

 <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.5</p>	<p>Elaborado por: Rocio Zabala Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>	
---	--	--	--

**PROCESO EVALUADO:** Secretaria Distrital de Salud SDS -Verificación de Cumplimiento al artículo 3 del Decreto 371 del 30 de agosto de 2010 Procesos de Participación Ciudadana y Control Social en el Distrito Capital vigencia 2018

**DIRECCIÓN/ PROCESO/ EVALUADA:** Dirección Servicio a la Ciudadanía

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL LÍDER DEL PROCESO/DEPENDENCIA EVALUADA:** Beatriz Helena Guerrero Africani

**NOMBRE DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA A APLICAR:** Seguimiento

**PERIODO EVALUADO:** DEL 01/01/2018 AL 31/12/2018

**FECHA DE INICIO DE LA EVALUACIÓN:** 18/10/2019

**FECHA DE TERMINACIÓN DE LA EVALUACIÓN:** 31/10/2019

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL AUDITOR ASIGNADO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:** MARTHA YESSENIA GARCÍA

**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 lo establecido 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 “

➤ **CRITERIOS DE LA EVALUACIÓN:**

- 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 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 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 “
- Resolución 1121 de 2016 el Secretario Distrital de Salud adopto y reglamento la figura del Defensor del Ciudadano
- Circular 001 del 01/02/2016 cuyo asunto hace referencia a “*Tramite Derechos de Petición, Solicitudes Organismos de Control y Autoridades Judiciales*”
- 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”

**2. FUENTES DE INFORMACIÓN Y DATOS ANALIZADOS:**

Entre los días 18 y 29 de octubre de 2019, en las Instalaciones de la Secretaria Distrital de Salud ubicado en la Cra 32 No 12-81, se practicó verificación de los aspectos contemplados en el Decreto 371 Artículo 3 a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, sosteniendo entrevista con sus funcionarios y colaboradores solicitando la información



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.5

Elaborado por: Rocio  
Zabala  
Revisado por: Olga Lucia  
Vargas Cobos  
Aprobado por: Olga Lucia  
Vargas Cobos



documentada pertinente.

**3. DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA REPRESENTATIVA (Para pruebas selectivas):NA**

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

Según lo establecido en el Decreto 371 de 2010 artículo 3 que hace referencia a los Procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos en el Distrito Capital garantizando la prestación de servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de tramites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a estos; se procedió a verificar lo siguiente:

**1) La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales**

Con respecto al ítem anterior y de acuerdo con la verificación frente al tema del suministro de respuestas dentro de los plazos legales a los requerimientos efectuados por los ciudadanos, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para la vigencia 2018, adelanto el seguimiento a las peticiones que no fueron contestadas en oportunidad.

Durante la vigencia 2018, se adelantaron dos Comités de Seguimiento a la operación del aplicativo Bogotá Te Escucha, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS y Secretaria Distrital de Salud- SDS, la Dirección allegó actas de reunión del (04/05/2018 y 30/07/2019) correspondiente al primer y segundo trimestre 2018, en este comité se presenta un informe de los resultados de seguimiento a la operación del aplicativo Bogotá te escucha-SDQS de SDS, en donde se incluyen la definición de los criterios de calidad (coherencia, claridad, oportunidad y calidez), tabla de cumplimiento criterios de calidad de la respuesta y manejo adecuado del aplicativo 2018.

