



Secretaria Distrital de Salud

PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2018

SUBSECRETARIA DE GESTIÓN TERRITORIAL,
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO A LA
CIUDADANÍA

Dirección de
Servicio a la
Ciudadanía





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2018
Código: SDS-GSS-PL-002 V.1

Elaborado por: Luzmila Buitrago
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



TABLA DE CONTENIDO

1.INTRODUCCIÓN	2
2. MARCO LEGAL CONTEXTO DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA .	3
3. ALCANCE:	6
5.OBJETIVOS	6
6.META:	7
7.GENERALIDADES:.....	7
8.GLOSARIO:.....	0
9. ABREVIATURAS:	3
10.BIBLIOGRAFÍA	3
11.CONTROL DE CAMBIOS	4



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2018
Código: SDS-GSS-PL-002 V.1

Elaborado por: Luzmila Buitrago
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2018

1.INTRODUCCIÓN

De conformidad con la Resolución 0164 del 31 de enero de 2018 *"Por la cual se deroga la Resolución 2245 del 26 de diciembre de 2016 y se adopta el Plan de Acción de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá D.C. para la vigencia fiscal 2018 en concordancia con el Acuerdo 645 del 09 de junio de 2016 que establece el Plan de Desarrollo 2016-2020 BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS"*, y compatible con los lineamientos del Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano y la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía; el presente documento expresa el horizonte de acción para la vigencia fiscal 2018 del *Plan de Servicio al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Salud 2018*.

El Plan de Acción se orienta a:

1. Definir el horizonte de la gestión institucional de Servicio a la Ciudadanía, para el periodo comprendido entre el 1 de Enero y el 31 de diciembre de 2018, a partir de los lineamientos que orientan su quehacer durante la correspondiente vigencia fiscal.
2. Ordenar la acción intra e intersectorial para armonizar políticas en aras de mejorar la calidad de vida y la salud de la población de Bogotá D.C. y la coexistencia viable y productiva de mejoramiento institucional para aportar a la disminución de las problemáticas en el acceso a los servicios de salud.
3. Definir líneas de acción y estrategias que armonicen la gestión de la Entidad con los demás actores internos y externos del sector salud y otros sectores, de manera que en conjunto respondan y aporten al cumplimiento de los objetivos estratégicos, o de largo plazo, definidos para la ciudad para el periodo 2016-2020 expresado en metas de ciudad.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2018
Código: SDS-GSS-PL-002 V.1

Elaborado por: Luzmila Buitrago
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



2. MARCO LEGAL CONTEXTO DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía, es la responsable de dirigir el desarrollo del sistema distrital de atención a la ciudadanía en salud, el sistema de quejas y soluciones-SDQS, el sistema de información distrital y de monitoreo del acceso, la defensoría del ciudadano y brindar asistencia técnica para el desarrollo organizacional de dependencias, programas, proyectos y mecanismos de servicio al ciudadano en salud.¹

Parte del principio rector que el servicio público debe ser el reconocimiento explícito de que el ciudadano es el eje de la gestión y la razón de ser de la administración².

Que el desarrollo humano es el propósito último de las políticas públicas, en una realidad concreta de personas, poblaciones y culturas, en territorios específicos.

Que las personas son titulares del derecho efectivo a la salud³ y el Servicio a la Ciudadanía es el primer espacio de reconocimiento del ciudadano-a como un sujeto de derechos, ante el cual el Estado tiene responsabilidades.

Que dispone canales efectivos de información y orientación a nivel central y en forma desconcentrada, que acerquen la administración y simplifiquen trámites.

Que el fortalecimiento de la institucionalidad, gobernanza y rectoría del sistema distrital de servicio al ciudadano en salud, implica asistencia técnica para el desarrollo organizacional de las dependencias de Atención al Ciudadano.

FUNCIONES:

La Dirección de Servicio al Ciudadano, tiene las siguientes funciones establecidas por el Decreto 507 de 2013, el cual reorganiza la Secretaría Distrital de Salud:

1. Coordinar el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y los canales efectivos y desconcentrados de atención ciudadana, para facilitar la orientación, promoción, protección y acceso a los servicios de salud.
2. Adelantar las acciones pertinentes para disminuir las barreras de acceso a los servicios de salud y/o vulneraciones frente a la garantía del derecho a la salud.

¹ Decreto 507 de 2013, el cual reorganiza la Secretaría Distrital de Salud.

