

ESTRATEGÍA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA MESA TÉCNICA DE APOYO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.

INTRODUCCIÓN

El relacionamiento efectivo con la ciudadanía constituye un eje fundamental para el fortalecimiento de la gestión pública, la legitimidad institucional y la calidad en la prestación de los servicios de salud. En este contexto, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. reconoce la necesidad de consolidar un Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía que permita avanzar hacia una atención más cercana, humanizada, accesible, incluyente y orientada a las necesidades reales de las personas y los territorios.

El presente documento técnico tiene como finalidad describir de manera detallada y operativa la implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía, en coherencia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el Modelo Integrado de Gestión y Desempeño, así como con las políticas de gestión y desempeño relacionadas, en especial la Política de Servicio al Ciudadano, la Política de Participación Ciudadana, la Política de Talento Humano y la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Este documento no solo establece los lineamientos estratégicos del modelo, sino que desarrolla el "cómo" de cada uno de los procesos requeridos para su puesta en marcha, definiendo de forma clara las actividades, responsables, productos, mecanismos de seguimiento y criterios de mejora continua. De esta manera, se constituye en una herramienta técnica y operativa para orientar la acción institucional de las diferentes dependencias de la Subred, garantizando coherencia, articulación y sostenibilidad en el tiempo.

La implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía se fundamenta en un enfoque centrado en la persona, el territorio y el ciclo de la experiencia ciudadana, reconociendo la diversidad poblacional, las condiciones diferenciales de acceso y las particularidades sociales y culturales de los usuarios del sistema de salud. Asimismo, incorpora de manera transversal los principios de lenguaje claro, accesibilidad, inclusión, participación social y mejora continua.

Adicionalmente, el documento integra los resultados de la medición del desempeño institucional, en particular las brechas identificadas a través del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG), como insumo para la priorización de acciones y la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento del servicio a la ciudadanía.

En este sentido, el documento técnico se consolida como una guía institucional que permite estandarizar prácticas, fortalecer la memoria organizacional, promover el aprendizaje institucional y contribuir al mejoramiento del desempeño y la confianza ciudadana en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

OBJETIVOS

Objetivo general

Implementar y consolidar el Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E., mediante una gobernanza institucional articulada, el fortalecimiento de la oferta y los canales de atención, el desarrollo de capacidades del talento humano y la promoción de la participación ciudadana, con el fin de mejorar la calidad de la atención, la experiencia de la ciudadanía y la gestión institucional.

Objetivos específicos

- Consolidar una gobernanza institucional que garantice el liderazgo, la articulación interdependencias y la sostenibilidad del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía.
- Organizar y fortalecer la oferta institucional y los canales de atención, asegurando su pertinencia, accesibilidad e inclusión de acuerdo con las necesidades y características de la ciudadanía y los territorios.
- Fortalecer las capacidades del talento humano y estandarizar protocolos de servicio que mejoren la calidad de la atención, la experiencia ciudadana y el aprendizaje institucional.
- Promover la participación ciudadana y los espacios de diálogo, control social y corresponsabilidad, generando escenarios de relacionamiento que permitan la escucha activa, la articulación territorial y la incorporación de las voces de la ciudadanía en la mejora de la gestión institucional.

ALCANCE

La estrategia de relacionamiento con la ciudadanía aplica a todas las dependencias de la Subred que interactúan directa o indirectamente con la ciudadanía, incluyendo hospitales, centros de salud, áreas administrativas y equipos extramurales.

MARCO DE REFERENCIA

El Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. se fundamenta en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) como marco orientador de la gestión pública, así como

en el conjunto de políticas de Estado orientadas a fortalecer la relación entre las entidades públicas y la ciudadanía. Este marco de referencia garantiza que la estrategia no sea una acción aislada, sino un componente estructural del desempeño institucional.

Alineación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

El MIPG concibe a la ciudadanía como el centro de la gestión pública y promueve un enfoque de resultados orientados al valor público. En este sentido, el Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía se articula de manera transversal con las siete dimensiones del MIPG, con especial énfasis en las siguientes:

- **Dimensión Talento Humano:** el modelo fortalece las competencias del personal de la Subred en servicio al ciudadano, atención humanizada, enfoque diferencial y comunicación efectiva, reconociendo al talento humano como eje fundamental para la experiencia ciudadana.
- **Dimensión Direccionamiento Estratégico y Planeación:** el relacionamiento con la ciudadanía se incorpora como un componente estratégico, alineado con los objetivos institucionales, planes de acción y resultados esperados, permitiendo una planeación basada en necesidades reales del territorio.
- **Dimensión Gestión con Valores para Resultados:** el modelo promueve una gestión ética, transparente y orientada al servicio, fortaleciendo la confianza ciudadana y la legitimidad institucional.
- **Dimensión Evaluación de Resultados:** a través de indicadores, seguimiento y uso de resultados FURAG, PQRS y percepción ciudadana, el modelo contribuye a la mejora continua y al cierre de brechas de desempeño.
- **Dimensión Información y Comunicación:** se fortalece la comunicación clara, accesible y oportuna, garantizando el derecho a la información y facilitando la interacción efectiva con la ciudadanía.

De esta manera, el Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía actúa como un habilitador transversal del MIPG, aportando directamente al cumplimiento de las políticas de gestión y desempeño.

Alineación con las políticas Estado–Ciudadanía

El presente modelo se articula de forma directa con las políticas que regulan y orientan la relación entre el Estado y la ciudadanía, entre las que se destacan:

- **Política de Servicio al Ciudadano:** el modelo operacionaliza esta política al establecer estándares, protocolos, canales de atención y mecanismos de mejora de la experiencia del usuario en los servicios de salud.
- **Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública:** se fortalecen los espacios de diálogo, control social y corresponsabilidad, promoviendo la

incidencia efectiva de la ciudadanía en la gestión institucional y en la mejora de los servicios.

