

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO  
PERIODO PRIMER SEMESTRE 2025

JULIO 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 primer semestre de 2025, 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 primer semestre de 2025, 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 primer semestre de 2025, fueron recibidas 29.359 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 11.031 peticiones, y 18.320 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 primer semestre de 2025:

Cuadro 1 Canales de recepción

PETICIONES RECIBIDAS COMPETENCIA DE LA SDS		I SEM. 2025
Canales de Reception	Buzón	72
	Correo electrónico / e mail	4483
	Correo urbano - escrito	490
	Presencial	542
	Redes sociales (Twitter, Facebook)	568
	Teléfono	2.116
	Web	2.760
	<b>SUBTOTAL PETICIONES RECIBIDAS EN LA SDS</b>	<b>11.031</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Del cuadro anterior se analiza que, en el primer semestre de 2025, la Secretaría Distrital de Salud recibió 11.031 peticiones ciudadanas a través de distintos canales.

Los medios digitales fueron los más utilizados, destacándose el correo electrónico (40.6%), la web institucional (25%) y la línea telefónica (19.2%), lo que evidencia una preferencia marcada por canales no presenciales. Los canales físicos como el buzón, el correo urbano y la atención presencial representaron una proporción menor, lo que sugiere que la ciudadanía prioriza la inmediatez y accesibilidad de los medios virtuales. Este comportamiento reafirma la necesidad de fortalecer la infraestructura tecnológica y garantizar la eficiencia en la atención digital.

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
ENERO	1630	1630	1545
FEBRERO	1957	1957	1850
MARZO	1712	1712	1626
ABRIL	1712	1712	1680
MAYO	1.935	1.933	1.662
JUNIO	2025	1013	737
Total I SEM. 2025	10.971	9.957	9.100

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

Como se muestra en el anterior cuadro, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía informa que, con corte al 30 de junio de 2025 se identificaron 9.100 peticiones con respuesta definitiva y la diferencia 1.014 son otro tipo de estado, dentro de las que se encuentran...(sic) *“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 30 de junio de 2025, no había peticiones vencidas pendientes de respuesta en el sistema Bogotá Te Escucha.

### **Tipos de petición competencia de la SDS**

Frente a los tipos de petición durante el primer semestre de 2025, destacan las peticiones de interés particular (70.7%) y reclamos (20.8%).

Cuadro 3. Tipo de peticiones recibidas

TIPO	I Sem. 2025
Peticiones de interés particular	7800
Peticiones de interés general	148
Queja	258
Reclamo	2296
Solicitud de Copia	171
Solicitud Información	70
Sugerencia	13
Felicitaciones	35
Consulta	230
Denuncia por presuntos actos de corrupción	10
<b>Total</b>	<b>11.031</b>

Fuente: Base Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud, enero a junio de 2025

Por otra parte, para el primer semestre de 2025 se presenta la siguiente distribución por dependencias de los derechos de petición que son competencia exclusiva de la entidad. Se presenta comparativo frente al semestre del año anterior:

Cuadro 4: Distribución de DP

Distribución de Derechos de Petición por dependencia SDS		
Dependencia	II sem. 2024	I sem. 2025
SUBSECRETARIA DE GESTION TERRITORIAL, PARTICIPACION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	1.353	1248
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS DE SALUD Y ASEGURAMIENTO	6999	7992
SUBSECRETARIA DE SALUD PUBLICA	685	955
DESPACHO Y OFICINAS ASESORAS	57	60
SUBSECRETARIA DE PLANEACION Y GESTION SECTORIAL	156	77
SUBSECRETARIA CORPORATIVA	505	699
<b>TOTAL</b>	<b>9.755</b>	<b>11031</b>

Fuente: Base Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud, enero a junio de 2025.

De lo anterior se observa que el total de derechos de petición recibidos para el semestre analizado es de 11.031 frente a los 9.755 del año anterior, lo cual representa un aumento del 13%.

