

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL INFORME DE AUDITORIA Código: SDS-ESC-FT-003 V.6</p>	<p>Elaborado por: Rocio Zabala Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>	
--	---	--	---

INFORME FINAL DE AUDITORÍA ESPECÍFICA A LA DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

AUDITOR:
LÍDER: DIONISIO DONCELL

REVISADO POR:
OLGA LUCIA VARGAS COBOS
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ, OCTUBRE DE 2018
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

Contenido

1. OBJETIVO GENERAL DE LA AUDITORÍA.....	3
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA AUDITORÍA.....	3
3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.....	4
4. CRITERIOS DE AUDITORÍA.....	4
5. MARCO LEGAL.....	5
6. METODOLOGÍA UTILIZADA.....	5
7. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN Y DE DATOS.....	6
8. ASPECTOS POSITIVOS.....	15
9. NO CONFORMIDADES.....	15
10. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS.....	15
11. CONCLUSIONES.....	16
12. ANEXOS.....	16

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL INFORME DE AUDITORIA Código: SDS-ESC-FT-003 V.6</p>	<p>Elaborado por: Rocio Zabala Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>	
--	---	--	---

1. OBJETIVO GENERAL DE LA AUDITORÍA.

De acuerdo con el compromiso establecido en el Plan Anual de Auditorías de la Oficina de Control Interno, se realiza auditoría a la Dirección de Servicio al Ciudadano, que tiene a su cargo el Sistema de Quejas y Soluciones (SQS), Línea Contactenos, Gestión Institucional, Gestión Contractual, Línea Salud para Todos, Módulos de los CADE y SUPERCADÉ; con el fin de determinar el cumplimiento en la gestión del riesgo institucional.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA AUDITORÍA.

Verificar en campo y en físico lo siguiente:

Riesgo 1 “Aprovechamiento de los espacios institucionales para realizar gestión política para el favorecimiento propio o de un tercero”

Riesgo 2 “No gestionar las solicitudes ciudadanas, así como su ingreso a los Sistemas de Información para el monitoreo del acceso a servicios de salud (SIDMA y SDQS)”

Riesgo 3 “No disponer de la información suficiente para brindar la orientación adecuada a la ciudadanía en salud”.

Riesgo 4 “Incumplimiento en la entrega de información a la ciudadanía que permita el ejercicio del control.

Riesgo 5 “ Brindar asistencia técnica en la implementación de acciones que permitan el fortalecimiento de la gestión operativa del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y del Sistema de Información Distrital y de Aonitoréo del Acceso SIDMA”

Así mismo se tendrá en cuenta lo siguiente:

- Verificar lo establecido en Manual Técnico para la Operación de las Dependencias de Servicio a la Ciudadanía/atención al usuario en salud, en el distrito capital.
- Verificar la aplicación de lo descrito en el Diagnostico Situacional Inicial y de Actualización proceso de Servicio a la Ciudadanía para la Subredes.
- Verificar lo establecido en la Publicación y Actualización de informes de Trámites y Servicios. de la Secretaria Distrital de Salud en el Suit y guía de Trámites y Servicios.
- Verificar lo establecido en el Instructivo de seguimiento a la calidad de las repuestas de los requerimientos y/o derecho de petición en la Secretaría Distrital de Salud.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL INFORME DE AUDITORIA Código: SDS-ESC-FT-003 V.6</p>	<p>Elaborado por: Rocio Zabala Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>	
--	---	--	---

- Verificar la Operatividad de los Cades y Supercades donde hace presencia la Secretaría Distrital de Salud.
- Verificar la operatividad y funcionamiento de las líneas de atención al ciudadano de las que dispone la Secretaría Distrital de Salud.
- Verificar el contrato 1370 de 2017. Suscrito con el Centro Nacional de Consultoría,
- Verificar el contrato 394 de 2017, por Prestación de Servicios.
- Verificar el Contrato 400 de 2017 por Prestación de Servicios.
- Verificar el Contrato 415 de 2017 por Prestación de Servicios.
- Verificar el Contrato 588 de 2017 por Prestación de Servicios.
- Verificar el Contrato 13 de 2018 por Prestación de Servicios.

3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.

