

1	2	3	5	6	4	
<u>Nombre Plan</u>	<u>No Oportunidad</u>	<u>Oportunidad</u>	<u>Hallazgo</u>	<u>Analisis</u>	<u>Mesa Acreditación</u>	<u>Proceso Responsable</u>
VEEDURIA	1895	EXPEDIENTE 20180033309900009E Fortalecer los procesos de comunicación a la ciudadanía frente a los CAPS	En los procesos de comunicación de la administración Distrital con la ciudadanía se recomienda mantener la transparencia y la claridad al momento de generar información frente a los CAPS, diferenciando claramente los procesos de construcción y de entrada en operación de nuevos CAPS	Desconocimiento de la ciudadanía frente al proceso de construcción y entrada de operación de los nuevos CAPS	Mesa Gerencia de la Información	Oficina Participación Social
VEEDURIA	1895	EXPEDIENTE 20180033309900009E Fortalecer los procesos de comunicación a la ciudadanía frente a los CAPS	En los procesos de comunicación de la administración Distrital con la ciudadanía se recomienda mantener la transparencia y la claridad al momento de generar información frente a los CAPS, diferenciando claramente los procesos de construcción y de entrada en operación de nuevos CAPS	Desconocimiento de la ciudadanía frente al proceso de construcción y entrada de operación de los nuevos CAPS	Mesa Gerencia de la Información	Oficina Participación Social
VEEDURIA	1895	EXPEDIENTE 20180033309900009E Fortalecer los procesos de comunicación a la ciudadanía frente a los CAPS	En los procesos de comunicación de la administración Distrital con la ciudadanía se recomienda mantener la transparencia y la claridad al momento de generar información frente a los CAPS, diferenciando claramente los procesos de construcción y de entrada en operación de nuevos CAPS	Desconocimiento de la ciudadanía frente al proceso de construcción y entrada de operación de los nuevos CAPS	Mesa Gerencia de la Información	Oficina Participación Social
VEEDURIA	1895	EXPEDIENTE 20180033309900009E Fortalecer los procesos de comunicación a la ciudadanía frente a los CAPS	En los procesos de comunicación de la administración Distrital con la ciudadanía se recomienda mantener la transparencia y la claridad al momento de generar información frente a los CAPS, diferenciando claramente los procesos de construcción y de entrada en operación de nuevos CAPS	Desconocimiento de la ciudadanía frente al proceso de construcción y entrada de operación de los nuevos CAPS	Mesa Gerencia de la Información	Oficina Participación Social
VEEDURIA	1898	EXPEDIENTE 20180033309900009E Articular estrategias de comunicación para mitigar riesgos de incertidumbre frente a recursos y número de CAPS de la	Reducir la incertidumbre en los recursos y número de CAPS que efectivamente se van a construir, teniendo en cuenta los continuos cambios que se han dado al respecto.	Desconocimiento de la ciudadanía frente al proceso de construcción y entrada de operación de los nuevos CAPS	Mesa Gerencia de la Información	Oficina Desarrollo Institucional
VEEDURIA	1898	EXPEDIENTE 20180033309900009E Articular estrategias de comunicación para mitigar riesgos de incertidumbre frente a recursos y número de CAPS de la reorganización.	Reducir la incertidumbre en los recursos y número de CAPS que efectivamente se van a construir, teniendo en cuenta los continuos cambios que se han dado al respecto.	Desconocimiento de la ciudadanía frente al proceso de construcción y entrada de operación de los nuevos CAPS	Mesa Gerencia de la Información	Oficina Desarrollo Institucional
VEEDURIA	1898	EXPEDIENTE 20180033309900009E Articular estrategias de comunicación para mitigar riesgos de incertidumbre frente a recursos y número de CAPS de la	Reducir la incertidumbre en los recursos y número de CAPS que efectivamente se van a construir, teniendo en cuenta los continuos cambios que se han dado al respecto.	Desconocimiento de la ciudadanía frente al proceso de construcción y entrada de operación de los nuevos CAPS	Mesa Gerencia de la Información	Oficina Desarrollo Institucional
VEEDURIA	1898	EXPEDIENTE 20180033309900009E Articular estrategias de comunicación para mitigar riesgos de incertidumbre frente a recursos y número de CAPS de la	Reducir la incertidumbre en los recursos y número de CAPS que efectivamente se van a construir, teniendo en cuenta los continuos cambios que se han dado al respecto.	Desconocimiento de la ciudadanía frente al proceso de construcción y entrada de operación de los nuevos CAPS	Mesa Gerencia de la Información	Oficina Desarrollo Institucional
VEEDURIA	1899	EXPEDIENTE 20180033309900009E Monitorear los procesos precontractuales y contractuales en la ejecución de recursos	Agilizar los procesos precontractuales y contractuales, así como la ejecución de recursos, con el fin de que los ciudadanos cuenten con espacios adecuados para su atención.	Desconocimiento de la ciudadanía frente al proceso de construcción y entrada de operación de los nuevos CAPS	Mesa Gerencia de la Información	Oficina Desarrollo Institucional
VEEDURIA	1899	EXPEDIENTE 20180033309900009E Monitorear los procesos precontractuales y contractuales en la ejecución de recursos	Agilizar los procesos precontractuales y contractuales, así como la ejecución de recursos, con el fin de que los ciudadanos cuenten con espacios adecuados para su atención.	Desconocimiento de la ciudadanía frente al proceso de construcción y entrada de operación de los nuevos CAPS	Mesa Gerencia de la Información	Oficina Desarrollo Institucional

<u>No Acción</u>	<u>Acción</u>	<u>Fecha Inicio</u>	<u>Fecha Final</u>	<u>Estado</u>	<u>Seguimiento a: Dic. 10 de 2018 Observacion OCI.</u>	<u>Ciclo</u>
3702	Realizar cronograma de las formas y de instancias de participación comunitaria donde se realizara socialización de temas de CAPS.	01/12/2018	31/12/2018	CUMPLIDA	La OCI evidencia, cronograma de actividades en el periodo de seguimiento, sin embargo, no se observa programación para la Asociación de Usuarios de la USS Tunjuelito.	P
3703	Socializar el funcionamiento de los CAPS. De acuerdo al cronograma establecido	01/06/2018	31/12/2018	CUMPLIDA	Teniendo en cuenta el programa establecido se observa falta de inclusión del tema producto del hallazgo, sin embargo, se evidencia manejo en comité de ética hospitalaria; Asociación de usuarios Meissen, Vista Hermosa, Nazareth, Tunjuelito y Usme.	H
3704	Hacer seguimiento a cumplimiento de cronograma	01/06/2018	31/12/2018	PENDIENTE	Se encuentra en términos de terminación de la acción propuesta.	V
3705	Adoptar acciones de mejora a las desviaciones encontradas	01/06/2018	31/12/2018	PENDIENTE	Se encuentra en términos de terminación de la acción propuesta.	A
3707	Realizar listado de los proyectos del Programa de Modernización de Infraestructura Hospitalaria.	01/10/2018	19/11/2018	CUMPLIDA	La OCI evidencia, archivo "Listado Proyectos para Calidad", en el cual relacionan los convenios y/o proyectos del Programa de Modernización de Infraestructura Hospitalaria.	P
3708	Consolidar los proyectos que cuentas con suscripción y aprobación dentro del programa de Modernización de Infraestructura Hospitalaria.	01/10/2018	19/11/2018	CUMPLIDA	La OCI observa, el "Listado Proyectos para Calidad", con el que relacionan los proyectos, sin embargo, no se evidencia la relación con el programa de Modernización de Infraestructura Hospitalaria.	H
3709	Seguimiento al plan de trabajo y ejecución de los convenios según sus etapas (Pre-inversión, Dotación, Puesta en Funcionamiento).	31/12/2018	30/01/2019	PENDIENTE	Se encuentra en términos para su desarrollo.	V
3710	Adoptar acciones de mejora a las desviaciones encontradas si aplica	28/02/2019	29/03/2019	PENDIENTE	Se encuentra en términos para su desarrollo.	A
3711	Realizar listado de los proyectos del Programa de Modernización de Infraestructura Hospitalaria.	01/10/2018	19/11/2018	CUMPLIDA	La OCI observa, en presentación de rendición de cuentas vigencia 2017 desarrollada durante el año 2018, información a la ciudadanía sobre los proyectos de infraestructura a desarrollar.	P
3712	Consolidar los proyectos que cuentas con suscripción y aprobación dentro del programa de Modernización de Infraestructura Hospitalaria.	01/10/2018	19/11/2018	CUMPLIDA	Se observa el siguiente listado de proyectos: Adecuación y dotación torre 2 Meissen, Adecuación del servicio de urgencias de la USS El Tunal, Adecuación y Dotación del CAPS en Salud Tunal, Construcción y Dotación CAPS Candelaria La Nueva, Construcción y Dotación CAPS Manuela Beltrán y Construcción y Dotación CAPS Danubio.	H

