

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
		VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 1 DE 81
		FECHA: 31/12/2021

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.



	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
		VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 2 DE 81
		FECHA: 31/12/2021

CONTENIDO

1.	JUSTIFICACIÓN	4
2.	OBJETIVO GENERAL	4
2.1.	OBJETIVOS ESPECIFICOS	4
3.	ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	4
4.	ENFOQUE DIFERENCIAL	5
5.	MARCO CONCEPTUAL: POLITICA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA CON ENFOQUE DIFERENCIAL.....	9
5.1.	MARCO LEGAL	10
5.2.	MARCO TEORICO.....	10
5.2.1.	SERVICIO A LA CIUDADANÍA.....	10
5.2.2.	ENFOQUE DE DERECHOS.....	11
5.2.3.	CORRESPONSABILIDAD CIUDADANA	11
5.2.4.	PRINCIPIOS.....	12
5.2.5.	OBJETIVO.....	14
5.2.6.	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA.....	14
5.2.7.	CONFORMACIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	14
5.2.8.	ACCESIBILIDAD DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD	14
5.2.9.	DEFENSOR DEL CIUDADANO	15
5.2.10.	FACTORES CLAVES QUE IMPACTAN EN LA CIUDADANIA	16
5.2.11.	PAUTAS PARA TENER EN CUENTA ANTES DE LA ATENCION.....	17
5.2.11.1.	PRESENTACIÓN PERSONAL	17
5.2.11.2.	PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO	17
5.2.11.3.	PRESENTACIÓN DE LOS PUNTOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA.....	18
5.2.11.4.	LENGUAJE CLARO E INCLUYENTE DEL DISTRITO CAPITAL.....	18

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
		VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 3 DE 81
		FECHA: 31/12/2021

5.2.12.	MODELO DE SALUD	18
5.2.13.	PLATAFORMA ESTRATEGICA INSTITUCIONAL	23
5.2.14.	MAPA DE PROCESOS	25
6.	DESARROLLO DEL CONTENIDO.....	25
6.1.	TALENTO HUMANO	25
6.2.	EQUIPOS BIOMÉDICOS	26
6.3.	DISPOSITIVOS MÉDICOS E INSUMOS REQUERIDOS	26
6.4.	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES	27
6.4.1.	PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	27
6.4.2.	SERVICIO AL CIUDADANO Y ACCESO A LOS SERVICIOS	27
6.4.2.1.	INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN A LA CIUDADANIA.....	31
6.4.2.2.	SISTEMA DE INFORMACION CUENTANOS BOGOTA	41
6.4.2.3.	MEDICIÓN DE LA PERCEPCION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS DE LA SALUD	41
6.4.2.4.	GESTIÓN SOCIAL INTEGRAL.....	42
6.4.2.5.	MEJORANDO LA EXPERIENCIA DEL SERVICIO	44
6.4.2.6.	CONVENIO: RUTA DE LA SALUD.....	62
6.4.2.7.	GESTION DE LA VOZ DEL USUARIO - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha"	63
6.4.3.	PARTICIPACION COMUNITARIA.....	75
7.	BIBLIOGRAFÍA	78

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
		VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 4 DE 81
		FECHA: 31/12/2021

1. JUSTIFICACIÓN

El “Manual de Servicio al Ciudadano” se elaboró en el contexto del Nuevo Modelo de Atención en salud y se enmarca en la plataforma estratégica de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte Empresa Social del Estado. Da a conocer los elementos claves que integran la Política de Servicio a la Ciudadanía y la responsabilidad que tienen todos los servidores públicos para su cumplimiento.

Aspectos generales del Modelo de Salud en el Distrito, plataforma estratégica institucional, rutas de acceso, factores y pautas para la buena atención, entre otros; se convierten en elementos integradores del servicio a la ciudadanía.

Con la visibilización de un nuevo elemento, el enfoque diferencial; y bajo el liderazgo de la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, deben ser desplegados, aplicados y apropiados por funcionarios y colaboradores de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.

Finalmente teniendo en cuenta el plan de gestión gerencial 2020-2024 y en avance a la excelencia en la atención, se hace necesario unificar el lenguaje y la comunicación institucional y mejorar la experiencia del usuario durante el proceso de atención promoviendo el respeto, la humanización, el fortalecimiento de las competencias del talento humano y el mejoramiento de las habilidades y destrezas en el servicio.

2. OBJETIVO GENERAL

Ofrecer un soporte técnico y documental sobre los aspectos relacionados con el servicio a la ciudadanía para que incorporen en forma eficiente las buenas prácticas al momento de interactuar con los ciudadanos y usuarios de los servicios, mediante la implementación de mecanismos y estrategias aplicados a las actividades y prácticas diarias

2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer y dar respuesta a las necesidades de educación e información de los usuarios con el fin de mejorar su satisfacción y dar respuesta a las expectativas frente al servicio
- Apropiar buenas prácticas en la atención y mejorar la calidad y calidez de la misma tanto en los servicios asistenciales como administrativos
- Propiciar la participación en el ejercicio de promoción del derecho a la salud
- Identificar, gestionar y dar respuesta a las necesidades ciudadanas promoviendo la coordinación intrainstitucional y el mejoramiento del servicio

3. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

El presente Manual está dirigido a todos los funcionarios y colaboradores de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE, como herramienta técnica esencial para facilitar su quehacer diario y la adherencia a los procedimientos institucionales establecidos para el servicio a la ciudadanía.

El presente manual se constituye en el soporte documental y técnico de obligatoria apropiación para los funcionarios y colaboradores de primera línea (Servicio Ciudadano, Admisiones, Autorizaciones, Facturación) y en general para todos los trabajadores de salud y servidores públicos en el desarrollo de las funciones, actividades e interacción cotidiana con usuarios en las unidades de atención administrativa, servicios ambulatorios, hospitalarios, de urgencias y de apoyo complementario y

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
		VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 5 DE 81 FECHA: 31/12/2021

actividades extramurales o territoriales de contacto con la ciudadanía y la comunidad usuaria de los servicios

4. ENFOQUE DIFERENCIAL

El enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, raza, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia, para las cuales el Sistema General de Seguridad Social en Salud ofrecerá especiales garantías y esfuerzos encaminados a la eliminación de las situaciones de discriminación y marginación. (Artículo 3, Ley 1438 de 2011).

Entre tanto, el Plan Decenal de Salud Pública 2012 – 2021, “distingue entre las diversidades propias de sujetos y colectivos titulares de derecho y las desigualdades injustas y evitables que generan inequidades”. Busca “lograr la equidad en salud y el desarrollo humano” de todos los colombianos y colombianas mediante ocho dimensiones prioritarias y dos transversales, que representan aquellos aspectos fundamentales que por su magnitud o importancia se deben intervenir, preservar o mejorar, para garantizar la salud y el bienestar de todos los colombianos, sin distinción de género, etnia, ciclo de vida, nivel socioeconómico o cualquier otra situación diferencial.

Las dimensiones del Plan Decenal de Salud Pública son:

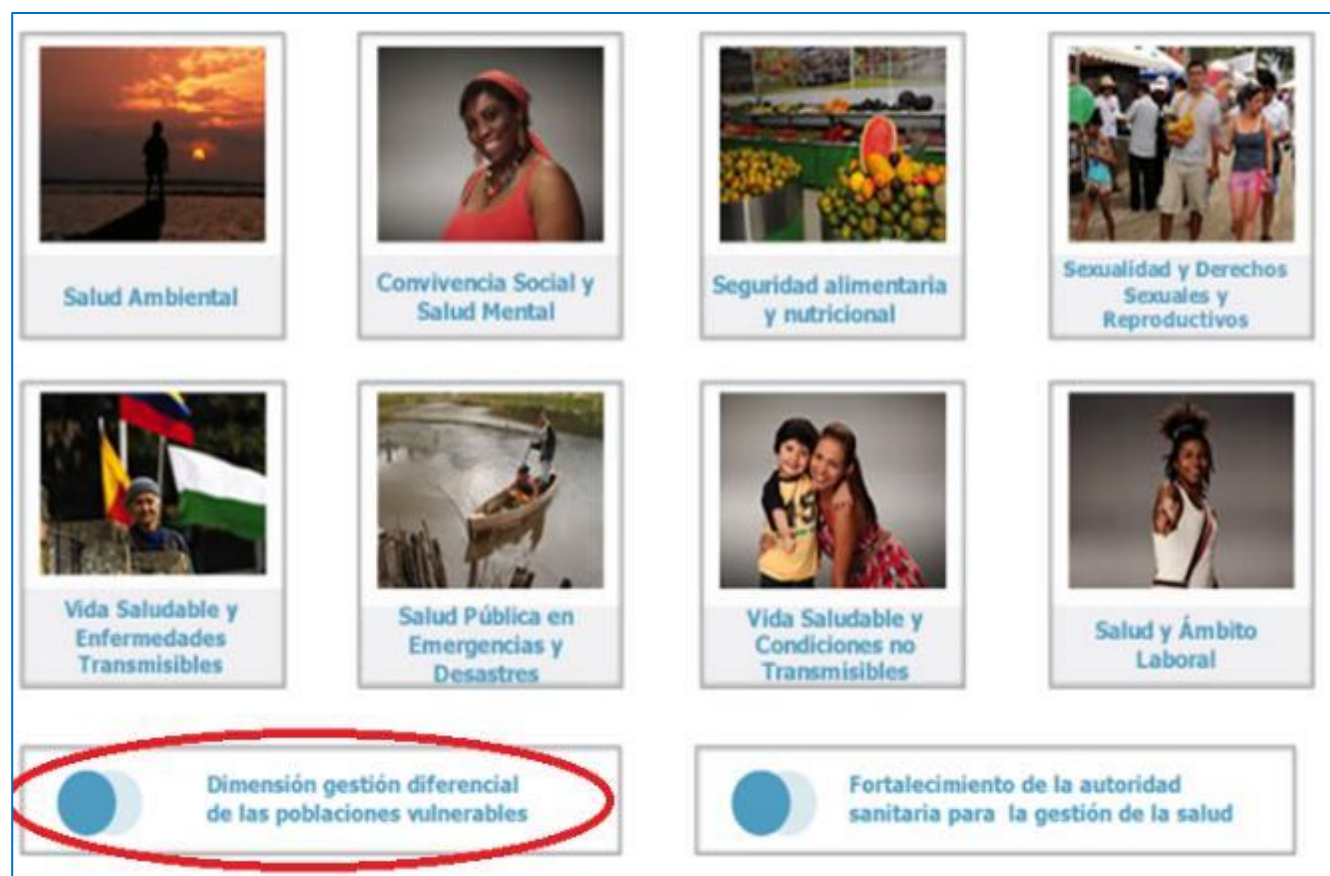


*Foto presentación Incorporación del enfoque poblacional, diferencial y de género SDS junio 2021

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E	VERSIÓN: 5
	PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 6 DE 81
		FECHA: 31/12/2021

En este sentido, el enfoque diferencial tiene en cuenta para la atención:

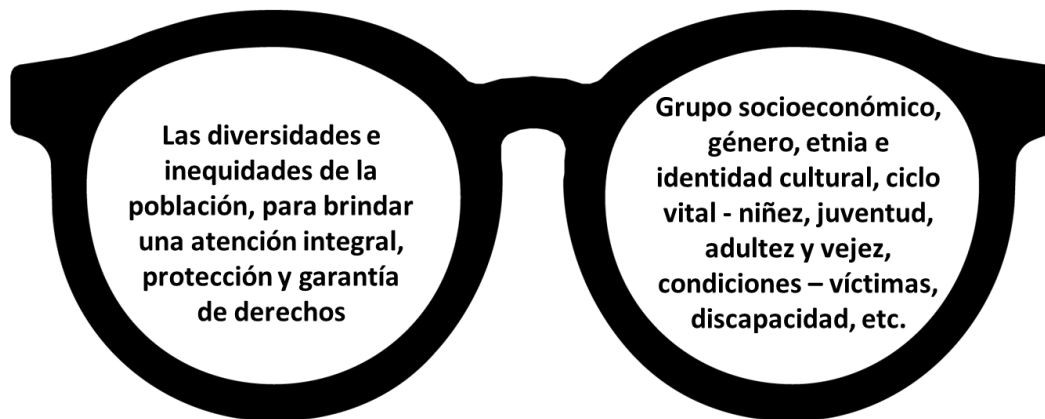


*Foto presentación **Incorporación del enfoque poblacional, diferencial y de género SDS junio 2021**

Los sujetos del enfoque diferencial son:



*Foto presentación **Incorporación del enfoque poblacional, diferencial y de género SDS junio 2021**

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
			VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO		PÁGINA: 7 DE 81 FECHA: 31/12/2021

Las características del enfoque son:

- Identifica y reconoce las diferencias entre las personas, grupos, pueblos y demás colectividades - Visibiliza situaciones particulares y colectivas de fragilidad, vulnerabilidad, discriminación o exclusión
- Devela y analiza las relaciones de poder y sus implicaciones en las condiciones de vida, las formas de ver el mundo y las relaciones entre grupos y personas.
- Actúa para la reivindicación y legitimación de las diferencias, desde la perspectiva de los derechos humanos

Para la atención, debemos tener en cuenta cinco puntos clave que relacionamos a continuación:

1. Lenguaje incluyente: Lenguaje no solo escrito, también verbal, visual: Bogotá es la ciudad de todos y de todas, trasladar el enfoque diferencial a nuestras labores implica romper con el estigma de roles de género, de racismo, de jerarquías.

No incluyente	Incluyente
Los beneficiarios	Las personas beneficiarias
Los usuarios	Las personas usuarias
Los interesados	Las personas interesadas
El solicitante	La personas solicitante
Los adultos mayores	Las personas adultas mayores
Los jóvenes	Las personas jóvenes
Los discapacitados	Las personas con discapacidad
Los indígenas	Las personas indígenas
El emprendedor	La persona emprendedora

*Foto presentación **Incorporación del enfoque poblacional, diferencial y de género SDS junio 2021**

2. Empatía: No necesitamos atravesar las múltiples discriminaciones para entenderlas y realizar acciones que las transformen. Ponernos en el lugar de otras personas, eliminar nuestros prejuicios, escuchar atentos y atentas es ser empáticos.



*Foto presentación **Incorporación del enfoque poblacional, diferencial y de género SDS junio 2021**

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
			VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO		PÁGINA: 8 DE 81
			FECHA: 31/12/2021

3. Respeto: Por encima de todo respeto las diferencias. No necesitamos ser de la comunidad LGBTI para entender que ellos y ellas también son sujetos de derecho; no necesitamos sentirnos superiores por un conocimiento académico adquirido o una condición económica favorable para ejercer el respeto que merecen las comunidades con quienes trabajamos. Respetamos los conocimientos ancestrales, las distintas cosmovisiones sobre la medicina, la vida, la espiritualidad y la madre tierra.



*Foto presentación **Incorporación del enfoque poblacional, diferencial y de género SDS junio 2021**

4. Cero estigmas y estereotipos: La estigmatización sin conocer de fondo una situación resulta casi siempre en equivocación. Evitémoslas y rompamos los estereotipos que nos dicen cómo deberían ser los hombres afro, las mujeres indígenas, las mujeres trans, las y los campesinos, las y los excombatientes, etc.

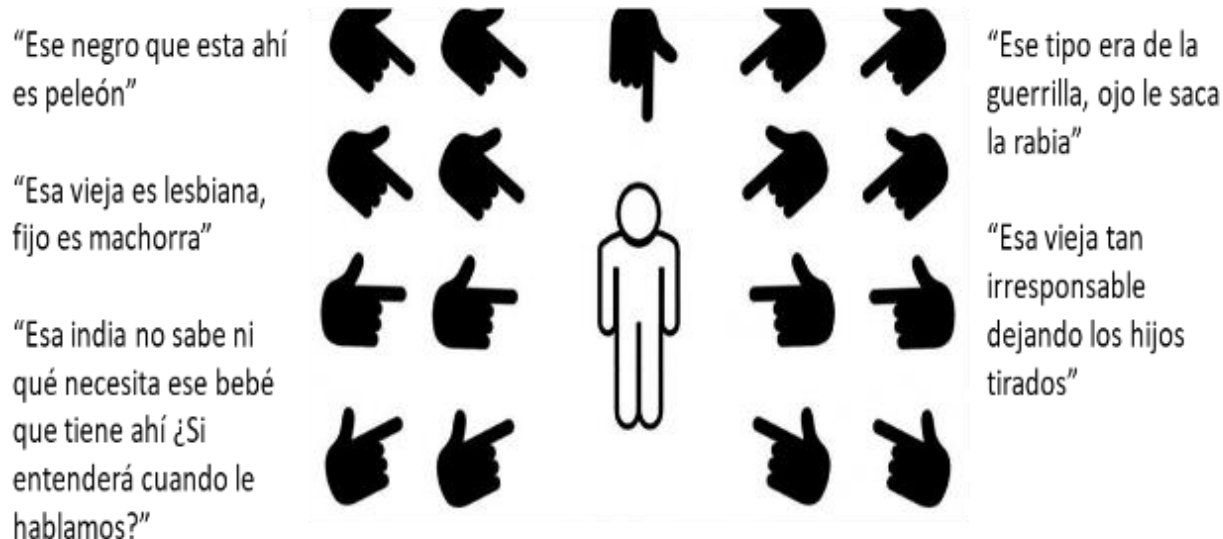


*Foto presentación **Incorporación del enfoque poblacional, diferencial y de género SDS junio 2021**

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
		VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 9 DE 81 FECHA: 31/12/2021

5. Autonomía

Las comunidades, las organizaciones y las personas tienen sus decisiones y nosotras y nosotros debemos respetarlas. Orientamos, asistimos y prestamos nuestros servicios, pero no tomamos las decisiones ni el rumbo de su trabajo.



*Foto presentación Incorporación del enfoque poblacional, diferencial y de género SDS junio 2021

Enfoque se traduce en:

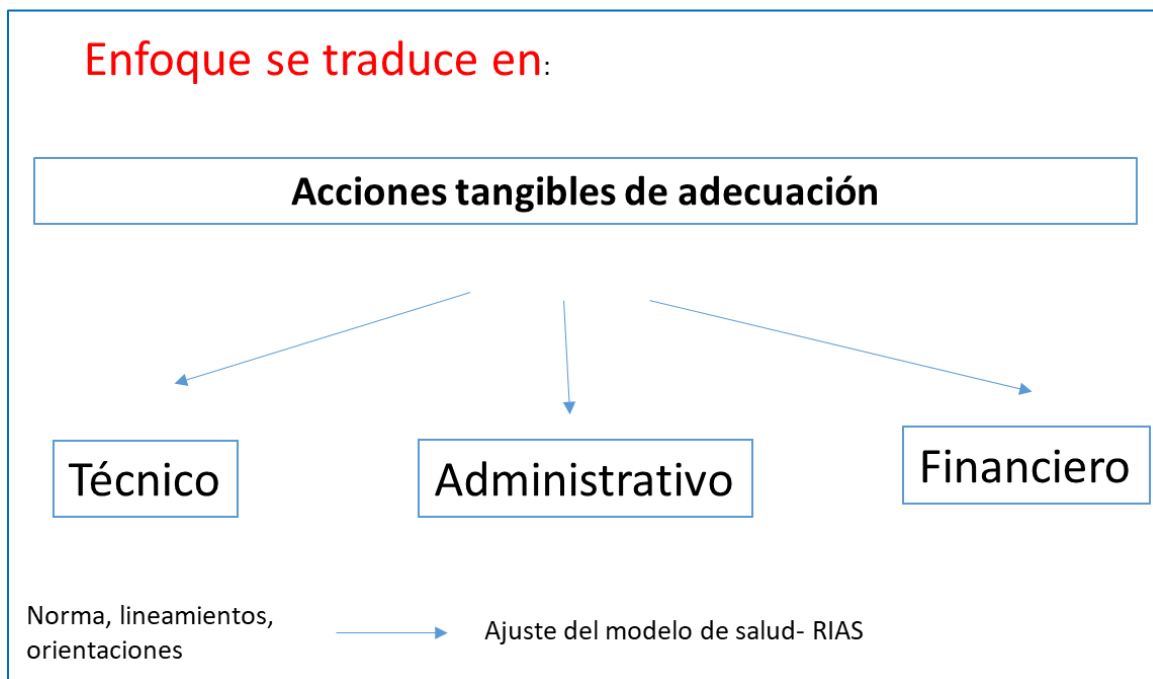


*Foto presentación Incorporación del enfoque poblacional, diferencial y de género SDS junio 2021

5. MARCO CONCEPTUAL: POLITICA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA CON ENFOQUE DIFERENCIAL

El Decreto 197 de Mayo 22 de 2014 “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.” establece “Que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, considera necesario consolidar, diseñar e implementar una Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
		VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 10 DE 81
		FECHA: 31/12/2021

que permita el desarrollo misional dentro de la necesaria e indispensable aproximación entre el ciudadano y la Administración, con atención a la normativa legal vigente y los objetivos comunes a la función administrativa, para desarrollar acciones, que tiendan hacia un modelo de gerencia pública eficiente, transparente, democrática y con altos niveles de calidad, que permita una interacción con la ciudadanía en un marco de respeto de sus derechos y de participación en la evaluación de gestión pública de la Administración Distrital”; del Decreto retomaremos los principales elementos que son:

5.1. MARCO LEGAL

- Decreto 197 de mayo 22 de 2014 “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C. **ARTICULO 2 .- Modificado por el art. 5, Decreto Distrital 847 de 2019.** <El nuevo texto es el siguiente> **Servicio a la Ciudadanía:** Es el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos en cabeza del Estado; con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos **sin discriminación alguna**
- Decreto 1757 de 1994 por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 1del artículo 4del Decreto-ley 1298 de 1994.
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo - CLAD. Carta Iberoamericana de Calidad de la Gestión Pública. San Salvador. 2008
- Alcaldía Mayor de Bogotá. Manual del Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Bogotá D.C. 2016
- Acuerdo 641 del 6 de abril de 2016 Concejo de Bogotá

5.2. MARCO TEORICO

5.2.1. SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Es el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos en cabeza del Estado; con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna.

