
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O SEGUIMIENTO NIA 2410			
	Código:	SDS-ESC-FT-008	Versión:	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

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 EVALUADA: Dirección de Servicio a la Ciudadanía

NOMBRES Y APELLIDOS DEL LÍDER DEL PROCESO/DEPENDENCIA EVALUADA: Giselle Paola Tovar Barragán

NOMBRE DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA A APLICAR: Seguimiento

PERIODO EVALUADO: DEL 01/01/2022 AL 31/12/2022

FECHA DE INICIO DE LA EVALUACIÓN: 4/12/2023

FECHA DE TERMINACIÓN DE LA EVALUACIÓN: 20/12/2023



NOMBRES Y APELLIDOS DEL AUDITOR ASIGNADO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO: Martha Yessenia Garcia Mejia

Seguimiento **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 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 – “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,

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O SEGUIMIENTO NIA 2410			
	Código:	SDS-ESC-FT-008	Versión:	6
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

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:

La Oficina de Control Interno entre los días 4 al 18 de diciembre de 2023, practicó verificación de los aspectos contemplados en el Decreto 371 Artículo 3 a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía (DSC), verificando las evidencias que dieron respuesta al requerimiento realizado por la OCI, adicional a esto se revisó la información que se encuentra publicada en la página web de la SDS.

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

Dentro de la verificación efectuada al cumplimiento del Decreto 371 de 2010 artículo 3, se revisaron los soportes de la información suministrada por el proceso y que fue requerida por la Oficina de Control Interno; adicional a esto la información que se encuentra publicada en la página web de la Secretaría Distrital de Salud que evidencian el cumplimiento de los ítems que hacen parte de este artículo del Decreto en mención.



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:

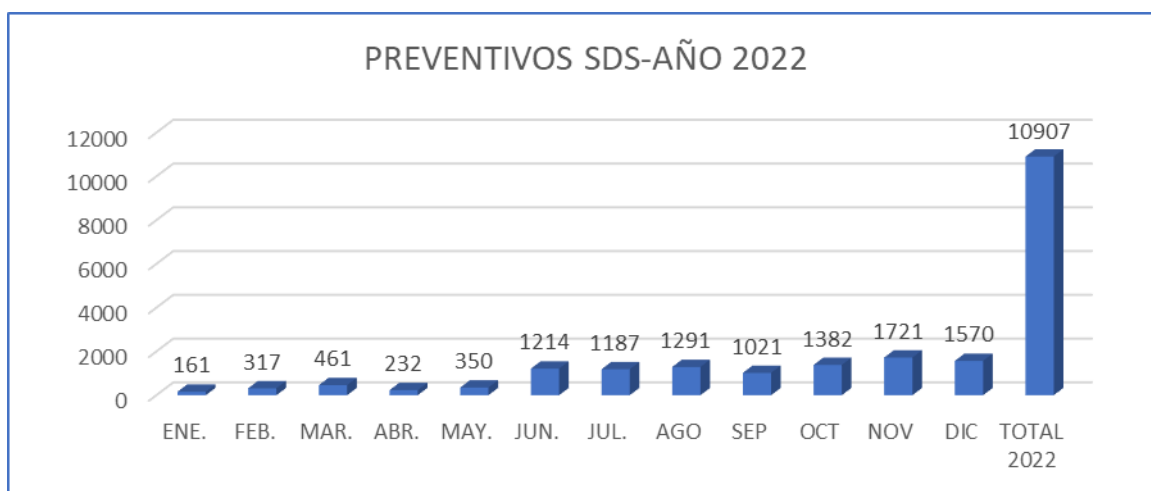
- ***La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuesta de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales***

Con respecto al ítem anterior y con el fin de verificar algunos aspectos de la atención a los ciudadanos, en la respuesta emitida por la Secretaría Distrital de Salud a las peticiones, se verificó que mecanismos de control se tienen establecidos para garantizar que las mismas se respondan dentro de los plazos establecidos, se emita una respuesta de fondo y que sea coherente con la petición efectuada por el ciudadano.

