

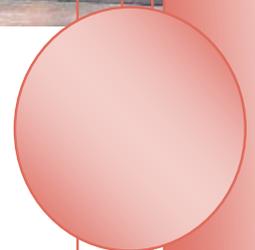


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



VIGENCIA 2015





MAURICIO ALBERTO BUSTAMANTE GARCÍA  
SECRETARIO DISTRITAL DE SALUD  
OLGA LUCÍA RUIZ MORA  
SUBSECRETARIA CORPORATIVA  
JAIME HERNÁN URREGO RODRÍGUEZ  
SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA  
HELVER GIOVANNY RUBIANO GARCÍA  
SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS DE SALUD Y ASEGURAMIENTO  
FABIO ALEJANDRO MURILLO VARGAS  
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN TERRITORIAL, PARTICIPACION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA  
JULIO ALBERTO RINCON RAMIREZ  
SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN SECTORIAL  
SONIA LUZ FLÓREZ GUTIERREZ E.  
DIRECTORA DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD  
SANDRA LUCIA HINCAPIE GALINDO  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO  
EMIRO JOSÉ GARCIA PALENCIA  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO  
EQUIPO TÉCNICO ELABORACIÓN DEL PLAN:  
ESMERALDA MOLNA GÓMEZ, ALIX MORENO ADDIE, FERNANDO ANDRÉS GARCÍA, LAURA DIAZ BERKOWITZ, ANDREA DEL PILAR CORREDOR, ALEJANDRO CASTAÑO VASQUEZ, ALFONSO LARA LANDINEZ, LUZ MILA BUITRAGO JAIME, MARIA DEL PILAR DUARTE FONTECHA, NOHORA MILENA MORENO, YARI IGUARÁN, DIANA PAOLA NIÑO, DAYLING PEREA, MARITZA ORDONEZ, CARLOS MENESES  
ASISTENCIA TÉCNICA Y CONSOLIDACIÓN DEL DOCUMENTO  
LUIS FERNANDO BELTRÁN ORDOÑEZ, IVÁN JOSÉ BAUTISTA JAIMES, LUIS CARLOS MARTINEZ  
COORDINACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DEL PLAN  
MÓNICA MARCELA ULLOA MAZ

Plan anticorrupción y de atención al ciudadano





**BOGOTÁ**  
HUMANANA

*“Proceder con honestidad en aras de la dignidad del hombre, es el compromiso más trascendente en nuestro corto paso por este mundo”.*

*René Gerónimo Favaloro*

*Educador y médico cardiocirujano argentino 1923 – 2000*

*Plan anticorrupción y de atención al ciudadano*





## COMPROMISO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD EN LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN

En cumplimiento de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá. D.C., se compromete a luchar contra la corrupción, para lo cual creará compromisos tendientes a lograr este objetivo por parte de sus servidores públicos y contratistas.

Será diseñada la metodología para elaborar la estrategia para la lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, la cual será una acción preventiva para el control de la gestión.

Su metodología será una integración de los componentes definidos en la guía metodológica para la formulación de riesgos anticorrupción, las dimensiones de visibilidad, interinstitucionalidad, controles y sanciones; medidas anticorrupción propuestas por la Corporación Transparencia por Colombia y la Unión Europea, permitiendo una conceptualización más técnica del fenómeno de la corrupción y su impacto en la sociedad, facilitando el análisis, valoración e identificación de los riesgos de corrupción asociados a la gobernabilidad; buscando la transparencia de la gestión de la administración pública logrando la adopción de los principios de Buen Gobierno.

En aras del cumplimiento de este objetivo, se firmarán los “Acuerdos Éticos” para todos aquellos que se vinculen directa o indirectamente con la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá. D.C.

Igualmente el despacho del Señor Secretario se compromete a capacitar a la alta dirección y su equipo humano y cuando lo crea conveniente, a sus grupos de interés en políticas y acciones anticorrupción.

En el desarrollo de esta política de lucha anticorrupción, la Secretaría Distrital de Salud vinculará a la ciudadanía por medio de los mecanismos de participación ciudadana para el control social de la gestión.





## ACCIONES EN LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN

La Secretaría Distrital de Salud, está en contra de toda práctica corrupta para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos y adoptará como mínimo las siguientes medidas:

- a. Guiará sus actuaciones orientada por los principios y valores institucionales establecidos en la carta de valores.
- b. Hará visible la promulgación de la Carta de Valores y advertirá sobre la determinación inquebrantable de cumplirla en todas sus actividades.
- c. Promoverá la suscripción de pactos de integridad y transparencia en su interior y con otros entes.
- d. Garantizará que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes y regidos en el marco normativo que les aplique.
- e. Denunciará las conductas irregulares, tanto para que las entidades competentes conozcan de los hechos, como para que la sociedad esté al tanto del comportamiento de sus servidores públicos y/o personal adscrito a la Secretaría.
- f. Capacitará al personal en materia de ética ciudadana y responsabilidad social en todos los niveles, como parte de un esfuerzo pedagógico.
- g. Articulará con los programas distritales las acciones de control social.
- h. Efectuará la rendición de cuentas a los grupos de interés, garantizando la revisión pública de la información no confidencial de la administración.

## COLABORACIÓN INTERINSTITUCIONAL EN LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN

La Secretaría Distrital de Salud, a fin de combatir la corrupción, se compromete a mejorar los sistemas de comunicación e información, sosteniendo una comunicación más eficiente e íntegra con otras instituciones públicas, privadas y gremiales, y elaborando su propia información, teniendo también en cuenta la proporcionada por las entidades mencionadas, la cual deberá verificarse adecuadamente.





## Contenido

1. INTRODUCCIÓN .....	7
2. FUNDAMENTOS LEGALES .....	9
3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS .....	10
3.1 MISIÓN: .....	10
3.2 VISIÓN: .....	10
3.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS .....	11
3.4 PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES .....	12
5. OBJETIVO GENERAL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	14
5.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PLAN .....	14
6. METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.....	17
6.1 Disciplina preventiva: .....	19
6.2 Disciplina correctiva .....	20
7. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.....	22
8. RENDICIÓN DE CUENTAS.....	24
9. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	27
10. PLAN DE ACCIÓN VIGENCIA 2015.....	32





## 1. INTRODUCCIÓN

La Ley 1474 de 2011, en su Artículo 73 establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Esta estrategia denominada Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contemplará, entre otras cosas, los riesgos de corrupción de nuestra entidad, las medidas concretas para mitigar estos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Por otra parte el Decreto Nacional 2482 de 2012, que adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión como instrumento de articulación y reporte de la planeación y actualiza las políticas de desarrollo administrativo, incluye en su política de transparencia, participación y servicio al ciudadano, orientada a acercar el estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública.

La Entidad, con el fin de analizar y dar cumplimiento a las citadas normas, entendiendo que la lucha contra la corrupción y la búsqueda constante de ofrecer trámites y servicios cada vez con mayores niveles de calidad, calidez y oportunidad, son preceptos que deben estar presentes en todo el ámbito de la gestión de la SDS dentro de los valores y principios de los servidores públicos de la entidad.

En el Plan de Desarrollo 2012- 2016 "Bogotá Humana", se puntualizó la necesidad de implementar estrategias que permitan un cambio cultural en donde se rechace la corrupción y se promueva la probidad y defensa de lo público con la participación de todos los niveles de gobierno y otras partes interesadas.

En esta oportunidad se presenta el Plan para la vigencia 2015, que incluye las acciones que se deben mantener con el propósito de controlar la corrupción y las nuevas acciones que se espera implementar durante la vigencia.

