

 <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 de 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

**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 01/01/2020 AL 31/12/2020

**FECHA DE INICIO DE LA EVALUACIÓN:** 10/10/2021

**FECHA DE TERMINACIÓN DE LA EVALUACIÓN:** 29/10/2021

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

**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"



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. FUENTES DE INFORMACIÓN Y DATOS ANALIZADOS:

La Oficina de Control Interno entre los días 10 al 29 de octubre de 2021 practicó verificación de los aspectos contemplados en el Decreto 371 Artículo 3 en 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

### 5. 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 trámites, la efectividad de estos y el fácil acceso a los mismos; se procedió a verificar lo siguiente:

#### **1. 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 al ítem anterior, se solicitó mediante correo electrónico del 10 de octubre de 2021 dirigido a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía informar acerca de los mecanismos de control que se desarrollaron por parte de esa dependencia para realizar 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 oportunidad en los términos de respuesta dentro de los plazos legales establecidos, por otra parte informar los resultados obtenidos, las acciones de mejora que se han adelantado. La Dirección de Servicio a la Ciudadanía mediante correo electrónico del 15 de octubre de 2021 manifestó lo siguiente:

*“De acuerdo con el procedimiento de seguimiento que se realiza desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía a la respuesta de los derechos de petición que ingresan a la Secretaría Distrital de Salud-SDS a través del aplicativo Bogotá Te Escucha-Sistema Distrital para Gestión de Peticiones Ciudadanas durante la vigencia del 2020, se realizaron seguimientos preventivos, a la oportunidad y a la calidad de las respuestas que incluye los criterios de calidad (coherencia, calidez, oportunidad y claridad) y al manejo adecuado del aplicativo Bogotá Te Escucha ; se emite reporte semanal de seguimiento a peticiones pendientes de respuesta, posteriormente se realiza revisión al estado de cada una de ellas y las que no se evidencie con respuesta en el aplicativo se procede a emitir notificación de “Peticiones por No Respuesta Oportuna” a la dependencia implicada con copia a la Oficina de Control Interno y a la Oficinas de Asuntos Disciplinarios.*

*A partir del mes de agosto del 2020 como acción correctiva de la materialización del riesgo “Gestionar las peticiones de los ciudadanos, por fuera de los términos establecidos en la Ley”, se determinó emitir semanalmente seguimientos preventivos a las dependencias de la SDS de las peticiones que registren pendientes en términos y/o próximas a vencer.”*

De la misma manera la Dirección de Servicio a la Ciudadanía remite el seguimiento consolidado:



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



Por Dependencias de la SDS(Con usuarios SDQS)-Subredes y EPS-S Vigencia 2020 como se observa a continuación:

<b>CONSOLIDADO SEGUIMIENTO: POR DEPENDENCIAS DE LA SDS (CON USUARIO SDQS) - SUBREDES Y EPS-S</b>		<b>TOTAL 2020</b>
TOTAL, SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION	Seguimiento Preventivos realizados a las dependencias de la SDS (inicia en agosto por riesgo transversal de no oportunidad)	<b>4146</b>
	Seguimiento realizados a las dependencias de la SDS	<b>2060</b>
	Seguimiento realizados a las Subredes	<b>38</b>
	Seguimientos a la EPS-S CAPITAL SALUD	<b>811</b>
<b>SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A OPORTUNIDAD</b>		<b>2909</b>
TOTAL PETICIONES POR NO RESPUESTA OPORTUNA	Requerimientos realizados por NO respuesta a las dependencias de la SDS	<b>717</b>
	Requerimientos realizados por NO respuesta a las SUBREDES INTEGRADAS	<b>13</b>
	Requerimientos realizados por NO respuesta a la EPS-S CAPITAL SALUD y notificados a Dirección de Aseguramiento y Garantía del DS	<b>273</b>
	<b>TOTAL, PETICIONES X NO RTA. OPORTUNA</b>	<b>1003</b>
	Reiteraciones por no respuesta oportuna SDS	<b>248</b>
	Reiteraciones SUBREDES y con copia a Asuntos Disciplinarios	<b>0</b>
	Reiteraciones por no respuesta oportuna EPS-S CAPITAL SALUD	<b>145</b>
	<b>TOTAL, REITERACIONES X NO RTA. OPORTUNA</b>	<b>393</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Año 2020



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 Lucía  
Vargas Cobos  
Aprobado por: Olga Lucía  
Vargas Cobos



La Dirección de Servicio a la Ciudadanía, informa que el seguimiento a la oportunidad de las respuestas se realiza de acuerdo con la normatividad vigente Ley 1755 de 2015 y a partir del 28 de marzo del 2020 según lo definido en el Decreto Nacional 491 de 2020 en su artículo 5 “Ampliación de Términos para atender las peticiones”. Por tanto, los cortes de verificación de la oportunidad se realizan posterior a su vencimiento.

