

### OFICINA DE CONTROL INTERNO

# INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO PERIODO: SEGUNDO SEMESTRE DE 2017

#### **OBJETIVO**

Verificar la gestión adelantada por la Secretaría Distrital de Salud durante el segundo semestre de 2017, frente a la atención al ciudadano, servicios que presta la entidad, sedes y canales de atención.

### **ALCANCE**

Evaluar la gestión adelantada por la Secretaría Distrital de Salud, en cumplimiento de la normatividad vigente y de los procedimientos definidos al interior de la entidad, frente a la atención a la ciudadanía durante el segundo semestre de 2017.

#### MARCO LEGAL

- Constitución Política artículo 23.
- Ley 5<sup>a</sup> de 1992, articulo 258 "Solicitud de informes por los Congresistas."
- Ley 87 de 1.993. Art. 12 literal i "...Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana".
- Ley 1474 de 2011 Articulo 76 "En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular".
- Ley 1712 de 2014. "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional".
- Ley 1755 de 2015, regula el derecho fundamental de petición.
- Decreto 197 de 2014, "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."
- Corte Constitucional Sentencia T 171 de 2010, T 523 de 2010.
- Documento Metodología para la Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – DAFP.

Cra. 32 No. 12-81 Tel.: 364 9090

www.saludcapital.gov.co







### **CONSIDERACIONES**

Para el desarrollo del presente informe, la Oficina de Control Interno, realizó la verificación de las acciones adelantadas por la SDS durante el segundo semestre de 2017, en cumplimiento de las líneas estratégicas de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía contenidas en el Decreto 197 de 2014, son ellas:

- 1. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos: La Administración Distrital desarrollará estrategias de formación pedagógica y sensibilización hacia la ciudadanía, como garantes en la defensa y el cuidado de lo público, así como, de un servicio transparente y oportuno, teniendo en cuenta que las personas son sujetos de derechos y que el Estado debe garantizar el goce efectivo de los mismos.
- 2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada: El Distrito debe garantizar que la infraestructura física y tecnológica de los puntos de interacción al ciudadano tengan los siguientes atributos:
  - a. Accesibles: el espacio físico y los servicios que se prestan deben ser accesibles a todos, especialmente a los grupos más vulnerables sin discriminación, asequibles materialmente (localización geográfica o tecnología moderna) y al alcance de todos y todas.
  - b. Suficientes: este atributo se relaciona directamente con el anterior, la infraestructura física y tecnológica debe estar en una cantidad suficiente.
- 3. Cualificación de los equipos de trabajo: en este sentido, la administración distrital debe caracterizar y homogeneizar el perfil por competencias de los servidores públicos que atienden a la ciudadanía, fortalecer los modelos de gestión de Calidad y Control Interno de todas las entidades en aras de brindar respuestas más oportunas, integrales y de calidad a las solicitudes; desarrollar e implementar estrategias de comunicación y cualificación permanentes en clave de servicios y especialmente, en clave de derechos, así como formación e investigación constante para el servicio a servidoras y servidores públicos, constituyéndose en una Escuela de Servicio que garantice la formación, la estandarización de buenas prácticas y el buen servicio como principio.
- 4. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía: Esta estrategia busca dar respuestas oportunas, eficaces e integrales a las solicitudes de la ciudadanía, armonizar procesos y procedimientos de servicio entre las distintas entidades, suprimir trámites innecesarios, generar sinergias y optimizar los recursos públicos.

Cra. 32 No. 12-81 Tel.: 364 9090

www.saludcapital.gov.co







### **RESULTADOS DE EVALUACIÓN:**

Es importante tener en cuenta que al tratar lo relacionado con servicio al ciudadano, no se debe entender que es una responsabilidad exclusiva de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía – Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio al Ciudadano; sino que debe responder a un compromiso de todos los niveles de la entidad y a la adecuada interoperabilidad de las dependencias para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos y a la oportuna y efectiva respuestas a sus necesidades y expectativas.