El presente documento, acoge las estrategias contenidas en la metodología diseñada por el Departamento Nacional de Planeación – DNP y el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y define las acciones que en cada una de ellas, desarrollará e implementará la SDS de Bogotá. D.C., para prevenir y controlar la corrupción.

Las acciones hacen parte de programas y proyectos que proponen fortalecer la confianza del ciudadano en la administración distrital.

*Plan anticorrupción y de atención al ciudadano*





Esta estrategia distrital acogida y adoptada por la Secretaría de Salud de Bogotá, desde donde se han ejecutado acciones para luchar contra el flagelo de la corrupción, fortalece la cultura organizacional con base en valores y principios que promueven el autocontrol y minimicen los riesgos relacionados con el abuso de poder o de confianza, el beneficio particular en detrimento del interés colectivo y demás acciones que menoscaben la integridad institucional y de gobernabilidad distrital.

Para demostrar este compromiso que fue trazado desde la vigencia inmediatamente anterior, se desplegarán al interior de nuestra entidad, una serie de estrategias y acciones que seguirán marcando el derrotero de la lucha contra la corrupción que se ha trazado la actual administración distrital, por lo que la Secretaría Distrital de Salud, ha elaborado el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con el propósito de orientar formalmente nuestra gestión hacia la eficiencia y la transparencia, dotando de más herramientas a la ciudadanía para que pueda ejercer de manera óptima su derecho a controlar la gestión que está desarrollando el gobierno distrital.





## **2. FUNDAMENTOS LEGALES**

- \* Constitución Política de Colombia.
- \* Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- \* Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- \* Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- \* Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- \* Decreto 2232 de 1995: Artículos 70, 80 y 90 (Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995).
- \* Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- \* Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- \* Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- \* Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 08 (Acción de Repetición).
- \* Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- \* Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- \* Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- \* Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- \* Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- \* Decreto 4326 de 2011 (Divulgación Programas de la Entidad).
- \* Decreto 4567 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de

*Plan anticorrupción y de atención al ciudadano*





2004 y decreto ley 770 de 2005).

\* Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).

\* Decreto 4637 de 2011 (Crea en el DAPR la Secretaría de Transparencia).

\* Documento CONPES 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.

\* Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).

\* Resolución Interna 2173 de 2014 “Por la cual se modifican los roles y responsabilidades de la política de Administración de Riesgos de la Secretaría Distrital de Salud”

\* Resolución Interna 605 de 2012 “Por medio de la cual se adopta la Carta de Valores de la Secretaría Distrital de Salud”

\* Resolución Interna 1838 de 2014 “Por la cual se conforma el equipo de gestores de ética de la Secretaría Distrital de Salud D.C”

\* Resolución Interna 779 de 2012 “Por la cual se adopta el programa de humanización de la Secretaría Distrital de Salud D.C

\* Circular Interna 028 de 2012 “Instrucciones para la atención al ciudadano”

### **3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS**

#### **3.1 MISIÓN:**

Somos la entidad rectora de salud en Bogotá, constituida por un equipo humano comprometido con la excelencia, responsable de garantizar el ejercicio efectivo del derecho a la salud de toda la población, a través de la implementación de un modelo integral, equitativo, universal, participativo, centrado en el ser humano, la responsabilidad social y la sostenibilidad ambiental.

#### **3.2 VISIÓN:**

Para el año 2016, la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, será reconocida nacional e internacionalmente, como una entidad que cumple con estándares superiores de calidad, que

*Plan anticorrupción y de atención al ciudadano*





garantiza el derecho efectivo y el mejoramiento de calidad de vida en salud de la población, basada en un modelo de atención integral que responde a la estrategia de la Atención Primaria en Salud.

### **3.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

1. Generar las condiciones necesarias para la garantía del derecho a la salud de toda la población de Bogotá, a través de la gobernanza y rectoría basada en las políticas públicas concertadas con los diferentes sectores y de la vigilancia y control efectivo del cumplimiento de las obligaciones de los diferentes actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
2. Fortalecer el mejoramiento en la prestación de servicios, la promoción y protección de la salud, la prevención de la enfermedad y la gestión de sus riesgos, a través de un modelo basado en la estrategia de atención primaria en salud, la organización de redes territoriales y la humanización.
3. Promover la afectación positiva de los determinantes sociales del proceso salud - enfermedad, gestionando y articulando las acciones intersectoriales y transectoriales en el marco del modelo de atención integral en salud.
4. Ejercer rectoría y promover la adecuada gestión de las acciones de salud que permitan brindar respuesta integral ante las situaciones de urgencias, emergencias y desastres que se presenten en Bogotá D.C.
5. Promover acciones que transformen y afecten positivamente las condiciones sanitarias y socio - ambientales que hacen vulnerable el bio- sistema de Bogotá D.C.
6. Desarrollar los procesos que soportan la gestión misional y estratégica del sector, teniendo como base la implementación de acciones que promuevan entornos saludables, la promoción del trabajo digno, el desarrollo integral del talento humano en salud, la investigación, el desarrollo y uso de la biotecnología y las tecnologías de información y comunicación.
7. Promover la gestión transparente en la Secretaría Distrital de Salud y en las entidades adscritas, mediante el control social, la implementación de estándares superiores de calidad y la implementación de estrategias de lucha contra la corrupción.





### 3.4 PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

#### Principios institucionales

**Respeto por la Dignidad Humana:** Es la consideración de todas las personas como fines en sí mismos y no como medios. Implica el reconocimiento y la promoción del ejercicio de su autonomía.

**Universalidad:** Garantía de protección de todas las personas sin distinción y en todas las etapas de la vida, en virtud de la igualdad que establece la dignidad humana.

**Equidad:** Es la justicia natural que permite el equilibrio entre las capacidades, las oportunidades y las necesidades de las personas. Se expresa con la premisa “cada cual según su capacidad y a cada cual según su necesidad”.

**Solidaridad:** Compromiso con los demás para superar situaciones o condiciones de fragilidad, indefensión o riesgo de las personas, a partir del respeto a las diferencias y el reconocimiento a la igualdad humana.

**Integralidad:** Disposición de los medios y recursos, de forma organizada, para responder a las necesidades de calidad de vida y salud de las personas, mediante una participación activa.

#### Valores institucionales

**Vocación de Servicio:** Actitud de vida, de colaboración franca hacia los demás. Por esto, la Persona servicial lo es en todas partes con acciones que, aunque parezcan insignificantes, contribuyen a hacer más ligera y placentera la vida de las otras personas.

**Responsabilidad:** Tener la capacidad para reconocer y aceptar las consecuencias de los actos realizados libre y voluntariamente, no sólo cuando los resultados son buenos y gratificantes, sino también cuando son adversos o indeseables. Genera confianza y tranquilidad de conciencia.

**Probidad:** Estar en total disposición para dar cuenta de los actos y decisiones como servidor público ante la sociedad y los organismos de control pertinentes, en virtud de la responsabilidad pública.

**Respeto:** Es el trato digno, el pilar de una convivencia sana y pacífica entre los miembros de una sociedad. Es el reconocimiento a la diferencia y a la diversidad, sin que ello signifique pasividad o falta de autoridad.

*Plan anticorrupción y de atención al ciudadano*





**Lealtad institucional:** Ser fiel a los principios institucionales, evitando cualquier posibilidad de traición o engaño, en virtud del compromiso con la función pública.

**Honestidad:** Rectitud en las actuaciones, sinceridad en las relaciones, claridad en las decisiones y extremo celo y diligencia en lo que nos confían.

**Tolerancia:** Reconocer y respetar las maneras de ser, las opiniones y prácticas de los demás, aunque sean diferentes a las nuestras.

**Humanización:** Priorizar la consideración del ser humano en todas nuestras conceptualizaciones y actuaciones, dentro y fuera de la institución.