REFERENTES CONCEPTUALES

- ✓ **Actores del Servicio:** Entidades y personas que en calidad de servidores públicos participan en la prestación del servicio público.
- ✓ **Desarrollo Humano:** Es la materialización de la expansión de las libertades de las personas para llevar una vida prolongada, saludable y creativa que permita conseguir las metas que considera valiosas, e interactuar y participar activamente con plenas garantías, de manera equitativa y sostenible en un planeta compartido.
- ✓ **Valor público:** Es el valor creado por el Estado a través de los servicios que presta, y lo define el usuario. La generación de valor público supone mejoras en la calidad de vida de la ciudadanía en su interacción con la administración pública.
- ✓ **Parte Interesada:** Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de la entidad. Ejemplo: ciudadanía, servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas de una entidad, proveedores, sindicatos, socios o accionistas, entidades de control, veedurías ciudadanas o la sociedad en general, de conformidad con la NTCGP1000-2009.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
		VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 11 DE 81
		FECHA: 31/12/2021

5.2.2. ENFOQUE DE DERECHOS

La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía PPDSC, se enfoca en garantizar la calidad y oportunidad en la atención, los servicios y trámites para los ciudadanos y ciudadanas, incorporando enfoques diferenciales (poblacional, de género y de derechos humanos), así como la interlocución y comunicación efectiva entre la administración y el ciudadano, posibilitando la creación de mecanismos de participación y coordinación con las diferentes instancias de gobierno de conformidad en el Plan de Desarrollo de Bogotá.



*Foto archivo 2020. Diálogos de la gerencia con la ciudadanía. OPCSC

5.2.3. CORRESPONSABILIDAD CIUDADANA

Es requisito indispensable para la construcción de una participación responsable, activa y una demanda razonable (Carta Iberoamericana de Calidad de la Gestión Pública).

El goce pleno de los derechos solo es posible cuando la ciudadanía se apropia de sus derechos, de la defensa y cuidado de lo público como un valor común y de todos, lo cual lo hace corresponsable en la construcción de ciudad y ciudadanía, generando mayores posibilidades de acceso a servicios y de la administración pública a responder a las demandas y necesidades desde el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.



*Foto archivo. Capacitación participación comunitaria. OPCSC

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
		VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 12 DE 81
		FECHA: 31/12/2021

5.2.4. PRINCIPIOS

- ✓ **La Ciudadanía como Razón de Ser:** Es el reconocimiento explícito de los ciudadanos y las ciudadanas como eje y razón del ser de la Administración Pública en el desarrollo de su gestión. Como principio rector de la Política Pública, no habrá función pública ni hechos, operaciones y actuaciones administrativas que no estén justificados (as) y/o encaminados (as) a un adecuado servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía de una manera ágil, eficiente y efectiva.
- ✓ **Respeto:** Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.
- ✓ **Transparencia:** Es la práctica de la gestión pública que orienta el manejo transparente y adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de los servidores y servidoras públicos, el acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos y ciudadanas, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas, visibilización de la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción.
- ✓ **Participación:** Es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que la afecten.
- ✓ **Equidad:** La equidad está directamente relacionada con la justicia social, los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades para su desarrollo humano. La equidad está vinculada con la diversidad, por esto también debe expresarse en reconocimiento, inclusión y ausencia de discriminación por cualquier condición o situación.
- ✓ **Diversidad:** Radica en el respeto a las diferencias y el reconocimiento de lo heterogéneo de la ciudadanía, garantizando el ejercicio y mecanismos de protección de sus derechos.
- ✓ **Identidad:** Reconoce y respeta el derecho al libre desarrollo de la personalidad del individuo, con respecto a su cuerpo, orientación sexual, género, cultura y edad.
- ✓ **Solidaridad:** Es el accionar que promueve, la cooperación, el respeto, compañerismo, familiaridad, claridad, generosidad y sensibilidad, articulada entre la ciudadanía y los actores del servicio, en causas que aporten al desarrollo individual y colectivo, privilegiando a quienes se encuentren en estado de indefensión y/o desventaja manifiesta frente al ejercicio, garantía y protección de sus derechos.
- ✓ **Titularidad y efectividad de los derechos:** Es la responsabilidad que los actores del servicio adquieren para adoptar las medidas necesarias con el fin de garantizar, facilitar y promover el ejercicio de los derechos de la ciudadanía, quienes son titulares y sujetos plenos de éstos, incluyendo mecanismos de protección, afirmación y restitución cuando ellos hayan sido vulnerados.
- ✓ **Perdurabilidad:** Es la garantía de permanencia de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en el tiempo, siendo garante el Estado a través de la institucionalidad, cumplimiento, evaluación, mejoramiento y seguimiento de las acciones planeadas en asocio con la ciudadanía.
- ✓ **Corresponsabilidad:** Es la responsabilidad solidaria entre el gobierno, la administración distrital y local, los particulares y la ciudadanía, que compromete el desarrollo de acciones para la solución de problemas socialmente relevantes.
- ✓ **Territorialidad:** Las acciones y decisiones públicas de servicio a la ciudadanía que se adopten, como elemento sustantivo de la Política Pública, deberán tener en cuenta el territorio como determinante; por tal razón, se identificarán aspectos particulares como: las formas de

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
		VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 14 DE 81
		FECHA: 31/12/2021

5.2.5. OBJETIVO

La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC) tiene como objetivo garantizar el derecho de la ciudadanía a una vida digna, aportar en la superación de las necesidades sociales, la discriminación y la segregación como factores esenciales de la pobreza y desarrollar atributos del servicio como: recibir de las entidades públicas distritales un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida.

Promueve unas características esenciales que debe tener el servicio público:

5.2.6. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

- ✓ **Cálido y Amable.** Brindar a la ciudadanía el servicio solicitado de una manera cortes, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y especial consideración con su condición humana denotando su importancia con un correcto y adecuado trato.
- ✓ **Rápido.** El servicio ágil y eficiente, en el tiempo establecido y en el momento solicitado.
- ✓ **Respetuoso, digno y humano.** Servicio imparcial e igualitario que debe proporcionarse a la ciudadanía reconociéndola en sus diferencias, intereses, necesidades y cualidades.
- ✓ **Efectivo.** El servicio debe responder a las necesidades y solicitudes ciudadanas, siempre que éstas se enmarquen en las normas y principios que rigen el accionar del servicio público.
- ✓ **Confiable.** Prestarse de tal forma que la ciudadanía confíe en la precisión de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, siempre con transparencia y equidad.

5.2.7. CONFORMACIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Son partes del sistema distrital de servicio a la ciudadanía:

- ✓ **La ciudadanía:** Razón de ser de la administración pública y centro del servicio.
- ✓ **Administración Pública:** Entidades y organismos Distritales y servidores públicos.
- ✓ **Puntos de interacción:** Infraestructura física y tecnológica desarrollada para interactuar con la ciudadanía.
- ✓ **Estándares del servicio:** Parámetros que permiten comparar lo que la entidad tiene definido como servicio y las expectativas ciudadanas. Se incluyen los procesos, procedimientos, guías, protocolos emanados por la administración distrital en aras de prestar un servicio cálido y digno a la ciudadanía.
- ✓ **Interacción pública y privada:** Encaminada a proporcionar los bienes y servicios que requiere la ciudadanía en el marco normativo y en la orientación de la política pública.

5.2.8. ACCESIBILIDAD DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

Para dar cumplimiento a la Ley 1346 de 2009 y normas relacionadas y así facilitar la accesibilidad de la población en condiciones de discapacidad en la Subred Norte E.S.E., se promueven estrategias como:

- ✓ **Ruta de la Salud:** El objetivo es eliminar barreras físicas, geográficas y económicas para las personas en condiciones vulnerables o asociadas a factores físicos, psíquicos, sociales, psicosociales, culturales, económicos, de discapacidad, para facilitar el traslado y la

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
		VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 15 DE 81
		FECHA: 31/12/2021

oportunidad en el acceso a servicios de salud. Esta estrategia disminuye la inasistencia a consultas y/o intervenciones programadas y optimiza los recursos humanos, financieros y de infraestructura. Se cuenta con vehículos de transporte especial con espacios para sillas de ruedas.

- ✓ **Traducción a lenguaje Braille:** Como apoyo se cuenta con documentos y señalización institucional de manera gradual en versión de lenguaje braille para apoyar la atención de la población con discapacidad visual.



*Imagen de archivo. Señalización Unidades de Servicios

- ✓ **Acondicionamiento físico.** Las unidades de la Subred cuentan con espacios accesibles, algunas con rampas y otros con ascensores especiales para las sillas de ruedas.



*Imagen de archivo. Acceso para población vulnerable y en discapacidad. Unidades Suba. OPCSC

5.2.9. DEFENSOR DEL CIUDADANO

La Política Pública de Servicio al Ciudadano establece la figura del Defensor del Ciudadano definiéndolo como garante y veedor en la implementación y seguimiento de la misma.

La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte mediante Resolución 299 de 2021 designa como Defensor de la Ciudadanía a la jefe de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano doctora Fanny Lucia Rúgeles de Hernández o quién haga sus veces.

El Defensor de la Ciudadanía, tendrá las siguientes funciones, según lo dispuesto en el artículo 14 del Decreto 847 de 2019:

- ✓ Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
			VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO		PÁGINA: 16 DE 81
			FECHA: 31/12/2021

- ✓ Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.
- ✓ Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.
- ✓ Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.
- ✓ Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.
- ✓ Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.
- ✓ Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.



*Imagen de archivo. OPCSC

5.2.10. FACTORES CLAVES QUE IMPACTAN EN LA CIUDADANIA

Los siguientes elementos importantes en la atención a la ciudadanía, se encuentran plasmados en el Manual del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá y hacen parte esencial de nuestro servicio:

- ✓ **Actitud:** El servidor público debe emplear comportamientos que denoten interés por el trabajo que realiza, preocupación por satisfacer los requerimientos ciudadanos y sentido de pertenencia con la institución que representa.
- ✓ **Comunicación:** La comunicación con la ciudadanía debe ser cordial y asertiva
- ✓ **Imagen:** En el servicio es la primera impresión que tiene el ciudadano durante el Ciclo de Servicio. La imagen o representación visual que proyecta el servidor o servidora de sí mismo y de la institución que representa (forma de vestir, organización del puesto de trabajo y

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en el Listado Maestro de Documentos.
No haga copias de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
			VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO		PÁGINA: 17 DE 81
			FECHA: 31/12/2021

disposición para servir) y la comunicación (tono de voz, palabras que utiliza, forma de escuchar) son factores determinantes cuando se promueve la satisfacción de la ciudadanía.

5.2.11. PAUTAS PARA TENER EN CUENTA ANTES DE LA ATENCIÓN

La Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía enuncia pautas para los servidores públicos.

5.2.11.1. PRESENTACIÓN PERSONAL



*Imagen de archivo. Talento humano

La presentación personal de servidores y servidoras en los puntos de servicio a la ciudadanía produce un gran impacto en los ciudadanos y refuerza la imagen integral de la institución. Los uniformes en mal estado, incompletos o descuidados crean una impresión negativa en el Punto de Atención.

Una adecuada presentación personal aporta a la dignificación del servicio. Por lo que los servidores y servidoras de la subred deben tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Portar el uniforme establecido de manera permanente e identificarse con su carné a la vista de la ciudadanía. El uniforme debe ser utilizado conforme lo definido por la entidad. Evite usar elementos ajenos tales como pañoletas, sacos, abrigos, entre otros.
- ✓ Eliminar el uso de camisetas deportivas, camisas a la vista sin mangas y sombreros, así como prendas muy ajustadas al cuerpo y abstenerse de usar faldas muy cortas y escotes muy pronunciados. El cabello y las uñas deben lucir limpios, arreglados y usar colores claros o transparentes.
- ✓ El maquillaje, debe aplicarlo antes de la llegada al puesto de trabajo y este debe reflejar una imagen sobria y agradable. Garantizar el aseo personal
- ✓ Eliminar el uso de audífonos y páginas comerciales o de redes sociales en tabletas, celulares o equipos de cómputo institucionales.

5.2.11.2. PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
		VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 18 DE 81
		FECHA: 31/12/2021

El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde se presta el servicio tiene un impacto inmediato en la percepción de la ciudadanía. Debe ser del interés de servidores y servidoras ofrecer a la ciudadanía a través del orden y la pulcritud de sus puestos de trabajo, una sensación de armonía y eficiencia en el desempeño de su cargo, además facilita la labor individual.

El puesto de trabajo donde se atiende a la ciudadanía debe estar organizado teniendo en cuenta:

- ✓ Mantenerlo en perfecto orden y aseo.
- ✓ Guardar carteras y demás elementos personales fuera de la vista de la ciudadanía
- ✓ No tener elementos distractores (celulares, revistas, fotos, en el puesto de trabajo.
- ✓ No consumir alimentos ni reproducir música en los puestos de trabajo.
- ✓ Guardar la papelería e insumos dentro del escritorio
- ✓ Archivar los documentos y tener a disposición solo el archivo temporal o de gestión.
- ✓ La papelería de basura no debe estar desbordada.
- ✓ Los sellos, esferos, cosedora, etc. deben ser revisados diariamente antes de iniciar su labor.

5.2.11.3. PRESENTACIÓN DE LOS PUNTOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Debe ofrecer a los ciudadanos espacios agradables, limpios y organizados, que sean identificados fácilmente como puntos de servicio a la ciudadanía y donde preste de manera digna un óptimo servicio. Cada puesto de atención debe contar con rutinas de aseo y mantenimiento preventivo

5.2.11.4. LENGUAJE CLARO E INCLUYENTE DEL DISTRITO CAPITAL

Es un propósito en el fortalecimiento de competencias de los trabajadores y colaboradores de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano que, en el quehacer diario con los usuarios, se use una comunicación clara, amable, cercana y entendible con los usuarios. Así mismo, aportar al fortalecimiento de la ciudadanía en la interacción con las entidades.

Con este enfoque, la Subred Norte E.S.E., adopta la guía de lenguaje claro e incluyente del Distrito Capital como un documento que orienta a los servidores públicos para acercar a los ciudadanos a la entidad con un lenguaje ciudadano. Y se complementa con la participación activa del curso virtual de Lenguaje Claro del Departamento Nacional de Planeación.

5.2.12. MODELO DE SALUD

El Acuerdo 641 del 6 de abril de 2016 del Concejo de Bogotá reorganiza el sector salud de la ciudad para lograr servicios de salud de calidad y con equidad en el acceso. Fusiona los 22 Hospitales Públicos de la ciudad en cuatro subredes para facilitar a los capitalinos el acceso a los servicios de salud, a través de redes integradas que manejan acciones básicas y complejas.

Las Cuatro Subredes Integradas de Servicios de Salud son:

- Subred integrada de servicios de salud Norte E.S.E.
- Subred integrada de servicios de salud Centro oriente E.S.E.
- Subred integrada de servicios de salud Suroccidente E.S.E.
- Subred integrada de servicios de salud Sur E.S.E.

La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE reorganiza los antiguos Hospitales Simón Bolívar, Chapinero, Engativá, Suba y Usaquén:

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
		VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 19 DE 81 FECHA: 31/12/2021



*Imagen Oficina de desarrollo institucional Subred Norte

Está presente en las localidades que indica el siguiente mapa:

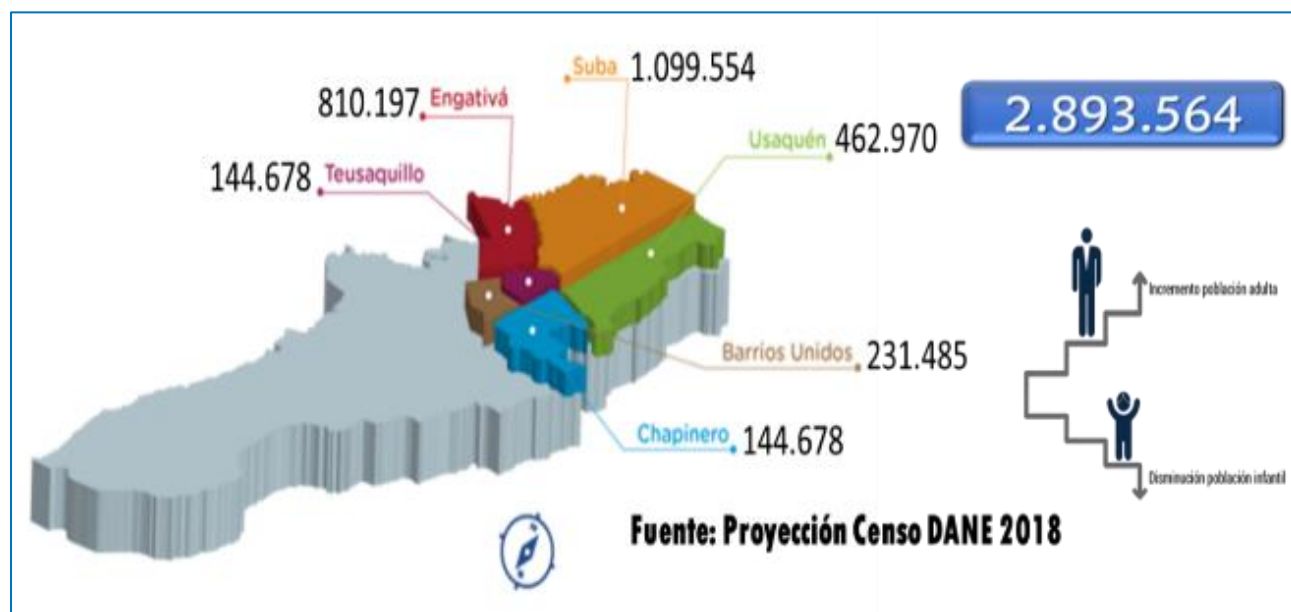


*Imagen Oficina de desarrollo institucional Subred Norte

La pirámide poblacional de nuestras 6 localidades está conformada de la siguiente manera, incluyendo la población diferencial:

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
		VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 20 DE 81 FECHA: 31/12/2021

