

NOTA INTERNA
SSO-2025-240-005445-3

Bogotá, 29 de septiembre de 2025

DE: **CLAUDIA PATRICIA QUINTERO COMETA**
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNOPARA **ANDREA ELIZABETH HURTADO NEIRA**
GERENTE

Asunto: Informe de Evaluación de la Atención al Ciudadano y Gestión de PQRSDf - I semestre 2025

Respetada doctora Andrea, cordial saludo.

En cumplimiento del Decreto 1083 de 2015, artículo 2.2.21.4.7, Parágrafo 1° (modificado por el artículo 1 del Decreto 338 de 2019) que establece: “*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, (...)*” (Subrayado fuera de texto), de manera atenta, le envío el Informe de **Evaluación de la Atención al Ciudadano y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDf) - Primer semestre 2025** correspondiente al período 01/01/2025 al 30/06/2025 (N° Informe OCI-SISSSO-IL-2025-26).

Es importante manifestar que, la Oficina de Control Interno desarrolla las actividades de auditoría interna bajo los principios de independencia, objetividad y enfoque basado en riesgos, en cumplimiento de los roles asignados en el Decreto 648 de 2017 y conforme lo establecido en la Ley 87 de 1993, la Guía de auditoría Interna para entidades públicas y la Guía rol de las Oficinas de Control Interno (Función Pública, 2023). El propósito de esta labor es aportar valor a la gestión institucional mediante la evaluación de controles, riesgos y cumplimiento normativo.

Agradezco su acostumbrado respaldo en nuestra labor de auditoría interna, su atención y gestión pertinente, y manifiesto nuestra disposición para atender cualquier duda o inquietud que surja en el marco de esta auditoría de cumplimiento.

Cordialmente,

CLAUDIA PATRICIA QUINTERO COMETA
JEFE DE CONTROL INTERNO



Anexos: Informe OCI-SISSO-IL-2025-26 Evaluación de la Atención al Ciudadano y Gestión de PQRSD - I sem 2025
MatrizAnálisisMuestraPQRSD-Isem2025vf

- Copia a: Marcia Greicy Guacaneme Valbuena- jefe Oficina Asesora de Desarrollo Institucional (Miembro CICSCI)
Carmen Esther Acero García- jefe Oficina Asesora de Comunicaciones (Miembro CICSCI)
Julio Alfonso Peñuela Saldaña - jefe Oficina Jurídica (Miembro CICSCI)
Rosa Viviana Cubillos Medrano - jefe Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano (Miembro CICSCI)
Hernando Miguel Mojica Mugno - jefe Oficina de Sistemas de Información TICs (Miembro CICSCI)
Jeansy Milena Ramírez Martínez - jefe Oficina de Calidad (Miembro CICSCI)
Rosa Liliana Cabrera Calderón - Subgerente Corporativa (Miembro CICSCI)
Bertha Lucia Mora Quiñones - Subgerente Prestación de Servicios de Salud (Miembro CICSCI)

Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales, y por lo tanto, lo presentamos para firma.	
Cargo funcionario / Contratista	Nombre/Cargo
Aprobado por:	CLAUDIA PATRICIA QUINTERO COMETAOCIOCI
Revisado por:	CLAUDIA PATRICIA QUINTERO COMETA / OCI
Elaborado por:	MARTHA PATRICIA PALOMINO RAMIREZ / OCI

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	3	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	3/10/2023	
		Código:	17-00-FO-0009	

Nº INFORME: OCI-SISSO-IL-2025-26

NOMBRE TRABAJO DE AUDITORÍA: Evaluación de la Atención al Ciudadano y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) – Primer semestre 2025

DESTINATARIOS¹

Integrantes Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno:

- Andrea Elizabeth Hurtado Neira, Gerente
- Bertha Lucía Mora Quiñones, Subgerente Prestación de Servicios de Salud
- Ruby Liliana Cabrera Calderón, Subgerente Corporativa
- Marcia Greicy Guacaneme Valbuena, jefe Oficina Asesora de Desarrollo Institucional
- Jeansy Milena Ramírez Martínez, Jefe Oficina de Calidad
- Julio Alfonso Peñuela Saldaña, Jefe Oficina Jurídica
- Carmen Esther Acero García, Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
- Rosa Viviana Cubillos Medrano, jefe Oficina Participación Comunitaria 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: Deissy Nathaly Cárdenas Lemus, Profesional Especializado -OPS

Iván Ramiro Acosta Puentes, Profesional Especializado -OPS

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, Denuncias y/o Felicitaciones (PQRSDF).

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, (...)"

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	3	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	3/10/2023	
		Código:	17-00-FO-0009	

II. ALCANCE

El alcance definido comprendió la evaluación de los controles internos establecidos por la Subred Sur Occidente para el cumplimiento de los requisitos relacionados con:

1. Ruta Estratégica de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.
2. Diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso de PQRSD y todas las dependencias de la Entidad.
3. Participación del funcionario del proceso de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital.
4. Participación ciudadana y control social.
5. Caracterización ciudadana, lenguaje claro e inclusión.
6. Fortalecimiento de capacidades de los servidores públicos.
7. Seguimiento a la implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.
8. Defensor de la ciudadanía.
9. Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).

Período auditado: Primer semestre 2025 comprendido entre el 01/01/2025 y el 30/06/2025.

Nota: El establecimiento de este período no limitaba la facultad de la Oficina de Control Interno para pronunciarse sobre hechos previos o posteriores que, por su nivel de riesgo o materialidad, deban ser revelados.

III. MARCO NORMATIVO

- **Acuerdo 381 de 2009** (junio 30) Concejo de Bogotá D.C. “Por medio del cual se promueve el uso del lenguaje incluyente.”
- **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”.
- **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.

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	3	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	3/10/2023	
		Código:	17-00-FO-0009	

- **Decreto 542 de 2023** (noviembre 16) Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. “*Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones.*” Artículo 3° “*Definición del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía. Es un marco de referencia para planear, articular, ejecutar, hacer seguimiento y evaluar las políticas de gestión y desempeño, que buscan mejorar la relación entre la Administración Distrital y la ciudadanía.*”
- **Resolución 1519 de 2020** (agosto 2024) Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones “*Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.*”
- **Resolución 001 de 2024** (enero 2) Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. “*Por medio de la cual se adopta el Manual Operativo del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.*”
- **Resolución 216 de 2024** (mayo) Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. “*Por la cual se actualiza el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.*”
- **Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas** de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., Versión 3 de noviembre de 2020.
- **Manual Único de Rendición de Cuentas** del Departamento Administrativo de la Función Pública., Versión 2 de febrero de 2019.

IV. METODOLOGÍA

De conformidad con el Plan Anual de Auditoría de la vigencia 2025 aprobado por el Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. (en adelante, Subred Sur Occidente), la Oficina de Control Interno mediante nota interna con radicado SSO-2025-240003939-3 de fecha 02/07/2025 y correo electrónico de la misma fecha, informó a la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano el inicio y ejecución de esta auditoría interna de cumplimiento, a la vez, que realizó la solicitud de información necesaria como insumo para llevar a cabo este trabajo de auditoría.

En atención a los lineamientos normativos y procedimentales aplicables a las Oficinas de Control Interno, en la ejecución de este trabajo se aplicó un enfoque sistemático y disciplinado que abarcó tres (3) fases: planeación, ejecución y comunicación, desarrolladas de acuerdo con el cronograma de trabajo establecido en la fase de planeación y socializado por correo electrónico el 02/07/2025, en donde se comunicó a los responsables de la unidad auditada el objetivo y alcance de la auditoría interna de cumplimiento, la metodología, criterios normativos y el equipo auditor para su desarrollo, entre otros aspectos.

Los resultados preliminares de esta auditoría interna de cumplimiento fueron comunicados a los responsables de las actividades el 11/09/2025 a través de correo electrónico enviando

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	3	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	3/10/2023	
		Código:	17-00-FO-0009	

como anexo el “Informe Preliminar”, sobre los cuales, la jefe de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano emitió comentarios y/o respuestas mediante correo electrónico el 15/09/2025, cumpliendo los términos concedidos por la Oficina de Control Interno.

Los resultados del análisis de los comentarios y/o respuestas, al igual que de los soportes adicionales remitidos por el auditado, fueron registrados en este informe final en el aparte correspondiente, de conformidad con la información recibida; aquellos apartes que no detallan un comentario y/o respuesta del auditado fue porque no hubo un pronunciamiento al respecto.

V. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 que 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. (...)” (subrayado propio), esta Oficina de Control Interno realizó las actividades necesarias para determinar el nivel de adherencia de la Subred Sur Occidente, en particular de 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/o Denuncias - PQRSD para la rendición del informe semestral a la Alta Dirección. Para lo cual, se verificó la normativa y lineamientos aplicables al primer semestre 2025; la información publicada en la página web institucional www.subredsuroccidente.gov.co, la intranet, redes sociales de la Subred, Sistema de Gestión Integral -aplicativo Almera Institucional y la suministrada por el área responsable y otras que intervinieron en la atención a la ciudadanía y en la gestión de PQRSD en el periodo evaluado.

➤ Auditor(a): Deissy Nathaly Cárdenas Lemus (Profesional Especializado - OPS)

A continuación, se especifica por cada tema y subtema los resultados de la evaluación del cumplimiento de los requisitos definidos en el Alcance de la auditoría para el primer semestre de 2025, así:

1. RUTA ESTRATÉGICA DE RELACIONAMIENTO INTEGRAL CON LA CIUDADANÍA

1.1. Formulación de una Ruta Estratégica

Criterio: El numeral 4.1, literal e. del Modelo Integral de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, dispone lo siguiente:

“e. Formulación de una Ruta estratégica. Como producto de esta primera etapa se espera que la entidad distrital formule una Ruta estratégica que defina la articulación de las políticas de relación Estado-Ciudadanía, las acciones se deberán incluir en el Programa de

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	3	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	3/10/2023	
		Código:	17-00-FO-0009	

transparencia y ética pública o el que haga sus veces. Esta ruta debe contener las acciones para:

- *Caracterización de las necesidades, e intereses de la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor*
- *Caracterización de oferta institucional, canales y espacios*
- *Acciones de implementación de los escenarios de relacionamiento. (...).*
- *Acciones de seguimiento y evaluación. (...).*

Resultado: No cumple

Observación

Con corte al 30 de junio de 2025 no se evidenció la formulación de la ruta estratégica exigida; la entidad únicamente cuenta con una instancia de coordinación (mesa técnica), la cual no constituye el documento estratégico requerido, pues no articula integralmente las políticas de relación Estado–Ciudadanía ni define acciones específicas de seguimiento y evaluación.

La Subred Sur Occidente no ha formulado la ruta estratégica que defina la articulación de las políticas de relación Estado-Ciudadanía conforme los requerimientos señalados anteriormente, pues la evidencia presentada corresponde, esencialmente a creación y reglamentación de una instancia de coordinación (mesa técnica) que tiene por objetivo coordinar y hacer seguimiento a la implementación, justamente, del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, por lo que, si bien resulta pertinente en el marco del Modelo, no se constituye en la ruta estratégica que este requiere, ya que no se presenta un documento que articule integralmente las políticas de relación Estado-Ciudadanía con acciones específicas, seguimiento y evaluación.

Recomendación

Priorizar la formulación y documentación de la ruta estratégica de relacionamiento integral con la ciudadanía, incluyendo como mínimo:

- Articulación clara de las políticas de relación Estado–Ciudadanía.
- Acciones específicas de caracterización de necesidades ciudadanas y grupos de valor.
- Caracterización de la oferta institucional, canales y espacios de relacionamiento.

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	3	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	3/10/2023	
		Código:	17-00-FO-0009	

- Establecer acciones concretas de implementación, seguimiento y evaluación.

Así mismo, se recomienda presentar este instrumento ante la Mesa Técnica para validación preliminar y posteriormente al Comité Institucional de Gestión y Desempeño para su análisis y aprobación.

2. DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LOS MECANISMOS DE INTERACCIÓN EFECTIVA ENTRE LOS SERVIDORES PÚBLICOS RESPONSABLES DEL PROCESO DE PQRS D Y TODAS LAS DEPENDENCIAS DE LA ENTIDAD

2.1. Modelo Operación por Procesos

Criterio: El numeral 2 del artículo 3° del Decreto 371 de 2010 *“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”*, dispone:

“Artículo 3° - 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. 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.” (subrayado fuera de texto)

Resultado: Cumple

Descripción resultados de la verificación

La Oficina de Control Interno consultó el Modelo de Operación por Procesos de la Subred Sur Occidente con el propósito de validar la existencia y clasificación de un proceso relacionado con la gestión y/o trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias (PQRS D) recibidas de la ciudadanía, evidenciándose que el proceso de Atención al Ciudadano y Gestión de las PQRS D se encuentra formalmente incorporado como proceso estratégico bajo el nombre *“Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano”*, dando cumplimiento de lo establecido en el numeral 2 del artículo 3° del Decreto 371 de 2010.

Adicionalmente, el responsable informó que la gestión y/o trámite de las PQRS D se encuentra integrada al subproceso Servicio al Ciudadano del proceso de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano. Este hecho confirma el

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	3	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	3/10/2023	
		Código:	17-00-FO-0009	

reconocimiento formal del subproceso dentro de la estructura de operación por procesos de la entidad.

2.2. Mecanismos de Contacto (Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía)

2.2.1. Canales de Atención

Criterio: El numeral 4 del artículo 3° del Decreto 371 de 2010 *“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”*, dispone:

“Artículo 3° - 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. 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: (...). 4) “El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.” (subrayado fuera de texto)

Resultado: No Cumple

La Oficina de Control Interno llevó a cabo la verificación de la operatividad y funcionalidad de los siguientes canales de atención establecidos por el proceso de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano de la Subred Sur Occidente, con el fin de determinar si éstos permiten la radicación efectiva de peticiones, identificando lo descrito a continuación:

a. Canal telefónico

Se realizaron 18 intentos de comunicación telefónica al número oficial del proceso de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano (6013795180), en las siguientes fechas: 31 de julio, 05 de agosto y 21 de agosto de 2025. En ninguno de los intentos fue posible establecer contacto, ya que la llamada se cortaba de inmediato sin ingresar al sistema ni enlazar con un agente.

Observación

- En los días de intento de contacto por el medio telefónico se evidenció inoperatividad del canal, situación que impide que los ciudadanos puedan

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	3	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	3/10/2023	
		Código:	17-00-FO-0009	

comunicarse con la entidad y lograr radicar sus PQRSD o recibir la información y/u orientación que requieran.

- La falta de respuesta sistemática afecta el principio de accesibilidad y oportunidad establecido en el numeral 4 del artículo 3° del Decreto 371 de 2010 y en el artículo 5 del Decreto 847 de 2019 que modificó el artículo 2 del Decreto Distrital 197 de 2014, así: *“Artículo 2. Servicio a la Ciudadanía: Es el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos en cabeza del Estado; con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna”*.

Lo antes descrito, permite concluir que el canal telefónico no cumple con las condiciones mínimas para la atención al ciudadano, por lo que **se recomienda** la implementación de acciones efectivas e inmediatas para garantizar su funcionalidad y/o monitoreo continuo de su funcionamiento.

b. Canal chat de WhatsApp

Mediante mensaje enviado el 31 de julio de 2025 (9:30 a.m.) se solicitó orientación sobre: i) la posibilidad de radicar una petición sin tener acceso a internet desde un computador; ii) si era viable el uso de WhatsApp para radicar peticiones y, iii) el horario de atención del canal de WhatsApp, recibiendo como respuesta que la radicación debía hacerse presencialmente en unidades de atención o a través de la página web, indicando pasos para hacerlo de manera presencial.

Es importante mencionar que, en la respuesta recibida se mencionó el uso del sistema **Orfeo**, cuando desde octubre de 2023 y en la actualidad, la Subred utiliza el sistema **Ágilsalud** como plataforma oficial de gestión documental.

Nuevamente, el 21 de agosto de 2025 se envió otro mensaje a las 3:25 p.m. con consulta del número telefónico al cual se podía llamar para recibir orientación en servicios de salud, del cual se recibió respuesta al siguiente día, es decir, el 22 de agosto de 2025 a las 10:26 a.m. con la siguiente información: *“Por el momento este medio es para agendamiento de citas según disponibilidad”*, sin generarse otro dato de orientación para el ciudadano donde le podrían brindar la información requerida.

Observación

- El canal de WhatsApp presenta respuestas tardías, en este caso, mayor a 12 horas después de recibido el mensaje, al igual, que respuestas limitadas en alcance.

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	3	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	3/10/2023	
		Código:	17-00-FO-0009	

- La orientación recibida no fue integral ni ajustada a la consulta realizada, pues el ciudadano esperaba información clara y completa sobre la radicación de peticiones y los horarios para su recepción, conforme al numeral 4 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010.
- Se identificó inconsistencia en la información brindada, ya que se hace referencia al sistema Orfeo, pese a que la Subred migró al sistema Ágilsalud en octubre de 2023, lo cual puede inducir a los ciudadanos a cometer errores o a la presentación de dificultades para el trámite.

Lo antes descrito, permite concluir que el canal de WhatsApp no garantiza una atención oportuna ni cumple con los principios establecidos para el servicio a la ciudadanía. En particular, no responde a los parámetros de "oportunidad" y "claridad" requeridos para un "servicio digno, eficiente y transparente", conforme a lo definido en el artículo 5 del Decreto 847 de 2019; ni da respuesta clara y completa como exige el numeral 4 del artículo 3° del Decreto 371 de 2010. (subrayado fuera de texto).

c. Canal correo electrónico

El día 21 de agosto de 2025, se remitió un correo electrónico de prueba, en el que una ciudadana (Natali Marín), afiliada al régimen subsidiado y en estado de gestación, solicitó orientación sobre:

- *Ruta de atención para control prenatal.*
- *Hospital de atención en caso de anticiparse el parto y requerir atención por urgencias.*
- *Programas de apoyo para gestantes y lactantes.*
- *Posibilidad de programar citas a través del correo electrónico.*

Ese mismo día se recibió respuesta automática desde el correo notificacionesagilsalud@subredsuroccidente.gov.co informando que la solicitud había sido registrada en el sistema con radicado SSO-2025-4-010836-4, y se proporcionó un enlace y contraseña para hacer seguimiento en el sistema de PQRS.

Observación

- El canal de correo electrónico opera de manera adecuada y permite la radicación de solicitudes ciudadanas, cumpliendo lo normado en la Ley 1755 de 2015 "*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición (...)*"; no

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	3	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	3/10/2023	
		Código:	17-00-FO-0009	

obstante, la respuesta recibida corresponde a un acuse de recibo automático y no da solución ni orientación a las preguntas planteadas.

- Aunque el correo garantiza registro y trazabilidad de la solicitud, no se evidencia cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 4 del artículo 3° del Decreto 371 de 2010, en cuanto a la necesidad de contar con mecanismos de interacción efectiva entre el proceso de quejas y reclamos y las dependencias responsables, a fin de dar solución eficaz a los requerimientos ciudadanos.

Lo antes descrito, permite concluir que el canal de correo electrónico es funcional en términos de radicación, pero deficiente en la respuesta de fondo al ciudadano, lo cual afecta la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, contraviniendo además el principio de acceso oportuno, eficaz y eficiente definido en el artículo 5 del Decreto 847 de 2019.

Recomendaciones

- Implementar acciones que garanticen la funcionalidad del canal telefónico y/o realizar monitoreo continuo de su funcionamiento para garantizar su operación permanente y óptima.
- Fortalecer el canal de WhatsApp, reduciendo los tiempos de respuesta y actualizando la información que se suministra.
- Ajustar el canal de correo electrónico para que, además de registrar solicitudes, brinde respuestas claras y completas a las preguntas ciudadanas.
- Realizar pruebas periódicas de calidad en todos los canales para verificar su funcionamiento y garantizar la satisfacción de los usuarios.

3. PARTICIPACIÓN DEL FUNCIONARIO DEL PROCESO MISIONAL DE ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES EN LA RED DISTRITAL DE QUEJAS Y RECLAMOS LIDERADA POR LA VEEDURÍA DISTRITAL

3.1. Participación en la Red Distrital de Quejas y Reclamos

Criterio: El numeral 7 del artículo 3° del Decreto 371 de 2010 *“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”*, dispone:

“Artículo 3° - 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

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	3	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	3/10/2023	
		Código:	17-00-FO-0009	

Capital. 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: (...). 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.” (subrayado fuera de texto)

Resultado: Cumple

Descripción resultados de la verificación

Mediante la documentación aportada por el responsable del proceso el 24 de julio de 2025, la Oficina de Control Interno evidenció que la líder del proceso, en representación de la Subred Sur Occidente, participó en la Primera Plenaria de la Red Distrital de Quejas y Reclamos realizada el 06 de mayo de 2025. El nombre de la líder del proceso se encuentra debidamente consignado en el listado oficial de asistencia, lo que confirma su presencia.

No se recibieron evidencias adicionales de otras reuniones de la Red en el primer semestre de 2025, por lo que se entiende que, al momento de la verificación, la única participación registrada corresponde a la reunión antes mencionada.

El soporte cumple con los criterios de autenticidad y permite verificar el cumplimiento de la obligación de participación en la Red Distrital.

4. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL

4.1. Promoción y garantía de la participación ciudadana en la gestión institucional

Criterio: El Decreto 371 de 2010 “*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*” en el artículo 4, establece:

“Artículo 4° - De los procesos de la Participación Ciudadana y Control Social en el Distrito Capital. Con miras a garantizar la existencia, promoción y desarrollo de procesos de participación ciudadana, en el marco de la Constitución y la ley, las entidades del Distrito deberán:

1) Garantizar, facilitar y promover la participación de los ciudadanos y las organizaciones sociales en la gestión administrativa y contractual, para que realicen control social en relación con éstos, en los términos del artículo 66 de la Ley 80 de 1993, o las normas que lo modifiquen.

2) Diseñar e implementar estrategias de información, que permitan a la comunidad usuaria conocer los propósitos y objetivos de la entidad, sus responsabilidades y competencias, sus

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	3	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	3/10/2023	
		Código:	17-00-FO-0009	

proyectos y actividades y la forma en que éstos afectan su medio social, cultural y económico de manera que puedan realizar un control social efectivo.

3) Sin perjuicio de la rendición de cuentas, realizar audiencias públicas, principalmente en aquellos proyectos que impacten de manera significativa derechos colectivos o cuando un grupo representativo de ciudadanos así lo solicite.

4) Promover, con el apoyo de la Veeduría Distrital, si es del caso, la conformación de redes, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas y otras organizaciones, y facilitar el ejercicio del control social en los procesos que desarrolla la entidad.

5) Documentar las intervenciones ciudadanas con el fin de contar con una memoria histórica que permita hacer seguimiento a las mismas con miras a determinar su impacto en el mejoramiento de la gestión.

6) Promover en la realización de los ejercicios de rendición de cuentas la entrega de información oportuna, completa, veraz y de fácil entendimiento a la comunidad.”

