


		SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E													
		MACROPROCESO	ESTRATÉGICO									CÓDIGO:ET-GD-GP-FT-04			
		PROCESO	GERENCIA Y DIRECCIONAMIENTO									VERSIÓN: 01			
		SUBPROCESO	GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN									FECHA: 2016-08-01			
		TIPO DE DOCUMENTO	FORMATO												
		NOMBRE	PLAN DE ACCIÓN												
PLAN DE ACCIÓN		PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO													
OBJETIVO:		Consolidar en la SUBRED Centro Oriente una cultura ética y transparente optimizando los recursos en pro del mejoramiento de la atención al usuario.													
COMPONENTE	SUBCOMPONENTES	Nº	ACTIVIDADES	META/PRODUCTO	INDICADORES	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMA PARA REALIZAR LA ACTIVIDAD								
							2016			2017					
							Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	1	Política de Administración de Riesgo	1	Formular la política de Administración de Riesgos para la Subred Centro Oriente	Política de Administración de Riesgos	NA	Referente de Calidad - Riesgos			X					
	2	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	2	Identificación y valorización del Riesgo de Corrupción	Matriz de Riesgos de Corrupción	NA	Oficina de Planeación y Líderes de Proceso				X				
	3	Consulta y Divulgación	3	Desarrollar el mapa de riesgos de corrupción de forma participativa	Acta de reunión	(# de participantes / # de participantes esperados) * 100	Oficina de Planeación				X	X			
			4	Socializar la política de administración del riesgo en la entidad	Divulgar la política en la Subred	(# de socializaciones realizadas/ # de socializaciones programadas) * 100	Oficina de Planeación y Líderes de Proceso				X				
			5	Garantizar la publicación de la política de administración de riesgos en la entidad a través de la página web.	Visualización de la Política y el Mapa de Riesgos de Corrupción en la página web de la Subred.	NA	Oficina de Planeación y Sistemas					X			
	4	Monitoreo y Evaluación	6	Realizar la evaluación del Riesgo de Corrupción	Tabla de control de Riesgos de Corrupción	NA	Oficina de Planeación								X
			7	Monitorear la ejecución de actividades por parte del responsable del proceso	Informe de monitoreo de Riesgos de Corrupción	NA	Oficina de Planeación y Líderes de Proceso								X
			8	Identificar riesgos emergentes	A partir del informe de monitoreo identificar los riesgos emergentes si estos se presentan	NA	Oficina de Planeación								
	5	Seguimiento	9	Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	Informe de seguimiento	NA	Oficina de Control Interno o quien haga sus veces			X				X	
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	1	Identificación de Trámites	10	Revisar los trámites y servicios actuales de las unidades y unificarlos.	Matriz de trámites y servicios unificados	NA	Oficina de Planeación	X							
			11	Registrar los trámites en el Sistema Único de Identificación de Trámites (SUIT)	Evidencia en la página web del SUIT http://www.suit.gov.co/inicio	NA	Oficina de Planeación				X				
			12	Registrar los trámites en la Guía de Trámites y Servicios de la Alcaldía	Evidencia en la página web de Guía de Trámites y Servicios http://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/portel/libreria/php/index.php	NA	Oficina de Planeación				X				
			13	Socializar los trámites y servicios de la Subred con colaboradores y usuarios	Piezas comunicativas y estrategia de divulgación.	(# de socializaciones realizadas/ # de socializaciones programadas) * 100	Oficina de Planeación				X	X	X		
	2	Priorización de Trámites	14	Analizar las variables externas e internas que afectan el trámite	Acta de reunión	NA	Oficina de Planeación				X				
	3	Racionalización de Trámites	15	Definir la estrategia de racionalización de trámites	Matriz estratégica de racionalización de trámites - Aplicativo SUIT	NA	Oficina de Planeación					X			

		SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E													
		MACROPROCESO		ESTRATÉGICO								CÓDIGO:ET-GD-GP-FT-04			
		PROCESO		GERENCIA Y DIRECCIONAMIENTO								VERSIÓN: 01			
		SUBPROCESO		GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN								FECHA: 2016-08-01			
		TIPO DE DOCUMENTO		FORMATO								PLAN DE ACCIÓN			
NOMBRE		PLAN DE ACCIÓN													
PLAN DE ACCIÓN		PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO													
OBJETIVO:		Consolidar en la SUBRED Centro Oriente una cultura ética y transparente optimizando los recursos en pro del mejoramiento de la atención al usuario.													