VEEDURIA	1899	EXPEDIENTE 20180033309900009E Monitorear los procesos precontractuales y contractuales en la ejecución de recursos	Agilizar los procesos precontractuales y contractuales, así como la ejecución de recursos, con el fin de que los ciudadanos cuenten con espacios adecuados para su atención.	Desconocimiento de la ciudadanía frente al proceso de construcción y entrada de operación de los nuevos CAPS	Mesa Gerencia de la Información	Oficina Desarrollo Institucional
VEEDURIA	1899	EXPEDIENTE 20180033309900009E Monitorear los procesos precontractuales y contractuales en la ejecución de recursos	Agilizar los procesos precontractuales y contractuales, así como la ejecución de recursos, con el fin de que los ciudadanos cuenten con espacios adecuados para su atención.	Desconocimiento de la ciudadanía frente al proceso de construcción y entrada de operación de los nuevos CAPS	Mesa Gerencia de la Información	Oficina Desarrollo Institucional
VEEDURIA	1900	EXPEDIENTE 20180033309900009E Monitorear los procesos de avances de la construcción de los CAPS	Manejar los riesgos asociados al ciclo político de la ciudad para mantener los avances que se logren en los procesos de construcción de los CAPS, dado que en el 2019 finalizará el periodo de la Administración Distrital	Desconocimiento de la ciudadanía frente al proceso de construcción y entrada de operación de los nuevos CAPS	Mesa Gerencia de la Información	Oficina Desarrollo Institucional
VEEDURIA	1900	EXPEDIENTE 20180033309900009E Monitorear los procesos de avances de la construcción de los CAPS	Manejar los riesgos asociados al ciclo político de la ciudad para mantener los avances que se logren en los procesos de construcción de los CAPS, dado que en el 2019 finalizará el periodo de la Administración Distrital	Desconocimiento de la ciudadanía frente al proceso de construcción y entrada de operación de los nuevos CAPS	Mesa Gerencia de la Información	Oficina Desarrollo Institucional
VEEDURIA	1900	EXPEDIENTE 20180033309900009E Monitorear los procesos de avances de la construcción de los CAPS	Manejar los riesgos asociados al ciclo político de la ciudad para mantener los avances que se logren en los procesos de construcción de los CAPS, dado que en el 2019 finalizará el periodo de la Administración Distrital	Desconocimiento de la ciudadanía frente al proceso de construcción y entrada de operación de los nuevos CAPS	Mesa Gerencia de la Información	Oficina Desarrollo Institucional
VEEDURIA	1900	EXPEDIENTE 20180033309900009E Monitorear los procesos de avances de la construcción de los CAPS	Manejar los riesgos asociados al ciclo político de la ciudad para mantener los avances que se logren en los procesos de construcción de los CAPS, dado que en el 2019 finalizará el periodo de la Administración Distrital	Desconocimiento de la ciudadanía frente al proceso de construcción y entrada de operación de los nuevos CAPS	Mesa Gerencia de la Información	Oficina Desarrollo Institucional
VEEDURIA	1901	EXPEDIENTE 20180033309900009E Articular acciones para generar acceso de los usuarios a los CAPS	Mantener los esfuerzos y acciones dirigidas a fortalecer el acceso de los usuarios a los servicios de los CAPS, tales como garantizar múltiples canales para la solicitud de citas, ampliar los servicios especializados, el trámite integrado de procedimientos en cada Subred y la ruta de la salud	Desconocimiento de la ciudadanía frente a los múltiples canales de solicitud de citas y trámite de la subred sur	Mesa Equipo Primario Consulta Externa	Oficina Participación Social
VEEDURIA	1901	EXPEDIENTE 20180033309900009E Articular acciones para generar acceso de los usuarios a los CAPS	Mantener los esfuerzos y acciones dirigidas a fortalecer el acceso de los usuarios a los servicios de los CAPS, tales como garantizar múltiples canales para la solicitud de citas, ampliar los servicios especializados, el trámite integrado de procedimientos en cada Subred y la ruta de la salud	Desconocimiento de la ciudadanía frente a los múltiples canales de solicitud de citas y trámite de la subred sur	Mesa Equipo Primario Consulta Externa	Oficina Participación Social
VEEDURIA	1901	EXPEDIENTE 20180033309900009E Articular acciones para generar acceso de los usuarios a los CAPS	Mantener los esfuerzos y acciones dirigidas a fortalecer el acceso de los usuarios a los servicios de los CAPS, tales como garantizar múltiples canales para la solicitud de citas, ampliar los servicios especializados, el trámite integrado de procedimientos en cada Subred y la ruta de la salud	Desconocimiento de la ciudadanía frente a los múltiples canales de solicitud de citas y trámite de la subred sur	Mesa Equipo Primario Consulta Externa	Oficina Participación Social
VEEDURIA	1901	EXPEDIENTE 20180033309900009E Articular acciones para generar acceso de los usuarios a los CAPS	Mantener los esfuerzos y acciones dirigidas a fortalecer el acceso de los usuarios a los servicios de los CAPS, tales como garantizar múltiples canales para la solicitud de citas, ampliar los servicios especializados, el trámite integrado de procedimientos en cada Subred y la ruta de la salud	Desconocimiento de la ciudadanía frente a los múltiples canales de solicitud de citas y trámite de la subred sur	Mesa Equipo Primario Consulta Externa	Oficina Participación Social
VEEDURIA	1902	EXPEDIENTE 20180033309900009E Fortalecer la integración y mejoramiento del uso y de la apropiación del sistema de	Fortalecer la integración y el mejoramiento de los sistemas de información con el fin de garantizar la atención de los usuarios	Falta de apropiación del colaborador en uso del sistema de información	Mesa Gerencia de la Información	Oficina Sistemas de Información TICS
VEEDURIA	1902	EXPEDIENTE 20180033309900009E Fortalecer la integración y mejoramiento del uso y de la	Fortalecer la integración y el mejoramiento de los sistemas de información con el fin de garantizar la atención de los usuarios	Falta de apropiación del colaborador en uso del sistema de información	Mesa Gerencia de la Información	Oficina Sistemas de Información TICS

