
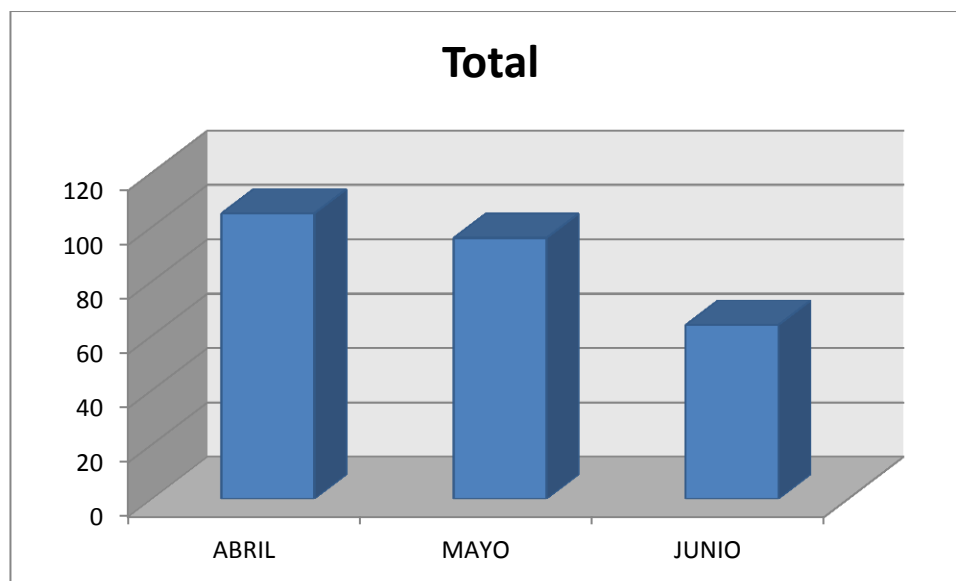
 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p>Norte de Santander <b>GOBERNACIÓN</b></p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-03</b> <b>Versión: 03</b></p>	<p><b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b></p>	<p><b>Página 1 de 11</b></p>

## INFORME DE CONSULTAS DE INFORMACION, ORIENTACIÓN, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS II TRIMESTRE 2015 (ABRIL, MAYO Y JUNIO)

- Distribución mensual de las Consultas de información, Peticiones, quejas y reclamos recepcionadas y tramitadas en la Oficina de Servicio de Atención a la Comunidad SAC, durante el segundo trimestre de 2015.



MES	N- ATENCIONES	%
<b>ABRIL</b>	<b>105</b>	<b>39,6</b>
<b>MAYO</b>	<b>96</b>	<b>26,03</b>
<b>JUNIO</b>	<b>64</b>	<b>24,1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>265</b>	<b>100%</b>



- En el presente gráfico se ve reflejado el número de casos atendidos durante el primer trimestre del año en vigencia, correspondiente a consultas de información, orientación, peticiones, quejas y reclamos que fueron recibidas y tramitadas, siendo Abril el mes más representativo con 105 casos. En Mayo se tramitaron 96 consultas de PQR y en Junio 64, para un total de 265 recepciones.

