

**MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL****RESOLUCIÓN NÚMERO 10000784 DE 2020****(- 8 JUN 2021)**

Por la cual 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 y se dictan otras disposiciones

EL MINISTRO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

En ejercicio de sus atribuciones contenidas en los artículos 489 de la Ley 9 de 1979, 2.8.8.1.4.2 y 2.8.8.1.4.3 del Decreto 780 de 2016 y 2, numeral 6 del Decreto - Ley 4107 de 2011 y,

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política de Colombia de 1991, en su artículo 2 señala como fines esenciales del Estado servir a la comunidad, promover la prosperidad general, garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la norma superior y facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan. A partir de este precepto las entidades de la Administración Pública Nacional tienen como objetivo, centrar su gestión en el ciudadano que demanda trámites y servicios del Estado para acceder de manera real y efectiva a sus derechos.

Que la Constitución Política de Colombia de 1991 en su artículo 209, la Ley 850 de 2003 y la Ley 489 de 1998 disponen que la función administrativa esté al servicio de los intereses generales y señala como principios rectores la igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, los cuales deberán aplicarse en la prestación de los servicios públicos en cuanto fueren compatibles con su naturaleza y régimen. Así mismo, dispone que las autoridades deberán coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.

Que la finalidad social del Estado se encuentra estrechamente ligada a los servicios públicos por lo que es su deber asegurar su prestación de manera eficiente a todos los habitantes del territorio nacional, lo anterior, en los términos del artículo 365 de la Constitución Política.

Que con la expedición del Decreto 2623 de 2009 se creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, definido como el conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, encaminados a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública.

Que en el documento CONPES 3649 de 2010 se establecieron los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de coordinar las acciones a cargo del Estado requeridas para contribuir al fortalecimiento de la confianza y a la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional de manera directa o a través de particulares. Por ello, la Política propuso una estrategia que promoviera un mayor nivel de concreción en el diseño y aplicación de lineamientos destinados a la Administración Pública Nacional para la prestación de un servicio óptimo a los ciudadanos, entendiendo por éste la atención y el trato que se brinda en las entidades públicas, así como la calidad de la información disponible.

Continuación de la resolución "Por la cual se adopta el Modelo Integral de Servicio al Ciudadano y Grupos de Valor del Sector Administrativo de Salud y Protección Social y su Guía de implementación y se dictan otras disposiciones"

Que el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, establece que cada entidad anualmente debe crear una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que contemple estrategias anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Así mismo, el artículo 78 establece la obligación de las entidades y organismos de la Administración Pública de desarrollar la gestión administrativa de acuerdo con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública.

Que la Ley 1437 de 2011 en su artículo 7º establece los deberes de las autoridades en la atención al público, entre ellos, dar un trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción alguna; garantizar la atención personal al público, como mínimo cuarenta (40) horas a la semana y; atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público, entre otros.

Que en 2011 Colombia se vincula a la Alianza para Gobierno Abierto (AGA), como una iniciativa multilateral que busca mejorar el desempeño gubernamental, fomentar la transparencia, la participación efectiva y la colaboración para mejorar la capacidad de respuesta de los gobiernos hacia sus ciudadanos mediante la implementación de estrategias en materia de transparencia, datos abiertos, acceso a la información, participación ciudadana co-gestionadora, innovación y uso de nuevas tecnologías que logren generar cambios concretos y visibles hacia la gobernanza.

Que, la Ley 1618 de 2013, establece lineamientos generales en términos de accesibilidad, por lo cual, se hace necesario contar con unas orientaciones técnicas y jurídicas claramente definidas que puedan ser implementadas de manera transversal a toda la Administración Pública, con el propósito de garantizar al ciudadano unas condiciones óptimas en términos de servicio y atención de sus requerimientos, en las cuales, se eliminen, de manera progresiva, las barreras existentes y se cierren las brechas para la prestación efectiva de la oferta institucional en condiciones de equidad e inclusión.