- **Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública:** el modelo incorpora prácticas de información clara, rendición de cuentas y acceso oportuno a la información, fortaleciendo la confianza y el control social.
- **Política de Gestión del Talento Humano:** se reconoce el rol estratégico de los servidores públicos como agentes de relacionamiento con la ciudadanía, promoviendo su cualificación, reconocimiento y compromiso con el servicio.

Estas políticas se integran en el modelo como ejes operativos que orientan las acciones institucionales hacia una relación más cercana, colaborativa y corresponsable con la ciudadanía.

A partir de lo anterior, el Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía adoptado por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. se basa en un enfoque:

- Centrado en la persona y el territorio, reconociendo las particularidades sociales, culturales y poblacionales de los usuarios del sistema de salud.
- Basado en la experiencia ciudadana, abordando de manera integral los momentos de interacción entre la ciudadanía y la entidad.
- Incluyente y accesible, incorporando lenguaje claro, ajustes razonables y enfoque diferencial.
- Participativo y colaborativo, promoviendo escenarios de diálogo, escucha activa y construcción conjunta de soluciones.
- Orientado a la mejora continua, utilizando información, indicadores y retroalimentación ciudadana para fortalecer la gestión institucional.

En conjunto, este marco de referencia permite que el Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía se consolide como un componente estructural del sistema de gestión de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E., alineado con el MIPG y con las políticas Estado–Ciudadanía, y orientado a la generación de valor público en el sector salud.

Escenarios de relacionamiento entre la Subred y la ciudadanía

De acuerdo con el quehacer misional de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. y en coherencia con el Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía y el MIPG, se establecen los siguientes escenarios de relacionamiento, entendidos como los espacios, mecanismos y momentos de interacción entre la entidad y la ciudadanía.

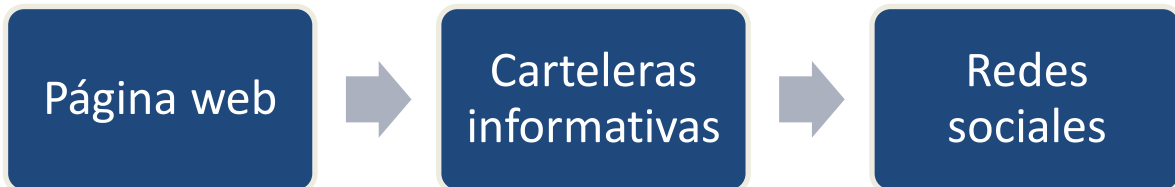
Escenario No. 1: Acceso a la información pública

El acceso a la información pública constituye el primer nivel de relacionamiento entre la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. y la ciudadanía, y es un pilar fundamental para la transparencia, la confianza institucional y el ejercicio del control social. Este escenario busca garantizar que las personas cuenten con información veraz, oportuna, comprensible y accesible sobre la gestión institucional, los servicios de salud, los derechos y deberes de los usuarios y los mecanismos de interacción con la entidad.

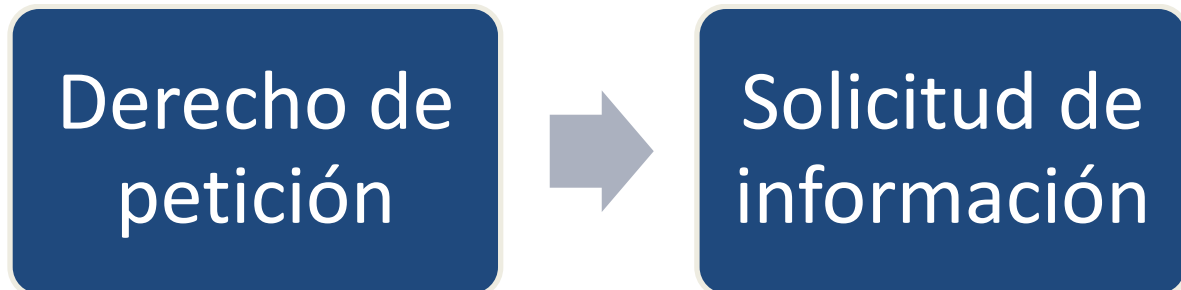
Desde el enfoque del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía, el acceso a la información no se limita a la publicación pasiva de contenidos, sino que implica una estrategia activa de divulgación, comunicación clara y pedagogía institucional, orientada a reducir barreras de comprensión, asimetrías de información y brechas de acceso, especialmente en poblaciones vulnerables.

La entidad ha destinado las siguientes maneras de ejercer el derecho de acceso a la información:

Consulta directa:



Solicitud directa:



La Subred promoverá la transparencia a través de la publicación permanente y actualizada de información institucional y de gestión, el uso de lenguaje claro y formatos accesibles, la divulgación activa de los derechos y deberes de los usuarios, y la atención oportuna de las solicitudes de información, en cumplimiento de la normativa vigente.

Escenario No. 2: Acceso a la oferta de bienes y servicios

Este escenario comprende la interacción directa de la ciudadanía con la oferta de servicios de salud, programas, bienes y rutas de atención de la Subred, y representa el núcleo de la experiencia ciudadana. Su propósito es garantizar un acceso oportuno, equitativo, continuo y humanizado a los servicios, reconociendo las particularidades territoriales, sociales y culturales de la población atendida.

