
 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O SEGUIMIENTO Código: SDS-ESC-FT-008 V.4</p>	<p>Elaborado por: Rocio Zabala Revisado por: Emiro José García Palencia Aprobado por: Emiro José García Palencia</p>	
---	--	--	--

PROCESO EVALUADO: Secretaría Distrital de Salud – SDS - Verificación de cumplimiento al artículo 3 del Decreto 371 del 30 de agosto de 2010 “Procesos de Atención al Ciudadano – Los Sistemas de Información y Atención de las Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Ciudadanos...” – Vigencia 2017.

DIRECCIÓN EVALUADA:

- Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía;
- Dirección Servicio a la Ciudadanía.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL LÍDER DEL PROCESO/DEPENDENCIA EVALUADA:

- A. Gilberto Álvarez Uribe
- B. Beatriz Helena Guerrero Africani

NOMBRE DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA A APLICAR: Seguimiento

PERIODO EVALUADO: 01/01/2017 AL 31/12/2017

FECHA DE INICIO DE LA EVALUACIÓN: 30/04/2018

FECHA DE TERMINACIÓN DE LA EVALUACIÓN: 11/05/2018

NOMBRES Y APELLIDOS DEL AUDITOR ASIGNADO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO: SAIDA FERNANDA TARAZONA SAAD.

TIPO DE PRUEBA: (Marque X) **SELECTIVA VERIFICACIÓN** **SEGUIMIENTO X**

1. OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA: Establecer mediante la aplicación de la prueba en referencia el cumplimiento por parte de la SDS de los imperativos normativos previstos en el artículo 3 del Decreto 371 de 2010 *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”* - Vigencia 2017.

El postulado normativo orientador del presente informe, establece lineamientos a la Administración de la Ciudad de Bogotá para el afianzamiento de la transparencia y la prevención de la corrupción al interior de las Entidades y organismos del Distrito Capital, en especial para los siguientes procesos:

- a. Procesos de Contratación (Art. 2)
- b. Procesos de Atención al Ciudadano, los Sistemas de Información y Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias. (Art. 3)
- c. Los procesos de la Participación Ciudadana y Control Social (Art. 4)
- d. Sistemas de Control Interno. (Art. 5)

2. CRITERIOS DE LA EVALUACIÓN:



OFICINA DE CONTROL INTERNO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA
SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O
SEGUIMIENTO
Código: SDS-ESC-FT-008 V.4

Elaborado por: Rocio
Zabala
Revisado por: Emiro José
García Palencia
Aprobado por: Emiro José
García Palencia



- Constitución Política de Colombia Artículos 1, 2, 3, y 40, los cuales consagran los principios de la democracia participativa, la soberanía nacional y el derecho fundamental de los ciudadanos a conformar, ejercer y controlar el poder Político; Artículo 23 prevé el derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y, a obtener pronta resolución; artículos 86, 87, 88 y 209 por el cual se establecen los mecanismos para garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos, mediante la interposición de acciones e tutela, cumplimiento y la acción popular; y el artículo 209 que ordena que el ejercicio de la función administrativa se encuentra sometido a principios de moralidad, igualdad, eficacia, economía, publicidad e imparcialidad.
- Artículo 118 del Decreto Ley 1421 de 1993 *"Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santafé de Bogotá"*:
"...Creación. En el Distrito habrá una veeduría distrital, encargada de apoyar a los funcionarios responsables de lograr la vigencia de la moral pública en la gestión administrativa, así como a los funcionarios de control interno. Sin perjuicio de las funciones que la Constitución y las leyes asignan a otros organismos o entidades, la veeduría verificará que se obedezcan y ejecuten las disposiciones vigentes, controlará que los funcionarios y trabajadores distritales cumplan debidamente sus deberes y pedirá a las autoridades competentes la adopción de las medidas necesarias para subsanar las irregularidades y deficiencias que encuentre."
- Artículo 7 del Decreto Distrital 387 de 2004 *"Por el cual se reglamenta el Acuerdo 122 de 2004 que adopta en Bogotá, D.C., el Sistema de Gestión de Calidad creado por medio de la Ley 872 de 2003"*
"...Articulación con el Sistema Distrital de Control Interno.- Asígnese a la veeduría Distrital, en desarrollo del artículo 118 del Decreto Ley 1421 de 1993, la coordinación del Sistema Distrital de Control Interno..."
- Acuerdo 24 de 1993 *"Por el cual se determina la estructura orgánica de la Veeduría Distrital, se definen sus funciones generales por dependencia; se establece su planta de personal se adopta el sistema especial de nomenclatura y clasificación de cargos; se fija la escala de remuneración para los distintos empleos y se dictan otras disposiciones."*
- El Decreto 371 de 2010 *"Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital."*
- Ley 1474 de 2011 *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."*
- 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 y se dictan otras disposiciones."*
- Decreto 103 de 2015 *"por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones."*
- Decreto 1494 de 2015 *"Por el cual se corrigen yerros en la Ley 1712 de 2014"*
- Decreto 1081 de 2015 *"Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector"*



OFICINA DE CONTROL INTERNO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA
SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O
SEGUIMIENTO
Código: SDS-ESC-FT-008 V.4

Elaborado por: Rocío
Zabala
Revisado por: Emiro José
García Palencia
Aprobado por: Emiro José
García Palencia



Presidencia de la República"

- Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."
- Decreto 1069 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector Justicia y del Derecho"
- Decreto 1166 de 2016 "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente."

3. FUENTES DE INFORMACIÓN Y DATOS ANALIZADOS: Entre los días 2 al 4 de mayo de 2018 en las instalaciones de la SDS ubicada en la Cra. 32 No. 12-81, se practicaron visitas al proceso de Gestión Social en Salud, específicamente a la Dirección de la Ciudadanía, sosteniéndose entrevistas con sus funcionarios y colaboradores solicitándose la remisión de la información documentada pertinente; de igual forma se realizaron consultas a los instrumentos localizados en el aplicativo ISOLUCION que dan cuenta sobre las actividades que permiten dar cumplimiento a su objeto; y finalmente se practicó visita de reconocimiento al sitio destinado para la atención del público.

4. RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE INFORMACIÓN, DATOS Y EVIDENCIAS:

Con atención a la finalidad prevista en el artículo 3 de la norma en referencia, cuya intención se encuentra determinada al aseguramiento de la prestación de los servicios de atención a los ciudadanos en condiciones de equidad, transparencia y respeto, la racionalización de trámites, su efectividad y acceso fácil, se procedió a verificar:

4.1. ¿La atención de los ciudadanos se realiza con calidez y amabilidad?

Con la finalidad de medir la percepción y satisfacción de los usuarios frente a los atributos de calidad expresados en la Política Distrital de Servicio al Ciudadano relativos a la oportunidad, coherencia, claridad, calidez y eficiencia frente a la atención de los ciudadanos y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS para la vigencia auditada, la Entidad practicó dos (2) tipos de encuestas a los ciudadanos, la primera ceñida al mundo virtual y la segunda, circunscrita a una medición por vía telefónica.