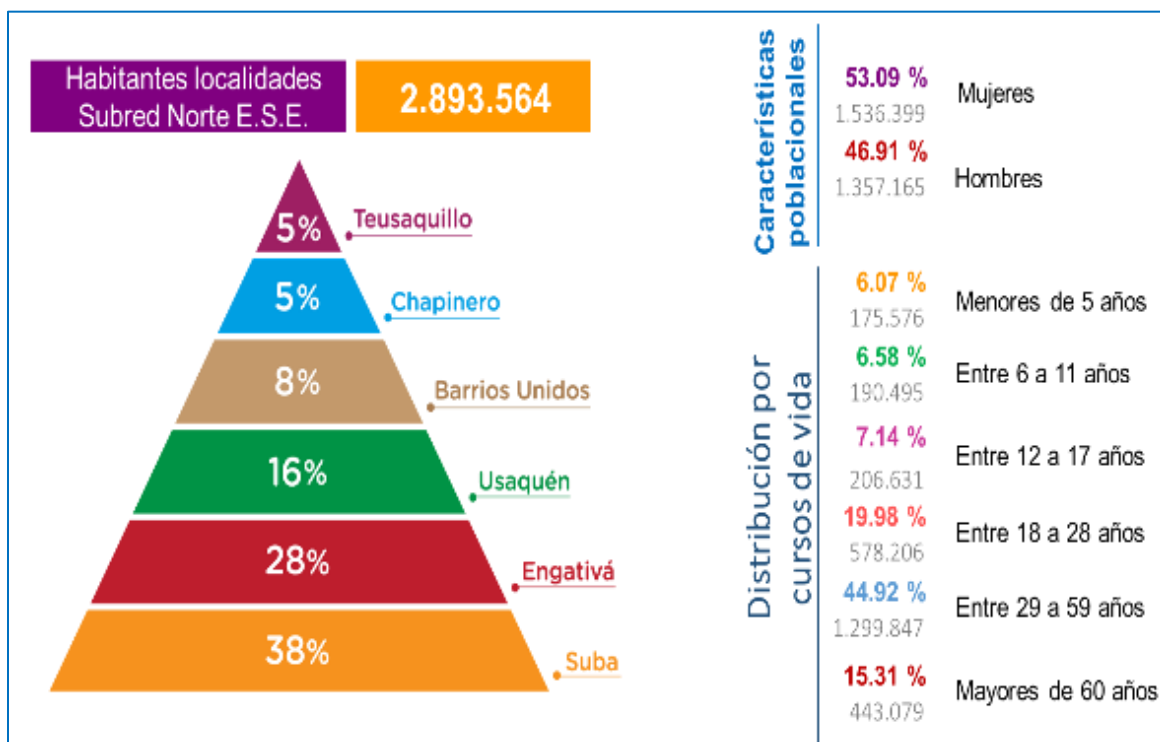


*Imagen Oficina de desarrollo institucional Subred Norte

La población diferencial de nuestras 6 localidades es:

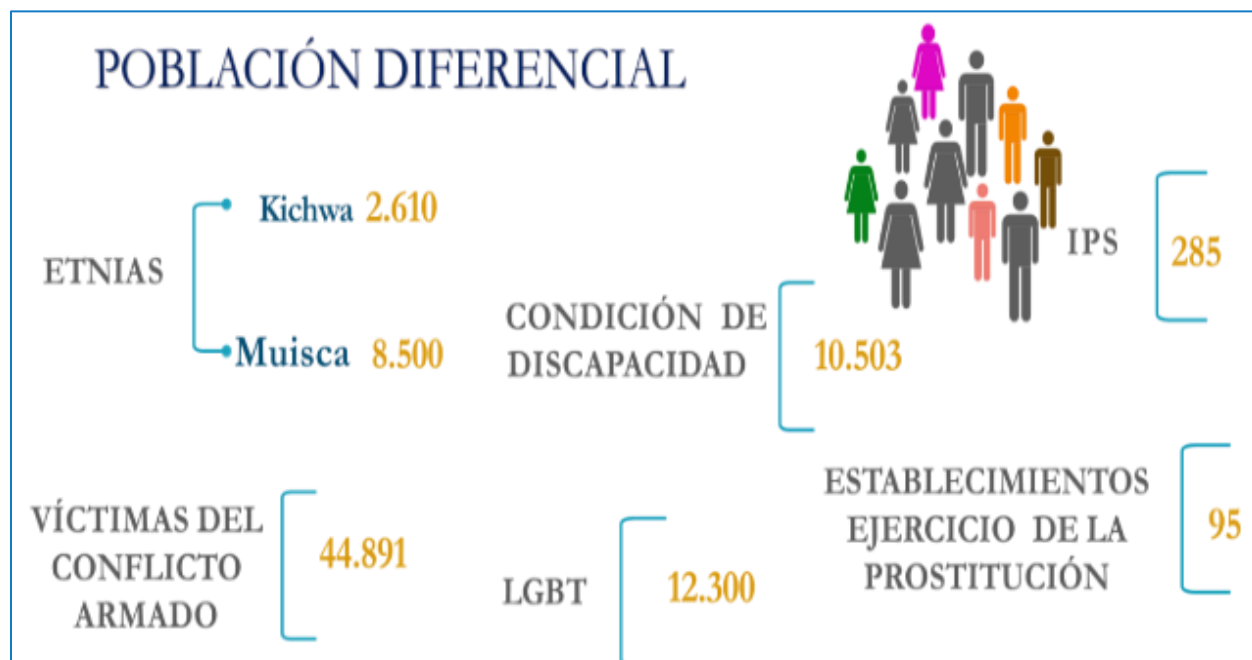


*Imagen Oficina de desarrollo institucional Subred Norte

La Subred Norte cuenta con la siguiente capacidad instalada:

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E	VERSIÓN: 5
	PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 21 DE 81
		FECHA: 31/12/2021



*Imagen de archivo. Oficina de desarrollo institucional Subred Norte

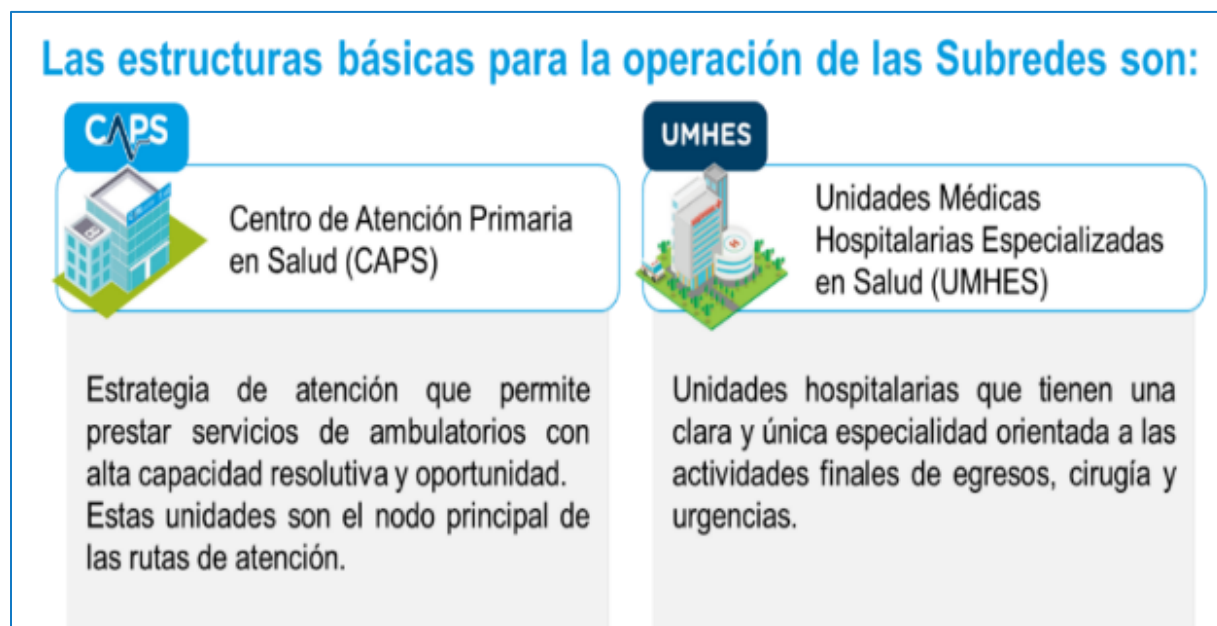


*Imagen Oficina de desarrollo institucional Subred Norte

La subred cuenta con 11 CAPS- Centros de Atención prioritaria en Salud que se localizan geográficamente para facilitar el acceso de las poblaciones de las seis localidades (Chapinero, Teusaquillo, Barrios Unidos, Usaquén, Suba y Engativá) y que se encuentran adscritas al CAPS:

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
			VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO		PÁGINA: 22 DE 81 FECHA: 31/12/2021



*Imagen Oficina de desarrollo institucional Subred Norte

El modelo de salud promueve la integralidad en la atención, por tal motivo, la red debe garantizar la satisfacción de las necesidades de la población a través de la ruta de atención, que es la siguiente:



*Imagen Oficina de desarrollo institucional Subred Norte

Los componentes del Modelo de Salud son:

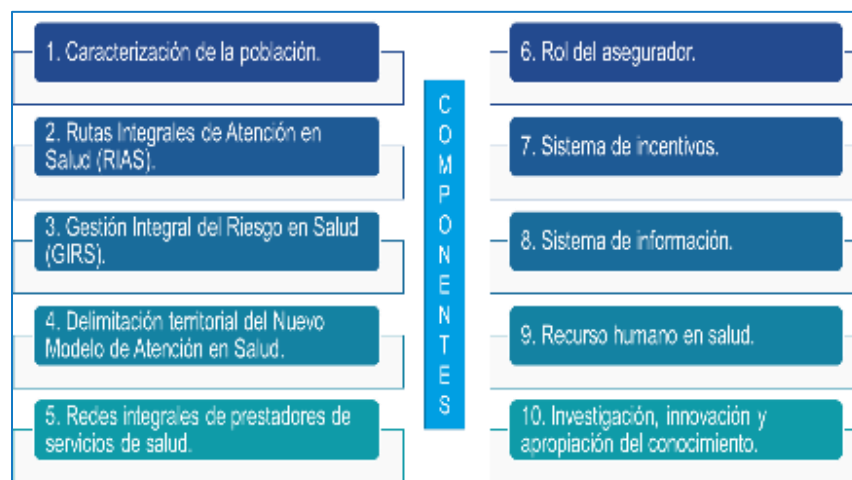


*Imagen Oficina de desarrollo institucional Subred Norte

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
			VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO		PÁGINA: 23 DE 81 FECHA: 31/12/2021

Las acciones intersectoriales de salud urbana que se adelantan se encuentran enfocadas a:



*Imagen Oficina de desarrollo institucional Subred Norte

5.2.13. PLATAFORMA ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL

La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte construye, de manera participativa la Plataforma Estratégica de la institución y la actualiza con el Acuerdo 40 de 2020.

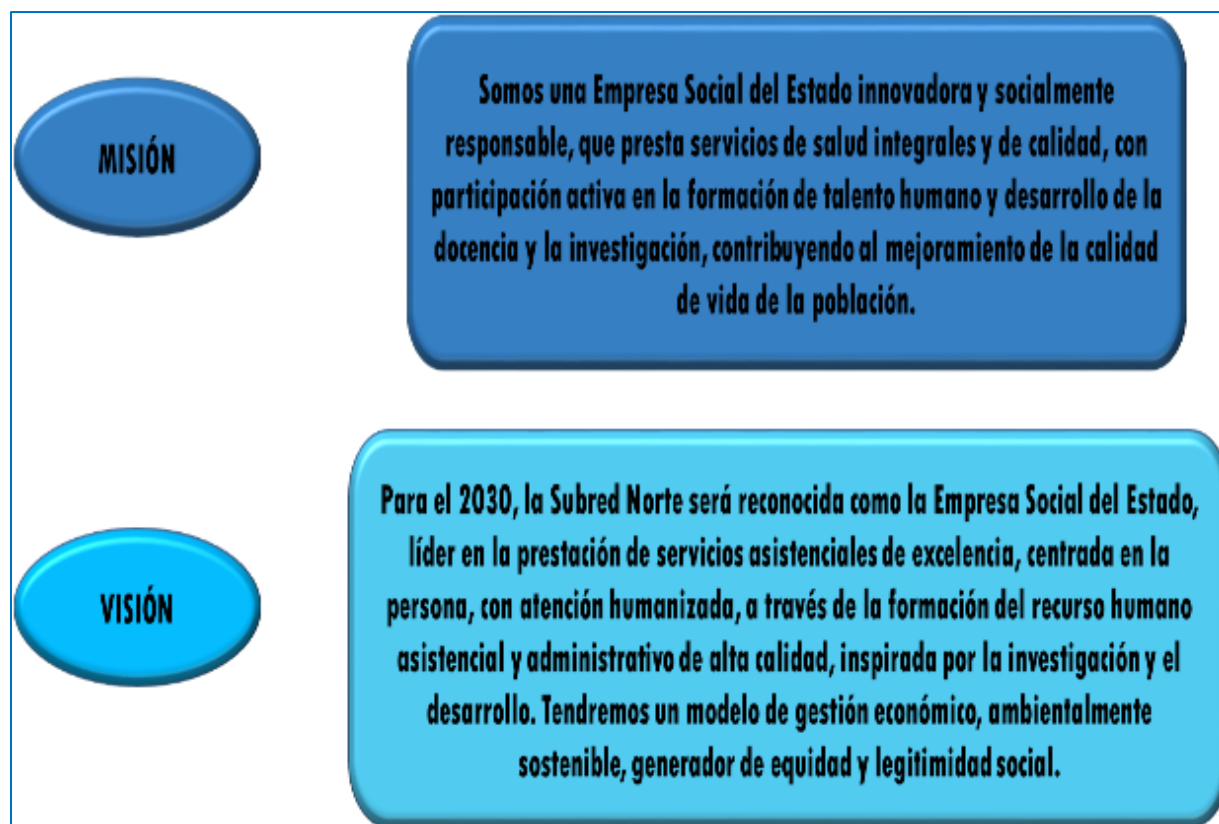


*Imagen Oficina de desarrollo institucional Subred Norte

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
			VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO		PÁGINA: 24 DE 81 FECHA: 31/12/2021

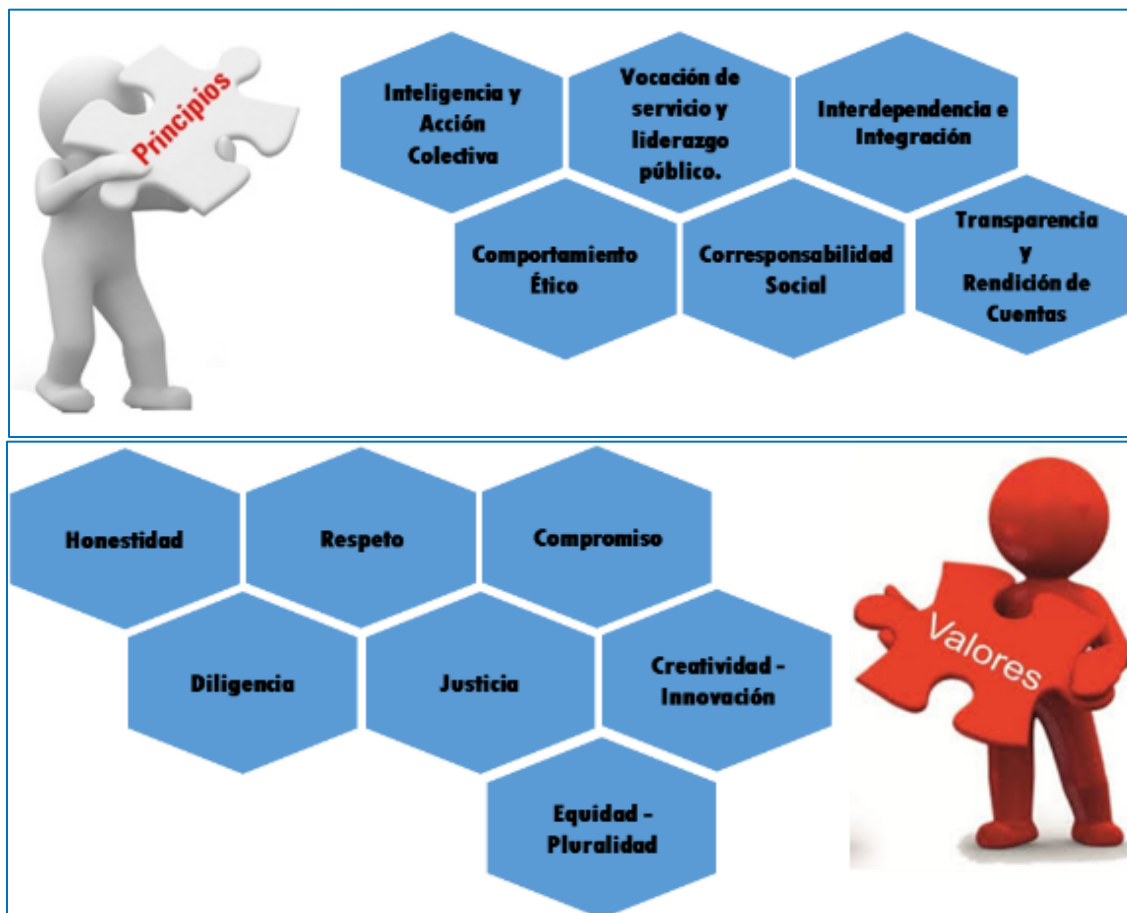


*Imagen Oficina de desarrollo institucional Subred Norte

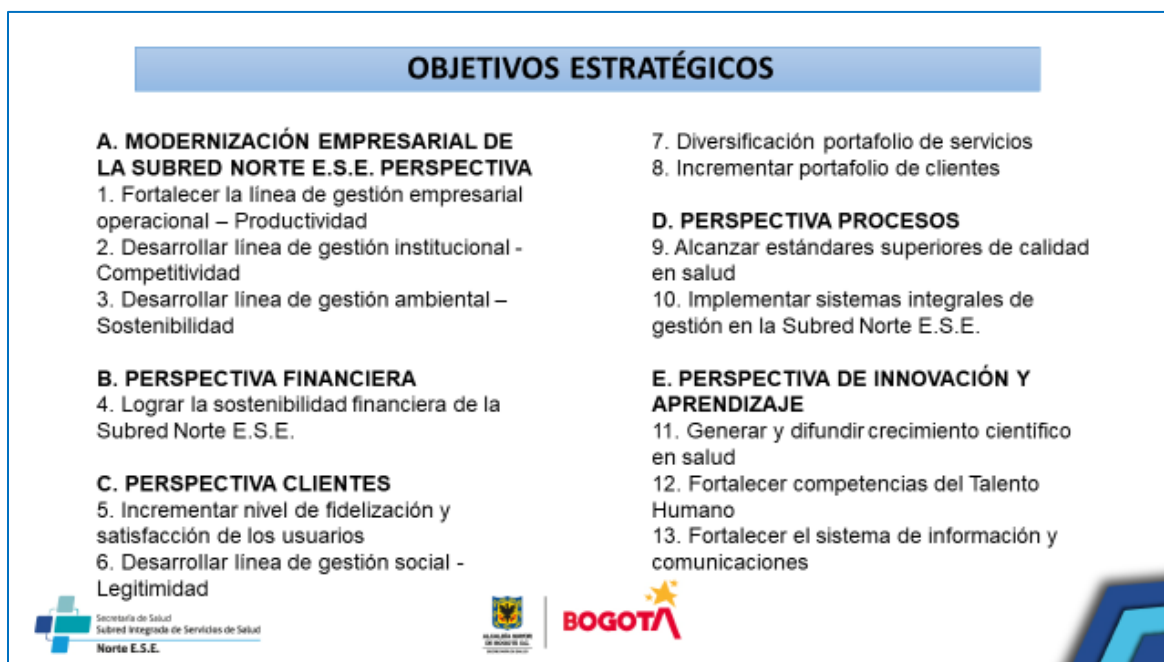


*Imagen Oficina de desarrollo institucional Subred Norte

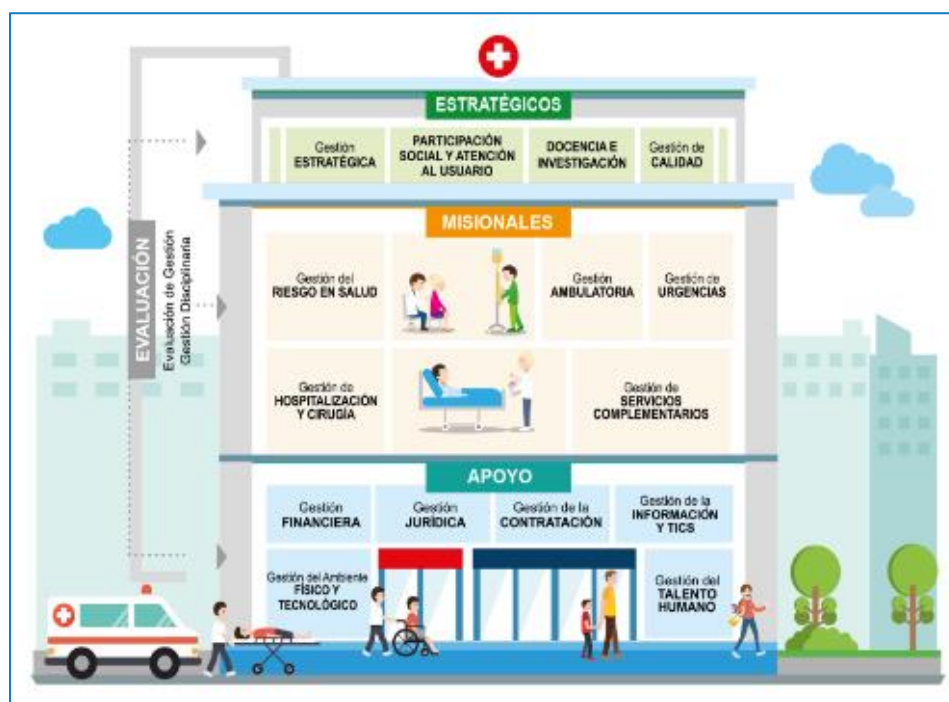
La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en el Listado Maestro de Documentos.
No haga copias de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
			VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO		PÁGINA: 25 DE 81 FECHA: 31/12/2021

5.2.14. MAPA DE PROCESOS

El mapa de procesos institucional comprende:

1. Cuatro procesos estratégicos.
2. Cinco procesos misionales
3. Seis procesos de apoyo
4. Con una transversalidad de evaluación a través de evaluación de la gestión y gestión disciplinaria



* Imagen Oficina de desarrollo institucional Subred Norte

6. DESARROLLO DEL CONTENIDO

6.1. TALENTO HUMANO

El talento humano de la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano de la Subred Norte es un equipo multidisciplinario y dinámico de acuerdo con los recursos económicos y convenios en ejecución:

PERFIL	UNIDAD
Jefe Oficina	SUBRED
Referentes por procedimiento	
Referente Gestión Social Integral	
Profesionales de Apoyo Administrativo	
Auxiliares de Apoyo	

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
			VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO		PÁGINA: 26 DE 81
			FECHA: 31/12/2021

PERFIL	UNIDAD
Referente	MEJORANDO LA EXPERIENCIA DEL SERVICIO
Profesional Apoyo	
Educadora	
Profesional Apoyo	GESTIÓN LA VOZ DEL USUARIO
Técnicos	
Tecnólogos	
Auxiliar	
Profesional de Apoyo	UNIDADES
Trabajadores Sociales	
Auxiliares de Gestión Social Integral	
Técnicos Servicio al Ciudadano	
Auxiliares de Servicio al ciudadano	
Profesionales de Apoyo	PARTICIPACIÓN SOCIAL
Referente Control Social	
Profesional de Apoyo	RUTA SALUD
Técnicos	
Auxiliares Administrativos	
Auxiliares de Enfermería	
Digitadores	
Conductores	
Profesional de Apoyo	CENTRAL DE INFORMACIÓN
Auxiliares Administrativos	
Trabajadora Social	

* Reporte Talento Humano Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano Subred Norte

6.2. EQUIPOS BIOMÉDICOS

No aplica.

