



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014



COMPONENTE	META	ACTIVIDAD	INDICADOR	CRONOGRAMA	DEPENDENCIAS/ RESPONSABLES
<b>RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO</b>	Actualizar y difundir el 100% de los mapas de riesgo institucional, durante la vigencia 2014.	Revisar y ajustar los mapas de riesgos de los procesos con base en los resultados de la autoevaluación del control realizada durante la vigencia 2013	100% de los mapas de riesgo de procesos actualizados	Enero a Abril de 2014	Todas las dependencias de la Entidad. Coordina: Dirección de Planeación y Sistemas
		Revisar y validar el mapa de riesgos de corrupción institucional por parte del equipo directivo y formular los controles para su mitigación	Un Mapa de riesgos de corrupción con los controles validados	Enero a Abril de 2014	Comité Directivo. Coordina: Director de Planeación y Sistemas
		Difundir en las dependencias de la SDS los mapas de riesgos por procesos y de corrupción.	100% de los mapas de riesgo institucional y de corrupción difundidos	Abril a Mayo de 2014	Todas las dependencias de la Entidad a través de sus gestores SIG. Responsabilidad Directa: Todos los Directores y Jefes de Oficina. Coordina: Dirección de Planeación y Sistemas
		Realizar una verificación de adherencia de conocimientos en los mapas de riesgos por proceso y de corrupción	100% de las dependencias con aplicación de evaluación de adherencia	Junio y Julio de 2014	Todas las dependencias de la entidad Coordina: Dirección de Planeación y sistemas



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014



COMPONENTE	META	ACTIVIDAD	INDICADOR	CRONOGRAMA	DEPENDENCIAS/ RESPONSABLES
<b>RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO</b>	Realizar autoevaluación de riesgos y controles al 100% de los mapas de riesgo institucional y de corrupción, durante la vigencia 2014.	Aplicar la metodología de autoevaluación del control y establecer acciones de mejora con base en los resultados obtenidos	Una autoevaluación del control de los riesgos institucionales y de corrupción	Riesgos de corrupción Enero a Marzo de 2014. Riesgos institucionales a noviembre 2014.	Todas las dependencias de la entidad. Coordina Dirección de Planeación y Sistemas
		Emitir un informe por proceso sobre la gestión de los riesgos por proceso y de corrupción	100% de las dependencias con un informes de gestión sobre los riesgos de corrupción	Riesgos de corrupción Enero a Marzo de 2014. Riesgos institucionales a noviembre 2014.	Todas las dependencias de la entidad. Coordina Dirección de Planeación y Sistemas
	Evaluar durante el 2014, la efectividad de los controles del mapa de riesgos de corrupción mediante auditoría al 20% de los riesgos identificados por los procesos de la SDS.	Realizar por muestreo, verificación de la efectividad de los controles implementados por los procesos frente al mapa de riesgos de corrupción.	Muestreo del 20% sobre la totalidad de los riesgos incluidos en el mapa de corrupción.	Acorde con priorización por procesos.	Oficina de Control Interno



