

 <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: Rocío Zabala Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>	
---	--	--	--

PROCESO EVALUADO: Secretaría 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 Marjory Matamoros Perdomo

NOMBRE DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA A APLICAR: Seguimiento

PERIODO EVALUADO: DEL 01/01/2021 AL 31/12/2021

FECHA DE INICIO DE LA EVALUACIÓN: 19/09/2022

FECHA DE TERMINACIÓN DE LA EVALUACIÓN: 11/10/2022

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 Estatuto Anticorrupción
- 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 Pública 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 – “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 Pública 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 19 de septiembre al 10 de octubre de 2022 practicó verificación de los aspectos contemplados en el Decreto 371 Artículo 3 a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía (DSC), 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 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 y con el fin de verificar algunos aspectos de la atención a los ciudadanos en la respuesta emitida a sus peticiones dentro de los plazos establecidos, se encuentra publicado el Informe del comportamiento de las peticiones y problemáticas en el acceso a los servicios de salud gestionadas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha- Año 2021, en donde se refleja el seguimiento a la oportunidad de las respuestas de peticiones dirigidas a entidades del sector salud.

Las acciones realizadas para el seguimiento parten de la revisión de los tiempos de respuesta, de acuerdo con la normatividad vigente, en este orden de ideas para el período en estudio, dichos términos están determinados por el Decreto 491 del 2020.

Así mismo, se verifican los criterios de calidad de coherencia, claridad y calidez, y finalmente se realiza la notificación de los hallazgos a cada entidad (Subredes Integradas de Servicios de Salud; EPS-S Capital Salud) y dependencias de la SDS para que se implementen las acciones de mejora pertinentes.

De acuerdo con la información de las peticiones revisadas en el año 2021 se observa lo siguiente:



OFICINA DE CONTROL INTERNO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA
SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O
SEGUIMIENTO
Código: SDS-ESC-FT-008 V.5

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



TABLA N° 6. SEGUIMIENTO DE PETICIONES POR DEPENDENCIA – SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD–AÑO 2021

CONSOLIDADO SEGUIMIENTO: POR DEPENDENCIAS DE LA SDS - SUBREDES Y EPS-S		TOTAL 2021
TOTAL, SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION	Seguimientos realizados a las dependencias de la SDS	495
	Seguimientos realizados a las Subredes	74
	Seguimientos a la EPS-S CAPITAL SALUD	367
SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A OPORTUNIDAD		936
TOTAL, SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la SDS	1.106
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de calidad de la respuesta a SUBREDES	3.137
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la EPS-S CAPITAL SALUD	1.272
SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS		5.515
TOTAL, SEGUIMIENTOS PREVENTIVOS DEPENDENCIAS SDS	Seguimiento preventivo de peticiones próximas a vencer a las dependencias de la SDS	4.224
SUBTOTAL SEGUIMIENTOS PREVENTIVOS		4.224
TOTAL, SEGUIMIENTO A PETICIONES POR NO RESPUESTA OPORTUNA	Seguimientos realizados por NO respuesta a las dependencias de la SDS	202
	Seguimientos realizados por NO respuesta a las SUBREDES INTEGRADAS	18
	Seguimientos realizados por NO respuesta a la EPS-S CAPITAL SALUD y notificados a Dirección de Aseguramiento y Garantía del Derecho a la Salud	33
	TOTAL, PETICIONES POR NO RESPUESTA OPORTUNA	253

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Archivos Gestión e Peticiones Ciudadanas. Año 2021

La Oficina de Control Interno mediante correo electrónico del 19 de septiembre de 2022, solicitó a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, remitir base de datos de las peticiones que presentaron respuesta no oportuna para la vigencia 2021, detallada por dependencia, competente y estado actual.

Se observa en la base de datos 182 registros de las peticiones que presentaron respuesta no oportuna para la vigencia 2021, sin embargo, solo 8 de estos registros presentan un estado de Solucionado - Por respuesta definitiva, pero el restante, es decir 174 no presentan ningún estado.