6.3. DISPOSITIVOS MÉDICOS E INSUMOS REQUERIDOS

Los principales insumos requeridos son

- ✓ Puestos de trabajo
- ✓ Papelería
- ✓ Líneas telefónicas fijas y celulares
- ✓ Transporte
- ✓ Impresoras
- ✓ Uniformes

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
		VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 27 DE 81 FECHA: 31/12/2021

- ✓ Elementos de protección
- ✓ Piezas publicitarias

6.4. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

La oficina desarrolla su gestión en dos líneas funcionales y tres procedimientos a saber:

- ✓ Servicio al ciudadano y Acceso a los servicios
- ✓ Gestión de la Voz del Usuario
- ✓ Participación Comunitaria

6.4.1. PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO

En la Subred Norte, la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano se consolida como proceso estratégico que hace parte del equipo directivo de la institución y cuya línea de autoridad esta enlazada directamente con la gerencia.

Este proceso estratégico centrado en el usuario busca facilitar la atención de los usuarios y sus familias, mejorando el acceso, facilitando la continuidad en la atención, promoviendo ambientes humanizados, fortaleciendo la participación social en salud, el control social y la exigibilidad del derecho con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios y sus familias.



*Imagen pieza comunicativa de Organización Funcional OPCSC 2021

6.4.2. SERVICIO AL CIUDADANO Y ACCESO A LOS SERVICIOS

Es el punto de partida para hacer valer el derecho a la salud de los usuarios y tener un referente claro para asumir las responsabilidades que las leyes y la constitución establecen, la Subred Norte realizó la adaptó la Declaración de derechos y deberes definida por la Ley Estatutaria en Salud (Ley 1751 de 2015) generando reglas claras para que los usuarios, sus familias y colaboradores las conozcan, apropien y continúen con su permanente difusión.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
		VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 28 DE 81
		FECHA: 31/12/2021

Una de las principales acciones de la Oficina de Servicio al Ciudadano es la formación pedagógica en derechos y deberes en salud para que los ciudadanos, a través del conocimiento, se conviertan en sujetos activos que ejerzan vigilancia y control sobre el cumplimiento de los criterios de calidad y oportunidad y a su vez cumplan con corresponsabilidad ciudadana, requisito indispensable para la construcción de una participación responsable, activa y una demanda razonable de servicios.

DERECHOS DEL USUARIO DE SALUD

Derechos y deberes en salud con enfoque diferencial

Derechos

- Recibir la atención requerida en el servicio de urgencias sin que medie la afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud -SGSSS y sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo.
Para Víctimas del Conflicto Armado se debe garantizar acceso a servicio de salud durante el tiempo que transcurre entre la declaración y la expedición del acto administrativo de inclusión en el Registro Único de Víctimas.
- Ser atendido sin discriminación alguna por razones de género, edad, pertenencia étnica, orientación sexual, idioma, religión, situación de Víctima de Conflicto Armado y/o Condición de discapacidad, siguiendo los lineamientos de las Políticas de Enfoque Diferencial para estas poblaciones.
- Recibir la mejor asistencia médica disponible con enfoque integral en salud, desplegando, especialmente a la población más vulnerable, acciones de promoción de la salud, prevención, superación, recuperación y mitigación de los riesgos o daños.
- Elegir al profesional de su preferencia atendiendo a la oferta disponible, así como solicitar una segunda opinión.
- Recibir de parte del Equipo de Salud una comunicación plena, permanente, clara, cálida y humanizada, accesible a todos, teniendo en cuenta y respetando las particularidades por idioma, edad, condición de discapacidad, creencias y costumbres.
- Decidir sobre la participación en investigaciones en salud y donaciones de órganos. Recibir o rehusar Apoyo espiritual de acuerdo con sus convicciones.
- Obtener información y orientación sobre los medios y canales para presentar quejas, reclamos, sugerencias y demás, así mismo recibir una respuesta oportuna y adecuada.

Deberes

- Brindar trato respetuoso, amable a todo el personal de la institución.
- Suministrar información veraz, clara y completa sobre el estado de salud, notificando condiciones de Discapacidad o vulnerabilidad que permitan la atención teniendo en cuenta un Enfoque Diferencial.
- Cumplir con las citas médicas, terapias, procedimientos, ayudas diagnósticas y realizar la cancelación oportuna en caso de no poder asistir.
- Afiliarse con toda su familia al SGSSS y asumir el costo de la atención de acuerdo con la capacidad de pago.
- Hacer uso racional de los servicios y recursos de la Subred.
- Realizar actualización de datos personales como teléfono fijo y celular de manera oportuna.
- Procurar en forma permanente por el autocuidado de la salud individual y familiar, atendiendo las recomendaciones dadas por el personal de salud.

*Imagen pieza comunicativa de Derechos y deberes con enfoque diferencial OPCSC 2021

Los deberes y derechos en Salud se encuentran publicados en página web: www.subrednorte.gov.co y son de obligatorio cumplimiento por parte de los colaboradores y funcionarios de la subred

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
			VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO		PÁGINA: 29 DE 81
			FECHA: 31/12/2021

DERECHOS Y DEBERES DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

En la Subred Norte los niños, niñas y adolescentes gozan de los siguientes derechos en salud, los cuales se socializan durante su estancia en los servicios de hospitalización y urgencias y deben ser garantizados

- ✓ Gozar de un ambiente cómodo, cálido y seguro.
- ✓ Ser llamado por mi nombre
- ✓ Estar siempre en compañía de mis padres y/o acudiente
- ✓ Ser atendido en un servicio sólo para niños, niñas y adolescentes.
- ✓ Tener espacios para recreación y aprendizaje durante el tiempo de atención.
- ✓ Ser atendido por profesionales de su preferencia atendiendo a la oferta institucional disponible.
- ✓ Recibir atención con tolerancia y respeto a la condición de niño, niña y/o adolescente.
- ✓ Conocer, junto a mis padres y/o acudiente, el tratamiento a realizar y que sea siempre autorizada por ellos.



*Imagen de archivo. Permitida por los padres. Socialización de derechos de niños, niñas y adolescentes. OPCSC

DERECHOS Y DEBERES DE LAS GESTANTES

Las mujeres gestantes, en la Subred Norte tienen los siguientes derechos y deberes:

- Recibir oportunamente información relacionada con la planificación de la gestación.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
		VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 30 DE 81 FECHA: 31/12/2021

- Recibir oportunamente vinculación al programa de control prenatal.
- Facilitar la participación del futuro padre y/o acudiente en el proceso de atención prenatal.
- Recibir atención cálida, prioritaria e integral durante el proceso de la gestación.
- Recibir información relacionada con la evolución de su embarazo y los posibles factores de riesgo.
- Recibir oportunamente la información relacionada con la institución que prestara los servicios ambulatorios y de urgencias.
- Recibir atención en salud por parte del profesional pertinente de acuerdo a la clasificación del embarazo (riesgo obstétrico)

MEDICIÓN ADHERENCIA AL CONOCIMIENTO DERECHOS Y DEBERES EN SALUD

Anualmente se mide la adherencia del conocimiento de los derechos y los deberes de la Subred Norte del cliente externo.

La actualización del Manual de Servicio al Ciudadano con Enfoque Diferencial incluye el ajuste del instrumento de evaluación de adherencia del conocimiento de los derechos y los deberes de salud.

	MINISTERIO DE ASISTENCIA SOCIAL AL COMERCIO INTERNACIONAL DERECHOS Y DEBERES EN SALUD	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05 VERSIÓN: 5 PÁGINA: 1 DE 2 FECHA: 31/12/2021
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO		
Nombre y Apellidos: _____ Documento Identidad: _____ Servicio: _____ Unidad: _____		
1. Seleccione si las frases relacionadas a continuación son un derecho o un deber en salud.		
	Derecho	Deber
Elegir al profesional de su preferencia atendiendo a la oferta disponible, así como solicitar segunda opinión.		
Suministrar información veraz, clara y completa sobre el estado de salud, incluyendo condiciones de discapacidad o vulnerabilidad que permitan la atención teniendo en cuenta un enfoque diferencial.		
Ser atendido sin discriminación alguna por razones de género, edad, pertenencia étnica, orientación sexual, idioma, religión, situación de víctima de conflicto armado y/o condición de discapacidad, siguiendo los lineamientos de las políticas de enfoque diferencial para estas poblaciones.		
Hacer uso racional de los servicios y recursos de la Subred Norte.		
Recibir la mejor asistencia médica disponible con enfoque integral en salud, desplegando, especialmente a la población más vulnerable, acciones de promoción de la salud, prevención, superación, recuperación y mitigación de los riesgos o daños.		
Procurar en forma permanente por el autocuidado de la salud individual y familiar, atendiendo las recomendaciones dadas por el personal de salud.		
2. Seleccione, frente a cada frase, verdadero o falso.		
	Verdadero	Falso
Es un derecho en salud "Recebir atención oportuna en el servicio de urgencias sin que medie la afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud - SGSSS y sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo".		
Afiliarse individualmente al Sistema General de Seguridad Social en Salud - SGSSS y asumir el costo de la atención de acuerdo con la información por la EPS.		
Obtener información sobre los medicamentos y canales para presentar quejas, reclamos, sugerencias y demás, así mismo recibir una respuesta oportuna y adecuada.		

	MINISTERIO DE ASISTENCIA SOCIAL AL COMERCIO INTERNACIONAL DERECHOS Y DEBERES EN SALUD	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05 VERSIÓN: 5 PÁGINA: 2 DE 2 FECHA: 31/12/2021
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO		
Realizar actualización de datos personales como teléfono fijo y celular solamente cuando el equipo de salud lo solicite.		
	Verdadero	Falso
3. Seleccione si las frases relacionadas a continuación son un derecho o un deber en salud.		
	Derecho	Deber
Decidir sobre la participación en investigaciones en salud y donaciones de órganos.		
Recibir o rehusar. Acuerdo expedito de acuerdo con sus necesidades.		
Brindar trato respetuoso, amable a todo el personal de la institución.		
Cumplir con las citas médicas, terapias, procedimientos, ayudas diagnósticas y realizar la cancelación oportuna en caso de no poder asistir.		



Muchas gracias por su tiempo y su atención.

La línea de Servicio al Ciudadano se operativiza a partir del desarrollo de dos procedimientos (Servicio a la ciudadanía y acceso a los servicios y Gestión de la voz del usuario) y cinco transversalidades, a saber:

- Información y Orientación

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
		VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 31 DE 81
		FECHA: 31/12/2021

- Satisfacción del Usuario
- Gestión Social Integral
- Mejorando la experiencia de servicio
- Convenios
- Gestión de la voz del Usuario

6.4.2.1. INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN A LA CIUDADANÍA

Esta transversalidad contempla las actividades desarrolladas para brindar al ciudadano la información, orientación y direccionamiento necesario para facilitar el acceso a los servicios de salud. La planeación e implementación se realiza a través de la Estrategia Educativa.

ESTRATEGIA EDUCATIVA

Es un componente de la transversalidad de información y orientación que permite la interacción permanente con los usuarios; con ella se busca garantizar información, orientación y educación en temas de interés, fomentar la participación del usuario y su familia y dar respuesta a las necesidades de orientación e información identificadas a través de los sistemas de información SDQS, Cuéntanos Bogotá, Satisfacción, entre otros.

Periodicidad

La agenda educativa se desarrolla diariamente durante la jornada institucional con usuarios presentes en los servicios ambulatorios, de hospitalización y de urgencias.

Estrategias de Socialización

Las estrategias utilizadas para brindar la información se implementan con actividades diferenciales de acuerdo con los servicios.

La Estrategia Educativa en los servicios de Consulta Externa define la metodología para realizar las acciones de socialización de información, orientación y capacitación, así como el protocolo de acceso, acompañamiento del usuario en salas de espera, mecanismos de identificación de necesidades y difusión de información institucional. Se realizan sesiones informativas presenciales en sala.

La estrategia se enmarca en la jornada administrativa institucional para atención al público:

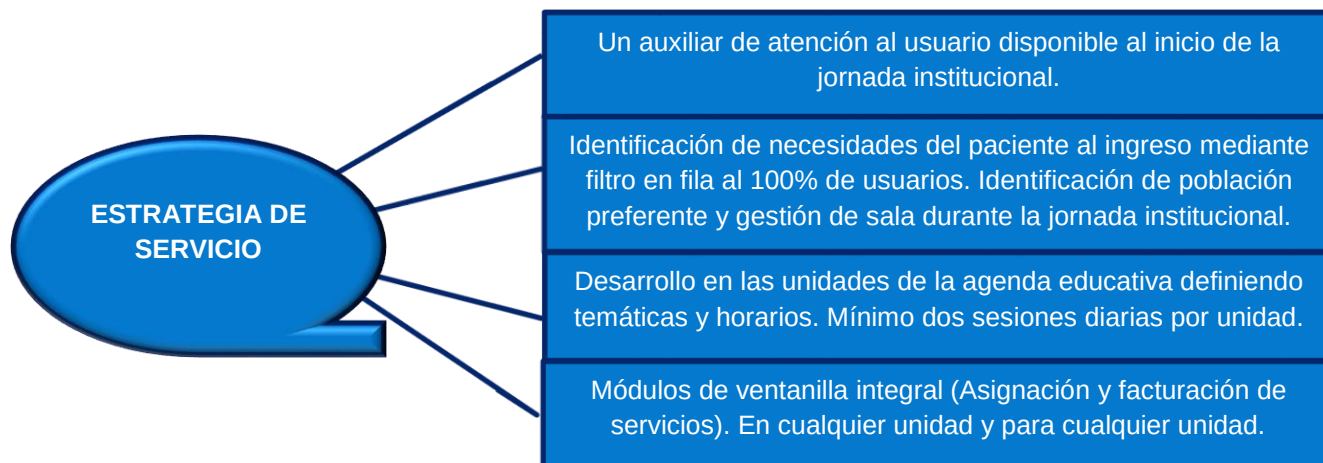
Lunes a jueves de 5:30 am a 4:30 pm

Viernes de 5:30 am a 4:00 pm

Dando apertura y acceso a los servicios de consulta externa de UMHES (Unidad Médica Hospitalaria Especializada en Salud) y CAPS (Centro de Atención Prioritaria de Salud) a las 5:30 am y garantizando el cumplimiento del horario definido por la institución para la atención.

La jornada inicia con la siguiente lista de actividades:

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
		VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 32 DE 81
		FECHA: 31/12/2021



El protocolo de atención incluye:

- ✓ Saludo de bienvenida a la Subred y a la Unidad de servicios en la cual se encuentra
- ✓ Identificación de necesidades del paciente al ingreso a la Unidad de Servicios mediante la realización de filtro en fila.
- ✓ Entrega de turno y direccionamiento al interior de la Unidad y/o Subred.

Contempla el desarrollo de sesiones diarias de capacitación en salas de espera de la siguiente manera:

Programación de Sesiones Salas Espera Servicios Ambulatorios

1 SESION	2 SESIÓN
* Derecho y deber del mes	* Derecho y deber del mes
* Mecanismos asignación y cancelación de citas	* Mecanismos asignación y cancelación de citas
* Trámites administrativos para acceder a los servicios de salud	* Trámites administrativos para acceder a los servicios de salud.
* Portafolio de Servicios	* Defensor del Ciudadano
* Derecho y deber del mes	* Derecho y deber del mes
* Modelo de Salud	* Modelo de salud
* Resolución 5596 de 2015	* Resolución 5596 de 2015
* Portafolio de Servicios	* Defensor del Ciudadano
* Derecho y deber del mes	* Derecho y deber del mes
* Resolución 5596 de 2015	* Resolución 5596 de 2015
* Prevención riesgos de accidentes	* Prevención riesgos de accidentes
* Portafolio de Servicios	* Defensor del Ciudadano
* Derecho y deber del mes	* Derecho y deber del mes
* Canales de interacción con la ciudadanía	* Canales de interacción con la ciudadanía
* Mecanismos asignación y cancelación de citas.	* Mecanismos asignación y cancelación de citas.
* Portafolio de Servicios	* Defensor del Ciudadano

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
		VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 33 DE 81
		FECHA: 31/12/2021

1 SESION	2 SESIÓN
* Derecho y deber del mes * Decálogo del Buen Trato * Modelo de Salud * Portafolio de Servicios	* Derecho y deber del mes * Decálogo del Buen Trato * Modelo de Salud * Defensor del Ciudadano

Programación de Sesiones Salas Espera Servicio Urgencias

1 SESIÓN	2 SESIÓN
* Derecho y deber del mes * Resolución 5596 de 2015 * Modelo de Salud * Defensor del Ciudadano	* Derecho y deber del mes * Trámites administrativos para acceder a los servicios de salud. * Aseguramiento en salud
* Derecho y deber del mes * Modelo de Salud * Prevención riesgos de accidentes * Defensor del Ciudadano	* Derecho y deber del mes * Canales de Interacción con la ciudadanía * Resolución 5596 de 2015
* Derecho y deber del mes * Aseguramiento en Salud * Resolución 5596 de 2015 * Defensor del Ciudadano	* Derecho y deber del mes * Ruta de la Salud * Prevención riesgos de accidentes
* Derecho y deber del mes * Canales de interacción con la ciudadanía * Trámites administrativos para acceder a los servicios de salud. * Defensor del Ciudadano	* Derecho y deber del mes * Aseguramiento en salud * Resolución 5596 de 2015.
* Derecho y deber del mes * Resolución 5596 de 2015 * Modelo de Salud * Defensor del Ciudadano	* Derecho y deber del mes * Aseguramiento en salud * Modelo de Salud

Observación: Cabe anotar que la información suministrada dentro de la Estrategia Educativa está sujeta a cambios permanentes dependiendo el proceso que se necesite fortalecer.

