



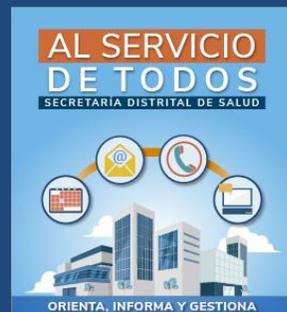
**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE SALUD

Secretaría Distrital de Salud PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2019

SUBSECRETARÍA 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.2

Elaborado por: Fernando Andrés
García y Dagoberto Gómez
Conde
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



Tabla de contenido

1.	INTRODUCCIÓN	2
2.	MARCO NORMATIVO	3
3.	IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL.....	4
4.	ESPACIOS FÍSICOS.....	5
5.	DE LA GESTIÓN EN EL 2018	11
6.	PLANEACIÓN 2019.....	21
7.	ALCANCE.....	21
8.	COMUNICACIÓN DIRECTA INTRAINSTITUCIONAL.....	22
9.	POLÍTICA CON ENFOQUE DIFERENCIAL.....	22
10.	OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN	23
11.	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	24
12.	CARTA DE TRATO DIGNO.....	25
13.	PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN	25
14.	INSOR.....	25
15.	PLAN OPERATIVO ANUAL 2019	26
16.	PROTOCOLOS	27
17.	GESTIÓN DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS EN LA SDS	27
18.	OTROS SERVICIOS SDS.....	30
19.	MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN.....	30
20.	PUBLICACIÓN DE INFORMES	31
21.	GLOSARIO	32
22.	ABREVIATURAS.....	35
23.	BIBLIOGRAFÍA	36
24.	CONTROL DE CAMBIOS	36



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.2

Elaborado por: Fernando Andrés
García y Dagoberto Gómez
Conde
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2019

1. INTRODUCCIÓN

Con la expedición del documento CONPES D.C. 01, 2019, sobre la **“Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción”**, se identifica como problema central la debilidad institucional para prevenir, investigar y sancionar las prácticas corruptas en el Distrito Capital que involucran tanto al sector público como al privado y a la ciudadanía”. Para el desarrollo de esta política se establece una articulación con el Decreto Distrital 197 de 2014, *“Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C”*, y se ajusta el Plan de Servicio a la Ciudadanía, que debe elaborar cada entidad anualmente.

Señala en Documento CONPES 01 D.C, que esta política pública es el instrumento de planeación idóneo para el fortalecimiento de las instituciones distritales, la promoción de alianzas estratégicas y el impulso a la participación de la ciudadanía, bajo un rol más activo, en la lucha contra la corrupción y responde a los lineamientos y metas del Plan Distrital de Desarrollo 2016-2020 “Bogotá Mejor Para Todos” adoptado mediante el Acuerdo Distrital 645 de 2016, en su cuarto eje transversal, “Gobierno legítimo, fortalecimiento local y eficiencia” y responde a lo establecido en el Decreto 197 de 2014 , concordante con el Decreto 118 de 1218, "Por el cual se adopta el Código de Integridad del Servicio Público”.

Para el caso de la Secretaría Distrital, como cabeza de Sector, con la promulgación de la Resolución 166 de 2019, por medio de la cual se adoptó el Plan de Acción en Salud para la vigencia 2019, de conformidad con el Acuerdo Distrital No. 645 del 9 de junio de 2016, adicionando como anexos el documento técnico denominado "Plan de Acción de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá D.C., para la vigencia fiscal 2019" y compatible con los lineamientos del Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano y la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía; este documento presenta la o las acciones referentes para la vigencia fiscal 2019 del *Plan de Servicio al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Salud 2019*.

El Plan de Acción se orienta a:

a. Realizar una revisión del cumplimiento normativo, relacionado con el Servicio a la Ciudadanía, el resultado de la percepción de la comunidad sobre la gestión realizada por la entidad en el 2018, así como el consolidado de quejas y reclamos durante la anterior vigencia.



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.2

Elaborado por: Fernando Andrés
García y Dagoberto Gómez
Conde
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



b. Con base en lo anterior, identificar las brechas y establecer acciones de progreso que la Dirección de Servicio a la Ciudadanía debe propender para mejorar la atención a la ciudadanía.

c. Definir dentro del Plan Operativo Anual, las líneas de acción y recursos necesarios para implementar las mejoras requeridas para optimizar el servicio al ciudadano que en conjunto respondan y aporten al cumplimiento de los objetivos estratégicos, definidos en el marco del Plan de Distrital de Desarrollo 2016-2020, “Bogotá mejor para todos”.

2. MARCO NORMATIVO

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud, de acuerdo con las funciones establecidas en el Decreto 507 de 2013, le corresponde:

a. 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.

b. 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.

c. 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

d. 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.

e. Realizar la medición de la percepción y satisfacción de la calidad del Servicio al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Salud.

f. Realizar la Gestión de enlace intrainstitucional 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.

g. Proponer tácticas y metodologías que faciliten el desarrollo y articulación del procedimiento transversal de Servicio a la Ciudadanía.

h. Adelantar investigaciones sobre temas relacionados con Participación Social y Atención al Ciudadano a nivel Distrital. y



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.2

Elaborado por: Fernando Andrés
García y Dagoberto Gómez
Conde
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



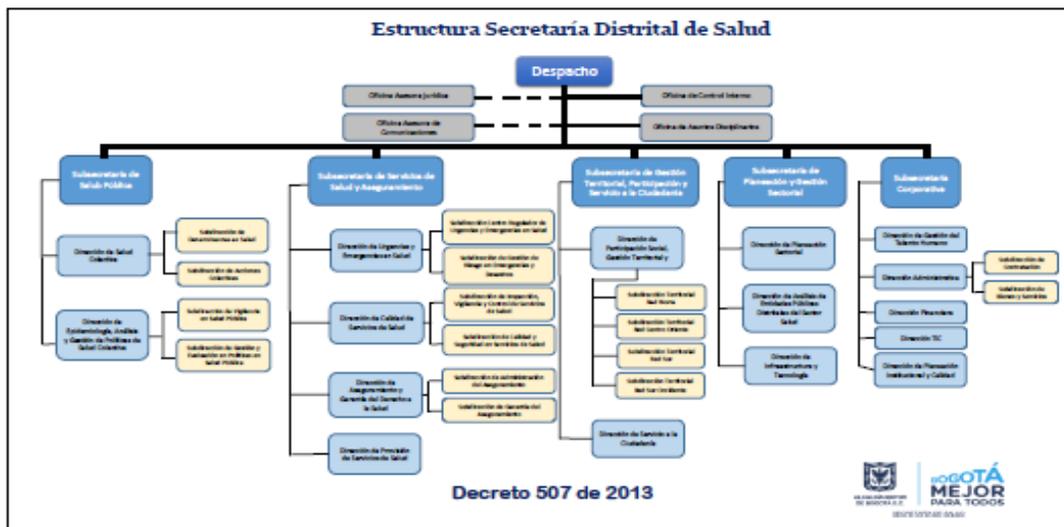
i. Las demás que se le asignen y que correspondan a la naturaleza de la dependencia¹.

Adicional a ello, también la involucra en todo el contenido del Decreto Distrital 197 de 2014², “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C”, así como lo señalado en el Decreto 118 de 2018³, referente al Código de Integridad del Servidor Público y la Resolución 166 de 2019, “Por medio de la cual se adoptó el Plan de Acción en Salud para la vigencia 2019”.

3. IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL

3.1 Creación de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

El Decreto 507 de 2013, modificó la Estructura Organizacional de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, D.C. y quedó de la siguiente forma:



Fuente: <http://www.saludcapital.gov.co/Paginas2/Organigrama.aspx>

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía, es una Dependencia que hace parte de la Subsecretaría de Gestión Territorial de Participación y Servicio a la Ciudadanía.

¹ Decreto Distrital 507 de 2013: “Por el cual se modifica la Estructura Organizacional de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, D.C.

