

POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO



E.S.E. CENTRO DE SALUD DE GALAPA

IVAN ESTRADA HERNANDEZ
GERENTE

2022

 <p>ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA Progreso en Salud para Todos Nit 802.007.798-1</p>	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		Versión:01
			Código: PE-PO-20
			Página 1 de 15
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 20- 12-2022

POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

**DR. IVAN ESTRADA HERNANDEZ
GERENTE**

**BELINDA BAENA ORTIZ
JEFE DE CONTROL INTERNO**



 <p>ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA Progreso en Salud para Todos NIT 902.007.798-1</p>	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		Versión:01
			Código: PE-PO-20
			Página 2 de 15
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 20- 12-2022

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVO	4
1.1. OBJETIVO GENERAL	4
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
2. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	4
3. GLOSARIO	4
4. CONTENIDO	8
4.1. MARCO NORMATIVO	8
4.2. ARTICULACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO CON LAS DIMENSIONES DEL MIPG.	9
5. POLITICA.....	9
5.1.HERRAMIENTAS DE CONTROL SOCIAL A LA GESTIÓN PÚBLICA.....	10
•SOLICITUDES DE INFORMACIÓN – DERECHO DE PETICIÓN.....	10
•MANIFESTACIÓN ANTE POSIBLES SITUACIONES DE RIESGO ASOCIADAS A LA FUNCIÓN PÚBLICA.....	10
5.2.ESPACIOS DE DIÁLOGO, PRESENTACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y ATENCIÓN DE TEMÁTICAS SECTORIALES.	12
5.3.ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN E INTERVENCIÓN DIRECTA DE LA CIUDADANÍA EN EL CICLO DE LA GESTIÓN PÚBLICA.	12
5.4.TRÁMITES Y OTROS ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN.....	13
6. ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	13
7. DESARROLLO DE LA POLITICA.....	14
8. REFERENCIAS.....	15



 <p>ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA Progreso en Salud para Todos Nº 802.007.798-1</p>	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		Versión:01
			Código: PE-PO-20
			Página 3 de 15
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 20- 12-2022

INTRODUCCIÓN

Dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la Política trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cabal cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor.

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

Dicho Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano se actualiza y articula con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el año 2017, dado que este último, integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo, Gestión de Calidad y de Control Interno en un único modelo que se constituye en el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos con integridad y calidad en el servicio.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión reúne entonces todas las políticas de gestión y desempeño institucional cuya implementación permite que las entidades alcancen sus objetivos misionales y generen valor público; entre ellas la Política de Servicio al Ciudadano, que se desarrolla en la dimensión de gestión con valores para resultados pero que, como hemos visto, es una política que tiene un enfoque transversal a todas las dimensiones de MIPG.

De acuerdo a lo anterior, se hace necesario actualizar los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano, de modo que la E.S.E. Centro de Salud de Galapa, la implemente en el marco de las dimensiones establecidas en el MIPG y se articule con otras políticas de gestión y desempeño institucional; particularmente, entre las políticas que facilitan la relación del Estado y el ciudadano en los diferentes momentos de interacción, como una política pública transversal.



 <p>ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA Progreso en Salud para Todos NIT 802.007.798-1</p>	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		Versión:01
			Código: PE-PO-20
			Página 4 de 15
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 20- 12-2022

1. OBJETIVO

1.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar los lineamientos transversales encaminados generalmente a la relación del ciudadano con La E.S.E. Centro de Salud de Galapa, de manera que construyamos confianza, facilitando el acceso efectivo, atendiendo sus necesidades con oportunidad y de calidad con los usuarios, a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con la entidad.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Establecer la Política de Servicio al Ciudadano de la E.S.E. Centro de Salud de Galapa
- ❖ Articular la implementación de las políticas buscando mejorar la relación de la E.S.E. Centro de Salud de Galapa con el ciudadano en todos los niveles de relacionamiento.
- ❖ Generar una cultura de servicio al ciudadano bajo parámetros de transparencia, eficacia e integridad de la entidad; con el propósito de medir los niveles de satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios ofertados.
- ❖ Garantizar los canales de comunicación suficientes, adecuados y espacios virtuales y presenciales que promuevan su ejecución.
- ❖ caracterizar los usuarios que acceden a los servicios ofertados por la E.S.E. Centro de Salud de Galapa, con el fin de garantizar un servicio al ciudadano que responda a sus necesidades y expectativas.

2. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Los lineamientos para la política de Servicio al Ciudadano, aplican para todo el personal (funcionarios y servidores), en todas la áreas, procesos, procedimientos o actividades dentro de La E.S.E. Centro de Salud de Galapa.

3. GLOSARIO

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



 <p>ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA Progreso en Salud para Todos NIT 902.007.798-1</p>	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		Versión:01
			Código: PE-PO-20
			Página 5 de 15
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 20- 12-2022

- ❖ **Accesibilidad:** facilidad con que la información estadística puede ser ubicada y obtenida por los usuarios. Contempla la forma en que ésta se provee, los medios de difusión, así como la disponibilidad de los metadatos y los servicios de apoyo para su consulta.
- ❖ **Accesibilidad web:** es la posibilidad de acceder de forma universal a la Web, independientemente del tipo de hardware, software, infraestructura de red, idioma, cultura, localización geográfica y capacidades de los usuarios.
- ❖ **Ámbito de aplicación:** delimitación establecida en las normas sobre las entidades públicas a las que les aplica el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, las políticas de gestión y desempeño y el Modelo Estándar de control Interno.
- ❖ **Aplicaciones:** son programas informáticos que utilizan datos abiertos para proveer servicios a los usuarios. Como ejemplo, están las aplicaciones utilizadas desde los teléfonos celulares para solicitar servicios de taxi o para conocer las rutas del sistema de transporte público de una ciudad.
- ❖ **Arquitectura empresarial:** es una práctica estratégica que consiste en analizar integralmente la entidad desde diferentes perspectivas o dimensiones, con el propósito de obtener, evaluar y diagnosticar su estado actual y establecer la transformación necesaria. El objetivo es generar valor a través de las Tecnologías de la Información para que se ayude a materializar la visión de la entidad. Una arquitectura se descompone en varias estructuras o dimensiones para facilitar su estudio. En el caso colombiano, se plantea la realización de la arquitectura misional o de negocio y la definición de la arquitectura de TI, cuya descomposición se hizo en seis dominios: Estrategia de TI, Gobierno de TI, Información, Sistemas de Información, Servicios Tecnológicos y Uso y Apropiación.
- ❖ **Autocontrol:** Proceso de compromiso y responsabilidad individual orientado a resultados institucionales, fundamentado en la disciplina y los principios morales del comportamiento humano.
- ❖ **Barreras para la innovación:** factores internos o externos a la entidad que detienen o retrasan esfuerzos enfocados a la innovación.
- ❖ **Bases de Datos:** conjunto de resultados y la documentación que los soportan, que se obtienen de las operaciones estadísticas y que describen o expresan características sobre un elemento, fenómeno u objeto de estudio.
- ❖ **Bienes y servicios de características técnicas uniformes:** son los bienes y servicios de común utilización con especificaciones técnicas y patrones de desempeño y calidad iguales o similares, que en consecuencia pueden ser agrupados como bienes y servicios homogéneos para su ad.
- ❖ **Calidad Estadística:** es el cumplimiento de las propiedades que debe tener el proceso y el producto estadístico, para satisfacer las necesidades de información de los usuarios
- ❖ **Canal itinerante:** espacios adicionales que cada entidad puede crear por un período determinado de tiempo para poner a disposición de la ciudadanía, su oferta de trámites y servicios, como, por ejemplo, las ferias de servicios.
- ❖ **Caracterización de grupos de valor:** se refiere al conocimiento detallado de las necesidades y características de los usuarios, ciudadanos y grupos de ciudadanos que reciben directamente los

 <p>ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA Progreso en Salud para Todos Nº 802.007.798-1</p>	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		Versión:01
			Código: PE-PO-20
			Página 6 de 15
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 20- 12-2022

servicios de la entidad, de forma tal que las actividades de diseño, rediseño, comunicación y mejoramiento de otros procedimientos administrativos - OPA y servicios respondan a éstas.

