

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO
PERIODO SEGUNDO SEMESTRE DE 2020

ENERO 2021

OBJETIVO

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno verifica las acciones que adelantó la Secretaria Distrital de Salud durante el segundo semestre 2020, respecto del seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción que son interpuestas por los ciudadanos y demás partes interesadas, frente a la oportunidad de sus respuestas, eficacia en la atención al ciudadano y así efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la línea estratégica y a los responsables del proceso para que conlleven al mejoramiento continuo de la SDS.

ALCANCE

Se busca evaluar la gestión que ha realizado la Secretaria Distrital de Salud, dando cumplimiento a las normas vigentes para el segundo semestre de 2020, con respecto a la atención a los ciudadanos de la ciudad en materia de salud.

MARCO LEGAL

- Constitución Nacional en sus artículos 23 y 209.
- Ley 5 de 1992 Reglamento del Congreso sobre la solicitud de los congresistas.
- Ley 1474 de 2011 en su artículo 76 que dice: “En toda entidad pública debe existir por lo menos una dependencia que se encargue de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, por ello es competencia de la Oficina de Control Interno el verificar que la atención al ciudadano sea prestada de acuerdo con las normas vigentes.
- Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional”.
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la 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 Nacional 491 de 2020

- Sentencia T-171/10 sobre el derecho de petición en materia pensional, La Sentencia T523 de 2010 sobre derecho de petición ante el Ejército Nacional.
- Metodología para implementar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Metodología para implementar el Modelo de Planeación y Gestión.
- Circular Interna 0027 de 31 octubre de 2019 “Tramite de los Derechos de Petición de las Entidades de Control de Orden Nacional y Distrital y de Inspección, Vigilancia y Control, así como las solicitudes de autoridad Judicial”.

Peticiones Recibidas en la SDS durante el primer y segundo semestre 2020

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

De acuerdo con lo anterior, y según información suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía se presenta el siguiente cuadro con el comportamiento de las peticiones recibidas en la SDS durante el I semestre y II semestre 2020:

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS EN LA SDS		I Sem 2020	II Sem 2020	Diferencia Nominal	Diferencia porcentual
CANAL DE RECEPCIÓN PETICIONES COMPETENCIA DE LA SDS	APP-APLICACION MOVIL	0	2	2	N/A
	BUZON	24	454	430	1792%
	E-MAIL	2369	3659	1290	54%
	ESCRITO	2658	1403	-1255	-47%
	PRESENCIAL	279	176	-103	-37%
	REDES SOCIALES	5	111	106	2120%
	TELEFONO	821	695	-126	-15%
	WEB	4810	6566	1756	37%
	Subtotal peticiones gestionadas en la SDS	10966	13066	2100	19%
TIPO DE PETICIÓN COMPETENCIA DE LA SDS	CONSULTA	335	236	-99	-30%
	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	60	51	-9	-15%
	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	822	801	-21	-3%
	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	5225	6202	977	19%
	FELICITACION	25	140	115	460%
	QUEJA	472	520	48	10%
	RECLAMO	3244	4046	802	25%
	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	463	864	401	87%
	SOLICITUD DE COPIA	71	142	71	100%
	SUGERENCIA	249	64	-185	-74%
Subtotal peticiones gestionadas en la SDS	10966	13066	2100	19%	
TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	Peticiones recibidas por los diferentes canales que se trasladan por no competencia de la SDS.	1543	1415	-128	-8%
DERECHOS DE PETICION QUE REQUIRIERON AMPLIACION DE INFORMACION	Peticiones analizadas que ingresan por SDQS a las cuales se debio solicitar ampliación o aclaración de información.	696	983	287	41%
SUBTOTAL		2239	2398	159	7%
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS EN LA SDS SEGUNDO SEMESTRE DE 2020		13205	15464	2259	17%

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano I Semestre y II 2020

En el cuadro anterior, se observa un incremento en las peticiones recibidas en el periodo evaluado de 2.259 frente al primer semestre de 2020, es decir se presentó un incremento de 17%.

Además, se observa que los canales de atención electrónicos (e-mail, web, redes sociales) ganaron participación dentro del total de requerimientos ciudadanos que son competencia de la SDS en el segundo semestre de 2020, con incrementos de 54, 37 y 2120% respectivamente. Llama la atención el incremento que se presenta

para el canal Web en términos nominales y para el de redes sociales en términos porcentuales.

Otro canal de recepción que llama la atención es el buzón, que ha presentado un incremento de 430 peticiones recibidas en el periodo evaluado, frente al primer semestre 2020, es decir se presentó un aumento de 1792%.

Por el contrario, los canales escrito, presencial y telefónico tuvieron una disminución en su frecuencia de uso, siendo el escrito el que tiene una mayor caída en términos nominales y porcentuales.

