

SECRETARIA DISTRITAL DE  
SALUD  
SUBSECRETARIA DE GESTIÓN  
TERRITORIAL, PARTICIPACIÓN  
Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

# Plan de Servicio a la Ciudadanía

Dirección de Servicio a la  
Ciudadanía

Bogotá D.C. año 2017

---

**SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD  
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN TERRITORIAL, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO  
A LA CIUDADANÍA  
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

**PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2017**

**CONTEXTO**

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía, es la responsable de dirigir el desarrollo del sistema distrital de atención a la ciudadanía en salud, el sistema de quejas y soluciones-SDQS, el sistema de información distrital y de monitoreo del acceso, la defensoría del ciudadano y brindar asistencia técnica para el desarrollo organizacional de dependencias, programas, proyectos y mecanismos de servicio al ciudadano en salud.

Parte del principio rector que el servicio público debe ser el reconocimiento explícito de que el ciudadano es el eje de la gestión y la razón de ser de la administración.

Que el desarrollo humano es el propósito último de las políticas públicas, en una realidad concreta de personas, poblaciones y culturas, en territorios específicos.

Que las personas son titulares del derecho efectivo a la salud y el Servicio a la Ciudadanía es el primer espacio de reconocimiento del ciudadano-a como un sujeto de derechos, ante el cual el Estado tiene responsabilidades.

Que dispone canales efectivos de información y orientación a nivel central y en forma desconcentrada, que acerquen la administración y simplifiquen trámites.

Que el fortalecimiento de la institucionalidad, gobernanza y rectoría del sistema distrital de servicio al ciudadano en salud, implica asistencia técnica para el desarrollo organizacional de las dependencias de Atención al Ciudadano.

**FUNCIONES:**

La Dirección de Servicio al Ciudadano, tiene las siguientes funciones establecidas por el Decreto 507 de 2013, el cual reorganiza la Secretaría Distrital de Salud:



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

1. Coordinar el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y los canales efectivos y desconcentrados de atención ciudadana, para facilitar la orientación, promoción, protección y acceso a los servicios de salud.
2. Adelantar las acciones pertinentes para disminuir las barreras de acceso a los servicios de salud y/o vulneraciones frente a la garantía del derecho a la salud.
3. Administrar y operar los sistemas para la exigibilidad del derecho a la salud, como mecanismos que permitan prevenir, garantizar o reparar los actos de vulneración de este derecho.
4. Desarrollar lineamientos técnicos sobre los estándares de la Gestión Integral de Servicio al Ciudadano, el acompañamiento y asistencia técnica a las Oficinas de Atención al Usuario de Entidades Públicas del Sector Salud y Entidades Administradoras de Planes de Beneficios.
5. Realizar la medición de la percepción y satisfacción de la calidad del Servicio al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Salud.
6. Realizar la Gestión de enlace intra-institucional e intersectorial para la articulación e implementación de políticas, planes, programas y proyectos conforme a lo establecido en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y por otras entidades de vigilancia y control.
7. Proponer tácticas y metodologías que faciliten el desarrollo y articulación del procedimiento transversal de Servicio a la Ciudadanía.
8. Adelantar investigaciones sobre temas relacionados con Participación Social y Atención al Ciudadano a nivel Distrital.

Los procedimientos de Servicio al Ciudadano, forman parte del Proceso Gestión Social en Salud, que es un Proceso Estratégico ubicado en el Mapa de Procesos Institucional:

Cra. 32 No. 12-81  
Tel.: 364 9090  
[www.saludcapital.gov.co](http://www.saludcapital.gov.co)  
Info: 364 9666



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



La Dirección de Servicio a la Ciudadanía, igualmente forma parte del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía que fue creado a través del Decreto 197 de 2014, el cual también crea la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá, D.C. El espacio de coordinación y articulación intersectorial a nivel distrital, es la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, presidida por la Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía y a la cual asiste en representación del sector salud el (la) Director (a) de Servicio a la Ciudadanía.

**PLANEACIÓN:**

El Acuerdo 645 de 2016 adoptó el Plan de Desarrollo “Bogotá Mejor Para Todos”, el cual presenta en su estructura tres (3) Pilares y cuatro (4) Ejes Transversales, consistentes con el Programa de Gobierno y que contienen políticas generales y sectoriales. Para el desarrollo de las estrategias y políticas, se identificaron los programas intersectoriales a ser ejecutados por las diferentes entidades distritales durante el periodo 2016-2020.

