

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO  
PERIODO PRIMER SEMESTRE DE 2020

JULIO 2020

## 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 primer 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 gestión a cargo de la SDS.

## ALCANCE

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

## 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
- 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”.

- 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.

### **Peticiones Recibidas en la SDS durante el segundo semestre 2019 y primer 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 a los usuarios a los servicios que presta la entidad, brindándoles 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 II semestre 2019 y I semestre 2020:

| TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES EN LA SDS                           |   | Total II SEM<br>2019 | Total I Semestre<br>2020 | Diferencia<br>Nominal | Diferencia<br>porcentual |
|--|---|----------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|
|  |   | <b>13797</b>         | <b>13205</b>             | <b>-592</b>           | <b>-4%</b>               |
| CANAL DE RECEPCIÓN DE PETICIONES<br>COMPETENCIA SDS                  | APP-Aplicación Movil  | <b>1</b>             | <b>0</b>                 | <b>-1</b>             | <b>-100%</b>             |
|  | Buzón   | <b>54</b>            | <b>24</b>                | <b>-30</b>            | <b>-56%</b>              |
|  | Correo electrónico / e mail   | <b>2437</b>          | <b>2369</b>              | <b>-68</b>            | <b>-3%</b>               |
|  | Correo urbano-escrito   | <b>4923</b>          | <b>2658</b>              | <b>-2265</b>          | <b>-46%</b>              |
|  | Presencial  | <b>774</b>           | <b>279</b>               | <b>-495</b>           | <b>-64%</b>              |
|  | Redes sociales (twitter, Facebook)  | <b>1</b>             | <b>5</b>                 | <b>4</b>              | <b>400%</b>              |
|  | Teléfono  | <b>1390</b>          | <b>821</b>               | <b>-569</b>           | <b>-41%</b>              |
|  | Web   | <b>2914</b>          | <b>4810</b>              | <b>1896</b>           | <b>65%</b>               |
|  | <b>SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS</b>  | <b>12494</b>         | <b>10966</b>             | <b>-1528</b>          | <b>-12%</b>              |
| TIPO DE PETICIÓN COMPETENCIA DE SDS                                  | Petición de Interés General   | <b>596</b>           | <b>822</b>               | <b>226</b>            | <b>38%</b>               |
|  | Petición de Interés Particular  | <b>5861</b>          | <b>5225</b>              | <b>-636</b>           | <b>-11%</b>              |
|  | Queja   | <b>331</b>           | <b>472</b>               | <b>141</b>            | <b>43%</b>               |
|  | Reclamo   | <b>4947</b>          | <b>3244</b>              | <b>-1703</b>          | <b>-34%</b>              |
|  | Solicitud de Copia  | <b>78</b>            | <b>71</b>                | <b>-7</b>             | <b>-9%</b>               |
|  | Solicitud Información   | <b>436</b>           | <b>463</b>               | <b>27</b>             | <b>6%</b>                |
|  | Sugerencia  | <b>8</b>             | <b>249</b>               | <b>241</b>            | <b>3013%</b>             |
|  | Felicitaciones  | <b>64</b>            | <b>25</b>                | <b>-39</b>            | <b>-61%</b>              |
|  | Consulta  | <b>134</b>           | <b>335</b>               | <b>201</b>            | <b>150%</b>              |
|  | Denuncia por actos de corrupción  | <b>39</b>            | <b>60</b>                | <b>21</b>             | <b>54%</b>               |
|  | <b>SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS</b>  | <b>12494</b>         | <b>10966</b>             | <b>-1528</b>          | <b>-12%</b>              |
| DERECHOS DE PETICIÓN TRASLADADOS<br>POR NO COMPETENCIA DE LA SDS     | Peticiones recibidas por los diferentes canales<br>que se trasladan por no competencia de la SDS.                         | <b>969</b>           | <b>1543</b>              | <b>574</b>            | <b>59%</b>               |
| DERECHOS DE PETICIÓN QUE<br>REQUIRIERON AMPLIACIÓN DE<br>INFORMACIÓN | Peticiones analizadas que ingresan por SDQS a las<br>cuales se debió solicitar ampliación o aclaración<br>de información. | <b>330</b>           | <b>691</b>               | <b>361</b>            | <b>109%</b>              |
|  | Peticiones analizadas que ingresaron por canal<br>escrito a las cuales se debió solicitar ampliación<br>de información.   | <b>5</b>             | <b>5</b>                 | <b>0</b>              | <b>0%</b>                |
| <b>SUBTOTAL</b>  |   | <b>1304</b>          | <b>2239</b>              | <b>935</b>            | <b>72%</b>               |
| <b>TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES EN LA SDS</b>                    |   | <b>13797</b>         | <b>13205</b>             | <b>-592</b>           | <b>-4%</b>               |