Resultado: Cumple Parcialmente

Observación

La Oficina de Control Interno remitió el 2 de julio de 2025 el siguiente cuestionario a los responsables del proceso de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, solicitando respuestas a cada una de las preguntas incluidas sobre lineamientos institucionales, estrategias informativas, audiencias públicas, apoyo a veedurías y asociaciones de usuarios, documentación de intervenciones ciudadanas y ejercicios de rendición de cuentas, como también la descripción y el suministro de evidencias documentales que dieran cuenta de su ejecución, implementación o cumplimiento, de lo cual se obtuvo los siguientes resultados:

PREGUNTA	RESPUESTA AUDITADO	OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES OFICINA DE CONTROL INTERNO
I. GARANTÍA Y PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CONTRACTUAL		
¿Cuenta la entidad con lineamientos, manuales o protocolos institucionales que promuevan la participación ciudadana en los procesos administrativos y contractuales?	Si	Se analizaron los procedimientos relacionados en la respuesta y conforme se señala en los objetivos de estos, se pretende, por una parte: Brindar asistencia técnica y acompañamiento al 100% de los espacios e instancias de participación social de la Subred Sur Occidente ESE, y por la otra: establecer e implementar la estrategia de Control Social en el marco de la Política Pública de Participación Social en Salud y la normativa vigente en la Subred Sur Occidente E.S.E. De esta manera, con la formulación de estos procedimientos, en concepto de esta Oficina de Control Interno se atiende satisfactoriamente lo dispuesto

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	3	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	3/10/2023	
		Código:	17-00-FO-0009	

PREGUNTA	RESPUESTA AUDITADO	OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES OFICINA DE CONTROL INTERNO
¿Cuáles? Por favor descríbalos cárguelos	03-02-PR-0001 - Procedimiento Formas de Participación Social 03-02-PR-0002 - Procedimiento Control Social De igual forma, el Subproceso de Participación Comunitaria recibe asistencia técnica por parte de la Secretaría Distrital de Salud para la implementación de la Política Pública de Participación Social en Salud y en el lineamiento de control social para la conformación de veedurías ciudadanas en salud.	en el numeral 1º, del artículo 4º del Decreto Distrital 371 de 2010, sin perjuicio de la evaluación posteriori que pueda ser practicada tendiente a validar su efectividad.
¿Se han desarrollado mecanismos o espacios (mesas de trabajo, convocatorias, comités, etc.) para que ciudadanos y organizaciones sociales ejerzan control social sobre la gestión contractual?	Si	Se han revisado y analizado los soportes documentales aportados correspondientes a diferentes encuentros y mesas de trabajo junto con las veedurías ciudadanas sobre asuntos de gran relevancia para la comunidad, como lo es, entre otros, el impacto de las obras de la primera línea del Metro de Bogotá para la infraestructura y operación del Hospital Occidente de Kennedy, la obra del centro de salud 29 y la veeduría contact center Subred Suroccidente. Con esto, en concepto de esta Oficina de Control Interno, se pone en evidencia el cumplimiento satisfactorio durante el periodo de lo dispuesto en el numeral 1º, del artículo 4º del Decreto Distrital 371 de 2010, sin perjuicio de la evaluación posteriori que pueda ser practicada tendiente a validar su efectividad.
¿Cuáles? Relacione y adjunte evidencia respectiva	El subproceso de Participación Comunitaria brinda asistencia técnica para la conformación, acompañamiento y seguimiento a las siguientes veedurías ciudadanas en salud: 1. Obras de Adecuación del Hospital Occidente de Kennedy 2. Centro de Salud 29 3. Plan de Salud Pública de Intervenciones Colectivas 4. Programa de Ruta de la Salud 5. Contact Center - SISSSO	
II. ESTRATEGIAS DE INFORMACIÓN PARA LA COMUNIDAD USUARIA		
¿La entidad ha diseñado e implementado estrategias de información dirigidas a la ciudadanía sobre	Si	En la sección de transparencia de la página web de la Subred Sur Occidente se dispone de la información respecto de los objetivos, competencias y proyectos de la entidad, la cual, a su vez es socializada a través de los diferentes canales de comunicación institucionales.

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	3	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	3/10/2023	
		Código:	17-00-FO-0009	

PREGUNTA	RESPUESTA AUDITADO	OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES OFICINA DE CONTROL INTERNO
sus objetivos, competencias y proyectos? Mencione los canales utilizados (página web, boletines, redes sociales, eventos, etc.): ¿Dichas estrategias permiten comprender el impacto social, económico y cultural de las actividades institucionales? ¿De qué manera? Por favor descríbalo	Página web, boletines, redes sociales y eventos (Diálogos Ciudadanos, Rendición de Cuentas y Mesas de trabajo con la Gerente). Si La gerencia de la Subred Sur Occidente y su equipo directivo se reúnen de forma permanente con los Espacios e Instancias de Participación Social en Salud a fin de socializar los avances y gestiones que se han desarrollado para la mejora de la prestación del servicio. De igual forma, se permite el diálogo bidireccional con el fin de permitir la participación de la comunidad y la ciudadanía en general.	De esta manera, en concepto de esta Oficina de Control Interno se atiende a satisfacción lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 4° del Decreto Distrital 371 de 2010, sin perjuicio de la evaluación posterior que pueda ser practicada tendiente a validar su efectividad.
III. AUDIENCIAS PÚBLICAS		
¿La entidad ha realizado audiencias públicas en el marco de proyectos que impactan derechos colectivos? Número de audiencias en el último año:	Si 4	
¿Se cuenta con un procedimiento para atender solicitudes ciudadanas que exigen la realización de audiencias públicas?	Si	
		Durante el primer semestre de la vigencia, la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano realizó la socialización a los Espacios e Instancias de Participación Social en Salud y Ciudadanía en general de los siguientes procesos que son objeto de Veeduría Ciudadana: * 02/05/2025 Socialización Programa Ruta de la Salud * 22/05/2025 Socialización Contrato Contact Center Una vez analizado el procedimiento 03-02-PR-0002 Procedimiento Control Social, se observa dentro de su flujo operativo la consideración de las actividades tendientes al desarrollo en general de audiencias públicas tendientes a practicar control social sobre la gestión institucional, a partir de la identificación de ciudadanos y

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	3	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	3/10/2023	
		Código:	17-00-FO-0009	

PREGUNTA	RESPUESTA AUDITADO	OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES OFICINA DE CONTROL INTERNO
Relacione su nombre y código asignado en Almera	03-02-PR-0002 Procedimiento Control Social	demás organismos o mecanismo de control social que puedan realizar este tipo de ejercicios. De esta manera, en concepto de esta Oficina de Control Interno se atiende a satisfacción lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 4° del Decreto Distrital 371 de 2010, sin perjuicio de la evaluación a posteriori que pueda ser practicada tendiente a validar su efectividad.
IV. APOYO Y PROMOCIÓN DE ORGANIZACIONES DE CONTROL SOCIAL		
¿La entidad promueve o apoya la conformación de redes, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas u otras organizaciones sociales?	Si	Conforme a la respuesta registrada, se analizaron las actas de reunión del 14 de mayo de 2025 – Conformación Veeduría Convenio Ruta de la Salud y Acta del 11 de junio de 2025 – Constitución Veeduría Contrato Contact Center , en donde se desarrollaron los siguientes asuntos. 1. Acta del 14 de mayo de 2025 – Conformación Veeduría Convenio Ruta de la Salud Objetivo de la reunión: Conformar la veeduría ciudadana para el seguimiento al Convenio "Ruta de la Salud" en la Subred Sur Occidente. Desarrollo: Inicio: La sesión comenzó a las 2:00 p.m. en USS Abastos, aunque el auditorio estaba inicialmente ocupado. Presentación de asistentes: Participaron representantes de la comunidad, la Secretaría Distrital de Salud (SDS), y referentes del convenio. Contextualización: Se explicó que la veeduría se constituiría conforme a la Ley 850 de 2003. Se acordó que tendría una duración de siete meses (hasta diciembre de 2025). Nombre de la veeduría: Se definió como "Veeduría Ciudadana Ruta de la Salud Red Sur Occidente". Vocera elegida: Elsa González Wilches. Intervenciones: Las veedoras plantearon inquietudes sobre: Accesibilidad para personas con discapacidad. Claridad en los criterios de uso de las rutas. Comportamiento de los conductores. Posibles incentivos para las veedoras.
Describa ejemplos / Casos específicos:	Para la vigencia 2025, el subproceso de Participación Comunitaria acompañó la conformación de las Veedurías Ciudadanas en Salud: - Programa Ruta de la Salud - Contrato Contact Center - Subred Sur Occidente E.S.E. De igual manera, el subproceso de Participación Comunitaria brinda asistencia técnica a las 7 Asociaciones de Usuarios, 4 COPACOS, 4 Juntas Asesoras Comunitarias, Veedurías Ciudadanas y al Comité de Ética Hospitalaria del área de influencia de la Subred, en el marco de la Política Pública de Participación Social en Salud Resolución 2063/2017.	Se mencionó que la programación de las rutas debe hacerse con al menos dos días de anticipación, aunque se permite el uso espontáneo si hay disponibilidad.
¿Existe coordinación con la Veeduría Distrital para facilitar estos procesos?	Si	Compromiso: Crear un grupo de WhatsApp para facilitar la comunicación entre los miembros de la veeduría. 2. Acta del 11 de junio de 2025 – Constitución Veeduría Contrato Contact Center
Describa los detalles de esa coordinación	Se cuenta con canal constante de comunicación con la Referente para temas de Salud de la Veedurías Distrital Diana	

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	3	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	3/10/2023	
		Código:	17-00-FO-0009	

PREGUNTA	RESPUESTA AUDITADO	OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES OFICINA DE CONTROL INTERNO
	<i>Duitama para facilitar proceso de convocatoria, asistencia a Diálogos Ciudadanos y Rendiciones de Cuentas y capacitaciones a los grupos de valor.</i>	Objetivo de la reunión: Constituir la veeduría ciudadana para el seguimiento al contrato de prestación de servicios del Contact Center de la Subred Sur Occidente. Desarrollo: Inicio: La sesión comenzó a las 2:00 p.m. en USS Abastos. Presentación de asistentes: Participaron representantes de la comunidad y referentes de control social de la SDS y la Subred. Contextualización: Se explicó que la veeduría se constituiría conforme a la Ley 850 de 2003. Se acordó una duración de trece meses (hasta junio de 2026). Nombre de la veeduría: Se definió como "Veeduría Contact Center Subred Sur Occidente". Vocera elegida: Olga Lucía Santiago Gutiérrez. Intervenciones: Se plantearon inquietudes sobre el plan de trabajo, el proceso de radicación de la veeduría, y la documentación requerida. Se aclaró que la primera reunión de trabajo se convocará una vez se radique oficialmente la veeduría. Compromisos: Se solicitó la documentación de las integrantes (cédulas) y se informó que se convocará a reunión tras el aval institucional. De esta manera se hace evidente la promoción y apoyo a la conformación de redes, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas u otras organizaciones sociales. De esta manera, en concepto de esta Oficina de Control Interno se atiende a satisfacción lo dispuesto en el numeral 4 del artículo 4° del Decreto Distrital 371 de 2010, sin perjuicio de la evaluación a posteriori que pueda ser practicada tendiente a validar su efectividad.
V. DOCUMENTACIÓN DE INTERVENCIONES CIUDADANAS		
¿Se realiza un registro o sistematización formal de las intervenciones y observaciones ciudadanas en espacios participativos?	Si	Conforme las evidencias analizadas previamente, se observa la documentación de las diferentes intervenciones y observaciones ciudadanas en el marco de los diversos espacios participativos desarrollados. Documentación, que principalmente se lleva a cabo a través de actas de reunión. De esta manera, en concepto de esta Oficina de Control Interno se atiende a satisfacción lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 4° del Decreto Distrital 371 de 2010, sin perjuicio de la evaluación a posteriori que pueda ser practicada tendiente a validar su efectividad.
¿Qué herramientas se utilizan (actas, bases de datos, informes, etc.)?	Actas de reuniones, informes de gestión y sistematización de las peticiones.	
¿Se hace seguimiento al impacto de dichas intervenciones en los procesos de mejora institucional?	Si	

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	3	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	3/10/2023	
		Código:	17-00-FO-0009	

PREGUNTA	RESPUESTA AUDITADO	OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES OFICINA DE CONTROL INTERNO
Ejemplos Evidencias:	El subproceso de Participación Comunitaria a través de las actas de reunión, plasma los compromisos de las reuniones, a los cuales se les realiza seguimiento y envío a las áreas correspondientes para la respectiva toma de decisiones y socialización con los grupos de valor.	
VI. EJERCICIOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
¿Se garantiza que la información presentada en los ejercicios de rendición de cuentas sea oportuna, completa, veraz y comprensible para los ciudadanos?	Si	Dado que el proceso menciona que la entidad adopta el Manual Único de Rendición de Cuentas de Función Pública, debe considerarse que un aspecto estructural que éste contempla es la formulación de la estrategia de rendición de cuentas, la cual, una vez verificada la documentación asociada al proceso de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, subproceso de Participación Comunitaria, así como del proceso de Direccionamiento Estratégico y Desarrollo Institucional, subproceso de Planeación estratégica, no se obtuvo evidencia de esta. En este sentido, se recomienda que esta sea formulada y asociada en la documentación del proceso y subproceso respectivo complementado con un protocolo o instructivo que detalle las actividades que deben ser desarrolladas en la entidad para su formulación, y en particular, para garantizar la recopilación y posterior socialización de información oportuna, completa, veraz y comprensible para los ciudadanos. <u>Resultado final observación derivado del análisis de los comentarios y/o respuesta recibida del(los) responsable(s):</u> En el informe preliminar se había señalado la ausencia de evidencia documental que acreditara la formulación de la estrategia de rendición de cuentas, conforme a los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas - MURC del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP. Esta observación se fundamentó en la revisión de la documentación asociada al proceso Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, así como del proceso Direccionamiento Estratégico y Desarrollo Institucional, subproceso de Planeación Estratégica. No obstante, en respuesta al informe preliminar, mediante correo electrónico del 15/09/2025, se suministró como
¿Qué acciones se han tomado para asegurar esto?	La entidad adopta el Manual Único de Rendición de Cuentas de Función Pública el cual brinda lineamientos metodológicos para las RdC de los sectores públicos. A partir de ello, las áreas correspondientes adoptan una metodología para desarrollar un evento claro, comprensible y completo para las partes interesadas.	