#### **4. POLITICA Y OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

“La Secretaría Distrital de Salud, consciente de ser ente rector de la salud en Bogotá, busca la satisfacción de los usuarios y partes interesadas cumpliendo con los requisitos legales, organizacionales y del Sistema Integrado de Gestión (SIG), con oportunidad, efectividad y accesibilidad, preservando el derecho a la salud y mejorando la calidad de vida de los habitantes de la ciudad.

Por esto se compromete a:

1. Identificar, evaluar y controlar sistemáticamente los Peligros y Riesgos que puedan generar Accidentes de Trabajo o Enfermedad Laboral, con el fin de favorecer ambientes sanos y seguros.
2. Prevenir la contaminación, mitigar y/o compensar los impactos ambientales significativos.
3. Identificar y prevenir eventos que puedan afectar la seguridad de la información y los datos almacenados en nuestros servidores para garantizar la oportunidad de atención a nuestros usuarios.
4. Administrar y conservar los documentos de archivo producidos en el ejercicio de su gestión y preservar la memoria institucional.

Para este fin promovemos el desarrollo del talento humano mediante comportamientos éticos, el compromiso de responsabilidad social, la participación de los usuarios, el fortalecimiento de la cultura de calidad con mejora continua y la sostenibilidad del SIG.”

Objetivos del SIG. Adóptese los siguientes Objetivos del SIG, resultado del taller de construcción realizado:

*Plan anticorrupción y de atención al ciudadano*





1. Mitigar y/o compensar los aspectos e impactos ambientales significativos, mediante el uso eficiente y sostenible de los recursos naturales, para prevenir la contaminación.
2. Establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Secretaría Distrital de Salud, con el fin de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades.
3. Fortalecer el proceso de gestión documental en la etapa de producción, retención, acceso, organización y transferencia, implementando un programa adecuado para la conservación y preservación de conformidad con la normatividad archivística vigente.
4. Proteger la confidencialidad, integridad, disponibilidad y autenticidad de los activos de información, a partir del inventario y su actualización permanente, en concordancia con el subsistema de seguridad de la información.
5. Optimizar la oportunidad, efectividad y accesibilidad, en la prestación de los servicios a cargo de la SDS, que respondan a las necesidades y expectativas de las partes interesadas, en un ambiente de mejora continua.
6. Identificar y priorizar materias fundamentales en las cuales la SDS debe ser socialmente responsable, con base en los referentes normativos y herramientas de diagnóstico, para enfocar el Subsistema de Responsabilidad Social de la Entidad e impactar positivamente la calidad de vida y salud de la ciudadanía.

## **5. OBJETIVO GENERAL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Planificar las estrategias, metas y acciones que ejecutará la Secretaría Distrital de Salud durante la vigencia 2015, para prevenir actos de corrupción y asegurar el mejoramiento en la atención de los ciudadanos, conforme lo establece la ley 1474 de 2011.

### **5.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PLAN**

- Consolidar y conseguir efectividad en las acciones de control, orientadas a la mitigación de los riesgos de corrupción identificados en el quehacer de la Secretaría Distrital de Salud.
- Racionalizar los trámites y procesos, de tal forma que se logre un mejoramiento en la gestión institucional, que a su vez facilite a los ciudadanos el acceso a los servicios que presta la Secretaría Distrital de Salud y a la información sectorial.



- Promover que las actuaciones de la Secretaría Distrital de Salud, se adelanten con autonomía, independencia y responsabilidad, libre de presiones e injerencias que oscurezcan o enturbien los procesos a cargo.
- Garantizar la entrega oportuna, clara y estructurada de la información requerida por los ciudadanos y ciudadanas, así como la publicación de los resultados de la planeación institucional.
- Establecer e implementar acciones que permitan un contacto permanente entre la Secretaría Distrital de Salud y los ciudadanos y ciudadanas de Bogotá, buscando la resolución efectiva de sus expectativas relacionadas con su estado de salud.



PRIMER COMPONENTE

# METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

1



## **6. METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO**

Para el desarrollo de este componente, la Secretaría Distrital de Salud acogió los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción, establecidos en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" emitido por la Secretaría para la Transparencia de la Presidencia de la República y por el documento emitido por el Departamento Administrativo de la función Pública siguiendo las siguientes etapas:

- A) Identificación de Riesgos de Corrupción: para esta fase se tomó como punto de partida la definición del riesgo anticorrupción entendido como "posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular" (Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano). A partir de allí, se establecieron las causas y se definieron los riesgos de corrupción en cada proceso institucional.
- B) Análisis de los Riesgos: una vez identificados los riesgos de corrupción de cada proceso, se procedió a calificar la probabilidad e impacto de materialización de los mismos, considerando los criterios:

Posteriormente, siguiendo la directriz de la Secretaría de Transparencia, se decidió que al momento de materializarse un riesgo de corrupción, su impacto será único, toda vez que... (Sic) "lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probidad de las entidades y del Estado, afectando los recursos públicos, la confianza y el cumplimiento de las funciones de la administración, siendo por tanto inaceptable la materialización de un riesgo de corrupción".

- C.) Identificación de Controles: Una vez identificados los riesgos de corrupción, se establecieron los controles teniendo en cuenta:
- Controles preventivos: disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo.
  - Controles correctivos: buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron, en caso de materializarse.
- D.) Seguimiento a los riesgos de corrupción: La entidad debe revisar continuamente las causas de los riesgos de corrupción identificados, para lo que desde la Oficina de Control Interno se realizará seguimiento a los mapas de riesgo, acorde con lo establecido en la normatividad relacionada.



E.) Mapa de Riesgos: Una vez surtidas las anteriores etapas, se consolidará el mapa de riesgos de corrupción de la entidad, siguiendo el modelo establecido por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y por el DAFP, el cual se publica en la página WEB de la Secretaría Distrital de Salud.

El mapa de riesgos de corrupción de la Secretaría Distrital de Salud, podrá ser visualizado a través de la página web de la entidad.

F) Función disciplinaria para la prevención y / ó corrección de los riesgos de corrupción presentados en la entidad

La Oficina de Asuntos Disciplinarios es la encargada de iniciar, gestionar y fallar 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. De tal manera, en cumplimiento de esta función han establecido las siguientes actividades:

**✚ Evaluar las quejas e informes que con los requisitos de ley puedan dar lugar al inicio de acción disciplinaria en consecuencia se realizara:**

a) Recepción y radicación de la queja, el informe o el anónimo.

b) Evaluación y determinación de:

- Procedencia de actuación disciplinaria.
- Auto inhibitorio de conformidad con los art.69 inciso 1 y 150 de la Ley 734 de 2002.
- Traslados a los entes internos y externos por falta de competencia para asumir el caso.

c) Remitir los oficios al quejoso para enterarlo de la decisión inhibitoria y demás comunicaciones

**✚ Avocar el conocimiento de los procesos disciplinarios:**

Proyectar auto de indagación preliminar si existe duda sobre la procedencia de apertura de investigación disciplinaria.

Si se identifica al posible autor o autores de la falta disciplinaria ordenar la apertura de investigación disciplinaria.

Comisionar para la práctica de pruebas al profesional, especificando el término para adelantar de conformidad con los artículos 133 y 150 Inc. 3 de la Ley 734 de 2002.



Práctica de pruebas y/o diligencias ordenadas por el comitente garantizando en especial la publicidad de su realización a los sujetos procesales. Evacuadas las pruebas proyectar decisiones interlocutorias y de sustanciación, y demás actuaciones surtida en la etapa del juicio.

Independiente de la función disciplinaria mencionada, al interior de la Secretaría Distrital de Salud, la función preventiva es considerada la principal responsabilidad de la Oficina de Asuntos Disciplinarios que está empeñada en “prevenir antes que sancionar”, vigilar el actuar de los servidores públicos y advertir cualquier hecho que pueda ser violatorio de las normas vigentes, sin que ello implique coadministración o intromisión en la gestión de la entidad.

