

 <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.7</p>	<p>Elaborado por: Monica Ulloa M. Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>	
--	---	---	---

**INFORME FINAL DE AUDITORÍA**  
**IMPACTO DE LAS ACCIONES RELACIONADAS CON LA GESTION SOCIAL EN SALUD**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**AUDITOR (ES):**

**LÍDER:** Martha Yessenia Garcia Mejia  
**EQUIPO AUDITOR:** Maritza Liliana Ordoñez Benavides

**REVISADO POR:**

Olga Lucia Vargas Cobos  
**JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Bogotá, Junio 2020

**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.7</p>	<p>Elaborado por: Monica Ulloa M. Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>	
--	---	---	---

## Contenido

1. OBJETIVO GENERAL DE LA AUDITORÍA.....	3
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA AUDITORÍA.....	3
3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.....	3
4. CRITERIOS DE AUDITORÍA.....	3
5. MARCO LEGAL.....	4
6. METODOLOGÍA UTILIZADA.....	5
7. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN Y DE DATOS.....	6
8. ASPECTOS POSITIVOS.....	33
9. NO CONFORMIDADES.....	34
10. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS.....	34
11. CONCLUSIONES.....	35
12. PLAN DE MEJORAMIENTO.....	36
13. ANEXOS.....	36

 <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.7</p>	<p>Elaborado por: Monica Ulloa M. Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>	
--	---	---	---

## 1. OBJETIVO GENERAL DE LA AUDITORÍA.

Evaluar el Impacto de las acciones relacionadas con la Gestión Social en Salud en cumplimiento del Plan Anual de Auditoria vigencia 2020.

## 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA AUDITORÍA.

- Verificar de manera aleatoria el cumplimiento de las funciones establecidas en el Decreto 507 del 06 de noviembre de 2013 en sus artículos 26,27 y 28.
- Revisión de las diferentes acciones que se generan por parte del proceso de participación social frente al impacto generado a la comunidad con las diferentes Instancias de Participación Social de la SDS.
- Revisión del funcionamiento, sistemas de información y resolutivez de los casos atendidos en los Centros de Orientación de Información en Salud (COIS) y Centros Locales de Atención a las Víctimas del Conflicto Armado (CLAV).
- Revisión del funcionamiento, sistemas de información y resolutivez de los casos atendidos por parte de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía en los puntos: SUPERCADE, CADE y Punto de Atención al ciudadano SDS.
- Adelantar revisión del avance de MIPG
- Verificar si el proceso tiene conocimiento de la Política Antisoborno.

## 3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.

Desde: Las Competencias generales del proceso, riesgos y controles

Hasta: Las interacciones de este y el cumplimiento de la función administrativa

Periodo a evaluar: Desde 01 de enero de 2019 a 31 de diciembre de 2019, sin descartar la posibilidad de requerir y analizar la información por fuera de este rango, por necesidades estrictas de la misma.

## 4. CRITERIOS DE AUDITORÍA.

- Ley 87 de 1993
- Ley 1474 de 2011 Fortalecer los mecanismos de prevención de la corrupción

 <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.7</p>	<p>Elaborado por: Monica Ulloa M. Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>	
---	---	---	--

- Ley 1755 de 2015” *por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*
- Decreto 1757 de 1994 *“por el cual se organizan y establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de Servicios de Salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 4 del Decreto ley 1298 de 1994”*
- Decreto 101 de 2010 Alcaldía de Mayor de Bogotá
- Decreto 197 de 2014 *“por medio del cual se adopta la política Publica Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.*
- Decreto 1499 de 2017 Modelo Integrado de Planeación y gestión
- Acuerdo 142 de 2005 por medio del cual se adoptan mecanismos e instancias para apoyar y promover en el ámbito distrital las Veedurías Ciudadanas y se dictan otras disposiciones
- Acuerdo 603 de 2015 *“por medio del cual se ordena los lineamientos de ayudas técnicas para personas con discapacidad en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”*
- Acuerdo 641 de 2016 *“Por el cual se efectúa la reorganización del Sector Salud de Bogotá, Distrito Capital, se modifica el Acuerdo 257 de 2006 y se expiden otras disposiciones”*
- Directiva 05 de 2016 *“lineamiento de política para las líneas de inversión Local en la formulación de los Planes de Desarrollo 2017-2020”*
- Directiva 012 de 2016 *“lineamiento para el seguimiento a la contratación de los Fondos de Desarrollo Local FDL determina que los diferentes sectores deben asesorar permanentemente a los FDL, en la formulación y/o actualización de los proyectos de inversión”*
- Circular 15 de 2017 *“Orientaciones sobre el acompañamiento de asesoría y asistencia Técnica a los FDL, revisión y tramite del concepto previo y favorable de los sectores en el marco de la directiva 012 de 2016”*  
Y demás que sean atinentes al proceso

## 5. MARCO LEGAL.

- Ley 87 de 1993 *“Por el cual se establecen normas para el ejercicio de control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.”*
- Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad de control de la gestión Pública “*
- Decreto 507 del 06 de noviembre de 2013 artículos 26,27 y 28
- Decreto 1757 de 1994 Asociaciones de Usuarios
- Decreto 780 de 2016
- Circular Externa 047 de 2007 de Supersalud
- Circular 007 de 2018 – *“Lineamientos Política Distrital Servicio a la Ciudadanía y Manual para la Gestión de Peticiones*

 <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.7</p>	<p>Elaborado por: Monica Ulloa M. Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>	
--	---	---	---

- Caracterización, procedimientos, lineamientos, mapa de riesgos y demás gestión documental del proceso.

## 6. METODOLOGÍA UTILIZADA.

Con el objetivo de evaluar el estado de los diferentes requerimientos, el grupo auditor adelantó la siguiente metodología:

- Se realizaron visitas de campo de algunos de los temas a verificar como la resolutivez de los casos que son registrados en los aplicativos SIDMA y SIPS.
- Muestras aleatorias, revisión de la documentación existente en los procesos que soporten la gestión adelantada, políticas de operación, sistemas de información verificando procesos, procedimientos, guías, instructivos, registros de actas o evidencias que soporten la gestión adelantada por cada una de las dependencias responsables de los temas objeto de auditoría.

## GLOSARIO

SIDMA: Sistema de información Distrital y de Monitoreo del Acceso

SIPS: Sistema de Información de Participación Social

PAB: Plan de Atención Básica

USS: Unidad de Servicios de Salud

EAPB: Entidades Administradoras de Planes de Beneficios

PA: Plan de Acción

JAC: Juntas Asesoras Comunitarias

COPACOS: Comité de Participación comunitaria en Salud

RBC: Rehabilitación Basada en Comunidad RBC

PIL: Proyectos de Inversiones Local

COIS: Centros de Orientación de información en Salud

CLAV: Atención a las Víctimas del Conflicto Armado

CADE: Centros de Atención Distrital Especializados

PPSS: Política de Participación Social

SUPERCADE: Es un punto de atención móvil, que hace parte del canal presencial de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

FDL : Fondos de Desarrollo Local

CONPES D.C.: Consejo Distrital de Política Económica y Social del Distrito Capital

 <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.7</p>	<p>Elaborado por: Monica Ulloa M. Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>	
--	---	---	---

## 7. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN Y DE DATOS.

- Verificar de manera aleatoria el cumplimiento de las funciones establecidas en el Decreto 507 del 06 de noviembre de 2013 en sus artículos 26,27 y 28.

Con el fin de adelantar la verificación, de manera aleatoria de las funciones establecidas en el Decreto 507 del 6 de noviembre de 2013 en sus artículos 26,27 y 28 se solicitó informar al proceso auditado de qué manera se adelantan estas funciones observando lo siguiente:

Frente al artículo 26 numeral 5, la Subsecretaria de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía adelanta la articulación e integración de la gestión transectorial en las instancias formales de coordinación intra e intersectorial a través del Consejo Distrital de Seguridad Social en Salud, en donde el Secretario de Salud, ejerce la secretaria técnica.

Mediante correo electrónico del 11 de mayo de 2020, el proceso auditado y con el fin de soportar la participación que tiene la Secretaria Distrital de Salud en esta instancia manifiesta: *“El Consejo Distrital de Seguridad Social en Salud de Bogotá, estará conformado por los siguientes miembros: El Alcalde Mayor de Bogotá o su delegado, quien presidirá las sesiones, el Secretario Distrital de Salud de Bogotá, D.C., quien ejercerá la presidencia cuando el Alcalde delegue su representación, el funcionario de mayor jerarquía del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social en el Distrito Capital o su delegado, el Secretario de Hacienda Distrital de Bogotá o su delegado, dos (2) representantes de los empleadores, uno de los cuales representará a la pequeña y mediana empresa y el otro a otras formas asociativas, un representante por las asociaciones o alianzas de usuarios que funcionen en Bogotá, el cual será designado por el Alcalde Mayor de terna presentada por las asociaciones o alianzas respectivas, un representante de las Comunidades Indígenas Bogotá que será elegido por la propia comunidad de acuerdo con sus usos y costumbres. Su aceptación será de carácter obligatorio por parte del Alcalde Mayor, serán invitados permanentes el presidente de la Comisión Distrital de la Red de Solidaridad Social, o su delegado, un representante de las Veedurías Comunitarias de Bogotá y un representante de las Empresas Sociales del Estado del Distrito Capital elegido de entre los gerentes”*

El Consejo Distrital de Seguridad Social en Salud de Bogotá cumple las funciones de asesorar a la Secretaria Distrital en Salud en:

- La formulación de planes, estrategias, programas y proyectos de salud.
- El desarrollo de las políticas de Seguridad Social en Salud definidas por el Consejo Nacional de Seguridad Social en 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.7</p>	<p>Elaborado por: Monica Ulloa M. Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>	
--	---	---	---

- La adecuación y alcance del Plan de Atención Básica (PAB) en el Distrito Capital, incluyendo acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad dirigida a los afiliados al Régimen Subsidiado en Bogotá.
- El desarrollo progresivo del Sistema Distrital de Seguridad Social en Salud.
- Realizar pronunciamientos sobre el contenido del plan bienal de inversiones públicas y privadas en salud.
- La emisión de recomendaciones pertinentes que conduzcan al fortalecimiento de las rentas propias como fuente de financiación del sector salud a nivel Distrital.
- La formación de alianzas, asociaciones de usuarios y comités de participación.

