

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME SEMESTRAL ATENCIÓN AL CIUDADANO (QUEJAS, SUGERENCIAS Y  
RECLAMOS FORMULADOS POR LOS CIUDADANOS)**

**PERIODO PRIMER SEMESTRE DE 2021**

**JULIO 2021**

## 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 primer 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 primer semestre 2021, con respecto a la atención a los ciudadanos de Bogotá D.C. en materia de salud dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 art 76 que menciona: “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”,

## MARCO LEGAL

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

- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Decreto 197 de 2014 “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C”.
- Decreto Nacional 491 de 2020
- Sentencia T-171/10 sobre el derecho de petición en materia pensional, La Sentencia T523 de 2010 sobre derecho de petición ante el Ejército Nacional.
- Metodología para implementar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Metodología para implementar el Modelo de Planeación y Gestión.
- Circular Interna 0027 de 31 octubre de 2019 “Tramite de los Derechos de Petición de las Entidades de Control de Orden Nacional y Distrital y de Inspección, Vigilancia y Control, así como las solicitudes de autoridad Judicial”.

### **Peticiones Recibidas en la SDS durante el primer semestre de 2021 y segundo semestre de 2020**

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 2020 y primer semestre de 2021:

**Cuadro 1**

PETICIONES RECIBIDAS Y GESTIONADAS EN LA SDS		II Sem 2020	I Sem 2021	Diferencia Nominal	Diferencia porcentual
CANAL DE RECEPCIÓN PETICIONES COMPETENCIA DE LA SDS	APP-APLICACION MOVIL	2	2	0	N/A
	BUZON	15	38	23	153%
	E-MAIL	3555	4403	848	24%
	ESCRITO	1371	1428	57	4%
	PRESENCIAL	165	329	164	99%
	REDES SOCIALES	99	21	-78	-79%
	TELEFONO	679	616	-63	-9%
	WEB	6392	5631	-761	-12%
	<b>Subtotal peticiones gestionadas en la SDS</b>	<b>12278</b>	<b>12468</b>	<b>190</b>	<b>2%</b>
TIPO DE PETICIÓN COMPETENCIA DE LA SDS	CONSULTA	227	177	-50	-22%
	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	47	37	-10	-21%
	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	779	643	-136	-17%
	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	6073	6868	795	13%
	FELICITACION	38	44	6	16%
	QUEJA	426	130	-296	-69%
	RECLAMO	3646	3677	31	1%
	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	855	636	-219	-26%
	SOLICITUD DE COPIA	136	217	81	60%
	SUGERENCIA	51	39	-12	-24%
<b>Subtotal peticiones gestionadas en la SDS</b>	<b>12278</b>	<b>12468</b>	<b>190</b>	<b>2%</b>	
TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	Peticiones recibidas por los diferentes canales que se trasladan por no competencia de la SDS.	1488	1497	9	1%
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.	969	879	-90	-9%
<b>SUBTOTAL</b>		<b>2457</b>	<b>2376</b>	<b>-81</b>	<b>-3%</b>
<b>TOTAL PETICIONES RECIBIDAS EN LA SDS</b>		<b>14735</b>	<b>14844</b>	<b>109</b>	<b>1%</b>

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano II Semestre de 2020 y I semestre de 2021

En primer lugar, es importante aclarar que frente al informe Semestral de seguimiento Atención al Ciudadano (quejas, sugerencias y reclamos formulados por los ciudadanos) realizado por la Oficina de Control Interno a corte 31/12/2020 que se encuentra publicado en página Web de la SDS en el enlace [saludcapital.gov.co/Informes%20Control%20Interno/Informes\\_Servicio\\_a\\_la\\_ciudadania/Inf\\_PQRS\\_SDS\\_II\\_Sem\\_2020.pdf](http://saludcapital.gov.co/Informes%20Control%20Interno/Informes_Servicio_a_la_ciudadania/Inf_PQRS_SDS_II_Sem_2020.pdf), la DSC reporto 15.464 peticiones de las cuales 13.066 fueron gestionadas por la Secretaria Distrital de Salud., realizado el análisis por parte de la

Oficina de Control Interno algunos datos presentaron variaciones relevantes frente a los canales de recepción de las peticiones para este periodo evaluado.

