

ANEXO TÉCNICO 2. SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Política de Administración de Riesgos:

Se realizó seguimiento de la Política de Administración del Riesgo a la Dirección de Planeación Institucional y Calidad por parte de la Oficina de Control Interno, se evidenció que esta política no está publicada en la página web de la entidad, se verificó la publicación del lineamiento con codificación SDS-PYC-LN -012 - Documento que se encuentra publicado en la intranet de la SDS "Aplicativo ISOLUCIÓN" con publicación del 16/02/2018. Es necesario mencionar que el lineamiento publicado requiere ser ajustado, por cuanto la tabla de contenido no concuerda con lo descrito en el cuerpo y numerales del lineamiento.

Construcción del mapa de riesgos de corrupción:

Consolidar el mapa de riesgos de corrupción vigencia 2018: Verificados los soportes entregados por la Dirección de Planeación Institucional y Calidad, se corroboró la consolidación del mapa de riesgos de corrupción y su publicación en la página Web de la entidad, en el link Plan Anticorrupción, allí mismo, se puede localizar el mapa de riesgos de corrupción de la SDS para la vigencia 2018.

La actividad se encuentra concluida ya que la fecha de publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción fue para el mes de Enero, sin embargo dado que para este periodo se realizó el seguimiento al Mapa se recomienda tener en cuenta el informe de seguimiento para mejorar con las recomendaciones propuestas con respecto a los riesgos y controles.

Consultar y Divulgar:

Solicitar la publicación de los riesgos de corrupción vigencia 2018: Una vez realizado el seguimiento, se verificó la existencia de los soportes mediante los que se solicita a la Oficina de Comunicaciones la publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción en la página web de la Secretaria Distrital de Salud, en el link Plan Anticorrupción "Mapa de Riesgos de Corrupción 2018". Desde el primer periodo se encuentra publicado el Mapa de Riesgos de Corrupción de la SDS en la página WEB.

Monitoreo y Revisión:

Realizar ejercicios de autoevaluación de los riesgos de corrupción: Para el mes de Junio se realizaron las Autoevaluaciones de Riesgo y Control y los Informes de Riesgos de Corrupción los cuales se encuentran en la carpeta Subsecretaria Corporativa/ Dir. Planeación y Calidad /Inf EGPD 2018 Tercer Trimestre/ Riesgos/ Inf de riesgos. La verificación de la operación de los controles contenidos en el Mapa de riesgos de Corrupción se evidenciará en el " Segundo Informe de Riesgos de Corrupción de la SDS" realizado por la Oficina de Control Interno.

Monitorear la operación de los controles propuestos a los riesgos de corrupción, por medio de ejercicios semestrales de autoevaluación: La operación de los controles se monitorea mediante la Autoevaluación de los Riesgos y Controles (formato no codificado), se realizó en el mes de Junio por los siguientes procesos: Gestión del Talento Humano, Gestión de Urgencias Emergencias y Desastres, Asegurar Salud, Provisión de Servicios de Salud, Inspección Vigilancia y Control, Planeación y Gestión Sectorial, Gestión de Comunicaciones, Gestión Social en Salud, Gestión en Salud Pública, Gestión de bienes y Servicios, Gestión jurídica, Gestión Contractual, Gestión de TIC, control Disciplinario, Evaluación Seguimiento y Control, Gestión Financiera.

Desde la Dirección de Planeación institucional y Calidad se dio la directriz de actualización del Mapa de riesgos de Corrupción programada en el Tablero de control para ser entregada el 31 de Julio, a la fecha de seguimiento solo los procesos de Gestión Financiera, Inspección Vigilancia y Control, Gestión en Salud Pública y Planeación Institucional y Calidad realizaron la actividad esto debido a la falta de personal para el desarrollo del trabajo, se dio una ampliación del plazo a 30 de Septiembre.

Seguimiento:

Realizar cada cuatro meses seguimiento al mapa de riesgos de corrupción: El primer seguimiento por parte de la Dirección de Planeación Institucional y Calidad, se programó para el mes de mayo del presente año, en ese orden de ideas la Oficina de Control Interno realizará la verificación de acuerdo con el seguimiento del segundo periodo de la vigencia 2018. Se realiza seguimiento al mapa de riesgos de Corrupción y se genera informe para el periodo evaluado

COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Licencia de prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo:

Tipo de racionalización: Administrativa

Verificada la información por parte de la Oficina de Control Interno se evidenció que el tiempo de duración del trámite se redujo ampliamente, puesto que el mismo se realizaba en 45 días, debido a la gestión de la Dirección de Calidad de Servicios de Salud y la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, pasó a 20 días en promedio para las personas naturales y ocho (8) días para personas jurídicas, se efectuó entrega de una muestra para su verificación. Se verifican los registros relacionados con los tiempos en la realización del trámite y se evidencia que el tiempo disminuyó de 45 a 14 días lo que demuestra mejoramiento.

Hasta el mes de Junio se contaba con 6 personas que soportan la realización del trámite, para los meses de Julio y Agosto, debido a procesos de contratación de recurso humano, no se cuenta con el personal suficiente para soportar la operación de los trámites.

Registro y autorización de títulos en el área de la salud:

Tipo de racionalización: Tecnológica

De acuerdo con el seguimiento realizado por parte de la Oficina de Control Interno, se evidenció la realización de una reunión el 22 de enero del presente año, sobre la metodología para aplicar en el proceso de sistematización del trámite, para lo cual, se requiere de la firma digital de la Directora de

Inspección Vigilancia y Control, por lo tanto, se han solicitado conceptos a la Oficina Asesora Jurídica, de igual manera viene siendo tramitada ante diferentes entidades que prestan el servicio de firmas digitales, se verificaron las diferentes cotizaciones y especificaciones técnicas con entidades que prestan este servicio; una de ellas es con la Cámara de Comercio de Bogotá, denominada "Certicámara", con la cual la SDS y el FFDS tiene firmas digitales, con ello se pretende disminuir el tiempo del trámite para los usuarios así como los costos de utilización de desplazamientos y fotocopias.

