



PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|---|
| 1. OBJETIVO:..... | 1 |
| 1.1 Objetivos específicos:..... | 1 |
| 2. ALCANCE: | 1 |
| 3. METAS, ACTIVIDADES, RESPONSABLES Y CRONOGRAMA | 1 |
| 3.1 Proyecto 7750 – Meta 2, Indicador y seguimiento..... | 2 |
| 3.1.1 Actividades e Indicadores..... | 2 |
| 3.2 Plan Operativo de Gestión y Desempeño – POGD..... | 5 |
| 3.2.1 Realizar las Acciones para la Implementación de las Políticas de Gestión y Desempeño de la SDS. | 6 |
| 3.2.2 Realizar acciones para el seguimiento a la oportunidad de respuesta a los derechos de petición dadas por las distintas dependencias de la SDS a la ciudadanía. | 6 |
| 4. ANEXOS | 8 |
| 5. CONTROL DE CAMBIOS | 8 |

| | | | | |
|---|--|----------------|---------|--|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p> | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL | | |  |
| | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA | | | |
| | Código: | SDS-GSS-PL-002 | Versión | |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde /Revisado por: Sandra P. Caycedo H./ Aprobado por: Cindy M. Matamoros P. | | | | |

1. OBJETIVO:

Presentar el Plan de Acción de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para la vigencia 2023 y dar a conocer su contenido dirigido los funcionarios y colaboradores de la Secretaría Distrital de Salud y a la comunidad en general para que conozca las actividades que se van a desarrollar en este periodo.

1.1 Objetivos específicos:

- Desarrollar unas actividades concordantes con las funciones establecidas para la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.
- Dar cumplimiento a las políticas públicas de servicio a la ciudadanía establecidas por la normatividad vigente en el Distrito Capital.

2. ALCANCE:

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 1° del Decreto Distrital 612 de 2018, forman parte integral del Plan de Acción de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá D.C. para la vigencia fiscal 2023, los Planes Institucionales y Estratégicos que se relacionan a continuación: 1 Plan Institucional de Archivos de la Entidad —PINAR. 2 plan Anual de Adquisiciones. 3 plan Anual de Vacantes. 4 plan de Previsión de Recursos Humanos. 5 plan Estratégico de Talento Humano. 6 plan Institucional de Capacitación. 7 plan de Incentivos Institucionales. 8. Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo. 9. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. 10. Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI. 11. Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información. 12. Plan de Seguridad y Privacidad de la Información.

3. METAS, ACTIVIDADES, RESPONSABLES Y CRONOGRAMA

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía establece el Plan de Acción vigencia 2023 que da respuesta a los problemas identificados en el inicio de esta administración mayo de 2020, asociados con la atención a la población vulnerable, para que contribuyan a contrarrestar las situaciones que más afectan y preocupan a los ciudadanos, en temas, entre ellos, la carencia del enfoque diferencial en la formulación del Plan de Acción Distrital de Servicio al Ciudadano, la debilidad en los procesos de servicio a la ciudadanía de la SDS y de los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud en el Distrito Capital; ante lo expuesto se ha trabajado

| | | | | |
|---|--|----------------|---------|--|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL | | |  |
| | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA | | | |
| | Código: | SDS-GSS-PL-002 | Versión | |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde /Revisado por: Sandra P. Caycedo H./ Aprobado por: Cindy M. Matamoros P. | | | | |

con la ejecución de las Metas, actividades y subactividades del Proyecto 7750 “Construcción de confianza, participación, datos abiertos para el buen vivir Bogotá”, expresadas en acciones oportunas ante las barreras de acceso a los servicios de salud, información disponible, aumentando los procesos de transparencia, la satisfacción de los usuarios que afirman el derecho a la salud, de la mano de los objetivos Institucionales de la Secretaria Distrital de Salud; así como del Plan Operativo de Gestión y Desarrollo - POGD para la vigencia 2023.

