

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

N° INFORME: OCI-SISSO-IL-2022-21

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

DESTINATARIOS¹

Integrantes Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno:

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

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

EQUIPO AUDITOR: Soraya Paredes Muñoz, Profesional Especializada G29

Lida Inés Aponte Espitia, Profesional Especializada - OPS

Lady Nathalie Pabón Romero, Profesional Especializada - OPS

Luis Carlos Conde Sánchez, Profesional Universitario - OPS

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

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

I. OBJETIVO(S)

- Determinar el grado de cumplimiento de la normatividad y lineamientos establecidos para la Atención al Ciudadano y para la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).
- Verificar el nivel de avance y/o cumplimiento de las Normas Técnicas Colombianas - NTC 6047 de 2013 Accesibilidad al medio físico y NTC 5854 de 2011 Accesibilidad a páginas web.

II. ALCANCE

Primer semestre de 2022 comprendido entre el 1 de enero de 2022 a 30 de junio de 2022 para la gestión de PQRSD y a corte de 15 de agosto de 2022 el nivel de cumplimiento de las NTC 5854 y NTC 6047.

LIMITACIÓN AL ALCANCE: La Oficina de Control Interno no cuenta con recurso humano calificado que ostente título de formación académica en el área de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, Ingeniería de Telecomunicaciones, etc.) y en la de Mantenimiento Industrial (Ingeniería de mantenimiento, arquitectura, etc.), razón por la cual, la verificación del cumplimiento de las Normas Técnicas Colombianas 5854 de 2011 “Accesibilidad a páginas web” y 6047 de 2013 “, fue ejecutada con las limitaciones propias derivadas de la carencia de las competencias técnicas específicas en tales áreas del conocimiento.

III. MARCO NORMATIVO

- **Constitución Política de Colombia** 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. (...).*” y **Artículo 74** “*Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. (...)*”
- **Ley 1437 de 2011** (enero 18) “*Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*”

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

- **Ley 1755 de 2015** (junio 30) *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.
- **Decreto 491 de 2020** (marzo 28) *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*, modificado por la **Ley 2207 de 2022** (mayo 17).
- **Directiva 008 de 2021** (diciembre 30) de la Alcaldía Mayor de Bogotá. *“Lineamientos para prevenir conductas irregulares relacionadas 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”*.
- **Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas** de la Alcaldía Mayor de Bogotá, versión 3 de noviembre de 2020. *“Con el propósito de orientar de forma clara y concreta a las entidades distritales sobre el manejo de las peticiones, el cual debe ser adoptado por las entidades dentro de los lineamientos internos, teniendo en cuenta el marco jurídico aplicable, los lineamientos transversales de política pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadanía, y las recomendaciones técnicas que permiten fortalecer a las entidades en términos de eficiencia, celeridad, economía y transparencia”*.
- **Norma Técnica Colombiana (NTC) 6047 de 2013**. *“Accesibilidad al medio físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública. Requisitos”*.
- **Norma Técnica Colombiana (NTC) 5854 de 2011**. *“Accesibilidad a páginas Web”*.
- **Procedimiento** recepción, tramite y respuesta a requerimientos de usuarios y partes interesadas (Código 03-01-PR-0001) -versión 9

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

IV. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 que establece: “(...). *La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. (...)*”, esta oficina llevó a cabo las acciones necesarias para determinar el nivel de adherencia de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. (en adelante, Subred Sur Occidente), en particular, la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, a las normas y estándares relacionados con la atención al ciudadano y la gestión de peticiones para la rendición del informe semestral a la administración, para lo cual, verificó la información publicada en la página web www.subredsuroccidente.gov.co, la intranet, el aplicativo Almera y la suministrada por el área responsable, en lo que se obtuvo los siguientes resultados:

1. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Dentro del Proceso “Participación comunitaria y servicio al ciudadano” la Subred Sur Occidente ha definido dos subprocesos, a saber: 01. Servicio al Ciudadano y 02. Participación Comunitaria. Para el presente seguimiento, la Oficina de Control Interno adelantó verificación de las actuaciones realizadas por la Entidad a fin de satisfacer las necesidades y expectativas en salud de los usuarios mediante el fortalecimiento de espacios de participación comunitaria y servicio al ciudadano permitiendo gestionar e impactar positivamente en la satisfacción de los usuarios, su familia y la comunidad.

a. Reglamentación interna para la gestión de PQRSD.

La entidad cuenta con dos (2) procedimientos base para la recepción, trámite y respuesta a los requerimientos de los ciudadanos, así: Procedimiento Contestación Derechos de Petición (Código 15-01-PR-0001) e Instructivo de Recepción de Peticiones por Redes Sociales (Código 03-01-IN-0020), este último fue actualizado el 1 de abril de 2022 en su versión 2; no obstante, en estos documentos no se observan los mecanismos para priorizar las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental, en concordancia con el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, que establece: “(...). *El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de*

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

representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.”

b. Campañas informativas sobre responsabilidad de los Servidores Públicos relacionadas con derechos de los ciudadanos.

Desde la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano se realizan procesos lúdicos de socialización de los derechos y deberes de los usuarios de la Subred Sur Occidente, con el fin de incrementar el conocimiento por parte del talento humano en salud. Durante el primer semestre de 2022, se avanzó en la medición de derechos y deberes de colaboradores por medio de la aplicación de 990 encuestas, de los cuales, 866 demostraron conocer la declaración de derechos y deberes de los usuarios, alcanzando un 87,5% de apropiación.

c. Campañas informativas sobre derechos y deberes de los usuarios.

Por medio de la Resolución 718 del 11 de noviembre de 2016 la Subred Sur Occidente adoptó los derechos y deberes de los usuarios al interior de la Entidad, estableciendo en su “**Artículo Primero**. *Adoptar como derechos de los usuarios (Paciente – Familia) de los servicios (...), los cuales pueden ejercer sin restricciones por motivo de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social y deben ser respetados por todos y cada uno de los empleados y/o colaboradores de la Subred, al igual que velar por su cumplimiento*”, definiendo lo que el usuario tiene derecho a conocer, a elegir y a recibir. Así mismo, en el **Artículo Segundo** estableció los deberes de los usuarios indicando lo que el usuario debe informar, cumplir y respetar.

A fin de garantizar la apropiación por parte de los usuarios de sus derechos y deberes, la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, de manera lúdica realiza charlas en sala de espera de las diferentes Unidades de Servicio de Salud socializando los derechos y deberes de los usuarios, buscando mejorar la recordación de estos conceptos por parte de los usuarios.

De acuerdo con las mediciones realizadas al indicador denominado “*Porcentaje de recordación de derechos de los usuarios de la Subred*” definido en el Plan de Acción Anual por Procesos 2022, se observó un nivel de cumplimiento del 89.6% en el primer trimestre de 2022 y 90.5% para el segundo.

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

d. Publicación de la información del Defensor de la Ciudadanía.

