


	<b>PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2019</b>	<b>Código: GD-D-010</b>
		<b>Versión: 1</b>
		<b>Fecha: 30 /01/2017</b>
		<b>Página 1 de 13</b>

## INTRODUCCION

El Plan de Servicio al Ciudadano de Salud Sogamoso para la vigencia 2019 , se formulo teniendo en cuenta los parametros establecidos en el Modelo Integral de Planeacion y Gestion – MIPG, basados en el autodiagnostico de servicio al ciudadano ; es asi que el plan describe las actividades y estrategias encaminadas a fortalecer este componente.

	<b>PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2019</b>	<b>Código: GD-D-010</b>
		<b>Versión: 1</b>
		<b>Fecha: 30 /01/2017</b>
		<b>Página 2 de 13</b>

## 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 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

	<b>PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2019</b>	<b>Código: GD-D-010</b>
		<b>Versión: 1</b>
		<b>Fecha: 30 /01/2017</b>
		<b>Página 4 de 13</b>

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.

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

**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 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.

	<b>PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2019</b>	<b>Código: GD-D-010</b>
		<b>Versión: 1</b>
		<b>Fecha: 30 /01/2017</b>
		<b>Página 5 de 13</b>


**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.


**Decreto 1499 de 2017:** Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

**Decreto 612 de 2018:** Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.

	<b>PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2019</b>	<b>Código: GD-D-010</b>
		<b>Versión: 1</b>
		<b>Fecha: 30 /01/2017</b>
		<b>Página 6 de 13</b>

### OBJETIVO GENERAL

- ✓ Desarrollar al interior de Salud Sogamoso ESE las acciones que coadyuven a fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano tendientes a mejorar los servicios prestados.

	<b>PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2019</b>	<b>Código: GD-D-010</b>
		<b>Versión: 1</b>
		<b>Fecha: 30 /01/2017</b>
		<b>Página 7 de 13</b>

## MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Considerando que el objetivo de este componente se centra en implementar estrategias que permitan mejorar la calidad y acceso a los trámites y servicios prestados por la entidad, bajo esta proposición se han fortalecido acciones definidas al interior ESE, con el propósito de mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios prestados por la entidad.

**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 continua con el servicio prestado en la Oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), el responsable de este proceso tiene como fin 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 2018 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 cuenta con buzones de sugerencias en la Unidades Básicas de Atención Magdalena y Monquirá, en la Unidad de Gestión del Riesgo Ambulatorio y en la Unidad Móvil.
- ✓ **INDICADOR TASA DE SATISFACCIÓN GLOBAL:** Se mide y monitorea el indicador de la satisfacción del usuario de manera Bimensual en comité de Gestión y Desempeño Institucional y los resultados son publicados en la página web de la entidad.

- ✓ **DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO:** Se elabora cronograma de semanario de deberes y derechos de los usuarios, del cual se realizan campañas de divulgación en las diferentes redes sociales de la institución. De igual manera se realiza la medición de adherencia a deberes y derechos tanto a cliente interno, como externo.
  
- ✓ **SISTEMA DE CALL CENTER:** Con el fin de mejorar el servicio al ciudadano, en el procedimiento de asignación de citas, se realiza ajuste y configuración de sistema de call center, donde fueron asignadas tres líneas adicionales para incluirlas a la línea piloto del call center. Se realizaron cambios en la configuración para optimizar los recursos existentes y disminuir las quejas frecuentes por las fallas presentadas. Se adicionó un operador para contestar de forma permanente.
  
- ✓ **SISTEMA PARA LA GESTION DE TURNOS E IDENTIFICACION DE INGRESO DE USUARIOS :** Se adquiere el sistema de Digiturno, que permite optimizar la gestión de turnos para acceder a la consulta, lo que contribuye a reducir los tiempos de espera y las tareas administrativas de los profesionales, además, permite que los avisos para acudir a consulta se realicen a través de pantallas digitales instaladas en las salas de espera, de forma anónima, frente a otros métodos tradicionales, sustituyendo así la entrega de volantes y evitando aglomeraciones en los pasillos. De igual manera permite mejorar la distribución de los recursos físicos y humanos a partir de un mejor conocimiento del proceso de atención y mejora de la accesibilidad a los servicios.

**3. TALENTO HUMANO:** Los servidores públicos constituyen un factor importante, por cuanto la capacitación del personal se relaciona con la mejora continua de los procesos de la Empresa. Teniendo en cuenta lo anterior la ESE desarrollo actividades que contribuyen a fortalecer la competencia del talento humano en relación con el servicio al ciudadano las cuales se relacionan a continuación:

- ✓ Se realiza capacitación a todo el personal sobre la Rehabilitación Basada en la Comunidad (RBC), que se centra en mejorar la calidad de vida de las personas



con discapacidad y sus familias, que permitan generar espacios de igualdad de oportunidades y la integración social de todas las personas con discapacidad.