La Auditoría pretende realizar pruebas selectivas de cumplimiento de la Dirección con la aplicación de listas de verificación de acuerdo con lo establecido en el mapa de riesgos y los procedimientos, así mismo se comprobará el cumplimiento de los contratos antes descritos. El periodo a verificar está comprendido entre el 01/01/2017 al 31/12 de 2017, así como lo corrido del año 2018, de igual manera, se podrá profundizar y avanzar fuera del término, tanto anterior como posterior al alcance determinado a criterio del auditor, teniendo como parámetro del Decreto Distrital 197 de 2014 “Por medio del cual se adopta la Política Publica Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Ciudad de Bogotá”

4. CRITERIOS DE AUDITORÍA.

La Dirección de Servicio al Ciudadano como parte del proceso Gestión Social en Salud, será la dependencia prevista para la realización de la auditoría, ello implica como fundamento las normas establecidas que las regulan entre las que se mencionan:

- Constitución Política de Colombia de 1991.
- Ley 1474 de 2011 Fortalecer los Mecanismos de Prevención de la Corrupción.
- Ley 80 de 1993 Reglamentada por Decreto Nacional 734 de 2012. Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.
- Decreto Distrital 197 de 2014 “Por medio del cual se adopta la Política Publica Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Ciudad de Bogotá”

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL INFORME DE AUDITORIA Código: SDS-ESC-FT-003 V.6</p>	<p>Elaborado por: Rocio Zabala Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>	
--	---	--	---

- De acuerdo con la caracterización del proceso verificar, determinar e implementar acciones de mejoramiento en la gestión integral para el acceso efectivo, frente a canales de atención, planes de acción, lineamientos técnicos y de política.
- Verificar el Monitoreo, análisis y evaluación de la percepción y satisfacción de los ciudadanos (as) en relación con la calidad del servicio al ciudadano recibido.
- Verificar la retroalimentación a dependencias de Servicio al Ciudadano de Subredes y EAPB, para la mejora continua de la gestión de Servicio a la Ciudadanía en Salud.
- Las demas que sean atinentes al proceso.

5. MARCO LEGAL.

Dentro del contexto de la auditoría se establecen las siguientes normas como marco legal que regula el proceso de Gestión Territorial en Salud:

- Ley 80 de 1993 Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración.
- Decreto 1474 de 2011, Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Decreto Distrital 197 de 2014 “Por medio del cual se adopta la Política Publica Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Ciudad de Bogotá”
- Manual de Contratación de la Secretaría Distrital de Salud.
- Mapa de Riesgos Institucional y de Gestión 2017-2018
- Todas aquellas normas que regulen la gestión del proceso y la Dirección.

6. METODOLOGÍA UTILIZADA.

La auditoría que se realizó a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud, estuvo fundada de acuerdo con lo descrito en el mapa de riesgos institucional, donde se contemplaron los cinco (5) riesgos antes descritos, así mismo se verificó la aplicabilidad de los procedimientos, se verificaron los objetos contractuales de las personas por prestación de servicios de los contratos 1370, 394, 400, 415 y 588 de 2017 y el contenido de la información del aplicativo Isolución, entre otros. Se elaboró y aplicó la lista de verificación con el fin de corroborar en campo lo descrito en los documentos antes mencionados.

Imagen 1: Lista de verificación

DEPENDENCIA Y PROCESO AUDITADO: Dirección de Servicio a la Ciudadanía
NOMBRE DE LA AUDITORIA: ESPECIFICA Dirección de Servicio al Ciudadano

ITEM	ASPECTOS A VERIFICAR	HERRAMIENTAS DE AUDITORIA	CUMPLE	
			SI	NO
1	Verificar Riesgo (1) el aprovechamiento de los espacios institucionales para realizar gestión política para el favorecimiento propio o de un tercero	Verificación		
2	Verificar Riesgo (2) No gestionar las solicitudes ciudadanas, así como su ingreso a los Sistemas de Información para el monitoreo del acceso a servicios de salud (SIDMA y SDQS)	Verificación		
3	Verificar Riesgo (3) No disponer de la información suficiente para brindar la orientación adecuada a la ciudadanía en salud.	Verificación		
4	Verificar Riesgo (4) Incumplimiento en la entrega de información a la ciudadanía que permita el ejercicio del Control.	Verificación		
5	Verificar Riesgo (5) Brindar asistencia técnica en la implementación de acciones que permitan el fortalecimiento de la gestión operativa del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y del Sistema de Información Distrital y de Monitoreo del Acceso-SIDMA, por cada Subred Integrada de Servicios de Salud y EAPB	Verificación		
6	Verificar como se controla que las Oficinas de Servicio a la Ciudadanía de las Subredes Integradas de Servicios de Salud y de EAPB, necesitan asistencia técnica para el fortalecimiento de los sistemas de Información, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS y Sistema de Información Distrital y Monitoreo del Acceso-SIDMA	Verificación		
7	Verificar la adecuada operación de los Sistemas de Información, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS y Sistema de Información Distrital y Monitoreo del Acceso-SIDMA, a través de los informes de seguimiento de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, por cada Subred Integrada de Servicios de Salud y EAPB de Bogotá D.C	Verificación		
8	Verificar el cumplimiento de los requisitos legales, las políticas y procedimientos establecidos para la atención al ciudadano.	Verificación		
9	Determinar el estado de los mecanismos de percepción y satisfacción de los grupos de valor (ciudadanos, entidades y servidores públicos).	Verificación		
10	Evaluar a través de los diferentes canales, el trámite y oportunidad de las peticiones que llegan a la Secretaría Distrital de Salud.	Verificación		
11	Verificar la medición de percepción y efectividad de las líneas de canal virtual (Facebook- Twitter chat y otras).	Verificación		
12	Verificar la adherencia de los aplicativos, política, procedimientos, protocolos y calidad en las respuestas.	Verificación		
13	Verificar la operatividad y eficiencia del aplicativo SIDMA.	Verificación		

