

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

ENTIDAD: SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD

PERIODO REPORTE: SEPTIEMBRE 1 A DICIEMBRE 15 de 2013

Componente	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas	Responsables	Anotaciones / Evidencias
Mapa de Riesgos de Corrupción	1. Revisar y ajustar los mapas de riesgos de los procesos	30 de abril de 2013	Actividad realizada y reportada en el informe con corte a agosto 31 de 2013.	Dirección Planeación y Sistemas Todos los procesos de la Entidad.	
	2. Actualizar el mapa de riesgos de Corrupción Institucional		Actividad realizada y reportada en el informe con corte a agosto 31 de 2013.	Dirección Planeación y Sistemas Todos los procesos de la Entidad.	
	3. Difundir al interior de los procesos el mapa de riesgos institucional y de corrupción		Actividad realizada y reportada en el informe con corte a agosto 31 de 2013.	Dirección Planeación y Sistemas	
	4. Definir y difundir la metodología para la evaluación de riesgos y controles		No se ha desarrollado evaluación de los riesgos y controles de corrupción, la Dirección de Planeación y Sistemas responsable de dar lineamiento frente al tema no se ha pronunciado.	Dirección Planeación y Sistemas	
	5. Aplicar la metodología de autoevaluación del control y establecer acciones de mejora con base en resultados obtenidos		Teniendo en cuenta lo anterior, no se ha aplicado metodología de autoevaluación a los riesgos corrupción.	Todos los procesos de la entidad.	
	6. Realizar por muestreo, verificación de la efectividad de los controles implementados por los procesos frente al mapa de riesgos anticorrupción.		Acorde con el indicador propuesto y el reporte presentado en el informe anterior, la OCI realizó verificación de la efectividad de los controles propuestos en los siguientes procesos de la Entidad: * Bienes y Servicios: con un total de 9 Riesgos y 14 controles, se estableció que la Dirección Administrativa viene cumpliendo las acciones previstas, no obstante, se recomienda revisar y ajustar la coherencia entre los riesgos identificados, los criterios de medición, las acciones y el indicador, dado que no en todos existe cohesión para evitar la ocurrencia del mismo. Lo más relevante es la dificultad de calcular el indicador por la razón antes mencionada.	Proceso Bienes y Servicios	Acta de revisión de la ejecución de actividades y controles de los riesgos y evidencias magnéticas presentadas.

Componente	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas	Responsables	Anotaciones / Evidencias
Mapa de Riesgos de Corrupción			<p>* Afectar Determinantes: 1 Riesgo y 3 Controles, se establece que el proceso no está cumpliendo dos (2) de los controles propuestos lo que no genera la prevención del riesgo. Por lo anterior, se recomienda revisar las acciones, criterio de medición e indicador planteados.</p> <p>Viene realizando acciones que promueven la sensibilización de los servidores en las actividades sobre principios y valores institucionales organizadas por la DDTH.</p> <p>En relación con las pruebas de viabilidad de los estudios previos, solo se aplica a los contratos gestionados por el laboratorio de salud pública (persona jurídica) por su misma condición, pero no se está llevando a cabo para el resto de los contratos suscritos por la dirección.</p> <p>Frente a la socialización de la existencia del recurso de quejas y denuncias frente a la corrupción (línea ética de la SDS) es un recurso responsabilidad de talento humano que todavía no se ha gestionado, razón por la cual es control no se está cumpliendo.</p>	<p>Proceso Afectar Determinantes</p>	<p>Acta de revisión de la ejecución de actividades y controles de los riesgos y evidencias magnéticas presentadas.</p>
			<p>* Proceso Vigilancia y Control (salud pública) 1 Riesgo 2 Controles, el proceso tiene establecido seguimientos puntuales y filtros que permiten verificar en cada punto la posible materialización del riesgo, se manejan claves personales y confidenciales para cada referente, de igual manera, se manejan soluciones virtuales con cargue semanal que permite la alimentación de las bases de datos y la revisión de los responsables para subir la información sin errores, de igual manera se verifica la calidad de la información reportada por evento y por cada ESE. De igual manera se brinda la asesoría y asistencia técnica permanente a los referentes. En ese orden de ideas, se establece el cumplimiento del indicador y la baja probabilidad de ocurrencia del riesgo identificado.</p>	<p>Proceso Vigilancia y Control (salud pública)</p>	<p>Acta de revisión de la ejecución de actividades y controles de los riesgos y evidencias magnéticas presentadas.</p>