3713	Seguimiento al plan de trabajo y ejecución de los convenios según sus etapas (Pre-inversión, Dotación, Puesta en Funcionamiento).	31/12/2018	30/01/2019	PENDIENTE	Se encuentra en términos para su desarrollo.	V
3714	Adoptar acciones de mejora a las desviaciones encontradas . En caso que aplique.	28/02/2019	29/03/2019	PENDIENTE	Se encuentra en términos para su desarrollo.	A
3715	Estructurar la tipología de riesgos Estratégicos en el mapa de riesgos Institucional.	30/06/2018	30/11/2018	CUMPLIDA	La OCI observa en la Matriz de Riesgos aportada, que a la fecha no se encuentra estructurada la tipología de riesgos estratégicos, para realizar seguimiento al avance en el proceso de construcción de los CAPS.	P
3716	Identificar riesgos asociados a gestión de proyectos con énfasis en el desarrollo de los CAPS.	30/12/2018	30/01/2019	PENDIENTE	Se encuentra en términos para su ejecución.	H
3717	Realizar seguimiento al mapa de riesgos de tipo estratégico determinando avances en Gestión de Proyectos - CAPS-	01/02/2019	30/06/2019	PENDIENTE	Se encuentra en términos para su ejecución.	V
3718	Adoptar acciones de mejora a las desviaciones encontradas . En caso que aplique.	30/06/2019	30/07/2019	PENDIENTE	Se encuentra en términos para su ejecución.	A
3719	Identificar los canales de comunicación para asignación de citas e información de servicios especializados , tramites y la ruta de la salud	19/11/2018	30/12/2018	CUMPLIDA	La OCI observa en la información aportada, que se han identificado los canales de comunicación sobre las diferentes formas que tienen los usuarios para la asignación de citas, ya sean de manera virtual o personalizada.	P
3720	Realizar despliegue de información para asignación de citas e información de servicios especializados , tramites y la ruta de la salud de acuerdo a los canales definidos por la subred sur.	30/12/2018	30/01/2019	CUMPLIDA	Se evidencia, que se ha dado a conocer por los canales de comunicación las diferentes formas que tienen los usuarios para la asignación de citas, de manera virtual o personalizada en los puntos de atención.	H
3721	Realizar seguimiento al despliegue de información para asignación de citas e información de servicios especializados , tramites y la ruta de la salud de acuerdo a los canales definidos por la subred sur.	01/02/2018	30/06/2019	PENDIENTE	Se encuentra en términos para su ejecución.	V
3722	Adoptar acciones de mejora a las desviaciones encontradas . En caso que aplique.	30/06/2019	30/07/2019	PENDIENTE	Se encuentra en términos para su ejecución.	A
3723	Elaborar cronograma de capacitación en los diferentes módulos del sistema de información dinámica gerencial	30/06/2018	30/11/2018	CUMPLIDA	La OCI evidencia, cronograma de capacitación, hasta el mes de noviembre de 2018.	P
3724	Realizar las capacitaciones en los diferentes módulos del sistema de información dinámica gerencial	30/06/2018	30/11/2018	CUMPLIDA	Se evidencia, capacitaciones en los diferentes módulos del Sistema de Información Dinámica Gerencial adoptado por la entidad.	H

VEEDURIA	1902	EXPEDIENTE 2D180033309900009E Fortalecer la integración y mejoramiento del uso y de la apropiación del sistema de	Fortalecer la integración y el mejoramiento de los sistemas de información con el fin de garantizar la atención de los usuarios	Falta de apropiación del colaborador en uso del sistema de información	Mesa Gerencia de la Información	Oficina Sistemas de Información TICS
VEEDURIA	1902	EXPEDIENTE 20180033309900009E Fortalecer la integración y mejoramiento del uso y de la apropiación del sistema de	Fortalecer la integración y el mejoramiento de los sistemas de información con el fin de garantizar la atención de los usuarios	Falta de apropiación del colaborador en uso del sistema de información	Mesa Gerencia de la Información	Oficina Sistemas de Información TICS
VEEDURIA	1903	EXPEDIENTE 20180033309900009E Monitorear las publicaciones dentro de las oportunidades legales en el SECOB o en sus páginas web los documentos de las convocatorias o procesos	Las Subredes Integradas de Servicios de Salud Sur E.S.E., deben publicar dentro de las oportunidades legales en el SECOB o en sus páginas web los documentos de las convocatorias o procesos, de conformidad con lo señalado en el artículo 209 de la Constitución Política, el Artículo 7 u 8 del Decreto 103 de 2015, y el Artículo 2.1.1.2.1.8 Decreto 1081 de 2015	Falta de existencia de control de seguimiento para la publicación dentro de las oportunidades legales en el SECOB o en sus páginas web los documentos de las convocatorias o procesos.	Mesa Direccionamiento y Gerencia	Dirección Contratación
VEEDURIA	1903	EXPEDIENTE 20180033309900009E Monitorear las publicaciones dentro de las oportunidades legales en el SECOB o en sus páginas web los documentos de las convocatorias o procesos	Las Subredes Integradas de Servicios de Salud Sur E.S.E., deben publicar dentro de las oportunidades legales en el SECOB o en sus páginas web los documentos de las convocatorias o procesos, de conformidad con lo señalado en el artículo 209 de la Constitución Política, el Artículo 7 u 8 del Decreto 103 de 2015, y el Artículo 2.1.1.2.1.8 Decreto 1081 de 2015	Falta de existencia de control de seguimiento para la publicación dentro de las oportunidades legales en el SECOB o en sus páginas web los documentos de las convocatorias o procesos.	Mesa Direccionamiento y Gerencia	Dirección Contratación
VEEDURIA	1903	EXPEDIENTE 20180033309900009E Monitorear las publicaciones dentro de las oportunidades legales en el SECOB o en sus páginas web los documentos de las convocatorias o procesos	Las Subredes Integradas de Servicios de Salud Sur E.S.E., deben publicar dentro de las oportunidades legales en el SECOB o en sus páginas web los documentos de las convocatorias o procesos, de conformidad con lo señalado en el artículo 209 de la Constitución Política, el Artículo 7 u 8 del Decreto 103 de 2015, y el Artículo 2.1.1.2.1.8 Decreto 1081 de 2015	Falta de existencia de control de seguimiento para la publicación dentro de las oportunidades legales en el SECOB o en sus páginas web los documentos de las convocatorias o procesos.	Mesa Direccionamiento y Gerencia	Dirección Contratación
VEEDURIA	1903	EXPEDIENTE 20180033309900009E Monitorear las publicaciones dentro de las oportunidades legales en el SECOB o en sus páginas web los documentos de las convocatorias o procesos	Las Subredes Integradas de Servicios de Salud Sur E.S.E., deben publicar dentro de las oportunidades legales en el SECOB o en sus páginas web los documentos de las convocatorias o procesos, de conformidad con lo señalado en el artículo 209 de la Constitución Política, el Artículo 7 u 8 del Decreto 103 de 2015, y el Artículo 2.1.1.2.1.8 Decreto 1081 de 2015	Falta de existencia de control de seguimiento para la publicación dentro de las oportunidades legales en el SECOB o en sus páginas web los documentos de las convocatorias o procesos.	Mesa Direccionamiento y Gerencia	Dirección Contratación
VEEDURIA	1904	EXPEDIENTE 20180033309900009E Integrar Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía regulada a través del Decreto 197 de 2014, la Ley de transparencia y Acceso a la Información pública regulada en la Ley 1712 de 2014	Respecto de la operación de los CAPS, se recomienda articular la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía regulada a través del Decreto 197 de 2014, la Ley de transparencia y Acceso a la información pública regulada en la Ley 1712 de 2014, el manual de Servicio a la Ciudadanía expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y las demás políticas, protocolos, reglamentos y directivas que expida la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el fin de mejorar la oportunidad, calidad, amabilidad y efectividad en la prestación del servicio, permitiendo de igual forma dar cumplimiento al Acuerdo 645 de 2016 por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo 2016-2020 en su artículo 17 tiene como objetivo establecer el programa de atención integral y eficiente en salud.	Falta de integración entre la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía regulada a través del Decreto 197 de 2014, la Ley de transparencia y Acceso a la información pública regulada en la Ley 1712 de 2014	Mesa Mejoramiento Institucional	Oficina Participación Social
VEEDURIA	1904	EXPEDIENTE 20180033309900009E Integrar Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía regulada a través del Decreto 197 de 2014, la Ley de transparencia y Acceso a la Información pública regulada en la Ley 1712 de 2014	Respecto de la operación de los CAPS, se recomienda articular la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía regulada a través del Decreto 197 de 2014, la Ley de transparencia y Acceso a la información pública regulada en la Ley 1712 de 2014, el manual de Servicio a la Ciudadanía expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y las demás políticas, protocolos, reglamentos y directivas que expida la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el fin de mejorar la oportunidad, calidad, amabilidad y efectividad en la prestación del servicio, permitiendo de igual forma dar cumplimiento al Acuerdo 645 de	Falta de integración entre la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía regulada a través del Decreto 197 de 2014, la Ley de transparencia y Acceso a la información pública regulada en la Ley 1712 de 2014	Mesa Mejoramiento Institucional	Oficina Participación Social

