



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO PERIODO: SEGUNDO SEMESTRE DE 2018

Enero 2019

Cra. 32 No. 12-81
Tel.: 364 9090
www.saludcapital.gov.co
Info: 364 9666



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

OBJETIVO

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno verifica las acciones que adelantó la Secretaría Distrital de Salud durante el segundo semestre de la vigencia 2018, frente a la oportunidad y eficacia en la atención al ciudadano.

ALCANCE

Se busca evaluar la gestión que realizó la Secretaría Distrital de Salud durante el segundo semestre de 2018, dando cumplimiento a las normas vigentes con respecto a la atención a los ciudadanos en materia de salud.

MARCO LEGAL

- Constitución Nacional en sus artículos 23 y 209.
- Ley 5 de 1992 Reglamento del Congreso sobre la solicitud de los congresistas.
- Ley 1474 de 2011 en su artículo 76 que dice: “En toda entidad pública debe existir por lo menos una dependencia que se encargue de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, por ello es competencia de la Oficina de Control Interno el verificar que la atención al ciudadano sea prestada de acuerdo con las normas vigentes.
- Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional”.
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Decreto 197 de 2014 “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C”.
- Sentencia T-171/10 sobre el derecho de petición en materia pensional, La Sentencia T523 de 2010 sobre derecho de petición ante el Ejército Nacional.
- Metodología para implementar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Peticiones Recibidas en la SDS

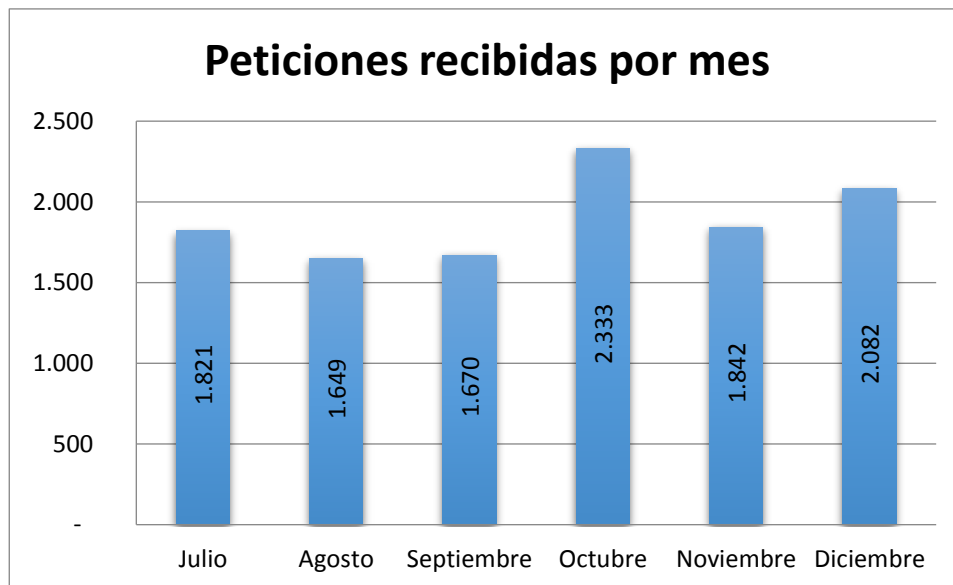
Para el periodo correspondiente entre 01 de Julio al 31 de diciembre de 2018, las peticiones que fueron recibidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS fueron las siguientes:



Total de peticiones recibidas por mes en la SDS		
Mes	Cantidad	% participación
Julio	1.821	16
Agosto	1.649	14
Septiembre	1.670	15
Octubre	2.333	20
Noviembre	1.842	16
Diciembre	2.082	18
Total	11.397	100,00

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano II semestre 2018

Se observa que las peticiones recibidas en la SDS para el periodo evaluado suman un total de 11.397, que en los meses de octubre y diciembre se recibieron el mayor número de peticiones con un 20% y 18% respectivamente.



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano II semestre 2018

Peticiones Gestionadas en la SDS

Con respecto a las peticiones que fueron gestionadas por la SDS, se observa un total de 10.713 lo que representa un 94% de las quejas recibidas en la SDS durante el segundo semestre 2018. La diferencia que corresponde a 684 peticiones, corresponde de acuerdo a los datos suministrados por la Dirección de Atención al Ciudadano a derechos de petición trasladados por no competencia de la SDS (652) y derechos de petición que requirieron de ampliación de información (32).

