

INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES Y PROBLEMÁTICAS EN EL
ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD GESTIONADAS A TRAVÉS DEL “SISTEMA
DISTRITAL PARA LA GESTION DE PETICIONES CIUDADANAS- BOGOTA TE ESCUCHA”

IV Trimestre 2024

Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía

Dirección de Servicio a la Ciudadanía

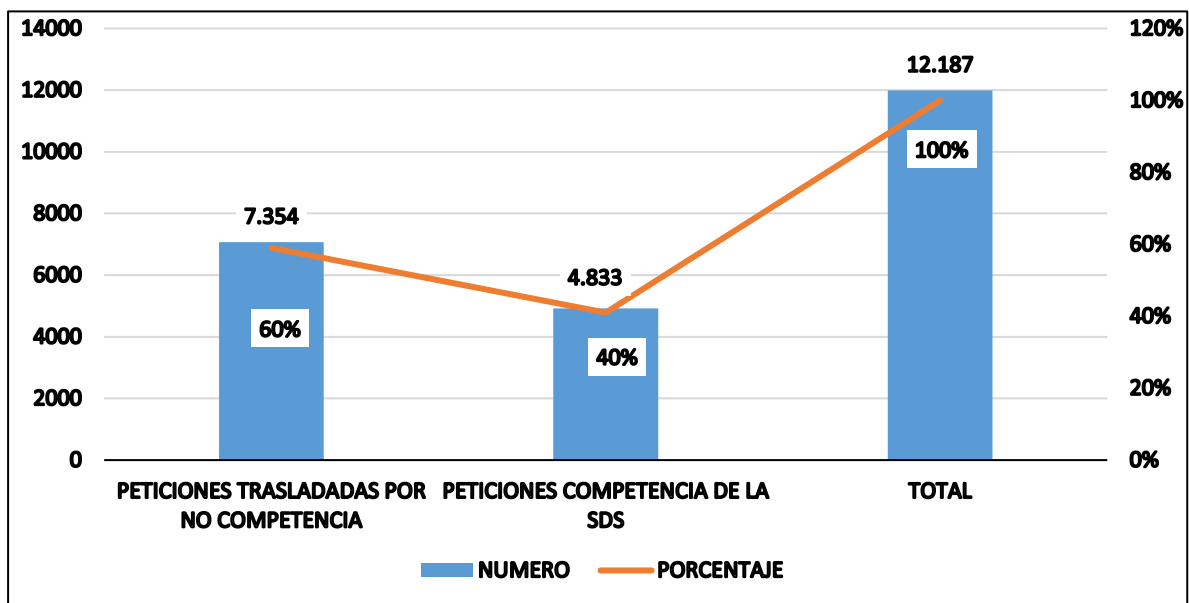
INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES Y PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD IV TRIMESTRE 2024

El presente informe da cuenta del comportamiento de las peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de las Peticiones Ciudadanas- Bogotá te Escucha, para el cuarto trimestre del año 2024 – octubre, noviembre y diciembre-. Este informe tiene como marco la Ley 1712/2014.

A través de este documento se describen las diferentes tipologías, canales de ingreso, clasificación de problemáticas de acceso y las acciones realizadas para la gestión de las peticiones, registradas para la Secretaría Distrital de Salud – SDS.

A continuación, se presentan las peticiones que ingresaron a la entidad, discriminadas por tipo y por los canales de atención dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud - SDS. Se registraron **12.187** peticiones, de las cuales **4.833**, fueron tramitadas por la Secretaría Distrital de Salud a través de las dependencias competentes y **7.354** peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades.

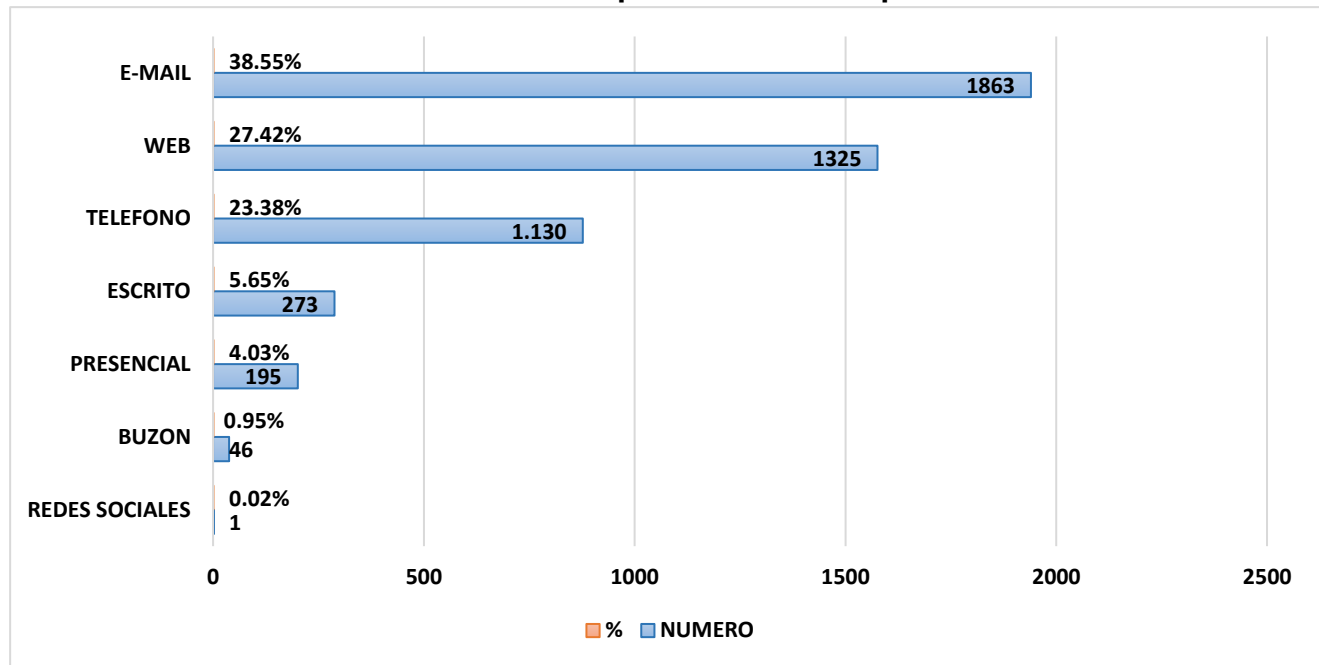
Gráfico 1. Peticiones que ingresan a la SDS IV trimestre 2024



Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- IV Trim. 2024

De las 4.833 peticiones de nuestra competencia, se discrimina su comportamiento durante el periodo del presente informe, de la siguiente manera.

Gráfico 2. Peticiones por canal de recepción.

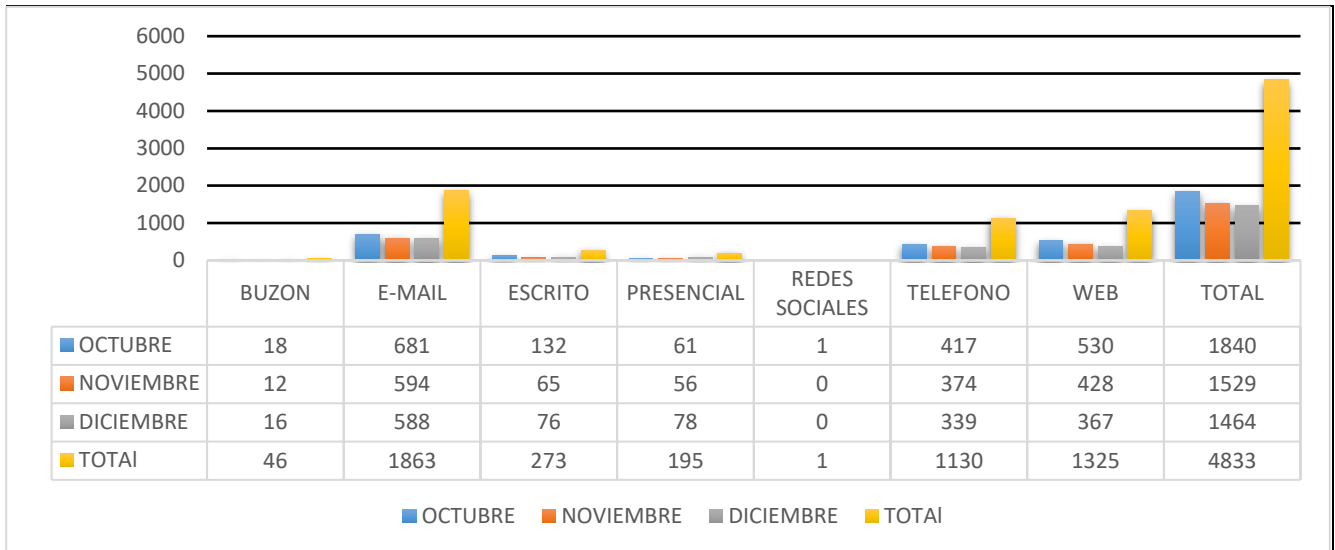


Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha-IV trimestre 2024

Los resultados presentados para este período indican que el correo electrónico/ e-mail, es el medio más utilizado por los ciudadanos para presentar sus peticiones a la entidad, representado en 1.863 peticiones que corresponden al 38.55% del total de las peticiones competencia de la Secretaría. En segundo lugar, se observa que el canal web con 1.325 peticiones, representa el 27.42% de las peticiones y el canal telefónico, con 1.130 peticiones, representa un 23.38%, posicionándose en el tercer lugar. En menor porcentaje se encuentra el canal de redes sociales con 1 petición (0.02%) y el buzón con 46 peticiones representando un 0.95%.

Cabe resaltar que en este trimestre continúa la tendencia en el uso de los tres principales canales de interacción con la ciudadanía, mostrando que los canales de mayor participación ciudadana son los canales no presenciales.

