



## OFICINA DE CONTROL INTERNO

### INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO PERIODO PRIMER SEMESTRE DE 2019

JULIO 2019

Cra. 32 No. 12-81  
Tel.: 364 9090  
[www.saludcapital.gov.co](http://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 primer semestre de la vigencia 2019, frente a la oportunidad y eficacia en la atención al ciudadano.

## ALCANCE

Se busca evaluar la gestión que ha realizado la Secretaría Distrital de Salud, dando cumplimiento a las normas vigentes para el primer semestre de 2019, con respecto a la atención a los ciudadanos de la ciudad 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.
- Metodología para implementar el Modelo de Planeación y Gestión.

## Peticiones recibidas en la SDS durante el segundo semestre 2018 y primer semestre 2019

La Secretaría Distrital de Salud cuenta con diferentes canales de recepción de las peticiones (Buzón, correo electrónico /e mail, Correo Urbano -escrito, redes sociales (Twitter, Facebook), teléfono y web), lo que propicia una adecuada interacción con los ciudadanos acercando los servicios de la entidad y brindarle la atención requerida.

De acuerdo con lo anterior, y según información suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, se presenta el siguiente cuadro con el comportamiento de las peticiones recibidas en la SDS durante el II Semestre 2018 y I semestre 2019:

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS EN LA SDS		II SEMESTRE 2018	I SEMESTRE 2019	DIFERENCIA NOMINAL	DIFERENCIA PORCENTUAL
		<b>11397</b>	<b>14274</b>	<b>2877</b>	<b>25%</b>
CANAL DE RECEPCION DE PETICIONES COMPETENCIA SDS	Buzón	51	47	-4	-8%
	Correo electrónico / e mail	1856	2628	772	42%
	Correo urbano-escrito	5299	5531	232	4%
	Presencial	362	484	122	34%
	Redes sociales (twitter, Facebook)	0	0	0	0%
	Teléfono	1066	1869	803	75%
	Web	2079	2679	600	29%
	<b>SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS</b>		<b>10713</b>	<b>13238</b>	<b>2525</b>
TIPO DE PETICION COMPETENCIA DE SDS	Petición de Interés General	629	549	-80	-13%
	Petición de Interés Particular	4125	5914	1789	43%
	Queja	362	217	-145	-40%
	Reclamo	3854	5126	1272	33%
	Solicitud de Copia	55	84	29	53%
	Solicitud Información	1338	1073	-265	-20%
	Sugerencia	18	20	2	11%
	Felicitaciones	39	53	14	36%
	Consulta	264	181	-83	-31%
	Denuncia por actos de corrupción	29	21	-8	-28%
<b>SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS</b>		<b>10713</b>	<b>13238</b>	<b>2525</b>	<b>24%</b>
DERECHOS DE PETICION TRASLADADOS POR NO COMPETENCIA DE LA	Peticiones recibidas por los diferentes canales que se trasladan por no competencia de la SDS.	652	883	231	35%
DERECHOS DE PETICION QUE REQUIRIERON AMPLIACION DE INFORMACION	Peticiones analizadas que ingresan por SDQS a las cuales se debio solicitar ampliación o aclaración de información.	10	140	130	1300%
	Peticiones analizadas que ingresaron por canal escrito a las cuales se debio solicitar ampliación de información.	22	13	-9	-41%
<b>SUBTOTAL</b>		<b>684</b>	<b>1036</b>	<b>352</b>	<b>51%</b>
<b>TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES</b>		<b>11397</b>	<b>14274</b>	<b>2877</b>	<b>25%</b>

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano

Se observa que frente a los canales de recepción de peticiones competencia de la SDS, el mayor incremento se presentó en el canal de recepción teléfono con un 75%, es decir de 1066 recibidas en el II semestre 2018, aumento en 803 para el I semestre 2019.

Con respecto al canal de correo electrónico/ e mail se presentó un 42% de incremento, es decir 772 más con respecto al segundo semestre 2018 y por último en el canal presencial un incremento del 34% frente al semestre anterior y por pagina web un 29% incrementando en 600 peticiones.

De acuerdo con lo anterior, el canal más utilizado por los ciudadanos es el correo urbano escrito.