- ❖ **Código de Integridad:** herramienta diseñada por Función Pública en la cual se establecieron unos mínimos de integridad homogéneos como base para todos los servidores públicos del país, y para que las entidades promuevan sus propios procesos de socialización y apropiación en su cotidianidad, a través de la inclusión de principios de acción particulares sobre los 5 valores del Código General.
- ❖ **Conocimiento:** suma de ideas, datos, Información, procesos, productos y servicios generados por la entidad.
- ❖ **Datos abiertos:** son todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo custodia de las entidades públicas o privadas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que puedan ser reutilizados y crear servicios derivados de los mismos. Ejemplo: Bases de datos en Excel.
- ❖ **Desempeño:** medida en la que la gestión de una entidad logra sus resultados finales en el cumplimiento de su misión y en términos de eficiencia, eficacia, calidad y cumplimiento normativo
- ❖ **Direccionamiento Estratégico:** ejercicio emprendido por el equipo directivo de una entidad, en el que, a partir del propósito fundamental de la misma, las necesidades de sus grupos de valor, las prioridades de los planes de desarrollo (nacionales y territoriales) y su marco normativo, define los grandes desafíos y metas institucionales a lograr en el corto, mediano y largo plazo, así como las rutas de trabajo a emprender para hacer viable la consecución de dichos desafíos.
- ❖ **Esquema de líneas de defensa:** esquema de asignación de responsabilidades para la gestión de riesgos y del control en una entidad, a través de cuatro roles: línea estratégica, integrada por la alta dirección de la entidad y el comité institucional de control interno; primera línea de defensa, integrada por los gerentes públicos y líderes de procesos, programas y proyectos; segunda línea de defensa, integrada por las oficinas de planeación, líderes de otros sistemas de gestión o comités de riesgos; tercera línea de defensa, integrada por las oficinas de control interno. Este esquema permite distribuir estas responsabilidades en varias áreas y evitando concentrarlas exclusivamente en las oficinas de control.
- ❖ **Gestión:** acción y efecto de administrar, organizar y poner en funcionamiento una empresa, actividad económica u organismo
- ❖ **Impacto:** efecto de largo plazo, positivo y negativo, primario y secundario, producido directa o indirectamente, por una intervención para el desarrollo, intencionalmente o no.
- ❖ **Información pública:** es toda información que una entidad que maneja recursos públicos obtenga, adquiera o controle.
- ❖ **Información pública clasificada:** información cuyo acceso público puede causar daño a los siguientes derechos: derecho a la intimidad, derecho a la vida, salud o seguridad, o perjudicar los secretos comerciales, industriales y profesionales.
- ❖ **Información pública reservada:** es aquella información cuyo acceso público puede ser denegado, en las siguientes circunstancias: la defensa y la seguridad nacional, la seguridad pública, las relaciones internacionales, la prevención investigación y persecución de los delitos y

 <p>ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA Progreso en Salud para Todos Nº 002.007.798-1</p>	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		Versión:01
			Código: PE-PO-20
			Página 7 de 15
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 20- 12-2022

las faltas disciplinarias, el debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales, la administración efectiva de la justicia, los derechos de la infancia y adolescencia, la estabilidad macroeconómica y financiera del país y la salud pública. Dicha norma legal o 17 constitucional debe ser una Ley de la República o debe estar contemplada dentro de la Constitución Nacional. No puede basarse en resoluciones, circulares, decretos, ni ningún tipo de acto administrativo.