3725	Realizar evaluación de adherencia al uso del sistema de Información	30/11/2018	30/12/2018	CUMPLIDA	Se observa soportes de adherencia al uso del sistema de información, sin embargo, esta etapa está en periodo de ejecución.	V
3726	Adoptar acciones de mejora a las desviaciones encontradas. En caso que aplique.	30/12/2018	30/07/2019	PENDIENTE	Se encuentra en términos para su ejecución.	A
3727	Revisar el Manual de Contratación en relación a que contenga los artículos 7 y 8 del Decreto 103	30/11/2018	30/12/2018	CUMPLIDA	Se observa el cumplimiento de lo ordenado en el manual, como lo estipula la norma.	P
3728	Actualizar procedimiento de bienes y servicios en relación a establecer puntos de control para el seguimiento de la publicación de los procesos de contratación	30/11/2018	30/12/2018	PENDIENTE	Se encuentra en términos para su ejecución.	H
3729	Realizar seguimiento mensual a la publicación de los procesos de contratación en SECOP I	30/12/2018	30/06/2019	PENDIENTE	Se encuentra en términos para su ejecución.	V
3730	Definir acciones según las desviaciones encontradas, si aplica	30/12/2018	30/06/2019	PENDIENTE	Se encuentra en términos para su ejecución.	A
3731	Consolidar el enfoque del proceso del servicio a la ciudadanía	01/06/2018	30/06/2018	CUMPLIDA	La OCI evidencia, documento con inclusión del tema en donde se aborda el enfoque de Proceso de Servicio a la Ciudadanía.	P
3732	Despliegue del enfoque del proceso del servicio a la ciudadanía en el personal de talento humano del servicio al ciudadano	30/06/2018	31/12/2018	PENDIENTE	Se encuentra en términos para su ejecución, sin embargo, se observa la verificación dentro del enfoque del proceso y el fortalecimiento de competencias, el personal, en su primera línea de contacto, ha recibido capacitaciones en diferentes temas.	H

VEEDURIA	1904	EXPEDIENTE 20180033309900009E Integrar Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía regulada a través del Decreto 197 de 2014, la Ley de transparencia y Acceso a la información pública regulada en la Ley 1712 de 2014	Respecto de la operación de los CAPS, se recomienda articular la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía regulada a través del Decreto 197 de 2014, la Ley de transparencia y Acceso a la información pública regulada en la Ley 1712 de 2014, el manual de Servicio a la Ciudadanía expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y las demás políticas, protocolos, reglamentos y directivas que expida la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el fin de mejorar la oportunidad, calidad, amabilidad y efectividad en la prestación del servicio, permitiendo de igual forma dar cumplimiento al Acuerdo 645 de 2016 por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo 2016-2020 en su artículo 17 tiene como objetivo establecer el programa de atención integral y eficiente en salud.	Falta de integración entre la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía regulada a través del Decreto 197 de 2014, la Ley de transparencia y Acceso a la información pública regulada en la Ley 1712 de 2014	Mesa Mejoramiento Institucional	Oficina Participación Social
VEEDURIA	1904	EXPEDIENTE 20180033309900009E Integrar Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía regulada a través del Decreto 197 de 2014, la Ley de transparencia y Acceso a la información pública regulada en la Ley 1712 de 2014	Respecto de la operación de los CAPS, se recomienda articular la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía regulada a través del Decreto 197 de 2014, la Ley de transparencia y Acceso a la información pública regulada en la Ley 1712 de 2014, el manual de Servicio a la Ciudadanía expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y las demás políticas, protocolos, reglamentos y directivas que expida la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el fin de mejorar la oportunidad, calidad, amabilidad y efectividad en la prestación del servicio, permitiendo de igual forma dar cumplimiento al Acuerdo 645 de 2016 por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo 2016-2020 en su artículo 17 tiene como objetivo establecer el programa de atención integral y eficiente en salud.	Falta de integración entre la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía regulada a través del Decreto 197 de 2014, la Ley de transparencia y Acceso a la información pública regulada en la Ley 1712 de 2014	Mesa Mejoramiento Institucional	Oficina Participación Social
VEEDURIA	1905	EXPEDIENTE 20180033309900009E Instruir información a la ciudadanía sobre los horarios de atención de acuerdo a los servicios que presta, así como la oficina de atención al ciudadano de cada uno de los CAPS	Fijar en la entrada de los CAPS el horario de atención de acuerdo a los servicios que presta, así como la oficina de atención al ciudadano de cada uno de los CAPS	Desconocimiento de la ciudadanía frente a los servicios que presta, así como la oficina de atención al ciudadano de cada uno de los CAPS	Mesa Mejoramiento Institucional	Oficina Participación Social
VEEDURIA	19D5	EXPEDIENTE 20180033309900009E Instruir información a la ciudadanía sobre los horarios de atención de acuerdo a los servicios que presta, así como la oficina de atención al ciudadano de cada uno de los CAPS	Fijar en la entrada de los CAPS el horario de atención de acuerdo a los servicios que presta, así como la oficina de atención al ciudadano de cada uno de los CAPS	Desconocimiento de la ciudadanía frente a los servicios que presta, así como la oficina de atención al ciudadano de cada uno de los CAPS	Mesa Mejoramiento Institucional	Oficina Participación Social
VEEDURIA	1905	EXPEDIENTE 20180033309900009E Instruir información a la ciudadanía sobre los horarios de atención de acuerdo a los servicios que presta, así como la oficina de atención al ciudadano de cada uno de los CAPS	Fijar en la entrada de los CAPS el horario de atención de acuerdo a los servicios que presta, así como la oficina de atención al ciudadano de cada uno de los CAPS	Desconocimiento de la ciudadanía frente a los servicios que presta, así como la oficina de atención al ciudadano de cada uno de los CAPS	Mesa Mejoramiento Institucional	Oficina Participación Social
VEEDURIA	1905	EXPEDIENTE 20180033309900009E Instruir información a la ciudadanía sobre los horarios de atención de acuerdo a los servicios que presta, así como la oficina de atención al ciudadano de cada uno de los CAPS	Fijar en la entrada de los CAPS el horario de atención de acuerdo a los servicios que presta, así como la oficina de atención al ciudadano de cada uno de los CAPS	Desconocimiento de la ciudadanía frente a los servicios que presta, así como la oficina de atención al ciudadano de cada uno de los CAPS	Mesa Mejoramiento Institucional	Oficina Participación Social
VEEDURIA	1906	EXPEDIENTE 20180033309900009E Crear ambientes de servicio a la ciudadanía adecuado para la atención de PQRS	Disponer de un espacio de servicio a la ciudadanía adecuado para la atención de PQRS teniendo en cuenta los protocolos para la atención con enfoque diferencial establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor	Falta Distribución de espacios para realizar la atención de PQRS	Mesa Mejoramiento Institucional	Oficina Participación Social
VEEDURIA	19D6	EXPEDIENTE 2018DD33309900009E Crear ambientes de servicio a la ciudadanía adecuado para la atención de PQRS	Disponer de un espacio de servicio a la ciudadanía adecuado para la atención de PQRS teniendo en cuenta los protocolos para la atención con enfoque diferencial establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor	Falta Distribución de espacios para realizar la atención de PQRS	Mesa Mejoramiento Institucional	Oficina Participación Social
VEEDURIA	1906	EXPEDIENTE 20180033309900009E Crear ambientes de servicio a la ciudadanía adecuado para la atención de PQRS	Disponer de un espacio de servicio a la ciudadanía adecuado para la atención de PQRS teniendo en cuenta los protocolos para la atención con enfoque diferencial establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor	Falta Distribución de espacios para realizar la atención de PQRS	Mesa Mejoramiento Institucional	Oficina Participación Social