² Decreto Distrital 197 de 2014: “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C”

³ Decreto Distrital 118 de 2018: “Por medio del cual se adopta el Código de Integridad del Servidor Público”



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.2

Elaborado por: Fernando Andrés
García y Dagoberto Gómez
Conde
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



3.2 Mapa de procesos

En el Mapa de Procesos de la Secretaría Distrital de Salud, el Proceso de Gestión Social en Salud, como Proceso estratégico institucional, también se encuentran inmersos los procedimientos de Servicio al Ciudadano.



Fuente: <http://sdsisolucion/IsolucionCalidad/Administracion>

4. ESPACIOS FÍSICOS

El ciudadano, eje central y razón de ser de nuestra institución, tiene su espacio de reconocimiento activo por medio de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, oficina cuyo objetivo pretende satisfacer las necesidades de orientación e información sobre el acceso al Sistema de Seguridad Social en Salud y todo lo relacionado con el portafolio de servicios que se ofrecen a la ciudadanía.

Para ello, la oficina dispone de varios canales de atención al público con el propósito de garantizar medios efectivos de interacción con la población bogotana y de esta forma resolver efectivamente sus inquietudes y requerimientos.

Si usted desea consultar en detalle los servicios ofertados por la oficina de Servicio al Ciudadano, lo podrá realizar en la Secretaría Distrital de Salud:

Dirección: Carrera 32 No. 12-81

Horario de Atención al Público: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.



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.2

Elaborado por: Fernando Andrés
García y Dagoberto Gómez
Conde
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



4.1. Puntos de Atención

Contamos con 47 puntos de atención al público, distribuidos por todas las localidades de la ciudad de Bogotá. Puntos ubicados en la Red CADE y Super CADE, Centros de Información y Orientación en Salud - COIS y Centros de Atención a Víctimas del Conflicto Armado - CLAVS, así como, línea telefónica, correo electrónico, pagina web y redes sociales.

SEDE PRINCIPAL

Nivel Central - Centro Distrital de Salud

Dirección: Carrera 32 # 12 - 81

NIT: 899999061-9

Para horarios de atención al público, favor dar clic [aquí](#)

Teléfono: 364 90 90, Ext. Servicio a la Ciudadanía 6656 - 6657



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

SECRETARÍA DE SALUD

PUNTOS DE ATENCIÓN RED CADE Y SUPER CADE

Súper CADE Américas

Dirección: AV Carrera 86 # 43 - 55 Sur

Horario: Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 4:30 p.m. y
sábado: 8:00 a.m. a 12:00 a.m.

Súper CADE Bosa

Dirección: AV Calle 57 R Sur # 72 D - 12

Horario: Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 12:00 m. y
de 1:00 p.m. a 4:30 p.m., sábado: 8:00 a.m. a 12:00 a.m.

Súper CADE 20 de Julio

Dirección: Carrera 5 A # 30 D - 20 Sur

Horario: Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y
de 2:00 p.m. a 4:30 p.m., sábado: 8:00 a.m. a 12:00 a.m.

Súper CADE Suba

Dirección: Avenida Calle 145 No. 103B - 90

Horario: Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 4:30 p.m. y sábado:
8:00 a.m. a 12:00 a.m.

Súper CADE CAD

Dirección: Carrera 30 # 25 - 90

Horario: Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 12:00 m. y
de 1:00 p.m. a 4:30 p.m., sábado: 8:00 a.m. a 12:00 a.m.

CADE Santa Lucía

Dirección: Avenida Caracas No. 41B - 30 Sur

Horario: Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00
p.m. a 4:00 p.m.

CADE Santa Helenita

Dirección: Carrera 84 Bis No. 71B - 53

Horario: Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a
4:00 p.m.

CADE Servitá

Dirección: Calle 165 No. 7 - 52

Horario: Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00
p.m. a 4:00 p.m.



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.2

Elaborado por: Fernando Andrés
García y Dagoberto Gómez
Conde
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



CADE Candelaria

Dirección: Calle 60 A Sur No. 20 - 80

Horario: Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.

CADE Fontibón

Dirección: Diagonal 16 No. 104 - 51

Horario: Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.

CADE Gaitana

Dirección: Transversal 126 No. 133 - 32

Horario: Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.

CENTROS DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN EN SALUD - COIS

RED CENTRO ORIENTE

COIS - MÁRTIRES

Dirección: Carrera 14 Bis No. 21 - 04, piso 3
Centro de Atención Integral a
la Diversidad Sexual
de Genero SDIS

Teléfono: 2431494

Horario: Lunes, miércoles y viernes
de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

COIS - LA CANDELARIA

Dirección: Calle 12 D No. 3 - 22

Casa Comunitaria la Concordia

Teléfono: 3365026

Horario: Miércoles y viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

COIS - ANTONIO NARIÑO

Dirección: Calle 17 Sur No. 18 - 49

Alcaldía Local Antonio Nariño, piso 6

Teléfono: 3705330 - 3705477

Horario: Miércoles y viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

COIS - SANTA FE

Dirección: Carrera 2 No. 4 - 10

Subdirección Local de Integración Social - PAS Lourdes

Teléfono: 2897449

Horario: Martes y jueves de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

COIS - SAN CRISTÓBAL

Dirección: Avenida 1o de Mayo No. 1 - 40 Sur

Alcaldía Local de San Cristóbal

Teléfono: 6477656

Horario: Lunes, martes y jueves
de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

COIS - RAFEL URIBE

Dirección: Calle 32 Sur No. 23 - 62 - Barrio Quiroga

Alcaldía Local Rafael Uribe Uribe, Piso 1

Teléfono: 3660007 ext. 121

Horario: Lunes, miércoles y viernes
de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

COIS - BAKATÁ



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.2

Elaborado por: Fernando Andrés
García y Dagoberto Gómez
Conde
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



Atención itinerante habitante de calle, acorde con

Programación intersectorial.

RED NORTE

COIS - SUBA

Dirección: Calle 146 B No. 90 - 26,
Casa del Deporte

Teléfono: 6862034

Horario: Lunes, miércoles y viernes
de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

COIS - CHAPINERO

Dirección: Carrera 13 No. 54 - 74,
Alcaldía Local Chapinero

Teléfono: 3486200 ext. 299

Horario: Lunes, miércoles y viernes
de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

COIS - TEUSAQUILLO

Dirección: Calle 39 B No. 19 - 30,
Alcaldía Local Teusaquillo

Teléfono: 2870094 ext. 109

Horario: Lunes, miércoles y viernes
de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

COIS - ENGATIVA

Dirección: Calle 71 No. 73 A - 44
Alcaldía Local Engativá

Teléfono: 300 5563090

Horario: Lunes, miércoles y viernes
de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

COIS - USAQUEN

Dirección: Calle 165 No. 7 - 38
PAS Servita

Teléfono: 6709098

Horario: Lunes, miércoles y viernes:
De 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

COIS - BARRIOS UNIDOS

Dirección: Calle 74 A No. 63 - 04
Alcaldía Local Barrios Unidos

Teléfono: 2258580 - 2250383

Horario: Lunes, miércoles y viernes:
De 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

RED SUR OCCIDENTE

COIS - FONTIBON

Dirección: Calle 18 No. 99 - 06
Sede antigua Alcaldía de Fontibón

Teléfono: 301 5683735

Horario: Lunes a viernes
de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

COIS - PUENTE ARANDA

Dirección: Carrera 31 D No. 4 - 05
Alcaldía Local Puente Aranda

Horario: Lunes a viernes
de 8:00 a.m. a 4:00 pm.
de 8:00 a.m. a 4:00 pm.

