

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

ENTIDAD: SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD.

PERIODO REPORTE: MAYO - AGOSTO 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. 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	A pesar de contar con la delegación de uno (1) de los asesores vinculados al Despacho, no se adelantó la verificación y validación del Mapa de Riesgos de Corrupción de la Entidad, como tampoco se identificaron los riesgos propios del Despacho, debido a contingencias administrativas surgidas durante el periodo evaluado. Se tiene programado realizar una socialización del tema al nuevo Secretario de Despacho y su Comité Directivo a fin de dar cumplimiento a esta acción.	Comité Directivo. Coordinadora: Director de Planeación y Sistemas.
		3. Difundir en las dependencias de la SDS los mapas de riesgos por procesos y de corrupción.	Abril a Mayo de 2014	Dentro de los procesos que realizaron la divulgación de los mapas de riesgos se encuentran: * Afectar Determinantes y Vigilancia y Control de la Oferta (Salud Pública) * Planificación Institucional - Investigaciones * Gestión del Talento Humano y Asuntos Disciplinarios. * Proceso Evaluativo. El resto de los procesos está pendiente de esta actividad.	Todas las dependencias de la Entidad a través de sus gestores SIG. Responsabilidad Directa: Todos los Directores y Jefes de Oficina. Coordinadora: Dirección de Planeación y Sistemas.
		4. Realizar una verificación de adherencia de Junio y Julio de 2014 conocimiento en los mapas de riesgos por proceso y de corrupción.	Junio y Julio de 2014	Esta actividad no fue realizada en los meses programados, razón por la cual se reprograma para el último cuatrimestre de la vigencia.	Todas las dependencias de la entidad. Coordinadora: Dirección de Planeación y Sistemas.
	Realizar autoevaluación de riesgos y controles al 100% de los mapas de riesgo institucional y de corrupción, durante la vigencia 2014.	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.	La Dirección de Planeación y Sistemas dentro de las actividades de desarrollo, trabajo durante este periodo evaluado en el diseño del Módulo de Riesgos en el aplicativo SOLUCION, con el fin de generar, entre otros, mayor confiabilidad y conservación de la información, generación de estadísticas, reportes y gráficos para la elaboración de informes y la utilización de las herramientas informáticas de la Entidad. Una vez se realice la migración de los datos contenidos en los archivos excel, se procederá por parte de cada uno de los procesos a realizar la Autoevaluación del Control.	Todas las dependencias de la entidad. Coordinadora: 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.	Al no realizarse la Autoevaluación del Control de los Riesgos, no se cuenta con insumos para generar un informe sobre dicha gestión. Se reprograma para el último trimestre de la vigencia.	Todas las dependencias de la entidad. Coordinadora: 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 herramienta SIGER y priorizó los procesos cuyos controles serían evaluados en este periodo, definiendo los siguientes: Planificación Institucional, Afectar Determinantes, Vigilancia y Control de la Oferta (Salud Pública), TICS, Asegurar Salud, Regulación de la Oferta de Sangre y Hemoderivados.</p> <p>Planificación Institucional: El proceso tienen identificado un (1) riesgo, dos (2) controles, los cuales son implementados y están siendo efectivos. La evaluación e inscripción de proyectos de inversión del FDS y de las ESE con base en costo por actividades, es una actividad de carácter permanente que cuenta con una serie de controles a través de matrices y revisiones por parte de varios profesionales, fue implementada una matriz donde se registran los datos de cada proyecto radicado y se lleva el control del estado actual del proyecto y la etapa en que se encuentra; este control tiene una periodicidad mensual. El segundo control tiene una periodicidad anual y se realiza durante el último trimestre de cada vigencia, incluye el costo por actividad, análisis de verificación del costo y se realiza seguimiento a las metas y ejecución financiera con base en lo reportado en el SEGPLAN. Se implementó el formato de Modificación al Plan de Adquisiciones, 114-PL-FT-071 V1, aprobado el 12 de febrero de 2014, el cual busca la justificación y aval del dueño del proyecto cada vez que se solicita una modificación o ajuste al Plan.</p> <p>Vigilancia y Control (Salud Pública): Se cuenta con evidencia del trabajo de revisión y ajustes a los mapas de riesgos de corrupción. Tiene identificados dos (2) riesgos y se establecieron tres (3) controles, encaminados al manejo de las bases de datos. Los seguimientos generados por los subsistemas se realizan a través de los comités COVE (mensual) y SIVIGILA (trimestral) efectuados con los hospitales; se prioriza la asistencia técnica acorde con los cruces de datos y la detección de desviaciones y reiteración de las mismas, realizando seguimiento puntual a dichos eventos hasta la corrección de estas alteraciones; de igual manera, se realizan visitas asistenciales a las ESE enfocadas al refuerzo de lineamientos y sensibilización a los referentes.</p> <p>Frente al Riesgo 2 y su respectivo control: Seguimiento administrativo (bases de datos y registros físicos) a los expedientes que se encuentran en sustanciación, se maneja la base de datos en el aplicativo SIAS, el cual se encuentra en desarrollo por parte de la Dirección de Planeación y Sistemas, sólo se tiene incluida información del año 2013, razón por la cual paralelamente se cuenta con otros registros en hojas Excel y un aplicativo adicional en Access el cual soporta la información de los años anteriores a 2013. Posee dificultad dado que no se logró realizar la migración de datos de Access al aplicativo SIAS, no existe trazabilidad de los procesos, ni del ingreso o eliminación de datos. No obstante, se realizan controles aleatorios de ingreso de información a la base en Access para controlar y corroborar la veracidad de los datos contra los expedientes físicos.</p>	Oficina Control Interno.