- ✓ Se incluye 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. Dichas capacitaciones se desarrollaron en la vigencia 2018, de acuerdo a lo establecido en el plan institucional de capacitaciones.

**4. NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL:** La ESE implemento acciones que permitieron conocer las expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido, de la siguiente manera:

- ✓ Se realizaron campañas de divulgación y promoción en los diferentes medio de comunicación la estrategia de PQRS a través de la página web.
- ✓ Se mide y monitorea el indicador proporción de Quejas y Reclamos, respondidas en un tiempo menor a 15 días, con sus respectivos planes de mejora.

**5. RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO:** Se mantiene activa la alianza de usuarios con reuniones bimensuales, dichas reuniones aportan y ayudan a conocer las necesidades y expectativas de los grupos de valor.

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	ÍTEM	ACTIVIDAD	PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Elaborar cronograma de reunión de integrantes de la alianza de usuarios Salud Sogamoso.	Cronograma elaborado e Implementado	PU SIAU	Febrero de 2019

	1.2	Implementar cronograma de reunión de integrantes de la alianza de usuarios Salud Sogamoso.	Reuniones realizadas	PU SIAU / Integrantes Alianza de Usuarios	Marzo - Diciembre de 2019
	1.3	Elaborar informe de retroalimentación de resultados producto de reuniones con la alianza de usuarios y presentarlos en comité de gestión y Desempeño	Informes elaborados	PU SIAU	De acuerdo al cronograma
<b>2.Fortalecimiento de los canales de atención</b>	2.1	Realizar video para personas con diversidad funcional (sordas - Ciegas) para dar a conocer los servicios de la ESE.	Videos Elaborados	PU Comunicaciones	Mayo de 2019
	2.2	Instalar señalización braille en servicios con mayor demanda en la ESE	Señalización Instalada	PU Comunicaciones	Abril de 2019
<b>2.Fortalecimiento de los canales de atención</b>	2.3	Realizar una actualización de la sección de preguntas frecuentes, para garantizar su claridad y relevancia en las actuaciones más comunes de los ciudadanos o usuarios ante la entidad	Preguntas actualizadas	PU Comunicaciones / Lideres de procesos.	Marzo de 2019
	2.4	Documentar el procedimiento de comunicación interna y externa , con el fin de definir los canales de revisión para brindar una información asertiva al usuario	Procedimiento Implementado	PU Comunicaciones	Febrero de 2019
	2.5	Socialización el procedimiento de comunicación interna y externa.		PU Comunicaciones	Marzo de 2019
	2.6	Implementar el procedimiento de comunicación interna y externa		PU Comunicaciones	Abril - Diciembre de 2019
<b>2.Fortalecimiento de los canales de atención</b>	2.7	Garantizar la plataforma tecnológica que permita mejorar el acceso al servicio de call center	Plataforma	PU Sistemas de Información	Febrero - Marzo de 2019
	2.8	Recolectar información acerca de los tiempos de asignación de cita por call center	Procedimiento y tiempo de asignación de citas estandarizado	PU Sistemas de Información	Febrero de 2019

	2.9	Estandarizar el procedimiento y tiempo de asignación de citas.		Subgerente de Servicios de Salud / PU Sistemas de Información	Marzo - Abril de 2019
	2.10	Socializar el procedimiento de asignación de citas de call center		Subgerente de Servicios de Salud / PU Sistemas de Información	Mayo de 2019
	2.11	Implementar el procedimiento de asignación de citas de call center estandarizado		Subgerente de Servicios de Salud / PU Sistemas de Información	Junio - Diciembre de 2019
	2.12	Evaluar el tiempo de asignación de citas por call center		Subgerente de Servicios de Salud / PU Sistemas de Información	Bimensual Agosto, Octubre, Noviembre
<b>2.Fortalecimiento de los canales de atención</b>	2.12	Evaluar indicador de Humanización de servicio	Fichas Técnicas de Indicadores, elaboradas y evaluadas	PU SIAU	Abril - Diciembre de 2019
	2.14	Elaborar cronograma para publicación de deberes y derechos de los usuarios el redes sociales y pagina web	Cronograma elaborado e Implementado	PU SIAU	Febrero de 2019
	2.15	Publicar semanalmente en redes sociales y pagina web la información de deberes y derechos de acuerdo al cronograma establecido.		PU Comunicaciones	Febrero - Diciembre de 2019
<b>3.Talento Humano</b>	3.1	Formular el Plan Institucional de Capacitación	Plan de Capacitaciones	PU Talento Humano	Enero - Febrero de 2019
	3.2	Socializar el Plan Institucional de Capacitación		PU Talento Humano	Marzo de 2019
	3.3	Implementar el plan de Institucional de capacitaciones		PU Talento Humano	Marzo - Diciembre de 2019
	3.4	Evaluación de la eficacia del Plan Institucional de capacitaciones		PU Talento Humano	Bimensual Abril, Junio, Agosto, Octubre, Diciembre de 2019

