

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

N° INFORME: Informe OCI-SISSO-IL-2023-14

DENOMINACIÓN DEL TRABAJO: Evaluación de la Atención al Ciudadano y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

DESTINATARIOS¹

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
- German 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

Lida Inés Aponte Espitia, Profesional Especializada - OPS

Iván Ramiro Acosta Puentes, Profesional Especializado - OPS

¹ 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, (...)”*

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

I. OBJETIVO(S)

Determinar el grado de cumplimiento de la normatividad y lineamientos establecidos para la Atención al Ciudadano y para la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

II. ALCANCE

Segundo semestre de 2022 (período comprendido de julio 1 a diciembre 31 de 2022).

III. MARCO NORMATIVO

- **Decreto 371 de 2010** (agosto 30) Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”.* **Artículo 3º** *“- De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el distrito capital.”*
- **Decreto 847 de 2019** (diciembre 30) Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. *“Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”*, modificado por el **Decreto 293 de 2021** (agosto 11).
- **Ley 1437 de 2011** (enero 18) *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”*
- **Circular 055 de 2021** (junio 30) Asunto: *“Socialización manual operativo del defensor de la ciudadanía en el Distrito Capital.”*
- **Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas** de la Alcaldía Mayor de Bogotá, versión 3 de noviembre de 2020. *“Con el propósito de orientar de forma clara y concreta a las entidades distritales sobre el manejo de las peticiones, el cual debe ser adoptado por las entidades dentro de los lineamientos internos, teniendo en cuenta el marco jurídico aplicable, los lineamientos transversales de política pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadanía, y las recomendaciones técnicas que permiten fortalecer a las entidades en términos de eficiencia, celeridad, economía y transparencia”.*

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

- **Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.** Versión 2. Cuarto Componente: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.
- **Procedimiento** recepción, trámite y respuesta a requerimientos de usuarios y partes interesadas (Código 03-01-PR-0001) - versión 10. Subred Sur Occidente

IV. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

En atención al Plan Anual de Auditoría aprobado para la vigencia 2023 y para dar cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece: “**Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.** *En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...)* La **oficina de control interno** deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular” esta oficina llevó a cabo las acciones necesarias para determinar el nivel de adherencia de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. (en adelante, Subred Sur Occidente), en particular, la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, a las normas y estándares relacionados con la Atención al Ciudadano y la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD para la rendición del informe semestral a la administración, para lo cual, verificó la información publicada en la página web www.subredsuoccidente.gov.co, la intranet, el aplicativo Almera y la suministrada por el proceso responsable, aplicando además una lista de verificación de los requisitos, en lo que se obtuvo los siguientes resultados:

1. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

En el marco de lo establecido en el Decreto 847 de 2019, Artículo 9. “*Estrategia de caracterización ciudadana*”, Artículo 10. “*Estrategia de lenguaje claro*”, Artículo 11 “*Estrategia de inclusión*” y Artículo 12. “*Fortalecimiento de capacidades de los servidores públicos*”, la Oficina de Control Interno observó:

Caracterización ciudadana. La Entidad cuenta con procesos de caracterización que le permite conocer las necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la ciudadanía o grupos de interés, realiza acciones encaminadas a promover la inclusión

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

de personas con discapacidad, población étnica, mujeres, víctimas del conflicto armado y población LGBTI y establece estrategias de lenguaje claro.

Como evidencia se aportó "Informe Gestión mensual participación social y servicio al ciudadano", en el cual registran procesos de caracterización de la población atendida de Gestantes, menores de 5 años, persona mayor, usuario con limitación física (equilibrio y marcha), usuario con ayudas técnicas (bastón, muletas, sillas de ruedas), usuario con estado de salud mental alterado y usuario con alteraciones visuales y auditivas. Adicionalmente, en el Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía - PAAC 2022, Componente 3: Rendición de cuentas, Subcomponente 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible, numeral 1.5 Publicar la caracterización de la población, se observó la caracterización de las partes interesadas que participaron en la rendición de cuentas, como son: formas de participación ciudadana, proveedores, universidades y colaboradores y se evidenció publicación de la misma en la página web institucional y en la Intranet de la Subred Sur Occidente ESE.

Lenguaje Claro e Inclusión. En el Manual de Información y Servicio al Ciudadano (Código 03-01-MA-0001) se registran las recomendaciones para atención por grupos poblacionales. Para otros grupos de interés se cuenta con mecanismos de información, tales como: deberes y derechos publicados en página web en el lenguaje de pueblo Nam Trik (lengua del pueblo indígena MISAK-MISAK); en la sede Trinidad Galán se observan señalizaciones en lenguaje Rrom (del pueblo gitano). En todas las sedes, la Entidad cuenta con Cartilla deberes y derechos en lenguaje braille. A través del Convenio 2727509-2021, realizaron adaptación de la Ruta Integral Atención en Salud para la Promoción y Mantenimiento de la Salud (RPMS) con enfoque diferencial para el pueblo Muisca de Bosa, Misak Misak y pueblo Rrom Gitana y protocolos de Atención en salud bucal y de atención Materno Perinatal con enfoque diferencial por pueblo. De igual forma, se diseñaron tres guías de consulta rápida por pueblo étnico con el fin de operativizar las adaptaciones durante las consultas desde los servicios ambulatorios. También cuentan con la ruta de la salud. En el PAAC de la vigencia 2022, para el componente rendición de cuentas, la Subred realizó reuniones con las formas de participación del sector para conocer sus propuestas y expectativas.