Que el documento CONPES 3785 de 2013 también planteó que las entidades públicas deben tratar sus asuntos de acuerdo con estándares de excelencia, siguiendo el principio de calidad definido para la implementación de acciones de la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

Que la Ley 1751 de 2015 "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud", establece que la salud es un derecho fundamental autónomo e irrenunciable en lo individual y en lo colectivo, el cual comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud. Por lo cual, el Estado deberá adoptar políticas para asegurar la igualdad de trato y oportunidades en el acceso a las actividades de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación para todas las personas. Esta ley se aplica a todos los agentes, usuarios y demás que intervengan de manera directa o indirecta, en la garantía del derecho fundamental a la salud. Igualmente, el Estado es responsable de respetar, proteger y garantizar el goce efectivo del derecho fundamental a la salud, como uno de los elementos fundamentales del Estado Social de Derecho.

Que de conformidad con el artículo 23 de la Ley 1755 de 2015, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados por la ley, sean estos por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Por consiguiente, el ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin la representación de un abogado, o de una persona mayor cuando se trate de menores de edad en relación con las entidades dedicadas a su protección o formación.

Continuación de la resolución "Por la cual se adopta el Modelo Integral de Servicio al Ciudadano y Grupos de Valor del Sector Administrativo de Salud y Protección Social y su Guía de implementación y se dictan otras disposiciones"

Que el Decreto 1083 de 2015 en su artículo 2.2.22.3.8 creó los Comités Institucionales de Gestión y Desempeño, los cuales se encargan de orientar la implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, el cual sustituirá los demás comités que tengan relación con el Modelo y que no sean obligatorios por mandato legal.

Que el Decreto 1166 de 2016 reguló la presentación, radicación y constancia de las peticiones presentadas de manera verbal en los distintos canales presenciales, telefónicos, electrónicos y otros medios tecnológicos para la comunicación o transferencia de la voz.

Que el Decreto 1499 de 2017 que define la articulación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano con el Sistema de Gestión, el cual se desarrolla en el marco del nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, da origen a la necesidad de armonizar los objetivos del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, y los de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con los objetivos del MIPG definidos en dicho decreto.

Que el Ministerio de Salud y Protección Social mediante Resolución 3035 de 2018, crea el Comité Sectorial de Gestión y Desempeño como órgano rector, articulador y ejecutor de las acciones y estrategias para la implementación, operación, desarrollo, evaluación y seguimiento de los modelos derivados de las Políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, y en la cuales se encuentra la Política de Servicio al Ciudadano.

Que en el objetivo 16 "Paz, justicia e instituciones sólidas" de los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS 2030, Colombia se compromete con la gobernabilidad efectiva basada en el Estado de derecho y la promoción de los derechos humanos.

Que el Decreto 2106 de 2019 dictó normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

Que la Ley 2052 de 2020 en su artículo 17, ordenó crear dentro de la planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano para liderar la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano, siempre que su sostenimiento esté enmarcado dentro de las disposiciones de los artículos 3°, 6° y 75 de la Ley 617 del 2000. El liderazgo de la implementación de la Política estará bajo la responsabilidad de una persona de nivel directivo a cargo de la dependencia que lidere la Relación Estado – Ciudadano. La gestión e implementación de las actividades para la implementación de la política requieren del concurso de todas las áreas misionales y de apoyo de la organización.

Que el Ministerio de Salud y Protección Social expidió la Resolución 760 del 31 de Mayo de 2021 por la cual se adopta la Política de Fortalecimiento Administrativo Sectorial del Sector Salud y de la Protección Social con el objetivo de impulsar el desarrollo institucional de las entidades que conforman el Sector Administrativo de Salud y de la Protección Social que contribuya a una gestión pública efectiva y en condiciones de igualdad de oportunidades para la satisfacción de las necesidades de orden administrativo de las entidades que lo conforman.

