

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

**INFORME DE CONSULTAS, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL III TRIMESTRE 2015
(JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE)**

**SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD SAC
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD
NORTE DE SANTANDER**

En cumplimiento al decreto 1757 de 1994 La oficina del SAC (Servicio de Atención a la Comunidad) del Instituto departamental de Salud del Norte de Santander presenta el III informe de las PQRSD que fueron recepcionadas y tramitadas por medio de esta dependencia. Acciones que se pueden evidenciar en cada una de las tablas y graficas que a continuación se relacionan.

En total fueron recibidas; 82 peticiones, 165 quejas, 18 reclamos y 3 denuncias, para un total de 268.

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

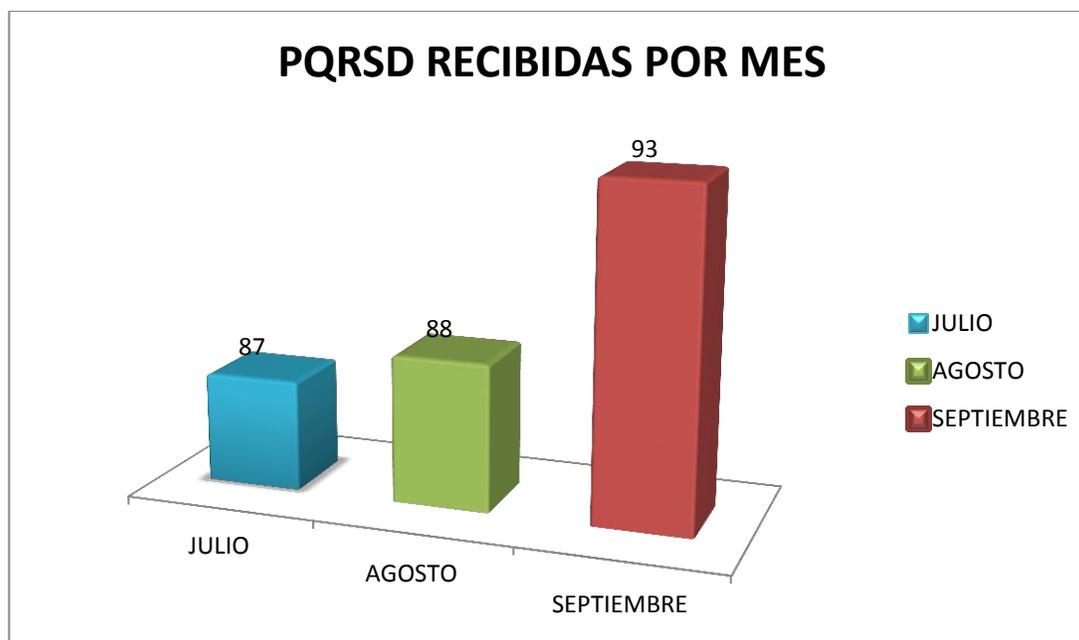


 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Norte de Santander GOBERNACIÓN</p>
<p>Código: F-DE-PE05-03 Versión: 03</p>	<p>COMUNICACIÓN EXTERNA</p>	<p>Página 1 de 11</p>

**INFORME DE CONSULTAS, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL III TRIMESTRE 2015
(JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE)**

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

MES	N. ATENCIONES	%
JULIO	87	32,4
AGOSTO	88	32,8
SEPTIEMBRE	93	34,7
TOTAL	268	100%



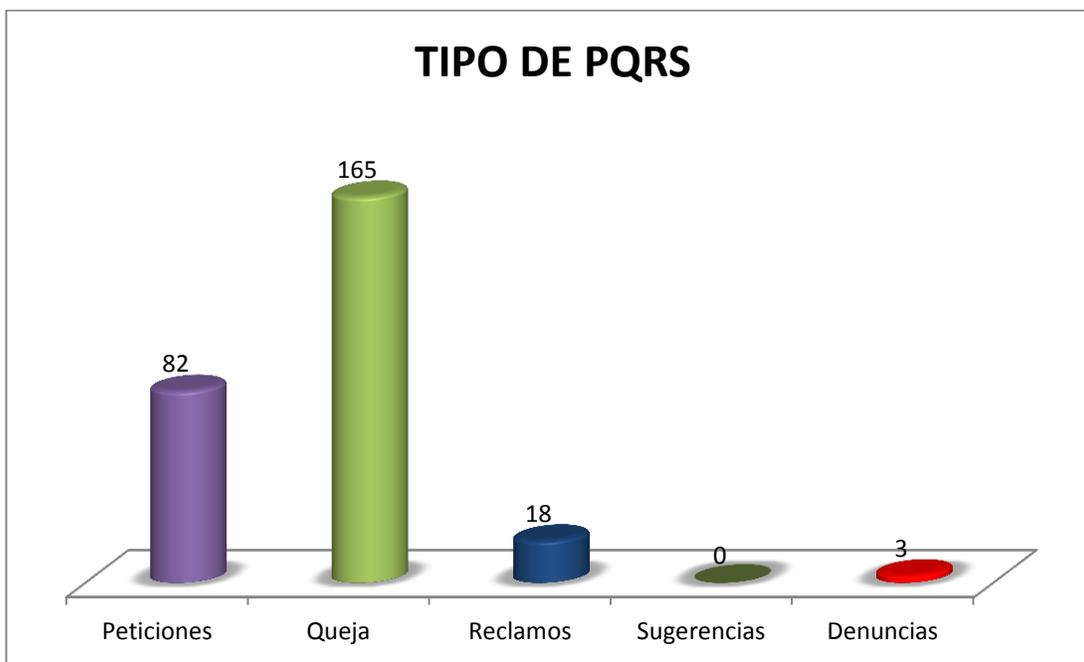
- En el presente gráfico se ve reflejado el número de casos atendidos durante el tercer trimestre del año en vigencia, correspondiente a consultas de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que fueron recibidas y tramitadas, siendo Septiembre el mes más representativo con 93 casos. julio con 87 consultas de PQRSD, y en agosto 88 para un total de 268 recepciones.