La Dirección de Servicio al Ciudadano en su Informe del Comportamiento de las Peticiones y problemáticas en el acceso a los servicios de salud gestionadas a través del aplicativo "Bogotá te Escucha" Sistema Distrital de quejas y soluciones- SDQS vigencia 2018, se observa lo siguiente en cuanto a los criterios de calidad a las respuestas a peticiones por las Entidades del Sector Salud:



SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO CRITERIOS CALIDAD RESPUESTA A PETICIONES SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD - AÑO 2018		
AÑO	2018	TOTAL
TOTAL MUESTRA	558	1991
NO OPORTUNIDAD	29	93
NO CLARIDAD	2	4
NO COHERENCIA	1	9
NO CALIDEZ	0	1
INDICE DE CRITERIOS DE CALIDAD SDS	94%	94.5%
MANEJO NO ADECUADO DEL SDQS	90%	91.5%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. 2018

SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO CRITERIOS CALIDAD RESPUESTA A PETICIONES SUBRED NORTE - AÑO 2018			
PERIODO	I TRIMESTRE 2018	MESES ABRIL A DICIEMBRE DE 2018	TOTAL AÑO 2018
TOTAL MUESTRA CALIDAD	146	565	711
OPORTUNIDAD	145 (99%)	541 (95%)	97%
CLARIDAD	144 (99%)	562 (99%)	99%
COHERENCIA	145 (99%)	558 (99%)	99%
CALIDEZ	146 (100%)	562 (99%)	99.5%
INDICE DE CRITERIOS DE CALIDAD RESPUESTA	98%	95%	96.5%
I C MANEJO SDQS	96%	94%	95%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. 2018

SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO CRITERIOS CALIDAD RESPUESTA A PETICIONES SUBRED SUR - AÑO 2018			
PERIODO	I TRIMESTRE 2018	MESES ABRIL A DICIEMBRE DE 2018	TOTAL AÑO 2018
TOTAL MUESTRA CALIDAD	212	611	823
OPORTUNIDAD	211 (99%)	609 (99%)	820 (99%)
CLARIDAD	208 (98%)	602 (99%)	810 (98.5%)
COHERENCIA	210 (99%)	595 (97%)	805 (98%)
CALIDEZ	210 (99%)	607 (99%)	817 (99%)
INDICE DE CRITERIOS DE CALIDAD RESPUESTA	98%	97%	97.5%
I C MANEJO SDQS	89%	91%	90%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. 2018

SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO CRITERIOS CALIDAD RESPUESTA A PETICIONES SUBRED SUR OCCIDENTE - AÑO 2018			
PERIODO	I TRIMESTRE 2018	MESES ABRIL A DICIEMBRE DE 2018	TOTAL AÑO 2018
TOTAL MUESTRA CALIDAD	230	582	812
OPORTUNIDAD	227 (99%)	514 (88%)	741 (91%)
CLARIDAD	224 (97%)	559 (96%)	783 (96%)
COHERENCIA	226 (98%)	550 (95%)	776 (96%)
CALIDEZ	229 (99%)	571 (98%)	800 (99%)
INDICE DE CRITERIOS DE CALIDAD RESPUESTA	95%	94%	95%
I C MANEJO SDQS	88%	93%	91%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. 2018

SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO CRITERIOS CALIDAD RESPUESTA A PETICIONES SUBRED CENTRO ORIENTE - AÑO 2018			
PERIODO	I TRIMESTRE 2018	MESES ABRIL A DICIEMBRE DE 2018	TOTAL AÑO 2018
TOTAL MUESTRA CALIDAD	194	594	788
OPORTUNIDAD	173 (89%)	526 (88.5%)	699 (89%)
CLARIDAD	190 (98%)	582 (98%)	772 (98%)
COHERENCIA	193 (99%)	559 (94%)	752 (95%)
CALIDEZ	194 (100%)	580 (98%)	774 (98%)
INDICE DE CRITERIOS DE CALIDAD RESPUESTA	90%	84%	87%
I C MANEJO SDQS	97%	89%	93%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. 2018



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.5

Elaborado por: Rocio  
Zabala  
Revisado por: Olga Lucia  
Vargas Cobos  
Aprobado por: Olga Lucia  
Vargas Cobos



SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO CRITERIOS CALIDAD RESPUESTA A PETICIONES									
CAPITAL SALUD - AÑO 2018									
CAPITAL SALUD	Total Revisados (Muestra)	Cumplimiento Criterios de Calidad	Total Observ. Criterios de Calidad	Oportunidad	Coherencia	Claridad	Calidez	Cumplimiento Manejo Aplicativo	No Manejo Adecuado Aplicativo
TOTAL	486	285	201	131	53	16	1	355	131
%	100%	58.6%	41,40%	26,90%	11,00%	3,30%	0,20%	73%	27%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. 2018

De la misma manera en el Informe del Comportamiento de las Peticiones y problemáticas en el acceso a los servicios de salud gestionadas a través del aplicativo “Bogotá te Escucha” Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS vigencia 2018 se menciona que en el proceso de seguimiento a la calidad de la respuesta en el año 2018 se evidencio principalmente frente al cumplimiento de los criterios de calidad lo siguiente:

- *“Oportunidad: No cumplimiento con los tiempos de respuesta estipulados según la normatividad*
- *Claridad: No se brinda respuestas con lenguaje claro para el usuario*
- *Coherencia: Las respuestas brindadas no se relacionan con lo manifestado por el peticionario y no brinda respuesta de fondo*
- *Calidez: No se dirigen en la respuesta al peticionario por el nombre y/o nombre equivocado”*

Frente a los resultados presentados en el seguimiento a través de estas muestras, la Dirección de Servicio al Ciudadano adelanta la respectiva socialización con el fin de que cada una de las entidades que hacen parte del Sector Salud, adelanten las respectivas acciones de mejora.

**2) El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de defensor del ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión**

Mediante la Resolución 1121 de 2016 el Secretario Distrital de Salud adopto y reglamento la figura del Defensor del Ciudadano, que en su artículo 2° contempla... *“la finalidad será 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 programas del Defensor”*



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.5

Elaborado por: Rocío  
Zabala  
Revisado por: Olga Lucia  
Vargas Cobos  
Aprobado por: Olga Lucia  
Vargas Cobos



Según lo contemplado en el artículo 5 de la mencionada Resolución, una de las funciones del Defensor del Ciudadano hace referencia a... *“proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuesto a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS”*

Como lo menciona el artículo 6 de la Resolución Interna 1121 del 26/07/2016 en su numeral 7 hace referencia a *“ presentar un informe semestral al Secretario Distrital de Salud, en el cual se refiere: el desarrollo de su función durante el periodo correspondiente, indicando el comportamiento de la gestión de respuestas a los requerimientos ciudadanos, registrados en el SDQS”* se solicitó a la Dirección de Servicio al Ciudadano remitir los informes de Gestión del Defensor del Ciudadano que se han adelantado durante el 2018, la Dirección de Servicio al Ciudadano allegó mediante correo electrónico del 25/10/2019 informe de la Gestión del Defensor del Ciudadano I Semestre 2018 (matriz de Excel) en donde se detallan las actividades adelantadas por cada una de las funciones del Defensor y los resultados obtenidos.

La Secretaria Distrital de Salud cuenta con diferentes canales de recepción para que los ciudadanos puedan interponer los requerimientos:



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.5

Elaborado por: Rocio Zabala  
 Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos  
 Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos



Inicio La Entidad Salud Pública Servicios de Salud y Aseguramiento Servicio al Ciudadano Planes y Proyectos Campañas en Salud

Inicio/Servicio al Ciudadano / Mecanismos para presentar peticiones, quejas y reclamos – PQRs

## Mecanismos para presentar peticiones, quejas y reclamos – PQRs

La Secretaría Distrital de Salud, con el propósito de fortalecer la interacción con la ciudadanía, ha dispuesto a través de sus diferentes canales de atención, los mecanismos para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por corrupción con relación a la prestación de los servicios de salud y el portafolio de trámites y servicios institucionales. De acuerdo con la anterior, usted podrá interponer su PQR, a través de:

**Canales Virtuales:**

1. Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS
2. Email institucional [contactenos@saludcapital.gov.co](mailto:contactenos@saludcapital.gov.co)