Que, en cumplimiento de lo anterior, el Ministerio de Salud y Protección Social en liderazgo colaborativo con las entidades del Sector, adelantó la formulación del Modelo Integral de Servicio al Ciudadano y otros Grupos de Valor del Sector Administrativo de Salud y Protección Social, su Guía de Implementación y estrategias (Centro Especializado de Servicio al Ciudadano) en orden a adoptar la Política

Continuación de la resolución "Por la cual se adopta el Modelo Integral de Servicio al Ciudadano y Grupos de Valor del Sector Administrativo de Salud y Protección Social y su Guía de implementación y se dictan otras disposiciones"

Nacional de Servicio al Ciudadano y contribuir a la Política de Participación Ciudadana en el Sector Administrativo de Salud y Protección Social del país.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

Artículo 1°. Objeto. La presente resolución tiene por objeto adoptar el Modelo Integral de Servicio al Ciudadano y otros Grupos de Valor del Sector Salud - MISC y la guía de implementación. El modelo y la guía facilitarán una gestión institucional horizontal y sectorial humanizada, eficiente, transparente y eficaz para la orientación y atención a los grupos de valor del Sector Administrativo de Salud y Protección Social.

Parágrafo 1: El MISC y la Guía de Implementación se constituyen en la principal estrategia de apropiación de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano para el Sector y las entidades deberán adoptarlo para la formulación o actualización de sus políticas, planes de acción y manuales operativos institucionales en servicio al ciudadano.

Artículo 2°. Objetivos del MISC. El modelo cuenta con los siguientes objetivos generales y específicos:

Objetivo General: Contribuir a la satisfacción de las necesidades de los grupos de valor respondiendo activa y efectivamente a sus requerimientos, con el enfoque de humanización y excelencia de la gestión de servicio, a partir de la cogestión de los grupos de valor y el Sector Administrativo de Salud y Protección Social para la construcción del valor público.

Objetivos específicos:

1. Lograr entendimientos en conceptos, lenguajes, objetivos, formas de intervención, optimización de recursos y el fortalecimiento de la comunicación interinstitucional entre los actores de servicio del sector para alinear y estandarizar el servicio.
2. Identificar las necesidades comunes en servicio al ciudadano entre las entidades del sector para proponer acciones conjuntas colaborativas.
3. Investigar, analizar, proponer, concertar, desarrollar y evaluar acciones/estrategias a partir de los estándares definidos en el MISC para lograr su implementación entre las entidades del sector.
4. Establecer y fortalecer el equipo de trabajo sectorial de servicio al ciudadano basado en la solidaridad, apoyo mutuo, transparencia, participación y colaboración abierta para cumplir los propósitos del MISC.
5. Facilitar intervenciones articuladas y coordinadas entre las entidades del Sector Administrativo de Salud y Protección Social en la implementación los estándares priorizados, para mejorar la gestión y desempeño con valores para resultados.
6. Implementar los estándares y lineamientos de excelencia/calidad del servicio entre las entidades del sector, que incidan en el logro de la máxima satisfacción frente al servicio que se presta y generan una experiencia memorable.

Artículo 3°. Ámbito de aplicación. El Modelo se diseñó con una cobertura sectorial y se aplica a todas las entidades que por disposición legal y funcional forman o lleguen a formar parte del Sector Administrativo de Salud y Protección Social, particularmente a:

- a. El Ministerio de Salud y Protección Social – MSPS.
- b. Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamento y Alimentos – INVIMA

Continuación de la resolución "Por la cual se adopta el Modelo Integral de Servicio al Ciudadano y Grupos de Valor del Sector Administrativo de Salud y Protección Social y su Guía de implementación y se dictan otras disposiciones"

- c. Superintendencia Nacional de Salud – Supersalud.
- d. Centro Dermatológico Federico Lleras Acosta - CDFLLA
- e. Instituto Nacional de Cancerología – INC
- f. Sanatorio Agua de Dios – SAD
- g. Sanatorio Contratación – SC.
- h. Instituto Nacional de Salud – INS.
- i. Administradora de los Recursos del Sistema de Seguridad Social en Salud – ADRES.
- j. Fondo de Previsión Social del Congreso de la República - FPSCR
- k. Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia -FPSFNC

Parágrafo 1. Eventualmente podría incluir a otras entidades que quieran adherirse al mismo, como el Instituto de Evaluación Tecnológica en Salud - IETS.