La Entidad identificó, documentó y optimizó los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos, de acuerdo con los resultados obtenidos en el seguimiento que realizó la Oficina de Control Interno - OCI al PAAC

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

2022 / componente 2 estrategia de racionalización de trámites - monitoreo de avance al plan de racionalización de trámites u OPA, terminado a 31 de diciembre de 2022, con un resultado de cumplimiento del 100% para la vigencia 2022. Los trámites de la Subred Sur Occidente se encuentran publicados en la página web institucional. La Entidad ha implementado instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a su página web.

Desde la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, se elaboró una nota interna con fecha 15 de noviembre de 2022, dirigida a las Subgerencias y Direcciones de la Entidad, con los lineamientos a tener en cuenta sobre el lenguaje claro.

Fortalecimiento de capacidades de los servidores públicos. Se aportó evidencias de fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos, tales como: soporte de capacitaciones asociadas al PAAC II semestre de 2022, componente 4 del PAAC numeral 1.1 y 1.2 “*Realizar seguimiento a la adherencia del 100% de los colaboradores de la oficina de PCSC a los procedimientos de servicio al ciudadano*” y “*Socializar los resultados de la medición a la adherencia de los procedimientos de servicio al ciudadano*”. También aportaron Informe semestral de la Gestión Defensor de la Ciudadanía - junio a diciembre de 2022, en el cual relacionan los temas de capacitación para la cualificación del personal - Auxiliares de Servicio al Ciudadano y trabajo social.

En el Plan Institucional de Capacitación - PIC se observó la inclusión de temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano: Manejo del duelo, Atención a personas víctimas de ataques con agentes químicos, Atención y tratamiento en salud mental y consumo de sustancias psicoactivas y adicciones, Escuela de Lideres, Bioética, Derechos Humanos con enfoque diferencial, Promoción de deberes y garantía de derechos de los usuarios, Información, orientación y atención al usuario y su familia, Manejo del usuario agresivo y Gestión del Conocimiento y la Innovación. Adicionalmente, a través de los encuentros de aprendizaje continuo, se observan temáticas en enfoque Diferencial, Liderazgo humanizado, Lenguaje Incluyente, Lengua de señas, Víctimas de Violencia Sexual CDEIS y Curso derecho a las mujeres a una vida libre de violencias. En el PAAC 2022, componente 4, subcomponente 3, se describen las siguientes actividades: Capacitar todas las primeras líneas de Atención al usuario y trabajo social en temas como trato digno y aseguramiento y Ejecutar las

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

estrategias definidas en el plan de acción del subproceso de Humanización para la vigencia 2022 denominado Entendiendo la Humanización, como un atributo cultural.

De acuerdo con Acta de fecha 7 de septiembre de 2022, la Subred Sur Occidente capacitó al personal encargado de PQRS, donde se analizaron los resultados de los informes emitidos por la Secretaría Distrital de Salud y de la Oficina de Control Interno, en el primer semestre de 2022.

Aportan consolidado de capacitaciones al personal de servicio al ciudadano e informe semestral de la Gestión Defensor de la Ciudadanía - junio a diciembre de 2022, en el cual se reportan los temas de capacitación para la cualificación del personal - Auxiliares de Servicio al Ciudadano y de Trabajo Social. Socialización Convenio 2727509, Intervención Convenio Interadministrativo 383 y 025 de 2021, Intervención - Socialización Sistema Nacional de Bienestar, Socialización Política Pública de Servicio al Ciudadano, Socialización ruta de la salud y Decreto 616 de 2022, Enfoque diferencial, maternidad subrogada y portafolio de servicios UAESP. Socialización del proceso de calidad, portafolio de servicios Integración Social, anexo técnico Fondo Financiero, Ruta materno perinatal y portafolio de servicios fundación AHF e intervención equipo psicosocial de la ruta trauma de la Subred. Auxiliares de servicio al ciudadano: Socialización Manual de Información de Servicio al Ciudadano y recomendaciones generales, Socialización del portafolio de servicios y barreras de acceso, Política de humanización, Política de Seguridad del paciente, acreditación, Manejo de paciente agresivo, acreditación, Socialización Política Pública de Servicio al Ciudadano y plan de acción oficina, Socialización ruta de la salud, violencias y etnias, Estrategias Capacitaciones trabajadoras sociales: GPAIS, Política de sustancias psicoactivas y lista de espera e intervención referente Instituciones amigas para la mujer y acreditación.