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.		<p><u>Afectar Determinantes:</u> Tiene identificado un (1) riesgo y cuatro (4) controles. En relación con la capacitación y concientización del personal vinculado al proceso sobre corrupción y como contrarrestarla, se realizó el trabajo de socialización de los riesgos de corrupción identificados a todo el equipo de trabajo, buscando concientizarlos en la importancia de la transparencia; estos fueron los días 8 de mayo y 26 de junio de 2014. Frente a los tres (3) controles restantes, hacen referencia a la transparencia en todo el proceso contractual, del cual se puede deducir que el proceso genera control precontractual (igual a los de todos los procesos, procurando en gran medida que sean transparentes, sin embargo, no tienen implementados controles que realmente mitiguen o eviten la ocurrencia o materialización del riesgo. En tal sentido, se considera que estos controles no son efectivos.</p> <p><u>Gestión TICs:</u> El proceso tiene identificados cuatro (4) riesgos y un total de trece (13) controles. El mapa de riesgos fue revisado y ajustado en el mes de abril de 2014. Los controles relacionados con evitar el acceso fraudulento o no autorizado a la red son ejecutados por el administrador de la red a través de los dispositivos de seguridad, como el Share Point y Software Aranda, estos son monitoreados permanentemente para evitar la materialización de los eventos identificados, enviando una alerta y bloqueando de manera automática los logs. Los reportes son generados de manera automática y almacenados en el disco duro. De igual manera se monitorea el intento de instalación de software no autorizado, se realizan vistas de seguimiento a los usuarios que generan alertas y que han sido identificados por el sistema, con estos usuarios se realiza un trabajo de sensibilización y adherencia a las políticas Tics. Así mismo, con la solicitud del Director, jefe de Oficina o Supervisor se autorizan los permisos especiales (administrador local), como la instalación de software y acceso remoto, entre otros.</p> <p><u>Gestión TICs:</u> De otra parte, dentro de las políticas del directorio activo se tiene parametrizado el cambio de contraseñas de acceso cada 45 días, el bloqueo de la misma después de cierto número de intentos fallidos y su deshabilitación al dejarse de utilizar durante cierto período de tiempo.</p> <p>Frente a los controles relacionados con el uso no autorizado de datos y/o información para beneficio de terceros o personales, se aclara que el administrador de usuarios es la Dirección de Planeación y Sistemas, las claves asignadas para el acceso a los sistemas de información (internos y externos) están encriptadas para mayor seguridad y no pueden ser consultadas, funciona similar a las claves de las tarjetas débito, se realiza el cambio a través de la interfase, se reestablece y luego se pide cambio nuevamente. Dentro de la parametrización se tiene establecido que las claves deben contener mínimo siete (7) dígitos, un carácter especial, números y letras y a los cinco (5) intentos fallidos se bloquea.</p> <p>Frente al análisis de auditoría a las bases de datos, se captura en log, es decir, cuando se digita mal la clave de acceso queda un registro y sobre ese registro se realiza la auditoría (login fallido), esta auditoría permite identificar la máquina desde la cual se realizó el intento de ingreso fallido y descartar si se trató de un ataque mal intencionado. Este ejercicio se realiza una (1) vez por semana para los equipos internos, para los externos se utiliza el firewall.</p>	

