

Nombre del Informe, seguimiento o evaluación:

Seguimiento Cumplimiento Directiva 008 de 2021
N° Informe OCI-SISSO-IL-2022-07

Auditor(es) responsable(s) del seguimiento o evaluación:

Ana Lucía Arias Gómez, Carmen Mireya Reyes Moreno
Gilma Lucila Duarte Amado, Víctor Andrey Sánchez Aguirre
José William Forero Jiménez y Luis Carlos Conde Sánchez

Fecha:

Bogotá D.C., 4 de marzo de 2022

I. OBJETIVO

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

II. ALCANCE DEL SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN

El seguimiento comprende las acciones ejecutadas en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S. E. entre el 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2021.

III. MARCO LEGAL / NORMATIVIDAD APLICABLE

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

IV. DESARROLLO

En cumplimiento a los lineamientos establecidos en la Directiva 008 de 2021 y al Plan Anual de Auditoría aprobado para la vigencia 2022, se realizaron las auditorías correspondientes conforme a lo establecido en el literal 1.9 de la Directiva, en donde se indica: *“Las Oficinas de Control Interno deberán realizar las auditorías correspondientes sobre el cumplimiento de estas directrices, para levantar los planes de mejoramiento a que haya lugar.”*

Para el desarrollo de este trabajo de auditoría se validó la información y soportes remitidos por la Dirección de Gestión del Talento Humano, Dirección Administrativa, Oficina de Tecnologías de la Información y la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, como también, la documentación publicada en el Sistema de Gestión Integral –aplicativo ALMERA.

RESULTADOS GENERALES DEL SEGUIMIENTO

	FORMATO DE INFORME, SEGUIMIENTO O EVALUACION DE CONTROL INTERNO	Versión:	1	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	18/02/2019	
		Código:	17-00-FO-0009	

1. Cumplimiento del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales

- La entidad estableció su Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales el 5 de abril de 2017 que fue aprobado por la Junta Directiva mediante el Acuerdo 017 de 2017. Este manual ha sido objeto de dos modificaciones, una el 17 de octubre de 2019 y otra el 29 de abril de 2021, las cuales fueron aprobadas por la Junta Directiva de la Subred mediante los Acuerdos 055 de 2019 y 054 de 2021, respectivamente, en atención a la normatividad vigente y aplicable (Resolución 0667 de 2018, Decreto 452 de 2018, Decreto 785 de 2018, Decreto 815 de 2018, Resolución 629 de 2018 y Decreto 989 de 2020).
- La entidad, a través de la Dirección de Gestión de Talento Humano, ha comunicado oportunamente a los servidores públicos estas modificaciones, bien sea, a través de comunicados directos a las partes interesadas de las modificaciones, o mediante publicación en el aplicativo Almera y en la página web de la Subred para su conocimiento general y que sea accesible, visible y claro para todos los servidores públicos responsables de su aplicación y de la ciudadanía en general. El contenido del manual de funciones da cuenta de la asignación de las funciones teniendo en cuenta las responsabilidades que se enmarcan en el propósito, las funciones, el nivel jerárquico y los requisitos asignados al empleo.
- En los procesos de inducción y reintroducción se desarrollan actividades dirigidas al servidor público en relación a las funciones y competencias laborales del empleo. Cuando ingresa personal nuevo a la Subred, la Dirección de Gestión del Talento Humano entrega un comunicado de bienvenida junto con el manual específico del empleo. Además, la Subred cuenta con una Guía de Entrenamiento en Puesto de Trabajo (Código 04-01-GI-0003) con el objetivo de que los funcionarios nuevos o reubicados reciban un entrenamiento específico de las funciones y/o actividades a desarrollar, facilitando el fortalecimiento de competencias y habilidades.
- En el proceso de entrenamiento en el puesto de trabajo del servidor público, la Dirección de Gestión del Talento Humano designa un líder o padrino para el acompañamiento y desarrollo preliminar de las actividades transversales de la entidad y de las actividades propias del cargo.

