

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO  
PRIMER SEMESTRE DE 2022

JULIO DE 2022

## **OBJETIVO**

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno, verifica las acciones que adelantó la Secretaría Distrital de Salud durante el primer semestre de 2022 respecto al 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 para que la línea estratégica y los responsables del proceso adelanten acciones que conlleven 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, con respecto a la atención de las PQRS presentadas por los ciudadanos de Bogotá D.C. y partes interesadas en materia de salud, durante el primer semestre de 2022.

## **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”.
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Circular Interna 0027 de 31 octubre de 2019 “Tramite de los Derechos de Petición de las Entidades de Control de Orden Nacional y Distrital y de Inspección, Vigilancia y Control, así como las solicitudes de autoridad Judicial”.

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

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 primer semestre 2022 en comparación con el segundo semestre de 2021:

**Cuadro 1**

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR MES EN LA SDS GESTION		I SEM. 2022	II SEM. 2021	Diferencia nominal	Diferencia porcentual
<b>CANAL DE RECEPCION DE PETICIONES COMPETENCIA SDS</b>	APP-Aplicación Móvil	3	2	1	50,0
	Buzón	152	111	41	36,9
	Correo electrónico / e mail	5644	4710	934	19,8
	Correo urbano-escrito	1204	1231	-27	-2,2
	Presencial	320	321	-1	-0,3
	Redes sociales (Twitter, Facebook)	37	38	-1	-2,6
	Teléfono	785	585	200	34,2
	Web	3789	4630	-841	-18,2
	Videollamada	3		3	
	<b>SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS</b>	<b>11937</b>	<b>11628</b>	<b>309</b>	<b>2,7</b>

<b>TIPO DE PETICION COMPETENCIA DE SDS</b>	Petición de Interés General	556	642	-86	-13,4
	Petición de Interés Particular	7105	6563	542	8,3
	Queja	120	144	-24	-16,7
	Reclamo	3214	3262	-48	-1,5
	Solicitud de Copia	268	330	-62	-18,8
	Solicitud Información	468	444	24	5,4
	Sugerencia	20	19	1	5,3
	Felicitaciones	66	72	-6	-8,3
	Consulta	99	142	-43	-30,3
	Denuncia por actos de corrupción	21	10	11	110,0
	<b>SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS</b>	<b>11937</b>	<b>11628</b>	<b>309</b>	<b>2,7</b>
<b>TRASLADOS POR NO COMPETENCIA SDS -NI DEL DISTRITO</b>	Peticiones trasladadas a Entidades del Orden Nacional, Territorial y/o Privadas	1039	1275	-236	-18,5
<b>DERECHOS DE PETICION QUE REQUIRIERON AMPLIACION DE INFORMACION</b>	Peticiones analizadas que ingresan por Bogotá Te Escucha, a las cuales se debió solicitar ampliación o aclaración de información.	1261	1252	9	0,7
<b>TOTAL PETICIONES RECIBIDAS</b>		<b>14237</b>	<b>14155</b>	<b>82</b>	<b>0,6</b>

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano I Semestre de 2022 y II semestre de 2021

En el cuadro anterior se observa un total de peticiones recibidas de 14.237 en el periodo evaluado frente a 14.155 del periodo anterior, por lo que se evidencia un aumento de 82 en el número total de peticiones, es decir, un aumento del 0,6%.

Además, se observa que en el primer semestre de 2022, los canales: correo electrónico y telefónico ganaron participación dentro del total de requerimientos ciudadanos que son competencia de la SDS, con incrementos de 19.8% y 34.2% respectivamente frente al periodo anterior. Al respecto, llama la atención el incremento que se presenta para los canales correo electrónico en términos nominales (934) y aplicación móvil en términos porcentuales (50%).

Por el contrario, los canales: correo urbano escrito, presencial, redes sociales y web tuvieron una disminución en su frecuencia de uso, siendo el canal web el que tiene una mayor caída en términos nominales (841) y porcentuales (18.2%). No obstante, los canales de recepción de peticiones más utilizados por los ciudadanos son el

correo electrónico (5.644 peticiones) y el web, con 3.789 peticiones registradas en el último semestre.