Para la vigencia 2019, se evidencian dos informes semestrales de gestión del Consejo Distrital de Seguridad Social en Salud Ampliado, en el cual se desarrolla el seguimiento al Plan de Acción y a los compromisos fijados en sus diferentes sesiones, adicionalmente se observa acta de reunión de la Conformación de la Red Distrital de Veedurías en Salud y elección de invitado permanente al Consejo de Seguridad Social en Salud del 5 de abril de 2019.

Se encuentra como evidencia las actas de las sesiones realizadas por el Consejo Distrital de Seguridad Social en Salud Ampliado así:

Acta No	Asunto referencia	Fecha
Acta No 5	Sesión Ordinaria	30-ene-19
Acta No 6	Sesión Ordinaria	14-jun-19
Acta No 7	Sesión Virtual Extraordinaria	9-ago-19
Acta No 8	Sesión Extraordinaria	6-sep-19
Acta No 9	Sesión Ordinaria	6-dic-19

Fuente: Información Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía 2019

**Art 27** numeral 2 “*Adelantar las acciones pertinentes para disminuir las barreras de acceso a los servicios de salud y/o vulneraciones frente a la garantía del derecho a la salud*”

Dentro de las evidencias aportadas por el proceso se observan actas de reunión con los siguientes temas:

- Seguimiento realizado a la estrategia cero fila y tiempos de espera en la atención de los puntos de atención al usuario de capital salud.
- Presentación de avances y fortalecimiento del informe de gestión referido en el plan de acción entre la SDS y la Subred Centro Oriente I Semestre de 2019.

 <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.7</p>	<p>Elaborado por: Monica Ulloa M. Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>	
--	---	---	---

- Socialización seguimiento al plan de acción proceso servicio al ciudadano de la Subred Centro Oriente y al aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- Seguimiento III trimestre Estrategia Cero Filas, Bogotá Te Escucha y SIDMA.
- Retroalimentación III Trimestre 2019 del seguimiento a la estrategia cero filas, criterios en la calidad de respuesta y SIDMA Subred Norte.
- Seguimiento gestión de peticiones Bogotá Te Escucha, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones primer semestre 2019, Seguimiento Bogotá te Escucha capital Salud.

Art 27 numeral 3 *“Administrar y operar los sistemas para la exigibilidad del derecho a la salud, como mecanismos que permitan prevenir, garantizar o reparar los actos de vulneración de este derecho.”*

Se evidencia que el proceso utiliza los distintos canales y aplicativos que tiene la SDS, para la atención, orientación e información a la ciudadanía (SIPS, SIDMA, BOGOTA TE ESCUCHA, entre otros).

Art 28 numeral 2 *“Ejercer la representatividad del sector salud, ante el Consejo Local de Gobierno como instancia de coordinación”*

Se evidencia que el Secretario de Salud designa a quienes ostentan los cargos de Subdirectores Territoriales de Participación en cada red, como representantes del sector salud.

Entre las funciones que deben cumplir los integrantes del Consejo se mencionan:

Asesorar al alcalde local en la toma de decisiones, identificación de problemáticas de la localidad, formulación de estrategias de intervención.

El quehacer del directivo es apoyado por representantes de la respectiva Subred Integrada de Servicios de Salud ESE, desde donde se operan las acciones de salud a nivel local.

El grupo auditor, tomo de manera aleatoria evidencia de acta de reunión del Consejo Local de Barrios Unidos realizado el 18 de febrero de 2019, cuyo objetivo hace relación a la articulación de acciones interinstitucionales para ejecutar el Plan de Acción de 2019, una vez realizados los ajustes se presenta y se aprueba el plan de acción del Consejo Local de Barrios Unidos mediante acta de reunión del 18 de marzo de 2019 y así ser publicado en la página web de la alcaldía local.

 <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.7</p>	<p>Elaborado por: Monica Ulloa M. Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>	
--	---	---	---

Art 28 numeral 8 *“Promover que los actores institucionales realicen el fortalecimiento de las formas instituidas de participación social en salud, para la ampliación de las bases sociales y el desarrollo de sus procesos de formulación, ejecución y evaluación de planes de acción.”*

La Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad realiza diferentes acciones dirigidas a las Oficinas de Participación Social de las USS y EAPB como parte de la función rectora en la conducción de los procesos de participación social, exigibilidad y garantía efectiva del derecho a la salud, tendientes a:

- a) Brindar asistencia técnica y acompañamiento a los referentes del componente de Participación Social de las USS - EAPB a los espacios e instancias de Participación Social en Salud, para el fortalecimiento interno en el ejercicio de su gestión.
- b) Acompañar la formulación del plan de acción anual del componente de Participación Social de las USS, EAPB Subsidiadas y Contributivas para fortalecer las estructuras institucionales y comunitarias; y realizar seguimiento y evaluación a la implementación del mismo.
- c) Implementar el desarrollo de capacidades por parte de la ciudadanía para que se logre cumplir con su rol activo y el desarrollo pleno de la ciudadanía en salud. Se fortalecen todas las instancias formales y autónomas que desarrollen procesos participativos para impulsar la incidencia, exigencia y decisión en el marco de la gestión de las políticas, planes y programas en salud. Lo anterior mediante la estrategia pedagógica permanente en salud para cualificar a los ciudadanos en los procesos de participación en los temas de interés en salud y en el derecho a la salud; Estrategias de información y comunicación incluido el acceso a medios, boletines, periódicos que posibilite espacios a las organizaciones para impulsar y visibilizar sus procesos participativos y mecanismos para fortalecer la representación de las comunidades en los espacios de incidencia en la política pública en salud.

El grupo auditor solicitó al proceso mediante correo electrónico informar cuantas Asociaciones de Usuarios se conformaron en las vigencias 2017-2018-2019 detallando el número de integrantes por cada una, el auditado informa lo siguiente:

*“Las Asociaciones de Usuarios están regidas por el Decreto 1757 de 1994, decreto 780 de 2016 y la Circular Externa 047 de 2007 de Supersalud, es de mencionar que actualmente contamos con 25 Asociaciones de Usuarios en las cuatro Subredes Integradas de Servicios de Salud, que tienen como objetivo fundamental, velar por la calidad del servicio de salud y la defensa de los derechos y deberes de todos los usuarios. Estas, se enuncian en la Tabla No. 3, Asociaciones de Usuarios de las Subredes Integradas de Servicios 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.7</p>	<p>Elaborado por: Monica Ulloa M. Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>	
--	---	---	---

**Tabla No. 3. ASOCIACIONES DE USUARIOS – SUBREDES INTEGRADAS DE SERVICIOS DE SALUD**

25 ASOCIACIONES USUARIOS SUBREDES INTEGRADAS DE SERVICIOS DE SALUD DISTRITO									
NORTE						SUR			
USAQUEN 1	CHAPINERO (2)	ENGATIVA (10)	SUBA (11)	BARRIOS UNIDOS (12)	TEUSAQUILLO (13)	USME (5)	SUMAPAZ (20)	TUNJUELITO (6)	CIUDAD BOLIVAR (19)
2 Usaquen y Simon Bolívar	1	1	2 ASOSUBA GRAN ALIANZA	0	0	1	1 NAZARETH	2 TUNAL Y TUNJUELITO	2 MEISSEN Y VISTA HERMOSA
6 ASOCIACIONES DE USUARIOS						6 ASOCIACIONES DE USUARIOS			
CENTRO ORIENTE						SUR OCCIDENTE			
SANTAFÉ (3)	SAN CRISTOBAL (4)	ANTONIO NARIÑO (15)	MARTIRES (14)	CANDELARIA (17)	RAFAEL URIBE URIBE (18)	BOSA. (7)	KENNEDY (8)	FONTIBÓN (9)	PUENTE ARANDA (16)
1 CENTRO ORIENTE	3 SAN CRISTOBAL SAN BLAS LA VICTORIA	1 SANTA CLARA	0	0	1	2 PABLO VL BOSA BOSA II	2 ASOC NACIONAL USS OCCID K ASUKEN	1	2 ASOARANDA ASOSUR
6 ASOCIACIONES DE USUARIOS						7 ASOCIACIONES DE USUARIOS			

Fuente: SEGPLAN al Proyecto de Inversión 7525, diciembre 2019.

Todas las personas afiliadas al Sistema General de Seguridad Social en Salud podrán participar en las instituciones del Sistema formando Asociaciones o alianzas de Usuarios que los representarán ante las instituciones prestadoras de servicios de salud y ante las Empresas Promotoras de Salud, del orden público, mixto y privado.

Las instituciones prestadoras de servicios de salud sean públicas, privadas o mixtas, deberán convocar a sus afiliados del régimen contributivo y subsidiado, para la constitución de Alianzas o Asociaciones de Usuarios.

Desde la Dirección y nuestra competencia, decreto 507 de 2013, artículo 28, numeral 6 y 8, se brinda asistencia para el desarrollo de procesos participativos para impulsar la incidencia, exigencia y decisión en el marco de la gestión de las políticas, planes y programas en salud.

En cuanto a los integrantes, se discrimina en la siguiente Tabla No. 4, números de integrantes en cada una de las Asociaciones de Usuarios.

