	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: AP-GI-F-10-06
		VERSIÓN: 6
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y TICS	PÁGINA: 1 DE 6
		FECHA: 17/02/2020

No. DE ACTA: No aplica.	FECHA: 27 de Noviembre de 2021	
REUNIÓN: Co-Creación Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. (componente gestión del riesgo)	HORA DE INICIO: 3:34 p.m.	FINALIZÓ: 4:20 p.m.

ASISTENTES:

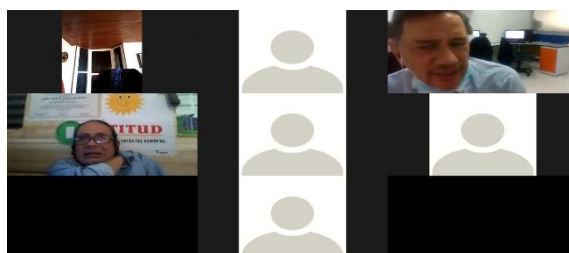
NOMBRE	CARGO	ENTIDAD
Luz Carmenza Zamora.	Secretaria Técnica.	COPACOS Teusaquillo.
Ligia Guzmán.	Integrante copacos.	COPACOS Barrios Unidos.
Luz Miriam Rojas	Comité de Veeduría.	Acción Bogotá.
Janeth Sánchez.	Secretaria técnica	Barrios Unidos.
Julio Roberto Galvis	Integrante de copacos	COPACOS Usaquén
Juan Carlos Hurtado	Profesional especializado.	Subred Norte ESE
Nathalie Toro Pérez	Profesional Participación Comunitaria	Subred Norte ESE


ORDEN DEL DÍA:

1. Contextualización y explicación del componente Gestión del Riesgo.
2. Intervención de la ciudadanía.
3. Cierre.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 3:34 pm se da inicio a la sesión de la sala # 1 tratando como tema principal el componente de Gestión del riesgo. Con 7 participantes, 5 de ellos representantes de la ciudadanía y 2 delegados de la subred Norte ESE. El doctor Juan Carlos Hurtado y la profesional Nathalie Toro Pérez dan la bienvenida a todas las personas que ingresaron a esta sala, dando indicaciones de cómo será el desarrollo de la misma.




	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: AP-GI-F-10-06
		VERSIÓN: 6
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y TICS	PÁGINA: 2 DE 6
		FECHA: 17/02/2020

- Introducción del tema Gestión del Riesgo:** Con una presentación en Power Point el Dr. Juan Carlos da una breve contextualización del primero componente del PACC. Explicando que este tiene como fin hacer un monitoreo y un seguimiento de los posibles riesgos que van a afectar la corrupción o que tienen una dirección directa con la corrupción, esto se hace a través de una identificación de los posibles hechos que conlleven a la corrupción.



Después de esta breve información y explicación se comparte el Mapa de Riesgos que se ha formulado desde la Subred Norte con el acompañamiento y aportes de la ciudadanía en un ejercicio de Co-Creación. (Teniendo presente que por norma este mismo puede tener modificaciones según corresponda). Así mismo se mencionan los riesgos que se han seleccionado en este tema para que junto a los participantes se pudiera hacer una socialización más dinámica, donde ellos pudieran intervenir cuando les surgiera alguna duda, aporte o comentario con respecto a los elementos del mapa.

PROCESO	No. DEL RIESGO	FALLAS POTENCIALES - DESCRIPCIÓN	CLASIFICACIÓN
Participación Social y Atención al Usuario	R1	Configurar la posibilidad de recibir a nombre propio o de otros, dividendos a cambio del agendamiento de citas	Corrupción
Gestión de la Contratación	R2	Realizar estudios previos o de factibilidad deficientes o manipulados que no permitan cumplir cabalmente las necesidades de la institución o el objeto contractual	Corrupción
Gestión Financiera	R3	Configurar la posibilidad de contratar con personas naturales o jurídicas que se encuentren en listas restrictivas o de control, o en procesos administrativos o judiciales asociados al lavado de activos, financiación del terrorismo o delitos conexos con los mismos.	Corrupción
Gestión Financiera	R4	Apropiación para sí mismo o para terceros, del dinero en efectivo recaudado en los casos como pago por la prestación de los servicios.	Corrupción
Gestión del Ambiente Físico y Tecnológico	R5	Alzar inapropiadamente la infraestructura, insumos, dispositivos, equipos e información de la Subred Norte E.S.E. buscando proyecto particular, vedando y/o apropiamiento de los mismos	Corrupción

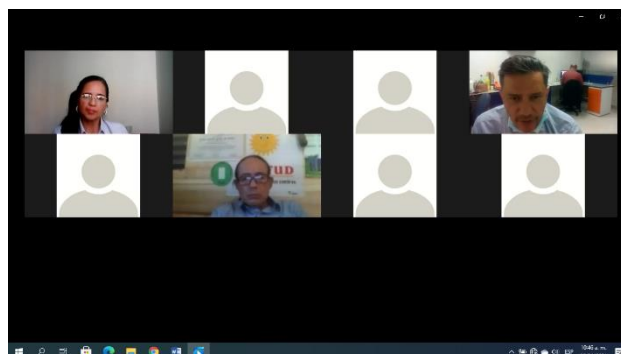
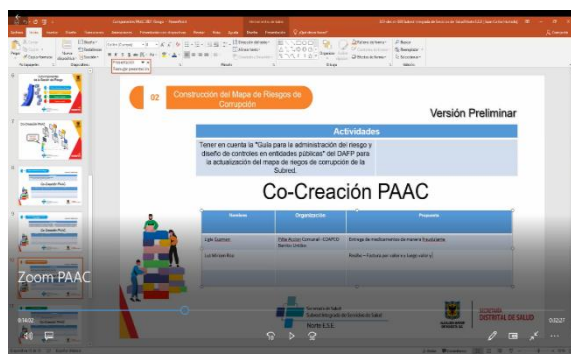
	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: AP-GI-F-10-06
		VERSIÓN: 6
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y TICS	PÁGINA: 3 DE 6
		FECHA: 17/02/2020

Dentro de los elementos del Mapa de Riesgos se destacan 5 grandes temáticas:


- Participación Social y Atención al Usuario.
- Gestión de la Contratación.
- Gestión Financiera.
- Gestión del ambiente físico y tecnológico.
- Gestión del talento humano.

2. **Aportes de la ciudadanía:** Toma la palabra la señora **Ligia Guzmán**, integrante del COPACOS Barrios Unidos, hace alusión al tema de los medicamentos y las posibles irregularidades en la entrega de los mismos y de un posible “tráfico de medicamentos”. Por eso pide que este tema sea parte de los elementos del mapa de riesgo y se le pueda dar mayor claridad y seguimiento a este.

Cito textualmente, “Yo era madre sustituta del bienestar familiar y lleve a uno de los niños para que lo revisaran por urgencias y la persona me pidió la copia del medicamento y me dijo que no que yo lo tenía que comprar pero entonces yo me quede pensando y me devolví y resulta que si me lo tenían que entregar ellos y no lo hicieron y me toco ir hasta la seccional y ellos hicieron el trámite para que me lo dieran pero supuestamente ya lo habían entregado y a mí no me lo dieron”



(Registro de aportes por parte de la ciudadanía)

	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: AP-GI-F-10-06
		VERSIÓN: 6
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y TICS	PÁGINA: 4 DE 6
		FECHA: 17/02/2020

Continuando con la participación de la ciudadanía acerca del mapa de riesgos, toma la palabra la señora **Luz Miriam Roa** integrante de COPACOS Usaquén. Ella habla de un tema puntual relacionado con los recibos/facturas que se generan cuando se solicita una cita médica, presuntamente en varias ocasiones le ha pasado que los valores de cada uno de ellos difieren uno del otro. Es decir que al momento de pedir la cita le entregan un recibo y este mismo lo entregan como una factura, con un código y un valor a cancelar y al momento de asistir a la cita le entregan otro recibo que dice factura con otro código y otro monto. Esto ocurre tanto en solicitud de exámenes como en citas médicas. Por este motivo le gustaría saber cuál es la gestión que se hace desde la subred Norte para controlar y vigilar la parte contable y así evitar estos casos.


Para dar una guía a este caso el Dr. Juan Carlos Hurtado se comprometió hacerle seguimiento a este caso junto con la señora Miriam y así evaluar si es posible incluirlo dentro del mapa de riesgos y si así fuera hacerle un seguimiento trimestral al mismo junto con los demás elementos de este componente. De todas formas, el riesgo relacionado con agendamiento y facturación se encuentra contemplado en el mapa de riesgos 2021

Adicional a esto la señora Luz Miriam le gustaría que en la página de la subred norte hubiera una pestaña o un espacio solo para el tema de control social y veedurías, donde también se especificara una ruta que pudieran seguir las personas que hacen parte de esta forma de participación, en cuanto a documentación, capacitación, conocer a fondo las actividades que se desarrollaran en los diferentes proyectos.etc. esto ayudaría también a ampliar el número en la base social.

Ahora hace intervención la señora Janeth Sánchez. **“Hace poco estuve acompañando ahí en la 30 con 63 y vi a una señora que tenía su cita y le habían dicho que tenía que ir con un acompañante porque era adulta mayor, resulta que ella ya había hecho todo el papeleo y a ella le dijeron que tenía que sacar otra cita, ¿Qué pasa con esa cita que ya se firmó, que la iban a atender. Esos papeles nunca los entregaron yo estuve preguntando y se supone que le pasaban la cita nuevamente, yo le pedí el número a la señora y le volvieron a dar otra cita pero ella volvió a hacer su papeleo normal como si fuera la cita que se le fueran a dar hasta ahora. Entonces a mí me parece que ahí hay algo que no concuerda, porque para que recibir papeles si al final no la iban a atender”**

El Dr. Juan Carlos le pregunta que cuales fueron esos documentos que entregaron. La señora Janeth manifiesta que fueron todos los documentos y copago, pero que por no ir acompañada no la atendieron. Siguiendo por esta línea el Dr. Hurtado nombra el riesgo donde está incluido este tipo de problemática y se compromete a dar seguimiento a este caso puntual.

Adicional a esto propone que haya un enlace entre la Subred Norte y el observatorio de participación por localidades. Esto se complementa con la propuesta del Señor Julio Roberto descrita a continuación.


	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: AP-GI-F-10-06
		VERSIÓN: 6
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y TICS	PÁGINA: 5 DE 6
		FECHA: 17/02/2020

El señor Julio Roberto hace su intervención manifestando su preocupación por la falta de información relacionado con el tema de contratación que está muy sesgado y no permite la participación, por esto pide un mecanismo más eficiente en el tema de la contratación. El Dr. Hurtado le indica en que este elemento ya está dentro del Mapa de riesgos, sin embargo que va tomar su propuesta para ampliar un poco más este tema.

