

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO
PERIODO PRIMER SEMESTRE DE 2023

JULIO DE 2023

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 2023, respecto del tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción, que son interpuestas por los ciudadanos y demás partes interesadas, frente a la oportunidad de sus respuestas, eficacia en la atención al ciudadano para efectuar las recomendaciones necesarias y que son dirigidas a la línea estratégica y a los responsables del proceso, con el fin de aportar al mejoramiento continuo de la entidad.

ALCANCE

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

MARCO LEGAL

- Constitución Nacional en sus artículos 23 y 209.
- Ley 1474 de 2011 en su artículo 76 que dice: “En toda entidad pública debe existir por lo menos una dependencia que se encargue de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, por ello es competencia de la Oficina de Control Interno el verificar que la atención al ciudadano sea prestada de acuerdo con las normas vigentes.
- Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional”.
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

- Decreto 197 de 2014 “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C”; Documento Conpes D.C. 03 del 26 de septiembre de 2019.
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Peticiones Recibidas en la SDS

Durante el primer semestre de 2023, fueron recibidas 17.234 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, de estas fueron trasladadas por competencia a otras entidades diferentes al sector salud, un total de 689 peticiones y se solicitó aclaración y/o ampliación de 658.

De las restantes, fueron gestionadas por competencia de las dependencias de la SDS un total de 9.277 peticiones y 6.610 fueron trasladadas a otras entidades del sector salud.

Para el segundo semestre de 2022 se presentó un total de 14.868 peticiones, por lo que se observa un aumento de 2.366 en el número total de peticiones recibidas en el primer semestre de 2023, es decir, un aumento del 15.91%.

Para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2023, la distribución mensual de peticiones que fueron recibidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS fue la siguiente:

Cuadro 1

PETICIONES RECIBIDAS POR MES EN LA SDS		
MES	CANTIDAD	%
Enero	2.588	15
Febrero	2.751	16
Marzo	3.248	18.8
Abril	2.559	14.8
Mayo	3.175	18.4
Junio	2.913	16.9
TOTAL	17.234	100

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano

De acuerdo con la tabla anterior, se observa que los meses en los cuales se presentó el mayor número de peticiones recibidas en la SDS fueron marzo y mayo con el 18.8% y el 18,4% de participación respectivamente.

Peticiones gestionadas por la SDS

Por su parte, las peticiones gestionadas por ser competencia del sector salud (incluyendo Subredes Integradas de Servicios de Salud, EAPB Capital Salud y el Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS) presentaron un aumento de 2.302 (16.9%) con respecto al anterior semestre, pasando de 13.585 a 15.887.

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 de 2023, en comparación con el segundo semestre de 2022:

Cuadro 2

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR MES EN LA SDS GESTION		I SEM. 2023	II SEM. 2022	Diferencia nominal	Diferencia porcentual
CANAL DE RECEPCION DE PETICIONES	APP-Aplicación Móvil	ND	1	-1	-100.00%
	Buzón	226	191	35	18.32%
	Correo electrónico / e mail	5142	5740	-598	-10.42%
	Correo urbano-escrito	1328	1110	218	19.64%
	Presencial	930	589	341	57.89%

Redes sociales (Twitter, Facebook)	41	18	23	127.78%
Teléfono	4103	2202	1901	86.33%
Web	4116	3730	386	10.35%
Videollamada	ND	4	-4	-100.00%
SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS	15.886	13.585		

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano

De lo anterior se observa un aumento en el número de peticiones recibidas por los canales: buzón (18.32%), correo urbano-escrito (19.64%), presencial (57.89%), redes sociales (127.78%), teléfono (86.33%) y canal web (10.35%) dentro del total de requerimientos ciudadanos que son competencia del sector salud en el primer semestre de 2023, frente al periodo anterior. Al respecto, llama la atención el incremento que se presenta para el canal telefónico en términos nominales (1.901) y para las redes sociales en términos porcentuales (127.78%).