Lo anterior confirma la tendencia que se venía presentando en el primer semestre, de incremento del uso de los canales de atención a distancia a través de medios electrónicos en detrimento de los medios presenciales y del correo urbano-escrito.

De acuerdo con lo anterior, el canal de recepción de peticiones más utilizado por los ciudadanos es el WEB.

Tipo de Petición Competencia SDS

TIPO	I Sem 2020	II Sem 2020
Petición de Interés General	822	801
Petición de Interés Particular	5225	6202
Queja	472	520
Reclamo	3244	4046
Solicitud de Copia	71	142
Solicitud Información	463	864
Sugerencia	249	64
Felicitaciones	25	140
Consulta	335	236
Denuncia por actos de corrupción	60	51
Total	10.966	13.066

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano I Semestre y II Semestre 2020

Frente a los tipos de petición destaca un incremento en el segundo semestre de 977 en los derechos de petición de interés particular, de 802 en los reclamos y de 401 en las solicitudes de acceso a la información frente al primer semestre de 2020.

En cuanto a disminuciones se presentaron 99 consultas menos, 21 derechos de petición de interés general menos y 9 denuncias menos por presuntos actos de corrupción.

Con respecto a felicitaciones, quejas y sugerencias, se presentó un incremento de 115, de 48 y una disminución de 185 respectivamente.

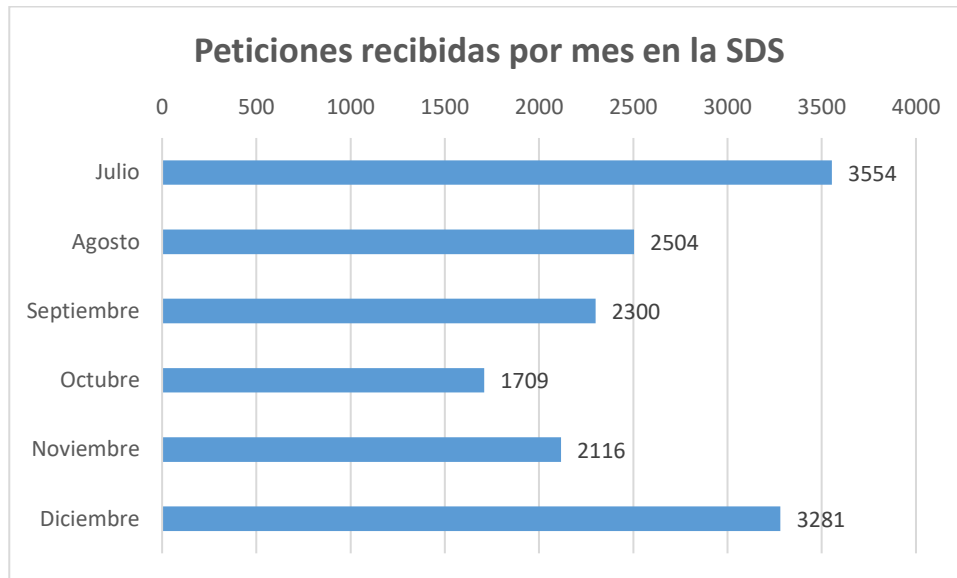
Para el I Semestre de 2020 se recibieron por Tipo de Petición de la SDS 10.966, mientras que en el II semestre de 2020 se recibieron 13.066, presentando un aumento de 2.100 peticiones.

Peticiones Recibidas en la SDS

Para el periodo correspondiente entre 01 de julio al 31 de diciembre de 2020, las peticiones que fueron recibidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS fueron las siguientes:

PETICIONES RECIBIDAS POR MES EN LA SDS		
MES	CANTIDAD	% PARTICIPACION
Julio	3554	23
Agosto	2504	16
Septiembre	2300	15
Octubre	1709	11
Noviembre	2116	14
Diciembre	3281	21
TOTAL	15464	100

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano II Semestre 2020



Fuente: Dirección de atención al ciudadano II Semestre 2020

De acuerdo con la gráfica anterior, se observa que los meses en los cuales se presentó el mayor número de peticiones recibidas en la SDS fueron julio y diciembre con el 23% y 21% de participación respectivamente.

Peticiones Gestionadas en la SDS

Con respecto a las peticiones que son gestionadas por la SDS, se presentó un total de 13.066 lo que representa un 84% de las recibidas en la SDS durante el segundo semestre de 2020. La diferencia entre las peticiones gestionadas por la SDS y el total de recibidas es de 2.398, dato que corresponde por un lado a los derechos de petición trasladados por no competencia (1.415) y por el otro, a los restantes 983 que corresponden a peticiones a las que se debió solicitar ampliación o aclaración de información, según los datos suministrados por la Dirección de Servicio al Ciudadano.