**Canales Presenciales:**

Puntos de la Red CADE y SuperCADE, los cuales puede consultar a través del siguiente link: [Puntos de Atención SDS](#)

**Canales Telefónicos:**

Línea Salud para Todos 3849888 opción 2

Si usted requiere realizar el seguimiento a su petición, queja o reclamo, lo podrá hacer a través de cualquiera de nuestros puntos de atención o en el siguiente link: [Seguimiento a PQRs](#)

Sus comentarios son importantes para mejorar nuestros servicios, por lo cual le agradecemos su tiempo para responder la siguiente encuesta frente a la interposición de su PQR: [Encuesta de Satisfacción SDQS](#)

- Plan de Acción de la Política de Participación Social en Salud
- Atención e información al ciudadano
- Puntos de atención al ciudadano
- Mecanismos de participación ciudadana
- Defensor del Ciudadano
- Sistema de quejas y soluciones
- Sistemas de información
- Línea 123
- Línea 106
- Trámites y Servicios

De la misma manera, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía y de acuerdo a la información que se encuentra en el Informe del Comportamiento de las Peticiones y Problemáticas en el acceso a los servicios de salud gestionados a través del aplicativo “BOGOTA TE ESCUCHA” SISTEMA DISTRITAL DDE QUEJAS Y SOLUCIONES E QUEJAS Y SOLUCIONES DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS Año 2018, presenta el seguimiento a la oportunidad de las respuestas a las peticiones por Entidades del Sector Salud como se observa a continuación:

SEGUIMIENTO A PETICIONES POR ENTIDADES SECTOR SALUD		I SEM.	II SEM.	TOTAL 2018
TOTAL SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION O REQUERIMIENTOS	Seguimiento requerimientos realizados competencia de las dependencias de la SDS	553	541	1094
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la SDS	709	85	794
	Seguimiento Requerimientos realizados competencia de las dependencias de las Subredes	755	504	1259
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de las Subredes	1792	372	2164
	Seguimientos realizados a requerimientos direccionados por Servicio al Ciudadano a las EPS-S CAPITAL SALUD	178	763	941
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la EPS-S CAPITAL SALUD	211	74	285
	Derechos de Petición direccionados a las EPS-S CAPITAL SALUD sin respuesta oportuna a peticionarios y remitido a Garantía de la Calidad	67	300	367
<b>SUBTOTAL SEGUIMIENTOS</b>		<b>4265</b>	<b>2639</b>	<b>6904</b>
TOTAL REQUERIMIENTOS POR NO RESPUESTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION	Requerimientos realizados por NO respuesta a las dependencias de la SDS	26	91	117
	Requerimientos realizados por NO respuesta a las SUBREDES INTEGRADAS- ESE	58	52	110
	Reiteraciones Asuntos Disciplinarios SUBREDES	1	27	28
<b>SUBTOTAL REQUERIMIENTOS X NO RTA. OPORTUNA</b>		<b>85</b>	<b>634</b>	<b>719</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Reporte Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. 2018

**3) EL registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada entidad, por los diferentes canales, en el sistema distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una estadística precisa**



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.5

Elaborado por: Rocio  
Zabala  
Revisado por: Olga Lucia  
Vargas Cobos  
Aprobado por: Olga Lucia  
Vargas Cobos



En cuanto a la presentación de los informes estadísticos mensuales remitidos a la Veeduría Distrital, se solicitó a la Dirección de Servicio al Ciudadano remitir los soportes correspondientes a los reportes efectuados en los meses de junio, agosto y diciembre de 2018, la Dirección allega información mediante correo electrónico del 28/10/2019 en donde se observa lo siguiente:

15/1/2019 Correo - EMForero@saludcapital.gov.co  
RV: INFORMES PQRS DE JULIO-AGOSTO -SEPTIEMBRE DE LA SDS PARA VEEDURIA DISTRITAL.