La Oficina de Control Interno, solicita mediante correo electrónico del 6/10/2022 aclaración del estado de estas peticiones que presentaron respuesta no oportuna, la Dirección de Servicio a la ciudadanía informa que esta situación se presentó toda vez que faltó incluir la actualización de estado de las peticiones; el proceso remite nuevamente base de datos con el estado de las 182 peticiones las cuales presentan estado de Solucionado - Por respuesta definitiva.



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



De acuerdo con lo anterior, es importante que se establezcan controles de verificación para la entrega de información por parte del proceso.

De la misma manera, la Oficina de Control Interno, solicitó informar cuantos seguimientos preventivos, se realizaron durante la vigencia 2021 a la oportunidad y calidad de las respuestas incluyendo los criterios de calidad (coherencia, calidez, oportunidad y claridad) y al manejo adecuado del aplicativo Bogotá Te Escucha, y así mismo reportar que resultados se presentaron a estos seguimientos y los aspectos más relevantes que se presentaron.

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía mediante correo electrónico del 22/09/2022 informa que se realizaron 4.224 seguimientos preventivos a las dependencias de la SDS de las peticiones próximas a vencer, como se observa en el siguiente cuadro:

SEGUIMIENTOS PREVENTIVOS DEPENDENCIAS SDS	TOTAL, AÑO 2021
Seguimiento preventivo de peticiones próximas a vencer a las dependencias de la SDS	4.224

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. 2021

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía adelantó mediante muestra, seguimiento al cumplimiento de los criterios de calidad de la respuesta y manejo adecuado del Sistema - Secretaría Distrital de Salud año 2021, como se observa en la siguiente gráfica :

**Comparativo del Seguimiento al Cumplimiento de los Criterios de Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado del Sistema – Año 2021
Secretaría Distrital de Salud**

CRITERIOS DE CALIDAD	1er Trim 2021	2do Trim 2021	3er Trim 2021	Total 2021
Total, Muestra	270	194	329	773
No Oportunidad	8	7	2	17
No Coherencia	3	11	5	19
No Claridad	4	12	10	26
No Calidez	6	14	5	25



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



Índice Criterios de Calidad	93,3%	86,6%	93,9%	91,20%
Inadecuado Manejo SDQS	3	27	24	54
Índice de Calidad Manejo	98,9%	88,1%	91,7%	92,90%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. 2021

La DSC presenta los aspectos más relevantes de los seguimientos efectuados a cada uno de los criterios como se observa a continuación :

Criterios de calidad:

Dentro del proceso de seguimiento a la calidad de la respuesta, de acuerdo con lo descrito en la tabla anterior, se estableció un índice de calidad promediado del primer al tercer trimestre del 91,2% (Alto) de los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez, a continuación, se describen los principales resultados obtenidos en dicho seguimiento:

Oportunidad:

No cumplimiento con los tiempos de respuesta estipulados según normatividad.

Coherencia:

- ✓ No se adjuntó la respuesta en el Sistema Bogotá Te Escucha.
- ✓ En las respuestas se evidenció que se cambió el nombre o los apellidos de los peticionarios.
- ✓ Respuesta que no tuvo en cuenta todo el contexto planteado por el peticionario, haciéndole una respuesta incompleta y no de fondo.

Claridad:

- ✓ Peticiones registradas no corresponden al peticionario o no fueron adjuntas en el Sistema Bogotá Te Escucha.
- ✓ Se presentaron inconsistencias entre algunos números de radicados que se mencionaron en el enlace de comentario en el sistema Bogotá Te Escucha y el registrado en el oficio de la respuesta.
- ✓ En el asunto de la respuesta se enunció un número de petición que no corresponde al de la peticionaria.
- ✓ Respuesta como solicitud de ampliación de información y se cierra como respuesta definitiva, sin hacer uso en el sistema Bogotá Te Escucha de la



opción "solicitar ampliación" y por allí realizar dicho proceso.