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía adelantó seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del aplicativo “Bogotá Te Escucha” en donde se verifica el cumplimiento a la calidad de las respuestas emitidas por los competentes a los derechos de petición registrados en el Sistema Distrital para Gestión de Peticiones Ciudadanas, en términos de coherencia, claridad, calidez y oportunidad y 5 criterios de manejo adecuado del aplicativo Bogotá Te Escucha para garantizar a la ciudadanía la atención de sus solicitudes y para el mejoramiento continuo del proceso de gestión de peticiones de la Secretaría Distrital de Salud-SDS, en articulación con las Entidades Públicas del Sector Salud del Distrito, Subredes Integradas de Servicios de Salud, EPSS Capital Salud y dependencias de la SDS como se observa a continuación:

<b>Comparativo Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado Aplicativo 2020 SDS</b>					
<b>CRITERIOS DE CALIDAD</b>	1er Trim 2020	2do Trim 2020	3er Trim 2020	4to Trim 2020	Total 2020
Total Muestra	264	300	190	180	934
No Oportunidad	41	21	12	5	79
No Claridad	0	2	4	8	14
No Coherencia	1	3	6	3	13
No Calidez	0	2	1	13	16
<b>Índice Criterios de Calidad</b>	<b>84,1%</b>	<b>92,0%</b>	<b>90,0%</b>	<b>87,7%</b>	<b>88,45%</b>
Inadecuado Manejo SDQS	8	15	11	12	46
<b>Índice de Calidad Manejo</b>	<b>96,9%</b>	<b>95,0%</b>	<b>94,21%</b>	<b>93,8%</b>	<b>94,97%</b>
Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía 2020					

De acuerdo con el proceso de seguimiento a la calidad de la respuesta en el 2020, se estableció un índice de calidad del 88.45% frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia, y calidez



para la **Secretaría Distrital de Salud.**

<b>Comparativo Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado Aplicativo 2020 - EPSS Capital Salud</b>					
<b>CRITERIOS DE CALIDAD</b>	1er Trim 2020	2do Trim 2020	3er Trim 2020	4to Trim 2020	Total 2020
Total Muestra	<b>232</b>	<b>200</b>	<b>327</b>	<b>251</b>	<b>1010</b>
No Oportunidad	70	71	14	7	162
No Claridad	6	0	19	24	49
No Coherencia	6	0	16	8	30
No Calidez	7	6	2	0	15
<b>Índice Criterios de Calidad</b>	<b>69%</b>	<b>64,50%</b>	<b>87,50%</b>	<b>88,40%</b>	<b>77,35%</b>
Inadecuado Manejo SDQS	69	72	43	52	236
<b>Índice de Calidad Manejo</b>	<b>66,8%</b>	<b>64%</b>	<b>88,10%</b>	<b>80,10%</b>	<b>74,75%</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía 2020

De acuerdo con el proceso de seguimiento a la Calidad de la Respuesta en el 2020 se estableció un índice de calidad del 77,35% frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia, y calidez para la **EPSS Capital Salud.**

<b>Comparativo Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado Aplicativo 2020 Subred Centro Oriente E.S.E</b>					
<b>CRITERIOS DE CALIDAD</b>	1er Trim 2020	2do Trim 2020	3er Trim 2020	4to Trim 2020	Total 2020
Total Muestra	<b>220</b>	<b>300</b>	<b>211</b>	<b>167</b>	<b>898</b>
No Oportunidad	5	2	2	0	9



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



No Claridad	4	1	0	8	13
No Coherencia	5	5	0	8	18
No Calidez	4	0	0	0	4
<b>Índice Criterios de Calidad</b>	<b>97,30%</b>	<b>98%</b>	<b>99,10%</b>	<b>94,0%</b>	<b>97,10%</b>
Inadecuado Manejo SDQS	74	26	36	16	152
<b>Índice de Calidad Manejo</b>	<b>66,80%</b>	<b>90,3%</b>	<b>82,50%</b>	<b>67,70%</b>	<b>76,82%</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía 2020

**Comparativo Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo  
Adecuado Aplicativo 2020 Subred Norte E.S.E**

<b>CRITERIOS DE CALIDAD</b>	1er Trim 2020	2do Trim 2020	3er Trim 2020	4to Trim 2020	Total 2020
Total Muestra	<b>166</b>	<b>296</b>	<b>270</b>	<b>199</b>	<b>931</b>
No Oportunidad	2	0	0	0	2
No Claridad	2	12	8	11	33
No Coherencia	3	19	13	7	42
No Calidez	1	2	10	25	38
<b>Índice Criterios de Calidad</b>	<b>97,6</b>	<b>89,9%</b>	<b>94,1%</b>	<b>83,4%</b>	<b>91,25%</b>
Inadecuado Manejo SDQS	14	74	48	65	201
<b>Índice de Calidad Manejo</b>	<b>84,3</b>	<b>78,7%</b>	<b>84,8%</b>	<b>67,8%</b>	<b>78,90%</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía 2020



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



**Comparativo Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo  
Adecuado Aplicativo 2020 Subred Sur E.S.E**

CRITERIOS DE CALIDAD	1er Trim 2020	2do Trim 2020	3er Trim 2020	4to Trim 2020	Total 2020
Total Muestra	330	333	188	149	1000
No Oportunidad	2	0	0	0	2
No Claridad	10	2	4	0	16
No Coherencia	5	4	4	0	13
No Calidez	4	2	1	0	7
<b>Índice Criterios de Calidad</b>	<b>96,10%</b>	<b>98,80%</b>	<b>97,90%</b>	<b>100,00%</b>	<b>98,20%</b>
Inadecuado Manejo SDQS	136	58	27	27	248
<b>Índice de Calidad Manejo</b>	<b>60,30%</b>	<b>82,60%</b>	<b>87,80%</b>	<b>81,90%</b>	<b>78,15%</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía 2020

