

 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-03 Versión: 04</p>	<p>COMUNICACION EXTERNA</p>	<p>Página 1 de 13</p>

**INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS DEL I TRIMESTRE 2016
(ENERO, FEBRERO, MARZO)**

**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 primer 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; 75 peticiones, 172 quejas, 1 reclamo, 2 denuncias, 0 sugerencias, para un total de 250.



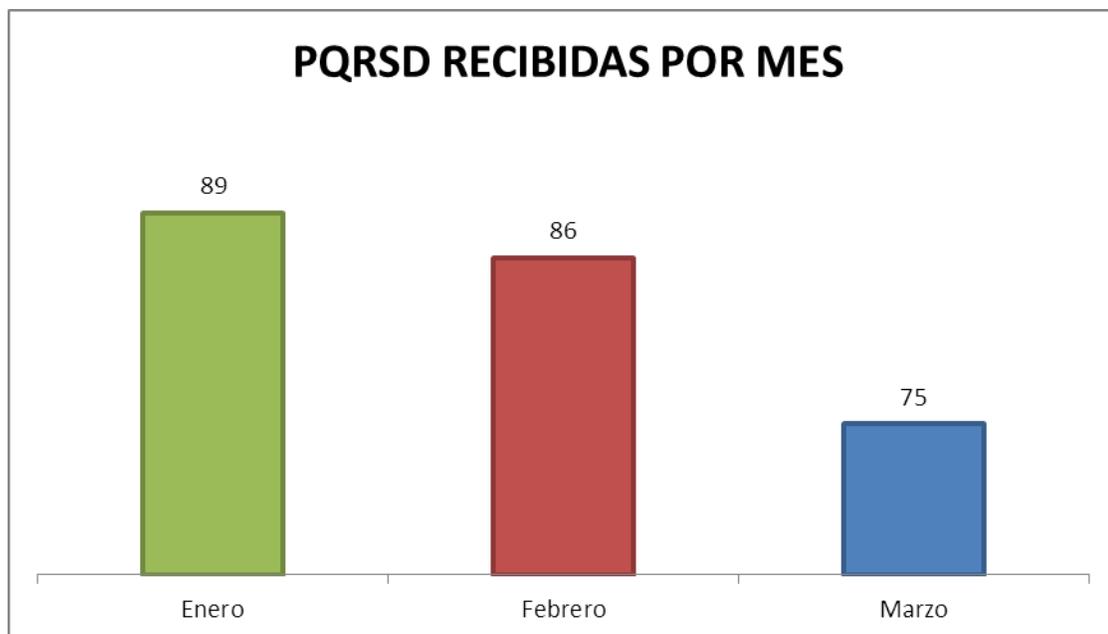
Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.
Teléfonos: 5715905- 5711319 - Fax 5717401. Email - director@ids.gov.co
www.ids.gov.co

 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-03 Versión: 04</p>	<p>COMUNICACION EXTERNA</p>	<p>Página 2 de 13</p>

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS DEL I TRIMESTRE DEL 2016
(ENERO, FEBRERO, MARZO)**

1. Distribución mensual de las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, recepcionadas y tramitadas en la Oficina de Servicio de Atención a la Comunidad SAC, durante el primer trimestre de 2016.

