



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

RESOLUCIÓN No. 1076 de 2023

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

Bogotá D.C., 19 OCT 2023

“Por el cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Empresa Social del Estado”

**EL GERENTE DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**

Nombrado mediante Decreto Distrital No. 099 del treinta (30) de marzo de 2020 expedido por la Señora Alcaldesa Mayor de Bogotá D.C., posesionado a través de Acta del primero (1º) de abril del año 2020, de conformidad con sus facultades legales, estatutarias y en especial las previstas en el Acuerdo 641 de 2016 expedido por el Concejo de Bogotá DC, y,

CONSIDERANDO

Que mediante la Constitución Política de Colombia 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.

Que mediante la Constitución Política de Colombia 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.

Que mediante la Constitución Política de Colombia 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.





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

RESOLUCIÓN No. 1076 de 2023

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

Bogotá D.C., 19 OCT 2023

"Por el cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Empresa Social del Estado"

Que mediante el Decreto Nacional 2150 de 1995: "Por el cual se suprime y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".

Que el Decreto Nacional 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.

Que la 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.

Que el Acuerdo 257 de 2006 expedido por la Secretaría de Gobierno Distrital y el Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal - IDPAC: 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."

Que la 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".

Que el Decreto Nacional 2623 del 2009: Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

Que la 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.

Que la 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



RESOLUCIÓN No. 1076 de 2023

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

Bogotá D.C., 19 OCT 2023

"Por el cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Empresa Social del Estado"

disposiciones"

Que la 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.

Que el Documento 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.

Que la 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, trámite y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Que la 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.

Que la Ley 1581 de 2012: Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

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

RESOLUCIÓN No. **1076** de 2023

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

Bogotá D.C., **19 OCT 2023**

"Por el cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Empresa Social del Estado"

Pública

Que el Documento 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.

Que mediante el Acuerdo Distrital 529 de 2013: "Adopta medidas para la atención digna, cálida y decorosa a ciudadanía en Bogotá Distrito Capital".

Que el Decreto Distrital 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.

Que la 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.

Que la NTC ISO 9001 de 2015: Norma técnica colombiana –Sistema de gestión de calidad requisitos.

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

Que la 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.

Que el Decreto Nacional 1082 de 2015: Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector administrativo de planeación nacional.

Que por medio del Acuerdo Distrital 630 de 2015: "Establece protocolos para el ejercicio de derecho de petición en cumplimiento de la ley 1755 de 2015".

RESOLUCIÓN No. 1076 de 2023

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

Bogotá D.C., 19 OCT 2023

“Por el cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Empresa Social del Estado”

Que el Decreto Nacional 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.

Que el Decreto Nacional 1499 de 2017 modificó 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.

Que el Decreto ibídem estableció que las políticas de desarrollo administrativo surgieron como una alternativa para direccionar a las entidades públicas hacia la mejora continua de su gestión, que además incluyó los principios de la función administrativa y estableció las directrices respecto al Sistema de Desarrollo Administrativo.

Que el a través del Decreto Distrital 591 de 2018 se adoptó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión Nacional y se dictan otras disposiciones.

Que el Acuerdo Distrital 731 de 2018: “Promueve acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del Distrito”.

Que la 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.



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

RESOLUCIÓN No. 1076 de 2023

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

Bogotá D.C., 19 OCT 2023

“Por el cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Empresa Social del Estado”

Que mediante el Documento CONPES 01 de 2019. “Política Pública Distrital de Transparencia, integridad y no tolerancia con la corrupción”.

Que el Documento CONPES 03 de 2019: Política pública distrital de servicio la ciudadanía.

Que el 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.

Que el 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, 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.

Que el Decreto Distrital 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”.

Que por medio del Decreto Distrital 237 de 2020: “Por medio del cual se crea la Comisión Intersectorial del Sistema Distrital de Cuidado”.

Que la Ley 2052 de 2020 estableció las disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.

Que a través de la Circular 005 de 2022 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.



RESOLUCIÓN No. **1076** de 2023

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

Bogotá D.C., **19 OCT 2023**

"Por el cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Empresa Social del Estado"

- Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía por medio del cual "Socializa el modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio prestado a la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención; este documento, orienta la realización del seguimiento y acompañamiento al cumplimiento de los requisitos para la prestación del servicio a la ciudadanía, por parte de las entidades y organismos distritales".

Que mediante la Resolución 431 de 23 de mayo de 2023 expedida por la Subred Sur ESE se modificó la Resolución 0950 de 24 de julio de 2017, a través de la cual se adoptaron las Políticas Institucionales de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

Que, en mérito de lo anterior,

RESUELVE

Artículo Primero: La presente Resolución tiene por objetivo adoptar la **Política de Servicio al Ciudadano**, en el marco del cumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, y en armonía con los objetivos estratégicos institucionales, los cuales clasifican sus Políticas en Estratégicas y Operativas, las primeras asociadas al modelo anteriormente mencionado y las segundas a la operación dinámica de la Entidad, por lo anterior se adopta la **Política de Servicio al Ciudadano**, que permitirá el cumplimiento y ejecución de los objetivos y metas definidas.