2. Cumplimiento del Manual de Procesos y/o Procedimientos

- Con el Acuerdo 014 del 5 de abril de 2017 la Junta Directiva aprobó el Manual de Procesos y Procedimientos de la Subred Sur Occidente, y a través del procedimiento “Control de Documentos” del proceso “Gestión de la Calidad y Mejoramiento Continuo”, la entidad solicita a los líderes de los procesos identificar periódicamente la necesidad de elaborar, adoptar, actualizar, revisar o eliminar un documento, para lo cual debe revisar los elementos normativos, sistemáticos y administrativos establecidos en la caracterización del proceso mediante:
 - Revisión periódica de los documentos que son utilizados en el servicio o área.
 - Revisión de manuales de laboratorio clínico mínimo anualmente.
 - Revisión a las guías de manejo asistencial o guías de práctica clínica mínimo cada cinco años.
 - Por resultado de informes de auditorías internas o externas.
 - Al iniciar un nuevo plan, programa o proyecto que requiera documentar procedimientos, manuales, guías, etc.
 - Al cambiar la manera de realizar determinada actividad o procedimiento.
 - Por solicitud directa de otra área interna o ente de control externo.

- Al encontrar que el contenido del documento no cumple con las condiciones actuales de operación del proceso, marco normativo y/o no sea vigente en la actualidad.
- Una vez se identifica la necesidad, esta se debe comunicar al líder del proceso

La creación de nuevos documentos o formatos o actualizaciones son cargadas o registradas en el aplicativo Almera para su difusión o socialización.

- En el primer semestre de la vigencia 2021 la entidad realizó un proceso de reinducción general en modalidad virtual para los colaboradores de la Subred que tuvieran una permanencia mínima en la entidad de 6 meses. De los 4.742 colaboradores que participaron en el proceso de reinducción, 4.673 obtuvieron una adherencia al conocimiento igual o mayor al 60%, logrando así, el 98.5% de apropiación o adherencia de los conocimientos.
- En el marco de la Resolución N° DDC-000001 del 30 de septiembre de 2019 emitida por la Dirección Distrital de Contabilidad de la Secretaría Distrital de Hacienda, la entidad ha definido lineamientos para implementar medidas en la Dirección Administrativa (área de almacén y activos fijos) que, por competencia debe ejercer el control en la recepción, organización, custodia, manejo, conservación, administración y suministro de los bienes.

Estos lineamientos corresponden a procedimientos o instructivos respecto a:

- Inventario físico en bodega
- Ingreso de bienes de consumo y bienes devolutivos
- Gestión de pedidos bienes de consumo
- Salida de bienes de consumo y/o devolutivos
- Baja de bienes de consumo y/o devolutivos
- Traslado de elementos devolutivos
- Reintegro de bienes inservibles
- Toma física de inventarios activos fijos
- Baja de elementos activos fijos

Los lineamientos anteriores tienen asociados unos formatos mediante los cuales se evidencia el cumplimiento de los mismos, tales como: acta de entrada de bienes devolutivos, acta de traslado y/o reintegro de bienes devolutivos, formato de control fechas de vencimiento productos de almacén, planilla consolidado de inventario, entre otros.

- A través de la revisión y actualización periódica del Política Institucional de Gestión del Riesgo y la Guía de Administración del Riesgo, el área de Planeación Estratégica de la Oficina Asesora de Desarrollo Institucional, promueve la actualización de los procesos y procedimientos institucionales, a partir de un enfoque de gestión de riesgos para una adecuada identificación e implementación de controles que mitiguen los riesgos que pudieran afectar el cumplimiento de las metas y objetivos de la Subred.
- Los procedimientos definidos en la Subred Sur Occidente contemplan un flujograma de las actividades que se ejecutan en cada uno de ellos, el cual incluye acciones alternativas cuando la actividad no se puede llevar a cabo. En estos flujogramas se describe el responsable de cada actividad, el tiempo para ejecutarla, la evidencia o soporte de su ejecución y los documentos y/o registros asociados, con el fin de delimitar con claridad las responsabilidades que le asisten a cada servidor público en su implementación o cumplimiento, como también para definir flujos de comunicación efectivos que eviten traslapes o duplicidades de funciones y competencias. En este sentido, se constata que los procedimientos

incorporan criterios y estándares de oportunidad, calidad y las medidas correctivas a implementarse si se presentan desviaciones en su ejecución.