Componente	Meta	Actividades Propuestas	Cronograma	Actividades Realizadas	Responsables
<p align="center">Riesgos Corrupción y Acciones para su Manejo</p>	<p>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.</p>	<p>7. Realizar por muestreo, verificación de la efectividad de los controles implementados por los procesos frente al mapa de riesgos de corrupción.</p>		<p><u>Gestión TICs:</u> En relación con el análisis al control de cambios a los datos, se está realizando una migración de las bases de datos 2008 al motor 2014. En este motor será implementada esta funcionalidad para lo cual se está trabajando en toda la infraestructura y logística, se tiene proyectado dar inicio en enero de 2015. Para el análisis de las pruebas unitarias, está el proyecto en construcción a través de la implementación de las herramientas de versionamiento y control de software Team Foundation Server, que controla las versiones al interior de la SDS, esto con el fin de validar que el software este funcionando correctamente.</p> <p>El control relacionado con la implementación del acuerdo de protección de datos, busca dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales; se tiene el documento que se implementará una vez la actividad de la migración de datos sobre el motor 2014 finalice.</p> <p><u>Asegurar Salud:</u> El proceso tiene identificados cuatro (4) riesgos y doce (12) controles; el mapa de riesgos fue revisado y actualizado en el mes de abril de 2014. En relación con los controles de la actualización documental del proceso, en el mes de abril de 2014 se hizo una revisión general de los procedimientos y gestión documental asociada, de esa revisión se generó la actualización del procedimiento Administración del Aseguramiento y la validación de ingresos y novedades del SSGSS, específicamente en lo relacionado con el manejo de poblaciones especiales y prioritarias.</p> <p>En relación con el reentrenamiento en el puesto de trabajo del equipo de sistemas de Aseguramiento, a la fecha se cuenta con cuatro (4) ingenieros contratistas y un (1) médico de planta, el tema se ha manejado desde la socialización de la normatividad, pero se presentaban inconvenientes por el tema de la vinculación y no se ha gestado el tema desde la Dirección.</p> <p>En cuanto al control de realizar vía correo electrónico a la Dirección de Planeación los requerimientos administrativos y operativos de seguridad informática, se informa que esta situación es eventual (mantenimiento, pruebas de nuevas herramientas, migración de datos) y se realiza con los administradores de la red, obteniendo respuesta oportuna y efectiva.</p> <p><u>Asegurar Salud:</u> En relación con la verificación mediante procedimiento informáticos, se informa que con estos se valida la información antes de actualizarla en el comprobador de derechos, adicionalmente existen procedimientos de aval de información por parte del equipo de auditoría de ingresos y novedades de aseguramiento, sin embargo, en auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno, se ha identificado entre un 15% y 20% de materialización del riesgo relacionada con la duplicidad de datos y su cobro al FOSYGA. Por otro lado, la verificación de la inactivación de usuarios que ya no pertenecen al equipo de trabajo, se realiza en dos niveles: El primero desde la administración de la red en la Dirección de Planeación y Sistemas a través de la solicitud formal de desvinculación del usuario y, el segundo nivel, desde la base de datos como tal en el equipo de trabajo. En relación con la actividad del uso de la herramienta informática de los procesos de aseguramiento que permita trazabilidad de las transacciones, se realiza a través de los procedimientos informáticos.</p> <p>En relación con los controles estimados para evitar la materialización de pagos indebidos a las EPSS e IPS con relación contractual, se tiene establecido que la totalidad de ellas se incluyen en un control en Excel y con posterioridad se remiten al ingeniero, quien se encarga de realizar un cruce de datos y la validación de los mismos, estableciendo inconsistencias, duplicidad y reportes anteriores, entre otros. Este profesional genera una certificación del ejercicio realizado.</p>	

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.		<p>Asegurar Salud. La verificación de la prestación del servicio a través de llamadas en casos especiales, se presenta el cuadro consolidado de llamadas; se informa que durante el periodo evaluado se realizaron trece (13) auditorías concurrentes (por no contrato) y se realizó seguimiento a estos casos especiales. En relación con la verificación y seguimiento a los criterios de contratación en su etapa precontractual, la profesional referente informa que durante la presente vigencia no se ha generado contratación, los seis (6) contratos vigentes tienen adiciones y prórrogas dado que tienen recursos asegurados hasta la próxima vigencia. De igual manera, se aclara que al tener una facturación fluctuante para este tipo de contratos, no se puede determinar un promedio de pagos.</p> <p><u>Regulación de la Oferta - Sangre y Hemoderivados:</u> El proceso identificó siete (7) riesgos y siete (7) controles. Frente al acceso restringido al sistema de información DELPHIN y a los resultados de las pruebas, se informa que solo dos profesionales del hemocentro por delegación del Coordinador, tienen permisos de administrador (ingeniero de sistemas y una profesional) esta última como soporte por si el ingeniero de sistemas no estuviera. El mantenimiento del sistema se encuentra contratado con la empresa proveedora del sistema. Los permisos otorgados dependen de las actividades ejecutadas y cualquier modificación de estos perfiles debe estar avalada por el coordinador del hemocentro.</p> <p>En relación con la documentación mediante registro de solicitudes de hemocomponentes en medio físico y matriz de disponibilidad, se informa que la prioridad para entrega de hemocomponentes la tienen las trece (13) ESE adscritas que tienen banco de sangre, ellos realizan un solicitud diaria acorde con su stock, la cual es atendida dependiendo la matriz de stock que maneja la SDS, se cuenta con criterios definidos de priorización (bebés y niños, enfermedades de alto riesgo y cirugías que pongan en riesgo la vida del paciente); este control es ejercido diariamente y tiene varios puntos de control en cada etapa del proceso.</p> <p>Por otro lado, en relación con el control de "lineamientos para la asignación de tejidos...", se informa que tienen lineamientos muy puntuales que son verificados por el Instituto Nacional de Salud - INS, dado que a ellos debe reportarse de manera semanal la lista de espera de los receptores para trasplante de tejidos. Se maneja una matriz en excel (tejido conreal) la cual cuenta con información desde el mes de marzo de 2013.</p> <p>Se está trabajando en un Protocolo de asignación para IPS transplantadoras de córneas, sólo se está autorizado para trabajar con las instituciones habilitadas por la SDS e inscritas, no se puede entregar tejido conreal a profesionales particulares u otro tipo de figura. A la fecha se está trabajando con once (11) instituciones, diez (10) privadas y una (1) pública (Hospital Simón Bolívar), se tiene establecido que por cada dos (2) córneas entregadas a las instituciones privadas, siempre la tercera sin excepción, será para el Hospital Simón Bolívar. Se prioriza las Urgencias Cero (0) relacionadas con los casos especiales.</p> <p>Por otro lado, en relación con el lineamiento interno para uso de componentes anatómicos y/o fluidos de donantes..., se cuenta con el lineamiento interno de "Consentimiento Informado" contenido en el ítem 3 de la encuesta que deben diligenciar todos los potenciales donantes de sangre. En tejidos se maneja un "Consentimiento Genérico" emitido por la Coordinación Regional de Trasplantes, este se usa para los casos con tejido cadavérico y cuyo uso es para trasplante.</p>	