COIS - KENNEDY

Dirección: Transversal 78 K No. 41 A - 4 Sur
Alcaldía Local de Kennedy

Teléfono: 4481400 ext. 8360

Horario: Lunes a viernes
de 8:00 a.m. a 4:00 pm

COIS - BOSA

Dirección: Carrera 80 k No. 61 - 28 Sur
Casa de la Participación

Horario: Lunes a viernes
de 8:00 a.m. a 4:00 pm



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.2

Elaborado por: Fernando Andrés
García y Dagoberto Gómez
Conde
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



RED SUR

COIS - USME

Dirección: Calle 91 Sur No. 3 C - 34 Este
Subdirección de Integración Social, localidad de Usme
Horario: Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

COIS - CIUDAD BOLÍVAR

Dirección: Diagonal 62 Sur No. 20 F - 20
Casa de la Justicia, Barrio San Francisco
Horario: Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

COIS - TUNJUELITO

Dirección: Calle 51 Sur No. 7 - 35
Alcaldía Local de Tunjuelito
Teléfono: 300 2202372
Horario: Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

COIS - SUMAPAZ

Atención itinerante en la Localidad, acorde con
Programación intersectorial.

CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO

Centros de Atención a Víctimas del Conflicto Armado Rafael Uribe Uribe

Dirección: Calle 22 Sur No. 14 A 99
Barrio Gustavo Restrepo
Horario: Lunes, miércoles y viernes
de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

Centros de Atención a Víctimas del Conflicto Armado Chapinero

Dirección: Calle 63 No. 15-58
Horario: Lunes, miércoles y viernes
de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

Centros de Atención a Víctimas del Conflicto Armado - Suba

Dirección: Transversal 126 No. 132 - 36
Horario: Lunes, miércoles y viernes
de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

Centros de Atención a Víctimas del Conflicto Armado Bosa

Dirección: Calle 69 A sur No. 92-47
Barrio Metro vivienda
Horario: Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

Centros de Atención a Víctimas del Conflicto Armado - Kennedy-Patio Bonito

Dirección: Carrera 87 N° 5B - 21 (CADE)
Barrio Patio Bonito
Horario: Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

Centros de Atención a Víctimas del Conflicto Armado Sevilla

Dirección: Calle 44D sur N° 72 - 13
Barrio Sevilla
Horario: Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

Centro de Atención a Víctimas del Conflicto Armado Ciudad Bolívar



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.2

Elaborado por: Fernando Andrés
García y Dagoberto Gómez
Conde
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



Dirección: Carrera 17 F N° 69 - 50 Sur, piso 2
Barrio El Lucero
Horario: Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

OTROS PUNTOS DE ATENCIÓN

Línea Salud Para Todos

Teléfono: 3649666
Horario: Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.

Línea 106 "al alcance de niños, niñas y adolescentes"

Teléfono: 106
linea106@saludcapital.gov.co
Twitter @linea106
Fan Page Facebook/linea106
Horario: Todos los días 24 horas
Chat por WhatsApp: 3007548933

Línea Psicoactiva

Teléfono: 018000 11 24 39
Chat por WhatsApp: 301 2761197
www.territoriolibredespa.com.co
linea.p psicoactiva@gmail.com
Horario: Lunes a Domingo, incluido festivos: 7:30 a.m. a 10:30 pm

Línea Púrpura

Teléfono: 018000 11 21 37
lpurpura@sdmujer.gov.co
Horario: Todos los días, 24 horas
Chat por WhatsApp: 300 7551846

Línea de Urgencia y Emergencias

Teléfono: 123
Horario: Todos los días, 24 horas

Línea Única Distrital de Citas Médicas para la Red Pública

Teléfono: 3078181 - 01 800 118181
Horario: Lunes a viernes de 6:00 a.m. a 8:00 p.m.
Sábado de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.
[Chat de asignación de citas](#)

Canales Virtuales

www.saludcapital.gov.co
email: contactenos@saludcapital.gov.co
Twitter: [@sectorsalud](https://twitter.com/sectorsalud)
Fan page: www.facebook.com/secretariadistritaldesalud



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.2

Elaborado por: Fernando Andrés
García y Dagoberto Gómez
Conde
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



5. DE LA GESTIÓN EN EL 2018

5.1 Consolidado PQRS 2018

El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, "Bogotá te escucha", es una herramienta gerencial y de control, creada en el Distrito Capital⁴ por medio del cual que permite conocer las peticiones con respecto a los portafolio que ofrecen las diferentes entidades y organismos distritales, y obtener información cuantitativa de las mismas a través de los diferentes canales de interacción, lo que posibilita evaluar y optimizar constantemente la gestión institucional, adecuándola a las exigencias de los niños y niñas, adolescentes y ciudadanía en general, con el fin de determinar y adoptar las medidas oportunas para mejorar el desempeño de cada entidad.

Por su parte, la Secretaría Distrital de Salud, con el propósito de fortalecer la interacción con la ciudadanía, ha dispuesto a través de sus diferentes canales de atención, los mecanismos para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por corrupción con relación a la prestación de los servicios de salud y el portafolio de trámites y servicios institucionales

Es a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, como dependencia de la Secretaría Distrital de Salud, que le corresponde la responsabilidad del funcionamiento del Sistema y ajustar sus actuaciones al Decreto 197 de 2014, el cual se crea la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá, D.C.

Para la vigencia 2018, en cuanto al consolidado del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS, "Bogotá Te Escucha", en la Secretaría Distrital de Salud, se reporta y hace pública las peticiones de la comunidad, como se describe en el siguiente cuadro:

⁴ Art.3 Decreto 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital y Circular 109 de 2011 "Por la cual se suministran las Instrucciones para la adecuada operatividad del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones"



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.2

Elaborado por: Fernando Andrés
García y Dagoberto Gómez
Conde
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



		2018													TOTAL AÑO 2018	
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES EN LA SDS		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	I Sem. 2018	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	II Sem. 2018	
		1093	1074	1024	1040	1004	1011	10545	1021	1040	1070	2333	1042	2082	11307	43884
CANAL DE RECEPCIÓN DE PETICIONES COMPETENCIA SDS	Buzón	1	5	5	13	8	13	45	7	11	10	11	5	7	51	141
	Correo electrónico / e mail	288	339	257	300	329	232	1745	304	198	195	471	321	367	1856	5346
	Correo urbano-escrito	582	691	643	574	768	647	3905	736	800	825	1112	821	1005	5299	13100
	Presencial	80	91	120	84	113	31	519	72	49	22	55	46	118	362	1400
	Redes sociales (Twitter, Facebook)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Teléfono	288	258	252	198	186	256	1438	235	145	97	147	215	227	1066	3942
	Web	308	415	392	334	354	241	2044	361	319	375	403	343	278	2079	6167
	SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS	1047	1790	1080	1003	1790	1420	9096	1715	1022	1024	2190	1791	2002	10713	40818
TIPO DE PETICIÓN COMPETENCIA DE SDS	Petición de Interés General	90	82	60	61	56	49	398	59	54	67	119	91	239	629	1425
	Petición de Interés Particular	702	937	712	652	763	426	4192	658	677	671	916	654	549	4125	12509
	Queja	34	28	21	28	30	74	215	33	62	55	78	58	76	362	792
	Reclamo	589	526	623	567	640	643	3588	737	581	492	743	659	642	3854	11030
	Solicitud de Copia	17	15	6	15	21	13	87	9	6	13	12	6	9	55	229
	Solicitud Información	90	178	211	149	216	177	1021	164	92	177	276	213	416	1338	3380
	Sugerencia	1	7	2	3	4	3	20	3	1	1	2	3	8	18	58
	Felicitaciones	6	8	9	9	17	16	65	8	3	2	3	14	9	39	169
	Consulta	17	14	24	19	10	12	96	40	44	41	40	45	54	264	456
	Denuncia por actos de corrupción	1	4	1	0	1	7	14	4	2	5	10	8	0	29	57
SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS	1047	1790	1080	1003	1790	1420	9096	1715	1022	1024	2190	1791	2002	10713	40818	
DERECHOS DE PETICIÓN TRASLADADOS POR NO COMPETENCIA DE LA SDS	Peticiones recibidas por los diferentes canales que se trasladan por no competencia de la SDS.	143	160	133	131	116	88	771	106	123	135	130	82	76	652	2194
DERECHOS DE PETICIÓN QUE REQUIERON AMPLIACIÓN DE INFORMACIÓN	Peticiones analizadas que ingresan por SDS a las cuales se debió solicitar ampliación o aclaración de información.	0	11	16	11	19	3	60	0	2	5	2	1	0	10	130
	Peticiones analizadas que ingresaron por canal escrito a las cuales se debió solicitar ampliación de información.	3	4	6	4	1	0	18	0	2	6	2	8	4	22	58
	SUBTOTAL	146	175	155	146	136	91	849	106	127	146	134	91	80	684	3066
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES		1093	1074	1024	1040	1004	1011	10545	1021	1040	1070	2333	1042	2082	11307	43884

Fuente: http://www.saludcapital.gov.co/Paginas2/Informes_Sdq.s

A. Identificación de Brechas y Mejoras

a. Brechas

En cuanto a la identificación de brechas, relacionadas con el funcionamiento del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, para el caso de la Secretaría Distrital de Salud, se han presentado dificultades para la generación de reportes del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”, debido a la actualización y ajustes de la plataforma, lo que ha impedido consolidar la información cuantitativa de PQRS oportunamente.

