
 <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 II TRIMESTRE 2016
(ABRIL, MAYO, JUNIO)**

**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 de Norte de Santander presenta el segundo 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; 32 peticiones, 189 quejas, 2 reclamos, 2 denuncias, 0 sugerencias, para un total de 225.

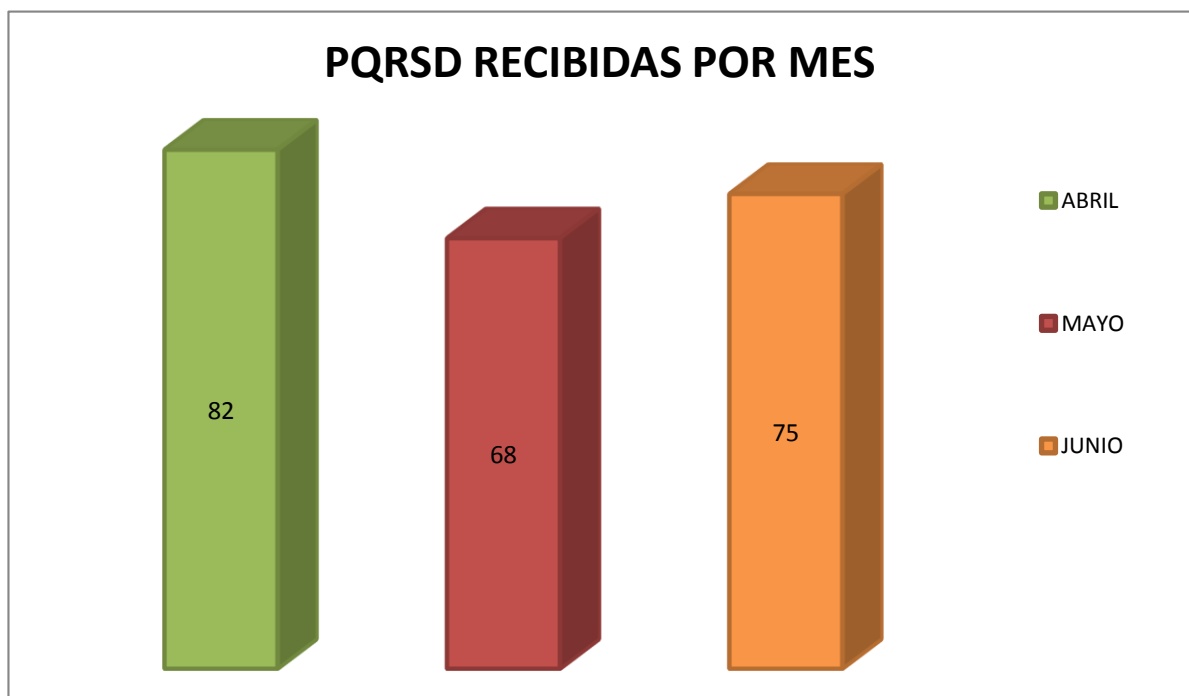


Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.
Teléfonos: 5715905- 5711319 - Fax 5717401. Email - director@ids.gov.co
www.ids.gov.co

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS DEL II TRIMESTRE DEL 2016
(ABRIL, MAYO, JUNIO)**