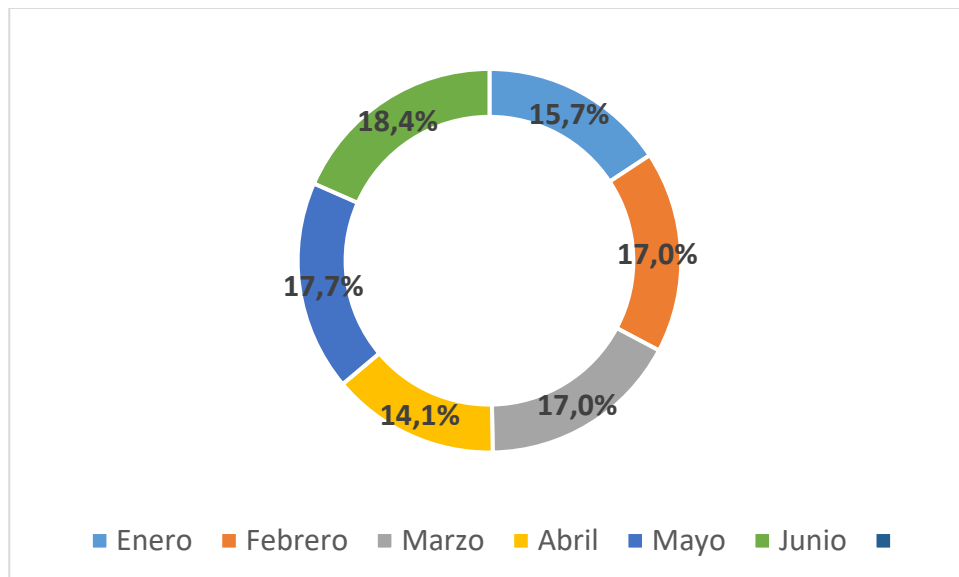
Adicionalmente, para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2022, la distribución mensual de peticiones que fueron recibidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS fue la siguiente:

**Cuadro 2**

PETICIONES RECIBIDAS POR MES EN LA SDS		
MES	CANTIDAD	%
Enero	2.240	15,7
Febrero	2.423	17
Marzo	2.417	17
Abril	2.014	14,1
Mayo	2.523	17,7
Junio	2.620	18,4
<b>TOTAL</b>	<b>14.237</b>	<b>100</b>

**Gráfico 1**

**PARTICIPACION MENSUAL - PETICIONES RECIBIDAS EN LA SDS**



Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. I Semestre 2022

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 17,7% y el 18,4% de participación respectivamente.

### **Peticiones gestionadas por la SDS**

Por su parte, las peticiones gestionadas por ser competencia de la SDS (incluyendo Subredes Integradas de Servicios de Salud, EAPB Capital Salud y el Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS) presentaron una disminución del 28% en el último semestre (8.374) frente al anterior (11.628).

Cuadro 3.

<b>Mes</b>	<b>Recibidas</b>	<b>Competencia SDS</b>	<b>Respuesta Definitiva</b>
Enero	2240	1404	1374
Febrero	2423	1352	1330
Marzo	2417	1419	1404
Abril	2014	1172	1155
Mayo	2523	1449	1424
Junio	2620	1578	941
<b>Total I Sem. 2022</b>	<b>14.237</b>	<b>8.374</b>	<b>7.628</b>
<b>Total II Sem. 2021</b>	<b>14.155</b>	<b>11.628</b>	

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha, Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Julio de 2021 – Junio 2022

En el cuadro anterior se puede observar un aumento de las peticiones registradas y gestionadas entre los meses de mayo y junio del año 2022.

Respecto a los datos de respuesta definitiva, la DSC informa que se encuentran peticiones que fueron cerradas por desistimiento, por no competencia, así como traslados y peticiones asignadas a diferentes dependencias que se encuentran dentro de los términos para entregar respuesta.

Por otra parte, con relación a las peticiones que se encuentran pendientes de respuesta para el periodo analizado, la DSC informó: “De acuerdo con el seguimiento a las peticiones establecido en la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, para el primer semestre de 2022, tenemos que el último corte de verificación a la

oportunidad de respuesta se realizó el 24 de junio de 2022, sin reporte de peticiones pendientes de gestión acorde con los términos establecidos en la normatividad vigente.”

### **Peticiones competencia de la SDS**

Frente a los tipos de petición destaca un incremento de 11 (110%) denuncias por presuntos actos de corrupción y de 542 (8.3%) en las peticiones de interés particular, en el último semestre frente al anterior.

Cuadro 4

TIPO	II Sem. 2021	I Sem. 2022
Petición de Interés General	642	556
Petición de Interés Particular	6563	7105
Queja	144	120
Reclamo	3262	3214
Solicitud de Copia	330	268
Solicitud Información	444	468
Sugerencia	19	20
Felicitaciones	72	66
Consulta	142	99
Denuncia por presuntos actos de corrupción	10	21
<b>Total</b>	<b>11.628</b>	<b>11.937</b>

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano II Semestre de 2021 y I semestre de 2022

En cuanto a disminuciones se presentaron, entre otras, 86 peticiones de interés general menos (-13.4%) y 43 consultas menos (-30.3%) por parte de las distintas partes interesadas.