 <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.7</p>	<p>Elaborado por: Monica Ulloa M. Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>	
--	---	---	---

**Tabla No. 4. INTEGRANTES ASOCIACIONES DE USUARIOS – SUBREDES INTEGRADAS DE SERVICIOS DE SALUD**

Integrantes Asociaciones Usuarios Corte enero 16 de 2020															
NORTE				SUR				CENTRO ORIENTE				SUR OCCIDENTE			
USAQUEN 1	CHAPINERO (2)	ENGATIVA (10)	SUBA (11)	USME (5)	SUMAPAZ (20)	TUNJUELITO (6)	CIUDAD BOLIVAR (19)	SANTAFÉ (3)	SAN CRISTOBAL (4)	ANTONIO NARIÑO (15)	RAFAEL URIBE URIBE (18)	BOSA (7)	KENNEDY (8)	FONTIBÓN (9)	PUENTE ARANDA (16)
Usaquen 26	Chapinero 40	Engativa 26	AsoSuba 26	Usme 43	Nazareth 42	Tunal 42	Meissen 34	CENTRO ORIENTE 13	SAN CRISTOBAL 14	SANTA CLARA 27	Rafael Uribe Uribe 42	Pablo VI Bosa 65	ASOC NACIONAL USS OCCID K 51	Fontibón 45	ASOARANDA 14
Simon Bolivar 21			GRAN ALIANZA 15			Tunjuelito 19	Vista Hermosa 30		SAN BLAS 21			Bosa 25	ASUKEN 68		ASOSUR 41

Fuente: Base Asociaciones de Usuarios, enero 16 de 2020.

En referencia a las EAPB, se brindó asistencia, así:

- ✓ Asociación de Usuarios Salud Vida
- ✓ Asociación Usuarios Aliansalud
- ✓ Asociación de Usuarios Capital Salud
- ✓ Asociación de Usuarios COMFACUNDI Unicajas
- ✓ Asociación de Usuarios COMPENSAR
- ✓ Asociación de Usuarios COOMEVA
- ✓ Asociación de Usuarios Cruz Blanca
- ✓ Asociación de Usuarios FAMISANAR
- ✓ Asociación de Usuarios MEDIMAS
- ✓ Asociación de Usuarios Nueva EPS
- ✓ Asociación de Usuarios Salud Total
- ✓ Asociación de Usuarios Sanitas
- ✓ Asociación de Usuarios SOS
- ✓ Asociación de Usuarios Sura

Se brindó asistencia para la conformación de la asociación de usuarios de la Liga Colombiana contra el Cáncer; se cuenta con actas de asistencia técnica brindadas antes y después de su conformación.

En referencia a los Integrantes de las asociaciones de Usuarios de las EAPB, se encuentran relacionados en la tabla No. 5.”

 <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.7</p>	<p>Elaborado por: Monica Ulloa M. Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>	
--	---	---	---

**Tabla No. 5. INTEGRANTES ASOCIACIONES DE USUARIOS – EAPB**

Integrantes Asociaciones Usuarios EAPB Corte enero 16 de 2020						
ALIANSA SALUD	COOMEVA	SALUD TOTAL	UNICAJAS	SURA	FAMISANAR	SOS
24	19	30	17	9	39	10

Fuente: Base Asociaciones de Usuarios, enero 16 de 2020.

Teniendo en cuenta la respuesta remitida por el proceso auditado y con el fin de determinar por parte del grupo auditor el número detallado de integrantes por cada asociación de usuarios de las vigencias 2017-2018-2019, el proceso remitió mediante correo electrónico del 11 de mayo de 2020, la siguiente base de datos:

Asociaciones de Usuarios			
	2017	2018	2019
<b>SUR</b>	211	198	198
<b>NORTE</b>	203	135	139
<b>CENTRO ORIENTE</b>	310	157	149
<b>SUR OCCIDENTE</b>	459	355	375

Fuente: Base Asociaciones de Usuarios, Grupo de Gestión Institucional.

Con base en la información entregada por el proceso, el equipo auditor realizó el siguiente análisis:

SUBRED	2017	2018	INCREMENTO O DISMINUCIÓN 2017/2018	2019	INCREMENTO O DISMINUCIÓN 2018/2019
<b>SUR</b>	211	198	-6%	198	0%
<b>NORTE</b>	203	135	-33%	139	3%
<b>CENTRO ORIENTE</b>	310	157	-49%	149	-5%
<b>SUR OCCIDENTE</b>	459	355	-23%	375	6%

Fuente: Análisis propios del equipo auditor

Como se puede observar, en el número de integrantes de las asociaciones de usuarios de las vigencias 2017 al 2019 se evidencia que para la vigencia 2018, no se aumentaron las bases sociales de las Asociaciones de Usuarios, observando que su participación disminuyó en cada una de las subredes referente al año 2017, adicional a esto para el año 2019 se presentó un incremento en 2 de las 4 subredes un porcentajes del 3% y del 6% (Subred Norte y Subred Suroccidente).

 <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.7</p>	<p>Elaborado por: Monica Ulloa M. Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>	
--	---	---	---

De acuerdo con lo anterior y si bien es cierto la Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad ha adelantado acciones de fortalecimiento de las formas instituidas de participación social en salud, para la ampliación de las bases sociales, es importante crear estrategias que permitan generar una mayor participación en las asociaciones de usuarios que son asistidas por la SDS.

Teniendo en cuenta que la Resolución 2063 del 9 de junio de 2017 por la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud PPSS en su numeral 6.5.2 Empoderamiento de la Ciudadanía y las organizaciones Sociales en Salud cita *“un elemento central de esta estrategia es ampliar la base de participantes y generar articulaciones y sinergias en pro del derecho a la salud”*

Art 28 numeral 8 numeral 4 *“adelantar acciones para el fortalecimiento del modelo de atención en salud”*.

La Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad cuenta con un grupo de servidores que se encargan de brindar asesoría y asistencia técnica en la formulación de ejecución de proyectos de inversión local en salud PIL. Esta asistencia técnica se adelanta mediante el procedimiento SDS-GSS-PR-005 cuyo objetivo hace referencia *“a brindar asesoría y asistencia técnica en la formulación y en ejecución de proyectos de inversión local en salud, financiados con recursos de los fondos de desarrollo Local FDL”*

Frente al artículo 28 en su numeral 13 *“Desarrollar procesos participativos en salud, evaluación de planes de acción intersectoriales con enfoque poblacional y desde las diversidades, para alcanzar la inclusión social de los grupos segregados por cualquier causa.”*

El grupo auditor verificó las evidencias de Plan Integral de Acciones afirmativas para el reconocimiento de la diversidad cultural y la garantía de los derechos de la población afrodescendiente en Bogotá, D. C., en el cual se observa la formulación y ejecución de seis acciones afirmativas en concordancia con el Acuerdo 175 de 2005 *“por medio del cual se establecen los lineamientos de la Política Pública para la Población Afrodescendiente residente en Bogotá y se dictan otras disposiciones”* se encuentra documento técnico descriptivo que refleja los logros y dificultades presentadas en la ejecución del Plan de Acción. No se logró evidenciar si las dificultades que se presentaron en la ejecución de estas acciones fueron subsanadas durante el 2020.

Adicional a esto se observa documento CONPES D.C. Consejo Distrital de Política Económica y Social del Distrito Capital *“POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE JUVENTUD 2019–2030”* con un Plan de Acción cuyo objetivo general de la política pública hace referencia a *“ampliar las oportunidades individuales y colectivas de las juventudes para que puedan elegir lo que quieren ser y hacer hacia la construcción de*

 <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.7</p>	<p>Elaborado por: Monica Ulloa M. Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>	
--	---	---	---

*proyectos de vida , que permiten el ejercicio pleno de la ciudadanía para beneficio personal y de la sociedad, a través del mejoramiento del conjunto de acciones institucionales y el fortalecimiento de sus entornos relacionales”.* Para los jóvenes el proceso estableció compromisos en el Plan de acción de la política de Juventud, que tendrá inicio en su ejecución en el 2020.

- Revisión de las diferentes acciones que se generan por parte del proceso de participación social frente al impacto generado a la comunidad con las diferentes Instancias de Participación Social de la SDS.

El Acuerdo 641 del 06 de abril de 2016, emitido por el Concejo de Bogotá efectúa la reorganización del sector salud de Bogotá Distrito Capital en su capítulo V en su artículo 28, 29 y 30 hace referencia a las Asociaciones de Usuarios, Comités de Participación Comunitaria en Salud y las Juntas Asesoras Comunitarias JAC.

Con el fin de determinar por parte del grupo auditor, las acciones que adelanta el proceso auditado frente al impacto generado a la comunidad con las diferentes Instancias de Participación Social el proceso suministra mediante correo electrónico del 15 de abril de 2020 los Planes de acción formulados por las Instancias de Participación, bajo la asistencia técnica del Grupo de Gestión Institucional, conforme al Lineamiento SDS-GSS-LN-019, “Formulación Planes de acción de las Asociaciones De usuarios, COPACOS y JAC”; y las actas de asistencia técnica.

