

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

ENTIDAD: SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD.

PERIODO REPORTE: SEPTIEMBRE - DICIEMBRE DE 2014.

Componente	Meta	Actividades Propuestas	Cronograma	Actividades Realizadas	Responsables
Riesgos Corrupción y Acciones para su Manejo	Actualizar y difundir el 100% de los mapas de riesgo institucional, durante la vigencia 2014.	1. Revisar y ajustar los mapas de riesgos de los procesos con base en los resultados de la autoevaluación del control realizada durante la vigencia 2014.	Enero a Abril de 2014	Actividad verificada y reportada en el informe del periodo anterior.	Todas las dependencias de la Entidad. <b>Coordinar:</b> Dirección de Planeación y Sistemas.
		2. Revisar y validar el mapa de riesgos de corrupción institucional por parte del equipo directivo y formular los controles para su mitigación.	Enero a Abril de 2014	Actividad no realizada, teniendo en cuenta que no existió coordinación para delegar o conformar el nuevo equipo asesor del Secretario de Despacho que se encargaría de revisar el tema.	Comité Directivo.
		3. Difundir en las dependencias de la SDS los mapas de riesgos por procesos y de corrupción.	Abril a Mayo de 2014	La totalidad de los procesos realizó la divulgación de sus mapas de riesgos institucionales y de corrupción a los equipos de trabajo.	Todas las dependencias de la Entidad a través de sus gestores SIG. Responsabilidad Directa: Todos los Directores y Jefes de Oficina. <b>Coordinar:</b> Dirección de Planeación y Sistemas.
		4. Realizar una verificación de adherencia de conocimiento en los mapas de riesgos por proceso y de corrupción.	Junio y Julio de 2014	Actividad no realizada.	Todas las dependencias de la entidad. <b>Coordinar:</b> Dirección de Planeación y Sistemas.
		5. Aplicar la metodología de autoevaluación del control y establecer acciones de mejora con base en los resultados obtenidos.	Riesgos de corrupción Enero a Marzo de 2014. Riesgos institucionales a Noviembre 2014.	Se aplicó la metodología de autoevaluación del control tanto a los riesgos institucionales como de corrupción, como acción general está la de revisar y ajustar los controles, se aclaró que a la fecha del seguimiento se tenía un avance del 80% de los procesos con la autoevaluación en el SIGER, se dio como fecha límite de entrega el 30 de diciembre de 2014. Por otro lado, debido a cambios en la estructura y la necesidad de renovar el contrato con la firma que administra el aplicativo SOLUCION, no se dio inicio a la migración de información al módulo de RIESGOS.	Todas las dependencias de la entidad. <b>Coordinar:</b> Dirección de Planeación y Sistemas.
		6. Emitir un informe por proceso sobre la gestión de los riesgos por proceso y de corrupción.	Riesgos de corrupción Enero a Marzo de 2014. Riesgos institucionales a Noviembre 2014.	Se encuentra en un 80% de avance a la fecha de seguimiento, el informe consolidado será entregado por la Dirección de Planeación Institucional y Calidad al Comité Directivo finalizando el mes de enero de 2015.	Todas las dependencias de la entidad. <b>Coordinar:</b> Dirección de Planeación y Sistemas.

