

**N° INFORME:** OCI-SISSO-IL-2023-07

**DENOMINACIÓN DEL TRABAJO:** Seguimiento al cumplimiento de la Directiva 008 de 2021 - vigencia 2022

### **DESTINATARIOS<sup>1</sup>**

*Integrantes Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno:*

- Martha Yolanda Ruiz Valdés, Gerente
- Sandra Milena Rozo Mateus, Subgerente Prestación de Servicios de Salud
- Liliana Marcela Rodríguez Moreno, Subgerente Corporativa
- Diana Milena Mendivelso Díaz, Jefe Oficina Asesora de Desarrollo Institucional
- Claudia Patricia Rosero Caicedo, Jefe Oficina de Calidad
- Germán Arturo Orozco Vanegas, Jefe Oficina Asesora Jurídica
- Carmen Esther Acero García, Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
- Marcela Castellanos Cabrera, Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio Ciudadano
- Hernando Miguel Mojica Mugno, Jefe Oficina de Sistemas de Información – TIC

**EMITIDO POR:** Claudia Patricia Quintero Cometa, Jefe Oficina de Control Interno

**EQUIPO AUDITOR:** Soraya Paredes Muñoz, Profesional Especializada G29  
Ana Lucía Arias Gómez, Profesional Universitario G11  
Carmen Mireya Reyes Moreno, Profesional Enfermera G20  
José William Forero Jiménez, Profesional Universitario G  
Lida Inés Aponte Espitia, Profesional Especializada - OPS  
María Camila Madariaga Cuellar, Profesional Universitario - OPS  
Angélica del Pilar Sánchez Pacheco, Profesional Universitario - OPS  
Lina Tatiana Cardozo Perdomo, Profesional Universitario - OPS  
Luis Carlos Conde Sánchez, Profesional Universitario - OPS

<sup>1</sup> En virtud de lo establecido en el Decreto 1083 de 2015 **Artículo 2.2.21.4.7**, Parágrafo 1° (modificado por el Artículo 1 del Decreto 338 de 2019) *“Los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones [emitidos por la Oficina de Control Interno] tendrán como destinatario principal el representante legal de la entidad y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y/o Comité de Auditoría y/o Junta Directiva, (...)”*

## I. OBJETIVO(S)

Realizar seguimiento al cumplimiento de lineamientos para prevenir conductas irregulares con el incumplimiento del manual específico de funciones y competencias laborales, de los manuales de procesos y/o procedimientos y a la atención oportuna de peticiones, relacionamiento con la ciudadanía, al cumplimiento diligente, eficiente e imparcial de funciones y a los mecanismos implementados para evitar la pérdida, o deterioro, o uso indebido de bienes y/o elementos, o alteración, o uso indebido de documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. (en adelante, Subred Sur Occidente), conforme a los lineamientos establecidos en la Directiva 008 emitida por la Alcaldía Mayor de Bogotá el 30 de diciembre de 2021.

## II. ALCANCE

El seguimiento comprende las acciones ejecutadas en la Subred Sur Occidente entre el 1 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022 en el marco de los numerales 1 al 5 de la Directiva 008 de 2021.

## III. MARCO NORMATIVO

**Directiva 008 del 30 de diciembre de 2021** - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.  
*“Lineamientos para prevenir conductas irregulares con el incumplimiento de los manuales de funciones y competencias laborales y de los manuales de procedimientos institucionales, así como por la pérdida, o deterioro, o alteración o uso indebido de bienes, elementos, documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información”.*

## IV. RESULTADOS GENERALES DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría aprobado para la vigencia 2023 y de los lineamientos emitidos en la Directiva 008 de 2021, se realizaron las evaluaciones y seguimientos correspondientes, conforme a lo establecido en el literal 1.9 de la Directiva, en donde se indica: *“Las Oficinas de Control Interno deberán realizar las auditorías correspondientes sobre el cumplimiento de estas directrices, para levantar los planes de mejoramiento a que haya lugar”*, para lo cual se validó la información y/o documentación remitida por la Dirección de Gestión del Talento Humano, Dirección Administrativa, Oficina

	<b>FORMATO DE INFORME, SEGUIMIENTO O EVALUACION DE CONTROL INTERNO</b>	Versión:	2	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	05/05/2022	
		Código:	17-00-FO-0009	

de Sistemas de Información y la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, como también, la documentación publicada en el Sistema de Gestión Integral - aplicativo ALMERA.

Los resultados de la evaluación y seguimiento se reportan a continuación, indicando el numeral y sub numeral contenido en la Directiva 008 de 2021 junto con su descripción.

## 1. Cumplimiento del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales.

- 1.1. *“Para la elaboración del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales se deberá prever que exista coherencia entre las funciones asignadas a un empleo y, las competencias y requisitos exigidos para su desempeño, evitando en todo momento, que se asignen responsabilidades que no se adecuen al nivel jerárquico y al grado de cualificación previsto para el desempeño del cargo.”*

Mediante el Acuerdo 055 del 17 de octubre de 2019 la Junta Directiva de la Subred Sur Occidente, en ejercicio de sus facultades legales y en especial las otorgadas por el Acuerdo 641 de 2016, realizó modificación del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales de la Entidad, en lo que tuvo en cuenta el Decreto 815 del 8 de mayo de 2018 que modificó el Decreto 1083 de 2015 en lo relacionado con las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos y, de acuerdo con las verificaciones realizadas, la Oficina de Control Interno observó cumplimiento a lo establecido en los siguientes artículos de dicho decreto.

Así mismo, a través del Acuerdo 054 de abril 29 de 2021 la Junta Directiva de la Subred Sur Occidente modificó el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para el empleo Jefe Oficina de Control Interno de la planta de personal de la Entidad, teniendo en cuenta el Decreto 989 del 09 de julio de 2020 expedido por el Presidente de la República *“Por el cual adiciona el capítulo 8 al título 21 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1083 de 2015, en lo relacionado con las competencias y requisitos específicos para el empleo de jefe de oficina, asesor, coordinador o auditor de control interno o quien haga sus veces en las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional y territorial”*, a través del cual, el Departamento Administrativo de la Función Pública fijó las competencias y requisitos específicos para dicho empleo en las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional y territorial.

- 1.2. *“Con el fin de evitar vacíos regulatorios en torno a la gestión institucional, debe garantizarse que el manual de funciones refleje efectivamente el desglose funcional (entidad - dependencia - servidor) sobre las diferentes competencias, atribuciones y responsabilidades que le son asignadas a la entidad u organismo distrital según su objeto social.”*

El Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales de la Subred Sur Occidente cuenta con el desglose funcional (entidad - dependencia o área específica -- servidor) detallando en debida forma el propósito principal del empleo, descripción de las funciones esenciales, las cuales se encuentran alineadas frente a las competencias, atribuciones y responsabilidades asignadas en el objeto social de la Subred Sur Occidente.

Es así, como dentro de las funciones específicas delegadas a los funcionarios de la Entidad se establece la necesidad de acatar las disposiciones normativas que regulan a las Empresas Sociales del Estado - E.S.E., así como el cumplimiento de las metas institucionales propuestas.

El cumplimiento frente a la normatividad que regula a la Entidad, así como la consecución de las metas propuestas por la misma, son transversales a todos los funcionarios, indistintamente de su área funcional y nivel jerárquico.

- 1.3. *“Las unidades de personal, en el momento de posesión de los/as servidores/as públicos/as deben hacer entrega del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales del empleo correspondiente. De igual manera, en el momento en que se modifique alguno de los elementos del empleo, se debe comunicar los/as servidores/as públicos/as, las modificaciones realizadas.”*

La Dirección de Gestión del Talento Humano realiza entrega de una copia del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales a cada nuevo servidor público que ingresa a la Entidad, por medio de una comunicación interna de bienvenida confirmando al servidor público el empleo en el que fue nombrado, código y grado del empleo, fecha en la que debe posesionarse y lugar donde se debe presentar para iniciar sus labores.

- 1.4. *“Al momento de asignar funciones a algún servidor (a) público (a), deberá tenerse en cuenta que se trate de responsabilidades enmarcadas en el propósito, funciones, nivel jerárquico y requisitos asignados al empleo.”*

En procura de fortalecer los controles para lograr el cumplimiento institucional frente a las funciones asignadas a los servidores públicos, la Gerencia de la Subred Sur Occidente expidió la Resolución 0693 el 8 de octubre de 2021 “*Por la cual se delegan unas funciones*” con las siguientes disposiciones: “**Artículo Primero.** *Delegar en el Director Operativo de Gestión del Talento Humano, previa solicitud de las respectivas Subgerentes de la Subred (...) Sur Occidente E.S.E., la suscripción de los actos administrativos de reubicación del personal. Parágrafo. La Gerente conservará las facultades de reasumir o intervenir en las actuaciones cuando lo estime pertinente. Artículo Segundo.* *Las actuaciones que adelante el servidor público delegatario respecto de las funciones delegadas, exime de responsabilidad al delegante, la cual corresponderá exclusivamente al delegatario, sin perjuicio de que en virtud de lo dispuesto en el Artículo 211 de la Constitución Política, la Gerente en cualquier tiempo pueda reasumir la competencia y revisar los actos expedidos por el delegatario. (...)*”.

### **Observación Oficina de Control Interno**

De acuerdo con las verificaciones adelantadas por la Oficina de Control Interno se observó que 19 servidores públicos al 31 de octubre de 2022 se encontraban en áreas funcionales diferentes a las designadas a su empleo en el manual de funciones. Según indagaciones realizadas, estos servidores públicos se encuentran en estas áreas funcionales desde antes de la vigencia 2022; no obstante, no se obtuvo documentación que acreditara la motivación y fecha de su reubicación, como tampoco de las funciones (o reorganización de las mismas) que desarrollan desde el momento de su reubicación, excepto de una funcionaria.

Esta situación incumple lo establecido en el numeral 1.4. de la Directiva 008 de 2021, toda vez que, no fue posible verificar si desde el momento de la reubicación de dichos servidores, las funciones y responsabilidades asignadas se encuentran enmarcadas en el propósito, funciones, nivel jerárquico y requisitos asignados a cada uno de sus empleos.

- 1.5. “*Los manuales específicos de funciones y competencias laborales deben caracterizarse por ser accesibles, visibles y claros para todos los/as servidores/as públicos/as responsables de su aplicación y estar publicadas en las páginas web de cada entidad para permitir el acceso a la ciudadanía y demás partes interesadas en el ejercicio del control social, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, “(...) Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”*”

En la página web institucional ([www.subredsuroccidente.gov.co](http://www.subredsuroccidente.gov.co)), en la ruta: *Transparencia y Acceso a la Información / 1. Información de la entidad / 1.1 Misión, visión, funciones y deberes / 1.1.b Funciones y deberes*, se encuentran publicados los Acuerdos de Junta Directiva N° 55 del 17 de octubre de 2019 “*Por el cual se modifica el manual específico de funciones y competencias laborales para los empleos de la Subred (...) Sur Occidente E.S.E.*” y N° 54 del 29 de abril de 2021 “*Por el cual se modifica el manual específico de funciones y competencias laborales para el empleo Jefe de Oficina de Control Interno de la Subred (...) Sur Occidente E.S.E.*”.

