

**Entidad**

Secretaría Distrital de Salud



**Vigencia**

Año 2024 Semestre 1

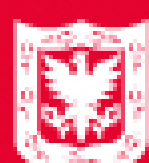


**REPORTE**

Año 2024 Semestre 1

# Defensor de la Ciudadanía

## Secretaría Distrital de Salud



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



## Secretaría Distrital de Salud

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Haga un listado de los Productos Esperados, Indicadores de Producto establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía que tiene la entidad enunciando su avance.

### Lineamiento 1



#### Observaciones Función 1 Lineamiento 1

Conforme a las tres metas con las que cuenta la Secretaría Distrital de Salud que impactan el Servicio a la Ciudadanía y , en relación a los soportes y reportes, la Secretaría Distrital de Salud ejecutó todas las actividades programadas.

Dentro de sus logros más significativos alcanzó la formulación de la malla de operación- plan de acción de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, actualización de los horarios de los puntos en la pagina WEB, informe de seguimiento a los convenios para operación de los SuperCade y Cade, actualización permanente del portafolio de tramites y servicios de la entidad reflejado en la Guía de Trámites y Servicios de Bogotá y el SUIT, asistencia al comite institucional de gestión y desempeño y reporte de los informes de gestión en en el marco de la politica de servicio a la ciudadanía y racionalización de tramites.

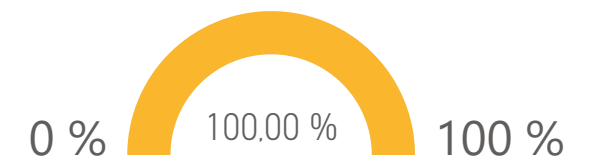
Frente a la oportunidad de mejora se evidencia la necesidad de generar e incentivar espacios de articulación con dependencias como Planeación institucional, Planeación Sectorial, Subsecretaría de Gestión y Participación y la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para implementar estrategias trasversales a la entidad que impacten a la Ciudadanía.

Así mismo, se avanzó en el fortalecimiento del front office de las ventanillas de la SDS y el equipo de Gestión de Orientación e Información y se construyeron los componentes del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP).

## Secretaría Distrital de Salud

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la implementación y seguimiento.

### Lineamiento 2



#### Observaciones Función 1 Lineamiento 2

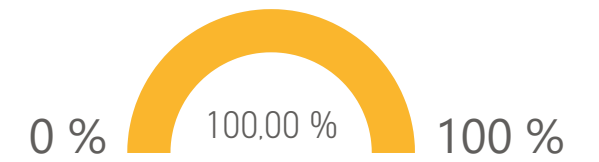
Se llevó a cabo sesión de la Mesa Técnica de Apoyo para el Relacionamiento con la Ciudadanía en el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño en el primer semestre del año, en donde se trataron temas de racionalización de trámites. De igual forma, se ha avanzado en la proyección de un Cronograma de actividades para dar inicio al diagnóstico que propone el Modelo.

Finalmente, se observa que se encuentra en construcción el primer documento del borrador del acto administrativo para la creación formal de la Mesa técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía

## Secretaría Distrital de Salud

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Registre si la entidad apropia dentro de su presupuesto anual los recursos para el cumplimiento de las metas establecidas con las políticas que se articulan con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

### Lineamiento 3



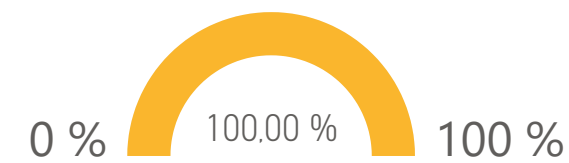
### Observaciones Función 1 Lineamiento 3

De acuerdo con lo programado, los recursos correspondientes a las políticas asociadas al Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía han sido ejecutados de acuerdo con lo programado.

# Secretaría Distrital de Salud

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Presente las recomendaciones frente a los avances y/o necesidades evidenciadas durante la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

## Lineamiento 1



### Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Se recomienda continuar con la actualización de los tramites en linea en lenguaje claro y con las sensibilizaciones a las y los servidores públicos frente a la calidad de la respuestas de PQRS en un lenguaje claro y accesible.

Se recomienda capacitar a las personas de los canales de atención presencial en enfoques de derechos y de lenguaje claro. Es importante señalar que por motivos de cierre del curso de lenguaje claro en la plataforma del DNP se realizará la actualización y fortalecimiento en el segundo semestre de 2024 cuando ésta sea habilitada.

