

POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANIA



E.S.E Centro de Salud de Usiacuri
José María Ferez Farah
Nuestro compromiso es tu salud

Resolución 063 de 2025

CODIGO GE-POL-009	POLITICA DE SERVICIO A LA CIUDADANIA.	VIGENCIA:2025-11-12
VERSION: 1		PÁGINA: Página 1 de 10

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	2
2. OBJETIVO GENERAL	3
3. OBJETIVOS ESPECIFICOS.	3
4. APLICACIÓN Y ALCANCE.	4
5. GLOSARIO.	4
6. MARCO NORMATIVO.	9
7. POLÍTICA DE SEGURIDAD DIGITAL.	10
8. DESARROLLO DE LA POLÍTICA.....	10
9. BIBLIOGRAFÍA	10

CODIGO GE-POL-009	POLITICA DE SERVICIO A LA CIUDADANIA.	VIGENCIA:2025-11-12
VERSION: 1		PÁGINA: Página 2 de 10

1. INTRODUCCIÓN

La E.S.E. Centro de Salud de Usiacurí “José María Ferez Farah” reconoce que el servicio a la ciudadanía es un elemento fundamental para fortalecer la legitimidad institucional y consolidar la confianza pública. Desde esta perspectiva, la atención humanizada, accesible, oportuna y de calidad constituye una obligación ética y administrativa que orienta todas las actuaciones frente a los usuarios y grupos de valor. En coherencia con los principios de la función administrativa, la entidad asume el reto de mejorar permanentemente la experiencia de quienes interactúan con sus servicios.

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y de los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, esta política se estructura como un componente estratégico para garantizar que la prestación de los servicios responda de manera integral a las expectativas, necesidades y derechos de las ciudadanía. Su propósito es articular la atención institucional con un enfoque centrado en las personas, promoviendo prácticas que aseguren transparencia, efectividad y excelencia.

Asimismo, la política se fundamenta en la normatividad vigente en materia de Servicio al Ciudadano, atención humanizada en salud, participación ciudadana, racionalización de trámites y uso de canales de atención eficientes. De esta manera, se armoniza con los lineamientos establecidos en el Decreto 1083 de 2015, el Decreto 1499 de 2017, el Decreto 612 de 2018, y las políticas de Defensa del Usuario y Participación Social en Salud, fortaleciendo un marco de actuación institucional coherente y actualizado.

La E.S.E. reconoce que la calidad del servicio no solo se mide por la correcta gestión administrativa, sino por la experiencia que viven las personas en cada punto de contacto. Por ello, esta política impulsa procesos orientados a la empatía, el respeto, la claridad en la información y el fortalecimiento de los canales presenciales y digitales, garantizando un acceso equitativo y libre de barreras. La entidad se compromete a generar condiciones que optimicen la atención y faciliten la interacción con sus servicios.

Finalmente, esta política constituye un compromiso institucional hacia la mejora continua, apoyada en mecanismos de seguimiento, retroalimentación ciudadana, análisis de PQRS y evaluación del desempeño del servicio. La E.S.E. Centro de Salud de Usiacurí “José María Ferez Farah” asume la responsabilidad de promover una cultura organizacional enfocada en la humanización, la transparencia y la excelencia, asegurando que cada interacción

CODIGO GE-POL-009	POLITICA DE SERVICIO A LA CIUDADANIA.	VIGENCIA:2025-11-12
VERSION: 1		PÁGINA: Página 3 de 10

contribuya a generar valor público y fortalecer la confianza de la comunidad en su sistema de salud.

2. OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos y estándares de calidad obligatorios para la atención y prestación de servicios en todos los canales de la E.S.E. Centro de Salud de Usiacurí, garantizando el acceso fácil, oportuno y transparente a la información y a los servicios de salud. Con ello, se busca mejorar continuamente la experiencia del usuario y fortalecer la confianza y satisfacción ciudadana. El objetivo final es alinear la gestión institucional con la Dimensión de Gestión para el Resultado del MIPG, cumpliendo de manera efectiva con el mandato de generar valor público.

3. OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Definir y aplicar los protocolos y estándares de calidad para cada tipo de interacción (presencial, telefónica, virtual). Esto busca asegurar que el servicio sea consistente, oportuno y que cumpla con las expectativas del usuario.
- Articular la totalidad de los canales de atención de la E.S.E. para que operen de forma integrada y accesible. Esto debe facilitar que los ciudadanos puedan elegir y utilizar el medio de su preferencia sin barreras.
- Asegurar que la información pública y la relativa a los trámites sea clara, completa, veraz y se suministre de manera oportuna. El objetivo es facilitar el ejercicio de los derechos de los usuarios y evitar la desinformación.
- Implementar y monitorear mecanismos efectivos para medir la satisfacción de los usuarios con el servicio recibido. Se debe garantizar la gestión eficiente de las PQRS, transformando el *feedback* en acciones de mejora.
- Promover una cultura organizacional interna centrada en el ciudadano, capacitando al personal en habilidades blandas, empatía y trato digno. Esto asegurará que el servicio asistencial y administrativo se brinde con calidad y calidez humana.

CODIGO GE-POL-009	POLITICA DE SERVICIO A LA CIUDADANIA.	VIGENCIA:2025-11-12
VERSION: 1		PÁGINA: Página 4 de 10

4. 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 Usiacurí “José María Ferez Farah”.

5. GLOSARIO.

Para la implementación de la política es importante contemplar los siguientes términos que permitirá determinar tanto el vocabulario como las expresiones, con lo que, entre otras cosas, se conseguirá que los textos sean más coherentes y homogéneos y así evitará la posibilidad de encontrar terminología distinta en esta política:

- **Accesibilidad:** facilidad con que la información estadística puede ser ubicada y obtenida por los usuarios. Contempla la forma en que ésta se provee, los medios de difusión, así como la disponibilidad de los metadatos y los servicios de apoyo para su consulta.
- **Accesibilidad web:** Es la posibilidad de acceder de forma universal a la Web, independientemente del tipo de hardware, software, infraestructura de red, idioma, cultura, localización geográfica y capacidades de los usuarios. En caso de requerir más información sobre cada uno de los elementos evaluados, consulte: La Guía Interactiva de la Norma Técnica de Accesibilidad 5854, disponible en el siguiente enlace: <http://ntc5854.accesibilidadweb.co/>
- **Autogestión:** Capacidad de toda organización pública para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Constitución, la ley y sus reglamentos.
- **Análítica de datos:** se refiere al manejo de datos con la intención de identificar patrones y/o tendencias que generen proyecciones para la toma de decisiones basada en evidencia.
- **Arquitectura empresarial:** es una práctica estratégica que consiste en analizar integralmente la entidad desde diferentes perspectivas o dimensiones, con el propósito de obtener, evaluar y diagnosticar su estado actual y establecer la transformación necesaria. El objetivo es generar valor a través de las Tecnologías de la Información para que se ayude a materializar la visión de la entidad. Una arquitectura se descompone en varias estructuras o dimensiones para facilitar su estudio. En el caso colombiano, se plantea la realización de la arquitectura misional o de negocio y la definición de la arquitectura de TI, cuya descomposición se hizo en seis dominios: Estrategia de TI, Gobierno de TI, Información, Sistemas de Información, Servicios Tecnológicos y Uso y Apropiación.