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano II Semestre 2019 y I Semestre 2020

En el cuadro anterior se observa que el canal de recepción de correo urbano-escrito ha sido uno de los canales más utilizados por los ciudadanos, sin embargo, para este caso se presenta una disminución frente al II Semestre de 2019 de 2265 peticiones recepcionadas.

De lo contrario el canal que presentó un incremento para el primer semestre de 2020 fue el Web del cual paso de 2914 a 4810 peticiones recepcionadas por este canal frente al II Semestre 2019, es decir presentó un incremento de 65%.

De acuerdo con lo anterior, el canal de recepción de peticiones más utilizado por los ciudadanos durante el primer semestre de 2020 fue el WEB.

### Tipo de Petición Competencia SDS

| TIPO                             | Sem II 2019  | I Sem 2020   |
|----------------------------------|--------------|--------------|
| Petición de Interés General      | 596          | 822          |
| Petición de Interés Particular   | 5861         | 5225         |
| Queja                            | 331          | 472          |
| Reclamo                          | 4947         | 3244         |
| Solicitud de Copia               | 78           | 71           |
| Solicitud Información            | 436          | 463          |
| Sugerencia                       | 8            | 249          |
| Felicitaciones                   | 64           | 25           |
| Consulta                         | 134          | 335          |
| Denuncia por actos de corrupción | 39           | 60           |
| <b>Total</b>                     | <b>12494</b> | <b>10966</b> |

*Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano II Semestre 2019 y I Semestre 2020*

En el cuadro anterior, se observa un incremento en las quejas, es decir de 331 que se presentaron en el II Semestre de 2019 a 472 para el primer semestre 2020, lo mismo se evidencio con las sugerencias de 8 pasamos a 249 en el primer semestre de 2020.

De acuerdo al cuadro anterior, se observa que las peticiones de interés general incrementaron en el segundo semestre de 2020 en 226 peticiones, de la misma manera aumentaron las consultas en 201, la solicitud de información aumento en 27, frente al II Semestre 2019.

Frente a las que presentaron una disminución se encuentran las peticiones de interés particular con 636, el reclamo con 1703, la solicitud de copia con el 7.

Por otra parte, las denuncias de corrupción presentaron un incremento, es decir incrementaron en 21 denuncias frente al segundo semestre de 2019, recibiendo 60 denuncias en el I semestre de 2020.

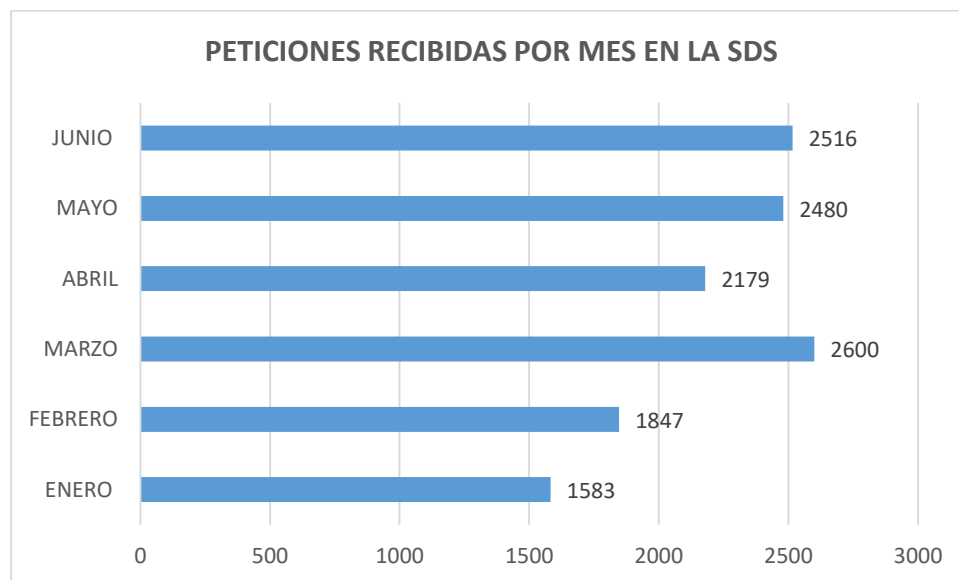
Para el II Semestre de 2019 se recibieron 12494 peticiones; mientras que en el I semestre de 2020 se recibieron 10966 presentando una disminución de 1524 peticiones.

