

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME DE AUDITORIA SGC			
	Código:	SDS-EIG-FT-010	Versión:	

Elaborado por: Mónica Ulloa Maz /Revisado por: Gregorio Bueno / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos

Proceso: Control Disciplinario
Líder del Proceso: Martha Patricia Añez Maestre
Auditor Líder: Doris Pilar Ojeda Perez
Equipo Auditor: Angela González Palacio
Fecha de Ejecución Auditoría: junio 2025
ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORIA
OBJETIVO: Verificar la conformidad de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad en los procesos institucionales bajo el estándar de la ISO 9001:2015.
ALCANCE: Desde: Los principios de planeación y gestión, seguimiento, control, evaluación y verificación Hasta: El mejoramiento del Sistema de gestión de la calidad dentro del proceso
CRITERIOS: • Normas técnicas: iso9001:2015 e ISO19011:2018, así mismo, políticas MIPG, controles orientados al cumplimiento del proceso, gestión de riesgos, objetivos y metas. • Marco normativo de los procesos disciplinarios hacia los servidores públicos • Cronograma implementación del MOP para la SDS • Decreto 507 de 2013 • Roles y responsabilidades del SGC. • Ley y 2094 de 2021 por medio de la cual se reforma la ley 1952 de 2019 y se dictan otras disposiciones • Ley 1952 de 2019 por medio de la cual se expide el código general disciplinario • Decreto 1656 de 2021: "por el cual se corrigen unos yerros en la ley 2094 de 2021 "por medio de la cual se reforma la ley 1952 de 2019 y se dictan otras disposiciones" • y otras
LIMITACIONES: Ninguna
METODOLOGÍA UTILIZADA: Se realizó un muestreo representativo de los documentos vinculados al proceso, así como entrevistas presenciales con el personal involucrado. Esta metodología permitió obtener una visión integral y detallada del estado actual del proceso.
RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS PREVIAS: Se realizó auditoria transversal en el mes de septiembre de 2024 Control Disciplinario - Política y Gerencia Estratégica y Gestión Jurídica de la cual se dejaron recomendaciones por parte de la Oficina de Control Interno.

NUMERAL DE LA ISO 9001: 2015	DESCRIPCION DEL HALLAZGO (Describir los aspectos que se encontraron en el transcurso de la auditoria)	CONFORME	NO CONFORME
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	El proceso de control disciplinario de la Secretaría Distrital de Salud está definido conforme al Código General Disciplinario y al Decreto 507 de 2013 y decreto 201 de 2023, y forma parte		

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <u>SECRETARÍA DE SALUD</u>	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	INFORME DE AUDITORIA SGC				
	Código:	SDS-EIG-FT-010	Versión:	1	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Gregorio Bueno / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos					

4.1 Comprensión de la organización y su contexto. 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes Interesadas	del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad. Su objetivo es prevenir, corregir y sancionar conductas que afecten la eficiencia, la transparencia y el cumplimiento de funciones de los servidores públicos, fortaleciendo así el compromiso institucional y el control interno. Los requisitos del proceso se dividen en internos y externos. Internamente, se busca garantizar el cumplimiento del procedimiento disciplinario, implementar medidas preventivas, capacitar al personal y asegurar los recursos necesarios. Externamente, se enfoca en cumplir con la ley y atender adecuadamente las quejas ciudadanas. Todo esto se encuentra documentado en la caracterización del proceso, procedimientos internos, cronogramas, normogramas y planes institucionales. Este proceso considera las necesidades, requisitos y expectativas de las partes interesadas, identificadas mediante un análisis del contexto institucional, incluyendo a los servidores públicos, contratistas, entes competentes, ciudadanía en general y las Subredes Integradas de Servicios de Salud. Las necesidades se establecen con base en la normativa vigente y se documentan en la Matriz de Partes Interesadas. Realizado el análisis de la matriz de partes interesadas se formula una acción para abordar riesgos teniendo en cuenta que se deben fortalecer los mecanismos y frecuencias de seguimiento/revisión de las necesidades y expectativas, revisión de ID Riesgo con el mapa de riesgos y la retroalimentación con las partes interesadas. El proceso cuenta con una DOFA con 4 oportunidades, 3 amenazas, 5 fortalezas y 4 debilidades. Realizado el análisis de la DOFA se encontró que, si bien el proceso cuenta con un análisis DOFA completo, se hace necesario profundizar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que están directamente vinculadas con la esencia del proceso disciplinario. Este análisis diferenciado permitirá enfocar los esfuerzos de mejora en los aspectos que realmente impactan en el cumplimiento del objetivo principal, optimizando así la asignación de recursos y las estrategias de intervención. Por lo anterior, se genera una acción para abordar riesgos. Teniendo en cuenta lo anterior, se da por cumplido el numeral.	X	
5.3 ROLES REPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN	La Alta Dirección de la Secretaría Distrital de Salud demuestra su liderazgo y compromiso con el proceso de Control Disciplinario mediante la provisión de recursos adecuados (humanos, financieros, tecnológicos e infraestructura),		

