

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPI01
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
		FECHA	18/06/2025

Generalidades

La Política de Servicio al Ciudadano va dirigida a todas las servidoras y los servidores públicos de la Supersalud, así como aquellos que interactúan con la ciudadanía y grupos de valor a través de sus acciones y en cumplimiento de sus funciones. Entendiéndose que desde cada área o dependencia se sirve a la ciudadanía y por ende esta política tiene una mirada transversal y una aplicabilidad general en la entidad.

Esta política se desarrolla a través de la siguiente normativa;

- La *Constitución Política de Colombia* contempla dentro de los fines esenciales del Estado “*servir a la comunidad*”, es decir el espíritu de servicio que debe caracterizar a cada uno de los servidores/as, funcionarios/as y colaboradores/as que desarrollan funciones públicas, especialmente Art. 2, 13, 23, 47, 54, 123, 209, 270, 365.
- Decreto 2623 de 2009, “*Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano*”.
- CONPES 3649 de 2010, “*Mediante el cual se establecen los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano*”.
- Ley 1437 de 2011 “*Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”
- Decreto Ley 019 de 2012 “*Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.*”

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPI01
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
		FECHA	18/06/2025

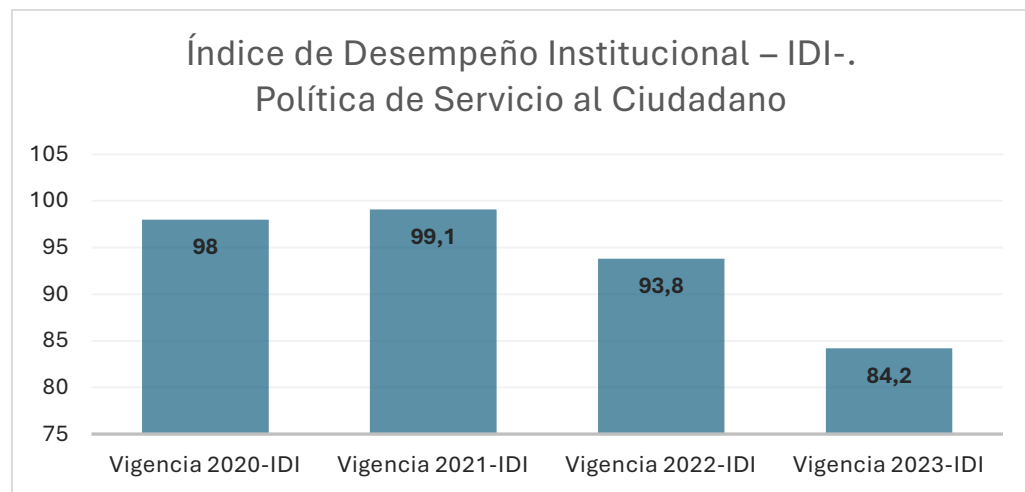
- CONPES 3785 de 2013, “*Estableció el Modelo de Gestión Pública Eficiente de Servicio al Ciudadano*”.
- Ley estatutaria 1757 de 2015, “*Estatuto de Participación Ciudadana. Por la que se dictan disposiciones de promoción y protección del derecho a la participación democrática*”.
- Decreto 1083 de 2015, Mod. Decreto 1499 de 2017-Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP-. “*Establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, el cual surge de la integración de los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad en un solo Sistema de Gestión, y de la articulación de este con el Sistema de Control Interno*”.
- CONPES 3854 de 2017, “*Política Nacional de Seguridad Digital: Cultura ciudadana para la seguridad digital: sensibilización de las múltiples partes interesadas, para crear y fomentar una cultura ciudadana responsable en la seguridad digital*”. (Manual de Servicio al Ciudadano, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, 2024).
- Decreto Ley 2106 de 2019, “*Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública*”.
- Ley 2052 de 2020 “*Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones*”
- Resolución 1519 de 2021, “*Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos*”.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPI01
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
		FECHA	18/06/2025

- CONPES 4070 de 2021, *“Emite la política para la implementación de un modelo de Estado Abierto, para mejorar la relación entre la ciudadanía y el Estado”*.
- Resolución 784 de 2021- Ministerio de Salud y Protección Social. *“Se adopta el Modelo Integral de Servicio al Ciudadano y otros grupos de valor del Sector Administrativo de Salud y Protección Social y su guía de implementación”*.
- Circular externa 100-010 de 2021 del DAFP, *“Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro”*.
- Ley 2195 de 2022, *“Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”*.