De acuerdo con los registros aportados en el seguimiento, el proceso entrega evidencias de la disminución del tiempo de realización del trámite que manejaba 45 días hábiles y pasó a 30 días, con 5 personas destinadas para la atención.

Para este periodo se emitió la Resolución 1753 de 2018, que formaliza el uso de la firma digital, esta resolución abarca los 4 trámites virtuales que se van a implementar en la SDS.

En el siguiente seguimiento este trámite se encontrará implementado en la página WEB, el cual fue avalado en el Comité de Gobierno Digital. Dentro de los desarrollos se creó una funcionalidad de validación de documentos para que un tercero o la persona verifiquen la autenticidad.

Licencia de funcionamiento para equipos de rayos X y otras fuentes emisoras de radiaciones ionizantes

Tipo de racionalización: Tecnológica

De acuerdo con el seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno, se han realizado reuniones entre la Dirección de Inspección Vigilancia y Control y la Dirección Gestión TIC, con el fin de establecer la creación y puesta en marcha del aplicativo que capture la información que suministran los ciudadanos para el respectivo trámite de licenciamiento de equipos de rayos X y Fuentes Emisoras, el aplicativo ha sido elaborado y se encuentra en proceso de pruebas piloto para verificar su funcionamiento, se tiene calculado que iniciará su nivel de producción en el segundo trimestre del presente año, de acuerdo con la programación de los ingenieros TIC.

Debido a la emisión de la Resolución 482 del 22 de Febrero de 2018 que "REGLAMENTA EL USO DE EQUIPOS GENERADORES DE RADIACIÓN IONIZANTE, SU CONTROL DE CALIDAD, LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE PROTECCIÓN RADIOLÓGICA", que inicia su vigencia en 1 marzo 2019, fue necesario rediseñar el trámite, por lo tanto esto generó retrasos y el trámite se encuentra un poco más tardío que los demás.

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

Información de calidad y en lenguaje comprensible:

Elaborar el Plan de Rendición de cuentas 2018 que contenga las líneas metodológicas del Manual Único de Rendición de Cuentas de la Función Pública (DAFP): Durante la verificación por parte de la Oficina de Control Interno, se evidenció que la Dirección de Participación Social y Gestión Territorial cuenta con una matriz en la cual se especifican las líneas metodológicas del Manual Único de Rendición de Cuentas; así mismo, la elaboración y publicación de este Plan de Acción de Rendición

de Cuentas del Sector Salud, como también la socialización PAAC a las veedurías ciudadanas en salud.

Elaborar el informe de gestión anual 2018 de la SDS para la Audiencia pública de Rendición de Cuentas y publicarlo en la página web de la SDS: Esta actividad se encuentra programada para el tercer periodo de seguimiento.

Realizar Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del Sector Salud vigencia 2018: Esta actividad no se encuentra proyectada para el periodo de seguimiento sin embargo se solicita al proceso aportar evidencias de gestión y preparación para la Rendición de cuentas.

El plan de rendición de cuentas fue elaborado en el primer periodo evaluado y está publicado en la página WEB, link rendición de cuentas, tiene 4 líneas de trabajo: análisis del proceso de rendición de cuentas (agosto -septiembre), diseño de la estrategia de rendición de cuentas (octubre- noviembre), implementación y desarrollo de la estrategia de rendición de cuentas (noviembre-diciembre), evaluación retroalimentación de la gestión institucional (noviembre-diciembre). Ver página Web /Rendición de cuentas/2018.

El documento "Consulta de Expectativas de Información 2017", sirve para identificar las necesidades o temas de interés de la ciudadanía para la vigencia 2018. (Ver ruta rendición de cuentas carpeta 2017 preguntas rendición de cuentas sector salud 2017). Estas preguntas y respuestas quedan registradas en las actas de cada subred.

Dentro de las fases proyectadas está la capacitación y sensibilización de la ciudadanía para la Rendición de Cuentas para los meses de Septiembre y Octubre.

Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones:

Prestar asistencia técnica y acompañamiento a los integrantes de las veedurías ciudadanas para el ejercicio de control social de los proyectos priorizados por la administración del sector salud de Bogotá, D. C.: Dentro del seguimiento se ha verificado la realización de la Asistencia Técnica y acompañamiento a las Veedurías Ciudadanas para el ejercicio de Control Social, el cual ha incluido los siguientes resultados:

- ✓ Veedurías Alianzas Publico Privadas (APP): (2) mesas de diálogo y (5) Asistencias Técnicas, así mismo (1) Asistencia al Foro APP en Salud.
- ✓ Veedurías docentes: 3 Asistencias Técnicas, (1) acta de constitución. (7) Equipos de Control Social; (8) reuniones de articulación y asistencia técnica del equipo.
- ✓ Veedurías de Plan de Intervenciones Colectivas (PIC): con (9) Asistencias Técnicas y (1) informe entregado.
- ✓ Veeduría de Mujeres: con (5) reuniones de articulación y (1) capacitación.
- ✓ Veedurías Proyectos de Inversión Local (PIL): con (2) reuniones de articulación, al igual que (6) Asistencias Técnicas, con (1) Ficha Técnica y su oficio a las Alcaldías menores de la ciudad. (1) Observatorio: con 2 reuniones de articulación.

Para el segundo periodo evaluado se realizaron acompañamientos y asistencias técnicas a la Veedurías Especializadas de los nuevos hospitales.

Alianzas Público Privadas APP, Plan de Salud Pública, Plan de Intervenciones Colectivas, Asesoría a Docentes y EAPB.