**Comparativo Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo  
Adecuado Aplicativo 2020 Subred Sur Occidente E.S.E**

CRITERIOS DE CALIDAD	1er Trim 2020	2do Trim 2020	3er Trim 2020	4to Trim 2020	Total 2020
Total Muestra	182	315	198	149	844
No Oportunidad	4	4	1	0	9
No Claridad	1	3	1	0	5
No Coherencia	4	7	1	0	12
No Calidez	1	7	4	0	12
<b>Índice Criterios de Calidad</b>	<b>96,20%</b>	<b>96,2%</b>	<b>98,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>97,60%</b>
Inadecuado Manejo SDQS	25	40	15	27	107



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



<b>Índice de Calidad Manejo</b>	<b>87,90%</b>	<b>87,9%</b>	<b>92,40%</b>	<b>81,90%</b>	<b>87,52%</b>
---------------------------------	---------------	--------------	---------------	---------------	---------------

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía 2020

De acuerdo con el proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta en el 2020 y de acuerdo para la **Subred Centro Oriente, Norte, Sur Occidente y Sur** se establecieron índices promedio de calidad del 97,1%, 91,2%, 98,2% y 97,65% respectivamente frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia, y calidez, estas evidencias se adjuntan las actas y listados de asistencia a la socialización del informe de seguimiento a la oportunidad y calidad de las respuestas y manejo adecuado del aplicativo Bogotá Te Escucha.

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía adelanto algunas acciones de mejora como producto de la autoevaluación a los riesgos del Proceso Gestión Social en Salud y de la materialización del riesgo “Gestionar las peticiones de los ciudadanos, por fuera de los términos establecidos por la Ley”, se tomaron las siguientes medidas:

- Se emitió memorando con la resocialización del riesgo transversal y la Circular 027 de 2019 a las dependencias de la SDS que manejan el aplicativo Bogotá Te Escucha.
- A partir del mes de agosto de 2020 semanalmente se remitió vía correo electrónico seguimiento preventivo de peticiones en términos o próximas a vencer para fomentar el trámite oportuno de las mismas.
- Se emitieron memorandos a cinco dependencias de la SDS que fueron notificadas por peticiones sin respuesta oportuna, solicitando planes de mejora.
- Se expidió la Circular No. 071 de 2020 en la que el Secretario Distrital de Salud exhorta a las dependencias de la SDS a dar cumplimiento a las respuestas de las peticiones ciudadanas dentro de los términos de Ley.

La Oficina de Control Interno dentro de la verificación efectuada frente a los plazos legales en la oportunidad de respuesta, solicito a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía remitir las peticiones que presentaron respuesta no oportuna para la vigencia 2020, mediante correo electrónico del 27 de octubre 2021 fue remitida la siguiente información detallada por dependencia competente:

<b>Dependencia Competente</b>	<b>Número de respuestas no oportunas</b>	<b>Porcentaje</b>
Subsecretaria de Salud Publica	176	33,4%
Dirección de Epidemiología Análisis y Gestión de Políticas de Salud Colectiva	131	24,9%
Subdirección de Inspección Vigilancia y Control de Servicios de Salud	141	26,8%



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 Lucía  
Vargas Cobos  
Aprobado por: Olga Lucía  
Vargas Cobos



Dirección de Aseguramiento y Garantía del Derecho a la Salud	47	8,9%
Subsecretaría de Servicios de Salud y Aseguramiento	17	3,2%
Dirección de Calidad de Servicios de Salud	6	1,1%
SERVICIO AL CIUDADANO - TRAMITE	6	1,1%
Dirección de Análisis de Entidades Públicas Distritales del Sector Salud	1	0,2%
Dirección Financiera	1	0,2%
Dirección Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad	1	0,2%
<b>Total</b>	<b>527</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Año 2020

Se observa que para la vigencia 2020 se presentaron 527 peticiones con respuesta no oportuna por parte de la SDS a los ciudadanos, si bien es cierto la Dirección de Servicio a la Ciudadanía adelanta los seguimientos respectivos de manera preventiva a las peticiones que registren pendientes en términos y/o próximas a vencer con el fin de evitar materialización del riesgo “*Gestionar las peticiones de los ciudadanos, por fuera de los términos establecidos en la Ley*”, y teniendo en cuenta que ya se ha materializado este riesgo; es importante que las dependencias de la SDS establezcan mecanismos o controles efectivos que permitan dar cumplimiento a las peticiones en los términos establecidos por Ley.

**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**

Con respecto a este ítem, la Secretaría Distrital de Salud, mediante Resolución 1201 del 30 de junio de 2020 implementa la figura del Defensor del 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: Rocio Zabala  
Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos  
Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos



Plan Anticorrupción | Bogotá te escucha | Rendición de Cuentas | CDEIS | Transparencia y Acceso a la Información Pública | Sala de Prensa | Contáctenos

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD

Búsqueda...