### Puntos de atención a la ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud

En primera medida se observa que la SDS cuenta con 45 puntos de atención a la ciudadanía en donde se brindan servicios de orientación e información en salud, organizados así:

- 16 puntos de atención ubicados en la sede de la SDS y en las redes CADE y SUPERCADE de la ciudad, puntos a cargo de la Dirección de Servicio al Ciudadano.
- 21 Centros de Orientación e Información en Salud (COIS), cubriendo las 20 localidades de la ciudad.
- 7 Centros Locales de Atención a Víctimas del Conflicto Armado (CLAV) ubicados en Bosa, Rafael Uribe Uribe, Suba, Chapinero, Ciudad Bolívar, Kennedy y Sevillana.

Es pertinente aclarar que tanto los COIS como los CLAV son dirigidos desde la Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad.

Con respecto al punto ubicado en la sede de la Secretaría Distrital de Salud-Carrera 32 # 12 – 81 primer piso, es importante anotar que la alta dirección de la entidad en cumplimiento de la línea estratégica de infraestructura incluida en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, lideró el desarrollo de adecuaciones físicas con el fin de optimizar y mejorar los espacios para la atención al público y al mismo tiempo lograr un mejor clima laboral para los servidores que atienden a los usuarios.

Se intervino un área de 460 metros cuadrados que requirió de una inversión por valor de \$889.228.125 e impactó de manera positiva los siguientes servicios: Atención al Usuario, Registros (Licencias, credenciales, habilitaciones, certificaciones), Correspondencia, Caja de Tesorería y Central de Llamadas y el servicio externo de Caja del Banco de Occidente.

Cra. 32 No. 12-81 Tel.: 364 9090

www.saludcapital.gov.co







La supervisión del contrato fue ejercida por la Dirección Administrativa y la Subdirección de Bienes y Servicios y los trabajos ejecutados correspondieron a desmontes civiles, eléctricos, sistemas de ventilación y red que no cumplieran normativa; adecuaciones civiles como remodelación de baños, pinturas, cielo rasos, guarda escobas, películas polarizadas, muros en drywall, suministro de divisiones en vidrio, divisiones de baños, aparatos sanitarios, espejos, puertas en madera; intervenciones en los sistemas eléctrico, detección de incendios, red de datos, iluminación LED, aire acondicionado, ventilación mecánica, renovación de puestos de trabajo y mobiliario en general, cumpliendo las normas técnicas relacionadas.

A continuación se presenta recuento fotográfico de la intervención de este espacio:

### Antes de la Intervención:







Cra. 32 No. 12-81 Tel.: 364 9090

www.saludcapital.gov.co







# Después de la intervención







Cra. 32 No. 12-81 Tel.: 364 9090

www.saludcapital.gov.co







# <u>Líneas Telefónicas de la Secretaría Distrital de Salud para brindar atención a la</u> ciudadanía

De otro lado desde la SDS, también se brinda atención a la ciudadanía a través de las siguientes líneas telefónicas:

 Línea Salud Para Todos – 3649666: a través de esta línea la ciudadanía en general puede resolver necesidades relacionadas con barreras de acceso a los servicios de salud y trámites del sector.



 Línea 106: brinda orientación psicológica a niños, niñas, adolescentes y cuidadores.



 Línea Psicoactiva – 018000112439 - brinda orientación acerca de prevención y atención del consumo de sustancias psicoactivas.



 Línea Púrpura – 018000112137: operada en coordinación con la Secretaría Distrital de la Mujer, brinda orientación en la resolución de problemáticas que afectan a las mujeres mayores de edad, residentes en Bogotá.

Cra. 32 No. 12-81 Tel.: 364 9090

www.saludcapital.gov.co







# Canales Virtuales de atención

Es importante anotar que la entidad cuenta con la oferta de canales virtuales como la página WEB de la SDS, el correo electrónico contactenos@saludcapital.gov.co y el SDQS (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones).

Aunado a lo anterior, desde la Oficina Asesora de Comunicaciones de la entidad, se manejan las redes sociales tweeter, facebook, youtube e instagram; demostrándose así un total compromiso de la SDS en facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos mediante los servicios instalados y los canales dispuestos para tal fin.

### Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

En la evaluación se revisó el avance del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) en sus componentes de Racionalización de Trámites y Servicio a la Ciudadanía, encontrando:

- Los avances del periodo evaluado con respecto a racionalización de trámites giró en torno a:
  - La consolidación operativa y técnica de la digitalización del trámite denominado "Licencia para la Prestación de Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo", proyectado para salir a pruebas durante el primer trimestre de 2018.
  - Unificación y estandarización por parte de la Subredes Integradas de Servicios de Salud, de la información consignada en el SUIT, en relación con el Curso de Manipulación Higiénica de Alimentos.
  - Avances del proceso de digitalización del trámite "Registro y autorización de títulos en el área de la salud".
  - Reducción del tiempo de obtención del trámite "Registro y autorización de títulos en el área de la salud", pasando de 45 días hábiles a 30 días hábiles, logrando el cumplimiento de un compromiso institucional plasmado en el PAAC 2017.
  - Sesión del Comité GEL y Anti Trámite de la SDS, en el marco de la Resolución 2406 del 01 de noviembre de 2017, donde se trataron temas relacionados con: informe gestión gobierno en línea

Cra. 32 No. 12-81 Tel.: 364 9090

www.saludcapital.gov.co Info: 364 9666







2017, informe gestión racionalización de trámites SDS 2017 y la propuesta de trabajo 2018. De igual manera se fijaron compromisos en torno la realización de hojas de vida operativas de cada trámite, con el fin de definir la viabilidad jurídica y técnica dentro del proceso de digitalización de trámites que se tiene proyectado para el año 2018.

Desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la SDS se asistió
técnicamente y se adelantó un seguimiento sistematizado a las cuatro
Subredes de Prestación de Servicios de Salud, lográndose la
descongestión y organización de filas, así como la disminución en los
tiempos de espera para la asignación de citas, consultas, procedimientos
y facturación. Este avance se encuentra soportado mediante informes y
registro fotográfico en poder de la mencionada Dirección.

# <u>Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos por parte de la Secretaría Distrital de Salud</u>

Un tema esencial de esta evaluación desarrollada por la Oficina de Control Interno es el seguimiento a la gestión que adelanta la SDS para brindar respuesta a las Peticiones, Quejas y Reclamos que interpone la ciudadanía a través de los canales que han sido dispuestos. A continuación se presenta la información obtenida al respecto:

### Canales de Recepción

En total para el periodo se recibieron 9146 peticiones y como se puede apreciar en la siguiente gráfica, el canal preferido por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el correo urbano escrito que alcanzó un total de 3622 peticiones, correspondiente al 39.6% del total de las recepcionadas por los diferentes canales de la SDS, durante el II semestre de 2017.

Otro canal que sigue aumentando el número de recepciones es el correo electrónico/e mail alcanzando 1511 peticiones recepcionadas por este medio, correspondiente a un 16.5% del total.