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014



COMPONENTE	META	ACTIVIDAD	INDICADOR	CRONOGRAMA	DEPENDENCIAS/ RESPONSABLES
<b>ESTRATEGIA ANTITRÁMITES</b>		Revisar y validar con el referente de cada dependencia la información de los trámites de la entidad publicados en el SUIIT.	100% de los trámites revisados y validados	Enero a Diciembre de 2014	Dependencias de la entidad. Coordina Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano
	Al 2014, revisar y actualizar el 100% de los trámites y servicios inscritos y publicados en el SUIIT - Sistema Único de Información de Trámites del portal Gobierno en Línea de acuerdo con las modificaciones realizadas en cumplimiento de la normatividad.	Con base en la información revisada y validada, actualizar la información a que haya lugar en el aplicativo SUIIT-Sistema Único de Información de Trámites y enviar vía web al Departamento Administrativo de la Función Pública para su autorización y publicación actualizada en el portal de Gobierno en Línea	Actualización en el SUIIT el 100% de los trámites que requieran ajuste	Enero a Diciembre de 2014. La revisión y actualización de los trámites se realiza permanentemente a lo largo del año y de manera simultánea. Además, dependiendo de directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública ( DAFP)- administradores del SUIIT, ya que actualmente se está realizando la migración de trámites desde la versión 2 a la versión 3 del SUIIT	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano
	Realizar seguimiento al 100% de las acciones incluidas en el plan anticorrupción que desarrolle la Entidad durante el 2014, frente a la estrategia antitrámites y de gobierno en línea.	Realizar seguimiento a las acciones definidas y aprobadas por el Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea, durante el periodo.	Medición de la efectividad de las estrategias antitrámites generadas por la Entidad.	Acorde con plan de acción definido por el Comité Antitrámites de la Entidad.	OCI acorde con plan de acción y cronograma de trabajo de las dependencias involucradas.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014



COMPONENTE	META	ACTIVIDAD	INDICADOR	CRONOGRAMA	DEPENDENCIAS/ RESPONSABLES
<b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	Rendir cuentas a la Ciudad, de la gestión adelantada por del Sector Público de la Salud a 31 de Diciembre de 2014, de acuerdo con los lineamientos impartidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá.	Elaboración de dos documentos técnicos de la gestión Salud de acuerdo con los lineamientos impartidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá.	Dos documentos de gestión del Sector Salud elaborados	Marzo de 2014	Dirección de Planeación y Sistemas en coordinación con todas las Direcciones y Oficinas de la SDS.
	Realizar dos rendiciones de cuentas al año, una por semestre, como producto de un proceso de seguimiento de diferentes actores insitucionales y comunitarios de la Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano, a Diciembre de 2014.	Construir una estrategia para la rendición de cuentas	Estrategia para la rendición de cuentas construida y funcionando	Febrero de 2014	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano
		Poner a disposición de los ciudadanos y ciudadanas información completa, oportuna y veraz de la forma como avanza la ejecución y el cumplimiento de metas, con el propósito de facilitar el ejercicio del control ciudadano	Porcentaje de ciudadanos convocados que se encuentran participando en ejercicios de control ciudadano.	Julio de 2014 Febrero de 2015	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014



COMPONENTE	META	ACTIVIDAD	INDICADOR	CRONOGRAMA	DEPENDENCIAS/ RESPONSABLES
<b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	Implementación de un ejercicio pedagógico para promover acciones de formación y sensibilización en cultura ciudadana, Control Social y cultura de la legalidad Dirigido a funcionarios públicos y privados del sector, a Diciembre de 2014.	Construcción de la estrategia para la delegación de los diferentes actores que intervienen en la conformación del comité anticorrupción del sector salud	Un comité conformado y funcionando	Enero a Diciembre 2014	Delegados de ESE EAPB, DEL Subsidiado y del contributivo Regímenes Especiales Dirección de Planeación Despacho, Control Interno, Secretaria Técnica Dirección de participación Social y Servicio al Ciudadano Articula - Control Social
		Ejercicio pedagógico implementado con los servidores públicos y funcionarios del sector privado en salud en Bogota	Porcentaje de funcionarios y trabajadores del sector salud que han sido convocados y están participando en el ejercicio pedagógico.	Febrero a Diciembre de 2014	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano y Veeduría Distrital; articula control social