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

Inicio/Servicio al Ciudadano / Defensor del Ciudadano

## Defensor del Ciudadano

La Secretaría Distrital de Salud (SDS) presenta a su Defensora del Ciudadano, Cindy Marjory Matamoros Perdomo, vocera de los usuarios de los servicios de la entidad y quien les proporcionará las herramientas necesarias para obtener respuestas satisfactorias a sus requerimientos, quejas y reclamos.

- 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
- Línea 106

Dentro del ejercicio efectuado por la Defensora de Servicio a la Ciudadanía y su equipo de trabajo durante la vigencia 2020 presentó dos informes en donde describe las actuaciones que se adelantaron, como se indica a continuación:

- “Frente a los casos puntuales sobre presuntas barreras de acceso al Sistema General de Seguridad Social en Salud, el grupo de apoyo a la Defensora gestionó la totalidad de los casos referidos y logró la atención de los ciudadanos tanto en las entidades aseguradoras como prestadoras del servicio de salud.
- Una vez se declaró la Calamidad Pública en la Capital de la República, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía tuvo que tomar acciones de contingencia para servir de apoyo a la gestión que debía adelantar la Secretaría Distrital de Salud, y que directamente afectaba el normal desarrollo de la atención de la ciudadanía.
- Se tuvieron que cerrar los CADE y Súper CADE y el Centro de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría en donde se venía atendiendo a la comunidad de manera presencial. En ese sentido, se reforzó la atención a través de la línea telefónica “Salud para Todos” y el correo electrónico “contáctenos”.
- El consolidado del semestre de intervenciones directas del Defensor del Ciudadano, tenemos un total de 118 actuaciones.
- Se continuó en permanente contacto con las distintas dependencias, de manera semanal y se realizó el seguimiento a aquellas solicitudes que por competencia son de la Secretaría Distrital de Salud. Este trabajo se realizó en marco del hallazgo del riesgo transversal identificado en una auditoría interna y que generó acciones de mejora.
- Dada la declaratoria de la emergencia sanitaria, y por instrucciones de la Subsecretaría de Gestión Territorial, participación y Servicio a la Ciudadanía, se reforzaron los canales de línea telefónica y correo institucional, para atender las solicitudes ciudadanas que como se reflejó en el informe, aumentó de forma exponencial, siempre con el propósito de dar una orientación en tiempo real.
- De igual forma, la alta dirección, consideró oportuno mantener, especialmente, la línea telefónica 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.5

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



*atención al ciudadano los veinticuatro horas, los siete días de la semana. Esta decisión ha significado un apoyo importante a la Secretaría como insumo de información que diariamente se traslada a la “Sala de Crisis” para la toma de decisiones.”*

Para el segundo semestre y dada la declaratoria de pandemia, la Defensora de la Ciudadanía, de acuerdo con sus funciones y obligaciones promovió varias acciones para enfrentar la emergencia sanitaria:

- *“Pese a que en el mes de marzo se cerró la Red CADE y Super CADE, se dio reapertura de los Súper Cades a partir del mes de Julio y progresivamente en los Cades donde hace presencia la Secretaría Distrital de Salud. Sin embargo, a partir del 21 de diciembre la entidad como ente rector e implicados directos en la respuesta ante la emergencia sanitaria actual por COVID-19 y ante el segundo pico de contagios que se presentó en la ciudad de Bogotá, tuvo que hacer una reorganización de los servicios de atención de servicio a la ciudadanía, donde la demanda telefónica y virtual aumentó. Por lo anterior, los colaboradores del canal presencial apoyaron los otros canales para poder contener y dar respuesta a la situación.*
- *Se brindó capacitación a todos los colaboradores del equipo de primera línea en los temas como: aseguramiento, protocolos de atención preferencial y se socializó el aplicativo del centro de relevo como estrategia para brindar una atención con calidad y oportuna a toda la ciudadanía.*
- *Se realizó la actualización de los siguientes documentos del proceso de gestión de orientación e información: instructivo de escalamiento de casos para gestión resolutoria, instructivo de manejo operativo del canal de atención telefónico – Línea salud para todos, instructivo para manejo operativo del e-mail institucional (contáctenos), instructivo de orientación e información de servicio al ciudadano y el procedimiento gestión de orientación e información al ciudadano en salud. (Documentos que están en proceso de validación)*
- *Se visitaron los puntos de la Red CADE y Súper CADE, con el fin de conocer las necesidades de piezas comunicativas digitales que necesita la comunidad frente a los principales motivos de orientación e información y la percepción de los colaboradores que realizan la atención en los diferentes puntos.*
- *Se realizó la primera actualización del aplicativo SIDMA (Sistema de Información Distrital y de monitoreo del Acceso) llamado ahora “Sí-cuéntanos” en el cual se lleva el registro de todas las atenciones por los diferentes canales que tiene la Dirección de servicio a la ciudadanía.*
- *Los colaboradores de primera línea de atención realizaron el curso virtual sobre “Fortalecimiento de Competencias en Información, Orientación y atención a la ciudadanía para colaboradores de línea de frente de la RISS”, con el fin de mejorar los conocimientos y habilidades blandas para la prestación del servicio en los diferentes canales de atención.*
- *Se hizo presencia en las manzanas de cuidado de la localidad de Ciudad Bolívar, convocada por la alcaldía mayor los días 21 y 28 de noviembre de 2020, realizando orientación e información a la ciudadanía sobre el Sistema General de Seguridad Social en Salud.*
- *A partir del 30 de noviembre, se inició el proceso de grabación del 100% de las llamadas de la línea salud para todos, con el fin de realizar la respectiva verificación de calidad de las respuestas y detectar posibles acciones de mejora continua en la atención a la ciudadanía.*
- *En articulación con el equipo de gestión digital se elaboró piezas comunicativas sobre ¿cómo se gestionan las UCI en Bogotá? y sobre recomendaciones para las festividades decembrinas las cuales se difundieron por las redes sociales.*
- *Se suscribió un convenio interadministrativo con la Fundación Corona, con el propósito de fortalecer las estrategias de Gobierno Abierto en marco del Plan Distrital de Desarrollo.*
- *Además, por la gestión de la Defensora de la Ciudadanía, la alta dirección gestionó reforzar*