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	3	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	3/10/2023	
		Código:	17-00-FO-0009	

PREGUNTA	RESPUESTA AUDITADO	OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES OFICINA DE CONTROL INTERNO
		evidencia adicional la “<i>Ruta Metodológica de la Rendición de Cuentas Vigencia 2024</i>”, documento que estructura de manera detallada las cinco etapas del proceso (aprestamiento, diseño, preparación, ejecución y seguimiento/evaluación), incluyendo actividades, responsables, fechas, soportes y mecanismos de participación ciudadana, en concordancia con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas (versión 2) emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Esta evidencia permite concluir que la entidad ha formulado una estrategia metodológica que cumple con los elementos mínimos exigidos por el manual, incluyendo el enfoque diferencial, el uso del autodiagnóstico, la consulta a grupos de interés, la planificación de la audiencia pública y el seguimiento a compromisos. Sin embargo, se observa que dicho documento no se encuentra formalmente incorporado en el Sistema de Gestión Integral de la entidad (aplicativo Almera), ni vinculado a los procesos y subprocesos respectivos.
¿Se han implementado mecanismos para evaluar la efectividad de los ejercicios de rendición de cuentas desde la perspectiva de los ciudadanos?	Si	Una vez analizada la información asociada al proceso de Direccionamiento Estratégico y Desarrollo Institucional, Subproceso de Planeación estratégica, se observa la creación del formato de Encuesta satisfacción rendición de cuentas.
¿Cuáles? Descríbalos	Si, la entidad adoptó el “ <i>Formato de Evaluación de las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas y Diálogos Ciudadanos</i> ” de la Veeduría Distrital.	

Fuente: Elaboración propia Oficina de Control Interno con registros en formulario diligenciado por Líder del Subproceso de Participación Comunitaria en julio de 2025

En el análisis anterior, se evidenció que la Subred Sur Occidente ha avanzado en:

- La conformación y apoyo de veedurías ciudadanas.
- La socialización de información institucional con usuarios y actores comunitarios.
- La promoción de espacios participativos en el marco de las instancias de participación distritales.
- Una estrategia institucional de rendición de cuentas.

No obstante, no se evidenció que el documento “*Ruta Metodológica de la Rendición de Cuentas Vigencia 2024*” haya sido formalmente adoptado como estrategia institucional a

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	3	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	3/10/2023	
		Código:	17-00-FO-0009	

través del Sistema de Gestión Integral (aplicativo Almera), a la vez, que esté vinculado a la documentación de los procesos y subprocesos responsables de su ejecución y/o cumplimiento. En consecuencia, se recomienda avanzar en su formalización y articulación institucional para garantizar su aplicación consistente y verificable.

Recomendaciones

- Incorporar formalmente la estrategia de rendición de cuentas (*Ruta Metodológica de la Rendición de Cuentas*) al Sistema de Gestión Integral de la Subred (aplicativo Almera), de modo que haga parte integral de la documentación oficial del proceso de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano y/o del proceso de Direccionamiento Estratégico y Desarrollo Institucional.
- Definir un protocolo y/o instructivo complementario, asociado al proceso y subproceso correspondiente, en el cual se detallen las actividades, responsables, cronogramas y mecanismos de control para la formulación, ejecución, socialización y seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas.
- Fortalecer la trazabilidad de la gestión, dejando evidencia verificable en cada una de las etapas (aprestamiento, diseño, preparación, ejecución y seguimiento/evaluación), con el fin de demostrar el cumplimiento de los compromisos adquiridos y la participación efectiva de la ciudadanía en la estrategia de rendición de cuentas.
- Difundir oportunamente la estrategia de rendición de cuentas y sus resultados, a través de los canales oficiales de la entidad (página web institucional, audiencias públicas, redes sociales y demás medios de interacción), en concordancia con los principios de acceso a la información pública y participación ciudadana.

5. CARACTERIZACIÓN CIUDADANA, LENGUAJE CLARO E INCLUSIÓN

5.1. Caracterización ciudadana

Criterio: El Decreto 847 de 2019 “*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, (...)*”, establece en el artículo 9. “*Estrategia de caracterización ciudadana. Con el propósito de estructurar mecanismos idóneos que permitan ajustar la oferta institucional, racionalizar trámites y presentar servicios focalizados, las entidades distritales deberán llevar a cabo, como mínimo una vez al año, procesos de caracterización que les permitan conocer las necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la ciudadanía o grupos de interés.*” (Modificado por el artículo 4 del Decreto 293 de 2021)

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	3	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	3/10/2023	
		Código:	17-00-FO-0009	

Asimismo, el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, numeral 4.1, literal a, establece: *“Para la planeación articulada de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía se deberá tener en cuenta las siguientes consideraciones: Caracterización de las necesidades, e intereses de la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor.”* (Subrayado fuera de texto)

Resultado: Cumple Parcialmente

Observación

Los responsables del proceso *Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano* suministraron un documento denominado *“Caracterización de Espacios e Instancias de Participación Social en Salud*, el cual contenía información sociodemográfica detallada, entre otra, como sexo y rangos de edad, de las Asociaciones de Usuarios (afiliados por localidad) y de los Comités de Participación Comunitaria en Salud - COPACOS (delegados por localidad).

No obstante la disposición anterior, la Oficina de Control Interno concluye que, si bien al 30 de junio de 2025 la Subred Sur Occidente ha efectuado ejercicios de caracterización de las Asociaciones de Usuarios y los COPACOS, como parte de los espacios de participación social en salud, ésta no cumple por completo las disposiciones normativas anteriormente citadas, toda vez que, aunque el ejercicio de caracterización analizado recopiló información socio-demográfica pertinente, no consideró la recolección de datos que permitieran conocer las **necesidades, intereses, expectativas y preferencias** de la ciudadanía o grupos de interés.

Por tanto, en consecuencia, la caracterización realizada no puede considerarse suficiente para cumplir completamente con el artículo 9 del Decreto 847 de 2019 (modificado por el Decreto 293 de 2021) y con el numeral 4.1 del Modelo Integral de Relacionamento con la Ciudadanía.

Respecto de esta observación, la jefe de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano mediante correo electrónico del 15/09/2025, informó:

*“(…). La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano cuenta con un Instructivo Recolección de Necesidades y Expectativas de los usuarios matriculado en ALMERA bajo el código 03-01-IN-0013. Esta acción se desarrolla de forma anual, de acuerdo a las fases establecidas. Durante el periodo a reportar, se inicia con la etapa **preparatoria**, en la cual se realiza la distribución de las unidades y priorización de la población diferencial. Es importante mencionar, que este proceso de desarrolla de forma anual y durante el periodo a reportar sigue vigente el informe del periodo 2024. (...)*”

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	3	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	3/10/2023	
		Código:	17-00-FO-0009	

En el análisis de los comentarios y/o respuesta antes descrita, la Oficina de Control Interno validó la existencia y vigencia del mencionado instructivo, observando en su contenido que en cuanto a la “etapa preparatoria” dicho documento destaca lo siguiente:

“Fase preparatoria

*Consiste en la preparación del escenario de planificación, en esta fase se identifican actores, información, hipótesis y una agenda de trabajo. Para el desarrollo de esta fase se propone hacer uso de una herramienta o instrumento de recolección de información de tipo cualitativo, como, por ejemplo: un grupo focal, metaplan, cuestionario abierto, entrevista, etc. **con el fin de recoger las necesidades y/o oportunidades de mejora identificadas por grupos de valor. La fase preparatoria se divide en los siguientes pasos:** (...)”* (Negrita y subrayado fuera de texto).

El texto subrayado evidencia que la fase preparatoria no se limita únicamente a la distribución de unidades o a la priorización de la población diferencial, sino que, desde esta etapa debe desplegarse los mecanismos contemplados en la estrategia, con el fin de captar temáticas, canales, formatos y demás necesidades de información pública que la ciudadanía, los usuarios, grupos de interés y de valor puedan requerir. Este es, precisamente, el propósito fundamental de los ejercicios de caracterización, conforme lo establece el **Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, Numeral 4, literal a.**

En este sentido, la información presentada por el auditado no desvirtúa lo señalado en la observación, dado que no se aportó evidencia que la contradiga o que permita concluir el cumplimiento del criterio por parte del responsable.

Es importante precisar que, toda observación emitida por la Oficina de Control Interno se sustenta en información verificable, la cual se evalúa en el marco de la normativa vigente y las disposiciones aplicables a la entidad.

Recomendaciones

- Ampliar el alcance de la estrategia de caracterización incluyendo dimensiones cualitativas (necesidades, expectativas, intereses y preferencias de los ciudadanos).
- Diseñar e implementar instrumentos complementarios como encuestas, entrevistas, grupos focales y buzones de retroalimentación, que permitan captar información más profunda y diversa.
- Incorporar en la caracterización a la población usuaria general y a grupos poblacionales específicos más allá de los espacios de participación formal (asociaciones y COPACOS).

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	3	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	3/10/2023	
		Código:	17-00-FO-0009	

- Integrar los resultados de la caracterización en la planeación institucional, asegurando que se traduzcan en acciones concretas para el ajuste de la oferta de servicios, la mejora de la accesibilidad y la focalización de la atención.

5.2. Lenguaje Claro

Criterio: El Decreto 847 de 2019 *“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, (...)”*, establece en el artículo 10. *“Las entidades distritales deberán implementar una estrategia de lenguaje claro en todos los canales de interacción, comunicaciones y actos administrativos. Para estos efectos, las entidades podrán seguir los lineamientos expedidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., mediante la Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrito Capital.”*

Asimismo, el **Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía** numeral 4. *“Operación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía”* subnumeral 4.2. *“Etapa de Implementación”* literal a. *“Lineamientos para el acceso a información pública (Escenario 1)”*, ítem 7. *“Lenguaje claro y accesibilidad a la información pública”* establece que las entidades deben promover el uso de **lenguaje claro** e incluyente en todas las comunicaciones, espacios y canales; además, deben implementar acciones de sensibilización y capacitación en lenguaje claro, e incluso promover la traducción de información relevante a lenguas nativas y lengua de señas, para garantizar la accesibilidad de la información pública a todos los ciudadanos.

Resultado: Cumple

Descripción resultados de la verificación

La Oficina de Control Interno verificó la existencia y pertinencia de la estrategia de lenguaje claro, con base en el análisis de la siguiente documentación remitida por los responsables del proceso de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, en la cual se evidenció lo descrito a continuación:

- Manual de Información y Servicio al Ciudadano (Código 03-01-MA-0001) versión 18: Contiene directrices sobre atención humanizada e incluyente, con enfoque diferencial y poblacional, además de estrategias de comunicación clara y accesible. Incluye lineamientos sobre socialización de derechos y deberes, normas de servicio, mecanismos de escucha y atención a poblaciones específicas (personas mayores, con discapacidad, víctimas del conflicto, comunidades étnicas, entre otras).
- Instructivo Charlas en Salas de Espera Servicio de Urgencias y Consulta Externa (Código 03-01-IN-0005) versión 13: Evidencia la implementación de estrategias pedagógicas y comunicativas que promueven un lenguaje claro y

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	3	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	3/10/2023	
		Código:	17-00-FO-0009	

accesible. Se destacan la inclusión de materiales adaptados para personas con discapacidad (braille, lengua de señas) y dinámicas lúdicas que favorecen la comprensión ciudadana en espacios colectivos.

- Formato de Derechos de Petición PQRS-F (Código 03-01-FO-0003) Versión 8: Estandariza el proceso de recepción de PQRSF, utilizando un formato con instrucciones claras, comprensibles y accesibles para diferentes perfiles de usuarios, lo que demuestra coherencia con los principios de lenguaje sencillo e incluyente.

