

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO
PERIODO SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

ENERO 2022

OBJETIVO

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno verifica las acciones que adelantó la Secretaría Distrital de Salud durante el segundo semestre de 2021, 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 Secretaría Distrital de Salud para el segundo semestre de 2021, dando cumplimiento a las normas vigentes, con respecto a la atención a los ciudadanos de Bogotá D.C. 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.
- 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 – Comparativo entre el segundo semestre de 2021 y primer semestre de 2021

La Secretaría Distrital de Salud cuenta con diferentes canales de recepción de las peticiones (Buzón, correo electrónico, correo urbano escrito, presenciales, redes sociales (Twitter, Facebook), teléfono, web y aplicación móvil), lo que propicia una adecuada interacción con los ciudadanos acercando los servicios de la entidad para brindarles la atención requerida.

De acuerdo con lo anterior, y según información suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía (DSC) se presenta el siguiente cuadro con el comportamiento de las peticiones recibidas en la SDS durante el II semestre 2021 y primer semestre de 2021.

Cuadro 1

PETICIONES RECIBIDAS Y GESTIONADAS		II Sem 2021	I Sem 2021	Diferencia Nominal	Diferencia porcentual
CANAL DE RECEPCIÓN PETICIONES COMPETENCIA DE LA SDS	APP-APLICACION MOVIL	2	2	0	N/A
	BUZON	111	38	73	192%
	E-MAIL	4710	4403	307	7%
	ESCRITO	1231	1428	-197	-14%
	PRESENCIAL	321	329	-8	-2%
	REDES SOCIALES	38	21	17	81%
	TELEFONO	585	616	-31	-5%
	WEB	4630	5631	-1001	-18%
	Subtotal peticiones gestionadas en la SDS	11628	12468	-840	-7%
TIPO DE PETICIÓN COMPETENCIA DE LA SDS	CONSULTA	142	177	-35	-20%
	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	10	37	-27	-73%
	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	642	643	-1	0%
	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	6563	6868	-305	-4%
	FELICITACION	72	44	28	64%
	QUEJA	144	130	14	11%
	RECLAMO	3262	3677	-415	-11%
	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	444	636	-192	-30%
	SOLICITUD DE COPIA	330	217	113	52%
	SUGERENCIA	19	39	-20	-51%
		Subtotal peticiones gestionadas en la SDS	11628	12468	-840
TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	Peticiones recibidas por los diferentes canales que se trasladan por no competencia de la SDS.	1275	1497	-222	-15%
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.	1252	879	373	42%
SUBTOTAL		2527	2376	151	6%
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS EN LA SDS		14155	14844	-689	-5%

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano II Semestre de 2021 y I semestre de 2021

En el cuadro anterior, se observa un total de peticiones recibidas de 14.155 en el periodo evaluado frente a 14.844 del periodo anterior, por lo que se evidencia una disminución en las peticiones recibidas en el segundo semestre de 2021 de 689 frente al primer semestre de 2021, es decir se presentó una disminución del 5%.

Además, en el segundo semestre se observa que los canales buzón y redes sociales ganaron participación dentro del total de requerimientos ciudadanos que son competencia de la SDS. Para el canal buzón el incremento es de 192% y en redes sociales del 81% frente al periodo anterior. La Oficina de Control Interno

solicito mediante correo electrónico del 27/01/2022 los soportes actas de apertura de las 111 peticiones recibidas por buzón y cronograma de las aperturas de buzón realizadas en el segundo semestre 2021, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía (DSC) mediante correo del 28/01/2022 allega la siguiente información :

Cronograma apertura de buzón SDS II semestre 2021

MES	Fecha del Acta de apertura	Fecha del Acta de apertura	Fecha del Acta de apertura	Fecha del Acta de apertura	Total Formatos
junio	03/06/2021	15/06/2021	18/06/2021	29/06/2021	05
julio	09/07/2021	15/07/2021	22/07/2021	30/07/2021	04
agosto	17/08/2021				01
septiembre	01/09/2021	09/09/2021	21/09/2021		14
octubre	06/10/2021	19/10/2021			01
Noviembre	02/11/2021	05/11/2021	12/11/2021		04
Diciembre	No se realizó apertura, acta enero 3 del 2022				13
Total					42

Fuente: Dirección Servicio a la Ciudadanía

Según lo informado por la DSC *“las 111 peticiones registradas por buzón corresponden a solicitudes que ingresaron a través de este canal dispuesto por diferentes entidades remitidas a la Secretaría Distrital de Salud por ser temas de competencia de la SDS; así mismo peticiones que luego de ser recibidas, las cuales se analizan, clasifican y trasladadas a Entidades del Sector Salud (Capital Salud - Subredes Integradas de Servicios de Salud).”*

De acuerdo con lo anterior y según la información reportada por la DSC se recibieron 42 peticiones por buzón y las 69 peticiones restantes corresponden a peticiones que fueron trasladadas.