² Decreto 197 del 22 de mayo-2014. Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

³ Ley Estatutaria 1751 de 2015 que regula el derecho fundamental a la salud y otorga al Estado la responsabilidad de asegurar que los servicios de salud sean suministrados con integralidad, igualdad de trato y oportunidades de acceso para toda la población.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2018
Código: SDS-GSS-PL-002 V.1

Elaborado por: Luzmila Buitrago
Revisado por: Sandra Patricia Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani



3. Administrar y operar los sistemas para la exigibilidad del derecho a la salud, como mecanismos que permitan prevenir, garantizar o reparar los actos de vulneración de este derecho.
4. Desarrollar lineamientos técnicos sobre los estándares de la Gestión Integral de Servicio al Ciudadano, el acompañamiento y asistencia técnica a las Oficinas de Atención al Usuario de Entidades Públicas del Sector Salud y Entidades Administradoras de Planes de Beneficios.
5. Realizar la medición de la percepción y satisfacción de la calidad del Servicio al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Salud.
6. Realizar la Gestión de enlace intra-institucional e intersectorial para la articulación e implementación de políticas, planes, programas y proyectos conforme a lo establecido en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y por otras entidades de vigilancia y control.
7. Proponer tácticas y metodologías que faciliten el desarrollo y articulación del procedimiento transversal de Servicio a la Ciudadanía.
8. Adelantar investigaciones sobre temas relacionados con Participación Social y Atención al Ciudadano a nivel Distrital.

Los procedimientos de Servicio al Ciudadano, forman parte del Proceso Gestión Social en Salud, que es un Proceso Estratégico ubicado en el Mapa de Procesos Institucional:





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2018
Código: SDS-GSS-PL-002 V.1

Elaborado por: Luzmila Buitrago
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



La Dirección de Servicio a la Ciudadanía, igualmente forma parte del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía que fue creado a través del Decreto 197 de 2014, el cual también crea la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá, D.C. El espacio de coordinación y articulación intersectorial a nivel distrital, es la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, presidida por la Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía y a la cual asiste en representación del sector salud el (la) Director (a) de Servicio a la Ciudadanía.

PLANEACIÓN:

El Acuerdo 645 de 2016⁴ adoptó el Plan de Desarrollo “Bogotá Mejor Para Todos”, el cual presenta en su estructura tres (3) Pilares y cuatro (4) Ejes Transversales, consistentes con el Programa de Gobierno y que contienen políticas generales y sectoriales. Para el desarrollo de las estrategias y políticas, se identificaron los programas intersectoriales a ser ejecutados por las diferentes entidades distritales durante el periodo 2016-2020.

El primer pilar, “Igualdad de Calidad de Vida”, incluye programas dirigidos a intervenir el diseño y el funcionamiento de la ciudad y sus instituciones, partiendo de reconocer que de la calidad de la ciudad depende en gran medida la calidad de vida de sus habitantes. En su artículo 17, este pilar incluye el programa “Atención integral y eficiente en salud”.

El cuarto eje transversal del Plan de Desarrollo, denominado “Gobierno legítimo, fortalecimiento local y eficiencia administrativa”, tiene por objetivo el definir acciones para restaurar la confianza institucional y el buen gobierno de la ciudad, tanto en el nivel distrital como en el local, de forma tal que esté orientado al servicio al ciudadano.

En cumplimiento del mencionado Plan de Gobierno, y del Plan Territorial de Salud, se formuló, entre otros, el **Proyecto de Inversión 7225 “Fortalecimiento de la Participación Social y Servicio a la Ciudadanía”**, que se constituye en una apuesta de la Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía para proteger y promocionar el derecho a la participación, y el fortalecimiento y ampliación de la cobertura geográfica de las acciones de servicio a la ciudadanía.

⁴ Acuerdo D.C.645 del 09 de junio de 2016 Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas de Bogotá D.C. para el periodo 2016-2020.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2018
Código: SDS-GSS-PL-002 V.1

Elaborado por: Luzmila Buitrago
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



3. ALCANCE:

El Proyecto de Inversión 7525, tiene planteado los siguientes objetivos General y Específicos:

RESPONSABLE:

El responsable de la consecución del presente Plan, es la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, las demás dependencias responsables de la atención ciudadana de la Secretaria Distrital de Salud y los Referentes de las oficinas de Servicio a la Ciudadanía de las Subredes Integradas de Servicios de Salud y de la EPS Capital Salud.

5.OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Generar condiciones que favorezcan la participación ciudadana y comunitaria y promuevan la corresponsabilidad social, consideradas acciones importantes para incidir en las decisiones públicas, participar efectivamente en los espacios de gobernanza y hacer un mayor control social a la gestión pública con el fin de mejorar la cobertura, oportunidad y calidad de los servicios de salud que se prestan a la ciudadanía.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

Para el Proyecto de Inversión 7525 se definieron 03 objetivos específicos. La Dirección de Servicio a la Ciudadanía le aporta al Objetivo Específico No. 3 de ese Proyecto de Inversión, frente al cual ha definido la gestión a desarrollar, los recursos financieros, logísticos y de talento humano requerido, así como también el seguimiento mensual, trimestral y anual - SEGPLAN a los compromisos planeados para la vigencia de cada periodo.

OBJETIVO 3.

