
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD <small>Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E		 BOGOTÁ
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	GP-GPA-FT-02 V1	
NOMBRE DEL INFORME:	Contentivo referente a las actuaciones programadas y realizadas en cumplimiento a la Directiva 008 de 2021 Alcaldía Mayor de Bogotá		

OBJETIVO GENERAL

Verificar la documentación, implementación y adherencia de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., frente a la Directiva 008 del 2021 de la Alcaldía Mayor de Bogotá la cual pretende mitigar conductas irregulares relacionadas con los manuales de funciones y procedimientos, pérdida de elementos y documentos públicos.

ALCANCE

Revisión de los documentos enviados y/o publicados en la Intranet por parte de cada uno de los procesos responsables para el manejo de los bienes, documentos, manuales de funciones y procedimientos de la vigencia 2021.

EQUIPO AUDITOR:

María Terán Álvarez- Auditora Contratista
 Felipe Cepeda Salazar – Auditor Contratista
 Astrid Méndez Chaparro– Jefe de Oficina

METODOLOGÍA APLICADA:



Aplicación de normas y técnicas internacionales de auditoria aceptadas, con el fin de realizar el seguimiento semestral pertinente a la Directiva 008 del 2021 de la Alcaldía Mayor de Bogotá en cuanto a nivel de documentación, implementación y cumplimiento, para el informe, se solicitó previamente información tanto a la primera como a la segunda línea de defensa.

MARCO NORMATIVO:

- Directiva 008 de 2021 de la Alcaldía Mayor de Bogotá
- Acuerdo 001 del 2020 – Manual Especifico de Funciones y competencias laborales Subred Sur.

RIESGOS ASOCIADOS:

- Pérdida documental de archivos físicos o electrónicos.
- Pérdida, deterioro o información incompleta en las historias laborales.
- Pérdida de elementos devolutivos de la Entidad.
- Posibilidad de errores en las actividades por desconocimiento del personal frente a nuevos procesos, debido a la inoportunidad en normalización o actualización documental.
- Deterioro de la imagen institucional.
- Ataque a la seguridad informática de la institución.
- Alteración, ocultamiento y sustracción de información documental por interés propio o de terceros.



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD <small>Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E		 BOGOTÁ
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	GP-GPA-FT-02 V1	
NOMBRE DEL INFORME:	Contentivo referente a las actuaciones programadas y realizadas en cumplimiento a la Directiva 008 de 2021 Alcaldía Mayor de Bogotá		

LINEAMIENTOS A EVALUAR


1. Cumplimiento del Manual de Funciones



1. Para La elaboración del Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales se deberá prever que exista coherencia entre las funciones asignadas a un empleo y las competencias y requisitos exigidos para su desempeño, evitando en todo momento se asignen responsabilidades que no se adecúen al nivel jerárquico y al grado de cualificación previsto para el desempeño del cargo.
 - Para la ejecución de este punto la subred sur se alinea a ley 909 de 2004 y el decreto 1083 de 2015, con la expedición del Manual Especifico de Funciones, requisitos mínimos y competencias laborales, teniendo en cuenta el contenido funcional y las competencias comunes y comportamentales de los empleos que conforman las plantas de personal.
 - Continua vigente el Acuerdo No. 001 del 31 de enero del 2020 en el cual se aprobó la modificación del Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales por la junta directiva de la entidad. Se realiza modificación al cargo de Jefe de Control interno conforme al artículo 2.2.21.8.7 del Decreto 989 de 2020.
- 1.2: Con el fin de evitar vacíos regulatorios en torno de la gestión institucional, debe garantizarse que el manual de funciones refleje efectivamente el desglose funcional (entidad - dependencia - servidor) sobre las diferentes competencias, atribuciones y responsabilidades que le son asignadas a la entidad u organismo distrital según su objeto social.
 - Se hace revisión de la estructura y desarrollo del Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales, encontrándose que este describe el área funcional, cual es el propósito de esta y la descripción de las funciones esenciales.
- 1.3: Las unidades de personal, en el momento de posesión de los /as servidores/as públicos/as deben hacer entrega del Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales del empleo correspondiente. De igual manera, en el momento en que se modifique alguno de los elementos del empleo, se debe comunicar los/as servidores/as públicos/as, las modificaciones realizadas.

De acuerdo con el número de funcionarios que ingresaron a las Subred Sur en la vigencia 2021, se realizó un muestreo con el fin de revisar la comunicación oportuna de sus funciones, evidenciando que en la lista de chequeo de ingreso formato GH-ILA-SEL-FT-04 v3, Se registra la notificación realizada donde la Dirección de Talento humano, realiza la entrega del del Manual Especifico de Funciones, requisitos mínimos y competencias laborales, Código de integridad e información de actos administrativos y circulares. En este campo se firma y se registra la fecha de recibido al igual, se firma una copia del manual en las hojas que desarrollan las funciones del cargo.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD <small>Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E		 BOGOTÁ
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	GP-GPA-FT-02 V1	
NOMBRE DEL INFORME:	Contentivo referente a las actuaciones programadas y realizadas en cumplimiento a la Directiva 008 de 2021 Alcaldía Mayor de Bogotá		

INGRESOS VIGENCIA 2021																	
TIPO DE VINCULACIÓN	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Oct	Nov	Dic	TOTAL	%
PERIODO FIJO	0	13	12	6	4	6	1	13	10				4	3	9	81	69,8
LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	0	0	1	0	0	1	0	0	0				1	0	0	3	2,6
PROVISIONAL	1	0	0	0	0	0	0	0	0				0	31	0	32	27,6
TRABAJADOR OFICIAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0	0	0	0	0
ENCARGO	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0	0	0	0	0
COMISION	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0	0	0	0	0
TOTAL	1	13	13	6	4	7	1	13	10	0	0	0	5	34	9	116	100

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD <small>Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	LISTA DE CHEQUEO DE INGRESO	GH-ILA-SEL-FT-04 V3
NOTIFICACIÓN		
La Dirección de gestión del Talento Humano hace entrega formal de los siguientes documentos institucionales		
PROCESO	FECHA	FIRMA DE NOTIFICACIÓN
MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	11-11-2021	<i>[Firma]</i>
CÓDIGO DE INTEGRIDAD	12-11-2021	<i>[Firma]</i>
ACTOS ADMINISTRATIVOS (RESOLUCIONES, CIRCULARES)	12-11-2021	<i>[Firma]</i>
I. IDENTIFICACION DEL EMPLEO.		
NIVEL JERÁRQUICO:	Profesional.	
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO:	Médico General.	
CÓDIGO:	211	
GRADO:	11	
No DE CARGOS:	55	
DEPENDENCIA:	Donde se ubique el empleo	
CARGO DEL SUPERIOR INMEDIATO:	Quien ejerza la supervisión directa	
II. ÁREA FUNCIONAL.		

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E		 BOGOTÁ
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	GP-GPA-FT-02 V1	
NOMBRE DEL INFORME:	Contentivo referente a las actuaciones programadas y realizadas en cumplimiento a la Directiva 008 de 2021 Alcaldía Mayor de Bogotá		

1.4: Al momento de asignar funciones a algún servidor (a) público (a), deberá tenerse en cuenta que se trate de responsabilidades enmarcadas en el propósito, funciones, nivel jerárquico y requisitos asignados al empleo.

Se hace revisión de la estructura y desarrollo del Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales, encontrándose que este describe el área funcional, cual es el propósito de esta y la descripción de las funciones esenciales.



1.5: Los manuales específicos de funciones y competencias laborales deben caracterizarse por ser accesibles, visibles y claros para todos *los/as servidores/as públicos/as* responsables de su aplicación y estar publicadas en las páginas web de cada entidad para permitir el acceso a la ciudadanía y demás partes interesadas en el ejercicio del control social, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."

- Dando cumplimiento a la ley de transparencia y acceso a la información, la entidad tiene publicado en la página El Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales: <https://www.subredsur.gov.co/?q=search/node/manual%20funciones>, donde los interesados pueden descargar el manual para consulta y verificación de sus funciones.



1.6: Realizar socializaciones periódicas al interior de la entidad, sobre los manuales de funciones y competencias laborales y las actualizaciones a modificaciones que se realicen a este instrumento de gestión de personal.

