

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.
- Constitución Política de 1991 Art. 23: Por medio del cual establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Este derecho también puede ejercerse ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales
- Constitución Política de 1991 Art. 74: Por medio del cual se establece que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley. Además, el artículo garantiza que el secreto profesional es inviolable.
- Constitución Política de 1991 Art. 49: Por medio del cual se establece que la atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Este artículo garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud. El Estado tiene la responsabilidad de organizar, dirigir y reglamentar la prestación de estos servicios, asegurando que se realicen conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad. Además, el artículo menciona que los servicios de salud deben organizarse de manera descentralizada, por niveles de atención y con participación de la comunidad
- Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 3 – Salud y Bienestar: titulado "Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades", abarca una amplia gama de metas y acciones destinadas a mejorar la salud global y el bienestar.
- Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 10– Reducción de desigualdades: busca reducir la desigualdad dentro de los países y entre ellos 1 2. Este objetivo es fundamental para garantizar que
- Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 16– Paz, justicia e instituciones sólidas: busca promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, proporcionar acceso a la justicia para todos y construir instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles
- Ley 1757 de 2015 "Por la cual se dictan disposiciones para la promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Ley 1751 de 2015 Se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones
- 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 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 1474 de 2011 la cual se dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanciones de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
S. Local Integrada de Servicios
de Salud Sur E.S.E.

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

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

POL- 07-V3

- Ley 1438 de 2011 Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones
- Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo. Esta norma tiene como finalidad proteger y garantizar los derechos y libertades de las personas, la primacía de los intereses generales, la sujeción de las autoridades a la Constitución y demás preceptos del ordenamiento jurídico, el cumplimiento de los fines estatales, el funcionamiento eficiente y democrático de la administración, y la observancia de los deberes del Estado y de los particulares.
- Ley 982 de 2005 por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones
- Ley 850 de 2003 Por el cual se reglamenta veedurías ciudadanas
- Ley 489 de 1998 Por el cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la CP y se dicta otras disposiciones.
- Ley 190 de 1995 Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración pública y se fija disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa
- Ley 134 de 1994 Por la cual se dicta normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- Decreto 591 de 2018: "Por medio del cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 542 de 2023 "Por medio del cual se adopta el Modelo de Relacionamiento integral con la Ciudadanía"
- Decreto 189 de 2020 Por el cual se expiden lineamientos generales sobre transparencia, integridad y medidas anticorrupción en las entidades y organismos del orden distrital y se dictan otras disposiciones
- Decreto 780 de 2016 Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social a partir de la fecha de su expedición
- Decreto 475 de 2016 "por el cual se crea las Juntas Asesoras comunitarias en las Subredes integradas de servicios de salud"
- Decreto 503 de 2011 Por el cual se adopta la Política Pública de Participación incidente para el Distrito Capital, para el sector salud
- Decreto 1499 de 2017: Reglamenta el alcance del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de gestión y control al interior de los organismos y entidades del Estado
- Decreto 1757 de 1994 Por el cual se reglamentan los mecanismos de participación comunitaria en salud, siendo este específico para el sector salud y los procesos de participación
- Resolución 2063 de 2017: "Por la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud -PPSS".
- Resolución 4343 de 2012 (Carta de Derechos y Deberes del Afiliado)
- Acuerdo 641 DE 2016 Capítulo V, Artículo 30 Define las Juntas Asesoras Comunitarias las cuales se desarrollan realizando seguimiento a la prestación de servicios.
- Circular 001 de 2014 atención preferencial adulto mayor
- Sentencia C-253A de 2012 (Corte Constitucional – enfoque diferencial y víctimas).
- Resolución 001 de 2023 Manual operativo de relacionamiento con la ciudadanía
- Acuerdo 878 de 2023 "planeación local y garantía de la participación ciudadanía, presupuestos participativas" Concejo de Bogotá.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Sistema Integrado de Servicios
de Salud Sur E.S.E.

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

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

POL- 07-V3

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., brinda a través de un Modelo basado en la Atención Primaria Social, integral e integrado, servicios de salud enfocados a una gestión de riesgo, con excelencia, humanizada y comprometida con MÁS SALUD Y MÁS BIENESTAR; contando con un talento humano altamente calificado, transparente, comprometido, con vocación de docencia y servicio soportado en una gestión del conocimiento, innovadora e investigativa que contribuye al mejoramiento de las condiciones de vida de la población urbana y rural bajo un enfoque diferencial.