Gráfico 3. Peticiones por periodo y canal de recepción IV trimestre 2024

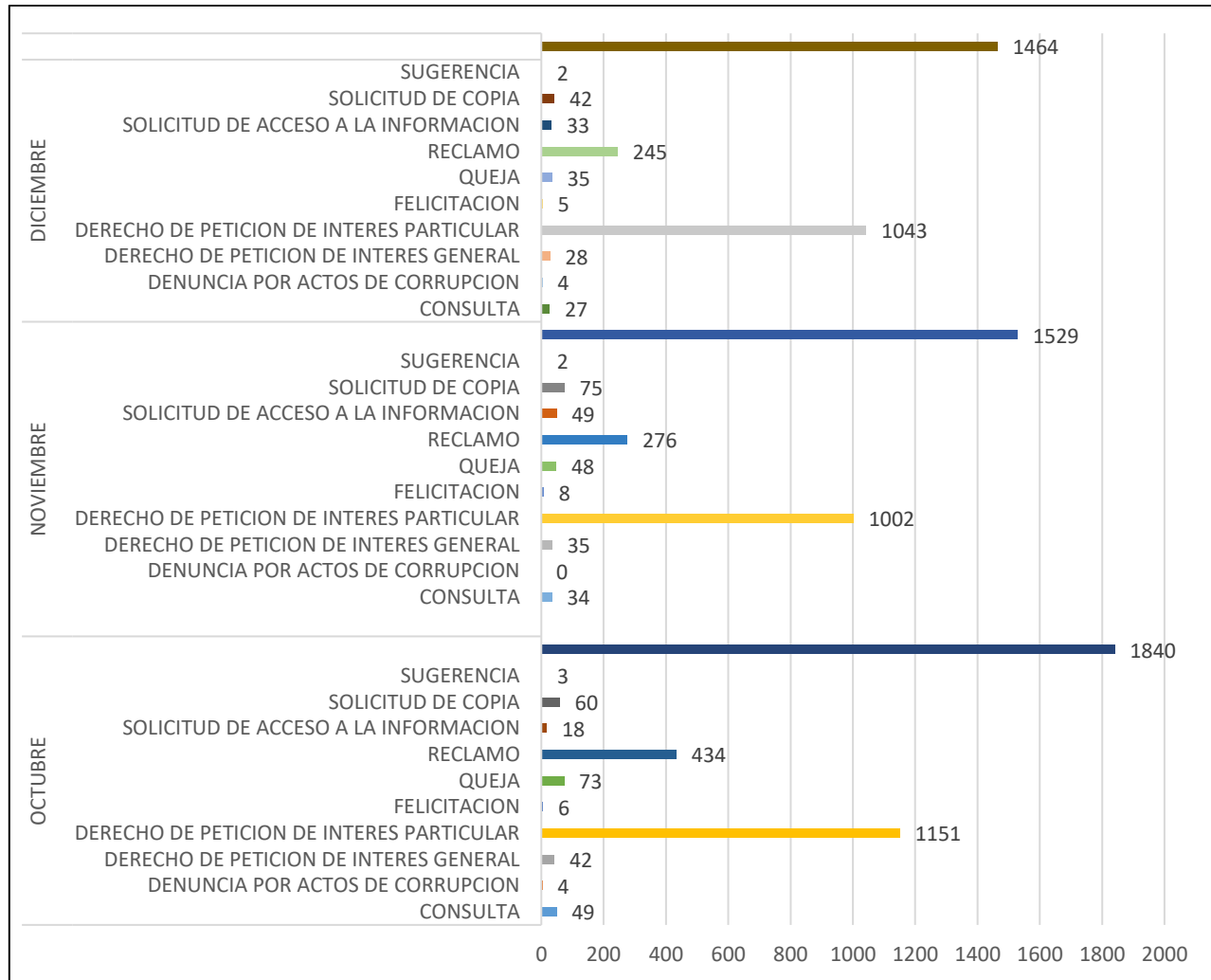


Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha-IV trimestre 2024

Como se observa en la gráfica anterior se evidencia que para el IV trimestre, el mes con mayor gestión de peticiones fue octubre de 2024 con 1.840 peticiones (38%) del trimestre y el mes con menor gestión de peticiones corresponde al mes de diciembre de 2024 con 1464 (30%).

Así mismo, se observa que la disminución más significativa en el trimestre se presentó en el canal escrito de octubre a noviembre, la cual paso de recibir 132 peticiones en octubre a 65 peticiones en noviembre presentando una disminución de 67 peticiones.