En el botón de rendición de cuentas de la Secretaria Distrital de Salud en el siguiente enlace [http://www.saludcapital.gov.co/Rendicin%20de%20Cuentas/Rendicion\\_cuentas\\_2019/Resul\\_Evaluacion\\_PPPSS\\_2019.pdf](http://www.saludcapital.gov.co/Rendicin%20de%20Cuentas/Rendicion_cuentas_2019/Resul_Evaluacion_PPPSS_2019.pdf), se encuentra el documento Evaluación Participativa del Plan de Acción Distrital de la Política de Participación Social en Salud vigencia 2019, resultado de las mesas de trabajo entre integrantes de espacios e instancias de participación de EAPB y Subredes Integradas de Servicios de Salud E.S.E y la Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad en su numeral 5.3.en su actividad 3 que hace referencia al Fortalecimiento a COPACOS/ planeación participativa se mencionan las siguientes propuestas:

- “• *Lograr incidir para que los COPACOS participen en los Consejos Locales de Planeación.*
  - *Fortalecer en la próxima vigencia el proceso de presupuestos participativos, por lo cual es conveniente que los integrantes de estas instancias aprendan a elaborar y gestionar proyectos.*
  - *Retomar el trabajo de Rehabilitación Basada en Comunidad RBC y trabajar de la mano con participación.*

*Observación:*

 <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.7</p>	<p>Elaborado por: Monica Ulloa M. Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>	
--	---	---	---

➤ *Tener en cuenta a los otros espacios: asociaciones de usuarios, comités de ética, etc. Esto debe llevar a que las alcaldías locales comprendan que hay mucha gente que quiere trabajar en defensa de la salud.*

➤ *Hay que reconocer que mejoraron los programas PIL. Se hicieron convocatorias a nivel local.*

➤ *el problema de que contratan con fundaciones de las cuales se desconoce hasta su paradero. Se requirió la intercesión de Procuraduría y Personería. EL COPACOS ha trabajado incesantemente sobre el tema y se le oficia constantemente para dilucidar lo que está pasando con este proyecto. Han recibido el apoyo de la subred. Es necesario trabajar de la mano con la institución.*

➤ *Se reconoce la importancia de contar con las Personas en Condición de Discapacidad, y se ve el avance en la normativa a favor de esta población Actividades propuestas para el eje.*

1. *Desarrollar un proceso dialogado entre la institucionalidad y los integrantes de espacios e instancias de participación que permita comprender la información trimestral de avances en el plan de acción que presenta la SDS.*
2. *Acompañar técnicamente al 100% de los COPACOS para poder participar con incidencia en el proceso de presupuestación participativa a desarrollar en cada alcaldía local. “*

Con el fin de verificar la formulación de los planes de acción de los Comité de Participación Comunitaria en Salud COPACOS, Asociaciones de Usuarios y Juntas Asesoras Comunitarias JAC, la Dirección de Participación Social cuenta con el lineamiento SDS-GSS-LN-019 V.2. formulación Planes de Acción de las Asociaciones de Usuarios, COPACOS y JAC.

De manera aleatoria el grupo auditor tomo de la información suministrada por el proceso de la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente el plan de acción COPACOS San Cristóbal, se observa en la matriz de Plan de Acción actividades a desarrollar por eje estratégico, línea de acción, meta de línea de acción, acciones a desarrollar, actividades, indicador de la actividad, responsable y los meses en los cuales se ejecutarán las actividades así:



OFICINA DE CONTROL INTERNO  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
CONTROL DOCUMENTAL  
INFORME DE AUDITORIA  
Código: SDS-ESC-FT-003 V.7

Elaborado por: Monica Ulloa M.  
Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos  
Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE PLAN DE ACCIÓN COPACOS SAN CRISTÓBAL																		
RESPONSABLE:		COPACOS San Cristóbal																
OBJETIVO PLAN DE ACCIÓN:		Establecer las actividades a desarrollar desde la forma de participación social COPACOS San Cristóbal																
Eje Estratégico 2: Empoderamiento de la Ciudadanía y las Organizaciones Sociales en Salud																		
LINEA DE ACCIÓN	META DE LA LINEA DE ACCIÓN	ACCIONES A DESARROLLAR	ACTIVIDADES	INDICADOR DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CRONOGRAMA												N° DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS VIGENCIA
						febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre		
Fortalecer las estrategias de información y comunicación incluido el acceso a medios, boletines, periódicos que posibilite espacios a las organizaciones para impulsar y visibilizar sus procesos participativos.	Establecer una estrategia que permita el aumento de la base social en articulación con salud pública y servicio al ciudadano	Formular y desarrollar una estrategia comunicativa para la promoción de la participación social, de manera articulada con comunicaciones (Local, Subred) a través del referente de Participación Social de la Unidad, según corresponda. Esta estrategia debe incluir acciones de construcción, implementación y seguimiento.	Recibir asistencia técnica por parte de la profesional de participación social y en articulación con la alcaldía local San Cristóbal dos veces durante la vigencia a la comisión de comunicación del COPACOS San Cristóbal, para la construcción de	N° de asistencias técnicas recibidas / N° de asistencias técnicas programadas	Integrantes COPACOS San Cristóbal Profesional de Participación Comunitaria San Cristóbal											2		
			Elaborar 2 artículos para visibilizar la gestión realizada por el COPACOS San Cristóbal desarrollados en la localidad San Cristóbal	N° de artículos realizados / N° de artículos programados	Comisión de comunicaciones Profesional de Participación Comunitaria San Cristóbal													2
Promover las formas de convocatoria de los espacios de participación que reconozcan las dinámicas territoriales y comunitarias del sector salud.	Participar al 100% de actividades programadas por la subred, las localidades o el Distrito.	Promover la participación de la ciudadanía en los diferentes eventos locales y Distritales que se presenten en la vigencia.	Participar por lo menos al 80% de eventos de subred, locales y/o distritales como integrantes del COPACOS San Cristóbal	No. De convocatorias asistidas / No. De convocatorias x 100	Integrantes COPACOS San Cristóbal											N/A		

Mediante correo electrónico del 6 de abril de 2020 el grupo auditor solicito al proceso informar cual es el seguimiento que se realizan a estos planes de acción a los cuales se le brindan asistencia técnica por parte de la SDS o las retroalimentaciones que se realizan con las Instancias de Participación en este caso los COPACO, encontrando que en las evidencias suministradas y en este caso que nos compete COPACOS San Cristóbal no se observa seguimiento o retroalimentación de este plan de acción.

Frente a otra instancia de participación como las Juntas Asesoras Comunitarias, si se encuentra el documento no contralado no codificado "RETROALIMENTACIÓN INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL DE LAS JUNTAS ASESORAS COMUNITARIAS" que se desarrolla de manera trimestral; pero para el caso de los COPACOS no se observa dentro de las evidencias suministradas seguimiento efectuado frente al Plan de Acción y la ejecución de las actividades planteadas de acuerdo con lo establecido en el lineamiento SDS-GSS-LN-019 V.2., así como tampoco el copaco incluyo en su plan de acción la actividad "Presentación semestral o trimestral informe de gestión del COPACOS (avances y porcentaje de cumplimiento) a la Sesión". De acuerdo con lo anterior, no se evidenció lo contemplado en el lineamiento con respecto al seguimiento efectuado.

 <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.7</p>	<p>Elaborado por: Monica Ulloa M. Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>	
--	---	---	---

➤ **Evaluación del Impacto de los aportes generados por las Instancias de Participación Comunitaria**

El equipo auditor solicitó mediante correo electrónico del 6 de abril de 2020, informar ¿se cuenta con un indicador de impacto de los aportes generados por las instancias de participación comunitaria y si se tiene que decisiones se han tomado?

El proceso auditado informa “ *No se cuenta con Indicador de Impacto en referencia a los aportes generados por las Instancias de Participación, debido a que se trabajó sobre las problemáticas identificadas en el Proyecto de Fortalecimiento de la Participación social y Servicio a la ciudadanía, como, mejorar la capacidad organizativa y técnica de las organizaciones para lograr una participación efectiva en espacios de gobernanza, en instancias de decisión públicas y para el ejercicio del control social efectivo, mediante, la asistencia técnica con énfasis en la construcción de lineamientos que orienta la operatividad de los espacios e instancias de participación, teniendo en cuenta la normatividad vigente en salud y participación.*

El indicador que se maneja de acuerdo con lo expuesto es, **Número de agentes asesorados y asistidos técnicamente**”

Por otra parte, el proceso auditado informa que se realiza análisis del impacto que generan las instancias de participación, así:

- ✓ “*Con las Juntas Asesoras Comunitarias – JAC, se realiza el seguimiento a la gestión que desarrolla este espacio de participación en salud; a través de la retroalimentación de los informes de gestión trimestral, los cuales permiten evidenciar las acciones a desarrollar y propuesta de mejora de la prestación de los servicios de salud de las Unidades de Servicios Salud del Distrito; de igual manera, cada trimestre se realiza, mediante esta retroalimentación, un balance de los logros de las Juntas Asesoras Comunitarias.*
- ✓ *Con las Asociaciones de Usuarios: durante el año 2019, se adelantó proceso de prueba piloto, por Directriz de la Supersalud, donde se adelantaron acciones conducentes al desarrollo de procesos de Rendición de Cuentas al interior de las Asociaciones de Usuarios, este ejercicio se realizó con dos Asociaciones de Usuarios del Distrito, elegidas de manera aleatoria; lo cual permitió evidenciar el grado de avance en la gestión ejecutada y el desarrollo de actividades que van en pro del mejoramiento de la prestación de los servicios de salud a los ciudadanos; proceso que se espera, se dará continuidad en las siguientes vigencias con todas las Asociaciones de Usuarios. “*

 <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.7</p>	<p>Elaborado por: Monica Ulloa M. Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>	
--	---	---	---

De acuerdo con lo anterior, se observa que el análisis de impacto que el proceso informa corresponde al seguimiento de la gestión de las actividades contenidas en los planes de acción formulados por cada una de las instancias de participación (Asociaciones de Usuarios y JAC); sin embargo, el proceso no cuenta con indicador de impacto que permita reflejar la verdadera incidencia de las instancias de participación en la comunidad frente a la prestación de servicios de salud.