La Subred cuenta con el Programa de inducción y re inducción general y específica (Código 04-01-PG-0001). En la presentación de inducción aportada por la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, se socializan los mecanismos de escucha, Manual de Información y Servicio al Ciudadano, figura defensora del usuario, formas de participación social en salud, deberes y derechos y priorización de ciudadanos.

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

La Subred Sur Occidente cuenta con un Manual de información y servicio al ciudadano (Código 03-01-MA-0001) versión 12, en el cual, dentro de sus objetivos específicos establece: "*Brindar información al ciudadano, familia, comunidad y partes interesadas con calidez, oportunidad, cumpliendo los principios, valores institucionales dando respuesta a las necesidades y expectativas de los mismos*". En este Manual se definieron lineamientos de enfoque diferencial para la población atendida en la Subred Sur Occidente.

Los aspectos antes mencionados, también dan cumplimiento a los literales "e. *Relacionamiento con el ciudadano*", "c. *Talento Humano*" y "d. *Normativo y procedimental*" del Cuarto Componente **Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano** definido en el documento Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Versión 2) emitido por el Departamento Administrativo de la Función en el año 2015.

2. DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

En el marco de lo establecido en el Decreto 847 de 2019, Artículo 13. "*Defensor de la ciudadanía*" y Artículo 14. "*Funciones del Defensor de la ciudadanía*", la Oficina de Control Interno observó:

Mediante el Acuerdo 015 de 2017 se estableció "(...) *la Estructura Organizacional de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.*" y dentro de su organización se definió una Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano con dependencia funcional y jerárquica de la Gerencia; así mismo, se delegó las funciones de Defensor del Ciudadano al cargo de jefe de dicha Oficina, mediante Resolución interna 354 de 2017 "*Por la cual se modifica la resolución 549 del 9 de septiembre de 2016, en la que se designó y reglamentó la figura del defensor del ciudadano*".

Funciones del Defensor de la Ciudadanía. En el informe de gestión del Defensor de la Ciudadanía de la Subred Sur Occidente - segundo semestre de 2022, se observa el desarrollo de los lineamientos respecto de las siguientes funciones:

- "*Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía*" en cuanto al cumplimiento de metas e indicadores, programar presupuesto anual asignado a servicio al ciudadano, metas en el plan

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

de acción asociadas a la política pública de servicio al ciudadano, actualización de documentos del proceso, acciones de fortalecimiento de la Entidad y verificación de trámites.

- *"Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración",* tratando los siguientes temas: disposición de recursos, gestión de peticiones ciudadanas, vulneración de derechos, cualificación de los colaboradores, recomendaciones dependencia de servicio a la ciudadanía, estrategias para mejorar la prestación del servicio con base en la medición de la percepción ciudadana y planes de mejoramiento. También se observa el registro del comportamiento de las peticiones sobre la prestación de trámites y servicios ciudadanas, socialización de sus resultados, conclusiones y recomendaciones.

- *"Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general" y "Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos"* página web institucional, planes de virtualización de trámites, estrategias de divulgación de canales de escucha, información del portafolio y servicios, interacción de los sistemas de información Bogotá te escucha y Orfeo.

La Defensora de la Ciudadanía de la Subred Sur Occidente elaboró y presentó los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requirió la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital. El informe aportado del segundo semestre de 2022, fue elaborado de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor a la Ciudadanía, expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá. Se sugiere incluir en el informe anual de la gestión del defensor de la Ciudadanía de la Subred Sur Occidente, las cifras que soporten los resultados de las mejoras implementadas durante el año.

3. DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS.

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

El artículo 3° del Decreto 371 de 2010, establece: *“Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar.”*

- **“2) El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.”** La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano depende del despacho de la Gerencia y el proceso del que es responsable esta oficina está clasificado como proceso estratégico. La figura del Defensor del Ciudadano es reconocida al interior de la Subred y se da a conocer a los usuarios, a través de piezas comunicativas alusivas al tema en la página web de la entidad y en las carteleras informativas de las Unidades de Servicios de Salud - USS de la Subred.
- **“5) La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.”** De acuerdo con la información suministrada por la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, la Subred cuenta con cuatro oficinas debidamente señalizadas, encargadas del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes, ubicadas en la sede administrativa ASDINGO y en las USS Pablo VI, Fontibón y Kennedy.
- **“7) La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.”** Con relación a la participación de la jefe de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano a la reunión plenaria Red Distrital de Quejas y Reclamos, aportaron listado de asistencia al nodo intersectorial de formación - capacitación plenaria final de diciembre de 2022.

4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

En cuanto a los mecanismos definidos en el Cuarto Componente del documento **Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al**

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

Ciudadano (Versión 2) emitido por el Departamento Administrativo de la Función en 2015, en cada uno de ellos, la Oficina de Control Interno observó:

a. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico

“La entidad puede formular acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano a su interior, reforzando el compromiso de la Alta Dirección, la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano, la formulación de planes de acción y asignación de recursos.”