El acceso a la oferta no se limita a la prestación asistencial, sino que incluye procesos de orientación, acompañamiento, información y articulación institucional que permitan a la ciudadanía conocer, comprender y hacer uso efectivo de los servicios disponibles.

Actualmente, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.: gestiona los siguientes trámites y servicios:

- Asignación de Cita para la prestación de Servicios de Salud
- Atención Inicial de Urgencias
- Banco de ideas de proyectos en salud para la Subred Sur Occidente
- Certificado de Defunción
- Certificado de Nacido Vivo
- ¿Cómo ser donante de leche materna humana?
- Concepto sanitario
- Concepto sanitario para empresas aplicadoras de plaguicidas
- Dispensación de medicamentos y Dispositivos médicos
- Exámenes de laboratorio clínico
- Historia Clínica
- Radiología e Imágenes Diagnósticas
- Solicitud de concepto de vehículo transportadores de plaguicidas
- Terapia
- Vacunación Antirrábica de caninos y felinos

Escenarios de acceso directo:



Escenarios específicos:

- Centros de salud y Hospitales.
- Ferias de servicios y jornadas integrales de salud.
- Sede administrativa Asdincgo

Escenario No. 3: Petición, queja, reclamo y sugerencia (PQRS) y rendición de cuentas

Este escenario materializa el derecho de la ciudadanía a expresar sus solicitudes, inconformidades, aportes y percepciones frente a los servicios y la gestión institucional, así como a conocer, evaluar y retroalimentar el desempeño de la entidad. La gestión adecuada de las PQRS y la rendición de cuentas son mecanismos esenciales para la transparencia, la mejora continua y el fortalecimiento de la confianza ciudadana.

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y los diálogos ciudadanos son escenarios estratégicos de relacionamiento entre la Subred y la ciudadanía, orientado a garantizar el derecho a conocer, evaluar y retroalimentar la gestión institucional. Este espacio permite fortalecer la transparencia, la confianza ciudadana y la corresponsabilidad social, al promover un diálogo directo, abierto y verificable sobre los resultados, avances, retos y compromisos de la entidad.

La Subred concibe la rendición de cuentas como un proceso continuo, que no se limita a un evento anual, sino que integra acciones permanentes de información, diálogo y responsabilidad institucional, en coherencia con el MIPG y la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Desde el Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía, este escenario se concibe no solo como un mecanismo de respuesta, sino como una fuente estratégica de información para identificar oportunidades de mejora, riesgos y necesidades emergentes en la prestación de los servicios de salud.

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

Es un escenario fundamental de relacionamiento entre la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. y la ciudadanía, en tanto materializa los principios de **transparencia, participación, control social y corresponsabilidad**, promovidos por el Estado colombiano y adoptados en el marco del **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)**.

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. se fundamenta en el marco normativo que promueve la transparencia, el acceso a la información y la participación ciudadana en la gestión pública, en especial lo dispuesto en el artículo 74 de la Constitución Política

de Colombia, la Ley 489 de 1998, la Ley 1712 de 2014 –Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional–, la Ley 1757 de 2015 y el Decreto 1499 de 2017, mediante el cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Estas disposiciones establecen la rendición de cuentas como un proceso permanente y participativo, orientado a informar, dialogar y responder a la ciudadanía sobre la gestión institucional, garantizando escenarios efectivos de control social y fortalecimiento de la confianza en la administración pública.

En el sector salud, la rendición de cuentas adquiere una relevancia adicional al vincularse directamente con la garantía del derecho fundamental a la salud y la gestión de recursos públicos orientados al bienestar de la población.

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas no debe entenderse únicamente como un ejercicio de cumplimiento normativo, sino como un proceso estratégico de diálogo social, mediante el cual la Subred:

- Informa de manera clara, oportuna y comprensible sobre la **gestión institucional, los resultados alcanzados, el uso de los recursos y los retos identificados**.
- Fortalece la **confianza y legitimidad institucional** frente a la ciudadanía y los grupos de interés.
- Propicia espacios de **participación incidente**, donde las opiniones, observaciones y propuestas de la ciudadanía son escuchadas y consideradas para la toma de decisiones.
- Incentiva el **control social** y la corresponsabilidad en la gestión pública.
- Contribuye al **aprendizaje organizacional**, al identificar oportunidades de mejora a partir del diálogo con la comunidad.

Enfoque metodológico en el Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía

En el marco del **Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía**, la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se concibe como un escenario bidireccional, participativo e inclusivo, que debe:

- Incorporar lenguaje claro, enfoques diferenciales y criterios de accesibilidad para garantizar la comprensión y participación efectiva de diversos grupos poblacionales.
- Articularse con otros mecanismos de participación, como mesas de diálogo, espacios virtuales, encuestas y ejercicios de retroalimentación.
- Integrar los resultados del ejercicio de rendición de cuentas en los procesos de planeación, seguimiento y mejora continua de la entidad.
- Contar con la participación activa de las direcciones, oficinas y procesos misionales, evidenciando una gestión integral y coherente.

En este sentido, la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se consolida como un pilar del relacionamiento institucional, que fortalece la cultura de servicio, la transparencia y la participación ciudadana en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Cómo se desarrolla en la Subred:

- Recepción, trámite y respuesta oportuna de PQRS a través de canales presenciales, virtuales y telefónicos.
- Análisis sistemático de PQRS como insumo para la mejora de los servicios.
- Ejercicios periódicos de rendición de cuentas a la ciudadanía.
- Socialización de resultados, logros, dificultades y planes de mejora.

Escenarios específicos:

- Ágil Salud: Sistema institucional de PQRS.
- Audiencias públicas de rendición de cuentas y diálogos ciudadanos.
- Espacios virtuales y presenciales de socialización de la gestión.

