

1. NORMATIVA

- **Constitución Política de 1991 Art. 2:** Establece el servicio a la comunidad como uno de los fines esenciales del Estado. Para cumplir este mandato, las entidades de la Administración Pública Nacional deben poner a disposición los instrumentos, los canales y los recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus necesidades de acceso a la información, peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias, bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, para garantizar el goce efectivo de sus derechos. A su vez, dichas entidades deben propender por el respeto a la diversidad étnica y cultural del país y, en especial, por la prestación de servicios que consideren las necesidades y las condiciones específicas de sus beneficiarios.
- **Constitución Política de 1991 Art. 23:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- **Constitución Política de 1991 Art. 209:** La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.
- **Decreto 1538 de 2005:** Por la cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997" Artículo 4°. Símbolos de accesibilidad, Decreto 1538 de 2005. El símbolo gráfico de accesibilidad de que trata la Norma Técnica Icontec NTC-4139 "Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo Gráfico. Características Generales", serán de obligatoria instalación en los espacios públicos y edificios de uso público, donde se cumplan las condiciones de accesibilidad previstas en el presente decreto.
- **Ley 962 del 2005:** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos
- **Acuerdo 257 de 2006:** establece que "el Sector Gestión Pública tiene como misión coordinar la gestión de los organismos y entidades distritales y promover el desarrollo institucional con calidad en el Distrito Capital y fortalecer la función administrativa distrital y el servicio al ciudadano."
- **Ley 1266 de 2008:** "Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones"
- **Decreto 2623 del 2009:** Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
- **Ley 1341 de 2009:** Definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, y establece la protección al usuario, facilitando el libre acceso y sin discriminación de personas a la Sociedad de la Información.
- **Ley 1287 de 2009:** "Por la cual se adiciona la Ley 361 de 1997 la cual establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones"
- **Ley 1275 DE 2009:** "Por medio de la cual se establecen lineamientos de Política Pública Nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones.
- **CONPES 3649 de 2010:** mediante el cual se establecen los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de coordinar las acciones a cargo de la Nación encaminadas al apoyo de las labores que se desarrollan para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional de manera directa o a través de particulares.
- **Ley 1474 de 2011:** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública **Art. 76** Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- **Ley 1437 de 2011: Art. 7. DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO.** Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten. **Art. 8 DEBER DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO.** Las autoridades deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página

- electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo.
- **Ley 1581 de 2012:** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales
 - **Decreto Ley 019 de 2012:** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
 - **CONPES 3785 de 2013:** Propende mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional y sus capacidades para atender oportuna y con calidad los requerimientos de información, el acceso a la información, a los trámites y servicios de la Rama Ejecutiva de la Administración por parte de los ciudadanos.
 - **Decreto 197 de 2014:** Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
 - **Ley 1712 de 2014:** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
 - **NTC ISO 9001 de 2015:** Norma técnica colombiana –Sistema de gestión de calidad requisitos
 - **Decreto 103 de 2015:** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones
 - **Ley 1755 de 2015:** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
 - **Decreto 1082 de 2015:** Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector administrativo de planeación nacional
 - **Decreto 1166 de 2016:** Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente. **Art 2.2.3.12.8.** Inclusión social. Para la recepción y radicación de las peticiones presentadas verbalmente, cada autoridad deberá, directamente o a través mecanismos idóneos, adoptar medidas que promuevan la inclusión social de personas en situación de vulnerabilidad o por razones de discapacidad, especial protección, género y edad. En ese sentido, las autoridades podrán adoptar medidas como, conceder atención prioritaria y diferencial, disponer de personal especializado para recepcionar y apoyar en el desarrollo y precisión de la petición, entre otras.
 - **Decreto 1499 de 2017:** Modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos.
 - **Ley 1952 de 2019:** Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario y se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.
 - **CONPES 03 de 2019:** Política pública distrital de servicio la ciudadanía.
 - **Decreto Ley 2106 de 2019:** Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
 - **Decreto 847 de 2019:** Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones. Establece y unifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, lográndose actualizar algunas de sus definiciones y fortaleciendo la figura del Defensor de la Ciudadanía para las entidades y organismos del Distrito Capital.
 - **Decreto 217 De 2020:** Por el cual se modifica el artículo 32 del Decreto Distrital 847 de 2019 "Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.