## Peticiones Recibidas en la SDS

Para el periodo correspondiente entre 01 de enero al 30 de junio 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 |
| ENERO                                  | 1583         | 12              |
| FEBRERO                                | 1847         | 14              |
| MARZO                                  | 2600         | 20              |
| ABRIL                                  | 2179         | 17              |
| MAYO                                   | 2480         | 19              |
| JUNIO                                  | 2516         | 19,1            |
| <b>TOTAL</b>                           | <b>13205</b> | <b>100</b>      |

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano I Semestre 2020



Fuente: Dirección de atención al ciudadano I 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 se presentó en marzo y junio con el 20 y 19% respectivamente

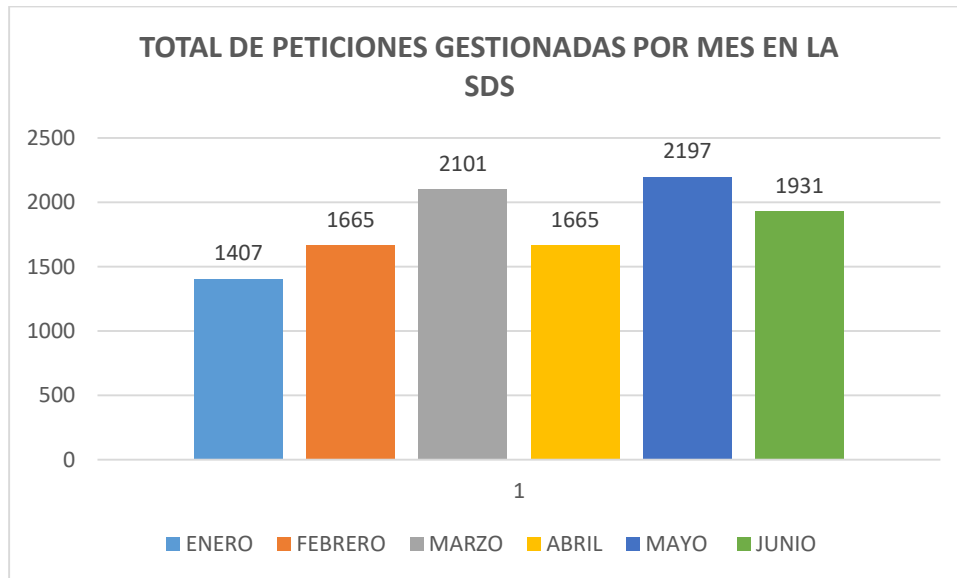
### **Peticiones Gestionadas en la SDS**

Con respecto a las peticiones que son gestionadas por la SDS, se presentó un total de 10.966 lo que representa un 83% de las quejas recibidas en la SDS durante el primer semestre 2020, la diferencia entre las peticiones gestionadas por la SDS y el total recibidas es de 2239 - dato que corresponde a los derechos de petición trasladados por no competencia de la SDS (1543) y derechos de petición que requirieron ampliación de información (696), acorde con los datos suministrados por la Dirección de Atención al Ciudadano.

| TOTAL DE PETICIONES GESTIONADAS POR MES EN LA SDS |          |                    |
|---|----------|--------------------|
| Mes   | Cantidad | % de participación |
| ENERO   | 1407     | 13                 |
| FEBRERO   | 1665     | 15                 |
| MARZO   | 2101     | 19                 |
| ABRIL   | 1665     | 15                 |
| MAYO  | 2197     | 20                 |
| JUNIO   | 1931     | 18                 |
| <b>TOTAL</b>                                      | 10966    | 100                |

