



Salud Sogamoso E.S.E

Somos vida, protegemos tu salud

PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO
SALUD SOGAMOSO ESE
VIGENCIA 2020

SOGAMOSO, BOYACÁ

INTRODUCCION

Salud Sogamoso E.S.E., es una institución que prestadora de servicios de salud del orden municipal, que desarrollo y ejecuta las diferentes estrategias enmarcados en el Plan de Desarrollo y Gestión 2016-2020, el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS) y el Modelo Integrado de Planeacion y gestión- MIPG.

En este sentido y en cumplimiento de lo establecido la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, en concordancia con Ley 1712 de “Transparencia y acceso a la información pública”, así como con la “promoción y protección del derecho a la participación democrática”, Ley 1757 de 2015 y el Decreto 124 de 2016 con su respectiva “Guía para definir las estrategias anticorrupción V2”, el presente documento expone la estrategias y acciones a realizar para la vigencia 2020, respecto al componente del servicio al ciudadano.

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.

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 No. 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 No. 795 de 2003: Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones.

Ley No. 819 de 2003: Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.

Ley No. 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.



Salud Sogamoso E.S.E
Somos vida, protegemos tu salud

Somos vida, protegemos tu salud

Ley No. 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 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 de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Decreto No. 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.

Decreto No. 019 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Ley No. 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.



Salud Sogamoso E.S.E
Somos vida, protegemos tu salud

Somos vida, protegemos tu salud

Ley No. 1757 de 2015: Por la cual se dictan disposiciones en materia promoción y protección del derecho a la participación democrática.

Decreto No. 1081 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.

Decreto No. 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 No. 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.

Resolución No. 5095 de 2018: Por el cual se adopta el Manual Único de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalaria de versión 3.1.

Decreto No. 2106 de 2019: Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, proceso y procedimientos innecesarios existentes en la Administración Pública.

OBJETIVO GENERAL

Desarrollar e implementar en la institución acciones que permitan fortalecer el componente del servicio al ciudadano, enmarcados en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano tendientes a mejorar los servicios prestados.
- ✓ Mantener los espacios de participación ciudadana, encaminados a la Gestión de PQRSFD, resolviendo las inquietudes y posibles inconformidades de los grupos de valor.

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con el objetivo de seguir fortaleciendo el servicio al ciudadano, Salud Sogamoso ESE continúa con el desarrollo de estrategias asociadas a conocer las necesidades y expectativas de los grupos de valor. Así mismo trabaja en construir mayores niveles de equidad, promocionando los deberes y derechos de los usuarios, y partiendo del principio de que el ciudadano es el pilar y centro de la gestión de la institucional.

Dentro de las acciones realizadas por la entidad para mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que se prestan a los grupos de valor se encuentran:

1. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

- ✓ **Oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU):** Por medio del Mapa de procesos y procedimientos aprobado mediante Acuerdo de Junta Directiva No. 008 de 2017, se consolidada el proceso de Gestión de Mercado y Atención al Cliente; siendo un subproceso del mismo, el Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU); este subproceso tiene como fin la liderar la atención al cliente interno y externo, con el propósito de dar importancia a la voz de los grupos de valor desde el nivel estratégico y de acuerdo a los criterios definidos en el sistema obligatorio de la garantía de la calidad en salud (SOGCS).

- ### **2. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN:**
- La ESE ha venido fortaleciendo los medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los grupos de valor, a fin atender sugerencias y expectativas de los mismos a través:

- ✓ **INDICADOR TASA DE SATISFACCIÓN GLOBAL:** La ESE mide la experiencia de los usuarios en la prestación de servicios, a través de encuestas en las salas de espera, con formatos de preguntas abiertas y cerradas. Mensualmente, se presentan informes de los resultados a Control interno, Gestión de calidad, las diferentes EAPB y adicionalmente son publicados en la página web y socializados en los comités de gestión y desempeño que desarrolla la institución.