En la página web institucional (www.subredsuoccidente.gov.co), así como en todas las respuestas emitidas por la entidad a las PQRSD, se da a conocer a los usuarios y demás partes interesadas la información del Defensor de la Ciudadanía en la Subred Sur Occidente y sus datos de contacto, cumpliendo así con la debida publicación y divulgación de esta información. Esta figura se designó y reglamentó a través de la Resolución 354 del 4 de mayo de 2017, delegando dicho rol al Jefe de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, en cumplimiento del Decreto Distrital 392 de 2015 "*Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital (...).*"

e. Gestión para resolución de requerimientos.

Un aspecto sobresaliente evidenciado durante el proceso auditor fue la adecuada gestión de las PQRSD recepcionadas durante el primer semestre de 2022, por cuanto de la muestra de 72 requerimientos evaluados por la Oficina de Control Interno, 70 (97% de la muestra), fueron resueltos de manera oportuna y con respuestas de fondo.

Dentro de las validaciones realizadas, fue posible evidenciar la gestión de asignación de citas a los usuarios, situación que contribuyó a disminuir las barreras de acceso a los servicios de salud por parte del peticionario. Así mismo, en varias PQRSD verificadas se evidenció como los funcionarios de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano se comunicaron con los usuarios a fin de ampliar la información frente a su requerimiento, en procura de generar respuestas de fondo.

f. Felicitaciones recibidas durante el primer semestre de 2022.

En el primer semestre de 2022 la entidad recibió 3.603 requerimientos de la ciudadanía, de los cuales, se observó que 548 (15,20% del total) correspondieron a **Felicitaciones**, aspecto que indica una mejora en la satisfacción de los usuarios. Este tipo de comunicaciones son socializadas a los colaboradores de las diferentes Unidades de Servicio de la Subred Sur Occidente para mantener la motivación de los colaboradores y mejorar cada día más la atención de los usuarios.

g. Centro de Relevó.

Respecto a la recomendación dada por la Oficina de Control Interno en el Informe OCI-SISSO-IL-2022-10 emitido el 29 de marzo de 2022, referente a: *“Continuar con las gestiones pertinentes para lograr la obtención del código del centro de relevo”*, en este seguimiento se observó la siguiente respuesta proferida por el “Centro de Relevo” el 5 de abril de 2022: *“(..). En atención a su solicitud, queremos informar que de acuerdo a las directrices actuales, en cuanto al uso del Centro de Relevo, no se está generando ninguna alianza, convenio, capacitaciones o talleres, usuarios y contraseñas de acceso, para que las entidades públicas o privadas implementen y utilicen el Centro de Relevo a manera de ajuste razonable, ya que este es un servicio para uso exclusivo de las personas sordas, y no de las entidades quienes son las encargadas de financiar y realizar sus propios ajustes razonables, teniendo en cuenta que: 1. En Colombia existe un amplio marco jurídico y normativo para promover los derechos de las personas con discapacidad, la constitución Política de Colombia ordena que la personas con discapacidad deban pasar de una igualdad formal y abstracta a una real y efectiva sobre todo cuando el estado tiene la obligación de proteger de modo especial a grupos vulnerables como las poblaciones con discapacidad sensorial. Es por ello que mediante la expedición de la Ley 1346 de 2009 se aprueba la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas como una de las normativas rectoras en relación con la atención, garantía y goce de derechos de las personas con discapacidad. 2. Por su parte la Ley 324 de 1996 por la cual se crean algunas normas a favor de la población sorda, establece en su artículo 7 que “El Estado garantizará y proveerá la ayuda de intérpretes idóneos para que sea éste un medio a través del cual las personas sordas puedan acceder a todos los servicios que como ciudadanos colombianos les confiere la Constitución. Para ello el Estado organizará a través de Entes Oficiales o por Convenios con Asociaciones de Sordos, la presencia de intérpretes para el acceso a los Servicios mencionados.” 3. De la misma manera el artículo 4 de la Ley 982 de 2005 reafirma que “El Estado garantizará y proveerá la ayuda de intérpretes y guías intérprete idóneos para que sea este un medio a través del cual las personas sordas y sordo ciegas puedan acceder a todos los servicios que como ciudadanos colombianos les confiere la Constitución. Para ello el Estado organizará a través de entidades oficiales y a través de convenios con asociaciones de intérpretes y asociaciones de sordos la presencia de intérpretes y guías intérpretes, para el acceso a los servicios mencionados.” 4. De acuerdo con lo anterior la Ley 1618 de 2013 en su artículo 5 consagra que “Las entidades públicas del orden nacional, departamental,*

municipal, distrital y local, en el marco del Sistema Nacional de Discapacidad, son responsables de la inclusión real y efectiva de las personas con discapacidad, debiendo asegurar que todas las políticas, planes y programas, garanticen el ejercicio total y efectivo de sus derechos, de conformidad con el artículo 30 literal c), de Ley 1346 de 2009.” Al igual que lo expresado en el artículo 14 “Como manifestación directa de la igualdad material y con el objetivo de fomentar la vida autónoma e independiente de las personas con discapacidad, las entidades del orden nacional, departamental, distrital y local garantizarán el acceso de estas personas, en igualdad de condiciones, al entorno físico, al transporte, a la información y a las comunicaciones, incluidos los sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, el espacio público, los bienes públicos, los lugares abiertos al público y los servicios públicos, tanto en zonas urbanas como rurales.”. “Corresponde a las entidades públicas y privadas encargadas de la prestación de los servicios públicos, de cualquier naturaleza, tipo y nivel, desarrollar sus funciones, competencias, objetos sociales, y en general, todas las actividades, siguiendo los postulados del diseño universal, de manera que no se excluya o limite el acceso en condiciones de igualdad, en todo o en parte, a ninguna persona en razón de su discapacidad. Para ello, dichas entidades deberán diseñar, implementar y financiar todos los ajustes razonables que sean necesarios para cumplir con los fines del artículo 9° de la Ley 1346 de 2009.”. El Centro de Relevo está diseñado para atender y garantizar el acceso a las comunicaciones de las personas sordas, por lo cual queremos recomendarles que en caso de que una persona sorda llegue a su entidad y desee usar el servicio deberá ingresar con el usuario de la persona sorda para ser atendido, de esta forma estamos protegiendo los recursos invertidos en estas comunicaciones. Para ajustes razonables, en cuanto a información o atención de personas con discapacidad, en este caso personas sordas, servicios de interpretación presenciales o virtuales, que ustedes como entidad deben generar, precisamente puede consultar a la Federación de Sordos de Colombia FENASCOL al celular 3212234986 allí obtendrá la información o asesoría adecuada y pertinente para la implementación de ajustes razonables en su entidad, capacitaciones, talleres, servicios de interpretación y demás. Sin otro particular quedamos atentos a sus inquietudes y comentarios.”

Teniendo en cuenta la respuesta recibida del Centro de Relevo la Subred Sur Occidente inició acciones relacionadas con búsqueda de la mejor opción para

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

capacitarse en lenguaje de señas y de esta forma ayudar a la población que presenta discapacidad auditiva.

h. Carta de Trato Digno.