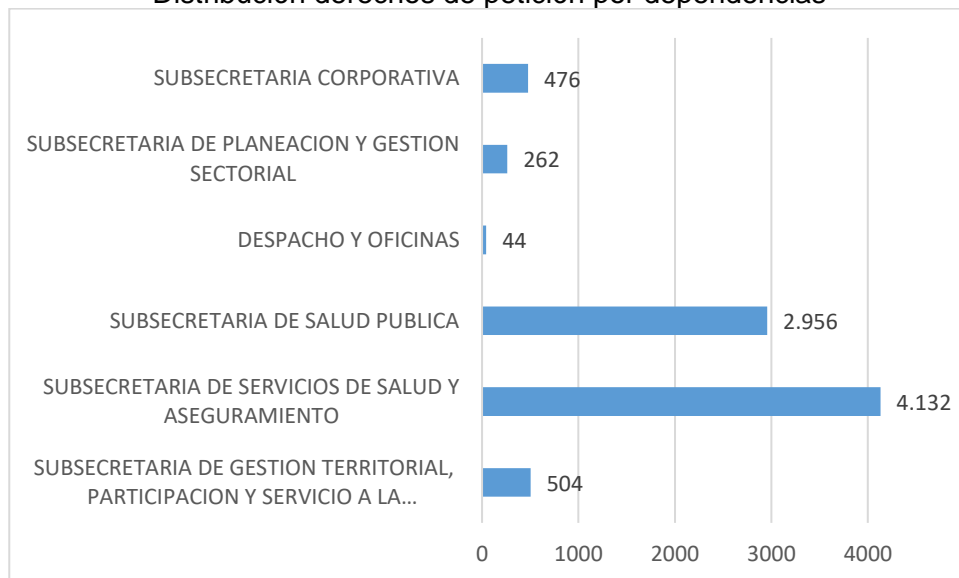
Por otra parte, para el primer semestre de 2022 se presenta la siguiente distribución por dependencias de los derechos de petición, frente al semestre anterior:

Cuadro 5

Distribución de Derechos de Petición por dependencia SDS		
Dependencia	II sem. 2021	I sem. 2022
SUBSECRETARIA DE GESTION TERRITORIAL, PARTICIPACION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	367	504
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS DE SALUD Y ASEGURAMIENTO	3.904	4.132
SUBSECRETARIA DE SALUD PUBLICA	3.050	2.956
DESPACHO Y OFICINAS	34	44
SUBSECRETARIA DE PLANEACION Y GESTION SECTORIAL	298	262
SUBSECRETARIA CORPORATIVA	485	476
<b>TOTAL</b>	<b>8.138</b>	<b>8.374</b>

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

Gráfico 2  
Distribución derechos de petición por dependencias



Fuente: 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 8.374 frente a los 8.138 del periodo anterior, lo cual representa un aumento del 2.9%.



Además, se observa que la Subsecretaría de Servicios de Salud y Aseguramiento recibió por competencia la mayor parte de los derechos de petición con 4.132, seguido por la Subsecretaría de Salud Pública con 2.956.

### **Seguimiento a la gestión de peticiones**

Para el primer trimestre de 2022 se observa en el *Informe de comportamiento de las peticiones y problemáticas en el acceso a los servicios de salud*, elaborado por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, un total de 28 seguimientos a la oportunidad en la respuesta, realizados a las dependencias de la SDS. Esta cifra para la EPS Capital Salud es de 913, lo cual denota una concentración de los seguimientos en dicha entidad para el periodo citado.

En cuanto a los seguimientos realizados a la calidad de las respuestas, los esfuerzos se concentraron principalmente en las Subredes de Servicios de Salud con 831; mientras que para la SDS no se realizaron seguimientos al respecto para el periodo enero-marzo 2022.

Con relación a los seguimientos preventivos realizados a las dependencias de la Secretaría de Salud, se observa un total de 939 para dicho trimestre.

Respecto a los datos del segundo trimestre de 2022, para la fecha de elaboración del presente informe, la DSC se encontraba en procesamiento de estos para la elaboración del informe a cargo de dicha dependencia.

En cuanto al seguimiento realizado a peticiones por no respuesta oportuna de acuerdo con los tiempos establecidos en la normatividad vigente, para el segundo semestre de 2022 la DSC presenta los siguientes datos:

<b>TOTAL, SEGUIMIENTO A PETICIONES POR NO RESPUESTA OPORTUNA</b>	Peticiones realizadas por NO respuesta a las dependencias de la SDS	<b>10</b>
	<b>TOTAL, PETICIONES X NO RTA. OPORTUNA</b>	<b>10</b>
	Reiteraciones por no respuesta oportuna SDS	1

La Oficina de Control Interno por su parte procedió a verificar el estado de respuesta para 5 peticiones interpuestas durante el segundo semestre de 2022, sobre lo cual la Dirección de Servicio a la Ciudadanía informa sobre el cierre con respuesta definitiva en el Sistema Bogotá Te Escucha, de la siguiente manera:

No. Petición	Estado
2062622022	Petición gestionada por la Dirección de Aseguramiento y Garantía del Derecho a la Salud. Cierra en el sistema el 2022-06-16 y la Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control de Servicios de Salud da cierre el 2022-07-06.
2125162022	Petición gestionada por la Subsecretaría de Planeación y Gestión Sectorial. Cierra el 2022-07-05
2187372022	Petición gestionada por la Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control de Servicios de Salud. Subdirección IVC Jurídica da cierre el 2022-07-06
2190462022	Petición gestionada por la Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control de Servicios de Salud. Subdirección IVC Jurídica da cierre el 2022-07-06
2207372022	Petición gestionada por la Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control de Servicios de Salud. Subdirección IVC Jurídica da cierre el 2022-07-07
2265792022	Petición gestionada por la Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control de Servicios de Salud. Cierre el 2022-07-07

