

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

III 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		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL I SEM.	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL III TRIM.	TOTAL AÑO 2015
		1217	1359	1417	1364	1413	1495	8265	1793	1526	1852	5171	13436
CANAL DE RECEPCION DE PETICIONES GESTIONADOS EN SDS	BUZON	15	20	13	36	25	26	135	6	7	22	35	170
	CORRERO ELECTRONICO / E MAIL	30	50	31	24	20	20	175	37	14	199	250	425
	CORRERO URBANO-ESCRITO	515	612	724	629	678	746	3904	895	845	856	2596	6500
	PRESENCIAL	75	115	70	76	73	76	485	81	55	100	236	721
	REDES SOCIALES (Twitter, Facebook)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TELEFONO	134	127	82	109	116	116	684	172	112	157	441	1125
	WEB	239	233	251	262	260	264	1509	377	288	277	942	2451
	SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS	1008	1157	1171	1136	1172	1248	6892	1568	1321	1611	4500	11392
TIPO DE PETICION GESTIONADOS EN SDS	Petición de Interés General	66	41	45	51	35	37	275	43	45	42	130	405
	Petición de Interés Particular	534	611	632	634	604	659	3674	817	714	900	2431	6105
	Queja	32	29	29	37	37	20	184	30	29	33	92	276
	Reclamo	269	332	311	288	388	435	2023	582	450	548	1580	3603
	Solicitud de Copia	6	3	0	0	2	2	13	6	7	1	14	27
	Solicitud Información	83	115	134	93	92	80	597	78	64	69	211	808
	Sugerencia	8	6	3	9	4	3	33	3	1	2	6	39
	Felicitaciones	2	4	3	7	2	6	24	4	7	9	20	44
	Consulta	6	12	11	13	8	6	56	4	3	7	14	70
	Denuncia por actos de corrupción	2	4	3	4	0	0	13	1	1	0	2	15
	SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS	1008	1157	1171	1136	1172	1248	6892	1568	1321	1611	4500	11392
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	211	733
	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	146	354
DERECHOS DE PETICION QUE REQUIERON 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	297	872
	Peticiones analizadas a las cuales se debio solicitar Ampliar información canal Escrito	8	21	22	10	5	2	68	6	5	6	17	85
SUBTOTAL		209	202	246	228	241	247	1373	225	205	241	671	2044
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES		1217	1359	1417	1364	1413	1495	8265	1793	1526	1852	5171	13436

FUENTE: Dir. Servicio a la Ciudadanía- Reportes SDQS -Año. 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 A DERECHOS DE PETICION O REQUERIMIENTOS		ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	TOTAL I SEM.	JUL.	AGO	SEP	TOTAL III TRIM.	TOTAL 2015
TOTAL SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION O REQUERIMIENTOS	Seguimientos realizados a requerimientos competencia de las dependencias de la SDS	245	115	21	476	310	253	1420	574	298	293	1165	2585
	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	454	596
	Seguimientos realizados a requerimientos competencia de las dependencias de las ESE	78	65	0	2215	521	503	3382	295	95	354	744	4126
	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	1089	1773
	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	363	519
	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	105	160
	Derechos de Petición direccionados a las EPS-S CAPITAL SALUD sin respuesta oportuna a peticionarios y remitidos a Garantía de la Calidad	0	0	0	0	0	4	4	32	173	132	337	341
SUBTOTAL SEGUIMIENTOS		979	322	21	2757	831	933	5843	1683	829	1745	4257	10100
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	219	417
	Requerimientos realizados por NO respuesta a las ESE	42	20	0	2	3	41	108	25	26	33	84	192
SUBTOTAL REQUERIMIENTOS X NO RTA. OPORTUNA		48	27	0	43	68	120	306	125	97	81	303	609

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

