

**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**  
**I SEMESTRE 2017**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
PARA TODOS

# CONSOLIDADO DERECHOS DE PETICION

## SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS I SEMESTRE 2017

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES EN LA SDS		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL I SEM. 2017
		1178	1596	1519	1258	1765	1956	9272
CANAL DE RECEPCION DE PETICIONES COMPETENCIA SDS	BUZON	11	7	4	5	7	5	39
	CORRERO ELECTRONICO / E MAIL	84	161	152	104	241	376	1118
	CORRERO URBANO-ESCRITO	509	671	627	525	665	709	3706
	PRESENCIAL	18	25	36	13	58	69	219
	REDES SOCIALES (Twitter, Facebook)	0	1	0	0	0	0	1
	TELEFONO	127	200	181	179	247	239	1173
	WEB	266	308	321	211	357	361	1824
	<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>
TIPO DE PETICION COMPETENCIA DE SDS	Petición de Interés General	58	83	86	64	91	97	479
	Petición de Interés Particular	518	631	574	533	744	962	3962
	Queja	20	38	31	48	50	38	225
	Reclamo	338	475	519	344	522	533	2731
	Solicitud de Copia	8	10	10	5	10	15	58
	Solicitud Información	59	112	82	36	134	88	511
	Sugerencia	2	2	2	2	1	1	10
	Felicitaciones	4	5	4	1	10	6	30
	Consulta	7	15	12	4	11	16	65
	Denuncia por actos de corrupción	1	2	1	0	2	3	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>
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
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
	Peticiones analizadas que ingresaron por canal escrito a las cuales se debio solicitar ampliación de información.	3	3	0	2	2	0	10
<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>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>

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

# SEGUIMIENTO DERECHOS DE PETICION SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS I SEMESTRE 2017

SEGUIMIENTO DERECHOS DE PETICION GESTIONADOS POR DEPENDENCIAS DE LA SDS (CON USUARIO SDQS) – SUBREDES Y CAPITAL SALUD		ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	TOTAL I SEMESTRE 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
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la SDS	146	219	131	0	161	59	716
	Seguimiento Requerimientos realizados competencia de las dependencias de las Subredes	503	1128	1027	0	574	171	3403
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de las Subredes	464	331	183	0	80	490	1548
	Seguimientos realizados a requerimientos direccionados por Servicio al Ciudadano a las EPS-S CAPITAL SALUD.	27	36	101	7	139	277	587
	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
	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
<b>TOTAL SEGUIMIENTOS</b>		<b>1572</b>	<b>1886</b>	<b>1694</b>	<b>109</b>	<b>1172</b>	<b>1399</b>	<b>7832</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
	Requerimientos realizados por NO respuesta a las SUBREDES INTEGRADAS- ESE	127	150	105	0	77	24	483
<b>TOTAL 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>

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

# PROBLEMÁTICAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD

## SDQS I SEMESTRE 2017

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

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

**TIPO DE PROBLEMÁTICAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD  
SDQS I SEMESTRE 2017**

TIPO DE PROBLEMÁTICA DE ACCESO	TOTAL SDQS I TRIM-2017	TOTAL SDQS II TRIM-2017	TOTAL I SEMESTRE 2017	% PART.
ADMINISTRATIVA	754	853	1.607	79%
TÉCNICA	110	107	217	11%
CULTURAL	65	102	167	8%
ECONÓMICA	11	24	35	2%
<b>TOTAL</b>	<b>940</b>	<b>1086</b>	<b>2.026</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  
I SEMESTRE 2017**

ATRIBUTO DE CALIDAD	TOTAL SDQS I TRIM-2017	TOTAL SDQS II TRIM-2017	TOTAL I SEMESTRE 2017	% PART.
OPORTUNIDAD	307	334	641	32%
ACCESIBILIDAD	508	591	1.099	54%
CONTINUIDAD	51	55	106	5%
HUMANIZACIÓN	65	102	167	8%
SEGURIDAD - PERTINENCIA	9	4	13	1%
<b>TOTAL</b>	<b>940</b>	<b>1086</b>	<b>2.026</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 I SEMESTRE 2017

