
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	CODIGO: ES-PA-M-01
		VERSION: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA: 1 DE 48
		FECHA: 28/02/2025


MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL

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

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	CODIGO: ES-PA-M-01
		VERSION: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA: 2 DE 48
		FECHA: 28/02/2025

CONTENIDO

1.	JUSTIFICACIÓN	3
2.	OBJETIVO GENERAL.....	3
3.	ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	3
4.	ENFOQUE DIFERENCIAL	3
5.	MARCO CONCEPTUAL.....	3
5.1.	Marco Legal	3
5.2.	Marco Teórico	5
6.	DESARROLLO DEL CONTENIDO.....	13
6.1.	Talento Humano.....	13
6.2.	Equipos biomédicos	14
6.3.	Dispositivos médicos e insumos requeridos	14
6.4.	Descripción de las actividades	14
7.	BIBLIOGRAFÍA	48

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	CODIGO: ES-PA-M-01
		VERSION: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA: 3 DE 48
		FECHA: 28/02/2025

1. JUSTIFICACIÓN

El Manual de Servicio al Ciudadano ha sido diseñado en el contexto del Nuevo Modelo de Atención en Salud, alineado con la estrategia de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte, Empresa Social del Estado. Este manual agrupa lineamientos, conceptos, pautas y procedimientos esenciales para guiar la interacción con la ciudadanía, con el fin de garantizar la satisfacción de sus necesidades y mejorar la experiencia del usuario durante el proceso de atención. Además, promueve un trato humanizado y respetuoso, y refuerza las competencias del talento humano, reconociendo su rol clave en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

2. OBJETIVO GENERAL

Ofrecer pautas, conceptos y lineamientos institucionales al equipo de talento humano encargado del proceso de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, con el fin de que implementen de manera eficaz las mejores prácticas en sus interacciones con la ciudadanía, facilitando el acceso a los servicios de salud y contribuyendo al cumplimiento de sus necesidades de manera satisfactoria.

3. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

El presente Manual está dirigido a todos los servidores y colaboradores de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., que prestan atención a la ciudadanía a través de los canales presencial, telefónico y virtual, así como a los diferentes actores involucrados en el ciclo del servicio que realizan acciones de primera línea. Su contenido y aplicación están orientados a los usuarios de los servicios ambulatorios, de hospitalización y de urgencias de la Subred Norte.

4. ENFOQUE DIFERENCIAL


Se trata de un enfoque analítico que facilita la obtención y difusión de información sobre grupos poblacionales con características específicas, como su edad o etapa del ciclo vital, género, pertenencia étnica, situación campesina y discapacidad, entre otras. Su propósito es visibilizar situaciones de vida particulares y las brechas existentes, orientando así la toma de decisiones tanto públicas como privadas (adaptado del artículo 13 de la Ley 1448 de 2011, Ley de Víctimas).

5. MARCO CONCEPTUAL

5.1. Marco Legal

La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC) tiene como objetivo garantizar el derecho de la ciudadanía a una vida digna, contribuir a la superación de las necesidades sociales, y combatir la discriminación y la segregación, factores clave de la pobreza. Además, busca fortalecer los atributos del servicio público, asegurando que las entidades distritales ofrezcan una atención digna, efectiva, de calidad, oportuna, cálida y confiable. Todo ello, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, con el fin de satisfacer las

necesidades de la ciudadanía y mejorar su calidad de vida. La Constitución Política en su artículo 2° establece que... “Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política,


	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	CODIGO: ES-PA-M-01
		VERSION: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA: 4 DE 48
		FECHA: 28/02/2025

administrativa y cultural de la Nación (...)"

Y el artículo 209 señala también que... “La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.”

La **Constitución Política de 1991 (Colombia) Artículo 13:** Establece el derecho a la igualdad, prohibiendo cualquier tipo de discriminación, y asegura que todas las personas deben ser tratadas con dignidad, lo que se extiende a la atención en el sector salud. **Artículo 49:** Reconoce la salud como un derecho fundamental y el deber del Estado de garantizar el acceso a los servicios de salud en condiciones de equidad.

- Decreto 197 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 847 de 2019: “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”
- Decreto 392 de 2015 "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 1757 de 1994, a partir del cual se reglamenta la participación social en salud, con sus diferentes formas de participación, así como la información e información pertinente a los ciudadanos y partes interesadas.
- Decreto 503 de 2011 “por lo cual se adopta la política pública de participación incidente para el distrito capital”.
- Ley 100 de 1993"Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones". El Congreso de la República de Colombia”.
- Resolución 2003 de 2014. Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de servicios de salud
- Acuerdo Distrital 641 de 2016“Por el cual se efectúa la reorganización del Sector Salud de Bogotá, Distrito Capital, se modifica el Acuerdo 257de 2006 y se expiden otras disposiciones”.
- Ley 1122 de 2007. Se modifica el SGSSS (Sistema General de Seguridad Social en Salud).
- Resolución No. 429 de 2016.Por medio de la cual se adopta la Política de Atención Integral en Salud.
- 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 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 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- 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

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	CODIGO: ES-PA-M-01
		VERSION: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA: 5 DE 48
		FECHA: 28/02/2025

del Acuerdo 630 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 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.
- 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.
- CONPES 16 Política pública para la garantía plena de los derechos de las personas LGBTI y sobre identidades de género y orientaciones sexuales en el Distrito Capital.
- Resolución 001 de 2023 “Por el cual se adopta el Manual Operativa del Modelo Distrital de Relacionamento integral con la Ciudadanía 2024 – Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía – Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

5.2. Marco Teórico

Para alcanzar el objetivo de la **Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC)**, se han establecido las siguientes líneas estratégicas:


- **Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos:**

La Administración Distrital implementará estrategias de formación pedagógica y sensibilización orientadas a empoderar a la ciudadanía como garante del cuidado y defensa de lo público. Estas acciones fomentarán un servicio transparente, oportuno y de calidad, asegurando que las personas sean reconocidas como sujetos plenos de derechos, cuya efectividad debe ser garantizada por el Estado.

- **Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada:**

El Distrito se compromete a garantizar que la infraestructura física y tecnológica de los puntos de interacción ciudadana cumpla con los siguientes atributos:

- a. **Accesibilidad:** Los espacios y servicios deben ser accesibles para todos, con especial atención a los grupos más vulnerables, eliminando barreras de tipo físico, económico o tecnológico.
- b. **Suficiencia:** La cantidad de infraestructura física y tecnológica debe ser adecuada para satisfacer la demanda ciudadana de manera eficiente.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	CODIGO: ES-PA-M-01
		VERSION: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA: 6 DE 48
		FECHA: 28/02/2025

➤ **Cualificación del talento humano**

La Administración Distrital trabajará en la caracterización y estandarización de perfiles por competencias para los servidores públicos encargados de atender a la ciudadanía. Asimismo, se fortalecerán los modelos de gestión de calidad y control interno, con el objetivo de ofrecer respuestas integrales, oportunas y de alta calidad a las solicitudes ciudadanas.

➤ **Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la Ciudadanía.**

Esta estrategia busca garantizar respuestas eficaces y oportunas a las solicitudes ciudadanas mediante la armonización de procesos y procedimientos entre las diferentes entidades públicas. Se eliminarán trámites innecesarios, se promoverán sinergias interinstitucionales y se optimizarán los recursos disponibles para maximizar el impacto en la atención.

5.1.1 Reorganización del sector salud de Bogotá

El Acuerdo 641 de 2016, emitido por el Concejo de Bogotá, establece la reorganización del sector salud de la ciudad mediante la fusión de diversas entidades existentes y la creación de nuevas. Como resultado, los 22 hospitales públicos de Bogotá se integran en cuatro empresas sociales del Estado, denominadas Subredes Integradas de Servicios de Salud. Estas subredes están diseñadas para prestar servicios en todos los niveles de complejidad, articulándose dentro de una única red distrital de servicios de salud.

Las subredes se estructurarán para garantizar la prestación de servicios ambulatorios y hospitalarios, así como para responder a las necesidades de la población a través de una central de urgencias por subred, diseñada conforme a la demanda de servicios y la accesibilidad geográfica. Además, este proceso de reorganización asegura la continuidad de las formas de participación comunitaria en salud ya existentes.


Para reforzar estos espacios, se establecerá una Junta Asesora Comunitaria en cada unidad de prestación de servicios, promoviendo así una participación activa y efectiva de la comunidad en el sistema de salud.

5.1.2 Modelo de Atención en Salud: Mas bienestar

El Modelo de Salud Territorial "Bogotá Más Bienestar" es una estrategia implementada por la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, enfocada en garantizar un acceso equitativo y eficiente a los servicios de salud, priorizando las necesidades de la comunidad y abordando determinantes sociales de la salud.

Principales características del modelo:

- **Enfoque territorial:**
 - El modelo se organiza en función de las características y necesidades específicas de cada localidad y barrio.
 - Se busca identificar los riesgos y prioridades de salud en cada territorio, permitiendo una atención personalizada y preventiva.
- **Atención integral y preventiva:**
 - Va más allá de la atención curativa, promoviendo la salud y previniendo enfermedades.


	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	CODIGO: ES-PA-M-01
		VERSION: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA: 7 DE 48
		FECHA: 28/02/2025

- Se trabaja en la promoción de estilos de vida saludables y en la prevención de enfermedades transmisibles y crónicas.
- Equipos de salud territorial (EST):
 - Profesionales de salud (médicos, enfermeros, trabajadores sociales, psicólogos, entre otros) trabajan directamente en las comunidades.
 - Realizan visitas domiciliarias, campañas de vacunación, promoción de salud y actividades comunitarias.
- Participación comunitaria:
 - Se fomenta la participación activa de la comunidad en la identificación de necesidades y en la creación de soluciones colectivas.
 - Las organizaciones locales, líderes comunitarios y juntas de acción comunal son actores clave.
- Atención prioritaria a poblaciones vulnerables:
 - Se priorizan grupos como personas en condición de pobreza, adultos mayores, población en situación de desplazamiento, personas con discapacidad, entre otros.
- Articulación intersectorial:
 - Se trabaja en conjunto con otros sectores y entidades para abordar problemas como la inseguridad alimentaria,
 - condiciones de vivienda, acceso a servicios básicos, educación y empleo.
- Uso de tecnología e innovación:
 - Herramientas tecnológicas, como aplicaciones y sistemas de información, son utilizadas para coordinar acciones y mejorar la recolección de datos de salud.



