



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO PERIODO PRIMER SEMESTRE DE 2018

Julio 2018

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

OBJETIVO

La Oficina de Control Interno tiene por objetivo verificar las acciones que se han adelantado por parte de la Secretaría Distrital de Salud, en los corrido del primer semestre de la vigencia 2018, frente a la atención al ciudadano y los servicios que le corresponde prestar mediante los sistemas previstos para ello, así como las sedes y los canales de atención.

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 2018, 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 prestado 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.

CONSIDERACIONES

Teniendo como base el ARTÍCULO 1º.- La Adopción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía del Decreto 197 de 2014, así como el ARTÍCULO 4º.- Sobre el enfoque de derechos. Se enfoca en garantizar la calidad y oportunidad en la atención, los servicios y trámites para los ciudadanos y ciudadanas, incorporando enfoques diferenciales.

El Artículo 12 sobre los canales de Servicio de Atención a la Ciudadanía entre los que se contempla:

CADE: Centros de Atención Distrital Especializados en información, asesoría y trámites de las entidades del Distrito.

SUPERCADDE: Sistema integrado de servicios, donde se realizan bajo un mismo techo más de 200 trámites y se suministra información de entidades distritales, nacionales y privadas que ejercen funciones públicas para asegurar un servicio más efectivo, óptimo y oportuno.

RAPICADDE: Centros Especializados de servicio de recaudo de impuestos, tasas y contribuciones distritales, y recepción de pagos de servicios públicos en general en el cual se encuentran incluidos los domiciliarios.

SUPER CADE MOVIL: Es la estrategia de atención móvil que articula a las diferentes entidades, del orden distrital, nacional y privado que ejercen funciones públicas para la prestación de un servicio integral en el ámbito local, donde se ofrece a la ciudadanía información y acceso a programas y trámites, prestando un servicio más amable y efectivo, en diferentes zonas de la ciudad.

Puntos de Atención a la Ciudadanía en las Entidades Distritales: Son los espacios físicos donde se prestan los servicios o se entrega información a los ciudadanos y ciudadanas y que no se encuentran en los CADE o SUPER CADE

Canal Telefónico “Línea Bogotá 195” Información de Localización, Información sobre servicios eventos campañas y noticias de cada entidad situaciones ciudadanas.

Otros canales: Preguntas más frecuentes, Canal Virtual Guía de Trámites y Servicios, Mapa Callejero, Portal Bogotá, Super CADE Virtual, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, Sistema de Inspección Vigilancia y Control de Ciudadanos Empresarios, entre otros.

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

En la actualidad la Secretaría Distrital de Salud cuenta con los siguientes puntos de atención al ciudadano:

- ✓ Secretaría Distrital de Salud que cuenta con un espacio de servicio al ciudadano con 16 módulos de atención.
- ✓ Cinco (5) Supercades.
 - a) Supercade Bosa.
 - b) Supercade 20 de Julio.
 - c) Supercade Suba.
 - d) Supercade Centro Administrativo Distrital.
 - e) Supercade Américas.

A la fecha, en el Supercade 20 de julio, no se presta el servicio de atención de información en salud al ciudadano, situación temporal por proceso de contratación.

El Supercade Suba, a la fecha cuenta con un servidor para brindar el servicio de atención al ciudadano, en proceso de contratación una segunda persona. Igual situación se presenta en el Supercade de las Américas.

- ✓ Cinco (5) CADES
 - a) Cade Santa Lucia.
 - b) Cade Candelaria.
 - c) Cade Santa Helenita.
 - d) Cade Fontibon.
 - e) Cade Servitá.

Los Cade Santa Lucia y Santa Helenita a la fecha de emisión de este informe no cuentan con funcionarios que atiendan a los usuarios en temas de salud, por situación de contratación.