Por cada Veeduría Especializada se encuentran los siguientes soportes: Actas de reunión de constitución de Veedurías, caracterización e identificación de ciudadanos, mesas de diálogo, jornadas de capacitación, mesas de diálogo y registros fotográficos de las actividades.

Resultado de las veedurías se produce un informe del Segundo trimestre que contiene un resumen de las asistencias técnicas realizadas y la participación de los veedores, este informe se presenta al Director de Participación Social enviado por correo y se recibe la retroalimentación sobre el informe.

Se realizan reuniones del equipo de control social donde se toman decisiones (evidencia de actas y soportes de seguimiento)

Elaborar informe de asistencia técnica y seguimiento al ejercicio de control social a los proyectos priorizados por la administración del sector salud de Bogotá, D. C.

De acuerdo con el proceso de verificación realizado por la Oficina de Control Interno sobre los soportes, se observó la elaboración del primer informe trimestral de Control Social, el cual reporta la Asistencia Técnica y acompañamiento a las Veedurías Ciudadanas en Salud.

El proceso aporta el informe de segundo trimestre que evidencia la gestión realizada y el tercer informe se encuentra en proceso, dichos informes consolidan lo realizado en el periodo y los temas tratados en las Veedurías.

Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas:

Planear y articular acciones pertinentes para la ejecución de las capacitaciones de rendición de cuentas a ciudadanos y servidores públicos del sector salud: Se realizaron reuniones con La Veeduría Distrital y el Departamento Administrativo de la Función Pública, para coordinar acciones de acompañamiento y asistencia para desarrollar las capacitaciones a funcionarios y grupos de interés en rendición de cuentas.

Ejecutar capacitaciones para el ejercicio de rendición de cuentas a ciudadanos y servidores del sector salud: Esta actividad se encuentra programada para el último periodo de seguimiento del año 2018.

Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional:

Aplicar, tabular y analizar encuestas posteriores al ejercicio de rendición de cuentas 2018: Esta actividad se encuentra programada para el último periodo de seguimiento del año 2018.

Elaborar informe de evaluación de rendición de cuentas vigencia 2018: Esta actividad se encuentra programada para el último periodo de seguimiento del año 2018.

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico:

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: Una vez realizado el seguimiento del Plan Anticorrupción (PAAC) de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía se evidenciaron los Informes socializados en el Comité Directivo y de Subredes Integradas de Servicios de Salud (Red Adscrita).

Así mismo, los avances sobre la Estrategia Institucional de Cero (0) Filas, de otra parte se evidenciaron los avances sobre el Call Center y la caracterización Policonsultante que ha realizado la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.

Para el segundo periodo de seguimiento se elaboró el "Informe Integral de Gestión de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía" el cual se revisó y fue enviado en su versión definitiva al Subsecretario. Toda la gestión de servicio a la ciudadanía está enfocada en los temas de filas y descongestión de servicios de urgencias.

Este informe que refleja la gestión del primer semestre del año no se ha socializado a la fecha del seguimiento (26 de Agosto), debido a retrasos en las revisiones y correcciones.

Planear y reservar los recursos necesarios para el desarrollo de los procedimientos bajo la responsabilidad de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía:

Se verificó que la Subsecretaría de Gestión Territorial y Participación Social cuenta con el Proyecto de Inversión 7525, "Gobernanza y Rectoría en salud para Bta. D.C." que se viene ejecutando para la vigencia 2018, en el se apropiaron los recursos necesarios para ser ejecutados de acuerdo a las metas establecidas para la vigencia 2018.

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: La Dirección de Servicio a la Ciudadanía, realizó la socialización de los avances de la gestión en el Comité de Gestión para el primer Trimestre de 2018 de la Subsecretaría de Gestión Territorial Participación y Servicio a la Ciudadanía, sobre los temas propios, así como la Gestión Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la vigencia 2017 y de las proyecciones de la Gestión 2018.

Para el segundo periodo de seguimiento no se ha programado la segunda socialización y a la fecha del seguimiento no se cuenta con el Recurso Humano para realizar la actividad.

Fortalecimiento de los canales de atención:

Fortalecer el canal virtual de atención al ciudadano de la SDS (correo electrónico institucional, redes sociales y página Web): Se realizó una mesa de trabajo sobre el Canal Contáctenos (www.saludcapital.gov.co/Paginas_basicas/Contactenos.aspx), un Instructivo sobre el "Manejo operativo del e-mail institucional en la SDS" y un Protocolo Atención canal e-mail (Canal Virtual)

Para el segundo periodo de seguimiento:

Desde Servicio a la Ciudadanía:

En este periodo se documentó el "Instructivo de Contáctenos", del que se realizó la última revisión en agosto y a la fecha no se ha aprobado.

Se diseñó la ventanilla de "Trámites y Servicios Digitales" la cual se encuentra en proceso de pruebas y pendiente de aprobación, allí también se incluyen los Chat virtuales y las redes sociales, las cuales se muestran en la página WEB y desde TIC se garantiza el acceso para el manejo de las redes. (Ruta de ubicación cuando se implemente en la página WEB será: LINK Servicio al Ciudadano/ Ventanilla Única de Trámites y Servicios Digitales).

Otras actividades realizadas desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para el fortalecimiento de los canales virtuales, son las asistencias técnicas realizadas en el mes de Julio y Agosto a las Subredes, para la digitalización de los siguientes trámites: Toma de Laboratorios, RX, conceptos sanitarios y chat de asignación de citas virtual.

Desde la Dirección TIC:

* La SDS cuenta con correos electrónicos donde el ciudadano puede comunicarse con la Entidad y existe la disponibilidad permanente (los correos son administrados por Servicio al Ciudadano y Comunicaciones)

Desde Comunicaciones:

En este periodo se realizó actualización de la información de los puntos de atención al ciudadano, se prestó asistencia técnica para la actualización del portafolio de trámites y servicios, se publicaron los horarios de atención de todas las dependencias de la SDS. (Ruta página WEB: HOME /consulte horarios de atención /PDF con horarios).