Aumentar la presencia de Atención al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Salud (física, virtual y telefónica) en las localidades y mejorar la cantidad y calidad de los servicios prestados en el marco del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, las cuatro Sub-redes Integradas de Servicios de Salud y el nuevo modelo de salud, para mejorar la transparencia en la gestión y recobrar la confianza de la ciudadanía.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2018
Código: SDS-GSS-PL-002 V.1

Elaborado por: Luzmila Buitrago
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



6.META:

A 2019 se habrá aumentado la cobertura de Servicio a la Ciudadanía del sector salud en 10 %.

Valor Programado 2018: 6.25% incremento acumulado.
Total acumulado ciudadanos atendidos a 2018: 712.643

Indicador Meta: Porcentaje de incremento ciudadanos atendidos en Servicio a la Ciudadanía.

7.GENERALIDADES:

Para el logro del objetivo No. 3 y de la meta, se han planteado las siguientes actividades:

ACTIVIDADES:

ACTIVIDAD 3.2: Operación de los sistemas de quejas y soluciones y del Sistema de Monitoreo del Acceso a Salud para Todos, en los canales dispuestos (presencial, virtual, escrito y telefónico).

INDICADOR: Número de derechos de petición y casos con problemáticas en el acceso, gestionados e intervenidos en el Sistema de Quejas y Soluciones y el Sistema de Monitoreo del Acceso a Salud para Todos.

VALOR PROGRAMADO 2018: 18.896 derechos de petición SDQS y casos problemáticas acceso SIDMA gestionados para su resolución (14.400 D.P. + 4.496 Casos con P. Acceso SIDMA).

SUBACTIVIDADES
Gestión de requerimientos y derechos de petición, a través del Sistema de Gestión de Peticiones de Salud-SDQS, en la protección y defensoría ciudadana frente a necesidades y vulneraciones del derecho público de la salud.
Seguimiento manejo del Sistema de Gestión de Peticiones de la Secretaría Distrital de Salud-SDQS y a la oportunidad de respuestas a los derechos de petición en la SDS, las Subredes Integradas de Servicios de Salud-RISS y EPS Capital Salud.
Evaluación de los atributos de calidad de las respuestas a los derechos de petición, SDS - RISS y EPS Capital Salud.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2018
Código: SDS-GSS-PL-002 V.1

Elaborado por: Luzmila Buitrago
Revisado por: Sandra Patricia Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani



Operación administrativa y desarrollo del Aplicativo SIDMA-Sistema de Información Distrital y de Monitoreo del Acceso a Salud para Todos, para el funcionamiento adecuado de las UGD-Unidades Generadoras de Datos (SDS, Red Cade-Supercade, Subredes de Servicios de Salud, EPS Capital Salud).

Implementación de mecanismos para el análisis, monitoreo, y toma de decisiones de mejoramiento del acceso a servicios de salud.

ACTIVIDAD 3.4: Ampliación de los mecanismos de atención a la ciudadanía (presenciales, virtuales y telefónicos), simplificación de los trámites y del acceso a la información y orientación en salud.

INDICADOR ACTIVIDAD: Número de ciudadanos-as atendidos en canales ampliados y demás canales de Servicio al Ciudadano operando, caracterizados por variables poblacionales, sociales y de geo-referenciación.

VALOR PROGRAMADO A DIC-2018: Total 264.419 ciudadanos atendidos.

SUBACTIVIDADES

Operación y mejoramiento de los diferentes tipos de canales de orientación e información para el acceso a salud para todos.

Disposición de puntos adicionales de Servicio a la Ciudadanía en Salud, desconcentrando la atención a nivel territorial en la Red Cade-Scade.

Gestión de enlace intra e interinstitucional, para el fortalecimiento del acceso efectivo en salud.

Administración de contenidos y publicación Guía de trámites y servicios de Secretaría Distrital de Salud.

Desarrollo de piezas comunicativas soporte para la gestión integral de Servicio a la Ciudadanía.

ACTIVIDAD 3.5: Evaluación de las necesidades y expectativas de los ciudadanos, la percepción y satisfacción con la calidad de los servicios recibidos de la Sub-Secretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud, a través del diseño e implementación de un modelo metodológico de evaluación.

INDICADOR: Porcentaje de percepción sobre la satisfacción con la calidad de los servicios recibidos de la Sub-Secretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía.

VALOR PROGRAMADO 2018: 85%.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2018
Código: SDS-GSS-PL-002 V.1

Elaborado por: Luzmila Buitrago
Revisado por: Sandra Patricia Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani



SUBACTIVIDADES

Evaluación periódica de la calidad del Servicio al Ciudadano de CDS, a través de herramientas disponibles.