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



*las líneas de acción y dar respuesta resolutive a las solicitudes ciudadanas, siendo así que se expide la Circula 071 de 2020, por medio de la cual se instruye a las distintas dependencias de la entidad, así como a las entidades del sector a revisar el procedimiento interno del trámite de las peticiones y dar respuesta resolutive de los mismos en los términos de ley.*

- *Se reforzaron los canales de línea telefónica y correo institucional, para atender las solicitudes ciudadanas que como se refleja en este informe, aumentó de forma exponencial, siempre con el propósito de dar una orientación en tiempo real.*
- *De igual forma, la alta dirección, consideró oportuno mantener, especialmente, la línea telefónica de atención al ciudadano. Esta decisión ha significado un apoyo importante a la Secretaría como insumo de información que diariamente se traslada a la “Sala de Crisis” para la toma de decisiones.*
- *Se hizo la publicación del Manual de Servicio al Ciudadano, teniendo como referente la atención a la ciudadanía con enfoque diferencial, bajo los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y se dio especial atención a los distintos protocolos que se deben emplear a través de los distintos canales de atención.*
- *Por último, y en marco de la permanente formación de los colaboradores, informo que se impartió directrices en la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para que se culminara el curso institucional de “Lenguaje Claro”, promovido por el Departamento Nacional de Planeación- DNP. A la fecha el 100 % por ciento de los colaboradores, cuentan con la correspondiente certificación.”*

De acuerdo con lo anterior, se observa que se implementaron diferentes acciones en el sector para dar al ciudadano respuestas oportunas y de calidad a sus peticiones. Es importante resaltar que acciones como: Fortalecimiento de competencias, actualización del aplicativo SIDMA (Sistema de Información Distrital y de monitoreo del Acceso) llamado ahora “Sí-cuéntanos, expedición de la Circula 071 de 2020 por medio de la cual se instruye a las distintas dependencias reforzar las líneas de acción y dar respuesta resolutive a las solicitudes ciudadanas, reforzar canales de línea telefónica y correo institucional entre otras, se deben seguir fortaleciendo con el fin de lograr una gestión resolutive de los casos o peticiones que son interpuestas por los ciudadanos.

- 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 Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., y a 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 durante la vigencia 2020. La dependencia muestra los soportes de los informes que fueron cargados en la página “redquejas.veedurriadistrital.gov.co”.



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



INFORME PQRS SECRETARIA DE SALUD DICIEMBRE 2020  
Larios Rivera, Siliana Maria <SMLarios@saludcapital.gov.co>  
Jun 21/01/2021 22:26  
Para: Red De Quejas <servicio@ciudadania@veeduriadistrital.gov.co>  
CC: Matamoros Perdomo, Cindy Magury <CMatamoros@saludcapital.gov.co>; Tover Barrejan, Giselle Paola <GPTover@saludcapital.gov.co>  
2 archivos adjuntos (4 MB)  
INFORME PQRS SECRETARIA DE SALUD DICIEMBRE 2020.xlsx; ANÁLISIS INFORME PQRS SECRETARIA DE SALUD DICIEMBRE 2020.docx  
Cordial saludo,  
Respetados Señores, con el presente se envía INFORME PQRS SECRETARIA DE SALUD DICIEMBRE 2020 (Archivo Excel) y Análisis de los resultados (Documento Word).  
Gracias por la atención prestada, estaremos atentos a sus observaciones.  
Atentamente,  
Siliana María Larios Rivera  
Gestión de Pensiones  
Dirección de Servicio a la Ciudadanía  
Secretaría Distrital de Salud

Es importante mencionar que, para los meses de enero y febrero del presente año, dicha página se encontraba en mantenimiento, por lo cual se adjunta correo enviado por la Veeduría Distrital, en el cual se informa acerca de las dificultades presentadas y que por lo tanto se inhabilita el módulo para cargar informes, así mismo se establece el procedimiento que se debe realizar para la entrega del informe correspondiente al mes de diciembre del 2021.

Compañeros de la Red buena tarde.