De acuerdo a lo anterior, la Dirección de Servicio al Ciudadano vía correo electrónico del día 12 de febrero de 2021, remitió alcance a la Oficina de Control Interno presentando aclaración en cuanto a las diferencias presentadas en informe Semestral de seguimiento Atención al Ciudadano (quejas, sugerencias y reclamos formulados por los ciudadanos) a 31/12/2020, informando que el total de peticiones recibidas en la SDS durante el segundo semestre 2020 corresponde a 14.735 de las cuales fueron gestionadas por la Secretaria Distrital de Salud 12.278.

En el cuadro anterior, se observa un total de peticiones recibidas de 14.844 en el periodo evaluado frente a 14.735 del periodo anterior, por lo que se evidencia un incremento en las peticiones recibidas en el primer semestre de 2021 de 109 frente al segundo semestre de 2020, es decir se presentó un incremento de 1%.

Además, se observa que los canales: buzón, presencial y correo electrónico, ganaron participación dentro del total de requerimientos ciudadanos que son competencia de la SDS en el primer semestre de 2021, con incrementos de 153%, 99% y 24% respectivamente frente al periodo anterior. Al respecto llama la atención el incremento que se presenta para los canales: presencial y buzón en términos porcentuales y para el de correo electrónico en términos nominales (848).

Por el contrario, los canales: redes sociales, 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 (761). No obstante, el canal de recepción de peticiones que sigue siendo más utilizado por los ciudadanos es el web, con 5.631 solicitudes registradas en el último semestre.

Lo anterior revierte en cierta medida la tendencia que se venía presentando en el 2020, de incremento del uso de los canales de atención a distancia a través de medios electrónicos.

### **Peticiones Recibidas en la SDS**

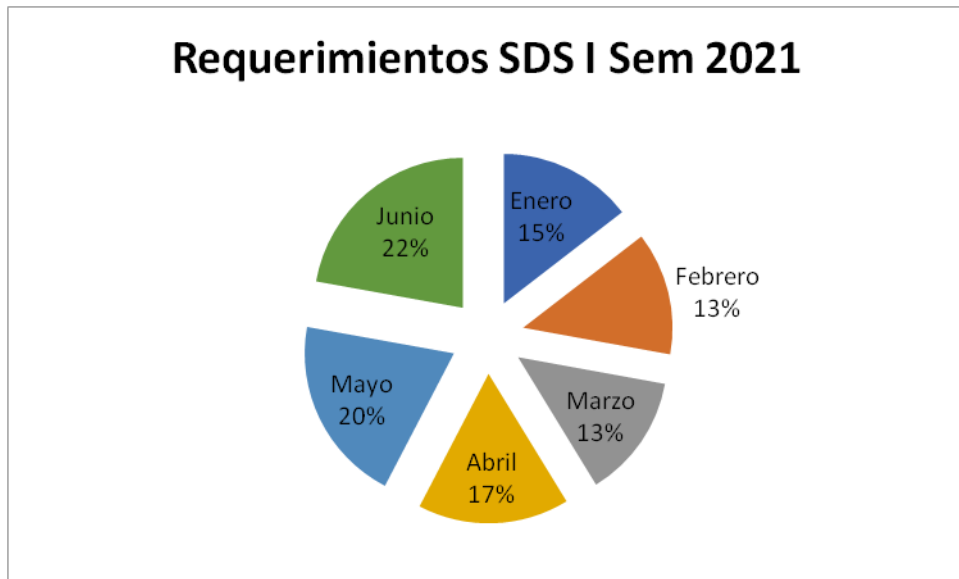
Para el periodo correspondiente entre 01 de enero al 30 de junio de 2021, las peticiones que fueron recibidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS fueron las siguientes:

**Cuadro 2**

PETICIONES RECIBIDAS POR MES EN LA SDS		
MES	CANTIDAD	% PARTICIPACION
Enero	2158	15
Febrero	1977	13
Marzo	1989	13
Abril	2435	17
Mayo	2995	20
Junio	3290	22
<b>TOTAL</b>	<b>14.844</b>	<b>100</b>

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

**Gráfico 1**



Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. I 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 mayo y junio con el 20% y el 22% 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 y EAPB Capital Salud) presentaron un incremento de 190 (2%) en el último semestre (12.468) frente al anterior (12.278).

