



|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE SALUD</p> | <p>OFICINA DE CONTROL INTERNO<br/>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN<br/>CONTROL DOCUMENTAL<br/>INFORME DE AUDITORIA<br/>Código: SDS-ESC-FT-003 V.7</p> | <p>Elaborado por: Monica Ulloa M.<br/>Revisado por: Olga Lucia Vargas<br/>Cobos<br/>Aprobado por: Olga Lucia Vargas<br/>Cobos</p> |  |
|--|---|---|---|

## **INFORME FINAL DE AUDITORÍA GESTION SOCIAL EN SALUD**

### **OFICINA DE CONTROL INTERNO**

#### **AUDITOR (ES):**



**LÍDER:** Martha Yessenia García Mejía  
**EQUIPO AUDITOR:** Juan Camilo Pérez Rache

#### **REVISADO POR:**

Olga Lucia Vargas Cobos  
**JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**



Bogotá, septiembre 2019

**SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD**

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE SALUD</p> | <p>OFICINA DE CONTROL INTERNO<br/>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN<br/>CONTROL DOCUMENTAL<br/>INFORME DE AUDITORIA<br/>Código: SDS-ESC-FT-003 V.7</p> | <p>Elaborado por: Monica Ulloa M.<br/>Revisado por: Olga Lucia Vargas<br/>Cobos<br/>Aprobado por: Olga Lucia Vargas<br/>Cobos</p> |  |
|--|---|---|---|

## Contenido

|   |    |
|---|----|
| 1. OBJETIVO GENERAL DE LA AUDITORÍA.....      | 3  |
| 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA AUDITORÍA..... | 3  |
| 3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.....               | 3  |
| 4. CRITERIOS DE AUDITORÍA.....                | 3  |
| 5. MARCO LEGAL.....                           | 4  |
| 6. METODOLOGÍA UTILIZADA.....                 | 4  |
| 7. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN Y DE DATOS.....    | 5  |
| 8. ASPECTOS POSITIVOS.....                    | 29 |
| 9. NO CONFORMIDADES.....                      | 29 |
| 10. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS.....        | 29 |
| 11. CONCLUSIONES.....                         | 30 |
| 12. PLAN DE MEJORAMIENTO.....                 | 31 |
| 13. ANEXOS.....                               | 31 |

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE SALUD</p> | <p>OFICINA DE CONTROL INTERNO<br/>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN<br/>CONTROL DOCUMENTAL<br/>INFORME DE AUDITORIA<br/>Código: SDS-ESC-FT-003 V.7</p> | <p>Elaborado por: Monica Ulloa M.<br/>Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos<br/>Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p> |  |
|--|---|---|---|

## 1. OBJETIVO GENERAL DE LA AUDITORÍA.

Evaluar la Gestión Local en Salud en la SDS según lo programado el Plan Anual de Auditoría vigencia 2019.

## 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA AUDITORÍA.

- Evaluar cómo se adelanta la asistencia técnica para la formulación de proyectos de inversión local en salud PIL.
- Revisar las actividades de fortalecimiento de las organizaciones comunitarias
- Verificar la gestión adelantada en cuanto la Gestión de las PQRS
- Revisar y analizar los mapas de riesgos y los controles que se tienen establecidos en la asistencia técnica brindada en cuanto a los PIL, fortalecimiento de organizaciones comunitarias y gestión de las PQRS.

## 3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.



**Desde:** Las Competencias generales del proceso, riesgos y controles.

**Hasta:** Las interacciones del mismo y el cumplimiento de la función administrativa.

**Periodo a Evaluar:** Desde enero del 2018 hasta junio de 2019, sin descartar la posibilidad de requerir y analizar la información por fuera de este rango, por necesidades estrictas de la misma.

## 4. CRITERIOS DE AUDITORÍA.

- Ley 87 de 1993
- Ley 1474 de 2011 Fortalecer los mecanismos de prevención de la corrupción
- Ley 1755 de 2015” por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”
- Decreto 1757 de 1994 “por el cual se organizan y establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de Servicios de Salud, conforme a los dispuesto en el numeral 1 del artículo 4 del Decreto ley 1298 de 1994”
- Decreto 475 de 2016.
- Decreto 101 de 2010 Alcaldía de Mayor de Bogotá
- Decreto 197 de 2014 “por medio del cual se adopta la Política Publica Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
- Decreto 1499 de 2017 Modelo Integrado de Planeación y Gestión
- Acuerdo 142 de 2005 por medio del cual se adoptan mecanismos e instancias para apoyar y promover en el ámbito distrital las Veedurías Ciudadanas y se dictan otras disposiciones

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE SALUD</p> | <p>OFICINA DE CONTROL INTERNO<br/>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN<br/>CONTROL DOCUMENTAL<br/>INFORME DE AUDITORIA<br/>Código: SDS-ESC-FT-003 V.7</p> | <p>Elaborado por: Monica Ulloa M.<br/>Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos<br/>Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p> |  |
|--|---|---|---|

- Acuerdo 603 de 2015 “por medio del cual se ordena los lineamientos de ayudas técnicas para personas con discapacidad en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”
- Directiva 05 de 2016 “lineamiento de política para las líneas de Inversión Local en la formulación de los Planes de Desarrollo 2017-2020”
- Directiva 012 de 2016 “lineamiento para el seguimiento a la contratación de los Fondos de Desarrollo Local FDL determina que los diferentes sectores deben asesorar permanentemente a los FDL, en la formulación y/o actualización de los proyectos de inversión”
- Circular 15 de 2017 “Orientaciones sobre el acompañamiento de asesoría y asistencia Técnica a los FDL, revisión y tramite del concepto previo y favorable de los sectores en el marco de la directiva 012 de 2016”
- Circular 007 de 2018 – Lineamientos Política Distrital Servicio a la Ciudadanía y Manual para la Gestión de Peticiones
- Y demás que sean atinentes al proceso

## 5. MARCO LEGAL.

- Ley 1755 de 2015
- Decreto 475 de 2016
- Circular 23 de 2017 de la SDS Lineamientos para el proceso de elección de representantes de la comunidad ante las Juntas Asesoras Comunitarias de las Unidades de Servicios de Salud- USS
- Circular 001 del 01/02/2016
- Circular 007 de 2018 – Lineamientos Política Distrital Servicio a la Ciudadanía y Manual para la Gestión de Peticiones
- Y demás normas aplicables



## 6. METODOLOGÍA UTILIZADA.

Con el objetivo de evaluar el estado de los diferentes requerimientos, el auditor adelantó la siguiente metodología:

- El equipo auditor, realizó visitas a los diferentes procesos a evaluar con el objetivo de verificar los temas como Asistencia Técnica a los Proyectos de Inversión Local, fortalecimiento de las Organizaciones Comunitarias y Gestión de las PQRS.

Revisión de la documentación el grupo auditor solicito y reviso la documentación existente en los procesos que soporten la gestión adelantada, políticas de operación, sistemas de información verificando procesos, procedimientos, guías, instructivos, registros de actas o evidencias que soporten la gestión adelantada por cada una de las dependencias responsables de los temas objeto de auditoria.

- El grupo auditor realizó entrevistas a los funcionarios designados por cada área a fin de conocer los aspectos adelantados por cada dependencia.

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE SALUD</p> | <p>OFICINA DE CONTROL INTERNO<br/>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN<br/>CONTROL DOCUMENTAL<br/>INFORME DE AUDITORIA<br/>Código: SDS-ESC-FT-003 V.7</p> | <p>Elaborado por: Monica Ulloa M.<br/>Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos<br/>Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p> |  |
|--|---|---|---|

## 7. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN Y DE DATOS.



- **Asistencia técnica para la formulación de proyectos de inversión local en salud**

La Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad cuenta con un grupo de servidores (tres profesionales un referente por cada subdirección todos por contrato de prestación de servicios) que se encargan de brindar asesoría y asistencia técnica en la formulación de ejecución de proyectos de inversión local en salud, esta asistencia técnica se adelanta mediante el procedimiento SDS-GSS-PR-005 cuyo objetivo hace referencia “a brindar asesoría y asistencia técnica en la formulación y en ejecución de proyectos de inversión local en salud, financiados con recursos de los fondos de desarrollo Local FDL”

Para la vigencia 2018, las Alcaldías Locales radicaron a la Secretaria Distrital de Salud 20 proyectos de los cuales 19 contemplan concepto técnico favorable como se muestra a continuación:

| VIGENCIAS | LOCALIDAD      | NUMERO PROYECTO | VALOR APORTE F.D.L | COFINANCIACION | VR TOTAL PROYECTO FDL + COFINAN. | EJECUTOR   |
|-----------|----------------|-----------------|--------------------|----------------|----------------------------------|--|
| 2017      | USAQUEN        | 1566            | \$ 447.029.840     | \$ 44.736.000  | \$ 491.765.840                   | SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE ESE.          |
| 2017      | CHAPINERO      | 1295            | \$ 111.000.000     | \$ 11.104.000  | \$ 122.104.000                   | SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE ESE.          |
| 2017      | SANTA FE       | 1149            | \$ 184.000.000     | \$ -           | \$ 184.000.000                   | SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE ESE. |
| 2017      | SAN CRISTOBAL  |                 | \$ 697.288.000     | \$ -           | \$ 697.288.000                   |  |
| 2017      | TUNJUELITO     | 1444            | \$ 1.540.205.000   | \$ -           | \$ 1.540.205.000                 | WILZOR SAS   |
| 2018      | BOSA           | 1337            | \$ 2.300.000.000   |                | \$ 2.300.000.000                 |  |
| 2017      | KENNEDY        | 1373            | \$ 833.900.568     | \$ 83.390.056  | \$ 917.290.624                   | SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE ESE.  |
| 2018      | KENNEDY        | 1373            | \$ 842.642.667     | \$ 84.263.472  | \$ 926.906.139                   | SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE ESE.  |
| 2017      | FONTIBON       | 1453            | \$ 482.334.600     | \$ 42.420.000  | \$ 524.754.600                   | SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE ESE.  |
| 2018      | FONTIBON       | 1453            | \$ 430.735.000     | \$ 40.000.000  | \$ 470.735.000                   | SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE ESE.  |
| 2017      | ENGATIVA       | 1477            | \$ 358.415.000     | \$ -           | \$ 358.415.000                   | SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE ESE.          |
| 2017      | SUBA           | 1427            | \$ 1.755.860.000   | \$ 175.616.000 | \$ 1.931.476.000                 | SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE ESE.          |
| 2017      | TEUSAQUILLO    | 1345            | \$ 106.720.000     | \$ 10.656.000  | \$ 117.376.000                   | SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE ESE.          |
| 2017      | MARTIRES       | 967             | \$ 211.000.000     | \$ -           | \$ 211.000.000                   | SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE ESE. |
| 2018      | ANTONIO NARIÑO | 1431            | \$ 64.010.132      | \$ -           | \$ 64.010.132                    | SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE ESE. |
| 2017      | PUENTE ARANDA  | 1308            | \$ 189.540.000     | \$ 18.960.000  | \$ 208.500.000                   | SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE ESE.  |
| 2018      | PUENTE ARANDA  | 1308            | \$ 230.000.000     | \$ 20.500.000  | \$ 250.500.000                   | SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE ESE.  |
| 2017      | CANDELARIA     | 1387            | \$ 70.000.000      | \$ -           | \$ 70.000.000                    | SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE ESE. |
| 2017      | CIUDAD BOLIVAR | 820             | \$ 799.993.000     | \$ 80.168.000  | \$ 880.161.000                   | SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR ESE.            |

Fuente: Dirección de Participación Social y T proyectos de Inversión Local 2018

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE SALUD</p> | <p>OFICINA DE CONTROL INTERNO<br/>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN<br/>CONTROL DOCUMENTAL<br/>INFORME DE AUDITORIA<br/>Código: SDS-ESC-FT-003 V.7</p> | <p>Elaborado por: Monica Ulloa M.<br/>Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos<br/>Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p> |  |
|--|---|---|---|



Con respecto al primer semestre de 2019, se encuentran en etapa de radicación y de ajustes para poder emitir concepto técnico favorable.

Como mecanismo de control, se alimenta un tablero de Control Interno que es utilizado por el grupo de PIL Proyectos de Inversión Local, en donde se encuentra toda la información de proyecto como vigencia, localidad, nombre del proyecto, numero del proyecto, subcomponte, meta local por vigencia, nombre del ejecutor, fecha de recibo en la SDS, fecha de emisión del concepto, numero de radicación, valor total del proyecto, si tiene prorrogación o no, % de ejecución física o Financiera y una casilla de observaciones entre otras.

Este tablero de Control Interno (base de datos en Excel) es alimentado por dos funcionarios del grupo PIL, con la información que es remitida mediante correo electrónico por las gestoras de cada proyecto de las asistencias técnicas brindadas a las alcaldías locales que son de su responsabilidad.

Esta información del tablero del control interno se reemplaza cada vez que el gestor envía nuevos datos de actualización, el grupo auditor de manera aleatoria toma diferentes proyectos que se encuentran en el tablero en mención con el fin de verificar la información que allí se contempla, evidenciando:

- Se observa que en la herramienta de control Tablero de Control Interno, en donde se alimenta la información de los proyectos de Inversión Local PIL, se encuentra un casilla que hace referencia a la fecha de recibido en la UEL ( Unidades Ejecutivas Locales), el grupo auditor solicito informar si las UEL se encuentran en funcionamiento, manifestando el auditado que en la actualidad se encuentran los Fondos de Desarrollo Local, de acuerdo a lo anterior es importante que la Dirección de participación social adelante los ajustes respectivos en cuanto al nombre del encabezado de registro de información en lo referente al recibido en las UEL, ya que en la actualidad funcionan los Fondos de Desarrollo Local.
- En el proyecto No 1308 de 2017 se observa, que la fecha de recibido en la UEL actualmente Fondo de Desarrollo Local, es posterior a la fecha de emisión del concepto técnico por parte de la SDS, es decir en la UEL se radicó el 27 septiembre de 2017 y el concepto técnico se emitió el 10 de junio de 2016, llama la atención que la fecha de expedición del concepto técnico favorable fue antes de la radicación del proyecto con una diferencia de 474 calendario entre estas dos fechas .
- En el proyecto 1387 de 2017 se presentan más de un año entre la fecha de recibido de la UEL (Unidades ejecutivas locales) y fecha del concepto emitido por la SDS, presentándose 422 días calendario entre estas dos fechas.
- En algunas de las casillas se observa que se encuentra la población proyectada, más no la beneficiada.
- De acuerdo con lo anterior, el grupo auditor solicito al grupo de proyectos de inversión Local PIL suministrar los siguientes proyectos:

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE SALUD</p> | <p>OFICINA DE CONTROL INTERNO<br/>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN<br/>CONTROL DOCUMENTAL<br/>INFORME DE AUDITORIA<br/>Código: SDS-ESC-FT-003 V.7</p> | <p>Elaborado por: Monica Ulloa M.<br/>Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos<br/>Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p> |  |
|--|---|---|---|

- Proyecto 1308 de 2017  
Se observa en el tablero de control interno que la fecha registrada de concepto es el 10/06/2016, al comparar con la carpeta física del proyecto se evidencia que la fecha corresponde a 04/10/2017, como se muestra a continuación:



SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD 04-10-2017 12:52:01  
Al Contestar Cite: Este No.:2017EE75126 O 1 Fel:16 Anex:0 Rec:4  
ORIGEN: 031400.SUBDIRECCION TERRITORIAL, RED SUR OCC  
DESTINO: ALCALDE LOCAL DE PUENTE ARANDA ( E)JOSE MA  
TRAMITE: CONCEPTO-CONCEPTO  
ASUNTO: CONCEPTO TECNICO PROYECTO DE INVERSION LO

Bogotá, D.C.

Doctor  
**JOSÉ MARTÍN CADENA GARZÓN**  
Alcalde Local de Puente Aranda (E)  
KR 31D # 4 05  
Ciudad

Asunto: Concepto Técnico  
Proyecto de Inversión Local en Salud – Vigencia 2017

Respetado Doctor José Martín:

De acuerdo con la solicitud realizada por usted con radicado No. 20176620157331 y las comunicaciones de ajustes realizadas, me permito enviar **CONCEPTO TÉCNICO FAVORABLE** al 1308 de 2017: "Fomento a la Autonomía y la Calidad de Vida de las Personas con Discapacidad y sus Cuidadores" de la Localidad de Puente Aranda.

Cordial saludo,



**ANA ISABEL GUERRERO FIGUEROA**  
Subdirectora de Gestión Territorial  
Red Sur Occidente



Elaboró: Laura Rozo O. Profesional Especializado PIL-Salud  
Anexo: Veinticinco (16) folios.

Cra. 32 No. 12-81  
Tel: 164 9090  
www.saludcapital.gov.co  
Info: Línea 155



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
| <br>ALCALDÍA MAYOR<br>DE BOGOTÁ D.C.<br>SECRETARÍA DE SALUD | OFICINA DE CONTROL INTERNO<br>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN<br>CONTROL DOCUMENTAL<br>INFORME DE AUDITORIA<br>Código: SDS-ESC-FT-003 V.7 | Elaborado por: Monica Ulloa M.<br>Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos<br>Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos |  |
|---|--|--|---|

| VIGENCIAS | LOCALIDAD        | NUMERO             | FECHA DE                          | FECHA             |  | CONC | NUMERO DE               |
|-----------|------------------|--------------------|-----------------------------------|-------------------|--|------|-------------------------|
|           |                  |                    |                                   |                   | AUDITORÍA<br>TIEMPO DE<br>RESPUESTA EN<br>DÍAS<br>CALENDARIC | SI   |                         |
| VIGENCIAS | LOCALIDAD        | NUMERO<br>PROYECTO | FECHA DE<br>RECIBIDO EN LA<br>UEL | FECHA<br>CONCEPTO |  | SI   | NUMERO DE<br>RADICACION |
| 2017      | PUENTE<br>ARANDA | 1308               | 27/09/2017                        | 10/06/2016        | -474   | X    | 2017EE75126             |

De acuerdo con lo anterior, es importante que la información que se registre en la herramienta de control corresponda a los datos de los documentos soporte de los proyectos.



Si bien es cierto, se cuenta con un tablero de control interno, es importante que la Dirección de Participación Social y Transectorialidad adelante las acciones pertinentes para que se garantice que la información que se refleja en esta herramienta de control sea la misma que se encuentra en la carpeta física del proyecto y así poder presentar de manera exacta el estado actual de los proyectos de inversión local.

Al verificar en el mapa de riesgos del proceso se encuentra identificado el riesgo *“Formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de los proyectos de inversión local en salud, sin línea técnica del sector”* con los siguientes controles:

- El profesional enlace del Grupo de PIL, mensualmente, realizará seguimiento al Plan de asistencia (Formulación - Ejecución) de los Proyectos de Inversión Local en salud, mediante revisión cronograma de trabajo y actas del proceso. En caso de encontrarse inconsistencias, se informará al profesional encargado del proceso para tomar las acciones pertinentes, mediante correo electrónico.
- El profesional designado por la Dirección, mensualmente, consolidará el diligenciamiento de las variables contenidas en el Tablero de Control Interno y Tablero de Control Externo, en coherencia con la trazabilidad de la información reportada por el Grupo de PIL. En caso de encontrarse inconsistencias, se notificará al referente responsable para el respectivo ajuste, mediante correo electrónico.
- El profesional enlace del Grupo de PIL, trimestralmente, realizará seguimiento a las carpetas de PILS por localidad, verificando los documentos soportes que evidencien el proceso de acompañamiento a los Proyectos de Inversión local en Salud. En caso de no encontrar los soportes requeridos se notificará al referente responsable para el respectivo ajuste, mediante correo electrónico.

