



## OFICINA DE CONTROL INTERNO

### INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO PERÍODO SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

ENERO DE 2025

## OBJETIVO

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno verifica las acciones que adelantó la Secretaría Distrital de Salud durante el segundo semestre de 2024, respecto del tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción, que son interpuestas por los ciudadanos y demás partes interesadas. Verificación realizada frente a la oportunidad de sus respuestas y eficacia en la atención al ciudadano, con el propósito de efectuar las recomendaciones necesarias y que son dirigidas a la línea estratégica y a los responsables del proceso, aportando al mejoramiento continuo de la entidad.

## ALCANCE

Se busca evaluar la gestión que ha realizado la Secretaría Distrital de Salud, dando cumplimiento a las normas vigentes para el segundo semestre de 2024, con respecto a la atención de las peticiones presentadas por los ciudadanos de Bogotá D.C. y partes interesadas en materia de salud.

## MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia en sus artículos 23 y 209.
- Ley 1474 de 2011 en su artículo 76 que dice: “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular (...).”
- Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional”.
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Decreto 197 de 2014 “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C”; Documento Conpes D.C. 03 del 26 de septiembre de 2019.
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

## Peticiones recibidas y gestionadas en la SDS

Durante el segundo semestre de 2024, fueron recibidas 24.180 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

De estas, fueron gestionadas por competencia de las dependencias de la Secretaría Distrital de Salud un total de 9.775 peticiones, y 14.425 fueron trasladadas a otras entidades por no ser de competencia de la entidad.

De acuerdo con lo anterior y según información suministrada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía (DSC), se presenta el siguiente cuadro con la distribución de los canales de ingreso de las peticiones recibidas en la SDS durante el segundo semestre de 2024:

Cuadro 1

PETICIONES RECIBIDAS COMPETENCIA DE LA SDS		II SEM. 2024
Canales de Recepción	Buzón	84
	Correo electrónico / e mail	3.803
	Correo urbano - escrito	561
	Presencial	396
	Redes sociales (Twitter, Facebook)	3
	Teléfono	2.007
	Web	2.901
	<b>SUBTOTAL PETICIONES RECIBIDAS EN LA SDS</b>	<b>9.755</b>

*Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía*

La distribución mensual de las peticiones recibidas por la entidad es la siguiente:

Cuadro 2. Distribución mensual peticiones competencia SDS

Mes	Cantidad	Peticiones Gestionadas	Con respuesta Definitiva
JULIO	1.710	1.561	1.522
AGOSTO	1.494	1.348	1.346
SEPTIEMBRE	1.718	1.557	1.554

OCTUBRE	1.840	1.625	1.468
NOVIEMBRE	1.529	1.420	1.392
DICIEMBRE	1.464	1.227	1.198
Total II SEM. 2024	9.755	8.738	8.480

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud.

Respecto a los datos del anterior cuadro, la DSC informa que con corte al 31 de diciembre de 2024, se identificaron 8.480 peticiones con respuesta definitiva y 1.536 con otro tipo de estado, dentro de las que se encuentran: “*peticiones cerradas en el sistema por acciones como traslado y cierre por no competencia, desistimiento tácito y expreso, por vencimiento de términos; así mismo, se evidencian solicitudes solucionadas por asignación y/o traslados, en trámite por respuesta parcial entre otros que aún están dentro de los términos de tiempo*”.

En cuanto al seguimiento realizado a peticiones por no respuesta oportuna, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía informa que, a 31 de diciembre de 2024, no había peticiones vencidas pendientes de respuesta en el sistema Bogotá Te Escucha. Adicionalmente, de acuerdo con el seguimiento semanal realizado por dicha dependencia, durante el semestre (Julio – Diciembre) se presentaron 8 derechos de petición vencidos, que en el sistema Bogotá Te Escucha aparecen a diciembre 31 de 2024 cerrados con respuesta definitiva en el sistema.

