

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO
PERIODO SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

ENERO DE 2024

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 2023, respecto del 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 para efectuar las recomendaciones necesarias y que son dirigidas a la línea estratégica y a los responsables del proceso, con el fin de aportar al mejoramiento continuo de la entidad.

ALCANCE

Se busca evaluar la gestión que ha realizado la Secretaría Distrital de Salud, dando cumplimiento a las normas vigentes para el segundo semestre de 2023, con respecto a la atención de las peticiones presentadas por los ciudadanos de Bogotá D.C. y partes interesadas en materia de salud.

MARCO LEGAL

- Constitución Nacional en sus artículos 23 y 209.
- 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.”; Documento Conpes D.C. 03 del 26 de septiembre de 2019.
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Peticiones Recibidas en la SDS

Durante el segundo semestre de 2023, fueron recibidas 17.826 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. De estas, se solicitó aclaración y/o ampliación de 629.

De las restantes, fueron gestionadas por competencia de las dependencias de la SDS un total de 16.109 peticiones y 1.088 fueron trasladadas a otras entidades del sector salud.

Para el primer semestre de 2023 se presentó un total de 17.234 peticiones, por lo que se observa un aumento de 592 en el número total de peticiones recibidas en el segundo semestre de 2023, es decir, un aumento del 3.4%.

Para el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2023, la distribución mensual de peticiones que fueron recibidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS fue la siguiente:

Cuadro 1

PETICIONES RECIBIDAS POR MES EN LA SDS		
MES	CANTIDAD	%
Julio	2813	16%
Agosto	3066	17%
Septiembre	3.280	18%
Octubre	3452	19%
Noviembre	2949	17%
Diciembre	2266	13%
TOTAL	17826	100%

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano

De acuerdo con la tabla anterior, se observa que los meses en los cuales se presentó el mayor número de peticiones recibidas en la SDS fueron septiembre y octubre con el 18% y el 19% de participación respectivamente.

Peticiones gestionadas por la SDS

Por su parte, las peticiones gestionadas por ser competencia del sector salud (incluyendo Subredes Integradas de Servicios de Salud, EAPB Capital Salud y el Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS) presentaron un aumento de 222 (1.4%) con respecto al anterior semestre, pasando de 15.887 a 16.109.

La Secretaría Distrital de Salud cuenta con diferentes canales de recepción de las peticiones (Buzón, correo electrónico, correo urbano-escrito, presencial, redes sociales (Twitter, Facebook), telefónico, web y aplicación móvil), lo que propicia la 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 segundo semestre de 2023, en comparación con el primer semestre:

Cuadro 2

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR MES EN LA SDS GESTION		I SEM. 2023	II SEM. 2023	Diferencia nominal	Diferencia porcentual (%)
CANAL DE RECEPCION DE PETICIONES	APP-Aplicación Móvil	ND	2	N/A	N/A
	Buzón	226	115	-111	-49.1
	Correo electrónico / e mail	5142	5039	-103	-2.0
	Correo urbano-escrito	1328	1245	-83	-6.3
	Presencial	930	1165	235	25.3
	Redes sociales (Twitter, Facebook)	41	37	-4	9.8
	Teléfono	4103	4829	726	17.7
	Web	4116	3677	-439	10.7

	SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS	15.886	16.109	223	1.4
--	--------------------------------------------------------------	---------------	---------------	------------	------------

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano

Es de aclarar que, la Secretaría Distrital de Salud no cuenta con APP Móvil, no obstante, las dos peticiones registradas hacen referencia a solicitudes registradas a través del SuperCADE Virtual, las cuales fueron clasificadas a esta Entidad para su trámite respectivo.

Cuadro 3. Peticiones competencia SDS

Mes	Cantidad	Peticiones Gestionadas	Con respuesta Definitiva
Julio	2.813	2.543	2.137
Agosto	3.066	2.820	2.054
Septiembre	3.280	3.020	2.499
Octubre	3.452	2.997	2.472
Noviembre	2.949	2.714	2.385
Diciembre	2.266	2.015	1.214
Total, II SEM. 2023	17.826	16.109	12.761
Total I Sem. 2023	17.234	15.887	13.468

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud.