A continuación habla la señora Carmen sobre la problemática de una señora que vive el Barrios Unidos: **“Conozco el caso de una señora que vive en barrios unidos, tengo comunicación con ella, es una señora que ya no se puede mover, ella se movía porque es vendedor ambulante... se movía pero en este momento no tiene silla de ruedas, necesita una ayuda técnica, pero como yo no formo parte de la localidad de barrios unidos, no ha sido posible porque en aras de transparencia el que tiene que solicitar ese servicio es una persona cercana a ella, ella está sin cero grupo de apoyo ya no se puede mover está en cama, ella tiene un telefonito porque vende minutos y a tratado de pedir una cita y resulta que el call center la maquinita como dice ella, le invalida el número de la cedula y el número de cedula es el que siempre ha utilizado ella para las citas; lleva unos 4 meses sin medicamento, no es una persona que se pueda movilizar, no se puede visitar, yo pues le lleve algunas cositas con la ayuda de la comunidad, pero es una persona que está totalmente en el abandono, repito... no se puede mover. No sé si en un caso como este la secretaria se pudiera acercar a ver el estado de la señora JULIA GOMEZ SOSA, porque además tiene un alto grado de vulnerabilidad”**. La profesional Nathalie Toro toma los datos de la señora Carmenza para poder comunicarse con ella y mirar de qué manera se podría ayudar en este caso puntual.


Para finalizar la sesión el Dr. Hurtado explica que cada 4 meses se hace un monitoreo y seguimiento a los componentes de este mapa de riesgo y sus diferentes elementos así mismo que en el año 2018 y 2019 se subieron los informes finales los cuales están al alcance de cualquier ciudadano. Y que se seguirá haciendo con miras a mejorar la socialización de los mismos, incluyendo posiblemente un espacio para que las personas que tengan problemas de lenguaje.



	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: AP-GI-F-10-06
		VERSIÓN: 6
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y TICS	PÁGINA: 6 DE 6
		FECHA: 17/02/2020

COMPROMISOS Y TAREAS A REALIZAR	RESPONSABLE	FECHA
Dar respuesta a la petición de la Señora Luz Miriam Roa.	Juan Carlos Hurtado	31 de enero y Una vez se analice la situación y se aclare el procedimiento correspondiente.
Seguimiento al caso de la señora Luz Miriam Roa. Y evaluar si puede entrar en el PAAC.	Juan Carlos Hurtado	31 de enero y una vez se analice la situación y se aclare el procedimiento correspondiente

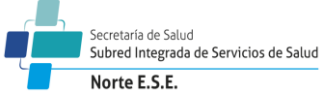
FIRMAS DE LOS ASISTENTES:		
NOMBRE	FIRMA	CORREO ELECTRÓNICO
Nathalie Toro Pérez		participacionsocial07@subrednorte.gov.co

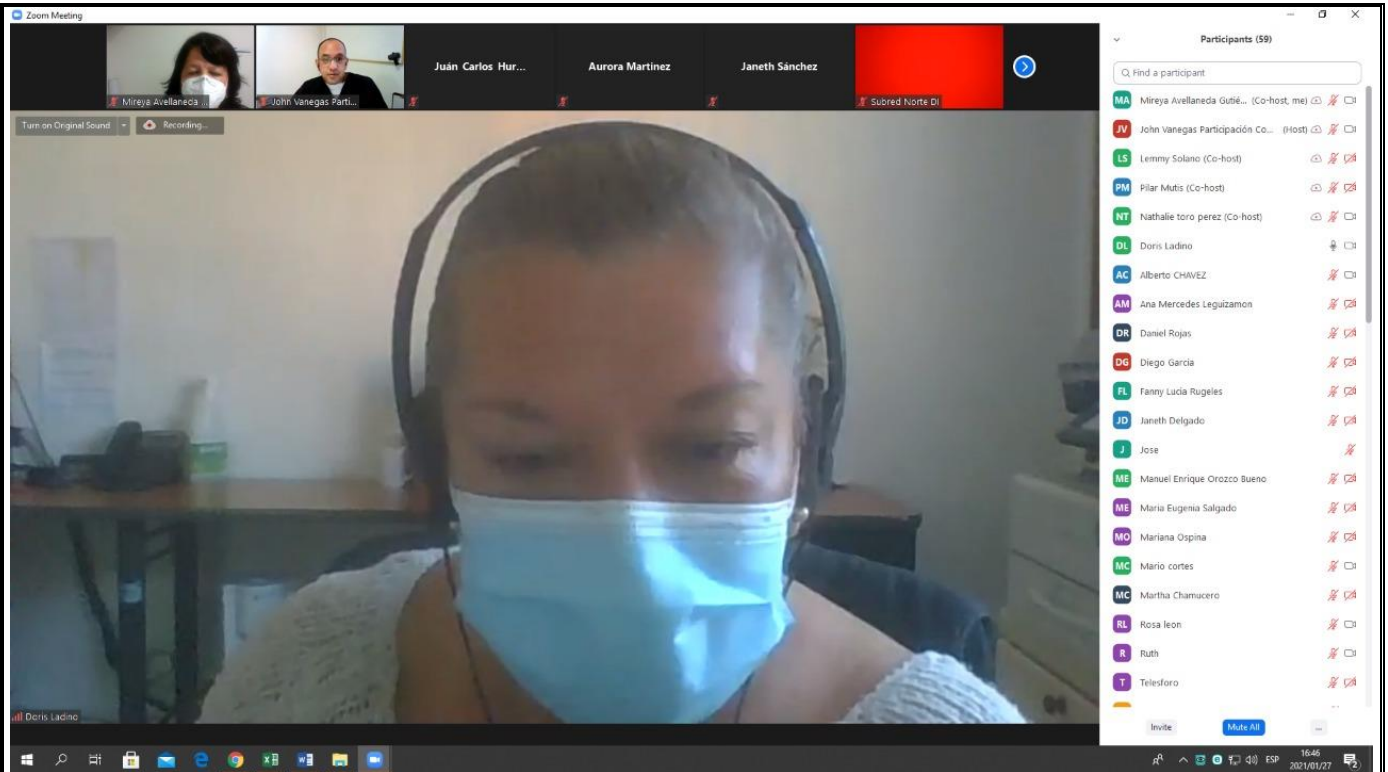
	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: AP-GI-F-10-06
		VERSIÓN: 6
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y TICS	PÁGINA: 1 DE 7
		FECHA: 17/02/2020

No. DE ACTA: 1	FECHA: 27 de Enero de 2021	
REUNIÓN: Formulación PAAC Subred Norte ESE- Sala Racionalización de Trámites	HORA DE INICIO: 2:30pm	FINALIZÓ: 5:20pm


ASISTENTES		
NOMBRE	CARGO	ENTIDAD
Doris Ladino Carreño	Integrante	COPACOS TEUSAQUILLO
Luz Marina Castiblanco	Integrante	ASODESUBA
Álvaro Meza Martínez	Integrante	ASODESUBA
Luis Martínez	Integrante	COPACOS ENGATIVA
Leonor Ochoa	Integrante	COPACOS ENGATIVA
Elizabeth Vega	Integrante	COPACOS SUBA
Alexis Riscanevo	Profesional Desarrollo Institucional	SUBRED NORTE ESE
Mireya Avellaneda Gutiérrez	Profesional Participación Comunitaria Subred Norte ESE-USS CHAPINERO	SUBRED NORTE ESE

ORDEN DEL DÍA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Apertura 2. Presentación de los integrantes 3. Contextualización Racionalización de Trámites y aportes de los integrantes registrados en sala. 4. Presentación de Conclusiones 5. Cierre

	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: AP-GI-F-10-06
		VERSIÓN: 6
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y TICS	PÁGINA: 2 DE 7
		FECHA: 17/02/2020



Registro Fotográfico Sala de Trabajo: Racionalización de Trámites. Plataforma Zoom Fecha: 27 de enero 2021.


	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: AP-GI-F-10-06
		VERSIÓN: 6
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y TICS	PÁGINA: 3 DE 7
		FECHA: 17/02/2020



Registro Fotográfico Sala de Trabajo: Reducción de Trámites. Plataforma Zoom 27 de enero 2021

CIERRE DE ACCIONES DE MEJORA PENDIENTES EN REUNIÓN ANTERIOR		
COMPROMISO REUNIÓN ANTERIOR	RESPONSABLE	% DE CUMPLIMIENTO
No Aplica		

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: AP-GI-F-10-06
		VERSIÓN: 6
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y TICS	PÁGINA: 4 DE 7
		FECHA: 17/02/2020

Siendo las 3:34 pm se da inició a la reunión para tratar el subcomponente Reducción de Trámites del Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Subred Norte ESE. La Dra. Mireya Avellaneda Gutiérrez da apertura a la sala, presentando el objetivo de la misma e invita a la presentación de cada uno de los integrantes de las formas de Participación Social en Salud de la Subred Norte ESE presente en la sala, quienes se relacionan en la lista de asistentes.

A continuación, se presenta el profesional especializado Alexis Riscanevo del área de Desarrollo Institucional de la Subred Norte ESE. Quién presenta el Componente reducción de Trámites del PAAC. Trae a colación los 11 trámites que se llevan a cabo en la Subred Norte ESE. La Dra. Mireya Avellaneda Gutiérrez socializa la metodología e invita al grupo que una vez presentada cada uno de los trámites se abre la discusión con el fin de presentar los aportes y/o sugerencias. A continuación, se lista cada uno de los trámites y las observaciones presentadas.

1. Asignación de Citas para la prestación de Servicios en Salud.

Actualmente Se realiza a través del Call Center, chat virtual.

Propuesta: Habilitar correo electrónico para la solicitud de citas. Permitir trámite de solicitud por email

2. Vacunación Canina y felina

Actualmente: Se realiza de manera presencial en puntos establecidos.

Propuesta: Articular con Gestión del riesgo jornadas en coordinación con los miembros de las Juntas de Acción Comunal. Doris Ladino integrante de COPACOS Teusaquillo expone que considerando el comportamiento de la Pandemia COVID 19 es importante establecer estrategias tipo Jornada de vacunación localizada por UPZ. En este sentido se socializa la importancia de coordinar acciones con el fin de llegar a UPZ de Chapinero como lo es la UPZ San Isidro Patios y Pardo Rubio.

3. Nacido Vivo


Propuesta: No se presenta. El proceso se lleva a cabo de manera adecuada.

4. Radiología e imágenes

Propuesta: Permitir habilitar correo electrónico para la solicitud de citas. permitir trámite de solicitud por e.mail.

5. Asignación Terapias

Propuesta: Permitir Habilitar correo electrónico para la solicitud de citas. permitir trámite de solicitud por e.mail.

	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: AP-GI-F-10-06
		VERSIÓN: 6
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y TICS	PÁGINA: 5 DE 7
		FECHA: 17/02/2020

6. Historia clínica

Propuesta: Poder realizar trámite por email teniendo en cuenta el proceso que se realiza en la clínica Nueva presentado por Mireya Torres del servicio de acogida al usuario. Anexar a solicitud los documentos y autorizaciones correspondientes.