- ✓ **MECANISMOS DE ATENCIÓN:** A partir del año 2018 y producto de la entrega del proceso constructivo de reordenamiento de la infraestructura física de la sede centro, se retoma la prestación de los servicios en estos espacios garantizando una infraestructura con las características técnicas que responde a las necesidades de sus usuarios. De igual manera con el propósito facilitar el acceso a los servicios prestados por la entidad, se realiza la adquisición e implementación de la plataforma digiturno, herramienta que ha permitido la identificación de los usuarios, así como también la optimización de la gestión de turnos para acceder a la consulta; en este sentido se ha seleccionado específicamente un turno para la atención a la población preferencial el cual se encuentra fijado con la letra "D". De esta manera la persona encargada de atender estos turnos es la ventanilla numero dos quien asigna citas a niños y niñas menores de seis (06) años, Mujeres en Gestación, Adultos mayores y personas en condición de diversidad funcional, pacientes crónicos (HTA – DM).

 - ✓ **DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO:** Para año el 2019 se continúa con la divulgación de deberes y derechos con herramientas educativas (paletas) a colaboradores y usuarios. Aunado a lo anterior se documenta, socializa e implementa la carta de trato digno a los usuarios, herramienta que tiene como finalidad fortalecer en los usuarios, el conocimiento sobre sus derechos y deberes y los diferentes medios que los garantizan. Así mismo se refuerza de manera constante en salas de espera y en levantamiento de comparendos pedagógicos explicando la importancia de conocer los mismos por parte de los usuarios. Además se continúa con la implementación del cronograma de semanario de deberes y derechos de los usuarios, realizando su publicación en los diferentes medios de comunicación de la ESE.
- 3. TALENTO HUMANO:** La gestión del talento humano constituye un factor importante para la gestión y el mejoramiento del servicio a los usuarios, es por ello que en articulación con el plan de capacitación de la vigencia 2019, se han dirigido acciones para la fortalecer el componente de humanización del

servicio a todos los colaboradores de la ESE, independiente del área en que desarrollan sus funciones.

- 4. NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL:** Considerando la necesidad de Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos, para la vigencia 2019, se implementaron acciones en relación con la actualización del procedimientos del Subproceso del Sistema de Información y Atención al Usuarios – SIAU.

- ✓ **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF):** El Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias se entiende como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, ya que permite visualizar e informar lo que sucede, cuáles son las inquietudes, quejas y sugerencias que tienen los usuarios respecto a la prestación de los servicios. Lo anterior se realiza a partir de herramientas de captación de PQRSF como buzón de sugerencias, pagina web y ventanilla única las cuales pueden ser diligenciadas a partir del formato PQRSF, de manera libre en hojas en blanco o de manera verbal, la cual es orientada en el SIAU para su diligenciamiento en el formato establecido.

Es importante mencionar que se realiza la actualización procedimiento del manejo de buzón de sugerencias GMA-P-001, puesto que se suprimió la limitante que la PQRS se presentara solamente en el formato establecido por la institución; se fijaron los términos de respuesta y los responsables para contestar y remitir la misma; se ajustó la periodicidad de apertura garantizando el tiempo necesario para dar respuesta dentro de los términos de Ley. Así mismo estableció entrega en la oficina de correspondencia de las PQRS para su radicación, con el fin de centralizar la información. Los buzones de sugerencia se encuentran en todas las sedes de la ESE, y son abiertos semanalmente el primer día hábil con la asistencia de Control interno, SIAU, un representante de usuarios y un profesional asistencial (Jefe de enfermería).



De igual manera se actualiza el procedimiento para el trámite PQRSF (GMA-P-002) incluyendo los términos por actividad, los responsables de cada una de las etapas, a fin de controlar los términos para dar respuesta oportuna y de fondo necesidades plasmadas por el usuario.

- ✓ **GESTIÓN Y TRÁMITE VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA:** Para el año 2019, se realiza la actualización 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

- 5. RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO:** Con el fin de conocer las características y necesidades de los grupos de valor, así como sus expectativas y sugerencias, respecto a los servicios ofertados por la entidad, para el año 2019, se realiza la caracterización de los usuarios de acuerdo a los servicios contratados con las diferentes EAPBS. Así mismo se continúa con la medición de la experiencia de los usuarios en la prestación de servicios, a través de encuestas en las salas de espera.