Componente	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas	Responsables	Anotaciones / Evidencias
<p align="center">Mapa de Riesgos de Corrupción</p>			<p>* Proceso Vigilancia y Control (Desarrollo de Servicios) Riesgo 1 - Controles 7 el proceso reportó acciones eficaces en seis (6) de los siete (7) controles establecidos, los cuales están debidamente documentados y soportados. En relación con el otro si modificatorio a los convenios suscritos en vigencias anteriores, se estableció no modificarlos, no obstante, para la vigencia 2014 todas las minutas de los mismos deben contener el texto de prohibición de trabajos alernos relacionados con las actividades contractuales.</p>	<p>Proceso Vigilancia y Control (Desarrollo de Servicios)</p>	<p>Acta de revisión de la ejecución de actividades y controles de los riesgos y evidencias magnéticas presentadas.</p>
			<p>* Proceso Asegurar Salud: Riesgos 2 - Controles 10, de los cuales, viene cumpliendo con las acciones programadas, sin embargo, no de todas poseen la documentación aunque se manifiesta la trazabilidad del proceso a través de las bases de datos, ejemplo, las actas de reunión del comité técnico de bases de datos. De igual manera, se plantearon criterios de medición como los informes de auditorías a las bases de datos que no se levantan como tal, se recomienda revisar los indicadores planteados dado que no dan registro efectivo de las acciones y no tienen cohesión. En relación con el Riesgo 2 - Probabilidad de pago indebido... se vienen realizando las acciones propuestas, inclusive, algunas que no fueron registradas en el documento se están desarrollando, se cuenta con dos equipos externos ubicados en Cancerológico y OMI realizando auditorías a las cuentas, y se está adelantando una auditoría concurrente a solicitud de Vinculados. Se recomienda revisar el indicador del primer control, no es coherente con la acción propuesta.</p> <p>En terminos generales, el proceso viene aplicando los controles, solo que en algunos casos falta documentarlos o generar acciones que den valor agregado.</p>	<p>Proceso Asegurar Salud</p>	<p>Acta de revisión de la ejecución de actividades y controles de los riesgos y evidencias magnéticas presentadas.</p>

Componente	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas	Responsables	Anotaciones / Evidencias
<p align="center">Mapa de Riesgos de Corrupción</p>			<p>* Proceso Políticas en Salud: Riesgo 1 - Controles 3, el proceso viene desarrollando las acciones propuestas, como la participación en la suscripción de acuerdos éticos, diseño de instrumento de consolidación del ciclo de cada política, sus principios y lo que busca es vincular los principios y valores de la entidad. No obstante, el indicador proyectado para medir esta actividad no es congruente con la acción y los resultados; se recomienda revisar y ajustar.</p> <p>En el mes de octubre de 2013 se revisó la gestión documental del proceso evidenciándose la necesidad de crear el fo.008 v.01 el cual a la fecha de seguimiento se encuentra consolidado hasta el mes de junio de 2013, el segundo semestre se hara en el mes de enero de 2014.</p> <p>Por otro lado, en el criterio de medición se planteó evidenciar la participación ciudadana en el ciclo de la política, tarea que se viene desarrollando desde el ciclo de formulación de la política, desde el punto de vista de la evaluación, con las dos políticas que viene liderando el proceso Gestión de la Administración Social Y uno de Salud Oral. En el caso de Participación Social, la evaluación dió como resultado la necesidad de gestionar y elaborar un proyecto de inversión específico.</p>	<p>Proceso Políticas en Salud</p>	<p>Acta de revisión de la ejecución de actividades y controles de los riesgos y evidencias magnéticas presentadas.</p>
			<p>* Proceso Planificación Institucional: Riesgos 1 - Controles 2, Para el primer indicador se reporta porcentaje de cumplimiento del 100% dado que se están implementando los formatos establecidos y se lleva un control estricto sobre su diligenciamiento y calidad. Gestión documental actualizada para el 30 de octubre de 2013.</p> <p>A la fecha del seguimiento, el proceso ya había elaborado el documento de Presupuesto de Inversión 2014 (octubre 2013) del FFDS. Toda la información es remitida a Planeación Distrital quienes son los que finalmente avalan dicho documento. Cumplimiento del 100%</p>	<p>Proceso Planificación Institucional</p>	<p>Acta de revisión de la ejecución de actividades y controles de los riesgos y evidencias magnéticas presentadas.</p>

1

Componente	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas	Responsables	Anotaciones / Evidencias
<p align="center">Mapa de Riesgos de Corrupción</p>			<p>* Proceso Gestión TICCS: Riesgos 4 - Controles 9, de la aplicación de los mismos se establece que el proceso ha cumplido con la ejecución de las actividades de los controles que mitigan los riesgos, debe mejorar frente a la formulación de las actividades que tienden a aplicar los controles, puesto que realizan actividades de control, pero estas son diferentes a las estipuladas en el control, o generan actividades diferentes a las descritas por ellos: ejemplo: actividad 3 del control 2 de los riesgos 1 y 3, al momento de la evaluación no se cumple con la formalidad de la generación de un informe, sino que se hace una retroalimentación en el comité de seguridad.</p>		<p>Acta de revisión de la ejecución de actividades y controles de los riesgos y evidencias magnéticas presentadas.</p>
	<p>Antitramites</p>	<p>1. Levantar diagnóstico institucional de los trámites y procedimientos (identificando aquellos susceptibles de mejora o racionalización con base en lo establecido en el Decreto Ley 019 de 2012)</p>		<p>* Proceso Administración de la Gestión Social: Riesgos 2 - Controles 4; se establece que viene cumpliendo con los controles y acciones propuestas.</p> <p>Diagnóstico levantado en dos fechas durante la vigencia (ver anexo).</p> <p>Se aclara que por la dinámica propia de los procesos, muchos no consideraron necesario modificar sus procedimientos, no obstante, de 14 procesos, 10 revisaron y ajustaron sus procedimientos y/o tramites.</p>	<p>Dirección Planeación y Sistemas. Todos los procesos de la Entidad.</p>