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	INFORME DE AUDITORIA SGC				
	Código:	SDS-EIG-FT-010	Versión:	1	

Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Gregorio Bueno / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos

LA ORGANIZACIÓN La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entienda en toda la organización	asegurando su integración al Sistema de Gestión de la Calidad y su mejora continua, así como la asignación de personal calificado para su ejecución. Las metas y objetivos están definidos en la Caracterización del Proceso y en el POGD de la Oficina de Control Disciplinario Interno. Además, se promueve la comunicación efectiva de responsabilidades y directrices a todas las partes interesadas mediante capacitaciones, actividades lúdicas, materiales informativos y reuniones en comités directivos, fortaleciendo así el conocimiento y cumplimiento del proceso disciplinario en toda la entidad.	X	
	Teniendo en cuenta lo anterior, se da por cumplido el numeral.		
6 PLANIFICACION 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades Literal 6.1.2	La Oficina de Control Disciplinario Interno cuenta en el componente operativo con: procesamiento eficiente de quejas mediante plataformas como AGILSALUD y Bogotá Te Escucha, garantizando respuestas oportunas; gestión integral de expedientes disciplinarios, con seguimiento riguroso a casos activos y apertura de nuevos procesos; y programas preventivos que incluyen capacitaciones continuas y campañas de sensibilización sobre derechos y deberes funcionales.	X	
	Para fortalecer la estructura organizacional, se han establecido mecanismos de control mediante: actualización normativa permanente, análisis de riesgos y mapas especializados, e implementación de políticas de seguridad digital e integridad institucional. El proceso de transformación digital avanza con la automatización progresiva de expedientes, desarrollada mediante un plan estructurado que incluye diagnóstico de necesidades, diseño técnico y pruebas piloto. En el ámbito estratégico, el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) consolida las acciones anticorrupción, complementado con indicadores de desempeño específicos En el POGD se cuenta con 6 metas, 15 actividades y 32 subactividades, que permiten evaluar continuamente la eficacia en tres ejes clave: gestión de denuncias, agilidad procesal y prevención disciplinaria; cuentan con documentación soporte y controles periódicos que garantizan la mejora continua del sistema disciplinario institucional. Teniendo en cuenta lo anterior, se da por cumplido el numeral.		

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <u>SECRETARÍA DE SALUD</u>	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME DE AUDITORIA SGC			
	Código:	SDS-EIG-FT-010	Versión:	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz /Revisado por: Gregorio Bueno / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

