

**SEGUIMIENTO: PLAN DE MEJORAMIENTO VEEDURIA DISTRITAL  
 EXPEDIENTE 2018003309900009E  
 Oficina de Control Interno**

Seguimiento 3º Línea de Defensa

No. Expediente	Oportunidad	Hallazgo	Analisis	Proceso Responsable	No. Acción	Acción	Fecha Inicio	Fecha Final	Estado	Ciclo
1895	EXPEDIENTE 2018003309900009E Fortalecer los procesos de comunicación a la ciudadanía frente a los CAPS	En los procesos de comunicación de la administración Distrital con la ciudadanía se recomienda mantener la transparencia y la claridad al momento de generar información frente a los CAPS, diferenciando claramente los procesos de construcción y de entrada en operación de nuevos CAPS	Desconocimiento de la ciudadanía frente al proceso de construcción y entrada en operación de los nuevos CAPS	Oficina Participación Social	3702	Realizar cronograma de las formas y de instancias de participación comunitaria donde se realizara socialización de temas de CAPS	01/12/2018	31/12/2018	CUMPLIDA	P
1895	EXPEDIENTE 2018003309900009E Fortalecer los procesos de comunicación a la ciudadanía frente a los CAPS	En los procesos de comunicación de la administración Distrital con la ciudadanía se recomienda mantener la transparencia y la claridad al momento de generar información frente a los CAPS, diferenciando claramente los procesos de construcción y de entrada en operación de nuevos CAPS	Desconocimiento de la ciudadanía frente al proceso de construcción y entrada en operación de los nuevos CAPS	Oficina Participación Social	3703	Socializar el funcionamiento de los CAPS De acuerdo al cronograma establecido	01/06/2018	31/12/2018	CUMPLIDA	H
1895	EXPEDIENTE 2018003309900009E Fortalecer los procesos de comunicación a la ciudadanía frente a los CAPS	En los procesos de comunicación de la administración Distrital con la ciudadanía se recomienda mantener la transparencia y la claridad al momento de generar información frente a los CAPS, diferenciando claramente los procesos de construcción y de entrada en operación de nuevos CAPS	Desconocimiento de la ciudadanía frente al proceso de construcción y entrada en operación de los nuevos CAPS	Oficina Participación Social	3704	Hacer seguimiento a cumplimiento de cronograma	01/06/2018	31/12/2018	CUMPLIDA	V
1895	EXPEDIENTE 2018003309900009E Fortalecer los procesos de comunicación a la ciudadanía frente a los CAPS	En los procesos de comunicación de la administración Distrital con la ciudadanía se recomienda mantener la transparencia y la claridad al momento de generar información frente a los CAPS, diferenciando claramente los procesos de construcción y de entrada en operación de nuevos CAPS	Desconocimiento de la ciudadanía frente al proceso de construcción y entrada en operación de los nuevos CAPS	Oficina Participación Social	3705	Adaptar acciones de mejora a las desviaciones encontradas	01/06/2018	31/12/2018	CUMPLIDA	A
1898	EXPEDIENTE 2018003309900009E Articular estrategias de comunicación para mitigar riesgos de incertidumbre frente a recursos y número de CAPS de la reorganización.	Reducir la incertidumbre en los recursos y número de CAPS que efectivamente se van a construir, teniendo en cuenta los continuos cambios que se han dado al respecto.	Desconocimiento de la ciudadanía frente al proceso de construcción y entrada en operación de los nuevos CAPS	Oficina Desarrollo Institucional	3707	Realizar listado de los proyectos del Programa de Modernización de Infraestructura Hospitalaria.	01/10/2018	19/11/2018	CUMPLIDA	P
1898	EXPEDIENTE 2018003309900009E Articular estrategias de comunicación para mitigar riesgos de incertidumbre frente a recursos y número de CAPS de la reorganización.	Reducir la incertidumbre en los recursos y número de CAPS que efectivamente se van a construir, teniendo en cuenta los continuos cambios que se han dado al respecto.	Desconocimiento de la ciudadanía frente al proceso de construcción y entrada en operación de los nuevos CAPS	Oficina Desarrollo Institucional	3708	Consolidar los proyectos que cuenten con suscripción y aprobación dentro del programa de Modernización de Infraestructura Hospitalaria.	01/10/2018	19/11/2018	CUMPLIDA	H
1898	EXPEDIENTE 2018003309900009E Articular estrategias de comunicación para mitigar riesgos de incertidumbre frente a recursos y número de CAPS de la reorganización.	Reducir la incertidumbre en los recursos y número de CAPS que efectivamente se van a construir, teniendo en cuenta los continuos cambios que se han dado al respecto.	Desconocimiento de la ciudadanía frente al proceso de construcción y entrada en operación de los nuevos CAPS	Oficina Desarrollo Institucional	3709	Seguimiento al plan de trabajo y ejecución de los convenios según sus etapas (Pre-inversión, Delación, Puesta en Funcionamiento)	31/12/2018	30/01/2019	PENDIENTE	V

La OCI evidencia, el Informe Integral de Gestión Trimestral del Proceso de Participación Comunitaria al IV periodo de 2018. Sin embargo, recomienda que el documento registre (el) o (los) responsables de emitir la información y sea publicado en el link correspondiente a la socialización de los temas del proceso.

La OCI evidencia, la programación de las reuniones de las formas de Participación Ciudadana dirigidas a la Gerencia en los meses de enero a abril/19. Sin embargo, se recomienda ejecutar las acciones planteadas en la acción.