Escenario No.4: Participación ciudadana en la gestión pública

La participación ciudadana en la gestión pública constituye un escenario de relacionamiento activo y corresponsable, en el cual la ciudadanía no solo interactúa con la Subred como usuaria de los servicios, sino como actor clave en la construcción, seguimiento y mejora de la gestión pública en salud. Este escenario busca fortalecer la democracia participativa, el control social y la incidencia ciudadana en la toma de decisiones.

En el marco del sector salud, la participación ciudadana adquiere un carácter estratégico al contribuir a la identificación de necesidades de los usuarios y territoriales, verificación de la calidad de los servicios la priorización de acciones y la mejora de la calidad de los servicios, desde una lógica de corresponsabilidad entre el Estado y la ciudadanía.

La entidad a través de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano realiza acompañamiento y fortalecimiento de los espacios e instancias de participación social en salud en el marco de la implementación de la Política Pública de Participación Social en Salud (Resolución 2063 de 2027).

Asimismo, brinda asistencia técnica a las asociaciones de usuarios, COPACOS, juntas asesoras comunitarias y veedurías ciudadanas, las cuales están en el área de influencia de la Subred (Bosa, Kennedy, Puente Aranda y Fontibón).

Se propician espacios de diálogo, concertación y escucha activa con la comunidad a fin de generar propuestas y planes de mejora de acuerdo a las necesidades identificadas.

Escenarios específicos en donde se promueve la participación social:

- Espacios e Instancias de participación social en salud:
 - ✓ Asociaciones de Usuarios
 - ✓ Comités de Participación Comunitaria en Salud – COPACOS
 - ✓ Junta Asesoras Comunitarias
 - ✓ Veedurías Ciudadanas en Salud
- Diálogos Ciudadanos.
- Reuniones con los líderes gerenciales.

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

En el marco de la implementación del Modelo Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E., se reglamentó la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento de la Ciudadanía bajo la resolución 0434 de 2025 del 06 de junio de 2025, la cual tiene como objeto coordinar y hacer seguimiento a la implementación de los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, para mejorar el relacionamiento con la ciudadanía y grupos de valor en los escenarios de relacionamiento e interacción con la Subred Integrada De Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Ahora bien, en el desarrollo de las funciones se establece lo siguiente:

- a. Formular las estrategias, planes o acciones requeridas para dar cumplimiento a los lineamientos del Modelo y a la implementación articulada de las políticas de relación Estado - Ciudadanía.
- b. Garantizar la articulación entre las dependencias encargadas de implementar las políticas Estado-Ciudadanía y promover el trabajo armónico entre las mismas.
- c. Proponer y entregar a consideración del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E., los lineamientos y estrategias formuladas, para la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.
- d. Concertar con las distintas dependencias que participen en la implementación de las políticas Estado-Ciudadanía, las acciones que permitan fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía.
- e. Brindar lineamientos y acompañamiento a las dependencias de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. en la implementación de las estrategias de relacionamiento con la ciudadanía.
- f. Velar porque se establezcan, de manera articulada, mecanismos de participación y retroalimentación con la ciudadanía para mejorar el accionar de la Secretaría en los cuatro escenarios de relacionamiento con la ciudadanía, a saber:

- Acceso a la información Pública.
 - Acceso a la oferta de bienes y servicios.
 - Petición y rendición de cuentas.
 - Participación Ciudadana en la Gestión Pública.
- g. Verificar la inclusión de los enfoques diferenciales, poblacionales y de género en los instrumentos de recolección de información, protocolos y procedimientos de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E., cuando guarden relación con la atención e interacción con la ciudadanía y sus grupos de valor.
- h. Proponer la incorporación en el presupuesto de la entidad con las partidas necesarias para la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.
- i. Analizar y participar en la construcción de herramientas o instrumentos y/o en la puesta en marcha de prácticas que mejoren la implementación de las políticas Estado-Ciudadanía.
- j. Realizar el seguimiento a las estrategias, planes y lineamientos que apruebe el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, para el cumplimiento de los objetivos del Modelo en todos los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.
- k. Preparar la información y reportes necesarios en el marco del seguimiento a la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.
- l. Divulgar al interior de la entidad y en el Comité de Gestión y Desempeño Institucional los resultados de las evaluaciones, para que los mismos sean usados como insumos para la identificación de acciones por implementar por parte de la Secretaría de Salud.

De acuerdo a lo anterior, esta mesa está conformada por un equipo técnico quienes serán los encargados de formular, implementar y evaluar la implementación del Modelo de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía (MRIC),

- a. Jefe de Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano (Secretaría Técnica)
- b. Jefe de Oficina de Desarrollo Institucional
- c. Jefe de Oficina Asesora de Comunicaciones
- d. Jefe Oficina de TICS
- e. Líder Subproceso de Participación Comunitaria
- f. Líder Subproceso de Servicio al Ciudadano
- g. Líder Subproceso de Planeación Estratégica

Dicho esto, al involucrar a los jefes de oficina de diferentes áreas se asegura que se promueva y posicionen los valores y principios del modelo en su ámbito de

actuación, fortaleciendo una cultura institucional orientada al servicio. Para ello, impulsará la sensibilización y cualificación del talento humano en herramientas, actitudes y enfoques que favorezcan una comunicación efectiva y un relacionamiento cercano, respetuoso e incluyente con la ciudadanía. Asimismo, velará por la coherencia y la calidad del servicio en los distintos puntos de contacto, actuando como articulador entre la ciudadanía y la entidad.