Parágrafo 2. La implementación del MISC será responsabilidad de cada una de las entidades definidas en el artículo 3°, realizando la planeación y apropiación de los recursos necesarios para ello en sus respectivos Planes Institucionales y Planes Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Plan Sectorial, entre otros.

Parágrafo 3. La primera instancia o autoridad decisoria como Secretaría General, Dirección o Gerencia garante de las acciones que se desarrollen en la política de servicio al ciudadano, es la instancia superior responsable en el ámbito institucional para la implementación del MISC, sin perjuicio de las responsabilidades de ejecución que compete a cada una de las áreas con funciones relacionadas. Así mismo, podrán delegar a quien para el efecto tuviere asignadas tales funciones, como responsable de la puesta en marcha del MISC.

Artículo 4°. Herramientas. Son los instrumentos que facilitan la aplicación de actividades tendientes a mejorar y fortalecer el relacionamiento de las entidades del Sector Administrativo de Salud y Protección Social con los grupos de valor, los cuales se señalan a continuación:

- a. **Guía de implementación del Modelo Integral de Servicio al Ciudadano y otros Grupos de Valor-MISC.** Define los lineamientos y orientaciones generales en materia de servicio al ciudadano que deben cumplir las entidades que hacen parte del Sector Administrativo de Salud y Protección Social para contribuir a la satisfacción de las necesidades de los grupos de valor en la cadena de valor del servicio.
- b. **Centro Especializado de Servicio al Ciudadano –CESC-**: Sitio web del Sector Administrativo de Salud y Protección Social que facilita información en lenguaje claro, accesible e inclusivo sobre los servicios, trámites y otros beneficios que se ofrece a los grupos de valor.

Parágrafo 1°. Las entidades deberán garantizar la sostenibilidad del CESC en coordinación con el Ministerio de Salud y Protección Social, para la construcción, actualización, información y cargue de la información y contenidos, además de apoyar las acciones de divulgación y usabilidad de la herramienta, en el marco de los lineamientos y/o manuales establecidos.

TITULO I

SUBCOMITE INTEGRADO SECTORIAL DE GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO Y OTROS GRUPOS DE VALOR

Artículo 5°. Creación. Créase el Subcomité Integrado Sectorial de Gestión del Servicio al Ciudadano y otros Grupos de Valor del Sector Administrativo de Salud y Protección Ciudadano.

Continuación de la resolución "Por la cual se adopta el Modelo Integral de Servicio al Ciudadano y Grupos de Valor del Sector Administrativo de Salud y Protección Social y su Guía de implementación y se dictan otras disposiciones"

Artículo 6°. Conformación. Estará integrado por Director o Coordinador de Usuarios, Jefe de Servicio al Ciudadano, Jefe de Atención al Cliente o quien para el efecto tuviera asignadas tales funciones y con facultad decisoria, de las siguientes entidades:

1. Ministerio de Salud y Protección Social, quien lo presidirá.
2. Centro Dermatológico Federico Lleras Acosta
3. Instituto Nacional de Cancerología
4. Sanatorio de Agua de Dios
5. Sanatorio de Contratación
6. Instituto Nacional de Medicamentos y Alimentos
7. Instituto Nacional de Salud
8. Fondo de Previsión Social del Congreso de la República
9. Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia
10. Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud
11. Superintendencia Nacional de Salud.

Parágrafo 1. Será invitado permanente un delegado de las Oficinas de Planeación, teniendo en cuenta que estas áreas lideran el MIPG e integran las diferentes políticas. Así mismo, podrán ser invitados a las sesiones del Subcomité, los servidores públicos cuya participación se considere procedente de conformidad con los temas a tratar. Los invitados participarán con voz, pero sin voto.

