



Red de Salud del Centro E.S.E.

“Por una salud más cercana, con excelencia y amor”

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.
Calle 18 B/ Villacolombia. Distrito Especial de Santiago de Cali – Valle - PBX: (+57 602) 3120920
Teléfono: (+57 602) 3120920 - Correo: atencion@redsaludcentro.gov.co

**RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E
NIT 805.027.261-3**

ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO 2026

**PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
VIGENCIA 2026**

**NATALI MOSQUERA NARVAEZ
GERENTE**

**Elaborado por:
Líder de Relación con el Ciudadano**

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	1
2. ALCANCE.....	1
3. OBJETIVOS	2
3.1. OBJETIVO GENERAL.....	2
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	2
4. MARCO NORMATIVO	3
5. COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA.....	5
5.1. Componente 1. Diagnóstico y Planeación estratégica del Servicio:	6
5.2. Componente 2. Talento humano idóneo y suficiente:.....	7
5.3. Componente 3. Oferta institucional de fácil acceso comprensión y uso para la ciudadanía	9
5.4. Componente 4. Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana.....	12
6. ANEXOS.....	14
6.1. ANEXO 1. Plan de Trabajo Estrategia Servicio al Ciudadano 2026	14
7. BIBLIOGRAFIA.....	15

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villacolombia. Distrito Especial de Santiago de Cali – Valle - PBX: (+57 602) 3120930

E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

1. INTRODUCCIÓN

La Estrategia de Servicio al Ciudadano 2026 en la Red de Salud del Centro E.S.E se constituye en una herramienta de planeación y gestión orientada a fortalecer la relación entre la institución y los ciudadanos, garantizando una atención integral, humanizada, accesible, oportuna y de calidad. Esta estrategia se enmarca en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, específicamente en la Dimensión de Gestión con Valores para Resultados, y busca consolidar una cultura organizacional centrada en el ciudadano como eje fundamental de nuestra prestación de los servicios de salud.

La Red de Salud del Centro E.S.E reconoce al ciudadano como sujeto de derechos y actor fundamental del Sistema General de Seguridad Social en Salud, por lo cual adopta esta estrategia como un instrumento para mejorar la experiencia del usuario, fortalecer la confianza institucional y promover la participación ciudadana.

2. ALCANCE

La Estrategia de Servicio al Ciudadano aplica a todos los procesos de la Red de Salud del Centro ESE, y es de obligatorio cumplimiento para los colaboradores, contratistas y demás actores que intervienen en la prestación de los servicios. Así mismo, cubre a los ciudadanos y usuarios que interactúan con la institución a través de los diferentes canales de atención, tanto presencial como no presencial, garantizando una atención integral, oportuna y centrada en el ciudadano.

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Fortalecer el servicio al ciudadano de la Red de Salud del Centro E.S.E., mediante estrategias integrales de atención humanizada, oportuna, incluyente, accesible y transparente, para promover la satisfacción y participación ciudadana, mejorar la experiencia del usuario y consolidar la mejora continua de los procesos institucionales.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- **Fortalecer la planeación del servicio al ciudadano**, mediante el desarrollo de diagnósticos integrales y la articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), para orientar la toma de decisiones institucionales y priorizar acciones que respondan a las necesidades y expectativas de la ciudadanía. Incentivar la participación ciudadana y el control social en la gestión institucional.
- **Fortalecer las competencias del talento humano en servicio al ciudadano**, mediante la articulación del Plan Institucional de Capacitación y el Plan de Bienestar, para promover una atención humanizada, con enfoque diferencial y centrada en el ciudadano, que garantice la calidad, oportunidad y continuidad del servicio.
- **Optimizar la oferta institucional de servicios**, mediante la implementación de criterios de accesibilidad, lenguaje claro, oportunidad y enfoque diferencial en la información y los canales de atención, para facilitar el acceso, la comprensión y el uso efectivo de los servicios por parte de la ciudadanía.
- **Fortalecer la evaluación de la gestión del servicio al ciudadano**, mediante la medición sistemática de la experiencia y satisfacción ciudadana, el análisis de resultados en comités institucionales y la rendición de cuentas, para identificar brechas, cerrar oportunidades de mejora y apoyar la toma de decisiones orientadas a la mejora continua.

