

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

ENTIDAD: SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD		PERIODO REPORTE: Agosto 31			
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	Los procesos de la Entidad realizaron verificación de los mapas de riesgos institucionales, verificando su pertinencia y ajustando sus controles y actividades. De igual manera, se ejecutó la Autoevaluación del control e informe de autoevaluación de riesgos y controles, producto de la cual se generaron las correspondientes acciones de mejora.	Dirección Planeación y Sistemas Todos los procesos de la Entidad.	Mapa riesgos institucionales herramienta SIGER V.1.
	2. Actualizar el mapa de riesgos de Corrupción Institucional		Fue entregada la metodología por parte de Planeación y Sistemas. Los procesos de la Entidad realizaron la identificación de los riesgos de corrupción el cual fue consolidado en la herramienta SIGER V.1 MR Corrupción.	Dirección Planeación y Sistemas Todos los procesos de la Entidad.	Mapa riesgos - herramienta SIGER Anticorrupción V.1.
	3. Difundir al interior de los procesos el mapa de riesgos institucional y de corrupción		Jornadas de sensibilización en todos los procesos sobre los mapas de riesgos anticorrupción y los mapas de riesgos institucionales, (incluye compromiso gerencial y oportunidad en la realización de la capacitación). De igual manera, se envió vía correo interno la ruta para ubicar los mapas de riesgos.	Dirección Planeación y Sistemas	Listados de asistencia por procesos.

Componente	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas	Responsables	Anotaciones / Evidencias
Mapa de Riesgos de Corrupción	4. Definir y difundir la metodología para la evaluación de riesgos y controles		Presentación a los gestores de calidad de cada proceso de la Metodología de autoevaluación del control (Mayo 17), Presentación del Informe autoevaluación del control (Junio 04)	Dirección Planeación y Sistemas	Metodología adoptada por la Entidad. Listado de asistencia reunión de socialización metodología a gestores de calidad de todos los procesos. Herramienta SIGER V.1
	5. Aplicar la metodología de autoevaluación del control y establecer acciones de mejora con base en resultados obtenidos		Los procesos de la Entidad aplicaron la metodología de autoevaluación verificando 4 componentes específicos: Herramienta para ejercer el control, control documentado, control efectivo y definición de los responsables del control. Con base en estos datos, se realizó el informe de autoevaluación identificando riesgos materializados, contenidos, no materializados, efectividad de los controles y se generaron las acciones de mejora.	Todos los procesos de la entidad.	Herramienta SIGER V.1.
	6. Realizar por muestreo, verificación de la efectividad de los controles implementados por los procesos frente al mapa de riesgos anticorrupción.		<p>Acorde con el indicador propuesto, la OCI selecciono por muestreo algunos de los procesos para verificar el cumplimiento de los controles y acciones encaminadas a evitar la materialización de los riesgos anticorrupción definidos por la Entidad, siendo estos:</p> <p>* Proceso Regulación de la Oferta - Dirección Centro Regulador de Urgencias y Emergencias: tienen identificados dieciocho (18) aspectos a verificar (Descripción del control), sin embargo se evidencia la repetición de una misma acción en los riesgos establecidos, por lo tanto, se tuvo en cuenta trece (13) descripciones de control de los cuales seis (6) de ellos no se han realizado, que equivalen al 46,15%. El resultado de la verificación establece que se ha cumplido con las acciones y los indicadores respectivos.</p>	Oficina Control Interno.	Informes de Evaluación del proceso y evidencias documentales y magnéticas presentadas.