Guerrero Africani, Beatriz Helena  
mar 13/11/2018 4:44 p.m.  
Bandeja de entrada

Para: Juan Carlos Rodríguez Arana <jrodriguez@veeduriadistrital.gov.co>;  
Cc: Forero Triana, Edna Magaly <EMForero@saludcapital.gov.co>; jvaldes@veeduriadistrital.gov.co <jvaldes@veeduriadistrital.gov.co>;

3 archivos adjuntos (2 MB)  
Info\_pqrs\_julio\_2018\_sec\_salud.pdf; Info\_pqrs\_agosto\_2018\_sec\_salud.pdf; Infor\_septiembre\_2018\_sec\_salud.pdf.

Buena tarde, Juan Carlos.

Debido a los inconvenientes que se han presentado en la administración distrital por la actualización de la plataforma "Bogotá te escucha", Sistema Distrital de quejas y soluciones- durante el segundo semestre de 2018, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor ha tenido problemas para el envío oportuno y la generación de bases de datos correspondientes al sector salud, lo cual ha generado re procesos al interior de la Secretaría de Salud, dado que las bases no contienen toda la información necesaria (inicialmente no incluía la variables "Categoría" y "Proceso de Calidad"), y además, el proceso de depuración es dispendioso pues exige la validación una a una de las variables necesarias para elaborar los diferentes informes requeridos por Veeduría Distrital sobre la gestión de peticiones que ingresan a la SDS.

Por lo anterior, no ha sido posible subir oportunamente a la página de la Veeduría Distrital, los informes correspondientes a los meses de julio, agosto y septiembre de 2018, los cuales anexo a este mensaje.

Adicionalmente solicito a usted la habilitación de la plataforma virtual mencionada, con el fin de subir los informes correspondientes.

Agradezco su atención.

BEATRIZ HELENA GUERRERO AFRICANI  
Directora de Servicio a la Ciudadanía  
Secretaría Distrital de Salud.

Adicional a esto adjuntan informe PQRS de los meses de mayo, agosto y diciembre de 2018. Se anexa pantallazo del mes de mayo de 2018 como se observa a continuación:

Red Distrital de Quejas y Reclamos

Inicio | Subir un Documento | Enviar un archivo

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.

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

Su Nombre: invitado  
Su dirección de correo: servicioalciudadano@veeduriadistri  
Título de la Descarga: Inf. SDQS Sectorial  
Categoría: Mayo  
Seleccione archivo: [Seleccionar archivo] Ningún archivo seleccionado  
Extensiones de archivo permitidas: zip, rar, html, htm, txt, pdf, doc, docx, ppt, pptx, xlsx, xls, jpg, png, gif  
Tamaño máximo permitido: 1100 KB

Enviar archivo | Limpiar campos

Volver | Powered by Downloads



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.5

Elaborado por: Rocio  
Zabala  
Revisado por: Olga Lucia  
Vargas Cobos  
Aprobado por: Olga Lucia  
Vargas Cobos



Centro de Documentación

Categoría: Mayo Página 4 de 4

Ordenar por: Por defecto | Nombre | Fecha | Hits | [Descendente]

Archivos:	Name	Creado	Tamaño	Descargas
	Informe_pqrs_secretaria_general_mayo	-25-08-2018	944.81 KB	1
	Informe_pqrs_Mayo_2018_Subred_Suroccidente	-25-08-2018	1.11 MB	0
	Informe_PQRS_Mayo_2018_UAE Cuerpo Oficial de Bomberos	-25-08-2018	881.89 KB	0
	Inf. SDQS Secsalud	-25-08-2018	948.6 KB	0
	Informe_pqrs_MAYO_2018_foncep	-25-08-2018	598.89 KB	0

Manifestando que “Se estaba enviando archivo en Excel insumo del informe, pero se informa vía telefónica, que a partir de la fecha se allegará únicamente documento Word.

Al intentar envía insumo genera error. PDF no queda archivo completo y en zip, no se reconoce la extensión del archivo en la plataforma.”