4. MARCO NORMATIVO

La Estrategia de Servicio al Ciudadano 2026 de la Red de Salud del Centro E.S.E se fundamenta en el siguiente marco normativo que regula la atención al ciudadano y la transparencia en el sector público:

- **Constitución Política de Colombia (1991). Artículo 2:** “Garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución”. “Facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan”. “Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia (...) y demás derechos y libertades”. **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.” **Artículo 23:** “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades”. “y a obtener pronta resolución”. **Artículo 49:** “La atención de la salud (...) es un servicio público a cargo del Estado”.
- **Ley 100 de 1993.** Crea el Sistema de Seguridad Social Integral, incluyendo el Sistema General de Seguridad Social en Salud y establece principios como eficiencia, universalidad, solidaridad y calidad en la atención.
- **Ley 1122 de 2007.** Reforma estructural al sistema de salud. Fortalece la función de las E.S.E. y su rol en la prestación de servicios con calidad y eficiencia.
- **La Ley 1437 de 2011,** también conocida como el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece el marco legal para las actuaciones de las autoridades públicas en Colombia, incluyendo aquellas del sector salud. Su propósito principal es garantizar los derechos de los ciudadanos frente a la administración pública, promoviendo principios como el debido proceso, transparencia, participación, celeridad, eficacia y publicidad
- **Ley 1438 de 2011.** Refuerza el enfoque de atención primaria en salud y promueve la humanización en la atención y establece obligaciones para las E.S.E. respecto al trato digno, la información y la participación del usuario.

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villacolombia. Distrito Especial de Santiago de Cali – Valle

PBX: (+57 602) 3120930

E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

- Ley 1581 de 2012** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- **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 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 1751 de 2015 (Ley Estatutaria de Salud).** Reconoce la salud como un derecho fundamental autónomo e irrenunciable. Obliga a prestar servicios de salud con calidad, oportunidad, continuidad e integralidad.
 - **Decreto 780 de 2016 – Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.** Recoge y unifica la normatividad del sector salud, incluyendo la organización de las E.S.E. y la prestación de servicios con enfoque en el usuario.
 - **Decreto 1499 de 2017 – Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) -** Su objetivo principal es fortalecer la gestión institucional, orientándola hacia la satisfacción de las necesidades del ciudadano con integridad, calidad y eficiencia, mediante la articulación de políticas de gestión y desempeño.
 - **Circular Externa 008 de 2018 – Superintendencia Nacional de Salud.** establece instrucciones para que las Entidades Promotoras de Salud (EPS), las Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) y demás entidades vigiladas adopten prácticas tendientes a garantizar un servicio al ciudadano centrado en la atención, la participación, la transparencia y el respeto de los derechos de los usuarios.
 - **Resolución 13437 de 1991 y posteriores actualizaciones del Ministerio de Salud.** Regulan los derechos y deberes de los usuarios del sistema de salud.
 - **Resolución 123 de 2012 (actualizada por la Resolución 2063 de 2017).** Define los lineamientos del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud (SOGCS), dentro del cual el manual de atención al usuario es una herramienta clave.

- **Normas de habilitación y estándares de calidad (Resolución 3100 de 2019 y Resolución 276 de 2019).** Establecen criterios que deben cumplir los prestadores de servicios de salud, incluyendo la atención centrada en el usuario.
- **Resolución 256 de 2016 – Experiencia y satisfacción del usuario en salud,** mediante el cual se monitorea y evalúa la calidad de los servicios de salud, con indicadores que permiten medir aspectos esenciales como la experiencia y satisfacción del usuario.
- **Política Integral de Calidad y Normatividad interna de la Red de Salud del Centro E.S.E**

5. COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA

La Estrategia de Servicio al Ciudadano 2026 de la Red de Salud del Centro E.S.E. se estructura a partir de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), garantizando la articulación entre la planeación institucional, la gestión por procesos, la atención al ciudadano y la mejora continua.

Los componentes de la estrategia se fundamentan en el enfoque de valor público y la gestión orientada a resultados, permitiendo identificar necesidades, priorizar acciones y fortalecer la experiencia del usuario en la prestación de los servicios de salud.

Los componentes son cuatro:

Componente 1. Diagnóstico y Planeación estratégica del Servicio orientado al reconocimiento de necesidades expectativas y características de la ciudadanía.

