



## POLITICA

**PROCESO**

Gestión de Atención al Usuario

**NOMBRE**

Política del Servicio al Ciudadano

**CODIGO DEL DOCUMENTO**

ES-PL-PO-012

### 1. Declaración de la Política

Red Salud Armenia ESE consciente de que cada usuario tiene necesidades diferentes a las cuales se le debe brindar una entrega efectiva de la información acerca de los diversos procedimientos, productos y servicios ofrecidos por la entidad, basados en el principio de integridad, transparencia y confianza , generando estrategias que mejoren los espacios de participación ciudadana y permitan la búsqueda constante de las prácticas de buen gobierno, midiendo la satisfacción de los usuarios y respondiendo a sus necesidades en lo relacionado con la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones teniendo en cuenta la normatividad vigente.

### 2. Normatividad que soporta la política

**Circular Única de la Súper salud 047 del 30 de noviembre del 2007; Título 7: Protección de los usuarios y la participación ciudadana.**

**Decreto 2623 del 2009:** Por el cual se crea el sistema nacional de servicio al ciudadano.

**Ley 1437 del 2011:** Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. En el cual se tiene dentro del artículo 1: como finalidad "Proteger y garantizar los derechos y libertades de las personas, la primacía de los intereses generales..."

**Ley 1438 del 2011:** Por medio de la cual se Reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud, en el Capítulo VIII, artículo 136... definición de la Política de Participación Social..."

**Documento CONPES (Consejo Nacional de Política Económica y Social) 3785 del 2013:** Adoptó el Modelo de Eficiencia

Administrativa al Servicio del Ciudadano definiendo dos áreas de intervención principales: la ventanilla hacia adentro y la ventanilla hacia afuera.

**Ley 1755 de 2015:** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Circular externa de la Súper Salud 008 del 14 de septiembre de 2018:** por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007. TÍTULO VII Protección al usuario y participación ciudadana Capítulo primero Protección al usuario.

**Circular externa 202315100000010-5 de 22 de junio de 2023:** Por la cual se modifican los términos para resolver los reclamos en salud establecidos en la circular externa 047 de 2007, modificada entre otras por la circular externa 008 de 2018, así como los

**Código**  
ES-PL-FO-034

**Elaboró**  
Planeación

**Revisó**  
Mejora Continua

**Aprobó**  
Mejora Continua

**Fecha**  
29/07/2024

**Versión**  
01

**Página**  
Página 1 de 3



**POLITICA**  
Gestión de Atención al Usuario  
Política del Servicio al Ciudadano  
**PROCESO**  
**NOMBRE**  
**CODIGO DEL DOCUMENTO** ES-PL-PO-012

Anexos técnicos relacionados con reclamos en salud dispuestos en la circular externa 017 de 2020.

**3. Alineación con el direccionamiento estratégico**

Plataforma estratégica	Se articula con la Misión de la ESE... "Contribuir al mejoramiento de la salud de nuestros usuarios". ... "el capital humano de la entidad está comprometida con la atención cálida, segura y humanizada".
Objetivo Estratégicos	Objetivo estratégico N. 1: Prestar servicios de salud enfocados en la gestión del riesgo, cumpliendo con los atributos de la calidad y orientados a la satisfacción de las necesidades de salud del usuario y su familia.

**4. Objetivos**

Objetivo a alcanzar	Indicador de evaluación	
	Nombre del indicador	Formula
Mejorar la satisfacción de los usuarios durante la prestación de los servicios en salud.	Proporción de satisfacción global de usuarios de IPS	No. De usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?/Número de usuarios que respondieron la pregunta.

**5. Definiciones para el entendimiento de la política**

**Participación ciudadana:** Proceso de discusión, negociación y concertación en el que se analizan y deciden conjuntamente con los ciudadanos problemas a atender, acciones a emprender, prioridades, maneras de ejecutar los programas y la definición de políticas públicas.  
**Petición:** Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre

**Código** ES-PL-FO-034      **Elaboró** Planeación      **Revisó** Mejora Continua      **Aprobó** Mejora Continua      **Fecha** 29/07/2024      **Versión** 01      **Página** 2 de 3



**POLITICA**

**PROCESO**

Gestión de Atención al Usuario

**NOMBRE**

Política del Servicio al Ciudadano

**CODIGO DEL DOCUMENTO**

ES-PL-PO-012

otros.

**Queja:** Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.

**Reclamo:** Solicitud a través de la cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sector Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.

**Sugerencia:** Es cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.

**Denuncia:** Es cuando informan a la entidad de la comisión de un delito o de una falta.

**Felicitaciones:** Manifestación a una persona de la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso favorable.

**6. Despliegue**

Está dirigida al cliente interno y externo, a través del plan de comunicaciones, plan de capacitaciones y socializaciones de la organización.

**7. Implementación**

Se implementará en toda la organización bajo la responsabilidad de la líder de atención al usuario.

8. Elaboración y aprobación				Fecha	Versión
Elaboró	Aprobó	Ítem Modificado	Justificación	Fecha	Versión
Maria Juliana Marín Posada Referente SIAU	José Antonio correa López Gerente	1,2,3,4,6	Actualización de la Política al Servicio ciudadano, teniendo en cuenta la nueva plataforma estratégica de la entidad.	30/07/2024	3
<i>Firma</i> <i>[Firma]</i>	<i>Firma</i> <i>[Firma]</i>				

**Código**  
ES-PL-FO-034

**Elaboró**  
Planeación

**Revisó**  
Mejora Continua

**Aprobó**  
Mejora Continua

**Fecha**  
29/07/2024

**Versión**  
01

**Página**  
Página 3 de 3