Demás normas que las modifiquen, deroguen o sustituyan.



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.

POLÍTICA: SERVICIO AL CIUDADANO

DI-DE-FT-07 V2

generación de sinergias entre las entidades de la Administración Pública; (ii) servidores públicos competentes y comprometidos con la excelencia en el servicio al ciudadano; y, (iii) procesos y procedimientos innovadores que impacten la gestión de las entidades.

Ventanilla hacia afuera: Atención directa a los requerimientos de los ciudadanos en tres componentes: (i) ampliar la cobertura de las entidades de la Administración Pública en el territorio nacional; (ii) generar certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se proveerán los servicios, y, (iii) desarrollar esquemas de servicio que se ajusten a las expectativas, necesidades y realidades de los ciudadanos.

7. DESARROLLO

La Política de servicio al ciudadano de la Subred Integrada de servicios de Salud Sur se armoniza con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), que tiene como propósito facilitar la Gestión de las entidades y orientarla hacia el logro de sus resultados a corto y mediano plazo, promoviendo la garantía de derechos y la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros grupos de valor. Específicamente en la Dimensión de "**Gestión con Valores para Resultados**", dentro de sus fines esenciales se encuentra servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la Política trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; además de agregar valor a lo público; fortaleciendo el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor. Igualmente se instituye en el cumplimiento de los objetivos de la "**Política Pública Distrital De Servicio a La Ciudadanía**" (PPDSC), en sus líneas estratégicas y transversales, que son adoptadas para la implementación de la política de Servicio al ciudadano a nivel institucional.

La política se desarrolla en cinco fases, establecidas en la (PPDSC), en el desarrollo de las líneas estratégicas y transversales a objetivos específicos: I) Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos, II) Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadana suficiente y adecuada, III) Cualificación de los equipos, IV) Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía. V) Investigación y conocimiento VI) Uso Intensivo de las TIC VII) Seguimiento y evaluación VIII) Mejoramiento continuo.

FASE I. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos

La (PPDSC) contempla que el fortalecimiento de las facultades de la ciudadanía para acceder a la oferta de trámites y servicios de la administración distrital, y comunicar sus necesidades en condiciones de efectividad, oportunidad, calidez y transparencia, de forma que el Estado garantice un goce efectivo de sus derechos, bajo un enfoque de género, poblacional y diferencial, con mecanismos de atención preferencial, en este sentido la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E desarrollara la política de servicio al ciudadano de la siguiente forma:

- Implementar el manual de servicio al ciudadano.
- Determinar la carta de trato digno.
- Procesos, procedimientos, instructivos y formatos de servicio al ciudadano creados, actualizados, ajustados e implementados
- Establecer protocolos de atención en los múltiples canales de atención.
- Formular líneas de trabajo en el Plan de acción y en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en materia de servicio al ciudadano.
- Caracterizar a los ciudadanos, usuarios o grupos de valor para el diseño y entrega trámites y servicios a la medida y expectativas de los ciudadanos.
- Definir los canales de acceso dispuestos por la entidad para la ciudadanía.
- Recibir, tramitar y resolver las peticiones que la ciudadanía formule y se relacionan con el Cumplimiento de la misión de la entidad con oportunidad, calidad y transparencia.
- Implementar acciones para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta a la

ciudadanía, de acuerdo con los términos establecidos en la Ley.