CODIGO GE-POL-009	POLITICA DE SERVICIO A LA CIUDADANIA.	VIGENCIA:2025-11-12
VERSION: 1		PÁGINA: Página 5 de 10

- **Aplicaciones:** Son programas informáticos que utilizan datos abiertos para proveer servicios a los usuarios. Como ejemplo, están las aplicaciones utilizadas desde los teléfonos celulares para solicitar servicios de taxi o para conocer las rutas del sistema de transporte público de una ciudad.
- **Autocontrol:** capacidad que deben desarrollar todos y cada uno de los servidores públicos de la organización, independientemente de su nivel jerárquico, para evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos de manera oportuna para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.
- **Autogestión:** capacidad de toda organización pública para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Constitución, la ley y sus reglamentos.
- **Barreras para la innovación:** factores internos o externos a la entidad que detienen o retrasan esfuerzos enfocados a la innovación
- **Bases de Datos:** conjunto de resultados y la documentación que los soportan, que se obtienen de las operaciones estadísticas y que describen o expresan características sobre un elemento, fenómeno u objeto de estudio
- **Bienes y servicios de características técnicas:** uniformes Son los bienes y servicios de común utilización con especificaciones técnicas y patrones de desempeño y calidad igual o similar, que en consecuencia pueden ser agrupados como bienes y servicios homogéneos para su ad.
- **Cadena de Valor:** Describe una relación secuencial y lógica entre insumos, actividades, productos y resultados, en la que se añade valor a lo largo del proceso de transformación total. Los insumos son los factores productivos, bienes o servicios con los que se cuenta para la generación de valor. Éstos pueden ser de tipo financiero, humano, jurídico, de capital, etc. Las actividades son el conjunto de procesos u operaciones mediante los cuales se genera valor al utilizar los insumos, dando lugar a un producto determinado. Los productos son los bienes y servicios provistos por el Estado que se obtienen de la transformación de los insumos a través de la ejecución de las actividades. Los resultados son los efectos relacionados con la intervención pública, una vez se han consumido los productos provistos por ésta. Los efectos pueden ser intencionales o no y/o atribuibles o no a la intervención pública. Los impactos son los efectos exclusivamente atribuibles a la intervención pública. (Tomado del documento “Guía Metodológica para el Seguimiento y la Evaluación a Políticas Públicas, elaborado por el DNP, 2014).
- **Calidad:** entendida como el impulso hacia la mejora permanente de la gestión, para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos

CODIGO GE-POL-009	POLITICA DE SERVICIO A LA CIUDADANIA.	VIGENCIA:2025-11-12
VERSION: 1		PÁGINA: Página 6 de 10

- **Canal itinerante:** espacios adicionales que cada entidad puede crear por un período determinado de tiempo para poner a disposición de la ciudadanía, su oferta de trámites y servicios, como, por ejemplo, las ferias de servicios.
- **Caracterización de grupos de valor:** Se refiere al conocimiento detallado de las necesidades y características de los usuarios, ciudadanos y grupos de ciudadanos que reciben directamente los servicios de la entidad, de forma tal que las actividades de diseño, rediseño, comunicación y mejoramiento de otros procedimientos administrativos - OPA y servicios respondan a éstas.
- **Ciencias del comportamiento:** Son un conjunto de disciplinas que centran su atención en la conducta humana en la medida en que influye y es influida por las actitudes, el comportamiento y las necesidades de otras personas.
- **Cocreación Para la gestión pública:** la cocreación en una estrategia que permite que los grupos de valor participen en el diseño o ajuste de servicios, de tal manera que el resultado final sea algo que responda a sus necesidades.
- **Código de Integridad:** herramienta diseñada por Función Pública en la cual se establecieron unos mínimos de integridad homogéneos como base para todos los servidores públicos del país, y para que las entidades promuevan sus propios procesos de socialización y apropiación en su cotidianidad, a través de la inclusión de principios de acción particulares sobre los 5 valores del Código General.
- **Comité Institucional de Coordinación de Control Interno:** es el órgano asesor e instancia decisoria en los asuntos de control interno de una entidad pública (Decreto 1083 de 2017, artículo 2.2.21.1.5).
- **Comité Institucional de Gestión y Desempeño:** Encargado de orientar la implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el cual sustituye los demás comités que tengan relación con el Modelo y que no sean obligatorios por mandato legal (Decreto 1499 de 2017, art 2.2.22.3.8.)
- **Componentes de información** Es el término utilizado para referirse al conjunto de los datos, la información, los servicios de información y los flujos bajo un único nombre.
- **Corrupción:** El uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado. - Ver documento CONPES 167 de 2013.
- **Datos abiertos:** Los datos abiertos son información pública dispuesta en formatos que permiten su uso y reutilización bajo licencia abierta y sin restricciones legales para su aprovechamiento. la Ley 1712 de 2014 define los datos abiertos en el numeral sexto como “todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos” cita de Guía para el uso y aprovechamiento de Datos Abiertos en Colombia – Mintic

