

## RESOLUCIÓN N° 063 DE 2025 Noviembre 12 de 2025

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA Y SE APRUEBA LA POLITICA DE SERVICIOS A LAS CIUDADANIAS DE LA  
E.S.E CENTRO DE SALUD DE USIACURI - JOSÉ MARÍA FERESH FARAH”**

La Gerente de la E.S.E Centro de Salud de Usiacuri – “José María Fereh Farah” en uso de sus facultades legales y,

### **CONSIDERANDO:**

Que la Constitución Política de Colombia en su artículo 2 señala que, son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

Que en consonancia con la Directiva Presidencial 10 de 2002, el Documento CONPES 3248 de 2003 y el Plan Nacional de Desarrollo 2006 – 2010, adoptado mediante la Ley 1151 de 2007, entre otras normas y documentos de política pública, es de interés del Gobierno Nacional continuar impulsando las labores del Programa de Renovación de la Administración Pública - PRAP, en especial las relacionadas con la profundización de los avances alcanzados con las reformas verticales, mediante el complemento a éstas, buscando el acercamiento al ciudadano de esa nueva estructura administrativa que se ha adoptado para la Administración Pública.

Que la **Ley 962 DE 2005**, dispuso *normas 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. con el objeto* facilitar las relaciones de los particulares con la Administración Pública, de tal forma que las actuaciones que deban surtirse ante ella para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones se desarrollen de conformidad con los principios establecidos en los artículos 83, 84, 209 y 333 de la Carta Política.

Que el Decreto 19 de 2012, *se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.*

Que, el Conpes 3785 de 2013, adoptó el Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano definiendo dos áreas de intervención principales: la ventanilla hacia adentro y la ventanilla hacia afuera, incorporando en cada una de ellas componentes o líneas de trabajo que debían fortalecerse al interior de las entidades para mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las mismas, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos

Que la Ley 1581 de 2012 Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales y tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma. ✍

Así mismo reglamentado parcialmente por el Decreto 1377 de 2013, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

*Que a través de la Ley 1712 de 2014, se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. La cual tiene por objeto regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.*

*Que la Ley 1755 de 2015, regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*

Que, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG en su versión actualizada mediante el Decreto 1499 de 2017 emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión Institucional, en términos de calidad e integridad del servicio, con el fin de que se entreguen resultados que atiendan y resuelvan las necesidades y problemas de los grupos de valor.

Que la Ley 2052 de 2020, tiene por objetivo establecer 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, con el fin de facilitar, agilizar y garantizar el acceso al ejercicio de los derechos de las personas, el cumplimiento de sus obligaciones, combatir la corrupción y fomentar la competitividad.

Que la E.S.E. Centro de Salud de Usiacurí "José María Fereh Farah", en su misión de prestar servicios de salud con calidad, oportunidad y humanización, reconoce la importancia de adoptar una Política de Servicio a la Ciudadanía que oriente de manera clara las actuaciones de todos los servidores y colaboradores de la Entidad.

Que resulta necesario formalizar la adopción de dicha política para asegurar su implementación, seguimiento, sostenibilidad y mejora continua, en cumplimiento de los lineamientos nacionales y en beneficio de la comunidad usuaria.

En mérito de lo expuesto,

## RESUELVE

**Artículo 1. Objeto.** Adoptar de manera oficial la **Política de Servicio a la Ciudadanía** de la E.S.E. Centro de Salud de Usiacurí "José María Fereh Farah", cuyo texto forma parte integral de la presente Resolución como Anexo

**Artículo 2. De la Política de Servicio a la Ciudadanía.** La E.S.E. Centro de Salud de Usiacurí "José María Fereh Farah" asume con responsabilidad y compromiso la implementación, sostenibilidad y cumplimiento de la presente Política de Servicio a la Ciudadanía. Este compromiso institucional se orienta a garantizar un servicio público de calidad, transparente, accesible y fundamentado en el trato digno y la calidez humana en todos los canales de atención e interacción con la comunidad. Así mismo la Entidad reafirma su disposición a escuchar de manera activa a los usuarios, valorar sus aportes y convertir sus manifestaciones, sugerencias y experiencias en acciones concretas de mejora continua. 9

**Artículo 3. Aplicación y Alcance.** La a presente Política de Servicio a la Ciudadanía aplica a todas las dependencias, servidores públicos, colaboradores, contratistas y terceros que intervienen directa o indirectamente en la prestación de servicios, trámites, información y atención a los usuarios de la E.S.E. Centro de Salud de Usiacuri "José María Fereh Farah".

**Artículo 4. Liderazgo de la política.** El desarrollo e implementación de esta política estará liderada el el Líder encargado de Planeación, Profesional Encargado de Coordinación de gestión de la calidad.

**Artículo 5. Seguimiento y Monitoreo:** El responsable de la oficina de Control Interno deberá hacer el seguimiento de las actividades desarrolladas para la implementación de la Política de Gobierno Digital, así mismo verificará, evaluará el estado de avance de la implementación de la Política a través del monitoreo y generar observaciones y recomendaciones para la mejora.

**Artículo 5. Evaluación:** El Comité Institucional de Gestión y Desempeño analizará los resultados presentados por ambas áreas y tomará las decisiones necesarias para asegurar la mejora continua de la planeación en la entidad.

**Artículo 7. Vigencia:** La presente resolución rige a partir de su publicación.

#### COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Usiacuri, a los doce (12) días del mes de noviembre de 2025.



**LIGIA CARMEN ARIZA ALTAMAR**

Gerente

E.S.E. CENTRO DE SALUD DE USIACURI  
"José María Fereh Farah"