De acuerdo a lo anterior para la vigencia 2020 Salud Sogamoso ESE, realizará la identificación de las acciones institucionales para la mejora continua de sus procesos internos, entre las cuales están:

SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO					
SUBCOMPONENTE/ PROCESOS	No.	ACTIVIDADES FORMULADAS	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMA DA
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Diseñar un plan de difusión lúdico pedagógico para la socialización de los Deberes y Derechos de los usuarios tanto a cliente interno como externo.	Plan Implementado y Evaluado	PU SIAU/ PU Comunicaciones	Marzo de 2020
	1.2	Socializar el Plan de Difusión lúdico pedagógico para la socialización		PU SIAU/ PU	Abril de 2020



		de los Deberes y Derechos con los colaboradores		Comunicaciones	
	1.3	Implementar el Plan de difusión lúdico pedagógico para la socialización de los Deberes y Derechos		PU SIAU/ PU Comunicaciones	Mayo - Noviembre 2020
	1.4	Evaluar la adherencia a Deberes y Derechos por parte de cliente interno y externo		PU SIAU	Julio y Noviembre de 2020
Fortalecimiento de los canales de atención	2	Implementar la herramienta de etiquetas e instrucciones para mejorar accesibilidad a la página web	Etiquetas e instrucciones de accesibilidad en la página web	PU Recursos informáticos	Abril de 2020
	2.1	Diseñar e implementar criterios de usabilidad de la página web, en relación con el ejemplo en los campos del formulario	Formularios de la página web con ejemplos	PU Recursos informáticos	Julio de 2020
	2.2	Definir la estrategia de usuario en condición especial acorde al perfil epidemiológico	Estrategia Implementada y Evaluada	PU SIAU Subgerencia de Servicios de Salud PU Gestión del Ambiente Físico	Abril de 2020
	2.3	Implementar la estrategia desde el momento de acceso		PU SIAU Subgerencia de Servicios de Salud PU Gestión del Ambiente Físico	Junio - Noviembre de 2020
	2.4	Evaluar su adherencia desde el momento de acceso		PU SIAU Subgerencia de Servicios de Salud PU Gestión del Ambiente Físico	Noviembre de 2020
	2.5	Realizar y publicar la 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	Sección de preguntas frecuentes actualizada	PU Comunicaciones	Octubre de 2020
	2.6	Priorizar en el plan de capacitación institucional las actividades relacionadas con la atención a la población diversidad funcional	Plan de capacitación institucional con el componente de atención a la población diversidad funcional	PU Talento Humano	Enero de 2020



2.7	Realizar capacitación en el componente de atención a la población diversidad funcional	Capacitación realizada	PU Talento Humano y de acuerdo al Plan de Capacitación	Junio de 2020
2.8	Consolidar y realizar campañas (4) de divulgación sobre la utilización del formulario para solicitudes de PQRSF en la página web.	(4) campañas de divulgación del formulario para solicitudes de PQRSF en la página web realizadas	PU Comunicació n/ PU SIAU	Marzo, Junio, Septiembre, Noviembre de 2020.
2.9	Consolidar y realizar 4 campañas a través de mensajes de texto , respecto a la divulgación y utilización del formulario para solicitudes de PQRSF en la página web	4 campañas a través de mensajes de texto , respecto a la divulgación y utilización del formulario para solicitudes de PQRSF en la página web realizadas	PU Comunicació n/ PU SIAU	Marzo, Junio, Septiembre, Noviembre de 2020.
2.10	Ajustar Modelo de atención y prestación de servicios de la institución acorde a normatividad vigente y necesidades de la entidad y los usuarios.	Modelo de prestación de servicios de acuerdo a las características y necesidades de los usuarios actualizado	Subgerente de Servicios de Salud	Marzo - Abril de 2020
2.11	Diseñar imagen que refleje el contenido y apropiación Modelo de atención y prestación de servicios de la institución e incorporarla en el documento institucional.			Mayo de 2020
2.12	Divulgar imagen institucional de del Modelo de atención y prestación de servicios.			Junio - Noviembre de 2020
2.13	Evaluar conocimiento del Modelo Atención y Prestación de Servicios de la Institución con los colaboradores de la entidad.			Julio - Noviembre de 2020
2.14	Establecer la medición del indicador del porcentaje de medición del paciente por mala preparación de CDA cáncer de cuello uterino	Medición del indicador realizada	Subgerente de Servicios de Salud	Bimensual
2.15	Continuar con la medición del indicador de porcentaje de usuarios devueltos por mala preparación de laboratorios clínicos	Medición del indicador realizada	Subgerente de Servicios de Salud	Bimensual
2.16	Realiza la retroalimentación de resultados de acuerdo a la medición.	Informe retroalimentación de Resultados	Subgerente de Servicios de Salud	Bimensual



