		DIRECCIÓN TERRITORIAL DE SALUD DE CALDAS SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
MACROPROCESO	PROCESO	INSTRUMENTO	
GESTIÓN DOCUMENTAL	ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS	RESOLUCIÓN	
CÓDIGO	VERSIÓN	COPIA CONTROLADA	Página 1 de 2
FO GD 01-006-005	02		

**Resolución N° 0024**

**“Por medio de la cual se aprueba el plan de anticorrupción y de atención al ciudadano de la Dirección Territorial de Salud de Caldas”**

El Director de la Dirección Territorial de Salud de Caldas, en uso de sus atribuciones legales, especialmente las que le confiere el numeral 16 del artículo 14 la Decreto 422 de Mayo 28 de de 2002 expedida por la Gobernación de Caldas y el artículo 73 de la ley 1474 de 2011,

**CONSIDERANDO**


Que la Dirección Territorial de Salud de Caldas como entidad del orden departamental, adoptó el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad siendo esta una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

Que el artículo 73 de la ley 1474 de 2011 establece la obligatoriedad de adoptar en entidades públicas un Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, como herramienta para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública;

Que el decreto 2641 del 17 de diciembre 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, decreta: *“cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”*, asignando al programa presidencial de modernización, eficiencia, transparencia y lucha contra la Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia.

Que igualmente el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que *“en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”*, correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.

Que la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República elaboró el documento *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*, conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en el cual se señalan de una parte la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, y de la otra, los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos.

 <b>Salud de Caldas</b> <small>Organización de Salud</small>		DIRECCIÓN TERRITORIAL DE SALUD DE CALDAS SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
MACROPROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	PROCESO ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS	INSTRUMENTO RESOLUCIÓN	
CÓDIGO	VERSIÓN	COPIA CONTROLADA	Página 2 de 2
FO-GD-01-006-005	02		

Que el decreto 2641 de 2012 establece como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Que dicho plan está integrado por los siguientes componentes i) Primer Componente: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo, ii) Segundo Componente: Estrategia Antitrámites, iii) Tercer Componente: Rendición de cuentas, iv) Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Conforme a lo anterior, la Dirección Territorial de Salud de Caldas con el propósito de darle cumplimiento a la normatividad vigente, realizó un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el cual será legalizado por medio de este acto administrativo.

Así las cosas, el Director General

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Aprobar y adoptar el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano contenido en el documento anexo el cual hace parte del presente acto administrativo.

**ARTICULO SEGUNDO: AMBITO DE APLICACIÓN Y REGULACIÓN.** La presente Resolución será aplicable a todas las Subdirecciones y procesos de la Dirección Territorial de Salud de Caldas "DTSC".

**ARTÍCULO CUARTO:** Esta Resolución rige a partir de la fecha de su publicación hasta el 31 de diciembre del 2015.


**PUBLIQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en el la ciudad de Manizales, a los **23** de **ENE**, 2015

**GERSON ORLANDO BERMONT GALAVIS**  
 Director General

**JUAN GUILLERMO CORREA GARCÍA**  
 Subdirector Jurídico

Proyectó: Valentina Giraldo  
 Revisó: Carlos Iván García Restrepo

 <b>Salud de Caldas</b> <small>Organizadamente. Satisfaciendo.</small>		DIRECCION TERRITORIAL DE SALUD DE CALDAS SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
<b>MACROPROCESO</b> GESTION DOCUMENTAL	<b>PROCESO</b> ADMINISTRACION DE ARCHIVOS	<b>INSTRUMENTO</b> RESOLUCION	
<b>CÓDIGO</b>  FO-GD-01-006-005	<b>VERSIÓN</b>  02	COPIA CONTROLADA	Página 3 de 13

**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO  
 DIRECCION TERRITORIAL DE SALUD DE CALDAS 2015**

**INTRODUCCION**

La ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción" dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos para prevenir actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Por tal motivo la Dirección Territorial de Salud de Caldas crea para la vigencia 2015 el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el cual se construye con el fin de prevenir los riesgos que se pueden presentar en el desarrollo de los procesos tanto estratégicos como misionales y de apoyo.