Seguimiento informe anterior dic./18

Seguimiento informe anterior dic./18

**SEGUIMIENTO: PLAN DE MEJORAMIENTO VEEDURIA DISTRITAL  
EXPEDIENTE 20180033309900009E  
Oficina de Control Interno**

No. Oportunidad	Oportunidad	Hallazgo	Análisis	Proceso Responsable	No. Acción	Acción	Fecha Inicio	Fecha Final	Estado	Ciudad	OFICINA CONTROL INTERNO al Abril 30 de 2019
1898	EXPEDIENTE 20180033309900009E Articular estrategias de comunicación para mitigar riesgos de incertidumbre frente a recursos y número de CAPS de la reorganización.	Reducir la incertidumbre en los recursos y número de CAPS que efectivamente se van a construir, teniendo en cuenta los continuos cambios que se han dado al respecto.	Desconocimiento de la ciudadanía frente al proceso de construcción y entrada de operación de los nuevos CAPS	Oficina Desarrollo Institucional	3710	Adoptar acciones de mejora a las desviaciones encontradas si aplica	28/02/2019	29/03/2019	PENDIENTE	A	
1899	EXPEDIENTE 20180033309900009E Monitorar los procesos precontractuales y contractuales en la ejecución de recursos	Agilizar los procesos precontractuales y contractuales, así como la ejecución de recursos, con el fin de que los ciudadanos cuenten con espacios adecuados para su atención.	Desconocimiento de la ciudadanía frente al proceso de construcción y entrada de operación de los nuevos CAPS	Oficina Desarrollo Institucional	3711	Realizar listado de los proyectos del Programa de Modernización de Infraestructura Hospitalaria	01/10/2018	19/11/2018	CUMPLIDA	P	
1899	EXPEDIENTE 20180033309900009E Monitorar los procesos precontractuales y contractuales en la ejecución de recursos	Agilizar los procesos precontractuales y contractuales, así como la ejecución de recursos, con el fin de que los ciudadanos cuenten con espacios adecuados para su atención.	Desconocimiento de la ciudadanía frente al proceso de construcción y entrada de operación de los nuevos CAPS	Oficina Desarrollo Institucional	3712	Consolidar los proyectos que cuenten con suscripción y aprobación dentro del programa de Modernización de Infraestructura Hospitalaria.	01/10/2018	19/11/2018	CUMPLIDA	H	La OCI con oficio No. 106 del 28 de Marzo/19, solicita información a la Dependencia responsable de la ejecución de las acciones para verificar el cumplimiento de las actividades planteadas, sin que se tenga respuesta.
1899	EXPEDIENTE 20180033309900009E Monitorar los procesos precontractuales y contractuales en la ejecución de recursos	Agilizar los procesos precontractuales y contractuales, así como la ejecución de recursos, con el fin de que los ciudadanos cuenten con espacios adecuados para su atención.	Desconocimiento de la ciudadanía frente al proceso de construcción y entrada de operación de los nuevos CAPS	Oficina Desarrollo Institucional	3713	Seguimiento al plan de trabajo y ejecución de los convenios según sus etapas (Pre-inversión, Dotación, Puesta en Funcionamiento).	31/12/2018	30/01/2019	PENDIENTE	V	
1899	EXPEDIENTE 20180033309900009E Monitorar los procesos precontractuales y contractuales en la ejecución de recursos	Agilizar los procesos precontractuales y contractuales, así como la ejecución de recursos, con el fin de que los ciudadanos cuenten con espacios adecuados para su atención.	Desconocimiento de la ciudadanía frente al proceso de construcción y entrada de operación de los nuevos CAPS	Oficina Desarrollo Institucional	3714	Adoptar acciones de mejora a las desviaciones encontradas. En caso que aplique.	28/02/2019	29/03/2019	PENDIENTE	A	
1900	EXPEDIENTE 20180033309900009E Monitorar los procesos de avances de la construcción de los CAPS	Manejar los riesgos asociados al ciclo político de la ciudad para mantener los avances que se logren en los procesos de construcción de los CAPS, dado que en el 2019 finalizará el periodo de la Administración Distrital	Desconocimiento de la ciudadanía frente al proceso de construcción y entrada de operación de los nuevos CAPS	Oficina Desarrollo Institucional	3715	Estructurar la tipología de riesgos Estratégicos en el mapa de riesgos institucional.	30/06/2018	30/11/2018	CUMPLIDA	P	
1900	EXPEDIENTE 20180033309900009E Monitorar los procesos de avances de la construcción de los CAPS	Manejar los riesgos asociados al ciclo político de la ciudad para mantener los avances que se logren en los procesos de construcción de los CAPS, dado que en el 2019 finalizará el periodo de la Administración Distrital	Desconocimiento de la ciudadanía frente al proceso de construcción y entrada de operación de los nuevos CAPS	Oficina Desarrollo Institucional	3716	Identificar riesgos asociados a gestión de proyectos con énfasis en el desarrollo de los CAPS.	30/12/2018	30/01/2019	PENDIENTE	H	
1900	EXPEDIENTE 20180033309900009E Monitorar los procesos de avances de la construcción de los CAPS	Manejar los riesgos asociados al ciclo político de la ciudad para mantener los avances que se logren en los procesos de construcción de los CAPS, dado que en el 2019 finalizará el periodo de la Administración Distrital	Desconocimiento de la ciudadanía frente al proceso de construcción y entrada de operación de los nuevos CAPS	Oficina Desarrollo Institucional	3717	Realizar seguimiento al mapa de riesgos de tipo estratégico determinando avances en Gestión de Proyectos - CAPS.	01/02/2019	30/06/2019	PENDIENTE	V	En tiempo de ejecución

**SEGUIMIENTO: PLAN DE MEJORAMIENTO VEEDURIA DISTRITAL  
EXPEDIENTE 2018003309900009E  
Oficina de Control Interno**

SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA  
Subdirección de Gestión de Recursos Humanos  
Sur, E. S. E.

Seguimiento 3° Línea de Defensa

No. Oportunidad	Oportunidad	Hallazgo	Análisis	Proceso Responsable	No. Acción	Acción	Fecha Inicio	Fecha Final	Estado	Ciclo	OFICINA CONTROL INTERNO a: Abril 30 de 2019
1900	EXPEDIENTE 2018003309900009E Monitoriar los procesos de avances de la construcción de los CAPS	Manejar los riesgos asociados al ciclo político de la ciudad para mantener los avances de construcción de los CAPS, dado que en el periodo de la Administración Distrital	Desconocimiento de la ciudadanía frente al proceso de construcción y entrada de operación de los nuevos CAPS	Oficina Desarrollo Institucional	3718	Adoptar acciones de mejora a las desviaciones encontradas. En caso que aplique.	30/06/2019	30/07/2019	PENDIENTE	A	En tiempo de ejecución
1901	EXPEDIENTE 2018003309900009E Articular acciones para generar acceso de los usuarios a los CAPS	Mantener los esfuerzos y acciones dirigidas a fortalecer el acceso de los usuarios a los servicios de los CAPS, tales como garantizar múltiples canales para la solicitud de citas, ampliar los servicios especializados, el trámite integrado de procedimientos en cada Subred y la ruta de la salud	Desconocimiento de la ciudadanía frente a los múltiples canales de solicitud de citas y trámite de la subred sur	Oficina Participación Social	3719	Identificar los canales de comunicación para asignación de citas e información de servicios especializados tramites y la ruta de la salud	19/11/2018	30/12/2018	CUMPLIDA	P	Seguimiento informe anterior dic./18
1901	EXPEDIENTE 2018003309900009E Articular acciones para generar acceso de los usuarios a los CAPS	Mantener los esfuerzos y acciones dirigidas a fortalecer el acceso de los usuarios a los servicios de los CAPS, tales como garantizar múltiples canales para la solicitud de citas, ampliar los servicios especializados, el trámite integrado de procedimientos en cada Subred y la ruta de la salud	Desconocimiento de la ciudadanía frente a los múltiples canales de solicitud de citas y trámite de la subred sur	Oficina Participación Social	3720	Realizar despliegue de información para asignación de citas e información de servicios especializados, tramites y la ruta de la salud de acuerdo a los canales definidos por la subred sur.	30/12/2018	30/01/2019	CUMPLIDA	H	Seguimiento informe anterior dic./18
1901	EXPEDIENTE 2018003309900009E Articular acciones para generar acceso de los usuarios a los CAPS	Mantener los esfuerzos y acciones dirigidas a fortalecer el acceso de los usuarios a los servicios de los CAPS, tales como garantizar múltiples canales para la solicitud de citas, ampliar los servicios especializados, el trámite integrado de procedimientos en cada Subred y la ruta de la salud	Desconocimiento de la ciudadanía frente a los múltiples canales de solicitud de citas y trámite de la subred sur	Oficina Participación Social	3721	Realizar seguimiento al despliegue de información para asignación de citas e información de servicios especializados, tramites y la ruta de la salud de acuerdo a los canales definidos por la subred sur.	01/02/2018	30/06/2019	PENDIENTE	V	En tiempo de ejecución
1901	EXPEDIENTE 2018003309900009E Articular acciones para generar acceso de los usuarios a los CAPS	Mantener los esfuerzos y acciones dirigidas a fortalecer el acceso de los usuarios a los servicios de los CAPS, tales como garantizar múltiples canales para la solicitud de citas, ampliar los servicios especializados, el trámite integrado de procedimientos en cada Subred y la ruta de la salud	Desconocimiento de la ciudadanía frente a los múltiples canales de solicitud de citas y trámite de la subred sur	Oficina Participación Social	3722	Adoptar acciones de mejora a las desviaciones encontradas. En caso que aplique.	30/06/2019	30/07/2019	PENDIENTE	A	En tiempo de ejecución
1902	EXPEDIENTE 2018003309900009E Fortalecer la integración y el mejoramiento de los sistemas de uso y de la apropiación del sistema de información	Fortalecer la integración y el mejoramiento de los sistemas de información con el fin de garantizar la atención de los usuarios	Falta de apropiación del colaborador en uso del sistema de información	Oficina Sistemas de Información TICS	3723	Elaborar cronograma de capacitación en los diferentes módulos del sistema de información dinámica gerencial	30/06/2018	30/11/2018	CUMPLIDA	P	Seguimiento informe anterior dic./18
1902	EXPEDIENTE 2018003309900009E Fortalecer la integración y el mejoramiento de los sistemas de uso y de la apropiación del sistema de información	Fortalecer la integración y el mejoramiento de los sistemas de información con el fin de garantizar la atención de los usuarios	Falta de apropiación del colaborador en uso del sistema de información	Oficina Sistemas de Información TICS	3724	Realizar las capacitaciones en los diferentes módulos del sistema de información dinámica gerencial	30/06/2018	30/11/2018	CUMPLIDA	H	Seguimiento informe anterior dic./18
1902	EXPEDIENTE 2018003309900009E Fortalecer la integración y el mejoramiento de los sistemas de uso y de la apropiación del sistema de información	Fortalecer la integración y el mejoramiento de los sistemas de información con el fin de garantizar la atención de los usuarios	Falta de apropiación del colaborador en uso del sistema de información	Oficina Sistemas de Información TICS	3725	Realizar evaluación de adherencia al uso del sistema de información	30/11/2018	30/12/2018	CUMPLIDA	V	Seguimiento informe anterior dic./18

