



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

BOGOTA D.C., ENERO DE 2014

Cra. 32 No. 12-81
Tel.: 364 9090
www.saludcapital.gov.co
Info: Línea 195



BOGOTÁ
HUMANANA



ALDO ENRIQUE CADENA ROJAS

SECRETARIO DE DESPACHO

GIOVANNY RUBIANO GARCIA

SUBSECRETARIO

DIRECCIÓN DEL PLAN

MARTHA LILIANA CRUZ BERMUDEZ

EMIRO JOSÉ GARCIA PALENCIA

SANDRA LUCIA HINCAPIE GALINDO

OCTAVIO NIÑO QUINTERO

EQUIPO TÉCNICO ELABORACIÓN DEL PLAN

MABEL GISELLA HURTADO SANCHEZ

LUZ MILA BUITRAGO JAIME

MÓNICA YOLANDA CASTIBLANCO

ANA MARIA CÁRDENAS TORRES

INGRID IVONNE OCHOA TAUSA

DORA AYDE MORALES GÓMEZ

HORACIO DE JESUS ORTEGA MONTES

NOHORA MILENA MORENO

INGRID IVONNE OCHOA TAUSA

ASISTENCIA TÉCNICA Y CONSOLIDACIÓN MAPA DE RIESGOS

MÓNICA MARCELA ULLOA

COORDINACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DEL PLAN

OLGA LUCIA VARGAS COBOS

Cra. 32 No. 12-81
Tel.: 364 9090
www.saludcapital.gov.co
Info: Línea 195



BOGOTÁ
HUANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

“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

Cra. 32 No. 12-81
Tel.: 364 9090
www.saludcapital.gov.co
Info: Línea 195



BOGOTÁ
HUMANANA

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
ELEMENTOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES	6
MISIÓN	6
VISIÓN.....	6
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	6
PRINCIPIOS Y VALORES	7
OBJETIVO GENERAL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	9
OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PLAN	9
METODOLOGÍA ELABORACIÓN DEL PLAN	10
COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	11
COMPONENTE DE METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.....	11
COMPONENTE ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	12
COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	13
COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO.....	18

INTRODUCCIÓN

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.

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, fortaleciendo la cultura organizacional con base en valores y principios que promuevan 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 desplegaron al interior de nuestra entidad, una serie de estrategias y acciones que fueron verificadas por la Oficina de Control Interno durante el año 2013, a través de los informes de seguimiento mandatorios en este tema; pero 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 Servicio 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.

ALDO ENRIQUE CADENA ROJAS

SECRETARIO DISTRITAL DE SALUD

ELEMENTOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

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.

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 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.

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.

PRINCIPIOS Y VALORES

Principios institucionales

- 1. 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.
- 2. 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.
- 3. 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”.
- 4. 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.

5. 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

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

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

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

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

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

OBJETIVO GENERAL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Adoptar de manera formal las metas y acciones que ejecutará la Secretaría Distrital de Salud durante la vigencia 2014, para prevenir actos de corrupción y asegurar la atención de los ciudadanos, conforme lo establece la ley 1474 de 2011.

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.

METODOLOGÍA ELABORACIÓN DEL PLAN

Para la realización del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se desarrollaron las siguientes actividades:

1. Definición de las dependencias responsables de cada uno de los componentes:
 - Componente identificación del Riesgo y Acciones para su manejo: Dirección de Planeación y Sistemas – Grupo SIG. Seguimiento a cargo de la Oficina de Control Interno.
 - Componente Estrategia Antitrámites: Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano. Seguimiento a cargo de la Oficina de Control Interno.
 - Componente Rendición de Cuentas: Dirección de Planeación y Sistemas – Análisis, Programación y Evaluación, Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano, Oficina Asuntos Disciplinarios.
 - Componente Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano, Oficina Asuntos Disciplinarios y Dirección de Talento Humano.
2. Elaboración del formato del Plan: Dirección de Planeación y Sistemas – Grupo SIG.
3. Realización de jornadas de trabajo para definir metas y actividades en cada uno de los componentes del Plan.
4. Revisión del Plan por parte de Directores y Jefes de Oficina.
5. Diseño y consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión final: Dirección de Planeación y Sistemas – Grupo SIG.
6. Difusión del plan en todos los niveles de la entidad: Oficina de Comunicaciones
7. Seguimiento al Plan: Oficina de Control Interno

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENTE DE 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, siguiendo las siguientes etapas:

- a. Identificación de Riesgos de Corrupción: para esta fase se tomo 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 de materialización de los mismos, considerando los criterios:
 - Casi seguro: se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias.
 - Posible: el evento puede ocurrir en algún momento.