La **Política de Servicio al Ciudadano**, estará elaborada en el instructivo – DI-DE-INS-01 Formulación de Políticas Institucionales, aprobado por la Oficina Asesora de Desarrollo Institucional.

El responsable de la elaboración, revisión, actualización, medición de indicadores y control de la **Política de Servicio al Ciudadano** para el desempeño de la gestión, será el(la) jefe(a) de la Oficina Asesora de Desarrollo Institucional, quien además hará el seguimiento en caso

RESOLUCIÓN No. 1076 de 2023

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

Bogotá D.C., 19 OCT 2023

"Por el cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Empresa Social del Estado"

de cambios, modificaciones o actualizaciones, desde el rol de segunda línea de defensa, así como garantizará que la política esté armonizada con el Plan de Desarrollo de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ESE.

Artículo Segundo: Objetivo de la Política de Servicio al Ciudadano: 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.

Artículo Tercero: Alcance de la Política de Servicio al Ciudadano: 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.

Artículo Cuarto: Definiciones de la Política de Servicio al Ciudadano: Las definiciones señaladas a continuación ilustrarán y darán claridad a conceptos clave en el desarrollo de la política:

- **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.
- **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.
- **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.

RESOLUCIÓN No. 1076 de 2023

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

Bogotá D.C., 19 OCT 2023

“Por el cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Empresa Social del Estado”

- **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.

RESOLUCIÓN No. 1076 de 2023

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

Bogotá D.C., 19 OCT 2023

"Por el cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Empresa Social del Estado"

- **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.
- **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 adegúe 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.



RESOLUCIÓN No. 1076 de 2023

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

Bogotá D.C., 19 OCT 2023

“Por el cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Empresa Social del Estado”

- **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).
- **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.



RESOLUCIÓN No. 1076 de 2023

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

Bogotá D.C., 19 OCT 2023

"Por el cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Empresa Social del Estado"

- **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/ Usuaria:** 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). -

RESOLUCIÓN No. 1076 de 2023

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

Bogotá D.C., 19 OCT 2023

“Por el cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Empresa Social del Estado”

- **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 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.

Artículo Quinto: Desarrollo de la Política de Servicio al Ciudadano. De conformidad con lo establecido en la normatividad vigente, ésta se desarrollará dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) que tiene como propósitos facilitar la Gestión de las entidades y orientarla hacia el logro de sus resultados a corto y mediano plazo, permitiendo la garantía de derechos, satisfaciendo las necesidades y expectativas de nuestros grupos de valor.



RESOLUCIÓN No. 1076 de 2023

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

Bogotá D.C., 19 OCT 2023

"Por el cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Empresa Social del Estado"

Por lo anterior y mediante 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 de la Subred Integrada de servicios de Salud Sur.

La política se desarrolla en 8 líneas estratégicas: 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 y 4 transversales a objetivos específicos: V) Investigación y conocimiento VI) Uso intensivo de las TIC VII) Seguimiento y evaluación VIII) Mejoramiento continuo.

Líneas estratégicas

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 desarrollará la política de servicio al ciudadano de la siguiente forma:

- Implementar y desplegar el manual de servicio al ciudadano.
- Implementar y desplegar los derechos y deberes de los usuarios.
- Desarrollar actividades informativas y educativas sobre temas de interés de la ciudadanía.





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

RESOLUCIÓN No. 1076 de 2023

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

Bogotá D.C., 19 OCT 2023

"Por el cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Empresa Social del Estado"

- Establecer protocolos de atención en los diferentes canales de atención.
- Contar con canales de atención para que los ciudadanos puedan obtener información sobre trámites, servicios, información general y eventos de especial tratamiento y atención por parte de la entidad.
- Facilitar el acceso a la información a las personas que hablen una lengua nativa o dialecto oficial en Colombia u otro idioma para la población objeto de la entidad de acuerdo con los ejercicios de caracterización adelantados.
- 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.
- 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.
- Actualizar la información de los trámites en el SUIT cuando haya cambios en los mismos.
- 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.

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 desarrollará la política de servicio al ciudadano de la siguiente forma:

- Establecer puntos de servicio presencial y virtual que faciliten el acceso de la población a los trámites y servicios de la entidad conforme a lo establecido en la



RESOLUCIÓN No. 1076 de 2023

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

Bogotá D.C., 19 OCT 2023

"Por el cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Empresa Social del Estado"

normatividad.

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 desarrollará 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 entrenados para orientar la ciudadanía y proveer servicios de excelencia y conozcan claramente el portafolio de servicios y la estructura de la entidad.

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 desarrollará la política de servicio al ciudadano de la siguiente forma:

- Gestionar a nivel intersectorial la garantía de los derechos vulnerados a los y las usuarias en situación de fragilidad social.