La Subsecretaría de Servicios de Salud y Aseguramiento concentró la mayor cantidad de solicitudes, con 7992 derechos de petición, seguida por la Subsecretaría de Gestión Territorial que recibió 1.248.

### **Seguimiento 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 dirigidas a la entidad, relacionadas con la calidad y oportunidad en las respuestas a las peticiones ciudadanas. Estas alertas se generan como parte de los seguimientos mensuales que realiza dicha Dirección, cuyos resultados son comunicados periódicamente a la Secretaría Distrital de Salud (SDS) para su análisis y toma de decisiones.

En atención a estas observaciones, y 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*, la SDS ha formulado e implementado planes de mejoramiento orientados a subsanar las deficiencias identificadas. Estos planes son elaborados por los distintos procesos institucionales, enviados a las áreas responsables para su ejecución y seguimiento, y posteriormente consolidados por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, quien remite el informe final a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

El plan de mejoramiento vigente contempla nueve (9) acciones específicas, distribuidas así: dos (2) a cargo del Despacho, una (1) de Servicio al Ciudadano, dos (2) de la Dirección de Salud Colectiva, una (1) de la Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud (DUES), una (1) de la Dirección de Aseguramiento, una (1) de la Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control (IVC), y una (1) de la Dirección de Aseguramiento. Las fechas de cumplimiento establecidas para estas acciones están programadas en los meses de marzo, junio y diciembre de 2025.

Cada proceso es responsable de diseñar su propio plan de mejoramiento, definir la periodicidad del seguimiento, adjuntar los soportes que evidencien el cumplimiento de las actividades, y remitir dicha información a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para su consolidación. Esta estrategia no solo busca corregir las debilidades detectadas, sino que también reafirma 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 las peticiones dentro de la entidad.

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

Durante el primer semestre de 2025, la Oficina de Control Interno Disciplinario (OCDI), recibió un total de ciento cuarenta y ocho (148) requerimientos ciudadanos, clasificados como denuncias, peticiones y quejas. Todos estos fueron analizados, canalizados y tramitados dentro del término legal establecido.

De ese total, ciento treinta (130) requerimientos fueron trasladados a Entidades Distritales, Subredes Integradas de Servicios de Salud y Entes de Control, dado que, por competencia, su conocimiento correspondía a otros operadores disciplinarios, fiscales o administrativos, como se muestra en la siguiente tabla:

Cuadro 5

MES	COMPETENCIA	NO COMPETENCIA	TOTAL (SDQS)
ENERO	2	23	25
FEBRERO	4	28	32
MARZO	8	18	26
ABRIL	0	19	19
MAYO	3	17	20
JUNIO	1	25	26
TOTAL	18	130	148

(Fuente de información: Datos reportados por parte de la secretaria técnica de la OCDI con corte 24 de junio)

La Oficina de Control Disciplinario Interno (OCDI) gestionó oportunamente un total de dieciocho (18) casos entre denuncias, peticiones, solicitudes y quejas, recibidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”. Estas actuaciones se tramitaron conforme a lo establecido en el Código General Disciplinario (Ley 1952 de 2019), modificado por la Ley 2094 de 2021.

No	MES	No SDQS	RESPUESTA	No APERTURA DE PROCESO	ESTADO
1	ENERO	181172025	Se dio respuesta oportuna en términos de ley, al quejoso a mediante radicado 2025-ee-05136 del 31/01/2025	auto inhibitorio n° 017-2025 del 30/01/2025	no amerito el ejercicio de la función disciplinaria
2		231802025	Se dio respuesta oportuna en términos de ley, al quejoso a mediante radicado 2025-ee-05139 del 31/01/2025	se procedió a incorporar en el expediente n° 071-2024	indagación previa
3	FEBRERO	513472025	Se dio respuesta oportuna en términos de ley, al quejoso a mediante radicado 2025-ee-08785 del 11/02/2025	no amerito el ejercicio de la función disciplinaria	no amerito el ejercicio de la función disciplinaria