Redes sociales Se divulgaron los puntos de atención por Facebook y Twitter y se dio a conocer el cambio de infraestructura física del Punto de Atención de Servicio a la Ciudadanía.

Diseñar una estrategia para la divulgación de información institucional de interés al ciudadano:

La Dirección proyectó e inició la divulgación sobre el Plan Estratégico de Comunicaciones 2018; de ello queda como evidencia el Acta Estrategia de Comunicaciones 2018, para la divulgación institucional al ciudadano. Se produjeron una serie de banners:

- ✓ Banner Red Distrital de Orientación en salud.
- ✓ Banner Centro de Relevó.
- ✓ Banner Denuncias por Corrupción
- ✓ Banner Horarios de Atención.

Se desarrolló la estrategia de actualización normativa "CAPSULAS INFORMATIVAS SOBRE CAMBIOS NORMATIVOS" operando desde el mes de enero (aportan evidencia de archivo de capsulas)

Para el mes de mayo se realizó medición del conocimiento del recurso humano de la Dirección, con pruebas de identificación grupal y un concurso de conocimientos.

Para el mes de Junio se creó el link Centro de Relevos de Min TIC que consiste en un software que traduce la información de la entidad a lenguaje de señas para las personas en condición de discapacidad auditiva, estrategia que busca la inclusión de personas en condición de discapacidad

En Agosto se realizó la pieza comunicativa FLAYER de call center de asignación de citas 307 81 81

Otra estrategia es la creación de un chat de WhatsApp con la oficina de comunicaciones de donde se reportan noticias de prensa para recibir las y replicarlas al grupo de Servicio a la Ciudadanía.

Elaborar piezas comunicativas (animaciones, videos, periódico Participación al Día, piezas gráficas para las pantallas del digiturno):

Efectuado el seguimiento se evidenció la realización del Editorial "El Ciudadano como eje de la Administración Pública" para el Periódico Participación al Día, se realizó la pieza comunicativa "Pasos para elaborar respuesta a las peticiones que realizan los ciudadanos", el cual consta de 11 aspectos a tener en cuenta frente a los plazos establecidos de acuerdo con las normas vigentes.

La Oficina de Comunicaciones desarrolló las siguientes piezas comunicativas para el periodo de seguimiento: Divulgación de la edición del periódico #65Abril 2018 (Tema central "Centros de atención prioritaria en salud" se encuentra en medio físico y digital. (Ruta: página WEB/iconosala de prensa/participación al día /todas las ediciones.

Se divulgó en las pantallas del digiturno la campaña de ERA(ver en evidencias piezas y registro fotográfico) y logros en salud.

En lo que se refiere a piezas impresas (periodo mayo- agosto)se elaboraron las siguientes: volantes sobre nuevo call center, canales de atención, cartilla (Ruta: página WEB/pestaña servicio al ciudadano /link cartilla útil de servicios)

Actualizar permanentemente el portafolio de trámites y servicios de la SDS:

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía viene realizando de manera constante (mensual)la revisión y ajuste del portafolio de trámites y servicios que realiza la Secretaria Distrital de Salud este portafolio se encuentra publicado en la página Web de la Secretaria Distrital de Salud.

La última actualización del Portafolio se realizó en Agosto de 2018 y se continuará realizando permanentemente de acuerdo a las novedades normativas

Ruta portafolio: [www.saludcapital.gov.co/link servicio al ciudadano /Tramites y Serv./ Portafolio Trámites y Servicios.](http://www.saludcapital.gov.co/link_servicio_al_ciudadano_Tramites_y_Serv/Portafolio_Tramites_y_Servicios)

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:

Se verificó que la Dirección de Servicio a la Ciudadanía realizara la Asistencia Técnica en el proceso de Servicio al Ciudadano, para ello se efectuó un Plan de Trabajo con 08 Empresas Administradoras

de Planes de Beneficio (EAPB) y Asistencia Técnica a las cuatro(4) Subredes de la Red Adscrita. "Asesoría, Asistencia Técnica 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"

Se evidencian soportes de asistencia técnica en fortalecimiento de las Oficinas de Servicio al ciudadano de EAPB contributivo y subsidiado (Capital Salud, Compensar, Medimás, Salud Total, Nueva EPS, Unicajas) meses de mayo a julio.

Se realizó seguimiento y tratamiento a peticiones con criterios de calidad, oportunidad, pertinencia, claridad y mediante muestreo estadístico se verifican los criterios en los derechos de petición asignados a CAPITAL SALUD (periodo mayo- agosto)

En las otras EAPB se les acompaña en el componente de servicio al ciudadano.

Socializar los protocolos e instructivos de atención al ciudadano establecido en la SDS, y a nivel Distrital y Nacional:

Se verificó que la Dirección de Servicio a la Ciudadanía implementara la metodología de Cápsulas Informativas y en la No. 52 se estableció los Protocolos de Atención al Ciudadano, la Cápsula sobre Información No. 55 sobre Instructivo y manejo Peticiones. De otra parte se evidenció el Acta y lista de Asistencia, la Presentación de la Socialización de Protocolos de Atención al Ciudadano (Presencial, Telefónico, y correo electrónico) Informe estadística y Afiliación por EAPB.

Se aporta acta de actividad desarrollada en el mes de mayo con asistencia de 49 personas, con un cubrimiento del 92% de los colaboradores de la Dirección ya que total son 53.

Se realizó presentación de temas como trámites, ingreso al aseguramiento, juego de roles con casos, se presentó el documento de Protocolo de Atención Presencial Virtual y Telefónico.

Se socializó la cápsula informativa #52 donde nuevamente se presentaron los protocolos.

