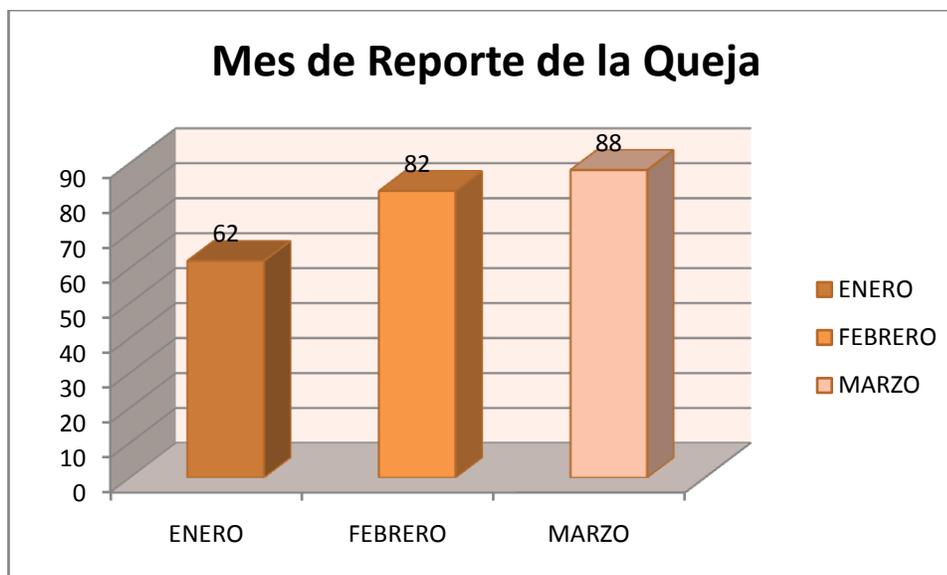


 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Norte de Santander GOBERNACIÓN Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-03 Versión: 03</p>	<p>COMUNICACIÓN EXTERNA</p>	<p>Página 1 de 11</p>

INFORME DE CONSULTAS DE INFORMACION, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS I TRIMESTRE 2015 (ENERO, FEBRERO Y MARZO)

- 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 primer trimestre de 2015.

MES	N- ATENCIONES
ENERO	62
FEBRERO	82
MARZO	88
TOTAL	232



- 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, peticiones, quejas y reclamos que fueron recibidas y tramitadas, siendo marzo el mes más representativo con 88 casos. En febrero fueron atendidos 82 casos y en enero 62, para un total de 232 recepciones.

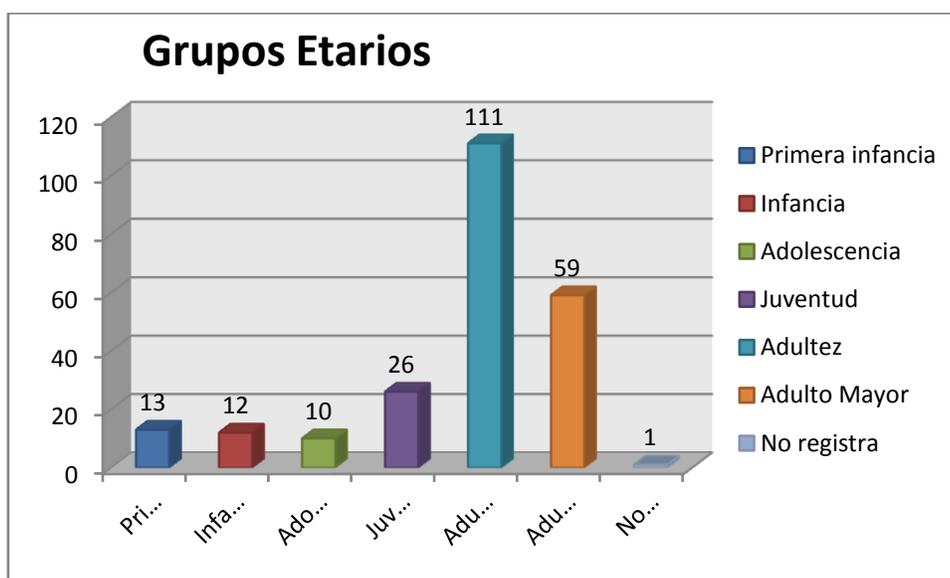
"La satisfacción del usuario y el mejoramiento continuo es compromiso de todos"