PANTALLAZO CARGUE INFO. Dic 2018- 23 ene.2019

Subir Informe

Informe: D:\Emf.-backup\2018\Inf\ Examinar... Subir Informe

Mostrar 10 registros Filtrar:

Informe	Usuario	Entidad	Fecha	Estado	Obs
INFORME PQRS SECRETARIA DE SALUD NOVIEMBRE 2018.PDF	EDNA MAGALY FORERO TRIANA	SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	2018	APROBADO	CUMPLE CON LOS REQUISITOS DE LA CIRCULAR 006 DE 2017.
INFORME PQRS SECRETARIA DE SALUD OCTUBRE 2018.PDF	EDNA MAGALY FORERO TRIANA	SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	Nov 23 2018	APROBADO	CUMPLE CON LOS REQUISITOS DE LA CIRCULAR 006 DE 2017.

Mostrando registros del 1 al 2 de un total de 2 registros

Anterior 1 Siguiente

Ingresar Actividades Distritales Enlaces de Interés



**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.5**

Elaborado por: Rocío Zabala  
 Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos  
 Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos



Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Obs
INFORME PORS SECRETARIA DE SALUD DICIEMBRE 2018.PDF	EDNA MAGALY FORERO TRIANA	SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	SALUD	Ene 23 2019	SIN REVISAR	
INFORME PORS SECRETARIA DE SALUD NOVIEMBRE 2018.PDF	EDNA MAGALY FORERO TRIANA	SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	SALUD	Dic 20 2018	APROBADO	CUMPLE CON LOS REQUISITOS DE LA CIRCULAR 006 DE 2017.
INFORME PORS SECRETARIA DE SALUD OCTUBRE 2018.PDF	EDNA MAGALY FORERO TRIANA	SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	SALUD	Nov 23 2018	APROBADO	CUMPLE CON LOS REQUISITOS DE LA CIRCULAR 006 DE 2017.

Frente al tema del registro total de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba la Entidad en el SDQS y de acuerdo con lo que se encuentra en el informe del Comportamiento de las Peticiones y problemáticas en el acceso a los servicios de salud gestionadas a través del aplicativo “Bogotá te Escucha” Sistema Distrital de quejas y soluciones-SDQS vigencia 2018 se presenta la siguiente información:

**1. Consolidado General de Peticiones Año 2018 discriminadas por tipo y canal:**

CONSOLIDADO DERECHOS DE PETICION APLICATIVO BOGOTA TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS-AÑO 2018					
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES EN LA SDS		I Sem.	II Sem.	TOTAL 2018	%
		10545	11397	21942	
CANAL DE RECEPCION DE PETICIONES COMPETENCIA SDS	Buzón	45	51	96	0,47
	Correo electrónico / e mail	1745	1856	3601	18
	Correo urbano-escrito	3905	5299	9204	45
	Presencial	519	362	881	4
	Redes sociales (twitter, Facebook)	0	0	0	0
	Teléfono	1438	1066	2504	12
	Web	2044	2079	4123	20
<b>SUBTOTAL</b>		<b>9696</b>	<b>10713</b>	<b>20409</b>	<b>100</b>
TIPO DE PETICION COMPETENCIA DE SDS	Petición de Interés General	398	629	1027	5
	Petición de Interés Particular	4192	4125	8317	41
	Queja	215	362	577	3
	Reclamo	3588	3854	7442	36
	Solicitud de Copia	87	55	142	1
	Solicitud Información	1021	1338	2359	12
	Sugerencia	20	18	38	0,19
	Felicitaciones	65	39	104	0,51
	Consulta	96	264	360	2
	Denuncia por actos de corrupción *	14	29	43	0,21
<b>SUBTOTAL</b>		<b>9696</b>	<b>10713</b>	<b>20409</b>	<b>100</b>
DERECHOS DE PETICION TRASLADADOS POR NO COMPETENCIA DE LA SDS	Peticiones recibidas por los diferentes canales que se trasladan por no competencia de la SDS.	771	652	1423	7
DERECHOS DE PETICION QUE REQUIERON AMPLIACION DE INFORMACION	Peticiones analizadas que ingresan por SDQS a las cuales se debió solicitar ampliación o aclaración de información.	60	10	70	0,32
	Peticiones analizadas que ingresaron por canal escrito a las cuales se debió solicitar ampliación de información.	18	22	40	0,18
<b>SUBTOTAL</b>		<b>849</b>	<b>684</b>	<b>1533</b>	<b>7</b>
<b>TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES</b>		<b>10545</b>	<b>11397</b>	<b>21942</b>	<b>100</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Reporte Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, 2018



