

RESOLUCIÓN NÚMERO 10.36.3 8 2 DE 2020
(18 AGO. 2020)

"Por la cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano en el Sanatorio de Agua de Dios Empresa Social del Estado"

El Gerente del Sanatorio de Agua de Dios E.S.E. en uso de sus atribuciones constitucionales y legales y en especial de las que le confiere el Artículo 20 del Decreto 3040 de 1997 y,

CONSIDERANDO:

Que el Sanatorio de Agua de Dios, es una Empresa Social del Estado, de naturaleza pública, descentralizada del orden nacional, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, adscrita al Ministerio de Salud y Protección Social, cuyo objeto es prestar el servicio de salud a los enfermos de Hansen en todo el territorio Nacional, y a la comunidad en general.

Que el Sanatorio de Agua de Dios E.S.E ha venido desarrollando diferentes estrategias encaminadas a tener una comunicación activa y permanente con los ciudadanos y los grupos de valor, enfocándose en promover la participación propositiva que permita intercambiar ideas las cuales parten desde sus necesidades y contribuyen con la toma de decisiones en la construcción de planes, programas y proyectos enfocados a la mejora continua.

Que la Política de participación ciudadana y del servicio al ciudadano brinda los mecanismos de participación, los canales de comunicación y las actividades en las que pueden intervenir los ciudadanos y grupos de valor para que el proceso de comunicación e interacción sea de forma clara y permanente.

Que esta política fija un contexto general, institucional y conceptual respecto a las políticas de Participación Ciudadana y del Servicio al ciudadano, y posteriormente, desarrollar el compromiso institucional frente a estas políticas y las estrategias que llevara a cabo para su promoción, fortalecimiento e implementación en el marco de los lineamientos normativos y técnicos aplicables.

Que se hace necesario implementar estrategias que permitan trabajar en generar una cultura al ciudadano para que se involucren en la participación activa con la institución, generar espacios interactivos que incentiven a la participación y enfocar las actividades a los grupos de valor identificados en el ejercicio de caracterización de usuarios.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – ADOPCIÓN DE LA POLÍTICA: Adoptar la Política de Servicio al ciudadano en el Sanatorio de Agua de Dios E.S.E, para lo cual será necesario tener en cuenta las siguientes condiciones:

ARTÍCULO SEGUNDO. –NORMATIVIDAD APLICABLE

CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA:

Artículo 1, Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

RESOLUCIÓN NÚMERO 10.36.3 8 2 DE 2020
(18 AÑO. 2020)

"Por la cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano en el Sanatorio de Agua de Dios Empresa Social del Estado"

- **Artículo 2,** Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.
- **Artículo 5,** El Estado reconoce, sin discriminación alguna, la primacía de los derechos inalienables de la persona y ampara a la familia como institución básica de la sociedad.
- **Artículo 13,** Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.
- **Artículo 20,** Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura.
- **Artículo 23,** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- **Artículo 29,** El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas. Nadie podrá ser juzgado sino conforme a leyes preexistentes al acto que se le imputa, ante juez o tribunal competente y con observancia de la plenitud de las formas propias de cada juicio. En materia penal, la ley permisiva o favorable, aun cuando sea posterior, se aplicará de preferencia a la restrictiva o desfavorable. Toda persona se presume inocente mientras no se la haya declarado judicialmente culpable. Quien sea sindicado tiene derecho a la defensa y a la asistencia de un abogado escogido por el, o de oficio, durante la investigación y el juzgamiento; a un debido proceso público sin dilaciones injustificadas; a presentar pruebas y a controvertir las que se alleguen en su contra; a impugnar la sentencia condenatoria, y a no ser juzgado dos veces por el mismo hecho. Es nula, de pleno derecho, la prueba obtenida con violación del debido proceso.
- **Artículo 74,** Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.
- **Artículo 83,** Las actuaciones de los particulares y de las autoridades públicas deberán ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones que aquellos adelanten ante éstas.