De igual forma, se encuentran inconvenientes para la verificación de la base de datos, correspondiente al sector salud, así como la parametrización de los tiempos de respuesta de algunas peticiones, hecho que ha generado re-procesos al interior de la Secretaría Distrital de Salud, dado que el proceso de depuración es dispendioso pues exige la validación una a una de las variables necesarias para elaborar los diferentes informes requeridos.



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.2

Elaborado por: Fernando Andrés
García y Dagoberto Gómez
Conde
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



b. Mejoras

Como acción correctiva, se ha reiterado al Administrador del Sistema, remitir los reportes de manera completa y oportuna, a fin de realizar el procesamiento de la información y los análisis respectivos para poder cumplir con los compromisos adquiridos. Se está retomando el proceso de Seguimiento a la Calidad y manejo adecuado del aplicativo en las respuestas a los Derechos de Petición reportados a la Alcaldía Mayor de Bogotá para su verificación y ajustes pertinentes.

B. Caracterización de los ciudadanos

Así como, tenemos un Sistema de Quejas y Soluciones “Bogotá te Escucha”, la Secretaría Distrital de Salud, también cuenta con un Sistema de Información y Monitoreo, denominado SIDMA, con el que permite a los diferentes actores del Sistema Distrital de Salud, tipificar, cuantificar y consolidar, por un lado, la Gestión resolutoria de necesidades ciudadanas de información y orientación en salud, y por el otro, la Gestión para la resolución de problemáticas en el acceso a servicios de salud.

Como se dijo, el rector del Sistema de Información Distrital y de Monitoreo del Acceso – SIDMA, es la Secretaría Distrital de Salud que tiene designado a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía como Nodo articulador de este Sistema. Las Unidades Generadoras de Datos-UGD, están constituidas por los siguientes actores institucionales: Por las 04 Subredes de Servicios de Salud y sus respectivas Unidades de Servicios (USS), las Entidades Promotoras de Salud (EPS) y la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud.

Por su parte, la Secretaría Distrital de salud, también cuenta con otro sistema de apoyo llamado SIPS o Sistema de Información de Participación Social, de la Dirección de Participación Social, con el que se ha permitido realizar la caracterización de ciudadanos que han presentado problemáticas para acceder a los servicios de salud, la categorización de la barrera presentada, en la cual se identifica el actor del SGSSS involucrado en la problemática y la gestión realizada por los profesionales de la SDS, quienes desarrollan gestión resolutoria en articulación con los diferentes actores del sistema incidiendo en la disminución de las problemáticas en el acceso a los servicios de salud de los ciudadanos y ciudadanas.

En la caracterización de la población atendida por la SDS, encontramos las siguientes variables:



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.2

Elaborado por: Fernando Andrés
García y Dagoberto Gómez
Conde
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



a. Nivel de afiliación al Sisbén

NIVEL SISBEN	I TRIM-2018	II TRIM-2018	III TRIM-2018	IV TRIM-2018	TOTAL 2018
1	15.863	15.137	5.263	8.943	45.206
2	2.382	2.346	892	1.403	7.023
3	3.088	2.886	1.117	1.471	8.562
4	78	75	57	26	236
5	13	13	4	12	42
6	4	4	0	3	11
Instrumento Prov. vinculado	287	286	125	92	790
Particular	90	79	27	100	296
Sin encuesta Sisbén	5.985	6.420	2.239	2.785	17.429
Sisbén N	1.844	1.820	804	1.072	5.540
Total general	29.634	29.066	10.528	15.907	85.135

Fuente: Consolidado información del Sistema Distrital de Monitoreo – SIDMA

b. Tipo de Población Especial

TIPO DE POBLACION ESPECIAL	I SEM-2018	II SEM-2018	TOTAL 2018
Ciudadano habitante de calle	161	94	255
Comunidades Indígenas	42	19	61
Menores desvinculados del conflicto armado	5	0	5
Menores y mujeres víctimas violencia de género y sexual	3	0	3
Personas incluidas programa de protección a testigos	1	2	3
Personas mayores en centros de protección	4	1	5
Población Col. migrante de República Bolivariana de Venezuela	247	133	380
Población desmovilizada	4	0	4
Personas que dejen de ser comunitarias -sustitutas y beneficiarias del Fondo Solidaridad Pensional.	0	1	1
Población en centros carcelarios	0	0	0
Población en desplazamiento forzado	2635	1.267	3.902
Población infantil abandonada a cargo del ICBF	12	0	12
Población infantil vulnerable en Inst. diferentes al ICBF	5	2	7
Población infantil. perteneciente al Sist. Respons. Penal para Adolescentes a cargo ICBF	0	0	0
Población ROM	0	1	1
Población privada de libertad a cargo Entidad Territorial		2	
Víctimas del conflicto armado interno	66	30	96
Población rural migratoria	7	2	9
Total general	3192	1.554	4.744

Fuente: Consolidado información del Sistema Distrital de Monitoreo – SIDMA



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.2

Elaborado por: Fernando Andrés
García y Dagoberto Gómez
Conde
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



c. Tipo de Población Prioritaria

TIPO DE POBLACION PRIORITARIA Y/O DE INTERÉS	I SEM-2018	II TRIM-2018	TOTAL 2018
Afrodescendiente	623	265	888
Desnutrición	7	0	7
Gestantes	2928	1.236	4.164
IRA	4	0	4
Población LGTB	66	16	82
Mayores de 60 años	7985	3.929	11.914
Menores de 5 años	2466	1.114	3.580
Persona con discapacidad	1212	628	1.840
Personas con enfermedad crónica	466	438	904
Población en ejercicio de la prostitución.	2	0	2
Población recicladora; carretera y pequeña bodeguera	29	16	45
Personas consumidoras de sustancias psicoactivas	42	16	58
Total general	15830	7.658	23.488

Fuente: Consolidado información del Sistema Distrital de Monitoreo – SIDMA

d. Población Etárea

GRUPO ETÁREO	I SEM-2018	II SEM-2018	TOTAL 2018
Menor de 01 año	784	356	1.140
1 - 4 años	1.682	745	2.427
5 - 9 años	1.612	752	2.364
10 - 14 años	1.612	823	2.435
15 - 19 años	4.615	1.953	6.568
20 - 24 años	7.549	3.118	10.667
25 - 29 años	6.198	2.874	9.072
30 - 34 años	5.332	2.263	7.595
35 - 39 años	4.931	2.175	7.106
40 - 44 años	4.172	1.881	6.053
45 - 49 años	4.045	1.767	5.812
50 - 54 años	4.436	1.980	6.416
55 - 59 años	3.745	1.819	5.564
60 - 64 años	2.956	1.491	4.447
65 - 69 años	1.889	987	2.876
70 - 74 años	1.242	619	1.861
75 - 79 años	846	368	1.214