Cuadro 3.

Mes	Cantidad	Peticiones Gestionadas	Respuesta Definitiva
Julio	3554	2875	436
Agosto	2504	1980	235
Septiembre	2300	1916	273
Octubre	1709	1471	256
Noviembre	2116	1844	532
Diciembre	2552	2192	1905
<b>Total II Sem 2020</b>	<b>14.735</b>	<b>12.278</b>	<b>3.637</b>
Enero	2158	1844	989
Febrero	1977	1728	421
Marzo	1989	1735	429
Abril	2435	2106	287
Mayo	2995	2487	1130
Junio	3290	2568	1865
<b>Total I Sem 2021</b>	<b>14.844</b>	<b>12.468</b>	<b>5.121</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. Julio 2020 – Junio 2021

En el cuadro anterior se puede observar un aumento de las peticiones registradas entre los meses de abril a junio del año 2021; esta situación se relaciona con el aumento de los registros realizados a través del canal de atención correo electrónico que, según datos suministrados por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía,

presentaron un incremento del 86% en el mes de junio frente al mes de enero de este año.

Respecto a los datos de respuesta definitiva, la DSC aclara mediante correo electrónico de fecha 29 de julio de 2021 que los mismos se toman "...de acuerdo con el reporte mensual realizado, teniendo en cuenta los cortes para la descarga de las bases. Sin embargo, se realiza verificación al cumplimiento de los términos de respuesta para los meses de enero a junio del presente año, de acuerdo con lo establecido en el proceso de gestión de peticiones en la SDS, en cuanto al seguimiento en la oportunidad de respuesta. En revisión realizada a 29 de julio de 2021, se encuentra que el 99,98% de las respuestas se encuentran gestionadas, evidenciándose que un 0,02% está pendiente por respuesta, correspondientes a 3 peticiones, por lo cual se realiza solicitud por no respuesta oportuna a las dependencias competentes..."

### Tipo de Petición Competencia SDS

Cuadro 4

TIPO	II Sem 2020	I Sem 2021
Petición de Interés General	779	643
Petición de Interés Particular	6073	6868
Queja	426	130
Reclamo	3646	3677
Solicitud de Copia	136	217
Solicitud Información	855	636
Sugerencia	51	39
Felicitaciones	38	44
Consulta	227	177
Denuncia por presuntos actos de corrupción	47	37
<b>Total</b>	<b>12.278</b>	<b>12.468</b>

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano II Semestre de 2020 y I semestre de 2021



Frente a los tipos de petición destaca un incremento de 795 (13%) en los derechos de petición de interés particular y de 81 (60%) en las solicitudes de copias de documentos en el último semestre frente al anterior.

En cuanto a disminuciones se presentaron, entre otras, 296 quejas menos (-69%), 219 solicitudes de acceso a la información menos (-26%) y 10 denuncias menos por presuntos actos de corrupción (-21%).

