

REPORTE

Año 2024 Semestre 2

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

De acuerdo con el lineamiento 1 de la función 1 del Manual Operativo se listan cinco metas que impactan a la ciudadanía con la respectiva medición relativa y descripción cualitativa:

1. "Implementar al 100% la estrategia de arquitectura empresarial y seguridad digital para fortalecer y mejorar las capacidades de tecnología de información de la Secretaria Distrital de Salud. La Secretaría Distrital de Salud, desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía" que tiene un cumplimiento relativo del 37%, que se ajusta a lo planeado para la vigencia de acuerdo con lo registrado en la tabla por parte de la Subsecretaría Corporativa.

La implementación de la estrategia en líneas generales avanzó de la siguiente manera: En el documento de la estructura organizacional alineada con el Modelo de Gestión y Gobierno de Tecnologías de la información, en el desarrollo de la gestión y técnica que contribuyen a la actualización e implementación de la arquitectura empresarial y la seguridad digital se ha avanzado en el desarrollo, mantenimiento y soporte de la plataforma TICs velando por la funcionalidad, confiabilidad, oportunidad y seguridad de la operación del software, hardware y comunicaciones, que se implementó en cuatro aplicativos de acuerdo con las necesidades identificadas: se puso en funcionamiento aplicativo de trámites en línea AGILINEA, atendiendo todas las PQRS, SIDCRUE sistema de información de la dirección de urgencias y emergencias en salud, SIIAS en producción se implementa una actualización, votación deportes, plataforma para realizar de manera virtual la elección de representantes del Comité Paritario de seguridad y salud en el Trabajo. COPASST.

Así mismo, se logró la estabilización, seguimiento, control, apoyo consultivo y monitoreo de servidores, aplicativos y plataformas que prestan servicio a los diferentes usuarios internos y externos de la entidad. Esto a las notificaciones de seguridad impartidas en la operación de los servicios de la SDS, con el fin de generar depuración de los servicios activos en los servidores de la entidad. (Soporte 1.)

2. Implementar en 100% el Plan de Acción de transformación digital del sector salud que permitan desarrollar la puesta en marcha de un sistema de información interoperable sectorial e intersectorial para la operación, monitoreo y divulgación de resultados de la Atención Primaria Social en pro del bienestar de la población de Bogotá D.C. cumple con un valor relativo del 44.6 que concuerda con lo programado para la vigencia 2024, avanzando en la elaboración de documentos precontractuales para la actualización de la plataforma tecnológica Bogota Salud Digital, como un sistema de información interoperable sectorial e intersectorial, encaminado al monitoreo y divulgación de resultados de la atención primaria social. (Soporte 2)

3. Divulgar al menos 200 tableros de información a través del Observatorio de Salud de Bogotá D.C. - SaluData que integre información sectorial o intersectorial que dé cuenta de la situación de salud de Bogotá y/o de la implementación de la Atención Primaria Social. Se tiene un 100% del cumplimiento de la meta. En el espacio web de información abierta se realizaron publicaciones relacionadas con la salud mental, día mundial de la alimentación, día mundial con fines de trasplantes, envíos de correos masivos a suscriptores del portal web observatorio salud data, publicaciones de datos de interés en salud. Se cumplió la meta de incluir nuevos tableros, se realizan ajustes necesarios para incluir mayor información y desagregaciones que tienen que ver con la oferta de bienestar social. En cuanto al análisis epidemiológico se actualizaron diez tableros de información dispuestos en la página web <https://saludata.saludcapital.gov.co/osb/>. En el componente analítica de datos se modificó el código SQL para presentar individuos registrados en la BDUA, la base de datos PAI, corroborando el resultado con el equipo de salud pública. (Soporte 3)