"Actuando por el Bienestar de nuestros usuarios y sus familias"

Carrera 9 No. 10- 69 – Edificio Carrasquilla - Agua de Dios –Cundinamarca Colombia. Nit 890.680.014-9

Tel. (57) 8345000 Ext 1101 Fax: (57) 8342677 • E-mail: gerencia@sanatoriodeaguadedios.gov.co - www.sanatoriodeaguadedios.gov.co

RESOLUCIÓN NÚMERO 10.36. **3 8 2** DE 2020
(**18 AGO. 2020**)

"Por la cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano en el Sanatorio de Agua de Dios Empresa Social del Estado"

- **Artículo 84.** Cuando un derecho o una actividad hayan sido reglamentados de manera general, las autoridades públicas no podrán establecer ni exigir permisos, licencias o requisitos adicionales para su ejercicio.
- **Artículo 123.** Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento. La ley determinará el régimen aplicable a los particulares que temporalmente desempeñen funciones públicas y regulará su ejercicio.
- **Artículo 209.** 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. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.
- **Artículo 270.** La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.
- **Artículo 333.** La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley. La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades. La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial. El Estado, por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica y evitará o controlará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional. La ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación.
- **LEY 87 1993** "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones".
- **LEY 190 1995** "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa".

Estatuto anticorrupción.

- **Artículos 54 y 55** Sistema de Quejas y Reclamos
- **Artículo 83** Suprimir o reformar regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios, existentes en la administración pública.
- **LEY 324 1996,** "Por el cual se crean algunas normas a favor de la población sorda." Reconoce la lengua manual colombiana, como idioma de la comunidad sorda del país, establece líneas para la

RESOLUCIÓN NÚMERO 10.36. **3 8 2** DE 2020
(**18 AGO. 2020**)

"Por la cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano en el Sanatorio de Agua de Dios Empresa Social del Estado"

investigación, la enseñanza y la difusión de la lengua manual colombiana y señala otras disposiciones en favor de la población sorda.

- **LEY 361 1997**, "Por la cual se establecen mecanismos de integración social de la persona en situación de discapacidad y se dictan otras disposiciones."
- **LEY 489 1998**, Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los **numerales 15 y 16 del artículo 189** de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones Artículo 4°. "la función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política. Los organismos, entidades y personas encargadas, de manera permanente o transitoria, del ejercicio de funciones administrativas deben ejercerlas consultando el interés general." **Artículo 18**, Supresión y simplificación de trámites.
Artículo 26 Estímulos a los servidores públicos, Crea sistemas de Calidad, control interno, desarrollo administrativo y democratización y control social de la gestión pública.
- **LEY 527 1999**, "Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones"
- **LEY 594 2000**, "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones."
- **LEY 790 2002**, "Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública y se otorgan unas facultades Extraordinarias al Presidente de la República".
- **LEY 762 2002**, "Por medio de la cual se aprueba la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad", suscrita en la ciudad de Guatemala, Guatemala, el siete (7) de junio de mil novecientos noventa y nueve (1999)."
- **LEY 872 2003**, "Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios".
- **LEY 850 2003**, "Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas". Establece el derecho de estas organizaciones sociales a obtener información para ejercer vigilancia en la gestión pública.
- **LEY 962 2005**, "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos."
- **LEY 982 2005**, "Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordo ciegas y se dictan otras disposiciones".
- **LEY 1098 2006**, "Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia".

"Actuando por el Bienestar de nuestros usuarios y sus familias"

Carrera 9 No. 10- 69 – Edificio Carrasquilla - Agua de Dios -Cundinamarca Colombia. Nit 890.680.014-9

Tel. (57) 8345000 Ext. 1101 Fax: (57) 8342677 - E-mail: gerencia@sanatoriodeaguadedios.gov.co - www.sanatoriodeaguadedios.gov.co

RESOLUCIÓN NÚMERO 10.36. **3 8 2** DE 2020
(**18 AGO. 2020**)

"Por la cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano en el Sanatorio de Agua de Dios Empresa Social del Estado"