V) Investigación y conocimiento: La (PPDSC), contempla que la Administración Distrital debe desarrollar estrategias encaminadas a conocer en profundidad las necesidades y demandas de la ciudadanía, con el fin de poder garantizar trámites y servicios acorde con sus necesidades, bajo los enfoques de género, diferencial y poblacional, en este sentido la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E desarrollará la política de servicio al ciudadano de la siguiente forma:



RESOLUCIÓN No. 1076 de 2023

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

Bogotá D.C., 19 OCT 2023

“Por el cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Empresa Social del Estado”

- 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.
- Medición del índice de satisfacción ciudadana en aras del fortalecimiento del servicio continuo.

VI) Uso Intensivo de las TIC: La (PPDSC), contempla El uso intensivo de las tecnologías de la información y las comunicaciones es un elemento necesario para la modernización, de conformidad con lo establecido en MIPG en materia de gobierno digital y la mejora continua de los servicios ofrecidos por la Administración Distrital, en este sentido la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E desarrollará la política de servicio al ciudadano de la siguiente forma:

- Contar con herramientas tecnológicas para garantizar e incentivar el acceso por parte de los usuarios con discapacidad y población general a la información de su interés.

VII) Seguimiento y evaluación: La (PPDSC), contempla a 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 desarrollará 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.



RESOLUCIÓN No. 1076 de 2023

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

Bogotá D.C., 19 OCT 2023

"Por el cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Empresa Social del Estado"

VIII. 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,

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.

Artículo Sexto: Niveles de Responsabilidad sobre el Seguimiento y Evaluación de la Política de Servicio al Ciudadano. El seguimiento y evaluación a la Política opera bajo el Modelo de Control de las Líneas de Defensa en el Marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, la cual define roles y responsabilidades de todos los actores para su respectiva implementación y cumplimiento así:

Primera Línea de Defensa: Líderes de proceso y sus equipos de trabajo. Los cuales deberán ejercer el autocontrol a al desarrollo e implementación de política. Generando información con calidad, oportuna y eficiente.

Segunda Línea de Defensa: Jefe de la Oficina Asesora de Desarrollo Institucional o quien haga sus veces, será el encargado de ejercer la autoevaluación a la implementación, además de monitorear las actividades y avances relacionados a los planes, programas, proyectos institucionales con el fin de evaluar su efectividad y cumplimiento. Presentará periódicamente el avance del Plan estratégico al Comité de Gestión y Desempeño Institucional.

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.

Artículo Séptimo: Indicadores de la Política de Servicio al Ciudadano La Política cuenta con los siguientes Indicadores de Gestión, los cuales miden el desempeño al cumplimiento de los objetivos trazados y se medirán según lo estipulado en el siguiente cuadro:



RESOLUCIÓN No. 1076 de 2023

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

Bogotá D.C., 19 OCT 2023

“Por el cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Empresa Social del Estado”

OBJETIVO QUE SE DESEA ALCANZAR CON EL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA	METAS PARA DAR CUMPLIMIENTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO DE LA POLÍTICA	INDICADORES		
		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 la respuesta de PQRS	Número de requerimientos con respuesta dentro de los términos de ley / 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	Número de usuarios satisfechos en el periodo objeto de evaluación / Total de Usuarios encuestados según periodo objeto de evaluación * 100	Mensual

Artículo Octavo: Responsable de la Política de Servicio al Ciudadano: El responsable de la elaboración, revisión, actualización, socialización, medición de indicadores y control de la Política para el desempeño de la gestión, será el líder o jefe de la Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

Artículo Noveno: Control de Cambios de la Política de Servicio al Ciudadano: La presente resolución está elaborada teniendo en cuenta la información consignada en el



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

RESOLUCIÓN No. 1076 de 2023

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

Bogotá D.C., 19 OCT 2023

"Por el cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Empresa Social del Estado"

formato DI-DE-FT-07 versión 2 de fecha 13 de agosto de 2021, se precisa que, si la política tiene cambios deberán también incluirse por resolución aclaratoria o modificatoria.

Artículo Décimo: Aprobación de la Resolución de la Política de Servicio al Ciudadano:
La presente estará publicada en la página web institucional.

Artículo Décimo Primero: La presente Resolución rige a partir de su fecha de expedición.

Dado en Bogotá D.C., 19 OCT 2023

COMUNIQUESE Y CÚMPLASE

LUIS FERNANDO PINEDA ÁVILA

Gerente

Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

FUNCIONARIO/CONTRATISTA	NOMBRE	AREA	SEDE	RED	FIRMA
Revisado y aprobado por:	Ruth Stella Roa	Jefe Oficina Jurídica	Administrativa	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	
Revisado y aprobado por:	Gloria Libia Polania Aguillón	Jefe Oficina Asesora de Desarrollo Institucional	Administrativa	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	
Aprobado por:	Andrea López Guerrero	Jefe Oficina de Participación Comunitaria y servicio al ciudadano	Administrativa	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	
Revisado por:	John Jairo Vásquez Herrera	Referente Direccionamiento Estratégico	Administrativa	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	
Proyectado por:	Héctor Hernando Núñez Neira	Profesional Especializado - Contratista	Administrativa	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	

