



CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD.

Elaborado por: Grupo Relación Estado - Ciudadano.

Revisado por: Deysi Ángela Acero Ortiz.

Aprobado por: Cris Encarnación Reyes Gómez.



MINISTERIO DE SALUD
Y PROTECCIÓN SOCIAL



Créditos

Cris Encarnación Reyes Gómez
Secretaria General

Deysi Ángela Acero Ortiz
Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia.

Ivonne Yadira Gamboa Vesga
Oficina Asesora de Planeación

Andrea del Pilar Peña López
Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia

Maria Lucía Zambrano Garzón
Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia

Equipo Asesor de Secretaría General

© 31 de mayo de 2023.
Instituto Nacional de Salud
Bogotá, Colombia
Av. Calle 26 No. 51-20

Contenido

1. Introducción
2. Objetivos
3. Marco Normativo
4. Cultura de Servicio al Ciudadano del Instituto Nacional de Salud

1. Introducción

El Grupo Relación Estado - Ciudadano como líder de las políticas que inciden en la relación Estado - Ciudadano, incorporó dentro del Programa de Transparencia y Ética Pública, las actividades de fortalecimiento derivadas de la medición del Índice de Desempeño Institucional (IDI) y de armonización al Modelo Integral de Servicio al Ciudadano, por lo cual implica la elaboración del documento de la Cultura de Servicio al Ciudadano en el Instituto Nacional de Salud (INS).

Este documento presenta los lineamientos, procedimientos y protocolos que componen la política actual de Servicio al Ciudadano en el INS, desarrollada en concordancia con los compromisos planteados en la Política Institucional de Calidad de Atención y Trato Digno al Ciudadano¹, los cuales son: a) Servicio oportuno con calidad en la gestión de las solicitudes con la ciudadanía, b) Transparencia y accesibilidad a la información pública, y c) Apropiación y fortalecimiento en la atención ciudadana.

El Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia como responsable de la Política de Servicio al Ciudadano y en cumplimiento de los deberes contemplados en la Resolución 1145 del 2021, que incluyen, entre otros, coadyuvar al interior del INS con la implementación de los lineamientos transversales de servicio al ciudadano, da a conocer la cultura de servicio al Ciudadano como estrategia para robustecer y fortalecer las habilidades de los servidores públicos y colaboradores de la entidad frente a la atención de la ciudadanía y los grupos de valor.

2. Objetivo del documento

Construir el marco de referencia para el desarrollo de la Cultura de Servicio al Ciudadano del Instituto Nacional de Salud, con el propósito orientar a la comunidad institucional en la atención a los ciudadanos y grupos de valor, de manera integral, humanizada, incluyente y con calidad.

2.1. Objetivos específicos

- Establecer el marco de referencia para la coordinación, organización, planeación y ejecución de las actividades tendientes a la mejora continua de la atención al ciudadano en la entidad, de conformidad con la legislación aplicable.
- Brindar pautas y lineamientos de servicio a la ciudadanía que permitan la transformación de la cultura organizacional orientada a los grupos de valor, de conformidad con el modelo o la estrategia de interacción con la ciudadanía.

¹ Resolución 0802 del 2018 “por la cual adopta la Política Institucional de Calidad de Atención y Trato Digno al Ciudadano del Instituto Nacional de Salud”.

3. Marco Normativo

En el marco de la Constitución Política de 1991, Colombia es un Estado Social de Derecho; sus fines esenciales son servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.

Estos fines esenciales se sustentaron en el principio de igualdad como base de las disposiciones normativas, tanto dogmáticas como el diseño institucional. Conforme a este principio, todas las personas recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación. Este carácter central de la igualdad como expresión de la dignidad humana se concreta, entre otras, en las normas que desarrollan la estructura del Estado.