## Seguimiento a recomendaciones de la Oficina de Control Interno

En primer lugar, con relación a las acciones de mejora derivadas del *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 Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá con corte a 30/11/2021; se informó por parte de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía que se vienen realizando las siguientes acciones:

- **Seguimiento preventivo semanal:** *El responsable de seguimiento a la respuesta de los derechos de petición genera el reporte de las peticiones registrados en el Bogotá Te Escucha, lo revisa y filtra los próximos a vencer de acuerdo con su tiempo de respuesta y emite un mensaje de control preventivo vía correo electrónico a la dependencia.*
- **Seguimiento semanal a la oportunidad de las respuestas:** *Agotado el control preventivo de la respuesta a la petición, de no evidenciar respuesta efectiva y oportuna, se emite reporte de peticiones pendientes y se informa a través de correo electrónico a la dependencia de la SDS competente de dar respuesta, la omisión al cumplimiento en los tiempos legalmente establecidos para la respuesta, con copia a la oficina de Control Interno y la Oficina de Asuntos Disciplinarios, donde se inicia el proceso disciplinario que haya lugar.*
- *De igual forma, en desarrollo del procedimiento transversal de Servicio a la Ciudadanía y en cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad, como punto de control de dicho procedimiento, se realiza trimestralmente una reunión o mesa de trabajo donde se socializan los resultados del seguimiento a la oportunidad y calidad de las respuesta y manejo adecuado del sistema de gestión de peticiones ciudadanas con los responsables a nivel institucional SDS e interinstitucional con las Subredes Integradas de Servicios de Salud y la EPSS Capital Salud, lo anterior de acuerdo a lo definido en el Lineamiento “Seguimiento a la calidad de las respuesta de las peticiones tramitadas a través del sistema de gestión de peticiones distrital” Código: SDS-GSS-LN-009 V.3.*

Por otra parte, con relación a la recomendación de la OCI de *continuar con la verificación del estado de respuesta de las peticiones que no tenían respuesta*

*definitiva a corte 31/12/2021, la DSC informa que: “a través del seguimiento a la oportunidad de respuesta, verificó el cumplimiento con corte finalizado el 11 de febrero de 2022 y se evidenció una (1) petición pendiente por no respuesta, competencia de la Oficina Asesora Jurídica. En tal sentido, se remitió seguimiento por no respuesta oportuna, vía correo electrónica a esa dependencia, con copia a la Oficina de Asuntos Disciplinarios y el 18 del mismo mes, se realizó reiteración por no evidenciar respuesta definitiva en el sistema, la cual fue cerrada en la misma fecha. Por lo anterior, para el año 2021, se confirma el cierre con respuesta definitiva de las peticiones mencionadas”.*

**URGENTE** Petición por no Respuesta Oportuna – Oficina Asesora Jurídica


Calvache Lopez, Luz Esther [REDACTED]

Vie 11/02/2022 5:45 PM

Para: [REDACTED]

CC: [REDACTED]

De acuerdo con el procedimiento de seguimiento adelantado por la Dirección Servicio a la Ciudadanía a la respuesta de los derechos de petición que ingresan a la SDS a través del aplicativo Bogotá Te Escucha -Sistema Distrital para Gestión de Peticiones Ciudadanas clasificados a su Dependencia, en estado PENDIENTE de respuesta o cierre definitivo:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>		<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL Seguimiento Oportunidad en la Respuesta al Derecho de Petición Formato Controlado No Codificado</p>				<p>Elaborado por: Esther Calvache L. Revisado por: Edna Forero T. Aprobado por: Beatriz Guerrero A.</p>			
<p>REPORTE GESTIÓN SECTOR SALUD CORTE A: 29-diciembre de 2021</p>						<p>Revisado: 11/feb/2022</p>			
Dependencia	Número petición	Categoría subtema	Subtema	Canal	Tipo petición	Estado petición final	Fecha inicio términos	Nombre peticionario	
5 Oficina Asesora Jurídica	4145922021	ASUNTOS JURIDICOS	Conceptos-asesorías Jurídicos sector salud	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	PENDIENTE	23/12/2021	[REDACTED]	

Revisión realizada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía el día 11 febrero de 2021.

Teniendo en cuenta que los términos legalmente establecidos para las respuestas de los derechos de petición o requerimiento vencieron, se solicita de carácter URGENTE e INMEDIATO dar trámite y respuesta a los requerimientos antes mencionados.

De manera atenta se indica que para los términos se procedió hacer la verificación de acuerdo con lo definido en el Decreto Nacional 491 de 2020.

