

		SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.																
		PLAN DE TRABAJO INSTITUCIONAL										DE-PES-FT-04 V3						
NOMBRE DEL PLAN DE TRABAJO :		PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ETICA EMPRESARIAL PTEE					OBJETIVO DEL PLAN:											
El Programa de Transparencia y Ética Empresarial a través de acciones y estrategias de Administración del Riesgo, Rude - Articulación, Modelo de Estado Abierto e Iniciativas Adicionales en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. promueve la transparencia, la ética, la integridad, la lucha contra la corrupción y la cultura de la legalidad bajo una perspectiva de corresponsabilidad en la prevención, detección y sanción de actos asociados a corrupción afectando la confianza ciudadana y el respeto por lo público.																		
OBJETIVO ESTRATEGICO ASOCIADO AL PLAN:		Fortalecer una cultura ética y transparente, mediante el desarrollo del Programa de Transparencia y Ética Empresarial de la Institución, con el fin de dar cumplimiento a los estándares del sector y prestar servicios de calidad y seguridad entre todas las partes interesadas.																
ALCANCE:		En el marco del Plan Estratégico Institucional 2024 - 2028 el PTEE asigna responsabilidades a todos los grupos de valor de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur desde el inicio de su relación en su respectivo rol de autocontrol, autoevaluación y evaluación independiente hasta el retiro de la entidad.																
PROCESO AL QUE PERTENECE EL PLAN:		PROCESOS DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO, CONTROL INTERNO, PARTICIPACION SOCIAL, SERVICIO AL CIUDADANO, TALENTO HUMANO, SISTEMAS DE INFORMACION TIC'S Y COMUNICACIONES										PLANCCION Y ADMINISTRACION INSTITUCIONAL DE RIESGOS						
ESTRUCTURA DEL PLAN		SEGUIMIENTO																
RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO AL PLAN DE TRABAJO (Nombre cargo/servicio/área al que pertenece)		VIVIANA MURILLO ULLOA - Subproceso de Administración del Riesgo- Oficina de Desarrollo Institucional																
N.º	META ESPECÍFICA	INDICADOR ESPECÍFICO	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	UNIDAD DE MEDIDA	PROCESO RESPONSABLE	CRONOGRAMA												OBSERVACIONES DEL SEGUIMIENTO O Línea de defensa (Descripción de las evidencias del seguimiento y aclaraciones)
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AUG	SEPT	OCT	NOV	DIC	
1	1. COMPONENTE TRANSVERSAL Cumplimiento del 100% de las actividades en el marco de los Planes Estratégicos de la Entidad	1	Monitoreo del 100% de las actividades del Plan de Trabajo del PTEE	Verificar el cumplimiento de la ejecución de las actividades del PTEE	Porcentaje	Desarrollo Institucional/ Subproceso de Administración del Riesgo Institucional												Seguimiento de Tercera Línea: La segunda línea de defensa, liderada por el Subproceso de Administración del Riesgo Institucional, realiza la solicitud de información a los diferentes procesos, así como la consolidación, análisis y monitoreo de cada actividad, designada por componente del Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE). En este sentido, realizó el monitoreo al cumplimiento en la ejecución de las actividades definidas para la vigencia 2025. La actividad se realizó, sin desviaciones significativas.
		2	Seguimiento del 100% de las actividades del Plan de Trabajo del PTEE	Calificar cualitativo y cuantitativamente el cumplimiento de la ejecución de las actividades del PTEE	Porcentaje	Proceso de Control Interno												Seguimiento de Tercera Línea: La actividad se realiza con el resultado de la consolidación de los seguimientos semestrales realizados, es decir con el cierre PTEE con corte de 31 de 2025.
		3	Informe Interno de resultado del Desarrollo del Programa PTEE	Socialización de informe en espacio de Alta Gerencia y por correo institucional a los líderes de los procesos de la entidad	Documento	Desarrollo Institucional/ Subproceso de Administración del Riesgo Institucional												Seguimiento de Tercera Línea: Se verifica acta 03 de Comité Sistema Integral de Administración del Riesgo del 26 de diciembre de 2025, en el que la segunda línea de defensa presenta el Seguimiento PTEE III Trimestre 2025, se informó que se corrobora con 25 actividades programadas, las cuales fueron verificadas con un 100% de cumplimiento.