COMPONENTE	SUBCOMPONENTES	Nº	ACTIVIDADES	META/PRODUCTO	INDICADORES	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMA PARA REALIZAR LA ACTIVIDAD								
							2016			2017					
							Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	
RENDICIÓN DE CUENTAS	1	Metodología de Rendición de Cuentas	16	Realizar Manual de Rendición de Cuentas	Manual Normalizado	NA	Oficina de Planeación		X						
			17	Divulgación del Manual de Rendición de Cuentas	Soporte de divulgación	NA	Oficina de Planeación		X						
			18	Caracterización de ciudadanos y grupos de interés	Documento para realizar una socialización interna.	NA	Salud Pública			X					
	2	Información de calidad y en lenguaje comprensible	19	Realizar piezas comunicativas con derechos y deberes para los ciudadanos, en lenguaje comprensible.	Materiales de comunicación	NA	Atención al Usuario y Participación Social		X						
			20	Establecer e implementar una estrategia de comunicación a través de mecanismos que de acceso a diversas poblaciones.	Informe resultado Rendición de Cuentas - Soporte Diferentes mecanismos de comunicación	NA	Oficina de Planeación - Atención al Usuario y Participación Social				X				
	3	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	21	Realizar Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Acta de audiencia e informe de resultados	NA	Oficina de Planeación			X					
	4	Incentivos para motivar la cultura de la Rendición de Cuentas.	22	Determinar las acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas tanto con los colaboradores como con los ciudadanos	Descripción de la estrategia y soporte de actividades.	NA	Oficina de Planeación			X					
	5	Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	23	Evaluación interna y externa del proceso de Rendición de Cuentas	Informe de Rendición de Cuentas	NA	Oficina de Planeación - Oficina de Control Interno				X				
			24	Publicación del Informe de Rendición de Cuentas	Informe publicado en la página web de la Subred	NA	Comunicaciones - Oficina de Planeación								
			25	Incluir dentro de los planes de mejoramiento institucional, las recomendaciones efectuadas por la ciudadanía como resultado de la rendición de cuentas.	Planes formulados con las recomendaciones.	NA	Oficina de Planeación					X			
1	Estructura Administrativa y direccionamiento estratégico	26	Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	Comités de Atención al Usuario	NA	Atención al Usuario y Participación Social			X						
		27	Fortalecer el canal de atención virtual mediante el acceso en la página web	Página web	NA	Atención al Usuario y Participación Social		X							
		28	Publicar horarios y puntos de atención.	Publicación en las unidades y página web	NA	Atención al Usuario y Participación Social		X							

		SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E													
		MACROPROCESO		ESTRATÉGICO							CÓDIGO:ET-GD-GP-FT-04				
		PROCESO		GERENCIA Y DIRECCIONAMIENTO							VERSIÓN: 01				
		SUBPROCESO		GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN											
		TIPO DE DOCUMENTO		FORMATO											
NOMBRE		PLAN DE ACCIÓN							FECHA: 2016-08-01						
PLAN DE ACCIÓN		PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO													
OBJETIVO:		Consolidar en la SUBRED Centro Oriente una cultura ética y transparente optimizando los recursos en pro del mejoramiento de la atención al usuario.													