➤ **Plan de Acción de la Política de Participación Social vigencia 2019**

El proceso auditado formulo el Plan de Acción de la política de Participación Social para la vigencia 2019, como se observa a continuación:



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

OFICINA DE CONTROL INTERNO  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
CONTROL DOCUMENTAL  
INFORME DE AUDITORIA  
Código: SDS-ESC-FT-003 V.7

Elaborado por: Monica Ulloa M.  
Revisado por: Olga Lucia Vargas  
Cobos  
Aprobado por: Olga Lucia Vargas  
Cobos



PLAN DE ACCIÓN DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD		COMPROMISOS SUBSECRETARIAL, DIRECCIÓN Y SUBDIRECCIONES				CRONOGRAMA														
EJES	METAS	ACTIVIDADES	PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE DIRECCIÓN			2019														
			Actividades concertadas a desarrollar	Gestión a Desarrollar	Indicador	Responsables	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		
		<b>SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN TERRITORIAL, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b> <b>DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL GESTIÓN TERRITORIAL Y TRANSECTORIALIDAD</b> <b>FORTALECIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b> <b>PLAN DE ACCIÓN PPPSS 2019</b>																		
	A diciembre de 2019 contar con una estrategia de comunicaciones	Articulación con la Oficina Asesora de Comunicaciones y TIC de la Secretaría Distrital de Salud para el diseño de una estrategia de comunicaciones que permita visibilizar la voz de la comunidad, los espacios locales de participación social y los acciones adelantadas por la Entidad en participación social en salud.	Gestión para la implementación de las acciones definidas en la estrategia de comunicaciones para la vigencia 2019 (Red de Comunicaciones comunitarias, Radio, Boletines, Periódico, Certificados y otros piezas de comunicación)	Formular con la Oficina de Comunicaciones de la SDS las estrategias y los instrumentos técnicos para la ejecución de las mismas a través de los convenios interadministrativos suscritos con las Subredes.  Supervisar las acciones pactadas para la ejecución de las estrategias a través de las Subredes en coordinación con la Oficina de Comunicaciones de la SDS.	Estrategia de comunicaciones periódica y programa radial en ejecución.	Subdirecciones Territoriales - lidera Subdirección Red Sur	Desarrollo de la estrategia de comunicaciones periódica y programa radial													
	A diciembre de 2019 se deberá haber realizado el seguimiento al cumplimiento del suministro de recursos físicos, tecnológicos y logísticos para el funcionamiento de las formas e instancias de Participación Social en Salud	Coordinar con las Subredes Integradas de Servicios de Salud ESE vía SIAPIQ la garantía de los recursos físicos, tecnológicos y logísticos para el funcionamiento de las formas e instancias de Participación Social en Salud.	Gestión de recursos logísticos para los diferentes espacios e instancias de participación social en salud con las Subredes Integradas de servicios de salud	Supervisar las acciones pactadas para la ejecución de las acciones de apoyo logístico concertadas con las Subredes.	Informe mensual de seguimiento	Subdirecciones Territoriales - Equipo de Gestión Institucional.	Seguimiento a los convenios interadministrativos en su primer mes de ejecución			Seguimiento mensual a la entrega de apoyos logísticos a las instancias y espacios por parte de las Subdirecciones Territoriales										
EJE 3: IMPULSO A LA CULTURA DE LA SALUD	A diciembre de 2019 la comunidad habrá recibido información sobre la implementación de esta estrategia de Salud Urbana.	Coordinar con el componente de Salud Urbana de las Subredes Integradas de Servicios de Salud ESE la difusión de información relacionada con la implementación de esta estrategia dirigida a la comunidad.	Socialización de la estrategia Salud Urbana (En sector urbano y rural- Fiestas de la Salud)	Dirigir las acciones de orientación, información, sensibilización y capacitación de la estrategia Salud Urbana y las RIAS.	No. de actividades de socialización y capacitación de la estrategia de Salud Urbana realizadas/ No. de actividades de socialización y capacitación de la estrategia de Salud Urbana programadas	Subdirecciones Territoriales	Armonización PPPSS a través de mesas de trabajo			Actividades permanentes de socialización y capacitación estrategia de Salud Urbana										
	A diciembre de 2019 la comunidad habrá sido vinculada a procesos de sensibilización del cuidado (colectivo) y autocuidado (individual) con enfoque diferencial.	Coordinar acciones con el componente de Salud Urbana de las Subredes Integradas de Servicios de Salud ESE para sensibilizar a la comunidad en procesos de cuidado (colectivo) y autocuidado (individual) con enfoque población y diferencial.	Coordinación para dar continuidad a las acciones con mayor compromiso de la comunidad y poder llegar a mayor número de personas (En Juntas de Acción Comunal, Colegios, Jardines infantiles, Hogares Geriátricos) con programas de salud urbana	Gestionar las propuestas de la estrategia de comunicación que se define en lo que corresponde a canales y piezas publicitarias correspondientes.	No. de actividades de socialización y capacitación de las RIAS realizadas/ No. de actividades de socialización y capacitación de las RIAS programadas	Subdirecciones Territoriales	Actividades permanentes de socialización y capacitación de RIAS													
	A diciembre de 2019 la comunidad habrá sido vinculada a las acciones de Salud Urbana	Articular acciones con el componente de Salud Urbana de las Subredes Integradas de Servicios de Salud ESE para la vinculación de los líderes de la comunidad en la implementación de acciones relacionadas con esta estrategia	Diseñar una estrategia para la conformación de 20 COPAQUTOS con el fin de promover la cultura de la salud.	Liderar la mesa de trabajo interprocedimental de la Dirección para hacer efectiva la propuesta de organización infantil y juvenil que promueva la cultura de la salud	Propuesta de organización infantil y juvenil elaborada y en ejecución	Subdirecciones Territoriales - Equipo de Gestión Institucional.	Diagnóstico	Definición estrategia			Pilotaje			Ajuste y presentación de la estrategia definitiva						
A diciembre de 2019 la Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transsectorialidad habrá adelantado acciones de articulación para la cualificación de la ciudadanía en el ejercicio del control social apoyado en los valores institucionales.	Articulación interinstitucional para cualificar a la ciudadanía en temáticas que promuevan la implementación del ejercicio del control social y las veedurías ciudadanas en salud, de manera incidente y oportuna en la aplicación de los valores institucionales como la Humanización, Respeto, Vocación de servicio, Tolerancia, Responsabilidad, Lealtad Institucional, Probidad y Honestidad.	Ampliación de las acciones que se vienen adelantando en la Ruta del Control Social de la Salud (Foros Locales Informativos, Talleres de Capacitación presencial y virtual, suministro de información clara, precisa y oportuna)	Liderar el desarrollo de un plan de capacitación elaborado y en ejecución	Plan de capacitación elaborado y en ejecución	Equipo de Control Social	Armonización PPPSS a través de mesas de trabajo por cada procedimiento		Elaboración del plan de capacitación			Ejecución del plan de capacitación									
A diciembre de 2019 se habrá desarrollado la línea de participación ciudadana del Observatorio Distrital en Salud - SALUDATA	Implementar una mesa de trabajo comunitaria e interinstitucional para el desarrollo de la línea de participación ciudadana del Observatorio Distrital en Salud - SALUDATA	Conformación de la mesa comunitaria para la revisión de los contenidos de la línea de participación ciudadana del Observatorio Distrital en Salud - SALUDATA	Coordinar la mesa comunitaria conjuntamente para el acompañamiento a la línea de participación ciudadana del Observatorio en salud - SALUDATA	Mesa comunitaria en operación	Equipo de Control Social	Encuentros por Sub Redes		Conformación Mesa Comunitaria		Operación de la mesa comunitaria										



 <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.7</p>	<p>Elaborado por: Monica Ulloa M. Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>	
--	---	---	---

Adicional a esto, durante los primeros tres trimestres del año 2019 el proceso documentó los avances al Plan de Acción de la Política de Participación Social, los cuales se encuentran publicados en la pagina web de la Entidad; reflejando la gestión adelantada por cada una de las actividades. No se observa la publicación del avance correspondiente al cuarto trimestre de 2019.

Por otra parte, el proceso auditado adelantó evaluación participativa del plan de acción distrital de la Política de Participación Social en Salud vigencia 2019, en el cual se realiza la evaluación a la implementación del plan de acción de la PPSS, de forma conjunta con los actores comunitarios de los espacios e instancias de participación, permitiendo recoger insumos y recomendaciones para la formulación y ejecución del plan de acción 2020, destacando las siguientes propuestas por parte de las diferentes instancias de participación social:

- *“Es necesario que los indicadores del plan de acción se concreten con los ciudadanos.*
- *Proponen que las actividades a incluir durante cada una de las 4 vigencias de cada Plan de Acción se deben concertar con integrantes de los espacios/instancias de participación social en salud, con lo cual se evidenciaría la verdadera incidencia de la ciudadanía en los planes, programas y proyectos sectoriales.*
- *Este ejercicio debería partir del análisis que cada espacio o instancia realice respecto de lo que se propone en su propio plan de acción para que, desde allí, se justifiquen ante la SDS y se definan los recursos que requieren para poder adelantarlos y, en ese marco, se generarían las actividades a incluir en el plan de acción de la PPSS de la SDS. Lo anterior incluye la definición de las iniciativas comunitarias que cada espacio/instancia pretende impulsar en cada vigencia, para ser apalancadas desde la institucionalidad (SDS, EAPB e IPS) – incluyendo recursos para el desarrollo de las reuniones que se requieran en el proceso de perfilamiento de la iniciativa o proyecto-.*
- *A través de la Universidad Distrital Sede Sur, se está gestionando que los estudiantes de último año participen en los espacios e instancias de participación social en salud, como un requisito (es una propuesta que realizaron a la Universidad).”*

De acuerdo con lo anterior, es importante que la Dirección de Participación fortalezca las actividades a incluir en el Plan de Acción de la PPSS 2020, teniendo en cuenta el resultado obtenido en la evaluación participativa de las mesas de trabajo que se realizaron con las Instancias de Participación

 <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.7</p>	<p>Elaborado por: Monica Ulloa M. Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>	
--	---	---	---

Social en la vigencia 2019, con el fin de medir los efectos (impacto) de la implementación del plan de acción de la PPSS.

- Revisión del funcionamiento, sistemas de información y resolutivez de los casos atendidos en los Centros de Orientación de Información en Salud (COIS) y Centros Locales de Atención a las Víctimas del Conflicto Armado (CLAV).