**SEGUIMIENTO: PLAN DE MEJORAMIENTO VEEDURIA DISTRITAL  
EXPEDIENTE 2018003309900009E  
Oficina de Control Interno**

Logo of the institution

Seguimiento 3ª Línea de Defensa

No. Oportunidad	Oportunidad	Hallazgo	Análisis	Proceso Responsable	No. Acción	Acción	Fecha Inicio	Fecha Final	Estado	Ciclo	OFICINA CONTROL INTENO a: Abril 30 de 2019
1902	EXPEDIENTE 2018003309900009E Fortalecer la integración y mejoramiento del uso y de la apropiación del sistema de información	Fortalecer la integración y el mejoramiento de los sistemas de información con el fin de garantizar la atención de los usuarios	Falta de apropiación del colaborador en uso del sistema de información	Oficina Sistemas de Información TICS	3726	Adoptar acciones de mejora a las desviaciones encontradas. En caso que aplique.	30/12/2018	30/07/2019	PENDIENTE	A	En tiempo de ejecución
1903	EXPEDIENTE 2018003309900009E Monitorear las publicaciones dentro de las oportunidades legales en el SECOP o en sus páginas web los documentos de las convocatorias o procesos	Las Subredes Integradas de Servicios de Salud Sur E.S.E. deben publicar dentro de las oportunidades legales en el SECOP o en sus páginas web los documentos de las convocatorias o procesos, de conformidad con lo señalado en el artículo 209 de la Constitución Política, el Artículo 7 u 8 del Decreto 103 de 2015, y el Artículo 2.1.1.2.1.8 Decreto 1081 de 2015	Falta de existencia de control de las convocatorias o procesos.	Dirección Contratación	3727	Revisar el Manual de Contratación en relación a que contenga los artículos 7 y 8 del Decreto 103	30/11/2018	30/12/2018	CUMPLIDA	P	Seguimiento informe anterior dic /18
1903	EXPEDIENTE 2018003309900009E Monitorear las publicaciones dentro de las oportunidades legales en el SECOP o en sus páginas web los documentos de las convocatorias o procesos	Las Subredes Integradas de Servicios de Salud Sur E.S.E. deben publicar dentro de las oportunidades legales en el SECOP o en sus páginas web los documentos de las convocatorias o procesos, de conformidad con lo señalado en el artículo 209 de la Constitución Política, el Artículo 7 u 8 del Decreto 103 de 2015, y el Artículo 2.1.1.2.1.8 Decreto 1081 de 2015	Falta de existencia de control de las convocatorias o procesos.	Dirección Contratación	3728	Actualizar procedimiento de bienes y servicios en relación a establecer puntos de control para el seguimiento de la publicación de los procesos de contratación	30/11/2018	30/12/2018	CUMPLIDA	H	La OCI evidencia, los procedimientos CO-CBS-PR-08 V1 Etapa Precontractual, CO-CBS-PR-09 V1 Etapa Contractual y CO-CBS-PR-10 V1 Etapa Post contractual, actualizados a Noviembre 2018 y en cada documento se registra los puntos de control.
1903	EXPEDIENTE 2018003309900009E Monitorear las publicaciones dentro de las oportunidades legales en el SECOP o en sus páginas web los documentos de las convocatorias o procesos	Las Subredes Integradas de Servicios de Salud Sur E.S.E. deben publicar dentro de las oportunidades legales en el SECOP o en sus páginas web los documentos de las convocatorias o procesos, de conformidad con lo señalado en el artículo 209 de la Constitución Política, el Artículo 7 u 8 del Decreto 103 de 2015, y el Artículo 2.1.1.2.1.8 Decreto 1081 de 2015	Falta de existencia de control de las convocatorias o procesos.	Dirección Contratación	3729	Realizar seguimiento mensual a la publicación de los procesos de contratación en SECOP I	30/12/2018	30/06/2019	PENDIENTE	V	En tiempo de ejecución
1903	EXPEDIENTE 2018003309900009E Monitorear las publicaciones dentro de las oportunidades legales en el SECOP o en sus páginas web los documentos de las convocatorias o procesos	Las Subredes Integradas de Servicios de Salud Sur E.S.E. deben publicar dentro de las oportunidades legales en el SECOP o en sus páginas web los documentos de las convocatorias o procesos, de conformidad con lo señalado en el artículo 209 de la Constitución Política, el Artículo 7 u 8 del Decreto 103 de 2015, y el Artículo 2.1.1.2.1.8 Decreto 1081 de 2015	Falta de existencia de control de las convocatorias o procesos.	Dirección Contratación	3730	Definir acciones según las desviaciones encontradas, si aplica	30/12/2018	30/06/2019	PENDIENTE	A	En tiempo de ejecución

**SEGUIMIENTO: PLAN DE MEJORAMIENTO VEEDURIA DISTRITAL  
EXPEDIENTE 20180033309900009E  
Oficina de Control Interno**

Seguimiento 3° Línea de Defensa

No. Oportuni- dad	Oportunidad	Hallazgo	Análisis	Proceso Responsable	No. Acción	Acción	Fecha Inicio	Fecha Final	Estado	Ciclo	OFICINA CONTROL INTENO a: Abril 30 de 2019
1904	EXPEDIENTE 20180033309900009E Integrar Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía regulada a través del Decreto 197 de 2014, el manual de la Alcaldía Mayor de Bogotá y las demás políticas, protocolos, reglamentos y directivas que expida la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el fin de mejorar la oportunidad, calidad, amabilidad y efectividad en la prestación del servicio, permitiendo de igual forma dar cumplimiento al Acuerdo 645 de 2016 por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo 2016-2020 en su artículo 17 tiene como objetivo establecer el programa de atención integral y eficiente en salud.	Respecto de la operación de los CAPS, se recomienda articular la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía regulada a través del Decreto 197 de 2014, la Ley de transparencia y Acceso a la información pública regulada en la Ley 1712 de 2014, el manual de Servicio a la Ciudadanía expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y las demás políticas, protocolos, reglamentos y directivas que expida la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el fin de mejorar la oportunidad, calidad, amabilidad y efectividad en la prestación del servicio, permitiendo de igual forma dar cumplimiento al Acuerdo 645 de 2016 por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo 2016-2020 en su artículo 17 tiene como objetivo establecer el programa de atención integral y eficiente en salud.	Falta de integración entre la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía regulada a través del Decreto 197 de 2014, la Ley de transparencia y Acceso a la información pública regulada en la Ley 1712 de 2014	Oficina Participacion Social	3731	Consolidar el enfoque del proceso del servicio a la ciudadanía	01/06/2018	30/06/2018	CUMPLIDA	P	Seguimiento informe anterior dic.18
1904	EXPEDIENTE 20180033309900009E Integrar Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía regulada a través del Decreto 197 de 2014, el manual de la Alcaldía Mayor de Bogotá y las demás políticas, protocolos, reglamentos y directivas que expida la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el fin de mejorar la oportunidad, calidad, amabilidad y efectividad en la prestación del servicio, permitiendo de igual forma dar cumplimiento al Acuerdo 645 de 2016 por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo 2016-2020 en su artículo 17 tiene como objetivo establecer el programa de atención integral y eficiente en salud.	Respecto de la operación de los CAPS, se recomienda articular la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía regulada a través del Decreto 197 de 2014, la Ley de transparencia y Acceso a la información pública regulada en la Ley 1712 de 2014, el manual de Servicio a la Ciudadanía expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y las demás políticas, protocolos, reglamentos y directivas que expida la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el fin de mejorar la oportunidad, calidad, amabilidad y efectividad en la prestación del servicio, permitiendo de igual forma dar cumplimiento al Acuerdo 645 de 2016 por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo 2016-2020 en su artículo 17 tiene como objetivo establecer el programa de atención integral y eficiente en salud.	Falta de integración entre la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía regulada a través del Decreto 197 de 2014, la Ley de transparencia y Acceso a la información pública regulada en la Ley 1712 de 2014	Oficina Participacion Social	3732	Despliegue del enfoque del proceso del servicio a la ciudadanía en el personal de talento humano del servicio al ciudadano	30/06/2018	31/12/2018	CUMPLIDA	H	La OCI observa, que en reuniones según actas de agosto/18, el proceso Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, realizó despliegue del fortalecimiento de las competencias incluyendo casos para trabajar en grupo, pre y post test del CALL CENTER y resultados de los mismos
1904	EXPEDIENTE 20180033309900009E Integrar Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía regulada a través del Decreto 197 de 2014, el manual de la Alcaldía Mayor de Bogotá y las demás políticas, protocolos, reglamentos y directivas que expida la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el fin de mejorar la oportunidad, calidad, amabilidad y efectividad en la prestación del servicio, permitiendo de igual forma dar cumplimiento al Acuerdo 645 de 2016 por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo 2016-2020 en su artículo 17 tiene como objetivo establecer el programa de atención integral y eficiente en salud.	Respecto de la operación de los CAPS, se recomienda articular la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía regulada a través del Decreto 197 de 2014, la Ley de transparencia y Acceso a la información pública regulada en la Ley 1712 de 2014, el manual de Servicio a la Ciudadanía expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y las demás políticas, protocolos, reglamentos y directivas que expida la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el fin de mejorar la oportunidad, calidad, amabilidad y efectividad en la prestación del servicio, permitiendo de igual forma dar cumplimiento al Acuerdo 645 de 2016 por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo 2016-2020 en su artículo 17 tiene como objetivo establecer el programa de atención integral y eficiente en salud.	Falta de integración entre la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía regulada a través del Decreto 197 de 2014, la Ley de transparencia y Acceso a la información pública regulada en la Ley 1712 de 2014	Oficina Participacion Social	3733	Evaluación de la apropiación del conocimiento al talento humano del servicio del ciudadano	01/06/2018	31/12/2018	CUMPLIDA	V	La OCI evidencia la convocatoria, como acceder al link de participación comunitaria y de servicio al ciudadano, en donde se observa, documentación de capacitación y medición de adherencia con respuestas de evaluación e informe de fortalecimiento de competencias del talento humano de la dependencia