De acuerdo a lo anterior y según la verificación aleatoria efectuada por el grupo auditor a la asistencia técnica brindada en la formulación de ejecución de proyectos de inversión local en salud, se observó que en la verificación efectuada de la carpeta física de los proyectos No 1308 y 1387 de 2017 se presentaron diferencias entre los datos registrados



|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE SALUD</p> | <p>OFICINA DE CONTROL INTERNO<br/>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN<br/>CONTROL DOCUMENTAL<br/>INFORME DE AUDITORIA<br/>Código: SDS-ESC-FT-003 V.7</p> | <p>Elaborado por: Monica Ulloa M.<br/>Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos<br/>Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p> |  |
|--|---|---|---|

en el Tablero de Control Interno y la carpeta física evidenciando inconsistencias en la información registrada, lo que refleja que se debe fortalecer el control No 2.

- **Fortalecimiento de las Organizaciones Comunitarias**

El Acuerdo 641 del 06 de abril de 2016, emanado por el Concejo de Bogotá efectúa la reorganización del sector salud de Bogotá Distrito Capital y en su artículo 30 crea las Juntas Asesoras Comunitarias (JAC) por cada unidad de prestación de servicios de salud, que tienen como objetivo fortalecer la participación comunitaria en las unidades de prestación de servicios de salud con el fin de asesorar, apoyar y mejorar la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios.

Cada Junta Asesora Comunitaria está conformada por siete integrantes de los cuales dos corresponden a la asociación de los usuarios de las unidades de prestación de servicios de salud, 2 integrantes de los Copacos, dos de las asociaciones de usuarios de la EPS y un delegado de la Alcaldía Local del área de influencia de la Unidad de prestación de servicios de salud. La elección de los seis integrantes de la comunidad se realiza en un proceso democrático.

Con el fin de revisar el tema de fortalecimiento de las organizaciones comunitarias, el grupo auditor de manera aleatoria tomo para la revisión la conformación de las Juntas Administradoras Comunitarias cuyo objetivo hace referencia a “fortalecer la Participación Activa Comunitaria en Salud en las Unidades de prestación de Servicios de Salud con el fin de asesorar, apoyar y mejorar la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios, para lo cual se implementaran los mecanismos necesarios con el apoyo de las cuatro Subredes Integradas de Servicios de Salud E.S.E.” según lo establecido en el artículo 1 del Decreto 475 de 2016.



Se realizo reunión de verificación con los auditados el 26/09/2019, en donde nos informan que durante el 2016 se realizaron mesas de trabajo con los diferentes actores de las organizaciones comunitarias y así lograr la expedición del Decreto 475 de 2016 por el cual se reglamentan las JAC.

En mayo de 2017, se expide la Circular 23 en donde se dan lineamientos para el proceso de elección de representantes de la comunidad ante las Juntas Asesoras Comunitarias de las Unidades de Servicios de Salud- USS para la elección a las Juntas Asesoras Comunitarias, adelantando varias socializaciones en los espacios de Asambleas de elección 2017.

En el 2018, se dan los lineamientos a los referentes de cada oficina de Participación Social para la presentación de los Planes de Acción por cada Junta Asesora Comunitaria.

El auditado informa que se encuentran conformadas 22 Juntas Asesoras Comunitarias así:

| <b>Juntas Asesoras Comunitarias JAC Subred Integrada de Servicios de Salud E.S.E</b> |                      |              |                             |
|--|----------------------|--------------|-----------------------------|
| <b>Sur</b>   | <b>Sur Occidente</b> | <b>Norte</b> | <b>Centro Oriente E.S.E</b> |
| 6  | 5                    | 5            | 6                           |

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE SALUD</p> | <p>OFICINA DE CONTROL INTERNO<br/>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN<br/>CONTROL DOCUMENTAL<br/>INFORME DE AUDITORIA<br/>Código: SDS-ESC-FT-003 V.7</p> | <p>Elaborado por: Monica Ulloa M.<br/>Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos<br/>Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p> |  |
|--|---|---|---|

Fuente: Dirección de Participación Social Gestión Territorial y Transectorialidad

El grupo auditor de manera aleatoria, adelanto verificación de la asistencia técnica que es brindada por parte de la Secretaria Distrital de Salud SDS a las Juntas Asesoras comunitarias JAC de las Subred Integrada de Servicios de Salud E.S.E Norte y Sur observando lo siguiente:

- Se cuenta con el procedimiento Participación Social en la Gestión Institucional en Salud SDS-GSS-PR-003 cuyo objetivo hace referencia a “Brindar asistencia técnica a las Entidades Públicas del Sector Salud del Distrito Capital y Entidades Aseguradoras de Planes de Beneficios, en lo que compete a los procesos de participación social en salud, como mecanismo para lograr mayor efectividad en la Rectoría y alineación con las Políticas y Modelo de Salud Distrital.”
- Se cuenta con el Lineamiento SDS-GSS-LN-019 Formulación Planes de Acción de las Asociaciones de Usuarios Copacos y Juntas Asesoras Comunitarias JAC cuyo objetivo hace referencia a “Contar con los lineamientos necesarios para que formulen los planes de acción las Asociaciones de Usuarios, Comités de Participación Comunitaria (COPACOS) y Juntas Asesoras Comunitarias (JAC), los cuales dan la ruta y orientación de la ejecución de las acciones de conformidad con la Política de Participación Social en Salud.”
- La socialización de este lineamiento por parte de la Dirección de Participación Social de la SDS, se da directamente a los referentes de la Oficina de Participación Social de cada Unidad de Servicios de Salud, para la formulación y presentación de los Planes de Acción a la SDS de las Juntas Asesoras Comunitarias.
- El grupo auditor en su verificación efectuada a la Subred Norte en donde se encuentran 5 Juntas Asesoras Comunitarias JAC: Usaqué, Simón Bolívar, Suba, Chapinero y Engativá; la socialización de los lineamientos y Construcción del Plan de Acción se adelantó el 28 de enero de 2018, de manera aleatoria se tomó la JAC del USS Simón Bolívar que presento el Plan de Acción el 02 /02/2018
- El equipo auditor solicito suministrar la matriz de Plan de Acción de las actividades que se establecieron para las JAC de las Subred Norte en este caso la Junta Asesora Comunitaria de USS Simón Bolívar durante la vigencia 2018 y primer semestre 2019, evidenciando que en el 2018 se presenta matriz de Plan de acción con los cuatro trimestres, con una retroalimentación del 01/02/2019 arrojando un cumplimiento acumulado de las actividades de Plan acción 2018 de 99.7% de 17 actividades con estado finalizado. Para el primer semestre de 2019 en la matriz suministrada por el auditado se encuentra los avances de primer trimestre en cual se detalla acciones a desarrollar, actividades, indicadores, número de actividades definidas, actividades ejecutadas, % de cumplimiento, avance y estado de la actividad entre otros, para este primer trimestre se presentaron 15 actividades a este corte se encuentran 4 finalizadas, 7 en ejecución y sin iniciar 4. En el segundo

trimestre se presenta un aumento en las actividades en ejecución en 5 actividades más para un total de 11.

Adicional a esto se lleva un documento controlado no codificado de retroalimentación informe de Gestión Trimestral de las JAC, con fecha de radicación 24/07/2019 por parte de la JAC a la SDS y fecha de retroalimentación el 21/08/2019, posterior a esto se presentan acciones propuestas y desarrolladas para el mejoramiento II trimestre.

Con respecto a la Subred Sur y según lo contemplado en el Informe de Gestión 2018 frente al tema de las Juntas Asesoras Comunitarias se observa que:

*“La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E, fortalece los procesos de Participación Comunitaria a través del desarrollo de acciones de las Juntas Asesoras Comunitarias JAC, desde septiembre del año 2017; cumpliendo la normatividad respectiva Acuerdo 641 de 2016, Decreto 475 de 2016 y la Circular 023 de 2017 de SDS. De la siguiente manera: Constitución de las JAC y Desarrollo y gestión de las JAC en el año 2018”.*



En el informe de gestión 2018 también se contempla en cuanto a logros que el *“... en el periodo septiembre 2017 a septiembre 2018 las reuniones de las 6 Juntas Asesoras Comunitarias se desarrollan de forma mensual con la participación de la Subgerencia de Servicios de Salud y la presencia de los representantes de las alcaldías locales, además de la asistencia Técnica de la Oficina de Participación Comunitaria en Salud.”*

Tabla No. 13 conformación por cada junta asesora

| Unidad /Forma de participación | Asociación de usuarios | COPACOS                | Alcaldia | EAPB                 |
|--------------------------------|------------------------|------------------------|----------|----------------------|
| Tunal                          | Cumple                 | En proceso de elección | Cumple   | Cumple               |
| Meissen                        | Cumple                 | Cumple                 | Cumple   | Cumple               |
| Tunjuelito                     | Cumple                 | Cumple                 | Cumple   | Pendiente por la EPS |
| Vista Hermosa                  | Cumple                 | Cumple                 | Cumple   | Pendiente por la EPS |
| Usme                           | Cumple                 | Cumple                 | Cumple   | Cumple               |
| Nazareth                       | Cumple                 | Cumple                 | Cumple   | Pendiente por la EPS |

Fuente: Actas Junta Asesora Comunitaria 2018

Adicional a esto se menciona : *“De acuerdo con lineamiento de la SDS se realiza el ejercicio de Juntas Asesoras Comunitarias con la base de líneas de acción de la política de Participación: En el plan de acción de las JACs el cual fue radicado en SDS en el mes de marzo de 2018, se relacionó las actividades en general de capacitación a los*

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE SALUD</p> | <p>OFICINA DE CONTROL INTERNO<br/>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN<br/>CONTROL DOCUMENTAL<br/>INFORME DE AUDITORIA<br/>Código: SDS-ESC-FT-003 V.7</p> | <p>Elaborado por: Monica Ulloa M.<br/>Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos<br/>Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p> |  |
|--|---|---|---|

*integrantes de las Juntas, quienes decidieron realizar las sesiones dentro de las reuniones ordinarias con el fin de no generar espacios diferentes a los establecidos.”*

De acuerdo con lo anterior, se observa que se han adelantado acciones de fortalecimiento al desarrollo institucional de la participación y Servicio a la Ciudadanía en salud en el Distrito Capital, a través del mejoramiento de las estructuras institucionales que tienen como función propiciar, fomentar y favorecer la participación social en salud, la calidad y oportunidad de los servicios y trámites que requieren los ciudadanos, como lo son las Juntas Asesoras Comunitarias.

Para la vigencia 2018, se brindó asistencia técnica a veintidós (22) Oficinas de Participación Social para la formulación del Plan de Acción de las Juntas Asesoras Comunitarias de las Unidades de Servicios de Salud:

- Engativá, Usaquén, Chapinero, Simón Bolívar, Suba, Del Sur, Fontibón, Occidente de Kennedy, Bosa, Pablo VI, Centro Oriente, San Cristóbal, San Blas, La Victoria, Santa Clara, Rafael Uribe, Tunal, Tunjuelito, Usme, Meissen y Vista Hermosa y Nazaret.

## **Gestión de las PQRS**

### **Peticiones Recibidas en la SDS vigencia 2018 y primer semestre 2019**

En la Secretaria Distrital de Salud el trámite de PQRS se realiza y controla mediante el Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS.

De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía mediante correo electrónico del 26/08/2019, el número de peticiones que fueron recibidas durante la vigencia 2018 y primer semestre 2019 competencia de la Secretaria Distrital de Salud, datos arrojados mediante reporte del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS se observa lo siguiente:

| TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES EN LA SDS       |                                    | I Sem.2018   | II Sem.2018  | TOTAL 2018   | Análisis I sem 2018 / II sem 2019 |                       |                     | I Sem.2019   | Análisis I sem 2018 / I sem 2019 |                       |                     |
|--|------------------------------------|--------------|--------------|--------------|-----------------------------------|-----------------------|---------------------|--------------|----------------------------------|-----------------------|---------------------|
|  |                                    | I Sem.2018   | II Sem.2018  | TOTAL 2018   | Diferencia nominal                | Diferencia porcentual | Participación total | I Sem.2019   | Diferencia nominal               | Diferencia porcentual | Participación total |
| CANAL DE RECEPCION DE PETICIONES COMPETENCIA SDS | Buzón                              | 45           | 51           | 96           | 6                                 | 13,33%                | 0,47%               | 47           | 2                                | 4,44%                 | 0,36%               |
|  | Correo electrónico / e mail        | 1745         | 1856         | 3601         | 111                               | 6,36%                 | 17,64%              | 2628         | 883                              | 50,60%                | 19,85%              |
|  | Correo urbano-escrito              | 3905         | 5299         | 9204         | 1394                              | 35,70%                | 45,10%              | 5531         | 1626                             | 41,64%                | 41,78%              |
|  | Presencial                         | 519          | 362          | 881          | -157                              | -30,25%               | 4,32%               | 484          | -35                              | -6,74%                | 3,66%               |
|  | Redes sociales (twitter, Facebook) | 0            | 0            | 0            | 0                                 | 0,00%                 | 0,00%               | 0            | 0                                | 0,00%                 | 0,00%               |
|  | Teléfono                           | 1438         | 1066         | 2504         | -372                              | -25,87%               | 12,27%              | 1869         | 431                              | 29,97%                | 14,12%              |
|  | Web                                | 2044         | 2079         | 4123         | 35                                | 1,71%                 | 20,20%              | 2679         | 635                              | 31,07%                | 20,24%              |
|  | <b>SUBTOTAL</b>                    | <b>9696</b>  | <b>10713</b> | <b>20409</b> | <b>1017</b>                       | <b>10,49%</b>         | <b>100,00%</b>      | <b>13238</b> | <b>3542</b>                      | <b>36,53%</b>         | <b>100,00%</b>      |
| TIPO DE PETICION COMPETENCIA DE SDS              | Petición de Interés General        | 398          | 629          | 1027         | 231                               | 58,04%                | 5,03%               | 549          | 151                              | 37,94%                | 4,15%               |
|  | Petición de Interés Particular     | 4192         | 4125         | 8317         | -67                               | -1,60%                | 40,75%              | 5914         | 1722                             | 41,08%                | 44,67%              |
|  | Queja                              | 215          | 362          | 577          | 147                               | 68,37%                | 2,83%               | 217          | 2                                | 0,93%                 | 1,64%               |
|  | Reclamo                            | 3588         | 3854         | 7442         | 266                               | 7,41%                 | 36,46%              | 5126         | 1538                             | 42,87%                | 38,72%              |
|  | Solicitud de Copia                 | 87           | 55           | 142          | -32                               | -36,78%               | 0,70%               | 84           | -3                               | -3,45%                | 0,63%               |
|  | Solicitud Información              | 1021         | 1338         | 2359         | 317                               | 31,05%                | 11,56%              | 1073         | 52                               | 5,09%                 | 8,11%               |
|  | Sugerencia                         | 20           | 18           | 38           | -2                                | -10,00%               | 0,19%               | 20           | 0                                | 0,00%                 | 0,15%               |
|  | Felicitaciones                     | 65           | 39           | 104          | -26                               | -40,00%               | 0,51%               | 53           | -12                              | -18,46%               | 0,40%               |
|  | Consulta                           | 96           | 264          | 360          | 168                               | 175,00%               | 1,76%               | 181          | 85                               | 88,54%                | 1,37%               |
|  | Denuncia por actos de corrupción   | 14           | 29           | 43           | 15                                | 107,14%               | 0,21%               | 21           | 7                                | 50,00%                | 0,16%               |
| <b>SUBTOTAL</b>                                  | <b>9696</b>                        | <b>10713</b> | <b>20409</b> | <b>1017</b>  | <b>10,49%</b>                     | <b>100,00%</b>        | <b>13238</b>        | <b>3542</b>  | <b>36,53%</b>                    | <b>100,00%</b>        |                     |

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía 2018/I semestre 2019

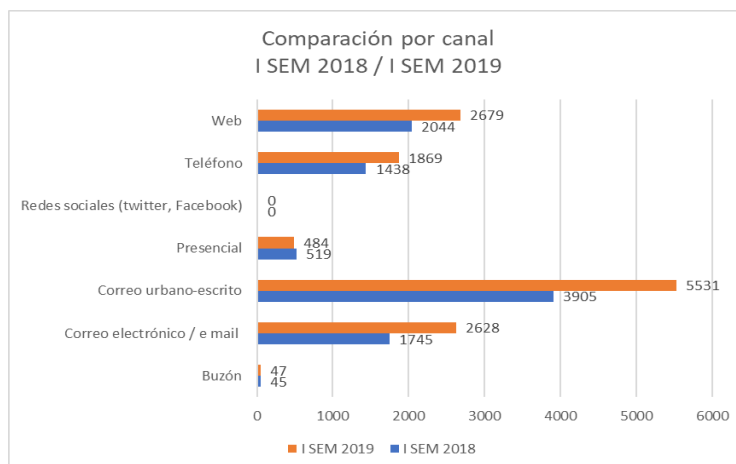
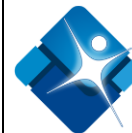
Con respecto al cuadro anterior, para la vigencia 2018 se recibieron 20409 peticiones competencias de la SDS, en donde el canal de recepción más utilizado por los usuarios es el correo urbano- escrito con 9204 web 4123, seguido del correo electrónico con 3601 y teléfono 2504.

Frente al tipo de petición competencia de la SDS se encuentra con 8317 las peticiones de interés particular, seguido de los reclamos con 7442 y las solicitudes de información con 2359.