CODIGO GE-POL-009	POLITICA DE SERVICIO A LA CIUDADANIA.	VIGENCIA:2025-11-12
VERSION: 1		PÁGINA: Página 7 de 10

- **Direccionamiento Estratégico:** ejercicio emprendido por el equipo directivo de una entidad, en el que, a partir del propósito fundamental de la misma, las necesidades de sus grupos de valor, las prioridades de los planes de desarrollo (nacionales y territoriales) y su marco normativo, define los grandes desafíos y metas institucionales a lograr en el corto, mediano y largo plazo, así como las rutas de trabajo a emprender para hacer viable la consecución de dichos desafíos.
- **Esquema de líneas de defensa:** esquema de asignación de responsabilidades para la gestión de riesgos y del control en una entidad, a través de cuatro roles: línea estratégica, integrada por la alta dirección de la entidad y el comité institucional de control interno; primera línea de defensa, integrada por los gerentes públicos y líderes de procesos, programas y proyectos; segunda línea de defensa, integrada por las oficinas de planeación, líderes de otros sistemas de gestión o comités de riesgos; tercera línea de defensa, integrada por las oficinas de control interno. Este esquema permite distribuir estas responsabilidades en varias áreas y evitando concentrarlas exclusivamente en las oficinas de control.
- **Esquema de publicación de información:** Instrumento a través del cual se notifica sobre la información publicada en el sitio Web de la entidad y sobre la que se encuentra disponible en otros medios.
- **Indicador:** Variable o factor cuantitativo o cualitativo que proporciona un medio sencillo y fiable para medir logros, reflejar los cambios vinculados con la gestión o evaluar los resultados de una entidad
- **Información pública:** Es toda información que una entidad que maneja recursos públicos obtenga, adquiera o controle.
- **Información pública clasificada:** Información cuyo acceso público puede causar daño a los siguientes derechos: derecho a la intimidad, derecho a la vida, salud o seguridad, o perjudicar los secretos comerciales, industriales y profesionales.
- **Información pública reservada:** Es aquella información cuyo acceso público puede ser denegado, en las siguientes circunstancias: la defensa y la seguridad nacional, la seguridad pública, las relaciones internacionales, la prevención investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, el debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales, la administración efectiva de la justicia, los derechos de la infancia y adolescencia, la estabilidad macroeconómica y financiera del país y la salud pública. Dicha norma legal o constitucional debe ser una Ley de la República o debe estar contemplada dentro de la Constitución Nacional. No puede basarse en resoluciones, circulares, decretos, ni ningún tipo de acto administrativo.
- **Gestión para resultados:** Es un marco de referencia cuya función es la de facilitar a las organizaciones públicas la dirección efectiva e integrada de su proceso de creación de valor público a fin de optimizarlo, asegurando la máxima eficacia y eficiencia de su desempeño, la consecución de los objetivos de gobierno y la mejora continua de sus instituciones (Tomado

CODIGO GE-POL-009	POLITICA DE SERVICIO A LA CIUDADANIA.	VIGENCIA:2025-11-12
VERSION: 1		PÁGINA: Página 8 de 10

del documento “Modelo Abierto de Gestión para Resultados en el Sector Público” elaborado por el BID y el CLAD, 2007).