		4	Informe Externo de resultado del Desarrollo del Programa PTEE	Publicación en sede electrónica de la entidad	Documento	Proceso de Control Interno												Seguimiento de Tercera Línea: acorde con las actividades planeadas, se verifica que las mismas se desarrollaron acorde con el plazo y se aporta evidencia. No se han identificado desviaciones significativas.
		5	Porcentaje de apropiación de las generalidades del PTEE y de la Política de Administración del Riesgo (formación-socialización) en el marco del Plan Institucional de Capacitación	Socialización y evaluación de apropiación de las generalidades del PTEE	Porcentaje	Proceso de Talento Humano Desarrollo Institucional/ Subproceso de Administración del Riesgo Institucional												Seguimiento de Tercera Línea: No se encontraron soportes de esta actividad. En su lugar, se evidenciaron soportes del curso de integridad. SUBSANACIÓN: Frente a la observación formulada, se precisa que sí se dio cumplimiento a la apropiación de las generalidades del Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE), la cual se realizó en el marco del curso sobre la Política de Integridad, que integra de manera transversal los componentes de conflicto de intereses, anticoncepción y anticorrupción, conforme a los lineamientos institucionales vigentes. En este sentido, los soportes evidenciados del curso de integridad corresponden y dan cuenta de la actividad observada, toda vez que dicho soporte formativo incluye los contenidos asociados al PTEE, razón por la cual no se desarrolló un curso independiente exclusivamente denominado como PTEE, sino que su socialización y apropiación se efectuó de forma articulada dentro del curso mencionado. Por lo anterior, se considera que la actividad fue ejecutada y soportada, y que la evidencia aportada resulta válida y coherente con el objetivo de fortalecer la cultura de integridad, transparencia y ética institucional.
	6	Porcentaje de cobertura de participantes priorizados, capacitados y evaluados sobre el total definido en el marco del Programa de Transparencia y Ética Empresarial, Política de Integridad, Política de Integridad	Capacitar y evaluar en Programa de Transparencia y Ética Empresarial, Política de Integridad, Código de integridad, conflicto de intereses, anticorrupción, anticoncepción, se permiten promover la cultura de integridad	Porcentaje	Dirección de Talento Humano Dirección de contratación Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano												Seguimiento de Tercera Línea: Se verifica archivo en Excel que presenta un registro de 6.701 colaboradores que realizaron el curso de integridad, de los cuales se evidencia que 4.097, correspondientes al 61,14% de ellos obtuvieron un promedio superior al 80% en el posttest de apropiación.	
	7	Porcentaje de cumplimiento de las actividades del Plan de Integridad en el marco de la Ley 2016/2020	Ejecución de las actividades del Plan de Integridad	Porcentaje	Dirección de Talento Humano												Seguimiento de Tercera Línea: Se verifican soportes de socialización de la Política de Integridad, adicionales al curso en la plataforma Smart Sur, que integra los componentes de Código de Integridad, Conflicto de Intereses, Anticoncepción y Anticorrupción, fortaleciendo la apropiación y medición de niveles de conocimiento y satisfacción, reafirmando el compromiso institucional con la transparencia, la ética pública y la prevención de la corrupción. Sin embargo, no se realizó la encuesta de percepción de integridad en la vigencia 2025, uno de los insumos fundamentales para la formación del Plan de Integridad 2026.	
	8	Porcentaje de cumplimiento de las actividades de la Estrategia de Conflictos de Interés	Ejecución de las actividades de la Estrategia de Conflictos de Interés	Porcentaje	Proceso de Talento Humano												Seguimiento de Tercera Línea: Durante el I semestre, la Subred Integrada de Servicios de Salud cumplió el 100% en la ejecución de las acciones programadas en el Plan de Trabajo de Conflicto de Interés. Se desarrollaron socializaciones a líderes y supervisores, con énfasis en el manejo del Conflicto de Intereses y en la aplicación del procedimiento actualizado. De igual manera, se implementó un curso en la plataforma Smart Sur para promover la apropiación de los componentes de Integridad, Conflicto de Intereses, Anticoncepción y Anticorrupción. A pesar de que no hubo reportes de conflictos de interés en el buzón de colaboradores, la Oficina de Control Disciplinario Interno reportó la recepción de tres quejas a través del Sistema de Quejas y Denuncias de la Alcaldía Mayor de Bogotá, las cuales fueron atendidas conforme a los lineamientos institucionales vigentes. De esta manera, se evidencia el compromiso institucional con la transparencia, la ética pública y la prevención de la corrupción.	