Al respecto llama la atención el incremento que se presenta para los canales buzón y redes en términos porcentuales, así como para el de correo electrónico en términos nominales (307).

Por el contrario, los canales: escrito, presencial, página web y telefónico tuvieron una disminución en su frecuencia de uso, siendo el canal web el que tiene una mayor caída en términos nominales (1.001) y porcentuales (18%). No obstante, los canales de radicación de peticiones más utilizados por los ciudadanos siguen siendo el e-mail (4.710 peticiones) y el web con 4.630 solicitudes registradas en el último semestre.

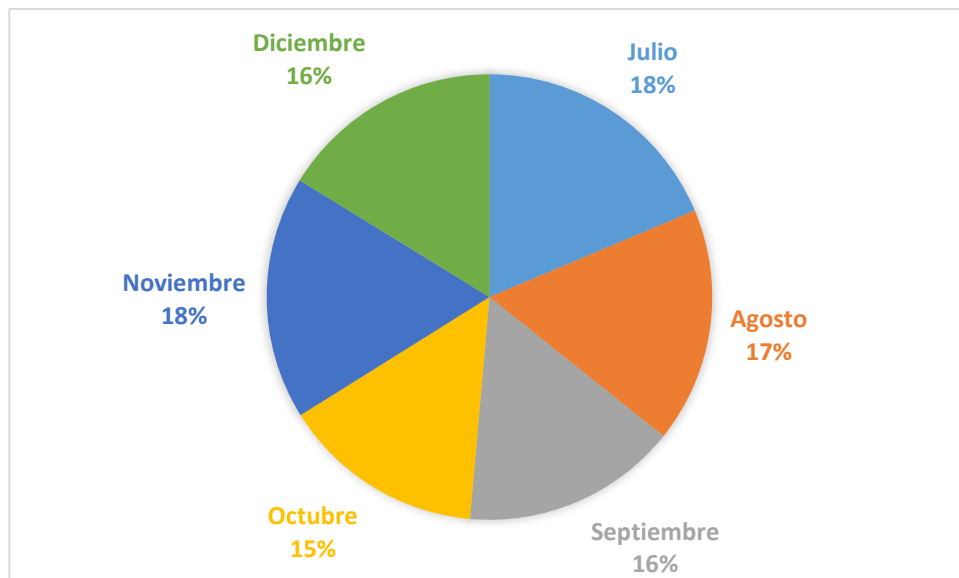
Peticiones recibidas en la SDS

Para el periodo correspondiente entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2021, la distribución mensual de peticiones que fueron recibidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS fue la siguiente:

Cuadro 2

PETICIONES RECIBIDAS POR MES EN LA SDS		
MES	CANTIDAD	% PARTICIPACION
Julio	2641	18,7
Agosto	2417	17,1
Septiembre	2217	15,7
Octubre	2082	14,7
Noviembre	2501	17,7
Diciembre	2297	16,2
TOTAL	14155	100

Gráfico 1



Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. II Semestre 2021.

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 noviembre con el 18,7% y el 17,7% de participación, respectivamente.

Peticiones gestionadas por la SDS

Por su parte, las peticiones gestionadas por ser competencia de la SDS (incluyendo Subredes Integradas de Servicios de Salud, EAPB Capital Salud y el Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCIBIS) presentaron una disminución de 840 (7%) en el último semestre (11.628) frente al anterior (12.468).

Cuadro 3.

Mes	Cantidad	Peticiones Gestionadas	Respuesta Definitiva
Julio	2641	2102	2073
Agosto	2417	1988	1948
Septiembre	2217	1863	1823
Octubre	2082	1717	1681
Noviembre	2501	2012	1934
Diciembre	2297	1946	1271
Total II Sem 2021	14.155	11.628	10.730
Enero	2158	1844	989
Febrero	1977	1728	421
Marzo	1989	1735	429
Abril	2435	2106	287
Mayo	2995	2487	1130
Junio	3290	2568	1865
Total I Sem 2021	14.844	12.468	5.121

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. Enero – Diciembre 2021

En el cuadro anterior se puede observar una disminución de las peticiones registradas entre los meses de julio a octubre del año 2021. Por otra parte, según lo enunciado por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, continúa siendo la

categoría COVID-19 y los temas asociados con la pandemia, los de mayor interés para la ciudadanía.