La medición de impacto se realizó en el mes de Mayo, con el concurso "Quien quiere ser el mejor Funcionario".

Talento humano:

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:

Realizado el seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno, se evidenció el Acta y la lista de Asistencia al comité de Servicio al Ciudadano, Capacitación sobre el programa Konecra del Call Center, Capacitación en Línea Salud para Todos (LSPT), con 46.841 llamadas en el mes de febrero y 103.149 en el mes de marzo. se ha establecido un cronograma de capacitaciones durante el transcurso del año en temas como: formación de competencias en el Comité Mensual de Servicio a la Ciudadanía, manejo operativo de la intranet y extranet (página Web) de la SDS, competencias de las demás Líneas de atención telefónica SDS al ciudadano entre otras.

Este ítem está relacionado con el numeral 4.2.6.

Se aportan evidencias como son: actas de los temas tratados Mayo: Concurso y evaluación (Eficiencia), Junio Escalamiento de caso al grupo auditor de Garantía de la Calidad relacionado con el instructivo.

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:

Se verificó la Presentación de la Capacitación a los funcionarios de la Primera Línea de atención sobre Protocolos de Atención Presencial al Ciudadano, con la lista de asistencia; así mismo, se revisó el Plan de Capacitación de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para la vigencia 2018.

Esta actividad se diseñó para la primera línea de atención en otros servicios que presta la entidad y que son de cara a la ciudadanía (Registros, Habilitación correspondencia)

Establecer un sistema de incentivos para destacar el desempeño de los servidores en relación con el servicio prestado al ciudadano:

Bajo la modalidad de reconocimiento en el programa "Hechos de Corazón" se inscribió a algunos participantes de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para que los demás compañeros voten y de esta manera sea reconocida su labor en pro de los ciudadanos.

Para este segundo periodo de seguimiento, en el mes de mayo en la dirección se reconoció a un funcionario en el concurso "Quién Quiere Ser Mejor Funcionario".

Se evidencian acciones aisladas que no son sistemáticas ni con una periodicidad definida.

Normativo y procedimental:

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:

Se verificó los informes que realizó la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, entre ellos el informe PQRS de la vigencia 2017, el Informe PQRS correspondiente al primer trimestre del 2018 y la creación del Link publicación de informes página Web de la Secretaría Distrital de Salud, así mismo el link Transparencia y Rendición de Cuentas.

Se realizó un informe del segundo trimestre el cual se encuentra publicado en página WEB por el link de transparencia lupa/ 10. Instrumentos de información y gestión pública, Informes de SDQS /2018 informe II Trimestre.

Implementar programa de inducción y reinducción 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:

Se verificaron las actas y listados de asistencia a la Capacitación del SDQS, los Formatos asesoría y asistencia técnica del tutorial SDQS, la presentación de la capacitación Manejo Operativo SDQS para funcionarios de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, junto con la presentación de los Lineamientos SDQS para las Subredes adscritas.

Se realizó capacitación y Asesorías en el manejo del aplicativo en las siguientes fechas: Mayo (4 asistentes), Junio (63 asistentes) Asesorías manejo aplicativo Julio (26 asistentes)

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:

Revisados los soportes para el cumplimiento de esta actividad se evidenció el acta y la lista de asistencia de la presentación sobre Informes de Gestión SDQS-SIDMA IV correspondiente al cuarto trimestre del 2017, así mismo el Informe de seguimiento a la calidad de PQRS del cuarto Trimestre de 2017 del Comité de Subred Suroccidente, se verificó el acta y la lista de asistencia - de la presentación sobre el Informe de gestión del SDQS-SIDMA del cuarto trimestre del 2017, el informe de seguimiento a la Calidad en las respuestas PQRS, el informe del cuarto trimestre de 2017 del Comité Subred Sur. El acta y lista de asistencia del Comité y Seguimiento de las dependencias de la Secretaría Distrital de Salud en materia de respuesta a las peticiones de los ciudadanos. La gestión de este numeral se encuentra incluida con las evidencias del numeral 4.1.

Relacionamiento con el ciudadano:

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:

Realizado el seguimiento de evidenció el Consolidado General del Informe sobre Percepción y Satisfacción de la Calidad en la Atención de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, durante el primer Trimestre del 2018. El informe "Percepción Satisfacción de la Calidad de Atención del procedimiento Orientación de Servicio al Ciudadano, durante el primer trimestre de 2018". Informe de "Percepción de Satisfacción en la Calidad de Atención canal contáctenos. De otra parte el informe de "Percepción General Satisfacción en la calidad de respuesta del Derecho de Petición durante el primer trimestre de 2018" el informe de "Percepción y Satisfacción de Subredes y la calidad de las respuesta al Derecho de Petición durante el primer trimestre del 2018" y el informe "Percepción y Satisfacción de las dependencias de la SDS calidad en las respuesta Derecho de Petición durante el primer trimestre del 2018".

Se verifica en las evidencias los Informes del Segundo Periodo de PQRS de todos los canales: por Dependencias, Subredes, Capital Salud.

Realizar jornadas de socialización a la ciudadanía en relación con la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información Pública:

Se evidencia para este caso, el Link publicación web del Informe mensual del PQRS así como la Remisión del informe de PQRS de la vigencia 2017. Se observó el pantallazo de la publicación del Informe PA SIDMA-SDQS-COIS-CLAV-LÍNEA DS del primer trimestre del año 2018, la carpeta de socialización sobre la Ley 1712 de 2014.

Se realizaron 4 socializaciones Mayo (Alcaldía Local de Santa Fe: 8 personas); Junio (8 personas) COPACOS Mártires, Asociación de Usuarios Subred Centro Orientes (10 personas); Agosto Junta Asesora Comunitaria USS San Blas (7 personas).

COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN

Transparencia Activa:

Realizar monitoreo del nivel de publicación de acuerdo con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información:

La Dirección de Planeación Institucional y Calidad realiza seguimiento a la Ley de transparencia con el Índice ITEP, el cual se aplica con periodicidad anual, este índice se realiza mediante una alianza con Transparencia por Colombia y la Secretaría de Gobierno.

Se aporta el informe de seguimiento del mes de Abril, donde se demuestran avances en la gestión, ya que en el Índice 2016-2017 la entidad está calificada con "Riesgo Medio".

Transparencia Pasiva:

Actualizar los documentos asociados con la atención de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones, de acuerdo con los lineamientos:

Se viene aplicando el Instructivo Gestión Peticiones, así como Formato Registro de. Petición en SDS 001 V.2 DP, Capacitación y la socialización del formato antes mencionado.

Capacitación y Socialización del formato IDPBA-Zoonosis y la Capacitación y Socialización del instructivo sobre buzones

Instrumentos de Gestión de la Información:

Mantener actualizado el inventario de activos de información:

Se verificó en la página web de la SDS el inventario de activos de información actualizado, el cual es consolidado administrado y custodiado por la Dirección TIC el inventario se actualiza de acuerdo con la demanda por parte de los referentes, la seguridad de la información está a cargo del administrador de la misma en la Dirección TIC

El proceso aporta evidencias del inventario de Activos de Información los cuales se encuentran estructurados por procesos en la siguientes ruta (Transparencia /Instrumentos de información pública /Registro de activos de información) con fecha de actualización Noviembre de 2017.

Mantener actualizado el índice de información clasificada y reservada:

En la página web de la SDS se encuentra el link transparencia y acceso a la información pública, en él se aprecia el índice de Información Reservada y Clasificada por áreas el cual está actualizado a noviembre de 2017.

En la misma ruta registrada en el ítem anterior se evidencia en las matrices si la información es clasificada y reservada.

(Ruta Transparencia /Instrumentos de información pública /Registro de activos de información /actualizado en noviembre de 2017).

Establecer un esquema de publicación de información de acuerdo con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información:

Revisados los soportes suministrados por el proceso TIC, se evidenció que se cumple con lo establecido en el Decreto 103 de 2015, que para este caso son las diferentes áreas de la SDS quienes remiten la información a la Oficina de Comunicaciones para la revisión de estilo e imagen, que una vez realizado este procedimiento es la Dirección TIC quien sube la información a la página

Web, por lo tanto se viene aplicando el esquema establecido para el manejo de la información institucional.

La entidad tiene establecido un esquema de publicación de la información en el cual intervienen varias dependencias de la Entidad cada una con una responsabilidad: Área generadora de la información quien es responsable de producir la información con calidad, oportunidad, pertinencia etc., Comunicaciones que verifica imagen corporativa y estilo, la Dirección TIC quien tiene la responsabilidad de publicar la información y el control en cabeza de Planeación Institucional y Calidad

Existe un Lineamiento de Comunicación Digital SDS-COM-LN-003 que se encuentra en el aplicativo ISOLUCIÓN.

Instrumentos de gestión de la información:

Actualizar y publicar Tablas de Retención Documental TRD:

De acuerdo con el seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno se evidenció lo siguiente: la Secretaría Distrital de Salud suscribió el contrato interadministrativo 1154 de 2017 con el fin de establecer y actualizar las Tablas de Retención Documental de la entidad, producto de ello; se han venido realizado reuniones que dan cuenta del objeto contractual y se han dejado como constancia las actas respectivas producto de esas reuniones. De otra parte, se ha realizado la remisión de tablas de retención documental al Archivo Distrital pero ellas no han sido aprobadas, por lo tanto han requerido de ajustes, producto de estas acciones fue que se suscribió el contrato de la referencia. Cabe mencionar que en la página web de la entidad se encuentran publicadas las tablas de retención documental correspondientes a la vigencia 2016.

Se realizó un trabajo con el archivo de Bogotá y los procesos misionales para revisar y validar las tablas de retención de cada proceso en los meses de abril y junio (ver actas soporte de la gestión)

La SDS está incluida en el Programa IGA + 10 (Índice de Gobierno Abierto), por lo tanto se espera que le den mayor celeridad a la validación de las tablas y dado que estas tablas ya fueron socializadas con el Archivo de Bogotá.

Actualizar Tablas de Valoración Documental TVD:

Al igual que la anterior actividad las tablas de Valoración documental deben ser ajustadas para tres periodos, actividad que debe ser ejecutada por el contratista de acuerdo con el contrato 1154 de 2017 suscrito con los Servicios Postales Nacionales, la actualización de las tablas de valoración documental TVD, que a la fecha del seguimiento por parte de la oficina de control interno no se han sido culminadas.

Con respecto a las TVD se hicieron unas recomendaciones por parte del Concejo Distrital de Archivo (ver tablas magnético)

Criterio diferencial de accesibilidad:

Mejorar la accesibilidad de la página web SDS para personas con discapacidad (visual y auditiva):

Una vez realizado el seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno, se evidenció la implementación del Banner Centro de Relevos en este banner los ciudadanos que presentan discapacidad visual pueden acceder a él y escuchar a su interlocutor con respecto a las necesidades que como ciudadano requiera, de igual manera se resaltó las letras en la página web de la entidad, pero no en todos los aspectos que deben dar cuenta a las necesidades de los ciudadanos.

En la página WEB de la entidad se creó un "Centro de Relevos" que es un software que permite transformar el lenguaje para personas con discapacidad auditiva y puedan tener interacción con las personas que no saben el lenguaje de señas.

Implementar una estrategia de comunicación y divulgación de la información desde la Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad a través de diferentes medios de comunicación, así como información para los grupos poblacionales competencia de esta Dirección y personas en situación de discapacidad:

Revisados los soportes frente a este numeral se evidenció la realización de un boletín informativo sobre el proceso de certificación de los Barberos y peinadoras pertenecientes a la etnia Afrocolombianos en la localidad de Fontibón, así mismo una rueda de prensa y un video sobre el tema mencionado.