Por el contrario, el canal correo electrónico tuvo una disminución en su frecuencia de uso del 10.42%. No obstante, los canales de recepción de peticiones más utilizados por los ciudadanos continúan siendo el correo electrónico (5.142 peticiones) y página web (4.116), sumándose a estos el canal telefónico con 4.103 peticiones registradas en el semestre analizado.

Cuadro 3. Peticiones competencia SDS

Mes	Cantidad	Peticiones Gestionadas*	Con respuesta Definitiva
Enero	2.588	2.363	1.995
Febrero	2.751	2.549	2.466
Marzo	3.248	2.964	2.681
Abril	2.559	2.363	2.029

Mayo	3.175	2.956	2.398
Junio	2.913	2.692	1.899
Total I Sem. 2023	17.234	15.887	13.468
Total II Sem. 2022	14.868	13.585	11.348

Fuente: Base de datos Sistema Bogotá Te Escucha, I semestre 2023, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud.

*Peticionadas gestionadas y asignadas a SDS

Respecto a los datos del cuadro anterior, la DSC informa que con corte al 30 de junio de 2023 se identificaron 13.468 peticiones con respuesta definitiva y 2.280 con otro tipo de estado, dentro de las que se encuentran: “peticiones cerradas en el sistema por acciones como traslado y cierre por no competencia, desistimiento tácito y expreso, por vencimiento de términos. Así mismo se evidencian solicitudes solucionadas por asignación y/o traslados, en trámite por respuesta parcial y 139 en trámite específicamente para el mes de junio porque aún están dentro de los términos de tiempo”.

En cuanto al seguimiento realizado a peticiones por no respuesta oportuna, la Dirección de Servicio al Ciudadano informa que, a 30 de junio de 2023, no se reportaron peticiones pendientes de gestión acorde con los términos establecidos en la normatividad vigente. Adicionalmente, durante el periodo evaluado se realizaron 34 peticiones por no respuesta oportuna a las dependencias de la SDS y ninguna reiteración por este motivo. Lo anterior, producto del seguimiento a la oportunidad en la respuesta realizado.

Tipos de petición competencia del sector salud

Frente a los tipos de petición, destaca un incremento de quejas (51%) y reclamos (22%) en el último semestre frente al anterior.

Cuadro 4. Tipo de peticiones recibidas

TIPO	II Sem. 2022	I Sem. 2023
Peticiones	7.201	8.011
Queja	237	359
Reclamo	5.510	6.731
Solicitud de Copia	190	358
Solicitud Información	257	157
Sugerencia	1	20
Felicitaciones	86	70
Consulta	76	140
Denuncia por presuntos actos de corrupción	27	41
Total	13.585	15.887

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

En cuanto a disminuciones se presentaron, entre otras, 100 solicitudes de información menos (-39%) por parte de las distintas partes interesadas.

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

Cuadro 5: Fuente: Base Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud, enero a junio de 2023.

Distribución de Derechos de Petición por dependencia SDS		
Dependencia	II sem. 2022	I sem. 2023
SUBSECRETARIA DE GESTION TERRITORIAL, PARTICIPACION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	482	450
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS DE SALUD Y ASEGURAMIENTO	5.893	6.649
SUBSECRETARIA DE SALUD PUBLICA	1.654	1.081
DESPACHO Y OFICINAS	62	68
SUBSECRETARIA DE PLANEACION Y GESTION SECTORIAL	351	465
SUBSECRETARIA CORPORATIVA	512	564
TOTAL	8.954	9.277

El total de derechos de petición recibidos para el periodo analizado es de 9.277 frente a los 8.954 del periodo anterior, lo cual representa un aumento del 3.5%.

Además se observa que la Subsecretaría de Servicios de Salud y Aseguramiento recibió por competencia la mayor parte de los derechos de petición con 6.649, seguido por la Subsecretaría de Salud Pública con 1.081, esta última dependencia registrando una disminución del 34.6% en los DP recibidos frente al semestre anterior.