Componente	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas	Responsables	Anotaciones / Evidencias
			<p>* Proceso Gestión del Talento Humano: Se identifica un riesgo, el cual presenta cuatro (4) controles preventivos sobre los que se definieron criterios de medición indicando que el criterio de medición al corte de la evaluación no se ha cumplido y dos de ellos si, tal como se puede evidenciar en los documentos presentados por el proceso evaluado. Por lo anterior, una vez revisados los documentos entregados por el proceso auditado para evidenciar la aplicación de los controles y criterios de medición para evaluar el cumplimiento de las acciones que permiten efectuar seguimiento a la gestión de riesgos de corrupción se concluye que el proceso de Desarrollo de Talento Humano, no presentan evidencias claras de cumplimiento de las herramientas de medición.</p>	Oficina Control Interno.	Informes de Evaluación del proceso y evidencias documentales y magnéticas presentadas.
			<p>* Proceso Regulación de la Oferta - Hemoderivados y Transplantes: Se tienen identificados 11 riesgos para hemoderivados y uno (1) para transplantes, de los cuales una vez realizada la verificación en campo, revisión de evidencias y consolidación de la información se establece que existen nueve (9) de los 12 riesgos sin evidencia de la ejecución de las acciones propuestas dentro del mapa de riesgos, por lo cual se considera incumplimiento y alto riesgo de ocurrencia de dichas acciones.</p>	Oficina Control Interno.	Informes de Evaluación del proceso y evidencias documentales y magnéticas presentadas.
			<p>* Proceso Gestión Jurídico: El proceso tiene identificados cinco (5) riesgos y un total de 16 controles, producto de la verificación al cumplimiento de los mismos, la OCI determina que el proceso está cumpliendo, no obstante, se considera pertinente revisar algunas de las acciones propuestas, las cuales no están acorde con las actividades propuestas dentro de las diferentes etapas contractuales.</p>	Oficina Control Interno.	Informes de Evaluación del proceso y evidencias documentales y magnéticas presentadas.

Componente	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas	Responsables	Anotaciones / Evidencias
			<p>*Proceso Gestión Financiera: El proceso está compuesto por 6 Riesgos, 12 controles, 12 acciones y 12 indicadores. Sin embargo, para efectos de la auditoría se determinó revisar la aplicación y cumplimiento de de los controles de cinco (5) riesgos, obteniendo como resultado, que el proceso cumple parcialmente; por lo anterior, se requiere generar acciones correctivas y de mejora en procura del cumplimiento de las actividades e indicadores previstos, de igual manera, se recomienda profundizar en el procedimiento de cruce de información con las áreas generadoras de operaciones sujetas a estas revisiones y certificaciones. De igual manera, perfeccionar el proceso para el pago de contratista en la Dirección de Talento Humano a fin de evitar las devoluciones por parte de la Dirección Financiera por liquidación de retenciones.</p>	Oficina Control Interno.	Informes de Evaluación del proceso y evidencias documentales y magnéticas presentadas.
	<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>2. Implementar las acciones de racionalización de trámites con base en el diagnóstico institucional.</p>		<p>Se solicitó a todos los procesos en cumplimiento del Decreto 019 de 2012, se revisaran los procedimientos y los trámites a cargo con el fin de establecer cuales eran susceptibles de mejora, esta información fue consolidada y presentada en el Comité Antitramites. A la fecha los procesos han presentado a la oficina de Planeación nuevas revisiones que están pendiente de presentación</p> <p>Delante a este tema no se tiene avance dado que producto del diagnóstico los procesos determinaron que no tenían trámites con modificaciones relevantes.</p>	<p>Dirección Planeación y Sistemas. Todos los procesos de la Entidad.</p> <p>Todos los procesos de la entidad.</p>	Diagnóstico Institucional