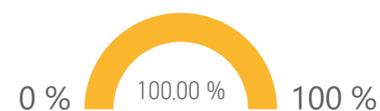
4. Mantener en funcionamiento los 20 servicios amigables en salud para las mujeres en sus diversidades. Cumplimiento de la meta es del 100%. Al mes de septiembre de 2024 se mantuvo el funcionamiento de los 20 Servicios Amigables para Mujeres. En estos Servicios, se realizan acciones de medicina general y enfermería teniendo espacios humanizados y confiables abordando temas relacionados con la salud sexual y salud reproductiva, identificación y prevención de enfermedades crónicas, detección temprana de cáncer de cuello uterino y cáncer de mama, identificación de violencias basadas en género, hábitos de vida saludable entre otros, efectuando las respectivas canalizaciones a los servicios de salud y/o de otras entidades del distrito. 16 de estos servicios se encuentran ubicados en las manzanas del cuidado de la ciudad de Bogotá. (Soporte 4)

5. Implementar y evaluar el 100% del plan de prevención y atención a la conducta suicida en Bogotá Distrito Capital. Tiene un cumplimiento del 26%, que se ajusta a lo programado. En octubre, la Línea 106 realizó 6.739 intervenciones, encontrando que las intervenciones orientadas a la promoción de salud mental fueron 1.423 y de prevención del riesgo 5.316. Estos datos soportados en el sistema de información a través de los diferentes canales de contacto desagregados así: telefonía 2.072, WhatsApp 4.222, buzón 0, email 430, redes sociales 15, presencial 0. Para este período la distribución de las intervenciones realizadas desde la Línea por localidad es la siguiente: Antonio Nariño 57, Barrios Unidos 89, Bosa 630, Chapinero 90, Ciudad Bolívar 481, Engativá 547, Fontibón 251, Kennedy 799, La Candelaria 18, Los Mártires 93, Puente Aranda 225, Rafael Uribe 213, San Cristóbal 291, Santa Fe 90, Suba 779, Sumapaz 9, Teusaquillo 110, Tunjuelito 161, Usaquén 293, Usme 244, Sin dato 564, fuera de Bogotá 705. (Soporte 5)

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

Desde la oficina de la Defensora de la Ciudadanía se realizaron diversas reuniones y mesas de trabajo con el fin de construir herramientas para sistematizar información sobre las fases de planeación, implementación, seguimiento y evaluación del Modelo Integral de Relacionamiento con la ciudadanía, evidenciando un avance del 30% que concuerda con lo planeado para la vigencia 2024.

Las matrices resultantes detallan los lineamiento y acciones que se llevaran a cabo durante el tiempo de la planeación del Modelo.

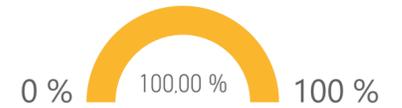
De la misma manera, describen los componentes y lineamientos de la implementación del Modelo y, en el mismo sentido, los lineamientos y acciones del seguimiento y evaluación del Modelo.

Es importante señalar que, de acuerdo con planteado en el plan de acción del Modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía que se ha propuesto desde la Secretaria Distrital de Salud para su implementación, se cumplieron todas las actividades en los tiempos programados.

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

Mediante correo electrónico enviado a la profesional encargada del componente financiero y de planeación de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, se solicita información sobre los recursos de inversión que apropia la entidad para el cumplimiento de las metas establecidas dentro de los proyectos de inversión que estén relacionadas al Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. Cuya respuesta se adjunta como anexo.

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

Desde la Defensoría de la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud, en concordancia de avances para la mejor atención a la ciudadanía en cuanto al uso de lenguaje claro, realizó talleres prácticos sobre:

- Los conceptos básicos del lenguaje claro.
- Pasos del proceso de escritura.
- Reflexiones sobre la estructura, diseño, contenido y audiencia de un texto.

Capacitación dictada por la doctora Martha Méndez profesional que presta sus servicios profesionales a la Veeduría Distrital.

De la misma manera se envió correo electrónico a la Veeduría Distrital solicitando traducción modelo de respuesta de la Secretaría Distrital de Salud, recibiendo el apoyo y traducción del documento.

