

PLAN DE ACCIÓN		PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO											SEGUIMIENTO						
OBJETIVO:		Consolidar en la Subred Integrada de Servicios de Centro Oriente una cultura ética y transparente optimizando los recursos en pro del mejoramiento de la atención al usuario.											2016-12-31						
COMPONENTE	SUBCOMPONENTES	N°	ACTIVIDADES	META/PRODUCTO	INDICADORES	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMA PARA REALIZAR LA ACTIVIDAD							FECHA	Evidencia de cumplimiento				
							2016			2017									
							Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Estado				
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						Cumple	Se definió la política para la Gestión del Riesgo para la Subred con aprobación de la Gerencia. Se unificó el formato de políticas incluida la Política de Administración de Riesgo. Anexo 1		
	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					En desarrollo	Manual Adoptado de Riesgos Anticorrupción adoptado y metodología de Riesgos del DAFP vigente. Anexo 2		
	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				En desarrollo	Se viene desarrollando de manera participativa en la medida que se aprobó Mapa de Procesos de la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente en el mes de Diciembre de 2016. Para el mes de Enero de 2017 se estandarizó la metodología de Caracterización de los procesos y allí se incluye la identificación de riesgos, incluidos los de corrupción. Se realizó por parte de la Oficina de Planeación un Informe consolidado de Riesgos y de cada de las 6 Unidades de Prestación de Servicios de Salud de la Subred. El cual sirve como base para iniciar la aplicación estandarizada de la metodología para todos los procesos de la Subred. Los procesos en los que se ha avanzado hasta la fecha son Direcciónamiento y Gerencia y Comunicaciones.	
				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						En desarrollo	La política inició con la aprobación de la Gerencia e inicio como uno de los componentes básicos de los Estándares de direcciónamiento y Gerencia del Sistema Único de Acreditación y quedó como uno de las bases de los mencionados estándares en el primer proceso de autoevaluación de la entidad suscitado en el mes de Enero de 2016. En cuanto al despliegue producto de dicho proceso de autoevaluación quedó la socialización de la política de Riesgos del Hospital a partir de la segunda tercera semana de Enero de 2016 y en la medida que se vaya avanzando en la caracterización e identificación de riesgos por procesos de la entidad. Al corte de Este Informe se soportó socialización a Direcciónamiento Estratégico y Comunicaciones.
				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						En desarrollo

4	Monitoreo y Evaluación	6	Realizar la evaluación del Riesgo de Corrupción	Tabla de control de Riesgos de Corrupción	NA	Oficina de Planeación											X	N/A				
		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	N/A		
		8	Identificar riesgos emergentes	A partir del informe de monitoreo identificar los riesgos emergentes si estos se presentan	NA	Oficina de Planeación													X	N/A		
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	Cumple	Con corte a la fecha la Oficina de Planeación a aportado a la Oficina de Control Interno los soportes correspondientes a los avances de Abril y Agosto de 2016. Los seguimientos de las Oficinas de Control Interno de cada una de las Unidades de Prestación de Servicios se publicaron en la forma y terminos legales establecidos para Abril de 2016 en la Pagina web de cada una de las 6 Unidades. Para el mes de Agosto de 2016 se unifico el plan Anticorrupción de cada unidad en un solo archivo y el seguimiento se publico en la forma y etrminos establecidos por la norma tanto en la pagina web de la subred como en la de cada Unidad. En caunto el seguimiento a Diciembre de 2016 el Plan se unificó para la Subred desde el mes de Noviembre de 2016. Los soportes se aportaron para Diciembre y basado en ellos se emite este seguimiento unificado.		
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											Cumple	Los trámites y servicios de las seis unidades se unificaron. La información ésta publicada como Subred en la guía de trámites y servicios de la la Alcaldía.		
			11	Registrar los trámites en el Sistema Único de Identificación de Trámites (SUIT)	Evidencia en la página web del SUIT <a href="http://www.suit.gov.co/inicio">http://www.suit.gov.co/inicio</a>	NA	Oficina de Planeación													Cumple	Frente a la Accnión propuesta como subred ya se realizó el tramite ante el SUIT y se verifico usuario, contraseña, responsable Institucional ante el SUIT (Jefe Oficina Asesora de Planeación) y se tiene establecido un responsable de reporte de Información y cumplimiento de requerimientos de la Oficina de Planeación. Se verificaron 10 tramites identifiados y como Oportunidad de mejora la unifixación del trámite de prestamo de Historia Clinica existente para cada una de las 6 Unidades que si bien es cierto existe y se aplica debe unificarse y estandarizarse para toda la subred. Po lo que serecominda programar productos trimestralmente hasta que se cumpla con el 100 del proceso ante el DAFP en esta materia.	
			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 <a href="http://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/portel/libreria/php/index.php">http://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/portel/libreria/php/index.php</a>	NA	Oficina de Planeación														En desarrollo	Se encuentra cumplida de acuerdo a lo establecido en el Sistema de la Alcaldía con las mismas oportunidades de mejora estabelcidas en el item anterior para la Historia clinica.
			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	En desarrollo
	2	Priorización de Trámites	14	Analizar las variables externas e internas que afectan el trámite	Acta de reunión	NA	Oficina de Planeación												X	En desarrollo	Se viene realizando en la medida de la asesoria del DAFP. Se recomienda programar hasta que se estandarice la actividad con el DAFP.	
	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	N/A	
1	Metodología de Rendición de Cuentas	16	Realizar Manual de Rendición de Cuentas	Manual Normalizado	NA	Oficina de Planeación													X	Cumple	La Subred cuenta con un Manual de Rendición de Cuentas, sin embargo el documento no se le ha asigna código debido a que el proceso de calidad se encuentra en modificación del listado maestro de Documentos y Registros según el Mapa de Procesos aprobado por la Subred. El Manual se encuentra en proceso de normalización y se recomendo publicarlo en la intranet.	
		17	Divulgación del Manual de Rendición de Cuentas	Soporte de divulgación	NA	Oficina de Planeación														X	No Cumple	No se realiza la divulgación por no tener el documento normalizado.
		18	Caracterización de ciudadanos y grupos de interés	Documento para realizar una socialización interna.	NA	Salud Pública														X	En desarrollo	Se tiene un primer borrador