- En relación con el proceso de inducción y reinducción a funcionarios y/o colaboradores de la entidad, para ello la oficina de Control Interno Disciplinario tiene establecidas jornadas de capacitación mensuales programadas por el área de capacitaciones de la Dirección de Gestión de Talento Humano, se cuenta con presentación en power point y banco de preguntas que hacen parte del componente "Inducción General" desarrollado por la Oficina de Capacitaciones.
- la Oficina de Control Interno Disciplinario, realizó 10 capacitaciones en el periodo comprendido entre 1° de mayo y 30 de septiembre de 2021. Adicionalmente en sesiones virtuales de inducción y reinducción a funcionarios y colaboradores, lo cual ha tenido impacto de 1.097 individuos entre personal de planta y OPS de la entidad.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD <small>Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E		 BOGOTÁ
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	GP-GPA-FT-02 V1	
NOMBRE DEL INFORME:	Contenido referente a las actuaciones programadas y realizadas en cumplimiento a la Directiva 008 de 2021 Alcaldía Mayor de Bogotá		

1.7: Incluir en los Planes Institucionales de Capacitación —PIC- jornadas de sensibilización que promuevan el conocimiento y cumplimiento de las obligaciones y deberes funcionales previstas en el Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales.



FECHA DE INICIO DE EJECUCION DEL PLAN DE TRABAJO		1 DE ENERO DE 2021		FECHA DE FINALIZACIÓN DE EJECUCION DEL PLAN DE TRABAJO													
Nº	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESPONSABLE (Nombre y Cargo)	CRONOGRAMA												PRODUCTO - EVIDENCIA		
			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
A	INDUCCION Y REINDUCCION	DERLY XIMENA MESA PROFESIONAL UNIVERSIT															
1	INDUCCION GENERAL		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	LISTAS REGISTROS SISTEMA
2	REINDUCCION				X												LISTAS REGISTROS SISTEMA

1.8: En las jornadas de inducción y reinducción, así como durante la etapa de entrenamiento en el puesto de trabajo, deberán desarrollarse actividades conducentes a la apropiación del Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales por parte de los y las servidoras de la entidad.

- Para la ejecución de este punto la subred sur se alinea a ley 909 de 2004 y el decreto 1083 de 2015, con la expedición del Manual Especifico de Funciones, requisitos mínimos y competencias laborales, teniendo en cuenta el contenido funcional y las competencias comunes y comportamentales de los empleos que conforman las plantas de personal.

1.9: Las Oficinas de Control Interno deberán realizar las auditorias correspondientes sobre el cumplimiento de estas directrices, para levantar los planes de mejoramiento a que haya lugar.

- La Oficina de Control Interno en su Plan Anual de Auditorías, tiene relacionado las auditorias e informes de: Toma física de inventarios a las bodegas de farmacia y material médico quirúrgico, a través de las cuales podrá verificar la adherencia de la entidad frente a los lineamientos que establece la presente directiva
- En relación con la gestión documental se adelanta seguimiento al Plan de Mejoramiento de Gestión Documental - Decreto 106 de 2015, derivado de las visitas adelantadas por el Archivo Distrital. *"Informe Seguimiento a Planes de mejora 2021"* <https://www.subredsur.gov.co/?q=transparencia/control/reportes-control-interno>.
- **1.10:** Se exhorta a los directivos y servidores con personal a cargo que ante la terminación de situaciones Administrativas como el encargo a ante el traslado de dependencia a área, se continúen asignando funciones y responsabilidades a sus colaboradores que no se correspondan con el nivel jerárquico a el empleo que ejerce en dicho momento.
- A fin de evitar que los funcionarios desarrollen actividades que no corresponden, la subred sur se alinea a ley 909 de 2004 y el decreto 1083 de 2015, con la expedición del Manual Especifico de Funciones, requisitos mínimos y competencias laborales, teniendo en cuenta el contenido funcional y las competencias comunes y comportamentales de los empleos que conforman las plantas de personal.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD <small>Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E		 BOGOTÁ
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	GP-GPA-FT-02 V1	
NOMBRE DEL INFORME:	Contentivo referente a las actuaciones programadas y realizadas en cumplimiento a la Directiva 008 de 2021 Alcaldía Mayor de Bogotá		

2. Cumplimiento del Manual de Procesos y/o Procedimientos

2.1: Las entidades y organismos distritales deberán desarrollar actividades de revisión y actualización periódica de los procesos y procedimientos institucionales que orienten el quehacer institucional y, garantizar su difusión, socialización, publicación, así como la apropiación por los y las servidoras de la organización.

- Frente a la revisión y actualización de documentos, la entidad adelantó en la vigencia 2021 la actualización del Manual de Procesos y Procedimientos CA-MA-01 V2 PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS (<https://www.subredsur.gov.co/?q=content/ca-ma-01-v2-procesos-y-procedimientos>) y GD-CDO-MA-01 V4 ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS (<https://www.subredsur.gov.co/?q=content/gd-cdo-ma-01-v4-elaboraci%C3%B3n-y-control-de-documentos>), todos ellos publicados en la página web y en la intranet institucional para su consulta, además contamos con evidencia de difusión y socialización, vía correo electrónico.

2.2: Cuando se efectúen procesos de ajuste institucional, es necesario realizar la adecuación de los procesos y procedimientos internos, asegurando que exista alineación entre el modelo operacional vigente, la estructura organizacional y el manual específico de funciones y competencias laborales.

- Para la entrada en vigencia de la nueva administración 2020-2024, la entidad realiza actualización de sus procedimientos, manuales, protocolos entre otros, donde estos fueron alineados a los cambios presentados en la plataforma estratégica (Misión, Visión y objetivos estratégicos), presentados y aprobados por la alta gerencia.

2.3: En los manuales de procesos y procedimientos se debe incorporar un instructivo referente a la Resolución No. DDC-000001 del 30 de septiembre de 2019 *"Por la cual se expide el Manual de Procedimientos Administrativos y Contables para el Manejo y Control de los Bienes en las Entidades de Gobierno Distritales"*, emitida por la Dirección Distrital de Contabilidad de la Secretaria Distrital de Hacienda.

- La entidad cuenta con la siguiente documentación actualizada donde se incorporan los lineamientos de la Resolución No. DDC-000001 del 30 de septiembre de 2019 *"Por la cual se expide el Manual de Procedimientos Administrativos y Contables para el Manejo y Control de los Bienes en las Entidades de Gobierno Distritales"*:



- ✓ GA-ACT-PR-01 V3 DELEGACIÓN INTERNA DE INVENTARIO
- ✓ GA-ACT-PR-02 V2 REGISTRO Y TRASLADO DE ACTIVOS FIJOS
- ✓ GA-ACT-PR-04 V3 RETIRO DE ACTIVOS FIJOS
- ✓ GA-ACT-PR-05 V3 TOMA DE INVENTARIO
- ✓ GA-ACT-PR-07 V2 RESPONSABILIDAD EN PROCESO PÉRDIDA O DAÑO A INVENTARIOS Y ACTIVOS FIJOS
- ✓ GA-ACT-PR-08 V1 COMPROBACIÓN DE DETERIORO DE PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO

2.4: Las Oficinas Asesoras de Planeación o quienes hagan sus veces, deberán promover la permanente actualización de los procesos y procedimientos institucionales a partir de un enfoque de gestión de riesgos que permita una adecuada identificación e implementación de controles.

La subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., en la página web, publicó para la vigencia 2021 la Matriz de Riesgos DI-GRI-FT-01 V2. En la cual se encuentran inidentificados los riesgos según las tipologías aplicables a la entidad, a saber, relacionados con la presente Directiva:

- ✓ Riesgo de corrupción No. 3: "Alteración, ocultamiento y sustracción de información documental por interés propio o de terceros".

- ✓ Riesgo de corrupción No. 8 Manipular, no divulgar u ocultar información considerada pública a los grupos

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E		 BOGOTÁ
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	GP-GPA-FT-02 V1	
NOMBRE DEL INFORME:		Contentivo referente a las actuaciones programadas y realizadas en cumplimiento a la Directiva 008 de 2021 Alcaldía Mayor de Bogotá	

de interés en beneficio propio o de un particular

- ✓ Riesgo de corrupción No. 18 Delitos contra la propiedad intelectual y derechos de autor
- ✓ Riesgo operativo No. 1: “Perdida documental de archivos físicos y Electrónicos”, procesocontrol documental.
- ✓ Riesgo operativo No.88: “Pérdida de elementos devolutivos de la Entidad”, el cual está asociado a potenciales perdida o hurto de los mismos.