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



- Distribución total de tipo de Consultas de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recepcionadas y tramitadas a través de la oficina del SAC (servicio de atención a la comunidad) correspondientes al tercer trimestre del 2015

TIPO DE PQRSD	N. ATENCIONES	%
PETICIONES	82	30.60%
QUEJAS	165	61.57%
RECLAMOS	18	6.71%
SUGERENCIAS	0	0%
DENUNCIAS	3	1.11 %
TOTAL	268	100%



- De acuerdo a los trámites y servicios prestados en la Oficina de Servicio de Atención a la Comunidad- SAC, de los casos recibidos 165 se tramitaron como quejas lo cual equivale al 61,57 % de la población atendida, 82 se recepcionaron como peticiones, 3 denuncias y 18 reclamos para un total de 268 casos atendidos en diferentes tramites.

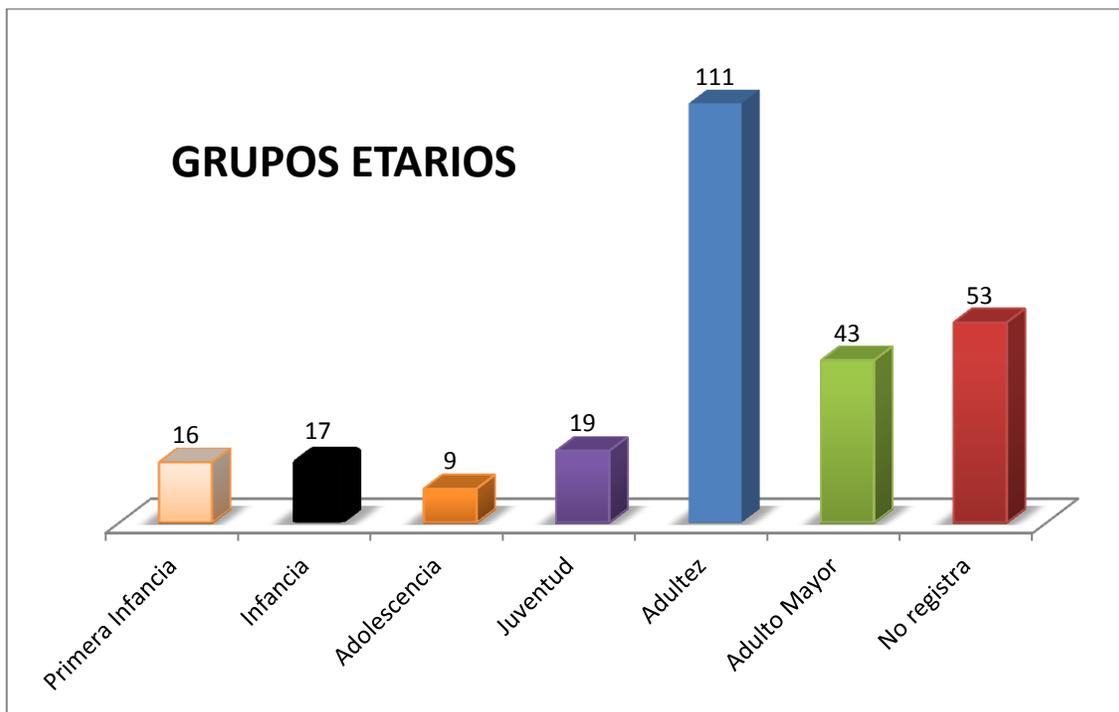
"La satisfacción del usuario y el mejoramiento continuo es compromiso de todos".



