

Código:	PE01 PO 963	POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	24/10/2024		
Página:	1 de 8		

Descripción de la política

(Describe el compromiso que la institución está dispuesta a cumplir, cuál es la posición de la administración o qué es lo que se desea regular. Debe responder al Qué, Cómo, Para qué)

La ESE Metrosalud asume el compromiso de fomentar para la población en general, una cultura de servicio, basada en los derechos y deberes del usuario, facilitando el acceso a los servicios de salud, brindando información y orientación asertiva, utilizando un lenguaje claro, a través de los diferentes canales de atención con mecanismos de escucha activa que permitan identificar y gestionar las necesidades y expectativas de los usuarios, con el fin de brindar una atención con calidad, mediante un proceso de retroalimentación constante que genere acciones que permitan el ciclo de mejora continua.

Responsable Institucional

(La Unidad Administrativa responsable de liderar la política, el cargo del responsable institucional y el cargo del Gestor institucional de política)

Unidad Administrativa: Subgerencia red de servicios

Líder de política: Subgerencia red de servicios

Gestor de política: Profesional Universitario (SIAUC)

Marco normativo

(Directriz gerencial o normatividad que soporta la política)

- Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)
- Constitución Política Colombiana 1991, artículos 2, 123 y 209 ✓ Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Decreto Ley 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."
- Ley estatutaria 1757 de 2015 "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática"
- Ley 190 de 1995, por la cual se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. Artículo 53-55 Sobre el sistema de Quejas y reclamos.
- Circular 008 de 2018 de la Supersalud, Por el cual se modifican los anexos técnicos relacionados con reclamos en salud y los términos para resolver los reclamos en salud.
- Circular externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Supersalud, 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 anexos técnicos relacionados con reclamos en salud dispuestos en la circular externa 017 de 2020.
- Decreto Ley 2106 de 2019 "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública"
- Ley 2052 de 2020 "Por medio de la cual se establecen disposiciones

Código:	PE01 PO 963	POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	24/10/2024		
Página:	2 de 8		

transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"

- Resolución 1519 de 2021 "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos"
- Circular 100-010 de agosto de 2021 con Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro.
- Ley 2195 de 2022 "Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones".

Lineamientos para implementación

(Define cuáles son las estrategias y/o lineamientos de la ESE Metrosalud para el desarrollo e implementación de la política y lograr su propósito y los mecanismos que usará para dar a conocerla)

En la ESE Metrosalud, esta política se implementa a través de:

- Macroproceso Misional, que incluye los procesos de: Atención ambulatoria, atención en urgencias, atención en hospitalización, atención por laboratorio clínico, atención por Imagenología, atención en cirugía, Gestión del servicio farmacéutico.

Y los demás documentos que los regulan.

- [PE02 DT 496](#) DT ATENCIÓN EN SALUD CON ENFOQUE DIFERENCIAL
- [PE02 PG 145](#) PROGRAMA HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS
- [PE02 IN 325](#) IN ESCUCHA ACTIVA CLIENTE EXTERNO

Para lograr una cultura de servicio se requiere compromiso, capacidad de entrega y actitud de servicio de todos los funcionarios de la ESE Metrosalud, sumado a esto se realizan las siguientes acciones

- **Definir el estado actual del servicio al ciudadano en la entidad:**

Se elabora un diagnóstico del servicio al ciudadano cada 2 años, donde se identifiquen los aspectos críticos, tanto de avance y desarrollo como de mejoramiento. Esto se realiza a partir del análisis de datos disponibles en el sistema de información y el comportamiento de los indicadores básicos de prestación de servicios y de atención al usuario.

