno de los resultados más importante de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento.

- 5.2. CONFIABILIDAD:** Implica consistencia en el rendimiento y en la práctica.
- 5.3. RECEPTIVIDAD:** Se refiere a la disposición y prontitud de los empleados para proporcionar el servicio, implica la oportunidad.
- 5.4. COMPETENCIA:** Significa la posesión de habilidades y los conocimientos necesarios para ejecutar el servicio.
- 5.5. ACCESIBILIDAD:** Implica el aprovechamiento y la facilidad del contacto.
- 5.6. CORTESÍA:** Es la amabilidad, la urbanidad y la amistad del personal que presta el servicio.
- 5.7. COMUNICACIÓN:** Significa escuchar a los ciudadanos y mantenerlos informados con un lenguaje que puedan entender.
- 5.8. CREDIBILIDAD:** Significa honestidad, dignidad y confianza.
- 5.9. SEGURIDAD:** Estar libres de peligros, riesgos y dudas.
- 5.10. ENTENDER Y CONOCER AL CIUDADANO:** Implica estudiar y conocer las necesidades de este para satisfacerlas.
- 5.11. ASPECTO TANGIBLE DEL SERVICIO:** Apariencia personal, condiciones del lugar, herramientas, instrumentos y equipos, así como la privacidad del ciudadano.
- 5.12. EL APLICADOR:** Quienes apliquen el instrumento no deben partir de la presunción de que todos los encuestados estarán igualmente motivados para responder. En este sentido es primordial comentarles de manera individual cuál es el propósito de la aplicación, animarlos a que respondan con sinceridad y se les debe garantizar la confiabilidad y reserva absoluta de la información suministrada.
- 5.13. RESPONSABILIDAD:** Implica velar por la administración correcta del instrumento.
- 5.14. IMPARCIALIDAD:** Conlleva una orientación clara que preserve y mantenga la homogeneidad e igualdad de condiciones en las aplicaciones.

6. INTRODUCCIÓN:

La satisfacción del ciudadano además implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias.

Por lo anterior la satisfacción puede referirse como mínimo a tres aspectos diferentes: organizativos (tiempo de espera, ambiente y otros); atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población; y trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado. Al respecto, Cantú considera que los principales factores que determinan la satisfacción del ciudadano son el comportamiento, actitud y habilidad del empleado en proporcionar el servicio, el tiempo de espera y el utilizado para ofrecerlo. De igual manera, en lo que respecta a las actitudes se espera que el servidor sea amistoso, atento, responsable, educado, amable, cortés, etc. Su apariencia se ve influenciada por el uso de vestimenta apropiada, la limpieza y el aspecto general de su persona. En cuanto al comportamiento, debe ofrecer respuesta rápida, dar explicaciones claras, mostrar respeto al cliente, utilizar un lenguaje adecuado y saber escuchar con atención al ciudadano.

La preocupación por la satisfacción del paciente está condicionada porque esta se relaciona significativa y funcionalmente con conductas de salud específicas (desde el cumplimiento de las prescripciones hasta el seguimiento de los resultados, o incluso, conductas preventivas de la enfermedad). Al hablar de satisfacción, es importante tener en cuenta la distinción entre satisfacción general, referida al grado de satisfacción del paciente con los cuidados de salud recibidos, y la satisfacción específica, que es el grado de satisfacción respecto a la utilización de un servicio concreto, o respecto a aspectos concretos de los servicios recibidos.

Por otro lado, y desde el punto de vista del paciente, la actividad asistencial se inicia en el momento mismo en que entra al centro de salud, y donde influyen los diversos factores propios del proceso. Thompson y Col. refieren que la satisfacción del ciudadano depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El ciudadano está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del ciudadano son bajas o si el ciudadano tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

Para el ciudadano, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y sobre todo, de que obtenga el

servicio que procura. Cuando los sistemas de salud y sus trabajadores ponen al ciudadano por encima de todo, ellos le ofrecen un servicio que no solo cubren los estándares técnicos de calidad, sino que también cubren sus necesidades relacionadas a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad. Al respecto Diprette y Col. refieren que en los momentos actuales se es competitivo como organización o como persona si se está, entre los que, de acuerdo a criterios del mercado, proporcionan mayor satisfacción al cliente, de tal forma que la calidad de los servicios de salud pasa a constituir una exigencia que se extiende progresivamente desde una perspectiva de los ciudadanos y trabajadores de los servicios de salud, que los enfoques gerenciales denominan ciudadanos externos e internos respectivamente.