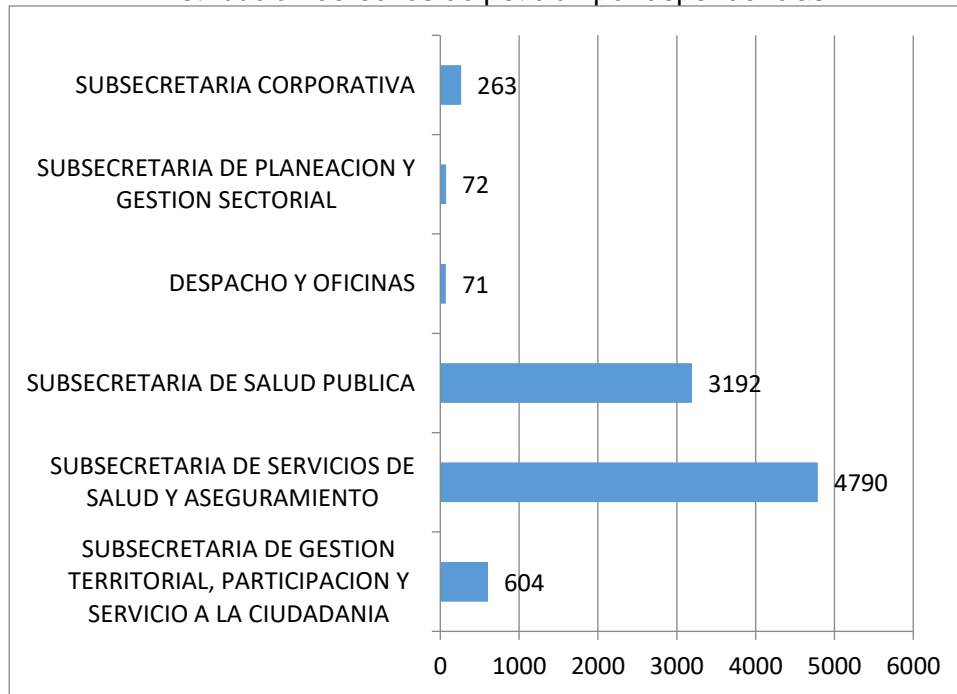
### **Distribución de Derechos de Petición**

Para el primer 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. 2020	I sem. 2021
SUBSECRETARIA DE GESTION TERRITORIAL, PARTICIPACION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	794	604
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS DE SALUD Y ASEGURAMIENTO	4377	4790
SUBSECRETARIA DE SALUD PUBLICA	3010	3192
DESPACHO Y OFICINAS	67	71
SUBSECRETARIA DE PLANEACION Y GESTION SECTORIAL	133	72
SUBSECRETARIA CORPORATIVA	210	263
Total	8.591	8.992

Gráfico 2  
Distribución derechos de petición por dependencias



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 8.992 frente a los 8.591 del periodo anterior. Además, se observa que la Subsecretaria de Servicios de Salud y Aseguramiento recibió por competencia la mayor parte de los derechos de petición con 4.790, seguido por la Subsecretaria de Salud Pública con 3.192.

Por otra parte, la DSC informa que, como segunda línea de defensa, realiza verificación, de acuerdo con los términos de respuesta establecidos en el Decreto 491 del 2020, generando “requerimiento por no respuesta oportuna”, así mismo, como acción preventiva se monitorean semanalmente las peticiones próximas a vencer, informando por correo electrónico a las dependencias responsables.

De igual forma, respecto a la oportunidad en las respuestas a derechos de petición, con base en información aportada por la DSC con fecha de corte del 02 de julio de 2021, se realizó seguimiento a las siguientes dependencias:

- Dirección de Salud Colectiva: De acuerdo con el corte del 02/07/2021 se reportan 25 peticiones que no registran con cierre y respuesta en el aplicativo

Bogotá Te Escucha, por tanto, se les realizó seguimiento por no respuesta oportuna vía correo electrónico.

Se realiza seguimiento el día 09 de julio a las 25 peticiones pendientes y se encontró que 17 no registran con cierre y respuesta en el aplicativo Bogotá Te Escucha, se les realiza seguimiento de reiteración por no respuesta oportuna vía correo electrónico.

Posteriormente se realiza seguimiento el día 16 de julio a las 17 peticiones pendientes y se encontró que 13 no registran con cierre y respuesta en el aplicativo Bogotá Te Escucha, se les realiza seguimiento de segunda reiteración por no respuesta oportuna vía correo electrónico.