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

MES	N. ATENCIONES	%
ABRIL	82	36,4
MAYO	68	30,2
JUNIO	75	33,3
TOTAL	225	100%

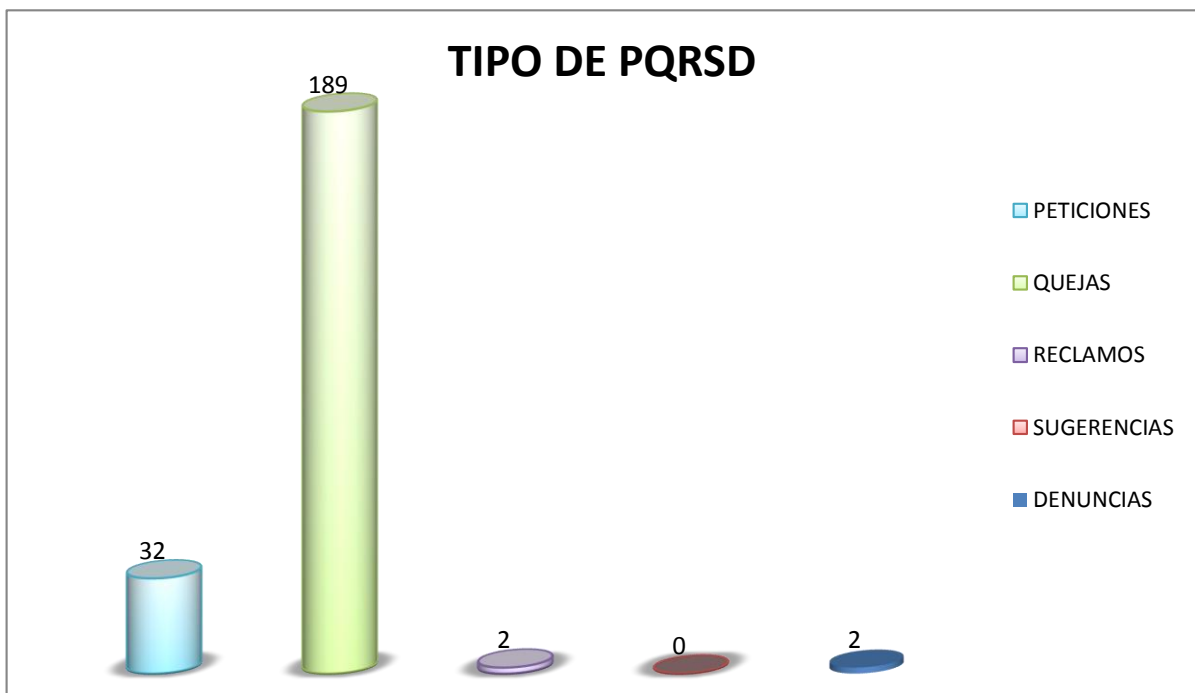


En el presente gráfico se ve reflejado el número de casos atendidos durante el segundo trimestre del año 2016, correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que fueron recibidas y tramitadas, siendo abril el mes más representativo con 82 casos que equivalen al 36,4% de la población atendida, Junio con 75 consultas de PQRS D para un 33,3%, y mayo 68 para un total de 225 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 segundo trimestre del 2016

TIPO DE PQRSD	N. ATENCIONES	%
PETICIONES	32	14,2
QUEJAS	189	84,0
RECLAMOS	2	0,8
SUGERENCIAS	0	0
DENUNCIAS	2	0,8
TOTAL	225	100%

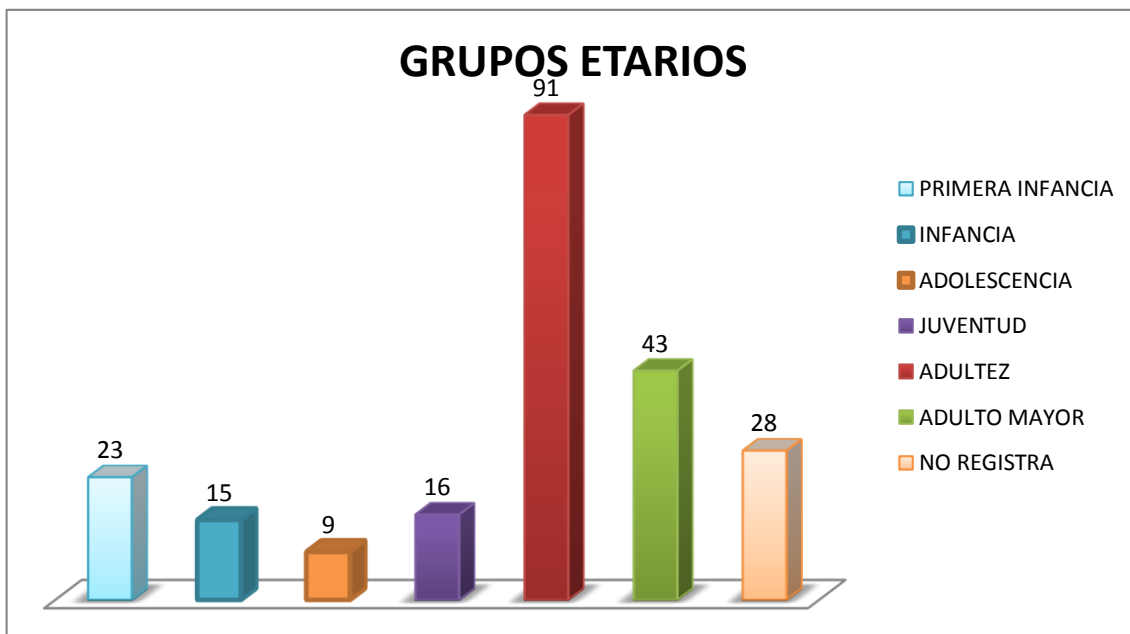


De acuerdo a los servicios y gestiones prestadas en la Oficina de Servicio de Atención a la Comunidad SAC, de los casos recibidos, 189 se tramitaron como quejas lo cual equivale al 84% de la población atendida, 32 se recepcionaron como peticiones lo que nos muestra un 14,2%, también se tramitaron 2 denuncias y 2 reclamos cada una equivalente al 0,8% de los 225 trámites.