- ❖ **Integridad:** cumplimiento de las promesas que hace el Estado a los ciudadanos frente a la garantía de su seguridad, la prestación eficiente de servicios públicos, la calidad en la planeación e implementación de políticas públicas que mejoren la calidad de vida de cada uno de ellos.
- ❖ **Marco de referencia:** conjunto de conceptos, elementos y criterios, que permiten utilizar una situación particular como ejemplo para enfrentar y resolver situaciones similares.
- ❖ **Mejora Normativa:** política que busca implementar herramientas y estándares para la mejora en la producción normativa por parte de las entidades en las áreas de análisis de impacto normativo, gestión de inventario normativo y mecanismo de consulta y transparencia normativa.
- ❖ **Meta:** expresión concreta y cuantificable de los logros que la organización planea alcanzar en un periodo de tiempo, con relación a los objetivos previamente definidos.
- ❖ **Metadatos:** información necesaria para el uso e interpretación de las estadísticas. Los metadatos describen la conceptualización, calidad, generación, cálculo y características de un conjunto de datos estadísticos.
- ❖ **Nivel de satisfacción:** medida relacionada con el grado de expectativa de los grupos de valor, en el desarrollo de las actividades, procesos o prestación de servicios en cuanto a su calidad y pertinencia.
- ❖ **Oportunidad:** se refiere al tiempo que transcurre entre la ocurrencia del fenómeno de estudio y la publicación de la información estadística, de tal manera que sea útil para la toma de decisiones.
- ❖ **Participación:** involucramiento de los ciudadanos y grupos de valor en las etapas de la gestión pública: planeación, ejecución, seguimiento y mejora.
- ❖ **Sistema de Control Interno:** esquema de organización y conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos. (Ley 87 de 1993)
- ❖ **Política:** Directriz emitida por la dirección sobre lo que hay que hacer para efectuar el control.
- ❖ **Seguridad Razonable:** Concepto según el cual el control interno, por muy bien diseñado y ejecutado que esté, no puede garantizar que los objetivos de una entidad se consigan, debido a las limitaciones inherentes de todo Sistema de Control Interno.
- ❖ **Rendición de cuentas:** proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos.
- ❖ **Riesgo:** La posibilidad de que ocurra un acontecimiento que tenga un impacto en el alcance de los objetivos.

 <p>ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA Progreso en Salud para Todos NIT 902.007.798-1</p>	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		Versión:01
			Código: PE-PO-20
			Página 8 de 15
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 20- 12-2022

- ❖ **Riesgo Inherente:** Aquel al que se enfrenta una entidad en ausencia de acciones de la dirección para modificar su probabilidad o impacto.
- ❖ **Riesgo Residual:** El riesgo que permanece después de que la dirección haya realizado sus acciones para reducir el impacto y la probabilidad de un acontecimiento adverso.
- ❖ **Riesgo de Corrupción:** Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.
- ❖ **Seguridad Razonable:** Concepto según el cual el control interno, por muy bien diseñado y ejecutado que esté, no puede garantizar que los objetivos de una entidad se consigan, debido a las limitaciones inherentes de todo Sistema de Control Interno.
- ❖ **Transparencia activa:** obligación de publicar proactivamente información sin que medie petición alguna, a través de los medios oficiales (sitios web, carteleras, gacetas, etc.) atendiendo los principios de máxima publicidad, buena fe, transparencia, eficacia, facilitación, no discriminación, gratuidad, celeridad, calidad de la información y divulgación proactiva de la información.
- ❖ **Transparencia pasiva:** obligación de gestionar y responder las solicitudes de información de la ciudadanía bajo los plazos establecidos, y teniendo en cuenta los principios de máxima publicidad, buena fe, transparencia, celeridad, gratuidad, no discriminación, eficacia, facilitación y calidad de la información.