Estudio realizado por Ente Externo, para la Evaluación de la “Percepción y satisfacción de la ciudadanía con la calidad de la atención brindada a través de las 4 Subredes de Servicios de Salud (Norte, Sur, Suroccidente y Centro Oriente), los Puntos de Atención de la EPS Capital Salud, los Centros de Orientación e Información en Salud-COIS, los Centros de Atención a Víctimas CLAV y los Puntos de Servicio al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Salud”.

ACTIVIDAD 1.1: Asesoría, asistencia técnica y capacitación a las Formas de Participación Social en Salud y a las Oficinas de Participación Social y Servicio al Ciudadano de las Unidades de Prestación de Servicios de Salud y EAPB Subsidiadas y Contributivas, en temas inherentes a su funcionamiento y al cumplimiento de sus objetivos y metas, para avanzar en la garantía del respeto, protección, promoción y reconocimiento del derecho a la participación ciudadana y comunitaria en salud.

INDICADOR: Número de agentes del Sistema General de Seguridad Social en Salud y de otras instancias nacionales, distritales y locales, vinculados con el sector.

VALOR PROGRAMADO 2018: 102 agentes del Sistema General de Seguridad Social en Salud y de otras instancias nacionales, distritales y locales, vinculadas con el sector, interactuaran, según su competencia, en las actividades y en el control social en salud.

SUBACTIVIDADES

Asistencia Técnica a las Oficinas de Servicio al Ciudadano de las subredes Integradas de Servicios de Salud-RISS y Empresas Administradoras de Servicios de Salud-EAPB, aportando lineamientos técnicos que orienten y fortalezcan las estructuras institucionales responsables de promover y desarrollar el componente de servicio al ciudadano en salud.

Seguimiento y evaluación a Informes de gestión y planes de mejoramiento de las RISS-EAPB.

En concordancia con lo expuesto, se estipuló en el “Plan Anticorrupción y de Servicio a la Ciudadanía 2018”, lo atinente al Componente (4) Servicio al Ciudadano, para la vigencia año 2018.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2018
Código: SDS-GSS-PL-002 V.1

Elaborado por: Luzmila Buitrago
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Subcomponente	Meta o producto	Actividad	Responsable	Fecha de inicio (día-mes-año)	Fecha final (día-mes-año)
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico.	Dos informes de gestión socializado a la Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía.	Presentar al subsecretario de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía, los informes de gestión de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, para su revisión y socialización a la alta dirección SDS en la toma de decisiones relacionadas con el componente de atención al ciudadano.	Director de Servicio a la Ciudadanía	01/02/2018	01/12/2018
	Plan Anual de Adquisiciones vigencia 2018 ajustado a las necesidades de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.	Planear y reservar los recursos necesarios para el desarrollo de los procedimientos bajo la responsabilidad de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.	Director de Servicio a la Ciudadanía	01/02/2018	01/03/2018



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2018
Código: SDS-GSS-PL-002 V.1

Elaborado por: Luzmila Buitrago
Revisado por: Sandra Patricia Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani



	Una socialización al comité de avances de gestión de la Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía.	Socializar los avances de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, incorporando las temáticas propias de la Dirección en el comité de avances de gestión de la Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía.	Director de Servicio a la Ciudadanía	01/02/2018	01/12/2018
Fortalecimiento de los canales de atención.	Disponer de canales electrónicos de atención, eficientes y de fácil acceso, para la ciudadanía.	Fortalecer el canal virtual de atención al ciudadano de la SDS (correo electrónico institucional, redes sociales y pagina Web).	Director de Servicio a la Ciudadanía Oficina Asesora Comunicaciones Director TIC	01/02/2018	01/12/2018
	Una estrategia para la divulgación de información institucional de interés del ciudadano.	Diseñar una estrategia para la divulgación de información institucional de interés al ciudadano.	Director de Servicio a la Ciudadanía	01/02/2018	01/12/2018



DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2018
Código: SDS-GSS-PL-002 V.1

Elaborado por: Luzmila Buitrago
Revisado por: Sandra Patricia Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani



	Entregar el 100 % de las piezas comunicativas vigencia 2018.	Elaborar piezas comunicativas (animaciones, videos, periódico <i>Participación al Día</i> , piezas gráficas para las pantallas del digiturno).	Oficina Asesora de Comunicaciones	01/02/2018	01/12/2018
	Portafolio de trámites y servicios actualizado en la página web de la SDS.	Actualizar permanente del portafolio de trámites y servicios de la SDS.	Director de Servicio a la Ciudadanía	01/02/2018	01/12/2018
	Once Agentes del Sistema de Seguridad Social en Salud con asistencia técnica realizada al Proceso de Servicio a la Ciudadanía (4 Subredes de Servicios de Salud y 7 EAPB priorizadas de Bogotá).	Brindar asistencia técnica, al proceso de Servicio a la Ciudadanía, en las Subredes Integradas de Servicios de Salud ESE y EAPB, para el fortalecimiento de la gestión integral de las oficinas de atención al ciudadano en el Distrito Capital.	Director de Servicio a la Ciudadanía	01/02/2018	01/12/2018
	El 100 % de los funcionarios de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía capacitados en los protocolos de atención.	Socializar los protocolos e instructivos de atención al ciudadano establecidos en la SDS, y a nivel Distrital y Nacional.	Director de Servicio a la Ciudadanía	01/02/2018	01/12/2018