Imagen 2: Lista de verificación

14	Verificar la gestión a los derechos de petición.	Verificación		
15	Verificar el cumplimiento del instructivo sobre orientación e información del servicio a la ciudadanía en la SDS, CADES y SUPERCADÉS.	Verificación		
16	Verificar la aplicabilidad de relación entre atención al ciudadano y el aseguramiento.	Verificación		
17	Verificación de la funcionalidad de los digiturno	Verificación		
18	Verificación de capacitaciones a los funcionarios sobre el trato digno a los usuarios	Verificación		
19	Verificar la adherencia de la política de distrital de servicio al ciudadano por parte de los funcionarios.	Verificación		
20	Verificar que se ha hecho para fortalecer el ejercicio de ciudadanía activa para avanzar en la garantía del derecho a la salud y promover las prácticas de exigibilidad, en la vía de profundizar la democracia en la ciudad como parte de la política de atención al ciudadano.	Verificación		
21	Que acciones se ha realizado para la actualización de la política de atención al ciudadano.	Verificación		
22	Verificar cuales son los servicios que responden al ejercicio de derechos y deberes ciudadanos	Verificación		
23	Verificar el cumplimiento de requisitos de los trámites que se prestan por parte de la SDS al ciudadano.	Verificación		
24	Verificar que el servicio a la ciudadanía es igual en todos los puntos de contacto.	Verificación		
25	Verificar la efectividad y aplicación de las diferentes líneas de atención al ciudadano.	Verificación		
26	Verificar el cumplimiento de los entregables de los contratos 1370/2017, 394/ 2017, 400/2017, 415/2017, 588/2017.	Verificación		

Nota: una vez se diligencie esta lista de verificación, la misma solo puede ser aplicada si tiene la firma de aprobación del Jefe de la Oficina de Control Interno.

Firma Auditores: _____

Firma Jefe de la Oficina de Control Interno

7. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN Y DE DATOS.

Para el desarrollo de la auditoría se tuvo en cuenta lo siguiente:

Verificación del riesgo 1 “ El aprovechamiento de los espacios institucionales para realizar gestión política para el favorecimiento propio o de un tercero”. En este aspecto se preguntó a los referentes de la Dirección que se evidenciara cuales son los controles establecidos para evitar la materialización de este riesgo, para ello se respondió que

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL INFORME DE AUDITORIA Código: SDS-ESC-FT-003 V.6</p>	<p>Elaborado por: Rocio Zabala Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>	
--	---	--	---

desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía no se ha contemplado control alguno por cuanto no se tienen espacios establecidos para la materialización del mismo; sin embargo como el riesgo se encamina al proceso, implica que la Dirección de Servicio al Ciudadano está inmerza en la descripción del mismo, en tal sentido se ratificó por parte del auditor que no se tienen establecidos de manera concreta controles para evitar la materialización de este riesgo, por lo tanto, se sugiere efectuar un análisis y ajuste con el fin de plantear controles con el propósito de evitar su materialización, o se diseñe uno nuevo de tal manera que permita establecer con claridad controles medibles específicos y pertinentes para la Dirección.

Con respecto al riesgo 2, se verificó que la Dirección ha implementado diferentes acciones para el ingreso a los sistemas de información, el monitoreo de acceso a los servicios de salud mediante el aplicativo SIDMA Y SDQS, ello se controla mediante el aplicativo CORDIS y el registro en un libro de entrega de correspondencia a los diferentes responsables de realizar los trámites respectivos. Una vez revisado el libro y contrastado con el CORDIS se evidenció que se hace necesario cumplir con lo establecido en el control por cuanto a la entrega de información, no se encontró firmado en varios espacios el recibo de los documentos por parte de los profesionales que gestionan los respectivos trámites.

El riesgo 3: No disponer de la información suficiente para brindar la orientación adecuada a la ciudadanía en salud; al respecto se le preguntó al referente como se midió y controló este riesgo, respuesta que se fundamentó en la aplicación de pruebas (evaluaciones) de conocimiento a los funcionarios sobre temas referentes a la atención en salud basadas en el Decreto Distrital 197 de 2014. Se evidenciaron los resultados de las evaluaciones que en varios de los casos no fueron las más satisfactorias

Riesgo 4: Incumplimiento en la entrega de la información a la ciudadanía que permita el ejercicio del control, en este campo se evidencia que la Dirección de Atención al Ciudadano coloca la información pertinente del proceso en la página web de la entidad en el link Transparencia y Acceso a la Información Pública. Con ello se controla el riesgo para evitar su materialización.