El primer pilar, “Igualdad de Calidad de Vida”, incluye programas dirigidos a intervenir el diseño y el funcionamiento de la ciudad y sus instituciones, partiendo de reconocer que de la calidad de la ciudad depende en gran medida la calidad de vida de sus habitantes. En su artículo 17, este pilar incluye el programa “Atención integral y eficiente en salud”.

El cuarto eje transversal del Plan de Desarrollo, denominado “Gobierno legítimo, fortalecimiento local y eficiencia administrativa”, tiene por objetivo el definir acciones para restaurar la confianza institucional y el buen gobierno de la ciudad, tanto en el nivel distrital como en el local, de forma tal que esté orientado al servicio al ciudadano.

En cumplimiento del mencionado Plan de Gobierno, y del Plan Territorial de Salud, se formuló, entre otros, el Proyecto de Inversión 7225 “Fortalecimiento de la Participación Social y Servicio a la Ciudadanía”, que se constituye en una apuesta de la Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía para proteger y promocionar el derecho a la participación, y el fortalecimiento y ampliación de la cobertura geográfica de las acciones de servicio a la ciudadanía.

## **ALCANCE:**

Este Proyecto tiene los siguientes objetivos:

### **OBJETIVO GENERAL**

Generar condiciones que favorezcan la participación ciudadana y comunitaria y promuevan la corresponsabilidad social, consideradas acciones importantes para incidir en las decisiones públicas, participar efectivamente en los espacios de gobernanza y hacer un mayor control social a la gestión pública con el fin de mejorar la cobertura, oportunidad y calidad de los servicios de salud que se prestan a la ciudadanía.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

La gestión de Servicio a la Ciudadanía, le aporta al Objetivo Específico No. 3 del Proyecto de Inversión 7525, que incluye la planeación de la gestión y de los recursos financieros y respecto al cual se reporta mensualmente el SEGPLAN consistente en el seguimiento a los compromisos planeados para la vigencia de cada periodo.

### **OBJETIVO 3.**

Cra. 32 No. 12-81  
Tel.: 364 9090  
[www.saludcapital.gov.co](http://www.saludcapital.gov.co)  
Info: 364 9666



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

Aumentar la presencia de Atención al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Salud (física, virtual y telefónica) en las localidades y mejorar la cantidad y calidad de los servicios prestados en el marco del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, las cuatro Sub-redes Integradas de Servicios de Salud y el nuevo modelo de salud, para mejorar la transparencia en la gestión y recobrar la confianza de la ciudadanía.

#### **META:**

A 2019 se habrá aumentado la cobertura de Servicio a la Ciudadanía del sector salud en 10 %.

Valor Programado 2017: 3.75% incremento acumulado.

Total, acumulado ciudadanos atendidos a 2017: 427.586.

Indicador Meta: Porcentaje de incremento ciudadanos atendidos en Servicio a la Ciudadanía.

#### **ACTIVIDADES:**

##### **ACTIVIDAD**

**3.1 Ampliación de los mecanismos de atención a la ciudadanía (presenciales, virtuales y telefónicos), simplificación de los trámites y del acceso a la información y orientación en salud.**

GESTIÓN A DESARROLLAR
➤ Operación y mejoramiento de los diferentes tipos de canales de orientación e información para el acceso a salud para todos.
➤ Disposición de puntos adicionales de Servicio a la Ciudadanía en Salud, desconcentrando la atención a nivel territorial en la Red <u>Cade-Scade</u> .
➤ Gestión de enlace <u>intra</u> e interinstitucional, para el fortalecimiento del acceso efectivo en salud.
➤ Administración de contenidos y publicación Guía de trámites y servicios de Secretaria Distrital de Salud.
➤ Desarrollo de piezas comunicativas soporte para la gestión integral de Servicio a la Ciudadanía.