5.1.3 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.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	CODIGO: ES-PA-M-01
		VERSION: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA: 8 DE 48
		FECHA: 28/02/2025

5.1.4 Principios del servicio a la ciudadanía

Con base en lo establecido en el artículo 6 del Decreto 197 de 2014, la prestación del servicio a la ciudadanía dentro de la Subred Norte se lleva a cabo siguiendo los principios fundamentales que se detallan a continuación:


- ✓ **Ciudadanía como razón de ser:** Reconoce a la ciudadanía como el eje y razón fundamental de la administración pública.
- ✓ **Respeto:** Valoración mutua entre la ciudadanía y los servidores públicos, tomando en cuenta intereses, necesidades y cualidades.
- ✓ **Transparencia:** Gestión adecuada de recursos, incorruptibilidad y acceso a información y servicios.
- ✓ **Participación:** Promoción de la intervención ciudadana en temas sociales, políticos y culturales.
- ✓ **Equidad:** Igualdad en dignidad y oportunidades para todos
- ✓ **Diversidad:** Reconocimiento y protección de las diferencias ciudadanas.
- ✓ **Identidad:** Derecho al libre desarrollo de la personalidad, respetando cuerpo, género, cultura, entre otros.
- ✓ **Titularidad y efectividad de derechos:** El Estado debe garantizar y promover el ejercicio de los derechos de los ciudadanos.
- ✓ **Corresponsabilidad:** Responsabilidad compartida entre gobierno, administración y ciudadanía.
- ✓ **Territorialidad:** Considera las particularidades del territorio en decisiones públicas.
- ✓ **Atención diferencial preferencial:** enfoque que busca garantizar un servicio adecuado y accesible para grupos poblacionales específicos, reconociendo sus particularidades, necesidades y condiciones.
- ✓ **Accesibilidad:** Busca un servicio sin barreras técnicas, físicas o económicas.
- ✓ **Inclusión:** Reconoce a la ciudadanía como sujetos de derechos sin distinción.
- ✓ **Oportunidad:** Responde a las necesidades de manera ágil y en el momento adecuado.

Estos principios buscan fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía, promoviendo un servicio público eficiente y humano.

5.1.5 Principios y valores corporativos de la Subred Integrada de servicios de salud Norte



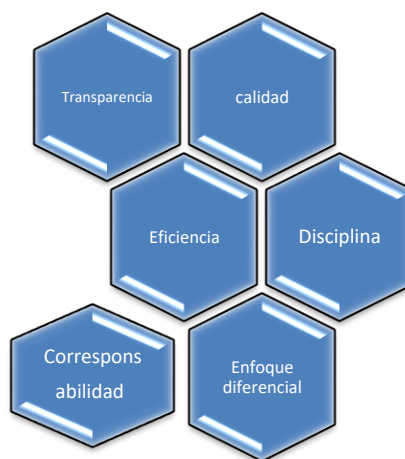
Orientan el actuar de los servidores y colaboradores de la Subred Norte no sólo los principios del

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	CODIGO: ES-PA-M-01
		VERSION: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA: 9 DE 48
		FECHA: 28/02/2025

servicio a la ciudadanía definidos en la política pública del Distrito, también nuestros principios y valores institucionales que se mencionan a continuación


➤ Principios

1. **Transparencia.** Las condiciones de prestación de los servicios, la relación entre los distintos actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud y la definición de políticas en materia de salud, deberán ser públicas, claras y visibles.
2. **Calidad.** Los servicios de salud deberán atender las condiciones del paciente de acuerdo con la evidencia científica, provistos de forma integral, segura y oportuna, mediante una atención humanizada.
3. **Eficiencia.** Es la óptima relación entre los recursos disponibles para obtener los mejores resultados en salud y calidad de vida de la población.
4. **Disciplina:** Planificamos, definimos nuestros objetivos y metas con base en el autocontrol y así mismo diseñamos planes de trabajo orientado a resultados.
5. **Corresponsabilidad.** Toda persona debe propender por su autocuidado, por el cuidado de la salud de su familia y de la comunidad, un ambiente sano, el uso racional y adecuado de los recursos el Sistema General de Seguridad Social en Salud y cumplir con los deberes de solidaridad, participación y colaboración.
6. **Enfoque diferencial.** El principio de 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.



➤ Valores

1. **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público, y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
2. **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	CODIGO: ES-PA-M-01
		VERSION: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA: 10 DE 48
		FECHA: 28/02/2025

transparencia y rectitud y siempre favoreciendo el interés general.

3. **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
4. **Diligencia:** Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
5. **Justicia:** Actúo con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
6. **Solidaridad:** Estoy dispuesto a colaborar en lo que se requiera para superar las dificultades que puedan presentarse, anteponiendo las metas e intereses comunes, a mis intereses particulares o personales.
7. **Excelencia:** Realizo prácticas sobresalientes en la gestión, orientadas al logro de los objetivos institucionales, para obtener una calidad superior, bajo el precepto de una cultura de mejora continua.




5.1.6 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 mismo, la interlocución y comunicación efectivas entre la administración y el ciudadano, posibilitando la creación de mecanismos de participación y coordinación con diferentes instancias de gobierno de conformidad con el Plan de Desarrollo.

5.1.7 Corresponsabilidad ciudadana

La corresponsabilidad ciudadana es un requisito indispensable para la construcción de una participación responsable, activa y una demanda razonable. El goce pleno de los derechos solo es posible cuando la ciudadanía se apropia de sus derechos y de la defensa y cuidado de lo público como un valor común y de todos, lo cual lo hace corresponsable en la construcción de

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	CODIGO: ES-PA-M-01
		VERSION: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA: 11 DE 48
		FECHA: 28/02/2025

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.

5.1.8 Enfoque Diferencial

La Subred Norte entiende el enfoque diferencial como una forma de reconocer las características únicas de cada persona y grupo poblacional, con el objetivo de generar acciones que promuevan una atención justa y sin discriminación. Esto busca garantizar que todas las personas puedan satisfacer sus necesidades y ejercer plenamente sus derechos. Además, valora la diversidad cultural y social de los diferentes grupos, respetando su historia y tradiciones, mientras asegura igualdad de derechos y acceso a los servicios de salud para todos.


Por lo tanto, se desarrolla en cuatro enfoques para garantizar una atención inclusiva:

- **Por ciclo de vida:** Se adapta la atención según la etapa de vida del usuario:
 - **Primera infancia:** De 0 a 5 años.
 - **Infancia:** De 6 a 11 años.
 - **Adolescencia:** De 12 a 18 años.
 - **Juventud:** De 14 a 26 años.
 - **Adulthood:** De 29 a 59 años.
 - **Adulto mayor:** A partir de 60 años.

Cada etapa está respaldada por leyes y políticas públicas que orientan su atención y protección.

- **Por discapacidad:** Se enfoca en identificar y visibilizar a las personas con discapacidad y sus familias. A continuación, se presenta algunos tipos de discapacidad:

VISUAL Las personas con discapacidad visual son aquellas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos. Se incluye a las personas ciegas y a las personas con baja visión, (Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011 y Resolución 113 de 2020)	AUDITIVA Se encuentran personas que presentan en forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad. (artículo 19 de la Ley 982 de 2005)	FISICA Se encuentran las personas que presentan en forma permanente debilidad muscular, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, alteraciones articulares o presencia de movimientos involuntarios. (Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011 y Resolución 113 de 2020).	COGNITIVA Se encuentran las personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, el aprendizaje académico y el aprendizaje de la experiencia. Estos producen deficiencias del funcionamiento adaptativo. (Resolución 113 de 2020).
--	--	--	---

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	CODIGO: ES-PA-M-01
		VERSION: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA: 12 DE 48
		FECHA: 28/02/2025

MENTAL

Esta condición resulta de la interacción entre las personas con alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerados como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad y afectación funcional y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad. (Ministerio de salud y de la protección social 2015)

MULTIPLE

Implica la presencia de dos o más deficiencias asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje, por lo que requieren para su atención de apoyos generalizados y permanentes. Las particularidades de la discapacidad múltiple no están dadas por la sumatoria de los diferentes tipos de deficiencia, sino por la interacción que se presenta entre ellos. (Ministerio de salud y de la protección social 2015)


SORDO-CEGUERA

La sordo-ceguera es una discapacidad única que resulta de la combinación de una deficiencia visual y una deficiencia auditiva, que genera en las personas que la presentan problemas de comunicación, orientación, movilidad y el acceso a la información. Algunas personas sordociegas son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y restos visuales. Las personas sordociegas requieren de servicios especializados de guía interpretación para su desarrollo e inclusión social (Resolución 113 de 2020).

- **Por enfoque étnico:** Reconoce y visibiliza las características culturales y étnicas de la población.



- **Por género:** Promueve la igualdad y el respeto hacia la diversidad de géneros:
 - **Sexo y género:** Son construcciones sociales y culturales basadas en la interpretación de características físicas y biológicas. El sexo asignado responde a normas históricas y sociales, asociado a roles y estatus específicos.
 - **Intersex:** Personas con características físicas que no encajan en las normas tradicionales de lo masculino o femenino. Su autodeterminación puede implicar limitaciones en sus derechos.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	CODIGO: ES-PA-M-01
		VERSION: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA: 13 DE 48
		FECHA: 28/02/2025

- **Identidad de género:** Es cómo una persona se identifica (mujer, hombre, trans, no binaria, etc.), influida por normas sociales y procesos de autodeterminación.
- **Mujer/Hombre:** Personas que se identifican o son designadas socialmente como tales, independientemente de su aceptación de ese rol.
- **Persona transgénero:** Alguien que desafía las normas del sistema cisgénero y binario. Puede incluir diversas identidades como hombres o mujeres trans, transexuales o transformistas.
- **Persona no binaria:** Personas que no se ajustan a las identidades tradicionales de hombre, mujer o trans, abarcando otras variaciones identitarias.
- **Orientación sexual:** Se refiere al deseo y atracción hacia otros. Puede incluir:
 - * **Lesbiana:** Mujer o persona no binaria atraída por mujeres.
 - * **Gay:** Persona atraída por su mismo género u otros, desafiando normas tradicionales.
 - * **Bisexual:** Persona atraída por hombres, mujeres u otras identidades.
 - * **Pansexual:** Persona cuyo deseo no está limitado por el binario heterosexual-homosexual.
 - * **Asexual:** Persona con poca o ninguna interacción corporal con el sujeto de su afecto o deseo.

5.1.9 Responsables

Todos los servidores y colaboradores de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte son responsables de poner en práctica el manual, teniendo siempre en cuenta que los usuarios son nuestra principal prioridad. Sin embargo, corresponde a la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano impulsar su implementación.


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 lo compone un equipo multidisciplinario y dinámico, definido y ajustado a los procesos y procedimientos llevados a cabo en la oficina. Este equipo está organizado de manera estratégica, asegurando que cada uno cumpla con un perfil adecuado para apoyar de manera efectiva los procesos y procedimientos que se implementan en la oficina.

➤ Proceso de inducción y entrenamiento

El personal que ingrese recientemente a la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, según el perfil requerido, recibirá una inducción integral y entrenamiento en el puesto de trabajo durante 4 días. Este proceso se realizará en dos fases para asegurar que los nuevos colaboradores comprendan bien los procedimientos, normas y responsabilidades de sus actividades. De esta forma, se busca que cada servidor o colaborador esté listo para cumplir con sus funciones o actividades de manera segura de acuerdo a los objetivos y misionalidad de la oficina.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	CODIGO: ES-PA-M-01
		VERSION: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA: 14 DE 48
		FECHA: 28/02/2025

- **Fases 1 Inducción integral:** El servidor o colaborador recibirá inducción específica durante 1 día sobre el tema administrativo, aplicativos institucionales, normatividad y políticas públicas que se implementan dentro de los procesos de la oficina, los responsables de brindar este acompañamiento son los líderes encargados de cada política y línea de acción.
- **Fases 2 Entrenamiento de puesto de trabajo:** Después de la inducción, el nuevo servidor o colaborador recibirá 3 días de entrenamiento en su puesto de trabajo, con acceso a las herramientas y aplicaciones necesarias para realizar sus actividades. Durante este tiempo, será acompañado por el líder encargado según la línea de acción y unidad correspondiente.