RENDICIÓN DE CUENTAS	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								Cumple	Se publica los derechos y deberes en la página web para socialización. <a href="http://subredcentrooriente.gov.co/?q=content/derechos-y-deberes">http://subredcentrooriente.gov.co/?q=content/derechos-y-deberes</a>	
			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							Cumple	Se recomienda reprogramar actividad teniendo en cuenta que se tendrá soporte hasta tanto se de la rendición de cuentas de la Subred en Marzo de 2017. Mientras tanto el Informe de Control Interno se incluya en la aprobación del comité de interno como Informe de seguimiento a la Rendición de Cuentas 2017. Dicho comité está programado para realizarse antes de 31/01/2016
	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							Cumple	Se realiza la rendición de cuentas del sector salud donde la Subred participa, indicando la gestión realizada hasta la fecha en este periodo de transición. <a href="http://www.saludcapital.gov.co/Paginas2/RendiciondeCuentas2016.aspx">http://www.saludcapital.gov.co/Paginas2/RendiciondeCuentas2016.aspx</a> * Evidencia publicación página web información de la jornada de rendición de cuentas * Correo - Invitación colaboradores RdC * Invitación RdC ASOCIACIONES - COPACOS
			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							En desarrollo	La estrategia para interiorizar la cultura de rendición de cuentas va de la mano con la socialización del manual y dado que el documento no de ha normalizado se aplaza la actividad para el primer trimestre del 2017.
			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						En desarrollo	Se soporta con la primera rendición de cuentas de la subred liderada por SDS
	5	Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	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							No Cumple	
			27	Fortalecer el canal de atención virtual mediante el acceso en la página web	Página web	NA	Atención al Usuario y Participación Social		X									Cumple	En la página web de la se habilita la opción para que la ciudadanía pueda acceder al sistema de quejas y soluciones - SDQS-
			28	Publicar horarios y puntos de atención.	Publicación en las unidades y página web	NA	Atención al Usuario y Participación Social		X									Cumple	En la página web en el link de transparencia se especifica los puntos de atención junto con el horario. <a href="http://subredcentrooriente.gov.co/?q=transparencia/atencion-ciudadano/sedes">http://subredcentrooriente.gov.co/?q=transparencia/atencion-ciudadano/sedes</a>
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							

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	Fortalecimiento de los canales de Atención	30	Evaluar los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad del acuerdo con la NTC 6047	Informe de diagnóstico de los espacios físicos de atención al usuario	NA	Atención al Usuario y Participación Social			X							Cumple	Se evidencia a través de registro fotográfico de las Unidades de Servicios de Salud de la Subred como evidencia de las adecuaciones que desde la Oficina de Atención al Usuario se han realizado durante el último semestre de 2016, facilitando la accesibilidad de los usuarios a nuestras sedes, así como la orientación dentro de las mismas.	
			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								Cumple	1. Para revisar la consistencia de la información que se entrega al usuarios se unifico el comité de atención al usuario. Y desde el mes de Agosto de 2016 se ha venido trabajando en el comité 'voz del usuario' de la Subred. 2. Unificación de los formatos y plantillas de requerimientos. 3. Priorización de atención al Población Especial y/o vulnerable. 4. Orientación a usuarios en fila de facturación, ventanilla y digiturno.
			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									1. Capacitación en Ley Estatutaria de Salud 2. Socialización proceso de agendamiento de citas
			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								Cumple	1. Promoción constante con los colaboradores de la Oficina frente al buen trato y servicio Humanizado al Usuario y sus familias 2. Reorganización de Equipo de Trabajo. 3. Acompañamiento semanal apertura de Buzones para promover espacios de sensibilización (Sensibilización y cualificación en servicio a la ciudadanía para servidores públicos herramientas gerenciales y operativas -Dictados por Veeduría Distrital)
			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								Cumple	Sensibilización en Promoción de Carta de Derechos y Deberes a grupo de Atención al Usuario y Trabajo Social
				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				

