





## Secretaria Distrital de Salud [Dirección servicio a la ciudadanía]

# MANUAL TÉCNICO PARA LA OPERACIÓN DE LAS DEPENDENCIAS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA/ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD, EN EL DISTRITO CAPITAL





Elaborado por: Equipo de Gestión Institucional  
[servicio a la ciudadanía]



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---

<b>TABLA DE CONTENIDO</b>	
Marco contextual de las Dependencias de Serv. al ciudadano/Atención al Usuario.	CAPÍTULO I
Lineamientos de la Política Pública de Participación y Servicio al Ciudadano en salud: objetivos, líneas, estrategias y acciones para forjar la ciudadanía activa en salud.	CAPÍTULO II
Política de Servicio al Ciudadano en la Administración de Bogotá D.C.	CAPÍTULO III
Normograma soporte de las Dependencias de Servicio al Ciudadano/Atención al Usuario.	CAPÍTULO IV
Gestión Integral de Servicio al Ciudadano/ Atención al Usuario	CAPÍTULO V
Gestión de Asistencia Técnica de Servicio al Ciudadano	CAPÍTULO VI
Análisis de Indicadores del Procedimiento de Servicio al Ciudadano.	CAPÍTULO VII
Bibliografía	

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---

## **CAPÍTULO I**

### **MARCO CONTEXTUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO/ ATENCIÓN AL USUARIO.**

La Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, en su Función de Rectoría como Autoridad Sanitaria Distrital y en cumplimiento de lo señalado en la ley 100 de 1993, la ley 1122 de 2007, la ley 715/2007, la normatividad existente relacionada con la protección al usuario en salud y la normatividad soporte de un Sistema de Quejas y Soluciones, considera de vital importancia instruir a las Entidades Administradoras del Régimen Subsidiado – EPS-S, sobre lineamientos técnicos para el direccionamiento estratégico y el desarrollo de la gestión integral de las Dependencias de Servicio al Ciudadano/Atención al Usuario.

Se parte de enmarcar el quehacer de estas dependencias dentro de las directrices emanadas por el Sistema General de Seguridad Social en Salud, la Política Distrital de Salud, la Política Distrital de Servicio al Ciudadano y la Política Pública de Participación Social y Servicio al Ciudadano en salud.

Con base en ello, se debe tener en cuenta que el Sistema General de Seguridad Social en Salud, establece el deber y la obligación de atender con objetividad, ética y profesionalismo los servicios que tienen los usuarios en el Sector Salud, los cuales están soportados principalmente en los principios de universalidad, equidad, obligatoriedad, protección integral, libre escogencia, autonomía institucional, descentralización administrativa, participación social, concertación y calidad.



Complementariamente, la Superintendencia Nacional de Salud, en la Circular Única Externa, precisa que el quehacer de las dependencias de Atención al Usuario es el de PROTECCIÓN A LOS USUARIOS y establece las siguientes instrucciones que deben cumplir los sujetos vigilados para propender por la protección de los derechos de los usuarios.

#### 1. Trato Digno a los Usuarios<sup>1</sup>

“Es obligación de todos los funcionarios y/o trabajadores de las entidades vigiladas que manejan los trámites administrativos y/o asistenciales del Plan

---

<sup>1</sup> Supersalud. Circular Única Externa (Modificada C. 049-2008. Título VII Protección al Usuario y Participación Ciudadana.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---

de Salud, ofrecer un trato digno a los usuarios que acudan a solicitar servicios ante la respectiva entidad vigilada.

“Dicho trato debe cumplir por lo menos con los siguientes criterios:



- 1.1. Una administración caracterizada por ser ágil, oportuna, eficaz, eficiente y sensible a las necesidades de los usuarios o clientes externos.
- 1.2. La atención al usuario se debe caracterizar por solucionar de fondo los requerimientos de atención en salud, ya sea prestándolos directamente o brindando soluciones alternativas de acceso al servicio requerido, lo cual tiene como finalidad única la satisfacción a cabalidad de la necesidad planteada por el usuario.
- 1.3. En el trato al usuario, se aplica prioritariamente la valoración al individuo, el respeto, la cordialidad, la orientación y comunicación permanente y el trato humanizado en general. Es necesario advertir que por mandato constitucional y legal, se debe brindar atención preferencial a los niños, niñas y adolescentes y al adulto mayor (Modificación Circular Externa No. 049 de 2008).
- 1.4. Servir a la comunidad y garantizar la efectividad de los principios y derechos fundamentales consagrados en la Constitución Política y las normas legales vigentes. (Modificación Circular Externa No. 049 de 2008).
- 1.5. Capacitar en forma permanente sobre el tema de trato digno a aquellos funcionarios encargados y responsables de la atención a los usuarios. (Modificación Circular Externa No. 049 de 2008)”.

## 2. Atención al Usuario<sup>2</sup>

“Es deber de todas las entidades brindar atención integral al usuario de la salud y ésta, debe entenderse como un proceso integral en el que es requisito fundamental adoptar procedimientos, mecanismos, medios, instrumentos y canales para que esa atención cumpla con los principios de objetividad y buen trato”.

---

<sup>2</sup> Ibidem.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---


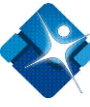
Adicionalmente en el contexto de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano<sup>3</sup>, se señala "que el principio rector del servicio público es el reconocimiento explícito de que el ciudadano es el eje de la gestión y la razón de ser de la administración. Ninguna función administrativa o actividad estatal tiene justificación si no aporta a un servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades de la ciudadanía". Indica, que se debe desarrollar el servicio de atención a la ciudadanía, con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad. Y con valores tales como el respeto, la transparencia, la honestidad, la equidad y la tolerancia

En lo específico a la Política Distrital de Salud, tenemos, que ésta se ha orientado con un enfoque promocional de calidad de vida y salud, como una manera de ordenar la acción colectiva e institucional que permita avanzar en la garantía del derecho a la salud para todos y todas bajo una perspectiva de equidad, universalidad, integralidad y de construcción de ciudadanía para el ejercicio del derecho a la salud y la calidad de vida.

Este entendimiento ha demandado una mirada diferente y la necesidad coyuntural de fortalecer las dependencias de Servicio al Ciudadano/Atención al Usuario y la formación de ciudadanía en salud, como estrategia transversal prioritaria para el cumplimiento de los compromisos de progresar en la democratización de la vida colectiva, en el ejercicio de ciudadanía activa, en la exigibilidad del derecho a la salud, en la implementación de medios alternos y jurídicos para orientar e informar a los usuarios e identificar barreras de acceso a la garantía del derecho a la salud de los ciudadanos y ciudadanas del Distrito Capital. Así, como también, en la democratización de la información sobre las barreras de acceso identificadas a través de Procesos de Orientación e Información a la ciudadanía y del comportamiento del Sistema de Quejas y Soluciones, buscando que esa información permita gestión por parte de actores institucionales en la implementación de planes de mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios y para que actores sociales gestionen la exigibilidad del derecho a la salud, la disminución de las barreras de acceso y el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud.

Con base en estos compromisos, la Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano, diseña la "Política Distrital de Participación Social y

<sup>3</sup> Alcaldía Mayor de Bogotá. Secretaría Distrital. Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano. 2005.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---

Servicio a la Ciudadanía en Salud”<sup>4</sup>, como ruta efectiva que permita dar un salto cualitativo y cuantitativo en los procesos de interacción entre la ciudadanía y la institucionalidad de salud en la ciudad, y que posibilite la configuración de actores sociales y políticos individuales y colectivos, que asuman su autonomía y pasen de ser consumidores de los servicios de atención a la enfermedad, a constituirse en ciudadanos y ciudadanas titulares del derecho a la salud con capacidades de organización y movilización para incidir en las decisiones públicas que tienen que ver con su calidad de vida y salud y en la disminución de las barreras de acceso que tienen de tipo administrativas, económicas, geográficas y culturales.

Esta Política precisa, “que el Servicio al Ciudadano<sup>5</sup>, se constituye en un componente fundamental para el ejercicio pleno de la ciudadanía, porque, de un lado, es la vía para suministrar información sobre los múltiples aspectos del derecho a la salud (no solamente los concernientes a la atención a la enfermedad), y por otro, porque funciona también como la vía para recepcionar y gestionar al interior de la institucionalidad, las diversas formas de dar respuestas al derecho a la salud, que permitan prevenir, garantizar o reparar los actos violatorios al derecho a la salud ubicando los procedimientos y actores responsables. También que la Dependencia de Servicio al Ciudadano a nivel central, debe incidir en la regulación y unificación de directrices técnico administrativas, para el desarrollo organizacional, la gestión de calidad y la implementación de la Política Distrital de Salud y la Política de Servicio al Ciudadano”.

Con fundamento en este marco de directrices expuesto, la Secretaria de Salud de Bogotá, en cabeza de la Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano, fija a continuación los siguientes lineamientos técnicos, aplicables para la adecuada operación de las dependencias de Servicio al Ciudadano/Atención al Usuario de las EPS-S.



---

## CAPÍTULO I

### LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN SALUD: OBJETIVOS, LÍNEAS, ESTRATEGIAS Y ACCIONES PARA FORJAR LA CIUDADANÍA ACTIVA

<sup>4</sup> SDS. Política Distrital de Servicio al Ciudadano en Salud. 2007.

<sup>5</sup> Ibidem.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---

## EN SALUD

El ejercicio colectivo de discusión y debate en las Unidades de Análisis brindó una gran riqueza de propuestas y alternativas para mejorar los procesos de participación social y servicio a la ciudadanía en salud en Bogotá.

Recogiendo las propuestas de los miembros de las comunidades y de los servidores públicos, y teniendo como marco los aspectos situacionales de la participación en salud en la ciudad, la postura conceptual sobre la participación que asume *la Política* y el conjunto de normas en participación, se organizan los lineamientos de la *Política Distrital de Participación Social y Servicio al Ciudadano en Salud* que presentamos a continuación en sus componentes de objetivos, líneas, estrategias y acciones.



### QUÉ QUEREMOS

#### DE MANERA GENERAL

Fortalecer el ejercicio de ciudadanía activa para avanzar en la garantía del derecho a la salud y promover las prácticas de exigibilidad, en la vía de profundizar la democracia en la ciudad.

#### DE MANERA ESPECÍFICA

- Aportar al fortalecimiento de la acción política ciudadana desde el sector salud para avanzar en la garantía del derecho a la salud;
- Aportar a la superación de la fragmentación organizativa y política de la participación ciudadana, tanto al interior del sector salud como en la ciudad, impulsando la constitución y puesta en escena del Sistema Distrital de Participación y la Política Sectorial de Participación Social y Servicio a la Ciudadanía en Salud;
- Fortalecer la institucionalidad del sector salud para que aporte en la consolidación de los procesos de participación social y servicio a la ciudadanía en salud en la ciudad;
- Contribuir en la democratización de las formas institucionales de participación ciudadana en salud;

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---

- Apoyar la construcción y consolidación de las diversas formas organizativas sociales en salud de carácter autónomo;
- Aportar en la construcción social de la salud;
- Ejercer rectoría a todos los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud en el orden distrital y local en lo que compete a los procesos de participación social en salud.
- Realizar rectoría en el componente de Servicio a la Ciudadanía en Salud bajo el marco del Sistema de Gestión de la Calidad y la Política Distrital de Servicio al Ciudadano, orientando la articulación sectorial y transectorial de las Oficinas de Atención al Usuario/Servicio al Ciudadano en la perspectiva de proteger y promover el derecho a la salud de la ciudadanía de la ciudad.

### **FORMA COMO SE ORGANIZA LA *POLÍTICA***



Una política pública se estructura, se organiza, bajo un conjunto de aspectos que de manera general tiene que ver con líneas, estrategias y acciones.

Las líneas, que son los ejes, los aspectos centrales sobre los cuales va a trabajar, buscando superar las dificultades y necesidades encontradas en un tema específico.

Las estrategias son las formas como se desarrollan las líneas de la política pública y son transversales, es decir tienen que ver con todas las líneas de la política.

Las acciones son los aspectos operativos a través de los cuales se desarrollan las estrategias y se concretan las líneas de la política pública. Como una forma de avanzar, se definen metas, derroteros que se quieren alcanzar y a través de los cuales se mide el avance, estancamiento o retroceso de la política pública.



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---

**LÍNEAS** (ejes centrales que aborda la Política)

**ESTRATEGIAS** (cómo se va a desarrollar las Líneas)

**ACCIONES** (la puesta en operación de las Estrategias)

Para el caso de la *Política Distrital de Participación Social y Servicio al Ciudadano en Salud* se han definido 5 líneas para fortalecer y enfrentar las dificultades de los procesos de participación social y servicio a la ciudadanía en salud en Bogotá; 6 estrategias que son transversales en el sentido que tienen que ver con las 5 líneas y un conjunto de acciones para el desarrollo de cada línea.

## **LÍNEAS QUE VA A IMPULSAR LA POLÍTICA**



### **LÍNEA 1: FORTALECIMIENTO DEL RECONOCIMIENTO DE LA CIUDADANÍA ACTIVA EN SALUD**

Frente la baja participación social en salud en la ciudad se hace necesario impulsar una amplia cultura política que tenga como centro el que los miembros de las comunidades se reconozcan como titulares del derecho a la salud, activando su ejercicio de ciudadanía en el sector salud, para que participen de manera activa y permanente en la vida política de su barrio, localidad y en Bogotá y desarrollen a fondo los procesos de exigibilidad por el derecho a la salud.

### **LÍNEA 2: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL PARA PROFUNDIZAR LA CIUDADANÍA ACTIVA EN SALUD**

Frente a las debilidades institucionales para promover los procesos de participación social y servicio a la ciudadanía en salud se fortalecerán las estructuras institucionales que tienen como responsabilidad promover y desarrollar los componentes de participación social y servicio a la ciudadanía en salud en los ámbitos locales y distrital.

### **LÍNEA 3: FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN SOCIAL AUTÓNOMA EN SALUD Y DE LAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN EN SALUD**

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---

La participación social es posible en tanto se configuren organizaciones, procesos y escenarios que la impulsen y la sostengan.

Por tal razón y bajo el planteamiento de la necesidad de que las comunidades avancen en ejercer la ciudadanía en salud de manera autónoma se impulsará el desarrollo de la organización social autónoma en salud, que a su vez deben nutrir y fortalecer las diversas formas normatizadas de participación en salud que hay en la ciudad.

Igualmente este fortalecimiento autónomo de las organizaciones sociales debe posibilitar que los desarrollos de servicio a la ciudadanía en salud se den de manera fluida y democrática, para que doten a las organizaciones de información fundamental para el impulso a los procesos de exigibilidad del derecho a la salud que deben adelantar.

#### **LÍNEA 4: ARTICULACIÓN DE ACCIONES LOCALES, DISTRITALES, REGIONALES, NACIONALES E INTERNACIONALES PARA POTENCIAR LA CIUDADANÍA ACTIVA EN SALUD**



En la perspectiva de superar la fragmentación de la participación social y de los procesos de servicio a la ciudadanía en salud, se generará un proceso de articulación entre diferentes ámbitos: Intrasectorial, entre los diversos sectores (transectorial); entre lo local y lo distrital; y con lo regional, nacional y/o internacional.

#### **LÍNEA 5: FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN SOCIAL TERRITORIAL PARA LA GARANTÍA DEL DERECHO A LA SALUD**

El sentido último de la participación es lograr respuestas al conjunto de necesidades sociales y sanitarias de la población en territorios específicos, razón por la cual se impulsarán procesos de gestión social integral que posibiliten reordenar las respuestas institucionales y comunitarias para el enfrentamiento de las necesidades leídas con el fin de incidir en la afectaciones de los determinantes de la calidad de vida y la salud. Esto demanda un proceso de trabajo articulado con el conjunto de instituciones y formas organizativas que hacen presencia en los territorios.

#### **ESTRATEGIAS QUE VA A IMPULSAR LA POLÍTICA**

#### **ESTRATEGIA 1: EDUCACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA CIUDADANÍA ACTIVA EN SALUD**

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---

Se impulsará una estrategia educativa que tendrán como destinatarios por un lado a los/as servidores públicos del sector salud y por otro a la ciudadanía de Bogotá.

El objetivo central es elevar el nivel de comprensión política de los/as servidores públicos y las comunidades sobre sus condiciones de vida y salud y posicionarlos como ciudadanos/as titulares del derecho a la salud.

En particular con el proceso destinado a los/as servidores públicos se busca que además de que se reconozcan como ciudadanos/as, comprendan la labor fundamental que como servidores públicos tienen para la garantía del derecho a la salud y para la democratización de las diversas instancias que orientan a partir de facilitar el concurso de la ciudadanía.



Esta educación busca superar la mirada tradicional y restringida de la educación en salud, que ubica fundamentalmente a las comunidades como agentes de cambios de comportamientos individuales, por lo cual concentra su labor en dar información sobre enfermedades y accidentes comunes y la manera de prevenirlos desde la adopción de estilos de vida saludables.

La educación que se va a impulsar se entiende como un proceso, que parte del reconocimiento del sujeto como sujeto de saber y de poder. Así el acto educativo es un intercambio y una negociación cultural: el saber de las comunidades, que conjugado con el saber de los técnicos posibilita reconocer la realidad de las comunidades, su voz para establecer las causas de sus condiciones de vida y salud y desde esta comprensión fortalece los procesos organizativos para la exigibilidad del derecho a la salud y la acción de transformación social.

## **ESTRATEGIA 2: COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA CIUDADANÍA ACTIVA EN SALUD**

Se desarrollará una estrategia comunicativa que brinde elementos de comprensión política de la realidad social a las comunidades, en particular sobre su realidad sanitaria.

Acá también se debe superar el tipo de comunicación tradicional, que refuerza la educación tradicional, en el sentido que se informa sobre aspectos relacionados con las enfermedades y accidentes, sobre un listado de derechos y deberes en el sistema de salud, bajo el entendido que en la

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---

medida que las comunidades estén informadas cambiaran sus estilos de vida riesgosos por unos saludables y en la medida en que conozcan los derechos y deberes se les será garantizado el derecho a la salud.

La comunicación es algo más que transmitir información, por lo cual se impulsará una estrategia de comunicación que brinde elementos de comprensión y análisis a las comunidades sobre su realidad sanitaria, que fortalezca sus procesos organizativos y de movilización social para la exigibilidad del derecho a la salud y para la acción de transformación social.

### **ESTRATEGIA 3: GESTIÓN TERRITORIAL INTEGRAL PARA LA GARANTÍA DEL DERECHO A LA SALUD**



El enfoque promocional de calidad de vida y salud que ha incorporado y desarrollado la Secretaria Distrital de Salud, reorienta y amplía la visión de la labor de las instituciones de salud en la ciudad, para ser garantes de la vida y salud de la población y no solamente como prestadoras de servicios asistenciales, dimensionando de esta manera un trabajo integral hacia el sector y articulado con los demás sectores y actores para promover conjuntamente con organizaciones sociales el desarrollo de mejores condiciones de vida y de salud.

La gestión territorial integral es entonces la estrategia nodal para articular los procesos de participación social y servicio a la ciudadanía en salud al desarrollo del conjunto de acciones del sector salud y de los otros sectores sociales de la ciudad, con el objeto de mantener y mejorar la calidad de vida de individuos y colectivos y avanzar en la garantía del derecho a la salud en la ciudad.