6.2. Equipos biomédicos

Dado el alcance de este manual, No Aplica el ítem.

6.3. Dispositivos médicos e insumos requeridos

Dado el alcance de este manual, No Aplica el ítem.

6.4. Descripción de las actividades

6.4.1. Pautas de Atención al ciudadano aplicado en todos los canales de atención a la ciudadanía


Sin duda alguna la comunicación es uno de los factores determinantes en la interacción de las personas y de la identificación, gestión y satisfacción de los usuarios(as). Es un propósito para el talento humano de la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano que, en el quehacer diario con los usuarios, se use una comunicación asertiva, clara, amable, cercana y entendible con los usuarios, así mismo, aportar al fortalecimiento de la ciudadanía en la interacción con las entidades.

A continuación, se describen los protocolos establecidos en la Subred Norte para asegurar una atención adecuada a la ciudadanía. Estos sirven como una guía para los servidores y colaboradores, ayudando a que la comunicación con los usuarios sea clara, rápida y efectiva, y permitiendo gestionar de manera adecuada sus necesidades y requerimientos de salud.

✓ **Atributos de un buen servicio**

Para asegurar que la atención al usuario sea de calidad, es necesario tener en cuenta algunos aspectos importantes en la presentación personal y el entorno de trabajo. A continuación, se detallan los puntos clave:

1. **Portar el carné institucional de manera visible:** El carné institucional debe ser llevado siempre de forma visible durante la jornada laboral. Esto facilita que los usuarios puedan identificar rápidamente al personal que los atiende, generando una sensación de confianza y seguridad.
2. **Uso de distintivos como chaquetas institucionales:** Estas prendas deben ser usadas siempre que el colaborador esté en su puesto de trabajo y realizando sus actividades.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	CODIGO: ES-PA-M-01
		VERSION: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA: 15 DE 48
		FECHA: 28/02/2025

El uso adecuado de estos distintivos ayuda a reforzar la imagen profesional de la institución y facilita la identificación del personal por parte de los usuarios.

3. **Servicio con calidad:** El servicio debe ajustarse a las expectativas del ciudadano. Por lo tanto, para asegurar una experiencia positiva el colaborador debe ser:


- **Cálido y amable:** El trato debe ser siempre respetuoso, cordial y sincero. Es importante que el colaborador demuestre consideración y amabilidad hacia cada persona, reconociendo la importancia de todos los ciudadanos y generando un ambiente de confianza desde el primer contacto.
- **Efectivo:** El colaborador debe ser capaz de responder a las necesidades de los usuarios de manera eficiente, siempre siguiendo las normas y procedimientos establecidos. La capacidad de dar soluciones que realmente resuelvan los problemas del ciudadano es crucial para la calidad del servicio.
- **Rápido:** La agilidad en la atención es esencial. El servicio debe ser brindado en el tiempo adecuado, sin demoras innecesarias, respetando los tiempos de los usuarios y asegurando que la atención se dé en el momento en que realmente se necesita.
- **Confiable:** Es importante que el colaborador brinde claridad y transparencia en cada acción que realice. Los ciudadanos deben sentir que pueden confiar plenamente en la información y en los servicios ofrecidos, lo que se logra a través de la honestidad y la comunicación abierta.
- **Respetuoso, digno y humano:** El trato debe ser siempre con respeto, considerando las diferencias y necesidades particulares de cada persona. Todos los usuarios deben sentirse tratados con dignidad y recibidos de forma justa e igualitaria, sin importar su situación o características personales.

✓ **Protocolo de saludo**

Un protocolo de saludo permite estandarizar una manera de recepcionar nuestros usuarios sus familias, brindar una cálida y amable posición a la gestión de la oficina y aportar al nivel de satisfacción del usuario.

Estimado colaborador. Recuerde que, como parte de la familia Subred Norte, su aporte es muy importante para fortalecer la cultura de trato humanizado orientada a los funcionarios, usuarios y sus familias, por lo cual siempre tenga en cuenta:

- ✓ Saludar al usuario de manera amable y cálida
- ✓ Presentarse con el usuario y darle la bienvenida
- ✓ Mirar al usuario a la cara y dirigirse a él siempre por su nombre
- ✓ Indicar al usuario y su familia la ubicación del servicio y el ciclo a seguir
- ✓ Garantizar la continuidad del tratamiento.
- ✓ Verificar que el usuario entendió las acciones a seguir para acceder
- ✓ Efectivamente al servicio.
- ✓ Resolver todas las dudas e inquietudes que el usuario le haga saber.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	CODIGO: ES-PA-M-01
		VERSION: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA: 16 DE 48
		FECHA: 28/02/2025

➤ **Guion de bienvenida**

- Buenos (Días, tardes), Bienvenido(a) a la Unidad _____.
Mi nombre es _____ soy auxiliar de Servicio al Ciudadano y estoy para orientarlo.
- ¿En qué lo puedo apoyar el día de hoy?

<i>Necesidad</i>	<i>Información y orientación</i>	<i>Observaciones</i>
Facturar cita del día	Tomar turno y esperar llamado en ventanilla	Verificar documentación presentada
Solicitar cita	Tomar turno y esperar llamado a la ventanilla	Validar documentación presentada y aplicativos institucionales Registro en lista de espera
Servicio de vacunación	Formar ubicación y horario del servicio.	No aplica
Solicitud resultado exámenes laboratorio y/o imágenes diagnosticas	Formar ubicación y horario del servicio.	No aplica
Acceder al servicio de urgencias	Tomar turno y esperar llamado al consultorio de triage.	paciente vital ingresa directo al servicio de reanimación

Si tiene alguna duda durante el proceso de atención, no dude en ponerse en contacto conmigo o con cualquiera de mis compañeros del equipo de servicio al ciudadano. Estamos disponibles para brindarle la orientación que necesite.

➤ **Guion Despedida a los usuarios**


Señor usuario, ha sido un placer atenderlo. Recuerde que soy (nombre del informador), orientador de Servicio al Ciudadano de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte. Estamos disponibles en todas las unidades de la Subred para resolver cualquier duda o inquietud que pueda tener. Agradecemos su visita a nuestra unidad.

6.4.2. Procedimientos y líneas de gestión

La oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano en la Subred Norte trabaja para facilitar el acceso de los usuarios y sus familias a los servicios de salud, brindando información clara, promoviendo un trato cálido y fortaleciendo la participación y el control social en salud.

Su objetivo es mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y su percepción sobre la entidad.

Esta gestión se organiza en dos componentes principales: Servicio al Ciudadano y Participación Comunitaria.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	CODIGO: ES-PA-M-01
		VERSION: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA: 17 DE 48
		FECHA: 28/02/2025



6.4.2.1. Procedimiento Servicio al ciudadano

El Componente de Servicio al Ciudadano tiene seis áreas de trabajo que buscan acompañar a los usuarios desde su ingreso hasta la salida. Estas áreas incluyen ofrecer información, orientación y direccionamiento, tanto dentro como fuera de la subred, además de coordinar acciones para asegurar procesos administrativos, restablecer derechos, medir la calidad del servicio y mejorar la experiencia del usuario.

6.4.2.1.1. Orientación e información


Desde la línea de orientación e información se realizan acciones para orientar a la ciudadanía desde el ingreso (filtro en fila) hasta su salida. Se proporciona la información necesaria para agendar citas y continuar tratamientos cuando los servicios están disponibles. Si los servicios no son cubiertos por la Subred debido a la complejidad, contratos con la EAPB o novedades en el asegurador del usuario, se brinda información direccionando al usuario a su entidad afiliadora en salud.

En las unidades hospitalarias y algunos centros de salud se utiliza un sistema de digiturno. En los centros de salud donde no está disponible este sistema, los turnos se entregan de forma manual, asegurándose de identificar y orientar las necesidades de cada usuario.

Para ello se garantiza la presencia de Auxiliares de servicio al ciudadano en los centros de salud tipo 1 y 2, así como en los hospitales de la Subred Norte. Quienes desde el filtro en fila ofrecen una bienvenida cordial a los usuarios e identifican sus necesidades o requerimientos de salud verificando la documentación presentada, se informa, orienta y direcciona al interior de la institución para facilitar el acceso al servicio. Se entrega el turno según la necesidad del usuario,

dando prioridad a la atención presencial. Para esto, se aplica la metodología de identificación de población prioritaria.



	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	CODIGO: ES-PA-M-01
		VERSION: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA: 18 DE 48
		FECHA: 28/02/2025

La Subred prioriza la calidad en la atención y facilita el acceso a servicios de salud identificando a usuarios con necesidades especiales según su etapa de vida o condición (gestantes, personas con discapacidad o en situación de calle y adultos mayores). Para esto, se identifican con colores que permiten priorizar su atención:

- **Amarillo:** Niños menores de 7 años con riesgo de pérdida.
- **Café:** Personas en situación de calle o con enfermedades infecto-contagiosas y trastornos de salud mental.
- **Rojo:** Adultos mayores de 60 años, personas con discapacidad, mujeres gestantes y quienes llevan niños en brazos.

El despliegue de la metodología se realiza desde las reuniones de equipo realizadas con los profesionales de la oficina de servicio al ciudadano y de la dirección ambulatoria y demás áreas involucradas. Se brinda acompañamiento personalizado para garantizar acceso oportuno, seguro y eficiente. Con el usuario habitante de calle, posterior a su clasificación y de acuerdo a la comunicación que se pueda establecer con él se brinda el acompañamiento requerido, articulando acciones con el área de gestión social integral de ser necesario para temas de afiliación y enfermería para articulación con RIAS.