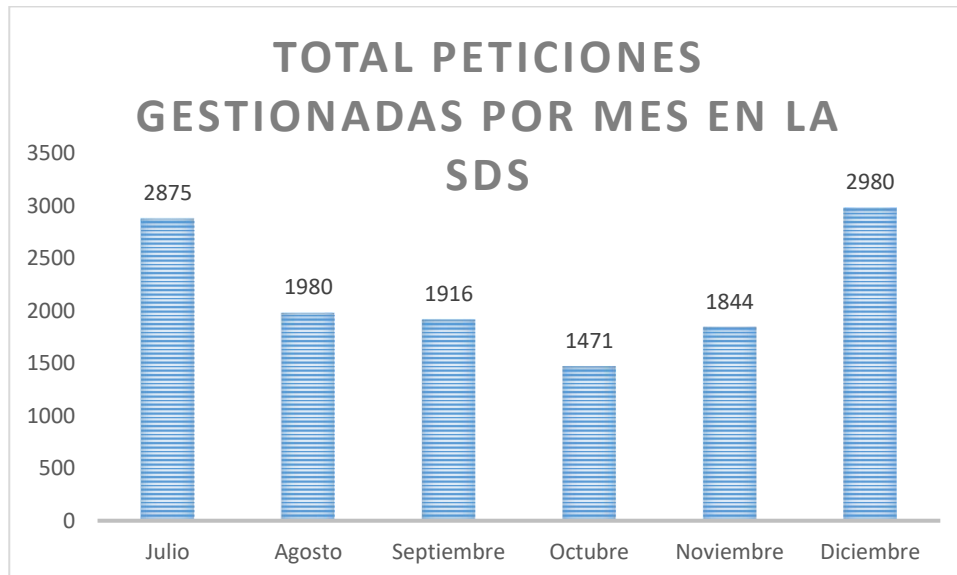
TOTAL DE PETICIONES GESTIONADAS POR MES EN LA SDS			
Mes	Cantidad	% de participación	Respuesta Definitiva
Julio	2875	22	436
Agosto	1980	15	235
Septiembre	1916	15	273
Octubre	1471	11	256

TOTAL DE PETICIONES GESTIONADAS POR MES EN LA SDS			
Noviembre	1844	14	532
Diciembre	2980	23	1000
TOTAL	13.066	100	2.732

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano II semestre 2020

Del total de peticiones gestionadas en la SDS, se observa que en los meses de julio y diciembre se presentó el mayor número con un 22% y 23% respectivamente.

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía mediante correo electrónico del 27 de enero de 2021, informó que para los meses de julio y diciembre se presentó un aumento en el ingreso de las peticiones, lo cual se relaciona con la emergencia sanitaria generada por la COVID -19 y los picos de la enfermedad que se agudizaron en dichos meses del año 2020.

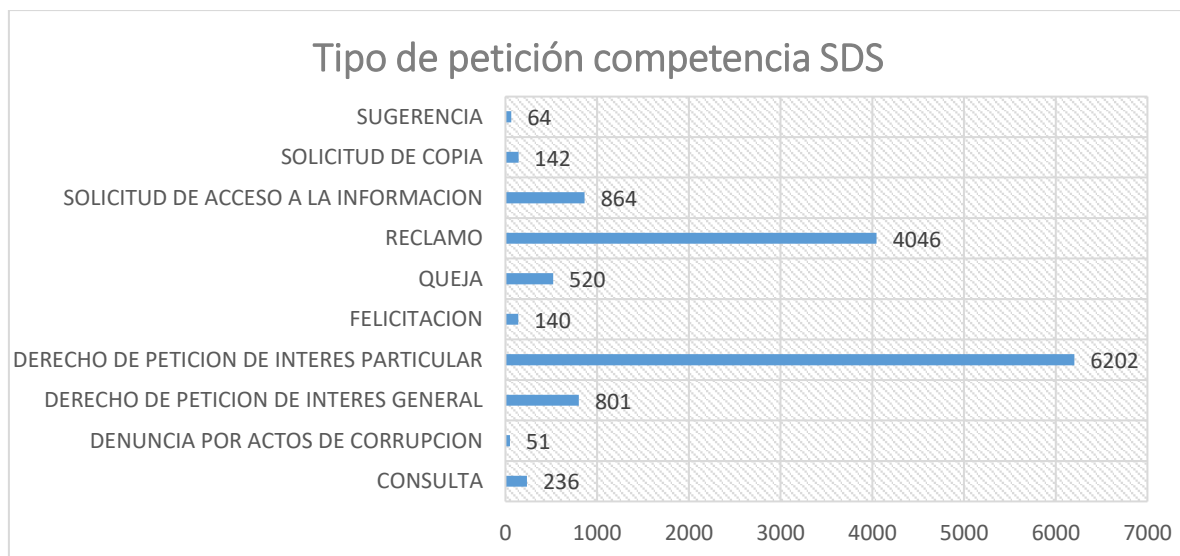


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano II semestre 2020

De estas 13.066 peticiones gestionadas por la SDS, se reportan 2.732 con respuesta definitiva, el mayor número de respuestas definitivas se presentó durante el mes de diciembre (1.000).