Componente	Meta	Actividades Propuestas	Cronograma	Actividades Realizadas	Responsables
Riesgos Corrupción y Acciones para su Manejo	<p>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</p>	<p>7. Realizar por muestreo, verificación de la efectividad de los controles implementados por los procesos frente al mapa de riesgos de corrupción.</p>		<p>En cuanto al lineamiento interno sobre confidencialidad de la información de donantes y receptores, se informa que se cuenta con el documento formalizado, a la fecha no se ha materializado el riesgo. Para el lineamiento interno en la relación con proveedores en etapa precontractual, se aclara que la parte técnica genera los lineamientos de su competencia, pero es un profesional diferente el que ejecuta la etapa precontractual, la compra de insumos, reactivos y material se realiza a través del administrador (Hospital Pablo VI Bosa), hospital acreditado que ejerce mayor número de controles a sus procesos; desde la SDS se realiza la contratación de equipo biomédico y obras de infraestructura.</p> <p>Delante al control para evitar la pérdida de confidencialidad de la información enviada por los Bancos de Sangre, Servicios de Transfusión de la Red Distrital de Sangre, se informa que el acceso es restringido acorde con las actividades determinadas por cada banco de sangre, la clave la asigna el admidor. del sistema en SDS, siempre y cuando el banco de sangre cumpla con los requisitos establecidos, entre los que están: El envío de una copia de la cédula de ciudadanía del usuario, cargo, funciones o actividades a desempeñar y módulo de acceso autorizado.</p>	<p>Dirección Participación Social y Servicio al Ciudadano. Todos los procesos de la Entidad.</p>
Estrategia Antitramites	<p>Al 2014, revisar y actualizar el 100% de los trámites y servicios inscritos y publicados en el SUIIT del portal Gobierno en Línea de acuerdo con las modificaciones realizadas en cumplimiento de la normatividad.</p> <p>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 Línea.</p>	<p>1. Revisar y validar con el referente de cada dependencia la información de los trámites de la entidad publicados en el SUIIT.</p> <p>2. Con base en la información revisada y validada, actualizar la información a que haya lugar en el aplicativo SUIIT y enviar vía Web al DAFP para su autorización y publicación actualizada en el portal de Gobierno en Línea.</p> <p>3. Realizar seguimiento a las acciones definidas y aprobadas por el Comité Antitramites y de Gobierno en Línea, durante el periodo.</p>	<p>Enero a Diciembre de 2014. La revisión y actualización de los trámites se realiza permanentemente a lo largo del año y de manera simultánea.</p> <p>Permanente</p>	<p>En el SUIIT se cuenta con ocho (8) trámites publicados y se tienen tres (3) más en revisión que son responsabilidad de Vigilancia y Control de la Oferta; esta información fue remitida al DAFP, entidad que está haciendo una retroalimentación frente a los trámites de otros entes territoriales. De esta retroalimentación, Servicio al Ciudadano realizó un análisis de trece (13) propuestas presentadas por el DAFP, de los cuales solo tres (3) aplican para la SDS.</p> <p>Se evidencia dificultad con la asignación de la clave de Administrador Principal la cual debe ser solicitada por el Director de Planeación y Sistemas al DAFP, actividad que se ha venido dilando a lo largo de la vigencia.</p>	<p>Dirección Participación Social y Servicio al Ciudadano.</p> <p>Oficina de Control Interno</p>