La mesa técnica de apoyo será responsable de identificar, analizar y escalar las problemáticas asociadas a la experiencia ciudadana, proponiendo acciones de mejora continua, apoyando y articulando la formulación e implementación de estrategias de relacionamiento, consolidándose como referente interno de buenas prácticas y estándares de atención, y asegurando que las voces y aportes de la ciudadanía sean considerados de manera efectiva en los procesos de toma de decisiones institucionales.

Alineación con las políticas Estado – Ciudadanía:

La mesa técnica tendrá como rol articular de forma directa con las políticas que regulan y orientan la relación entre el Estado y la ciudadanía, entre las que se destacan:

- Política de Servicio al Ciudadano: el modelo operacionaliza esta política al establecer estándares, protocolos, canales de atención y mecanismos de mejora de la experiencia del usuario en los servicios de salud.
- Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública: se fortalecen los espacios de diálogo, control social y corresponsabilidad, promoviendo la incidencia efectiva de la ciudadanía en la gestión institucional y en la mejora de los servicios.
- Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública: el modelo incorpora prácticas de información clara, rendición de cuentas y acceso oportuno a la información, fortaleciendo la confianza y el control social.
- Política de Gestión del Talento Humano: se reconoce el rol estratégico de los servidores públicos como agentes de relacionamiento con la ciudadanía, promoviendo su cualificación, reconocimiento y compromiso con el servicio.

Enfoque del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía

El Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía adoptado por la Subred se basa en un enfoque:

- Centrado en la persona y el territorio, reconociendo las particularidades sociales, culturales y poblacionales de los usuarios del sistema de salud.
- Basado en la experiencia ciudadana, abordando de manera integral los momentos de interacción entre la ciudadanía y la entidad.

- Incluyente y accesible, incorporando lenguaje claro, ajustes razonables y enfoque diferencial.
- Participativo y colaborativo, promoviendo escenarios de diálogo, escucha activa y construcción conjunta de soluciones.
- Orientado a la mejora continua, utilizando información, indicadores y retroalimentación ciudadana para fortalecer la gestión institucional.

De acuerdo a lo anterior, lo ideal es que el Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía se consolide como un componente estructural del sistema de gestión de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E., alineado con el MIPG y con las políticas Estado–Ciudadanía, y orientado a la generación de valor público en el sector salud.

PROCESO DE DIAGNOSTICO, PLANEACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN:

La definición de una estructura de gobernanza y liderazgo para el Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía (Mesa Técnica) constituye el punto de partida para su implementación efectiva. Una vez establecida, con roles y responsabilidades claras, la Subred se encuentra en capacidad de orientar de manera articulada el ejercicio de identificación y caracterización de su oferta institucional, asegurando que este proceso responda a una visión estratégica, coherente con el MIPG y con las necesidades reales de la ciudadanía en los territorios.

Identificación y caracterización de la oferta institucional:

Garantizar que la Subred cuente con una identificación clara, organizada y actualizada de su oferta institucional, que permita a la ciudadanía conocer y acceder de manera efectiva a los servicios, programas y rutas de atención, y a la entidad planear y priorizar acciones de relacionamiento con enfoque territorial y poblacional.

Levantamiento y consolidación de información

- Cada dependencia identifica y reporta los servicios, programas, trámites y rutas de atención a su cargo, incluyendo población objetivo, cobertura, horarios, requisitos y puntos de atención.

Caracterización de la oferta

- La información recopilada se clasifica por tipo de servicio, nivel de atención, población priorizada y territorio, incorporando enfoque diferencial y determinantes sociales de la salud.

Análisis de demanda y pertinencia

- Se analiza la información proveniente de PQRS, participación ciudadana, rendición de cuentas y reportes territoriales para identificar los servicios más demandados y las brechas de acceso.

Consolidación y validación

- La oferta institucional se consolida en un portafolio único y se valida con las dependencias responsables.

La identificación y caracterización de la oferta institucional permite contar con un conocimiento integral de los servicios, programas y trámites que presta la Subred. Este insumo resulta fundamental para definir y fortalecer los canales de atención, en la medida en que posibilita ajustar los mecanismos de contacto y comunicación con la ciudadanía, garantizando que la información y el acceso a los servicios se realicen de manera oportuna, clara y pertinente, de acuerdo con las características y expectativas de los usuarios.

