BOGOTÁ | SECRETARÍA DE SALUD

Informe del comportamiento de las peticiones y problemáticas en el acceso a los servicios de salud gestionadas a través del "sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas- Bogotá te Escucha"

Año 2024

Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía

Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Carrera 32 No. 12 - 81
Teléfono: 3649090
www.saludcapital.gov.co

CO-SC-CER155793

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

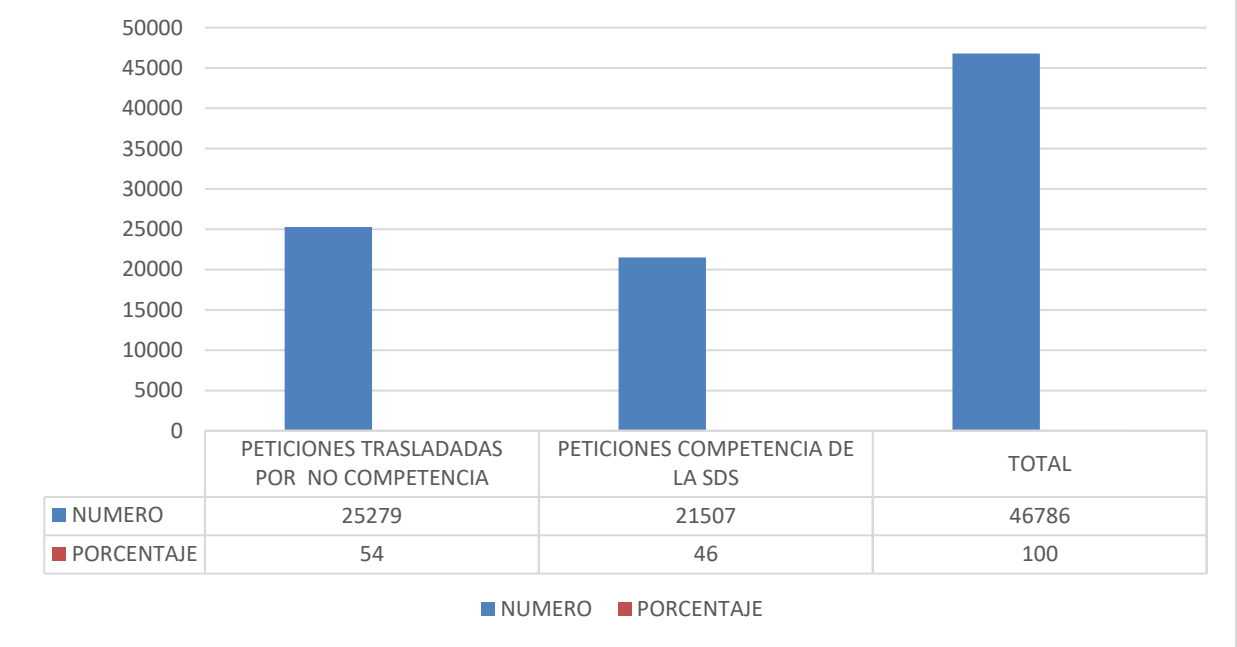
Informe del comportamiento de las peticiones y problemáticas en el acceso a los servicios de salud – año 2024

El informe descrito a continuación presenta el comportamiento de las peticiones registradas en el *Sistema Distrital para la Gestión de las Peticiones Ciudadanas- **Bogotá Te Escucha**,* en el año 2024. Este informe tiene como marco la Ley 1712 de 2014[1].

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, discriminadas por tipo y canal, en el año ingresaron a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la SDS, **46.786** peticiones, de las cuales **21.507** fueron tramitadas por la Secretaría a través de las dependencias competentes y **25.279** peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades cuya acción fue informada a las y los ciudadanos.