- La entidad cuenta con un Manual de Políticas Institucionales (Código 01-01-MA-0001) actualizado el 1 de mayo de 2021, el cual tiene por objetivo: *“Establecer los lineamientos institucionales respecto a la formulación de las políticas declaradas por la Subred, para que sean divulgadas, fortalecidas, implementadas y evaluadas, para el mejoramiento de la prestación del servicio en todos los niveles de los procesos institucionales, desde la gestión asistencial y administrativa”*.

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

- La Subred Sur Occidente dispone de los siguientes procedimientos para la asignación de peticiones recibidas en la entidad, los cuales contienen los términos de ley para su atención:
 - Procedimiento recepción, trámite y respuesta a requerimientos de usuarios y partes interesadas.
 - Instructivo de publicación de respuestas de PQRS.
 - Instructivo de recepción de peticiones por redes sociales.
 - Instructivo apertura de buzones de comentarios.
 - Manual de información y servicio al ciudadano.
- La entidad diseñó e implementó un formato denominado “Gestión de Líderes Respuesta a Requerimientos” el cual fue actualizado el 12 de mayo de 2021, con el fin de que los líderes de cada sede asistencial lo diligencien haciendo un análisis objetivo de las quejas recibidas y la oportunidad en su trámite, generando la respuesta y estableciendo las respectivas mejoras.
- En el Procedimiento de recepción, trámite y respuesta a requerimientos de usuarios y partes interesadas, la entidad tiene establecido que la respuesta al usuario se debe realizar mediante un análisis previo de las partes involucradas, identificando la necesidad y expectativa de los usuarios. De la misma forma, en este procedimiento se establecen filtros por parte del área de servicio al ciudadano para verificar que la respuesta preliminar preparada cumpla con criterios de claridad, coherencia, oportunidad y pertinencia antes de ser entregada al usuario.
- A través de los instrumentos y procedimientos dispuestos, la entidad facilita los mecanismos para asegurar la respuesta y entrega oportuna de las de quejas, derechos de petición, reclamos, solicitudes de información, denuncias por actos de corrupción, sugerencias y felicitaciones, a través de medios de comunicación, tales como: recepción de correspondencia por ventanilla en la sede administrativa, oficinas de servicio al ciudadano en las unidades de atención, buzones de sugerencias, página web de la Subred, enlace o link del sistema distrital de quejas y soluciones Bogotá te escucha, correo electrónico contactenos@subredsuroccidente.gov.co y centro de atención telefónica. El procedimiento recepción, trámite y respuesta a requerimientos de usuarios y partes interesadas contiene controles y documentos asociados para la efectiva gestión y continuidad de la PQRS. Para la reserva y protección de los datos de los peticionarios, la entidad ha dispuesto el despliegue de la Política Transparencia, acceso a la información pública, lucha contra la corrupción y anti soborno (Código 01-01-OD-0035), actualizada el 30 de junio de 2021, el cual se encuentra disponible para consulta en el aplicativo Almera.
- Trimestralmente se elabora un informe de seguimiento y análisis de las PQRSF recibidas y atendidas por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente, a través de los diferentes canales de atención

gestionados por la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, con el propósito de generar recomendaciones que conlleven al mejoramiento continuo y fortalecimiento del proceso interno en la entidad.

- En el numeral 12.8 del Manual de información y servicio al ciudadano, la entidad define recomendaciones de atención según los grupos poblaciones, entre los cuales contempla: comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palanqueras, ciudadanía con géneros identidades y expresión diversas, población recicladora o habitante de calle, población rom o gitana, pueblos indígenas y usuarios con discapacidad.
- En la página web de la Subred, en el enlace Transparencia / Mecanismos de contacto / Mecanismos para la atención al ciudadano, la entidad brinda a los ciudadanos información clara y detallada de los canales y horarios de atención a la ciudadanía (de 7:00 am a 4:30 pm).
- Desde la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano y las Unidades de Análisis Temático (UAT) mensualmente se realizan actividades de formación a los servidores públicos que desempeñan sus funciones en el área de servicio al ciudadano, en diferentes temáticas relacionados con la interacción con los usuarios. Adicionalmente, los colaboradores del área han realizado el curso de Lenguaje Claro y cuentan con la certificación.