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

- Distribución correspondiente a las Consultas de información, peticiones, quejas y reclamos recibidas según el rango de edad de los usuarios durante el primer trimestre del 2014

GRUPO ETARIO	Nº DE USUARIOS
Primera Infancia	13
Infancia	12
Adolescencia	10
Juventud	26
Adulthood	111
Adulto Mayor	59
No registra	1
TOTAL	232



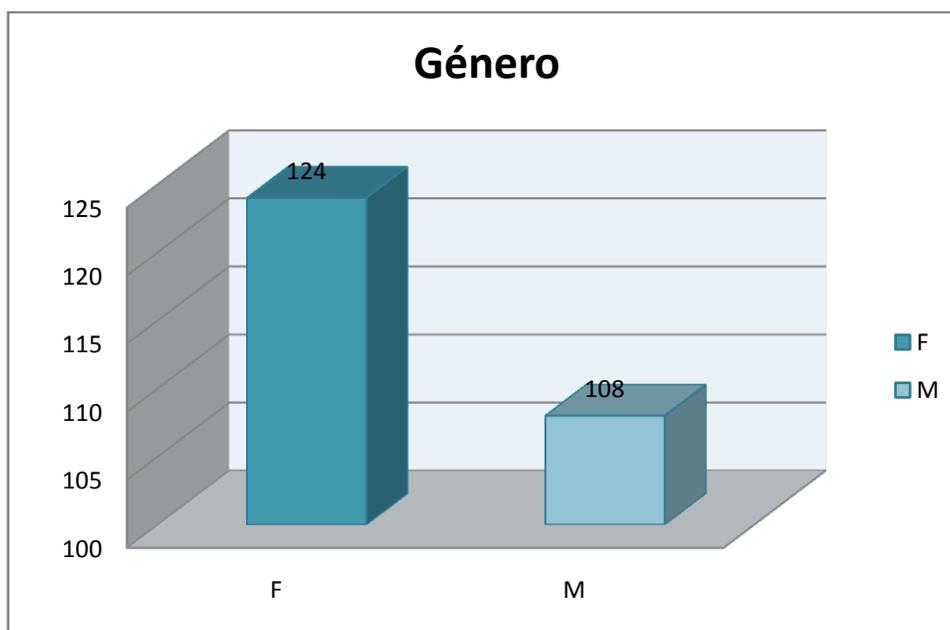
- En el presente gráfico se representan las Consultas de información, Peticiones, quejas y reclamos, distribuidas según el rango de edad. De las 232 atenciones realizadas, 59 casos correspondían a usuarios mayores de 60 años, en el grupo de adultez 111 usuarios atendidos, siendo este el grupo etario predominante. Durante el I trimestre 2015, las Peticiones, quejas, reclamos y Consultas de información solicitadas o tramitadas por
- "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 Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-03 Versión: 03</p>	<p>COMUNICACIÓN EXTERNA</p>	<p>Página 1 de 11</p>

representantes de los usuarios de primera infancia 13, infancia 12, y adolescentes 10 casos, en grupo de juventud se atendieron 26 usuarios.

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

GÉNERO	N. Usuarios
FEMENINO	124
MASCULINO	108
TOTAL	232



- El anterior gráfico hace referencia al número de casos atendidos, según el género, de las cuales 124 fueron casos de mujeres y 108 de hombres para un total de 232.