Componente 2. Talento humano idóneo y suficiente que garantice competencias, formación y condiciones adecuadas para la prestación del servicio y relacionamiento con la ciudadanía.

Componente 3. Oferta institucional de fácil acceso comprensión y uso para la ciudadanía asegurando criterios de accesibilidad lenguaje claro oportunidad y enfoque diferencial.

Componente 4. Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana como insumo para la mejora continua y la toma de decisiones institucionales

5.1. Componente 1. Diagnóstico y Planeación estratégica del Servicio:

El diagnóstico del servicio al ciudadano constituye la base para la planeación de la Estrategia 2026 y se desarrolla en coherencia con las dimensiones de Direccionamiento Estratégico y Planeación, Gestión con Valores para Resultados y Evaluación de Resultados del MIPG.

Para tal fin, la Red de Salud del Centro E.S.E. realiza un análisis integral que permite identificar fortalezas, oportunidades de mejora y brechas en la atención al ciudadano, a partir de la revisión de información interna y externa relevante relacionada con los grupos de valor.

Líneas estratégicas para el cumplimiento del componente:

- **Planeación estratégica del Servicio a la Ciudadanía**

Estrategia:

La planeación estratégica del servicio al ciudadano se traduce en planes, políticas, programas y acciones concretas, asociados a con responsables, indicadores, metas y mecanismos de seguimiento, garantizando su evaluación periódica y el ajuste continuo de la estrategia de acuerdo con los resultados obtenidos y las expectativas de los ciudadanos.

Acciones clave:

Con base en el diagnóstico, se definen actividades y lineamientos para dar respuesta a la política de servicio al ciudadano; priorizando acciones orientadas a:

- Mejorar la oportunidad, accesibilidad y continuidad en la atención.
- Fortalecer la calidad, la humanización y la experiencia del usuario.
- Promover la participación ciudadana y la transparencia.

- Incorporar enfoques diferenciales para poblaciones vulnerables.
- Fortalecer el uso de la información para la toma de decisiones y la mejora del servicio.
- La racionalización de trámites.

5.2. Componente 2. Talento humano idóneo y suficiente:

La Red de Salud del Centro E.S.E. reconoce que el talento humano es el eje fundamental para la prestación de un servicio de salud humanizado, oportuno y centrado en el ciudadano. En este sentido, garantiza la disponibilidad de talento humano idóneo y suficiente, mediante la articulación del Plan Institucional de Capacitación y el Plan de Bienestar, como herramientas estratégicas para el fortalecimiento continuo de las competencias técnicas, humanas y actitudinales de sus colaboradores.

Estas acciones están orientadas a promover la toma de conciencia sobre el rol del servidor público, fortalecer la cultura del buen trato, la humanización de la atención y el enfoque de atención centrada en el ciudadano, así como a contribuir al bienestar integral del talento humano, generando condiciones laborales y organizacionales que favorezcan la calidad, oportunidad, continuidad y seguridad en la atención a los usuarios.

Líneas estratégicas para el cumplimiento del componente:

- **Fortalecimiento de habilidades y competencias para el servicio al ciudadano**

Estrategia:

Implementar programas de capacitación continua orientados al desarrollo de competencias técnicas, comunicativas, éticas y actitudinales, con énfasis en la atención humanizada, el enfoque diferencial y la experiencia del usuario (Plan Institucional de Capacitación PIC).

Acciones clave:

- Capacitación periódica en servicio al ciudadano y humanización de la atención
- Formación en enfoque diferencial y atención a poblaciones vulnerables.
- Evaluación de la apropiación del conocimiento y su impacto en la atención.

- **Cultura organizacional centrada en el ciudadano**

Estrategia:

Promover una cultura institucional basada en el respeto, la empatía y el buen trato, fortaleciendo los valores del servicio público y la corresponsabilidad en la experiencia del usuario.

Acciones clave:

- Estrategias de sensibilización sobre la humanización.
- Reconocimiento de buenas prácticas en atención al ciudadano.
- Socialización de derechos y deberes de los usuarios y del servidor público.
- Evaluación de percepción cultura

- **Bienestar laboral y clima organizacional**

Estrategia:

Desarrollar acciones de bienestar que contribuyan al equilibrio físico, emocional y social del talento humano, reconociendo su impacto directo en la calidad del servicio prestado al ciudadano.