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

- La Subred estableció el subproceso de activos fijos-seguros para orientar el manejo de las diferentes situaciones que se pueden presentar en la administración, custodia y organización de los bienes al interior de la entidad, tales como: recepción, ingreso al inventario, almacenamiento, distribución en las áreas, retiro de bienes, conciliaciones contables, así como el tratamiento para salvaguardar y proteger el patrimonio público y la definición de responsabilidades de los servidores públicos y contratistas a los cuales se les asigne bienes para el cumplimiento de sus funciones y/o actividades. Para la implementación de los procedimientos relacionados con este subproceso, la entidad ha definido los siguientes formatos: toma física de inventario, acta de traslado y/o reintegro de bienes devolutivos, acta de entrada de bienes devolutivos, acta de salida de bienes devolutivos y formatos de paz y salvo para funcionarios y para contratistas. Los procedimientos del subproceso y los formatos asociados se encuentran disponibles para consulta en el aplicativo Almera.
- La Subred diseñó e implementó una “Guía administrativa para bienes y documentos hurtados, perdidos, deteriorados a reponer por funcionarios, colaboradores o por terceros dados en custodia” (Código 14-04-GI-0001), que está publicado en el aplicativo Almera. Los bienes y activos de la Subred se encuentran asignados a los funcionarios y contratistas mediante actas individuales de inventario suscritas por quien los recibe, las cuales son actualizadas conforme a las necesidades que se presentan en cada dependencia, y sus titulares responden por el cuidado, custodia y buen uso de estos.
- En la vigencia 2021 la Subred suscribió contrato con la empresa Seguros del Estado S.A., para la adquisición de pólizas de seguros para amparar los bienes y/o elementos devolutivos y garantizar la conservación del patrimonio de la entidad ante el riesgo de pérdida de sus activos. De acuerdo con las necesidades identificadas y requerimientos realizados por las dependencias, este contrato se adiciona para prorrogar o ampliar la cobertura de las pólizas de seguros en sus diferentes modalidades para los bienes inmuebles de la Subred y los bienes muebles para los que aplique.

- La Subred cuenta con bodegas para almacenar elementos de consumo y bienes devolutivos que están en tránsito mientras son asignados o han sido devueltos por deterioro u obsolescencia, bodegas en las que ha dispuesto controles para la entrada y salida de los bienes almacenados, a la vez, que ha establecido acceso restringido a estas áreas y ha instalado cámaras de seguridad como medida preventiva de hurto o sustracción de los bienes, y en el caso de un evento negativo, contar con evidencia para hacer la investigación respectiva y/o determinar su causa.
- Al finalizar la relación laboral o contractual con la Subred, tanto funcionarios como contratistas, tramitan el formato de Paz y Salvo que les aplica, mediante el cual realizan los trámites pertinentes de devolución de los bienes a su cargo al momento de retirarse de la entidad.
- La entidad ha articulado la dimensión 3 “Gestión con valores para resultados” establecida en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, a través de políticas, incluida una política de gestión documental y procedimientos, como parte del fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos. A la vez, la Subred ha implementado lineamientos para la seguridad de la información en concordancia con el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información - MSPI, por lo cual, en la vigencia 2021 desarrolló las siguientes actividades:

- Actualización de la Política de Seguridad y Privacidad de la Información y la Política de Gobierno Digital en julio de 2021.
- Actualización Manual de Seguridad de la información en julio de 2021, el cual incluye política de contraseñas seguras, política de firewall y lineamientos de seguridad digital para el uso de internet, la intranet y el correo electrónico.

Además, realizó la elaboración y divulgación de piezas comunicativas de seguridad de la información, con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicaciones, y realizó una medición de la satisfacción en medidas de seguridad de la información obteniendo un nivel de 83.8%.