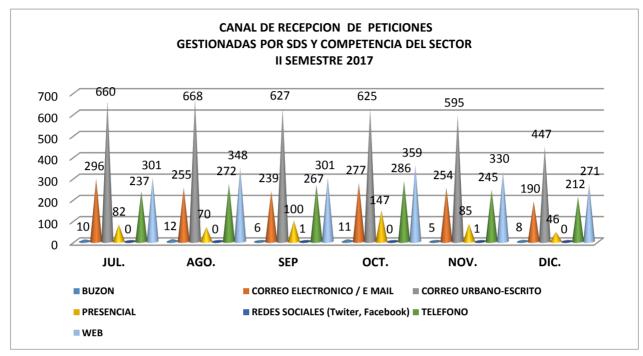
Cra. 32 No. 12-81 Tel.: 364 9090

www.saludcapital.gov.co



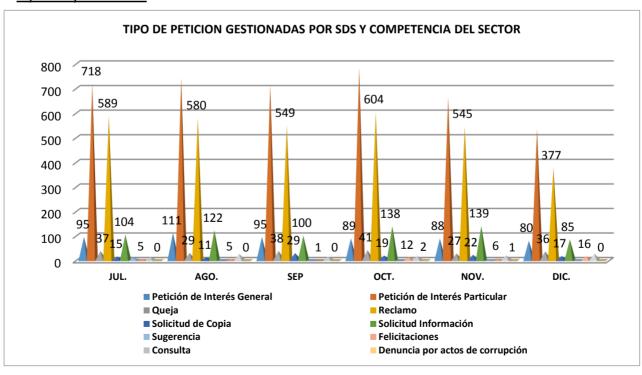






Fuente: Reportes SDQS- Servicio a la Ciudadanía SDS

## Tipo de peticiones



Fuente: Reportes SDQS- Servicio a la Ciudadanía SDS

Cra. 32 No. 12-81 Tel.: 364 9090

www.saludcapital.gov.co





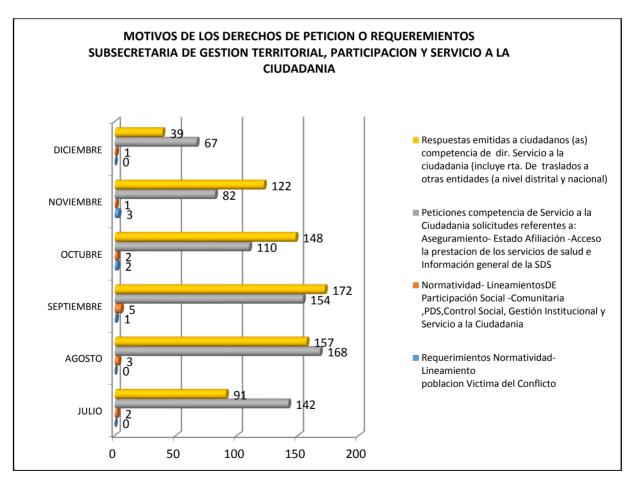


La mayoría de las peticiones corresponden a solicitudes que realizan los ciudadanos con interés propio, es así que durante el II semestre se registran 4154 peticiones de interés particular, seguido de reclamos con 3244 solicitudes.

A continuación se presentan los principales motivos de los derechos de petición o requerimientos gestionados por cada una de las Subsecretarías de la entidad durante el II semestre de 2017:

### Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía

Esta Subsecretaría emitió durante el segundo semestre de 2017 un total de 729 respuestas a solicitudes de la ciudadanía. Los temas más consultados tuvieron relación con aseguramiento en salud, estado de afiliación, acceso a la prestación de servicios de salud e información general de la SDS.



Fuente: Reportes SDQS- Servicio a la Ciudadanía SDS

Cra. 32 No. 12-81 Tel.: 364 9090

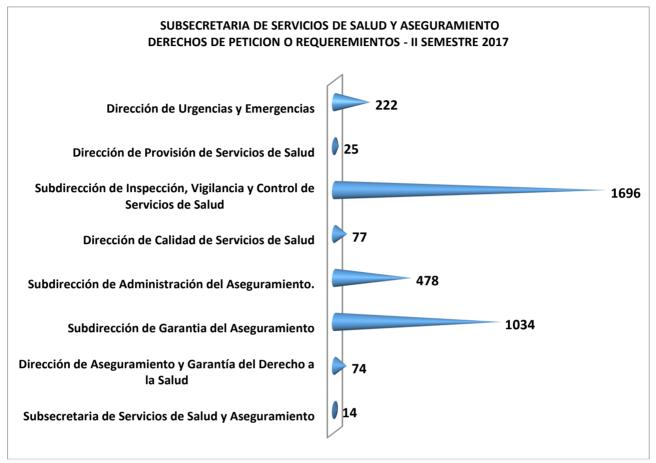
www.saludcapital.gov.co







### Subsecretaría de Servicios de Salud y Aseguramiento



Fuente: Reportes SDQS- Servicio a la Ciudadanía SDS

En total esta Subsecretaría debió responder durante el periodo evaluado 3620 requerimientos. La dependencia con mayor número de requerimiento por responder fue la Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control de Servicios de Salud (1696) por aspectos relacionados con: Expedientes de investigaciones administrativas, expedición de tarjetas profesionales, carné de radioprotección, fallas en la prestación de servicios e incumplimientos de estándares de calidad por parte de ESE, IPS Privadas y trabajadores independientes.

La Subdirección de Garantía del Aseguramiento recibió 1034 requerimientos los cuales están relacionados con revisión de cuentas, cobros indebidos por parte red pública y no adscrita y EAPB.