Componente	Meta	Actividades Propuestas	Cronograma	Actividades Realizadas	Responsables
Riesgos Corrupción y Acciones para su Manejo	Evaluar durante el 2014, la efectividad de los controles del mapa de riesgos de corrupción mediante auditoría al 20% de los riesgos identificados por los procesos de la SDS.	7. Realizar por muestreo, verificación de la efectividad de los controles implementados por los procesos frente al mapa de riesgos de corrupción.	Acorde con priorización por procesos.	<p>La OCI verificó la totalidad de los mapas de riesgos de corrupción establecidos por los procesos, verificando el cumplimiento y efectividad de los controles, lo cual le permitió evidenciar de manera general las siguientes observaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Algunos de los procesos incluyeron dentro de sus controles la firma de Acuerdos Éticos con los servidores vinculados, sin embargo, no fueron socializados y debidamente trabajados al interior de cada proceso, lo que hace el control inoperante e ineficiente.</li> <li>Continúa presentándose incoherencia entre el riesgo definido y el control establecido, lo que al momento de implementarlo y monitorearlo no permite establecer el alcance y operatividad del mismo.</li> <li>Algunos controles identificados por los procesos no generan la suficiente seguridad de la no ocurrencia del riesgo.</li> <li>Se evidencia que los procesos en general han establecido controles relacionados con los procesos contractuales, sin embargo, el riesgo es inminente desde la planeación, generando una alta posibilidad de materialización del riesgo cuando no se logra cumplir dicho proceso.</li> <li>De igual manera, se han planteado controles relacionados con la vinculación de personal, su idoneidad y competencias, sin embargo, en la mayoría de las ocasiones la decisión final no depende del proceso, lo que hace inoperante e ineficiente el control.</li> <li>Se han planteado controles relacionados con la generación de instructivos, manuales, etc., sin embargo, no se realiza la debida socialización al usuario interno.</li> <li>En la gran mayoría de casos, se plantean controles que no dependen del proceso sino de un tercero, lo que dificulta su control y monitoreo.</li> <li>En los procesos donde la mayoría de las actividades son automatizadas, los controles establecidos son los mismos que genera el sistema, aplicativo, equipo, etc., sin plantear una alternativa con ocasión que de manera eventual, el control en sí no funcione.</li> <li>Se evidencia alta rotación de personal en algunos procesos, lo cual genera que en ciertas ocasiones no se realice el monitoreo de los controles y su correcta ejecución.</li> </ul> <p>Dentro de las acciones a resaltar se evidenció:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Los procesos han realizado la verificación de sus procedimientos y los ajustes del caso, lo que conlleva a la identificación oportuna de los riesgos.</li> <li>El personal vinculado a la Entidad ha ido cambiando su cultura de silencio y conformismo hacia la corrupción y esta más dispuesto a trabajar en pro de identificar factores o acciones que generen posibles actos de corrupción.</li> <li>De la totalidad de los controles verificados, se calcula que sólo un 10% de los establecidos, estarían siendo poco efectivos y requieren verificación y ajuste.</li> </ul>	Oficina Control Interno.

Componente	Meta	Actividades Propuestas	Cronograma	Actividades Realizadas	Responsables
Estrategia Antitramites	Al 2014, revisar y actualizar el 100% de los tramites y servicios inscritos y publicados en el SUIIT del portal Gobierno en Linea de acuerdo con las modificaciones realizadas en cumplimiento de la normatividad.	1. Revisar y validar con el referente de cada dependencia la información de los tramites de la entidad publicados en el SUIIT.  2. Con base en la información revisada y validada, actualizar la información a que haya lugar en el aplicativo SUIIT y enviar via Web al DAFP para su autorización y publicación actualizada en el portal de Gobierno en Linea.	Enero a Diciembre de 2014. La revisión y actualización de los tramites se realiza permanentemente a lo largo del año y de manera simultánea.	Durante el periodo evaluado se incorporaron dos (2) tramites y tres (3) servicios, siendo estos: Tramites: - Autorización Sanitaria favorable para el tramite de concesion de aguas. Servicios: - Linea 106 al Alcance de los niños (as) Y Adolescentes. - Información sobre el Chinkunguya. - Información sobre el Ebola. Se encuentra pendiente validar con el proceso competente el tramite de Apertura de Centros de Estética y similares, dado que la Dirección de Salud Publica argumenta que no corresponde a la SDS hacerse responsable del mismo, lo cual es contrario a lo manifestado por el DAFP, que afirma que si. A la fecha se cuenta con 16 tramites validados y publicados en la página Web, el SUIIT y en la Guía de Trámites y Servicios.	Dirección Participación Social y Servicio al Ciudadano. Todos los procesos de la Entidad.
	Realizar seguimiento al 100% de las acciones incluidas en el plan anticorrupción que desarrolle la Entidad durante el 2014, frente a la estrategia antitramites y de Gobierno en Linea.	3. Realizar seguimiento a las acciones definidas y aprobadas por el Comité Antitramites y de Gobierno en Linea, durante el periodo.	Permanente	Se informa que ya fue migrada la información del SUIIT 2 al SUIIT 3, se está realizando verificación de la información por procesos de manera trimestral. Para el próximo 2 de enero de 2015, se estará solicitando via correo electrónico a todos los procesos la información relacionada con el ultimo trimestre de 2014. A la fecha del seguimiento, los 53 tramites se encuentran actualizados en el SUIIT y en la Guía de Trámites y Servicios. De igual manera, se plantió realizar mesas de trabajo con la Dirección TICS para efectos de verificar e implementar la Política de Gobierno en Linea y automatización.	Oficina de Control Interno