Gráfico 1. Peticiones que ingresan a la SDS- AÑO. 2024



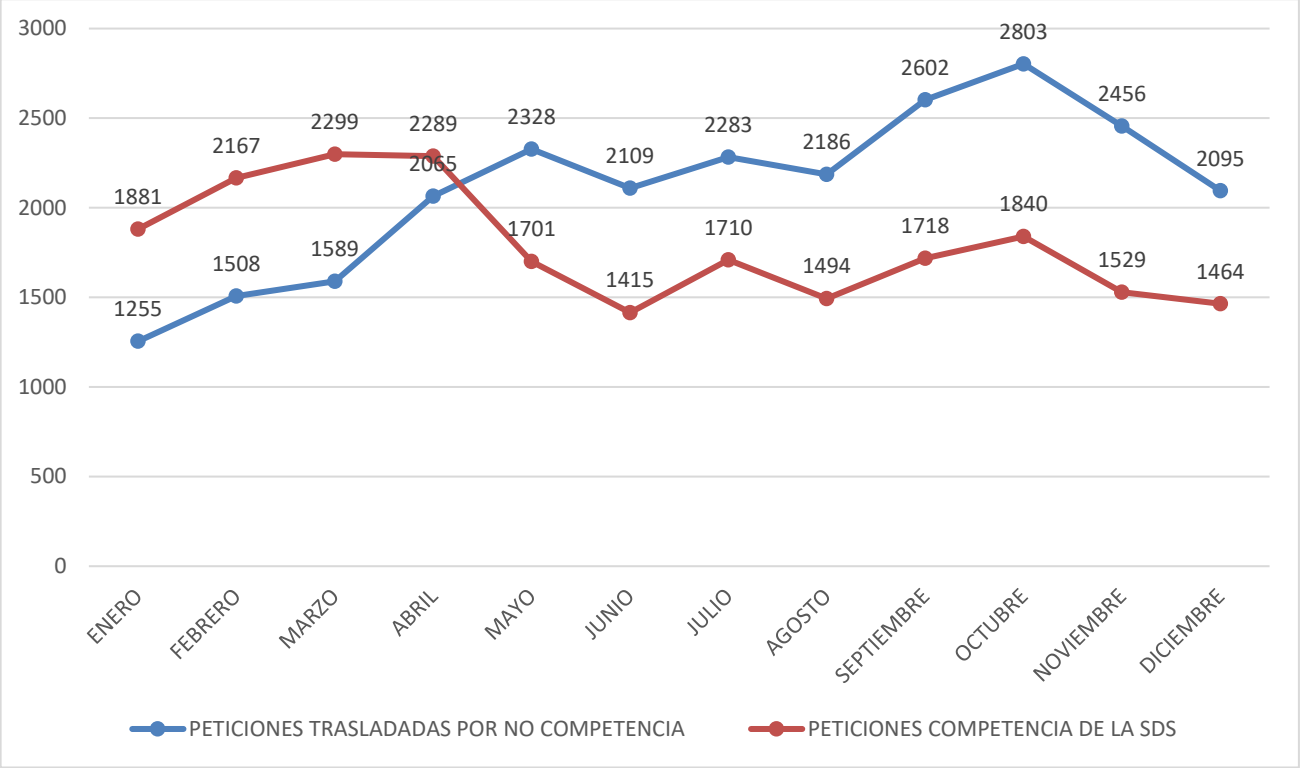
	PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA	PETICIONES COMPETENCIA DE LA SDS	TOTAL
NUMERO	25279	21507	46786
PORCENTAJE	54	46	100

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

[1] "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".

En la siguiente gráfica se puede observar el comportamiento mensual del ingreso de peticiones a la Secretaría Distrital de Salud y como ha sido el comportamiento de las mismas en el transcurso del año 2024.