- **Ejecución de la estrategia de atención al usuario:**

- Recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, manifestados por los ciudadanos y que permiten formular estrategias para el mejoramiento continuo.
- Dar a conocer y aplicar el Instructivo de escucha activa, con el fin de cumplir con los lineamientos estipulados para la respuesta oportuna de las manifestaciones y el manejo

Código:	PE01 PO 963	POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	24/10/2024		
Página:	3 de 8		

adecuado en general de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

- Desplegar los Deberes y derechos a cliente internos y externos.
- Dar a conocer el documento Técnico de atención en salud con enfoque diferencial a todos los servidores que permitan la atención en salud con enfoque diferencial, con oportunidad, integralidad, seguridad, manejo interdisciplinario y humanizado a todos los usuarios.
- Dar a conocer y ejecutar el programa de humanización de los servicios de salud, que permitan generar, mantener y mejorar una cultura centrada en la dignidad del ser humano, contribuyendo al bienestar integral y la satisfacción del cliente interno y externo.
- Los funcionarios de Metrosalud deben sentirse parte fundamental de las ventajas competitivas que nos diferencian:
 - Un Talento Humano competente y altamente calificado.
 - La ubicación y distribución de nuestra red de servicios.
 - La innovación en nuestros procesos
 - La calidad de nuestros productos.
- Aplicar en los tiempos estipulados el instructivo de escucha activa para todas las manifestaciones, generar una solución de fondo para las respuestas.
- Incentivar el diligenciamiento de las encuestas de satisfacción de los usuarios, con el fin de lograr una medición objetiva de la satisfacción.
- Monitorear el estricto cumplimiento de la política de atención centrada en el usuario. En los Centros de Salud y Unidades Hospitalarias.
- Brindar una información y atención basada en los siguientes principios: Cercano, empático, oportuno, claro, respetuoso y digno.

Operación del sistema de información y atención al usuario y al ciudadano:

El Sistema de información y Atención al Usuario y al Ciudadano SIAUC de la ESE Metrosalud, contempla la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos; componente considerado de gran importancia, para el cumplimiento de la normativa vigente, sumado a que es una fuente de mejora continua del proceso de escucha activa, donde se identifican necesidades y expectativas de los usuarios para el logro de una excelente prestación de los servicios de salud reflejada en la satisfacción de los usuarios, familias, acompañantes y comunidad.

Adicional a esto se cuenta con 3 funcionarias de atención al usuario en la Sede Sacatin que responden a:

Recepción, atención presencial de usuarios, gestión de casos de conexiones (Plataforma de Savia Salud para PQRS), respuesta de correos de tutelas, supersalud y otros entes de vigilancia y control, gestión y respuesta a casos interpuestos por los ciudadanos mediante página web, redes sociales y correo electrónico.

El procedimiento inicia con la captación de las manifestaciones de los usuarios por diferentes medios institucionales: Buzón de sugerencias, página web, redes sociales, puntos de atención presenciales, correo electrónico institucional; continua con la clasificación y registro en el

Código:	PE01 PO 963	POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	24/10/2024		
Página:	4 de 8		

Aplicativo SAFIX; gestión, seguimiento, respuesta final al usuario y cierre del caso.

A continuación, presentamos algunas actividades que alimentan la construcción de la estrategia de servicio al ciudadano:

- Escuchar atentamente las necesidades del paciente y su familia, tener constantemente una comunicación asertiva.
- Se deberán atender en los tiempos establecidos en el Instructivo de escucha activa, las manifestaciones de los usuarios que ingresan por los diferentes medios institucionales: Buzón de sugerencias, página web, redes sociales, puntos de atención presenciales, correo electrónico institucional.
- El Director de cada UPSS, Coordinadores de Centros de Salud, con el apoyo del funcionario de Atención al usuario designado, deberán velar por el estricto cumplimiento de los objetivos misionales, y de la atención humanizada y oportuna.
- El profesional Universitario de atención al usuario realizará el seguimiento y análisis de las causas de insatisfacción medidas en quejas y reclamos trimestralmente, con el fin de informar a las áreas pertinentes, en búsqueda de posibles soluciones, con el fin de promover una atención más humanizada y satisfactoria para el usuario.
- El personal de atención al usuario, coordinadores o quien designen deberán de capacitar constantemente, tanto al cliente interno como externo, sobre los Deberes y Derechos del usuario.
- Respetar los derechos de los usuarios y adicional promover el cumplimiento de los deberes de los usuarios.
- Capacitar constantemente al talento humano que interactúa con los usuarios y sus familias, para que su relacionamiento con la ciudadanía sea humanizado, con enfoque diferencial e idóneo.