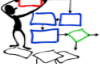




2.5: En el diseño y funcionamiento de los procesos y procedimientos institucionales deberá asegurarse que existan claras diferenciaciones e interdependencias, así como flujos efectivos de comunicación que eviten traslapes o duplicidades de funciones y competencias y de esta manera puedan delimitarse con claridad las responsabilidades que le asisten a cada servidor o servidora pública.

- Se toma como referencia el Manual de Funciones las cuales están asignadas a la dependencia de cada trabajador, el objetivo de esto es que ninguna de las funciones sean las mismas en dos cargos, sin embargo, para el departamento administrativo de la función pública se clasifican las competencias generales y específicas, las generales son todas aquellas labores que debe cumplir todo funcionario público y las específicas son las que le aplican a cada cargo. La Subred Sur E.S.E cumple a través del manual de funciones con las disposiciones necesarias para que no se presenten duplicidades de funciones y competencias.

2.6: Los procedimientos institucionales deben incorporar criterios y estándares de oportunidad, calidad, así como las medidas correctivas a implementarse cuando se presentan desviaciones.



- La entidad cuenta dentro de sus procedimientos con el numeral 8. **DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**, donde se formula el paso a paso de la generación de productos, que va desde la descripción de la actividad, quien la efectúa, como la efectúa, contempla los riesgos que se puedan presentar, punto de control, el tiempo a emplear y el documento o producto generado.

8. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:

N°	QUE 	QUIEN 	COMO 	RIESGOS 	PUNTO DE CONTROL 	CUANDO-TIEMPO 	DOCUMENTO ASOCIADO Y/O GENERADO (REGISTROS). 
1	Presentar la novedad de ingreso del personal de Planta, Ordenes de Prestación de Servicios (OPS), jurídicas y estudiantes que van a ingresar a la Entidad	Profesionales de Selección de Planta, Ordenes de Prestación de Servicios (OPS), Jefe de oficina de Gestión del Conocimiento	Enviando a través de correo electrónico al área de Capacitación el listado de las personas que ingresaran a la Entidad	Si no se reportan no se logra el registro oficial del personal en los aplicativos institucionales	Correo enviado	Dentro del primer (01) día después que se autoriza la novedad de ingreso	Planilla de inscripción
2	Registrar al personal de Planta, Ordenes de Prestación de Servicios (OPS), jurídicas y estudiantes que ingresan a la Entidad	Profesional de Capacitación	Enviando listados a la oficina de sistemas en la planilla definida por el aplicativo	Si no se reporta en dicha planilla no se logra el cargue masivo de la información	Correo enviado	Dentro de los dos (02) días siguientes a la recepción de la novedad de ingreso	Planilla del aplicativo
3	Matricular al personal reportado en el aplicativo MAO de educación institucional	Personal de Apoyo de sistemas	Realizando el cargue masivo del personal en el aplicativo MAO de aprendizaje institucional	Si no se matriculan no pueden acceder a la plataforma educativa	Registro en MAO	Dentro del (01) día siguiente al recibo del correo	Listado plano de inscritos
4	Reportar la matriculación del personal	Personal de apoyo de sistemas	Enviando correo al área de capacitación la confirmación de matriculación del personal	Si no se confirma, no se puede notificar al personal	Correo electrónico	Dentro del primer (01) día después de la matricula del personal	Registro magnético

2.7: Las entidades y organismos distritales deben contar con políticas de operación claramente establecidas, así como manuales, guías e instructivos que orienten la gestión desarrollada por las y los servidores.

En cumplimiento del Decreto 1499 de 2017 Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, la Subred Sur continúa trabajando por mantener actualizados y publicados documentos como Políticas Institucionales y operativas que direccionan el cumplimiento a los manuales de funciones y de procedimientos, como también la salvaguarda y uso eficiente de los bienes de la entidad. Dentro de las cuales se mencionan:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD <small>Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E		 BOGOTÁ
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	GP-GPA-FT-02 V1	
NOMBRE DEL INFORME:	Contentivo referente a las actuaciones programadas y realizadas en cumplimiento a la Directiva 008 de 2021 Alcaldía Mayor de Bogotá		

- Política de Talento Humano
- Política de Gobierno Digital
- Política de Integridad
- Política de Planeación Institucional
- Política de Seguridad Digital
- Política de Información y Comunicación
- Política de Gestión Documental
- Política de Gestión del Conocimiento
- Política de Control Interno
- Subproceso Activos Fijos



3. Atención Oportuna de Peticiones, Relacionamento con la Ciudadana y Cumplimiento diligente, eficiente e imparcial de funciones.

3.1: Disponer procedimientos institucionales de asignación de peticiones que garanticen su atención en el orden de llegada, salvo prelación legal o urgencia manifiesta.

Para la atención oportuna de peticiones La Subred sur cuenta con los siguientes procedimientos de Participación, Control y cumplimiento:

- Procedimiento de Participación PS-PAR-ATP-PR-01 V2 mediante el cual la Subred Sur E.S.E ejecuta los mecanismos de participación ciudadana. Para la entidad son formas de participación: 1 Las instancias de participación, 2) Las acciones de participación y 3) La rendición de cuentas. Mediante estos métodos de participación la Subred Sur interrelaciona la comunidad, las organizaciones o los grupos de interés con la administración y/o demás entes públicos o privados.
- Procedimiento Control Social PS-PAR-CSO-PR-01-02 V2 mediante el cual se establecen las actividades a realizar para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses individuales y colectivos para la gestión y dirección de los procesos, basados en los principios constitucionales de solidaridad, equidad y universalidad.
- Procedimiento Trámite de PQRSD PS-SC-NEU-PR-02 V9, donde la entidad establece los tiempos de prelación de acuerdo con la tipología de los derechos de petición y en cumplimiento de la normatividad vigente, según se relaciona a continuación: Historia Clínica 5 días - Entidades de Control en el plazo determinado.

Tipología	Tiempo de Respuesta al Ciudadano
Solicitud de Información	10 días Hábiles
Solicitud de Copia	10 días Hábiles
Denuncia	15 días Hábiles
Derecho de Petición en Interés General	15 días Hábiles
Derecho de Petición en Interés Particular	15 días Hábiles
Felicitación	15 días Hábiles
Queja	15 días Hábiles
Reclamo	15 días Hábiles
Sugerencia	15 días Hábiles
Consulta	30 días Hábiles

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD <small>Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E		 BOGOTÁ
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	GP-GPA-FT-02 V1	
NOMBRE DEL INFORME:	Contentivo referente a las actuaciones programadas y realizadas en cumplimiento a la Directiva 008 de 2021 Alcaldía Mayor de Bogotá		

3.2: Controlar el cumplimiento de los términos legales para la atención de peticiones por parte de los y las servidoras distritales.

Clasificación de la Petición

La petición debe ser analizada y clasificada según su tipología para que la respuesta se efectúe en cumplimiento de los términos legales, la gestión se realiza a través del cargue de la información en las plataformas Orfeo y SDGPC Bogotá Te escucha. El procedimiento Trámite de PQRSD PS-SC-NEU-PR-02 V9 establece que el equipo de PQRSD identifica las manifestaciones que son objeto de Ingreso al sistema de Bogotá Te escucha, las cuales se encuentran establecidas en el manual PS-SC-NEU-DEX-01 MANUAL PARA GESTION DE PETICIONES. Es importante aclarar que la entidad debe ingresar a este sistema el 100% de los Derechos de Petición por prestación de Servicios de Salud que se obtengan por los diferentes canales de escucha, e igualmente se deben ingresar la respuesta de los mismos en cumplimiento de los términos de ley, adicionalmente el equipo de PQRSD identificará las manifestaciones referidas por los ciudadanos(a)s donde se denoten actos de corrupción y la información será cargada mediante el Sistema Orfeo, el registro en el sistema Distrital Bogotá Te escucha y se asigna por intermedio de dichas plataformas la persona responsable para que desde allí se dé el trámite correspondiente.