Respecto a los datos de respuesta definitiva, la DSC indica mediante correo electrónico de fecha 12 de enero de 2022: *“(...) es de mencionar que se encuentran peticiones que fueron cerradas por desistimiento, por no competencia, así como traslados y peticiones asignadas a diferentes dependencias que se encuentran dentro de los términos para entregar respuesta.”*

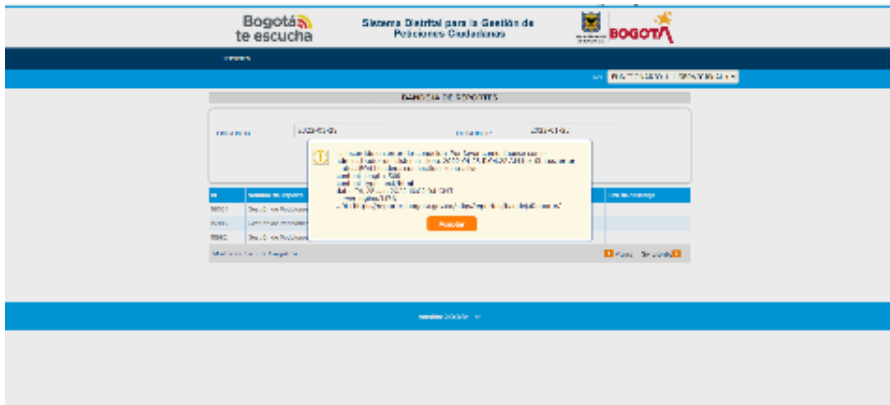
La Oficina de Control Interno solicitó el estado actual 30 peticiones registradas en la base de datos a corte 31/12/2021 en el Sistema Distrital Bogotá te Escucha seleccionadas de manera aleatoria, con el fin de verificar si estas presentan una respuesta definitiva en los términos establecidos por ley, de la misma manera se solicitó allegar soporte del Estado Actual arrojado por el Sistema.

De acuerdo con lo anterior, se observa que 2 de estas se encuentran en términos de respuesta y los 28 restantes se encuentran con respuesta definitiva.

Por otra parte, de acuerdo a la información suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía a corte 31/12/2021, se observa que se encuentran 675 peticiones sin respuesta definitiva, la Oficina de Control Interno solicitó a la DSC informar a la fecha el estado actual de estas peticiones; mediante correo electrónico del 28/01/2022 la Dirección de Servicio a la Ciudadanía informa lo siguiente:

“desde el día de ayer 27 de enero hemos intentado descargar el reporte de gestión del período comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre del 2021, con corte a la fecha, los cuales se encuentran en la bandeja con el estado "en proceso", al consultar nuevamente nos genera aviso de error, así mismo al intentar ingresar nuevamente, genera error 504. Es importante mencionar que esta situación ocurre con los dos usuarios administradores asignados a la Entidad”

A continuación, se adjunta pantallazo:



De acuerdo con lo anterior, la Oficina de Control Interno dentro del seguimiento efectuado no logró evidenciar el estado de respuesta definitiva de las 675 peticiones antes mencionadas, toda vez que la DSC informa que se presentaron inconvenientes técnicos con el sistema.

Tipo de Petición Competencia SDS

Cuadro 4

TIPO	II Sem 2021	I Sem 2021
Petición de Interés General	642	643
Petición de Interés Particular	6563	6868
Queja	144	130
Reclamo	3262	3677
Solicitud de Copia	330	217
Solicitud Información	444	636
Sugerencia	19	39
Felicitaciones	72	44
Consulta	142	177
Denuncia por presuntos actos de corrupción	10	37
Total	11.628	12.468

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano II Semestre y I semestre de 2021

Frente a los tipos de petición se destaca un incremento de 113 (52%) en solicitudes de copia de documentos y de 28 (64%) en las felicitaciones en el último semestre frente al anterior semestre.

En cuanto a disminuciones se presentaron, entre otras, 415 reclamos menos (-11%) y 27 denuncias menos por presuntos actos de corrupción (-73%).