3733	Evaluación de la apropiación del conocimiento al talento humano del servicio del ciudadano	01/06/2018	31/12/2018	PENDIENTE	Se encuentra en términos para su ejecución.	V
3734	Adoptar acciones de mejora a las desviaciones encontradas si aplica	01/06/2018	31/12/2018	PENDIENTE	Se encuentra en términos para su ejecución.	A
3735	Identificar la información expuestas en los CAPS. Y en las oficinas de servicio al ciudadano con relación a horarios de atención	0018-11-01	30/11/2018	CUMPLIDA	Se evidencia la divulgación de los horarios de atención en la diferentes CAPS y en las oficinas de Servicio al Ciudadano.	P
3736	1, Consolidar la información de los horarios en cada uno e los CAPS.	30/11/2018	10/12/2018	CUMPLIDA	A la fecha de seguimiento, se observó en los soportes, un Directorio de horarios de los CAPS, con direcciones y teléfonos de cada uno de ellos.	H
3737	Realizar seguimiento a la información publicada con relación a los horarios de atención	11/12/2018	30/12/2018	PENDIENTE	Se encuentra en términos para su ejecución, sin embargo, se observa registro fotográfico que demuestra seguimiento a la información publicada.	V
3738	Adoptar acciones de mejora a las desviaciones encontradas si aplica	30/12/2018	30/12/2018	PENDIENTE	Se encuentra en términos para su ejecución.	A
3739	Identificar los espacios de servicio al ciudadano vs la norma NTC 6047, MIPG y Manual de Servicio al Ciudadano de la Secretaría	01/11/2018	30/11/2018	CUMPLIDA	Se evidencia diagnóstico de los espacios físicos en las unidades de servicios para realizar la atención de PQRS coherente con la norma.	P
3740	Informar al área de ambiente físico las adecuaciones prioritarias a intervenir	30/11/2018	10/12/2018	PENDIENTE	Se encuentra en términos para su ejecución, sin embargo, se observa diagnóstico de los espacios físicos el cual no cuenta con adecuaciones prioritarias a intervenir.	H
3741	Realizar seguimiento a la intervención de las adecuaciones reportadas prioritarias	11/12/2018	30/12/2018	PENDIENTE	Se encuentra en términos para su ejecución.	V

VEEDURIA	1906	EXPEDIENTE 20180033309900009E Crear ambientes de servicio a la ciudadanía adecuado para la atención de PQRS	Disponer de un espacio de servicio a la ciudadanía adecuado para la atención de PQRS teniendo en cuenta los protocolos para la atención con enfoque diferencial establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía expedido por la Secretaria General de la	Falta Distribución de espacios para realizar la atención de PQRS	Mesa Mejoramiento Institucional	Oficina Participación Social
VEEDURIA	1907	EXPEDIENTE 20180D33309900009E Promover la información al ciudadano con diferentes canales audiovisuales	Identificar cada una de las carteleras y la información que en ella se publica con el nombre de CAPS correspondiente y los canales de atención al mismo.	Desconocimiento de la ciudadanía frente a la información que en ella se publica con el nombre de CAPS correspondiente y los canales de	Mesa Gerencia de la Información	Oficina Comunicaciones
VEEDURIA	1907	EXPEDIENTE 20180033309900009E Promover la información al ciudadano con diferentes canales audiovisuales	Identificar cada una de las carteleras y la información que en ella se publica con el nombre de CAPS correspondiente y los canales de atención al mismo.	Desconocimiento de la ciudadanía frente a la información que en ella se publica con el nombre de CAPS correspondiente y los canales de	Mesa Gerencia de la Información	Oficina Comunicaciones
VEEDURIA	1907	EXPEDIENTE 20180033309900009E Promover la información al ciudadano con diferentes canales audiovisuales	Identificar cada una de las carteleras y la información que en ella se publica con el nombre de CAPS correspondiente y los canales de atención al mismo.	Desconocimiento de la ciudadanía frente a la información que en ella se publica con el nombre de CAPS correspondiente y los canales de	Mesa Gerencia de la Información	Oficina Comunicaciones
VEEDURIA	1907	EXPEDIENTE 20180D33309900009E Promover la información al ciudadano con diferentes canales audiovisuales	Identificar cada una de las carteleras y la información que en ella se publica con el nombre de CAPS correspondiente y los canales de atención al mismo.	Desconocimiento de la ciudadanía frente a la información que en ella se publica con el nombre de CAPS correspondiente y los canales de	Mesa Gerencia de la Información	Oficina Comunicaciones
VEEDURIA	1908	EXPEDIENTE 20180D33309900009E promover espacios para los usuarios en temas de acceso a la población con discapacidad	Distribuir eficientemente los espacios y asignar más sillas para que todos los usuarios puedan esperar sentados, especialmente la población con discapacidad, mujeres en estado de embarazo y adulto mayor, con el fin de evitar congestión y personas de pie, particularmente en las horas de mayor afluencia CAPS	Ambientes con dificultades acceso a los usuarios y en especialmente la población con discapacidad, mujeres en estado de embarazo y adulto mayor, con el fin de evitar congestión y personas de pie, particularmente en las horas de	Mesa Gerencia del Ambiente Físico	Dirección Administrativa
VEEDURIA	1908	EXPEDIENTE 20180033309900009E promover espacios para los usuarios en temas de acceso a la población con discapacidad	Distribuir eficientemente los espacios y asignar más sillas para que todos los usuarios puedan esperar sentados, especialmente la población con discapacidad, mujeres en estado de embarazo y adulto mayor, con el fin de evitar congestión y personas de pie, particularmente en las horas de mayor afluencia CAPS	Ambientes con dificultades acceso a los usuarios y en especialmente la población con discapacidad, mujeres en estado de embarazo y adulto mayor, con el fin de evitar congestión y personas de pie, particularmente en las horas de	Mesa Gerencia del Ambiente Físico	Dirección Administrativa
VEEDURIA	1908	EXPEDIENTE 20180033309900009E promover espacios para los usuarios en temas de acceso a la población con discapacidad	Distribuir eficientemente los espacios y asignar más sillas para que todos los usuarios puedan esperar sentados, especialmente la población con discapacidad, mujeres en estado de embarazo y adulto mayor, con el fin de evitar congestión y personas de pie, particularmente en las horas de mayor afluencia CAPS	Ambientes con dificultades acceso a los usuarios y en especialmente la población con discapacidad, mujeres en estado de embarazo y adulto mayor, con el fin de evitar congestión y personas de pie, particularmente en las horas de	Mesa Gerencia del Ambiente Físico	Dirección Administrativa
VEEDURIA	1908	EXPEDIENTE 20180033309900009E promover espacios para los usuarios en temas de acceso a la población con discapacidad	Distribuir eficientemente los espacios y asignar más sillas para que todos los usuarios puedan esperar sentados, especialmente la población con discapacidad, mujeres en estado de embarazo y adulto mayor, con el fin de evitar congestión y personas de pie, particularmente en las horas de mayor afluencia CAPS	Ambientes con dificultades acceso a los usuarios y en especialmente la población con discapacidad, mujeres en estado de embarazo y adulto mayor, con el fin de evitar congestión y personas de pie, particularmente en las horas de	Mesa Gerencia del Ambiente Físico	Dirección Administrativa
VEEDURIA	1909	EXPEDIENTE 20180033309900009E Monitoreo del talento humano destinado a la atención dentro	Analizar el talento humano destinado a la atención dentro del ciclo de servicio y fortalecerlo para garantizar la calidad y continuidad en la prestación del servicio a la ciudadanía	Planeación del talento humano en el ciclo de atención de acuerdo a las necesidades	Mesa Mejoramiento Institucional	Oficina Desarrollo Institucional
VEEDURIA	1909	EXPEDIENTE 20180D33309900009E Monitoreo del talento humano destinado a la atención dentro del ciclo de servicio	Analizar el talento humano destinado a la atención dentro del ciclo de servicio y fortalecerlo para garantizar la calidad y continuidad en la prestación del servicio a la ciudadanía	Planeación del talento humano en el ciclo de atención de acuerdo a las necesidades	Mesa Mejoramiento Institucional	Oficina Desarrollo Institucional
VEEDURIA	1909	EXPEDIENTE 20180D33309900009E Monitoreo del talento humano destinado a la atención dentro	Analizar el talento humano destinado a la atención dentro del ciclo de servicio y fortalecerlo para garantizar la calidad y continuidad en la prestación del servicio a la ciudadanía	Planeación del talento humano en el ciclo de atención de acuerdo a las necesidades	Mesa Mejoramiento Institucional	Oficina Desarrollo Institucional