<b>3.Talento Humano</b>	3.5	Realizar Dos (2) jornadas de Capacitación para fortalecer las competencias de los servidores públicos en el tema de atención al ciudadano y cultura en la prestación de servicios.	Dos Capacitaciones realizadas	PU Talento Humano	Junio y Octubre de 2019
	3.6	Realizar una (01) campaña de sensibilización a los funcionarios para fortalecer la cultura de servicio	Campañas realizadas	PU Talento Humano / PU Comunicaciones	Mayo de 2019
	3.7	Ajustar el Plan estratégico de talento humano	Plan Ajustado	PU Talento Humano	Enero - Febrero de 2019
	3.8	Socializar en comité de gestión el Plan estratégico de talento humano		PU Talento Humano	Marzo de 2019
	3.9	Implementar el Plan estratégico de talento humano		PU Talento Humano	Marzo - Diciembre de 2019
	4	Evaluar el Plan estratégico de talento humano, en cada uno de sus componentes		PU Talento Humano	Julio y Noviembre de 2019
<b>3.Talento Humano</b>	4.1	Formular el plan de bienestar e incentivos	Plan de bienestar e incentivos	PU Talento Humano	Enero-Febrero de 2019
	4.2	Socializar el plan de bienestar e incentivos			Marzo de 2019
	4.3	Implementar el plan de bienestar e incentivos			Marzo - Diciembre de 2019
	4.4	Evaluar el plan de bienestar e incentivos			Julio y Noviembre de 2019
<b>4. Normativo y procedimental</b>	4.5	<b>Procedimiento</b> Ajustar el procedimiento de Para el manejo de Buzón de Sugerencias	Procedimiento Ajustado	PU SIAU	Febrero-Marzo de 2019
	4.6	Socializar e implementar procedimiento de Para el manejo de Buzón de Sugerencias ajustado		PU SIAU	Abril - Diciembre de 2019
	4.7	Evaluar el procedimiento de Para el manejo de Buzón de Sugerencias ajustado		PU SIAU	Abril - Diciembre de 2019

<b>4. Normativo y procedimental</b>	4.8	Ajustar el procedimiento Atención peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones	Procedimiento Ajustado e implementado	PU SIAU	Febrero- Marzo de 2019
	4.9	Socializar el procedimiento ajustado		PU SIAU	Marzo- Abril de 2019
	5	Implementar el procedimiento		PU SIAU	Abril - Diciembre de 2019
	5.1	Evaluar Informe de PRQRS , según procedimiento		PU SIAU	Marzo- Diciembre de 2019
	5.2	Realizar un informe semestral sobre el cumplimiento de las obligaciones por parte de la oficina de Atención al ciudadano	Informe Realizado	Control Interno	Semestral ( Julio y Diciembre de 2019)
	5.3	Evaluar la política de protección de datos personales	Política de Protección de datos personales evaluada	PU de Sistemas	Semestral (Julio y Diciembre de 2019)
<b>4. Normativo y procedimental</b>	5.4	Documentar carta de trato digno al usuario en la que se indiquen sus derechos y los medios dispuestos para garantizarlos.	Carta de Trato digno implementada	PU SIAU	Febrero- Marzo de 2019
	5.5	Establecer mecanismo y estrategias de socialización de la carta de trato digno		PU SIAU y Comunicaciones	Marzo de 2019
	5.6	Implementar la carta de trato digno al usuario		PU SIAU y Comunicaciones	Abril - Diciembre de 2019
	5.7	Evaluar adherencia a carta de trato digno		PU SIAU	Junio, Septiembre Diciembre de 2019
<b>4. Normativo y procedimental</b>	5.8	Actualizar el procedimiento de Gestión y trámite ventanilla única de correspondencia, realizando control y seguimiento en tiempos de respuesta a los trámites de las comunicaciones oficiales hasta que estén finalizados.	Procedimiento Ajustado	PU Gestión Documental	Marzo de 2019