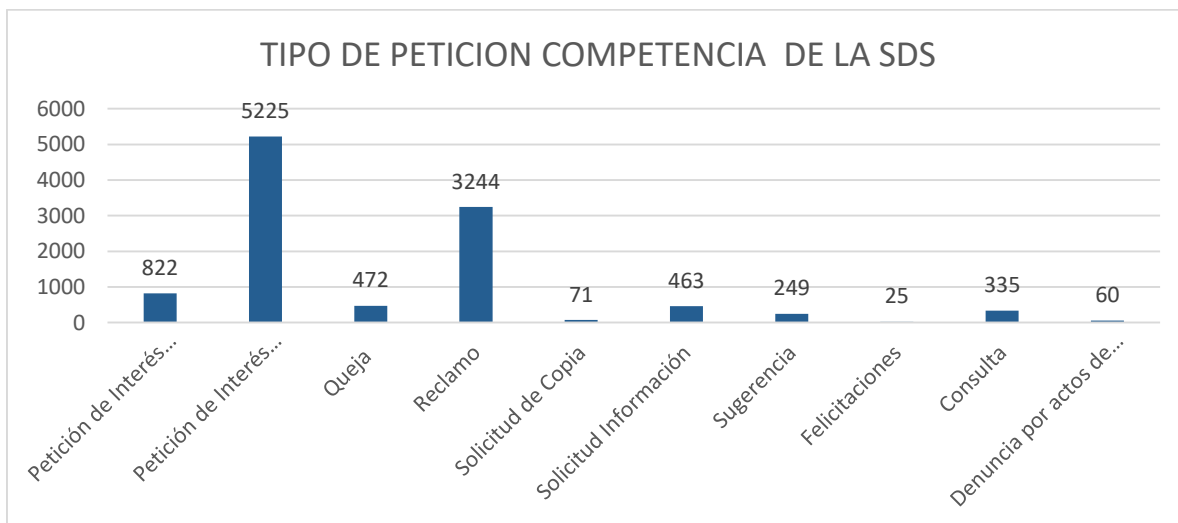
Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano I semestre 2020

Las peticiones gestionadas en la SDS en el primer semestre de 2020 fueron 10.966, se observa que en los meses de mayo, marzo y junio se recibió el mayor número de peticiones con un 20, 19 y 18% respectivamente.



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano I semestre 2020

### Consolidado Tipo de Petición Competencia de la SDS



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano I 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 5.861, seguida de los reclamos con 4.947 y las peticiones de interés general con 596.



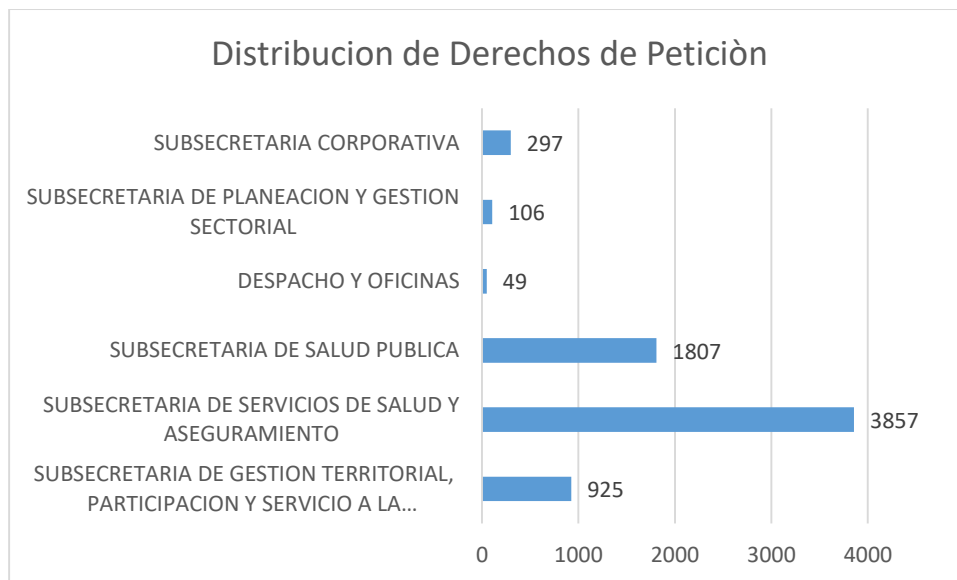
Las peticiones de interés particular, el reclamo, las peticiones de interés general, queja, solicitud de información presenta una participación de 48,30,7 y 4% respectivamente.