La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano depende funcional y jerárquicamente del despacho de la Gerencia. El proceso Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano está clasificado como proceso estratégico. La estructura orgánica se encuentra publicada en la página web de la Entidad (enlace de consulta: <https://subredsuoccidente.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/informacion-de-la-entidad/>)

De acuerdo con lo registrado en el Informe semestral de la Gestión Defensor de la Ciudadanía - junio a diciembre de 2022, se incorporaron recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano, dicho presupuesto fue destinado *"al pago de honorarios, salarios y servicios ofrecidos a nuestros usuarios y comunidad en general a través de recursos propios de la entidad y de convenios interadministrativos para prestar servicios tales como: Ruta de la Salud y capacitación de usuarios, entre otras actividades que aportan al área de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano de la Subred (...), las cuales permitieron la implementación de las acciones relacionadas con la misionalidad de la oficina". (...)* *"En la actualidad la Subred Sur Occidente cuenta con 136 colaboradores asignados a la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, se encuentran distribuidos en los servicios de consulta externa, hospitalización y urgencias, de los cuales, 32 hacen parte de trabajo social y 52 de Auxiliares de servicio al ciudadano, igualmente se cuenta con 7 referentes de servicio que lideran las orientaciones y actividades administrativas en respuesta a la solicitud de los usuarios. El restante corresponde al talento humano de la central de PQRS y ruta de la salud".*

De acuerdo con el seguimiento ejecutado por la Oficina de Control Interno - OCI, la Entidad incorporó recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que

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

mejoren el servicio al ciudadano mediante dos Convenios suscritos (N° 4135830 de 2022 y 008 de 2021).

La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano informa a la Alta Dirección los resultados del seguimiento a las PQRSD a través de su participación en la Junta Directiva; adicionalmente, comunica información para la toma de decisiones, la cual es socializada por medio de la rendición de cuentas y los diálogos ciudadanos (PAAC 2022: Componente 3 Rendición de cuentas y Componente 5 Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información).

b. Fortalecimiento de los Canales de Atención.

“La entidad debe fortalecer aquellos medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadanos con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Adicionalmente, la entidad puede formular acciones para fortalecer los principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención.”

Con relación al fortalecimiento de los canales de atención, la Oficina de Control Interno emitió informe OCI-SISSO-IL-2022-21 Evaluación de la Atención al Ciudadano y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) I semestre de 2022, incorporando en uno de sus objetivos, *“Verificar el nivel de avance y/o cumplimiento de las Normas Técnicas Colombianas - NTC 6047 de 2013 Accesibilidad al medio físico (...).”* La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, teniendo en cuenta la recomendación de la Oficina de Control Interno emitida en dicho informe, que a la letra dice *“Realizar autodiagnóstico de adherencia a la Norma Técnica Colombiana 6047 Accesibilidad al medio físico, con el fin de identificar el grado de avance en el cumplimiento de los requisitos establecidos y determinar las acciones a implementar para cumplirla a cabalidad, tanto en sedes nuevas como en las construidas”*, elaboró diagnóstico de 39 sedes de la Subred, para ser socializado en la vigencia 2023.

La Subred Sur Occidente ha implementado instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de la entidad. En la vigencia 2022 la Oficina de Control Interno verificó el avance y/o cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana NTC 5854 de 2011 *“Accesibilidad a páginas web”* con corte a 15 de agosto de 2022, cuyos resultados emitió en informe OCI-SISSO-IL-2022-21. En dicho informe, se observó que la página web de la Subred Sur Occidente cumple

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

con 11 de los 12 requisitos que le aplican del Nivel de Conformidad AA y dos son susceptibles de mejora.

Referente al Centro de Relevó, la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano realizó consulta en la que informan "(...) *en cuanto al uso del Centro de Relevó, no se está generando ninguna alianza, convenio, capacitaciones o talleres, usuarios y contraseñas de acceso, para que las entidades públicas o privadas implementen y utilicen el Centro de Relevó a manera de ajuste razonable, ya que este es un servicio para uso exclusivo de las personas sordas, y no de las entidades quienes son las encargadas de financiar y realizar sus propios ajustes razonables(...)*"; por lo anterior, realizó capacitación en lenguaje de señas a veinte colaboradores.

Con el fin de facilitar la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos, la Entidad cuenta con el Procedimiento recepción, trámite y respuesta a requerimientos (Código 03-01-PR-0001), en el cual también se relacionan los canales de escucha y responsables de su gestión. Los canales se encuentran publicados en la página web de la Subred Sur Occidente, en la ruta: *Atención y servicio a la ciudadanía / 3. PQRSD / 3.1 Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos.* (enlace de consulta: <https://subredsuroccidente.gov.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/pqrsd/>). Los canales de atención descritos son: Defensor del ciudadano (con número de teléfono fijo, celular y de WhatsApp), redes sociales de la institución, correo electrónico (contactenos@subredsuroccidente.gov.co) y presencialmente en sede administrativa y Unidades de Servicios de Salud que cuentan con buzones de sugerencias.

