
 <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 2019

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

NOMBRES Y APELLIDOS DEL LÍDER DEL PROCESO/DEPENDENCIA EVALUADA: Cindy Marjury Matamoros Perdomo

NOMBRE DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA A APLICAR: Seguimiento

PERIODO EVALUADO: DEL 01/01/2019 AL 31/12/2019

FECHA DE INICIO DE LA EVALUACIÓN: 23/10/2020

FECHA DE TERMINACIÓN DE LA EVALUACIÓN: 29/10/2020

NOMBRES Y APELLIDOS DEL AUDITOR ASIGNADO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO: Martha Yessenia García M

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 “

2. 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”

3. FUENTES DE INFORMACIÓN Y DATOS ANALIZADOS:

Entre los días 22 al 29 de octubre de 2020, 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



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



371 Artículo 3 a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, solicitando información, verificando las evidencias suministradas, revisando información página web entre otros.

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

1) 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:

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

Con respecto a este ítem, se solicitó a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía mediante correo electrónico del 20 de octubre de 2020, informar acerca de los mecanismos de control que se desarrollaron con respecto del seguimiento a las respuestas de las peticiones interpuestas por los ciudadanos - respuesta de fondo, coherencia con el objeto de la petición y que se respondan dentro de los plazos legales establecidos, desde donde manifestaron lo siguiente mediante correo electrónico del 23 de octubre de 2020 :

“De acuerdo con el procedimiento de seguimiento adelantado por la Dirección Servicio a la Ciudadanía a la respuesta de los derechos de petición que ingresan a la SDS a través del aplicativo Bogotá Te Escucha -Sistema Distrital para Gestión de Peticiones Ciudadanas se viene realizando seguimiento a la calidad de las respuestas que incluye los criterios de calidad (coherencia, calidez, oportunidad y claridad) y manejo adecuado del aplicativo Bogotá Te Escucha, el cual se realiza de acuerdo con lo establecido en el Lineamiento Código SDS-GSS-LN 009 V.3.”

Con base en lo anterior, en la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, se realiza reuniones trimestrales y/o semestrales, con las dependencias de la SDS, en donde se hace un análisis del seguimiento a las respuestas de las peticiones presentadas por los ciudadanos. En estas reuniones, se citan a los funcionarios responsables o asignados donde se socializa el resultado del seguimiento y se establecen compromisos.

Nota: Teniendo en cuenta la imposibilidad de realizar la reunión para presentar los resultados del seguimiento y en concordancia con las directrices nacionales preventivas a tener en cuenta por la Pandemia Covid-19, se remitió vía correo electrónico, los respectivos informes así: "Informe de Resultados de Seguimiento a la Gestión de PQRS - Aplicativo Bogotá Te Escucha-SDQS - SDS 4to trimestre 2019" que comprende: Seguimiento a la oportunidad de las respuestas dependencias de la SDS Seguimiento a los criterios de calidad y manejo del aplicativo Bogotá Te Escucha SDQS. Observaciones generales y recomendaciones.”

Dentro de las evidencias suministradas por la Dirección se observa que para el 20 de septiembre de 2020, se realizó reunión de seguimiento a la operación del aplicativo Bogotá te Escucha, Sistema



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



Distrital de Quejas y soluciones-SDQS y Secretaria Distrital de Salud- SDSC correspondiente al primer semestre de 2019, como punto de control del procedimiento de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía con el fin de tomar acciones de mejora conjunta. Para esta reunión de seguimiento se trataron temas como : Fortalecimiento de la figura de defensor al Ciudadano, informe de resultados del seguimiento aplicativo Bogotá te Escucha SDQS primer semestre de 2019, Circular 007 de 2018 Secretaria General de la Alcaldía Mayor.

Resultado de esta reunión se establecen acciones de mejora como:

- 3) Implementar planes de mejoramiento pertinentes al interior de las dependencias de acuerdo con los resultados presentados del seguimiento a la operación del aplicativo Bogotá te Escucha-SDQS
- 4) Realizar manejo adecuado de las peticiones de acuerdo con los lineamientos establecidos para dar cumplimiento a los criterios de calidad de las respuestas
- 5) Realizar retroalimentación con los servidores de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía que ingresan peticiones en el aplicativo

Adicional a esto para el segundo semestre de 2019, la Secretaria Distrital de Salud expidió Circular Interna No 0027 del 31 de octubre de 2019, cuyo asunto hace referencia a “Tramites de los derechos de petición y requerimientos de las Entidades de Control de Orden Nacional y Distrital y de Inspección, Vigilancia y Control, así como de las solicitudes de autoridad Judicial” la cual es socializada en diferentes espacios y reuniones de seguimiento fortaleciendo las capacidades de los colaboradores.