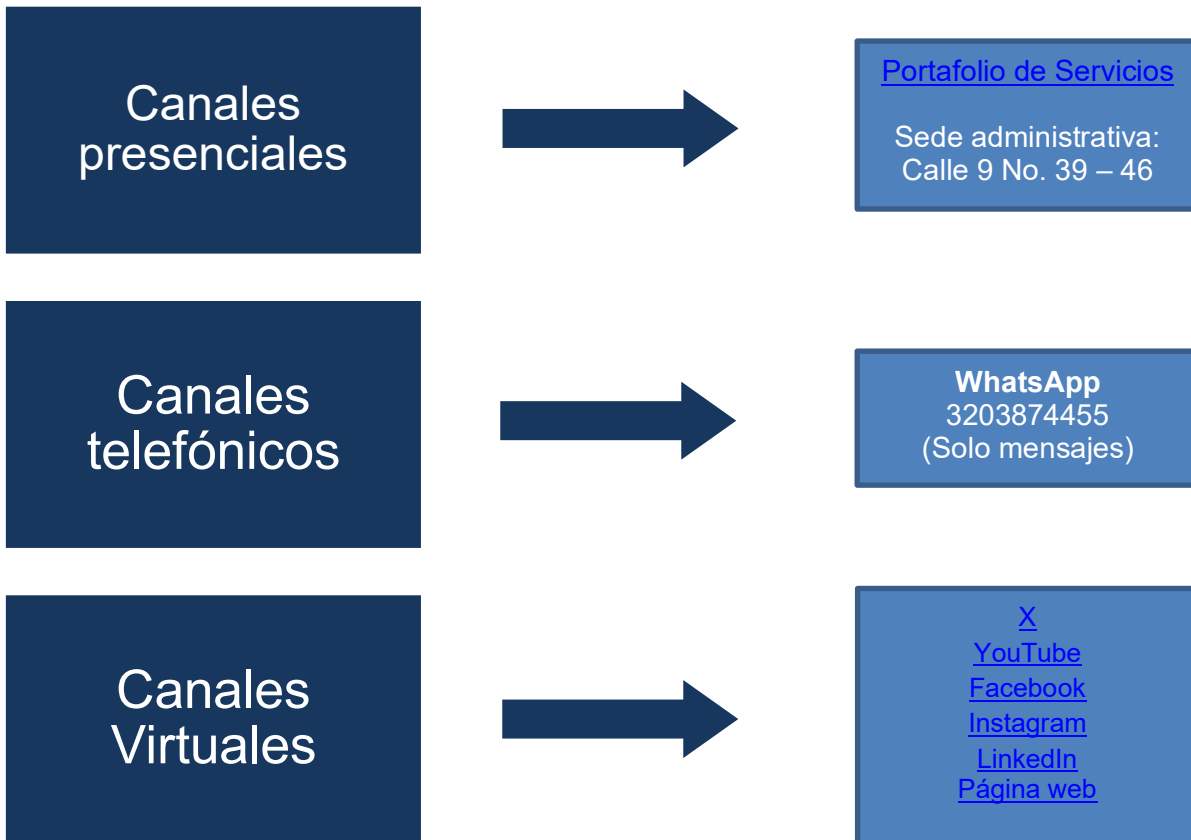
Definición y fortalecimiento de canales de atención:

Asegurar que los canales de atención de la Subred sean suficientes, accesibles, pertinentes y coherentes con las necesidades y condiciones de la ciudadanía, fortaleciendo la experiencia de servicio y el acceso equitativo a la información y a los servicios de salud.

Con el fin de fortalecer la interacción con la ciudadanía, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. pone a disposición canales de atención presenciales, telefónicos y digitales, los cuales se encuentran disponibles para consulta a través de su portal institucional. [Canales de atención.](#)

Asimismo, la entidad desarrolla y promueve espacios tanto presenciales como virtuales que facilitan el acceso a la información pública, fomentan la participación

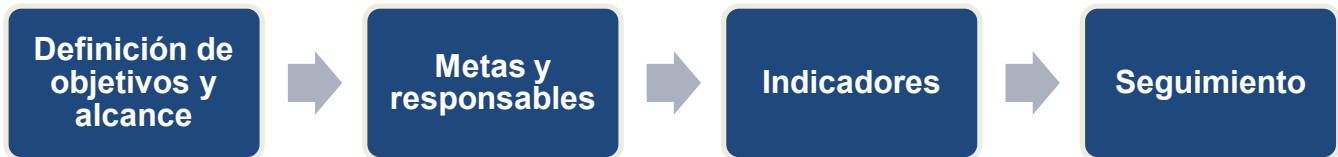
ciudadana con incidencia y permiten el ejercicio de la rendición de cuentas. La ciudadanía podrá acceder de manera permanente a la información sobre los mecanismos, escenarios y oportunidades de participación en la gestión pública, en las distintas fases del ciclo institucional diagnóstico, planeación, ejecución, evaluación y seguimiento, a través de la página web de la Subred y los canales oficialmente habilitados. [Menú participa](#).



El fortalecimiento de los canales de atención genera condiciones favorables para mejorar la experiencia de la ciudadanía y optimizar el relacionamiento institucional. A partir de este diagnóstico y ajuste de canales, se hace necesario estructurar una planeación del Modelo de Relacionamiento que permita definir objetivos, metas, responsables e indicadores, orientando de manera sistemática las acciones institucionales y asegurando su seguimiento, evaluación y mejora continua.

Planeación del Modelo (objetivos, metas e indicadores):

Durante este proceso, el cual se puede establecer por medio de un **plan de acción**, en donde se establecerá una planeación estructurada del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía que permita orientar la acción institucional, medir resultados y asegurar la coherencia con los objetivos estratégicos de la entidad.



La planeación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía establece el marco estratégico para su implementación, lo cual demanda la incorporación transversal de enfoques de lenguaje claro, accesibilidad e inclusión. Estos elementos no solo fortalecen el cumplimiento de los objetivos definidos, sino que garantizan que la comunicación, los servicios y los procesos de la Subred sean comprensibles y accesibles para todas las personas, especialmente para poblaciones en condición de vulnerabilidad.

Implementación de lenguaje claro, accesibilidad e inclusión

Garantizar que la comunicación, los servicios y los procesos de la Subred sean comprensibles, accesibles e incluyentes, eliminando barreras de acceso y promoviendo una atención digna y equitativa.

Diagnóstico de barreras

Identificación de barreras comunicativas, físicas, tecnológicas y actitudinales.

Ajustes y lineamientos

Definición de lineamientos institucionales de lenguaje claro y accesibilidad.

Implementación y sensibilización

Aplicación de ajustes razonables y capacitación al talento humano.