### **ESTRATEGIA 4: EXIGIBILIDAD CIUDADANA COMO EXPRESIÓN DE MOVILIZACIÓN SOCIAL POR LA GARANTÍA DEL DERECHO A LA SALUD**

Se impulsará una estrategia de exigibilidad ciudadana del derecho a la salud tanto en los componentes de exigibilidad jurídica como de exigibilidad social y política.

Esta estrategia de exigibilidad debe permitir que cada uno de los casos que configuren o perfilen una violación tanto individual como colectiva del derecho a la salud pueda ser atendida a tiempo para evitar que se produzca, o en caso de darse para que se genere su reparación.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---

A su vez, esta estrategia promoverá la movilización social que impulse acciones de exigibilidad social y política por la garantía del derecho a la salud en la ciudad.

El desarrollo de esta estrategia debe permitir reconocer los mecanismos y los actores responsables de la violación al derecho a la salud para que sean corregidos y sancionados oportunamente.

### **ESTRATEGIA 5: RECTORÍA PARA FORTALECER LA CIUDADANÍA ACTIVA EN SALUD Y GARANTIZAR EL DERECHO A LA SALUD EN LA CIUDAD**

La Secretaria Distrital de Salud, como organismo rector de la salud de la población del Distrito Capital, “propenderá por el desarrollo de los medios para que el ejercicio del derecho a la participación de la ciudadanía y de las comunidades, en la toma de decisiones que le afectan, en especial en la salud se construya como derecho individual y colectivo, producto y proceso generado y protegido por la sociedad civil”<sup>6</sup>.



La integración o interacción que debe existir entre los derechos individuales y colectivos, la realización de los derechos colectivos relacionados con la salud y más exactamente con la salud pública, requiere de su exigencia por la sociedad civil como sujeto de estos derechos.

Es decir, requiere su protección por la sociedad civil como un todo, no como la suma de las partes, no como el agregado de los actores políticos y militares más la población civil; tampoco como el agregado de la población civil más los diferentes grupos de poder organizados de manera diversa y cruzada, en la lucha por sus diferentes intereses.

La realización de la salud de los seres humanos en el plano individual y colectivo debe ser un **producto** de la sociedad civil, es decir, el resultado de la participación de los diferentes actores sociales, sector productivo, sector científico y tecnológico, organizaciones sociales unidos en los diversos aspectos, culturales, educativos, sindicales, humanitarios, ecológicos, del gobierno y administración, del sector financiero, etc.

---

<sup>6</sup> Secretaria Distrital de Salud. Dirección Jurídica

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---

La salud requiere la protección de la sociedad civil emergente a escala local, nacional, regional e internacional. Debe ser un producto, es decir en un momento dado requiere que se tenga conciencia de la salud como resultados concretos alcanzado en términos de la vitalidad humana, tienen un valor humano con beneficios sociales y también económicos.

Tiene un valor positivo incalculable las ganancias en términos de prevención de las enfermedades, e igualmente tiene un valor incalculable negativo, el resurgimiento de enfermedades que afectan la salud pública.

Por ello en la nueva política de participación, la Secretaria sin dejar de lado los espacios de participación que se vienen teniendo en las Empresas Sociales del Estado, busca el desarrollo de la participación para la garantía del derecho a la salud en el Sistema de Seguridad Social y en la construcción del Plan de Acciones Colectiva y Plan de Salud pública, para la construcción de los derechos colectivos relacionados con la salud pública, unos y otros bajo los principios orientadores de estrategia Promocional de Calidad de vida en complementariedad con la Atención Primaria en Salud.



En este marco, la Secretaria Distrital de Salud profundizará la función legal de rectoría del Sector Salud en la ciudad y en particular en lo que tienen que ver con esta *Política*, la rectoría en el tema de participación en salud, servicio a la ciudadanía y gestión de la exigibilidad del derecho a la salud.

Esto implica el fortalecimiento de la estructura jurídica y de seguimiento de la Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano de la SDS, que le posibilite orientar, seguir y si es el caso sancionar a las instituciones publicas y privadas que tienen compromisos legales con el tema de la participación y el servicio a la ciudadanía y no lo cumplen.

Esta Rectoría será posible tanto por el fortalecimiento de la estructura institucional, como por contar con las organizaciones sociales de salud que hacen procesos de exigibilidad del derecho y de control social en salud y que pueden brindar elementos para el seguimiento.

## **ESTRATEGIA 6: PRODUCCIÓN SOCIAL DE CONOCIMIENTO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA CIUDADANÍA EN SALUD**

Se impulsará una estrategia de análisis y producción social de conocimiento, la cual debe posibilitar recolectar y analizar información periódica y sistemáticamente en relación a la dinámica social de salud y la garantía del

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---



derecho a la salud, tanto en los microterritorios, las localidades y el conjunto de la ciudad.

Este proceso será un trabajo entre técnicos y comunidades, bajo la perspectiva de dialogo de saberes que respeta los diversas formas de conocimiento, lo que debe permitir generar lectura integral de necesidades sociales y sanitarias. La información sistematizada, el conocimiento social que se produce, debe ser permanentemente socializada, a través de la estrategia comunicativa y educativa, lo que posibilitará a las comunidades mejorar la comprensión política de su realidad sanitaria, evidenciar el impacto de las políticas sociales y sanitarias y avanzar en la toma de decisiones para la acción social organizada por la garantía del derecho a la salud.

Esta estrategia articulará con los procesos de investigación distrital en participación que impulsará el Observatorio de Participación y Descentralización creado por el Sistema Distrital de Participación.


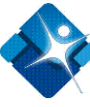
### ACCIONES QUE VA A IMPULSAR LA *POLÍTICA*

LÍNEAS	ESTRATEGIAS	ACCIONES
<p><i>Fortalecimiento del reconocimiento de la ciudadanía en salud</i></p>	<p>EDUCACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plan de Formación y Capacitación para la garantía del derecho a la salud en el marco del desarrollo de la Escuela Distrital de Participación y Gestión Social del Sistema Distrital de Participación</li> <li>✓ Plan de Comunicación e Información para la garantía del derecho a la salud y su exigibilidad articulado al Plan Distrital de Comunicación e Información del Sistema Distrital de Participación</li> </ul>


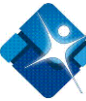
 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---

<p><i>Fortalecimiento institucional para la participación en salud</i></p>	<p>COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN</p> <p>GESTIÓN TERRITORIAL INTEGRAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Programa de fortalecimiento administrativo y de gestión en el nivel distrital y local de las instancias responsables de la participación social y servicio a la ciudadanía,</li> <li>✓ Plan de formación en ciudadanía en salud para el conjunto de servidores públicos del sector salud de la ciudad</li> <li>✓ Programa de mejoramiento de condiciones de trabajo del talento humano que trabajan los temas de participación social y servicio a la ciudadanía en salud, y fortalecimiento de los equipos</li> <li>✓ Impulso a procedimientos de rectoría sanitaria en los procesos de participación social y servicio a la ciudadanía en salud en la ciudad</li> <li>✓ Fortalecimiento de los sistemas de información, teniendo como base el sistema de identificación de barreras de acceso sectoriales y el desarrollo de mecanismos adecuados de democratización de la información que se produce. Igualmente mejoramiento del sistema de información sobre la situación del ciudadano para la garantía de su derecho a la salud</li> <li>✓ Gestión efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y el impulso a procesos de control social sobre este</li> </ul>
<p><i>Fortalecimiento de la organización social autónoma en salud y de las formas de participación en salud</i></p>	<p>EXIGIBILIDAD DEL DERECHO A LA SALUD</p> <p>RECTORÍA SANITARIA</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Apoyo a la configuración y/o fortalecimiento de las diversas formas organizativas sociales en salud; se apoyará a la creación y fortalecimiento de formas organizativas autónomas por ciclo de vida, por género, por etnia y por gremios, por condición de salud</li> <li>✓ Desarrollo de la estrategia educativa sobre ciudadanía en salud dirigido al conjunto de las comunidades articulado a la Escuela Distrital de Participación</li> <li>✓ Acompañamiento a los procesos organizativos, fortaleciendo los componentes de planeación y de gestión de recursos</li> <li>✓ Disposición institucional tanto en el orden distrital como local de recursos técnicos, financieros, humanos, logísticos y organizativos para que los ciudadanos y ciudadanas ejerzan de manera efectiva el derecho a la participación social en salud</li> <li>✓ Impulso a procesos de democratización de la participación en salud</li> <li>✓ Fortalecimiento de espacios de debate que han venido siendo configurados en salud como la Asamblea Distrital por la Calidad de Vida y el</li> </ul>





 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---

		<p>Derecho a la Salud, , la asamblea de COPACOS y la Asamblea de Asociaciones de Usuarios, que a su vez se articularan con las Asambleas Locales de Participación y la Asamblea Distrital de Participación que impulsará el Sistema Distrital de Participación</p> <p>✓ Impulso a procesos de control social para la garantía del derecho a la salud en todo el ciclo de la política pública en salud, es decir diseño, ejecución, seguimiento, evaluación y ajuste de la política</p>
<p><i>Articulación de organizaciones y acciones locales, distritales, regionales, nacionales e internacionales</i></p>	<p>PRODUCCIÓN SOCIAL DE CONOCIMIENTO</p>	<p>✓ Impulso de articulación dentro del sector salud (intrasectorial) de los procesos de participación y gestión social territorial en cabeza del Comité Distrital de Participación del Sector Salud y de los Comités Locales de Participación del Sector Salud</p> <p>✓ Impulso a la articulación transectorial de los procesos territoriales y locales del sector salud en ámbitos, con procesos que impulsan otras instituciones distritales y locales en el territorio. En el componente de participación la Comisión Interinstitucional de Participación (CIP) del Sistema Distrital de Participación será la encargada de esta articulación</p> <p>✓ Impulso a la articulación local y distrital de los procesos de participación impulsado desde la Secretaria Distrital de Salud con el Sistema Distrital de Participación. Se promoverá la articulación entre las organizaciones sociales, y comunitarias (Copacos, Asociaciones, comités de ética, grupos de trabajo con grados de identidad por género, etnia, opción sexual, ciclo vital) a través del apoyo a escenarios de deliberación y articulación como la Asambleas locales y la Asamblea Distrital. En el mismo sentido, se crearán las Comisiones Locales de Participación Social y Servicio a la Ciudadanía en Salud y la Comisión Distrital de Participación Social y Servicio a la Ciudadanía en Salud, que se articularán a los Espacios Cívicos Locales de Participación y al Espacio Cívico Distrital de Participación creados por el Sistema Distrital de Participación</p> <p>✓ Impulso a la articulación regional, nacional e internacional de los procesos de participación locales y distritales</p>
<p><i>Fortalecimiento de la gestión social territorial</i></p>		<p>✓ Impulso a procesos de participación territoriales tanto en lo rural como en lo urbano, tanto en lo micro territorial, como en lo local y distrital</p>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---

		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fortalecimiento de la gestión social territorial a partir de articular los procesos de participación social y servicio a la ciudadanía en salud a los diversos procesos que tanto la Secretaría Distrital de Salud como las ESE impulsan en lo microterritorial y lo local, al igual que otras instituciones distritales y locales. Articulación de los procesos de participación social y servicio a la ciudadanía en salud con los ámbitos de vida cotidiana: el familiar, escolar, barrial y laboral</li> <li>✓ Impulso a procesos de planeación participativa y construcción de agendas sociales comunitarias con enfoque de derechos</li> <li>✓ Posicionamiento de la política desde las lógicas comunitarias en los espacios de decisión local</li> <li>✓ Seguimiento y control social a la puesta en operación en lo territorial de esta <i>Política</i></li> </ul>
--	--	---

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARIA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---

## CAPÍTULO III

### POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACIÓN DE BOGOTA D.C.

#### ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA



#### SECRETARIA GENERAL

Institucionalmente, la responsabilidad principal por el servicio al ciudadano recae en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, que cuenta con la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, dependencia encargada de llevar a cabo las políticas en este campo. Sin embargo, dado el carácter transversal del plan, se ha consolidado un estilo de trabajo que articula y coordina las acciones de múltiples entidades por medio del comité y como una de las estrategias del Objetivo de Gestión Pública Humana, Sostenible y Eficaz del Plan de Desarrollo “Bogotá Sin Indiferencia, Un Compromiso Social contra la Pobreza y la Exclusión”.

Este trabajo que se realiza en el marco de la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano ha conducido a un mayor compromiso del conjunto de la administración y a una mayor riqueza en la discusión y definición de acciones concretas.

#### 1. Introducción

En el marco de una república unitaria pero descentralizada las funciones generales de los municipios son determinadas por la Constitución y la ley, así como el marco básico de su estructura y funcionamiento. La Constitución establece que al municipio como entidad fundamental de la división político administrativa del Estado le corresponde prestar los servicios públicos que determine la ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asignen la constitución y las leyes. Bogotá tiene un régimen especial y se organiza como distrito capital por lo cual, además de las disposiciones vigentes para los municipios, tendrá el régimen que determinen la constitución y las leyes especiales. De acuerdo con la Constitución, a las autoridades distritales corresponderá garantizar el desarrollo armónico e integrado de la ciudad y la eficiente prestación de los servicios a cargo del Distrito; a las locales, la gestión de los asuntos propios de su territorio.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---



Las funciones específicas del Distrito han sido establecidas en parte por la propia Constitución y, principalmente, por una multiplicidad de leyes que comprenden tanto las normas básicas relativas a las competencias y recursos entre niveles de gobierno, como las normas sectoriales. Al establecer el sistema general de participaciones, la Constitución determina que estos recursos se destinarán por parte de los municipios, distritos y departamentos, principalmente a los sectores de educación y salud. Las leyes asignan además funciones en materia de ordenamiento del territorio, servicios públicos domiciliarios, infraestructura vial, medio ambiente, cultura, recreación, deporte y bienestar social, entre los más importantes.

Para el cumplimiento de sus funciones básicas el Distrito debe adelantar un conjunto de procesos –planeación, información, organización, administración del recurso humano, dirección, control y evaluación- que le permitan ofrecer en la mejor manera posible los bienes y servicios públicos que dichas funciones implican. Este es el proceso de la gestión pública que puede denominarse también de administración pública. Es el conjunto de procesos y acciones requeridas para cumplir adecuadamente con las funciones a cargo del Distrito.

La Constitución establece también los criterios dentro de los cuales debe cumplirse la función administrativa: “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.” Adicionalmente, tanto la constitución y la ley regulan los diversos aspectos de la gestión pública: exigencia de elaborar planes de desarrollo y contar con sistemas de información, obligación de establecer estructuras administrativas, criterios para la administración del recurso humano, establecimiento de mecanismos de control, etc.

Además de los bienes y servicios básicos (educación, salud, acueducto, vías, cultura, recreación, deporte, etc.) la administración distrital debe prestar un conjunto de servicios complementarios, con diversas características, que son indispensables para el cumplimiento de las funciones básicas y para garantizar la adecuada participación ciudadana en los asuntos públicos. Estos servicios son:

- a) Servicios de información: incluye tanto la información básica de las entidades distritales, como los informes de gestión y resultados, presupuesto, contratación; igualmente la información sobre actividades realizadas; información sobre los procedimientos para adelantar trámites.
- b) Procedimientos para el pago de facturas por consumo de servicios públicos domiciliarios: acueducto y alcantarillado, aseo, gas natural, teléfono, energía eléctrica.
- c) Procedimientos para el pago de impuestos y contribuciones a la administración distrital.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---

- d) Procedimientos para la obtención de registros, permisos, certificaciones y demás documentos requeridos por la función reguladora del Distrito.
- e) Procedimientos para la presentación de quejas, reclamos y sugerencias.

Estos servicios pueden ser clasificados atendiendo a distintas características:



- Según su naturaleza. Tenemos servicios que responden al ejercicio de derechos y deberes ciudadanos de participación, como el acceso a información sobre gestión y resultados, los procedimientos para la presentación de quejas y reclamos, la publicidad de contratos y presupuestos. Servicios que responden a una relación comercial, como el pago de los servicios públicos. Servicios que responden al cumplimiento de las obligaciones tributarias. Servicios que responden al cumplimiento de normas reguladoras de la actuación de los ciudadanos y las empresas y organizaciones.
- Según su frecuencia. Servicios relacionados con un trámite mensual o bimestral como el pago de servicios públicos. Servicios relacionados con un pago anual o semestral, como el pago de impuestos o contribuciones. Servicios relacionados con trámites regulares (ciertos permisos). Servicios relacionados con trámites esporádicos o cuando se presentan circunstancias especiales.
- Según el usuario del servicio: Ciudadanos (según estratos), empresas, otro tipo de organizaciones.
- Según la cobertura. Servicios que afectan a todos los ciudadanos; servicios que afectan a una proporción reducida de los ciudadanos.

Todos estos servicios toman la forma de trámites que los ciudadanos, las empresas y otras organizaciones deben realizar ante alguna entidad distrital. Estos trámites implican un gasto de tiempo y dinero y una interacción con los servidores distritales. La forma en la cual se realicen estos trámites determina por tanto mayores o menores costos para la ciudadanía y para la administración.

Aunque el marco general del funcionamiento de los municipios y distritos está determinado constitucional y legalmente, cada administración tiene un cierto margen de autonomía para precisar las prioridades y determinar los énfasis de su gestión. En el caso de los servicios al ciudadano en todas estas áreas complementarias, la administración distrital puede escoger diversas opciones para su prestación.

El presente documento establece los lineamientos para la prestación de los servicios al ciudadano en Bogotá, D.C.

## 2. Política de Servicio al Ciudadano en Bogotá – Principios y Compromisos

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---

El principio rector del servicio público es el reconocimiento explícito de que el ciudadano es el eje de la gestión y la razón de ser de la administración. Ninguna función administrativa o actividad estatal tiene justificación si no aporta a un servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades de la ciudadanía. Este también es el principio rector del servicio al ciudadano en Bogotá D.C.

El servicio al ciudadano en Bogotá D.C. se enmarca dentro de los principios fundamentales de la función administrativa establecidos en el Artículo 209 de la Constitución Política, está al servicio de los intereses generales y se desarrollará con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

En especial, el servicio al ciudadano en Bogotá D.C. estará fundamentado en valores tales como el respeto, la transparencia, la honestidad, la equidad y la tolerancia.



El compromiso de la administración distrital en su conjunto y muy especialmente de los servidores a cuyo cargo está el servicio al ciudadano es prestar un servicio más amable y efectivo a la ciudadanía, reduciendo y racionalizando trámites y ofreciendo mejores condiciones para la prestación de los servicios. Adicionalmente, el compromiso del Distrito Capital es poner en marcha mecanismos de información y comunicación entre la ciudadanía y la administración distrital.

## 2.1 Pilares del servicio al ciudadano

Todo el servicio al ciudadano en el Distrito Capital está soportado sobre siete pilares básicos:

- La administración distrital es una sola.
- Aumento y mejora de los canales de interacción ciudadanía-administración.
- El servicio a la ciudadanía es igual en todos los puntos de contacto.
- Reconocimiento, cualificación y mejora de condiciones de los servidores de puntos de contacto.
- Se debe siempre construir sobre lo construido.
- Unificación del lenguaje del servicio al ciudadano.
- Prestar un servicio Confiable, Amable, Digno y Eficiente (Servicio CADE).
- La administración distrital deberá garantizar la igualdad material para toda la ciudadanía.

## 2.2 Atributos del servicio al ciudadano en el Distrito Capital

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---

El servicio al ciudadano en el Distrito Capital debe cumplir con los siguientes atributos que reflejan las expectativas que tiene la ciudadanía con relación a la prestación del servicio y lo hacen incluyente en el marco de un estado social de derecho:

**1. AMABLE**

Que se brinde a nuestros ciudadanos y ciudadanas el servicio solicitado de una manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana.

