

	PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2018	Código: GD-D-010
		Versión: 1
		Fecha: 30 /01/2017
		Página 1 de 12

INTRODUCCION

El Plan de Servicio al ciudadano de Salud Sogamoso para la vigencia 2018 , se formulo teniendo en cuenta el modelo de operación por procesos y la actualizacion y aprobacion del mapa de procesos de la institucion a traves del acuerdo de Junta Directiva No. 08 de 2017; es asi que el plan describe las actividades a desarrollar en el componente de atencion y servicio al ciudadano

	PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2018	Código: GD-D-010
		Versión: 1
		Fecha: 30 /01/2017
		Página 2 de 12

MARCO LEGAL

Constitución Política de Colombia: En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual forma dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 6, 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.

Ley 1474 de 2011. Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

Ley 1474 de 2011. Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. Derogado por el art. 237, Decreto Nacional 019 de 2012. La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

Decreto número 4637 de 2011, se suprimió el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, y creó a su vez en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República la Secretaría de Transparencia, asignándole dentro de sus funciones, el "Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 ... ", así como también, "señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la

	PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2018	Código: GD-D-010
		Versión: 1
		Fecha: 30 /01/2017
		Página 4 de 12

organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos ... "

Ley 87 de noviembre 29 de 1993 establece claramente los objetivos, características y elementos del control interno y las funciones a cumplir por los comités asesores de control interno de las entidades oficiales, entre los que esta prevenir acciones que atenten contra el detrimento patrimonial y la estabilidad de los entes públicos.

Ley 734 de 2002: Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.

Ley 909 de 2004: Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público de carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.

Decreto- Ley 128 de 1976: Por el cual se dicta el estatuto de inhabilidades, incompatibilidades y responsabilidades de los miembros de las Juntas Directivas de las entidades descentralizadas y de los representantes legales de éstas.

Ley 795 de 2003: Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones.

Ley 819 de 2003: Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.

	PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2018	Código: GD-D-010
		Versión: 1
		Fecha: 30 /01/2017
		Página 5 de 12

Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.

Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Decreto Nacional 1599 de 2005: adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.

Decreto 019 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 1757 de 2015: Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

Acuerdo N° 01 de 2017 del 16 de Enero de 2017: Por medio del cual se adopta el estatuto de contratación para la Empresa Social del Estado Salud Sogamoso ESE.

Acuerdo N° 01 de 2017 del 16 de Enero de 2017. Por medio del cual se aprueba y adopta el plan de desarrollo y plan de gestión 2016-2020, para Salud Sogamoso ESE.

	PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2018	Código: GD-D-010
		Versión: 1
		Fecha: 30 /01/2017
		Página 6 de 12

OBJETIVO GENERAL

Implementar al interior de Salud Sogamoso ESE una herramienta que coadyuvé a desarrollar e implementar las estrategias dirigidas al componente del servicio y atención al ciudadano.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Garantizar una gestión transparente de los procesos contractuales, la administración de recursos y demás procesos que hacen parte de la entidad, fortaleciendo la publicación de documentos públicos en los diferentes canales de información.
- ✓ Fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano tendientes a mejorar el acceso a los servicios.

	PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2018	Código: GD-D-010
		Versión: 1
		Fecha: 30 /01/2017
		Página 7 de 12

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Considerando que el objetivo de este componente se centra en implementar estrategias que contribuyan a mejorar la calidad en la atención al ciudadano, Salud Sogamoso ESE, en cumplimiento de su objeto misional promueve acciones orientadas al fortalecimiento en la atención a los ciudadanos a través de los siguientes mecanismos:

1. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: la entidad ha trabajado en promover acciones que fortalezcan la institucionalidad del servicio al ciudadano a través de:

✓ **OFICINA DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU):**

La ESE cuenta con la oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), el líder de este proceso tiene como propósito principal garantizar la información y orientación al usuario llegando a la satisfacción de sus necesidades y expectativas en salud, individuales y familiares enmarcados en los atributos de Calidad. Esta oficina se encuentra ubicada en la entrada principal de la institución, para facilitar la orientación oportuna para el acceso de servicios de Salud por parte del usuario.

2. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN: En el año 2017 la institución fortaleció los medios y espacios que permitieran una mayor interacción con los usuarios a fin de atender sus diferentes solicitudes, a través de las siguientes herramientas:

✓ **BUZÓN DE SUGERENCIAS:** Se realiza la apertura del buzón de sugerencias en las USIS: Centro, Magdalena y Monquirá, cada 15 días y en las unidades periféricas y unidad móvil cada mes.

	PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2018	Código: GD-D-010
		Versión: 1
		Fecha: 30 /01/2017
		Página 8 de 12

- ✓ **INDICADOR TASA DE SATISFACCIÓN GLOBAL:** Se mide y monitorea el indicador de la satisfacción del usuario de manera mensual y los resultados son publicados en la página web de la entidad y en las capacitaciones al cliente interno y externo.
- ✓ **DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO:** Los funcionarios de Salud Sogamoso ESE, realizan la divulgación de deberes y derechos en el momento en que presta el servicio, como evidencia se tiene el formato de adherencia de deberes y derechos. Adicionalmente estos derechos y deberes están públicos en la página web de la entidad.

3. TALENTO HUMANO: los servidores públicos constituyen un factor importante para el mejoramiento en la atención al ciudadano, la ESE desarrollo actividades que contribuyen a fortalecer la competencia del talento humano y humanización del servicio, las cuales se relacionan a continuación:

- ✓ Se realiza capacitación a todo el personal sobre la cultura de servicio al ciudadano, así como también se desarrollaron capacitaciones en comunicación asertiva y manejo de estrés, trabajo en equipo, política, del buen trato, humanización del servicio, comité de convivencia.
- ✓ Por parte de la líder de SIAU, se realiza capacitación al cliente interno y externo sobre deberes y derechos de los usuarios.
- ✓ Se realiza la medición de adherencia a deberes y derechos tanto a cliente interno, como externo.

4. NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL: La ESE cuenta con procedimientos que fortalecen el servicio y atención a los usuarios conforme a sus necesidades y expectativas. Entre los procedimientos están:

- ✓ Se realiza la actualización del procedimiento e implementación para la ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (GPS-P-005- V3).

- ✓ Se realiza la actualización de procedimiento e implementación del MANEJO DE BUZON DE SUGERENCIAS (GPS-P-003 – V 3).
- ✓ Se documenta e implementa el procedimiento de DEMANDA INSATISFECHA (GPS-P-013-V1) , cuyo objetivo es Conocer las causas por las cuales nuestros clientes externos, no se encuentran satisfechos con los servicios o información solicitada en Salud Sogamoso ESE.
- ✓ Se mide y monitorea el indicador proporción de peticiones Quejas y Reclamos, respondidas en un tiempo menor a 15 días, con sus respectivos planes de mejora

5. RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO: la ESE con el fin de conocer las necesidades y expectativas de la población, SE mantiene activa la alianza de usuarios con reuniones bimensuales que incluyen capacitaciones en: Programas de Promoción y Prevención, movilidad, portabilidad, violencia intrafamiliar, deberes, derechos de usuarios, actualización de datos en el portal de seguridad social , participación en rendiciones de cuentas, re habitación basada en la comunidad (RBC) y exposición antirrábica (con acompañamiento de la secretaria de Salud).

Conforme a lo anterior y con el fin de implementar proceso de mejora continua en el proceso de atención al ciudadano, se seguirán fortaleciendo las actividades antes descritas y adicionalmente se desarrollaran las siguientes:

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Subcomponente	Actividades		Producto	Responsable	Fecha Programada
1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Elaborar e implementar cronograma anual de capacitación de interés en salud a los integrantes de la alianza de usuarios de Salud Sogamoso.	Cronograma elaborado e Implementado	Líder de SIAU	Febrero de 2018.