Componente	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas	Responsables	Anotaciones / Evidencias
Antitramites	3. Identificar los trámites de la entidad.		La Entidad tiene identificados los tramites y servicios que se prestan al cliente externo, los cuales están publicados en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT versión 2. En total se tienen identificados 17 trámites. Es de anotar que el Departamento Administrativo de la Función Pública está realizando la migración de esta información del SUIT a la versión 3, la cual permitirá que el proceso de consulta sea más fácil para los ciudadanos. De igual forma el proceso de edición de la información por parte de las entidades públicas será más funcional.	Referente SUIT - Procesos Administración de la Gestión Social (Dirección Participación Social y Servicio al Ciudadano)	Trámites definidos y revisados por los referentes (listado asistencia).
	4. Revisar y validar la información de los tramites identificados de la entidad.		El referente SUIT para la Entidad, realizó el ejercicio de verificación con los procesos Vigilancia y Control y Asegurar Salud, con el fin de comprobar la pertinencia y oportunidad de los trámites allí publicados y confirmar si se hace necesario modificarlos, retirarlos o si por el contrario se tenía otro identificado para agregar.	Referente SUIT - Procesos Administración de la Gestión Social (Dirección Participación Social y Servicio al Ciudadano) Referentes procesos Vigilancia y Control y Asegurar Salud.	Actas de verificación y listados de asistencia
	5. Actualizar información 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 actualizada en el portal de Gobierno en Línea		El referente SUIT para la Entidad, 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 SUIT - Procesos Administración de la Gestión Social (Dirección Participación Social y Servicio al Ciudadano)	Acta de reunion y listado de asistencia
	6. Realizar seguimiento a las acciones definidas y aprobadas por el Comité Antitramites y de Gobierno en Línea, durante el periodo.		En sesión del Comité Antitramites realizada el 18 de julio de 2013, se definió que todos los procesos debían realizar nuevamente la verificación de los Todos los procedimientos y tramites a su cargo, remitir a la Dirección de Planeación y Sistemas para consolidar y establecer los cronogramas de ejecución de las acciones.	Dirección Planeación y Sistemas. Todos los procesos de la Entidad.	Acta reunión, listados de asistencia, requerimiento de revisión.

Componente	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas	Responsables	Anotaciones / Evidencias
	<p>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.</p>		<p>Acorde con el indicador propuesto, el proceso Administración de la Gestión Social programó dos (2) audiencias públicas para la vigencia, una por semestre, la correspondiente a este semestre se ejecutó el 23 de julio de 2013, en la cual participó la comunidad (asociaciones de usuarios, COPACOS, Veedores, Comunidad LGTBI, entre otros), el Secretario de Salud, el Director de Participación Social y Servicio al Ciudadano. En total el número de participantes fue de 285.</p>	<p>Dirección Planeación y Sistemas.</p>	<p>Listados de asistencia y Video de la sesión de rendición de cuentas.</p>
	<p>2. Elaboración de documentos técnicos de la gestión en salud de acuerdo con los lineamientos impartidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá.</p>		<p>El proceso cuenta con un diagnóstico de la Gestión Social del Sector Salud, el cual fue levantado en la vigencia inmediatamente anterior, el cual apunta al Control Social en dos vías, una dirigida al Ciudadano y otra al Servidor Público; se cuenta con documentos técnicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Ficha técnica para el desarrollo del Control Social con enfoque en veeduría a proyectos UEL del FFDS y al Plan de Intervenciones Colectivas - territorios saludables. * Lineamiento y ficha técnica del ejercicio del control social "garantía y exigibilidad del Derecho en el sector salud". * Mesas temáticas del Control Social, la cual hace parte de la Red Anticorrupción del D.C. <p>Sobre la implementación de estos documentos técnicos se realiza seguimiento cada seis (6) meses.</p>	<p>Proceso Administración de la Gestión Social.</p>	<p>Documento de diagnóstico.</p>

Componente	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas	Responsables	Anotaciones / Evidencias
	3. Dar respuestas y soluciones a la comunidad sobre la rendición de cuentas (Diálogo con los usuarios)		Frente al tema de rendición de cuentas se recibieron los requerimientos de la comunidad dándole traslado a los competentes para generar las respuestas, esta pendiente recibir y consolidar esta información. Se aclara que las fechas definidas en el plan no son aplicables dado que teniendo en cuenta la dinámica del proceso, solo se realizará el seguimiento dos veces, uno en cada semestre de la vigencia.	Proceso Administración de la Gestión Social.	Requerimientos
	4. Conformación del Comité Anticorrupción del sector salud en el Distrito Capital		Acorde con el indicador, durante los meses de mayo y junio debía conformarse el Comité Anticorrupción, no obstante, no se ha realizado dicha labor. A la fecha, se cuenta con proyecto de resolución de la conformación del Comité, la cual esta en revisión por parte de la Dirección Jurídica y de Contratación; dentro de dicho documento se define, entre otros temas, quienes deben formar parte de este Comité atendiendo las directrices dadas por la normatividad vigente.	Proceso Administración de la Gestión Social. Proceso Gestión Jurídica	Proyecto de Resolución
	5. Estructurar el comité anticorrupción del sector salud en el Distrito Capital		No se da cumplimiento al indicador establecido ni la actividad propuesta.	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.		Teniendo en cuenta que el lineamiento sobre la construcción de la Política debe darlo la Veeduría Distrital como ente coordinador del tema, a la fecha la SDS no ha concretado específicamente como debe desarrollarse el ejercicio, se encuentra en una etapa de alistamiento. Sin embargo, se han brindado herramientas como el AIWA4 que evidencia los pasos para ejecutar el Control Social, de igual manera, se estructuró la metodología de los pactos de transparencia de las ESE y se están trabajando las Mesas Temáticas por territorios.	Proceso Administración de la Gestión Social.	Documento soporte, Convenio Marco con la Veeduría Distrital para la ejecución de los recursos asignados, la elaboración de la Política, construcción de las herramientas y otros aspectos
			En ese orden de ideas, el indicador no se ha cumplido.		