Las acciones realizadas por parte de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía se orientaron a adelantar seguimientos preventivos a las dependencias de la SDS. Para el año 2022 según lo informado por la DSC, se realizaron 10.907 seguimientos preventivos a las dependencias de la SDS con el fin de que se tomen las medidas oportunas y eficaces para evitar en lo posible la emisión de peticiones por no respuesta oportuna. Se envía a través de correo electrónico el reporte de aquellas peticiones en términos y/o que están próximas a vencer a los responsables en cada una de las dependencias de la Secretaria Distrital de Salud,

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O SEGUIMIENTO NIA 2410			
	Código:	SDS-ESC-FT-008	Versión:	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

como se observa en la siguiente gráfica:





Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía-Sistema Bogotá Te Escucha-año 2022

La Oficina de Control Interno mediante correo electrónico de noviembre de 2023, solicito a la Dirección de Servicio al Ciudadano remitir base de datos de las peticiones que presentaron respuesta no oportuna para la vigencia 2022, la DSC presento una base de datos con 47 peticiones con respuesta no oportuna. De acuerdo con lo anterior, se observa que la DSC adelanta el control preventivo emitiendo alertas de las peticiones que se encuentran en termino o próximas a vencer con el fin de evitar que se presenten respuestas fuera de termino; sin embargo, es importante que las dependencias que presentan respuestas no oportunas implementen controles que logren evitar que se presenten respuestas sin la debida oportunidad.

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 2022, en el link: [Secretaría Distrital de Salud de Bogotá Informes Sdqs \(saludcapital.gov.co\)](https://saludcapital.gov.co) de la página web de la SDS, donde se refleja el seguimiento a la oportunidad de las respuestas de peticiones dirigidas a entidades del sector.

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 2022, como se observa a continuación:

CRITERIOS DE CALIDAD	1er Trim 2022	2do Trim 2022	3er Trim 2022	4to Trim 2022	Total 2022
Total Muestra	317	249	383	161	1110
No Oportunidad	4	12	9	9	34
No Claridad	6	11	3	0	20
No Coherencia	12	4	3	0	19

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	INFORME RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O SEGUIMIENTO NIA 2410				
	Código:	SDS-ESC-FT-008	Versión:	6	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos					

No Calidez	5	8	1	1	15
Índice Criterios de Calidad	93,60%	90,00%	95.8%	94.0%	92,07%
Inadecuado Manejo Sistema Bogotá Te Escucha	17	34	25	15	91
Índice de Calidad Manejo	94,90%	90,00%	93.4%	91.0%	92,00%
Nota: Algunas peticiones no cumplieron con más de un criterio de calidad y de manejo adecuado del aplicativo Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía-Sistema Bogotá Te Escucha-año 2022					



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:

- Se evidenció una respuesta incompleta.
- Peticiones con no oportunidad en términos en la respuesta.
- Criterios de calidad afectados por documento incompleto como respuesta adjunto en el sistema.
- Respuesta soportada con pantallazos de correos, pero no con una respuesta estructurada.
- Respuesta por traslado por fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

Manejo del sistema:

- Revisar previo al cargue de la respuesta en el sistema, los datos de contacto reportados o los que se actualizaron con el peticionario, para que sean los mismos en el oficio de respuesta o se corrijan oportunamente los errores de escritura.
- Repasar lo que es la solicitud de ampliación y respuesta definitiva para el adecuado manejo de estos eventos en el sistema.
- El criterio #2, reiterado en el tercero y cuarto trimestre por datos del peticionario incorrecto.
- Realizar previo al cargue de la respuesta en el sistema, los datos de contacto reportados por el peticionario.
- Solicitudes de ampliación de información en el sistema como respuesta definitiva.
- Respuesta a peticionario anónimo, sin el completo de los criterios de elaboración de oficio para publicación, existentes para este tipo de peticionarios.
- Respuesta sin oficio informativo a la ciudadana sobre el traslado – sin devolución oportuna a la

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O SEGUIMIENTO NIA 2410			
	Código:	SDS-ESC-FT-008	Versión:	6
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

Dirección de Servicio al Ciudadano, para el debido trámite- sin traslado a través del sistema tratándose de entidad distrital.

De acuerdo con los resultados que se presentaron en los seguimientos efectuados a los criterios de calidad y manejo del sistema, la Dirección de Servicio al Ciudadano realiza seguimientos preventivos (peticiones próximas a vencer) con corte semanal, como un control para promover la emisión de respuestas oportunas generando alertas con las diferentes dependencias, orientado a mejorar la oportunidad de las respuestas a las peticiones ciudadanas, dentro de los términos de ley. Adicional a esto la DSC realiza acciones orientadas a la socialización de la información con las áreas responsables de gestionar y dar respuesta frente a las peticiones ciudadanas.