En la página web www.saludcapital.gov.co, se dispone de un link que hace referencia al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, obrando en resaltado lo siguiente "Encuesta de Satisfacción del SDQS – SDS" Tal y como se exhibe a continuación:



OFICINA DE CONTROL INTERNO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA
SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O
SEGUIMIENTO
Código: SDS-ESC-FT-008 V.4

Elaborado por: Rocio Zabala
Revisado por: Emiro José García Palencia
Aprobado por: Emiro José García Palencia



IMAGEN I

Página Web Institucional Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS Encuesta de Satisfacción

Fuente: http://www.saludcapital.gov.co/Paginas2/SistemadeQuejasYSoluciones_SDQS.aspx

IMAGEN II

Encuesta Virtual Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS

Fuente: <http://fapp.saludcapital.gov.co/encuestas/index.php?sid=22356&newtest=Y&lang=es>

Ahora bien, según informe suministrado por el proceso, relacionado con el comportamiento de las peticiones y problemáticas en el acceso del derecho a la Salud - periodo enero - diciembre de 2017, se aborda en sus numerales 5 y 6 aspectos relacionados con la calidad de las respuestas emitidas por las Entidades que conforman el Sector Salud Distrital y la satisfacción y percepción sobre la calidad de las mismas a los peticionarios, empero en lo que se refiere a aquellos ingresados por el SDQS de la SDS (Encuesta virtual).

Para el primer numeral en mención, se indica la extracción de una muestra aleatoria (según estándares del MECI) de las peticiones absueltas por el Sector a efectos de medir los criterios o atributos de calidad (coherencia, claridad, calidez oportunidad), obteniéndose lo siguiente:



OFICINA DE CONTROL INTERNO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA
SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O
SEGUIMIENTO
Código: SDS-ESC-FT-008 V.4

Elaborado por: Rocío Zabala
Revisado por: Emiro José García Palencia
Aprobado por: Emiro José García Palencia



Muestra: 5.558 peticiones

IMAGEN III
Apartes informe consolidado 2017

ENTIDAD	SDS	CENTRO ORIENTE	NORTE	SUR	SUR OCCIDENTE	CAPITAL SALUD
TOTAL PETICIONES INGRESADAS SDQS TODOS USUARIOS	8261	5624	4988	8576	7529	1167
TOTAL MUESTRA CALIDAD*	1433	888	804	934	1084	415

OPORTUNIDAD	63	81	11	63	23	102
CLARIDAD	2	30	21	15	31	53
COHERENCIA	8	10	5	4	8	43
CALIDEZ	1	7	3	6	0	0
IC RESPUESTA	95%	90%	96%	93%	97%	58%
INADECUADO MANEJO SDQS	102	39	21	71	112	190
IC MANEJO SDQS	93%	93%	99%	92%	93%	54%

*Selección aleatoria de acuerdo con el Anexo 1 del Modelo Estándar de control interno MECI

A su turno, en lo que se refiere al numeral 6 se manifiesta la aplicación de 824 encuestas tanto telefónicas como por medio digital (página web), incluyendo dentro de sus variables:

- La facilidad para interponer las PQRS,
- La coherencia entre lo solicitado y lo respondido,
- Claridad, oportunidad y amabilidad en la respuesta,
- Efectividad, está bajo el entendido de resolver verdaderamente la necesidad o el suministro de una orientación suficiente para realizar las gestiones pertinentes para satisfacerla.
- La calidad general del SDQS.

Las resultados de las encuestas pueden apreciarse en el siguiente consolidado:



IMAGEN IV
Aportes informe consolidado 2017

OPCIÓN	FACILIDAD	%	COHERENCIA	%	CLARIDAD	%	OPORTUNIDAD	%	AMABILIDAD	%	EFFECTIVIDAD	%
BUENA	483	59%	460	56%	471	57%	473	57%	510	62%	425	52%
MUY BUENA	176	21%	141	17%	142	17%	146	18%	167	20%	146	18%
REGULAR	116	14%	152	18%	148	18%	150	18%	102	12%	167	20%
DEFICIENTE	39	5%	52	6%	45	5%	40	5%	34	4%	64	8%
MUY DEFICIENTE	9	1%	19	2%	17	2%	15	2%	10	1%	20	2%
No sabe/no responde	1	0%	0	0%	1	0%	0	0%	1	0%	2	0%
Sin respuesta	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	824	100%	824	100%	824	100%	824	100%	824	100%	824	100%

De esta manera se observa que, por atributo los usuarios calificaron, así:

OPCIÓN	MUY BUENA y BUENA	REGULAR, DEFICIENTE Y MUY DEFICIENTE	TOTAL
AMABILIDAD	82%	18%	100%
FACILIDAD	80%	20%	100%
CLARIDAD	75%	25%	100%
OPORTUNIDAD	75%	25%	100%
COHERENCIA	73%	27%	100%
EFFECTIVIDAD	70%	30%	100%

Y finalmente en cuanto a la calidad en general del SDQS, se puntualizó:



OFICINA DE CONTROL INTERNO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA
SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O
SEGUIMIENTO
Código: SDS-ESC-FT-008 V.4

Elaborado por: Rocio
Zabala
Revisado por: Emiro José
García Palencia
Aprobado por: Emiro José
García Palencia



Opción	TOTAL	Porcentaje
BUENA	447	54%
REGULAR	186	23%
MUY BUENA	147	18%
DEFICIENTE	29	4%
MUY DEFICIENTE	15	2%
No sabe/no responde	0	0%
Sin respuesta	0	0%
TOTAL	824	100%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía SDS – Informe Comportamiento de Peticiones y Problemáticas en el Acceso a los Servicios de Salud – 2017.

Se debe mencionar en este punto que, para el primer trimestre de 2017 se realizó una evaluación presencial o insitu de percepción y satisfacción de los ciudadanos, llevada a cabo en los módulos de atención ubicados en la SDS en concurso de los funcionarios de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía; realizándose cinco (5) preguntas individuales al finalizar la atención suministrada; estas son a saber:

- ¿Cómo califica la atención brindada por los funcionarios de las SDS?
- ¿Cómo califica la amabilidad y calidez en la atención recibida por parte de los funcionarios de la SDS?
- ¿Cómo califica el resultado final de la atención brindada por parte de los funcionarios de servicio a la Ciudadanía para dar respuesta efectiva a su problema o inquietud?
- ¿Considera usted que la atención brindada por los funcionarios de Servicio al Ciudadano fue ágil y oportuna?
- ¿Considera usted que la atención brindada por funcionarios de la SDS fue efectiva en relación a las necesidades que presentó?

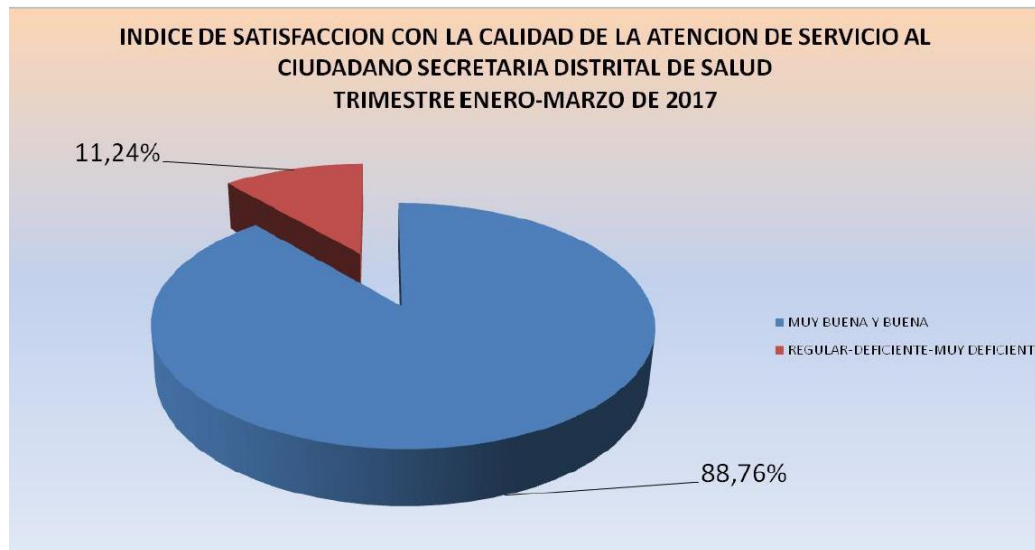
Según los informes suministrados al auditor, los resultados por trimestres de la vigencia 2017 fueron los siguientes:

- Primer Trimestre 2017: Total de encuestas aplicadas 320 - Muestra 100.