7. Nacido Vivo

Propuesta: No se presenta propuesta. El proceso se lleva a cabo de manera funcional.

8. Certificado de Defunción:

Propuesta: Poder realizar trámite por email teniendo en cuenta el proceso que se realiza en la clínica Nueva presentado por Mireya Torres del servicio de acogida al usuario. Anexar a solicitud los documentos y autorizaciones correspondientes

9. Concepto Sanitario

Actualmente: Se realiza el trámite a través de página habilitada por SDS para tal fin link Negocios Saludables / Negocios Rentables

Propuesta: No se presenta propuesta. Es un trámite funcional.

10. Exámenes de Laboratorio

Poder obtener los resultados por la página web de acuerdo al manejo que le están dando la EPS tal como lo presenta el Sr. Luis Martínez o como se maneja en la Clínica Nueva llamando al paciente y enviarlo al email que está registrado en la Historia Clínica.


11. Atención de Urgencias

Posibilidad de atención de consulta prioritaria en el servicio para triage 4 y 5

Atención domiciliaria

Atención y seguimiento telefónico o vídeo llamada a pacientes mayores de 60 años con condiciones de riesgo.

Luego de la disertación presentada la Dra. Mireya Avellaneda Gutiérrez solicita la elección de un líder para presentar las conclusiones del ejercicio y de igual forma invita al profesional Alexis Ramírez para presentar el concepto de la mesa de trabajo.

	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: AP-GI-F-10-06
		VERSIÓN: 6
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y TICS	PÁGINA: 6 DE 7
		FECHA: 17/02/2020




Registro Fotográfico Sala de Trabajo: Racionalización de Trámites. Plataforma Zoom 27 de enero 2021

DECISIONES Y CONCLUSIONES

Siendo las 4:31 se cierra la sala y se realiza el traslado a la Sala General. Se presenta las conclusiones del ejercicio a cargo de Doris Ladino funcionaria de la Clínica Nueva delegada por parte de COPACOS TEUSAQUILLO.


COMPROMISOS Y TAREAS A REALIZAR	RESPONSABLE	FECHA
---------------------------------	-------------	-------

	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: AP-GI-F-10-06
		VERSIÓN: 6
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y TICS	PÁGINA: 7 DE 7
		FECHA: 17/02/2020

Realización del acta	Profesional Participación Comunitaria Subred Norte ESE -USS Chapinero	28 de Enero 2021
Gestión de propuestas con área correspondientes	Profesional Desarrollo Institucional	28 de Enero 2021

Se anexa registro fotográfico de la Sala Reducción de Trámites realizado el 27 de enero 2021.

FIRMAS DE LOS ASISTENTES		
NOMBRE	FIRMA	CORREO ELECTRÓNICO

	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: AP-GI-F-10-06
		VERSIÓN: 6
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y TICS	PÁGINA: 1 DE 8
		FECHA: 17/02/2020

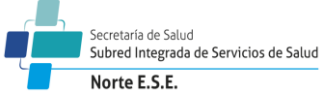
No. DE ACTA: 01	FECHA: 27 de enero de 2021	
REUNIÓN: Sesión de Co-Creación PAAC 2021	HORA DE INICIO: 3:00 a.m.	FINALIZÓ: 4:30 p.m.

ASISTENTES		
NOMBRE	CARGO	ENTIDAD
Lemmy Solano Julio	Profesional Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	Subred integrada de Servicios de Salud Norte
Luis Alberto Chavez	Asociación de Usuarios de Chapinero	Subred integrada de Servicios de Salud Norte
Telésforo Ramos	COPACOS Teusaquillo	Subred integrada de Servicios de Salud Norte
Mariana Ospina	COPACOS Barrios Unidos	Subred integrada de Servicios de Salud Norte
Mario Cortes Pardo	Asociación de Usuarios Barrios Unidos	Subred integrada de Servicios de Salud Norte

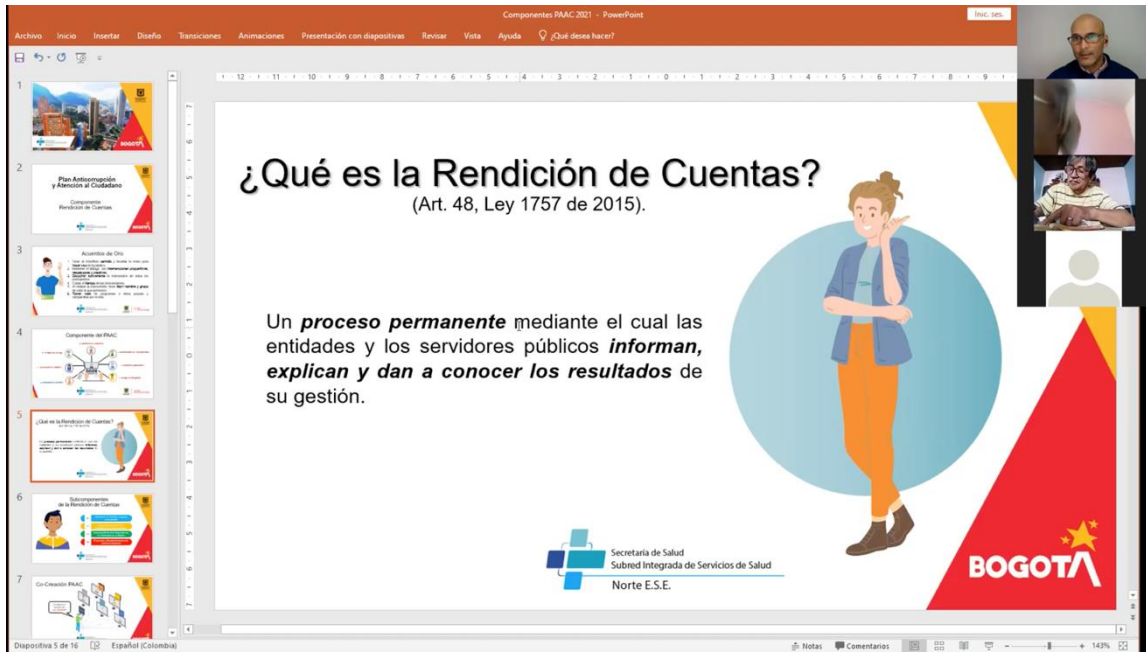
ORDEN DEL DÍA
1.

CIERRE DE ACCIONES DE MEJORA PENDIENTES EN REUNIÓN ANTERIOR		
COMPROMISO REUNIÓN ANTERIOR	RESPONSABLE	% DE CUMPLIMIENTO

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
<p>Desarrollo:</p> <p>Se inicia la sesión de Co-Creación del componente de Rendición de Cuentas del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, dándole la bienvenida a los participantes que manifestaron su interés en brindar aportes para la construcción comunitaria de este componente.</p> <p>Posteriormente se indican los acuerdos de oro para un armónico desarrollo de la sesión de Co-Creación. Igualmente, se les indica a los asistentes que en el chat se encuentra el link de acceso para el registro de la asistencia.</p>

	ACTA DE REUNIÓN		CÓDIGO: AP-GI-F-10-06
			VERSIÓN: 6
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y TICS		PÁGINA: 2 DE 8
			FECHA: 17/02/2020

Una vez indicado lo anterior, se continuó con la siguiente presentación:

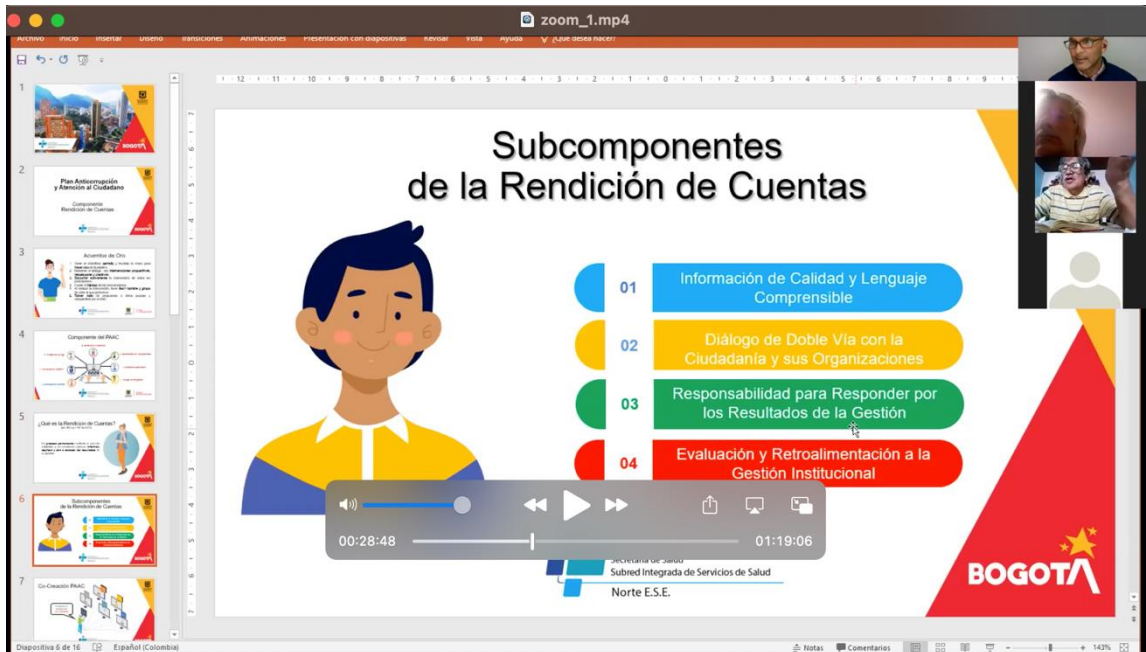


¿Qué es la Rendición de Cuentas?
(Art. 48, Ley 1757 de 2015).

Un **proceso permanente** mediante el cual las entidades y los servidores públicos **informan, explican y dan a conocer los resultados** de su gestión.

Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Norte E.S.E.

BOGOTÁ




Subcomponentes de la Rendición de Cuentas

- 01 Información de Calidad y Lenguaje Comprensible
- 02 Diálogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones
- 03 Responsabilidad para Responder por los Resultados de la Gestión
- 04 Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional

Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Norte E.S.E.

