

## SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD: SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

PERIODO REPORTE: ENERO A ABRIL 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 2013.  2. Revisar y validar el mapa de riesgos de corrupción institucional por parte del equipo directivo y formular los controles para su mitigación.  3. Difundir en las dependencias de la SDS los mapas de riesgos por procesos y de corrupción.  4. Realizar una verificación de adherencia de conocimiento en los mapas de riesgos por proceso y de corrupción.  5. Aplicar la metodología de autoevaluación del control y establecer acciones de mejora con base en los resultados obtenidos.  6. Emitir un informe por proceso sobre la gestión de los riesgos por proceso y de corrupción.	<p>enero a abril de 2014</p>	<p>En Comité SIG fue presentado el informe consolidado de la autoevaluación del riesgo de cada proceso, insumo que será utilizado en la revisión del actual mapa de riesgos. La Dirección de Planeación y Sistemas - SIG, realizó dos (2) reuniones con los gestores de cada proceso a fin de establecer lineamientos y fechas para la presentación de los mapas de riesgos institucionales y mapa de riesgos corrupción, estas se desarrollaron los días 17 y 31 de marzo de 2014 respectivamente. A la fecha los procesos de la Entidad, excepto el proceso de Regulación de la Oferta, revisaron, ajustaron, actualizaron y remitieron su respectivo mapa de riesgos de corrupción. La consolidación de dicha información estará lista para el 25 de abril del año en curso. Frente a los mapas de riesgos institucionales, está en proceso su revisión, ajuste, actualización y envío por parte de la gran mayoría de los procesos, tarea que debe estar lista para el 30 de abril de 2014.</p>	<p>Todas las dependencias de la Entidad. Coordinadora: Dirección de Planeación y Sistemas.</p>
			<p>enero a abril de 2014</p>	<p>La Dirección de Planeación y Sistemas - SIG emitió comunicación al Despacho del Secretario, solicitando que se delegara un servidor para realizar la verificación del mapa de Riesgos Corrupción de la Entidad, como respuesta a dicho requerimiento fue delegado uno de los Asesores del Despacho quien con el acompañamiento de Planeación realizará la verificación del Mapa de Riesgos de Corrupción, una vez este consolidado, e identificará los Riesgos propios del Despacho.</p>	<p>Comité Directivo. Coordinadora: Director de Planeación y Sistemas.</p>
			<p>abril a mayo de 2014</p>	<p>Actividad que iniciará una vez el documento consolidado haya sido revisado por el asesor del Despacho y aprobado por el Equipo Directivo de la Entidad.</p>	<p>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.</p>
			<p>junio y julio de 2014</p>	<p>Actividad que se realizará en los meses programados y se medirá en el mes de agosto.</p>	<p>Todas las dependencias de la entidad. Coordinadora: Dirección de Planeación y Sistemas.</p>
			<p>enero a marzo de 2014, Riesgos institucionales a noviembre 2014.</p>	<p>La metodología de autoevaluación se aplicará en los meses de junio - julio de 2014, tanto para los riesgos institucionales como para los de corrupción. Lo anterior, teniendo en cuenta que la revisión se extendió hasta el mes de abril y en mayo se hará la socialización y adherencia de conocimientos. De igual manera, la metodología que se adoptará será la establecida por la Entidad.</p>	<p>Todas las dependencias de la entidad. Coordinadora: Dirección de Planeación y Sistemas.</p>
			<p>Riesgos de corrupción enero a marzo de 2014, Riesgos institucionales a noviembre 2014.</p>	<p>Una vez se cuente con la autoevaluación del control por proceso y de la totalidad de los riesgos.</p>	<p>Todas las dependencias de la entidad. Coordinadora: Dirección de Planeación y Sistemas.</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 procesos implementados por los procesos frente al mapa de riesgos de corrupción.	Acorde con priorización por procesos.	Teniendo en cuenta las acciones que se han desarrollado, el seguimiento a los riesgos se realizará para el corte del mes de agosto de 2014.  Sin embargo, las actividades previas fueron evaluadas evidenciándose cumplimiento y avance por parte de los procesos intervinientes.	Oficina Control Interno.