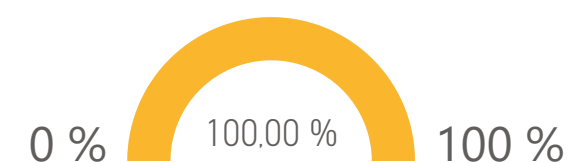
Continuar con el mecanismo de revisión aleatoria para verificar la claridad de las respuestas de la entidad.

Por último, se recomienda revisar y adoptar las indicaciones del informe de accesibilidad realizado por la Veeduría Distrital cuando este sea allegado a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, conforme a las capacidades de la Secretaría Distrital de Salud.

# Secretaría Distrital de Salud

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 2:** Promueva el uso de los canales dispuestos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, desarrollados a través de la Directiva Conjunta 005 de 2023, o la que la modifique o sustituya, así como frente a los demás lineamientos que se evidencian en este marco.

## Lineamiento 2



### Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Se hizo una revisión del procedimientos de gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, donde se evidenció la necesidad de actualizar el lineamiento protección y reserva del denunciante.

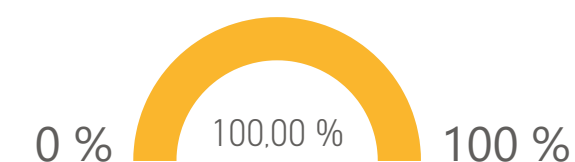
Se sugiere la validación y capacitación a las personas que atienden los diferentes canales de atención para la recepción de denuncias por actos de corrupción, con el fin de cumplir con los requisitos mínimos legales de la Directiva.

De otra parte, es importante resaltar que la Dirección de Servicio a la Ciudadanía informa que tiene como compromiso del segundo semestre, la difusión de los canales de denuncia sobre presuntos hechos de corrupción, como lo ha venido realizando en años anteriores de acuerdo con lo expuesto por la Oficina de Comunicaciones.

## Secretaría Distrital de Salud

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 3:** Formule recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la entidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

### Lineamiento 3



### Observaciones Función 2 Lineamiento3

Se coordinó con las dependencias de la Secretaría de Salud la consolidación y unificación de las peticiones para respuesta en cabeza del area con mayor número de preguntas asignadas o de mayor complejidad técnica, con el fin de mejorar la calidad y los terminos de respuesta de las PQRSD.

Se sugiere realizar capacitaciones periodicas con el fin de fortalecer el registro de las peticiones con relación a la tipología de las mismas. Así mismo, se sugiere continuar con los seguimientos preventivos y la consolidación de las respuestas con el fin de unificar una sola respuesta, que es cargada en el sistema Bogotá Te Escucha, para dar cumplimiento a los términos de ley y a la calidad de las respuestas.



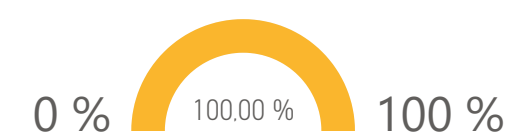
## Secretaría Distrital de Salud

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **FUNCIÓN 3. Lineamiento 1:** A partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, analice la información recaudada, y presente recomendaciones para el fortalecimiento de la prestación del servicio.

Para facilitar el seguimiento frente al acceso a la información pública a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, a los defensores se les asignará un usuario en este, que les permitirá visualizar las peticiones que sean seleccionadas con alerta, con el fin de que adelanten monitoreo y puedan verificar que la dependencia competente, brindó respuesta de fondo en los términos establecidos. La Secretaría General, será la encargada de la asignación de usuarios y cualificación frente a la operatividad del sistema.

El Defensor de la Ciudadanía podrá implementar mesas de trabajo periódicas, en las cuales realizará actividades tendientes al seguimiento de la gestión en las peticiones en su entidad, para este fin tendrá en cuenta, los lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.

### Función 3 Lineamiento 1



#### Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Se modifica el numeral 2 de la tarea 5 del instructivo de escalonamientos de casos para la gestión resolutoria en respuesta a la inclusión de una ventana en el aplicativo Bogotá Te Escucha con el propósito de agilizar la gestión de solicitudes mediante la participación de la Defensora de la Ciudadanía.

Se escalarán las solicitudes a la Defensora de la Ciudadanía, en los siguientes casos:

- Cuando se presente dificultad de accesibilidad administrativa frente a la oportunidad de citas para exámenes, ayudas diagnósticas, programación de procedimientos quirúrgicos (órdenes y/o autorizaciones vigentes), de personas que invoquen expresamente la figura de la Defensora de la Ciudadanía.
- Los casos de la población gestante.
- Peticiones reiterativas con barreras de acceso.
- Los casos de riesgo vital, acorde con los señalamientos de la Circular Externa de la Superintendencia Nacional de Salud y los criterios de la Categoría B de la tarea 6 del presente Instructivo.