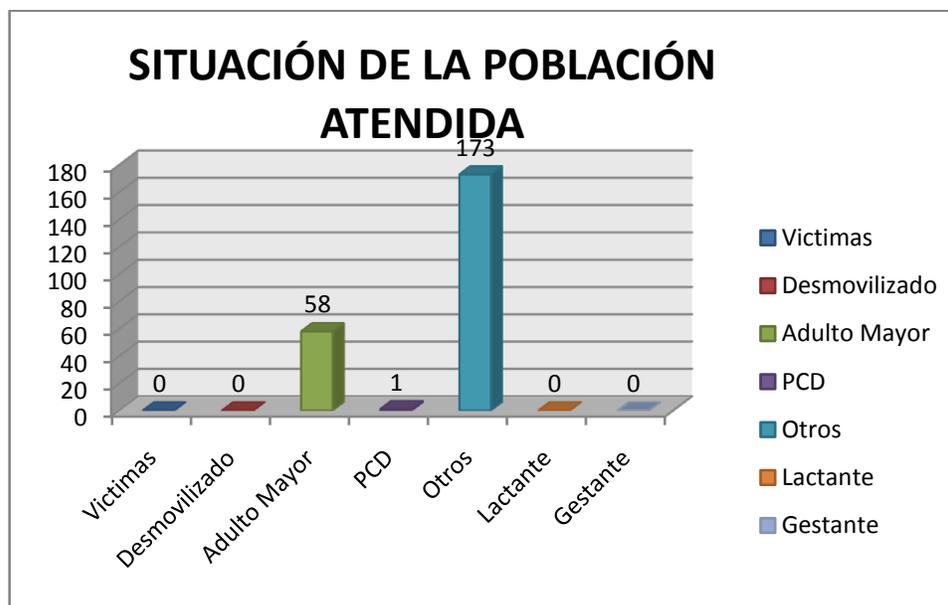
"La satisfacción del usuario y el mejoramiento continuo es compromiso de todos"



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

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

POBLACIÓN	N.
Victimas	0
Desmovilizado	0
Adulto mayor	58
PCD	1
Otros	173
Lactante	0
Gestante	0
TOTAL	232



- El anterior gráfico permite establecer los grupos de personas desde un enfoque diferencial, destacándose el grupo “otros” con 173 casos atendidos, solo se atendió 1 caso de población con Discapacidad. No se evidenciaron casos de desmovilizados, víctimas y gestantes dentro del I Trimestre del año en curso.

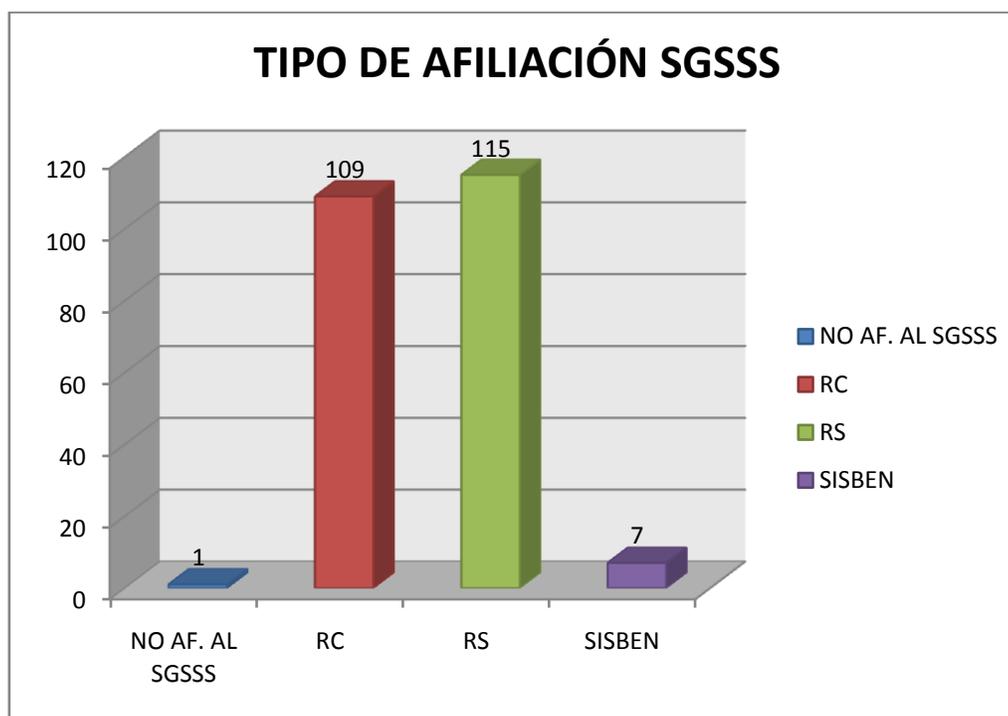
“La satisfacción del usuario y el mejoramiento continuo es compromiso de todos”



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

- Número de Consultas de información, Peticiones, quejas y reclamos recibidas según el tipo de afiliación al Sistema General de seguridad Social.