Estrategia Antitramites	Al 2014, revisar y actualizar el 100% de los trámites y servicios inscritos y publicados en el SUIT del portal Gobierno en Línea 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 trámites de la entidad publicados en el SUIT.	Enero a Diciembre de 2014. La revisión de actualización de los trámites se realiza permanentemente a lo largo del año y de manera simultánea. Además, dependiendo de directivos del DAFP - administradores del SUIT, ya que actualmente se está realizando la migración de trámites desde la versión 2 a la versión 3 del SUIT.	Servicio al Ciudadano realizó un inventario de los trámites y servicios que a la fecha tiene la entidad publicados tanto en el SUIT como en la Guía de Trámites y Servicios de la Alcaldía Mayor, encontrando que existen ocho (8) trámites incluidos en el SUIT y están tres (3) pendientes por migrar, no se ha incluido ningún servicio.  En ese orden de ideas, se solicitó vía correo electrónico a los Directores que tienen trámites publicados, que enviaran firma de Certificación de Contabilidad de la Información relacionada con Servicios, de los cuales a la fecha de seguimiento han confirmado 35, quedan pendientes 15 relacionados con el Centro de Zoonosis.	Dirección Participación Social y Servicio al Ciudadano.
	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	2. Con base en la información revisada y validada, actualizar la información a que haya lugar en el aplicativo SUIT y enviar vía web al DAFP para su autorización y publicación actualizada en el portal de Gobierno en Línea.	Acorde con plan de acción definido por el Comité Antitramites de la Entidad.	El Comité Antitramites de la Entidad ha tenido dos citaciones a sesión durante el periodo evaluado (febrero 28 y marzo 19), de las cuales solo en la última hubo quorum. Dentro de las acciones establecidas en dicha sesión, se encuentra la de revisar el acto administrativo de constitución del Comité con el fin de realizar observaciones y precisiones frente a las responsabilidades de cada proceso y presentarlas a la Dirección Jurídica y de Contratación para su revisión y puesta en consideración del Comité en la próxima sesión. Frente a esta actividad, se está a la espera de la nueva citación a Comité con el fin de revisar y ajustar la Resolución 071 de 2013 con fundamento en las observaciones emitidas por cada proceso. Sin embargo, las actividades reportadas presentan un cumplimiento del 100% para el periodo evaluado.	Oficina de Control Interno

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, de acuerdo con los lineamientos impartidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá.	Elaboración de dos documentos técnicos de la gestión Salud de acuerdo con los lineamientos impartidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá.	Marzo de 2014	Estos documentos corresponden a la gestión 2013, de los cuales se elaboran tres (3) informes acorde con los tres (3) ejes del Plan de Desarrollo: 1. Territorios Saludables, el cual se envía a la Secretaría de Integración Social. 2. Salud Ambiental, enviado a Secretaría de Ambiente. 3. Una Bogotá de defende y fortalece lo público (Participación Social), enviado a la Secretaría de Planeación Distrital. Estos informes se estructuran con base en la generalidad de los ejes y se puntualiza a nivel salud y son remitidos a las Entidades distritales que se encargan de consolidar la información de cada sector en el mes de febrero de 2014.	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 Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano, a diciembre de 2014.	Construir una estrategia para la rendición de cuentas	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	La rendición de cuentas correspondiente al segundo semestre del 2013 se realizó el 11 de abril de 2014, a la cual asistieron 190 personas según los listados de asistencia presentados. En relación con el documento de estrategia que se plantea tener como resultado, se encuentra como propuesta, el cual aún no ha sido validado y/o aprobado por el Director. Actividad que se verificará en el mes de agosto de 2014 dadas las fechas de ejecución.