IMAGEN V
Resultados Medición Insitu I Trimestre 2017
Percepción y Satisfacción de Ciudadanos

MES	PORCENTAJE
ENERO	88,80%
FEBRERO	88,80%
MARZO	88,67%
PROMEDIO TRIMESTRE	88,76%



Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía SDS

- Para los trimestres siguientes se realizó la encuesta telefónicamente, advirtiéndose: Total de Encuestas aplicadas 321.

Preguntas:

- ¿Considera usted que la información suministrada por el Funcionario de Servicio a la Ciudadanía, fue confiable, precisa y de fácil comprensión?
- ¿Cómo califica la amabilidad y calidez en la atención recibida por parte de los funcionarios de la SDS?
- ¿Cómo califica el resultado final de la atención brindada por los funcionarios de Servicio a la Ciudadanía, para dar respuesta efectiva a su necesidad, problema o inquietud?
- ¿Considera usted que la atención brindada por los funcionarios del Servicio a la ciudadanía fue rápida, ágil y en el momento solicitado?



- ¿Considera usted que el servicio de Atención a la ciudadanía de la SDS, es respetuoso, digno y humano?

IMAGEN VI
Resultados Medición II Trimestre 2017
Percepción y Satisfacción de Ciudadanos

% SATISFACCIÓN GENERAL	
II TRIM-2017: 95,83 %	
CALIFICACIÓN CALIDAD GENERAL S. C. DE SDS	
95,83%	MUY BUENA Y BUENA
4,17%	REGULAR-DEFICIENTE-MUY DEFICIENTE
100,00%	
Elaborado por: Dirección de Servicio a la Ciudadanía Proceso: Gestión Social en Salud Procedimiento: Gestión de Orientación para el Acceso Ciudadano en Salud	

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía SDS

- **Tercer Trimestre 2017:** Total de registros de la consulta 276 - Preguntas:
- ¿Considera usted que la información suministrada por el Funcionario de Servicio a la Ciudadanía, fue confiable, precisa y de fácil comprensión?
- ¿Cómo califica la amabilidad y calidez en la atención recibida por parte de los funcionarios de la SDS?
- ¿Cómo califica el resultado final de la atención brindada por los funcionarios de Servicio a la Ciudadanía, para dar respuesta efectiva a su necesidad, problema o inquietud?
- ¿Considera usted que la atención brindada por los funcionarios del Servicio a la ciudadanía fue rápida, ágil y en el momento solicitado?
- ¿Considera usted que el servicio de Atención a la ciudadanía de la SDS, es respetuoso, digno y humano?

IMAGEN VII
Resultados Medición Presencial III Trimestre 2017
Percepción y Satisfacción de Ciudadanos

% SATISFACCIÓN GENERAL	
III TRIM-2017: 90,22 %	
CALIFICACIÓN CALIDAD GENERAL S. C. DE SDS	
90,22%	MUY BUENA Y BUENA
9,78%	REGULAR-DEFICIENTE-MUY DEFICIENTE
100,00%	
Elaborado por: Dirección de Servicio a la Ciudadanía Proceso: Gestión Social en Salud Procedimiento: Gestión de Orientación para el Acceso Ciudadano en Salud	

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía SDS



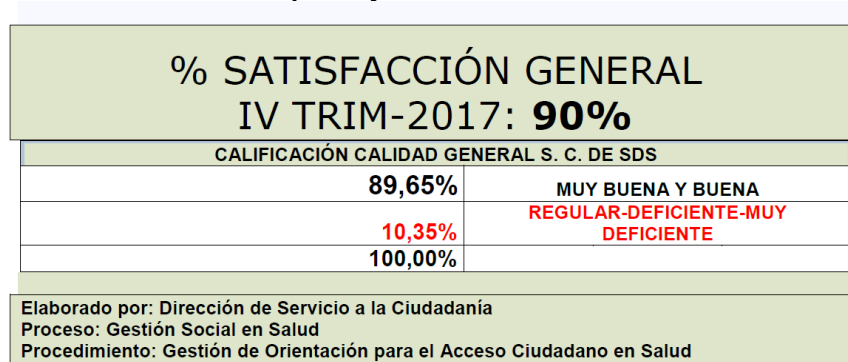
OFICINA DE CONTROL INTERNO
 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
 CONTROL DOCUMENTAL
 RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA
 SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O
 SEGUIMIENTO
 Código: SDS-ESC-FT-008 V.4

Elaborado por: Rocío Zabala
 Revisado por: Emiro José García Palencia
 Aprobado por: Emiro José García Palencia



- **Cuarto Trimestre 2017:** Total de registros de la consulta 284, las mismas preguntas que en el II y III trimestre; resultados:

IMAGEN VIII
Resultados Medición Presencial IV Trimestre 2017
Percepción y Satisfacción de Ciudadanos



Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía SDS

De otra parte cabe resaltar que, para el 28 de diciembre de 2017 se suscribió contrato de consultoría No. 1370 con el Centro Nacional de Consultoría para "Realizar un estudio sobre la "Percepción y satisfacción de la ciudadanía con la calidad de la atención brindada a través de las 4 Subredes de Servicios de Salud (Norte, Sur, Suroccidente y Centro Oriente), los Puntos de Atención de las EPS Capital Salud, Los Centros de Orientación e información en Salud – COIS, los Centros de Atención a Víctimas CLAV y los Puntos de Servicios al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Salud." Por valor de CUATROCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS MCTE (\$499.500.000) con un plazo de ejecución de Cuatro (4) meses y cuya fecha de inicio se estableció el 09 de enero de 2018.

IMAGEN IX
Apartes de la Minuta Contrato de Consultoría - No. 1370 de 2017

The image shows two pages of a contract document. The left page is the 'CONTRATO FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD' and the right page is the 'CONTRATO DE CONSULTORIA No. 1370-2017'. The document includes details about the selection process, the contractor (CENTRO NACIONAL DE CONSULTORIA S.A.), and the terms of the contract, including the value and the start date.

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía SDS



4.2. ¿Se garantiza el reconocimiento dentro de la entidad del proceso de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano?

En consonancia con lo señalado en el Decreto 392 de 2015 "Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones", a través de la Resolución No. 1121 del 26 de julio de 2016, el Secretario Distrital de Salud adoptó y reglamentó la figura del Defensor del Ciudadano, fijando dentro de sus finalidades el "garantizar la atención y prestación efectiva de los servicios de atención a la ciudadanía, a través de la formulación, orientación y coordinación de las políticas, planes y programas que se establezcan para tal efecto."¹

Dentro del articulado del acto administrativo en cita, se constata la designación² para el desempeño de este Rol, al Director de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces; designación cuyo término de duración se estableció en dos (2) años, con posibilidad ocupar nuevamente esta dignidad, por periodos sucesivos de dos (2) años.