Distribución de Derechos de Petición

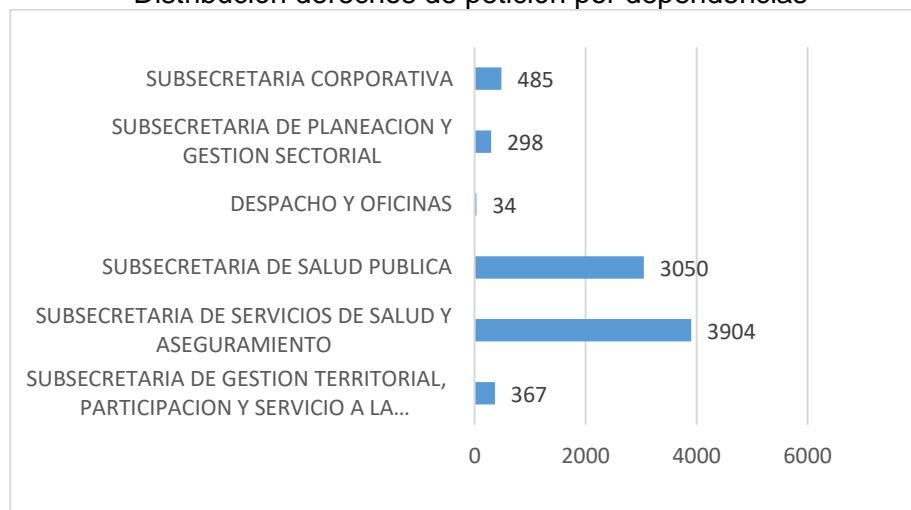
Para el segundo semestre de 2021 se presenta la siguiente distribución por dependencias de los derechos de petición, frente al semestre anterior:

Cuadro 5

Distribución de Derechos de Petición por dependencia SDS		
Dependencia	II sem. 2021	I sem. 2021
SUBSECRETARIA DE GESTION TERRITORIAL, PARTICIPACION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	367	604
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS DE SALUD Y ASEGURAMIENTO	3904	4790
SUBSECRETARIA DE SALUD PUBLICA	3050	3192
DESPACHO Y OFICINAS	34	71
SUBSECRETARIA DE PLANEACION Y GESTION SECTORIAL	298	72
SUBSECRETARIA CORPORATIVA	485	263
Total	8.138	8.992

Fuente: Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

Gráfico 2
Distribución derechos de petición por dependencias



Fuente: Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

El total de derechos de petición recibidos para el periodo analizado es de 8.138 frente a los 8.992 del periodo anterior, lo cual representa una disminución del 9.5%. Además, se observa que la Subsecretaría de Servicios de Salud y Aseguramiento recibió por competencia la mayor parte de los derechos de petición con 3.904, seguido por la Subsecretaría de Salud Pública con 3.050.

Por otra parte, con relación a las peticiones que se encuentran pendientes de respuesta, la DSC informó: *“De acuerdo los cortes semanales establecidos y realizado el pasado 31-dic-2021 no se reportaron peticiones pendientes de respuesta”*.

Adicionalmente la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, realiza monitoreo semanal de las peticiones próximas a vencer (5 días) y se informa vía correo electrónico a los responsables.

A continuación, se presentan las acciones realizadas en el II semestre del año 2021:
Cuadro 6

CONSOLIDADO SEGUIMIENTO: SDS (CON USUARIO SDQS) - SUBREDES Y EPS-S		JUL.	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL, II SEMESTRE 2021
TOTAL, SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION	Seguimiento Preventivos realizados a las dependencias de la SDS	392	622	541	245	201	198	2199
	Seguimientos realizados a las dependencias de la SDS	314	8	14	21	5	2	364
	Seguimientos realizados a las Subredes	23	7	5	2	2	3	42
	Seguimientos a la EPS-S CAPITAL SALUD	2	10	4	168	133	5	322
SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A OPORTUNIDAD		731	647	564	436	341	208	2927
TOTAL, SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la SDS	0	0	270	194	0	329	793
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de SUBREDES	0	242	711	218	218	216	1605
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la EPS-S CAPITAL SALUD	0	0	267	136	0	291	694
SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS		0	242	1248	548	218	836	3092
TOTAL, REQUERIMIENTOS POR NO RESPUESTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION	Requerimientos realizados por NO respuesta a las dependencias de la SDS	117	2	4	9	1	0	133
	Requerimientos realizados por NO respuesta a las SUBREDES INTEGRADAS	9	0	1	1	2	2	15
	Requerimientos realizados por NO respuesta a la EPS-S CAPITAL SALUD y notificados a Dirección de Aseguramiento y Garantía del DS	0	0	4	7	3	5	19
TOTAL, REQUERIMIENTOS POR NO RESPUESTA. OPORTUNA		126	2	9	17	6	7	167

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Procedimiento Gestión e Peticiones Ciudadanas. II Semestre 2021

En este cuadro se observa para el segundo semestre de 2021 un total de 167 requerimientos por no respuesta oportuna de Derechos de Petición a las dependencias de la SDS (133), las Subredes Integradas (15) y la EPS-S Capital Salud (19). Además, se observa el total de los seguimientos realizados sobre oportunidad (2.927, dentro de los cuales 2.199 corresponden a seguimientos preventivos a las dependencias de la SDS) y calidad en la respuesta (3.092).