En este contexto, la entidad no puede ser ajena al tema de la Corrupción por lo que mediante este Plan se busca mitigar los riesgos debiéndose entender que no solo son financieros, ni económicos sino que son todos aquellos que hacen parte de cualquier gestión que se realice.

De allí que se elaboren estrategias las cuales sirven de instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión.

Atendiendo los lineamientos del documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", el plan diseñado por la entidad, incluye cuatro componentes: el primero de ellos, hace énfasis en la metodología y elaboración del mapa de riesgos de corrupción; el segundo, a la racionalización de los trámites; el tercero, al acercamiento del ciudadano al Estado a través del proceso de Rendición de cuentas; y, el cuarto, a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Para el primer componente, se siguió la metodología contenida dispuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP en el documento.

Para los tres últimos componentes, se tuvieron en cuenta los lineamientos dados por las normas y entidades rectoras de las diferentes políticas.

 <b>Salud de Caldas</b> <small>Compromiso Saludable</small>		DIRECCION TERRITORIAL DE SALUD DE CALDAS SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
<b>MACROPROCESO</b> GESTION DOCUMENTAL	<b>PROCESO</b> ADMINISTRACION DE ARCHIVOS	<b>INSTRUMENTO</b> RESOLUCION	
<b>CÓDIGO</b>  FO-GD-01-006-005	<b>VERSION</b>  02	COPIA CONTROLADA	Página 4 de 13

## OBJETIVO GENERAL

Elaborar el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano dando cumplimiento a la ley 1474 de 2011 "Estatuto anticorrupción" para la Dirección Territorial de Salud de Caldas 2015.


## OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Crear estrategias que contribuyan a disminuir factores de corrupción en la DTSC.
- Realizar seguimiento a las estrategias planteadas en el manual que contribuyan a la lucha en contra de la corrupción

## FUNDAMENTO LEGAL

Las razones por las cuales se hace necesaria la implementación de un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano obedecen a necesidades de tipo Legal y Administrativo.

- Constitución Política de 1991.
- Ley 1474 de 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Artículo 78 establece que todas las entidades y organismos de la administración pública: "...tendrán que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional...".
- Decreto 2641 de 2012 "Por medio del cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011".
- Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, Procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública)
- Conpes 3654 de 2010 política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- Decreto 2623 de 2009 Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano

		DIRECCION TERRITORIAL DE SALUD DE CALDAS SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
MACROPROCESO GESTION DOCUMENTAL CÓDIGO	PROCESO ADMINISTRACION DE ARCHIVOS VERSION	INSTRUMENTO RESOLUCION COPIA CONTROLADA	Página 5 de 13
FO-GU-01-006-005	02		

## COMPONENTES

Mediante el Decreto No 2641 del 17 de diciembre de 2012, por el cual se Reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011, el Gobierno nacional

Señala como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, la establecida en el Plan

Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

El mencionado documento incluye 4 componentes: 1) Metodología para la Identificación de Riesgos de Corrupción, 2) Estrategia Anti trámites, 3) Rendición de Cuentas y 4) Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

### PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Se utilizará la metodología dispuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP "Guía de Administración del Riesgo" basada en la norma técnica 31000.

La identificación de los riesgos de corrupción se realizará paralelamente a la revisión de los riesgos de cada uno de los procesos de la entidad y estarán incluidos como parte del mapa de riesgos.

**Indicador:** Proporción de riesgos de corrupción con seguimiento.

**Formula:** N° de riesgos de corrupción con seguimiento / Total de riesgos identificados.


**Meta:** Se espera que el 100% (eficiencia) de los riesgos de corrupción identificados cuenten con seguimiento.

**Responsable:** Oficina de control interno.

**Frecuencia:** Trimestral

### SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

**Estrategia** La estrategia Anti trámites de la Dirección Territorial de Salud de Caldas, se definió siguiendo los lineamientos establecidos en el decreto 019 de 2012 – Ley Anti trámites y Decreto 2641 de 2012. Con esta estrategia se busca facilitar el acceso a los servicios que presta nuestra entidad, evitando y/o eliminando acciones en las que se pueda dar un mal uso del poder. Por lo anterior las acciones descritas a continuación, se convertirán en un mecanismo de control encaminado a la racionalización de trámites, con lo cual se pretende