## ACTIVIDAD

**3.2 Operación de los sistemas de quejas y soluciones y del Sistema de Monitoreo del Acceso a Salud para Todos, en los canales dispuestos (presencial, virtual, escrito y telefónico).**

- Gestión de requerimientos y derechos de petición, a través del Sistema de Quejas y Soluciones de Secretaría Distrital de Salud, en la protección y defensoría ciudadana frente a necesidades y vulneraciones del derecho público de la salud.
- Seguimiento manejo del SDQS y a la oportunidad en respuestas de los derechos de petición en la SDS, RISS y EPS Capital Salud.
- Evaluación de los atributos de calidad de las respuestas a los derechos de petición, SDS - RISS y EPS Capital Salud.
- Operación administrativa y desarrollo del Aplicativo SIDMA-Sistema de Información Distrital y de Monitoreo del Acceso a Salud para Todos, para el funcionamiento adecuado de las UGD-Unidades Generadoras de Datos (SDS, Red Cede-Supercede, RISS, EPS Capital Salud).
- Implementación del mecanismo para el análisis, monitoreo, y toma de decisiones de mejoramiento del acceso Salud para Todos. (Comité Directivo de Subredes RISS).

## Actividad

**3.3 Evaluación de las necesidades y expectativas de los ciudadanos, la percepción y satisfacción con la calidad de los servicios recibidos de la Sub-Secretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud, a través del diseño e implementación de un modelo metodológico de evaluación.**

➤ Diseño e implementación de un sistema para la evaluación de necesidades, expectativas y satisfacción con la calidad del servicio recibido de las dependencias de Servicio al Ciudadanía de SDS, RISS, EPS Capital Salud.

➤ Medición de la Percepción y Satisfacción con la calidad del servicio a la ciudadanía de las dependencias de Servicio al Ciudadanía de SDS.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

#### Actividad de la SGPSC

Con la cual se enlaza y le aporta S.C. con el equipo de Asistencia Técnica.

1.1 Asesoría, asistencia técnica y capacitación a las Formas de Participación Social en Salud y a las Oficinas de Participación Social y Servicio al Ciudadano de las Unidades de Prestación de Servicios de Salud y EAPB Subsidiadas y Contributivas, en temas inherentes a su funcionamiento y el cumplimiento de sus objetivos y metas, para avanzar en la garantía del respeto, protección, promoción y reconocimiento del derecho a la participación ciudadana y comunitaria en salud.

- Asistencia Técnica a las Oficinas de Atención al Usuario de las RISS y EAPB, aportando lineamientos técnicos que orienten y fortalezcan las estructuras institucionales responsables de promover y desarrollar el componente de servicio al ciudadano en salud.
- Seguimiento y evaluación a Informes de gestión y planes de mejoramiento de las RISS-EAPB.
- Articulación de la gestión del Defensor del Ciudadano de la SDS con los Defensores de las RISS y EAPB, para la cohesión en la protección y defensa efectiva del derecho a la salud.

En consideración con lo expuesto y en concordancia con lo estipulado en el "Plan Anti corrupción y de Servicio a la Ciudadanía 2017", en lo atinente al Componente (4) Servicio al Ciudadano, a continuación, se relaciona el plan de acción de la presente 2017.

Cra. 32 No. 12-81  
Tel.: 364 9090  
[www.saludcapital.gov.co](http://www.saludcapital.gov.co)  
Info: 364 9666