100%



Componente	Meta	Actividades Propuestas	Cronograma	Actividades Realizadas	Responsables
Rendición de Cuentas.	Rendir cuentas a la Ciudad, de la gestión adelantada por el Sector Público de la Salud a 31 de Diciembre de 2014.	Elaboración de dos documentos técnicos de la gestión Salud de acuerdo con los lineamientos impartidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá.	Marzo de 2014	Actividad reportada en el primer seguimiento de la vigencia.	Dirección de Planeación y Sistemas en coordinación con todas las Direcciones y Oficinas de la SDS.
	Realizar dos rendiciones de cuenta al año, una por semestre, como producto de un proceso de seguimiento de diferentes actores institucionales y comunitarios de la Dir. PSSC, a diciembre de 2014.	Construir una estrategia para la rendición de cuentas.	Febrero de 2014	El documento de la Estrategia para la Rendición de Cuentas, se encuentra avalado por la Directora de Participación Social, este documento cuenta con su respectivo cronograma, en el cual se visualiza que la rendición de cuentas correspondiente al segundo semestre del 2014 se realizará en el mes de febrero de 2015.	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.
	Implementación de un ejercicio pedagógico para promover acciones de formación y sensibilización en cultura ciudadana, Control Social y cultura de la legalidad dirigido a funcionarios públicos y privados del sector, a Diciembre de 2014.	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.	Julio de 2014 Febrero de 2015	Actividad reportada en el seguimiento anterior.	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.
	Implementación de un proceso para promover acciones de formación y sensibilización en cultura ciudadana, control social y cultura de la legalidad, dirigido a los delegados de los comités de seguimiento a los Pactos de Transparencia, a Diciembre de 2014.	Construcción de la estrategia para la delegación de los diferentes actores que intervienen en la conformación del Comité Anticorrupción del sector Salud.	Enero a Diciembre 2014.	A la fecha del seguimiento, se informa por parte de la referente que el Comité Anticorrupción será instalado el 19 de diciembre de 2014, que ya se cuenta con la Resolución 2168 del 10 de diciembre de 2014 la cual modifica la Resolución 1482-2013, en cuanto a la conformación y funciones del Comité del sector Salud.	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.
	Ejercicio pedagógico implementado con los servidores públicos y funcionarios del sector privado en salud en Bogotá.	Ejercicio pedagógico implementado con los servidores públicos y funcionarios del sector privado en salud en Bogotá.	Febrero a Diciembre de 2014.	Durante el periodo evaluado, se ha sensibilizado a la comunidad en lo establecido por la Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones, finalizando el mes de diciembre se tiene programada una jornada para los servidores vinculados a la SDS. No se ha hecho extensiva a los demás actores.	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.
Implementación del ejercicio pedagógico dirigido a los delegados de los comités de seguimiento a los Pactos de Transparencia de las ESE del Distrito Capital.	Implementación de un modelo pedagógico de prevención no tolerancia a la corrupción y transparencia en la gestión pública del sector Salud.	Marzo a Diciembre de 2014.	Con estos actores no se ha gestionado sensibilización durante el periodo evaluado, se argumenta por parte de la profesional la falta de personal vinculado a la Dirección.	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.	
Promover acciones de formación y sensibilización en cultura ciudadana, control social y cultura de la legalidad, a Diciembre de 2014.	Construcción de un modelo pedagógico de implementación del Modelo Pedagógico en las cuatro subredes de la ciudad.	Enero de 2014.	Tal y como se reportó en el seguimiento anterior, el documento trabajado conjuntamente con la Veeduría Distrital desde el mes de junio 2014 no fue avalado por los anteriores Directores, razón por la cual no se reportan avances.	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.	
	Implementación del Modelo Pedagógico en las cuatro subredes de la ciudad.	Enero a Diciembre de 2014.	No se reporta avance teniendo en cuenta lo anterior que el documento no fue avalado.	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.	
	Elaboración de documentos pedagógicos para llevar a cabo la implementación del modelo pedagógico.	Junio a Diciembre de 2014.	Esta actividad hace parte de la construcción del documento, son acciones paralelas al mismo.	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.	
	Ejercicio pedagógico implementado con los servidores públicos y funcionarios del sector privado en salud en Bogotá.	Febrero de Diciembre de 2014.	No fue desarrollado al no contar con el documento avalado. Sin embargo, dentro de los ejercicios de control social desarrollados por la Dirección, se informa que se está trabajando con los gestores de ética a través de las cuatro (4) subredes (por territorios), alcanzando a sensibilizar alrededor de 300 personas durante el periodo evaluado.	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.	