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 2019, se observa lo siguiente en cuanto a los criterios de calidad a las respuestas a peticiones por las Entidades del Sector Salud:



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 DE LA RESPUESTA Y MANEJO ADECUADO APLICATIVO BOGOTA TE ESCUCHA SDQS-SDS				
PERIODO	I Sem.	III Trim.	IV Trim.	Total 2019
Total Muestra	231	293	238	762
No Oportunidad	27	42	30	99
No Claridad	1	0	5	6
No Coherencia	4	0	5	9
No Calidez	1	0	4	5
Índice Criterios de Calidad	92,1%	85,0%	87,0%	88,0%
Inadecuado Manejo SDQS	60	74	39	173
Índice de Calidad Manejo	88,8%	75,0%	83,6%	82,5%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Año 2019

“Determinando que del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta en el 2019 se estableció un índice promedio de calidad del 88.0% frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia, y calidez.”

• **EPS-S CAPITAL SALUD**

SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO CRITERIOS CALIDAD DE LA RESPUESTA Y MANEJO ADECUADO APLICATIVO BOGOTA TE ESCUCHA SDQS-EPSS CAPITAL SALUD					
PERIODO	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	Total 2019
TOTAL MUESTRA	229	285	311	255	1080
NO OPORTUNIDAD	3	18	45	54	120
NO CLARIDAD	7	11	18	13	49
NO COHERENCIA	9	10	17	13	49
NO CALIDEZ	2	1	7	5	15
INDICE DE CRITERIOS DE CALIDAD EPSS	95,6%	90,5%	82,6%	76,1%	85,9%
INADECUADO MANEJO SDQS	42	72	103	98	315
INDICE DE CALIDAD MANEJO	81,6%	74,7%	66,9%	61,6%	70,8%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Año 2019

“Determinando que del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta en el 2019 para la EPS-S CAPITAL SALUD se estableció un índice promedio de calidad del 88.0% frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia, y calidez.”



• **SUBRED SUR OCCIDENTE:**

SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO CRITERIOS CALIDAD DE LA RESPUESTA Y MANEJO ADECUADO APLICATIVO BOGOTA TE ESCUCHA SDQS- SUBRED SUR OCCIDENTE				
PERIODO	I Sem.	III Trim.	IV Trim.	Total 2019
Total Muestra	207	329	288	824
No Oportunidad	3	1	1	5
No Claridad	9	2	1	12
No Coherencia	9	6	4	19
No Calidez	2	1	1	4
Indice Criterios de Calidad	95,2%	98,2%	98,3%	97,2%
Inadecuado Manejo SDQS	49	71	16	136
Indice de Calidad Manejo	76,3%	78,4%	94,4%	83,0%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Año 2019

• **SUBRED NORTE:**

SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO CRITERIOS CALIDAD DE LA RESPUESTA Y MANEJO ADECUADO APLICATIVO BOGOTA TE ESCUCHA SDQS SUBRED NORTE				
PERIODO	I Sem.	III Trim.	IV Trim.	Total 2019
Total Muestra	218	330	327	875
No Oportunidad	7	2	6	15
No Claridad	5	3	7	15
No Coherencia	7	6	9	22
No Calidez	5	1	6	12
Indice Criterios de Calidad	97,0%	97,9%	96,90%	97,2%
Inadecuado Manejo SDQS	48	40	18	106
Indice de Calidad Manejo	78,0%	87,9%	94,4%	86,8%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Año 2019

• **SUBRED CENTRO ORIENTE:**

SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO CRITERIOS CALIDAD DE LA RESPUESTA Y MANEJO ADECUADO APLICATIVO BOGOTA TE ESCUCHA SDQS SUBRED CENTRO ORIENTE				
PERIODO	I Sem.	III Trim.	IV Trim.	Total 2019
Total Muestra	274	352	314	940
No Oportunidad	4	9	9	22
No Claridad	4	5	1	10
No Coherencia	8	11	5	24
No Calidez	0	6	1	7
Indice Criterios de Calidad	94,50%	93,80%	95,20%	94,50%
Inadecuado Manejo SDQS	61	104	74	239
Indice de Calidad Manejo	77,70%	70,50%	83,80%	77,33%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Año 2019