- Producir y difundir periódicamente en el sitio web de la Subred Sur, las estadísticas de peticiones presentadas a la entidad.
- Sensibilizar y socializar la política de servicio en todos los niveles de la entidad que tengan contacto directo o indirecto con la ciudadanía a través de piezas comunicativas traducidas a lenguaje claro

FASE II. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadana suficiente y adecuada: En concordancia con La (PPDSC), establece la obligación de disponer de una infraestructura física y tecnológica que sea accesible y suficiente para satisfacer las necesidades del servicio, en este sentido la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E desarrollara la política de servicio al ciudadano de la siguiente forma:

- Establecer puntos de servicio presencial que faciliten el acceso de la población a los trámites y servicios de la entidad conforme a lo establecido en la norma técnica "*Accesibilidad al medio físico, espacios del servicio al ciudadano en la administración pública*" - NTC 6047.
- Contar con un único medio telefónico para que los ciudadanos puedan obtener información sobre trámites, servicios, información general y eventos de especial tratamiento y atención por parte de la entidad

FASE III. Cualificación de los equipos

La Administración Distrital debe desarrollar e implementar estrategias de cualificación permanentes para formar a sus colaboradores, de forma que se atiendan las solicitudes de la ciudadanía a través de respuestas más oportunas, integrales y de calidad, en este sentido la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E desarrollara la política de servicio al ciudadano de la siguiente forma:

- Realizar un análisis periódico de la suficiencia del talento humano asignado a cada uno de los canales de atención, basado en la oferta y la demanda de la entidad que permita prestar un servicio con calidad, oportunidad y eficiencia.
- Realizar capacitaciones periódicas a los colaboradores encargados de la atención de la ciudadanía en los diferentes canales de atención con el propósito de que estos estén altamente entrenados para orientar la ciudadanía y proveer servicios de excelencia y conozcan claramente el portafolio de servicios y la estructura de la entidad.

FASE IV. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía

La (PPDSC), enfatiza que la prestación de servicio a la ciudadanía en condiciones de efectividad, oportunidad e integralidad es un ejercicio que requiere de una coordinación y articulación adecuada entre los distintos actores involucrados en cada nivel y etapa del ciclo del servicio, en este sentido la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E desarrollara la política de servicio al ciudadano de la siguiente forma:

- Implementar estrategias de lenguaje claro orientadas a mejorar la comunicación con sus clientes internos y externos.
- Mantener actualizado el módulo de preguntas frecuentes a partir de las inquietudes ciudadanas o los temas más solicitados por los ciudadanos
- Contar con un servidor o instancia para garantizar la prestación del servicio a la ciudadanía y la implementación de la política de servicio al ciudadano establecido por la entidad, quien deberá ejercer como defensor de la ciudadanía con autonomía e independencia.
- Contar con herramientas tecnológicas para garantizar e incentivar el acceso por parte de los usuarios con discapacidad auditiva a la información de su interés.
- Garantizar el acceso a la información a las personas que hablen una lengua nativa o dialecto



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.

POLÍTICA: SERVICIO AL CIUDADANO

DI-DE-FT-07 V2

2. ALINEACIÓN CON EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

La Política de Servicio al Ciudadano, se articula directamente con la Plataforma Estratégica de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur desde:

MISIÓN: La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., presta Servicios de Salud a través de un Modelo de Atención Integral en Red, bajo los enfoques de gestión integral del riesgo y seguridad, fortaleciendo la formación académica orientada a la investigación científica e innovación, con un talento humano comprometido, humanizado y competente que contribuye al mejoramiento de las condiciones de salud de nuestros usuarios urbanos y rurales de las localidades de Usme, Ciudad Bolívar, Tunjuelito y Sumapaz.