BOGOTÁ

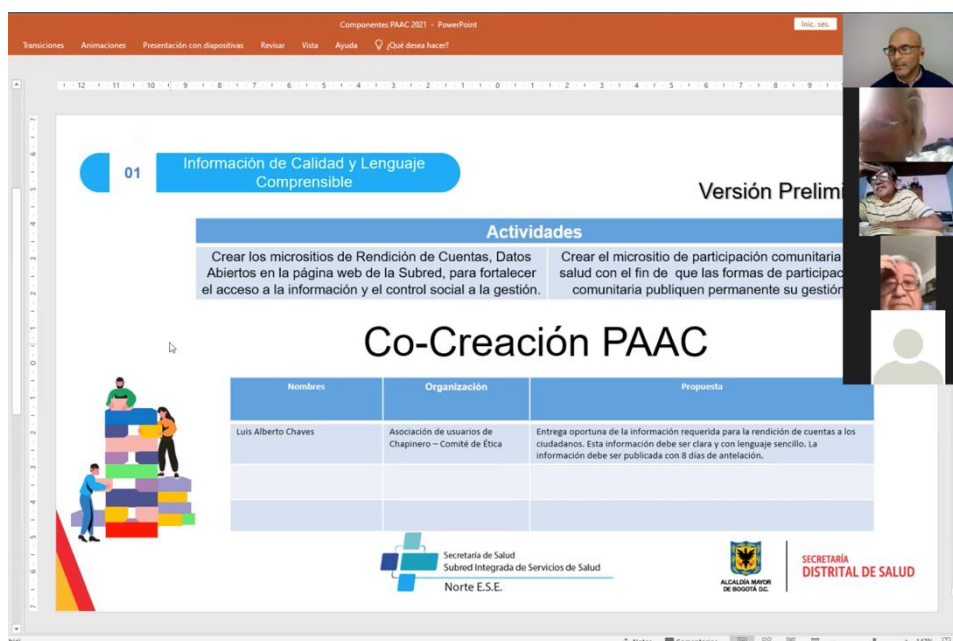
	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: AP-GI-F-10-06
		VERSIÓN: 6
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y TICS	PÁGINA: 3 DE 8
		FECHA: 17/02/2020

Una vez concluida la presentación se dan las instrucciones para el desarrollo de la Co-Creación del PAAC en lo referido al componente de Rendición de Cuentas y en cada uno de sus subcomponentes.

Instrucciones:


- a. Leer el nombre del Subcomponente
- b. Leer los aportes publicados en la versión preliminar del PAAC. Se señala que esta lectura de la versión preliminar cuenta con las propuestas enviadas por los ciudadanos a través del formulario dispuesto en la página web de la Subred Norte.
- c. Acordar las iniciativas de Co-Creación.

1. Co-Creación del Subcomponente de Información de Calidad y Lenguaje Comprensible:

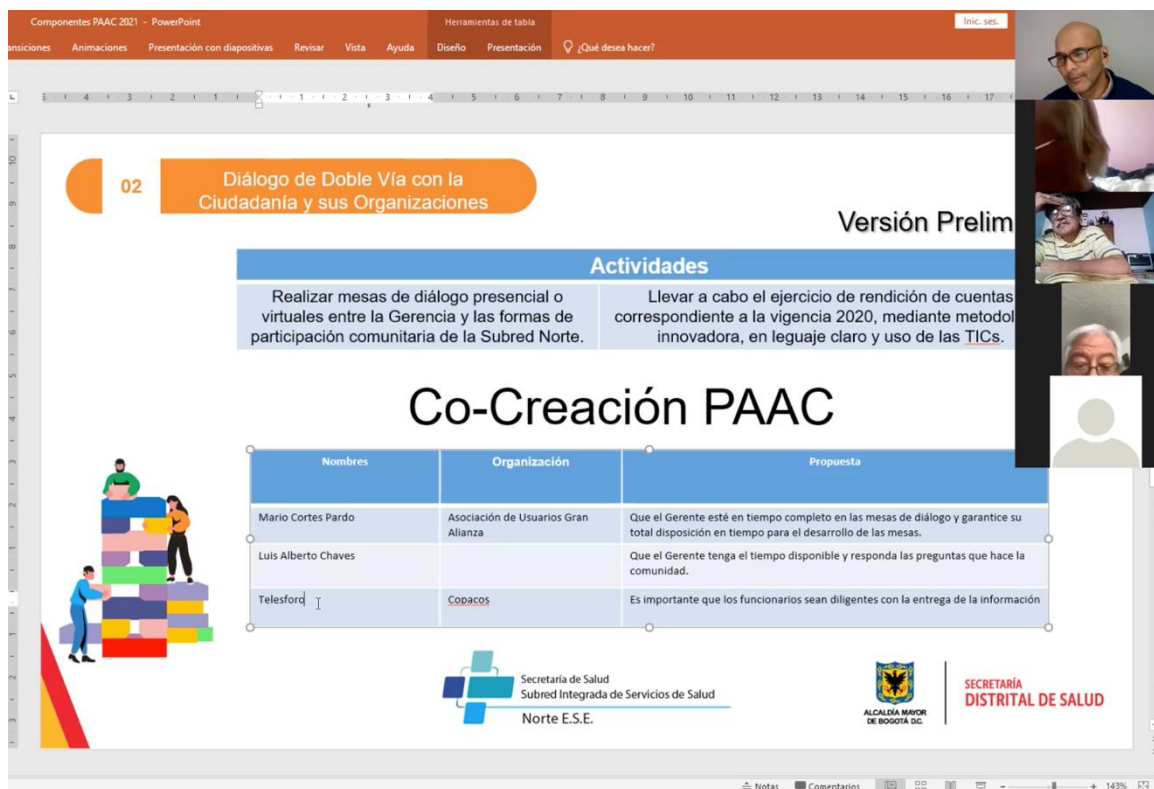


Nombre	Organización	Propuesta
Luis Alberto Chavez	Asociación de usuarios de Chapinero – Comité de Ética	Entrega oportuna de la información requerida para la rendición de cuentas a los ciudadanos. Esta información debe ser clara y con lenguaje sencillo. La información debe ser publicada con 8 días de antelación.

- El Sr. Luis Alberto Chavez, integrante de la Asociación de Usuarios de Chapinero hace la siguiente propuesta: “ Que se haga entrega oportuna de la información requerida para la rendición de cuentas a los ciudadanos. Esta información debe ser clara y con lenguaje sencillo. La información debe ser publicada con 8 días de antelación”.

	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: AP-GI-F-10-06
		VERSIÓN: 6
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y TICS	PÁGINA: 4 DE 8
		FECHA: 17/02/2020

2. Co-Creación del Subcomponente de Diálogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones:




Actividades

Realizar mesas de diálogo presencial o virtuales entre la Gerencia y las formas de participación comunitaria de la Subred Norte.	Llevar a cabo el ejercicio de rendición de cuentas correspondiente a la vigencia 2020, mediante metodol innovadora, en lenguaje claro y uso de las TICs.
--	--

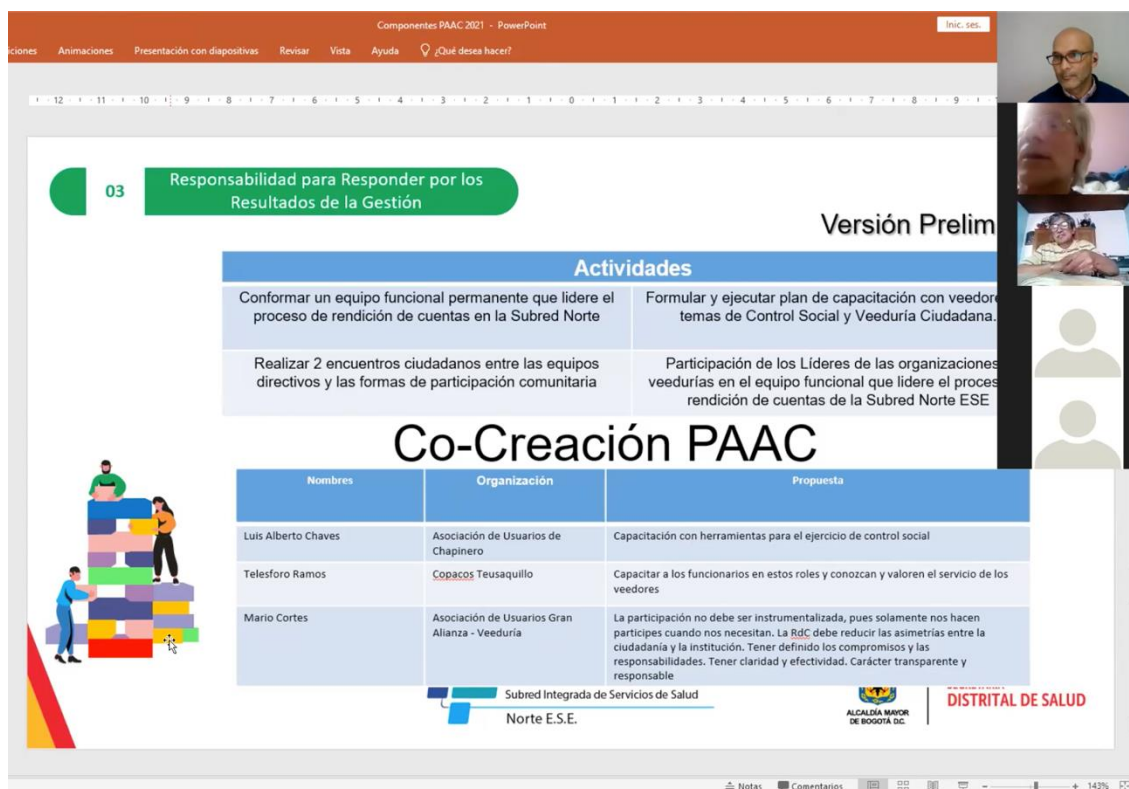
Co-Creación PAAC

Nombres	Organización	Propuesta
Mario Cortes Pardo	Asociación de Usuarios Gran Alianza	Que el Gerente esté en tiempo completo en las mesas de diálogo y garantice su total disposición en tiempo para el desarrollo de las mesas.
Luis Alberto Chaves		Que el Gerente tenga el tiempo disponible y responda las preguntas que hace la comunidad.
Telesford	COPACOS	Es importante que los funcionarios sean diligentes con la entrega de la información

- El Sr. Mario Cortes, integrante de la Asociación de Usuarios Gran Alianza hace la siguiente propuesta: “Que el Gerente esté el tiempo completo en las mesas de diálogo y garantice su total disposición de tiempo para el desarrollo de las mesas. Que la participación de la ciudadanía debe ser más real, que se produzca un efecto, que sea incidente”.
- El Sr. Luis Alberto Chavez, integrante de la Asociación de Usuarios de Chapinero hace la siguiente propuesta: “Que el Gerente tenga el tiempo disponible y responda en el mismo escenarios de la mesa de diálogo las preguntas que hace la comunidad”.
- El Sr. Luis Telésforo Ramos, integrante de COPACOS Teusaquillo hace la siguiente propuesta: “Es importante que los funcionarios sean diligenciados con la entrega de la información que hace la ciudadanía. Dar espacio en la rendición de cuentas a los veedores para que socialicen su gestión, mostrando los resultados y los hallazgos del caso”.