A continuación, se enuncian las metas e Indicadores:

3.1 Proyecto 7750 – Meta 2, Indicador y seguimiento.

A 2024, diseñar e implementar el 100% del plan de acción, en el marco de la política pública distrital de servicio al ciudadano, con los actores del Sistema Distrital de Salud (4 subredes, IDCBIS, Capital Salud, SDS), 10 EAPB y 20 Instituciones prestadoras de servicios de salud priorizadas.

Indicador: Porcentaje de avance en el diseño e implementación del Plan de Acción de Servicio a la Ciudadanía con enfoque diferencial, en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Decreto 197 de 2014).

El seguimiento de esta meta se realiza a través de la herramienta del Sistema de seguimiento a los programas proyectos y metas al Plan de Desarrollo de Bogotá D.C - SEGPLAN, de manera mensual, donde se consolida la información sobre las acciones, planes, políticas y avance en las metas, entre otros temas.

3.1.1 Actividades e Indicadores.

- i. Formular e implementar el plan de acción con enfoque diferencial para el desarrollo de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, a nivel distrital y territorial.

Indicador: Porcentaje de avance en la formulación e implementación del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, con enfoque diferencial

- ii. Realizar encuestas de percepción de satisfacción de los usuarios acerca de los servicios de salud recibidos, según el cronograma establecido.

Indicador: Número de encuestas realizadas

| | | | | |
|---|--|----------------|---------|--|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL | | |  |
| | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA | | | |
| | Código: | SDS-GSS-PL-002 | Versión | |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde /Revisado por: Sandra P. Caycedo H./ Aprobado por: Cindy M. Matamoros P. | | | | |

- iii. Fortalecer los canales (presenciales, virtuales y telefónicos) de dialogo e información a la ciudadanía, con enfoque diferencial a nivel territorial y distrital.

Indicador: Número de canales fortalecidos y operando

- iv. Diseñar e implementar el plan de fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos, de las competencias de los servidores públicos que atienden a la ciudadanía y de transparencia.

Indicador: Porcentaje de avance en el diseño e implementación del Plan de Fortalecimiento de la capacidad ciudadana para el goce efectivo de derechos y de las competencias a los servidores públicos y colaboradores que atienden a la ciudadanía y de transparencia.

- v. Implementar una estrategia de divulgación de información para el fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos, así como de las competencias y transparencia de los colaboradores que atienden a la ciudadanía.

Indicador: Porcentaje de avance en la implementación de estrategia de divulgación del Plan de Fortalecimiento de Competencias.

Tabla N. 1. Actividades, Indicadores y subactividades.

| N. | ACTIVIDAD | INDICADOR | SUBACTIVIDADES | SEGUIMIENTO |
|----|--|--|--|--|
| 1 | Formular e implementar el plan de acción con enfoque diferencial para el desarrollo de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, a nivel distrital y territorial. | Porcentaje de avance en la formulación e implementación del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, con enfoque diferencial | 1. Actualización del plan para la implementación de la PPDSC en los 37 actores priorizados para la vigencia. 2. Seguimiento a la Implementación del Plan de Acción de la PPDSC con enfoque diferencial para la vigencia. 3. Implementación de plan de acción para disminución de PQRD de Capital Salud y Subredes. | Anual Semestral Trimestral |
| 2 | Realizar encuestas de percepción de satisfacción de los usuarios acerca de | Número de encuestas realizadas | 1. Formulación, aplicación y socialización de resultados de la Encuesta | Anual |



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

GESTIÓN SOCIAL EN SALUD
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SISTEMA DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL



PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Código: SDS-GSS-PL-002 Versión 6

Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde /Revisado por: Sandra P. Caycedo H. / Aprobado por: Cindy M. Matamoros P.

