

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

IV TRIMESTRE 2015

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		ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	I SEM.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	II SEM.	TOTAL AÑO
		1217	1359	1417	1364	1413	1495	8265	1793	1526	1852	1673	1651	1250	9745	18010
CANAL DE RECEPCION DE PETICIONES GESTIONADOS EN SDS	BUZON	15	20	13	36	25	26	135	6	7	22	12	6	5	58	193
	CORRERO ELECTRONICO / E MAIL	30	50	31	24	20	20	175	37	14	199	220	222	140	832	1007
	CORRERO URBANO-ESCRITO	515	612	724	629	678	746	3904	895	845	856	686	738	552	4572	8476
	PRESENCIAL	75	115	70	76	73	76	485	81	55	100	90	94	70	490	975
	REDES SOCIALES (Twiter, Facebook)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TELEFONO	134	127	82	109	116	116	684	172	112	157	163	144	107	855	1539
	WEB	239	233	251	262	260	264	1509	377	288	277	246	245	160	1593	3102
	SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS	1008	1157	1171	1136	1172	1248	6892	1568	1321	1611	1417	1449	1034	8400	15292
TIPO DE PETICION GESTIONADOS EN SDS	Petición de Interés General	66	41	45	51	35	37	275	43	45	42	30	40	31	231	506
	Petición de Interés Particular	534	611	632	634	604	659	3674	817	714	900	764	839	646	4680	8354
	Queja	32	29	29	37	37	20	184	30	29	33	18	33	21	164	348
	Reclamo	269	332	311	288	388	435	2023	582	450	548	547	504	301	2932	4955
	Solicitud de Copia	6	3	0	0	2	2	13	6	7	1	5	2	3	24	37
	Solicitud Información	83	115	134	93	92	80	597	78	64	69	45	19	23	298	895
	Sugerencia	8	6	3	9	4	3	33	3	1	2	0	3	1	10	43
	Felicitaciones	2	4	3	7	2	6	24	4	7	9	1	4	6	31	55
	Consulta	6	12	11	13	8	6	56	4	3	7	6	5	1	26	82
	Denuncia por actos de corrupción	2	4	3	4	0	0	13	1	1	0	1	0	1	4	17
	SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS	1008	1157	1171	1136	1172	1248	6892	1568	1321	1611	1417	1449	1034	8400	15292
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	84	114	75	522	77	63	71	85	59	79	434	956
	Peticiones web-SDQS, analizadas a las cuales se debio dar traslado por no competencia de la SDS.	14	18	23	36	39	78	208	62	65	19	22	37	14	219	427
DERECHOS DE PETICION QUE REQUIRIERON AMPLIACION DE INFORMACION	Peticiones analizadas a las cuales se debio solicitar Ampliar información canal Web	85	113	104	98	83	92	575	80	72	145	144	100	117	658	1233
	Peticiones analizadas a las cuales se debio solicitar Ampliar información canal Escrito	8	21	22	10	5	2	68	6	5	6	5	6	6	34	102
SUBTOTAL		209	202	246	228	241	247	1373	225	205	241	256	202	216	1345	2718
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES		1217	1359	1417	1364	1413	1495	8265	1793	1526	1852	1673	1651	1250	9745	18010

FUENTE: Dir. Servicio a la Ciudadanía- Reportes SDQS -Año. 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 SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICION SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS

SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICION GESTIONADOS EN LA SDS		ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	I SEM.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	II SEM.	TOTAL AÑO
DISTRIBUCION DE SEGUIMIENTOS REALIZADOS A DERECHOS DE PETICION	Seguimientos realizados a requerimientos competencia de las dependencias de la SDS	245	115	21	476	310	253	1420	574	298	293	182	168	153	1668	3088
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la SDS	105	0	0	0	0	37	142	234	69	151	330	109	99	992	1134
	Seguimientos realizados a requerimientos competencia de las dependencias de las ESE	78	65	0	2215	521	503	3382	295	95	354	51	40	49	884	4266
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de las ESE	482	97	0	0	0	105	684	441	0	648	444	255	503	2291	2975
	Seguimientos realizados a requerimientos direccionados por Servicio al Ciudadano a las EPS-S CAPITAL SALUD .	49	32	0	66	0	9	156	47	179	137	9	6	5	383	539
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la EPS-S CAPITAL SALUD	20	13	0	0	0	22	55	60	15	30	23	41	28	197	252
	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	0	4	4	32	173	132	2	1	1	341	345
TOTAL SEGUIMIENTOS		979	322	21	2757	831	933	5843	1683	829	1745	1041	620	838	6756	12599
TOTAL REQUERIMIENTOS POR NO RESPUESTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION	Requerimientos realizados por NO respuesta a las dependencias de la SDS	6	7	0	41	65	79	198	100	71	48	24	5	9	257	455
	Requerimientos realizados por NO respuesta a las ESE	42	20	0	2	3	41	108	25	26	33	21	20	21	146	254
TOTAL REQUERIMIENTOS X NO RESPUESTA OPORTUNA		48	27	0	43	68	120	306	125	97	81	45	25	30	403	709

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



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