Peticiones Gestionadas en la SDS	
Mes	Cantidad
Julio	1.715
Agosto	1.522
Septiembre	1.524
Octubre	2.199
Noviembre	1.751
Diciembre	2.002
Total	10.713

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano II semestre 2018



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano

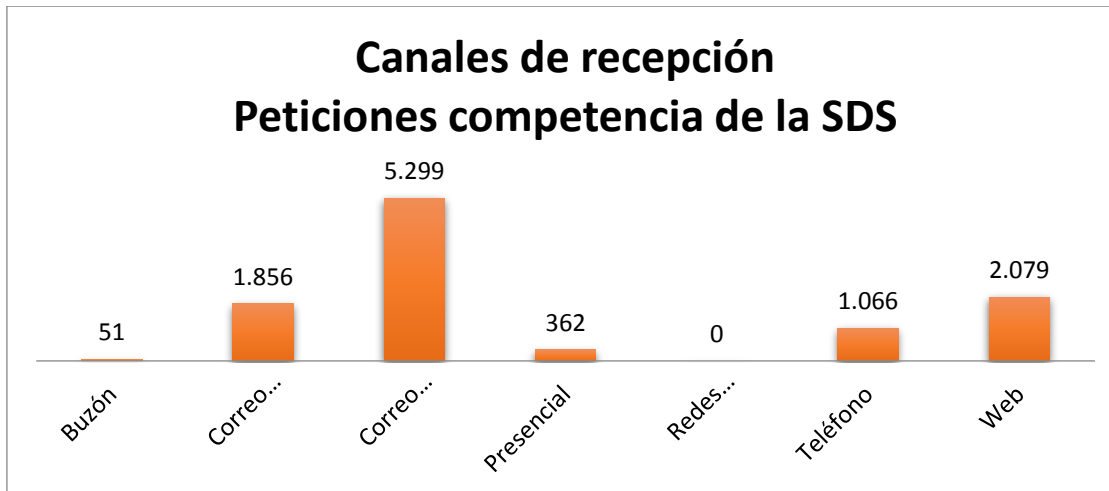
Para el análisis de participación de las peticiones gestionadas por la SDS durante el segundo semestre 2018, se observa en la gráfica anterior que en el mes de octubre se brindó respuesta al 20%, seguido del mes de diciembre con un 19%, es decir con 2199 y 2002 peticiones respectivamente.

Consolidado General de Peticiones II semestre Año 2018 discriminadas por canal:

La Secretaría Distrital de Salud cuenta con diferentes mecanismos para que el ciudadano pueda presentar peticiones, quejas y reclamos – PQRS con relación a la prestación de los servicios de salud, lo que permite fortalecer la interacción con la ciudadanía. Para el segundo semestre de 2018 se presentaron los siguientes datos de las peticiones recibidas por los diferentes canales de recepción con los que cuenta la SDS:

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES EN LA SDS		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL AÑO 2018
CANAL DE RECEPCION DE PETICIONES COMPETENCIA SDS	Buzón	7	11	10	11	5	7	51
	Correo electrónico / e mail	304	198	195	471	321	367	1856
	Correo urbano-escrito	736	800	825	1112	821	1005	5299
	Presencial	72	49	22	55	46	118	362
	Redes sociales (twitter, Facebook)	0	0	0	0	0	0	0
	Teléfono	235	145	97	147	215	227	1066
	Web	361	319	375	403	343	278	2079
	SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS	1715	1522	1524	2199	1751	2002	10713