El comportamiento que se presenta en cuanto a los Canales de Recepción de las Peticiones competencia de la SDS durante el I semestre 2018 y I semestre 2019 es el siguiente:

| CANAL DE RECEPCION DE LAS PETICIONES | I SEM 2018 | I SEM 2019 |
|--------------------------------------|------------|------------|
| Buzón                                | 45         | 47         |
| Correo electrónico / e mail          | 1745       | 2628       |
| Correo urbano-escrito                | 3905       | 5531       |
| Presencial                           | 519        | 484        |
| Redes sociales (Twitter, Facebook)   | 0          | 0          |
| Teléfono                             | 1438       | 1869       |
| Web                                  | 2044       | 2679       |

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía I semestre 2018/I semestre 2019



Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía I semestre 2018/I semestre 2019

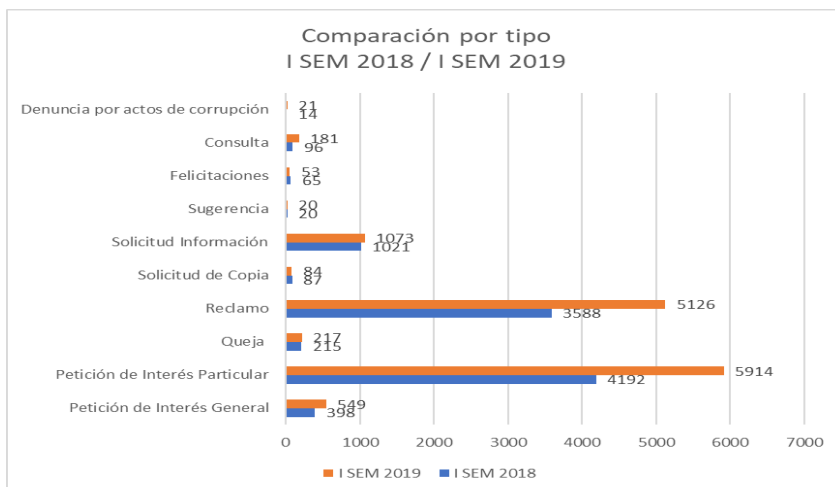
De acuerdo con la gráfica anterior, en cuanto al canal de recepción de las peticiones el más utilizado por los ciudadanos es el correo urbano -escrito, seguido de la web y correo electrónico/e mail, se observa que en el primer semestre 2019 frente al primer semestre 2018 incremento en estos tres canales de recepción en 41.64%,31,07% y 50.60% respectivamente.

Adicional a esto, se observa un incremento en las PQRS por medio de los mismos canales que se encontraban en el primer semestre 2018, es decir no se presentó ningún canal adicional para la recepción de las peticiones por parte de los ciudadanos.

Con respecto al Tipo de Petición de Competencia de la SDS se observa el siguiente comportamiento en el I semestre 2018 y I semestre 2019:

| TIPO                             | I SEM 2018 | I SEM 2019 |
|----------------------------------|------------|------------|
| Petición de Interés General      | 398        | 549        |
| Petición de Interés Particular   | 4192       | 5914       |
| Queja                            | 215        | 217        |
| Reclamo                          | 3588       | 5126       |
| Solicitud de Copia               | 87         | 84         |
| Solicitud Información            | 1021       | 1073       |
| Sugerencia                       | 20         | 20         |
| Felicitaciones                   | 65         | 53         |
| Consulta                         | 96         | 181        |
| Denuncia por actos de corrupción | 14         | 21         |

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía I semestre 2018/I semestre 2019



Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía I Semestre 2018 / I semestre 2019

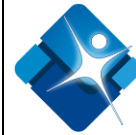
De acuerdo con la gráfica anterior, se observa que las peticiones de interés particular del I semestre 2019 presentaron un incremento con respecto al I semestre 2018 del 41%, el reclamo del 42.86% y por último peticiones de interés general del 37.93%.





OFICINA DE CONTROL INTERNO  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
CONTROL DOCUMENTAL  
INFORME DE AUDITORIA  
Código: SDS-ESC-FT-003 V.7

Elaborado por: Monica Ulloa M.  
Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos  
Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos





## Distribución de Derechos de Petición 2018

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía suministro mediante correo electrónico del 26/08/2019 el consolidado de peticiones para la vigencia 2018 que fueron recepcionadas por el Sistema de Bogotá te escucha y que fueron distribuidas a cada una de las Dependencias de la SDS, el grupo auditor realizo análisis de los datos que se suministraron en este consolidado observando lo siguiente:

| DISTRIBUCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN GESTIONADOS POR DEPENDENCIAS DE LA SDS (CON USUARIO SDS - PSE Y PPS)   | MOTIVOS DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN o REQUERIMIENTOS   | ENE.        | FEB.        | MAR.        | ABR.        | MAY.        | JUN.       | JULIO       | AGOSTO      | SEPTIEMBRE  | OCTUBRE     | NOVIEMBRE   | DICIEMBRE   | II Sem. 2018 | TOTAL AÑO 2018 |             |
|---|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|----------------|-------------|
| SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN TERRITORIAL, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA  | Requerimientos Normatividad- Lineamiento población víctima del conflicto   | 0           | 1           | 0           | 0           | 0           | 0          | 1           | 0           | 0           | 0           | 0           | 0           | 0            | 1              |             |
| Dirección de Participación Social (Gestión Territorial y Transsectorialidad)  | Normatividad- Lineamientos de Participación Social - Consultoría PPS Control Social, Gestión Institucional y Servicio a la Ciudadanía  | 0           | 1           | 2           | 0           | 1           | 3          | 7           | 6           | 7           | 2           | 5           | 8           | 3            | 38             |             |
| Dirección de Servicio a la Ciudadanía   | Peticiones competencia de Servicio a la Ciudadanía solicitudes referentes a: Aseguramiento- Estado Afiliado Acceso la prestación de los servicios de salud e información general de la SDS   | 129         | 156         | 90          | 85          | 80          | 68         | 608         | 94          | 77          | 119         | 131         | 75          | 38           | 1142           |             |
| <b>SUBTOTAL</b>   |  | <b>129</b>  | <b>158</b>  | <b>92</b>   | <b>85</b>   | <b>81</b>   | <b>71</b>  | <b>616</b>  | <b>100</b>  | <b>84</b>   | <b>121</b>  | <b>136</b>  | <b>83</b>   | <b>65</b>    | <b>1181</b>    |             |
| SUBSECRETARÍA DE ENTIDADES A CIUDADANOS (AS) COMPETENCIA DE DIR. SERVICIO A LA CIUDADANÍA (INCLUYE RTA DE TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES (A NIVEL DISTRITAL Y NACIONAL)) |  | 129         | 179         | 156         | 127         | 125         | 139        | 855         | 165         | 310         | 158         | 176         | 107         | 116          | 1887           |             |
| <b>SUBTOTAL</b>   |  | <b>129</b>  | <b>158</b>  | <b>92</b>   | <b>85</b>   | <b>81</b>   | <b>71</b>  | <b>616</b>  | <b>100</b>  | <b>84</b>   | <b>121</b>  | <b>136</b>  | <b>83</b>   | <b>65</b>    | <b>1181</b>    |             |
| SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS DE SALUD Y ASEGURAMIENTO   | Requerimientos Normatividad- Lineamientos Acceso y garantía del servicios de salud   | 1           | 2           | 1           | 10          | 12          | 7          | 33          | 12          | 24          | 17          | 18          | 14          | 16           | 134            |             |
| Dirección de Aseguramiento y Garantía del Derecho a la Salud  | Casos especiales tutelías  | 11          | 15          | 20          | 15          | 6           | 7          | 74          | 17          | 7           | 9           | 9           | 14          | 8            | 138            |             |
| Subdirección de Garantía del Aseguramiento  | IPS-SEPC, revisión cuentas, cobros indebidos por parte Red Pública y no adscrita   | 171         | 163         | 193         | 166         | 166         | 155        | 1014        | 180         | 150         | 139         | 192         | 185         | 147          | 2007           |             |
| Subdirección de Administración del Aseguramiento  | Autorización de servicios P O S - 5 institucionalización Pacientes, renovación de autorizaciones, Verificación Informes ingresados en Comprobador Derechos y por Normatividad  | 78          | 64          | 83          | 67          | 94          | 60         | 446         | 62          | 33          | 35          | 86          | 52          | 74           | 788            |             |
| <b>SUBTOTAL DIRECCIÓN</b>   |  | <b>519</b>  | <b>381</b>  | <b>345</b>  | <b>470</b>  | <b>484</b>  | <b>439</b> | <b>1567</b> | <b>465</b>  | <b>336</b>  | <b>479</b>  | <b>455</b>  | <b>402</b>  | <b>1500</b>  | <b>3097</b>    |             |
| Dirección de Calidad de Servicios de Salud  | Lineamientos Normatividad Acceso y garantía del servicios de salud   | 18          | 22          | 29          | 21          | 24          | 13         | 127         | 26          | 18          | 8           | 34          | 119         | 160          | 492            |             |
| 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 Carné De Radicación- Otros, Fallas En La Prestación De Servicios Que No Cumplen Con Estándares De Calidad por parte de ESI, IPS Privadas y Trabajadores Independientes.                            | 361         | 429         | 342         | 287         | 336         | 260        | 2015        | 307         | 307         | 232         | 413         | 193         | 157          | 3624           |             |
| <b>SUBTOTAL DIRECCIÓN</b>   |  | <b>379</b>  | <b>451</b>  | <b>371</b>  | <b>308</b>  | <b>360</b>  | <b>273</b> | <b>2142</b> | <b>434</b>  | <b>333</b>  | <b>325</b>  | <b>240</b>  | <b>447</b>  | <b>312</b>   | <b>3174</b>    |             |
| Dirección de Provisión de Servicios de Salud  | Oferta Institucional- Capacidad Instalada- Servicios I P S Públicos- Prueba Hemocentro- Normatividad Lineamientos y Fundamentos- Banco De Sangre   | 0           | 11          | 4           | 8           | 5           | 3          | 31          | 2           | 3           | 3           | 1           | 5           | 8            | 53             |             |
| 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 Dependencias S.D.S. Centro Regulador de Urgencias- Servicio de Transporte Especial de pacientes (ambulancia) | 47          | 33          | 48          | 47          | 36          | 43         | 254         | 36          | 25          | 36          | 54          | 55          | 43           | 249            |             |
| <b>SUBTOTAL</b>   |  | <b>47</b>   | <b>44</b>   | <b>52</b>   | <b>55</b>   | <b>41</b>   | <b>46</b>  | <b>285</b>  | <b>38</b>   | <b>28</b>   | <b>39</b>   | <b>59</b>   | <b>58</b>   | <b>51</b>    | <b>502</b>     |             |
| <b>SUBTOTAL SUBSECRETARÍA</b>   |  | <b>940</b>  | <b>1076</b> | <b>768</b>  | <b>833</b>  | <b>885</b>  | <b>758</b> | <b>3796</b> | <b>5465</b> | <b>907</b>  | <b>961</b>  | <b>758</b>  | <b>1119</b> | <b>827</b>   | <b>770</b>     | <b>5342</b> |
| SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA  | Requerimientos Normatividad- Lineamientos En Salud Pública Del Distrito  | 0           | 0           | 0           | 6           | 6           | 3          | 15          | 0           | 5           | 4           | 3           | 7           | 8            | 42             |             |
| 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          | 43         | 391         | 66          | 61          | 74          | 105         | 97          | 74           | 877            |             |
| Dirección de Salud Colectiva  | Centro de Tenencia; Programas de Promoción y Prevención Salud a su Hogar- A P S - 5 A S H - Vacunación- Información Diagnósticos locales de Salud  | 42          | 37          | 32          | 36          | 39          | 28         | 214         | 34          | 26          | 26          | 30          | 23          | 33           | 386            |             |
| <b>SUBTOTAL SUBSECRETARÍA</b>   |  | <b>97</b>   | <b>116</b>  | <b>101</b>  | <b>120</b>  | <b>112</b>  | <b>74</b>  | <b>620</b>  | <b>100</b>  | <b>92</b>   | <b>104</b>  | <b>138</b>  | <b>127</b>  | <b>115</b>   | <b>676</b>     |             |
| DESPACHO Y ORGANAS  | Oficina Asesora Jurídica<br>Oficina Asesora Comunicaciones<br>Oficina Control Interno<br>Oficina de Asuntos Disciplinarios   | 19          | 23          | 18          | 14          | 15          | 25         | 114         | 17          | 19          | 15          | 23          | 14          | 19           | 221            |             |
| SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN SECTORIAL   | Dirección de Planeación Sectorial<br>Dirección de Análisis de Entidades Públicas Distri. Sector Salud<br>Dirección de Infraestructura y Tecnología   | 6           | 20          | 26          | 9           | 16          | 9          | 86          | 19          | 17          | 16          | 20          | 12          | 23           | 193            |             |
| SUBSECRETARÍA CORPORATIVA   | Dirección de Gestión el Talento Humano<br>Dirección de Administración<br>Subdirección de Contratación<br>Dirección de TIC<br>Dirección Planeación Institucional y Calidad<br>Dirección Financiera  | 40          | 40          | 40          | 34          | 45          | 37         | 236         | 52          | 70          | 55          | 75          | 63          | 46           | 587            |             |
| <b>SUBTOTAL OTRAS DEPENDENCIAS</b>  |  | <b>65</b>   | <b>82</b>   | <b>84</b>   | <b>57</b>   | <b>76</b>   | <b>71</b>  | <b>426</b>  | <b>406</b>  | <b>89</b>   | <b>106</b>  | <b>86</b>   | <b>118</b>  | <b>89</b>    | <b>1011</b>    |             |
| <b>TOTAL DEPENDENCIAS SDS</b>   |  | <b>1226</b> | <b>1433</b> | <b>1245</b> | <b>1095</b> | <b>1154</b> | <b>974</b> | <b>5666</b> | <b>7137</b> | <b>1195</b> | <b>1243</b> | <b>1069</b> | <b>1511</b> | <b>1126</b>  | <b>7158</b>    |             |

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía 2018

En la gráfica anterior, se observa que al totalizar algunas de las peticiones recibidas en el I y el Semestre 2018 los subtotales no corresponden a la suma de sus valores que se encuentra en la tabla; como es el caso de la Subsecretaría de Servicios de Salud y Aseguramiento para el I semestre de 2018 se presenta un total de 4605 derechos de peticiones gestionados por esta Subsecretaría, al revisar este total se encuentra sumando un valor de la casilla respuesta emitidas a ciudadanos (as) competencia de la Dirección de Servicio al Ciudadanía (incluye respuestas de traslados a otras Entidades a Nivel Distrital y Nacional), pero al verificar esta sumatoria que competen a esta Subsecretaría presenta un valor de 1567 mas no los 4605, de la misma manera se presenta un valor diferente en el II semestre como se observa en la gráfica.

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE SALUD</p> | <p>OFICINA DE CONTROL INTERNO<br/>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN<br/>CONTROL DOCUMENTAL<br/>INFORME DE AUDITORIA<br/>Código: SDS-ESC-FT-003 V.7</p> | <p>Elaborado por: Monica Ulloa M.<br/>Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos<br/>Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p> |  |
|---|---|---|--|

En el total de la Subsecretaria de Salud Publica en el I semestre de 2018 se presenta un total de Derechos de Petición Gestionados por esta Subsecretaria de 1240 pero al sumar los valores correspondientes a la Dirección de Epidemiología, Análisis y Gestión de Políticas de Salud Colectiva y Dirección de Salud Colectiva arroja un total de 620. De acuerdo con lo anterior en el consolidado que fue entregado al grupo auditor de la Distribución de Derechos de Petición Gestionados por Dependencia de la SDS (Con usuarios SDQS) ESE Y EPS-S, presenta diferencias en la información lo que refleja cantidades diferentes de los Derechos de Petición Gestionados por cada una las Subsecretarias como se mencionan en el párrafo anterior.

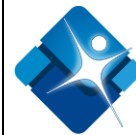
| DISTRIBUCION DE DERECHOS DE PETICION GESTIONADOS PO               | I Sem.2018  | II Sem.2018 | TOTAL AÑO 2018 | Participación  |
|---|-------------|-------------|----------------|----------------|
| SUBSECRETARIA DE GESTION TERRITORIAL, PARTICIPACION Y SERVI       | 1           | 0           | 1              | 0,01%          |
| Dirección de Participación Social,Gestión Territorial y Transsect | 7           | 31          | 38             | 0,34%          |
| SUBSECRETARIA DE SALUD PUBLICA                                    | 15          | 27          | 42             | 0,37%          |
| Dirección de Provisión de Servicios de Salud                      | 31          | 22          | 53             | 0,47%          |
| SUBSECRETARIA DE SERVICIOS DE SALUD Y ASEGURAMIENTO               | 33          | 101         | 134            | 1,19%          |
| Dirección de Aseguramiento y Garantía del Derecho a la Salud      | 74          | 64          | 138            | 1,23%          |
| SUBSECRETARIA DE PLANEACION Y GESTION SECTORIAL                   | 86          | 107         | 193            | 1,72%          |
| DESPACHO Y OFICINAS   | 114         | 107         | 221            | 1,97%          |
| Dirección de Salud Colectiva                                      | 214         | 172         | 386            | 3,44%          |
| Dirección de Calidad de Servicios de Salud                        | 127         | 365         | 492            | 4,38%          |
| Dirección de Urgencias y Emergencias                              | 254         | 249         | 503            | 4,48%          |
| SUBSECRETARIA CORPORATIVA   | 236         | 361         | 597            | 5,32%          |
| Subdirección de Administración del Aseguramiento.                 | 446         | 342         | 788            | 7,02%          |
| Dirección de Epidemiología, Análisis y Gestión de Políticas de Sa | 391         | 477         | 868            | 7,73%          |
| Dirección de Servicio a la Ciudadanía                             | 608         | 534         | 1142           | 10,17%         |
| Subdirección de Garantia del Aseguramiento                        | 1014        | 993         | 2007           | 17,88%         |
| Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control de Servicios de  | 2015        | 1609        | 3624           | 32,28%         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>5666</b> | <b>5561</b> | <b>11227</b>   | <b>100,00%</b> |
|   |             | INFORME     | 14295          |                |
|   |             | DIFERENCIA  | 3068           |                |

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía 2018

La Oficina de Control Interno remitió informe preliminar el 10/10/2019, la Dirección de servicio a la Ciudadanía mediante correo electrónico del 15/10/2019 envió la siguiente objeción:

*“Sobre este particular nos permitimos aclarar que, el Aplicativo “Bogotá Te Escucha”, es el canal oficial de recepción de peticiones ciudadanas en todas las entidades de la Administración Distrital. Es administrado en su totalidad por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor y su uso es obligatorio para todas las entidades del Distrito, por lo tanto, quien fija los parámetros técnicos de operación, control de verificación de las bases de datos del mismo es dicha entidad.*

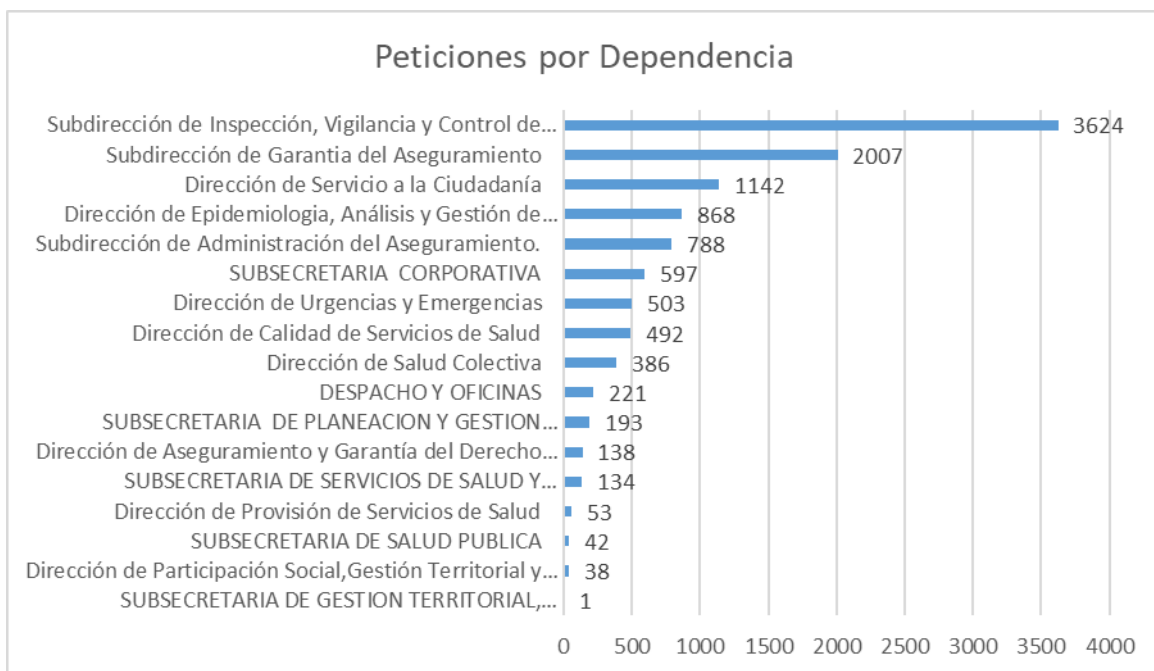
*El reporte mensual que genera la Alcaldía Mayor contiene más de noventa variables e incluye todos los diferentes movimientos que se realizan en el periodo por cada petición; cada reporte puede contener más de cinco mil registros. Por lo anterior, la Secretaría de Salud, a través de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, tiene los siguientes controles: verificar y realizar cruces de variables y filtros para poder obtener un reporte que permita*



*generar informes acordes a los requerimientos que solicitan a nivel intra e interinstitucional. De esta manera, se hace un estricto proceso de validación de las categorías y subtemas de las peticiones registradas por el sistema, entidades o dependencias competentes para dar respuesta y gestión de las mismas; igualmente, se validan duplicidades e inconsistencias. Por lo anterior, los informes elaborados gozan de autenticidad, confiabilidad, veracidad y oportunidad”*

Analizada la objeción emitida por la Dirección de Servicio al ciudadano por parte del grupo auditor se mantiene la acción para abordar riesgo, toda vez que está enfocada a las diferencias que se presentan en las sumatorias de los subtotaes del consolidado de la base de datos de la vigencia 2018 “Distribución de derechos de petición gestionados por dependencias de la SDS (con usuario SDQS) - ESE Y EPS-S” presentando diferencias en los valores.