**2. RAPIDO**

Que el servicio sea ágil y se preste en el tiempo establecido y en el momento requerido.

**3. RESPETUOSO**

El servicio que se brinda reconoce las diferencias y respeta a todos por igual; reconoce la importancia de cada persona y le da el trato que se merece.

**4. EFECTIVO**

Que el servicio responda a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos y ciudadanas, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen nuestro accionar como servidoras y servidores públicos.



**5. CONFIABLE**

Que se presten los servicios de tal forma que los ciudadanos y ciudadanas confíen en la exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad

CONCEPTOS BÁSICOS Y CONCRECIÓN DE LA POLÍTICA POR CANAL DE SERVICIO:

**SuperCADE:** El SuperCADE es un Supermercado de Servicios Públicos donde bajo un mismo techo se realizan trámites y se presentan servicios a cargo de entidades distritales, nacionales y privadas. Es importante que todas las entidades que presten servicios de alto impacto tengan presencia en estos Centros; presencia que debe ser adecuada en tanto a calidad del servicio que se presta incluyendo el mejoramiento de los respectivos procesos y la actitud, conocimiento y cantidad de los servidores. Es importante que siempre se de un servicio óptimo en el SuperCADE.

**CADE:** Los CADE prestan el servicio de recaudo de servicios públicos domiciliarios, se atienden solicitudes y reclamos, en algunos de ellos se desarrollan programas sociales. Al analizar la posibilidad de poner en funcionamiento un nuevo punto de servicio presencial, de preferencia se debe ubicar al interior de un CADE. Así

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---

mismo, estos Centros deben ser tenidos en cuenta para apoyar la distribución de información escrita (volantes, plegables, etc.) y videos institucionales.

**RapiCADE:** Estos son puntos de recaudo distritales. Actualmente se reciben pagos de las empresas de servicios públicos domiciliarios; sin embargo, su agilidad y comodidad y cercanía al ciudadano hace importante que en ellos se recauden además otros conceptos tales como impuestos, multas y contribución de valorización.



**Línea 195:** El 195 es un número de información del Distrito donde los ciudadanos y ciudadanas pueden obtener de forma gratuita toda la información sobre las entidades, sus programas, campañas y eventos; adicionalmente, se reciben quejas, reclamos y denuncias y se hace el relevo de llamadas para personas sordas. El 195 debe ser el único número que un ciudadano o ciudadana deba conocer si requiere información sobre el Distrito; por esta razón se ordena no tener centros de llamadas por entidad sino utilizar las facilidades que ya se tiene en operación; adicionalmente; a través del 195 se puede hacer contacto con los ciudadanos y ciudadanas para adelantar campañas o comunicar mensajes de interés para segmentos poblacionales.

**Contratación a la Vista:** En una primera etapa que se adelantó durante el año 2003, se publicó en [www.bogota.gov.co/contratacion](http://www.bogota.gov.co/contratacion) toda la contratación de las entidades distritales regida por la Ley 80 de 1983 y sus Decretos reglamentarios. En la segunda etapa se publicará toda la contratación distrital, independientemente de su cuantía, régimen de contratación y origen de los recursos. Es prioritario impartir las instrucciones pertinentes para que el portal siempre esté al día y contenga todos los procesos contractuales que se adelanten en las entidades. Para cumplir con lo estipulado por el Decreto 2170 los contratos de menor cuantía, así como los de licitación pública deben ser publicados, sin embargo, los demás procesos que conllevan la celebración de un contrato no requieren publicación.

**Portal de Bogotá:** Ubicado en [www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co), el Portal de Bogotá, es una herramienta útil para las entidades que quieran poner información a disposición de los ciudadanos. Las entidades deben estar muy pendientes de que la información que publique en su propio Portal esté siempre actualizada pues desde el Portal de Bogotá se hace link a las páginas web distritales.

**Red Capital de Servicio al Ciudadano:** Este es el repositorio de información sobre las entidades distritales, sus trámites, servicios, programas, campañas y eventos que soportan la operación de la línea 195. Es de suma importancia mantener la información de sus entidades actualizada, pues de lo contrario, los ciudadanos y ciudadanas que usan estos canales recibirán información inexacta y se perderá la confianza en ellos. Es responsabilidad de cada entidad el actualizar la información que decida transmitir a la ciudadanía.



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---

**Sistema Distrital de Quejas y Soluciones:** El SQS es un instrumento que permite al ciudadano presentar una queja o un reclamo en cualquier punto de servicio al ciudadano, por el Portal de Bogotá o en la Línea 195 y hacer seguimiento a su comunicación por cualquiera de los canales. La respuesta oportuna, precisa, clara y cálida de las quejas y reclamos es una prioridad en una administración que busca acercarse cada día más a los habitantes de la ciudad.



**Racionalización de trámites:** Se ha hecho un gran esfuerzo por racionalizar los trámites de mayor impacto ciudadano de las entidades distritales, pero este es un proceso que debe seguir. Las entidades distritales deben tener especial cuidado en no crear trámites o pasos innecesarios ni hacer exigencias inocuas a los ciudadanos o a otras entidades que requieran realizar alguna gestión ante la Administración Distrital. Se propenderá por colocar en línea el mayor número de trámites posible.

**Servidores y servidoras de contacto con el ciudadano:** Se han identificado y evaluado los 2053 servidores y servidoras que atienden ciudadanía en la Administración Distrital. Adicionalmente se ha iniciado un proceso de Cualificación que debe ser continuo. Cada entidad debe poner un énfasis especial en la reinducción para los servidores y servidoras de puntos de contacto. Se debe adelantar por parte del Departamento Administrativo del Servicio Civil dos evaluaciones anuales al desempeño de dichos servidores y servidoras, independientemente de la evaluación exigida por la carrera administrativa y se debe establecer un programa de reconocimiento para quienes obtengan los mejores puntajes en estas evaluaciones.

**Feria de Servicios al Ciudadano:** En el marco del Programa “Bogotá en Movimiento”, se realiza la Feria de Servicios al Ciudadano durante tres días, dos veces al mes, que traslada la Administración Distrital a un parque o plazoleta de alta afluencia para prestar los servicios distritales al ciudadano. El éxito del Programa depende de la cantidad de servicios que se puedan prestar y de la vinculación decidida de Alcaldes Locales y juntas de Acción Comunal. Las entidades deben considerar su participación en el Programa y utilizar sus canales de comunicación con la ciudadanía para promover cada evento.

**Imagen de los Puntos de Servicio al Ciudadano:** Con ocasión del diseño y construcción del primer SuperCADE se ha definido una imagen institucional para los puntos de servicio al ciudadano. Esta debe ser tenida en cuenta siempre que se adelante una remodelación o construcción de este tipo de puntos, pues se busca que para el ciudadano, la Administración sea una sola, para lo cual la unidad de imagen juega un papel importante. Esta imagen incluye colores, mobiliario y señalización, entre otros.

**Atención a personas con discapacidad, de la tercera edad y mujeres en estado de embarazo:** La atención adecuada a personas con discapacidad, de la tercera edad y mujeres en estado de embarazo hace más humana nuestra ciudad. Es por

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---



esto que en los puntos de servicio al ciudadano se debe dar una atención prioritaria a estas personas, siguiendo las directrices que para este efecto se den desde esta Secretaría.

## CAPÍTULO V



### NORMOGRAMA SOPORTE DE LAS DEPENDENCIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO/ATENCIÓN AL USUARIO.

A continuación se relacionan las disposiciones que le dan soporte y fundamentación legal y normativa, a las Dependencias de Servicio al Ciudadano/Atención al Usuario en Salud:



<b>NORMATIVIDAD</b>	
<p>Ley 58 de 1982 “Por la cual se conceden facultades extraordinarias al Presidente de la República para reformar el Código Contencioso-Administrativo”.</p>	<p><b>Artículo 2.</b> La actuación administrativa se desarrollará con arreglo a principios de economía, celeridad, eficacia e imparcialidad; estos principios servirán para resolver las cuestiones que puedan suscitarse en la aplicación de las reglas de procedimiento administrativo.</p> <p><b>Artículo 3.</b> Los funcionarios deben tener en cuenta que la actuación administrativa tiene por objeto el cumplimiento de los cometidos estatales, la adecuada prestación de servicios públicos y la efectividad de derechos o intereses de los administrados reconocidos por la Ley.</p> <p><b>Artículo 4.</b> Las actuaciones administrativas se cumplirán dentro de los plazos señalados en las normas que las rigen. El retardo injustificado permitirá al interesado quejarse ante el respectivo superior y a éste imponer sanciones disciplinarias; todo esto sin perjuicio de la responsabilidad que al funcionario pueda corresponder.</p> <p><b>Artículo 7.</b> Las peticiones no resueltas dentro de los términos previstos se entienden negadas, pero ello no dispensa a la autoridad administrativa de resolver sobre lo solicitado. No obstante, para casos especiales el silencio administrativo puede ser positivo.</p> <p><b>Artículo 8.</b> Las actuaciones administrativas son públicas, salvo las taxativas excepciones que establezcan la Constitución y la Ley.</p>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---



<p>Decreto 01 de 1.984 Código Contencioso Administrativo</p>	<p>Artículo 5. Consagra el derecho de petición en interés general. Artículo 9. Contempla el derecho de petición en interés particular. Artículo 17. Hace referencia al derecho de petición de informaciones. Artículo 25. Contiene el derecho de formulación de consultas.</p>
<p>Ley 57 de 1985 “Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales”.</p>	<p>Artículo 12. Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se le expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o la ley, o no hagan relación a la defensa o seguridad nacional. Ver Artículo 74 de la Constitución Nacional; Sentencia C 621 de 1996 Corte Constitucional. Magistrado Ponente doctor Antonio Barrera Carbonell. Dictamen 465 1992 Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado. Consejero Ponente doctor Humberto Mora Osejo. Ver art. 19 Decreto Nacional 01 de 1984 , Ver el Concepto de la Secretaría General 70 de 2003.</p> <p>Artículo 14. Para los efectos previstos en el artículo 12, son oficinas públicas las de la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República, los Ministerios, los Departamentos Administrativos, las Superintendencias y las Unidades Administrativas Especiales; las de las Gobernaciones, Intendencias, Comisarías, Alcaldías y Secretarías de estos Despachos, así como las de las demás dependencias administrativas que creen las Asambleas Departamentales, los Consejos Intendenciales o Comisariales y los Concejos Municipales o que se funden con autorización de estas mismas Corporaciones; y las de los Establecimientos Públicos, las Empresas Industriales o Comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta en las cuales la participación oficial sea superior al cincuenta por ciento (50%) de su capital social, ya se trate de entidades nacionales, departamentales o municipales y todas las demás respecto de las cuales la Contraloría General de la República ejerce control fiscal.</p> <p>Artículo 15. La autorización para consultar documentos oficiales y para expedir copias o fotocopias, autenticadas si el interesado así lo desea, deberá concederla el jefe de la respectiva oficina o el funcionario en quien éste haya delegado dicha facultad. Ver Oficio No. DECJ-0258/28.09.92. División de estudios y Conceptos Jurídicos. Derecho de acceso a los documentos públicos. CJA04751992.</p> <p>Artículo 16. La consulta se realizará en horas de despacho al público, y, si ello fuere necesario, en presencia de un empleado de la correspondiente oficina.</p> <p>Artículo 25. Las peticiones a que se refiere el artículo 12 de la presente ley deberán resolverse por las autoridades correspondientes en un término máximo de diez (10) días. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada. En consecuencia, el correspondiente documento será entregado dentro de los (3) días inmediatamente siguientes. El funcionario renuente será sancionado con la pérdida del empleo.</p>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---



Decreto 638 de 1987 Alcaldía Mayor	Por el cual se reglamenta internamente el Derecho de Petición y la manera de atender las quejas por mal funcionamiento de los servicios a cargo del Distrito Especial de Bogotá
Decreto 638 de 1987	"Por el cual se reglamenta internamente el ejercicio del Derecho de Petición y la manera de atender las quejas por el mal funcionamiento de los servicios a cargo del Distrito Especial de Bogotá". En su totalidad.
Constitución Colombiana 1991 Política	<p>Artículo 2. TITULO I. DE LOS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES. 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.</p> <p>Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.</p> <p>Artículo 92. Cualquier persona natural o jurídica podrá solicitar de la autoridad competente la aplicación de las sanciones penales o disciplinarias derivadas de la conducta de las autoridades públicas.</p> <p>Artículo 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.</p> <p>Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.</p>
Ley 100 de 1993 Sistema De Seguridad Social Integral	<p>Establece mecanismos de control para garantizar a los usuarios calidad en la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con los procedimientos y práctica profesional.</p> <p>Fundamentos del Servicio. Garantías de los Afiliados. Deberes de los Usuarios. Derechos de los Usuarios. Funciones de las EPS. IPS deben garantizar un adecuado sistema de información de sus servicios y de atención a los usuarios, línea telefónica abierta las 24 horas.</p>
Decreto Ley 1421 de 1993 "Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santafé de Bogotá"	<p>Artículo 53. Gobierno y Administración Distritales. El alcalde mayor, los secretarios de despacho y los jefes de departamento administrativo, y en cada caso particular el alcalde y el secretario o jefe de departamento correspondiente, constituyen el gobierno distrital. Como jefe de la administración distrital el alcalde mayor ejerce sus atribuciones por medio de los organismos o entidades que conforme al presente decreto sean creados por el Concejo.</p> <p>Artículo 116. Funciones de las entidades. Para el logro de los objetivos fijados en el artículo anterior, cada entidad deberá:</p> <p>1. Elaborar los planes, sistemas, métodos y procedimientos necesarios</p>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---



	<p>para garantizar que todas las actividades, operaciones y actuaciones se cumplan de conformidad con los principios y normas vigentes.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Velar por el cumplimiento de las políticas, programas, proyectos y metas a su cargo y recomendar los ajustes que fueren necesarios.</li> <li>3. Establecer los controles contables, administrativos, de gestión y financieros que garanticen eficiencia, eficacia, celeridad y oportunidad en el ejercicio de las funciones y en la prestación de los servicios.</li> <li>4. Investigar las quejas y reclamos que se le formulen sobre actos o procedimientos indebidos, mal desempeño de las responsabilidades y, si hay mérito, dar traslado a la autoridad competente, y</li> <li>5. Adoptar mecanismos especiales de verificación y evaluación.</li> </ol> <p>Artículo 119. Funciones. Para el cumplimiento de sus objetivos corresponde a la Veeduría:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Examinar e investigar las quejas y reclamos que le presente cualquier ciudadano, o las situaciones que por cualquier otro medio lleguen y su conocimiento, con el fin de establecer si la conducta de los funcionarios y trabajadores oficiales es contraria a la probidad, discriminatoria o abiertamente violatoria del ordenamiento jurídico vigente.</li> <li>2. Intervenir en asuntos que tengan que ver con la moral pública ante tribunales y juzgados en defensa de los intereses distritales; denunciar los hechos que considere delictuosos y que encuentre en las investigaciones adelantadas o en los documentos llegados a su poder; verificar que las entidades se constituyan en parte civil e inicien las demás acciones pertinentes, cuando a ello hubiere lugar, y colaborar para que los procesos penales por delitos contra la administración, imputados a funcionarios o ex funcionarios, se adelanten regularmente, y</li> <li>3. Solicitar a la autoridad competente la adopción de las medidas que considere necesarias con el fin de impedir la utilización indebida de los bienes y recursos distritales.</li> </ol>
<p>Decreto 1757 de 1994 Aclarado por el Decreto No. 1616 de 1.995</p>	<p>Artículo 4. Dispone que los niveles de dirección Municipal, Distrital y Departamental deben organizar un servicio de atención a la comunidad, a través de las dependencias de participación social, para canalizar y resolver las peticiones e inquietudes en salud. Además les impone una serie de obligaciones, respecto de las I.P.S. y E.P.S. existentes en su jurisdicción.</p> <p>Artículo 5. Contiene el Sistema de Atención e Información al Usuario en I.P.S., dentro del cual se encuentra la atención personalizada, que contará con una línea telefónica abierta las 24 horas y el recurso humano necesario para que atienda, sistematice y canalice tales requerimientos; así como la obligatoriedad de implantar articulado al sistema de información sectorial, un control de calidad del servicio basado en el usuario.</p> <p>Artículo 16. Otorga a los Comités de Ética Hospitalaria dentro de sus Funciones la de atender y canalizar las inquietudes y demandas sobre prestación de servicios de la respectiva institución por la violación de los derechos y deberes ciudadanos en salud.</p>
<p>Sentencia T- 220 de 1994</p>	<p>Por la cual define tres exigencias de las respuestas a los derechos de petición. "En primer lugar, la manifestación de la administración debe ser adecuada a la solicitud planteada. No basta por ejemplo, con dar una información cuando se solicita</p>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---

	<p>es una decisión. Correspondencia e integridad son fundamentales en la comunicación oficial. En segundo lugar, la respuesta debe ser efectiva para la solución del caso que se plantea. El funcionario no solo está llamado a responder, sino también debe esclarecer dentro de lo posible, el camino jurídico que conduzca al peticionario a la solución del problema. Finalmente, la comunicación debe ser oportuna. El factor tiempo es un elemento esencial para la efectividad de los derechos fundamentales, de nada sirve una respuesta adecuada y certera cuando ella es tardía”.</p>
<p>Ley 190 de 1995 Estatuto Anticorrupción</p>	<p>Artículo 53. Determina que en toda entidad pública debe existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos, que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad y le otorga a la oficina de control interno, la obligación de vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales.</p> <p>Artículo 54. Preceptiva que las citadas oficinas, deben informar al jefe o director de la entidad, sobre los servicios en los que se presente mayor número de quejas y reclamos, así como las principales recomendaciones de los particulares.</p> <p>Artículo 55. Establece que el procedimiento para tramitar y resolver las quejas y reclamos, será el establecido en el Código Contencioso Administrativo, para el trámite del derecho de petición y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.</p>
<p>Directiva Presidencial N° 05 de 1.995</p>	<p>Para el cumplimiento de tareas y obligaciones impuestas por el Estatuto Anticorrupción a las diferentes entidades del Estado:</p> <p>Que toda Entidad Pública asigne una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver quejas y reclamos en las entidades públicas.</p> <p>Mecanismos de control social y participación ciudadana en la vigilancia de la gestión pública.</p>
<p>Decreto 2150 de 1995 “Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.</p>	<p>Artículo 26. Utilización de sistemas electrónicos de archivo y transmisión de datos. Las entidades de la Administración Pública deberán habilitar sistemas de transmisión electrónica de datos para que los usuarios envíen o reciban información requerida en sus actuaciones frente a la administración. En ningún caso las entidades públicas podrán limitar el uso de tecnologías para el archivo documental por parte de los particulares, sin perjuicio de los estándares tecnológicos que las entidades públicas adopten para el cumplimiento de algunas de las obligaciones legales a cargo de los particulares.</p> <p>Nota: La transmisión manual de datos, tanto para enviar como recibir, cada día pierde mayor vigencia.</p> <p>Los sistemas de transmisión electrónica de datos se impone cada día mas y su frecuente utilización empieza a masificarse.</p> <p>Esta norma en el fondo no hace nada distinto a obligar a las entidades de la Administración Pública que se modernicen. Es necesario acabar con el estado de hipoconexión existentes entre instituciones públicas, o entre estas y la empresa privada, o entre todas y el ciudadano común, para dar paso a una hiperconexión que facilite la retroalimentación constante de datos, de solicitudes y peticiones. Es necesario que la Administración Pública se adecue a las necesidades</p>