- LEY 1171 2007, "Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores".
- LEY 1145 2007, "Por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones".
- LEY 1266 2008, "Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones".
- LEY 1251 2008, "Por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores".
- LEY 1275 2009, "Por medio de la cual se establecen lineamientos de Política Pública Nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones".
- LEY 1287 2009, "Por la cual se adiciona la Ley 361 de 1997". Movilidad en bahías de estacionamiento y accesibilidad en medio físico.
- LEY 1341 2009, "Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones".
- LEY 1346 2009, "Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006".
- LEY 1306 2009, "Por la cual se dictan normas para la protección de personas con discapacidad mental y se establece el régimen de la representación legal de incapaces emancipados".
- LEY 1381 2010, "Por la cual se desarrollan los artículos 7°, 8°, 10 y 70 de la Constitución Política, y los artículos 4°, 5° y 28 de la Ley 21 de 1991 (que aprueba el Convenio 169 de la OIT sobre pueblos indígenas y tribales), y se dictan normas sobre reconocimiento, fomento, protección, uso, preservación y Convenio 169 de la OIT sobre pueblos indígenas y tribales), y se dictan normas sobre reconocimiento, fomento, protección, uso, preservación y fortalecimiento de las lenguas de los grupos étnicos de Colombia y sobre sus derechos lingüísticos y los de sus hablantes".
- LEY 1437 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- LEY 1474 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 1581 2012, "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".

RESOLUCIÓN NÚMERO 10.36. **3 8 2** DE 2020
(18 AGO. 2020)

"Por la cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano en el Sanatorio de Agua de Dios Empresa Social del Estado"

- LEY ESTATUTARIA 1618 2013, "Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad".
- LEY 1712 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 1755 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 1952 2019 "Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario y se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario".

Decreto 2150 1995 Artículo 32. Ventanillas únicas.

Decreto 2232 de 1995 "Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos".
Artículo 8 y 9. Funciones y actividades del jefe que atiende quejas y reclamos.

Decreto 519 de 2003 "Por el cual se suprimen, se transforman y se crean unas consejerías y programas presidenciales". Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, transparencia y Lucha contra la Corrupción bajo la supervisión del Vicepresidente de la República, funciones para participar y colaborar en la modernización, ética, eficiencia y transparencia de la gestión del Estado; colaborar en proyectos que mediante la utilización de tecnología permitan conectar las entidades y organismos del Estado y proveer a la comunidad información sobre la gestión pública y la realización de trámites en línea, entre otros.

Decreto 1660 de 2003 "Por el cual se reglamenta la accesibilidad a los modos de transporte de la población en general y en especial de las personas con discapacidad".

Decreto 1538 de 2005 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997". Establece condiciones básicas de accesibilidad al espacio público y la vivienda.

Decreto 3246 2007 "Por el cual se modifica el Decreto 1145 de 2004." Que desarrolla el Sistema General de Información Administrativa del Sector Público, SUIP.

Decreto 1151 de 2008 "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones".

Decreto 2623 de 2009 "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano."

Artículo 1°. "Créase el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano –SNSC– como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la administración al servicio del ciudadano".

"Actuando por el Bienestar de nuestros usuarios y sus familias"

Carrera 9 No. 10- 69 – Edificio Carrasquilla - Agua de Dios – Cundinamarca Colombia. Nit 890.680.014-9

Tel. (57) 8345000 Ext 1101 Fax: (57) 8342677 - E-mail: gerencia@sanatoriodeaguadedios.gov.co - www.sanatoriodeaguadedios.gov.co

RESOLUCIÓN NÚMERO 10.36. **3 8 2** DE 2020
(**18 AGO. 2020**)

"Por la cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano en el Sanatorio de Agua de Dios Empresa Social del Estado"

Artículo 5°. "fomentar el fortalecimiento institucional de las entidades y dependencias encargadas del servicio al ciudadano, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que prestan", así como, "fortalecer los canales de atención al ciudadano en las entidades públicas."

Decreto Ley antitrámites 0019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración Pública".

Decreto 2641 de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011". Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano.

Decreto 2609 2012 "Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado".

Decreto 1377 de 2013 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012" Recolección y tratamiento de datos personales".

Decreto 886 de 2014 "Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos".

Decreto 2573 2014 "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones".

Decreto 103 de 2015 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"

Decreto 1166 de 2016 "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".