REGIMEN DE AFILIACION AL SGSSS	Nº.
Contributivo	109
Subsidiado	115
SISBEN	7
No afiliado SGSSS	1
TOTAL	232



- Por medio de éste gráfico se puede resaltar, que de 232 personas atendidas, 115 se encuentran afiliadas al régimen subsidiado y 109 casos atendidos pertenecen al régimen contributivo, 7 pertenecen al sisben, solo registra 1 caso de no afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

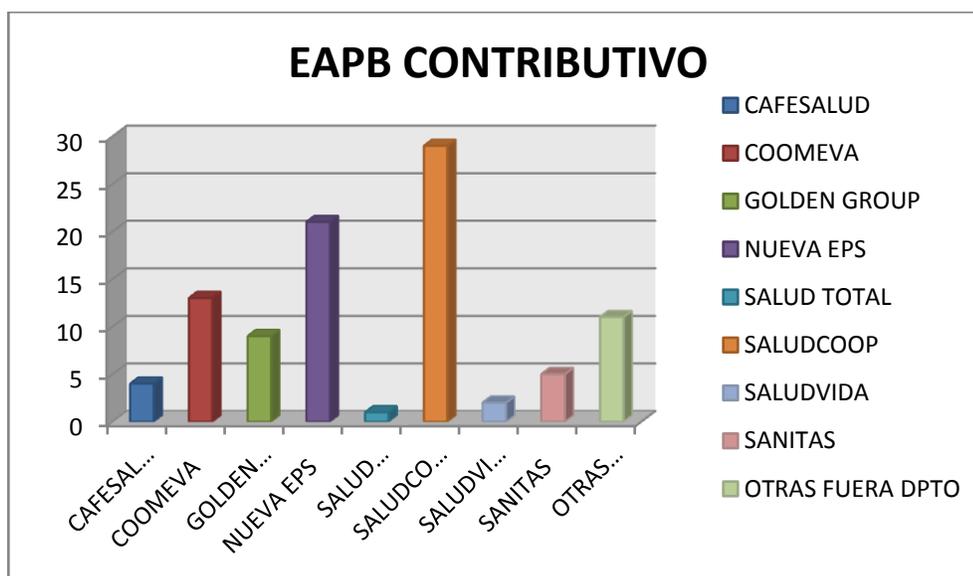
"La satisfacción del usuario y el mejoramiento continuo es compromiso de todos"



 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Norte de Santander GOBERNACIÓN Instituto Departamental de Salud</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, denuncias contra las EAPB del Régimen Contributivo.

EAPB CONTRIBUTIVO	Nº
CAFESALUD	4
COOMEVA	13
COOSALUD	1
GOLDEN GROUP	9
NUEVA EPS	21
SALUD TOTAL	1
SALUDCOOP	29
SALUDVIDA	2
SANITAS	5
OTRAS FUERA DEL DPTO	11
TOTAL	96



- El anterior gráfico hace referencia a los usuarios afiliados al régimen contributivo a los cuales se le recepcionaron consultas, peticiones, quejas y reclamos. Cabe destacar, que la EAPB Contributiva con mayor N°. de casos recepcionados fue Saludcoop (29casos), seguida de Nueva EPS (21 casos) y 13 casos de Coomeva y de otros Departamentos 11.