Cuadro 6

CONSOLIDADO SEGUIMIENTO: POR DEPENDENCIAS DE LA SDS (CON USUARIO SDQS) - SUBREDES Y EPS-S		I TRIM.2021
TOTAL SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION	Seguimiento Preventivos realizados a las dependencias de la SDS	961
	Seguimientos realizados a las dependencias de la <b>SDS</b>	67
	Seguimientos realizados a las <b>Subredes</b>	18
	Seguimientos a la <b>EPS-S CAPITAL SALUD</b>	18
<b>SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A OPORTUNIDAD</b>		<b>103</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>	28
	Seguimiento a <b>cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta</b> a requerimientos de las <b>Subredes</b>	867
	Seguimiento a <b>cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta</b> a requerimientos de la <b>EPS-S CAPITAL SALUD</b>	327
<b>SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS</b>		<b>1222</b>
TOTAL REQUERIMIENTOS POR NO RESPUESTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION	Requerimientos realizados por <b>NO respuesta a las dependencias de la SDS</b>	41
	Requerimientos realizados por <b>NO respuesta a las SUBREDES INTEGRADAS</b>	1
	Requerimientos realizados por <b>NO respuesta a la EPS-S CAPITAL SALUD</b> y notificados a Dirección de Aseguramiento y Garantía del DS	7
	<b>TOTAL REQUERIMIENTOS X NO RTA. OPORTUNA</b>	<b>49</b>

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. I trimestre 2021

Como se observa en el cuadro anterior, se incluye información correspondiente al primer trimestre de 2021 (enero, febrero y marzo), en razón a que al momento de consolidar el presente informe y revisada la página web de la Secretaría de Salud, el informe de SDQS correspondiente al segundo trimestre de 2021 no se encuentra publicado por parte de la DSC, quien informa que este se encuentra en proceso de construcción para posterior publicación.

En este cuadro se observa para el primer trimestre de 2021 el total de requerimientos (49) por no respuesta oportuna a Derechos de Petición por parte de la SDS, las Subredes Integradas y la EPS-S Capital Salud durante. Además, se observan los seguimientos realizados sobre oportunidad (103) y calidad en la respuesta (1.222). Adicionalmente la Dirección de Servicio a la Ciudadanía a partir del mes de agosto de 2020 inició los seguimientos preventivos realizados a las dependencias de la SDS, frente a la no oportunidad de respuesta a las peticiones, efectuando un total de 961 seguimientos para el primer trimestre de 2021.

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

Frente a este punto y en respuesta a solicitud de la OCI en el sentido de informar cual es estado actual de los planes de contingencia frente a la Declaratoria de Emergencia Sanitaria por la Pandemia, las dificultades que se presentaron y como se lograron subsanar durante el primer semestre de 2021, la DSC informó:

Para el primer semestre de 2021, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía continuó con los ajustes operacionales que le permitieran la prestación del servicio a través de los diferentes canales dispuestos. Estos ajustes se realizaron en las localidades y en la ciudad cuando se declararon cuarentenas que obligó a la Dirección a cerrar los puntos de atención presenciales y fortalecer el canal telefónico y virtual; sin embargo, el ingreso de solicitudes aumentó con los dos picos de contagio presentados por COVID 19 en el primer semestre del año y saturando particularmente el canal electrónico. Dentro de las acciones para atender las solicitudes se realizó el despliegue de formulación de preguntas frecuentes con sus respuestas para entrenar el Chatbot que se encuentra actualmente en ambiente de pruebas.

Así mismo, la DSC para mejorar la atención a la ciudadanía fortaleció su Sistema de Información SI Cuéntanos con la creación de la Categoría COVID 19 y subtemas, permitiéndoles a los colaboradores registrar particularmente el motivo de orientación en el Sistema. En articulación con el nodo Sectorial de Salud, liderado por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría de Salud, y con las entidades del Sector se logró acordar categorías para incluir en el Sistema Distrital de Gestión de

Peticiones Bogotá te escucha, peticiones relacionadas con COVID 19; estos dos ajustes a los sistemas de información permitieron a la entidad tomar decisiones con base en datos diarios para generar alertas de necesidades en información y en problemáticas de acceso por las directivas de la Secretaría de Salud.