Los resultados de la implementación del Sistema Integrado de Gestión-SIG- y su marco de referencia MIPG, se ven reflejados a través del Índice de Desempeño Institucional – IDI- de las políticas asociadas al SIG, dentro de las cuales figura la Política de Servicio al Ciudadano, donde como antecedente se tienen los siguientes resultados:

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPI01
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
		FECHA	18/06/2025



Fuente: Medición del Desempeño Institucional- MDI – Función Pública.

La política de Servicio al Ciudadano en vigencia 2021 obtuvo un puntaje de **99.1** puntos, comparado con el año anterior (**98**) con incremento de 1,1 puntos.

Se aclara que son comparables los índices de los siguientes años 2019,2020 y 2021, sin embargo, por la actualización y modificación del Manual Operativo MIPG versión 5 para la medición de 2022 se constituyó en la línea base comparativa para los años venideros.

Para la medición de la vigencia 2022 hubo una modificación del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) con nuevas preguntas asociadas al relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor. Así mismo se precisa que institucionalmente la Política de Servicio al Ciudadano se formuló y aprobó en el 2022 con un **enfoque transversal** a toda la entidad.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPI01
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
		FECHA	18/06/2025

Declaratoria

La Superintendencia Nacional de Salud encargada de proteger los derechos de los usuarios y usuarias del Sistema de Salud mediante la inspección, vigilancia, control y el ejercicio de la función jurisdiccional y de conciliación, adopta la Política de Servicio al Ciudadano, y a través de esta se compromete a garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los habitantes del territorio nacional a sus derechos y cumplimiento de sus deberes en salud, a través de escenarios de relacionamiento dialogantes, incluyentes y que construyan confianza pública.

Despliegue de la Política:

De acuerdo con la declaración de la Política de Servicio al Ciudadano y para el cumplimiento de las directrices contenidas en esta misma, la entidad se compromete a desarrollarla mediante los siguientes objetivos y entregables (evidencias):

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPI01
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
		FECHA	18/06/2025

Directriz	Objetivo	Evidencia
Garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los habitantes del territorio nacional a sus derechos y cumplimiento de sus deberes en salud:	Promover, fortalecer y apoyar las acciones de lenguaje claro: Mejorar la comunicación con la ciudadanía y los grupos de valor, a través de la transformación en lenguaje claro de documentos, manuales y respuestas a las PQRS y Solicitudes de Información, así como implementar en los escenarios de relacionamiento, las directrices contenidas en la circular 100-010 de 2021 del DAFP.	Documentos transformados a Lenguaje Claro (Ver cronograma DPU)
Garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los habitantes del territorio nacional a sus derechos y cumplimiento de sus deberes en salud, a través de escenarios de relacionamiento dialogantes, incluyentes y que construyan confianza pública.	Contar con diversos canales de atención para la ciudadanía y grupos de valor que garanticen el acceso a la entidad: Disponer y mejorar los canales de atención para facilitar el acceso a la ciudadanía.	Informes de los canales de atención, Manual de Protocolo de Atención y documentos relacionados.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPI01
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
		FECHA	18/06/2025