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.5

Elaborado por: Rocio  
Zabala  
Revisado por: Olga Lucia  
Vargas Cobos  
Aprobado por: Olga Lucia  
Vargas Cobos



### 3. Motivos de problemáticas de acceso a los servicios de salud

MOTIVOS DE PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO	I Sem.	II Sem.	TOTAL 2018	% PART.
No oportunidad servicios	1.187	1.552	2.739	54
Dificultad accesibilidad administrativa	576	430	1.006	20
No suministro Medicamentos	199	168	367	7
Atención deshumanizada	122	122	244	5
Inconsistencias sistemas de información- aseguramiento	117	91	208	4
Negación Servicios	108	57	165	3
Dificultad Tutelas	73	55	128	3
Problemas recursos económicos	45	41	86	2
Dificultad Alto Costo	33	23	56	1
Presunto evento adverso (seguridad- pertinencia)	9	9	18	0
Incumplimiento Portabilidad Nacional	11	4	15	0
<b>TOTAL</b>	<b>2.480</b>	<b>2.552</b>	<b>5.032</b>	<b>100</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Reporte Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. 2018

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 la Circular 007 del 28/12/2018 que contiene 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 de la SDS, mediante correo del 13/06/2019 realizo a los directivos socialización sobre la Circular en mención, requiriendo 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 lo 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”*

**4) El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr con mayor eficacia en la solución de requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que puedan generarse en desarrollo de dichos procesos.**

Con respecto a lo requerido en este ítem, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, acorde con 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.

Adicional a esto y 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 se tiene establecido el procedimiento “SDS-GSS-PR 008” “Gestión de peticiones en la SDS, cuyo objetivo hace referencia a “Gestionar el Sistema de Peticiones en la Secretaría Distrital de Salud, contribuyendo con la emisión de respuestas de calidad a las solicitudes ciudadanas e identificando las problemáticas que se presentan en el sector salud en el Distrito Capital, para que los agentes institucionales del Sistema cumplan con el marco normativo y la función de la Entidad, implementen acciones según competencias y se mejore la prestación de servicios de salud en la ciudad debidamente documentado con instructivos y formatos como se pueden evidenciar en ISOLUCION”*. Teniendo en cuenta que cada dependencia de la Entidad es la responsable de garantizar o de realizar las acciones pertinentes para mejorar la oportunidad de respuesta a las peticiones ciudadanas de su competencia.

**5) La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención a quejas reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad**

La Secretaria de Salud tiene dispuesto un área para la atención a la ciudadanía, se observa que esta ubicada de manera estratégica, cuenta con señalización visible para que los usuarios puedan acudir y realizar sus requerimientos y así satisfacer las necesidades de orientación e información sobre el acceso al Sistema de Seguridad Social en Salud y todo lo relacionado con el portafolio de servicios que se ofrecen a la ciudadanía.



## Atención e Información al Ciudadano



Para ello, la oficina dispone de varios canales de atención al público con el propósito de garantizar medios efectivos de interacción con la población bogotana y de esta forma resolver efectivamente sus inquietudes y requerimientos.

