

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 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		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL III Trim.2016.
		1562	1814	1823	5199
CANAL DE RECEPCION DE PETICIONES GESTIONADOS EN SDS	BUZON	8	9	23	40
	CORRERO ELECTRONICO / E MAIL	175	218	171	564
	CORRERO URBANO-ESCRITO	784	850	981	2615
	PRESENCIAL	30	59	29	118
	REDES SOCIALES (Twiter, Facebook)	0	0	0	0
	TELEFONO	152	156	161	469
	WEB	255	326	236	817
	SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS	1404	1618	1601	4623
TIPO DE PETICION GESTIONADOS EN SDS	Petición de Interés General	67	100	79	246
	Petición de Interés Particular	763	764	812	2339
	Queja	40	32	31	103
	Reclamo	430	503	537	1470
	Solicitud de Copia	3	13	6	22
	Solicitud Información	73	159	100	332
	Sugerencia	3	6	5	14
	Felicitaciones	12	9	10	31
	Consulta	11	28	19	58
	Denuncia por actos de corrupción	2	4	2	8
SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS	1404	1618	1601	4623	
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	88	78	87	253
	Peticiones Web-SDQS , analizadas a las cuales se debio dar traslado por no competencia de la SDS.	3	37	37	77
DERECHOS DE PETICION QUE REQUIRIERON AMPLIACION DE INFORMACION	Peticiones analizadas a las cuales se debio solicitar Ampliar información canal Web	64	79	79	222
	Peticiones analizadas a las cuales se debio solicitar Ampliar información canal Escrito	3	2	19	24
SUBTOTAL		158	196	222	576
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES		1562	1814	1823	5199

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



BOGOTÁ
MEJOR PARA TODOS

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		JUL.	AGO	SEP	TOTAL II SEM.
TOTAL SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION	Seguimientos realizados a requerimientos competencia de las dependencias de la SDS	693	369	232	1294
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la SDS	570	124	123	817
	Seguimientos realizados a requerimientos competencia de las dependencias de las ESE	209	273	547	1029
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de las ESE	455	407	0	862
	Seguimientos realizados a requerimientos direccionados por Servicio al Ciudadano a las EPS-S CAPITAL SALUD .	24	87	10	121
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la EPS-S CAPITAL SALUD	141	25	0	166
	Derechos de Petición direccionados a las EPS-S CAPITAL SALUD sin respuesta oportuna a peticionarios y remitido a Garantía de la Calidad	17	40	10	67
SUBTOTAL SEGUIMIENTOS		2109	1325	922	4356
TOTAL REQUERIMIENTOS POR NO RESPUESTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION	Requerimientos realizados por NO respuesta a las dependencias de la SDS	95	100	134	329
	Requerimientos realizados por NO respuesta a las SUBREDES INTEGRADAS- ESE	92	130	269	491
SUBTOTAL REQUERIMIENTOS X NO RTA. OPORTUNA		187	230	403	820

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



BOGOTÁ
MEJOR PARA TODOS

**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