Gráfico 4. Tipología de peticiones por mes– IV trimestre 2024



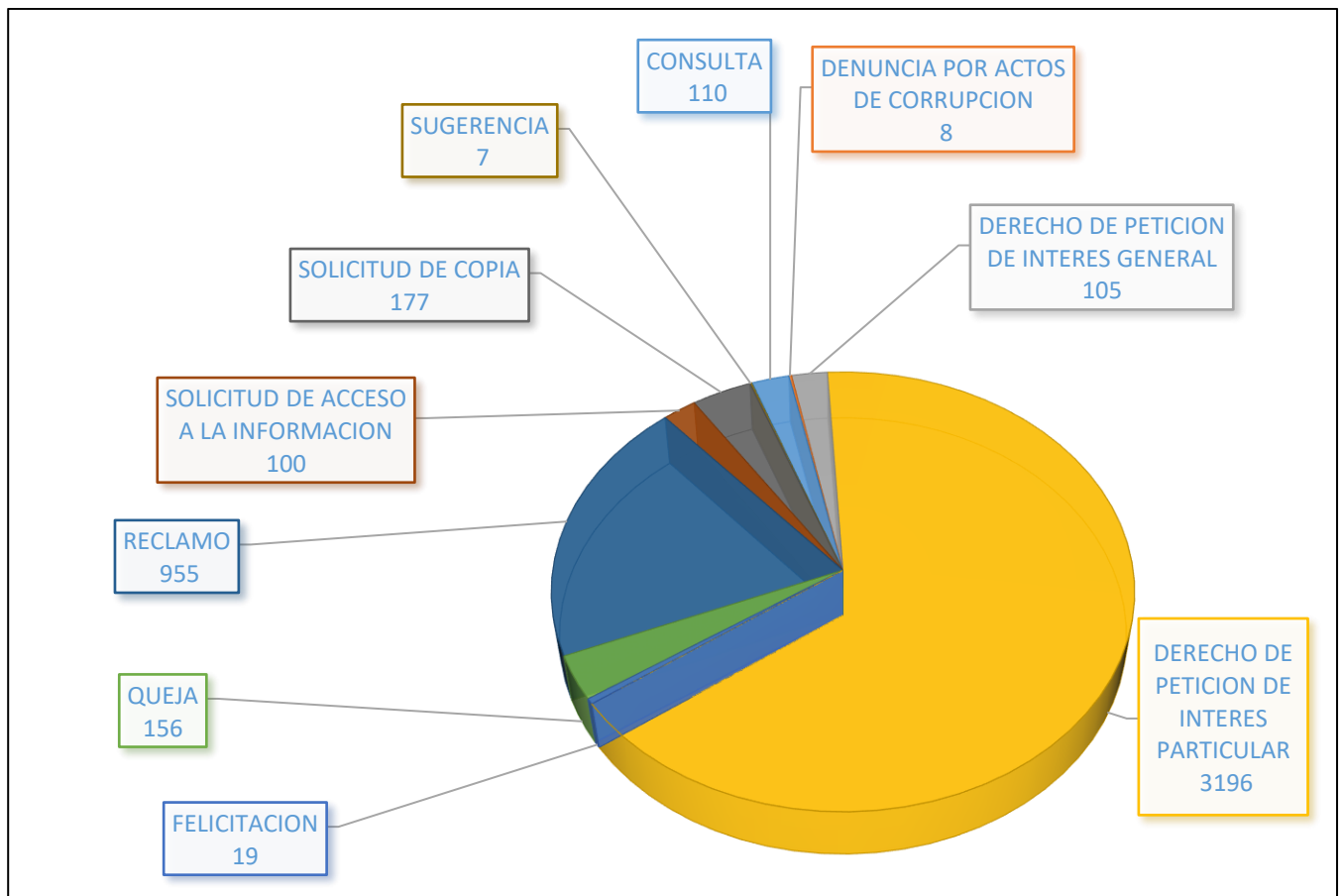
Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha-IV Trim. 2024

Teniendo en cuenta el gráfico anterior, se observa que la tipología con mayor participación para el presente trimestre fueron los derechos de petición de interés particular, siendo el mes de octubre en el que se presenta el mayor número de peticiones (1.151) con una disminución en noviembre de 149 peticiones y un incremento en diciembre que llegó a 1.043 peticiones.

Por otra parte, la otra tipología representativa del periodo son los reclamos, los cuales presentaron un comportamiento descendente mes a mes; octubre 434 peticiones, noviembre 276 y diciembre 245.

Finalmente, como tercera tipología predominante para el trimestre se encuentra las solicitudes de copia, las cuales presentan una caída en el mes de diciembre de 33 peticiones menos y su participación fue mayoritaria en el mes de noviembre con 75 peticiones.

Gráfico 5. Tipo de peticiones



Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha-IV trimestre 2024

Con relación a los tipos de petición, se tiene como resultado que con mayor porcentaje se presentan las peticiones de interés particular 3.196 (66.13%). En segundo lugar, están los reclamos, 955 correspondientes al 18.04%, seguido de las solicitudes de copia con 177 peticiones con un 3.66%. Por su parte, con menor participación se encuentran las tipologías de felicitaciones 19, las denuncias por actos de corrupción 8 peticiones y sugerencias con un total de 7 peticiones.

De las 3.196 peticiones de interés particular, se encuentra que por competencia, la Dirección de Calidad de Servicios de Salud atendió 1.247, peticiones asociadas en su gran mayoría con licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo y la Subdirección de

Inspección Vigilancia y Control de Servicios de Salud con 1.122, solicitando registro y autorización de títulos en el área de la salud.

2. Motivos de problemáticas de acceso a los servicios de salud

Tabla 1. Problemáticas de acceso – IV trimestre 2024

Problemática de barreras de acceso	Octubre	Noviembre	Diciembre	Totales	% de participación
Atención deshumanizada	1	4	3	8	1.23
Presunto evento adverso	1	2	1	4	0.61
Problemas recursos económicos	4	5	5	14	2.15
Dificultad accesibilidad administrativa	8	7	9	24	3.69
Dificultad tutelas	2	2	2	6	0.92
Inconsistencias sistemas de información-Aseguramiento	2	2	1	5	0.77
Negación servicios	4	2	3	9	1.38
No oportunidad servicios	206	159	135	500	76.80
No suministro medicamentos	21	20	40	81	12.48
TOTALES	249	203	199	651	100

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- IV Trim.2024

La tabla anterior permite identificar que las problemáticas de acceso a los servicios de salud, para el presente trimestre se asocian mayoritariamente a la no oportunidad de servicios con el 76.8% (500), dentro de esta categoría se destacan las problemáticas asociadas a la prestación de servicios ambulatorios de medicina especializada. Así mismo, se observa 81 solicitudes relacionada con el no suministro de medicamentos, las cuales principalmente son ocasionadas por parte de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios – EAPB, ya que 68 de estas solicitudes, se presentan por medicamentos incluidos en el plan de beneficios.