En cuanto al tipo de petición competencia de la SDS, se observa que la petición de interés particular se incrementó en un 43% con respecto al semestre anterior es decir en 1789, seguido de la solicitud de copia con un 53%, el reclamo en un 33% con un incremento de 1272 frente al semestre anterior y por último las felicitaciones presentaron un incremento del 11%.

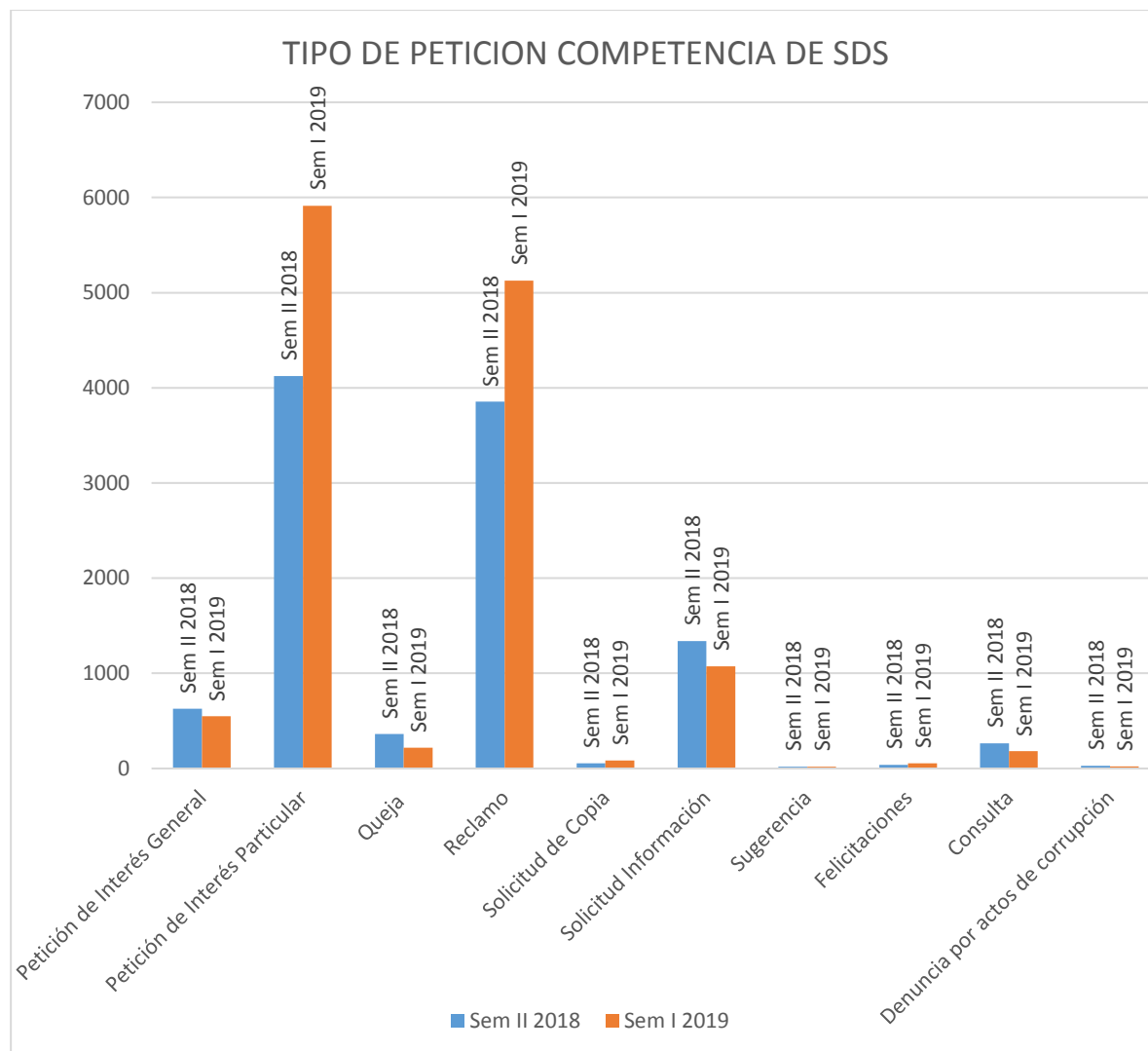
Con respecto a los derechos de Petición trasladados por no competencia de la SDS se incrementó en un 35%. Las peticiones analizadas que ingresaron por el SDQS y que fue necesario solicitar ampliación o aclaración de información presentó un incremento de 130% frente al semestre anterior.