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



• **SUBRED SUR:**

SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO CRITERIOS CALIDAD DE LA RESPUESTA Y MANEJO ADECUADO APLICATIVO BOGOTA TE ESCUCHA SDQS SUBRED SUR				
PERIODO	I Sem.	III Trim.	IV Trim.	Total 2019
Total Muestra	274	352	398	1024
No Oportunidad	4	9	2	15
No Claridad	4	5	3	12
No Coherencia	8	11	7	26
No Calidez	0	6	2	8
Indice Criterios de Calidad	94,50%	93,80%	98,0%	95,43%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Año 2019

Como resultado del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta en el 2019 y de acuerdo para la Subred Sur Occidente, norte, centro oriente y Sur se establecieron índices promedio de calidad del 97,2 ,94,50% y 95,4% respectivamente frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia, y calidez 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 respuesta 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*

De acuerdo con lo anterior, la Dirección de Servicio a la ciudadanía utiliza mecanismos para al seguimiento a las respuestas de las peticiones interpuestas por los ciudadanos en cuanto a respuesta de fondo, coherencia con el objeto de la petición y que se respondan dentro de los plazos legales desarrollando también socialización de los resultados con el fin de tomar acciones de mejora en las observaciones presentadas.

3)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

Frente a este ítem, la Secretaría Distrital de Salud mediante la Resolución 1121 de 2016 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

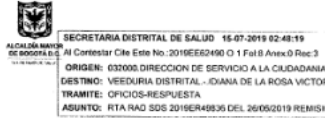


The screenshot shows the website of the Bogotá Health Secretariat. At the top, there is a navigation bar with icons for Anti-corruption, Bogotá te escucha, Rendición de Cuentas, CDEIS, Transparencia y Acceso a la Información Pública, Sala de Prensa, and Contáctenos. Below this is the main header with the Bogotá logo and 'SECRETARÍA DE SALUD'. A search bar and social media icons are also present. A horizontal menu contains links for Inicio, La Entidad, Salud Pública, Servicios de Salud y Aseguramiento, Servicio al Ciudadano, Planes y Proyectos, and Campañas en Salud. The main content area is titled 'Defensor del Ciudadano' and features a photo of Cindy Marjory Matamoras Perdomo, the Citizen Defender. Text on the page describes the role of the Citizen Defender in the District Health Secretariat (SDS). To the right, a vertical list of buttons includes: 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, Sistema de quejas y soluciones, Sistemas de información, Línea 123, and Línea 106.

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 mediante correo electrónico allegar los informes de Gestión que se adelantaron por parte del Defensor del Ciudadano con los resultados obtenidos y las recomendaciones pertinentes que se presentaron. Mediante correo electrónico del 23 de octubre de 2020 la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, allega Informe primer y segundo semestre 2019.



032000
Bogotá, D.C.



Doctora
DIANA DE LA ROSA VICTORIA BONILLA
Veedora Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos (E)
Veeduría Distrital
AC 26 69 76 ED Elemento TO 1 PI 8
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Radicado SDS 2019ER49836 del 26/06/2019
Remisión Informe del Defensor del Ciudadano SDS
REF: Radicado 20195000062851 del 20/06/2019

Respetada doctora Diana de la Rosa;

Con un cordial saludo y en atención a su solicitud del radicado del asunto, cordialmente me permito remitir anexo, el informe de las acciones adelantadas como defensora del ciudadano correspondiente al primer semestre 2019.

Muchas gracias por su valioso tiempo y gestión.

Cordialmente,



BEATRIZ HELENA GUERRERO AFRICANI
Directora de Servicio a la Ciudadanía

Anexo: Ocho (8) folios

Elaboró: Fernando Garcia 16/07/2019



032000

SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD 22-10-2020 16:09:58
Al Contestar Cite Este No. 2020EE70739 O 1 Fol 11 Anex 0 Rec: 2
ORIGEN: 032000 DIRECCION DE SERVICIO A LA CIUDADANIA
DESTINO: VEEDURIA DISTRITAL-GUILHERMO RIVERA
TRAMITE: OFICIOS-INFORME
ASUNTO: INFORME SEGUNDO SEMESTRE 2019 DEFENSOR DI

Doctor
Guillermo Rivera
Veedor Distrital
correspondencia@veeduriadistrital.gov.co
Bogotá D.C.