- ✓ CENTROS DE ORIENTACIÓN DE INFORMACIÓN EN SALUD – COIS

Situados en las diferentes redes de servicios de salud:

En la Red Centro Oriente funcionan siete (7) COIS

En la Red Norte funcionan seis (6) COIS

En la Red Sur Occidente funcionan cuatro (4) COIS

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

En la Red Sur funcionan Cuatro (4) COIS

✓ CLAV: Centros Locales de Atención a Víctimas:

En la actualidad se cuenta con siete (7) Centros de Atención a Víctimas del Conflicto Armado en donde brinda información la Secretaría Distrital de salud, son ellos:

- a) Centro de Atención a Víctimas del Conflicto Armado Bosa.
- b) Centro de Atención a Víctimas del Conflicto Armado Suba.
- c) Centro de Atención a Víctimas del Conflicto Armado Ciudad Bolívar.
- d) Centro de Atención a Víctimas del Conflicto Armado Kennedy Patio Bonito.
- e) Centro de Atención a Víctimas del Conflicto Armado Rafael Uribe Uribe.
- f) Centro de Atención a Víctimas del Conflicto Armado Chapinero.
- g) Centro de Atención a Víctimas del Conflicto Armado Sevillana.

Todos ellos pueden ser consultados en la Página web www.saludcapital.gov.co

Adicionalmente se presta servicio a través de las siguientes líneas:

- Línea Salud Para Todos 364.96.66
- Línea Psicosocial 018000 11 24 39
- Línea Urgencias y emergencias 123
- Línea 106
- Línea Purpura 018000 11 21 37
- Canales virtuales WWW. Saludcapital.gov.co
email: contactenos@saludcapital.gov.co – Twitter: @sectorsalud

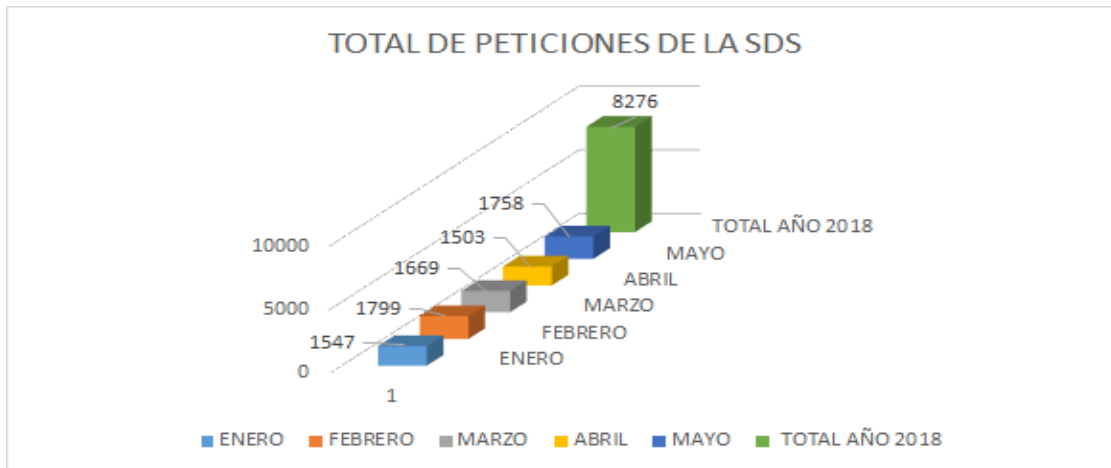
Cabe mencionar que en el mes de febrero de la presente vigencia se realizó la actualización del procedimiento interno para el tratamiento de quejas y reclamos, el cual viene siendo implementado. Así mismo, por efecto de las adecuaciones del área de atención al ciudadano se reubicaron los buzones, en este caso uno en el auditorio principal, otro en el quinto piso y el tercero en el primer piso.

En la actualidad prestan sus servicios en la Dirección de Servicio al Ciudadano 61 personas distribuidas en los diferentes puntos de atención, ello sin contar con los funcionarios dispuestos en los COIS, CLAV y líneas de atención; quienes dependen de la Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad.

ESTADÍSTICAS:

En las peticiones de competencia de la Secretaría Distrital de Salud durante el primer semestre de 2018, se han recibido y resuelto 8.276 peticiones, distribuidas mensualmente de la siguiente manera:

Gráfico 1 Total Peticiones de la SDS



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano.