MES	N- ATENCIONES	%
ENERO	89	35,6
FEBRERO	86	34,4
MARZO	75	30,0
TOTAL	250	100%

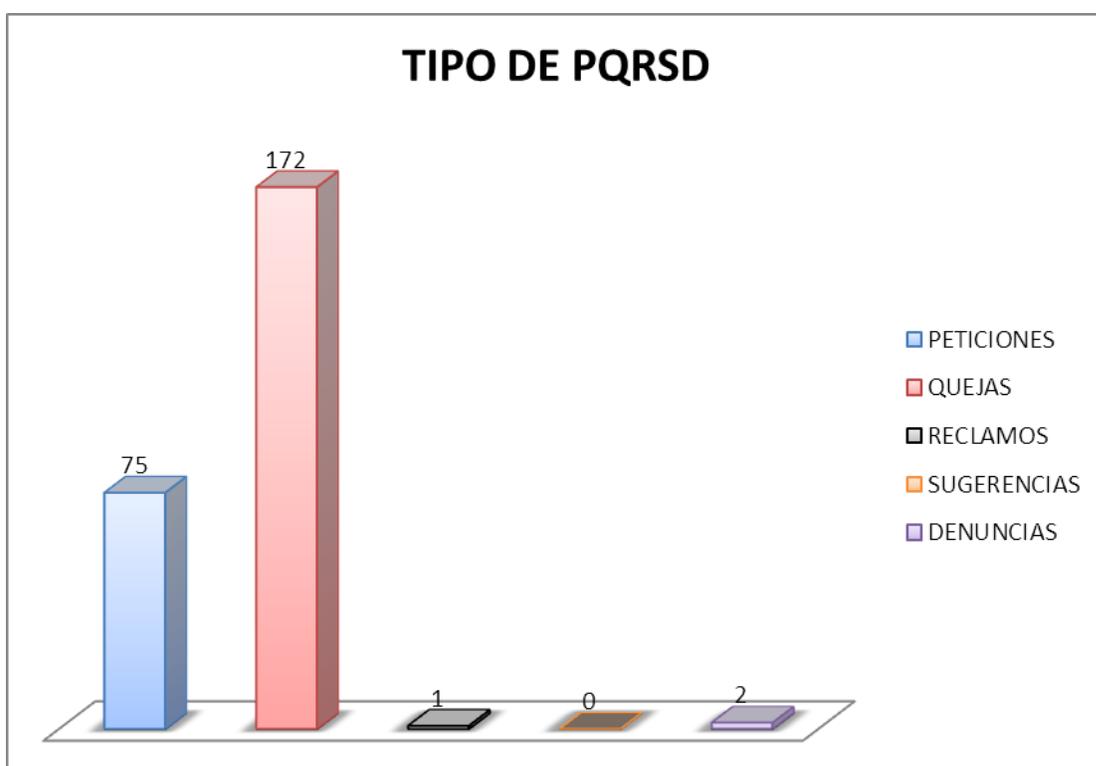


En el presente gráfico se ve reflejado el número de casos atendidos durante el primer trimestre del año 2016, correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que fueron recibidas y tramitadas, siendo enero el mes más representativo con 89 casos. Febrero con 86 consultas de PQRS D, y en marzo 75 para un total de 250 recepciones.



2. Distribución total de las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recepcionadas y tramitadas a través de la oficina del SAC (servicio de atención a la comunidad) correspondientes al primer trimestre del 2016

TIPO DE PQRSD	N. ATENCIONES	%
PETICIONES	75	29,6
QUEJAS	172	68,8
RECLAMOS	1	0,4
SUGERENCIAS	0	0
DENUNCIAS	2	0,8
TOTAL	250	100%



De acuerdo a los trámites y servicios prestados en la Oficina de Servicio de Atención a la Comunidad- SAC, de los casos recibidos, 172 se tramitaron como quejas lo cual equivale al 68,8% de la población atendida, 75 se recepcionaron como peticiones, 2 denuncias entre otras, de los 250 casos atendidos en diferentes trámites.



3. Distribución correspondiente según grupos Etarios por el rango de edad de los usuarios atendidos durante el primer trimestre del 2016 de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recepcionadas y tramitadas a través de la oficina del SAC.

GRUPOS ETARIOS	Nº DE USUARIOS	%
PRIMERA INFANCIA	9	3,6
INFANCIA	7	2,8
ADOLESCENCIA	10	4,0
JUVENTUD	14	5,6
ADULTEZ	132	52,8
ADULTO MAYOR	66	26,4
NO REGISTRA	12	4,8
TOTAL	250	100%