Riesgo 5: Brindar Asistencia Técnica en la implementación de acciones que permitan el fortalecimiento de la gestión operativa del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y del Sistema de Información Distrital y de Monitoreo del Acceso SIDMA por cada Subred Integrada de Servicios de Salud y EAPB: al respecto se verificó la trazabilidad de las diferentes asistencias que se realizan a las ESE y las EAPB Priorizadas que para este caso se han determinado ocho (8) de ellas, se revisaron las actas de asistencia y de visita a cada uno de los involucrados, en la cual como ente rector la SDS presta asistencia técnica, con ellos se determinan las acciones a seguir en caso de aumento o disminución de barreras de acceso a los servicios de salud como por ejemplo las colas, la disminución de pacientes en los pasillos, la pronta atención en las urgencias, entre otras.

De otra parte y teniendo en cuenta lo anterior, en el Sistema de Quejas y Soluciones SDQS de la Secretaría Distrital de Salud, se verificó con la referente que lo administra, la operación de los diferentes aplicativos entre ellos el SDQS y SIDMA, mediante informes de seguimiento por cada Subred de Servicios Integrados de Salud, la oportunidad y la

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL INFORME DE AUDITORIA Código: SDS-ESC-FT-003 V.6</p>	<p>Elaborado por: Rocio Zabala Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>	
--	---	--	---

calidad de las respuestas, es así, que se tomó de manera aleatoria un caso de petición de un ciudadano y se revisaron tiempos y términos de respuesta. Se corroboró que la respuesta dada al peticionario consistió en darle traslado a otro ente distrital competente, se revisó si se brindó la respuesta requerida por parte de la otra entidad y se confirmó que nuevamente se remitió a un tercero que tampoco respondió. Si bien es cierto que no era competencia de la entidad para dar respuesta, no se indagó con el peticionario si finalmente se le respondió su solicitud.

Nota: Con respecto a este punto, en la mesa de cierre efectuada el día 9 de octubre de 2018, el proceso adjuntó los instructivos institucionales y los lineamientos distritales, que permitieron definir el cumplimiento, por lo que es retirada la acción para abordar riesgos 10.3 que había sido consignada en el informe preliminar de esta auditoría.

De otra parte, existe un sistema de reparto sobre las solicitudes que ingresan a la entidad y que son entregadas a distintos profesionales, de ello se evidenció que se utiliza el sistema CORDIS y un libro radicador de entrega de correspondencia (Peticiónes, Solicitudes y demás) en el cual se observó que en algunos de los casos no se firma por parte del profesional el recibo del mismo, ello implica que existen riesgos concernientes al seguimiento y trazabilidad de los diferentes documentos que maneja la dirección.

De otra parte se realizó verificación para determinar los mecanismos de percepción y satisfacción de los grupos de valor, se evidenció lo siguiente:

- a) En el primer piso es evidente la falta de funcionarios para dar respuesta a las inquietudes de los ciudadanos, dado que no se cuenta en la actualidad con los funcionarios necesarios para ello.
- b) Se verificó el funcionamiento de las Tablet que están dispuestas en cada una de las ventanillas para que los usuarios manifiesten su conformidad o inconformidad, frente a la atención brindada in situ; pero estos elementos electrónicos a la fecha no se encuentran en funcionamiento, por lo que se debe coordinar con la Dirección TIC el avance de las acciones para su funcionamiento en armonía con el digiturno. Este elemento es vital para medir la percepción que tienen los ciudadano con respecto a la atención brindada en la SDS y con base en los resultados tomar decisiones de mejoramiento cuando haya lugar.
- c) Así mismo, se preguntó si se exige del digiturno tiempos de respuesta, así como tiempos de duración en la atención y en la espera, es decir estadísticas que pueden ser analizadas y utilizadas para la toma de decisiones

Verificación del funcionamiento de los CADES, SUPERCADER, COIS y CLAVS dispuestos por la SDS para la atención de la ciudadanía. Frente a ello; se programó visita en forma aleatoria en algunos de estos centros de atención, entre los que se cuenta:

CADE Americas: Se realizó entrevista con el coordinador del lugar, quien mencionó que diariamente asisten en promedio 100 personas que solicitan información sobre

salud, las cuales no están siendo atendidas a la fecha, dado que no hay funcionarios de la Secretaria Distrital de Salud que puedan atenderlos desde hace más de un mes y deben ser remitidos a otros Cades o la SDS, se manifestó por parte del coordinador que existe una amplia relación entre Planeación Distrital y Salud por cuanto las personas que asisten para el tema de SISBEN deben ser remitidos al módulo de salud; pero como actualmente no hay presencia de funcionarios, se pierde igualmente el trabajo de Planeación Distrital, así como el tiempo de los ciudadanos que requieren el servicio. En este momento el módulo de salud no se encuentra en el portafolio de servicios del Supercade, ellos han informado sobre dicha situación a la Alcaldía Mayor de Bogotá, teniendo en cuenta la gran cantidad de personas que solicitan el servicio.