Decreto 2106 de 2019 "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública".

Conpes 3785 de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca multilateral hasta por la suma de USD 20 Millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al servicio del ciudadano".

Conpes 3649 de 2010 "Política Nacional de Servicio al Ciudadano." Establece lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de coordinar las acciones a cargo de la Nación dirigidas al apoyo de las actividades que se desarrollan en las entidades de Administración Pública Nacional de manera directa o a través de particulares para aumentar la confianza y la satisfacción de los ciudadanos/clientes con los servicios prestados.

ARTÍCULO TERCERO. -TÉRMINOS Y DEFINICIONES

"Actuando por el Bienestar de nuestros usuarios y sus familias"

Carrera 9 No. 10- 69 – Edificio Carrasquilla - Agua de Dios –Cundinamarca Colombia. Nit 890.680.014-9

Tel. (57) 8345000 Ext 1101 Fax: (57) 8342677 - E.mail: gerencia@sanatorioaguadedios.gov.co - www.sanatorioaguadedios.gov.co

RESOLUCIÓN NÚMERO 10.36. **3 8 2** DE 2020
(**18 AGO. 2020**)

"Por la cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano en el Sanatorio de Agua de Dios Empresa Social del Estado"

- **ANÓNIMO:** Manifestación escrita, verbal o telefónica sin autor determinado o determinable, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad. Los anónimos que carezcan de los requisitos a los cuales hace referencia el artículo 81 de la Ley 962 de 2005, deben ser tramitados y resueltos bajo los parámetros de los artículos 17, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – C.P.A.C.A.
- **ATENCIÓN AL USUARIO:** Es un servicio integral que se presta a las personas que requieren asesoría, orientación y/o guía por cualquiera de los canales dispuestos por el Sanatorio.
- **ATENCIÓN TELEFÓNICA:** Es un servicio de atención al usuario, que se brinda a través del conmutador y de las diferentes extensiones de las dependencias de la institución.
- **CANAL:** Medio a través del cual se presta un servicio al ciudadano y se reciben sus PQRSD.
- **CARNET:** Documento de identificación que los funcionarios de la entidad deben portar en las instalaciones y en eventos que realice institucionalmente.
- **CARTA:** Es el medio de comunicación más usado dentro de la institución para las personas ausentes, donde se brinda información de interés personal o grupal.
- **CARTELERAS:** Es un medio en el cual se maneja información de interés general. Se trata de elementos gráficos, escritos, cuadros, fotografías, carteles o similares.
- **COMUNICADO INTERNO:** Escrito o circular en que la gerencia comunica alguna información a todo el personal o una parte del mismo y en ocasiones a los usuarios de los servicios.
- **CONSULTA:** Petición que se realiza solicitando información respecto algún asunto del Hospital.
- **DENUNCIA:** Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.
- **DERECHO DE INFORMACIÓN:** Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en la entidad y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos conforme a la constitución, ley y disposiciones de la entidad, lo permitan, por el secreto de reserva. Las copias deben ser sufragadas por el solicitante
- **ENCUESTA:** Permite conocer la opinión de los usuarios sobre la gestión de la institución, de sus actividades o procesos e igualmente, recibir sugerencias de los mismos.
- **FELICITACIÓN:** Expresión de agradecimiento por la satisfacción generada de un servicio recibido en el Hospital.
- **FUNCIONARIO:** Es la persona que labora en el Sanatorio de Agua de Dios E.S.E

"Actuando por el Bienestar de nuestros usuarios y sus familias"

RESOLUCIÓN NÚMERO 10.36.382 DE 2020
(18 AGO, 2020)

"Por la cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano en el Sanatorio de Agua de Dios Empresa Social del Estado"