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2018
Código: SDS-GSS-PL-002 V.1

Elaborado por: Luzmila Buitrago
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



Talento humano	El 100 % del personal de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, al 2018, socializado sobre temas relacionados con la gestión propia del proceso.	Fortalecer las competencias del equipo humano de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía que permitan brindar un servicio oportuno, eficiente, cálido, humano, confiable, respetuoso y ágil.	Director de Servicio a la Ciudadanía	01/02/2018	01/12/2018
	Dos capacitaciones generales al personal de la SDS de primera línea de atención en 2018, en temas relacionados con servicio a la ciudadanía.	Desarrollar estrategia de fortalecimiento de competencias laborales a la primera línea de Atención al Ciudadano, compuestas por las diferentes dependencias de la SDS que ofertan trámites y servicios de cara al ciudadano, sobre temas relacionados con la operación del mismo.	Director de Servicio a la Ciudadanía	01/02/2018	01/12/2018
	Reconocimiento a un funcionario de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, mensualmente.	Establecer un sistema de incentivos para destacar el desempeño de los servidores en relación con el servicio prestado al ciudadano.	Director de Servicio a la Ciudadanía	01/02/2018	01/12/2018



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2018
Código: SDS-GSS-PL-002 V.1

Elaborado por: Luzmila Buitrago
Revisado por: Sandra Patricia Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani



Normativo y procedimental	Cuatro informes de seguimiento de la gestión de peticiones y operación del sistema de peticiones durante 2018.	Realizar seguimiento a los criterios de calidad en las repuestas emitidas por parte de la SDS, subredes integradas de servicios de salud y EPS-S Capital Salud.	Director de Servicio a la Ciudadanía	01/02/2018	01/12/2018
	Capacitar el 100 % del personal asignado para el manejo del aplicativo distrital de peticiones, para 2018	Implementar programa de inducción y re-inducción a funcionarios de la SDS, subredes integradas de servicios de salud y EPS-S Capital Salud, sobre el manejo operativo del aplicativo del Sistema Distrital de Peticiones.	Director de Servicio a la Ciudadanía	01/02/2018	01/12/2018
	Cuatro informes de PQR durante 2018.	Elaborar trimestralmente informes de PQR para publicación en la página web de la SDS, de acuerdo con lo normado en la Ley 1712 de 2014.	Director de Servicio a la Ciudadanía	01/02/2018	01/12/2018



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2018
Código: SDS-GSS-PL-002 V.1

Elaborado por: Luzmila Buitrago
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



Relacionamiento con el ciudadano	Cuatro informes de seguimiento sobre la percepción de satisfacción en la ciudadanía, con las repuestas emitidas a través del aplicativo Sistema Distrital de Peticiones, durante 2018.	Realizar mediciones de la satisfacción con la calidad de la atención ciudadana y la calidad de la respuesta del derecho de petición ingresado al Sistema Distrital de Peticiones de la SDS, durante 2018.	Director de Servicio a la Ciudadanía	01/02/2018	01/12/2018
	Cuatro socializaciones a la ciudadanía frente a sus derechos de acceso a la información pública, como mecanismos de exigibilidad de acuerdo con la Ley 1712 de 2014.	Realizar jornadas de socialización a la ciudadanía en relación con la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Director de Servicio a la Ciudadanía	01/02/2018	01/12/2018

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2018 Código: SDS-GSS-PL-002 V.1</p>	<p>Elaborado por: Luzmila Buitrago Revisado por: Sandra Patricia Caycedo Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani</p>	
---	--	---	--

De conformidad con el Plan de Servicio al Ciudadano, complementariamente se estructuró el POA-Plan Operativo Anual de Gestión 2018 de Servicio a la Ciudadanía, que se relaciona a continuación:

POA-PLAN OPERATIVO ANUAL 2018 – DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

METAS	ACTIVIDADES	Programado Año 2018	SUBACTIVIDADES	Programado 1er Trimestre	Programado 2do Trimestre	Programado 3er Trimestre	Programado 4to Trimestre
M1: Desarrollar el 100% de las acciones administrativas para el funcionamiento organizacional de los Puntos de Servicio al Ciudadano SDS ubicados en la Red Cade y Supercade.	Realización de actividades administrativas y de gestión intra e inter-institucional propias para el funcionamiento de los puntos de Servicio al Ciudadano en la Red Cade y Supercade.	34%	Asistencia Técnica de soporte a los profesionales de los Puntos de Servicio al Ciudadano SDS de la Red Cade y Supercade, en la intervención de casos con problemáticas en el acceso a servicios de salud.	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%
			Visitas de seguimiento a la gestión organizacional a los Puntos de Servicio al Ciudadano SDS de la Red Cade y Supercade	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%
			Articulación con la Coordinación de Red Cade y Supercade de la Dirección de Servicio al Ciudadano Alcaldía de Bogotá, en temas propios para el funcionamiento de los Puntos de Secretaría Distrital de Salud, de Supercades Móviles y demás Eventos Ciudadanos que se convocan.	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2018
Código: SDS-GSS-PL-002 V.1