Respecto a los datos del cuadro anterior, la DSC informa que con corte al 31 de diciembre de 2023 se identificaron 12.761 peticiones con respuesta definitiva y 3.348 con otro tipo de estado, dentro de las que se encuentran: “peticiones cerradas en el sistema por acciones como traslado y cierre por no competencia, desistimiento tácito y expreso, por vencimiento de términos. Así mismo se evidencian solicitudes

solucionadas por asignación y/o traslados, en trámite por respuesta parcial entre otros que aún están dentro de los términos de tiempo”.

En cuanto al seguimiento realizado a peticiones por no respuesta oportuna, la Dirección de Servicio al Ciudadano informa que, a 31 de diciembre de 2023, no hay peticiones pendientes vencidas por cierre en el sistema Bogotá te Escucha. *“De acuerdo a la información exportada, de los 138 derechos de petición vencidos, 137 tiene cierre por respuesta definitiva. Solo una (1) petición registra con cierre por no competencia”.*

Tipos de petición competencia del sector salud

Frente a los tipos de petición, destaca un incremento consultas (18.6%) y reclamos (6%) en el último semestre frente al anterior.

Cuadro 4. Tipo de peticiones recibidas

TIPO	II Sem. 2023	I Sem. 2023
Peticiones	7.995	8.011
Queja	329	359
Reclamo	7.139	6.731
Solicitud de Copia	296	358
Solicitud Información	93	157
Sugerencia	8	20
Felicitaciones	42	70
Consulta	166	140
Denuncia por presuntos actos de corrupción	41	41
Total	16.109	15.887

Fuente: Base Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud, julio a diciembre de 2023

En cuanto a disminuciones se presentaron, entre otras, 30 quejas menos (-8.35%) por parte de las distintas partes interesadas.

Por otra parte, para el segundo semestre de 2023 se presenta la siguiente distribución por dependencias de los derechos de petición que son competencia exclusiva de la entidad, frente al semestre anterior:

Cuadro 5:

Distribución de Derechos de Petición por dependencia SDS		
Dependencia	II sem. 2023	I sem. 2023
SUBSECRETARIA DE GESTION TERRITORIAL, PARTICIPACION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	365	450
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS DE SALUD Y ASEGURAMIENTO	6.810	6.649
SUBSECRETARIA DE SALUD PUBLICA	927	1.081
DESPACHO Y OFICINAS	58	68
SUBSECRETARIA DE PLANEACION Y GESTION SECTORIAL	262	465
SUBSECRETARIA CORPORATIVA	549	564
TOTAL	8.971	9.277

Fuente: Base Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud, julio a diciembre de 2023.

El total de derechos de petición recibidos para el periodo analizado es de 8.971 frente a los 9.277 del periodo anterior, lo cual representa una disminución del 3.3%.

Además, se observa que la Subsecretaría de Servicios de Salud y Aseguramiento recibió por competencia la mayor parte de los derechos de petición con 6.810, seguido por la Subsecretaría de Salud Pública con 927, esta última dependencia registra una disminución del 14.24% en los DP recibidos frente al semestre anterior.

Seguimiento a resultados de evaluaciones y recomendaciones

Con relación a las observaciones efectuadas 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*, presentado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con corte al mes de enero de 2023; la Oficina de Control Interno indagó sobre el estado del Plan de Mejoramiento formulado bajo el liderazgo de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Al respecto se informó que se vienen realizando las siguientes actividades:

- La Dirección de Aseguramiento, reportó ejecutadas las acciones de su plan de mejora, consistentes en capacitación y fortalecimiento al equipo de trabajo de gestión de peticiones de la Dirección, la revisión, análisis y ajuste documental, seguimiento interno de la gestión de peticiones y gestión ante TIC para la ampliación de espacio en la nube.
- La Dirección de Epidemiología, reportó cumplimiento en las acciones de mejora consistentes en realizar seguimiento periódico que permita la emisión

de alertas, previo al vencimiento de términos que garanticen una repuesta que cumpla con criterios de calidad. Llevaron a cabo una estrategia de semaforización en la gestión de peticiones de su competencia, que favoreciera la repuesta con criterios de calidad.