Imagen 3: Supercade Americas



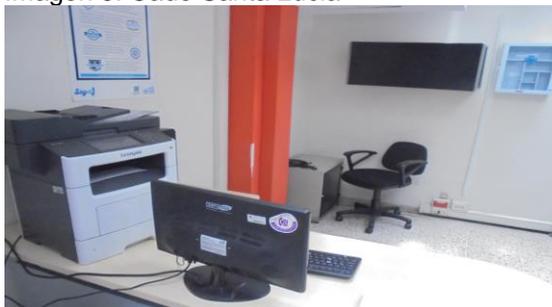
Fuente Oficina de Control Interno

Imagen 4: Supercade Americas



CADE Santa Lucia: Manifiesta el coordinador de este CADE que desde hace más de un mes no hay funcionario de la SDS para atender a las personas que solicitan servicios de información en salud, allí se atienden aproximadamente 200 personas por día.

Imagen 5: Cade Santa Lucia



Fuente Oficina de Control Interno

Imagen 6: Cade Santa Lucia



Imagen 7: Cade Santa Lucia

Centro Administrativo Distrital: El coordinador igualmente manifestó que se hace necesaria la persona que suministra la información en salud, puesto que se tiene calculado que aproximadamente asisten al CAD más de 150 personas diariamente solicitando información, al igual que en los anteriores centros de atención, existe una amplia relación entre Planeación por efecto del Sisben y el modulo de salud; pero no se puede brindar atención a estas personas por la ausencia del personal de salud. También manifestó la coordinación que no es justo con los ciudadanos que asisten por cuanto pierden tiempo y dinero de transporte.

Imagen 8: Centro Administrativo Distrital



Fuente Oficina de Control Interno

Imagen 9: Centro Administrativo Distrital



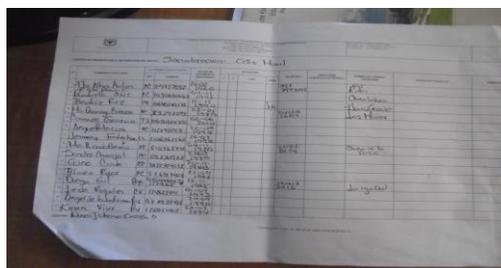
Centro de Orientación e Información en Salud Kennedy: En entrevista con la persona encargada del COIS menciona que su función consiste en eliminar las barreras de acceso a los servicios de salud, pero que de entrada tiene una barrera en si mismo el punto de atención ubicado en la Alcaldía de la Localidad de Kennedy, por cuanto no cuenta con una impresora y constantemente le toca salir a fotocopiar o a pedir el favor que le dejen imprimir, ello implica que deba dejar el lugar solo mientras realiza la labor de fotocopiado o de impresión. Así mismo refiere que cuando tiene que comunicarse con las diferentes IPS debe recurrir a su celular particular por que no cuenta con un celular institucional. Es muy común que deba retirarse del punto cuando debe desplazarse a sitios de concentración entre los que se cuentan organizaciones, colegios, centros educativos entre otros (COIS Móviles), teniendo como consecuencia que deba dejar el punto de atención sin servicio.

Imagen 10: Cois Kennedy



Fuente Oficina de Control Interno

Imagen 11: Cois Kennedy



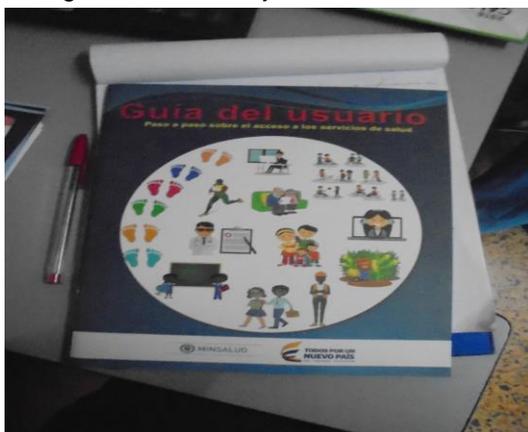
 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL INFORME DE AUDITORIA Código: SDS-ESC-FT-003 V.6</p>	<p>Elaborado por: Rocio Zabala Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>	
--	---	--	---

Centro de Orientación e Información en Salud Tunjuelito: A diferencia del anterior COIS, la persona que atiende este lugar ubicado en la Alcaldía Local de Tunjuelito si cuenta con un celular institucional; pero igualmente debe ausentarse para tomar fotocopias o para imprimir documentos debido a que no cuenta con los insumos necesarios para ello. Menciona que la mayor cantidad de personas que atiende son adultos mayores que no cuentan con los recursos necesarios para tomar fotocopias, por lo que en ocasiones lo debe asumir ella. En la actualidad trabaja sola y no tiene la posibilidad de reemplazo para agilizar el proceso de atención.