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

- Distribución correspondiente según grupos Etarios por el rango de edad de los usuarios atendidos durante el tercer trimestre del 2015 en consultas de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recepcionadas y tramitadas a través de la oficina del SAC.

GRUPOS ETARIOS	Nº DE USUARIOS	%
PRIMERA INFANCIA	16	5,9
INFANCIA	17	6,3
ADOLESCENCIA	9	3,3
JUVENTUD	19	7,08
ADULTEZ	111	41,4
ADULTO MAYOR	43	16,0
NO REGISTRA	53	19,7
TOTAL	268	100%



- En el presente gráfico se representan las Consultas de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, distribuidas según el rango de edad. De las 268 PQRSD realizadas, 43 casos correspondían a usuarios mayores de 60 años correspondientes al grupo etario de adulto mayor, también

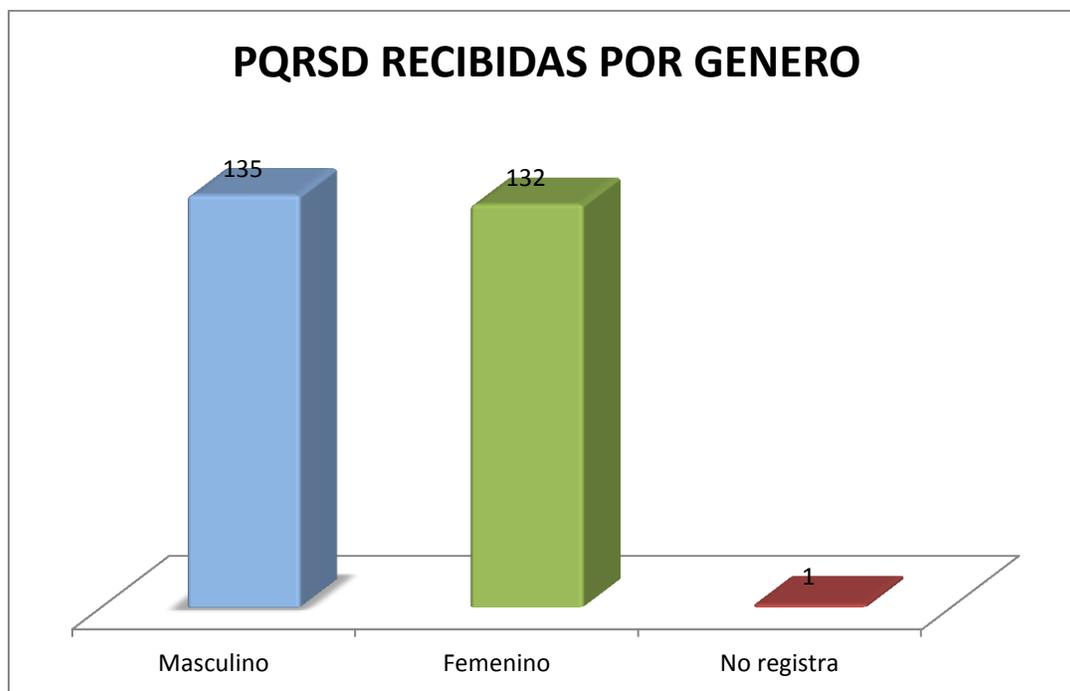
"La satisfacción del usuario y el mejoramiento continuo es compromiso de todos".

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

encontramos el de adultez 111 usuarios atendidos, siendo este el grupo etario predominante correspondiente al 41,4% de la población atendida. Durante el III trimestre de 2015, las Peticiones, quejas, reclamos y denuncias de información solicitadas o tramitadas por representantes de los usuarios de primera infancia fueron 16, infancia 17, y adolescentes 9 casos, en el grupo de juventud se atendieron 22 usuarios.

- Distribución de las Consultas de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas según el género, durante el III Trimestre de 2015.