- ✓ La respuesta carece de signos de puntuación, por tanto, la redacción del texto se evidencia incomprensible y confusa para el ciudadano.

Calidez:

- ✓ En respuesta se mencionó a usuario femenino cuando el peticionario es masculino.
- ✓ Se evidenció respuesta en la que faltó orden lógico de algunos aspectos de comunicación como el encabezado, cuerpo o despedida.
- ✓ Uso inapropiado de señor - señora en el desarrollo de la respuesta, al referir señor y ser una peticionaria femenina.
- ✓ En las observaciones y comentario no se redacta un párrafo de respuesta a la ciudadana indicando que se adjunta el certificado requerido, lo anterior ya que no se elabora oficio de respuesta.

Manejo del Sistema Bogotá Te Escucha

Dentro del proceso de seguimiento al manejo del Sistema Bogotá Te Escucha, se estableció un índice de calidad promediado del primer al tercer trimestre del 92,9% (Alto) del cual se pudo observar lo siguiente:

Criterio 1.

- ✓ Se evidenció respuesta dirigida a una peticionaria y un correo diferentes a los indicados en el sistema por la peticionaria.
- ✓ Datos de contacto como correo y dirección de domicilio incompletos en la respuesta.

Criterio 2.

- ✓ Publicación extemporánea -fuera de los términos de la normatividad vigente.
- ✓ Respuesta incompleta faltaron los folios enunciados como adjuntos.
- ✓ Respuesta radicada sin firma del jefe de la dependencia
- ✓ Respuesta no se adjuntó en el enlace "Sección de documentos notificación al peticionario" teniendo en cuenta que el dato de notificación solamente indicó el correo electrónico.
- ✓ Se evidencia respuesta dada por fuera de los términos establecidos por la norma y su publicación en el sistema fue extemporánea.



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



- ✓ Respuesta incompleta donde faltaron los folios enunciados como adjuntos.

Criterio 3.

- ✓ No se hace uso de la opción de ampliación de información a través del sistema y tampoco se realiza devolución a Servicio a la Ciudadanía para realizar la ampliación correspondiente.
- ✓ Cierres definitivos con solicitud de ampliación.

Criterio 4.

- ✓ Cierre con traslado de petición a subredes, no fue devuelta al usuario 1.1 Servicio a la Ciudadanía para que se hubiera realizado el traslado por el sistema Bogotá Te Escucha y así garantizar la respuesta al peticionario y el seguimiento, tanto a la oportunidad como a la calidad de la respuesta.
- ✓ No se realiza traslado a través del aplicativo a la Secretaria General quien era la competente de brindar respuesta de fondo al ciudadano, aunque si se adjunta oficio de traslado, pero sin copia de conocimiento al ciudadano.

Criterio 5.

- ✓ Se evidencia que no se remite copia de la respuesta a entes de control como: Personería de Bogotá y Defensoría del Pueblo.

De acuerdo con la información remitida por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía referente a los aspectos más relevantes resultado del seguimiento al cumplimiento de los criterios de calidad de la respuesta y manejo adecuado del Sistema, la DSC informa que mediante una muestra a los requerimientos vigencia 2021, se evidenciaron algunos aspectos en cada uno de los criterios evaluados, la Oficina de Control Interno mediante correo electrónico solicitó informar que medidas se tomaron frente a las situaciones detectadas.

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía en respuesta a la OCI manifiesta que *“la implementación para el 2021 de los seguimientos preventivos (peticiones próximas a vencer) corte semanal como herramienta para promover la emisión de respuestas oportunas, permitió generar alertas con las diferentes dependencias orientado a mejorar la oportunidad de las respuestas a las peticiones ciudadanas, dentro de los términos de ley.*

Es de aclarar que como se ha informado anteriormente desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía,



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



se realizan acciones orientadas a la socialización de la información con las áreas responsables de gestionar y dar respuesta frente a las peticiones ciudadanas. Así mismo, se realiza acompañamiento, asesoría, seguimiento apoyo en información frente a la administración del Sistema, dentro de estas acciones se encuentran: Asistencia técnica en la operación integral del Sistema Bogotá te Escucha y Mesas de trabajo para socialización de los seguimientos a la oportunidad y calidad del dato realizados”

De acuerdo con lo anterior, es importante que se continúe implementando acciones encaminadas a la repuesta de las peticiones interpuestas por el ciudadano cumpliendo los criterios de oportunidad, Coherencia, claridad y calidez.