Componente	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas	Responsables	Anotaciones / Evidencias
RENCIÓN DE CUENTAS	7. Aplicación de las herramientas construidas a las comunidades y funcionarios para la construcción de documentos para el diagnóstico.		No se ha dado cumplimiento, hasta tanto se construya la Política Pública.	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 construya 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.		Se cuenta con el documento técnico denominado "El aprender haciendo" el cual está diseñado por módulos, es un ejercicio de construcción colectiva entre el referente técnico de la SDS y la comunidad, tiene un carácter dinámico y cuenta con productos claros para realizar seguimiento y evaluación a fin de determinar el éxito del mismo. El seguimiento se realiza a través de las mesas temáticas.	Proceso Administración de la Gestión Social. Comunidad	Documento Técnico
10. Puesta en marcha de la estrategia de formación por subredes de prestación de servicios		Frente a esta actividad se han realizado ocho (8) pilotos en terreno, que han permitido realizar ajustes a la metodología para verificar la experticia de los capacitadores. Se tiene establecido que inicialmente se convocaría la participación de 700 veedores en terreno (PLC), 200 Fondo Desarrollo Local, 200 Fondo Financiero Distrital Salud, 110 de los Comités de Pactos de Transparencia, 600 de Servicio Social Obligatorio en Control Social y 300 nuevos actores, de igual manera, en alianza con 12 organizaciones sociales, se tiene establecido sensibilizar a 6000 individuos dentro de la estrategia Semilleros.	Proceso Administración de la Gestión Social. Comunidad		

Componente	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas	Responsables	Anotaciones / Evidencias
	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.		Se cuenta con la estrategia de fortalecimiento construida y funcionando acorde con el indicador, la cual fue implementada el pasado 23 de julio de 2013 en la Rendición de Cuentas del primer semestre de la vigencia fiscal.	Proceso Administración de la Gestión Social. Comunidad	Documento Técnico
	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.		Se realiza a través de las mesas temáticas donde se presenta a la comunidad y participantes en general los temas de ciudad y por territorio. Estas mesas temáticas son coordinadas desde la Secretaría Distrital de Salud con el apoyo logístico de las ESE, a la fecha se tienen estructuradas 10 mesas temáticas de las cuales a la fecha se han implementado ocho (8).	Proceso Administración de la Gestión Social. Comunidad	Listados de asistencia Programas de trabajo
	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 temáticas		Se están trabajando Proyectos de Autogestión, a la fecha se tienen 12 proyectos en los que participan 12 organizaciones con el fin de gestionar los temas en las mesas temáticas por territorios.	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, 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.	Proceso Administración de la Gestión Social. Defensor del Ciudadano	Informe del Defensor del Usuario.