PQRSD RECIBIDAS SEGUN GÉNERO	N- USUARIOS	%
MASCULINO	135	50,3
FEMENINO	132	49,2
NO REGISTRA	1	0,37
TOTAL	268	100%

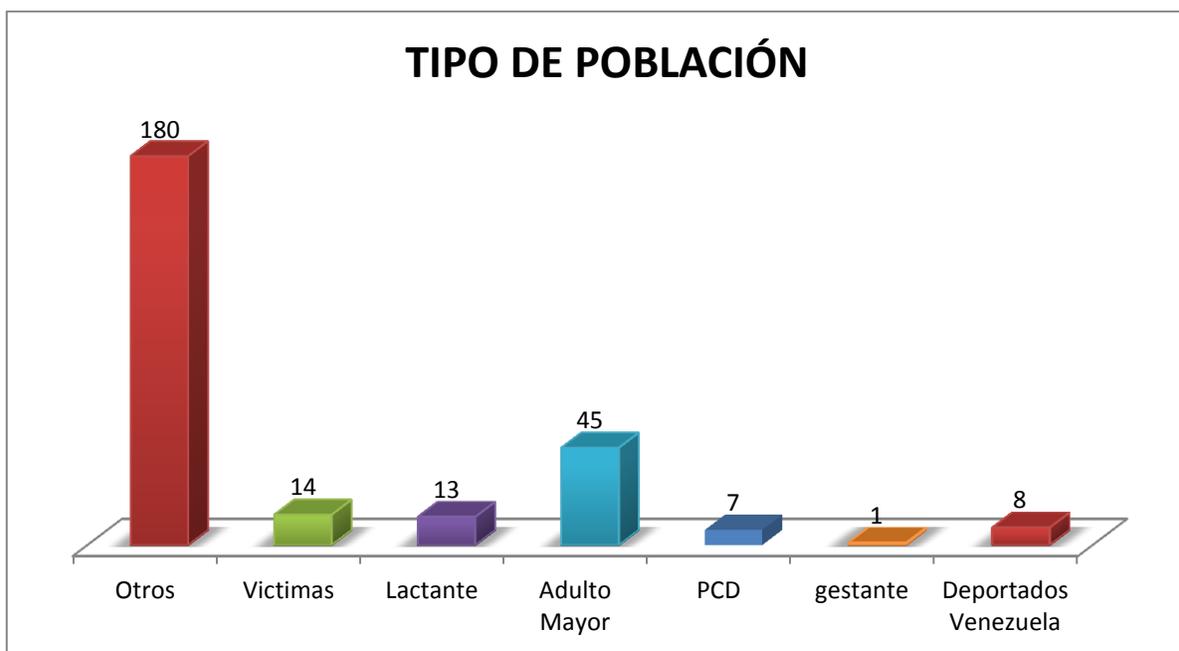


“La satisfacción del usuario y el mejoramiento continuo es compromiso de todos”.



- El anterior gráfico hace referencia al número de casos atendidos, según el género, de los cuales 132 fueron del grupo femenino que equivale a un 49,2% y 135 al masculino para un porcentaje de 50,3% de los 268 usuarios atendidos.
- Distribución de consultas de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias teniendo en cuenta el enfoque diferencial.

TIPO DE POBLACIÓN	N- USUARIOS	%
OTROS	180	67,1
VICTIMAS	14	5,2
LACTANTE	13	4,8
ADULTO MAYOR	45	16,8
PCD	7	2,6
GESTANTE	1	0,37
DEPORTADOS VENEZUELA	8	2,9
TOTAL	268	100%

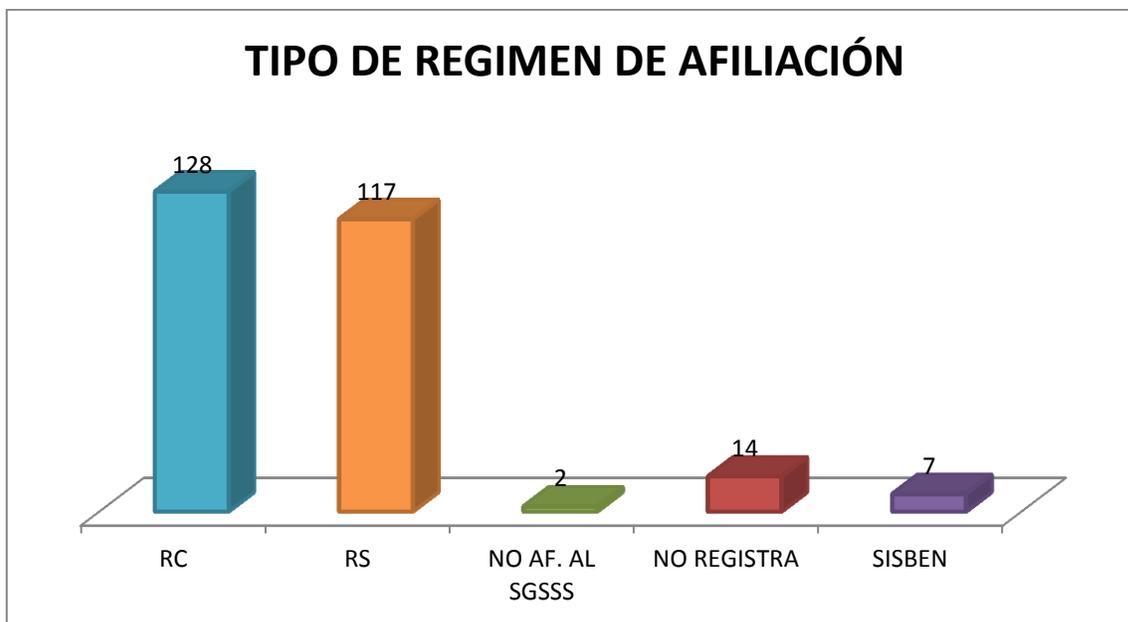


"La satisfacción del usuario y el mejoramiento continuo es compromiso de todos".