4		657362025	Se dio respuesta oportuna en términos de ley, al quejoso a mediante radicado 2025-ee-14752 del 24/02/2025	auto inhibitorio n° 038-2025 del 24/02/2025	no amerito el ejercicio de la función disciplinaria
5		738772025	Se dio respuesta oportuna en términos de ley, al quejoso a mediante radicado 2025-ee-15736 del 25/02/2025	expediente n° 013-2025 auto n° 036-2025 del 21/02/2025	indagación previa
6		733302025	Se dio respuesta oportuna en términos de ley, al quejoso a mediante radicado 2025-ee-15809 del 26/02/2025	expediente n° 014-2025auto n° 037-2025 del 21/02/2025	indagación previa
7	MARZO	903302025	Se dio respuesta oportuna en términos de ley, al quejoso a mediante radicado 2025-ee-19727 del 6/03/2025	no amerito el ejercicio de la función disciplinaria	se traslado a la subred integrada de servicios de salud sur por se de su competencia
8		794042025	Se dio respuesta oportuna en términos de ley, al quejoso a mediante 2025-ee-22145-2025-ee-22142 del 12/03/2025	no amerito el ejercicio de la función disciplinaria	se traslado a la subred integrada de servicios de salud noster por se de su competencia
9		963152025	Se dio respuesta oportuna en términos de ley, al quejoso a mediante 2025-ee-23083-2025-ee-22906 del 13/03/2025	no amerito el ejercicio de la función disciplinaria	se traslado a la empresa ambusol medica s.a.s mediante radicado 2025-ee-22906
10		912152025	Se dio respuesta oportuna en términos de ley, al quejoso a mediante 2025-ee-19625 del 6/03/2025	expediente n° 013-2025 auto n° 036-2025 del 21/02/2025	indagación previa
11		866712025	Se dio respuesta oportuna en términos de ley, al quejoso a mediante 2025-ee-21615 del del 11/03/2025	expediente n° 013-2025 auto n° 036-2025 del 21/02/2025	indagación previa
12		798372025	Se dio respuesta oportuna en términos de ley, al quejoso a mediante 2025-ee-21701 del 11/03/2025	expediente n° 013-2025 auto n° 036-2025 del 21/02/2025	indagación previa
13		125302025	Se dio respuesta oportuna en términos de ley, al quejoso a mediante 2025-ee-25395 del 20/03/2025	se procedió a incorporar en el expediente n°007-23	investigación disciplinaria
14		1253002025	Se dio respuesta oportuna en términos de ley, al quejoso a mediante 2025-ee-25395 del 20/03/2025	se procedió a incorporar en el expediente n°007-23	investigación disciplinaria
15	MAYO	2014262025	Se dio respuesta oportuna en términos de ley, al quejoso a mediante radicado 2025- ee-44173 del 12/05/2025	auto de apertura de indagación previa auto n° 099- 25 del 07/05/2025	indagación previa- exp 019-25
16		1939542025	Se dio respuesta oportuna en términos de ley, al quejoso a mediante radicado 2025- ee-44600 del 13/05/2025	no amerito el ejercicio de la función disciplinaria	no amerito el ejercicio de la función disciplinaria
17		2283312025	Se dio respuesta oportuna en términos de ley, al quejoso a mediante radicado 2025- ee-51588 del 25/05/2025	auto de apertura de indagación previa auto n° 121- 25 del 27/05/2025	indagación previa- exp 026-25
18	JUNIO	2577742025	Se dio respuesta oportuna en términos de ley, al quejoso a mediante radicado 2025- ee-55718 del 10/06/2025	auto inhibitorio n° 134-2025 del 09/06/2025,	no amerito el ejercicio de la función disciplinaria

Fuente de información: Datos reportados por parte de la Secretaría Técnica de la OCDI



De los dieciocho (18) requerimientos ciudadanos inicialmente clasificados como denuncias, peticiones, solicitudes y/o quejas, y asumidos por competencia de este despacho, se determinó —con base en los hechos y circunstancias descritos en cada caso— que solo siete (07) guardan relación explícita con presuntos actos de corrupción.