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.2

Elaborado por: Fernando Andrés
García y Dagoberto Gómez
Conde
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



80 años o mas	1.054	464	1.518
Total general	58.700	26.435	85.135

Fuente: Consolidado información del Sistema Distrital de Monitoreo – SIDMA

e. Por localidades

LOCALIDADES	I SEM-2018	II SEM-2018	TOTAL 2018
Antonio Nariño	542	208	750
Barrios Unidos	334	185	519
Bosa	5.055	2.834	7.889
Chapinero	292	235	527
Ciudad Bolívar	7.332	3.528	10.860
Engativá	4.916	1.660	6.576
Fontibón	2.188	855	3.043
Fuera de Bogotá	1.281	472	1.753
Kennedy	9.405	3.858	13.263
La Candelaria	142	53	195
Mártires	601	299	900
Puente Aranda	1.255	442	1.697
Rafael Uribe Uribe	4.275	2.056	6.331
San Cristóbal	5.972	2.649	8.621
Santa fé	1.172	542	1.714
Suba	8.107	3.812	11.919
Sumpaz	11	2	13
Teusaquillo	228	110	338
Tunjuelito	974	521	1.495
Usaquén	3.115	1.457	4.572
Usme	1.503	657	2.160
TOTAL	58.700	26.435	85.135

Fuente: Consolidado información del Sistema Distrital de Monitoreo – SIDMA

f. Motivos de problemática en el Acceso

MOTIVOS PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO	I TRIM-2018	II TRIM-2018	III TRIM-2018	IV TRIM-2018	TOTAL 2018
Atención deshumanizada	35	22	11	8	76
Ambulancias	0	0	0	1	
Ambulatorio	11	3	3	2	
Asegurador	0	1	0	0	
Atención domiciliaria	0	0	0	0	
Hospitalización	6	11	3	1	
Proceso administrativo	8	3	3	3	
Programas Extramurales	2	0	1	0	



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.2

Elaborado por: Fernando Andrés
García y Dagoberto Gómez
Conde
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



Quirúrgicas	3	2	0	0	
Urgencias	5	2	1	1	
Dificultad accesibilidad administrativa	689	316	867	1449	3321
Inadecuada orientación.	550	235	768	1247	
Inoportunidad autorizaciones	79	53	35	129	
Problemas contratación asegurador-prestador.	45	20	56	60	
Problemas recursos físicos, humanos, dotación.	15	8	8	13	
Dificultad Alto Costo	10	3	7	6	26
Diálisis para insuficiencia renal crónica.	1	1	0	1	
Reemplazos articulares cadera y rodilla.	1	0	0	0	
Trasplante de riñón, corazón, hígado, médula ósea y córnea.	0	0	0	0	
Tratamiento con radioterapia y quimioterapia para cáncer.	2	1	6	3	
Tratamiento del gran quemado.	0	0	0	0	
Tratamiento en Unidad de Cuidados Intensivos.	0	0	0	0	
Tratamiento médico quirúrgico para el trauma mayor.	0	0	0	0	
Tratamiento para el VIH-SIDA y sus complicaciones.	5	1	1	2	
Tratamiento quirúrgico para enfermedades de origen genético o congénito.	1	0	0	0	
Tratamiento quirúrgico para enfermedades del corazón y del sistema nervioso central.	0	0	0	0	
Dificultad Tutelas	10	4	4	5	23
Cirugías	1	0	1	1	
Citas médicas	1	0	0	0	
Exámenes paraclínicos	1	0	0	1	
Imágenes diagnósticas	0	0	0	0	
Medicamentos	1	1	0	2	
Procedimientos	3	2	2	0	
Prótesis, órtesis, ayudas técnicas	2	0	1	0	
Elementos de higiene	1	1	0	1	
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento.	144	79	36	85	344
Actualización nivel de Sisbén	6	5	2	5	
Afiliaciones no reportadas SDS	15	11	1	12	
Documentos de identidad	57	21	8	63	
Movilidad	5	5	7	1	



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.2

Elaborado por: Fernando Andrés
García y Dagoberto Gómez
Conde
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



Traslados no efectivos en ADRES	61	37	18	4	
Incumplimiento Portabilidad Nacional	7	9	5	13	34
Negación Servicios	65	43	23	37	168
Ambulancias	0	4	0	0	
Ambulatorio	28	24	14	20	
Atención domiciliaria	5	1	0	1	
Hospitalización	7	4	0	1	
Quirúrgicas	3	0	1	1	
Remisión inter-hospitalaria	10	3	2	6	
Urgencias	12	4	3	4	
Apoyo Dx. Especializado	0	2	3	3	
Apoyo Dx: Imagenología Diagnóstica	0	1	0	1	
Apoyo Dx: Laboratorio Clínico	0	0	0	0	
No oportunidad servicios	1062	824	187	276	2349
Ambulancias	0	0	0	1	
Ambulatorio -C. Ext. General	52	19	11	9	
Ambulatorio Med. Gen.	42	38	15	9	
Ambulatorio Med. Esp.	876	698	125	169	
Atención domiciliaria	3	1	0	0	
Hospitalización	21	16	7	11	
Quirúrgicas	36	20	4	21	
Remisión inter-hospitalaria	25	19	13	11	
Urgencias	7	4	2	0	
Apoyo Dx. Especializado	0	5	6	16	
Apoyo Dx: Imagenología Diagnóstica	0	4	4	26	
Apoyo Dx: Laboratorio Clínico	0	0	0	3	
No suministro Medicamentos	166	81	33	31	311
No POS	103	61	24	21	
POS	63	20	9	10	
Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	26	17	8	7	58
Ambulancias	2	0	1	0	
Ambulatorio	6	4	4	4	
Atención domiciliaria	1	2	0	0	
Hospitalización	5	4	2	1	
Quirúrgicas	10	7	0	2	
Urgencias	2	0	1	0	
Problemas recursos económicos	74	79	52	37	242
Cobros indebidos	5	18	2	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.2

Elaborado por: Fernando Andrés
García y Dagoberto Gómez
Conde
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



Falta recursos económicos	48	34	31	18	
Inconformidad cobro servicios	4	9	4	3	
Problemática socio-económica sin protección	17	18	15	12	
TOTAL	2288	1477	1233	1954	6952

Fuente: Consolidado información del Sistema Distrital de Monitoreo – SIDMA

g. Motivos de orientación al ciudadano

MOTIVOS DE CONSULTAS DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN	TOTAL ORIENTACIONES INDIVIDUALES III TRIM. 2018	TOTAL GENERAL IV TRIM-2018	TOTAL, ORIENT. INDIVIDUALES AÑO 2018
Aclaraciones a usuarios del Régimen Subsidiado, sobre inconsistencias en base de datos.	140		961
Cómo acceder al Sistema de Salud, a servicios de salud, a derechos y deberes y a normatividad.	3886		33.672
Cómo afiliarse, trasladarse o retirarse de una EPS-S, EPS-C, ESE ó IPS.	3597		28.829
Cómo incluir a menores, en el núcleo de la Encuesta Sisbén.	51		336
Cómo realizar trámites para copagos, cuotas moderadoras, cuotas de recuperación, de servicios de salud.	43		242
Cómo solicitar, retirarse o revisar puntaje de la encuesta SISBEN o SISBEN de otros Municipios.	812		6.152
Desarrollo de otro tipo de procesos masivos.	4		144
Portafolio de servicios de las USS, de EPS, Red No Adscrita, o IPS Privadas.	210		1.290
Portafolio de servicios o programas, de Entidades de otros Sectores.	156		1.198
Portafolio de servicios y programas de la Secretaria Distrital de Salud - SDS.	512		2.980
Procedimientos para servicios de salud-sociales a poblaciones especiales, en Entes Competentes.	35		216
Procesos de participación social en salud y de otras formas de organización social.	2		68
Procesos masivos de aseguramiento.	13		204
Verificación sobre cómo aparece la ciudadanía en general, en Base de Datos.	1067		8.838
TOTAL	10.528		85.130

Fuente: Consolidado información del Sistema Distrital de Monitoreo – SIDMA

5.2 Percepción de Satisfacción vigencia 2018:

De acuerdo con el Departamento Nacional de Planeación-DNP, la encuesta de percepción es un estudio que se realiza para conocer la percepción de los ciudadanos frente a la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios del Estado,



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.2

Elaborado por: Fernando Andrés
García y Dagoberto Gómez
Conde
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



así como sus intereses, expectativas y necesidades sobre la interacción que tienen con las entidades públicas.