Acciones clave:

- Plan de Bienestar
- Evaluación e intervención de riesgo psicosocial.
- Plan de humanización- dimensión colaborador y ambiente físico

- **Disponibilidad y suficiencia del talento humano**

Estrategia:

Garantizar la adecuada planeación y distribución del talento humano, de acuerdo con la demanda de servicios y las necesidades de la población, para asegurar la oportunidad y continuidad en la atención.

Acciones clave:

- Seguimiento a indicadores de oportunidad y continuidad de la atención.
- Estudio de capacidad instalada y resolutive
- **Seguimiento y mejora continua**

Estrategia:

Monitorear el impacto de las acciones de capacitación y bienestar sobre la calidad del servicio al ciudadano, mediante indicadores y mecanismos de retroalimentación.

Acciones clave:

- Indicadores de cobertura e impacto de capacitación.
- Análisis de manifestaciones de los usuarios (PQRSF).
- Evaluación de satisfacción.

5.3. Componente 3. Oferta institucional de fácil acceso comprensión y uso para la ciudadanía

La Red de Salud del Centro E.S.E. fortalece su oferta institucional con el propósito de garantizar que la ciudadanía acceda a información y servicios de manera sencilla, clara, oportuna y pertinente, eliminando barreras de acceso y promoviendo el ejercicio efectivo de los derechos en salud.

Este componente se orienta a asegurar que la oferta de servicios de la entidad cumpla con criterios de accesibilidad, lenguaje claro, oportunidad y enfoque diferencial, facilitando la comprensión y el uso de la información por parte de los ciudadanos, especialmente de poblaciones en condición de vulnerabilidad.

Líneas estratégicas para el cumplimiento del componente

- **Accesibilidad a la información y a los servicios**

Estrategia:

Garantizar que la información institucional y los canales de atención sean accesibles para todos los ciudadanos.

Acciones clave:

- Adecuación de los canales de información presenciales y virtuales con criterios de accesibilidad.
- Disponibilidad de información en formatos alternativos (visual, auditivo, digital).
- Señalización clara y comprensible en los puntos de atención.
- Disponibilidad de medios y canales de atención para la atención y servicio al ciudadano

- **Lenguaje claro y comprensible**

Estrategia:

Implementar el uso de lenguaje claro en la comunicación institucional, asegurando que la información sobre trámites, servicios, derechos y deberes sea comprensible para la ciudadanía.

Acciones clave:

- Revisión y ajuste de contenidos informativos institucionales con enfoque de lenguaje claro.
- Capacitación al talento humano en comunicación efectiva y lenguaje claro.
- Validación de la comprensión de la información con usuarios.

- **Oportunidad y pertinencia de la información**

Estrategia:

Asegurar que la información institucional se entregue de manera oportuna, actualizada y pertinente, de acuerdo con las necesidades de los ciudadanos y el contexto de atención.

Acciones clave:

- Actualización periódica de la oferta de servicios y canales de atención.
- Difusión oportuna de cambios en horarios, servicios y trámites.
- Seguimiento a tiempos de respuesta en los diferentes canales de atención.

- **Enfoque diferencial e inclusivo**

Estrategia:

Incorporar el enfoque diferencial en la oferta institucional, reconociendo las particularidades de grupos poblacionales diversos y en condición de vulnerabilidad.

Acciones clave:

- Adaptación de la información y los servicios para población vulnerable (adultos mayores, personas con discapacidad, población rural, comunidades étnicas, entre otras).
- Articulación con programas de atención extramural y comunitaria.
- Identificación de barreras específicas de acceso y diseño de acciones focalizadas.

- **Uso efectivo de la oferta institucional**

Estrategia:

Promover el uso efectivo de la oferta institucional mediante la socialización activa de los servicios y el acompañamiento al ciudadano durante su interacción con la entidad.

Acciones clave:

- Estrategias de divulgación comunitaria de la oferta de servicios.
- Orientación personalizada en puntos de atención.
- Evaluación de la experiencia del usuario frente al acceso y comprensión de los servicios.
- Articulación con asociaciones de usuarios y otros grupos de valor.

5.4. Componente 4. Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana

La Red de Salud del Centro E.S.E. fortalece la evaluación de la gestión del servicio y la medición de la experiencia ciudadana como ejes fundamentales para la mejora continua y la toma de decisiones institucionales, en coherencia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el enfoque de gestión orientada a resultados.