La satisfacción de los ciudadanos de salud no sólo es un indicador de excelencia, es más aún, un instrumento de la excelencia. Su implementación como un indicador de excelencia de la calidad, sólo es posible si se tienen en cuenta:

- Las complejidades del proceso de satisfacción y las prácticas institucionales de ellas derivadas. La orientación del comportamiento institucional (el hospital), grupal (los servicios) e individual (el trabajador, el especialista, el técnico, entre otros) en la consideración de la satisfacción.
- La aplicación de una correcta metodología que permita evaluar los diferentes indicadores de satisfacción de una manera científica, profesional y útil.

7. REFERENCIAS NORMATIVAS

TIPO DE TRAMITE O SERVICIO	NORMA APLICABLE
Organización del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad del Sistema de Seguridad Social en Salud. Define las principales características de la atención en salud Satisfacción al Ciudadano	Decreto 2174 - Noviembre de 1996

<p>Establece el mejoramiento de los resultados de la atención en salud, centrados en el ciudadano y se evaluará la satisfacción al ciudadano con respecto a sus derechos, acceso, oportunidad y a la calidad de sus servicios.</p>	<p>Decreto 1011 – Abril de 2006</p>
<p>El Ministerio de Salud establecerá normas de calidad y satisfacción al ciudadano, y que las entidades prestadoras de servicios de salud no podrán discriminar la atención de los ciudadanos.</p>	<p>Ley 100 de 1993 Artículo 118</p>
<p>Garantiza a los ciudadanos calidad, en atención oportuna, personalizada, humanizada, integral y continua con los procedimientos y práctica profesional.</p>	<p>Ley 100 de 1993 Artículo 153</p>

8. DESARROLLO:

8.1. Inicio.

8.2. El Autor de Calidad y el Líder SIAU aplicarán el instrumento de medición de manera trimestral, dirigido a los ciudadanos de la entidad según las muestras seleccionadas y determinadas para cada servicio y UBA.

8.3. La dependencia SIAU analizará y tabulará la información obtenida de la aplicación del instrumento; de esta manera se identificará el indicador de la tasa global, así como también el obtenido por cada UBA.

8.4. APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO: Para evaluar y medir la tasa de Satisfacción del Ciudadano de la E.S.E Santiago de Tunja se seleccionó un instrumento tipo encuesta escala Liker validado. Este instrumento ofrece una afirmación al ciudadano y se le pide que la califique del 1 al 5 según su grado

de acuerdo con la misma. Estas afirmaciones pueden reflejar actitudes positivas o negativas hacia cada uno de los aspectos evaluados. Las primeras se llaman favorables y las segundas desfavorables.

La aplicación de este tipo de instrumentos requiere del seguimiento de algunas normas mínimas que permitan garantizar y asegurar la motivación de los ciudadanos para responder con honestidad los cuestionarios, así como la confidencialidad de sus respuestas:

El aplicador: Quienes apliquen el instrumento no deben partir de la presunción de que todos los encuestados estarán igualmente motivados para responder. En este sentido es primordial comentarles de manera individual cuál es el propósito de la aplicación, animarlos a que respondan con sinceridad y se les debe garantizar la confiabilidad y reserva absoluta de la información suministrada.

Responsabilidad. Implica velar por la administración correcta del instrumento.

Imparcialidad. Conlleva una orientación clara que preserve y mantenga la homogeneidad e igualdad de condiciones en las aplicaciones.

8.5. PROCEDIMIENTO: Se sugiere que la aplicación del instrumento se realice una vez el ciudadano haya recibido el servicio requerido, de igual manera la aplicación debe realizarse de manera individual, implementando la metodología de escucha al ciudadano, estableciendo así una entrevista personal como método de estudio.

8.6. CONTROL DE LA APLICACIÓN: Luego de la presentación personal del aplicador, se da la información que se considere pertinente y de impartir las instrucciones generales, se inicia con la aplicación del instrumento.

8.7. TABULACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS: Una vez aplicados los instrumentos, la dependencia SIAU deberá proceder a la tabulación de las respuestas. Dicha tabulación consiste en establecer las frecuencias de respuesta correspondientes a cada uno de los grados que integra cada escala de evaluación.

8.8. COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS: Los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento y de la tabulación e interpretación de los mismos, pueden servir al equipo directivo de la E.S.E Santiago de Tunja, al área de Calidad y SIAU para tomar decisiones orientadas al mejoramiento de la calidad de la atención y los servicios ofertados. En consecuencia, es altamente recomendable informar a las diferentes dependencias, procesos y UBAS los indicadores alcanzados en cada uno de los trimestres evaluados, resaltando todos aquellos aspectos que tienden a la excelencia; así como también

aquellos que muestran deficiencias.