➤ **Gestión salas de espera**

Una vez el usuario pasa por el filtro en la fila e ingresa a la sede de atención, un auxiliar o técnico de servicio al ciudadano lo acompaña durante todo el ciclo de servicio. Este apoyo incluye resolver dudas, monitorear tiempos de espera, solucionar problemas de acceso, garantizar atención prioritaria a las personas identificadas como prioritarias y brindar información relevante de acuerdo a la estrategia de agenda educativa que se explica a continuación:

La Agenda Educativa es una estrategia que consiste en realizar breves sesiones educativas, una en la mañana y una en la tarde para los usuarios que se encuentran en las salas de espera de la consulta externa y de urgencias en todas las unidades del servicio, abordando temas de interés para ellos. A continuación, se detalla una breve descripción de los temas tratados por el personal de la oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano en los distintos espacios de interacción con los usuarios y sus familias, a fin de

fortalecer la ciudadanía y promover el ejercicio efectivo de sus derechos, conforme al siguiente cronograma:

Sesiones informativas consulta externa					
Tema	lunes	martes	miércoles	jueves	viernes
Derecho, deber y Decálogo del Buen trato	X	X	X	X	X

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	CODIGO: ES-PA-M-01
		VERSION: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA: 19 DE 48
		FECHA: 28/02/2025

Medidas de protección frente a desastre y emergencias y Puntos de encuentro	X		X		X
Mecanismo de cancelación y asignación de citas medicas	X	X	X	X	X
Portafolio de servicios – servicios no cubiertos	X		X		X
Canales de Interacción Ciudadana	X	X	X	X	X

Sesiones informativas Urgencias					
Tema	lunes	martes	miércoles	jueves	viernes
Derecho, deber y Decálogo del Buen trato	X	X	X	X	X
Clasificación y tiempos de espera en Triage	X	X	X	X	X
Medidas de protección frente a desastre y emergencias y Puntos de encuentro		X		X	
Mecanismo de cancelación y asignación de citas medicas	X	X	X	X	X
Portafolio de servicios – servicios no cubiertos	X		X		X
Canales de Interacción Ciudadana		X		X	

Cabe mencionar que estas temáticas pueden modificarse según ajustes normativos o campañas y eventos de salud pública que se necesiten reforzar. Estas sesiones se complementan con material informativo audiovisual institucional, difundido en espacios y canales de amplio alcance.


➤ **Ronda social**

Profesionales en Trabajo social realizan recorridos por los servicios de hospitalización de la subred con el objetivo de identificar la percepción del usuario frente a la calidad del servicio y situaciones objeto de intervención, para lo cual establecen articulación intra e inter institucional. Por su parte el personal técnico asignado al servicio de hospitalización y de urgencias acompaña a la ciudadanía durante el ciclo del servicio gestionando problemas de acceso, trámites administrativos y brindando, de manera permanente, información de su interés.

➤ **Canales de Atención**

- **Canal presencial:**

El canal presencial es el lugar físico donde las personas pueden interactuar con la Subred Norte para acceder a información, realizar trámites, pedir orientación o servicios de salud, presentar quejas, reclamos o sugerencias, y participar en actividades de rendición de cuentas y participación social. Este servicio está disponible en la oficina de atención al ciudadano en los siguientes

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	CODIGO: ES-PA-M-01
		VERSION: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA: 20 DE 48
		FECHA: 28/02/2025

horarios: lunes a jueves de 5:30 a.m. a 4:30 p.m. y viernes de 5:30 a.m. a 4:00 p.m.

Aspectos clave para garantizar una atención adecuada:

- El espacio debe ser cómodo, limpio y con buena iluminación, ventilación y mobiliario adecuado.
- Contar con lugares para guardar y proteger documentos e información.
- Asegurar la privacidad y confidencialidad para generar confianza con las personas.
- Llegar con anticipación para preparar todo lo necesario y solucionar imprevistos.
- Verificar que los equipos y materiales estén en buen estado para atender a las personas.
- El personal debe conocer bien la información a brindar y tener herramientas para realizar su trabajo.
- Identificar si la solicitud corresponde a la entidad y, de no ser así, redirigir a la institución adecuada.
- Usar un lenguaje claro, sencillo y fácil de entender.

Oficinas de Servicio al Ciudadano

La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano cuenta con oficinas en las sedes de atención hospitalaria, donde trabaja personal profesional y técnico. Este equipo brinda atención continua a la ciudadanía dentro de la jornada institucional (lunes a jueves de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.). Desde estas oficinas se reciben y gestionan las solicitudes ciudadanas, coordinando recursos físicos, técnicos y humanos tanto dentro como fuera de la institución.


➤ Canales de asignación y cancelación de citas

A continuación, se detallan los canales establecidos por la Subred Norte para la gestión y programación de citas, los cuales han sido previamente definidos con el propósito de facilitar el acceso a los servicios y garantizar una organización eficiente en el proceso de agendamiento. Estos canales ofrecen diversas opciones de contacto y coordinación, asegurando que los usuarios puedan acceder de manera ágil y conveniente a los servicios médicos o administrativos disponibles, de acuerdo con sus necesidades y preferencias.

- **Canal Presencial:** Las 26 unidades de la Subred Norte cuentan con ventanillas de atención al público, disponibles de lunes a viernes, en el horario de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.
- **Canal telefónico:** A través del conmutador 601 4431790, opción 1, se puede gestionar la programación de citas, realizar cancelaciones (con 48 horas de antelación), así como confirmar la fecha, hora y lugar de la cita. Este servicio está disponible de lunes a viernes, entre las 6:00 a.m. y las 6:00 p.m., y los sábados de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.


✓ Factores clave para la atención telefónica:

- Usar un tono y volumen de voz adecuado, vocalización clara y adaptada al ritmo del interlocutor.
- Evitar ruidos incómodos durante la llamada que puedan distraer.
- Atender la llamada con amabilidad y respeto, siguiendo los guiones establecidos.
- Establecer un cronograma de mantenimiento de equipos para evitar problemas en el servicio.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	CODIGO: ES-PA-M-01
		VERSION: 8
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO		PÁGINA: 21 DE 48
		FECHA: 28/02/2025

- Mantenerse informado sobre las novedades en el servicio y capacitarse regularmente.
- Usar los equipos e insumos de la Subred únicamente para fines institucionales.

A continuación, se presenta un listado de las sedes de atención, incluyendo sus direcciones, horarios de servicio y el área encargada de la asignación de citas.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	CODIGO: ES-PA-M-01
		VERSION: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA: 22 DE 48
		FECHA: 28/02/2025


LOCALIDAD	TIPOLOGIA	CENTRO DE SALUD	HORARIO ASIGNACION	DIRECCION SEDE	proceso
			LUNES A VIERNES		
BARRIOS UNIDOS	HOSPITAL	CHAPINERO	7am a 4:30 pm	Calle 66 No. 15-41	Servicio al ciudadano
ENGATIVA	CENTRO SALUD TIPO I	ALAMOS	7am a 4pm	Cra.97 A No. 65 - 63	facturacion
ENGATIVA	CENTRO SALUD TIPO I	BELLAVISTA	7am a 4pm	Cra. 69 No.68A-34	facturacion
ENGATIVA	CENTRO SALUD TIPO I	ESPAÑOLA	7am a 4pm	Calle 83 No. 85 A - 17	facturacion
ENGATIVA	CENTRO SALUD TIPO II	BACHUÉ	7am a 4pm	Calle 88 No. 95 F - 00	facturacion
ENGATIVA	CENTRO SALUD TIPO II	BOYACÁ REAL	7am a 4pm	Cra. 74 A No. 69 A - 38	facturacion
ENGATIVA	CENTRO SALUD TIPO II	GARCES NAVAS	7am a 4pm	Cra. 107 No. 75 B - 08	facturacion
ENGATIVA	CENTRO SALUD TIPO II	QUIRIGUA	7am a 4pm	Calle 91 No. 89 A -20	facturacion
ENGATIVA	HOSPITAL	ENGATIVA CALLE 80	7am a 4:30 pm	Transversal 100 A No. 80 A - 50	Servicio al ciudadano
ENGATIVA	HOSPITAL	EMAUS	7am a 4pm	Calle 64 C No. 121 - 76	facturacion
SUBA	CENTRO SALUD TIPO I	PRADO VERANIEGO	7am a 4:30 pm	Calle 128A No.53A-17	facturacion
SUBA	CENTRO SALUD TIPO II	SUBA	6:30 a 9:30 am	Cra. 92 No. 30-147c	Servicio al ciudadano
SUBA	CENTRO SALUD TIPO II	GAITANA	06:00 A 17:00	Transversal 116C No.133-18	facturacion
SUBA	CENTRO SALUD TIPO II	RINCON	06:00 A 17:00	Cra. 94B No.129B-04	facturacion
SUBA	HOSPITAL	CENTRO DE SERVICIOS ESPECIALIZADO	6:30 am a 4:30 pm	Cra. 103 B No.152C- 31	Servicio al ciudadano
SUBA	HOSPITAL	FRAY BARTOLOMÉ DE LAS CASAS	6 am a 3 pm	Cra. 65 No. 103- 66	Servicio al ciudadano
USAQUEN	CENTRO SALUD TIPO I	BUENA VISTA	6 am a 3 pm	Cra. 4 No. 192 A -36	facturacion
USAQUEN	CENTRO SALUD TIPO I	CODITO	6 am a 3 pm	Cra. 6 No. 180C-14	facturacion
USAQUEN	CENTRO SALUD TIPO I	SANTA CECILIA	6 am a 3 pm	Cra. 1 BIS No. 163-10	facturacion
USAQUEN	CENTRO SALUD TIPO I	ORQUÍDEAS	07:00 A 17:00	Cra. 16C No. 160-44	facturacion
USAQUEN	CENTRO SALUD TIPO II	SAN CRISTÓBAL	06:00 A 19:00	Calle 164 No. 7F-10	facturacion
USAQUEN	CENTRO SALUD TIPO II	VERBENAL	6 am a 3 pm	Cra. 18 A No. 187-91	Servicio al ciudadano
USAQUEN	CENTRO SALUD TIPO II	USAQUEN	07:00 A 16:00	Cra. 6a No.119B-14	facturacion
USAQUEN	HOSPITAL	SIMÓN BOLÍVAR	5:30 am a 4 pm	Calle 165 No. 7-06	Servicio al ciudadano
CHAPINERO	CENTRO SALUD TIPO I	SAN LUIS	07:00 A 17:00	Km 5 Via La Calera	facturacion

➤ Canal virtual

En la página web de la Subred Norte se han implementado varias herramientas pensadas para hacer más fácil el acceso de la ciudadanía a ciertos servicios de salud. Estas herramientas están diseñadas para mejorar la experiencia de los usuarios, permitiéndoles realizar trámites y acceder a la información de manera rápida y sencilla. A continuación, se detallan los servicios específicos que se pueden gestionar a través de estas herramientas en línea.

- **Portal del Paciente**

Esta plataforma permite a los usuarios acceder fácilmente a la información y descargar directamente los resultados de sus estudios de imágenes diagnósticas, sin necesidad de ir a las unidades del servicio o esperar la entrega física. Es especialmente útil para los usuarios que no viven cerca o prefieren descargar los resultados de sus estudios desde su casa. También pueden consultar detalles sobre los estudios, incluyendo recomendaciones y preparaciones necesarias para cada tipo de examen radiológico y le Permite ingresar y agendar citas médicas directamente.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	CODIGO: ES-PA-M-01
		VERSION: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA: 23 DE 48
		FECHA: 28/02/2025



- **Respuesta de voz interactiva (IVR)**

Desde el IVR los usuarios pueden consultar fácilmente los horarios disponibles y las sedes donde se realizan los estudios de RX simple, facilitando la programación de sus citas sin la necesidad de intervención manuales.