- A través del subproceso de activos fijos la entidad adelanta acciones preventivas y correctivas con el fin de gestionar y mitigar los riesgos de eventos negativos por hurtos o daños de los bienes. En el marco de este subproceso, la entidad ha establecido:
 - El diligenciamiento de formatos para el ingreso y retiro de bienes con los que garantiza que los bienes en servicio se encuentran a cargo de un funcionario o colaborador, siendo éste el responsable de su custodia y administración.
 - Delegados de inventarios en las unidades de servicio o sedes que permite una atención oportuna de requerimientos relacionados con bienes o elementos en cada unidad.
 - Servicio de seguridad, quienes realizan verificación a los visitantes de las diferentes unidades o sedes, garantizando mayores controles de seguridad y protección de los bienes de la Entidad.
 - Realización de piezas informativas con tips para el cuidado de los elementos y bienes, a fin de concientizar a los funcionarios y contratistas de la entidad y prevenir la pérdida de elementos y bienes.
- El artículo séptimo del Acuerdo 055 de 2019 mediante el cual se adoptó el Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales, establece: "*Todos los empleados públicos de la Subred deberán conocer, promover y aplicar el Sistema de Gestión de Calidad incluido: (...), el Sistema de Control Interno,*

(...), el Sistema de Seguridad de la Información, el Sistema de Gestión Documental y de Archivo, y el Sistema de Responsabilidad Social; así mismo deberán cumplir a cabalidad las normas de bioseguridad, protección y seguridad en la realización de los procesos y procedimientos de acuerdo con la normatividad legal vigente.” Con este artículo la Subred incorpora funciones y/o responsabilidades a los funcionarios sobre la custodia y cuidado de bienes, elementos, documentos e información a la que tenga acceso.

- La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E., el 15 de diciembre de 2020 suscribió el Contrato N° 6489-2020 con la empresa UNIÓN TEMPORAL UT STC 2020, cuyo objeto es: “Prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada con destino a las Subredes Integradas de Servicios de Salud - Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.”, en el que incorporó en la Cláusula Novena obligaciones sobre la custodia y cuidado de bienes, elementos, documentos e información, así:
 - Obligaciones Generales del Contratista, numeral 13. *“Las Subredes podrán deducir de cualquier suma de dinero de propiedad del contratista que tenga en su poder, todo costo, gasto, pérdida que se genere, cause o en que se incurra, en ejecución o en desarrollo del presente Contrato, previa la aplicación del debido proceso que le asista al contratista”.*
 - Obligaciones Específicas, numeral 7. *“Responder por la sustracción, pérdida, hurto o daños de bienes muebles pertenecientes a las Subredes previa investigación y determinación de responsabilidad o falla en el servicio imputable al contratista; el Contratista deberá realizar el pago total y/o deducible de la póliza y correspondiente al valor del bien hurtado, dañado y/o perdido o proceder a su reposición por uno de igual o mejor característica dentro de un término de 20 días hábiles a partir de comunicado la eventualidad. El Contratista autoriza para que descuente el valor del equipo o elemento hurtado, perdido o dañado del valor mensual que deba pagarse por la prestación del servicio contratado. En caso de bienes amparados por pólizas constituidas por la Subred el Contratista deberá pagar el valor del deducible y cuando este deducible no aplique deberá pagar el valor del bien.”*

En las sedes y unidades de servicio que conforman la Subred Sur Occidente se elaboran minutas de vigilancia donde se tiene el control de registro de salida y entrada de los bienes de propiedad de la entidad.

- Anualmente, el área de activos fijos realiza verificación física de los bienes o elementos de propiedad de la entidad, dispuestos en bodegas, depósitos, dependencias y los que estén a cargo de funcionarios y contratistas, cuya finalidad es conciliar las existencias reales contra los datos registrados de las bases de datos del subproceso de activos fijos y seguros y el subproceso de contabilidad.

Las tomas físicas de inventario se realizan para comprobar la existencia, clasificar los bienes, analizar y evaluar su estado y su resultado puede ser utilizado como insumo para evaluar la vida útil y el nivel de deterioro de los bienes, y para contar con el registro oportuno y permanente de los elementos que conforman el patrimonio de la Subred Sur Occidente, de acuerdo con las normas aplicables al manejo y control de los bienes.

La verificación se realiza mediante la práctica de pruebas representativas de los bienes por cuenta, dependencia y responsable, de manera aleatoria, por lo menos una vez al año y de manera integral cada dos años, o cada vez que se considere necesario para atender lo establecido en la Ley 951 de 2005, a través de los mecanismos y procedimientos que para tal fin se elaboren, diseñen y documenten.