Según el DNP, la encuesta, es la única fuente de información existente sobre la percepción del servicio y de trámites puntuales en Colombia y es utilizada para orientar políticas, evaluar el impacto de intervenciones.

Para el caso puntual de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud, para el 2018, se consolidaron dos encuestas internas sobre la percepción de la comunidad con respecto a la atención ofrecida en los distintos puntos de Atención a la Ciudadanía ubicados en el Distrito Capital.

Para el primer semestre tenemos los siguientes resultados:

% PERCEPCIÓN PROMEDIO SOBRE LA SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CIUDADANO, DE DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA	
I SEMESTRE 2018	
89.13%	MUY BUENA Y BUENA
10.87%	REGULAR-DEFICIENTE-MUY DEFICIENTE
100,00%	
% Percepción y satisfacción Orientación. SC promedio I Sem-2018: 93.92%	
% Percepción y satisfacción Contáctenos promedio I Sem-2018: 91.08%	
% Percepción y satisfacción SDQS promedio I Sem-2018: 82.39%	
SEGUNDO SEMESTRE 2018	
88.00%	MUY BUENA Y BUENA
12.00%	REGULAR-DEFICIENTE-MUY DEFICIENTE
100,00%	
% Percepción y satisfacción Orientación. SC promedio Segundo Semestre- 2018: 95.90%	
% Percepción y satisfacción Contáctenos promedio Segundo Semestre-2018: 91.92%	
% Percepción y satisfacción SDQS promedio III Segundo Semestre-2018: 77.90%	

Fuente: Consolidado y resultado en porcentaje de la encuesta, primero y segundo semestre de 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.2

Elaborado por: Fernando Andrés
García y Dagoberto Gómez
Conde
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



6. PLANEACIÓN 2019

El Acuerdo 645 de 2016⁵ 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 7525 “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.

7. ALCANCE

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

A. 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 Secretaría 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 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.2

Elaborado por: Fernando Andrés
García y Dagoberto Gómez
Conde
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



B. Objetivos

1. 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.

2. Objetivos específicos:

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.

2.1. Objetivo.

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.

8. COMUNICACIÓN DIRECTA INTRAINSTITUCIONAL

Como se mencionó anteriormente, tiene dentro de sus funciones el de realizar la gestión de enlace intrainstitucional 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, así como proponer tácticas y metodologías que faciliten el desarrollo y articulación del procedimiento transversal de Servicio a la Ciudadanía.

9. POLÍTICA CON ENFOQUE DIFERENCIAL

La Secretaría Distrital de Salud -SDS basa su política con enfoque diferencial en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que define el servicio a la ciudadanía como el derecho que tiene la ciudadanía al acceso



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.2

Elaborado por: Fernando Andrés
García y Dagoberto Gómez
Conde
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad. Es por ello que la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía PPDSC, se enfoca en garantizar la calidad y oportunidad en la atención, los servicios y trámites para los ciudadanos y ciudadanas, incorporando enfoques diferenciales (poblacional, de género y de derechos humanos). Así mismo, la interlocución y comunicación efectivas entre la administración y el ciudadano, posibilitando la creación de mecanismos de participación y coordinación con diferentes instancias de gobierno.

Concordante con lo señalado, la SDS establece la atención diferencial preferencial, en todos los puntos de atención a la ciudadanía del Distrito Capital o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, garantizarán el derecho de acceso y establece mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en ley.

Igualmente, contempla la inclusión, como el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes ante la Administración Distrital, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.

10. OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN

Mediante Circular 01 de 2016, y documento técnico anexo, la SDS, impartió instrucciones para el trámite de los derechos de petición y dar respuesta adecuada y oportuna, ajustada a la normatividad vigente, específicamente al Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.

En tal sentido, y de acuerdo con la Circular 01 de 2016, contempla las modalidades de petición; funcionarios sin competencia; requisitos de la respuesta; tiempo de repuesta; trámite interno y responsabilidades y sanciones.

A través de la página web de la Secretaría Distrital de Salud, en el link:

http://www.saludcapital.gov.co/Paginas2/SistemadeQuejasySoluciones_SDQS.asp

El ciudadano puede ingresar y presentar su derecho de petición.

De igual forma, la SDS, ha dispuesto de 47 puntos de atención al ciudadano, para brindarle información y orientación. Sitios que incluyen la Red CADE y Super CADE,



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.2

Elaborado por: Fernando Andrés
García y Dagoberto Gómez
Conde
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



COIS y CLAVS, además del Centro de Servicio a la Ciudadanía Ubicado en la Sede de la Secretaría Distrital de Salud.

11. POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En la SDS, se cuenta con una política de protección de datos personales con el propósito de dar cumplimiento a las disposiciones previstas en la Ley 1581 de 2012, que regula los deberes que asisten a los Responsables del Tratamiento de Datos Personales, dentro de los cuales se destaca el de adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.

Se contempla, el Decreto 1377 de 2013 que establece la obligatoriedad por parte de los Responsables del Tratamiento de desarrollar sus políticas para el Tratamiento de los Datos Personales y velar porque los Encargados del Tratamiento realicen su cumplimiento.

La Secretaría Distrital de Salud y el Fondo Financiero Distrital de Salud, se preocupan por velar y custodiar su más valioso activo: la información; para lo cual se acoge a la ley de Protección de datos personales, mencionada anteriormente.

Teniendo en cuenta que manejamos datos de carácter sensible, es necesario adoptar el manual. Se tiene como objetivo principal velar por la custodia de la información para que los ciudadanos que accedan a nuestros servicios, lo realicen con la confianza de que sus datos se encuentran protegidos, con la disponibilidad, integridad y confidencialidad necesaria, para el tratamiento de esta información.

Lo anterior, con el fin de cumplir con la misión y visión de la entidad, en aras de brindar un buen servicio a la ciudadanía.

La política de Tratamiento y Protección de Datos Personales se aplica a todo archivo o Bases de Datos, que contenga información de carácter sensible, (datos personales de un usuario) u otra información de carácter reservado o clasificado.

El tratamiento de la información que La Secretaría Distrital de Salud y el Fondo Financiero Distrital de Salud realiza es la de recolectar, almacenar y custodiar, información sensible a través de sus sistemas de información on-line, los cuales proporcionan un servicio al ciudadano y que por tanto es información que no se encuentra de acceso al público. Entre ellas tenemos el aplicativo PAI (Programa Ampliado de Inmunizaciones), comprobador de derechos (consulta de puntajes del Sisbén), Cuídate sé feliz (información útil para la salud de los ciudadanos), entre otros.⁶

⁶ Manual de Política de Protección de datos, SDS, 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.2

Elaborado por: Fernando Andrés
García y Dagoberto Gómez
Conde
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



12. CARTA DE TRATO DIGNO

Dentro del Manual los Derechos y Deberes que tiene la Secretaría Distrital de Salud, en el numeral sexto contempla “Recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones que tenga sobre los procedimientos. A no ser sometido en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad”.

Con ello se resalta la política de enfoque diferencial, mencionado anteriormente, en donde la SDS, respeta las creencias de sus usuarios, así como el uso, costumbres y opiniones.

No existe mayor fortaleza en la institución que atender a su misión que como “Entidad rectora en salud en Bogotá D.C. responsable de garantizar el derecho a la salud a través de un modelo de atención integral e integrado y la gobernanza, para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población del Distrito Capital. Capital”.

13. PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN

El Plan Institucional de Capacitación de la Secretaría Distrital de Salud, se encuentra articulado con el Plan de Desarrollo “Bogotá Mejor para Todos 2016-2020” por medio del Eje Transversal 4, Gobierno Legítimo y Eficiente, por cuanto los objetivos del programa convergen en servidores transparentes y que se caracterizan por una gestión de calidad en búsqueda de ciudadanos felices.⁷

Responde a las necesidades de capacitación originadas en las diferentes dependencias de la Entidad, como es el caso de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, a través del fortalecimiento de las competencias laborales de los servidores públicos de la SDS para contribuir con el mejoramiento de la gestión institucional

También, contribuye al desarrollo de las competencias de los servidores públicos de la Entidad, desde un enfoque integral de las dimensiones del saber, del hacer y del ser, para promover su desempeño laboral y favorecer su crecimiento personal.

14. INSOR

Para el 2019, Servidores Públicos de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, iniciaron el curso presencial sobre “Lenguaje de señas” dictados por expertos de la Federación Nacional de Sordos de Colombia.

⁷ Plan Institucional de Capacitación en la SDS, 2019.



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.2

Elaborado por: Fernando Andrés
García y Dagoberto Gómez
Conde
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



Con este curso se pretende que los funcionarios aprendan este idioma y así eliminar obstáculos para la atención de esta población.

15. PLAN OPERATIVO ANUAL 2019

El Plan Operativo Anual (POA), es una herramienta de planeación a corto plazo que permite consolidar los resultados esperados de la gestión propia de las Direcciones y Oficinas, conforme al Plan Estratégico de la Entidad, allí se establecen las metas, actividades a desarrollar y los indicadores que permitirán realizar seguimiento al cumplimiento, los responsables de ejecutarlas y el cronograma de cada una.⁸

A. Objetivo Estratégico

Fortalecer los procesos que soporten la gestión misional y estratégica de la entidad, mediante acciones que promuevan la administración transparente de los recursos, la gestión institucional, el ejercicio de la gobernanza y la corresponsabilidad social en salud.

META No. 1, Desarrollar las acciones administrativas necesarias para el funcionamiento organizacional de los Puntos de Servicio al Ciudadano SDS ubicados en la Red CADE- Super CADE.

Indicador: Porcentaje de acciones realizadas para el funcionamiento de los Puntos de Servicio al Ciudadano en las Red CADE – Super CADE

META No. 2, Realizar las actividades asignadas para el desarrollo del Procedimiento de Asistencia Técnica con las dependencias de Servicio al Ciudadano de RISS y EAPB.

Indicador: Porcentaje de actividades realizadas para el funcionamiento de los puntos de Servicio al ciudadano en Red Cade, Supercade y Centro Distrital de Salud

META No. 3, Realizar las actividades asignadas de soporte administrativo de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía y de Asistencia Técnica

Indicador: Porcentaje de actividades de soporte administrativo realizados por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

META No. 4, Implementar en la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, el correo certificado electrónico como canal de respuesta digitalizada a las personas jurídicas que radican peticiones en la SDS.

⁸ Lineamientos para la Formulación del POA en la SDS, 2019.



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.2

Elaborado por: Fernando Andrés
García y Dagoberto Gómez
Conde
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



Indicador: Porcentaje de acciones realizadas para implementar el correo certificado electrónico como canal de respuesta digitalizada a las personas jurídicas que radican peticiones en la SDS.

META No 5, Realizar las acciones necesarias para el Mantenimiento y Sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión

Indicador: Acciones necesarias para el Mantenimiento y Sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión realizadas.

META No. 6, Liderar la Medición del Desarrollo Institucional de la Secretaria Distrital de Salud.

Indicador: Medición del Desarrollo Institucional de la Secretaria Distrital de Salud coordinado.

META No. 7, Monitorear el cumplimiento de PAA

Indicador: Porcentaje de cumplimiento de la ejecución presupuestal programada por la Subsecretaria

16. PROTOCOLOS

Para los protocolos de buen servicio, la Secretaría General, ha adoptado los promulgados por el Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP y el Ministerio de Salud y Protección Social.

17. GESTIÓN DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS EN LA SDS

La Secretaria Distrital de Salud, como garante del ejercicio efectivo de los derechos individuales y colectivos en salud de todos los habitantes de la ciudad de Bogotá, se encuentra inmersa en un compromiso definido por mejorar la prestación de nuestros servicios a la ciudadanía, en un ejercicio constante de fortalecimiento de la interrelación ciudadano – estado, que permita hacer más sencillo el acceso al portafolio de trámites y servicios institucionales de cara a la ciudadanía.

De igual manera y en concordancia con el marco normativo de la estrategia nacional de racionalización de trámites y eficiencia administrativa, específicamente lo plasmado en los artículos 17 y 18 de la Ley 489 de 1998, el artículo 1º de la Ley 962 de 2005 y los artículos 39 y 40 del Decreto Ley 019 de 2012, la SDS se encuentra desarrollando herramientas de diagnóstico y planeación, con el fin de mejorar los



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.2

Elaborado por: Fernando Andrés
García y Dagoberto Gómez
Conde
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



procesos y procedimientos para la efectiva gestión institucional de trámites y otros procedimientos administrativos (en adelante OPAS) de nuestra institución.

Así mismo, documentos de política económica y social, definidos mediante el CONPES 3292 de 2004 y la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano, establecida por el Decreto 197 de 2014, definen la prioridad de intervención en este importante tema, resaltando que “la simplificación de trámites ha sido una preocupación constante del Estado Colombiano puesto que en ella se resume tanto la relación con la ciudadanía, como la eficiencia y eficacia de las entidades estatales, es decir, la credibilidad de las instituciones. En ese sentido, el Estado debe estar atento a los diferentes cambios y tendencias en el entorno económico y político, de manera que pueda adoptar prácticas administrativas que permitan dar cumplimiento a los fines del Estado con eficiencia administrativa, en el cual los trámites se conviertan en un mecanismo para agilizar las relaciones entre la administración y la sociedad”⁹

De acuerdo a ello, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, realizara para la presente vigencia la asistencia técnica para la elaboración, aplicación y puesta en marcha del Plan de Racionalización de Trámites 2019, fortalecimiento las acciones que lleven a lograr la digitalización y puesta web de todo el portafolio de Tramites SDS., propendiendo por fortalecimiento institucional de cara a la ciudadanía, bajo los principios de la transparencia y lucha contra la corrupción, siempre en búsqueda de mejoramiento continuo.

En este sentido a continuación se presentan el inventario de trámites y servicios institucionales, sobre el cual se ejecutarán las acciones de racionalización definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública:

A. Trámites que ofrece la SDS

1. Registro y autorización de títulos en el área de la salud
2. Licencia de inhumación de cadáveres
3. Licencia de exhumación de cadáveres
4. Licencia para la cremación de cadáveres
5. Credencial de expendedor de medicamentos
6. Licencia de práctica médica para equipos generadores de radiación ionizante
7. Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo
8. Inscripción en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud
9. Renovación de la inscripción en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud
10. Reporte de novedades en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud

⁹ Documento CONPES 3292 – Proyecto de racionalización y automatización de trámites, pág. 2



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.2

Elaborado por: Fernando Andrés
García y Dagoberto Gómez
Conde
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



11. Reconocimiento de personería jurídica de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro en salud
12. Aprobación y renovación de plazas para el servicio social obligatorio
13. Autorización sanitaria favorable para la concesión de aguas para el consumo humano
14. Reforma de estatutos de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro en salud
15. Inscripción de dignatarios de las fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro en salud
16. Registro de libros de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro en salud
17. Inscripción de establecimientos de expendio y almacenamiento de carne y productos cárnicos comestibles Tabla de Contenido Trámites que ofrece la SDS Portafolio de trámites y servicios SDS /
18. Apertura de centros de estética y similares
19. Inscripción y autorización sanitaria para vehículos que transportan carne y productos cárnicos comestibles.
20. Certificado de capacidad de adecuación y de dispensación de dispositivos médicos sobre medida, para la salud visual y ocular.