La Oficina de Control Interno no evidenció avance en la elaboración, publicación y socialización de la “*Carta de Trato Digno al Usuario*” o ciudadano que en el informe anterior (OCI-SISSO-IL-2022-10) se emitió alerta de la inobservancia de lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 7° de la Ley 1437 de 2011, que al respecto señala: “*Deberes de las autoridades en la atención al público. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes: (...) 5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.*”

Dicha situación debe ser objeto de mejora por parte de la Subred Sur Occidente, a fin de especificar ante los usuarios y demás partes interesadas todos sus derechos, así como los medios dispuestos para garantizarlos efectivamente.

2. GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

La Oficina de Control Interno evaluó el cumplimiento en la gestión de las PQRSD por parte de la Subred Sur Occidente, bajo el marco normativo descrito a continuación:

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

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

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

- La Directiva 008 de 2021 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, por la cual se estableció: *“Lineamientos para prevenir conductas irregulares relacionadas 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”*.

Con fundamento en el marco normativo antes expuesto, se obtuvieron los siguientes resultados:

- **Falencias en la elaboración del procedimiento institucional frente a las directrices establecidas en la normatividad legal vigente aplicable.**

La Subred Sur Occidente cuenta con el procedimiento *“Recepción, trámite y respuesta a requerimientos de usuarios y partes interesadas”* (Código 03-01-PR-0001, versión 9 del 15 de febrero de 2021), en el cual ha definido 14 actividades; sin embargo, en ninguna de ellas se determina la metodología empleada por la Subred Sur Occidente a fin de garantizar cumplimiento de lo dispuesto en la Directiva 008 de 2021, respecto a: *“(…) en el marco de un Gobierno Abierto y Transparente resulta fundamental fortalecer los lazos de interacción con los y las ciudadanas, en procura de generar valor público y mejorar la legitimidad y confianza en el accionar de las autoridades distritales, las entidades y organismos distritales deberán adoptar las siguientes directrices: 3.1. Disponer procedimientos institucionales de asignación de peticiones que garanticen su atención en el orden de llegada, salvo prelación legal o urgencia manifiesta”*. (Subrayado fuera de texto)

- **Falencias en la calidad de la información registrada en el OneDrive**

Para la consolidación de la información de las PQRSD radicadas en la Entidad, el equipo de trabajo de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

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

emplea el editor de documentos del paquete *OneDrive*, el cual permite diligenciar la información en una sola base de datos unificada, posibilitando el acceso y edición en línea de ésta a varios colaboradores de manera simultánea, en lo que se observó:

▪ **Falencias en la administración de la base de datos - Resolución de PQRSD previo a su radicación.**

Una vez realizadas algunas pruebas para validar la coherencia de la información, se detectaron 23 PQRSD que registraban fecha de resolución previa a la radicación de la petición por parte de los usuarios, situación que generó duda razonable frente a los controles dispuestos por el área durante el ingreso de información. La Oficina de Control Interno precisa que las falencias corresponden a fallas en el diligenciamiento de la matriz y no a fallas en la oportunidad de la resolución de los requerimientos como se puede observar en los siguientes casos:

- Queja SDQS 613992022. En el OneDrive registra fecha de recibida el 16 de abril de 2022, y de respuesta el 4 de marzo de 2022; es decir, 29 días previos a la fecha de radicación de dicha queja. Una vez verificada la documental contenida en el aplicativo Orfeo, se evidenció que la queja fue recibida en la entidad el 16 de febrero de 2022, lo que quiere decir, que la falla consistió en errores en la digitación de la información.
- Sugerencia SDQS 795582022. Presentó falla en la suscripción de la fecha asignada por parte de la usuaria, por cuanto la misma registró como fecha del comentario el 10 de noviembre del año 1966; una vez realizada la transcripción de la fecha del requerimiento a la base de datos, la misma fue registrada 10 de noviembre de 2022, sin tener en cuenta que la sugerencia fue presentada por el solicitante en marzo de 2022.

A continuación, se relaciona el total de PQRSD con fecha de resolución previa a la fecha de recibo por parte de la Entidad, precisando que, tal situación se presentó por errores en la digitación de las fechas mencionadas:

Nº Registro en aplicativo SDQS	Fecha inicial de registro del comentario por el usuario	Fecha de respuesta del comentario	Días de respuesta desde fecha del usuario
613992022	16/4/2022	4/3/2022	-29
795582022	10/11/2022	18/3/2022	-160

N° Registro en aplicativo SDQS	Fecha inicial de registro del comentario por el usuario	Fecha de respuesta del comentario	Días de respuesta desde fecha del usuario
800012022	23/3/2022	11/3/2022	-9
800472022	23/3/2022	11/3/2022	-9
902012022	3/4/2022	28/3/2022	-6
977202022	5/7/2022	30/3/2022	-65
1073102022	10/3/2022	1/3/2022	-9
1272122022	25/6/2022	21/4/2022	-46
582862022	28/3/2022	16/3/2022	-9
1301062022	23/10/2022	8/4/2022	-133
1386432022	25/4/2022	8/4/2022	-11
1421782022	7/5/2022	28/4/2022	-8
1532762022	8/4/2022	18/3/2022	-16
1557142022	11/8/2022	3/5/2022	-69
1562952022	12/5/2022	4/5/2022	-8
1619432022	8/9/2022	26/4/2022	-93
1691392022	2/5/2022	5/4/2022	-19
1779322022	30/6/2022	23/5/2022	-27
1824632022	6/6/2022	27/5/2022	-7
1861032022	8/10/2022	26/5/2022	-92
1897532022	18/5/2022	11/5/2020	-498
2101322022	24/5/2024	15/6/2022	-500
2353542022	17/8/2022	12/7/2022	-26

Fuente de información: "Elaboración propia, a partir de base de información (Drive) – Fallas en el registro de información, en razón a errores en la digitación de las fechas de recibo y resolución de las PQRSD".

- **Falencias en la administración de la base de datos - Resolución de PQRSD mayor a 50 días.**

Al validar la información en la base de datos denominada "Drive", se observaron 9 PQRSD que presentan fecha de resolución superior a 50 días frente a la fecha de radicación por parte de los usuarios; dicha situación advierte nuevamente las falencias en los registros de la información, así como en los controles dispuestos por el área durante el ingreso de información, por cuanto se evidenció que algunas fechas fueron registradas de manera errónea, como si el requerimiento hubiera sido interpuesto durante la vigencia 2021, situación que se puede observar a continuación:

Nº Registro en aplicativo SDQS	Fecha inicial de registro del comentario por el usuario	Fecha de respuesta del comentario	Días de respuesta desde fecha del usuario
7622022	3/1/2022	25/7/2022	136
197812022	14/1/2021	2/2/2022	260
384932022	26/1/2021	15/2/2022	261
1407872022	7/4/2022	4/7/2022	56
1647812022	22/1/2022	10/5/2022	73
1650212022	22/4/2021	11/5/2022	260
1943562022	15/2/2022	6/6/2022	75
2361052022	17/2/2022	12/7/2022	96
2423382022	22/3/2022	18/7/2022	78

Fuente de información: "Elaboración propia, a partir de base de información (Drive) – Fallas en el registro de información, en razón a errores en la digitación de las fechas de recibo y resolución de las PQRSD"

Lo antes descrito, constituye un presunto incumplimiento frente a las disposiciones de la Directiva 008 de 2021, que en su numeral 3.2 establece: "Controlar el cumplimiento de los términos legales para la atención de peticiones por parte de los y las servidoras distritales"

Por lo anterior, es necesario fortalecer los controles en la administración de la base de información a fin de garantizar que la misma sea confiable, por cuanto dicha base de datos es considerada como una herramienta de gestión para la Oficina de Participación Comunitaria y Atención al Ciudadano, y los errores encontrados durante su manejo podrían derivar en incumplimiento frente a la oportunidad de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía.