	1.2	Elaborar e implementar cronograma de visitas del área administrativa a cada una de las sedes, con el fin de conocer y mejorar las expectativas y necesidades del usuario.	Cronograma elaborado e Implementado	Elaboración: Coordinador de planeación Implementación: todos los Líderes de proceso.	Permanente.
2.Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Ajustes en la infraestructura que permitan mejorar las condiciones en la prestación de servicios de salud, contribuyendo a garantizar la seguridad del paciente.	Infraestructura mejorada y construida.	Gerente	Segundo Semestre de 2018
	2.2	Incluir en los informes de satisfacción Global cantidad de usuarios atendidos y tiempos de espera en la institución.	Informe ajustados	Líder de SIAU	Mensualmente
	2.3	Mejorar y fortalecer las condiciones de solicitud de los usuarios, a través de la reconfiguración y ampliación del sistema de call center, incluyendo tres líneas de teléfono en el sistema.	Sistema de call center reconfigurado y ampliado y en operación.	Líder de sistema información	Febrero de 2018.
	2.4	Establecer un mecanismo de seguimiento y evaluación del sistema de call center	Estrategia establecida	Líder de planeación, Líder de Sistemas Coord. de prestación de servicios, Líder SIAU	Primer semestre de 2018
	2.5	Realizar capacitación al personal sobre mecanismos de atención a la población con diversidad funcional.	Funcionarios y contratistas capacitados	Líder de talento Humano.	Segundo semestre de 2018.

	2.6	Realizar seguimiento y oportuna respuesta de las PQRSDF en la página web.	Informe de PQRSDF a través de la página web	Líder de SIAU	Mensualmente.
	2.7	Realizar la medicación de adherencia de derechos y deberes al cliente interno y externo.	Informe de adherencia	Líder de SIAU	Cliente interno: Abril de 2018
3.Talento Humano	3.1	Incluir en el plan anual de capacitaciones de la institución, los temas de mejoramiento y atención del servicio al ciudadano, así como también sobre el fortalecimiento la cultura de servicio al interior de la entidad	Colaboradores capacitados.	Talento Humano.	Según plan anual de capacitaciones
	3.2	Continuar con la implementación de la encuesta de satisfacción del usuario, respecto al componente de humanización del servicio, referente a la atención de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	Encuestas de satisfacción aplicadas	Líder de SIAU Líder de Talento Humano	Mensualmente-
	3.3	Definir e incluir en el plan de bienestar social e incentivos de la institución, un componente que resalte y tenga en cuenta el servicio prestado al ciudadano	Plan Anual de Incentivos	Líder Talento humano	Según plan anual de Incentivos
	4.1	Implementación y aplicabilidad del procedimiento de		Líder de SIAU	Mensualmente

4. Normativo y procedimental		Atención A Peticiones, Quejas , Reclamos, Sugerencias, Denuncias Y Felicitaciones, de la institución			
	4.2	Instalar y renovar los buzones de sugerencias en cada una de la sedes de Salud Sogamoso, con el fin poner a disposición de los de los usuarios un mecanismo para hacemos llegar PQRSDf que estimen convenientes sobre el funcionamiento y prestación de servicios de la ESE.	Buzones instalados	Líder de Gestión del ambiente Físico	Segundo semestre de 2017.
	4.3	Elaborar cronograma para publicación de deberes y derechos de los usuarios el redes sociales y pagina web	Cronograma elaborado	Líder de SIAU	Mensualmente
	4.4	Publicar semanalmente de acuerdo al cronograma de deberes y derechos de los usuarios, la información relacionada.	Publicaciones realizadas.	Líder de Comunicaciones	Mensualmente
	4.5	Documentar e implementar una política de protección de datos personales en la ESE.	Política de protección de datos personales.	Líder Sistemas de Información.	Segundo semestre de 2018.
	4.6	Continuar con la implementación de formato de recepción de peticiones y quejas de manera verbal.	Peticiones y quejas recepcionadas de manera verbal. Informe de PQRSDf	Líder de SIAU	Mensualmente.