La institucionalidad a partir de la cual se materializa la acción del Estado inició, desde 1991, como un proceso de transformación que se concreta a partir de múltiples expresiones: el impulso a la participación democrática, la expedición de normas estatutarias que desarrollan derechos fundamentales, la implementación gradual de las bases del Estado Abierto, el fortalecimiento de los organismos de control y la división de poderes, por citar algunas de las materias con mayores desarrollos.

Esta implementación gradual tuvo expresión en la expedición de leyes encaminadas a consolidar la capacidad de gestión y respuesta de la administración mediante la adopción de instrumentos diseñados para fortalecer la capacidad de gestión y respuesta de la administración pública. Sistemas como el de Control Interno, el de Gestión, la política de racionalización de trámites, entre otros, fueron pensados para impulsar la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos en el marco de la legalidad y la integridad.

Con relación a la construcción de un tipo de institucionalidad dispuesta para los ciudadanos, mediante el Decreto 2623 del 2009 se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano con el propósito de que, a través de la articulación transversal y sectorial, se mejoraren los canales de comunicación y los modelos de gestión y se crearan planes de capacitación dirigidos al personal de atención al ciudadano de las entidades.

Estos primeros avances se acompañaron de la expedición de la Política Nacional de eficiencia administrativa de servicio al Ciudadano adoptada a través del CONPES 3785 del 2013, la cual implementa el Modelo de Gestión Pública, con el fin de estimular tanto la calidad de la gestión como la prestación de los servicios previstos por las entidades de la administración pública. En ese sentido, con el Decreto 1499 de 2017 “por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la ley 1753 de 2015”, que define las políticas de Gestión y Desempeño Institucional, formuladas por el Departamento Administrativo de la Función Pública y de

los demás líderes, denominado “Política de Gestión y Desempeño Institucional” y comprenderá, entre otras el servicio al ciudadano.

Con el propósito de fortalecer el liderazgo y el talento humano bajo los principios de integridad y legalidad se adoptó mediante el Decreto 1499 del 2017 el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, que plantea como políticas de gestión y desempeño que inciden en la relación del Estado con el ciudadano: i) Servicio al ciudadano; ii) Racionalización de trámites; iii) Participación Ciudadana y Rendición de cuentas; iv) y Transparencia y acceso a la información pública; todas ellas encaminadas a desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua.

Es así como en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) integra los lineamientos de la política de servicio al ciudadano y las estrategias que permiten a las entidades implementarlas bajo un enfoque de Estado abierto, como una nueva forma de relacionamiento con los ciudadanos en los diferentes momentos y escenarios de la gestión pública. El MIPG es el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo, resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos con integridad y calidad en el servicio.

En congruencia con lo anterior, mediante la Resolución No. 0802 del 28 de junio de 2018 se adoptó la “Política Institucional de Calidad de Atención y Trato Digno al Ciudadano del Instituto Nacional de Salud, entendiéndose como compromisos para su implementación: a) Servicio oportuno con calidad en la gestión de las solicitudes con la ciudadanía, b) Transparencia y accesibilidad a la información pública, y c) Apropiación y fortalecimiento en la atención ciudadana”. Como se observa, es clara la orientación de la gestión hacia el fortalecimiento institucional, evidenciando la importancia de la articulación transversal – sectorial, para el cumplimiento de los fines esenciales del Estado.

Ahora bien, en lo que concierne al Sector Administrativo, el Ministerio de Salud y Protección Social en su función de rectoría, buscó la articulación sectorial bajo los pilares fundamentales de transparencia, participación y colaboración ciudadana para fortalecer la relación del Estado con el Ciudadano; con esta orientación se crea el Modelo Integral de Servicio al Ciudadano². Este modelo constituye la línea de base para la construcción, actualización y ajuste de la política de servicio al ciudadano para las entidades del sector. El objetivo fundamental del Modelo es fomentar la cercanía con los ciudadanos y grupos de valor incrementado la confianza y credibilidad en las entidades públicas, a través de la transformación cultural, el servicio humanizado y centrado en la persona.