Se requiere atender lo establecido en el numeral 8 del Art. 35 de la Ley 734 de 2002, el cual cita las prohibiciones del servidor público, en lo que nos compete: *“Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”.*

Así mismo me permito aclarar que, ante cualquier inquietud, observación o dificultad para el cierre de estos por fallas del aplicativo, favor comunicarlo. A la fecha no se ha recibido notificación de dificultades con el aplicativo para el cierre de estas solicitudes.

Cordialmente,

**URGENTE Reiteración Petición por no Respuesta Oportuna – Oficina Asesora Jurídica**

Luz Esther, C

Vie 18/02/2022 10:13 AM

De acuerdo con el procedimiento de seguimiento adelantado por la Dirección Servicio a la Ciudadanía a la respuesta de los derechos de petición que ingresan a la SDS a través del aplicativo Bogotá Te Escucha -Sistema Distrital para Gestión de Peticiones Ciudadanas clasificados a su Dependencia, continua en estado PENDIENTE de respuesta o cierre definitivo:

		DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL Seguimiento Oportunidad en la Respuesta al Derecho de Petición Formato Controlado No Codificado			Elaborado por: Esther Calvache L. Revisado por: Edna Forero T. Aprobado por: Beatriz Guerrero A.				
<b>REPORTE GESTIÓN SECTOR SALUD CORTE A: 29-diciembre de 2021</b>									
Revisado: 11 y 18/feb/2022									
Dependencia	Número petición	Categoría subtema	Subtema	Canal	Tipo petición	Estado petición final	Fecha inicio términos	Nombre peticionario	
5. Oficina Asesora Jurídica	4145922021	ASUNTOS JURIDICOS	Conceptos-asesorías Jurídicas sector salud	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	PENDIENTE	23/12/2021	C	

Revisión realizada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía el día 11 y 18 febrero de 2021.

Teniendo en cuenta que los términos legalmente establecidos para las respuestas de los derechos de petición o requerimiento vencieron, se solicita de carácter URGENTE e INMEDIATO dar trámite y respuesta a los requerimientos antes mencionados.

De manera atenta se indica que para los términos se procedió hacer la verificación de acuerdo con lo definido en el Decreto Nacional 491 de 2020.

Se requiere atender lo establecido en el numeral 8 del Art. 35 de la Ley 734 de 2002, el cual cita las prohibiciones del servidor público, en lo que nos compete: "Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento".

**Acciones correctivas generadas por el proceso**

Teniendo en cuenta lo descrito en el informe de comportamiento de las peticiones para el trimestre IV de 2021: "Como producto de la Autoevaluación a los riesgos del Proceso Gestión social en Salud, con corte a julio de 2020, se evidenció la materialización del riesgo "Gestionar las peticiones de los ciudadanos, por fuera de los términos establecidos por la Ley", que arroja la formulación de la acción correctiva con el fin que se tomen medidas oportunas y eficaces para evitar en lo posible la repetición del evento...", la OCI solicitó a la DSC informar sobre qué acciones se adelantaron por parte del proceso durante el I Semestre de 2022.

Al respecto, dicha dependencia informó que dentro de la acción correctiva #2587 registrada en el sistema ISOLUCION con fecha del 29 de abril de 2022, se definieron tres actividades las cuales se encuentran en desarrollo:

- Elaboración acto administrativo, donde se den directrices al cumplimiento de los términos de la Ley 1755 de 2015.
- Socializar a las dependencias de la SDS, las directrices que permitan atender de manera eficiente, bajo los principios de eficacia y oportunidad a las respuestas a los derechos de petición que presente la ciudadanía.

- Realizar seguimientos semanales, a la oportunidad de la respuesta de peticiones próximas a vencer.

**Atención de denuncias y/o quejas por posible Actos de Corrupción**

Por su parte la Oficina de Asuntos Disciplinarios (OAD), mediante memorando del 12 de julio de 2022 en respuesta a solicitud de la Oficina de Control Interno, suministró en el siguiente cuadro el número de peticiones por presuntos actos de corrupción que fueron recibidas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha (SDQS), correspondiente al periodo comprendido entre el día 01 de enero al 30 de junio de 2022:

Cuadro 7

MES	COMPETENCIA	NO COMPETENCIA	TOTAL SDQS
ENERO	3	13	16
FEBRERO	1	9	10
MARZO	6	16	22
ABRIL	0	1	1
MAYO	8	9	17
JUNIO	2	10	12
<b>TOTAL I Sem. 2022</b>	<b>20</b>	<b>58</b>	<b>78</b>
<b>II Sem. 2021</b>	<b>18</b>	<b>101</b>	<b>119</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 setenta y ocho (78) 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 segundo semestre de 2021 se presentaron 41 requerimientos menos, lo cual representa una disminución del 34.5%. Por su parte aumentó en dos (2) unidades (11%) el número de requerimientos clasificados como competencia de la OAD.

Por otro lado, se observa que de los 78 recibidos durante el último semestre por parte de la OAD, por no competencia se presentaron cincuenta y ocho (58), los



cuales, según lo informado fueron trasladados a Entidades Distritales, Subredes y Entes de Control, como quiera que su conocimiento correspondía por competencia a otros operadores disciplinarios, fiscales y/o administrativos, según datos suministrados por parte de dicha oficina.