De otra parte las anteriores cifras se distribuyen por tipo de petición de competencia de la SDS, la cual se observa en la siguiente gráfica:

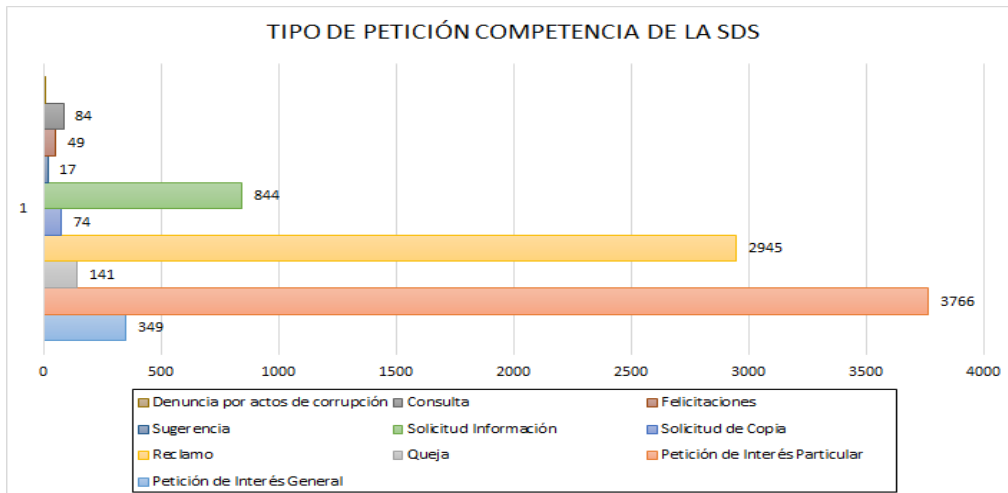


Gráfico 2 Total Tipo de Peticiones de la SDS- Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano

En este caso supera la petición de interés particular seguida de los reclamos, solicitud de información, entre otros.

Es necesario dar a conocer la distribución de derechos de petición que han sido gestionados por las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de Salud, como se aprecia en la siguiente tabla, en la cual se evidencian los principales motivos de los derechos de petición o requerimientos:

Tabla 1 Distribución de Derechos de Petición.

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	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	TOTAL 2018
SUBSECRETARIA DE GESTIÓN TERRITORIAL, PARTICIPACION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA DIRECCION PARTICIPACION	Requerimientos Normatividad- Lineamiento poblacion Victima del Conflicto	0	1	0	0	0	1
Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transsectorialidad	Normatividad- Lineamientos DE Participación Social - Comunitaria , PDS, Control Social, Gestión Institucional y Servicio a la Ciudadania	0	1	2	0	1	4
Dirección de Servicio a la Ciudadania	Peticiones competencia de Servicio a la Ciudadania solicitudes referentes a: Aseguramiento- Estado Afiliación - Acceso la prestacion de los servicios de salud e Información general de la SDS	129	156	90	85	80	540
SUBTOTAL		129	158	92	85	81	545

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano

Desde el punto de vista de la distribución se percibe la siguiente información:

En lo corrido del primer semestre de 2018, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía ha tenido en total 540 peticiones es decir el 99.8% una proporción significativa con respecto a los requerimientos sobre normatividad y lineamientos entre otros que alcanza el 2%.

Subsecretaría de Servicios de Salud y Aseguramiento.

Como se aprecia en la información del siguiente cuadro, la Subdirección de Inspección Vigilancia y Control de Servicios de Salud tiene a su haber 1755 solicitudes que se encuentran relacionados con los expedientes de investigaciones, seguido de la Subdirección de Garantía del Aseguramiento, con 859 solicitudes.