3742	Adoptar acciones de mejora a las desviaciones encontradas si aplica	30/12/2018	30/12/2018	PENDIENTE	Se encuentra en términos para su ejecución.	A
3743	Identificar las carteleras en los CAPS e información en su contenido	01/11/2018	10/12/2018	CUMPLIDA	Se observa la identificación de las carteleras de los CAPS de frente a los usuarios.	P
3744	Realizar ubicación de las carteleras en los CAPS e información de temática para los usuarios	30/12/2018	30/03/2019	PENDIENTE	Se encuentra en términos para su ejecución.	H
3745	Verificar la instalación de las carteleras y su información en los CAPS	30/03/2019	30/04/2019	PENDIENTE	Se encuentra en términos para su ejecución.	V
3746	Adoptar acciones de mejora a las desviaciones encontradas	30/03/2019	30/03/2019	PENDIENTE	Se encuentra en términos para su ejecución.	A
3747	Generar diagnóstico de ambiente humanizado que incluya características de acceso para población con discapacidad	19/11/2018	30/12/2018	CUMPLIDA	Se verifica que en el soporte hacen referencia a la parte de infraestructura y reparaciones locativas necesarias, dando cumplimiento con ambiente humanizado que incluya características de acceso para población con discapacidad.	P
3748	Realizar aplicación de instrumento de ambiente humanizado en las unidades de la subred sur.	01/01/2019	30/03/2019	PENDIENTE	Se encuentra en términos para su ejecución.	H
3749	Consolidar resultados y generar Plan de intervención en las que aplique.	01/03/2019	30/03/2019	PENDIENTE	Se encuentra en términos para su ejecución.	V
3750	Adoptar acciones de mejora a las desviaciones encontradas	30/03/2019	30/06/2019	PENDIENTE	Se encuentra en términos para su ejecución.	A
3751	Diagnóstico de capacidad instalada para el servicio al ciudadano (momento 6)	01/07/2018	30/09/2018	CUMPLIDA	Se observa la realización del diagnóstico del Talento Humano en documento interno denominado formato Momento 6.	P
3752	Despliegue del enfoque del proceso del servicio a la ciudadanía en el personal de talento humano del servicio al ciudadano	01/06/2018	31/12/2018	CUMPLIDA	Se observan los soportes del programa de capacitación en temas que fortalecen las competencias al talento humano del servicio al ciudadano, en desarrollo para la vigencia.	H
3753	Seguimiento al cumplimiento del momento 6	30/12/2018	30/12/2018	PENDIENTE	Se encuentra en términos para su ejecución.	V

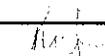
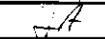
VEEDURIA	1909	EXPEDIENTE 20180033309900009E Monitoreo del talento humano destinado a la atención dentro	Analizar el talento humano destinado a la atención dentro del ciclo de servicio y fortalecerlo para garantizar la calidad y continuidad en la prestación del servicio a la ciudadanía	Planeación del talento humano en el ciclo de atención de acuerdo a las necesidades	Mesa Mejoramiento Institucional	Oficina Desarrollo Institucional
VEEDURIA	1910	EXPEDIENTE 20180033309900009E Promover la información al ciudadano con diferentes canales audiovisuales	Informar en todos los CAPS y a través de los distintos canales de atención sobre la Política de Tratamiento de Datos Personales, de conformidad con lo estipulado de la ley 1581 de 2012.	Desconocimiento de la ciudadanía frente a los distintos canales de atención sobre la Política de Tratamiento de Datos Personales, de conformidad con lo estipulado de la ley 1581 de 2012.	Mesa Dirección y Gerencia	Oficina Desarrollo Institucional
VEEDURIA	1910	EXPEDIENTE 20180033309900009E Promover la información al ciudadano con diferentes canales audiovisuales	Informar en todos los CAPS y a través de los distintos canales de atención sobre la Política de Tratamiento de Datos Personales, de conformidad con lo estipulado de la ley 1581 de 2012.	Desconocimiento de la ciudadanía frente a los distintos canales de atención sobre la Política de Tratamiento de Datos Personales, de conformidad con lo estipulado de la ley 1581 de 2012.	Mesa Dirección y Gerencia	Oficina Desarrollo Institucional
VEEDURIA	1910	EXPEDIENTE 20180033309900009E Promover la información al ciudadano con diferentes canales audiovisuales	Informar en todos los CAPS y a través de los distintos canales de atención sobre la Política de Tratamiento de Datos Personales, de conformidad con lo estipulado de la ley 1581 de 2012.	Desconocimiento de la ciudadanía frente a los distintos canales de atención sobre la Política de Tratamiento de Datos Personales, de conformidad con lo estipulado de la ley 1581 de 2012.	Mesa Dirección y Gerencia	Oficina Desarrollo Institucional
VEEDURIA	1910	EXPEDIENTE 20180033309900009E Promover la información al ciudadano con diferentes canales audiovisuales	Informar en todos los CAPS y a través de los distintos canales de atención sobre la Política de Tratamiento de Datos Personales, de conformidad con lo estipulado de la ley 1581 de 2012.	Desconocimiento de la ciudadanía frente a los distintos canales de atención sobre la Política de Tratamiento de Datos Personales, de conformidad con lo estipulado de la ley 1581 de 2012.	Mesa Dirección y Gerencia	Oficina Desarrollo Institucional
VEEDURIA	1911	EXPEDIENTE 20180033309900009E Promover diferentes estrategias de comunicaciones	Habilitar un link en las páginas web de cada una de las Subredes para que los ciudadanos puedan diligenciar encuestas de satisfacción sobre la atención recibida, especificando la unidad de servicio o CAPS que están evaluando de conformidad con lo señalado en los protocolos de atención virtual del Manual de Ser	Desconocimiento de la ciudadanía frente a las diferentes estrategias adoptadas por la subred sur	Mesa Dirección y Gerencia	Oficina Participación Social
VEEDURIA	1911	EXPEDIENTE 20180033309900009E Promover diferentes estrategias de comunicaciones	Habilitar un link en las páginas web de cada una de las Subredes para que los ciudadanos puedan diligenciar encuestas de satisfacción sobre la atención recibida, especificando la unidad de servicio o CAPS que están evaluando de conformidad con lo señalado en los protocolos de atención virtual del Manual de Ser	Desconocimiento de la ciudadanía frente a las diferentes estrategias adoptadas por la subred sur	Mesa Dirección y Gerencia	Oficina Participación Social
VEEDURIA	1911	EXPEDIENTE 20180033309900009E Promover diferentes estrategias de comunicaciones	Habilitar un link en las páginas web de cada una de las Subredes para que los ciudadanos puedan diligenciar encuestas de satisfacción sobre la atención recibida, especificando la unidad de servicio o CAPS que están evaluando de conformidad con lo señalado en los protocolos de atención virtual del Manual de Ser	Desconocimiento de la ciudadanía frente a las diferentes estrategias adoptadas por la subred sur	Mesa Dirección y Gerencia	Oficina Participación Social
VEEDURIA	1911	EXPEDIENTE 20180033309900009E Promover diferentes estrategias de comunicaciones	Habilitar un link en las páginas web de cada una de las Subredes para que los ciudadanos puedan diligenciar encuestas de satisfacción sobre la atención recibida, especificando la unidad de servicio o CAPS que están evaluando de conformidad con lo señalado en los protocolos de atención virtual del Manual de Ser	Desconocimiento de la ciudadanía frente a las diferentes estrategias adoptadas por la subred sur	Mesa Dirección y Gerencia	Oficina Participación Social
VEEDURIA	1912	EXPEDIENTE 20180033309900009E Promover diferentes estrategias de comunicaciones	Publicar de manera clara y visible la información sobre los CAPS en la página web de las subredes, especificando los canales de atención de cada uno de ellos, actualizando el nombre de los CAPS e indicando la dirección, teléfono de atención al ciudadano y asignación de citas, correo electrónico y nombre de contacto del líder de servicio al ciudadano.	Desconocimiento de la ciudadanía frente a las diferentes estrategias adoptadas por la subred sur	Mesa Dirección y Gerencia	Oficina Participación Social
VEEDURIA	1912	EXPEDIENTE 20180033309900009E Promover diferentes estrategias de comunicaciones	Publicar de manera clara y visible la información sobre los CAPS en la página web de las subredes, especificando los canales de atención de cada uno de ellos, actualizando el nombre de los CAPS e indicando la dirección, teléfono de atención al ciudadano y asignación de citas, correo electrónico y nombre de contacto del líder de servicio al ciudadano.	Desconocimiento de la ciudadanía frente a las diferentes estrategias adoptadas por la subred sur	Mesa Dirección y Gerencia	Oficina Participación Social