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---

	<p>del siglo XXI. Ninguna entidad podrá limitar el uso de tecnología para el archivo documental por parte de los particulares, a menos que se trate de estándares tecnológicos ya adoptados. Aunque, a decir verdad, todos sabemos que el más avanzado diseño tecnológico puede, en muy poco tiempo tornarse en algo obsoleto. (Tomado de la publicación: "Un año del Estatuto Antitrámites". Editado por la Presidencia de la República). Artículo 33. Prohibición de presentaciones personales. Prohíbese la exigencia de la presentación personal en las actuaciones frente a la Administración Pública, salvo aquéllas exigidas taxativamente en los códigos. Nota: La presentación personal para cumplir actuaciones ante la administración pública queda limitada a los casos que en forma taxativa se exige en los códigos. Por ejemplo, los artículos 84, 107 y 345 del Código de Procedimiento Civil exigen la presentación personal del interesado o peticionario. Estas normas, como otras previstas en distintos Códigos, siguen vigentes. Ahora bien: existen casos de recopilaciones de normas que el común de las gentes califica de "códigos" pero que, en realidad, no lo son. Es el caso del llamado "Código Nacional de Tránsito Terrestre", o el "Código de Notariado y Registro", o el "Código del Inquilino". En cambio, sí lo son el Código de Procedimiento Civil, el de Procedimiento Penal, el Contencioso Administrativo, el de Régimen Municipal y Departamental, el de Comercio, el Código Disciplinario Único y otros que no fueron modificados, en ningún sentido, por el Decreto Nacional 2150 de 1995. Repetimos: de acuerdo con el artículo 83 de la Ley 190 de 1995, que permitió la expedición del Decreto Nacional 2150/95, el Presidente de la República no podía modificar códigos, ni leyes estatutarias ni orgánicas. (Tomado de la publicación: "Un Año del Estatuto Antitrámites". Editado por la Presidencia de la República).</p>
Decreto 2232 de 1995	<p>Artículo 7. Dispone que la dependencia de quejas y reclamos de que trata la Ley 190 de 1995 debe estar dirigida o coordinada por la secretaria general u otra dependencia de alto nivel.  Artículo 8. Establece que además de las funciones contempladas en la Ley 190 de 1.995, las dependencias de quejas y reclamos, deben servir de centro de información de los ciudadanos, sobre la organización y función de la entidad. Artículo 9. Le asigna las siguientes funciones específicas al jefe de la dependencias de quejas y reclamos: Coordinar actividades con el jefe de control interno y el de planeación, para el mejoramiento de la gestión de la entidad. Coordinar actividades con los jefes de unidades de quejas y reclamos, de la entidad superior y de las demás entidades del área, para lograr eficiencia y eficacia del sistema. Presentar trimestralmente el informe. (A que hace referencia el Artículo 54 de la Ley 190 de 1.995.)</p>
Ley 200 de 1995	<p>Artículo 40. Del deber de dictar los reglamentos internos sobre derecho de petición. Artículo 41. Prohíbe omitir, retardar o no suministrar oportunamente las respuestas a las peticiones.</p>
Circular 22 de 1.996 Superintendencia Nacional de Salud	<p>Numeral 3.6. Precisa que el departamento a través de su Dirección Seccional de Salud, debe organizar y prestar un servicio de atención a la comunidad, a través de las dependencias de participación social, para canalizar y resolver las peticiones e inquietudes en salud de los ciudadanos, lo</p>



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---

	<p>cual incluye: Velar porque las IPS establezcan mecanismos de atención a los usuarios y canalicen las peticiones. Atender y canalizar las Veedurías Ciudadanas y Comunitarias. Controlar la adecuada canalización y resolución de quejas. Exigir que las IPS. y EPS entreguen información a las oficinas de atención al usuario del ente territorial. Elaborar consolidados de las quejas, indicando la oficina responsable y la solución que se le dio al mismo Implementar las oficinas de atención al Usuario propias. Tener una línea telefónica gratuita y permanente abierta a la ciudadanía, atendida por la oficina de atención al usuario. Tramitar y resolver las quejas y reclamos, según los principios, términos y procedimientos del Código Contencioso Administrativo. Tanto las Direcciones Seccionales como las IPS., deben archivar las quejas en un formato que contenga, la fecha de recibo, la codificación asignada, el estado del trámite, tema, nombre quejoso y decisión.</p>
<p>Decreto 723 de 1997 Presidencia de la República</p>	<p>Artículo 6. Establece que las E.P.S. deben disponer mecanismos permanentes, para atender las quejas y reclamos de los afiliados y las IPS deben disponer de un mecanismo de atención al usuario.</p>
<p>Resolución 5061 de 1997.</p>	<p>Otorga la obligación de atender las reclamaciones que presenten los afiliados y beneficiarios de las E.P.S., por la ocurrencia de hechos de carácter asistencial, que presuntamente afecten al usuario, respecto de la adecuada prestación de los Servicios de Salud.</p>
<p>Circular 10 de 1997 Alcaldía Mayor</p>	<p>Derechos fundamentales a la igualdad y de petición</p>
<p>Decreto 1173 de 1997 Alcaldía Mayor.</p>	<p>Artículo 5. Crease la Oficina de Atención al Usuario dependiente del despacho del subsecretario, que tendrá como objetivo apoyar y fomentar el mejoramiento de la calidad de los programas y servicios del Sistema Distrital de Seguridad Social en Salud, así como facilitar el ejercicio de los deberes y derechos y la participación social en salud de la comunidad</p>
<p>Circular Externa Conjunta 04 MS y 056 SNS de 1998.</p>	<p>Numeral 3.4. - Numeral 4.1 Las ARS, los agentes y gestores tienen la obligación de informar periódicamente, a sus beneficiarios afiliados sobre la normatividad del Régimen Subsidiado, en aspectos tales como derechos y deberes, POS-S, red de I.P.S., forma de financiación, copagos, trámites de quejas, sistema de referencia de pacientes y mecanismos con que cuenta para garantizar una atención en salud, en condiciones de calidad, oportunidad y eficiencia.</p>
<p>Ley 527 de 1999. "Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones".</p>	<p>Artículo 1. Ámbito de aplicación. La presente ley será aplicable a todo tipo de información en forma de mensaje de datos, salvo en los siguientes casos: a) En las obligaciones contraídas por el Estado colombiano en virtud de convenios o tratados internacionales; b) En las advertencias escritas que por disposición legal deban ir necesariamente impresas en cierto tipo de productos en razón al riesgo que implica su comercialización, uso o consumo. Artículo 5. Reconocimiento jurídico de los mensajes de datos. No se negarán efectos jurídicos, validez o fuerza obligatoria a todo tipo de información por la sola razón de que esté en forma de mensaje de</p>





 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---



	<p>datos.</p> <p>Artículo 6. Escrito. Cuando cualquier norma requiera que la información conste por escrito, ese requisito quedará satisfecho con un mensaje de datos, si la información que éste contiene es accesible para su posterior consulta.</p> <p>Lo dispuesto en este artículo se aplicará tanto si el requisito establecido en cualquier norma constituye una obligación, como si las normas prevén consecuencias en el caso de que la información no conste por escrito.</p> <p>Artículo 7. Firma. Cuando cualquier norma exija la presencia de una firma o establezca ciertas consecuencias en ausencia de la misma, en relación con un mensaje de datos, se entenderá satisfecho dicho requerimiento si:</p> <p>a) Se ha utilizado un método que permita identificar al iniciador de un mensaje de datos y para indicar que el contenido cuenta con su aprobación;</p> <p>b) Que el método sea tanto confiable como apropiado para el propósito por el cual el mensaje fue generado o comunicado.</p> <p>Lo dispuesto en este artículo se aplicará tanto si el requisito establecido en cualquier norma constituye una obligación, como si las normas simplemente prevén consecuencias en el caso de que no exista una firma.</p> <p>Artículo 8. Original. Cuando cualquier norma requiera que la información sea presentada y conservada en su forma original, ese requisito quedará satisfecho con un mensaje de datos, si:</p> <p>a) Existe alguna garantía confiable de que se ha conservado la integridad de la información, a partir del momento en que se generó por primera vez en su forma definitiva, como mensaje de datos o en alguna otra forma;</p> <p>b) De requerirse que la información sea presentada, si dicha información puede ser mostrada a la persona que se deba presentar.</p> <p>Lo dispuesto en este artículo se aplicará tanto si el requisito establecido en cualquier norma constituye una obligación, como si las normas simplemente prevén consecuencias en el caso de que la información no sea presentada o conservada en su forma original.</p> <p>Artículo 9. Integridad de un mensaje de datos. Para efectos del artículo anterior, se considerará que la información consignada en un mensaje de datos es íntegra, si ésta ha permanecido completa e inalterada, salvo la adición de algún endoso o de algún cambio que sea inherente al proceso de comunicación, archivo o presentación. El grado de confiabilidad requerido, será determinado a la luz de los fines para los que se generó la información y de todas las circunstancias relevantes del caso.</p> <p>Artículo 10. Admisibilidad y fuerza probatoria de los mensajes de datos. Los mensajes de datos serán admisibles como medios de prueba y su fuerza probatoria es la otorgada en las disposiciones del Capítulo VIII del Título XIII, Sección Tercera, Libro Segundo del Código de Procedimiento Civil. En toda actuación administrativa o judicial, no se negará eficacia, validez o fuerza obligatoria y probatoria a todo tipo de información en forma de un mensaje de datos, por el sólo hecho que se trate de un mensaje de datos o en razón de no haber sido presentado en su forma original.</p> <p>Artículo 12. Conservación de los mensajes de datos y documentos. Cuando la ley requiera que ciertos documentos, registros o informaciones sean conservados, ese requisito quedará satisfecho, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Que la información que contengan sea accesible para su posterior consulta.</li> <li>2. Que el mensaje de datos o el documento sea conservado en el formato en que se haya generado, enviado o recibido o en algún formato que permita demostrar que reproduce con exactitud la información generada, enviada o recibida, y</li> </ol>
--	---

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---



	<p>3. Que se conserve, de haber alguna, toda información que permita determinar el origen, el destino del mensaje, la fecha y la hora en que fue enviado o recibido el mensaje o producido el documento. No estará sujeta a la obligación de conservación, la información que tenga por única finalidad facilitar el envío o recepción de los mensajes de datos. Los libros y papeles del comerciante podrán ser conservados en cualquier medio técnico que garantice su reproducción exacta.</p> <p>Artículo 13. Conservación de mensajes de datos y archivo de documentos a través de terceros. El cumplimiento de la obligación de conservar documentos, registros o informaciones en mensajes de datos, se podrá realizar directamente o a través de terceros, siempre y cuando se cumplan las condiciones enunciadas en el artículo anterior.</p> <p>Artículo 15. Reconocimiento de los mensajes de datos por las partes. En las relaciones entre el iniciador y el destinatario de un mensaje de datos, no se negarán efectos jurídicos, validez o fuerza obligatoria a una manifestación de voluntad u otra declaración por la sola razón de haberse hecho en forma de mensaje de datos.</p> <p>Artículo 16. Atribución de un mensaje de datos. Se entenderá que un mensaje de datos proviene del iniciador, cuando éste ha sido enviado por:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El propio iniciador.</li> <li>2. Por alguna persona facultada para actuar en nombre del iniciador respecto de ese mensaje, o</li> <li>3. Por un sistema de información programado por el iniciador o en su nombre para que opere automáticamente.</li> </ol> <p>Artículo 20. Acuse de recibo. Si al enviar o antes de enviar un mensaje de datos, el iniciador solicita o acuerda con el destinatario que se acuse recibo del mensaje de datos, pero no se ha acordado entre éstos una forma o método determinado para efectuarlo, se podrá acusar recibo mediante:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Toda comunicación del destinatario, automatizada o no, o</li> <li>b) Todo acto del destinatario que baste para indicar al iniciador que se ha recibido el mensaje de datos.</li> </ol> <p>Si el iniciador ha solicitado o acordado con el destinatario que se acuse recibo del mensaje de datos, y expresamente aquél ha indicado que los efectos del mensaje de datos estarán condicionados a la recepción de un acuse de recibo, se considerará que el mensaje de datos no ha sido enviado en tanto que no se haya recepcionado el acuse de recibo.</p> <p>Artículo 21. Presunción de recepción de un mensaje de datos. Cuando el iniciador recepcione acuse recibo del destinatario, se presumirá que éste ha recibido el mensaje de datos. Esa presunción no implicará que el mensaje de datos corresponda al mensaje recibido. Cuando en el acuse de recibo se indique que el mensaje de datos recepcionado cumple con los requisitos técnicos convenidos o enunciados en alguna norma técnica aplicable, se presumirá que ello es así.</p> <p>Artículo 22. Efectos jurídicos. Los artículos 20 y 21 únicamente rigen los efectos relacionados con el acuse de recibo. Las consecuencias jurídicas del mensaje de datos se regirán conforme a las normas aplicables al acto o negocio jurídico contenido en dicho mensaje de datos.</p> <p>Artículo 23. Tiempo del envío de un mensaje de datos. De no convenir otra cosa el iniciador y el destinatario, el mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste.</p> <p>Artículo 24. Tiempo de la recepción de un mensaje de datos. De no convenir otra cosa el iniciador y el destinatario, el momento de la recepción de un mensaje de datos se determinará como sigue:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Si el destinatario ha designado un sistema de información para la recepción de mensaje de datos, la recepción tendrá lugar:</li> </ol>
--	--

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---



	<p>1. En el momento en que ingrese el mensaje de datos en el sistema de información designado; o</p> <p>2. De enviarse el mensaje de datos a un sistema de información del destinatario que no sea el sistema de información designado, en el momento en que el destinatario recupere el mensaje de datos;</p> <p>b) Si el destinatario no ha designado un sistema de información, la recepción tendrá lugar cuando el mensaje de datos ingrese a un sistema de información del destinatario.</p> <p>Lo dispuesto en este artículo será aplicable aun cuando el sistema de información esté ubicado en lugar distinto de donde se tenga por recibido el mensaje de datos conforme al artículo siguiente.</p> <p>Artículo 25. Lugar del envío y recepción del mensaje de datos. De no convenir otra cosa el iniciador y el destinatario, el mensaje de datos se tendrá por expedido en el lugar donde el iniciador tenga su establecimiento y por recibido en el lugar donde el destinatario tenga el suyo. Para los fines del presente artículo:</p> <p>a) Si el iniciador o destinatario tienen más de un establecimiento, su establecimiento será el que guarde una relación más estrecha con la operación subyacente o, de no haber una operación subyacente, su establecimiento principal;</p> <p>b) Si el iniciador o el destinatario no tienen establecimiento, se tendrá en cuenta su lugar de residencia habitual.</p>
<p><b>Ley 617 de 2000.</b> "Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la ley orgánica de presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional".</p>	<p>Artículo 75. Libertad para la creación de dependencias. Sin perjuicio de las competencias que le han sido asignadas por la ley a los departamentos, distritos o municipios, éstos no están en la obligación de contar con unidades administrativas, dependencias, entidades, entes u oficinas para el cumplimiento de las siguientes funciones: desarrollo de políticas de vivienda de interés social, defensa del medio ambiente y cumplimiento de las normas en materia ambiental, atención de quejas y reclamos, asistencia técnica agropecuaria, promoción del deporte, tránsito, mujer y género, primera dama, información y servicios a la juventud y promoción, casas de la cultura, consejerías, veedurías o aquellas cuya creación haya sido ordenada por otras leyes. Las unidades administrativas, dependencias, entidades, entes u oficinas a que se refiere el presente Artículo sólo podrán crearse o conservarse cuando los recursos a que se refiere el Artículo tercero de la presente ley sean suficientes para financiar su funcionamiento. En caso contrario las competencias deberán asumirse por dependencias afines.</p> <p>En todo caso las dependencias que asuman las funciones determinadas en el presente Artículo deberán cumplir con las obligaciones constitucionales y legales de universalidad, participación comunitaria y democratización e integración funcional.</p>
<p><b>LEY 715-2001</b></p>	<p>Que determina entre las competencias de los Entes Territoriales: - Adopción, implementación, administración y coordinación del sistema integral de información en salud. - Promover la participación social.</p>
<p><b>Directiva No. 008 de 2001</b></p>	<p>- Alcalde Mayor de Bogotá, Título III.</p>
<p><b>LEY 734 - 2002 Nuevo Código Único Disciplinario</b></p>	<p>Artículo 34. Es un deber de los servidores públicos y de los particulares "Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado".</p> <p>Numeral 38. Dispone que se debe "Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las</p>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---



	<p>personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley”.</p> <p>Artículo 35, numeral 8. Todo Servidor Público le está prohibido “Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”.</p>
<p>Circular Interna 004 DE 2002. Secretaría Distrital de Salud</p>	<p>Recomendaciones sobre el manejo del Derecho de Petición.</p>
<p>Funciones Esenciales de Salud Pública - FESP: Definidas por la OPS/OMS - Washington DC, 2002. Fueron adoptadas por el Ministerio de la Protección Social.</p>	<p>Las cuales deben ser evaluadas por las Autoridades Sanitarias y los demás actores del Sistema. Entre las Funciones Esenciales de Salud, se ha determinado como <b>FESP No. 7: “Evaluación y promoción del acceso equitativo a los servicios de salud necesarios”</b> y se debe documentar su monitoreo y evaluación por parte de las Autoridades Sanitarias Nacionales, Distritales y locales y es una responsabilidad de todos los actores.</p>
<p>ACUERDO 244 DEL 2003 Ministerio de Protección Social</p>	<p>Artículo 41. Atención de usuarios, prestadores y proveedores. Las ARS seleccionadas para operar en una región deberán establecer mecanismos que garanticen de manera ágil y oportuna la atención de usuarios, prestadores y proveedores como mínimo en los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Información y orientación al usuario sobre servicios ofrecidos</li> <li>Procesos de afiliación</li> <li>Base de datos de Afiliados</li> <li>Carnetización de afiliados</li> <li>Contratación y negociación de red de prestadores (IPS)</li> <li>Radicación de facturas</li> <li>Pago a IPS y proveedores</li> <li>Auditoría integral del proceso de atención</li> <li>Atención de quejas y sugerencias</li> <li>Red de prestadores de servicios y sistemas de referencia y contrarreferencia.</li> </ul>
<p>Circular 003 de 2004 Alcaldía Mayor</p>	<p>Acerca de Pautas sobre el servicio al ciudadano.</p>
<p>NTCGP 1000/2004 – NORMA TÉCNICA DE CALIDAD APLICABLE A ENTIDADES PÚBLICAS.</p>	<p>Especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a Entidades Públicas, el cual se constituye en una herramienta de gestión que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades.</p>
<p>Directiva 002/2005 Alcaldía Mayor Política Distrital de Servicio al Ciudadano</p>	<p>Adopción de la Política del Servicio al Ciudadano en la Administración Distrital. Garantizar la participación ciudadana en los bienes y servicios básicos de la administración Distrital (educación, salud, acueducto, vías, cultura, recreación, deporte, etc.)</p>
<p>Decreto 1599 de 2005 – MECI Modelo Estándar de Control Interno).</p>	<p>Por medio del cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005, el cual determina las generalidades y la estructura necesaria para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema</p>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---