Se determinó que las personas que trabajan en estos puntos de atención deben encriptar la información en dos aplicativos uno denominado SIDMA y el otro llamado SIPS, es decir que debe registrar la información en dos oportunidades cuando el sistema debería ser uno solo, en todos los casos por la afluencia de personas toman la información en físico (papel) y cuando les da tiempo suben la información a los aplicativos, ello tiene como consecuencia que se esté perdiendo información por el doble trabajo realizado.

Ha referido esta persona que no se ha efectuado capacitación sobre protocolos de atención al ciudadano, aún cuando tiene la guía del usuario. De igual manera manifiesta que necesita capacitación sobre el acceso al PQR.

Imagen 11: Cois Tunjuelito



Fuente Oficina de Control Interno

Imagen 12: Cois Tunjuelito



Centro de Orientación e Información en Salud Chapinero: Refiere la coordinadora que la persona encargada del punto de atención no se ha presentado desde el día martes de la semana anterior, allí el promedio de atención esta entre 4 y 5 personas por día; pero se hace necesario contar con esta persona para atender los usuarios o las diferentes organizaciones de la localidad.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL INFORME DE AUDITORIA Código: SDS-ESC-FT-003 V.6</p>	<p>Elaborado por: Rocio Zabala Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>	
--	---	--	---

Imagen 13: Cois Chapinero



Fuente Oficina de Control Interno

Imagen 14: Cois Chapinero



Centro de Orientación e Información en Salud Bosa: Se visitó la casa de la participación en la localidad de Bosa y en ella se encontró el escritorio sin atención por parte de la Secretaria Distrital de Salud, por cuanto desde hace más de un mes, según el coordinador no se ha presentado nadie para que lo atienda, es necesario que en este punto de atención este presente un representante de la Secretaria Distrital de Salud por cuanto allí se encuentra la Superintendencia Nacional de Salud y concurre una relación estrecha entre ellos y la SDS frente a la información que solicitan los usuarios. Dado que no se cuenta con la presencia de un referente de salud, los usuarios no ven satisfecha su demanda y pierden tiempo y recursos de movilidad.

Imagen 15: Cois Bosa



Fuente Oficina de Control Interno

Imagen 16: Cois Bosa



De otra parte se solicitaron los soportes de capacitaciones a los funcionarios sobre el trato digno a los usuarios, se manifestó por parte del referente, que no se ha realizado en la actualidad, pero se confeccionó una evaluación al respecto; en el cual la mayoría de funcionarios que la presentaron no la superaron satisfactoriamente.

De otra parte en el portafolio de servicios de la entidad se continua ofreciendo la prestación de los servicios de información, tanto en los cades, Supercades, Cois y Clavs cuando en realidad no se están realizando, tal y como se aprecia en las siguientes imagenes, mientras que en los diferentes supercades y demas puntos visitados se manifestó por parte de los coordinadores que ya no se encuentran en su portafolio de atención al ciudadano. No obstante revisada la pagina web de la entidad, continúa

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL INFORME DE AUDITORIA Código: SDS-ESC-FT-003 V.6</p>	<p>Elaborado por: Rocío Zabala Revisado por: Olga Lucía Vargas Cobos Aprobado por: Olga Lucía Vargas Cobos</p>	
--	---	--	---

apareciendo la oferta de servicios en cada uno de los puntos, por lo tanto la información en la página web no es real en estos momentos, generando expectativas que no son beneficiosas para la entidad.

Imagen 17: Puntos de atención

RED SUR OCCIDENTE	
<p>COIS - FONTIBON Dirección: Calle 19 No. 99 - 67 Casa de la Justicia Teléfono: 301 5683735 Horario: Martes y Jueves de 8:00 a.m. a 4:00 pm.</p>	<p>COIS - PUENTE ARANDA Dirección: Carrera 31 D No. 4 - 05 Alcaldía Local Puente Aranda Teléfono: 3648460 ext 254 Horario: Lunes, miércoles y viernes de 8:00 a.m. a 4:00 pm.</p>
<p>COIS - KENNEDY Dirección: Transversal 78 K No. 41 A - 4 Sur Alcaldía Local de Kennedy Teléfono: 4481400 ext 8360 Horario: Martes y Jueves de 8:00 a.m. a 4:00 pm.</p>	<p>COIS - BOSA Dirección: Carrera 80 I No. 61 - 05 Sur Alcaldía Local de Bosa Teléfono: 7750434 Horario: Lunes, miércoles y Viernes de 8:00 a.m. a 4:00 pm.</p>

Fuente Página Web

Nota: En mesa de cierre se decide retirar la No Conformidad 9.4 registrada en el Informe Preliminar y relacionada con el anterior párrafo, ya que se presentan soportes de correo remitidos a la Oficina de Comunicaciones solicitando la actualización de los puntos de atención; pero se insta a los responsables a actualizar de manera inmediata lo publicado en la WEB en el momento en que se cierre la atención en cualquiera de los puntos.