Artículo 7°. Funciones. Son funciones del Subcomité Integrado Sectorial de Gestión del Servicio al Ciudadano y otros Grupos de Valor:

1. Proponer lineamientos, políticas, estrategias, modelos, normas, herramientas, métodos, planes, buenas prácticas y procedimientos relacionados con el servicio al ciudadano y otros grupos de valor institucional y sectorial.
2. Promover la articulación y coordinación entre las entidades que hacen parte del Sector Administrativo de Salud y Protección Social para la implementación del MISC que incorpora la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
3. Promover mecanismos y acciones para la capacitación de las entidades del sector, respecto de la implementación del MISC.
4. Recomendar la elaboración de diagnósticos e instrumentos de seguimiento y evaluación del MISC y proponer estrategias de mejora continua.
5. Recomendar a las entidades del Sector Administrativo de Salud y Protección Social, las acciones para articular y formular planes, programas y proyectos, para la adecuada implementación del MISC.
6. Las demás que tengan relación directa con el estudio, análisis y recomendaciones en materia de servicio al ciudadano y otros grupos de valor.

Artículo 8°. Secretaría Técnica. El Subcomité contará con una secretaria técnica que velará por la ejecución de las funciones indicadas en el artículo anterior. En aras de recoger el consenso de los miembros acerca de la pertinencia de promover una secretaria técnica más dinámica y participativa, es procedente que esta sea ejercida por quien el Subcomité determine de manera rotativa, para periodos de dos (2) años, que podrán ser prorrogados.

Parágrafo 1: Son funciones de la Secretaría Técnica:

1. Citar a las sesiones del Subcomité, indicando hora, día y lugar de la sesión.
2. Programar la agenda de cada sesión del Subcomité y remitirla previamente a cada uno de sus integrantes.
3. Elaborar las actas de cada sesión del Subcomité para la aprobación de sus miembros.
4. Llevar el archivo y custodia de las actas del Subcomité.

Continuación de la resolución "Por la cual se adopta el Modelo Integral de Servicio al Ciudadano y Grupos de Valor del Sector Administrativo de Salud y Protección Social y su Guía de implementación y se dictan otras disposiciones"

5. Divulgar los resultados de las sesiones del Subcomité y hacer seguimiento a las decisiones y compromisos adoptados por éstos.

Parágrafo 2: Para el primer periodo a partir de la publicación de la presente resolución, la Secretaría Técnica estará a cargo del Ministerio de Salud y Protección Social.

Artículo 9°. Reuniones ordinarias. El Subcomité, se reunirá como mínimo tres (3) veces al año, previa convocatoria efectuada por la Secretaria Técnica, con una antelación mínima de quince (15) días calendario, indicando el lugar de la sesión y la agenda del día y extraordinariamente por solicitud que se haga a través de la Secretaría Técnica por parte de alguno de sus miembros, debidamente justificada.

TITULO II DE LOS COMITÉS INSTITUCIONALES DE GESTION Y DESEMPEÑO

Artículo 10°. Instancia para la implementación institucional del MISC. Los Comités Institucionales de Gestión y Desempeño son la instancia de las entidades para la presentación, aprobación y evaluación de propuestas derivadas del Subcomité Integrado Sectorial de Gestión del Servicio al Ciudadano y otros Grupos de Valor.

Parágrafo 1: Cuando en las agendas de las sesiones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño se aborden los temas de servicio al ciudadano, podrán ser invitados a las sesiones los servidores públicos cuya participación se considere procedente, de conformidad con los temas a tratar en el marco de acción del MISC, quienes participarán con voz, pero sin voto.