Adicionalmente, respecto al factor humano la DSC informó:

Para atender la contingencia del aumento de solicitudes relacionadas con COVID 19, se contó con el apoyo de catorce estudiantes del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA. Este trabajo permitió aumentar el nivel de respuesta de este canal de 35 solicitudes diarias a 50 por cada profesional. De igual forma se tradujeron a lenguaje claro y se actualizaron las 48 plantillas que facilitan la agilidad de respuesta a los ciudadanos.

Por otro lado, frente a las dificultades presentadas dicha dependencia informa:

En los meses de mayo y junio en el correo institucional se registró un aumento de solicitudes, lo que exigió a la Dirección realizar seguimiento diario a la gestión de la respuesta de dichos correos enviados por la ciudadanía. En tal sentido fue esencial la articulación con las personas de los procedimientos de la Dirección y la asignación de correos para garantizar a la ciudadanía respuestas oportunas y de calidad.

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

Por su parte la Oficina de Asuntos Disciplinarios (OAD), mediante memorando del 16 de julio de 2021 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 enero al 30 junio de 2021:

Cuadro 7

MES	COMPETENCIA	NO COMPETENCIA	TOTAL SDQS
ENERO	3	16	19
FEBRERO	5	12	17
MARZO	4	17	21
ABRIL	3	30	33
MAYO	1	20	21
JUNIO	2	26	28
<b>TOTAL I Sem. 2021</b>	<b>18</b>	<b>121</b>	<b>139</b>

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 treinta y nueve (139) requerimientos ciudadanos (Denuncias, Peticiones y/o Quejas), los cuales fueron analizados, canalizados y tramitados dentro del término legal, según informó esta dependencia.

Por otra parte, se observa que para el segundo semestre 2020 se presentaron 113 requerimientos, es decir se presentó un incremento de 26 requerimientos para el primer semestre 2021 lo cual representa un aumento del 23%, este aumento es de 11 requerimientos para los que son competencia de la OAD de la SDS.

Cuadro 8

MES	COMPETENCIA	NO COMPETENCIA	TOTAL SDQS
JULIO	1	26	27
AGOSTO	0	19	19
SEPTIEMBRE	0	19	19
OCTUBRE	2	14	16
NOVIEMBRE	1	10	11
DICIEMBRE	3	18	21
<b>TOTAL II Sem. 2020</b>	<b>7</b>	<b>106</b>	<b>113</b>

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

Por otro lado, se observa que de los 139 recibidos durante el último semestre por parte de la OAD, por no competencia se presentaron ciento veintiunos (121), los cuales fueron trasladados a Entidades Distritales

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 primer 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.

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 cuatro (4), 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
Enero	19582021	2021EE8323 fecha 26/01/2021	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO APERTURA DE INDAGACION PRELIMINAR EXP 004-2021	INDAGACION PRELIMINAR ETAPA PROBATORIA
Abril	1195472021	2021EE46069 fecha 29/04/2021	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO APERTURA DE INDAGACION PRELIMINAR EXP 039-2021	INDAGACION PRELIMINAR ETAPA PROBATORIA
Mayo	1492902021	2021EE99700 fecha 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 fecha 08/06/2021	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO APERTURA DE INDAGACION PRELIMINAR EXP 050-2021	INDAGACION PRELIMINAR ETAPA PROBATORIA

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 canales diferentes 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