6.4.2.1.2. Protocolos de atención por sector de población

- **Persona mayor**


El cuidado y atención a las personas mayores requiere tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ En lugar de llamarlos "abuelo" o "adulto mayor", usa el término "**persona mayor**".
- ✓ Escúchalos con atención para entender lo que necesitan o lo que les preocupa sobre su salud.
- ✓ Siempre que puedas, dales la información por escrito, usando letras grandes y fáciles de leer.
- ✓ Trata con respeto sus palabras y su forma de ser, sin criticar ni rechazar por cómo se expresan o por su condición.

- **Víctimas del conflicto armado**

Para atender a los usuarios de este grupo poblacional de manera respetuosa y efectiva, tenga en cuenta lo siguiente:

- No se tome como algo personal si tienen reacciones negativas o muestran inconformidad.
- Escuche con paciencia y sin interrumpir, usando un lenguaje sencillo y claro, sin tecnicismos.
- Evite juzgar o hacer suposiciones sobre la persona.
- No insista en preguntar sobre situaciones traumáticas o delicadas.
- Asegúrese de dejar bien registrada cualquier información o recomendación que le brinden al usuario

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	CODIGO: ES-PA-M-01
		VERSION: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA: 24 DE 48
		FECHA: 28/02/2025

- **Comunidades étnicas**

Para brindar un trato respetuoso a todos los usuarios de esta población, tenga presente lo siguiente:

- ✓ Atienda sin prejuicios, sin importar su cultura, origen o raza.
- ✓ No comente sobre su forma de vestir ni toques sus prendas.
- ✓ No suponga a qué grupo étnico pertenece basándose en su apariencia.
- ✓ Evite hacer gestos que puedan mostrar desagrado o lástima.

- **Personas campesinas**



- ✓ No haga comentarios negativos, burlas o rechazos sobre su vestimenta, como ruanas, botas o sombreros.
- ✓ Si necesita registrar información sobre su lugar de residencia, pregunta por detalles como el nombre de la vereda, finca, vía principal más cercana, número del kilómetro o algún lugar relevante.
- ✓ Si la persona usa palabras o expresiones propias de su región que no entienda, pregúntele con amabilidad qué significan.


- **Personas de los sectores sociales LGBTIQ+**





- ✓ Comience preguntando el nombre de la persona que solicita la atención y úsalo durante toda la conversación, junto con el que aparece en su cédula.
- ✓ No juzgue ni guíe su actitud basándose en su tono de voz o forma de vestir.
- ✓ Evite mostrar rechazo o prejuicio hacia alguien por cómo se viste, habla o suena su voz

- **Personas en condición de discapacidad**

A continuación, se presentan algunas recomendaciones dirigidas al servidor y/o colaborador de la subred importantes para tener en cuenta a la hora de brindar atención a personas en condición de discapacidad.

Discapacidad física 	<ul style="list-style-type: none"> * Ubíquese frente a la persona en silla de ruedas, a corta distancia. * Actúe de forma natural. * Camine despacio y al ritmo de las personas que usan elementos de apoyo.
Discapacidad visual 	<ul style="list-style-type: none"> * Hable, préstele atención y entregue turno prioritario. * Pregunte si desea ser guiada: Si acepta, evite caminar muy rápido ni halar a la persona; Si no acepta, brinde indicaciones precisas.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	CODIGO: ES-PA-M-01
		VERSION: 8
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO		PÁGINA: 25 DE 48
		FECHA: 28/02/2025

Discapacidad auditiva 	<ul style="list-style-type: none"> * Si se requiere que firmé algún documento: guie su mano. * Si tiene perro guía, no lo separe de la persona. * Elimine obstáculos para crear ambientes seguros sin riesgos.
Discapacidad Psíquica 	<ul style="list-style-type: none"> * Dirijirse a la persona y no a su intérprete o acompañante. * Mantenga contacto visual * Permítale ver su rostro para que lea sus labios, sin realizar gestos exagerados. * Disponer de servidor capacitado en lengua de señas o acudir al Centro de Relevo creado por el MinTIC y la Federación de Sordos de Colombia, Fenascal.
Discapacidad múltiple 	<ul style="list-style-type: none"> * Valide que comprendió la información * Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona * Haga preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo * Evite juicios.
Discapacidad múltiple 	<ul style="list-style-type: none"> * Indague con la familia o el cuidador el tipo de apoyos que requiere * No siempre una discapacidad múltiple, se relaciona con la capacidad intelectual.

• Población preferencial


La atención que se brinda a la población preferencial en las salas de esperas de los servicios de consulta externa y urgencias en la Subred Norte es para las Gestantes, Adultos mayores, mujeres con niños en brazo y discapacitados, con el objetivo de garantizar una atención humanizada, accesible, eficiente y oportuna.

La atención para este grupo preferencial requiere tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Brindar un turno preferencial a las personas que lo requieran
- ✓ Utilizar un lenguaje sencillo y claro
- ✓ Personalizar la atención y crear confianza
- ✓ Ofrecer ayuda y alternativas
- ✓ Permitir que las personas adultas mayores tomen sus propias decisiones
- ✓ Verificar que la información que se brinda sea clara
- ✓ Asegurar la accesibilidad física, a las comunicaciones y a la información

6.4.2.2. Derechos y deberes en salud

Los derechos y deberes en la Subred Integrada de servicios de salud Norte buscan asegurar que los usuarios que reciben sus servicios de salud en la institución conozcan y ejerzan sus derechos, y que cumplan con sus responsabilidades dentro del sistema de salud. Esto ayuda a mejorar la atención,

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	CODIGO: ES-PA-M-01
		VERSION: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA: 26 DE 48
		FECHA: 28/02/2025

fomentando una relación respetuosa entre los ciudadanos y los servicios de salud, y garantiza que todos reciban la atención adecuada y a tiempo.

Los derechos incluyen, por ejemplo, acceder a servicios de salud de calidad, recibir información clara sobre su salud y ser respetados. Los deberes incluyen seguir las indicaciones médicas, respetar los horarios y reglas del sistema de salud, y cuidar su salud y la de los demás.

La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano se encarga de socializar estos derechos y deberes, asegurándose de que los usuarios los comprendan y los cumpla de manera adecuada.


➤ **Socialización derechos y deberes**

La socialización de los derechos y deberes en salud es una de las acciones transversales que realiza el equipo de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano. Esta actividad contribuye a fomentar la participación activa de la comunidad en salud, un aspecto fundamental de la gestión de la Subred.

Para socializar los derechos y deberes en salud, tanto a la ciudadanía como a los servidores y colaboradores, en la Subred norte se optó por socializar un derecho y un deber por mes buscando mejor recordación y adherencia, las actividades de socialización incluyen:


- **Publicaciones visuales:** Se encuentra en la sala de la consulta externa, hospitalización y urgencias un cartel que contiene los derechos deberes para informar a los usuarios.
- **Sesiones informativas en salas:** Se realizan a través de los auxiliares de atención al usuario en las salas de espera de consulta externa y urgencias la cual hace parte de la estrategia de la agenda educativa.
- **Central de citas (Call Center)** A través de esta central, se brinda información sobre los derechos y deberes a los usuarios que llaman a solicitar, reprogramar o cancelar una cita médica.
- **Texto de respuesta a las peticiones ciudadanas:** En las respuestas a las solicitudes, se incluye información sobre los derechos y deberes de los usuarios.
- **Ronda cama a cama en hospitalización y urgencias:** las profesionales, técnicos y auxiliares de gestión social integral realiza una socialización directa con los pacientes en estas áreas.
- **Atención individual en las oficinas:** Durante la atención en las oficinas de atención al usuario, se informa a los usuarios sobre sus derechos y deberes.
- **Integración en el proceso de atención:** Durante la consulta, urgencias u hospitalización, el personal de salud recuerda y refuerza los derechos y deberes de los pacientes y usuarios de forma verbal, asegurándose de que los comprendan.

El derecho a elegir al profesional de preferencia y a recibir una segunda opinión calificada dentro de la oferta disponibles se despliega mediante las mismas estrategias dentro de la Subred.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	CODIGO: ES-PA-M-01
		VERSION: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA: 27 DE 48
		FECHA: 28/02/2025

A continuación, se presenta los derechos y deberes con enfoque diferencial adaptada para la institución.

DERECHO	DEBER
<p>A ser atendido@ por Urgencias</p> <p>Tiene derecho a recibir atención requerida sin: consulta de afiliación a EPS presentar documento de identidad pago previo por atención</p>	<p>Brindar trato respetuoso,</p> <p>Ser amable con todo el personal de la institución.</p>
<p>A recibir atención justa y equitativa</p> <p>Sin importar su género, edad, etnia, orientación sexual, idioma, religión, situación como víctimas de conflicto armado o condición de discapacidad.</p>	<p>2. Dar información clara y veraz de su estado de salud.</p> <p>Para garantizar una atención adecuada y centrada en las necesidades de cada paciente.</p>
<p>Recibir la mejor asistencia médica disponible con enfoque integral en salud</p> <p>Donde tenga acceso a los recursos y servicios necesarios para mejorar su salud y bienestar.</p>	<p>3. Debe asistir a citas programadas y cancelar oportunamente</p> <p>En caso de no poder asistir, realice la cancelación para que otra persona que la necesite, reciba la atención.</p>
<p>4. Elegir al profesional de la salud de su preferencia.</p> <p>Aquí algunas recomendaciones: Asegúrese de que el profesional sea especialista en el área que le preocupa. De ser necesario, solicite una segunda opinión.</p>	<p>4. Afiliarse junto con su familia a un plan de salud y según el régimen de afiliación*</p> <p>*Régimen Contributivo o Régimen Subsidiado y asumir el costo de la atención de acuerdo con la capacidad de pago.</p>
<p>5. Recibir por el equipo de salud, una comunicación clara, permanente y cálida Para lograr una interacción más humana y comprensible, según sus necesidades y particularidades (idioma, edad, condición de discapacidad, creencias y costumbres.).</p>	<p>5. Hacer uso racional de los servicios y recursos de la Subred.</p>

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	CODIGO: ES-PA-M-01
		VERSION: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA: 28 DE 48
		FECHA: 28/02/2025


<p>6. Decidir sobre la participación en investigaciones en salud y donaciones de órganos.</p> <p>Recibir o rehusar apoyo espiritual de acuerdo con sus convicciones.</p>	<p>6. Actualizar los datos personales oportunamente</p> <p>como teléfono fijo y celular de manera oportuna.</p>
<p>7. A que su voz sea escuchada.</p> <p>Si tiene alguna queja, reclamo o sugerencia sobre el servicio de salud que está recibiendo, tiene el derecho a expresarlo y recibir una respuesta oportuna.</p> <p>Canales de escucha: Línea de atención al usuario 6014431790 opción 1 Oficinas de atención al usuario Página web www.subrednorte.gov.co Correo electrónico lideratencionalusuario@subrednorte.gov.co Redes sociales</p>	<p>7. Procurar en forma permanente por el autocuidado de la salud individual y familiar</p> <p>Seguir las recomendaciones dadas por el personal de salud.</p>

En el marco de la socialización de los derechos y deberes en salud a los usuarios y sus familias, la Subred norte adapta los derechos y deberes con énfasis en los grupos poblacionales infancia (5-10 años) y mujeres en estado de gestación. Lo anterior a fin de optimizar nuestros procesos administrativos y asistenciales en favor de la calidad de la atención brindada y del enfoque diferencial institucional.