Dentro de las funciones conferidas al defensor se previó, entre otras, ser vocero de la ciudadanía usuaria de los servicios prestados por la entidad; proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que a los ciudadanos usuarios se les responda en el marco de lo establecido para el SDQS; y velar por el cumplimiento de la normatividad vigente que rige el desarrollo de los trámites o servicios que presta la SDS, orientados a brindar una respuesta de fondo y conforme con el requerimiento hecho por el ciudadano usuario.³

Ahora bien, dentro de sus obligaciones se puntualiza el ser veedor y garante en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y el definir e implementar el procedimiento de su actividad en la articulación con los procesos de atención a la Ciudadanía en la SDS.

Ahora bien, conforme a la expedición del Decreto No. 507 de 2013 de la Alcaldía Mayor y por el cual se modificó la Estructura Organizacional de la SDS, el proceso de quejas, reclamos y solicitudes se encuentra adscrito a la Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía (art. 2 numeral 4), el cual según mapa de procesos resulta ser de naturaleza Estratégica – Gestión Social, situación que hasta el momento impide que el mismo se incluya en un proceso de naturaleza misional.

IMAGEN X



¹ Artículo 2º Resolución 1121 de 2016

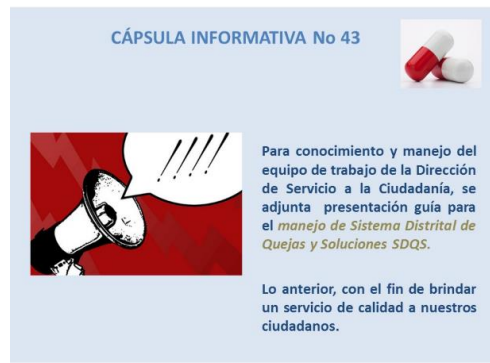
² Artículo 7 ibidem

³ Artículo 5 Resolución No. 1121 de 2016.



Finalmente, de las evidencias aportadas obran actas de comités de seguimiento, técnicos y otros celebrados mensual y trimestralmente los cuales abordan temas referidos a la mejora continua en la calidad del servicio y la socialización de asuntos relevantes para el desarrollo y ejecución de la labor; asimismo a través de la oficina de comunicaciones se da cuenta a los funcionarios y colaboradores de la Entidad sobre aspectos que contribuyen a la difusión y fortalecimientos del SDQS, como la capsula informativa No. 43, cuya captura se incorpora de manera subsiguiente:

IMAGEN XI



Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía SDS

4.3. ¿Las respuestas conferidas se suministran de fondo y son coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales?

Remitiéndonos al informe final del SDQS para la vigencia de 2017 se manifestó:

Del total de las peticiones ingresadas en el SDQS de todos los usuarios del sector, se observa que el mayor número de incumplimientos en los criterios de calidad se presentan en la oportunidad de las respuestas, criterio relacionado con el no cumplimiento con los tiempos de respuesta estipulados según normatividad; Le sigue el criterio de claridad, concerniente con no brindar respuestas de fondo frente a lo solicitado por el usuario; y el criterio de coherencia, relacionado con respuestas que se brindan y no se relacionan con lo manifestado o solicitado por el peticionario.

La anterior información se consolida en lo que confiere a la SDS, a saber:

Totalidad de peticiones ingresadas al SDQS: 8.261
Totalidad de la muestra: 1433 (Selección aleatoria de acuerdo con el Anexo 1 del Modelo Estándar de control interno MECI)
Oportunidad: 63
Claridad 2
Coherencia 8
Calidez 1
IC de respuesta 95%
IC Manejo del SDQS 93%

Conforme a los datos suministrados por el proceso a los análisis estadísticos efectuados para la vigencia 2017 aún falta por mejorar la oportunidad y coherencia de las respuestas otorgadas a las peticiones elevadas ante la Entidad para conseguir un grado de cumplimiento del 100%, por lo que para el 2018 se ha planteado entre sus retos, implementar y culminar con éxito la estrategia de 0 Quejas por calidad en salud.

En lo que respecta al control de seguimiento de las quejas, reclamos, peticiones y/o sugerencias del SDQS,

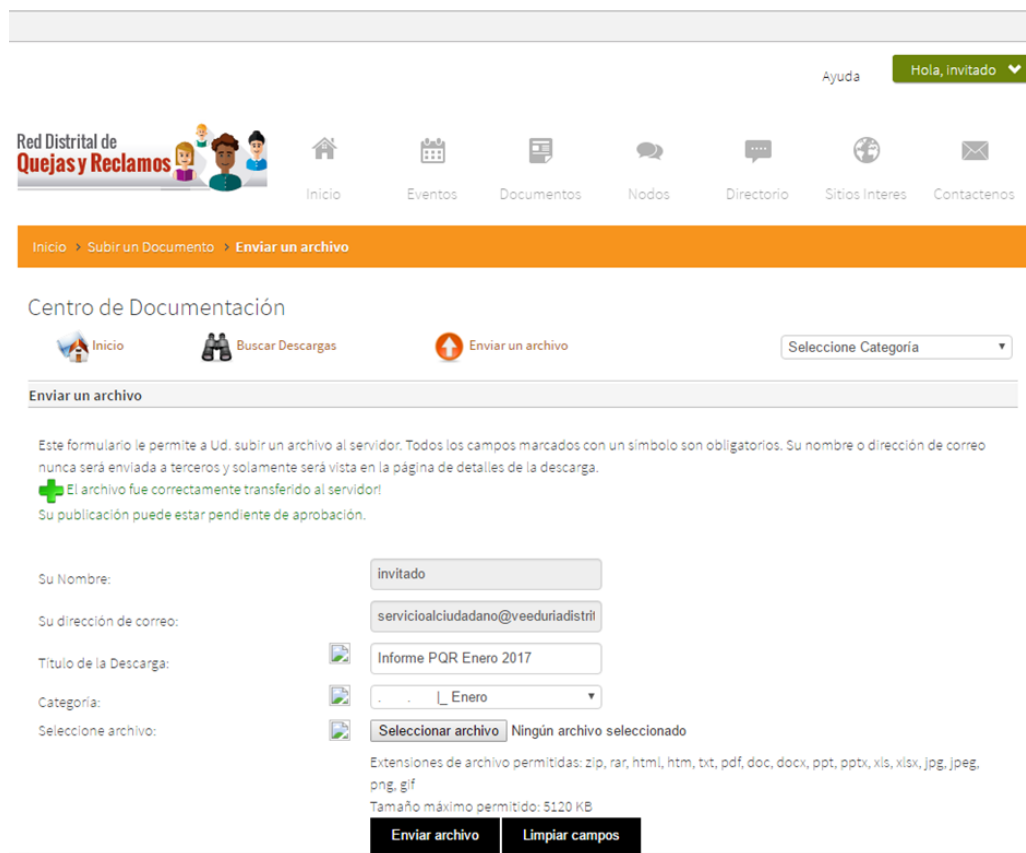


adicional a su tutela y administración por parte de la Alcaldía Mayor, en la Entidad se despliegan acciones que propenden a esa vigilancia, entre otros, tal como la apertura quincenal de los buzones de opiniones y sugerencias localizados en 3 puntos estratégicos, la rendición de informes de seguimiento a barreras de acceso a través de la apertura de estos buzones, la socialización de los resultados y requerimientos a las áreas para la adopción de las acciones correctivas pertinentes.

4.4. ¿Se elabora un informe estadístico mensual de los requerimientos registrados en el SDQS, a partir de los reportes generados por el mismo y se remiten a la Alcaldía Mayor y a la Veeduría Distrital?