El Código Disciplinario Único, establece un régimen de procedimientos y sanciones, que buscan salvaguardar el correcto ejercicio de la función pública.

### **6.1 Disciplina preventiva:**

Medidas que se toman para animar a los empleados a seguir las normas y los reglamentos, con el fin de evitar las infracciones. El objetivo básico es estimular la autodisciplina entre los trabajadores.

La Oficina de Asuntos Disciplinarios tiene gran responsabilidad en el campo de la disciplina preventiva, por lo que diseña e implementa programas para prevenir el ausentismo, comunica al personal los cambios normativos y extiende programas de explicación y apoyo para el adecuado conocimiento de las nuevas normas.

La disciplina preventiva se presenta porque la administración pública ha reconocido tradicionalmente la necesidad de controlar y cambiar el comportamiento de los empleados cuando no satisface sus expectativas. La disciplina de los empleados es una herramienta que utiliza la Oficina de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría Distrital de Salud, para comunicar a los servidores las prácticas aceptables de comportamiento; por ejemplo no se aceptan comportamientos que atenten contra el óptimo servicio de los usuarios o el cumplimiento de las metas institucionales, junto con una advertencia de que se emprenderán acciones e investigaciones disciplinarias concretas si el empleado no cambia.

La disciplina preventiva de los empleados suele ser aplicada por La Oficina de Asuntos Disciplinarios por mandato de la Ley 734 artículo 16, función de la acción disciplinaria, a través del programa de disciplina preventiva concertado con cada uno de los directivos de la entidad, donde se capacita en temas de interés, de actualidad así como, los deberes y responsabilidades de los servidores públicos, el propósito entonces es disciplinar a los empleados y propiciar que se comporten con sensatez en el trabajo (donde sensatez se entiende cómo respetar las reglas y los reglamentos).



Qué previene la disciplina preventiva?

- Tardanzas en tomar una acción.
- Desconocimiento de las reglamentaciones.
- No cumplir con las promesas o compromisos ante los entes de control.
- Falta de tacto en el trato con los compañeros de trabajo y en la toma de decisiones.
- No explicar las reglamentaciones en forma clara, y en consecuencia sanciones legales y administrativas.
- Parcialidad y favoritismo al momento de toma de decisiones.
- Exceso de recomendaciones y reglas.
- Mal ejemplo como servidor público
- Detrimento económico del erario público.

## 6.2 Disciplina correctiva

Es una acción que sigue a la desviación y ruptura de una regla; garantiza que las normas se cumplirán en el futuro. Por lo común la acción disciplinaria o correctiva constituye una sanción de cierto tipo suministrada a la persona que infringe una norma; por ejemplo, una advertencia o una sanción como suspensión sin goce de sueldo, multa, amonestación, entre otros.

Los objetivos de la disciplina correctiva son:

- Modificar la conducta y la actitud de quien comete una falta.
- Desalentar en otras personas la ejecución de acciones similares.
- Mantener niveles coherentes y efectivos de cumplimiento de las normas.

Los objetivos de la disciplina correctiva son de carácter positivo; la administración moderna desechó desde hace muchos años la noción del castigo. El propósito es corregir, educar, alentar. El castigo produce excesivo número de efectos colaterales indeseables que incluyen apatía, ausentismo y temor.

De esta manera, la Oficina de Asuntos Disciplinarios participa en los planes de capacitación de la Secretaría Distrital de Salud, (divulgación de derechos, deberes, prohibiciones, conflictos de intereses y nuevas normas laborales necesarias para el adecuado desarrollo de la función pública.

Con las acciones mencionadas, la Secretaría Distrital de Salud, busca el reforzamiento de incentivos o sanciones de los servidores que tienen a cargo la función pública.

SEGUNDO COMPONENTE

ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

2



## 7. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

La estrategia Anti Trámite de la Secretaría Distrital de Salud, es una herramienta tácita de prevención de actos de corrupción que apunta al cumplimiento de la Ley 962 de 2005, Ley 1474 de 2011 y el Decreto Ley 019 de 2012, mediante la formulación de estrategias que permitan simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y servicios que la SDS ofrece de cara al ciudadano.

Por medio de la formulación del presente componente Anti Trámite del Plan Anti Corrupción, se pretende aplicar criterios coherentes en los servicios ofrecidos a través del diseño de un procedimiento continuo y ágil, mediante la reducción de tiempos, requisitos y procedimientos, orientada hacia una información integrada, interactiva y personalizada.<sup>1</sup>

De la misma forma el componente Anti Trámite del Plan Anti Corrupción de la SDS, es un mecanismo de exigibilidad y defensa de los derechos ciudadanos, garantizando así la igualdad de oportunidades en el acceso a la prestación de los servicios.

Por lo anterior, el fin último de la formulación del presente componente apunta al mejoramiento continuo de los procesos institucionales, persiguiendo las exigencias del estado moderno y de gobierno en línea y su relación con los ciudadanos

---

<sup>1</sup> Texto consignado en la “Guía para la inscripción y racionalización de trámites y servicios de la administración pública y manual del usuario SUIT – Departamento Administrativo de la Función Pública - ESAP – 2009” pág. 26

TERCER COMPONENTE

RENDICIÓN DE CUENTAS

3



## 8. RENDICIÓN DE CUENTAS

El Plan de Desarrollo Bogotá Humana, en el Artículo 36. Programa Bogotá Humana: participa y decide que: “La participación ciudadana se asume como una garantía para el goce efectivo de los derechos y la realización de la democracia local, de manera que todas las iniciativas en este campo tendrán como propósito devolver el poder de decisión a la ciudadanía en asuntos primordiales de gobierno urbano, como los procesos de planeación de la inversión, ordenamiento del territorio, presupuestación, ejecución, seguimiento, evaluación y rendición de cuentas de las acciones de gobierno”.

Para la Rendición de Cuentas la Secretaría Distrital de Salud se realiza de conformidad con:

1. La estructura administrativa vigente.
2. Se realiza dando cuenta de los objetivos del plan de desarrollo, sus respectivos programas, el nivel de cumplimiento y las acciones proyectadas y los recursos financieros invertidos para la ejecución de cada uno de ellos.
3. Se presentan los Indicadores de efectividad, resultados, cumplimiento e impacto.
4. Se resaltan los logros y dificultades en el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo Distrital y Plan Territorial de Salud
5. La Dirección de Planeación Sectorial dependencia de la Subsecretaría de Planeación y Gestión Sectorial tiene en una de sus funciones “ARTÍCULO 34°. DIRECCIÓN DE PLANEACION SECTORIAL.
6. Evaluar la gestión institucional en términos de impacto socioeconómico y su incidencia en los factores de producción.
7. Evaluar de manera periódica e integral, la operación y gestión del Sistema de Seguridad Social y gestión de la información en Salud en la ciudad, en términos de impactos positivos y negativos en la población de la ciudad.”

En este sentido y en coordinación con otras dependencias de la SDS como la Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía, Subsecretaría Corporativa se organiza la rendición de cuentas, la cual contribuye a aportar a la defensa y fortalecimiento de lo público, como fundamento del estado social de derecho, promover la participación y la deliberación amplia e informada de la ciudadanía en la gestión de la ciudad, fortaleciendo la democracia, trabajando por la construcción de paz, promoviendo un enfoque de seguridad humana y convivencia, impulsando el uso transparente y responsable del patrimonio y los recursos de la ciudad.