Teniendo en cuenta las diversas comunicaciones que recibimos por parte de ustedes por inconvenientes al cargar el informe de PQRS en la plataforma, les informo que se han realizado todas las validaciones pertinentes por parte del área de sistemas de la Veeduría y se tomarán las siguientes medidas:

- Durante lo que resta del mes de enero y el mes de febrero se van a realizar varias tareas tanto en los servidores de la entidad como en la página de la red para solucionar de fondo las situaciones que se vienen presentando, por tanto, el módulo de presentación de informes quedará inhabilitado a partir de la fecha y hasta tanto finalicen las labores de actualización.

- Así las cosas, las entidades que no han podido realizar la carga de los informes en este mes deberán enviar al correo electrónico de la Red el archivo Excel que les envía la Secretaría General y el correspondiente análisis en un documento Word para que nosotros podamos realizar la publicación una vez el módulo se encuentre nuevamente habilitado. Por favor enviar los dos archivos tanto el Excel como el Word, si falta alguno de ellos el informe quedará como rechazado y no se cargará a la página.

- A las entidades que en este mes cargaron y no visualizan las gráficas o no pueden cargar el análisis se les rechazará el informe y deberán enviar al correo electrónico de la Red el archivo Excel que les envía la Secretaría General y el correspondiente análisis en un documento Word para que nosotros podamos realizar la carga una vez el módulo se encuentra nuevamente habilitado. Por favor enviar los dos archivos tanto el Excel como el Word, si falta alguno de ellos el informe quedará como rechazado y no se cargará a la página.

- Por otro lado, las entidades que alcanzaron a subir su informe completo (excel y análisis) en este mes y que les sea aprobado el día de hoy (que les llegue el correo de aprobación hoy en el transcurso del día) NO DEBERÁN ENVIAR EL DOCUMENTO EXCEL Y EL ANÁLISIS correspondiente a este mes.

- Para el informe que se debe cargar en la página de la Red en el mes de febrero, todas las entidades deberán enviar al correo de la Red el archivo de Excel que les entrega la Secretaría General y el archivo Word en el que van a consignar el respectivo análisis, si falta alguno de ellos el informe quedará como rechazado y no se cargará a la página.

A los correos mediante los cuales envían la información se les dará acuse de recibido para que uds tengan la constancia del envío y recibo del mismo.

Finalmente, lamentamos los inconvenientes generados y la demora en la solución de los mismos, quedamos atentos a cualquier inquietud por este medio o por el chat de Whatsapp de la red.

Cordialmente,

https://veeduria@saludcapital.gov.co/links/AADKADDFZJZJWQZUNIAWMTWJGQ5Q4MTGULTKYSRMOGYVJNZDACAHLSDN1WVC88BTUWPM7L2D

14/12/21 17:08 Correo: Larios Rivera, Siliana Maria - Outlook  
Veeduría Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos

- 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 informa que se realiza



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 Lucía  
Vargas Cobos  
Aprobado por: Olga Lucía  
Vargas Cobos



permanentemente a los referentes del aplicativo apoyo a la gestión de las peticiones y del manejo del aplicativo de Bogotá Te Escucha, por lo cual se brinda asesoría y asistencia técnica. De igual forma se efectúan capacitaciones con relación a estos temas.

CONSOLIDADO SEGUIMIENTO: POR DEPENDENCIAS DE LA SDS (CON USUARIO SDQS)		TOTAL 2020
TOTAL GESTION: ASESORIA TECNICA DEL SDQS, CAPACITACION	Capacitación en SDQS a usuarios nuevos de las Dependencias	61
	Asistencia Técnica a Dependencias, las Subredes y referentes SDQS, respecto al manejo adecuado del SDQS (e-mail, telefónico y presencial)	1764

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía 2020

La Oficina de Control Interno solicitó evidencias de las asesorías técnicas del SDQS y de capacitación y los soportes fueron entregados al equipo auditor.

Es importante mencionar que cada dependencia de la Entidad es 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 acerca de 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 2020.

Mediante correo electrónico la Dirección de Servicios a la Ciudadanía, informó que frente a las recomendaciones hechas por la Veeduría Distrital se implementó:

- Fortalecer la atención a través de los canales telefónico y virtual a partir de la situación derivada por el COVID-19 para garantizar una adecuada prestación de servicios a la ciudadanía.

*“Desde el 05 de marzo 2020, una vez declarada la emergencia Sanitaria, el Secretario Distrital de Salud dispuso la Línea Salud para Todos, como canal al alcance de toda la población para orientación e información relacionada por COVID19, la cual es atendida por profesionales altamente calificados para dar una información con calidad (ver anexo 1).*



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



*Dado lo anterior, se reorganizó el talento humano de la Dirección para poder contener la demanda de solicitudes telefónicas, con el fin de dar una respuesta oportuna a la ciudadanía durante el mes de marzo a abril.*

*Durante el año 2020, a causa de la pandemia por COVID19 se hubo un incremento de solicitudes ciudadanas progresivamente, encontrándose el número más alto de llamadas en el mes de mayo con 5941 atenciones, de las cuales los principales motivos de orientación estuvieron relacionados con: ¿Cómo acceder al sistema de salud, a servicios de salud, derechos y deberes?; Portafolio de servicios o programas de la Secretaría Distrital de Salud y ¿Cómo afiliarse, trasladarse o retirarse de una EPS o IPS?*