	9	Porcentaje de autocontrol, monitoreo y seguimiento de las actividades de control de los riesgos del Subistema SICOOP	Registros cualitativos y cuantitativos en el módulo de riesgos - aplicativo Alarma de los riesgos del Subistema SICOOP	Porcentaje	Todos los procesos - autocontrol Subproceso Administración del Riesgo - monitoreo Proceso de Control interno - seguimiento												Seguimiento de Tercera Línea: Se verifica en Plataforma Alarma, encontrando 27 riesgos de corrupción, de los cuales todos se encuentran al 100% en la ejecución de los controles en la vigencia 2025. Lo anterior certificando el cumplimiento de la actividad de control y las evidencias que la soportan. De esta manera, se garantiza la operatividad y funcionalidad de las líneas de defensa, para mitigar los riesgos y evitar su materialización.	
	2	2. COMPONENTE PROGRAMÁTICO 2.1 ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO 2.1.1 INTEGRIDAD	10	Matriz de Riesgos SARLAFT	Revisión, reformulación e identificación de los riesgos del SUBSISTEMA SARLAFT	Normal	Oficial de Cumplimiento Subproceso de Gestión del Riesgo Proceso de Contratación Proceso de Financiera Proceso de Control Interno											
11			Porcentaje de consultas en el aplicativo contratado por la entidad de listas restrictivas, de formatos SARLAFT diligenciados por la contraparte	Muestra estadísticamente representativa de formatos SARLAFT diligenciados y validados en el aplicativo contratado por la entidad para las consultas en listas restrictivas	Porcentaje	Dirección de Contratación Bienes y Servicios y OPS												Seguimiento de Tercera Línea: Se recomienda presentar una muestra representativa de formatos SARLAFT diligenciados y validados para las consultas en listas restrictivas, estos soportes son necesarios para validar la actividad. Ante la solicitud de un ente de control se debe contar con el dato y los soportes definidos. La OCI, verificó las consultas aleatorias de listas restrictivas tanto de OPS como personal de planta, realizadas en los periodos anteriores. Sin embargo, se recomendó ampliar representativamente la cantidad, relacionada con el número total de colaboradores de la Subred Sur.
12			Porcentaje de autocontrol, monitoreo y seguimiento de las actividades de control de los riesgos del Subistema SARLAFT	Registros cualitativos y cuantitativos en el módulo de riesgos - aplicativo Alarma de los riesgos del Subistema SARLAFT	Porcentaje	Dirección de Contratación Bienes y Servicios y OPS Proceso de Talento Humano												Seguimiento de Tercera Línea: Se verifica en Plataforma Alarma el cumplimiento del autocontrol de la primera línea de defensa, el monitoreo de la segunda línea de defensa y la evaluación de la tercera línea de defensa a los 5 riesgos del SUBSISTEMA SARLAFT, de los que la mayoría de sus controles, se encuentran en un 75% de ejecución en las tres líneas de defensa.
13			Formatos SARLAFT diligenciados y aprobados por los grupos de valor / total de formularios diligenciados a través de los formularios	Diligenciamiento del formulario SARLAFT funcionalmente, contrastados, proveedores, gobierno (para directivos), usuarios, Docencia, organizaciones medio ambientales y ampliación de beneficiarios (trámites según sea el caso).	Porcentaje	Proceso de Contratación Oficial de cumplimiento												Seguimiento de Tercera Línea: En concordancia con la segunda línea de defensa, para efectos de seguimiento, verificación y trazabilidad de la actividad, es necesario presentar la evidencia correspondiente al formulario implementado, así como los soportes que permitan validar su aplicación efectiva (por ejemplo: envío del formulario, capturas de pantalla, reportes de diligenciamiento o consolidado de resultados), en el módulo de Formulario Único de Conocimiento persona natural y jurídica.
