

# 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
		<b>1217</b>	<b>1359</b>	<b>1417</b>	<b>3993</b>
<b>CANAL DE RECEPCION DE PETICIONES GESTIONADOS EN SDS</b>	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
	<b>SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS</b>		<b>1008</b>	<b>1157</b>	<b>1171</b>
<b>TIPO DE PETICION GESTIONADOS EN SDS</b>	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
<b>SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS</b>		<b>1008</b>	<b>1157</b>	<b>1171</b>	<b>3336</b>
<b>DERECHOS DE PETICION TRASLADADOS POR NO COMPETENCIA DE LA SDS (escrito y web)</b>	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
<b>DERECHOS DE PETICION QUE REQUIERON AMPLIACION DE INFORMACION</b>	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
<b>SUBTOTAL</b>		<b>209</b>	<b>202</b>	<b>246</b>	<b>657</b>
<b>TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES</b>		<b>1217</b>	<b>1359</b>	<b>1417</b>	<b>3993</b>

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

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ**  
HUMANANA