Elaborado por: Luzmila Buitrago
Revisado por: Sandra Patricia Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani



			Inducción a los Servidores que ingresan a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, sobre temáticas del Sistema de Salud, de los procedimientos y operación de la Red Cade y Supercade.	1,25%	1,25%	1,25%	1,25%
			Revisión de los Informes de cumplimiento de las obligaciones del equipo de contratistas de Puntos Red Cade y Supercade	1,25%	1,25%	1,25%	1,25%
	SUBTOTAL	34%		8,50%	8,50%	8,50%	8,50%
	TOTAL	34%		8,50%	8,50%	8,50%	8,50%
M2: Gestionar el 100% de las acciones administrativas, como Líder en el desarrollo del Procedimiento de Asistencia Técnica para las dependencias de Servicio al Ciudadano de las Subredes Integradas de Servicios de Salud-RISS y EAPB.	Fortalecimiento de la asistencia técnica a las Subredes de Servicios de Salud y EAPB, en el componente de Servicio al Ciudadano.	34%	Coordinación de los espacios para el seguimiento, asistencia técnica y capacitaciones, en el fortalecimiento de la gestión integral de la atención a la ciudadanía en salud, con Jefes de la Dependencias de Atención al Ciudadano de las Subredes de Servicios de Salud y EAPB.	2,75%	2,75%	2,75%	2,75%
			Visitas con el equipo de asistencia técnica de la dirección de Servicio al Ciudadano, de seguimiento a los avances implementados por parte de las Subredes y EAPB respecto a los compromisos concertados en las líneas de asistencia técnica.	2,75%	2,75%	2,75%	2,75%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2018
Código: SDS-GSS-PL-002 V.1

Elaborado por: Luzmila Buitrago
Revisado por: Sandra Patricia Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani



			Inducción a los Servidores que ingresan a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía y al equipo de asistencia técnica, sobre los procedimientos, la gestión integral de la asistencia técnica a RISS y EAPB y temáticas del Sistema de Salud.	1,75%	1,75%	1,75%	1,75%
			Revisión de los Informes de cumplimiento de las obligaciones del equipo de contratistas de Asistencia Técnica de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.	1,25%	1,25%	1,25%	1,25%
	SUBTOTAL	34%		8,50%	8,50%	8,50%	8,50%
	TOTAL	68%		17,00%	17,00%	17,00%	17,00%
M3: Realizar el 100% de las actividades asignadas de soporte administrativo de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.	Desarrollo de actividades administrativas, financieras y contractuales, propias y asignadas para el funcionamiento de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.	22%	Revisión de los pagos de aportes a salud, pensión y ARL, anexados a los Informes mensuales del cumplimiento de las obligaciones de contratistas de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%
			Diligenciamiento del formato de cumplidos de los contratistas, remisión de éste a Financiera para el respectivo trámite del pago de los compromisos contractuales, remisión de los Informes a la Subdirección de Contratación y soporte al proceso de contratación.	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2018
Código: SDS-GSS-PL-002 V.1

Elaborado por: Luzmila Buitrago
Revisado por: Sandra Patricia Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani



			Procesamiento de estadísticas y generación de Informes del aplicativo SIDMA-Sistema de Información Distrital y de Monitoreo del Acceso, del SAT-Sistema de Asignación de Turnos de los Puntos de S.C. en la Red Cade y Supercade y Digiturno Secretaría Distrital de Salud.	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%
			Ajustes a la Base de Datos exportada del Aplicativo SDQS-Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía de Bogotá, en la facilitación del procesamiento de los informes estadísticos por parte del Referente del SDQS.	0,50%	0,50%	0,50%	0,50%
			Realización del Informe de la Contraloría, de la contratación, pagos realizados y novedades de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.	0,50%	0,50%	0,50%	0,50%
			SUBTOTAL	5,50%	5,50%	5,50%	5,50%
			TOTAL	22,50%	22,50%	22,50%	22,50%

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2018 Código: SDS-GSS-PL-002 V.1</p>	<p>Elaborado por: Luzmila Buitrago Revisado por: Sandra Patricia Caycedo Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani</p>	
---	--	---	--

Así mismo, como parte del Plan de Servicio al Ciudadano 2018, y en consonancia con la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC), se definió la Matriz de actividades de ejecución que se relaciona a continuación:

Producto esperado	Nombre del Indicador de Producto	Formula del Indicador de Producto	Línea Base		Tiempo de Ejecución	
			Valor	Año	Inicio	Finalización
<p>1 Objetivo específico de la plataforma estratégica de la Secretaria Distrital de Salud, orientado al mejoramiento del servicio a la ciudadanía, alineado al Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano</p>	<p>Objetivo específico de la plataforma estratégica de la SDS, orientado al mejoramiento del servicio a la ciudadanía, alineado al Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano</p>	<p>Número de objetivos específicos de la plataforma estratégica de la entidad orientados al mejoramiento del servicio a la ciudadanía, alineados al plan de acción de la PPDSC</p>	1	2018	01/01/2018	31/12/2028
<p>Vinculación de la Entidad al SuperCADE Virtual</p>	<p>Acuerdo de nivel de servicios con la Secretaría General para la participación en el SuperCADE Virtual</p>	<p>Acuerdo firmado de nivel de servicios vigentes con la Secretaría General</p>	1	2017	01/01/2018	31/12/2028



DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2018
Código: SDS-GSS-PL-002 V.1

Elaborado por: Luzmila Buitrago
Revisado por: Sandra Patricia Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani



Producto esperado	Nombre del Indicador de Producto	Formula del Indicador de Producto	Línea Base		Tiempo de Ejecución	
			Valor	Año	Inicio	Finalización
1 Manual de Servicio a la Ciudadanía adoptado	Adopción del Manual de Servicio a la Ciudadanía Vigente	Número de Manuales de Servicio a la Ciudadanía adoptados	1	2017	01/01/2018	31/12/2028
1 Acuerdo de nivel de servicio con la Secretaría General vigente	Mantener vigente acuerdo de nivel de servicios con la Secretaría General	Número de acuerdos de nivel de servicios vigentes con la Secretaría General	1	2018	01/01/2018	31/12/2028
100% de los puntos de atención presenciales con un sistema de atención de turnos implementado	Porcentaje de puntos de atención de la entidad con un sistema de atención de turnos implementado	[Número de puntos de atención presenciales con un sistema de atención de turnos implementado / Numero de puntos de atención presenciales totales de la Entidad] x 100	1	2018	01/01/2018	31/12/2028



DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
 CONTROL DOCUMENTAL
 PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2018
 Código: SDS-GSS-PL-002 V.1

Elaborado por: Luzmila Buitrago
 Revisado por: Sandra Patricia Caycedo
 Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani



Producto esperado	Nombre del Indicador de Producto	Formula del Indicador de Producto	Línea Base		Tiempo de Ejecución	
			Valor	Año	Inicio	Finalización
95% de peticiones con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema	Porcentaje de peticiones con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema	[Número de peticiones evaluadas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema / Número de peticiones evaluadas] x 100	87,5%	2018 (feb)	01/01/2018	31/12/2028
1 Sistema de Gestión Documental Integrado a Bogotá Te Escucha - SDQS	Sistema de Gestión Documental Integrado a Bogotá Te Escucha - SDQS	Número de Sistemas de Gestión Documental Integrados a Bogotá Te Escucha - SDQS	0	2018	01/01/2018	31/12/2028
Al menos un punto de atención de la entidad con mecanismos de radicación calificada	Puntos de atención con mecanismos de radicación calificada	Número de puntos de atención con mecanismos de radicación calificada	1	2018	01/01/2018	31/12/2028



DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2018
Código: SDS-GSS-PL-002 V.1

Elaborado por: Luzmila Buitrago
Revisado por: Sandra Patricia Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani



Producto esperado	Nombre del Indicador de Producto	Formula del Indicador de Producto	Línea Base		Tiempo de Ejecución	
			Valor	Año	Inicio	Finalización
Al menos un servidor formado en lenguaje de señas	Servidores formados en lenguaje de señas	Número de servidores formados en lenguaje de señas	1	2018	01/01/2018	31/12/2028
100% de los puntos de atención presenciales con cumplimiento de los criterios y estándares de calidad establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía	Porcentaje de cumplimiento de los puntos de atención presenciales de la entidad con los criterios y estándares de calidad establecidos por el Manual de Servicio a la Ciudadanía	Promedio de cumplimiento de los puntos de atención presenciales de la entidad, con los criterios y estándares de calidad establecidos por el Manual de Servicio a la Ciudadanía	44	2018	01/01/2018	31/12/2028



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2018
Código: SDS-GSS-PL-002 V.1

Elaborado por: Luzmila Buitrago
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



8.GLOSARIO:

AFILIADO O BENEFICIARIO: Persona con derecho a los servicios contratados.