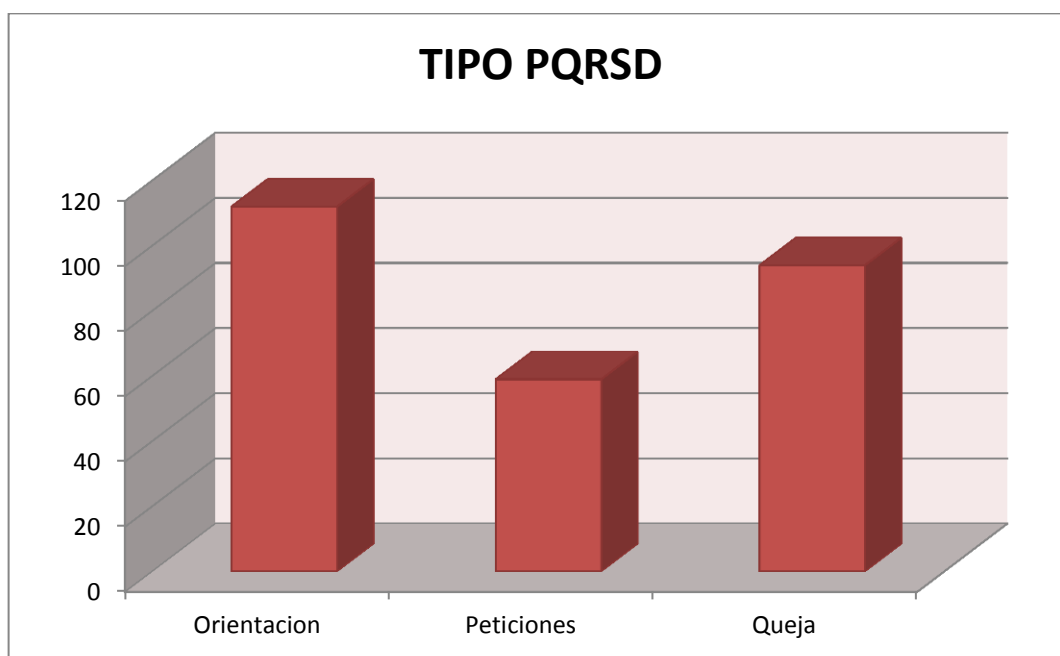
“La satisfacción del usuario y el mejoramiento continuo es compromiso de todos”.



 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p>Norte de Santander <b>GOBERNACIÓN</b></p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-03</b> <b>Versión: 03</b></p>	<p><b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b></p>	<p><b>Página 1 de 11</b></p>

- Distribución total de Consultas de información, Peticiones, quejas, reclamos y orientaciones, recepcionadas y tramitadas a través de la oficina del SAC (servicio de atención a la comunidad) correspondientes al segundo trimestre del 2015

<b>PQRSD</b>	<b>N.</b>	<b>%</b>
ORIENTACIÓN	112	42,2
PETICIONES	59	22,2
QUEJAS	94	35,4
<b>TOTAL</b>	<b>265</b>	<b>100%</b>



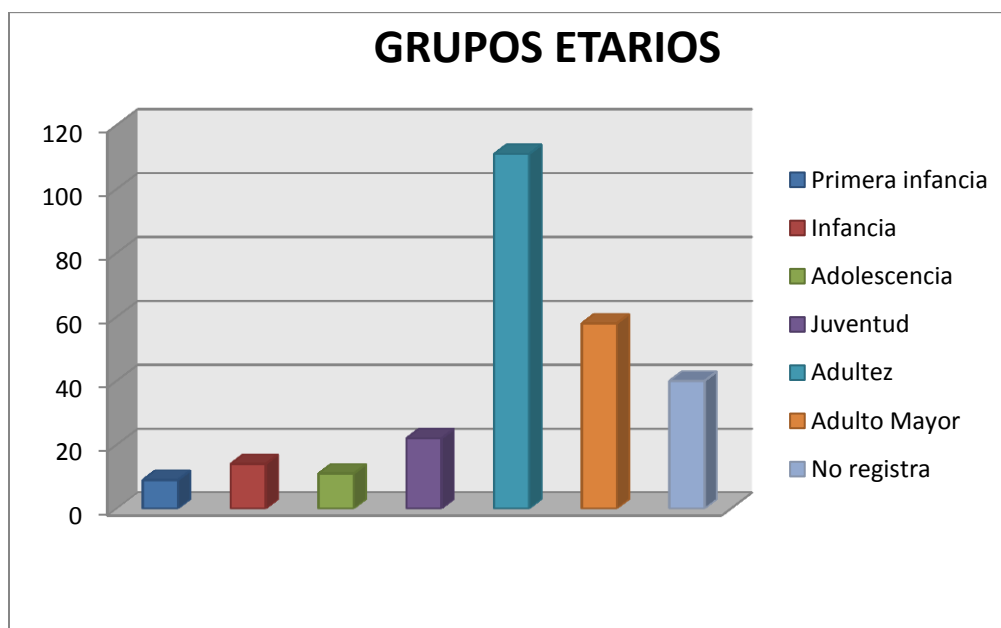
- De acuerdo a los trámites y servicios prestados en la Oficina de Servicio de Atención a la Comunidad- SAC, de los casos recibidos, 112 se tramitaron como orientaciones lo cual equivale 42,2 % de la población atendida, 94 se recepcionaron como quejas, y 59 peticiones para un total de 265 casos atendidos en diferentes tramites.