14			# verificaciones de proveedores a las listas restrictivas / 13.000 consultas	Realizar verificaciones a las listas restrictivas, sanciones (ONU, OFAC, GAFI) y evaluación de riesgos de proveedores (actividades ilícitas)	Porcentaje	Proceso de Contratación Proceso Desarrollo Institucional - Subproceso de Planeación- Oficial de cumplimiento												Seguimiento de Tercera Línea: Es importante aclarar si esta consulta se realiza a OPS y ByS, en ese caso, se debe cuantificar y presentar soportes para cada grupo. De no ser así, indicar si es el mismo grupo descrito en listas restrictivas, de formatos SARLAFT. Se recomienda presentar la muestra representativa de verificaciones a las listas restrictivas, sanciones (ONU, OFAC, GAFI) y evaluación de riesgos de proveedores (actividades ilícitas), estos soportes son necesarios para validar la actividad. Ante la solicitud de un ente de control se debe contar con el dato y los soportes definidos. La OCI, verificó las consultas aleatorias de listas restrictivas tanto de OPS como personal de planta, realizadas en los periodos anteriores. Sin embargo, se recomendó ampliar representativamente la cantidad, relacionada con el número total de colaboradores de la Subred Sur.
15		7 declaraciones de personas políticamente expuestas	Diligenciamiento del formulario a través del SIGEP, de la declaración de personas políticamente expuestas en cumplimiento con el decreto 630 de 2021	Normal	Proceso de Contratación Proceso Desarrollo Institucional - Subproceso de Planeación- Oficial de cumplimiento												Seguimiento de Tercera Línea: Se verifican soportes de la declaración y publicación en el Aplicativo por la Integridad Pública, administrado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, de cinco (5) directivos que ostentan la condición de Personas Expuestas Políticamente (PEP), de conformidad con los criterios establecidos en el Decreto 830 de 2021	
16		Porcentaje de verificaciones realizadas a las dependencias involucradas teniendo en cuenta la evaluación realizada por la Alcaldía Mayor a las respuestas del Sistema Bogotá le escucha	Realizar retroalimentación a las dependencias involucradas teniendo en cuenta la evaluación realizada por la Alcaldía Mayor a las respuestas del Sistema Bogotá le escucha	Normal	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano												Seguimiento de Tercera Línea: Se verifican soportes de retroalimentación a las dependencias involucradas teniendo en cuenta la evaluación realizada por la Alcaldía Mayor a las respuestas del Sistema Bogotá le escucha.	
17		# de informes de PQRS realizados / # de informes de PQRS programados	Elaborar y gestionar publicación de los informes de PQRS, en la página web institucional.	Porcentaje	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano												Seguimiento de Tercera Línea: Se verifica publicación en página web de la Subred Sur, de los informes consolidados de la gestión de PQRSJ del II y IV trimestre del 2025, en los que se presentan las principales problemáticas, las causas recurrentes de interposición ciudadana, oportunidades de mejora de los canales involucrados y el cumplimiento y respuesta oportuna al 100% de las PQRSJ-F.	
18		# informes / total de informes programados	Elaborar y gestionar publicación de informe semestral a la ciudadanía sobre el estado de las denuncias por actos de corrupción	Porcentaje	Oficina de Control Disciplinario Interno												Seguimiento de Tercera Línea: Se verifican los informes consolidados de la gestión realizada por la Oficina de Control Disciplinario Interno ante las 26 denuncias por actos de corrupción presentadas en su despacho durante el II y IV trimestre del 2025. Es importante aclarar que la Oficina de Control Disciplinario Interno se abstiene de suministrar información adicional, como los hechos objeto de investigación, en tanto se trata actuaciones disciplinarias y, por lo tanto, se debe garantizar la reserva legal de las actuaciones disciplinarias, conforme a lo dispuesto en el artículo 115 del Código General Disciplinario.	
19		Política de protección al Denunciante	Política de protección a los denunciantes (formulación, aprobación, divulgación y seguimiento)	Normal	Proceso de Desarrollo Institucional Proceso de Control Interno Disciplinario Proceso de Oficina Jurídica Proceso de Control Interno Proceso de Talento Humano Proceso de PQRSJ												Seguimiento de Tercera Línea: Se verifica la Directiva Conjunta 005 de 2023 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, que como indica el proceso, se encuentra vigente. Sin embargo, no se observan soportes de la gestión realizada por la formulación, aprobación, divulgación y seguimiento de la Política de protección a los denunciantes en la Subred Sur. Por lo tanto, la actividad no se puede evaluar como cumplida.	