Cumplimiento de los términos legales

De acuerdo con el procedimiento Trámite de PQRSD PS-SC-NEU-PR-02 V9 una vez se cuente con los números de identificación de Orfeo y SDGPC de la petición, se envía la solicitud de respuesta a través de Orfeo, de acuerdo a la estructura orgánica de la Subred, Directores de Servicio, Profesionales de enlace, Referentes del Proceso o quien haya sido delegado para la atención de derechos de petición.

En cumplimiento con los términos legales si pasados tres días hábiles, no se recibe respuesta, se debe enviar correo electrónico al Director de Servicio, Profesional de enlace, Referente del Proceso o quien haya sido delegado para la atención de derechos de petición recordando la oportunidad de la atención.

Si pasados cinco días desde la primera solicitud no se recibe respuesta se debe llamar a la persona responsable a la cual se solicitó y confirmar el recibido, la pertenencia y trámite de la gestión. Si por alguna razón la petición se direcciono de manera equivocada, el técnico debe reclasificar el direccionamiento bajo los criterios de solicitudes de la entidad.



3.3: Adoptar medidas institucionales que garanticen la atención eficaz y de fondo de las peticiones de la ciudadanía, grupos de valor y/u requerimientos de los organismos de control.

Para garantizar la atención eficaz y de fondo de las peticiones la Subred Sur E.S.E, implementó el procedimiento Trámite de PQRSD PS-SC-NEU-PR-02 V9 que establece que todas las peticiones incompletas se deben completar dando cumplimiento a la ley 1755 Artículo 16 Parágrafo °2, la cual establece: *“En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.*

3.4: Establecer protocolos que aseguren que las respuestas se emiten consultando el bien común y salvaguardando los derechos y la satisfacción general de las necesidades de la ciudadanía.

La entidad trimestralmente emite un informe denominado Informe PQRS mediante el cual se realiza el seguimiento a la trazabilidad, tipología de peticiones, quejas, felicitaciones y barreras de acceso.

Como resultado del último informe emitido en el año 2021 se puede establecer que se dio cumplimiento a la generación de información, basada en la atención de derechos de petición y se presentaron mensualmente los informes de veeduría Distrital para dar cumplimiento al Decreto 371 de 2010. La Subred Sur ha brindado

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E		 BOGOTÁ
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	GP-GPA-FT-02 V1	
NOMBRE DEL INFORME:	Contentivo referente a las actuaciones programadas y realizadas en cumplimiento a la Directiva 008 de 2021 Alcaldía Mayor de Bogotá		

atención a Derechos de Petición con Oportunidad y Calidad, dando cumplimiento al Decreto 491 de 2021 por emergencia sanitaria en términos de oportunidad al 100% de las PQRSD, cumpliendo a los criterios de Calidad, Calidez, Coherencia y Oportunidad.

3.5: Dentro del proceso de gestión documental de la entidad, deberán disponerse mecanismos que permitan asegurar la entrega oportuna, mediante los medios de comunicación dispuestos por la entidad y acorde con lo solicitado por el peticionario, garantizando la reserva y protección de los datos de los peticionarios.

En el procedimiento Trámite de PQRSD PS-SC-NEU-PR-02 V9 se han establecido los mecanismos para garantizar la entrega oportuna de las peticiones, las cuales están enmarcadas en el cumplimiento de la normatividad vigente y garantizando el derecho constitucional que tienen las personas de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya regido sobre ellas en bases de datos o archivos.

3.6: Disponer procesos y procedimientos de atención y relacionamiento con la ciudadanía con enfoque poblacional-diferencial.

Manual de Servicio a la Ciudadanía

De acuerdo con el Manual de Servicio al Ciudadano PS-SC-ACC-MA-01- V4 El enfoque diferencial reconoce que las personas y colectivos además de ser titulares de derechos tienen particularidades y necesidades específicas que requieren respuestas diferenciales por parte de las instituciones, el estado y la sociedad en general para alcanzar los mejores bienestar. Por lo cual la Subred Sur E.S.E. realiza una atención con enfoque diferencial a:

- Personas víctimas del conflicto armado
- Orientación sexual e identidad de género- Sectores LGTBI
- Étnico
- Ciudadano de Calle
- Reciclador de Oficio
- Persona en ejercicio de prostitución
- Migrantes
- Campesinos



Adicionalmente el procedimiento Estrategia de Divulgación de Canales de Atención a los Grupos de Valor PS-SC-NEU-OD-01 V1 se han establecido los siguientes canales de atención:

1. Presencial
2. Telefónico
3. Ventanilla única de correspondencia
4. Correspondencia Comunitaria
5. Virtual (Correo Electrónico, Redes Sociales).

3.7: Establecer información clara y oportuna sobre los diferentes canales y horarios de atención a la Ciudadanía.

En el procedimiento Trámite de PQRSD PS-SC-NEU-PR-02 V9 se han establecido los siguientes canales de atención de escucha los cuales son de permanencia durante la Contingencia decretada por el Gobierno Nacional:

- Correo Electrónico: Contactenos@subredsur.gov.co
- Web: 1 Botón Contáctanos la página web de la subred www.subredsur.gov.co
- Aplicativo SDQS Bogotá Te escucha, de la Alcaldía Mayor de Bogotá
- TELEFÓNICO: Línea Celular 3219006446

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD <small>Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E		 BOGOTÁ
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	GP-GPA-FT-02 V1	
NOMBRE DEL INFORME:	Contentivo referente a las actuaciones programadas y realizadas en cumplimiento a la Directiva 008 de 2021 Alcaldía Mayor de Bogotá		

- APP SuperCade Virtual

Adicionalmente se cuenta con los diferentes canales para la atención a la ciudadanía:

Peticiones recibidas a través del Buzón: Se cuenta con buzones de sugerencias ubicados en cada una de las unidades del servicio de Salud, los cuales deben contar permanentemente con el formato PS-SC-NEU-FT13 Recepción Derechos de Petición. Se realiza apertura semanal con acompañamiento de veedor de la Asociación de Usuarios, de acuerdo al cronograma establecido.

Recepción Personal: La recepción presencial se realiza a diario en cada una de las unidades donde se encuentre un técnico PQRSD. Dando gestión a lo recibido a través del Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te escucha.

Recepción Email: La recepción a través de mail, contactenos@subredsur.gov.co se gestiona desde la central PQRSD, revisando diariamente el correo electrónico para identificar los correspondientes Derechos de Petición.

Recepción Correspondencia Comunitaria: La correspondencia comunitaria se recibe permanentemente en los puntos establecidos, dando trámite en las plataformas Orfeo y registró SDGPC, al ser una solicitud realizada presencialmente debe ser radicada bajo el sistema Orfeo.

Recepción Telefónica: Lo correspondiente a este canal se realiza a través de la línea 195, quien receptiona los requerimientos de los ciudadanos(a)s y son trasladados de acuerdo a la competencia a la Subred Sur a través de la página SDGPC Bogotá Te escucha. Para la atención telefónica a través de la línea designada, se delegará la atención a un técnico PQRSD, quien atenderá en un horario hábil de 7:00 am a 5:00pm de lunes a viernes.

3.8: Implementar acciones de formación a servidores distritales enfocados a la resolución y manejo de conflictos, estrategias de atención efectiva de la ciudadanía, comunicación asertiva y lenguaje claro.



En el procedimiento Trámite de PQRSD PS-SC-NEU-PR-02 V9 se establece que las relaciones Colaboradores-Usuarios se deben hacer mediante un trato cálido y asertivo, en caso de existir un trato inadecuado por parte de un usuario se direccionara mediante el sistema Orfeo, para la atención por competencias a las oficinas de participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano y Oficina de Calidad, área Humanización. Quienes informarán a las Entidades Promotoras del Servicio EPS, para la socialización de Derechos y deberes a los usuarios involucrados y responderán al Servidor Público, Contratistas, terceros y personal en formación este tipo de manifestaciones.

Manifestaciones funcionarios- funcionarios o Manifestaciones Internas, No es competencia de la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano la atención de manifestaciones de Servidores Públicos, Contratistas, terceros, por lo cual, al conocerse en el área alguna de estas manifestaciones, se direccionará a la Oficina de Talento Humano, mediante el sistema Orfeo o el correo designado. Ese tipo de manifestaciones no se registran en el sistema Distrital Bogotá Te escucha.