De otra parte, resulta necesario mencionar que al verificar la trazabilidad de la información que reposa en el aplicativo Orfeo, la misma da cuenta que las respuestas fueron resueltas con la oportunidad establecida en la normatividad legal vigente aplicable, reiterándose que las fallas corresponden a falencias en el ingreso de la información en la matriz OneDrive.

▪ **Informes periódicos de PQRSD.**

En el enlace de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la página web www.subredsuoccidente.gov.co han sido publicados los informes trimestrales de PQRSD. En este enlace se observaron publicados los informes del primer y segundo trimestre de 2022.

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

- **Tipologías de las peticiones según la normatividad vigente aplicable.**

De acuerdo con las disposiciones establecidas en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Alcaldía Mayor de Bogotá (versión 3 de noviembre de 2020) los requerimientos interpuestos por los peticionarios corresponden a nueve (9) tipologías, y en el mismo detalla los tiempos de respuesta para cada tipo, las cuales se relacionan a continuación:

TIPOLOGÍA DE PETICIONES		Tiempo para respuesta
Derecho de petición en interés general	Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.	15
Derecho de petición en interés particular	Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno.	15
Queja	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones	15
Reclamo	Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.	15
Sugerencia	Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad	15
Denuncia por actos de corrupción	Manifestación que puede realizar cualquier persona para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.	15
Felicitación	Manifestación de una persona en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública	15
Solicitud de acceso a la información	Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.	10
Solicitud de copias	Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, y el/la solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción excepto si lo solicita en CD, DVD u otro formato. Cuando el volumen de las copias es significativo se podrán expedir, a costas de la persona solicitante, según los costos de reproducción de cada entidad.	10

TIPOLOGÍA DE PETICIONES		Tiempo para respuesta
Consulta	Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.	30

Fuente de información: *Tiempos para la resolución de las PQRSD - Tomado de Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Alcaldía Mayor de Bogotá, versión 3 de noviembre de 2020.*

El Decreto 491 de 2020 en su Artículo 5. “*Ampliación de términos para atender las peticiones*” modificó dichos tiempos de respuesta para las PQRSD.

Posteriormente, la Ley 2207 de 2022 modificó el Decreto 491 de 2020 derogando los artículos 5° y 6° que habían ampliado los “términos para atender las peticiones” y suspendido los “términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa” establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Oficina de Control Interno evaluó la oportunidad en la resolución de los requerimientos así: los allegados entre el 1 de enero y el 17 de mayo de 2022 en los términos del Decreto 491 de 2022 y los recibidos a partir del 18 de mayo de 2022 en los términos de la Ley 1755 de 2015.

Para el primer semestre de 2022, de acuerdo con la información relacionada en la base de información denominada “Drive”, se recibieron 3.603 requerimientos. En la siguiente tabla se presenta por mes la cantidad de requerimientos recibidos de la ciudadanía discriminado por tipología:

TIPOLOGIA / MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Reclamo	186	238	387	267	428	333	1.839
Queja	75	124	177	86	77	111	650
Felicitación	49	86	135	82	121	75	548
Derecho de petición de interés particular	31	46	42	33	46	38	236
Cliente interno - A1	23	22	33	15	25	26	144
Sugerencia	5	15	23	11	18	10	82
Derecho de petición de interés general	1	1	1	31	7	1	42
Solicitud información	5	8	3	1	2	5	24
Cliente interno - A2	4	3	2	7	4	3	23
Solicitud de copia	1	0	2	0	1	5	9
Consulta	1	2	2	1	0	0	6

TIPOLOGIA / MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
TOTAL GENERAL	381	545	807	534	729	607	3.603

Fuente de información: *Elaboración propia, a partir de base de información (Drive) – Relación de requerimientos recibidos discriminado por mes*

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

- **Diferencias en el número de peticiones de solicitud de copias recibidos en la Entidad y reportados por las áreas.**

La Subred Sur Occidente constantemente recibe “*Solicitudes de Copias*”, toda vez que, los usuarios y otras partes interesadas requieren con frecuencia copia de su historia clínica, por lo que llamó la atención de esta Oficina que en la información contenida en el reporte remitido por la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano se registraran para el periodo objeto de evaluación solo 9 solicitudes de copias; por tal razón, se procedió a indagar con el área de Gestión Documental, quien remitió el siguiente reporte:

Mes	Cantidad requerimientos de Solicitud de Copias de historias clínicas
Enero	10
Febrero	25
Marzo	19
Abril	22
Mayo	21
Junio	23
TOTAL	120

Fuente de información: *“Elaboración propia, a partir de base de información remitida por el área de Gestión Documental”.*

Con la información anterior, se concluyen diferencias en la información reportada generándose incertidumbre sobre la cantidad real de solicitudes de copias de historias clínicas recibidas por la Entidad, situación que requiere el establecimiento de controles, a fin de garantizar que los requerimientos relacionados con solicitudes de copias sean debidamente clasificados y registrados en las bases de datos de la Entidad para evitar desviaciones en la información estadística que se brinde a terceros.

- **Tipificación de requerimientos recibos de los colaboradores de la Subred no incluida en las determinadas normativamente.**

Durante el primer semestre de 2022 se recibieron 144 y 23 requerimientos que fueron clasificados como Cliente interno A1 y A2, respectivamente, los cuales, de acuerdo con la explicación dada por el equipo de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano corresponden a peticiones realizadas por colaboradores de la Subred, y que son registradas, controladas y tramitadas mediante la base de información de dicha dependencia; sin embargo, dichas categorías no se encuentran tipificadas en la Ley 1755 de 2015, como tampoco en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Por lo anterior, es pertinente generar los correctivos a fin de categorizar de manera adecuada los requerimientos interpuestos por los peticionarios, así éstos provengan de colaboradores de la Subred, y tal tipificación entre a formar parte del universo de peticiones recibidas en la Entidad.