La Oficina de Control Interno solicitó a la DSC allegar el IV informe trimestral del 2021 "Comportamiento de las peticiones y problemáticas en el acceso a los servicios de Salud Bogotá te escucha sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS", la DSC manifiesta que... "*se encuentra en construcción, para su posterior revisión, aprobación y publicación. Se enviará a través de este medio el enlace para su acceso en cuanto se encuentre publicado en la página de la SDS*".

Plan de Mejoramiento presentado a la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

La Oficina de Control Interno solicitó a la DSC allegar el Plan de mejoramiento formulado en respuesta al radicado 2021ER50224 del 23/12/2021 de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, cuyo asunto hace referencia a: "*Informe Consolidado sobre la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá te Escucha, reporte con corte al 30 de noviembre de 2021*"

Mediante correo electrónico la DSC comunica que remitió respuesta al informe en mención el 7/01/2022, informando las actividades que se adelantan de manera preventiva y posterior para dar cumplimiento a las peticiones en los términos de ley, de igual manera las DSC reporta las actividades de seguimiento continuo, al manejo adecuado y gestión del derecho de petición, quejas, reclamos cumpliendo con los criterios de calidad de las respuestas: oportunidad, claridad, coherencia y calidez en atención a los lineamientos emitidos por la DSC.

Por otra parte, informan que con base en el informe se procedió a solicitar a la Subdirección de Acciones Colectivas, la implementación de acciones de mejora para el manejo adecuado del sistema y para dar cumplimiento con los criterios de calidad en las respuestas, conforme a los lineamientos establecidos por la DSC.

Con respecto a la petición vencida de la Subsecretaría de Salud Pública, la DSC solicitó el dato de la petición para realizar la revisión pertinente.

Atención de denuncias y/o quejas por posible actos de corrupción

Por su parte la Oficina de Asuntos Disciplinarios (OAD), mediante memorando del 5 de enero de 2022 en respuesta a solicitud de la Oficina de Control Interno, suministró en el siguiente cuadro el número de peticiones por presuntos actos de corrupción que fueron recibidas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha (SDQS), correspondiente al periodo comprendido entre el día 01 de julio al 31 de diciembre de 2021:

Cuadro 7

MES	COMPETENCIA	NO COMPETENCIA	TOTAL SDQS
JULIO	3	18	21
AGOSTO	3	29	32
SEPTIEMBRE	4	15	19
OCTUBRE	2	18	20
NOVIEMBRE	5	10	15
DICIEMBRE	1	11	12
TOTAL II Sem. 2021	18	101	119
I Sem. 2021	18	121	139

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 diecinueve (119) requerimientos ciudadanos (Denuncias, Peticiones y/o Quejas), los cuales fueron analizados, canalizados y tramitados dentro del término legal, según informó esa dependencia.

Además, tal y como se evidencia en el cuadro anterior, con respecto al primer semestre de 2021 se presentaron 20 requerimientos menos, lo cual representa una disminución del 14%. Por su parte se mantuvo en 18 el número de requerimientos clasificados como competencia de la OAD.

Por otro lado, se observa que de las 119 peticiones recibidas durante el último semestre de 2021 por parte de la OAD, ciento uno (101) no eran de competencia de la SDS y las mismas fueron trasladadas 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 datos suministrados por parte de dicha oficina.

Adicional a esto, por competencia para el segundo semestre de 2021, la OAD asumió el conocimiento de dieciocho (18) 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 lo enunciado por dicha oficina.

Es importante aclarar que de los dieciocho 18 requerimientos asumidos como competencia y de conformidad con los hechos y circunstancia relacionados en los mismos, solo tres (3), requerimientos ciudadanos hacen relación explícita a presuntos hechos de corrupción, los cuales se relacionan a continuación:

Cuadro 9

Competencia de Asuntos Disciplinarios - Presuntos Hechos de Corrupción				
Mes	No SDQS	Respuesta	No Apertura de Proceso	Estado
SEPTIEMBRE	2847532021	2021EE88291 fecha 14/09/2021	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO APERTURA DE INDAGACION PRELIMINAR EXP 063-2021 AUTO 335-21 27/09/2021	INDAGACION PRELIMINAR ETAPA PROBATORIA
	2964902021	2021EE95470 fecha 29/09/2021	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO ACUMULACION EXPEDIENTE 063-2021	AUTO INCORPORACION DE DOCUMENTOS 391-21 10/11/2021
NOVIEMBRE	3510462021	2021EE114396 fecha 12/11/2021	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO ACUMULACION EXPEDIENTE 063-2021	AUTO INCORPORACION DE DOCUMENTOS 391-21 10/11/2021