En el informe semestral de la gestión del defensor de la ciudadanía se registra información relacionada con indicadores que permiten medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos. De otra parte, en la intranet Institucional / Información oficial, se encuentra información relacionada con Participación social y Atención al usuario / Mecanismo de escucha y tiempos de atención a comentarios. (enlace de consulta: <https://intranet.subredsuroccidente.gov.co/index.php/component/edocman/participacion-social>)

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

La Subred Sur Occidente dispone de mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención, los cuales se encuentran descritos en el Procedimiento Recepción, trámite y respuesta a requerimientos (Código 03-01-PR-0001). Adicionalmente, a nivel externo se evidencia revisión de la consistencia de la información por parte de la Secretaría Distrital de Salud y Secretaría de Gobierno. En el informe de la Oficina de Control Interno OCI-SISSO-IL-2022-21 Evaluación de la Atención al Ciudadano y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) primer semestre de 2022 se registró la evaluación y cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad en la gestión de las PQRSD. Al interior de la Entidad, se han implementado protocolos de servicio al ciudadano, en todos los canales, para garantizar la calidad y cordialidad en la atención. En el formato Plantilla oficio respuesta PQRS (Código 03-01-FO-0025) y el Manual de Información y Servicio al Ciudadano (Código 03-01-MA-0001) se establecen criterios relacionados con la calidad de la atención.

c. Talento Humano

“Se constituye en la variable más importante para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos a través de los trámites y servicios que solicitan. La entidad puede formular acciones para fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión.”

Además de lo descrito en el numeral 1, en cuanto a *Fortalecimiento de capacidades de los servidores públicos*, se observó:

En la Subred Sur Occidente, el perfil y habilidades requeridos en los procesos de selección del personal se diligencian en el formato Requerimiento prestación de servicios contratista (Código 18-01-FO-0013) V.2 y Requerimiento prestación de servicios para nuevo contrato (Código 04-02-FO-0011) V.3.

El desempeño de los servidores públicos se determina mediante la “evaluación del desempeño”, para el personal de Planta, y la “encuesta hablemos de competencias”, para colaboradores. En el aplicativo Almera, se encuentran el registro y seguimiento del indicador - Porcentaje de cobertura de la evaluación del desempeño o calificación de competencias comportamentales Subred Sur

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

Occidente ESE, con los resultados de la valoración de competencias comportamentales vigencia 2022 (enero a diciembre).

Respecto de “Establecer un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano”, la Entidad aporta evidencia de la entrega de diplomas a los profesionales de salud más comprometidos con la socialización de los derechos y deberes. Se recomienda a la Entidad, revisar la posibilidad de ampliar el sistema de incentivos monetarios y no monetarios para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.

d. Normativo y Procedimental

“El componente normativo y procedimental comprende aquellos requerimientos que debe cumplir la entidad en sujeción a la norma, en términos de procesos, procedimientos y documentación, entre otros, y que no hagan parte de componentes anteriores. La entidad puede formular acciones para asegurar su cumplimiento normativo, en temas de tratamiento de datos personales, acceso a la información, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), y trámites.”

La Subred Sur Occidente cuenta con documentación para la gestión de peticiones, quejas y reclamos, siendo el marco general de las PQRS el Manual de información y servicio al ciudadano (Código 03-01-MA-0001) y el Procedimiento recepción, trámite y respuesta a requerimientos de usuarios y partes interesadas (Código 03-01-PR-0001). Adicionalmente, en el aplicativo Almera se observan los siguientes documentos asociados: Instructivo de tele auditoría de satisfacción en la respuesta de PQRS (Código 03-01-IN-0007), Instructivo apertura de buzones de comentarios (Código 03-01-IN-0009), Instructivo de publicación de respuestas de PQRS (Código 03-01-IN-0017), Instructivo de recepción de peticiones por redes sociales (Código 03-01-IN-0020), Manual de ingreso al aplicativo SIDMA y registro de barreras de acceso (Código 03-01-MA-0002) y Protocolo de investigación y respuestas a PQRS (Código 03-01-PT-0002).

En el Procedimiento recepción, trámite y respuesta a requerimientos (Código 03-01-PR-0001) versión 10 no se observa incorporada la prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y las relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental. Una observación similar se realizó en el informe de auditoría anterior - primer semestre de 2022.

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

La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano elabora trimestralmente informe sobre PQRS, el cual se encuentra publicado en la página web institucional, en la ruta: Transparencia y acceso a la información / 4. Planeación. Presupuesto e Informes / 4.10 Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos / 4.10.1. Informe, en materia de seguimiento sobre las quejas y reclamos / 2022 (enlace de consulta: <https://subredsuoccidente.gov.co/planeacion-2/>). También cuentan con el Informe semestral de la Gestión Defensor de la Ciudadanía de junio a diciembre de 2022.