	4	Normativo y Procedimental	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								Cumple	Para mantener actualizados al los colaboradores de atención al usuario y participación social se ha venido trabajando en el programa de capacitación los siguientes temas: 1. PQRSD (Veeduría Distrital) 2. FOSYGA (Subred) 3. SIDMA y barreras de acceso (Subred) 4. Población y acceso a servicios (Subred) 5. Facturación y línea de pago (Subred) 6. Capacitación a víctimas de abuso sexual 7. Actualización de la normatividad, verificación de derechos, de elaboración y diligenciamiento de FURIPS (Subred)	
			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									En desarrollo	La carta de trato digno ya se tiene para la Subred se está a la espera de la aprobación de la resolución.
	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									
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	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 - Sistemas - Oficina de Planeación.			X									En desarrollo	Para cumplir con los mínimos de ley desde el 1° de Agosto de 2016 se lanzo la página web de la Subred Centro Oriente. La página cumple con los lineamientos básicos para presencia web para las entidades del distrito: Govimentum. <a href="http://www.subredcentrooriente.gov.co/">http://www.subredcentrooriente.gov.co/</a> De igual manera se ha avanzado significativamente en actualización de los contenidos. Algunos estan en desarrollo dado que la Subred está en el periodo de transición establecido en el Acuerdo 641 de 2016.
			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									En desarrollo	Los canales se encuentran definidos para cada UPSS y se encuentra en proceso su unificación como subred
	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											En desarrollo	La elaboración del inventario de activos de información esta en el proceso de construcción para la Subred.
			45	Elaborar el esquema de publicación de información de la Subred.	Matriz esquema de publicación.	NA	Comunicaciones		X										En desarrollo	La elaboración del esquema de publicación de información esta en el proceso de construcción para la Subred.
			46	Elaborar el Índice de Información Clasificada y Reservada de la Subred.	Matriz índice de información	NA	Gestión Documental	X											En desarrollo	La elaboración del Índice de información clasificada y reservada esta en el proceso de construcción para la Subred.

		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									No Cumple	Los instrumentos no se han publicado en la página web de la Subred dado que están en construcción.
	4	Criterio 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											
	5	Monitoreo del Acceso a la información	49	Generar informe de solicitud de acceso a la información	Informe	NA	Oficina de Planeación											
INICIATIVAS ADICIONALES	1	Iniciativas	50	Diseñar Código de Ética	Código listo para socialización	NA	Cómité de ética											
			51	Socializar el Código de Ética	Mecanismo de Socialización		Cómité de ética y gestores de ética											
			52	Diseñar Código de Buen Gobierno	Código listo para socialización	NA	Cómité de ética											
			53	Socializar el Código de Buen Gobierno	Mecanismo de Socialización	NA	Cómité de ética y gestores de ética											
			54	Realizar encuesta a los colaboradores para medir la percepción de corrupción.	Encuesta realizada.	NA	Talento Humano - Oficina de Planeación											

Original firmado en Oficina de Control Interno  
Andrés Felipe Torres  
Jefe de Oficina Asesora de Planeación  
Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente

Original firmado en Oficina de Control Interno  
Ángel María Fonseca Correa  
Jefe de Oficina de Gestión Pública y Autocontrol  
UPSS Rafael Uribe Uribe  
SISS Centro Oriente

Original firmado en Oficina de Control Interno  
Ingrid Lorena Medina Patarroyo  
Jefe Oficina de Control Interno  
UPSS Santa Clara  
SISS Centro Oriente

Original firmado en Oficina de Control Interno  
Jairo Tomás Parra Calixto  
Jefe de Oficina de Gestión Pública y Autocontrol  
UPSS San Blas y La Victoria (encargado)  
SISS Centro Oriente

Original firmado en Oficina de Control Interno  
Victor Rayo Morales  
Asesor de Oficina de Control Interno y Jefe de OGPA Centro Oriente  
UPSS San Cristóbal y Centro Oriente (encargado)  
Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente

[IR A ANEXOS DE SEGUIMIENTO](#)