



PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2022

Salud Sogamoso ESE 2022

INTRODUCCION

Salud Sogamoso E.S.E., es una institución que prestadora de servicios de salud del orden municipal, que desarrolla y ejecuta las diferentes estrategias enmarcados en el Plan de Gestión y Desarrollo 2020-2024 y la articulación de los diferentes modelos de gestión tales como el Modelo Integrado de Planeación y gestión- MIPG y Sistema Único de Acreditación.

De acuerdo a lo establecido en 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 contiene las acciones y estrategias a realizar en la vigencia 2022, en relación a los estándares de transparencia y lucha contra la corrupción.

El presente Plan estructura el componente de mecanismos para mejorar la Atención al ciudadano, con el fin de lograr una gestión institucional transparente y de cara a la ciudadanía.

MARCO LEGAL

<p>Constitución Política de Colombia:</p>	<p>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.</p>
<p>Decreto- Ley 128 de 1976</p>	<p>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.</p>
<p>Ley No. 795 de 2003</p>	<p>Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones.</p>
<p>Ley No. 819 de 2003</p>	<p>Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.</p>
<p>Ley No. 850 de 2003</p>	<p>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.</p>
<p>Ley No. 909 de 2004</p>	<p>Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público de carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.</p>

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. 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 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.
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.

Resolución No. 3100 de 2019	Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud
Ley No. 2195 de 2022	Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones

OBJETIVO GENERAL

Establecer las acciones y/o actividades tendientes a fortalecer el componente de la transparencia y la gestión institucional, así como el fortalecimiento del servicio al cliente.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano tendientes a mejorar los servicios prestados.
- ✓ Garantizar la transparencia de la información y el acceso a la información pública.

COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La atención al usuario demanda cortesía, deseo de ayudar, entusiasmo, empatía, puntualidad. Se debe tratar al usuario interno o externo como la persona más importante y la razón de ser de nuestro trabajo.

La relación con cada uno de nuestros clientes se debe basar dentro de un contexto ético, con valores tanto institucionales como personales, y de esta manera buscar brindar una atención a los usuarios en la cual se suplan sus necesidades a nivel físico, emocional, intelectual y social. En Salud Sogamoso E.S.E. orientados en el principio de trabajo en equipo, busca que todo cliente interno trabaje en pro de las políticas de humanización y servicio al cliente y de esta forma obtener como resultado una humanización en los servicios de salud y por ende un incremento en los niveles de satisfacción de los usuarios.

Para la vigencia 2022 en el presente componente se establecen acciones tendientes a continuar mejorando los servicios y canales de atención, la cultura y acceso a los servicios, el sistema de PQRSD¹ y los procesos de medición de la satisfacción de los grupos de valor, partes interesadas y ciudadanía en general; así como también fortalecer el componente de humanización del servicio.

Por las razones anteriores y con el objetivo de fortalecer los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, para la vigencia 2022 se establecen las siguientes acciones:

COMPONENTE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
SUBCOMPONENTE/ PROCESOS	No.	ACTIVIDADES FORMULADAS	META PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA INICIO PLANEADA	FECHA TERMINACIÓN PLANEADA
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Elaborar cronograma de difusión de derechos y deberes	Porcentaje de usuarios que conocen deberes y derechos= 80%	PU SIAU	2022-01-17	2022-02-17
	1.2	Socializar el cronograma de difusión de derechos y deberes		PU SIAU PU Comunicaciones	2022-03-01	2022-03-31
	1.3	Implementar el cronograma de difusión de derechos y deberes		PU SIAU	2022-04-01	2022-10-31

¹ PQRSD: Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias.

	1.4	Evaluar la adherencia de deberes y derechos		PU SIAU	2022-04-01	2022-10-31
	1.5	Formular acciones de mejora según resultados del indicador de adherencia a deberes y derechos		PU SIAU	2022-05-01	2022-10-31
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Identificar las necesidades de adecuación de infraestructura que permitan minimizar el número de caídas de usuarios	Eventos Adversos asociados al uso del ambiente físico total eventos adversos institucionales <=10%	PU Ambiente Físico	2022-03-04	2022-03-25
	2.2	Sensibilizar a usuarios y trabajadores en el correcto uso del ambiente físico		PU Ambiente Físico	2022-04-29	2022-08-31
	2.3	Adecuar la señalización del ambiente físico de acuerdo con las necesidades de prevención de caídas		PU Ambiente Físico PU Comunicaciones	2022-06-20	2022-06-20
	2.4	Evaluar las acciones realizadas de adecuación de la infraestructura y señalización para prevención de caídas		PU Ambiente Físico	2022-09-01	2022-09-30
	2.4	Elaborar la ruta de migas de la página web institucional	Ruta de migas elaborada y publicada	PU Recursos Informáticos	2022-03-01	2022-03-31
	2.5	Publicar la ruta de migas de la página web institucional		PU Recursos Informáticos	2022-04-01	2022-04-30
Fortalecimiento de los canales de atención	2.6	Priorizar en el plan de capacitación institucional temáticas relacionadas con la atención a la población diversidad funcional	Porcentaje de Cumplimiento del Plan Institucional de Capacitación= 80%	PU Talento Humano	2022-01-01	2022-01-01
	2.7	Ejecutar la capacitación institucional		PU Talento Humano	2022-02-01	2022-10-31
	2.8	Evaluar el cumplimiento del plan capacitación institucional (trimestral)		PU Talento Humano	2022-04-01	2022-10-31
Fortalecimiento de los canales de atención	2.9	Realizar medición de tiempo promedio de espera para la asignación de consulta por medicina	Oportunidad promedio en la	Subgerente de Servicios de Salud	2022-02-01	2022-10-31