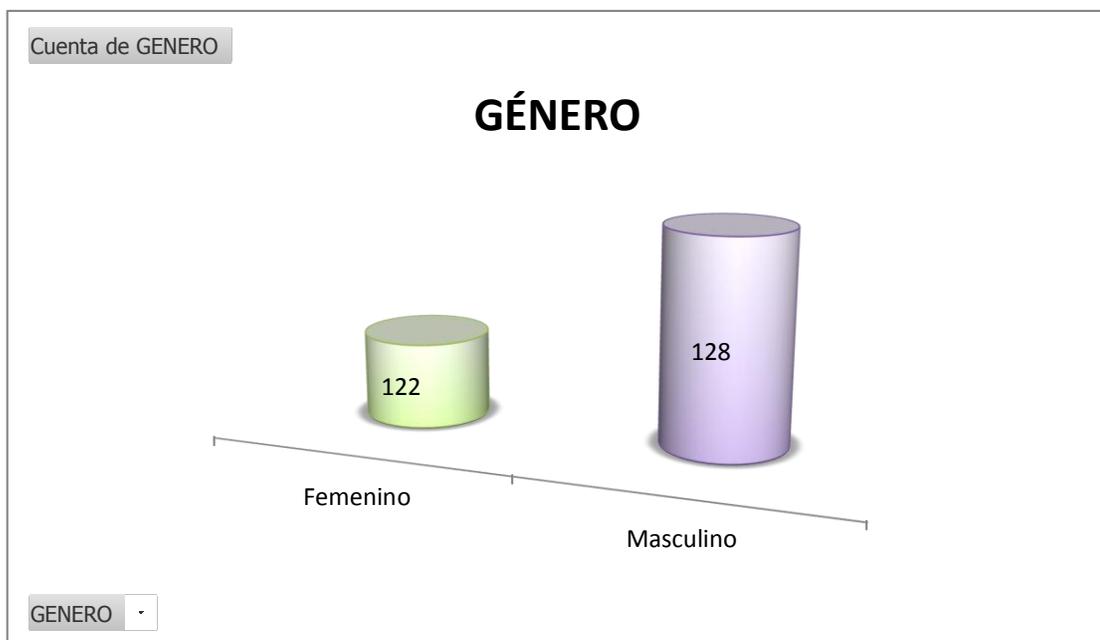


En el presente gráfico se representan las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, distribuidas según el rango de edad. De las 250 PQRSD recepcionadas, 66 casos correspondían a usuarios mayores de 60 años correspondientes al grupo etario de adulto mayor, también encontramos el de adultez 132 usuarios atendidos, siendo este el grupo etario predominante correspondiente al 52,8% de la población atendida. Durante el I trimestre de 2016, las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de información solicitadas o tramitadas por representantes de los usuarios de primera infancia fueron 9, infancia 7, y adolescentes 10 casos, en el grupo de juventud se atendieron 14 usuarios.



4. Distribución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas según el género, durante el I Trimestre de 2016.

PQRS RECIBIDAS SEGUN GÉNERO	N. USUARIOS	%
FEMENINO	122	48,8
MASCULINO	128	51,2
TOTAL	250	100%

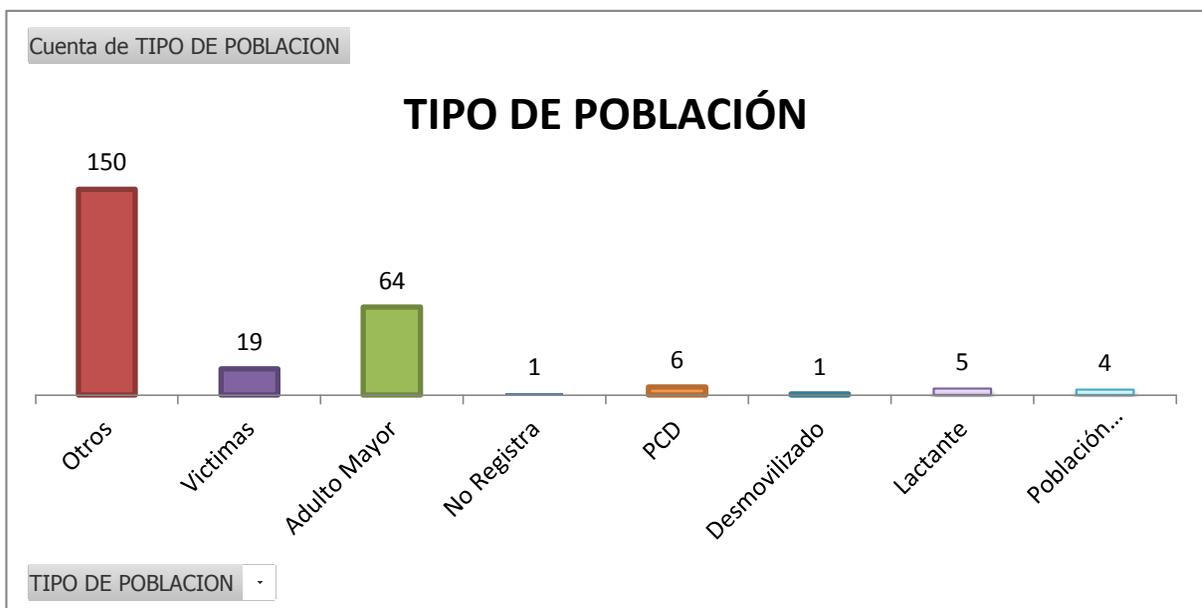


El anterior gráfico hace referencia al número de casos atendidos, según el género, de los cuales 122 fueron del grupo femenino que equivale a un 48,8% y 128 al masculino para un porcentaje de 51,2% de los 250 usuarios atendidos.