- La Dirección de Servicio a la Ciudadanía, reportó cumplimiento en las acciones de mejora consistentes en realizar retroalimentación al equipo de trabajo frente a los hallazgos y las observaciones reportadas en el informe periódico de la Alcaldía Mayor; fortalecer competencias y habilidades en el manejo y gestión de peticiones ciudadanas en el equipo de trabajo.
- La Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control de Servicios de Salud, reportó cumplimiento en las acciones de mejora consistentes en realizar revisión y descargue de las peticiones relacionadas con el proceso de IVCSS por los responsables, esto se realizará 2 veces en el día con el fin de mantener actualizada las peticiones de acuerdo a la fecha de vencimiento y realizar seguimiento al estado de las peticiones por parte de los abogados revisores 2 veces por semana, esto con el fin de priorizar y agilizar la gestión de las peticiones próximas a vencer con los criterios establecidos por el sistema.
- La Dirección de Gestión del Talento Humano, reportó cumplimiento en las acciones de mejora consistentes en asignar funcionarios para el seguimiento, asignación y cierres de las peticiones asignadas a esta Dirección y capacitar en el manejo del sistema Bogotá Te escucha a los referentes asignados. De igual forma se generó y desarrolló un espacio de fortalecimiento de capacidades en el manejo del Bogotá Te escucha para los dos referentes.
- La Dirección de Análisis de Entidades Públicas Distritales de Servicios de Salud, reportó cumplimiento en las acciones de mejora consistentes en la creación de una matriz interna que alerte el vencimiento de los términos y su finalización en el sistema.

Por otra parte, frente a la oportunidad de mejora No. 108 registrada en el sistema de gestión documental Isolución, con el fin de mitigar el riesgo de inoportunidad en la respuesta, la OCI indagó sobre los resultados alcanzados con su implementación, sobre lo cual la Dirección de Servicio a la Ciudadanía informa:

- El compromiso y respaldo administrativo y operativo desde cada una de las dependencias referidas, lo cual permitió que el número de peticiones por no oportunidad entre el primer semestre, y el segundo semestre del 2023 mostrara tendencia a la baja para la entidad, según última evaluación reportada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.
- Se generaron condiciones de diálogo respetuoso y constructivo durante la gestión de peticiones entre la Dirección de Servicio a la Ciudadanía y algunas de las dependencias referidas.

- Se reforzó del conocimiento en el talento Humano de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, frente a las competencias de la Subdirección de IVC y la Dirección de Calidad de Servicios de Salud, para mejorar el direccionamiento en la gestión de peticiones.

Atención de denuncias y/o quejas catalogadas como presuntos actos de corrupción

Por su parte, la Oficina de Control Disciplinario Interno (OCDI), mediante memorando 2024-IE-00158 del 4 de enero de 2024, 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 2023:

Cuadro 6

MES	COMPETENCIA	NO COMPETENCIA	TOTAL SDQS
Julio	0	12	12
Agosto	2	15	17
Septiembre	0	20	20
Octubre	3	13	16
Noviembre	6	5	11
Diciembre	2	2	4
TOTAL II Sem. 2023	13	67	80
I Sem. 2023	22	68	90
II Sem. 2022	17	59	76

Fuente de información: Datos reportados por parte de la secretaria técnica de la OCDI

Al respecto se observa que durante el periodo referido se recibió un total de ochenta (80) requerimientos ciudadanos (Denuncias, Peticiones y/o Quejas), los cuales fueron analizados, canalizados y tramitados dentro del término legal, según informó esta dependencia.

Además, tal y como se evidencia en el cuadro anterior, con respecto al primer semestre de 2023 se presentaron 10 requerimientos menos, lo cual representa una

disminución del 11.1%. Por su parte aumentó en 9 (40.9%) el número de requerimientos clasificados como competencia de la OCDI.

Por otro lado, se observa que de los 80 requerimientos ciudadanos recibidos durante el último semestre, por no competencia se trasladaron sesenta y siete (67) 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 lo informado por dicha oficina.

Adicional a esto, por competencia para el segundo semestre de 2023, la OCDI asumió el conocimiento de trece (13) 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 1952 de 2019 (Código General Disciplinario) y modificado por la Ley 2094 de 2021, según lo enunciado por dicha Oficina.

