

**SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD**  
**SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN TERRITORIAL, PARTICIPACIÓN Y**  
**SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

**DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

**INFORME CONSOLIDADO DERECHOS DE PETICIÓN SISTEMA DISTRITAL DE**  
**QUEJAS Y SOLUCIONES – SDQS**  
**IV TRIMESTRE 2016**

# CONSOLIDADO DERECHOS DE PETICION

## SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES (SDQS) IV TRIMESTRE 2016

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES EN LA SDS		OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL IV TRIMESTRE 2016
		1725	1531	1270	4526
CANAL DE RECEPCION DE PETICIONES GESTIONADOS EN SDS	BUZON	12	22	12	46
	CORRERO ELECTRONICO / E MAIL	118	196	120	434
	CORRERO URBANO- ESCRITO	864	691	670	2225
	PRESENCIAL	43	29	12	84
	REDES SOCIALES (Twitter, Facebook)	0	0	0	0
	TELEFONO	180	146	109	435
	WEB	302	270	200	772
SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS		1519	1354	1123	3996
TIPO DE PETICION GESTIONADOS EN SDS	Petición de Interés General	98	47	57	202
	Petición de Interés Particular	799	719	567	2085
	Queja	29	24	33	86
	Reclamo	487	417	337	1241
	Solicitud de Copia	9	11	8	28
	Solicitud Información	82	123	90	295
	Sugerencia	3	2	4	9
	Felicitaciones	6	5	6	17
	Consulta	6	6	19	31
	Denuncia por actos de corrupción	0	0	2	2
SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS		1519	1354	1123	3996
DERECHOS DE PETICION TRASLADADOS POR NO COMPETENCIA DE LA SDS (escrito y web)	Peticiones <b>Escritas</b> (radicadas en SDS), analizadas a las cuales se debio dar traslado por no competencia de la SDS	64	67	54	185
	Peticiones <b>Web-SDQS</b> , analizadas a las cuales se debio dar traslado por no competencia de la SDS.	27	44	43	114
DERECHOS DE PETICION QUE REQUIRIERON AMPLIACION DE INFORMACION	Peticiones analizadas a las cuales se debio solicitar Ampliar información canal Web	110	63	50	223
	Peticiones analizadas a las cuales se debio solicitar Ampliar información canal Escrito	5	3	0	8
SUBTOTAL		206	177	147	530
<b>TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES</b>		<b>1725</b>	<b>1531</b>	<b>1270</b>	<b>4526</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía – SDS. Reportes SDQS 2016

# SEGUIMIENTO DERECHOS DE PETICION SDQS

## IV TRIMESTRE 2016

SEGUIMIENTO DERECHOS DE PETICION GESTIONADOS POR DEPENDENCIAS DE LA SDS (CON USUARIO SDQS) - ESE Y EPS-S		OCT	NOV	DIC	TOTAL IV TRIM. 2016
<b>TOTAL SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION O REQUERIMIENTOS</b>	Seguimientos realizados a requerimientos competencia de las dependencias de la <b>SDS</b>	300	788	486	1574
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la <b>SDS</b>	0	0	438	438
	Seguimientos realizados a requerimientos competencia de las dependencias de las <b>ESE</b>	687	815	538	2040
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de las <b>ESE</b>	0	420	288	708
	Seguimientos realizados a requerimientos direccionados por Servicio al Ciudadano a las <b>EPS-S CAPITAL SALUD</b> .	9	12	8	29
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la <b>EPS-S CAPITAL SALUD</b>	0	36	85	121
	Derechos de Petición direccionados a las <b>EPS-S CAPITAL SALUD</b> sin respuesta oportuna a peticionarios y remitido a <b>Garantía de la Calidad</b>	6	10	8	24
<b>SUBTOTAL SEGUIMIENTOS</b>		1002	2081	1851	4934
<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>	128	82	65	275
	Requerimientos realizados por NO respuesta a las <b>SUBREDES INTEGRADAS-ESE</b>	502	340	285	1127
<b>SUBTOTAL REQUERIMIENTOS X NO RTA. OPORTUNA</b>		630	422	350	1402

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía – SDS. Reportes SDQS 2016

# PROBLEMÁTICAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD

## SDQS 2016

No. Problemática	PROBLEMATICA DE ACCESO	TOTAL SDQS I TRIM-2016	TOTAL SDQS II TRIM-2016	TOTAL SDQS III TRIM-2016	TOTAL SDQS IV TRIM-2016	TOTAL GENERAL 2016	% PART.
8	No oportunidad servicios	299	303	521	390	1.513	43%
2	Dificultad accesibilidad administrativa	169	173	198	218	758	21%
9	No suministro Medicamentos	103	158	117	78	456	13%
1	Atención deshumanizada	48	44	56	48	196	6%
7	Negación Servicios	26	64	37	41	168	5%
4	Dificultad Tutelas	28	43	57	38	166	5%
5	Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	31	27	15	28	101	3%
10	Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	37	9	28	9	83	2%
11	Problemas recursos económicos	14	11	24	13	62	2%
3	Dificultad Alto Costo	4	10	10	8	32	1%
6	Incumplimiento Portabilidad Nacional	7	4	7	3	21	1%
<b>TOTAL</b>		<b>766</b>	<b>846</b>	<b>1.070</b>	<b>874</b>	<b>3.556</b>	<b>100%</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía – SDS. Reportes SDQS 2016

## TIPO DE PROBLEMÁTICAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD SDQS 2016

TIPO DE PROBLEMÁTICA DE ACCESO	TOTAL SDQS I TRIM-2016	TOTAL SDQS II TRIM-2016	TOTAL SDQS III TRIM-2016	TOTAL SDQS IV TRIM-2016	TOTAL GENERAL 2016	% PART.
ADMINISTRATIVA	637	708	915	755	3.015	85
TÉCNICA	67	83	75	58	283	8
CULTURAL	48	44	56	48	196	6
ECONÓMICA	14	11	24	13	62	2
<b>TOTAL</b>	<b>766</b>	<b>846</b>	<b>1.070</b>	<b>874</b>	<b>3.556</b>	<b>100</b>

## ATRIBUTOS DE CALIDAD DEL SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD EN SALUD (SOGCS), AFECTADOS EN LOS CASOS CON PROBLEMÁTICAS DE ACCESO AÑO 2016

ATRIBUTO DE CALIDAD	TOTAL SDQS I TRIM-2016	TOTAL SDQS II TRIM-2016	TOTAL SDQS III TRIM-2016	TOTAL SDQS IV TRIM-2016	TOTAL GENERAL 2016	% PART.
OPORTUNIDAD	402	461	638	468	1.969	55
ACCESIBILIDAD	233	268	257	290	1.048	29
CONTINUIDAD	46	64	91	59	260	7
HUMANIZACIÓN	48	44	56	48	196	6
SEGURIDAD - PERTINENCIA	37	9	28	9	83	2
<b>TOTAL</b>	<b>766</b>	<b>846</b>	<b>1.070</b>	<b>874</b>	<b>3.556</b>	<b>100</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía – SDS. Reportes SDQS 2016

## ENTIDADES EN RELACIÓN A LOS CASOS CON PROBLEMATICAS DE ACCESO SDQS 2016

ENTIDAD	TOTAL SDQS I TRIM-2016	TOTAL SDQS II TRIM-2016	TOTAL SDQS III TRIM-2016	TOTAL SDQS IV TRIM-2016	TOTAL GENERAL 2016	% PART.
EPS-S	294	406	412	348	1.460	41%
EPS-C	202	200	243	249	894	25%
USS	156	116	245	168	685	19%
SDS-FONDO FINANCIERO DISTRITAL	38	84	61	76	259	7%
IPS PRIVADAS	69	31	108	31	239	7%
Otras EPS-S	5	3	0	0	8	0%
Otra entidades	2	5	0	0	7	0%
Otras EPS-S otro ente territorial	0	0	1	2	3	0%
Dir. Nacional y Secretaría Distrital Planeación	0	1	0	0	1	0%
Sin especificar Institución	0	0	0	0	0	0%
ENTIDAD R. Exepción y Especial	0	0	0	0	0	0%
Unidad Atención y Reparación Integral Víctimas	0	0	0	0	0	0%
Secretarias de Salud Otro Territorio	0	0	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>766</b>	<b>846</b>	<b>1.070</b>	<b>874</b>	<b>3.556</b>	<b>100%</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía – SDS. Reportes SDQS 2016