Seguimiento y mejora

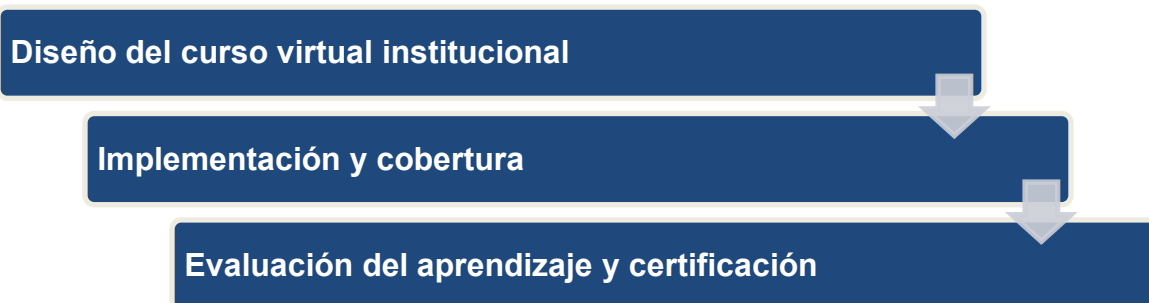
Evaluación periódica del cumplimiento de los lineamientos.

La implementación de lineamientos de lenguaje claro, accesibilidad e inclusión requiere del compromiso y las capacidades del talento humano de la entidad. En este sentido, se hace indispensable desarrollar procesos de capacitación y cualificación que fortalezcan las competencias del personal en servicio al ciudadano, atención humanizada y enfoque diferencial, promoviendo una cultura organizacional orientada al respeto, la empatía y la mejora de la experiencia ciudadana.

Capacitación, cualificación e incentivos al talento humano:

Fortalecer de manera sistemática y sostenible las competencias del talento humano de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. en materia de relacionamiento con la ciudadanía, servicio al ciudadano, atención al usuario, humanización de la atención y lenguaje claro, a través del diseño e implementación de un curso virtual institucional que promueva una cultura organizacional orientada al servicio, la empatía y la calidad.

En el marco de la capacitación del talento humano en el Modelo de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, se realizará una articulación con la Dirección de Talento Humano a fin de generar un curso virtual disponible para todos los colaboradores de la entidad, a fin de promover este ejercicio. El ideal es que se cuente con una certificación que valide la participación en el curso, para dicho proceso se disponen de los siguientes pasos:



Módulos del curso virtual:

- a) Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía.
- b) Política de Servicio al Ciudadano y enfoque Estado–Ciudadanía.
- c) Atención al usuario y experiencia ciudadana en salud.
- d) Humanización de la atención y enfoque diferencial.
- e) Lenguaje claro, comunicación efectiva y accesible.
- f) Participación ciudadana y control social.

A partir de lo anterior, el fortalecimiento de las competencias del talento humano crea las condiciones necesarias para la estandarización de la atención y la consolidación de buenas prácticas institucionales. En consecuencia, la definición de estándares y protocolos de servicio permite garantizar coherencia, calidad y continuidad en los puntos de contacto con la ciudadanía, al tiempo que contribuye a la memoria institucional, el aprendizaje organizacional y la mejora continua del Modelo de Relacionamiento.

Definición de estándares y protocolos de servicio:

Estandarizar la experiencia de servicio y fortalecer la calidad de la atención mediante protocolos claros que orienten la actuación institucional y promuevan el aprendizaje organizacional.



Para este apartado, es importante reconocer los siguientes aspectos, que son claves en la implementación del modelo al interior de la entidad:

- Análisis de los puntos de contacto entre la ciudadanía y la Subred.
- Definición de criterios mínimos de calidad y atención.
- Difusión y aplicación de los protocolos.
- Uso de PQRS y percepción ciudadana para ajustes.

Seguimiento, evaluación y mejora continua:

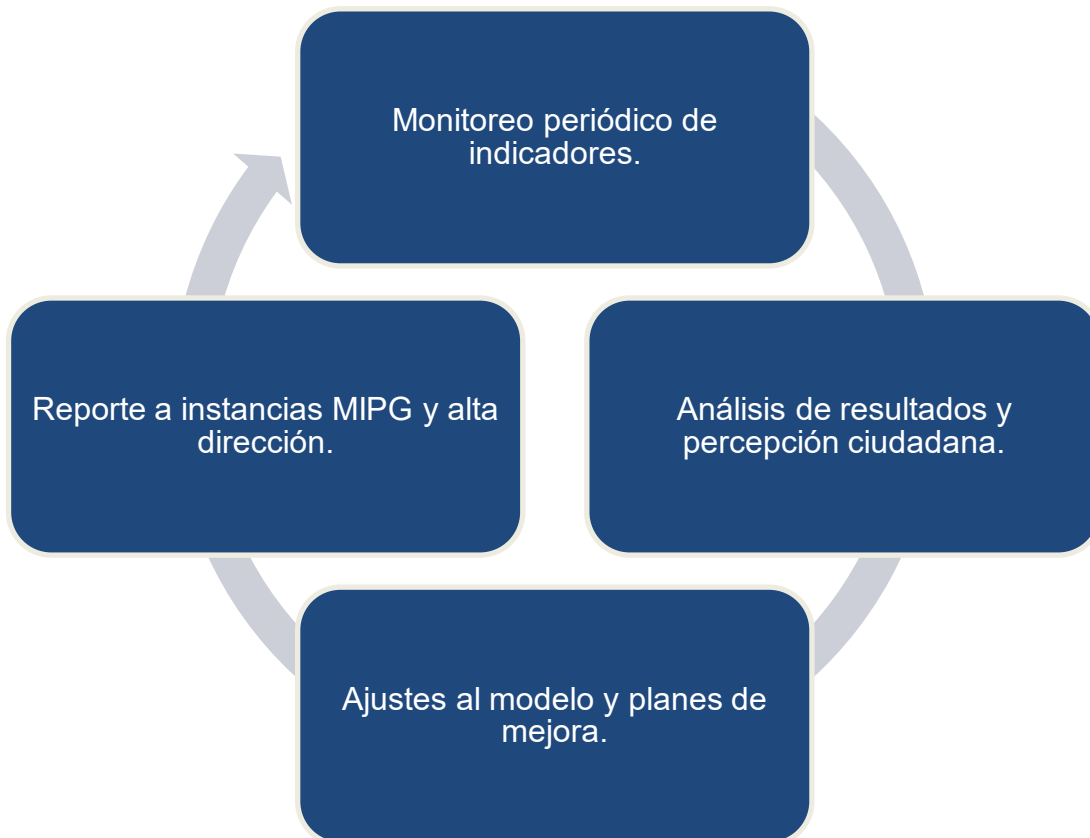
El proceso de seguimiento y evaluación del curso virtual institucional se desarrollará de manera sistemática y articulada con los instrumentos de planeación, control y evaluación de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E., garantizando la trazabilidad de los resultados y su aporte al Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía. Para ello, se establecerán indicadores de gestión, resultado y percepción que permitan medir la cobertura del curso, el nivel de apropiación de los contenidos y su aplicación en los puntos de contacto con la ciudadanía.