Teniendo en cuenta lo anterior, en el segundo semestre 2020 se gestionaron 13.066 peticiones competencia de la SDS, de los cuales llama la atención que 2732 presentaron respuestas definitivas lo que refleja un 21% frente al total de peticiones gestionadas.

Consolidado Tipo de Petición Competencia de la SDS



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano II semestre 2020

En la gráfica anterior se observa, que por tipo de petición la de mayor participación corresponde a la petición de interés particular con 6.202, seguida de los reclamos con 4.046, las solicitudes de acceso a la información con 864 y los derechos de petición de interés general con 801.

Mes	Quejas	Reclamos	Solicitudes de información	consultas	Sugerencias	Felicitaciones	Denuncias por posibles actos de Corrupción	Peticiones en General	Petición de Interés Particular	Solicitud de Copia
Julio	140	786	217	73	28	3	10	204	1384	30
Agosto	95	641	140	41	12	6	12	158	859	16
Septiembre	32	638	123	26	3	11	9	110	945	19
Octubre	56	419	100	35	3	5	7	74	751	21
Noviembre	75	544	134	27	1	5	4	70	959	25
Diciembre	122	1018	150	34	17	110	9	185	1304	31
Total	520	4.046	864	236	64	140	51	801	6.202	142

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. II semestre 2020

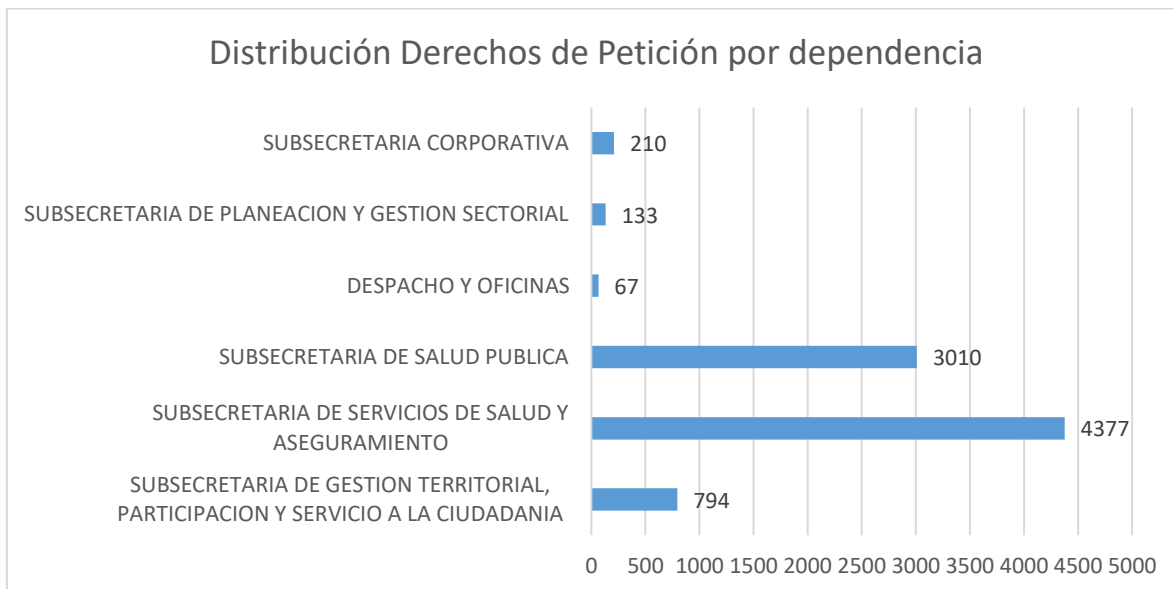
Se evidencia que, dentro de los principales tipos de petición registrados, se encuentran: peticiones de interés particular con el 47,5% (6202), en segundo lugar, reclamos 31% (4046) y en tercer lugar solicitud de acceso a la información 6,6% (864).

Distribución de Derechos de Petición

Para el segundo semestre de 2020 las siguientes dependencias de la entidad, tuvieron que responder los derechos de petición:

Distribución de Derechos de Petición	
Dependencia	cantidad
SUBSECRETARIA DE GESTION TERRITORIAL, PARTICIPACION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	794
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS DE SALUD Y ASEGURAMIENTO	4377
SUBSECRETARIA DE SALUD PUBLICA	3010
DESPACHO Y OFICINAS	67
SUBSECRETARIA DE PLANEACION Y GESTION SECTORIAL	133
SUBSECRETARIA CORPORATIVA	210
Total	8591

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano II semestre 2020



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano II semestre 2020

Para este mismo periodo se observa que la Subsecretaría de Servicios de Salud y Aseguramiento recibió por competencia la mayor parte de los derechos de petición con 4.377, seguido por la Subsecretaría de Salud Pública con 3.010.