Cra. 32 No. 12-81 Tel.: 364 9090

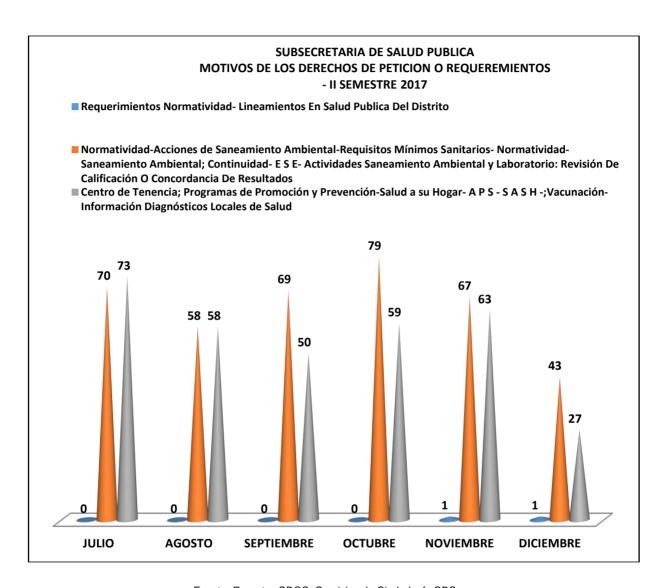
www.saludcapital.gov.co







# Subsecretaría de Salud Pública



Fuente: Reportes SDQS- Servicio a la Ciudadanía SDS

Durante el periodo evaluado, la Subsecretaría de Salud Pública tuvo que responder un total de 718 peticiones y los principales motivos están relacionados con acciones de saneamiento ambiental, programas de prevención, vacunación e información de diagnósticos locales de salud.

Cra. 32 No. 12-81 Tel.: 364 9090

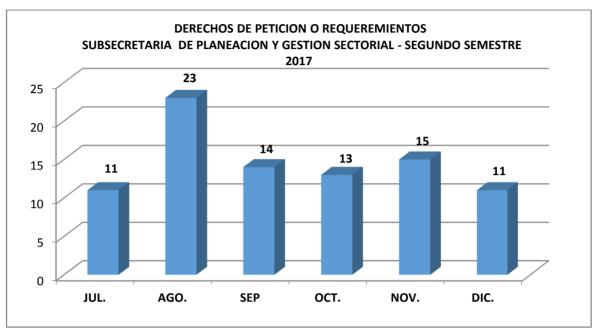
www.saludcapital.gov.co







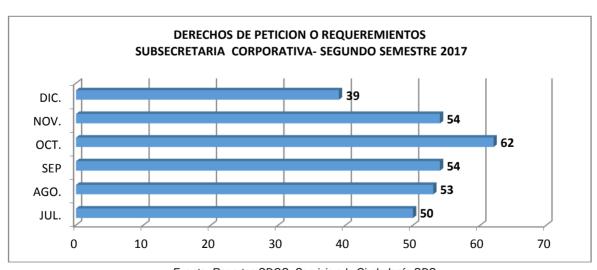
# Subsecretaría de Planeación y Gestión Sectorial



Fuente: Reportes SDQS- Servicio a la Ciudadanía SDS

El número total de requerimientos que debió responder esta Subsecretaría durante el periodo evaluado ascendió a 87, no se contó con información con respecto a los temas o aspectos requeridos.

## Subsecretaría Corporativa



Fuente: Reportes SDQS- Servicio a la Ciudadanía SDS

Cra. 32 No. 12-81 Tel.: 364 9090

www.saludcapital.gov.co







Durante el segundo semestre de 2017, la Subsecretaría Corporativa debió brindar respuesta a un total de 312 requerimientos.