### Tipos de petición competencia de la SDS

Frente a los tipos de petición durante el segundo semestre de 2024 se destacan las peticiones de interés particular (67.4%) y reclamos (18.8%)

Cuadro 3. Tipo de peticiones recibidas

TIPO	II Sem. 2024
Peticiones de interés particular	6.578
Peticiones de interés general	199
Queja	277
Reclamo	1.843
Solicitud de Copia	385
Solicitud Información	182
Sugerencia	13
Felicitaciones	28

Consulta	240
Denuncia por presuntos actos de corrupción	10
<b>Total</b>	<b>9.755</b>

*Fuente: Base Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud, julio a diciembre de 2024*

Por otra parte, para el segundo semestre de 2024 se presenta la siguiente distribución por dependencias de los derechos de petición que son competencia exclusiva de la entidad, frente al semestre anterior:

cuadro 4:

Distribución de Derechos de Petición por dependencia SDS		
Dependencia	I Sem. 2024	II sem. 2024
SUBSECRETARIA DE GESTION TERRITORIAL, PARTICIPACION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	1.384	1.353
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS DE SALUD Y ASEGURAMIENTO	8.412	6999
SUBSECRETARIA DE SALUD PUBLICA	927	685
DESPACHO Y OFICINAS	38	57
SUBSECRETARIA DE PLANEACION Y GESTION SECTORIAL	281	156
SUBSECRETARIA CORPORATIVA	710	505
<b>TOTAL</b>	<b>11.752</b>	<b>9.755</b>

*Fuente: Base Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud Julio-Diciembre 2024*

De lo anterior se observa que el total de derechos de petición recibidos para el semestre analizado es de 9.755 frente a los 11.752 del semestre anterior, lo cual representa una disminución del 17%.

La Subsecretaría de Servicios de Salud y Aseguramiento concentró la mayor cantidad de solicitudes, con 6.999 derechos de petición, seguida por la Subsecretaría de Gestión Territorial, que recibió 1.353.

### **Sequimiento a resultados de evaluaciones y recomendaciones**

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá ha emitido alertas a la entidad sobre la calidad y oportunidad de las respuestas a las peticiones ciudadanas. Estas alertas forman parte de los

seguimientos mensuales, cuyos resultados se comunican periódicamente a la Secretaría Distrital de Salud.

Con base en el 'Informe Consolidado sobre la Calidad de las Respuestas Emitidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha', emitido por la Secretaría General, la Secretaría de Salud ha implementado planes de mejoramiento ejecutados por distintos procesos de la SDS. Estos planes han sido consolidados por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía y remitidos a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. El último plan de mejoramiento fue enviado el 31 de enero de 2025, bajo el radicado 2025-EE0495.

Cada proceso es responsable de elaborar su propio plan de mejoramiento, ejecutar las actividades correspondientes y remitir la información a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para su consolidación. La formulación de estos planes no sólo busca corregir las deficiencias identificadas; sino que también refleja el compromiso institucional con la eficiencia, la transparencia y el cumplimiento de los plazos establecidos en la normatividad vigente. Su adecuada implementación permitirá mejorar la calidad del servicio, fortalecer la confianza ciudadana y optimizar la gestión de peticiones dentro de la entidad.

#### **Atención de denuncias y/o quejas catalogadas como presuntos actos de corrupción**

Durante el segundo semestre de 2024, se recibieron un total de diez (10) requerimientos ciudadanos relacionados con presuntos actos de corrupción, los cuales incluían denuncias, peticiones y/o quejas. De acuerdo con la información proporcionada por la Oficina de Control Disciplinario Interno (OCDI), todos estos casos fueron debidamente analizados, canalizados y tramitados dentro del plazo establecido por la normativa vigente, garantizando así el cumplimiento de los principios de oportunidad y eficiencia en la atención ciudadana, así:

Cuadro 5

No	MES	No SDQS	RESPUESTA	No APERTURA DE PROCESO	ESTADO
1	JULIO	<a href="#">3289902024</a>	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, AL QUEJOSO ANÓNIMO MEDIANTE RADICADO N°2024-EE-96137 DEL 16/07/2024	AUTO INHIBITORIO N° 173-2024 DEL 12/07/2024	AUTO INHIBITORIO
2	SEPTIEMBRE	<a href="#">3932942024</a>	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, AL QUEJOSO ANÓNIMO MEDIANTE RADICADO N°2024-EE-113874 DEL 09/09/2024	APERTURA INDAGACIÓN PREVIA AUTO N° 226-2024 DE FECHA 10/09/2024 (EXP N° 052-2024).	INDAGACION PREVIA

3	OCTUBRE	<u>4278832024</u>	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, AL QUEJOSO MEDIANTE RADICADO N°2024-EE-122132 2024-EE-122087 DEL 01/10/2024	NO AMERITO EL EJERCICIO DE LA FUNCION DISCIPLINARIA,	N/A
4		<u>4543672024</u>	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, AL QUEJOSO ANÓNIMO MEDIANTE RADICADO N°2024-EE-131223 DEL 25/10/2024	APERTURA INDAGACIÓN PREVIA AUTO N° 262-2024 DE FECHA 24/10/2024 (EXP N° 056-2024).	INDAGACION PREVIA
5		<u>4621212024</u>	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, AL QUEJOSO MEDIANTE RADICADO N°2024-EE-131222 DEL 25/10/2024	APERTURA INDAGACIÓN PREVIA AUTO N° 262-2024 DE FECHA 24/10/2024 (EXP N° 056-2024).	INDAGACION PREVIA
6		<u>4682922024</u>	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, AL QUEJOSO ANÓNIMO MEDIANTE RADICADO N°2024-EE-130235 DEL 22/10/2024	NO AMERITO EL EJERCICIO DE LA FUNCION DISCIPLINARIA,	N/A
7	NOVIEMBRE	<u>4778052024</u>	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, AL QUEJOSO ANÓNIMO MEDIANTE RADICADO N°2024-EE-135769 DEL 7/11/2024	APERTURA INDAGACIÓN PREVIA AUTO N° 273-2024 DE FECHA 06/11/2024 (EXP N° 060-2024).	INDAGACION PREVIA
8		<u>4937102024</u>	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, AL QUEJOSO ANÓNIMO MEDIANTE RADICADO N°2024-EE-135696 DEL 07/11/2024	APERTURA INDAGACIÓN PREVIA AUTO N° 262-2024 DE FECHA 24/10/2024 (EXP N° 059-2024).	INDAGACION PREVIA
9	DICIEMBRE		SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, AL QUEJOSO ANÓNIMO MEDIANTE RADICADO N°2024-EE-146926 DEL 5/12/2024	AUTO INHIBITORIO N° 300-2024 DEL 04/12/2024	AUTO INHIBITORIO
10		<u>5396162024</u>	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA EN TÉRMINOS DE LEY, AL QUEJOSO ANÓNIMO MEDIANTE RADICADO N°2024-EE-146924 DEL 5/12/2024	APERTURA INDAGACIÓN PREVIA AUTO N° 301-2024 DE FECHA 05/12/2024 (EXP N° 068-2024).	INDAGACION PREVIA

(Fuente de información: Datos reportados por parte de la OCDI).

Del análisis de estos requerimientos se concluye que, de las diez peticiones recibidas, una se encuentra en acto inhibitorio, otra en acto inhibitorio con seis indagaciones previas, y dos no ameritaron el ejercicio de la función disciplinaria.