“La satisfacción del usuario y el mejoramiento continuo es compromiso de todos”.



- Distribución correspondiente según el rango de edad de los usuarios atendidos durante el segundo trimestre del 2015 en consultas de información, Peticiones, quejas, reclamos y orientaciones, recepcionadas y tramitadas a través de la oficina del SAC

GRUPOS ETARIOS	Nº DE USUARIOS	%
Primera Infancia	9	3,39
Infancia	14	5,28
Adolescencia	11	4,15
Juventud	22	8,3
Adulthood	111	41,8
Adulto Mayor	58	21,8
No registra	40	15,09
<b>TOTAL</b>	<b>265</b>	<b>100%</b>



- En el presente gráfico se representan las Consultas de información, orientación, Peticiones, quejas y reclamos, distribuidas según el rango de edad. De las 265 atenciones realizadas, 58 casos correspondían a usuarios mayores de 60 años correspondientes al grupo etario de adulto mayor, en

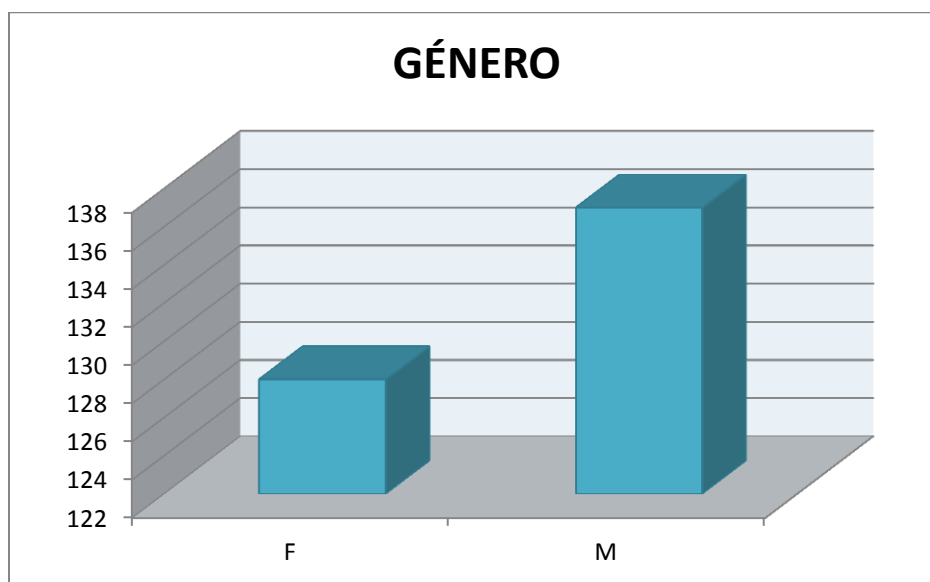
"La satisfacción del usuario y el mejoramiento continuo es compromiso de todos".



el grupo de adultez 111 usuarios atendidos, siendo este el grupo etario predominante, correspondiente al 41,8% de la población atendida. Durante el II trimestre de 2015, las Peticiones, quejas, reclamos y Consultas de información solicitadas o tramitadas por representantes de los usuarios de primera infancia fueron 9, infancia 14, y adolescentes 11 casos, en grupo de juventud se atendieron 22 usuarios.

- Distribución de las Consultas de información, Orientación, Peticiones, quejas y reclamos recibidas según el género, durante el II Trimestre de 2015.