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 al ítem anterior, la Secretaría Distrital de Salud garantiza la prestación del servicio a la ciudadanía, con una interacción amable que procura una respuesta efectiva a las necesidades de los usuarios. De la misma manera buscar racionalizar sus trámites y mejorar las condiciones para la prestación de los servicios de Salud.



Por otra parte, la Secretaría Distrital de Salud mediante Resolución 1201 del 30 de junio de 2020 implementó la figura del Defensor del Ciudadano en la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá D.C y se adoptaron otras disposiciones.

 <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>	
---	--	--	--



The screenshot shows the website of the Bogotá Secretariat of Health. At the top, there is a navigation bar with icons for Plan Anticorrupción, Bogotá te escucha, Rendición de Cuentas, CDEIS, Transparencia y Acceso a la Información Pública, Sala de Prensa, and Contactenos. 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 menu bar includes 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 Matamoros Perdomo, the District Defender. Text describes her role as the voice of users and provides tools for obtaining satisfactory responses to requirements, complaints, and claims. A sidebar on the right lists various services: 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.

Dentro del ejercicio efectuado por la Defensora de Servicio a la Ciudadanía y su equipo de trabajo durante la vigencia 2021, se observa que en las evidencias entregadas por el proceso se encuentra correo electrónico del 4/08/2021 en donde se remitió Informe Anual de Gestión del Defensor del Ciudadano y correo electrónico del 7/02/2022 en el cual se remitió informe de defensor de la Ciudadanía de la Secretaría de Salud segundo semestre 2021.

Sin embargo, la Veeduría Distrital solicitó la presentación del informe del defensor del ciudadano antes del 31 de julio de 2021, pero al 3 de agosto 2021 no se registró el envío del mismo. De acuerdo con lo anterior, la Veeduría Distrital solicitó la entrega de la información a más tardar el jueves 5 de agosto de 2021. Lo anterior de conformidad con lo establecido en el Decreto 847 de 2019 y el Manual Operativo emitido por la Secretaría General.

La Oficina de Control interno solicitó a la DSC, aclaración mediante correo electrónico del 6/10/2022 porque se remitió posterior a esta fecha, el proceso informa mediante correo electrónico del 7/10/2022 que el informe fue enviado el 01 de agosto del 2022 ya que fue el siguiente día hábil a la fecha máxima del 31 de julio (domingo). El soporte enviado de 04 de agosto de 2022 fue la respuesta a la reiteración de envío del informe por parte de la Veeduría.

Se observa que la gestión adelantada por parte del defensor de servicio a la ciudadanía de la SDS con su equipo de trabajo durante la vigencia 2021 y el rol que ejerce en la garantía de derecho a salud, fortalece las capacidades ciudadanas con base en la información disponible. Así mismo se contemplan avances tecnológicos como la implementación del Si



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



Cuéntanos con sus constantes actualizaciones, la inclusión de categorías COVID 19 en el aplicativo Bogotá te escucha, estos dos sistemas muy importantes para el registro de solicitudes de orientación e información, registro de peticiones, lo que le ha permitido a la entidad tomar decisiones alrededor de la atención a la pandemia gracias a la información recolectada sobre los intereses o inconformidades de la ciudadanía, lo que ha exigido establecer estrategias comunicativas para que la ciudadanía esté enterada y los colaboradores actualizados.