Se realizó consulta sobre la práctica de respuesta usada en la entidad, con la lectura también de la doctora Martha Méndez sobre una respuesta y las observaciones que se deben tener en cuenta en el caso de respuesta en cuanto a la estructura, organización, ortografía y signos de puntuación.

Lo anterior partiendo de la necesidad de profundizar los ejercicios para la adopción efectiva de los lineamientos de lenguaje claro en la entidad, enfocados en las respuestas a la ciudadanía para mejorar el acceso a la información, así como en la mejora de los canales a través de los cuales la entidad interactúa con la ciudadanía (puntos de atención presencial, sitio web, Guía de trámites y servicios del Distrito).

Revisión y ajuste de nueve (9) documentos de respuesta tipo para la ciudadanía, dispuestos en la platilla de Agilsalud.

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 expidan en este marco.

Lineamiento 2



Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Todas las dependencias que intervienen en el proceso de atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, se coordinaron para revisar y aprobar el lineamiento correspondiente. Este documento fue actualizado de acuerdo con la normativa vigente y se encuentra publicado en el sitio web de la entidad para conocimiento de todas las personas interesadas, de acuerdo con los principios de transparencia activa en el siguiente enlace: https://www.saludcapital.gov.co/Paginas2/Denuncias_corrupcion.aspx.

De igual forma, el procedimiento de Gestión de peticiones de la entidad contempla medidas para su gestión cuando éstas sean allegadas a la entidad.

Se solicita actualizar la información que se encuentra en el footer del sitio web para incluir información sobre canales de denuncia, con el fin de facilitar aún más el acceso a ésta por parte de la ciudadanía.

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

La defensora de la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud, asiste y participa de manera permanente en las reuniones que programa el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en el que se presenta el consolidado por el periodo de la gestión de las peticiones de la entidad con las tipologías y dependencias que intervienen, además de las atenciones, orientaciones y casos resolutivos que se atienden por los diferentes canales que tiene dispuestos la entidad para la ciudadanía, en este espacio también se presentó la estrategia para la operación de la ventanilla única de la entidad y la articulación de todas las dependencias para generar canales más efectivos a la hora de atender lo que en esta se registra.

Por último, dentro del Comité se recomienda que cada la entidad cuente con un directorio por dependencia para identificar las personas que direccionan las peticiones de la ciudadanía y facilitar la comunicación directa a través de un gestor propio de la dirección de servicio a la ciudadanía que atienda y dirija de manera más efectiva las peticiones, por lo que se sugiere tener esta acción en cuenta para la vigencia 2025.



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.

Observaciones Función 3 Lineamiento 1

De acuerdo con los avances de la etapa de planeación del Modelo y de las herramientas elaboradas para la sistematización de la información recabada para la redacción del diagnóstico, se recomienda tener en cuenta las observaciones obtenidas gracias a los avances del segundo semestre, entre las que se encuentran las siguientes:

- Revisar los documentos e informes de los canales de servicio y atención a la ciudadanía con una mirada más estratégica para la toma de decisiones, más allá del reporte en cumplimiento de la normativa vigente.
- Revisar la política de racionalización de la SDS para profundizar su alcance y desarrollarlo en un plan operativo.
- Revisar las oportunidades de mejora en el acceso a la información pública, especialmente en lo relacionado con los procesos y articulación interna y la publicación en el sitio web de la entidad.
- Aprovechar las metodologías de trabajo empleadas en el desarrollo de la Política de Participación en la SDS, con el fin de ampliar y diversificar los actores y grupos de valor que interactúan en los ejercicios y espacios participativos con los que cuenta la entidad.

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 modifique o sustituya y los demás lineamientos que se expidan en este marco.

Lineamiento 1



Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Mediante pieza publicitaria se realiza convocatoria para la creación de la Red de Defensores a ciudadanía de entidades distritales y privadas del sector salud en el Distrito capital.