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

Adicional a lo anterior, se relacionan dos (2) casos por presuntos hechos de corrupción, los cual fueron allegados a través de 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:

Cuadro 10

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
Mediante radicado 2021IE27639 de fecha 01/10/2021	Expediente 073-2021	Indagación Preliminar (Etapa probatoria).	Averiguación de responsables	Irregularidades Administrativas
Mediante radicado 2021IE34437 de fecha 07/12/2021	Expediente 093-2021	Indagación Preliminar (Etapa probatoria)	Averiguación de responsables	Irregularidades Administrativas

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

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

Cuadro 11

COMPETENCIA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS (NO HECHOS DE CORRUPCIÓN)				
MES	NO SDQS	RESPUESTA	NO APERTURA DE PROCESO	ESTADO
JULIO	2009652021	2021EE60221 fecha 06/07/2021	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO A TRASLADO A LA SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA	NO AMERITO EL EJERCICIO DE FUNCION DISCIPLINARIA
	2008772021	2021EE60221 fecha 06/07/2021	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO A TRASLADO A LA SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA	NO AMERITO EL EJERCICIO DE FUNCION DISCIPLINARIA
	2349372021	2021EE69644 fecha 30/07/2021	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE CONCEDIO DE RECURSO DE APELACION AL PETICIONARIO EXP 047-2020	NO AMERITO EL EJERCICIO DE FUNCION DISCIPLINARIA
AGOSTO	2331562021	2021IE21548 fecha 04/08/2021	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO APERTURA DE INDAGACION PRELIMINAR EXP 059-2021	INDAGACION PRELIMINAR ETAPA PROBATORIA
	2352272021	2021EE69644 fecha	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE CONCEDIO DE RECURSO DE APELACION AL PETICIONARIO EXP 047-2020	NO AMERITO EL EJERCICIO DE FUNCION DISCIPLINARIA
	2461962021	2021EE74014 fecha 14/08/2021	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE ANEXA EXP 016-2021	NO AMERITO EL EJERCICIO DE FUNCION DISCIPLINARIA
SEPTIEMBRE	2844332021	2021IE25100 Y 2021EE87302 Fecha 10/09/2021	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO A TRASLADO A LA SUBDIRECCION DE INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL DE SERVICIOS	NO AMERITO EL EJERCICIO DE FUNCION DISCIPLINARIA
	2844112021	2021IE25100 Y 2021EE87302 Fecha 10/09/2021	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO A TRASLADO A LA SUBDIRECCION DE INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL DE SERVICIOS	NO AMERITO EL EJERCICIO DE FUNCION DISCIPLINARIA

MES	NO SDQS	RESPUESTA	NO APERTURA DE PROCESO	ESTADO
OCTUBRE	3245362021	2021EE103521 fecha 13/10/2021	SE REALIZA REMISION A SALUD PUBLICA CON RAD 2021IE28823 Y COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL CON RAD 2021IE28824 DE FECHA 13-10-2021 APERTURA DE INDAGACION PRELIMINAR EXP 074-2021	INDAGACION PRELIMINAR ETAPA PROBATORIA
	3418942021	2021EE109883 fecha 02/11/2021	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO APERTURA DE INDAGACION PRELIMINAR EXP 078-2021	INDAGACION PRELIMINAR ETAPA PROBATORIA
NOVIEMBRE	3642262021	2021EE114601 fecha 12/11/2021	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO A TRASLADAR SUBRED SUR OCCIDENTE	NO AMERITO EL EJERCICIO DE FUNCION DISCIPLINARIA
	3608302021	2021EE114543 fecha 12/11/2021	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO A RESPUESTA PERSONERIA DE BOGOTA	NO AMERITO EL EJERCICIO DE FUNCION DISCIPLINARIA
	3610242021	2021EE114543 fecha 12/11/2021	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO A RESPUESTA PERSONERIA DE BOGOTA	NO AMERITO EL EJERCICIO DE FUNCION DISCIPLINARIA
	3700232021	2021EE116904 fecha 18/11/2021	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO APERTURA DE INDAGACION PRELIMINAR EXP 085-2021	INDAGACION PRELIMINAR ETAPA PROBATORIA
DICIEMBRE	4008872021	2021EE13098 fecha 20/12/2021	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO APERTURA DE INDAGACION PRELIMINAR EXP 094-2021	INDAGACION PRELIMINAR ETAPA PROBATORIA