- 1.6. “*Realizar socializaciones periódicas al interior de la entidad, sobre los manuales de funciones y competencias laborales y las actualizaciones o modificaciones que se realicen a este instrumento de gestión de personal.*”

Durante la vigencia 2022 no se realizaron modificaciones o actualizaciones al Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales de la Subred.

Dentro del Plan Institucional de Capacitación -PIC de la vigencia 2022 se observó la inclusión de dos (2) actividades tendientes a fortalecer el conocimiento del manual por parte de los servidores públicos, así:

**Actividad 1:** Evaluación del Desempeño para sensibilizar a los funcionarios en el cumplimiento de Manual Específico de Funciones, la cual se realizó en enero y febrero de 2022 con el objetivo de que el evaluado y el evaluador concertaran los objetivos de desempeño para el período febrero 2022 a enero 2023, teniendo en cuenta las funciones específicas del empleo que desempeña el evaluado. En los meses de julio y agosto de 2022, el área de Talento Humano realizó sensibilizaciones, con el fin de hacer seguimiento al cumplimiento de los objetivos de desempeño establecidos, buscando estrategias que conllevaran al mejoramiento continuo de las tareas asignadas al funcionario en coherencia con su manual de funciones.

**Actividad 2:** Inducción - Entrenamiento en puesto de trabajo que realiza como parte de la inducción general de manera virtual a través del aplicativo Moodle (<https://aulavirtual.subredsuroccidente.gov.co/login/index.php>), la misma cuenta con 10 unidades, dentro de la unidad N° 4 denominada “En pro del Talento Humano” se informa lo correspondiente al Manual de Funciones.

- 1.7. *“Incluir en los Planes Institucionales de Capacitación -PIC- jornadas de sensibilización que promuevan el conocimiento y cumplimiento de las obligaciones y deberes funcionales previstas en el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales.”*

Durante la vigencia 2022 la Dirección de Gestión del Talento Humano adelantó jornadas de capacitación sobre el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales, las cuales formaban parte del Plan Institucional de Capacitación, tal como se mencionó en el numeral anterior.

Además, la Dirección de Gestión del Talento Humano extendió invitación a los funcionarios de la entidad para que participaran en el curso *“Ingreso al Servicio Público 2020-2024”* ofrecido por el Departamento Administrativo del Servicio Civil cuyo propósito fue: *“Facilitar la labor inicial del servidor público”*, por tal razón, el DASCD diseñó este curso virtual, estructurado en catorce módulos con contenidos de actualización normativa y conceptos de la gestión administrativa. *En los cuales, a nivel general podrá ampliar sus conocimientos sobre la estructura y funciones del estado, la organización de Distrito, la identidad de Bogotá, la Política Pública, la alineación estratégica, el empleo público, los deberes, derechos y prohibiciones del servidor público, la política pública de mujeres y equidad de género, diversidad sexual y política pública LGBTI, acoso laboral y el acoso sexual laboral, y otros aspectos y temáticas relacionadas con la función pública en el Distrito*. En esta jornada de capacitación participaron 45 funcionarios.

En el Plan Institucional de Capacitación establecido para la vigencia 2023 se observó la inclusión de la siguiente actividad: *“Cumplimiento de las obligaciones y deberes funcionales previstos en el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales por parte de los y las servidoras de la Entidad”* a ejecutarse en los meses de febrero y noviembre de 2023, como parte de las jornadas de sensibilización en este aspecto.

- 1.8. *“En las jornadas de inducción y reinducción, así como durante la etapa de entrenamiento en el puesto de trabajo, deberán desarrollarse actividades conducentes a la apropiación del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales por parte de los y las servidoras de la entidad.”*

El proceso de reinducción, de acuerdo con la normatividad legal vigente aplicable, se adelanta cada dos (2) años, y el mismo se tiene programado para la vigencia

2023. La inducción general se realiza de manera virtual a través del aplicativo Moodle (<https://aulavirtual.subredsuroccidente.gov.co/login/index.php>), la misma cuenta con 10 unidades y dentro de la unidad N° 4 denominada “*En pro del Talento Humano*” se da a conocer a los funcionarios que la Entidad cuenta con el Manual Especifico de Funciones, y el lugar donde se puede realizar la consulta de este (página web institucional).

En consonancia con lo anterior, el 21 de julio de 2022 la Entidad adoptó la “Guía de entrenamiento en actividades específicas” (versión 4) publicada en el aplicativo Almera con código 04-01-GI-0003, con el objetivo de: “*Orientar a los funcionarios, colaboradores, estudiantes, docentes y tercerizados que ingresan a la Entidad y al personal que se reubica de unidad, servicio o proceso en las actividades específicas según el perfil y en los procesos transversales de la institución, con el fin de aportar al fortalecimiento de competencia y habilidades de los colaboradores de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.*”

Además, a fin de alcanzar mayor apropiación de las funciones por parte de los servidores públicos de la Entidad, se cuenta con la estrategia del “Plan Padrino” que consiste en designar a un colaborador del mismo perfil para entrenar al nuevo funcionario en las actividades a desempeñar cotidianamente.

- 1.9. “*Las Oficinas de Control Interno deberán realizar las auditorías correspondientes sobre el cumplimiento de estas directrices, para levantar los planes de mejoramiento a que haya lugar.*”

En cumplimiento de este lineamiento, la Oficina de Control Interno realizó auditoría interna de cumplimiento al Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales de la Subred Sur Occidente en el mes de noviembre de 2022, cuyos resultados informó mediante el Informe OCI-SISSO-IL-2022-32 emitido el 29 de diciembre de 2022 y publicado en la página web institucional.

- 1.10. “*Se exhorta a los directivos y servidores con personal a cargo que ante la terminación de situaciones administrativas como el encargo o ante el traslado de dependencia a área, se continúen asignando funciones y responsabilidades a sus colaboradores que no se correspondan con el nivel jerárquico o el empleo que ejerce en dicho momento.*”

En procura de fortalecer los controles para lograr el cumplimiento institucional frente a las funciones asignadas a los servidores públicos, la Gerencia de la Subred Sur Occidente expidió la Resolución 0693 el 8 de octubre de 2021 “*Por la cual se delegan unas funciones*”, en la misma se establecen los controles necesarios a fin de que los traslados y reubicaciones sean realizados bajo la aprobación de la Dirección de Gestión del Talento Humano, previa solicitud de las Subgerencias Corporativa y de Prestación de Servicios de Salud.

## 2. Cumplimiento del Manual de Procesos y/o Procedimientos

2.1. *“Las entidades y organismos distritales deberán desarrollar actividades de revisión y actualización periódica de los procesos y procedimientos institucionales que orienten el quehacer institucional y, garantizar su difusión, socialización, publicación, así como la apropiación por los y las servidoras de la organización.”*

De acuerdo con el numeral 7.3 del Manual de Elaboración de Documentos (Código 02-01-MA-001) la revisión de los documentos se hará cada vez que se requiera o mínimo cada 3 años; en el caso de las guías clínicas la revisión será mínimo cada 5 años y los manuales de laboratorio clínico anualmente. Al respecto, se identificó:

- Durante la vigencia 2022 se realizó la actualización de las caracterizaciones de los dieciocho (18) procesos institucionales.
- De los diez manuales de laboratorio clínico, dos están pendientes por actualizar y todas las guías clínicas cumplen con la periodicidad de revisión y deberán ser actualizadas en el año 2023.
- El listado maestro de documentos generado al 31 de diciembre de 2022 contenía un total de 3.220 documentos, en los que se observó que, 2.220 se revisaron en la vigencia 2022 y 1.000 estaban pendientes por revisar y/o actualizar. De los documentos pendientes por revisar, el 60.5% correspondían a procesos misionales, 23% de apoyo, 16% estratégicos y 0,5% de evaluación. De los procesos misionales, el de Gestión de Servicios Complementarios y de Gestión Clínica Hospitalaria tenían el mayor porcentaje por revisar (24.6 % y 18.8% respectivamente).

De acuerdo con la Resolución 550 de 2017 *“Por medio de la cual se establecen lineamientos para documentos emitidos por la Subred (...) Sur Occidente E.S.E.”*, artículo tercero *“Disponibilidad de los documentos”* que establece: *“En cumplimiento a los lineamientos de la política “cero papel” de la Administración Pública, la documentación institucional estará disponible para su consulta en los medios electrónicos disponibles por la entidad”*, la Subred Sur Occidente cuenta con el aplicativo Almera como Sistema de Gestión Integral, en el cual publica toda la documentación procesada y aprobada en la entidad, en cumplimiento y coherencia con lo enunciado en el Manual de Elaboración de documentos (Código 02-01-MA-0001) versión 7 numeral 7.2.3 *“Disponibilidad de documentos. Todos los documentos internos de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente están disponibles para su consulta en el aplicativo Almera (...).”*

De otra parte, las caracterizaciones de los procesos institucionales se encuentran publicadas en la página web de la entidad en la ruta: *Transparencia y Acceso a la Información / 1. Información de la entidad / 1.3 Mapas y Cartas Descriptivas de proceso.*

Mensualmente, la Oficina de Calidad remite para publicación en página web el listado maestro de documentos en la ruta: *Transparencia y Acceso a la Información / 4. Planeación / 4.12 Políticas, lineamientos y manuales / Manuales*, y en el mes de febrero de cada vigencia publica el manual de procesos y procedimientos en la ruta: *Transparencia y Acceso a la Información / 1. Información de la entidad / 1.9 Procedimientos que se siguen para tomar decisiones en las diferentes áreas / 1.9.1 Manual de procesos y procedimientos.* Adicionalmente, a través de sus estrategias de comunicación masiva (Surocsito, Intranet y WhatsApp) la Entidad realiza invitación a funcionarios y colaboradores para ingresar al aplicativo Almera y consultar modificaciones y creación de documentos.

En cuanto a la socialización y difusión de los documentos, el parágrafo del artículo segundo de la Resolución 550 de 2017 establece: *“(...) el líder del proceso es el responsable de elaborar, revisar, modificar, socializar o difundir los documentos aprobados (...).”* De este particular, la Oficina de Control Interno solicitó una muestra aleatoria de documentos para comprobar el cumplimiento de dicho lineamiento, obteniendo evidencia de socialización de algunos documentos bajo

responsabilidad de la Oficina de Calidad y la Oficina Asesora de Desarrollo Institucional, evidenciando así cumplimiento del lineamiento.

Adicionalmente, en el marco del Programa de Auditoría para el Mejoramiento Continuo de la Calidad en la Atención - PAMEC, durante la vigencia 2022 la Subred Sur Occidente ejecutó 144 auditorías de adherencia a protocolos, guías, manuales, rutas y procedimientos, entre otros.

Los colaboradores de la Subred Sur Occidente participan en procesos de inducción general, en modalidad virtual, los cuales se realizan con el objetivo de conducir a los colaboradores nuevos (funcionarios y contratistas) a familiarizarse e informarse sobre los aspectos más importantes de la institución.