Directriz	Objetivo	Evidencia
Escenarios de relacionamiento dialogantes, incluyentes y que construyan confianza pública:	Fortalecer las capacidades de los servidores, servidoras y agentes de servicio* de la entidad, para brindar una atención humanizada y de excelencia: Desarrollar capacitaciones, talleres, socializaciones, sensibilizaciones a los servidores, servidoras y agentes de la entidad, de forma periódica en temas que fortalezcan su conocimiento frente al servicio al ciudadano y que contribuya a la protección de los derechos y deberes del Sistema de Salud.	Memorias de las socializaciones, listados de asistencia. v Cronograma de actividades para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano del Plan Anual de Gestión - PAG Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión – FURAG.
Escenarios de relacionamiento dialogantes, incluyentes y que construyan confianza pública:	Elaborar y socializar lineamientos orientados a fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía: Elaborar y/o actualizar los lineamientos para brindar una atención respetuosa y humanizada. Dar a conocer a los usuarios del sistema de salud, el trato respetuoso, cálido y considerado que deben recibir en el ejercicio efectivo de sus derechos	Carta de trato digno publicada. Documentos y lineamiento oficializados en el SIG. Memorias de socialización.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPI01
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
		FECHA	18/06/2025

Directriz	Objetivo	Evidencia
Escenarios de relacionamiento dialogantes, incluyentes y que construyan confianza pública:	Adoptar y adaptar al interior de la entidad buenas prácticas de servicio al ciudadano: Identificar y priorizar la interrelación con entidades públicas y organizaciones privadas, las buenas prácticas de servicio al ciudadano para adoptarlas y adaptarlas al interior de la entidad.	Documento de Buenas Prácticas.
Escenarios de relacionamiento dialogantes, incluyentes y que construyan confianza pública:	Generar espacios de participación ciudadana para facilitar el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de deberes: Conocer las necesidades y expectativas de la ciudadanía a través de espacios participativos para mejorar la gestión de la entidad y la oferta institucional, aplicando acciones de mejora en las estrategias a partir de los resultados en los escenarios participativos.	Calendarios de eventos de participación. Memoria de los eventos. Informe de Participación Ciudadana. Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión – FURAG. Plan Anual de Gestión - PAG

 Supersalud	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPI01
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
		FECHA	18/06/2025

Directriz	Objetivo	Evidencia
Escenarios de relacionamiento dialogantes, incluyentes y que construyan confianza pública:	Dar a conocer a la ciudadanía la gestión en las estrategias de participación: Generar retroalimentación en las mejoras de la gestión de la entidad	Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión - FURAG Plan Anual de Gestión - PAG Cronograma de participación ciudadana Informe de encuesta
Articular con otras dependencias y áreas de la entidad, las acciones que incidan en la Política de Servicio al Ciudadano.	Disponer la estrategia de servicio al ciudadano actualizada: Fortalecer la medición del desempeño Institucional con las políticas que inciden en el relacionamiento con la ciudadanía para apoyar dentro de sus procesos, acciones que tengan incidencia en servicio al ciudadano.	Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión - FURAG
	Ejecutar e implementar las acciones orientadas a la mejora de la atención a la ciudadanía y los grupos de valor, de la oferta institucional y a su vez de la gestión pública de la entidad.	Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión - FURAG Documento estratégico

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPI01
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
		FECHA	18/06/2025

**Agente de servicio: Personal responsable de la interacción con los usuarios a través de los canales de atención dispuestos por la entidad (Telefónico, Chat, virtuales y Presenciales); ofreciendo orientación e información sobre sus consultas y solicitudes, registrando la información en los sistemas correspondientes que disponga la entidad.*

A continuación, se relacionan las acciones internas y externas que se desarrollan de manera transversal en las diferentes áreas o dependencias en la entidad, en concordancia con las directrices anteriormente expuestas:

- A) El fortalecimiento del talento humano: a través de espacios de capacitaciones, que nos permite contar con servidoras y servidores idóneos y cualificados para la atención a la ciudadanía, en temas como:

Esto incluye temas como:

- ✓ Lenguaje claro
- ✓ Atención a poblaciones con enfoque diferencial
- ✓ Diversidad de género y sexualidad.
- ✓ Prevención temprana y superación de la estigmatización de las personas en proceso de reincorporación y reintegración.
- ✓ Accesibilidad y de relacionamiento con personas con discapacidad
- ✓ Conocimiento de la entidad y sus procesos.