- **MANUAL:** Es un documento que contiene aspectos relevantes de una materia y una guía que permite comprender el manejo de los procedimientos.
- **PETICIÓN:** Es la solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio.
- **PROTOCOLO DE ATENCIÓN:** Es una guía que compendia la orientación necesaria fortaleciendo la gestión del funcionario en el proceso de atención a los usuarios.
- **QUEJA:** Manifestación de insatisfacción verbal o escrita en relación a la conducta de uno o varios funcionarios del Hospital.
- **RECLAMO:** Exigencia o demanda ante la institución que requiere una solución, la cual es relativa a la indebida o deficiente prestación de un servicio o la falta de atención a una solicitud.
- **SATISFACCIÓN DEL USUARIO:** Percepción del usuario sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.
- **SERVICIO:** Resultados de un procedimiento, proceso o conjunto de procesos.
- **SERVICIO NO CONFORME:** Corresponde a un servicio que no cumple con los requisitos del beneficiario y permite dar tratamiento inmediato, que puede ser: Reproceso, reparación, corrección, reclasificación, concesión, desecho o permiso de desviación.
- **SUGERENCIA:** Propuesta que presentan los usuarios con el objetivo de mejorar la calidad de un servicio que se presta en la institución.
- **TRAMITE:** Paso que, junto con otros, debe realizarse de forma sucesiva para solucionar un asunto que requiere un proceso.
- **USUARIO/ CLIENTE:** Organización, entidad o persona que recibe el servicio.

ARTÍCULO CUARTO. - OBJETIVO

Fortalecer el compromiso institucional con la prestación de un servicio eficiente y oportuno de calidad, garantizando transparencia y eficiencia a través de la divulgación de los derechos y deberes de los Ciudadanos y demás acciones desarrolladas en la institución que impacten a los grupos de valor, por medio de los canales de atención establecidos por el Sanatorio de Agua de Dios E.S.E

ARTICULO QUINTO.- ALCANCE

La presente política de servicio al ciudadano aplica al Sanatorio de Agua de Dios ESE incluyendo todos los procesos, funcionarios y servidores públicos, vinculados a esta entidad. Esta política se asume como direccionamiento estratégico en cumplimiento de la normatividad vigente garantizando la eficiencia y eficacia de los procesos en cumplimiento de los objetivos misionales del Sanatorio de Agua de Dios E.S.E.

RESOLUCIÓN NÚMERO 10.36. **3 8 2** DE 2020
(**18 AGO. 2020**)

"Por la cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano en el Sanatorio de Agua de Dios Empresa Social del Estado"

ARTÍCULO SEXTO. – PRINCIPIOS

- **JUSTICIA:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- **EMPATÍA:** Reconozco que laboro con personas y por las personas, entiendo que hay circunstancias que explican sus actitudes y comportamientos y me pongo en el lugar del otro, para lograr comprender, ayudar, apoyar y motivar a los demás.
- **HONESTIDAD:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **RESPECTO:** 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.
- **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.
- **DILIGENCIA:** Cumplo 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.

ARTÍCULO SEPTIMO. – COMPROMISOS INSTITUCIONALES

- Compromiso con la ciudadanía

Prestar los servicios requeridos de forma integrada, pertinente, equitativa, incluyente y con calidad, basados en la normatividad vigente; la transparencia, la mediación oportuna entre los intereses privados, el bienestar general, la heterogeneidad de la población y el respeto mutuo, garantizando en la medida de las posibilidades, el acceso justo de todos los ciudadanos a los servicios como garantía constitutiva del primer derecho fundamental como es la vida; promover espacios de participación y concertación entre los diferentes actores para la toma de decisiones sobre los temas de salud y ofrecer información veraz, continua y oportuna sobre el desarrollo de los procesos y los resultados de la gestión pública.

- Compromiso con los funcionarios que tienen contacto directo con la ciudadanía

Las funciones y obligaciones se desarrollarán con honradez, rectitud y dignidad poniendo en práctica los conocimientos y habilidades para mejorar cada día la imagen institucional y tener un positivo clima organizacional. La relación de veracidad debe ser en doble vía y se sustenta en que solo, la comunicación eficiente y eficaz permite la construcción de una política pública para el beneficio de la ciudadanía. Se garantiza el trato imparcial y respetuoso de los derechos y deberes de los que tiene la ciudadanía.