Seguimiento a resultados de evaluaciones y recomendaciones

Con relación a las observaciones efectuadas en el *Informe consolidado sobre la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas en el sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha*, presentado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con corte al mes de enero de 2023; la Oficina de Control Interno indagó sobre las acciones que ha adelantado la DSC frente al seguimiento al Plan de Mejoramiento formulado, abordando las observaciones frente a la oportunidad en la respuesta. Al respecto se informó que se vienen realizando las siguientes actividades:

- Se socializó a las dependencias implicadas, los informes de los meses de febrero y marzo de la Alcaldía Mayor sobre seguimiento a la calidad de la respuesta, informándoles sobre el seguimiento que hará la Dirección Distrital de Calidad del Servicio a las acciones de mejora formuladas.
- Se invitó a las dependencias a continuar realizando esfuerzos en la implementación de las acciones de mejora proyectadas, para propender por el cumplimiento efectivo de lo estipulado en la Ley 1755 de 2015, en cuanto al manejo y gestión de peticiones ciudadanas.
- La DSC continuó adelantando el Seguimiento a la Calidad de las Respuestas a los derechos de petición gestionados por las dependencias de la entidad, durante el primer trimestre de 2023, cuyos resultados fueron socializados mediante informe enviado en junio a los líderes de las Subsecretarías, Direcciones, Subdirecciones y Oficinas.

Por otra parte, frente a la oportunidad de mejora No. 108 registrada en el sistema de gestión documental Isolución con el fin de mitigar el riesgo de inoportunidad en la respuesta, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía informa que se programaron y desarrollaron 4 mesas de seguimiento con las seis dependencias con mayor incidencia, dando a conocer la responsabilidad de la DSC en adelantar las acciones necesarias para la atención y gestión de los diferentes tipos de derechos de petición,

cumpliendo con los criterios de oportunidad, pertinencia e Integridad. Así mismo, se definió el análisis causal con las dependencias y se realizaron propuestas para el plan de mejoramiento.

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

Por su parte, la Oficina de Control Disciplinario Interno (OCDI), mediante memorando 2023-IE-17138 del 13 de julio de 2023, 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 2023:

Cuadro 6

MES	COMPETENCIA	NO COMPETENCIA	TOTAL SDQS
Enero	5	6	11
Febrero	5	14	19
Marzo	3	16	19
Abril	1	10	11
Mayo	4	18	22
Junio	4	4	8
TOTAL I Sem. 2023	22	68	90
II Sem. 2022	17	59	76
I Sem. 2022	20	58	78

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

Se observa que durante el periodo referido se recibió un total de noventa (90) 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 2022 se presentaron 14 requerimientos más, lo cual representa un

aumento del 18.4%. Por su parte aumentó en 5 (29.4%) el número de requerimientos clasificados como competencia de la OCDI.

Por otro lado, se observa que de los 90 requerimientos ciudadanos recibidos durante el último semestre, por no competencia se trasladaron sesenta y ocho (68) a Entidades Distritales, Subredes y Entes de Control, como quiera que su conocimiento correspondía por competencia a otros operadores disciplinarios, fiscales y/o administrativos, según lo informado por dicha oficina.

Adicional a esto, por competencia para el primer semestre de 2023, la OCDI asumió el conocimiento de veintidós (22) denuncias, peticiones, solicitudes y/o quejas, allegadas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha (SDQS), las cuales fueron tramitadas de manera oportuna de conformidad a lo establecido en la Ley 1952 de 2019 (Código General Disciplinario) y modificado por la Ley 2094 de 2021, según lo enunciado por dicha Oficina.