VISIÓN: En el año 2024 seremos una Empresa Social del Estado referente en el Distrito por la prestación de servicios de salud con estándares superiores de calidad, consolidada, sostenible, referente en investigación, docencia e innovación, con enfoque diferencial, territorial y comunitario, que promueven el cambio, la intersectorialidad, impactando positivamente la salud y calidad de vida de nuestros usuarios.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

- Consolidar el Modelo de Atención Integral en Red, garantizando la prestación de servicios integrales de salud, con enfoque en la gestión de riesgo, servicios humanizados, accesibles y oportunos, impactando positivamente las condiciones de salud de nuestros usuarios, familia y comunidad.
- Alcanzar estándares superiores de calidad en salud, mediante la implementación de acciones progresivas que contribuyan al fortalecimiento del desempeño institucional y reconocimiento como Hospital Universitario de la Subred Sur E.S.E. optimizando la atención centrada en los usuarios.
- Administrar adecuadamente, eficaz, eficiente y transparente los recursos financieros que conlleven a una sostenibilidad financiera de la Subred Sur que contribuya en la prestación integral de servicios.
- Fortalecer la cultura organizacional y el crecimiento del talento humano a través del desarrollo de competencias laborales, que promuevan una cultura de servicio humanizado y de mejoramiento continuo facilitando la implementación del Modelo de Atención en Red.
- Mantener los niveles de satisfacción de los usuarios, familia y comunidad, desarrollando estrategias que promuevan los espacios de participación y fortalecimiento del control social a partir del Modelo de Atención en Red.

3. ENUNCIADO

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., se compromete a promover en los grupos de valor una cultura de servicio, basada en los derechos y deberes del usuario, facilitando el acceso a los servicios de salud, brindando información y orientación acerca de los trámites, procedimientos administrativos, utilizando un lenguaje claro, a través de los diferentes canales de atención con mecanismos de escucha activa que permitan identificar y gestionar las necesidades y expectativas de los usuarios enmarcados en el ciclo de la mejora continua.

4. OBJETIVO DE LA POLÍTICA

Establecer un marco general que promueva el desarrollo de una cultura del servicio de manera transversal en los diferentes servicios y procesos de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, con un enfoque de derechos, incluyentes, dignos, transparentes y de calidad, mediante la escucha activa a los ciudadanos, la información y orientación efectiva frente a sus requerimientos, trámites y servicios, promoviendo la satisfacción



de las necesidades y expectativas de los usuarios.

5. ALCANCE DE LA POLÍTICA

La política de Servicio a la ciudadanía es transversal al ciclo de atención, desde el acceso, pasando por todo el proceso de atención, hasta la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios.

6. DEFINICIONES

Accesibilidad: Facilidad de interactuar con los colaboradores del servicio de salud o administrativos, a través de un acceso físico de calidad y telefónico, incluyendo aspectos relevantes en el horario, con tiempos de espera regulados en beneficio de la mejora continua.

Atención – Consulta: Conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se presta a toda la población.

Atención Humanizada: Filosofía basada en la interacción de los colaboradores del servicio de salud o administrativos, con los usuarios y usuarias que acceden al servicio de salud.

Arreglos Institucionales: Corresponde a la identificación de los ajustes y acuerdos requeridos, al interno de las entidades territoriales, para una adecuada prestación del servicio. En este sentido, las entidades deben promover la adopción de acuerdos, políticas, planes y acciones, así como la disposición de una estructura organizacional que facilite la implementación de estrategias, toma de decisiones necesarias para asegurar que los bienes y servicios entregados sean oportunos, eficientes, afectivos y de calidad. De esta forma se debe evaluar la relevancia de la política de servicio al ciudadano dentro de las entidades, y el respaldo de la alta dirección para la implementación de la misma.

Asertividad: Estilo de comunicación que permite a las personas, exponer sus puntos de vistas de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía, con capacidad negociadora.

Autonomía: Es la capacidad que tiene una persona o entidad de establecer sus propias normas y regirse por ellas a la hora de tomar decisiones, contribuyendo a una atención incluyente e inclusiva, en beneficio de los grupos de valor en un marco funcional, social y político.

Calidad: Capacidad de una entidad pública para prestar servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los ciudadanos, al menor coste posible, cumpliendo con los objetivos para los que ha sido creada.