Para la ruta materna, los cuatros Subredes elaboraron rotafolio: “El Arte de la Maternidad y la Paternidad”, el cual es avalado por la Secretaría de Salud, define los derechos y deberes de la gestante que se están socializando.

➤ **Derechos de la gestante**

1. Recibir atención priorizada y un trato digno por parte de los profesionales de salud.
2. Remisión a especialista, cuando lo requiera
3. Recibir información clara y practica acerca de su situación en salud
4. Decidir sobre la continuidad del embarazo (interrupción voluntaria del embarazo) de acuerdo a los estipulado por la normatividad vigente (sentencia C-055 de 2021)
5. Controles gratuitos con personal de enfermería y medicina
6. Exámenes para descartar enfermedades que puedan poner en riesgo el embarazo (sífilis, VIH, Hepatitis B, entre otra...)
7. Asistir al trabajo de parto acompañado, siempre y cuando la situación de salud de la persona con capacidad de gestar lo permita.
8. Escoger el método anticonceptivo y recibirlo después del parto.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	CODIGO: ES-PA-M-01
		VERSION: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA: 29 DE 48
		FECHA: 28/02/2025

➤ **Deberes de la gestante**

1. Asistir a todos los controles, prenatales (médico, ginecología y enfermería) y traer siempre carpeta y carnet de control prenatal.
2. Seguir las recomendaciones dadas por el personal de salud.
3. Tomar los micronutrientes.
4. Siempre responder con sinceridad a las preguntas realizadas por el personal de salud.
5. Realizar los exámenes y aplicar vacunas, en los tiempos indicados por el médico.
6. Asistir al médico ante cualquier signo y síntoma de alarma.
7. Asistir a todas las consultas complementarias asignadas: Odontología, nutrición, Psicología, Trabajo social, Curso de maternidad y paternidad

Dentro de la Ruta de promoción y mantenimiento se socializan los derechos de los niños, niñas y adolescentes en la Subred Norte.


➤ **Derechos y deberes de los niños, niñas y adolescentes**

1. A ser atendidos por profesionales especializados.
2. A ser atendidos en un servicio para niños y adolescentes.
3. A ser llamado por su nombre.
4. A estar siempre acompañado de los padres y conocer junto a ellos el tratamiento a realizar.
5. A gozar de un ambiente cómodo y seguro.
6. A tener espacios de recreación y aprendizaje
7. A que la atención sea siempre autorizada por los padres

Teniendo en cuenta los derechos de los gestantes y menores de edad, estos se enmarcan en los derechos y deberes definidos en la Institución de la siguiente manera:

➤ **Integración de derechos generales – Derechos de la Infancia y adolescencia**


INTEGRACIÓN DERECHOS GENERALES - INFANCIA Y ADOLESCENCIA	
Derechos Institucionales	Infancia Y Adolescencia
1. A ser atendido por urgencia. Tiene derecho a recibir atención requerida sin: consulta de afiliación a EPS, Presentar documento de identidad, pago previo por atención	
2. A recibir atención justa y equitativa. Sin importar su género, edad, etnia, orientación sexual, idioma, religión, situación como víctimas de conflicto armado o condición de discapacidad	2. A ser atendidos en un servicio para niños y adolescentes. 5. A gozar de un ambiente cómodo y seguro. 6. A tener espacios de recreación y aprendizaje

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	CODIGO: ES-PA-M-01
		VERSION: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA: 30 DE 48
		FECHA: 28/02/2025

3. Recibir la mejor asistencia médica disponible con enfoque integral en salud. Donde tenga acceso a los recursos y servicios necesarios para mejorar su salud y bienestar.	1. A ser atendidos por profesionales especializados. 4. A estar siempre acompañado de los padres y conocer junto a ellos el tratamiento a realizar.
4. Elegir al profesional de la salud de su preferencia. Aquí algunas recomendaciones: Asegurarse de que el profesional sea especialista en el área que le preocupa. De ser necesario, solicite una segunda opinión.	
5. Recibir por el equipo de salud una comunicación clara, permanente y cálida. Para lograr una interacción más humana y comprensible, según sus necesidades y particularidades (idioma, edad, condición de discapacidad, creencias y costumbres).	3. A ser llamado por su nombre.
6. Decidir sobre la participación en investigaciones en salud y donaciones de órganos. Recibir o rehusar apoyo espiritual de acuerdo a sus convicciones.	
7. A que su voz sea escuchada. Si tiene alguna queja, reclamo o sugerencia sobre los servicios de salud que está recibiendo, tiene el derecho a expresarlo y recibir una respuesta oportuna. Canales de escucha: 1. Línea de atención al usuario. 2. Oficina de atención al usuario. 3. Página web. 4. Correo electrónico. 5. Redes sociales.	

➤ Integración de derechos generales – derechos de la Gestante


INTEGRACIÓN DERECHOS GENERALES - GESTANTES	
Derechos Institucionales	Gestante
1. A ser atendido por urgencia. Tiene derecho a recibir atención requerida sin: consulta de afiliación a EPS, Presentar documento de identidad, pago previo por atención	
2. A recibir atención justa y equitativa. Sin importar su género, edad, etnia, orientación sexual, idioma, religión, situación como víctimas de conflicto armado o condición de discapacidad	5. Controles gratuitos con personal de enfermería y medicina 8. Escoger el método anticonceptivo y recibirlo después del parto.
3. Recibir la mejor asistencia médica disponible con enfoque integral en salud. Donde tenga acceso a los recursos y servicios necesarios para mejorar su salud y bienestar.	1. Recibir atención priorizada y un trato digno por parte de los profesionales de salud. 6. Exámenes para descartar enfermedades que puedan poner en riesgo el embarazo (sífilis, VIH, Hepatitis B, entre otra...)

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	CODIGO: ES-PA-M-01
		VERSION: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA: 31 DE 48
		FECHA: 28/02/2025

<p>4. Elegir al profesional de la salud de su preferencia. Aquí algunas recomendaciones: Asegurarse de que el profesional sea especialista en el área que le preocupa. De ser necesario, solicite una segunda opinión.</p>	<p>2. Remisión a especialista, cuando lo requiera</p>
<p>5. Recibir por el equipo de salud una comunicación clara, permanente y cálida. Para lograr una interacción más humana y comprensible, según sus necesidades y particularidades (idioma, edad, condición de discapacidad, creencias y costumbres).</p>	<p>3. Recibir información clara y practica acerca de su situación en salud 7. Asistir al trabajo de parto acompañado, siempre y cuando la situación de salud de la persona con capacidad de gestar lo permita.</p>
<p>6. Decidir sobre la participación en investigaciones en salud y donaciones de órganos. Recibir o rehusar apoyo espiritual de acuerdo a sus convicciones.</p>	
<p>7. A que su voz sea escuchada. Si tiene alguna queja, reclamo o sugerencia sobre los servicios de salud que está recibiendo, tiene el derecho a expresarlo y recibir una respuesta oportuna. Canales de escucha: 1. Línea de atención al usuario. 2. Oficina de atención al usuario. 3. Página web. 4. Correo electrónico. 5. Redes sociales.</p>	<p>4. Decidir sobre la continuidad del embarazo (interrupción voluntaria del embarazo) de acuerdo a los estipulado por la normatividad vigente (sentencia C-055 de 2021)</p>

➤ Integración de deberes generales – deberes de la Gestante

INTEGRACIÓN DEBERES GENERALES - GESTANTES	
Deberes Institucionales	Gestante
<p>1. Brindar trato respetuoso. Ser amable con todo el personal de la institución.</p>	
<p>2. Dar información clara y veraz de su estado de salud. Para garantizar una atención adecuada y centrada en las necesidades de cada paciente.</p>	<p>4. Siempre responder con sinceridad a las preguntas realizadas por el personal de salud.</p>
<p>3. Asistir a citas programadas y cancelar oportunamente. En caso de no poder asistir, realice la cancelación para que otra persona que la necesite reciba atención.</p>	<p>1. Asistir a todos los controles, prenatales (médico, ginecología y enfermería) y traer siempre carpeta y carnet de control prenatal. 6. Asistir al médico ante cualquier signo y síntoma de alarma 7. Asistir a todas las consultas complementarias asignadas: Odontología, nutrición, Psicología, Trabajo social, Curso de maternidad y paternidad</p>
<p>4. Afiliarse junto con su familia a un plan de salud. Según el régimen de afiliación (contributivo o subsidiado) asumir el costo de la atención de acuerdo a la capacidad de pago.</p>	
<p>5. Hacer uso racional de los servicios y recursos de la Subred Norte.</p>	

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	CODIGO: ES-PA-M-01
		VERSION: 8
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO		PÁGINA: 32 DE 48
		FECHA: 28/02/2025

6. Actualizar los datos personales oportunamente. Como los son teléfono fijo dirección celular de manera oportuna.	
7. Procurar en forma permanente por el autocuidado de su salud y de su familia. Seguir las recomendaciones dadas por el personal de salud.	2. Seguir las recomendaciones dadas por el personal de salud. 3. Tomar los micronutrientes. 5. Realizar los exámenes y aplicar vacunas, en los tiempos indicados por el médico.

➤ **Medición del conocimiento**

La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano tiene la responsabilidad de medir el conocimiento sobre los derechos y deberes en salud, tanto del cliente interno como del cliente externo. Esto implica llevar a cabo procesos de evaluación periódicos para asegurarse de que tanto los servidores y colaboradores de la Subred (cliente interno) como los usuarios y pacientes que reciben los servicios (cliente externo) comprendan adecuadamente la información relacionada con los derechos y deberes que tienen dentro del sistema de salud.

✓ **Cliente externo**

Para medir el conocimiento del cliente externo, la oficina utiliza las encuestas de satisfacción como una herramienta para recoger información. Estas encuestas permiten ver qué tanto entienden los usuarios sobre sus derechos y deberes en salud y si los cumplen al utilizar los servicios de la institución.

Con los resultados de las encuestas, se pueden identificar áreas donde los usuarios necesiten más información o donde se pueda mejorar la comunicación. Esto ayuda a asegurar que todos los usuarios conozcan bien sus derechos y deberes, mejorando su experiencia en el servicio y promoviendo un mayor cumplimiento de la normatividad.


✓ **Cliente Interno**

Para el cliente interno, conformado por servidores y colaboradores de la Subred, se aplica un cuestionario de manera periódica para evaluar su conocimiento sobre los derechos y deberes de los usuarios. Este proceso busca asegurar que el personal esté informado y actualizado sobre estos aspectos esenciales en la prestación de servicios de salud, ya que su comprensión y correcta aplicación son clave para ofrecer una atención de calidad y respetuosa hacia los usuarios.