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014



COMPONENTE	META	ACTIVIDAD	INDICADOR	CRONOGRAMA	DEPENDENCIAS/ RESPONSABLES
<b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	Implementación de un proceso para promover acciones de formación y sensibilización en cultura ciudadana, control social y cultura de la legalidad dirigido a los delegados de los comités de seguimiento a los Pactos de Transparencia, a Diciembre de 2014.	Implementación del ejercicio pedagógico dirigido a los delegados de los comités de seguimiento a los pactos de transparencia de las ESE del Distrito Capital	Porcentaje de delegados participantes en los comités de seguimiento a los pactos de transparencia	Marzo a Diciembre de 2014	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano, Veeduría Distrital - articula control social
	Promover acciones de formación y sensibilización en cultura ciudadana, control social y cultura de la legalidad, a Diciembre de 2014.	Construcción de un modelo pedagógico de prevención no tolerancia a la corrupción y transparencia en la gestión pública del sector salud	Un modelo pedagógico de prevención no tolerancia a la corrupción y transparencia en la gestión pública del sector salud	Enero de 2014	Coordina: Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano
		Implementación del Modelo Pedagógico en las cuatro subredes de la ciudad	Porcentaje de ciudadanos formados	Enero a Diciembre de 2014	Coordina: Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano
		Elaboración de documentos pedagógicos para llevar a cabo la implementación del modelo pedagógico	Número de Documentos pedagógicos elaborados	Junio a Diciembre de 2014	Coordina: Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano
		Ejercicio pedagógico implementado con los servidores públicos y funcionarios del sector privado en salud en Bogota	Porcentaje de funcionarios y trabajadores del sector salud que han sido convocados y están participando en el ejercicio pedagógico.	Febrero de Diciembre de 2014	Grupo de políticas para la salud : Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014



COMPONENTE	META	ACTIVIDAD	INDICADOR	CRONOGRAMA	DEPENDENCIAS/ RESPONSABLES
<b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	Formular una (1) Política Pública de transparencia, probidad y lucha contra la corrupción en el sector salud, con participación de la comunidad, las entidades del sector salud, el sector privado, la academia, los gremios, las etnias y entes, a Diciembre de 2014.	Delimitación temática, poblacional y espacial en el sector salud.	Porcentaje de avance en la formulación de la política	Marzo de 2014	Grupo de políticas para la salud: Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano
		Revisión del contexto político, normativo, jurídico y ético, que ubique la necesidad como un asunto de interés público.	% de avance en la formulación de la política	Junio 2014	Grupo de políticas para la salud: Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano
		Realización de Mesas de trabajo para la construcción conjunta de la Política Pública de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción en el sector salud : con SDS ,ESE, EAPB SUBSIDIADAS Y COMUNIDAD	mesas programadas /mesas realizadas	Enero a Junio de 2014	Grupo de políticas para la salud : Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano
		Definición y desarrollo de la estructura de Política y elaboración del documento marco: alineación de la política a la planeación Distrital, objetivos, componentes, actividades, indicadores, medios de verificación.	Porcentaje de avance en la formulación de la política	Julio 2014	Grupo de políticas para la salud : Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano
		socialización de la Política Pública de Transparencia, Integridad y No Tolerancia a la Corrupción en salud	Número de ciudadanos socializados en Política Pública de Transparencia, Integridad y No Tolerancia a la Corrupción en salud	Enero a Diciembre de 2014	Todas las dependencias de la Entidad. Coordina: Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014



COMPONENTE	META	ACTIVIDAD	INDICADOR	CRONOGRAMA	DEPENDENCIAS/ RESPONSABLES
<b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	Revisar, iniciar, adelantar y fallar el 100% de las investigaciones que por faltas disciplinarias se adelanten contra los servidores públicos de conformidad con lo establecido en el Código Único Disciplinario ó Ley 734 de 2002.	Evaluar las quejas e informes que con los requisitos de ley puedan dar lugar al inicio de acción disciplinaria	100% de las quejas ,informes y anónimos que puedan dar lugar al inicio de una acción disciplinaria debidamente evaluados.	Permanente	Oficina de Asuntos Disciplinarios
		Avocar el conocimiento de los procesos disciplinarios	Tramitar el 100% de las investigaciones disciplinarias abiertas en contra de los servidores públicos de la SDS	Permanente	Oficina de Asuntos Disciplinarios
	Realizar seguimiento a las acciones incluidas en el plan anticorrupción y desarrolladas frente a la estrategia de rendición de cuentas que establezca la entidad	Realizar seguimiento al plan y cronograma de trabajo determinado por los procesos intervinientes.	Medición de la efectividad de la estrategia.	Acorde con plan de acción definido por la entidad.	OCI acorde con plan de acción y cronograma de trabajo de las dependencias involucradas.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014