Componente	Meta	Actividades Propuestas	Cronograma	Actividades Realizadas	Responsables
Rendición de Cuentas.	Formular una (1) Política Pública de Transparencia, probidad y lucha contra la corrupción en el sector salud, con participación de la comunidad, las entidades del sector salud, el sector privado, la academia, los gremios, las etnias y entes, a diciembre de 2014.	Delimitación temática, poblacional y espacial en el Sector Salud.	Marzo de 2014.	Frente a lo reportado en el periodo anterior, el documento está siendo nuevamente revisado por otro delegado de la Dirección sin que hasta la fecha se definan sus ajustes y posterior aval. Actividad no cumplida.	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.
		Revisión del contexto político, normativo, jurídico y ético, que ubique la necesidad como un asunto de interés público.	Junio de 2014.	Se informa que esto hace parte de la construcción del documento marco, el cual sigue en revisión por el delegado de la Dirección.	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.
Realización de Mesas de trabajo para la construcción conjunta de la Política Pública de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción en el sector Salud: con SDS, ESE, EAPB SUBSIDIADAS Y COMUNIDAD.	Definición y desarrollo de la estructura de Política y elaboración del documento marco: alineación de la política a la planeación Distrital, objetivos, componentes, actividades, indicadores, medios de verificación.	Socialización de la Política Pública de Transparencia, Integridad y No Tolerancia a la Corrupción en Salud	Enero a Diciembre de 2014.	Estas mesas no fueron realizadas durante el periodo evaluado, no se reporta avances por parte de la profesional responsable.	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.
Evaluar las quejas e informes que con los requisitos de ley puedan dar lugar al inicio de acción disciplinaria.	Permanente.	Permanente.	Enero a Diciembre de 2014.	Al no contar con documento debidamente avalado por las instancias competentes, no se procede a realizar socialización.	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.
Avocar el conocimiento de los procesos disciplinarios.	Revisar, iniciar, adelantar y fallar el 100% de las investigaciones que por faltas disciplinarias se adelanten contra los servidores públicos de conformidad con lo establecido en el Código Único Disciplinario o Ley 734 de 2002.	Permanente.	Permanente.	Durante el periodo evaluado, la Oficina de Asuntos Disciplinarios continuó asumiendo el conocimiento de los asuntos de competencia de ese Despacho, con la observancia y respeto de las garantías procesales, con fundamento en lo anterior, se adelantaron durante dicho periodo las investigaciones e indagaciones bajo la autonomía que le otorga la Ley 734 de 2002, no sin antes advertir que la gran mayoría de las quejas e informes remitidos a esa dependencia han sido de competencia de otras entidades u órganos investigadores, de tal manera, que se ha ordenado el traslado a dichas dependencias dentro del marco de competencia.	Oficina de Asuntos Disciplinarios.
Adicionalmente a las dos actividades antes descritas, la Oficina de Asuntos Disciplinarios continúa adelantando de manera preventiva acciones de Disciplina Preventiva tanto en la SDS como en las ESE adscritas, capacitando a los servidores en la Ley 734 de 2012 y la Directiva 003 de 2012 así:				<ul style="list-style-type: none"> <li>* Agosto 22-2014: Hospital Occidente de Kennedy.</li> <li>* Septiembre 10, 18 - 2014: Hospital Occidente de Kennedy.</li> <li>* Octubre 02-2014: Hospital Bosa II.</li> <li>* Noviembre 12- 2014: Hospital Occidente de Kennedy.</li> </ul> Dentro del cronograma previsto para la vigencia 2014, específicamente último trimestre, algunos Hospitales solicitaron la reprogramación de las jornadas de capacitación debido a la programación de actividades propias de dichas ESE. De igual manera, en la SDS se participó en las jornadas de inducción y reinducción institucional programadas para los servidores de planta y las Informativas para los contratistas, en total fueron cuatro (4) durante esta vigencia.	Oficina de Asuntos Disciplinarios.