- Compromiso con otras entidades públicas

"Actuando por el Bienestar de nuestros usuarios y sus familias"

Carrera 9 No. 10- 69 – Edificio Carrasquilla - Agua de Dios –Cundinamarca Colombia. Nit 890.680.014-9

Tel. (57) 8345000 Ext 1101 Fax: (57) 8342677 - E.mail: gerencia@sanatoriodeaguadedios.gov.co - www.sanatoriodeaguadedios.gov.co

RESOLUCIÓN NÚMERO 10.36.3 8.2 DE 2020
(18 AGO 2020)

"Por la cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano en el Sanatorio de Agua de Dios Empresa Social del Estado"

Fomentar la colaboración con otras entidades estatales para afianzar conocimientos y estrategias que conlleven la construcción de acciones y políticas bajo criterios de integralidad y responsabilidad social bajo la modalidad de convenios de cooperación, contratos interadministrativos o alianzas estratégicas.

- **Compromiso con los órganos de control**

Suministrar información completa, clara, veraz y oportuna, así como los recursos necesarios que permitan a los órganos de control el desarrollo de su función; utilizar los canales y espacios definidos en la aplicación de la reglamentación vigente en los procesos; asumir las consecuencias derivadas de los resultados obtenidos e implementamos los planes de mejoramiento para atender las recomendaciones.

ARTÍCULO OCTAVO. – POLÍTICA PARTICIPACIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO

Acciones orientadas a conocer el estado actual del servicio a la ciudadanía

- El Responsable de Atención al Usuario aplicará encuestas de percepción ciudadana para indagar acerca de la calidad del servicio ofrecido por la entidad, con el fin de identificar las necesidades de los ciudadanos y los aspectos del servicio que deben ser mejorados.

- El Responsable de Atención al Usuario realizará una verificación de la aplicación del protocolo de atención telefónica en las dependencias solo aquellas donde tienen contacto directo con los ciudadanos. (Ventanilla Única, Secretaria de Gerencia, Secretaria Asistencial, Facturación, Coordinación PyD, Mantenimiento, Subsidios, Albergues).

a) Líneas estratégicas

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

Con el fin de lograr un mayor nivel de comunicación y de calidad con interacción entre los ciudadanos y sus funcionarios para que conozcan cada vez más las características y necesidades de sus usuarios y puedan ofrecer respuestas oportunas y acertadas frente a las peticiones de los mismos, a través de la disposición y calidad de los canales de atención los funcionarios que se encuentra de cara con el ciudadano, realizarán las siguientes acciones:

Publicar y actualizar anualmente la carta de trato digno a la ciudadanía.

Aplicar semestralmente encuestas de percepción ciudadana respecto de la atención recibida.

Publicar trimestralmente el informe de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias formuladas por la ciudadanía ante el Sanatorio de Agua de Dios en la Página Web.

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

En desarrollo de esta línea el Sanatorio de Agua de Dios E.S.E realizará las siguientes acciones:

RESOLUCIÓN NÚMERO 10.36. **3 8 2** DE 2020
(**18 AGO. 2020**)

"Por la cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano en el Sanatorio de Agua de Dios Empresa Social del Estado"

Revisar periódicamente las condiciones físicas y tecnológicas de la sede hospitalaria de la entidad de manera que se verifique que sea accesible y suficiente para satisfacer las necesidades del servicio al ciudadano.

Revisar periódicamente que la Oficina de Servicio al Ciudadano cuente con todos los recursos (físicos, humanos y tecnológicos) y condiciones necesarias para ofrecer un servicio de calidad a la ciudadanía.

Mantener actualizados los protocolos de atención al ciudadano y verificar su aplicación.

Optimizar los servicios de formación y capacitación en servicio al ciudadano, apoyados en tecnologías de la Información y comunicación.

- Cualificación de los funcionarios de atención al ciudadano:

En desarrollo de esta línea los funcionarios que se encuentran de cara con el ciudadano del Sanatorio de Agua de Dios E.S.E realizarán las siguientes acciones:

Jornadas de capacitación en servicio al ciudadano con el fin de fortalecer actitudes, habilidades y destrezas propias de la cultura de servicio, tales como lenguaje claro, que la atención que reciba el ciudadano sea oportuna, cálida y eficiente, humana fomentando la aplicación de buenas prácticas y dando a conocer herramientas que faciliten el manejo de situaciones difíciles.