	<p>de Control Interno en las entidades y agentes obligados conforme el artículo 5º de la Ley 87 de 1993.</p>
<p>Directiva 002-2005. Alcaldía Mayor – Política Distrital de Servicio al Ciudadano en la Administración de Bogotá D.C.</p>	<p>Además de los bienes y servicios básicos (educación, salud, acueducto, vías, cultura, recreación, deporte, etc.) la administración distrital debe prestar un conjunto de servicios complementarios, con diversas características, que son indispensables para el cumplimiento de las funciones básicas y para garantizar la adecuada participación ciudadana en los asuntos públicos. Estos servicios son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>f) Servicios de información: incluye tanto la información básica de las entidades distritales, como los informes de gestión y resultados, presupuesto, contratación; igualmente la información sobre actividades realizadas; información sobre los procedimientos para adelantar trámites.</li> <li>g) Procedimientos para el pago de facturas por consumo de servicios públicos domiciliarios: acueducto y alcantarillado, aseo, gas natural, teléfono, energía eléctrica.</li> <li>h) Procedimientos para el pago de impuestos y contribuciones a la administración distrital.</li> <li>i) Procedimientos para la obtención de registros, permisos, certificaciones y demás documentos requeridos por la función reguladora del Distrito.</li> <li>j) Procedimientos para la presentación de quejas, reclamos y sugerencias.</li> </ul>
<p>Política Nacional de Prestación de Servicios de Salud. Nov. 2005. Ministerio de la Protección Social. Pág. 9-19-23.</p>	<p>Esta Política se desarrolla a partir de tres ejes: accesibilidad, calidad y eficiencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La accesibilidad a los servicios de salud, la define como: "La condición que relaciona la población que necesita servicios de salud, con el sistema de prestación de servicios".</li> <li>- Establece que en el acceso se pueden identificar tres factores: -El que corresponde a la capacidad de los usuarios para buscar y obtener atención. -El que corresponde al tipo y forma de organización de los servicios, para garantizar la atención a los ciudadanos de manera oportuna e integral. -El de las relaciones que se establecen entre la población, los aseguradores, las entidades territoriales y prestadores de servicios de salud.</li> </ul> <p>Estos factores que se identifican en el acceso, deben ser monitoreados y evaluados por los diferentes actores del Sistema de Salud.</p>
<p>• Ley 954 de 2005 " por medio de la cual se modifican, adicionan y derogan algunos artículos de la Ley 446 de 1998 y del Código Contencioso Administrativo, y se dictan</p>	<p>Artículo 4. Conflictos de competencia. Adiciónase el artículo 33 del Código Contencioso Administrativo con el siguiente párrafo: "Parágrafo. Los conflictos de competencias administrativas se resolverán de oficio, o por solicitud de la persona interesada. La entidad que se considere incompetente remitirá la actuación a la que estime competente; si esta también se declara incompetente remitirá la actuación a la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado". Si dos entidades administrativas se consideran competentes</p>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---

<p>otras disposiciones sobre competencia, descongestión, eficiencia y acceso a la administración de justicia.</p>	<p>para conocer y definir un determinado asunto, remitirán la actuación a la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado. En los dos eventos descritos se observará el siguiente procedimiento: "Recibida la actuación en la Secretaría de la Sala, se fijará por tres (3) días hábiles comunes en lista a fin de que los representantes de las entidades en conflicto y las personas que tuvieran interés en el asunto puedan presentar sus alegatos o consideraciones. Vencido el anterior término, la Sala decidirá dentro de los veinte (20) días siguientes". Derógase el artículo 88 del mismo Código Contencioso Administrativo (Decreto número 01 de 1984).</p>
<p>Ley 962 de 2005</p>	<p>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.</p>
<p>Decreto 096 de 2006</p>	<p>Establece la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Salud Corresponde al Despacho del Subsecretario el ejercicio de las siguientes funciones: Garantizar la oportuna y eficaz atención al usuario, Coordinar el funcionamiento de la dependencia encargada del Sistema de Quejas y Reclamos.</p>
<p>CIRCULAR 005 DE 2006 de Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.</p>	<p>FORTALECIMIENTO DE LA DEFENSA JUDICIAL EN LOS PROCESOS JUDICIALES POR ACCIONES DE REPARACIÓN DIRECTA EN CONTRA DE LOS HOSPITALES DISTRITALES Y PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS</p>
<p>Decreto 1011/2006 que define el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud – SOGCS.</p>	<p>Res. 1043/2006 Sistema Obligatorio de Habilitación, define cumplimiento de procedimientos para la orientación e información a los usuarios, visitas de familiares, orientación para la referencia y contrarreferencias, entre otros. Res. 1445/2006 Sistema de Acreditación, establece estándares para la orientación e información sobre Derechos de los pacientes, para la información para el acceso, ingreso, estancia y egreso del usuario, entre otros. La Auditoria para el Mejoramiento Continuo en la prestación de los servicios de salud con los atributos de accesibilidad, oportunidad, pertinencia, seguridad y continuidad, establece las pautas indicativas para su implementación. Res. Res. 1446/2006 Sistema de Información para la calidad, que establece el reporte semestral a la Supersalud por parte de los actores del SGSSS, de Indicadores de calidad como la Tasa de Satisfacción Global, Porción de Quejas resueltas antes de 15 años y Tasa de traslados desde las EAPB.</p>
<p>Acuerdo 257 de 2006 "por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los Organismos y de las Entidades de Bogotá, Distrito Capital, y se expiden otras disposiciones". Establece el Defensor del Ciudadano en cada una de las entidades y organismos distritales.</p>	<p>Define que entre las funciones básicas están, la de "Formular, orientar y coordinar las políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadana y al ciudadano en su calidad de usuarios de los mismos en el Distrito Capital. Para tal fin se establecerá el Defensor del Ciudadano en cada una de las entidades u organismos distritales". Este documento propone los lineamientos para la implementación del Defensor del Ciudadano en las entidades de la Administración Distrital de Bogotá, D.C., el cual debe ir</p>



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---

	<p>en consonancia con los pilares y atributos consignados en la Política Distrital de Servicio al Ciudadano.</p>
<p>Directiva 003 de Agos. 9 de 2007 - Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. "por medio de la cual se establece el Defensor del Ciudadano en las Entidades Distritales", y se define la propuesta de un reglamento para implementar la figura del Defensor del Ciudadano en las entidades distritales.</p>	<p>Se adopta una metodología que facilita la creación de la figura del Defensor del Usuario al interior de las instituciones. Es un modelo sugerido para la divulgación e implementación del Reglamento del Defensor ajustándolo a los requerimientos y necesidades de cada Entidad. Define que la figura del Defensor puede ser ejercida por los Jefes de servicio al ciudadano o por los Coordinadores de las oficinas de quejas y soluciones de cada entidad y organismo y deben incorporar y verificar el cumplimiento de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano, velar porque los ciudadanos y ciudadanas obtengan respuestas a sus requerimientos, se resuelvan las quejas y reclamos y se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de sus servicios.</p>
<p>Ley 1122/2007</p>	<p>POR LA CUAL SE HACEN ALGUNAS MODIFICACIONES EN EL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES - Modificación Ley 100/1993</p>
<p>Decreto 267 de 2007 - "Por el cual se adopta la estructura organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá DC. y se dictan otras disposiciones".</p>	<p>Artículo 18. Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano. Son funciones de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Asistir al Secretario General, en la formulación de las políticas, planes y programas de atención y prestación de los servicios distritales al ciudadano y de acercamiento de la Administración Distrital al ciudadano;</li> <li>b. Asistir al Secretario General para la formulación de orientaciones y directrices en materia de inspección, vigilancia y control de las empresas que tienen su domicilio y operan en el territorio del Distrito, así como desarrollar los procesos de seguimiento y monitoreo gerencial de la aludida función que compete a las Secretarías Distrital de Salud, la Secretaría Distrital de Ambiente, la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos y las Alcaldías Locales;</li> <li>c. Promover la implementación y desarrollo de sistemas de información relacionados con la prestación de servicios al ciudadano, conjuntamente con la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional - Subdirección de Informática y Sistemas;</li> <li>d. Orientar y supervisar el funcionamiento y calidad de los centros de atención personalizada y de los medios de atención virtual y telefónica que se adopten para la prestación de los diferentes servicios al ciudadano;</li> <li>e. Orientar y supervisar el funcionamiento del sistema de Quejas y Soluciones, monitorear la gestión de las entidades u organismos distritales en esta materia en lo relacionado con la labor del Defensor del Ciudadano, que se establecerá en cada una de ellas, así como, presentar los informes evaluativos y las recomendaciones pertinentes al Secretario General.</li> <li>f. Planificar y ejecutar procesos integrales de entrenamiento y actualización dirigidos a los servidores públicos del Distrito Capital encargados del servicio al ciudadano y a la ciudadanía, conjuntamente con la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, Subdirección Escuela de Formación del Distrito Capital;</li> </ul> <p>Artículo 19. Subdirección de Calidad del Servicio. Son funciones de la Subdirección de Calidad del Servicio, las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Participar en el diseño de las políticas, planes y programas de servicio al ciudadano;</li> <li>b. Supervisar el funcionamiento de los diferentes puntos de contacto presencial y no presencial de servicio al ciudadano, definir la observancia de los estándares de calidad y oportunidad definidos para el respectivo proceso y promover la incorporación del uso de recursos informáticos en la prestación de estos servicios y generar y consolidar</li> </ul>



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---

	<p>una cultura de servicio en el Distrito Capital; c. Desarrollar e implantar el modelo de seguimiento y control que garantice las mediciones permanentes de la calidad y oportunidad de los servicios en los diferentes canales de servicio al ciudadano; d. Tramitar y hacer seguimiento de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información y/o trámite formuladas por los ciudadanos ante el Despacho del Alcalde Mayor y la Secretaría General; e. Administrar el Sistema de Quejas y Soluciones para garantizar un control eficaz de las respuestas ofrecidas por las entidades distritales a los ciudadanos y propiciar las mejoras pertinentes en los procesos tendientes a la toma de decisiones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo 3 de 1987 "Por medio del cual se reglamenta en el Distrito Especial de Bogotá, el ejercicio de Derecho de Petición, de Información y Copia y de Consulta y se crea una Personería Delegada". En su totalidad.</li> </ul>
<p>Decreto 448 de Sept. 28/2007</p>	<p>Por el cual se crea y estructura el Sistema Distrital de Participación Ciudadana.</p>
<p>Decreto 3039/2007. Plan Nacional de Salud 2007-2010. Ministerio de la Protección Social. Pág. 5-7-26-27.</p>	<p>El Plan Nacional de Salud Pública, tiene definido:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Como uno de sus cuatro propósitos: "Disminuir las inequidades en salud de la población Colombiana".</li> <li>- Como uno de sus principios, "La Responsabilidad: Es la garantía del acceso a las acciones individuales y colectivas en salud pública con oportunidad, calidad, eficiencia y equidad. La responsabilidad implica que los actores asuman consecuencias administrativas, penales, civiles y éticas por acciones inadecuadas u omisiones que atenten contra la salud o la calidad de vida".</li> <li>- Adicionalmente precisa, que entre las responsabilidades de los departamentos, distritos y municipios y de los diferentes actores del Sector Salud, está la de: "Promover el ejercicio pleno de los deberes y derechos de los ciudadanos y comunidades en la planeación, ejecución, seguimiento y control social del Plan de Salud Territorial".</li> </ul> <p>Aspectos que deben ser monitoreados y evaluados por los actores del Sistema de Salud.</p>
<p>Circular Única Externa 047/2007 y sus modificaciones 048 Feb/2008 y 049/2008, de la Supersalud. TÍTULO VII PROTECCIÓN A LOS USUARIOS Y LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA.</p>	<p>Determina la presentación por parte de todos los actores del SGSSS, de Informes semestrales a la Supersalud, sobre la gestión adelantada en relación con el Título VII PROTECCIÓN A LOS USUARIOS Y LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA.</p>
<p>Circular 012 del 2.007</p>	<p>Sobre operación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.</p>
<p>Decreto 4747-2007</p>	<p>Por medio del cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las</p>





 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---



<p>Resolución 3960 de 2008 - MANUAL DE ESTANDARES PARA LA ACREDITACIÓN DE ENTIDADES DEPARTAMENTALES, DISTRITALES Y MUNICIPALES</p>	<p>entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo, y se dictan otras disposiciones</p> <p>Establece los siguientes estándares y criterios para:</p> <p><b>FUNCION DE POLITICA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• DIRECCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE SALUD</li> <li>• GERENCIA DEL SISTEMA</li> <li>• CONTROL AL SISTEMA</li> <li>• FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA</li> <li>• RENDICION DE CUENTAS</li> <li>• CONTROL DE LA OFERTA DE SERVICIOS Y DE LA TECNOLOGÍA</li> </ul> <p><b>FUNCION DE INTELIGENCIA.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• GESTION DE LA INFORMACIÓN</li> </ul> <p><b>ACCIONES DE ATENCION EN SALUD A LAS PERSONAS, LA POBLACION Y EL MEDIO AMBIENTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>GESTION DEL ACCESO A LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ PROMOCION DE AFILIACION AL SISTEMA</li> <li>✓ IDENTIFICACION Y ANALISIS DE LA INFORMACION DE AFILIACION Y ESTADO DE SALUD DE LA POBLACION DE SU JURISDICCION</li> <li>✓ GESTION DE LA PRESTACION DE SERVICIOS A LA POBLACION POBRE Y VULNERABLE EN LO NO CUBIERTO CON SUBSIDIOS A LA DEMANDA, EN SU NIVEL DE COMPETENCIA</li> <li>✓ AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA ATENCION EN SALUD</li> <li>✓ ADMINISTRACION DE OPERADORES DE SUBSIDIO</li> <li>✓ VIGILANCIA Y CONTROL SOBRE LA ATENCION EN SALUD</li> </ul> </li> </ul> <p><b>SALUD PÚBLICA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CARACTERIZACION DE LAS CONDICIONES DE SALUD PARA LA IMPLEMENTACION DE LAS ACCIONES COLECTIVAS DE SALUD PUBLICA</li> <li>• GERENCIA DE LAS ACCIONES DE PROGRAMAS DE PROMOCIÓN DE LA SALUD Y CALIDAD DE VIDA Y PREVENCIÓN DE RIESGOS Y DAÑOS EN SALUD</li> </ul> <p><b>GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PLANEACION Y ASIGNACION DE RECURSOS</li> <li>• GENERACION DE RECURSOS Y GESTION DEL RECAUDO</li> <li>• EVALUACION Y SEGUIMIENTO DE RECURSOS FINANCIEROS</li> </ul> <p><b>FUNCION DE APOYO A LA DIRECCION DEL SISTEMA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• RECURSOS HUMANOS</li> <li>• GERENCIA DEL AMBIENTE FISICO</li> </ul>
<p>Circular 013 del 2.008</p>	<p>Implementación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones en la Secretaria Distrital de Salud y las ESE.</p>
<p>Circular 018 del 2.008</p>	<p>Formula las directrices que garanticen la</p>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---

	<p>atención oportuna de los requerimientos presentados ante la Secretaría Distrital de Salud.</p>
<p>Circular 034 del 2.008</p>	<p>Solicita a todas las instituciones de orden distrital, responder de manera oportuna y efectiva los requerimientos registrados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.</p>
<p>Decreto CIP 16-12-2008. Está radicado en Alcaldía y en proceso de ajuste y aprobación.</p>	<p>Política Distrital de Participación Social y Servicio al Ciudadano en Salud. Define 5 líneas de intervención:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- Fortalecimiento del reconocimiento de la ciudadanía en salud.</li> <li>2- Fortalecimiento institucional para la participación en salud.</li> <li>3- Fortalecimiento de la organización social autónoma en salud y de las formas de participación en salud.</li> <li>4- Articulación de organizaciones y acciones locales, distritales, regionales, nacionales e internacionales.</li> <li>5- Fortalecimiento de la gestión social territorial.</li> </ol> <p>Define 6 Estrategias para impulsar la Política:</p> <p>ESTRATEGIA 1: Educación para el fortalecimiento de la ciudadanía activa en salud.</p> <p>ESTRATEGIA 2: Comunicación e información para el fortalecimiento de la ciudadanía activa en salud.</p> <p>ESTRATEGIA 3: Gestión territorial integral para la garantía del derecho a la salud.</p> <p>ESTRATEGIA 4: Exigibilidad ciudadana como expresión de movilización social por la garantía del derecho a la salud.</p> <p>ESTRATEGIA 5: Rectoría para fortalecer la ciudadanía activa en salud y garantizar el derecho a la salud en la ciudad.</p> <p>ESTRATEGIA 6: Producción social de conocimiento para el fortalecimiento de la ciudadanía en salud.</p>
<p>Sentencia T 760 de 2008</p>	<p>En la presente sentencia, la Corte Constitucional aborda varios casos en los que se invoca la protección del derecho a la salud—concretamente, el acceso a servicios de salud que se requieren—, cuya solución ha sido clara y reiterada en la jurisprudencia de esta Corporación. Estos casos se refieren a diversas situaciones en las cuales el acceso a los servicios de salud requerido fue negado. Las dos primeras partes de la sentencia (antecedentes y relación de pruebas) proveen información detallada sobre las descripciones fácticas plasmadas en la tercera, y la cuarta parte (consideraciones y fundamentos, y decisión), está encaminada a las conclusiones y recomendaciones en referencia a: el “Estado de cosas inconstitucional” en materia de salud, a “Hacer llamado a repensar el sistema de salud a la luz de los estándares de derechos humanos” y a “La adopción de un sistema de indicadores fundado en el derecho a la salud para el seguimiento de la política de salud”.</p>
<p>Acuerdo 415 de 2009 del CNSSS.</p>	<p>Por medio del cual se modifica la forma y condiciones de operación del Régimen Subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.</p>
<p>Directiva Presidencial No. 04 del 2009.</p>	<p>Solicita el estricto cumplimiento al derecho de petición y determina que las respuesta emitidas por los servidores públicos a los derechos de petición deben: “(i) ser oportuna; (ii) constituir una resolución de fondo, clara, pronta y congruente con lo solicitado, sin que ello implique una obligación de responder favorablemente a lo pedido; y (iii) ser puesta</p>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---

	en conocimiento del peticionario”.
<p>Acuerdo No. 004 del 30 de Sept. de 2009. Por el cual se da cumplimiento, en los términos de competencia de la Comisión de Regulación en Salud (CRES), al ordinal Vigésimo Primero de la Sentencia T – 760 de 2008, proferida por la Sala Segunda de Revisión de la Honorable Corte Constitucional.</p>	<p>La CRES define los CONTENIDOS DEL PLAN DE BENEFICIOS PARA NIÑOS Y NIÑAS: “Transitoriamente, a partir del 1º de octubre de 2009, el Plan Obligatorio de Salud del Régimen Subsidiado a que tiene derecho la población comprendida entre los cero (0) y los doce (12) años de edad, afiliada tanto en el esquema de subsidios plenos como en el de parciales, será el previsto por las normas vigentes para el Régimen Contributivo”.</p>
<p>Acuerdo No. 005 del 30 de Sept. de 2009. Por el cual se fija la Unidad de Pago por Capitación del Régimen Subsidiado en cumplimiento de la Sentencia T – 760 de 2008.</p>	<p>Se Fija, de manera transitoria hasta el 31 de diciembre de 2009 el valor único por afiliado de la UPC-S plena, en un valor diario de \$763,78, con independencia del grupo etéreo del afiliado. A partir del 1º de enero 2010 y con el objeto de responder a la cobertura nacional para niños y niñas que deben ofrecer las EPS, la CRES definirá la UPC-S y esta se reconocerá por grupo etéreo.</p>
<p>Acuerdo No. 008 del 29 de Dic. De 2009. Por el cual se aclaran y actualizan integralmente los Planes Obligatorios de Salud de los Regímenes Contributivo y Subsidiado.</p>	<p>Se aclaran y actualizan integralmente los Planes Obligatorios de Salud de los Regímenes Contributivo y Subsidiado, con las inclusiones y exclusiones y con las condiciones y definiciones establecidas para cada régimen.</p>
<p>Acuerdo No. 011 del 29 de En. De 2010. Por el cual se da cumplimiento al Auto No 342 de 2009 de la Honorable Corte Constitucional.</p>	<p>Se da cumplimiento al ordinal segundo del Auto No 342 de 2009 de la Sala Especial de Seguimiento a la Sentencia T 760 de 2008 de la Honorable Corte Constitucional del 29 de Enero de 2010 de la Comisión. Establece que el Plan Obligatorio de Salud del Régimen Subsidiado a que tiene derecho la población comprendida entre 0 y 12 años, también comprende los mayores de 12 y menores de 18 años de edad, afiliados tanto en el esquema de subsidios plenos como en el de parciales.</p>
<p>Resolución 1982 de 2010 por la cual se dictan disposiciones sobre la información de afiliación al sistema General de Seguridad Social en Salud y al Sector Salud.</p>	<p>Establece los requerimientos mínimos de información sobre la afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud, a los regímenes especiales del mismo, entidades de medicina prepagada y planes adicionales de salud, que deben generar, mantener, actualizar y reportar para efectos de la dirección, operación, seguimiento, vigilancia y control del Sistema General de Seguridad Social en Salud y de sus recursos y de determinar la responsabilidad, flujo y periodicidad en la actualización y reporte de la información. Establece requerimientos mínimos de información para el cargue adecuado de la Base de Datos Única de Afiliados – BDUA, mecanismo central de operación del Sistema General de Seguridad Social en Salud en el país.</p>
<p>Decreto 101 de Mar. 11 de 2010. Por medio del cual se fortalece institucionalmente a las Alcaldías Locales, se fortalece el esquema de gestión territorial de las entidades distritales en las localidades se desarrollan instrumentos para una mejor gestión administrativa y se determinan otras disposiciones.</p>	<p>El presente decreto busca promover el fortalecimiento progresivo de las Alcaldías Locales y pretende el establecimiento de un esquema eficiente, eficaz y efectivo de la gestión territorial de las Alcaldías Locales y de las entidades distritales en las localidades, que permita mejorar el desempeño de las funciones de la Administración Distrital.</p>
<p>Resolución 645 del 01 de Junio de 2010. Secretaria Distrital de Salud. Adopción Figura del Defensor del</p>	<p>En la Secretaria distrital de Salud, la figura del Defensor del Ciudadano se adopta y reglamenta a través de la Resolución 645 del primero de junio de 2010.</p>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---