**SEGUIMIENTO: PLAN DE MEJORAMIENTO VEEDURIA DISTRITAL  
EXPEDIENTE 20180033309900009E  
Oficina de Control Interno**

SECRETARÍA DE VEEDURÍA  
SUBDIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE TRÁMITE  
SUT S.E.E.

Seguimiento 3ª Línea de Defensa

No. Oportunidad	Oportunidad	Hallazgo	Análisis	Proceso Responsable	No. Acción	Acción	Fecha Inicio	Fecha Final	Estado	Ciudad	OFICINA CONTROL INTERNO a: Abril 30 de 2019
1904	EXPEDIENTE 20180033309900009E Integrar la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía regulada a través del Decreto 197 de 2014, el manual de Servicio a la Ciudadanía expedido por la Secretaría General de Políticas Públicas Distrital de Bogotá y las demás políticas, protocolos, reglamentos y directivas que expida la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el fin de mejorar la oportunidad, calidad, amabilidad y efectividad en la prestación del servicio, permitiendo de igual forma dar cumplimiento al Acuerdo 645 de 2016 por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo 2016-2020 en su artículo 17, tiene como objetivo establecer el programa de atención integral y eficiente en salud.	Respecto de la operación de los CAPS, se recomienda articular la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía regulada a través del Decreto 197 de 2014, la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública regulada en la Ley 1712 de 2014, el manual de Servicio a la Ciudadanía expedido por la Secretaría General de Políticas Públicas Distrital de Bogotá y las demás políticas, protocolos, reglamentos y directivas que expida la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el fin de mejorar la oportunidad, calidad, amabilidad y efectividad en la prestación del servicio, permitiendo de igual forma dar cumplimiento al Acuerdo 645 de 2016 por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo 2016-2020 en su artículo 17, tiene como objetivo establecer el programa de atención integral y eficiente en salud.	Falta de integración entre la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía regulada a través del Decreto 197 de 2014, la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública regulada en la Ley 1712 de 2014	Oficina Participación Social	3734	Adoptar acciones de mejora a las desviaciones encontradas si aplica	10/06/2018	31/12/2018	CUMPLIDA	A	La OCI evidencia, documento Informe final de fortalecimiento de competencias. Sin embargo, recomienda que el documento contenga: Fecha responsable y a quien se va dirigir, su socialización si fue realizada.
1905	EXPEDIENTE 20180033309900009E Instruir información a la ciudadanía sobre los horarios de atención de acuerdo a los servicios que presta, así como la oficina de atención al ciudadano de cada uno de los CAPS	Fijar en la entrada de los CAPS el horario de atención de acuerdo a los servicios que presta, así como la oficina de atención al ciudadano de cada uno de los CAPS	Desconocimiento de la ciudadanía frente a los a los servicios que presta, así como la oficina de atención al ciudadano de cada uno de los CAPS	Oficina Participación Social	3735	Identificar la información expuestas en los CAPS, y en las oficinas de servicio al ciudadano con relación a horarios de atención	0016-11-01	30/11/2018	CUMPLIDA	P	Seguimiento informe anterior dic /18
1905	EXPEDIENTE 20180033309900009E Instruir información a la ciudadanía sobre los horarios de atención de acuerdo a los servicios que presta, así como la oficina de atención al ciudadano de cada uno de los CAPS	Fijar en la entrada de los CAPS el horario de atención de acuerdo a los servicios que presta, así como la oficina de atención al ciudadano de cada uno de los CAPS	Desconocimiento de la ciudadanía frente a los a los servicios que presta, así como la oficina de atención al ciudadano de cada uno de los CAPS	Oficina Participación Social	3736	1. Consolidar la información de los horarios en cada uno de los CAPS	30/11/2018	10/12/2018	CUMPLIDA	H	Seguimiento informe anterior dic /18
1905	EXPEDIENTE 20180033309900009E Instruir información a la ciudadanía sobre los horarios de atención de acuerdo a los servicios que presta, así como la oficina de atención al ciudadano de cada uno de los CAPS	Fijar en la entrada de los CAPS el horario de atención de acuerdo a los servicios que presta, así como la oficina de atención al ciudadano de cada uno de los CAPS	Desconocimiento de la ciudadanía frente a los a los servicios que presta, así como la oficina de atención al ciudadano de cada uno de los CAPS	Oficina Participación Social	3737	Realizar seguimiento a la información publicada con relación a los horarios de atención	11/12/2018	30/12/2018	CUMPLIDA	V	La OCI evidencia, soporte de publicación en la página web de la Subred, los horarios de atención en cada una de las sedes, sin embargo, no se observa según los anexos el seguimiento y las acciones de mejora a las desviaciones de esta publicación
1905	EXPEDIENTE 20180033309900009E Instruir información a la ciudadanía sobre los horarios de atención de acuerdo a los servicios que presta, así como la oficina de atención al ciudadano de cada uno de los CAPS	Fijar en la entrada de los CAPS el horario de atención de acuerdo a los servicios que presta, así como la oficina de atención al ciudadano de cada uno de los CAPS	Desconocimiento de la ciudadanía frente a los a los servicios que presta, así como la oficina de atención al ciudadano de cada uno de los CAPS	Oficina Participación Social	3738	Adoptar acciones de mejora a las desviaciones encontradas si aplica	30/12/2018	30/12/2018	CUMPLIDA	A	