### **Distribución de Derechos de Petición**

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

| Distribución de Derechos de Petición   |          |
|--|----------|
| Dependencia  | cantidad |
| SUBSECRETARIA DE GESTION TERRITORIAL, PARTICIPACION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA | 925      |
| SUBSECRETARIA DE SERVICIOS DE SALUD Y ASEGURAMIENTO                            | 3857     |
| SUBSECRETARIA DE SALUD PUBLICA   | 1807     |
| DESPACHO Y OFICINAS  | 49       |
| SUBSECRETARIA DE PLANEACION Y GESTION SECTORIAL                                | 106      |
| SUBSECRETARIA CORPORATIVA  | 297      |
| Total  | 7041     |

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano I semestre 2020



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano I semestre 2020

Se observa en la gráfica anterior, que la subsecretaria con mayor número de derechos de Petición para el primer semestre de 2020 corresponde a la

Subsecretaria de Servicios de Salud y Aseguramiento con 3857, seguido de la Subsecretaria de Salud Pública con 1807.

| CONSOLIDADO SEGUIMIENTO: POR DEPENDENCIAS DE LA SDS (CON USUARIO SDQS) - SUBREDES Y EPS-S |  | TOTAL I SEM.2020 |
|---|--|------------------|
| TOTAL SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION   | Seguimientos realizados a las dependencias de la <b>SDS</b>  | 932              |
|   | Seguimiento realizados a las <b>Subredes</b>   | 18               |
|   | Seguimientos a la <b>EPS-S CAPITAL SALUD</b>   | 557              |
| <b>SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A OPORTUNIDAD</b>  |  | <b>1507</b>      |
| TOTAL SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS   | Seguimiento a <b>cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta</b> a requerimientos de la <b>SDS</b>                                | 501              |
|   | Seguimiento a <b>cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta</b> a requerimientos de las <b>Subredes</b>                          | 1713             |
|   | Seguimiento a <b>cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta</b> a requerimientos de la <b>EPS-S CAPITAL SALUD</b>                | 303              |
| <b>SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS</b>                               |  | <b>2517</b>      |
| TOTAL REQUERIMIENTOS POR NO RESPUESTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION                     | Requerimientos realizados por <b>NO</b> respuesta a las dependencias de la SDS   | 296              |
|   | Requerimientos realizados por <b>NO</b> respuesta a las <b>SUBREDES INTEGRADAS</b>   | 6                |
|   | Requerimientos realizados por <b>NO</b> respuesta a la <b>EPS-S CAPITAL SALUD</b> y notificados a Dirección de Aseguramiento y Garantía del DS | 223              |
|   | <b>TOTAL REQUERIMIENTOS X NO RTA. OPORTUNA</b>   |                  |
|   | Reiteraciones por no respuesta oportuna SDS  | 106              |
|   | Reiteraciones <b>SUBREDES</b> y con copia a <b>Asuntos Disciplinarios</b>  | 0                |
|   | Reiteraciones por no respuesta oportuna <b>EPS-S CAPITAL SALUD</b>   | 82               |
| <b>TOTAL REQUERIMIENTOS X NO RTA. OPORTUNA</b>  |  | <b>188</b>       |

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano I semestre 2020.

Con respecto al cuadro anterior, se observa el total de requerimientos por no respuesta oportuna a Derechos de Petición por parte de la SDS, las Subredes Integradas y la EPS-S Capital Salud durante el primer semestre 2020.

Si bien es cierto, la Dirección de Atención al Ciudadano adelanta los seguimientos respectivos frente a la oportunidad de respuesta a las peticiones de las Entidades del Sector Salud, como es el caso de Capital Salud EPS, Subredes Integradas y Secretaria Distrital de Salud para el primer semestre de 2020, la Dirección de Atención al Ciudadano adelanto las respectivas reiteraciones por no respuesta oportuna SDS (106), Reiteraciones por no respuesta oportuna EPS-S CAPITAL SALUD (82), para un total de 188.

Mediante correo electrónico del 15 de julio de 2020 , la Oficina de Control Interno le solicitó a la Dirección de Servicio al Ciudadano remitir de acuerdo al riesgo transversal “*Gestionar las Peticiones de los ciudadanos, por fuera de los términos establecidos por Ley*” el número de peticiones que ingresan a través del aplicativo Bogotá Te Escucha -Sistema Distrital para la Gestión de peticiones Ciudadanas que se encuentran vencidas en cada una de las dependencias de la SDS, con el fin de verificar la efectividad de los controles que se tienen establecidos para este riesgo.

La Dirección de Servicio al Ciudadano allega mediante correo electrónico del 15 de julio de 2020, el reporte de peticiones pendientes por respuesta de la SDS a corte 30 junio 2020, en donde se observan 76 de las cuales 74 corresponden a la Subsecretaria de Salud Pública, una a la Dirección de Epidemiología Análisis y Gestión de Políticas de Salud Colectiva y otra a Dirección de Epidemiología Análisis y Gestión de Políticas de Salud Colectiva correspondiente a los meses marzo, abril y mayo de 2020.