	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: AP-GI-F-10-06
		VERSIÓN: 6
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y TICS	PÁGINA: 5 DE 8
		FECHA: 17/02/2020

3. Co-Creación del Subcomponente de Responsabilidad para Responder por los Resultados de la Gestión:



03 Responsabilidad para Responder por los Resultados de la Gestión

Versión Prelim

Actividades	
Conformar un equipo funcional permanente que lidere el proceso de rendición de cuentas en la Subred Norte	Formular y ejecutar plan de capacitación con veedores temas de Control Social y Veeduría Ciudadana.
Realizar 2 encuentros ciudadanos entre los equipos directivos y las formas de participación comunitaria	Participación de los Líderes de las organizaciones veedurías en el equipo funcional que lidere el proceso de rendición de cuentas de la Subred Norte ESE


Co-Creación PAAC

Nombres	Organización	Propuesta
Luis Alberto Chaves	Asociación de Usuarios de Chapinero	Capacitación con herramientas para el ejercicio de control social
Telesforo Ramos	Copacos Teusaquillo	Capacitar a los funcionarios en estos roles y conozcan y valoren el servicio de los veedores
Mario Cortes	Asociación de Usuarios Gran Alianza - Veeduría	La participación no debe ser instrumentalizada, pues solamente nos hacen partícipes cuando nos necesitan. La RdC debe reducir las asimetrías entre la ciudadanía y la institución. Tener definido los compromisos y las responsabilidades. Tener claridad y efectividad. Carácter transparente y responsable

Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.

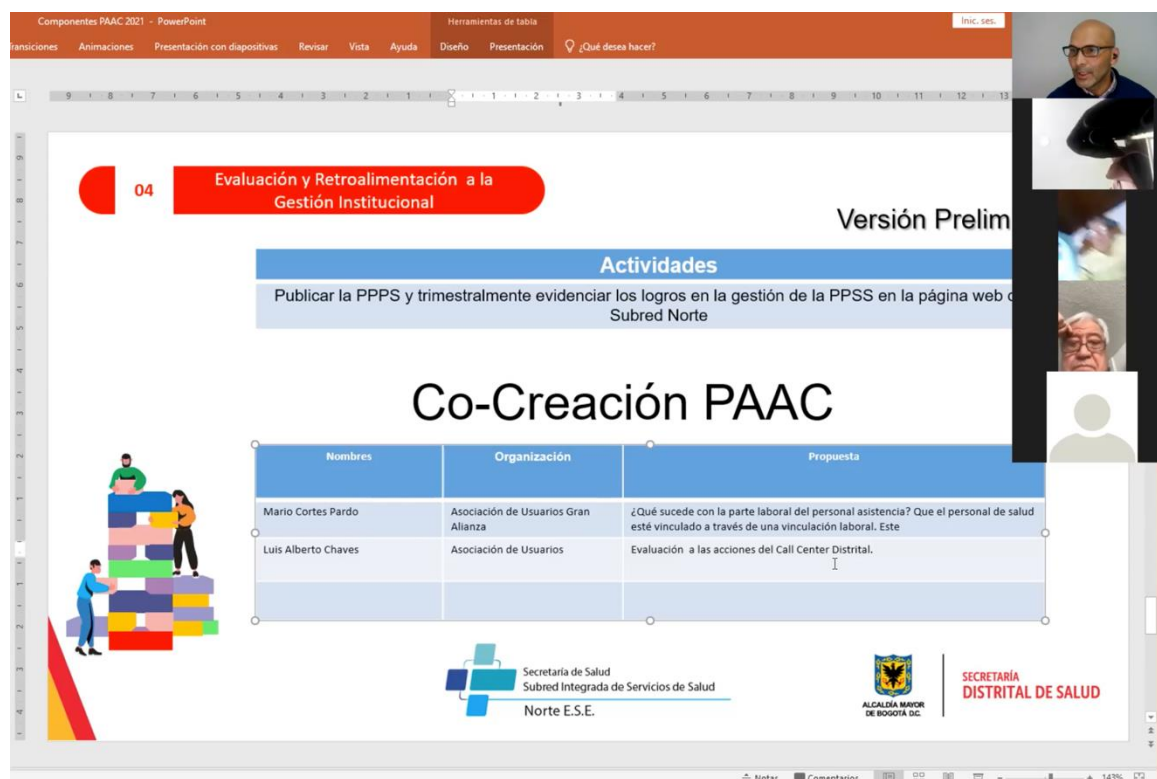
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. **DISTRITAL DE SALUD**

- El Sr. Mario Cortes, integrante de la Asociación de Usuarios Gran Alianza hace la siguiente propuesta: “Que quienes vayan a ingresar a una veeduría reciban una capacitación sobre los temas referidos para este ejercicio. Tener en cuenta lo descrito sobre el tema en la ley 489 de 1998”.
- La Sra. Mariana Ospina del COPACOS de Barrios Unidos hace la siguiente propuesta: “Apoyar con una formación efectiva a los veedores para que realicen su ejercicio con mayor eficacia y efectividad”.
- El Sr. Luis Telésforo Ramos, integrante de COPACOS Teusaquillo hace la siguiente propuesta: “Conformación de una veeduría autónoma para el seguimiento y vigilancia del PAAC 2021”.
- El Sr. Luis Alberto Chavez, integrante de la Asociación de Usuarios de Chapinero hace la siguiente propuesta: “Capacitación con herramientas efectivas para el ejercicio de control social y este tenga el impacto que requiere”.

	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: AP-GI-F-10-06
		VERSIÓN: 6
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y TICS	PÁGINA: 6 DE 8
		FECHA: 17/02/2020


- El Sr. Luis Telésforo Ramos, integrante de COPACOS Teusaquillo hace la siguiente propuesta: “Capacitar a los funcionarios en los temas del control social para que reconozcan y valoren la labor de los veedores”.
- El Sr. Mario Cortes, integrante de la Asociación de Usuarios Gran Alianza hace la siguiente propuesta: “La participación no debe ser instrumentalizada, pues solamente nos hacen partícipes cuando necesitan que la comunidad les legalice algo. LA rendición de cuentas debe reducir las asimetrías entre la ciudadanía y la institución. Tener definidos los compromisos y las responsabilidades en la rendición de cuentas, así como brindar información con claridad y efectividad. Que tenga un carácter transparente y responsable”.

4. Co-Creación del Subcomponente de Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional:



Nombres	Organización	Propuesta
Mario Cortes Pardo	Asociación de Usuarios Gran Alianza	¿Qué sucede con la parte laboral del personal asistencia? Que el personal de salud esté vinculado a través de una vinculación laboral. Este
Luis Alberto Chaves	Asociación de Usuarios	Evaluación a las acciones del Call Center Distrital.

- El Sr. Mario Cortes, integrante de la Asociación de Usuarios Gran Alianza hace la siguiente propuesta: “Que el personal de salud tenga una vinculación laboral y no bajo la modalidad de prestación de servicios”.
Se le argumenta al Sr. Mario Cortes por qué esta propuesta no corresponde al ejercicio de Co-Creación del PAAC 2021.

	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: AP-GI-F-10-06
		VERSIÓN: 6
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y TICS	PÁGINA: 7 DE 8
		FECHA: 17/02/2020

- El Sr. Luis Alberto Chavez, integrante de la Asociación de Usuarios de Chapinero hace la siguiente propuesta: “Que la Subred Norte de acuerdo a los aportes que hace al Call Center Distrital, evalúe las acciones contratadas con el Call Center en lo referente a la asignación de citas”.

Con esta última intervención se cierra la sesión de Co-Creación, agradeciendo a los participantes su buena disposición y participación activa.

Cierre de sesión

Siendo las 4:30 p.m. se cierra la sesión

DECISIONES Y CONCLUSIONES

Cada uno de los aportes relacionados por los participantes, serán debidamente registrados en la presente acta y harán parte del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano -PAAC, Enel componente de Rendición de cuentas.

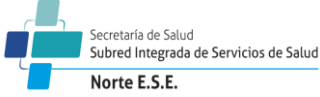
Es importante desatacar que aquellas inquietudes relacionadas con entrega de información y formación para ciudadanos hacen parte del Proceso de Participación Comunitaria y Servicio al ciudadano.

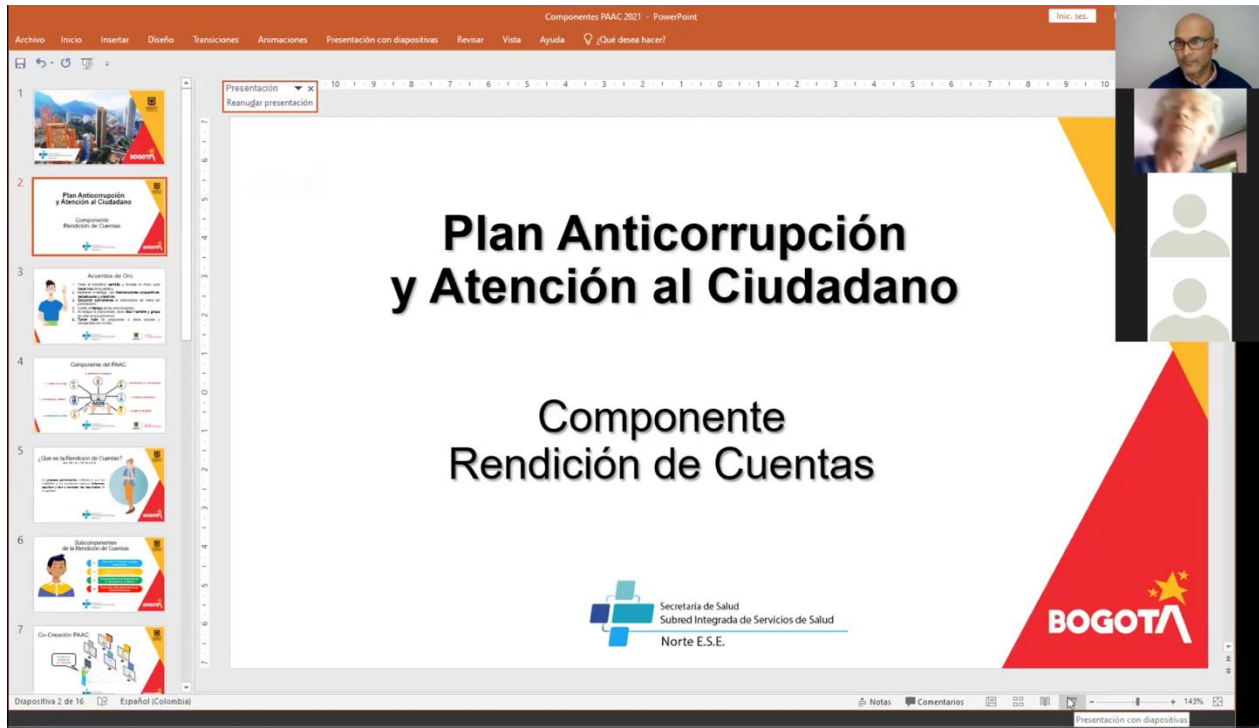
Los temas relacionados con disposición del tiempo del señor Gerente y la diligencia de los funcionarios se incluirán como parte de los subcomponentes 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible y 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones,

COMPROMISOS Y TAREAS A REALIZAR	RESPONSABLE	FECHA
Publicar resultados de este ejercicio virtual	Oficina Desarrollo Institucional	01/02/2021

FIRMAS DE LOS ASISTENTES

NOMBRE	FIRMA	CORREO ELECTRÓNICO
Se adjunta registro fotográfico de la sesión virtual		

	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: AP-GI-F-10-06
		VERSIÓN: 6
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y TICS	PÁGINA: 8 DE 8
		FECHA: 17/02/2020



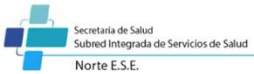
Componentes PAAC 2021 - PowerPoint


Archivo Inicio Insertar Diseño Transiciones Animaciones Presentación con diapositivas Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?