El cuestionario identifica vacíos de conocimiento o áreas que necesitan fortalecimiento. Con esta información, la oficina crea estrategias de formación o sensibilización para mejorar la aplicación de los derechos y deberes en el trabajo diario. También busca alinear al equipo con los principios de la institución, fomentando un ambiente de trabajo respetuoso con los usuarios y enfocado en mejorar la atención.

6.4.2.3. Gestión social integral

La Gestión Social Integral, liderada por la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, busca identificar y abordar los factores individuales, familiares y comunitarios que afectan a los pacientes en hospitalización y urgencias de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE. Se enfoca en acciones intra e interinstitucionales y de corresponsabilidad social, con

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	CODIGO: ES-PA-M-01
		VERSION: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA: 33 DE 48
		FECHA: 28/02/2025

el objetivo de promover la autonomía, inclusión social y la responsabilidad social, familiar e institucional.

Este proceso involucra a profesionales en trabajo social, personal técnico y auxiliar, cuyo enfoque se centra en:

Socializar

- Derechos y deberes
- Copagos y cuotas moderadoras
- Temas de aseguramiento
- Horarios de Atención
- Canales de información
- Rutas de Atención

Identificar

- Pacientes en condición de abandono
- Pacientes con dificultades en el aseguramiento
- Barreras en el proceso de atención
- Redes de Apoyo
- Víctimas de violencia

6.4.2.4. Mejorando la experiencia del servicio




La oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano tiene como 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 supere sus expectativas.

Con este fin nace la iniciativa “Mejorando la experiencia en el servicio” de la Subred Norte que, aunque define unas acciones iniciales, está abierta a implementar nuevas estrategias.

La iniciativa tiene por 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. Se articula con el Eje de Acreditación **Atención Centrada en el Usuario**, identificando características y percepciones del usuario frente a la atención para desarrollar acciones que logren la efectiva satisfacción de sus necesidades y se logre la fidelización del servicio.

De igual manera, la gestión adelantada desde esta iniciativa se articula con otras áreas y programas institucionales dando respuesta a la política de servicio al ciudadano y al sistema único de acreditación.


	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	CODIGO: ES-PA-M-01
		VERSION: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA: 34 DE 48
		FECHA: 28/02/2025

A continuación, se desarrollan las líneas a través de las cuales se operativiza la iniciativa.

- **Mejorando la comunicación**
Tiene por objetivo fortalecer y optimizar los procesos de información y comunicación entre la SubredNorte y la ciudadanía.
- **Promoviendo un trato cálido**
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.
- **Decálogo del Usuario**

Socializar a la ciudadanía, presente salas de espera, y con las formas de participación el Decálogo del Usuario para mantener un comportamiento Adecuado.

<i>AUTOCUIDADO</i>	Participar activamente en su auto cuidado, el de su Familia y el de su comunidad.
<i>BRINDAR UN TRATO AMABLE Y RESPETUOSO</i>	El saludo, es la primera forma de comunicación y favorece el vínculo con el Servidor. Se debe brindar un trato digno y respetuoso a empleados, colaboradores, pacientes y familiares
<i>CUMPLIR LAS RECOMENDACIONES DEL EQUIPO DE SALUD</i>	Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación.
<i>PRACTICAR LA ESCUCHA ACTIVA</i>	Escuchar con interés la información brindada por el Servidor. Esperar a que termine de hablar para manifestar dudas e inquietudes
<i>NO OMITIR INFORMACIÓN</i>	Responder con Honestidad las preguntas que le hace el servidor. No dejar de dar información que puede ser importante en su proceso de tratamiento y recuperación. Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	CODIGO: ES-PA-M-01
		VERSION: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA: 35 DE 48
		FECHA: 28/02/2025

PONERSE EN EL LUGAR DEL SERVIDOR	Entender que en ocasiones hay situaciones, ajenas al Servidor, que impiden que pueda satisfacer nuestras necesidades tal y como lo esperamos.
DURANTE LA CONSULTA, BRINDAR TODA LA ATENCIÓN	Tener disposición durante el tiempo que dure la Consulta y dedicar al Profesional toda la atención requerida para entender las indicaciones dadas frente a su salud.
CUIDADO Y USO RACIONAL DE LOS SERVICIOS	Los servicios y las instalaciones, mobiliario y equipos Hospitalarios, deben ser usados de manera cuidadosa ya que su mantenimiento y reposición desgastan los recursos del sistema.
CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS INSTITUCIONALES Y NORMATIVIDAD DEL SISTEMA	Cumplir las normas del sistema de salud, reglamento institucional y actuar de buena fe frente al sistema de salud.
REALIZAR LOS PAGOS ACORDE A CAPACIDAD DE PAGO	Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.

- **Reporte de comportamiento inapropiado**

Recibir el reporte de comportamiento inapropiado de usuarios dentro de las instalaciones y fallas de calidez en el trato con servidores y colaboradores para remitirlos a la EAPB, dando cumplimiento a lo planteado en el Instructivo para Prevenir y Controlar el Comportamiento Agresivo y Abusivo, el cual se encuentra en Almera Código AP-TH-I 27

- **Comunicación con Enfoque Diferencial**


Contar con traducción a lengua de señas y otros mecanismos que permitan facilitar la comunicación teniendo en cuenta un enfoque diferencial.

- **Mejorando el Acceso**

Tiene por objetivo simplificar trámites para asegurar la calidad, oportunidad, accesibilidad y confianza en los servicios institucionales prestados.

- **Taller Pedagógico por incumplimiento de citas**

Realizar seguimiento a las citas incumplidas por los usuarios y llevar a cabo una actividad pedagógica

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	CODIGO: ES-PA-M-01
		VERSION: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA: 36 DE 48
		FECHA: 28/02/2025

con aquellos usuarios que no hayan cumplido ni cancelado las citas asignadas. Esto buscando fortalecer la cultura de corresponsabilidad

Realizar seguimiento a las citas incumplidas por los usuarios y llevar a cabo una actividad aquellos usuarios que no hayan cumplido ni cancelado oportunamente las citas asignadas, esto buscando fortalecer la cultura de corresponsabilidad frente al sistema de seguridad social en salud.

➤ **Medición de la Satisfacción de los Usuarios**


Para la Subred norte la medición de la satisfacción del usuario permite establecer el grado de cumplimiento de la institución, de las expectativas de los usuarios y la percepción de calidad de la ciudadanía frente a la prestación de la oferta institucional.

En la institución esta medición se lleva a cabo haciendo uso de formatos de encuestas como herramienta, contruidos de manera articulada por y para las cuatro subredes del distrito y ajustados para los servicios de hospitalización, urgencias y ambulatorios. Los formatos, revisados y normalizados por la oficina de calidad institucional son aplicados por talento humano calificado y con dedicación exclusiva a esta acción buscando con esto mayor calidad en la captura de la información.

Se cuenta con el Instructivo “Medición de la Satisfacción de Usuarios frente a la prestación de los servicios de salud” el cual se encuentra normalizado en Almera. (ES-PA-I-08)

A continuación, se relaciona el paso a paso que se lleva a cabo para realizar la medición:

- Con el acompañamiento de la oficina de calidad de la subred se realiza 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 desde espacios como mesas temáticas con directores y líderes de procesos, publicación en informes de gestión.
- Las encuestas de satisfacción realizan de manera presencial y telefónica haciendo uso 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.
- 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 y aplicativo almera, tabulación del total de la información recolectada en la Unidad. Generación del informe estadístico y cualitativo integrado con el indicador de satisfacción global de la Subred

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	CODIGO: ES-PA-M-01
		VERSION: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA: 37 DE 48
		FECHA: 28/02/2025

✓ **Factores clave para la aplicación de encuestas:**

- Usar un tono y volumen de voz adecuado, vocalización clara y adaptada al ritmo del interlocutor.
- Evitar ruidos incómodos durante la llamada que puedan distraer.
- Atender la llamada con amabilidad y respeto, siguiendo los guiones establecidos.
- Establecer un cronograma de mantenimiento de equipos para evitar problemas en el servicio.
- Mantenerse informado sobre las novedades en el servicio y capacitarse regularmente.
- Usar los equipos e insumos de la Subred únicamente para fines institucionales

✓ **Protocolo de verificación de adherencia instrutivo de satisfacción**

El líder encargado de coordinar la aplicación de las encuestas realiza verificaciones aleatorias con los usuarios encuestados para evaluar la adopción y adherencia de los colaboradores al momento de aplicar la encuesta, asegurándose de que los datos sean reales y no falsificados. Por lo tanto para la realización de la comunicación se debe considerar el siguiente protocolo de llamada

1. “Buenos Días/Buenas Tardes señor(a), Mi nombre es _____, le estamos llamando de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte Oficina de servicio a la ciudadanía para verificar si le aplicaron una encuesta de satisfacción

2. Con el fin de realizar la verificación requiero una información de su parte:
 - ✓ ¿La persona que se comunicó con usted se identificó? Si – NO
 - ✓ ¿Le informaron el propósito de la llamada? SI-NO
 - ✓ ¿Unidad y servicio adonde fue atendido?
 - ✓ ¿Cuáles fueron algunas de las preguntas que le hicieron?
 - ✓ ¿Se sintió cómodo durante la llamada? SI – NO en caso de responder no preguntar cuál es el motivo


3. Despedida y agradeciendo la atención

➤ **Sanando con el corazón**

Tiene por objetivo desarrollar acciones que van más allá de la prestación de un servicio de salud y buscan aportar y fortalecer el proceso de sanación física y mental de los usuarios.

6.4.2.5. Sistema de información Si cuéntanos Bogotá

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 resolutoria 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. 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.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	CODIGO: ES-PA-M-01
		VERSION: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA: 38 DE 48
		FECHA: 28/02/2025

Desde este sistema de información, cada colaborador encargado de brindar servicios a la ciudadanía identifica y registra las situaciones, tanto internas como externas, que representan barreras de acceso a los servicios de salud para la población. Además, esta información se comparte a través del informe de gestión trimestral y en las mesas temáticas realizadas con el equipo directivo y los líderes de procesos y servicios. El objetivo es que la información recopilada sea útil para crear y aplicar planes de mejora y así contribuir al progreso continuo de la Subred Norte.

6.4.2.6. Gestión de convenios-Ruta de la salud


El programa de Ruta de la Salud es una alternativa para mejorar el acceso de la población pobre y vulnerable a los servicios de salud; se contempla como principales beneficiarios del programa: mujer gestante, adulto mayor, persona con discapacidad y menor de 18 años y su correspondiente acompañante ofreciendo un medio alternativo y gratuito de transporte especial entre sus diferentes puntos de atención ubicados en su zona de influencia.

Los principales beneficios del programa son:

- Reducir los obstáculos económicos y geográficos para acceder a los servicios de salud en la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte.
- Evitar la cancelación y la falta de asistencia a consultas o tratamientos programados, asegurando una atención completa para el usuario.
- Mejorar la experiencia de los usuarios con los servicios de salud que ofrece la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte.
- Hacer más eficientes los servicios de salud, el personal y la infraestructura de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte.