	general (primera vez y general) por sede de manera bimestral	atención de consulta de medicina general y odontología general <=3 días			
2.10	Retroalimentar bimestralmente en comité de gestión y desempeño de los resultados del indicador de oportunidad de consulta médica, para toma de decisiones		Subgerente de Servicios de Salud	2022-02-01	2022-10-31
2.11	Formular acciones de mejora según desviaciones del indicador		Subgerente de Servicios de Salud	2022-03-31	2022-10-31
2.12	Realizar Medición de tiempo promedio de espera para la asignación de consulta por odontología general (primera vez y general) por sede		Subgerente de Servicios de Salud	2022-02-01	2022-10-31
2.13	Retroalimentar bimestralmente en comité de gestión y desempeño los resultados del indicador de oportunidad de odontología general para toma de decisiones		Subgerente de Servicios de Salud	2022-02-01	2022-10-31
2.14	Formular acciones de mejora ante las desviaciones del indicador de oportunidad de odontología		Subgerente de Servicios de Salud	2022-03-31	2022-10-31
2.15	Re socializar el protocolo de servicio al ciudadano	Protocolo de servicio al ciudadano implementado y evaluado	PU SIAU		
			Subgerente de Servicios de Salud	2022-04-01	2022-04-30
2.16	Evaluar el conocimiento al protocolo		PU SIAU	2022-05-01	2022-05-01
2.17	Formular acciones de mejora, de acuerdo a evaluación realizada		PU SIAU	2022-06-01	2022-06-30

	2.18	Actualizar el portafolio servicios acorde a normatividad vigente y necesidades de la entidad y los usuarios.		Subgerente de Servicios de Salud	2022-04-01	2022-04-30
	2.19	Socializar el portafolio de servicios actualizado.	Portafolio de servicios actualizado y publicado	Subgerente de Servicios de Salud	2022-05-01	2022-05-31
	2.20	Publicar el portafolio de servicios actualizado en página web		Subgerente de Servicios de Salud	2022-06-01	2022-06-30
3. Talento Humano	3.1	Formular el Plan de acción comité de humanización		Porcentaje de Cumplimiento del plan de acción del comité de humanización = 90%	Comité de Humanización	2022-0-01
	3.2	Socializar Plan de acción comité de humanización	Comité de Humanización		2022-03-01	2022-03-31
	3.3	Implementar Plan de acción comité de humanización	Comité de Humanización		2022-04-01	2022-10-31
	3.4	Evaluar el cumplimiento Plan de acción comité de humanización	Comité de Humanización		2022-04-01	2022-10-31
	3.5	Realizar la medición de desempeño de los colaboradores, en cumplimiento a lo establecido en el manual de funciones y competencia laborales.	Medición de Desempeño realizada	PU Talento Humano Gerente Subgerente admón. y financiera Subgerente de Servicios de Salud Jefe oficina asesora Jurídica	2022-10-31	2022-10-31
4. Normativo y procedimental	4.1	Establecer las primeras tres causas de quejas y reclamos.	Experiencia Global respecto a	PU SIAU	2022-01-01	2022-10-31

	4.2	Establecer acción correctiva por cada causa identificada	los servicios de salud que ha recibido el usuario = 90%	PU SIAU, PU Talento Humano, PU Recursos Informáticos, PU Programas Especiales, PU Salud Pública y PyP, Subgerencia de Servicios de Salud,	2022-02-01	2022-10-31
	4.3	Aprobar las acciones correctivas generadas por las principales causas de quejas y reclamos		PU SIAU	2022-02-01	2022-10-31
	4.7	Adquirir software de consentimiento informado donde se adicione plantilla para tratamiento de datos personales	software de consentimiento informado donde se adicione plantilla para tratamiento de datos personales implementado	PU Recursos Informáticos	2022-01-01	2022-01-31
	4.8	Capacitar a los colaboradores en el uso de software de consentimiento informado donde se adicione plantilla para tratamiento de datos personales		PU Recursos Informáticos	2022-03-01	2022-03-31
	4.9	Implementar el software de consentimiento informado donde se adicione plantilla para tratamiento de datos personales		PU Recursos Informáticos	2022-04-01	2022-09-30
	4.10	Seguimiento a la implementación del software		PU Recursos Informáticos	2022-04-01	2022-10-31
	4.11	Re Socializar el procedimiento para el trámite interno de peticiones	Procedimiento para el trámite interno de peticiones socializado y evaluado	PU Gestión Documental Asesor Jurídico	2022-04-01	2022-04-30
	4.12	Evaluar el conocimiento para el trámite interno de peticiones (1 evaluación en mayo - 1 evaluación en Septiembre)		PU Gestión Documental Asesor Jurídico	2022-05-01	2022-09-30
5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar la caracterización de usuarios del año 2021	Caracterización de usuarios	Subgerente de Servicios de Salud	2022-03-01	2022-03-31

	5.2	Publicar la caracterización de usuarios del año 2021	actualizada y publicada	PU Sistemas Subgerente de Servicios de Salud	2022-04-01	2022-04-30
--	-----	--	-------------------------	--	------------	------------