11/02/2012

Componente	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas	Responsables	Anotaciones / Evidencias
Antitramites	2. Implementar las acciones de racionalización de trámites con base en el diagnóstico institucional.		<p>Acorde con el seguimiento efectuado a los procesos en la racionalización de trámites y servicios se establece, que la entidad ha dado un paso importante en beneficio de sus usuarios internos y externos, disminuyendo pasos de los procedimientos, generando gestión documental que permita consolidación de la información y a la vez su análisis, acercamiento del ciudadano del común a los trámites surtidos por la entidad a través de la página Web, entre los cuales se puede citar:</p> <p>* Proceso Jurídico en relación con el Cobro Coactivo, revisión del procedimiento y disminución de pasos y documentación solicitada.</p> <p>Notificación electrónica en proceso de construcción ya se sostuvieron varias reuniones con los ingenieros de Planeación y Sistemas y los referentes de la Oficina de Comunicación.</p> <p>Aviso notificación administrativa, funcionando (ultimo registro evidente en la pagina web de la SDS 15 de diciembre de 2013).</p> <p>Disminución de los pasos y copias en las notificaciones de contratación de la Entidad (FFDS - SDS), creación de una herramienta de seguimiento pre y contractual, de igual manera, se realiza seguimiento a la calidad de la información cargada en dicha herramienta.</p> <p>No obstante, se aclara que por cambios en la normatividad algunas de las acciones propuesta no se cumplieron, ejem: aplicación del Decreto 1510 de 2013 el cual deroga el Decreto 734.</p> <p>De igual manera, sucede con la consulta del comprobador de derechos y estado de afiliación a salud (SISBEN), consulta de documentos que reposan en el archivo de la entidad, actualización de la información soportada a través de la Línea 195, EPSS autorizadas para recibir afiliados, información a IPS no contratadas por el FFDS del calendario de pagos.</p>	Todos los procesos de la entidad.	Acta de revisión de la ejecución de actividades y controles de los riesgos y evidencias magnéticas presentadas.

Componente	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas	Responsables	Anotaciones / Evidencias
Antitramites			<p>En relación con los criterios de evaluación de los proyectos de inversión se han consolidado formatos que buscan generar una sola herramienta interinstitucional y transversal con la dirección de Desarrollo de Servicios - Infraestructura. De igual manera, con los criterios de revisión de los proyectos de inversión presentados por las ESES para ser incluidos en el Plan Bienal - Red y Plan Maestro de Equipamentos.</p>	<p>Todos los procesos de la entidad.</p>	<p>La Acta de revisión de la ejecución de actividades y controles de los riesgos y evidencias magnéticas presentadas.</p>
	<p>3. Identificar los trámites de la entidad.</p>		<p>Disminución del uso del papel en el proceso Gestión del Talento Humano en relación con la liquidación de planillas de contratistas (Uso del correo electrónico), e impresión de la planilla únicamente cuando ya fue revisada por Financiera. En relación con la afiliación de los servidores de contrato a la ARL, se han realizado mesas de trabajo con la Dirección Jurídica y de Contratación a fin de incluir en la minuta datos básicos que se requieren del contratista y así evitar la solicitud de documentos en físico, de igual manera, se está revisando la opción de permitir a la referente que realiza el trámite de la afiliación en el proceso gestión del talento humano los permisos de consulta de la totalidad de las minutas legalizadas y cargadas en la herramienta destinada por la Dirección Jurídica.</p>	<p>Referente SUIT - Procesos Administración de la Gestión Social (Dirección Participación Social y Servicio al Ciudadano)</p>	<p>Trámites definidos y revisados por los referentes (estado asistencia).</p>