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía, mediante memorando del 8 de julio de 2020 dirigido a la Subsecretaria de Salud Publica y de acuerdo con el procedimiento de seguimiento adelantado por la Dirección a la respuesta de los derechos de petición que ingresan a la SDS a través del aplicativo Bogotá te escucha -Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, es así como se le informo a la Subsecretaria de Salud Pública que a esta fecha se reportaban 87 peticiones vencidas (verificación que se adelantó de acuerdo con lo definido en el Decreto Nacional 491 de 2020), adicional a esto se solicitó realizar la gestión para dar respuesta inmediata y remitir Plan de Mejoramiento a esta Dirección.

La Oficina de Control Interno solicitó a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía remitir el Plan de Mejoramiento presentado por la Subsecretaría informando mediante correo electrónico del 30 de julio de 2020 “ *en el seguimiento periódico que realiza esta Dirección al riesgo transversal, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía envió sendas comunicaciones vía correo electrónico requiriendo a las dependencias implicadas dar respuesta de carácter inmediato a las peticiones vencidas, éstas comunicaciones se remitieron con copia a la Oficina de Asuntos Disciplinarios y la Oficina de Control Interno. En estas se les informa sobre la necesidad de tomar las medidas correspondientes.*”

Si bien es cierto no se presenta un plan de mejoramiento la Dirección de Servicio al Ciudadano, adjunta los correos remitidos por las dependencias con las diferentes acciones tomadas.

De acuerdo a lo anterior, el proceso de Gestión Social en Salud tiene identificado el riesgo “*Gestionar las peticiones de los ciudadanos, por fuera de los términos establecidos por la Ley*”, lo que refleja la materialización del riesgo.

Adicional a esto la Dirección de Servicio al Ciudadano en la elaboración de la Matriz de Autoevaluación del riesgo, se elaboró un plan de mejoramiento que consiste en la “*Resocializar la Circular 027 de 2019, haciendo énfasis en la necesidad que los líderes del proceso realicen las mesas de trabajo correspondientes.*”

La Secretaría de Salud expidió la Circular Interna No 0027 del 31 de octubre de 2019, cuyo asunto hace referencia a “*Trámites de los derechos de petición y requerimientos de las Entidades de Control de Orden Nacional y Distrital y de Inspección, Vigilancia y Control, así como de las solicitudes de autoridad Judicial*” la cual ha sido socializada en diferentes espacios como correo electrónico, reuniones de seguimiento a la gestión de peticiones Bogotá te escucha, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones desde el año 2019; pero que de acuerdo a lo evidenciado necesita ser resocializada a las diferentes dependencias de la SDS de manera efectiva para que las peticiones de los ciudadanos reciban una respuesta oportuna dentro de los términos establecidos por Ley.

En el numeral 3 de la Circular en mención, se establece los tiempos de respuestas a las peticiones que ingresan a la SDS deberán ser resueltas dentro de los términos establecidos en el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 y demás normas.

## **Estrategias implementadas frente a la Declaratoria de Emergencia Sanitaria por la Pandemia**

Teniendo en cuenta que el canal de atención presencial de la Secretaría Distrital de Salud, prestado a través de la RED CADE Y SUPER CADE, Centros de Orientación e Información COIS y Centros de Atención a Víctimas del Conflicto Armado CLAVS se encuentran temporalmente suspendidos, la Oficina de Control Interno solicitó informar las estrategias que se implementaron frente a la declaratoria de la Emergencia Sanitaria por la Pandemia informando lo siguiente:

*“Tanto la Dirección de Participación, como la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, una vez se decretó la "Emergencia sanitaria" y que afectó la normal atención de la ciudadanía por nuestros canales establecidos, y que originó entre otros, el cierre de la Red CADE y Super CADE y del Centro de Atención de la SDS, se reubica el grupo de colaboradores para reforzar la Línea de Salud para Todos y el canal virtual de correo electrónico "Contáctenos". En este sentido se estableció una atención las 24 horas los siete días de la semana, se asignaron turnos de atención, adicional se agilizo la implementación y puesta en funcionamiento del Chat Virtual de la entidad. Como evidencia el proceso entrega los planes de contingencia respectivos”*