 <b>DIRECCIÓN TERRITORIAL</b> <b>Salud de Caldas</b> <small>Organismo de Salud</small>		<b>DIRECCION TERRITORIAL DE SALUD DE CALDAS</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	
<b>MACROPROCESO</b> GESTION DOCUMENTAL	<b>PROCESO</b> ADMINISTRACION DE ARCHIVOS	<b>INSTRUMENTO</b> RESOLUCION	
<b>CÓDIGO</b>  FO-GD-01-006-005	<b>VERSION</b>  02	COPIA CONTROLADA	Página 6 de 13

además de aumentar la confianza de la ciudadanía en el Estado y la presunción de buena fe, mejorar la competitividad de la entidad y facilitar la gestión de los servidores públicos.

De manera específica con la implementación de la presente estrategia Anti trámites la entidad busca:

- Definir con exactitud los trámites que deben realizar los clientes externos a la entidad para acceder de forma oportuna y eficiente a los servicios prestados, eliminando ambigüedades y garantizando en últimas la satisfacción de la ciudadanía en general.
- Promover el uso efectivo de las tecnologías de información para el mejoramiento en la prestación de los servicios; yendo desde la difusión de información a través de los canales existentes hasta el uso de nuevos sistemas y tecnologías para el fortalecimiento de los procesos.
- Lograr eficiencia en el desarrollo de las actividades propias de la entidad, demostrando transparencia en el ejercicio de las funciones de cada servidor público y ofreciendo respuesta a los requerimientos de usuarios internos y externos en un menor tiempo y con alta calidad.


La presente estrategia de implementación de la política Anti trámites en la Dirección Territorial de Salud de Caldas, se desarrollará en tres (3) fases operativas, que serán supervisadas por el área de control interno y que además deberán ser documentadas por cada responsable según las actas de cada reunión de las actividades que se desarrollen durante esta vigencia.

#### FASE 1:

**Identificación de trámites:** En esta fase se hará una revisión de cada una de las actividades desarrolladas en la entidad, para identificar aquellas en las que se ofrece un producto o servicio final al usuario y que implica el cumplimiento de una serie requisitos. El desarrollo de las actividades necesarias para generar un listado total de los trámites de la entidad, estará dirigido por cada subdirector quien apoyado en los líderes de cada proceso, será responsable de elaborar y enviar al área de planeación el producto final y las actas de reunión que den soporte del desarrollo de las actividades ejecutadas.

Se sugiere emplear como insumo para la identificación y fortalecimiento del listado de trámites de la entidad, la información contenida en el Sistema Integrado de Gestión (SIG), para ello se programarán los grupos de trabajo de forma paralela a las sesiones de revisión y actualización de procesos, procedimientos e indicadores del sistema.

**Diligenciamiento de hojas de vida de trámites nuevos que serán publicados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT:** Se consolidará la información general de cada trámite, definiendo para ello la totalidad de campos requeridos por el sistema para su publicación. Esta actividad será desarrollada en conjunto con el dueño del proceso desde el cual se origina el trámite, quien siendo líder del proceso será sin lugar a dudas el orientador en la definición de los requisitos que debe cumplir el usuario y en soportar el procedimiento con las leyes y normas actualizadas que en esta materia hayan sido emitidas por el Estado Colombiano. Cada subdirección deberá garantizar el completo diligenciamiento de las hojas de vida de todos los trámites que hayan sido identificados.