La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte realiza los procesos de información, orientación y capacitación en los Servicios de Consulta Externa, Urgencias y Hospitalización.

Cuando ingrese un usuario inicie saludando amablemente y orientándolo para solicitar el turno de acuerdo con el servicio requerido en el digiturno o en el filtro en fila, debe revisar los documentos requeridos para el ingreso o atención del paciente (Documento identidad, orden médica y si aplica Autorización del Servicio) y direccionar al usuario al servicio que solicita.

A continuación, presentamos la ruta de Atención de Usuarios de los servicios ambulatorios para que la explique de manera sencilla en caso de ser necesario.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
			VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO		PÁGINA: 34 DE 81
			FECHA: 31/12/2021

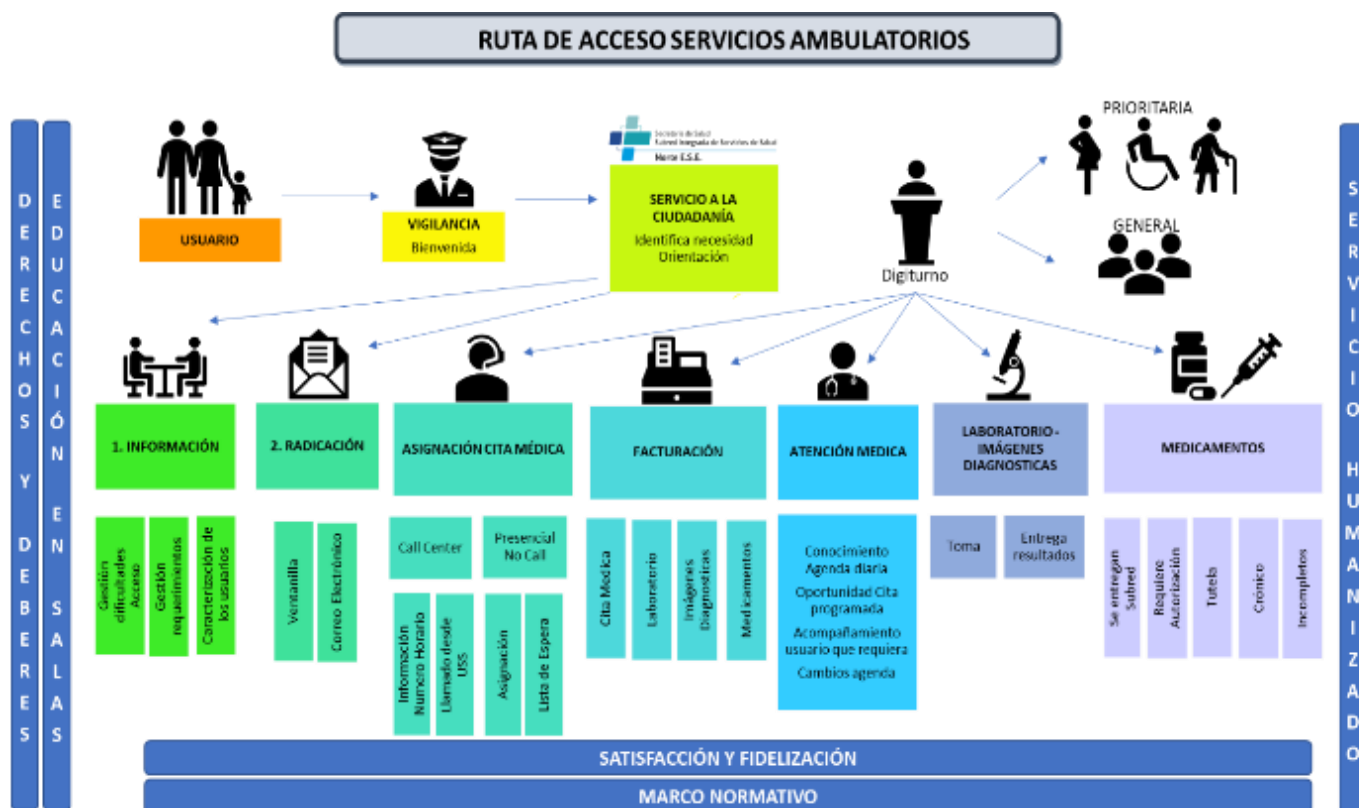


*Imagen institucional de avance y mejoramiento OPCSC

Canales de asignación de citas son:

PRESENCIAL: las citas se asignan en las diferentes unidades de atención dentro de los horarios institucionales definidos.

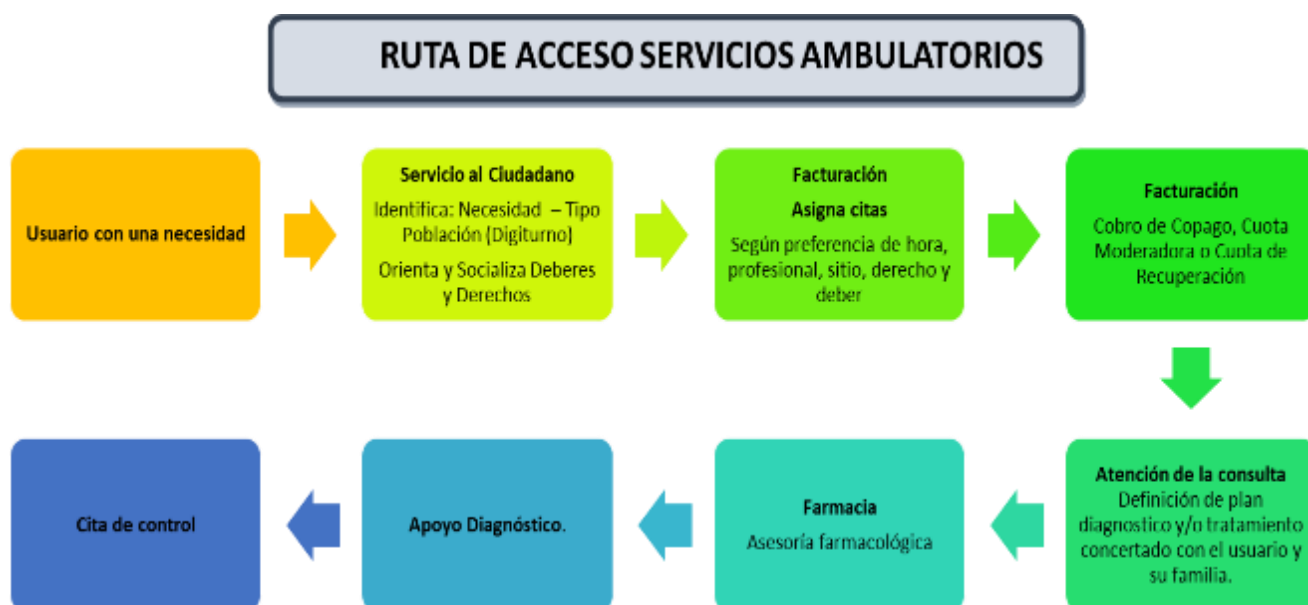


*Imagen institucional de avance y mejoramiento. OPCSC

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E	VERSIÓN: 5
	PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 35 DE 81
		FECHA: 31/12/2021

TELEFÓNICO: los usuarios pueden comunicarse con el Call Center Distrital o a través del chat virtual ubicado en la página web institucional.

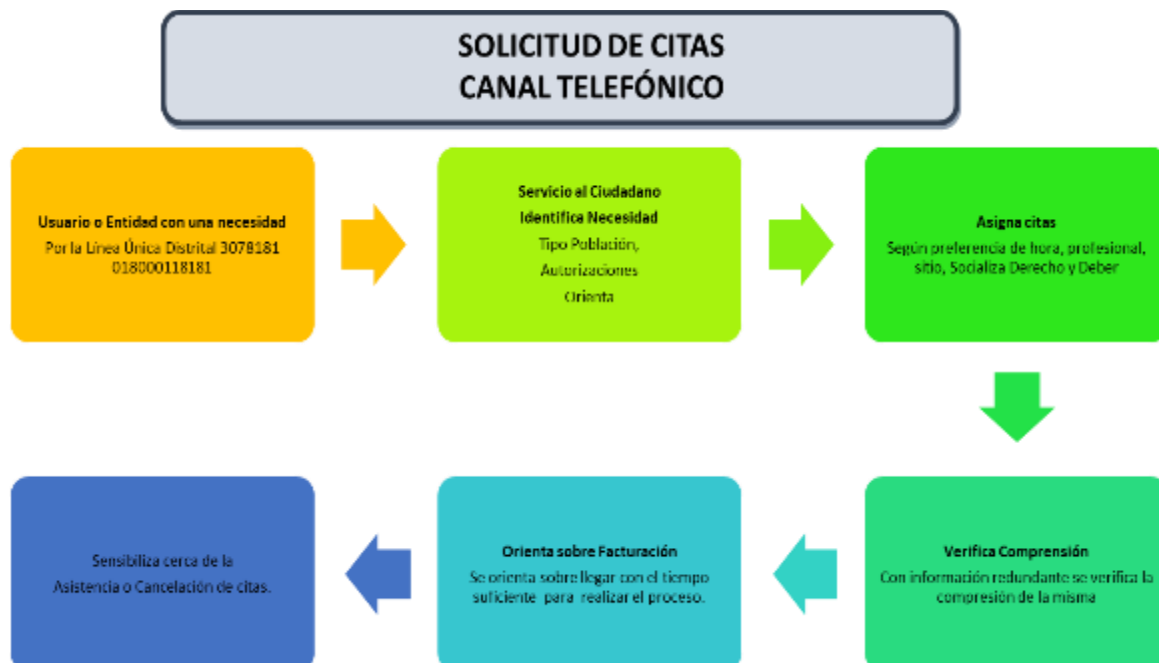


*Imagen institucional de avance y mejoramiento. OPCSC

Cuando un usuario y/o familiar ingrese a los servicios de urgencias se brinda orientación de manera general para que accedan a la ruta de atención

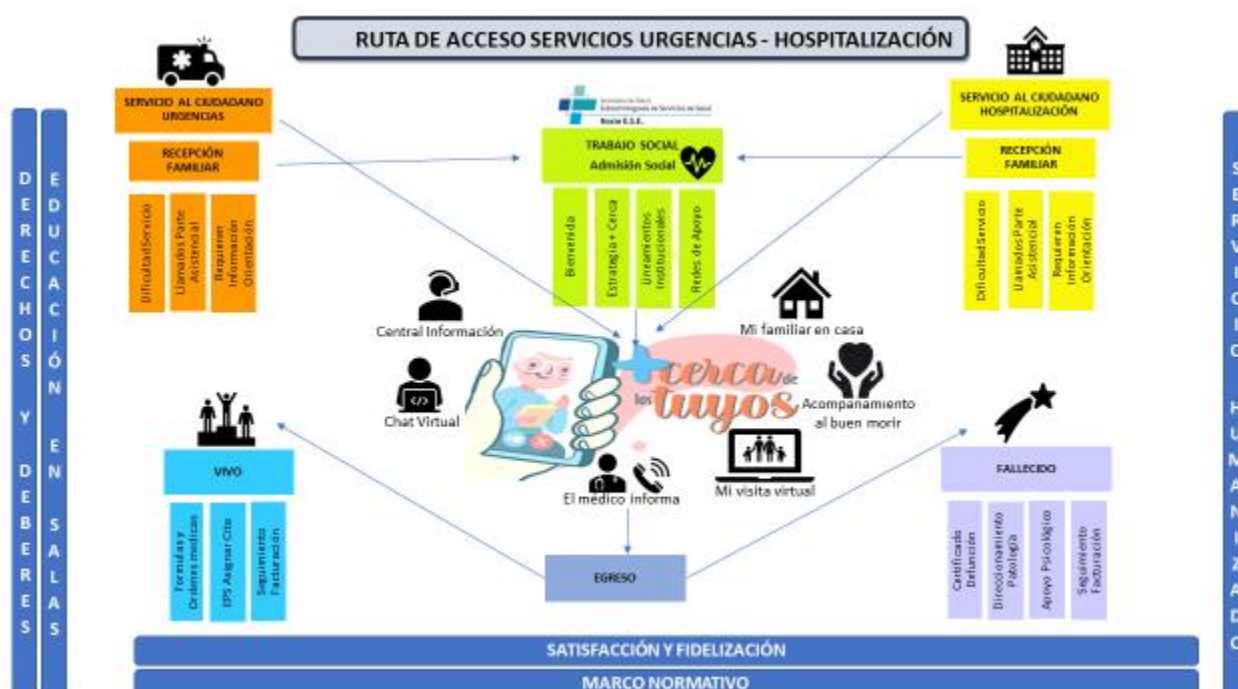


*Imagen institucional de avance y mejoramiento. OPCSC

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en el Listado Maestro de Documentos.
No haga copias de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
		VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 36 DE 81 FECHA: 31/12/2021

En salas de Espera según la afluencia de público realice mínimo dos jornadas al día de Orientación y/o Capacitación sobre Derechos y Deberes, Motivos de Orientación, Portafolio de Servicios o temas de relevancia establecidos en la Estrategia Educativa.

En el servicio de hospitalización durante la Revista socialice la Ruta de Servicios Hospitalarios y lo relacionado con horarios y requisitos para las visitas; explique lo que sucede con el ingreso de menores; lo relacionado con el ingreso de alimentos y la Estrategia Más cerca de los tuyos.

ESTRATEGIA MAS CERCA DE LOS TUYOS

Debido a la situación de salud pública en el mundo, se generaron estrategias que permitan continuar con la prestación de un servicio eficiente y con calidad, se creó un nuevo modelo de información y comunicación del paciente y su familia acorde a la nueva realidad.



*Logo estrategia institucional de información y comunicación.

En el marco de la emergencia económica y social por el COVID-19 y dentro de las medidas definidas normativamente, se decretó la disminución y restricción de la presencia de acompañantes y/o familiares en los servicios de urgencias y hospitalización en las IPS, lo que hizo que, en la Subred Norte, definiera alternativas de respuesta inmediata que en el marco de la humanización de servicios de salud para facilitar la cercanía del paciente y sus familias y el fortalecimiento del vínculo familiar como un factor aportante en la recuperación de la salud de los pacientes.

Con el fin de garantizar el derecho a mantener comunicación plena, permanente, clara y humanizada se diseña la estrategia integral “Más Cerca de los Tuyos” implementada a través de seis líneas estratégicas que iniciaron su servicio al usuario, desde marzo de 2020 y una actividad de protocolo de duelo:

- Central de información
- Chat virtual
- Mi visita virtual
- Mi familiar en casa
- El médico me informa
- Acompañamiento al buen morir

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
		VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 37 DE 81
		FECHA: 31/12/2021

Con la estrategia **Más cerca de los tuyos**, se innova, genera valor agregado y se obtienen resultados destacados como:

- Primera experiencia telefónica implementada en el distrito.
- Primera experiencia virtual que, en vivo, permite la visita virtual desde salas de espera y la visita de mi familiar en casa que cubre pacientes COVID en UCI y Hospitalización y pacientes adultos y pediátricos del servicio de quemados.
- Primera unidad de cuidado crítico de urgencias desde la cual el personal médico con el apoyo de Trabajo Social y a través de una sala virtual diaria, establecen comunicación con las familias; duplicando su esfuerzo de trabajo en un servicio tan crítico.
- Contribuye a la recuperación de los pacientes a través del fortalecimiento del vínculo visual y emocional que hace que reconozca la importancia del otro (mi papa, mi abuelo, mi hijo, etc.) y que adicionalmente le exprese el cariño y la importancia de este ser querido en su familia.
- Superar el tema de la incertidumbre como una realidad asociada a la pandemia a través del conocimiento y la comunicación permanente del estado de salud de su familiar.
- El personal médico acoge como suya la necesidad de comunicar noticias de estados clínicos difíciles y fallecimientos sobreponiendo a su carga de trabajo en el momento actual y superando sus miedos como persona susceptible con familia en riesgo.
- Una situación tan difícil donde la mortalidad juega un papel tan importante poder hacerle seguimiento al paciente.
- Minimiza riesgo de contagio de familiares.
- Minimizar barreras de acceso geográficas y de comunicación.

1. Central de información: Canal telefónico atendido por personal capacitado en horario de lunes a sábado de 7:00 am a 4:30 pm a través de la línea 4431790 opción 1. Se brinda información clínica actualizada de pacientes que se encuentran en hospitalización o en urgencias, al acudiente autorizado registrado en la historia clínica. Tiene por finalidad mantener informados a las familias y acudientes sobre la última valoración médica realizada.



*imagen de pantalla de inicio de respuesta en el chat virtual institucional

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
			VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO		PÁGINA: 38 DE 81
			FECHA: 31/12/2021

2. Chat virtual: Canal virtual en página web para comunicación escrita y respuesta ingresando al link: <http://www.subrednorte.gov.co/>. Esta información se le brinda únicamente al familiar responsable registrado en la historia clínica del paciente.

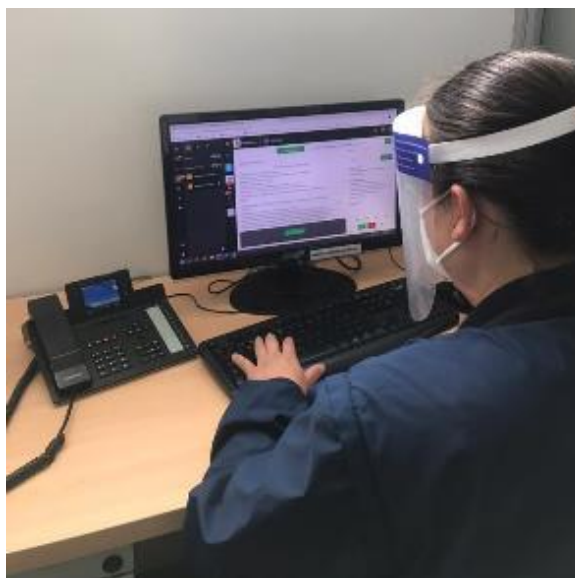


*imagen de pantalla de inicio de respuesta en el chat virtual institucional

3. Mi visita virtual: Video llamada realizada desde quioscos instalados en nuestras salas de espera de consulta externa de las UMHEs Simón Bolívar, Engativá, Suba y CAPS Chapinero para garantizar la visita y mantener el contacto de los familiares con sus pacientes que se encuentran en los servicios de Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), Hospitalización y Urgencias.



*Imágenes de archivo. UMHEs Simón Bolívar. Oficina de OPCSC. 2020

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
			VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO		PÁGINA: 39 DE 81
			FECHA: 31/12/2021

Se garantiza una comunicación efectiva entre el paciente y su familia, fortaleciendo el vínculo familiar y aportando a las medidas de cuidado que se deben tener durante la emergencia sanitaria Covid 19, la realizan Auxiliares de Servicio al Ciudadano y el equipo de Profesionales de Trabajo Social.

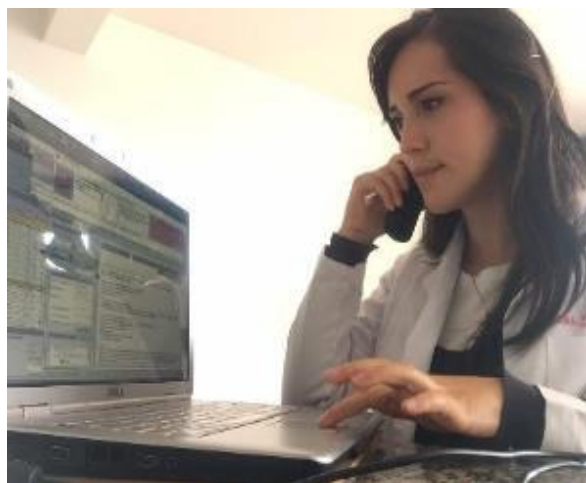
4. Mi familiar en casa: Para aquellas familias que por diferentes circunstancias: aislamiento, distanciamiento geográfico local, nacional o internacional entre otras, se brinda la alternativa de poder establecer contacto con su familiar hospitalizado a través video llamada por WhatsApp o un mensaje que los anime, las cuales se programan y realizan por los profesionales de Trabajo Social.