7. APOYO 7.5. Información documentada 7.5.2 Creación y actualización	El personal responsable del proceso disciplinario en la Secretaría Distrital de Salud cuenta con la competencia, formación y experiencia necesarias para gestionar adecuadamente las acciones disciplinarias. Las competencias y perfiles del personal de planta son evaluados por la Dirección de Gestión del Talento Humano, mientras que los contratistas son valorados por el jefe de la oficina, el supervisor y la Subdirección de Contratación. Todos los profesionales cuentan con formación en derecho, muchos con especializaciones en ramas afines, y reciben capacitación continua en derecho disciplinario por parte de la entidad. Actualmente, la oficina cuenta con tres profesionales especializados de planta (grados 27 y 24), un profesional universitario de planta (grado 05), dos contratistas profesionales especializados y un contratista profesional universitario. Las funciones del personal están reguladas por el Decreto Distrital 507 de 2013 y el Decreto 201 de 2023, así como por resoluciones específicas: la Resolución 160 de 2021 para cargos como profesional universitario, técnico operativo y secretario, y la Resolución 258 de 2023 para cargos de jefe de oficina y profesionales especializados. Esto garantiza que cada funcionario desempeñe sus funciones conforme a un marco normativo claro y alineado con los objetivos del proceso disciplinario. La documentación se gestiona de manera organizada y segura, con expedientes físicos y digitales actualizados conforme a la Ley 1952 de 2019, almacenados en espacios controlados y accesibles únicamente para personal autorizado, bajo los criterios de la Tabla de Retención Documental institucional. Este enfoque integral asegura transparencia, eficacia y cumplimiento normativo en todo el proceso disciplinario. Se formula <u>una acción para abordar riesgos</u> teniendo en cuenta que se debe revisar el procedimiento "ORDINARIO - ETAPA DE INSTRUCCIÓN SDS-CDO-PR-003, para garantizar su plena congruencia con el diagrama de flujo operativo y su correcta articulación con los procesos de Gestión Jurídica y el Despacho. Teniendo en cuenta lo anterior, se da por cumplido el numeral.	X	
	8. OPERACIÓN La gestión de las acciones disciplinarias se desarrolla bajo un estricto marco de imparcialidad, confidencialidad y cumplimiento normativo, garantizando un proceso justo y transparente.		

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	INFORME DE AUDITORIA SGC				
	Código:	SDS-EIG-FT-010	Versión:	1	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Gregorio Bueno / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos					

	La imparcialidad se asegura mediante la separación funcional entre la etapa de investigación, a cargo de la OCDI, y la fase de juzgamiento, realizada por la Oficina de Asuntos Jurídicos o el Despacho del secretario, evitando cualquier conflicto de interés. Adicionalmente, se designa un instructor independiente sin relación jerárquica con el implicado, asegurando neutralidad en el proceso. La confidencialidad se protege mediante medidas físicas (archivos bajo llave) y digitales (acceso restringido), complementadas con acuerdos de confidencialidad firmados por todo el personal, en cumplimiento de la reserva legal que ampara los expedientes. Todo el proceso se rige por la normatividad vigente (Ley 1952 de 2019), asegurando que las decisiones se fundamenten exclusivamente en las pruebas recolectadas. Para prevenir faltas, se implementan estrategias formativas mediante charlas, cartillas y comunicaciones institucionales que detallan las conductas sancionables y sus consecuencias. El seguimiento se realiza a través del POGD, con indicadores clave que miden la eficiencia en el trámite de quejas y el impulso procesal, complementado con informes periódicos que permiten evaluar y mejorar continuamente el sistema disciplinario. Este modelo integral combina prevención, transparencia y rigor legal, fortaleciendo tanto la disciplina institucional como la protección de los derechos de los servidores. Teniendo en cuenta lo anterior, se da por cumplido el numeral.	X	
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 9.1. seguimiento, medición análisis y evaluación	El proceso de Control Disciplinario realiza seguimiento y análisis mediante el monitoreo trimestral de metas en el POGD, enfocado en cinco ejes clave (gestión de quejas, impulso procesal, disciplina preventiva, sostenibilidad del sistema de gestión e implementación de políticas), evaluación de ocho indicadores de desempeño (seis institucionales y dos internos), que miden aspectos como transparencia, corrupción y participación en capacitaciones; generación de informes mensuales internos y seguimiento semestral a la prescripción disciplinaria; y medición anual de satisfacción de partes interesadas mediante encuestas aplicadas en capacitaciones y procesos disciplinarios; documentado en reportes trimestrales, semestrales y anuales, permitiendo una evaluación objetiva de resultados y la identificación oportuna de oportunidades de mejora.	X	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME DE AUDITORIA SGC			
	Código:	SDS-EIG-FT-010	Versión:	

Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Gregorio Bueno / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos

	Teniendo en cuenta lo anterior, se da por cumplido el numeral.		
10 MEJORA 10.3 Mejora Continua	La OCDI estableció una actividad para el mejoramiento del proceso, encaminada a la digitalización del procedimiento disciplinario, lo que evidencia un enfoque proactivo hacia la mejora continua. Para garantizar su eficacia continua, el proceso cuenta con mecanismos integrales de evaluación que incluyen el monitoreo de indicadores clave de gestión, el cumplimiento de metas establecidas en el POGD, las evaluaciones del PTEP, análisis DOFA periódicos y la supervisión del MOP (Modelo de Operación por Procesos). El proceso realiza seguimiento a el sistema ISOLUCION donde existe un registro histórico de todas las mejoras implementadas en ciclos anteriores, lo que permite asegurar la trazabilidad del proceso y facilita el aprendizaje organizacional continuo, logrando mantener estándares de eficiencia y capacidad de adaptación, conservando al mismo tiempo un enfoque preventivo antes que reactivo. Teniendo en cuenta lo anterior, se da por cumplido el numeral.	x	
ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES (Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de: a) asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos) aumentar los efectos deseables; c) prevenir o reducir efectos no deseados; d) lograr la mejora. 6.1.2 La organización debe planificar: a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades) la manera de: 1) integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.4.);2) evaluar la eficacia de estas acciones.			
Revisada la matriz de partes interesadas se identificó que es necesario actualizarla, ya que presenta falencias como, ausencia de frecuencia definida para revisar necesidades y expectativas, diferencias entre los identificadores de riesgo y el mapa de riesgos, y falta de un proceso efectivo de retroalimentación hacia las partes interesadas lo que podría generar un riesgo relacionado con incumplimiento de los requisitos del cliente o la satisfacción de las partes interesadas.			
Verificado el procedimiento “ORDINARIO - ETAPA DE INSTRUCCIÓN SDS-CDO-PR-003” se hace necesaria su actualización para asegurar su plena congruencia con el diagrama de flujo operativo y su adecuada articulación con los procesos de Gestión Jurídica y el Despacho lo que podría generar riesgos con la interacción con el despacho y el proceso de Gestión Jurídica.			
CONCLUSIONES (Describir los aspectos positivos y el alcance relevante del proceso de auditoría de calidad).			
El proceso cuenta con un equipo comprometido y bien apropiado de sus funciones, lo que garantiza una gestión eficiente y alineada con los objetivos, favoreciendo la calidad y continuidad del proceso.			
Es importante que en la actualización que se va a realizar en el mapa de riesgos se tengan en cuenta los lineamientos establecidos por el DAPF y la Dirección Institucional y Calidad.			

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	INFORME DE AUDITORIA SGC				
	Código:	SDS-EIG-FT-010	Versión:	1	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Gregorio Bueno / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos					

El proceso demuestra que cuenta con el talento humano para el desarrollo de las actividades lo que permite garantizar la adecuada gestión en marco a las responsabilidades del proceso. No obstante, este manifestó dificultades en las terminaciones de los contratos para garantizar la continuidad del talento humano, ya que los funcionarios de planta tuvieron que asumir toda la carga laboral.

Se identificó que, si bien se tienen establecidos los roles y responsabilidades del talento humano, se relacionaron múltiples cargos para la ejecución de cada una de las actividades del procedimiento. Lo anterior obedece a garantizar la continuidad de las mismas cuando se presenta ausencia de algún profesional. Se sugiere revisar este tema con el fin de dar mayor claridad ante los roles y responsabilidades específicos de cada actividad.

Verificada la DOFA, se encontró que es necesario profundizar en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas directamente vinculadas con la esencia del proceso disciplinario, para enfocar los esfuerzos de mejora en los aspectos que más impactan el cumplimiento del objetivo principal del proceso, optimizando la asignación de recursos y las estrategias de intervención.

Revisado gestor de calidad OCI:

Monica Marcela Ulloa Maz

NOMBRES Y APELLIDOS DEL AUDITOR LÍDER:	FIRMA DEL AUDITOR LÍDER:
Doris Pilar Ojeda Perez	
NOMBRES Y APELLIDOS EQUIPO AUDITOR:	FIRMA DEL EQUIPO AUDITOR:
Angela González Palacio	
NOMBRES Y APELLIDOS JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:	FIRMA JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:
Olga Lucia Varga Cobos	