B. Trámites en línea

1. Inscripción de establecimientos de expendio y almacenamiento de carnes y productos cárnicos comestibles.
2. Apertura de Centros de Estética y similares
3. Renovación de la habilitación de prestadores de servicio de salud
4. Inscripción y Autorización sanitaria para vehículos que transportan carne y productos cárnicos comestibles.
5. Registro y autorización de títulos en el área de la salud.

C. Tramites parcialmente en línea

1. Inscripción en el registro especial de prestadores de servicio de salud.
2. Reporte de novedades en el registro especial de prestadores de servicio de salud.

D. Servicios Digitales

1. Peticiones, quejas y reclamos.
2. Consulta estado de afiliación en salud
3. Consulta de autorización del ejercicio de la profesión y ocupación en salud.
4. Consulta la habilitación o medico de su IPS
5. Consulta de multas de orden sanitario.
6. Reporte diagnóstico de zoonosis para establecimientos veterinarios.
7. Aula Virtual Centro Distrital de Educación e investigación en 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.2

Elaborado por: Fernando Andrés
García y Dagoberto Gómez
Conde
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



8. Sistema integral de Referencia y Contra referencia
9. Inscripción virtual a cursos SDS.
10. Sistema de Información
11. Carné de Vacunación.

18. OTROS SERVICIOS SDS

1. Atención a usuarios de la SDS
2. Vacunación antirrábica para caninos y felinos - OPA
3. Primer respondiente: Los cursos que salvan vidas
4. Donación de órganos y tejidos con fines de trasplante
5. Línea 106
6. Línea Salud Para Todos
7. Línea Psicoactiva
8. Línea Púrpura
9. Préstamo bibliotecario - OPA
10. Vacunación Programa Ampliado de Inmunizaciones (PAI)
11. Atención Prehospitalaria (APH)
12. Promoción del aseguramiento
13. Reporte Diagnostico de Zoonosis para Establecimientos Veterinarios

19. MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía., realiza la percepción sobre la satisfacción con la aplicación de herramientas de medición combinadas telefónica-virtual aplicadas al procedimiento de orientación en el canal presencial del Centro Distrital de Salud, así como también de las Subredes Integradas de Servicio de Salud del Distrito y las peticiones cuya competencia corresponden a la EPS Capital Salud, al procedimiento de orientación en el canal “web” “Contáctenos” de la Secretaría Distrital de Salud y al procedimiento de Gestión de Peticiones “Bogotá te Escucha” Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de Secretaría Distrital de Salud, (SDQS).

Para el desarrollo de esta evaluación, se surte una serie de pasos a saber:

1. Definición del objetivo
2. Determinación y diseño de la herramienta de medición
3. Programación diaria, semanal, mensual y trimestral de la muestra de encuestas a aplicar.
4. Definición del personal técnico para la aplicación de la encuesta presencial.
5. Definición de recursos logísticos.
6. Generación de informes parciales mensuales.



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.2

Elaborado por: Fernando Andrés
García y Dagoberto Gómez
Conde
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



7. Informe general del semestre.
8. Remisión del Informe a líderes de los procedimientos
9. Definición de las acciones de mejora por parte de los equipos de trabajo cuando da lugar éstas.

Se presentan los resultados consolidados del promedio obtenido, el cual le permite a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía y a la Entidad, mejorar con base en la información que de primera mano nos brindan los ciudadanos que utilizan en el periodo evaluado, el Procedimiento de Orientación Ciudadana y el Gestión de Peticiones de la Secretaria Distrital de Salud.

20. PUBLICACIÓN DE INFORMES

Todos los informes que se generan como producto de la gestión que adelanta la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, y de la SDS, en general, son publicados en la página “web” de la entidad.

Los mismos pueden ser consultados por la comunidad en general, siempre y cuando estos no gocen de la calidad de reserva legal. En tal sentido, los artículos 18, 19 y 20 de la ley 1712 de 2014, modificados por el Decreto 1494 de 2015, señala: **“Artículo 18. Información exceptuada por daño de derechos a personas naturales o jurídicas.** Corregido por el art. 2, Decreto Nacional 1494 de 2015. Es toda aquella información pública clasificada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito, siempre que el acceso pudiere causar un daño a los siguientes derechos:

- a) Corregido por el art. 1, Decreto Nacional 2199 de 2015. El derecho de toda persona a la intimidad, bajo las limitaciones propias que impone la condición de servidor público, en concordancia con lo estipulado;
- b) El derecho de toda persona a la vida, la salud o la seguridad;
- c) Los secretos comerciales, industriales y profesionales, así como los estipulados en el parágrafo del artículo 77 de la Ley 1474 de 2011.

Parágrafo. Estas excepciones tienen una duración ilimitada y no deberán aplicarse cuando la persona natural o jurídica ha consentido en la revelación de sus datos personales o privados o bien cuando es claro que la información fue entregada como parte de aquella información que debe estar bajo el régimen de publicidad aplicable.



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.2

Elaborado por: Fernando Andrés
García y Dagoberto Gómez
Conde
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



Artículo 19. Información exceptuada por daño a los intereses públicos. Es toda aquella información pública reservada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito en las siguientes circunstancias, siempre que dicho acceso estuviere expresamente prohibido por una norma legal o constitucional:

- a) La defensa y seguridad nacional.
- b) La seguridad pública.
- c) Las relaciones internacionales.
- d) La prevención, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, mientras que no se haga efectiva la medida de aseguramiento o se formule pliego de cargos, según el caso.
- e) El debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales.
- f) La administración efectiva de la justicia.
- g) Los derechos de la infancia y la adolescencia.
- h) La estabilidad macroeconómica y financiera del país.
- i) La salud pública.

Parágrafo. Se exceptúan también los documentos que contengan las opiniones o puntos de vista que formen parte del proceso deliberativo de los servidores públicos.

Artículo 20. Índice de Información clasificada y reservada. Los sujetos obligados deberán mantener un índice actualizado de los actos, documentos e informaciones calificado como clasificado o reservado, de conformidad a esta ley. El índice incluirá sus denominaciones, la motivación y la individualización del acto en que conste tal calificación.

21. GLOSARIO

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



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.2

Elaborado por: Fernando Andrés
García y Dagoberto Gómez
Conde
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



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.

BENEFICIARIO: Persona con derecho a los servicios contratados.

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:

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.



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.2

Elaborado por: Fernando Andrés
García y Dagoberto Gómez
Conde
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



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.

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.



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.2

Elaborado por: Fernando Andrés
García y Dagoberto Gómez
Conde
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



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.

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.

22. 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



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.2

Elaborado por: Fernando Andrés
García y Dagoberto Gómez
Conde
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



23. 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.

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.

Documento CONPES DISTRITAL 01 de 2019.

Acuerdo Distrital 645 de 2016

Decreto 118 de 2018, "Por el cual se adopta el Código de Integridad del Servicio Público”.

Resolución 166 de 2019, “Por medio de la cual se adoptó el Plan de Acción en Salud para la vigencia 2019”.

24. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
V.2	1/Abril /2019	El presente documento se actualiza en cumplimiento con la publicación en el link “Transparencia y acceso a la información”, exigidos por la Ley 1712 de 2014 y la



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.2

Elaborado por: Fernando Andrés
García y Dagoberto Gómez
Conde
Revisado por: Sandra Patricia
Caycedo
Aprobado por: Beatriz Helena
Guerrero Africani



Resolución 3564 de 2015, y el ITB - Índice de Transparencia de Bogotá.

ELABORO		REVISÓ		APROBO	
Nombre:	Dagoberto Gómez Conde y Fernando Andrés García		Sandra Patricia Caycedo		Beatriz Helena Guerrero Africani
Cargo:		Gestor SIG		Directora de Servicio a la Ciudadanía.	
Fecha:	28/03/2019	28/03/2019		1/04/2019	