Gráfico 2. Peticiones que ingresan a la SDS por mes año 2024

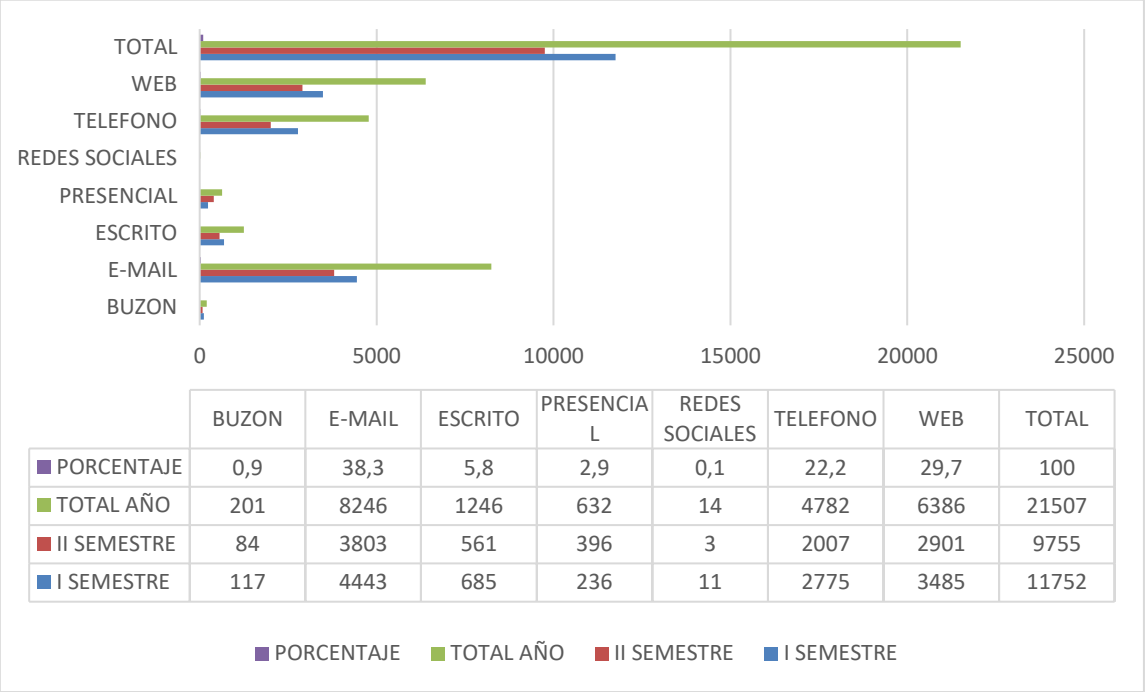


Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- Año 2024

Es importante aclarar que durante el año 2024 el proceso de clasificación y monitoreo se realizó únicamente a las peticiones que por competencia ingresaron a la Secretaria Distrital de Salud y no al total de peticiones del sector salud. Es decir que las peticiones que fueron trasladadas a las siguientes entidades (Subredes, ICDBIS, EGAT y Capital Salud), se realizaron para que fueran resueltas dentro de sus competencias. Esto debió a son entidades que son independientes administrativa y financieramente y que no dependen directamente de la Secretaría, razón por la cual el número de peticiones trasladas por no competencia tubo incremento progresivo durante el año.

De acuerdo a lo anterior la Secretaría recibió un total de 21.507 peticiones ciudadanas para ser gestionadas dentro los términos establecidos por ley.

Gráfico 3. Peticiones por canal-año 2024



	BUZON	E-MAIL	ESCRITO	PRESENCIAL	REDES SOCIALES	TELEFONO	WEB	TOTAL
PORCENTAJE	0,9	38,3	5,8	2,9	0,1	22,2	29,7	100
TOTAL AÑO	201	8246	1246	632	14	4782	6386	21507
II SEMESTRE	84	3803	561	396	3	2007	2901	9755
I SEMESTRE	117	4443	685	236	11	2775	3485	11752

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

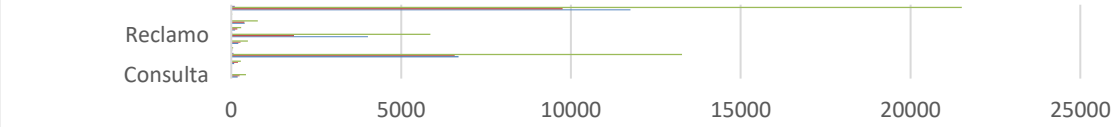
La gráfica anterior representa los canales por los cuales la ciudadanía realizo el registro de sus peticiones.

De acuerdo con la gráfica anterior, los canales más utilizados durante el año fueron:

Correo electrónico/email:	8.246 correspondiente al	38.3%.
Web:	6.386 correspondiente al	29.7%.
Telefónico:	4.782 correspondiente al	22.2%.
Escrito:	1.246 correspondiente al	5.8%.
Presencial:	632 correspondiente al	2.9%.
Buzón:	201 correspondiente al	0.9%.
Redes sociales:	14 correspondiente al	0.1%.