<b>PRESUNTOS HECHOS DE CORRUPCIÓN ALLEGADOS A LA OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD</b>				
<b>Nº Requerimiento</b>	<b>Expediente Aperturado SDS</b>	<b>Etapa Procesal</b>	<b>Disciplinados</b>	<b>Temática</b>
Personería de Bogotá (Quejoso Anónimo) mediante radicado 2021ER3102 de fecha 22/01/2021.	Expediente 003-2021	Indagación Preliminar (Etapa probatoria).	Averiguación de responsables	Irregularidades Administrativas
Noticia por medios de comunicación de fecha 18/03/2021	Expediente 028-2021	Indagación Preliminar (traslado mes de junio 2021)  2021EE56139 18/06/2021 Director de Investigaciones Especiales y Apoyo Técnico Personería de Bogotá	Averiguación de responsables	Presuntos actos de corrupción

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

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

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

Cuadro 11

<b>Competencia de Asuntos Disciplinarios (No hechos de corrupción)</b>				
<b>Mes</b>	<b>No SDQS</b>	<b>Respuesta</b>	<b>No Apertura de Proceso</b>	<b>Estado</b>
Enero	20982021	20211E324 fecha 07/01/2021	NO AMERITO EL EJERCICIO DE FUNCION DISCIPLINARIA	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO A TRASLADO A LA DIRECCION DE GESTION DE TALENTO HUMANO Y COMITÉ DE CONVIVENCIA
	163992021	2021EE7110 Y 2021EE7097 fecha 22/01/2021	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO A TRASLADO A SUBRED	NO AMERITO EL EJERCICIO DE FUNCION DISCIPLINARIA



			INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE	
Febrero	341642021	2021EE17931 fecha 16/02/2021	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO APERTURA DE INDAGACION PRELIMINAR EXP 006-2021	INDAGACION PRELIMINAR ETAPA PROBATORIA
	304932021	2021EE15039 fecha 09/02/2021	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY	NO AMERITO EL EJERCICIO DE FUNCION DISCIPLINARIA
	565692021	2021EE28883 fecha 09/03/2021	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY PROFIRIO AUTO INHIBITORIO	AUTO INHIBITORIO 075-2021 05/03/2021
	576732021	2021EE28762 fecha 09/03/2021	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO APERTURA DE INDAGACION PRELIMINAR EXP 015-2021	INDAGACION PRELIMINAR ETAPA PROBATORIA
	612472021	2021EE25337 fecha 02/03/2021	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO APERTURA DE INDAGACION PRELIMINAR EXP 014-2021.	INDAGACION PRELIMINAR ETAPA PROBATORIA
Marzo	612112021	2021E6431 fecha 08/03/2021	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO INCORPORAR EXP 007-2021	INCORPORACION EXP 007-2021 INDAGACION PRELIMINAR ETAPA PROBATORIA
	877262021	2021EE37537 fecha 30/03/2021	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO APERTURA DE INDAGACION PRELIMINAR EXP 034-2021	INDAGACION PRELIMINAR ETAPA PROBATORIA
	682452021	2021EE33735 fecha 18/03/2021	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO APERTURA DE INDAGACION PRELIMINAR EXP 029-2021	INDAGACION PRELIMINAR ETAPA PROBATORIA
	813082021	2021EE37983 fecha 31/03/2021	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY	NO AMERITO EL EJERCICIO DE FUNCION DISCIPLINARIA
Abril	938912021	2021EE39890 fecha 08/04/2021	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO APERTURA DE INDAGACION PRELIMINAR EXP 038-2021	INDAGACION PRELIMINAR ETAPA PROBATORIA
	1198692021	2021EE45676 fecha 08/04/2021	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY	NO AMERITO EL EJERCICIO DE FUNCION DISCIPLINARIA Y TRASALDO A LA PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION POR RELACION Y CONEXIDAD DE LOS HECHOS AL EXP 062-2020
Junio	1883902021	2021EES6091 fecha 08/06/2021	SE DA RTA AL PETICIONARIO Y SE DA TRASLADO A LA ALCALDIA CON RAD 2021EE56101 Y A CONTRALORIA CON RAD 2021EE56108 CON FECHAS 18-06-2021.	NO AMERITO EL EJERCICIO DE FUNCION DISCIPLINARIA