Caracterización de Ciudadanos: Identificación de las particularidades, necesidades, expectativas y preferencias de los ciudadanos con el fin de adecuar la oferta institucional y la estrategia de servicio.

Certidumbre: Se enfoca en asegurar la claridad y cumplimiento en las condiciones de la prestación del servicio.

Ciudadano: Persona miembro de la comunidad, titular de derechos políticos, así como de deberes y sujeto a las leyes del Estado Colombiano.

Cobertura: Trata de la gestión y el fortalecimiento de los canales de atención con los que cuentan las entidades públicas para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés. En este sentido, las entidades deberán identificar las necesidades.



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.

POLÍTICA: SERVICIO AL CIUDADANO

DI-DE-FT-07 V2

Consulta: Acción que tiene toda persona de acudir ante las entidades públicas, en aras de manifestar su parecer sobre materias relacionadas con la prestación de servicios.

Cumplimiento de expectativas: Cumplir un determinado propósito u objetivo, encaminado a satisfacer el conocimiento profundo de las características, necesidades, preferencias de los ciudadanos y usuarios, con el fin de que la entidad pública adecúe su oferta, sus canales, sus horarios, sus comunicaciones, y demás aspectos del servicio prestado, de tal manera que se cumplan las expectativas de los ciudadanos y mejore su confianza y satisfacción frente a la oferta.

Derecho a la salud: Es inherente a la persona, irrevocable, inalienable, irrenunciable, es igualitario universal para todos los seres humanos sin discriminación por motivos de raza, edad, pertenencia a grupo étnico u otra condición.

Derecho de petición en Interés general: Acción que tiene toda persona de acudir ante las entidades públicas para reclamar la resolución de fondo de una situación- presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa. (Con un tiempo reglamentario de 15 días, para brindar respuesta al peticionario).

Derecho de petición en Interés particular: Acción que tiene toda persona de acudir ante las entidades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa. (Con un tiempo reglamentario de 15 días, para brindar respuesta al peticionario).

Denuncias por actos de corrupción: Poner en conocimiento de la Entidad Pública, presuntas conductas indebidas de colaboradores en el desarrollo de sus funciones, entendidas como la práctica de abuso de poder de funciones o de medios para un provecho económico o de otra índole.

Enfoque de derechos: "Es el esfuerzo orientado a articular una nueva ética con políticas públicas a nivel social y judicial y privadas. Este procura construir un orden centrado en la creación de relaciones sociales basadas en el reconocimiento y respeto mutuo y en la transparencia, de modo que la satisfacción de las necesidades materiales y subjetivas de todas las personas y colectividades, sin excepción alguna, constituya una obligación jurídica y social, buscando construir mecanismos jurídicos y políticos que transformen las instituciones, y consecuentemente la vida social y cotidiana de las personas con base en una nueva ética del desarrollo humano." (Guendel; 1999).

Enfoque diferencial: Identifica las diversas concepciones, sentidos, lógicas de vida, pensamiento colectivo y personal que comparten las personas con el fin de potenciar las acciones diferenciales, que materialicen el goce efectivo de sus derechos, permitiendo visibilizar las dinámicas de discriminación y exclusión social en la ciudad, de tal forma que desde ahí se establezcan acciones para la transformación desde la equidad y el desarrollo humano.

Equidad: Es la igualdad de oportunidades para las personas, sin ningún tipo de discriminación.

Escucha Activa: Es el interés de entender lo que las personas expresan, siendo sensible a la conducta verbal y no verbal de los otros.

Grupos de Valor: Medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares. La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, en su Documento de caracterización de grupos de valor, el cual identifica las características, demográficas, geográficas, necesidades, intereses, preferencias, expectativas y motivaciones de los grupos de valor identificados y clasificados en seis (6) Grupos de Valor. (Colaboradores, Usuario Familia y Comunidad, Proveedores y Servicios Tercerizados, Gobierno, Medio Ambiente, Educación y Formación).