El programa Ruta de la Salud asegura que los usuarios accedan a los servicios de salud con calidad, continuidad, oportunidad, accesibilidad y seguridad. Desde la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, se coordinan las actividades diarias de transporte para los usuarios en localidades como Engativá, Suba, Usaquén, Chapinero, Barrios Unidos y Teusaquillo, conectando también con otras subredes a través de una ruta interconectada.

El servicio funciona con vehículos especiales, cómodos y accesibles, con espacio para sillas de ruedas y rampas para facilitar el acceso. Además, un Auxiliar de Enfermería acompaña la ruta, informa sobre los horarios y supervisa los itinerarios durante el trayecto.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	CODIGO: ES-PA-M-01
		VERSION: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA: 39 DE 48
		FECHA: 28/02/2025

6.4.2.7. Gestión de la voz del usuario




La gestión de la voz del usuario está fundamentada en la recepción, gestión y entrega de respuesta a las peticiones ciudadanas presentadas a la Subred Norte. Esta línea se operativiza a través de la herramienta distrital “Bogotá te Escucha”; esta gestión tiene como fin de contribuir a la toma de decisiones gerenciales que permitan implementar acciones orientadas a la prevención, corrección, mejoramiento continuo de la Subred y la satisfacción de necesidades y expectativas de los usuarios.

➤ Clasificación de las peticiones

Atendiendo su tipología, las peticiones se clasifican así:

- **Queja:** Inconformidad con conductas, acciones o procedimientos de los servidores públicos. Tiempo de respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
- **Reclamo:** Irregularidad o deficiencia en la prestación de un servicio público. Tiempo de respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
- **Sugerencia:** Aporte de la ciudadanía para mejorar el servicio que presta una institución. Tiempo de respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
- **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. Tiempo de respuesta dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.
- **Consulta:** En relación con las funciones y materias propias de la entidad, toda persona tendrá derecho a formular consultas. Tiempo de respuesta dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción.
- **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. Tiempo de respuesta dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.
- **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. Tiempo de respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
- **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. Tiempo de respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	CODIGO: ES-PA-M-01
		VERSION: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA: 40 DE 48
		FECHA: 28/02/2025

- **Denuncias por Posibles Actos de Corrupción:** Puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación. Tiempo de respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
- **Felicitación:** Cuando una persona pone en conocimiento de la institución, satisfacción frente al servicio prestado. Es un reconocimiento a la buena gestión. Tiempo de respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

➤ CANALES DE INTERACCION CON LA CIUDADANÍA

- **Telefónico:** Línea gratuita 195 de información del Distrito Capital.
- **Escrito:** Radicando en la ventanilla única de correspondencia ubicada en el Hospital Chapinero primer piso - Calle 66 N° 15 – 41.
- **Presencial:** Asistiendo a las Oficinas de servicio al ciudadano ubicadas en las unidades de Servicio de Salud de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.
- **Web:** Ingresando a la página Bogotá te escucha en el link: <http://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPetionario/>, o desde la página de la Subred <https://www.subrednorte.gov.co/>
- **Buzón:** Ubicados en los servicios de Consulta externa, Urgencias y Hospitalización de todas las Unidades de Servicio de Salud de la Subred Integrada de Servicios Norte E.S.E.
- **Redes sociales:** Accediendo a nuestras redes sociales,
- **Email:** A través del correo correspondencia@subrednorte.gov.co
- **Defensor del ciudadano:** Es una figura establecida en el marco de la política pública de servicio al ciudadano en Bogotá, con el fin de ser 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 del ciudadano al líder de la oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano, al correo


➤ Recepción y gestión de las peticiones

La apertura de buzones está a cargo del talento humano del proceso Gestión de la Voz del Usuario, se realiza contando con dos recorridos los cuales se programan uno cada día de manera consecutiva para cubrir las Unidades de servicios de la Subred. La apertura se realiza con presencia del delegado de la Asociación de Usuarios, en caso de no contar con este delegado, se solicita acompañamiento ciudadano de una persona presente en sala de espera.

El recorrido se realiza por todas las Unidades de Servicio y se elabora acta de apertura, registrando:

- Fecha, hora de inicio y finalización, con firma del representante de la asociación de usuarios.
- Nombre del ciudadano o peticionario y número de documento de identificación.
- Priorización de las peticiones cuando se presuma la necesidad de una acción inmediata.
- Observaciones: Registro de novedades.


Una vez terminado el recorrido, el soporte documental recepcionado se entrega a la Oficina del proceso para establecer, entre otras, las siguientes acciones:

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	CODIGO: ES-PA-M-01
		VERSION: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA: 41 DE 48
		FECHA: 28/02/2025

- Lectura del documento para la clasificación por tipología y establecer competencia de la entidad
- Recibir la petición estableciendo contacto con el peticionario con el fin de verificar los datos de contacto, ampliar información cuando sea necesario.
- 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. Clasificar por tipo de población
- 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 asignar al 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 con indicación de fecha máxima de cuatro días hábiles para respuesta interna.
- Notificar las felicitaciones a la Dirección de servicios y/o Oficina correspondiente.
- 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 informar al equipo Gestión de la Voz del usuario, quienes se encargarán de 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.
- 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.
- Enviar la respuesta al peticionario vía correspondencia convencional y registro en la herramienta distrital: <http://sdqs.bogota.gov.co/sdqs>
- 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 des fijación de la cartelera.
- Cuando la respuesta a la petición sobrepase los términos de oportunidad, informar al referente de gestión de la voz del usuario, para que se ponga en conocimiento de la oficina de control interno disciplinario.

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

- Las Direcciones y/o Oficinas deben 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

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	CODIGO: ES-PA-M-01
		VERSION: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA: 42 DE 48
		FECHA: 28/02/2025

acciones a que haga referencia.

- Responder en lenguaje respetuoso, claro, sencillo y comprensible.
- Tener en cuenta que en la manifestación 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.
- 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.

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

- **Coherencia:** La respuesta dada a la petición tenga relación con la solicitud realizada.
- **Claridad:** 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

6.4.2.8. Participación 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 la ciudadanía construya 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

➤ FORMAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL 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 tipos de organizaciones que desde diferentes ámbitos realizan sus acciones:

- Asociaciones de Usuarios

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	CODIGO: ES-PA-M-01
		VERSION: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA: 43 DE 48
		FECHA: 28/02/2025

- 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.




➤ Comité de Participación Comunitaria – 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.



➤ Comité 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

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	CODIGO: ES-PA-M-01
		VERSION: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA: 44 DE 48
		FECHA: 28/02/2025

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.

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 Distrital 475 de 2016

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.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	CODIGO: ES-PA-M-01
		VERSION: 8
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO		PÁGINA: 45 DE 48
		FECHA: 28/02/2025

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 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: registro de usuarios que requieren servicios de salud no disponibles en el momento de realizar la solicitud

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.

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

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	CODIGO: ES-PA-M-01
		VERSION: 8
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO		PÁGINA: 46 DE 48
		FECHA: 28/02/2025

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.

Triaje 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.

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.

Accesibilidad: Capacidad de los usuarios para obtener atención médica sin barreras económicas, sociales, geográficas o culturales.

Continuidad: Atención integral y continua, que abarca desde la prevención hasta el tratamiento y seguimiento.

Calidad: Atención que cumpla con los estándares médicos y éticos, asegurando resultados efectivos y satisfactorios.


Canales de comunicación: Provisión de diferentes medios para que los ciudadanos puedan hacer llegar sus inquietudes (encuestas, líneas telefónicas, plataformas digitales).

Comunicación clara y accesible: Usar un lenguaje sencillo y comprensible para explicar diagnósticos, tratamientos, procedimientos y cualquier aspecto relacionado con la salud.

Escucha activa: Los profesionales de la salud deben mostrar interés genuino por las preocupaciones del usuario, comprendiendo sus necesidades y respuestas emocionales.

Eficiencia: Uso adecuado de recursos y optimización del tiempo, para ofrecer una atención rápida y efectiva sin comprometer la calidad.

Enfoque Diferencial: Busca reconocer y atender las diversas realidades y condiciones de los individuos y grupos, considerando aspectos como edad, género, etnia, discapacidad, condición social y económica, entre otros

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	CODIGO: ES-PA-M-01
		VERSION: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA: 47 DE 48
		FECHA: 28/02/2025

Equidad: Proporcionar servicios de salud sin discriminación, atendiendo las necesidades específicas de cada grupo poblacional, con especial énfasis en poblaciones vulnerables.

Evaluación continua: Recolección y análisis de datos de satisfacción, quejas y sugerencias para mejorar los procesos de atención.

Gestión de quejas y sugerencias: Proceso transparente y accesible para resolver quejas, identificar fallas en el servicio y hacer ajustes necesarios.

Humanización: Trato respetuoso, empático y digno hacia todos los usuarios, teniendo en cuenta sus contextos individuales.


Participación: Fomentar la participación activa del ciudadano en la toma de decisiones sobre su salud, respetando su derecho a recibir información clara y comprensible.

Respeto a la dignidad: Toda interacción debe basarse en el respeto, el trato digno y la promoción de la autonomía del usuario.

Satisfacción del usuario: Medir la satisfacción del paciente en cuanto a la calidad de la atención recibida, tiempos de espera, y otros factores como la accesibilidad y el trato recibido.

Seguridad del paciente: La atención debe minimizar riesgos y garantizar la seguridad durante todo el proceso de atención.

Trato personalizado: Atender al paciente no solo desde lo médico, sino también teniendo en cuenta sus aspectos emocionales, culturales y psicológicos.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL	CODIGO: ES-PA-M-01
		VERSION: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA: 48 DE 48
		FECHA: 28/02/2025

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

CONTROL DEL DOCUMENTO		
Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	31/10/2018	Creación
2	31/05/2019	Se ajusta en contenido y en estructura
3	19/12/2019	Se agrega información sobre los centros de información unificada a los ciudadanos CIUC
4	30/10/2020	Se agrega accesibilidad en condición de discapacidad, tramites y servicio, estrategias más cerca de los tuyos.
5	31/12/2021	Inclusión Enfoque Diferencial. Traducción Lenguaje Claro. Actualización formato.
6	28/10/2022	Actualización de Plataforma Estratégica, Modelo de Salud, Estrategia Más cerca de los tuyos. Inclusión del enfoque diferencial en la transversalidad de orientación e información.
7	4/08/2023	Se ajusta en estructura, contenido y normatividad
8	28/02/2025	Se organiza el marco legal, se anexa los derechos y deberes de gestante. Adolescentes y niños y protocolos de atención

Elaborado por:	Revisado por:	Aval Oficina de Calidad:	Aprobó:
Nombre: Saudy Mantilla Pérez	Nombre: Andrea Lucia Blanco Mejía	Nombre: Angela Patricia López Parada	Nombre: Victoria Eugenia Martínez Puello
Cargo: Referente Servicio al Ciudadano.	Cargo: Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	Cargo: Jefe Oficina de Calidad (E).	Cargo: Gerente.