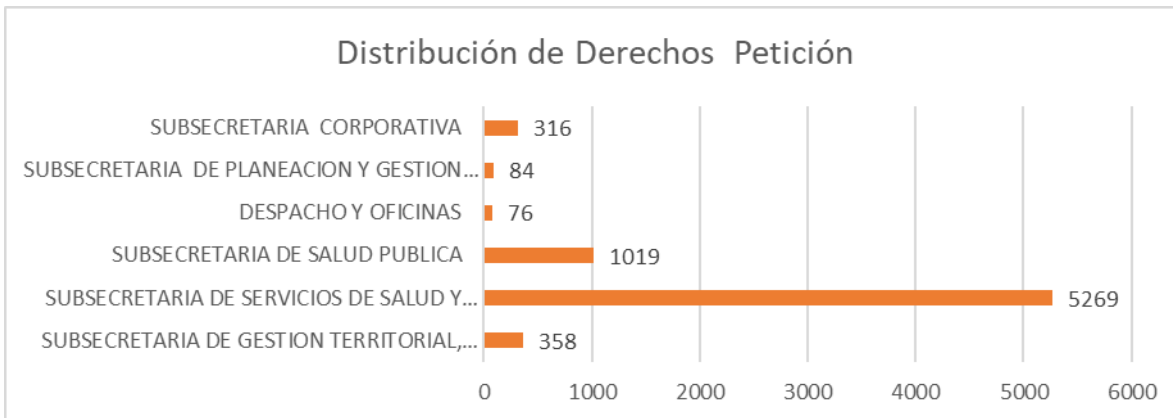
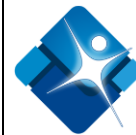
En la siguiente grafica se observa la participación de cada una de las dependencias de la Secretaria Distrital de Salud para la Vigencia 2018:



Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía 2018

## Distribución de Derechos de Petición 2019

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



Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía 2019

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



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

Para el primer semestre 2019, se observa 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 un total de 334.



| <b>Total de 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.

La Dirección de Atención al Ciudadano realiza seguimiento a la oportunidad en respuesta, el grupo auditor en las visitas de campo al proceso solicito informar a corte 26 de agosto y 09 de septiembre del 2019 las peticiones que no fueron contestadas en oportunidad es decir "los términos legalmente establecidos para las respuestas de los derechos de petición o requerimiento vencieron, se solicita de carácter URGENTE e INMEDIATO dar

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | <b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b><br><b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b><br><b>CONTROL DOCUMENTAL</b><br><b>INFORME DE AUDITORIA</b><br>Código: SDS-ESC-FT-003 V.7 | Elaborado por: Monica Ulloa M.<br>Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos<br>Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos |  |
|--|--|--|---|

trámite y respuesta a los requerimientos antes mencionados, de conformidad con lo establecido en el Art. 14 de la Ley 1755 de 2015” el auditado suministró la siguiente información mediante correo electrónico del 26/09/2019:

| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD  | DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA<br>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN<br>CONTROL DOCUMENTAL<br>Seguimiento Oportunidad en la Respuesta al Derecho de Petición<br>Formato Controlado No Codificado |                                 |   |                                 |   | Elaborado por: Esther Calvache L.<br>Revisado por: Edna Forero T.<br>Aprobado por: Beatriz Guerrero A. |  |                                  |                     |                            |            |                                 |   |         |   |           |            |                         |                            |            |                           |           |        |         |           |            |                      |                            |            |                                 |  |        |         |           |            |                 |                            |            |                                 |   |         |         |           |            |                                  |                            |            |                                 |   |         |         |           |            |                        |                            |            |                                 |   |     |         |           |            |                               |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---|---|---------------------------------|---|---------------------------------|---|--|---|----------------------------------|---------------------|----------------------------|------------|---------------------------------|---|---------|---|-----------|------------|-------------------------|----------------------------|------------|---------------------------|-----------|--------|---------|-----------|------------|----------------------|----------------------------|------------|---------------------------------|--|--------|---------|-----------|------------|-----------------|----------------------------|------------|---------------------------------|---|---------|---------|-----------|------------|----------------------------------|----------------------------|------------|---------------------------------|---|---------|---------|-----------|------------|------------------------|----------------------------|------------|---------------------------------|---|-----|---------|-----------|------------|-------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <b>REPORTE GESTIÓN SECTOR SALUD CORTE A: 26 de Agt de 2019</b>  |   |                                 |   |                                 |   |  |   |                                  |                     |                            |            |                                 |   |         |   |           |            |                         |                            |            |                           |           |        |         |           |            |                      |                            |            |                                 |  |        |         |           |            |                 |                            |            |                                 |   |         |         |           |            |                                  |                            |            |                                 |   |         |         |           |            |                        |                            |            |                                 |   |     |         |           |            |                               |  |  |  |  |  |  |  |  |
|   |   |                                 |   | <b>Revisado: 17 y 26 /09/19</b> |   |  |   |                                  |                     |                            |            |                                 |   |         |   |           |            |                         |                            |            |                           |           |        |         |           |            |                      |                            |            |                                 |  |        |         |           |            |                 |                            |            |                                 |   |         |         |           |            |                                  |                            |            |                                 |   |         |         |           |            |                        |                            |            |                                 |   |     |         |           |            |                               |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dependencia</th> <th>Número petición</th> <th>Categoría subtema</th> <th>Subtema</th> <th>Canal</th> <th>Tipo petición</th> <th>Estado petición final</th> <th>Fecha inicio términos</th> <th>Nombre peticionario</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Subdirección IV C Jurídica</td> <td>2002232019</td> <td>Inspección Vigilancia y Control</td> <td>Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad</td> <td>ESCRITO</td> <td>DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR</td> <td>PENDIENTE</td> <td>22/08/2019</td> <td>JENIFFER FERNANDEZ LEAL</td> </tr> <tr> <td>Subdirección IV C Jurídica</td> <td>2004312019</td> <td>1. Atención Deshumanizada</td> <td>Urgencias</td> <td>E-MAIL</td> <td>RECLAMO</td> <td>PENDIENTE</td> <td>22/08/2019</td> <td>MARIA ZENAYDA PINEDA</td> </tr> <tr> <td>Subdirección IV C Jurídica</td> <td>2023352019</td> <td>Inspección Vigilancia y Control</td> <td>No cumplimiento estándares de habilitación</td> <td>E-MAIL</td> <td>RECLAMO</td> <td>PENDIENTE</td> <td>26/08/2019</td> <td>ANONIMO ANONIMO</td> </tr> <tr> <td>Subdirección IV C Jurídica</td> <td>2027282019</td> <td>Inspección Vigilancia y Control</td> <td>Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad</td> <td>ESCRITO</td> <td>RECLAMO</td> <td>PENDIENTE</td> <td>26/08/2019</td> <td>MISAEAL ANTONIO MEDINA XXXXXXXXX</td> </tr> <tr> <td>Subdirección IV C Jurídica</td> <td>2030442019</td> <td>Inspección Vigilancia y Control</td> <td>Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad</td> <td>ESCRITO</td> <td>RECLAMO</td> <td>PENDIENTE</td> <td>26/08/2019</td> <td>OSCAR JAVIER VELA GRON</td> </tr> <tr> <td>Subdirección IV C Jurídica</td> <td>2033212019</td> <td>Inspección Vigilancia y Control</td> <td>Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad</td> <td>WEB</td> <td>RECLAMO</td> <td>PENDIENTE</td> <td>26/08/2019</td> <td>JENNY CONSUELO PACHON RAMIREZ</td> </tr> </tbody> </table> | Dependencia   | Número petición                 | Categoría subtema   | Subtema                         | Canal                                     | Tipo petición  | Estado petición final   | Fecha inicio términos            | Nombre peticionario | Subdirección IV C Jurídica | 2002232019 | Inspección Vigilancia y Control | Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad | ESCRITO | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | PENDIENTE | 22/08/2019 | JENIFFER FERNANDEZ LEAL | Subdirección IV C Jurídica | 2004312019 | 1. Atención Deshumanizada | Urgencias | E-MAIL | RECLAMO | PENDIENTE | 22/08/2019 | MARIA ZENAYDA PINEDA | Subdirección IV C Jurídica | 2023352019 | Inspección Vigilancia y Control | No cumplimiento estándares de habilitación | E-MAIL | RECLAMO | PENDIENTE | 26/08/2019 | ANONIMO ANONIMO | Subdirección IV C Jurídica | 2027282019 | Inspección Vigilancia y Control | Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad | ESCRITO | RECLAMO | PENDIENTE | 26/08/2019 | MISAEAL ANTONIO MEDINA XXXXXXXXX | Subdirección IV C Jurídica | 2030442019 | Inspección Vigilancia y Control | Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad | ESCRITO | RECLAMO | PENDIENTE | 26/08/2019 | OSCAR JAVIER VELA GRON | Subdirección IV C Jurídica | 2033212019 | Inspección Vigilancia y Control | Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad | WEB | RECLAMO | PENDIENTE | 26/08/2019 | JENNY CONSUELO PACHON RAMIREZ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Dependencia   | Número petición   | Categoría subtema               | Subtema   | Canal                           | Tipo petición                             | Estado petición final  | Fecha inicio términos   | Nombre peticionario              |                     |                            |            |                                 |   |         |   |           |            |                         |                            |            |                           |           |        |         |           |            |                      |                            |            |                                 |  |        |         |           |            |                 |                            |            |                                 |   |         |         |           |            |                                  |                            |            |                                 |   |         |         |           |            |                        |                            |            |                                 |   |     |         |           |            |                               |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Subdirección IV C Jurídica  | 2002232019  | Inspección Vigilancia y Control | Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad | ESCRITO                         | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | PENDIENTE  | 22/08/2019  | JENIFFER FERNANDEZ LEAL          |                     |                            |            |                                 |   |         |   |           |            |                         |                            |            |                           |           |        |         |           |            |                      |                            |            |                                 |  |        |         |           |            |                 |                            |            |                                 |   |         |         |           |            |                                  |                            |            |                                 |   |         |         |           |            |                        |                            |            |                                 |   |     |         |           |            |                               |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Subdirección IV C Jurídica  | 2004312019  | 1. Atención Deshumanizada       | Urgencias   | E-MAIL                          | RECLAMO                                   | PENDIENTE  | 22/08/2019  | MARIA ZENAYDA PINEDA             |                     |                            |            |                                 |   |         |   |           |            |                         |                            |            |                           |           |        |         |           |            |                      |                            |            |                                 |  |        |         |           |            |                 |                            |            |                                 |   |         |         |           |            |                                  |                            |            |                                 |   |         |         |           |            |                        |                            |            |                                 |   |     |         |           |            |                               |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Subdirección IV C Jurídica  | 2023352019  | Inspección Vigilancia y Control | No cumplimiento estándares de habilitación                                    | E-MAIL                          | RECLAMO                                   | PENDIENTE  | 26/08/2019  | ANONIMO ANONIMO                  |                     |                            |            |                                 |   |         |   |           |            |                         |                            |            |                           |           |        |         |           |            |                      |                            |            |                                 |  |        |         |           |            |                 |                            |            |                                 |   |         |         |           |            |                                  |                            |            |                                 |   |         |         |           |            |                        |                            |            |                                 |   |     |         |           |            |                               |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Subdirección IV C Jurídica  | 2027282019  | Inspección Vigilancia y Control | Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad | ESCRITO                         | RECLAMO                                   | PENDIENTE  | 26/08/2019  | MISAEAL ANTONIO MEDINA XXXXXXXXX |                     |                            |            |                                 |   |         |   |           |            |                         |                            |            |                           |           |        |         |           |            |                      |                            |            |                                 |  |        |         |           |            |                 |                            |            |                                 |   |         |         |           |            |                                  |                            |            |                                 |   |         |         |           |            |                        |                            |            |                                 |   |     |         |           |            |                               |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Subdirección IV C Jurídica  | 2030442019  | Inspección Vigilancia y Control | Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad | ESCRITO                         | RECLAMO                                   | PENDIENTE  | 26/08/2019  | OSCAR JAVIER VELA GRON           |                     |                            |            |                                 |   |         |   |           |            |                         |                            |            |                           |           |        |         |           |            |                      |                            |            |                                 |  |        |         |           |            |                 |                            |            |                                 |   |         |         |           |            |                                  |                            |            |                                 |   |         |         |           |            |                        |                            |            |                                 |   |     |         |           |            |                               |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Subdirección IV C Jurídica  | 2033212019  | Inspección Vigilancia y Control | Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad | WEB                             | RECLAMO                                   | PENDIENTE  | 26/08/2019  | JENNY CONSUELO PACHON RAMIREZ    |                     |                            |            |                                 |   |         |   |           |            |                         |                            |            |                           |           |        |         |           |            |                      |                            |            |                                 |  |        |         |           |            |                 |                            |            |                                 |   |         |         |           |            |                                  |                            |            |                                 |   |         |         |           |            |                        |                            |            |                                 |   |     |         |           |            |                               |  |  |  |  |  |  |  |  |

| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD  | DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA<br>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN<br>CONTROL DOCUMENTAL<br>Seguimiento Oportunidad en la Respuesta al Derecho de Petición<br>Formato Controlado No Codificado |                                  |  |                           |                                      | Elaborado por: Esther Calvache L.<br>Revisado por: Edna Forero T.<br>Aprobado por: Beatriz Guerrero A. |  |                                  |                     |   |            |                                  |  |        |                                      |           |           |                                  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---|---|----------------------------------|--|---------------------------|--------------------------------------|--|---|----------------------------------|---------------------|---|------------|----------------------------------|--|--------|--------------------------------------|-----------|-----------|----------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <b>REPORTE GESTIÓN SECTOR SALUD CORTE A: 09 de Sep de 2019</b>  |   |                                  |  |                           |                                      |  |   |                                  |                     |   |            |                                  |  |        |                                      |           |           |                                  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|   |   |                                  |  | <b>Revisado: 26/09/19</b> |                                      |  |   |                                  |                     |   |            |                                  |  |        |                                      |           |           |                                  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dependencia</th> <th>Número petición</th> <th>Categoría subtema</th> <th>Subtema</th> <th>Canal</th> <th>Tipo petición</th> <th>Estado petición final</th> <th>Fecha inicio términos</th> <th>Nombre peticionario</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>13. Subdirección de Administración del Aseguramiento.</td> <td>2175852019</td> <td>Estudios informes y estadísticas</td> <td>Información estadísticas del Distrito Población Régimen Sub y Pobl Vinculada</td> <td>E-MAIL</td> <td>SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION</td> <td>PENDIENTE</td> <td>9/09/2019</td> <td>HEATHER SOPHIA JARAMILLO ESCOBAR</td> </tr> </tbody> </table> | Dependencia   | Número petición                  | Categoría subtema  | Subtema                   | Canal                                | Tipo petición  | Estado petición final   | Fecha inicio términos            | Nombre peticionario | 13. Subdirección de Administración del Aseguramiento. | 2175852019 | Estudios informes y estadísticas | Información estadísticas del Distrito Población Régimen Sub y Pobl Vinculada | E-MAIL | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | PENDIENTE | 9/09/2019 | HEATHER SOPHIA JARAMILLO ESCOBAR |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Dependencia   | Número petición   | Categoría subtema                | Subtema  | Canal                     | Tipo petición                        | Estado petición final  | Fecha inicio términos   | Nombre peticionario              |                     |   |            |                                  |  |        |                                      |           |           |                                  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 13. Subdirección de Administración del Aseguramiento.   | 2175852019  | Estudios informes y estadísticas | Información estadísticas del Distrito Población Régimen Sub y Pobl Vinculada | E-MAIL                    | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | PENDIENTE  | 9/09/2019   | HEATHER SOPHIA JARAMILLO ESCOBAR |                     |   |            |                                  |  |        |                                      |           |           |                                  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía 2019



