

## **POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

El Gerente de la Empresa Social del Estado Hospital Universitario de Santander y sus colaboradores se comprometen a adaptar los servicios acorde a los requerimientos de los ciudadanos, definiendo nuevas estrategias para mejorar la atención de los usuarios y familia, integrando los procesos bajo el enfoque de calidad, incorporando la participación ciudadana en decisiones de impacto de la Institución, validando la gestión pública hacia el cumplimiento de las prácticas de buen gobierno, asegurando la satisfacción y fidelización de los usuarios y familia.

### **VALORES**

- Honestidad
- Responsabilidad
- Compromiso

### **PRINCIPIOS**

- Transparencia
- Compromiso Social

### **OBJETIVOS DE LA POLÍTICA**

1. Adaptar los servicios acordes a los requerimientos de los ciudadanos
2. Definir nuevas estrategias para mejorar la atención de los usuarios y familia
3. Integrar los procesos bajo el enfoque de calidad
4. Incorporar la participación ciudadana en decisiones de impacto de la Institución
5. Validar la gestión pública hacia el cumplimiento de las prácticas de buen gobierno
6. Asegurar la satisfacción y fidelización de los usuarios y familia.

### **INDICADORES Cumplimiento a:**

- Requerimiento de los Ciudadanos
- Participación Ciudadana
- Satisfacción del Usuario
- Buen Gobierno