Asunto: Informe Segundo Semestre 2019 Defensor del Ciudadano

Respetado Doctor Rivera:

En cumplimiento de lo señalado en el Decreto 847 de 2019 y la Resolución Número 1201 de 2020, por medio del cual se adoptó la figura del Defensor del Ciudadano en la Secretaría Distrital de Salud, para su conocimiento y fines pertinentes, remito el informe correspondiente al segundo semestre de 2019.

Atentamente,



CINDY MATAMOROS PERDOMO
Directora de Servicio a la Ciudadanía
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD

Anexo: 11 folios



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



Es importante resaltar que en el informe del Defensor del Ciudadano correspondiente al segundo semestre de 2019, se menciona como resultado del análisis efectuado “*el proyecto de inversión 7525 tiene definidos tres objetivos específicos en su No 3 se menciona “Aumentar la presencia de Atención al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Salud (Física, virtual y telefónica) en las localidades y mejorar la cantidad y calidad de los servicios prestados en el marco del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, las cuatro Sub- redes integradas de servicios de salud y el nuevo modelo de salud para mejorar la transparencia en gestión y recobrar la confianza de la ciudadanía.”*

La Secretaría Distrital de Salud cuenta con diferentes canales de recepción de las peticiones (Buzón, correo electrónico /e mail, Correo Urbano -escrito, redes sociales (Twitter, Facebook), teléfono y web), lo que propicia una adecuada interacción con los ciudadanos acercando los servicios de la entidad y brindando la atención requerida.

De la misma manera, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, de acuerdo con 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 2019, presenta el seguimiento a la oportunidad de las respuestas a las peticiones por Entidades del Sector Salud como se observa a continuación:

Para el año 2019 se realizó seguimiento al cumplimiento a oportunidad por Entidades, lo evidenciado se relaciona a continuación:¹

CONSOLIDADO SEGUIMIENTO: POR DEPENDENCIAS DE LA SDS (CON USUARIO SDQS) - SUBREDES Y EPS-S		TOTAL AÑO 2019
TOTAL SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION	Seguimientos realizados a las dependencias de la SDS	2297
	Seguimientos realizados a las Subredes	1386
	Seguimientos a la EPS-S CAPITAL SALUD	1216
SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A OPORTUNIDAD		4899
TOTAL REQUERIMIENTOS POR NO RESPUESTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION	Requerimientos realizados por NO respuesta a las dependencias de la SDS	758*
	Requerimientos realizados por NO respuesta a las SUBREDES INTEGRADAS	50
	Requerimientos realizados por NO respuesta a la EPS-S CAPITAL SALUD y notificados a Dirección de Aseguramiento y Garantía del DS	260
	TOTAL REQUERIMIENTOS X NO RTA. OPORTUNA	1068

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Reporte Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Año 2019

*Verificación realizada el 10/03/2020 de donde 32 de peticiones correspondientes al año 2019, están pendientes de registrar respuesta en el sistema.

- 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**



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



la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una estadística precisa

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 marzo, junio, septiembre, agosto y diciembre de 2019, la Dirección allega información mediante correo electrónico del 23/10/2020 en donde se observa lo siguiente:

Los informes mensuales de PQRS de SDS año 2019, en cumplimiento se registran directamente en la página web de la Veeduría Distrital enlace: <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co:82/#>, se adjunta el pantallazo de registro del informe de los meses requeridos.

REGISTRO INFORME PQRS SDS -MARZO 2019

Informes	Descripción	Estado	Sector	Fecha	Estado	Otro
INFORME PQRS DE LA SECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	EDNA MARGALEY TORRES	SALUDO	SALUDO	Abr 23 2019	APROBADO	SE RESPONDIÓ EN EL MES DE MARZO DE 2019
INFORME PQRS DE LA SECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	EDNA MARGALEY TORRES	SALUDO	SALUDO	Abr 27 2019	APROBADO	SE RESPONDIÓ EN BUEN TIEMPO

REGISTRO PQRS-SDS JUNIO 2019

Informes	Descripción	Estado	Sector	Fecha	Estado	Otro
INFORME PQRS DE LA SECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	EDNA MARGALEY TORRES	SALUDO	SALUDO	Jun 9 2019	APROBADO	SE RESPONDIÓ EN BUEN TIEMPO
INFORME PQRS DE LA SECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	EDNA MARGALEY TORRES	SALUDO	SALUDO	Jun 7 2019	RECHAZADO	SE RESPONDIÓ EN BUEN TIEMPO



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



REGISTRO PQRS-SDS SEP. 2019

VEEDURÍA DISTRITAL
 Conoce las voces de la ciudadanía

RED DISTRITAL QUEJAS Y RECLAMOS

Subir Informe Reporte 271

Informes: [Seleccionar archivo] No se cargó archivo
 Informe PQR: [Seleccionar archivo] No se cargó archivo

Informes Cargados

Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Otro	Auditor	Programa
...
...