### EAPB Capital Salud

A través del SDQS de la Secretaría Distrital de Salud y durante el periodo evaluado, se recibieron 446 peticiones relacionadas con la gestión de la EPS Capital Salud, las cuales fueron reportadas a dicha entidad. A continuación se presenta una gráfica que muestra el número de solicitudes recepcionadas de responsabilidad de la mencionada EAPB de cada mes - segundo semestre de 2017:



### Subredes de Prestación de Servicios de Salud - ESE

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía cuenta con información de los requerimientos o peticiones que ingresan a través de los diferentes canales y que son de competencia de las Subredes de Prestación de Servicios de Salud. A continuación se presenta tabla con el registro antes mencionado y correspondiente al periodo evaluado- II semestre de 2017:

Cra. 32 No. 12-81 Tel.: 364 9090

www.saludcapital.gov.co







		julio	Agost	Sept	Oct	Nov	Dic	Total II semestre
	Atención deshumanizada	9	10	11	15	7	16	68
	Dificultad accesibilidad administrativa	13	15	18	22	25	28	121
	Dificultad Alto Costo	0	0	0	0	1	0	1
	Dificultad Tutelas	0	0	1	1	1	0	3
	Inconsistencias sistemas de	0	1	0	0	0	1	
	información-aseguramiento	U	1	0	U	U		2
	Incumplimiento Portabilidad Nacional	0	0	0	0	0	0	0
	Negación Servicios	0	1	2	0	4	0	7
	No oportunidad servicios	78	130	94	128	94	44	568
	No suministro Medicamentos	15	5	8	4	5	1	38
SUBREDES INTEGRADAS DE SERVICIOS DE SALUD	Presunto evento adverso (seguridad- pertinencia)	0	1	1	0	1	1	4
	Problemas recursos económicos	3	4	2	1	3	1	14
	Acceso a los servicios de salud	17	18	20	26	19	13	113
	Administración Talento Humano	10	16	5	4	6	5	46
	Asignación de citas baja complejidad y especialistas	1	0	0	2	0	2	5
	Atención Psicosocial y Salud Integral población victima	0	0	0	1	0	0	1
	Estudio de casos especiales y/o visitas	24	30	9	11	26	26	126
	Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad	0	0	0	0	0	0	0
	Historia Clínica	3	9	2	10	7	0	31
	Inscripción Registro para la Localización y Caracterización de las Personas con Discapacidad	0	0	0	0	0	0	0
	Temas de contratación: personal/recursos físicos	4	0	3	2	2	0	11
	Personas desaparecidas	23	14	2	40	35	24	138
	Presuntas conductas indebidas de los servidores	0	1	6	1	3	2	13
	Reconocimiento a labor de servidor- Felicitaciones	0	1	0	0	1	4	6
	Salud Publica	297	285	258	294	288	267	1689
	Servicio de transporte Especial- Ambulancia	4	1	1	3	1	2	12
	Temas Administrativos y Financieros	17	12	9	12	8	10	68
	Portafolio otras entidades/ otros temas	7	11	8	7	8	3	44
	SUBTOTAL ESE	525	565	460	584	545	450	1579

Fuente: Reportes SDQS- Servicio a la Ciudadanía SDS

En este aparte es necesario hacer referencia que acorde a lo reportado por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, durante el periodo evaluado desde la SDS, se tuvo la necesidad de dirigir a las Subredes 485 requerimientos por no brindar respuesta a los requerimientos ingresados al sistema, lo que nos permite afirmar que se incurrió en el riesgo de no brindar respuesta oportuna al 30% de las solicitudes dirigidas a las ESE.

Cra. 32 No. 12-81 Tel.: 364 9090

www.saludcapital.gov.co







El punto que finalmente se muestra es el relacionado con el seguimiento que hizo la Dirección de Servicio al Ciudadano durante el periodo evaluado, a las diferentes entidades del sector, para que cumplieran con la oportunidad en respuesta y/o en calidad de la misma

	Descripción	Jul	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic	Total II Sem
TOTAL SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION O REQUERIMIENTOS	Seguimiento Requerimientos realizados a competencia de las dependencias de la SDS	232	185	245	180	134	37	1013
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la SDS	141	206	120	107	135	134	843
	Seguimiento Requerimientos realizados competencia de las dependencias de las <b>Subredes</b>	205	805	587	276	257	110	2240
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de las Subredes	290	289	259	290	260	382	1770
	Seguimientos realizados a requerimientos direccionados por Servicio al Ciudadano a las EPS-S CAPITAL SALUD.	339	147	172	176	162	78	1074
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la EPS-S CAPITAL SALUD	50	0	45	40	50	50	235
	Derechos de Petición direccionados a las EPS-S CAPITAL SALUD sin respuesta oportuna a peticionarios y remitido a Garantía de la Calidad	108	125	172	216	92	57	770
TOTAL SEGUIMIENTOS		1365	1757	1600	1285	1090	848	7945