<b>GÉNERO</b>	<b>N- Usuarios</b>	<b>%</b>
FEMENINO	128	48,3
MASCULINO	137	51,7
<b>TOTAL</b>	<b>265</b>	<b>100%</b>



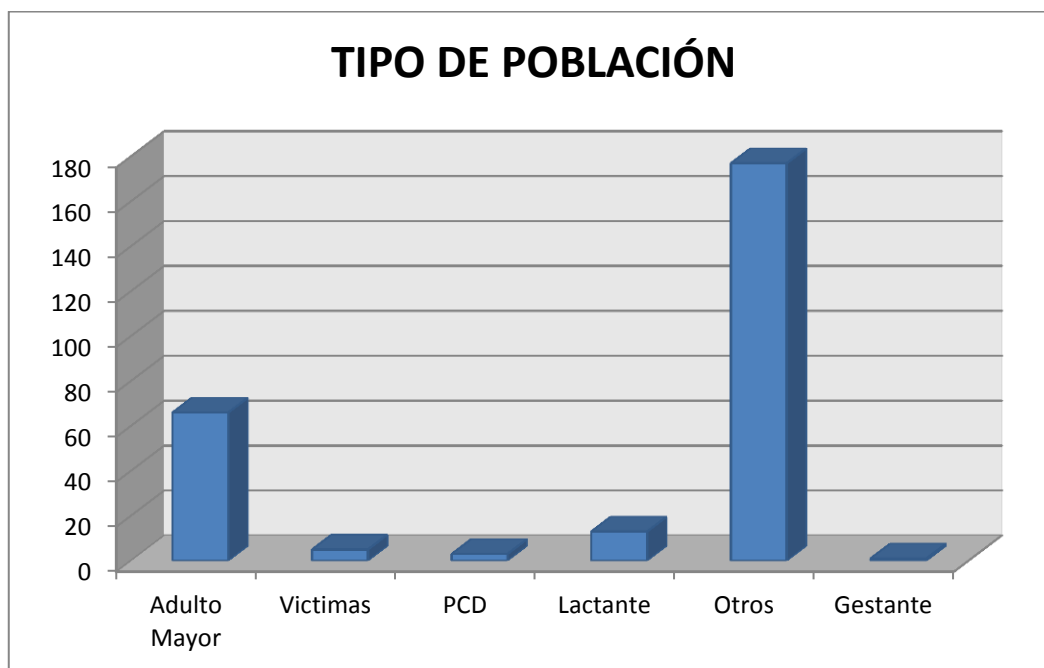
- El anterior gráfico hace referencia al número de casos atendidos, según el género, de los cuales 128 fueron del grupo femenino que equivale a un 48,3% y 137 masculino para un porcentaje de 51,7% de los 265 usuarios atendidos.

*"La satisfacción del usuario y el mejoramiento continuo es compromiso de todos".*



- Distribución de consultas de información, orientación, peticiones, quejas y reclamos teniendo en cuenta el enfoque diferencial.

TIPO DE POBLACIÓN	N.	%
Adulto Mayor	66	24,9
Victimas	5	1,8
PCD	3	1,13
Lactante	13	4,90
Otros	177	66,7
Gestante	1	0,3
<b>TOTAL</b>	<b>265</b>	<b>100%</b>