Componente	Meta	Actividades Propuestas	Cronograma	Actividades Realizadas	Responsables
Rendición de Cuentas.	Realizar dos rendiciones de cuenta al año, una por semestre, como producto de un proceso de seguimiento de diferentes actores institucionales y comunarios de la Dir. PSSC, a 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.
	Implementación de un ejercicio pedagógico para promover acciones de formación y sensibilización en cultura ciudadana.	Construir una estrategia para la rendición de cuentas.	Febrero de 2014	El documento de estrategia que se plantea tener como resultado, se encuentra como propuesta, a la fecha su estado permanece igual que en el periodo anterior, no ha sido validado y/o aprobado por el Director.	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.
	Control Social y cultura de la legalidad dirigido a funcionarios públicos y privados del sector, a Diciembre de 2014.	Constitución de la estrategia para la delegación de los diferentes actores que intervienen en la conformación del Comité Anticorrupción del sector Salud.	Julio de 2014 Febrero de 2015	Se está trabajando a través de las mesas temáticas y acorde con los ocho (8) proyectos prioritarios del Plan de Desarrollo, según cronograma de trabajo presentado por las referentes, se inició en el mes de julio con una periodicidad bimestral. En la primer convocatoria se seleccionaron cinco (5) proyectos para trabajar y en la siguiente citación se tomaron los tres (3) restantes. Sin embargo, estas convocatorias se están realizando a través de los PDS lo que ha generado dificultad en la parte logística.	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.
	Ejercicio pedagógico implementado con los servidores públicos y funcionarios del sector privado en salud en Bogotá.	Construcción de un modelo pedagógico de prevención no tolerancia a la corrupción y transparencia en la gestión pública del sector salud.	Enero a Diciembre 2014.	El resultado de esta actividad es la conformación e implementación del Comité Anticorrupción del Sector Salud, sin embargo, a la fecha del seguimiento aún se encuentran en proceso de conformación, falta definir los actores que participarían de las siguientes instancias: * Asociación de usuarios EAPB y ESE * Jefe de Planeación de las EAPB del régimen subsidiado. * Representantes de los COPACOS * Representante del COPACO Distrital * Representante de la Red Anticorrupción	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	Implementación del ejercicio pedagógico dirigido a los delegados de los comités de las ESE del Distrito Capital.	Marzo a Diciembre de 2014.	Durante el periodo evaluado, se realizaron cuatro (4) seminarios con la ESAP en temas de Participación Ciudadana, a estos asistió la comunidad y los servidores de la SDS, ESE y EAPB. Se realizaron seis (6) sesiones de cuatro (4) horas cada una empezando el 19 de mayo y finalizando el 22 de julio de 2014. Se resalta la gestión de las profesionales encargadas del proceso, por lo que no generó costos a la entidad. A futuro se plantea continuar el trabajo con la ESAP en seminarios de profundización dirigidos a los funcionarios de la SDS y posteriormente se trabajará por redes con los diferentes actores.	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 prevención no tolerancia a la corrupción y transparencia en la gestión pública del sector salud.	Enero de 2014	Frente a esta actividad se cuenta con un documento elaborado y revisado desde la parte técnica conjuntamente con la Veeduría Distrital con fecha de junio 25 de 2014, sin embargo, este documento no ha sido avalado por parte de la SDS - Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano. Dado el cambio de Director, debe procederse nuevamente a la revisión del documento en todas sus etapas, con el fin de generar un insumo puntual para su desarrollo.	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.	

Componente	Meta	Actividades Propuestas	Cronograma	Actividades Realizadas	Responsables
Rendición de Cuentas.	Promover acciones de formación y sensibilización en cultura ciudadana, control social y cultura de la legalidad, a Diciembre de 2014.	Implementación del Modelo Pedagógico en las cuatro subredes de la ciudad.	Enero a Diciembre de 2014.	Teniendo en cuenta lo anteriormente descrito, la etapa de implementación no se ha gestionado hasta tanto no se tenga el aval de la SDS - Participación Social y Servicio al Ciudadano, pues se considera improcedente iniciar la implementación. Sin embargo, se manifiesta por parte del equipo de trabajo que se realizó un pilotaje en el PDS de Suba, insinuo que será presentado junto con el documento para su revisión y posterior aval.	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 se ha desarrollado.	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.
		Delimitación temática, poblacional y espacial en el Sector Salud.	Marzo de 2014.	Acorde con la información suministrada por el proceso responsable y los avances obtenidos hasta el seguimiento anterior, se informa que el documento de la Política fue presentado el 30 de mayo de 2014 al Director de Participación Social, el cual incluye la delimitación temática, marco conceptual y normativo y estrategias de despliegue, entre otros aspectos, más no fue avalado desconociéndose el motivo, a la fecha del seguimiento, este documento presenta ajustes los cuales serán incluidos en el documento y se presentará a la nueva Directora. Sin embargo, se informa que fueron revisados y ajustados los instrumentos establecidos por la Veeduría Distrital acorde con las necesidades establecidas por la SDS, a la fecha se están aplicando en la comunidad contando 350 encuestas aplicadas en territorios, a la fecha, está pendiente intervenir ocho (8) de las 22 localidades y la totalidad de los Hospitales de la Red.	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.
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.	Revisión del contexto político, normativo, jurídico y ético, que ubique la necesidad como un asunto de interés público.	Junio de 2014.	Se revisó el marco normativo desde el ámbito nacional e internacional.	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.	
	Realización de Mesas de trabajo para la construcción con junta de la Política Pública de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción en el sector salud: con SDS, ESE, EAPB SUBSIDIADAS Y COMUNIDAD.	Enero a junio de 2014.	Se realizaron cuatro (4) foros de Transparencia, desarrollados por redes así: <ul style="list-style-type: none"> * Red Norte: 9 de mayo * Red Suroccidente: 16 de mayo * Red Sur: 23 de mayo * Red Centro Oriente: 30 de mayo 	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.	
	Definición y desarrollo de la estructura de la Política y elaboración del documento marco: alineación de la política a la planeación Distrital, objetivos, componentes, actividades, indicadores, medios de verificación.	Julio de 2014.	Se informa que esto hace parte de la construcción del documento marco.	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.	
	Socialización de la Política Pública de Transparencia, Integridad y No Tolerancia a la Corrupción en Salud.	Enero a Diciembre de 2014.	Dado que no se ha aprobado el documento, no se ha desarrollado formalmente esta actividad, sin embargo, en los espacios de participación ciudadana, se hace referencia a la Política que está en construcción y a otros aspectos relacionados.	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.	