- 2.2. *“Cuando se efectúen procesos de ajuste institucional, es necesario realizar la adecuación de los procesos y procedimientos internos, asegurando que exista alineación entre el modelo operacional vigente, la estructura organizacional y el manual específico de funciones y competencias laborales.”*

Al 31 de diciembre de 2022 los procesos y procedimientos internos se encontraban alineados con el modelo operacional vigente en la entidad, la estructura organizacional y el manual específico de funciones y competencias laborales vigente a la fecha de corte indicada.

De acuerdo con el numeral 7.4. *“Construcción de documentos”* del Manual de Elaboración de Documentos, la Subred Sur Occidente mejora sus procesos y/o procedimientos teniendo en cuenta criterios tales como: sugerencias, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía, sugerencias por parte de los servidores, resultados de los espacios de participación y/o rendición de cuentas con ciudadanos, espacios de concertación y consulta con grupos étnicos, análisis de las necesidades y prioridades en la prestación del servicio, análisis de costo-beneficio de los procesos, los resultados de la gestión institucional, seguimiento a los indicadores de gestión, implementación y monitoreo de los controles a los riesgos, requisitos legales y cambios normativos, resultados de encuestas internas o externas entre otros aspectos.

- 2.3. *“En los manuales de procesos y procedimientos se debe incorporar un instructivo referente a la Resolución N° DDC-000001 del 30 de septiembre de 2019 "Por la cual se expide el Manual de Procedimientos Administrativos y Contables para el Manejo y Control*

*de los Bienes en las Entidades de Gobierno Distritales", emitida por la Dirección Distrital de Contabilidad de la Secretaría Distrital de Hacienda."*

Mediante la Resolución 0490 del 22 de julio de 2022, la Subred Sur Occidente adoptó el Manual de Procedimientos Administrativos y Contables para el Manejo y Control de los Bienes, la cual se encuentra disponible para su consulta en el aplicativo Almera en la ruta: *Mapa de procesos / Gestión del Ambiente Físico / Subproceso: Activos fijos y seguros.*

En virtud de lo anterior, el 29 de agosto de 2022 la Subred Sur Occidente adoptó un "Instructivo para la Implementación del Manual Contable para el Manejo y Control de los Bienes", el cual está publicado en el aplicativo Almera con código 14-04-IN-0002. Este instructivo y/o manual fue socializado a todo el personal de la Subred a través de nota interna N° 20224200056593 el 5 de septiembre de 2022 y tiene por objetivo "*Orientar y establecer la metodología para el cumplimiento de los lineamientos, herramientas y procedimientos de orden administrativo, para la clasificación, registro, ingreso, salida, control y retiro definitivo de los bienes, así como establecer los criterios para su reconocimiento, medición, presentación y revelación en los Estados Financieros de acuerdo a lo establecido en la **Resolución 01 de 30 de Septiembre de 2019 "Manual de Procedimientos Administrativos y Contables para el manejo y control de los bienes en las Entidades de Gobierno Distritales"** y **Manual de Políticas Contables Resolución 414 de 2014 CGN 11-00-MA-0003**".*

- 2.4. "*Las Oficinas Asesoras de Planeación o quienes hagan sus veces, deberán promover la permanente actualización de los procesos y procedimientos institucionales a partir de un enfoque de gestión de riesgos que permita una adecuada identificación e implementación de controles.*"

El numeral 7.3 del Manual de Elaboración de Documentos (Código 02-01-MA-001) indica que la revisión de los documentos se hará cada vez que se requiera o mínimo cada 3 años; en el caso de las guías clínicas la revisión será mínimo cada 5 años y los manuales de laboratorio clínico anualmente. Este manual está asociado al subproceso Control de la Producción de Documentos, del proceso Gestión de la Calidad y Mejoramiento Continuo cuyo alcance se ha definido "*Desde la identificación y análisis de las necesidades y expectativas de los procesos y partes interesadas para planear, ejecutar y mantener el Sistema Integrado de Gestión, hasta el seguimiento y cierre de ciclos de mejoramiento*".

Así mismo, la entidad ha implementado una matriz de riesgos de operación y de corrupción por proceso que incluye la identificación e implementación de controles que mitiguen las causas de los riesgos, en el marco de la Guía de Administración del Riesgo (Código 01-01-GI-0002) que se encuentra bajo la responsabilidad de la Oficina Asesora de Desarrollo Institucional (que hace las veces de Oficina de Planeación), documento en el cual se indica que dicha dependencia es la *“responsable de verificar las evidencias de cumplimiento reportadas por el Autocontrol -primera línea de defensa e informar los resultados de los indicadores planteados con periodicidad semestral; analizar la efectividad de las estrategias propuestas para la mitigación del riesgo, validando el nivel del riesgo y priorizando así su tratamiento, al igual que mide el desempeño de la gestión del riesgo del proceso y a nivel institucional.”* Además, en la Política de Gestión del Riesgo se manifiesta que la Subred Sur Occidente *“se compromete a fortalecer su Sistema de Gestión de Riesgo mediante la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos operacionales, de corrupción y de seguridad digital, asociados a los objetivos estratégicos, planes, proyectos y procesos institucionales, determinando en el ciclo de gestión las acciones de control oportunas para evitar la materialización del riesgo y mitigar su probabilidad e impacto, establecido en los niveles de autoridad y responsabilidad definidos en las líneas de defensa institucionales, asegurando la correcta actuación ante las eventualidades, a fin de disminuir y evitar las posibles efectos y/o consecuencias que se puedan llegar a presentar dentro de la entidad”.*

- 2.5. *“En el diseño y funcionamiento de los procesos y procedimientos institucionales deberá asegurarse que existan claras diferenciaciones e interdependencias, así como flujos efectivos de comunicación que eviten traslapes o duplicidades de funciones y competencias y de esta manera puedan delimitarse con claridad las responsabilidades que le asisten a cada servidor o servidora pública.”*

Las responsabilidades que le asisten a cada servidor público se encuentran relacionadas en los manuales de funciones y en la estructura para la elaboración de procedimientos en el aplicativo Almera, la cual incluye diagrama de flujo, tarea, descripción, responsables, documentos y/o registros asociados y controles.

El diseño y operatividad de los procesos y procedimientos de la Subred Sur Occidente se basa en el Acuerdo 034 de 2017 por medio del cual se actualizó el mapa de procesos de la entidad y se adoptó el manual de procesos y

procedimientos; además, en el artículo tercero de este acto administrativo se estableció que *“El manual de procesos y procedimientos deberá ser aplicado por todos los funcionarios y contratistas de la Subred.”*

De otra parte, el manejo, elaboración, revisión, actualización, aprobación, anulación, disponibilidad y control de los documentos se realiza conforme a las disposiciones emitidas en la Resolución 550 del 12 de julio de 2017 *“Por medio de la cual se establecen los lineamientos para el control de documentos emitidos por la Subred (...) Sur Occidente E.S.E.”*, en la cual, el párrafo del artículo segundo respecto a la “Responsabilidad y Manejo” establece: *“(…) a nivel de autocontrol en cada área, proceso o servicio, el líder del proceso es responsable de elaborar, revisar, modificar, socializar o difundir los documentos aprobados que establecen su operación y que permitan mejorar la gestión del proceso.”*

- 2.6. *“Los procedimientos institucionales deben incorporar criterios y estándares de oportunidad, calidad, así como las medidas correctivas a implementarse cuando se presentan desviaciones.”*

La estructura para la elaboración de procedimientos diseñada en el aplicativo Almera está definida por un esquema de tareas del procedimiento, en el cual se debe registrar nombre y descripción de la tarea o actividad, responsable, tiempo en el cual se ejecuta la tarea o actividad, acción de control y los documentos y/o registros asociados, tareas en las cuales se contemplan criterios de oportunidad, calidad y medidas correctivas a implementarse en caso de desviación (toma de decisiones). Este diseño se presenta de manera consolidada en un diagrama de flujo.

Además, la Subred Sur Occidente también cuenta con planes de acción medidos con indicadores que establecen los criterios esperados para alcanzar su cumplimiento.

La documentación de la entidad (guías, manuales, procesos, procedimientos, protocolos, etc.) conforman los criterios esperados; en caso de incumplimiento, se realizan correcciones o se elaboran planes de mejoramiento, para lo cual se cuenta con el Manual de la Mejora Institucional (Código 02-03-MA-0001) para orientar a los colaboradores de la Subred Sur Occidente *“sobre las herramientas vigentes de mejora continua que operan en la institución para que sean*

*empleadas en la normalización de los procesos, el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios prestados en la institución, en el cumplimiento de los requisitos definidos en el marco del Sistema Integrado de Gestión.”; en su numeral 28.1 “planes de mejoramiento” indica la metodología para identificar, priorizar y evaluar efectivamente oportunidades de mejoramiento al interior de cada uno de los procesos, con base en acciones de mejora efectivas, que puedan ser adecuadas y que generen impacto.*

2.7. *“Las entidades y organismos distritales deben contar con políticas de operación claramente establecidas, así como manuales, guías e instructivos que orienten la gestión desarrollada por las y los servidores.”*

La Subred Sur Occidente cuenta con políticas de operación claramente establecidas, así como manuales, guías e instructivos que orientan la gestión desarrollada por las y los servidores públicos que se encuentran publicadas en el Sistema Integrado de Gestión (aplicativo Almera).

El Manual de Políticas Institucionales (Código 01-01-MA-0001) establece lineamientos institucionales para la formulación de las políticas declaradas por la Subred Sur Occidente, para que sean divulgadas, fortalecidas, implementadas y evaluadas, para el mejoramiento de la prestación del servicio en todos los niveles de los procesos institucionales, desde la gestión asistencial y administrativa.

En el aplicativo Almera se observa el cuadro de mando que incluye: tablero de gestión de sedes, ejes de acreditación, indicadores capital salud contrato, plan de gestión de la gerencia, plan de acción institucional 2022, plan de acción anual por procesos 2022, contrato Fiduprevisora capitación, políticas institucionales 2020 2024, indicadores, gestión de riesgo - rutas integrales de atención en salud, entre otra información y/o documentación.

### **3. Atención Oportuna de Peticiones, Relacionamiento con la Ciudadanía y Cumplimiento diligente, eficiente e imparcial de funciones.**

3.1. *“Disponer procedimientos institucionales de asignación de peticiones que garanticen su atención en el orden de llegada, salvo prelación legal o urgencia manifiesta.”*

La entidad cuenta con tres (3) procedimientos base para la recepción, trámite y respuesta a los requerimientos de los ciudadanos, así:

DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	FECHA actualización
Recepción, trámite y respuesta a requerimientos de usuarios y partes interesadas	03-01-PR-0001	15-feb-2021
Procedimiento Contestación Derechos de Petición	15-01-PR-0001	13-ago-2018
Instructivo de Recepción de Peticiones por Redes Sociales	03-01-IN-0020	1-abr-2022

### **Observación Oficina de Control Interno**

En el contenido de los procedimientos no se identifica la metodología empleada por la Subred Sur Occidente que dé cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 3.1. de la Directiva 008 de 2021, respecto a: “(...) *en el marco de un Gobierno Abierto y Transparente resulta fundamental fortalecer los lazos de interacción con los y las ciudadanas, en procura de generar valor público y mejorar la legitimidad y confianza en el accionar de las autoridades distritales, las entidades y organismos distritales deberán adoptar las siguientes directrices: 3.1. Disponer procedimientos institucionales de asignación de peticiones que garanticen su atención en el orden de llegada, salvo prelación legal o urgencia manifiesta*”. (Subrayado fuera de texto)

De otra parte, en estos documentos no se observan los mecanismos para priorizar las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental, en concordancia con el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, que establece: “(...) *El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación*”.