Es importante aclarar que de los veintidós (22) requerimientos asumidos como competencia y de conformidad con los hechos y circunstancias relacionados en los mismos, solo diez (10) requerimientos ciudadanos hacen relación explícita a presuntos hechos de corrupción, los cuales se relacionan a continuación:

Cuadro 7

COMPETENCIA DE OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO						
N°	MES	N° SDQS	RESPUESTA	N° APERTURA DE PROCESO	ESTADO	PRESUNTOS HECHOS DE CORRUPCION
1	ENERO	247432023	2023EE7087 de fecha 23/01/2023	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, SE PROCEDIÓ APERTURAR INDAGACIÓN PREVIA EXPEDIENTE DISCIPLINARIO 001-2023	APERTURA INDAGACIÓN PREVIA EXP 001-2023	SI
2		276862023	2023EE9200 de fecha 27/01/2023	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, SE PROCEDIÓ APERTURAR INDAGACIÓN PREVIA EXPEDIENTE DISCIPLINARIO 003-2023	APERTURA INDAGACIÓN PREVIA EXP 003-2023	SI

3		259532023	2023EE9989 de fecha 30/01/2023	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, SE PROCEDIÓ APERTURAR INDAGACIÓN PREVIA EXPEDIENTE DISCIPLINARIO 006-2023	APERTURA INDAGACIÓN PREVIA EXP 006-2023	SI
4		332062023	2023EE9415 de fecha 15/01/2023	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, SE PROCEDIÓ APERTURAR INDAGACIÓN PREVIA EXPEDIENTE DISCIPLINARIO 004-2023-	APERTURA INDAGACIÓN PREVIA EXP 004-2023	SI
				SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, SE PROCEDIO APERTURAR INDAGACION PREVIA EXPEDIENTE DISCIPLINARIO 005-2023- EXP 005-23	APERTURA INDAGACION PREVIA EXP 005-2023	SI
				SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, SE REALIZA INCORPORACIÓN DE UN DOCUMENTO AL EXPEDIENTE 089-2022 MEDIANTE AUTO 031-2023 FECHA 03/02/2023	INCORPORACIÓN DE DOCUMENTOS EXP 089-2022	SI
5	FEBRERO	670482023	2023EE16861 DE FECHA 13/02/2023	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, SE REALIZA INCORPORACIÓN DE UN DOCUMENTO AL EXPEDIENTE 001-2023 MEDIANTE AUTO 040-2023 FECHA 10/02/2023	INCORPORACIÓN DE DOCUMENTOS EXP 001-2023	SI
6		969472023	2023EE23404 DE FECHA 27/02/2023	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, SE PROCEDIÓ APERTURAR INDAGACIÓN PREVIA EXPEDIENTE DISCIPLINARIO 013-2023	APERTURA INDAGACIÓN PREVIA AUTO 094-2023 FECHA 23/03/2023 EXP 013-2023	SI
7	MARZO	1428172023	2023EE2511 DE FECHA 24/03/2023	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, SE PROCEDIO APERTURAR INDAGACION PREVIA EXPEDIENTE DISCIPLINARIO 018-2023- EXP 018-23	APERTURA INDAGACION PREVIA AUTO 094-2023 FECHA 23/03/2023 EXP 018-2023	SI

8	ABRIL	1638292023	2023EE39812 DE FECHA 18/04/2023	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, SE PROCEDIO APERTURAR INDAGACION PREVIA EXPEDIENTE DISCIPLINARIO 024-2023	AUTO DE ARCHIVO DE INDAGACION PREVIA AUTO 160-2023 DE FECHA 19/05/2023	SI
9	JUNIO	2532532023	2023EE62905 DE FECHA 6/06/2023	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, SE PROCEDIO A INCORPORAR DOCUMENTOS AL EXPEDIENTE N° 006-2023	INCORPORACIÓN DE DOCUMENTOS EXP 006-2023 AUTO 174-2023 DE FECHA 05/06/2023.	SI
10		2532772023	2023EE6284V DE FECHA 6/06/2023	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, SE PROCEDIO A	INCORPORACIÓN DE DOCUMENTOS EXP 006-	SI