3. Distribución correspondiente según grupos Etarios por el rango de edad de los usuarios atendidos durante el segundo 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	23	10,2
INFANCIA	15	6,6
ADOLESCENCIA	9	4
JUVENTUD	16	7,1
ADULTEZ	91	40,4
ADULTO MAYOR	43	19,1
NO REGISTRA	28	12,4
TOTAL	225	100%

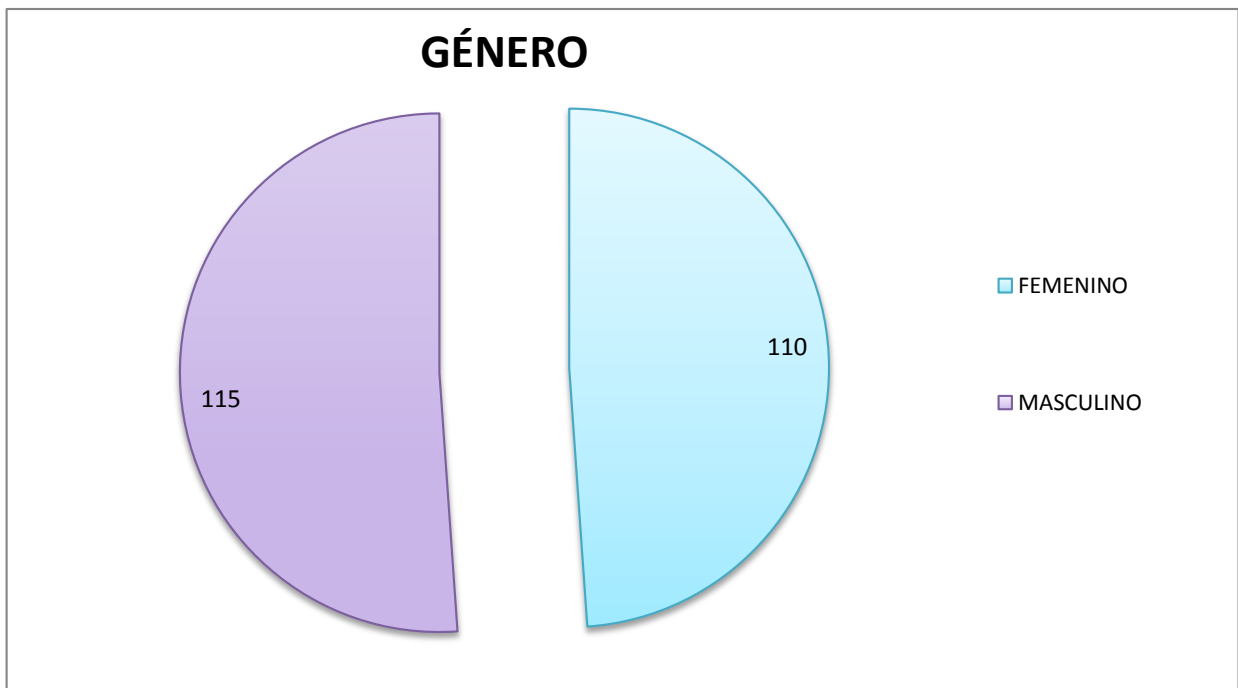


En el presente gráfico se representan las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, distribuidas según el rango de edad. De las 225 PQRSD recepcionadas, 43 casos correspondían a usuarios mayores de 60 años correspondientes al grupo etario de adulto mayor, también encontramos el de adultez con 91 personas atendidas, siendo este el grupo etario predominante correspondiente al 40,4% de la población atendida. Durante el II trimestre de 2016, las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias solicitadas o tramitadas por representantes de los usuarios de primera infancia fueron 23, infancia 15, y adolescencia 9 casos, en el grupo de juventud se atendieron 16 personas.