### **Justificación/Comentarios de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano**

Mediante anexo remitido por correo electrónico de fecha 14/02/2023, manifestó:

*“Al respecto, hacemos claridad que el aplicativo “Bogotá te escucha” está parametrizado para recibir requerimientos de menores de edad; de igual manera, los otros mecanismos de escucha, permiten que cualquier persona interponga sus requerimientos sin ningún tipo de distinción o discriminación; es así como para el año 2022 se tramitaron 52 requerimientos interpuestos por menores de edad, a quienes no se les exigió contar con representante legal para hacer uso*

de sus derechos como lo estipula la Constitución Política de 1991 y la ley 1437 de 2011.

Los requerimientos interpuestos por los menores de edad fueron respondidos con la oportunidad según normatividad vigente y cumpliendo con los atributos de calidad, haciendo uso de un lenguaje sencillo para su comprensión.

Es importante destacar que, desde el procedimiento “Recepción, trámite y respuesta a requerimientos de usuarios y partes interesadas (03-01-PR-0001)” se estipula la importancia de registrar y gestionar las PQRS en orden de llegada y adicionalmente, se cuenta con la base de datos Código 03-01-FO-0026 como mecanismo de priorización de atención y gestión de respuesta de las PQRS.

El procedimiento mencionado contempla textualmente:

TAREAS DEL PROCEDIMIENTO	
NOMBRE	DESCRIPCIÓN
1. Recepcionar requerimientos y/o felicitaciones de ciudadanos y/o partes interesadas por los diferentes mecanismos de escucha con los que cuenta la Subred Sur Occidente	3. Escanee el requerimiento y regístrelo en el aplicativo SDGPC (Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas) generándose consecutivo correspondiente y registrándolo en la Matriz de Requerimientos.
5. Seguimiento a la proyección de la respuesta	4. Semanalmente identifique las peticiones que vencen en la siguiente semana, en orden de llegada acorde a la <b>Directiva 008 de 2021</b> y a la Ley 962 de 2005 que establece el derecho de turno.
6. Proyectar respuesta inicial	1. Consulte la relación de peticiones enviada por la central de PQRS, que contiene las peticiones en orden de llegada acorde a la Directiva 008 de 2021 y a la Ley 962 de 2005.

3.2. “Controlar el cumplimiento de los términos legales para la atención de peticiones por parte de los y las servidoras distritales.”

Para la consolidación de la información de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD radicadas en la Entidad, el equipo de trabajo de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano emplea el editor de documentos del paquete OneDrive, el cual permite diligenciar la información en una sola base de datos unificada, posibilitando el acceso y edición en línea de ésta a varios colaboradores de manera simultánea, en las pruebas realizadas por el equipo de auditoría de la Oficina de Control Interno durante la

vigencia 2022, se observaron falencias en la administración de la base de datos - resolución de PQRSD previo a su radicación.

Al verificar la trazabilidad de la información que reposa en el Sistema de Gestión Documental (aplicativo Orfeo), la misma da cuenta que las respuestas fueron resueltas con la oportunidad establecida en la normatividad legal vigente aplicable.

### **Justificación/Comentarios de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano**

En cuanto a lo observado por la Oficina de Control Interno, respecto a: “*falencias en la administración de la base de datos - resolución de PQRSD previo a su radicación*”, en anexo remitido por correo electrónico de fecha 14/02/2023, se informó:

*“En lo concerniente a lo anterior, se hace importante señalar que, si bien se presentó un error humano en la digitación del consecutivo en la base de datos interna CODIGO 03-01-FO-0026, se realizó una acción correctiva inmediata al DRIVE, a la cual se le adicionó una columna formulada que VALIDA y no permite modificar la continuidad del consecutivo, mitigando los errores de digitación, ya que se constituye en una alerta.*”

*Además, se cuenta con diferentes controles institucionales como el aplicativo Bogotá te Escucha y el sistema de Gestión Documental Orfeo, que como bien se menciona en el informe emitido desde control interno las respuestas fueron resueltas con la oportunidad establecida en la normatividad legal vigente aplicable.”*

- 3.3. *“Adoptar medidas institucionales que garanticen la atención eficaz y de fondo de las peticiones de la ciudadanía, grupos de valor y/u requerimientos de los organismos de control.”*

La Subred Sur Occidente acogió los criterios de calidad en cuanto a coherencia, claridad, calidez y oportunidad de las respuestas a peticiones, definidos en el numeral 3 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., -versión 3 de noviembre de 2020, por medio de su procedimiento “*Recepción, trámite y respuesta a requerimientos de usuarios y*

*partes interesadas*" (Código 03-01-PR-0001), en el cual detalla la metodología empleada para garantizar la gestión oportuna de los requerimientos, mediante los medios de comunicación dispuestos por la Subred Sur Occidente y acorde con lo solicitado por el peticionario, así:

- La entidad cuenta con diferentes mecanismos de escucha para recibir los requerimientos y/o felicitaciones de ciudadanos y demás partes interesadas.
- A fin de dar respuesta de fondo a los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, las mismas se remiten por medio del aplicativo Orfeo a los responsables de generar las respuestas, de acuerdo con sus competencias y actividades, en cada proceso y a cada unidad de servicios de salud según corresponda.
- Se realiza el respectivo análisis de la situación presentada por el requirente; en caso de ser necesario, se contacta al ciudadano para ampliar la información y brindar opciones a fin de resarcir la situación presentada.

Durante el proceso de seguimiento a la gestión de las PQRSD durante el primer semestre de 2022, la Oficina de Control Interno observó adecuada gestión de las PQRSD recepcionadas en dicho período, por cuanto de la muestra de 72 requerimientos evaluados, 70 (97% de la muestra) fueron resueltos de manera oportuna y con respuestas de fondo; a la vez, evidenció como los funcionarios de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano se comunicaron con los usuarios a fin de ampliar la información frente a su requerimiento, en procura de generar respuestas de fondo.

- 3.4. *"Establecer protocolos que aseguren que las respuestas se emiten consultando el bien común y salvaguardando los derechos y la satisfacción general de las necesidades de la ciudadanía."*

Una vez consultado el Sistema Integrado de Gestión (aplicativo Almera) no se evidenció protocolo en el cual se establezcan los lineamientos a fin garantizar que las respuestas emitidas por la Entidad salvaguarden los derechos y la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía.

No obstante lo anterior, durante el proceso de seguimiento a la gestión de las PQRSD durante el primer semestre de 2022, la Oficina de Control Interno

evidenció adecuada gestión de las PQRSD recepcionadas en dicho período, por cuanto de la muestra de 72 requerimientos evaluados, 70 (97% de la muestra) fueron resueltos de manera oportuna. Dentro de las validaciones realizadas, fue posible evidenciar la gestión de asignación de citas a los usuarios, situación que contribuyó a disminuir las barreras de acceso a los servicios de salud por parte del peticionario, salvaguardando sus derechos y la satisfacción de sus necesidades.

Así mismo, en varias PQRSD verificadas se evidenció como los funcionarios de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano se comunicaron con los usuarios a fin de ampliar la información frente a su requerimiento, en procura de generar respuestas de fondo, salvaguardando así sus derechos y generando satisfacción de las necesidades.

- 3.5. *“Dentro del proceso de gestión documental de la entidad, deberán disponerse mecanismos que permitan asegurar la entrega oportuna, mediante los medios de comunicación dispuestos por la entidad y acorde con lo solicitado por el peticionario, garantizando la reserva y protección de los datos de los peticionarios..”*

La Subred Sur Occidente cuenta con el procedimiento *“Recepción, trámite y respuesta a requerimientos de usuarios y partes interesadas”* (Código 03-01-PR-0001) cuyo objetivo es: *“Brindar respuesta oportuna a los requerimientos de los ciudadanos, familias y partes interesadas, con criterios de calidad y en los tiempos establecidos por ley, propendiendo por el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios de salud, en las Unidades de la Subred (...).”*

Una vez recibidos en la entidad los requerimientos interpuestos por la ciudadanía y demás partes interesadas, se realiza comunicación por medio del aplicativo Orfeo a los servidores públicos responsables de tramitar y responder los requerimientos allegados; de esta manera, se garantiza la reserva y protección de los datos de los peticionarios, así como la seguridad de su información; por cuanto el acceso al aplicativo Orfeo es de carácter reservado, toda vez que, los usuarios de dicho sistema cuentan con un usuario y contraseña de carácter personal de uso confidencial.

- 3.6. *“Disponer procesos y procedimientos de atención y relacionamiento con la ciudadanía con enfoque poblacional-diferencial”.*

El 27 de enero de 2022 la Subred Sur Occidente emitió la Resolución 0045 “*Por medio de la cual se adoptan las normas nacionales y distritales para la atención en salud con enfoque diferencial que serán actualizadas progresivamente en las guías de práctica clínica, procedimientos de atención, protocolos de atención, manuales y demás documentos que la entidad determine*” y dentro de las consideraciones se registró lo siguiente:

*“Que el enfoque diferencial se entiende como el “Método de análisis, actuación, evaluación, que toma en cuenta las diversidades e inquietudes de la población, para brindar una atención integral, protección y garantía de derechos que cualifique la respuesta institucional y comunitaria” el cual involucra las condiciones y posiciones de los /las distintos/as actores sociales como sujetos de derecho, desde una mirada de grupo socioeconómico, género, etnia e identidad cultural y de las variables implícitas en el ciclo vital - niñez, juventud, adultez y vejez.*

*Que en la Resolución 3100 de 2019 del Ministerio de Salud y de Protección Social “Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud” que define en el numeral 11.1.5. Estándar de procesos prioritarios, sub numeral 6 se define como requisito de habilitación en el estándar de procesos prioritarios que “El prestador de servicios de salud cuente con información documentada de las actividades y procedimientos que se realizan en el servicio acordes con su objeto, alcance y enfoque diferencial, mediante Guías de Práctica Clínica - GPC, procedimientos de atención, protocolos de atención y otros documentos que el prestador de servicios de salud determine, dicha información incluye talento humano, equipos biomédicos, medicamentos y dispositivos médicos e insumos requeridos.*

*Que mediante el Lineamiento para la atención en Salud de las personas Trans y no binarias en Bogotá D.C. de enero 2021, se establecen parámetros a las instituciones de salud, para brindar una atención en el marco del respeto y sin vulneraciones para esta población.*

*Que en la Guía para la apropiación e implementación del enfoque poblacional, diferencial y de género, en agosto 2021 la Secretaría Distrital de Salud estableció las pautas generales para que las instituciones de Salud implementen en los servicios el enfoque poblacional necesario para brindar una atención adecuada”.*

Y en mérito de lo antes expuesto; la Subred Sur Occidente resolvió lo siguiente:

**“Primero:** Adoptar el lineamiento para la atención en Salud de las personas Trans y no binarias en Bogotá D.C. de enero 2021, con el fin de brindar una atención en salud, con enfoque Diferencial, al interior de la Subred (...) Sur Occidente.