CONSOLIDADO SEGUIMIENTO: POR DEPENDENCIAS DE LA SDS (CON USUARIO SDQS) – SUBREDES Y EPS-S		TOTAL II SEM.2020
TOTAL SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION	Seguimiento Preventivos realizados a las dependencias de la SDS (inicia en agosto por riesgo transversal de no oportunidad)	1188
	Seguimientos realizados a las dependencias de la SDS	1128
	Seguimiento realizados a las Subredes	20
	Seguimientos a la EPS-S CAPITAL SALUD	254
SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A OPORTUNIDAD		2590
TOTAL SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la SDS	300
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de las Subredes	1756
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la EPS-S CAPITAL SALUD	200
SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS		2256



TOTAL REQUERIMIENTOS POR NO RESPUESTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION	Requerimientos realizados por NO respuesta a las dependencias de la SDS	421
	Requerimientos realizados por NO respuesta a las SUBREDES INTEGRADAS	7
	Requerimientos realizados por NO respuesta a la EPS-S CAPITAL SALUD y notificados a Dirección de Aseguramiento y Garantía del DS	50
	TOTAL REQUERIMIENTOS X NO RTA. OPORTUNA	478

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano II semestre 2020.

Con respecto al cuadro anterior, se observa el total de requerimientos (478) por no respuesta oportuna a Derechos de Petición por la SDS, las Subredes Integradas y la EPS-S Capital Salud durante el segundo semestre 2020. Además, se observan los seguimientos realizados sobre oportunidad (2.590) y calidad en la respuesta (2.256).

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía a partir del mes de agosto inicio los seguimientos preventivos realizados a las dependencias de la SDS frente a la no oportunidad de respuesta a las peticiones, efectuando un total de 1.188.

Por otra parte, en respuesta a solicitud del 19 de enero de 2021 de la Oficina de Control Interno, la Dirección de Servicio al Ciudadano informó que con corte al 31 de diciembre de 2020 se reportaron dos (2) peticiones pendientes de respuesta y vencidos los términos definidos que para este periodo corresponden a los establecidos en el Decreto Nacional 491 de 2020, como se evidencia a continuación:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL Seguimiento Oportunidad en la Respuesta al Derecho de Petición Formato Controlado No Codificado	Elaborado por: Esther Calvache L. Revisado por: Edna Forero T. Aprobado por: Beatriz Guerrero A	
---	---	---	---

REPORTE GESTIÓN SECTOR SALUD CORTE A: 13 Noviembre de 2020						Revisado: 31/Dic/2020		
Dependencia	Número petición	Categoría subtema	Subtema	Canal	Tipo petición	Estado petición final	Fecha inicio términos	Nombre peticionario
Subdirección IVC Jurídica	3159572020	Inspección Vigilancia y Control	Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad.	ESCRITO	RECLAMO	PENDIENTE	11/11/2020	HUGO ARNOLD LINARES LINARES
Subdirección IVC Jurídica	3189502020	Inspección Vigilancia y Control	Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad.	WEB	RECLAMO	PENDIENTE	13/11/2020	SANDRA LILIANA HERNANDEZ JIMENEZ

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Frente a estas dos (2) peticiones pendientes de respuesta la DSC informa la realización de un requerimiento por no respuesta oportuna con copia a la Oficina de Control Interno y Oficina de Asuntos Disciplinarios. De igual manera informan que

la petición 3189502020 ya se encuentran cerrada por la dependencia competente; sin embargo, la 3159572020 continua pendiente de cierre en el aplicativo Bogotá Te Escucha.

La Oficina de Control Interno solicitó informar qué medidas se han tomado con respecto al seguimiento a la oportunidad en la respuesta, frente a lo cual la Dirección de Servicio a la Ciudadanía respondió que se han realizado las siguientes actuaciones para promover la emisión de respuestas oportunas:

1. *“Semanalmente se realiza seguimiento vía correo electrónico a la oportunidad de las respuestas, identificando aquellas a las cuales no se les ha dado respuesta dentro de los tiempos establecidos, generando el respectivo “Requerimiento por no respuestas oportuna” a las dependencias competentes con copia a la Oficina de Control Interno y Oficina de Asuntos Disciplinarios.*

2. *Se realizó el 18 de diciembre de 2020, socialización al seguimiento de la gestión de las peticiones que ingresan a las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de Salud-SDS con relación a la oportunidad, criterios de calidad y manejo del aplicativo Bogotá Te Escucha correspondientes al 1er y 2do trimestre de 2020, igualmente el pasado 31 de diciembre se remitió a los jefes y referentes de las dependencias de la SDS la presentación realizada en dicha socialización. Con respecto al tercer trimestre en este momento se encuentra en revisión de la respectiva muestra para ser socializada en el primer trimestre del 2021. Referente al cuarto trimestre se encuentra en términos vigentes.*