Así mismo se evidenció que en la página Web de la entidad que a la fecha de auditoría, se encuentra publicado el plan de servicio a la ciudadanía correspondiente a la vigencia 2017, tal y como se aprecia en la siguiente imagen, actividades que son obsoletas y deben ser ajustadas o cambiadas a la actual vigencia.

Imagen 18: Plan de Servicios

SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN TERRITORIAL, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Plan de Servicio a la Ciudadanía
Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Bogotá D.C. año 2017

Plan_Servicio al Ciudadano

SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN TERRITORIAL, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA... PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2017...

www.saludcapital.gov.co/Documents/Plan_Servicio_al_Ciudadano.pdf

Fuente Página Web

Imagen 19: Información Pagina Web

Puntos y canales de atención al ciudadano

1. Atención presencial

Nivel central

Centro Distrital de Salud

Carrera 32 # 12-81, localidad de Puente Aranda.
Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a. m. a 4:00 p. m.
Conmutador: 364 9090
Línea Salud para Todos: 364 9666, opción 2.

Red CADE y SuperCADE del Distrito

Atención e Información a los ciudadanos sobre el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), información sobre la libre elección de EPS-S, gratuidad en salud, traslados y novedades ante las EPS subsidiadas, información sobre registro y caracterización de personas en condición de discapacidad y, en general, sobre el portafolio de trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Salud.

Puntos de atención

SuperCADE

Horario de atención: Lunes a viernes de 7:00 a. m. a 1:00 p. m. y de 2:00 p. m. a 4:30 p. m.

Sábados de 8:00 a. m. a 12:00 m.

- SuperCADE Bosa
- SuperCADE Centro Administrativo
- SuperCADE CAE
- SuperCADE 20 de Julio
- SuperCADE Américas
- SuperCADE Suba
- SuperCADE Engativá
- SuperCADE Transversal 113B # 66-54

Red CADE

Horario de atención: Lunes a viernes de 7:00 a. m. a 1:00 p. m. y de 2:00 p. m. a 4:00 p. m.

- CADE Santa Lucía
- CADE Caracas # 41B
- CADE Santa Helena
- CADE Fontibón
- CADE Diagonal 16 # 104-51
- CADE Candelaria

Fuente Página Web

<p>2.2 Brindar asistencia técnica, al proceso de Servicio a la Ciudadanía, en las Subredes Integradas de Servicios de Salud ESE y EAPB, para el fortalecimiento de la gestión integral de las oficinas de atención al ciudadano en el Distrito Capital.</p>	<p>* Realizar asistencia técnica en Servicio al Ciudadano a las cuatro (4) Subredes Integradas de Servicios de Salud ESE y al 50% de las EAPB que operan en el Distrito Capital.</p>	<p>Dirección de Servicio a la Ciudadanía</p>	<p>Directora</p>	<p>Febrero de 2017</p>	<p>Diciembre de 2017</p>
	<p>* Presentar cuatro (4) informes Trimestrales de gestión de Asistencia Técnica de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía</p>				

Revisión de Contratos:

Se realizó la revisión de los diferentes contratos suscritos por la dirección entre los que se cuenta:

Contrato 1370 de 2017 suscrito con el Centro Nacional de Consultoría (CNC) con el propósito de realizar un estudio de percepción y satisfacción de la ciudadanía con la calidad de la atención brindada a través de las cuatro (4) Subredes, los puntos de atención de la EPS Capital Salud, los Centros de Orientación e Información en Salud COIS y los Centros de Atención a Víctimas (Clavs) como también los Puntos de Atención al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Salud. Se revisaron los entregables para la realización del primer pago correspondiente al 40% previo el cumplimiento de unos requisitos entre los que se cuenta: entrega del informe con la metodología de la investigación, la prueba piloto, el ajuste metodológico, el plan de trabajo y el informe de diagnóstico de lo que actualmente se realiza en cada punto de atención. De otra parte, para el pago del 60% se deben aplicar 11.811 encuestas de acuerdo a las muestras previstas para cada punto, así como los informes que de ello se deriven, entre los que se cuenta el informe final del estudio, de ello se evidenció lo siguiente:

El informe que se encuentra en los soportes del contrato carece de metodología y redacción investigativa lo cual hace que no sea un informe sensato frente a la investigación realizada, no obstante lo anterior y de acuerdo con la entrevista realizada con la Directora de Atención al Ciudadano se solicitaron los ajustes necesarios al informe y a los subsiguientes, actualmente no se ha cancelado el 60% restante por cuanto los informes del estudio se encuentran en proceso de ajuste.