Componente	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas	Responsables	Anotaciones / Evidencias
	15. Evaluar las quejas e informes que con los requisitos de ley puedan dar lugar al inicio de acción disciplinaria		<p>Durante el periodo evaluado se recibieron 52 quejas originadas por diferentes medios (SOS, radiación 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.</p> <p>Así mismo, se precisa que algunas de las quejas por su contenido impreciso, vago, temeroso, de hechos irrelevantes o de imposible ocurrencia, no son objeto de iniciar actuación alguno como lo establece el parágrafo 1° de la Ley 734 de 2002, de tal manera, que se surte el trámite correspondiente en cada una de las quejas remitidas a esa instancia.</p>	Oficina de Asuntos Disciplinarios	Informe consolidado
	16. Avocar el conocimiento de los procesos disciplinarios		<p>Dentro del periodo evaluado, están activos o cursan 30 investigaciones disciplinarias contra funcionarios identificados y se encuentran en averiguación de responsables, 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. Vale la pena resaltar, que dentro de cada una de las actuaciones se ha respetado el debido proceso, el derecho a la defensa y de contradicción, teniendo en cuenta que los términos para el adelantamiento de las actuaciones disciplinarias son perentorios, estableciéndose para la etapa de indagación preliminar 6 meses y para la investigación disciplinaria 12 meses mas contados a partir de la decisión de apertura de investigación, termino este que fue ampliado en virtud de la Ley 1474 de 2011</p>	Oficina de Asuntos Disciplinarios	Informe resumen

Componente	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas	Responsables	Anotaciones / Evidencias
	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 con el plan de trabajo, proporcionando los mecanismos necesarios a la comunidad para ejercer el debido Control Social, está pendiente la ejecución de algunas actividades como la Política Pública de Anticorrupción y la ejecución de los recursos, sin embargo, al trabajar de la mano con la Veeduría Distrital, se espera adelantar dicha labor antes de finalizar la vigencia fiscal.	Oficina Control Interno.	Informe resumen
	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. Rendición de cuentas por los actores responsables, frente a las acciones de mejoramiento implementadas para disminuir barreras de acceso identificadas a través del SIDBA+ SDQS.		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 EPSS 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. 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 EPSS. Una vez se determine la conformación del Comité se deberá organizar una mesa de barreras intersectorial, donde se incluyan los acuerdos de entendimiento y las hojas de ruta de las intervenciones.	Proceso Administración de la Gestión Social.	Actas de reunión y listados de asistencia Presentaciones realizadas

Componente	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas	Responsables	Anotaciones / Evidencias
	<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 la entidad tiene publicada en su pagina Web la información relacionada con el portafolio de servicios de algunos procesos, no obstante, y con el fin de brindar mayor información al cliente externo, se está realizando la verificación de dicha información junto con cada proceso a fin de migrar a la nueva pagina de la Entidad el portafolio actual de servicios, esta nueva pagina tiene especificaciones dadas por la Alcaldía Mayor. Se espera que para el último trimestre del año se cuente con la nueva pagina web mejorada.</p>	<p>Oficina Comunicaciones Dirección Planeación y Sistemas Todos los procesos de la Entidad.</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 via 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 84.681 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 159,448 casos.</p>	<p>Proceso Administración de la Gestión Social.</p>	<p>Informe consolidado</p>

Componente	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas	Responsables	Anotaciones / Evidencias
	<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>Plan de capacitación de DPSSC. Programa de Humanización Institucional.</p>		<p>En los comités mensuales desarrollados por el Proceso, se realiza la capacitación de los servidores vinculados, como insumo principal se cuenta con un diagnóstico levantado con base en la información del 2012 relacionada con los temas mas reiterativos en los diferentes requerimientos recibidos, teniendo en cuenta dicha información, se determinó por localidad y servicio solicitado la capacitación a dictar y los temas a intervenir. A la fecha, ha participado en estas capacitaciones las Direcciones de Aseguramiento y Planeación y Sistemas para apoyar el proceso.</p> <p>De igual manera, se establece que en los comités internos de Servicio al Ciudadano donde participan los referentes del SOS, Red Cade y Supercades y Módulos, se realiza capacitación frente a la normatividad, procesos y actuaciones, utilizando la modalidad presencial y por correo electrónico. Frente al programa de Humanización se tiene establecido para el 3er trimestre del año realizar conferencias con el acompañamiento de la ESAP y la Alcaldía Mayor.</p>	<p>Proceso Administración de la Gestión Social.</p>	<p>Actas de reunión y listados de asistencia Presentaciones realizadas</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 junio 30 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 8.654 requerimientos durante este primer semestre.</p>	<p>Proceso Administración de la Gestión Social.</p>	<p>Informe consolidado</p>

