

SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN TERRITORIAL, PARTICIPACIÓN Y
SERVICIO A LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017
“Monitoreo de acceso a la información pública”
INFORME DERECHOS DE PETICIÓN SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y
SOLUCIONES – SDQS A NOVIEMBRE 2017

DERECHOS DE PETICION SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES – SDQS A NOVIEMBRE 2017

| TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES EN LA SDS | | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL I SEM. | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | TOTAL 2017 |
|---|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|
| | | 1178 | 1596 | 1519 | 1258 | 1765 | 1956 | 9272 | 1805 | 1753 | 1676 | 1868 | 1641 | 18015 |
| CANAL DE RECEPCION DE PETICIONES COMPETENCIA SDS | BUZON | 11 | 7 | 4 | 5 | 7 | 5 | 39 | 10 | 12 | 6 | 11 | 5 | 83 |
| | CORREO ELECTRONICO / E MAIL | 84 | 161 | 152 | 104 | 241 | 376 | 1118 | 296 | 255 | 239 | 277 | 254 | 2439 |
| | CORREO URBANO-ESCRITO | 509 | 671 | 627 | 525 | 665 | 709 | 3706 | 660 | 668 | 627 | 625 | 595 | 6881 |
| | PRESENCIAL | 18 | 25 | 36 | 13 | 58 | 69 | 219 | 82 | 70 | 100 | 147 | 85 | 703 |
| | REDES SOCIALES (Twitter, Facebook) | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 3 |
| | TELEFONO | 127 | 200 | 181 | 179 | 247 | 239 | 1173 | 237 | 272 | 267 | 286 | 245 | 2480 |
| | WEB | 266 | 308 | 321 | 211 | 357 | 361 | 1824 | 301 | 348 | 301 | 359 | 330 | 3463 |
| | SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS | 1015 | 1373 | 1321 | 1037 | 1575 | 1759 | 8080 | 1586 | 1625 | 1541 | 1705 | 1515 | 16052 |
| TIPO DE PETICION COMPETENCIA DE SDS | Petición de Interés General | 58 | 83 | 86 | 64 | 91 | 97 | 479 | 95 | 111 | 95 | 89 | 88 | 957 |
| | Petición de Interés Particular | 518 | 631 | 574 | 533 | 744 | 962 | 3962 | 718 | 742 | 714 | 782 | 664 | 7582 |
| | Queja | 20 | 38 | 31 | 48 | 50 | 38 | 225 | 37 | 29 | 38 | 41 | 27 | 397 |
| | Reclamo | 338 | 475 | 519 | 344 | 522 | 533 | 2731 | 589 | 580 | 549 | 604 | 545 | 5598 |
| | Solicitud de Copia | 8 | 10 | 10 | 5 | 10 | 15 | 58 | 15 | 11 | 29 | 19 | 22 | 154 |
| | Solicitud Información | 59 | 112 | 82 | 36 | 134 | 88 | 511 | 104 | 122 | 100 | 138 | 139 | 1114 |
| | Sugerencia | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 10 | 10 | 0 | 0 | 1 | 4 | 25 |
| | Felicitaciones | 4 | 5 | 4 | 1 | 10 | 6 | 30 | 5 | 5 | 1 | 12 | 6 | 59 |
| | Consulta | 7 | 15 | 12 | 4 | 11 | 16 | 65 | 13 | 25 | 15 | 17 | 19 | 154 |
| | Denuncia por actos de corrupción | 1 | 2 | 1 | 0 | 2 | 3 | 9 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 12 |
| SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS | 1015 | 1373 | 1321 | 1037 | 1575 | 1759 | 8080 | 1586 | 1625 | 1541 | 1705 | 1515 | 16052 | |
| DERECHOS DE PETICION TRASLADADOS POR NO COMPETENCIA DE LA SDS | Peticiones recibidas por los diferentes canales que se trasladan por no competencia de la SDS. | 98 | 107 | 99 | 110 | 108 | 109 | 631 | 106 | 112 | 112 | 144 | 109 | 1214 |
| DERECHOS DE PETICION QUE REQUIRIERON AMPLIACION DE INFORMACION | Peticiones analizadas que ingresan por SDQS a las cuales se debió solicitar ampliación o aclaración de información. | 62 | 113 | 99 | 109 | 80 | 88 | 551 | 109 | 14 | 21 | 18 | 16 | 729 |
| | Peticiones analizadas que ingresaron por canal escrito a las cuales se debió solicitar ampliación de información. | 3 | 3 | 0 | 2 | 2 | 0 | 10 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 20 |
| | SUBTOTAL | 163 | 223 | 198 | 221 | 190 | 197 | 1192 | 219 | 128 | 135 | 163 | 126 | 1963 |
| TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES | | 1178 | 1596 | 1519 | 1258 | 1765 | 1956 | 9272 | 1805 | 1753 | 1676 | 1868 | 1641 | 18015 |

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía – SDS. Reportes SDQS 2017

PROMEDIO DÍAS DE RESPUESTA POR TIPO DE PETICIÓN A NOVIEMBRE 2017

| TIPO DE PETICION | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|------------|----------|-----------|
| CONSULTA | 12 | 11 | 11 | 12 | 11 | 9 | 7 | 6 | 7 | 7 | 6 |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | 7 | 9 | 7 | 10 | 5 | 8 | 3 | 6 | 5 | 7 | 5 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 8 | 8 | 9 | 9 | 8 | 8 | 5 | 7 | 7 | 8 | 7 |
| FELICITACIÓN | 10 | 7 | 13 | 10 | 12 | 8 | 11 | 2 | 0 | 10 | 4 |
| QUEJA | 9 | 10 | 8 | 11 | 9 | 7 | 5 | 7 | 7 | 9 | 8 |
| RECLAMO | 8 | 9 | 8 | 9 | 8 | 7 | 6 | 6 | 6 | 9 | 7 |
| SOLICITUD DE COPIA | 7 | 5 | 7 | 6 | 7 | 8 | 7 | 7 | 9 | 6 | 6 |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 6 | 7 | 6 | 7 | 6 | 5 | 6 | 7 | 7 | 7 | 5 |
| SUGERENCIA | 5 | 8 | 0 | 14 | 0 | 13 | 8 | 0 | 0 | 10 | 7 |
| TOTAL GENERAL | 8 | 8 | 8 | 9 | 8 | 7 | 5 | 6 | 6 | 8 | 7 |

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía – SDS. Reportes SDQS 2017

SOLICITUDES NEGADAS A NOVIEMBRE 2017

| TIPO DE PETICION | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE |
|---------------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|
| SOLICITUDES NEGADAS | 0 | 1* | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1* | 0 | 0 |

* No tramitada, teniendo en cuenta el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-Ley 1437 de 2011, refiere en su Artículo 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Se da respuesta al Ciudadano informando las razones de no tramite.