*Finalmente; para en agosto del 2021 se inició la operación de la línea Salud para todos en el Contac Center, donde se amplió la capacidad instalada para dar respuesta oportuna a la ciudadanía con 4 profesionales más en la línea y se robusteció la infraestructura tecnología con más capacidad para recibir llamadas de la comunidad.*

*Es importante mencionar, que la atención a través de los canales virtuales se incrementó de manera exponencial, tal como lo reflejan las estadísticas que hacen parte de este informe*

*La Dirección de Servicio a la Ciudadanía, reforzó estos canales y permanentemente estuvo impartiendo directrices a los colaboradores sobre información actualizada para atender la PANDEMIA. De igual forma, se reforzó con capital humano el canal contáctenos para responder las inquietudes ciudadanas que iban surgiendo frente a la sintomatología del COVID 19 y la forma de acceder a las distintas instituciones de salud.”*

- Realizar las gestiones necesarias para un funcionamiento óptimo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” y para el registro total de las peticiones en el mismo, dado que es la herramienta idónea de consolidación de información en el Distrito.

*“Durante el año 2020 por parte de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, se brindó apoyo técnico permanente relacionado con el manejo del aplicativo Bogotá Te Escucha, sin embargo, para el periodo de la referencia este aplicativo presentó fallas técnicas continuas durante casi todo el año, por este motivo la Secretaria General de la Alcaldía Mayor emitió la Circular No. 014 del 14 febrero de 2020, dirigida a todas las entidades del Distrito manifestando los inconvenientes técnicos de la plataforma Bogotá Te Escucha y definió dos estrategias temporales para facilitar el ingreso y uso del sistema:*

*-Se determinó habilitar el servicio por franjas horarias para los usuarios funcionales de las entidades y organismos distritales y sin restricción para la ciudadanía, dichos horarios fueron informados a través de correo electrónico a las entidades y todos los usuarios funcionarios activos del sistema, por tanto, la Secretaría Distrital de Salud, sólo podía ingresar al aplicativo en los horarios que nos definiera la Secretaría General.*

*-Dispusieron una mesa de ayuda del sistema con el propósito de brindar asistencia permanente, en el cual reportábamos las dificultades, fallas o errores que registraba el sistema durante su uso al correo electrónico [soportepeticiones@alcaldiabogotá.gov.co](mailto:soportepeticiones@alcaldiabogotá.gov.co). Esta Dirección reportó de forma continua las fallas o dificultades que se evidenciaron y las que fueron remitidas por los referentes de las dependencias de la 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.5

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



*-Estas fallas estructurales del aplicativo afectaron los procesos de registro, asignación, traslados y respuesta de las peticiones, seguimiento a la oportunidad y calidad de las respuestas y manejo del aplicativo Bogotá Te Escucha, como también los informes mensuales, trimestrales o anuales que se debían entregar, lo anterior por la limitada disponibilidad del aplicativo y las dificultades para obtener los reportes requeridos para realizar dichas actividades, aunado al aumento de peticiones relacionadas con la pandemia Covid-19.*

*-Como parte del accionar de la Dirección, siempre estuvo atenta apoyar a las dependencias para fomentar las respuestas directas especialmente las ingresadas por el correo electrónico institucional [contactenos@saludcapital.gov.co](mailto:contactenos@saludcapital.gov.co).*

*Así mismo, se socializó vía correo electrónico la actualización de los términos de ley según lo establecido en el Decreto Nacional 491 de 2020, artículo 5 por el cual se ampliaron los términos y que éstos fueron ajustados en la plataforma de gestión de peticiones.”*

- Trabajar en la implementación de herramientas que permitan garantizar la accesibilidad de todas las personas a los medios virtuales con los que cuentan las entidades en el Distrito.

*“Desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, de la Secretaría Distrital de Salud, se han desarrollado diferentes estrategias orientadas a fortalecer los canales de interacción virtual con la ciudadanía; en tal sentido se han implementado acciones para garantizar la accesibilidad de las personas a través de dicho canal, a continuación se describen cada una de estas:*

*En torno a las acciones adelantadas para garantizar una accesibilidad efectiva por parte de la ciudadanía habitante de la ciudad de Bogotá, a los medios y canales virtuales dispuestos para la atención del portafolio de trámites y servicios institucionales, la Secretaría Distrital de Salud viene aunando esfuerzos para lograr mejorar los estándares establecidos para este tema en particular.*

*Al respecto la SDS, ha venido realizando el fortalecimiento de su canal virtual de atención a la ciudadanía, reflejado en la apropiación del instructivo relacionado con el email institucional de interrelación con la ciudadanía [contactenos@saludcapital.gov.co](mailto:contactenos@saludcapital.gov.co), específicamente el codificado en ISOLUCION como SDS-GSS-INS-012. De igual manera y con el fin de garantizar una atención afectiva a través de esta canal email, se están desarrollando jornadas de traducción a lenguaje claro de los contenidos de plantillas de respuesta frente al portafolio de trámites y servicios instituciones, persiguiendo un acceso más sencillo y claro a nuestro portafolio electrónico.*