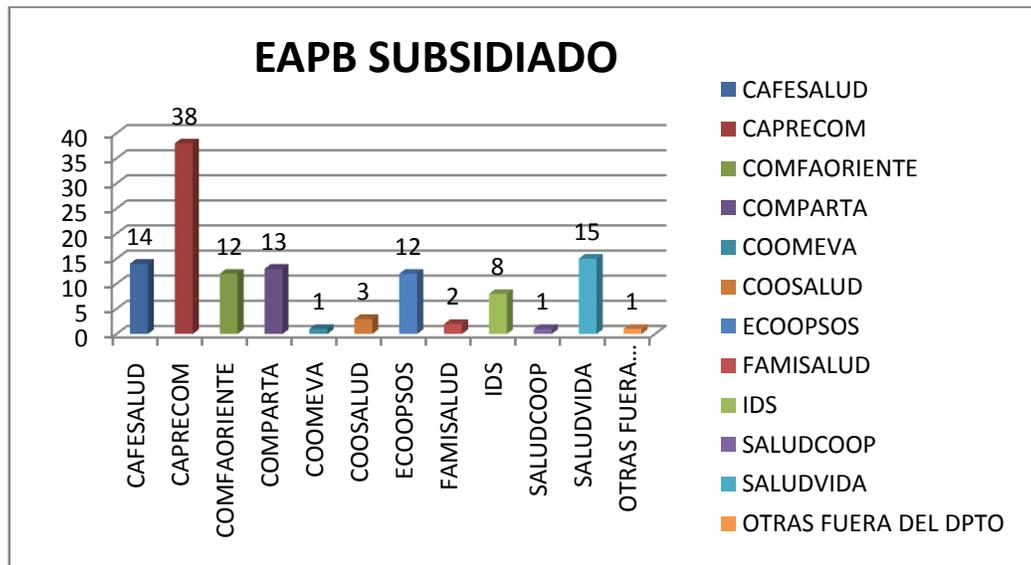
"La satisfacción del usuario y el mejoramiento continuo es compromiso de todos"



 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Norte de Santander GOBERNACIÓN Instituto Departamental de Salud</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, denuncias contra las EAPB del Régimen Subsidiado.

EAPB SUBSIDIADO	Nº.
CAFESALUD	14
CAPRECOM	38
COMFAORIENTE	12
COMPARTA	13
COOMEVA	1
COOSALUD	3
ECOOPSOS	12
FAMISALUD	2
IDS	8
SALUDCOOP	1
SALUDVIDA	15
OTRAS FUERA DEL DPTO	1
TOTAL	120



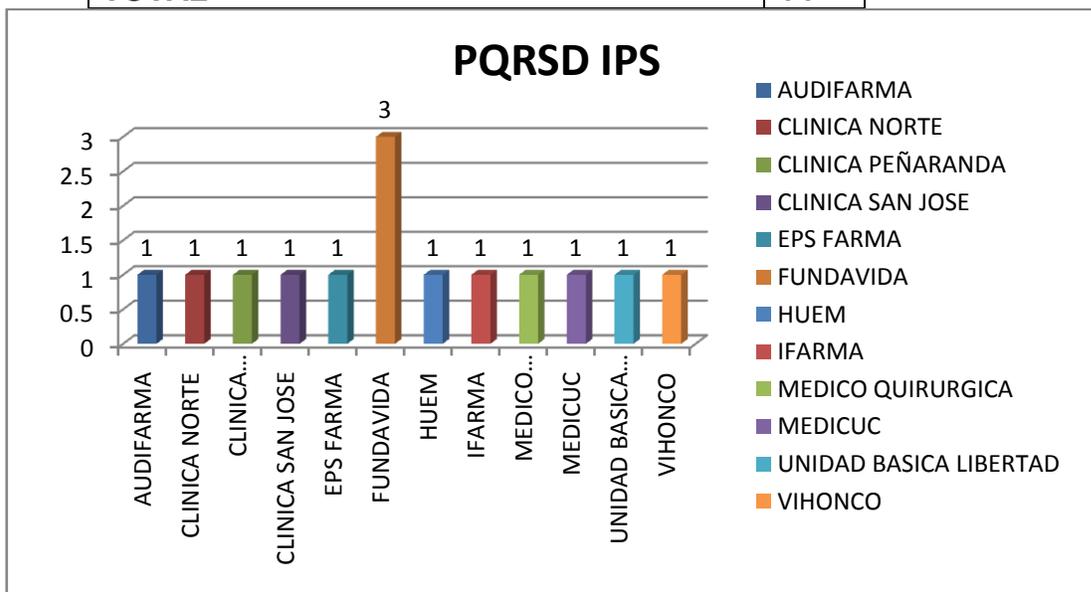
- En cuanto a las consultas de información, peticiones, quejas y reclamos direccionados a las EAPB Subsidiadas, se tramitaron 120 casos distribuidos de la siguiente manera, el más alto Caprecom con 38 Casos, Cafesalud 14 y Saludvida 15 entre otros. Solo se registró 1 caso atendido de EAPB de otros departamentos.