Ejecutar las estrategias de Servicio al Ciudadano:

- Las entidades deberán poner en marcha las acciones planteadas en la estrategia de atención y servicio al ciudadano considerando adicionalmente lo siguiente:
- Divulgar la oferta institucional, canales de relacionamiento y demás información clave que facilite el ejercicio de derechos y cumplimiento de deberes ciudadanos.
- Garantizar el acceso efectivo a los diferentes canales institucionales de interacción del usuario con la ESE Metrosalud, como lo son oficinas de atención al usuario con personal idóneo, Buzón de sugerencias, página web, redes sociales, correo electrónico institucional.
- Debe de ser de conocimiento y aplicación de todos los funcionarios de la ESE Metrosalud el Instructivo de escucha activa, con el fin de cumplir con los lineamientos estipulados para la respuesta oportuna de las manifestaciones y el manejo adecuado en general de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Difusión permanente de Deberes y derechos a cliente internos y externos.
- Debe de ser de conocimiento y aplicación de todos los funcionarios de la ESE Metrosalud el documento Técnico de atención en salud con enfoque diferencial, que permitan la atención en salud con enfoque diferencial, con oportunidad, integralidad, seguridad, manejo interdisciplinario y humanizado a todos los usuarios.
- Debe de ser de conocimiento y aplicación de todos los funcionarios de la ESE Metrosalud el programa de humanización de los servicios de salud, que permitan generar, mantener

Código:	PE01 PO 963	POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	24/10/2024		
Página:	5 de 8		

y mejorar una cultura centrada en la dignidad del ser humano, contribuyendo al bienestar integral y la satisfacción del cliente interno y externo.

Evaluar y hacer seguimiento a las estrategias de atención y servicio al ciudadano (mejora continua)

Para la evaluación de las estrategias de atención y servicio al ciudadano, Metrosalud tiene en cuenta:

- El profesional Universitario de atención al usuario realizará el seguimiento y análisis de las causas de insatisfacción medidas en quejas y reclamos trimestralmente, con el fin de informar a las áreas pertinentes, en búsqueda de posibles soluciones, con el fin de promover una atención más humanizada y satisfactoria para el usuario.
- El profesional Universitario de participación social realizará seguimiento y análisis de los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción, orientado a conocer la percepción de los ciudadanos y medir la experiencia del servicio.
- El profesional Universitario de atención al usuario deberá hacer seguimiento del funcionamiento de todos canales institucionales de interacción del usuario con la ESE Metrosalud, como lo son oficinas de atención al usuario con personal idóneo, Buzón de sugerencias, página web, redes sociales, correo electrónico institucional.

Articulación con los planes institucionales:

Para el desarrollo de la política la ESE Metrosalud definirá los planes operativos necesarios que le permitan lograr los objetivos programáticos de las respectivas vigencias. Estos planes se articularán con los objetivos estratégicos y con las estrategias institucionales dando pie a la aparición del plan de acción de la Dirección de Talento Humano o quien haga sus veces.

El Plan de acción de la vigencia soporta las acciones básicas de planeación relacionadas con la política. Este plan cuenta con un método de formulación, seguimiento y evaluación estandarizada. De igual forma con una frecuencia de seguimiento y evaluación determinada. Ver:

[PE01 ME 74](#) ME METODOLOGÍA FORMULACIÓN Y DESPLIEGUE DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS INSTITUCIONALES

[PE01 DT 446](#) DT DOCUMENTO TÉCNICO LINEAMIENTOS PARA FORMULACIÓN PLAN ACCIÓN

Indicadores

(Defina los indicadores que va a utilizar para medir el cumplimiento de la política)

- Oportunidad de la respuesta a los reclamos de riesgo simple, interpuestas por el usuario
- Oportunidad de la respuesta a los reclamos de riesgo priorizado, interpuestas por el usuario
- Oportunidad de la respuesta a los reclamos de riesgo vital, interpuestas por el usuario
- Proporción de Quejas resueltas antes de 10 días

Seguimiento y evaluación

(Describe cómo se realizará el seguimiento y evaluación de la política. Detalla la frecuencia de

Código:	PE01 PO 963	POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	24/10/2024		
Página:	6 de 8		

seguimiento y evaluación, responsables, informes o reportes y comités o grupos de trabajo donde se analizará el desempeño de la política)

Seguimiento a la política:

La implementación de la política estará determinada por el seguimiento sistemático de los indicadores definidos para medir la Política de Servicio al Ciudadano.