Presentación x Reorganizar presentación


Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Componente Rendición de Cuentas


 Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Norte E.S.E.



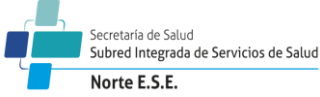
Diapositiva 2 de 16 Español (Colombia) Notas Comentarios Presentación con diapositivas

	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: AP-GI-F-10-06
		VERSIÓN: 6
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y TICS	PÁGINA: 1 DE 6
		FECHA: 17/02/2020

No. DE ACTA: No aplica.	FECHA: 27 de Noviembre de 2021	
REUNIÓN: Co-Creación Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano –Sala componente Mecanismo de transparencia-	HORA DE INICIO: 3.45p.m.	FINALIZÓ: 4.30p.m.

ASISTENTES:		
NOMBRE	CARGO	ENTIDAD
Ana Mercedes Leguizamón	Delegada Copacos	COPACOS Usaquén
Ana Gertrudis Leguizamón	Integrante Asociación de usuarios	Asociación de usuarios Simón Bolívar
Manuel Enrique Orozco	Integrante Asociación de usuarios	Asociación de usuarios Simón Bolívar
Carlos Gómez	Secretaria técnica	Barrios Unidos.
Amalia Niño	Integrante Asociación de usuarios	Asociación de usuarios Engativá
Carlos Humberto Gómez	Presidente Asociación de usuarios	Asociación de usuarios Chapinero.
Manuel Coral	Presidente Asociación de usuarios	Asociación de usuarios Chapinero
Víctor Bayona	Mecanismos de transparencia.	Asociación de usuarios Engativá
Diego García	Profesional especializado.	Subred Norte ESE
Pilar Mutis	Profesional Participación Comunitaria	Subred Norte ESE

ORDEN DEL DÍA:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Contextualización y explicación del componente Mecanismos de Transparencia. 2. Co-Creación PAAC con la ciudadanía. 3. Cierre.

	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: AP-GI-F-10-06
		VERSIÓN: 6
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y TICS	PÁGINA: 2 DE 6
		FECHA: 17/02/2020

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 3:34 pm se da inicio a la sesión de la sala # 5 con el Componente Mecanismos de transparencia.

En esta sala se encuentran Diez (10) participantes incluidos el Líder del área, Dr. Diego García y la profesional de participación Comunitaria Pilar Mutis.

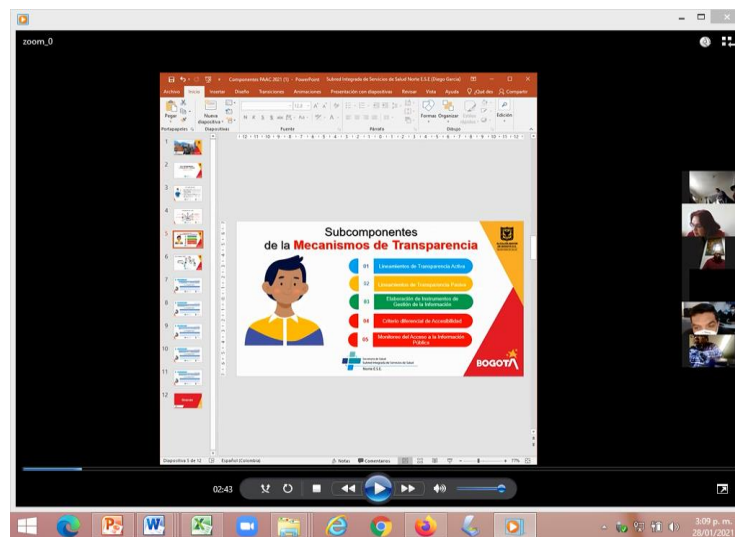
Se agradece la participación y se da la bienvenida a los participantes a la sala # 5, Mecanismos de transparencia y se recuerdan las reglas de oro para el buen desarrollo de la sesión.


1Contextualización y explicación del componente Mecanismos de Transparencia.

El Ingeniero Diego García, contextualiza el tema con una presentación en Power Point

El Componente de mecanismos de transparencia cuenta con cinco subcomponentes:

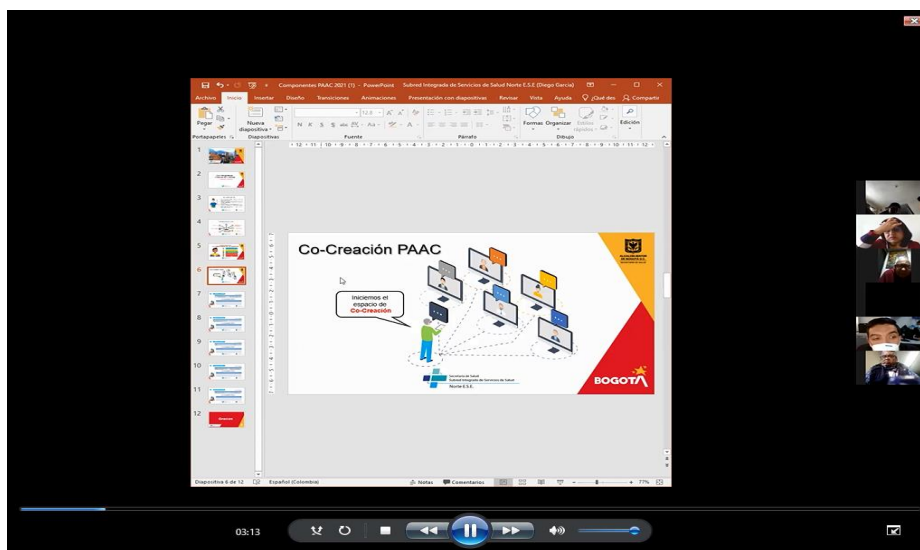
- ✓ Lineamientos de Transparencia Activa.
- ✓ Lineamientos de Transparencia Pasiva.
- ✓ Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información.
- ✓ Criterio diferencial de accesibilidad.
- ✓ Monitoreo del acceso a la información pública.



	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: AP-GI-F-10-06
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y TICS	VERSIÓN: 6
		PÁGINA: 3 DE 6
		FECHA: 17/02/2020

2. Co-Creación PAAC con la ciudadanía

El Ingeniero García indica a los participantes que con la contextualización se dará paso a la co-creación del PAAC 2021 de la Subred Norte en el componente de Mecanismos de Transparencia con los correspondientes Subcomponentes, de acuerdo a las propuestas de cada uno de los participantes.



Dentro del ejercicio de co-creación el Dr. García explica minuciosamente cada subcomponente:

1.-Lineamientos de Transparencia Activa.

Actividad: Publicación de información en datosabiertos.bogota.gov.co

Meta: Publicación de 8 conjuntos de datos abiertos en el portal de datos abiertos distrital.


Propuestas:

-El Sr Víctor Bayona, Presidente de la asociación de usuarios Engativá propone: Utilizar los televisores que se encuentran en las salas de espera para difundir la información institucional a que se obliga la entidad y crear boletines.

-La Sra. Mercedes Leguizamón y el Sr Carlos Gómez coinciden con la propuesta de Pieza comunicativa con información real y que los boletines o guías sean claras.

Capacitación a los usuarios y todas las formas de participación, sobre la información publicada en la página web sobre ley de transparencia.

-El Sr Carlos Gómez propone Capacitar a las Formas de participación en la página Web.

	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: AP-GI-F-10-06
		VERSIÓN: 6
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y TICS	PÁGINA: 4 DE 6
		FECHA: 17/02/2020

-El Sr Manuel Coral propone mas divulgación en el tema de transparencia, ojalá personalizada.

-Las Sras An Leguizamon y Amalia niño proponen :En las salas de espera informar sobre los resultados de la ley 1712 y Socializar a los grupos ciudadanos de la información institucional. Difundir a través de otros medios impresos.

Al respecto el ingeniero Garcia, manifiesta que se tomaram en cuenta las observaciones y en la medida de lo posible y frente a las limitaciones de recursos de la Subred Norte , se implementaran las sugerencias

2.-Lineamientos de Transparencia Pasiva

Actividades: Capacitar a los usuarios y formas de participación sobre la información publicada en página web, específicamente en cumplimiento a ley de transparencia.

Meta: Actas de capacitación por medios virtuales

Propuestas:

El Sr Victor Bayona propone Publicar información sobre costos, las contrataciones, presupuesto a través de otros medios diferentes a la pagina web.

El ingeniero Garcia manifiesta que mucha de esa informacion sollicitada se encuentra disponible en la pagina web, la cual invita a re-descubrir. De todas formas , se toma atenta nota de la sugerencia realizada

3.-Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información

Actividad: Actualizar los instrumentos de gestión de la información

Meta: Instrumentos actualizados y publicados en página Web .

Propuestas

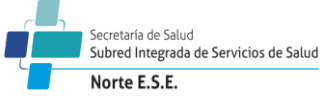
El Sr Victor Bayona,propone Socializar los diferentes instrumentos de gestión de la información específicamente en este punto.

El ingeniero Garcia, informa que esta actividad esta contemplada en el componente de lineamientos Transparencia Pasiva en la actividad 2. **“Capacitar a los usuarios y formas de participación sobre la información publicada en página web, específicamente en cumplimiento a ley de transparencia”** del PAAC.

4.-Criterio diferencial de accesibilidad

Actividad: Adaptar la página Web de la Subred Norte a la norma NTC 5854 de Accesibilidad Web a personas con discapacidades visuales y auditivas.

Meta: Publicación de la nueva plataforma estratégica en lenguaje de señas y accesos a los menus principales de la pagina web de la Subred.

	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: AP-GI-F-10-06
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y TICS	VERSIÓN: 6
		PÁGINA: 5 DE 6
		FECHA: 17/02/2020

Propuestas:

El Sr. Bayona propone Capacitación a personas en lenguaje de señas, para transmitir la información.

El ingeniero Garcia, que debido a limitaciones de recursos solamente se ha transcrito en lenguaje de señas aspectos de la plataforma Estrategica de la Subred Norte como la mision y la vision. Por lo pronto se generaran alianzas estrategicas para transcribir mas informacion de forma gratuita.

5.-Monitoreo del acceso a la información pública.

Actividades: Monitoreo del acceso a la información de transparencia, publicada en la página web de la subred.