Adicional a esto, como retos de la entidad para garantizar los derechos y satisfacer las expectativas de la ciudadanía, es necesario continuar con la implementación del enfoque diferencial, poblacional y de género que nos permita generar espacios cómodos y seguros a las personas que acuden a nuestros servicios y para que los colaboradores y colaboradoras reconozcan las particularidades para brindar una atención de calidad y calidez; es un desafío de la entidad generar confianza en la ciudadanía para que nos brinden información sociodemográfica para tomar decisiones con datos completos y reales.

Dentro de la gestión adelantada por la Defensora de la Ciudadanía, se destaca continuar con la promoción de espacios amables de escucha y de interacción entre la entidad para que la ciudadanía confíe en el sector salud.

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 información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.

De acuerdo con el ítem anterior, la DSC adjuntó soporte del registro de los informes cargados por la Secretaría Distrital de Salud, durante la vigencia 2021 en la página “Red de Quejas” como se observa a continuación:



OFICINA DE CONTROL INTERNO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA
SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O
SEGUIMIENTO
Código: SDS-ESC-FT-008 V.5

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



[Competencias Preguntas Frecuentes](#)

Subir Informe Reporte 371

El informe de **EXCEL** correspondiente al presente mes, ya ha sido cargado.

Informes Cargados

Mostrar registros

Filtrar:

Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Obs	Análisis	Propios
INFORME PORS SECRETARIA DE SALUD ABRIL 2021 XLSX	SILIANA MARIA LARIOS RIVERA	SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	SALUD	May 19 2021	APROBADO		Abrir	0
INFORME PORS SECRETARIA DE SALUD AGOSTO 2021 XLSX	SILIANA MARIA LARIOS RIVERA	SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	SALUD	Sep 16 2021	APROBADO		Abrir	0
INFORME PORS SECRETARIA DE SALUD DICIEMBRE 2021 XLSX	SILIANA MARIA LARIOS RIVERA	SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	SALUD	Ene 21 2022	APROBADO		Abrir	0
INFORME PORS SECRETARIA DE SALUD FEBRERO 2021 XLSX	SILIANA MARIA LARIOS RIVERA	SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	SALUD	Mar 15 2021	APROBADO		Abrir	0
INFORME PORS SECRETARIA DE SALUD JULIO 2021 XLSX	SILIANA MARIA LARIOS RIVERA	SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	SALUD	Ago 21 2021	APROBADO		Abrir	0



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE 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: Rocío
Zabala
Revisado por: Olga Lucia
Vargas Cobos
Aprobado por: Olga Lucia
Vargas Cobos



14/6/22, 12:32

Red Distrital Quejas y Reclamos

Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Obs	Análisis	Propios
INFORME PORS SECRETARIA DE SALUD JUNIO 2021.XLSX	SILIANA MARIA LARIOS RIVERA	SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	SALUD	Jul 22 2021	APROBADO		Abrir	0
INFORME PORS SECRETARIA DE SALUD MARZO 2021.XLSX	SILIANA MARIA LARIOS RIVERA	SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	SALUD	Abr 21 2021	APROBADO		Abrir	0
INFORME PORS SECRETARIA DE SALUD MAYO 2021.XLSX	SILIANA MARIA LARIOS RIVERA	SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	SALUD	Jun 22 2021	APROBADO	BUEN INFORME, SIN EMBARGO ES NECESARIO CONTINUAR APLICANDO DIFERENTES ESTRATEGIAS QUE PERMITAN MEJORAR LOS TIEMPOS DE RESPUESTA QUE AUN EN ALGUNAS DEPENDENCIAS ES SUPERIOR A LOS DE LEY.	Abrir	0
INFORME PORS SECRETARIA DE SALUD NOVIEMBRE 2021.XLSX	SILIANA MARIA LARIOS RIVERA	SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	SALUD	Dic 21 2021	APROBADO		Abrir	0
INFORME PORS SECRETARIA DE SALUD OCTUBRE 2021.XLSX	SILIANA MARIA LARIOS RIVERA	SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	SALUD	Nov 23 2021	APROBADO		Abrir	0

Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 11 registros (filtrado de un total de 50 registros)

Anterior

1

2

Siguiente

Se observa en los anteriores registros, que no se encuentra el cargue de la información correspondiente al mes de febrero 2021; sin embargo, la DSC entrega imagen de correo electrónico del 21 de enero de 2021 de la Veeduría delegada para la Atención de Quejas y Reclamos en donde comunica lo siguiente: “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 envíen la información se les dará acuso de recibido para la constancia del envío y recibo de este.

