



## SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013



COMPONENTE	META	ACTIVIDAD	INDICADOR	CRONOGRAMA	DEPENDENCIAS/ RESPONSABLES
<b>RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO</b>		Revisar y ajustar los mapas de riesgos de los procesos	100% de los mapas de riesgo de procesos actualizados	Enero a Marzo de 2013	Todas las dependencias de la Entidad. Coordina: Dirección de Planeación y Sistemas
	Actualizar y difundir el 100% de los mapas de riesgo institucional, durante la vigencia 2013.	Actualizar el mapa de riesgos de Corrupción Institucional	Un Mapa de riesgos de corrupción actualizado	Marzo 1 a Abril 15 de 2013	Todas las dependencias de la Entidad. Coordina: Dirección de Planeación y Sistemas
		Difundir al interior de los procesos el mapa de riesgos institucional y de corrupción	100% de los mapas de riesgo institucional y de corrupción difundidos	Abril/ Mayo de 2013	Todas las dependencias de la Entidad a través de sus gestores SIG. Responsabilidad Directa: Todos los Directores y Jefes de Oficina.
	Realizar autoevaluación de riesgos y controles del 100% de los mapas de riesgo institucional y de corrupción, durante la vigencia 2013.	Definir y difundir la metodología para la evaluación de riesgos y controles	Una metodología de riesgos y controles difundida en el 100% de los procesos institucionales	Abril de 2013	Dirección de Planeación y Sistemas
		Aplicar la metodología de autoevaluación del control y establecer acciones de mejora con base en resultados obtenidos	Dos (2) autoevaluaciones anuales a los controles de los riesgos institucionales y de corrupción	Junio y Noviembre de 2013	Todas las dependencias de la Entidad.
	Evaluar durante el 2013, la efectividad de los controles mediante auditoría al 20% de los riesgos identificados en todos los procesos institucionales y del mapa de riesgos de corrupción	Realizar por muestreo, verificación de la efectividad de los controles implementados por los procesos frente al mapa de riesgos anticorrupción.	Muestreo del 20% sobre la totalidad de los riesgos incluidos en el mapa anticorrupción.	Acorde con programa de auditorías integrales.	Oficina de Control Interno



# SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013



COMPONENTE	META	ACTIVIDAD	INDICADOR	CRONOGRAMA	DEPENDENCIAS/ RESPONSABLES
<b>ESTRATEGIA ANTITRÁMITES</b>	al 2013, racionalizar el 100% de los trámites y procedimientos identificados como prioritarios.	Levantar diagnóstico institucional de los trámites y procedimientos (identificando aquellos susceptibles de mejora o racionalización con base en lo establecido en el Decreto Ley 019 de 2012)	Un diagnóstico institucional de racionalización de trámites y procedimientos	Enero de 2013	Todas las dependencias de la Entidad. Coordina: Dirección de Planeación y Sistemas
		Implementar las acciones de racionalización de trámites con base en el diagnóstico institucional.	100% de las acciones de mejora definidas a partir del diagnóstico	Acorde a cronograma de diagnóstico	Dependencias de la Entidad - acorde a cronograma de diagnóstico.
	Al 2013, revisar y actualizar el 100% de los trámites y servicios inscritos y publicados en el SUIT - Sistema Único de Información de Trámites del portal Gobierno en Línea de acuerdo con las modificaciones realizadas en cumplimiento de la normatividad.	Identificar los trámites de la entidad	100% de los trámites de la entidad	Diciembre 31 de 2012	Dependencias de la entidad - coordina Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano
		Revisar y validar la información de los trámites identificados de la entidad.	100% de los trámites identificados	Febrero-abril de 2013	
		Actualizar información en el aplicativo SUIT-Sistema Único de Información de Trámites y enviar vía web al Departamento Administrativo de la Función Pública para su autorización y publicación actualizada en el portal de Gobierno en Línea	100% de los trámites revisados y validados	Marzo a abril de 2013	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano
	Realizar seguimiento al 100% de las acciones que desarrolle la Entidad durante el 2013, frente a la estrategia antitrámites y de gobierno en línea.	Realizar seguimiento a las acciones definidas y aprobadas por el Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea, durante el periodo.	Medición de la efectividad de las estrategias antitrámites generadas por la Entidad.	Acorde con plan de acción definido por el Comité Antitrámites de la Entidad.	OCI acorde con plan de acción y cronograma de trabajo de las dependencias involucradas.



## SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013



COMPONENTE	META	ACTIVIDAD	INDICADOR	CRONOGRAMA	DEPENDENCIAS/ RESPONSABLES
<b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	Rendir cuentas a la Ciudad, de la gestión adelantada por el Sector Público de la Salud a 31 de Diciembre de 2013, de acuerdo con los lineamientos impartidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá	Participación en las audiencias públicas de rendición de cuentas de la gestión adelantada por del Sector Público de acuerdo con los lineamientos impartidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá.	Número de audiencias públicas realizadas	Marzo 22 de 2013	Dirección Planeación y Sistemas, Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano y la Oficina de Comunicaciones
		Elaboración de documentos técnicos de la gestión en salud de acuerdo con los lineamientos impartidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá.	Número de Documento de gestión del Sector Salud elaborados	Marzo 22 de 2013	Dirección de Planeación y Sistemas en Coordinación con todas las Direcciones u Oficinas de la SDS.
		Dar respuestas y soluciones a la comunidad sobre la rendición de cuentas (Diálogo con los usuarios)	Porcentaje de respuestas a requerimientos de rendición de cuentas interpuestos por la comunidad.	Junio , septiembre y Diciembre 2013	Dirección de Planeación y Sistemas en Coordinación con todas las Direcciones u Oficinas de la SDS.
	Al 2013, conformar y mantener el comité anticorrupción del sector salud	Conformación del Comité Anticorrupción del sector salud en el Distrito Capital	Comité conformado y funcionando	Mayo a Junio de 2013	Delegados de dependencias de la SDS y de las ESE. Coordina: Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano- Control Social
		Estructurar el comité anticorrupción del sector salud en el Distrito Capital	Documento de funcionamiento (estatutos o reglamento) Acto administrativo conformación del comité	Junio a Diciembre de 2013	Delegados de dependencias de la SDS y de las ESE. Coordina: Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano- Control Social



# SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013



COMPONENTE	META	ACTIVIDAD	INDICADOR	CRONOGRAMA	DEPENDENCIAS/ RESPONSABLES
<b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	Realizar durante el 2013, el diagnóstico con participación social, base para la construcción de la política pública contra la corrupción en el sector salud.	Construir las herramientas metodológicas para la captura de información del trabajo con las comunidades para la elaboración del diagnóstico.	Diagnóstico elaborado	Mayo a Diciembre de 2013	Delegados de las dependencias de la SDS. Coordina Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano - Control Social
		Aplicación de las herramientas construidas a las comunidades y funcionarios para la construcción de documentos para el diagnóstico.		Mayo a Diciembre de 2013	Delegados de las dependencias de la SDS. Coordina Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano - Control Social
		Sistematización de la información para la construcción de la política pública de anticorrupción del distrito en el sector salud		Noviembre a Diciembre de 2013	Delegados de las dependencias de la SDS. Coordina Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano - Control Social
	Implementación de una estrategia pedagógica para la formación de veedores del sector salud en el Distrito Capital	Construcción de la estrategia pedagógica para formar a diferentes actores, acorde con las necesidades del ejercicio que realizan como veedores/ras y a nuevos actores para poder desarrollar su ejercicio de control social de manera eficaz e incidente.	Estrategia construida	Mayo a Junio de 2013	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano, en articulación con otras entidades que puedan prestar su concurso
		Puesta en marcha de la estrategia de formación por subredes de prestación de servicios	* Un (1) documento. * Diez (10) Comités de Control Ciudadano (CCC) y/o Veedurías Ciudadanas, actuando en diferentes Localidades del Distrito. Para un total de 1000 personas	2000 ciudadanos formados en el ejercicio de control social del sector salud en el Distrito Capital	Junio a Diciembre de 2013  Abril a Diciembre de 2013



## SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013



COMPONENTE	META	ACTIVIDAD	INDICADOR	CRONOGRAMA	DEPENDENCIAS/ RESPONSABLES
<b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>		Fortalecimiento del control social en el seguimiento, evaluación y control de los Planes, programas, proyectos, procesos, procedimientos y gestión de la secretaria Distrital de Salud por medio de la rendición de cuentas.	Estrategia de fortalecimiento construida y funcionando	Vigencia 2013	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano
	Realizar dos jornadas de rendición de cuentas durante el 2013, una por semestre, como producto de un proceso de seguimiento de diferentes actores institucionales y comunitarios.	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.	Estrategia de fortalecimiento construida y funcionando	Vigencia 2013	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano
		Articulación con la Red Anticorrupción de Control Social, del sector salud, para la realización del seguimiento al proceso de rendición de cuentas, a través de diez mesas temáticas	Diez mesas temáticas de control social haciendo seguimiento	Mayo, Julio, Septiembre, Noviembre de 2013	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano
	Realizar dos jornadas de Rendición de Cuentas sobre la gestión desarrollada por el Defensor del Ciudadano de Secretaría Distrital de Salud, a los Representantes de Juntas Directivas de la Empresas Sociales del Estado (Espacio de los Jueves), al 2013.	Presentación del Informe sobre los avances, logros y resultados del Plan de Gestión del Defensor del Ciudadano de la Secretaría Distrital de Salud, para la promoción y protección del derecho a la salud de los ciudadanos-as del distrito capital.	Número de jornadas de Rendición de Cuentas realizadas sobre las acciones ejecutadas del Plan de Gestión del Defensor del Ciudadano de Secretaría Distrital de Salud.	Junio 2013 Diciembre 2013	Líder del proceso: Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.  Coordina: Defensor del Ciudadano de la SDS.



## SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013



COMPONENTE	META	ACTIVIDAD	INDICADOR	CRONOGRAMA	DEPENDENCIAS/ RESPONSABLES
<b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	Revisar, iniciar, adelantar y fallar el 100% de las investigaciones que por faltas disciplinarias se adelanten contra los servidores públicos de conformidad con lo establecido en el Código Único Disciplinario ó Ley 734 de 2002.	Evaluar las quejas e informes que con los requisitos de ley puedan dar lugar al inicio de acción disciplinaria	100% de las quejas ,informes y anónimos que puedan dar lugar al inicio de una acción disciplinaria debidamente evaluados.	Permanente	Oficina de Asuntos Disciplinarios
		Avocar el conocimiento de los procesos disciplinarios	Tramitar el 100% de las investigaciones disciplinarias abiertas en contra de los servidores públicos de la SDS	Permanente	Oficina de Asuntos Disciplinarios
	Realizar seguimiento a las acciones 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 intervinientes.	Medición de la efectividad de la estrategia.	Acorde con plan de acción definido por la entidad.	OCl acorde con plan de acción y cronograma de trabajo de las dependencias involucradas.
<b>MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Implementación del comité Distrital para disminuir barreras de acceso a los servicios de salud a 2013	Conformación del comité Distrital, integrado por el Secretario y Subsecretario Distrital de Salud, Directores de la SDS, Gerentes de las ESE y EPS-S, EPS-C, Entes de control y representantes de la comunidad organizada. .Rendición de cuentas por los actores responsables, frente a las acciones de mejoramiento implementadas para disminuir barreras de acceso identificadas a través del SIDBA+ SDQS.	Número de comités realizados en el periodo	Un comité trimestral	Secretaría Técnica Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano



# SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013



COMPONENTE	META	ACTIVIDAD	INDICADOR	CRONOGRAMA	DEPENDENCIAS/ RESPONSABLES
<b>MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Fortalecer durante la vigencia 2013, el 100% de los mecanismos planteados para este periodo en el desarrollo institucional de Servicio al Ciudadano.	Actualizar de forma permanente la información del portafolio de servicios de la entidad para ser divulgado por diferentes medios a la ciudadanía, entre ellos la página WEB de la entidad.	Portafolio de servicios de la SDS actualizado.	Todo el año 2013	Todas las dependencias. Coordina: Oficina de Comunicaciones. Publica en WEB: Planeación y Sistemas.
		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.	Usuarios atendidos a través del proceso de Orientación e Información de Servicio al Ciudadano.	Todo el año 2013	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano
		Capacitar y actualizar permanentemente a los servidores responsables del procedimiento de información y orientación sobre el acceso a los servicios de salud en el Distrito Capital, en nivel central, Red Cade y SuperCAde, al igual que en los Puntos por el Derecho a la Salud.	Número de servidores de Servicio al Ciudadano, capacitados para la gestión de información y orientación a la ciudadanía en salud.	Enero a Diciembre de 2013	Líder del proceso: Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.  Apoya: Dirección de Desarrollo del Talento Humano.
		Plan de capacitación de DPSSC. Programa de Humanización Institucional.			
		Gestionamiento de requerimientos y derechos de petición, a través del Sistema de Quejas y Soluciones de Secretaría Distrital de Salud, en la protección y defensoría ciudadana frente a necesidades y vulneraciones del derecho público de la salud.	Número de derechos de petición y requerimientos, gestionados en defensoría ciudadana, a través del "Sistema Distrital de Quejas y Soluciones" de Secretaría Distrital de Salud - SDQS	Enero a diciembre de 2013	Líder del proceso: Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.



# SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013



COMPONENTE	META	ACTIVIDAD	INDICADOR	CRONOGRAMA	DEPENDENCIAS/ RESPONSABLES
<b>MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		<p>Medición de la satisfacción y percepción con la calidad y humanización del Servicio al Ciudadano de Secretaría de Salud; y la percepción sobre la efectividad de las respuestas a quejas y reclamos ingresados al Sistema de Quejas y Soluciones de SDS.</p> <p>Informe Estudio anual realizado por Ente Externo contratado.</p> <p>Informes mensuales Evaluación In-situ atención en módulos SDS, por metodología de calificadores del digiturno.</p> <p>Informe trimestral Encuesta Virtual SQS.</p>	<p>Porcentaje de satisfacción con la calidad y humanización del servicio al ciudadano de Secretaría Distrital de Salud y sobre la efectividad de las respuestas a quejas y reclamos del SQS.</p>	<p>Enero a diciembre de 2013</p>	<p>Líder del proceso: Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.</p> <p>Coordina: Servicio al Ciudadano.</p>
	<p>Fortalecer durante la vigencia 2013, 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)-SDQS (Sistema de Quejas y Soluciones), socializando los informes para que los actores competentes implementen acciones de mejora para la reducción de barreras de acceso.</p>	<p>Número de ciudadanos y ciudadanas orientados para su acceso y exigibilidad del derecho a la salud, a través de los diferentes canales de servicio al ciudadano de Secretaría Distrital de Salud.</p> <p>Informe trimestral de barreras de acceso a los servicios de salud identificadas a través del SDQS y el SIDBA.</p>	<p>Enero a diciembre de 2013</p> <p>Mar-2013 Jun-2013 Sept-2013 Dic-2013</p>	<p>Líder del proceso: Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.</p> <p>Coordina: Servicio al Ciudadano.</p>
		<p>Promover a los ciudadanos-as los derechos en salud y mecanismos de exigibilidad, así como la identificación de sus deberes como usuarios de los servicios de salud.</p>	<p>No. De estrategias de comunicaciones utilizadas.</p>	<p>Enero a diciembre de 2013</p>	<p>Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano</p>





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013



COMPONENTE	META	ACTIVIDAD	INDICADOR	CRONOGRAMA	DEPENDENCIAS/ RESPONSABLES
<b>MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Fortalecer durante la vigencia 2013, el 100% de los mecanismos planteados para este periodo en el desarrollo institucional de Servicio al Ciudadano.	Implementación de acciones de mejora continua que garanticen espacios físicos y disposición de facilidades estructurales para la atención de población prioritaria como: personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.	Informe sobre acciones de mejora implementadas sobre los diferentes dispositivos para el acceso de población prioritaria.	Jun-2013 Sept-2013 Dic-2013	Líder del proceso: Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.  Coordina: Servicio 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 2013.	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 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.	Número de ciudadanos y ciudadanas orientados para su acceso a servicios de salud e intervenidos en la resolución de sus barreras de acceso, a través de los Puntos por el Derecho a la Salud.	Enero a Diciembre de 2013	Líder del proceso: Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.  Coordina: 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.	Número de Protocolos implementados.	Permanente.	Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano



# SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013



COMPONENTE	META	ACTIVIDAD	INDICADOR	CRONOGRAMA	DEPENDENCIAS/ RESPONSABLES
<b>MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		Fortalecimiento de los dispositivos de un área física con espacios cómodos para la atención de los ciudadanos-as, con señalización visible, funcional, interna y externa, con digiturno para la atención ordenada y ventanillas especiales para población priorizada (Población con discapacidad, gestantes, adultos mayores, mujeres con niños).	Porcentaje de acciones de mejora, amenidades, comunicación y adecuaciones locativas ejecutadas en el área de Servicio al Ciudadano, en respuesta al mejoramiento de la atención ciudadana.	Junio a Diciembre de 2013	<p>Dirección Administrativa</p> <p>Líder del proceso: Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.</p> <p>Coordina: Servicio al Ciudadano.</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 2013.	Implementación de acciones de mejora continua que garanticen espacios físicos y disposición de facilidades estructurales para la atención de población prioritaria como: personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.	Informe sobre acciones de mejora implementadas sobre los diferentes dispositivos para el acceso de población prioritaria.	Jun-2013 Sept-2013 Dic-2013	<p>Líder del proceso: Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.</p> <p>Coordina: Servicio al Ciudadano.</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.	Número de llamadas efectivas atendidas a través del Call Center.	Enero a Diciembre de 2013	<p>Dirección de Planeación y Sistemas.</p> <p>Líder del proceso: Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.</p> <p>Coordina: Servicio al Ciudadano.</p>



## SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013



COMPONENTE	META	ACTIVIDAD	INDICADOR	CRONOGRAMA	DEPENDENCIAS/ RESPONSABLES
<b>MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	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 2013.	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.	Informe sobre los avances, logros y resultados del Plan de Gestión del Defensor del Ciudadano de la Secretaría Distrital de Salud, específico de las acciones de articulación con los Defensores de ESE y EPS-S, para la protección del derecho a la salud de los ciudadanos-as del distrito capital.	Mar-2013 Jun-2013 Sept-2013 Dic-2013	Líder del proceso: Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano.  Coordina: Servicio al Ciudadano.  Participan: Defensores del Ciudadano de las 22 ESE (Hospitales de la Red Pública) y Jefes de Atención al usuarios de EPS-S.
		Fortalecimiento de las competencias y habilidades de los Servidores responsables, mediante programas de inducción, capacitación y sensibilización, para mejorar la atención y brindar un servicio más humanizado.	No. Capacitaciones realizadas con los servidores de Servicio al Ciudadano de la SDS.	Plan de Capacitación de la SDS  Cronograma de capacitaciones de DPSSC.  Programa de Humanización Institucional enero a diciembre de 2013	Dirección de Talento Humano y Dirección de participación Social y Servicio al Ciudadano.
	Al 2013, afianzar la cultura de servicio al ciudadano, cubriendo la totalidad de colaboradores de la SDS.	Definir e implementar un incentivo anual para los servidores públicos de la SDS que atienden de forma permanente ciudadanos, como mecanismo que contribuya a afianzar en los servidores la cultura del servicio al ciudadano conforme a los lineamientos de la Política del Talento Humano, Planes o Programas institucionales relacionados con el tema como la Carta de Valores, el Programa de Humanización, el Plan anual de Incentivos.	Implementación del incentivo desde el año 2013.	De Mayo a Noviembre de 2013: Dando lugar a establecer y desarrollar un plan de trabajo para formular y ejecutar las acciones requeridas para esta actividad.	Dirección Desarrollo del Talento Humano, Dirección de participación Social y Servicio al Ciudadano.



## SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013



COMPONENTE	META	ACTIVIDAD	INDICADOR	CRONOGRAMA	DEPENDENCIAS/ RESPONSABLES
<b>MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Al 2013, afianzar la cultura de servicio al ciudadano, cubriendo la totalidad de colaboradores de la SDS.	Divulgar al interior de la SDS los derechos, deberes, prohibiciones, conflictos de intereses y nuevas normas laborales necesarias para el adecuado desarrollo de la función pública, con el fin de prevenir la incurrancia en faltas disciplinarias por parte de los servidores.	Cumplimiento del 100% de las actividades de divulgación de disciplina preventiva incluidas en los programas de inducción y reintroducción y en el plan de capacitación institucional.	Acorde a cronograma.	Oficina de Asuntos Disciplinarios
	Al 2013, realizar seguimiento al 100% de los mecanismos que defina la entidad para fortalecer la atención al ciudadano.	Realizar seguimiento a las acciones desarrolladas durante el periodo.	Medición de la efectividad de los mecanismos implementados.	Acorde con plan de acción definido por las dependencias intervinientes.	OCI acorde con plan de acción y cronograma de trabajo de las dependencias involucradas.