 <b>DIRECCIÓN TERRITORIAL</b> <b>Salud de Caldas</b> <small>Organización de Salud</small>		<b>DIRECCION TERRITORIAL DE SALUD DE CALDAS</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	
<b>MACROPROCESO</b> <b>GESTION DOCUMENTAL</b> <b>CÓDIGO</b>	<b>PROCESO</b> <b>ADMINISTRACION DE ARCHIVOS</b> <b>VERSIÓN</b>	<b>INSTRUMENTO</b> <b>RESOLUCION</b>	
FO-GD-01-006-005	02	COPIA CONTROLADA	Página 7 de 13

**Indicador:** Porcentaje de tramites identificados en las diferentes subdirecciones y publicados en el SUIT.

**Formula:** Total de tramites identificados y publicados en el SUIT/ Total de tramites identificados.

**Meta:** Se espera una publicación del 80% (eficiencia) de los tramites identificados.

**Responsable:** Oficina de planeación, personas responsables de cada trámite, persona encargada de administrar los trámites en el SUIT.

**Frecuencia:** Trimestral

#### FASE 2:


**INCLUSIÓN, ELIMINACIÓN Y PUBLICACIÓN DE TRÁMITES:** Una vez definidos los nuevos trámites que deben realizar los clientes de la DTSC para obtener un bien o servicio después de revisados los procesos, se pondrá en consideración ante el DAFP la pertinencia de su publicación; se realizarán las correcciones sugeridas por los asesores y se descartaran aquellos que según su criterio y orientación no estén fundamentados en acciones normadas por el Estado Colombiano. Los pasos a seguir dentro de esta fase serán:

- **Aprobación por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública:** Teniendo en cuenta que todos los trámites exigidos al ciudadano para la obtención de un bien y/o servicio de nuestra entidad, deben estar publicados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT y deben ser aprobados por el DAFP, una vez se disponga del total de hojas de vida de tramites diligenciados correctamente se enviarán para su análisis. Tras el envío de la información se recibirá la aprobación, sugerencia de eliminación o bien la retroalimentación que implicará la revisión y actualización según especificaciones de los asesores del DAFP.
- **Publicación del enlace de los Trámites en la página WEB de la Dirección Territorial de Salud de Caldas:** Para garantizar una fácil consulta a la ciudadanía de los tramites que se deben realizar ante nuestra entidad, se publicará un enlace de cada uno ellos previa aprobación por el DAFP en la página web de la DTSC, que serán direccionados al sitio web del Estado colombiano y que permitirá conocer en detalle las especificaciones definidas en el SUIT.

**Indicador:** Porcentaje de trámites aprobados por el DAFP (adición).

**Formula:** N° de tramites aprobados por el DAFP / Total tramites enviados para revisión y aprobación al DAFP.

**Responsable:** persona encargada de administrar los trámites en el SUIT

 <p>DIRECCIÓN TERRITORIAL DE SALUD DE CALDAS SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>			
MACROPROCESO GESTION DOCUMENTAL		PROCESO ADMINISTRACION DE ARCHIVOS	
CÓDIGO		VERSIÓN	
FO-GD-01-006-005		02	
		INSTRUMENTO RESOLUCION	
		COPIA CONTROLADA	Página 8 de 13

**Meta:** Con el conocimiento de cada líder de proceso en la definición y sustento de cada trámite, se deberá garantizar por lo menos que un 80% (calidad) de los trámites enviados sean aprobados por el DAFP.

**Frecuencia:** Trimestral


**FASE 3:**

### RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Se analizará la oportunidad y posibilidad real de aplicar estrategias de simplificación, automatización y optimización de los procesos y procedimientos para que los trámites sean simples, eficientes, directos y oportunos y con los cuales se logre acercar el Estado al Ciudadano de manera que los servicios se presten con calidad, eficiencia y efectividad. En esta fase se hará una revisión de los trámites publicados en la actualidad en el SUIT, para definir la pertinencia de sus requisitos y la actualización de aspectos generales y fundamentos jurídicos. Durante este proceso se espera una optimización y posible automatización y reducción de requisitos exigidos a clientes externos en el desarrollo de los trámites; en consecuencia será necesaria la actualización de las hojas de vida de los trámites existentes. Para el desarrollo de la presente fase se ejecutarán las siguientes actividades:

- **Simplificación de los procedimientos:** Se buscará reducir los pasos que debe realizar tanto el usuario como la entidad, con el fin de que los trámites y servicios sean lo más cortos y simples posibles, sin omitir los requerimientos definidos en las leyes emitidas sobre un tema específico.
- **Estandarización de trámites:** Se evaluará la posibilidad de estandarizar los trámites a que haya lugar, con base en la información publicada en el SUIT de entidades cuyo objeto social sea similar al de la DTSC, garantizando igualdad y equivalencia entre los requisitos exigidos para cada caso, sin importar la ubicación geográfica.
- **Eliminación de trámites y/o requisitos innecesarios:** Después de analizar cada trámite identificando de manera precisa su fundamento jurídico, se determinará la posibilidad de eliminar algunos de sus requisitos o bien el trámite total. Esta actividad se llevará a cabo después de un estudio realizado al inventario existente de trámites, donde se determinarán aquellos susceptibles de revisión.
- **Inserción de tecnologías de información en el desarrollo de los trámites:** Se pondrá bajo consideración de las directivas de la entidad la posibilidad de implementar servicios Web, que permitan al usuario obtener una respuesta de manera ágil. El empleo de nuevos sistemas de información en el desarrollo de las actividades de aquellos funcionarios que dan respuesta a los requerimientos de clientes externos, podrían significar una reducción considerable en el tiempo de respuesta dentro del proceso de prestación de un servicio.
- **Mejoramiento de la comunicación entre áreas:** En caso de existir dependencia entre diferentes áreas de la entidad para dar respuesta a una solicitud de la ciudadanía, se establecerá una prioridad alta y un tiempo de respuesta mínimo por parte del área requerida, para garantizar una solución oportuna o por lo menos fluidez en el desarrollo del trámite.



		DIRECCION TERRITORIAL DE SALUD DE CALDAS SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
MACROPROCESO GESTION DOCUMENTAL	PROCESO ADMINISTRACION DE ARCHIVOS	INSTRUMENTO RESOLUCION	
CÓDIGO  FO-GD-01-006-005	VERSIÓN  02	COPIA CONTROLADA	Página 9 de 13

- Actualización de hojas de vida:** La actualización de trámites existentes, significara por tanto la actualización de las hojas de vida de los mismos, de tal modo que serán objeto de una nueva revisión por parte del DAFP, quienes de nuevo aprobarán o solicitaran modificaciones del contenido puesto bajo su consideración.

**Indicador:** Porcentaje de trámites en línea implementados en la entidad para la vigencia actual.

**Formula:** Número de tramites soportados con procesos en línea / Numero de tramites publicados en el SUIT

**Responsable:** Líder de procesos, directivos y oficina de Informática.

**Meta:** Se espera que para el año 2015 se logre dar soporte a por lo menos un 10% (eficacia) de los trámites, empleando servicios en línea.

**Frecuencia:** Trimestral

El quehacer de la entidad debe estar orientado a prestar sus servicios a la comunidad con eficiencia y efectividad; el proceso que se desarrolla para hacerlo deberá ser óptimo y al final la satisfacción del deber cumplido, se verá reflejado en la confianza de la ciudadanía en una entidad que demuestra ser rectora de la Salud del departamento.

### TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.


Según el documento Conpes 3654 de 2010, la Rendición de Cuentas es un proceso Permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los Actores interesados en los resultados y en la gestión pública.

Esta estrategia se crea con el objeto de mantener a la ciudadanía informada de las actuaciones de la Administración y ejercer su control social. La rendición de cuentas Debe ser un proceso permanente, abierto, transparente y de amplia difusión.

**Estrategia:** La rendición de cuentas, se refiere al diálogo entre el director y la ciudadanía, informando sobre cada una de las labores hechas durante la gestión realizada en cierto periodo, la ciudadanía o los demás actores tienen derecho a hacer preguntas al respecto. Para ello se realiza convocatoria previa por diferentes medios se dispone de espacio y las herramientas necesarias para el desarrollo de la actividad.