COMPONENTE	SUBCOMPONENTES	Nº	ACTIVIDADES	META/PRODUCTO	INDICADORES	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMA PARA REALIZAR LA ACTIVIDAD								
							2016			2017					
							Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	Fortalecimiento de los canales de Atención	29	Implementar canales de atención innovadores que atiendan las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.	Fortalecer el call center y definir estrategias para el agendamiento de citas	NA	Atención al Usuario y Participación Social					X			
			30	Evaluar los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad del acuerdo con la NTC 6047	Informe de diagnostico de los espacios físicos de atención al usuario	NA	Atención al Usuario y Participación Social			X					
			31	Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.	Unificación de los formatos y plantillas de requerimientos	NA	Atención al Usuario y Participación Social			X					
			32	Realizar seguimiento a los indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención al usuario y socialización del informe	Publicación del informe trimestral en la página web de la Subred.	NA	Atención al Usuario y Participación Social				X			X	
	3	Talento Humano	33	Fortalecer las competencias de los colaboradores que atienden directamente a los ciudadanos.	Programa de Capacitaciones	(# de capacitaciones realizadas / #de capacitaciones programadas)*100	Atención al Usuario y Participación Social			X					
			34	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad (talleres con los orientadores y referentes de atención al usuario).	Asistencia a las capacitaciones	NA	Atención al Usuario y Participación Social			X					
			35	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores frente a los derechos de los usuarios.	Material de comunicación	NA	Atención al Usuario y Participación Social - Humanización			X					

		SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E													
		MACROPROCESO	ESTRATÉGICO				CÓDIGO:ET-GD-GP-FT-04								
SECRETARÍA DE SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.		PROCESO	GERENCIA Y DIRECCIONAMIENTO				VERSIÓN: 01								
		SUBPROCESO	GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN				FECHA: 2016-08-01								
		TIPO DE DOCUMENTO	FORMATO												
		NOMBRE	PLAN DE ACCIÓN												
PLAN DE ACCIÓN		PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO													
OBJETIVO:		Consolidar en la SUBRED Centro Oriente una cultura ética y transparente optimizando los recursos en pro del mejoramiento de la atención al usuario.													
COMPONENTE	SUBCOMPONENTES	Nº	ACTIVIDADES	META/PRODUCTO	INDICADORES	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMA PARA REALIZAR LA ACTIVIDAD								
							2016			2017					
							Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	4	Normativo y Procedimental	36	Establecer el reglamento interno de la Subred para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos	Proceso PQRS actualizado	NA	Atención al Usuario y Participación Social					X			
			37	Elaborar periódicamente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Publicación del informe trimestral en la página web de la Subred.	NA	Atención al Usuario y Participación Social				X			X	
			38	Definir mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores de esta área.	Programa de Capacitaciones	(# de capacitaciones realizadas / #de capacitaciones programadas)*100	Atención al Usuario y Participación Social				X				
			39	Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.	Definir la unificación - acta de reunión	NA	Atención al Usuario y Participación Social				X				
	5	Relacionamiento con el ciudadano	40	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos con respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta y el servicio recibido con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Encuesta de Satisfacción	NA	Atención al Usuario y Participación Social				X			X	
	1	Lineamientos de Transparencia Activa	41	Implementar las acciones de publicación y divulgación de la información mínima requerida por ley.	Publicación de los mínimos de Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información	(# de información publicada / # de publicaciones requeridas por Ley) * 100	Comunicaciones - Oficina de Planeación.				X				
			42	Elaboración Plan de Acción GEL	Plan de Acción Gobierno en Línea	NA	Oficina de Planeación y Sistemas					X			
	2	Lineamientos de Transparencia Pasiva	43	Establecer canales y/o medio idóneos para recibir solicitudes de información pública	Definir los canales	NA	Atención al Usuario y Participación Social				X				
3			Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	44	Elaborar el inventario de activos de información de la Subred.	Matriz de Inventarios de activos de información	NA	Gestión Documental	X						
	45	Elaborar el esquema de publicación de información de la Subred.		Matriz esquema de publicación.	NA	Comunicaciones		X							
	46	Elaborar el Índice de Información Clasificada y Reservada de la Subred.		Matriz índice de información	NA	Gestión Documental	X								
	47	Publicación de los tres instrumentos del proceso de gestión de información de la Subred.		Instrumentos publicados en la página web de la Subred.	NA	Sistemas - Oficina de Planeación			X						
4	Criterio Diferencial de Accesibilidad	48	Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles, que permita su visualización a los diferentes usuarios de la Subred.	Elaboración de Estrategia	NA	Atención al Usuario y Participación Social - Comunicaciones							X		