De acuerdo con lo publicado en la pagina web de la SDS, los puntos de atención son:

- Red Cade y Supercade 12 puntos de atención
- Centro de Orientación e Información en Salud- COIS Red Centro Oriente siete (7), Red Norte seis (6), Red Sur Occidente cuatro (4), Red Sur cuatro (4)
- Centros de Atención de Conflicto Armado siete (7)

Adicional a esto se cuenta con otros puntos de atención:

OTROS PUNTOS DE ATENCIÓN	
<p><b>Línea Salud Para Todos</b></p> <p><b>Teléfono:</b> 3649666 <b>Horario:</b> Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m</p>	<p><b>Línea 106</b> "El poder de ser escuchado" <b>Teléfono:</b> 106 <a href="mailto:linea106@saludcapital.gov.co">linea106@saludcapital.gov.co</a></p> <p>Fan Page facebook/linea106 <b>Horario:</b> Todos los días 24 horas Chat por Whatsapp: 3007548933</p>
<p><b>Línea Piénsalo</b></p> <p><b>Teléfono:</b> 018000 11 24 39 <b>Whatsapp:</b> 301 2761197 <a href="https://www.piensalo.co/">https://www.piensalo.co/</a></p> <p><b>Horario:</b> Lunes a Domingo, incluido festivos: 7:30 a.m. a 10:30 pm</p>	<p><b>Línea Púrpura</b></p> <p><b>Teléfono:</b> 018000 11 21 37</p> <p><a href="mailto:lpurpura@sdmujer.gov.co">lpurpura@sdmujer.gov.co</a> <b>Horario:</b> Todos los días, 24 horas <b>Chat por Whatsapp:</b> 300 7551846</p>
<p><b>Línea de Urgencia y Emergencias</b></p> <p><b>Teléfono:</b> 123 <b>Horario:</b> Todos los días, 24 horas</p>	<p><b>Línea Única Distrital de Citas Medicas para la Red Publica</b></p> <p><b>Teléfono:</b> 3078181 - 01 800 118181 <b>Horario:</b> Lunes a viernes de 6:00 a.m. a 8:00 p.m. Sábado de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. <a href="#">Chat de asignación de citas</a></p>
<p><b>Canales Virtuales</b> <a href="http://www.saludcapital.gov.co">www.saludcapital.gov.co</a> email: <a href="mailto:contactenos@saludcapital.gov.co">contactenos@saludcapital.gov.co</a> Twitter: <a href="https://twitter.com/sectorsalud">@sectorsalud</a> Fan page: <a href="https://www.facebook.com/secretariadistritaldesalud">www.facebook.com/secretariadistritaldesalud</a></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.5

Elaborado por: Rocio  
Zabala  
Revisado por: Olga Lucia  
Vargas Cobos  
Aprobado por: Olga Lucia  
Vargas Cobos



5. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS: N/A

6. NO CONFORMIDADES: N/A

7. CONCLUSIONES:

- Se resalta la estrategia de atención al ciudadano en diferentes puntos de la ciudad y los diferentes canales de recepción de las peticiones, acercando los servicios de la entidad logrando fortalecer la relación de la ciudadanía con la SDS.
- La entidad tiene implementados controles para asegurar la oportunidad y efectividad en las respuestas que se brindan a las peticiones interpuestas por los diferentes grupos de interés.
- La Secretaria Distrital de Salud (SDS) cuenta con la figura de Defensor del Ciudadano, siendo vocero de los usuarios de los servicios de la entidad y quien les proporciona herramientas necesarias para obtener respuestas satisfactorias a sus requerimientos, quejas y reclamos.
- De acuerdo con el seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno y las verificaciones efectuadas, se concluye que la Dirección de Servicio al Ciudadano adelanta acciones en pro de la mejora continua, y da cumplimiento al Decreto 371 de 2010 art 3.

8. ANEXOS: N/A

MARTHA YESENIA GARCIA MEJIA

FIRMA

OLGA LUCIA VARGAS COBOS

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

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