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

Por último, respecto a la solicitud hecha por parte de la Oficina de Control Interno sobre el estado actual de las peticiones por posibles actos de corrupción que fueron recibidas en la Oficina de Asuntos Disciplinarios en el segundo semestre de 2020

de la SDS y que son competencia de dicha Oficina, con corte a 16 de julio de 2021 se reportó la siguiente información:

Cuadro 12

**COMPETENCIA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS**

N°	MES	N° SDQS	RESPUESTA	N° APERTURA DEL PROCESO	ESTADO
1	JULIO	1670622020	2020EE43231 16-07-2020	EXPEDIENTE 072-2020	Auto de Archivo 144-2021 fecha 27/04/2021
2	OCTUBRE	2788162020	2020EE70585 21-10-2020	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS SE INCORPORA LA QUEJA AL EXP 062-2020	Traslado a Procuraduría Distrital Reparto 2021EE31156 fecha 12/03/2021
3	NOVIEMBRE	2839672020	2020EE78192 13-11-2020	EXPEDIENTE 090-2020	Auto de Archivo 046-2021 fecha 17/02/2021

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

Adicional a lo anterior, se relaciona un (1) caso extraordinario por presuntos hechos de corrupción, el cual fue recepcionado a través del canal de comunicación correo electrónico institucional, canal diferente al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha (SDQS), que si bien no hace 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
Vía correo electrónico Institucional	Expediente 067 - 2020	Traslado a Procuraduría Distrital Reparto 2021EE31156 fecha 16/06/2021	Averiguación de Responsables	Funciones Administrativas

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

Por otro lado, la OAD reporta las siguientes acciones realizadas 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:

- En la vigencia 2021, se realizó una reunión entre la Oficina de Asuntos Disciplinarios y el representante de los gestores de integridad con el fin de trabajar los valores institucionales que han sido presuntamente incumplidos en desarrollo de los procesos disciplinarios en la SDS, lo que se soporta a través de acta de reunión de fecha 27/01/2021.
- Adicionalmente, la Oficina de Asuntos Disciplinarios remitió a la Dirección de Gestión de Talento Humano por medio de correo electrónico el día 28/01/2021, algunas sugerencias de estrategias para el Plan de Acción del Código de Integridad.

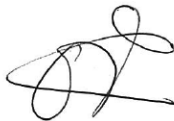
## CONCLUSIONES

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

- La Dirección de Servicio al Ciudadano como segunda línea de defensa, realiza seguimiento a los requerimientos por no respuesta oportuna realizando como acción preventiva monitoreo semanal a las peticiones próximas a vencer, informando por correo electrónico a las dependencias responsables; esto con el fin de evitar posible materialización de los riesgos asociados al proceso de Gestión Social en Salud relacionados con la oportunidad y calidad en las respuestas emitidas a los requerimientos ciudadanos.
- La Dirección de Servicio a la Ciudadanía para el primer semestre 2021, continuó fortaleciendo los canales de recepción para los requerimientos efectuados por los ciudadanos, toda vez que por los dos picos de contagio presentados por COVID 19 en el primer semestre del año, se presentó un incremento en el canal virtual (correo electrónico) en 24% frente al semestre anterior, lo cual requiere seguir fortaleciendo los mecanismos de fácil acceso y comprensibles para que los grupos de valor presenten sus requerimientos.

## RECOMENDACIONES

- Es importante, continuar con el desarrollo de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del Sistema de Información SI Cuéntanos con el fin de generar alertas de necesidades en información y en problemáticas de acceso a los Servicios de Salud para la toma de decisiones.
- Se recomienda continuar fortaleciendo los mecanismos de análisis y despliegue de estrategias que permitan la apropiación de los valores establecidos en el Código de Integridad de la entidad, así como el mejoramiento en la identificación y mitigación de riesgos de corrupción, todo lo cual se traduzca en una disminución sostenida en los casos con incidencia disciplinaria en contra de funcionarios de la entidad.



OLGA LUCIA VARGAS COBOS

Jefe Oficina de Control Interno.

Elaboró: Julián Cuéllar García / Yessenia García Mejía