**Indicador:** Rendiciones de cuentas hechas durante el año

**Formula:** (N° de rendiciones de cuenta realizadas/ N° de rendiciones de cuenta programadas) x 100

 <b>DIRECCIÓN TERRITORIAL</b> <b>Salud de Caldas</b> <small>Orgullosamente Saludable</small>		<b>DIRECCION TERRITORIAL DE SALUD DE CALDAS</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	
<b>MACROPROCESO</b> GESTION DOCUMENTAL	<b>PROCESO</b> ADMINISTRACION DE ARCHIVOS	<b>INSTRUMENTO</b> RESOLUCION	
<b>CÓDIGO</b>  FO-GD-01-006-005	<b>VERSION</b>  02	COPIA CONTROLADA	Página 10 de 13

**Meta:** Dar cumplimiento a la norma con mínimo 2 rendiciones de cuentas durante el año.

**Responsable:** Oficina de Planeación

**Indicador:** Asistencia de personas externas a la DTSC

**Formula:** (Nº Asistentes diferentes a colaboradores de la DTSC / Nº de asistentes) x 100

**Meta:** Que mínimo el 30% de asistentes sean externos a la DTSC.

**Responsable:** Oficina de Comunicaciones

**Frecuencia:** Mensual

#### **CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

**Estrategia:** Este componente aborda diferentes elementos que integran esta estrategia pues por medio de ella la DTSC busca un acercamiento al Ciudadano con un mejoramiento en estándares para gestionar las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en la Dirección Territorial de Salud de Caldas.

**Medir la satisfacción del usuario con respecto a los trámites y servicios:** Se realiza la medición de la satisfacción a través de encuestas al cliente externo. En dichas encuestas, se debe especificar el trámite o servicio por el cual fue atendido y el grado de satisfacción durante la atención. Posteriormente se realizará un estudio donde se planteen acciones de mejora con base a los resultados entregados por dicha medición.

**Indicador:** Proporción de usuarios satisfechos con el servicio de la DTSC

**Formula:** (Nº de usuarios encuestados que se encuentran satisfechos con el servicio/Total de usuarios encuestados) x 100

**Meta:** Que mínimo el 95% de los encuestados se encuentren satisfechos con el servicio.


**Responsable:** Oficina de planeación

**Frecuencia:** Mensual

**Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos:** Se realizara seguimiento a las PQRS presentadas por los ciudadanos, con el fin de medir la calidad y oportunidad en las respuestas.

**Indicador:** Proporción de PQRS con respuesta oportuna

**Formula:** (Nº de PQRS con respuesta dentro de los términos/ Nº de PQRS recibidas) x 100

 <b>DIRECCIÓN TERRITORIAL</b> <b>Salud de Caldas</b> <small>Oficina Departamental de Salud de Caldas</small>		<b>DIRECCION TERRITORIAL DE SALUD DE CALDAS</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	
<b>MACROPROCESO</b> GESTION DOCUMENTAL	<b>PROCESO</b> ADMINISTRACION DE ARCHIVOS	<b>INSTRUMENTO</b> RESOLUCION	
<b>CÓDIGO</b>  FO-GD-01-006-005	<b>VERSION</b>  02	COPIA CONTROLADA	Página 11 de 13

**Meta:** Que el 100% de PQRS sean respondidas oportunamente.

**Responsable:** Personal encargado de SAC/SIAU

**Frecuencia:** Mensual

### LISTADO DE TERMINOS

**Trámite:** Serie de pasos o acciones reguladas por el Estado que debe realizar el ciudadano frente a una dependencia, bien sea para cumplir obligaciones o para obtener servicios o beneficios.

**Trámite en Línea:** Trámite que puede ser realizado por medios electrónicos a través del portal de una entidad, ya, sea de manera parcial, en alguno de sus pasos o etapas, o total, hasta obtener completamente el resultado requerido.