La Secretaria Distrital de Salud para la vigencia 2019 contó con 21 Centros de Orientación de información en Salud (COIS) y 7 Centros locales de Atención a las Víctimas del Conflicto Armado (CLAV).

De acuerdo con el lineamiento SDS-GSS-LN-012 Atención Gestor Local en COIS lo define como: *“Espacio de presencia Institucional de Orientación e Información en Salud implementados por el ente territorial en las localidades del distrito Capital con el objeto principal de resolver difultades en la prestación de servicios de salud de la población de cada una de las localidades, mejorando la cobertura geográfica de la atención y acercar el servicio a los ciudadanos para favorecer la solución efectiva de las dificultades presentadas en los servicios de salud.”*

El Centro Local De Atención A Víctimas -CLAV- es el lugar donde recibe, orienta, se brinda atención y asesoría a las víctimas del conflicto armado interno, también se encuentra la oferta institucional distrital y nacional de las entidades que tienen responsabilidades para el restablecimiento de su derecho.

Con el fin de verificar la gestión y resolutivez de los casos que son atendidos y registrados en el aplicativo SIPS, el grupo auditor solicito allegar información con respecto a los casos atendidos durante la vigencia 2019 detallado de la siguiente manera:

**Tabla No. 1. Casos atendidos COIS y CLAV**

DIRECCION DE PARTICIPACIÓN SOCIAL, GESTIÓN TERRITORIAL Y TRANSECTORIALIDAD															
GESTIÓN RESOLUTIVA EN COIS Y CLAV															
			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
CLAV	Número de Casos Atendidos		1126	1016	743	558	988	741	1075	930	772	706	706	426	9787
	Estado actual del caso	Cerrado	1126	1016	743	558	988	741	1075	930	772	706	706	426	9787
		Seguimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COIS	Número de Casos Atendidos		4039	4437	2663	2120	2283	2431	2227	3167	2519	2666	3569	2608	34729
	Estado actual del caso	Cerrado	4039	4437	2663	2120	2283	2431	2227	3167	2519	2666	3569	2608	34729
		Seguimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Sistema de información de Participación Social – SIPS, abril 14 de 2020.

El grupo auditor, realizo visita de campo el 12 de mayo de 2020 con el funcionario encargado del funcionamiento del aplicativo SIPS encontrándose lo siguiente:

 <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.7</p>	<p>Elaborado por: Monica Ulloa M. Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>	
--	---	---	---

- En la base de datos entregada por el proceso se observa que todos los casos recepcionados en la vigencia 2019 se encuentran cerrados. Sin embargo, el equipo auditor solicitó con corte a 31 de diciembre de 2019 informar cuales casos se encontraban en seguimiento, toda vez que existe un informe que se encuentra publicado en la página web, en el cual se informa que en el primer semestre de 2019 se tienen 1095 casos en seguimiento, pero en la base entregada para la auditoria con corte a 31 de diciembre 2019 en ningún momento se habla de casos en seguimiento.
- Se registra la fecha de creación del caso, sin embargo, no hay registro de fecha de cierre, como se evidencia en la malla datos personas casos SIPS 2019.
- En la base de datos entregada por el proceso en el mes de abril de 2020 con información del año 2019, se observa que en algunos casos se registra la gestión realizada por el gestor y en otros casos no. El profesional encargado manifiesta que esto se debe a que se registra la gestión resolutive en el caso que el usuario presente inconveniente de acceso. cómo se evidencia en la *“malla de datos personas casos SIPS 2019”*.

El grupo auditor de manera aleatoria selecciono los siguientes casos para revisar la gestión adelantada en la resolutive de los casos:

**Caso 1000041**

Usuario/Reportes.aspx?id=1000041&reporte=rptResumenCaso

Página principal	Identificación personas	Procesos Masivos	Seguimiento y Gestión	Organizaciones	Administración usuarios
Reportes	Contraseña	Control Social			

Volver

1 of 1 Find | Next



**REPORTE**  
Resumen del caso

Fecha del reporte: 5/12/2020 3:07:40 PM



---

**Datos personales**

Tipo de Identificación	Identificación	Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido
CC	41421141	EDELMIRA		RODRIGUEZ	RODRIGUEZ

Fecha de nacimiento	Correo Electrónico	Grupo poblacional	Sexo	Genero	población prioritaria
7/10/1947 12:00:00 AM			Hombre	Masculino	

**Datos del caso**

Numero de caso	Motivo Orientación	Motivo Barrera Acceso	Motivo Barrera otros	Trámite	Otro tramite	Respuesta previa	Respuesta Previa Otros	Análisis Caso	Gest
1000041	Cómo acceder al Sistema de Salud, a servicios de salud, a derechos y deberes y a normatividad.	Falta recursos económicos		Otro	NO	Otro	NO	LA SEÑORA MANIFIESTA QUE NO CUENTA CON MEDICAMENTO, TODA VEZ QUE PERDIO LA ORDEN,	Gestic

Fecha del caso	Funcionario	Estado del caso	Extramural	Punto de atención
1/16/2019 10:08:05 AM	jmendezc	Cerrado	False	COIS - San Cristobal

**Seguimientos del caso**

Asesoría brindada	Fecha Asesoría

Instancia	esj Nombre	Nombre Juzgado	Numero Juzgado	seg Actualizacion Seguir	seg Asesoría Brindada	seg Fecha Asesoría	seg Autoridad Competente

Carrera 32 No. 12 - 81  
Teléfono: 3649090  
www.saludcapital.gov.co



Página 1 / 1

En este caso se puede observar que fue recepcionado el 16 de enero de 2019, se encuentra cerrado, sin embargo, no se encuentra la fecha de cierre y tampoco se registra la resolutivez del mismo.



Este caso se recepcionó el 02 de enero de 2019, 31 de enero de 2019 se realizó seguimiento registrando asignación de la cita médica. No se observa fecha del cierre del caso.

## Caso1042762

Isuario/Reportes.aspx?id=1046762&reporte=rptResumenCaso

Página principal	Identificación personas	Procesos Masivos	Seguimiento y Gestión	Organizaciones	Administración usuarios
Reportes	Contraseña	Control Social			

Volver

1 of 1 Find | Next

**REPORTE**  
Resumen del caso

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD

Fecha del reporte: 5/12/2020 3:23:55 PM

SIPS  
Sistema de Información de Participación Social

**Datos personales**

Tipo de Identificación	Identificación	Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido
CC	17847046	Raul		Peña	España

Fecha de nacimiento	Correo Electrónico	Grupo poblacional	Sexo	Genero	población prioritaria
1/29/1971 12:00:00 AM			Hombre	Masculino	

**Datos del caso**

Numero de caso	Motivo Orientación	Motivo Barrera Acceso	Motivo Barrera otros	Trámite	Otro tramite	Respuesta previa	Respuesta Previa Otros	Análisis Caso	Gest
1046762	Portafolio de servicios de las ESE, de EPS-S, Red No Adscrita, o IPS Privadas.	Ambulatorio – Medicina Especializada		Otro		Otro		El usuario acude al punto de atención para apoyo en el agendamiento de una cita por Medicina Especializada Urología.	Gest

Fecha del caso	Funcionario	Estado del caso	Extramural	Punto de atención
8/19/2019 9:01:58 AM	Imsalazarr	Cerrado	False	COIS - Bosa

**Seguimientos del caso**

Asesoría brindada	Fecha Asesoría

Instancia	esj Nombre	Nombre Juzgado	Numero Juzgado	seg Actualizacion Seguir	seg Asesoría Brindada	seg Fecha Asesoría	seg Autoridad Competente

Carrera 32 No. 12 - 81  
Teléfono: 3649090  
www.saludcapital.gov.co



Página 1 / 1

 <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.7</p>	<p>Elaborado por: Monica Ulloa M. Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>	
--	---	---	---

Se observa frente al caso 1046762 que fue recepcionado el 19 de agosto de 2019 en Sistema de Información de Participación Social SIPS, en donde el usuario acude al COIS Bosa para apoyo en el agendamiento de una cita de medicina especializada (Urología).

Se evidencia que la gestión resolutive del gestor fue el envío de correo electrónico a enlace@subredsuoccidente.gov.co cerrando el caso, no se observa seguimiento o actividades por parte del gestor local que apunten a dar respuesta efectiva a la necesidad presentada por el ciudadano, lo que refleja debilidades en la Gestión Resolutividad del caso.

El equipo auditor solicitó al proceso auditado allegar los casos que se encuentran registrados en el aplicativo SIPS desde el 01 de enero al 20 de mayo de 2020.

Mediante correo electrónico del 22 de mayo de 2020, el proceso suministra la base de datos solicitada en la cual se observa lo siguiente:

<b>Mes</b>	<b>Cantidad casos seguimiento</b>
Enero	32
Febrero	44
Marzo	20
Abril	13
Mayo	8

Fuente: Sistema de información de Participación Social – SIPS, mayo 20 de 2020.

De acuerdo con lo anterior, con corte a abril de 2020 se encuentran 109 casos en seguimiento.

Durante el periodo transcurrido desde el 1 enero de 2020 a 20 de mayo de 2020 se recepcionaron 14223 casos, de los cuales 117 se encuentran en seguimiento, de acuerdo con lo anterior se observa que a la fecha 20 de mayo de 2020 aún se encuentran casos de seguimiento de los meses de enero, febrero, marzo y abril.

No se logró evidenciar la periodicidad establecida por el proceso para realizar el seguimiento a los casos que se encuentran pendientes de cierre.

Adicional a esto se observa que en la base de datos que arroja el aplicativo SIPS, no se logra evidenciar los seguimientos realizados por los gestores.

 <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.7</p>	<p>Elaborado por: Monica Ulloa M. Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>	
---	---	---	--

- Revisión del funcionamiento, sistemas de información y resolutivez de los casos atendidos por parte de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía en los puntos: SUPERCADE, CADE y Punto de Atención al ciudadano SDS.