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.	Ejercicio pedagógico implementado con los servidores públicos y funcionarios del sector privado en salud en Bogotá.	Enero a Diciembre 2014	Durante los meses de enero y febrero de 2014 se realizó sensibilización a los servidores públicos de los hospitales sobre la estrategia propuesta, en estas mesas de trabajo participaron los Jefes de Planeación, Coordinadores de PIC o territorios, Referentes del proyecto del FDL, Referentes de proyectos FFDS y los servidores de Participación Social. Se verificó entre otros, el seguimiento a la ejecución de la vigencia pasada y se impartieron nuevos lineamientos de trabajo para el 2014, de igual manera, se realizó la presentación del Comité Anticorrupción y se hizo entrega de la Resolución 1482 de 2013, se verificó la programación para la elección de cada miembro de dicho Comité acorde con la Resolución en mención. La citación a los miembros de las EAPB se realizó el 15 de abril de 2014, con la comunidad se ha sensibilizado a través de los COPACOS y Asociaciones de Usuarios. Frente al tema de la Red Anticorrupción se han adelantado 10 mesas temáticas.	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.
			Febrero a Diciembre de 2014	A través de este ejercicio se busca realizar seguimiento a la utilización de las herramientas implementadas. Con SDS y ESE se han adelantado talleres en cultura ciudadana y control social dirigidos a gestores territoriales. De igual manera, se está desarrollando una caracterización de las necesidades de capacitación con los servidores de control social de las ESE y las EAPB. Se cuenta con la participación de la Veeduría Distrital (40 participantes) y de las ESE, EAPB y Comunidad (120 participantes).	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.



Componente	Meta	Actividades Propuestas	Cronograma	Actividades Realizadas	Responsables
Rendición de Cuentas.	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.	Implementación del ejercicio pedagógico dirigido a los delegados de los comités de seguimiento a los pactos de transparencia de las ESE del Distrito Capital.	Marzo a Diciembre de 2014	Como ejercicio inicial se realizó seguimiento del trabajo del año inmediatamente anterior acorde con la Circular 031 de 2011, el seguimiento inició en enero con corte a 10 de marzo de 2014, y los resultados fueron socializados en el Comité de Gerentes desarrollado el 15 de marzo de 2014. Se está trabajando en las necesidades de capacitación identificadas (contratación y calidad).	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	Con base en las evidencias presentadas por el proceso a través de sus referentes, se establece que el trabajo ha venido desarrollándose conjuntamente con la Veeduría Distrital a través del Convenio Interadministrativo 1779 de 2013, por medio del cual se han planteado estrategias dirigidas a los servidores públicos, contratistas y ciudadanía. Está dividido en tres niveles: Central, Descentralizado y Local, cada uno de estos cuenta con temas generales a saber: Fundamentación, Cultura Ciudadana, Anticorrupción y Práctica. En la construcción del documento han participado diferentes actores: SDS, ESE, Ciudadanía y Comunidad y el mismo se encuentra en estado preliminar. A la fecha, el documento se encuentra en revisión por la parte técnica.	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.
	Implementación del Modelo Pedagógico en las cuatro subredes de la ciudad.	Enero a Diciembre de 2014	El 21 de enero de 2014 se realizó la presentación del modelo pedagógico en las 4 subredes, se ha venido capacitando a los servidores de la Dirección de Participación Social como multiplicadores para acompañar los procesos de práctica del módulo de cultura ciudadana, el cual incluye la Política Pública de Transparencia y cero corrupción.	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.	
	Elaboración de documentos pedagógicos para llevar acabo la implementación del modelo pedagógico.	Junio a Diciembre de 2014	Esta actividad se revisará en el próximo corte, dadas las fechas de ejecución propuestas.	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.	Se han realizado dos ejercicios de fortalecimiento de capacidad institucional en la SDS que favorecen el cambio cultural, el 10 de abril de 2014 se realizó con los servidores vinculados a la DDTH y el 23 de abril con los de Aseguramiento en la Casa del Control Social. Los temas tratados fueron la Cultura Ciudadana, Política de Transparencia, Integridad y la No Tolerancia a la corrupción lo que lleva a la ruta del Control Social.	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	Delimitación temática, poblacional y espacial en el sector salud.	Marzo de 2014	Teniendo en cuenta las problemáticas identificadas a través de las mesas de trabajo con la Veeduría Distrital (Convenio 1779/2013), se genera un documento donde se delimitan los ejes temáticos, centrándose en el sector salud. En relación con la población se establece que el alcance será la comunidad, y los actores que participarán están definidos acorde con la caracterización de género; en la parte Espacial se identifican las Subredes del D.C.	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 cuenta con un plan de acción de la Política, sobre el cual se realiza seguimiento con corte mensual. De igual manera, se tiene contemplado que para el mes de mayo de 2014 se hará entrega del documento final de la Política, el cual se encuentra en revisión por parte del Director de Participación Social y Servicio al Ciudadano. A la fecha, la SDS remitió a la Veeduría Distrital para revisión, las modificaciones y ajustes surtidos a los instrumentos de aplicación, una vez estos sean aprobados, se iniciará su implementación en las cuatro (4) subredes.	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	En el mes de febrero de 2014 se realizó mesa de trabajo con las 4 subredes, en la cual participaron 110 personas; este trabajo permite tener un piloto para realizar los 4 foros programados para el mes de mayo.	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.