# UNIDADES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS (USS) EN RELACIÓN A LOS CASOS CON PROBLEMAS DE ACCESO SDQS 2016

USS	TOTAL SDQS I TRIM-2016	TOTAL SDQS II TRIM-2016	TOTAL SDQS III TRIM-2016	TOTAL SDQS IV TRIM-2016	TOTAL GENERAL 2016	% PART.
Santa Clara	15	16	58	45	134	19,6%
Vista Hermosa	6	3	17	38	64	9,3%
El Tunal	22	15	20	6	63	9,2%
Kennedy	19	15	12	15	61	8,9%
Simón Bolívar	8	12	9	5	34	5,0%
Tunjuelito	6	8	18	1	33	4,8%
Suba	8	8	11	5	32	4,7%
Engativá	13	4	9	4	30	4,4%
La Victoria	10	1	14	5	30	4,4%
Pablo VI	13	4	3	7	27	3,9%
Centro Oriente	1	1	11	12	25	3,6%
Fontibón	0	7	11	7	25	3,6%
Hospital del Sur	4	4	14	2	24	3,5%
Meissen	7	2	10	1	20	2,9%
Rafael Uribe	9	8	2	0	19	2,8%
San Blas	2	1	7	3	13	1,9%
San Cristóbal	2	1	5	5	13	1,9%
Usme	5	2	4	0	11	1,6%
Usaquén	2	0	5	4	11	1,6%
Bosa	2	2	3	0	7	1,0%
Chapinero	2	2	2	1	7	1,0%
Nazareth	0	0	0	0	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>156</b>	<b>116</b>	<b>245</b>	<b>168</b>	<b>685</b>	<b>100%</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía – SDS. Reportes SDQS 2016

# EAPB EN RELACIÓN A LOS CASOS CON PROBLEMAS DE ACCESO SDQS 2016

EAPB-C	TOTAL SDQS I TRIM-2016	TOTAL SDQS II TRIM-2016	TOTAL SDQS III TRIM-2016	TOTAL SDQS IV TRIM-2016	TOTAL GENERAL 2016	% PART.
CAFESALUD	55	47	75	79	256	28,6%
FAMISANAR	29	19	33	39	120	13,4%
CRUZ BLANCA	23	29	30	26	108	12,1%
NUEVA EPS	26	20	23	24	93	10,4%
SALUD TOTAL	19	20	24	30	93	10,4%
COMPENSAR	20	25	21	23	89	10,0%
SÁNITAS	15	23	16	14	68	7,6%
COOMEVA	9	9	9	5	32	3,6%
ALIANSA SALUD	2	6	5	4	17	1,9%
SURA	3	2	3	2	10	1,1%
CAPITAL SALUD	1	0	0	2	3	0,3%
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.O.S.	0	0	3	0	3	0,3%
OTRAS EPS-C	0	0	0	1	1	0,1%
CONVIDA	0	0	1	0	1	0,1%
<b>Total</b>	<b>202</b>	<b>200</b>	<b>243</b>	<b>249</b>	<b>894</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía – SDS. Reportes SDQS 2016

## EAPB EN RELACIÓN A LOS CASOS CON PROBLEMATICAS DE ACCESO SDQS 2016

EAPB -S	TOTAL SDQS I TRIM-2016	TOTAL SDQS II TRIM-2016	TOTAL SDQS III TRIM-2016	TOTAL SDQS IV TRIM-2016	TOTAL GENERAL 2016	% PART.
Capital Salud	246	361	356	305	1268	87
Unicajas	48	42	50	40	180	12
Cafesalud	0	2	1	1	4	0
Cruz Blanca	0	1	0	1	2	0
Salud Total	0	0	2	0	2	0
Sanitas	0	0	1	1	2	0
Comparta	0	0	1	0	1	0
Compensar	0	0	1	0	1	0
<b>Total</b>	<b>294</b>	<b>406</b>	<b>412</b>	<b>348</b>	<b>1460</b>	<b>100</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía – SDS. Reportes SDQS 2016