

CONTROL SOCIAL AL SERVICIO DE LA CIUDADANIA





QUÉ ES CONTROL SOCIAL?

Es el conjunto de prácticas y mecanismos que involucran a la ciudadanía mediante el seguimiento a los planes programas y proyectos institucionales para garantizar transparencia a la gestión y vigilar el cumplimiento de la normatividad vigente en el sector salud.



..AL SERVICIO DE LA CIUDADANÍA

El servicio a la ciudadanía que garantiza que los derechos sean reconocidos al mismo tiempo que facilita el cumplimiento de deberes de la ciudadanía, por lo que tiene por objeto satisfacer necesidades.

Implementación de planes, protocolos, programas

**SERVICIO A LA
CIUDADANÍA**



**ENFOQUE DE
DERECHOS**



**ASEGURAMOS
CALIDAD EN LOS
SERVICIOS**

a. Acceso a información oportuna, clara y veraz para acceder a la oferta institucional e incidir en su diseño.

b. Trato digno.

c. Derecho a la igualdad y no discriminación.

d. Atención y resolución a quejas, reclamos y sugerencias.

e. Agilidad y facilidad de acceso a servicios y obligaciones a través de los trámites.



A. ACCESO A LA INFORMACION

1. La ciudadanía obtenga respuesta a sus solicitudes cuando pida información o exija explicaciones.



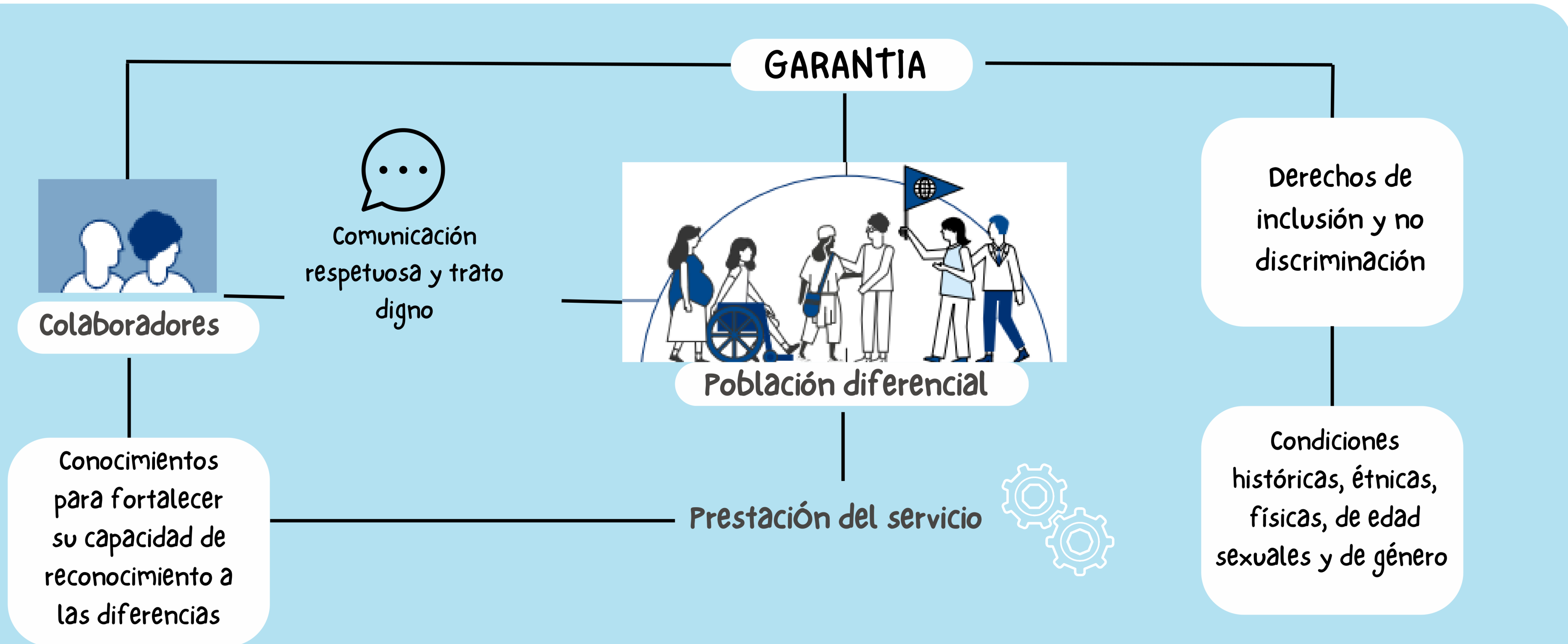
2. Se ofrezca información actualizada de manera activa, anticipada y responsable, en lenguaje claro y en formatos accesibles para que la ciudadanía tenga pleno conocimiento de los servicios, así como sobre los avances o las dificultades en la gestión y prestación del servicio.



