

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 4: Servicio al Ciudadano						
Áreas responsables	Atención al Ciudadano y Participación Social					
Áreas que apoyan el proceso	Planeación, Atención al Ciudadano y Participación Social, Comunicaciones					
Áreas que realizan seguimiento y evalúan	Planeación, atención al ciudadano, y control Interno					
Meta estratégica	1. Lograr un aumento gradual de la satisfacción de los usuarios superior al 90% para el final del cuatrenio. 2. Disminuir anualmente el 3% de las barreras de acceso de la subred a partir de la línea base definida. 3. Dar respuesta oportuna al 95% de los requerimientos expuestos por los ciudadanos.					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Primer seguimiento abril 30/2018	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Implementar un instrumento que permita la verificación de la adherencia a los procedimientos de atención al usuario.	Instrumento que permite el Seguimiento trimestral (áreas de urgencias-consulta externa- Hospitalización)	Oficina de atención al usuario y participación social	Trimestral	A la fecha se han realizado acompañamientos soportados en actas en la Unidad de Fontibón donde se evalúa la verificación de adherencia de los servidores a los procesos de atención al usuario. Se realizó seguimiento a los servicios de Hospitalización en la Unidad de Kennedy y se dió revisión al registro en libro.
	1.2	Realizar Auditorías Internas a todos los procesos en los que se realicen trámites para la atención del usuario	Auditorías trimestralmente (áreas de urgencias-consulta externa- Hospitalización)	Oficina de atención al usuario y participación social	Trimestral	La S.D.S realiza auditorías permanentes denominadas asistencia técnica a los servicios de Consulta externa de las diferentes Unidades haciendo énfasis en disminución de barreras de acceso.
	1.3	Socializar los resultados de la Auditoría realizada	1 mesa de trabajo mensual con las asociaciones de usuarios	Oficina de atención al usuario y participación social	Mensual	Se socializa observaciones de S.D.S a equipos responsables de mejorar acceso a servicios.
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Realizar la divulgación de los mecanismos de escucha que están implementados al usuario (buzón, aplicativo sdqs, medio telefónico, escrito, página institucional)	Listas de asistencia a charlas en salas de espera, web, cartelera institucional, alta voz, folletos	Oficina de atención al usuario y participación social	Mensual	Durante este periodo se han realizado charlas en salas de espera soportadas en listas de asistencia. Los buzones ubicados en las Unidades se señalaron con pieza comunicativa. Se cuenta con buzón virtual en página Web.
	2.2	Realizar asistencia Técnica para la elaboración del Plan de Acción de las formas de Participación Social.	1 Taller mensual por forma de participación dirigidos a las formas de participación sobre temas relacionados con la elaboración del plan de acción.	Oficina de atención al usuario y participación social	Mensual	A la fecha se cuenta con planes de acción para las Juntas asesoras comunitarias y Copacos, se anexan planes de acción.
	2.3	Efectuar reuniones con los integrantes del comité de Control Social de la comunidad.	1 Taller dirigido a las formas de participación sobre temas relacionados con control social.	Oficina de atención al usuario y participación social	Mensual	Se desarrolló un taller de ocho horas, con la participación de 92 veedores y 31 servidores públicos responsables de control social, se desarrolló agenda de capacitación y certificación del 100% de asistentes, evento desarrollado el día 13 de abril de 2018, en la Secretaría Distrital de Salud, para la Subred Sur Occidente E.S.E.
	2.4	Promover la socialización de la página Web en los COIS y oficinas de atención al usuario.	Listado de asistencia de socialización de información relevante contenida en la página Web a integrantes de los COIS y Oficinas de atención al usuario.	Oficina de atención al usuario y participación social	trimestral	Se concenataron reuniones con profesionales responsables de los COIS, para iniciar socialización de la Página Web en el segundo trimestre de 2018.
	3.1	Realizar un cronograma de entrega de informes y oficiar con antelación a las áreas involucradas	Cronograma	Oficina de atención al usuario y participación social	Anual	Se cuenta con cronograma anual de entrega de informes de participación social según lineamiento de S.D.S.
	3.2	Capacitar competencias de todas las primeras líneas de atención al usuario y trabajo social en trato digno y aseguramiento	Listado de asistencia a capacitaciones	Oficina de atención al usuario y participación social	trimestral	Se desarrolló taller de Humanización con equipo de trabajadoras sociales y con el equipo de primer contacto con la Unidad de Bosa.

Subcomponente 3 Talento humano	3.3	Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.	Procedimiento de selección de personal	Talento humano	Semestral	En la Plataforma Almera se encuentra publicado la Guía de Selección https://52.55.26.90/sgi/seguimiento/index.php?ingresar=true&nosgim . Procedimiento 04-02-PR-0005 Procedimiento de selección https://52.55.26.90/sgi/lib/php/descargar.php?token=d17c3f3e91e5a9390ffa1018b2036613&archivoid=4571 .
	3.4	Elaboración y ejecución del Plan de Gestión de Integridad para la vigencia 2018	Plan de Gestión de Integridad	Talento humano	Cuatrimestral	Esta actividad es nueva y hace parte de MIPG y el Decreto reglamentario Distrital 118 de febrero 27 de 2018. Se debe socializar la Política de Integridad y el Código de Integridad con medición de apropiación. Su realización se hará a partir del segundo cuatrimestre 2018.
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Implementar el procedimiento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Procedimiento para el tramite y respuesta de PQR	Oficina de atencion al usuario y participacion social	Anual	Se cuenta con el procedimiento actualizado y debidamente publicado en la plataforma Almera.
	4.2	Elaborar informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	Presentacion de Informes	Oficina de atencion al usuario y participacion social	Mensual	Se cuenta con plataforma actualizada y semaforizada para trámites de P.Q.R.S con los respectivos informes mensuales.
	4.3	Realizar campañas informativas sobre los derechos y deberes de los usuarios	Listado de asistencia a charlas	Oficina de atencion al usuario y participacion social	Trimestral	Se realiza socializaciones en salas de espera soportadas con listados de asistencia.
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar la divulgacion de la figura del defensor del ciudadano	Listado de asistencia a charlas	Oficina de atencion al usuario y participacion social	Mensual	Contamos con defensor del Ciudadano y boletin informativo 001 , que lo promueve. En las carteleras de cada una de las Unidades se cuenta con pieza comunicativa para promover defensor del Ciudadano
	5.2	Constituir Grupos focales con los usuarios para establecer las necesidades del servicio	Informe de identificacion de las necesidades y expectativas de los usuarios	Oficina de atencion al usuario y participacion social	Semestral	La actividad esta planteada para realizarse en el segundo trimestre de 2018
	5.3	Aplicar las encuestas de satisfaccion	Porcentaje de satisfaccion	Oficina de atencion al usuario y participacion social	Mensual	Se cuenta con evaluación de la satisfacción mensual y con informe trimestral de la misma.
	5.4	Monitorear el Sistema de Informacion Distrital (SIDMA)	Informe de Identificacion y monitoreo de las dificultades para acceder a los servicios de salud de los usuarios	Oficina de atencion al usuario y participacion social	Trimestral en aplicativo SIDMA	Se cuenta con plataforma Distrital para registrar información SIDMA. Se cuenta en la actualidad con informe primer trimestre 2018.