Como resultado del seguimiento se elaborará un informe ejecutivo semestral que dé cuenta del avance de la implementación de la política y los aspectos relevantes que han afectado esta.

Responsable: Subgerencia red de servicios.

Frecuencia: Semestral.

Mecanismo de seguimiento: Indicadores de la política.

Resultado: Informe del desempeño de los indicadores.

Comité o equipo de trabajo donde se analiza: Comité Institucional de Gestión y Desempeño

Evaluación de la política:

La política se evaluará cada año mediante el uso de mecanismos o instrumentos de evaluación y/o autoevaluación definidos por el DAFP y/o el ente regulador de la política estatal.

En caso de no estar estandarizados los mecanismos y/o instrumentos, estos se desarrollarán en correspondencia con los estándares y criterios establecidos en las normas técnicas o legales vigentes y se llevará a cabo como una autoevaluación de un elemento organizacional a través del aplicativo del sistema integrado de gestión.

Responsable: Subgerencia red de servicios - Jefe Oficina Asesora de Planeación y desarrollo Organizacional.

Frecuencia: Anual.

Mecanismo de evaluación: Formulario Único Reporte de Avances a la Gestión FURAG - Formulario Autoevaluación de la Política.

Resultado: Informe de Autoevaluación de la política.

Comité o equipo de trabajo donde se analiza: Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

En el marco de las líneas de defensa:

Línea Estratégica:

El Gerente (O quien haga sus veces) determina y direcciona la política de Servicio al Ciudadano y su aplicación en todos los niveles jerárquicos de la estructura.

Primera línea de defensa:

Servidores que hacen parte de la ejecución de los procesos, procedimientos, planes y

Código:	PE01 PO 963	POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	24/10/2024		
Página:	7 de 8		

programas relacionados directamente con el propósito misional.
Subgerencia red de servicios y todas sus unidades administrativas – Equipos de trabajo de las UPSS (O quienes hagan sus veces). A través del seguimiento a los Procesos, Procedimientos, Programas, Planes y proyectos que tienen relación con la política de servicio al ciudadano a través de los indicadores definidos.

Segunda línea de defensa:

Mediante el monitoreo al seguimiento y evaluación realizado por la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional (O quien haga sus veces, por el Comité de Gerencia y el Comité Institucional de Gestión y Desempeño a la aplicación de indicadores o puntos de control.

Tercera Línea:

A través de la evaluación de los elementos de la política a través de una auditoría independiente y objetiva por parte de la Oficina de Control Interno y Evaluación.

ELABORADO POR:	
Javier Antonio Gutiérrez Rodas	Cargo: Subgerente red de servicios
Erika Marcela López Cabadia	Cargo: Profesional Universitario (Atención al usuario)

CONTROL DE ACTUALIZACIÓN				
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO O AJUSTE	RAZÓN DEL CAMBIO O AJUSTE	RESPONSABLE DEL CAMBIO O AJUSTE
01	02/10/2024	Se crea la política de servicio al ciudadano en los siguientes aspectos: 1. Denominación de la política 2. Descripción, Responsable, Marco normativo, alcance, Lineamientos de implementación, Indicadores,	De conformidad con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del estado colombiano y el sistema de gestión de riesgos de la ESE Metrosalud.	Subgerente red de servicios

Código:	PE01 PO 963	POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	24/10/2024		
Página:	8 de 8		

CONTROL DE ACTUALIZACIÓN				
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO O AJUSTE	RAZÓN DEL CAMBIO O AJUSTE	RESPONSABLE DEL CAMBIO O AJUSTE
		Seguimiento y evaluación. 3. Se especifica la articulación con los procesos, programas y planes institucionales. 4. Se establecen las líneas de defensa.		