### **Tipo de Petición Competencia SDS**

TIPO	Sem II 2018	Sem I 2019
Petición de Interés General	629	549
Petición de Interés Particular	4125	5914
Queja	362	217
Reclamo	3854	5126
Solicitud de Copia	55	84
Solicitud Información	1338	1073
Sugerencia	18	20
Felicitaciones	39	53

TIPO	Sem II 2018	Sem I 2019
Consulta	264	181
Denuncia por actos de corrupción	29	21

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano



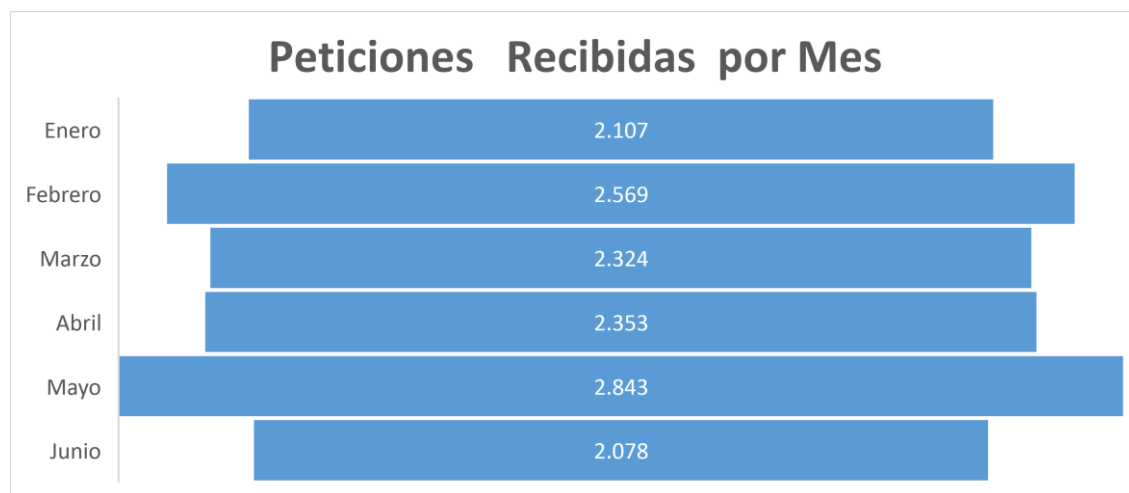
## Peticiones Recibidas en la SDS

Para el periodo correspondiente entre 01 de enero al 30 de junio de 2019, las peticiones que fueron recibidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, fueron las siguientes:

<b>Total, de Peticiones Recibidas por mes en la SDS</b>		
<b>Mes</b>	<b>Cantidad</b>	<b>% participación</b>
Enero	2.107	15
Febrero	2.569	18
Marzo	2.324	16
Abril	2.353	16
Mayo	2.843	20
Junio	2.078	15
<b>Total</b>	<b>14.274</b>	<b>100</b>

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano I semestre 2019

Las peticiones recibidas en la SDS por mes fueron 14.274, observando que en los meses de mayo y febrero se recibieron el mayor número de peticiones, con un 20% y 18% respectivamente.



