

## 1. NORMATIVA

**Art. 23 de la Constitución Política de Colombia 1991.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

**Art. 74.** Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.

**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.

**Art. 43 Ley 361 DE 1997.** El presente título establece las normas y criterios básicos para facilitar la accesibilidad a las personas con movilidad reducida, sea ésta temporal o permanente, o cuya capacidad de orientación se encuentre disminuida por la edad, analfabetismo, limitación o enfermedad. Así mismo se busca suprimir y evitar toda clase de barreras físicas en el diseño y ejecución de las vías y espacios públicos y de los mobiliarios urbanos, así como en la construcción o reestructuración de edificios de propiedad pública o privada.

**Ley 982 DE 2005** "Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordo ciegas y se dictan otras disposiciones"

**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

**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"

**Ley 1306 de 2009.** "Por la cual se dictan normas para la protección de personas con discapacidad mental y se establece el régimen de la representación legal de incapaces emancipados.

**Ley 1437 de 2011** artículos ARTÍCULO 7o. 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. ARTÍCULO 8o.y 9 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 1287 de 2009.** "Por la cual se adiciona la Ley 361 de 1997 la cual establecen mecanismos de integración social de la 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.

**Art.8 Ley 1437 de 2011** 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 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

**Ley 1581 de 2012** "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"

**Ley Estatutaria 1618 de 2013** "Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad"

**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"

**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

**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.

**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.

**Decreto 2623 del 2009** Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano

**Decreto 019 de 2012** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública

**Decreto 103 de 2015** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones

**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.

**Decreto 1166 de 2016** Artículo 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 recibir y apoyar en el desarrollo y precisión de la petición, entre otras.

## 2. ALINEACIÓN CON EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

### Plataforma Estratégica

**Misión:** La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. del Distrito Capital, presta servicios de salud enmarcados en el modelo innovador de atención en red con enfoque en la gestión integral del riesgo, mejorando las condiciones de salud de nuestros usuarios de las localidades de Usme, Ciudad Bolívar, Sumapaz y Tunjuelito, manteniendo la participación ciudadana urbana y rural.

**Visión:** Para el año 2020 seremos una Subred Integrada de Servicios de Salud consolidada, sostenible, confiable y accesible, con estándares de calidad que mejoren las condiciones de salud de nuestros usuarios.

#### Objetivos Estratégicos

**Objetivo Estratégico Nro. 1:** Mejorar las condiciones de salud de nuestros usuarios por medio de la prestación de servicios integrales de salud, enmarcados en un modelo innovador de atención en Red.

**Objetivo Estratégico Nro. 2:** Garantizar el manejo eficiente de los recursos que aporten a la implementación del modelo de atención en Red.

**Objetivo Estratégico Nro. 3:** Garantizar la sostenibilidad financiera de la subred sur.

**Objetivo Estratégico Nro. 4:** Promover la participación y movilización comunitaria en el marco del modelo integral de atención

### 3. ENUNCIADO

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. se compromete a facilitar y garantizar el acceso a los derechos de cada uno de los grupos de interés, a través de los diferentes mecanismos de atención dispuestos por la entidad.

### 4. OBJETIVO DE LA POLÍTICA

Establecer un marco general que guíe la actuación de los servidores públicos, con el fin de garantizar la calidad y oportunidad en la atención, los servicios y trámites para nuestros grupos de interés atender oportunamente y con calidad los requerimientos de nuestros grupos de valor, para que estos respondan de manera efectiva a las necesidades y expectativas.

### 5. ALCANCE DE LA POLÍTICA

La política de Servicio a la ciudadanía debe ser un proceso articulado con todos los procesos institucionales con el fin de garantizar el ejercicio de los derechos ciudadanos y su acceso real y efectivo.

### 6. DEFINICIONES

**ACCESIBILIDAD:** Facilidad de entrar en contacto con el servicio de salud o los profesionales, facilidad de acceso físico y telefónico incluye aspectos como el horario y los tiempos de espera

**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 y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población.

**ATENCIÓN HUMANIZADA:** Filosofía basada en la interacción del equipo de salud con los usuarios y usuarias que acceden al servicio de salud.

**ARREGLOS INSTITUCIONALES:** corresponde a la identificación de los ajustes y acuerdos requeridos, al interior y entre las entidades, 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 y la 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 emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vistas de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad negociadora.

**AUTONOMÍA:** Es la capacidad para tomar decisiones libres y con ellas poder responder y satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad, sus familias y/o cuidadores dentro de un marco funcional, social y político.