*Plan anticorrupción y de atención al ciudadano*





Una característica fundamental en la rendición de cuentas, como ejercicio de control social, lo constituye la articulación con entidades como la Personería de Bogotá, Defensoría del Pueblo, Veeduría Distrital, Contraloría, Superintendencia de Salud, entre otras.

*Plan anticorrupción y de atención al ciudadano*



## CUARTO COMPONENTE

# MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

4



## 9. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con base en el diseño del Sistema Integrado de Gestión -SIG de la Secretaría Distrital de Salud, a la Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía, le corresponde liderar el Proceso de Gestión Social en Salud, que incluye el procedimiento transversal de "Atención a la Ciudadanía en Salud", el cual se constituye como el primer espacio de reconocimiento del ciudadano como un sujeto de derechos, ante el cual el estado tiene obligaciones.

Por medio de éste, se disponen canales efectivos de información y orientación a nivel central y en forma desconcentrada, que acerquen la administración y simplifiquen trámites, así como también se promueve, protege y se hace la defensoría del derecho público a la salud, ejerciendo la intervención en casos de barreras de acceso, disponiendo el ejercicio del defensor del ciudadano, facilitando a la ciudadanía sistemas para la exigibilidad social, jurídica y política de este derecho y realizando Rectoría y Gobernanza del Servicio a la Ciudadanía del Sistema Distrital de Salud, en el marco de la disminución de las inequidades en salud.

La gestión está direccionada en tres ejes:

1. Información y orientación a la ciudadanía sobre todo lo relacionado con el acceso a los servicios de salud.
2. Gestión para la exigibilidad del derecho a la salud, apoyada por mecanismos y sistemas de información, tales como: el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS, el Sistema de Información Distrital y de Barreras de Acceso- SIDBA, los Puntos por el Derecho a la Salud-PDS y la Línea 195 del Derecho a la Salud-LINEA D.S., entre otros, como mecanismos para la exigibilidad jurídica, social y política del derecho a la salud.
3. Gestión Institucional cuyo objetivo es brindar asistencia técnica para el fortalecimiento en la gestión de las oficinas de atención al usuario / servicio al ciudadano de las Empresas Sociales del Estado-ESE y Entidades Administradoras de Planes de Beneficios-EAPB Subsidiadas y Contributivas; en lo que se refiere al Servicio a la Ciudadanía y Participación Social en Salud.

La Secretaría Distrital de Salud, cuenta con los siguientes canales de atención para la atención a la ciudadanía cumpliendo con criterios de calidad, oportunidad y accesibilidad como son:



- Canal presencial: Siete (7) Módulos de Servicio al Ciudadano, para brindar atención personalizada, en la sede principal Secretaría Distrital de Salud Dirección: Carrera 32 # 12 - 81Teléfono: 364 90 90.
- Puntos de Atención en la Red CADE y Súper CADE: En la línea de desconcentración de la atención a los ciudadanos-as en salud a nivel local. Hace presencia en los siguientes puntos:
  - Súper CADE Américas
  - Súper CADE Bosa
  - Súper CADE CAD
  - Súper CADE Suba
  - Súper CADE 20 de Julio
  - CADE Candelaria
  - CADE Fontibón
  - CADE Kennedy
  - CADE Victoria
  - CADE Santa Lucía
  - Ver: Ficha | En el Mapa
  - Centro Dignificar Bosa.
- Puntos por el Derecho a la Salud (PDS): Son 7 centros de atención de la Subsecretaria de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud, ubicados a nivel de los territorios, en los siguientes puntos:
  - PDS-Punto por el derecho a la Salud USME.
  - PDS-Punto por el derecho a la Salud RAFAEL URIBE URIBE.
  - PDS-Punto por el derecho a la Salud PUENTE ARANDA.
  - PDS-Punto por el derecho a la Salud CANDELARIA.
  - PDS-Punto por el derecho a la Salud KENNEDY.
  - PDS-Punto por el derecho a la Salud CIUDAD BOLÍVAR.
  - PDS-Punto por el derecho a la Salud TUNJUELITO.
- Canal telefónico - Línea 123: Dispuesta 24 horas para el Reporte de Urgencias, Emergencias y Desastres.
- Canal Telefónico - Línea 106: Dispuesta 24 horas, para atender, generar acciones de promoción, prevención y detección oportuna de situaciones que afectan a los menores.
- Canal Telefónico – Línea 195 por el Derecho a la Salud: Dispuesta de Dos jornadas laborales de 8 horas, de 6:00am a 2:00pm y de 2:00pm a 10:00pm de Lunes a Sábado, Domingos y



Festivos de 8:30am a 4.p.m. y por médicos, enfermeras y equipo administrativo para la resolución in-situ de barreras de acceso a los servicios de salud.

- Canal Telefónico – Línea 195 de Servicio al Ciudadano, Opción 3. Dispuesta de Lunes a Viernes, Horario: 6:00 a.m. - 5:00 p.m. y Sábados de 8:00 a 12:00 m, atendida por un equipo de 8 profesionales en áreas sociales y de la salud, quienes brindan orientación para el acceso, trámites, programas, campañas, eventos, la exigibilidad y garantía del derecho a la salud.
- Canal Telefónico: La atención a usuarios también se brinda a través de las siguientes líneas telefónicas: PBX 364 90 90 extensiones 6610 - 6611 - 9941 - 9943 y la línea convencional 364 95 49, de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
- Canal Virtual: A través de la página web <http://www.saludcapital.gov.co/> enlace "CONTÁCTENOS", se puede obtener información general de la entidad y contactar para que se brinde información y orientación para el acceso a servicios de salud y en diferentes temas del Sistema Distrital de Salud. Adicionalmente, se dispone de Guía de Trámites y Servicios de Salud.
- Buzones Institucionales: 12 buzones ubicados en puntos estratégicos en la Secretaría Distrital de Salud y un buzón en el Centro de Zoonosis, donde pueden expresar sus comentarios, sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones.
- Ferias de Servicio al Ciudadano: Servicio al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Salud, hace presencia institucional en diferentes actividades extramurales a nivel sectorial o intersectorial, como es el caso de las Ferias de Servicio al Ciudadano, evento organizado y coordinado por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Defensor del Ciudadano: Como una política de protección a los derechos de las personas que acuden a la Secretaría Distrital de Salud y como una estrategia para mejorar la calidad, oportunidad y eficiencia del servicio al ciudadano, mediante Resolución 645 de 2010 se designa un profesional especializado, quien:

-Es el vocero de los ciudadanos y ciudadanas ante la Secretaria Distrital de Salud, para la protección de sus derechos.

-Conoce y resuelve en forma objetiva y gratuita los requerimientos o quejas individuales que los ciudadanos y ciudadanas presenten por el posible incumplimiento de las normas legales y/o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que brinda la Secretaria Distrital de Salud.

-Resuelve las controversias (no judiciales) que se generen en las relaciones entre la Secretaria Distrital de Salud y los ciudadanos y ciudadanas por los servicios que presta.

### *Plan anticorrupción y de atención al ciudadano*





-Presenta propuestas al Secretario Distrital de Salud para la formulación y aplicación de políticas que tiendan a mejorar la calidad de los servicios, las buenas relaciones y la confianza con los ciudadanos y ciudadanas usuarios de la entidad

- Complementariamente, para prestar el servicio al ciudadano de una manera efectiva y oportuna, se implementan estrategias que garanticen la calidad del servicio:

-Espacio físico adecuado de fácil acceso en el primer piso, área de Servicio al Ciudadano perfectamente habilitado para la atención cómoda y ordenada de la ciudadanía, debidamente ventilado e iluminado; dotado con 100 sillas, cómodas para la ubicación de los usuarios y con disponibilidad de servicios sanitarios. De igual forma, si se supera este volumen se cuenta con sillas adicionales y carpas que se instalan en la plazoleta, por ejemplo ante eventos masivos.