4. CONTENIDO

4.1. MARCO NORMATIVO

Marco Normativo Política De Control Interno	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Constitución Política De Colombia de 1991 	<p>Artículo 2. 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>Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.</p>

 <p>ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA Progreso en Salud para Todos Nº 802.007.798-1</p>	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		Versión:01
			Código: PE-PO-20
			Página 9 de 15
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 20- 12-2022

❖ <i>Decreto Ley 2150 de 1995</i>	<i>Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.</i>
❖ <i>Decreto 1083 de 2015</i>	<i>Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.</i>
❖ <i>Ley 926 de 2005</i>	<i>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.</i>
❖ <i>Decreto Ley 019 de 2012</i>	<i>Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.</i>
❖ <i>Ley 2052 de 2020</i>	<i>Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.</i>

4.2. ARTICULACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO CON LAS DIMENSIONES DEL MIPG.

Una vez actualizada la Política de Servicio al Ciudadano, la cual se enfocará en orientar a la entidad y a sus funcionarios y estará articulada con otras políticas de gestión y desempeño institucional; particularmente, entre las políticas que facilitan la relación del Estado y el ciudadano en los diferentes momentos de interacción, con el fin general de garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.

Para la actualización de la Política se han identificado escenarios o momentos en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con la entidad:

- ❖ Cuando consulta información pública,
- ❖ Cuando hace trámites o accede a la oferta institucional de la entidad,
- ❖ Cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas y
- ❖ Cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o colabora en la solución de problemas de lo público.

5. POLITICA

Teniendo en cuenta los principios que orientan la gestión pública y los lineamientos del Sistema de Gestión Institucional:

La ESE Centro de Salud de Galapa está comprometida con el cumplimiento de la normatividad, en pro de alcanzar el objetivo de garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus

 <p>ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA Progreso en Salud para Todos Nº 002.007.798-1</p>	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		Versión:01
			Código: PE-PO-20
			Página 10 de 15
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 20- 12-2022

derechos en todos los escenarios de relacionamiento con la entidad, partiendo de la construcción de una relación que genere confianza entre con la ciudadanía, promoviendo la participación, transparencia, acceso a la información e innovación, colaboración y la apropiación social del conocimiento.

Los componentes de la Política de Participación Ciudadana, atendiendo sus particularidades y los temas a través de los cuales se desarrolla. en base a los siguientes lineamientos:

5.1. HERRAMIENTAS DE CONTROL SOCIAL A LA GESTIÓN PÚBLICA

Teniendo en cuenta que las herramientas de control social a la Gestión Pública, se consideran mecanismos a través de los cuales el ciudadano puede acceder al Estado, de los cuales encontramos y aplicamos los siguientes:

- **SOLICITUDES DE INFORMACIÓN – DERECHO DE PETICIÓN**

El derecho de petición es aquel derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

Toda petición deberá resolverse dentro de los quince días siguientes a su recepción. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez días siguientes a su recepción. Las peticiones mediante las cuales, se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

- **MANIFESTACIÓN ANTE POSIBLES SITUACIONES DE RIESGO ASOCIADAS A LA FUNCIÓN PÚBLICA**

Los ciudadanos cuentan con las siguientes herramientas con el objeto de informar en primera instancia asuntos que no hayan sido atendidos o debidamente resueltos por la entidad:

- ✓ Acción de cumplimiento.

Tiene como finalidad otorgarle a toda persona, natural o jurídica, e incluso a los servidores públicos, la posibilidad de acudir ante la autoridad judicial para exigir la realización o el cumplimiento del deber que surge de la ley o del acto administrativo y que es omitido por la autoridad, o el particular cuando asume este carácter. De esta manera, la referida acción se encamina a procurar la vigencia y efectividad material de las leyes y de los actos administrativos

 <p>ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA Progreso en Salud para Todos NIT 802.007.798-1</p>	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		Versión:01
			Código: PE-PO-20
			Página 11 de 15
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 20- 12-2022

✓ Acción de tutela.

Mecanismo mediante el cual toda persona puede reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos establecidos en la ley.

✓ Acciones populares de grupo.

Las acciones populares y de grupo son mecanismos a través de los cuales un individuo puede actuar en defensa de los derechos e intereses colectivos, o exigir indemnización a nombre de varias personas a quienes se les haya causado perjuicios con la misma conducta.