5. Distribución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias teniendo en cuenta el enfoque diferencial.

TIPO DE POBLACIÓN	N. USUARIOS	%
OTROS	150	60,0
VICTIMAS	19	7,6
ADULTO MAYOR	64	25,6
NO REGISTRA	1	0,4
PCD	6	2,4
DESMOVLIZADO	1	0,4
LACTANTE	5	2,0
POBLACIÓN VENEZOLANA	4	1,6
TOTAL	250	100%

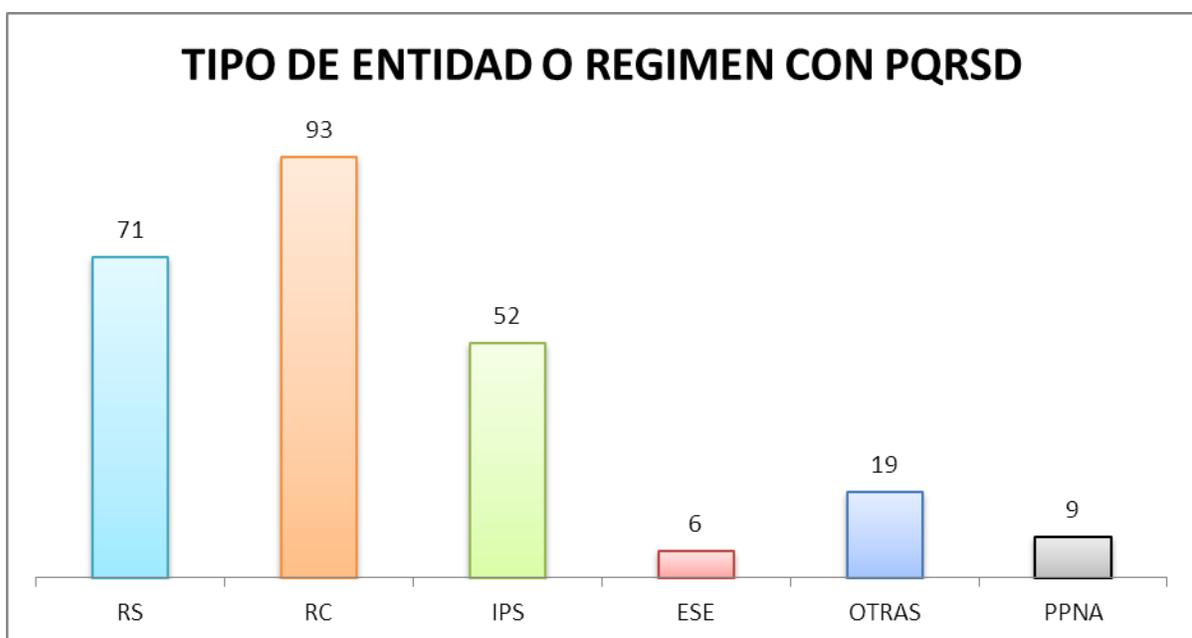


El anterior gráfico permite establecer los grupos de personas desde un enfoque diferencial, destacándose el grupo “otros” con 150 usuarios atendidos para un porcentaje del 60%, adulto mayor 64 casos, población con discapacidad 6, 19 casos de personas víctimas, 5 de población lactante y 4 de personas deportadas de la república Bolivariana de Venezuela dentro del I Trimestre del año 2016.



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

TIPO DE ENTIDAD O REGIMEN CON PQRSD	Nº ATENCIONES	%
REGIMEN SUBSIDIADO	71	28,4
REGIMEN CONTRIBUTIVO	93	37,2
IPS	53	21,2
ESES	6	2,4
OTRAS	19	7,6
PPNA	9	3,6
TOTAL	250	100%