"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 Instituto Departamental de Salud</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, denuncias contra las IPS del departamento Norte de Santander.

IPS	N°
AUDIOFARMA	1
CLINICA NORTE	1
CLINICA OFTAMOLOGICA PEÑARANDA	1
CLINICA SAN JOSE	1
EPS FARMA	1
FUNDAVIDA	3
HUEM	1
IFARMA	1
MEDICO QUIRURGICA	1
MEDICUC	1
UNIDAD BASICA LA LIBERTAD	1
VIHONCO	1
TOTAL	14



➤ En cuanto a las consultas de información, peticiones, quejas y reclamos direccionados a las IPS se tramitaron 14 casos de los cuales 3 son de Fundavida, y 1 caso respectivo en cada una de las IPS nombradas.

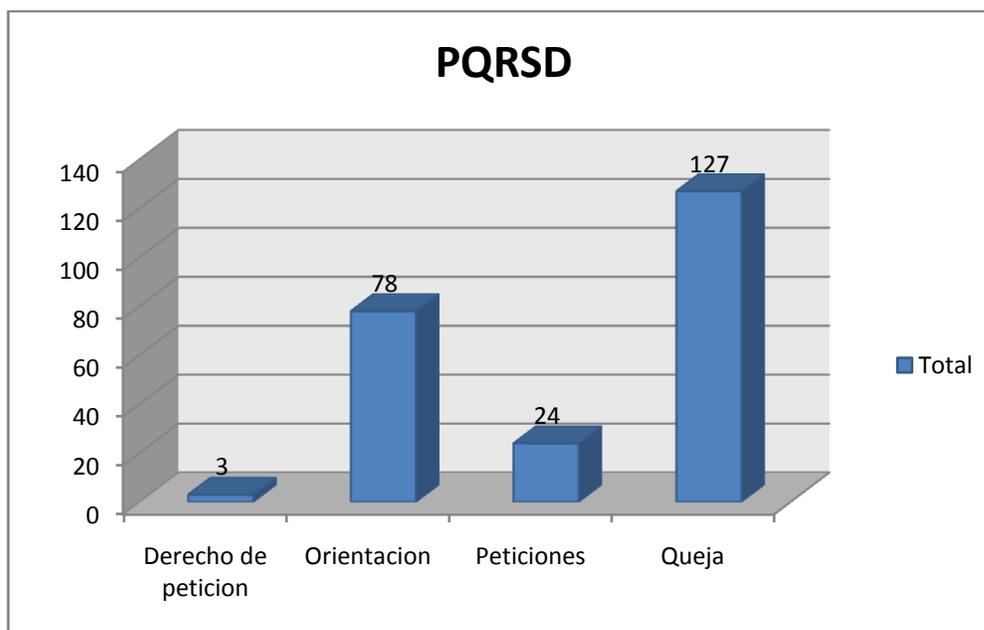
"La satisfacción del usuario y el mejoramiento continuo es compromiso de todos"



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

- Distribución total de Consultas de información, Peticiones, quejas, reclamos y orientaciones correspondientes al primer trimestre del 2014.

PQRSD	N.
DERECHO DE PETICIÓN	3
ORIENTACIÓN	78
PETICIONES	24
QUEJA	127
TOTAL	232



- De acuerdo a los trámites y servicios prestados en la Oficina de Servicio de Atención a la Comunidad- SAC, de los casos recibidos, 127 se tramitaron como quejas, peticiones 24 y consulta por orientación 78 y 3 derechos de petición, para un total de 232 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 Instituto Departamental de Salud</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 y reclamos. Servicio de Atención a la Comunidad. SAC.

LILIANA CONTRERAS ABRIL

Coordinadora Servicio de Atención a la comunidad SAC.

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