| | los servicios de salud recibidos, según el cronograma establecido. | | | |
|---|--|---|---|--|
| 3 | Fortalecer los canales (presenciales, virtuales y telefónicos) de dialogo e información a la ciudadanía, con enfoque diferencial a nivel territorial y distrital. | Número de canales fortalecidos y operando | <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar orientación, información y gestión del 100% de las solicitudes de la ciudadanía que se capten a través de los canales de atención de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía 2. Fortalecimiento del canal telefónico. 3. Gestionar la incorporación e implementación del enfoque diferencial en la atención a la ciudadanía de la Secretaría de Salud 4. Actualización y mantenimiento del Sistema de Información Cuéntanos Bogotá para el fortalecimiento de los canales de atención para el canal presencial, virtual y telefónico. 5. Implementación de estrategia territorial de servicio a la ciudadanía. | <p>Mensual</p> <p>Semestral</p> <p>Semestral</p> <p>Semestral</p> <p>Mensual</p> |
| 4 | Diseñar e implementar el plan de fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos, de las competencias de los servidores públicos que atienden a la ciudadanía y de transparencia. | Porcentaje de avance en el diseño e implementación del Plan de Fortalecimiento de la capacidad ciudadana para el goce efectivo de derechos y de las competencias a los servidores públicos y colaboradores que atienden a la ciudadanía y de transparencia. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecución del plan de fortalecimiento de capacidades ciudadanas de la vigencia. 2. Gestionar la implementación de acciones de Gobierno Abierto en Servicio a la Ciudadanía. 3. Diseño e implementación de plan de formación a primera línea de atención a la ciudadanía en la SDS. | <p>Mensual</p> <p>Mensual</p> <p>Mensual</p> |
| 5 | Implementar una estrategia de divulgación | Porcentaje de avance en la | <ol style="list-style-type: none"> 1. Implementación de la estrategia comunicativa y | |

| | | | | | |
|---|--|----------------|---------|---|--|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL | | | |  |
| | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA | | | | |
| | Código: | SDS-GSS-PL-002 | Versión | 6 | |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde /Revisado por: Sandra P. Caycedo H./ Aprobado por: Cindy M. Matamoros P. | | | | | |

El seguimiento a las metas, actividades y tareas, se hace trimestral, acorde al reporte del POGD.

A continuación, se presenta las Metas de Gestión de la Dirección:

3.2.1 Realizar las Acciones para la Implementación de las Políticas de Gestión y Desempeño de la SDS.

Actividades:

i. Gestionar las acciones para el cumplimiento de la Política de Servicio a la Ciudadano (Res 2765 de 2018):

- 1) Realizar el Plan de Acción de Servicio a la Ciudadanía
- 2) Actualizar el directorio de los puntos de atención de Servicio a la Ciudadanía de la SDS
- 3) Implementación de la PPDSC en la SDS - Plan de fortalecimiento al front office de atención
- 4) Encuesta rutinaria de satisfacción de la ciudadanía
- 5) Realizar seguimiento trimestral a los convenios Red CADE - SUPERCADDE
- 6) Implementación de la estrategia comunicativa de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía
- 7) Implementar las políticas, planes programas y proyectos conforme a lo establecido en la Red distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital
- 8) Implementación de la estrategia territorial de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

ii. Gestionar las acciones para el cumplimiento de la Política de Racionalización de Trámites:

- 1) Gestionar la actualización permanente del Portafolio de trámites y Servicios de la SDS
- 2) Socializar a las dependencias vía correo los resultados de la encuesta de satisfacción de los trámites en línea
- 3) Plan de Racionalización de trámites de la vigencia. (PAAC Componente 2)

3.2.2 Realizar acciones para el seguimiento a la oportunidad de respuesta a los derechos de petición dadas por las distintas dependencias de la SDS a la ciudadanía.

| | | | | | |
|---|--|----------------|---------|---|--|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL | | | |  |
| | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA | | | | |
| | Código: | SDS-GSS-PL-002 | Versión | 6 | |

Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde /Revisado por: Sandra P. Caycedo H../ Aprobado por: Cindy M. Matamoras P.

Actividades:

- 1) Realizar seguimiento a la oportunidad de respuesta a los derechos de petición dadas por las distintas dependencias de la SDS a la ciudadanía.