20	Procedimiento de canales de denuncia Institucionales	Documentar, aprobar, socializar (grupo de valor priorizado) el procedimiento de canales de denuncia Institucionales	Normal	Proceso de Desarrollo Institucional Proceso de Control Interno Disciplinario Proceso de Oficina Jurídica Proceso de Control Interno Proceso de Talento Humano Proceso de PQRSJ												Seguimiento de Tercera Línea: Se verifica el procedimiento PROTECCIÓN A COLABORADORES GH-CVC-SEI-PH-04-V2, cuyo objeto es establecer la ruta de atención para el manejo de las situaciones de atención que se generan en los grupos de valor establecidos en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., que se encuentran prestando servicios, para fortalecer el programa de promoción de sana convivencia y prevención de las violencias en el trabajo. Si bien, este procedimiento define mecanismos de denuncia, relación, atención y seguimiento, también indica canales como el Buzón de Colaboradores y Buzón de Sugerecias para Personal en Formación, no responde integralmente a un procedimiento de canales de denuncia Institucionales. Para la vigencia 2026, se recomienda formular, aprobar y socializar un procedimiento de Canales Institucionales de Denuncia, en el marco de la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública.		
21	Informe de gestión de las denuncias recibidas por los canales de denuncia (presencial, virtual, correo y buzón físico) por presuntos actos de corrupción	Consolidar semestralmente el estado de denuncias recibidas y gestionadas por los canales de denuncia (presencial, virtual, correo y buzón físico) por presuntos casos de corrupción y elaborar informe	Normal	Control Interno Disciplinario Proceso de cumplimiento Proceso de PQRSJ Proceso de Gestión Documental.												Seguimiento de Tercera Línea: Se verifica INFORME DE GESTIÓN - BÚZÓN DE COLABORADORES IV TRIMESTRE 2025, en el que se presentan casos, relacionados en su mayoría con situaciones de violencia física y verbal, discriminación, maltrato, deshumanización, acoso y unos pocos casos de corrupción y/o conflicto de interés, etc. Sin embargo, este informe corresponde exclusivamente a las denuncias recibidas exclusivamente en el Buzón de Colaboradores, debe complementarse con el informe de gestión de las denuncias por presuntos actos de corrupción, recibidas por los demás canales de denuncia de la entidad (presencial, virtual, correo y buzón físico).		
22	Porcentaje de consulta de persona natural y contraparte en el aplicativo contratado por la entidad para validación de listas restrictivas sobre el total de personas a consultar	Reporte de aplicativo contratado por la entidad de listas restrictivas	Normal	Dirección de Contratación Bienes y Servicios												Seguimiento de Tercera Línea: El proceso presenta soportes de consultas en listas restrictivas en el tercer trimestre de 2025, mientras que, para el cuarto trimestre, manifiesta que, por datos sensibles, no se carga soporte, de acuerdo a lo informado por el Oficial de Cumplimiento. Sin embargo, es preciso que se presenten datos de ejecución, para el efecto la cantidad de consultas realizadas en el segundo semestre de 2025, frente al número total de personas a consultar, y registrar el porcentaje consultado, como lo indica la actividad y el indicador definido para la misma. De igual manera como lo señala la segunda línea de defensa, mantener la disponibilidad controlada de la evidencia, bajo criterios de confidencialidad y acceso restringido, de modo que permita su verificación cuando sea requerida por los órganos de control.		
23	Porcentaje de presentación del formato SARLAFT para personal de planta, OPS y contrapartes	Se adjunta dentro de la lista de chequeo de persona natural la presentación del formato SARLAFT	Porcentaje	Proceso de Contratación Proceso de Talento Humano												Seguimiento de Tercera Línea: El proceso presenta soportes de la revisión de los formatos SARLAFT en el tercer trimestre de 2025, mientras que, para el cuarto trimestre, manifiesta que la documentación correspondiente, quedó bajo custodia en las hojas de vida de los servidores. No se remite información adicional, dado su carácter confidencial. Sin embargo, queda pendiente registrar el porcentaje de presentación del formato SARLAFT para personal de planta, OPS y contrapartes, como lo indica la actividad y el indicador definido para la misma, a pesar de que se presentan datos de ejecución, para el efecto la cantidad de consultas realizadas en el segundo semestre de 2025, frente al número total de personas a consultar.		