Se solicitó al contratista que realizara un ajuste en las fechas descritas en la poliza de cumplimiento, las cuales deben comprender a partir de la fecha del acta de inicio y no a partir de la fecha de expedición del contrato, de la observación manifiesta en la carpeta (tomo 4) del contrato, se observo una poliza suscrita el 01/01/2018 con cobertura de:

- Cumplimiento a partir del 28/12/2017 hasta el 28/10/2018
- Pago de salarios desde el 28/12/2017 hasta el 28/04/2021
- Calidad del servicio desde el 28/12/2017 hasta el 28/10/2018

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL INFORME DE AUDITORIA Código: SDS-ESC-FT-003 V.6</p>	<p>Elaborado por: Rocio Zabala Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>	
--	---	--	---

La segunda poliza con fecha de expedición 05/01/2018 tiene las siguientes coberturas:

Cumplimiento a partir del 28/12/2017 hasta el 01/11/2018

Pago de salarios desde el 28/12/2017 hasta el 01/05/2021

Calidad del Servicio desde 28/12/2017 hasta el 01/11/2018

Lo cual se ajusta a los amparos del contrato, pese al correo del 04/01/2018 en el cual se solicita se ajusten las fechas de la garantía.

8. ASPECTOS POSITIVOS.

La participación de los funcionarios y la buena disposición de los mismos, permitió el cumplimiento de esta auditoría, ello con el propósito de realizar mejora continua a los procesos, teniendo en cuenta los procedimientos y los riesgos de gestión de la Dirección.

9. NO CONFORMIDADES.

Una vez se realizó en análisis de la información mediante la lista de verificación producto de la auditoría se concluyen las siguientes no conformidades.

9.1 De acuerdo con lo previsto en el riesgo tres (3) y teniendo como parámetro lo revisado en las visitas de campo a los COIS, Cades y Supercades, se evidenció la necesidad de fortalecer la capacitación dirigida a los servidores que atienden estos puntos, específicamente en el tema de protocolos de atención al ciudadano. Esto implica la posible materialización del riesgo por incumplimiento del Decreto Distrital 197 de 2014.

9.2 La falta de funcionarios tanto en la SDS como en los Cades, Superdades, Cois y Clavs es evidente, por cuanto los volúmenes de personas que asisten a estas instituciones es muy amplio y en la mayoría de los casos el ciudadano debe ser devuelto sin que se le brinde solución a su necesidad o inquietud en temas de salud, ocasionando pérdida de tiempo y de dinero para el ciudadano y lo más importante pérdida de imagen institucional, de lo anterior se concluye la materialización de un riesgo de gestión por incumplimiento de lo contenido en el Decreto Distrital 197 de 2014 y del principio de planeación en la contratación institucional.

9.3 En el punto de atención al ciudadano localizado en la SDS, se ubica en cada ventanilla las Tablet que a la fecha de auditoría no se encuentran en uso, debido a que no son compatibles con el sistema que regula el digiturno, razón por la cual urge adelantar acciones en coordinación con la Dirección TIC, para finiquitar esta armonización. Con ello se incumple el principio de planeación establecido en la Ley 80 de 1993 modificada por la Ley 1150 de 2007.

10. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS.

10.1. Se sugiere la implementación de controles al riesgo uno (1) o el ajuste del mismo para la Dirección de Servicio al Ciudadano por cuanto no cuentan en la actualidad con controles efectivos que permitan mitigar o reducir su causación.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL INFORME DE AUDITORIA Código: SDS-ESC-FT-003 V.6</p>	<p>Elaborado por: Rocio Zabala Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>	
--	---	--	---

10.2 Se recomienda que se implementen los controles ya existentes en el reparto de correspondencia, por cuanto se evidenció que se cumple parcialmente el control de entrega de información a los diferentes profesionales, lo que dificulta la trazabilidad en la gestión de la documentación del proceso.

11. CONCLUSIONES.

Una vez realizada la auditoría cabe mencionar la importancia en la ejecución de las siguientes acciones:

11.1 Efectuar la reinducción sobre los protocolos de atención a los ciudadanos, ejercicio que deb darse de manera continua.

11.2 Organizar la logística de los COIS, de manera que los servidores que los atienden cuenten con las herramientas necesarias para brindar adecuada atención al público.

11.3 Implementar los controles necesarios para evitar la materialización del riesgo 1 debido a que no existen controles provistos para ello, o plantear realizar ajuste o modificación al riesgo planteado.

12. ANEXOS.

No se presentan anexos.

NOMBRE (S) Y APELLIDO (S) Y FIRMA (S) DE AUDITOR (ES).

DIONISIO DONCELL

Auditor.

Nota: A la fecha de emisión del Informe Final, el auditor se encuentra desvinculado de la Entidad, razón por la cual no firma este documento.

APRUEBA JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO,

OLGA LUCIA VARGAS COBOS

Original Firmado