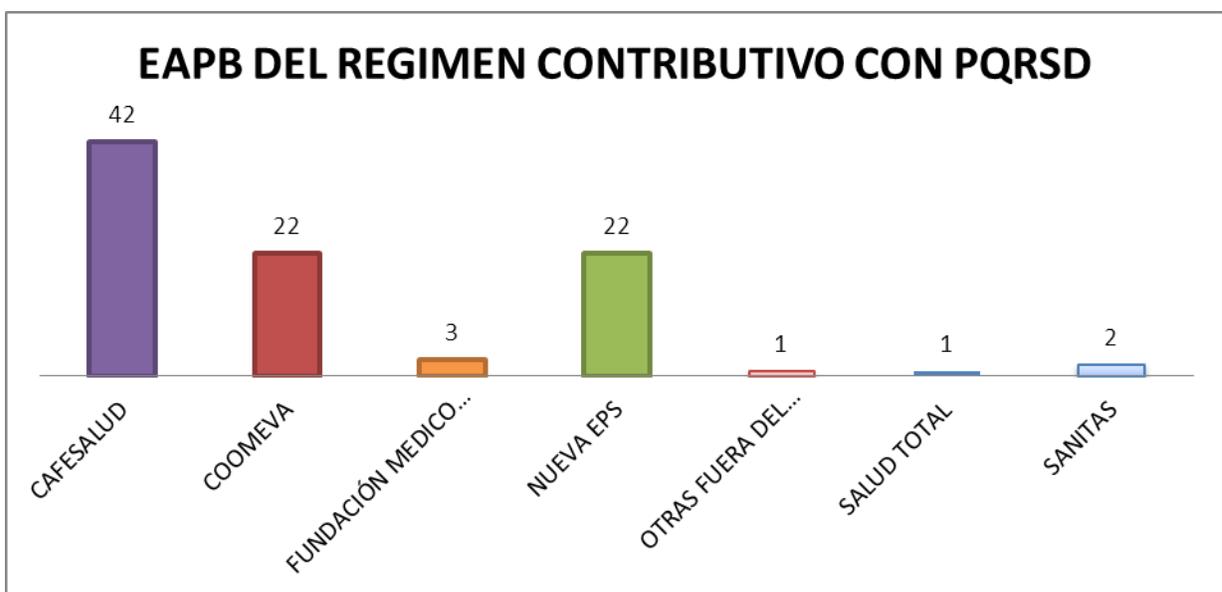
El anterior gráfico nos muestra que durante el I trimestre del año 2016, las entidades o regímenes por grupos que registraron PQRSD ante la oficina del SAC del Instituto Departamental de Salud fueron; régimen contributivo con 93 casos que equivalen al 37,2%, seguido por el régimen subsidiado con 71 PQRSD recepcionadas, 53 se tramitaron contra las IPS, 6 a las ESES y 19 en otras que corresponden a instituciones públicas y privadas, también se registraron 9 casos de PPNA (población pobre no asegurada) siendo remitidos estos mismos a la oficina de Prestación de Servicios del Instituto departamental de salud.



 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD <small>NORTE DE SANTANDER</small>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander <small>Instituto Departamental de Salud</small>
Código: F-DE-PE05-03 Versión: 04	COMUNICACION EXTERNA	Página 8 de 13

7. Distribución total de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias contra las EAPB del régimen contributivo.

EAPB DEL REGIMEN CONTRIBUTIVO CON PQRSD	Nº USUARIOS	%
CAFESALUD	42	45,16
COOMEVA	22	23,65
FUNDACIÓN MEDICO PREVENTIVA	3	3,2
NUEVA EPS	22	23,65
OTRAS FUERA DEL DEPARTAMENTO	1	1,07
SALUD TOTAL	1	1,07
SANITAS	2	2,1
TOTAL	93	100%