COMPONENTE	META	ACTIVIDAD	INDICADOR	CRONOGRAMA	DEPENDENCIAS/ RESPONSABLES
<b>MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Implementación de una estrategia distrital, para disminuir barreras de acceso a los servicios de salud, a diciembre de 2014	Conformación de la "Mesa para disminuir barreras de acceso en salud", liderada por el Subsecretario Distrital de Salud e integrada por Direcciones Misionales de la SDS, Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano SDS, Gerentes de ESE y EAPB.	Mesa para disminuir barreras de acceso.	A Abril de 2014, su conformación.  Un comité trimestral	Todas las dependencias involucradas. Secretaría Técnica: Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano
	Fortalecer durante la vigencia 2014, el 100% de los mecanismos planteados para este periodo en el desarrollo institucional de Servicio al Ciudadano.	Actualizar de forma permanente la información del portafolio de servicios de la entidad para ser divulgado por diferentes medios a la ciudadanía, entre ellos la página WEB de la entidad.	Portafolio de servicios de la SDS actualizado.	Todo el año 2014	Todas las dependencias. Coordina: Oficina de Comunicaciones. Publica en WEB: Planeación y Sistemas.
		Divulgar de forma permanente la información sobre el portafolio de servicios de la SDS, a través de los canales dispuestos por la oficina de Servicio al Ciudadano para consulta de los ciudadanos-as.	No.de Usuarios informados a través de los canales dispuestos por la oficina de Servicio al Ciudadano mediante proceso de Orientación e Información.	Todo el año 2014	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano
		Mantener actualizados a los colaboradores responsables del procedimiento de información y orientación sobre los lineamientos definidos para el acceso a los servicios de salud en el Distrito Capital, en nivel central, Red Cade y SuperCAde, al igual que en los Puntos por el Derecho a la Salud.	Número de jornadas y estrategias y/o espacios de actualización dirigidos a colaboradores de Servicio al Ciudadano.	Febrero a Diciembre de 2014	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.  Coordinador de Servicio al Ciudadano y Coordinadores de PDS.
		Gestionar los derechos de petición y/o requerimientos ciudadanos a través del Sistema de Quejas y Soluciones de la Secretaría Distrital de Salud, en la protección y defensoría ciudadana frente a necesidades y vulneraciones del derecho público de la salud.	Número de derechos de petición y requerimientos, gestionados en defensoría ciudadana, a través del "Sistema Distrital de Quejas y Soluciones" de Secretaría Distrital de Salud - SDQS	Enero a diciembre de 2014	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014