-Realización del procedimiento filtro en fila permanentemente, para optimizar los tiempos de espera en sala y real de atención en módulos, identificando y verificando la situación del usuario frente al Sistema General de Seguridad Social directamente en el CADE Virtual.

-Ventanillas de Atención Prioritaria: Priorizando la atención a mujeres gestantes o con niños, personas en situación de discapacidad y adultos mayores. Dicha población se atiende preferencialmente, ya que el sistema de turnos automáticamente la asigna a uno de tres módulos de atención dispuestos.

-Recepción personalizada en módulo de quejas, reclamos, derechos de petición y demás requerimientos directamente a través del aplicativo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

- Se cuenta con espacio físico habilitado para la atención cómoda y ordenada de la ciudadanía, debidamente ventilado e iluminado, dotado con sillas cómodas para la ubicación de los usuarios y con disponibilidad de servicios sanitarios.
- Disponibilidad de una enfermera profesional permanente en la Dependencia de Servicio al Ciudadano a nivel central en Secretaría de Salud, que inicialmente brinda servicios asistenciales a ciudadanos-as que lo puedan requerir y en coordinación con el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias-CRUE, brindando atención prehospitalaria y de traslado medicalizado en los casos pertinentes.
- Se dispone de un televisor para hacer más agradable la espera de los usuarios, el cual transmite mensajes institucionales de prevención de la enfermedad y promoción de la salud.
- De igual forma, y cuando se presentan procesos masivos de Aseguramiento se implementan planes de contingencia con la Dirección de Aseguramiento para la atención de altos volúmenes de usuarios tanto en la Secretaría Distrital de Salud, como en los puntos de la Red CADE y SuperCADE donde hace presencia la entidad.



- Así mismo, Servicio al Ciudadano, cuenta con recurso humano idóneo, profesional, con experiencia, cualificado y calificado, del área social y de salud, que permite prestar la atención al ciudadano con responsabilidad, actitud de servicio, compromiso, liderazgo, trabajo colectivo, calidad y respeto.
- Igualmente, se da cumplimiento a Protocolos, Procedimientos y Normatividad de atención al ciudadano, para hacer más eficiente y efectiva la gestión integral de atención a la ciudadanía y se avance en la credibilidad ciudadana como Entidad Rectora del Sistema Distrital de Salud.





## 10. PLAN DE ACCIÓN VIGENCIA 2015

**TABLA 1 COMPONENTE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO VIGENCIA 2015**

OBJETIVO	META	ACTIVIDAD	INDICADOR	CRONOGRAMA	DEPENDENCIAS/ RESPONSABLES
Gestionar los riesgos de corrupción de la Secretaría Distrital de Salud	Para la vigencia 2015 se actualizará el mapa de riesgos de corrupción, de la Secretaría Distrital de Salud.	Revisar y ajustar el mapa de riesgos de corrupción con base en los resultados de la autoevaluación del control realizada durante la vigencia 2014 y de acuerdo a otros insumos como son las encuestas de participación social en el tema de lucha contra la corrupción.	Un Mapa de riesgos de corrupción con los controles validados para la vigencia 2015.	Febrero a Abril de 2015	Todas las dependencias de la Entidad. Coordina: Dirección de Planeación Institucional y Calidad.
		Socializar el mapa de riesgos de corrupción.	Mapa de riesgos de corrupción socializado por diferentes medios al 90% de los colaboradores de la SDS.	Mayo y junio de 2015	Todas las dependencias de la Entidad. Coordina: Dirección de Planeación Institucional y Calidad.
		Socializar y medir el grado de conocimiento sobre el mapa de riesgos de corrupción, en las Subsecretarías Direcciones y Subdirecciones	75% de los colaboradores con aprobación de las pruebas de conocimiento	Mayo y junio de 2015	Todas las dependencias de la Entidad. Coordina: Dirección de Planeación Institucional y Calidad.



OBJETIVO	META	ACTIVIDAD	INDICADOR	CRONOGRAMA	DEPENDENCIAS/ RESPONSABLES
		Desarrollar la autoevaluación del control y establecer acciones de mejora con base en los resultados obtenidos vigencia 2015	Una autoevaluación del control de los riesgos de corrupción	Tercer trimestre vigencia 2015	Todas las dependencias de la Entidad. Coordina: Dirección de Planeación Institucional y Calidad.
		Establecer un plan de mejora institucional producto de los resultados de la autoevaluación del control por temas críticos priorizados vigencia 2015.	Un plan de mejoramiento de riesgos de corrupción	Previo a la revisión por la dirección para la vigencia 2015	Subsecretarios y Jefes de Oficina Coordina: Dirección de Planeación Institucional y Calidad.
Desarrollar acciones encaminadas a la disciplina correctiva y preventiva.	Gestionar 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.	Permanente	Oficina de Asuntos Disciplinarios
		Gestionar o tramitar 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



OBJETIVO	META	ACTIVIDAD	INDICADOR	CRONOGRAMA	DEPENDENCIAS/ RESPONSABLES
	Desarrollar el programa de disciplina preventiva al 100% de los colaboradores de la SDS	Realizar estrategias informativas y pedagógicas tendientes a prevenir las conductas disciplinables relacionadas con la corrupción y verificadas a través de mecanismos de evaluación	Socializar al 90% de los colaboradores de la SDS el programa de disciplina preventiva	De acuerdo a cronograma de capacitaciones	Oficina de Asuntos Disciplinarios Todas las dependencias de la SDS
			75 % de los colaboradores con aprobación de pruebas de conocimiento sobre disciplina preventiva.	Cada vez que se desarrolle una capacitación	Oficina de Asuntos Disciplinarios Todas las dependencias de la SDS
Desarrollar acciones de fortalecimiento de la gestión ética que permitan minimizar los riesgos de corrupción en la SDS	Fortalecer la apropiación de los valores y principios institucionales en el 30% los colaboradores de la SDS.	Ajustar los acuerdos éticos conforme a la nueva estructura de la SDS	Nueve(09) acuerdos éticos suscritos (5 subsecretarías y 4 oficinas asesoras	Marzo a mayo de 2015	Dirección de Gestión del Talento Humano, Gestores de ética y/o Calidad cada una de las Subsecretarías y Oficinas de la SDS.
		Realizar una estrategia informativa y pedagógica tendiente a la apropiación de los valores y/o acuerdos éticos.	Una estrategia implementada de acuerdo al cronograma de ejecución	De Mayo a Julio de 2015	Dirección de Gestión del Talento Humano, Gestores de ética y/o Calidad cada una de las Subsecretarías y Oficinas de la SDS.