**CALIDAD:** propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto 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 usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios. Significa la actitud de las personas de hacer bien las cosas desde el principio

**CERTIDUMBRE:** se enfoca en asegurar la claridad y cumplimiento en las condiciones de la prestación del servicio

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

**CONSULTA:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. (Con un tiempo reglamentario de 30 días, para brindar respuesta al peticionario)

**CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS:** consiste en el conocimiento profundo de las características, necesidades, preferencias y expectativas de los ciudadanos y usuarios, con el fin de que las entidades adecúen 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 DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades 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 autoridades 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 presuntas conductas indebidas de Servidores públicos en el desarrollo de sus funciones, conductas de Corrupción, entendidas como la práctica de abuso de poder de funciones o de medios para sacar un provecho económico o de otra

índole.

**DISCAPACIDAD:** Conjunto de condiciones ambientales, físicas, biológicas, culturales, económicas y sociales, que pueden afectar el desempeño y participación en las actividades de la vida diaria, en una actividad individual, familiar o social en algún momento del ciclo vital.

**ENFOQUE DE DERECHOS :** "el derecho a la salud es inherente a la persona , es irrevocable , inalienable , irrenunciable, es igualitario universal para todos los seres humanos , es temporal e independiente de los contextos sociales e históricos , por lo cual es un tema de la ética de la función pública , la ética del auto cuidado y de la equidad "

**ENFOQUE DIFERENCIAL:** Es el trato especial dado por un Estado a las minorías étnicas o grupos marginados y excluidos, con el fin de reparar o mejorar su situación de derechos, parte de tener en cuenta la diversidad.

**FELICITACION:** Manifestación de un ciudadano (s) frente a la satisfacción por la prestación de un servicio. (Con un tiempo reglamentario de 15 días, para brindar respuesta al peticionario)

**EQUIDAD:** Es la igualdad de oportunidades a partir de la inclusión de las personas con discapacidad sin ningún tipo de discriminación.

**ESCUCHA ACTIVA:** Es el interés de entender lo que las personas dicen. Se refiere a como se es sensible a la conducta verbal y no verbal de los otros.

**EXPECTATIVAS:** Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a alguno de los Centros. Las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas; también se forman por lo que dicen los medios de comunicación, así como por los mensajes que transmiten los profesionales sanitarios o los servicios de salud. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.

**QUEJA:** Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público. (Con un tiempo reglamentario de 15 días, para brindar respuesta al peticionario)

**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.

**ORIENTACIÓN AL USUARIO:** Se refiere a la forma en que están organizados los servicios. Los servicios prestados deben adaptarse a las necesidades e intereses de sus 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:** Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público. (Con un tiempo reglamentario de 15 días, para brindar respuesta al peticionario)

**USUARIO/ USUARIA:** Comprende a todo aquel que accede por cualquier medio (personalmente, por escrito, telefónicamente) o se relaciona, directa o indirectamente, con los servicios de la Sub Red Sur.

**SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias. (Con un tiempo reglamentario de 10 días, para brindar respuesta al peticionario)

**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. (Con un tiempo reglamentario de 10 días, para brindar respuesta al peticionario)

**SUGERENCIA:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. (Con un tiempo reglamentario de 15 días, para brindar respuesta al peticionario)

**VENTANILLA HACIA ADENTRO:** Relacionada con el fortalecimiento de la eficiencia administrativa. Prevé tres componentes: (i) arreglos institucionales que faciliten la coordinación y la 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

- 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.
- 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.
- Sensibilizar y socializar la política de servicio en todos los niveles de la entidad que tengan contacto directo o indirecto con la ciudadanía
- 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 actividades de refuerzo de conocimiento en las temáticas de inclusión social que aporten a la materialización de la política de servicio al ciudadano.

- 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.
- 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
- Caracterizar a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés para el diseño y entrega trámites y servicios a la medida y expectativas de los ciudadanos.
- Aplicar protocolos y procedimientos de servicio a la ciudadanía establecidos por la entidad.
- Producir y difundir periódicamente en el sitio web, las estadísticas de peticiones presentadas a la entidad.
- 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.
- Reportar oportunamente la información requerida por el área responsable de liderar la gestión de servicio a la ciudadanía para consolidar las estadísticas del servicio
- Documentar y articular todos los procesos, procedimientos o lineamientos de cara a la ciudadanía con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el Sistema de Gestión de Calidad (SGC).
- Medir la satisfacción del ciudadano
- Actualizar la información de los trámites en el SUIT cuando haya cambios en los mismos.