	FORMATO DE INFORME, SEGUIMIENTO O EVALUACION DE CONTROL INTERNO	Versión:	1	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	18/02/2019	
		Código:	17-00-FO-0009	

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

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

- El proceso Gestión del Ambiente Físico, a través del subproceso Gestión Documental, Archivo y Correspondencia cuenta con el Manual de Gestión Documental actualizado en junio de 2021 y una matriz de inventario documental de los procesos. Se integra para la información institucional el proceso Gestión de Comunicaciones con algunos instrumentos. Con relación a la salvaguarda, integridad y conservación se articula el proceso de Gestión de TICS de la Subred, a través del Manual de Seguridad de la Información y algunos elementos en fase de implementación como la ejecución de planes de acción relacionados al momento del seguimiento.
- La entidad cuenta con instrumentos que facilitan la trazabilidad de cada uno de ellos en el control de los registros y el cumplimiento de guías y manuales para la producción documental y el manejo de la correspondencia; como parte de la operación, cuenta con procedimientos para la gestión, organización y trámite documental, los cuales se articulan con la mesa de ayuda en el desarrollo de su proceso.

Como mecanismos para la recepción y trámite de documentos y para realizar control, seguimiento y monitoreo sobre el responsable de estos y el estado de su tenencia, la entidad ha establecido el trámite o diligenciamiento de las siguientes herramientas o formatos:

- Planilla de control de entrega de documentos y/o correspondencia.
- Planilla de control de documentos y/o correspondencia historias clínicas SIRC.
- Formato ficha de valoración documental y disposición final.
- Inventario Documental.
- La Subred ha implementado políticas de gestión documental para verificar el cumplimiento de las normas archivísticas y de conservación documental, así:

Procedimientos:

- Manual de correspondencia.
- Guía de producción documental y correspondencia.
- Gestión y trámite documental.
- Organización documental.
- Control de registros.
- Generación y análisis de la información.
- Producción documental.
- La Subred cuenta con un Procedimiento de gestión backups de bases de datos y sistemas de información, en el cual se describe el paso a paso para elaboración de backups de los sistemas de información de la entidad, y a la vez, se ha establecido como medida de protección que el administrador de bases de datos realice monitoreo diario a las bases de datos para garantizar su integridad, disponibilidad y confidencialidad. Cada mes se realiza un análisis de acceso de los usuarios al sistema de información Dinámica Gerencial, y si se identifican usuarios que no han ingresado al sistema en período de 60 días

consecutivos, se inactiva el usuario con la presunción que dicho usuario pudo haberse desvinculado de la entidad.

Con el fin de salvaguardar la información que reposa en los backup mensuales, el 17 de febrero de 2021 la entidad suscribió el Contrato 4775 de 2021 con la firma ALPOPULAR Almacén General de Depósitos S.A, cuyo objeto es: *“Prestar el servicio de custodia y administración de los medios magnéticos que respaldan las copias de seguridad (BACKUPS), además de recepcionar y trasladar dichos medios, desde la entrega hasta su custodia o viceversa, garantizando su óptima custodia y administración, generadas por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E”.*