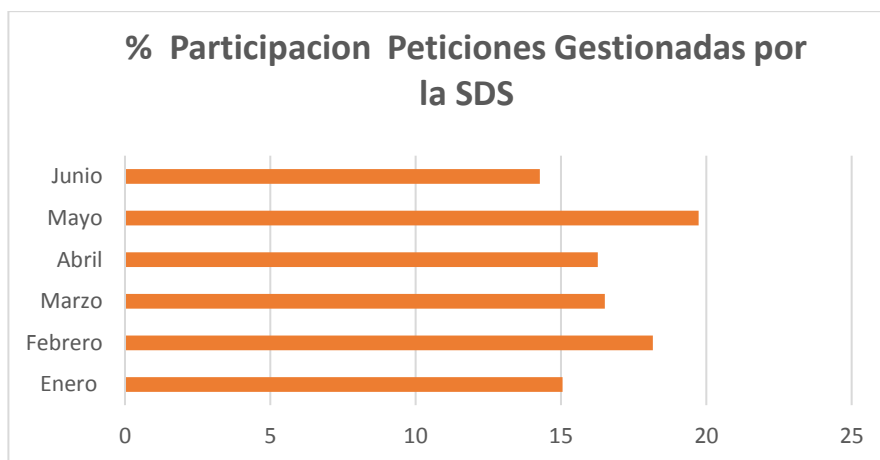
Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano I semestre 2019

## Peticiones Gestionadas en la SDS

Con respecto a las Peticiones que son gestionadas en la SDS, se presentaron un total de 13.238, lo que representa un 93% de las quejas recibidas en la SDS durante el primer semestre 2019. La diferencia entre las peticiones gestionadas por la SDS y el total recibidas es de 1036 dato que corresponde a los derechos de petición trasladados por no competencia de la SDS con (883) y derechos de petición que requirieron ampliación de información (153) según los datos suministrados por la Dirección de Atención al Ciudadano.

Peticiones Gestionadas en la SDS		
Mes	Cantidad	% participación
Enero	1.993	15
Febrero	2.404	18
Marzo	2.186	17
Abril	2.153	16
Mayo	2.612	20
Junio	1.890	14
<b>Total</b>	<b>13.238</b>	<b>100</b>

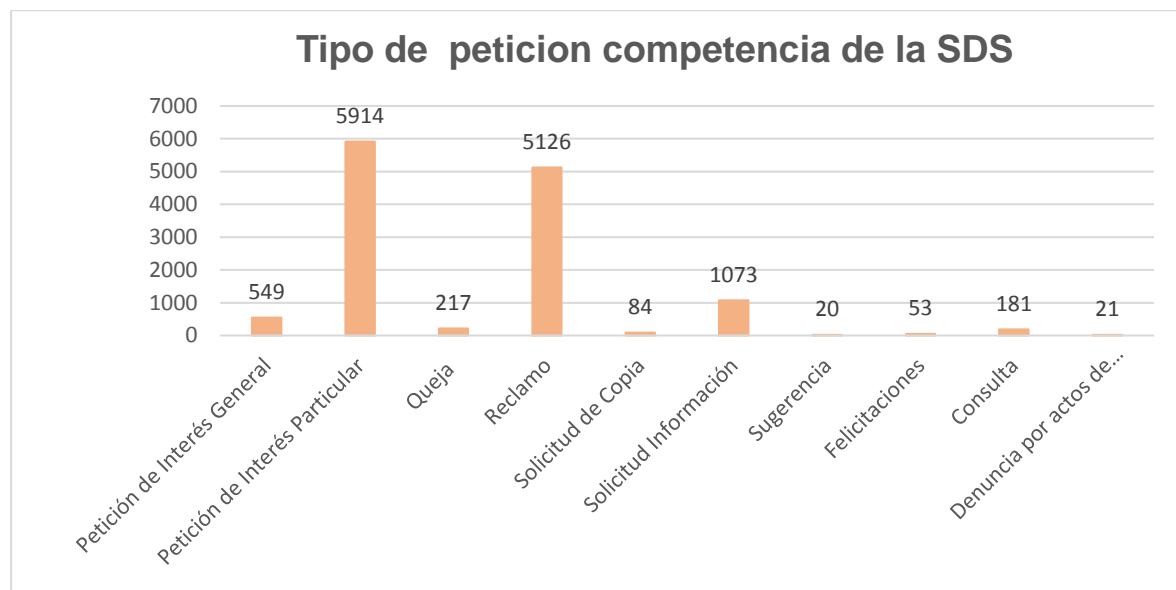
Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano I semestre 2019



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDS

Se observa en la gráfica anterior, que los meses de mayo y febrero presentan un mayor porcentaje de participación con el 20% y 18% respectivamente en las peticiones gestionadas por la SDS durante el primer semestre de 2019.