**SEGUIMIENTO: PLAN DE MEJORAMIENTO VEEDURIA DISTRICTAL  
EXPEDIENTE 2018003309900009E  
Oficina de Control Interno**

No. Expediente	Oportunidad	Hallazgo	Análisis	Proceso Responsable	No. Acción	Acción	Fecha Inicio	Fecha Final	Estado	Clase	OFICINA CONTROL INTENO a. Abril 30 de 2019
1906	EXPEDIENTE 2018003309900009E Disponer de un espacio de servicio a la ciudadanía adecuado para la atención de PQRS teniendo en cuenta los protocolos para la atención con enfoque diferencial establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor	Falta Distribución de espacios para realizar la atención de PQRS	Oficina Participación Social	3739	Identificar los espacios de servicio al ciudadano vs la norma NTC 6047. MIPC y Manual de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor	30/11/2018	30/11/2018	CUMPLIDA	P	Seguimiento informe anterior dic./18	
1906	EXPEDIENTE 2018003309900009E Disponer de un espacio de servicio a la ciudadanía adecuado para la atención de PQRS teniendo en cuenta los protocolos para la atención con enfoque diferencial establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor	Falta Distribución de espacios para realizar la atención de PQRS	Oficina Participación Social	3740	Informar al área de ambiente físico las adecuaciones prioritarias a intervenir	30/11/2018	10/12/2018	CUMPLIDA	H	La OC1 evidencia, informe de espacio público, sin embargo, se debe verificar la ortografía en el documento "CONCLUSIONES" y relacionar que este informe fue remitido al área de ambiente físico como se registra en la acción planteada.	
1906	EXPEDIENTE 2018003309900009E Disponer de un espacio de servicio a la ciudadanía adecuado para la atención de PQRS teniendo en cuenta los protocolos para la atención con enfoque diferencial establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor	Falta Distribución de espacios para realizar la atención de PQRS	Oficina Participación Social	3741	Realizar seguimiento a la intervención de adecuaciones reportadas prioritarias	11/12/2018	30/12/2018	CUMPLIDA	V	La OC1 evidencia acta de reunión del 05 de marzo/19, Mesa de Trabajo con Ambiente Físico - La priorización, con compromisos para ejecutar hasta el 30/04/19.	
1906	EXPEDIENTE 2018003309900009E Disponer de un espacio de servicio a la ciudadanía adecuado para la atención de PQRS teniendo en cuenta los protocolos para la atención con enfoque diferencial establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor	Falta Distribución de espacios para realizar la atención de PQRS	Oficina Participación Social	3742	Adoptar acciones de mejora a las desviaciones encontradas si aplica	30/12/2018	30/12/2018	CUMPLIDA	A		
1907	EXPEDIENTE 2018003309900009E Identificar cada una de las carterías y la información que en ella se publica con el nombre de C. APS correspondiente y los canales de atención al mismo.	Desconocimiento de la ciudadanía frente a la información que en ella se publica con el nombre de C. APS correspondiente y los canales de atención al mismo	Oficina Comunicaciones	3743	Identificar las carterías en los CAPS e información en su contenido	01/11/2018	10/12/2018	CUMPLIDA	P	Seguimiento informe anterior dic./18	
1907	EXPEDIENTE 2018003309900009E Identificar cada una de las carterías y la información que en ella se publica con el nombre de C. APS correspondiente y los canales de atención al mismo	Desconocimiento de la ciudadanía frente a la información que en ella se publica con el nombre de C. APS correspondiente y los canales de atención al mismo	Oficina Comunicaciones	3744	Realizar ubicación de las carterías en los CAPS e información de temática para los usuarios	30/12/2018	30/03/2019	PENDIENTE	H		
1907	EXPEDIENTE 2018003309900009E Identificar cada una de las carterías y la información que en ella se publica con el nombre de C. APS correspondiente y los canales de atención al mismo	Desconocimiento de la ciudadanía frente a la información que en ella se publica con el nombre de C. APS correspondiente y los canales de atención al mismo	Oficina Comunicaciones	3745	Verificar la instalación de las carterías y su información en los CAPS	30/03/2019	30/04/2019	PENDIENTE	V	La OC1 con oficio No. 102 del 28 de Marzo/19, solicita información a la Dependencia responsable de la ejecución de las acciones para verificar el cumplimiento de las actividades planteadas, sin que se tenga respuesta	
1907	EXPEDIENTE 2018003309900009E Identificar cada una de las carterías y la información que en ella se publica con el nombre de C. APS correspondiente y los canales de atención al mismo	Desconocimiento de la ciudadanía frente a la información que en ella se publica con el nombre de C. APS correspondiente y los canales de atención al mismo	Oficina Comunicaciones	3746	Adoptar acciones de mejora a las desviaciones encontradas	30/03/2019	30/03/2019	PENDIENTE	A		

**SEGUIMIENTO: PLAN DE MEJORAMIENTO VEEDURIA DISTRITAL  
EXPEDIENTE 20180033309900009E  
Oficina de Control Interno**

Seguimiento 3ª Línea de Defensa

No. Oportunidad	Oportunidad	Hallazgo	Análisis	Proceso Responsable	No. Acción	Acción	Fecha Inicie	Fecha Final	Estado	Siclo	OFICINA CONTROL INTENO a: Abril 30 de 2019
1908	EXPEDIENTE 20180033309900009E promover para los usuarios en espacios de acceso a la población con discapacidad	Distribuir eficientemente los espacios y asignar más sillas para que todos los usuarios puedan esperar sentados, especialmente la población con discapacidad, mujeres en estado de embarazo y de adulto mayor, con el fin de evitar congestión y particularmente en las horas de mayor afluencia CAPS	Ambientes con dificultades acceso a los usuarios y en discapacidad, mujeres en estado de embarazo y de adulto mayor, con el fin de evitar congestión y particularmente en las horas de mayor afluencia CAPS	Dirección Administrativa	3747	Generar diagnóstico de ambiente humanizado que incluya características de acceso para población con discapacidad	19/11/2018	30/12/2018	CUMPLIDA	P	Seguimiento informe anterior dic./18
1908	EXPEDIENTE 20180033309900009E promover para los usuarios en espacios de acceso a la población con discapacidad	Distribuir eficientemente los espacios y asignar más sillas para que todos los usuarios puedan esperar sentados, especialmente la población con discapacidad, mujeres en estado de embarazo y de adulto mayor, con el fin de evitar congestión y particularmente en las horas de mayor afluencia CAPS	Ambientes con dificultades acceso a los usuarios y en discapacidad, mujeres en estado de embarazo y de adulto mayor, con el fin de evitar congestión y particularmente en las horas de mayor afluencia CAPS	Dirección Administrativa	3748	Realizar aplicación de instrumento humanizado en las unidades de la subred sur.	01/01/2019	30/03/2019	CUMPLIDA	H	La OCI evidencia 17 encuestas de Humanización en Servicios de Medicina Interna, Hospitalización, Neonatos entre otros
1908	EXPEDIENTE 20180033309900009E promover para los usuarios en espacios de acceso a la población con discapacidad	Distribuir eficientemente los espacios y asignar más sillas para que todos los usuarios puedan esperar sentados, especialmente la población con discapacidad, mujeres en estado de embarazo y de adulto mayor, con el fin de evitar congestión y particularmente en las horas de mayor afluencia CAPS	Ambientes con dificultades acceso a los usuarios y en discapacidad, mujeres en estado de embarazo y de adulto mayor, con el fin de evitar congestión y particularmente en las horas de mayor afluencia CAPS	Dirección Administrativa	3749	Consolidar resultados y generar Plan de intervención en las que aptique	01/03/2019	30/03/2019	CUMPLIDA	V	La OCI evidencia, Informe Mantenimiento e Infraestructura 2018 y 2019, Mantenimiento e Infraestructura USS Turqueño y adecuación de Salas Confortables para los usuarios.
1908	EXPEDIENTE 20180033309900009E promover para los usuarios en espacios de acceso a la población con discapacidad	Distribuir eficientemente los espacios y asignar más sillas para que todos los usuarios puedan esperar sentados, especialmente la población con discapacidad, mujeres en estado de embarazo y de adulto mayor, con el fin de evitar congestión y particularmente en las horas de mayor afluencia CAPS	Ambientes con dificultades acceso a los usuarios y en discapacidad, mujeres en estado de embarazo y de adulto mayor, con el fin de evitar congestión y particularmente en las horas de mayor afluencia CAPS	Dirección Administrativa	3750	Adoptar acciones de mejora a las desviaciones encontradas	30/03/2019	30/06/2019	PENDIENTE	A	En tiempo de ejecución
1909	EXPEDIENTE 20180033309900009E Monitoreo del talento humano destinado a la atención dentro del ciclo de servicio	Analizar el talento humano destinado a la atención dentro del ciclo de servicio y fortalecerlo para garantizar la calidad y continuidad en la prestación del servicio a la ciudadanía	Planeación del talento humano en el ciclo de atención de acuerdo a las necesidades	Oficina Desarrollo Institucional	3751	Diagnóstico de capacidad instalada para el servicio al ciudadano (momento 6)	01/07/2018	30/09/2018	CUMPLIDA	P	Seguimiento informe anterior dic./18
1909	EXPEDIENTE 20180033309900009E Monitoreo del talento humano destinado a la atención dentro del ciclo de servicio	Analizar el talento humano destinado a la atención dentro del ciclo de servicio y fortalecerlo para garantizar la calidad y continuidad en la prestación del servicio a la ciudadanía	Planeación del talento humano en el ciclo de atención de acuerdo a las necesidades	Oficina Desarrollo Institucional	3752	Despliegue del enfoque del proceso del servicio a la ciudadanía en el personal de talento humano del servicio al ciudadano	01/06/2018	31/12/2018	CUMPLIDA	H	Seguimiento informe anterior dic./18