Componente	Meta	Actividades Propuestas	Cronograma	Actividades Realizadas	Responsables
Rendición de Cuentas.	Revisar, iniciar, adelantar y fallar el 100% de las investigaciones que por faltas disciplinarias se adelantan contra los servidores públicos de conformidad con lo establecido en el Código Único Disciplinario ó Ley 734 de 2002.	Evaluar las quejas e informes que con los requisitos de ley puedan dar lugar al inicio de acción disciplinaria.	Permanente.	Durante el periodo evaluado (mayo - julio) se recibieron un total de 43 quejas contra los servidores de la SDS provenientes de ciudadanos, informes suscritos por funcionarios públicos, anónimos y otros medios que ameritaron credibilidad de acuerdo al Art. 69 de la Ley 734 de 2002. De acuerdo al marco jurídico que rige la situación denunciada y a la competencia funcional, se determina la actuación disciplinaria a seguir así: (i) Trastado por falta de competencia, (ii) Inhibitorios al configurarse los presupuestos legales establecidos en el parágrafo del Art. 150 de la Ley 734 de 2012, (iii) Investigaciones e indagaciones de acuerdo a los parámetros establecidos en el parágrafo del Art. 152 y siguientes de la misma Ley 734 de 2012, de tal manera, que se puede evidenciar el cumplimiento del proceso y el trámite dado a todas las quejas allegadas a la Oficina de Asuntos Disciplinarios, las cuales fueron tramitadas de acuerdo al orden de ubicación ante ese Despacho.	Oficina de Asuntos Disciplinarios.
		Avocar el conocimiento de los procesos disciplinarios.	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 46 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.
	Realizar seguimiento a las acciones incluidas en el plan anticorrupción y desarrolladas frente a la estrategia de rendición de cuentas que establezca la entidad.	Realizar seguimiento al plan y cronograma de trabajo determinado por los procesos definidos por la Entidad.	Permanente.	Adicionalmente a las dos actividades antes descritas, la Oficina de Asuntos Disciplinarios continúa adelantando de manera preventiva acciones de Disciplina Preventiva en la SDS, capacitando a los servidores en la Ley 734 de 2012 y la Directiva 003 de 2012 así: * Mes de junio: SDS, Hospitales Occidente de Kennedy y Del Sur. * Mes de julio: Hospitales Occidente de Kennedy, Vista Hermosa, Bosa, Suba, Usme y SDS. 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. De dicha ejecución se establece que el cumplimiento está dado en un 50%, teniendo en cuenta que los documentos que se encontraban en versiones preliminares no han sido aprobados, las acciones adelantadas han tenido un alto grado de dificultad para su realización, no ha existido quórum para la delegación del Comité Anticorrupción del sector, entre otras. De resaltar los seminarios desarrollados con la ESAP y los foros por la Transparencia.	Oficina Control Interno.

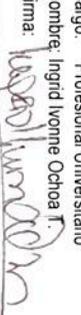
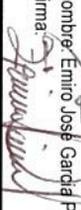


Componente	Meta	Actividades Propuestas	Cronograma	Actividades Realizadas	Responsables
<p align="center">Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano</p>	<p>Implementación de una estrategia distrital, para disminuir barreras de acceso a los servicios de salud, a diciembre de 2014.</p>	<p>Conformación de la "Mesa para disminuir barreras de acceso en salud", liderada por el Subsecretario Distrital de Salud e integrada por Direcciones Misionales de la SDS, Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano SDS, Garantías de ESE y EAPB.</p>	<p>A Abril de 2014, su conformación. Un comité trimestral.</p>	<p>Debido a los cambios administrativos que se han surtido en la Entidad (Secretario de Salud y Secretario Técnico de la mesa), no se ha convocado a ningún Comité durante el periodo evaluado. Sin embargo, se han realizado reuniones con las Asociaciones de Usuarios y representantes de la comunidad (julio 11) y el Comité de seguimiento de Sistemas de Exigibilidad, en los cuales participan las ESE, EPS subsidiadas (julio 29).</p>	<p>Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.</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>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>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.</p>	<p>Todo el año 2014.</p>	<p>Desde Servicio al Ciudadano, se facilitó a la Oficina de Comunicaciones los 51 links para que se hiciera la migración de datos de la Guía Antritrámites unificando la información. De igual manera, la Oficina de Comunicaciones actualizó la información publicada en la WEB de la entidad, relacionada con las campañas de: Donación de órganos, vacunación y esterilización canina, Salud oral, Respuesta ERA y vacunación humana. Se está trabajando con el INCI (Instituto para Ciegos) con el fin de establecer los mecanismos necesarios para que las personas con esta discapacidad puedan acceder a la información colgada en la Web. Se amplió la base de datos del servicio social obligatorio, a la fecha se tienen 3.000 vinculados a los cuales se les remite información relacionada con la entidad de manera semanal y vía correo electrónico. Se publicó la cartilla del Virus del papiloma humano, el Bâner de Hospitales verdes, se viene trabajando con las ESE adscritas para que puedan tomar de la web de la SDS las diferentes campañas y poneras en su página Web.</p>
<p>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.</p>	<p>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>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.</p>	<p>Febrero a Diciembre de 2014.</p>	<p>Esta actividad se realiza en los Comités Internos de Servicio al Ciudadano, durante el periodo evaluado se realizó, uno, el 5 de junio y otro, el 11 de julio de 2014, en los cuales se trataron los temas: Protocolos consejos prácticos para brindar una atención respetuosa a los ciudadanos, y Consejos prácticos para atender problemas de los ciudadanos, se realiza un taller escrito y una representación por parte de dos (2) servidores del equipo de trabajo.</p>	<p>Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.</p>
<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>Enero a diciembre de 2014.</p>	<p>Durante el periodo evaluado según registros suministrados, se atendieron un total 5.058 derechos de petición distribuidos así: Mayo: 1.661, Junio:1.384 y julio:1.813. El consolidado de los siete (7) meses transcurridos es de 10.637 derechos de petición recibidos y tramitados; los temas en los cuales se centran las peticiones son: Aseguramiento, Estado Afiliación, Acceso la prestación de los servicios de salud e Información general de la SDS.</p>	<p>Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.</p>