Así mismo, dicha dependencia informó que, como producto de la autoevaluación a los riesgos del Proceso Gestión Social en Salud con corte a julio de 2020, se evidenció la materialización del riesgo "Gestionar las peticiones de los ciudadanos, por fuera de los términos establecidos por la Ley", que arroja la formulación de la acción correctiva con el fin de que se tomen medidas oportunas y eficaces para evitar en lo posible la repetición del evento. Por tanto, se refirieron tres acciones correctivas que se describen a continuación:

1. *Resocializar la Circular 027 del 31 de octubre de 2019 y el control transversal existe para mitigar el Riesgo. Se emitió memorando a las dependencias de la SDS adjuntando la Circular 027 de 2019 y se solicitó tomar las medidas correctivas para la eliminación de este riesgo*

2. *Se solicita planes de mejora a las dependencias que se enuncian a continuación:*

- *Dirección de Calidad de Servicios,*
- *Subdirección de Inspección Vigilancia y Control de Servicios de Salud,*
- *Dirección de Epidemiología Análisis y Gestión de Políticas de Salud Colectivas,*

- Subsecretaría de Servicios de Salud y Aseguramiento y
- Subsecretaría de Salud Pública

Los planes de mejora anteriores corresponden a la no conformidad, producto de la autoevaluación con corte a julio 2020, del riesgo transversal código SDS-PYC-LN-012 a las dependencias involucradas. Así mismo, se remitió memorandos a las dependencias implicadas solicitando Plan de Mejora.

3. Se aplica control, donde se monitorea semanalmente las peticiones próximas a vencer (5 días) y se informa vía correo electrónico a los responsables. Se emite semanalmente seguimiento preventivo de reporte de peticiones en términos y/o que están próximas a vencer a las dependencias de esta Secretaría vía correo electrónico.

Todas las evidencias relacionadas con el riesgo transversal código SDS-PYC-LN-012 se encuentran en ISOLUCION”

Estrategias Implementadas frente a la Declaratoria de Emergencia Sanitaria por la Pandemia

Frente a este punto y en respuesta a solicitud de la OCI en el sentido de informar cual es estado actual de los planes de contingencia frente a la Declaratoria de Emergencia Sanitaria por la Pandemia, las dificultades que se presentaron y como se lograron subsanar durante el segundo semestre de 2020, la DSC informó: *Para el segundo semestre de 2020, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, continuó con la reorganización permanente y constante de los canales de atención a la ciudadanía con el propósito de brindar atención a los procedimientos de orientación e información, así como la atención y trámite a los derechos de petición recibido a través del aplicativo Bogotá te Escucha y el correo institucional contáctenos.*

Por otra parte, como medida alternativa frente al cierre de los CADE y Super CADE, se fortalecieron los otros canales de atención, como la línea salud “Salud para Todos” y el “Chat Ciudadano en el cual se atienden solicitudes de orientación e información, frente a procedimientos, tramites y servicios de la Secretaría Distrital de Salud, así como inquietudes frente a la atención de las personas en el marco de la pandemia por la COVID-19.

De igual forma, según la DSC se asignaron 13 colaboradores a la atención de la ciudadanía que acude a la institución por medio del correo institucional “Contáctenos” y se contó con el apoyo de 3 estudiantes del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA; mientras que, en la atención presencial, se habilitaron seis

módulos incluido el de la Secretaría Distrital de Salud, en donde se cuenta con dos colaboradores que atienden a la ciudadanía.

Con respecto a las dificultades, dicha Dirección responde que se encuentra sujeta a los cambios que se produzcan desde la Secretaría General para la atención presencial en la Red CADE y Super CADE.

Atención de denuncias y/o Quejas por posible Actos de Corrupción

Para la vigencia 2020 y de acuerdo con la información suministrada por la Oficina de Asuntos Disciplinarios se presentaron los siguientes datos sobre las quejas por presuntos actos de corrupción:

QUEJAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN 2020

Concepto	Cantidad
SDQS por no competencia	265
SDQS por competencia	24
Total	289

Fuente de información: Datos reportados por parte de la Secretaria Técnica de la OAD 2020

La OAD mediante correo electrónico del 26 de enero de 2021 en respuesta a solicitud de la OCI, suministró en el siguiente cuadro el número de peticiones por posibles actos de corrupción que fueron recibidas:

MES	COMPETENCIA	NO COMPETENCIA	TOTAL SDQS
JULIO	1	26	27
AGOSTO	0	19	19
SEPTIEMBRE	0	19	19
OCTUBRE	2	14	16
NOVIEMBRE	1	10	11
DICIEMBRE	3	18	21
TOTAL	7	106	113

Fuente de información: Datos reportados por parte de la Secretaria Técnica de la OAD

Se observa que durante el periodo referido se recibió un total de ciento trece (113) requerimientos ciudadanos (Denuncias, Peticiones y/o Quejas), los cuales fueron analizados, canalizados y tramitados dentro del término legal, según informó esta dependencia.