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano II semestre 2018

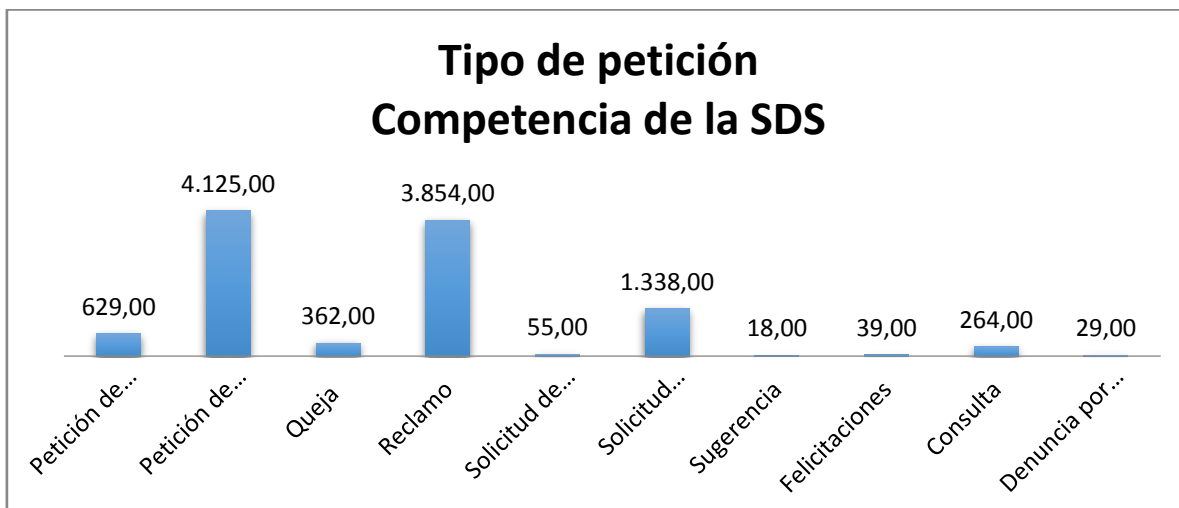


En cuanto al análisis de datos de la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano, se observa en la gráfica que el canal de recepción con más peticiones recibidas corresponde al correo urbano escrito con un 49,5% es decir 5299 peticiones, seguido de la página web con un 19,4% (2079) peticiones, correo electrónico/e mail con 17,3% (1856) y canal telefónico con el 10% (1066) peticiones.

Revisada esta información se puede afirmar que la entidad cuenta con una gran variedad de canales para interrelacionarse con la ciudadanía y brindarle la atención requerida.

Con respecto al tipo de petición competencia de la SDS, la Dirección de Atención al Ciudadano, suministro la siguiente información:

Consolidado Tipo de Petición competencia de la SDS

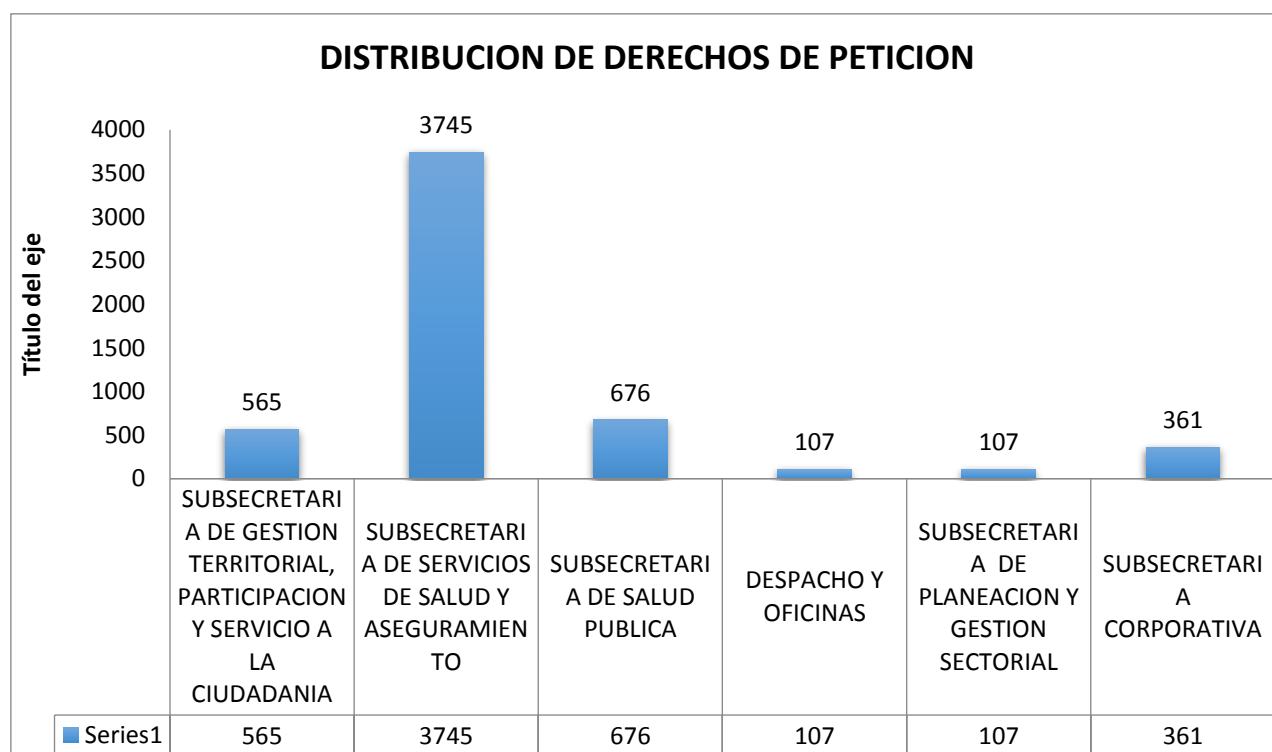


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano II semestre 2018

En la gráfica anterior se observa, que, por tipo de petición, la de mayor participación corresponde a la petición de interés particular con 4.125, seguida de los reclamos con 3.854 y la solicitud de información con 1.338 peticiones.