Así mismo, en esa oficina se recibieron 4 solicitudes que fueron direccionadas por no ser de su competencia de la siguiente manera:

Cuadro 6

NO COMPETENCIA DE OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO			
No	MES	No SDQS	RESPUESTA
1	jul-24	3600672024	SE TRASLADA POR NO SER DE COMPETENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD, PARA QUE SERVICIO A LA CIUDADANIA ASIGNE A QUIEN CORRESPONDA DE ACUERDO A SU COMPETENCIA SE SUGIERE ENVIAR A LA GERENCIA DE LA SUB RED NORTE.
2	dic-24	5567172024	SE TRASLADA POR NO SER DE COMPETENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD, PARA QUE SERVICIO A LA CIUDADANIA ASIGNE A QUIEN CORRESPONDA DE ACUERDO A SU COMPETENCIA SE SUGIERE ENVIAR ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ

3	dic-24	5726732024	SE TRASLADA POR NO SER DE COMPETENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD, PARA QUE SERVICIO A LA CIUDADANIA ASIGNE A QUIEN CORRESPONDA DE ACUERDO A SU COMPETENCIA SE SUGIERE ENVIAR A LA SUBDIRECCION DE INSPECCIÓN,VIGILANCIA Y CONTROL DE SERVICIOS DE SALUD
4	dic-24	5745752024	SE TRASLADA POR NO SER DE COMPETENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD, PARA QUE SERVICIO A LA CIUDADANIA SUBRED NORTE

(Fuente de información: Datos reportados por parte de la OCDI).

De esta manera se refleja la labor que realiza la oficina de Control Disciplinario Interno frente a la atención de denuncias y/o quejas catalogadas como presuntos actos de corrupción

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con base en el seguimiento efectuado por parte de la Oficina de Control Interno, se evidencia la gestión realizada por la Dirección de Servicio al Ciudadano en atención a la solicitud realizada por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor y a las recomendaciones de la Oficina de Control Interno de la SDS.

Los seguimientos a los planes de mejoramiento permiten evaluar el avance en la gestión de peticiones ciudadanas y detectar oportunidades de optimización en los procesos.

Durante el segundo semestre de 2024, la Secretaría Distrital de Salud (SDS) recibió un total de 24.180 peticiones ciudadanas a través del sistema "Bogotá Te Escucha", de las cuales 9.775 fueron gestionadas directamente por la entidad y 14.425 fueron trasladadas a otras instancias.

La Subsecretaría de Servicios de Salud y Aseguramiento concentró la mayor cantidad de solicitudes (6.999), evidenciando la alta demanda en esta área, dada su misionalidad. La SDS logró brindar respuesta definitiva al 87% de las peticiones recibidas, sin presentar casos vencidos pendientes al cierre del año 2024. No obstante, se identificaron ocho derechos de petición con respuesta fuera de plazo.

En cuanto a la calidad de las respuestas, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, ha emitido alertas sobre oportunidades de mejora, lo que ha llevado a la implementación de planes de mejoramiento. Adicionalmente, se recibieron diez denuncias relacionadas con presuntos actos de corrupción, de las cuales una se encuentra en acto inhibitorio, seis en indagación previa y dos fueron archivadas por no ameritar acción disciplinaria.

Para fortalecer la gestión de peticiones, se recomienda mejorar los tiempos de respuesta y fortalecer la capacitación del personal en la redacción y calidad de las mismas, con el fin de minimizar alertas y garantizar mayor claridad en la comunicación con los ciudadanos.

Asimismo, es fundamental continuar con los planes de mejoramiento y su monitoreo efectivo, asegurando la reducción de peticiones fuera de término y reforzando los canales de recepción, especialmente los digitales, que representan la mayor proporción de solicitudes.

Es fundamental seguir reforzando las estrategias implementadas por la entidad, bajo la dirección de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, con el propósito de reducir el riesgo de incumplimiento de los plazos estipulados en la normativa vigente para la atención de peticiones ciudadanas. Asimismo, se busca mejorar la calidad de las respuestas, fortalecer las competencias del personal encargado y optimizar el uso de las herramientas disponibles para este propósito.

---

OLGA LUCIA VARGAS COBOS

Jefe Oficina de Control Interno

*Elaboró: DPilar Ojeda*