4. Pérdida, o deterioro, o uso indebido de bienes y/o elementos.

4.1: Implementar un sistema, formato o instructivo de control para la entrega, traslado, movimiento, salida o devolución de elementos o bienes asignados a servidores y colaboradores del Distrito Capital.

- En los contratos de prestación de servicios – OPS celebrados con la Subred Sur, establecen en la cláusula octava “Obligaciones generales del contratista” Numeral 14, “Responder por la custodia, administración, mantenimiento, aseguramiento y manejo de bienes que LA SUBRED SUR - E.S.E., entregue a EL CONTRATISTA para la ejecución del contrato, en caso de pérdida de elementos, durante, después de la ejecución contractual, de conformidad con lo establecido en el Manual de Procedimientos Administrativos

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E		 BOGOTÁ
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	GP-GPA-FT-02 V1	
NOMBRE DEL INFORME:	Contentivo referente a las actuaciones programadas y realizadas en cumplimiento a la Directiva 008 de 2021 Alcaldía Mayor de Bogotá		

Contables para el manejo y control de los bienes en las Entidades de Gobierno Distritales, adoptado mediante la Resolución DDC-000001 del 30 de siembre de 2019, por Secretaria Distrital de Hacienda”

- Tanto los servidores públicos de planta, trabajadores oficiales y los de orden de prestación de servicios –OPS, se retiran o finalizan la vigencia de ejecución, deben diligenciar el formato TH-DES-FT-01 V2 “Paz y Salvo Funcionarios de Planta” o el formato CO-OPS-FT-09 V3 “Paz y Salvo Contratación OPS” dependiendo cual sea la condición del contrato.

4.2: Asegurar que se disponga de los medios de conservación y seguridad indispensables para la salvaguarda de los bienes que forman parte del mobiliario de las oficinas y puestos de trabajo, con especial énfasis en los sitios donde se almacenan elementos.

La Dirección Administrativa continúa como responsable de las siguientes bodegas:

- Bodega Baja Inservibles (proceso de baja y retiro definitivo)
- Bodega No explotados con una relación sistematizada (Módulo Activos Fijos)
- Bodega de Médico – Quirúrgicos
- Bodega de Elementos Administrativos

Se indica que la Bodega de Farmacia, es responsabilidad de la Dirección de complementarios

4.3: Suscribir, hacer seguimiento a la constitución, vigencia y cobertura de las pólizas de seguros de sus bienes y elementos.

- Mediante la Adición y Prorroga No. 1 al contrato No. 6603 de 2020 suscrito el 29 de mayo de 2021, la Subred integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. garantiza la cobertura civil y extracontractual de sus bienes muebles e inmuebles hasta. el 28 de febrero de 2022.

4.4: Tramitar por parte de los/as *servidores* públicos/as y contratistas los comprobantes de devolución de bienes y/o elementos al finalizar la relación laboral o contractual.



- Conforme a la cláusula octava “Obligaciones generales del contratista” Numeral 14, “*Responder por la custodia, administración, mantenimiento, aseguramiento y manejo de bienes que LA SUBRED SUR - E.S.E., entregue a EL CONTRATISTA para la ejecución del contrato, en caso de pérdida de elementos, durante, después de la ejecución contractual, de conformidad con lo establecido en el Manual de Procedimientos Administrativos y Contables para el manejo y control de los bienes en las Entidades de Gobierno Distritales, adoptado mediante la Resolución DDC-000001 del 30 de siembre de 2019, por Secretaria Distrital de Hacienda.*”

El contratista tramita su Paz y Salvo ante las direcciones inmersas en este documento, por lo cual el subproceso de Activos Fijos realiza la verificación de la entrega de los bienes a cargo tanto en existenciacommo en su estado. En caso de presentar novedad se informa al supervisor del contrato y se aplica el procedimiento interno.

4.5: Implementar Políticas de Gestión Documental y Seguridad Digital en el marco del Modelo integrado de Planeación y Gestión (MIPG), a fin de que los documentos conserven su autenticidad, integridad, fiabilidad y disponibilidad.

En cumplimiento del Decreto 1499 de 2017 Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, la Subred Sur continúa trabajando por mantener actualizados y publicados documentos como Políticas Institucionales y operativas que direccionan el cumplimiento a los manuales de funciones y de procedimientos, como también la salvaguarda y uso eficiente de los bienes de la entidad. Dentro de las cuales se mencionan:

- Política de Talento Humano

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD <small>Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E		 BOGOTÁ
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	GP-GPA-FT-02 V1	
NOMBRE DEL INFORME:	Contentivo referente a las actuaciones programadas y realizadas en cumplimiento a la Directiva 008 de 2021 Alcaldía Mayor de Bogotá		

- Política de Gobierno Digital
- Política de Integridad
- Política de Planeación Institucional
- Política de Seguridad Digital
- Política de Información y Comunicación
- Política de Gestión Documental
- Política de Gestión del Conocimiento
- Política de Control Interno
- Subproceso Activos Fijos

4.6: Adelantar acciones preventivas y correctivas para mitigar conductas relacionadas con la pérdida o daño de bienes, elementos, documentos e información dentro de las cuales se deben incluir capacitaciones y/u orientaciones sobre esta temática.

- En relación con el proceso de inducción y reinducción a funcionarios y/o colaboradores de la entidad la oficina de Control Interno Disciplinario tiene establecidas jornadas de capacitación mensuales programadas por el área de capacitaciones de la Dirección de Gestión de Talento Humano, para lo cual se cuenta con presentación en power point y banco de preguntas que hacen parte del componente “*Inducción General*” desarrollado por la Oficina de Capacitaciones, que se ve reflejado.
- La Oficina de Control Interno Disciplinario, realizó 10 capacitaciones en el periodo comprendido entre 1° de mayo y 30 de septiembre de 2021. Adicionalmente en sesiones virtuales de inducción y reinducción a funcionarios y colaboradores, lo cual ha tenido impacto de 1.097 individuos entre personal de planta y OPS de la entidad.



4.7: Incorporar el Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales y en los contratos de vigilancia, funciones, cláusulas y/u obligaciones, según sea el caso, sobre la custodia y cuidado de bienes, elementos, documentos e información a cargo.

Se cuenta con contrato No. 4657-2020, con la empresa SERVISION DE COLOMBIA Y CIA LTDA que presta el servicio de vigilancia para toda la Subred Sur, en el cual se constituyen las obligaciones con la custodia de los bienes y las responsabilidades como Contratista, estableciendo una rigurosa aplicación en caso de pérdida de elementos, las cuales están totalmente identificadas en el contrato.

A continuación, se relacionan los numerales de la cláusula tercera de Obligaciones específicas que tienen Relación directa con el informe:

CLÁUSULA TERCERA: OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA:

1. Mantener las instalaciones de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur debidamente vigiladas durante el tiempo establecido con el supervisor del contrato
2. Garantizar la seguridad de los bienes muebles, inmuebles, equipos propiedad de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur
3. Revisar baúl de vehículos, paquetes que entren o salgan de las instalaciones de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur.
5. Rotar a los vigilantes dentro de los puestos de vigilancia objeto del contrato, previa coordinación con el supervisor del contrato designado por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur.
8. Los vigilantes deben exigir el carné a los funcionarios y/o contratistas, a la entrada de las dependencias y un documento diferente a la cédula de ciudadanía, a los particulares que requieran el ingreso a las mismas.
11. El personal de seguridad en servicio no debe permitir la presencia de personal administrativo o

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD <small>Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E		 BOGOTÁ
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	GP-GPA-FT-02 V1	
NOMBRE DEL INFORME:	Contentivo referente a las actuaciones programadas y realizadas en cumplimiento a la Directiva 008 de 2021 Alcaldía Mayor de Bogotá		



asistencial al interior de las áreas administrativas después de las 18:00m hasta las 06:00, así como tampoco los fines de semana sin autorización expresa de la dirección, previa solicitud del jefe o coordinador del área.