3. Solicitudes de Acceso a la Información

Tabla 2. Solicitudes acceso a la información – IV trimestre 2024

Tipo de solicitud	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Porcentaje
Solicitud de Acceso a la Información	18	49	33	100	2.06%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- IV Trimestre 2024

En la tabla anterior se presentan los datos de las peticiones recibidas relacionadas con las solicitudes de acceso a la información. De las 100 solicitudes de acceso a la información, noviembre representa el mes con mayor número de peticiones (49), las cuales fueron

gestionadas por las dependencias acorde con los términos establecidos por la norma, las cuales fueron gestionadas en promedio en 8.0 días, tal como lo registra la siguiente tabla.

Mes	Promedio días de respuesta
Octubre	7.8
Noviembre	8.1
Diciembre	8.3
Total	8.0

El tema más solicitado para acceso de información está relacionado con la licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo, con un total de 50 peticiones.

4. Sugerencias

Respecto al comportamiento de las peticiones del tipo sugerencias, el comportamiento en el trimestre fue el siguiente:

Tabla 3 Sugerencias a la SDS – IV trim.2024

Tipo de petición	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total IV Trimestre 2024	%
Sugerencia	3	2	2	7	0,14

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha IV trimestre 2024

Como se observa en la tabla anterior, en el cuarto trimestre del año 2024, se registraron 7 sugerencias, las cuales representan el 0,14% del total de peticiones gestionadas en este trimestre por la Secretaría Distrital de Salud.

Es importante aclarar que estas sugerencias son revisadas por la entidad para analizar la pertinencia o no de las mismas y ser presentadas al cuerpo directivo de la entidad en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

5. Solicitudes

Frente a las solicitudes negadas o no tramitadas, teniendo en cuenta el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-Ley 1437 de 2011 (Artículo 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas), se observa que en los meses correspondientes no se recibió ningún requerimiento con estas condiciones.

Tabla 4. Solicitudes negadas o no tramitadas – IV trimestre 2024

Tipo de Petición	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total IV trim. 2024
Solicitudes Negadas	0	0	0	0

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- IV Trimestre 2024

Es importante mencionar que, en caso de que esto ocurra, se da respuesta a la ciudadana o ciudadano informando las razones que sustentan el no trámite de la petición.

5.1. Solicitudes de temas contratación en la SDS.

Tabla 5. Solicitudes de temas de contratación en la SDS- IV trimestre 2024

Temas de Contratación de Persona Natural, Jurídicas y Recursos Físicos					
Consulta	Reclamo	Queja	Felicitación	Derecho de Petición de Interés Particular	TOTAL
1	2	2	15	64	87

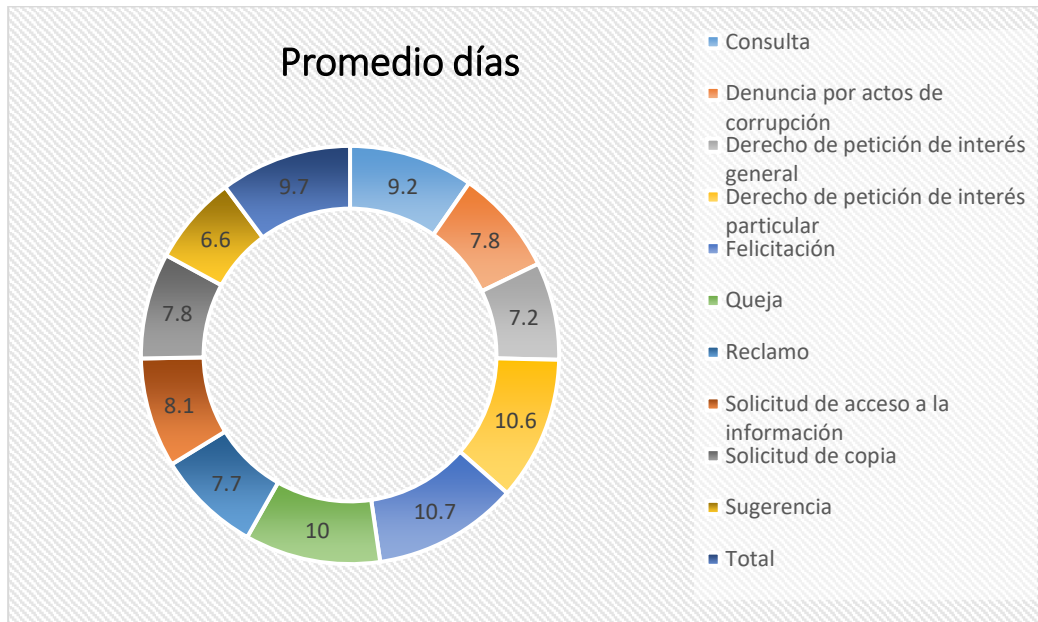
Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- IV trimestre 2024

De acuerdo con el total de las peticiones recibidas en IV trimestre (4.833), 87 peticiones, es decir el 1.8% corresponden a solicitudes relacionadas a temas de contratación. Estas solicitudes estuvieron principalmente relacionadas con temas de certificaciones contractuales y contratación de persona natural.