Se verificó la elaboración y remisión de los informes mensuales a la Veeduría Distrital, allegándose al auditor copia de los mismos con sus correspondientes capturas de pantalla, las cuales que dan cuenta sobre envío, veamos:

IMAGEN XII Remisión informe PQR mes de enero de 2017



The screenshot shows the 'Red Distrital de Quejas y Reclamos' web portal. The main navigation bar includes 'Inicio', 'Eventos', 'Documentos', 'Nodos', 'Directorio', 'Sitios Interes', and 'Contactenos'. The current page is titled 'Enviar un archivo' under the 'Centro de Documentación' section. The form includes the following fields:

- Su Nombre: invitado
- Su dirección de correo: servicioalciudadano@veeduriadistrital
- Titulo de la Descarga: Informe PQR Enero 2017
- Categoría: . . _ Enero
- Seleccione archivo: [Seleccionar archivo] Ningún archivo seleccionado

Below the form, it lists permitted file extensions: zip, rar, html, htm, txt, pdf, doc, docx, ppt, pptx, xls,xlsx, jpg, jpeg, png, gif. The maximum allowed size is 5120 KB. At the bottom, there are buttons for 'Enviar archivo' and 'Limpiar campos'.

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía SDS



IMAGEN XIII

Remisión informe PQR mes de diciembre de 2017

Ayuda Hola, invitado

Red Distrital de Quejas y Reclamos

Inicio Eventos Documentos Nodos Directorio Sitios Interes Contactenos

Inicio > Subir un Documento > Enviar un archivo

Centro de Documentación

Inicio Buscar Descargas Enviar un archivo Seleccione Categoría

Enviar un archivo

Este formulario le permite a Ud. subir un archivo al servidor. Todos los campos marcados con un símbolo son obligatorios. Su nombre o dirección de correo nunca será enviada a terceros y solamente será vista en la página de detalles de la descarga.

Si archivo fue correctamente transferido al servidor
Su publicación puede estar pendiente de aprobación.

Su Nombre:

Su dirección de correo:

Título de la Descarga:

Categoría:

Seleccione archivo: Ningún archivo seleccionado

Extensiones de archivo permitidas: zip, rar, html, htm, txt, pdf, doc, docx, ppt, pps, xls, xlsx, jpg, jpeg, png, gif
Tamaño máximo permitido: 5120 KB

Volver Powered by /Downloads

Ayuda Hola, invitado

Red Distrital de Quejas y Reclamos

Inicio Eventos Documentos Nodos Directorio Sitios Interes Contactenos

Inicio > Subir un Documento > Enviar un archivo

Centro de Documentación

Inicio Buscar Descargas Enviar un archivo Seleccione Categoría

Enviar un archivo

Este formulario le permite a Ud. subir un archivo al servidor. Todos los campos marcados con un símbolo son obligatorios. Su nombre o dirección de correo nunca será enviada a terceros y solamente será vista en la página de detalles de la descarga.

Si archivo fue correctamente transferido al servidor
Su publicación puede estar pendiente de aprobación.

Su Nombre:

Su dirección de correo:

Título de la Descarga:

Categoría:

Seleccione archivo: Ningún archivo seleccionado

Extensiones de archivo permitidas: zip, rar, html, htm, txt, pdf, doc, docx, ppt, pps, xls, xlsx, jpg, jpeg, png, gif
Tamaño máximo permitido: 5120 KB


Volver Powered by /Downloads

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía SDS



En lo que respecta a registro total de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba la Entidad en el SDQS, la Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía, dio cuenta de lo siguiente:

IMAGEN XIV INFORME COMPORTAMIENTO PETICIONES Y PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD AÑO 2017



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

1. Total de requerimientos que ingresaron a la Secretaría Distrital de Salud entre los meses de enero a diciembre 2017:

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS 3 MES EN LA SDS	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL 2017	
INICIO	11	7	4	5	7	5	10	12	6	11	5	8	91	
CANAL DE RECEPCIÓN DE PETICIONES GESTIONADAS POR SDS Y COMPETENCIA DEL SECTOR	CORREO ELECTRONICO / E MAIL	84	161	152	104	241	376	296	255	239	277	254	190	2629
	CORREO URBANO FÍSICO	509	671	627	525	665	709	660	668	627	625	595	447	7328
	FRECUENCIAL	18	25	36	13	58	69	82	70	100	147	85	46	749
	REDES SOCIALES (Twitter, Facebook, TELEFONO)	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	3
WEB	127	200	181	179	247	239	237	272	267	286	245	212	2692	
TOTAL PETICIONES GESTIONADAS POR SDS Y COMPETENCIA DEL SECTOR	266	308	321	211	357	361	301	348	301	359	330	271	3734	
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS EN LA SDS	1015	1373	1321	1037	1575	1759	1586	1625	1541	1795	1515	1174	17226	
TIPO DE PETICIÓN GESTIONADAS POR SDS Y COMPETENCIA DEL SECTOR	Petición de Interés General	58	88	86	64	91	97	95	111	95	89	88	80	1087
	Petición de Interés Particular	518	631	574	533	744	962	718	742	714	782	664	534	8116
	Queja	20	38	31	48	50	38	37	29	38	41	27	36	433
	Reclamo	338	475	519	344	522	533	589	580	549	604	545	377	5975
	Solicitud de Copia	8	10	10	5	10	15	15	11	29	19	22	17	171
	Solicitud de Información	59	112	82	36	134	88	104	122	100	138	139	85	1199
	Sugerencia	2	2	2	2	1	1	10	0	0	1	4	3	28
	Feticiones	4	5	6	1	10	6	5	5	1	12	6	16	75
	Consulta	7	15	12	4	11	16	13	25	15	17	19	26	180
	Denuncia por acto de corrupción	1	2	1	0	2	3	0	0	0	2	1	0	12
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS EN LA SDS	1015	1373	1321	1037	1575	1759	1586	1625	1541	1795	1515	1174	17226	

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS 2017

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía SDS

De igual forma, mediante Circular No. 001 del 01 de febrero de 2016 proferida por del Despacho del Secretaria de Salud, se establecieron unas pautas para el trámite de Derechos de petición, solicitudes, organismos de control y autoridades judiciales, indicándose en su numeral 5 apartado para el trámite interno, lo que a la letra se transcribe a continuación:

“Las peticiones descritas en los literales a), b) y c) del numeral 1 de la presente Circular, deberán radicarse conforme a lo establecido en el procedimiento “Gestión de correspondencia interna” código SDSS-BYC-PR-008, luego de lo cual, deberán ser remitidas a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, dependencia que tendrá a cargo el análisis, registro en el SDQS y asignación o traslado al competente de emitir respuesta. (Se subraya)

4.5. ¿Existen mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso de atención de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de la Entidad, con el fin de lograr mayor eficiencia en la solución de requerimientos ciudadanos y prevenir riesgos que puedan generarse en desarrollo de dichos procesos?

Se encuentran documentados los procedimientos relativos al Servicio al Ciudadano, cuya codificación se establece en SDS-GSS-PR-002 cuyo objeto se fija en el promocionar y proteger los derechos de los ciudadanos del Distrito Capital, brindando información adecuada para facilitar el acceso a los servicios de



OFICINA DE CONTROL INTERNO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA
SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O
SEGUIMIENTO
Código: SDS-ESC-FT-008 V.4

Elaborado por: Rocío
Zabala
Revisado por: Emiro José
García Palencia
Aprobado por: Emiro José
García Palencia



salud, también el resolver los casos especiales que se presenten y gestionar las diversas formas de exigibilidad de los derechos de los ciudadanos; este procedimiento inicia con la dirección estratégica del servicio al ciudadano, reconociendo sus necesidades a través de los canales dispuestos para su atención y comunicación, gestionando los requerimientos, observando la calidad del servicio y finaliza con el desarrollo y retroalimentación sobre barreras de acceso, para que entre otras, los actores implementen las acciones necesarias para garantizar el Derecho a la Salud.