Tabla 2 Solicitudes de la Subsecretaría de Servicios de Salud y Aseguramiento

SUBSECRETARIA DE SERVICIOS DE SALUD Y ASEGURAMIENTO	Requerimientos Normatividad- Lineamientos Accseo y garantía del servicios de salud	1	2	1	10	12	26
Dirección de Aseguramiento y Garantía del Derecho a la Salud	Casos especiales tutelas	11	15	20	15	6	67
Subdirección de Garantía del Aseguramiento	EPS-S, EPS-C, revision cuentas, cobros indebidos por parte Red Publica y no adscrita	171	163	193	166	166	859
Subdirección de Administración del Aseguramiento.	Autorización de servicios P O S - S -institucionalización pacientes, renovación de autorizaciones; Verificación información ingresada en Comprobador Derechos y por normatividad	78	64	83	67	94	386
SUBTOTAL DIRECCION		261	244	297	258	278	1338
Dirección de Calidad de Servicios de Salud	Lineamientos-normatividad Accseo y garantía del servicios de salud	18	22	29	21	24	114
Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control de Servicios de Salud	Expedientes Investigaciones De Vigilancia Y Control De La Oferta; Cumplimiento de requisitos mínimos; Expedición De Tarjeta Profesional Y Carne De Radioprotección- Otros; Fallas En La Prestación De Servicios Que No Cumplen Con Estándares De Calidad por parte de ESE, IPS Privadas y Trabajadores Independientes.	361	429	342	287	336	1755
SUBTOTAL DIRECCION		379	451	371	308	360	1869
Dirección de Provisión de Servicios de Salud	Oferta Institucional-Capacidad Instalada-Servicios I P S Publicas-Privada-Hemocentro- Normatividad Lineamientos Y Funcionamiento Banco De Sangre	0	11	4	8	5	28
Dirección de Urgencias y Emergencias	Normatividad E Información Eventos Masivos; Capacitación e Información-Primer Respondiente y otros emergencias médicas; Valoraciones y Seguimiento Psiquiatría; Información de Personas Desaparecidas ; Información Estadísticas CRUE, Oportunidad-S.D.S. Centro Regulador de Urgencias- Servicio de Transporte Especial de pacientes (ambulancia)	47	33	48	47	36	211
SUBTOTAL SUBSECRETARIA		687	739	720	621	679	3446

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano

La Subsecretaría de Servicios de Salud y Aseguramiento contó durante los cinco (5) primeros meses del año con el 38.83% es decir 1338 peticiones, La Dirección de Calidad de Servicios de Salud y Subdirección de Inspección Vigilancia y Control con 1869 equivalente al 54.23%, la Dirección de Provisión de Servicios de Salud y Dirección de Urgencias y Emergencias el 6.94% con 239 peticiones.

Despacho, Subsecretarías Corporativa y de Planeación Sectorial

En cuanto a estas dependencias, el mayor número de peticiones estuvieron dirigidas a la Subsecretaría Corporativa con 199 solicitudes o peticiones por parte de los usuarios, también se evidencian 77 solicitudes para la Subsecretaría de Planeación y Gestión Sectorial y en el Despacho del Señor Secretario se recibieron 89 solicitudes, las cuales fueron direccionadas al área competente para brindar la respuesta del caso.

Tabla 3 Solicitudes Corporativa, Planeación Sectorial y Despacho del Secretario.

DESPACHO Y OFICINAS	Oficina Asesora Jurídica Oficina Asesora Comunicaciones Oficina Control Interno Oficina de Asuntos Disciplinarios	19	23	18	14	15	89
SUBSECRETARIA DE PLANEACION Y GESTION SECTORIAL	Dirección de Planeación Sectorial Dirección de Análisis de Entidades Públicas Distri. Sector Salud Dirección de Infraestructura y Tecnología	6	20	26	9	16	77
SUBSECRETARIA CORPORATIVA	Dirección de Gestión del Talento Humano Dirección de Administrativa Subdirección de Contratación Dirección de TIC Dirección Planeación Institucional y Calidad Dirección Financiera	40	40	40	34	45	199
SUBTOTAL OTRAS DEPENDENCIAS		65	83	84	57	76	365

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano

Subsecretaría de Salud Pública

En esta dependencia las estadísticas son las siguientes:

Tabla 4 Subsecretaría de Salud Pública

SUBSECRETARIA DE SALUD PUBLICA	Requerimientos Normatividad- Lineamientos En Salud Publica Del Distrito	0	0	0	6	6	12
Dirección de Epidemiología, Análisis y Gestión de Políticas de Salud Colectiva	Normatividad-Acciones de Saneamiento Ambiental-Requisitos Mínimos Sanitarios- Normatividad-Saneamiento Ambiental; Continuidad- E S E- Actividades Saneamiento Ambiental y Laboratorio: Revisión De Calificación O Concordancia De Resultados	55	79	69	78	67	348
Dirección de Salud Colectiva	Centro de Tenencia; Programas de Promoción y Prevención- Salud a su Hogar- A P S - S A S H -; Vacunación- Información Diagnósticos Locales de Salud	42	37	32	36	39	186
SUBTOTAL SUBSECRETARIA		97	116	101	120	112	546

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano

El mayor número de solicitudes durante el primer semestre de 2018, se dirigieron a la Dirección de Epidemiología y Análisis y Gestión de Políticas de Salud Colectiva con 348 en total, especialmente acciones de saneamiento ambiental y requisitos mínimos sanitarios y 186 en promoción y prevención entre otras.

TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA SDS

En la entidad se realizan los siguientes trámites y servicios los cuales se encuentran descritos igualmente en el Sistema Único de Información y Trámites (SUIT) ellos son:

- Inscripción en el registro especial de prestadores de servicios de salud
- Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo
- Reporte de novedades al registro especial de prestadores de servicios de salud
- Registro y autorización de títulos en el área de la salud
- Renovación de la habilitación de prestadores de servicios de salud
- Aprobación y renovación de plazas para el servicio social obligatorio
- Renovación de la licencia de funcionamiento para equipos de rayos x y otras fuentes emisoras de radiaciones ionizantes
- Licencia de inhumación de cadáveres
- Licencia para la cremación de cadáveres
- Reconocimiento de personería jurídica de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro

De otra parte teniendo en cuenta la relación con los trámites que se realizan al interior de la Secretaría Distrital de Salud, en el segundo semestre de 2018 entra en funcionamiento el Sistema de Registro y Autorización de Títulos en el Área de la Salud, no obstante lo anterior, se continua con el proceso de ajuste al trámite vía web de la Licencia para la Prestación de Servicios de Seguridad y Servicios de Salud, el resto de trámites y servicios que se prestan en la Secretaría Distrital de Salud, se mantienen sin modificación alguna.

CONCLUSIONES

De acuerdo con el seguimiento que ha efectuado la Oficina de Control Interno se concluye lo siguiente:

1. El compromiso por parte del Señor Secretario y sus Subsecretarios por brindar un buen servicio al ciudadano como razón de ser de todo el sector salud distrital.

2. El compromiso de todos los funcionarios para con la ciudadanía y la satisfacción de los mismos a través de la mejora continua en los procesos para que las personas se sientan bien atendidas y de manera oportuna, de acuerdo con la política trazada e implementada por la administración distrital.
3. La modernización de los trámites de la entidad, en el sentido de ir implementando los mismos mediante aplicaciones en la página web con el fin de evitar desplazamientos y gasto de recursos para las personas que lo requieran y así satisfacer de manera eficiente las necesidades de los ciudadanos.
4. En la actualidad el trámite de Autorización de títulos del área de la salud se encuentra en pruebas por la Dirección TIC en el módulo de funcionarios, así mismo se encuentra en ajustes el módulo de los usuarios por parte de las direcciones TIC y Atención al Ciudadano.
5. Se encuentra en la actualidad el proceso los actos administrativos para la firma mecánica que se utilizará mediante un sistema de códigos que autoriza el registro de los diplomas.

RECOMENDACIONES

De acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) que establece el Artículo **2.2.22.2.1. Políticas de Gestión y Desempeño Institucional, numeral 5 que habla sobre la transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción. Y el numeral 7 de Servicio al Ciudadano**, se recomienda estudiar la viabilidad del cambio del buzón que se encuentra ubicado en la entrada del auditorio principal de la entidad, por cuanto los visitantes no han hecho uso del mismo en el tiempo que ha transcurrido desde su instalación.

Original firmado

OLGA LUCIA VARGAS COBOS
Jefe Oficina de Control Interno.

Elaboró: Dionisio Doncell

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**