

**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 A**  
**III TRIMESTRE 2017**

# CONSOLIDADO DERECHOS DE PETICION

## SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS A III TRIMESTRE 2017

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES EN LA SDS		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL I SEM.	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
		1178	1596	1519	1258	1765	1956	9272	1805	1753	1676	14506
CANAL DE RECEPCION DE PETICIONES COMPETENCIA SDS	BUZON	11	7	4	5	7	5	39	10	12	6	67
	CORREO ELECTRONICO/ E MAIL	84	161	152	104	241	376	1118	296	255	239	1908
	CORREO URBANO-ESCRITO	509	671	627	525	665	709	3706	660	668	627	5661
	PRESENCIAL	18	25	36	13	58	69	219	82	70	100	471
	REDES SOCIALES (Twiter, Facebook)	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	2
	TELEFONO	127	200	181	179	247	239	1173	237	272	267	1949
	WEB	266	308	321	211	357	361	1824	301	348	301	2774
	<b>SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS</b>	<b>1015</b>	<b>1373</b>	<b>1321</b>	<b>1037</b>	<b>1575</b>	<b>1759</b>	<b>8080</b>	<b>1586</b>	<b>1625</b>	<b>1541</b>	<b>12832</b>
TIPO DE PETICION COMPETENCIA DE SDS	Petición de Interés General	58	83	86	64	91	97	479	95	111	95	780
	Petición de Interés Particular	518	631	574	533	744	962	3962	718	742	714	6136
	Queja	20	38	31	48	50	38	225	37	29	38	329
	Reclamo	338	475	519	344	522	533	2731	589	580	549	4449
	Solicitud de Copia	8	10	10	5	10	15	58	15	11	29	113
	Solicitud Información	59	112	82	36	134	88	511	104	122	100	837
	Sugerencia	2	2	2	2	1	1	10	10	0	0	20
	Felicitaciones	4	5	4	1	10	6	30	5	5	1	41
	Consulta	7	15	12	4	11	16	65	13	25	15	118
	Denuncia por actos de corrupción	1	2	1	0	2	3	9	0	0	0	9
	<b>SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS</b>	<b>1015</b>	<b>1373</b>	<b>1321</b>	<b>1037</b>	<b>1575</b>	<b>1759</b>	<b>8080</b>	<b>1586</b>	<b>1625</b>	<b>1541</b>	<b>12832</b>
DERECHOS DE PETICION TRASLADADOS POR NO COMPETENCIA DE LA SDS	Peticiones recibidas por los diferentes canales que se trasladan por no competencia de la SDS.	98	107	99	110	108	109	631	106	112	112	961
DERECHOS DE PETICION QUE REQUIRIERON AMPLIACION DE INFORMACION	Peticiones analizadas que ingresan por SDQS a las cuales se debió solicitar ampliación o aclaración de información.	62	113	99	109	80	88	551	109	14	21	695
	Peticiones analizadas que ingresaron por canal escrito a las cuales se debio solicitar ampliación de información.	3	3	0	2	2	0	10	4	2	2	18
<b>SUBTOTAL</b>		<b>163</b>	<b>223</b>	<b>198</b>	<b>221</b>	<b>190</b>	<b>197</b>	<b>1192</b>	<b>219</b>	<b>128</b>	<b>135</b>	<b>1674</b>
<b>TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES</b>		<b>1178</b>	<b>1596</b>	<b>1519</b>	<b>1258</b>	<b>1765</b>	<b>1956</b>	<b>9272</b>	<b>1805</b>	<b>1753</b>	<b>1676</b>	<b>14506</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía – SDS. Reportes SDQS 2017