- **Canales de Atención al Ciudadano**

En la base de información remitida por la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, se observó que durante el primer semestre de 2022 la Subred Sur Occidente recibió requerimientos de los usuarios a través de los siguientes siete (7) canales de atención o comunicación y/o espacios de participación ciudadana, así:

CANAL / TIPO	A	B	C	D	R	F	G	H	I	J	K	TOTAL
Buzón	3	9	23	48	74	139	535	603	1434	0	0	2.868
SDGPC	20	3	0	173	3	0	7	35	361	5	7	614
Rendición de Cuentas	0	28	0	5	3	0	5	0	2	1	0	44
Correo electrónico	1	1	0	2	0	0	0	2	18	0	0	24
Puntos de Atención al Ciudadano	0	0	0	1	1	5	0	8	8	0	0	23
Escrito	0	1	0	6	0	0	0	2	8	0	2	19
Redes sociales	0	0	0	1	1	0	1		7	0	0	10
TOTAL	24	42	23	236	82	144	548	650	1838	6	9	3.602

Fuente de información: "Elaboración propia, a partir de base de información (Drive) – Relación de requerimientos interpuestos discriminado por los diferentes medios y/o Canales de atención al ciudadano"

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

Los tipos de requerimientos fueron: A - Solicitud información, B - Derecho de petición de interés general, C - Cliente interno A2, D - Derecho de petición de interés particular, E - Sugerencia, F - Cliente interno A1, G - Felicitación, H - Queja, I - Reclamo, J - Consulta y K - Solicitud de copia.

En la tabla anterior, se observa que el canal de atención más empleado es el buzón con un 79% (2.868 de 3602), seguido del SDGPC (Sistema Distrital de Gestión para las Peticiones Ciudadanas).

En cuanto a cada canal de atención o espacio de participación ciudadana, cabe mencionar lo siguiente:

- La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano es la dependencia que administra, custodia y apertura el **Buzón** de sugerencias, como también es la encargada de administrar el **SDGPC** - Sistema Distrital de Gestión para las Peticiones Ciudadanas.
- Las PQRSD recepcionadas durante la **Audiencia Pública de Rendición de Cuentas** (llevada a cabo el 8 de abril de 2022) deben ser resueltas por la Entidad de acuerdo con los tiempos establecidos en la normatividad vigente.
- El área de Gestión Documental administra el correo electrónico contactenos@subredsuroccidente.gov.co, medio por el cual se reciben diferentes requerimientos generados por parte de los usuarios y otras partes interesadas. De acuerdo con el procedimiento “*Recepción, trámite y respuesta a requerimientos de usuarios y partes interesadas*” (Código 03-01-PR-0001) se realiza la respectiva recepción y reasignación de los requerimientos a las dependencias que tengan la competencia para su gestión y trámite.
- El canal **Presencial** refiere los requerimientos recibidos a través de los diferentes puntos de atención ubicados en las Unidades de Servicio en donde los servidores públicos interactúan con la ciudadanía, y el canal **Escrito** es el medio por el cual la ciudadanía radica documentos en los puntos de correspondencia.
- Las **Redes Sociales** son administradas por la Oficina Asesora de Comunicaciones, dependencia que registra en la matriz (Google Drive) los requerimientos allegados por los usuarios u otras partes interesadas.

En cuanto al canal de atención de **Línea Telefónica**, en la matriz suministrada por la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio Ciudadano no se observó registro de PQRSD recibidas por este canal durante el primer semestre de 2022. El conmutador dispuesto para atender los requerimientos de la ciudadanía es el número telefónico 4399090. El equipo auditor de la Oficina de Control Interno intentó en reiteradas oportunidades (8, 9 y 10 de agosto de 2022) establecer comunicación por medio de esta línea telefónica, sin lograr resultados de comunicación directa con un colaborador, tan solo fue posible escuchar una grabación que informa a los usuarios que para tramitar una PQRSD, las mismas deben ser radicadas por medio del Sistema Distrital Bogotá Te Escucha, lo que generó duda razonable frente a la atención que estén recibiendo los usuarios o comunidad en general por este medio.

Es necesario que la entidad garantice la recepción de PQRSD por medio de la línea telefónica, por cuanto de acuerdo con lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Alcaldía Mayor de Bogotá, versión 3 de noviembre de 2020, que en su numeral 3.3. indica: *“Es deber de las entidades distritales garantizar a la ciudadanía un servicio efectivo y transparente en la atención a las peticiones que se reciben a través de los diferentes canales (escrito, presencial, telefónico, buzón, e-mail, web, redes sociales y app móvil).”*

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

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

MOTIVO DE BARRERA DE ACCESO	CANTIDAD REQUERIMIENTOS
No aplica	1.042
No oportunidad servicios	1.487
Atención deshumanizada	409
Dificultad accesibilidad administrativa	482
No. suministro medicamentos	140
Negación servicios	25
Problemas recursos económicos	9
Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	7

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

MOTIVO DE BARRERA DE ACCESO	CANTIDAD REQUERIMIENTOS
Dificultad tutelas	1
Inconsistencias sistemas de información -aseguramiento	1
TOTAL GENERAL	3.603

Fuente de información: "Elaboración propia, a partir de base de información (Drive) – Relación de barreras de acceso en el acceso a los servicios de salud"

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

De los 3.603 requerimientos, en 1040 (29%) la barrera de acceso fue tipificada como "No Aplica" y en su verificación, la Oficina de Control Interno observó:

- 547 requerimientos (52,6%) correspondían a felicitaciones interpuestas por los usuarios; siendo correcta la tipificación de la barrera de acceso en "No Aplica".
- 164 requerimientos (15,8%) correspondían a requerimientos de Cliente Interno A1 y A2 que son presentados por los colaboradores de la Subred, los cuales no constituyen barreras de acceso a los usuarios frente a la atención en salud.

Sin embargo, los 329 requerimientos restantes (31,6%) que correspondían a: Derecho de petición de interés particular (12,6%), Sugerencias (7,1%), Reclamos (6,2%), Derecho de petición de interés general (2,2%), Solicitud de información (1,8%), Solicitud de copia (0,8%), consulta (0,5%) y queja (0,5%) son tipologías que requieren de identificación y/o evaluación de las posibles barreras de acceso encontradas por los usuarios durante su acercamiento a las diferentes Unidades de Servicio de la Subred Sur Occidente.

En consonancia con lo anterior, en la matriz Drive se observaron los siguientes comentarios asociados a la tipología Derecho de petición de interés general o particular que podrían corresponder y/o presentar algún tipo de barrera de acceso a la atención en salud:

- *"Asociación de usuarios solicita se informe porque continúa inexistencia de medicamentos en las diferentes farmacias de la subred".*
- *"Usuarios manifiestan inconformidad por la atención de capital salud para autorizaciones, dado a que las filas son muy largas en Audifarma y son muchas de espera para la atención".*

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

- *“Solicito jornada de vacunación”*
 - *“Usuaría solicita asignación de cita para control de Ortopedia con el Dr. Leonardo Carvajal, cita de Gastroenterología en el UHMES Kennedy y cita de Ecografía abdomen total para el usuario...”*
 - *“Derecho de petición artículo 23 de la constitución política nacional de Colombia y solicitud de cita médica telefónica para renovar medicamentos urgentes y prioritarios para usuaria”*
 - *“Solicitud ayuda económica para persona con enfermedad”*
- **Evaluación de los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad en la gestión de las PQRSD.**

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

La Subred Sur Occidente acogió dichos criterios por medio de su procedimiento *“Recepción, trámite y respuesta a requerimientos de usuarios y partes interesadas”* (Código 03-01-PR-0001), en el cual detalla la metodología empleada para garantizar la gestión oportuna de los requerimientos, mediante los medios de comunicación dispuestos por la Subred y acorde con lo solicitado por el peticionario, así:

- La entidad cuenta con diferentes mecanismos de escucha para recibir los requerimientos y/o felicitaciones de ciudadanos y demás partes interesadas.
- A fin de dar respuesta de fondo a los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, las mismas se remiten por medio del aplicativo Orfeo a los responsables de generar las respuestas, de acuerdo con sus competencias y actividades, en cada proceso y a cada unidad de servicios de salud según corresponda.