Adicional a esto, por competencia para el primer semestre de 2022, la OAD asumió el conocimiento de veinte (20) 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 y la Ley 1952 de 2019, según lo enunciado por dicha oficina.

Es importante aclarar que de los veinte (20) requerimientos asumidos como competencia y de conformidad con los hechos y circunstancias relacionados en los mismos, solo seis (6) requerimientos ciudadanos hacen relación explícita a presuntos hechos de corrupción, los cuales se relacionan a continuación:

Cuadro 9

COMPETENCIA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS					
MARZO	885162022	2022EE32131 FECHA 07/03/2022	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO APERTURA DE INDAGACION PREVIA EXPEDIENTE 034-2022	INDAGACION PREVIA ETAPA PROBATORIA	SI
	934272022	2022EE32131 FECHA 09/03/2022	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO APERTURA DE INDAGACION PREVIA EXPEDIENTE 034-2022	INDAGACION PREVIA ETAPA PROBATORIA	SI
	951552022	2022EE29828 FECHA 15/03/2022	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO APERTURA DE INDAGACION PREVIA EXPEDIENTE 033-2022	INDAGACION PREVIA ETAPA PROBATORIA	SI
	942612022	2022EE32805 FECHA 14/03/2022	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO APERTURA DE INDAGACION PREVIA EXPEDIENTE 031-2022	INDAGACION PREVIA ETAPA PROBATORIA	SI
MAYO	1751052022	2022EE56688 FECHA 18/05/2022	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO APERTURA DE INDAGACION PREVIA EXPEDIENTE 034-2022	INDAGACION PREVIA ETAPA PROBATORIA	SI
JUNIO	2231362022	2022EE72274 FECHA 17/06/2022	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO APERTURA DE INDAGACION PREVIA EXPEDIENTE 064-2022	INDAGACION PREVIA ETAPA PROBATORIA	SI

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

Adicional a lo anterior, se relacionan dos (2) casos por presuntos hechos de corrupción, los cual fueron allegados a través de canal diferente al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha (SDQS), que si bien no hacen parte de las estadísticas formales de este informe, si es oportuno mencionar:

Cuadro 10

PRESUNTOS HECHOS DE CORRUPCIÓN ALLEGADOS A LA OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD				
Nº Requerimiento	Expediente Aperturado SDS	Etapas Procesales	Disciplinados	Temática
Correo electrónico de fecha 05 de abril del 2022.	Expediente 045 -2022	Indagación Previa (Etapas probatorias).	Averiguación de Responsables	Irregularidades Administrativas
Mediante radicado 2022IE14739 de fecha 01/06/2022 y radicado No 2022IE14769 del 02/06/2022.	Expediente 060 -2022	Indagación Previa (Etapas probatorias).	Averiguación de Responsables	Presunto Acto de Corrupción

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

Con respecto a las peticiones que no hacen referencia a hechos de corrupción sino a temas referidos a otras tipologías Disciplinarias distintas, catorce (14) en total, la OAD suministró la siguiente información:

Cuadro 11

COMPETENCIA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS					
ENERO	4212292021	2022EE2495 DE FECHA 12/01/2022	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO APERTURA DE INDAGACION PREVIA EXPEDIENTE 008-2022	INDAGACION PREVIA ETAPA PROBATORIA	NO
	3906732021	2022EE2436 DE FECHA 12/01/2022	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO A INHIBIRSE CON EL NUMERO DE AUTO 011-2022 DE FECHA 12-01-2022	AUTO INHIBITORIO N° 011-2022 DE FECHA 12-01-2022	NO
	175492022	2022EE9553 DE FECHA 27/01/2022	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO A TRASLADAR A ALCALDIA MADRID CUNDINAMARCA CON RAD 2022EE9566 DEL 27-01-2022	SE TRASLADO A MADRID CUNDINAMARCA CON RAD 2022EE9566 DEL 27-01-2022	NO
FEBRERO	283612022	2022EE12367 FECHA 03/02/2022	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO APERTURA DE INDAGACION PREVIA EXPEDIENTE 017-2022	INDAGACION PREVIA ETAPA PROBATORIA	NO