Mediante correo del 02/10/2019 a corte 10 de septiembre remite la siguiente información de las peticiones que no fueron contestadas en oportunidad:

| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD  | DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA<br>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN<br>CONTROL DOCUMENTAL<br>Seguimiento Oportunidad en la Respuesta al Derecho de Petición<br>Formato Controlado No Codificado |  |   |                           |   | Elaborado por: Esther Calvache L.<br>Revisado por: Edna Forero T.<br>Aprobado por: Beatriz Guerrero A. |  |                                |                     |   |            |                             |                                       |     |       |           |           |         |   |           |                             |                                |          |         |           |           |                       |   |            |                       |                |     |       |           |           |                      |   |            |  |                               |          |         |           |           |                        |   |            |                                 |   |        |         |           |           |                          |   |            |                                  |  |     |       |           |           |                      |   |            |                                   |  |         |         |           |           |                |   |           |                             |                                       |         |         |           |           |                          |   |            |                             |                                       |            |         |           |           |                     |   |            |  |                           |        |         |           |           |                          |   |            |                             |                                       |     |   |           |           |                        |   |            |                             |                                     |        |         |           |           |                       |   |            |                             |                                       |          |         |           |           |                     |   |           |                             |                                 |     |         |           |           |         |   |            |                               |           |         |         |           |           |                       |   |           |                     |  |         |   |           |           |                               |   |            |                               |        |          |         |           |           |                     |   |           |                                 |   |         |         |           |           |                                |   |            |                             |                                       |        |         |           |            |                      |   |            |  |  |            |         |           |            |                         |   |            |  |  |         |         |           |            |                         |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---|---|--|---|---------------------------|---|--|---|--------------------------------|---------------------|---|------------|-----------------------------|---------------------------------------|-----|-------|-----------|-----------|---------|---|-----------|-----------------------------|--------------------------------|----------|---------|-----------|-----------|-----------------------|---|------------|-----------------------|----------------|-----|-------|-----------|-----------|----------------------|---|------------|--|-------------------------------|----------|---------|-----------|-----------|------------------------|---|------------|---------------------------------|---|--------|---------|-----------|-----------|--------------------------|---|------------|----------------------------------|--|-----|-------|-----------|-----------|----------------------|---|------------|-----------------------------------|--|---------|---------|-----------|-----------|----------------|---|-----------|-----------------------------|---------------------------------------|---------|---------|-----------|-----------|--------------------------|---|------------|-----------------------------|---------------------------------------|------------|---------|-----------|-----------|---------------------|---|------------|--|---------------------------|--------|---------|-----------|-----------|--------------------------|---|------------|-----------------------------|---------------------------------------|-----|---|-----------|-----------|------------------------|---|------------|-----------------------------|-------------------------------------|--------|---------|-----------|-----------|-----------------------|---|------------|-----------------------------|---------------------------------------|----------|---------|-----------|-----------|---------------------|---|-----------|-----------------------------|---------------------------------|-----|---------|-----------|-----------|---------|---|------------|-------------------------------|-----------|---------|---------|-----------|-----------|-----------------------|---|-----------|---------------------|--|---------|---|-----------|-----------|-------------------------------|---|------------|-------------------------------|--------|----------|---------|-----------|-----------|---------------------|---|-----------|---------------------------------|---|---------|---------|-----------|-----------|--------------------------------|---|------------|-----------------------------|---------------------------------------|--------|---------|-----------|------------|----------------------|---|------------|--|--|------------|---------|-----------|------------|-------------------------|---|------------|--|--|---------|---------|-----------|------------|-------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <b>REPORTE GESTIÓN SECTOR SALUD CORTE A: 10 de Sep de 2019</b>  |   |  |   |                           |   |  |   |                                |                     |   |            |                             |                                       |     |       |           |           |         |   |           |                             |                                |          |         |           |           |                       |   |            |                       |                |     |       |           |           |                      |   |            |  |                               |          |         |           |           |                        |   |            |                                 |   |        |         |           |           |                          |   |            |                                  |  |     |       |           |           |                      |   |            |                                   |  |         |         |           |           |                |   |           |                             |                                       |         |         |           |           |                          |   |            |                             |                                       |            |         |           |           |                     |   |            |  |                           |        |         |           |           |                          |   |            |                             |                                       |     |   |           |           |                        |   |            |                             |                                     |        |         |           |           |                       |   |            |                             |                                       |          |         |           |           |                     |   |           |                             |                                 |     |         |           |           |         |   |            |                               |           |         |         |           |           |                       |   |           |                     |  |         |   |           |           |                               |   |            |                               |        |          |         |           |           |                     |   |           |                                 |   |         |         |           |           |                                |   |            |                             |                                       |        |         |           |            |                      |   |            |  |  |            |         |           |            |                         |   |            |  |  |         |         |           |            |                         |  |  |  |  |  |  |  |  |
|   |   |  |   | <b>Revisado: 02/10/19</b> |   |  |   |                                |                     |   |            |                             |                                       |     |       |           |           |         |   |           |                             |                                |          |         |           |           |                       |   |            |                       |                |     |       |           |           |                      |   |            |  |                               |          |         |           |           |                        |   |            |                                 |   |        |         |           |           |                          |   |            |                                  |  |     |       |           |           |                      |   |            |                                   |  |         |         |           |           |                |   |           |                             |                                       |         |         |           |           |                          |   |            |                             |                                       |            |         |           |           |                     |   |            |  |                           |        |         |           |           |                          |   |            |                             |                                       |     |   |           |           |                        |   |            |                             |                                     |        |         |           |           |                       |   |            |                             |                                       |          |         |           |           |                     |   |           |                             |                                 |     |         |           |           |         |   |            |                               |           |         |         |           |           |                       |   |           |                     |  |         |   |           |           |                               |   |            |                               |        |          |         |           |           |                     |   |           |                                 |   |         |         |           |           |                                |   |            |                             |                                       |        |         |           |            |                      |   |            |  |  |            |         |           |            |                         |   |            |  |  |         |         |           |            |                         |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dependencia</th> <th>Número petición</th> <th>Categoría subtema</th> <th>Subtema</th> <th>Canal</th> <th>Tipo petición</th> <th>Estado petición final</th> <th>Fecha inicio términos</th> <th>Nombre peticionario</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento.</td> <td>2106512019</td> <td>3. No Oportunidad Servicios</td> <td>d. Ambulatorio Medicina Especializada</td> <td>WEB</td> <td>QUEJA</td> <td>PENDIENTE</td> <td>3/09/2019</td> <td>ANONIMO</td> </tr> <tr> <td>12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento.</td> <td>210662019</td> <td>3. No Oportunidad Servicios</td> <td>a. Apoyo Sin Diagnóstico Diag.</td> <td>TELEFONO</td> <td>RECLAMO</td> <td>PENDIENTE</td> <td>2/09/2019</td> <td>MYRIAN EBELLY JERNATO</td> </tr> <tr> <td>12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento.</td> <td>2115442019</td> <td>7. Negación Servicios</td> <td>b. AMBULATORIO</td> <td>WEB</td> <td>QUEJA</td> <td>PENDIENTE</td> <td>4/09/2019</td> <td>KAREN JULETH MALPICA</td> </tr> <tr> <td>12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento.</td> <td>2122742019</td> <td>2. Dificultad Accesibilidad Administrativa</td> <td>b. Inoportunos autorizaciones</td> <td>TELEFONO</td> <td>RECLAMO</td> <td>PENDIENTE</td> <td>3/09/2019</td> <td>JOHANA MARCELA HERRERA</td> </tr> <tr> <td>12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento.</td> <td>2123072019</td> <td>Inspección Vigilancia y Control</td> <td>Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad</td> <td>E-MAIL</td> <td>RECLAMO</td> <td>PENDIENTE</td> <td>3/09/2019</td> <td>JOSE AMIN MENDEZ ESCOBAR</td> </tr> <tr> <td>12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento.</td> <td>2123862019</td> <td>Estudios informes y estadísticas</td> <td>Base De Datos: Novedades-Libre Elección-Traslados-Suspensión</td> <td>WEB</td> <td>QUEJA</td> <td>PENDIENTE</td> <td>5/09/2019</td> <td>CAMILA RINCON BOILLA</td> </tr> <tr> <td>12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento.</td> <td>2129652019</td> <td>Proveedores de Servicios de Salud</td> <td>Inscripción en el registro especial de prestadores</td> <td>ESCRITO</td> <td>RECLAMO</td> <td>PENDIENTE</td> <td>4/09/2019</td> <td>MARY ZAMORA DE</td> </tr> <tr> <td>12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento.</td> <td>212972019</td> <td>3. No Oportunidad Servicios</td> <td>d. Ambulatorio Medicina Especializada</td> <td>ESCRITO</td> <td>RECLAMO</td> <td>PENDIENTE</td> <td>4/09/2019</td> <td>GINA PAOLA FANDINO OLAYA</td> </tr> <tr> <td>12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento.</td> <td>2131702019</td> <td>3. No Oportunidad Servicios</td> <td>d. Ambulatorio Medicina Especializada</td> <td>PRESENCIAL</td> <td>RECLAMO</td> <td>PENDIENTE</td> <td>4/09/2019</td> <td>JAVIER IVAN RAMIREZ</td> </tr> <tr> <td>12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento.</td> <td>2138092019</td> <td>2. Dificultad Accesibilidad Administrativa</td> <td>a. Inadecuada orientación</td> <td>E-MAIL</td> <td>RECLAMO</td> <td>PENDIENTE</td> <td>4/09/2019</td> <td>MARIA TERESA CANDOR SOBA</td> </tr> <tr> <td>12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento.</td> <td>2138222019</td> <td>3. No Oportunidad Servicios</td> <td>d. Ambulatorio Medicina Especializada</td> <td>WEB</td> <td>DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR</td> <td>PENDIENTE</td> <td>4/09/2019</td> <td>BLANCA AURORA MANTILLA</td> </tr> <tr> <td>12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento.</td> <td>2138522019</td> <td>3. No Oportunidad Servicios</td> <td>b. Ambulatorio 7 C. Externa General</td> <td>E-MAIL</td> <td>RECLAMO</td> <td>PENDIENTE</td> <td>4/09/2019</td> <td>NARDA CONSTANZA TELLO</td> </tr> <tr> <td>12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento.</td> <td>2150132019</td> <td>3. No Oportunidad Servicios</td> <td>d. Ambulatorio Medicina Especializada</td> <td>TELEFONO</td> <td>RECLAMO</td> <td>PENDIENTE</td> <td>5/09/2019</td> <td>GLORIA MARIBEL LEON</td> </tr> <tr> <td>12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento.</td> <td>215062019</td> <td>3. No Oportunidad Servicios</td> <td>c. Ambulatorio medicina General</td> <td>WEB</td> <td>RECLAMO</td> <td>PENDIENTE</td> <td>5/09/2019</td> <td>ANONIMO</td> </tr> <tr> <td>12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento.</td> <td>2150822019</td> <td>3. No Suministro Medicamentos</td> <td>a. No POS</td> <td>ESCRITO</td> <td>RECLAMO</td> <td>PENDIENTE</td> <td>5/09/2019</td> <td>CLAUDIA JANETH RACHON</td> </tr> <tr> <td>12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento.</td> <td>215422019</td> <td>Ortodoncia en salud</td> <td>actores y Orientación sobre servicios de salud</td> <td>ESCRITO</td> <td>DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR</td> <td>PENDIENTE</td> <td>6/09/2019</td> <td>EVELYN TATIANA VALERIO OSORIO</td> </tr> <tr> <td>12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento.</td> <td>2164902019</td> <td>3. No Suministro Medicamentos</td> <td>b. POS</td> <td>TELEFONO</td> <td>RECLAMO</td> <td>PENDIENTE</td> <td>6/09/2019</td> <td>REGIO IGNACIO CUEVO</td> </tr> <tr> <td>12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento.</td> <td>217672019</td> <td>Inspección Vigilancia y Control</td> <td>Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad</td> <td>ESCRITO</td> <td>RECLAMO</td> <td>PENDIENTE</td> <td>6/09/2019</td> <td>EDUARDO JOVANI BELLO GUTIERREZ</td> </tr> <tr> <td>12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento.</td> <td>2190542019</td> <td>3. No Oportunidad Servicios</td> <td>d. Ambulatorio Medicina Especializada</td> <td>E-MAIL</td> <td>RECLAMO</td> <td>PENDIENTE</td> <td>15/09/2019</td> <td>SOFIA GOMEZ LARRESTA</td> </tr> <tr> <td>12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento.</td> <td>2191972019</td> <td>2. Dificultad Accesibilidad Administrativa</td> <td>c. Problemas contratación asegurados/prestador</td> <td>PRESENCIAL</td> <td>RECLAMO</td> <td>PENDIENTE</td> <td>10/09/2019</td> <td>JOSIE ORIBERTO SANDOVAL</td> </tr> <tr> <td>12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento.</td> <td>2191972019</td> <td>2. Dificultad Accesibilidad Administrativa</td> <td>c. Problemas contratación asegurados/prestador</td> <td>ESCRITO</td> <td>RECLAMO</td> <td>PENDIENTE</td> <td>10/09/2019</td> <td>RAFAEL AVELINO ZAMBRANO</td> </tr> </tbody> </table> | Dependencia   | Número petición                            | Categoría subtema   | Subtema                   | Canal                                     | Tipo petición  | Estado petición final   | Fecha inicio términos          | Nombre peticionario | 12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento. | 2106512019 | 3. No Oportunidad Servicios | d. Ambulatorio Medicina Especializada | WEB | QUEJA | PENDIENTE | 3/09/2019 | ANONIMO | 12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento. | 210662019 | 3. No Oportunidad Servicios | a. Apoyo Sin Diagnóstico Diag. | TELEFONO | RECLAMO | PENDIENTE | 2/09/2019 | MYRIAN EBELLY JERNATO | 12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento. | 2115442019 | 7. Negación Servicios | b. AMBULATORIO | WEB | QUEJA | PENDIENTE | 4/09/2019 | KAREN JULETH MALPICA | 12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento. | 2122742019 | 2. Dificultad Accesibilidad Administrativa | b. Inoportunos autorizaciones | TELEFONO | RECLAMO | PENDIENTE | 3/09/2019 | JOHANA MARCELA HERRERA | 12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento. | 2123072019 | Inspección Vigilancia y Control | Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad | E-MAIL | RECLAMO | PENDIENTE | 3/09/2019 | JOSE AMIN MENDEZ ESCOBAR | 12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento. | 2123862019 | Estudios informes y estadísticas | Base De Datos: Novedades-Libre Elección-Traslados-Suspensión | WEB | QUEJA | PENDIENTE | 5/09/2019 | CAMILA RINCON BOILLA | 12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento. | 2129652019 | Proveedores de Servicios de Salud | Inscripción en el registro especial de prestadores | ESCRITO | RECLAMO | PENDIENTE | 4/09/2019 | MARY ZAMORA DE | 12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento. | 212972019 | 3. No Oportunidad Servicios | d. Ambulatorio Medicina Especializada | ESCRITO | RECLAMO | PENDIENTE | 4/09/2019 | GINA PAOLA FANDINO OLAYA | 12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento. | 2131702019 | 3. No Oportunidad Servicios | d. Ambulatorio Medicina Especializada | PRESENCIAL | RECLAMO | PENDIENTE | 4/09/2019 | JAVIER IVAN RAMIREZ | 12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento. | 2138092019 | 2. Dificultad Accesibilidad Administrativa | a. Inadecuada orientación | E-MAIL | RECLAMO | PENDIENTE | 4/09/2019 | MARIA TERESA CANDOR SOBA | 12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento. | 2138222019 | 3. No Oportunidad Servicios | d. Ambulatorio Medicina Especializada | WEB | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | PENDIENTE | 4/09/2019 | BLANCA AURORA MANTILLA | 12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento. | 2138522019 | 3. No Oportunidad Servicios | b. Ambulatorio 7 C. Externa General | E-MAIL | RECLAMO | PENDIENTE | 4/09/2019 | NARDA CONSTANZA TELLO | 12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento. | 2150132019 | 3. No Oportunidad Servicios | d. Ambulatorio Medicina Especializada | TELEFONO | RECLAMO | PENDIENTE | 5/09/2019 | GLORIA MARIBEL LEON | 12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento. | 215062019 | 3. No Oportunidad Servicios | c. Ambulatorio medicina General | WEB | RECLAMO | PENDIENTE | 5/09/2019 | ANONIMO | 12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento. | 2150822019 | 3. No Suministro Medicamentos | a. No POS | ESCRITO | RECLAMO | PENDIENTE | 5/09/2019 | CLAUDIA JANETH RACHON | 12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento. | 215422019 | Ortodoncia en salud | actores y Orientación sobre servicios de salud | ESCRITO | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | PENDIENTE | 6/09/2019 | EVELYN TATIANA VALERIO OSORIO | 12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento. | 2164902019 | 3. No Suministro Medicamentos | b. POS | TELEFONO | RECLAMO | PENDIENTE | 6/09/2019 | REGIO IGNACIO CUEVO | 12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento. | 217672019 | Inspección Vigilancia y Control | Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad | ESCRITO | RECLAMO | PENDIENTE | 6/09/2019 | EDUARDO JOVANI BELLO GUTIERREZ | 12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento. | 2190542019 | 3. No Oportunidad Servicios | d. Ambulatorio Medicina Especializada | E-MAIL | RECLAMO | PENDIENTE | 15/09/2019 | SOFIA GOMEZ LARRESTA | 12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento. | 2191972019 | 2. Dificultad Accesibilidad Administrativa | c. Problemas contratación asegurados/prestador | PRESENCIAL | RECLAMO | PENDIENTE | 10/09/2019 | JOSIE ORIBERTO SANDOVAL | 12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento. | 2191972019 | 2. Dificultad Accesibilidad Administrativa | c. Problemas contratación asegurados/prestador | ESCRITO | RECLAMO | PENDIENTE | 10/09/2019 | RAFAEL AVELINO ZAMBRANO |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Dependencia   | Número petición   | Categoría subtema                          | Subtema   | Canal                     | Tipo petición                             | Estado petición final  | Fecha inicio términos   | Nombre peticionario            |                     |   |            |                             |                                       |     |       |           |           |         |   |           |                             |                                |          |         |           |           |                       |   |            |                       |                |     |       |           |           |                      |   |            |  |                               |          |         |           |           |                        |   |            |                                 |   |        |         |           |           |                          |   |            |                                  |  |     |       |           |           |                      |   |            |                                   |  |         |         |           |           |                |   |           |                             |                                       |         |         |           |           |                          |   |            |                             |                                       |            |         |           |           |                     |   |            |  |                           |        |         |           |           |                          |   |            |                             |                                       |     |   |           |           |                        |   |            |                             |                                     |        |         |           |           |                       |   |            |                             |                                       |          |         |           |           |                     |   |           |                             |                                 |     |         |           |           |         |   |            |                               |           |         |         |           |           |                       |   |           |                     |  |         |   |           |           |                               |   |            |                               |        |          |         |           |           |                     |   |           |                                 |   |         |         |           |           |                                |   |            |                             |                                       |        |         |           |            |                      |   |            |  |  |            |         |           |            |                         |   |            |  |  |         |         |           |            |                         |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento.   | 2106512019  | 3. No Oportunidad Servicios                | d. Ambulatorio Medicina Especializada   | WEB                       | QUEJA                                     | PENDIENTE  | 3/09/2019   | ANONIMO                        |                     |   |            |                             |                                       |     |       |           |           |         |   |           |                             |                                |          |         |           |           |                       |   |            |                       |                |     |       |           |           |                      |   |            |  |                               |          |         |           |           |                        |   |            |                                 |   |        |         |           |           |                          |   |            |                                  |  |     |       |           |           |                      |   |            |                                   |  |         |         |           |           |                |   |           |                             |                                       |         |         |           |           |                          |   |            |                             |                                       |            |         |           |           |                     |   |            |  |                           |        |         |           |           |                          |   |            |                             |                                       |     |   |           |           |                        |   |            |                             |                                     |        |         |           |           |                       |   |            |                             |                                       |          |         |           |           |                     |   |           |                             |                                 |     |         |           |           |         |   |            |                               |           |         |         |           |           |                       |   |           |                     |  |         |   |           |           |                               |   |            |                               |        |          |         |           |           |                     |   |           |                                 |   |         |         |           |           |                                |   |            |                             |                                       |        |         |           |            |                      |   |            |  |  |            |         |           |            |                         |   |            |  |  |         |         |           |            |                         |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento.   | 210662019   | 3. No Oportunidad Servicios                | a. Apoyo Sin Diagnóstico Diag.  | TELEFONO                  | RECLAMO                                   | PENDIENTE  | 2/09/2019   | MYRIAN EBELLY JERNATO          |                     |   |            |                             |                                       |     |       |           |           |         |   |           |                             |                                |          |         |           |           |                       |   |            |                       |                |     |       |           |           |                      |   |            |  |                               |          |         |           |           |                        |   |            |                                 |   |        |         |           |           |                          |   |            |                                  |  |     |       |           |           |                      |   |            |                                   |  |         |         |           |           |                |   |           |                             |                                       |         |         |           |           |                          |   |            |                             |                                       |            |         |           |           |                     |   |            |  |                           |        |         |           |           |                          |   |            |                             |                                       |     |   |           |           |                        |   |            |                             |                                     |        |         |           |           |                       |   |            |                             |                                       |          |         |           |           |                     |   |           |                             |                                 |     |         |           |           |         |   |            |                               |           |         |         |           |           |                       |   |           |                     |  |         |   |           |           |                               |   |            |                               |        |          |         |           |           |                     |   |           |                                 |   |         |         |           |           |                                |   |            |                             |                                       |        |         |           |            |                      |   |            |  |  |            |         |           |            |                         |   |            |  |  |         |         |           |            |                         |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento.   | 2115442019  | 7. Negación Servicios                      | b. AMBULATORIO  | WEB                       | QUEJA                                     | PENDIENTE  | 4/09/2019   | KAREN JULETH MALPICA           |                     |   |            |                             |                                       |     |       |           |           |         |   |           |                             |                                |          |         |           |           |                       |   |            |                       |                |     |       |           |           |                      |   |            |  |                               |          |         |           |           |                        |   |            |                                 |   |        |         |           |           |                          |   |            |                                  |  |     |       |           |           |                      |   |            |                                   |  |         |         |           |           |                |   |           |                             |                                       |         |         |           |           |                          |   |            |                             |                                       |            |         |           |           |                     |   |            |  |                           |        |         |           |           |                          |   |            |                             |                                       |     |   |           |           |                        |   |            |                             |                                     |        |         |           |           |                       |   |            |                             |                                       |          |         |           |           |                     |   |           |                             |                                 |     |         |           |           |         |   |            |                               |           |         |         |           |           |                       |   |           |                     |  |         |   |           |           |                               |   |            |                               |        |          |         |           |           |                     |   |           |                                 |   |         |         |           |           |                                |   |            |                             |                                       |        |         |           |            |                      |   |            |  |  |            |         |           |            |                         |   |            |  |  |         |         |           |            |                         |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento.   | 2122742019  | 2. Dificultad Accesibilidad Administrativa | b. Inoportunos autorizaciones   | TELEFONO                  | RECLAMO                                   | PENDIENTE  | 3/09/2019   | JOHANA MARCELA HERRERA         |                     |   |            |                             |                                       |     |       |           |           |         |   |           |                             |                                |          |         |           |           |                       |   |            |                       |                |     |       |           |           |                      |   |            |  |                               |          |         |           |           |                        |   |            |                                 |   |        |         |           |           |                          |   |            |                                  |  |     |       |           |           |                      |   |            |                                   |  |         |         |           |           |                |   |           |                             |                                       |         |         |           |           |                          |   |            |                             |                                       |            |         |           |           |                     |   |            |  |                           |        |         |           |           |                          |   |            |                             |                                       |     |   |           |           |                        |   |            |                             |                                     |        |         |           |           |                       |   |            |                             |                                       |          |         |           |           |                     |   |           |                             |                                 |     |         |           |           |         |   |            |                               |           |         |         |           |           |                       |   |           |                     |  |         |   |           |           |                               |   |            |                               |        |          |         |           |           |                     |   |           |                                 |   |         |         |           |           |                                |   |            |                             |                                       |        |         |           |            |                      |   |            |  |  |            |         |           |            |                         |   |            |  |  |         |         |           |            |                         |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento.   | 2123072019  | Inspección Vigilancia y Control            | Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad | E-MAIL                    | RECLAMO                                   | PENDIENTE  | 3/09/2019   | JOSE AMIN MENDEZ ESCOBAR       |                     |   |            |                             |                                       |     |       |           |           |         |   |           |                             |                                |          |         |           |           |                       |   |            |                       |                |     |       |           |           |                      |   |            |  |                               |          |         |           |           |                        |   |            |                                 |   |        |         |           |           |                          |   |            |                                  |  |     |       |           |           |                      |   |            |                                   |  |         |         |           |           |                |   |           |                             |                                       |         |         |           |           |                          |   |            |                             |                                       |            |         |           |           |                     |   |            |  |                           |        |         |           |           |                          |   |            |                             |                                       |     |   |           |           |                        |   |            |                             |                                     |        |         |           |           |                       |   |            |                             |                                       |          |         |           |           |                     |   |           |                             |                                 |     |         |           |           |         |   |            |                               |           |         |         |           |           |                       |   |           |                     |  |         |   |           |           |                               |   |            |                               |        |          |         |           |           |                     |   |           |                                 |   |         |         |           |           |                                |   |            |                             |                                       |        |         |           |            |                      |   |            |  |  |            |         |           |            |                         |   |            |  |  |         |         |           |            |                         |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento.   | 2123862019  | Estudios informes y estadísticas           | Base De Datos: Novedades-Libre Elección-Traslados-Suspensión                  | WEB                       | QUEJA                                     | PENDIENTE  | 5/09/2019   | CAMILA RINCON BOILLA           |                     |   |            |                             |                                       |     |       |           |           |         |   |           |                             |                                |          |         |           |           |                       |   |            |                       |                |     |       |           |           |                      |   |            |  |                               |          |         |           |           |                        |   |            |                                 |   |        |         |           |           |                          |   |            |                                  |  |     |       |           |           |                      |   |            |                                   |  |         |         |           |           |                |   |           |                             |                                       |         |         |           |           |                          |   |            |                             |                                       |            |         |           |           |                     |   |            |  |                           |        |         |           |           |                          |   |            |                             |                                       |     |   |           |           |                        |   |            |                             |                                     |        |         |           |           |                       |   |            |                             |                                       |          |         |           |           |                     |   |           |                             |                                 |     |         |           |           |         |   |            |                               |           |         |         |           |           |                       |   |           |                     |  |         |   |           |           |                               |   |            |                               |        |          |         |           |           |                     |   |           |                                 |   |         |         |           |           |                                |   |            |                             |                                       |        |         |           |            |                      |   |            |  |  |            |         |           |            |                         |   |            |  |  |         |         |           |            |                         |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento.   | 2129652019  | Proveedores de Servicios de Salud          | Inscripción en el registro especial de prestadores                            | ESCRITO                   | RECLAMO                                   | PENDIENTE  | 4/09/2019   | MARY ZAMORA DE                 |                     |   |            |                             |                                       |     |       |           |           |         |   |           |                             |                                |          |         |           |           |                       |   |            |                       |                |     |       |           |           |                      |   |            |  |                               |          |         |           |           |                        |   |            |                                 |   |        |         |           |           |                          |   |            |                                  |  |     |       |           |           |                      |   |            |                                   |  |         |         |           |           |                |   |           |                             |                                       |         |         |           |           |                          |   |            |                             |                                       |            |         |           |           |                     |   |            |  |                           |        |         |           |           |                          |   |            |                             |                                       |     |   |           |           |                        |   |            |                             |                                     |        |         |           |           |                       |   |            |                             |                                       |          |         |           |           |                     |   |           |                             |                                 |     |         |           |           |         |   |            |                               |           |         |         |           |           |                       |   |           |                     |  |         |   |           |           |                               |   |            |                               |        |          |         |           |           |                     |   |           |                                 |   |         |         |           |           |                                |   |            |                             |                                       |        |         |           |            |                      |   |            |  |  |            |         |           |            |                         |   |            |  |  |         |         |           |            |                         |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento.   | 212972019   | 3. No Oportunidad Servicios                | d. Ambulatorio Medicina Especializada   | ESCRITO                   | RECLAMO                                   | PENDIENTE  | 4/09/2019   | GINA PAOLA FANDINO OLAYA       |                     |   |            |                             |                                       |     |       |           |           |         |   |           |                             |                                |          |         |           |           |                       |   |            |                       |                |     |       |           |           |                      |   |            |  |                               |          |         |           |           |                        |   |            |                                 |   |        |         |           |           |                          |   |            |                                  |  |     |       |           |           |                      |   |            |                                   |  |         |         |           |           |                |   |           |                             |                                       |         |         |           |           |                          |   |            |                             |                                       |            |         |           |           |                     |   |            |  |                           |        |         |           |           |                          |   |            |                             |                                       |     |   |           |           |                        |   |            |                             |                                     |        |         |           |           |                       |   |            |                             |                                       |          |         |           |           |                     |   |           |                             |                                 |     |         |           |           |         |   |            |                               |           |         |         |           |           |                       |   |           |                     |  |         |   |           |           |                               |   |            |                               |        |          |         |           |           |                     |   |           |                                 |   |         |         |           |           |                                |   |            |                             |                                       |        |         |           |            |                      |   |            |  |  |            |         |           |            |                         |   |            |  |  |         |         |           |            |                         |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento.   | 2131702019  | 3. No Oportunidad Servicios                | d. Ambulatorio Medicina Especializada   | PRESENCIAL                | RECLAMO                                   | PENDIENTE  | 4/09/2019   | JAVIER IVAN RAMIREZ            |                     |   |            |                             |                                       |     |       |           |           |         |   |           |                             |                                |          |         |           |           |                       |   |            |                       |                |     |       |           |           |                      |   |            |  |                               |          |         |           |           |                        |   |            |                                 |   |        |         |           |           |                          |   |            |                                  |  |     |       |           |           |                      |   |            |                                   |  |         |         |           |           |                |   |           |                             |                                       |         |         |           |           |                          |   |            |                             |                                       |            |         |           |           |                     |   |            |  |                           |        |         |           |           |                          |   |            |                             |                                       |     |   |           |           |                        |   |            |                             |                                     |        |         |           |           |                       |   |            |                             |                                       |          |         |           |           |                     |   |           |                             |                                 |     |         |           |           |         |   |            |                               |           |         |         |           |           |                       |   |           |                     |  |         |   |           |           |                               |   |            |                               |        |          |         |           |           |                     |   |           |                                 |   |         |         |           |           |                                |   |            |                             |                                       |        |         |           |            |                      |   |            |  |  |            |         |           |            |                         |   |            |  |  |         |         |           |            |                         |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento.   | 2138092019  | 2. Dificultad Accesibilidad Administrativa | a. Inadecuada orientación   | E-MAIL                    | RECLAMO                                   | PENDIENTE  | 4/09/2019   | MARIA TERESA CANDOR SOBA       |                     |   |            |                             |                                       |     |       |           |           |         |   |           |                             |                                |          |         |           |           |                       |   |            |                       |                |     |       |           |           |                      |   |            |  |                               |          |         |           |           |                        |   |            |                                 |   |        |         |           |           |                          |   |            |                                  |  |     |       |           |           |                      |   |            |                                   |  |         |         |           |           |                |   |           |                             |                                       |         |         |           |           |                          |   |            |                             |                                       |            |         |           |           |                     |   |            |  |                           |        |         |           |           |                          |   |            |                             |                                       |     |   |           |           |                        |   |            |                             |                                     |        |         |           |           |                       |   |            |                             |                                       |          |         |           |           |                     |   |           |                             |                                 |     |         |           |           |         |   |            |                               |           |         |         |           |           |                       |   |           |                     |  |         |   |           |           |                               |   |            |                               |        |          |         |           |           |                     |   |           |                                 |   |         |         |           |           |                                |   |            |                             |                                       |        |         |           |            |                      |   |            |  |  |            |         |           |            |                         |   |            |  |  |         |         |           |            |                         |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento.   | 2138222019  | 3. No Oportunidad Servicios                | d. Ambulatorio Medicina Especializada   | WEB                       | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | PENDIENTE  | 4/09/2019   | BLANCA AURORA MANTILLA         |                     |   |            |                             |                                       |     |       |           |           |         |   |           |                             |                                |          |         |           |           |                       |   |            |                       |                |     |       |           |           |                      |   |            |  |                               |          |         |           |           |                        |   |            |                                 |   |        |         |           |           |                          |   |            |                                  |  |     |       |           |           |                      |   |            |                                   |  |         |         |           |           |                |   |           |                             |                                       |         |         |           |           |                          |   |            |                             |                                       |            |         |           |           |                     |   |            |  |                           |        |         |           |           |                          |   |            |                             |                                       |     |   |           |           |                        |   |            |                             |                                     |        |         |           |           |                       |   |            |                             |                                       |          |         |           |           |                     |   |           |                             |                                 |     |         |           |           |         |   |            |                               |           |         |         |           |           |                       |   |           |                     |  |         |   |           |           |                               |   |            |                               |        |          |         |           |           |                     |   |           |                                 |   |         |         |           |           |                                |   |            |                             |                                       |        |         |           |            |                      |   |            |  |  |            |         |           |            |                         |   |            |  |  |         |         |           |            |                         |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento.   | 2138522019  | 3. No Oportunidad Servicios                | b. Ambulatorio 7 C. Externa General   | E-MAIL                    | RECLAMO                                   | PENDIENTE  | 4/09/2019   | NARDA CONSTANZA TELLO          |                     |   |            |                             |                                       |     |       |           |           |         |   |           |                             |                                |          |         |           |           |                       |   |            |                       |                |     |       |           |           |                      |   |            |  |                               |          |         |           |           |                        |   |            |                                 |   |        |         |           |           |                          |   |            |                                  |  |     |       |           |           |                      |   |            |                                   |  |         |         |           |           |                |   |           |                             |                                       |         |         |           |           |                          |   |            |                             |                                       |            |         |           |           |                     |   |            |  |                           |        |         |           |           |                          |   |            |                             |                                       |     |   |           |           |                        |   |            |                             |                                     |        |         |           |           |                       |   |            |                             |                                       |          |         |           |           |                     |   |           |                             |                                 |     |         |           |           |         |   |            |                               |           |         |         |           |           |                       |   |           |                     |  |         |   |           |           |                               |   |            |                               |        |          |         |           |           |                     |   |           |                                 |   |         |         |           |           |                                |   |            |                             |                                       |        |         |           |            |                      |   |            |  |  |            |         |           |            |                         |   |            |  |  |         |         |           |            |                         |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento.   | 2150132019  | 3. No Oportunidad Servicios                | d. Ambulatorio Medicina Especializada   | TELEFONO                  | RECLAMO                                   | PENDIENTE  | 5/09/2019   | GLORIA MARIBEL LEON            |                     |   |            |                             |                                       |     |       |           |           |         |   |           |                             |                                |          |         |           |           |                       |   |            |                       |                |     |       |           |           |                      |   |            |  |                               |          |         |           |           |                        |   |            |                                 |   |        |         |           |           |                          |   |            |                                  |  |     |       |           |           |                      |   |            |                                   |  |         |         |           |           |                |   |           |                             |                                       |         |         |           |           |                          |   |            |                             |                                       |            |         |           |           |                     |   |            |  |                           |        |         |           |           |                          |   |            |                             |                                       |     |   |           |           |                        |   |            |                             |                                     |        |         |           |           |                       |   |            |                             |                                       |          |         |           |           |                     |   |           |                             |                                 |     |         |           |           |         |   |            |                               |           |         |         |           |           |                       |   |           |                     |  |         |   |           |           |                               |   |            |                               |        |          |         |           |           |                     |   |           |                                 |   |         |         |           |           |                                |   |            |                             |                                       |        |         |           |            |                      |   |            |  |  |            |         |           |            |                         |   |            |  |  |         |         |           |            |                         |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento.   | 215062019   | 3. No Oportunidad Servicios                | c. Ambulatorio medicina General   | WEB                       | RECLAMO                                   | PENDIENTE  | 5/09/2019   | ANONIMO                        |                     |   |            |                             |                                       |     |       |           |           |         |   |           |                             |                                |          |         |           |           |                       |   |            |                       |                |     |       |           |           |                      |   |            |  |                               |          |         |           |           |                        |   |            |                                 |   |        |         |           |           |                          |   |            |                                  |  |     |       |           |           |                      |   |            |                                   |  |         |         |           |           |                |   |           |                             |                                       |         |         |           |           |                          |   |            |                             |                                       |            |         |           |           |                     |   |            |  |                           |        |         |           |           |                          |   |            |                             |                                       |     |   |           |           |                        |   |            |                             |                                     |        |         |           |           |                       |   |            |                             |                                       |          |         |           |           |                     |   |           |                             |                                 |     |         |           |           |         |   |            |                               |           |         |         |           |           |                       |   |           |                     |  |         |   |           |           |                               |   |            |                               |        |          |         |           |           |                     |   |           |                                 |   |         |         |           |           |                                |   |            |                             |                                       |        |         |           |            |                      |   |            |  |  |            |         |           |            |                         |   |            |  |  |         |         |           |            |                         |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento.   | 2150822019  | 3. No Suministro Medicamentos              | a. No POS   | ESCRITO                   | RECLAMO                                   | PENDIENTE  | 5/09/2019   | CLAUDIA JANETH RACHON          |                     |   |            |                             |                                       |     |       |           |           |         |   |           |                             |                                |          |         |           |           |                       |   |            |                       |                |     |       |           |           |                      |   |            |  |                               |          |         |           |           |                        |   |            |                                 |   |        |         |           |           |                          |   |            |                                  |  |     |       |           |           |                      |   |            |                                   |  |         |         |           |           |                |   |           |                             |                                       |         |         |           |           |                          |   |            |                             |                                       |            |         |           |           |                     |   |            |  |                           |        |         |           |           |                          |   |            |                             |                                       |     |   |           |           |                        |   |            |                             |                                     |        |         |           |           |                       |   |            |                             |                                       |          |         |           |           |                     |   |           |                             |                                 |     |         |           |           |         |   |            |                               |           |         |         |           |           |                       |   |           |                     |  |         |   |           |           |                               |   |            |                               |        |          |         |           |           |                     |   |           |                                 |   |         |         |           |           |                                |   |            |                             |                                       |        |         |           |            |                      |   |            |  |  |            |         |           |            |                         |   |            |  |  |         |         |           |            |                         |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento.   | 215422019   | Ortodoncia en salud                        | actores y Orientación sobre servicios de salud                                | ESCRITO                   | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | PENDIENTE  | 6/09/2019   | EVELYN TATIANA VALERIO OSORIO  |                     |   |            |                             |                                       |     |       |           |           |         |   |           |                             |                                |          |         |           |           |                       |   |            |                       |                |     |       |           |           |                      |   |            |  |                               |          |         |           |           |                        |   |            |                                 |   |        |         |           |           |                          |   |            |                                  |  |     |       |           |           |                      |   |            |                                   |  |         |         |           |           |                |   |           |                             |                                       |         |         |           |           |                          |   |            |                             |                                       |            |         |           |           |                     |   |            |  |                           |        |         |           |           |                          |   |            |                             |                                       |     |   |           |           |                        |   |            |                             |                                     |        |         |           |           |                       |   |            |                             |                                       |          |         |           |           |                     |   |           |                             |                                 |     |         |           |           |         |   |            |                               |           |         |         |           |           |                       |   |           |                     |  |         |   |           |           |                               |   |            |                               |        |          |         |           |           |                     |   |           |                                 |   |         |         |           |           |                                |   |            |                             |                                       |        |         |           |            |                      |   |            |  |  |            |         |           |            |                         |   |            |  |  |         |         |           |            |                         |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento.   | 2164902019  | 3. No Suministro Medicamentos              | b. POS  | TELEFONO                  | RECLAMO                                   | PENDIENTE  | 6/09/2019   | REGIO IGNACIO CUEVO            |                     |   |            |                             |                                       |     |       |           |           |         |   |           |                             |                                |          |         |           |           |                       |   |            |                       |                |     |       |           |           |                      |   |            |  |                               |          |         |           |           |                        |   |            |                                 |   |        |         |           |           |                          |   |            |                                  |  |     |       |           |           |                      |   |            |                                   |  |         |         |           |           |                |   |           |                             |                                       |         |         |           |           |                          |   |            |                             |                                       |            |         |           |           |                     |   |            |  |                           |        |         |           |           |                          |   |            |                             |                                       |     |   |           |           |                        |   |            |                             |                                     |        |         |           |           |                       |   |            |                             |                                       |          |         |           |           |                     |   |           |                             |                                 |     |         |           |           |         |   |            |                               |           |         |         |           |           |                       |   |           |                     |  |         |   |           |           |                               |   |            |                               |        |          |         |           |           |                     |   |           |                                 |   |         |         |           |           |                                |   |            |                             |                                       |        |         |           |            |                      |   |            |  |  |            |         |           |            |                         |   |            |  |  |         |         |           |            |                         |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento.   | 217672019   | Inspección Vigilancia y Control            | Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad | ESCRITO                   | RECLAMO                                   | PENDIENTE  | 6/09/2019   | EDUARDO JOVANI BELLO GUTIERREZ |                     |   |            |                             |                                       |     |       |           |           |         |   |           |                             |                                |          |         |           |           |                       |   |            |                       |                |     |       |           |           |                      |   |            |  |                               |          |         |           |           |                        |   |            |                                 |   |        |         |           |           |                          |   |            |                                  |  |     |       |           |           |                      |   |            |                                   |  |         |         |           |           |                |   |           |                             |                                       |         |         |           |           |                          |   |            |                             |                                       |            |         |           |           |                     |   |            |  |                           |        |         |           |           |                          |   |            |                             |                                       |     |   |           |           |                        |   |            |                             |                                     |        |         |           |           |                       |   |            |                             |                                       |          |         |           |           |                     |   |           |                             |                                 |     |         |           |           |         |   |            |                               |           |         |         |           |           |                       |   |           |                     |  |         |   |           |           |                               |   |            |                               |        |          |         |           |           |                     |   |           |                                 |   |         |         |           |           |                                |   |            |                             |                                       |        |         |           |            |                      |   |            |  |  |            |         |           |            |                         |   |            |  |  |         |         |           |            |                         |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento.   | 2190542019  | 3. No Oportunidad Servicios                | d. Ambulatorio Medicina Especializada   | E-MAIL                    | RECLAMO                                   | PENDIENTE  | 15/09/2019  | SOFIA GOMEZ LARRESTA           |                     |   |            |                             |                                       |     |       |           |           |         |   |           |                             |                                |          |         |           |           |                       |   |            |                       |                |     |       |           |           |                      |   |            |  |                               |          |         |           |           |                        |   |            |                                 |   |        |         |           |           |                          |   |            |                                  |  |     |       |           |           |                      |   |            |                                   |  |         |         |           |           |                |   |           |                             |                                       |         |         |           |           |                          |   |            |                             |                                       |            |         |           |           |                     |   |            |  |                           |        |         |           |           |                          |   |            |                             |                                       |     |   |           |           |                        |   |            |                             |                                     |        |         |           |           |                       |   |            |                             |                                       |          |         |           |           |                     |   |           |                             |                                 |     |         |           |           |         |   |            |                               |           |         |         |           |           |                       |   |           |                     |  |         |   |           |           |                               |   |            |                               |        |          |         |           |           |                     |   |           |                                 |   |         |         |           |           |                                |   |            |                             |                                       |        |         |           |            |                      |   |            |  |  |            |         |           |            |                         |   |            |  |  |         |         |           |            |                         |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento.   | 2191972019  | 2. Dificultad Accesibilidad Administrativa | c. Problemas contratación asegurados/prestador                                | PRESENCIAL                | RECLAMO                                   | PENDIENTE  | 10/09/2019  | JOSIE ORIBERTO SANDOVAL        |                     |   |            |                             |                                       |     |       |           |           |         |   |           |                             |                                |          |         |           |           |                       |   |            |                       |                |     |       |           |           |                      |   |            |  |                               |          |         |           |           |                        |   |            |                                 |   |        |         |           |           |                          |   |            |                                  |  |     |       |           |           |                      |   |            |                                   |  |         |         |           |           |                |   |           |                             |                                       |         |         |           |           |                          |   |            |                             |                                       |            |         |           |           |                     |   |            |  |                           |        |         |           |           |                          |   |            |                             |                                       |     |   |           |           |                        |   |            |                             |                                     |        |         |           |           |                       |   |            |                             |                                       |          |         |           |           |                     |   |           |                             |                                 |     |         |           |           |         |   |            |                               |           |         |         |           |           |                       |   |           |                     |  |         |   |           |           |                               |   |            |                               |        |          |         |           |           |                     |   |           |                                 |   |         |         |           |           |                                |   |            |                             |                                       |        |         |           |            |                      |   |            |  |  |            |         |           |            |                         |   |            |  |  |         |         |           |            |                         |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12. Subdirección de Garantía del Aseguramiento.   | 2191972019  | 2. Dificultad Accesibilidad Administrativa | c. Problemas contratación asegurados/prestador                                | ESCRITO                   | RECLAMO                                   | PENDIENTE  | 10/09/2019  | RAFAEL AVELINO ZAMBRANO        |                     |   |            |                             |                                       |     |       |           |           |         |   |           |                             |                                |          |         |           |           |                       |   |            |                       |                |     |       |           |           |                      |   |            |  |                               |          |         |           |           |                        |   |            |                                 |   |        |         |           |           |                          |   |            |                                  |  |     |       |           |           |                      |   |            |                                   |  |         |         |           |           |                |   |           |                             |                                       |         |         |           |           |                          |   |            |                             |                                       |            |         |           |           |                     |   |            |  |                           |        |         |           |           |                          |   |            |                             |                                       |     |   |           |           |                        |   |            |                             |                                     |        |         |           |           |                       |   |            |                             |                                       |          |         |           |           |                     |   |           |                             |                                 |     |         |           |           |         |   |            |                               |           |         |         |           |           |                       |   |           |                     |  |         |   |           |           |                               |   |            |                               |        |          |         |           |           |                     |   |           |                                 |   |         |         |           |           |                                |   |            |                             |                                       |        |         |           |            |                      |   |            |  |  |            |         |           |            |                         |   |            |  |  |         |         |           |            |                         |  |  |  |  |  |  |  |  |