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 por los menos tres (3) veces al año, acorde con lo establecido en la normatividad relacionada.
- e. Mapa de Riesgos: Una vez surtidas las anteriores etapas, se consolidó el mapa de riesgos de corrupción de la entidad, siguiendo el modelo establecido por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, 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, se anexa al presente documento y podrá ser visualizado a través de la página web de la entidad.

COMPONENTE ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

La Secretaría Distrital de Salud, en aras de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar sus acciones, identificó y analizó los elementos que integran los trámites y procedimientos internos y decidió cuáles de ellos podrían ser mejorados o registrados en el SUIT (Sistema Único de Información de Trámites), buscando facilitar el acceso a los servicios que brinda la entidad a los usuarios.

La Secretaría Distrital de Salud, en cumplimiento de la normatividad vigente especialmente la Ley Antitrámites 962 de 2005, que en su artículo 1 reza "...todo requisito, para que sea exigible al administrado, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites, SUIT...", ha inscrito hasta la fecha en el SUIT del portal del Estado Colombiano Gobierno en Línea, 23 trámites que el

ciudadano puede realizar en la entidad para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, de conformidad con la normatividad vigente.

Para la publicación del trámite, se surte un procedimiento que en la Secretaría distrital de Salud, ha sido debidamente oficializado a través del diagrama de flujo de actividades respectivo acorde con los lineamientos de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, el cual se encuentra certificado

De otro lado, mediante Resolución 071 del 1 de febrero de 2013 expedida por el Secretario de Despacho, se creó el Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea, grupo responsable del manejo de la estrategia antitrámites y de la atención efectiva al ciudadano y de la planeación, liderazgo e impulso de la Estrategia de Gobierno en Línea.

COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS

El Artículo Primero del Acuerdo Distrital 380 de 2009, que a la letra dice: “...*La Administración Distrital, a través del Alcalde Mayor, presentará en el mes de marzo de cada año, un informe de Rendición de Cuentas de la Gestión Contractual y Administrativa a la ciudadanía en general, contentivo del balance de resultados de los objetivos, políticas, programas y estrategias adelantadas en el marco del Plan de Desarrollo Distrital, en términos de eficiencia, eficacia y efectividad en el desempeño de cada uno de los sectores. Para su elaboración se observarán, entre otros, los siguientes criterios:*

1. *Sectorización: de conformidad con la estructura administrativa distrital vigente.*
2. *En cada uno de los sectores se destacará: El objetivo 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. *Indicadores de efectividad, resultados, cumplimiento e impacto.*
4. *Avance y cumplimiento de los contratos vigentes en la ciudad.*
5. *La Administración Distrital anticipará los datos estructurales del informe de gestión, de forma tal que facilite previamente su análisis y comprensión por parte de la ciudadanía. El informe resaltaré los logros y dificultades en el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo Distrital”, obliga a la Secretaría Distrital de Salud a implementar su accionar en la rendición de cuentas, acogiendo lo descrito por la Alcaldía Mayor de Bogotá.*

Con base en el marco descrito, la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá D.C., en coordinación y bajo los lineamientos impartidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá

D.C., en cabeza de la Secretaría Distrital de Planeación y de la Veeduría Distrital, ha venido cumpliendo a cabalidad con todas y cada una de la rendiciones de cuentas llevadas a cabo de manera sistemática por el Distrito Capital, en todas y cada una de las vigencias fiscales, en forma acorde con las fechas establecidas por la Ley y la Normatividad reguladora de dicho proceso.