Los tres documentos analizados reflejan la incorporación de criterios diferenciales de accesibilidad y la promoción del lenguaje claro, dando cumplimiento a lo establecido en los artículos 6 y 10 del Decreto 847 de 2019, así como al numeral 4.1 del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

5.3. Inclusión de enfoque diferencial

Criterio: El Decreto 847 de de 2019 *“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, (...)”*, en el artículo 11 establece:

*“Artículo 11. Estrategia de inclusión. **Las entidades distritales deberán formular anualmente, dentro su estrategia de servicio a la ciudadanía del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, acciones encaminadas a promover la inclusión de personas con discapacidad, población étnica, mujeres, víctimas del conflicto armado y población LGBTI, entre otras; en la información, el acceso, accesibilidad y prestación del servicio a la ciudadanía.**”* (Negrita fuera de texto)

Resultado: Cumple Parcialmente

Observación:

La Oficina de Control Interno verificó la existencia y adecuación de una estrategia de inclusión en la Subred Sur Occidente con base en el Manual de Información y Servicio al Ciudadano (versión 18) actualizado el 16 de julio de 2025 y los folletos traducidos para población indígena y gitana, evidenciando lo siguiente:

- Acciones incorporadas en el manual. Se incluyen apartados relacionados con la estrategia “Estrellas Luminosas”, lectura de necesidades y expectativas, identificación de barreras de acceso, pautas de atención con enfoque diferencial y lineamientos de infraestructura y dotación. Estas acciones reflejan que hay un avance hacia el cumplimiento de los principios de igualdad, accesibilidad y trato diferencial previstos en el artículo 3 del Decreto 847 de 2019.

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	3	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	3/10/2023	
		Código:	17-00-FO-0009	

- Ausencia de una estrategia formal consolidada. Aunque el manual contiene acciones dispersas vinculadas con inclusión, estas no se encuentran integradas en un documento institucional específico que articule de manera sistemática organizada y formal las políticas, objetivos, acciones y responsables. Por lo cual, se presenta un incumplimiento parcial a lo establecido en el artículo 11 del Decreto 847 de 2019, que requiere contar con una estrategia de inclusión estructurada.
- Buenas prácticas aisladas. Los folletos traducidos al idioma NAM TRIK (pueblo Misak Misak) y al romaní constituyen acciones importantes en accesibilidad cultural y lingüística, pero son iniciativas aisladas que no garantizan permanencia ni articulación dentro de una política institucional de inclusión.
- Impacto en la gestión institucional. La falta de una estrategia integral de inclusión limita la capacidad de la entidad para garantizar un servicio accesible, equitativo y diferenciado, reduciendo la efectividad en la atención a poblaciones diversas y en situación de vulnerabilidad.

Recomendaciones

- Formular y aprobar una estrategia institucional de inclusión que compile y articule en un solo documento las acciones diferenciales ya desarrolladas, con objetivos claros, responsables definidos, cronograma y mecanismos de seguimiento.
- Fortalecer las iniciativas implementadas (manual, folletos en lenguas indígenas y gitanas) integrándolas en la estrategia institucional, de manera que dejen de ser prácticas aisladas y se consoliden como políticas permanentes.
- Diseñar un plan de socialización y capacitación interna para que los servidores públicos apropien el enfoque diferencial y garanticen una atención inclusiva y coherente en todas las unidades de servicio.
- Implementar un sistema de monitoreo y evaluación periódica el cual permita medir la efectividad de las acciones de inclusión, identificar posibles mejoras y ajustar la estrategia según las necesidades de las comunidades.

6. FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

6.1. Contenidos desarrollados- jornadas de Inducción y Reinducción

Criterio: El Decreto 847 de 2019 *“Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la*

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	3	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	3/10/2023	
		Código:	17-00-FO-0009	

Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, (...)”, en el artículo 12, establece:

“Artículo 12. Fortalecimiento de capacidades de los servidores públicos. *El personal que tiene por función servir directamente a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, deberá conocer de forma detallada la estructura organizacional de la entidad, el portafolio institucional y sus requisitos, los canales de atención y las funciones de la entidad. Sus actuaciones de cara a la ciudadanía deberán ser desarrolladas con solidaridad y vocación de servicio.*

Parágrafo 1. Cada entidad distrital deberá adoptar los lineamientos del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., o deberá contar con un manual de servicio en el que se definan los lineamientos para la atención a la ciudadanía homologado con el anterior.

Parágrafo 2. Cada entidad distrital deberá incluir en los planes de formación, temáticas relacionadas con la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía como tema estratégico en la gestión pública, e impartirlos de forma integral a todos los servidores públicos que hacen parte de la organización.

Parágrafo 3. En los programas de inducción y reintroducción se deberán incluir contenidos relacionados con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. La programación de los procesos de formación en las entidades distritales deberá proyectarse sin perjuicio de las convocadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.”

Resultado: Cumple

Descripción resultados de la verificación

La Oficina de Control Interno verificó la información remitida por el proceso de Gestión del Talento Humano sobre las jornadas de inducción y reintroducción desarrolladas entre el 14 de enero y el 24 de junio de 2025 (12 sesiones en total).

En todos los contenidos revisados se evidenció la inclusión de temas específicos asociados al servicio al ciudadano, tales como: **participación comunitaria, atención centrada en el usuario, derechos y deberes, mecanismos de escucha y retroalimentación, figura del Defensor del Ciudadano y articulación del servicio al ciudadano con la prestación de servicios de salud.**

Estos contenidos fueron impartidos a personal de nuevo ingreso en cada periodo, garantizando la difusión de los lineamientos institucionales en materia de servicio al ciudadano y promoviendo su apropiación por parte de los servidores públicos.

Asimismo, se constató que los contenidos se complementan con otros temas estratégicos como humanización, seguridad del paciente, gestión documental y plan hospitalario de gestión del riesgo, lo que aporta integralidad a las jornadas.

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	3	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	3/10/2023	
		Código:	17-00-FO-0009	

En consecuencia, se concluye que la Subred Sur Occidente da cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 12 del Decreto 847 de 2019, en cuanto a la incorporación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en los programas de inducción y reinducción, fortaleciendo las capacidades de los servidores públicos que tienen contacto directo con la ciudadanía.

7. SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DISTRITAL DE RELACIONAMIENTO INTEGRAL CON LA CIUDADANÍA

7.1. Medición y análisis de la percepción ciudadana

Criterio: El Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, en las secciones sobre institucionalidad a nivel de cada entidad (pág. 9) y seguimiento y evaluación (pág. 31), establece que la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía hace parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y tiene como propósito:

- Coordinar y hacer seguimiento a la implementación de los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.
- Formular estrategias, planes y lineamientos para la implementación del Modelo.
- Realizar seguimiento a la ejecución de las acciones definidas.
- Proponer la inclusión de partidas presupuestales necesarias para el relacionamiento con la ciudadanía.
- Preparar y presentar informes de seguimiento al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- Elaborar un informe anual de gestión.

Resultado: Cumple

Descripción resultados de la verificación

La Oficina de Control Interno verificó, con base en la documentación remitida por el proceso de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, que el 16 de junio de 2025 se llevó a cabo la reunión de la Mesa Técnica de Relacionamiento, instancia de apoyo del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en la cual se abordaron aspectos clave del seguimiento al Modelo Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía. Entre los principales temas tratados se destacan:

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	3	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	3/10/2023	
		Código:	17-00-FO-0009	

- La formalización de la Mesa Técnica y aprobación de su reglamento como parte del fortalecimiento institucional del modelo.
- La importancia de la caracterización ciudadana como insumo para el diseño de estrategias de relacionamiento.
- La revisión de políticas y procedimientos vigentes para su articulación con el modelo.
- La identificación de canales y espacios de relacionamiento y la necesidad de evaluar su accesibilidad y calidad.
- La definición del rol del Defensor del Ciudadano como articulador del modelo y veedor del avance institucional.

Además, se constató que la Subred Sur Occidente informó avances como la expedición de la Resolución de creación de la Mesa Técnica y la definición de la periodicidad de las reuniones.

En conclusión, la entidad ha cumplido con el criterio normativo establecido en el numeral 5.1. “*Seguimiento*” literal b. “*Mecanismos y herramientas de seguimiento y evaluación*” del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, al contar con la Mesa Técnica y generar espacios de discusión y seguimiento a la implementación del modelo. Sin embargo, se observa que al cierre del semestre apenas se cuenta con la primera sesión, lo cual implica la necesidad de consolidar un cronograma permanente de seguimiento y un sistema de reporte periódico de avances al comité.

Recomendaciones

- Establecer un plan de sesiones periódicas de la Mesa Técnica de Relacionamiento, garantizando la continuidad y profundidad en el seguimiento a la implementación del modelo.
- Incorporar al Defensor del Ciudadano en el reglamento y funcionamiento de la Mesa Técnica, como garante y articulador del relacionamiento con la ciudadanía.
- Incorporar un mecanismo de reporte estandarizado que permita al Comité Institucional de Gestión y Desempeño conocer de manera sistemática los avances, retos y oportunidades en la implementación del modelo.

8. DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	3	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	3/10/2023	
		Código:	17-00-FO-0009	

8.1. Implementación de la figura del Defensor de la Ciudadanía

Criterio: El Decreto 371 de 2010 “*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*”, establece en el “*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*”, numeral 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.*” (subrayado fuera de texto)

Resultado: Cumple parcialmente

Observación

La Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento de la implementación de la figura del Defensor de la Ciudadanía, mediante la designación de un servidor público de alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad, adscrito a un área misional o estratégica, conforme se detalla en la siguiente tabla:

REQUERIMIENTO	RESPUESTA PROCESO AUDITADO	OBSERVACIONES OFICINA CONTROL INTERNO
Decreto 847 de 2019. Artículo 13. “Defensor de la Ciudadanía: En todas las entidades y organismos del Distrito se deberá implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía, a través de la designación de un servidor público del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad perteneciente a un área misional o estratégica, realizada por el representante legal. Parágrafo 1. Se entenderá servidor público del más alto nivel aquel que ocupe un cargo directivo o asesor. Parágrafo 2. Las entidades y organismos del Distrito que registren un volumen significativo de requerimientos, que implique la intervención del Defensor, podrán conformar mediante acto interno del jefe del organismo, un Grupo	“Desde Servicio al Ciudadano se mide la promoción de la figura del defensor del ciudadano en los colaboradores a través de una encuesta. Para el primer trimestre tuvimos la medición con 66 colaboradores. La medición queda de la siguiente manera: 61 colaboradores responden “Verdadero” a la pregunta 6 ¿La Subred Sur Occidente cuenta con la figura de defensor del ciudadano y su representante es? generando como resultado el 92,42% de apropiación. (...).	La gestión y/o trámite de las PQRS se encuentra integrada al subproceso Servicio al Ciudadano del proceso de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano que está clasificado como proceso estratégico dentro del mapa de operación de la Subred Sur Occidente. En respuesta a la solicitud realizada, el proceso de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano aportó como evidencia la Resolución 549 de 2016 “<i>Por medio de la cual se designa y reglamenta la figura del Defensor del Ciudadano en la Subred Integrada</i>”. No obstante, en la verificación realizada por la Oficina de Control Interno se identificó que dicha resolución no es la vigente, toda vez que: • La Resolución 549 de 2016 fue modificada por la Resolución 354 del 04/05/2017. • Posteriormente, esta fue nuevamente modificada por la Resolución 0216 de 2023, la cual establece las disposiciones actuales

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	3	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	3/10/2023	
		Código:	17-00-FO-0009	

REQUERIMIENTO	RESPUESTA PROCESO AUDITADO	OBSERVACIONES OFICINA CONTROL INTERNO
<i>Interno de Trabajo que lidere la estrategia del Defensor de la Ciudadanía, el cual deberá estar adscrito a una de las dependencias del segundo nivel jerárquico de la organización, coordinado por el funcionario de nivel directivo de dicha dependencia.</i> <i>Parágrafo 3. El representante legal definirá los lineamientos al interior de cada entidad y organismo del Distrito, con el fin de garantizar la implementación de la figura de Defensor de la Ciudadanía en materia presupuestal, técnica, de talento humano, entre otras. Adicionalmente, hará seguimiento a través del consejo directivo o la instancia que considere pertinente para la verificación de las obligaciones asignadas.”</i>	<i>De igual manera, se realiza promoción de la figura del defensor del ciudadano a través de piezas comunicativas que se publican en las diferentes sedes. (...).</i>	sobre las funciones del Defensor del Ciudadano en la Subred Sur Occidente. Se evidenció que la entidad cuenta con designación formal de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 13 del Decreto Distrital 847 de 2019. No obstante, se identificó que el acto administrativo vigente (Resolución 0216 de 2023) no se encuentra publicado en la página web institucional, lo cual afecta su accesibilidad, limita la visibilidad ciudadana y restringe el principio de publicidad de la información. Se evidenció que se realizan acciones internas de socialización sobre la figura del Defensor del Ciudadano, tales como: • Encuestas a colaboradores: en el primer trimestre de 2025, el 92,42% de los 66 participantes respondieron afirmativamente al conocimiento de la figura institucional. • Divulgación de piezas comunicativas físicas en unidades de servicio (soporte gráfico aportado por el proceso).