24	Campañas de cultura y divulgación del manual para la administración del riesgo LAFT/PEADM, Código de Buen Gobierno y Política de Daño Antijudicio	Campañas de cultura y divulgación del manual para la administración del riesgo LAFT/PEADM, Código de Buen Gobierno y Política de Daño Antijudicio	Normal	Dirección de Talento Humano Desarrollo Institucional/ Subproceso de Administración del Riesgo Institucional												Seguimiento de Tercera Línea: El subproceso de administración del riesgo institucional manifiesta que se realizaron jornadas de socialización de las generalidades del Sistema de Administración del Riesgo Institucional, orientadas a fortalecer el conocimiento, la apropiación y la participación de los colaboradores durante la gestión de riesgo institucional. Se verifican soportes de socialización a 192 colaboradores durante la vigencia 2025. La cobertura de socialización es bastante baja, teniendo en cuenta que la Subred Sur cuenta aproximadamente con más de 4.700 colaboradores, lo que indica que tan solo se dio cobertura al 4% del total. De esta parte, no se observan soportes de campañas de cultura y divulgación del manual para la administración del riesgo LAFT/PEADM, Código de Buen Gobierno y Política de Daño Antijudicio, como lo define la actividad. Se recomienda fortalecer el proceso de socialización mediante diferentes estrategias, para aumentar el porcentaje de cobertura, así como mantener el porcentaje de apropiación y adherencia.		
25	Porcentaje de colaboradores activos de planta y OPS que en el aplicativo SIDAEP realizan la declaración de bienes y rentas sobre el total de colaboradores	Declaración de Bienes y Rentas por parte de colaboradores activos de planta y OPS en el marco de la ley 2013/2015 en el aplicativo SIDAEP	Porcentaje	Proceso de Talento Humano Proceso de Contratación												Seguimiento de Tercera Línea: Se verifica enlace de página del DAFP, con el porcentaje de Declaraciones de Bienes y Rentas Periódicas Registradas en SIDAEP, en la que se valida que el 98,1% de 728 servidores públicos y el 95,2% de 3.657 contratistas con contrato vigente, para un total de 4.166 colaboradores de 4.385, correspondiente al 95,7% de cumplimiento.		
26	Mapa de Redes Internas	Construir, consolidar, publicar y divulgar el Mapa de Redes Internas	Normal	Proceso de Desarrollo Institucional Subgerencia de Prestación de servicios de Salud Subgerencia Corporativa												Seguimiento de Tercera Línea: Se verifica el Mapa de Redes Internas de la Subred Sur, que se centra en las decisiones que toma las instancias de decisión con base en los resultados presentados evidenciados en los seguimientos a los planes institucionales, indicadores y demás mecanismos de integración.		
27	Mapa de Redes Externas	Construir, consolidar, publicar y divulgar el Mapa de Redes Internas y Mapa de Redes Externas	Normal	Proceso de Desarrollo Institucional Subgerencia de Prestación de servicios de Salud Subgerencia Corporativa												Seguimiento de Tercera Línea: Se verifica el Mapa de Redes Externas de la Subred Sur, hacen parte de los sistemas de control de gestión interinstitucionales a nivel sectorial, local, regional y nacional, así como la participación comunitaria, los comités intersectoriales, las agencias sectoriales, entre otras, fortaleciendo la transparencia y ética pública, mediante mecanismos de rendición de cuentas.		
28	Porcentaje de seguimiento a las solicitudes de los ciudadanos por los canales (Escrito, virtual, telefónico, presencial)	1. Seguimiento a los indicadores sobre las solicitudes de los ciudadanos por los canales (Escrito, virtual, telefónico, presencial) 2. Ejecutar acciones de mejora a que haya a lugar.	Porcentaje	Proceso de Desarrollo Institucional Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano Subgerencia Corporativa												Seguimiento de Tercera Línea: Se verifica el Informe de Acceso y los informes trimestrales consolidados de la gestión de PQRSJ-F, elaborados por la Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano, en los que se evidencia el seguimiento a las solicitudes de los ciudadanos por los canales (Escrito, virtual, telefónico, presencial), como lo define la actividad.		