Mostrando registros del 1 al 3 de un total de 3 registros (filtrado de un total de 30 registros)

Actividades Distritales: No se cargó actividades programadas

Enlaces de Interés: Tablero Ciudadán Ciudadanos

REGISTRO PQRS-SDS AGTO . 2019

VEEDURÍA DISTRITAL
 Conoce las voces de la ciudadanía

RED DISTRITAL QUEJAS Y RECLAMOS

Subir Informe Reporte 271

Informes: [Seleccionar archivo] No se cargó archivo
 Informe PQR: [Seleccionar archivo] No se cargó archivo

Informes Cargados

Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Otro	Auditor	Programa
...
...
...

Mostrando registros del 1 al 4 de un total de 4 registros (filtrado de un total de 30 registros)

Actividades Distritales: No se cargó actividades programadas

Enlaces de Interés: Tablero Ciudadán Ciudadanos



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



REGISTRO PQRS-SDS DIC. 2019

Informe	Informe PQR	Informe Cargado	Fecha	Estado	Otro	Asesoría	Programa
			27/12/2019	APROBADO		Asesoría	

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 2019 se presenta la siguiente información:

CONSOLIDADO DERECHOS DE PETICION –SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD BOGOTA TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS



TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES EN LA SDS		I SEM	II SEM	TOTAL AÑO 2019	%
		14274	13797	28071	
CANAL DE RECEPCION DE PETICIONES COMPETENCIA SDS	APP-Aplicación Móvil	0	1	1	0,004
	Buzón	47	54	101	0,4
	Correo electrónico / e mail	2628	2437	5065	19,7
	Correo urbano-escrito	5531	4923	10454	40,6
	Presencial	484	774	1258	4,9
	Redes sociales (twitter, Facebook)	0	1	1	0,0
	Teléfono	1869	1390	3259	12,7
	Web	2679	2914	5593	21,7
SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS		13238	12494	25732	100
TIPO DE PETICION COMPETENCIA DE SDS	Petición de Interés General	549	596	1145	4,4
	Petición de Interés Particular	5914	5861	11775	45,8
	Queja	217	331	548	2,1
	Reclamo	5126	4947	10073	39,1
	Solicitud de Copia	84	78	162	0,6
	Solicitud Información	1073	436	1509	5,9
	Sugerencia	20	8	28	0,1
	Felicitaciones	53	64	117	0,5
	Consulta	181	134	315	1,2
	Denuncia por actos de corrupción	21	39	60	0,2
SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS		13238	12494	25732	100
PETICIONES TRASLADADOS POR NO COMPETENCIA DE LA SDS	Peticiones recibidas por los diferentes canales que se trasladan por no competencia de la SDS.	883	969	1852	6,6
PETICIONES QUE REQUIRIERON AMPLIACION DE INFORMACION	Peticiones analizadas que ingresan por SDQS a las cuales se debió solicitar ampliación o aclaración de información.	153	335	488	1,7
SUBTOTAL		1036	1304	2340	8,3

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES	14274	13797	28071	100
----------------------------------	-------	-------	-------	-----

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Año 2019

Total de peticiones recibidas en la Secretaria Distrital de Salud - SDS de acuerdo con el tipo de petición y según Entidad competente en dar respuesta al Ciudadano:



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



TIPO PETICION / ENTIDAD	CAPITAL SALUD	IDCBIS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	SDS	TOTAL 2019	%
PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	55	3	1099	2464	590	1804	5760	11775	45,8
RECLAMO	781	1	906	868	944	802	5771	10073	39,1
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	14	2	129	119	79	159	1007	1509	5,9
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	1	0	135	417	127	253	212	1145	4,4
QUEJA	30	0	33	37	42	62	344	548	2,1
CONSULTA	6	0	13	101	5	59	131	315	1,2
SOLICITUD DE COPIA	0	0	8	4	13	7	130	162	0,6
FELICITACIÓN	0	0	5	16	10	5	81	117	0,5
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0	5	32	4	6	13	60	0,2
SUGERENCIA	0	0	1	6	1	9	11	28	0,1
Total	887	6	2334	4064	1815	3166	13460	25732	100