Recomendaciones

- Publicar en la página web institucional la Resolución 0216 de 2023, en la que se establecen las funciones vigentes del Defensor del Ciudadano, garantizando así el cumplimiento del principio de publicidad y el acceso oportuno a la información por parte de la ciudadanía.
- Diseñar e implementar un mecanismo de seguimiento que evalúe la eficacia de las acciones de socialización (encuestas de percepción, indicadores de consulta y uso del servicio), con el fin de identificar oportunidades de mejora y garantizar el posicionamiento de la figura en la cultura organizacional y ciudadana.

8.2. Funciones del Defensor de la Ciudadanía

Criterio: El Decreto Distrital 847 de 2019 establece en el artículo 14 las “**Funciones del Defensor de la Ciudadanía**”, y en el análisis de su cumplimiento por parte de esta figura en la Subred Sur Occidente, con base en la información reportada por el auditado, se obtuvieron los siguientes resultados:

Se observó **cumplimiento** de las siguientes funciones:

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	3	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	3/10/2023	
		Código:	17-00-FO-0009	

RESPUESTA PROCESO AUDITADO	OBSERVACIONES OFICINA CONTROL INTERNO
Función 2. 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.	
La Subred Sur Occidente E.S.E. cuenta con espacios de Diálogo constante con la Gerencia de la Subred, Directores y líderes a fin de facilitar la interacción, elevar peticiones y fortalecer la relación entre la administración y la ciudadanía. Soportes Actas de reunión.	En las reuniones del 18/03/2025 y 27/05/2025 se evidenció que se identificaron necesidades (formación, oftalmología, urgencias), se formularon recomendaciones a la Alta Gerencia y se asignaron responsables con fechas de cumplimiento, mostrando articulación y continuidad en el diálogo.
Función 3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.	
La Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano realiza una sistematización de los procesos de Diálogo Ciudadano y Audiencias Públicas de Rendición de cuentas. En donde se realiza un contexto del desarrollo de la reunión y consolidado de cada una de las intervenciones y peticiones de los participantes con su respectiva respuesta, el cual es remitido a la Veedurías Distrital para su respectivo seguimiento. Soporte Formato de Sistematización. El 100% de las peticiones ciudadanas son revisadas, leídas y aprobadas con firma por parte de la Defensora del usuario. Asimismo, a través del WhatsApp del Defensor del Ciudadano se reciben diferentes solicitudes, las cuales se tramitan en su totalidad. Soporte Informe WhatsApp Defensor del Ciudadano.	Sin observaciones.
Función 4. 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.	
Se garantiza la socialización de derechos y deberes a los usuarios a través de diferentes estrategias de socialización como charlas en salas de espera mediante la cual se socializó a un total de 9223 usuarios. Ver anexo Derechos y Deberes Cliente Externo. Derechos y deberes: 52860 socializaciones para Consulta Externa, 6616 socializaciones en Urgencias y 1085 socializaciones en Hospitalización. Portafolio de servicios y modelo de atención: Consulta Externa 21043, Hospitalización 438 Mecanismos de asignación de citas: Consulta Externa 52979, Urgencias 6616 y Hospitalización 1085 Enfoque diferencial: Consulta Externa 52979, Urgencias 6616 y Hospitalización 1085 Ver Anexo socializaciones salas de espera, soporte Charlas Se cuenta con estrategias lúdicas como creciendo en derechos y deberes, la cual se encuentra direccionada a niños y niñas que se encuentran en los servicios y que consiste en que coloreen una	Sin observaciones.

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	3	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	3/10/2023	
		Código:	17-00-FO-0009	

RESPUESTA PROCESO AUDITADO	OBSERVACIONES OFICINA CONTROL INTERNO
<i>lámina alusiva al tema de derechos y deberes con el fin de fomentar en este grupo poblacional este tema. Para el I Trimestre se realizó la estrategia con 4392 niños y niñas. De igual manera, se tiene la estrategia Aprendiendo en Derechos y Deberes, la cual consiste en realizar un crucigrama de derechos y deberes, el resultado para este I Trimestre es de 783 crucigramas diligenciados. Ver anexo Pieza comunicativa creciendo en derechos y deberes e Informe de Gestión Estrategia D Y D</i> <i>A través de la estrategia mensual de socialización de derechos y deberes a los colaboradores, para el I trimestre 2025 se realizaron 970 sensibilizaciones y socializaciones a través de actividades didácticas. Ver anexo Informe de gestión derechos y deberes cliente interno, Actas de socialización con colaboradores, registro fotográfico</i> <i>Se cuenta con la publicación de los derechos y deberes en la página web y con piezas comunicativas que se entregan en las salas de espera en las charlas que realizan los auxiliares de servicio al ciudadano. Teniendo en cuenta el enfoque diferencial, se cuenta con la declaración de los derechos y deberes en la lengua indígena MISAK - MISAK, y lengua romaní. Ver anexo Folletos Derechos y Deberes, evidencias medios de socialización.</i>	

Se observó **cumplimiento parcial o incumplimiento** de las siguientes funciones:

RESPUESTA PROCESO AUDITADO	OBSERVACIONES OFICINA CONTROL INTERNO
Función 1. <i>Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía</i>	
<i>La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. dentro de su presupuesto global contempla y garantiza el costo de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano que despliega acciones en el marco de la implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, así como el cumplimiento de las Políticas Distritales de Servicio a la Ciudadanía y Participación Social que desarrollan diversas estrategias referentes al servicio a la ciudadanía.</i>	<i>El proceso no reporta evidencia de seguimiento o control ejercido directamente por el Defensor.</i>
Función 5. <i>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.</i>	
<i>Se promueven los mecanismos de asignación de citas, mecanismos de escucha, entre otros temas educativos documentados en el instructivo de charlas en salas de espera servicio de urgencias y consulta externa, con código documental 03-01-IN-0005. verificable en Almera.</i>	<i>Si bien con ocasión del lineamiento 1 el Defensor ha identificado los canales de atención y enlistando los medios de interacción no se obtiene evidencia que se hayan iidentificado oportunidades de mejora ni planteado acciones para su fortalecimiento.</i>

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	3	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	3/10/2023	
		Código:	17-00-FO-0009	

RESPUESTA PROCESO AUDITADO	OBSERVACIONES OFICINA CONTROL INTERNO
Se actualizó el Instructivo de recepción de peticiones por redes sociales 03-01-IN-0020 se adjunta como soporte. Verificable en Almera. En la Subred se cuenta con el Manual de Comunicaciones con código documental 12-00-MA-0002 Soporte Almera La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E cuenta con una página web https://subredsuroccidente.gov.co/ de la cual se realizan mediciones mes a mes. Desde la Oficina de Comunicaciones se realiza seguimiento a las interacciones en la página web y portafolio de servicios. Ver Anexo Informe Interacciones página web y portafolio servicios	Así mismo, en relación con el lineamiento 2 la evidencia presentada no permite determinar que el Defensor haya adelantado durante el periodo evaluado acciones de mejora ni seguimiento a la estrategia de racionalización de trámites y procedimientos administrativos.
Función 6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.	
La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano de la Subred Sur Occidente radica de manera oportuna los informes del Defensor del Ciudadano. El informe del primer semestre se encuentra en proceso de elaboración, con fecha máxima de entrega 30 de Julio	<u>Resultado final observación derivado del análisis de los comentarios y/o respuesta recibida del(los) responsable(s):</u> En el informe preliminar se había señalado que no se evidenció el informe del Defensor del Ciudadano correspondiente al primer semestre de 2025 en la página institucional al momento de la verificación, lo que reflejaba una situación de información desactualizada frente a esta función. En la respuesta al informe preliminar, la jefe de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano informó que el “Informe del Defensor del Ciudadano del I Semestre 2025” se encontraba publicado “en la página web institucional” y que éste había sido “aprobado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital”. La publicación de este informe constituye una acción correctiva que subsana la observación inicialmente planteada y fortalece el cumplimiento de la función atribuida al Defensor de la Ciudadanía, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 13 del Decreto Distrital 847 de 2019, que establece la obligación de implementar dicha figura en todas las entidades y organismos distritales, así como con el principio de acceso oportuno y transparente a la información pública.

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	3	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	3/10/2023	
		Código:	17-00-FO-0009	

RESPUESTA PROCESO AUDITADO	OBSERVACIONES OFICINA CONTROL INTERNO
Función 7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas. <i>Parágrafo.</i> La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., expedirá en un plazo no mayor a nueve (9) meses, el Manual Operativo del Defensor a la Ciudadanía, que contendrá lineamientos para el adecuado ejercicio del rol de defensor de la ciudadanía, y el cual debe ser adoptado por las entidades y organismos del Distrito.	
La Subred Sur Occidente E.S.E. por medio de la Resolución 549 de 2016 designa y reglamenta la figura del Defensor del Ciudadano en la entidad. Se adjunta resolución.	El proceso de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano aportó como evidencia la Resolución 549 de 2016 "Por medio de la cual se designa y reglamenta la figura del Defensor del Ciudadano en la Subred Integrada". No obstante, en la verificación realizada por la Oficina de Control Interno se identificó que dicha resolución no es la vigente, toda vez que: • La Resolución 549 de 2016 fue modificada por la Resolución 354 del 4 de mayo de 2017. • Posteriormente, esta fue nuevamente modificada por la Resolución 0216 de 2023, la cual establece las disposiciones actuales sobre las funciones del Defensor del Ciudadano en la Subred Sur Occidente. <u>El proceso aporta una norma derogada.</u> <u>Resultado final observación derivado del análisis de los comentarios y/o respuesta recibida del(los) responsable(s):</u> En el informe preliminar se había señalado que el proceso aportó como evidencia una norma derogada y, si bien tal observación fue atendida mediante la publicación en la página web institucional de la Resolución 0216 de 2023, que establece las funciones vigentes del Defensor del Ciudadano y garantiza el principio de publicidad y acceso a la información pública, en la verificación realizada por la Oficina de Control Interno se identificó que la documentación interna del proceso aún hace referencia a actos administrativos derogados como la Resolución 549 de 2016 y 354 de 2017; situación que genera inconsistencias normativas en los instrumentos de gestión del proceso y afecta la coherencia documental frente al marco regulatorio vigente. Así las cosas, se recomienda la actualización en el Sistema de Gestión Integral de la Subred (aplicativo Almera), de la referencia al acto administrativo vigente (Res. 0216 de 2023).

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	3	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	3/10/2023	
		Código:	17-00-FO-0009	

Recomendaciones

- Formalizar la emisión de recomendaciones directas y documentadas al representante legal, asegurando su discusión en escenarios estratégicos como el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- Garantizar la publicación oportuna de los informes del Defensor del Ciudadano, de manera que la ciudadanía pueda acceder a ellos sin dificultades o rezagos.
- Implementar un sistema de seguimiento y mejora continua de los canales TIC, que permita identificar fallas, oportunidades de mejora y acciones de racionalización de trámites.
- Garantizar que el soporte normativo del Defensor de la Ciudadanía corresponda siempre al acto administrativo vigente (Resolución 0216 de 2023), dejando sin uso versiones derogadas, así mismo llevar a cabo la publicación de la resolución vigente.
- Fortalecer los informes semestrales del Defensor incorporando indicadores de impacto y análisis comparativos, para mejorar la rendición de cuentas frente a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., la Veeduría Distrital y la ciudadanía.