MES	COMPETENCIA	NO COMPETENCIA	TOTAL SDQS
ENERO	2	7	9
FEBRERO	2	27	29
MARZO	6	27	33
ABRIL	3	26	29
MAYO	1	46	47
JUNIO	3	26	29
TOTAL	17	159	176

Fuente de información: Datos reportados por parte de la Secretaria Técnica de la OAD

Además, tal y como se evidencia en el cuadro anterior, con respecto al primer semestre de 2020 se presentaron 63 requerimientos menos en el segundo semestre, lo cual representa una disminución del 35,8%. Dicha disminución es de 10 requerimientos que son competencia de la OAD de la SDS, es decir un 58.8% menos.

Por otro lado, se observa que de los 113 recepcionados durante el segundo semestre por parte de la Oficina de Asuntos Disciplinarios (OAD), por no competencia se presentaron ciento seis (106), los cuales fueron trasladados a Entidades Distritales, Subredes y Entes de Control, como quiera que su conocimiento correspondía por competencia a otros operadores disciplinarios, fiscales y/o administrativos, según los datos reportados por parte de la OAD.

Adicional a esto, la Oficina de Asuntos Disciplinarios por competencia para el segundo semestre 2020 asumió el conocimiento de siete (7) (Denuncias, Peticiones, solicitudes y/o Quejas), allegadas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha (SDQS), las cuales fueron tramitadas de manera oportuna de conformidad a lo establecido en la Ley 734 de 2002 - Código Único Disciplinario, según la misma fuente de información.

Es importante aclarar que de las siete 7 (Denuncias, Peticiones, Solicitudes y/o Quejas), asumidas como competencia de la Oficina de Asuntos Disciplinarios y de conformidad con los hechos y circunstancias relacionados en los mismos, solo tres (3), requerimientos ciudadanos hacen relación explícita a presuntos hechos de corrupción, las cuales se relacionan a continuación:

Competencia de Asuntos Disciplinarios - Presuntos Hechos de Corrupción				
Mes	No SDQS	Respuesta	No Apertura de Proceso	Estado
Julio	1670622020	2020EE43231 16-07-2020	EXPEDIENTE 072-2020	INDAGACION PRELIMINAR ETAPA PROBATORIA
Octubre	2788162020	2020EE70585 21-10-2020	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS SE INCORPORA LA QUEJA AL EXP 062-2020	INDAGACION PRELIMINAR ETAPA PROBATORIA
Noviembre	2839672020	2020EE78192 13-11-2020	EXPEDIENTE 090-2020	INDAGACION PRELIMINAR ETAPA PROBATORIA

(Fuente de información: Datos reportados por parte de la OAD).

Adicional a lo anterior, se relaciona un (1) caso extraordinario por presuntos hechos de corrupción, el cual fue recepcionado a través del canal de comunicación por correo electrónico institucional, canal diferente al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha (SDQS), que, si bien no hacen parte de las estadísticas formales de este informe, si es oportuno mencionar:

PRESUNTOS HECHOS DE CORRUPCIÓN ALLEGADOS A LA OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD				
Nº Requerimiento	Expediente Aperturado SDS	Etapas Procesales	Disciplinados	Temática
Vía correo electrónico Institucional	Expediente 067 -2020	Indagación Preliminar (Etapa probatoria).	Averiguación de Responsables	Funciones Administrativas

De acuerdo con lo anterior, se observa que de los cuatro (4), requerimientos que hacen relación explícita a presuntos hechos de corrupción, todos ellos se encuentran en estado Indagación Preliminar Etapa Probatoria.

Con respecto a los SDQS que no hacen referencia a hechos de corrupción, la OAD suministro la siguiente información:

Competencia de Asuntos Disciplinarios (No hechos de corrupción)				
Mes	No SDQS	Respuesta	No Apertura de Proceso	Estado
Octubre	2839512020	2020EE70518 21-10-2020	EXPEDIENTE 090-2020	INDAGACION PRELIMINAR ETAPA PROBATORIA
Diciembre	3547762020	2020EE98163 28-12-2020	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO	INDAGACION PRELIMINAR ETAPA PROBATORIA

			INCORPORAR LA QUEJA AL EXP 095-2020	
3547642020	2020EE98163 28-12-2020		SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO INCORPORAR LA QUEJA AL EXP 095-2020	INDAGACION PRELIMINAR ETAPA PROBATORIA
3062532020	2020EE91364 11-12-2020		SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO INCORPORAR LA QUEJA AL EXP 092-2020	INDAGACION PRELIMINAR ETAPA PROBATORIA

(Fuente de información: Datos reportados por parte de la Secretaría Técnica de la OAD).