13. El vigilante solo permitirá la salida de bienes, cuando medie autorización escrita por parte del responsable en tenencia y custodia del equipo o bien, avalado por la oficina de activos fijos de la Subred Integrada de servicios de Salud Sur E.S.E
14. Presentar mensualmente al Supervisor del Contrato un informe en el cual se describa por puesto de vigilancia las irregularidades y novedades presentadas.
17. Suministrar al supervisor del contrato la información y documentación que éste requiera, sin ningún tipo de restricción o condición por parte del Contratista
20. Archivar las órdenes de entrada y salida de elementos y las autorizaciones de entrada de personal y control de visitantes, entregando a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur al momento de la terminación del contrato, los archivos, consignas, investigaciones y demás documentos producidos con ocasión de la ejecución del contrato,
21. Velar por el uso adecuado de los equipos de seguridad de propiedad de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur y reponer los bienes dañados por su personal con ocasión de la prestación del servicio.
22. El contratista deberá reponer los bienes encomendados en caso que ocurra daño y/o siniestro por hurto o pérdida de los mismos en las dependencias donde presta el servicio y que se establezca que hubo negligencia, omisión o impericia y/o falta de vigilancia y custodia del servicio de vigilancia, desde la fecha del oficio de ejecución del contrato, durante el desarrollo del objeto del contrato y tres (3) meses más.
33. Suministrar las fichas suficientes y necesarias de ingreso para visitantes a las diversas instalaciones de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur así: Azul hospitalización adultos, Blanco obstetricia, Verde visitantes, Rojo observación urgencias, Amarillo visitantes áreas administrativas; las cuales son asumidas en el costo por el contratista
49. Cumplir con la política de calidad establecida por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur.
50. Asistir a las charlas, conversatorios, reuniones o conferencias relacionadas con la política de calidad de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur.
51. Responder por los pagos originados por fuga de pacientes que ocurran durante la Ejecución del contrato y notificados por el área de facturación en tiempo no mayor a 24 horas después de haber ocurrida la fuga.

4.8: Desarrollar actividades de actualización y control permanente del manejo de inventarios y su disposición.

En cuanto a la gestión de los bienes de la entidad se refiere, el Subproceso encargado de velar por su existencia es Activos Fijos, que además de ser el responsable, documenta y actualiza la siguiente información:

PROCEDIMIENTOS	FORMATOS
GA-TBI-MA-01- V1 Manual Gestión de la tecnología	GA-ACT- FT 01 V1 Delegación de Inventario
GA-ACT-PR-01 V2 Delegación Interna de Inventario	GA-ACT- FT 03 V1 Control Entrada y Salida de Elementosa Terceros
GA-ACT-PR-02 V2 Registro y Traslado de Activos Fijos	GA-ACT-FT 07 V1 Toma Física de Inventario General
GA-ACT-PR-03 V2 Retiro de Activos Intangibles	GA-ACT- FT 04 V1 Entrada y Salida de Elementos de la Entidad
GA-ACT-PR-04 V3 Retiro de Activos Fijos	GA-ACT- FT 02 V1 Pendientes de Inventario - Acta Selectiva

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD <small>Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E		 BOGOTÁ
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	GP-GPA-FT-02 V1	
NOMBRE DEL INFORME:	Contentivo referente a las actuaciones programadas y realizadas en cumplimiento a la Directiva 008 de 2021 Alcaldía Mayor de Bogotá		
GA-ACT-PR-05 V3 Toma de Inventarios	GA-ACT- FT 06 V2 Concepto Técnico		
GA-ACT-PR-07 V1 Responsabilidad en proceso	GA-ACT-FT 05- V1 Control de Movimientos de Bienes Devolutivos y Consumo Controlado		

- Subprocesos Tecnología Biomédica:

DOCUMENTOS	FORMATOS
GA-TBI-MA 01 V2 Manual Gestión de Tecnología	GA-TBI-FT 01 V1 Hoja de Vida de Equipo Biomédico
	GA-TBI-FT 07 V1 Recepción Técnica y Entrega de Equipos Biomédicos

- Subproceso Gestión de Suministros:

DOCUMENTOS
GA-SUM-PR-01 V2 Toma Física de Inventarios
GA-SUM-PR-02-V2 Solicitud Recepción Almacenamiento Distribución Médico Quirúrgicos
GA-SUM-PR-03-V1 Entrada de Bienes Diferentes Modalidades
GA-SUM-PR-04-V1 Disposición y Retiro de Bienes de Baja
GA-SUM-PR-05-V1 Préstamo de Insumos Médico- Quirúrgicos
GA-SUM-PR-06-V1 Toma Física de los Inventarios Almacén de Suministros y Devolutivos
GA-SUM-INS-02-V1 Conteo Semanal Bodega Especializada

- Subproceso de Mantenimiento e Infraestructura:

DOCUMENTOS	FORMATOS
GA-MAN-PR-01 V1 Mantenimiento Correctivo y Preventivo	GA-MAN-FT-07 V1 Entrega de materiales



- Subproceso Servicios Básicos – Equipo Industrial:

FORMATOS
GA-SBA-EIN-FT-01 V1 Hoja de Vida Maquinaria y Equipo

- Macroproceso Direccionamiento y Gerencia del Riesgo en Salud:

- Subproceso de Tecnología de Información y Comunicación en Salud - Gestión Documental:

DOCUMENTOS	FORMATOS
GI-TICS-INS-02 V1 Inventario y Clasificación de Activos de Información	GI-TICS-FT-12 V1 Inventario y Clasificación de Activos de Información
GI-TICS-PP-02 V4 Seguridad y Privacidad de la Información	GI-GDO-FT-01 V1 Entrega de Correspondencia Interna
GI-GDO-PR-01 V1 Radicación de Documentos de Salude Correspondencia (Externa e Interna)	GI-GDO-FT-02 V1 Entrega de Correspondencia Externa
GI-GDO-PR-02 V2 Radicación y Distribución de Comunicaciones Externas	GI-GDO-FT-03 V1 Planilla de Control de Rutas y Entregas de Documentos Mensajería

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD <small>Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E		 BOGOTÁ
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	GP-GPA-FT-02 V1	
NOMBRE DEL INFORME:	Contentivo referente a las actuaciones programadas y realizadas en cumplimiento a la Directiva 008 de 2021 Alcaldía Mayor de Bogotá		

GI-GDO-PR-03 V2 Reconstrucción Documental	GI-GDO-FT-05 V4 Entrega de Soportes Físicos de Historia Clínica
GI-GDO-PR-04 V3 Disposición Final de los Documentos	GI-GDO-FT-06 V1 Solicitud de Préstamo Documentos en Archivo de Gestión Historia Clínica
GI-GDO-PR-05 V2 Transferencia de Documentos	GI-GDO-FT-07 V1 Solicitud de Préstamo Documentos en Archivo Central
GI-GDO-PR-06 V7 Manejo de Historias Clínicas	GI-GDO-FT-08 C4 Trámite Entrega Copia de Historia Clínica
GI-GDO-PR-07 V2 Consulta y Préstamo de Documentos	GI-GDO-FT-09 V1 Formato Único de Inventario Documental – FUID
GI-GDO-PR-08 V3 Trámite de Entrega Copia Historia Clínica	GI-GDO-FT-10 V1 Testigo Documental
GI-GDO-PR-09 V1 Manejo Documentación con Posible Deterioro Biológico	GI-GDO-FT-11 V1 Rótulo de Identificación de Carpeta

DOCUMENTOS	FORMATOS
GI-GDO-PR-10 V1 Elaboración Tablas de Retención Documental	GI-GDO-FT-12 V1 Ficha de Valoración Documental y Disposición Final
GI-GDO-PP-01 V4 Capacitación Gestión Documental	GI-GDO-FT-13 V1 Tabla de Retención Documental
GI-GDO-PP-02 V4 Transferencia de Archivo	GI-GDO-FT-14 V1 Cuadro de Clasificación Documental
GI-GDO-PP-03 V5 Plan Institucional de Archivos PINAR	GI-GDO-FT-15 V1 Cuadro de Caracterización Documental
GI-GDO-PP-04 V3 Programa de Gestión Documental	GI-GDO-FT-16 V1 Cronograma Plan Institucional de Archivo
GI-GDO-INS-01 V2 Organización de Archivos de Gestión	GI-GDO-FT-18 V1 Índice de Información Clasificada y Reservada
GI-GDO-INS-02 V1 Reglamento de Archivo	GI-GDO-FT-19 V1 Migración Tablas Retención Documental TRD
	GI-GDO-FT-20 V1 Ficha de Descripción Documental



- Subproceso Mejoramiento Institucional - de Seguridad del Paciente:

DOCUMENTOS
MI-GCE-SDP-PP- 01 V6 Programa Seguridad del Paciente Cuidándote me Cuido
GA-TBI-MA-01 V2 Manual Gestión de la Tecnología

Macroproceso de Atención Integral en Salud:

- Subproceso Apoyo Terapéutico – Farmacia

DOCUMENTOS
COM-TER-FAR-PR-01 V1 Procedimiento Dispensación De Medicamentos y Dispositivos Médicos en Salas de

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD <small>Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E		 BOGOTÁ
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	GP-GPA-FT-02 V1	
NOMBRE DEL INFORME:	Contentivo referente a las actuaciones programadas y realizadas en cumplimiento a la Directiva 008 de 2021 Alcaldía Mayor de Bogotá		
Cirugía			
COM-TER-FAR-PR-02 V2 Procedimiento Dispensación Ambulatoria de Medicamentos e Insumos Médicos			
COM-TER-FAR-PR-03 V1 Procedimiento Dispensación de Medicamentos y Elementos Médico Quirúrgicos a los Servicios			
COM-TER-FAR-PR-04 V2 Procedimiento Manejo y Suministro de los Medicamentos de Control Especial			
COM-TER-FAR-PR-06 V1 Procedimiento Limpieza de Equipos de Refrigeración en Farmacia			
COM-TER-FAR-PR-07 V2 Procedimiento Gestión y Dispensación de Medicamentos y Dispositivos Médico Quirúrgicos para Unidad Renal			
COM-TER-FAR-PR-08 V2 Procedimiento Revisión y Seguimiento Carro de Paro			
COM-TER-FAR-PR-09 V2 Procedimiento Donaciones de Medicamentos e Insumos Médico Quirúrgicos			
COM-TER-FAR-PR-10 V2 Procedimiento Manejo de Medicamentos e Insumos Próximos a Vencer, Vencidos y Averiadados			
COM-TER-FAR-PR-10 V2 Procedimiento Manejo de Medicamentos e Insumos Próximos a Vencer, Vencidos y Averiadados			
COM-TER-FAR-PP-01 V6 Programa Farmacovigilancia			
COM-TER-FAR-GUI-01V2 Guía de Reconciliación Medicamentos			

El control de los bienes tanto de consumo como devolutivos, se sigue manejando a través del Sistema de Información Dinámica, módulo de Activos Fijos para el registro y control de los bienes (devolutivos y consumo).

4.9: En los procesos de inducción general y de reinducción en el puesto de trabajo, orientar sobre las responsabilidades asociadas al manejo y control de los bienes, y del trámite oportuno, salvaguarda y conservación de documentos.

La Subred Sur, para dar cumplimiento a este ítem cuenta con proceso de inducción general y reinducción, donde se socializa Inducción Subproceso activos fijos y proceso gestión documental, permitiéndole al personal que las realiza, orientarse y conocer de cada uno de estos procesos.



Estos documentos orientan las responsabilidades manejo y control de los bienes, y del trámite oportuno, salvaguarda y conservación de documentos, en los procesos de activos fijos y gestión documental la información es brindada directamente por estas áreas, este proceso se realiza de manera virtual, actualmente mediante la plataforma institucional MAO.

5. Pérdida, o deterioro, o alteración, o uso indebido de documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información.

5.1: Establecer protocolos, procedimientos y/o manuales para el manejo de documentos, información institucional, bases de datos y registros administrativos, con el fin de salvaguardar su integridad y su conservación adecuada.

La entidad Verifica la implementación y el efectivo cumplimiento de las normas archivísticas y de conservación de documentos mediante;

- El Plan Institucional de Archivo PINAR, en el marco del Decreto 612/18:
<https://www.subredsur.gov.co/transparencia/planeacion/planes>
- El Programa de Gestión Documental GI-GDO-PP-04 V3
<https://www.subredsur.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/gestion->

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E		 BOGOTÁ
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	GP-GPA-FT-02 V1	
NOMBRE DEL INFORME:	Contentivo referente a las actuaciones programadas y realizadas en cumplimiento a la Directiva 008 de 2021 Alcaldía Mayor de Bogotá		

documental

- La Política de Gestión Documental, cuya calificación por FURAG para el 2020 fue de 93.8%.
<http://www.subredsur.gov.co/sites/default/files/planeacion/Politica%20de%20Gesti%C3%B3n%20Documental.pdf>

Conforme a las visitas realizadas por el Archivo Distrital, el concepto de este ente es el cumplimiento a las normas archivísticas vigentes y a la adecuada custodia y administración de los expedientes documentales, producto de estas visitas; se derivó plan de mejora en cual tiene por objeto fortalecer las mejores prácticas de la entidad, en relación con la conservación de expedientes históricos.

5.2: Definir mecanismos de recepción y trámite de documentos para realizar control, seguimiento y monitoreo sobre el responsable de los mismos y el estado de su tenencia.

La entidad en mayo de 2021, implementó el aplicativo Orfeo, el cual permite verificar la trazabilidad y gestión de las comunicaciones y/o documentos de entrada y salida de forma interna y externa, atendiendo oportunamente los requerimientos y tener en tiempo real los estados de los mismos.

A finales de noviembre de 2021, la entidad en su página Web implementará el botón de consulta y seguimiento de trámites solicitados por nuestros usuarios o grupos de valor, los cuales serán identificados con un número de radicación, para su correcto seguimiento y oportuna respuesta.

De manera interna está en ejecución el aplicativo Almera el cual va tener mayor control y registro de los documentos originados como actas, planes y seguimientos.



Consultad Web
Tramite de requerimiento de Orfeo

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

Consulte el tramite de su radicación en la Subred Sur

La verificación del estado de trámite es un módulo de cara al ciudadano, el cual permite consultar como se encuentra la solicitud que fue radicada en la Subred Sur.

Para ello se requiere realizar el siguiente paso a paso.

1. Ingresar a la pagina Web de la entidad <https://www.subredsur.gov.co/> y dar clic en el siguiente cuadro :



Consulta
 Por medio del número de radicación
 Ingresa aquí

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

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

5.3: Implementar políticas de gestión documental que permitan verificar el cumplimiento de las normas archivísticas y de conservación documental.

- El Plan Institucional de Archivo PINAR, en el marco del Decreto 612/18:
<https://www.subredsur.gov.co/transparencia/planeacion/planes>

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD <small>Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E		 BOGOTÁ
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	GP-GPA-FT-02 V1	
NOMBRE DEL INFORME:	Contentivo referente a las actuaciones programadas y realizadas en cumplimiento a la Directiva 008 de 2021 Alcaldía Mayor de Bogotá		

- El Programa de Gestión Documental GI-GDO-PP-04 V3
<https://www.subredsur.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/gestion-documental>
- La Política de Gestión Documental, cuya calificación por FURAG para el 2020 fue de 93.8%.
<http://www.subredsur.gov.co/sites/default/files/planeacion/Politica%20de%20Gesti%C3%B3n%20Documental.pdf>

5.4: Adoptar procedimientos institucionales para asegurar la información que reposa en bases de datos, aplicativos y/o, sistemas de información.



- Procedimiento Manejo de Historias Clínicas GI-GDO-PR-06 V6, cuyo objetivo es normalizar y garantizar la elaboración, diligenciamiento, conservación, custodia, préstamo y entrega de copia de las Historias Clínicas
- Trámite de Entrega de Copia de Historia Clínica GI-GDO-PR-08 V3
- Programa de Gestión Documental GI-GDO-PP 04 V3
- Procedimiento Consulta y Préstamo De Documentos GI-GDO-PR-07 V2, el cual facilita y suministra de manera oportuna y precisa, la información documentada que reposa en Archivo Central de la Subred Sur E.S.E., a nuestros usuarios internos y externos que hagan uso del servicio.

5.5: Generar protocolos para la suscripción de acuerdos de confidencialidad con las y los servidores que en razón de sus funciones y/o con los contratistas que, en cumplimiento de sus obligaciones, deban acceder a la información contenida en documentos físicos y/o en bases de datos y/o en sistemas de información para garantizar la reserva legal y la protección de información personal o el derecho de "habeas data" de la ciudadanía.

