

# 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

II 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	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL I SEM.
		1217	1359	1417	1364	1413	1495	8265
CANAL DE RECEPCION DE PETICIONES GESTIONADOS EN SDS	BUZON	15	20	13	36	25	26	135
	CORRERO ELECTRONICO / E MAIL	30	50	31	24	20	20	175
	CORRERO URBANO-ESCRITO	515	612	724	629	678	746	3904
	PRESENCIAL	75	115	70	76	73	76	485
	REDES SOCIALES (Twiter, Facebook)	0	0	0	0	0	0	0
	TELEFONO	134	127	82	109	116	116	684
	WEB	239	233	251	262	260	264	1509
	<b>SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS</b>	<b>1008</b>	<b>1157</b>	<b>1171</b>	<b>1136</b>	<b>1172</b>	<b>1248</b>	<b>6892</b>
TIPO DE PETICION GESTIONADOS EN SDS	Petición de Interés General	66	41	45	51	35	37	275
	Petición de Interés Particular	534	611	632	634	604	659	3674
	Queja	32	29	29	37	37	20	184
	Reclamo	269	332	311	288	388	435	2023
	Solicitud de Copia	6	3	0	0	2	2	13
	Solicitud Información	83	115	134	93	92	80	597
	Sugerencia	8	6	3	9	4	3	33
	Felicitaciones	2	4	3	7	2	6	24
	Consulta	6	12	11	13	8	6	56
	Denuncia por actos de corrupción	2	4	3	4	0	0	13
<b>SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS</b>	<b>1008</b>	<b>1157</b>	<b>1171</b>	<b>1136</b>	<b>1172</b>	<b>1248</b>	<b>6892</b>	
DERECHOS DE PETICION TRASLADADOS POR NO COMPETENCIA DE LA SDS (escrito y web)	Peticiones <b>escritas</b> (radicadas en SDS), analizadas a las cuales se debio <b>dar traslado por no competencia de la SDS</b>	102	50	97	84	114	75	522
	Peticiones <b>web-SDQS</b> , analizadas a las cuales se debio <b>dar traslado por no competencia de la SDS.</b>	14	18	23	36	39	78	208
DERECHOS DE PETICION QUE REQUIRIERON AMPLIACION DE INFORMACION	Peticiones analizadas a las cuales se debio <b>solicitar Ampliar información canal Web</b>	85	113	104	98	83	92	575
	Peticiones analizadas a las cuales se debio <b>solicitar Ampliar información canal Escrito</b>	8	21	22	10	5	2	68
<b>SUBTOTAL</b>		<b>209</b>	<b>202</b>	<b>246</b>	<b>228</b>	<b>241</b>	<b>247</b>	<b>1373</b>
<b>TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES</b>		<b>1217</b>	<b>1359</b>	<b>1417</b>	<b>1364</b>	<b>1413</b>	<b>1495</b>	<b>8265</b>

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



**BOGOTÁ**  
**HUANA**

**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 A PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS -I TRIM 2015		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL I SEM.
TOTAL SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION O REQUERIMIENTOS	Seguimientos realizados a requerimientos competencia de las dependencias de la <b>SDS</b>	245	115	21	476	310	253	1420
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la <b>SDS</b>	105	0	0	0	0	37	142
	Seguimientos realizados a requerimientos competencia de las dependencias de las <b>ESE</b>	78	65	0	2215	521	503	3382
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de las <b>ESE</b>	482	97	0	0	0	105	684
	Seguimientos realizados a requerimientos direccionados por Servicio al Ciudadano a las <b>EPS-S CAPITAL SALUD.</b>	49	32	0	66	0	9	156
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la <b>EPS-S CAPITAL SALUD</b>	20	13	0	0	0	22	55
	Derechos de Petición direccionados a las <b>EPS-S CAPITAL SALUD</b> sin respuesta oportuna a peticionarios y remitido a <b>Garantía de la Calidad</b>	0	0	0	0	0	4	4
<b>SUBTOTAL</b>		<b>979</b>	<b>322</b>	<b>21</b>	<b>2757</b>	<b>831</b>	<b>933</b>	<b>5843</b>
TOTAL REQUERIMIENTOS POR NO RESPUESTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION	Requerimientos realizados por NO respuesta a las dependencias de la <b>SDS</b>	6	7	0	41	65	79	198
	Requerimientos realizados por NO respuesta a las <b>ESE</b>	42	20	0	2	3	41	108
<b>SUBTOTAL</b>		<b>48</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>43</b>	<b>68</b>	<b>120</b>	<b>306</b>

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