**Segundo:** Adoptar la Guía para la apropiación e implementación del enfoque poblacional, diferencial y de género de agosto 2021, con el fin de brindar una atención en salud, con enfoque Diferencial, al interior de la Subred Sur Occidente.

**Tercero:** Realizar progresivamente las actualizaciones de los protocolos, manuales, procedimientos y formatos que se encuentran vigentes en la Subred, con el fin de garantizar que la atención brindada a esta población cumpla con los estándares requeridos.

**Cuarto:** Capacitar constantemente a los intervinientes en la atención, con el fin de garantizar que el abordaje realizado cumple con los lineamientos establecidos”.

**Observación Oficina de Control Interno:**

El lineamiento para la atención en salud de personas Trans y no binarias en Bogotá D.C, no se observó publicado en el aplicativo Almera, situación que dificulta el acceso a la información y su consulta por parte de los colaboradores y demás partes interesadas.

No se observaron avances en la implementación de la *Guía para la apropiación e implementación del enfoque poblacional, diferencial y de género*, que permite brindar atención en salud con enfoque diferencial en la Subred Sur Occidente.

Verificados los protocolos, manuales, procedimientos y formatos que se encuentran vigentes en la Subred Sur Occidente, no se evidenció actualizaciones de los mismos, que garantizan la atención en salud específica para las personas Trans; a partir de los hallazgos de las intervenciones realizadas en el marco de la Ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud (RPMS) para las personas que hacen parte de esta población, descritas en el documento denominado *“Atención integral en salud para personas Trans y no binarias”*, de la Secretaría Distrital de Salud.

### **Justificación/Comentarios de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano**

Mediante anexo remitido por correo electrónico de fecha 14/02/2023, manifestó:

*“Lo contemplado en este numeral es institucional; sin embargo, la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano ha actualizado algunos de sus documentos enfatizando en la atención con enfoque diferencial, para tal caso, se encuentra el Manual de Información y Servicio al Ciudadano (03-01-MA-0001) se realizó una actualización el 03/02/2022 que incluye una revisión del lineamiento para la atención en salud de las personas Trans y no Binarias en Bogotá: Aproximaciones iniciales de la Secretaría Distrital de Salud de la Dirección de Provisión de Servicios de Salud, así como inclusiones del tema de enfoque diferencial, que se observan en el documento ya mencionado.*

*Para el caso de las PQRD, se cuenta con clasificación poblacional que permite realizar este análisis si se llega a requerir.*

*Además, se ofertó el curso de enfoque diferencial dictado por Secretaría Distrital en Salud a algunos colaboradores del proceso. Sin embargo, el proceso de resultado y certificación fue personal. También, se realizaron encuentros de aprendizaje continuo para capacitar y cualificar al personal de servicio al ciudadano en este tema.”*

- 3.7. *“Establecer información clara y oportuna sobre los diferentes canales y horarios de atención a la ciudadanía.”*

En la página web institucional ([www.subredsuoccidente.gov.co](http://www.subredsuoccidente.gov.co)) se da a conocer los diferentes canales y horarios de atención a la ciudadanía, en la ruta: *Atención y Servicio a la Ciudadanía / Canales de atención y pida un cita*, descritos como se detalla a continuación:

- **Espacios físicos destinados para el contacto.** Dirección Calle 9 N° 39 - 46. Bogotá, Colombia. Lunes a Viernes: 7:00 am - 4:30 pm.
- **Teléfonos fijos, móviles y líneas gratuitas.** Línea gratuita: 018000121111, 195. Teléfono: 6013753569, 6013756579. Fax: 6017560505.

- **Correo físico o postal destinado para la recepción de solicitudes de información.** Recepción de solicitudes o información: Calle 9 N° 39 - 46. Código postal: 111611.
- **Correo electrónico institucional destinado para la recepción de solicitudes de información.** [contactenos@subredsuoccidente.gov.co](mailto:contactenos@subredsuoccidente.gov.co)

En la ruta mencionada y al final de la página web, el ciudadano encuentra un botón denominado **“Bogotá te escucha”** el cual está enlazado al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Adicionalmente, la Subred Sur Occidente cuenta con canales a través de las **Redes Sociales** los cuales son administradas por la Oficina Asesora de Comunicaciones, dependencia que registra en la matriz (Google Drive) los requerimientos allegados por los usuarios u otras partes interesadas, por medio de los canales **Chat y WhatsApp**.

- 3.8. *“Implementar acciones de formación a servidores distritales enfocados a la resolución y manejo de conflictos, estrategias de atención efectiva de la ciudadanía, comunicación asertiva y lenguaje claro.”*

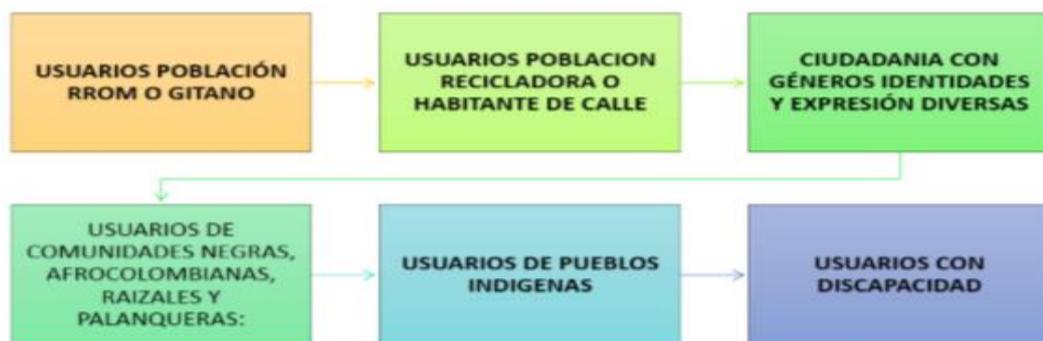
Teniendo en cuenta las características y requerimientos diferentes de la población usuaria de los servicios de salud de la Entidad, se propende que los colaboradores del área de servicio al ciudadano (y otros que atiendan usuarios), interioricen los protocolos de atención contenidos en el “Manual de información y servicio al ciudadano” que se encuentra publicado en el aplicativo Almera con código 03-01-MA-001. Este manual inicia con la identificación de necesidades de información del ciudadano y finaliza con las fases del ciclo de atención: acceso, registro e ingreso, identificación de necesidades, planeación de la atención, ejecución del tratamiento, evaluación de la atención, salida y seguimiento, referencia y contrarreferencia, sedes integradas en red.

La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano durante la vigencia 2022, adelantó jornadas de capacitación dirigidas a sus colaboradores (trabajadores sociales y apoyos a la gestión administrativa del área de Participación y Servicio al ciudadano), mediante las cuales se dan a conocer las estrategias de atención efectiva para satisfacer los requerimientos de los

usuarios; para ello, se realiza caracterización de las y los usuarios, al identificar actitudes, diferencias y preferencias que les diversifican.

De esta manera, el colaborador encargado de resolver la solicitud puede tomar mejores decisiones para atender los requerimientos realizados por el ciudadano, brindando servicios u ofertas focalizadas que respondan adecuadamente a sus necesidades, garantizando el cumplimiento de los derechos de los usuarios.

Es por ello, que desde el acceso del usuario o usuaria, se tiene en cuenta el enfoque poblacional, diferencial y de género.



En el plan de acción anual de la vigencia 2022, desde el subproceso de Servicio al Ciudadano se establecieron diferentes estrategias y/o actividades a fin de fortalecer la atención a la ciudadanía, las cuales se relacionan a continuación:

MES	ACTIVIDAD
ENERO	Los reyes magos te traen un mensaje
FEBRERO	Que en tu corazón permanezca el eje de atención- Campaña expectativa
MARZO	Fior DYD - Nombre - Lema
ABRIL	Ponga el derecho en el hecho - Copla canción baile
MAYO	Videos en redes - programación visita sedes
<b>JUNIO</b>	<b>SEMANA HECHOS PARA TUS DEBERES Y DERECHOS 2.0</b>
JULIO	Videos en redes - premiación
AGOSTO	Que la imaginación vuele - cometa con derechos y deberes
SEPTIEMBRE	Derecho y deber secreto
<b>OCTUBRE</b>	<b>Triki triki Halloween quiero derechos para mi</b>
NOVIEMBRE	Alistando maletas para tu viaje? No olvides los dyd
DICIEMBRE	Novenas con derechos y deberes

En procura de alcanzar atención efectiva de la ciudadanía, se realizan actividades enfocadas en mejorar las competencias de comunicación y lenguaje claro de los colaboradores que atienden los requerimientos en salud de los ciudadanos.

En el numeral 6.5 del “Manual de información y servicio al ciudadano” se dan a conocer 14 normas del quehacer institucional durante el contacto con el ciudadano, así:

1. *“Saludar amablemente e informar al ciudadano, con tono de voz moderado, informar su nombre, cargo y/o actividad y portar el carné de manera visible, distintivos, presentando la unidad donde se encuentre.*
2. *Establecer contacto visual permanente con el ciudadano mirándole a los ojos.*
3. *Tratar al ciudadano por su nombre o refiriéndose Sr. O Sra., sin utilizar calificativos.*
4. *Prestar atención a la inquietud, duda o situación del ciudadano con el fin de tener claridad sobre lo que este requiere.*
5. *Escuchar siempre atentamente lo que el ciudadano manifiesta, sin interrupciones.*
6. *Ser profesional en su cargo cualquiera que sea.*
7. *Tener seguridad en su respuesta.*
8. *Verificar la información, si no está seguro, antes de brindarla a los ciudadanos.*
9. *Dar respuesta a la necesidad del ciudadano dentro de su alcance.*
10. *Asesorar, escuchar y orientar de manera clara y veraz al ciudadano.*
11. *Ser amable y cortés.*
12. *No someter al ciudadano a trámites innecesarios, gestionar con quien corresponda la solución definitiva.*
13. *Abstenerse de hacer comentarios o divulgar información personal del ciudadano respetando así su privacidad y confidencialidad.*
14. *Trabajar en equipo con sus compañeros, ser solidario y transparente en el actuar diario.”*

#### **4. Pérdida o deterioro, o uso indebido de bienes y/o elementos.**

- 4.1. *“Implementar un sistema, formato o instructivo de control para la entrega, traslado, movimiento, salida o devolución de elementos o bienes asignados a servidores y/o colaboradores del Distrito Capital.”*

Además de seguir los lineamientos impartidos en la Resolución 0490 del 22 de julio de 2022 “Por medio de la cual se adopta el Manual de Procedimientos Administrativos y Contables para el manejo de los bienes de la Subred Integrada

de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.”, la entidad cuenta el subproceso Activos Fijos y Seguros que tiene como finalidad apoyar las diferentes situaciones que se pueden presentar con el manejo de los bienes al interior de la Subred Sur Occidente, aplicando los procesos para la administración, custodia y organización de los bienes, donde se desarrollan actividades de recepción, almacenamiento, ingreso, suministro a las áreas, retiro de bienes, devolutivos, así como el tratamiento para salvaguardar y proteger el patrimonio público, definir las responsabilidades de los servidores públicos y contratistas a los cuales se les haya asignado bienes para el cumplimiento de sus funciones y/o actividades contractuales. Los formatos y procedimientos se encuentran cargados y dispuestos para consulta y uso en el Sistema de Gestión Integral (aplicativo Almera).