COMPONENTE	META	ACTIVIDAD	INDICADOR	CRONOGRAMA	DEPENDENCIAS/ RESPONSABLES
<b>MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Fortalecer durante la vigencia 2014, el 100% de los mecanismos planteados para este periodo en el desarrollo institucional de Servicio al Ciudadano.	Medición de la satisfacción con la calidad y humanización del Servicio al Ciudadano de la Secretaría de Salud, a través de las herramientas disponibles.	Porcentaje de satisfacción con la calidad y humanización del servicio al ciudadano de Secretaría Distrital de Salud y sobre la efectividad de las respuestas a quejas y reclamos del SQS.	Enero a diciembre de 2014, medición encuesta mensual.	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.  Coordina: Servicio al Ciudadano.
		Evaluación de la percepción sobre la efectividad de las respuestas a quejas y reclamos ingresados al Sistema de Quejas y Soluciones de SDS, por Encuesta Virtual.	Estudio anual realizado por Entidad Externa contratada, para la "Evaluación de la satisfacción y percepción con la calidad y humanización del Servicio al Ciudadano de Secretaría de Salud; y evaluación de la percepción sobre la efectividad de las respuestas a quejas y reclamos ingresados al Sistema de Quejas y Soluciones de SDS".	Informe estudio anual realizado por ente externo contratado. Informes mensuales de la evaluación In-situ de la atención en módulos SDS, mediante metodología de calificadoros del digiturno y/o encuestas. Informe trimestral Encuesta Virtual SQS.	Trimestralmente.  Septiembre 2014.
		Monitoreo de los motivos de información y orientación a la ciudadanía, así como también las barreras de acceso a los servicios de salud, atendidos a través de los sistemas para la exigibilidad del derecho a la salud SIDBA (Sistema de Información y barreras de acceso)-SDQS (Sistema de Quejas y Soluciones y de Barreras de Acceso-Puntos por el Derecho a la Salud), socializando los informes para que los actores competentes implementen acciones de mejora para la reducción de barreras de acceso.	Informe trimestral sobre motivos de orientación e información a la ciudadanía.	Abril-2014 Julio-2014 Octubre-2014 Enero-2015	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.  Coordina: Servicio al Ciudadano.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014



COMPONENTE	META	ACTIVIDAD	INDICADOR	CRONOGRAMA	DEPENDENCIAS/ RESPONSABLES
<b>MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Fortalecer durante la vigencia 2014, el 100% de los mecanismos planteados para este periodo en el desarrollo institucional de Servicio al Ciudadano.	Sensibilización a los ciudadanos-as en los derechos, deberes en salud al igual que sobre los mecanismos de exigibilidad.	No.de Usuarios informados a través de los canales dispuestos por la oficina de Servicio al Ciudadano mediante proceso de Orientación e Información Número de estrategias implementadas para la sensibilización de los ciudadanos-as.	Enero a diciembre de 2014	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano  Coordina Servicio al Ciudadano y Referente de comunicaciones de la DPSSC.  Apoya: Oficina de Comunicaciones de la SDS.
		Mantener las condiciones locativas adecuadas y espacio físico para la atención de los ciudadanos-as de manera efectiva, eficiente, ágil y ordenada, de fácil acceso, cómoda, higiénica, con iluminación y ventilación adecuadas, señalización clara y visible.	Informe sobre gestión interna realizada, para mantener los espacios adecuados para la atención de los usuarios en la SDS.	Jun-2014  Dic-2014	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.  Coordina: Servicio al Ciudadano.  Apoya: Dirección Administrativa
		Coordinación interna para la atención de usuarios que requieran valoración prioritaria por sus condiciones de salud, en articulación con el CRUE.	Número de usuarios valorados en Servicio al Ciudadano y en coordinación con el CRUE.	Enero-Diciembre de 2014	
	Fortalecer el 100% de los canales dispuestos de orientación e información ciudadana y de exigibilidad social y jurídica del derecho a la salud, como vía para la promoción y protección del derecho a la salud de los ciudadanos y ciudadanas del Distrito Capital a 2013.	Disposición de puntos adicionales de Servicio al Ciudadano en Salud, a través de los Puntos por el Derecho a la Salud ubicados a nivel local para: - Sensibilizar a la ciudadanía en los procesos de control social y participación ciudadana. - Acompañamiento y gestión resolutoria administrativa y jurídica al usuario en las barreras de acceso a los servicios de salud. - Empoderamiento a los usuarios, para la utilización de los mecanismos de exigibilidad del derecho a la salud.	Número de ciudadanos y ciudadanas orientados para su acceso a servicios de salud e intervenidos en la resolución de sus barreras de acceso, a través de los Puntos por el Derecho a la Salud.	Enero a Diciembre de 2013	Líder del proceso: Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.  Coordina: Servicio al Ciudadano.
Cumplimiento de los protocolos de atención al ciudadano en Salud, establecidos conforme a los canales dispuestos por la entidad y en los espacios donde hace presencia.		Número de Protocolos implementados.	Permanente.	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano	



