

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
IV TRIMESTRE 2017

CONSOLIDADO DERECHOS DE PETICION

SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS A IV TRIMESTRE 2017

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES EN LA SDS		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
		1178	1596	1519	1258	1765	1956	1805	1753	1676	1868	1641	1255	19270
CANAL DE RECEPCION DE PETICIONES COMPETENCIA SDS	BUZON	11	7	4	5	7	5	10	12	6	11	5	8	91
	CORREO ELECTRONICO / E MAIL	84	161	152	104	241	376	296	255	239	277	254	190	2629
	CORREO URBANO-ESCRITO	509	671	627	525	665	709	660	668	627	625	595	447	7328
	PRESENCIAL	18	25	36	13	58	69	82	70	100	147	85	46	749
	REDES SOCIALES (Twitter, Facebook)	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	3
	TELEFONO	127	200	181	179	247	239	237	272	267	286	245	212	2692
	WEB	266	308	321	211	357	361	301	348	301	359	330	271	3734
SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS		1015	1373	1321	1037	1575	1759	1586	1625	1541	1705	1515	1174	17226
TIPO DE PETICION COMPETENCIA DE SDS	Petición de Interés General	58	83	86	64	91	97	95	111	95	89	88	80	1037
	Petición de Interés Particular	518	631	574	533	744	962	718	742	714	782	664	534	8116
	Queja	20	38	31	48	50	38	37	29	38	41	27	36	433
	Reclamo	338	475	519	344	522	533	589	580	549	604	545	377	5975
	Solicitud de Copia	8	10	10	5	10	15	15	11	29	19	22	17	171
	Solicitud Información	59	112	82	36	134	88	104	122	100	138	139	85	1199
	Sugerencia	2	2	2	2	1	1	10	0	0	1	4	3	28
	Felicitaciones	4	5	4	1	10	6	5	5	1	12	6	16	75
	Consulta	7	15	12	4	11	16	13	25	15	17	19	26	180
	Denuncia por actos de corrupción	1	2	1	0	2	3	0	0	0	2	1	0	12
SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS		1015	1373	1321	1037	1575	1759	1586	1625	1541	1705	1515	1174	17226
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	106	112	112	144	109	81	1295
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	109	14	21	18	16	0	729
	Peticiones analizadas que ingresaron por canal escrito a las cuales se debió solicitar ampliación de información.	3	3	0	2	2	0	4	2	2	1	1	0	20
SUBTOTAL		163	223	198	221	190	197	219	128	135	163	126	81	2044
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES		1178	1596	1519	1258	1765	1956	1805	1753	1676	1868	1641	1255	19270

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

SEGUIMIENTO DERECHOS DE PETICION SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS A IV 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.	JUL.	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
TOTAL SEGUIMIENTOS DERECHOS DE PETICION REQUERIMIENTOS	Seguimiento Requerimientos realizados a competencia de las dependencias de la SDS	326	80	131	97	102	231	232	185	245	180	134	78	2021
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la SDS	146	219	131	0	161	59	141	206	120	107	135	134	1559
	Seguimiento Requerimientos realizados a competencia de las dependencias de las Subredes	503	1128	1027	0	574	171	205	805	587	276	257	161	5694
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de las Subredes	464	331	183	0	80	490	290	289	259	290	260	382	3318
	Seguimientos realizados a requerimientos direccionados por Servicio al Ciudadano a las EPS-S CAPITAL SALUD.	27	36	101	7	139	277	339	147	172	176	162	78	1661
	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	50	0	45	40	50	50	538
	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	108	125	172	216	92	57	1078
SUBTOTAL SEGUIMIENTOS		1572	1886	1694	109	1172	1399	1365	1757	1600	1285	1090	940	15869
TOTAL REQUERIMIENTOS POR NO RESPUESTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION	Requerimientos realizados por NO respuesta a las dependencias de la SDS	42	0	4	0	8	2	2	5	9	8	5	8	93
	Requerimientos realizados por NO respuesta a las SUBREDES INTEGRADAS- ESE	127	150	105	0	77	24	41	111	185	55	57	50	982

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

PROBLEMÁTICAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD - SDQS A IV TRIMESTRE 2017

No. Problemática	PROBLEMÁTICAS DE ACCESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC	TOTAL	%
1	Atención deshumanizada	12	30	23	43	33	26	25	25	29	38	22	23	329	7%
2	Dificultad accesibilidad administrativa	48	66	54	35	68	60	44	69	76	82	84	56	742	17%
3	Dificultad Alto Costo	2	5	7	2	1	5	5	4	5	13	6	15	70	2%
4	Dificultad Tutelas	8	7	11	7	6	10	19	3	12	10	14	8	115	3%
5	Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	12	12	26	9	18	48	28	21	26	21	20	7	248	6%
6	Incumplimiento Portabilidad Nacional	1	1	0	0	0	1	2	1	0	4	4	2	16	0%
7	Negación Servicios	11	28	48	37	24	34	10	13	13	13	13	9	253	6%
8	No oportunidad servicios	104	148	163	95	203	193	202	236	205	275	218	114	2156	48%
9	No suministro Medicamentos	26	29	38	21	35	44	59	43	46	40	41	17	439	10%
10	Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	3	6	0	1	2	1	11	1	1	1	2	5	34	1%
11	Problemas recursos económicos	6	1	4	6	7	11	5	7	3	6	4	3	63	1%
TOTAL		233	333	374	256	397	433	410	423	416	503	428	259	4.465	100%