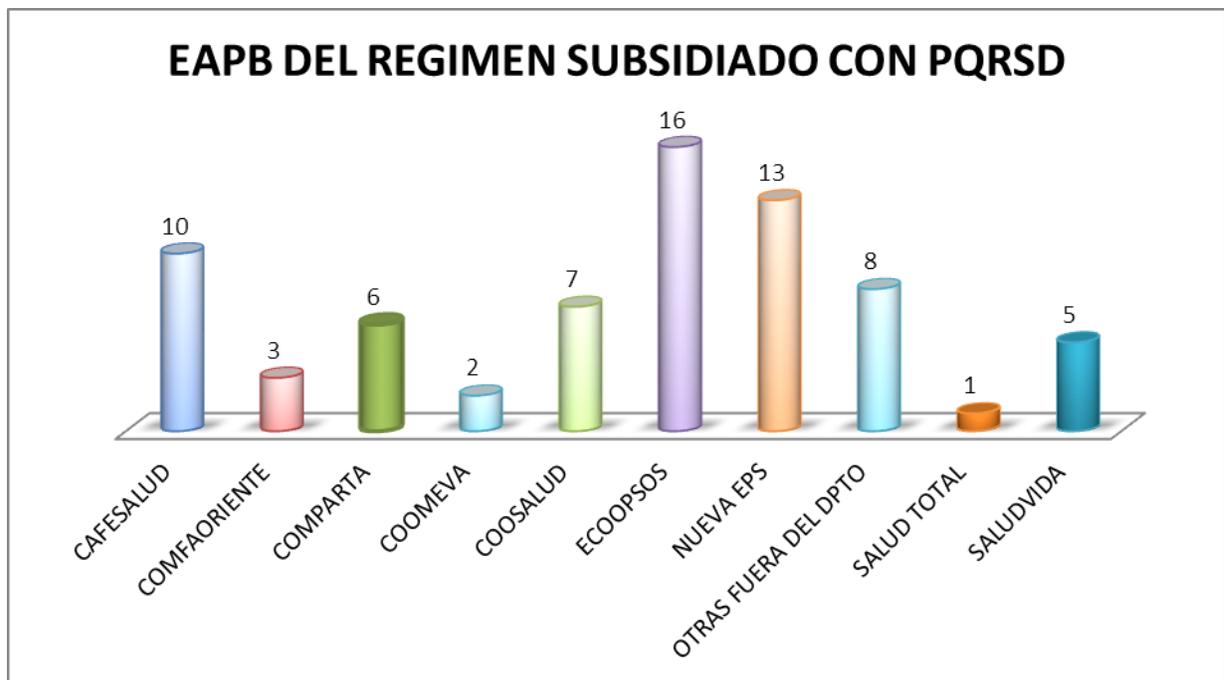


El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que recibieron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, contra las EAPB del régimen Contributivo, de los 250 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de información, 93 casos se quejaron contra estas entidades de salud del régimen contributivo. Cabe destacar, que la EAPB Contributiva con mayor N°. de casos recepcionados fue Cafesalud (42 casos) que equivale al 45,16%, seguida de Coomeva con (22 casos) Nueva EPS (22 casos) y de otras entidades fuera del departamento (1 caso).



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

EAPB DEL REGIMEN SUBSIDIADO CON PQRSD.	Nº USUARIOS	%
CAFESALUD	10	14,08
COMFAORIENTE	3	4,2
COMPARTA	6	8,4
COOMEVA	2	2,8
COOSALUD	7	9,8
ECOOPSOS	16	22,5
NUEVA EPS	13	18,3
OTRAS FUERA DEL DPTO	8	11,2
SALUD TOTAL	1	1,40
SALUDVIDA	5	7,40
TOTAL	71	100%

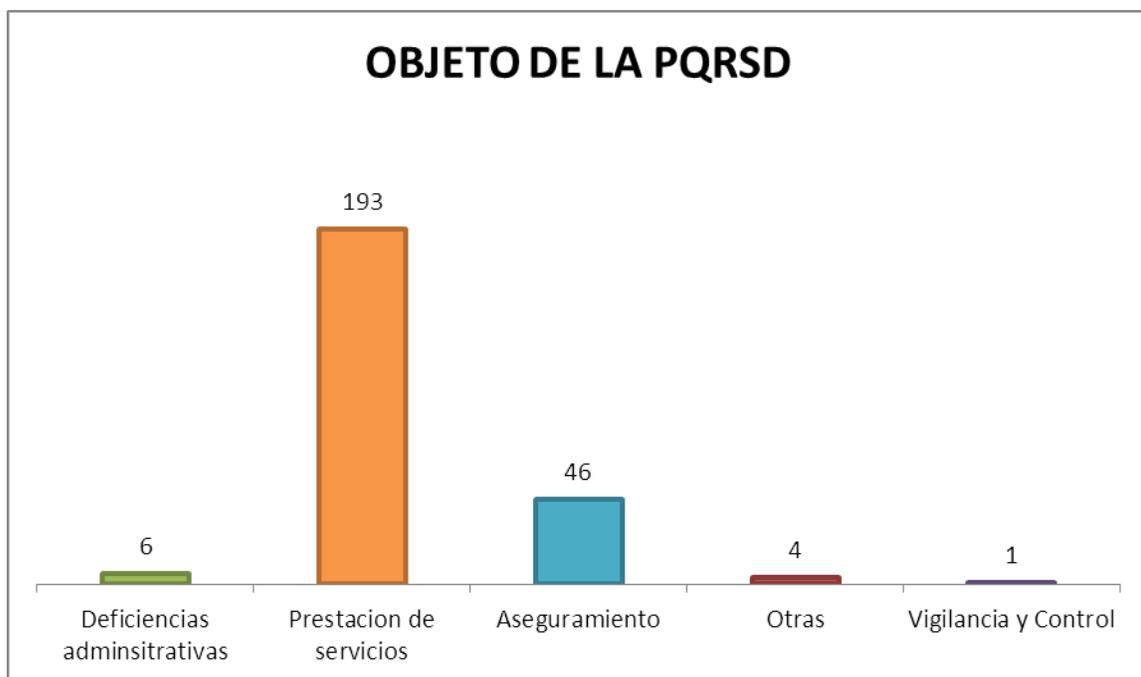


En cuanto a las consultas de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias realizadas en contra de las EAPB Subsidiadas, se recibieron 71 casos distribuidos de la siguiente manera; El más alto fue Ecoopsos con 16 que equivalen al 22,5%, nueva EPS 13, Cafesalud con 10 casos, de Comparta 6 usuarios atendidos PQRSD recepcionadas entre otros. De las peticiones, quejas y reclamos contra las EAPB de otras fuera del departamento se registraron 8 casos.