Las peticiones de interés general, queja, consulta, solicitud de copia presentan una participación del 6,3,2 y 1% respectivamente.

Para el segundo semestre de 2018, las siguientes dependencias de la entidad, tuvieron que responder los derechos de petición:



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano II semestre 2018



DISTRIBUCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN GESTIONADOS POR DEPENDENCIAS DE LA SDS (CON USUARIO SDQS) - ESE Y EPS-S	MOTIVOS DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN o REQUERIMIENTOS	JUL.	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2018
TOTAL SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICIÓN O REQUERIMIENTOS	Seguimiento Requerimientos realizados competencia de las dependencias de la SDS	56	0	0	163	172	150	541
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la SDS	85	0	0	0	0	0	85
	Seguimiento Requerimientos realizados competencia de las dependencias de las Subredes	42	0	0	18	225	219	504
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de las Subredes	372	0	0	0	0	0	372
	Seguimientos realizados a requerimientos direccionados por Servicio al Ciudadano a las EPS-S CAPITAL SALUD.	64	0	0	196	379	124	763
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos Derechos de Petición direccionados a las EPS-S CAPITAL SALUD sin respuesta oportuna a peticionarios y remitido a Garantía de la Calidad	74	0	0	0	0	0	74
	31	0	0	112	145	12	300	
SUBTOTAL SEGUIMIENTOS		724	0	0	489	921	505	2639
TOTAL REQUERIMIENTOS POR NO RESPUESTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICIÓN	Requerimientos realizados por NO respuesta a las dependencias de la SDS	7	0	0	0	11	48	66
	Requerimientos realizados por NO respuesta a las SUBREDES INTEGRADAS- ESE	7	0	0	0	25	20	52
	Reiteraciones Asuntos Disciplinarios SUBREDES	0	0	0	0	0	2	2
SUBTOTAL REQUERIMIENTOS X NO RTA. OPORTUNA		14	0	0	0	36	70	120
TOTAL GESTIÓN: ASESORIA TÉCNICA DEL SDQS, CAPACITACION E INFORMES	Capacitación en SDQS a usuarios nuevos de las Dependencias	0	0	3	13	73	9	98
	Asistencia Técnica a Dependencias, las ESE y referentes SDQS, respecto al manejo adecuado del SDQS (e-mail, telefónico y presencial)	133	0	18	96	118	88	453
	SUBTOTAL	133	0	21	109	191	97	551
	Informes elaborados	14	10	7	9	4	5	49
TOTAL PETICIONES GESTIONADAS		1715	1522	1524	2199	1751	2002	10713

En el anterior cuadro, se observa el seguimiento a derechos de petición o requerimientos, evidenciando que el motivo con mayor cantidad de seguimientos corresponde a “Seguimientos realizados a requerimientos direccionados por Servicio al Ciudadano a la EPS-S CAPITAL SALUD” con 763, seguido de “Seguimiento Requerimientos realizados competencia de las dependencias de la SDS” con 541.

Con respecto al total de requerimientos por no respuesta oportuna a derechos de petición, el motivo con mayor participación corresponde a “Requerimientos realizados por NO respuesta a las dependencias de la SDS” con 66.

En cuanto al total gestión asesoría técnica del SDQS capacitaciones e informes, el motivo con mayor participación corresponde a “Asistencia Técnica a Dependencias, las ESE y referentes SDQS, respecto al manejo adecuado del SDQS (e-mail, telefónico y presencial)” con un total de 453.

Casos atendidos en el segundo semestre del 2018 en orientación e información de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

En cuanto a los casos atendidos en el segundo semestre del 2018 por parte de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía en los puntos: SUPERCADÉ, CADE y Punto de Atención al

Ciudadano SDS, se observa que se atendieron y cerraron 264 casos, mientras que 54 casos se encuentran en seguimiento, correspondiente a un 17%.

Estado de Casos	Total
Cerrado	264
Seguimiento	54
Total General	318

Casos atendidos en el segundo semestre del 2018 en los centros de orientación e información en salud (COIS) y Centros locales de Atención a Víctimas del Conflicto Armado (CLAV).