Respecto al tipo de peticiones recibidas y gestionadas durante el año 2.024 se presentó el siguiente comportamiento:

Gráfico 4. Tipo de peticiones – año 2024



	Consulta	Denuncia por actos de corrupción	Derecho de petición de Interes gral	Derecho de petición de interes particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de acceso a la inf	Solicitud de copia	Sugerencia	TOTAL
PORCENTAJE	2,0	0,1	1,3	61,7	0,3	2,3	27,3	1,4	3,6	0,1	100,0
TOTAL AÑO 2024	432	21	284	13270	56	486	5864	294	777	23	21507
II SEMESTRE	240	10	199	6578	28	277	1843	182	385	13	9755
I SEMESTRE	192	11	85	6692	28	209	4021	112	392	10	11752

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

La gráfica anterior representa las diferentes tipologías que la ciudadanía utilizó durante el año para realizar sus solicitudes ante la Secretaria Distrital de Salud.

De acuerdo con la gráfica anterior, las tipologías más utilizadas durante el año fueron:

Derecho de petición de interés particular:	13.270 correspondiente al	61.7%.
Reclamo:	5.864 correspondiente al	27,2%
Copia:	777 correspondiente al	3.6%.
Quejas:	486 correspondiente al	2.3%.
Consultas:	432 correspondiente al	2.0%.
Solicitudes de acceso a la información:	294 correspondiente al	1.4%.
Derechos de Interés General:	284 correspondiente al	1.3%.
Felicitaciones:	56 correspondiente al	0.3%.
Denuncia por actos de corrupción:	21 correspondiente al	0.1%.
Sugerencias:	23 correspondiente al	0.1%.

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

Tabla N° 1. Problemáticas de acceso a servicios de salud – año 2024

Problemáticas de Acceso a Servicios de Salud	I semestre	II semestre	Total 2024	%
No oportunidad servicios	2.793	967	3.760	76.97
No suministro medicamentos	442	145	587	12.01
Dificultad accesibilidad administrativa	205	51	257	5.26
Negación servicios	42	20	62	1.26
Problemas recursos económicos	32	30	62	1.26
Atención deshumanizada	41	18	59	1.20
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	29	23	52	1.06
Dificultad tutelas	19	10	29	0.59
Presunto evento adverso	4	5	9	0.18
Incumplimiento portabilidad nacional	3	2	5	0.10
Emergencia COVID-19	2	0	2	0.04
Dificultad alto costo	1	0	1	0.02
Total año 2024	**3.613**	**1.272**	**4885**	**100**

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

Las problemáticas de acceso a los servicios de salud, presentadas en la tabla anterior, permiten identificar las asociadas a no oportunidad de servicios con el mayor porcentaje de participación con el 76.97% (3.760), dentro de esta categoría se destacan las asociadas a la prestación de servicios ambulatorios de medicina especializada (2.471). Así mismo se observa con 587 solicitudes la barrera relacionada con el no suministro de medicamentos, las cuales principalmente son ocasionadas por parte de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios - EAPB.

A continuación, se describen las tres primeras problemáticas de barrera de acceso identificadas:

No oportunidad servicios, con 3.760 peticiones (76.97%), la cual se relaciona con temas como: demoras en la asignación de servicios ambulatorios por medicina especializada (3.760), así mismo los servicios quirúrgicos (360), seguido de servicios de apoyo diagnósticos especializado (255). Estas situaciones afectan directamente la prestación de los servicios de salud, en cumplimiento a los atributos de calidad establecidos (oportunidad) en el Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad en Salud y en este orden de ideas afecta las condiciones de vida y salud de los ciudadanos.

No suministro de medicamentos, se registran 587 solicitudes relacionadas con esta problemática, correspondiente al 12.01%, esta categoría hace referencia al suministro de fórmulas incompletas y demora en el suministro de medicamentos.

Dificultad accesibilidad administrativa, en el cual se presentan 257 peticiones, de las

cuales 119 referentes a inoportunidad de autorizaciones, a problemas de contratación asegurador-prestador 74 e inadecuada orientación 60.

2. Solicitudes de Acceso a la Información

Tabla 2. Solicitudes de acceso a la información – año 2024

Tipo de Petición	I semestre	II semestre	Total año 2024	%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	112	182	294	1.4

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

En la tabla No.3 se presenta los datos de las peticiones recibidas en el año 2024, se observa un total de 294 solicitudes de acceso a la información, recibidas en un mayor porcentaje en los meses de mayo (63) agosto (37) y diciembre (33) las cuales fueron gestionadas por las dependencias competentes para su respetiva respuesta.