Jornadas de capacitación en coordinación con el proceso de TICS para el adecuado manejo de los sistemas de información que intervienen los funcionarios que se encuentren de cara con el ciudadano.

Socializar la Política de Participación y del Servicio al Ciudadano a los funcionarios que tengan contacto directo con la ciudadanía y grupos de valor, para brindar un excelente servicio.

- Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía:

En desarrollo de esta línea los funcionarios que tengan contacto con el ciudadano realizarán las siguientes acciones:

Participar activamente en la Red SIAU-SAC de Quejas y Reclamos como espacio de articulación para el mejoramiento del Servicio y la construcción e implementación de acciones para mantener los estándares de calidad del servicio.

b) Líneas transversales

-Investigación y Conocimiento:

Con el fin de conocer en profundidad las necesidades y demandas de la ciudadanía, y poder garantizar trámites y servicios acorde con sus necesidades los funcionarios que tengan contacto con el ciudadano aplicará encuestas de percepción ciudadana que permitan aprovechar la evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones

RESOLUCIÓN NÚMERO 10.36. 3 8 2 DE 2020
(18 AGO 2020)

"Por la cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano en el Sanatorio de Agua de Dios Empresa Social del Estado"

basadas en los datos de servicio al ciudadano recopilados, para caracterizar a los ciudadanos y conocer las temáticas recurrentes de sus solicitudes.

- Uso Intensivo de las TICs:

En desarrollo de esta línea los funcionarios que tienen contacto con los ciudadanos en coordinación con el Proceso de Gestión de Tecnologías de la Información realizarán las siguientes acciones:

Promover el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones para la mejora continua de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía.

Fortalecer en la Interoperabilidad de los Sistema de Gestión documental de la entidad - Orfeo -, para un manejo eficiente y transparente de las peticiones ciudadanas.

- Seguimiento y evaluación:

En desarrollo de esta línea los funcionarios que tienen contacto con el ciudadano realizarán las siguientes acciones:

Seguimiento a la atención oportuna de los Requerimientos de los ciudadanos.

Aplicación de encuestas de percepción ciudadana.

Evaluación periódica de las acciones de la entidad en relación con la calidad de la prestación del servicio y los resultados alcanzados en términos de satisfacción y percepción ciudadana.

- Mejoramiento continuo:

En desarrollo de esta línea el responsable de atención al usuario elaborará informes periódicos con recomendaciones sobre la gestión de los requerimientos ciudadanos identificando oportunidades y aspectos de mejora. Estos resultados serán transmitidos a los procesos estratégicos de toma de decisiones.

ARTÍCULO NOVENO. – ÁREAS O EJES TEMÁTICOS DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACION CIUDADANA CON SUS RESPONSABLES

Roles y Responsables:

Comité Institucional de Gestión y Desempeño: Es la instancia encargada de orientar, articular y ejecutar las acciones y estrategias para la correcta implementación, operación, desarrollo, evaluación y seguimiento del Sistema Integrado de Gestión bajo su marco de referencia el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en la Veeduría Distrital (Resolución 30 de 2019, VD, art 17, 18, 19 y 20).

RESOLUCIÓN NÚMERO 10.36. 3 8 2 DE 2020
(18 AGO. 2020)

"Por la cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano en el Sanatorio de Agua de Dios Empresa Social del Estado"

Coordinador Grupo Interno de Trabajo o responsable de Planeación: Será responsable de liderar el proceso de consolidación y monitoreo de este componente, en coordinación con el líder de Servicio a la Ciudadanía de la entidad, de conformidad con lo establecido en los artículos 2.1.4.5 y 2.1.4.6 del Decreto 1081 de 2015.

Responsable de Control Interno: Se encarga de vigilar que la atención a la ciudadanía se preste de acuerdo con los lineamientos dispuestos por la entidad. Mediante evaluación independiente a la gestión de la entidad, deberá establecer el nivel de cumplimiento de las acciones formuladas para la implementación de la política de servicio la ciudadanía, así como, efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas para el componente de "mecanismos para mejorar la atención al ciudadano" del PAAC.