		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.	Julio de 2014	Actividad que se verificará en el mes de agosto de 2014 dada la fecha de ejecución.	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.	Se ha desarrollado en los diferentes espacios arriba mencionados, con las ESE, SDS, Comunidad, Colegios, entre otros, a través de la implementación del modelo pedagógico.	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 (enero - marzo) se recibieron un total de 29 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. Una vez evaluadas las quejas y el fundamento de las mismas, se proyectaron las actuaciones administrativas que en derecho correspondieron, de tal manera que efectuaron traslados, diligencias previas y se aperturaron indagaciones e investigaciones.	Oficina de Asuntos Disciplinarios
		Avocar el conocimiento de los procesos disciplinarios.	Permanente	Con fundamento en lo anterior, la Oficina de Asuntos Disciplinarios encargada de adelantar y fallar las investigaciones contra los servidores públicos de la SDS, asumió el conocimiento que por competencia y bajo la autonomía que le otorga la Ley 734 de 2002, cumplió los términos procesales, 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, lo que ha permitido descongestionar el despacho de la Oficina de Asuntos Disciplinarios.	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 establece la entidad.	Realizar seguimiento al plan y cronograma de trabajo determinado por los procesos de acción intervinientes.	Acorde a plan de acción definido por la Entidad.	Adicionalmente a las dos actividades antes descritas, la Oficina de Asuntos Disciplinarios continúa adelantando de manera preventiva acciones de Disciplina Preventiva en la SDS y algunas con las ESE adscritas, tal es el caso de los Hospitales Simón Bolívar y San Blas, donde se trataron temas como Estatuto Anticorrupción y conductas que constituyen faltas disciplinarias.	Oficina de Asuntos Disciplinarios. Oficina Control Interno.



Componente	Meta	Actividades Propuestas	Cronograma	Actividades Realizadas	Responsables
<p align="center"><b>Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano</b></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, Gerentes de ESE y EAPB.</p>	<p>A Abril de 2014, su conformación. Un comité trimestral.</p>	<p>A través de la Resolución 413 del 03 de marzo de 2014 se conformó la Mesa de Trabajo para disminuir las barreras de acceso en salud en el D.C., la primer sesión se realizó el 20 de marzo de 2014, con la participación del Comité Directivo de la SDS, las 22 ESE adscritas y ESP Subsidadas, el total de los asistentes fue de 159 personas.</p>	<p>Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.</p>
		<p>Actualizar de forma permanente la información del portafolio de servicios de la entidad para ser divulgado por diferentes medios a la ciudadanía, entre ellos la página WEB de la entidad.</p>	<p>Todo el año 2014.</p>	<p>La Oficina de Comunicaciones permanentemente realiza actualización de la información publicada en la WEB de la entidad, mantiene contacto continuo con los referentes de cada proceso a fin de brindar la información de manera fácil y accesible a los diferentes usuarios que consultan la página. Así mismo, se actualiza el material de interés para la comunidad y el usuario en general, se cuenta con información de las campañas vigentes como son las de Salud Oral, Vacunación, Sorteo de Plazas Rurales, Boletín Epidemiológico, Cirna Laboral, Responsabilidad Social Dona Organos y Tejidos, entre otras. Dentro de los avances en las publicaciones, se cuenta con ayudas para personas con condiciones de discapacidad, información en lenguaje de señas y con audio. La publicación impresa que maneja la SDS "Perifoneo al Día" también se encuentra publicado en la WEB. Dentro de las acciones de transparencia, se está desarrollando una prueba piloto para que las personas naturales o firmas que estén interesados en cotizar precios dentro de los procesos de contratación lo hagan antes de presentar el proceso, esto se puede verificar en el link "invitación a cotizar".</p>	<p>Oficina Comunicaciones en 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>Todo el año 2014.</p>	<p>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.</p>	<p>Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.</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, el primero de la vigencia se ejecutó el 05 de febrero de 2014 en el cual se trataron temas como: Articulación de los procesos de la Dirección de Participación Social, Manejo Derechos de Petición, Procesos de unificación de núcleos familiares, novedades e inconsistencias del sistema, reintroducción SIDBA, Registro de Información Régimen Contributivo, Portabilidad y traslados de EPS.</p>	<p>Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.</p>		