*En relación al canal de atención virtual para la interposición de peticiones quejas y reclamos a través del aplicativo “Bogotá te Escucha” se realizó la actualización del procedimiento respectivo codificado en ISOLUCION con el numero SDS-GSS-PR-008 y de instructivo SDS-GSS-INS-001 - Gestión de los derechos de petición o requerimientos que ingresan a la SDS, con el fin de garantizar la gestión efectiva de los requerimientos ciudadanos que ingresan a la SDS, en especial aquellos que ingresan por el canal virtual.*

*De igual manera y en el marco del énfasis que nuestra entidad está realizando a la atención diferencial y en especial a la población con discapacidad, se dispuso una franja de atención preferencial para personas que manejan la lengua de señas, con acompañamiento específico para la realización del proceso web de certificación de discapacidad a través de nuestro punto vive digital, dado que el proceso se encuentra totalmente en línea.*

*En el marco de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicios a la Ciudadanía, con enfoque diferencial, se desarrollan herramientas en la página web para la accesibilidad de personas con discapacidad visual (alto relieve, contraste, vínculo Convertic y centro de relevo), igualmente se están adelantando acciones para fortalecer dichas herramientas en articulación con el ministerio de las TIC.*



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



*Así mismo, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía a partir del mes de agosto del presente año, publica en la página web, la herramienta digital Chat Bot, la cual fue diseñada para la orientación e información ciudadana en cuanto a generalidades en salud, afiliaciones, trámites y servicios de la Secretaría de Salud, COVID - 19 y temas relacionados con salud ambiental.*

*De otro modo se presentan avances en la construcción de las cápsulas informativas (piezas gráficas) que permitan divulgar canales de atención (virtual), de las diferentes entidades del Sector Salud.”*

- Proseguir con el proceso de traducción de documentos, bajo la estrategia de lenguaje claro, así como con los talleres a los servidores que trabajan en las áreas misionales y que son responsables de elaborar documentos o formatos y de dar respuesta a los derechos de petición en todas las entidades Distritales.

*“Continuando con las actividades de fortalecimiento del uso de Lenguaje Claro y teniendo en cuenta que los colaboradores de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía se certificaron en el curso de Lenguaje Claro del Departamento Nacional de Planeación, en julio del presente año se realizó la revisión de planillas de respuesta del canal electrónico y se realizó su traducción a lenguaje claro para realizar orientación e información en salud que sea resolutiva para la ciudadanía”.*

- Continuar con el trabajo de articulación con los sistemas de gestión documental y de correspondencia con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” para evitar el subregistro y diferencias en la información.

*“Al respecto, es de informar que, se continua con las pruebas en la interfaz, así como desarrollos en los sistemas, para la interoperabilidad entre el Bogotá te Escucha y el CORDIS, por lo cual se han realizado mesas de trabajo, para articular acciones que permitan realizar los ajustes necesarios para lograr la vinculación de los dos sistemas.”*

- Procurar una mejor articulación con las áreas de comunicaciones y con las oficinas de talento humano, en la que resulta necesaria y esencial la colaboración de los integrantes de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, estos son, los servidores del más alto nivel y o su delegado, responsables de los procesos misionales de atención a quejas, reclamos y solicitudes en cada entidad distrital.

*“Se realiza articulación con oficina de comunicaciones, orientada al desarrollo de estrategia comunicativa que permita fortalecer los procesos de accesibilidad en la página web, la construcción de capsulas informativas, establecer ruta para peticiones que ingresan por redes sociales, actualización de los puntos y horarios de atención, trámites y servicios, publicación del Chat Bot, banner de lengua de señas, conmemoración de la semana de servicio a la ciudadanía y socialización de la estrategia “Cuéntanos Bogotá””.*

De acuerdo con lo anterior y con la revisión de los soportes remitidos por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, se observa que se adelantan acciones frente a las recomendaciones que se presentan por parte de la Veeduría Distrital en pro de la mejora continua 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 diseñando mecanismos y controles que permitan lograr una mayor efectividad en cada una de las actividades propias del proceso.



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



6) **ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS: N/A**

7) **NO CONFORMIDADES: N/A**

8) **CONCLUSIONES:**

- La Secretaria Distrital de Salud una vez declarada la emergencia sanitaria, adelantó las acciones pertinentes para fortalecer el proceso de gestión de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que recibe la Entidad en el SDQS y en los diferentes canales establecidos para tal fin, con el propósito de dar respuesta oportuna y de calidad al ciudadano en los tiempos establecidos por ley, generando una adecuada interacción y atención de sus necesidades o expectativas de manera efectiva.
- Se debe fortalecer por parte de las dependencias de la SDS, los controles que se tienen establecidos para dar respuesta en los términos establecidos por Ley teniendo en cuenta que es un riesgo que ya se ha materializado por la respuesta no oportuna a las peticiones interpuesta por los ciudadanos durante la vigencia 2020.
- Se observa que la gestión adelantada por parte del Defensor de Servicio a la Ciudadanía de la SDS ha generado la toma de acciones en el sector, para brindar al ciudadano respuestas oportunas y de calidad.
- 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**

**FIRMAS:**

**MARTHA YESSENIA GARCIA MEJÍA**  
**AUDITOR ASIGNADO DE LA OCI**

**APROBADO:**

**OLGA LUCIA VARGAS COBOS**  
**JEFE DE OFICINA DE CONTROL**