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

PQRS RECIBIDAS SEGUN GÉNERO	N- USUARIOS	%
FEMENINO	110	48,8
MASCULINO	115	51,1
TOTAL	225	100%

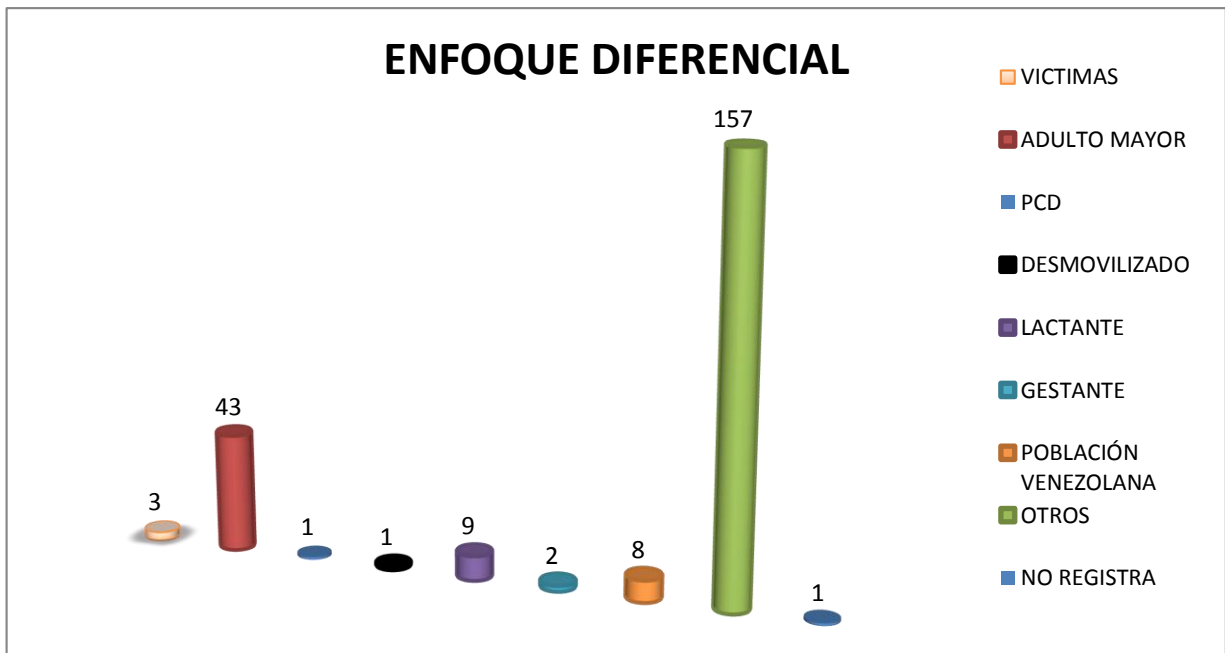


El anterior gráfico hace referencia al número de casos atendidos, según el género, de los cuales 110 fueron del grupo femenino que equivale a un 48,8% de la población atendida y 115 al masculino para un porcentaje de 51,1% de los 225 usuarios atendidos.

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

TIPO DE POBLACIÓN	N- USUARIOS	%
VICTIMAS	3	1,3
ADULTO MAYOR	43	19,1
PCD	1	0,4
DESMOVLIZADO	1	0,4
LACTANTE	9	4
GESTANTE	2	0,8
POBLACIÓN VENEZOLANA	8	3,5
OTROS	157	69,7
NO REGISTRA	1	0,4
TOTAL	225	100%