Componente	Meta	Actividades Propuestas	Cronograma	Actividades Realizadas	Responsables
	Realizar seguimiento a las acciones incluidas en el plan anticorrupción y desarrolladas frente a la estrategia de rendición de cuentas que establezca la	Realizar seguimiento al plan y cronograma de trabajo determinado por los procesos intervinientes.	Acorde a plan de acción definido por la Entidad.	La Oficina de Control Interno realizó seguimiento a las actividades contempladas dentro del plan de trabajo anticorrupción cuyas fechas de ejecución están incluidas en el periodo evaluado y más aún, las que no se habían cumplido por diferentes eventos, de lo cual se estableció que el cumplimiento para este periodo solo alcanza un 40%, teniendo en cuenta que los documentos pasaron nuevamente a revisión y no se cuenta con productos finales en la mayoría de las acciones planteadas.	Oficina Control Interno.
	Implementación de una estrategia distrital, para disminuir barreras de acceso a los servicios de salud, a diciembre de 2014.	Conformación de la "Mesa para disminuir barreras de acceso en salud", liderada por el Subsecretario Distrital de Salud e integrada por Direcciones Municipales de la SDS, Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano SDS, Gerentes de ESE y EAPB.	A Abril de 2014, su Un comité trimestral.	Tal como se reportó en el periodo anterior, no se ha realizado la modificación del Acto Administrativo de conformación de la Mesa y el Comité no ha sesionado; sin embargo, se ha realizado el Comité de Barreras de Acceso y seguimiento a los Comités de Exigibilidad (10-11-2014) donde han participado las ESE e IPS subsidiadas (3) que a la fecha tienen contrato con la SDS, se socializó el informe consolidado del tercer trimestre 2014 y se hizo un ejercicio de armonización con la nueva estructura de la SDS.	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.
	Fortalecer durante la vigencia 2014, el 100% de los mecanismos planteados para este periodo en el desarrollo institucional de Servicio al Ciudadano.	Actualizar de forma permanente la información del portafolio de servicios de la entidad para ser divulgado por diferentes medios a la ciudadanía, entre ellos la página WEB de la entidad.	Todo el año 2014.	En respuesta al requerimiento de la Veeduría Distrital y dando cumplimiento a la Ley 1712-2014, se realizó un trabajo conjunto entre la Oficina de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano, actualizando en la página Web el link de Trámites y Servicios, dejando el banner de fácil ubicación y acceso, se realizó hipervínculo directamente del SUIT, con el fin de que la información fuera exactamente igual. Por otro lado, la información actualizada por la Oficina de Comunicaciones durante el periodo evaluado hace referencia a: * PAI vacunación, cronograma de esterilización (zoonosis), capacitación a la comunidad sobre donación de órganos y tejidos, boletines de seguridad química, Servicio Social Obligatorio, información relacionada con Ebola y Chirconguya, productos cármicos, guías de maternidad, periódico Participación Al Día, campañas de salud oral, papiloma humano y antitabaco, accesibilidad a personas con discapacidad visual (INCI), actualización puntos de atención de personas con discapacidad, requisitos protección radiológica y publicación nuevo organigrama SDS y Resolución de modificación estructura.	Oficina Comunicaciones en Salud.
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano		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.	Todo el año 2014.	Se realiza la actualización y publicación de los trámites y servicios con los que cuenta la SDS a través del aplicativo SUIT, dispuesto para tal fin. De igual manera, a través de la Línea 195, los PDS, red CADE y SUPERCADÉ, puntos de atención en la SDS.	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.
		Mantener actualizados a los colaboradores responsables del procedimiento de información y orientación sobre los lineamientos definidos para el acceso a los servicios de salud en el Distrito Capital, en nivel central, Red Cade y Super Cade, al igual que en los Puntos por el Derecho a la Salud.	Enero a Diciembre de 2014.	Durante el periodo evaluado se cito a capacitación el 25 de septiembre de 2014 a todo el personal de las Oficinas de Atención al Ciudadano de las ESE y Jefes de Facturación, el 12 de noviembre se capacito a 150 operadores de la Línea 195, los temas tratados en estas sesiones fueron: Barreras de Acceso, Guía Antitrámites y portafolio de servicios, competencias de la SDS, como ingresar correctamente los requerimientos con carácter de arduo. Por otro lado, se realizó una retroalimentación tutorial sobre Registro de Información del SIDBA y SOS, actividad realizada el 9 de diciembre en tres (3) sesiones.	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.
		Gestionar los derechos de petición y/o requerimientos ciudadanos a través del Sistema de Quejas y Soluciones de la Secretaría Distrital de Salud, en la protección y defensa ciudadana frente a necesidades y vulneraciones del derecho público de la salud.	Enero a diciembre de 2014.	A la fecha del seguimiento, la Alcaldía Mayor informa que por SOS se han recibido 4, 167 peticiones (septiembre y noviembre) bajo la nueva plataforma, posteriormente iniciará la fase de validación de los reportes cuantitativos.	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.