Con el fin de verificar la gestión y resolutivez de los casos que son atendidos y registrados en el aplicativo SIDMA, el grupo auditor solicito allegar información de los casos atendidos durante la vigencia 2019, detallado por mes como se observa a continuación:

**Tabla No. 2. Casos atendidos Red Cade, SuperCADE y puntos de atención al ciudadano**

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANIA															
GESTIÓN ATENCIÓN INDIVIDUAL EN LOS PUNTOS DE LA DIRECCIÓN															
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	
SUPERCADE	Número de Casos Atendidos	6.893	6.475	5.231	4.671	6.188	5.204	6.082	5.286	5.524	5.427	3.838	2.902	63.721	
	Estado actual del caso	Cerrado	6.893	6.475	5.231	4.671	6.188	5.204	6.082	5.286	5.524	5.427	3.838	2.902	63.721
		Seguimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CADE	Número de Casos Atendidos	6.026	5.553	4.582	3.385	5.092	3.799	4.467	3.961	3.995	4.032	3.301	2.233	50.426	
	Estado actual del caso	Cerrado	6.026	5.553	4.582	3.385	5.092	3.799	4.467	3.961	3.995	4.032	3.301	2.233	50.426
		Seguimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Punto de Atención al Ciudadano SDS	Número de Casos Atendidos	972	1.020	907	923	1.006	738	1.099	923	852	1.391	1.212	803	11.846	
	Estado actual del caso	Cerrado	972	1.020	907	923	1.006	738	1.099	923	852	1.391	1.212	803	11.846
		Seguimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Sistema de información distrital y de monitoreo en el acceso -. SIDMA, abril 14 de 2020.

El grupo auditor realizo visita de campo el 19 de mayo de 2020 con los funcionarios encargado del funcionamiento del aplicativo SIDMA encontrando lo siguiente:

- En la base de datos entregada por el proceso, se observa que todos los casos recepcionados en la vigencia 2019 se encuentran cerrados. Sin embargo, el equipo auditor solicito con corte a 31 de diciembre de 2019 informar cuales casos se encontraban en seguimiento, el proceso auditado informa que no se puede suministrar información de los casos que se encontraban en seguimiento a 31 de diciembre de 2019, toda vez que la base de datos arroja el estado de los casos al día.
- Para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2020 a 18 de mayo de 2020 se encontraron: 1271 casos registrados en SIDMA de los cuales 33 se encuentran en seguimiento, el grupo auditor de manera aleatoria reviso los siguientes casos:

**Caso 1885383**



OFICINA DE CONTROL INTERNO  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
CONTROL DOCUMENTAL  
INFORME DE AUDITORIA  
Código: SDS-ESC-FT-003 V.7

Elaborado por: Monica Ulloa M.  
Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos  
Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos



Sistema de Información Distrital y de Monitoreo del  
Acceso - SIDMA  
Resumen del caso

Fecha del reporte: 19/05/2020 09:56

Datos personales	
<b>Tipo de identificación:</b>	Cédula de Ciudadanía
<b>Identificación:</b>	51718272
<b>Nombres y apellidos:</b>	MERCEDES SALAZAR SANCHEZ
<b>Fecha de nacimiento:</b>	01/05/1961
<b>Correo electrónico:</b>	
<b>Sexo:</b>	Mujer
<b>Genero:</b>	Femenino
<b>Otro genero:</b>	
<b>Nombre identitario:</b>	
<b>Orientación sexual:</b>	
<b>Otra orientación sexual:</b>	
<b>Población prioritaria/de interés:</b>	
<b>Población especial:</b>	
<b>Etnia:</b>	
<b>Régimen:</b>	Subsidiado
<b>Aseguradora:</b>	CAPITAL SALUD
<b>Nivel SISBEN:</b>	Sisben 1
<b>Institución (Instrumento vinculado):</b>	
<b>País:</b>	Colombia
<b>Departamento:</b>	BOGOTÁ D.C.
<b>Municipio:</b>	Bogotá D.C.
<b>Zona:</b>	Urbana
<b>Aclaraciones Dirección, Correo, Teléfono:</b>	
<b>Teléfono 1:</b>	CALLE 47 B NO 77 Y 30
<b>Teléfono 2:</b>	
Datos del caso	
<b>Número de caso:</b>	1885383 <i>→ nueva</i>
<b>Motivo de orientación:</b>	Cómo acceder al Sistema de Salud, a servicios de salud, a derechos y deberes y a normatividad.
<b>Aclaraciones Orientación:</b>	USUARIA REFIERE FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA REALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
<b>Problemáticas en acceso:</b>	No oportunidad servicios
<b>Sub categoría:</b>	Apoyo Dx: Imagenología diagnóstica
<b>Aclaraciones problemáticas en acceso:</b>	LA USUARIA MANIFIESTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN ASIGNACIÓN DE CITA
<b>Gestión realizada resolución problemáticas en acceso:</b>	ESCALA CASO REFERENTE SIC ASIGNACIÓN DE CITA DE NEUROCONDUCCIÓN CADA NERVIYO ELECTROMIOGRAFÍA DE CADA EXTREMIDAD
<b>Actores involucrados:</b>	



Sistema de Información Distrital y de Monitoreo del  
Acceso - SIDMA  
Resumen del caso

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Fecha del reporte: 19/05/2020 09:56

<b>Prestadores de servicios en salud</b>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD FONTIBÓN
<b>Fecha del caso:</b>	09/12/2019	
<b>Estado del caso:</b>	Seguimiento	
<b>Usuario SIDMA:</b>	sickennedy_sc	
Seguimientos del caso		
Asesoría Brindada	Fecha Asesoría	Funcionario
LA CIUDADANA SOLICITA APOYO PARA CITA DE ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA, ADICIONAL A LOS PROCEDIMIENTOS.	1/3/2020	sickennedy_sc

 <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.7</p>	<p>Elaborado por: Monica Ulloa M. Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>	
--	---	---	---

Como se puede observar, este caso fue recepcionado el 9 de diciembre de 2019, sin embargo, en la información suministrada por el auditado en la tabla No 2 no se encuentran ningún caso en seguimiento.

Adicional a esto en la base de datos entregada a corte 18 de mayo de 2020 este caso se encuentra en seguimiento, lo que refleja debilidades en el control de los casos reportados como cerrados.

Se observa que, transcurridos seis meses aún se encuentra en seguimiento y se desconoce si realizaron seguimientos o actividades por parte del gestor local que apunten a dar respuesta efectiva a la necesidad presentada por el ciudadano.

Caso 1986043 recepcionado el 27 de febrero de 2020, se dio resolutivez a través de la asignación de la cita de especialidad Oftalmológica retina para el 2 de marzo de 2019, se evidenció que con corte a 18 de mayo de 2020 el caso se encuentra en seguimiento, el grupo auditor solicito a los profesionales que atendieron la visita de campo los criterios por los cuales se da cierre o se deja en seguimiento el caso, sin embargo el proceso no suministró los criterios para el cierre del caso.

No se logró evidenciar la periodicidad establecida por el proceso para realizar el seguimiento a los casos que se encuentran pendientes de cierre.

En el mapa de riesgos del proceso de Gestión Social en Salud se encuentra identificado el riesgo " *Información deficiente en la orientación a la ciudadanía en salud*", el grupo auditor en su verificación evidenció casos en los cuales transcurridos seis meses no se realizó un seguimiento o actividades por parte del gestor local que apunten a dar respuesta efectiva a la necesidad presentada por el ciudadano, lo que refleja debilidades en los puntos de control referente a la periodicidad para realizar verificación y gestión de los casos que aún se encuentran abiertos.

### ➤ **Avance de MIPG**

Con el fin de verificar el avance del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG por parte del proceso de Gestión Social en Salud se tomaron de manera aleatoria algunos aspectos, de los cuales se solicitó al proceso informar y suministrar evidencia por cada una de las preguntas que se mencionan a continuación:

 <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.7</p>	<p>Elaborado por: Monica Ulloa M. Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>	
--	---	---	---

ACTIVIDAD	CALIFICACIÓN					OBSERVACIONES Y COMENTARIOS
	1	2	3	4	5	
COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL Y GESTIÓN DEL RIESGO INSTITUCIONAL						
¿El proceso ha socializado su mapa de riesgos a sus funcionarios y contratistas?					x	El 21 de agosto de 2019 se evidencian como soportes capacitación, entrenamiento y sensibilización previa visita de Auditoria ICONTEC 2019; Cartilla preparación auditoria julio 2019 GSS; Listado Asistencia Entrenamiento Auditoria ICONTEC GSS
¿El proceso ha socializado su código de integridad del Servidor Público a sus funcionarios y contratistas?					x	El proceso socializa el Código de Integridad, se encuentran como evidencias actas de reunión del comité mensual Subdirección territorial red norte-DPSGTYT-SDS del 29 de enero de 2019 entre otros escenarios en donde el proceso realiza socialización del código de integridad, el proceso adjunta 7 actas de reunión
¿El proceso realiza autoevaluación de los controles que se tienen establecidos?					x	El proceso durante la vigencia 2019 realizo la autoevaluación del control, adjuntando como soporte AUTOEV_RIESGOS_CONTROLES_GSS_2019.
¿El proceso ha socializado la política de conflicto de intereses?					x	La política de conflicto de intereses fue socializada a toda la entidad a través de SDS Comunicaciones el 4 de enero de 2019 (Oficina de asuntos disciplinarios)
El proceso comunica al equipo de trabajo las decisiones que se han tomado para la gestión de cada uno de los procesos, porque medios, ¿con que periodicidad?					x	Las decisiones que se toman para la gestión de cada uno de los procesos son comunicadas al equipo de trabajo a través de reuniones mensuales de Subdirecciones territoriales; Reuniones de Comité Dirección de Servicio a la ciudadanía y comité ampliado de la Subsecretaria.
COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL	1	2	3	4	5	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS

 <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.7</p>	<p>Elaborado por: Monica Ulloa M. Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>	
--	---	---	---

<ul style="list-style-type: none"> <li>¿El proceso realiza actividades de control permanente para mitigar la ocurrencia de los riesgos y toma de ajustes de decisiones oportuna?</li> </ul>			X			<p>En el mapa de riesgos se encuentran establecidos los controles, los cuales son monitoreados en la autoevaluación del control, adicionalmente en los procedimientos y lineamientos se encuentran actividades de control para la operación de su proceso. Sin embargo, es importante fortalecer los controles referentes al seguimiento de los casos tanto en SIDMA como en SIPS</p>
<p>COMPONENTE ACTIVIDADES DE MONITOREO</p>	1	2	3	4	5	<p><b>OBSERVACIONES Y COMENTARIOS</b></p>
<p>¿El proceso toma acciones de mejora oportunas frente al resultado de las auditorías internas y externas?</p>					x	<p>El proceso auditado ha formulado Plan de mejora y se han establecido acciones. Se encuentra como soporte plan de mejoramiento de la AUD_2019 y Plan de mejoramiento_2019_8012019</p>
<p>COMPONENTE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:</p>	1	2	3	4	5	<p><b>OBSERVACIONES Y COMENTARIOS</b></p>
<p>¿El proceso comunica la información relevante hacia el interior de la entidad, con los grupos de valor y proporciona información hacia las partes externas en respuesta a las necesidades y expectativas?</p>					x	<p>El proceso comunica la información mediante las mesas de dialogo realizadas con Veedores, retroalimentaciones a las JAC, asistencia técnica a las USS, COPACOS y Asociaciones de Usuarios, y asistencia a los FDL. Rendición de Cuentas a la comunidad trimestral sobre el Plan de Acción de la Política de Participación Social en Salud.</p>

De acuerdo con lo anterior, el proceso presenta un buen avance frente a las actividades de MIPG, sin embargo, se deben reforzar los controles referentes a los seguimientos de los casos registrados en SIDMA y SIPS

- Política Institucional Antisoborno de la SDS

Las Entidades Públicas deben adoptar lineamientos y medidas para erradicar la práctica del soborno, las cuales deben estar articuladas con el nuevo Modelo

 <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.7</p>	<p>Elaborado por: Monica Ulloa M. Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>	
--	---	---	---

Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la SDS establece la Política Institucional Antisoborno en su versión 1 con fecha de aprobación 18 de diciembre de 2019, la cual se socializó por correo institucional a todos los servidores públicos y contratistas de esta.

SDS, Comunicaciones  
Mar 24/12/2019 1:21 PM  
Para: SDS\_Todos

SDS-PGE-POL-001 Política An...  
644 KB

### Política Antisoborno

**¿Sabías qué?**

En la Entidad se formuló una **Política Antisoborno** y que ya está publicada en ISOLUCIÓN con el **Código SDS-PGE-POL-001 V.1.**

*Te invitamos a que la consultes en el archivo adjunto*

Subsecretaría Corporativa –  
Dirección de Planeación Institucional y Calidad

Alcaldía de Bogotá

Oficina Asesora de Comunicaciones en Salud  
Correo: [comunicaciones@saludcaital.gov.co](mailto:comunicaciones@saludcaital.gov.co)

Pese a lo anterior, para que la Política tenga un carácter vinculante debe ser adoptada por Acto Administrativo emitido por el Secretario de Despacho de la Secretaria de Salud, tal como lo establece en su artículo 6.9. **“CARÁCTER VÍCULANTE DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL ANTISOBORNO DE LA SDS”**

Por lo anterior, la Dirección de Planeación Institucional y Calidad debe adelantar los trámites necesarios y pertinentes para su adopción y dar los lineamientos a los procesos para articular los riesgos (puntos críticos) identificados en la política con el mapa de riesgos de corrupción.

Frente a los hallazgos contenidos en este informe el proceso auditado no presento evidencias adicionales o soportes que permitan desvirtuar los mismos, por lo anterior se ratifica una no conformidad y siete acciones para abordar riesgos.

## 8. ASPECTOS POSITIVOS.

Se destaca que el auditado entregó la información solicitada por la Oficina de Control Interno dentro de los plazos establecidos y en las condiciones requeridas, así como la ampliación y explicación de esta.

 <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.7</p>	<p>Elaborado por: Monica Ulloa M. Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>	
--	---	---	---

## 9. NO CONFORMIDADES.

9.1 No se evidenció el seguimiento efectuado por la SDS frente al Plan de Acción de los COPACOS, así como tampoco incluyó en su plan de acción la actividad “*Presentación semestral o trimestral informe de gestión del COPACOS (avances y porcentaje de cumplimiento) a la sesión*”, incumpliendo lo contemplado en el lineamiento SDS-GSS-LN-019 V.2.

## 10. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS.

10.1 Se hace necesario fortalecer por parte de la Dirección de Participación Social y Transectorialidad las estrategias de participación social en salud para la ampliación de las bases sociales, creando mecanismos que permitan generar una mayor participación en las asociaciones de usuarios que son asistidas por la SDS.

10.2 Con el fin de fortalecer la mejora continua la Dirección de Participación Social y Transectorialidad, es pertinente establecer indicadores de impacto sobre los aportes generados por las instancias de participación social y su efectividad en la comunidad frente a las necesidades de la población.

10.3 Es importante fortalecer los aplicativos SIDMA y SIPS, de tal manera que permitan visualizar la fecha de cierre de los casos en las bases de datos que son exportadas del aplicativo permitiendo realizar una trazabilidad del caso desde el momento en que se recepciona hasta que se cierra el caso.

10.4 Es importante implementar controles al interior de los aplicativos SIDMA y SIPS, de tal manera que se registre en la totalidad de los casos la gestión resolutoria o actividades por parte del gestor local que apunten a dar respuesta efectiva a la necesidad presentada por el ciudadano.

10.5 Con el fin de fortalecer la mejora continua, se deben establecer al interior del proceso la periodicidad para realizar el seguimiento de los casos tanto registrados en SIDMA como en SIPS, de tal manera que permita observar la gestión del gestor y no se queden casos sin seguimiento ni resolución por 3 o 4 meses.

10.6 Es importante que la Dirección de Participación Social fortalezca las actividades a incluir en el Plan de Acción de la PPSS 2020, teniendo en cuenta el resultado obtenido en la evaluación participativa de las mesas de trabajo que se

 <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.7</p>	<p>Elaborado por: Monica Ulloa M. Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>	
--	---	---	---

realizaron con las Instancias de Participación Social en la vigencia 2019, con el fin de medir los efectos (impacto) de la implementación del plan de acción de la PPSS.

10.7 Es importante que la Dirección de Planeación Institucional y Calidad adelante los trámites necesarios y pertinentes para adoptar la política antisoborno mediante acto administrativo firmado por el Secretario de Salud y dar los lineamientos a los procesos para articular los riesgos (puntos críticos) identificados en la política con el mapa de riesgos de corrupción.

## 11. CONCLUSIONES.

- La Secretaria Distrital de Salud para el 2019 conto con el funcionamiento de siete CLAV Centros locales de Atención a las Víctimas del Conflicto Armado y 20 COIS Centros de Orientación de información en Salud y 1 itinerario (cuando se participaba en ferias o dependiendo la solicitud), adicional a esto se encontraban en funcionamiento seis CADES y seis SUPERCADES permitiendo a los ciudadanos recibir por parte de la entidad una orientación y solución a su problemática frente a los temas de salud.
- A la fecha de la auditoria (mayo de 2020) la Secretaria Distrital Salud de acuerdo a las disposiciones nacionales establecidas en virtud de la emergencia sanitaria generada por la Pandemia del Coronavirus COVID-19 y el mantenimiento del orden público, el canal de atención presencial de la Secretaria Distrital de Salud, prestado a través de la RED CADE Y SUPER CADE, Centros de Orientación e Información COIS y Centros de Atención a Víctimas del Conflicto Armado CLAVS, se encuentran temporalmente suspendidos contando con canales virtuales que permiten consultar nuestros trámites y servicios a través de la aplicación móvil, SUPER CADE VIRTUAL, la cual puede descargarse en la tienda Play Store para dispositivos Android, Guía de Trámites y Servicios de Bogotá.
- La SDS cuenta con canales virtuales como: contáctenos, Bogotá te Escucha y Supercade Virtual
- Con el fin de medir los efectos (impacto) de la implementación del plan de acción de la PPSS, es importante que la Dirección de Participación Social y teniendo en cuenta el resultado obtenido en la evaluación participativa que se adelantó al Plan de Acción de la PPSS 2019 con las diferentes instancias de participación social, es importante que los aportes generados

 <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.7</p>	<p>Elaborado por: Monica Ulloa M. Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>	
--	---	---	---

por parte de estas instancias sean involucrados en el nuevo Plan de Acción de la Política de Participación Social 2020-2021.

- El proceso presenta un buen avance frente a las actividades de MIPG, sin embargo, se deben reforzar los controles referentes a los seguimientos de los casos registrados en SIDMA y SIPS

## 12. PLAN DE MEJORAMIENTO

Como resultado de la auditoria, el proceso auditado deberá cumplir con el lineamiento establecido por la Dirección de Planeación Institucional y Calidad para la elaboración del Plan de Mejoramiento a que haya lugar con el fin de realizar el tratamiento adecuado de los riesgos incluyendo el ciclo PHVA en las actividades propuestas y de ser necesario, realizar mesas de trabajo cuando las no conformidades y acciones para abordar riesgos involucren otras dependencias.

## 13. ANEXOS.

- Carpeta papeles de trabajo de la auditoria
- Evidencias y soportes aportados por el proceso auditado.

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

  
MARTHA YESSENIA GARCIA MEJIA

  
MARITZA LILIANA ORDOÑEZ B

### APRUEBA JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO,

  
OLGA LUCIA VARGAS COBOS