Se elaboró artículo "Caracterización de Organizaciones de Recicladores de Oficio" en el mes de Abril, el cual se encuentra en evaluación por la Oficina de Investigaciones de la SDS, para su posterior publicación, esta publicación es producto del desarrollo de acciones para el fomento de la participación social en salud, en población recicladora; el ejercicio caracterizó los procesos organizativos de la población recicladora de oficio del Distrito Capital y permitió conocer el estado actual de las organizaciones sociales y comunitarias de recicladores de oficio.

Informe de solicitudes de acceso a información:

Generar un informe de solicitudes de acceso a información:

Efectuado el Seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno se evidenció el informe de solicitud de acceso a la información denominado Informe Consultas de Información y Orientación Atendidas a través del Canal Presencial de Servicio a la Ciudadanía de la SDS.

En el informe del segundo Trimestre de PQR se encuentra integrada en un ítem correspondiente a solicitudes de información.

COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES

Gestión Contractual:

Realizar la verificación de los requisitos de la Gestión Documental de Contratación, frente a los lineamientos de SECOP II:

Una vez se ha efectuado el seguimiento del Plan Anticorrupción se determinó que la Dirección de Contratación realizó la verificación de los requisitos de la gestión documental frente a los lineamientos del Secop II, con un diagnóstico, el cual parte desde la revisión del Manual de Contratación que requirió de ajustes frente a este aplicativo, de igual manera, se efectuaron los

ajustes necesarios del actual procedimiento SDS-CON-PR01, el diagnóstico arrojó un inventario que permite determinar cuáles de los lineamientos, instructivos, formatos y demás instrumentos que utiliza la Dirección de Contratación deben ser declarados obsoletos y retirados del aplicativo ISOLUCIÓN.

Definir la documentación que soporta el proceso contractual de acuerdo con lo establecido en el diagnóstico:

Producto del diagnóstico se ajustó el inventario de toda la documentación a cargo de la Dirección de Contratación, ello implicó que en la medida en que se realicen los ajustes de los nuevos procedimientos, lineamientos, guías y demás documentos relacionados con la gestión contractual se efectuarán de acuerdo con las necesidades necesarias para que lo contractual se ajuste al Secop II.

Para este periodo se están documentando los procedimientos de Mínima Cuantía, Licitación Pública, Menor Cuantía, Concurso de Méritos y Subasta Inversa, estos procedimientos se encuentran en proceso de elaboración y se proyecta su aprobación (Evidencias: actas de reunión correos y versión preliminar)

Se solicitó a la Dirección de Planeación Institucional y Calidad la obsolescencia de los siguientes documentos: Proceso de selección abreviada por bolsa de productos SDS CON INS 17 V03, Instructivo de Liquidación SDS CON 016 V03, Instructivo Contratación Mínima Cuantía SDS CON INS 015 V5, Instructivo Liquidación bilateral SDS CON INS 14 V5 I Instructivo Liquidación unilateral SDS CON INS 13 V4, todos contenidos en el formato de obsolescencia.

Dada la actualización de los Instructivos fue necesario también la de los siguientes formatos: Formato "Proceso Competitivo Dec 092". SDS CON FT 072 (entidades privadas sin ánimo de lucro), FT 071 V03 "Informes de supervisión", FT 070 V2 "Informe final de supervisión", FT 055 V4 "Prestación de Servicios Persona Natural y Jurídica", FT 048 V3 "Estudios no pluralidad de oferentes", FT 066 V2 "Estudios previos convenios", FT 065 V2. "Estudios previos contratos interadministrativos", Ft 038 V4 "Aviso de Convocatoria", FT 064 V2 "Estudios previos para procesos de selección", FT 017 V7 "Estudios previos para mínima cuantía".

En los que se refiere a Listas de chequeo para el mes de mayo y según el SECOP II se actualizó lo siguiente: FT 031 V3 "Lista de chequeo prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión persona jurídica", FT 012 V12 "Prestación de servicios persona natural", Ft 067 V2 "Lista de chequeo para convenios", FT 028 V3 "Lista de chequeo contratos interadministrativos", FT 030 V3 "Lista de chequeo no pluralidad de oferentes"

Se realizaron actividades de socialización de carácter general sobre SECOP II, realizándola presentación de Colombia Compra Eficiente, con la participación de 14 personas y el 23 de mayo, capacitación de SECOP II con una asistencia de 71 personas; se realizaron también estrategias de socialización de la documentación mediante correos electrónicos.

Gestión Documental:

Elaborar el Sistema Integrado de Conservación, con sus planes y programas, que garantice la preservación y conservación del archivo de la entidad:

Dentro del seguimiento establecido por la Oficina de Control Interno se estableció que esta actividad quedo inmersa dentro del contrato 1154 de 2017, contrato que se pactó en octubre de 2018

El proceso aporta el documento preliminar SIC (Sistema Integrado de Conservación) y adicionalmente una presentación que responde al Acuerdo 006 de 2014 (Archivo General de la Nación), este sistema evalúa las condiciones ambientales físicas y de conservación de los documentos en sus archivos de gestión.

Establecer una estrategia de divulgación y capacitación sobre el procedimiento, de acuerdo con el plan de mejoramiento para el servicio de correspondencia interna:

Se corroboró por parte de la Oficina de Control Interno que la actividad está programada para el primer trimestre del año, a la fecha de verificación esta actividad no ha tenido inicio.

Para este periodo se realizó la revisión del Procedimiento de Correspondencia Interna SDS BYS PR 007, concluyendo que debía fusionarse con el de Correspondencia Externa SDS BYS PR 008 y de acuerdo con las directrices del nuevo Subdirector de Bienes y Servicios, este procedimiento se unificó en el procedimiento "Gestión y Trámite de correspondencia en la SDS" SDS BYS PR 010 ; adicionalmente se actualizaron dos instructivos SDS BYS INS 022 y 023 llamados Trámite de correspondencia interna y externa respectivamente.