- Desde el año 2020 la Subred implementó un formato denominado “Acta de compromiso de confidencialidad y seguridad de la información” en donde los usuarios (funcionario o contratista) que solicitan acceso a las bases de datos y/o sistemas de información deben firmarla y obtener la aprobación del jefe de la dependencia. En este documento se indican los aspectos para tener en cuenta sobre el manejo y uso de la información institucional. Además, en los contratos de prestación de servicios ha incluido una cláusula de confidencialidad de la información, la cual establece: *“Toda la información que intercambien las partes en desarrollo del contrato que las une, es de carácter reservado. El CONTRATISTA se compromete a guardar la más estricta reserva sobre la información del CONTRATANTE y la personal de sus colaboradores, directivos, etc. a que tenga acceso en razón del presente contrato y a no divulgar a terceros o a usar para propósitos distintos del cumplimiento del objeto de este contrato, toda o cualquier parte de la información del CONTRATANTE a que tenga acceso en razón de este Contrato, o que haya sido recibida o averiguada por el CONTRATISTA directa o indirectamente del CONTRATANTE, o de sus colaboradores, directivos, etc., otros contratistas o consultores, contratantes u originada de otra manera y adquirida por el CONTRATISTA, en conexión con o como resultado de la realización de servicios objeto de este contrato. Es objeto especial de este acuerdo de confidencialidad la información de propiedad del CONTRATANTE entre otros, pero sin limitarse estos a los medios escritos, magnéticos, Internet, informes, actas, etc., los cuales no podrán ser revelados, copiados, reenviados, retirados de la E.S.E. La violación de este acuerdo de confidencialidad a juicio de la empresa será considerada falta grave y causal de terminación contractual imputable al CONTRATISTA.”*
- La Subred cuenta con una Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales y con una Política de Seguridad y Privacidad de la Información, las cuales deben cumplirse en las actividades que se ejecutan en virtud de lo dispuesto en los procesos de la entidad, por lo que, la Subred estableció documentos de control para el uso de datos personales. Estas políticas y documentos han sido divulgados en varios escenarios de la entidad, con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicaciones, en charlas a los usuarios y se encuentran publicadas en la página web de la Subred.
- En marzo de 2021 la Subred definió un procedimiento de entrega de documentos por retiro o traslado de funcionarios o contratistas con el objetivo de *“Establecer los lineamientos para la entrega de la documentación generada y recibida por un funcionario o contratista, en ejercicio de sus funciones u objeto contractual al momento de su desvinculación o traslado”*, entrega que debe documentarse con el diligenciamiento del formato “Inventario único documental” que fue actualizado en su versión 6 el 30 de septiembre de 2021.
- En flujograma del Procedimiento gestión de usuarios y contraseñas se incluye una actividad denominada “Retirar los accesos a usuarios” en la que se indica: *“Si la solicitud es para retiro se valida la autorización”*

del jefe de Proceso o Supervisor, se valida el usuario en los Sistemas de Información, se retiran los accesos a todos los sistemas de información y/o accesos a equipos o servicios tecnológicos. Se inactiva usuario. Se prueba el NO acceso a credenciales sistema operativo, a los diferentes sistemas de información, al correo, a Base de Datos.” Seguidamente, se establece: “El ingeniero de sistemas y/o técnico de mesa de ayuda retira los accesos de Información y notifica a la Jefatura solicitante y/o a J TICS.”

En el marco de estos lineamientos, una vez se retira un funcionario o contratista de la entidad se crea una solicitud (ticket) a través del aplicativo de mesa de ayuda para que la Oficina de Tecnologías de la Información proceda a retirarlo de los sistemas de información, correo electrónico y dominio de la red.

V. CONCLUSIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

En términos generales la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. cumple razonablemente con los lineamientos de la Directiva 008 de 2021; no obstante, es necesario se implementen acciones para las siguientes oportunidades de mejora:

- La Oficina de Control Interno debe incluir en su Plan Anual de Auditoría la realización de auditorías específicas sobre el cumplimiento de las directrices relacionadas en el numeral 1 de la Directiva 008 de 2021 correspondientes al Cumplimiento del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales de la Subred.
- La Dirección de Gestión del Talento Humano debe implementar acciones para detectar y/o prevenir que los Directivos y Servidores con personal a cargo que, ante la terminación de situaciones administrativas como el encargo o ante el traslado de dependencia o área, asignen funciones y responsabilidades a sus colaboradores que no correspondan con el nivel jerárquico del empleo que ejerce en dicho momento.
- La Subred cuenta con documentos que soportan la gestión de PQRS que llegan por los diferentes canales de comunicación de la entidad; no obstante, en estos documentos no es identificable que la asignación de las peticiones se garantice su atención en el orden de llegada, salvo prelación legal o urgencia manifiesta.
- El link o enlace de "espacios físicos destinados para el contacto" no presenta ninguna funcionalidad relevante para el ciudadano, debido a que al acceder al enlace se muestra el mapa de google y no la ubicación específica espacial de las sedes que oriente al ciudadano en su ruta desplazamiento para llegar a la sede.

Anexo Matriz Directiva 008 de 2021

Bogotá D.C., 4 de marzo de 2022



CLAUDIA PATRICIA QUINTERO COMETA
Jefe Oficina Control Interno