3754	Adoptar acciones de mejora a las desviaciones encontradas si aplica	30/12/2018	30/12/2018	PENDIENTE	Se encuentra en términos para su ejecución.	A
3755	estructurar la Política de tratamiento de Datos personales a nivel Institucional.	01/11/2018	30/11/2018	CUMPLIDA	Se evidencia el documento "Plan de Seguridad y Privacidad de la Información GI-TICS-PP-02-V2", en el cual se plasma la política general de seguridad de la información estructurando la Política de tratamiento de Datos Personales a nivel Institucional.	P
3756	Aprobar de Política tratamiento de Datos personales, iniciando socialización con líderes de proceso y ampliando coberturas con usuarios, en CAPS priorizados.	30/11/2018	30/12/2018	CUMPLIDA	Se observa estrategia de socialización de la política de tratamiento de datos personales a través de medio de Whatsapp y correos institucionales.	H
3757	Evaluar el cumplimiento de socialización de la Política a los grupos objetivos programados	30/03/2019	30/06/2019	PENDIENTE	Se encuentra en términos para su ejecución.	V
3758	Adoptar acciones de mejora a las desviaciones encontradas, si aplica.	30/06/2019	30/07/2019	PENDIENTE	Se encuentra en términos para su ejecución.	A
3759	Diseñar el banner de información de CAPS	15/11/2018	31/12/2018	PENDIENTE	Se encuentra en términos para su ejecución.	P
3760	Publicar Banner de información de CAPS en la pagina web en el link de servicio al ciudadano	31/12/2018	30/01/2019	PENDIENTE	Se encuentra en términos para su ejecución.	H
3761	Verificar uso del link de información de CAPS	30/01/2019	30/03/2019	PENDIENTE	Se encuentra en términos para su ejecución.	V
3762	Adoptar acciones de mejora a las desviaciones encontradas si aplica	30/03/2019	30/03/2019	PENDIENTE	Se encuentra en términos para su ejecución.	A
3763	Identificar la información expuestas en los CAPS. Y en las oficinas de servicio al ciudadano con relación a horarios de atención	01/11/2018	30/11/2018	CUMPLIDA	La OCI observó en los soportes un Directorio de Horarios de los CAPS, con direcciones y teléfonos de cada uno de ellos publicado en página web y carteleras físicas de la entidad.	P
3764	1, Consolidar la información de los horarios en cada uno e los CAPS. 2. Diseñar herramienta en pagina web que contenga la información de los CAPS. 3. Habilitar en pagina web un botón que contenga además de la encuesta de satisfacción, informe PQRS trimestral y toda la información relacionada con los CAPS.	30/11/2018	10/12/2018	CUMPLIDA	Se evidencian los soportes, pantallazo, donde muestran la ruta en la página Web, donde se publica toda la información e informes de PQRS, relacionada con los CAPS, se realizó la verificación constatando lo reportado.	H

VEEDURIA	1912	EXPEDIENTE 2018003330990D009E Promover diferentes estrategias de comunicaciones	Publicar de manera clara y visible la información sobre los CAPS en la página web de las subredes, especificando los canales de atención de cada uno de ellos, actualizando el nombre de los CAPS e indicando la dirección, teléfono de atención al ciudadano y asignación de citas, correo electrónico y nombre de contacto del líder de servicio al ciudadano.	Desconocimiento de la ciudadanía frente a las diferentes estrategias adoptadas por la subred sur	Mesa Direccionamiento y Gerencia	Oficina Participacion Social
VEEDURIA	1912	EXPEDIENTE 20180033309900009E Promover diferentes estrategias de comunicaciones	Publicar de manera clara y visible la información sobre los CAPS en la página web de las subredes, especificando los canales de atención de cada uno de ellos, actualizando el nombre de los CAPS e indicando la dirección, teléfono de atención al ciudadano y asignación de citas, correo electrónico y nombre de contacto del líder de servicio al ciudadano.	Desconocimiento de la ciudadanía frente a las diferentes estrategias adoptadas por la subred sur	Mesa Direccionamiento y Gerencia	Oficina Participacion Social
VEEDURIA	1915	EXPEDIENTE 20180033309900009E Promover diferentes estrategias de comunicaciones	Incluir dentro de las preguntas frecuentes o FAQ, información sobre que son los CAPS, que servicios presta, los canales de atención y los horarios de atención y adicionalmente, deberá tener una organización temática adecuada y fácil de comprender. La información deberá ser fácil de encontrar para el ciudadano	Desconocimiento de la ciudadanía frente a las diferentes estrategias adoptadas por la subred sur	Mesa Direccionamiento y Gerencia	Oficina Comunicaciones
VEEDURIA	1915	EXPEDIENTE 20180033309900009E Promover diferentes estrategias de comunicaciones	Incluir dentro de las preguntas frecuentes o FAQ, información sobre que son los CAPS, que servicios presta, los canales de atención y los horarios de atención y adicionalmente, deberá tener una organización temática adecuada y fácil de comprender. La información deberá ser fácil de encontrar para el ciudadano	Desconocimiento de la ciudadanía frente a las diferentes estrategias adoptadas por la subred sur	Mesa Direccionamiento y Gerencia	Oficina Comunicaciones
VEEDURIA	1915	EXPEDIENTE 20180033309900009E Promover diferentes estrategias de comunicaciones	Incluir dentro de las preguntas frecuentes o FAQ, información sobre que son los CAPS, que servicios presta, los canales de atención y los horarios de atención y adicionalmente, deberá tener una organización temática adecuada y fácil de comprender. La información deberá ser fácil de encontrar para el ciudadano	Desconocimiento de la ciudadanía frente a las diferentes estrategias adoptadas por la subred sur	Mesa Direccionamiento y Gerencia	Oficina Comunicaciones
VEEDURIA	1915	EXPEDIENTE 20180033309900009E Promover diferentes estrategias de comunicaciones	Incluir dentro de las preguntas frecuentes a FAQ, información sobre que son los CAPS, que servicios presta, los canales de atención y los horarios de atención y adicionalmente, deberá tener una organización temática adecuada y fácil de comprender. La información deberá ser fácil de encontrar para el ciudadano	Desconocimiento de la ciudadanía frente a las diferentes estrategias adoptadas por la subred sur	Mesa Direccionamiento y Gerencia	Oficina Comunicaciones
VEEDURIA	1913	EXPEDIENTE 20180033309900009E Promover la información al ciudadano con diferentes canales de comunicación	Diferenciar en la elaboración de los informes mensuales y trimestrales de PQRS, las unidades de servicios de la salud de los CAPS y llevar sus requerimientos de forma separada, con el fin de evaluar de forma individual pero a su vez integral, la atención de los Centros Prioritarios de Salud • Publicar en la página web de las Subredes, al menos de forma trimestral, los informes de PQRS que deberán contener al menos los siguientes ítems: Número de quejas, tipo de PQRS, canales de atención y subtemas, resultados de las encuestas de satisfacción y las	Desconocimiento de la ciudadanía frente a las diferentes estrategias adoptadas por la subred sur	Mesa Direccionamiento y Gerencia	Oficina Participacion Social
VEEDURIA	1913	EXPEDIENTE 20180033309900009E Promover la información al ciudadano con diferentes canales de comunicación	Diferenciar en la elaboración de los informes mensuales y trimestrales de PQRS, las unidades de servicios de la salud de los CAPS y llevar sus requerimientos de forma separada, con el fin de evaluar de forma individual pero a su vez integral, la atención de los Centros Prioritarios de Salud • Publicar en la página web de las Subredes, al menos de forma trimestral, los informes de PQRS que deberán contener al menos los siguientes ítems: Número de quejas, tipo de PQRS, canales de atención y subtemas, resultados de las encuestas de satisfacción y las	Desconocimiento de la ciudadanía frente a las diferentes estrategias adoptadas por la subred sur	Mesa Direccionamiento y Gerencia	Oficina Participacion Social
VEEDURIA	1913	EXPEDIENTE 20180033309900009E Promover la información al ciudadano con diferentes canales de comunicación	Diferenciar en la elaboración de los informes mensuales y trimestrales de PQRS, las unidades de servicios de la salud de los CAPS y llevar sus requerimientos de forma separada, con el fin de evaluar de forma individual pero a su vez integral, la atención de los Centros Prioritarios de Salud • Publicar en la página web de las Subredes, al menos de forma trimestral, los informes de PQRS que deberán contener al menos los siguientes ítems: Número de quejas, tipo de PQRS, canales de atención y subtemas, resultados de las encuestas de satisfacción y las acciones de mejora	Desconocimiento de la ciudadanía frente a las diferentes estrategias adoptadas por la subred sur	Mesa Direccionamiento y Gerencia	Oficina Participacion Social
VEEDURIA	1913	EXPEDIENTE 20180033309900009E Promover la información al ciudadano con diferentes canales de comunicación	Diferenciar en la elaboración de los informes mensuales y trimestrales de PQRS, las unidades de servicios de la salud de los CAPS y llevar sus requerimientos de forma separada, con el fin de evaluar de forma individual pero a su vez integral, la atención de los Centros Prioritarios de Salud • Publicar en la página web de las Subredes, al menos de forma trimestral, los informes de PQRS que deberán contener al menos los siguientes ítems: Número de quejas, tipo de PQRS, canales de atención y subtemas, resultados de las encuestas de satisfacción y las	Desconocimiento de la ciudadanía frente a las diferentes estrategias adoptadas por la subred sur	Mesa Direccionamiento y Gerencia	Oficina Participacion Social