Adicional a lo anterior, se relacionan dos (2) casos por presuntos hechos de corrupción, los cual fueron aperturados de oficio 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 de este informe, si es oportuno mencionar:

Cuadro 8

PRESUNTOS HECHOS DE CORRUPCIÓN ALLEGADOS A LA COMPETENCIA DE OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD POR MEDIOS DISTINTOS AL SDQS					
Nº REQUERIMIENTO	EXPEDIENTE APERTURADO SDS	ETAPA PROCESAL	DISCIPLINADOS	TEMÁTICA	PRESUNTOS HECHOS DE CORRUPCION
OFICIO N° 2022-EE-0505016 DE FECHA 10/05/2022	EXPEDIENTE 007-2023	INDAGACIÓN PREVIA EXP 007-2023 MEDIANTE AUTO 030-2023 DE FECHA 02/02/2023	AVERIGUACIÓN DE RESPONSABLES.	IRREGULARIDADES EN CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA	SI
OFICIO N° 2022IE745-01 DE FECHA 14/01/2022	EXPEDIENTE 009-2023	INDAGACIÓN PREVIA EXP 009-2023 MEDIANTE AUTO 039-2023 DE FECHA 09/02/2023	AVERIGUACIÓN DE RESPONSABLES.	IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS.	SI

(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, doce (12) en total, la OAD suministró la siguiente información:

Cuadro 9

COMPETENCIA DE OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO						
N°	MES	N° SDQS	RESPUESTA	N° APERTURA DE PROCESO	ESTADO	PRESUNTOS HECHOS DE CORRUPCION
1	ENERO	68882023	2023EE3345 de fecha 13/01/2023	SE DA RESPUESTA A LA QUEJOSA CON RADICADO 2022EE3345 DEL 13/01/2023.	NO AMERITO EJERCICIO DE LA FUNCIÓN DISCIPLINARIA.	NO
2	FEBRERO	670532023	2023EE17319 DE FECHA 14/02/2023	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, SE REALIZA INCORPORACIÓN DE UN DOCUMENTO AL EXPEDIENTE 008-2023 MEDIANTE AUTO 089-2023 DE FECHA 16/03/2023.	INCORPORACIÓN DE DOCUMENTOS EXP 008-2023	NO
3		691062023	2023EE17319 DE FECHA 14/02/2023	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, SE REALIZA INCORPORACIÓN DE UN DOCUMENTO AL EXPEDIENTE 008-2023 MEDIANTE AUTO 089-2023 DE FECHA 16/03/2023	INCORPORACIÓN DE DOCUMENTOS EXP 008-2023	NO
4		925702023	2023EE24419 DE FECHA 28/02/2023	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, SE REALIZA INCORPORACIÓN DE UN DOCUMENTO AL EXPEDIENTE 008-2023 MEDIANTE AUTO 089-2023 DE FECHA 16/03/2023	INCORPORACIÓN DE DOCUMENTOS EXP 008-2023	NO
5	MARZO	1249862023	2023EE27556 DE FECHA 09/03/2023	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, SE REALIZA TRASLADO DE REQUERIMIENTO MEDIANTE RAD 2023EE27556 DE FECHA 09/03/2023 DIRECCIÓN DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	NO AMERITO EJERCICIO DE LA FUNCIÓN DISCIPLINARIA.	NO
6		1280582023	2023EE28650 DE FECHA 13/03/2023	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY MEDIANTE RADICADO 2023EE28650 DE FECHA 13/03/2023.	SE INCORPORA AL EXPEDIENTE 064-2021	NO
7	MAYO	1995822023	2023EE45895 DE FECHA 3/05/2023	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, SE PROCEDIO A INCORPORAR DOCUMENTOS AL EXPEDIENTE N° 008-2023.	INCORPORACIÓN DE DOCUMENTOS EXP 008-2023 AUTO 135-2023 DE FECHA 02/05/2023.	NO
8		2112572023	2023EE4963 DE FECHA 09/05/2023	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, SE PROCEDIO AUTO INHIBITORIO 138-2023.	NO AMERITO EJERCICIO DE LA FUNCIÓN DISCIPLINARIA.	NO
9		2219712023	2023 EE52178 DE FECHA 15/05/2023	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, SE PROCEDIO A INCORPORAR DOCUMENTOS AL EXPEDIENTE N° 008-2023.	INCORPORACIÓN DE DOCUMENTOS EXP 008-2023 AUTO 151-2023 DE FECHA 12/05/2023.	NO
10		2495902023	2023EE60263 DE FECHA 31/05/2023	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, SE PROCEDIO A DAR RESPUESTA AL PETICIONARIO Y SE ANEXA DOCUMENTOS AL EXPEDIENTE N° 014-2023.	SE ANEXA DOCUMENTOS EXP 014-2023	NO
11	JUNIO	2777632023	2023EE6946 DE FECHA 20/06/2023	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, SE PROCEDIO A APERTURA DE INDAGACION PREVIA EXPEDIENTE N° 034-2023	APERTURA INDAGACION PREVIA AUTO 191-2023 FECHA 20/06/2023 EXP 034-2023	NO
12		2851202023	2023EE73223 DE FECHA 29/06/2023	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, SE PROCEDIO A DAR RESPUESTA AL PETICIONARIO Y SE ANEXA DOCUMENTOS AL EXPEDIENTE N° 008-2023.	SE ANEXA DOCUMENTOS EXP 008-2023.	NO