La Subred Sur Occidente cuenta con acceso al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, el cual asigna un consecutivo a cada petición. Adicionalmente, elabora una base de datos Matriz de requerimientos (Código 03-01-FO-0026) donde se registra el número de Registro del aplicativo SDQS, se asigna un consecutivo de la Entidad y un número de radicado de Orfeo. https://sgi2.almeraim.com/cgi/secciones/index.php?a=documentos&option=ver&actual&documentoid=14908&proceso_asociar_id=10131

Durante el segundo semestre de 2022 la Subred Sur Occidente llevó a cabo la estrategia "*Llegaron las vacaciones y ¿tú que tipo de viajero eres? ¿El que conoce, el que elige o el que recibe? o ¿el que cumple, el que respeta, el que informa?*", dirigida a socializar los derechos y deberes a los colaboradores de la Entidad. Además, la entidad aplicó encuestas durante el año para medir el conocimiento de derechos y deberes de los usuarios por parte de los colaboradores de la Subred.

La Subred diseñó una Política de tratamiento y protección de datos personales (Código 01-01-OD-0027), y para su implementación, la política cuenta con dos indicadores para su medición: Porcentaje de implementación de mecanismos de protección de la información y Porcentaje de quejas solicitadas sobre uso de información de protección de la información. La aplicación de la política se verificó en el aplicativo Almera / Cuadro de mando / seguimiento -Políticas Institucionales 2020-2024 / Indicador - Porcentaje de implementación de mecanismos de protección de la información e Indicador - Porcentaje de quejas solicitadas sobre uso de información de protección de la información.

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

La Entidad diseñó y publicó la Carta de Trato Digno en la página web de la entidad, bajo la Circular 014 del 30 de agosto de 2022.

https://subredsuroccidente.gov.co/atencion/CARTA_DEL_TRATO_DIGNO

La Entidad cuenta con el formato para interponer manifestaciones denominado "Formato registro derecho de petición" (Código 03-01-FO-0003) para la interacción con los ciudadanos y para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.

e. Relacionamiento con el Ciudadano

“Este componente da cuenta de la gestión de la entidad para conocer las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido. Este reconocimiento de los ciudadanos debe guiar cualquier iniciativa de mejora, para cumplir con la razón de ser de la administración pública: servir a los ciudadanos.”

En cuanto a la actividad definida en este subcomponente como: *“Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora”*, la Subred realiza periódicamente tal medición, la cual se encuentra registrada en el informe del Defensor del Ciudadano y en el aplicativo Almera, a través del indicador de *“Percepción de satisfacción Global del usuario por los servicios de salud prestados Subred Sur Occidente ESE”*, el cual es verificado por la Oficina de Control Interno a través de la Evaluación de la Gestión Institucional por Dependencias al cierre de cada vigencia.

5. GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD

a. Gestión para resolución de requerimientos.

Un aspecto sobresaliente evidenciado durante el proceso auditor fue la adecuada gestión de las PQRSD recepcionadas durante el segundo semestre de 2022. De la muestra seleccionada y evaluada por la Oficina de Control Interno, equivalente a 87 peticiones, el 100 % de la muestra fue resuelta de manera oportuna. No obstante, sobre la misma muestra solo en el 89,65 % se evidenció una respuesta de fondo.

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

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. De igual forma, en varias PQRSD verificadas se evidenció como los funcionarios de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano se comunicaron telefónicamente con los usuarios a fin de ampliar la información frente a su requerimiento, en procura de generar respuestas de fondo.

Por otro lado, es importante resaltar que algunas de las peticiones fueron erróneamente clasificadas por la Secretaría de Salud Distrital, de conformidad como se evidenció en la petición misma.

b. Felicidades recibidas durante el primer semestre de 2022.

En el segundo semestre de 2022 la entidad recibió 4.228 requerimientos de la ciudadanía, de los cuales, se observó que 664 (15,70% del total) correspondieron a **Felicidades**, aspecto que indica una leve mejora en la satisfacción de los usuarios, incluso en comparación con el semestre anterior, en donde el porcentaje fue de 15,20 %, equivalentes a 548 de 3.603 requerimientos.

c. Gestión de PQRSD

La Oficina de Control Interno evaluó el cumplimiento en la gestión de las PQRSD por parte de la Subred Sur Occidente, bajo el marco normativo del Decreto 371 de 2010, Decreto 847 de 2019 y la Ley 1755 de 2015, además, el que se describe a continuación:

- Artículo 23 de la Constitución Política de 1991 que consagra el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución y, en desarrollo de dicho mandato, la Ley 1755 de 2015 reguló todo lo concerniente al derecho fundamental de petición, en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Jurisprudencia de la Corte Constitucional, que en relación con el derecho de petición en la Sentencia T-077/18 precisó que el contenido esencial de este derecho comprende: *“(i) La posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a*

recibir las o se abstengan de tramitarlas; (ii) La respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) Una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta) y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas.”

- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Decreto 197 de 2014 “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”

Para el segundo semestre de 2022, de acuerdo con la información relacionada en la base de información denominada “MASTER II”, se recibieron 4.228 requerimientos. En la siguiente tabla se presenta de forma discriminada la cantidad de requerimientos recibidos de la ciudadanía discriminado por mes y tipología:

TIPO DE REQUERIMIENTO	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Cliente Interno - A1	21	29	29	11	0	0	90
Cliente Interno - A2	7	7	5	0	0	0	19
Consulta	2	0	2	0	1	1	6
Derecho De Petición de Interés General	3	3	12	3	6	2	29
Derecho De Petición de Interés Particular	42	75	77	75	75	55	399
Felicitación	91	141	137	111	111	74	665
Queja	153	142	164	141	173	126	899
Reclamo	283	369	297	275	290	215	1729
Solicitud de Copia	8	7	66	95	74	52	302
Solicitud Información	0	3	7	7	1	2	20
Sugerencia	15	13	12	13	8	9	70
TOTAL GENERAL	625	789	808	731	739	536	4228

Fuente: Elaboración propia a partir de la Información en el Master II

En la revisión de la clasificación de los requerimientos, se observó:

- **Tipos de problemas en las barreras de acceso.**

Con el propósito de validar los tipos de problemas en las barreras de acceso se procedió a cuantificar el número de requerimientos generados por la ciudadanía frente a los motivos de barrera de acceso definidos por la Subred Sur Occidente, encontrando el siguiente resultado:

CONCEPTO	CANTIDAD
Atención Deshumanizada	323
Dificultad Accesibilidad Administrativa	540
Negación Servicios	7
No Oportunidad Servicios	1663
No Suministro Medicamentos	61
Presunto Evento Adverso (Seguridad-Pertinencia)	5
Problemas Recursos Económicos	7
No Aplica	1622
TOTAL GENERAL	4228

Fuente: Elaboración propia a partir de la Información en el Master II

Ahora bien, dentro de las causas más comunes que dan lugar a las barreras de acceso, con la información suministrada la Oficina de Control Interno obtuvo los siguientes datos:

CONCEPTO	CANTIDAD
Atención Deshumanizada	323
Solicitud o Inconformidad relacionadas con Talento Humano	139
No Oportunidad en la atención de Urgencias	74
Usuarios que no se les atendió la cita	173
Información errada o incompleta para la realización de trámites	124
No oportunidad en la asignación de citas	1066
No priorización de pacientes	4
Demora en la atención por interrupciones del sistema	6
Solicitud o inconformidad relacionadas con la tecnología	1
Equivocación en los datos del usuario	2
Dificultad de asignación por inconsistencia en base de datos	2
Tiempos de espera prolongados para la atención	180
Caso de salud publica	3
Inconformidad perdida documentos u objetos personales	10
Solicitudes de documentos	20
Eventos o inconformidades relacionados con nutrición	6
Programación de procedimientos quirúrgicos	90
No oportunidad en la entrega de resultados de exámenes	17
Historias clínicas	286

CONCEPTO	CANTIDAD
Insatisfacción con la atención recibida del profesional de salud (medicina / enfermería)	188
No oportunidad para acceder a servicios de hospitalización	28
Solicitud de información administrativa	85
No oportunidad en la entrega de medicamentos	62
Inconformidad por el sistema de agendación y asignación de citas	30
Solicitud o inconformidad relacionadas con el ambiente físico	20
No Aplica	1289
TOTAL GENERAL	4228

Fuente: Elaboración propia a partir de la Información en el Master II

- **Deficiencias en la tipificación de motivos de barreras de acceso.**

De los 4.228 requerimientos, en 1662 (39,30%) la barrera de acceso fue tipificada como “No Aplica”. Esta cifra presenta un incremento mayor en comparación con el informe del semestre anterior, pues en esa oportunidad solo se clasificaron de tal forma 1040 requerimientos, es decir, el 29%.

- **Evaluación de los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad en la gestión de las PQRSD.**

El Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Alcaldía Mayor de Bogotá, versión 3 de noviembre de 2020, en su numeral 3.3. Definió los criterios de calidad de la siguiente manera: “**Coherencia:** *Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana*”. **Claridad:** *“Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles”*. **Calidez:** *“Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda a la persona con la respuesta a su petición”*. **Oportunidad:** *“Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales”*.

La Subred Sur Occidente acogió dichos criterios 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 y acorde con lo solicitado por el peticionario, así:

	FORMATO DE INFORME, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Versión: 2	
		Fecha de aprobación: 05/05/2022	
		Código: 17-00-FO-0009	

- 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.