Usuario.	
----------	--

## CAPÍTULO V

### GESTION INTEGRAL DE SERVICIO AL CIUDADANO/ ATENCIÓN AL USUARIO

Se establece que una Gestión integral de Servicio al Ciudadano/Atención al Usuario, debe comprender un conjunto de ejes de gestión, interdependientes, vinculantes y sinérgicos, que estén direccionados integralmente, para la orientación e información a la ciudadanía, la promoción y protección de sus derechos, la gestión especializada para resolver casos especiales, el desarrollo de mecanismos de exigibilidad del derecho a la salud y la generación de información sobre necesidades, expectativas y aspectos que vulneran el derecho a la salud de los ciudadanos(as); en la lógica que dicha información, sea considerada por los actores competentes en la implementación de planes de mejoramiento de la calidad de los servicios, para ajustes al Sistema y la disminución de las inequidades frente a la garantía del derecho a la salud.

**Interdependiente:** Los ejes de gestión de servicio al ciudadano son interactuantes, se relacionan formando un todo unificado.



**Vinculante:** Cada eje de gestión se constituye en la referencia o enlace a la actividad del otro eje.

**Sinérgica:** Sinergia significa "acción combinada". No hay ejes aislados, por el contrario todas sus partes actúan con una misma orientación y satisfacen un objetivo común.

Se señalan como ejes de gestión de Servicio al Ciudadano/Atención al Usuario, los siguientes:



#### **Gestión de Orientación e información a la Ciudadanía:**

A través de mecanismos de atención personalizada y colectiva, atención telefónica, eventos masivos, página web, entre otros. A nivel Central y de los diferentes puntos de atención.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---

La orientación e información debe realizarse desde los aspectos de la promoción a los usuarios de los derechos y deberes y para orientarlos sobre aspectos referentes al acceso – ingreso – estancia – egreso de los servicios de salud, de la Red de Prestadores pública y privada contratada por la EPS-S. Para lo cual, es necesario disponer de mecanismos, metodologías y procedimientos para:

- Divulgar por diferentes medios los derechos y deberes de los usuarios en el Sistema de Seguridad Social en Salud y el código de ética que la EPS-S haya incorporado a su plataforma de direccionamiento estratégica.
- Desarrollar con el personal que labora en la EPS-S, programas orientados a la humanización del servicio, la calidez en la atención, para prevenir y controlar en las diferentes dependencias el comportamiento agresivo del personal que atiende a usuarios, fomentar el servicio al ciudadano y la garantía del derecho a la salud.
- Participar y desarrollar articuladamente con Participación Social, programas de capacitación y formación sobre derechos y deberes, dirigidos a los mecanismos de participación social en salud y organizaciones sociales.
- Identificar los temas de orientación e información a los usuarios para el acceso-ingreso-estancia-egreso a los servicios de consulta externa, urgencias y hospitalización, sobre aspectos administrativos, documentos requeridos, políticas, normas del Sistema General de Seguridad Social en Salud, planes de beneficios, lineamientos de contratación, procesos masivos de aseguramiento, programas y proyectos de la actual administración, de manera que cuente con información suficiente, clara, precisa y entendible.
- Disponer del marco normativo y procedimental para la atención en ventanilla preferencial de la población discapacitada, mujeres embarazadas y adultos mayores. Además para la atención de poblaciones especiales (habitante de la calle, menores en protección, población en desplazamiento, etc).
- Intervenir casos especiales, que presentan problemáticas complejas, que ameritan una mayor gestión para resolverlas.
- Elaborar diagnósticos de necesidades de orientación e información de los usuarios-familia-comunidad, para proponer a las directivas de la EPS-S, el desarrollo de material impreso y piezas comunicativas que den soporte a la gestión de orientación e información a usuarios.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---

### **Gestión para la Exigibilidad del Derecho a la salud:**

A través de la implementación de Sistemas de Información que soporten los mecanismos de exigibilidad del derecho a la salud, tales como, un Sistema de Quejas y Soluciones y un Sistema alternativo de identificación de Barreras de Acceso a los Servicios de Salud, que permitan complementariamente identificar con hechos y datos, cuales son los motivos de barreras de acceso y los tipos de vulneraciones o violaciones al derecho a la salud.



La Secretaría Distrital de Salud, a través de la Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano, brindará la asistencia técnica y el soporte de un Sistema de Información para identificar los diferentes tipos de barreras de acceso y para el Sistema de Quejas y Soluciones.

Para lo cual, es necesario disponer de mecanismos, metodologías y procedimientos para:

- Identificar y consolidar en el proceso de información y orientación, la información respecto a los motivos de las barreras de acceso geográficas, culturales, administrativas y económicas, que se les presentan a los usuarios en el acceso a los servicios de salud.
- Promover y facilitar diferentes tipos de mecanismos a través de los cuales se les facilite a los usuarios y familiares interponer tutelas, peticiones, quejas y reclamos.
- Estandarizar procedimientos a nivel de la oficina central y de los otros puntos de atención, para la recepción, trámites, direccionamiento, seguimiento a respuestas, cierre de casos y para la vigilancia y control de la calidad de las respuestas y de todo el proceso que soporta el Sistema de Quejas y Soluciones.

Dentro de este contexto se debe manejar como básico:

- Diseñar y facilitar un formato de la EPS-S, para que el usuario pueda interponer una petición, queja o reclamo.
- Recepcionar las peticiones, quejas y reclamos interpuestas, por medio de buzones de sugerencias, vía correo electrónico, urbano, fax, vía telefónica, personal o escrita.
- Clasificación de las Peticiones (Codificación y Clasificación asignada por la entidad. Nombre de la persona que presenta la queja o reclamo. Dirección y Teléfono del Usuario. Aspecto o tema principal de la queja. Decisión o estado del trámite.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---



Seguimiento al Trámite. Fechas límites de respuesta y una adecuada clasificación de los derechos de petición. Emitir requerimientos a los competentes por no oportunidad en la respuesta, etc.)

- Direccionar a los competentes en la respuesta, las Peticiones, quejas, reclamos sugerencias.
- Realizar seguimiento a las solicitudes para que se de respuesta al usuario con oportunidad y calidad en los términos establecidos por la ley.
- Definir el mecanismo de control social para la apertura de los buzones de sugerencias con la participación de la Asoc. de Usuarios y para la rendición de cuentas sobre los Informes de los Sistemas de Quejas y Soluciones y de Barreras de Acceso.
- Generar Informes cuantitativos, cualitativos y propositivos, respecto a las barreras de acceso a los servicios de salud identificados a través de Sistema de Información de Barreras de Acceso y del comportamiento del Sistema de Quejas y Soluciones, analizar éstos en espacios de toma de decisiones institucionales y sociales y que con base en éstos se generen programas institucionales concretos de mejoramiento para la disminución/eliminación de éstas.
- Publicar los resultados del Indicador de Quejas.

### **Operación del Sistema de Quejas y Soluciones articulado entre la Oficina de Servicio al Ciudadano/Atención al Usuario con las EPS-S.**

#### **Antecedentes**

Conforme a la reforma estructural de la entidad realizada mediante el Decreto 122 de 2007, y la Circular No.012/2007SGAM “Operación del Sistema De Quejas y Soluciones SQS, en las entidades del Distrito, la Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano de la Secretaria Distrital de Salud, tiene entre sus funciones “Gerenciar el Subsistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones, en cumplimiento de la normatividad vigente, con el fin de que los competentes de respuestas a las personas naturales y jurídicas en términos de calidad y oportunidad; implementando planes de mejora que eliminen o disminuyan las barreras de acceso en el contexto de la exigibilidad del derecho a la salud”..



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---

En razón a lo anterior, y con el objeto de facilitar y mejorar los tiempos de respuestas integrales a las necesidades expuestas por los usuarios afiliados al Régimen Subsidiado a través de los derechos de petición quejas y reclamos recepcionados a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, articulado con las ESE y EPS-S, como lo indica la Circular interna SDS No.013 de 2008, la Oficina de Servicio al Ciudadano en coordinación con la Dirección de Aseguramiento a partir del mes de marzo de 2009, previa coordinación y concertación con los responsables de las Oficinas de Atención al Usuario de las EPS-S, implemento un procedimiento a nivel intra e interinstitucionalmente para facilitar el envío, la recepción oportuna y seguimiento a la gestión integral de los derechos de petición, quejas y reclamos de competencia de las EPS-S, el cual se describe a continuación:

**Procedimiento para el envío y recepción de Derechos de Petición Quejas y Reclamos trasladados por competencia a las EPS-S a través de casilleros de correspondencia en la SDS, según la operación del SQS.**

1. Recepción, registro y escaneo de los derechos de petición quejas o reclamos a través de los canales dispuestos por la Oficina de Servicio al Ciudadano.
2. Ingreso y clasificación del derecho de petición queja o reclamo a través del aplicativo SDQS, por el responsable de la oficina de servicio al Ciudadano.
3. De acuerdo a su contenido y competencia, proyecta oficio de traslado dirigido al gerente de la EPS-S con copia al responsable de la oficina de Atención al Usuario de la misma, para su gestión y respuesta oportuna.
4. El oficio de traslado, con sus soportes correspondientes (derecho de petición queja o reclamo) sale de la oficina de Servicio al Ciudadano en la valija interna de correspondencia para su radicación.
5. Una vez radicada el oficio de traslado con los soportes, diariamente la Oficina de Correspondencia lo deposita en los casilleros asignados a las EPS-S, ubicados en el sótano del edificio administrativo de la SDS.
6. El personal asignado por la EPS-S (mensajero) puede retirar de lunes a viernes en horario de 7 A.M. a 5 P.M., los derechos de





 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---

petición quejas y reclamos depositados en su casillero correspondiente.

7. En las EPS-S, se realiza la recepción, gestión y/o tramite interno pertinente para la respuesta de los derechos de petición, quejas y reclamos, de acuerdo al procedimiento y herramientas implementadas para su respuesta y conforme a los tiempos establecidos en la normatividad vigente. De lo actuado como es habitual deben enviar copia o comunicación a la Oficina del Servicio al Ciudadano.
8. Adicionalmente, una vez que la Oficina de Servicio al Ciudadano recibe copia radicada del oficio trasladado a la EPS-S, lo escanea y adjunta los soportes escaneados inicialmente (derecho de petición, queja o reclamo presentado por el usuario a través de los diferentes canales de recepción) y se envían por correo electrónico diariamente a las EPS-S.
9. Teniendo en cuenta el procedimiento de seguimiento a la respuesta de los derechos de petición quejas y reclamos, Servicio al Ciudadano de la SDS realiza seguimiento a la apertura de los casilleros 3 días a la semana. Si se encuentran derechos de petición y demás requerimientos sin recoger, se informa al respecto de forma telefónica y por correo electrónico a cada EPS-S.
10. Las EPSS contratadas por la SDS, son responsables de la respuesta del derecho de petición, queja o reclamo al ciudadano, dentro de los términos de la Ley y teniendo en cuenta la fecha de radicación del oficio de traslado por la Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano a las EPS-S.
11. Posteriormente se realiza seguimiento a la respuesta de los derechos de petición y demás requerimientos trasladados a las EPS-S, teniendo en cuenta las respuestas recibidas de forma escrita.
12. Pasados 15 días hábiles, si la oficina de Servicio al Ciudadano no ha recibido copia de la respuesta al usuario por parte de la EPS-S, dará traslado del caso al área de Garantía de la Calidad para el requerimiento respectivo.

De acuerdo a este procedimiento, la Oficina de Servicio al Ciudadano en coordinación con la Dirección de Aseguramiento, continuará realizando el seguimiento a la gestión integral de las respuestas a los derechos de petición quejas y reclamos presentados por los usuarios afiliados al Régimen Subsidiado y a través de los canales descritos, mientras se logra articular a las EPS-S contratadas por la SDS a través de la pagina web establecida por la Alcaldía Mayor de Bogotá, como mecanismos de control global de la

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---

operación distrital tanto en la Central de Quejas y Soluciones como en cada Entidad.

De igual forma, a través del comité de seguimiento del SQS adelantado en la SDS con los responsables del sistema de quejas y soluciones de las EPS-S, se brindará asistencia técnica e informes sobre el desarrollo efectivo del procedimiento establecido.



Así mismo, conjuntamente y con la intervención del grupo de Gestión Social Integral de la Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano, se apoyarán a las EPS-S en la formulación de los planes de mejoramiento pertinentes conforme a los hallazgos encontrados en los informes de los sistemas de información del SQS y del Sistema de Identificación de Barreras de Acceso.

### **Gestión de Auditoría del Servicio:**

Por medio de la implementación sistemática y técnica, de diferentes mecanismos, metodologías validadas y procedimientos, para evaluar la percepción y satisfacción por la calidad de los servicios prestados, las necesidades y expectativas de sus usuarios, la lealtad y fidelidad de éstos y los factores críticos de insatisfacción, para con base en los resultados de estos estudios direccionar planes de mejoramiento.

Para lo cual, es necesario:

- Realizar auditorías de la percepción y satisfacción del usuario con la calidad de los servicios recibidos y sobre sus necesidades y sugerencias, utilizando diferentes metodologías como encuestas presenciales, tele-auditoria, grupos focales, entre otras, y disponer del manual de procedimientos para la aplicación de las diferentes metodologías.
- Generar Informes cuantitativos, cualitativos y propositivos, respecto a la Percepción y la Satisfacción del Usuario con la calidad de la atención; socializar y analizar éstos en espacios de toma de decisiones directivas y sociales, para que con base en éstos se generen programas institucionales concretos de mejoramiento de la calidad de los puntos críticos identificados.
- Publicar los resultados de la Tasa de Satisfacción Global.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---

### **Gestión de orientación e información soporte del Sistema de Referencia y Contrarreferencia:**



Por medio de la orientación e información como un pilar del Sistema de Referencia y Contrarreferencia Institucional, el ciudadano(a) orientado, fluya a través de la Red Privada y Pública de Prestadores de Servicios de Salud de la EPS-S, de otras Entidades con la que se entre en contacto y con las Redes Sociales que se requieran, resolviendo problemáticas, viabilizando la accesibilidad y la oportunidad en la atención, se le eliminen o disminuyan barreras de acceso y le garanticen el derecho a la salud.

Para lo cual, es necesario disponer de mecanismos, metodologías y procedimientos para:

- Disponer en forma oportuna y actualizada de las rutas de acceso a los servicios de salud, lineamientos contractuales de la EPS-S, Red de Prestadores Públicos y Privados, procedimientos establecidos para la referencia y contrarreferencia de usuarios, folletos de orientación e información para la adecuada referencia de los ciudadanos y la articulación con las dependencias de SC/AU y los diferentes sectores.
- Llevar sistematizadamente un Registro de Usuarios Remitidos, que por su problemática requieren seguimiento de caso, consignando los datos de cada paciente referido a los diferentes sectores, la problemática presentada en la referencia-contrarreferencia y presentar informes cuantitativos, cualitativos y propositivos, socializar y analizar éstos en espacios de toma de decisiones directivas, para que con base en éste se generen programas institucionales concretos de mejoramiento de la calidad del Sistema de Referencia y Contrarreferencia.
- Si participa en el diligenciamiento del formato de negación de servicios, tener en cuenta los lineamientos normativos señalados para tal efecto. (Circular Externa No. 049 de 2008).

### **Gestión administrativa del Direccionamiento Estratégico de la dependencia de Servicio al Ciudadano/Atención al Usuario.**

Para lo cual, es necesario disponer de mecanismos, metodologías y procedimientos para:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---

- Que la Dependencia de Servicio al Ciudadano/Atención al Usuario, esté definida como una unidad estructural independiente, claramente establecida en la estructura organizacional de la EPS-S y se recomienda que dependa, preferiblemente de la Gerencia.
- Desarrollar análisis sobre la gestión integral que viene desarrollando la dependencia de Servicio al Ciudadano/Atención al Usuario, hacer referenciación sobre experiencias exitosas de otras Instituciones y analizar los resultados de indicadores de sus procesos y de la auditoría de la calidad del servicio percibida por el usuario, para introducir correctivos o rediseñar aspectos estratégicos de la Dependencia. .
- Elaborar el Plan de Acción y Plan Operativo Anual de la Dependencia, monitorear el cumplimiento de sus objetivos y metas y evaluar el nivel de impacto de éstos, para implementar correctivos.

### **Gestión de la Gerencia de Procesos:**



Para lo cual, es necesario disponer de mecanismos, metodologías y procedimientos para:

- Elaborar los Manuales de Procesos y Procedimientos Operacionales de la Dependencia a nivel central y de los puntos de atención, mantenerlos actualizados y realizar la Gerencia del día a día para el control de sus procesos frente a estándares del Sistema de Calidad.
- Presentar cuando se requiera, propuestas de mejoramiento de los procesos de servicio al ciudadano, para que sean apoyados con asignación de recursos humanos, financieros y físicos, por parte de la alta gerencia.