Meta: Estadísticas de visitas a la pagina web de la subred , el acceso al botón de transparencia

Propuestas:

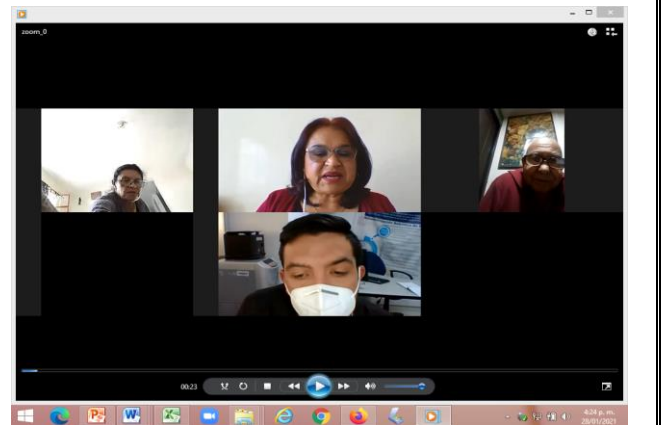
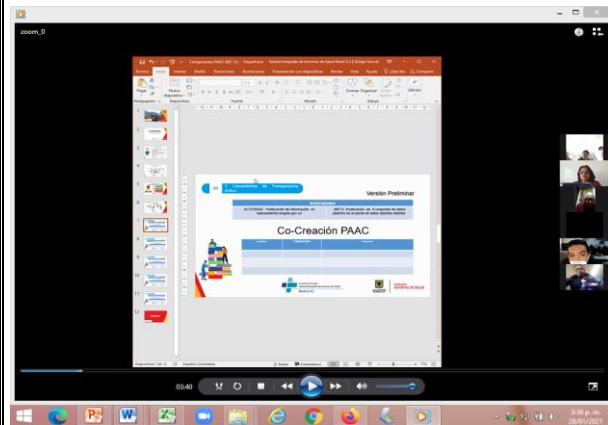
La Sra Mercedes Leguizamón propone hacer Campaña de sensibilización de transparencia y anticorrupción.

El Sr Victor Bayona refiere que todas estas actividades se deben dar con mas tiempo, para las próximas oportunidades


Antes de agradecer la participación y regresar a la sala general, el ingeniero Garcia se refiere al este ultimo subcomponente mencionando que este ejercicio virtual tuvo una fase de planeación y se ejecuto en el marco de la pandemia, como una respuesta tecnologica para garantizar la participacion ciudadana. y que se toma atenta nota de la sugerencias realizadas

3.-Cierre

Registro fotográfico




COMPROMISOS Y TAREAS A REALIZAR	RESPONSABLE	FECHA
---------------------------------	-------------	-------

	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: AP-GI-F-10-06
		VERSIÓN: 6
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y TICS	PÁGINA: 6 DE 6
		FECHA: 17/02/2020

Las observaciones registradas hacen parte del componente de: “Mecanismos de transparencia y acceso a la información del PAAC”	Oficina de Sistemas de Información	En el transcurso del 2021
--	------------------------------------	---------------------------


FIRMAS DE LOS ASISTENTES:		
NOMBRE	FIRMA	CORREO ELECTRÓNICO
Diego García		Soprotehis03@subrednorte.gov.co
Pilar Mutis		participacionsocial03@subrednorte.gov.co

	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: AP-GI-F-10-06
		VERSIÓN: 6
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y TICS	PÁGINA: 1 DE 7
		FECHA: 17/02/2020

No. DE ACTA:	FECHA: 28 enero de 2021
REUNIÓN: Mesa e servicio al ciudadano	HORA DE INICIO: 3:00 pm FINALIZÓ: 4:00pm

ASISTENTES		
NOMBRE	CARGO	ENTIDAD
Fanny Lucia Rugeles	Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	Subred Norte
Martha Angarita	Referente SDQS	Subred Norte
Saudy Mantilla	Profesional Administrativa	Subred Norte
Adriana Rojas	Referente Servicio al Ciudadano	Subred Norte
Aurora Martínez	COPACOS Chapinero	
Clara Moya	Asociación Usuarios Suba	
Daniel Rojas	Asociación Usuarios Chapinero	
Dionisio Castillo	COPACOS Engativá	
Esperanza Rivera	Asociación Usuarios Chapinero	
Flor Marina Garzón	Asociación Usuarios Usaquén	
José Obando	Asociación Usuarios Usaquén	
María Teresa Rodríguez	Asociación Usuarios Usaquén	
Marina Castiblanco	Asociación Usuarios Suba	
Martha Medina	Asociación Usuarios Chapinero	
Martha Nidia Navia	Asociación Usuarios Chapinero	
Mercedes Martínez	COPACOS Chapinero	
Miriam Reyes	Gran Alianza	
Pablo Forigua	Asociación Usuarios Engativá y Veeduría Simón Bolívar	
Rosa León	Asociación Usuarios Simón Bolívar	
Ruth de Rocha	Asociación Usuarios Simón Bolívar	
Sandra Castillo	COPACOS Barrios Unidos	

ORDEN DEL DÍA		
1. Co creación Plan Anticorrupción Mesa de Trabajo Servicio al Ciudadano		
CIERRE DE ACCIONES DE MEJORA PENDIENTES EN REUNIÓN ANTERIOR		
COMPROMISO REUNIÓN ANTERIOR	RESPONSABLE	% DE CUMPLIMIENTO
No aplica		

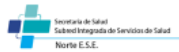
	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: AP-GI-F-10-06
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y TICS	VERSIÓN: 6
PÁGINA: 2 DE 7		
FECHA: 17/02/2020		

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se inicia la mesa de co creación del Plan Anticorrupción en la Mesa de Servicio al Ciudadano con la introducción de la doctora Fanny Lucia Rugeles quien explica la metodología que consiste en analizar componente por componente e ir incluyendo lo que cada uno considera necesario como aporte al bienestar general de los usuarios de la Subred Norte y sus familias.

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Componente Atención al Ciudadano



Acuerdos de Oro

1. Tener el micrófono **cerrado** y levantar la mano para **hacer uso** de la palabra.
2. Mantener el diálogo con **intervenciones propositivas, respetuosas y creativas**.
3. **Escuchar activamente** la intervención de todos los participantes.
4. Cuidar el **tiempo** de las intervenciones.
5. Al realizar la intervención, favor **decir nombre y grupo** de valor al que pertenece.
6. **Tomar nota** de propuestas o ideas propias y compartirlas por el chat.



SECRETARÍA DE SALUD

Componente del PAAC

4. Atención al Ciudadano



¿Qué es Atención al Usuario?

Atención al Usuario es el encargo de garantizar la calidad en la prestación de los servicios a nuestros usuarios.



BOGOTÁ

Subcomponentes de Atención al Usuario



BOGOTÁ

Co-Creación PAAC

Iniciamos el espacio de **Co-Creación**



BOGOTÁ

01

Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico

Versión Preliminar

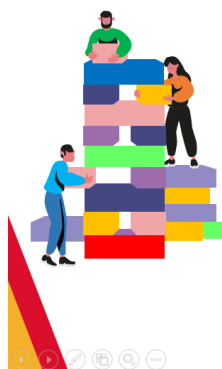
Actividades

Revisar y actualizar el proceso y los procedimientos de la oficina de PC y SC en el marco de la Política de Servicio a la Ciudadanía con enfoque diferencial .

Actualizar, documentar e implementar el modelo de información y comunicación de la estrategia "Mas cerca de los tuyos" .

Co-Creación PAAC

Nombres	Organización	Propuesta
Pablo Forigua	AU Engativá Veeduría Simón Bolívar	Revisar y actualizar el proceso y los procedimientos de la oficina de PC y SC en el marco de la Política de Servicio a la Ciudadanía con enfoque diferencial: Es importante la actividad propuesta porque aporta a la atención con enfoque diferencial
María Teresa Rodríguez	AU Usaqué	Actualizar, documentar e implementar el modelo de información y comunicación de la estrategia "Mas cerca de los tuyos: Implementar y socializar con usuarios y personal medico
Sandra Castillo	COPACOS Barrios Unidos	Atención preferencial con el adulto mayor
Martha Nidia Navia	AU Chapinero	Revisar y actualizar el proceso y los procedimientos de la oficina de PC y SC en el marco de la Política de Servicio a la Ciudadanía con enfoque diferencial: Implementar y socializar con usuarios y personal medico



01

Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico

Versión Preliminar

Actividades


Revisar y actualizar el proceso y los procedimientos de la oficina de PC y SC en el marco de la Política de Servicio a la Ciudadanía con enfoque diferencial .

Actualizar, documentar e implementar el modelo de información y comunicación de la estrategia "Mas cerca de los tuyos" .

Co-Creación PAAC

Nombres	Organización	Propuesta
Miriam Reyes	Gran Alianza	Revisar y actualizar el proceso y los procedimientos de la oficina de PC y SC en el marco de la Política de Servicio a la Ciudadanía con enfoque diferencial: Implementar y socializar con usuarios y personal medico – Canales de comunicación
Dionisio Castillo	Copacos Engativá	Revisar y actualizar el proceso y los procedimientos de la oficina de PC y SC en el marco de la Política de Servicio a la Ciudadanía con enfoque diferencial: Implementar y socializar con usuarios y personal medico – Canales de comunicación en casa
Martha Medina y Esperanza Rivera	Asociación Chapinero	Revisar y actualizar el proceso y los procedimientos de la oficina de PC y SC en el marco de la Política de Servicio a la Ciudadanía con enfoque diferencial: Información actualizada
Marina Garzón	Asociación Usaqué	Humanización



	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: AP-GI-F-10-06
		VERSIÓN: 6
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y TICS	PÁGINA: 4 DE 7
		FECHA: 17/02/2020

02

Fortalecimiento de los canales de atención

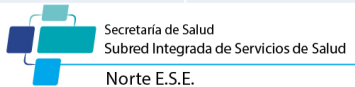
Versión Preliminar

Actividades

Actualizar el manual de servicio al ciudadano en atención a las acciones de la Política de Servicio a la Ciudadanía con enfoque diferencial

Co-Creación PAAC

Nombres	Organización	Propuesta
Dionisio Castillo	Copacos Engativá	Revisar y actualizar el proceso y los procedimientos de la oficina de PC y SC en el marco de la Política de Servicio a la Ciudadanía con enfoque diferencial: Implementar y socializar con usuarios y personal medico – Canales de comunicación en casa
Martha Medina y Esperanza Rivera	Asociación Chapinero	Revisar y actualizar el proceso y los procedimientos de la oficina de PC y SC en el marco de la Política de Servicio a la Ciudadanía con enfoque diferencial: Información actualizada
Marina Garzón	Asociación Usaquén	Humanización e información actualizada
Miriam Reyes	Gran Alianza	Educación ciudadana articulada con la oficina de Comunicaciones