9. 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	%
DEFICIENCIAS ADMINISTRATIVAS	6	2,4
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	193	77,2
ASEGURAMIENTO	46	18,4
OTRAS	4	1,6
VIGILANCIA Y CONTROL	1	0,4
TOTAL	250	100%



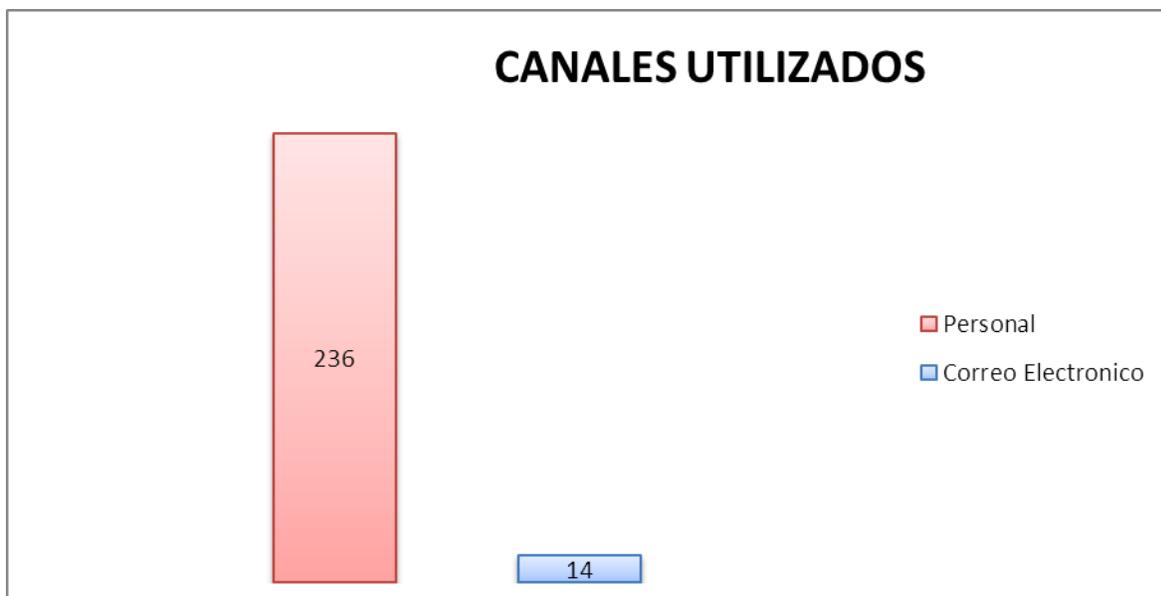
En cuanto al objeto por el cual se tramitaron las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la oficina de servicio de atención a la comunidad SAC, 193 PQRSD se recibieron por deficiente prestación de Servicios en las entidades de Salud, que equivalen al 77,2%, 46 por aseguramiento, 6 por deficiencias administrativas y 4 en otras recepcionadas y tramitadas.



 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-03 Versión: 04</p>	<p>COMUNICACION EXTERNA</p>	<p>Página 11 de 13</p>

10. Divulgación de ruta de acceso total de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, recepcionadas y tramitadas a través de la oficina del SAC correspondientes al primer trimestre del 2016, de forma personal, o a través del correo electrónico o página web.