**SEGUIMIENTO: PLAN DE MEJORAMIENTO VEEDURIA DISTRITAL**  
**EXPEDIENTE 20180033309900009E**  
**Oficina de Control Interno**

Seguimiento 3ª Línea de Defensa

No. Oportunidad	Oportunidad	Hallazgo	Análisis	Proceso Responsable	No. Acción	Acción	Fecha Inicio	Fecha Final	Estado	Ciudad	OFICINA CONTROL INTENO a: Abril 30 de 2019
1909	EXPEDIENTE 20180033309900009E Monitoreo del talento humano destinado a la atención dentro del ciclo de servicio y fortalecimiento para garantizar la calidad y continuidad en la prestación del servicio a la ciudadanía	Análisis del talento humano dentro del ciclo de servicio y fortalecimiento para garantizar la calidad y continuidad en la prestación del servicio a la ciudadanía	Planeación del talento humano en el ciclo de atención de acuerdo a las necesidades	Oficina Desarrollo Institucional	3753	Seguimiento al cumplimiento del momento 6	30/12/2018	30/12/2018	CUMPLIDA	V	La OCI evidencia, Evaluación, Informes, documentos Pre y Post Test del CALL CENTER, Informe de Resultados de los mismos del fortalecimiento de las Competencias, sin embargo, no registra el seguimiento al cumplimiento del momento 6 como se describe en la acción.
1909	EXPEDIENTE 20180033309900009E Monitoreo del talento humano destinado a la atención dentro del ciclo de servicio y fortalecimiento para garantizar la calidad y continuidad en la prestación del servicio a la ciudadanía	Análisis del talento humano dentro del ciclo de servicio y fortalecimiento para garantizar la calidad y continuidad en la prestación del servicio a la ciudadanía	Planeación del talento humano en el ciclo de atención de acuerdo a las necesidades	Oficina Desarrollo Institucional	3754	Adoptar acciones de mejora a las desviaciones encontradas si aplica	30/12/2018	30/12/2018	CUMPLIDA	A	La OCI evidencia, Informe Final de Fortalecimiento de Competencias, sin embargo, no se aporta acciones de mejora a las desviaciones del momento 6.
1910	EXPEDIENTE 20180033309900009E Promover la información al ciudadano con diferentes canales audiovisuales	Informar en todos los CAPS y a través de los distintos canales de atención sobre la Política de Tratamiento de Datos Personales, de conformidad con lo estipulado de la ley 1581 de 2012.	Desconocimiento de la ciudadanía frente a los distintos canales de atención sobre la Política de Tratamiento de Datos Personales, de conformidad con lo estipulado de la ley 1581 de 2012.	Oficina Desarrollo Institucional	3755	estructurar la Política de tratamiento de Datos personales a nivel Institucional	01/11/2018	30/11/2018	CUMPLIDA	P	Seguimiento informe anterior dic/18
1910	EXPEDIENTE 20180033309900009E Promover la información al ciudadano con diferentes canales audiovisuales	Informar en todos los CAPS y a través de los distintos canales de atención sobre la Política de Tratamiento de Datos Personales, de conformidad con lo estipulado de la ley 1581 de 2012.	Desconocimiento de la ciudadanía frente a los distintos canales de atención sobre la Política de Tratamiento de Datos Personales, de conformidad con lo estipulado de la ley 1581 de 2012.	Oficina Desarrollo Institucional	3756	Aprobar de Política tratamiento de Datos personales, iniciando socialización con líderes de proceso y ampliando coberturas con usuarios, en CAPS priorizados.	30/11/2018	30/12/2018	CUMPLIDA	H	Seguimiento informe anterior dic/18
1910	EXPEDIENTE 20180033309900009E Promover la información al ciudadano con diferentes canales audiovisuales	Informar en todos los CAPS y a través de los distintos canales de atención sobre la Política de Tratamiento de Datos Personales, de conformidad con lo estipulado de la ley 1581 de 2012.	Desconocimiento de la ciudadanía frente a los distintos canales de atención sobre la Política de Tratamiento de Datos Personales, de conformidad con lo estipulado de la ley 1581 de 2012.	Oficina Desarrollo Institucional	3757	Evaluar el cumplimiento de socialización de la Política a los grupos objetivos programados	30/03/2019	30/06/2019	PENDIENTE	V	En tiempo de ejecución
1910	EXPEDIENTE 20180033309900009E Promover la información al ciudadano con diferentes canales audiovisuales	Informar en todos los CAPS y a través de los distintos canales de atención sobre la Política de Tratamiento de Datos Personales, de conformidad con lo estipulado de la ley 1581 de 2012.	Desconocimiento de la ciudadanía frente a los distintos canales de atención sobre la Política de Tratamiento de Datos Personales, de conformidad con lo estipulado de la ley 1581 de 2012.	Oficina Desarrollo Institucional	3758	Adoptar acciones de mejora a las desviaciones encontradas, si aplica	30/06/2019	30/07/2019	PENDIENTE	A	En tiempo de ejecución
1911	EXPEDIENTE 20180033309900009E Promover diferentes estrategias de comunicaciones	Habilitar un link en las páginas web de cada una de las Subredes para que los ciudadanos puedan diligenciar encuestas de satisfacción sobre la atención recibida, especificando la unidad de servicio o CAPS que están evaluando de conformidad con lo señalado en los protocolos de atención virtual del Manual de Servicio a la Ciudadanía	Desconocimiento de la ciudadanía frente a las diferentes estrategias adoptadas por la subred sur	Oficina Participación Social	3759	Diseñar el banner de información de CAPS	15/11/2018	31/12/2018	CUMPLIDA	P	La OCI evidencia, soporte banner CAPS publicado página WE8

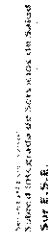
**SEGUIMIENTO: PLAN DE MEJORAMIENTO VEEDURIA DISTRITAL  
EXPEDIENTE 2018003309900009E  
Oficina de Control Interno**