ACCESO: El acceso a los servicios de los sistemas de salud, como atributo básico, se entiende como “la posibilidad de obtener atención cuando se la necesita” (OPS, 2007), y de contar con la protección financiera y la representación apropiada en la gestión de los servicios de salud, cuando se requiera dicha atención. El acceso a la atención individual en salud frente a los médicos y prestadores se refiere a la capacidad de la oferta de servicios para permitir el uso directo de los servicios, tan pronto como las personas requieran contar con la atención, de acuerdo a su condición clínica.

De esta manera, existen dificultades de acceso cuando la capacidad demandada es menor a la ofertada, o cuando no hay una disponibilidad apropiada (horarios de atención, instalaciones físicas). Adicionalmente, otros factores condicionan las posibilidades de acceso, como la localización geográfica, medios de comunicación y transporte, capacidad funcional, o los relacionados con el comportamiento y cultura de las personas, que les previene de usar los servicios (Ministerio de Salud y Protección Social, 2009).

AFILIADO: Es la calidad que adquiere la persona una vez ha realizado la afiliación y que otorga el derecho a los servicios de salud del plan de beneficios que brinda el Sistema General de Seguridad Social en Salud y, cuando cotiza, a las prestaciones económicas.

AUDITORÍA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD: Es el mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad observada respecto de la calidad esperada de la atención de salud que reciben los usuarios.

CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD: Se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.

CARACTERÍSTICAS DEL SOGCS: Para efectos de evaluar y mejorar la Calidad de la Atención de Salud, el SOGCS deberá cumplir con las siguientes características:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2018
Código: SDS-GSS-PL-002 V.1

Elaborado por: Luzmila Buitrago
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



1. **Accesibilidad:** Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

2. **Oportunidad.** Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.

3. **Seguridad.** Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.

4. **Pertinencia.** Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.

5. **Continuidad.** Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico.

CELERIDAD: Las autoridades tendrán el impulso oficioso de los procedimientos, suprimirán los trámites innecesarios, y sin que ello releve a las autoridades de la obligación de considerar todos los argumentos y pruebas de los interesados.

CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde en términos de fácil comprensión para el ciudadano(a) y que además le permita entender el contenido de la información que se le está proporcionando.

COHERENCIA: Relación y conexión que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

CONFIDENCIALIDAD: Limitación al acceso, a los datos y la información de los peticionarios.

CONSULTA: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

DENUNCIA POR CORRUPCION: Es la puesta en conocimiento ante la autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante investigación, penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2018
Código: SDS-GSS-PL-002 V.1

Elaborado por: Luzmila Buitrago
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

EFFECTIVIDAD: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

EFICACIA: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

EFICIENCIA: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

OPORTUNIDAD: Hace referencia a que las respuestas a los derechos de petición se emitan cumpliendo los tiempos establecidos en la normatividad, de acuerdo con el tipo de solicitud.

QUEJA: Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

RECLAMO: Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.

Satisfacción del usuario: Percepción del usuario, sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. Las entidades evaluarán sistemáticamente la satisfacción de los usuarios con respecto al ejercicio de sus derechos, al acceso, oportunidad y a la calidad de sus servicios.

SOLICITUD DE COPIA: Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

SOLICITUD DE INFORMACIÓN: Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2018
Código: SDS-GSS-PL-002 V.1

Elaborado por: Luzmila Buitrago
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



SUBREDES: Subredes Integradas de Servicios de Salud -ESE, creadas por Acuerdo 641 de 2017.

SUGERENCIA: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

9. ABREVIATURAS:

SDS: Secretaria Distrital de Salud

SDQS: Bogotá te escucha “Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”

SIDMA: Sistema de Información Distrital y de Monitoreo del Acceso

PAAC: Plan Anti-Corrupción y de Servicio al Ciudadano

SGSSS: Sistema General de Seguridad Social en Salud

10. BIBLIOGRAFÍA

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ. Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. (Decreto 197 de 2014). Protocolos de Atención al Ciudadano. 2014.

SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD. Decreto 507 de 2013, Por el cual reorganiza la Secretaría Distrital de Salud

Ley Estatutaria 1751 de 2015 que regula el derecho fundamental a la salud y otorga al Estado la responsabilidad de asegurar que los servicios de salud sean suministrados con integralidad, igualdad de trato y oportunidades de acceso para toda la población.

Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan las normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.

Decreto 124 de 2016 por medio del cual se hacen ajustes al Plan anticorrupción y se establecen las guías metodológicas para la gestión del riesgo de corrupción y las estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano (versión 2) de 2015.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2018
Código: SDS-GSS-PL-002 V.1

Elaborado por: Luzmila Buitrago
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



Acuerdo D.C. 645 del 09 de junio de 2016 Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas de Bogotá D.C. para el periodo 2016-2020.

11.CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
V.1	agos/2018	El presente documento se crea en cumplimiento con la publicación en el link "Transparencia y acceso a la información", exigidos por la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 3564 de 2015, y el ITB - Índice de Transparencia de Bogotá.