- El anterior gráfico permite establecer los grupos de personas desde un enfoque diferencial, destacándose el grupo “otros” con 180 usuarios atendidos para un porcentaje de 67,1%, adulto mayor 45 casos, población con discapacidad 7, 14 casos de personas víctimas, 13 de población lactante y 8 de personas deportadas de la república Bolivariana de Venezuela dentro del III Trimestre del año en curso.
- Distribución total de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias según el régimen de afiliación que tienen los usuarios atendidos.

TIPO DE REGIMEN DE AFILIACIÓN	N° ATENCIONES	%
REGIMEN CONTRIBUTIVO	128	47,6
REGIMEN SUBSIDIADO	117	43,6
NO AFILIADO. AL SGSSS	2	0,7
NO REGISTRA	14	5,2
SISBEN	7	2,6
TOTAL	268	100%



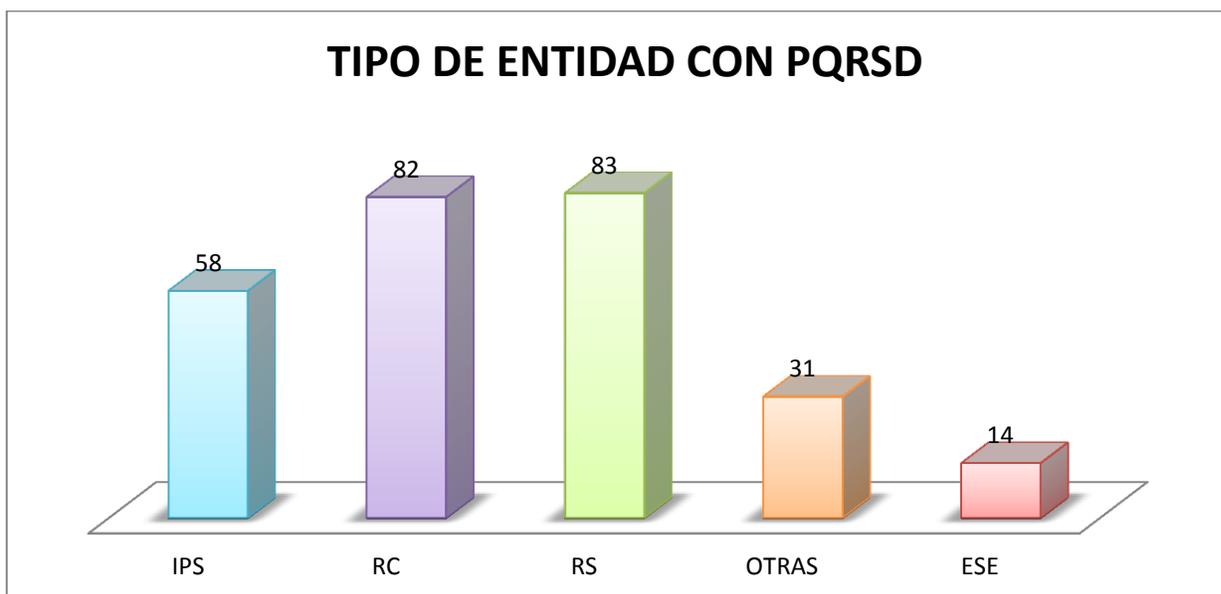
- El anterior gráfico permite establecer el tipo de régimen al que se encuentran afiliados los usuarios atendidos en la oficina de atención a la comunidad SAC, en el régimen contributivo 128 usuarios, del

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

subsidiado 117, sisben 7, no afiliados al SGSSS 2 y 14 usuarios que no registran a que régimen pertenecen, todas estos casos fueron atendidos dentro del III Trimestre del 2015.

- Distribución total de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias contra los diferentes tipos de entidades.

TIPO DE ENTIDAD CON PQRSD	N° ATENCIONES	%
IPS	58	21,6
REGIMEN CONTRIBUTIVO	82	30,5
REGIMEN SUBSIDIADO	83	30,9
OTRAS	31	11,5
ESES	14	5,2
TOTAL	268	100%



- El anterior gráfico nos muestra que durante el III trimestre del año en curso, las entidades por grupos que registraron PQRSD ante la oficina del SAC del Instituto Departamental de Salud, el grupo más representativo fue el de régimen subsidiado con 83 casos que equivalen al 30,9%, seguido por el régimen contributivo con 82 PQRSD recepcionadas, 58 se tramitaron ante el grupo de las IPS, 14 a las ESES y 31 en otras, que corresponden a instituciones públicas y privadas.