SECRETARÍA DE CONTROL INTERNO  
SECRETARÍA DE SUPERVISIÓN DE NUESTRO  
SERVIDOR PÚBLICO

**Seguimiento 3° Línea de Defensa**

No. Oportunidad	Oportunidad	Hallazgo	Análisis	Proceso Responsable	No. Acción	Acción	Fecha Inicio	Fecha Final	Estado	diab	OFICINA CONTROL INTENO a: Abril 30 de 2019
1911	EXPEDIENTE 2018003309900009E Promover diferentes estrategias de comunicaciones	Habilitar un link en las páginas web de cada una de las Subredes para que los ciudadanos puedan diligenciar encuestas de satisfacción sobre la atención recibida, especificando la unidad de servicio o CAPS que están evaluando de conformidad con lo señalado en los protocolos de atención virtual del Manual de Servicio a la Ciudadanía	Desconocimiento de la ciudadanía frente a las diferentes estrategias adoptadas por la subred sur	Oficina Participacion Social	3760	Publicar Banner de información de CAPS en la página web en el link de servicio al ciudadano	31/12/2018	30/01/2019	CUMPLIDA	H	
1911	EXPEDIENTE 2018003309900009E Promover diferentes estrategias de comunicaciones	Habilitar un link en las páginas web de cada una de las Subredes para que los ciudadanos puedan diligenciar encuestas de satisfacción sobre la atención recibida, especificando la unidad de servicio o CAPS que están evaluando de conformidad con lo señalado en los protocolos de atención virtual del Manual de Servicio a la Ciudadanía	Desconocimiento de la ciudadanía frente a las diferentes estrategias adoptadas por la subred sur	Oficina Participacion Social	3761	Verificar uso del link de información de CAPS	30/01/2019	30/03/2019	CUMPLIDA	V	La OCI observa, soporte de publicación de Banner en la página web con su respectivo link. Informe Defensor del Ciudadano con corte de 01 de julio a 31 de diciembre/18 e Informe de Satisfacción de enero y febrero/19, sin embargo, se recomienda publicar y socializar los informes en los espacios que corresponda.
1911	EXPEDIENTE 2018003309900009E Promover diferentes estrategias de comunicaciones	Habilitar un link en las páginas web de cada una de las Subredes para que los ciudadanos puedan diligenciar encuestas de satisfacción sobre la atención recibida, especificando la unidad de servicio o CAPS que están evaluando de conformidad con lo señalado en los protocolos de atención virtual del Manual de Servicio a la Ciudadanía	Desconocimiento de la ciudadanía frente a las diferentes estrategias adoptadas por la subred sur	Oficina Participacion Social	3762	Adoptar acciones de mejora a las desviaciones encontradas si aplica	30/03/2019	30/03/2019	CUMPLIDA	A	
1912	EXPEDIENTE 2018003309900009E Promover diferentes estrategias de comunicaciones	Publicar de manera clara y visible la información sobre los CAPS en la página web de las subredes, especificando los canales de atención de cada uno de ellos, actualizando el nombre de los CAPS e indicando la dirección, teléfono de atención al ciudadano y asignación de citas, correo electrónico y nombre de contacto del líder de servicio al ciudadano.	Desconocimiento de la ciudadanía frente a las diferentes estrategias adoptadas por la subred sur	Oficina Participacion Social	3763	Identificar la información expuestas en los CAPS Y en las oficinas de servicio al ciudadano con relación a horarios de atención	01/11/2018	30/11/2018	CUMPLIDA	P	Seguimiento informe anterior dic./18
1912	EXPEDIENTE 2018003309900009E Promover diferentes estrategias de comunicaciones	Publicar de manera clara y visible la información sobre los CAPS, en la página web de las subredes, especificando los canales de atención de cada uno de ellos, actualizando el nombre de los CAPS e indicando la dirección, teléfono de atención al ciudadano y asignación de citas, correo electrónico y nombre de contacto del líder de servicio al ciudadano.	Desconocimiento de la ciudadanía frente a las diferentes estrategias adoptadas por la subred sur	Oficina Participacion Social	3764	1. Consolidar la información de los horarios en cada uno e los CAPS. 2. Diseñar herramienta en página web que contenga la información de los CAPS. 3. Habilitar en página web un boton que contenga además de la encuesta de satisfacción, informe PQRS trimestral y toda la información relacionada con los CAPS.	30/11/2018	10/12/2018	CUMPLIDA	H	Seguimiento informe anterior dic./18
1912	EXPEDIENTE 2018003309900009E Promover diferentes estrategias de comunicaciones	Publicar de manera clara y visible la información sobre los CAPS en la página web de las subredes, especificando los canales de atención de cada uno de ellos, actualizando el nombre de los CAPS e indicando la dirección, teléfono de atención al ciudadano y asignación de citas, correo electrónico y nombre de contacto del líder de servicio al ciudadano.	Desconocimiento de la ciudadanía frente a las diferentes estrategias adoptadas por la subred sur	Oficina Participacion Social	3765	Realizar seguimiento a las publicaciones de la información de los CAPS	11/12/2018	30/12/2018	CUMPLIDA	V	La OCI evidencia, soporte de publicación en la página web de la Subred, los horarios de atención en cada una de las sedes, sin embargo, no se observa según los anexos el seguimiento y las acciones de mejora a las desviaciones de esta publicación.
1912	EXPEDIENTE 2018003309900009E Promover diferentes estrategias de comunicaciones	Publicar de manera clara y visible la información sobre los CAPS en la página web de las subredes, especificando los canales de atención de cada uno de ellos, actualizando el nombre de los CAPS e indicando la dirección, teléfono de atención al ciudadano y asignación de citas, correo electrónico y nombre de contacto del líder de servicio al ciudadano.	Desconocimiento de la ciudadanía frente a las diferentes estrategias adoptadas por la subred sur	Oficina Participacion Social	3766	Adoptar acciones de mejora a las desviaciones encontradas si aplica	30/12/2018	30/12/2018	CUMPLIDA	A	

**SEGUIMIENTO: PLAN DE MEJORAMIENTO VEEDURIA DISTRITAL  
EXPEDIENTE 20180033309900009E  
Oficina de Control Interno**



Ministerio de Salud  
Oficina Nacional de Control Interno

Seguimiento 3ª Línea de Defensa

No. Expediente	Oportunidad	Hallazgo	Análisis	Proceso Responsable	No. Acción	Acción	Fecha Inicio	Fecha Final	Estado	Cible	OFICINA CONTROL INTERNO a: Abril 30 de 2019
1915	EXPEDIENTE 20180033309900009E Promover diferentes estrategias de comunicaciones	Incluir dentro de las preguntas frecuentes o FAQ, información sobre que son los CAPS, que servicios presta, los canales de atención y los horarios de atención y adicionalmente, deberá tener una organización temática adecuada y fácil de comprender. La información deberá ser fácil de encontrar para el ciudadano	Desconocimiento de la ciudadanía frente a las diferentes estrategias adoptadas por la subred sur	Oficina Comunicaciones	3767	Realizar diagnóstico de preguntas frecuentes (banner)	19/11/2018	30/11/2018	CUMPLIDA	P	Seguimiento informe anterior dic./18
1915	EXPEDIENTE 20180033309900009E Promover diferentes estrategias de comunicaciones	Incluir dentro de las preguntas frecuentes o FAQ, información sobre que son los CAPS, que servicios presta, los canales de atención y los horarios de atención y adicionalmente, deberá tener una organización temática adecuada y fácil de comprender. La información deberá ser fácil de encontrar para el ciudadano	Desconocimiento de la ciudadanía frente a las diferentes estrategias adoptadas por la subred sur	Oficina Comunicaciones	3768	Enviar las preguntas frecuentes a la web (banner)	30/11/2018	10/12/2018	CUMPLIDA	H	Seguimiento informe anterior dic./18
1915	EXPEDIENTE 20180033309900009E Promover diferentes estrategias de comunicaciones	Incluir dentro de las preguntas frecuentes o FAQ, información sobre que son los CAPS, que servicios presta, los canales de atención y los horarios de atención y adicionalmente, deberá tener una organización temática adecuada y fácil de comprender. La información deberá ser fácil de encontrar para el ciudadano	Desconocimiento de la ciudadanía frente a las diferentes estrategias adoptadas por la subred sur	Oficina Comunicaciones	3769	Seguimiento al cargue de las preguntas frecuentes de la página web	10/12/2018	30/12/2018	CUMPLIDA	V	La OCI observa, soporte de cumplimiento de la acción propuesta.
1915	EXPEDIENTE 20180033309900009E Promover diferentes estrategias de comunicaciones	Incluir dentro de las preguntas frecuentes o FAQ, información sobre que son los CAPS, que servicios presta, los canales de atención y los horarios de atención y adicionalmente, deberá tener una organización temática adecuada y fácil de comprender. La información deberá ser fácil de encontrar para el ciudadano	Desconocimiento de la ciudadanía frente a las diferentes estrategias adoptadas por la subred sur	Oficina Comunicaciones	3770	Adoptar acciones de mejora a las desviaciones encontradas si aplica	01/01/2019	30/01/2019	CUMPLIDA	A	La OCI observa, soporte de cumplimiento de la acción propuesta.
1913	EXPEDIENTE 20160033309900009E Promover la información al ciudadano con diferentes canales de comunicación	Diferenciar en la elaboración de los informes mensuales y trimestrales de PQRS, las unidades de servicios de la salud de los CAPS y llevar sus requerimientos de forma separada, con el fin de evaluar de forma individual pero a su vez integral, la atención de los Centros Prioritarios de Salud - Publicar en la página web de las Subredes, al menos de forma trimestral, los informes de PQRS que deberán contener al menos los siguientes ítems: Número de quejas, tipo de PQRS, canales de atención y subtemas, resultados de las encuestas de satisfacción y las acciones de mejora.	Desconocimiento de la ciudadanía frente a las diferentes estrategias adoptadas por la subred sur	Oficina Participación Social	3771	Estructurar el informe de PQRS y Satisfacción que contenga de manera detallada la información de los CAPS	06/11/2018	09/11/2018	CUMPLIDA	P	Seguimiento informe anterior dic./18