En visita realizada a la Unidad de Servicios de Salud Carvajal, donde se encuentra ubicada el área de activos fijos del a Subred, la Oficina de Control Interno revisó unos de estos formatos observando que estaban debidamente diligenciados, en los casos de desvinculación de servidores y/o colaboradores; de igual manera, evidenció formatos de entrega, movimiento y devolución que se presentaron en la vigencia 2022 diligenciados y completos.

- 4.2. *“Asegurar que se disponga de los medios de conservación y seguridad indispensables para la salvaguarda de los bienes que forman parte del mobiliario de las oficinas y puestos de trabajo, con especial énfasis en los sitios donde se almacenan elementos.”*

La Subred Sur Occidente cuenta con bodegas o espacios físicos para almacenar elementos de consumo y bienes devolutivos que están en tránsito mientras son entregados y/o asignados o sometidos a estudio para dar de baja por deterioro u obsolescencia. En estas bodegas se han dispuesto controles para la entrada y salida de los bienes o elementos almacenados, a la vez, que se ha establecido acceso restringido a estas áreas y se ha instalado cámaras de seguridad como medida preventiva para disminuir el riesgo de hurto o sustracción de los bienes, y en el caso de un evento negativo, contar con evidencia para hacer la investigación respectiva y/o determinar su causa.

Sin perjuicio de lo anterior, en visitas de inspección física a las bodegas o espacios físicos dispuestos para el almacenamiento de bienes o elementos, la Oficina de Control Interno identificó que algunos de estos sitios no contaban con

cámaras de seguridad o las mismas no eran suficientes para dar cobertura al área utilizada, por lo que se proyectó una cantidad posible de cámaras que deberían instalarse, como se detalla a continuación:

DESCRIPCIÓN UNIDAD DE SERVICIO DE SALUD - USS Y BODEGA O ALMACEN	CANTIDAD CÁMARAS	
	Instaladas al momento de la visita	Posibles adicionales requeridas según perímetro de espacio físico y necesidad de cobertura
USS Occidente Kennedy - Bodega Principal	6	1
USS Occidente Kennedy - Almacén Espacio 1 Salón Rosado	0	3
USS Boston - Bodega Principal	3	0
USS Patio Bonito Tintal - Almacén Espacio 1	0	4
USS Boston - Almacén Espacio 2 (auditorio)	0	2
USS Abastos - Bodega Principal	5	2
USS Bosa Centro - Almacén Espacio 2 Consulta Externa	0	2

Es importante mencionar que, de las cinco (5) cámaras que se observaron en la bodega principal ubicada en la USS Abastos, dos (2) de ellas no tenían conexión.

Aunado a lo anterior, la Subred Sur Occidente suscribió el Contrato N° 6489 de 2020 con la empresa Unión Temporal UT STC cuyo objeto es: *“Prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada con destino a (...) Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.”* y en las obligaciones específicas del contratista previstas en la cláusula séptima incluyó la siguiente relacionada con la salvaguarda de los bienes que forman parte del mobiliario de las oficinas y puestos de trabajo de la Subred, así: *“(...). 7. Responder por la sustracción, pérdida, hurto o daños de bienes muebles pertenecientes a la Subred previa investigación y determinación de responsabilidad o falla en el servicio imputable al contratista; el Contratista deberá realizar el pago total y/o deducible de la póliza y correspondiente al valor del bien hurtado, dañado y/o perdido o proceder a su reposición por uno de igual o mejor característica dentro de un término de 20 días hábiles a partir de comunicada la eventualidad. El Contratista autoriza para que descuente el valor del equipo o elemento hurtado, perdido o dañado del valor mensual que deba pagarse por la prestación del servicio contratado. En caso de bienes amparados por pólizas constituidas por la Subred el Contratista deberá pagar el valor del deducible, y cuando este deducible no aplique, deberá pagar el valor del bien.”*, entre otras obligaciones.

- 4.3. *“Suscribir, hacer seguimiento a la constitución, vigencia y cobertura de las pólizas de seguros de sus bienes y elementos.”*

La Subred Sur Occidente cuenta con el Contrato N° 43-2021 suscrito con la empresa Seguros del Estado S.A. cuyo objeto es "Adquirir las pólizas de seguros para amparar los bienes e intereses patrimoniales de la entidad y el amparo de los contratos y/o convenios interadministrativos y/o resoluciones celebrados por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E." y el mismo cuenta con una supervisión y seguimiento, a través del área encargada. Lo anterior, es ejecutado por un profesional encargado de realizar la suscripción, seguimiento y verificación las pólizas que se enlistan a continuación:

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	VALORES ASEGURADOS SUBRED	TASA	PRIMA	IVA	TOTAL
TOTAL DAÑOS MATERIALES COMBINADOS	271.128.050.230		\$ 534.323.022	\$ 101.521.374	\$ 635.844.396
MANEJO GLOBAL	400.000.000	5	\$ 19.342.466	\$ 3.675.068	\$ 23.017.534
RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL	1.000.000.000	0,6	\$ 5.802.740	\$ 1.102.521	\$ 6.905.260
AUTOMOVILES	3.843.704.171	6	\$ 223.040.149	\$ 42.377.628	\$ 265.417.777
RESPONSABILIDAD CIVIL SERVIDORES PUBLICOS	2.500.000.000	13,2	\$ 319.150.685	\$ 60.638.630	\$ 379.789.315
INFIDELIDAD DE RIESGOS FINANCIEROS PARA CLINICAS Y HOSPITALES	1.000.000.000	11	\$ 106.383.562	\$ 20.212.877	\$ 126.596.438
RESPONSABILIDAD CIVIL PROFESIONAL	2.550.000.000	20,6495	\$ 509.250.614	\$ 96.757.617	\$ 606.008.231
TRANSPORTES MERCANCIAS	33.655.890.411	0,14	\$ 45.569.154	\$ 8.658.139	\$ 54.227.293
TRANSPORTES DE VALORES	789.172.603	0,39	\$ 2.976.586	\$ 565.551	\$ 3.542.137
ACCIDENTES PERSONALES	100 SMMLV		\$ 4.352.055	\$ 826.890	\$ 5.178.945
SOAT VIGENCIA 2021	26.149.250		\$ 26.175.794		\$ 26.175.794
BOLSA DE CUMPLIMIENTO PARA LA EXPEDICION DE CONTRATOS Y/O CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS QUE LLEGUE A CELEBRAR LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD - SUR OCCIDENTE, AL IGUAL QUE LAS INCLUSIONES DE NUEVOS BIENES MUEBLES E INMUEBLES DE PROPIEDAD POR LOS CUALES SEA RESPONSABLE LA MISMA	50.000.000		\$ 42.016.807	\$ 7.983.193	\$ 50.000.000
<b>TOTAL</b>			<b>1.838.383.632</b>	<b>344.319.489</b>	<b>2.182.703.122</b>

4.4. "Tramitar por parte de los/as servidores las públicos/as y contratistas los comprobantes de devolución de bienes y/o elementos al finalizar la relación laboral o contractual."

La entidad desde el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG cuenta con los procesos de Gestión del Ambiente Físico y Gestión del Talento Humano, dentro de los cuales ha dispuesto un formato para la devolución de bienes y elementos al finalizar la relación laboral o contractual y otro de paz y salvo, tanto para funcionarios como para contratistas, que en caso de terminarse la relación laboral o contractual, la entidad exige su diligenciamiento y presentación para culminar y formalizar el proceso de desvinculación respectivo. Sobre este particular, la Oficina de Control Interno seleccionó una muestra de procesos de desvinculación presentados durante la vigencia 2022 y evidenció dichos formatos debidamente diligenciados con los que se surtió el trámite establecido.

**Observación de la Oficina de Control Interno**

Sin perjuicio de lo antes mencionado, es importante que se realice una actualización de las asignaciones y/o bienes y/o elementos entregados a los

colaboradores para tener una base de datos actualizada, y que en el momento que se emita el paz y salvo no se presentes inconsistencias, evitando que se relacionen activos que ya fueron dados de baja o fueron reasignados a otros funcionarios, situación que ha generado una posible responsabilidad y una retención y/o error en el paz y salvo.

- 4.5. *“Implementar Políticas de Gestión Documental y Seguridad Digital en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), a fin de que los documentos conserven su autenticidad, integridad, fiabilidad y disponibilidad.”*

La Subred Sur Occidente, con el fin de conservar la autenticidad, integridad, fiabilidad y disponibilidad de los documentos emitidos dentro del desarrollo y cumplimiento de sus funciones, emitió las siguientes políticas, las mismas están dispuestas para consulta en el Sistema de Gestión Integral (aplicativo Almera):

NOMBRE Y CÓDIGO POLÍTICA	OBJETIVO DE LA POLÍTICA
Gestión Documental (01-01-OD-0017)	La política tiene como principal objetivo instaurar los estándares y mejores prácticas para el desarrollo óptimo de los procesos gestión documental, a través de la implementación de los instrumentos archivísticos definidos por la normatividad vigente, con el fin de preservar la memoria institucional de la Subred.
Seguridad y Privacidad de la Información (01-01-OD-0029)	Salvaguardar la integridad de la información de la entidad garantizando la continuidad de la prestación de los servicios de salud y cumplir con los principios legales relacionados con seguridad y privacidad de la información teniendo en cuenta los activos de información de mayor criticidad, suministrando las herramientas necesarias de almacenamiento y comunicación, estableciendo controles, mantenimiento y manteniendo y generando cultura organizacional en cuanto a la protección de la información con el fin de mitigar los riesgos de pérdida de información.
Gobierno Digital (01-01-OD-0031)	Adoptar los lineamientos de la política de Gobierno Digital, desarrollando, promoviendo y aprovechado nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones para hacer parte de la consolidación de un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital a nivel de nuestro país.