Frente a la gestión documental y salvaguarda de la información, la Oficina de Control Interno adelantó evaluación a 87 PQRSD recibidas durante el segundo semestre de 2022. En la siguiente tabla se relacionan los porcentajes de cumplimiento frente a los criterios de calidad establecidos:

CLARIDAD		PRECISIÓN		CONGRUENCIA		CONSECUENCIA		OPORTUNIDAD		RESPUESTA DE FONDO	
Cumple	No Aplica	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	N/A (Traslado Interno)	SÍ	NO
86	1	80	7	82	5	81	6	86	1	78	9
98%	2%	92%	8%	94%	6%	93%	7%	98%	2%	90%	10%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Información en el Master II

Respecto de las respuestas a las PQRSD que evidencian que no existe una respuesta de fondo, se adjunta la siguiente relación:

CONSECUTIVO	RADICADO(S) ORFEO	OBSERVACIÓN
3652	20222530248252	No se responde de fondo sobre los principios constitucionales invocados por la peticionaria ni por qué se presenta la situación del adulto en estado de abandono social.
3671	20222570247972	No se responde sobre si se elimina o no la UBA Móvil. Se le explica al peticionario únicamente el sistema de rotación
3673	20222570247992	No se responde sobre si se elimina o no la UBA Móvil. Se le explica al peticionario únicamente el sistema de rotación
3697	20222550247542 20222550247552	No se resuelve la pregunta de "cómo se piensa solucionar la oferta" (la cual hace referencia a la falta de citas para especialidades)

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

4081	20222530253292	Se le indica al peticionario que se está prestando el servicio en agosto de 2022. No obstante, esto no significa que el referido servicio se continúe prestando para el 2023.
5029	20222560264372 20222560264832	Mediante la petición se solicitan citas para 6 especialidades, sin embargo, se programaron 3.
6625	20222570281912	Para esta petición en particular las citas solicitadas no fueron asignadas. No obstante, en las demás solicitudes evaluadas en la muestra las citas sí fueron asignadas.
7310	20222530290082	El paciente refiere que no lo dejan radicar salida voluntaria del servicio de urgencias. La petición es clara, más allá de expresar su inconformidad con el servicio, pero no se le dio respuesta de fondo.
7441	20222540291702	La respuesta le señala al peticionario que se revisará la opción de ampliar el horario. No obstante, no se le informa al peticionario si su solicitud es procedente o no.

Fuente: Elaboración propia a partir de la Información en el Master II

▪ Tipificación inadecuada de las PQRSD

En la verificación de la clasificación de 87 PQRSD se observó que el 8,04 % de las mismas, es decir, 7 PQRSD se encontraron tipificadas de manera incorrecta, pues estas fueron clasificadas como consulta, más no como peticiones de información. No obstante, es importante aclarar que esta clasificación se realiza desde la Secretaría Distrital de Salud y no puede ser modificada. La muestra en mención corresponde a los siguientes:

CONSECUTIVO	RADICADO(S) ORFEO
5079	20222550264812
5767	20222550272492
7785	20222550295552

Fuente: Elaboración propia a partir de la Información en el Master II

V. CONCLUSIONES

- Con evaluación se pudo evidenciar que la Subred Sur Occidente adelantó las acciones necesarias para el cumplimiento de la normatividad y lineamientos establecidos para la **Atención al Ciudadano y Gestión de PQRSD** durante el segundo semestre de 2022.
- Es importante documentar la prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.

VI. RECOMENDACIONES

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

- Incluir en el informe anual de la gestión del Defensor del Ciudadano de la Subred Sur Occidente, las cifras que soporten los resultados de las mejoras implementadas durante el año.
- Revisar la Resolución 354 de 2017, en cuanto a las funciones del Defensor del Ciudadano, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 14 del Decreto 847 de 2019.
- Debido a la trazabilidad que requiere la información en el Sistema de gestión documental de la entidad, el archivo en PDF de respuesta a las peticiones se debe cargar en el aplicativo Orfeo y no solo en la web de “Bogotá te escucha”.
- Continuar con las gestiones pertinentes para lograr la capacitación de los colaboradores, a efectos de lograr un mayor grado de respuesta de fondo a los requerimientos.

DECLARACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

- *La evidencia recopilada para propósitos de la evaluación efectuada versa en información suministrada por la Oficina de Participación Comunitario y Servicio al Ciudadano responsable de la actividad objeto de evaluación y seguimiento. Nuestro alcance no pretende corroborar la precisión de la información y su origen.*
- *La naturaleza de la labor de auditoría interna ejecutada por la Oficina de Control Interno, al estar supeditada al cumplimiento del Plan Anual de Auditoría, se encuentra limitada por restricciones de tiempo y alcance, razón por la que procedimientos más detallados podrían develar asuntos no abordados en la ejecución de esta actividad.*
- *La respuesta ante las situaciones observadas por la Oficina de Control Interno es discrecional de la administración de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E., más se incentiva la consideración de las “Recomendaciones” en la construcción de los planes de mejora a que haya lugar para el mejoramiento del Sistema de Control Interno y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión de la entidad.*

Bogotá D.C., 24 de marzo 2023.



CLAUDIA PATRICIA QUINTERO COMETA

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Soraya Paredes Muñoz, Profesional Especializado G 29
Lida Inés Aponte Espitia, Profesional Especializado - OPS
Iván Acosta Puentes, Profesional Especializado (OPS)

Revisó: Claudia Patricia Quintero Cometa, Jefe Oficina de Control Interno