

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**

II 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 AÑO 2016

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES EN LA SDS		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL I SEM.2016
		1218	1701	1371	1748	1837	1626	9501
CANAL DE RECEPCION DE PETICIONES GESTIONADOS EN SDS	BUZON	2	14	2	36	23	14	91
	CORRERO ELECTRONICO / E MAIL	175	276	136	164	232	267	1250
	CORRERO URBANO-ESCRITO	530	770	689	916	954	802	4661
	PRESENCIAL	54	31	27	17	35	17	181
	REDES SOCIALES (Twitter, Facebook)	0	0	0	0	0	0	0
	TELEFONO	107	132	88	126	148	115	716
	WEB	178	237	273	312	271	222	1493
	SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS	1046	1460	1215	1571	1663	1437	8392
TIPO DE PETICION GESTIONADOS EN SDS	Petición de Interés General	38	105	62	58	72	47	382
	Petición de Interés Particular	639	825	689	921	924	852	4850
	Queja	24	20	35	36	33	26	174
	Reclamo	303	425	394	462	549	408	2541
	Solicitud de Copia	3	3	1	4	3	1	15
	Solicitud Información	21	60	18	57	53	79	288
	Sugerencia	8	2	2	11	8	5	36
	Felicitaciones	3	6	7	8	13	3	40
	Consulta	6	11	7	14	8	16	62
	Denuncia por actos de corrupción	1	3	0	0	0	0	4
	SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS	1046	1460	1215	1571	1663	1437	8392
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	68	54	80	387
	Peticiones web-SDQS, analizadas a las cuales se debio dar traslado por no competencia de la SDS.	28	61	30	37	33	34	223
DERECHOS DE PETICION QUE REQUIRIERON AMPLIACION DE INFORMACION (escrito y web)	Peticiones analizadas a las cuales se debio solicitar Ampliar información canal Web	75	125	56	69	84	69	478
	Peticiones analizadas a las cuales se debio solicitar Ampliar información canal Escrito	5	4	0	3	3	6	21
SUBTOTAL		172	241	156	177	174	189	1109
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES		1218	1701	1371	1748	1837	1626	9501

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		I TRIM.	II TRIM.	TOTAL I SEM.2016
TOTAL SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION O REQUERIMIENTOS	Seguimientos realizados a requerimientos competencia de las dependencias de la SDS	191	1085	1276
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la SDS	302	179	481
	Seguimientos realizados a requerimientos competencia de las ESE	323	341	664
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de las ESE	489	419	908
	Seguimientos realizados a requerimientos direccionados por Servicio al Ciudadano a las EPS-S CAPITAL SALUD .	56	119	175
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la EPS-S CAPITAL SALUD	38	0	38
	Derechos de Petición direccionados a las EPS-S CAPITAL SALUD sin respuesta oportuna a peticionarios y remitido a Garantía de la Calidad	2	74	76
TOTAL SEGUIMIENTOS	1401	2217	3618	
TOTAL REQUERIMIENTOS POR NO RESPUESTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION	Requerimientos realizados por NO respuesta a las dependencias de la SDS	8	422	430
	Requerimientos realizados por NO respuesta a las ESE	108	49	157
TOTAL REQUERIMIENTOS X NO RTA. OPORTUNA	116	471	587	

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



BOGOTÁ
MEJOR PARA TODOS

MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO, IDENTIFICADOS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA EXIGIBILIDAD JURÍDICA DEL DERECHO A LA SALUD

SDQS: SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES.

CONSOLIDADO I SEMESTRE 2016

No. Barrera	MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO	TOTAL SDQS I TRIM-2016	TOTAL SDQS II TRIM-2016	TOTAL GENERAL I SEM. 2016	% PART.
8	No oportunidad servicios	299	303	602	37%
2	Dificultad accesibilidad administrativa	169	173	342	21%
9	No suministro Medicamentos	103	158	261	16%
1	Atención deshumanizada	48	44	92	6%
7	Negación Servicios	26	64	90	6%
4	Dificultad Tutelas	28	43	71	4%
5	Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	31	27	58	4%
10	Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	37	9	46	3%
11	Problemas recursos económicos	14	11	25	2%
3	Dificultad Alto Costo	4	10	14	1%
6	Incumplimiento Portabilidad Nacional	7	4	11	1%
TOTAL		766	846	1.612	100%

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



BOGOTÁ
MEJOR PARA TODOS

AGRUPACIÓN POR TIPOS DE BARRERAS DE ACCESO ENTIDADES EN RELACIÓN A LOS CASOS CON BARRERAS DE ACCESO IDENTIFICADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS I SEM. 2016

TIPO DE BARRERA DE ACCESO	TOTAL SDQS I TRIM-2016	TOTAL SDQS II TRIM-2016	TOTAL GENERAL I SEM. 2016	% PART.
ADMINISTRATIVA	637	708	1.345	83
TÉCNICA	67	83	150	9
CULTURAL	48	44	92	6
ECONÓMICA	14	11	25	2
TOTAL	766	846	1.612	100

AGRUPACIÓN POR ATRIBUTOS DE CALIDAD DEL SOGCS (Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud), AFECTADOS EN LOS CASOS CON BARRERAS DE ACCESO I SEM. 2016

ATRIBUTO DE CALIDAD	TOTAL SDQS I TRIM-2016	TOTAL SDQS II TRIM-2016	TOTAL GENERAL I SEM. 2016	% PART.
OPORTUNIDAD	402	461	863	54
ACCESIBILIDAD	233	268	501	31
CONTINUIDAD	46	64	110	7
HUMANIZACIÓN	48	44	92	6
SEGURIDAD - PERTINENCIA	37	9	46	3
TOTAL	131	117	1.612	100

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



**ENTIDADES EN RELACIÓN A LOS CASOS CON BARRERAS DE ACCESO IDENTIFICADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS
I SEM. 2016**

ENTIDAD	TOTAL SDQS I TRIM-2016	TOTAL SDQS II TRIM-2016	TOTAL GENERAL I SEM. 2016	% PART.
EPS-S (Empresas Prestadoras Servicios de Salud -Subsidiadas)	294	406	700	43
EPS-C (Empresas Prestadoras Servicios de Salud -Contributivo)	202	200	402	25
ESE (Empresas Sociales del Estado)	156	116	272	17
SDS-FONDO FINANCIERO DISTRITAL	38	84	122	8
IPS PRIVADAS	69	31	100	6
Otras EPS-S	5	3	8	0
Otra entidades	2	5	7	0
Dir. Nacional y Secretaría Distrital Planeación	0	1	1	0
TOTAL	766	846	1.612	100

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