- **Grupos de Interés:** Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias
- **Grupos de valor Personas:** naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad e individuos u organismos específicos receptores de los resultados de la gestión de la entidad.
- **Meta:** Expresión concreta y cuantificable de los logros que la organización planea alcanzar en un periodo de tiempo, con relación a los objetivos previamente definidos. (Adaptado del concepto proporcionado en el documento “Indicadores de desempeño en el sector público - Serie Manuales N° 45 elaborado por la CEPAL, 2005).
- **Nivel de Satisfacción** Medida relacionada con el grado de expectativa de los grupos de valor, en el desarrollo de las actividades, procesos o prestación de servicios en cuanto a su calidad y pertinencia.
- **Participación:** Involucramiento de los ciudadanos y grupos de valor en las etapas de la gestión pública: planeación, ejecución, seguimiento y mejora.
- **Planeación Institucional:** es un instrumento a través del cual se realiza la planeación de las acciones orientadas a fortalecer la implementación de las políticas gestión y desempeño, basado en el resultado de la medición del FURAG, de la aplicación de las herramientas de autodiagnóstico, de las auditorías de los entes de control y de la Oficina de Control Interno, entre otras fuentes de información (Circular 1 de 2018, DAFP).
- **Política:** Directriz emitida formal por la dirección sobre lo que hay que hacer para efectuar el posterior control.
- **Productividad institucional** Relación entre el uso de los recursos con que cuenta una organización y la producción de bienes y servicios que generan valor público
- **Recursos presupuestales:** Son las asignaciones consignadas en el presupuesto anual de cada entidad, acorde con las normas que rigen la materia para cada una, y que le permiten definir monto de gastos a incurrir para cumplir con sus funciones y competencias, para producir los bienes y prestar los servicios a su cargo
- **Resultado:** Producto, efecto o impacto (intencional o no, positivo y/o negativo) de la gestión de una entidad pública, a partir de los bienes que genera y los servicios que presta a sus grupos de valor
- **Registro de activos de información:** Inventario organizado de la información que tiene una entidad, independientemente que se encuentre en físico o en formato electrónico. Es útil para identificar la información que posee, saber dónde se encuentra y dónde puede ser consultada. Permite preservar la memoria institucional y por tanto facilita la continuidad en los procesos administrativos, de gestión, planeación, seguimiento y a su vez para los procesos de rendición de cuentas y de control social de la que toda entidad que maneje recursos públicos es sujeto.

CODIGO GE-POL-009	POLITICA DE SERVICIO A LA CIUDADANIA.	VIGENCIA:2025-11-12
VERSION: 1		PÁGINA: Página 9 de 10

- **Transparencia activa:** Obligación de publicar proactivamente información sin que medie petición alguna, a través de los medios oficiales (sitios web, carteleras, gacetas, etc.) atendiendo los principios de máxima publicidad, buena fe, transparencia, eficacia, facilitación, no discriminación, gratuidad, celeridad, calidad de la información y divulgación proactiva de la información

6. MARCO NORMATIVO.

Marco Normativo		
➤ CONSTITUCION COLOMBIA	POLITICA DE	<i>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.</i>
➤ Decreto Ley 2150 de 1995		<i>Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.</i>
➤ ley 962 de 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.
➤ Decreto 19 de 2012		Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
➤ ley 2052 de 2020		Por medio de la cual se establecen 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

CODIGO GE-POL-009	POLITICA DE SERVICIO A LA CIUDADANIA.	VIGENCIA:2025-11-12
VERSION: 1		PÁGINA: Página 10 de 10

7. POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA.

La E.S.E. Centro de Salud de Usiacurí “José María Ferez 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.

8. DESARROLLO DE LA POLÍTICA.

Implementación: Deberán conocer e implementar la **política** el Líder encargado de Planeación, Profesional Encargado de Coordinación de gestión de la calidad.

Socialización: El Profesional Encargado de las Funciones de la Oficina de Planeación, El líder de la Oficina de Talento Humano, mediante el programa institucional de Inducción y Reinducción, realizará su socialización.

Despliegue Institucional: Este lineamiento y demás directrices relacionadas, se despliegan desde el nivel estratégico, representado en la Alta Gerencia y es desdoblado hasta el último nivel de operación, pasando por el nivel misional, administrativo con apoyo y de evaluación.

9. BIBLIOGRAFÍA

- Glosario MIPG. Versión 7
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión 2024 Versión. 6 - Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Portal web del Departamento Administrativo de la Función Pública:

<https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/como-opera-mipg>