De otro lado, la entidad cuenta en el proceso de Gestión TICs con un manual de seguridad de la información que tiene por objetivo: *“Proteger la información siendo el activo más importante de la organización frente a los posibles riesgos del uso de las nuevas tecnologías, permitiendo la seguridad de la información, en aspectos tales como disponibilidad, confiabilidad, accesibilidad e integridad de la misma.”*

- 4.6. “*Adelantar acciones preventivas y correctivas para mitigar conductas relacionadas con la pérdida o daño de bienes, elementos, documentos e información dentro de las cuales se deben incluir capacitaciones y/u orientaciones sobre esta temática.*”

A fin de concientizar a los colaboradores de la Entidad y prevenir la pérdida de elementos, se realizan piezas informativas con tips para el cuidado de los elementos y bienes, también se desarrollan capacitaciones en el marco de los procesos de inducción y reinducción institucional, donde en cuatro pasos se da a conocer lo siguiente: cómo identificar los elementos que usa el servidor público o contratista en el desarrollo de sus funciones y/o actividades, cómo proceder en el momento de trasladar algún bien a su cargo a otro colaborador (persona), unidad o área, qué hacer cuando los bienes se encuentran deteriorados, mal estado, inservibles y qué acciones y trámites llevar a cabo si hay reubicación del funcionario o contratista (cambio de funciones y/o actividades) a otra área o retiro definitivo de la Subred; adicional a ello, se suministran los medios de comunicación y apoyo / ayuda.

- 4.7. “*Incorporar el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales y en los contratos de vigilancia, funciones, cláusulas y/u obligaciones, según sea el caso, sobre la custodia y cuidado de bienes, elementos, documentos e información a cargo.*”

El Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales vigente en la entidad fue adoptado mediante el Acuerdo 055 de 2019, y en su artículo séptimo incorpora responsabilidades y/o funciones relacionadas con la custodia y cuidado de bienes, elementos, documentos e información, toda vez que, este artículo dispone: “*Todos los empleados públicos de la Subred deberán conocer, promover y aplicar el Sistema de Gestión de Calidad incluido: el Sistema Obligatorio de Calidad en Salud, el Sistema de Control Interno, el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Sistema de Gestión Ambiental, el Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información, el Sistema de Gestión Documental y Archivo y, el Sistema de Responsabilidad Social; así mismo deberán cumplir a cabalidad las normas de bioseguridad, protección y seguridad en la realización de los procesos y procedimientos de acuerdo con la normatividad legal vigente*”. (Subrayado fuera de texto).

Así mismo, los servidores públicos se rigen por el Código Único Disciplinario en lo que respecta a la custodia y cuidado de elementos, de acuerdo con lo normado en la Ley 1952 de 2019 y como lo cita el artículo 38 “**Deberes**” en sus numerales:

*"5. Utilizar los bienes y recursos asignados para el desempeño de su empleo, cargo o función, las facultades que le sean atribuidas, o la información reservada a que tenga acceso por razón de su función, en forma exclusiva para los fines a que están afectos."*

*22. Vigilar y salvaguardar los bienes y valores que le han sido encomendados y cuidar que sean utilizados debida y racionalmente, de conformidad con los fines a que han sido destinados.*

*23. Responder por la conservación de los útiles, equipos, muebles y bienes confiados a su guarda o administración y rendir cuenta oportuna de su utilización."*

Aunado a lo anterior, la Subred Sur Occidente suscribió el Contrato N° 6489 de 2020 con la empresa Unión Temporal UT STC cuyo objeto es: *"Prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada con destino a (...) Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E."* y en las obligaciones específicas del contratista previstas en la cláusula séptima incluyó las siguientes relacionadas con custodia y cuidado de bienes o elementos: *"(...) 3. Controlar el ingreso y salida de elementos y paquetes. (...) 7. Responder por la sustracción, pérdida, hurto o daños de bienes muebles pertenecientes a la Subred previa investigación y determinación de responsabilidad o falla en el servicio imputable al contratista; el Contratista deberá realizar el pago total y/o deducible de la póliza y correspondiente al valor del bien hurtado, dañado y/o perdido o proceder a su reposición por uno de igual o mejor característica dentro de un término de 20 días hábiles a partir de comunicada la eventualidad. El Contratista autoriza para que descuente el valor del equipo o elemento hurtado, perdido o dañado del valor mensual que deba pagarse por la prestación del servicio contratado. En caso de bienes amparados por pólizas constituidas por la Subred el Contratista deberá pagar el valor del deducible, y cuando este deducible no aplique, deberá pagar el valor del bien. (...) 24. Brindar asesoría a la Subred (...) en materia de seguridad de los predios y dependencias donde se preste el servicio. Deberá elaborar los estudios de seguridad al iniciar el contrato, estudios que deberá ser entregados al supervisor del contrato dentro de los primeros 45 días calendario a partir de la suscripción del contrato."*

4.8. *"Desarrollar actividades de actualización y control permanente del manejo de inventarios y su disposición."*

La Subred Sur Occidente ha desarrollado actividades de actualización y control permanente del manejo de inventarios y su disposición, para ello, en cada vigencia realiza toma física de inventario, según los lineamientos establecidos en el procedimiento Toma Física de Inventarios (Código 14-03-PR-0001), por lo que, en el último trimestre de la vigencia 2022 comunicó con nota interna

20224280042623 del 10 de octubre de 2022 a los colaboradores de la Subred sobre la toma física de inventarios 2022, socializando el cronograma en el que relacionaba: bodegas, fechas, dirección, responsables y la metodología que se utilizaría para la toma física de inventarios.

Además, desde el subproceso de Almacén e Inventarios se dispone de una lista de chequeo que tiene como objetivo *“Garantizar que los inventarios físicos coincidan con los inventarios de la base de datos”*, la cual coadyuva a comprobar la existencia de los bienes, y a clasificar, analizar y evaluar su estado, en consonancia con lo dispuesto en el numeral 4.2. “Toma Física de Bienes” de la Resolución DDC-000001 del 30 septiembre de 2019 que indica: *“Es necesario resaltar que las tomas físicas se realizan con el fin de comprobar la existencia, clasificar, analizar y evaluar el estado de los bienes y su resultado puede ser parte de los insumos de información para evaluar las vidas útiles y el deterioro de estos, contar con el registro oportuno y permanente de los elementos que conforman el patrimonio de los Entes y Entidades, de acuerdo con las normas vigentes en lo referente a las operaciones que afectan el manejo y control de los bienes.”* Este ejercicio se convierte en un insumo de información para evaluar la vida útil y el nivel de deterioro de los bienes o elementos, y así contar con un registro oportuno, permanente y actualizado del patrimonio de la Subred Sur Occidente, de acuerdo con las normas que afectan el manejo y control de los bienes.

De otra parte, de acuerdo con lo estipulado también en el numeral 4.2. de la Resolución antes mencionada, en cuanto a que: *“(..). Se sugiere que esta verificación se realice mediante la práctica de pruebas representativas de los bienes por cuenta, dependencia y responsable, de manera aleatoria por lo menos una vez al año y de manera integral cada dos años, o cada vez que se considere necesario para atender lo establecido en la Ley 951 de 2005, a través de los mecanismos y procedimientos que para tal fin elaboren, diseñen y documenten los Entes y Entidades”*, la Subred Sur Occidente desarrolló la toma física de bienes en el año 2021, y durante la vigencia 2022, según lo informado por el área de activos fijos, se realizaron tomas físicas aleatorias que han sido soportadas con los documentos de acta de prueba selectiva de bienes; para el año 2023 se encuentra proyectado la realización de la toma física integral de bienes.

- 4.9. *“En los procesos de inducción general y de reinducción en el puesto de trabajo, orientar sobre las responsabilidades asociadas al manejo y control de los bienes, y del trámite oportuno, salvaguarda y conservación de documentos.”*

En las jornadas de inducción y reinducción y de entrenamiento en puesto de trabajo la entidad desarrolla actividades dirigidas a los servidores públicos y contratistas con relación a las responsabilidades y control de bienes (Unidad Gestión de la Tecnología) y las asociadas al trámite oportuno, salvaguarda y conservación de documentos (Unidad 7 Gestión Ambiental y Gestión Documental).

Además, las áreas encargadas de Gestión del Ambiente Físico y Gestión del Talento Humano participan en los procesos de inducción y reinducción realizados por la entidad, mediante los cuales se orienta al colaborador frente a las responsabilidades asociadas al manejo y control de los bienes, al trámite oportuno, salvaguarda y conservación de documentos. Así mismo, la Oficina de Control Disciplinario Interno participó en las jornadas de inducción de la vigencia 2022, en las cuales se abordaron generalidades del derecho disciplinario en el contexto de los derechos y deberes de los servidores públicos.

## **5. Pérdida, o deterioro, o alteración, o uso indebido de documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información.**

- 5.1. *“Establecer protocolos, procedimientos y/o manuales para el manejo de documentos, información institucional, bases de datos y registros administrativos, con el fin de salvaguardar su integridad y su conservación adecuada.”*

El proceso Gestión del Ambiente Físico a través del subproceso Gestión Documental, Archivo y Correspondencia cuenta con un Manual de Gestión Documental (Código 14-06-MA-0004) y una matriz de Inventario Activos de Información -Todos los procesos publicada en la página web de Datos Abiertos Bogotá con la información clasificada acorde a normatividad vigente.

Se integra para la información institucional el proceso de Gestión de Comunicaciones con algunos instrumentos; con relación a la salvaguarda integridad y conservación de la información y/o documentación se articula el proceso Gestión de TICs, a través del Manual de Seguridad de la Información y

algunos elementos en fase de implementación como la ejecución de planes de acción relacionados al momento del seguimiento.

Al verificar los indicadores el subproceso Gestión Documental, Archivo y Correspondencia cuenta con el cumplimiento del Programa de Gestión Documental - PGD en 98.27% y del Plan Institucional de Archivos - PINAR en 100% para la vigencia 2021. Al verificar, integridad y conservación se articula a través de algunos indicadores del proceso de Direccionamiento Estratégico y Desarrollo Institucional relacionados con Gerencia de la Información, como son: Cumplimiento del plan de acción de gestión documental (Historia Clínica), Cumplimiento de la Utilización de la información de RIPS y Sistematización de los reportes Dinámica Gerencial, entre otros con cumplimiento del 100%.

- 5.2. *“Definir mecanismos de recepción y trámite de documentos para realizar control, seguimiento y monitoreo sobre el responsable de los mismos y el estado de su tenencia.”*

La Subred Sur Occidente cuenta con instrumentos que facilitan la trazabilidad en la recepción y entrega de documentos, tales como: Planilla de control de entrega de documentos y/o correspondencia (Código 14-06-FO-0008) y Planilla de control de documentos y/o correspondencia historias clínicas SIRC (Código 09-03-FO-0014), y como parte de la operación, cuenta con procedimientos para la Gestión y trámite documental (Código 14-06-PR-0007), Organización documental (Código 14-06-PR-0008) y Control de Registros (Código 14-06-PR-0004), que además se articula con la mesa de ayuda en el desarrollo del proceso.