Este componente tiene como propósito garantizar el uso sistemático de la información generada a partir de la interacción con los ciudadanos, permitiendo evaluar el desempeño del servicio, identificar brechas, definir acciones de mejora y fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas.

Líneas estratégicas para el cumplimiento del componente

- **Evaluación sistemática de la gestión del servicio**

Estrategia:

Implementar mecanismos periódicos y estructurados para la evaluación de la gestión del servicio al ciudadano, mediante el análisis integral de indicadores de desempeño y de los resultados de la evaluación de la atención, con el fin de identificar brechas, orientar acciones de mejora y apoyar la toma de decisiones institucionales.

Acciones clave:

- Seguimiento periódico a indicadores de oportunidad, accesibilidad y calidad del servicio.
- Análisis de resultados en comités institucionales y asistenciales.

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.
Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villacolombia. Distrito Especial de Santiago de Cali – Valle
PBX: (+57 602) 3120930
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

- Identificación de brechas en la prestación del servicio.

- **Medición de la experiencia y satisfacción ciudadana**

Estrategia:

Medir de manera continua la satisfacción y la experiencia de los ciudadanos frente a la atención recibida, utilizando diferentes mecanismos de escucha y retroalimentación.

Acciones clave:

- Aplicación periódica de encuestas de satisfacción y experiencia del usuario.
- Análisis de PQRSD.
- Identificación de factores que impactan positiva o negativamente la experiencia ciudadana.

- **Comités para el análisis y toma de decisiones**

Estrategia:

Fortalecer los espacios institucionales de análisis y toma de decisiones mediante comités de seguimiento a la gestión del servicio y la experiencia ciudadana.

Acciones clave:

- Realización periódica de comités de servicio al ciudadano y calidad.
- Presentación de resultados, tendencias y análisis de brechas.
- Definición de planes de mejora con responsables y plazos.

- **Cierre de brechas y mejora continua**

Estrategia:

Implementar acciones de mejora orientadas al cierre de brechas identificadas en la evaluación del servicio y la experiencia ciudadana.

Acciones clave:

- Priorización de oportunidades de mejora según impacto en el ciudadano.
- Seguimiento al cumplimiento de planes de mejora.
- Evaluación del impacto de las acciones implementadas.
- **Rendición de cuentas y transparencia**

Estrategia:

Promover la rendición de cuentas y la transparencia frente a la ciudadanía, mediante la divulgación de resultados, avances y acciones de mejora implementada.

Acciones clave:

- Presentación de resultados de gestión del servicio al ciudadano.
- Espacios de diálogo con la comunidad.
- Socialización de mejoras implementadas a partir de la retroalimentación ciudadana.

6. ANEXOS

6.1. ANEXO 1. Plan de Trabajo Estrategia Servicio al Ciudadano 2026

7. BIBLIOGRAFIA

- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2023). Manual operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. <https://www.funcionpublica.gov.co>
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2025). Modelo de servicio al ciudadano. <https://www.funcionpublica.gov.co>
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2026). Circular conjunta 100-004-2026: Lineamientos para la formulación e implementación de la estrategia de servicio al ciudadano. <https://www.funcionpublica.gov.co>
- Congreso de la República de Colombia. (2011). Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Diario Oficial No. 47.956.
- Congreso de la República de Colombia. (2015a). Ley 1751 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud. Diario Oficial No. 49.427.
- Congreso de la República de Colombia. (2015b). Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición. Diario Oficial No. 49.559.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2016). Resolución 256 de 2016, por la cual se establece el sistema de información para la medición de la experiencia y satisfacción del usuario en salud. <https://www.minsalud.gov.co>
- Superintendencia Nacional de Salud. (2018). Circular externa 008 de 2018: Instrucciones para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSF). <https://www.supersalud.gov.co>
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2017). Decreto 1499 de 2017, por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015 y se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Diario Oficial No. 50.353.
- Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación. (2024). Manual de atención y servicio al ciudadano (Versión 4). <https://minciencias.gov.co>
- Rey Díaz, Y. V. (2024). Alternativa estratégica para la implementación de la política de servicio al ciudadano en una entidad pública territorial (Trabajo de grado, Escuela Superior de Administración Pública – ESAP). Repositorio Ins.