✓ Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

El Sistema de PQRSD es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa, lo anterior en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

✓ Relación con las veedurías ciudadanas

Teniendo en cuenta que es de especial importancia la vigilancia ejercida por las Veedurías Ciudadanas, sobre la correcta ejecución de los Recursos Públicos y la prestación de servicios, la forma como éstos se asignen conforme a las disposiciones legales y a los planes, programas, y proyectos debidamente aprobados, el cumplimiento del cometido, los fines y la cobertura efectiva a los beneficiarios que deben ser atendidos de conformidad con los preceptos antes mencionados, la calidad, oportunidad y efectividad de las intervenciones públicas, la contratación pública y la diligencia de las diversas autoridades en garantizar los objetivos del Estado en las distintas áreas de gestión que se les ha encomendado, la ESE Centro de Salud de Galapa debe establecer los mecanismos que faciliten su interacción a lo largo del proceso de la Gestión Pública.

✓ Espacios de rendición de cuentas

Los espacios de rendición de cuentas se constituyen en un elemento del control social que promueve la presentación de resultados de la gestión por parte de las entidades y gerentes públicos, la atención de peticiones, información y explicaciones a la ciudadanía y la disponibilidad de información para su adecuado desarrollo.

 <p>ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA Progreso en Salud para Todos Nº 802.007.798-1</p>	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		Versión:01
			Código: PE-PO-20
			Página 12 de 15
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 20- 12-2022

La Rendición de Cuentas facilita la transparencia, fortalece la gestión y disponibilidad de información, mejora los controles sobre el desempeño y la gestión, promueve la responsabilidad, facilita la petición de cuentas y mejora la gestión de la administración pública. Particularmente los ejercicios de rendición de cuentas se asocian a la etapa de presentación de resultados, en el ciclo de la gestión pública.

- ✓ Audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía.

Este se define como un acto público de diálogo entre organizaciones sociales, ciudadanos y servidores públicos para evaluar y dialogar sobre la gestión gubernamental en cumplimiento de las responsabilidades, políticas y planes ejecutados en un periodo (año, semestre, cuatrienio), con el objeto de garantizar los derechos ciudadanos.

5.2. ESPACIOS DE DIÁLOGO, PRESENTACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y ATENCIÓN DE TEMÁTICAS SECTORIALES.

Dentro de estos espacios encontramos los siguientes:

- ✓ Consejos, Comités y Comisiones. Estos espacios reúnen instancias de carácter consultivo, asesor, de diseño y adopción de políticas, programas y proyectos, de coordinación y establecimiento de estrategias, implementación de proyectos y actividades y estímulos. En estas instancias pueden planearse proyectos específicos atendiendo el quehacer misional, determinar medidas de control, prevención y vigilancia.
- ✓ Atención de políticas Sectoriales. El centro de Salud de Galapa, en el marco de la formulación de las políticas de competencia del sector, facilita espacios de diálogo con la ciudadanía y partes interesadas, propiciando un proceso transparente y de construcción colectiva de acciones encaminadas a fortalecer las problemáticas de salud en el municipio de Galapa.
- ✓ Reuniones con autoridades Municipales, mediante las cuales se convoquen a representantes del Gobierno Local y Departamental, empresarios, grupos de valor y ciudadanía en general, enfocadas al diagnóstico, planeación o evaluación de la gestión institucional.
- ✓ Eventos de divulgación de resultados de políticas, planes, estrategias y programas institucionales.
- ✓ Eventos organizados por entidades del Sector Gubernamental o interinstitucional bien sea de carácter público o privado, en donde se determine un espacio de intervención para representantes de la E.S.E. centro de Salud de Galapa.

5.3. ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN E INTERVENCIÓN DIRECTA DE LA CIUDADANÍA EN EL CICLO DE LA GESTIÓN PÚBLICA.