- Se realiza el respectivo análisis de la situación presentada por el requirente; en caso de ser necesario, se contacta al ciudadano para ampliar la información y brindar opciones a fin de resarcir la situación presentada.

Frente a la gestión documental y salvaguarda de la información, la Oficina de Control Interno adelantó evaluación a 72 PQRSD recepcionadas durante el primer semestre de 2022, y en la siguiente tabla se relacionan los porcentajes de cumplimiento frente a los criterios de calidad establecidos:

COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD	
Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple
70	2	72	0	72	0	72	0
97,2%	2,78%	100%	0%	100%	0%	100%	0%

Fuente de información: "Elaboración propia, a partir de base de información (Drive) - Resultados de las evaluaciones a los criterios de calidad (Coherencia, claridad, calidez y oportunidad)"

En cuanto al atributo de Coherencia se definió cumplimiento en 70 de los 72 requerimientos evaluados, es decir, en el 97,2% de los casos. En las 2 PQRSD que no cumplieron el atributo, se observó lo siguiente:

- Derecho de petición de interés general N° SDQS 1531792022. El peticionario indagó lo siguiente: "*¿Qué garantiza para la protección de los usuarios cuando están haciendo sus filas y cuando está lloviendo para que no se mojen y no estén a la intemperie?*", el cual fue resuelto de la siguiente manera: "*... La institución ha venido adelantando la contratación de los especialistas de acuerdo a las necesidades que se han evidenciado en la prestación del servicio, pero vale la pena aclarar que hay profesionales de especialidades con mayor dificultad de consecución, como por ejemplo los especialistas en Medicina Interna, con quienes se lleva a cabo el manejo de un gran porcentaje de pacientes crónicos, entre otras patologías.*

Diseñamos también, un nuevo Modelo de Atención para pacientes crónicos, con el cual le dimos la bienvenida a un grupo de especialista en medicina familiar, con los cuales ya hemos iniciado el abordaje integral de las necesidades de los pacientes con enfermedades crónicas como Hipertensión Arterial, Diabetes, Insuficiencia Renal, entre otras, los cuales son una población importante para nuestra subred..."

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

Concepto Oficina de Control Interno. Aunque se dio respuesta oportuna al requerimiento del ciudadano, la misma carece de coherencia por cuanto no se resolvieron las inquietudes de fondo frente a las problemáticas de seguridad ni de las condiciones dadas por la Subred en cuanto a la protección de los usuarios y demás partes interesadas durante la época de lluvia, en el momento de la realización de las filas.

- Derecho de petición de interés general N° SDQS 1529742022. El peticionario indagó lo siguiente: “1. *Volvieron a invadir el frente del hospital y el frente de la plaza de las flores con vendedores ambulantes, ¿se piensa hacer algo?* 2. *¿Qué pasa con las ambulancias que están parqueadas en La upa Alcalá Muzu?*”

El cual fue resuelto de la siguiente manera: “... Reciba un Cordial saludo. Nos permitimos informarle que el *Derecho de Petición interpuesto por Ud., relacionado con la invasión del espacio público, no es de nuestra competencia. Por lo tanto, en los términos del Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, se trasladó su Derecho de Petición a la Secretaría de Gobierno. De manera que la continuidad e información del trámite pasará a ser competencia de esa Entidad...*”.

Concepto Oficina de Control Interno. Este derecho de petición de interés general contenía dos requerimientos realizados por el ciudadano. Frente al primer requerimiento, la Oficina de Control Interno considera que de manera correcta se informó que el mismo no era de la competencia de la Subred Sur Occidente, e invocando lo señalado en el Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 se realizó traslado a la Secretaría de Gobierno; sin embargo, frente al segundo requerimiento: *¿Qué pasa con las ambulancias que están parqueadas en la UPA Alcalá Muzu?*, no se encontró respuesta por parte de la entidad, razón por la cual, el Derecho de Petición no fue resuelto de conformidad con los criterios establecidos en la normatividad legal vigente.

- **Tipificación inadecuada de las PQRSD**

En la verificación de la clasificación de 72 PQRSD se observó que el 7% de las mismas, es decir, 5 PQRSD se encontraron tipificadas de manera incorrecta, siendo necesario su reclasificación, así:

TIPIFICACIÓN DEL PQRSO EN BASE DRIVE	CONCEPTO OFICINA DE CONTROL INTERNO
De Consulta: Radicado 20222570206342 interpuesto el 7 de enero de 2022 y contestado el 24 de enero de 2022. Indagando acerca de: <i>“En la ruta a la salud se puede grabar”</i> .	El mismo no corresponde a una consulta, toda vez que es una solicitud de información , debido a que una persona se dirigió ante la entidad con el fin de que se le resolviera su solicitud, puesto que la respuesta al interrogante no es vinculante, tampoco proceden recursos administrativos o acciones ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo, de conformidad con lo dispuesto en la sentencia T-230 de 2020 de la Corte Constitucional
De Consulta: El radicado 20222530215592 interpuesto el 21 de febrero de 2022 contestado el 25 de marzo de 2022. En el cual el peticionario preguntó: <i>“Las historias clínicas de los programas de terapias ofrecidos por la Subred pueden presentar deterioro por el tiempo guardado”</i> .	El mismo no se puede tipificar como una consulta, debido a que las historias clínicas están dentro de las funciones atribuidas a la entidad, por tanto, generan efectos jurídicos sobre la Subred, y la misma debió ser tipificada como Derecho de petición de interés general puesto que es contraria a la naturaleza del derecho de consulta de acuerdo con lo dispuesto en la sentencia T-230 de 2020 de la Corte Constitucional
De Consulta: Radicado 20222570214562 interpuesto el 21 de febrero de 2022 contestado el 3 de marzo de 2022, en el cual un usuario preguntó: <i>“La ruta a la salud estaba disponible en el sector”</i> .	El requerimiento no se encuentra inmerso en la tipificación de consulta, puesto que la ruta de la salud está relacionada con el quehacer institucional, y el mismo tiene efectos jurídicos siendo totalmente contrario a la naturaleza de consulta que no tiene efectos jurídicos para la Entidad. El mismo corresponde a Derecho de petición de interés general Lo anterior de acuerdo con lo dispuesto en la sentencia T-230 de 2020 de la Corte Constitucional
De Consulta: Radicado 20222550217622 interpuesto el 2 de marzo del 2022 contestado el 6 de abril del 2022, en el cual un usuario preguntó: <i>“¿Se puede grabar videos en espacios privados como jardines, parques, hospitales y clínicas?”</i>	Este requerimiento corresponde a solicitud de información , puesto que realizar grabaciones al interior de las instalaciones de la entidad afecta el quehacer cotidiano de las personas presentes en la Subred y genera efectos jurídicos. Todo esto conforme con lo dispuesto en la sentencia T-230 de 2020 de la Corte Constitucional
De Consulta: Radicado 20222550217982 interpuesto el 7 de marzo del 2022 contestado el 14 de marzo del 2022, en la cual un usuario indagó acerca de: <i>“Porque le había llegado una respuesta a su correo electrónico con datos de una señora que según su solicitud parece no tener conocimiento de esta solicitud en particular porque cuestiona si quizá se trató de un error”</i> .	La solicitud del usuario corresponde a un derecho de petición de interés particular debido a que una persona se dirigió ante la entidad con el fin de que se le resolviera el mencionado interrogante, puesto que el correo electrónico fue enviado a él por parte de la Subred afectando exclusivamente su interés particular.