OBJETIVO	META	ACTIVIDAD	INDICADOR	CRONOGRAMA	DEPENDENCIAS/ RESPONSABLES
		Diseñar e implementar una estrategia que permita medir el grado de apropiación del acuerdo ético priorizado.	Porcentaje de apropiación del acuerdo ético priorizado	Octubre Noviembre de 2015	Dirección de Gestión del Talento Humano, Gestores de ética y/o Calidad cada una de las Subsecretarías y Oficinas de la SDS.
Desarrollar mecanismos para promover la transparencia probidad y lucha contra la corrupción para el sector salud.	Formular e implementar una política de transparencia, probidad y lucha contra la corrupción para el sector salud.	Formular la Política Pública de Transparencia, Probidad y Lucha contra la corrupción para el sector salud armonizada con la Veeduría Distrital.	Política Pública de Transparencia, Probidad y Lucha Contra la Corrupción armonizada y formulada.	Febrero a Abril de 2015	Todas las dependencias de la Entidad. Coordina: Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad
		Implementar la Política Pública de Transparencia, Probidad y Lucha Contra la Corrupción para el sector salud.	Política Pública de Transparencia, Probidad y Lucha Contra la Corrupción para el sector salud Implementada.		Coordina: Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad



**TABLA 2 COMPONENTE ESTRATEGIA ANTITRÁMITES  
VIGENCIA 2015**

OBJETIVO	META	ACTIVIDAD	INDICADOR	CRONOGRAMA	DEPENDENCIAS/ RESPONSABLES
Mantener actualizados los trámites y servicios que presta la Secretaría Distrital de Salud	Al 2015, revisar y actualizar el 100% de los trámites y servicios inscritos y publicados en el SUIT-Sistema Único de Información de Trámites del portal Gobierno en Línea y Guía de Trámites y Servicios, de acuerdo con las modificaciones realizadas en cumplimiento de la normatividad.	Revisar y validar con los profesionales responsables de cada dependencia de la entidad, la información de los trámites publicados en el SUIT y la Guía de Trámites y Servicios.	Porcentaje de trámites revisados y validados:	Trimestral	Dependencias de la SDS - Dirección de Servicio a la Ciudadanía
		Actualizar la información reportada para ajuste por parte de las dependencias en el aplicativo SUIT-Sistema Único de Información de Trámites y enviar vía web al Departamento Administrativo de la Función Pública para su autorización y publicación en el portal de Gobierno en Línea.	Porcentaje de trámites actualizados en el SUIT y la Guía de Trámites y Servicios:	Trimestral	Dependencias de la SDS - Dirección de Servicio a la Ciudadanía
		Actualizar los trámites y servicios de la SDS en la página Web institucional, para mayor visibilidad y acceso de la ciudadanía, teniendo en cuenta la ley 1712 de 2014 y las observaciones de los entes de control.	100% de trámites y servicios de la SDS publicados de manera accesible para los ciudadanos.	II Trimestre 2015	Oficina asesora de comunicaciones Dirección de Servicio al Ciudadano Dirección TIC





OBJETIVO	META	ACTIVIDAD	INDICADOR	CRONOGRAMA	DEPENDENCIAS/ RESPONSABLES
Simplificar la ejecución de los trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Salud.	Al 2015, realizar el análisis técnico e intervención del 100% de los trámites y Servicios para la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los mismos.	Revisar el contenido de los trámites y servicios que la SDS oferta al ciudadano para verificar que los procesos y resultados relacionados con los mismos observen el cumplimiento de la normatividad anti trámite vigente.	Porcentaje de Trámites y Servicios revisados que cumplen la normatividad anti trámite	I Semestre 2015	Dependencias de la SDS - Dirección de Servicio a la Ciudadanía
		Realizar la intervención de los trámites priorizados, así como también el seguimiento al desarrollo de las mesas de trabajo para la implementación de la Estrategia de Racionalización de Trámites, con base en el formato DAFP.	Porcentaje de trámites y Servicios racionalizados: No de trámites y servicios racionalizados / No. Total de trámites y servicios a cargo de las mesas de trabajo de la Estrategia de Racionalización de Trámites * 100%	IV Trimestre, 2015	Dependencias de la SDS - Dirección de Servicio a la Ciudadanía



OBJETIVO	META	ACTIVIDAD	INDICADOR	CRONOGRAMA	DEPENDENCIAS/ RESPONSABLES
Simplificar la ejecución de los trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Salud.	Al 2015, realizar el análisis técnico e intervención del 100% de los trámites y Servicios para la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los mismos.	Documentar la "Guía para la implementación de la Estrategia Anti trámite de la Secretaria Distrital de Salud".	Documento "Guía para la implementación de la Estrategia Anti trámite de la Secretaria Distrital de Salud" aprobado y publicado.	IV Trimestre, 2015	Comité Anti Trámite y de Gobierno en Línea - Dirección de Servicio a la Ciudadanía.



**TABLA 3 COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS  
VIGENCIA 2015**

OBJETIVO	META	ACTIVIDAD	INDICADOR	CRONOGRAMA	DEPENDENCIAS/ RESPONSABLES
Rendir a los actores del sistema de salud y a la ciudadanía los resultados y logros de la gestión de la Secretaría Distrital de Salud	Realizar la rendición de cuentas de la gestión 2014 y logros alcanzados por la Secretaría Distrital de Salud a todos los actores de sistema de salud y comunidad en general del Distrito Capital.	Elaborar la metodología para adelantar el proceso de rendición de cuentas por parte de la Secretaría Distrital de Salud en cumplimiento al Plan de Desarrollo en concordancia con el Plan Territorial de Salud.	Documento metodológico para la rendición de cuentas de la Secretaría distrital de Salud	Febrero y Marzo de 2015	Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía, Subsecretaría Corporativa en coordinación con la Subsecretaría de Planeación y Gestión Sectorial - Dirección de Planeación Sectorial.
		Realizar el evento de Rendición de Cuentas de la SDS	Un evento de rendición de cuentas	Abril de 2015	Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía, Subsecretaría Corporativa en coordinación con la Subsecretaría de Planeación y Gestión Sectorial - Dirección de Planeación Sectorial.
		Realizar el seguimiento a los compromisos adquiridos en la rendición de cuentas de la SDS	Seguimiento al 100% de los compromisos resultantes de la Rendición de Cuentas.	De mayo a diciembre de 2015	Subsecretaría de Planeación y Gestión Sectorial, en coordinación con todas las subsecretarías de la SDS.



OBJETIVO	META	ACTIVIDAD	INDICADOR	CRONOGRAMA	DEPENDENCIAS/ RESPONSABLES
Desarrollar ejercicios de participación ciudadana donde se presente la gestión de la Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía,	A diciembre de 2015 realizar dos rendiciones de cuentas, una por semestre, como producto de un proceso de seguimiento de diferentes actores institucionales y comunitarios de la Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía,	Realizar dos rendiciones de cuentas de la Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía.	Dos rendiciones de cuentas en la vigencia de 2015.	Junio y diciembre de 2015	Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía
		Realizar la convocatoria de los diferentes actores y ciudadanía para las rendiciones de cuentas de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, D.C.	Asistencia del 85% de los actores convocados, en el evento de rendición de cuentas.	Junio y diciembre de 2015	Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía
		Realizar seguimiento a los compromisos adquiridos en la rendición de cuentas de la Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía.	Seguimiento al 100% de los compromisos en la rendición de cuentas de la Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía.	De Julio a Diciembre de 2015	Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía





**TABLA 4 COMPONENTE SERVICIO AL CIUDADANO  
VIGENCIA 2015**

OBJETIVO	META	ACTIVIDAD	INDICADOR	CRONOGRAMA	DEPENDENCIAS/ RESPONSABLES
Fortalecer los mecanismos y canales de orientación e información	Fortalecer el 90% de los canales dispuestos de orientación e información ciudadana, en el desarrollo institucional del Servicio a la Ciudadanía en salud, a diciembre de 2015.	Disposición de puntos adicionales de Servicio a la Ciudadanía en Salud, desconcentrando la atención a nivel territorial en la Red CADE y Centros Dignificar.	Número de puntos adicionales de Servicio a la Ciudadanía en Salud, ubicados en los territorios del D.C.	A Diciembre de 2015	Dirección de Servicio a la Ciudadanía.
		Actualización y sensibilización a colaboradores de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, en lineamientos del Sistema de Salud y en humanización del servicio, para el mejoramiento de la atención ciudadana.	Número participantes en jornadas de actualización y sensibilización realizadas.	Trimestral.	Dirección de Servicio a la Ciudadanía.
		3. Atención de consultas ciudadanas de información y orientación para el acceso al derecho a la salud, a través de los diferentes canales de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud.	Número de ciudadanos-as orientados, a través de los canales dispuestos por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.	Enero a diciembre de 2015	Dirección de Servicio a la Ciudadanía
		4. Gestión de enlace intra e interinstitucional, para el fortalecimiento del acceso efectivo en salud.	Número de actividades desarrolladas de enlace intra e interinstitucional.	Trimestral.	Dirección de Servicio a la Ciudadanía