Fuente: Reportes SDQS- Servicio a la Ciudadanía SDS

Este es un aspecto que debe ser muy bien analizado y se deben tomar las decisiones a que haya lugar, haciendo especial énfasis en el principio de autocontrol que debe regir la actuación de todos los servidores públicos, ya que no sólo es una responsabilidad que se tiene con la ciudadanía; sino que se incurre en una alta probabilidad de materializar riesgos que afectan de manera negativa la gestión de las entidades y la imagen de la administración distrital.

Cra. 32 No. 12-81 Tel.: 364 9090

www.saludcapital.gov.co







### **CONCLUSIONES**

Con base en lo revisado del Proceso Institucional "Gestión Social en Salud" y los avances de la entidad para dar cumplimiento a la Política Distrital de Servicio al Ciudadano, la Oficina de Control Interno, concluye que:

- La alta dirección de la Secretaría Distrital de Salud, ha implementado una serie de acciones y estrategias que demuestran su total compromiso con el mejoramiento continuo en los servicios que presta a la ciudadanía, entre los cuales se pueden mencionar:
  - Ampliación del número de puntos de atención a la ciudadanía a través de la Red CADE y SUPERCADE.
  - Cobertura del 100% de las Localidades de la ciudad con Centros de Orientación e Información (COIS), brindando a la ciudadanía asistencia que les permita resolver de manera expedita los problemas que tengan para acceder a los servicios de salud, sin importar su tipo de aseguramiento.
  - Puntos de Atención en los Centros Locales de Atención a Víctimas, brindando respuesta en salud a este tipo especial de población.
  - Mejoramiento de la infraestructura física del punto de atención ubicado en la SDS; impactando de manera positiva no sólo la atención a los usuarios; sino mejorando las condiciones de trabajo de quienes deben atender público.
  - Líneas telefónicas, canales virtuales y redes ampliando la oferta de conductos a través de los cuales la ciudadanía puede contactar a la Secretaría Distrital de Salud.
- La Secretaría dispone de una Dirección de Servicio al Ciudadano, con recurso humano idóneo para brindar respuesta a los usuarios y se tienen definidos los procedimientos e instrumentos necesarios para gestionar debidamente las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y demás requerimientos que les sean interpuestos.
- Aunque se cuenta con una Dirección de Servicio a la Ciudadanía, es necesario que se entienda que esta es una responsabilidad institucional y requiere de la gestión de todas las dependencias, específicamente en el autocontrol que deben demostrar al responder de manera oportuna y con calidad los requerimientos que sean elevados ante la institución.

Cra. 32 No. 12-81 Tel.: 364 9090

www.saludcapital.gov.co







### **RECOMENDACIONES**

- Seguir impulsando las estrategias que se ha propuesto la alta dirección para responder de manera efectiva a las necesidades en salud de la ciudadanía, entre ellas los puntos de atención, disminución de filas en los servicios de las subredes y en Capital Salud.
- Promover con el equipo directivo de la SDS y Gerentes de las Subredes la necesidad de brindar respuesta oportuna y de calidad a los diferentes requerimientos que sean interpuestos por los diferentes canales, evitando así la materialización de riesgos administrativos y de imagen para la actual administración.
- Desarrollar a nivel institucional la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, específicamente en lo referente a la relación estado – ciudadano, entendiéndose que el servicio al ciudadano no es solamente una responsabilidad de estas dependencias; sino que son procesos transversales que requieren de la gestión e interoperabilidad de todas las dependencias que conforman la entidad.

Original firmado

OLGA LUCIA VARGAS COBOS Jefe Oficina de Control Interno

Cra. 32 No. 12-81 Tel.: 364 9090

www.saludcapital.gov.co