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía 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 26/08/2019 se encuentran 6 peticiones pendientes de respuesta



|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE SALUD</p> | <p>OFICINA DE CONTROL INTERNO<br/>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN<br/>CONTROL DOCUMENTAL<br/>INFORME DE AUDITORIA<br/>Código: SDS-ESC-FT-003 V.7</p> | <p>Elaborado por: Monica Ulloa M.<br/>Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos<br/>Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p> |  |
|--|---|---|---|

por parte de las dependencias de la SDS a corte Septiembre 9 solo se presentó una petición sin respuesta oportuna, pero en el reporte a corte 10/09/2019 se presentan 21 peticiones, de acuerdo a lo anterior es importante que se sigan adelantado las acciones pertinentes y se fortalezcan las mismas en pro de la mejora continua logrando emitir una respuesta definitiva al ciudadano en la solución de su requerimiento.

Al revisar el mapa de riesgos del proceso se tiene contemplado el riesgo “*Gestionar las peticiones de los ciudadanos, por fuera de los términos establecidos por la Ley*” uno de los controles establecidos es:

*“El Grupo de Gestión de peticiones, semanalmente, monitoreara el cumplimiento a la oportunidad de los tiempos de respuesta para todas las peticiones presentados por la ciudadanía a través del aplicativo establecido en la Secretaria Distrital de Salud, mediante los reportes de la plataforma. En caso de identificar no oportunidad en los plazos de respuesta establecidos, se notificará mediante correo electrónico a los responsables con copia Asuntos disciplinario y Oficina de Control Interno.”*

De acuerdo con lo anterior, el grupo auditor adelanto verificación del seguimiento frente a la oportunidad de respuesta a las peticiones de las Entidades del Sector Salud, encontrando que si bien es cierto se adelanta el control respectivo, es importante que se sigan adelantado las acciones pertinentes y se fortalezcan las mismas en pro de la mejora continua logrando emitir una respuesta definitiva al ciudadano en la solución de su requerimiento.



La Oficina de Control Interno remitió informe preliminar el 10/10/2019, la Dirección de servicio a la Ciudadanía mediante correo electrónico del 15/10/2019 envió la siguiente objeción:

*“La **Dirección de Servicio a la Ciudadanía**, acorde con el nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG y con el fin de garantizar el trámite a las **peticiones o solicitudes ciudadanas** como **Segunda Línea de Defensa**, tiene establecido el procedimiento “SDS-GSS-PR 008” “Gestión de peticiones en la SDS”, debidamente documentado con instructivos y formatos como se pueden evidenciar en ISOLUCION.*

*En este contexto, es claro entonces, que la primera línea de defensa está a cargo de los diferentes líderes de proceso en cada dependencia de la entidad, quienes son los responsables de garantizar o de realizar las acciones pertinentes para mejorar la oportunidad de respuesta a las peticiones ciudadanas de su competencia.*

*La **Dirección de Servicio a la Ciudadanía**, acorde a las competencias definidas en el decreto 507 de 2013, realiza la administración del sistema de peticiones de la entidad y hace seguimiento al cumplimiento de los criterios de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas, por parte de las diferentes dependencias.”*

Analizada la respuesta emitida por el auditado, se retira a la acción para abordar riesgos.

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE SALUD</p> | <p>OFICINA DE CONTROL INTERNO<br/>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN<br/>CONTROL DOCUMENTAL<br/>INFORME DE AUDITORIA<br/>Código: SDS-ESC-FT-003 V.7</p> | <p>Elaborado por: Monica Ulloa M.<br/>Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos<br/>Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p> |  |
|--|---|---|---|

## **Socialización Circular 007 de 2018 – Lineamientos Política Distrital Servicio a la Ciudadanía y Manual para la Gestión de Peticiones**

La Secretaria Distrital de Salud cuenta con la Circular 001 del 01/02/2016 cuyo asunto hace referencia a “*Tramite Derechos de Petición, Solicitudes Organismos de Control y Autoridades Judiciales*” circular interna que se encuentra vigente.

Para la vigencia 2018 el Subsecretario de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaria General- Alcaldía Mayor emite Circular 007 del 28/12/2018 con los “Lineamientos para la implementación de la Política Publica Distrital de Servicio a la Ciudadanía Decreto 197 de 2014”. La Dirección de Servicio a la Ciudadanía mediante correo del 13/06/2019 realizo a los directivos de la SDS socialización sobre la Circular en mención, solicitando difundirla al interior de sus dependencias con el fin de definir y ajustar procesos internos para dar cumplimiento a la misma. De acuerdo con lo anterior el texto del documento remitido menciona:

*“Dentro de los lineamientos indicados en la Circular 007-2018, se establece que el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, es el documento que tiene como propósito “...orientar de forma clara y concreta a las entidades distritales sobre el manejo interno de las peticiones teniendo en cuenta el marco jurídico aplicable, los lineamientos transversales de política pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano, y las recomendaciones técnicas que permitan fortalecer a las entidades en términos de eficiencia, celeridad, economía y transparencia.*

*En consecuencia, todas las entidades distritales deben adoptar el Manual como herramienta técnica que contribuye al mejoramiento continuo de la prestación del Servicio en el Distrito Capital.*



*Teniendo en cuenta este Manual, en especial el numeral 2. De las modalidades de las peticiones y numeral 5. Registro de peticiones en “Bogotá te escucha”, indica “... que el propósito del sistema consiste en el registro de las peticiones de origen ciudadano bajo unas características especiales, para lo cual la Secretaría General definió las solicitudes que cumplen con dichos atributos.*

*En este contexto, se aclara los siguiente respecto a Las peticiones que son presentadas por las autoridades o entidades: teniendo claro que la razón de ser del Sistema es el registro de las peticiones de origen ciudadano, automáticamente quedan excluidas aquellas presentadas por otras entidades.*

*Excepción: únicamente se registrarán las peticiones mediante las cuales se estén dando traslado por competencia sobre una petición ciudadana.*

*De acuerdo con lo anterior a partir de la fecha NO se registrarán en el aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS, solicitudes que radiquen por escrito en la SDS a través de sistema de correspondencia CORDIS, estas serán remitidas a la Dependencia competente de brindar respuesta cumpliendo con los criterios de calidad y dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente. (Ley 1755 de*



|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE SALUD</p> | <p>OFICINA DE CONTROL INTERNO<br/>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN<br/>CONTROL DOCUMENTAL<br/>INFORME DE AUDITORIA<br/>Código: SDS-ESC-FT-003 V.7</p> | <p>Elaborado por: Monica Ulloa M.<br/>Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos<br/>Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p> |  |
|--|---|---|---|



*2015. Artículo 30. Peticiones entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días). Importante realizar registro de la gestión de la solicitud con el numero radicado en el sistema de correspondencia CORDIS.”*

Teniendo en cuenta lo anterior y mediante entrevista realiza a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía se nos informa que a la fecha de auditoria 18/09/2019 se encuentra el borrador de la nueva circular cuyo asunto hace referencia a *“tramite de los derechos de petición y requerimientos de las Entidades de Control de orden nacional y distrital y de inspección, vigilancia y control, así como de las solicitudes de autoridad Judicial”* según lo contemplado en la Circular 007 de 2018 Lineamientos Política Distrital Servicio a la Ciudadanía y Manual para la Gestión de Peticiones. De acuerdo con lo anterior y teniendo en cuenta que este manual en especial en su numeral 2. De las modalidades de las peticiones y numeral 5. Registro de peticiones en *“Bogotá te escucha”*, indica *“... que el propósito del sistema consiste en el registro de las peticiones de origen ciudadano bajo unas características especiales, para lo cual la Secretaría General definió las solicitudes que cumplen con dichos atributos”*.

De acuerdo a lo anterior y según lo establecido, las solicitudes que no cumplan con los criterios como petición de origen ciudadano NO se registrarán en el aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS, estas solicitudes serán radicadas por escrito en la SDS a través de sistema de correspondencia CORDIS, estas serán remitidas a la Dependencia competente de brindar respuesta cumpliendo con los criterios de calidad y dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente. (Ley 1755 de 2015. Artículo 30. Peticiones entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días). Importante realizar registro de la gestión de la solicitud con el numero radicado en el sistema de correspondencia CORDIS.”

Es importante que la Dirección de Servicio al Ciudadano, continúe adelantando las acciones pertinentes para la expedición de la circular interna que contempla los lineamientos de acuerdo con lo establecido en la Circular 007-2018 *“Lineamientos Política Distrital Servicio a la Ciudadanía y Manual para la Gestión de Peticiones. De acuerdo con lo anterior y teniendo en cuenta que este manual en especial en su numeral 2. De las modalidades de las peticiones y numeral 5. Registro de peticiones en “Bogotá te escucha”, indica “... que el propósito del sistema consiste en el registro de las peticiones de origen ciudadano bajo unas características especiales, para lo cual la Secretaría General definió las solicitudes que cumplen con dichos atributos”*, adicional a esto realizar la respectiva socialización.

Si bien es cierto, con la entrada en vigor de la circular externa Circular 007 de 2018 – Lineamientos Política Distrital Servicio a la Ciudadanía y Manual para la Gestión de Peticiones emitida por el Subsecretario de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaria General- Alcaldía Mayor en donde se establece *“Teniendo en cuenta este Manual, en especial el numeral 2. De las modalidades de las peticiones y numeral 5. Registro de peticiones en “Bogotá te escucha”, indica “... que el propósito del sistema consiste en el registro de las peticiones de origen ciudadano bajo unas características especiales, para*

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE SALUD</p> | <p>OFICINA DE CONTROL INTERNO<br/>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN<br/>CONTROL DOCUMENTAL<br/>INFORME DE AUDITORIA<br/>Código: SDS-ESC-FT-003 V.7</p> | <p>Elaborado por: Monica Ulloa M.<br/>Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos<br/>Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p> |  |
|--|---|---|---|

*lo cual la Secretaría General definió las solicitudes que cumplen con dichos atributos”, es importante que se fortalezcan los controles pertinentes de las peticiones que no ingresan por el aplicativo Bogotá te ESCUCHA SDQS y que ingresan por el sistema de correspondencia CORDIS y que serán remitidas a la Dependencia competente de brindar respuesta cumpliendo con los criterios de calidad y dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente. (Ley 1755 de 2015. Artículo 30. Peticiones entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días). Importante realizar registro de la gestión de la solicitud con el numero radicado en el sistema de correspondencia CORDIS.”*

La Oficina de Control Interno remitió informe preliminar el 10/10/2019, la Dirección de servicio a la Ciudadanía mediante correo electrónico del 15/10/2019 envió la siguiente objeción:

*“En la actualidad se trabaja en el Documento de Circular Interna, para el “TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN Y REQUERIMIENTOS DE LAS ENTIDADES DE CONTROL DEL ORDEN NACIONAL Y DISTRITAL Y DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL, ASI COMO DE LAS SOLICITUDES DE AUTORIDAD JUDICIAL. en coordinación con asesores de Despacho; oficina asesora jurídica; Subsecretaría Corporativa- Dirección Administrativa; Dirección de Planeación Institucional y esta Dirección.*

*Este documento contiene, los lineamientos de la Circular 007 de 2018; los canales de atención, trámite de respuesta para la gestión, oportuna, eficaz, pertinente y los responsables de acuerdo con los tiempos y el tipo de petición.*



*Es de informar, que, a la fecha, se encuentra en la última revisión y aprobación para la firma del señor Secretario de Salud.”*

El grupo auditor analizo la respuesta emitida por el auditado, ratificando la acción para abordar riesgos frente a la expedición de la circular interna y la respectiva socialización.

