

SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN TERRITORIAL, PARTICIPACIÓN Y
SERVICIO A LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017
“Monitoreo de acceso a la información pública”
INFORME DERECHOS DE PETICIÓN SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y
SOLUCIONES – SDQS A OCTUBRE 2017

DERECHOS DE PETICION SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES – SDQS A OCTUBRE 2017

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES EN LA SDS		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL I SEM.	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	TOTAL 2017
		1178	1596	1519	1258	1765	1956	9272	1805	1753	1676	1868	16374
CANAL DE RECEPCION DE PETICIONES COMPETENCIA SDS	BUZON	11	7	4	5	7	5	39	10	12	6	11	78
	CORREO ELECTRONICO / E MAIL	84	161	152	104	241	376	1118	296	255	239	277	2185
	CORREO URBANO-ESCRITO	509	671	627	525	665	709	3706	660	668	627	625	6286
	PRESENCIAL	18	25	36	13	58	69	219	82	70	100	147	618
	REDES SOCIALES (Twitter, Facebook)	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2
	TELEFONO	127	200	181	179	247	239	1173	237	272	267	286	2235
	WEB	266	308	321	211	357	361	1824	301	348	301	359	3133
	SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS	1015	1373	1321	1037	1575	1759	8080	1586	1625	1541	1705	14537
TIPO DE PETICION COMPETENCIA DE SDS	Petición de Interés General	58	83	86	64	91	97	479	95	111	95	89	869
	Petición de Interés Particular	518	631	574	533	744	962	3962	718	742	714	782	6918
	Queja	20	38	31	48	50	38	225	37	29	38	41	370
	Reclamo	338	475	519	344	522	533	2731	589	580	549	604	5053
	Solicitud de Copia	8	10	10	5	10	15	58	15	11	29	19	132
	Solicitud Información	59	112	82	36	134	88	511	104	122	100	138	975
	Sugerencia	2	2	2	2	1	1	10	10	0	0	1	21
	Felicitaciones	4	5	4	1	10	6	30	5	5	1	12	53
	Consulta	7	15	12	4	11	16	65	13	25	15	17	135
	Denuncia por actos de corrupción	1	2	1	0	2	3	9	0	0	0	2	11
SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS	1015	1373	1321	1037	1575	1759	8080	1586	1625	1541	1705	14537	
DERECHOS DE PETICION TRASLADADOS POR NO COMPETENCIA DE LA SDS	Peticiones recibidas por los diferentes canales que se trasladan por no competencia de la SDS.	98	107	99	110	108	109	631	106	112	112	144	1105
DERECHOS DE PETICION QUE REQUIRIERON AMPLIACION DE INFORMACION	Peticiones analizadas que ingresan por SDQS a las cuales se debió solicitar ampliación o aclaración de información.	62	113	99	109	80	88	551	109	14	21	18	713
	Peticiones analizadas que ingresaron por canal escrito a las cuales se debió solicitar ampliación de información.	3	3	0	2	2	0	10	4	2	2	1	19
SUBTOTAL		163	223	198	221	190	197	1192	219	128	135	163	1837
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES		1178	1596	1519	1258	1765	1956	9272	1805	1753	1676	1868	16374

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía – SDS. Reportes SDQS 2017

PROMEDIO DÍAS DE RESPUESTA POR TIPO DE PETICIÓN A OCTUBRE 2017

TIPO DE PETICION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
CONSULTA	12	11	11	12	11	9	7	6	7	7
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	7	9	7	10	5	8	3	6	5	7
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	8	8	9	9	8	8	5	7	7	8
FELICITACIÓN	10	7	13	10	12	8	11	2	0	10
QUEJA	9	10	8	11	9	7	5	7	7	9
RECLAMO	8	9	8	9	8	7	6	6	6	9
SOLICITUD DE COPIA	7	5	7	6	7	8	7	7	9	6
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	6	7	6	7	6	5	6	7	7	7
SUGERENCIA	5	8	0	14	0	13	8	0	0	10
TOTAL GENERAL	8	8	8	9	8	7	5	6	6	8

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía – SDS. Reportes SDQS 2017

SOLICITUDES NEGADAS A OCTUBRE 2017

TIPO DE PETICION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
SOLICITUDES NEGADAS	0	1*	0	0	0	0	0	0	1*	0

* No tramitada, teniendo en cuenta el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-Ley 1437 de 2011, refiere en su Artículo 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Se da respuesta al Ciudadano informando las razones de no tramite.