3765	Realizar seguimiento a las publicaciones de la información de los CAPS	11/12/2018	30/12/2018	PENDIENTE	Se encuentra en términos para su ejecución.	V
3766	Adoptar acciones de mejora a las desviaciones encontradas si aplica	30/12/2018	30/12/2018	PENDIENTE	Se encuentra en términos para su ejecución.	A
3767	Realizar diagnostico de preguntas frecuentes (banner)	19/11/2018	30/11/2018	CUMPLIDA	Se observa informe de PQRS, en donde relacionan las preguntas frecuentes establecidas por los usuarios y grupos de interés en los diferentes espacios de participación como COPACOS y Asociación de Usuarios, al que se le da publicidad a través de página web.	P
3768	Enviar las preguntas frecuentes a la web (banner)	30/11/2018	10/12/2018	CUMPLIDA	Se evidencia informe del proceso Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, con el Subproceso de PQRS, genera mensualmente informe de gestión y presenta la consolidación de la información, que presenta los datos generales, canales por medio de los cuales se reciben, las Unidades y/o Dependencias en las cuales se gestionaron y la clasificación de tipología.	H
3769	Seguimiento al cargue de las preguntas frecuentes de la pagina web	10/12/2018	30/12/2018	PENDIENTE	Se encuentra en términos para su ejecución.	V
3770	Adoptar acciones de mejora a las desviaciones encontradas si aplica	01/01/2019	30/01/2019	PENDIENTE	Se encuentra en términos para su ejecución.	A
3771	Estructurar el informe de PQRS y Satisfacción que contenga de manera detallada la información de los CAPS	06/11/2018	09/11/2018	CUMPLIDA	Se observa en la página web, la publicación de los informes de gestión de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, de manera detallada con los ítems identificados en el sistema SDQS.	P
3772	Realizar el informe del mes de Octubre que contenga de manera detallada los resultados de PQRS y de encuesta de satisfacción	10/11/2018	19/11/2018	CUMPLIDA	Se evidencia informe a tercer trimestre de 2018 que contiene de manera detallada los resultados de PQRS y de encuesta de satisfacción en la ruta: http://www.subredsur.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/informe-pqr-denuncias-solicitudes	H
3773	Publicación de los informes de PQRS y de encuesta de Satisfacción en la pagina web de la Subred Sur de manera TRIMESTRAL .	20/11/2018	30/11/2018	CUMPLIDA	Se observa el cumplimiento de lo solicitado como lo estipula la norma.	V
3774	Adoptar acciones de mejora a las desviaciones encontradas , si aplica	01/12/2018	30/12/2018	PENDIENTE	Se encuentra en términos para su ejecución.	A

VEEDURIA	1914	EXPEDIENTE 20180033309900009E Promover socialización en temas de humanización al cliente interno y al cliente externo frente a la orientación de los servicios y acceso	Fortalecer el contenido, periodicidad y alcance de las capacitaciones en temas relacionados con el servicio, especialmente en temas de trato deshumanizado, inadecuada orientación, no oportunidad en los servicios y dificultad de accesibilidad administrativa	Desconocimiento de la ciudadanía frente a las diferentes estrategias adoptadas por la subred sur	Mesa Dirección y Gerencia	Oficina Participación Social
VEEDURIA	1914	EXPEDIENTE 20180033309900009E Promover socialización en temas de humanización al cliente interno y al cliente externo frente a la orientación de los servicios y acceso	Fortalecer el contenido, periodicidad y alcance de las capacitaciones en temas relacionados con el servicio, especialmente en temas de trato deshumanizado, inadecuada orientación, no oportunidad en los servicios y dificultad de accesibilidad administrativa	Desconocimiento de la ciudadanía frente a las diferentes estrategias adoptadas por la subred sur	Mesa Dirección y Gerencia	Oficina Participación Social
VEEDURIA	1914	EXPEDIENTE 20180033309900009E Promover socialización en temas de humanización al cliente interno y al cliente externo frente a la orientación de los servicios y acceso	Fortalecer el contenido, periodicidad y alcance de las capacitaciones en temas relacionados con el servicio, especialmente en temas de trato deshumanizado, inadecuada orientación, no oportunidad en los servicios y dificultad de accesibilidad administrativa	Desconocimiento de la ciudadanía frente a las diferentes estrategias adoptadas por la subred sur	Mesa Dirección y Gerencia	Oficina Participación Social
VEEDURIA	1914	EXPEDIENTE 20180033309900009E Promover socialización en temas de humanización al cliente interno y al cliente externo frente a la orientación de los servicios y acceso	Fortalecer el contenido, periodicidad y alcance de las capacitaciones en temas relacionados con el servicio, especialmente en temas de trato deshumanizado, inadecuada orientación, no oportunidad en los servicios y dificultad de accesibilidad administrativa	Desconocimiento de la ciudadanía frente a las diferentes estrategias adoptadas por la subred sur	Mesa Dirección y Gerencia	Oficina Participación Social

FUNCIÓNARIO/C DENTRATISTA	NOMBRE	CARGO	SEDE	RED	FIRMA
Proyectado por	Alba Judith Romero Alvarado	Técnico Operativo - OCI		Subred Integrada de Servicios de Salud Sur	
Revisado por	Dr. Luis Armando Rodríguez Castellanos	Profesional Especializado - OCI		Subred Integrada de Servicios de Salud Sur	
Aprobado por	Ora Gloria Esperanza Acevedo	Jefe Oficina Control Interno		Subred Integrada de Servicios de Salud Sur	

3775	Elaborar cronograma de fortalecimiento de competencias del Talento Humano (Informadores) del proceso Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	09/10/2018	12/10/2018	CUMPLIDA	La OCI evidencia cronograma de capacitación, con ejecución hasta el mes de noviembre de 2018.	P
3776	Desarrollar las temáticas relacionadas a fortalecimiento de competencias con el Talento Humano - Informadores	12/10/2018	30/11/2018	CUMPLIDA	Se observa la inclusión de temas como: Humanización, Salud y seguridad en el trabajo, Rutas de atención – violencias, Contrato FFD – Portafolio, Seguridad del paciente, Demanda Inducida y Modelo y reorganización de servicios.	H
3777	Realizar evaluación y consolidación de resultados de las sesiones de fortalecimiento de competencias	12/10/2018	30/11/2018	CUMPLIDA	Se observa evidencias de capacitaciones para fortalecimiento de competencias para el grupo de informadoras, sin embargo, no evidencia evaluaciones, ni consolidación de resultados, producto de las sesiones para la retroalimentación y el fortalecimiento de competencias.	V
3778	Tomar correctivos frente a desviaciones encontradas, si aplica	30/11/2018	31/12/2018	PENDIENTE	Se encuentra en términos para su ejecución.	A