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
1886
El más grande es el más
de Bogotá D.C.

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.

POLÍTICA: SERVICIO AL CIUDADANO

DI-DE-FT-07 V2

Queja: Manifestación verbal o escrita de rechazo y denuncia, presentada por una persona, en contra de un colaborador o entidad por su presunta acción u omisión irregular.

Lenguaje claro: Es la expresión simple, clara y directa de la información que los ciudadanos y los Servidores públicos necesitan conocer

Necesidad: Es aquello que resulta indispensable para vivir en un estado de salud plena.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión: Es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio

Orientación al usuario: Filosofía que permite que todas las acciones del personal que hace parte de una organización estén dirigidas y enfocadas en satisfacer cada necesidad de los usuarios.

Percepción: Son las conclusiones que obtienen los usuarios sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.

Privacidad: Es una característica de la relación profesional - usuario que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso asistencial.

Reclamo: Manifestación verbal o escrita de inconformidad por parte de una persona natural o jurídica, con ocasión de un servicio que se hubiere prestado o dejado de prestar por una entidad pública.

Usuario/ Usuaría: Es el centro y razón de ser de los servicios que brinda la administración pública, como directos o indirectos demandantes de la misma, accediendo a través de los canales (atención personalizada, por escrito, virtual o telefónica)

Servicio al ciudadano: Se define como el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad. (Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Decreto 197 de 2014).

Acceso a la Información: Es el Derecho que tiene toda persona de acceder y conocer, sin necesidad de justificación, sobre la existencia de información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados.

Solicitud de copia: Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

Sugerencia: Es cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta la entidad pública, racionalizando el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado dentro de un proceso misional que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.

Ventanilla hacia adentro: Conjunto de procesos y procedimientos relacionados con el fortalecimiento de la eficiencia administrativa. Prevé tres componentes: (i) arreglos institucionales que faciliten la coordinación y la



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.

POLÍTICA: SERVICIO AL CIUDADANO

DI-DE-FT-07 V2

oficial en Colombia u otro idioma para la población objeto de la entidad de acuerdo con los ejercicios de caracterización adelantados

- Actualizar la información de los trámites en el SUIT cuando haya cambios en los mismos.

FASE V. Seguimiento y Mejoramiento Continuo: La (PPDSC), contempla la necesidad de realizar un seguimiento y evaluación continua a las labores de las entidades distritales, en relación a la calidad de la prestación del servicio y a los resultados alcanzados en términos de satisfacción y percepción ciudadana, de forma que se obtenga información sobre las fortalezas y debilidades para mejorar las actividades realizadas, en este sentido la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E desarrollara la política de servicio al ciudadano de la siguiente forma:

- Identificar y valorar los riesgos asociados al cumplimiento de la política institucional de servicio a la ciudadanía y velar por el control de los mismos
- Reportes periódicos respecto a la ejecución del plan de acción en la implementación de la política de servicio al ciudadano
- Hacer seguimiento a los indicadores establecidos por la entidad para el proceso de atención a peticiones que ingresan por los canales dispuestos por la entidad, en términos de oportunidad, eficiencia, eficacia y calidad.
- Reportar oportunamente la información requerida por el área responsable de liderar la gestión de servicio a la ciudadanía para consolidar las estadísticas del servicio.
- Diseñar y ejecutar planes de mejora en razón de las acciones u omisiones identificadas en el ejercicio de la función de implementación, seguimiento y evaluación de la política de servicio al ciudadano.
- Medición del índice de satisfacción ciudadana en aras del fortalecimiento del servicio continuo.

8. NIVELES DE RESPONSABILIDAD SOBRE EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

A continuación, se describen los niveles de responsabilidad de la implementación, monitoreo y seguimiento de la Política de Servicio al Ciudadano en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., a partir del enfoque de Líneas de Defensa establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Línea Estratégica: A cargo de la Gerencia, define el Marco General de la Política y supervisa su cumplimiento.