➤ *Auditor(a): Iván Ramiro Acosta Puente (Profesional Especializado - OPS)*

9. GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF

Para llevar a cabo la evaluación de la gestión de las PQRSDF, la Oficina de Control Interno solicitó información de PQRSDF radicadas en la Subred Sur Occidente durante el primer semestre de 2025 a la Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano quien suministró una base de datos con un total de 7.495 PQRSDF. Para la evaluación del cumplimiento de su atención y gestión oportuna por parte de la entidad, la Oficina de Control Interno consideró el siguiente marco normativo, además del descrito en la parte inicial de este informe:

- **Constitución Política de 1991**, Artículo 23. *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.*
- **Sentencia C-951/14** - la Corte Constitucional precisó: *“(…) Reglas del derecho de petición c) La respuesta a las peticiones debe cumplir con los requisitos de: 1. oportunidad, 2. resolverse de fondo con claridad, precisión y congruencia con lo solicitado y 3. ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos*

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	3	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	3/10/2023	
		Código:	17-00-FO-0009	

requisitos, se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición (...)"

- **Ley 1755 de 2015**, Artículo 14: *“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.”*

A continuación, se detallan los resultados de la evaluación:

a. Falencias de las bases de datos de PQRSDF

Respecto de la muestra seleccionada de 117 PQRSDF, no fue posible verificar en 42 casos (36%) la certeza de los plazos en los que se emitieron las respuestas de salida, toda vez que, no hubo evidencia de la notificación de la respuesta. Igualmente, se observó que, en 7 radicados se solicitó ampliación o el mismo fue trasladado y, por ende, no se emitió respuesta de fondo.

De igual forma, se evidenció que las fechas establecidas en el formato gestión de respuesta a requerimientos no coinciden con la fecha de salida del documento.

Por lo expuesto, las situaciones aquí referidas representan aspectos que requieren mejoras urgentes a fin de garantizar el cumplimiento de los principios de eficiencia, celeridad y oportunidad en la gestión administrativa y en la atención a los usuarios.

b. Análisis oportunidad en la respuesta de la muestra de PQRSDF

El artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 fijó los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Por lo indicado, la Oficina de Control Interno tomó una muestra del 1,5% de las peticiones enmarcadas en el alcance de la auditoría, equivalente a 117 y evaluó la oportunidad en la respuesta o gestión. Dicho análisis arrojó los siguientes resultados:

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	3	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	3/10/2023	
		Código:	17-00-FO-0009	

NÚMERO DE PETICIÓN	RADICADO AGILSALUD	CLASIFICACIÓN	DÍAS DE RESPUESTA
1	SSO-2025-4-000004-4//58803/SSO-2025-250-001460-1 ok	QUEJA	12
2	SSO-2025-4-000003-4 - SSO-2025-250-003529-1	DESESTIMIENTO TACITO A DERECHO DE PETICIÓN	2
4	SSO-2025-4-000001-4 ok en el BTE DE KAREN 59037/SSO-2025-250-001771-1	ATENCIÓN DE PETICIÓN	14
5	SSO-2025-4-000056-4 //58785/SSO-2025-250-001378-1	ATENCIÓN DE PETICIÓN	11
6	SSO-2025-250-000199-1	TRASLADO DERECHO DE PETICIÓN	1
7	SSO-2025-4-000111-4//59526 SSO-2025-250-001935-1 // 62512 SSO-2025-250-004229-1	SUGERENCIA	15
8	SSO-2025-4-000113-4//59570 SSO-2025-250-002054-1	QUEJA	15
9	SSO-2025-4-000114-4//59592 SSO-2025-250-002051-1	QUEJA	15
12	SSO-2025-4-000035-4 ok // 58854/SSO-2025-250-001514-1	QUEJA	12
13	SSO-2025-4-000036-4 ok 58345 SSO-2025-250-001055-1	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS	8
14	SSO-2025-4-000037-4 ok 59523 SSO-2025-250-002055-1 // 60339/SSO-2025-250-002936-1	QUEJA	15
15	NO APLICA SSO-2025-351-000825-1	SOLICITUD DE DOCUMENTOS	7
16	NO APLICA SSO-2025-351-000820-1	QUEJA	7
17	NO APLICA	DENUNCIA	1
24	SSO-2025-4-000175-4//58342 SSO-2025-250-001058-1	QUEJA	7
36	SSO-2025-4-000145-4 // 57476 SSO-2025-250-000361-1	SOLICITUD	2
170	SSO-2025-4-000255-4 //63372/ SSO-2025-250-005004-1	SOLICITUD DE DOCUMENTOS	30
979	SSO-2025-4-001179-4 //62627-SSO-2025-250-004445-1	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10
986	SSO-2025-4-001172-4 / 63441-SSO-2025-250-005112-1	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	12
987	SSO-2025-4-001207-4- // 63523// SSO-2025-250-005173-1	RECLAMO	13

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	3	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	3/10/2023	
		Código:	17-00-FO-0009	

NÚMERO DE PETICIÓN	RADICADO AGILSALUD	CLASIFICACIÓN	DÍAS DE RESPUESTA
988	SSO-2025-250-007803-1 SSO-2025-250-007803-1	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1
989	SSO-2025-4-001128-4 //63815// SSO-2025-250-005362-1	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	14
990	SSO-2025-4-001129-4// 63623//SSO-2025-250-005208-1	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	13
991	SSO-2025-4-001130-4 // 61421-SSO-2025-250-003506-1	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	4
992	SSO-2025-4-001145-4 // 62869-SSO-2025-250-004889-1	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	12
993	SSO-2025-4-001132-4/SSO-2025-250-003067-1//SSO-2025-250-008140-1	No hay solicitud solo una copia de cédula de ciudadanía de una usuaria	41
994	60724/SSO-2025-250-002866-1	QUEJA	1
995	SSO-2025-4-001171-4 ok-SSO-2025-250-005180-1	QUEJA	13
997	SSO-2025-4-001224-4 // 61026-SSO-2025-250-003319-1	QUEJA	3
998	SSO-2025-4-001180-4 // 61718-SSO-2025-250-004232-1	QUEJA Y SOLICITUD DE INFORMACIÓN	8
999	SSO-2025-4-001181-4 // 61723-SSO-2025-250-004230-1	QUEJA	8
1000	SSO-2025-4-001182-4 // 62545/SSO-2025-250-004333-1	QUEJA	8
1002	SSO-2025-4-001131-4- //63585// SSO-2025-250-005178-1	RECLAMO	13
1019	NO APLICA / SSO-2025-351-004072-1	DERECHO DE PETICIÓN	7
1027	SSO-2025-4-001244-4 //62709-SSO-2025-250-004585-1	SOLICITUD COPIA	9
1097	SSO-2025-4-001295-4 // 61933-SSO-2025-250-004216-1	SUGERENCIA	7
1245	SSO-2025-4-001480-4 //66548//SSO-2025-250-007946-1	CONSULTA	25
1246	SSO-2025-4-001484-4 //63038 SSO-2025-250-004882-1	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	9
2252	NO APLICA/SSO-2025-351-007643-1	ATENCIÓN DE PETICIÓN	7
2253	NO APLICA/SSO-2025-351-007611-1	ATENCIÓN DE PETICIÓN	6
2254	NO APLICA/SSO-2025-351-007707-1	ATENCIÓN DE PETICIÓN	7
2255	NO APLICA/SSO-2025-430-008936-1	ATENCIÓN DE PETICIÓN	13

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	3	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	3/10/2023	
		Código:	17-00-FO-0009	

NÚMERO DE PETICIÓN	RADICADO AGILSALUD	CLASIFICACIÓN	DÍAS DE RESPUESTA
2256	NO APLICA//SSO-2025-351-007612-1///SSO-2025-351-007612-1	ATENCIÓN DE PETICIÓN	6
2257	NO APLICA//SSO-2025-351-007708-1	ATENCIÓN DE PETICIÓN	7
2258	SSO-2025-4-002520-4 // SSO-2025-4-002525-4/ 67083-SSO-2025-250-008194-1	RECLAMO	9
2259	SSO-2025-4-002518-4//SSO-2025-351-007674-1	ATENCIÓN DE PETICIÓN	7
2260	SSO-2025-4-002519-4//SSO-2025-351-007648-1	ATENCIÓN DE PETICIÓN	7
2264	SSO-2025-4-002529-4//SSO-2025-250-007450-1	QUEJA	5
2265	SSO-2025-4-002538-4 // 68003/SSO-2025-250-008808-1	RECLAMO	12
2269	SSO-2025-4-002558-4 // 67225//SSO-2025-250-008208-1	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	8
2270	SSO-2025-4-002559-4 //66751//SSO-2025-250-008175-1	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	8
2274	SSO-2025-4-002564-4//68913/SSO-2025-250-009297-1	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	14
2296	SSO-2025-4-002658-4 //66606-SSO-2025-250-007516-1	SOLICITUD COPIA	6
2307	SSO-2025-4-002608-4 67470/SSO-2025-250-008541-1	QUEJA	10
2318	SSO-2025-4-002655-4 //68324//SSO-2025-250-009127-1	QUEJA	13
2329	SSO-2025-4-002632-4 // 67503/SSO-2025-250-008625-1	QUEJA	10
2339	SSO-2025-4-002718-4 // 67235//SSO-2025-250-008211-1	SUGERENCIA	8
3526	SSO-2025-4-003893-4 //72901/SSO-2025-250-012654-1	RECLAMO	12
3527	SSO-2025-4-003912-4 //72883//SSO-2025-250-012667-1	ATENCIÓN DE PETICIÓN	12
3528	SSO-2025-4-003913-4/SSO-2025-250-010682-1	ATENCIÓN DE PETICIÓN	1
3529	SSO-2025-4-003915-4 // 71585/SSO-2025-250-011967-1	QUEJA	9
3530	SSO-2025-4-003906-4//SSO-2025-351-011775-1	PETICIÓN	S/I

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	3	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	3/10/2023	
		Código:	17-00-FO-0009	

NÚMERO DE PETICIÓN	RADICADO AGILSALUD	CLASIFICACIÓN	DÍAS DE RESPUESTA
3531	SSO-2025-4-003911-4//SSO-2025-351-011776-1	PETICIÓN	S/I
3532	SSO-2025-4-003936-4 //71921//SSO-2025-250-012006-1	RECLAMO	5
3533	SSO-2025-4-003938-4 //72081//SSO-2025-250-012200-1///SSO-2025-250-012198-1	QUEJA	8
3534	SSO-2025-4-003941-4 //71924//SSO-2025-250-011992-1	SOLICITUD CITA	7
3535	SSO-2025-4-003948-4 //73102//SSO-2025-250-012793-1	QUEJA	13
3541	SSO-2025-4-003963-4 //70655//76612//SSO-2025-250-011239-1//SSO-2025-250-015722-1	DESISTIMIENTO TACITO RECLAMO	7
3544	SSO-2025-4-003922-4 71989/SSO-2025-250-012001-1	QUEJA	7
3547	SSO-2025-4-003925-4 // 72878/SSO-2025-250-012666-1	QUEJA	12
3571	SSO-2025-4-003917-4//SSO-2025-351-011774-1	LEVANTAMIENTO MEDIDA SANITARIA	9
3572	SSO-2025-4-003916-4//SSO-2025-351-011773-1	LEVANTAMIENTO MEDIDA SANITARIA	9
3576	SSO-2025-4-004003-4 // 73579//SSO-2025-250-013085-1	QUEJA	15
3615	SSO-2025-4-003990-4 //76993//SSO-2025-250-015828-1	SOLICITUD INFORMACION	29
3631	NO APLICA//SSO-2025-351-011381-1	QUEJA	8
3685	SSO-2025-4-004114-4 //71454//SSO-2025-250-011844-1	SOLICITUD HISTORIA CLINICA	5
4498	SSO-2025-4-005036-4 // 77082//SSO-2025-250-015827-1	SUGERENCIA	14
4503	SSO-2025-4-005059-4 //75233//SSO-2025-250-014933-1	QUEJA	9
4751	NO APLICA-SSO-2025-351-015014-1	QUEJA	4
4752	NO APLICA-SSO-2025-351-015009-1	SOLICITUD	4
4754	SSO-2025-4-005284-4 //77090//SSO-2025-250-016061-1	RECLAMO	10
4755	SSO-2025-4-005278-4 // 77522//SSO-2025-250-016523-1	QUEJA	13

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	3	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	3/10/2023	
		Código:	17-00-FO-0009	