Corresponden a los eventos e instancias de diálogo y deliberación dispuestos para facilitar la participación de los grupos de valor. Estos pueden generarse a lo largo de las fases del ciclo de la gestión pública, en las etapas de: (i) Identificación de necesidades: Diagnóstico; (ii) Formulación de Planes y Programas; (iii)

 <p>ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA Progreso en Salud para Todos Nº 802.007.798-1</p>	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		Versión:01
			Código: PE-PO-20
			Página 13 de 15
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 20- 12-2022

Ejecución / Puesta en marcha; (iv) Seguimiento, y (v) Evaluación y Control. Es así como, su convocatoria y su amplia participación es fundamental.

Metodológicamente la E.S.E. Centro de Salud de Galapa, presentará a consideración de las dependencias un formato tipo – que permitirá el desarrollo de sesiones específicas que permitan la discusión y aportes por parte de la ciudadanía, apoyándose en medios tecnológicos.

Las sesiones de trabajo aplicarán al diagnóstico, diseño o formulación, implementación, seguimiento o evaluación de políticas, planes y programas de la entidad, atendiendo las siguientes denominaciones:

- ❖ **Mesas de trabajo:** Estas se constituyen en espacios de coordinación, gestión y control de actividades, en donde a través del diálogo entre las diferentes partes involucradas, se abordarán temas asociados al diseño, formulación, implementación y/o seguimiento de las políticas públicas, planes, estrategias y programas institucionales a cargo.
- ❖ **Reuniones Regionales:** Estas se definen como el encuentro de actores o ciudadanos que tienen un interés particular a partir de un territorio específico.
- ❖ **Grupos focales:** Reuniones con grupos de valor específicos para tratar temas puntuales que afecten o puedan afectar a un determinado grupo poblacional.

5.4. TRÁMITES Y OTROS ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN.

- ❖ **Trámites:** A la fecha el Centro de Salud de Galapa no cuenta trámites y procedimiento administrativo, inscritos en el SUIT.

6. ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Atendiendo los espacios y delimitación de los asuntos relacionados con la participación ciudadana, la E.S.E. Centro de Salud de Galapa adelantará para cada cuatrienio la construcción formal de su estrategia Participación Ciudadana. Esta se desarrollará mediante Planes de Acción Anuales, en los cuales se incluirán las acciones encaminadas al fortalecimiento de los componentes y al cumplimiento de los objetivos de la Política.

- ❖ Establecer los lineamientos necesarios para desarrollar el proceso de planeación participativa, atendiendo los parámetros establecidos en el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión - Furag.
- ❖ Garantizar la participación activa de la ciudadanía durante la construcción de instrumentos de planeación, entre ellos el Mapa de Riesgos de Corrupción y del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la E.S.E. Centro de Salud de Galapa.
- ❖ El Grupo de SIAU Y Control Interno, remitirá semestralmente al Gerente del Centro de Salud Informe PQRSD, de manera que se convierta en un referente para el mejoramiento de los procesos institucionales.

 <p>ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA Progreso en Salud para Todos Nº 602.007.798-1</p>	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		Versión:01
			Código: PE-PO-20
			Página 14 de 15
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 20- 12-2022

- ❖ La Oficina de Sistemas apoyar a Calidad en el proceso de consolidación de las bases de datos de los grupos de valor y partes interesadas en el Centro de Salud de Galapa, así como en su proceso de caracterización.
- ❖ El área de Talento Humano, generar una estrategia de capacitación enfocada a los instrumentos de participación ciudadana, rendición de cuentas y control social, y su aplicabilidad en la E.S.E. Centro de Salud de Galapa.
- ❖ Talento Humano establecerá las actividades necesarias en los procesos de inducción y reinducción que permitan a todos los funcionarios conocer los trámites y servicios de la entidad, de manera que se garantice un adecuado nivel de atención de nuestros ciudadanos.

7. DESARROLLO DE LA POLITICA

Implementación: Todos los procesos, áreas y servicios de la Entidad, independiente del nivel de operación o jerarquía al que corresponda, deberán conocer e implementar la política de control interno.

Socialización: La Oficina de Control Interno, mediante el programa institucional de Inducción y Reinducción, realizará su socialización.