<p>Gestionar los derechos de petición y/o requerimientos ciudadanos a través del 2014 Sistema de Quejas y Soluciones de la Secretaría Distrital de Salud, en la protección y defensoría ciudadana frente a necesidades y vulneraciones del derecho público de la salud.</p>	<p>Enero a diciembre de 2014</p>	<p>Se cuenta con el consolidado trimestral donde se evidencia la estadística de recepción, reparto por dependencia y respuesta (oportunidad y calidad). Acorde con el registro que se genera a través del aplicativo SIDBA, fueron recibidos los siguientes Derechos de Petición: Enero: 1330 / Febrero: 1303 / Marzo: 1520, para un total de 4153</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 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. Con este primer ítem se busca evaluar la percepción y satisfacción de los usuarios con la calidad del servicio brindado a través de los módulos de atención ubicados en la SDS, esta medición In-situ se realiza a través de un formato de encuesta con una sola pregunta para ser respondido directamente por el usuario, como resultado se tiene: Enero: 94,75 %, de satisfacción del usuario en relación con la amabilidad y calidez de la profesional que atendió la consulta, tomando una muestra de 211 usuarios. Febrero: 94,5 % de satisfacción del usuario en relación con la efectividad de la respuesta ante la consulta, tomando una muestra de 226 usuarios. Marzo: 92,84 % de satisfacción del usuario en relación con la gestión de soporte brindado por parte de los servidores de Servicio al Ciudadano, tomando una muestra de 241 usuarios. 2. Frente a los resultados de la encuesta virtual, el porcentaje de calificación general del trimestre es de 71,9% de satisfacción del usuario, con base en las respuestas obtenidas de las 8 preguntas que conforman dicha encuesta. 3. En relación con el estudio anual, esta programado para el mes de septiembre de 2014. 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.</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>Monitoreo de los motivos de información y orientación a la ciudadanía, así como también las barreras de acceso a los servicios de salud, atendidos a través de los sistemas para la exigibilidad del derecho a la salud SIDBA (Sistema de Información y barreras de acceso) SDOs (Sistema de Quejas y Soluciones y de Barreras de Acceso-Puntos por el Derecho a la Salud), socializando los informes para que los actores competentes implementen acciones de mejora para la reducción de barreras de acceso.</p>	<p>Enero a diciembre de 2014</p>	<p>Para el primer trimestre del 2014 se cuenta con los siguientes datos: SQS: 1444 casos / SIDBA: 1898 casos / PDS: 3589 casos. Para un total de 6931 casos intervenidos, en los cuales se evidencia que el porcentaje más alto lo presenta el tema de ACCESIBILIDAD con 2360 casos identificados a través de todos los canales dispuestos por la SDS.</p>	<p>Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano</p>





Componente	Meta	Actividades Propuestas	Cronograma	Actividades Realizadas	Responsables
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	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.	Mantener las condiciones localitvas 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.	Jun-2014 Enero-Diciembre de 2014	La SDS permanentemente busca conservar los espacios definidos para la atención a usuarios en las condiciones antes descritas, dentro de las acciones a corto plazo que se estableció la del cambio del DIGITURNO, dado que por cambio de tecnología éste no se encontraba funcionando de manera óptima, situación que se ajustará para el próximo trimestre del año en curso.  En relación con la atención de usuarios por sus condiciones de salud, se establece que esta atención prioritaria la realiza la profesional en enfermería vinculada a Servicio al Ciudadano, una vez se establece la condición de salud, dado el caso, se solicita el apoyo del CRUE para intervención médica.	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.