### **Gestión de la Gerencia del Recurso Humano:**

Para lo cual, es necesario:

- Contar con recurso humano idóneo, con experiencia, cualificado y calificado, preferiblemente del área social, que permita prestar la atención al ciudadano con responsabilidad, actitud de servicio, compromiso, liderazgo, trabajo colectivo, calidad y respeto, además de orientar los servicios hacia las expectativas, necesidades y requerimientos de los ciudadanos.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---



- Deben ser personas lo suficientemente empoderadas, de tal manera que tengan gran capacidad decisoria o competencia para resolver todas aquellas situaciones que les sean consultadas por los usuarios. Lo anterior implica que sean actualizadas permanentemente en el manejo técnico y administrativo de toda la legislación relacionada con el SGSSS y en los respectivos Portafolios de Servicios de las instituciones, etc.; su nivel de conocimientos deberá ser evaluado periódicamente con lo cual se busca garantizar, de parte del usuario, la credibilidad y la confiabilidad con el servicio que se va a prestar.
- Debe contar, en los casos que se cuente con puntos de atención a nivel local, como mínimo con una persona por punto de atención de dedicación exclusiva al servicio de Atención al Usuario/Ciudadano.
- Desde el punto de vista de la vinculación laboral, pueden ser de planta o de contrato, pero esta vinculación debe enmarcarse dentro de los respectivos requisitos de ley y se debe procurar el máximo de estabilidad para reducir los índices de alta rotación, ser suficiente y con funciones o responsabilidades claramente definidas.
- Elaborar un Plan de Capacitación del talento humano de la dependencia, que debe construirse con base en las necesidades identificadas de educación continuada y se debe evaluar en su efectividad.
- Realizar la evaluación de desempeño y evaluación del cumplimiento de los objetos de los contratos, de todo el equipo de trabajo de la dependencia, tanto profesionales, técnicos o auxiliares.

### **Gestión de la Gerencia del Ambiente Físico:**

Para lo cual, es necesario que:

#### **◆ Área física**

- El sitio que se disponga para la atención a los ciudadanos debe contar un área en el cual se pueden organizar espacios cómodos para la atención al público.
- Señalización visible y funcional, interna y externa, para que los usuarios ubiquen fácilmente la oficina.
- Facilidades de acceso a los usuarios; en especial para los discapacitados, las mujeres embarazadas y las personas de la tercera edad. Debe estar ubicada, preferiblemente, en el primer piso.
- Ventilación e iluminación suficiente.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---

- Sala de espera proporcional a la demanda, con el mobiliario necesario para la atención confortable de las personas. Digiturno para la organización de la atención, cuando hay alta demanda de usuarios.
- Realizar mantenimiento preventivo, correctivo y mejoras locativas.

#### ◆ Recursos técnicos - tecnológicos

- Contar con computadores que provea al recurso humano de los medios necesarios para el procesamiento de información y para la realización del trabajo de orientación al ciudadano; con capacidad resolutoria para el manejo del comprobador de derechos y otras bases de datos necesarias para realizar una adecuada caracterización del ciudadano dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Una línea convencional telefónica, la EPS-S debe disponer de una línea gratuita nacional 018000 las veinticuatro (24) horas de los siete (7) días de la semana, que no genere sobre-costos al usuario. Por medio de esta se debe garantizar la prestación del servicio de orientación e información, recepción de peticiones quejas y reclamos; así mismo, debe servir para evaluar el servicio, entre otros.
- Un horario de atención para la prestación del servicio que responda a las necesidades de los usuarios y de la Institución.
- Contar con una interconexión interinstitucional a través de Internet, así como en los casos que se le facilite a la institución, con intranet.



#### ◆ Recursos materiales:

- Contar con todos los elementos instrumentales equipos y material de trabajo, necesario para el funcionamiento del servicio.
- Material educativo e informativo, impreso y actualizado.

### **Gestión de la Gerencia de la Información:**

Para lo cual, es necesario disponer de mecanismos y procedimientos para:

- Que el área de Sistemas de la EPS-S, brinde soporte técnico, para que la Dependencia de Servicio al Ciudadano/Atención al Usuario, disponga de un Sistema de Información que funcione óptimamente, que de respuesta a las necesidades de toda la gestión integral que desarrolla, que el servicio se pueda brindar continuamente y para la

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---

conservación, depuración, seguridad y confidencialidad de la información que maneja.

- Que las Bases de Datos sean actualizadas con oportunidad y puedan accesarse vía web, tanto a nivel central como en los puntos de atención.
- Que puedan implementarse otros sistemas de información vía web, que diseñe la Secretaría Distrital de Salud, como ente rector.

---

## CAPÍTULO VI



### GESTION DE ASISTENCIA TÉCNICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

El Decreto 122/2007 crea la ***Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano***, dependiente del Despacho del Secretario, la cual tiene las siguientes funciones para esta Dirección<sup>7</sup>:

1. Diseñar y ajustar la política Distrital de participación social y de servicio al ciudadano en salud, acorde con las políticas sectoriales y distritales en la materia.
2. Orientar la gestión de Participación Social y Servicio al Ciudadano en las instituciones de salud a nivel distrital.
3. Asesorar al despacho del Secretario, y a los diferentes actores del Sistema Distrital de Seguridad Social en Salud, en la implementación regulación, operación, monitoreo y evaluación de la política de participación social y servicio al ciudadano.
4. Asesorar y asistir técnicamente a las oficinas de Participación social y de Servicio al Ciudadano en Salud en ESE, ARS, IPS y EPS, para su desarrollo organizacional, el mejoramiento continuo, la auditoria a la gestión integral de calidad y su articulación con la gestión territorial, con el enfoque de exigibilidad y garantía del derecho a la salud y como apoyo a la alta gerencia para la toma de decisiones
5. Gerenciar el Subsistema de información, orientación, asesoría y tramite al ciudadano, facilitando respuestas integrales a las necesidades sociales, a nivel individual y colectivo a través de acciones de coordinación y concertación a nivel intra, interinstitucional e intersectorial.

---

<sup>7</sup> SDS. Decreto 122/2007 por el cual se define la Estructura Organizacional de la SDS.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---

6. Gerenciar el Subsistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones, en cumplimiento de la normatividad vigente, con el fin de que los competentes den respuesta a las personas naturales y jurídicas en términos de calidad y oportunidad; implementando planes de mejora que eliminen o disminuyan las barreras de acceso en el contexto de exigibilidad del derecho a la salud.

7. Desarrollar estrategias pedagógicas y de comunicación social, con el fin de contribuir a la formación de los ciudadanos en la perspectiva de derechos y responsabilidades sociales para fortalecer su capacidad de gestión, negociación, en los espacios de toma de decisiones y en el desarrollo de procesos de control social sobre la eficiencia, impactos y resultados de la acción pública.

8. Desarrollar procesos de coordinación intra, interinstitucional e intersectorial, que fortalezcan la participación y movilización social alrededor de la estrategia de APS con un enfoque promocional de calidad de vida y salud, y la articulación de los procesos participativos y de servicio al ciudadano de las ARS, EPS y las IPS públicas y privadas.

9. Construir escenarios de deliberación social en torno a los temas de salud.

10. Promover la participación social en la construcción y articulación de planes locales de desarrollo; de planes de acción territoriales; en la construcción de agendas políticas; en el desarrollo unidades de análisis comunitaria por territorios de Salud a su Hogar y Unidades programáticas zonales (UPZ) y apoyar la conformación de observatorios zonales de equidad en salud.

11. Prestar asistencia técnica a ESE, ARS, EPS y Administraciones locales en el proceso de captura, consolidación, análisis y reporte de la información relacionada con los procesos de participación social y servicio al ciudadano en salud.

12. Fortalecer las organizaciones comunitarias de participación en salud existentes y propiciar nuevas formas organizacionales en los territorios a través de procesos de formación y asistencia técnica a los ciudadanos y organizaciones sociales.

13. Participar en los equipos funcionales de las áreas misionales de la SDS con el objeto de proponer tácticas y metodologías que faciliten el desarrollo y articulación de procesos participativos en los territorios sociales y la incorporación de la participación a los procesos internos.



14. Medir la percepción y satisfacción de los ciudadanos, respecto a la calidad en la prestación de los servicios de salud y el grado de desarrollo de la participación ciudadana y comunitaria

15. Participar y promover investigaciones sobre temas relacionados con participación social y Atención al Ciudadano.

Frente a estas responsabilidades, le corresponde a la Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano, diseñar y desarrollar su eje de gestión de Asistencia Técnica, el cual debe estar en función no solo de sus responsabilidades, sino también de las Políticas Distritales de Salud y de Participación Social y Servicio al Ciudadano, al igual que del Plan Estratégico de la SDS y de las Estrategias y Líneas de Intervención que se han definido, tales como:

Estrategias:



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---

1. Atención Primaria en Salud, APS.
2. Redes sociales y de prestación de servicios de salud.
3. Ejercicio de rectoría territorial en salud.
4. Sistema integrado de información en salud.
5. Gestión territorial de la salud en territorios y transectorialidad.
6. Construcción de ciudadanía en salud.

Líneas de Intervención:

1. Abogacía de políticas para la salud y la vida.
2. Intervención en determinantes de calidad de vida y salud.
3. Accesibilidad y calidad para la prevención y atención de daños a la salud.
4. Ciudadanía en salud
5. Rectoría sectorial y organización de los servicios con alcance de ciudad.

La Asistencia Técnica, es un proceso transversal a todas las Direcciones, el cual tiene conexo con la función rectora de la Secretaria, como Autoridad Sanitaria del distrito capital. La función Rectora<sup>8</sup>, es inmanente al concepto de gobernabilidad y en su ejercicio, no puede ser transferida, para lo cual es preciso tener en cuenta las competencias legalmente establecidas a la Secretaria, como Ente Rector, y por ende a las Direcciones que la integran.

En este sentido, la Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano, debe conducir el ejercicio de rectoría de la participación social y del servicio al ciudadano en salud, como parte de la implementación de la política distrital de salud, en la medida en que a través de la participación se logra efectivamente construir socialmente la salud, como acción social y política y además “como una acción transformadora, como un valor ético y un poder que integra todas las esferas de la vida y por ende posibilita constituir la vida social”<sup>9</sup>.



Entonces, construir socialmente la salud, se enmarca en las relaciones entre el Estado y la sociedad expresada en los múltiples públicos que la conforman, designando lugares o roles diferenciados: a los ciudadanos les corresponde el derecho a informarse, a gestionar, controlar, a participar e incidir en las políticas públicas y decidir sobre lo que consideran que es saludable, y que redunde en bienestar para todos y todas; por su parte al Estado le corresponde, garantizar las condiciones para que se realicen los derechos de forma universal, equitativa, integral e interdependiente<sup>10</sup>.

De esta forma, la participación en salud hace parte del proceso de construcción de ciudadanía en la perspectiva de avanzar en la democratización de la vida colectiva.

<sup>8</sup> Florez Guzman S. Rectoría en salud: consideraciones teóricas y metodológicas para el fortalecimiento de su ejercicio por parte de la autoridad en salud en el distrito capital. 2007

<sup>9</sup> Carmona, L y Casallas, A. La participación en salud una vía hacia la construcción de ciudadanía. UPN – CINDE, 2005.

<sup>10</sup> Ibidem. Carmona, L.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---

“La construcción de ciudadanía es el proceso por medio del cual el individuo y las organizaciones acceden progresivamente a capacidades y oportunidades para realizar sus intereses frente a otros y frente a las instituciones del Estado. La democracia se logra a través de la acción, de la participación de la sociedad civil en los procesos de desarrollo social, de la consolidación de la identidad colectiva, para mejorar la calidad de vida y conseguir una sociedad más justa para todos y todas”<sup>11</sup>.

Por otro lado y en forma complementaria, el servicio al ciudadano también hace parte del proceso de construcción de ciudadanía, en la perspectiva de avanzar en la democratización de la vida colectiva y del proceder de la exigibilidad y garantía del derecho a la salud.



Enmarcando el principio rector de lo público en el reconocimiento del ciudadano (a) como eje de la gestión y la razón de ser de la administración, el quehacer de la Secretaría Distrital de Salud, debe responder a una relación directa con los individuos y las colectividades, que partiendo de la lectura de sus necesidades y realidad social, lidere y acompañe el desarrollo de la autonomía y el ejercicio de los deberes y derechos en beneficio del mejoramiento de la calidad de vida y salud de los habitantes del Distrito Capital.

Dentro de la organización de la Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano, se cuenta con procesos de Servicio al Ciudadano dirigidos a dar respuesta a las necesidades de orientación e información y de control social por parte de la ciudadanía, sustentadas en una serie de disposiciones legales que buscan garantizar el derecho que tiene la población –individuos, grupos e instituciones- de disponer en las entidades públicas y privadas de diferentes mecanismos que permitan conocer los derechos y deberes; los recursos existentes para responder a las necesidades de salud; la información general sobre el funcionamiento del Sistema Territorial de Seguridad Social en Salud; y recibir la asesoría para canalizar de forma eficaz las demandas hacia los servicios que ofrecen las instituciones de salud, con el fin último de garantizar la igualdad en el acceso a los mismos.

Este marco de Rectoría que le compete a la Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano, es el que debe direccionar el enfoque del eje de Asistencia Técnica de la Dirección.

Pero más allá del marco de rectoría y del enfoque de la participación social y servicio al ciudadano, el direccionamiento de la Asistencia Técnica, debe estar además determinado por los diagnósticos situacionales que se deben realizar sobre los niveles de desarrollo que se han logrado en estos ejes de gestión, las fortalezas

<sup>11</sup> Carmona, L. La participación social en salud: base para construir ciudadanía y organización social. ESAP. 1999.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---



encontradas y las oportunidades de mejoramiento requeridas, para las cuales la Dirección como ente Rector tiene la responsabilidad de hacer la conducción de la asistencia técnica para el fortalecimiento de la gestión integral organizacional a nivel distrital, local y territorial.

### **Qué se entiende por Asistencia Técnica en Participación Social y Servicio al Ciudadano.**

Es el proceso de transferencia de conocimientos técnicos, metodologías, estrategias, herramientas, recursos, e intercambio de experiencias, para apoyar a los actores institucionales y sociales, en el fortalecimiento e incremento de su capacidad humana e institucional en el desarrollo efectivo y mejoramiento continuo de la Participación Social y Servicio al Ciudadano a nivel distrital, local y territorial, buscando apalancar vulnerabilidades y robustecer la gestión integral.

## **II. OBJETIVOS Y BENEFICIOS QUE SE ESPERAN DE LA ASISTENCIA TÉCNICA:**

- Ampliar la Participación institucionalizada, en cuanto a los espacios y mecanismos de participación en salud ligados a las instituciones de atención sanitaria, ampliando su visión para integrarlos a procesos de la calidad de vida y a las condiciones que la determinan.
- Dimensionar la participación hacia procesos de poder y decisión, profundizando los procesos de participación para ganar incidencia en los espacios de poder y construir mayores simetrías, lo que implica redimensionar el papel de la comunidad y de los actores sociales como agentes de transformación.
- Avanzar en procesos que reconozcan las dinámicas de construcción territorial, los poderes constituyentes, los tiempos de los procesos de planeación local, etc., para articular la participación a la dinámica local.
- Desarrollar la Gestión Integral de Servicio al Ciudadano, en cuanto a la construcción de un Modelo Integral de Gerencia de Servicio al Ciudadano, cómo posicionarlo y medir su efectividad.
- Fortalecer la estrategia y esquema de Orientación e Información al ciudadano, sus familias y comunidad, en los Servicios de Consulta Externa, Urgencias y Hospitalización de los hospitales de la Red Adscrita a la SDS.
- Direcccionar cómo gestionar exitosamente un Sistema de Peticiones y Soluciones.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---

- Desarrollar técnicamente la Auditoria del Servicio para evaluar la Percepción y Satisfacción del Usuario con la calidad de los servicios recibidos a través del Ente Territorial como de las ESE, Red Cade-Supercade y EPS-S.
- Fortalecer cómo construir el PAMEC (Plan de Auditoria para el Mejoramiento Continuo de los Procesos de Servicio al Ciudadano en los Hospitales), con base en la implementación de metodologías e instrumentos de soporte.
- Estructurar cómo diseñar y medir la efectividad de un Programa de Humanización del Servicio.
- Implementar la Gerencia del Día a Día y el desarrollo del CICLO PHVA en relación a los procesos de Atención al Usuario, con el apoyo de metodologías y herramientas técnicas (MASP -Métodos para el análisis y solución de problemas, matrices de priorización de procesos a mejorar, etc.).



#### **BENEFICIOS:**

La Asistencia Técnica eleva el nivel de competitividad, por medio de herramientas enfocadas al fortalecimiento de los factores de éxito y de mejoramiento que se hayan identificado.

#### **III. DESTINATARIOS DE LA ASISTENCIA TÉCNICA:**

- Equipo de trabajo del área de Participación Social de la SDS, de Formas Organizativas de P. Soc. y de Gestión Territorial.
- Equipo de trabajo del área de Servicio al Ciudadano de la SDS, de los procesos de Orientación e Información, del Sistema de Peticiones y Soluciones y de A. Técnica y Activa.
- Equipos de trabajo de las Dependencias de P. Social y Serv. al Ciudadano de las 22 ESE.
- Equipos de trabajo de las Dependencias de P. Social y Serv. al Ciudadano de las 8 EPS del Régimen Subsidiado.
- Equipo de trabajo de los 11 Puntos de Atención de la SDS, en la Red Cade-Supercade.
- Equipos de trabajo de formas organizativas de ciudadanos y ciudadanas.

#### **IV. AMBITOS DE COMPETENCIA DE LA ASISTENCIA TÉCNICA:**

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---

Tendrá un desarrollo a nivel Distrital y a nivel Local, en los siguientes ámbitos de competencia:



- ⇒ Derechos Humanos – Derecho a la Salud.
- ⇒ Política Distrital de Salud.
- ⇒ Política Distrital de Participación Social.
- ⇒ Política Distrital de Servicio al Ciudadano.
- ⇒ Política Sectorial de Participación Social y Servicio al Ciudadano en salud.
- ⇒ Planes Integrales de Salud - Los procesos de Planeación y la construcción de lo público.
- ⇒ Estrategia de Atención Primaria en Salud y Enfoque Promocional de Calidad de Vida y Salud.
- ⇒ Aseguramiento en Salud.
- ⇒ Gestión Distrital y Territorial de Participación Social y Servicio al Ciudadano.
- ⇒ Sistema de Gestión de Calidad.
- ⇒ Estrategia Pedagógica y Comunicativa.
- ⇒ Investigación y desarrollo para la participación y el servicio al ciudadano.

#### **V. MODOS DE PRESTAR ASISTENCIA TÉCNICA:**

El desarrollo del Plan de Asistencia Técnica para la formación y capacitación en participación ciudadana y en servicio al ciudadano, podrá realizarse en concurrencia y complementariedad con entidades del sector privado, organizaciones de la sociedad civil, instituciones académicas, centros de investigación e instituciones públicas que tengan conocimientos y experiencia en las diferentes temáticas.