Fuente: Elaboración propia, a partir de la base de información Drive – Relación de requerimientos sujetos a reclasificación frente al tipo de petición interpuesta por parte de los usuarios”.

Lo descrito anteriormente, evidencia inobservancia a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”*, debido a las falencias encontradas en la clasificación de las 5 PQRSO descritas anteriormente.

3. NORMA TÉCNICA COLOMBIANA - NTC 5854 DE 2011 ACCESIBILIDAD A PÁGINAS WEB

El sentido de la NTC 5854 de 2011 es facilitar que el contenido de la web sea accesible a personas que tengan discapacidades visuales, auditivas, físicas, de habla, cognitivas, de lenguaje, de aprendizaje o neurológicas, permitiendo que puedan percibir, entender, navegar, interactuar y contribuir con los sitios web. Sin embargo, es relevante resaltar que la accesibilidad beneficia a todos los usuarios que visiten el sitio web, puesto que, al cumplir con la norma, los contenidos se presentan en forma comprensible y amigable para todas las personas.

En el seguimiento realizado al 15 de agosto de 2022 al cumplimiento de la NTC 5854 de 2011 en la página web de la Subred Sur Occidente (<https://subredsuoccidente.gov.co/>), la Oficina de Control Interno evaluó los requisitos de conformidad clasificados por ICONTEC en el Nivel AA, determinando lo siguiente:

Numeral de la norma	REQUISITO	Cumple	No cumple	OBSERVACIÓN
3.1.2.4	Subtítulos (en directo)	X		Oportunidad de mejora 1
3.1.2.5	Audio descripción (grabado)	X		Sin observación
3.1.2.6	Lengua de señas (grabado)		X	Observación 1
3.1.4.3	Contraste (mínimo)	X		Sin observación
3.1.4.4	Cambio de tamaño del texto	X		Sin observación
3.1.4.5	Imágenes de texto	X		Sin observación
3.2.4.5	Vías múltiples	X		Sin observación
3.2.4.6	Encabezados y etiquetas	X		Sin observación
3.2.4.7	Foco visible	X		Sin observación
3.3.1.2	Idioma de las partes	X		Oportunidad de mejora 2
3.3.1.3	Navegación coherente	X		Sin observación
3.3.2.4	Identificación coherente	X		Sin observación

Fuente: Elaboración propia, a partir de verificación del cumplimiento de los criterios AA de la NTC 5854 de 2011.

En virtud de lo anterior, se observó que la página web de la Subred Sur Occidente cumple con 11 de los 12 requisitos que le aplican del Nivel de Conformidad AA.

En cuanto al requisito que no cumple y los dos susceptibles de mejora, se precisa:

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

- **3.1.2.4. Subtítulos** (en directo). Se deben proporcionar subtítulos para todo el contenido de audio en directo de los multimedia sincronizados.

Oportunidad de mejora 1: Se evidenció que los videos tienen subtítulos, estos son auto generados por YouTube. Sin embargo, en algunos subtítulos se evidencian errores; es decir algunas palabras no corresponden a lo que se dice en el audio. Es necesario fortalecer este aspecto para que no se presenten errores en ninguna palabra y se entienda todo el contenido.

- **3.1.2.6 Lengua de señas** (grabado): Se debe proporcionar una interpretación en lengua de señas para todo el contenido de audio grabado dentro de contenido multimedia sincronizado.

Observación 1: El lenguaje de señas existe en los videos de la página de la Subred. Sin embargo, es importante fortalecer este aspecto para que aparezca el lenguaje de señas en otros apartados de la plataforma con el fin de garantizar mayor accesibilidad web a las personas con discapacidad auditiva.

- **3.3.1.2 Idioma de las partes:** El idioma de cada pasaje o frase en el contenido que se encuentra en otro idioma debe ser determinado por software, excepto los nombres propios, términos técnicos, palabras en un idioma indeterminado y palabras o frases que se hayan convertido en parte natural del texto que las rodea.



Fuente: Tomado de Página web institucional: <https://subredsuoccidente.gov.co/>

Oportunidad de mejora 2: Se evidenció que aún existen espacios que están en inglés y de acuerdo con el sentido de la NTC 5854 de 2011 es necesario que en su totalidad se encuentre en el idioma del lugar donde se abre la página.

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

4. NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC - 6047 DE 2013 ACCESIBILIDAD AL MEDIO FÍSICO

La NTC 6047 “establece los criterios y los requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios físicos de acceso al ciudadano, en especial, a aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano, en construcciones nuevas y adecuaciones al entorno ya construido. En este sentido, establece los estándares que deben seguir las entidades de la Administración Pública, y las entidades del sector privado que ejerzan funciones públicas, para que todos los ciudadanos, incluyendo aquellos que tengan algún tipo de discapacidad, accedan en igualdad de condiciones.”

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de sus roles, adelantó auditoría de seguimiento al cumplimiento del plan de acción elaborado para las observaciones registradas en el informe de la auditoría a la Norma Técnica Colombiana - NTC 6047 radicada el 1 de diciembre de 2020, cuyas acciones de mejora, registradas en el aplicativo Almera se encuentran identificadas con los números 2010, 2011, 2012, 2013 y 2014; como resultado de dicho seguimiento se observó lo siguiente:

a. Señalización Braille

Durante la visita se pudo constatar que en los cuatro puntos de atención visitados (USS Kennedy, USS Trinidad Galán, USS Patio Bonito, USS Patio Bonito Tintal) se dispone de cartilla braille con derechos y deberes. Con relación a la señalización, no todas cuentan con texto en braille.

b. Zona de recepción y permanencia

ZONA DE RECEPCIÓN Y PERMANENCIA	Patio Bonito	Tintal	Kennedy	Trinidad Galán	OBSERVACIÓN
Área libre, señalizada en el piso, para silla de ruedas	Si	No	Si	Si	USS Patio Bonito señalización del primer piso deteriorada y ocupada por otro elemento. USS Trinidad Galán utilizan la demarcación del primer piso para ubicar las sillas de ruedas del servicio; en el segundo piso se observa mobiliario ocupando parte de la señalización.
Sillas prioritarias de diferente color	No	No	No	No	No hay sillas de diferente color en las zonas de recepción y permanencia de las unidades visitadas.