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.”

4) Estrategias que se utilizaron por parte de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía frente a la interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes el defensor del ciudadano y todas las dependencias de la Entidad durante la vigencia 2021.

Con respecto a este ítem, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía informa que para lograr la interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de peticiones y las solicitudes de la Defensora de Servicio a la Ciudadanía, se realizó difusión de esta figura y se logró la inclusión de la Defensora en el Comité de Gestión y Desempeño, donde desde el nivel



directivo se propende por garantizar dicho relacionamiento.

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) Informar las acciones que se tomaron frente a las recomendaciones emitidas por la Veeduría Distrital en el ejercicio de la atención a quejas, reclamos y solicitudes de la SDS para la vigencia 2021. (En caso de presentarse recomendaciones y las acciones que se tomaron al respecto)

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 2021.

Mediante correo electrónico, la Dirección de Servicios a la Ciudadanía informa que frente a las recomendaciones hechas por la Veeduría Distrital se adelantaron las siguientes acciones:

- a. Apoyo técnico permanente en la operación integral del Bogotá Te Escucha y a los responsables del mismo en las dependencias internas en la Secretaría Distrital de Salud - SDS, conforme a lo definido en el procedimiento e instructivo
- b. Seguimiento continuo, al manejo adecuado y gestión del derecho de petición, quejas, reclamos y al cumplimiento de los criterios de calidad de las respuestas: oportunidad, claridad, coherencia y calidez, en atención a los lineamientos emitidos por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, realizando de manera semanal seguimiento preventivo y seguimiento a la oportunidad de las respuestas.
- c. En desarrollo del procedimiento de gestión de peticiones de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía y en cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad, como punto de control de dicho procedimiento, se realiza trimestralmente una reunión donde se socializan los resultados del seguimiento a la oportunidad y calidad de las respuesta y manejo adecuado del sistema de gestión de peticiones ciudadanas con los responsables a nivel institucional SDS e interinstitucional con las Subredes Integradas de Servicios de Salud y la EPSS Capital Salud, lo anterior de acuerdo a lo definido en el Lineamiento "Seguimiento a la calidad de las respuesta de las peticiones tramitadas a través del sistema de gestión de peticiones distrital" Código SDS-GSS-LN-009 V.3.

De acuerdo con lo anterior y con base en la revisión de los soportes remitidos por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía a la OCI, 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 en cuanto al proceso de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que recibe la



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



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.

3) ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS: N/A

4) NO CONFORMIDADES: N/A

• CONCLUSIONES:

- Para la vigencia 2021 el proceso informó que se gestionaron 1.080 solicitudes de acceso a la información, relacionadas principalmente con la emergencia sanitaria por COVID – 19, con temas como la entrega de resultados y el plan de vacunación. Se presentaron avances tecnológicos como la implementación del Si Cuéntanos con sus constantes actualizaciones, la inclusión de categorías COVID 19 en el aplicativo Bogotá te escucha, estos dos sistemas muy importantes para el registro de solicitudes de orientación e información registro de peticiones, lo que le ha permitido a la entidad tomar decisiones dando soluciones a las necesidades interpuesta por la ciudadanía.
- La Dirección de Servicio a la Ciudadanía adelantó seguimientos a los criterios de calidad de las repuestas de las peticiones interpuestas por los ciudadanos, con el fin de lograr que sus respuestas sean oportunas, coherentes, claras y con calidez.
- 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.

5) ANEXOS: N/A

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

MARTHA YESENIA GARCIA MEJIA

APROBACIÓN DEL JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

OLGA LUCIA VARGAS COBOS