

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 TRIMESTRE 2017



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

CONSOLIDADO DERECHOS DE PETICION

SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS I TRIMESTRE 2017

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES EN LA SDS		ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRIM. 2017
		1178	1596	1519	4293
CANAL DE RECEPCION DE PETICIONES COMPETENCIA SDS	BUZON	11	7	4	22
	CORRERO ELECTRONICO / E MAIL	84	161	152	397
	CORRERO URBANO-ESCRITO	509	671	627	1807
	PRESENCIAL	18	25	36	79
	REDES SOCIALES (Twiter, Facebook)	0	1	0	1
	TELEFONO	127	200	181	508
	WEB	266	308	321	895
	SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS		1015	1373	1321
TIPO DE PETICION COMPETENCIA DE SDS	Petición de Interés General	58	83	86	227
	Petición de Interés Particular	518	631	574	1723
	Queja	20	38	31	89
	Reclamo	338	475	519	1332
	Solicitud de Copia	8	10	10	28
	Solicitud Información	59	112	82	253
	Sugerencia	2	2	2	6
	Felicitaciones	4	5	4	13
	Consulta	7	15	12	34
	Denuncia por actos de corrupción	1	2	1	4
SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS		1015	1373	1321	3709
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	304
DERECHOS DE PETICION QUE REQUIRIERON AMPLIACION DE INFORMACION	Peticiones analizadas que ingresan por SDQS a las cuales se debio solicitar ampliación o aclaración de información.	62	113	99	274
	Peticiones analizadas que ingresaron por canal escrito a las cuales se debio solicitar ampliación de información.	3	3	0	6
SUBTOTAL		163	223	198	584
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES		1178	1596	1519	4293

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

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

SEGUIMIENTO DERECHOS DE PETICION GESTIONADOS POR DEPENDENCIAS DE LA SDS (CON USUARIO SDQS) - ESE Y EPS-S		ENE.	FEB.	MAR.	I TRIM. 2017
TOTAL SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION O REQUERIMIENTOS	Seguimiento Requerimientos realizados a competencia de las dependencias de la SDS	326	80	131	537
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la SDS	146	219	131	496
	Seguimiento Requerimientos realizados competencia de las dependencias de las Subredes	503	1128	1027	2658
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de las Subredes	464	331	183	978
	Seguimientos realizados a requerimientos direccionados por Servicio al Ciudadano a las EPS-S CAPITAL SALUD .	27	36	101	164
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la EPS-S CAPITAL SALUD	91	78	62	231
	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	88
SUBTOTAL SEGUIMIENTOS		1572	1886	1694	5152
TOTAL REQUERIMIENTOS POR NO RESPUESTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION	Requerimientos realizados por NO respuesta a las dependencias de la SDS	42	0	4	46
	Requerimientos realizados por NO respuesta a las SUBREDES INTEGRADAS	127	150	105	382
SUBTOTAL REQUERIMIENTOS X NO RTA. OPORTUNA		169	150	109	428

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

PROBLEMÁTICAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD

SDQS I TRIMESTRE 2017

No. Problemática	PROBLEMÁTICAS DE BARRERAS DE ACCESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL SDQS I TRIM-2017
8	No oportunidad servicios	104	148	163	415
2	Dificultad accesibilidad administrativa	48	66	54	168
9	No suministro Medicamentos	26	29	38	93
7	Negación Servicios	11	28	48	87
1	Atención deshumanizada	12	30	23	65
5	Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	12	12	26	50
4	Dificultad Tutelas	8	7	11	26
3	Dificultad Alto Costo	2	5	7	14
11	Problemas recursos económicos	6	1	4	11
10	Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	3	6	0	9
6	Incumplimiento Portabilidad Nacional	1	1	0	2
TOTAL		233	333	374	940

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

TIPO DE PROBLEMÁTICAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD SDQS I TRIMESTRE 2017

TIPO DE PROBLEMÁTICA DE ACCESO	TOTAL SDQS I TRIM-2017	TOTAL Año 2017	%PART.
ADMINISTRATIVA	754	754	80%
TÉCNICA	110	110	12%
CULTURAL	65	65	7%
ECONÓMICA	11	11	1%
TOTAL	940	940	100%

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

ATRIBUTO DE CALIDAD	TOTAL SDQS I TRIM-2017	TOTAL GENERAL 2017	%PART.
OPORTUNIDAD	307	307	33%
ACCESIBILIDAD	508	508	54%
CONTINUIDAD	51	51	5%
HUMANIZACIÓN	65	65	7%
SEGURIDAD - PERTINENCIA	9	9	1%
TOTAL	940	940	100%

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

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

ENTIDAD	TOTAL SDQS I TRIM-2017	TOTAL GENERAL 2017	%
EAPB-S	319	319	34%
EAPB-C	305	305	32%
SUBREDES	205	205	22%
SDS-FONDO FINANCIERO DISTRITAL	62	62	7%
IPS PRIVADAS	47	47	5%
Otras EPS-S	0	0	0%
Otra entidades	0	0	0%
Otras EPS-S otro ente territorial	2	2	0%
Dir. Nacional y Secretaría Distrital Planeación	0	0	0%
Sin especificar Institución	0	0	0%
ENTIDAD R. Excepción y Especial	0	0	0%
Unidad Atención y Reparación Integral Víctimas	0	0	0%
Secretarías de Salud Otro Territorio	0	0	0%
TOTAL	940	940	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 I TRIMESTRE 2017

SUBREDES	TOTAL SDQS I TRIM-2017	TOTAL GENERAL 2017	% PART.
NORTE	58	58	28%
SUR	57	57	28%
CENTRO ORIENTE	52	52	25%
SUROCCIDENTE	38	38	19%
Total	205	205	100%

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

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

EAPB-C	TOTAL SDQS I TRIM-2017	TOTAL GENERAL 2017	% PART.
CAFESALUD	82	82	27%
SALUD TOTAL	53	53	17%
COMPENSAR	35	35	11%
FAMISANAR	32	32	10%
NUEVA EPS	31	31	10%
CRUZ BLANCA	23	23	8%
SÁNITAS	14	14	5%
COOMEVA	12	12	4%
SURA	8	8	3%
CAPITAL SALUD	7	7	2%
ALIANSA SALUD	6	6	2%
UNICAJAS	2	2	1%
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.O.S.	0	0	0%
OTRAS EPS-C	0	0	0%
CONVIDA	0	0	0%
Total	305	305	100%

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

EAPB EN RELACIÓN A LOS CASOS CON PROBLEMATICAS DE ACCESO SDQS I TRIMESTRE 2017

EAPB-S	TOTAL SDQS I TRIM-2017	TOTAL GENERAL 2017	% PART.
CAPITAL SALUD	279	279	87%
UNICAJAS	30	30	9%
CAFESALUD	3	3	1%
FAMISANAR	2	2	1%
CRUZ BLANCA	2	2	1%
COOMEVA	1	1	0%
COMPENSAR	1	1	0%
SALUD TOTAL	1	1	0%
COMPARTA	0	0	0%
SANITAS	0	0	0%
Total	319	319	100%

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