La mayor parte de estas solicitudes corresponden a derechos de petición de interés particular, siendo gestionadas en su mayoría por la Dirección de Talento Humano y la Subdirección de contratación.

6. Tiempos promedio de respuesta

Tabla 6. Tiempo promedio de respuesta por tipología - IV trimestre 2024



Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- IV trimestre 2024
**Los tiempos de respuesta a peticiones se verifican de acuerdo con el Ley 1755 de 2015.*

En el cuarto trimestre del año 2024, de acuerdo con los resultados obtenidos y frente al promedio de tiempo de respuesta en la Secretaría Distrital de Salud, por tipologías se evidencia las siguientes, con mayor número de días para su respuesta: las felicitaciones, los derechos de petición de interés particular y las quejas tienen un promedio de 10 días de respuesta cumpliendo con los tiempos establecidos por ley.

7. Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te Escucha.

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía, tiene establecido en su procedimiento para la gestión de peticiones, actividades de seguimiento con el fin de brindar respuestas dentro del marco normativo vigente y se cumpla con los criterios de calidad y manejo del sistema.

Este seguimiento se realiza efectuando cortes semanales para revisar y verificar el cumplimiento de los términos normados para el derecho de petición, es decir se tiene en cuenta fecha de inicio de términos en la entidad y fecha de respuesta, acorde al tipo de petición, como se establece en la normatividad vigente (Ley 1755 de 2015) a continuación:

Por lo anterior, se tienen establecidas las siguientes acciones de seguimiento:

7.1 Seguimientos preventivos

En cumplimiento a la normatividad vigente y conforme al riesgo transversal “gestionar las peticiones de los ciudadanos, por fuera de los términos establecidos en la Ley” asignadas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá te Escucha, como acción correctiva de la materialización del riesgo se determinó emitir y enviar semanalmente vía correo electrónico, los seguimientos preventivos a las dependencias de la Secretaría Distrital de Salud con las peticiones que registren pendientes en términos y/o próximas a vencer en el sistema.

7.2. Seguimientos por no respuesta oportuna

Se realiza semanalmente seguimiento a las peticiones que se reportan vencidas por no respuesta oportuna así:

- A las dependencias que no atiendan el vencimiento de términos, se le envía correo electrónico: a los directivos y referente que opera el sistema distrital de gestión de peticiones, de la dependencia competente de dar respuesta. Estos envíos se remiten con copia a la Oficina de Control Disciplinario Interno y Oficina de Control Interno, con copia a la Directora de Servicio a la Ciudadanía.
- A la EPS Capital Salud, se envía correo electrónico a la gerencia, a la jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano y al referente que opera el Sistema Distrital de gestión de peticiones, con copia a la Dirección Aseguramiento y Garantía del Derecho a la Salud de la SDS y al profesional de asistencia técnica de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía asignado para la EPS.

Acorde con la periodicidad semanal, se continúan realizando revisiones en el sistema a las peticiones ya notificadas, por no respuesta oportuna y de no encontrar respuesta, se reitera por correo electrónico, notificando a los ya requeridos y se realiza esta actividad hasta evidenciar su cierre definitivo.

7.3 Seguimiento al cumplimiento de los criterios de calidad de la respuesta emitida por las dependencias en la SDS a los derechos de petición ingresados por Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – “Bogotá te Escucha”.

El propósito es informar a las diferentes dependencias de la SDS el cumplimiento a la calidad de las respuestas emitidas a los derechos de petición registrados en el Sistema, en términos de coherencia, claridad, calidez y oportunidad. De igual forma, el reporte de peticiones

identificadas como vencidas en el Sistema “Bogotá Te Escucha” para que se generen las acciones permanentes de mejora.

Para el cumplimiento de esta acción, se tomó como insumo las evaluaciones mensuales emitidas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

De acuerdo con lo anterior, se presenta el consolidado de las acciones de seguimiento a los derechos de petición registrados en el IV trimestre del 2024:

Tabla 7. Seguimientos preventivos de peticiones por dependencias de la SDS y a la EPS Capital Salud– IV trimestre 2024

Consolidado seguimiento a la gestión de peticiones por dependencias SDS y EPS capital salud		octubre	noviembre	diciembre	Total IV trimestre
Total Seguimientos preventivos a peticiones	Seguimiento preventivo de peticiones próximas a vencer a las dependencias de la SDS	1024	920	1178	3.122
	Seguimiento preventivo de peticiones próximas a vencer a la EPS CAPITAL SALUD	1045	761	1644	3.450
TOTAL SEGUIMIENTOS PREVENTIVOS		2069	1681	2822	6572

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- IV trimestre 2024 Seguimientos preventivos Semanales

Mediante correo electrónico se remite el reporte de peticiones en términos y/o próximos a vencer, a los referentes del sistema Bogotá te Escucha de cada dependencia de la Secretaría Distrital de Salud y en la EPS Capital Salud, para que se tomen las medidas oportunas y eficaces de gestión para la respuesta, evitando la gestión de peticiones con respuesta no oportuna.