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



**COMPONENTE 4 ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Direcciones /Oficinas responsables	Funcionario Responsable/ Cargo	Fecha de realización	
					Inicio (mm/aa)	Fin (mm/aa)
1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Presentación a la Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía, de los informes de gestión de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, para su revisión y socialización a la alta dirección SDS en la toma de decisiones relacionadas con el componente de atención al ciudadano.	Socializar a la alta dirección SDS, cuatro (4) Informes Trimestrales de gestión de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, remitidos para análisis y toma de decisiones, al año 2017.	Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía  Dirección de Servicio a la Ciudadanía	Subsecretario  Directora	Abril de 2017	Enero de 2018
	1.2 Planeación de los recursos necesarios para el desarrollo de los procedimientos bajo la responsabilidad de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.	Gestionar el 100% de los recursos operacionales de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, al año 2017.	Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía Dirección de Servicio a la Ciudadanía	Subsecretario  Directora	Febrero de 2017	Diciembre de 2017
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Ampliación de los canales de atención ciudadana en salud de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, para el fortalecimiento de la oferta institucional.	Aumentar el 10% de los canales de atención en salud de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para el 2017.	Dirección de Servicio a la Ciudadanía	Directora	Febrero de 2017	Diciembre de 2017
	2.2 Brindar asistencia técnica, al proceso de Servicio a la Ciudadanía, en las Subredes Integradas de Servicios de Salud ESE y EAPB, para el fortalecimiento de la gestión integral de las oficinas de atención al ciudadano en el Distrito Capital.	* Realizar asistencia técnica en Servicio al Ciudadano a las cuatro (4) Subredes Integradas de Servicios de Salud ESE y al 50% de las EAPB que operan en el Distrito Capital.  * Presentar cuatro (4) informes Trimestrales de gestión de Asistencia Técnica de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.	Dirección de Servicio a la Ciudadanía	Directora	Febrero de 2017	Diciembre de 2017
	2.3 Fortalecer la divulgación de información institucional de interés para el ciudadano en los puntos de atención de la SDS. - Piezas comunicativas (animaciones, videos, periódico Participación al Día, piezas gráficas para las pantallas del digitum) - Una (1) pieza impresa (cartilla) para repartir en los puntos de atención de la SDS (que recoja la información principal de interés para el ciudadano) - Tríptico Derechos y Deberes, Ley Estatutaria en Salud. - Actualización permanente del portafolio de	Realizar y divulgar en el 100% de las piezas comunicativas planeadas para el año 2017.	Oficina Asesora de Comunicaciones  Dirección de Servicio a la Ciudadanía	Jefe  Directora	Febrero de 2017	Diciembre de 2017



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

	trámites y servicios Información de interés para la ciudadanía.					
	2.4 Fortalecer la divulgación de la información relacionada con los servicios ofertados por la Subdirección de Gestión de Riesgo en sus dos componentes: Fortalecimiento de Competencias del Talento Humano y Gestión de Riesgo en Emergencias y Desastres.	Información de interés para la ciudadanía divulgada	Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud – DUES Subdirección de Gestión de Riesgo en Emergencias y Desastres	Director Subdirector (a)	Febrero de 2017	Diciembre de 2017
	2.5 Capacitación y entrenamiento en las actividades de regulación médica de la urgencia y emergencia dirigida al personal que labora en el Centro operativo del la Subdirección Centro Regulador de Urgencias y Emergencias.	Personal capacitado y entrenado para la regulación de la urgencia médica.	Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud - DUES Subdirección Centro Regulador de Urgencias y Emergencias en Salud	Director Subdirector (a)	Febrero de 2017	Diciembre de 2017
<b>3. Talento humano</b>	3.1 Fortalecer las competencias del equipo humano de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, que permitan brindar un servicio oportuno, eficiente, cálido, humano, confiable, respetuoso y ágil.	Capacitar el 100% del personal de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, al año 2017.	Dirección de Servicio a la Ciudadanía Dirección de Gestión del Talento Humano	Directora Directora	Marzo de 2017	Diciembre de 2017
	3.2 Afianzar la cultura del servicio al ciudadano a los servidores públicos de la SDS que ingresen a la entidad, incorporando dicha temática en la jornada de inducción.	Incluir en las jornadas de inducción el componente de atención al ciudadano.	Dirección de Servicio a la Ciudadanía Dirección de Gestión del Talento Humano	Directora Directora	Marzo de 2017	Diciembre de 2017
	3.3 Desarrollar estrategia de fortalecimiento de competencias laborales a la primera línea de Atención al Ciudadano, compuestas por las diferentes dependencias de la SDS que ofertan trámites y servicios de cara al ciudadano, sobre temas relacionados con la operación del mismo.	Realizar dos (2) capacitaciones generales al personal de la SDS de primera línea de atención en el año 2017, en temas relacionados con servicio a la ciudadanía.	Dirección de Servicio a la Ciudadanía Dirección de Gestión del Talento Humano	Directora Directora	Marzo de 2017	Diciembre de 2017
<b>4. Normativo y procedimental</b>	4.1 Realizar jornadas informativas sobre responsabilidades de los servidores públicos de la SDS, frente a los derechos ciudadanos, manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS y el procedimiento de gestión de los Derechos de Petición.	Realizar dos (2) jornadas informativas generales al personal de la SDS en el año 2017, en temas relacionados con las peticiones ciudadanas.	Dirección de Servicio a la Ciudadanía	Directora	Febrero de 2017	Diciembre de 2017
	4.2 Elaborar trimestralmente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Socializar cuatro (4) informes Trimestrales de seguimiento a PQRS, durante el año 2017.	Dirección de Servicio a la Ciudadanía	Directora	Mayo de 2017	Enero de 2018