La Secretaría Distrital de la Salud cuenta con los centros de orientación e información en salud (COIS), espacios implementados por la SDS en las localidades del Distrito Capital con el fin de identificar situaciones de carácter individual, en los cuales los ciudadanos manifiestan sus problemáticas en el acceso a los servicios de salud, realizándose análisis, sistematización, gestión efectiva y oportuna, garantizando de esta manera el derecho a la salud como está establecido en la Ley Estatutaria de Salud, entre otras.

Los COIS, sistematizan la información relacionada con la atención de los ciudadanos a través de un software denominado “Sistema de Información de Participación Social-SIPS”

De la misma manera se encuentra sistematizada la información de atención en los Centros Locales de Atención a Víctimas del conflicto Armado (CLAV).

Con respecto a los casos atendidos en los puntos de atención COIS y CLAV se observa que en los Centros de Orientación e información en salud para el periodo 01 de Julio al 31 de diciembre de 2018 se atendieron 21.154 casos, de los cuales 20.181 que representa un 95% se encuentran en estado cerrado; mientras que en seguimiento se encuentran 973 es decir un 5%.

Frente a los casos atendidos en los Centros Locales de Atención a Víctimas del conflicto Armado se atendieron 3.013 casos, de los cuales se cerraron para este semestre 2.909, se encuentran en seguimiento 104 que corresponden a un 3% como se muestra en el siguiente cuadro:

INFORMACION II SEMESTRE DEL 2018			
Dirección de Participación Social , Gestión Territorial y Transectorialidad			
Puntos de Atención	Número de Casos Atendidos	Estado Actual del Caso	
Centros de Orientación e información en Salud (COIS)	21.154	Cerrado	20.181
		Seguimiento	973



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

INFORMACION II SEMESTRE DEL 2018			
Dirección de Participación Social , Gestión Territorial y Transectorialidad			
Centros locales de Atención a Víctimas del conflicto Armado (CLAV)	3.013	Cerrado	2.909
		Seguimiento	104

Fuente: SIPS Sistema de Información de Participación Social

Se solicitó a la Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad detallar por cada centro de orientación COIS cuales fueron los casos de seguimiento y Centro locales de Atención a Víctimas del Conflicto Armado CLAV, remitiendo la siguiente información:

Puntos de atención COIS	Número de Casos Cerrados
COIS - Antonio Nariño	33
COIS - Barrios Unidos	21
COIS - Bosa	122
COIS - Candelaria	46
COIS - Chapinero	225
COIS - Ciudad Bolívar	42
COIS - Engativá	27
COIS - Fontibón	9
COIS - Kennedy	46
COIS - Mártires - CAIDSG	10
COIS - Puente Aranda	45
COIS - Rafael Uribe	74
COIS - San Cristóbal	4
COIS - Santa fe	15
COIS - Suba	62
COIS - Sumapaz	4
COIS - Teusaquillo	8
COIS - Tunjuelito	51
COIS - Usaquén	20
COIS - Usme	109

Puntos de atención CLAV	Número de Casos en Seguimiento
CLAV - Kennedy	40
CLAV - Bosa	6
CLAV - Chapinero	10
CLAV - Rafael Uribe	27
CLAV - Sevillana	6
CLAV - Suba	15

Fuente: "SIPS" Sistema de Información de Participación Social

Cra. 32 No. 12-81
Tel.: 364 9090
www.saludcapital.gov.co
Info: 364 9666



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

CONCLUSIONES

Con base en el seguimiento efectuado por parte de la Oficina de Control Interno, se concluye lo siguiente:

- La entidad cuenta con una variedad de canales, que propician la adecuada interacción con los ciudadanos.
- Se resalta la estrategia de atención en diferentes puntos de la ciudad, acercando los servicios de la entidad a los ciudadanos.
- La entidad tiene implementados controles para asegurar la oportunidad y efectividad en las respuestas que se brindan a las peticiones interpuestas por los diferentes grupos de interés.
- Se resalta el compromiso de todos los funcionarios para que las personas se sientan bien atendidas y de manera oportuna, de acuerdo con la política trazada e implementada por la administración distrital.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad implementar las acciones pertinentes para el cierre de los casos que se encuentran en seguimiento en los Centros de Orientación e información en Salud (COIS) y en Centros Locales de Atención a Víctimas del conflicto Armado (CLAV), tal como y se refleja en el análisis del informe.

Elaboró: YESSENIA GARCÍA MEJÍA
Profesional Universitario OCI

Aprobado por:

OLGA LUCIA VARGAS COBOS
Jefe Oficina de Control Interno.

Original Firmado