10/10/17

Componente	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas	Responsables	Anotaciones / Evidencias
Antitramites	4. Revisar y validar la información de los tramites identificados de la entidad.		Al estar en proceso de migración, durante este trimestre no se realizó modificación a la información contenida en el SUIIT, persisten los mismos trámites y servicios reportados en el trimestre anterior.	Referente SUIIT - Procesos Administración de la Gestión Social (Dirección Participación Social y Servicio al Ciudadano) Referentes procesos Vigilancia y Control y Asegurar Salud.	
	5. Actualizar información 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		Al estar en proceso de migración, durante este trimestre no se realizó modificación a la información contenida en el SUIIT, persisten los mismos trámites y servicios reportados en el trimestre anterior. No obstante, el referente SUIIT para la Entidad, durante el trimestre anterior, realizó el ejercicio de verificación del proceso desarrollado y de los tramites publicados con un profesional del DAFP referente para la Entidad, lo anterior a la luz del Decreto 019 de 2012.	Referente SUIIT - Procesos Administración de la Gestión Social (Dirección Participación Social y Servicio al Ciudadano)	
Rendición de Cuentas	6. Realizar seguimiento a las acciones definidas y aprobadas por el Comité Antitramites y de Gobierno en Línea, durante el periodo.		El Comité Antitramites fue citado para el 24 de octubre de 2013, sin embargo, solo asistieron Directores de cuatro (4) procesos y la Jefe de la OCI, razón por la cual se levantó la sesión. Posteriormente, por dificultades en la agenda del Comité Directivo no se citó a mas sesiones durante la vigencia 2013. Sin embargo, como ya fue mencionado la Oficina de Control Interno realizó la consolidación y seguimiento de la información reportada por los procesos frente a ese ítem.	Dirección Planeación y Sistemas. Todos los procesos de la Entidad.	Acta reunión, listados de asistencia, requerimiento de la de revisión.
	1. Participación en las audiencias públicas de rendición de cuentas de la gestión adelantada por del Sector Público de acuerdo con los lineamientos impartidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá.		Teniendo en cuenta que la rendición de cuentas debe realizarse con corte a 31 de diciembre de 2013, el proceso Administración de la Gestión Social programó la segunda sesión de audiencias públicas para el mes de enero de 2014.	Dirección Participación Social.	
	2. Elaboración de documentos técnicos de la gestión en salud de acuerdo con los lineamientos impartidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá.		A la fecha del seguimiento, el proceso se encuentra trabajando en una estrategia pedagógica dirigida a los servidores públicos de la entidad, la cual debe articularse con la Veeduría Distrital a través del convenio interadministrativo firmado el pasado mes de noviembre de 2013. Se está revisando la normatividad aplicable a fin de actualizarla y ajustar los registros documentales.	Proceso Administración de la Gestión Social.	

Componente	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas	Responsables	Anotaciones / Evidencias
Rendición de Cuentas	3. Dar respuestas y soluciones a la comunidad sobre la rendición de cuentas (Diálogo con los usuarios)		Teniendo en cuenta que la rendición de cuentas debe realizarse con corte a 31 de diciembre de 2013, el proceso Administración de la Gestión Social programó la segunda sesión de audiencia pública y rendición de cuentas para el mes de enero de 2014.	Proceso Administración de la Gestión Social.	
	4. Conformación del Comité Anticorrupción del sector salud en el Distrito Capital		A través de la Resolución No. 1482 del 11 de diciembre de 2013 fue conformado el Comité Anticorrupción del sector salud en el D.C.	Proceso Administración de la Gestión Social. Proceso Gestión Jurídica	Resolución No. 1482 de 2013
	5. Estructurar el comité anticorrupción del sector salud en el Distrito Capital		Se da cumplimiento al indicador establecido, se cuenta con la Resolución No. 1482 del 11 de diciembre de 2013 por la cual se conforma el Comité y en el mismo participan: la SDS, las ESE, los copacos, y otras organizaciones de usuarios.	Proceso Administración de la Gestión Social.	
	6. Construir las herramientas metodológicas para la captura de información del trabajo con las comunidades para la elaboración del diagnóstico.		Con base en la firma del Convenio Interadministrativo con la Veeduría Distrital No. 1779 del 18 de noviembre de 2013, se cuenta con los recursos para organizar y darle norte al trabajo, a la fecha, el proceso viene adelantando conjuntamente con el proceso de Políticas Públicas la construcción de los instrumentos, guías y plan de trabajo a desarrollar en la vigencia 2014 en su etapa de formulación.	Proceso Administración de la Gestión Social.	Fichas del proyecto, estructuración de la información.
	7. Aplicación de las herramientas construidas a las comunidades y funcionarios para la construcción de documentos para el diagnóstico.		Una vez se estructure el proyecto y se realice la contratación de los consultores se dará inicio a la aplicación de las herramientas que se construyan.	Proceso Administración de la Gestión Social.	
	8. Sistematización de la información para la construcción de la política pública de anticorrupción del distrito en el sector salud		No se ha dado cumplimiento, hasta tanto se estructure el proyecto y se de inicio a la ejecución del plan de trabajo para la construcción la Política Pública.	Proceso Administración de la Gestión Social.	
	9. Construcción de la estrategia pedagógica para formar a diferentes actores, acorde con las necesidades del ejercicio que realizan como veedores/ras y a nuevos actores para poder desarrollar su ejercicio de control social de manera eficaz e incidente.		De igual manera, se solicitará la ampliación del tiempo de ejecución para lograr ejecutar la meta (hasta finalizar el cuatrenio).	Proceso Administración de la Gestión Social. Comunidad	Documento Técnico