Los once (11) SDQS restantes. requerimientos (SDQS), allegados a la OCDI se les brindó el trámite oportuno y pertinente, en términos de ley; los cuales al ser evaluados se determinó que no correspondían a temas relacionados con hechos de corrupción, sino a temas referidos a otras tipologías disciplinarias.

**PRESUNTOS HECHOS DE CORRUPCIÓN ALLEGADOS A LA COMPETENCIA DE OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD POR MEDIOS DISTINTOS AL SDQS**

Se relaciona un (1) caso por presunto hecho de corrupción, allegado a través de canal de comunicación Sistema de Gestión Documental AGILSALUD, el cual se inició el ejercicio de la función disciplinaria con el expediente disciplinario N° 001-2025, canal diferente al (Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha).

MES	Nº REQUERIMIENTO	EXPEDIENTE APERTURADO SDS	ETAPA PROCESAL	DISCIPLINADOS	TEMÁTICA	PRESUNTOS ECHOS DE CORRUPCION
ENERO	2024-ER-44778	EXP 001-2025	Auto por el cual se ordena, la apertura de una indagación previa no 001-2025 del 20-01-2025	En averiguación de responsables	Con fundamento en el rad No. 2024-er-44778 del19/12/2024 de la SDS - sinproc4209694 de 2024 y el radicado de la personería distrital de Bogotá D.C. no. 2024-ee-0794324 del 21/10/2024, remitido por parte de la profesional contratista, por medio del cual traslada una queja anónima, radicada en el PQRS df de la personería distrital de Bogotá con No.4209694, en la que se pone en conocimiento presuntas irregularidades	SI

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Durante el primer semestre de 2025, la Secretaría Distrital de Salud evidenció un incremento del 13% en la recepción de peticiones ciudadanas frente al semestre anterior, lo cual refleja una mayor participación de la ciudadanía en el ejercicio de sus derechos.

La gestión de estas solicitudes se realizó en su mayoría dentro de los términos legales, alcanzando un total de 9.100 respuestas definitivas, lo que representa un avance significativo en términos de oportunidad y cobertura.

No obstante, se identificaron oportunidades de mejora en la calidad de las respuestas emitidas, situación que fue objeto de seguimiento por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, la cual emitió alertas que motivaron la formulación e implementación de planes de mejoramiento institucional. Estos planes, distribuidos entre diversas dependencias, reflejan el compromiso de la entidad con la mejora continua, la transparencia y la eficiencia en la atención al ciudadano.

En cuanto a la atención de denuncias por presuntos actos de corrupción, la Oficina de Control Disciplinario Interno (OCDI) tramitó 18 requerimientos por competencia, de los cuales solo siete fueron clasificados como relacionados con posibles hechos de corrupción. El resto correspondió a otras tipologías disciplinarias o fueron trasladados a otras entidades por no ser competencia de la SDS. Adicionalmente, se gestionó un caso más por un canal distinto al sistema “Bogotá Te Escucha”.

En este contexto, se recomienda continuar fortaleciendo los procesos de capacitación al talento humano en atención al ciudadano, con énfasis en la calidad de las respuestas y el enfoque diferencial. Asimismo, es fundamental consolidar los planes de mejoramiento como herramientas de gestión estratégica, asegurando su cumplimiento mediante seguimientos periódicos y soportes verificables. Se sugiere también optimizar los canales de comunicación institucional para garantizar una atención más accesible, eficiente y transparente, y reforzar los mecanismos de control interno para la detección oportuna de posibles irregularidades.

Finalmente, se insta a mantener una cultura organizacional orientada al servicio, la legalidad y la confianza ciudadana, pilares esenciales para el fortalecimiento de la gestión pública en salud.

---

**OLGA LUCIA VARGAS COBOS**  
Jefe Oficina de Control Interno

*Elaboró: Doris Pilar Ojeda – Angela González Palacio*