*Imágenes de archivo. UMHEs Simón Bolívar. Oficina de OPCSC. 2020

5. El médico me informa: Comunicación telefónica realizada por el médico, desde el servicio para informar estado de salud de pacientes delicados y noticia de fallecimiento de paciente

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
			VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO		PÁGINA: 40 DE 81
			FECHA: 31/12/2021



*Imágenes de archivo. UMHEs Simón Bolívar. Oficina de OPCSC. 2020

6. Acompañamiento al buen morir: Con las siguientes actividades.

- Revista diaria en cada una de las UCI de la unidad Identificación de pacientes que no cuentan con posibilidad de recuperación de acuerdo con el censo entregado por el médico de la UCI.
- Programación con familiar de la visita el mismo día, informando al familiar las medidas de bioseguridad para el ingreso, hora de la visita y tiempo de la misma.
- Recibimiento y acompañamiento al familiar durante la visita.
- En la visita del familiar, si desean hacer partícipes a más integrantes de grupo familiar de manera virtual se realiza video llamada.
- Diariamente el Sacerdote realiza en cada una de las unidades, la bendición para el buen morir a los pacientes de las UCI.



*Imágenes de archivo. Oficina de OPCSC. 2020

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
		VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 41 DE 81
		FECHA: 31/12/2021

6.4.2.2. SISTEMA DE INFORMACION CUÉNTANOS BOGOTÁ



*Imágenes de archivo. Sistema Distrital Cuéntanos Bogotá 2021

Es un sistema de información homologado y articulado que permite a los diferentes actores del Sistema Distrital de Salud, tipificar, cuantificar y consolidar, por un lado, la gestión resolutive de necesidades ciudadanas de información y orientación en salud, y por el otro, la gestión para la resolución de problemáticas en el acceso a servicios de salud. Anteriormente conocido como SIDMA. Y la Subred Norte adoptó el Manual de usuario del aplicativo “Sistema de información distrital y de monitoreo del Acceso – SIDMA”, el cual orienta en detalle el manejo y el funcionamiento del mismo.

En los momentos que no es factible de hacer el registro en línea se tienen los formatos normalizados para registrar la información de manera manual mientras se digita la información en el aplicativo.

6.4.2.3. MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Esta medición permite establecer el grado de cumplimiento de la institución, de las expectativas de los usuarios y la satisfacción frente a los servicios recibidos. Los formatos se encuentran normalizados en la Intranet y son aplicados en las cuatro subredes. A continuación, se relaciona el paso a paso que se sigue en el proceso de la medición:

- ✓ Definición del tamaño de la muestra concertando las variables a identificar y validando la metodología,
- ✓ El equipo de Servicio al Ciudadano es el responsable de la actividad y designa los encargados de aplicar las encuestas, registrarlas, tabularlas, analizarlas, emitir el informe respectivo y socializar el mismo para lo cual capacita a los colaboradores asignados al cumplimiento de la actividad. Desde abril de 2020 las encuestas de satisfacción se han realizado vía telefónica a través del link encuestas de satisfacción que se encuentra en la página web <https://www.subrednorte.gov.co/>.
- ✓ Se inicia la aplicación, desplegando el protocolo de Servicio al Ciudadano: - El colaborador o funcionario saluda al usuario, se presenta con su nombre, socializa el objetivo de la encuesta, solicita el permiso para la aplicación y, posteriormente, agradece el tiempo al usuario para el desarrollo de la misma
- ✓ Aplicar la encuesta de satisfacción acorde a la muestra definida para cada Unidad de Servicios de Salud. De acuerdo con las instrucciones recibidas se solicita los datos de identificación y ubicación del usuario. utilizando el Formato Encuesta de Satisfacción y se informa que podrá ser contactado para verificar datos.
- ✓ Consolidar y entregar la información de las encuestas aplicadas en el servicio, área o unidad. Realizando la tabulación de las encuestas, se registran los datos cuantitativos en la matriz de Excel de acuerdo al área o servicio involucrado y se envían a la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano de la Subred.
- ✓ Consolidar la información cuantitativa y cualitativa del 100% de las encuestas. Verificar el diligenciamiento del Formato Encuesta de Satisfacción formulario Google. Registro los datos en la matriz de Excel, tabulación del total de la información recolectada en la Unidad.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
		VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 42 DE 81 FECHA: 31/12/2021

Generación del informe estadístico y cualitativo integrado con el indicador de satisfacción global de la Subred

- ✓ Analizar la información obtenida para elaboración de los informes internos y externos; se envía el indicador a los líderes de los diferentes procesos y servicios, se generan mesas de trabajo para análisis y mejoramiento para que, en trabajo conjunto con los líderes, se establezcan acciones de mejora de acuerdo con los hallazgos.
- ✓ Socializar Informe Trimestral de satisfacción del usuario de la Subred enviando el informe a los a los líderes de los diferentes procesos y servicios. (Envío electrónico a Subgerentes de las USS).
- ✓ Realizar seguimiento a las acciones o planes de mejoramiento implementados por las unidades de servicios de salud.

6.4.2.4. GESTIÓN SOCIAL INTEGRAL

El proceso Gestión Social Integral se lidera desde la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, tiene como objetivo identificar, analizar y abordar los diferentes factores que a nivel individual, familiar y comunitario inciden en la problemática del paciente del servicio de hospitalización y urgencias de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE, con acciones intra e interinstitucional y de corresponsabilidad social orientadas a la búsqueda de posibles soluciones que promuevan la restitución de la autonomía, la inclusión social y la responsabilidad social, familiar e institucional.

Está estructurado de la siguiente manera:



Su gestión está centrada en:



	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
		VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 43 DE 81 FECHA: 31/12/2021

Socializar:

- Derechos y deberes de los usuarios
- Copagos y/o Cuotas Moderadoras
- Sensibilización sobre cultura de pago
- Orientación e Información sobre trámites para definición de seguridad social



Identificar:

- Pacientes en situaciones de riesgo social
- Pacientes en Abandono
- Pacientes con dificultades en el aseguramiento
- Barreras en el proceso de atención
Redes de Apoyo

Gestionar:

- Valoración social y económica inicial
- Intervención familiar o grupo de apoyo
- Concepto de egreso
- Evaluación de casos especiales
- Registro en historia clínica de cada intervención



Intervenir y gestionar:

- Situaciones de riesgo social
- Ubicación de pacientes en abandono
- Sensibilización sobre la responsabilidad en el proceso hospitalario
- Seguimiento a pacientes con dificultad de aseguramiento
- Apoyo estrategia “Más cerca de los tuyos”
- Elaboración seguimientos de caso e informes sociales

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
			VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO		PÁGINA: 44 DE 81
			FECHA: 31/12/2021

- Trámites de pacientes a la defensa del menor y la familia
- Coordinación interinstitucional con personal asistencial y administrativo



*Imágenes de archivo. Oficina de OPCSC. 2020

6.4.2.5. MEJORANDO LA EXPERIENCIA DEL SERVICIO



M.E.S

*Imágenes de archivo. Oficina de OPCSC. 2021

JUSTIFICACIÓN

La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano tiene dentro de su misión establecer medios para que la Ciudadanía reciba un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno y de mayor calidad. En el cumplimiento de esta Misión, resulta importante, además de cumplir con los estándares establecidos, generar acciones que permitan ir más allá y que logren que la percepción

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
		VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 45 DE 81
		FECHA: 31/12/2021

del usuario sobre la atención recibida supere las expectativas.

Con este fin, se genera la Estrategia Mejorando la Experiencia del Servicio de la Subred Norte que, aunque define unas acciones iniciales, está abierta a implementar nuevas maneras de que los usuarios, después de recibir la atención, salgan de las unidades satisfechos y con muchas ganas de regresar, aumentando de esta manera la satisfacción y fidelización del servicio.

OBJETIVO:

Desarrollar acciones que permitan el ejercicio de los principios y valores institucionales en la prestación de los servicios de manera que se conviertan en referentes de acción respetando y promoviendo los Derechos y Deberes del Ciudadano. Esta estrategia se articula con otras áreas de la Subred dando respuesta a la política de servicio al ciudadano y al sistema único de acreditación.

ESTRATEGIAS

MEJORANDO LA COMUNICACIÓN
MEJORANDO EL ACCESO
SANANDO CON EL CORAZÓN

MEJORANDO LA COMUNICACIÓN	Círculos de Recuperación de la Palabra	Funcionarios
		Usuarios
		Salud Mental
		Huerta Literaria
	Promoviendo un Trato Cálido	Decálogo del usuario
		Reporte de Comportamiento Inapropiado
		Instructivo para Prevenir y Controlar el Comportamiento Agresivo y Abusivo
		Derechos y Deberes
		Talleres Pedagógicos por Incumplimiento de Citas
		Servicio al Ciudadano: Ejemplo de Atención y Servicio
	Más Cerca de los Tuyos	Central de Información
		Chat Virtual

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
		VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 46 DE 81
		FECHA: 31/12/2021

MEJORANDO EL ACCESO		Mi Visita Virtual
		Mi familiar en Casa
		El Médico me Informa
	Monitoreo al Acceso	
	Línea Única Distrital	
	Somos Tu Norte	
	Gestión Social Integral	
	Gestión la Voz del Usuario	
	Ruta de la Salud	
	Respuesta Oportuna a Solicitudes	

SANANDO CON EL CORAZÓN	Apoya con el Corazón	
	Apoyo Damas Voluntarias	
	Sánate Jugando	
	Aulas Hospitalarias	
	Acompañamiento en Momentos Difíciles	

MEJORANDO LA COMUNICACIÓN

Objetivo: Fortalecer y optimizar los procesos de información y comunicación entre la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE y la ciudadanía.

Actividades:

Círculos de Recuperación de la Palabra
Promoviendo un Trato Cálido
Más Cerca de los Tuyos

1. CÍRCULOS DE RECUPERACIÓN DE LA PALABRA

Objetivo: Realizar, por medio de la literatura, acciones que faciliten a usuarios y funcionarios de la Subred Norte, encontrar herramientas de representación dentro de sus escenarios cotidianos afirmando así su condición de ciudadanos con derechos y responsabilidades y permitiendo de esta manera mejorar la experiencia del Servicio al interior de la Subred.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
		VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 47 DE 81
		FECHA: 31/12/2021

Descripción de la Actividad: *Palabras con vos* realiza acciones de inclusión social y restitución de derechos; por medio de la literatura contribuye a la apropiación de la palabra como herramienta básica en los procesos significativos de comunicación que favorecen la reflexión, la recuperación y transmisión de historias desde lo individual, la construcción de redes de apoyo y la ruptura de barreras de acceso.

Los Círculos son un espacio para la narración y la memoria, para la escucha y la reconstrucción de las experiencias, para recobrar historias de vida. Es un escenario de posibilidades que permite la construcción de sujetos capaces de mirarse en relación con el universo social circundante, de trascender la reflexión de las problemáticas más urgentes usando la lectura literaria en voz alta como herramienta simbólica de resignificación de identidades y saberes; se busca que niños, jóvenes y adultos en situación de fragilidad social encuentren herramientas de representación dentro de sus escenarios cotidianos como sujetos éticos, afirmando así su condición de ciudadanos con derechos y responsabilidades.

Para desarrollar procesos que permitan Mejorar la Experiencia del Servicio, *Palabras Con Vos* busca crear espacios de reflexión alrededor de la alteridad, la acogida y el reconocimiento del otro (funcionario, paciente, comunidad), como un semejante que debe ser tratado con tolerancia, cordialidad y respeto.

Palabras con vos acompaña a la Subred en la promoción de acciones que fomentan una mejor experiencia del servicio, un trato digno entre usuarios y colaboradores y una prestación de servicios con calidad y calidez a través de relaciones humanas basadas en el respeto, la tolerancia y la comunicación.

A. **Círculos de Recuperación de la Palabra con Funcionarios:**

Objetivo: Realizar con los funcionarios de primera línea, administrativos y asistenciales, un proceso de formación alrededor del lenguaje y la ética, que permita la identificación de los seres humanos en los distintos roles en que se desarrolla, para resignificar el trabajo en salud como un espacio de posibilidades, de alteridad, de reconocimiento, y crear un puente de comunicación que devuelva a las palabras la posibilidad de un contexto ético al interior de los procesos formales y funcionales de la Subred con el fin de incidir de manera positiva en el servicio que se oferta a los ciudadanos.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
			VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO		PÁGINA: 48 DE 81
			FECHA: 31/12/2021



*Imágenes de archivo. Oficina de OPCSC. 2021

B. Círculos de Recuperación de la Palabra con Usuarios:

Objetivo: Invitar a los usuarios a un espacio de reflexión donde, a través de la lectura se haga énfasis en los derechos en salud, el reconocimiento propio frente a la enfermedad y vulnerabilidad, la importancia del respeto hacia los funcionarios y la corresponsabilidad que se debe mantener como un usuario de servicio de salud frente al autocuidado, el seguimiento de indicaciones de los profesionales y el cumplimiento de los deberes.



*Imágenes de archivo. Oficina de OPCSC. 2021

C. Círculos de Recuperación de la Palabra con usuarios Hospitalizados de Salud Mental Adultos, Adolescentes y Niños. Unidad Fray

Círculos de Recuperación de la palabra con Niños usuarios del Hospital Día. Unidad Fray

Objetivo: Realizar actividades en torno a la literatura que permitan recuperar la memoria, reconocer en el lenguaje un puente de comunicación y una herramienta para descubrirse y contarse, resignificar el tiempo de la enfermedad y que los pacientes sean vistos como seres humanos en condición de enfermedad. Favorecer la disminución de la ansiedad y la medicación de fármacos.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
			VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO		PÁGINA: 49 DE 81
			FECHA: 31/12/2021



*Imágenes de archivo. Oficina de OPCSC. 2021

D. **Huerta Literaria. Unidad Suba**

Objetivo: Crear en el niño, usando como camino la literatura, un espacio de comunicación, reconocimiento, descubrimiento de los sentimientos y las huellas que la enfermedad y el maltrato producen, desarrollando la imaginación para cambiar el significado del tiempo y el espacio al interior de la clínica.

Dirigido a Niños en Código Blanco, con Enfermedades Huérfanas, Enfermedades Terminales, y niños que continúan su formación en el Aula Hospitalaria.



*Imágenes de archivo. Oficina de OPCSC. 2021

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
		VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 50 DE 81
		FECHA: 31/12/2021

2. PROMOVRIENDO UN TRATO CÁLIDO

Objetivo: Mejorar la experiencia del servicio mediante el fomento de un trato cálido por parte de los servidores hacia los usuarios y de los usuarios hacia los servidores.

Descripción de las Actividades:

Decálogo del usuario
Reporte de Comportamiento Inapropiado
Instructivo para Prevenir y Controlar el Comportamiento Agresivo y Abusivo
Huerta Literaria
Derechos y Deberes
Talleres Pedagógicos por Incumplimiento de Citas
Servicio al Ciudadano: Ejemplo de Atención y Calidez
La Participación Mejora la Experiencia

A. Decálogo del Usuario

Objetivo: Socializar en salas de Espera y con las Formas de Participación el Decálogo del Usuario para mantener un comportamiento Adecuado.

 AUTOCUIDADO 1 Participar activamente en su auto cuidado, el de su Familia y de su comunidad. 	BRINDAR UN TRATO AMABLE Y RESPETUOSO 2 Se debe brindar un trato digno y respetuoso a empleados, colaboradores, pacientes y familiares  
CUMPLIR LAS RECOMENDACIONES DEL EQUIPO DE SALUD 3 Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación  	PRACTICAR LA ESCUCHA ACTIVA 4 Escuchar con interés la información brindada por el Servidor. Esperar a que termine de hablar para manifestar dudas e inquietudes  

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
			VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO		PÁGINA: 51 DE 81
			FECHA: 31/12/2021



*Imágenes de archivo. Oficina de OPCSC. 2021

B. Reporte de Comportamiento Inapropiado

Objetivo: Recibir el reporte de Comportamiento inapropiado de Usuarios en las Instalaciones y fallas de Calidez en el trato con Servidores y remitirlos a la EPS de Afiliación.

C. Instructivo para Prevenir y Controlar el Comportamiento Agresivo y Abusivo

Objetivo: Socializar el Instructivo de la Subred Norte para prevenir y controlar el comportamiento Agresivo y Abusivo, con el fin de que se tengan en cuenta las Pautas de Manejo y las acciones a seguir si se llegan a presentar casos.

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
			VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO		PÁGINA: 52 DE 81
			FECHA: 31/12/2021



CÓMO PREVENIR Y CONTROLAR EL COMPORTAMIENTO AGRESIVO Y ABUSIVO EN LA SUBRED NORTE

La agresividad es un tipo de respuesta emocional y conducta extrema que surge como reacción secundaria a diferentes emociones como: frustración, pérdida de un ser querido, ansiedad, temor. El manejo de la agresividad es un reto y requiere la toma de decisiones rápidas en situaciones en las cuales la seguridad del paciente y del personal es la prioridad.

FACTORES QUE PROPICIAN SITUACIONES AGRESIVAS

Relacionados con el paciente: • Dificultad de la patología • Personalidad (bajo control de impulsos, alteraciones psicológicas) • Circunstancias personales Relacionados con el trabajador: • Personalidad • Creencias limitantes • Circunstancias (estrés e insatisfacción laboral...)	Relacionados con el entorno: • Características espaciales o organizativas del centro • Trámite excesivo del sistema de salud, desarticulación de procesos o desconocimiento de los mismos • Procesos de selección débiles, falta de control por parte de los supervisores de contrato, falta de entrenamiento en herramientas de comunicación asertiva. • Infraestructura inadecuada.
---	---

CÓMO PREDECIR LA CONDUCTA AGRESIVA

Factores predictores:

1 Demográficos Los pacientes con más riesgo de presentar un episodio agresivo son: los hombres entre 20 y 40 años, procedentes de ambientes familiares desestructurados, con problemas económicos y/o bajo nivel educativo.	2 Personales • Historia personal de conductas violentas • Antecedentes de abuso de alcohol y drogas • Impulsividad • Baja tolerancia a la frustración • Circunstancias estresantes	3 Clínicos • Expresión facial • Respiración rápida, taquicardia • Contacto visual prolongado • Golpes contra objetos • Músculo o tono de voz elevado • Negarse a permanecer sentado • Tensión muscular • Nerviosismo	4 Comportamentales • Rasgos de personalidad antisocial • Psicosis con ideación delirante • Episodio maníaco • Reacciones de estrés (Duelo) • Trastorno mental orgánico • Crisis de angustia • Esquizofrenia • Crisis convulsiva
---	--	---	--

PAUTAS DE MANEJO GENERALES

En caso de que se detecte la probabilidad de que se presente una conducta agresiva, es importante tener en cuenta las siguientes pautas de manejo de la situación:

“ TRATA A LOS DEMÁS COMO QUISIERA QUE TE TRATARAN A TI ”

- Aceptar las emociones de los pacientes como justificables y comprensibles.
- Mantener una actitud de escucha atenta
- Favorecer la negociación y la corresponsabilidad.

OTRAS PAUTAS

1 Actuación no Verbal: • No dar la espalda al usuario. • No intentar tocarlo. • No tener gestos amenazantes. • Mantener al usuario dentro del campo visual pero no mirarlo de forma directa y continua. • Transmitir aceptación e interés por lo que dice el Usuario.	2 Actuación Comunicacional: • Escuchar sin interrumpir • Hablar en tono suave y seguro • No responder a provocaciones. • No buscar la confrontación de ideas • No intentar hacer razonar al usuario • No pedirle que se calme o tranquilice • Presentar una solución realizable • Evitar juicios sobre lo que debería hacer • No insistir en realizar una negociación, si el usuario sigue siendo hostil	3 Para mantener la seguridad: • Colocarse fuera de su espacio personal • Alertar previamente a otras personas • Tener un medio de comunicación con el personal de seguridad • Asegurar una vía de salida accesible • Evitar la presencia de objetos peligrosos • Pedirle a las personas que intentan al paciente que salgan • Pedir apoyo para solucionar el motivo de tensión • Ante el riesgo de violencia inminente, llame a seguridad
--	---	---

Cuando la situación se ha desbordado se hace necesario llamar a las autoridades competentes:
 POLICÍA
 ARL
 MEDICINA LEGAL

El comportamiento agresivo por parte del usuario, sus familias o sus responsables será notificado a su EPS por la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.

Para más información consulte el INSTRUCTIVO PARA PREVENIR Y CONTROLAR EL COMPORTAMIENTO AGRESIVO en nuestra intranet

*Imágenes de archivo. Oficina de OPCSC. 2021

D. Derechos y Deberes

Objetivo: Fortalecer al Interior de la Subred el conocimiento y apropiación de Derechos y Deberes con Enfoque diferencial.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E	VERSIÓN: 5
	PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 53 DE 81
		FECHA: 31/12/2021




Derechos

01 Recibir atención requerida en el servicio de urgencias sin que medie la afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud - SGSSS y sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo.