Por último, respecto a la solicitud hecha por parte de la Oficina de Control Interno sobre el estado actual de las peticiones por posibles actos de corrupción que fueron recibidas en la Oficina de Asuntos Disciplinarios de la SDS y que son competencia de dicha Oficina, con corte a 19 de enero de 2021, se reportó la siguiente información:

COMPETENCIA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS

Nº	MES	Nº SDQS	RESPUESTA	Nº DE EXPEDIENTE	ESTADO
1	FEBRERO	220292020	2020EE19720 19/02/2020	AUTO 053-2020 RESOLVIO INHIBIRSE DE INICIAR ACCION DISCIPLINARIA	AUTO INHIBITORIO
2	MARZO	422522020	2020EE27703 13/03/2020	EXPEDIENTE 029- 2020	INDAGACION PRELIMINAR ETAPA PROBATORIA
3		451582020	2020EE27703 13/03/2020	EXPEDIENTE 029- 2020	INDAGACION PRELIMINAR ETAPA PROBATORIA
4		458342020	2020EE28340 17/03/2020	EXPEDIENTE 031- 2020	INDAGACION PRELIMINAR ETAPA PROBATORIA
5		451262020	2020EE27968 15/02/2020	EXPEDIENTE 038- 2020	TRASLADO A LA PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION RAD DE 2020EE996630 DE FECHA 22- 12-2020
6		451232020	2020EE27968 15/02/2020	EXPEDIENTE 038- 2020	TRASLADO A LA PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION RAD DE 2020EE996630 DE FECHA 22- 12-2020
7	JUNIO	1282852020	2020EE39925 24/06/2020	EXPEDIENTE 062- 2020	INDAGACION PRELIMINAR ETAPA PROBATORIA

(Fuente de información: Datos reportados por parte de la Secretaría Técnica de la OAD).

Al respecto la OAD resalta que debido a la Pandemia por COVID-19, la Secretaría Distrital de Salud, ordenó la suspensión de los términos procesales en materia Disciplinaria, a través de las siguientes Resoluciones:

1. Resolución N° 418 del 20/03/2020 (24/03/2020 hasta 13/04/2020)
2. Resolución N° 423 del 24/03/2020 (Modifica Artículo 3 de la Resolución 418 20/03/2020).

3. Resolución N° 494 del 13/04/2020 (14/04/2020 hasta 26/04/2020)
4. Resolución N° 575 del 24/04/2020 (27/04/2020 hasta 10/05/2020)
5. Resolución N° 658 del 11/05/2020 (11/05/2020 hasta 24/05/2020)
6. Resolución N° 931 del 22/05/2020 (25/05/2020 hasta 31/05/2020)
7. Resolución N° 987 del 29/05/2020 (01/06/2020 hasta 30/06/2020).
8. Resolución N° 1191 del 25/06/2020 (01/07/2020 hasta 15/07/2020).
9. Resolución N° 1305 del 13/07/2020 del (16/07/2020 hasta 31/08/2020).

CONCLUSIONES

Con base en el seguimiento efectuado por parte de la Oficina de Control Interno, se concluye:

- Es importante que la SDS, continúe fortaleciendo los canales de orientación e información en salud, teniendo en cuenta que los canales que han presentado un incremento son aquellos no presenciales y electrónicos debido a la Emergencia Sanitaria por Covid -19 y así generar una adecuada interacción con los ciudadanos para atender a sus requerimientos y responder a sus necesidades o expectativas.
- La Dirección de Servicio a la Ciudadanía como medida alternativa frente al cierre de los CADE y Super CADE, ha venido fortaleciendo otros canales de atención, como la línea “Salud para Todos” y el “Chat Ciudadano” en el cual se atienden solicitudes de orientación e información frente a procedimientos, tramites y servicios de la Secretaría Distrital de Salud, así como inquietudes frente a la atención de las personas en el marco de la pandemia por la COVID-19.

RECOMENDACIONES

Es importante que la Dirección de Servicio a la Ciudadanía fortalezca los controles que se tienen establecidos frente a la información suministrada a terceros, en cuanto a los datos relacionados con los canales de atención, toda vez que no se logró determinar con certeza la cifra de las peticiones recibidas a través del Buzón, ya que según la información suministrada por la DSC su uso se incrementó considerablemente en el II semestre de 2020 es decir en (430), datos que se encuentran en los informes de III y IV trimestre del comportamiento de las peticiones y problemáticas en el acceso a los servicios de salud gestionadas a través del aplicativo “Bogotá te escucha sistema distrital para la Gestión de peticiones ciudadanas de 2020 realizado por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía”.

La Oficina de Control Interno recomienda generar mecanismo de análisis y toma de acciones de mejora, para las presuntas quejas relacionadas con actos de corrupción o las quejas que involucren los valores institucionales contenidos en el Código de Integridad adoptado mediante Resolución 1954 de septiembre de 2018.



OLGA LUCIA VARGAS COBOS

Jefe Oficina de Control Interno.

Elaboró: Yessenia García Mejía/Julián Cuellar García