Conforme a lo anterior, es importante que se continúe adelantando acciones orientadas a que las respuestas que se emiten por parte de la Secretaría Distrital de Salud a las peticiones interpuestas por la ciudadanía, cumplan con los criterios de oportunidad, coherencia, claridad y calidez.



- ***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 busca fortalecer la comunicación con la ciudadanía y facilitar los procesos de atención, teniendo en cuenta la edad, orientación sexual, identidad de género, pertenencia étnica y condición de discapacidad, entre otras características personales de los y las usuarias del sistema, se cuenta con canales presenciales, virtuales y telefónicos garantizando que la comunidad reciba una orientación e información en salud de calidad.

Orientación e Información en 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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O SEGUIMIENTO NIA 2410			
	Código:	SDS-ESC-FT-008	Versión:	6
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				





Dentro del ejercicio efectuado por la Defensora de Servicio a la Ciudadanía y su equipo de trabajo durante la vigencia 2022, se observa que los informes del Defensor del Ciudadano correspondientes a la vigencia 2022, fueron remitidos a la Veeduría Distrital a través de correo electrónico, de conformidad con lo indicado por dicha entidad. El proceso auditado adjuntó como soporte, los correos enviados y los respectivos informes.

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 2022, se orientó a desarrollar estrategias para implementar la Política Pública Distrital de Servicio, teniendo en cuenta sus líneas estratégicas y transversales como, por ejemplo: la estrategia territorial, el fortalecimiento de las herramientas tecnológicas al servicio de la ciudadanía y la implementación del enfoque diferencial, entre otras.

Adicional a esto se continúan desarrollando estrategias que generen confianza en la ciudadanía para fortalecer el relacionamiento en doble vía estado-ciudadanía que garantice los derechos y pueda satisfacer las expectativas de los ciudadanos.

Otra de las actividades que se adelantó por parte de la Defensora de Servicio a la ciudadanía durante la vigencia evaluada, fue fortalecer su posicionamiento y participación en el Comité de Gestión y Desempeño para la toma de decisiones y robustecer las acciones de servicio a la ciudadanía.

- 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 2022.**

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O SEGUIMIENTO NIA 2410			
	Código:	SDS-ESC-FT-008	Versión:	6
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

Con respecto a este ítem, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía informa que, las estrategias utilizadas para lograr la interacción y comunicación efectiva desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía con las diferentes dependencias de la SDS en lo relacionado con el proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, se evidencia a través de los seguimientos preventivos, los seguimientos a la oportunidad y la socialización de los seguimientos a la calidad de las respuestas brindadas por las dependencias de la SDS. De acuerdo con lo anterior, se pudo evidenciar que se adelantaron diferentes actividades en cada una de las estrategias utilizadas para lograr la interacción y comunicación efectiva desde la Dirección de Servicio a la ciudadanía con las diferentes dependencias de la SDS, como se detalla a continuación:

Seguimientos preventivos: En cumplimiento de la normatividad vigente y conforme al riesgo transversal “gestionar las peticiones de los ciudadanos, por fuera de los términos establecidos en la Ley” asignadas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá Te Escucha, como acción correctiva de la materialización del riesgo se determinó emitir y enviar semanalmente vía correo electrónico, los seguimientos preventivos a las dependencias de la SDS con las peticiones que registren pendientes en términos y/o próximas a vencer en el sistema.

Seguimiento a la oportunidad: Se verifica y comunica semanalmente las dependencias de la SDS las peticiones que reportan vencidas por no respuesta oportuna de acuerdo con los términos legalmente establecidos, enviando un correo electrónico al Subsecretario(a), Director(a), Subdirector(a), Asesor (a) y al referente que opera el Sistema Distrital para la gestión de peticiones de la dependencia competente para dar respuesta, con copia a la Oficina de Control Interno Disciplinario y Oficina de Control Interno, con copia al Director(a) de Servicio a la Ciudadanía.