El seguimiento se realizará mediante el monitoreo periódico de la participación, tasas de finalización y resultados de las evaluaciones de aprendizaje, así como a través del análisis de información proveniente de PQRS, encuestas de satisfacción,

auditorías internas y mediciones FURAG. Estos insumos permitirán identificar avances, brechas persistentes y oportunidades de mejora en el desempeño del talento humano frente al servicio al ciudadano.

La evaluación del proceso se orientará a determinar el impacto del curso en la calidad del relacionamiento con la ciudadanía, especialmente en aspectos como trato digno, comunicación clara, humanización de la atención y accesibilidad. Con base en los resultados, se implementarán acciones de mejora continua que incluyan la actualización periódica de contenidos, el fortalecimiento de módulos específicos, la incorporación de nuevos enfoques normativos o territoriales y el ajuste de estrategias pedagógica.

Este ciclo de seguimiento, evaluación y mejora continua garantizará la sostenibilidad del proceso formativo, su alineación con los cambios institucionales y normativos, y su contribución efectiva al fortalecimiento de una cultura organizacional centrada en la ciudadanía.



En el marco de la implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía, se espera consolidar un instrumento estratégico de gestión, que trasciende el cumplimiento normativo y se integra de manera transversal a la planeación, ejecución y evaluación institucional de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E., su desarrollo permitirá alinear de forma coherente los procesos misionales, estratégicos y de apoyo con un enfoque centrado en la ciudadanía, fortaleciendo la toma de decisiones basada en evidencia, la mejora continua y la sostenibilidad de la gestión pública. La apropiación progresiva del modelo por parte de las direcciones y oficinas será determinante para consolidar una entidad más cercana, legítima y orientada a resultados, en coherencia con los principios del MIPG y las prioridades del sector salud.

De esta manera, permitirá posicionar a la Subred Sur Occidente E.S.E. como una entidad referente en la gestión del servicio al ciudadano y la participación en el sector salud distrital, fortaleciendo la confianza institucional y la legitimidad ante la ciudadanía y los grupos de interés. Estratégicamente, se proyecta una mejora sostenida en los resultados de las mediciones de desempeño institucional, particularmente en las políticas de Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, así como una reducción de brechas identificadas en el FURAG.

Asimismo, la estrategia contribuirá a optimizar la experiencia de la ciudadanía en sus diferentes puntos de contacto con la entidad, fortalecer las capacidades del talento humano, estandarizar prácticas y protocolos institucionales, y generar aprendizajes organizacionales que impacten positivamente la calidad de los servicios de salud. En el mediano y largo plazo, el modelo se proyecta como un habilitador clave para una gestión más articulada, transparente e incluyente, orientada al logro de los objetivos estratégicos institucionales y a la garantía efectiva del derecho fundamental a la salud en el territorio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (2018). Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Bogotá D.C.
2. Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (2020). Lineamientos distritales para la participación ciudadana y el control social. Bogotá D.C.
3. Congreso de la República de Colombia. (1998). Ley 489 de 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. Diario Oficial No. 43.464.
4. Congreso de la República de Colombia. (2014). 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. Diario Oficial No. 49.084.
5. Congreso de la República de Colombia. (2015). Ley 1757 de 2015, por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. Diario Oficial No. 49.565.
6. Constitución Política de Colombia. (1991). Constitución Política de Colombia. Gaceta Constitucional No. 116.
7. Departamento Administrativo de la Función Pública. (2017). Manual operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. DAFP.
8. Departamento Administrativo de la Función Pública. (2018). Política de servicio al ciudadano. DAFP.
9. Departamento Administrativo de la Función Pública. (2018). Política de participación ciudadana en la gestión pública. DAFP.
10. Departamento Administrativo de la Función Pública. (2019). Guía para la rendición de cuentas a la ciudadanía. DAFP.
11. Departamento Administrativo de la Función Pública. (2020). Lineamientos de lenguaje claro en la administración pública. DAFP.
12. Departamento Administrativo de la Función Pública. (2023). Manual y lineamientos para la medición del desempeño institucional – FURAG. DAFP.

13. Presidencia de la República de Colombia. (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.
14. Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (2021). Modelo de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía – MRIC. Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, Bogotá D.C.