

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 DE 2016



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. 2016
		1218	1701	1371	4290
CANAL DE RECEPCION DE PETICIONES GESTIONADOS EN SDS	BUZON	2	14	2	18
	CORRERO ELECTRONICO / E MAIL	175	276	136	587
	CORRERO URBANO-ESCRITO	530	770	689	1989
	PRESENCIAL	54	31	27	112
	REDES SOCIALES (Twiter, Facebook)	0	0	0	0
	TELEFONO	107	132	88	327
	WEB	178	237	273	688
	SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS	1046	1460	1215	3721
TIPO DE PETICION GESTIONADOS EN SDS	Petición de Interés General	38	105	62	205
	Petición de Interés Particular	639	825	689	2153
	Queja	24	20	35	79
	Reclamo	303	425	394	1122
	Solicitud de Copia	3	3	1	7
	Solicitud Información	21	60	18	99
	Sugerencia	8	2	2	12
	Felicitaciones	3	6	7	16
	Consulta	6	11	7	24
	Denuncia por actos de corrupción	1	3	0	4
	SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS	1046	1460	1215	3721
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	64	51	70	185
	Peticiones web-SDQS , analizadas a las cuales se debio dar traslado por no competencia de la SDS.	28	61	30	119
DERECHOS DE PETICION QUE REQUIRIERON AMPLIACION DE INFORMACION	Peticiones analizadas a las cuales se debio solicitar Ampliar información canal Web	75	125	56	256
	Peticiones analizadas a las cuales se debio solicitar Ampliar información canal Escrito	5	4	0	9
SUBTOTAL		172	241	156	569
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES		1218	1701	1371	4290

FUENTE: Dir. Servicio a la Ciudadanía- Reportes SDQS -Año. 2016



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 DERECHOS DE PETICION GESTIONADOS POR DEPENDENCIAS DE LA SDS (CON USUARIO SDQS) - ESE Y EPS-S		ENE.	FEB.	MAR.	TOTAL
TOTAL SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION O REQUERIMIENTOS	Seguimientos realizados a requerimientos competencia de las dependencias de la SDS	104	82	0	186
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la SDS	302	0	0	302
	Seguimientos realizados a requerimientos competencia de las dependencias de las ESE	158	165	0	323
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de las ESE	489	0	0	489
	Seguimientos realizados a requerimientos direccionados por Servicio al Ciudadano a las EPS-S CAPITAL SALUD.	48	8	0	56
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la EPS-S CAPITAL SALUD	38	0	0	38
	Derechos de Petición direccionados a las EPS-S CAPITAL SALUD sin respuesta oportuna a peticionarios y remitido a Garantía de la Calidad	0	2	0	2
SUBTOTAL SEGUIMIENTOS		1139	257	0	1396
TOTAL REQUERIMIENTOS POR NO RESPUESTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION	Requerimientos realizados por NO respuesta a las dependencias de la SDS	4	4	0	8
	Requerimientos realizados por NO respuesta a las ESE	75	33	0	108
SUBTOTAL REQUERIMIENTOS X NO RTA. OPORTUNA		79	37	0	116

FUENTE: Dir. Servicio a la Ciudadanía- Reportes SDQS -Año. 2016



BOGOTÁ
MEJOR PARA TODOS