Posteriormente, se continúan realizando revisiones en el sistema a las peticiones notificadas por no respuesta oportuna y de no encontrar respuesta se reitera por correo electrónico, notificando a los ya requeridos y se realiza esta actividad hasta que evidenciar su cierre definitivo.

Mesas de socialización del seguimiento a la calidad de las respuestas:

Se realizan mesas de socialización con las diferentes dependencias de la SDS, sobre los resultados del seguimiento a la calidad que se realiza de manera trimestral, en dichos espacios se realizan recomendaciones para la mejora de las respuestas y se resuelven las inquietudes que puedan tener las dependencias frente a los resultados.

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

- **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 2022. (En caso de presentarse recomendaciones y las acciones que se tomaron al respecto)**

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O SEGUIMIENTO NIA 2410			
	Código:	SDS-ESC-FT-008	Versión:	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

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 2022.

Mediante correo electrónico, la Dirección de Servicios a la Ciudadanía informa que en la vigencia 2022, la Veeduría emitió el informe de análisis de los requerimientos ciudadanos en el Sistema Distrital para la Gestión de peticiones, en dicho informe no se formulan recomendaciones específicas para la SDS; sin embargo, de manera general se presentaron recomendaciones para todas las entidades del Distrito. La SDS frente a las recomendaciones hechas por la Veeduría Distrital adelantó las siguientes acciones:

- Dar cumplimiento a los términos de respuesta establecidos legalmente.

Frente a los tiempos de respuesta, se realizaron los seguimientos preventivos y los seguimientos por respuesta no oportuna y se identificó la necesidad de realizar mesas de trabajo con las dependencias, las que tuvieron desarrollo en la vigencia 2023.

- Fortalecer el canal de atención de redes sociales.

Frente al fortalecimiento de las redes sociales como canal de atención, durante la vigencia 2022 y parte de la vigencia 2023, se implementó el uso de la herramienta Keepcon, que permitió una gestión más ágil de las solicitudes recibidas por redes sociales y facilitó la coordinación entre la Dirección de Servicio a la Ciudadanía y la Oficina de Comunicaciones para dar respuesta a dichas solicitudes.



- Mantener actualizadas y depuradas las categorías en el Sistema BTE.

Frente a la recomendación de mantener actualizadas y depuradas las categorías en el Sistema BTE, se evidenció que las categorías existentes se encontraban actualizadas y se ajustaban a los temas tratados en las peticiones

- Elaborar y presentar el informe mensual de PQRS en forma y tiempo establecidos en la Circular 006 de 2017.

-Frente a la recomendación de elaborar y presentar el informe mensual de PQRS en la forma y tiempo establecidos, la SDS ha venido dando cumplimiento a esta indicación y mensualmente, en los primeros quince días del mes, se han cargado estos informes a la página de la Red de Quejas y Reclamos, recibiendo la aprobación de estos por parte de la Veeduría.

De acuerdo con lo anterior y con base en la revisión efectuada a los soportes remitidos por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía a la OCI, se observa que se adelantan estrategias 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 Entidad en el SDQS, con el fin de poder dar

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	INFORME RESULTADO DE LA EVALUACIÓN POR PRUEBA SELECTIVA, PRUEBA DE VERIFICACIÓN Y/O SEGUIMIENTO NIA 2410				
	Código:	SDS-ESC-FT-008	Versión:	6	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos					

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.

6. RECOMENDACIONES:

Es importante que se continúen adelantando acciones orientadas a que las respuestas que se emitan por parte de la Secretaría Distrital de Salud a las peticiones interpuestas por la ciudadanía cumplan con los criterios de oportunidad, coherencia, claridad y calidez.

7. CONCLUSIONES:

- La Dirección de Servicio a la Ciudadanía adelantó seguimientos preventivos a los criterios de calidad de las repuestas de las peticiones interpuestas por los ciudadanos, como un control para promover la emisión de respuestas oportunas generando alertas con las diferentes dependencias orientadas a mejorar la oportunidad de las respuestas a las peticiones ciudadanas, dentro de los términos de ley.
- La Dirección de Servicio a la Ciudadanía realiza acciones orientadas a la socialización de la información con las áreas responsables de gestionar y dar respuesta frente a las peticiones ciudadanas.
- 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 artículo 3.

8. ANEXOS: N/A

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

MARTHA YESENIA GARCIA MEJIA

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

OLGA LUCIA VARGAS COBOS