Componente	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas	Responsables	Anotaciones / Evidencias
	<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.</p> <p>Informe Estudio anual realizado por Ente Externo contratado.</p> <p>Informes mensuales Evaluación In-situ atención en módulos SDS, por metodología de calificadores del digiturno.</p> <p>Informe trimestral Encuesta Virtual SOS.</p>		<p>Acorde con la dinámica del proceso, se tiene establecido que en el cuarto trimestre de la vigencia se realiza la medición de la satisfacción y percepción de la calidad a través de un proceso contractual, cuyos resultados son el insumo para generar el plan de mejoramiento que se aplica durante la siguiente vigencia.</p> <p>La metodología utilizada para realizar el seguimiento a las acciones planteadas es a través de los Cate Conversación, de igual manera, a través de otros medios como el correo electrónico se verifica la calidad y oportunidad de la respuesta proporcionada al usuario.</p> <p>El medio utilizado por el Centro Nacional de Consultoría, ente que realizó la encuesta el año anterior fue la Teleauditoria del SOS, direccionada específicamente a la calidad de la respuesta emitida.</p>	<p>Proceso Administración de la Gestión Social.</p>	<p>Encuentras realizada por el Centro Nacional de Consultoría vigencia 2012.</p>
			<p>Para esta actividad se aclaró que hasta el mes de febrero de 2013 se estaba haciendo uso del DIGITURNO, pero debido al cambio de los equipos de computo y actualización de la tecnología en los mismos, este medio no se ha vuelto a utilizar por no tener compatibilidad. Por lo anterior, a partir del mes de marzo se inició aplicación manual de encuesta a los usuarios del servicio, se generó un formato en el cual se evalúa una variable diferente cada mes. Sobre este tema se tiene la información consolidada que sirve de insumo para las capacitaciones y evaluación del sistema como tal.</p> <p>En relación con la evaluación virtual, aunque se ha realizado campaña de sensibilización frente a la importancia de responderla por parte de los usuarios, la participación es baja en el semestre se contabilizan solo 51 encuestas.</p>	<p>Proceso Administración de la Gestión Social.</p>	<p>Informe consolidado</p>

Componente	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas	Responsables	Anotaciones / Evidencias
	<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)-SDOS (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. De igual manera, se cuenta con el informe consolidado sobre Barreras de Acceso, el cual tiene corte a 30 de junio de 2013 y fue remitido tanto a la Veeduría Distrital como a las ESE y dependencias de la SDS para que generen las respectivas acciones correctivas</p>	<p>Proceso Administración de la Gestión Social.</p>	<p>Actas de reunión y listados de asistencia Presentaciones realizadas</p>
<p>adano</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 deberes y derechos en atención al ciudadano. * Puesta en marcha de los PDS (puntos por el derecho a la salud) donde se ejerce el control social y se asesora a los ciudadanos en los mecanismos definidos por ley para hacer valer su derechos). * Programas radiales y televisivos. * Videos informativos que son socializados en los PDS. * Se cuenta con estrategia establecida con el apoyo de la Oficina de Comunicaciones. 	<p>Proceso Administración de la Gestión Social.</p>	<p>Metodología adoptada por la Entidad. Listado de asistencia reunión de socialización.</p>


Componente	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas	Responsables	Anotaciones / Evidencias
<p align="center">Mecanismos para mejorar la atención al ciudad</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>	
	<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>A la fecha de seguimiento se cuenta con nueve (9) PDS funcionando, los cuales fueron ubicados acorde con el informe de Barreras de Acceso, estos puntos prestan los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Sensibilización sobre el Derecho a la Salud. * Gestión Resolutiva * Asesoría Jurídica * Formación Política en Salud (ampliar las bases comunitarias) * Gestión de Enlace Intersectorial (Gobierno Local). <p>La ubicación de estos PDS se pueden visualizar a través del SUIT.</p>	<p>Proceso Administración de la Gestión Social.</p>	<p>Presentación realizada en comité</p>

Componente	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas	Responsables	Anotaciones / Evidencias
	<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. Se cuenta con procedimiento establecido sobre Servicio al Ciudadano, el cual dicta los pasos de atención al ciudadano. * Decálogo del buen servicio * Carta de Valores * Programa de Humanización * Programa de Inducción y Reinducción / Proceso Informativo.</p>	<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: * Call Center * PDS * CADE DIGNIFICAR 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>	