Para el caso de la rendición de cuentas a la Ciudad llevada a cabo por la Administración Distrital cada 15 de diciembre, desde la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá D.C., se adelantan todas las labores establecidas en la Circular 21 de 2011 de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Entre otros, se elabora y entrega el documento de la gestión adelantada por el Sector Público de la Salud en Bogotá D.C., el cual se envía en su oportunidad a la Secretaría Distrital de Planeación y, a su vez, por dicho Ente a la Veeduría Distrital; se envía el informe de la gestión contractual, se participa de manera activa en el chat de preguntas y de respuestas e interacción con la comunidad, donde se responden todas las preguntas realizadas por la comunidad en el evento y en los diferentes medios dispuestos por la Veeduría Distrital en desarrollo del Evento; se realiza la presentación de la gestión adelantada por el sector salud y se asiste a todos y cada uno de los espacios de rendición de cuentas llevado a cabo en las localidades del Distrito Capital. De igual forma se elabora, entrega y publica el informe de rendición de cuentas de infancia adolescencia del Sector Público de la Salud.

Referente al Sector Público de la Salud y de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá D.C., como ente rector, la participación de la rendición de cuentas para el cuatrienio 2012-2016, se despliega en todos y cada uno de los tres Ejes Estratégicos del Plan de Desarrollo Bogotá Humana 2012-2016, en avance de la competencia de la coordinación de los tres programas del Plan, tal y como le fueron delegados en su oportunidad por parte de la Secretaría Distrital de Planeación. En el Eje Estratégico 1 Una Ciudad que reduce la segregación y la discriminación: el ser humano en el centro de las preocupaciones del desarrollo; en la coordinación del Programa Territorios Saludables y Red de Salud Para la Vida Desde la Diversidad. En el Eje 2 Un territorio que enfrenta el cambio y se ordena alrededor del agua; en la coordinación del Programa Bogotá Humana Ambientalmente Saludable. En el Eje 3 Una Bogotá en defensa y fortalecimiento de lo Público; en la coordinación del Programa Bogotá Decide y Protege el Derecho Fundamental a la Salud Pública.

De otro lado, acogiendo los lineamientos contenidos en el documento Conpes 3654 de 2010 (componente de incentivos o sanciones), la Oficina de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría Distrital de Salud, vela por el correcto ejercicio de las funciones encomendadas en la Constitución y la Ley a los servidores públicos vinculados a esta entidad; y lo hace a través de sus funciones misionales principales, entre ellas la función disciplinaria.

Función Disciplinaria

La Oficina de Asuntos Disciplinarios es la encargada de iniciar, adelantar 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 ha establecido las siguientes actividades:

1. 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

2. 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.

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).

Que 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.

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 tal suerte, que la Oficina de Asuntos Disciplinarios participa en los planes de capacitación (inducción y reinducción) de la Secretaría Distrital de Salud, (divulgación de derechos, deberes, prohibiciones, conflictos de interés 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 rendición de cuentas.

COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO

Con base en el diseño del Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría Distrital de Salud, a la Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano le corresponde liderar el proceso de Administración de Gestión Social, dentro del cual se desarrolla el procedimiento transversal de “Servicio al Ciudadano”, constituyéndose como el primer contacto de los ciudadanos y ciudadanas con nuestra entidad, convirtiéndolos en el eje de su gestión, a quienes se les ofrece un servicio amable, rápido, respetuoso, efectivo y confiable.

Su gestión está direccionada en tres ejes:

1. Orientación e Información a la Ciudadanía sobre todo lo relacionado con el acceso a los servicios de salud.
2. Gestión para la exigibilidad del derecho y/o Administración de los sistemas de información, como el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS y el Sistema de Información Distrital sobre Barreras de Acceso- SIDBA, como mecanismos de exigibilidad jurídica y social del derecho a la salud y,
3. Gestión Institucional cuyo objetivo es brindar asesoramiento y 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 Promotoras de Salud del Régimen Subsidiado y del Régimen Contributivo EPS-S y EPS-C; en lo que se refiere al componente de Servicio al Ciudadano y Participación Social.

Canales de Información

- Canal presencial Módulos de Servicio al Ciudadano: En la sede principal de la Secretaría Distrital de Salud. Dirección: Carrera 32 # 12 -81
Teléfono: 364 90 90 - Línea de Reporte de Emergencias: 123 (24 Horas).
Horario: Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 4:30 p.m.