9. ANEXOS:

9.1. Tabla de Muestras seleccionadas

9.2. Instrumento de Medición.

9.1. TABLA DE MUESTRAS SELECCIONADAS

ESE SANTIAGO DE TUNJA MUESTRA POR SEDE Y POR SERVICIO 2019						
ESPECIALIDAD		LABORATORIO	MEDICINA	ODONTOLOGIA	PYP	TOTAL SUCURSAL
SUCURSAL						
CARMEN		7	10	4	12	33
CENTENARIO		5	12	0	9	26
CENTRO 1		9	17	4	40	70
FLORENCIA		1	3	1	1	6
FUENTE		4	6	3	4	17
LIBERTADOR		13	12	6	14	45
MUISCAS		5	8	4	8	25
RUNTA		3	6	3	5	17
SAN ANTONIO		6	11	5	10	32
SEDE CENTRO		1	9	5	0	15
TOTAL ESPECIALIDAD		54	94	35	103	286

INSTRUMENTO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ACTUALIZADA RES. 256 DE 2016



GESTION DE CALIDAD
MEDICION SATISFACCION DEL USUARIO
ATENDIDOS A SERVIR MEJORAR DÁNDOLOS A CONOCER SUS
IMPRESIONES SOBRE NUESTROS SERVICIOS

Nombre del usuario _____ EAPB _____
 Género **MASC** _____ **FEM** _____ EDAD _____
 Servicio **MED GRAL** _____ **ODONT GRAL** _____ **LAB CLINICO** _____
ENFERMERIA _____ **PYP** _____ **PUESTO DE SALUD** _____

Califique de 1 (Pésimo) a 5 (Excelente) los siguientes aspectos del servicio de la ESE

1. CITAS Oportunidad Acceso Trato	1	2	3	4	5

2. ATENCION Amabilidad Espera Información educación temas de salud	1	2	3	4	5

3. PERSONAL Identificación Aspecto Comportamiento	1	2	3	4	5

4. INFRAESTRUCTURA Comodidad Acceso Señalización	1	2	3	4	5

porque: _____

5. Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS

muy buena	buena	regular	mala	muy mala	no sabe/ NR

6. Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?

Definitivamente sí	probablemente sí	Definitivamente no	probablemente no	no sabe/ NR

7. Ud conoce los derechos de los usuarios de la ESE Santiago de Tunja?

Si los conoce escriba el que considere más importante _____

SI
NO

8. Ud conoce los deberes de los usuarios de la ESE Santiago de Tunja?

Si los conoce escriba el que considere más importante _____

SI
NO

CALCULADORA DE MUESTRAS:

El tamaño muestra recomendada es: 286

Teniendo en cuenta la muestra de 286, se tomará una cifra mayor con el fin de cubrir al UBA SEDE CENTRO y aquellas encuestas que presenten error o no sean respondidas adecuadamente entonces se aplicarán de manera trimestral 300 encuestas de satisfacción en total y su escogencia es aleatoria, por lo tanto, se especificará el número de encuestas teniendo en cuenta el UBA y el servicio recibido.

- **INDICADOR DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO OBTENIDO EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2019: 84%**
- **INDICADOR DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO OBTENIDO EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2019: 88%**
- **INDICADOR DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO OBTENIDO EN EL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2019: 92%**
- **INDICADOR DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO OBTENIDO EN EL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2019: 96%**

INDICADOR AÑO 2019: 90%

DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS ACTUALIZADOS (CON INCLUSIÓN SOCIAL)

Por otro lado, La Empresa Social del Estado Santiago de Tunja ha realizado la Declaración de los Derechos y Deberes de sus ciudadanos, los cuales son promulgados por cada uno de sus funcionarios, quienes se encuentran con la capacidad de socializar cada uno de ellos, de igual forma se hacen públicos por medio de pendones ubicados en puntos estratégicos en cada una de las instalaciones y dependencias, así mismo se hace constante entrega de

volantes publicitarios a la comunidad que promueven su respeto y cumplimiento.

A continuación, se presenta la Resolución No 098 por medio de la cual se aprobaron los Derechos y Deberes de los ciudadanos:

RESOLUCION No 098
(JUNIO 29 de 2012)

Por medio de la cual se Aprueban los Deberes y Derechos de los Ciudadanos de la ESE Santiago de Tunja.

LA GERENTE DE LA E.S.E. SANTIAGO DE TUNJA, en uso de sus atribuciones y en especial las conferidas mediante los acuerdos 005 y 011 de 2002 de la Junta Directiva, demás disposiciones vigentes y

CONSIDERANDO:

- ✓ Que mediante la resolución 13437 de 1991 del Ministerio de Salud y decreto 1757 de 1994 del presidente de la república, se establece y reglamenta la creación del comité de ética hospitalaria, en todas las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.
- ✓ Que mediante resolución 058 de noviembre 8 de 2002, se creó en la Empresa Social del Estado ESE Santiago de Tunja, el Comité de ética y auditoria médica y con la resolución 209 de septiembre (1) uno de 2010, se reglamentó su operatividad en la institución.
- ✓ Que de acuerdo a las políticas de la empresa en el proceso de adopción del sistema obligatorio de la calidad y para garantizar al ciudadano servicios de salud con calidad.