Para Víctimas del Conflicto Armado se debe garantizar acceso a servicio de salud durante el tiempo que transcurre entre la declaración y la expedición del acto administrativo de inclusión en el Registro Único de Víctimas.

02 Ser atendido sin discriminación alguna por razones de género, edad, pertenencia étnica, orientación sexual, idioma, religión, situación de víctima de conflicto armado y/o condición de discapacidad, siguiendo los lineamientos de las Políticas de Enfoque Diferencial para estas poblaciones.

03 Recibir la mejor asistencia médica disponible con enfoque integral en salud, desplegando, especialmente a la población más vulnerable, acciones de promoción de la salud, prevención, superación, recuperación y mitigación de los riesgos o daños.

04 Elegir al profesional de su preferencia atendiendo a la oferta disponible, así como solicitar segunda opinión.

05 Recibir de parte del equipo de salud una comunicación plena, permanente, clara, cálida y humanizada, accesible a todos, teniendo en cuenta y respetando las particularidades por idioma, edad, condición de discapacidad, creencias y costumbres.

06 Decidir sobre la participación en investigaciones en salud y donaciones de órganos. Recibir o rechazar apoyo espiritual de acuerdo con sus creencias.

07 Obtener información y orientación sobre los medios y canales para presentar quejas, reclamos, sugerencias y demás, así como recibir una respuesta oportuna y adecuada.

Deberes

01 Recibir trato respetuoso, amable a todo el personal de la institución.

02 Suministrar información veraz, clara y completa sobre el estado de salud, incluyendo condiciones de discapacidad o vulnerabilidad que permitan la atención teniendo en cuenta un enfoque diferencial.

03 Cuando sean las citas médicas, terapéuticas, psicológicas, apoyo diagnóstico y realizar la cancelación oportuna en caso de no poder asistir.

04 Afiliarse con toda su familia al SGSSS y asumir el costo de la atención de acuerdo con la capacidad de pago.

05 Hacer uso racional de los servicios y recursos de la Subred.

06 Realizar actualización de datos personales como teléfono fijo y celular de manera oportuna.

07 Procurar en forma permanente por el autocuidado de la salud individual y familiar, atendiendo las recomendaciones dadas por el personal de salud.








*Imágenes de archivo. Oficina de OPCSC. 2021

E. Talleres Pedagógicos por incumplimiento de Citas

Objetivo: Realizar un control a las citas incumplidas de los usuarios y llevar a cabo una actividad pedagógica para aquellos usuarios que no hayan cumplido ni cancelado las citas asignadas, con el fin de que se recuerden deberes y se fomente la cultura de la cancelación oportuna de citas que no se puedan cumplir.

F. Servicio al Ciudadano Ejemplo de Atención y Calidez

Objetivo: Fomentar en los servidores de Servicio al ciudadano una atención cálida al usuario mediante capacitaciones, seguimiento a servidores con quejas por fallas de calidez y reconocimiento a los servidores que brinden al usuario una mejor experiencia del servicio a través del trato.

G. La Participación Mejora la Experiencia

Objetivo: Realizar capacitaciones con las Formas de Participación comunitaria en Salud, con el fin de hacerlos parte de las acciones que permitan mejorar la experiencia del servicio de los usuarios.

3. MÁS CERCA DE LOS TUYOS

Objetivo: Garantizar, en momentos en que se defina restricción de visitas a los usuarios, el Derecho a mantener comunicación entre el paciente, su familia y el Equipo de Salud.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en el Listado Maestro de Documentos.
No haga copias de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
		VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 54 DE 81
		FECHA: 31/12/2021



*Imágenes de archivo. Oficina de OPCSC. 2021

Descripción de las Actividades

Central de Información
Chat Virtual
Mi Visita Virtual
Mi familiar en Casa
El Médico me Informa
Acompañamiento al buen morir

A. Central de Información

Objetivo: Brindar información telefónica a los familiares de los pacientes que se encuentran en los servicios de hospitalización y urgencias y que tienen restricción para el ingreso.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
		VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 55 DE 81
		FECHA: 31/12/2021

B. **Chat Virtual**

Objetivo: Brindar información por escrito, a través de la página Web, a los familiares de los pacientes que se encuentran en los servicios de hospitalización y urgencias y que tienen restricción para el ingreso.

C. **Mi Visita Virtual**

Objetivo: Comunicar, a través de una Video llamada realizada desde las salas de espera, a los familiares de los pacientes que se encuentran en los servicios de hospitalización y que tienen restricción para el ingreso.

D. **Mi familiar en casa**

Objetivo: Establecer contacto entre el usuario y el familiar que no se pueda acercar a la unidad, a través de una video llamada realizada desde la habitación del usuario.

E. **El Médico me informa**

Objetivo: Establecer comunicación telefónica entre el médico y el familiar del usuario que se encuentre en los servicios de hospitalización y que tiene restricción para el ingreso, despejando dudas, explicando a la familia cuando el usuario se encuentre en estado crítico y dando la noticia de fallecimiento del paciente

F. **Acompañamiento al buen morir**

Objetivo: Apoyar y acompañar al usuario y sus familias para permitirles comunicación e ingreso a la Unidad para visitar al Usuario durante la fase donde el paciente se evidencia con un deterioro severo en su estado de salud o se encuentra en estado crítico.

MEJORANDO EL ACCESO

Objetivo: Simplificar trámites para asegurar la calidad, oportunidad, accesibilidad y confianza en los servicios institucionales prestados.

Actividades:

Monitoreo al Acceso
Línea única Distrital

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
			VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO		PÁGINA: 56 DE 81
			FECHA: 31/12/2021

Soy Tu Norte
Gestión Social Integral
Gestión La Voz del usuario
Ruta de la Salud
Respuesta Oportuna a solicitudes

1. Monitoreo del Acceso

Objetivo: Recopilar en el Sistema las orientaciones, capacitaciones y problemas de acceso de los usuarios, con el fin de soportar la gestión realizada y establecer la trazabilidad de los trámites de los usuarios.



*Imágenes Sistema de Información Cuéntanos Bogotá 2021

2. Línea Única Distrital

Objetivo: Realizar Acompañamiento a la Línea única Distrital de Asignación de citas con el fin de facilitar el acceso de los usuarios a este canal.



*Imágenes de archivo. Oficina de OPCSC. 2020

3. Soy tu Norte

Objetivo: Contar con un Auxiliar de Servicio al Ciudadano a la entrada de las Unidades para recibir a los usuarios que llegan a solicitar un servicio, brindarles una orientación adecuada y direccionarlos, al

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
			VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO		PÁGINA: 57 DE 81
			FECHA: 31/12/2021

lugar donde puede ser atendido su requerimiento. Brindar capacitaciones en sala para Informar a los usuarios sobre temas que faciliten el acceso a los servicios.



*Imágenes de archivo. Oficina de OPCSC. 2021

4. Gestión Social Integral

Objetivo: Orientar y gestionar las necesidades de los usuarios y sus familias de acuerdo a la situación social que presentan durante el proceso de atención en salud en los diferentes servicios. Se desarrolla por parte de Trabajadoras Sociales, Técnicos y Auxiliares de Servicio al Ciudadano.



*Imágenes de archivo. Oficina de OPCSC. 2021

5. Gestión la Voz del Usuario

Objetivo: Recibir y gestionar las peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones de los usuarios, brindando respuestas efectivas y oportunas a fin de contribuir a la toma de decisiones gerenciales orientadas al mejoramiento continuo y a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
		VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 58 DE 81 FECHA: 31/12/2021



6. Ruta de la Salud

Objetivo: Ofrecer un Servicio de traslado de pacientes ambulatorios de manera segura, oportuna y confortable, aportando a las personas más vulnerables un medio que les permita adherirse a los tratamientos médicos requeridos, mejorando su salud y su calidad de vida.



*Imágenes de archivo. Oficina de OPCSC. 2021

7. Respuesta Oportuna a Solicitudes

Objetivo: Dar respuesta oportuna a los requerimientos de Supersalud, Personería y Capital Salud, relacionados con inoportunidad en la asignación de citas, participando en mesas de Trabajo con las Entidades para dar soluciones efectivas a los usuarios.

SANANDO CON EL CORAZÓN

Objetivo: Incluye todas las acciones que van más allá de la prestación de un servicio de salud y buscan fortalecer el proceso de sanación física y mental.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
			VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO		PÁGINA: 59 DE 81
			FECHA: 31/12/2021

Actividades:

Apoya con el Corazón
Apoyo Damas Voluntarias
Sánate Jugando
Aulas Hospitalarias
Acompañamiento en momentos difíciles

1. Apoya con el Corazón:

Objetivo: Gestionar y Coordinar con Fundaciones y Personas Naturales el proceso de entrega de Donaciones de elementos que generen bienestar a los usuarios dentro de la atención en el servicio.



*Imágenes de archivo. Oficina de OPCSC. 2021

2. Apoyo Damas Voluntarias.

Objetivo: Coordinar con las Damas Voluntarias la realización de actividades de apoyo a los usuarios hospitalizados, mediante el suministro de artículos de aseo y visita a las habitaciones.



*Imágenes de archivo. Oficina de OPCSC. 2021

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
		VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 60 DE 81
		FECHA: 31/12/2021

3. Sánate Jugando

Objetivo: Realizar actividades lúdicas y artísticas para usuarios hospitalizados.



*Imágenes de archivo. Oficina de OPCSC. 2021

4. Aulas Hospitalarias

Objetivo: Acompañar al Programa de Aulas Hospitalarias de la Secretaría de Educación que busca brindar apoyo lúdico, pedagógico y escolar desde la Educación Formal a niños hospitalizados o que por tener diversas patologías no pueden asistir al Aula Regular.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
			VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO		PÁGINA: 61 DE 81
			FECHA: 31/12/2021



*Imágenes de archivo. Oficina de OPCSC. 2021

5. Acompañamiento en momentos difíciles

Objetivo: Acompañar a los usuarios y familiares que están pasando por un momento difícil derivado de la pérdida de un ser querido o de la noticia de un diagnóstico, brindando orientación y asesoría.

INDICADORES

Los Indicadores que van a mostrar los logros de esta estrategia son:

1. Porcentaje de Satisfacción Global de Usuarios
2. Porcentaje de Quejas

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
		VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 62 DE 81 FECHA: 31/12/2021

6.4.2.6. CONVENIO: RUTA DE LA SALUD



*Imágenes de archivo. Oficina de OPCSC. 2020

La ruta de la salud es un convenio suscrito entre la subred Norte ESE y la Secretaria Distrital de Salud cuyo objeto es aunar esfuerzos para facilitar el acceso a los servicios de salud de las poblaciones prioritarias y reducir las barreras económicas y geográficas de la población usuaria de los servicios

Objetivos específicos.

- Disminuir barreras de acceso geográficas y económicas
- Facilitar el acceso y adherencia a tratamientos en los diferentes servicios de salud
- Mejorar nivel de satisfacción de la población objeto
- Garantizar la atención integral
- Optimizar los servicios de salud ofertados en la red hospitalaria

Desde la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano se lideran las acciones para planear y coordinar las actividades diarias para transportar a la población priorizada. La ruta cuenta con vehículos especiales, cómodos, con espacio para sillas de ruedas y su correspondiente rampa, auxiliar de enfermería que coordina la ruta y está pendiente de los pacientes durante todo su recorrido.

Las rutas se mueven dentro de las unidades de atención y circulan entre las localidades donde se encuentran los servicios de la subred. Adicionalmente, funcionan rutas de interconexión que permiten transportar usuarios a cumplir citas en otras subredes. Fortalecen la estrategia CAPS con rutas circulares que transportan a los usuarios que son clasificados con Triage 4 y 5 y salen a cumplir las citas prioritarias en nuestras unidades.

Cuenta con personal administrativo en salas quienes hacen demanda inducida, pero también se encargan de informar y apoyar la orientación de los usuarios y la divulgación del servicio. Los ciudadanos pueden contactarse con los teléfonos 4431790 ext. 3083 -3084 celular 3012091849 – 3014759595 - 3014763608 para programar su servicio.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
		VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 63 DE 81
		FECHA: 31/12/2021

6.4.2.7. GESTION DE LA VOZ DEL USUARIO - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha"

Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha". En cumplimiento al procedimiento normalizado se gestionan respuestas efectivas y oportunas a las peticiones ciudadanas con el fin de contribuir a la toma de decisiones gerenciales que permitan implementar acciones orientadas a la prevención, corrección, mejoramiento continuo y la satisfacción de necesidades y expectativas de los usuarios.

Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas ante las autoridades e implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, *sin que sea necesario invocarlo y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.*

Es un mecanismo de control y una manifestación del derecho de participación ciudadana. Entre otras actuaciones para solicitar el reconocimiento de los derechos en salud. El manejo de las peticiones ciudadanas se ajusta a la siguiente Normatividad:

- ✓ Constitución Política. Artículos 2, 6, 23, 74 y 209.
- ✓ 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.
- ✓ Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- ✓ Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- ✓ Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ✓ Decreto 2106 de 2019. De la Presidencia de la República de Colombia. "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
- ✓ Decreto 1166 de 2016. De la Presidencia de la República de Colombia. Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015.
- ✓ Decreto 392 de 2015. De la Alcaldía Mayor de Bogotá. Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Decreto 1083 de 2015. De la Presidencia de la República de Colombia. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- ✓ Decreto 103 de 2015. De la Presidencia de la República de Colombia. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Decreto 1069 de 2015. De la Presidencia de la República de Colombia. Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- ✓ Decreto 197 de 2014. De la Alcaldía Mayor de Bogotá. Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
		VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 64 DE 81
		FECHA: 31/12/2021

- ✓ Decreto 19 de 2012. De la Presidencia de la República de Colombia. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- ✓ Decreto 2641 de 2012. De la Presidencia de la República de Colombia. Por el cual se establece la Estrategia de Gobierno Electrónico de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Decreto 371 de 2010. De la Alcaldía Mayor de Bogotá. Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.
- ✓ Acuerdo 731 de 2018. Del Concejo de Bogotá D.C. Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del Distrito, se modifica el artículo 3 del Acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Acuerdo 630 de 2015. Del Concejo de Bogotá D.C. Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Circular N° 008 de 2018. De la Veeduría Distrital. Lineamientos para el manejo de peticiones por redes sociales.
- ✓ Circular Externa 08 de 2018. De la Superintendencia Nacional de Salud. Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la Circular 047 de 2007.
- ✓ Circular 109 de 2011. De la Alcaldía Mayor de Bogotá. Establece instrucciones para la adecuada operatividad del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- ✓ Directiva N° 001 de 2021. De la Alcaldía Mayor de Bogotá. Establece directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante.
- ✓ Directiva N° 004 de 2021. De la Alcaldía Mayor de Bogotá. Establece lineamientos para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de las redes sociales.
- ✓ Resolución 269 de 2020. De la Gerencia de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., mediante la cual delega en cada uno de los Asesores, Jefes de Oficina y Oficina Asesora, Subgerentes Directores, la función de avocar el conocimiento y resolver los derechos de petición, acciones de tutela, emitir la información requerida por organismos de control, entidades públicas o privadas y ciudadanos en general, respecto de aquellos asuntos relacionados con las funciones y/o programas propios de cada dependencia, incluso en aquellos casos que el destinatario fuese el Gerente.

Las peticiones se clasifican atendiendo a su tipología, así:

Queja: inconformidad con conductas, acciones o procederes de los servidores públicos.

Reclamo: Irregularidad o deficiencia en la prestación de un servicio público.

Sugerencia: Aporte de la ciudadanía para mejorar el servicio que presta una institución.

Solicitud de Acceso a la Información: Facultad de solicitar y obtener acceso a la información de las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus dependencias.

Consulta: En relación con las funciones y materias propias de la entidad, toda persona tendrá derecho a formular consultas.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
		VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 65 DE 81 FECHA: 31/12/2021

Solicitud de Copia: Cualquier persona podrá solicitar a la entidad que se le expida copia de documentos que reposen en sus dependencias, siempre que no tengan carácter de reservado, conforme a la Constitución y a la Ley.

Derecho de Petición en Interés General: Acción de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una situación que afecta los intereses colectivos. Puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

Derecho de Petición en Interés Particular: Acción de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

Denuncias por Posibles Actos de Corrupción: Puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación.

Felicitación: Cuando una persona pone en conocimiento de la institución, satisfacción frente al servicio prestado. Es un reconocimiento a la buena gestión.

SOCIALIZACIÓN CANALES DE INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA



*imagen pantallazo página web institucional. Link de canales de interacción ciudadana. OPCSC

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
			VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO		PÁGINA: 66 DE 81
			FECHA: 31/12/2021

Plazos para resolver las peticiones	
Tipo de petición	Plazo
Regla general	15 días hábiles (artículo 14, Ley 1755 de 2015)
Documentos e información	10 días hábiles (artículo 14, Ley 1755 de 2015)
Consulta	30 días hábiles (artículo 14, Ley 1755 de 2015)
Entrega de copias	3 días hábiles (artículo 14, Ley 1755 de 2015)
Traslado a un funcionario competente	5 días hábiles (artículo 21, Ley 1755 de 2015)
Requerimiento para completar una petición	10 días hábiles (artículo 17, Ley 1755 de 2015)
Petición de información y documentos entre autoridades	10 días hábiles (artículo 30, Ley 1755 de 2015)
Petición de reconocimiento de derechos fundamentales para evitar un perjuicio irremediable	Atención prioritaria (artículo 20, Ley 1755 de 2015)
Petición de congresistas (senadores y representantes)	5 días hábiles (artículo 258, Ley 5ª de 1992)
Cuestionarios de proposiciones de citación por control político del Concejo de Bogotá	3 días hábiles (artículo 58, Acuerdo Distrital 348 de 2008)

*Tomado de la Guía para responder las peticiones - Oficina de Asuntos Disciplinarios SDS

Los canales para presentar la petición ciudadana o institucional son:

TELEFÓNICO: Línea 195 gratuita de información del Distrito Capital.

ESCRITO: Radicando en la Ventanilla única de correspondencia: Calle 66 N° 15 – 41
En los puntos de atención de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano ubicados en las Unidades de Servicio de Salud de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.

PRESENCIAL: Asistiendo a los puntos de atención de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano ubicados en las Unidades de Servicios de la entidad.

ELECTRÓNICA: Ingresando electrónico: <http://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPetionario/>

POR BUZÓN: ubicados en los servicios de Consulta externa, Urgencias y Hospitalización en las Unidades de Servicio de Salud de la Subred Integrada de Servicios Norte E.S.E.

VIRTUAL: Accediendo a nuestras redes sociales, lideratencionalusuario@subrednorte.gov.co o Contactando el portal web de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.
A continuación, presentamos los formatos utilizados:

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
			VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E		PÁGINA: 68 DE 81
	PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO		FECHA: 31/12/2021

✓ Acta de apertura de buzones en dos imágenes:

		FORMATO DE ACTA DE APERTURA DE BUZONES DE OPINIONES Y SUGERENCIAS		CÓDIGO: ES-PA-F-05-02 VERSION: 2	
		SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO		PAGINA: 1 DE 2 FECHA: 31/05/2017	
Fecha: Día: _____ Mes: _____ Año: _____ Hora de Inicio: _____ Hora de Finalización: _____ Acto N° _____					
Unidad de Servicios de Salud: _____					
Funcionario responsable de la apertura del buzón de la USS					
Nombre completo:			Cargo:		
Firma: _____					
Representante de la Asociación de Usuarios de la USS					
Nombre completo:			Cédula:		
Firma: _____					
RELACIÓN PETICIONES POR UNIDAD					
N°	Unidad de Atención	Servicio	Nombre del Ciudadano	Breve descripción de la petición	N° SDQS
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

		FORMATO DE APERTURA DE BUZONES DE OPINIONES Y SUGERENCIAS		CÓDIGO: ES-PA-F-05-02 VERSION: 2	
		SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO		PAGINA: 2 DE 2 FECHA: 31/05/2017	
N°	Unidad de Atención	Servicio	Nombre del Ciudadano	Breve descripción de la petición	N° SDQS
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
Observaciones:					

*imágenes de formatos normalizados. Intranet institucional. OPCSC

FECHA: 31/12/2021

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en el Listado Maestro de Documentos.
No haga copias de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
		VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 70 DE 81
		FECHA: 31/12/2021

Verificar los datos de contacto incluyendo dirección y correo electrónico.