MARZO	712142022	2022EE27984 FECHA 10/03/2022	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO A INHIBIRSE CON EL NUMERO DE AUTO INHIBITORIO NRO 088-2022 09/03/2022	AUTO INHIBITORIO N° 011-2022 DE FECHA 09-03-2022	NO
	981142022	2022EE30917 FECHA 17/03/2022	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO INCORPORACION EXP 024-2022	INCORPORACION DE DOCUMENTOS EXP 024-2022	NO
MAYO	1548112022	2022EE50302 FECHA 04/05/2022	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY.	NO AMERITO EJERCICIO DE LA FUNCION DISCIPLINARIA	NO
	1791882022	2022EE54099 FECHA 12/05/2022	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE TRASLADO A LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE 2022ER53620 del 11/05/2022	NO AMERITO EJERCICIO DE LA FUNCION DISCIPLINARIA	NO
	1922062022	2022EE58930 FECHA 23/05/2022	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO A INHIBIRSE CON EL NUMERO DE AUTO 189-2022 DE FECHA 23-05-2022	AUTO INHIBITORIO N° 189-2022 DE FECHA 23-05-2022	NO
	1906262022	2022EE59118 FECHA 23/05/2022	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO APERTURA DE INDAGACION PREVIA EXPEDIENTE 052-2022	INDAGACION PREVIA ETAPA PROBATORIA	NO
	1791902022	2022EE57472 FECHA 19/05/2022	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE TRASLADO A LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE	NO AMERITO EJERCICIO DE LA FUNCION DISCIPLINARIA	NO
	2035672022	2022EE60806 FECHA 26/05/2022	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO APERTURA DE INDAGACION PREVIA EXPEDIENTE 054-2022	INDAGACION PREVIA ETAPA PROBATORIA	NO
	2043792022	2022EE6029 FECHA 26/05/2022	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE TRASLADO A LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE 2022ER53620 del 11/05/2022	NO AMERITO EJERCICIO DE LA FUNCION DISCIPLINARIA	NO

JUNIO	2300252022	2022EE74664 FECHA 24/06/2022	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO RAD 2022EE74713 CON FECHA 24/06/2022 Y SE DA TRASLADO A COMITÉ CON RAD 2022IE17002 DE FECHA 24/06/2022	NO AMERITO EJERCICIO DE LA FUNCION DISCIPLINARIA	NO
-------	------------	------------------------------	---	--	----

(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 presuntos actos de corrupción que fueron recibidas en la Oficina de Asuntos Disciplinarios en el segundo semestre de 2021 en la SDS y que son competencia de dicha Oficina, con corte a 12 de julio de 2022 se reportó la siguiente información:

Cuadro 12

COMPETENCIA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS PRESUNTOS HECHOS DE CORRUPCION				
MES	NO SDQS	RESPUESTA	NO APERTURA DE PROCESO	ESTADO
SEPTIEMBRE	2847532021	2021EE88291 Fecha 14/09/2021	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO APERTURA DE INDAGACION PRELIMINAR EXP 063-2021 AUTO 335-21 27/09/2021.	Auto de Archivo No 239 del 15 de junio del 2022.
	2964902021	2021EE95470 fecha 29/09/2021	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO ACUMULACION EXPEDIENTE 063-2021	Auto de Archivo No 239 del 15 de junio del 2022.
NOVIEMBRE	3510462021	2021EE114396 fecha 12/11/2021	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TERMINOS DE LEY SE PROCEDIO ACUMULACION EXPEDIENTE 063-2021	Auto de Archivo No 239 del 15 de junio del 2022.

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



Adicionalmente, se relacionan 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), que, si bien no hacen parte de las estadísticas formales para el segundo semestre 2021, es pertinente mencionar:



Cuadro 13

PRESUNTOS HECHOS DE CORRUPCIÓN ALLEGADOS A LA OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD				
Nº Requerimiento	Expediente Aperturado SDS	Etapa Procesal	Disciplinados	Temática
Mediante radicado 2021IE27639 de fecha 01/10/2021.	Expediente 073 - 2021	Apertura de Investigación Disciplinaria Auto No 235 de fecha 15 de junio del 2022	Averiguación Responsables de	Irregularidades Administrativas
Mediante radicado 2021IE34437 de fecha 7/12/2021	Expediente 093 - 2021	Indagación Previa-Auto de Pruebas No 229 de fecha 09 de junio del 2022 (Etapa probatoria).	Averiguación Responsables de	Irregularidades Administrativas

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

Por otro lado, frente a las recomendaciones formuladas por la Oficina de Control Interno, respecto a las quejas relacionadas con presuntos actos de corrupción o que involucren los valores institucionales contenidos en el Código de Integridad, la OAD informa con relación a reunión sostenida el 19 de enero de 2022 con el representante de los Gestores de Integridad de la SDS, que con base en el análisis de las peticiones relacionadas con presuntos hechos de corrupción que fueron recibidas por dicha oficina durante el segundo semestre de 2021, se estima que fueron afectados los valores de honestidad, compromiso y diligencia. No obstante, se considera que “frente a todos los valores se debe implementar estrategias de adherencia para los funcionarios de la SDS, así mismo se debe continuar con las estrategias planeadas por el equipo de Gestores de Integridad de la SDS”. Del acta de la reunión se originó como compromiso por parte de la Oficina de Asuntos Disciplinarios, “Realizar jornada de sensibilización para fortalecer los valores Institucionales”, tal como se muestra a continuación:

	<p>DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL ACTA DE REUNIÓN Código SDS-PVC-FT-001 V.0</p>	<p>Elaborado por: Luis Carlos Martínez Revisado por: Fernando Fuentes Aprobado por: Sonia Luz Piórez</p>	
<p>ACTA DE REUNIÓN</p>			
<p>Tema: <u>Articular acciones entre la DGTI y oficina de Asuntos Disciplinarios</u></p>			
<p>Dirección y/o Oficina <u>DGTI / OAD</u></p>		<p>Proceso <u>Gestión del Talento Humano</u></p>	
<p>Objetivo de la Reunión <u>Articular acciones que permitan fortalecer los valores institucionales</u></p>		<p>Fecha de la reunión: <u>19/01/22</u> Lugar: <u>OAD</u> Hora Inicio: <u>9:00 am</u> Hora Fin: <u>10:00 am</u> Notas por: <u>[Redacted]</u> Próxima Reunión: <u>Agosto 2022</u> Quien cita: <u>[Redacted]</u></p>	
<p>TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS EN LA REUNIÓN*</p>			
<p>1. Según informe de seguimiento de atención al ciudadano II semestre 2021, la OAD recibió 119 SDAS por posibles denuncias de hechos de corrupción, en el periodo comprendido del 1/07/2021 al 31/12/2021.</p> <p>2. Realizando el comparativo de acuerdo con el acta anterior de fecha 30/01/21, se observa una disminución en la cantidad de quejas recepcionadas, es decir, de 139 para el 1er semestre 2021 y a 119 para el II semestre 2021.</p> <p>3. La OAD trasladó por no competencia 101 requerimientos, asumiendo por competencia 18 denuncias por presuntos hechos de corrupción así: en Julio se recibieron 3, Agosto 3, Septiembre 4, Octubre 2, Noviembre 3, Diciembre 1.</p>			

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL ACTA DE REUNIÓN Código: SDS-PYC-FT-001 V.6	Elaborado por: Luis Carlos Martínez Nohora Rodríguez Revisado por: Fernando Fuentes Aprobado por: Sonia Luz Flórez																																				
<p>De los 18 requerimientos presentados como presuntos hechos de corrupción, se estableció que de confirmación con los hechos y circunstancias relacionados en los mismos, solo 3 requerimientos Ciudadanos tienen relación explícita a presuntos hechos de corrupción...</p>																																						
<p>Por otra parte, se relacionan 2 casos por presuntos hechos de corrupción que fueron operados mediante oficio allegados a este Despacho por canal de comunicación diferente al Sistema Distrital de Gestión y Soluciones Bogotá Te Escucha.</p>																																						
<p>En el II semestre 2021, se recibieron en la OAD un total de 5 requerimientos por posibles hechos de corrupción, de dichos casos se estiman los valores institucionales afectados <del>son</del> la honestidad, diligencia y compromiso. Por lo anterior, se concluye que se fortalecerán todos los valores institucionales, de igual manera los afectados en el diagnóstico anterior.</p>																																						
<p>Para la continuidad de la apropiación de los valores, la OAD sigue el flujo interactivo de valores institucionales.</p>																																						
<b>COMPROMISOS*</b>																																						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>ACCION</th> <th>RESPONSABLE</th> <th>FECHA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Realizar jornada de sensibilización para fortalecer los valores institucionales</td> <td>OAD</td> <td>I Semestre 2022</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	ACCION	RESPONSABLE	FECHA	Realizar jornada de sensibilización para fortalecer los valores institucionales	OAD	I Semestre 2022							<table border="1"> <thead> <tr> <th>ACCION</th> <th>RESPONSABLE</th> <th>FECHA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	ACCION	RESPONSABLE	FECHA										<table border="1"> <thead> <tr> <th>ACCION</th> <th>RESPONSABLE</th> <th>FECHA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	ACCION	RESPONSABLE	FECHA									
ACCION	RESPONSABLE	FECHA																																				
Realizar jornada de sensibilización para fortalecer los valores institucionales	OAD	I Semestre 2022																																				
ACCION	RESPONSABLE	FECHA																																				
ACCION	RESPONSABLE	FECHA																																				

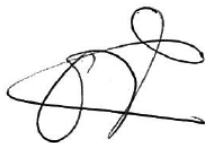
## CONCLUSIONES

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

- La Dirección de Servicio a la Ciudadanía ha continuado realizando acciones frente a los resultados de las autoevaluaciones del proceso y frente a las recomendaciones realizadas por la OCI y por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.
- La OCI evidencia la emisión de requerimientos a las distintas dependencias de la Secretaría Distrital de Salud, con respecto a la materialización del riesgo "Gestionar las peticiones de los ciudadanos por fuera de los términos establecidos por la Ley". Adicionalmente, se indagó sobre el estado actual de 6 peticiones en el aplicativo Bogotá Te escucha que presentaban fechas de vencimiento cercanas al 30 de junio de 2022.

## RECOMENDACIONES

- Es necesario continuar fortaleciendo las distintas estrategias adoptadas por la entidad para mitigar el riesgo de incumplimiento de los términos establecidos por la Ley en la respuesta a las peticiones, teniendo en cuenta que la Ley 2207 de 2022 restableció los términos que se habían ampliado con la expedición del Decreto 491 de 2020.
- 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