Código de Integridad:

Realizar diagnóstico del estado actual de la gestión ética de la SDS:

Efectuado el seguimiento de la actividad propuesta por la Dirección de Gestión del Talento Humano se han realizado reuniones con los gestores de ética a fin de armonizar el grupo, por cuanto algunos de sus integrantes han dejado de pertenecer al comité, así mismo se ha realizado un autodiagnóstico que se encuentra en proceso de revisión, para la vigencia 2018 y por directriz de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se ha reemplazado el nombre de código de ética por el código de integridad de los servidores públicos.

De acuerdo al diagnóstico elaborado en el primer periodo 2018, se inicia con la ejecución de las siguientes actividades:

*Lanzamiento del Código de Integridad realizada el 25 de Mayo de 2018, con los colaboradores de la SDS, se desarrolló una actividad llamada Caja de herramientas y el juego "Yo nunca He", su objetivo fue sensibilizar sobre comportamientos no deseados de los colaboradores. La asistencia fue de 15 colaboradores de planta.

Se desarrolló un plan de gestión para la integridad aprobado el 6 de junio el cual el proceso aporta como evidencia.

Se realizó la actividad "Día íntegro del mes", el 29 de Junio, con la actividad "Baúl de los malos hábitos".

Con respecto a la actividad proyectada del envío de TIPS a los colaboradores sobre temas de ética, no se han iniciado por la emisión de la resolución que adopta el Código de integridad y los gestores de integridad.

En los que refiere a la aprobación, fechas de correcciones 15 de Junio, 12 de Julio (evidencia libro radicador de normatividad de la Subsecretaria) 2 de Agosto al despacho a la fecha. Recomendación: agilizar la gestión de la resolución.

Formular el plan de trabajo para la implementación del Código de Integridad de los Servidores Públicos:

En el segundo periodo se cuenta con un plan de trabajo aprobado el 6 de Junio de 2018, en reunión con los Gestores de Integridad

Realizar las actividades correspondientes a la implementación del Código de Integridad de los Servidores Públicos:

Dado que la Resolución está pendiente por su aprobación no ha podido iniciar esta actividad.

Disciplina Preventiva:

Desarrollar estrategias que permitan a los colaboradores seguir las normas, con el fin de evitar infracciones y estimular la autodisciplina en el marco de la función preventiva:

La Oficina de Control Interno Disciplinario realizó la capacitación sobre el alcance disciplinario de la debida participación en política de los servidores públicos y delitos electorales, el cual fue dirigido igualmente hacia los contratistas por prestación de servicios con la participación de 135 personas.

Para el periodo de seguimiento se realizaron 4 capacitaciones en Disciplina Preventiva en los meses de Abril, Mayo, Junio con una participación de 252 personas de la SDS, los temas tratados fueron: Prevención de Conflictos de Interés, Inhabilidades e Incompatibilidades de los Servidores Públicos, Actualización Normativa, Deberes Prohibiciones y Actos de Corrupción.

Conflicto de Intereses:

Formular una política para la declaración y trámite de los conflictos de interés:

Se viene realizando el proceso de construcción de la política sobre el trámite de conflictos, para ello se ha propuesto un primer paso con la construcción de la Directriz para precisar que conductas son consideradas como actos de corrupción, la cual se encuentra en borrador para que sea firmada posteriormente por el señor Alcalde Mayor.

La Oficina de Asuntos Disciplinarios envió el borrador de la política a la Dirección de Planeación Institucional y Calidad para la revisión.

De acuerdo a los ajustes que solicite Planeación quedaría pendiente la aprobación por el Señor Alcalde.

Desarrollar estrategias pedagógicas para la prevención de actos que generen situaciones de conflictos de interés al en la institución:

La Oficina de Control Interno Disciplinario programó un taller -capacitación sobre identificación y prevención del conflicto de intereses como parte del programa de disciplina preventiva con la asistencia de 11 personas.

La Oficina de Asuntos disciplinarios diseñó una plataforma en la intranet para recoger mediante encuestas, la percepción de la entidad sobre los trámites de la Oficina de Asuntos Disciplinarios.

Se desarrolló un Taller el 26 de Abril con participación de 9 personas realizado con la oficina jurídica de la SDS y otra capacitación el 31 de Mayo con una participación de 147 personas de la cual se envió previa invitación por SDS Comunicaciones.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

Mecanismos de Denuncias y Protección al Denunciante:

Realizar una campaña de socialización del nuevo canal de comunicación del denunciante, apoyados con la Oficina Asesora de Comunicaciones:

En este aspecto la Oficina de Control Interno Disciplinario creó e instituyó el correo Electrónico denominado SDSDISCIPLINARIOS @SALUDCAPITAL.GOV.CO que fue colocado en la página WEB de la entidad y en la intranet institucional en coordinación con la Dirección de Participación Social, que tiene como fin promover mecanismos de denuncias y protección al denunciante del plan anticorrupción y atención al Ciudadano tanto para personal interno como para personas externas a la Secretaría Distrital de Salud, para que se puedan denunciar actos de corrupción por parte de los servidores públicos de la SDS.

A la fecha se continua gestionando el correo electrónico creado y la persona responsable del SDQS recepciona dichos correos los cuales son entregados al Jefe de la Oficina de Asuntos Disciplinario para el reparto de los casos los cuales se entran a evaluar y a revisar mediante la indagación preliminar y si los hechos reportados son verídicos y en tal caso se inicia una investigación.

Cra. 32 No. 12-81
Tel.: 364 9090
www.saludcapital.gov.co
Info: 364 9666



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**