Los Modos o metodologías a emplear para el desarrollo del Plan de Asistencia Técnica, serán las siguientes:

- Encuentros Distritales
- Diplomados
- Cursos
- Seminarios
- Jornadas Pedagógicas
- Socialización de experiencias y metodologías exitosas
- Reuniones grupales técnico-administrativas (equipos totales, redes, grupos de referentes)
- Asistencia Técnica Tutorial
- Grupos focales como espacios de articulación y como mesas de concertación
- Visitas conjuntas de seguimiento y evaluación.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---

Se anexa el Procedimiento Operacional del Desarrollo de la Asistencia técnica de Servicio al Ciudadano.

## VI. ÁREAS TEMÁTICAS:

El enfoque pedagógico y metodológico de las áreas temáticas, debe ser coherente con las políticas y lineamientos generales de los ámbitos de competencia señalados para la Asistencia Técnica.

### ÁREAS TEMÁTICAS DE SERVICIO AL CIUDADANO:

Se debe orientar la asistencia técnica, en:

**En la Gestión del Proceso de Atención a los Usuarios** que debe implementar y desplegar esta dependencia, los cuales son:

- **Derechos de los pacientes:** En relación con la orientación para la garantía del derecho a la salud.
- **Acceso-ingreso-estancia-egreso:** En relación con la información y orientación para el acceso a los diferentes servicios de salud.
- **Sistema de Peticiones y Soluciones:** En relación con la exigibilidad del derecho a la salud.
- **Sistema de Referencia y Contrarreferencia:** En relación con la información respecto a la ruta de acceso a servicios de salud a través de las subredes.

**En la Gestión Administrativo – Gerencial** en relación al desarrollo organizacional propio de las oficinas de Atención al Usuario, los cuales son:

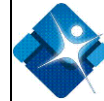
- **Direccionamiento:** En relación con la carta de navegación para direccionar y ejercer el liderazgo del enfoque y quehacer del área de Atención al Usuario, sus procesos y equipo de trabajo.
- **Gerencia de procesos:** En relación con la Gerencia del Día a Día de los procesos de la dependencia de Atención al Usuario.
- **Gerencia del Recurso Humano:** En relación con el desarrollo del talento humano de la dependencia de Atención al Usuario.
- **Gerencia del Ambiente Físico:** En relación con el entorno adecuado, seguro y de calidad, para la provisión de servicios del área de Atención al Usuario, a los pacientes-familia-comunidad y a los funcionarios.
- **Gerencia de la Información:** En relación con los elementos sustanciales de la estructura y puesta en marcha del Sistema de Información soporte de la gestión integral que ejecuta la Dependencia de Atención al Usuario.
- **Desarrollo del Ciclo PHVA:** En relación con el planear, hacer, verificar y actuar respecto al mejoramiento continuo de los procesos inherentes a la gestión integral de Servicio al Ciudadano.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
CONTROL DOCUMENTAL  
MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO /  
ATENCIÓN AL USUARIO  
Código: SDS-GSS-MN-003 V.1

Elaborado por: Alix  
Moreno Aide  
Revisado por: Luzmila  
Buitrago Jaime  
Aprobado por: Luz Dary  
Carmona Moreno



## CAPÍTULO VII

### INDICADORES PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO

ANALISIS DE INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA: 14/10/2009
	ELABORO: Equipo de Mejora Servicio al Ciudadano

#### RELACION DE INDICADORES EXISTENTES.

NOMBRE INDICADOR ↓	TIPO DE INDICADOR →	EFICIENCIA	EFECTIVIDAD	EFICACIA
1. COBERTURA DE SOLICITUDES CIUDADANA (QUEJAS,SOLICITUDES,NECESIDADES DE INFORMACION).				X
2. RESPUESTAS OPORTUNAS DE DERECHOS DE PETICION E INFORMACION				X
2. INDICE DE SATISFACCION DEL USUARIO.			X	
3. PORCENTAJE DE CIUDADANIA CON BARRERAS DE ACCESO IDENTIFICADAS.			X	
4. OPORTUNIDAD EN LA ESPERA DEL SERVICIO.		X		
5. OPORTUNIDAD Y TIEMPO DE ORIENTACION DEL SERVICIO		X		
6. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE SOLICITUDES CIUDADANAS SQS		X		

#### ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL

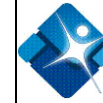
1. Sistemáticamente se viene realizando la medición mensual de las respuesta de orientación e información, al igual que las quejas y reclamos que se atiende en la población. Esta información se registra en los módulos de SQS y SIDBA, (Sistema de Información de Quejas y Soluciones y Sistema de Información sobre Barreras de Acceso).
2. A partir de esta evalua y se obtiene la información de indicadores mencionados arriba, al igual que el porcentaje de ciudadanía con Barreras de Acceso.





DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
 CONTROL DOCUMENTAL  
 MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO /  
 ATENCIÓN AL USUARIO  
 Código: SDS-GSS-MN-003 V.1

Elaborado por: Alix  
 Moreno Aide  
 Revisado por: Luzmila  
 Buitrago Jaime  
 Aprobado por: Luz Dary  
 Carmona Moreno



3. Trimestralmente, se realiza análisis de indicadores sobre el tipo de barreras de acceso que se identifican, aspecto que queda incluido en un informe respectivo, pero que se hace necesario, identificar en indicadores trazadores.
4. La eficiencia se identifica solo para las acciones de orientación e información.
5. No se identifica el impacto sobre el usuario, evidenciado en lo que se busca con el procedimiento que es lograr un ciudadano orientado y que se logre avanzar la resolución de los casos y las necesidades de la ciudadanía que acude a la SDS.
6. A partir de este análisis se sugiere complementar los indicadores del procedimiento, teniendo en cuenta tres variables: Que sea gestionable, que sea representativo de las acciones del procedimiento y que aporte para la toma de decisiones en la mejora de la gestión.

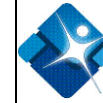
### RELACION DE INDICADORES SUGERIDOS

NOMBRE INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	EFICIENCIA	EFECTIVIDAD	EFICACIA
<b><i>Acciones de Orientación e Información al Ciudadano</i></b>				
1. COBERTURA DE ORIENTACION E INFORMACION:				X
2. PORCENTAJE DE CIUDADANIA CON BARRERAS DE ACCESO IDENTIFICADAS.				X
3. OPORTUNIDAD EN LA ESPERA DEL SERVICIO DE ORIENTACION E INFORMACION			X	
4. OPORTUNIDAD Y TIEMPO DE ORIENTACION E INFORMACION			X	
5. PORCENTAJE DE CASOS DE SEGUIMIENTO (RESOLUTIVIDAD)			X	
6. CONTINUIDAD DE CASOS DE SEGUIMIENTO (RESOLUTIVIDAD)			X	
<b><i>Acciones de SQS (Quejas y Soluciones)</i></b>				
7. COBERTURA DEL SQS				X
8. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE SOLICITUDES CIUDADANAS (SQS)		X		





DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
 CONTROL DOCUMENTAL  
 MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO /  
 ATENCIÓN AL USUARIO  
 Código: SDS-GSS-MN-003 V.1

Elaborado por: Alix  
 Moreno Aide  
 Revisado por: Luzmila  
 Buitrago Jaime  
 Aprobado por: Luz Dary  
 Carmona Moreno





9. PERTINENCIA GESTION DE QUEJAS Y SOLICITUDES		X	
10. CALIDAD EN LA GESTION DE QUEJAS Y SOLICITUDES		X	
<b>Evaluación de Satisfacción de la Ciudadanía Atendida</b>			
11. INDICE DE SATISFACCION DE LA CIUDADANIA ATENDIDA.		X	
<b>Análisis de SQS y SIDBA</b>			
12. GESTION EN LA RESOLUCION DE BARRERAS DE ACCESO		X	
<b>Gestión de Mejoramiento</b>			
13. CUMPLIMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO REF. ATENCION CIUDADANIA		X	
<b>Gestión Global del Procedimiento</b>			
14. COSTO PROMEDIO POR CIUDADANO O CIUDADANA ATENDIDA.	X		



DESCRIPCION TECNICA, RESPONSABLE				
	DESCRIPCION TECNICA	PERIODICIDAD	RESP. MEDICION y FUENTE	MEDICION DISCRIMINADA
<b>Acciones de Orientación e Información al Ciudadano</b>				
1. COBERTURA DE ORIENTACION E INFORMACION:	(No. De Usuarios con orientación e Información atendidos / No. De Usuarios que requieren información y orientación ) x 100	Mensual	Profesional Universitario de Servicio al Ciudadano. Fuente SIDBA y Sistema de Digiturno.	1. Cada Dependencia y ESE: XDep 2. Global SDS: GLOBAL

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---

2. PORCENTAJE DE CIUDADANIA CON BARRERAS DE ACCESO IDENTIFICADAS.	(No. De Usuarios con Barreras de Acceso Identificadas / Total Usuarios atendidos servicio al ciudadano) X 100	Mensual	Profesional Universitario de Servicio al Ciudadano. Fuente SIDBA	GLOBAL
3. OPORTUNIDAD EN LA ESPERA DEL SERVICIO DE ORIENTACION E INFORMACION	(Sumatoria Tiempos de Espera en Sala Usuarios Atendidos Orientación e Información en el mes / No. Usuarios Atendidos en Orientación e Información en el mes)	Trimestral	Profesional Universitario de Servicio al Ciudadano. Fuente Sistema Digiturno	GLOBAL
4. OPORTUNIDAD Y TIEMPO DE ORIENTACION E INFORMACION	(Sumatoria Tiempos de Espera Usuarios Atendidos Orientación e Información en el mes / No. Usuarios Atendidos en Orientación e Información en el mes)	Trimestral	Profesional Universitario de Servicio al Ciudadano. Fuente Sistema Digiturno	GLOBAL
5. PORCENTAJE DE CASOS DE SEGUIMIENTO (RESOLUTIVIDAD)	(No. De Casos de Seguimiento / Total de Casos atendidos en el Periodo ) x 100	Mensual	Profesional Universitario de Servicio al Ciudadano. Fuente Registros de Formatos de Seguimiento.	GLOBAL
6. CONTINUIDAD DE CASOS DE SEGUIMIENTO (RESOLUTIVIDAD)	(No. De casos de seguimiento cerrados / Total de Casos de Seguimiento) x 100	Mensual	Profesional Universitario de Servicio al Ciudadano. Fuente Registros de Formatos de Seguimiento.	GLOBAL
<b>Acciones de SQS (Quejas y Soluciones)</b>				
7. COBERTURA DEL SQS	(No. De Derechos de Petición, Quejas, Reclamos atendidos y con respuesta / No. De Derechos de Petición, Quejas, Reclamos interpuestas ) X 100	Mensual	Profesional Universitario SQS. Fuente: SQS	GLOBAL Xdep.



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---

8. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE SOLICITUDES CIUDADANAS (SQS)	(Sumatoria de Tiempo - Dias- de Respuestas Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y solicitudes atendidas / No de derechos de Petición, Quejas, Reclamos Interpuestas)	Trimestral	Profesional Universitario SQS. Fuente: SQS	GLOBAL Xdep.
9. PERTINENCIA GESTION DE QUEJAS Y SOLICITUDES	(No. De Respuestas con pertinencia / No. De Derechos de Petición, Quejas y Reclamos interpuestos) x 100	Trimestral	Profesional Universitario SQS. Fuente: SQS Muestra	GLOBAL Xdep.
10. CALIDAD EN LA GESTION DE QUEJAS Y SOLICITUDES	(Sumatoria Calificación Calidad Respuestas: Claridad, Precisión, Pertinencia y Suficiencia /No. De respuestas evaluadas )	Semestral.	Profesional Universitario SQS. Fuente: SQS Muestra	GLOBAL Xdep.
<b>Evaluación de Satisfacción de la Ciudadanía Atendida</b>				
11. INDICE DE SATISFACCION DE LA CIUDADANIA ATENDIDA.	Indice Sobre Calificación Global, por aspecto y entidad; de satisfacción de la Ciudadanía	Anual	Entidad Contratada. Muestra.	GLOBAL
<b>Análisis de SQS y SIDBA</b>				
12. GESTION EN LA RESOLUCION DE BARRERAS DE ACCESO	(No. De Barreras de Acceso Eliminadas del Periodo/ No. Total de Barreras de Acceso Reportadas) x 100	Trimestral	Profesional Especializado SIDBA. Fuente SIDBA.	GLOBAL Xdep.
<b>Gestión de Mejoramiento</b>				
13. CUMPLIMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO REF. ATENCION CIUDADANIA	Avance del Plan de Mejora: (Acciones Realizadas del Plan de Mejora frente al Servicio al Ciudadano / Acciones Programadas del Plan de Mejora Frente al Servicio al Ciudadano) x 100	Trimestral	Oficina de Control Interno. Fuente . ISOLUCION.	GLOBAL Xdep.
<b>Gestión Global del Procedimiento</b>				



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---

14. GASTO PROMEDIO POR CIUDADANO O CIUDADANA ATENDIDA.	(Presupuesto de Gastos de Periodo de Servicio al Ciudadano / No. Usuarios Atendidos en Servicio al Ciudadano en el periodo) x 100.	Trimestral	Profesional Especializado MECI y Calidad Dirección de Participación. Fuente: Información Ejecución del Proyecto y SIDBA.	Area de Servicio al Ciudadano.
--	--	------------	--	--------------------------------

<b>PROCESO DE IMPLEMENTACION PARA INICIAR MEDICION EN 2010</b>					
<b>Acciones de Orientación e Información al Ciudadano</b>		<b>Construcción Fichas Técnicas</b>	<b>Inclusión BSC Secretaria.</b>	<b>Socialización Equipos SDS</b>	<b>Inicio Evaluación</b>
1. COBERTURA DE ORIENTACION E INFORMACION:					
2. PORCENTAJE DE CIUDADANIA CON BARRERAS DE ACCESO IDENTIFICADAS.					
3. OPORTUNIDAD EN LA ESPERA DEL SERVICIO DE ORIENTACION E INFORMACION	13/11/2009	05/12/2009	REF. MECI Y CALIDAD		
4. OPORTUNIDAD Y TIEMPO DE ORIENTACION E INFORMACION	REF. MECI Y CALIDAD DPSYSC	DPSYSC.	REF. MECI Y CALIDAD DPSYSC	03/02/2009	
5. PORCENTAJE DE CASOS DE SEGUIMIENTO (RESOLUTIVIDAD)	EQUIPO SERVICIO AL CIUDADANO	RESP.			
6. CONTINUIDAD DE CASOS DE SEGUIMIENTO (RESOLUTIVIDAD)		TABLERO DE MANDO SDS.			
<b>Acciones de SQS (Quejas y Soluciones)</b>					
7. COBERTURA DEL SQS		05/12/2009	REF. MECI Y CALIDAD		
8. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE SOLICITUDES CIUDADANAS (SQS)	20/11/2009	CALIDAD	REF. MECI Y CALIDAD		
9. PERTINENCIA GESTION DE QUEJAS Y SOLICITUDES	REF. MECI Y CALIDAD DPSYSC	DPSYSC.	REF. MECI Y CALIDAD DPSYSC	03/02/2009	
10. CALIDAD EN LA GESTION DE QUEJAS Y SOLICITUDES	EQUIPO SERVICIO AL CIUDADANO	RESP.			
		TABLERO DE MANDO SDS.			
<b>Evaluación de Satisfacción de la Ciudadanía Atendida</b>					
11. INDICE DE SATISFACCION DE LA CIUDADANIA ATENDIDA.	27/11/2009	05/12/2009	REF. MECI Y CALIDAD	03/02/2009	
	REFERENTE SIDBA	REF. MECI Y CALIDAD	REF. MECI Y CALIDAD DPSYSC		
		DPSYSC.			
		RESP.			
		TABLERO DE MANDO SDS.			

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---

<b>Análisis de SQS y SIDBA</b>				
12. GESTION EN LA RESOLUCION DE BARRERAS DE ACCESO	27/11/2009 REFERENTE SIDBA	05/12/2009 REF. MECI Y CALIDAD DPSYSC. RESP. TABLERO DE MANDO SDS.	12/12/2009 REF. MECI Y CALIDAD DPSYSC	03/02/2009
<b>Gestión de Mejoramiento</b>				
13. CUMPLIMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO REF. ATENCION CIUDADANIA	27/11/2009 REFERENTE SIDBA	05/12/2009 REF. MECI Y CALIDAD DPSYSC. RESP. TABLERO DE MANDO SDS.	12/12/2009 REF. MECI Y CALIDAD DPSYSC	03/02/2009
<b>Gestión Global del Procedimiento</b>				
14. GASTO PROMEDIO POR CIUDADANO O CIUDADANA ATENDIDA.	27/11/2009 REF. MECI Y CALIDAD DPSYSC	05/12/2009 REF. MECI Y CALIDAD DPSYSC. RESP. TABLERO DE MANDO SDS.	12/12/2009 REF. MECI Y CALIDAD DPSYSC	03/02/2009

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL USUARIO Código: SDS-GSS-MN-003 V.1</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Aide Revisado por: Luzmila Buitrago Jaime Aprobado por: Luz Dary Carmona Moreno</p>	
--	--	---	---

---

## BIBLIOGRAFÍA

NACIONES UNIDAS. Comité de Derechos Económicos Sociales y Culturales. Observación General N° 14. El derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud. 22º período de sesiones, 2000. Documento E/C.12/2000/4.

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN. El Derecho a la Salud en perspectiva de derechos humanos, Vigilancia y Control del Estado Colombiano en materia de quejas en salud. Mayo 2008.

Estudios realizados por las universidades de Antioquia y Santander, Universidad Nacional, Colciencias, la ESAP, Investigaciones realizadas por R.A.Castaño, Juan Edo. Céspedes Londoño, Iván Jaramillo Pérez, estudios de la Veeduría Distrital, Defensoría del Pueblo y la Procuraduría General de la Nación, entre otros; ponen de manifiesto inequidades en salud en varios de los temas que se tocan en esas 2 dimensiones y además también llegan a conclusiones en referencia a que el paciente está lejos de ser el centro de atención, ya que prima, en muchos casos, la necesidad de reducir costos de las atenciones en salud.

OPS/OMS, La Salud Pública en las Américas: Nuevos Conceptos, Análisis del Desempeño y Bases para la Acción. Publicación Científica y Técnica No. 589, Washington DC, 2002. Pág. 19.

MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Decreto 3039/2007. Plan Nacional de Salud Pública. Pág. 5- 7-26-27-34-36-38.

MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Política Nacional de Prestación de Servicios de Salud. Nov. 2005. Pág. 19-23.

MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención de Salud –SOGCS. Decreto 1011/2006. Pág. 3-10-12-14-15-16.

MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Decreto 4747/2007 “Por medio del cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo, y se dictan otras disposiciones”. Pág. 4, 7.

SUPERSALUD. Circular Única Externa/2008 (modificatorias 049-050-051-052). Pág. 226-243.

SDS. Síntesis de la Política Distrital de Salud: “Hacia la Garantía del Derecho a la Salud en Bogotá”. 2004-2008. Plan Distrital de Salud 2008-2012. Plataforma Estratégica SDS 2008-2012. Política Pública Sectorial de Participación Social y Servicio a la Ciudadanía en Salud.

SDS. Observatorio Distrital de Equidad y Calidad de Vida en Salud. Convenio con Universidad Nacional. 2007.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
CONTROL DOCUMENTAL  
MANUAL TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO /  
ATENCIÓN AL USUARIO  
Código: SDS-GSS-MN-003 V.1

Elaborado por: Alix  
Moreno Aide  
Revisado por: Luzmila  
Buitrago Jaime  
Aprobado por: Luz Dary  
Carmona Moreno

