

SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD

SUBSECRETARIA DE GESTION TERRITORIAL, PARTICIPACION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA

DIRECCION DE SERVICIO A LA CIUDADANIA

INFORME CONSOLIDADO DERECHOS DE PETICION SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS

I TRIMESTRE 2015



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
HUMANANA

SUBSECRETARIA DE GESTION TERRITORIAL, PARTICIPACION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA
DIRECCION DE SERVICIO A LA CIUDADANIA
INFORME CONSOLIDADO DERECHOS DE PETICION SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES EN LA SDS		ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL I TRIM. 2015
		1217	1359	1417	3993
CANAL DE RECEPCION DE PETICIONES GESTIONADOS EN SDS	BUZON	15	20	13	48
	CORRERO ELECTRONICO / E MAIL	30	50	31	111
	CORRERO URBANO-ESCRITO	515	612	724	1851
	PRESENCIAL	75	115	70	260
	REDES SOCIALES (Twitter, Facebook)	0	0	0	0
	TELEFONO	134	127	82	343
	WEB	239	233	251	723
	SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS		1008	1157	1171
TIPO DE PETICION GESTIONADOS EN SDS	Petición de Interés General	66	41	45	152
	Petición de Interés Particular	534	611	632	1777
	Queja	32	29	29	90
	Reclamo	269	332	311	912
	Solicitud de Copia	6	3	0	9
	Solicitud Información	83	115	134	332
	Sugerencia	8	6	3	17
	Felicitaciones	2	4	3	9
	Consulta	6	12	11	29
	Denuncia por actos de corrupción	2	4	3	9
SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS		1008	1157	1171	3336
DERECHOS DE PETICION TRASLADADOS POR NO COMPETENCIA DE LA SDS (escrito y web)	Peticiones escritas (radicadas en SDS), analizadas a las cuales se debio dar traslado por no competencia de la SDS	102	50	97	249
	Peticiones web-SDQS, analizadas a las cuales se debio dar traslado por no competencia de la SDS.	14	18	23	55
DERECHOS DE PETICION QUE REQUIRIERON AMPLIACION DE INFORMACION	Peticiones analizadas a las cuales se debio solicitar Ampliar información canal Web	85	113	104	302
	Peticiones analizadas a las cuales se debio solicitar Ampliar información canal Escrito	8	21	22	51
SUBTOTAL		209	202	246	657
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES		1217	1359	1417	3993

FUENTE: Dir. Servicio a la Ciudadanía- Reportes SDQS I trim. 2015



SUBSECRETARIA DE GESTION TERRITORIAL, PARTICIPACION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA

DIRECCION DE SERVICIO A LA CIUDADANIA

INFORME SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICION SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS

SEGUIMIENTOS REALIZADOS EN SDS - I TRIM. 2015		ENERO	FEB.	MAR.	TOTAL I TRIM. 2015
TOTAL SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION EN LA SDS	Seguimientos realizados a requerimientos competencia de las dependencias de la SDS	245	115	21	381
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la SDS	105	0	0	105
	Seguimientos realizados a requerimientos competencia de las dependencias de las ESE	78	65	0	143
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de las ESE	482	97	0	579
	Seguimientos realizados a requerimientos direccionados por Servicio al Ciudadano a las EPS-S CAPITAL SALUD.	49	32	0	81
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la EPS-S CAPITAL SALUD	20	13	0	33
	Derechos de Petición direccionados a las EPS-S CAPITAL SALUD sin respuesta oportuna a peticionarios y remitido a Garantía de la Calidad	0	0	0	0
TOTAL	979	322	21	1322	
TOTAL REQUERIMIENTOS POR NO RESPUESTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION	Requerimientos realizados por NO respuesta a las dependencias de la SDS	6	7	0	13
	Requerimientos realizados por NO respuesta a las ESE	42	20	0	62
TOTAL	48	27	0	75	

FUENTE: Dir. Servicio a la Ciudadanía- Reportes SDQS I trim. 2015



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
HUMANANA