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

Teniendo en cuenta la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción, según lo establecido en el procedimiento Gestión de peticiones en la Secretaria de Salud Código SDS-GSS-PR-008 con fecha de actualización del 18/12/2019 y que define la denuncia por corrupción como *“Es la puesta en conocimiento ante la autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante investigación, penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ética profesional”* se puede observar que para primer semestre de 2020 se presentaron 60 denuncias por actos de corrupción, de acuerdo a la información suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía mediante correo electrónico del 16/07/2020 , mientras que para el segundo semestre de 2019 se presentaron 39 quejas por posibles actos de corrupción, es decir se incrementó en 21 denuncias por actos de corrupción con respecto al semestre anterior.

| No DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN I SEMESTRE 2020 |       |         |       |       |      |       |       |
|--|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|
| Mes  | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL |
| Cantidad   | 6     | 14      | 9     | 12    | 9    | 10    | 60    |
| % de Participación                                   | 10    | 23      | 15    | 20    | 15   | 17    | 100   |

Fuente: Informe consolidado Derechos de petición Aplicativo Bogotá te Escucha- SDQS I Semestre 2020

Se puede observar que, en el mes de febrero de 2020, se recibió el mayor número de presuntas denuncias por actos de corrupción, seguido del mes de abril con 12 denuncias.

Con el fin de determinar el tratamiento que se le da a este tipo de denuncias, se solicitó mediante correo electrónico del 14 de julio de 2020 a la Oficina de Asuntos Disciplinarios la gestión adelantada a las denuncias que fueron recibidas por presuntos actos de corrupción para el primer semestre de 2020.

La Oficina de Asuntos Disciplinarios mediante correo electrónico del 14 de julio de 2020 informa que, para el primer semestre de 2020, en el siguiente cuadro se observa el número de peticiones por posibles actos de corrupción que fueron recibidas en la Oficina de Asuntos Disciplinarios de la SDS:

| MES     | COMPETENCIA | NO<br>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 OAD*

De lo anterior se evidencia que durante el periodo referido se recepcionó por parte de la Oficina de Asuntos Disciplinarios, un total de ciento setenta y seis (176) requerimientos ciudadanos (denuncias, Peticiones y/o Quejas), las cuales fueron analizadas, canalizadas y tramitadas dentro del término legal.

Adicional a esto se observa que de las 176 recepcionados por parte de la Oficina de Asuntos Disciplinarios por no competencia se presentaron 159 las cuales 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 los datos reportados por parte de la OAD.

Por otro lado, la Oficina de Asuntos Disciplinarios por competencia funcional asumió el conocimiento de diecisiete (17) (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 los Datos reportados por parte de la OAD).

Es importante aclarar que de las diecisiete (17) (Denuncias, Peticiones, Solicitudes y/o Quejas), asumidas como competencia de la Oficina de Asuntos Disciplinarios y de conformidad con los hechos y circunstancia relacionados en los mismos, sólo siete (7) requerimientos ciudadanos hacen relación explícita a presuntos hechos de corrupción de acuerdo con lo manifestado por la Oficina de Asuntos Disciplinarios las cuales se relacionan a continuación:

| COMPETENCIA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS |         |            |                        |  |  |
|---------------------------------------|---------|------------|------------------------|--|--|
| N°                                    | MES     | N° SDQS    | RESPUESTA              | N° 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  | INDAGACION PRELIMINAR ETAPA PROBATORIA |
| 6                                     |         | 451232020  | 2020EE27968 15/02/2020 | EXPEDIENTE 038-2020  | INDAGACION PRELIMINAR ETAPA PROBATORIA |
| 7                                     | JUNIO   | 1282852020 | 2020EE39925 24/06/2020 | EXPEDIENTE 062-2020  | INDAGACION PRELIMINAR ETAPA PROBATORIA |

Fuente: Datos reportados por parte de la OAD I Semestre 2020)

De acuerdo al cuadro anterior, se observa que de los (7) requerimientos que hacen relación explícita a presuntos hechos de corrupción, seis (6) se encuentran en estado Indagación Preliminar Etapa Probatoria y uno (1) Auto 053-2020 resolvió inhibirse de iniciar acción disciplinaria.