Tabla N. 2. Actividades, Tareas y productos.

| METAS | ACTIVIDADES | TAREAS | PRODUCTOS Y/O SERVICIOS |
|--|---|---|--|
| Realizar las Acciones para la Implementación de las Políticas de Gestión y Desempeño de la SDS | Gestionar las acciones para el cumplimiento de la Política de Servicio a la Ciudadano (Res 2765 de 2018) | Realizar el Plan de Acción de Servicio a la Ciudadanía | Documento Plan de Acción |
| | | Actualizar el directorio de los puntos de atención de Servicio a la Ciudadanía de la SDS | Documento actualizado del directorio de los puntos de atención |
| | | Implementación de la PPDS en la SDS - Plan de fortalecimiento al front office de atención | Soportes de los espacios de fortalecimiento |
| | | Encuesta rutinaria de satisfacción de la ciudadanía | Informes publicados |
| | | Realizar seguimiento Trimestral a los convenios red CADE - SUPERCADE | Actas de Seguimiento Trimestrales a los convenios red CADE - SUPERCADE |
| | | Implementación de la estrategia comunicativa de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía | Productos |
| | | Implementar las políticas, planes programas y proyectos conforme a lo establecido en la Red distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital | Soportes de las actas de reunión y responsabilidades concertadas |
| | | Implementación de la estrategia territorial de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía | Informe Semestral |
| | Gestionar las acciones para el cumplimiento de la Política de Racionalización de Trámites | Gestionar la actualización permanente del Portafolio de trámites y Servicios de la SDS | Pantallazos |
| | | Socializar a las dependencias vía correo los resultados de la encuesta de satisfacción de los trámites en línea | Soportes de correo |
| Realizar acciones para el seguimiento a la oportunidad de respuesta a los derechos de | Realizar seguimiento a la oportunidad de respuesta a los derechos de petición dadas por las distintas dependencias de la SDS a la ciudadanía. | Plan de Racionalización de trámites de la vigencia. (PAAC Componente 2) | Matriz de monitoreo PAAC revisada y consolidada. |
| | | Seguimiento preventivo y a la oportunidad semanal a las dependencias de la SDS | Soportes de correo |
| | | Elaborar presentación del seguimiento a la oportunidad de respuesta dada por las distintas dependencias de la SDS. | Presentación |

| | | | | | |
|---|--|----------------|---------|---|--|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL | | | |  |
| | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA | | | | |
| | Código: | SDS-GSS-PL-002 | Versión | 6 | |

Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde /Revisado por: Sandra P. Caycedo H./ Aprobado por: Cindy M. Matamoras P.

| | | | |
|--|--|--|--|
| petición dadas por las distintas dependencias de la SDS a la ciudadanía. | | Socializar a las dependencias de la SDS el resultado de seguimiento a la oportunidad de respuestas dadas a los derechos de petición. | Actas de reunión, correos electrónicos, presentación |
|--|--|--|--|

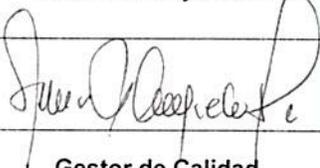
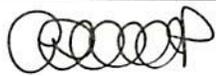
4. ANEXOS

Hace parte del Plan de Servicio a la Ciudadanía:

- i. La "malla de actividades" que contiene la meta, actividades y subactividades, sus indicadores y cronograma de ejecución.
- ii. Estructura del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- iii. Plan de fortalecimiento de capacidades ciudadanas.
- iv. Plan de formación a primera línea de atención a la ciudadanía en la SDS.
- v. Plan Operativo de Gestión y Desempeño-POGD

5. CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | FECHA DE APROBACIÓN | RAZÓN DE CREACIÓN O ACTUALIZACIÓN |
|---------|---------------------|---|
| 6 | 22/02/2023 | Se actualiza con forme a las directrices de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía y a la normatividad vigente. |

| ELABORÓ | | REVISÓ | APROBÓ |
|---------|---|--|---|
| Nombre: | Dagoberto Gómez Conde | Sandra P. Caycedo H. | Cindy M. Matamoras P. |
| Firmas: |  |  |  |
| Cargo: | Profesional Especializado 27 | Gestor de Calidad | Directora Servicio a la Ciudadanía |
| Fecha: | 16/02/2023 | 28/02/2023 | 28/02/2023 |