	2.17	Monitorear indicadores establecidos en Modelo de Atención y Prestación de Servicios de salud: 1. Tiempo promedio de espera para la asignación de consulta por medicina general (primera vez y general) por sede 2. Tiempo promedio de espera para la asignación de consulta por odontología general (primera vez y general) por sede	Informe de Indicadores	Subgerente de Servicios de Salud	Bimensual
	2.18	Divulgar la estrategia dulcería de valores con cliente interno y externo enfocada a socializar los deberes y derechos de los usuarios a los colaboradores	Estrategia Implementada y Evaluada	PU SIAU P.U Comunicaciones	Marzo de 2020
	2.19	Implementación de la estrategia dulcería de valores		PU SIAU	Abril - Noviembre de 2020
	2.20	Evaluar adherencia a la estrategia "Dulcería de valores" incluyendo los derechos y deberes		PU SIAU	Julio y Noviembre de 2020
	2.21	Elaborar cronograma de deberes y derechos de los usuarios, para su publicación en los diferentes medio de comunicación de la ESE.	Cronograma Elaborado	PU SIAU	Marzo de 2020
	2.22	De acuerdo al cronograma del semanario de deberes y derechos, realizar su publicación en los diferentes medio de comunicación de la ESE.	Publicaciones realizadas	PU Comunicaciones	Marzo-Diciembre de 2020
	2.23	Ajustar y socializar Portafolio de servicios acorde a normatividad vigente y necesidades de la entidad y los usuarios.	Portafolio de servicios actualizado y publicado.	Subgerente de Servicios de Salud. PE Auditoria PU Salud Publica	Febrero de 2020
	2.24	Publicar el portafolio de servicios actualizado en la página web		Subgerente de Servicios de Salud	Junio de 2020
	2.25	Documentar metodología para asesorar al usuario frente a los servicios no prestados por la ESE	Informe realizado y retroalimentado	Subgerente de Servicios de Salud	Mayo y Junio de 2020
	2.26	Implementar metodología documentada		PU SIAU Comunicaciones	Junio- Noviembre de 2020
	2.27	Seguimiento periódico a la demanda insatisfecha por esta causa		PU SIAU	Septiembre y Noviembre de 2020
Talento Humano	3	Documentar el programa de humanización definiendo las líneas del mismo	Programa de humanización del servicio	PU Planeacion PE Calidad PU Talento	Abril de 2020



			elaborado e implementado	Humano PU SIAU	
3.1	Conformar el comité de humanización y definir los gestores de humanización			PU Planeacion PE Calidad PU Talento Humano PU SIAU	Mayo de 2020
3.2	Socializar el programa de humanización			PU Planeacion PE Calidad PU Talento Humano PU SIAU	Junio-Diciembre de 2020
3.3	Implementar chequeos de aplicación del programa de humanización			PU Planeacion PE Calidad PU Talento Humano PU SIAU	
3.4	Ajustar acorde al programa preguntas asociadas a humanización en la Encuesta de satisfacción			PU Planeacion PE Calidad PU Talento Humano PU SIAU	
3.5	Evaluar la aplicación del programa de humanización, mediante las causas de quejas.			PU Planeacion PE Calidad PU Talento Humano PU SIAU	
3.6	Establecer acciones de mejora acorde a los resultados analizados en comité.			PU Planeacion PE Calidad PU Talento Humano PU SIAU	
3.7	Realizar la medición de desempeño laboral de los colaboradores de acuerdo al procedimiento establecido.		Medición de Desempeño	PU Talento Humano	Semestral
3.8	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación (PIC) temáticas relacionadas atenciones al usuario y humanización al servicio.		Plan de capacitación institucional con el componente de atención al usuario y humanización al servicio.	PU Talento Humano	Enero de 2020
3.9	Realizar capacitación en temáticas relacionadas atenciones al usuario y humanización al servicio.		Capacitaciones realizadas en temáticas relacionadas atención al usuario y humanización al servicio.	PU Talento Humano	De acuerdo de Cronograma de PIC