NÚMERO DE PETICIÓN	RADICADO AGILSALUD	CLASIFICACIÓN	DÍAS DE RESPUESTA
4756	SSO-2025-4-005286-4 //77102//SSO-2025-250-016066-1	RECLAMO	10
4757	SSO-2025-4-005444-4 // 76667//SSO-2025-250-016057-1	SOLICITUD	10
4758	NO APLICA/SSO-2025-351-015243-1	SOLICITUD	5
4759	NO APLICA/SSO-2025-430-014435-1	TRASLADO DERECHO DE PETICIÓN	1
4760	NO APLICA/SSO-2025-351-014978-1	QUEJA	4
4762	SSO-2025-4-005256-4 77753//SSO-2025-250-016598-1	SOLICITUD	13
4763	SSO-2025-4-005263-4//78042//SSO-2025-250-016737-1	QUEJA	14
4766	SSO-2025-4-005281-4 78312//SSO-2025-250-016899-1	RECLAMO	15
4767	SSO-2025-4-005303-4 // 77697//SSO-2025-250-016585-1	RECLAMO	13
4784	SSO-2025-4-005283-4 // 76671//SSO-2025-250-016089-1	QUEJA	9
4788	SSO-2025-4-005413-4 //81647//SSO-2025-250-019750-1 //84603//SSO-2025-250-023067-1	SOLICITUD INFORMACIÓN	47
4824	SSO-2025-4-005390-4 //77687//SSO-2025-250-016333-1	PETICIÓN	10
4829	SSO-2025-4-005424-4 //77180//SSO-2025-250-016075-1	QUEJA	8
4830	SSO-2025-4-005483-4 //77519//SSO-2025-250-016519-1	QUEJA	11
5296	SSO-2025-4-005875-4 //78704//SSO-2025-250-017172-1	SOLICITUD COPIA	9
6091	SSO-2025-4-006813-4 //81178//SSO-2025-250-019385-1	DERECHO DE PETICIÓN	9
6153	SSO-2025-4-006764-4 // 82579//SSO-2025-250-020480-1	DERECHO DE PETICIÓN	13
6154	SSO-2025-4-006765-4 //82569//SSO-2025-250-020472-1	RECLAMO	13
6155	SSO-2025-4-006766-4 // 82247//SSO-2025-250-020282-1	SOLICITUD CITA	12
6156	SSO-2025-4-006767-47/81726//SSO-2025-250-020010-1	DERECHO DE PETICIÓN	10
6157	SSO-2025-4-006770-4//SSO-2025-250-018359-1	TRASLADO QUEJA	2

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	3	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	3/10/2023	
		Código:	17-00-FO-0009	

NÚMERO DE PETICIÓN	RADICADO AGILSALUD	CLASIFICACIÓN	DÍAS DE RESPUESTA
6158	SSO-2025-4-006775-4 //81797//SSO-2025-250-019899-1	SOLICITUD CITA	10
6159	SSO-2025-4-006777-4 SSO-2025-351-019633-1	ATENCIÓN DE PETICIÓN	8
6160	SSO-2025-4-006781-4 2694542025	LEVANTAMIENTO MEDIDA SANITARIA	6
6161	SSO-2025-4-006794-4 //81360//SSO-2025-250-019588-1	SOLICITUD CITA	8
6164	SSO-2025-4-006850-4 //81818//SSO-2025-250-019932-1	QUEJA	10
6165	SSO-2025-4-006859-4 //79971//84882//SSO-2025-250-018378-1//SSO-2025-250-022863-1	DESISTIMIENTO TACITO RECLAMO	2
6170	SSO-2025-4-006883-4 //80210//SSO-2025-250-018508-1	TRASLADO RECLAMO	2
6174	SSO-2025-4-006826-4//82092//SSO-2025-250-020710-1	RECLAMO	14
6175	SSO-2025-4-006829-4//81825//SSO-2025-250-020033-1	RECLAMO	10
6176	SSO-2025-4-006831-4//79873//SSO-2025-250-018392-1	AMPLIACION RECLAMO	2
6208	SSO-2025-4-006902-4 // 82595 2610492025	DERECHO DE PETICIÓN	13
6216	SSO-2025-4-006979-4 //81747 SSO-2025-250-019796-1	SOLICITUD COPIA	9
6264	SSO-2025-4-006963-4 // 82918//SSO-2025-250-020905-1	SUGERENCIA	15
7253	SSO-2025-4-008124-4 //85165//SSO-2025-250-022663-1	AMPLIACION INFORMACIÓN	9

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por parte del auditado.

En atención al análisis de la base de datos aportada, se pudo evidenciar lo siguiente:

- No fue posible validar la fecha de respuesta en 121 radicados, por cuanto no existe una fecha incluida en los mismos.
- De las PQRSD restantes, 7.360 radicados fueron respondidos y/o gestionados oportunamente, es decir, el 99,81%, encontrándose que no se superaron los términos establecidos en la Ley. En ese sentido, esta Oficina resalta que la dependencia ha logrado resultados significativos para el cabal cumplimiento de los

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	3	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	3/10/2023	
		Código:	17-00-FO-0009	

términos en las respuestas de las PQRSDf. No obstante, se identificaron 14 radicados que excedieron los 15 días hábiles.

- En algunos casos, si bien el oficio de respuesta se encuentra dentro de los términos para emitir un pronunciamiento de fondo al peticionario, no ocurre lo mismo con la fecha del envío al peticionario de esta respuesta por correo electrónico, la cual excede los términos de Ley. Por ende, no es posible tener la certeza de la fecha de su comunicación al interesado.

NOTA: El análisis de la gestión y trámite de las PQRSDf de la muestra seleccionada se puede observar con más detalle en la matriz Excel que se adjunta a este informe. (Nombre archivo: Matriz Análisis Muestra PQRSD - I sem 2025)

c. Evaluación de los criterios de claridad, precisión, congruencia y consecuencia en la gestión de las PQRSDf.

La Corte Constitucional en la Sentencia C-951/14 precisó los requisitos del contenido de las respuestas de las peticiones, así: “1. *oportunidad*, 2. *resolverse de fondo con claridad, precisión y congruencia con lo solicitado* y 3. *ser puesta en conocimiento del peticionario*”.

En concordancia, el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Alcaldía Mayor de Bogotá, versión 3 de noviembre de 2020, en el numeral 3.3. estableció los criterios mínimos de calidad de respuesta, los cuales son:

“Coherencia: relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana; para cumplir con dicho criterio, la respuesta emitida por la entidad debe tener una relación directa con la petición ciudadana”. Claridad: “Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía”. Calidez: “Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda a la persona solicitante con la respuesta a su petición. De igual manera, en el proceso de estructuración de la respuesta se debe hacer uso del lenguaje incluyente”. Oportunidad: “Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales”. (...)

Así mismo, la Subred Sur Occidente adoptó dichos criterios a través de su procedimiento “*Recepción, trámite y respuesta a requerimientos ciudadanos*” (Código 03-01-PR-0001) versión 15 de fecha 29/04/2025, y describe las metodologías empleadas para garantizar la gestión oportuna y efectiva de los requerimientos recibidos ante la Entidad.

El análisis y validación de esta evaluación de los criterios de claridad, precisión, congruencia y consecuencia de las PQRSDf de la muestra seleccionada se puede observar con más detalle en la matriz Excel que se adjunta a este informe. En términos generales, se observa que las respuestas a los peticionarios obedecen a sus requerimientos, se ofrece una respuesta de fondo, la cual es clara, precisa y acorde a

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	3	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	3/10/2023	
		Código:	17-00-FO-0009	

sus necesidades. No obstante, se reitera, en los casos en los que se consideró que no se cumplía con alguno de estos criterios se identificó la situación y se dio el traslado al proceso para su ejercicio de contradicción.

d. Canales de Atención al Ciudadano

De acuerdo con la base de datos remitida por la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, se observó que durante el primer semestre de 2025 la Subred Sur Occidente recibió las PQRSDf de los usuarios a través de los siguientes canales de atención:

#	MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD DE PQRSDf	PORCENTAJE
1	BUZÓN	2.776	37,04 %
2	EMAIL	708	9,45 %
3	ESCRITO	750	10,01 %
4	PRESENCIAL	1	0,01 %
5	REDES SOCIALES	43	0,57 %
6	RENDICIÓN DE CUENTAS	7	0,09 %
6	SDGPC (Bogotá te escucha)	3.210	42,83 %
	TOTAL GENERAL	7.495	100,00 %

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por parte del auditado

De acuerdo con la información registrada en el cuadro anterior, se puede observar que en la base de datos en mención se tienen parametrizados siete (7) medios de recepción de PQRSDf. El medio de recepción Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - SDGPC (Bogotá te escucha) es el más recurrente.

Frente al registro de la información en el Sistema de Gestión Documental utilizado por la entidad para la gestión de las PQRSDf es necesario capacitar a las personas encargadas de diligenciar el formato “Gestión de Líderes respuesta a requerimientos”, toda vez que, al momento de registrar tanto la fecha de recepción como la fecha de respuesta, no coincidían inicialmente con las que se evidenciaban al interior de los oficios, siendo esto de vital importancia al momento de tener precisión sobre los tiempos procesales involucrados.

Según la tabla diseñada y los datos pormenorizados presentados en ella, es viable concluir que los usuarios prefieren utilizar el BUZÓN y el SDGPC (Bogotá te escucha) para presentar sus peticiones, debido a que estos medios son más asequibles y prácticos a la hora de presentar una PQRSDf. Lo anterior o significa que el EMAIL o el medio ESCRITO no tenga relevancia, pues siempre será un medio con participación y acceso, dependiendo del tipo de usuario.

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	3	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	3/10/2023	
		Código:	17-00-FO-0009	

Cabe mencionar que, el Manual de Información y Atención al Ciudadano de la Subred Sur Occidente (código 03-01-MA-0001) versión 17 de fecha 09/12/2024 y el Procedimiento Recepción, Trámite y Respuesta a Requerimientos Ciudadanos (código 03-01-PR-0001) versión 15 de fecha 29/04/2025, mencionan los diferentes mecanismos de escucha, los cuales le permiten al ciudadano obtener un canal de comunicación más cercano con la Entidad, los cuales se describen a continuación y tienen la siguiente funcionalidad:

- **Buzón:** Ubicados estratégicamente en cada centro de atención, y se dispone el formato de Registro de Derecho de Petición para que el ciudadano manifieste por escrito sus inquietudes.
- **Email:** Por correo electrónico a contactenos@subredsuroccidente.gov.co.
- **Escrito:** Documentos recibidos al ciudadano personalmente, a través de la ventanilla de radicación de correspondencia ubicada en la Sede Administrativa ASDINGO Calle 9 No. 39-46.
- **Presencial:** El ciudadano puede manifestar verbalmente sus opiniones o solicitudes con cualquier colaborador del centro de atención.
- **Redes Sociales:** Facebook @SubredSurOccidenteESE, Instagram @SubredSurOccidente y Twitter @SubRedSurOcci
- **Rendición de cuentas:** Derecho del ciudadano que le permite interactuar con las entidades públicas para conocer y evaluar su gestión. Durante el proceso, los ciudadanos y grupos de interés pueden solicitar información, plantear inquietudes y proponer mejoras.
- **Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas:** Es una herramienta de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. donde los ciudadanos pueden interponer peticiones.

Recomendación

Es importante que se continúe capacitando al personal responsable del diligenciamiento del formato “Gestión de Líderes respuesta a requerimientos”, haciendo especial énfasis en el registro correcto y oportuno de las fechas de recepción y de respuesta, con el propósito de que la información consignada en dicho documento coincida con lo evidenciado en los oficios emitidos.

De igual forma, se recomienda implementar controles periódicos de la información registrada en el sistema, de tal suerte que se permita detectar y corregir oportunamente inconsistencias en los registros.

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO	Versión:	3	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	3/10/2023	
		Código:	17-00-FO-0009	

CONCLUSIONES

Como resultado del seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno se pudo evidenciar que para el primer semestre de la vigencia 2025 la entidad adelantó las acciones pertinentes para dar cumplimiento a los lineamientos y normatividad relacionada con Atención al Ciudadano y Gestión de PQRSDF.

DECLARACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

- *La evidencia recopilada para propósitos de la evaluación efectuada versa en información consultada por la Oficina de Control Interno en la página web y la suministrada principalmente por la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano responsable de las actividades 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 y/o fortalecimiento del Sistema de Control Interno y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión implementado en la entidad.*

Bogotá D.C., 29 de septiembre de 2025.


CLAUDIA PATRICIA QUINTERO COMETA
 Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Deissy Nathaly Cárdenas Lemus, Profesional Especializado -OPS

Iván Ramiro Acosta Puentes, Profesional Especializado -OPS

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