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Año 2019

Adicional a esto para el segundo semestre de 2019, la Secretaría Distrital de Salud expidió circular interna No 0027 del 31 de octubre de 2019, cuyo asunto hace referencia a "Tramites de los derechos de petición y requerimientos de las Entidades de Control de Orden Nacional y Distrital y de Inspección, Vigilancia y Control, así como de las solicitudes de autoridad Judicial" la cual ha sido socializada en diferentes espacios y reuniones de seguimiento, fortaleciendo las capacidades de los colaboradores.

- 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 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 desarrolla estrategias frente a la interacción de las dependencias como:

- Socialización de lineamientos internos (Circular 001 de 2016; Circular 007 de 2018; Circular 027 de 2019 y Manual de Gestión de Peticiones) para la gestión de las peticiones ciudadanas. Esta actividad se hizo a través de correo electrónico institucional y de reuniones presenciales.
- Jornada de entrenamiento sobre gestión de peticiones a los referentes de las dependencias para operar el Bogotá Te Escucha.
- Seguimiento a la oportunidad y calidad de las respuestas a las peticiones ciudadanas, con el



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



fin de garantizarle a la ciudadanía la gestión de las peticiones acorde a los lineamientos establecidos en la SDS.

Es importante mencionar 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 estableciendo controles efectivos.

5) La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la Adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.

Con el fin de adelantar verificación frente al ítem anterior, se solicitó a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía informar las acciones que se tomaron frente a las recomendaciones que fueron presentadas por la Veeduría Distrital en el ejercicio de la atención a quejas, reclamos y solicitudes de la SDS para la vigencia 2019.

Mediante correo electrónico la Dirección de Servicios a la Ciudadanía informa que frente a las recomendaciones hechas por la Veeduría Distrital se tiene lo siguiente:

- Se recomienda que las entidades continúen aunando esfuerzos para que en la próxima vigencia se logre la articulación del “Bogotá te Escucha” con los sistemas de gestión documental de todas las entidades distritales.

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía en coordinación con la Direcciones Administrativa y TIC, realizó proceso de revisión para la articulación de los sistemas en el 2019; sin embargo, debido a las dificultades técnicas que presentó desde el mes de octubre de 2019 el Aplicativo Bogotá Te Escucha, se debió suspender. No obstante, para el mes de junio de 2020, se retomó este proceso.

- Es importante que las entidades cabeza de sector asuman con mayor compromiso su labor de liderazgo de los Nodos Sectoriales, especialmente en temas relacionados con la convocatoria a entidades, participación de las sesiones del nodo y asistencia.

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía ha participado en las reuniones convocadas por la Veeduría Distrital- delegado para la Atención de Quejas y Reclamos. Se adjuntan evidencias.

- Se recomienda continuar trabajando de manera conjunta con las entidades, en la implementación de las estrategias diseñadas, permitiendo la disminución de los traslados por no competencia y socializando con servidores y ciudadanos los documentos y acciones generados desde los Nodos Intersectoriales; se hace fundamental contar con la información de todas las entidades para que el nuevo módulo de competencias de la página web de la red sea más efectivo.

La Dirección participó en reunión de revisión de competencias con la Secretaría de Gobierno.



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



De acuerdo con lo anterior, se evidencia que la SDS adelanta las acciones pertinentes en pro de la mejora continua en cuanto al proceso de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que recibe la Entidad en el SDQS, con el fin de poder dar una respuesta oportuna y de calidad al ciudadano.

6) ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS: N/A

7) NO CONFORMIDADES: N/A

8) CONCLUSIONES:

- La Secretaria de Salud adelanta las acciones pertinentes en pro de la mejora continua en cuanto al proceso de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que recibe la Entidad en el SDQS, con el fin de poder dar una respuesta oportuna y de calidad al ciudadano en los tiempos establecidos por la Ley.
- 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°.

9) ANEXOS: N/A

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

MARTHA YESSENIA GARCÍA M

FIRMA

APRUEBA

OLGA LUCIA VARGAS COBOS

FIRMA