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. - A partir de la fecha, Los Deberes y Derechos de los Ciudadanos de la E.SE. Santiago de Tunja, estarán conformados así:

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Todo ciudadano debe ejercer sin restricciones de raza, sexo, idioma, religión, opiniones políticas, origen social, posición económica o condición social los siguientes derechos:

1. conocer junto con su familia los derechos y deberes que tiene la institución.
2. recibir un trato digno respetando sus creencias o costumbres.
3. ser atendido en forma oportuna y puntual, con calidad, amabilidad e integralidad.
4. solicitar y recibir información clara y pertinente por parte del personal de la institución.
5. confidencialidad de toda su información.
6. Ser escuchado oportunamente.
7. Ser remitido adecuada y oportunamente a otra institución de salud.
8. participar en la plantación, gestión, evaluación y control de los servicios de salud prestados por la ESE.
9. Recibir información acerca de los trámites administrativos y tarifas de los servicios.

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

Así mismo la ESE Santiago de Tunja da a conocer a los ciudadanos y sus familias los siguientes deberes que contribuirán a la prestación de los servicios con Calidad:

1. Velar por el cuidado integral de su salud y la de su familia.
2. presentar la documentación necesaria para su atención, así como realizar los pagos respectivos de ser necesario.
3. comunicar oportunamente los cambios de su información y la de su familia.
4. llegar oportunamente a las citas programadas o a los servicios a los cuales este citado.
5. suministrar información clara y completa los profesionales de la salud.
6. seguir las recomendaciones institucionales y tratamientos dados por el equipo de salud.
7. tratar con dignidad y respeto a todo el personal de la institución y a los demás ciudadanos.
8. cuidar los recursos físicos de la institución velando por el uso adecuado de los mismos.
9. participar en las actividades comunitarias y educativas de la institución (Asociación de Ciudadanos y Programas de Promoción y Prevención).
10. presentar oportunamente sus reclamaciones, sugerencias, felicitaciones sobre nuestros servicios, usando las vías y medios establecidos para tal

efecto.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Tunja, a los veinte y nueve (29) días del mes de Junio de dos mil doce (2012).

JULIANA DEL PILAR CORTAZAR MURILLO
Gerente ESE Santiago de Tunja

ASOCIACIÓN DE CIUDADANOS:

Para finalizar, la E.S.E Santiago de Tunja cuenta con la Asociación de Ciudadanos como uno de los mecanismos garante de la participación ciudadana, la cual encuentra activa y a la fecha está Conformada por Once (11) ciudadanos, se reúne mensualmente y participa en los temas de interés y relacionados con los servicios que la entidad presta, procesos administrativos y manejo de recursos financieros, la comunidad de ciudadanos y en general con todos los procesos de la ESE especialmente con los adelantados en la oficina SIAU; también tiene representación en la Junta Directiva de la entidad por uno de sus integrantes.

ASOCIACION DE CIUDADANOS ESE SANTIAGO DE TUNJA GRUPO DE TRABAJO 2019		
NOMBRE	TELEFONO	EPS
CARLOS CRUZ	3112276796	COMPARTA
JUSTO RAFAEL GALAN G	3142632657	COMPARTA
HENRY MENDIVELSON ROMERO	3223593801	COMPARTA
MARIA JASMIN TORRES G	3124112684	NUEVA EPS
ELIANA GARCIA HERNANDEZ	3138806725	NUEVA EPS

RITTA ORTIZ	3102027259	COMFABOY
MARIA EUGENIA VERGARA	31421878806	COMPARTA
MARIA RITA BOHORQUEZ	3125376152	CAPRECOM
DEISY MILENA BONILLA	3223031145	COMFAMILIAR
ANACLOBIS GONZALEZ	3125676915	EMDISALUD
MARYURY CAMACHO ROJAS	3112603624	COMPARTA

COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA

De igual manera en aras de garantizar la participación ciudadana, la E.S.E Santiago de Tunja tiene debidamente conformado por medio de la Resolución No 240 del 07 de Diciembre del año 2012 su Comité de Ética Hospitalaria, el cual está integrado por la gerente o su delegado, un representante del equipo médico, un representante del equipo de Enfermería y dos representantes de la Asociación de Ciudadanos, este comité se reúne de manera mensual y las actas que soportan cada una de sus sesiones son reportadas tanto a la Secretaría de Protección Municipal como a la Secretaría de Salud departamental de manera trimestral de acuerdo al Decreto 1757 de 1994.

**JULIANA DEL PILAR CORTAZAR MURILLO
GERENTE**