



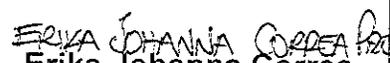
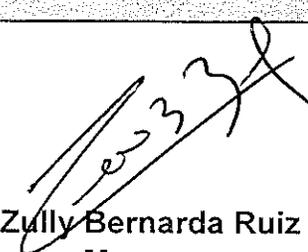
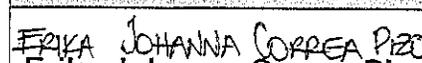
## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código:	EST-PC-PD01-FOPL22
Versión:	0
Página:	Página 1 de 1
Octubre de 2019	

### POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYÁN E.S.E “TRABAJAMOS DE CORAZÓN”

Adaptar los servicios acorde a los requerimientos de los ciudadanos, definiendo nuevas estrategias para mejorar la atención, acceso real y efectivo a los servicios de los usuarios y familia, integrando los procesos al cumplimiento de los atributos del buen servicio, enfoque de derechos, enfoque diferencial y promoción de la participación ciudadana en decisiones de impacto de la entidad, validando la gestión pública hacia el cumplimiento de las prácticas de buen gobierno, asegurando la satisfacción de las necesidades y fidelización de los usuarios y su familia.

La Empresa Social del Estado ESE Popayán con el ánimo de brindar un servicio con calidad que mejore la percepción del usuario, emprende acciones dirigidas a incrementar la confianza de los ciudadanos, fomenta la cultura del servicio en función a los atributos relacionados con la expectativa que tiene el ciudadano acerca del respeto, amabilidad, confianza, empatía, inclusión, celeridad y eficiencia del servidor que permita fortalecer el canal comunicativo para la satisfacción de las necesidades del ciudadano, compromiso en la orientación y solución de sus inquietudes; orientando acciones hacia la mejora continua de los procesos y expectativas.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 Jennifer Chavez Salazar  Cargo: Auxiliar Administrativa	 Claudia Milena Males  Líder Proceso Planeación y Calidad   Erika Johanna Correa Pizo  Cargo: Profesional Planeación y Calidad	 Zully Bernarda Ruiz Meneses  Cargo: Gerente
Fecha: 12.1 OCT 2019	Fecha : 2 5 OCT 2019	Fecha :
Gestión Documental		
 Erika Johanna Correa Pizo Cargo: Profesional Planeación y Calidad		