## Consolidado Tipo de Petición competencia de la SDS

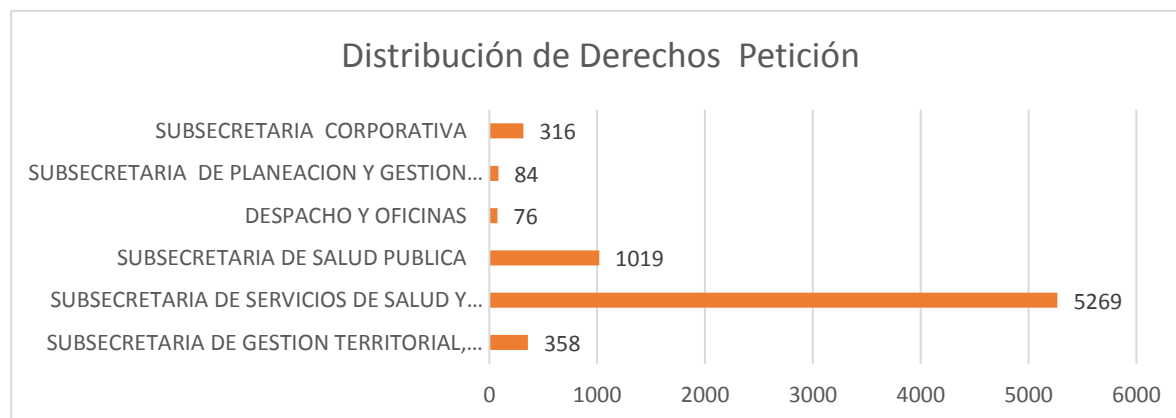


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano I semestre 2019

En la gráfica anterior se observa, que, por tipo de petición, la de mayor participación corresponde a la petición de interés particular con 5.914, seguida de los reclamos con 5.126 y la solicitud de información con 1.073 peticiones.

La solicitud de información, las peticiones de interés general, queja, consulta y solicitud de copia, representan una participación del 8,4,2,1 y 1% respectivamente.

Para el primer semestre de 2019, las siguientes dependencias de la entidad, tuvieron que responder los derechos de petición:



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano I semestre 2019



Se observa en la gráfica anterior, que la Subsecretaria con mayor número de Derechos de Petición para el primer semestre de 2019 corresponde a la Subsecretaria de Servicios de Salud y Aseguramiento con 5.269, seguido de la Subsecretaria de Salud Pública con 1.019, lo que es entendible debido los temas que se manejan desde esas dependencias.

### **Total requerimientos por no respuesta oportuna a Derechos de Petición**

<b>Total Requerimientos por no respuesta oportuna a Derechos de Petición</b>							
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total I Semestre
Requerimientos realizados por no respuesta a las dependencias de a SDS	46	26	71	64	52	34	293
Requerimientos realizados por no respuesta a las Subredes Integradas	2	1	5	9	2	10	29
Requerimientos realizados por no respuesta a la EPS-S Capital Salud y notificados a la Dirección de Aseguramiento y Garantía del DS	15	3	0	0	4	12	34

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano I semestre 2019.

Con respecto al cuadro anterior, se observan el total de requerimientos por no respuesta oportuna a Derechos de Petición por la SDS, las Subredes Integradas y la EPS-S Capital Salud durante el primer semestre 2019.

La Dirección de Atención al Ciudadano realiza seguimiento a la oportunidad en respuesta, de acuerdo a los datos que se presentan en el I semestre de 2019 - reporte gestión sector salud corte a 02 de julio de 2019, la Dirección de Atención al Ciudadano allega el número de peticiones que están pendientes de respuesta por parte de la SDS, las Subredes Integradas y la EPS-S Capital como se muestra a continuación:

<b>Entidad</b>	<b>Cantidad</b>
CAPITAL SALUD EPS	20
Subredes Integradas	1
Secretaria Distrital de Salud	3

Dirección de Atención al Ciudadano I semestre 2019.