- B) Espacios de relacionamiento dialogantes e incluyentes que garanticen el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos y cumplimiento de sus deberes en salud, así:

- ✓ Espacios de caracterización de ciudadanía y grupos de valor.
- ✓ Jornadas de atención itinerantes o alternativas de relacionamiento.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPI01
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
		FECHA	18/06/2025

- ✓ Diálogos con la Supersalud.
- ✓ Conexión Supersalud.
- ✓ El líder tiene la palabra.
- ✓ Gestión a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que presenta la ciudadanía, en el marco de los lineamientos nacionales del Lenguaje Claro.

Desde la Delegatura para la Protección al Usuario y la Dirección de Servicio al Ciudadano y Promoción de la Participación Ciudadana, se lidera la Política de Servicio al Ciudadano, de conformidad con lo dispuesto en el decreto 1080 de 2021, que establece: *“Liderar al interior de la Superintendencia Nacional de Salud la implementación de políticas que incidan en la relación Estado - Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública”*.

Para el cumplimiento de los objetivos y propósitos de esta política, se requiere de la sinergia y articulación con otras dependencias y áreas de la entidad, desde las acciones que inciden en el relacionamiento con la ciudadanía, así como los líderes de política: Participación Ciudadana en la Gestión, Racionalización de Trámites, Transparencia y Acceso a la Información Pública y Gobierno Digital.

Por lo que a través del Plan Anual de Gestión -PAG –, de los planes integrados a este mismo (Decreto 612 de 2018), del Programa de Transparencia y Ética Pública y demás instrumentos de planeación, se determinan e incluyen de manera detallada las actividades que contribuyan al cumplimiento de los propósitos estratégicos desde la Política de Servicio al Ciudadano.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPI01
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
		FECHA	18/06/2025

Alcance:

La presente política aplica a todas las instancias, acciones y espacios desarrollados por la Superintendencia Nacional de Salud donde se ejerzan funciones que impliquen el relacionamiento con la ciudadanía y por tal razón, aplica y es de estricto cumplimiento para todos los funcionarios y contratistas de la entidad en todas sus sedes.

Responsables:

La Política de Servicio al Ciudadano es liderada por la Delegatura para la Protección al Usuario y como parte del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la Superintendencia Nacional de Salud cuenta para su implementación con la asesoría y acompañamiento técnico de la Oficina Asesora de Planeación, el respaldo de la alta dirección y el compromiso de todos sus integrantes: líderes de procesos, líderes de políticas de gestión y desempeño, líderes de componentes, gestores, enlaces de la Oficina Asesora de Planeación, equipos técnicos y demás servidores. Cada uno contribuye desde sus funciones, roles y responsabilidades específicas, relacionadas con el servicio al ciudadano.