Fuente de información: Datos reportados por parte de la Secretaria 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 en 2021 y que son competencia de dicha Oficina, se reportó la siguiente información:

Cuadro 12

COMPETENCIA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS

N°	MES	N° SDQS	RESPUESTA	N° APERTURA DEL PROCESO	ESTADO
1	ENERO	19582021	2021EE8323 26-01-2021	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO APERTURA DE INDAGACION PRELIMINAR EXP 004-2021	INDAGACION PRELIMINAR ETAPA PROBATORIA
2	ABRIL	1195472021	2021EE46069 29-04-2021	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO APERTURA DE INDAGACION PRELIMINAR EXP 039-2021	INDAGACION PRELIMINAR ETAPA PROBATORIA
3	MAYO	1492902021	2021EE49700 19/05/2021	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO APERTURA DE INDAGACION PRELIMINAR EXP 049-2021	INDAGACION PRELIMINAR ETAPA PROBATORIA
	JUNIO	1679752021	2021EE53440 08-06-2021	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO	INDAGACION PRELIMINAR ETAPA PROBATORIA

			APERTURA DE INDAGACION PRELIMINAR EXP 050-2021	
--	--	--	--	--

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

Adicional a lo anterior, se relacionan dos (2) casos extraordinarios por presuntos hechos de corrupción, a los cuales se les dio apertura de oficio y que fueron allegados a través de canal de comunicación diferente al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha (SDQS) que, si bien no hacen parte de las estadísticas formales del informe del segundo semestre 2020, si es pertinente mencionar:

Cuadro 13



PRESUNTOS HECHOS DE CORRUPCION ALLEGADOS A LA OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD				
N° Requerimiento	Expediente Aperturado SDS	Estado	Disciplinados	Temática
Personería de Bogotá (Quejoso anónimo) mediante radicado 2021ER3102 de fecha 22/01/2021	Expediente 003 - 2021	AUTO DE ARCHIVO 370-2021 FECHA 21/10/2021	Averiguación de Responsables	Irregularidades Administrativas
Noticia por medios de comunicación de fecha 18/03/2021	Expediente 028-2021	Indagación preliminar (traslado mes de junio de 2021) 2021EE56139 18/06/2021 FABIO ELIECER MACEA ACUÑA Director de Investigaciones Especiales y Apoyo Técnico Personería de Bogotá	Averiguación de Responsables	Presuntos actos de corrupción

Por otro lado, frente a las recomendaciones de la Oficina de Control Interno, respecto a las quejas relacionadas con presuntos actos de corrupción o que involucren los valores institucionales contenidos en el Código de Integridad, la OAD reporta con relación a reunión sostenida el 5 de agosto de 2021 con el representante de los Gestores de Integridad, que si bien en las denuncias se puede hacer referencia a algunos de los valores institucionales, no obstante “para todos los valores se deben implementar estrategias de adherencia para los funcionarios de la SDS, así mismo se debe continuar con las estrategias planeadas por el equipo de Gestores de Integridad de la SDS”.

La Oficina de Asuntos Disciplinarios presenta como evidencia la siguiente acta con relación a lo anterior:

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL ACTA DE REUNIÓN Código: SDS-PIYC-FT-001 V.6		Elaborado por: Luis Carlos Martínez Rodríguez Revisado por: Fernando Fuentes Aprobado por: Sonia Luz Floréz	
ACTA DE REUNIÓN			
Tema: <u>Articular acciones entre la DETH y Oficina Asuntos Disciplinarios</u>			
Dirección v/o Oficina: <u>DETH / OAD</u>		Proceso: <u>Gestión del Talento Humano</u>	
Objetivo de la Reunión: <u>Articular acciones que permitan fortalecer los valores institucionales.</u>		Fecha de la reunión: <u>Agosto 5 / 2021</u> Lugar: <u>Oficina Asuntos Disciplinarios</u> Hora Inicio: <u>11:00</u> Hora Fin: <u>12:00</u> Notas por: <u>Mayra C. Gómez Q.</u> Próxima Reunión: <u>Enero 2022</u> Qué se cita: <u>Oficina Asuntos Disciplinarios</u>	
TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS EN LA REUNIÓN*			
<p>El informe de la Oficina de Asuntos Disciplinarios, se genera del 1 enero 2021 al 30 junio 2021 por posibles denuncias o quejas de hechos de corrupción: 139 SDPS Resquebrantados Ciudadanos.</p> <p>121 fueron trasladados por competencias (10 posibles denuncias de enero 3, febrero 5, marzo 4, abril 3, mayo 1 y junio 2)</p> <p>De los anteriores SDPS solo 4 aplican a posibles hechos de corrupción, de los cuales dieron origen a la apertura de proceso disciplinario.</p> <p>Adicionalmente se aproximaron 2 casos diferentes a los SDPS, los cuales llegaron por oficio.</p> <p>En total son 6 posibles hechos de corrupción.</p>			