Por último, respecto a la solicitud hecha por parte de la Oficina de Control Interno sobre el estado actual de las peticiones por presuntos actos de corrupción que fueron recibidas en la Oficina de Asuntos Disciplinarios durante el segundo semestre de 2022 en la SDS y que son competencia de dicha Oficina, se reportó la siguiente información:

Cuadro 10

N°	MES	N° SDQS	RESPUESTA	N° APERTURA DE PROCESO	ESTADO
1	JULIO	2711702022	2022EE88235 DE FECHA 28/07/2022.	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY Y SE PROCEDIÓ APERTURA DE INDAGACIÓN PREVIA EXPEDIENTE 074-2022.	Auto de Archivo N° 136-2023 de fecha 02/05/2023
2	SEPTIEMBRE	3168602022	2022EE103613 DE FECHA 06/09/2022.	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY Y SE PROCEDIÓ APERTURA DE INDAGACIÓN PREVIA EXPEDIENTE 084-2022.	Auto de Archivo N° 208-2023 de fecha 07/07/2023
3		3284412022	2022EE107124 DE FECHA 14/09/2022.	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY Y SE PROCEDIÓ APERTURA DE INDAGACIÓN PREVIA EXPEDIENTE 089-2022.	Auto de Archivo N° 212-2023 de fecha 07/07/2023.
4	OCTUBRE	3531532022	2022EE117149 DE FECHA 7/10/2022	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, SE PROCEDIO ANEXAR AL EXPEDIENTE 076-2022	Auto de traslado Personería de Bogotá N° 003-2023 de fecha 11/01/2023 mediante radicado 2023ER2856 del 12/01/2023.
5		3516042022	2022EE117149 DE FECHA 7/10/2022	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, SE PROCEDIO ANEXAR AL EXPEDIENTE 076-2022	Auto de traslado Personería de Bogotá N° 003-2023 de fecha 11/01/2023 mediante radicado 2023ER2856 del 12/01/2023.