Se cuenta con un equipo humano de profesionales en áreas sociales y de la salud, quienes con capacidad técnico-científica y claro compromiso institucional, asumen la atención diaria de forma personalizada y humanizada en ocho (8) módulos, dos de los cuales están destinados para la atención de población prioritaria, como adultos mayores, gestantes, niños y personas con discapacidad.

- Red CADE: Como parte de la estrategia de acercamiento institucional que la Alcaldía Mayor tiene en funcionamiento, nuestra entidad hace presencia en los siguientes puntos, en horario de lunes a viernes de 7am a 4:30Pm y los sábados de 8 a 11am:

Súper CADE CAD
Súper CADE 20 de julio,
Súper CADE Bosa,
Súper CADE Suba,
Súper CADE Las Américas
Y en la red-CADE de lunes a viernes en horario de 7am a 4:30pm
CADE Santa Lucia,
CADE Dignificar Bosa,
CADE Dignificar Los Luceros
CADE Santa Helenita
CADE Gaitana
CADE la Victoria
CADE Servita

- Canal Telefónico: El procedimiento de información y orientación igualmente 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.

- Línea 195, opción 3: A través de esta opción de la línea 195, las personas pueden solicitar información y orientación sobre; trámites, servicios, programas y beneficios que la SDS brinda en el Distrito Capital al igual que asignación de citas médicas en ESE.
- Canal Virtual: A través de nuestra página web <http://www.saludcapital.gov.co/> el ciudadano podrá obtener información general de la entidad y contactarnos mediante el enlace "CONTÁCTENOS".
- Buzones Institucionales: 12 buzones ubicados en puntos estratégicos en la entidad y un buzón en el Centro de Zoonosis, donde pueden expresar sus comentarios, sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones.
- Puntos por el Derecho a la Salud (PDS): Son centros de atención de la Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Salud, donde, de manera totalmente gratuita y efectiva, un equipo de profesionales de las áreas jurídica y social asesora y acompaña a los ciudadanos y ciudadanas del Distrito en las gestiones necesarias para exigir su derecho a la salud, actualmente están funcionando 3 puntos (PDS Rafael Uribe Uribe, PDS Suba, PDS Tunjuelito) y se espera ampliar 9 puntos más en la ciudad a 2013.
- 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 a nivel Local por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Defensor del Ciudadano en la Secretaría Distrital de Salud:

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, la Secretaría Distrital de Salud designó a la profesional especializada Luzmila Buitrago Jaime como Defensora del Ciudadano, quien conoce las problemáticas relacionadas con la prestación y el acceso a los servicios de salud quien igualmente lidera la gestión integral de servicio al ciudadano de la SDS.

Objeto del Defensor del Ciudadano:

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

- Conocer y resolver 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 Secretaría Distrital de Salud.
- Resolver las controversias (no judiciales) que se generen en las relaciones entre la Secretaría Distrital de Salud y los ciudadanos y ciudadanas por los servicios que presta.
- Presentar 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.
- Se puede ubicar a la Defensora del Usuario de la Secretaría Distrital de Salud en la oficina de Servicio al Ciudadano, primer piso edificio administrativo, Tel.3649090 Ext.9953 Correo electrónico: lbuitrago@saludcapital.gov.co.

De otro lado, con el fin de afianzar la cultura al ciudadano, se ha contemplado en el presente plan la generación de incentivos dirigidos a los colaboradores que tienen atención directa con los usuarios buscando el fortalecimiento, humanización y sensibilización en la prestación de los servicios de nuestra entidad.

Finalmente, se anexa al presente documento, el cronograma de metas y actividades que ha puesto en marcha la Secretaría Distrital de Salud, para la vigencia 2014 - en cumplimiento de los componentes de la Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que ha sido liderada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y que será objeto de seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno de esta entidad, en cumplimiento de su rol de evaluador independiente, lo que nos permitirá cerrar el ciclo de mejora en el manejo de estos temas prioritarios para la actual administración.

Cra. 32 No. 12-81
Tel.: 364 9090
www.saludcapital.gov.co
Info: Línea 195



BOGOTÁ
HUMANANA