- 5.3. *“Implementar políticas de gestión documental que permitan verificar el cumplimiento de las normas archivísticas y de conservación documental.”*

La Subred Sur Occidente cuenta con una Política de Gestión Documental (Código 01-01-OD-0017) que tiene por objetivo general: *“Instaurar los estándares y mejores prácticas para el desarrollo óptimo de los procesos gestión documental, a través de la implementación de los instrumentos archivísticos definidos por la normatividad vigente, con el fin de preservar la memoria institucional de la Subred”*. El cumplimiento de las normas archivísticas y de conservación documental son medidas a través de los siguientes indicadores definidos en la misma política, así:

- Indicador PAAI 14 25: Cumplimiento del Programa de Gestión Documental - PGD Subred Sur Occidente ESE: 100% con fecha 16/01/2023.
- Indicador PAAI 14 24: (incluye el Plan de Conservación Documental): Cumplimiento del Plan Institucional de Archivos - PINAR Subred Sur Occidente E.S.E: 100.00% con fecha 16/01/2023.

5.4. *“Adoptar procedimientos institucionales para asegurar la información que reposa en bases de datos, aplicativos y/o, sistemas de información.”*

La Subred Sur Occidente cuenta con un procedimiento para la Gestión de backup de bases de datos y sistemas de información (Código 13-00-PR-0002), en el cual se describe de forma detallada las acciones a ejecutar para la realización de backups de los sistemas de información, bases de datos o aplicativos. Igualmente, como medida de protección el administrador de bases de datos elabora monitoreo diario a las bases de datos para garantizar su integridad, disponibilidad y confidencialidad de las mismas. Además, se realiza análisis mensual de todos los usuarios que tienen acceso y que ingresan o no al aplicativo Dinámica Gerencial, y al identificar usuarios que no ingresan al sistema durante 60 días consecutivos, proceden a generar inhabilidad, toda vez que, presuntamente dicho colaborador pudo haber sido retirado de la entidad y dicha información no ha sido socializada.

Con el fin de salvaguardar la información que reposa en los backup mensuales, la Subred Sur Occidente suscribió el Contrato N° 4775 de 2021 con el proveedor ALPOPULAR que tiene por objeto *“Prestar el servicio de custodia y administración de los medios magnéticos que respaldan las copias de seguridad (BACKUPS), además de recepcionar y trasladar dichos medios, desde la entrega hasta su custodia o viceversa, garantizando su óptima custodia y administración, generadas por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E”*.

5.5. *“Generar protocolos para la suscripción de acuerdos de confidencialidad con las y los servidores que en razón de sus funciones y/o con los contratistas que, en cumplimiento de sus obligaciones, deban acceder a la información contenida en documentos físicos y/o en bases de datos y/o en sistemas de información para garantizar la reserva legal y la protección de información personal o el derecho de "habeas data" de la ciudadanía.”*

Desde la vigencia 2020 la Subred Sur Occidente implementó un documento denominado Acta de Compromiso de Confidencialidad y Seguridad de la Información (Código 13-04-FO-0003) asociada al subproceso Administración del Sistema de Información del proceso Gestión de TICs, en donde los usuarios que solicitan acceso a los sistemas de información deben firmarla, previa autorización del líder del proceso o área. En este documento se indican los aspectos a tener en cuenta sobre el manejo y uso de la información institucional.

Además, en cuanto este compromiso y/o responsabilidad por parte de los contratistas, en las minutas contractuales que éstos suscriben se ha incluido una cláusula relacionada con **CONFIDENCIALIDAD** en la que se establece: “*Toda la información que intercambien las partes en desarrollo del contrato que las une, es de carácter reservado. El CONTRATISTA se compromete a guardar la más estricta reserva sobre la información del CONTRATANTE y la personal de sus colaboradores, directivos, etc. a que tenga acceso en razón del presente contrato y a no divulgar a terceros o a usar para propósitos distintos del cumplimiento del objeto de este contrato, (...).*”

5.6. “*Implementar políticas de tratamiento de datos y la de seguridad de la información.*”

La Subred Sur Occidente cuenta con las siguientes políticas, las cuales ha definido con los objetivos que se detallan a continuación:

- Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales (Código 01-01-OD-0027). Objetivo: “*Establecer los lineamientos para la gestión de la protección de datos personales de las partes interesadas de la Subred Sur Occidente ESE en cumplimiento de la normatividad vigente.*”
- Política de Seguridad y Privacidad de la Información (Código 01-01-OD-0029). Objetivo: “*Salvaguardar la integridad de la información de la entidad garantizando la continuidad de la prestación de los servicios de salud y cumplir con los principios legales relacionados con seguridad y privacidad de la información teniendo en cuenta los activos de información de mayor criticidad, suministrando las herramientas necesarias de almacenamiento y comunicación, estableciendo controles, mantenimiento y manteniendo y generando cultura organizacional en cuanto a la protección de la información con el fin de mitigar los riesgos de pérdida de información.*”

Estas políticas han sido socializadas a los líderes de dependencia para su implementación en los diferentes procesos institucionales, por lo que, se establecieron documentos de control para el uso de datos personales. También se han divulgado en varios escenarios, con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicaciones, en charlas a los usuarios y se encuentran publicadas en la página web institucional.

- 5.7. *“Establecer en el proceso de retiro de la entidad o ante posibles cambios de sus directivos(as) y servidores(as) públicos(as), actividades y obligaciones asociadas a la entrega integral y oportuna de la información, documentación o bases de datos que estuvieron a su cargo durante la vinculación con la entidad.”*

La Subred Sur Occidente cuenta con un Procedimiento de entrega de documentos por retiro o traslado de funcionarios o contratistas (Código 14-06-PR-0012) que tiene por objetivo *“Establecer los lineamientos para la entrega de la documentación generada y recibida por un funcionario o contratista, en ejercicio de sus funciones u objeto contractual al momento de su desvinculación o traslado”*, entrega que debe documentarse con el diligenciamiento del formato “Inventario único documental” (Código 14-06-FO-0001).

Además, la Subred Sur Occidente tiene dentro de sus actividades la entrega oficial de cargos a través de los informes de gestión y acta de entrega entre directivos. Así mismo, para los contratistas, una vez terminado el vínculo contractual, éste debe hacer entrega formal de las actividades que ejecutó, y de los documentos y elementos que estuvieron a su cargo, o que le fueron suministrados para la ejecución de su objeto contractual.

- 5.8. *“Implementar controles que permitan garantizar que, ante el retiro de servidores públicos o contratistas de la entidad, se inactiven o bloquee el acceso a los sistemas de información y bases de datos institucionales.”*

La Subred Sur Occidente cuenta con lineamientos, para que una vez se retira un funcionario o contratista de la entidad, se genere una solicitud (ticket) a través del aplicativo de mesa de ayuda para que la Oficina de Sistemas de Información proceda a retirarlo de los sistemas de información, correo electrónico y dominio de la red, en el marco del Procedimiento Gestión de Usuarios y Contraseñas (Código 13-00-PR-0003) el cual incluye dentro de las actividades descritas en su flujograma, las siguientes: **“5. Solicitar Creación, Modificación o Retiro de**

**clave de Acceso.** *El Supervisor del Contrato del usuario y Oficina TICS firman paz y salvo y proceden a realizar la solicitud de retiro. Secretaria de Sistemas responsable de proceso (usuarios nuevos Dinámica Gerencial), debe hacer la respectiva solicitud a través de la Mesa de ayuda por medio de un ticket, especificando: Tipo solicitud de clave (Adición, modificación, retiro), área, número de cédula, nombre completo de la persona a asignar usuario, Cargo, sistema de información, correo, dominio, etc.”, y “10. **Retirar los accesos a usuarios.** Si la solicitud es para retiro se valida la autorización del jefe de Proceso o Supervisor, se valida el usuario en los Sistemas de Información, se retiran los accesos a todos los sistemas de información y/o accesos a equipos o servicios tecnológicos. Se inactiva usuario. Se prueba el NO acceso a credenciales sistema operativo, a los diferentes sistemas de información, al correo, a Base de Datos. 11. **Notificar retiro de opciones.** El ingeniero de sistemas y/o técnico de mesa de ayuda retira los accesos de Información y notifica a la Jefatura solicitante y/o a J TICS.”*

## V. CONCLUSIONES

- La Subred cuenta con documentos que soportan la gestión de PQRS que llegan por los diferentes canales de comunicación de la entidad; no obstante, en estos documentos no es identificable que la asignación de las peticiones se garantice su atención en el orden de llegada, salvo prelación legal o urgencia manifiesta.
- La Oficina de Sistemas de información y la Dirección administrativa han realizado un trabajo conjunto para fortalecer las políticas de gestión documental y preservación digital de la información de la entidad, lo que ha permitido contar con las políticas, procesos y procedimientos requeridos para garantizar las custodia de la información física y digital.
- La Subred Sur Occidente por medio de los formatos que exige en el proceso de retiro o desvinculación de funcionarios y contratistas garantiza que se realice la entrega de los puestos de trabajo y de la información que estuvo a cargo de los servidores públicos, contratistas y directivos de la entidad.

El cumplimiento de la Directiva 008 de 2021 permite salvaguardar los intereses de la administración pública, garantizando de esta manera el cumplimiento de los fines esenciales del Estado en torno al servicio a la comunidad, la garantía de efectividad de los principios, derechos y deberes constitucionales.

## VI. RECOMENDACIONES

- Fortalecer los controles necesarios y las acciones pertinentes para garantizar total observancia a lo dispuesto en la norma legal y vigente aplicable, en cuanto al cumplimiento de la atención oportuna de peticiones, relacionamiento con la ciudadanía y cumplimiento diligente, eficiente e imparcial de funciones, como también el cumplimiento del manual específico de funciones y competencias laborales
- Realizar capacitaciones a todos los servidores públicos y contratistas de la Subred Sur Occidente respecto a los lineamientos estipulados en la Directiva 008 de 2021, a la vez que, se recomienda incluir esta actividad dentro del Plan Institucional de Capacitación de cada vigencia.
- Continuar con el diseño, revisión y actualización de los procesos, procedimientos y/o lineamientos que permitan contar con controles efectivos que coadyuven a mitigar los riesgos que se podrían originar a causa de la configuración de tipologías disciplinarias.
- Mantener el esquema de primera, segunda y tercera línea de defensa para el cierre de ciclos de mejora.

La Oficina de Control Interno realiza estas observaciones y recomendaciones, con el ánimo de afirmar lo manifestado en la Directiva 008 de 2021, respecto a: *“Se insiste en el rigor que se debe aplicar en la implementación de acciones preventivas y correctivas periódicas por parte de las entidades y organismos distritales a fin de promover e impulsar actividades dirigidas a evitar la ocurrencia de actos u omisiones contrarios a la Constitución o a la Ley, así como de vigilar, hacer seguimiento y no tolerar la realización de conductas que afecten el cumplimiento de deberes funcionales y que generen un detrimento o menoscabo al Erario Público o pongan en riesgo el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía.”*

**Nota:** Forma parte integral de este informe la matriz en Excel emitida junto con la Directiva 008 de 2021, la cual se anexa debidamente diligenciada hasta donde le compete a esta Oficina de Control Interno.

-----

Bogotá D.C., 15 de febrero de 2023



**CLAUDIA PATRICIA QUINTERO COMETA**  
Jefe Oficina de Control Interno

**Elaboró:** Claudia Patricia Quintero Cometa, Jefe Oficina de Control Interno