# SEGUIMIENTO DERECHOS DE PETICION SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS A III TRIMESTRE 2017

DISTRIBUCION DE DERECHOS DE PETICION GESTIONADOS POR DEPENDENCIAS DE LA SDS (CON USUARIO SDQS) – SUBREDES Y EAPB-S		ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	TOTAL SEMESTRE	JUL.	AGO.	SEP.	TOTAL 2017
<b>TOTAL SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION O REQUERIMIENTOS</b>	Seguimiento Requerimientos realizados a competencia de las dependencias de la SDS	326	80	131	97	102	231	967	232	185	245	1629
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la SDS	146	219	131	0	161	59	716	141	206	120	1183
	Seguimiento Requerimientos realizados a competencia de las dependencias de las Subredes	503	1128	1027	0	574	171	3403	205	805	587	5000
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de las Subredes	464	331	183	0	80	490	1548	290	289	259	2386
	Seguimientos realizados a requerimientos direccionados por Servicio al Ciudadano a las EPS-S CAPITAL SALUD.	27	36	101	7	139	277	587	339	147	172	1245
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la EPS-S CAPITAL SALUD	91	78	62	0	29	43	303	50	0	45	398
	Derechos de Petición direccionados a las EPS-S CAPITAL SALUD sin respuesta oportuna a peticionarios y remitido a Garantía de la Calidad	15	14	59	5	87	128	308	108	125	172	713
<b>SUBTOTAL SEGUIMIENTOS</b>		<b>1572</b>	<b>1886</b>	<b>1694</b>	<b>109</b>	<b>1172</b>	<b>1399</b>	<b>7832</b>	<b>1365</b>	<b>1757</b>	<b>1600</b>	<b>12554</b>
<b>TOTAL REQUERIMIENTOS POR NO RESPUESTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION</b>	Requerimientos realizados por NO respuesta a las dependencias de la SDS	42	0	4	0	8	2	56	2	5	9	72
	Requerimientos realizados por NO respuesta a las SUBREDES INTEGRADAS- ESE	127	150	105	0	77	24	483	41	111	185	820
<b>SUBTOTAL REQUERIMIENTOS X NO RTA. OPORTUNA</b>		<b>185</b>	<b>314</b>	<b>153</b>	<b>0</b>	<b>107</b>	<b>26</b>	<b>785</b>	<b>49</b>	<b>145</b>	<b>249</b>	<b>1228</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía – SDS. Reportes SDQS 2017

# PROBLEMÁTICAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD - SDQS A III TRIMESTRE 2017

No. Problemática	PROBLEMÁTICAS DE ACCESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL I SEMESTRE	JULIO	AGOSTO	SEPT.	TOTAL 2017
1	Atención deshumanizada	12	30	23	43	33	26	167	25	25	29	246
2	Dificultad accesibilidad administrativa	48	66	54	35	68	60	331	44	69	76	520
3	Dificultad Alto Costo	2	5	7	2	1	5	22	5	4	5	36
4	Dificultad Tutelas	8	7	11	7	6	10	49	19	3	12	83
5	Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	12	12	26	9	18	48	125	28	21	26	200
6	Incumplimiento Portabilidad Nacional	1	1	0	0	0	1	3	2	1	0	6
7	Negación Servicios	11	28	48	37	24	34	182	10	13	13	218
8	No oportunidad servicios	104	148	163	95	203	193	906	202	236	205	1549
9	No suministro Medicamentos	26	29	38	21	35	44	193	59	43	46	341
10	Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	3	6	0	1	2	1	13	11	1	1	26
11	Problemas recursos económicos	6	1	4	6	7	11	35	5	7	3	50
<b>TOTAL</b>		<b>233</b>	<b>333</b>	<b>374</b>	<b>256</b>	<b>397</b>	<b>433</b>	<b>2026</b>	<b>410</b>	<b>423</b>	<b>416</b>	<b>3275</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía – SDS. Reportes SDQS 2017

**TIPO DE PROBLEMATICAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD  
SDQS A III TRIMESTRE 2017**

TIPO DE PROBLEMÁTICA DE ACCESO	TOTAL SDQS I TRIM-2017	TOTAL SDQS II TRIM-2017	TOTAL SDQS III TRIM-2017	TOTAL 2017	% PART.
ADMINISTRATIVA	754	853	1092	2.699	82%
TÉCNICA	110	107	63	280	9%
CULTURAL	65	102	79	246	8%
ECONÓMICA	11	24	15	50	2%
<b>TOTAL</b>	<b>940</b>	<b>1086</b>	<b>1249</b>	<b>3.275</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 A  
III TRIMESTRE 2017**

ATRIBUTO DE CALIDAD	TOTAL SDQS I TRIM-2017	TOTAL SDQS II TRIM-2017	TOTAL SDQS III TRIM-2017	TOTAL 2017	% PART.
OPORTUNIDAD	307	334	791	1.432	44%
ACCESIBILIDAD	508	591	303	1.402	43%
CONTINUIDAD	51	55	63	169	5%
HUMANIZACIÓN	65	102	79	246	8%
SEGURIDAD - PERTINENCIA	9	4	13	26	1%
<b>TOTAL</b>	<b>940</b>	<b>1086</b>	<b>1249</b>	<b>3.275</b>	<b>100%</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía – SDS. Reportes SDQS 2017