		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: -Sensibilizar a la ciudadanía en los procesos de control social y participación ciudadana. -Acompañamiento y gestión resolutive 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.	Enero a diciembre de 2014	A la fecha existen siete (7) PSDS establecidos: Candelaria, Rafael Uribe, Usme, Tunjuelito, Puente Aranda, Kennedy y Suba, los cuales realizan la cobertura a las 20 localidades. Según información suministrada, no se tiene contemplado generar nuevos PSDS, lo que se busca es fortalecer los existentes en la parte localitva, logística y de talento humano.  Durante el trimestre a través de los PSDS se han sensibilizado y orientado un total de 21,022 ciudadanos, la meta para el año está en 72.000. Se está trabajando en estrategias extramurales para la atención en las 20 localidades (sensibilización, procesos formativos y PSDS móviles).	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.
		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.	Permanente	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.  Para el caso de los PSDS se sugiere mayor coordinación en el flujo y suministro de información desde la SDS a dichos puntos, dado que manifiestan no contar con dichos canales de manera permanente.	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.
Empoderar los PDS-Puntos por el Derecho a la Salud, en la exigibilidad social, jurídica y política del derecho a la salud.		Dentro del empoderamiento se está trabajando con el talento humano vinculado a través de capacitaciones puntuales sobre los temas descritos.	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.		
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.	Junio y diciembre de 2014	Actividad programada para ejecutarla en los meses de junio y diciembre de 2014.	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 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>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>Enero a diciembre de 2014</p>	<p>Dentro de los registros de operación del call center se encuentra: Llamadas entrantes: Enero: 9440 Feb: 7671 marzo: 6763 Llamadas Contestadas: Enero: 8437 Feb: 6793 marzo: 5831 Llamadas abandonadas: Enero: 1003 Feb: 878 marzo: 932 Frente a estas estadísticas, se realiza seguimiento y se establece cuales fueron los motivos mas reiterativos de consulta.</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>Julio 2014 Enero 2015</p>	<p>En el marco del fortalecimiento de las competencias a los servidores públicos de planta, la DDTH adelantó la inscripción para la participación de 10 servidores públicos de la SDS en el Seminario de Resignificación del Servicio al Ciudadano, desarrollado en el mes de febrero de 2014. De igual manera, en la construcción del Plan Institucional de Capacitación 2014, con base en el diagnóstico de necesidades se establecieron temas generales que permiten el Fortalecimiento a la Exigibilidad Social, como son: Habilidades personales, sociales y laborales, Derechos Humanos y Actualización en SGSSS.</p>	<p>Dirección de Talento Humano. Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.</p>
<p>Consolidación del Documento</p>	<p>Al 2014, realizar seguimiento al 100% de los mecanismos incluidos en el Plan Anticorrupción, definidos por la entidad para fortalecer</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.</p>	<p>Dirección Desarrollo del Talento Humano.</p>
		<p>Implementar la estrategia definida para otorgar incentivo a los colaboradores(as) de la SDS 2014, 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>Durante el trimestre, se revisó y ajustó la estrategia de reconocimiento a los servidores, se oficio a cada uno de los directores y jefes de oficina indicando como debía ser la votación para la elección de los servidores por niveles, trabajo que fue fortalecido a través de los miembros del Comité de Ética y Humanización.</p>	<p>Dirección Control Interno.</p>
<p>Seguimiento de la Estrategia</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 90% en la ejecución de las actividades programadas, aún falta complementar algunas acciones para que tengan mayor efectividad.</p>	
		<p>Cargo: Profesional Universitario Nombre: Ingrid Ivonne Pachá T. Firma: </p>			
		<p>Cargo: Jefe Oficina Control Interno Nombre: Emilio José Amador Palencia Firma: </p>			