TITULO III DE LA ARTICULACIÓN DE LAS POLITICAS DE MIPG CON EL MODELO INTEGRAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y OTROS GRUPOS DE VALOR - MISC DEL SECTOR ADMINISTRATIVO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

Artículo 11°. Con la Política de Transparencia. El Sector Administrativo de Salud y Protección Social tiene el deber de desarrollar acciones tendientes a dar a conocer a los ciudadanos y otros grupos de valor aspectos clave del Sistema de Salud y su funcionamiento en pro de garantizar el goce efectivo de sus derechos y deberes; de esta manera, no solo se garantiza el derecho al acceso a la información pública, sino también, se insta a la ciudadanía a ser partícipe de las decisiones de la administración pública, mejorando así el servicio y fortaleciendo la relación Estado-Ciudadano.

Artículo 12°. Con la Política de Participación Ciudadana. Orientadas a democratizar la gestión pública, las entidades mencionadas en el artículo 3 del presente acto, deberán generar espacios de participación para la ciudadanía y otros grupos de valor en el diseño de acciones de mejora de los servicios y trámites prestados por la entidad, y fortalecimiento de la gobernanza.

Artículo 13°. Con la Política de Gobierno Digital. El Sector Administrativo de Salud y Protección Social, deberá fortalecer el uso de las tecnologías digitales en su gestión pública, abrir datos, implementar la interoperabilidad para optimizar los canales de atención y desarrollar estrategias para hacer la gestión más ágil y fácil en respuesta a las necesidades de los ciudadanos y otros grupos de valor, a través del uso de las TIC.

Continuación de la resolución "Por la cual se adopta el Modelo Integral de Servicio al Ciudadano y Grupos de Valor del Sector Administrativo de Salud y Protección Social y su Guía de implementación y se dictan otras disposiciones"

Artículo 14°. Con la Política Anti-trámites. Con el propósito de garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes de las personas consagrados en la Constitución mediante trámites, procesos y procedimientos administrativos sencillos, ágiles, coordinados, modernos y digitales, el Sector Administrativo de Salud y Protección Social, propenderá por simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes, bajo los principios constitucionales y legales que rigen la función pública.

**TITULO IV
MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DEL MODELO INTEGRAL DE SERVICIO AL
CIUDADANO Y OTROS GRUPOS DE VALOR DEL SECTOR SALUD - MISC**

Artículo 15°. Definición. Son las herramientas que permiten realizar el monitoreo continuo de la gestión adelantada en cada línea de acción por parte de las áreas de Servicio al Ciudadano de las entidades descritas en el artículo 3, con el fin de contribuir al mejoramiento continuo en los servicios prestados a través de un manejo veraz, oportuno, pertinente y transparente de los diferentes datos generados como resultado de la implementación del MISC.

Artículo 16°. Mecanismos de medición y evaluación. El Ministerio como cabeza de sector, en coordinación y liderazgo colaborativo con las entidades del Sector Administrativo de Salud y Protección Social, deberá diseñar e implementar un sistema de seguimiento y evaluación a través de la formulación de indicadores que permita verificar el nivel de avance respecto a la implementación del MISC por parte de las entidades del sector, así como, el nivel de impacto (percepción – satisfacción) de cara a los ciudadanos y otros grupos de valor, haciendo uso de mecanismos o herramientas tecnológicas.

Las entidades del sector, deberán implementar los formatos que establezca el Ministerio de Salud y Protección Social a fin de llevar a cabo las acciones correspondientes al seguimiento y evaluación del MISC. De igual manera, deberán reportar la información necesaria en los términos que se defina para tales efectos.

Artículo 17°. Actualización del MISC y su Guía de Implementación. 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, podrán ser modificados y actualizados, agotando los procedimientos internos adoptados por el Ministerio, sin que para ello se requiera de la expedición de nuevos actos administrativos.

Artículo 18°. Vigencia. Las disposiciones contenidas en el presente acto administrativo rigen a partir de su fecha de publicación.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., a los - 8 JUN 2021


FERNANDO RUIZ GÓMEZ
Ministro de Salud y Protección Social

Proyectó: GVelasco, EFranco
Revisó: CGutiérrez, MGII
Aprobó: GBurgos