Posteriormente fue elaborado un instructivo codificado SDS-GSS-INS-001 “*Gestión de los Derechos de Petición o Requerimientos que ingresan a la SDS*” apreciándose en el control de cambios una actualización calendada 15 de marzo de 2018, por la cual se unificaron los instructivos SDS-GSS-INS-002 “*Elaboración de la Respuesta del Derecho de petición en la SDS*” y SDS-GSS-INS-008 “*direccionamiento y traslado de derechos de petición en la SDS*” en armonía con los postulados normativos previstos en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016.

Su propósito se fijó en el garantizar a los ciudadanos del Distrital Capital una oportuna y pertinente gestión de las solicitudes y/o peticiones presentadas a través de los diferentes canales dispuestos por la Entidad, para brindar una atención en lo que a su tramitación se refiere, que cumpla con los estándares o características de calidad.

Es dable mencionar, que el proceso estratégico de Gestión Social en Salud del cual hace parte la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, y que con ocasión a las atribuciones conferidas en virtud de lo preceptuado en el artículo 27 del Decreto 507 de 1993, también ha elaborado e implementado instrumentos encaminados a fortalecer la gestión integral del servicio a la ciudadanía que aporte un mejoramiento al acceso y calidad de los servicios de salud, tales como los manuales “*MANUAL DE MOTIVOS DE ORIENTACIÓN Y PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO - APLICATIVO SIDMA*” Cod: SDS-GSS-MN-001 V.3 y el “*MANUAL DEL USUARIO DEL APLICATIVO SIDMA*”, este último desarrollado por la Dirección TIC’s de la Entidad para que diferentes Unidades de Servicios de Salud, Entidades Promotoras de Salud, Instituciones Prestadoras de Servicios y la SDS cuenten con un servicio de información “*homologado y articulado*” que permita tipificar, cuantificar y consolidar tanto la gestión resolutoria de las necesidades de información y orientación de la ciudadanía como la gestión para resolver problemáticas en acceso a servicios de salud; asimismo, se advierte la construcción del procedimiento SDS-GSS-PR-007 creado para fortalecer la asistencia técnica a dependencias de Servicio al Ciudadano en Salud, “*desarrollando lineamientos técnicos para su gestión integral, realizando un acompañamiento a las oficinas del servicio al ciudadano de las Subredes Integradas de Servicios de Salud-ESE y de EAPB, ejecutando evaluaciones pertinentes, y consolidando la gestión de enlace intrainstitucional e intersectorial; para fortalecer el desarrollo organizacional y la articulación de políticas, planes, programas y proyectos de atención ciudadana en salud.*”

Respecto a la asistencia técnica de servicio a la ciudadanía en Salud, entendiéndose como un proceso de transferencia de conocimientos técnicos, metodologías, estrategias, herramientas, recursos, e intercambio de experiencias, para apoyar a los actores institucionales, en el fortalecimiento e incremento de su capacidad humana e institucional en el desarrollo efectivo y mejoramiento continuo para la atención de la ciudadanía usuaria de los servicios de salud.⁴, se suministraron copias de las actas de reunión para el III y IV trimestre de 2017 con las subredes Norte y Centro Oriente, los informes o planes de mejoramiento resultantes de las visitas realizadas a las mismas para el año 2017 y los informes de seguimiento y de avance presentado para el 2018.

Asimismo, se tuvo noticia sobre la implementación de 2 estrategias, la primera de iniciativa de la SDS y relacionada con la intervención para reducir filas en los servicios de consulta externa de las unidades de servicios de salud de las subredes integradas de servicios de salud, y en otra donde la Entidad participa

⁴ Procedimiento SDS-GSS-PR-007



OFICINA DE CONTROL INTERNO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA
SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O
SEGUIMIENTO
Código: SDS-ESC-FT-008 V.4

Elaborado por: Rocío
Zabala
Revisado por: Emiro José
García Palencia
Aprobado por: Emiro José
García Palencia



activamente denominada call center; indicándose por parte del proceso como principales logros para el 2017 (la primera referida) lo siguiente:



- a. *Implementación de la estrategia “Plan Padrinos”, para acompañamiento continuo en campo a las USS con el fin de realizar actividades de apoyo a la gestión institucional para mejorar la atención al usuario. Se han realizado 95 visitas a puntos de atención de las USS y 26 visitas a Capital salud.*
- b. *Elaboración de metodología con su respectivo formato e instructivo para el seguimiento a la intervención de filas en las subredes.*
- c. *Desarrollo del proyecto de investigación sobre Transparencia en servicios de salud, en convenio con la Alcaldía Mayor, Veeduría Distrital, SDS y Bloomberg associates.*
- d. *Concertación de planes de mejora con las cuatro subredes.*
- e. *Desconcentración de asignación de consultas médicas hacia todas las USS de la subred.*
- f. *Asignación de citas de ortopedia, oftalmología, urología, salud mental y odontología especializada en 13 puntos de atención de Capital Salud.*
- g. *Ubicación de la consulta médica especializada en las unidades de bajo nivel de complejidad.*
- h. *Apertura de diversos canales para asignación de consultas: teléfono, web, chat, rutas de la salud, ventanillas físicas, gestores locales de salud pública.*
- i. *Avance para la puesta en operación de call center distrital e implementación de call center en las cuatro subredes.*
- j. *Funcionarios de atención al ciudadano en número suficiente, uniformados e identificados en todas las USS.*
- k. *Recambio y modernización de infraestructura: sillas, digiturnos, iluminación, aseo en baños, reubicación y reorganización de espacios (Simón Bolívar, Kennedy, calle 80, PAU San Francisco)*
- l. *Ampliación de horarios de servicio al ciudadano en todas las USS.*
- i. *CAPS: Lunes a viernes 5:30 a 20:00 horas; Sábados 6:00 – 13:00 horas. Domingo de 7:00 a 13 Horas*
- ii. *USS de alta complejidad: lunes a viernes 5:30 a 16:00 horas*
- iii. *USS da baja complejidad: lunes a viernes 6:00 a 17:00 horas*
- m. *Fortalecimiento de las estrategias de educación, orientación e información al ciudadano en sala de espera y en filas.*
- n. *Amplia utilización de redes sociales para difusión de información y promoción de logros.*
- o. *Implementación de ventanillas únicas.*

El impacto de las acciones mencionadas se evidencia claramente en la notable disminución de filas para ingreso a las USS, la desaparición de filas en la madrugada en gran parte de los puntos de atención, el mejoramiento de las condiciones de iluminación, aseo y orden, la presencia permanente de orientadores y filtro en fila, la existencia de señalización informativa, la priorización de atención a población preferencial, notable disminución trámites para autorización de servicios y la satisfacción de usuarios.”