Frente al promedio de respuesta por entidad de las solicitudes de acceso a la información, se encuentra que se gestionan dentro de los tiempos establecidos en la normatividad vigente, promedio para el 2024 es de 8.1 días, cumpliendo con los términos del derecho de petición establecidos en la Ley 1755 de 2015.

3. Sugerencias

Respecto al comportamiento de las peticiones que son sugerencias, el comportamiento en el 2024 fue el siguiente:

Tabla 3. Sugerencias por entidad – Año 2024

Tipo de petición/ Entidad	I Semestre	II Semestre	Total 2024
SUGERENCIA	**10**	**13**	**23**

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

Como se observa en la tabla anterior, para el año 2024, se registran 23 sugerencias, las cuales representan el 0,106 % del total de peticiones gestionadas en este año. De las cuales una vez analizadas y revisadas, 10 cumplían con el criterio de ser sugerencias realizadas a la entidad, estas están directamente relacionadas con los temas referentes a prestación del servicio de la ruta de la salud, el servicio de ambulancias y la prestación de servicio en puntos presenciales.

Tabla 4. Solicitudes negadas o no tramitadas – Año 2024

Peticiones	I semestre	II semestre	Total año 2024
SOLICITUDES NEGADAS	0	0	0

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

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 negó ningún requerimiento.

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 tramite de la petición.

4. Solicitudes de temas contratación en la SDS.

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

Temas de Contratación de Persona Natural, Jurídicas y Recursos Físicos									
CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	TOTAL
2	1	8	328	26	34	3	7	1	410

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

De acuerdo con el total de las peticiones gestionadas en la Secretaría Distrital de Salud en el año 2.024 (21.507), **410** peticiones, es decir el 1.90% corresponden a solicitudes relacionadas a temas de contratación. Estas solicitudes estuvieron principalmente relacionadas con temas como: administración del talento humano semanas, reclamaciones laborales, capacitaciones, solicitud de trabajo y solicitudes de desvinculación (165) y temas de contratación personal natural jurídicos y recursos físicos (188).

La mayor parte de estas solicitudes corresponden a derechos de petición de interés particular, los cuales fueron atendidos en su mayoría por la Dirección de Gestión de Talento Humano y la Subdirección de Contratación.

5. Tiempos promedio de respuesta

Tabla 6. Tiempo promedio de respuesta por dependencia y por tipología - 2024

2024	Consulta	Denuncia por actos de corrupción	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de acceso a la información	Solicitud de copia	Sugerencia	TOTAL
Promedio Días	13	6	8	11	11	10	10	8	7	10	10

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

En el año 2024, de acuerdo con los resultados obtenidos y frente al promedio de tiempo de respuesta por tipologías, se evidencia que la que tiene mayor número de días para su respuesta son las consultas, con un promedio de 13 días para su respuesta. Las felicitaciones, los derechos de petición de interés particular, las quejas y las sugerencias tienen un promedio de 10 días de respuesta cumpliendo con los tiempos establecidos por ley.

Por su parte, se observa un promedio de respuesta por dependencia de la entidad así: 12 días la Subsecretaria Corporativa; 11 días la Oficina de Asuntos Jurídicos y 10 días Subsecretaria de Servicios de Salud y Aseguramiento.

6. 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 en la SDS, actividades de seguimiento con el fin de que se brinden respuestas dentro del marco normativo vigente y se cumpla con los criterios de calidad y manejo del sistema.

Es importante indicar que dicho seguimiento se realiza efectuando cortes periódicos 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 relacionan a continuación:

Tabla 7. Tiempo de respuesta derecho de petición

Tipología	Términos Ley 1755 de 2015
Consulta	30
Denuncia por actos de corrupción	15
Derecho de Petición Interés General	15
Derecho de Petición Interés Particular	15
Felicitación	15
Queja	15
Reclamo	15

Sugerencia	15
Solicitud de acceso a la información	10
Solicitud de Copia	10

Fuente: Ley 1755 del 30/06/2015 y Manual Para la Gestión De Peticiones Ciudadanas: Orientaciones Básicas para el Manejo de Peticiones Ciudadanas Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía

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 SDS 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 de la SDS, que resultaren implicadas en los vencimientos de términos, se le envía correo electrónico, según aplique a: los Directivos y referente que opera el Sistema Distrital de gestión de peticiones, de la dependencia competente de dar respuesta. De estos envíos se remite con copia a la Oficina de 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 genere(n) la(as) acción(es) permanentes de mejora.