Componente	Meta	Actividades Propuestas	Cronograma	Actividades Realizadas	Responsables
<p align="center">Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano</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. Frente a la medición de la satisfacción instit, se realizó un análisis de los resultados obtenidos durante el primer trimestre de la vigencia, lo cual generó la ejecución de talleres de entrenamiento a los servidores vinculados en Servicio al Ciudadano, producto de estos talleres fueron identificados seis (6) atributos que debían reforzarse. En ese orden de ideas, en el mes de mayo se realizó una prueba piloto de encuestas que incluía estos atributos, sin embargo, se evidenció que no era procedente intervenir en una sola etapa ese número, razón por la cual, se empezó a aplicar en cada mes dos (2) de las seis preguntas establecidas, lográndose mejorar la percepción del cliente, manteniendo el indicador por encima del 90% de satisfacción, de igual manera, se registra la disminución en tiempos de atención en ventanilla y de espera en la sala. Por otro lado, se ha gestionado ante la Dirección de Planeación y Sistemas la solicitud de cambio del DIGITURNO, se encuentra en etapa de obtención de cotizaciones. 2. Frente a los resultados de la encuesta virtual, el porcentaje de calificación general del segundo trimestre es de 76,9% de satisfacción del usuario, con base en las respuestas obtenidas de las 7 preguntas que conforman dicha encuesta. 3. En relación con el estudio anual, esta programado para el mes de septiembre de 2014, sin embargo, ya se solicitó el CDP, se adelantó el estudio del sector y se remitió a la Dirección Jurídica y de Contratación con el Rad.2014IE18540 del 07-07-2014, la cual la devolvió para ajustes con el Rad.20239 del 21-07-2014, a la fecha de seguimiento, el proceso tiene pendiente generar los ajustes debido a que no se cuenta con el personal encargado contratado. Estos resultados son presentados y evaluados en Comité de la Dirección, con el fin de tomar decisiones frente a las acciones a tomar para mejorar dichos resultados. Para el segundo trimestre del 2014 se cuenta con los siguientes datos: SDQS: 1.680 casos / SIDBA: 1.359 casos / PPS: 3.117 casos / Línea DS: 3.652. Para un total de 9.788 casos intervenidos, en los cuales se evidencia que el porcentaje más alto lo presenta el tema de ACCESIBILIDAD.</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. Dentro de los aspectos a destacar, se encuentra la realización de dos (2) Ferias de Servicio, ejecutadas en Bosa los días 9, 10 y 11 de mayo y en Fontibón los días 12, 13 y 14 de mayo de 2014. De igual manera a través del periódico Participación al Día se socializa a la comunidad temas relacionados con los mecanismos de exigibilidad.</p>	<p>Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.</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 2014.</p>	<p>La SDS permanentemente busca conservar los espacios definidos para la atención a usuarios en las condiciones óptimas requeridas. Dentro de este periodo, se cuenta con la capacitación como Primer Responsable de la Enfermera contratada para Servicio al Ciudadano que realiza atención prioritaria a los usuarios que por sus condiciones de salud lo requieran. Entre los meses de mayo y junio, la enfermera realizó la valoración de 50 usuarios: Gestantes: 26, Enfermedad General: 20, Crónicos: 3 y Salud Mental: 1.</p>	<p>Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.</p>		