ZONA DE RECEPCIÓN Y PERMANENCIA	Patio Bonito	Tintal	Kennedy	Trinidad Galán	OBSERVACIÓN
Señalización adultos mayores	No	Si	Si	No	La Subred utiliza stickers de colores para señalar las sillas priorizadas; sin embargo, el material utilizado se deterioró, por lo que, según manifiestan en el servicio, tuvo que ser retirado de algunas sillas. No se observan las sillas prioritarias ubicadas en la primera fila y cercanas a los módulos de atención
Señalización niños	No	Si	No	No	
Señalización mujeres embarazadas	No	No	No	No	
Señalización personas en condición de discapacidad	No	Si	Si	No	
Señalización personas de talla baja	No	No	No	No	
Señalización población vulnerable en general	No	No	No	No	
Tableros de información	No	Si	Si	No	Se observa tablero de información fuera de servicio en la USS Trinidad Galán
Tableros de información visual y audible	No	No	No	No	Ninguna de las unidades visitadas cuenta con tableros de información audible para llamado a facturación y prestación del servicio (consultorios). En algunas unidades se observó que el profesional debe salir de su consultorio para hacer el llamado del paciente.
Sistema de aumento de audición para las personas con ayudas auditivas.	No	No	No	No	No se observó en las unidades auditadas que el vestíbulo y área de recepción cuenten con al menos una posición equipada con un sistema de aumento de la audición para brindar asistencia a las personas que usan ayudas auditivas y se señalice claramente con el símbolo adecuado.

c. Seguridad y protección

No se evidencian acciones de mejora frente a las siguientes observaciones de seguridad y protección relacionadas en el informe final de auditoría radicado en 2021:

- No se cuenta con sistema eficaz y confiable de advertencia contra incendios.
- No se observa diseño de ingeniería de incendios para evacuación: existencia de rutas de evacuación alternas, seguras e intuitivas alejadas de la escena del fuego, que puede ocurrir en cualquier momento y en cualquier parte de una edificación.

d. Oficinas especiales

Con relación a las oficinas especiales:

- USS Trinidad Galán - Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.
No se observa ancho libre de paso de la puerta mínimo 90 cm.

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

- USS de Kennedy y Trinidad Galán - Oficina de Trabajo Social y de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano. No se observa mesa de trabajo con un espacio libre de obstáculos de 80 cm de ancho, una altura libre por debajo del mesón de 73 cm a 75 cm, una profundidad de al menos 60 cm en el costado del funcionario y 30 cm en el costado del usuario y no se asegura un giro de al menos 120 cm en el costado del funcionario y de 150 cm al costado del usuario.
- En la USS Patio Bonito no hay ascensor y las oficinas especiales se encuentran ubicadas en el segundo piso. La ubicación de las sillas tipo tánden dificultan el acceso a la Oficina de Trabajo Social.

e. Autodiagnóstico NTC 6047

La Subred Sur Occidente no entregó autodiagnóstico de cumplimiento de la NTC 6047.

f. Plan de mejoramiento

La Subred suscribió en el aplicativo Almera el plan de mejoramiento para la auditoría a la NTC 6047 de 2013; sin embargo, como resultado de la verificación en campo, se observa que es necesario que la Subred verifique y mantenga el cumplimiento de las acciones de mejora ya implementadas.

V. CONCLUSIONES

- La Subred Sur Occidente de manera continua busca satisfacer las necesidades de los usuarios y las demás partes interesadas, por medio del fomento de espacios de participación comunitaria y servicio al ciudadano, en los cuales los usuarios identifican a los colaboradores de la Entidad dispuestos para resolver sus requerimientos, aprenden frente a sus derechos y deberes, lo que contribuye positivamente a la resolución de inquietudes in situ.
- De acuerdo con la verificación adelantada por la Oficina de Control Interno se pudo evidenciar que la resolución de PQRSD interpuestas por la ciudadanía durante el primer semestre de 2022, cumplió con los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, por cuanto dentro de las pruebas realizadas se pudo evidenciar que ningún requerimiento fue atendido fuera de los términos establecidos en la normatividad legal vigente.

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

VI. RECOMENDACIONES

- Elaborar la “Carta de Trato Digno” al usuario, en la que la Subred Sur Occidente especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente. Esta carta debe ubicarse en un lugar visible y accesible a los usuarios para su conocimiento y consulta permanente.
- Continuar con las gestiones pertinentes para lograr la capacitación de los colaboradores que atiende a los usuarios y demás partes interesadas en lenguaje de señas y de esta forma garantizar el acceso a los servicios de salud de la población que presenta algún tipo de discapacidad auditiva.
- Fortalecer la base de información (Drive), toda vez que, dentro de las pruebas realizadas se detectaron falencias en su gestión, lo que generó duda razonable en cuanto a sus controles. Teniendo en cuenta que la misma constituye una herramienta de gestión para la toma de decisiones, puesto que advierte frente al aumento de PQRSD interpuestos en los diferentes meses, así como las principales barreras de acceso a la atención en salud, es pertinente establecer un plan de mejora frente a las diferentes observaciones descritas a lo largo del numeral 2, del presente informe.
- Realizar autodiagnóstico de adherencia a la Norma Técnica Colombiana 6047 Accesibilidad al medio físico, con el fin de identificar el grado de avance en el cumplimiento de los requisitos establecidos y determinar las acciones a implementar para cumplirla a cabalidad, tanto en sedes nuevas como en las construidas.
- Revisar y analizar la posibilidad de ampliar la cobertura de señalización braille e incluirla en las nuevas señalizaciones, como por ejemplo avisos en lenguaje Rom evidenciados en el segundo piso de la USS Trinidad Galán.

DECLARACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

- *Este seguimiento fue realizado con base en el análisis de diferentes muestras aleatorias seleccionadas por los auditores a cargo de la realización del trabajo. Una consecuencia de esto es la presencia del riesgo de muestreo, es decir, el riesgo de que la conclusión basada en la muestra analizada no coincida con la conclusión a que se habría llegado en caso de haber examinado todos los elementos que componen la población.*
- *La evidencia recopilada para propósitos de la evaluación efectuada versa en información suministrada por la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano y la Oficina*

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

Asesora de Comunicaciones, a través de solicitudes y consultas realizadas por la Oficina de Control Interno. Nuestro alcance no pretende corroborar la precisión de la información y su origen.

- *La naturaleza de la labor de auditoría interna ejecutada por la Oficina de Control Interno, al estar supeditada al cumplimiento del Plan Anual de Auditoría, se encuentra limitada por restricciones de tiempo y alcance, razón por la que procedimientos más detallados podrían develar asuntos no abordados en la ejecución de esta actividad.*
- *La respuesta ante las situaciones observadas por la Oficina de Control Interno es discrecional de la administración de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E., más se incentiva la consideración de las “Recomendaciones” en la construcción de los planes de mejora a que haya lugar para el mejoramiento del Sistema de Control Interno y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión de la entidad.*

Bogotá D.C., 31 de agosto de 2022.



CLAUDIA PATRICIA QUINTERO COMETA
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Luis Carlos Conde Sánchez, Profesional Universitario - OPS

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