Tabla 8. Seguimientos de peticiones por no oportunidad

Total seguimiento a peticiones por no respuesta oportuna	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total IV trimestre
Peticiones revisadas por NO respuesta oportuna a las dependencias de la SDS	293	661	471	1425

Peticiones revisadas por NO respuesta oportuna a CAPITAL SALUD	136	133	353	622
TOTAL	429	794	824	2047
Requerimiento a las dependencias de la SDS por no respuesta oportuna	0	1	4	5
Requerimiento a Capital Salud por no respuesta oportuna	0	0	1	1
TOTAL	0	1	5	6
Reiteraciones a las dependencias de la SDS por no respuesta oportuna	0	0	0	0
Reiteraciones a Capital Salud por no respuesta oportuna	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- IV trimestre 2024 y los Informes consolidados sobre la calidad de las respuestas emitidas en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha, correspondiente a los meses de octubre y noviembre de 2024, de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, Alcaldía Mayor.

En el seguimiento a la no oportunidad en la respuesta de los derechos de petición, la Secretaría Distrital de Salud, envió los correos electrónicos a las dependencias que incumplieron con la oportunidad en la respuesta, se enviaron las observaciones a los directivos y a los referentes que operan el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Para este periodo se presentaron cinco (5) peticiones con requerimiento por no oportunidad.

7.4 seguimiento de calidad

Tabla 9. Seguimientos a la calidad.

SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total IV Trimestre 2024
Peticiones con seguimiento a cumplimiento de los criterios de calidad de la respuesta a requerimientos de la SDS (*)	0	1	Pendiente	Dato parcial 1
Peticiones informadas por NO cumplimiento de alguno o algunos de los criterios de calidad las dependencias de la SDS	3	4	Pendiente	Dato parcial 7
Nota: * El resultado para el reporte del "Seguimiento al cumplimiento de los criterios de calidad, en la respuesta a los derechos de petición Ciudadana de la SDS" se reporta mes vencido, teniendo en cuenta los términos de ley para la gestión de la respuesta, a los derechos de petición que ingresan el último día del mes.				

Dentro del proceso de seguimiento a la calidad de la respuesta en el cuarto trimestre de 2024 (octubre, noviembre, diciembre de 2024) con dato parcial, se encontró que se dio cumplimiento a los criterios de calidad con respuesta clara, coherente, oportuna y con calidez en 44 peticiones de las 45 analizadas.

Los siguientes son los criterios con los que se evalúa el seguimiento a la calidad de las respuestas, parámetros dados por la Secretaría General de la Alcaldía, en la “*Guía para la evaluación de calidad de las respuestas emitidas en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas*”.

- **Coherencia:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano. Los subcriterios de evaluación son los siguientes:
- **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía. Los sub-criterios de evaluación son los siguientes:
- **Calidez:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al petionario o petionaria con la respuesta a su requerimiento. Los sub-criterios de evaluación son los siguientes:
- **Oportunidad:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales, según sea el tipo de solicitud. Los sub-criterios de evaluación son los siguientes:

8. Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas está diseñado de acuerdo con los lineamientos dados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para la atención de las peticiones ciudadanas, por lo tanto, la gestión que se realice en éste debe reflejar la trazabilidad y la realidad del trámite efectuado en las peticiones.

- **Manejo del Sistema:** Hace referencia a la correcta utilización o no, del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, por parte de los funcionarios que operan la plataforma.

En el cuarto trimestre de 2024, con dato parcial, se encontró que se dio cumplimiento al adecuado manejo del sistema Bogotá Te Escucha, en 38 peticiones de las 45 analizadas, Es decir, que no se dio cumplimiento al adecuado manejo del sistema en siete (7) peticiones, por manejo extemporáneo en éste.

Tanto los resultados de la calidad de la respuesta como del manejo adecuado del Sistema, se envían por correo electrónico a las dependencias implicadas en las observaciones, detallando el número de las peticiones, para que se tomen las medidas correctivas necesarias.

Tabla 10. Seguimientos a la calidad de las respuestas

Calidad de las respuestas												
Octubre												
ENTIDAD	MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA		Total Peticiones con Incumplimiento
		CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	26	26	0	26	0	26	0	26	0	26	0	0
		100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	
Índice de cumplimiento de calidad		100%		EXCELENTE				Índice de Incumplimiento de calidad		0%		
META POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA												86%
PETICIONES VENCIDAS												
ENTIDAD							No.					
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD							3					

Calidad de las respuestas												
Noviembre												
ENTIDAD	MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA		Total Peticiones con Incumplimiento
		CUMPL E	INCUMPL E	CUMPL E	INCUMPL E	CUMPL E	INCUMPL E	CUMPL E	INCUMPL E	CUMPL E	INCUMPL E	
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	19	18	1	18	1	18	1	18	1	18	1	1
		95%	5%	95%	5%	95%	1%	95%	5%	95%	5%	
Índice de cumplimiento de calidad		95%		BUENO				Índice de Incumplimiento de calidad		5%		
META POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA											86%	
PETICIONES VENCIDAS												
ENTIDAD							No.					
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD							4					

Fuente: Informes consolidados sobre la calidad de las respuestas emitidas en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha, correspondiente a los meses de Octubre y Noviembre de 2024

De acuerdo a los resultados analizados en el grafico anterior y con base en los informes mensuales enviados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, se reporta el índice de calidad para el mes de octubre en 100% (excelente) y para el mes de noviembre en 95% (bueno).