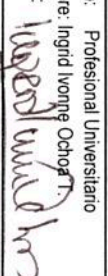


Componente	Meta	Actividades Propuestas	Cronograma	Actividades Realizadas	Responsables
<p align="center"><b>Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano</b></p>	<p>Fortalecer durante la vigencia 2014, el 100% de los mecanismos planteados para este periodo en el desarrollo institucional de Servicio al Ciudadano.</p>	<p>1. Medición de la satisfacción con la calidad y humanización del Servicio al Ciudadano de la Secretaría de Salud, a través de las herramientas disponibles.  2. Evaluación de la percepción sobre la efectividad de las respuestas a quejas y reclamos ingresados al Sistema de Quejas y Soluciones de SDS, por Encuesta Virtual.  3. Estudio anual realizado por Entidad Externa contratada, para la "Evaluación de la satisfacción y percepción con la calidad y humanización del Servicio al Ciudadano de Secretaría de Salud; y evaluación de la percepción sobre la efectividad de las respuestas a quejas y reclamos ingresados al Sistema de Quejas y Soluciones de SDS".</p>	<p>Abril-2014  Julio-2014  Octubre-2014  Enero 2015</p>	<p>1. Durante el periodo agosto - noviembre, se han evaluado atributos de calidad, oportunidad y humanización, en total fueron atendidas en módulos en la SDS 4.747 personas; el resultado consolidado del indicador durante lo corrido del año es un 94% de satisfacción.  2. Frente a los resultados de la encuesta virtual, el porcentaje de calificación general del tercer trimestre es de 71% de satisfacción del usuario, los resultados del 4to trimestre se consolidan en enero de 2015. Sin embargo, se informa que este periodo tuvo variables que afectarán el resultado final, debido al cambio de la plataforma del SOS desde la Alcaldía Mayor y la no vinculación del personal que realizaba el cargo de la información con los usuarios, esto disminuye el porcentaje de utilización de la herramienta.  3. En relación con el estudio anual, por instrucciones del Despacho del Secretario, los recursos fueron destinados a Territorios Saludables, donde se requerían de manera urgente, por tal razón, no se realizó la contratación externa.</p> <p>Para el tercer trimestre del 2014 se cuenta con los siguientes datos:  SDOS: 1.175 casos / SIDBA: 815 casos / PDS: 3.021 casos / Línea DS: 4.431. Para un total de 9.442 casos intervenidos, en los cuales se evidencia que el porcentaje más alto lo presenta el tema de OPORTUNIDAD.</p>	<p>Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.</p>
		<p>Sensibilización a los ciudadanos(as) en los derechos, deberes en salud al igual que sobre los mecanismos de exigibilidad.</p>	<p>Enero a diciembre de 2014.</p>	<p>La Dirección de Participación Social continúa ejerciendo la sensibilización a los ciudadanos a través de los canales de información dispuestos.</p>	<p>Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.</p>
	<p>Fortalecer el 100% de los canales dispuestos de orientación e información ciudadana y de exigibilidad social y jurídica del derecho a la salud, como vía para la promoción y protección del derecho a la salud de los ciudadanos y ciudadanas del Distrito Capital a 2014.</p>	<p>Mantener las condiciones locativas adecuadas y espacio físico para la atención de los ciudadanos- as de manera efectiva, eficiente, ágil y ordenada, de fácil acceso, cómoda, higiénica, con iluminación y ventilación adecuadas, señalización clara y visible. Coordinación interna para la atención de usuarios que requieran valoración prioritaria por sus condiciones de salud, en articulación con el CRUE.</p>	<p>Jun-2014  Dic-2014  Enero-Diciembre de 2014.</p>	<p>La SDS permanentemente busca conservar los espacios definidos para la atención a usuarios en las condiciones óptimas requeridas. Sin embargo, se reporta que durante el periodo evaluado se presentó disminución del personal vinculado por el proceso contractual, se trató de no afectar el servicio.</p>	<p>Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.</p>