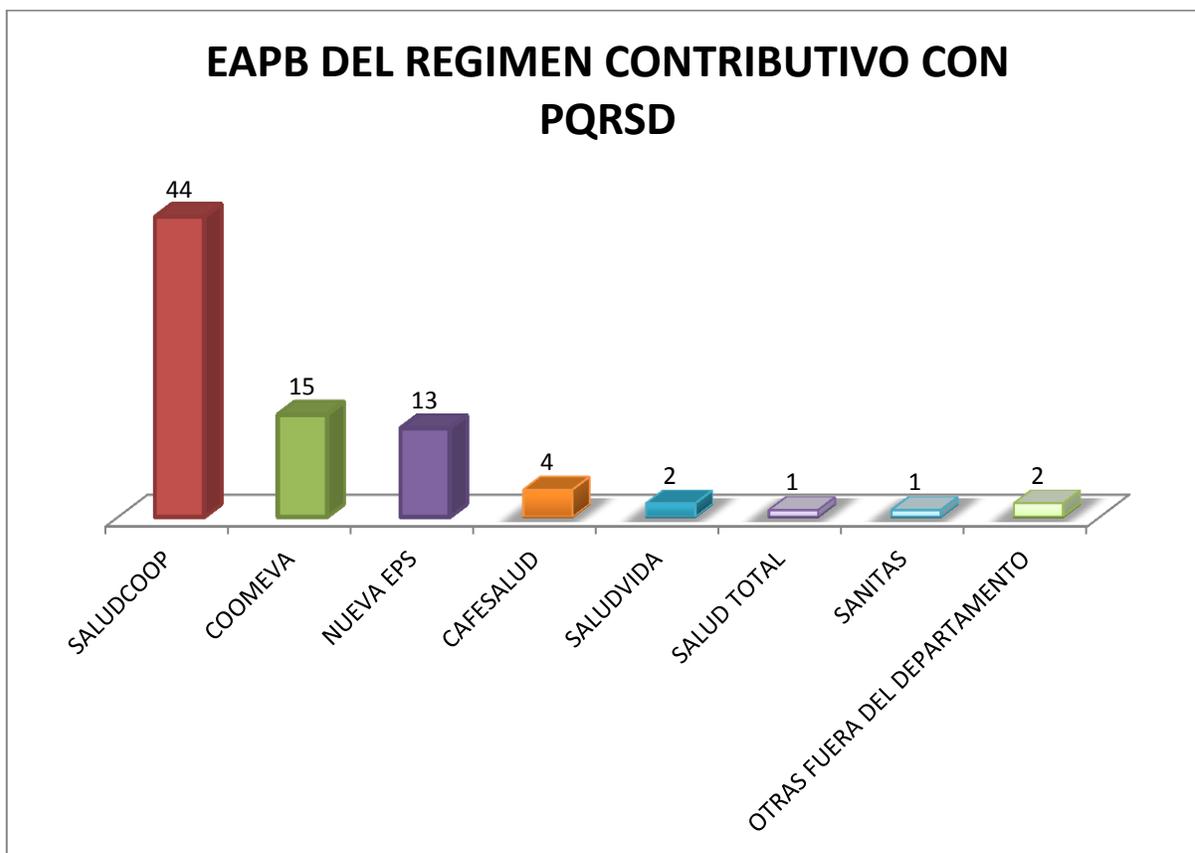
"La satisfacción del usuario y el mejoramiento continuo es compromiso de todos".



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

- Distribución total de orientaciones, información, peticiones, quejas, reclamos y denuncias contra las EAPB del régimen contributivo.

EAPB DEL REGIMEN CONTRIBUTIVO CON PQRSD	Nº USUARIOS	%
SALUDCOOP	44	53,6
COOMEVA	15	18,2
NUEVA EPS	13	15,8
CAFESALUD	4	4,8
SALUDVIDA	2	2,4
SALUDTOTAL	1	1,2
SANITAS	1	1,2
OTRAS FUERA DEL DPTO	2	2,4
TOTAL	82	100%



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



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

➤ El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que recibieron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, contra las EAPB del régimen Contributivo, de los 268 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de información, 82 casos se quejaron contra estas entidades de salud del régimen contributivo. Cabe destacar, que la EAPB Contributiva con mayor N°. de casos recepcionados fue Saludcoop (44 casos) que equivale al 53,6%, seguida de Coomeva con (15 casos) Nueva EPS (13 casos) y de otras entidades fuera del departamento (2 casos).