Ampliar la información de ser necesario para la comprensión de la misma.

- ✓ Comprensión del documento para la clasificación por tipología
- ✓ Priorizar las peticiones cuando se presume la necesidad de una acción inmediata.
- ✓ Dar prelación a peticiones por parte de niños, niñas y adolescentes, personas en condición de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor, periodistas y veteranos de la Fuerza Pública.
- ✓ Seleccionar de forma adecuada categoría, subtema, problemas de acceso, condición del peticionario y demás variables que permitan comprensión del motivo y atención de la petición.
- ✓ Revisar y analizar la petición para establecer competencia de la entidad y proceso o servicio responsable de su gestión.
- ✓ Trasladar a la entidad competente, informando de esta circunstancia al peticionario.
- ✓ Direccionar la petición al líder del proceso involucrado de acuerdo al análisis de motivo realizado.
- ✓ Enviar al correo electrónico institucional al líder del proceso involucrado con indicación de fecha máxima de cuatro días hábiles para respuesta interna.
- ✓ Notificar las felicitaciones al servidor público y/o proceso competente con copia al Líder inmediato.
- ✓ Las peticiones relacionadas con Salud Pública y la Oficina de Control Interno Disciplinario, son tramitadas directamente por las mismas dependencias.
- ✓ Devolver la petición al correo electrónico institucional de donde se recibió, cuando no es competencia de la dependencia, máximo al segundo día hábil, en caso de no recibir la devolución asume la responsabilidad de la respuesta.
- ✓ Cuando NO sea posible contestar la petición dentro del tiempo reglamentario el líder involucrado deberá proyectar una respuesta parcial informando al interesado los motivos de la demora y señalando la fecha en que enviará la respuesta definitiva.
- ✓ Enviar mensaje recordatorio de Control Preventivo, vía correo electrónico a la dependencia competente en caso que no haya emitido respuesta de acuerdo al tiempo establecido en primera instancia, solicitando la respuesta dentro de los dos días hábiles siguientes, con copia al líder inmediato.
- ✓ Enviar requerimiento por no respuesta oportuna al proceso o servicio correspondiente en donde se solicita la respuesta de manera inmediata, con copia al Director, Subgerencia o Jefe de Oficina.
- ✓ Enviar segundo requerimiento por no respuesta oportuna al proceso o servicio correspondiente en donde se solicita la respuesta de manera inmediata, con copia al Director, Subgerencia, Jefe de Oficina y la Oficina de Control Interno Disciplinario a fin de solicitar su intervención.
- ✓ Recibir las respuestas enviadas, verificar la calidad y soportes o evidencias de la respuesta proyectada. Si no cumple se devuelve al remitente, precisando el motivo de la devolución con el fin de realizar los ajustes requeridos otorgando máximo dos días hábiles para la emisión de la respuesta interna.
- ✓ Encuadrar la respuesta junto con los soportes requeridos, divulgación de la figura de defensor del usuario, entre otros, para firma de la respuesta de acuerdo a la Circular interna N° 017 de 2016.
- ✓ Enviar la respuesta al peticionario vía correspondencia convencional y registro en la herramienta distrital: <http://www.bogota.gov.co/sdq>
- ✓ Cuando el peticionario es anónimo proyectar la respuesta, publicar por el término de diez días en cartera de la Unidad de Servicios afectada y archivar soporte de publicación con fecha de fijación y desfijación de la cartelera.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
		VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 71 DE 81
		FECHA: 31/12/2021

- ✓ Cuando la respuesta a la petición sobrepase los términos de oportunidad, informar la referente de gestión de la voz del usuario para que se ponga en conocimiento de la oficina de asuntos disciplinarios

En el contexto enunciado para responder las peticiones, las respuestas son institucionales, por tanto, corresponde proyectarlas, teniendo en cuenta:

- ✓ Proyectar la respuesta frente a lo manifestado por el peticionario, teniendo como parámetros básicos: Dirigirse al peticionario y cumplir con los criterios de calidad: Oportunidad, Claridad, Coherencia y Calidez. Incluir soportes de las acciones a que haga referencia.
- ✓ Responder en lenguaje respetuoso, claro, sencillo y comprensible.
- ✓ Revisar la petición ya que el peticionario puede ser diferente al usuario afectado.
- ✓ Evitar el uso de siglas, abreviaturas o tecnicismos que pueden resultar incomprensibles, si es imprescindible usarlos, es necesario explicar su significado.
- ✓ Evitar tutear y usar términos confianzudos.
- ✓ La mejor estrategia para responder claramente es ponerse en su lugar. Se requiere una respuesta clara, precisa y corta. Por lo tanto, en primera instancia se ha de dar respuesta a las inquietudes y a continuación citar las normas que la sustenta, si es necesario.
- ✓ No se debe escribir todo en mayúsculas, complica la lectura y es agresivo para quien lo lee, se aconseja para resaltar las ideas: subrayarlas o utilizar un tipo de letra distinto al resto del texto.
- ✓ Revisar ortografía, puntuación y redacción.
- ✓ Dar alternativas de solución, si las hay, y comprometerse con lo que se ha de cumplir.
- ✓ Implementar acciones preventivas y correctivas necesarias ante las inconformidades presentadas.

Por considerar valiosa la síntesis presentada como **Pasos para responder los derechos de petición**, se comparte este documento de la Secretaria Distrital de Salud:



1

Revise los plazos establecidos por las normas vigentes, para determinar el tiempo disponible para enviar la respuesta al peticionario.



	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
			VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO		PÁGINA: 72 DE 81
			FECHA: 31/12/2021

2

Dé prioridad a las siguientes peticiones: :

- Relacionadas con niños, niñas y adolescentes, en asuntos de su interés superior, su bienestar personal y su protección especial. Estas peticiones tienen prelación sobre cualquier otra.
- Relacionadas con la salud o la seguridad personal del peticionario, en las cuales haya peligro inminente para su vida o su integridad.
- Solicitadas por entes de control: Defensoría del Pueblo, Personería Distrital y Superintendencia Nacional de Salud, entre otros.
- Solicitadas por periodistas para el ejercicio de su actividad.



3

Lea minuciosamente el derecho de petición. Revise todos los documentos adjuntos que contiene la petición; verifique el contenido del asunto registrado en el SDQS y las observaciones, si se registraron.



4

Verifique que cuenta con los todos datos y soportes necesarios para dar la respuesta.



5

Si el paso anterior no se cumple, pídale al peticionario una ampliación o aclaración de la información. Primero intente contactarlo telefónicamente; si no es posible, entonces hágalo por escrito y/o a través del SDQS, según el canal de recepción de la solicitud.



	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
			VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO		PÁGINA: 73 DE 81
			FECHA: 31/12/2021

6

Una vez cuente con toda la información, organice los insumos necesarios para elaborar la respuesta, de acuerdo con lo requerido por el ciudadano.



7

Redacte la respuesta con un lenguaje cordial y de fácil comprensión para el peticionario; no utilice palabras innecesarias o tecnicismos, trate de describir el significado de términos técnicos, simplifique oraciones, divida párrafos, evite redundar.



8

La respuesta a un derecho de petición debe ser coherente, completa y acorde con lo requerido por el peticionario.



9

La respuesta debe dar una solución efectiva, o conducir a una solución, ser precisa, pertinente; no debe ser evasiva, imprecisa o vaga, se puede sugerir el procedimiento que el peticionario debe seguir, debe ser de utilidad para el peticionario, de lo contrario no se está atendiendo en debida forma este derecho constitucional.



10

Antes de enviar la respuesta, revise y verifique los datos del peticionario, que el contenido este completo, que no tenga errores gramaticales, ortográficos, mejore la organización y su presentación.



	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
		VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 74 DE 81 FECHA: 31/12/2021

11

Respuesta parcial: “Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto” (Parágrafo Art. 14. Ley 1755 de 2015)



12

Las respuestas se deben dirigir y enviar directamente al peticionario (a la dirección de correspondencia registrada por él). Si la petición fue trasladada por un ente de control, enviar una copia de la respuesta, citando el número de referencia.



*imágenes de Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

A continuación, se presentan los Criterios establecidos para el análisis de las respuestas:

- ✓ **Coherencia:** Que la respuesta dada a la petición tenga relación con la solicitud realizada
- ✓ **Claridad:** Que la respuesta emitida se brinde en términos de fácil comprensión para el ciudadano
- ✓ **Calidez:** Trato digno y respetuoso que se brinda al ciudadano en la respuesta a su petición.
- ✓ **Oportunidad:** Que la respuesta sea entregada acorde los términos definidos por la Ley
- ✓ Manejo adecuado del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha.

Por último y muy importante recordar la responsabilidad para la entidad y el servidor público:

RESPONSABILIDAD DISCIPLINARIA:

Artículo 31. Ley 1755 de 2015. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

FALTA GRAVE O LEVE:

Artículo 35, Numeral 8 Ley 734 de 2002. A 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.

FALTA GRAVÍSIMA:

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
		VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 75 DE 81
		FECHA: 31/12/2021

Artículo 48, Numeral 2 Ley 734 de 2002. Obstaculizar en forma grave la o las investigaciones que realicen las autoridades administrativas, jurisdiccionales o de control, o no suministrar oportunamente a los miembros del Congreso de la República las informaciones y documentos necesarios para el ejercicio del control político.

6.4.3. PARTICIPACION COMUNITARIA

Es entendida como el ejercicio del poder de cada uno/a para transformar la esfera de lo público en función del bien común, y en este marco, la participación social en salud es la posibilidad para que los/as ciudadanos/as construyan calidad de vida (construcción social de la salud) como acción social y política.

Esta participación de la ciudadanía, busca promover y facilitar la toma de decisiones y el fortalecimiento del control social de la gestión pública en los asuntos relacionados con la salud y la calidad de vida.

Por esta razón, la Subred Norte E.S.E, consciente de la importancia de promover la participación ciudadana y comunitaria en Salud, orienta todo su esfuerzo para incentivar la vinculación de sus usuarios a las formas de participación comunitaria consagradas en el Decreto 1757 de 1994, con el fin de hacer realidad sus derechos y deberes en salud, al tiempo que cumplen con el ejercicio del control social a través de las veedurías en salud

DECRETO 1757 DE 1994

Desde el año de expedición del decreto y hasta la fecha, continua con vigencia la responsabilidad tanto prestadores como aseguradores en salud para el fortalecimiento de las Formas de Participación Social en Salud

El decreto formaliza tres organizaciones que desde diferentes ámbitos realizan sus acciones:

- ✓ Asociaciones de Usuarios
- ✓ Comités de Participación Comunitaria en Salud.
- ✓ Comités de Ética Hospitalaria

ASOCIACIONES DE USUARIOS

Son organizaciones de participación social y solidaria en salud, de carácter civil, conformada de acuerdo con las disposiciones legales, por todas las personas, que de manera libre y voluntaria manifiestan su interés de hacer parte de la Asociación y que al momento de su afiliación acreditan ser usuarios de los Servicios de Salud de la Subred.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E	VERSIÓN: 5
	PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 76 DE 81
		FECHA: 31/12/2021



*imágenes de Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

COMITÉS DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA EN SALUD - COPACOS

Son un espacio de discusión, concertación y gestión, presidido por el alcalde o alcaldesa Local, participan representantes de diferentes organizaciones sociales legal o socialmente reconocidas que tienen presencia en la localidad, representantes del sector educativo, la Iglesia y la Gerente de la Subred Norte.



*imágenes de Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

COMITÉS DE ÉTICA HOSPITALARIA

Es un espacio de Participación Social que debe existir en todas las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS), públicas, mixtas o privadas, integrado por representantes de las formas organizativas de salud y por funcionarios de la IPS o de la Empresa Social del Estado (ESE). Tiene como objetivo fundamental velar porque se respeten los derechos de los pacientes, dentro de los parámetros de ética profesional y de calidad de los servicios.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
		VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 77 DE 81
		FECHA: 31/12/2021

La Subred Norte realizó la creación del Comité de Ética Hospitalaria mediante la Resolución No. 190 de 20 de marzo de 2018, se realiza la instalación con los delegados elegidos por las organizaciones sociales y el estamento médico y de enfermería mediante la Resolución No. 501 de 27 de Julio de 2018. Los elegidos son vigentes por un periodo de 3 años y podrán ser reelegidos hasta por 2 periodos consecutivamente.

VEEDURÍA Y CONTROL SOCIAL

La Veeduría Ciudadana es la intervención de la comunidad a través de las personas usuarias del sistema de seguridad social en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones y del sistema en su conjunto. Permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades administrativas políticas judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, encargadas de la ejecución de un servicio público. (Ley 850 de 2003, por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas).

JUNTAS ASESORAS COMUNITARIAS

Tienen como objetivo fortalecer la Participación Activa Comunitaria en Salud en las Unidades de prestación de Servicios de Salud con el fin de asesorar, apoyar y mejorar la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios, están creadas por el Acuerdo No. 641 de 2016 y normadas por el decreto 475 de 2016. En la Subred Norte tenemos 5 Juntas Asesoras Comunitarias, las cuales están en la USS Simón Bolívar, USS Usaqué, USS Chapinero, USS Engativá y USS Suba.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
		VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 78 DE 81
		FECHA: 31/12/2021

7. BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Decreto 197 de mayo 22 de 2014 “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
- ✓ Decreto 1757 de 1994
- ✓ Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo - CLAD. Carta Iberoamericana de Calidad de la Gestión Pública. San Salvador. 2008
- ✓ Alcaldía Mayor de Bogotá. Manual del Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Bogotá D.C. 2016
- ✓ Acuerdo 641 del 6 de abril de 2016 Concejo de Bogotá

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
		VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 79 DE 81
		FECHA: 31/12/2021

GLOSARIO

ADRES: Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

BDUA: Base de Datos Única de Afiliados del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

CAPS: Centro de Atención Prioritaria en Salud.

Consulta: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

Derecho de Petición en Interés General: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

Derecho de Petición en Interés Particular: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

Denuncias por Posibles Actos de Corrupción: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.

DNP: Departamento Nacional de Planeación.

EAPB: Empresa Administradora de Plan de Beneficios.

E.P.S: Empresa Prestadora de Salud del Régimen Contributivo.

EPS-S: Empresa promotora de servicios de salud subsidiada.

Estudio Social de Caso: Es una herramienta de investigación de las Ciencias Sociales de enfoque cualitativo y se utiliza cuando se requiere detectar e intervenir en un problema de la persona en el ámbito privado de las relaciones inter personales dentro de un contexto familiar, económico y cultural, que para efectos del presente contrato se debe utilizar para evidenciar condiciones de vulnerabilidad para otorgar subsidio transitorio del 70% con cargo al Fondo Financiero Distrital de Salud-FFDS.

Felicitación: Cuando una persona pone en conocimiento de la institución, satisfacción frente al servicio prestado. Es un reconocimiento a la buena gestión.

FFDS: Fondo Financiero Distrital de Salud

Inatención: Cuando no se le presta el servicio al usuario aun cuando la Unidad cuenta con todas las condiciones administrativas y asistenciales para hacerlo.

I.P.S: Institución Prestadora de Servicios de Salud.

Instrumento provisional: (No es SISBEN): Encuesta que se realizaba a personas que NO tenían SISBEN ni Régimen Contributivo y se realizaba en el Punto de Atención cuando la persona solicita algún servicio, ahora la trabajadora social realiza estudio social de caso.

Lista en Espera: se evidencia cuando un usuario no resuelve su necesidad a causa de situaciones internas de la Institución.

Movilidad: Es la garantía del afiliado de continuar en la misma EPS cuando por alguna circunstancia cambie de régimen.

NN: Ningún nombre.

Permiso Especial de Permanencia (PEP): Nacionales venezolanos que cumplen con la normatividad vigente de Migración Colombia.

Portabilidad: Se entiende por portabilidad la garantía de la accesibilidad a los servicios de salud, en cualquier municipio, en el territorio nacional, para todo afiliado al Sistema General de Seguridad Social en Salud que emigre de su municipio domicilio de afiliación, ocasional, temporal o permanentemente.

PPDSC: La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

PPNA: Población Pobre No Asegurada.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
		VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 80 DE 81
		FECHA: 31/12/2021

Queja: Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

Reclamo: Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.

Régimen Contributivo: A este régimen, se afilian las personas que tiene capacidad de pago, estas son aquellas “personas vinculadas a través de contrato de trabajo, los servidores públicos, los pensionados y jubilados y los trabajadores independientes con capacidad de pago”.

Régimen Subsidiado: A este régimen pertenece la población pobre y vulnerable sin capacidad de pago identificada en los niveles 1 y 2 de la encuesta SISBEN, así como las poblaciones especiales que el Gobierno ha definido como prioritarias y que no se encuentren afiliadas al régimen contributivo o pertenezcan a un régimen especial o de excepción (población en condición de desplazamiento, comunidades indígenas, desmovilizada del conflicto, población infantil abandonada a cargo del ICBF, personas mayores en centros de protección, y ROM entre otras).

Régimen Excepción: Aquellas personas vinculadas a Fuerzas Militares y de Policía, Magisterio, Ecopetrol.

Salvoconducto de permanencia (SC2): Extranjeros que deban permanecer en el país mientras resuelven su situación de refugiados o asilados.

Seguridad del paciente: La Seguridad del paciente de acuerdo a la OMS se define como la ausencia de un daño innecesario real o potencial asociado a la atención sanitaria. Se conoce como tal al conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias

SGSSS: Sistema General de Seguridad Social en Salud.

SISBEN: Es una herramienta de Planeación (Encuesta) que permite conocer la situación socioeconómica de la población. Identifica los posibles beneficiarios de programas sociales como salud, vivienda educación entre otros La institución encargada de realizar la encuesta es Planeación Distrital.

Solicitud de Acceso a la Información: Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

Solicitud de Copia: Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

SOAT: Seguro obligatorio para todos los vehículos que transitan por el territorio nacional que ampara los daños corporales causados a personas en accidentes de tránsito

Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

Urgencia: Es la alteración de la integridad física funcional o psíquica por cualquier causa con diversos grados de severidad, que compromete la vida o funcionalidad de la persona y que requiere de la prestación inmediata de servicios de salud a fin de preservar la vida y prevenir consecuencias críticas presentes o futuras.

Taller Pedagógico: Es una herramienta que se utiliza para sensibilizar a los usuarios frente a la importancia de asistir a las citas programadas o a cancelarlas con antelación en caso de no poder asistir.

Triage o valoración inicial en la que se da prioridad a aquellos eventos o situaciones que comprometan la vida del ser humano; donde se define la prioridad de su atención. Usted será atendido no por orden de llegada sino por su clasificación.

Traslado: Es el derecho que tiene el afiliado de cambiar de EPS transcurrido doce meses de antigüedad en la misma EPS.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ES-PA-M-01-05
		VERSIÓN: 5
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA: 81 DE 81
		FECHA: 31/12/2021

UMHES: Unidades Médicas Hospitalarias Especializadas de Salud

Vinculado: Aquellas personas que por motivos de incapacidad de pago y mientras logran ser beneficiarios del Régimen Subsidiado tendrán derecho a los servicios de atención de salud que prestan las instituciones públicas.

CONTROL DEL DOCUMENTO			
Versión	Fecha	Descripción de la modificación	Elaborado por:
1	31/10/2018	Creación	Nombre: Fanny Lucia Rúgeles Cargo: Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano
2	31/05/2019	Se ajusta en contenido y en estructura	Nombre: Fanny Lucia Rúgeles Cargo: Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano
3	19/12/2019	Se agrega información sobre los centros de información unificada a los ciudadanos CIUC	Nombre: Fanny Lucia Rúgeles Cargo: Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano
4	30/10/2020	Se agrega accesibilidad en condición de discapacidad, tramites y servicio, estrategias más cerca de los tuyos.	Nombre: Fanny Lucia Rúgeles Cargo: Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano
5	31/12/2021	Inclusión Enfoque Diferencial. Traducción Lenguaje Claro. Actualización formato.	Nombre: Fanny Lucia Rúgeles Cargo: Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

Revisado por:	Aval Oficina de Calidad:	Aval de Gestión Documental:	Aprobó:
Nombre: Fanny Lucia Rúgeles	Nombre: Jessica del Socorro Lozano Murillo	Nombre: Martha Ligia Castillo Díaz	Nombre: Jaime Humberto García Hurtado
Cargo: Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	Cargo: Jefe Oficina de Calidad	Cargo: Líder Gestión Documental	Cargo: Gerente

ORIGINAL FIRMADO