Componente	Meta	Actividades Propuestas	Cronograma	Actividades Realizadas	Responsables
<p align="center"><b>Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano</b></p>	<p>Fortalecer el 100% de los canales dispuestos de orientación e información ciudadana y de exigibilidad social y jurídica del derecho a la salud, como vía para la promoción y protección del derecho a la salud de los ciudadanos y ciudadanas del Distrito Capital a 2014.</p>	<p>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>Empoderar los PDS-Puntos por el Derecho a la Salud, en la exigibilidad social, jurídica y política del derecho a la salud.</p> <p>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>Permanente.</p> <p>Enero a diciembre de 2014.</p> <p>Enero 2015</p>	<p>Se maneja acorde con lo establecido, se divulga en los Comités la información suministrada por las Dependencias y entidades competentes, en cuanto a normatividad y lineamientos.</p> <p>Los PDS están apoyando la OCTAVA PAPELETA, sensibilizando a la ciudadanía y apoyando la convocatoria de Jurado Ético.</p> <p>Dentro de los registros de operación del Call Center se encuentran: Durante los meses de agosto y septiembre de 2014, fueron atendidas un total de 29.382 llamadas a través del Call Center, los datos del cuarto trimestre están pendientes por consolidar en el mes de enero 2015.</p>	<p>Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.</p> <p>Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.</p> <p>Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.</p>
		<p>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>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>En el marco del fortalecimiento de las competencias a los servidores públicos de planta, se realizó el Diplomado de Resignificación de Servicio al Ciudadano (2da versión) para que asistieran aquellos servidores que no lo hicieron en el primer semestre del 2014.</p>	<p>Dirección de Talento Humano.</p> <p>Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.</p>
		<p>* Fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos vinculados en carrera administrativa y libre nombramiento y remoción mediante Plan Institucional de Capacitación.</p> <p>* Desarrollo de Jornadas de actualización y sensibilización, al equipo de Servicio al Ciudadano para el mejoramiento de la atención ciudadana armonizado con el programa institucional de humanización.</p>	<p>Febrero a Diciembre de 2014.</p> <p>Febrero a Diciembre de 2014.</p>	<p>Actividad desarrollada en el mes de agosto de 2014 y reportada en el seguimiento anterior.</p>	<p>Dirección de Talento Humano.</p>

*Cop*



Componente	Meta	Actividades Propuestas	Cronograma	Actividades Realizadas	Responsables
<b>Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano</b>	Al 2014, realizar seguimiento al 100% de los mecanismos incluidos en el Plan Anticorrupción, definidos por la entidad para fortalecer la atención al ciudadano.	Realizar seguimiento a las acciones desarrolladas durante el periodo.	Acorde con plan de acción definido por las dependencias intervinientes.	La OCI realizó seguimiento al avance y cumplimiento de las acciones definidas para el periodo, determinando que la Entidad está cumpliendo en un 95% en la ejecución de las actividades programadas, a pesar de los esfuerzos, algunos aspectos muestran gran debilidad, como el caso de contratación al interior del proceso que lidera este componente, genera inestabilidad en los resultados.	Oficina Control Interno.
Consolidación del Documento		Cargo: Profesional Universitario Nombre: Ingrid Ivonne Ochoa Firma: 			
Seguimiento de la Estrategia		Jefe Oficina Control Interno Nombre: Ennio José García Palencia. Firma: 