- En lo relacionado a los acuerdos de confidencialidad la entidad a implementado los siguientes protocolos y procedimientos: **PROCEDIMIENTO PUBLICACIÓN INFORMACIÓN PÁGINA WEB E INTRANET GI-TICS-PR-01 V2**, En el cual se establecen las actividades a realizar para la publicación de información en la Página Web e intranet de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
- **PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ACCESOS GI-TICS-PR-03-V2:** Mediante el cual se establecen las exenciones para el control de acceso lógico de cada usuario o grupo de usuarios a las redes de datos, los recursos tecnológicos, los sistemas de información y aplicativos de la subred. Así se velará por que los colaboradores y el personal provisto por terceras partes, tengan acceso únicamente a la información necesaria para el desarrollo de sus labores salvaguardando la información de acuerdo a su calificación.
- **PROCEDIMIENTO DE COPIAS DE SEGURIDAD CÓDIGO GI-TICS-PR-04 V1:** mediante el cual se busca garantiza el resguardo en forma segura de toda la información digital que dentro del desarrollo de las funciones se considere documental e importante y crítica, generada en cada una de los procesos de la Subred Sur. Este procedimiento aplica para todos los funcionarios y colaboradores de la Subred Sur, que tienen a cargo equipos de cómputo y que manejen información importante y crítica.

5.6: Implementar políticas de tratamiento de datos y la de seguridad de la información.

- La entidad cuenta con la política de TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DATOS: La cual establece los criterios para la adecuada recolección, transmisión, conservación de los datos personales tratados por la subred Integrada de Servicios de Salud E.S.E, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y demás normas consecuentes a la protección de dato, la política, cubre sin excepción a todos los procesos de la entidad y se aplicará a todas las bases de datos y/o archivos que contengan datos personales y que sean objeto de tratamiento por parte de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E, considerada como responsable y encargada del tratamiento de los datos. Esta política se encuentra publicada en página web de la entidad, el link de transparencia <https://www.subredsur.gov.co/?q=content/pol%C3%ADtica-de-tratamiento-y-protecci%C3%B3n-de-datos>.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E		 BOGOTÁ
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	GP-GPA-FT-02 V1	
NOMBRE DEL INFORME:	Contentivo referente a las actuaciones programadas y realizadas en cumplimiento a la Directiva 008 de 2021 Alcaldía Mayor de Bogotá		

5.7: Establecer en el proceso de retiro de la entidad o ante posibles cambios de sus directivos(as) y servidores(as) públicos(as), actividades y obligaciones asociadas a la entrega integral y oportuna de la información, documentación a bases de datos que estuvieron a su cargo durante la vinculación con la entidad.



- La entidad cuenta con el procedimiento DESVICULACIÓN LABORAL GH-ATH-DES-IN-01-V2, el cual en su página 5 establece los parámetros a seguir por el personal de planta ante una desvinculación, el cual contiene 8 actividades o pasos a seguir, las cuales se describen a continuación:

4.2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
#	QUÉ	QUIEN	COMO
1	Pasar oficio de renuncia	Funcionario que se va a desvincular de la entidad	El funcionario debe realizar un oficio dirigido a la Gerente, manifestando su voluntad de renunciar al cargo que viene desempeñando en la institución
2	Realizar Acto administrativo de desvinculación	Profesional Especializado de Gestión del Talento humano	El profesional especializado proyecta la resolución de aceptación de renuncia para firma de la Gerente
3	Realizar la comunicación del acto administrativo con los requisitos para retirarse de la institución	Profesional Especializado de Gestión del Talento humano	El profesional especializado proyecta oficio comunicando el acto administrativo al funcionario
4	Entregar el formato GH-ATH-DES-FT-01 Paz y Salvo Funcionarios De Planta	Profesional Especializado de Gestión del Talento humano	El profesional especializado, cuando entrega el oficio de comunicación de aceptación de renuncia o terminación del periodo fijo entrega al funcionario el formato Es importante la entrega del inventario documental establecido en el punto 7 del Formato Paz y salvo (Acuerdo 38 de 2002)
5	Realizar la entrevista de retiro en el formato GH-DES-FT-02 Entrevista De Retiro	Profesional Especializado de Gestión del Talento humano	El profesional especializado, realiza la entrevista cuando las causas de retiro son diferentes a terminación de periodo fijo ó retiro por pensión.
6	Entregar los documentos para retirarse de la institución	Funcionario que se retira	El funcionario que se retira, entrega en la Dirección de Talento Humano, los documentos para el retiro definitivo de la entidad
7	Revisión de Documentos	Profesional Especializado de Gestión del Talento humano	El profesional especializado de Selección revisa que los documentos de retiro estén completos para la firma de la Directora Operativa
8	Archivo en hoja de vida	Profesional Especializado de Gestión del Talento humano	El profesional especializado de Selección entrega a Gestión Documental el protocolo de retiro completo para ser archivado en el expediente laboral del Ex funcionario.

En lo relacionado al personal de contrato la entidad tiene implementado el formato PAZ Y SALVO – CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS CO-CPS-FT-09-V3, en acuerdo a lo establecido en el manual de procedimientos administrativos y contables para el manejo y control de los bienes en los entes públicos del distrito capital Res 001 de 2001. Art 4 Numeral 4.4 “salida o traslado de bienes para uso de contratistas” Art 4 Numeral 4.11. 3° Control para el manejo de los bienes en servicio.

5.8: Implementar controles que permitan garantizar que ante el retiro de servidores públicos o contratistas de la entidad, se inactiven o bloquee el acceso a los sistemas de información y bases de datos institucionales.

Para salvaguardar la seguridad de la información frente al retiro de servidores públicos o contratista, la entidad tiene implementado **EL PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN GI-TIC-PL-02**, en el cual se describen los lineamientos y directrices en seguridad de la información de la Subred Sur E.S.E, con el fin de regular

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD <small>Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E		 BOGOTÁ
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	GP-GPA-FT-02 V1	
NOMBRE DEL INFORME:	Contentivo referente a las actuaciones programadas y realizadas en cumplimiento a la Directiva 008 de 2021 Alcaldía Mayor de Bogotá		

la gestión de la seguridad de la información al interior de la entidad, dicho documento establece en la página 16, literal 7.5 , los lineamientos de desvinculación, licencias, vacaciones, o cambios de labores de una forma ordenada, controlada y segura, en este literal se describen también normas para la efectividad de controles, las cuales están dirigidas específicamente a las direcciones de Contratación, Talento Humano y la Oficina de Control Interno.

6. FORTALEZAS

1. En la vigencia 2021 la entidad logró la caracterización de los 20 procesos, situación que les permite identificar sus necesidades y expectativas, así como la organización de sus actividades y ejercer un mayor control sobre los riesgos identificados frente a los lineamientos que se evalúan en la Directiva 008.
2. Fueron actualizadas 39 políticas en la vigencia 2021, entre estas la política de Seguridad de la Información, política de seguridad digital, política de transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción, política de gestión documental y política de participación ciudadana, política de control interno y política de servicio al ciudadano, todas estas alineadas a los requerimientos que exige la presente directiva.
3. Con el objetivo de que el servidor público a su ingreso tenga una información clara y detallada de sus funciones, la dirección de Talento Humano hace entrega en el proceso de inducción del Manual de Funciones y Competencias Laborales y con respecto a servidores antiguos entrega y socializa el mismo, siempre y cuando se hayan dado modificaciones o actualizaciones en sus lineamientos.
4. En la vigencia 2021, la entidad dio cumplimiento a la implementación de la resolución DDC-000001 del 30 de septiembre de 2019, al actualizar los 6 procedimientos en los que es exigible la incorporación del instructivo que especifica los lineamientos establecidos en esta directriz frente al *Manual de Procedimientos Administrativos y Contables para el Manejo y Control de los Bienes en las Entidades de Gobierno Distritales*.
5. La oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano en aras de mejorar la calidad de las respuestas dadas a los usuarios frente a sus PQRSD, implementó la estrategia de revisión previa de las mismas por parte el técnico PQRSD de cada unidad, teniendo en cuenta criterios como: Calidad, Oportunidad, Coherencia y Calidez para brindar una solución de fondo al requerimiento y lograr una mayor satisfacción del usuario.

Atentamente,

Astrid Marcela Méndez Chaparro

ASTRID MARCELA MENDEZ CHAPARRO

Jefe Oficina control Interno

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

Control.interno.jefe@subredsur.gov.co

Proyectó:

María Terán

Felipe Cepeda

Revisó: Astrid Méndez.