Para el cumplimiento de esta acción, se tomaron como insumo las evaluaciones enviadas a la entidad por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, mediante Informes radicados mensualmente.

De acuerdo con lo anteriormente enunciado, se presenta el consolidado de las acciones de seguimiento a los derechos de petición que se gestionaron a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te Escucha, en el año 2024.

Tabla 8. Seguimientos preventivos

Consolidado seguimiento a la gestión de peticiones por dependencias SDS y EPS Capital Salud		**I semestre**	**II semestre**	**Total 2024**
Total Seguimientos preventivos a peticiones	Seguimiento preventivo de peticiones próximas a vencer a las dependencias de la SDS	7835	5440	13275
	Seguimiento preventivo de peticiones próximas a vencer a la EPS CAPITAL SALUD	6185	6556	12741
TOTAL SEGUIMIENTOS PREVENTIVOS		14.020	11.996	26.016

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha - 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 emisión de peticiones con respuesta no oportuna.

Tabla 9. Seguimientos de peticiones por no oportunidad

Total seguimiento a peticiones por no respuesta oportuna	I semestre	II semestre	Total 2024
Peticiones revisadas por NO respuesta oportuna a las dependencias de la SDS	1967	2147	4.114
Peticiones revisadas por NO respuesta oportuna a CAPITAL SALUD	5813	2102	7915
TOTAL	**7780**	**4249**	**12.029**
Requerimiento a las dependencias de la SDS por no respuesta oportuna	43	9	52
Requerimiento a Capital Salud por no respuesta oportuna	1	1	2
TOTAL	**44**	**10**	**54**
Reiteraciones a las dependencias de la SDS por no respuesta oportuna	0	0	0
Reiteraciones a Capital Salud por no respuesta oportuna	0	0	0
TOTAL	**0**	**0**	**0**

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

Para el seguimiento a la no oportunidad en las respuestas de los derechos de petición, en la Secretaria Distrital de Salud, se enviaron correos electrónicos a las dependencias que incumplieron con la oportunidad en la respuesta, en los que se remitieron 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 cincuenta y cuatro (54) peticiones con requerimiento por no oportunidad.

7.4 Evaluación criterios de calidad de la respuesta a peticiones en SDS

Se realiza con base en los informes mensuales de la Alcaldía Mayor de Bogotá en los que se verifican los criterios de calidad: la coherencia, claridad, oportunidad, calidez y los criterios de manejo del Sistema -Bogotá Te Escucha. Esto ha permitido adelantar notificaciones de los hallazgos a los competentes.

.

8. **Gestión Operativa del Sistema** -Bogotá te Escucha, el cual se encuentra diseñado de acuerdo con los lineamientos normativos del derecho de petición

y permite conocer la trazabilidad de la gestión que realizan las diferentes instancias e instituciones distritales frente a las solicitudes que la ciudadanía presenta a través del Sistema.

A continuación, se presentan los resultados de los periodos enunciados, de las dependencias de la SDS frente a este seguimiento:

Tabla 10. seguimiento al cumplimiento de los criterios de calidad-2024

Tabla consolidado número de peticiones que tuvieron observación en uno o en más de un criterio de calidad en la respuesta y /o de manejo del sistema - Año 2024													
CRITERIOS DE CALIDAD	**ene-24**	**feb-24**	**mar-24**	**abr-24**	**may-24**	**jun-24**	**jul-24**	**ago-24**	**sep-24**	**oct-24**	**nov-24**	**dic-24**	**Total 2024**
Total Muestra	**34**	**34**	**34**	**34**	**34**	**34**	**34**	**30**	**30**	**26**	**19**	**34**	**377**
No Oportunidad	2	0	4	1	1**	1**	1	4**	9**	0	1**	2	26
No Claridad	0	0	1	0	1	1	1	0	2	0	1	1	8
No Coherencia	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	1	1	5
No Calidez	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	1	1	5
Índice Criterios de Calidad	**94%**	**97%**	**88%**	**97%**	**97%**	**97%**	**97%**	**87%**	**73%**	**100%**	**95%**	**91%**	**93%**
INADECUADO MANEJO DEL SDGPC- BTE	**5***	26*	7*	18*	8*	3*	3*	78*	13**	3*	4*	10*	178
*Peticiones con cierre extemporáneo en el Sistema													
** Alguna(s) de las peticiones no cumplió con más de un criterio de calidad y/o de manejo del sistema													