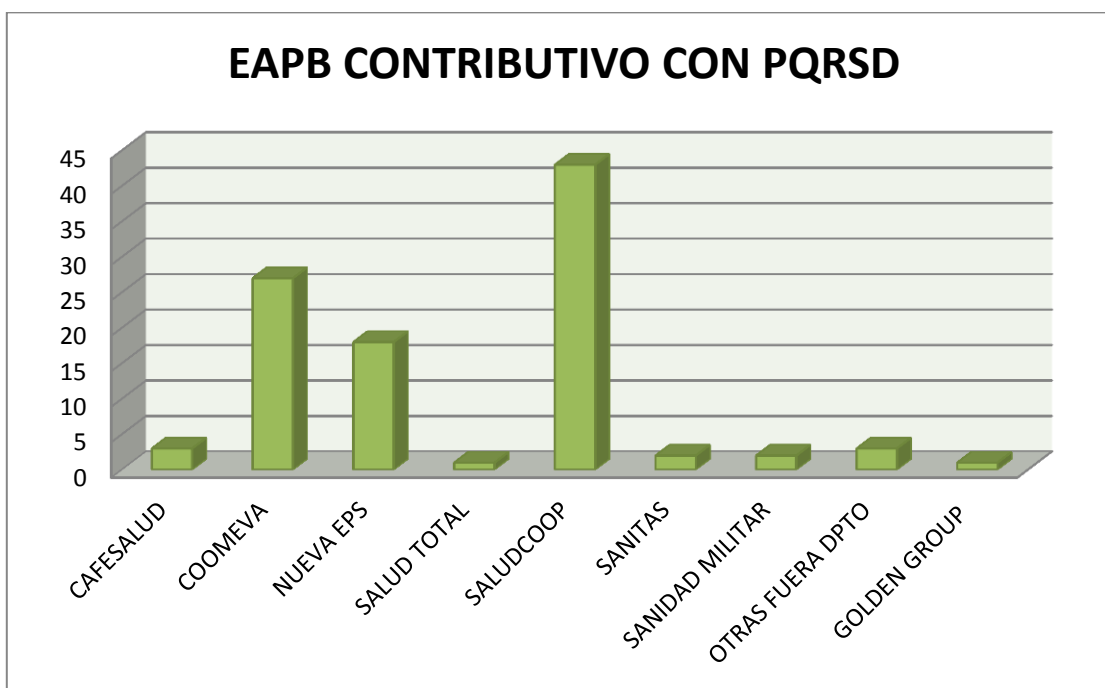
- El anterior gráfico permite establecer los grupos de personas desde un enfoque diferencial, destacándose el grupo “otros” con 177 casos atendidos para un porcentaje de 66,7%, adulto mayor 66 casos, se atendieron 3 casos de población con discapacidad, 5 de personas víctimas y 1 caso de población gestante dentro del II Trimestre del año en curso.

“La satisfacción del usuario y el mejoramiento continuo es compromiso de todos”.



- Distribución de orientación, información, peticiones, quejas, reclamos, denuncias contra las EAPB del Régimen Contributivo.

<b>EAPB CONTRIBUTIVO</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
CAFESALUD	3	3%
COOMEVA	27	27%
NUEVA EPS	18	18%
SALUD TOTAL	1	1%
SALUDCOOP	43	43%
SANITAS	2	2%
SANIDAD MILITAR	2	2%
OTRAS FUERA DEL DPTO	3	3%
GOLDEN GROUP	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>



- El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que recibieron consultas, orientaciones, peticiones, quejas y reclamos, contra las EAPB de régimen Contributivo, de los 265 usuarios atendidos se registraron 100 con algún tipo de inconformidad contra estas entidades de salud. Cabe destacar, que la EAPB Contributiva con mayor N°. de casos recepcionados

"La satisfacción del usuario y el mejoramiento continuo es compromiso de todos".



fue Saludcoop (43 casos) seguida de Coomeva con (27 casos) Nueva EPS (18 casos) y de otras entidades fuera del departamento (3 casos).

- Distribución de peticiones, orientaciones, quejas, reclamos, denuncias contra las EAPB del Régimen Subsidiado.

<b>EAPB SUBSIDIADO</b>	<b>Nº.</b>	<b>%</b>
CAFESALUD	14	12,5
CAPRECOM	38	33,9
COMFAORIENTE	9	8,03
COMPARTA	13	11,6
COOMEVA	1	0,8
COOSALUD	4	3,5
DUSAKAWI	1	0,8
ECOOPSOS	11	9,8
FAMISALUD	1	0,8
NUEVA EPS	1	0,8
SALUDCOOP	2	1,7
SALUDVIDA	11	9,8
OTRAS FUERA DEL DPTO	7	6,25
<b>TOTAL</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>