Componente	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas	Responsables	Anotaciones / Evidencias
Rendición de Cuentas	10. Puesta en marcha de la estrategia de formación por subredes de prestación de servicios		Dentro de las acciones desarrolladas de manera no relacionada, se evidencia una serie de talleres de formación a la comunidad durante toda la vigencia en temas relacionados con el control social, básicamente. Las cuales se desarrollan en las instalaciones de la SDS y en las localidades. Sin embargo, estas deben articularse con las acciones que se proyecten en el marco de la política anticorrupción y el proyecto de inversión. Por otro lado, no se reporta evidencias de los comités de control ciudadano ni documentos relacionados. En verificación realizada el profesional responsable manifestó que a la fecha del seguimiento se habían capacitado más de 2000 ciudadanos en control social, pero no se cuenta con las evidencias.	Proceso Administración de la Gestión Social. Comunidad	
	11. Fortalecimiento del control social en el seguimiento, evaluación y control de los Planes, programas, proyectos, procesos, procedimientos y gestión de la secretaria Distrital de Salud por medio de la rendición de cuentas.		No se realizó segunda jornada de rendición de cuentas, razón por la cual en esta actividad no se reporta avance. Prevista para enero de 2014.	Proceso Administración de la Gestión Social. Comunidad	Listados de asistencia Programas de trabajo
	12. 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.		No se realizó segunda jornada de rendición de cuentas, razón por la cual en esta actividad no se reporta avance. Prevista para enero de 2014.	Proceso Administración de la Gestión Social. Comunidad	
	13. Articulación con la Red Anticorrupción de Control Social, del sector salud, para la realización del seguimiento al proceso de rendición de cuentas, a través de diez mesas		No se realizó segunda jornada de rendición de cuentas, razón por la cual en esta actividad no se reporta avance. Prevista para enero de 2014.	Proceso Administración de la Gestión Social. Organizaciones Sociales.	
14. Presentación del Informe sobre los avances, logros y resultados del Plan de Gestión del Defensor del Ciudadano de la Secretaría Distrital de Salud, para la promoción y protección del derecho a la salud de los ciudadanos-as del distrito capital.		Esta labor se realiza de manera puntual en cumplimiento a los establecido en el Decreto 371 de 2010, acorde con el plan de trabajo, avance sobre la gestión realizada. De igual manera, en los Comités Trimestrales programados con las ESE, EPS y SDS se realiza presentación de dicha información.	Proceso Administración de la Gestión Social. Defensor del Ciudadano	Informe del Defensor del Usuario.	

10/04/14

Componente	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas	Responsables	Anotaciones / Evidencias
Rendición de Cuentas	15. Evaluar las quejas e informes que con los requisitos de ley puedan dar lugar al inicio de acción disciplinaria		Durante el periodo evaluado se recibieron 37 quejas originadas por diferentes medios (SOS, radicación directa, remisión a través de organismos de control, entes hospitalarios y particulares), las cuales luego de ser evaluadas se les impartió el trámite respectivo, donde se advierte que por competencia funcional se ordenó traslado a la Dirección de Asuntos Disciplinarios, Hospitales ESE, Procuraduría, Personería y dependencias de la SDS; avocando las quejas de competencia de esa Oficina. Sin embargo, se evidencia disminución frente al número de investigaciones disciplinarias en contra de los servidores públicos de tipo disciplinario. Así mismo, se evidencia mayor relación de quejas en contra de hospitales, por lo cual se han sostenido reuniones con el administrador del SOS a fin de dar el traslado inmediato y no demorar el debido proceso.	Oficina de Asuntos Disciplinarios	Informe consolidado
	16. Avocar el conocimiento de los procesos disciplinarios		Dentro del periodo evaluado, están activos o cursan 45 investigaciones disciplinarias contra funcionarios identificados y otras en averiguación, es de aclarar que se profirieron autos de archivo, autos inhibitorios y autos de traslado que por competencia fueron remitidos a entes de control y hospitalarios, acorde con el artículo 74 y siguientes del Código Disciplinario Único. De igual manera, se han tramitado de acuerdo con las formalidades propias del debido proceso como se puede evidenciar.	Oficina de Asuntos Disciplinarios	Informe resumen
17. Realizar seguimiento al plan y cronograma de trabajo determinado por los procesos intervinientes.		A la fecha, acorde con la verificación efectuada, se encuentra que la Entidad ha venido cumpliendo parcialmente con el plan de trabajo, proporcionando solo algunos mecanismos a la comunidad para ejercer el debido Control Social; está pendiente la ejecución de algunas actividades como la Política Pública de Anticorrupción, la ejecución de los recursos, la ejecución de la segunda jornada de rendición de cuentas, la implementación de los instrumentos diseñados para el control social y otros que deben articularse con la Política y el Proyecto de Inversión.	Oficina Control Interno.	Informe resumen	

Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano

Componente	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas	Responsables	Anotaciones / Evidencias
	<p>1. Conformación del comité Distrital, integrado por el Secretario y Subsecretario Distrital de Salud, Directores de la SDS, Gerentes de las ESE y EPS-S, EPS-C, Entes de control y representantes de la comunidad organizada.</p> <p>Rendición de cuentas por los actores responsables, frente a las acciones de mejoramiento implementadas para disminuir barreras de acceso identificadas a través del SIDBA+ SDOS.</p>		<p>A la fecha se está estructurando la conformación del Comité, se han realizado seis (6) comités en los que han participado las dependencias de la SDS, ESE y EPS-S como prueba piloto a la estructuración del Comité Distrital, teniendo en cuenta que debe integrarse con la participación de los entes de control y la comunidad.</p> <p>Frente a la rendición de cuentas, se tiene un panorama o diagnóstico de las barreras de acceso identificadas a través de los diferentes mecanismos como el SOS y el SIDBA, a la fecha, ya se están realizando acciones de intervención frente a las barreras identificadas, generando acciones que mitiguen las ocurrencias de las mismas, se está trabajando de la mano con la Dirección de Aseguramiento, las ESE y EPS-S.</p>	<p>Proceso Administración de la Gestión Social.</p>	<p>Actas de reunión y listados de asistencia Presentaciones realizadas</p>
	<p>2. 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.</p>		<p>A la fecha de seguimiento, la entidad a través de la Oficina de Comunicaciones y la Dirección de Planeación y Sistemas rediseñaron y actualizaron la información para el nuevo portal de la Secretaría de Salud, basados en las directrices de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Este portal se publicó oficialmente el 4 de diciembre, siendo una página más amable al ciudadano, que permite ubicar con mayor facilidad la información relacionada con las diferentes dependencias, el portafolio de servicios y las campañas de la entidad, entre otras.</p>	<p>Oficina Comunicaciones Dirección Planeación y Sistemas Todos los procesos de la Entidad.</p>	<p>pagina web</p>
	<p>3. 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.</p>		<p>La Gestión del Procedimiento de Orientación e Información, la desarrolla la dependencia de Servicio al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Salud, a nivel del Centro distrital de Salud y en la Red Cade y Supercade, a través de canales o puntos de atención presencial, o telefónica o vía web, los cuales brindan orientación en forma individual o colectiva sobre los múltiples aspectos del derecho a la salud y sobre la promoción y protección de éste.</p> <p>En el trimestre observado, se atendieron un total de 59.695 usuarios a través de módulos presencial, casos especiales, orientaciones grupales, capacitaciones, líneas convencionales, call center, cades, supercades y SOS telefonico. El total de la atención durante el semestre fue 97.121 casos.</p>	<p>Proceso Administración de la Gestión Social.</p>	<p>Informe consolidado</p>

Componente	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas	Responsables	Anotaciones / Evidencias
<p align="center">Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano</p>	<p>4. Capacitar y actualizar permanentemente a los servidores responsables del procedimiento de información y orientación sobre 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.</p>		<p>En los comités mensuales desarrollados por el Proceso, se realiza la capacitación de los servidores vinculados, durante el periodo evaluado, se capacito en los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Derecho de Petición * Referenciación de víctimas de salud mental * Referenciación de víctimas de violencia sexual * Víctimas de suicidio * Socialización de protocolo de ruta de atención de víctimas. * Plataforma estratégica de la entidad, procedimientos e instructivos. * Decalogo del Buen Servicio * Flujoograma SOS. <p>En relación con Humanización, el proceso gestionó y entregó a todos los procesos y ESES los retablos del Decalogo del Buen Servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> * Participó en la premiación de los servidores por humanización del servicio. * Acompañamiento a los procesos en el diligenciamiento de la encuesta de transparencia. 	<p>Proceso Administración de la Gestión Social.</p>	<p>Actas de reunión y listados de asistencia Presentaciones realizadas</p>
			<ul style="list-style-type: none"> * En relación con el proceso de capacitación, desde la Alcaldía Mayor se programó Taller de competencias de fortalecimiento de competencias generales para la labor de servicio al ciudadano. * Taller de cualificación de calidad del servicio a través del ser. * Atención Humanizada en Hospitales y ESE con la ESAP * Taller Riesgo Psicosocial con la ARL POSITIVA * Sensibilización al nuevo equipo vinculado al call center de la Línea 195 (SIDBA - SOS- GUIA TRAMITES). 		

10-23-2

Componente	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas	Responsables	Anotaciones / Evidencias
<p align="center">Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano</p>	<p>5. Gestionamiento de requerimientos y derechos de petición, a través del Sistema de Quejas y Soluciones de Secretaría Distrital de Salud, en la protección y defensoría ciudadana frente a necesidades y vulneraciones del derecho público de la salud.</p>		<p>Se cuenta con informe consolidado a diciembre 15 de 2013 por canales de recepción, modalidades de derecho de petición, direcciones a las cuales llegan el mayor número de requerimientos y ESE y EPSS, este informe fue presentado a la Veeduría Distrital y al Comité Directivo de la SDS, se encuentra a la espera de recibir la información relacionada con el trámite que se va a dar por parte de los procesos de la SDS frente a los requerimientos. Como resultado se establece que se recibió y dio trámite a 7.666 requerimientos durante este segundo semestre. Para un total al año de 16.320</p>	<p>Proceso Administración de la Gestión Social.</p>	<p>Informe consolidado</p>
	<p>6. Medición de la satisfacción y percepción con la calidad y humanización del Servicio al Ciudadano de Secretaría de Salud; y 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 Evaluación In-situ atención en módulos SDS, por metodología de calificadores del digiturno. Informe trimestral Encuesta Virtual SOS.</p>		<p>Por instrucciones del ordenador del gasto los recursos destinados para ejecutar esta acción fueron trasladados a Redes de Hospitales (saneamiento operacional de hospitales). Frente a la medición mensual de la satisfacción, se cuenta con la siguiente información: * Sept: Ubicación de la Oficina para atención al usuario externo - 94% de satisfacción. * Oct: Horario de atención al usuario - 93,5% de satisfacción. * Nov: Tiempo de espera para consulta - 97,25% de satisfacción.</p>	<p>Proceso Administración de la Gestión Social.</p>	<p>Encuentras realizada por el Centro Nacional de Consultoría vigencia 2012.</p>
			<p>En relación con la evaluación virtual, se tiene estos datos: Número de registros en esta consulta: 5 Total de registros en esta encuesta: 117 Porcentaje del total: 4,27%</p>		<p>Resultado de la encuesta.</p>