En este marco normativo y de orientación de políticas, el Grupo Relacionamiento Estado-Ciudadano, de conformidad con lo señalado en la Resolución 1145 del 2021 es el

² Resolución Externa 0784 del 2022 “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”.

encargado de liderar e implementar al interior de la entidad las políticas que inciden en la relación Estado Ciudadano: a) Transparencia, acceso a información pública y lucha contra la corrupción, b) Participación ciudadana en la gestión pública, c) Racionalización de trámites y d) Servicio al ciudadano.

4. Cultura de Servicio al Ciudadano del Instituto Nacional de Salud.

El Instituto Nacional de Salud es una entidad de carácter Científico y Técnico, adscrita al Ministerio de Salud y Protección Social, perteneciente al Sistema General de Seguridad Social en Salud y al Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación.

De conformidad con la Política Institucional de Calidad de Atención y Trato Digno y la Resolución 1145 del 2021, al Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia le corresponde atender, orientar y direccionar a la dependencia competente, las solicitudes de acceso a la información pública, con calidad de manera oportuna, adecuada, veraz y gratuita a través de los canales de atención, promoviendo la apropiación de los lineamientos de lenguaje claro, accesibilidad e inclusión social. Para el cumplimiento de este deber, el Grupo cuenta con las siguientes herramientas:

DATOS IDENTIFICADORES	DESCRIPCIÓN	CONSULTAR
Carta de trato Digno	Consagra los derechos y deberes de los ciudadanos y/o grupos de valor.	
Protocolo de Atención al Ciudadano con enfoque diferencial.	Define los lineamientos generales que permiten la uniformidad en el tratamiento y prestación de servicios por parte de servidores públicos y colaboradores a los ciudadanos, describiendo los pasos que se deben dar en la atención a través de los diferentes canales de atención.	https://www.ins.gov.co/Transparencia/servicio-al-p%C3%ABlico-normas-formularios-y-protocolos-de-atenci%C3%B3n
Estrategia de servicio al Ciudadano	Contempla entre otras cosas, el ciclo de servicio al ciudadano, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	
Procedimientos internos	El proceso define los lineamientos transversales del manejo de las comunicaciones oficiales, medición de la satisfacción al ciudadano frente a los productos / servicios, atención, y el trámite de las peticiones quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas, felicitaciones y apelaciones (PQRSD).	https://www.ins.gov.co/conocenos/sig
Modelo Integral de Servicio al Ciudadano	Define lineamientos estratégicos y estándares de excelencia del servicio para las entidades del Sector Administrativo de Salud y Protección Social.	https://www.ins.gov.co/Normatividad/Resoluciones/RESOLUCI%C3%93N%20EXTERNA%20MSPS%200784%20DE%202020.pdf

Adicionalmente, el proceso tiene como actividades:

- Consolidar la información de los ciudadanos a través de los canales de atención según el nivel que corresponda y realizar informes periódicos de conformidad con la normatividad vigente.
Link: <https://www.ins.gov.co/AtencionAlCiudadano/Paginas/informes-gestion.aspx>
- Medir semestralmente la satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios y productos que presta la entidad.
Link: <https://www.ins.gov.co/AtencionAlCiudadano/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/encuestas-de-satisfacci%C3%B3n>
- Controlar la gestión por medio de indicadores de gestión que permiten evaluar la eficiencia y eficacia del grupo.
Link: <https://www.ins.gov.co/Transparencia/Paginas/planeacion/metas-objetivos-indicadores.aspx>

Finalmente, con el propósito de fortalecer la cercanía del público, el GREC apoya en la implementación de acciones que conllevan a una cultura de humanización y excelencia del servicio al interior de la entidad mediante:

- a. El establecimiento de mecanismos de incentivos.
- b. La implementación de programas de inducción y reinducción.
- c. El desarrollo de actividades intersectoriales que promuevan la apropiación de los principios, valores y atributos del servicio.
- d. La promoción de la racionalización de trámites, la accesibilidad en espacios físicos y en la página web, y la participación ciudadana en ciclos de gestión pública.