

Numeral 10.10: Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información:

a. Número de solicitudes recibidas:

SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN TERRITORIAL, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
INFORME CONSOLIDADO DERECHOS DE PETICIÓN SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS  
II SEMESTRE 2016

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES EN LA SDS		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL II SEM.	TOTAL AÑO 2016
		1562	1814	1823	1725	1531	1270	9725	19226
CANAL DE RECEPCIÓN DE PETICIONES GESTIONADOS EN SDS	BUZÓN	8	9	23	12	22	12	86	177
	CORRERO ELECTRONICO / E MAIL	175	218	171	118	196	120	998	2248
	CORRERO URBANO-ESCRITO	784	850	981	864	691	670	4840	9501
	PRESENCIAL	30	59	29	43	29	12	202	383
	REDES SOCIALES (Twitter, Facebook)	0	0	0	0	0	0	0	0
	TELÉFONO	152	156	161	180	146	109	904	1620
	WEB	255	326	236	302	270	200	1589	3082
	<b>TOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS</b>	<b>1404</b>	<b>1618</b>	<b>1601</b>	<b>1519</b>	<b>1354</b>	<b>1123</b>	<b>8619</b>	<b>17011</b>
TIPO DE PETICIÓN GESTIONADAS EN SDS	Petición de Interés General	67	100	79	98	47	57	448	830
	Petición de Interés Particular	763	764	812	799	719	567	4424	9274
	Queja	40	32	31	29	24	33	189	363
	Reclamo	430	503	537	487	417	337	2711	5252
	Solicitud de Copia	3	13	6	9	11	8	50	65
	Solicitud Información	73	159	100	82	123	90	627	915
	Sugerencia	3	6	5	3	2	4	23	59
	Felicitaciones	12	9	10	6	5	6	48	88
	Consulta	11	28	19	6	6	19	89	151
	Denuncia por actos de corrupción	2	4	2	0	0	2	10	14
<b>TOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS</b>	<b>1404</b>	<b>1618</b>	<b>1601</b>	<b>1519</b>	<b>1354</b>	<b>1123</b>	<b>8619</b>	<b>17011</b>	

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía-SDS. Base de Datos Reportes SDQS –2016

b. Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra Institución:



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN TERRITORIAL, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
INFORME CONSOLIDADO DERECHOS DE PETICIÓN SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS  
II SEMESTRE 2016

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES EN LA SDS		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL II SEM.	TOTAL AÑO 2016
DERECHOS DE PETICION TRASLADADOS POR NO COMPETENCIA DE LA SDS (escrito y web)	Peticiones Escritas (radicadas en SDS), analizadas a las cuales se debió dar traslado por no competencia de la SDS	88	78	87	64	67	54	438	825
	Peticiones Web-SDQS, analizadas a las cuales se debió dar traslado por no competencia de la SDS.	3	37	37	27	44	43	191	414
DERECHOS DE PETICION QUE REQUIRIERON AMPLIACION DE INFORMACION	Peticiones analizadas a las cuales se debió solicitar Ampliar información canal Web	64	79	79	110	63	50	445	923
	Peticiones analizadas a las cuales se debió solicitar Ampliar información canal Escrito	3	2	19	5	3	0	32	53
SUBTOTAL		158	196	222	206	177	147	1106	2215

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía-SDS. Base de Datos Reportes SDQS –2016

c. Tiempo de respuesta a cada solicitud:

PROMEDIO DE DÍAS POR TIPO DE PETICIÓN SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS  
II SEMESTRE 2016

TIPO DE PETICION	PROMEDIO DIAS
QUEJA	9,71
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10,28
SUGERENCIA	10,80
RECLAMO	11,08
CONSULTA	11,15
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	11,44
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	12,90
FELICITACIÓN	13,39
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	14,31
SOLICITUD DE COPIA	17,91
<b>PROMEDIO</b>	<b>12,02</b>

Cra. 32 No. 12-81  
Tel.: 364 9090  
www.saludcapital.gov.co  
Info: 364 9666



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

d. Número de solicitudes a las que se les negó el acceso a la información:

Todas las solicitudes que ingresen a la Secretaría Distrital de Salud a través de los canales definidos, son tramitadas y gestionadas a quien corresponda.

Elaboró: OlgaluM.  
Revisó: LauraMR.  
7/02/2017

Cra. 32 No. 12-81  
Tel.: 364 9090  
[www.saludcapital.gov.co](http://www.saludcapital.gov.co)  
Info: 364 9666



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**