CANALES UTILIZADOS	N° ATENCIONES	%
PERSONAL	236	94,4
CORREO ELECTRONICO	14	5,6
TOTAL	250	100%



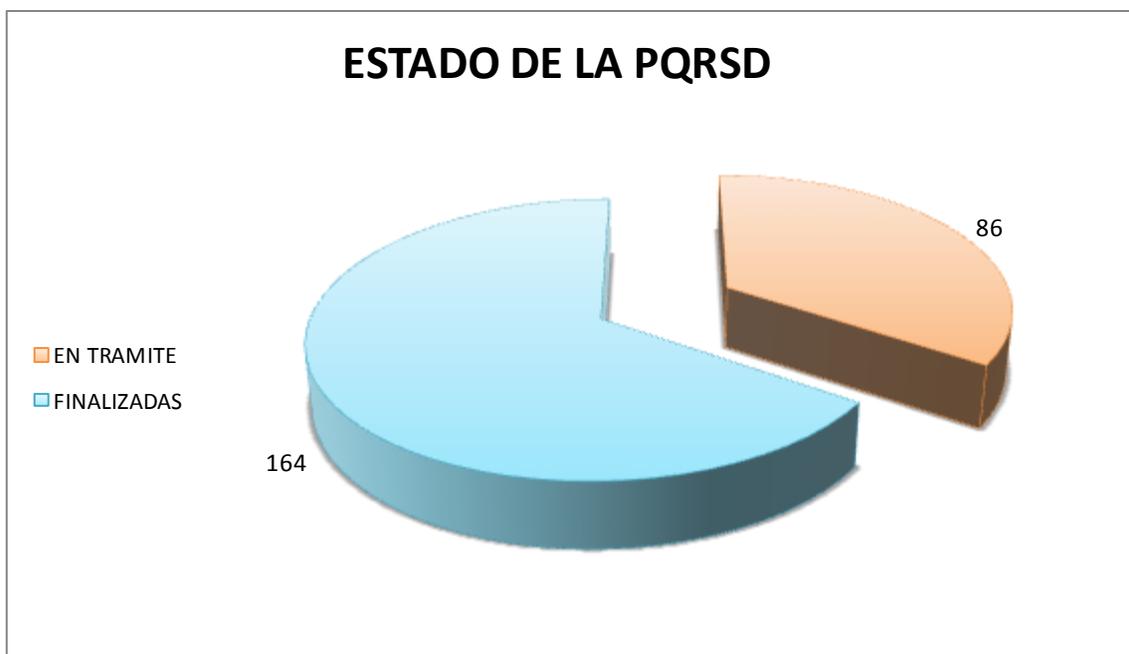
El anterior grafico hace referencia a las rutas de acceso utilizadas para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a través de los canales existentes en la oficina del SAC. De las 250 PQRSD recibidas, 236 se realizaron de forma personal, 14 por medio del correo electrónico de la oficina del SAC y a través de la página web. Todos estos canales se utilizaron según el anterior grafico en el I trimestre del 2016.



 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-03 Versión: 04</p>	<p>COMUNICACION EXTERNA</p>	<p>Página 12 de 13</p>

11.Estado de las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, recepcionadas y tramitadas a través de la oficina del SAC durante el primer trimestre del 2016.

ESTADO DE LA PQRSD VIGENCIA 2016	N° ATENCIONES	%
EN TRAMITE	86	34,4
FINALIZADAS	164	65,6
TOTAL	250	100%



De las 250 PQRSD recibidas en el primer trimestre del 2016 (enero, febrero, marzo) se encuentran finalizadas 164 que equivalen al 65,6%, y en trámite 86 que equivalen al 34,4% de la población atendida, lo anterior obedece a que las EAPB o entidades a las que se remitieron, no han contestado los oficios y requerimientos enviados desde la oficina de Servicio de Atención a la Comunidad, por lo tanto no se ha podido dar respuesta de estas PQRSD a los usuarios que las solicitaron, de igual forma estas son enviadas mensualmente a la oficina de Atención en Salud del Instituto Departamental de Salud, para realizar el respectivo seguimiento a estas entidades.



 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-03 Versión: 04</p>	<p>COMUNICACION EXTERNA</p>	<p>Página 13 de 13</p>

ESTADO DE LA PQRSD VIGENCIA 2015

De las 1038 PQRSD recibidas durante la vigencia 2015 (enero – diciembre) se encuentran finalizadas 895 que equivalen al 86,22%, y en trámite 143 que equivalen al 13,77% de la población atendida, lo anterior obedece a que las EAPB o entidades a las que se remitieron, no han contestado los oficios y requerimientos enviados desde la oficina de Servicio de Atención a la Comunidad, por lo tanto no se ha podido dar respuesta de estas PQRSD a los usuarios que las solicitaron, de igual forma estas son enviadas mensualmente a la oficina de Atención en Salud del Instituto Departamental de Salud, para realizar el respectivo seguimiento a estas entidades.

Nota. La presente información estadística, fue obtenida de la Matriz de radicación y seguimiento a las orientaciones, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias 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.
Correspondencia.
Instituto Departamental de Salud
Norte de Santander



Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.
Teléfonos: 5715905- 5711319 - Fax 5717401. Email - director@ids.gov.co
www.ids.gov.co