

	PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2017	Código: GD-D-010
		Versión: 1
		Fecha: 30 /01/2017
		Página 1 de 11

INTRODUCCION

Salud Sogamoso ESE formuló para la vigencia 2017 el Plan de Servicio al Ciudadano conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, en cumplimiento del artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información. Así mismo con la formulación del plan se han diseñado acciones enfocadas hacia la mejora de la estrategia de servicio al ciudadano.

 <p>Salud Sogamoso E.S.E. Somos vida, protegemos tu salud</p>	PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2017	Código: GD-D-010
		Versión: 1
		Fecha: 30 /01/2017
		Página 2 de 11

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

	PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2017	Código: GD-D-010
		Versión: 1
		Fecha: 30 /01/2017
		Página 3 de 11

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

	PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2017	Código: GD-D-010
		Versión: 1
		Fecha: 30 /01/2017
		Página 4 de 11

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.

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.

	PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2017	Código: GD-D-010
		Versión: 1
		Fecha: 30 /01/2017
		Página 5 de 11

Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción 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 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 2017	Código: GD-D-010
		Versión: 1
		Fecha: 30 /01/2017
		Página 6 de 11

OBJETIVO GENERAL

Implementar al interior de Salud Sogamoso ESE una herramienta efectiva que logre mejorar la estrategia de servicio al ciudadano, proyectando una gestión transparente y participativa para los funcionarios, comunidad y usuarios que requieren de los servicios que presta la entidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Promover el uso de los mecanismos de atención al ciudadano tendientes a fortalecer la cultura de la denuncia de actos corruptos, mecanismos de participación con los cuales los usuarios puedan interactuar con la ESE.
- ✓ 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 las diferentes plataformas virtuales de información.

	PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2017	Código: GD-D-010
		Versión: 1
		Fecha: 30 /01/2017
		Página 7 de 11

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

La razón de ser Salud Sogamoso E.S.E, es la prestación de servicios de salud, donde la atención a los usuarios y su familia constituye el eje fundamental en la gestión institucional, basada en procesos humanos, seguros, confiables, oportunos, accesibles y pertinentes.

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 componentes:

1. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: se han ejecutado acciones que fortalecen 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 técnico 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 que el usuario tenga un veraz y oportuno acceso a los servicios de salud, adicionalmente la oficina de SIAU desarrolla las siguientes actividades:
 - ✓ Se realizan charlas educativas para los usuarios en salas de espera, cuyo objetivo se centra en despejar dudas, necesidades y expectativas de los usuarios frente a la prestación de servicios de Salud. Realizar
 - ✓ Se realiza la atención y orientación al usuario personalizado sobre el acceso a servicios de salud.

	PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2017	Código: GD-D-010
		Versión: 1
		Fecha: 30 /01/2017
		Página 8 de 11

- ✓ Se mantiene activa la alianza de usuarios con reuniones bimensuales que incluyen capacitaciones en Programas de Promoción y Prevención, movilidad, portabilidad, Unidades de Atención en Infección Respiratoria Aguda Comunitarias - Uairacs y Unidades de Rehidratación Oral Comunitaria - Urocs, deberes, derechos de usuarios , actualización de datos en el portal de seguridad social y participación en rendiciones de cuentas.

2. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN: la institución ha promovido por medio de canales presenciales y virtuales la atención al ciudadano mediante:

- ✓ **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.
- ✓ **INDICADOR TASA DE SATISFACCIÓN GLOBAL:** Se mide y monitorea el indicador de la satisfacción del usuario 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 los 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 ha desarrollado actividades que contribuyen a fortalecer la competencia del talento humano las cuales se mencionan a continuación:

- ✓ Los funcionarios de Salud Sogamoso ESE, realizan la divulgación de deberes y derechos en el momento en que presta el servicio, como

	PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2017	Código: GD-D-010
		Versión: 1
		Fecha: 30 /01/2017
		Página 9 de 11

evidencia se tiene el formato de adherencia de deberes y derechos, con los cuales el usuario puede conocer de manera personaliza sus deberes y derechos en cuento a la prestación de servicios de Salud.

- ✓ Se realiza capacitación a todo el personal sobre la cultura de servicio al ciudadano.
- ✓ Se realizaron capacitaciones a todo el personal de la institución en autoestima, comunicación asertiva y manejo de estrés, normas en salud, comité de convivencia, cliente interno y externo, comunicaciones en ambientes hospitalarios, orientación de personas según normativas en salud ,socialización de protocolo a personas con supercapacidad, servicio al cliente y habilidades comunicativas.
- ✓ Por parte de la líder de SIAU, se realiza capacitación al cliente interno sobre deberes y derechos de los usuarios.

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

- ✓ Procedimiento para la atención de atención a peticiones, quejas y reclamos (GPS-P-005).
- ✓ Procedimiento para el manejo del buzón de sugerencias (GPS-P-003).
- ✓ Se mide y monitorea el indicador denominado proporción de peticiones Quejas y Reclamos, correspondiente a la respuesta a PQR 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 características y necesidades de su población, mantiene activa la alianza de usuarios con reuniones bimensuales que incluyen capacitaciones en Programas de Promoción y Prevención, movilidad, portabilidad, Unidades de Atención en Infección Respiratoria Aguda Comunitarias - Uairacs y Unidades de Rehidratación Oral Comunitaria - Urocs, deberes, derechos de usuarios ,

	PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2017	Código: GD-D-010
		Versión: 1
		Fecha: 30 /01/2017
		Página 10 de 11

actualización de datos en el portal de seguridad social y participación en rendiciones de cuentas.

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

Atención al ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Producto	Responsable	Fecha Programada
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Realizar charlas activas lideradas por la líder SIAU, cuyo objetivo es la adherencia y entendimiento de los deberes y derechos de los usuarios.	Charlas realizadas	Líder de SIAU	Permanente mente
	1.2	Apertura de agendas, que permitan a la población acceder fácilmente a su cita.	Agendas Abiertas	Auxiliar administrativo del área de prestación de servicios	Permanente mente
	1.3	Seguimiento y monitoreo bimensualmente del indicador de la satisfacción del usuario	Satisfacción Global del >= a 90%	Líder Planeación	Bimensual
	1.4	Identificar estrategias (entrega detalles que contienen los deberes y derechos de los usuarios) que contribuyan a la adherencia de derechos y deberes de los usuarios por parte de cliente externo	Estrategias implementadas	Líder de SIAU	Permanente mente
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Divulgación de los deberes y derechos de los usuarios por altavoz.	Personas capacitadas en deberes y derechos	Líder de SIAU	Permanente mente
	2.2	Realizar un video institucional que contenga los deberes y	Videos institucionales	Líder de SIAU	Permanente mente

		derechos de los usuarios, para proyectar en la salas de espera de la institución.			
Talento Humano	3.1	Divulgación y adherencia al cliente interno sobre los deberes y derechos del usuario.	Clientes internos capacitado en deberes y derechos	Líder de SIAU	Permanente mente
	3.2	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación la formación de cultura de servicio al ciudadano	Capacitaciones realizadas	Líder Talento Humano	Continuamente
Normativo y procedimental	4.1	Actualización y formulación de la resolución de adopción de los deberes y derechos del usuario.	Resolución Actualizada	Líder de SIAU	Primer semestre de 2017
	4.2	Medir y documentar el procedimiento de demanda insatisfecha	Procedimiento documentado	Líder de SIAU	Primer semestre de 2017
Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Acompañamiento, orientación y desplazamiento de los sistemas de información y atención al usuario al área rural del municipio de Sogamoso.	Acompañamientos realizados	Líder de SIAU	Segundo semestre de 2017