Componente	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas	Responsables	Anotaciones / Evidencias
	<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 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. <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>El número de llamadas efectivas atendidas durante el primer semestre de 2013 asciende a 59.094.</p> <p>A la fecha se tiene convenio con la Línea 195, la Empresa de Telefonos de Bogotá (ETB), Contac Center Americas, quienes garantizan la parte de infraestructura para la ubicación del personal contratado por la SDS.</p>	<p>Proceso Administración de la Gestión Social.</p>	<p>Informe consolidado</p>

Componente	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas	Responsables	Anotaciones / Evidencias
	<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>
	<p>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.</p>		<p>Este fortalecimiento de las competencias y habilidades se realiza a través de las capacitaciones ejecutadas en los Comités mensuales. Respecto a las jornadas de sensibilización y Concientización en Atención Humanizada, se han realizado dos en este año y se tienen programadas 4 más para realizar lo que queda de la vigencia. En estas participan servidores de la SDS y ESE, que desempeñan funciones o realizan actividades relacionadas con atención al ciudadano. Esta actividad se realiza en coordinación con la Alcaldía Mayor y el convenio entre SDS y la ESAP.</p>		<p>Listados de asistencia metodológica avalada por los directores</p>

Componente	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas	Responsables	Anotaciones / Evidencias
	<p>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.</p>		<p>Se desarrollo la metodología conjuntamente entre las Direcciones de Participación Social y Servicio al Ciudadano y Desarrollo del Talento Humano, el cual incluye los criterios a la luz de la Carta de Valores de la Entidad, se realizaron mesas de trabajo y se definió iniciar con una comunicación escrita a todos los Directores y Jefes de Oficina solicitando se seleccionaran tres servidores vinculados a sus dependencias que cumplieran criterios de humanización y servicio. A la fecha se esta en la consolidación de la información remitida. De igual manera, se ha hecho uso del correo interno para emitir mensajes de sensibilización al respecto.</p>	<p>Proceso Administración de la Gestión Social.</p>	
	<p>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 incurrencia en faltas disciplinarias por parte de los servidores.</p>		<p>Este proceso de divulgación de disciplina preventiva esta construido en dos lineas, una que se trabaja de la mano con la Dirección de Desarrollo del Talento Humano de la SDS a través del programa de Inducción y Reinducción (dirigido al personal de planta) y el Proceso Informativo (dirigido a contratistas), en la misma se incluyen temas relacionados con el Estatuto Anticorrupción y el Código Contencioso Administrativo, estas charlas son programadas acorde al cronograma definido por Talento Humano. En este periodo se realizó inducción los días 15 y 16 de abril y 9 y 10 de mayo de 2013. Se tiene programada jornada de reinducción para el 30 de agosto y 2 de septiembre de 2013. Frente al proceso Informativo a contratistas, se está verificando la fecha con el fin de cubrir la totalidad de los vinculados durante los meses de junio y julio de 2013.</p>	<p>Oficina Asuntos Disciplinarios Desarrollo del Talento Humano.</p>	<p>Listados de asistencia por procesos. Agenda de los días relacionados</p>

Componente	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas	Responsables	Anotaciones / Evidencias
	19. Realizar seguimiento a las acciones desarrolladas durante el periodo.		La otra línea determinada de acción es a través de la capacitación coordinada directamente con los Directores y Jefes de Oficina en temas identificados frente a la conducta de los servidores por las diferentes quejas allegadas a esta Oficina, la ejecución de estas charlas se realiza de manera casi personalizada, coordinando agenda con los directivos y su equipo de trabajo.	Oficina Asuntos Disciplinarios Todos los procesos de la Entidad	Actas de reunion y listados de asistencia con los directivos.
Consolidación del Documento	Cargo: Profesional Universitario Nombre: Ingrid Ivonne Ochoa T. Firma: 		Realizado el seguimiento se establece cumplimiento al plan a través de los indicadores y acciones propuestas calculandose 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 reunion Listados de asistencia y documentos soportados por los procesos.
Seguimiento de la Estrategia	Jefe Oficina Control Interno Nombre: Elizabeth Fajardo Velasquez Firma: 