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

**TIPO DE PROBLEMÁTICAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD
SDQS A IV TRIMESTRE 2017**

TIPO DE PROBLEMÁTICA DE ACCESO	TOTAL SDQS I TRIM-2017	TOTAL SDQS II TRIM-2017	TOTAL SDQS III TRIM-2017	TOTAL SDQS IV TRIM-2017	TOTAL	% PART.
ADMINISTRATIVA	754	853	1092	1017	3.716	83%
TÉCNICA	110	107	63	77	357	8%
CULTURAL	65	102	79	83	329	7%
ECONÓMICA	11	24	15	13	63	1%
TOTAL	940	1.086	1.249	1.190	4.465	100%

**ATRIBUTOS DE CALIDAD DEL SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD EN SALUD
(SOGCS), AFECTADOS EN LOS CASOS CON PROBLEMÁTICAS DE ACCESO A
IV TRIMESTRE 2017**

ATRIBUTO DE CALIDAD	TOTAL SDQS I TRIM-2017	TOTAL SDQS II TRIM-2017	TOTAL SDQS III TRIM-2017	TOTAL SDQS IV TRIM-2017	TOTAL	% PART.
OPORTUNIDAD	307	334	791	705	2.137	48%
ACCESIBILIDAD	508	591	303	315	1.717	38%
CONTINUIDAD	51	55	63	79	248	6%
HUMANIZACIÓN	65	102	79	83	329	7%
SEGURIDAD - PERTINENCIA	9	4	13	8	34	1%
TOTAL	940	1.086	1.249	1.190	4.465	100%

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

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

ENTIDAD	TOTAL SDQS I TRIM-2017	TOTAL SDQS II TRIM-2017	TOTAL SDQS III TRIM-2017	TOTAL SDQS IV TRIM-2017	TOTAL	% PART.
EAPB-S	319	384	415	381	1.499	34%
SUBREDES	205	245	435	410	1.295	29%
EAPB-C	305	343	296	319	1.263	28%
SDS-FONDO FINANCIERO DISTRITAL	62	80	77	57	276	6%
IPS PRIVADAS	47	31	21	22	121	3%
Otras EPS-S	0	0	0	0	0	0%
Otra entidades	0	0	0	0	0	0%
Otras EPS-S otro ente territorial	2	2	4	0	8	0%
Dir. Nacional y Secretaría Distrital Planeación	0	0	0	0	0	0%
Sin especificar Institución	0	0	0	0	0	0%
ENTIDAD R. Excepción y Especial	0	1	1	1	3	0%
Unidad Atención y Reparación Integral Víctimas	0	0	0	0	0	0%
Secretarías de Salud Otro Territorio	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	940	1.086	1.249	1.190	4.465	100%

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

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

EAPB-S	TOTAL SDQS I TRIM-2017	TOTAL SDQS II TRIM-2017	TOTAL SDQS III TRIM-2017	TOTAL SDQS IV TRIM-2017	TOTAL	% PART.
Capital Salud	279	319	360	318	1276	85%
Unicajas	30	51	38	47	166	11%
MEDIMAS - Cafesalud	3	6	6	2	17	1%
Famisanar	2	2	4	8	16	1%
Salud Total	1	3	1	2	7	0%
Cruz Blanca	2	1	2	0	5	0%
Compensar	1	1	1	1	4	0%
Coomeva	1	0	0	1	2	0%
Sura	0	1	1	0	2	0%
Comparta	0	0	0	0	0	0%
Nueva EPS		0	1	2	3	0%
Sanitas	0	0	1	0	1	0%
TOTAL	319	384	415	381	1.499	100%

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 A IV TRIMESTRE 2017

SUBREDES	TOTAL SDQS I TRIM-2017	TOTAL SDQS II TRIM-2017	TOTAL SDQS III TRIM-2017	TOTAL SDQS IV TRIM-2017	TOTAL	% PART.
CENTRO ORIENTE	52	82	145	123	402	31%
SUROCCIDENTE	38	43	146	137	364	28%
NORTE	58	72	65	73	268	21%
SUR	57	48	79	77	261	20%
TOTAL	205	245	435	410	1.295	100%

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

EAPB-C EN RELACIÓN A LOS CASOS CON PROBLEMATICAS DE ACCESO SDQS A IV TRIMESTRE 2017

EAPB-C	TOTAL SDQS I TRIM-2017	TOTAL SDQS II TRIM-2017	TOTAL SDQS III TRIM-2017	TOTAL SDQS IV TRIM-2017	TOTAL	% PART.
SALUD TOTAL	53	51	39	48	191	15%
CAFESALUD	82	84	19	0	185	15%
COMPENSAR	35	39	43	45	162	13%
FAMISANAR	32	42	39	46	159	13%
CRUZ BLANCA	23	52	37	45	157	12%
NUEVA EPS	31	38	44	42	155	12%
MEDIMAS - SALUDCOOP	0	0	45	43	88	7%
SÁNITAS	14	13	9	24	60	5%
COOMEVA	12	7	11	9	39	3%
CAPITAL SALUD	7	8	3	6	24	2%
SURA	8	4	4	4	20	2%
ALIANSALUD	6	5	0	7	18	1%
UNICAJAS	2	0	2	0	4	0%
SALUDVIDA	0	0	1	0	1	0%
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.O.S.	0	0	0	0	0	0%
OTRAS EPS-C	0	0	0	0	0	0%
CONVIDA	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	305	343	296	319	1.263	100%

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