Visión: Consolidarnos en el año 2028, como una Empresa Social del Estado referente a nivel nacional en la Prestación de Servicios de Salud con MÁS Bienestar, con estándares superiores de calidad, líderes en docencia, con avances significativos en investigación, sostenibilidad financiera y ambiental; manteniendo un enfoque incluyente, diferencial y multicultural que promueva la intersectorialidad aportando al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros usuarios, familias y comunidad urbana y rural.

Objetivo Estratégico

La ejecución de la política permite definir una ruta estratégica y operativa que articula las acciones institucionales con las necesidades reales de los grupos de valor. Al estructurar planes y metas orientadas por criterios de participación, enfoque de derechos, accesibilidad y control social, se fortalece la gobernanza institucional y se mejora la capacidad de respuesta oportuna frente a las expectativas ciudadanas, contribuyendo así de manera efectiva a mejorar su calidad de vida. Por este motivo los objetivos estratégicos a los que se les otorga cumplimiento a través de esta política son:

QUINTO OBJETIVO: ENFOQUE AL CIUDADANO, LA GOBERNANZA Fortalecer la gobernanza institucional, en el marco del modelo de relacionamiento con la ciudadanía, garantizando los criterios diferenciales de accesibilidad, enfoque de derechos, participación y el control social, en aras de generar una visión amplia de las expectativas y las necesidades y brindar una respuesta oportuna a las mismas.

Esta política centra la acción institucional en el reconocimiento del ciudadano como eje de la gestión pública, promoviendo la escucha activa, el enfoque diferencial, el trato digno y la respuesta efectiva. Al adoptar una cultura de servicio basada en derechos, cercanía y mejora continua, se fortalece la gobernanza participativa y se mejora la experiencia del usuario, permitiendo generar valor público tangible en la prestación de los servicios de salud y en la interacción cotidiana con la ciudadanía

Valores Asociados

Respeto: entendido como el compromiso de reconocer y atender la dignidad, diversidad y necesidades de todas las personas, garantizando una atención cálida, humana y libre de discriminación. El respeto guía cada interacción con nuestros usuarios, fortaleciendo la confianza institucional, promoviendo relaciones empáticas y asegurando que el acceso a los servicios públicos se brinde con equidad, oportunidad y amabilidad. En coherencia con nuestra misión en salud, este valor orienta el actuar de todos los servidores públicos de la Subred Sur E.S.E. en su compromiso con el servicio a la ciudadanía.

Inclusión: entendida como la tendencia o acción de integrar a todas las personas en la sociedad, con el objetivo de que puedan participar, contribuir y beneficiarse de ella. La inclusión busca garantizar que todos los individuos, independientemente de sus características personales o sociales, tengan las mismas oportunidades para realizarse como individuos; en concordancia con nuestra misión la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur busca la implementación de acciones dirigidas con MÁS CORAZÓN MÁS BIENESTAR a los usuarios basado en un enfoque diferencial.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Sistema Integrado de Servicios
de Salud Sur E.S.E.

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

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

POL- 07-V3

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALA 1311
Subred Integrada de Servicios
de Salud Sur E.S.E.

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

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

POL- 07-V3

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.
- **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).
- **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 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

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), 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.

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALA 101
Secretaría de Servicios
de Salud Sur E.S.E.

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

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

POL- 07-V3

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 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 ciudadanía 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 y socializarla con la ciudadanía.
- 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 Programa Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) y el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) 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 y difundir 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 ciudadanía 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.

- Actualizar periódicamente los canales virtuales de la Subred para mantener informada a la ciudadanía.

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 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.