# Secretaría Distrital de Salud

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía; y se elabore mínimo una pieza de comunicación que promueva el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, divulgando, además, los canales de interacción dispuestos por la administración distrital.

Tenga en cuenta la disponibilidad de la información y los criterios diferenciales de accesibilidad definidos en los artículos 7 y 8 de la Ley 1712 de 2014, o la norma que la

## Lineamiento 1



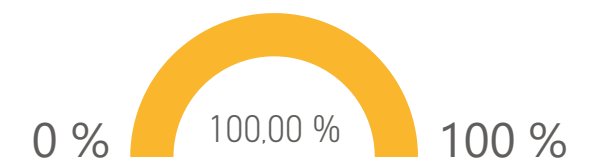
### Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Se elaboraron varias piezas de comunicación para la promoción de goce efectivo de derechos y canales de atención, especialmente para personas con discapacidad, mujeres, migrantes y LGTBQ+

## Secretaría Distrital de Salud

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Promover dentro de la entidad la realización de sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía.

### Lineamiento 2



### Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Se realizaron capacitaciones en temas relacionando con: certificado de Discapacidad, conflicto y mediación en el servicio, empoderando mis habilidades para el servicio, estrategias para el manejo de la ciudadanía, Humanización del servicio, atención y enfoque diferencial, encuentros mensuales de Gestión Orientación e Información.

## Secretaría Distrital de Salud

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Promover dentro de la entidad la participación en sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, que sean promovidas por la Secretaría General.

### Lineamiento 3



### Observaciones Función 4 Lineamiento 3

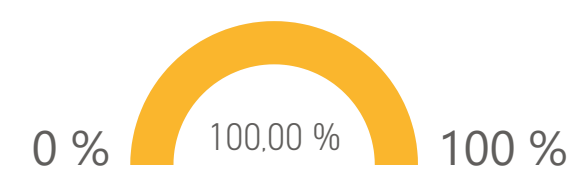
Se constató la participación en las actividades, reuniones y capacitaciones liderados por la Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá frente al Sistema de Gestión de peticiones "Bogotá Te Escucha" donde se fortalecieron las capacidades del manejo del sistema, los reportes y la identificación de tipologías con el fin de mejorar la calidad en las respuestas.

En consecuencia, se fortalecieron las competencias de los funcionarios y contratistas con relación al uso y gestión de las peticiones en el Bogotá Te Escucha conforme a las capacitaciones y lineamientos del Sistema Distrital para la Gestión de peticiones Ciudadanas.

## Secretaría Distrital de Salud

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identifique los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía, enlistando los medios de interacción (puntos de atención presencial, chat, chatbot, formularios de PQRS, Redes Sociales, Video llamada, Líneas de Atención propias o tercerizadas, etc), e identifique oportunidades de mejora, con el fin de plantear acciones para su fortalecimiento.

### Suma de Función 5 Lineamiento 1



### Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Se sugiere con relación al Buzón de sugerencias generar un código QR y actualizar el formato de sugerencias con el fin de brindar mayor accesibilidad y facilidad en el acceso de la ciudadanía.

## Secretaría Distrital de Salud

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** El Defensor adelantará seguimiento a la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, incluyendo la digitalización y automatización (Decreto 088 del 2022 MINTIC), presentando el reporte actualizado del estado de avance y las recomendaciones en caso que haya lugar.

### Lineamiento 2



### Observaciones Función 5 Lineamiento 2

En relación al seguimiento realizado por parte la Defensora de la Ciudadanía se pudo constatar que se adelantaron acciones de racionalización de orden administrativo, con la disminución del tiempo de obtención del resultado del trámite de Credencial de Expendedor de Drogas, pasando de 20 a 10 días hábiles de entrega del mismo.

La defensora del ciudadano, como miembro permanente del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, coordinó las acciones pertinentes para que el comité en pleno, tomara decisiones dirigidas al cumplimiento total de los compromisos relacionados con los tramites de Fundaciones, Corporación y/o asociaciones sin ánimo de lucro, vigilando el beneficio del interés colectivo de la ciudadanía.

Adicionalmente, se actualizó el portafolio de trámites y servicios de la SDS, reflejado en la Guía de Trámites y Servicios de Bogotá y el SUI.