**Servicio:** Conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

**Dialogo:** Es una forma oral o escrita en la que se comunican dos o más personas en un intercambio de información.

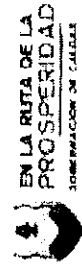
**PQRS:** Una petición, queja, reclamo o sugerencia es un servicio que se ofrece a toda la ciudadanía en general con el fin de abrir un espacio para recepcionar las diferentes inquietudes que se presenten en torno a las actividades, programas o proyectos en general que se encuentre desarrollando la Dirección Territorial de Salud de Caldas. Lo anterior permite que el ciudadano pueda tener contacto directo con los funcionarios de dicha entidad y recibir respuesta de manera más eficiente a sus inquietudes.

**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

En cumplimiento al Decreto 2641 del 17 de Diciembre del 2012

Periodo: Vigencia 2015

COMPONENTE	ACTIVIDAD	PROCESOS	RESPONSABLES	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	SEG. A ABRIL	SEG. A AGOSTO	SEG. A DICIEMBRE
Metodología PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Efectuar seguimiento a los riesgos de corrupción propuestos en el mapa de riesgo de la entidad.	Proceso de evaluación	Coordinador Oficina de Control Interno	1-Abr-2015	31-Dic-2015	N° de riesgos de corrupción con seguimiento / Total de riesgos identificados.			
	Identificar y diligenciar las hojas de vida de los trámites que se realizan en cada una de las subdirecciones de la entidad.	Procesos misionales y de apoyo	Oficina de planeación, personas responsables de cada trámite, persona encargada de administrar los trámites en el SUIT	30-Ene-2015	31-Dic-2015	Total de trámites identificados y publicados en el SUIT/ Total de trámites identificados			
	Gestionar que los trámites identificados sean aprobados por el DAFP.	Proceso de apoyo	Persona encargada de administrar los trámites en el SUIT	30-Ene-2015	31-Dic-2015	N° de trámites aprobados por el DAFP / Total trámites enviados para revisión y aprobación al DAFP			
ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	Analizar la posibilidad real de aplicar estrategias de simplificación, automatización y optimización de los procesos y procedimientos para que los trámites sean simples, eficientes, directos y oportunos y con los cuales se logre acercar el Estado al Ciudadano de manera que los servicios se presten con calidad, eficiencia y efectividad	Procesos misionales y de apoyo	Lider de procesos, directivos y oficina de informática	1-Abr-2015	31-Dic-2015	Numero de tramites publicados con DICCASOS en línea / Numero de tramites publicados en el SUIT			



**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**  
 En cumplimiento al Decreto 2641 del 17 de Diciembre del 2012  
 Periodo: Vigencia 2015

COMPONENTE	ACTIVIDAD	PROCESOS	RESPONSABLES	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	SEG. A ABRIL	SEG. A AGOSTO	SEG. A DICIEMBRE
RENDICION DE CUENTAS	Realizar rendición de cuentas buscando acercamiento por parte de la DTSC con la comunidad	Procesos estratégicos	Oficina de planeación	30-Ene-2015	31-Dic-2015	(Nº de rendiciones de cuenta realizadas/ Nº de rendiciones de cuenta programadas) x 100			
	Se realiza convocatoria previa por diferentes medios se dispone de espacio y las herramientas necesarias para el desarrollo de la actividad	Procesos estratégicos	Oficina de comunicaciones	30-Ene-2015	31-Dic-2015	(Nº Asistentes diferentes a colaboradores de la DTSC / Nº de asistentes) x 100			
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	Mejorar la satisfacción de los ciudadanos con los tramites y servicios prestados por la Dirección Territorial de Salud de Caldas	Procesos estratégicos	Oficina de planeación	30-Ene-2015	31-Dic-2015	(Nº de usuarios encuestados que se encuentran satisfechos con el servicio/Total de usuarios encuestados) x 100			
	Gestionar la oportunidad en las respuestas de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos suscriben ante la Dirección Territorial de Salud de Caldas.	Todos los procesos	Personal encargado de SAC/SIAU - Personas responsables dar respuesta a las PQRS	30-Ene-2015	31-Dic-2015	(Nº de PQRS con respuesta dentro de los terminos/ Nº de PQRS recibidas) x 100			

**LUIS GERMAN ECHEVERRI GIRALDO**  
 Oficina de Planeación

**GERSON ORLANDO BERMONT GALAVIS**  
 Director General