Es importante aclarar que de los trece (13) requerimientos asumidos como competencia y de conformidad con los hechos y circunstancias relacionados en los mismos, seis (6) requerimientos ciudadanos hacen relación explícita a presuntos hechos de corrupción, los cuales se relacionan a continuación:

Cuadro 7

COMPETENCIA DE OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO						
N°	MES	N° SDQS	RESPUESTA	N° APERTURA DE PROCESO	ESTADO	PRESUNTOS HECHOS DE CORRUPCION
1	AGOSTO	3401042023	2023EE105267 DE FECHA 22/08/2023	SE DA RESPUESTA A LA QUEJOSO CON RADICADO 2023-EE-105267 DEL 22/08/2023	INCORPORACION DE DOCUMENTOS EXP 006-2023 MEDIANTE AUTO 256 DEL 18/08/2023,	SI
2	NOVIEMBRE	4640192023	2023EE147519 DE FECHA 01/11/2023,	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, SE PROCEDIO A APERTURA DE INDAGACION PREVIA EXPEDIENTE N° 043-2023	APERTURA INDAGACION PREVIA AUTO 260-2023 FECHA 24/08/2023 EXP 043-2023	SI
3		4721152023				
4		4715802023				
5	DICIEMBRE	5409642023	2023EE169498 DE FECHA 12-12-2023	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, AL QUEJOSO MEDIANTE RADICADO 2023EE169498 DEL 12/12/2023	APERTURA INDAGACION PREVIA AUTO 377-2023 FECHA 11/12/2023 EXP 064-2023	SI
6		5584192023	2023EE175924 DE FECHA 22-12-2023	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, AL QUEJOSO MEDIANTE RADICADO 2023EE175924 DEL 21-12-2023	APERTURA INDAGACION PREVIA AUTO 390-2023 FECHA 21/12/2023 EXP 066-2023	SI

(Fuente de información: Datos reportados por parte de la Secretaria Técnica de la OCDI).

Con respecto a las peticiones que no hacen referencia a hechos de corrupción sino a temas referidos a tipologías disciplinarias distintas, siete (7) en total, la OCDI suministró la siguiente información:

Cuadro 8

COMPETENCIA DE OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO						
N°	MES	N° SDQS	RESPUESTA	N° APERTURA DE PROCESO	ESTADO	PRESUNTOS HECHOS DE CORRUPCION
1	AGOSTO	3478342023	2023EE10802 9 DE FECHA 25/08/2023.	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, AL QUEJOSO ANONIMO MEDIANTE RADICADO 2023EE108029 DEL 25/08/2023,	NO AMERITO EJERCICIO DE LA FUNCIÓN DISCIPLINARIA.	NO
2	OCTUBRE	4370402023	2023EE13363 8 DE FECHA 6/10/2023,	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, AL QUEJOSO ANONIMO MEDIANTE RADICADO 2023EE133638 DEL 6/10/2023,	NO AMERITO EJERCICIO DE LA FUNCIÓN DISCIPLINARIA.	NO
3		4603302023	2023EE14674 1 DE FECHA 30/10/2023	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, AL QUEJOSO ANONIMO MEDIANTE RADICADO 2023EE146741 DEL 30/10/2023, SE REALIZO AUTO INHIBITORIO N° 317 DEL 25/10/2023,	NO AMERITO EJERCICIO DE LA FUNCIÓN DISCIPLINARIA.	NO
4		4667942023	2023EE14673 9 DE FECHA 30/10/2023	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, AL QUEJOSO ANONIMO MEDIANTE RADICADO 2023EE146739 DEL 30/10/2023, SE REALIZO AUTO INHIBITORIO N° 318 DEL 26/10/2023,	NO AMERITO EJERCICIO DE LA FUNCIÓN DISCIPLINARIA.	NO
5		4669132023	2023EE14780 8 DE FECHA 01/11/2023,	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, SE PROCEDIO A APERTURA DE INDAGACION PREVIA EXPEDIENTE N° 056-2023	APERTURA INDAGACION PREVIA AUTO 322-2023 FECHA 01/11/2023 EXP 056-2023	NO
6	NOVIEMBRE	4932822023	2023EE15655 9 DE FECHA 17/11/2023	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, AL QUEJOSO ANONIMO MEDIANTE RADICADO 2023EE156559 DEL 17/11/2023	NO AMERITO EJERCICIO DE LA FUNCIÓN DISCIPLINARIA.	NO
7		4901042023	2023EE15827 4 DE FECHA 21/11/2023	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, AL QUEJOSO MEDIANTE RADICADO 2023EE158274 DEL 17/11/2023	NO AMERITO EJERCICIO DE LA FUNCIÓN DISCIPLINARIA.	NO

Por último, respecto a la solicitud hecha por parte de la Oficina de Control Interno sobre el estado actual de las peticiones por presuntos actos de corrupción que fueron recibidas en la Oficina de Control Disciplinario Interno durante el primer semestre de 2023 en la SDS y que son competencia de dicha Oficina, reportó la siguiente información:

Cuadro 9

COMPETENCIA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS					
Nº	MES	Nº SDQS	RESPUESTA	Nº APERTURA DE PROCESO	ESTADO
1	ENERO	247432023	2023EE7087 de fecha 23/01/2023	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, SE PROCEDIÓ APERTURAR INDAGACIÓN PREVIA EXPEDIENTE DISCIPLINARIO 001-2023	AUTO DE ARCHIVO N° 290-2023 12/09/2023.
2		276862023	2023EE9200 de fecha 27/01/2023	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, SE PROCEDIÓ APERTURAR INDAGACIÓN PREVIA EXPEDIENTE DISCIPLINARIO 003-2023	AUTO DE ARCHIVO N° 229-2023 26/07/2023.
3		259532023	2023EE9989 de fecha 30/01/2023	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, SE PROCEDIÓ APERTURAR INDAGACIÓN PREVIA EXPEDIENTE DISCIPLINARIO 006-2023	AUTO DE ARCHIVO N° 387-2023 21-12-2023.
4		332062023	2023EE9415 de fecha 15/01/2023	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, SE PROCEDIÓ APERTURAR INDAGACIÓN PREVIA EXPEDIENTE DISCIPLINARIO 004-2023-	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, SE PROCEDIÓ APERTURAR INDAGACION PREVIA EXPEDIENTE DISCIPLINARIO 005-2023.
				SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, SE REALIZA INCORPORACIÓN DE UN DOCUMENTO AL EXPEDIENTE 001-2023 MEDIANTE AUTO 040-2023 FECHA 10/02/2023	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, SE PROCEDIÓ APERTURAR INDAGACION PREVIA EXPEDIENTE DISCIPLINARIO 013-2023
5	FEBRERO	670482023	2023EE16861 DE FECHA 13/02/2023	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, SE REALIZA INCORPORACIÓN DE UN DOCUMENTO AL EXPEDIENTE 001-2023 MEDIANTE AUTO 040-2023 FECHA 10/02/2023	AUTO DE ARCHIVO N° 290-2023 12/09/2023.
6		969472023	2023EE23404 DE FECHA 27/02/2023	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, SE PROCEDIÓ APERTURAR INDAGACIÓN PREVIA EXPEDIENTE DISCIPLINARIO 013-2023	CIERRE DE INVESTIGACIÓN Y EN EVALUACIÓN PARA ARCHIVAR.
7	MARZO	1428172023	2023EE2511 DE FECHA 24/03/2023	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, SE PROCEDIÓ APERTURAR INDAGACION PREVIA EXPEDIENTE DISCIPLINARIO 018-2023- EXP 018-23	AUTO DE ARCHIVO N° 338-2023 08/11/2023.
8	ABRIL	1638292023	2023EE39812 DE FECHA 18/04/2023	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, SE PROCEDIÓ APERTURAR INDAGACION PREVIA EXPEDIENTE DISCIPLINARIO 024-2023	AUTO DE ARCHIVO N° 160-2023 DE FECHA 19/05/2023
9	JUNIO	2532532023	2023EE62905 DE FECHA 6/06/2023	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, SE PROCEDIÓ A INCORPORAR DOCUMENTOS AL EXPEDIENTE N° 006-2023	AUTO DE ARCHIVO N° 387-2023 21-12-2023.
10		2532772023	2023EE6284V DE FECHA 6/06/2023	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, SE PROCEDIÓ A INCORPORAR DOCUMENTOS AL EXPEDIENTE N° 006-2023	AUTO DE ARCHIVO N° 387-2023 21-12-2023.

(Fuente de información: Datos reportados por parte de la Secretaria Técnica de la OCDI).

Adicional a lo anterior, se presenta el estado actual de dos (2) casos por presuntos hechos de corrupción, los cuales fueron aperturados de oficio y allegados a través de canal de comunicación diferente al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha (SDQS), durante el primer semestre de 2023:

Cuadro 10

PRESUNTOS HECHOS DE CORRUPCIÓN ALLEGADOS A LA OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD POR MEDIOS DISTINTOS AL SDQS					
Nº REQUERIMIENTO	EXPEDIENTE APERTURADO SDS	ETAPA PROCESAL	DISCIPLINADOS	TEMÁTICA	ESTADO ACTUAL
OFICIO N° 2022-EE-0505016 DE FECHA 10/05/2022	EXPEDIENTE 007-2023	INDAGACIÓN PREVIA EXP 007-2023 MEDIANTE AUTO 030-2023 DE FECHA 02/02/2023	AVERIGUACIÓN DE RESPONSABLES.	IRREGULARIDADES EN CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA	APERTURA DE INVESTIGACION DISCIPLINARIA AUTO 345-2023 DEL 20/11/2023.
OFICIO N° 2022IE745-01 DE FECHA 14/01/2022	EXPEDIENTE 009-2023	INDAGACIÓN PREVIA EXP 009-2023 MEDIANTE AUTO 039-2023 DE FECHA 09/02/2023	AVERIGUACIÓN DE RESPONSABLES.	IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS.	TRASLADO A PERSONERIA RADICADO N 2023 EE 90682 DEL 28-07-2023 95 FOLIOS UN CD

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

Por otro lado, frente a la recomendación formulada por la Oficina de Control Interno en el informe de atención al ciudadano – primer semestre 2023, respecto a las acciones que se adelantan para la apropiación de los valores establecidos en el Código de Integridad, la OCDI informa sobre reunión sostenida con referente de la Dirección de Talento Humano; en cuya acta se observa, con relación a los requerimientos ciudadanos recibidos por la OCDI durante el segundo semestre de 2023, que aunque si bien se evidencia una disminución en la recepción de quejas relacionadas con presuntos actos de corrupción, “(...) se considera necesario establecer dentro del cronograma de trabajo del año 2024, estrategias con los gestores de integridad de la entidad, donde se fortalezca y apropie los valores afectados, especialmente la diligencia”.

Así mismo, se informa que la OCDI realizó una actividad sobre los valores institucionales en el mes de agosto de 2023, a través de un juego de carácter lúdico para fortalecer los comportamientos íntegros en la Secretaría Distrital de Salud, en el marco de su programa de Disciplina Preventiva.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con base en el seguimiento efectuado por parte de la Oficina de Control Interno, se evidencia la gestión realizada por la Dirección de Servicio al Ciudadano en atención a la solicitud realizada por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor y a las recomendaciones de la Oficina de Control Interno.

En este orden de ideas, a través de un Plan de Mejoramiento liderado por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía y presentado a la Secretaría General en el mes de marzo de 2023, se generaron acciones que se han venido implementando por parte de las dependencias con mayor incidencia en la materialización del riesgo de inoportunidad en la gestión de peticiones ciudadanas.

Al respecto, se han generado estrategias de control interno para el seguimiento y monitoreo de la gestión de peticiones al interior de cada dependencia, así mismo, se realizaron algunos ajustes en la documentación para el manejo de peticiones, se generaron herramientas para la gestión de las peticiones y se desarrollaron ejercicios de fortalecimiento de capacidades para el adecuado manejo del sistema.

También, por medio de una oportunidad de mejora formulada en aras de establecer acuerdos con las dependencias para mitigar el riesgo de inoportunidad en la respuesta, la DSC viene dando respuesta a la recomendación realizada por la OCI y se han venido obteniendo resultados gracias a la mayor articulación y generación de espacios de diálogo constructivo, así como a través del fortalecimiento de capacidades de dicha dependencia en la gestión de peticiones.

Adicionalmente, se observa que durante el segundo semestre de 2023 se presentó una disminución en las denuncias por presuntos hechos de corrupción recibidos y gestionados por parte de la Oficina de Control Disciplinario Interno, en comparación con el primer semestre.

En este orden de ideas:

- Es necesario continuar fortaleciendo las distintas estrategias adoptadas por la entidad bajo el liderazgo de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, con el fin de mitigar el riesgo de incumplimiento de los términos establecidos en la normatividad vigente sobre respuesta a peticiones, así como para el fortalecimiento de la calidad en la respuesta, de las capacidades del personal asignado y del manejo de herramientas dispuestas para tal fin.
- Es importante continuar fortaleciendo las acciones que la Oficina de Control Disciplinario Interno, la Dirección de Gestión del Talento Humano y las demás

dependencias de la entidad efectúan para la apropiación de los valores establecidos en el Código de Integridad, así como para la identificación, tratamiento y mitigación de riesgos de corrupción, todo lo cual se traduzca en una disminución sostenida en los casos con incidencia disciplinaria, fiscal y penal en contra de funcionarios de la entidad.

OLGA LUCIA VARGAS COBOS
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: JCCuellar 