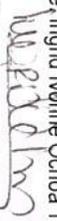
Componente	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas	Responsables	Anotaciones / Evidencias
<p align="center">Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano</p>	<p>7. Monitoreo de los motivos de información y orientación a la ciudadanía, así como también las barreras de acceso a los servicios de 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), socializando los informes para que los actores competentes implementen acciones de mejora para la reducción de barreras de acceso.</p>		<p>El monitoreo es realizado en los comités trimestrales, donde se verifica la información consolidada y sirve de insumo para programar las capacitaciones. El informe del IV trimestre y consolidado sobre Barreras de Acceso, ese presenta finalizando el mes de enero de 2014.</p> <p>El numero de ciudadanos orientados es de 7.666 en el segundo semestre.</p>	<p>Proceso Administración de la Gestión Social.</p>	<p>la Actas de reunion y listados de asistencia Presentaciones realizadas</p>
	<p>8. Promover a los ciudadanos-as los derechos en salud y mecanismos de exigibilidad, así como la identificación de sus deberes como usuarios de los servicios de salud.</p>		<p>Dentro de los mecanismos utilizados por Servicio al Ciudadano se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Retablos con el Decalogo del Buen Servicio * Retablos con los Derechos de las niñas y niños Ley 1098 de 1996. * Retablo con los Derechos y Deberes en Salud. 	<p>Proceso Administración de la Gestión Social.</p>	<p>Metodología adoptada por la Entidad. Listado de asistencia reunión de socialización.</p>
	<p>9. Implementación de acciones de mejora continua que garanticen espacios físicos y disposición de facilidades estructurales para la atención de población prioritaria como: personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.</p>		<p>Se cuenta con las siguientes acciones de mejora continua implementadas por Servicio al Ciudadano:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Señalización para la población priorizada * Dos (2) módulos para la atención de exclusivamente esta población. * Atención asistencial de primeros auxilios (enfermera realiza triage) y dado el caso, interviene médico del DCRUE, la Oficina de Servicio al Ciudadano realiza seguimiento social del caso hasta dar su cierre definitivo. * Reporte y seguimiento de casos especiales atendidos. * Recepción de Derecho de Petición directamente en el SOS. * CADE virtual, por medio del cual se realiza un proceso de orientación e información sin hacer fila. Los resultados de esta estrategia son presentados en el Comité Trimestral. 	<p>Proceso Administración de la Gestión Social.</p>	

Componente	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas	Responsables	Anotaciones / Evidencias
<p align="center">Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano</p>	<p>10. 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 		<p>Se amplió la oferta de los PDS funcionando, en Fontibón; Kennedy y Bosa y se reforzó el personal existente en Bosa.</p> <p>La ubicación de estos PDS se pueden visualizar a través del SUIT.</p> <p>Para controlar el flujo de ciudadanos a las instalaciones de servicio al ciudadano, se instaló un tandem para organizar el acceso y un vigilante que esta permanentemente direccionando a los ciudadanos.</p>	<p>Proceso Administración de la Gestión Social.</p>	<p>Presentación realizada en comité</p>
	<p>11. 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.</p>		<p>Inicialmente se aclara que las medidas descritas a continuación hacen parte del protocolo que maneja Servicio al Ciudadano, pero no están titulados de esa manera.</p> <p>Se cuenta con procedimiento establecido sobre Servicio al Ciudadano, el cual dicta los pasos de atención al ciudadano.</p> <ul style="list-style-type: none"> * Decálogo del buen servicio * Carta de Valores * Programa de Humanización * Programa de Inducción y Reinducción / Proceso Informativo. 	<p>Proceso Administración de la Gestión Social.</p>	
<p>12. Fortalecimiento de los dispositivos de un área física con espacios cómodos para la atención de los ciudadanos-as, con señalización visible, funcional, interna y externa, con digiturno para la atención ordenada y ventanillas especiales para población priorizada (Población con discapacidad, gestantes, adultos mayores, mujeres con niños).</p>		<p>Con el fin de fortalecer los dispositivos y mejorar la calidad de atención a los usuarios, se han implementado los siguientes dispositivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Call Center * PDS * CADE DIGNIFICAR <p>Estos dispositivos han permitido aumentar el número de usuarios atendidos y brindar mayor soporte a la gestión desarrollada.</p>	<p>Proceso Administración de la Gestión Social.</p>		