Fuente: Informe Consolidado Mensual de Calidad Secretaria General – Alcaldía Mayor de Bogotá 2024

8.1. Criterios de calidad:

Dentro del proceso de seguimiento a la calidad de la respuesta, de acuerdo con lo descrito en la tabla anterior, se estableció un índice de calidad acumulado del 93% para el año 2024 de los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez, a continuación, los principales resultados de dicho seguimiento

Claridad:

- No se anexa documento con el que se da traslado a la entidad privada competente.
- Se requería solicitar ampliación y no cierre por respuesta definitiva y la ampliación se efectuó por fuera de los términos de ley.

Coherencia:

- Respuesta dada a requerimiento como definitiva y no es de fondo
- No existe relación entre la respuesta emitida por la entidad y la petición. No se remitió oficio de manera equivocada al peticionario.

Oportunidad:

- Se responde fuera de los términos legales y No cumple con la obligación legal de dar traslado por competencia oportunamente.
- Se informan traslados de petición a otra entidad fuera de los términos legales.

Manejo del Sistema:

Se presentó un total de 178 peticiones con observaciones por el manejo del sistema, entre las que se encuentran:

- Se registró respuesta en el sistema extemporáneamente.
- No se realizó la solicitud de ampliación por medio del sistema como está dispuesto.
- No se realizó traslado a través del sistema a la entidad competente.
- No se evidenció oficio de traslado a la entidad competente.
- Respuesta por fuera de los términos de ley.
- No se hizo uso del evento “Solicitar Ampliación” en el Sistema.
- Cierre con respuesta definitiva sin adjuntar el archivo que evidencie el envío de esta.

9. Conclusiones

- En el año 2024 las peticiones que ingresaron a la Secretaría Distrital de Salud en el año ingresaron a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la SDS, **46.786** peticiones, de las cuales **21.507** fueron tramitadas por la Secretaría a través de las dependencias competentes y **25.279** peticiones fueron trasladadas por competencia a otras Entidades tanto distritales como nacionales.

- Durante el año 2024, la tendencia del uso de canales no presenciales fueron la mayor fuente de interacción con la ciudadanía, siendo el correo electrónico es el medio más utilizado por los ciudadanos para presentar sus peticiones a la entidad.

- Respecto a los tipos de petición, durante el año el mayor porcentaje presentado son los derechos de petición de interés particular y reclamos como la tipología más utilizada e identificada por los peticionarios.

- Durante el 2024, se realizó seguimiento preventivo a un total de 13.275 peticiones a las dependencias de la Secretaría Distrital de Salud y 12.741 a la EPS Capital Salud, con el fin de evitar la inoportunidad en la gestión y propender por la respuesta oportuna a los peticionarios

- De igual manera se realizó el seguimiento de oportunidad a la respuesta de manera semanal, a un total de 4.114 peticiones en la Secretaría Distrital de Salud, de las cuales se hizo requerimiento a las dependencias por 52 peticiones, a través de correo electrónico así mismo se revisaron en Capital Salud 7.915 peticiones y se requirió a la entidad por 2-

- En cuanto a seguimiento de la calidad de la respuesta y manejo del sistema, se verificaron 377 peticiones, lo que permitió verificar la gestión para la atención de los derechos de petición y se retroalimentaron a cada una de las dependencias de la SDS que recibieron observaciones, exhortándoles a tenerlas en cuenta para implementar las acciones correspondientes y así contribuir a la garantía de acceso al derecho a la salud de las ciudadanas y los ciudadanos.

- Durante el período referido, no se evidenciaron solicitudes negadas o no tramitadas, y lo referido a las sugerencias recibidas en el año, diez (10) de ellas, clasificadas conforme a su tipología, fueron tramitadas y respondidas por las áreas competentes de la SDS y presentadas por la Directora de Servicio a la Ciudadanía al Comité de Desempeño.

- Durante el 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 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 implementó 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 desarrolló 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	Danilo Sanchez Suarique	Eugenia Arboleda Balbín
Cargo:	**Profesional Especializado**	**Profesional Especializado**	**Directora de Servicio a la Ciudadanía**
Fecha:	10/02/2025		