## ENTIDADES EN RELACIÓN A LOS CASOS CON PROBLEMATICAS DE ACCESO SDQS A III TRIMESTRE 2017

ENTIDAD	TOTAL SDQS I TRIM-2017	TOTAL SDQS II TRIM-2017	TOTAL SDQS III TRIM-2018	TOTAL 2017	% PART.
EPS-S	319	384	415	1.118	34%
EPS-C	305	343	296	944	29%
SUBREDES	205	245	435	885	27%
SDS-FONDO FINANCIERO DISTRITAL	62	80	77	219	7%
IPS PRIVADAS	47	31	21	99	3%
Otras EPS-S	0	0	0	0	0%
Otra entidades	0	0	0	0	0%
Otras EPS-S otro ente territorial	2	2	4	8	0%
Dir. Nacional y Secretaría Distrital Planeación	0	0	0	0	0%
Sin especificar Institución	0	0	0	0	0%
ENTIDAD R. Excepción y Especial	0	1	1	2	0%
Unidad Atención y Reparación Integral Víctimas	0	0	0	0	0%
Secretarías de Salud Otro Territorio	0	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>940</b>	<b>1.086</b>	<b>1.249</b>	<b>3.275</b>	<b>100%</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía – SDS. Reportes SDQS 2017

## SUBREDES INTEGRADAS DE SERVICIOS DE SALUD EN RELACIÓN A LOS CASOS CON PROBLEMAS DE ACCESO SDQS A III TRIMESTRE 2017

SUBREDES	TOTAL SDQS I TRIM-2017	TOTAL SDQS II TRIM-2017	TOTAL SDQS III TRIM-2017	TOTAL 2017	% PART.
NORTE	58	72	65	195	22%
SUR	57	48	79	184	21%
CENTRO ORIENTE	52	82	145	279	32%
SUROCCIDENTE	38	43	146	227	26%
<b>TOTAL</b>	<b>205</b>	<b>245</b>	<b>435</b>	<b>885</b>	<b>100%</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía – SDS. Reportes SDQS 2017

## EAPB-S EN RELACIÓN A LOS CASOS CON PROBLEMATICAS DE ACCESO SDQS A III TRIMESTRE 2017

EAPB-S	TOTAL SDQS I TRIM-2017	TOTAL SDQS II TRIM-2017	TOTAL SDQS III TRIM-2017	TOTAL 2017	% PART.
Capital Salud	279	319	360	958	86%
Unicajas	30	51	38	119	11%
MEDIMAS - Cafesalud	3	6	6	15	1%
Famisanar	2	2	4	8	1%
Salud Total	1	3	1	5	0%
Cruz Blanca	2	1	2	5	0%
Compensar	1	1	1	3	0%
Coomeva	1	0	0	1	0%
Sura	0	1	1	2	0%
Comparta	0	0	0	0	0%
Nueva EPS		0	1	1	0%
Sanitas	0	0	1	1	0%
<b>Total</b>	<b>319</b>	<b>384</b>	<b>415</b>	<b>1118</b>	<b>100%</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía – SDS. Reportes SDQS 2017

## EAPB-C EN RELACIÓN A LOS CASOS CON PROBLEMAS DE ACCESO SDQS A III TRIMESTRE 2017

EAPB-C	TOTAL SDQS I TRIM-2017	TOTAL SDQS II TRIM-2017	TOTAL SDQS III TRIM-2017	TOTAL 2017	% PART.
CAFESALUD	82	84	19	185	20%
SALUD TOTAL	53	51	39	143	15%
COMPENSAR	35	39	43	117	12%
FAMISANAR	32	42	39	113	12%
NUEVA EPS	31	38	44	113	12%
CRUZ BLANCA	23	52	37	112	12%
SÁNITAS	14	13	9	36	4%
COOMEVA	12	7	11	30	3%
SURA	8	4	4	16	2%
CAPITAL SALUD	7	8	3	18	2%
ALIANSALUD	6	5	0	11	1%
UNICAJAS	2	0	2	4	0%
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.O.S.	0	0	0	0	0%
OTRAS EPS-C	0	0	0	0	0%
CONVIDA	0	0	0	0	0%
MEDIMAS - SALUDCOOP	0	0	45	45	5%
SALUDVIDA	0	0	1	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>305</b>	<b>343</b>	<b>296</b>	<b>944</b>	<b>100%</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía – SDS. Reportes SDQS 2017