Cra. 32 No. 12-81  
Tel.: 364 9090  
www.saludcapital.gov.co  
Info: 364 9666



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

	4.3 Realizar seguimiento a las principales problemáticas en el acceso efectivo a servicios de salud, intervenidas a través de los diferentes mecanismos institucionales de atención ciudadana e ingresadas a los sistemas de información SIDMA-SDQS-LINEA DS.	Realizar y divulgar cuatro (4) Informes consolidados sobre las problemáticas en el acceso efectivo a servicios de salud, ingresadas a los sistemas de información SIDMA-SDQS-LINEA DS, al año 2017.	Dirección de Servicio a la Ciudadanía	Directora	Febrero de 2017	Diciembre de 2017
5. <b>Relacionamiento con el ciudadano</b>	5.1 Realizar la medición de la Percepción y Satisfacción con la calidad y humanización del Servicio al Ciudadano de la Secretaría de Salud, a través de las herramientas disponibles.	Realizar cuatro (4) mediciones de la percepción y satisfacción con la calidad de la atención ciudadana y la calidad de la respuesta del derecho de petición ingresado al SDQS de la Secretaría Distrital de Salud, al año 2017.	Dirección de Servicio a la Ciudadanía	Directora	Febrero de 2017	Diciembre de 2017
		Realizar dos (2) Informes sobre la medición de la percepción y satisfacción con la calidad en la atención ciudadana y en los cursos y servicios brindados por la Subdirección de Gestión de Riesgo en Emergencias y Desastres para toma de decisiones de oportunidades y acciones de mejora, al año 2017.	Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud - DUES  Subdirección de Gestión de Riesgo en Emergencias y Desastres  Subdirección Centro Regulador de Urgencias y Emergencias	Director  Subdirector  Subdirector	Febrero de 2017	Diciembre de 2017

Cra. 32 No. 12-81  
Tel.: 364 9090  
www.saludcapital.gov.co  
Info: 364 9666



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

Como parte del Plan de Servicio al Ciudadano, se estructuró complementariamente el POA-Plan Operativo Anual de Gestión 2017 de Servicio a la Ciudadanía, que se relaciona a continuación:

### POA-PLAN OPERATIVO ANUAL 2017

METAS	ACTIVIDADES	Programado Año	SUBACTIVIDADES	Programado 1er Trimestre	Programado 2do Trimestre	Programado 3er Trimestre	Programado 4to Trimestre
<b>M1: Desarrollar el 100% de las acciones administrativas para el funcionamiento organizacional de los Puntos de Servicio al Ciudadano SDS ubicados en la Red Cade y Supercade.</b>	<b>Realización de actividades administrativas y de gestión intra e inter-institucional propias para el funcionamiento de los puntos de Servicio al Ciudadano en la Red Cade y Supercade.</b>	<b>34%</b>	Asistencia Técnica de soporte a los profesionales de los Puntos de Servicio al Ciudadano SDS de la Red Cade y Supercade, en la intervención de casos con problemáticas en el acceso a servicios de salud.	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%
			Visitas de seguimiento a la gestión organizacional a los Puntos de Servicio al Ciudadano SDS de la Red Cade y Supercade	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%
			Articulación con la Coordinación de Red Cade y Supercade de la Dirección de Servicio al Ciudadano Alcaldía de Bogotá, en temas propios para el funcionamiento de los Puntos de Secretaría Distrital de Salud, de Supercades Móviles y demás Eventos Ciudadanos que se convocan.	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