29	Número de calendarios publicados en la página web / 12 calendarios publicados en el año	Publicar en la página web el calendario de eventos y fechas clave relacionadas con procesos misionales.	Normal	Comunicación Estratégica												Seguimiento de Tercera Línea: Se verifica la publicación en la página web de los calendarios de eventos y fechas clave relacionadas con procesos misionales, correspondientes al segundo semestre de 2025, dando cumplimiento a la actividad planeada en el periodo.		
30	Porcentaje de servidores capacitados en técnicas de lenguaje claro con atención directa al ciudadano / # de servidores con atención directa al ciudadano	Gestionar capacitaciones en la aplicación de técnicas de lenguaje claro, dirigidos específicamente a los servidores que brindan atención directa a los ciudadanos (presencial, telefónica y orientación virtual).	Porcentaje	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano												Seguimiento de Tercera Línea: Se verifica muestra aleatoria de los soportes de las capacitaciones realizadas durante el tercer y cuarto trimestre de 2025, encontrando que se capacitó aproximadamente a 273 colaboradores. Sin embargo, se observa que cerca del 90% de los capacitados son de servicios generales y del grupo de vigilancia, colaboradores que si bien, interactúan ocasionalmente con los usuarios, no son el objeto principal de esta actividad, la cual debe ser dirigida prioritariamente a los servidores que brindan atención directa a los ciudadanos (presencial, telefónica y orientación virtual), como es el caso, se realizó a colaboradores del área de facturación y autorizaciones. Es importante resaltar que el total de colaboradores capacitados durante la vigencia 2025, representa un porcentaje bajo de colaboradores, teniendo en cuenta que, de acuerdo a lo definido por el proceso, se identificó un total de 817 colaboradores y funcionarios que brindan atención directa a los ciudadanos (presencial, telefónica y orientación virtual), de los procesos gestión documental, guardia de seguridad, servicios generales y facturación. En este sentido se recomienda adelantar una planeación adecuada para aumentar la cobertura e impacto durante la vigencia 2026.		
31	Número de videos subtitulados / total de videos realizados en el año	Los contenidos audiovisuales (videos) realizados por la entidad, estarán subtitulados para su uso en las diferentes plataformas, tales como página web y	Normal	Comunicación Estratégica												Seguimiento de Tercera Línea: Se verifica muestra aleatoria, que permite concluir que se realizó la subtitulación de la totalidad de los videos que se hacen desde la Oficina Asesora de Comunicaciones para sus diferentes canales, los videos responden a estrategias, campañas, socialización de actividades y diferentes productos de la Subred Sur, publicados en página web y redes sociales durante la vigencia 2025, dando cumplimiento a la actividad planeada.		
32	Número de noticias publicadas en la sesión noticiera de la página web / 12 noticias al año (1 mensual)	Publicar en la página web de la sesión noticiera de la ciudadanía conocer lo que hace de la Subred.	Normal	Comunicación Estratégica												Seguimiento de Tercera Línea: Se verifica muestra aleatoria del total de noticias publicadas en la página web institucional, durante el segundo semestre de 2025, las cuales mantienen informados de la actualidad de la entidad a los diferentes grupos de valor y permiten que la ciudadanía se informe sobre las actividades que desarrolla la Subred Sur y el Distrito, dando cumplimiento a la actividad en la vigencia 2025.		
33	Actualizar el mapa de sitio de la subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. con actualización permanente, en el que se facilite la búsqueda y accesibilidad a los contenidos o temáticas incluídas	Actualizar el mapa de sitio de la subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. con actualización permanente, en el que se facilite la búsqueda y accesibilidad a los contenidos o temáticas incluídas	Normal	Oficina de Desarrollo Institucional - Seguimiento e informes Oficina de Sistema de Información TIC's - Publicación en Internet												Seguimiento de Tercera Línea: Se verifica que la actualización del mapa del sitio se realiza de manera permanente, cada vez que se crea un nuevo sitio o una nueva entrada, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el menú Transparencia, facilitando la búsqueda de información, SEO del sitio y plataformas, se realizó la actualización y mejora en la organización de contenidos presentes en el		

[illegible]

ELABORO Y PREPARO:
ALEXANDER RODRIGUEZ GUTIERREZ
REVISÓ Y APROBO
JUAN CARLOS HURTADO SIERRA - Jefe Oficina Control Interno