SECRETARÍA
DISTRITAL DE SALUD

02

Fortalecimiento de los canales de atención

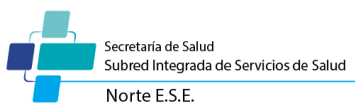
Versión Preliminar

Actividades

Actualizar el manual de servicio al ciudadano en atención a las acciones de la Política de Servicio a la Ciudadanía con enfoque diferencial

Co-Creación PAAC

Nombres	Organización	Propuesta
Daniel Rojas	Asociación Chapinero	Información brindada facturación, mantener talento humano

SECRETARÍA
DISTRITAL DE SALUD

03

Talento Humano

Versión Preliminar

Actividades

Realizar un programa para fortalecer las competencias del talento humano de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Co-Creación PAAC

Nombres	Organización	Propuesta
Marina Garzón	Asociación Usaquéen	Humanización, fortalecimiento del talento humano, fidelización del talento humano
Mercedes Martínez	COPACO Chapinero	Humanización, fortalecimiento del talento humano, fidelización del talento humano
Rosa León	As Simón Bolívar	Verbal, planeación del talento humano de facturación

03

Talento Humano


Versión Preliminar

Actividades

Realizar un programa para fortalecer las competencias del talento humano de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Co-Creación PAAC

Nombres	Organización	Propuesta
María Teresa Rodríguez	Aso Usaquéen	Decálogo, humanización, información, fortalecimiento de competencias y adherencia a procesos, procedimientos y protocolos de atención
Pablo Forigua	AU Engativá Veeduría Simón Bolívar	Socializar protocolos, y política de atención y fortalecer la relación entre los usuarios los colaboradores en doble vía

	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: AP-GI-F-10-06
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y TICS	VERSIÓN: 6
PÁGINA: 6 DE 7		
FECHA: 17/02/2020		

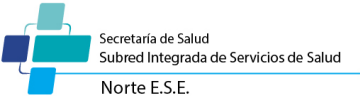
04 Atención al Usuario

Versión Preliminar

Actividades
Socializar los informes de PQR y de la percepción de la satisfacción del usuario y realizar mesas de mejoramiento con los líderes de procesos involucrados

Co-Creación PAAC

Nombres	Organización	Propuesta
Martha Medina y Esperanza Rivera	Asociación Chapinero	Socializar los informes de PQR y de la percepción de la satisfacción del usuario con las formas de participación



SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

05 Relacionamiento con el ciudadano

Versión Preliminar


Actividades	
Realizar 2 capacitaciones para atención de usuarios con participación del Centro de Relevo - ConverTIC	Revisar y actualizar las preguntas frecuentes teniendo en cuenta normatividad. (Incluir canales y/o paso a paso para denuncias de posibles actos de corrupción)

Co-Creación PAAC

Nombres	Organización	Propuesta
Martha Medina y Esperanza Rivera	Asociación Chapinero	Desde las formas de participación hacer seguimiento a la atención oportuna mejorando el acceso al ciudadano (incluir en plan de acción de participación)
Martha Medina y Esperanza Rivera	Asociación Chapinero	En el ejercicio de control social fortalecer el canal de interacción ciudadana que permita el contacto ciudadano y el control social (Buzones)
Pablo Forigua	AU Engativá Veeduría Simón Bolívar	Seguridad de los buzones



SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: AP-GI-F-10-06
		VERSIÓN: 6
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y TICS	PÁGINA: 7 DE 7
		FECHA: 17/02/2020

La doctora Fanny Lucia agradece a los líderes y lideresas, al equipo de trabajo de la Subred: Participación Comunitaria, Desarrollo Institucional, Comunicaciones y en general a todos los participantes el ejercicio realizado.

La Mesa de Trabajo Servicio al Ciudadano se realizó en armonía con acuerdos para aportar y avanzar en el direccionamiento estratégico, Fortalecimiento de los canales de atención, Talento humano, Atención al Usuario y Relacionamiento con el ciudadano; que serán retomados en las conclusiones y en el despliegue de las acciones definidas para el PAAC.


DECISIONES Y CONCLUSIONES

- 1, Revisar y actualizar los procedimientos de la oficina de PC SC en el marco de la Política de Servicio a la Ciudadanía con enfoque diferencial y las acciones de priorización de poblaciones preferentes (adulto mayor)
- 2, Actualizar, documentar, implementar y socializar la Estrategia de información y comunicación "Mas cerca de los tuyos" con usuarios y personal de salud.
- 3, Actualizar el manual de servicio al ciudadano promoviendo canales de información con acceso desde casa
- 4, Realizar un programa para fortalecer las competencias del talento humano de la Oficina de Servicio al Ciudadano con énfasis en información, orientación y humanización.
5. Socializar los informes de PQR y de la percepción de la satisfacción del usuario y realizar 8 mesas de mejoramiento con los líderes de procesos involucrados y los COPACOS y Asociación de usuarios
6. Fortalecer el canal de interacción ciudadana que permita el contacto y confianza ciudadano y el control social (Buzones).

COMPROMISOS Y TAREAS A REALIZAR	RESPONSABLE	FECHA
Definidos en el PAAC		

FIRMAS DE LOS ASISTENTES

NOMBRE	FIRMA	CORREO ELECTRÓNICO
Firmas en listado de asistencia de la reunión general		

	ACTA DE REUNIÓN	CODIGO:AP-GI-F-10-04
		VERSION: 4
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE LA INFORMACION Y TICS	PAGINA:1 DE 5
		FECHA: 01/06/2017

No. DE ACTA:	FECHA: 27-enero 202	
REUNIÓN: Participación ciudadana en la construcción del PAAC-2021/ Código de Integridad	HORA DE INICIO 3:.00 AM	FINALIZO 4.00PM

ASISTENTES		
NOMBRE	CARGO	ENTIDAD
Participación de miembros COPACOS	Asociación de Usuarios	Localidad de Suba y Chapinero
Martha Shirly Benitez	Auxiliar TH	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE
José Gutiérrez	Profesional Talento Humano	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE

ORDEN DEL DÍA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Introducción- Código de integridad y acciones planeadas para la vigencia 2021. 2. Propuestas de los representantes de los usuarios

CIERRE DE ACCIONES DE MEJORA PENDIENTES EN REUNIÓN ANTERIOR		
COMPROMISO REUNIÓN ANTERIOR	RESPONSABLE	% DE CUMPLIMIE NTO
		100%

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Ventanilla de Correspondencia: Cra. 6 A No. 119B-14
Sede Administrativa: Calle 66 No. 15-41
Tel.: 6583030/ 3499080
www.subrednorte.gov.co
Info: Línea 195

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**


1. PRESENTACION DEL COMPONENTE DEL PAAC- CÓDIGO DE INTEGRIDAD.

Por parte de la dirección de talento humano se realiza la presentación del componente del PAAC- código de integridad en los siguientes términos:

Definición Código de Integridad. El Código de Integridad será el código general del servicio público, y será la base para que las entidades promuevan sus propios procesos de socialización y apropiación en su cotidianidad, a través de la inclusión de principios de acción particulares sobre los 5 valores del Código General

Valores: Se socializo la definición de cada uno de los 5 valores establecidos en el Código de Integridad.

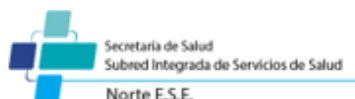
 <p>Honestidad</p> <p>Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.</p>	 <p>Compromiso</p> <p>Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.</p>
<p>Respeto</p> <p>Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.</p> 	<p>Diligencia</p> <p>Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.</p> 
 <p>Justicia</p> <p>Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación. .</p>	

	ACTA DE REUNIÓN	CODIGO:AP-GI-F-10-04
		VERSION: 4
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTION DE LA INFORMACION Y TICS	PAGINA:3 DE 5
		FECHA: 01/06/2017

Plan de acción: (Subcomponentes y actividades); El plan establecido para la vigencia 2021 tiene 4 subcomponentes y 12 acciones.

Subcomponentes Del Código de Integridad

- | | | |
|-----------|------------------|--|
| 01 | Planear | Elaborar plan, Socializar gestores y líderes, concertar espacios para desarrollar el plan de trabajo |
| 02 | Hacer | Elaborar plan de comunicaciones, realizar talleres, articular acciones y estrategias de convivencia, Campañas. |
| 03 | Verificar | Construir herramienta para la evaluación y medición de los avances |
| 04 | Actuar | Diagnostico con herramienta función pública e informe de resultados vigencia 2021 |




2. PROPUESTAS DE LOS REPRESENTANTES DE LOS USUARIOS.

Se presentó por parte de los usuarios un alto interés de conocer más de este tema y poder ser incluidos en los talleres y actividades propuestas, así mismo, proponen lo siguiente para iniciar:

Ventanilla de Correspondencia: Cra. 6 A No. 119B-14
 Sede Administrativa: Calle 66 No. 15-41
 Tel.: 6583030/ 3499080
 www.subrednorte.gov.co
 Info: Línea 195

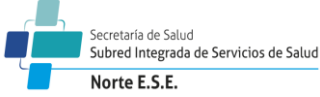
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

	ACTA DE REUNIÓN	CODIGO:AP-GI-F-10-04
		VERSION: 4
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE LA INFORMACION Y TICS	PAGINA:4 DE 5
		FECHA: 01/06/2017

Actividades		
Elaborar el plan de trabajo para continuar con la implementación del código de Integridad en el periodo de la vigencia 2021	Socializar el plan con el comité directivo y líderes de cada dirección técnica y operativa	
Socializar del plan de trabajo al equipo de gestores de integridad	Concertar los espacios para la implementación del plan de trabajo..	
Nombres	Organización	Propuesta
Janeth Delgado	Copacos - veedora de salud Barrios Unidos	Capacitar a los comités de usuarios en el código de integridad
		Enviar por correo electrónico la presentación del código de Integridad.

Al respecto el Ingeniero José Gutiérrez , manifiesta su interés y realiza los siguiente compromisos relacionados con el tema:

COMPROMISOS Y TAREAS A REALIZAR	RESPONSABLE	FECHA
Incluir en las acciones de capacitación talleres con los comités de Usuarios	componente del PAAC- código de integridad	I trimestre de 2021
Enviar presentación del PAAC a los correos de los usuarios	componente del PAAC- código de integridad	I trimestre de 2021

	ACTA DE REUNIÓN	CODIGO:AP-GI-F-10-04
		VERSION: 4
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE LA INFORMACION Y TICS	PAGINA:5 DE 5
		FECHA: 01/06/2017

FIRMAS DE LOS ASISTENTES		
NOMBRE	FIRMA	CORREO ELECTRÓNICO
Martha Shirley Benítez	La reunión se realizó con la coordinación de la oficina de Atención al Usuario y Participación Ciudadana	
Jose Gutiérrez		
Representantes Usuarios 3		

Ventanilla de Correspondencia: Cra. 6 A No. 119B-14
Sede Administrativa: Calle 66 No. 15-41
Tel.: 6583030/ 3499080
www.subrednorte.gov.co
Info: Línea 195

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**