OBJETIVO	META	ACTIVIDAD	INDICADOR	CRONOGRAMA	DEPENDENCIAS/ RESPONSABLES
Fortalecer los mecanismos y canales de orientación e información	Fortalecer el 90% de los canales dispuestos de orientación e información ciudadana, en el desarrollo institucional del Servicio a la Ciudadanía en salud, a diciembre de 2015.	Desarrollo del Programa de Humanización, en lo relacionado con las acciones para el mejoramiento de la atención humanizada.	Actividades y coberturas realizadas del Programa de Humanización, para el mejoramiento de la atención humanizada, planeadas para el periodo.	Julio de 2015  Diciembre de 2015	Dirección de Gestión del Talento Humano.  Todas las Dependencias
		Elaboración del portafolio de servicios de la Entidad, para ser divulgado a la ciudadanía, por diferentes medios institucionales.	Portafolio de servicios de la SDS elaborado y divulgado por diferentes medios.	Agosto de 2015	Oficina asesora de Comunicaciones Dirección de Planeación institucional y Calidad. Dirección TIC
		Desarrollo de acciones de comunicación para apoyar la sensibilización de los ciudadanos en derechos, deberes y exigibilidad del derecho a la salud y el mejoramiento de la atención institucional a la ciudadanía.	Número de acciones de comunicación desarrolladas para la sensibilización en derechos y deberes y el mejoramiento de la atención institucional a la ciudadanía.	II Trim-2015 III Trim-2015.	Oficina asesora de comunicaciones.



OBJETIVO	META	ACTIVIDAD	INDICADOR	CRONOGRAMA	DEPENDENCIAS/ RESPONSABLES
Fortalecer los mecanismos y canales de orientación e información	Fortalecer el 90% de los canales dispuestos de orientación e información ciudadana, en el desarrollo institucional del Servicio a la Ciudadanía en salud, a diciembre de 2015.	Medición de la Percepción y 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.	Trimestral.	Dirección de Servicio a la Ciudadanía
	Fortalecer el 90% de los mecanismos de exigibilidad en salud, como vía para la promoción y protección del derecho a la salud de los ciudadanos y ciudadanas del Distrito Capital, a diciembre de 2015.	1. Gestión de los derechos de petición y 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 a 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 2015	Dirección de Servicio a la Ciudadanía



OBJETIVO	META	ACTIVIDAD	INDICADOR	CRONOGRAMA	DEPENDENCIAS/ RESPONSABLES
Fortalecer los mecanismos y canales de orientación e información	Fortalecer el 90% de los mecanismos de exigibilidad en salud, como vía para la promoción y protección del derecho a la salud de los ciudadanos y ciudadanas del Distrito Capital, a diciembre de 2015.	Monitoreo de barreras de acceso, intervenidas a través de los mecanismos para la exigibilidad del derecho a la salud: SIDBA (Sistema de Información Distrital y de barreras de acceso) -SDQS (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones) -PDS (Puntos por el Derecho a la Salud) -LINEA D.S. (Línea 195 del Derecho a la Salud), para socializar a los competentes en acciones de mejora.	Informe consolidado barreras de acceso intervenidas por mecanismos de exigibilidad del derecho a la salud.	Trimestral.	Dirección de Servicio a la Ciudadanía
		Empoderamiento de 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, en los Puntos por el Derecho a la Salud.	Trimestral.	Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad.
		Articulación gestión del Defensor del Ciudadano de la SDS con los Defensores de las ESE y EAPB-S, para la cohesión en la protección y defensoría efectiva del derecho a la salud.	Informe gestión realizada por el Defensor del Ciudadano en Salud.	Julio de 2015 Diciembre de 2015	Dirección de Servicio a la Ciudadanía.



OBJETIVO	META	ACTIVIDAD	INDICADOR	CRONOGRAMA	DEPENDENCIAS/ RESPONSABLES
Fortalecer los mecanismos y canales de orientación e información	Fortalecer el 90% de los mecanismos de exigibilidad en salud, como vía para la promoción y protección del derecho a la salud de los ciudadanos y ciudadanas del Distrito Capital, a diciembre de 2015.	Implementación de la estrategia de "Mesa para disminuir barreras de acceso en salud", para el análisis y toma de decisiones frente a las barreras de acceso.	Una mesa para disminuir barreras de acceso.  Seguimiento a las decisiones tomadas en la mesa de barreras de acceso.	Julio de 2015  Diciembre de 2015	Secretaría Técnica: Dirección de Servicio a la Ciudadanía.
		Medición de la percepción y satisfacción con la calidad de las respuestas al derecho de petición, a través de las herramientas disponibles.	Porcentaje de percepción y satisfacción con la calidad de las respuestas a quejas y reclamos del SDQS de Secretaría de Salud.	Trimestral.	Dirección de Servicio a la Ciudadanía
		Adecuar, implementar, y mantener la señalización de las áreas, para facilitar el acceso al ciudadano a los diferentes servicios que presta la Entidad.	Señalización de áreas	A Junio de 2015	Dirección Administrativa
		Adecuación de los espacios que requieren garantizar la confidencialidad y privacidad en la atención del ciudadano.	Reasignación de espacios	A junio de 2015	Dirección Administrativa



OBJETIVO	META	ACTIVIDAD	INDICADOR	CRONOGRAMA	DEPENDENCIAS/ RESPONSABLES
Evaluar la efectividad de las acciones establecidas en el Plan anticorrupción	Evaluar durante el 2015, el 100% de las estrategias definidas en el plan de trabajo.	Realizar verificación de la efectividad de las estrategias definidas en el plan de trabajo.	Porcentaje de efectividad de las acciones desarrolladas.	Acorde con cronograma establecido.	Oficina de Control Interno

COMPONENTE	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Componente Riesgos de Corrupción y acciones para su manejo	Esmeralda Molina Gómez	Sandra Lucía Hincapié Galindo	Sandra Lucía Hincapié Galindo – Jefe Oficina de Asuntos Disciplinarios.
Componente estrategia Antitrámites	Yari Iguaran - Alix Moreno Addie – Fernando García – Laura Diaz Berkowitz - Andrea Corredor	Daibeth E. Henríquez Iguaran – Ginna P. Quintana – Oriana Obagui- Laura Milena Ramirez	Isabel Cristina Artunduaga Pastrana –Directora de Calidad de Servicios de Salud- Laura Milena Ramirez – Directora de Servicio a la Ciudadanía- Oriana Obagui Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones – Maria P. González C.- Directora de Epidemiología
Componente Rendición de cuentas	Alejandro Castaño Vásquez, Alfonso Lara Landinez	Lucía Azucena Forero Rojas	Lucía Azucena Forero Rojas- Director Técnico (E) - Dirección de Planeación Sectorial.
Componente servicio al ciudadano	Alix Moreno Addie, Luzmila Buitrago Jaime, Fernando García – María del Pilar Duarte Fontecha - Andrea Corredor - Nohora Milena Moreno- Yari Iguarán - Diana Paola Niño - Daily Perea - Martitza Ordoñez - Carlos Meneses.	Laura Milena Ramirez –Oriana Obagui	Laura Milena Ramirez- Directora de Servicio a la Ciudadanía Letty Rosmira Leal – Directora de Gestión del Talento Humano- Carmen Lucía Trisancho – Directora Administrativa- Oriana Obagui.- Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones.



**BOGOTÁ**  
HUMANANA

Fecha |||