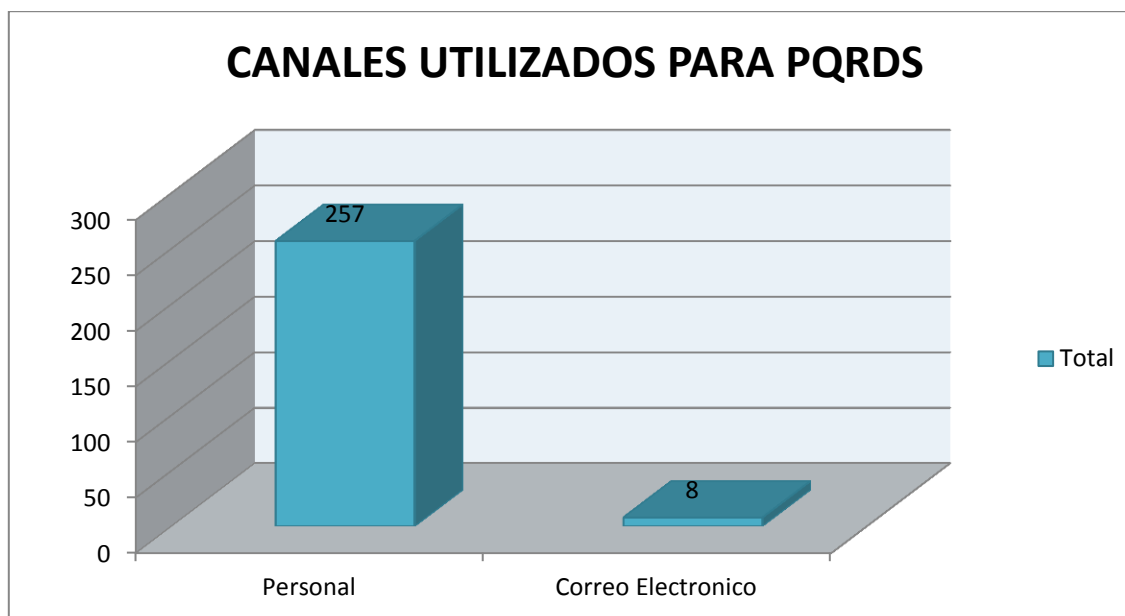
"La satisfacción del usuario y el mejoramiento continuo es compromiso de todos".



➤ En cuanto a las consultas de información, orientación, peticiones, quejas y reclamos realizadas en contra de las EAPB Subsidiadas, se recepcionaron 113 casos distribuidos de la siguiente manera; El más alto Caprecom con 38 Casos, Cafesalud 14 y comparta 13 entre otros. De las peticiones y quejas contra las EAPB de otros departamentos se registraron 7 casos.

- Divulgación de ruta de acceso total de Consultas de información, Peticiones, quejas, reclamos y orientaciones, recepcionadas y tramitadas a través de la oficina del SAC correspondientes al segundo trimestre del 2015, de forma personal o a través del correo electrónico o página web.

<b>CANALES UTILIZADOS</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
PERSONAL	257	96,9
CORREO ELECTRONICO	8	3,01
<b>TOTAL</b>	<b>265</b>	<b>100%</b>





- El anterior grafico hace referencia a las rutas de acceso utilizadas para la radicación de las orientaciones, peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de los canales existentes en la oficina del SAC. De los 265 PQRSD recibidas, 257 se realizaron de forma personal y 8 por correo electrónico a través de la página web o del correo de la oficina del SAC.

*"La satisfacción del usuario y el mejoramiento continuo es compromiso de todos".*





 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p><b>Norte de Santander GOBERNACIÓN</b></p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-03</b> <b>Versión: 03</b></p>	<p><b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b></p>	<p><b>Página 1 de 11</b></p>

**Nota.** La presente información estadística, fue obtenida de la Matriz de radicación y seguimiento a las orientaciones, peticiones, quejas y reclamos. Servicio de Atención a la Comunidad. SAC.

**LILIANA CONTRERAS ABRIL**

Coordinadora Servicio de Atención a la comunidad SAC.  
Instituto Departamental de Salud

*"La satisfacción del usuario y el mejoramiento continuo es compromiso de todos".*

