

SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD

SUBSECRETARIA DE GESTIÓN TERRITORIAL, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

CONSOLIDADO SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES

AÑO 2014



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
HUMANANA

INFORME CONSOLIDADO DERECHOS DE PETICION SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS AÑO 2014

TOTAL DERECHOS DE PETICION TRAMITADOS EN LA SDS 2014		ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	TOTAL I SEM.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTA II SEM.	TOTAL AÑO 2014
TOTAL MES		1330	1303	1520	1426	1861	1384	8824	1813	1155	1312	1286	1239	987	7792	16616
CANAL DE RECEPCION	BUZON	0	16	11	9	23	8	67	7	1	31	20	17	6	82	149
	CORRERO URBANO-ESCRITO	778	682	767	694	800	588	4309	841	482	831	654	664	471	3943	8252
	CORRERO ELECTRONICO / E MAIL	43	42	32	59	92	88	356	96	66	21	50	16	9	258	614
	PRESENCIAL	63	175	255	217	300	204	1214	147	47	53	104	102	133	586	1800
	REDES SOCIALES (Twitter, Facebook)	2	0	3	3	4	0	12	4	3	0	0	0	0	7	19
	TELEFONO	302	261	300	291	420	376	1950	488	370	150	186	153	134	1481	3431
	WEB	142	127	152	153	222	120	916	230	186	226	272	287	234	1435	2351
	TOTAL	1330	1303	1520	1426	1861	1384	8824	1813	1155	1312	1286	1239	987	7792	16616
TIPO DE REQUERIMIENTO / PETICION	Petición de Interés General	6	13	11	14	9	16	69	10	4	41	48	59	80	242	311
	Petición de Interés Particular	652	599	800	799	896	628	4374	777	495	769	748	720	573	4082	8456
	Queja	49	64	64	52	75	49	353	75	46	24	41	29	20	235	588
	Reclamo	413	412	461	399	586	497	2768	611	445	303	304	280	238	2181	4949
	Solicitud de Copia	15	15	15	8	16	14	83	46	9	8	4	11	6	84	167
	Solicitud Información	185	186	155	151	263	168	1108	284	151	130	101	106	45	817	1925
	Sugerencia	0	2	2	0	2	0	6	0	0	8	4	3	3	18	24
	Felicitaciones	9	10	12	3	14	6	54	6	4	9	3	12	6	40	94
	Consulta	1	2	0	0	0	6	9	4	1	18	32	18	16	89	98
	Denuncia por actos de corrupción	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0	4	4
	TOTAL	1330	1303	1520	1426	1861	1384	8824	1813	1155	1312	1286	1239	987	7792	16616
DERECHOS DE PETICION TRASLADADOS POR NO COMPETENCIA DE LA SDS (escrito y web a través del SDQS)	Superintendencia Nacional de Salud-temas administrativos o tutelas	13	10	4	13	21	25	86	29	25	6	20	22	37	139	225
	Otras Entidades Distritales y Nacionales - Secretaria Departamentales	50	39	55	44	164	60	412	57	48	209	114	81	127	636	1048
REQUIRIMIENTOS QUE REQUIRIERON AMPLIACION DE INFORMACION	Requerimientos o peticiones analizados a los cuales se debió solicitar Ampliar información (a través de canal escrito y web)	55	78	45	46	99	68	391	50	80	96	78	10	291	605	996
TOTAL		118	127	104	103	284	153	889	136	153	311	212	113	455	1380	2269



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
HUMANANA

SEGUIMIENTO A PETICIONES –SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD -AÑO 2014

SEGUIMIENTO A SDQS PETICIONES AÑO 2014	SEGUIMIENTO POR: SDS - ESE Y EPS-S CAPITAL SALUD	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	TOTAL I SEM.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTA II SEM.	TOTAL AÑO 2014
TOTAL SEGUIMIENTOS DERECHOS DE PETICION REQUERIMIENTOS	Seguimientos realizados a requerimientos competencia de las dependencias de la SDS	318	249	303	298	217	292	1677	311	50	609	342	218	538	2068	3745
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la SDS	221	155	167	172	76	228	1019	213	0	0	0	0	49	262	1281
	Seguimientos realizados a requerimientos competencia de las dependencias de las ESE	471	883	1093	1122	1115	663	5347	764	81	535	14	0	239	1633	6980
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de las ESE	229	309	356	201	138	318	1551	98	0	0	0	0	92	190	1741
	Seguimientos realizados a requerimientos direccionados por Servicio al Ciudadano a las EPS-S CAPITAL SALUD.	39	39	48	78	97	99	400	110	59	0	0	0	3	172	572
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la EPS-S CAPITAL SALUD	9	10	17	20	26	22	104	19	0	0	0	0	32	51	155
	Derechos de Petición direccionados a las EPS-S CAPITAL SALUD sin respuesta oportuna a peticionarios y remitido a Dir. Aseguramiento-Garantía de la Calidad	0	0	0	4	5	0	9	0	0	0	0	0	0	0	9
TOTAL		1287	1645	1984	1895	1674	1622	10107	1515	190	1144	356	218	953	4376	14483
TOTAL REQUERIMIENTOS POR NO RESPUESTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION	Requerimientos realizados a las dependencias de la SDS	21	13	17	23	12	30	116	37	3	26	74	20	16	176	292
	Requerimientos realizados a las ESE	24	34	21	42	54	10	185	8	2	29	13	1	211	264	449
TOTAL		45	47	38	65	66	40	301	45	5	55	87	21	227	440	741



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
HUMANANA