Componente	Meta	Actividades Propuestas	Cronograma	Actividades Realizadas	Responsables
<p align="center">Mecanismos para mejorar la Atención 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>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>Enero a diciembre del 2014.</p>	<p>No se ha aumentado el número de PDS, siguen los mismos siete (7) PDS establecidos: Candelaria, Rafael Uribe, Usme, Tunjuelillo, Puente Aranda, Kennedy y Suba, los cuales realizan la cobertura a las 20 localidades. Sin embargo, a la fecha del seguimiento, más del 50% de los servidores que prestan sus servicios se encuentran sin contrato, presentan dificultades en la consecución de insumos de papelería, no se cuenta con los servicios de aseo, los equipos de cómputo no cuentan con programa de mantenimiento, espacios sin señalización y deficientes sistemas de comunicación (líneas telefónicas).</p> <p>Dentro del periodo evaluado se reporta información solo de mayo y junio, la información de julio no se tiene debido a la terminación del contrato del técnico que maneja las estadísticas. No obstante, se reportan los siguientes datos:</p> <p>*Sensibilización, gestión resolutoria y orientación jurídica: 35.580 usuarios atendidos por PDS en el semestre.</p>	<p>Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.</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>Permanente.</p>	<p>Dentro del periodo evaluado no se gestionó esta actividad.</p>	<p>Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.</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>Enero a diciembre de 2014.</p>	<p>Dentro de los registros de operación del call center se encuentran:</p> <p>Durante los meses de mayo a julio de 2014, fueron atendidas un total de 22.245 llamadas a través del call center.</p>	<p>Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.</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>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>Dentro del informe presentado por el Defensor del Ciudadano, se destaca el tema de la articulación entre la gestión de enlace y los SOS, se revisaron procedimientos internos con el proceso Asegurar Salud, verificándose los núcleos familiares de los nuevos afiliados en Capital Salud como resultado de la desaparición de SOLSALUD y HUMANA VIVIR. Se revisó la Política Distrital de Servicio al Ciudadano en el marco del Decreto 197 de 2014.</p>	<p>Dirección de Talento Humano. 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>Febrero a Diciembre de 2014.</p>	<p>En el marco del fortalecimiento de las competencias a los servidores públicos de planta, la DDTIH no presentó evidencias frente a la programación y ejecución de capacitaciones relacionadas con estos temas.</p>	<p>Dirección de Talento Humano. Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.</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>Dentro de las jornadas de actualización y sensibilización al equipo de Servicio al Ciudadano, como ya fue mencionado, se realizan en los Comités mensuales, se han implementado acciones preventivas como resultado de los análisis a actividades ejecutadas (encuestas insitu), se ha trabajado con el Ministerio de Salud para generar charlas relacionadas con normatividad en temas de aseguramiento (mayo 26).</p>	<p>Dirección de Talento Humano. Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.</p>		

Componente	Meta	Actividades Propuestas	Cronograma	Actividades Realizadas	Responsables
<p align="center">Mecanismos para mejorar la Atención 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</p>	<p>Implementar la estrategia definida para otorgar incentivo a los colaboradores(es) de la SDS que atienden de forma permanente ciudadanos(as), como mecanismo que contribuya a afianzar la cultura del servicio al ciudadano; en concordancia con los lineamientos de la Política del Talento Humano, el Programa de Humanización y la Carta de Valores.</p>	<p>De mayo a noviembre de 2014.</p>	<p>Frente al proceso desarrollado durante el primer trimestre de la vigencia, se realizó la elección de los servidores que se destacaron por su servicio humanizado en el mes de Abril de 2014.</p> <p>Para el periodo evaluado en el marco de la Estrategia de Reconocimiento a los Colaboradores (as) que ejecuten actividades profesionales, técnicas y asistenciales que se destacan en la prestación del servicio al Usuario, Interno y Externo de la Entidad durante el mes de agosto de 2014, la DITH solicitó a todas las dependencias postular los colaboradores que se destacan por su servicio humanizado y que cumplen con los siguientes criterios: (i) El colaborador identifica las necesidades de los usuarios, es decir disposición para escuchar, analizar, contextualizar los requerimientos de los usuarios. (ii) El trato que brinda es respetuoso. (iii) Considera las necesidades de los usuarios. (iv) Establece diferentes canales de comunicación con el usuario para conocer sus necesidades y propuestas.</p> <p>En ese orden de ideas, debía remitirse el consolidado de la postulación por dependencias para su posterior socialización.</p>	<p>Dirección Desarrollo del Talento Humano.</p>
	<p>Al 2014, realizar seguimiento al 100% de los mecanismos incluidos en el Plan Anticorrupción, definidos por la entidad para fortalecer la atención al ciudadano.</p>	<p>Realizar seguimiento a las acciones desarrolladas durante el periodo.</p>	<p>Acorde con plan de acción definido por las dependencias intervinientes.</p>	<p>La OCI realizó seguimiento al avance y cumplimiento de las acciones definidas para el periodo, determinando que la Entidad está cumpliendo en un 85% en la ejecución de las actividades programadas, a pesar de los esfuerzos, algunos aspectos muestran gran debilidad, como el caso de los PDS y la misma problemática de la contratación al interior del proceso que lidera este componente, genera inestabilidad en los resultados.</p>	<p>Oficina Control Interno.</p>
<p>Consolidación del Documento</p>		<p>Cargo: Profesional Universitario Nombre: Ingrid Ivonne Ochoa T. Firma: </p>			
<p>Seguimiento de la Estrategia</p>		<p>Jefe Oficina Control Interno Nombre: Emiro José García Palencia. Firma: </p>			