A continuación, se presentan los resultados enunciados, de la Secretaría Distrital de Salud frente a este seguimiento:

Tabla 11. Observaciones al seguimiento del cumplimiento de los criterios de calidad por dependencias –SDS

PERIODO	DEPENDENCIA	OBSERVACION
Octubre	NA	El porcentaje de cumplimiento por criterios de calidad para este mes fue del 100%
Noviembre	1.1. Servicio al Ciudadano	El requerimiento no cumple con el criterio de calidad, porque se requería solicitar ampliación y no cierre por respuesta definitiva. .
Diciembre	--	Nota: * El resultado para el reporte del "Seguimiento al cumplimiento de los criterios de calidad, en la respuesta a los derechos de petición Ciudadana de la SDS" se reporta mes vencido, teniendo en cuenta los términos de ley para la gestión de la respuesta, a los derechos de petición que ingresan el último día del mes

Fuente: Informes consolidados sobre la calidad de las respuestas emitidas en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha, correspondiente a los meses de Octubre y Noviembre de 2024

9. Conclusiones

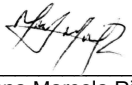
- En el cuarto trimestre de 2024, ingresaron a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la SDS, **12.187** peticiones de las cuales **7.354** peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, **4.833** fueron tramitadas por la entidad a través de las dependencias competentes.
- Para este trimestre continúa la tendencia del uso de canales no presenciales como la mayor fuente de interacción con la ciudadanía, así: el correo electrónico es el medio más utilizado por los ciudadanos para presentar sus peticiones a la entidad.
- Respecto a los tipos de petición, se tiene como resultado, que con mayor porcentaje se presentan las peticiones de interés particular y reclamos como la tipología más utilizada e identificada por los peticionarios.

- En este trimestre, se reportaron 6.572 peticiones en el proceso de seguimiento preventivo a la Secretaría Distrital de Salud y a la EPS Capital Salud, con el fin de evitar la inoportunidad en la gestión y propender por la respuesta oportuna a los peticionarios
- En cuanto a seguimiento de la calidad de la respuesta y manejo del sistema, se verificaron 45 peticiones, lo que permitió verificar la gestión para la atención de los derechos de petición y se retroalimentó a cada una de las dependencias de la SDS que recibieron observaciones, con el fin de implementar acciones de mejora y así contribuir a la garantía de acceso al derecho a la salud.
- Durante el período referido, no se evidenciaron solicitudes negadas o no tramitadas, y lo referido a las sugerencias recibidas en el trimestre, siete (7) de ellas, clasificadas conforme a su tipología, fueron tramitadas y respondidas por las áreas competentes de la SDS.
- En el IV trimestre del 2024, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía continúa desarrollado acciones que permitieron el fortalecimiento del procedimiento de Gestión de Peticiones, así como la orientación e información entregada a la ciudadanía, por los diferentes canales de atención.
- Se continúa con el seguimiento a la oportunidad semanalmente a la EPS Capital Salud y dependencias de la SDS, enviando relación de preventivos y de no respuesta oportuna a los derechos de petición, identificados en el Sistema Bogotá Te Escucha.
- Se notificaron periódicamente los informes de calidad enviados por la Dirección de Calidad de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, a las dependencias de la SDS de acuerdo con el objetivo de mejorar el manejo del sistema, la calidad de la respuesta a las peticiones y fomentar acciones de mejora para el trámite oportuno de las mismas.
- Para el fortalecimiento de capacidades técnicas la Dirección de Servicio a la Ciudadanía continuó trabajando para reforzar las habilidades y competencias del recurso humano de las diferentes dependencias.

10. Acciones de Mejora Implementadas en el IV Trimestre 2024:

- Fortalecimiento de capacidades técnicas, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía continuó trabajando para reforzar las habilidades y competencias del recurso humano de las diferentes dependencias.

- Se continuó afianzando la estrategia de respuestas colaborativas a través de Share Point, buscando que el peticionario reciba una única respuesta a su solicitud bajo un solo radicado por el sistema de gestión documental AGILSALUD.
- Se continua con el proceso de interoperabilidad del Bogotá Te Escucha con el sistema de gestión documental AGILSALUD, con el fin de ser eficientes en el registro de la petición y dar respuesta oportuna al ciudadano, que presenta sus peticiones de manera escrita en la entidad.

ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	 Ana Isabel Guerrero Figueroa	 Johanna Marcela Rincón	 Eugenia Arboleda Balbín
Cargo:	Profesional Especializado	Profesional Especializado	Directora de Servicio a la Ciudadanía
Fecha:	24/01/2025		