### **Implementación y puesta en funcionamiento de las Tablet en el Centro de Atención al Ciudadano de la SDS**

Con el fin de adelantar seguimiento al funcionamiento de las Tablet que se encuentran en el Centro de Atención al Ciudadano de la SDS y que fueron instaladas en el mes de mayo de 2019 para adelantar las encuestas de satisfacción de los usuarios que acuden a la entidad para una orientación relacionada con el Sistema General de Seguridad Social en Salud o para adelantar un trámite o un servicio; el grupo auditor solicito a la Dirección de Atención al Ciudadano informar el seguimiento que se está adelantando frente al funcionamiento de las mismas y que resultados se han obtenido sobre la encuesta que se aplica al ciudadano.

El auditado mediante correo electrónico del 09/09/2019 y visita de campo que efectuó el grupo auditor el 18/09/2019 la Dirección de Servicio a la Ciudadanía informa:

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE SALUD</p> | <p>OFICINA DE CONTROL INTERNO<br/>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN<br/>CONTROL DOCUMENTAL<br/>INFORME DE AUDITORIA<br/>Código: SDS-ESC-FT-003 V.7</p> | <p>Elaborado por: Monica Ulloa M.<br/>Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos<br/>Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p> |  |
|--|---|---|---|

Es importante mencionar que para la puesta en funcionamiento de estas Tablet se han presentado una serie de situaciones como: *“por falta de herramientas tecnológicas como un Punto de Wifi, y la falta de cargadores, no se había podido poner en funcionamiento. Luego de reuniones que se propiciaron por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, junto con la Subsecretaría de Corporativa, la Dirección TIC y la Subdirección de Bienes y Servicios se logró ponerlas en funcionamiento.*

*De igual forma, se modificó el tipo de encuesta que se formulaba a los usuarios toda vez que la que se encontraba en operación constaba de seis preguntas, y dado que en su gran mayoría nuestros usuarios manifestaban inconvenientes para contestar las preguntas o falta de tiempo entre otros, pues tenían que destinar en promedio cinco minutos, las mencionadas encuestas no eran contestadas. Así las cosas, con el apoyo de la Dirección TIC, se modificó la encuesta a la calificación del servicio por medio de pulsar una “Cara Feliz” si aprobaba la atención o una “Cara triste” si no quedaban satisfechos.”*

*El tres de mayo de 2019, entraron en operación las Tablet, y periódicamente se hacía un seguimiento a las mismas. Se encontraron dificultades que a continuación se relacionan:*

- 1. Dos Tablet, no son compatibles con los cargadores adaptados.*
- 2. La aplicación de las encuestas se desconfigura constantemente.*
- 3. Las tabletas, no gozan de limitación para su uso, por lo que los usuarios utilizaban las Tablet, para ingresar a otros programas como “Youtube”, “Facebook” y demás, generando la salida del programa de encuestas y pérdida del funcionamiento de estas.*
- 4. En la Subdirección de Inspección, vigilancia y control permanentemente se rota al personal, por lo que, en la generación de reporte, no se puede identificar el funcionario que está atendiendo al usuario.*

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía informo la gestión que se adelantó frente a la problemática presentada:

- 1. Se enviaron varios correos a soporte técnico para dar una solución al funcionamiento de las Tablet. Estas fueron retiradas en la tercera semana de agosto, para realizar los ajustes correspondientes.*
- 2. A fecha de generación de este informe, se nos informa verbalmente que, para la última semana de agosto, ya se pondrán en operación, con las especificaciones técnicas solicitadas.*

El punto de Servicio a la Ciudadanía que se encuentra ubicado en el primer piso de la Secretaría Distrital de Salud- SDS. Cuenta con 16 módulos (ventanillas) en donde se atiende a la ciudadanía para los temas propios de la entidad y en la cual hay presencia de varias dependencias para la orientación e información a la ciudadanía en general, relacionado con el funcionamiento y el acceso al Sistema General de Seguridad Social en Salud- SGSSS.

| Módulo de Asignación                            | Cantidad  |
|---|-----------|
| Dirección Servicio a la Ciudadanía              | 5         |
| Subdirección de Inspección Vigilancia y Control | 5         |
| Dirección de Calidad de Servicios de Salud      | 1         |
| Dirección de Correspondencia                    | 5         |
| <b>Total</b>                                    | <b>16</b> |

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía 2019

El auditado manifiesta que al 18/09/2019 no se encuentran en funcionamiento 3 Tablet que fueron reportadas al servicio Técnico.

Adicional a esto el auditado suministro nivel de satisfacción calificado por los usuarios entre el día tres de mes de mayo, fecha en la que entraron en operación al 15 de julio de 2019. En donde se observa:

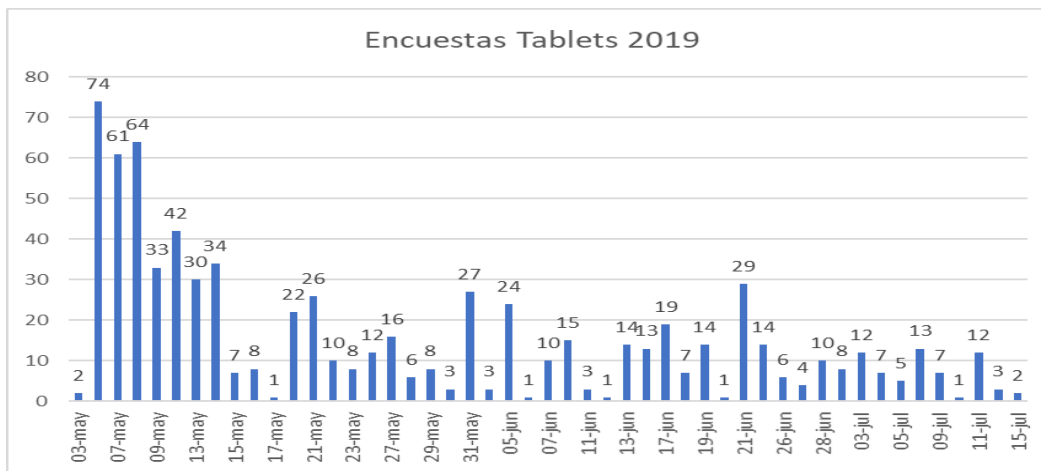
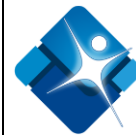
| RESPUESTA USUARIO | CANTIDAD   | % PARTICIPACION |
|-------------------|------------|-----------------|
| NO                | 35         | 5               |
| SI                | 717        | 95              |
| <b>TOTAL</b>      | <b>752</b> | <b>100</b>      |

| MES   | RESPUESTA USUARIO | CANTIDAD | TOTAL |
|-------|-------------------|----------|-------|
| MAYO  | SI                | 478      | 494   |
|       | NO                | 16       |       |
| JUNIO | SI                | 173      | 188   |
|       | NO                | 15       |       |
| JULIO | SI                | 66       | 70    |
|       | NO                | 4        |       |

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía 2019

A la pregunta realizada por los servidores que atienden los diferentes módulos del Centro de Atención al Ciudadano de la SDS "califique el servicio o la intención brindada", de un total de 752 personas que calificaron el servicio, 717 manifestaron que sí están satisfechos con el servicio brindado por la SDS y 35 que no.

Se observa en la tabla que las encuestas realizadas en el mes de mayo fueron 494, junio 188 y julio 70, lo que refleja una disminución en la utilización de las tabletas por parte de los ciudadanos, el grupo auditor adelanto el siguiente análisis de acuerdo con la base de datos suministrada por la Dirección de Servicio a la ciudadanía observando lo siguiente:



Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía 2019

En la gráfica anterior, se refleja las encuestas por día desde el 03/05/2019 al 15/07/2019, se presenta disminución desde el primer día de puesta en funcionamiento de las tabletas, adicional a esto se obtuvo el siguiente resultado cuando se analiza por módulo de atención de la SDS en el mismo periodo:



| Etiquetas de fila    | may        | jun        | jul       | Total general | Porcentaje     |
|----------------------|------------|------------|-----------|---------------|----------------|
| Usuario 01           | 110        | 69         | 35        | 214           | 28,46%         |
| Usuario 02           | 86         | 6          | 4         | 96            | 12,77%         |
| Usuario 03           | 59         | 16         | 7         | 82            | 10,90%         |
| Usuario 04           | 24         | 39         | 4         | 67            | 8,91%          |
| Usuario 05           | 62         | 2          |           | 64            | 8,51%          |
| Usuario 06           | 35         | 21         | 6         | 62            | 8,24%          |
| Usuario 07           | 42         | 10         |           | 52            | 6,91%          |
| Usuario 08           | 47         |            |           | 47            | 6,25%          |
| Usuario 09           | 19         | 7          | 2         | 28            | 3,72%          |
| Usuario 10           |            | 10         | 6         | 16            | 2,13%          |
| Usuario 11           | 7          | 6          |           | 13            | 1,73%          |
| Usuario 12           |            |            | 6         | 6             | 0,80%          |
| Usuario 13           | 1          | 1          |           | 2             | 0,27%          |
| Usuario 14           | 2          |            |           | 2             | 0,27%          |
| Usuario 15           |            | 1          |           | 1             | 0,13%          |
| <b>Total general</b> | <b>494</b> | <b>188</b> | <b>70</b> | <b>752</b>    | <b>100,00%</b> |

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía 2019

En la tabla anterior, se observa que en el mes de mayo se presentó 65.7% del total de los ciudadanos que contestaron la encuesta, junio con 25% y julio con el 9.3%. En el mes de mayo se observa que en un módulo el mayor número de ciudadanos que aplicaron la encuesta fueron 110 seguida el mismo mes con 86; en julio con 69 y julio 35.

A partir del funcionamiento de las Tablet y con el fin de tener un control en los datos que quedan consignados, se implementó el aplicativo Sistema de Información de Monitoreo de Encuestas de Satisfacción SIMES, desarrollado por la Dirección TIC, al realizar el análisis por parte del grupo auditor de la base de datos que fue exportado por el aplicativo, este no evidencia el número total de personas atendidas en cada uno de los módulos, es



|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE SALUD</p> | <p>OFICINA DE CONTROL INTERNO<br/>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN<br/>CONTROL DOCUMENTAL<br/>INFORME DE AUDITORIA<br/>Código: SDS-ESC-FT-003 V.7</p> | <p>Elaborado por: Monica Ulloa M.<br/>Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos<br/>Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p> |  |
|--|---|---|---|

importante que se tenga evidencia de las personas atendidas con los digiturnos asignados, para evidenciar el porcentaje de participación de la ciudadanía que aplico a las encuestas.

De acuerdo a lo anterior, es importante seguir fortalecimiento las acciones de seguimiento en cuanto al funcionamiento adecuado de las Tablet que se encuentran en el Centro de Atención al Ciudadano de la SDS, herramientas tecnológicas que fueron instaladas con el propósito de medir la satisfacción de atención por parte de los ciudadanos, adicional a esto seguir capacitando a los funcionarios que atienden estos módulos sobre la importancia de la aplicación de la encuesta por parte de los ciudadanos en pro de la mejora continua.

La Oficina de Control Interno remitió informe preliminar el 10/10/2019, la Dirección de servicio a la Ciudadanía mediante correo electrónico del 15/10/2019 envió la siguiente objeción:



*“En primer lugar, como muy acertadamente dice el informe, la implementación de la Encuesta de Satisfacción en el Centro de Atención al Ciudadano de la SDS, ha sido complejo, tanto para el ciudadano como para la propia entidad.*

*Hasta el año 2018, operaban tabletas en los puntos de atención, para aplicar una encuesta de Cinco preguntas con el fin de evaluar la satisfacción del usuario, atendiendo los atributos de ISO 9001-2015 como la amabilidad, facilidad, confianza y otras. Aquí juega un papel muy importante el ciudadano. A la entidad acuden personas de diferentes condiciones socioeconómicas, pero principalmente, personas cuyo nivel y conocimiento de la informática es limitado, este hecho propiciaba que muchos de los ciudadanos, no diligenciaran la encuesta, argumentando además la falta de tiempo. Adicionalmente, se presentaron problemas tecnológicos que impidieron la operación continua de las tabletas.*

*En segundo lugar, se debe tener en cuenta que en el área de Servicio a la Ciudadanía se prestan servicios correspondientes a diferentes dependencias de la SDS (Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control, Subdirección de Bienes y servicios, Dirección Financiera y Dirección de Servicio a la Ciudadanía, hecho que exige mayor articulación y compromiso por parte de todas las dependencias para la evaluación de satisfacción de usuarios.*

*De esta manera, en primer semestre de 2019 se ajustó la encuesta a una sola pregunta, que permitiera conocer el grado de satisfacción del ciudadano de manera general, y con el apoyo de la Dirección TIC se desarrolló un aplicativo de “dos caritas” que permitieran calificar en general la atención brindada. Sin embargo, a la fecha persisten las dificultades para la operación de las tabletas.*

*En este contexto, realizamos análisis de diferentes alternativas de estrategias existentes en el mercado para evaluar satisfacción de usuarios, que sean ágiles, amigables y cumplan atributos deseables para encuestas de satisfacción acorde a la norma de calidad. De esta manera, se espera para la próxima vigencia, incluir en el proyecto de inversión la adquisición de una solución moderna y eficiente, que usando tecnología de punta permita evaluar la satisfacción de los usuarios con los servicios prestadores por la*

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE SALUD</p> | <p>OFICINA DE CONTROL INTERNO<br/>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN<br/>CONTROL DOCUMENTAL<br/>INFORME DE AUDITORIA<br/>Código: SDS-ESC-FT-003 V.7</p> | <p>Elaborado por: Monica Ulloa M.<br/>Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos<br/>Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p> |  |
|--|---|---|---|

*SDS y que permita conocer resultados en tiempo real para hacer intervenciones inmediatas.*

*Dada la naturaleza de los trámites que las personas hacen en la entidad (radicación de correspondencia, pagos, registro de títulos de salud, certificados de inhumación y exhumación, requisitos de habilitación de servicios de salud, información sobre el sistema de salud, entre otros, los expertos opinan que la encuesta debe ser muy ágil y sencilla y por tanto recomiendan hacer solo una pregunta y cambiarla periódicamente según los diferentes atributos de calidad que se deseen medir.”*

Después de analizada la objeción por parte del grupo auditor, se mantiene la acción para abordar riesgos.

### **Evaluación adherencia valores Institucionales**

El grupo auditor de manera aleatoria adelanto verificación de la adherencia de los valores institucionales a los auditados, se realizó una encuesta anónima a varios servidores (7 funcionarios de Planta) observando:

- Conocen los valores de la Entidad.
- Manifiestan que han sido socializados por correo electrónico, reuniones mensuales de equipo, actividades y campañas lúdicas entre otros.
- La mayoría conoce en donde se encuentran publicado el código de integridad.

### **8. ASPECTOS POSITIVOS.**

Se destaca que el auditado entrego la información solicitada por la Oficina de Control Interno dentro de los plazos establecidos y en las condiciones requeridas, así como la ampliación y explicación de esta.



### **9. NO CONFORMIDADES.**

N/A

### **10. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS.**

- 10.1. Se hace necesario fortalecer por parte de la Dirección de Participación Social y Transectorialidad las acciones que se tienen establecidas para alimentar la información en la herramienta de control de los proyectos de inversión local PIL (tablero de control interno) y así poder garantizar que la información que se refleje en esta herramienta sea la misma que se encuentra en la carpeta física del proyecto con el fin de tener actualizado el estado actual de los proyectos inversión local.





|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE SALUD</p> | <p>OFICINA DE CONTROL INTERNO<br/>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN<br/>CONTROL DOCUMENTAL<br/>INFORME DE AUDITORIA<br/>Código: SDS-ESC-FT-003 V.7</p> | <p>Elaborado por: Monica Ulloa M.<br/>Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos<br/>Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p> |  |
|--|---|---|---|

- 10.2. Es importante, que se fortalezcan los controles de verificación a la base de datos de consolidación de la vigencia 2018 “Distribución de derechos de petición gestionados por dependencias de la SDS (con usuario SDQS) - ESE Y EPS-S”, teniendo en cuenta que se encontraron diferencias en los resultados de las sumatorias, con el fin de entregar información veraz y oportuna a aquellos clientes que así lo requieran.
- 10.3. Es importante implementar acciones que fortalezcan la medición de la satisfacción del cliente en el centro de atención al ciudadano de la SDS, que permitan arrojar un resultado involucrando otras variables para la presentación de los informes que muestran el comportamiento de las encuestas diligenciadas por los ciudadanos, en pro de la mejora continua en cuanto la atención al ciudadano.
- 10.4. Es importante que la Dirección de Servicio al Ciudadano, continúe adelantando las acciones pertinentes para la expedición de la circular interna que contempla los lineamientos de acuerdo con lo establecido en la Circular 007-2018 “Lineamientos Política Distrital Servicio a la Ciudadanía y Manual para la Gestión de Peticiones. De acuerdo con lo anterior y teniendo en cuenta que este manual en especial en su numeral 2. De las modalidades de las peticiones y numeral 5. Registro de peticiones en “Bogotá te escucha”, indica “... que el propósito del sistema consiste en el registro de las peticiones de origen ciudadano bajo unas características especiales, para lo cual la Secretaría General definió las solicitudes que cumplen con dichos atributos”, adicional a esto realizar la respectiva socialización.
- 10.5. Con el fin de fortalecer la mejora continua, es pertinente que la Dirección de Servicio a la ciudadanía documente el riesgo transversal relacionado con el control de las peticiones ciudadanas que ingresan por los diferentes canales y adelantar la socialización a todas las áreas involucradas.

## 11. CONCLUSIONES.

- La Secretaria 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.
- Las SDS adelanto acciones de fortalecimiento al desarrollo institucional de la participación y Servicio a la Ciudadanía en salud en el Distrito Capital, a través del mejoramiento de las estructuras institucionales como las Juntas Asesoras Comunitarias
- 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, es importante que se sigan adelantado las acciones pertinentes y se fortalezcan las mismas en pro de la mejora continua logrando emitir una respuesta definitiva al ciudadano en la solución de su requerimiento.

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE SALUD</p> | <p>OFICINA DE CONTROL INTERNO<br/>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN<br/>CONTROL DOCUMENTAL<br/>INFORME DE AUDITORIA<br/>Código: SDS-ESC-FT-003 V.7</p> | <p>Elaborado por: Monica Ulloa M.<br/>Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos<br/>Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p> |  |
|--|---|---|---|

## 12. PLAN DE MEJORAMIENTO

Como resultado de la auditoría, si se requiere, el proceso auditado deberá cumplir con el lineamiento establecido por la dirección de planeación institucional y calidad para la elaboración del plan de mejoramiento que tenga lugar, con el fin de realizar el tratamiento adecuado a los riesgos, incluyendo en las actividades el ciclo phva, y de ser necesario realizar mesas de trabajo cuando los hallazgos acciones para abordar los riesgos involucren otras dependencias.

## 13. ANEXOS.

- Carpeta de papeles de trabajo de la auditoria
- CD con soportes aportados

### NOMBRE (S) Y APELLIDO (S) Y FIRMA (S) DE AUDITOR (ES).

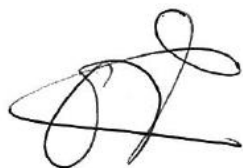


MARTHA YESSENIA GARCIA MEJIA



JUAN CAMILO PEREZ RACHE

### APRUEBA JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO,



OLGA LUCIA VARGAS COBOS