Normativo y procedimental	4	Incluir en el plan de bienestar incentivo no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al usuario.	Plan de Bienestar en incentivos que incluye el componente relacionado en la actividad implementado	PU Talento Humano	Enero de 2020
	4.1	Implementar el plan de bienestar, en el componente de destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al usuario.		PU Talento Humano	De acuerdo de Cronograma del Plan
	4.2	Realizar seguimiento, evaluación y análisis al indicador de QRF, para toma de decisiones.	Informe Presentado	PU SIAU	Mensual
	4.3	Retroalimentar resultados encontrados mensualmente y realizar ajustes		PU SIAU	Mensual
	4.4	Formular acciones de mejora que permitan mitigar brechas.		PU SIAU	Abril Y Septiembre de 2020
	4.5	Actualizar la política de protección de datos personales (Elaborar el formato personal tratamiento de datos personales)	Política de protección de datos personales actualizada, implementada y evaluada	PU Recursos informáticos	Marzo de 2020
	4.6	Definir la estrategia para la socialización de la política de datos personales		PU Recursos informáticos/ PU Gestión Documental/ Asesor Jurídico	Abril de 2020
	4.7	Implementar la política de protección de datos personales		PU Recursos informáticos/ PU Gestión Documental/ Asesor Jurídico	Mayo de 2020
	4.8	Evaluar la política de protección de datos personales		PU Recursos informáticos	Noviembre de 2020
	4.9	Actualizar el reglamento interno (Res 312 de 2018) para la gestión de las peticiones y quejas recibidas en la entidad, incluyendo el componente de peticiones presentadas por menores de edad y Peticiones presentadas por periodistas.	Reglamento interno para la gestión de las peticiones y quejas publicado	Asesor Jurídico	Mayo de 2020
4.10	Socializar y publicar el reglamento interno actualizado para la gestión de las peticiones y quejas recibidas en la entidad, incluyendo el componente de peticiones presentadas por menores de edad y Peticiones presentadas por periodistas.	Reglamento interno para la gestión de las peticiones y quejas publicado e implementado	Asesor Jurídico	Mayo de 2020	



	4.11	Implementar reglamento interno actualizado para la gestión de las peticiones y quejas recibidas en la entidad		Asesor Jurídico Gerente de Proceso	Junio - Noviembre de 2020
	4.11	Elaborar y publicar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con una frecuencia trimestral o mayor, de acuerdo al procedimiento institucional establecido	Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias elaborado publicado y presentado	PU Planeacion, Pu Gestión Documental, Asesor Jurídico, PU SIAU	Trimestral
	4.11	Presentar en comité institucional de gestión y desempeño el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.		PU Planeacion, Pu Gestión Documental, Asesor Jurídico, PU SIAU	Trimestral
	4.11	Establecer plan de mejora de acuerdo a los hallazgos	Plan de Mejora Formulado	PU Planeacion, Pu Gestión Documental, Asesor Jurídico, PU SIAU	Trimestral
	4.11	Realizar el seguimiento y auditoria a las PQRS presentadas y verificar adherencia al procedimiento de gestión y tramite de correspondencia y presentarlo en comité de gestión y desempeño	Informe de Seguimiento	PU Gestión Documental	Permanente
Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar la caracterización de usuarios del año 2019	Publicación de caracterización de usuarios	Subgerente de Servicios de Salud	Marzo de 2020
	5.2	Publicar la caracterización de usuarios del año 2019		PU Sistemas	Enero de 2020
	5.3	Actualizar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) actualizado e implementado	PU Sistemas	Enero de 2020
	5.4	Presentar al comité de gestión y desempeño el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información		PU Sistemas	Febrero - Diciembre de 2020
	5.5	Implementar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información	Plan de tratamiento de riesgos de seguridad de la información actualizado y socializado	PU Sistemas	Enero de 2020
	5.6	Actualizar el plan de tratamiento de riesgos de seguridad de la información		PU Sistemas	Enero de 2020
	5.7	Socializar en comité de gestión y desempeño el plan de tratamiento de riesgos de seguridad de la información	Plan de tratamiento de riesgos de seguridad de la	PU Sistemas	Enero de 2020



Salud Sogamoso E.S.E
Somos vida, protegemos tu salud

Somos vida, protegemos tu salud

	5.8	Implementar el plan de tratamiento de riesgos de seguridad de la información	de de información actualizado y socializado	PU Sistemas	Enero de 2020
	5.9	Elaborar catálogo de componentes de información	de Catálogo de componentes de información	PU Sistemas	Agosto de 2020