ENTIDAD	TOTAL SDQS I TRIM-2017	TOTAL SDQS II TRIM-2017	TOTAL I SEMESTRE 2017	% PART.
EAPB-S	319	384	703	35%
EAPB-C	305	343	648	32%
SUBREDES	205	245	450	22%
SDS-FONDO FINANCIERO DISTRITAL	62	80	142	7%
IPS PRIVADAS	47	31	78	4%
Otras EPS-S	0	0	0	0%
Otra entidades	0	0	0	0%
Otras EPS-S otro ente territorial	2	2	4	0%
Dir. Nacional y Secretaría Distrital Planeación	0	0	0	0%
Sin especificar Institución	0	0	0	0%
ENTIDAD R. Excepción y Especial	0	1	1	0%
Unidad Atención y Reparación Integral Víctimas	0	0	0	0%
Secretarías de Salud Otro Territorio	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>940</b>	<b>1.086</b>	<b>2.026</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 PROBLEMATICAS DE ACCESO SDQS I SEMESTRE 2017

SUBREDES	TOTAL SDQS I TRIM-2017	TOTAL SDQS II TRIM-2017	TOTAL I SEMESTRE 2017	% PART.
CENTRO ORIENTE	52	82	134	30%
NORTE	58	72	130	29%
SUR	57	48	105	23%
SUROCCIDENTE	38	43	81	18%
<b>TOTAL</b>	<b>205</b>	<b>245</b>	<b>450</b>	<b>100%</b>

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

## EAPB-S EN RELACIÓN A LOS CASOS CON PROBLEMÁTICAS DE ACCESO SDQS I SEMESTRE 2017

EAPB-S	TOTAL SDQS I TRIM-2017	TOTAL SDQS II TRIM-2017	TOTAL I SEMESTRE 2017	% PART.
Capital Salud	279	319	598	85%
Unicajas	30	51	81	12%
Cafesalud	3	6	9	1%
Famisanar	2	2	4	1%
Salud Total	1	3	4	1%
Cruz Blanca	2	1	3	0%
Compensar	1	1	2	0%
Coomeva	1	0	1	0%
Sura	0	1	1	0%
Comparta	0	0	0	0%
Sanitas	0	0	0	0%
<b>Total</b>	<b>319</b>	<b>384</b>	<b>703</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 I SEMESTRE 2017

EAPB-C	TOTAL SDQS I TRIM-2017	TOTAL SDQS II TRIM-2017	TOTAL I SEMESTRE 2017	% PART.
CAFESALUD	82	84	166	26%
SALUD TOTAL	53	51	104	16%
COMPENSAR	35	39	74	11%
FAMISANAR	32	42	74	11%
NUEVA EPS	31	38	69	11%
CRUZ BLANCA	23	52	75	12%
SÁNTAS	14	13	27	4%
COOMEVA	12	7	19	3%
SURA	8	4	12	2%
CAPITAL SALUD	7	8	15	2%
ALIANSA SALUD	6	5	11	2%
UNICAJAS	2	0	2	0%
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.O.S.	0	0	0	0%
OTRAS EPS-C	0	0	0	0%
CONVIDA	0	0	0	0%
SALUDCOOP	0	0	0	0%
SALUDVIDA	0	0	0	0%
CAPRECOM	0	0	0	0%
EPS MULTIMÉDICOS	0	0	0	0%
COMFENALCO ANTIOQUIA	0	0	0	0%
COMFENALCO VALLE	0	0	0	0%
GOLDEN GROUP	0	0	0	0%
HUMANA VIVIR	0	0	0	0%
SALUD COLPATRIA	0	0	0	0%
<b>Total</b>	<b>305</b>	<b>343</b>	<b>648</b>	<b>100%</b>

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