Finalmente se constata la elaboración del procedimiento SDS-GSS-INS-005 “MANEJO DE LOS BUZONES FISICOS INSTITUCIONALES EN LA SDS” para que los ciudadanos puedan presentar peticiones relacionadas con el servicio recibido en la Entidad a través de los buzones dispuestos en sus instalaciones, su apertura acaece cada semana, se registra en el SDQS, se rinde un informe quincenal y se da parte a las Dependencias involucradas para que ser del caso se implementen las acciones del caso; a continuación se insertan imágenes que dan cuenta de lo aquí expresado:



IMAGEN XV
CAPTURA DE PANTALLA INSTRUCTIVO SDS-GSS-INS-005
E INFORME PERIODO DICIEMBRE 1 AL 15

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	INSTRUCTIVO MANEJO DE LOS BUZONES FÍSICOS INSTITUCIONALES EN LA SDS	VERSIÓN: 5	
		CÓDIGO: SDS-GSS- INS-005	
		FECHA: 28/Dic/2017	

1. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	RAZON DE LA ACTUALIZACION
2	28/Feb/2012	Se actualiza la versión por cambios en acciones definidas en el instructivo
3	23/Oct/2013	Se ajusta a versión 3 por cambios en tareas necesarias para el efectivo uso de los buzones en la SDS, Centro de Zoonosis y por la implementación del CORDIS.
4	04/Ago/2015	El presente documento fue creado antes de la reorganización de la Secretaría distrital de salud y se identificaba con la codificación 114-AGS-INS-006 V.3 , por cambios estructurales y con fundamento en el Decreto 507 de 2013 fue necesario actualizar el nombre de las dependencias referenciadas ya sea en la columna de descripción y/o de responsables, también actualizar el código de los documentos referenciados en la columna de registros.
5	28/Dic/2017	Se ajusta la versión del documento con el propósito de realizar tareas necesarias para el efectivo uso de los buzones en la SDS, conforme a la normatividad vigente y a la reorganización de Procedimientos de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.



INFORME PERIODO: Diciembre 1 al 15 de 2017

En la Secretaría Distrital de Salud, los días Viernes 1, 7 y 14 Diciembre de 2017, según acta diligenciada y archivada en la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, delegada de la Oficina de Control Interno y de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía realizaron la apertura de los buzones y la recolección de los formatos de opiniones y sugerencias del cliente externo, encontrándose lo siguiente:

Ubicación buzón	No. de formato	Observaciones
Edificio Administrativo		
5º piso Edificio Administrativo	3 ✓	Reclamos ✓
1º piso Ed. Activo. Of. de Registros-Serv. al Ciudadano	0	
Centro Zoonosis	3 ✓	Felicitación ✓
Total Formatos	6 ✓	

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía SDS

4.6. ¿Se encuentra ubicada estratégicamente la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes? Se encuentra señalizada y visible para que se facilite el acceso a la comunidad.

Al acudir al área dispuesta por la Entidad para la atención a la ciudadanía, se pudo apreciar que la misma está ubicada de una manera estratégica; hay señalización visible para los usuarios que indiquen donde deben registrar o acudir para efectuar sus requerimientos. Las siguientes fotos se tomaron del lugar:

FOTO 1



Fuente: OCI



FOTO 2



Fuente: OCI

FOTO 3



Fuente: OCI



FOTO 4



Fuente: OCJ

En este punto valga la pena traer a colación el informe de seguimiento de atención al ciudadano generado por esta Oficina para el segundo semestre de la vigencia inmediatamente anterior, cuyo objetivo se estableció en la verificación de la Gestión adelantada por la Entidad para el periodo en referencia, frente a la atención al ciudadano, los servicios que presta a la Entidad, las sedes y los canales de atención establecidos para brindar un oportuno y eficiente servicio.

Los resultados del ejercicio en comento de manera sucinta fueron los que se enuncian a continuación:

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:

- Puntos de Atención: Dieciséis (16) ubicados en la sede de la Secretaria Distrital de Salud y en las Redes CADE y SUPERCADDE de Bogotá, los cuales se encuentran a cargo de la Dirección de Servicio al Ciudadano.
- Centros de Orientación e Información en Salud (COIS): Veintiuno (21) (Como mínimo 1 en cada localidad).
- Centros Locales de Atención a Víctimas del Conflicto Armado (CLAV): 7 - ubicados en Bosa, Rafael Uribe Uribe, Suba, Chapinero, Ciudad Bolívar, Kennedy y Sevilla.
- La sede Principal de la Entidad con nomenclatura inmobiliaria carrera 32 No. 12-81 primer piso, fue



OFICINA DE CONTROL INTERNO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA
SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O
SEGUIMIENTO
Código: SDS-ESC-FT-008 V.4

Elaborado por: Rocío
Zabala
Revisado por: Emiro José
García Palencia
Aprobado por: Emiro José
García Palencia



físicamente adecuada con un doble propósito, el primero en aras de optimizar los espacios de atención al público, y el segundo, mejorar el clima laboral de los funcionarios y colaboradores encargados de esta función o obligación contractual; todo esto en alineamiento con la estrategia de infraestructura considerada en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Da cuenta el referido informe que, el área de intervención fue de 460 metros cuadrados, con una inversión de ochocientos ochenta y nueve millones doscientos veintiocho mil ciento veinticinco pesos (\$889.228.125) impactando los servicios de atención al usuario, registros (comprende Licencias, credenciales, habilitaciones, certificaciones) correspondencia, Caja de tesorería y central de llamadas, como los servicios externos de Caja del Banco de Occidente; su supervisión fue ejercida por la Dirección Administrativa y Subdirección de Bienes y Servicios de la Entidad y los trabajos ejecutados se circunscribieron 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.*”

4.7. Participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital.

Mediante información documentada proporcionada por el Proceso se acreditó la participación de la Directora de Servicio a la Ciudadanía de la SDS en las reuniones convocadas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos; a continuación se exhiben apartes de las convocatorias y listados de asistencia que acreditan tal hecho.

**IMAGENES XVI – XX
Participación en la RDQR 2017**

Apreciados buenos días,

Reiteramos la invitación a la segunda reunión plenaria de la Red Distrital de Quejas y Reclamos - Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano, la cual se realizará el próximo **martes 29 de agosto de 2017 de 7:30 a.m. a 12:30 p.m.**, en las Aulas Barulé de la Alcaldía Mayor de Bogotá, ubicada en la Carrera 8 # 10 - 65.

Esperamos contar con su activa participación a esta importante convocatoria, que contribuye al mejoramiento del servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital.

Cordialmente,

JUAN CARLOS RODRÍGUEZ ARANA

Veedor Delegado para la Atención de Quejas y Reclamos

Veeduría Distrital



OFICINA DE CONTROL INTERNO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA
SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O
SEGUIMIENTO
Código: SDS-ESC-FT-008 V.4

Elaborado por: Rocío
Zabala
Revisado por: Emiro José
García Palencia
Aprobado por: Emiro José
García Palencia



4/5/2018

Correo - EMForero@saludcapital.gov.co

Re: Reunión Plenaria Red Distrital de -Quejas y Reclamos.

Forero Triana, Edna Magaly

lun 13/03/2017 10:22 a.m.

Elementos enviados

Para Red De Quejas <serviciociudadania@veeduriadistrital.gov.co>;

Buen día, con el presente confirmo asistencia por parte de la Secretaria Distrital de Salud.

Dra. Laura Milena Ramirez Serrano y Edna M. Forero Triana.