Responsable de Atención al Usuario: De acuerdo con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, todas las entidades deben contar por lo menos con una dependencia "encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad", complementado la labor de estas dependencias el CONPES 3785 de 2013 en su componente de "Arreglos institucionales" establece que las entidades deben "disponer de una estructura organizacional que facilite la implementación de estrategias, acciones y la toma de decisiones necesarias para mejorar la prestación de los servicios provistos por las mismas en términos de oportunidad, eficiencia y calidad, que permitan solucionar las necesidades de los ciudadanos". En virtud de lo anterior, el líder de la Oficina de Servicio a la Ciudadanía de la Veeduría Distrital, es el encargado de liderar la formulación, ejecución y seguimiento a las acciones establecidas para la implementación de la política y de articular su operación con las demás áreas de la entidad.

Responsable de Sistemas: Genera las herramientas tecnologías internas para aplicar en la implementación de la Política.

Servidores y Contratistas de la Entidad: La implementación de las orientaciones establecidas en la política está en los servidores públicos que se ocupan de la atención de los ciudadanos a través de los diferentes canales de interacción ciudadana y en las áreas misionales y de apoyo, por cuanto los lineamientos, trámites, servicios y estrategias que se diseñen en estas impactan directamente a la ciudadanía, por tanto los servidores de estas áreas deben seguir los requisitos establecidos en las normas, con el propósito de mantener la coherencia de cara al ciudadano y el acceso real y efectivo de los ciudadanos a sus derechos.

ARTÍCULO DECIMO. – SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA

Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: El seguimiento a la ejecución de este plan se constituye en una herramienta de medición por cuanto reporta cuatrimestralmente los avances de la entidad en los seis componentes que los integran.

Formulario de autodiagnóstico: realizará anualmente y/o cuando lo considere necesario, el autodiagnóstico de la Política de Servicio al Ciudadano, en concordancia con las herramientas que el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP establezca para ello.

Formulario Único de Avance a la Gestión (FURAG): Se realizará el reporte oficial de Servicio a la Ciudadanía a través del FURAG en los tiempos determinados por el DAFP.

"Actuando por el Bienestar de nuestros usuarios y sus familias"

Carrera 9 No. 10- 69 – Edificio Carrasquilla - Agua de Dios –Cundinamarca Colombia. Nit 890.680.014-9

Tel. (57) 8345000 Ext 1101 Fax: (57) 8342677 - E.mail: pe@cdia@sanatorioaguadedios.gov.co - www.sanatorioaguadedios.gov.co

RESOLUCIÓN NÚMERO 10.36. 3 8 2 DE 2020
(18 AGO. 2020)

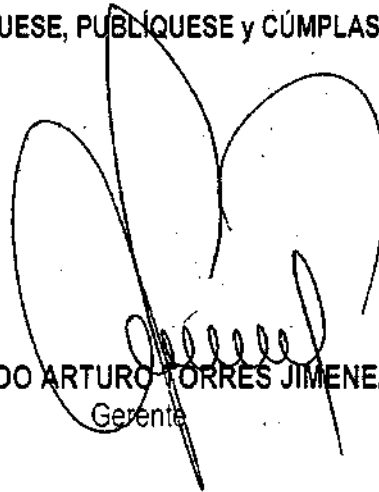
"Por la cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano en el Sanatorio de Agua de Dios Empresa Social del Estado"

El área de Planeación y el Comité Institucional de Gestión y Desempeño: Realizarán el seguimiento periódico a los planes, programas, matrices de riesgos proyectos y estrategias de la Entidad en lo relacionado con el servicio a la ciudadanía.

ARTÍCULO DECIMO PRIMERO. –Vigencia y Derogatorias. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE, PUBLIQUESE y CÚMPLASE

Dada en Agua de Dios,



FERNANDO ARTURO TORRES JIMENEZ
Gerente

Elaboró: Gloria Esmeralda Álvarez G. Responsable Atención al Usuario SIAU
Revisó: Adriana María Chávez Galeano Coordinador GIT Planeación y Sistemas de Información
Martha Stella Sarmiento Coordinadora Asistencial,-