Con respecto a los diez (10) requerimientos restantes, la Oficina de Asuntos Disciplinarios y después de ser evaluados determinó que no correspondían a temas relacionados con hechos de corrupción, sino a temas referidos a otras tipologías disciplinarias, como se relaciona en el siguiente cuadro:

| N° | MES     | N° SDQS    | RESPUESTA              | N° DE EXPEDIENTE   | ESTADO  |
|----|---------|------------|------------------------|--|---|
| 1  | ENERO   | 5402020    | 2020EE1651 09/01/2020  | ACUMULADO EN EL EXP 071-2019   | AUTO DE ARCHIVO   |
| 2  |         | 128952020  | 2020EE11434 29/01/2020 | ACUMULADO EN EL EXP 046-2019   | INDAGACION PRELIMINAR ETAPA PROBATORIA                                      |
| 3  | FEBRERO | 367182020  | 2020EE23643 28/02/2020 | EXPEDIENTE 021-2020  | INDAGACION PRELIMINAR ETAPA PROBATORIA                                      |
| 4  | MARZO   | 94732020   | 2020EE28269 17/03/2020 | SE DIO RESPUESTA OPORTUNA TERMINOS DE LEY NO AMERITO APERTURA DE EXPEDIENTE. SE REMITIO A COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL  | Se remitió al Comité de Convivencia LABORAL                                 |
| 5  | ABRIL   | 687862020  | 2020EE31659 13/04/2020 | EXPEDIENTE 039-2020  | INDAGACION PRELIMINAR ETAPA PROBATORIA                                      |
| 6  |         | 264162020  | 2020EE31680 13/04/2020 | SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY NO AMERITO APERTURA DE EXPEDIENTE.. MEDIANTE AUTO 105-2020 SE REMITIO POR COMPETENCIA A LA DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS. | REMITIO POR COMPETENCIA A LA DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS. |
| 7  |         | 610412020  | 2020EE32546 22/04/2020 | EXPEDIENTE 040-2020  | INDAGACION PRELIMINAR ETAPA PROBATORIA                                      |
| 8  | MAYO    | 983322020  | 2020EE34495 12/05/2020 | EXPEDIENTE 047-2020  | INDAGACION PRELIMINAR ETAPA PROBATORIA                                      |
| 9  | JUNIO   | 1217642020 | 2020IE13236 01/06/2020 | EXPEDIENTE 052-2020  | INDAGACION PRELIMINAR ETAPA PROBATORIA                                      |
| 10 |         | 1370192020 | 2020EE39579 19/06/2020 | Respuesta al Derecho de Petición   | ANEXO AL EXPEDIENTE 078-2017  |

Fuente: Datos reportados por parte de la OAD I Semestre 2020)

## CONCLUSIONES

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

- La Secretaria Distrital de Salud cuenta con diferentes canales de recepción de las peticiones, generando una adecuada interacción con los ciudadanos para atender sus requerimientos y que estos respondan a sus necesidades o expectativas.
- La Secretaria Distrital de Salud implementó estrategias frente a la Declaratoria de la Emergencia Sanitaria por la pandemia frente a la suspensión de los canales presenciales Red CADE y Super CADE y del Centro de Atención de la SDS, con la reubicación del grupo de colaboradores para reforzar la Línea de Salud para Todos y el canal virtual de correo electrónico "Contáctenos". En este sentido se estableció una atención las 24



horas los siete días de la semana, se asignaron turnos de atención, adicional se agilizo la implementación y puesta en funcionamiento del Chat Virtual de la entidad.

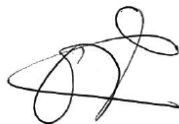
## RECOMENDACIONES

Si bien es cierto, la Dirección de Servicio al Ciudadano ha venido adelantando desde la Vigencia 2019 las diferentes socializaciones de la Circular Interna No 0027 del 31 de octubre de 2019, cuyo asunto hace referencia a "*Trámites de los derechos de petición y requerimientos de las Entidades de Control de Orden Nacional y Distrital y de Inspección, Vigilancia y Control, así como de las solicitudes de autoridad Judicial*", es importante diseñar o establecer mecanismos para realizar su resocialización por los medios de comunicación oficial de la SDS y adelantar sensibilización a las dependencias teniendo en cuenta la materialización del riesgo presentado "*Gestionar las peticiones de los ciudadanos, por fuera de los términos establecidos por la Ley*", permitiendo así generar por parte de las dependencias controles efectivos para la oportunidad en respuesta a las peticiones.



YESSENIA GARCIA MEJÍA  
Profesional OCl.

Revisó y aprobó:



OLGA LUCIA VARGAS COBOS  
Jefe Oficina de Control Interno.