Si bien es cierto, la Dirección de Atención al Ciudadano adelanta los seguimientos respectivos frente a la oportunidad de respuesta a las peticiones de las Entidades del Sector Salud, a la fecha se encuentran 24 peticiones pendientes de respuesta por

parte de las entidades antes mencionadas, es importante que se sigan adelantando las acciones pertinentes y se fortalezcan las mismas en pro de la mejora continua.

### **Seguimiento Recomendación Informe II semestre 2018**

Mediante correo electrónico del 19/07/2019 y de acuerdo a la verificación adelantada por parte de la Oficina de Control Interno frente a la recomendación “*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*”; la Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad definió las siguientes acciones:

1. Incluyo dentro del aplicativo SIPS un reporte de seguimiento en los puntos de atención, se desarrolla un reporte de seguimiento mensual el cual se envía a cada una de las Subdirecciones, y en los comités mensuales se notifica a los gestores el reporte que se descarga del sistema con el fin de revisar, si la gestión ya fue realizada o si la problemática no ha sido solucionada, pueda pedir apoyo a otras instancias.
2. Implementación de la estrategia de autocontrol para la atención oportuna a cada caso en particular.

Con estas acciones, se evidencia a la fecha, que de los 973 casos abiertos en los Puntos COIS a 31 de diciembre de 2018, enunciados en el Informe de seguimiento, se encuentran aún 124 casos en seguimiento y cerrados 849 casos; de igual forma en los Puntos CLAV, de los 104 casos abiertos a 31 de diciembre de 2018, enunciados en el Informe de seguimiento, se encuentran aún 2 casos en seguimiento y cerrados 102 casos.

De acuerdo con lo anterior, se observa que se presentaron mejoras en el aplicativo SIPS y que se adelantaron las acciones respectivas en cuanto a 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).

**Casos atendidos por los puntos de atención de la Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad – I Semestre 2019  
(1 enero – 30 de junio 2019)**

Puntos de atención	Número de Casos Atendidos	Estado actual del caso	
Centros de Orientación e Información en Salud (COIS)	44398	Procesos Individuales	Cerrados: 16871 Seguimiento: 1095
		Procesos Masivos	Cerrados: 26432
Centros locales de Atención a Víctimas del Conflicto Armado (CLAV)	9993	Procesos Individuales	Cerrados: 5021 Seguimiento: 140
		Procesos Masivos	Cerrados: 4832

Fuente: Sistema de Información de Participación Social –SIPS, junio 30 de 2019

Con base en la información del anterior cuadro, para el primer semestre de 2019 se incluyó también en el aplicativo SIPS Sistema de Información de Participación Social, lo referente a procesos individuales y procesos masivos tanto los COIS y CLAV.

Se observa que para los Centros de Orientación e Información en Salud se encuentran en seguimiento 1095 y Centros locales de Atención a Víctimas del Conflicto Armado 140 en procesos individuales.

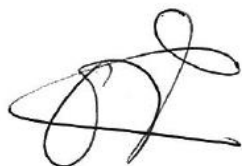
## CONCLUSIONES

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

- La Secretaría Distrital de Salud cuenta con diferentes canales de recepción de las peticiones lo que propicia una adecuada interacción con los ciudadanos para atender sus requerimientos y que estos respondan a sus necesidades o expectativas.
- Se resalta la estrategia de atención en diferentes puntos de la ciudad, acercando los servicios de la entidad a los ciudadanos gestionando las peticiones recibidas y emitiendo respuesta de estas de manera oportuna, logrando fortalecer la relación de la ciudadanía con la SDS.
- 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 presenta aumento en el número de peticiones; pero esto no necesariamente implica insatisfacción por parte de los usuarios, por el contrario, esto obedece a la apertura de nuevos canales de cara al ciudadano, lo que facilita su interacción con los servicios de la entidad.

## RECOMENDACIONES

- La Dirección de Atención al Ciudadano como primera línea de defensa debe seguir adelantando seguimientos para apalancar la respuesta oportuna y efectiva a las peticiones interpuestas ante las diferentes entidades públicas del sector salud.
- La Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorial debe continuar avanzando en la ejecución de las acciones que permitan cerrar 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).



OLGA LUCIA VARGAS COBOS

Jefe Oficina de Control Interno.

Elaboró: Yessenia Garcia Mejía