3. Se identifiquen las necesidades de información de la ciudadanía y para ofrecerla bajo características que respondan a sus particularidades



B. ORGANIZACIÓN PARA EL CONTROL SOCIAL?



C. DERECHO A LA IGUALDAD

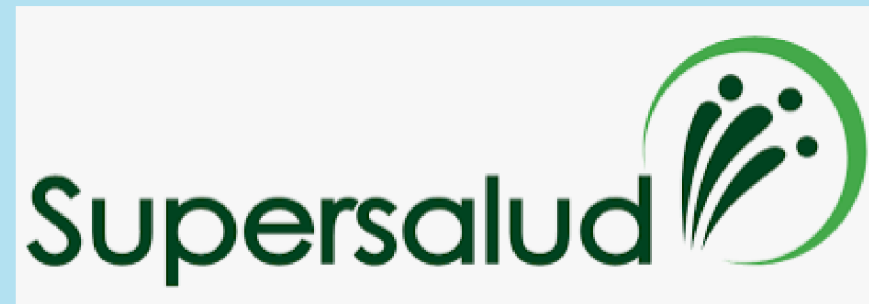
Colombia es un país multicultural y pluriétnico, habitado por niños, niñas, adolescentes y jóvenes, personas pertenecientes a pueblos étnicos, en situaciones sociales y condiciones económicas desiguales, con discapacidades y orientaciones sexuales e identidades de género diversas, la implementación del enfoque diferencial es fundamental para el servicio

De esta manera, quienes prestan el servicio deben contar con las habilidades, conocimientos y - sensibilidades necesarias para garantizar un trato igualitario y no discriminatorio, características de un servicio de calidad.



D. ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN A PQRSF

Disponemos condiciones, mecanismos, habilidades y sensibilidades para que la atención a la ciudadanía esté en armonía con los valores que conforman la integridad en la atención.



Ente que regula actuaciones con la calidad en el servicio prestado

Respuesta oportuna y eficaz, dentro de los tiempos establecidos, a quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), modalidades de derechos de petición que les permiten a la ciudadanía presentar solicitudes.



D. AGILIDAD Y FACILIDAD DE ACCESO A SERVICIOS Y OBLIGACIONES A TRAVÉS DE LOS TRÁMITES.

- Establecer mecanismos de recepción, registro y tratamiento de las peticiones.
 - Habilitar mecanismos para recepción y radicación de las peticiones presentadas verbalmente que promuevan la inclusión social de personas en situación de vulnerabilidad o poblaciones de atención especial.
 - Adoptar medios tecnológicos para el trámite y la resolución de las solicitudes.
 - Facilitar el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de ellos.
 - Respetar estrictamente el derecho al turno en el orden de presentación de PQRSD y hacerlo público para facilitar su verificación por la ciudadanía. Además, deben habilitar un mecanismo de seguimiento en línea para verificar el estado de la respuesta de la PQRSD (artículo 15 de la Ley 962 de 2005: Derecho de turno).
- Brindar información y orientación acerca de los requisitos que se exijan para tramitarlas.
- Definir las responsabilidades en su gestión, expedir la reglamentación interna para el trámite de peticiones y centralizar en una sola oficina o dependencia la recepción, trámite y resolución (artículo 76 de la Ley 1474 de 2011).
- Utilizar la información con fines de mejorar el servicio.



¡Gracias!

Si tienes alguna pregunta no dudes
en contactar con nosotros

Servicio al Cliente