Adicional a lo anterior, se presenta el estado actual de cuatro (4) casos por presuntos hechos de corrupción, los cuales fueron aperturados de oficio y allegados a través de canal de comunicación diferente al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha (SDQS), durante el primer semestre de 2022:

Cuadro 11

PRESUNTOS HECHOS DE CORRUPCIÓN ALLEGADOS A LA COMPETENCIA DE OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD				
Nº Requerimiento	Expediente Aperturado SDS	Estado	Disciplinados	Temática
Mediante radicado N° 2022IE20688 de fecha 01/04/2022.	Expediente 076 -2022	Auto de traslado Personería de Bogotá N° 003-2023 de fecha 11/01/2023 mediante radicado 2023ER2856 del 12/01/2023.	Averiguación de Responsables	Irregularidades Contractuales
Mediante radicado 2022IE24842 fecha 01/06/2022.	Expediente 087 -2022	Auto de apertura de investigación disciplinaria N° 199-2023 de 28/06/2023.	Averiguación de Responsables	Irregularidades Contractuales
Mediante radicado 2022ER48519 fecha 01/12/2022.	Expediente 105 -2022	Auto de apertura de investigación disciplinaria N° 133-2023 de 27/04/2023.	Averiguación de Responsables	Irregularidades Contractuales
Mediante radicado 2022ER50414 fecha 06/12/2022.	Expediente 108 -2022	Auto de Archivo N° 209-2023 de fecha 07/07/2023.	Averiguación de Responsables	Conflicto de Interés

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

Por otro lado, frente a la recomendación formulada 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 OCDI informa con relación a reunión sostenida el 12 de julio de 2023 con referente de la Dirección de Talento Humano; que con base en los requerimientos ciudadanos recibidos por la OCDI durante el primer semestre de 2023, "... Se considera necesario que se establezcan estrategias con los Gestores de Integridad de la SDS donde se fortalezcan y apropien los valores que se vieron afectados ...". Así mismo, se informa que la OCDI realizará una actividad con servidores y contratistas en aras de socializar y fortalecer el conocimiento y apropiación de los valores institucionales, la cual está proyectada para los meses de julio-agosto de 2023.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con base en el seguimiento efectuado por parte de la Oficina de Control Interno, se evidencia la gestión realizada por la Dirección de Servicio al Ciudadano en atención a la solicitud realizada por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de

la Secretaría General de la Alcaldía Mayor y a las recomendaciones de la Oficina de Control Interno.

En este orden de ideas, a través de un Plan de Mejoramiento presentado a la Secretaría General en el mes de marzo de 2023, se generan acciones para ser implementadas por parte de las dependencias con mayor incidencia en la materialización del riesgo de inoportunidad en la gestión de peticiones ciudadanas.

Así mismo, por medio de una oportunidad de mejora formulada en aras de establecer acuerdos con las dependencias para mitigar el riesgo de inoportunidad en la respuesta, la DSC viene dando respuesta a la recomendación realizada por la OCI en el Informe de Seguimiento a la Atención al Ciudadano del segundo semestre de 2022.

Adicionalmente, se observa que en el primer semestre de 2023 se presentó un incremento en las denuncias por presuntos hechos de corrupción recibidas y gestionadas por parte de la Oficina de Control Disciplinario Interno, en comparación con el primer y segundo semestre de 2022.

En este orden de ideas:

- Es necesario continuar fortaleciendo las distintas estrategias adoptadas por la entidad bajo el liderazgo de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, con el fin de mitigar el riesgo de incumplimiento de los términos establecidos en la normatividad vigente sobre respuesta a peticiones, así como para el mejoramiento de la calidad en la respuesta y el manejo de las herramientas dispuestas para tal fin.
- Es importante continuar fortaleciendo las acciones que la Oficina de Control Disciplinario Interno, la Dirección de Gestión del Talento Humano y las demás dependencias de la entidad efectúan para la apropiación de los valores establecidos en el Código de Integridad, así como para la identificación, tratamiento y mitigación de riesgos de corrupción, todo lo cual se traduzca en una disminución sostenida en los casos con incidencia disciplinaria en contra de funcionarios de la entidad.

OLGA LUCIA VARGAS COBOS

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: JCCuellar 