**SEGUIMIENTO: PLAN DE MEJORAMIENTO VEEDURIA DISTRITAL  
EXPEDIENTE 2018003330990009E  
Oficina de Control Interno**

Seguimiento 3° Línea de Defensa

No. Oportunidad	Oportunidad	Hallazgo	Análisis	Proceso Responsable	No. Acción	Acción	Fecha Inicio	Fecha Final	Estado	Ciclo	OFICINA CONTROL INTERNO a: Abril 30 de 2019
1913	EXPEDIENTE 2018003330990009E Promover la información al ciudadano con diferentes canales de comunicación	Diferenciar en la elaboración de los informes mensuales y trimestrales de PQRS, las unidades de servicios de la salud de los CAPS y llevar sus requerimientos de forma separada, con el fin de evaluar de forma individual pero a su vez integral, la atención de los Centros Prioritarios de Salud - Publicar en la página web de las Subredes, al menos de forma trimestral, los informes de PQRS que deberán contener al menos los siguientes ítems: Número de quejas, tipo de PQRS, canales de atención y subtemas, resultados de las encuestas de satisfacción y las acciones de mejora.	Desconocimiento de la ciudadanía frente a las diferentes estrategias adoptadas por la subred sur	Oficina Participación Social	3772	Realizar el informe del mes de Octubre que contenga de manera detallada los resultados de PQRS y de encuesta de satisfacción	10/11/2018	19/11/2018	CUMPLIDA	H	Seguimiento informe anterior dic /18
1913	EXPEDIENTE 2018003330990009E Promover la información al ciudadano con diferentes canales de comunicación	Diferenciar en la elaboración de los informes mensuales y trimestrales de PQRS, las unidades de servicios de la salud de los CAPS y llevar sus requerimientos de forma separada, con el fin de evaluar de forma individual pero a su vez integral, la atención de los Centros Prioritarios de Salud - Publicar en la página web de las Subredes, al menos de forma trimestral, los informes de PQRS que deberán contener al menos los siguientes ítems: Número de quejas, tipo de PQRS, canales de atención y subtemas, resultados de las encuestas de satisfacción y las acciones de mejora.	Desconocimiento de la ciudadanía frente a las diferentes estrategias adoptadas por la subred sur	Oficina Participación Social	3773	Publicación de los informes de PQRS y de encuesta de Satisfacción en la página web de la Subred Sur de manera TRIMESTRAL.	20/11/2018	30/11/2018	CUMPLIDA	V	Seguimiento informe anterior dic /18
1913	EXPEDIENTE 2018003330990009E Promover la información al ciudadano con diferentes canales de comunicación	Diferenciar en la elaboración de los informes mensuales y trimestrales de PQRS, las unidades de servicios de la salud de los CAPS y llevar sus requerimientos de forma separada, con el fin de evaluar de forma individual pero a su vez integral, la atención de los Centros Prioritarios de Salud - Publicar en la página web de las Subredes, al menos de forma trimestral, los informes de PQRS que deberán contener al menos los siguientes ítems: Número de quejas, tipo de PQRS, canales de atención y subtemas, resultados de las encuestas de satisfacción y las acciones de mejora.	Desconocimiento de la ciudadanía frente a las diferentes estrategias adoptadas por la subred sur	Oficina Participación Social	3774	Adoptar acciones de mejora a las desviaciones encontradas, si aplica	01/12/2018	30/12/2018	CUMPLIDA	A	La OCI observa, soporte de informe de la SDS IV trimestre 2018 (Informe SIDMA y retroalimentación del mismo) e Informe Defensor del Ciudadano de Julio a diciembre/18
1914	EXPEDIENTE 2018003330990009E Promover la socialización en temas de humanización al cliente interno y orientación de los servicios y acceso	Fortalecer el contenido, periodicidad y alcance de las capacitaciones en temas relacionados con el servicio, al cliente externo y especialmente en temas de trato deshumanizado, inadecuada orientación de los servicios y dificultad de acceso	Desconocimiento de la ciudadanía frente a las diferentes estrategias adoptadas por la subred sur	Oficina Participación Social	3775	Elaborar cronograma de fortalecimiento de competencias del Talento Humano (Informadores) del proceso Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	09/10/2018	12/10/2018	CUMPLIDA	P	Seguimiento informe anterior dic /18
1914	EXPEDIENTE 2018003330990009E Promover la socialización en temas de humanización al cliente interno y orientación de los servicios y acceso	Fortalecer el contenido, periodicidad y alcance de las capacitaciones en temas relacionados con el servicio, al cliente externo y especialmente en temas de trato deshumanizado, inadecuada orientación de los servicios y dificultad de acceso	Desconocimiento de la ciudadanía frente a las diferentes estrategias adoptadas por la subred sur	Oficina Participación Social	3776	Desarrollar las temáticas relacionadas a fortalecimiento de competencias con el Talento Humano - Informadores	12/10/2018	30/11/2018	CUMPLIDA	H	Seguimiento informe anterior dic /18

**SEGUIMIENTO: PLAN DE MEJORAMIENTO VEEDURIA DISTRITAL  
EXPEDIENTE 2018003309900009E  
Oficina de Control Interno**

Subred Integrada de Servicios de Salud  
Sur E.S.E.

Seguimiento 3ª Línea de Defensa

No. Oportunidad	Oportunidad	Hallazgo	Análisis	Proceso Responsable	No. Acción	Acción	Fecha Inicio	Fecha Final	Estado	Ciclo	OFICINA CONTROL INTERNO a: Abril 30 de 2019
1914	EXPEDIENTE 2018003309900009E Promover la socialización en temas de capacitación al cliente interno y especialmente al cliente externo frente a la orientación de los servicios y acceso	Fortalecer el contenido, periodicidad y alcance de las capacitaciones en temas relacionados con el servicio, especialmente en temas de trato deshumanizado, inadecuada orientación en los servicios y dificultad de acceso	Desconocimiento de la ciudadanía frente a las diferentes estrategias adoptadas por la subred sur	Oficina Participación Social	3777	Realizar evaluación y consolidación de resultados de las sesiones de fortalecimiento de competencias	12/10/2018	30/11/2018	CUMPLIDA	V	Seguimiento informe anterior dic./18
1914	EXPEDIENTE 2018003309900009E Promover la socialización en temas de capacitación al cliente interno y especialmente al cliente externo frente a la orientación de los servicios y acceso	Fortalecer el contenido, periodicidad y alcance de las capacitaciones en temas de trato deshumanizado, inadecuada orientación en los servicios y dificultad de acceso	Desconocimiento de la ciudadanía frente a las diferentes estrategias adoptadas por la subred sur	Oficina Participación Social	3778	Tomar correctivos frente a desviaciones encontradas, si aplica	30/11/2018	31/12/2018	CUMPLIDA	A	La OCI evidencia, soporte taller accesibilidad, Informe Final Fortalecimiento Competencias, correo capacitación virtual, acta capacitación SDS 30 de enero 2019 y curso lenguaje claro.

FECHA SEGUIMIENTO	FUNCIONARIO/CONTRATISTA	NOMBRE	CARGO	RED
21/03/2019	Proyectado por:	Ana Cecilia Gomez Santos	Apoyo 2 - OCI	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur
30/04/2019	Revisado por:	Luis Armando Rodriguez Castellanos	Prof. Especializado - OCI	
	Aprobado por:	Gloria Esperanza Acevedo	Oficina Control Interno	