Muchas gracias



EDNA M. FORERO TRIANA

Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS

Subsecretaría Gestión Territorial, Participación y Servicio a la

Ciudadanía

SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD

Tel: 3649090 Ext. 9806

De: Red De Quejas <serviciociudadania@veeduriadistrital.gov.co>

<jrodriguez@veeduriadistrital.gov.co>; Marisol Veira Rojas <mveira@veeduriadistrital.gov.co>;

Buenas tardes integrantes de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, reciban un cordial saludo,

De manera atenta y de conformidad con los Decretos Distritales No. 371 de 2010, artículo 3º, numeral 7 y el Decreto 197 de 2014, se convoca a la reunión plenaria de cierre de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, la cual se llevará a cabo el próximo martes 5 de diciembre 2017, en el horario de 2:00pm a 5:00pm, en las instalaciones del la biblioteca central de la Universidad Distrital, Aduanilla de Paiba, ubicada en la Calle 13 No 31-75.

Los invitamos a participar activamente de esta importante convocatoria, que contribuye al mejoramiento del servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital.



OFICINA DE CONTROL INTERNO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA
SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O
SEGUIMIENTO
Código: SDS-ESC-FT-008 V.4

Elaborado por: Rocio Zabala
 Revisado por: Emiro José García Palencia
 Aprobado por: Emiro José García Palencia



NOMBRE DEL EVENTO: PRIMERA REUNIÓN RED DISTRITAL DE QUEJAS		ENTIDADES/FUNCIONARIOS INVITADOS: Entidades Distritales cabeza de sector		CON MATERIAL:			
LUGAR: Veeduría Distrital Kr 24 No. 39 - 91		FECHA REALIZACIÓN: 21 de Febrero de 2017					
HORA: 7:30 A.M.		RESPONSABLES: Veeduría Distrital Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos.					
Nº	NOMBRE FUNCIONARIO	ENTIDAD	Funcionario Gobernativa	CARGO	CORREO ELECTRONICO	TELÉFONO OFICINA Y CELULAR	FIRMA
	Arcelo Pardeza	SDT Quejas	X	Coordinador	admendoza@sdta.gov.co	3149001	[Firma]
	Diana Ospina	Sec General	X	Directora	daos@redatcaldia.gov.co	3815560	[Firma]
	Martha Patricia Monte	Subred Sur Occidente	X	Jefe Participación Social y Gobi. Ciudad	m.pmonte@subredsuroccidente.gov.co	3182098102	[Firma]
	Tarol Iker Hernández	Secretaría General	X	Profesional	comunicaciones@sdta.gov.co	382000 ext 2101	[Firma]
	Donys Valero	Gobierno	X	Asesor SAC	donys.valero@sdta.gov.co	3147	[Firma]
	Vanesa Jandeco	Secretaría D. ItB	X	Contratista	llondongop@hcbilita.gov.co	3157962523 US	[Firma]
	Chandra Hiza	Capital Salud	X	Coor. Social	coordinacion@psa.gov.co	3122647004 / 455200	[Firma]
	Yenny L. Rios	Subred Sur	X	Coor. SDOCS	secc@subredsur.gov.co	3132652573	[Firma]
	Diana Arango	Secretaría Amb	X	SGD App	diana.arango@amb.gov.co	317465205	[Firma]
	Thelma Vargas	Subred Sur	X	Asesora	thelma.vargas@sdta.gov.co	3102062981	[Firma]
	Luz Ángela Arango	Secretaría Educ	X	Aux. Admin	luzangel@educ.gov.co	3144000 Ext 3101	[Firma]
	Martha J. Guevara	Planificación	X	Prof. Esp.	mguevara@sdta.gov.co	314459057	[Firma]
	Jenny Ferrer	Sec Salud	X	Directora	imamere@subredsur.gov.co	3142846706	[Firma]
	María Elena Abiza	Secretaría Ambient	X	Contratista	maria.elena.abiza@amb.gov.co	3133092	[Firma]

NOMBRE	CEDULA DE CIUDADANIA	DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	CARGO	TIPO DE VINCULACIÓN						TELÉFONO	E-MAIL	FIRMA
				CONTRATO	CONTRATO DE SERVIDOR PÚBLICO	CONTRATO DE SERVIDOR PÚBLICO ESPECIALIZADO	CONTRATO DE SERVIDOR PÚBLICO ESPECIALIZADO	CONTRATO DE SERVIDOR PÚBLICO ESPECIALIZADO	OTRO			
Lois García	705238349	IPED	Planteador					X		2976030	legacion@ipeda.gov.co	[Firma]
Isabel Jaime Paz	35526323	Subred Centro Oriente	Programa de SDOCS							320018072	isabel@subredcentrooriental.gov.co	[Firma]
HERNANDO BEYES D	79481209	SECRETARIA DE AMBIENTE	PROFESIONAL	X						372874		[Firma]
Fernán Montoya	5206730	SDG	Profesional	X						3387000	fernando@sdta.gov.co	[Firma]
Elifaca E Salazar	4160722	SDH	Asesora				X			3307331	elifaca@sdta.gov.co	[Firma]
BLANCA MERCEDES COLC	51612276	ERU	AUXILIAR ADJ					X		3599494	blanca.mercades@eru.gov.co	[Firma]
Richard A. Pinzon	91510382	IDU	Prof. Esp	X						3586660	richard@idu.gov.co	[Firma]
JUAN PABLO	1014201538	IDE ENV	PLANEADORA							31445905	juan.pablo@ide.gov.co	[Firma]
Jenny Romero	103236078	SDS	Directora	X						3619090	jenny@sdta.gov.co	[Firma]
Algo Bonilla	51.831.080	IDep	Prof. Esp				X			200005	albo@idta.gov.co	[Firma]
Glaura Patricia Peláez	31540477	SCJ	Prof. Esp	X						3774591	glaura.pelaez@scj.gov.co	[Firma]
Thelma Vargas	52025661	SCS	Profesional					X		3775595	thelma.vargas@scs.gov.co	[Firma]
Martha Guevara	4179882	Planear	Prof. Esp				X			33518000	martha@planear.gov.co	[Firma]

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía SDS

5. CONCLUSIONES:

- 5.1 Se constató que el proceso de quejas, reclamos y solicitudes al interior de la Entidad goza de reconocimiento, pero se encuentra enmarcado dentro de un proceso de naturaleza estratégica y no misional; lo anterior dado a la estructura organizacional de la SDS dada por el Decreto No. 507 de 2013 de la Alcaldía Mayor de la Ciudad.
- 5.2 El proceso tiene documentada en debida forma las actividades desarrolladas para la consecución de sus objetivos.
- 5.3 El proceso emplea mecanismos y estrategias adecuadas para fomentar interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso de atención de quejas, reclamos y solicitudes, las



OFICINA DE CONTROL INTERNO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA
SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O
SEGUIMIENTO
Código: SDS-ESC-FT-008 V.4

Elaborado por: Rocio
Zabala
Revisado por: Emiro José
García Palencia
Aprobado por: Emiro José
García Palencia



entidades que hacen parte del Sector Salud y todas las dependencias de la Entidad.

5.4 El proceso es consiente que hay aspectos por mejorar por lo que se plantea retos y estrategias para lograr un grado de satisfacción óptimo y el cumplimiento de las normativas que hacen referencia a la atención a la ciudadanía.

5.5 Es notorio el empeño impreso a la adecuación de las nuevas instalaciones de la sede principal de la Entidad, habida cuenta en que no sólo se percibe el acatamiento de los atributos de infraestructura referidos a la accesibilidad y suficiencia, sino brindan un espacio de trato digno y respetuoso al ciudadano.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL AUDITOR ASIGNADO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

SAIDA FERNANDA TARAZONA SAAD
FIRMA

OLGA LUCIA VARGAS COBOS
NOMBRES Y APELLIDOS DEL JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

ORIGINAL FIRMADO

APROBACIÓN DEL JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO (FIRMA).