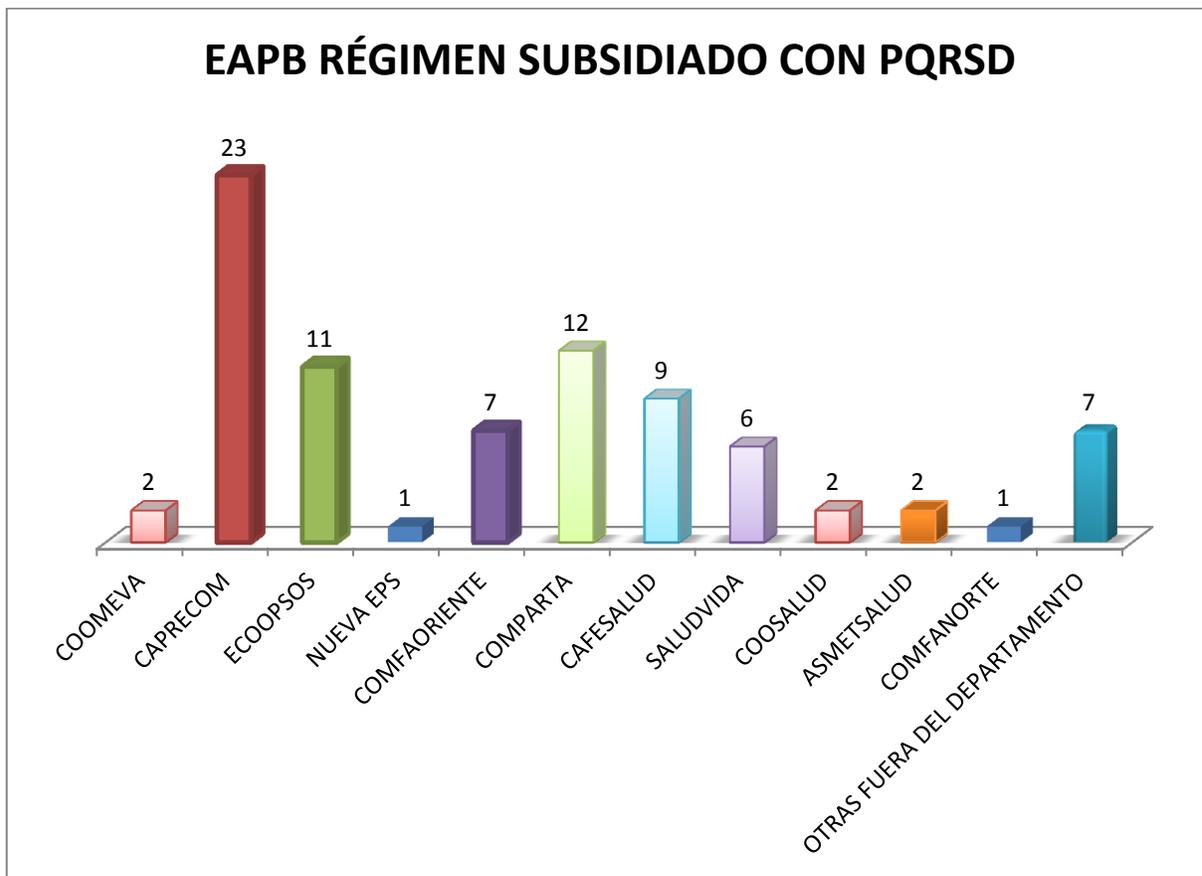
- Distribución de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias contra las EAPB del Régimen Subsidiado.

EAPB DEL REGIMEN SUBSIDIADO CON PQRSD.	Nº USUARIOS	%
COOMEVA	2	2,40
CAPRECOM	23	27,7
ECOOPSOS	11	13,2
NUEVA EPS	1	1,2
COMFAORIENTE	7	8,4
COMPARTA	12	14,4
CAFESALUD	9	10,8
SALUDVIDA	6	7,2
COOSALUD	2	2,40
ASMETSALUD	2	2,40
COMFANORTE	1	1,2
OTRAS FUERA DEL DPTO	7	8,4
TOTAL	83	100%

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



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



➤ En cuanto a las consultas de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias realizadas en contra de las EAPB Subsidiadas, se recibieron 83 casos distribuidos de la siguiente manera; El más alto fue Caprecom con 23 que equivalen al 27,7%, comparta con 12 PQRSD recepcionadas y Ecoopsos 11 entre otros. De las peticiones, quejas y reclamos contra las EAPB de otras fuera del departamento se registraron 7 casos.

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



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

- Distribución de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias según el objeto por el cual se recibe y tramita la PQRSD.

OBJETO DE LA PQRSD	N° DE ATENCIONES	%
VIGILANCIA Y CONTROL	6	2,23
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	192	71,6
OTRAS	32	11,9
DEFICIENCIAS ADMINISTRATIVAS	1	0,3
ASEGURAMIENTO	37	13,8
TOTAL	268	100%



➤ En cuanto al objeto por el cual se tramitaron las consultas de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la oficina de servicio de atención a la comunidad SAC, 192 PQRSD se recibieron por deficiente prestación de servicios que equivale al 71,6% de la población atendida, 37 por aseguramiento, 6 casos por vigilancia y control y 32 en otras recepcionadas y tramitadas.