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. adopta esta política como una estrategia transversal para garantizar un servicio al ciudadano con enfoque de derechos, diferencial, accesible, digno y humanizado, que contribuya a fortalecer la confianza institucional y la satisfacción de los grupos de valor. En coherencia con los principios del Estado Social de Derecho y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, esta política reconoce al ciudadano como el centro de la gestión pública y como sujeto titular de derechos. Esta política se articula con el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía (Decreto 542 de 2023), que orienta las acciones mencionadas anteriormente bajo las dimensiones de *información, participación, servicio y control social*. La prestación de los servicios se realizará garantizando los criterios de accesibilidad, oportunidad, lenguaje claro, trato digno, enfoque territorial, diferencial y de género, conforme a la diversidad de las comunidades urbanas y rurales atendidas por la Subred Sur. El proceso de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano lidera la implementación de esta política, en articulación con los procesos misionales y de apoyo, mediante la operación de canales presenciales, telefónicos, virtuales y digitales, la gestión del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRS, el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, el micrositio de atención en la página web, los puntos de información institucional, y las estrategias de acercamiento comunitario. Así mismo, se implementan mecanismos de medición y mejora continua, tales como encuestas de satisfacción ciudadana, seguimiento y medición a los tiempos de atención, seguimiento a barreras de acceso, acciones de información, educación y comunicación con el ciudadano y acciones de mejora orientadas a mejorar la experiencia ciudadana.

Estas acciones se alinean con el Programa Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) y el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP). Esta política promueve una cultura organizacional fundamentada en el respeto, entendida como el reconocimiento a la dignidad y diversidad de los ciudadanos, el trato cortés y la atención sin discriminación. Se orienta a consolidar una gestión institucional sensible, receptiva, proactiva y comprometida con brindar soluciones oportunas y mejorar continuamente la calidad de la atención que reciben los ciudadanos, las familias y las comunidades.

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Nº 1111
Oficina de Planeación y Desarrollo
de Bogotá D.C.

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

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

POL- 07-V3

mejora ante posibles desviaciones, como resultado del monitoreo y la medición de los indicadores diseñados en el subproceso Servicio al Ciudadano 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.

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 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 95%	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
Capacitar a los colaboradores y funcionarios de línea de frente (facturación, participación, farmacia, seguridad, servicios generales) en lenguaje claro.	Capacitar al 90% de los colaboradores y funcionarios de línea de frente en lenguaje claro	Porcentaje de colaboradores y funcionarios capacitados en lenguaje claro.	Número de colaboradores y funcionarios de línea de frente / Total colaboradores y funcionarios capacitados * 100	Trimestral



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
2016-2019
Oficina de Planeación y Desarrollo
de Bogotá D.C.

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

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

POL- 07-V3

10. PUNTO DE CONTROL

- Informe trimestral de PQRS
- Indicadores POA por procesos

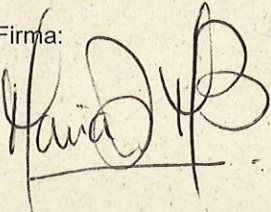
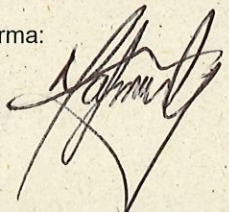
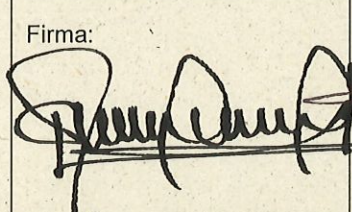
Se realizará de forma semestral, la evaluación de los indicadores que apliquen, dentro de los primeros 15 días de los meses de julio y enero, reportando a la Segunda línea de defensa por el medio que se convenga

11. RESPONSABLE

Jefe de Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.

12. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	30/10/2019	Creación del documento Política Institucional de Servicio al Ciudadano.
2	13/08/2021	Actualización Plataforma estratégica, Lineamientos MIPG, desarrollo, Indicadores.
3	27/10/2025	Actualización Plataforma estratégica, Lineamientos MIPG, desarrollo, puntos de control.

ELABORADO POR	REVISADO POR	CONVALIDADO	APROBADO
Nombre: María José Mora Zarate.	Nombre: Mario Jair Garzón Jara	Nombre: Fredy Orlando Corredor Camargo	Nombre: Viviana Marcela Clavijo
Cargo: Profesional de Apoyo Oficina de Participación Comunitaria y servicio al ciudadano.	Cargo: Jefe Oficina de Participación Comunitaria y servicio al ciudadano.	Cargo: Jefe Oficina Asesora Desarrollo Institucional	Cargo: Gerente
Fecha: 27/10/2025	Fecha: 27/10/2025	Fecha: 04/11/2025	Fecha: 04/11/2025
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 