			Inducción a los Servidores que ingresan a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, sobre temáticas del Sistema de Salud, de los procedimientos y operación de la Red Cade y Supercade.	1,25%	1,25%	1,25%	1,25%
			Revisión de los Informes de cumplimiento de las obligaciones del equipo de contratistas de Puntos Red Cade y Supercade	1,25%	1,25%	1,25%	1,25%
		<b>SUBTOTAL</b>		<b>8,50%</b>	<b>8,50%</b>	<b>8,50%</b>	<b>8,50%</b>
		<b>TOTAL</b>		<b>8,50%</b>	<b>8,50%</b>	<b>8,50%</b>	<b>8,50%</b>
<b>M2: Gestionar el 100% de las acciones administrativas, como Líder en el desarrollo del Procedimiento de Asistencia Técnica para las dependencias de Servicio al Ciudadano de RISS y EAPB.</b>	<b>Fortalecimiento de la asistencia técnica a las Subredes de Servicios de Salud y EAPB, en el componente de Servicio al Ciudadano.</b>	<b>34%</b>	Coordinación de los espacios para el seguimiento, asistencia técnica y capacitaciones, en el fortalecimiento de la gestión integral de la atención a la ciudadanía en salud, con Jefes de la Dependencias de Atención al Ciudadano de las Subredes de Servicios de Salud y EAPB.	2,75%	2,75%	2,75%	2,75%
			Visitas con el equipo de asistencia técnica de la dirección de Servicio al Ciudadano, de seguimiento a los avances implementados por parte de las Subredes y EAPB respecto a los compromisos concertados en las líneas de asistencia técnica.	2,75%	2,75%	2,75%	2,75%

Cra. 32 No. 12-81  
Tel.: 364 9090  
www.saludcapital.gov.co  
Info: 364 9666



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

			Inducción a los Servidores que ingresan a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía y al equipo de asistencia técnica, sobre los procedimientos, la gestión integral de la asistencia técnica a RISS y EAPB y temáticas del Sistema de Salud.	1,75%	1,75%	1,75%	1,75%
			Revisión de los Informes de cumplimiento de las obligaciones del equipo de contratistas de Asistencia Técnica de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.	1,25%	1,25%	1,25%	1,25%
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>34%</b>		<b>8,50%</b>	<b>8,50%</b>	<b>8,50%</b>	<b>8,50%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>68%</b>		<b>17,00%</b>	<b>17,00%</b>	<b>17,00%</b>	<b>17,00%</b>
<b>M3: Realizar el 100% de las actividades asignadas de soporte administrativo de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.</b>	<b>Desarrollo de actividades administrativas, financieras y contractuales, propias y asignadas para el funcionamiento de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.</b>	<b>22%</b>	Revisión de los pagos de aportes a salud, pensión y ARL, anexados a los Informes mensuales del cumplimiento de las obligaciones de contratistas de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%
			Diligenciamiento del formato de cumplidos de los contratistas, remisión de éste a Financiera para el respectivo trámite del pago de los compromisos contractuales, remisión de los Informes a la Subdirección de Contratación y soporte al proceso de contratación.	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%

Cra. 32 No. 12-81  
Tel.: 364 9090  
www.saludcapital.gov.co  
Info: 364 9666



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

			Procesamiento de estadísticas y generación de Informes del aplicativo SIDMA-Sistema de Información Distrital y de Monitoreo del Acceso, del SAT-Sistema de Asignación de Turnos de los Puntos de S.C. en la Red Cade y Supercade y Digiturno Secretaría Distrital de Salud.	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%
			Ajustes a la Base de Datos exportada del Aplicativo SDQS-Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía de Bogotá, en la facilitación del procesamiento de los informes estadísticos por parte del Referente del SDQS.	0,50%	0,50%	0,50%	0,50%
			Realización del Informe de la Contraloría, de la contratación, pagos realizados y novedades de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.	0,50%	0,50%	0,50%	0,50%
		<b>SUBTOTAL</b>		<b>5,50%</b>	<b>5,50%</b>	<b>5,50%</b>	<b>5,50%</b>
		<b>TOTAL</b>		<b>22,50%</b>	<b>22,50%</b>	<b>22,50%</b>	<b>22,50%</b>

Cra. 32 No. 12-81  
Tel.: 364 9090  
[www.saludcapital.gov.co](http://www.saludcapital.gov.co)  
Info: 364 9666



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**