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL ACTA DE REUNIÓN Código: SDS-PIYC-FT-001 V.6		Elaborado por: Luis Carlos Martínez Rodríguez Revisado por: Fernando Fuentes Aprobado por: Sonia Luz Floréz	
De los anteriores 6 casos, se estiman los valores institucionales que se están afectando: <u>Honestidad, Justicia y Respeto</u>			
Se concluye, que los valores a los cuales se están faltando, se encuentran asociados al anterior diagnóstico, por tanto, se continuará con las actividades planeadas por el equipo de integridad para la vigencia. De igual manera, se sugiere reforzar y la apropiación de todos los valores institucionales.			
COMPROMISOS*			
ACCION <u>Seguimiento en enero 2022</u>	RESPONSABLE <u>DETH / Asuntos Disciplinarios</u>	FECHA <u>Enero 2022</u>	

 DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL ACTA DE REUNIÓN Código: SDS-PYC-FT-001 V.6		Elaborado por: Luis Carlos Martínez Revisado por: Fernando Fuentes Aprobado por: Sonia Luz Flores			
REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL ACTA					
No	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO	TELEFONO	DIRECCIÓN/ OFICINA/ ENTIDAD	FIRMA
1	Daniel Yvonne Angela	dyvonne@saludcapital.gov.co	9983	OAD	[Firma]
2	Rafaela Alderico	ralderico@saludcapital.gov.co	9983	OAD	[Firma]
3	RUIG Camilo	ricamilla@saludcapital.gov.co	9892	OAD	[Firma]
4	Daddy Borrero	dborrero@saludcapital.gov.co	9911	DSTH	[Firma]
5	Maria C. Gomez	mgomez@saludcapital.gov.co	9530	DSTH	[Firma]
6					
7					
8					
9					

ASISTENTES
 Anexo listado de asistencia a reuniones SDS-PYC-FT-002

Nota: Cuando la asistencia es igual o superior a 10 personas, se debe hacer uso del formato Listado de asistencia a reuniones SDS-PYC-FT-002, según lineamiento SDS-PYC-LN-011.

¿Se logró el objetivo?		Observaciones (si aplica)
SI <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	

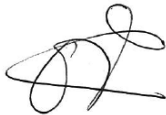
CONCLUSIONES

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

- La Dirección de Servicio al Ciudadanía realiza de manera continua seguimiento preventivo y posterior a los criterios de respuesta y cumplimiento de los términos establecidos por la Ley.
- La Oficina de Control Interno solicito el estado actual 30 peticiones registradas en la base de datos a corte 31/12/2021 en el Sistema Distrital Bogotá te Escucha seleccionadas de manera aleatoria con el fin de verificar si presentan una respuesta definitiva, de la misma manera se solicitó allegar soporte del Estado Actual arrojado por el Sistema en donde se observa que 2 de estas se encuentran en términos de respuesta y los 28 restantes se encuentran con respuesta definitiva.
- La Oficina de Control Interno solicito a la DSC allegar el IV informe trimestral del 2021 Comportamiento de las peticiones y problemáticas en el acceso a los servicios de Salud Bogotá te escucha sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS, la DSC manifiesta que se encuentra en construcción, para su posterior revisión, aprobación y publicación.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda continuar con las acciones de mejoramiento que subsanen las observaciones remitidas por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá “en el informe consolidado sobre la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas en el sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, reporte con corte a 30/11/2021”.
- La Oficina de Control Interno dentro del seguimiento efectuado no logró evidenciar el estado de respuesta definitiva de las 675 peticiones, toda vez que la DSC informa que se presentaron inconvenientes técnicos en el sistema, de acuerdo con lo anterior es importante que se continúe con la verificación del estado de respuesta de las peticiones que no tenían respuesta definitiva a corte 31/12/2021.



OLGA LUCIA VARGAS COBOS

Jefe Oficina de Control Interno.

Elaboró: Julián Cuéllar García / Yessenia García Mejía