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

 <p>ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA Progreso en Salud para Todos Nº 802.007.798-1</p>	<p>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</p>		<p>Versión:01</p>
			<p>Código: PE-PO-20</p>
			<p>Página 15 de 15</p>
<p>Elaborado por: Líder Planeación</p>	<p>Revisado por: Comité de Calidad</p>	<p>Aprobado por: Gerencia</p>	<p>Vigencia desde: 20- 12-2022</p>

8. REFERENCIAS



DIMENSIÓN 3

Gestión con valores para el resultado

MIPG Ayuda a lograr resultados y garantizar derechos

La tercera Dimensión de MIPG, agrupa once (11) políticas, prácticas e instrumentos que tienen como propósito orientar la realización de las actividades para lograr los resultados propuestos y materializar su planeación institucional en el marco de los valores del servicio público.

A continuación se presentan las políticas y principales acciones para desarrollar esta dimensión:



De la ventanilla hacia adentro

Relación Estado - Ciudadano

De la ventanilla hacia adentro

Desde esta primera perspectiva se revisarán los elementos que debe tener en cuenta una entidad, para operar internamente, tales como:

1

Política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos

Implementación del Documento Estratégico Definido

- * Definir y rediseñar estructura
- * Reorganizar procesos
- * Definir el modelo de gestión

2

Política de gestión presupuestal

Ejecutar presupuesto

Alineación de la planeación y el presupuesto

Plan Anual de Adquisiciones

3

Políticas de Gobierno digital: TIC para gestión

Formular estrategia de TI

Gestionar Gobierno de TI

Desarrollar procesos para el manejo de información

Generar sistemas de información y servicios tecnológicos

Potenciar capacidades institucionales

4

Política de seguridad digital

Consultar documento CONPRO 3854 (2016) para conocer y dar lineamientos

Articular esfuerzos para asegurar la implementación (Comités sectoriales de gestión y desempeño)

Consultar lineamientos de entidades nacionales/ sectoriales

5

Política de defensa jurídica

Conformar Comité de conciliación

Utilizar el Sistema Único de gestión de información de actividad litigiosa del Estado

Administrar las acciones de gestión de la defensa pública en entidades nacionales/ sectoriales

6

Política mejora normativa

Implementar el ciclo de gubernancia regulatoria

- * Planear
- * Gestionar
- * Ejecutar
- * Monitorear y evaluar
- * Mejorar
- * Comunicar
- * Controlar

Relación Estado - Ciudadano

Desde esta segunda perspectiva se desarrollarán las políticas que permiten a las entidades mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa, a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información:

7

Política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción

Derecho de acceso a la información Pública

- * Regimen preventivo
- * Regimen proactivo
- * Regimen pasivo
- * Regimen reactivos
- * Regimen de denuncia

Instrumentos de Gestión de Información

- * Regimen Incentivos
- * Regimen Sanciones
- * Regimen de sanciones

8

Política de servicio al ciudadano

Facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad

Estender la gestión del servicio al ciudadano como una labor integral

Consultar el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano para identificar el estado de la gestión de la entidad

9

Política de racionalización de trámites

Orientar la entidad a:

- * Simplificar
- * Estandarizar
- * Automatizar
- * Optimizar
- * Modernizar
- * Integrar
- * Digitalizar
- * Innovar

Facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad

10

Política de participación ciudadana en la gestión pública

Elaborar el presupuesto y controlar los resultados de:

- * Participación
- * Resolución de Conflictos

Divulgar y ejecutar las estrategias

Evaluar los resultados y socializarlos

11

Política de Gobierno digital

Revisar TIC Gobierno digital

- * Participación
- * Transparencia
- * Gobierno digital

Revisar TIC para servicios

- * Gestión
- * Servicios
- * Sistemas
- * Integrados
- * de gestión
- * Gestión
- * Gestión
- * Gestión



modelo integrado de planeación y gestión

Aprobado mediante acta No. 03-2022 del 20 de diciembre del 2022 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño



modelo integrado de planeación y gestión