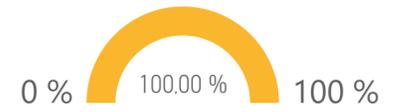
Se realiza el evento en el que se crea la Red de Defensores de la Ciudadanía del Sector Salud del Distrito Capital, evento que tuvo agenda de presentación de personas que representaban a las diferente entidades prestadoras del servicio a la salud, así como funcionarios de la Secretaría incluyendo la participación del Secretario de Salud y la Jefe de la Oficina Jurídica de la entidad.

En el SOPORTE 1 DE LA FUNCION4 se resumen las evidencias del evento y la participación de las diferentes personas invitadas a participar.

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 llevaron a cabo talleres y capacitaciones sobre salud mental, debido a la alta demanda presentada por la ciudadanía en los diferentes canales de atención con respecto a esta temática, en este espacio se orientó sobre las rutas que tiene la Secretaría para atender sus demandas.

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 realizaron capacitaciones en el manejo del Bogota te Escucha a diez profesionales que ingresaron a la entidad y que deben conocer el manejo de este sistema para el desarrollo de sus actividades. Adicionalmente se solicitó a la Alcaldía mayor - Secretaría General que se reforzara y capacitara a funcionarios de la SDS en el manejo del BTE, la cual se realizó el 26 de agosto con la asistencia de la Profesional Marta Patricia Gómez de la Alcaldía y asistencia de 84 personas. Así mismo, al interior del equipo de gestión de peticiones mensualmente, y de acuerdo con la necesidad, se han realizado 5 reuniones de equipo para definir lineamientos para el manejo del BTE y la gestión de las peticiones, así mismo realizar la socialización de las salidas no conformes y reforzar competencias de las dependencias, para poder hacer una adecuada asignación de las peticiones.



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.

Observaciones Función 5 Lineamiento 1

La secretaría Distrital de Salud, dispone de 3 canales de atención para el relacionamiento con la ciudadanía (Presencial, Virtual y Telefónico), los cuales se implementan en el marco del procedimiento de Gestión de Orientación e Información de la Ciudadanía en salud, que tiene como objetivo, "Gestionar los requerimientos relacionados con las solicitudes de orientación e información frente a los trámites y servicios del sector salud ingresados a la SDS por los canales de atención, mediante el reconocimiento del ciudadano como el eje de la gestión y la razón de ser de la administración pública, garantizando su derecho a disponer de mecanismos de información comunicación orientación con la administración pública, en lo relacionado con el sistema de salud, a través de un servicio humanizado, ético y eficaz, que contribuya a dar respuesta efectiva a las necesidades en salud de la ciudadanía".

Durante el período comprendido entre los meses de enero a noviembre del año 2024, se han gestionado un total de 240.246 atenciones realizadas por los diferentes canales de atención, las cuales se distribuyen de la siguiente manera:

Presencial: 83.259 - 34,7%

Orientación e Información: 72.154

Orientación Grupal: 4.201

Bogotá te Escucha: 2.563

Resolutivas: 4.341

Virtual: 71.847 - 29,9%

Orientación e Información: 59.068

Bogotá te Escucha: 11.337

Resolutivas: 1.442

Telefónico: 85.140 - 35,4%

Orientación e Información: 76.545

Bogotá te Escucha: 8.595

Es importante señalar que la SDS gestiona atiende el 100% de las peticiones y orientaciones que llegan o solicita la ciudadanía a la entidad.

Dentro de la matriz del soporte 1 función 5 se detalla exactamente las cifras relativas y en porcentaje de los canales presencial, virtual y telefónico.

De acuerdo con los resultados, se observa como resultado la atención a toda la ciudadanía, por lo anterior se recomienda continuar con las capacitaciones y estrategias planteadas para mantener los niveles de atención en el 100%.

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

Teniendo en cuenta la estrategia de racionalización de trámites suscrita para la vigencia 2024, se tiene que las 3 acciones propuestas fueron cumplidas en su totalidad y actualmente:

- El producto o resultado del trámite "Credencial de expendedor de drogas" se está entregando al solicitante dentro de los 10 días hábiles siguientes a su radicación.
- Los trámites de reconocimiento de personería jurídica y reforma de estatutos de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro, se pueden realizar en línea.