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014



COMPONENTE	META	ACTIVIDAD	INDICADOR	CRONOGRAMA	DEPENDENCIAS/ RESPONSABLES
<b>MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Fortalecer el 100% de los canales dispuestos de orientación e información ciudadana y de exigibilidad social y jurídica del derecho a la salud, como vía para la promoción y protección del derecho a la salud de los ciudadanos y ciudadanas del Distrito Capital a 2014.	Empoderar los PDS-Puntos por el Derecho a la Salud, en la exigibilidad social, jurídica y política del derecho a la salud.	Número de ciudadanos-as atendidos en los procesos desarrollados por redes, en los Puntos por el Derecho a la Salud.	Abril 2014 julio 2014 octubre 2014 enero 2015	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.  Responsables: Coordinadores de los Puntos por el Derecho a la Salud.
		Cumplimiento de los protocolos de atención al ciudadano en Salud, establecidos conforme a los canales dispuestos por la entidad y en los espacios donde hace presencia.	No. Protocolos implementados.	Junio 2014 Diciembre 2014	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano
		Seguimiento a la adecuada operación del Call Center de Servicio al Ciudadano, contratado a través de la línea 195, como estrategia de comunicación gratuita con los ciudadanos-as que requieren información y orientación sobre los servicios y beneficios que brinda la entidad, así como las rutas de acceso a los servicios de salud entre otros, en el Distrito Capital.	Número de llamadas efectivas atendidas a través del Call Center.	Enero a Diciembre de 2014	Dirección de Planeación y Sistemas y Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.
		Articulación de la gestión del Defensor del Ciudadano de la SDS con los Defensores de las ESE y EPS-S, desarrollando procedimientos que permitan cohesión para la protección del derecho a la salud y la solución efectiva de las problemáticas identificadas para el acceso a los servicios de los ciudadanos-as.	Informes semestrales sobre la gestión adelantada.	Julio de 2014 Enero 2015	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.  Responsable: Defensor del Ciudadano de la Secretaria Distrital de Salud.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014



COMPONENTE	META	ACTIVIDAD	INDICADOR	CRONOGRAMA	DEPENDENCIAS/ RESPONSABLES
<b>MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Fortalecer el 100% de los canales dispuestos de orientación e información ciudadana y de exigibilidad social y jurídica del derecho a la salud, como vía para la promoción y protección del derecho a la salud de los ciudadanos y ciudadanas del Distrito Capital a 2014.	Fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos vinculados en carrera administrativa y libre nombramiento y remoción mediante Plan Institucional de Capacitación.	No. Capacitaciones y numero de participantes de la SDS.	Febrero a Diciembre de 2014	Dirección de Talento Humano.
		Desarrollo de Jornadas de actualización y sensibilización, al equipo de Servicio al Ciudadano para el mejoramiento de la atención ciudadana armonizado con el programa institucional de humanización.	No. De Jornadas de actualización y sensibilización realizadas en la DPSSC.	Febrero a Diciembre de 2014.	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.
		Implementar la estrategia definida para otorgar incentivo a los colabortadores (as) de la SDS que atienden de forma permanente ciudadanos (as), como mecanismo que contribuya a afianzar la cultura del servicio al ciudadano; en concordancia con los lineamientos de la Política del Talento Humano, el Programa de Humanización y la Carta de Valores.	No. De incentivos otorgados.	De Mayo a Noviembre de 2014	Responsable: Dirección Desarrollo del Talento Humano.  Apoyan: DPSSC y demás dependencias.
Al 2014, realizar seguimiento al 100% de los mecanismos incluidos en el Plan Anticorrupción, definidos por la entidad para fortalecer la atención al ciudadano.	Realizar seguimiento a las acciones desarrolladas durante el periodo.	Medición de la efectividad de los mecanismos implementados.	Acorde con plan de acción definido por las dependencias intervinientes.	OCl acorde con plan de acción y cronograma de trabajo de las dependencias involucradas.	



















comu