## 8. NIVELES DE RESPONSABILIDAD SOBRE EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

A partir de las líneas de defensa establecidas dentro del Modelo Integrado de Planeación Y Gestión, las responsabilidades respecto la gestión, seguimiento y evaluación:

Primera línea de defensa:

Responsables:

Jefe de Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al ciudadano

Funciones:

- 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
- Monitorear la actualización permanente de la información de los trámites y servicios de la entidad en el SUIIT
- 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.
- Monitorear el cumplimiento de los indicadores de PQRS y de percepción de la satisfacción

Segunda línea de defensa

Responsable: Desarrollo Institucional

Funciones:

- Realiza seguimiento y evaluación a los riesgos del subproceso de Servicio a la ciudadanía.
- Realizar seguimiento y evaluación a los planes de acciones POA de Servicio a la ciudadanía
- Realizar seguimiento y evaluación al Plan anticorrupción

Tercera línea de defensa

Responsable: Control Interno

Funciones:

- Evaluar procesos de Servicio a la ciudadanía

| 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 |
| Implementar acciones para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta a la ciudadanía, de acuerdo con los términos establecidos en la Ley. | Dar cumplimiento a los tiempos de respuesta de acuerdo a los tiempos establecidos por la normatividad vigente    | Determinar el cumplimiento en los tiempos de respuesta de los requerimientos  | Número de respuestas a requerimientos de la ciudadanía / total de requerimientos con respuestas en los tiempos de ley   | Trimestral               |
| Porcentaje de Cumplimiento del Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano   | Cumplir al 95% las actividades del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2019 correspondientes al proceso. | Porcentaje de Cumplimiento del Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano | Número de acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano cumplidas en el periodo evaluado / Total de acciones programadas en el periodo evaluado del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano * 100 | Cuatrimestral            |
| Medir la satisfacción del ciudadano   | Alcanzar un índice de satisfacción mayor o = al 96%  | Percepción de la satisfacción de los usuarios.                                | Número de Usuarios satisfechos / Número de Usuarios encuestados * 100   | Trimestral               |
| Preferencias de Canales de uso  | Fortalecer el uso del canal menos utilizado por la ciudadanía.   | Canales de uso.   | Actividades ejecutadas/ Actividades Planeadas   | Cuatrimestral            |

**10. PUNTO DE CONTROL**

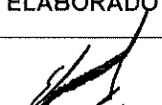
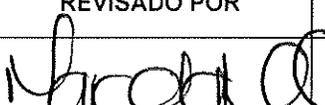
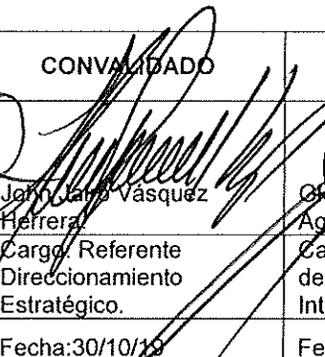
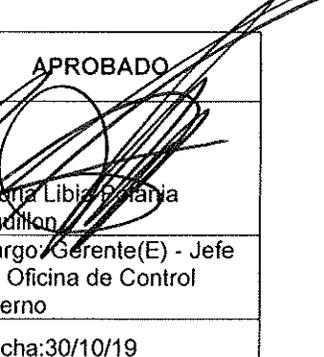
Realizar seguimiento y/o evaluación de manera trimestral.

**11. RESPONSABLE**

Jefe de Oficina de Participación Comunitaria Servicio al Ciudadano.

**12. CONTROL DE CAMBIOS**

| VERSIÓN | FECHA | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO |
|---------|-------|------------------------|
|         |       |                        |

| ELABORADO POR   | REVISADO POR   | CONVALIDADO  | APROBADO  |
|---|--|--|---|
| <br>Elizabeth Campos<br>Moreno | <br>Marcela Martinez<br>Contreras | <br>John Carlos Vásquez<br>Herrera | <br>Gloria Libia Paniagua<br>Aguilón |
| Cargo: Profesional<br>Especializado/Profesional<br>Administrativo   | Cargo: Jefe Oficina de<br>Participación Comunitaria y<br>servicio al ciudadano.                                      | Cargo: Referente<br>Direccionamiento<br>Estratégico.   | Cargo: Gerente(E) - Jefe<br>de Oficina de Control<br>Interno  |
| Fecha: 30/10/18   | Fecha:30/10/19   | Fecha:30/10/19   | Fecha:30/10/19  |