Primera línea de defensa: Líder de Proceso y sus Equipos de Trabajo, su rol principal es coordinar la implementación de la política institucional de servicio al ciudadano y desde el autocontrol efectuar monitoreo al cumplimiento de los lineamientos definidos en la política institucional, plan de acción de servicio al ciudadano, identificar, evaluar, controlar y mitigar, las tipologías de riesgos identificadas en el proceso de Servicio a la ciudadanía, Monitorear el cumplimiento de las actividades del POA del subproceso de Servicio a la ciudadanía, Monitorear el cumplimiento de las actividades del plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, Monitorear la actualización permanente de la información de los trámites y servicios de la entidad en el SUIT, Medir periódicamente la percepción y satisfacción de la ciudadanía del ciclo de servicio, tomar las acciones de mejora ante posibles desviaciones, como resultado del monitoreo y la medición de los indicadores diseñados en el subproceso Servicio al Ciudadanía y monitorear el cumplimiento de los indicadores de PQRS y de percepción de la satisfacción.

Segunda Línea de Defensa: A cargo de la Oficina Asesora de Desarrollo Institucional, responsable de realizar el monitoreo a la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano y seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Tercera Línea de Defensa: A cargo de la Oficina de Control Interno, quien provee una evaluación objetiva y de aseguramiento a la entidad a través del proceso de auditoría interna sobre la efectividad de las políticas, su implementación y la adecuada operación del Sistema de Control Interno.



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.

POLÍTICA: SERVICIO AL CIUDADANO

DI-DE-FT-07 V2

9. INDICADORES

OBJETIVO QUE SE DESEA ALCANZAR CON EL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA	METAS PARA DAR CUMPLIMIENTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO DE LA POLÍTICA	INDICADOR DE EVALUACIÓN		
		NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN
Recibir, tramitar y resolver las peticiones que la ciudadanía formule y se relacionan con el Cumplimiento de la misión de la entidad con oportunidad, calidad y transparencia y en los tiempos establecidos en la ley.	Cumplir al 100% con la oportunidad de respuesta de PQRS según Normatividad.	Oportunidad de respuesta de PQRS	$\frac{\text{Número de requerimientos con respuesta dentro de los términos de ley}}{\text{Total de requerimientos}} * 100$	Mensual
Mantener los niveles de satisfacción de los Usuarios, Familia y Comunidad, desarrollando estrategias que promuevan los espacios de participación y fortalecimiento del Control Social a partir del modelo de atención en red.	Mantener el índice de satisfacción mayor o = al 98%	Índice de satisfacción global del usuario	$\frac{\text{(Número de usuarios satisfechos en el periodo objeto de evaluación)}}{\text{(Total de Usuarios encuestados según periodo objeto de evaluación)}} * 100$	Mensual

10. PUNTO DE CONTROL

Realizar seguimiento y/o evaluación de manera trimestral.
Indicadores Plan Operativo del Proceso.
Informe Trimestral de PQRS.
Matriz de Riesgos de Corrupción.

11. RESPONSABLE

Jefe de Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.

12. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V2	13/08/2021	Actualización Plataforma estratégica, Lineamientos MIPG, Indicadores.

ELABORADO POR	REVISADO POR	CONVALIDADO	APROBADO
Nombre: Elizabeth Campos Moreno	Nombre: Andrea López Guerrero	Nombre: Gloria Libia Polania Aguillón	Nombre: Luis Fernando Pineda Ávila
Cargo: Profesional Especializado/Profesional Administrativo	Cargo: Jefe Oficina de Participación Comunitaria y servicio al ciudadano.	Cargo: Jefe Oficina Asesora Desarrollo Institucional	Cargo: Gerente
Fecha: 17/08/2021	Fecha: 17/08/2021	Fecha: 17/08/2021	Fecha: 17/08/2021