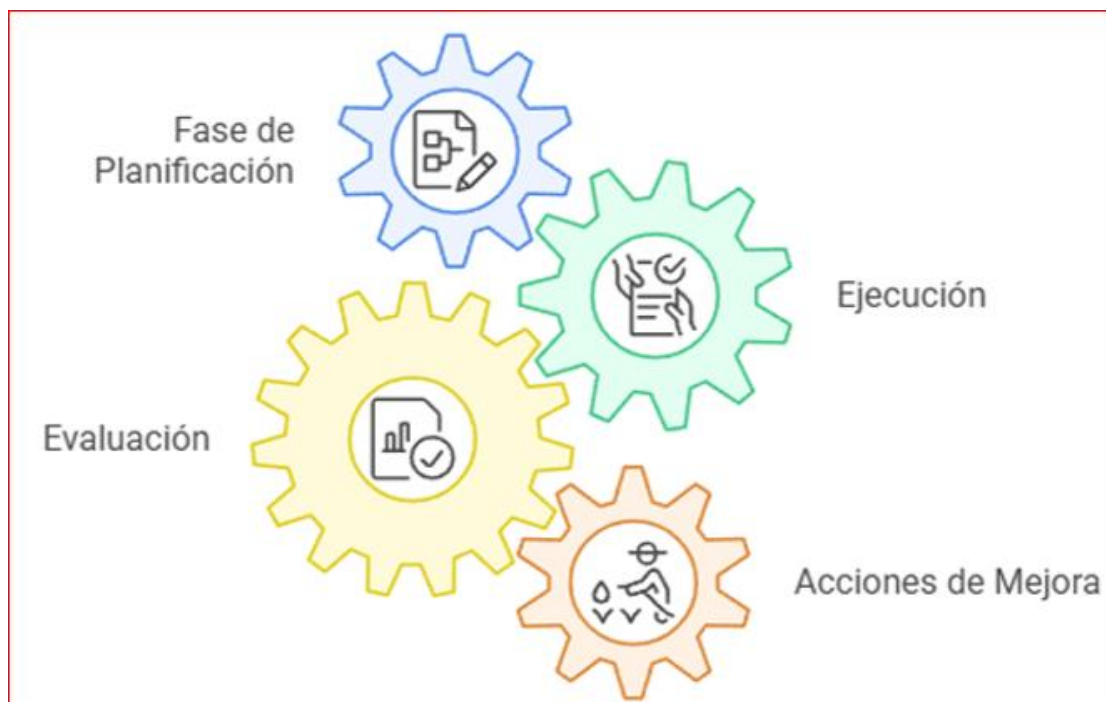
La implementación y mejora de la Política de Servicio al Ciudadano se monitorea y evalúa mediante el esquema de líneas de defensa, en concordancia con la Política de Control Interno.

Para consolidar una cultura de mejoramiento continuo y fortalecer la adopción de los lineamientos de la política, la Superintendencia Nacional de

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPI01
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
		FECHA	18/06/2025

Salud asigna los recursos necesarios a través de la programación de los recursos de funcionamiento e inversión, acorde con el ejercicio de planeación estratégica de la entidad. Dichos ejercicios contemplan las necesidades identificadas para asegurar la implementación de los objetivos y acciones establecidos en los planes y cronogramas de trabajo definidos por la Delegatura de Protección al Usuario, con la asesoría y acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación.

Fases de implementación de la Política:



Fuente: Elaboración propia

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPI01
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
		FECHA	18/06/2025

La implementación de la Política de Servicio al Ciudadano sigue el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), comenzando por una fase de planificación donde se diagnostica el estado actual de la política y con base en ese diagnóstico se diseñan los planes, programas, proyectos, cronogramas de trabajo y procesos requeridos para cumplir los lineamientos normativos asociados con la política, así como también, cumplir las metas y objetivos institucionales que la entidad define para el fortalecimiento del servicio al ciudadano; prosigue con la ejecución de las acciones establecidas en los planes, programas, proyectos, procesos y cronogramas asociados a la política; continúa con una etapa de seguimiento a la ejecución de los planes, programas, proyectos, procesos y cronogramas asociados a la política y la evaluación de la misma, a través de seguimientos, auditorías, medición de indicadores y monitoreo de riesgos; y culmina con la implementación de correcciones y acciones de mejora orientadas a fortalecer el servicio al ciudadano.

Registro de aprobación					
Elaboró		Revisó		Aprobó	
Nombre	Claudia Liliana Moreno Ramirez	Nombre	Gloria Rocío Pereira Oviedo y Yulieth Díaz González	Nombre	Maria Niny Echeverry Prada
Cargo	Directora de Servicio al Ciudadano y Promoción de la Participación Ciudadana	Cargo	Jefe OAP y Coordinadora Grupo SIG	Cargo	Delegada para la Protección al Usuario
Fecha	03/04/2025	Fecha	08/05/2025	Fecha	18/06/2025