- Divulgación de ruta de acceso total de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, recepcionadas y tramitadas a través de la oficina del

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



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

SAC correspondientes al Tercer trimestre del 2015, de forma personal, por medio telefónico, a través del correo electrónico o página web, y correo certificado.

CANALES UTILIZADOS	Nº ATENCIONES	%
PERSONAL	227	84,7
CORREO ELECTRONICO	30	11,1
TELÉFONO	8	2,9
CORREO CERTIFICADO	3	1,11
TOTAL	268	100%



- El anterior grafico hace referencia a las rutas de acceso utilizadas para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a través de los canales existentes en la oficina del SAC. De las 268 PQRSD recibidas, 227 se realizaron de forma personal, 30 por medio del correo electrónico de la oficina del SAC y a través de la página web, 8 por teléfono y 3 por correo certificado. Todos estos canales se utilizaron según el anterior grafico en el III trimestre del 2015.

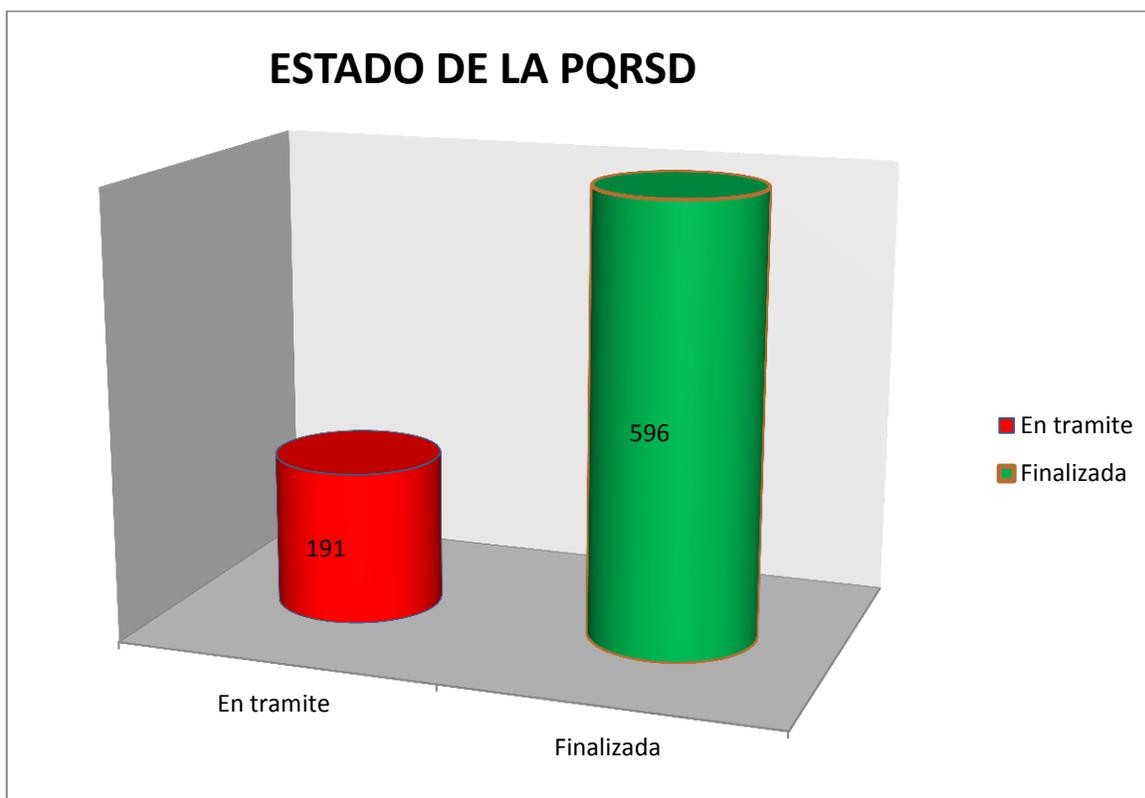
"La satisfacción del usuario y el mejoramiento continuo es compromiso de todos".



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

- Estado de las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, recepcionadas y tramitadas a través de la oficina del SAC durante la vigencia del 2015.

ESTADO DE LA PQRSD VIGENCIA 2015	N° ATENCIONES	%
EN TRAMITE	191	24,27
FINALIZADAS	596	75,73
TOTAL	787	100%



- De las 787 PQRSD recibidas durante la vigencia 2015 (enero – septiembre) se encuentran en trámite 191 y finalizadas 596 que equivalen al 75,73% de la población atendida.

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



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

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

LILIANA CONTRERAS ABRIL

Coordinadora Participación Social y Comunicaciones
Servicio de Atención a la Comunidad SAC.
Instituto Departamental de Salud
Norte de Santander

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