130

Componente	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas	Responsables	Anotaciones / Evidencias
<p align="center">Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano</p>	<p>13. Implementación de acciones de mejora continua que garanticen espacios físicos y disposición de facilidades estructurales para la atención de población prioritaria como: personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.</p>		<p>Se cuenta con las siguientes acciones de mejora continua implementadas por Servicio al Ciudadano:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Señalización para la población priorizada * Dos (2) módulos para la atención de exclusivamente esta población. * Atención asistencial de primeros auxilios (enfermera realiza triaje) y dado el caso, interviene médico del DCRUE, la Oficina de Servicio al Ciudadano realiza seguimiento social del caso hasta dar su cierre definitivo. * Reporte y seguimiento de casos especiales atendidos. * Recepción de Derecho de Petición directamente en el SOS. * CADE virtual, por medio del cual se realiza un proceso de orientación e información sin hacer fila. <p>Los resultados de esta estrategia son presentados en el Comité Trimestral.</p>	<p>Proceso Administración de la Gestión Social.</p>	
	<p>14. 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.</p>		<p>A la fecha se tiene convenio con la Línea 195, la Empresa de Telefonos de Bogota (ETB), Contac Center Americas, quienes garantizan la parte de infraestructura para la ubicación del personal contratado por la SDS.</p> <p>Se reforzó el equipo de atención con 6 personas mas debidamente capacitadas.</p>	<p>Proceso Administración de la Gestión Social.</p>	
<p>15. 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.</p>		<p>Esta labor se realiza de manera puntual en cumplimiento a los establecido en el Decreto 371 de 2010, se presenta de manera mensual a la Veeduría Distrital, acorde con el plan de trabajo, avance sobre la gestión realizada. De igual manera, en los Comités Trimestrales programados con las ESE, EPS y SDS se realiza presentación de dicha información.</p>	<p>Proceso Administración de la Gestión Social.</p>	<p>Informe del Defensor del Usuario.</p>	

10/20

Componente	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas	Responsables	Anotaciones / Evidencias
	16. Fortalecimiento de las competencias y habilidades de los Servidores responsables, mediante programas de inducción, capacitación y sensibilización, para mejorar la atención y brindar un servicio más humanizado.		Este fortalecimiento de las competencias y habilidades se realiza a través de las capacitaciones ejecutadas en los Comités mensuales. Adicional a las mencionadas en el ítem 4.	Proceso Administración de la Gestión Social.	Listados de asistencia metodología avalada por los directores
	17. Definir e implementar un incentivo anual para los servidores públicos de la SDS que atienden de forma permanente ciudadanos, como mecanismo que contribuya a afianzar en los servidores la cultura del servicio al ciudadano conforme a los lineamientos de la Política del Talento Humano, Planes o Programas institucionales relacionados con el tema como la Carta de Valores, el Programa de Humanización, el Plan anual de Incentivos.		El proceso gestionó y entregó a todos los procesos y ESES los retablos del Decálogo del Buen Servicio. * Participó en la premiación de los servidores por humanización del servicio. * Acompañamiento a los procesos en el diligenciamiento de la encuesta de transparencia. De igual manera, se ha hecho uso del correo interno para emitir mensajes de sensibilización al respecto.	Proceso Administración de la Gestión Social.	
	18. Divulgar al interior de la SDS los derechos, deberes, prohibiciones, conflictos de intereses y nuevas normas laborales necesarias para el adecuado desarrollo de la función pública, con el fin de prevenir la incurrancia en faltas disciplinarias por parte de los servidores.		La Oficina de Asuntos Disciplinarios realizó en el mes de septiembre la divulgación de la Directiva 003 de 2013 a través de afiches, mensajes por SDS, video en intranet y conferencia dictada con el apoyo de la Alcaldía Mayor - Oficina de Asuntos Disciplinarios del Distrito, se contó con la participación de 239 asistentes. Lo anterior, dentro del proceso de divulgación de disciplina preventiva. En este periodo se realizó inducción los días 30 de agosto (64 participantes) y 02 de septiembre de 2013 (521 participantes). Los temas tratados fueron: * Responsabilidad del servidor público, Código Contencioso, Estatuto anticorrupción, Principios Constitucionales.	Oficina Asuntos Disciplinarios Desarrollo del Talento Humano.	Listados de asistencia por procesos. Agenda de los días relacionados
	19. Realizar seguimiento a las acciones desarrolladas durante el periodo.		Realizado el seguimiento se establece cumplimiento al plan a través de los indicadores y acciones propuestas calculándose para este periodo en un 90%, de igual manera, se ha verificado la identificación de otras acciones que se adelantarán en pro de la mejora continua.	Oficina Control Interno	Actas de reunión Listados de asistencia y documentos soportados por los procesos.
Consolidación del Documento	Cargo: Profesional Universitario Nombre: Ingrid Ivonne Ochoa T. Firma: 				
Seguimiento de la Estrategia	Cargo: Jefe Oficina Control Interno Nombre: Elizabeth Fajardo Velasquez Firma: 