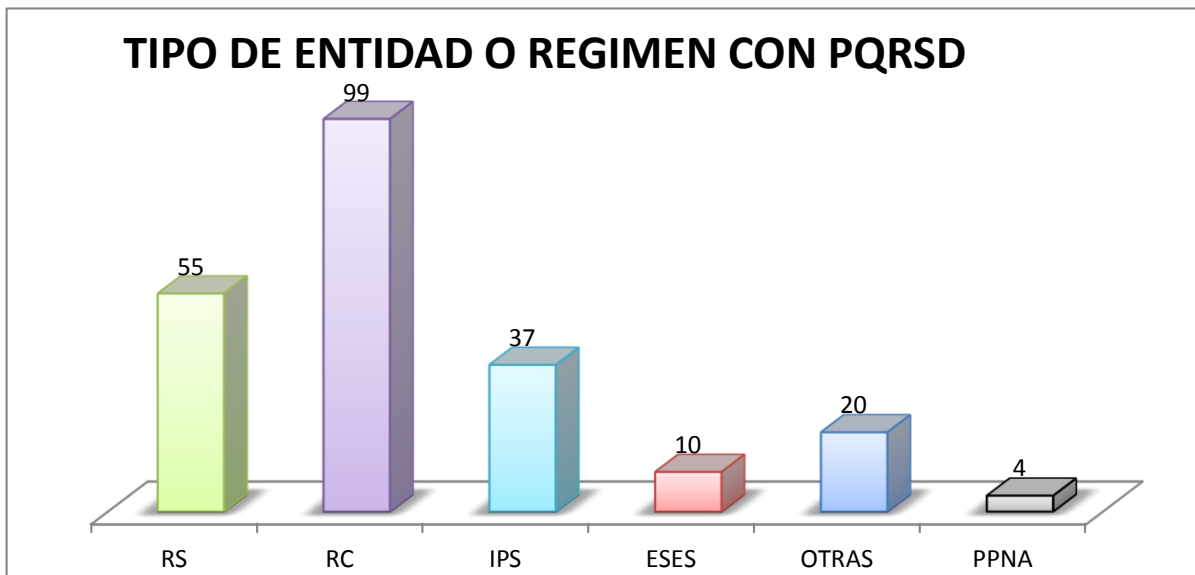


El anterior gráfico permite establecer los grupos de personas desde un enfoque diferencial, destacándose el grupo “otros” con 157 usuarios atendidos para un porcentaje del 69,7%, adulto mayor con 43 casos, 1 de población con discapacidad, 3 casos de personas víctimas, 9 de población lactante y 8 de personas deportadas de la república Bolivariana de Venezuela, que equivale al 3,5% de la población atendida y 2 gestantes dentro del II 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 PQRS	N° ATENCIONES	%
RS	55	24,4
RC	99	44
IPS	37	16,4
ESES	10	4,4
OTRAS	20	8,8
PPNA	4	1,7
TOTAL	225	100%



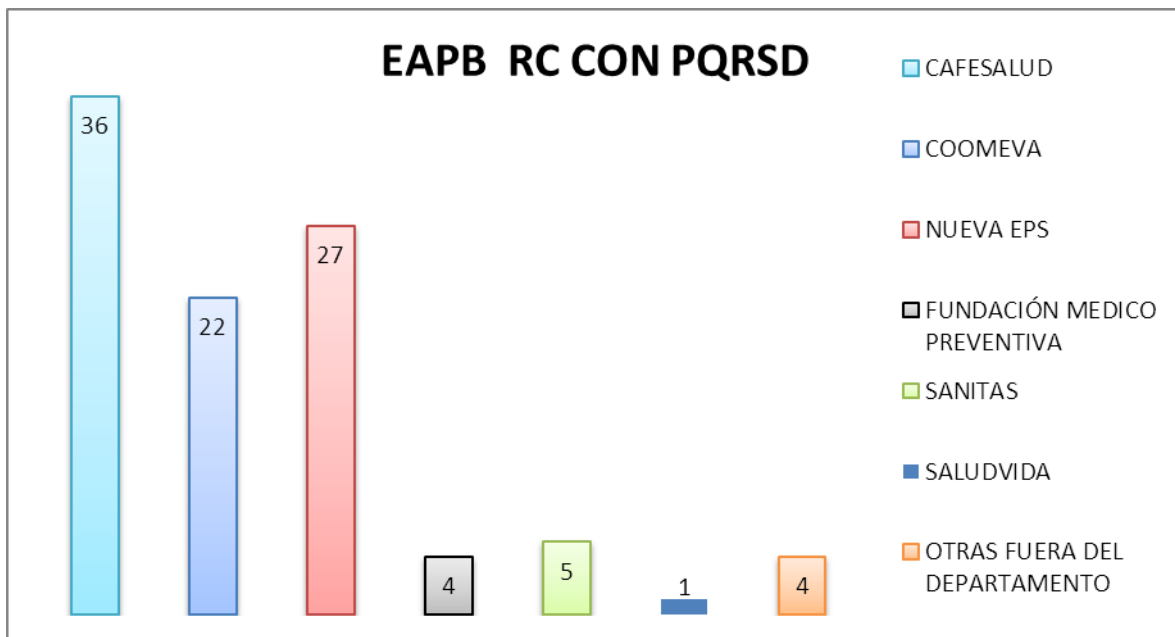


El anterior gráfico nos muestra que durante el II trimestre del año 2016, las entidades o regímenes por grupos que registraron PQRSD ante la oficina del SAC del Instituto Departamental de Salud, fueron; régimen contributivo con 99 casos que equivalen al 44%, seguido por el régimen subsidiado con 55 PQRSD recepcionadas, 37 se tramitaron contra las IPS, 10 a las ESES y 20 en otras que corresponden a instituciones públicas y privadas, también se registraron 4 casos de PPNA (población pobre no asegurada) siendo remitidos estos mismos a la oficina de Prestación de Servicios del Instituto departamental de salud.

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	36	36,3
COOMEVA	22	22,2
NUEVA EPS	27	27,2
FUNDACIÓN MEDICO PREVENTIVA	4	4,0
SANITAS	5	5,0
SALUDVIDA	1	1,0
OTRAS FUERA DEL DEPARTAMENTO	4	4,0
TOTAL	99	100%



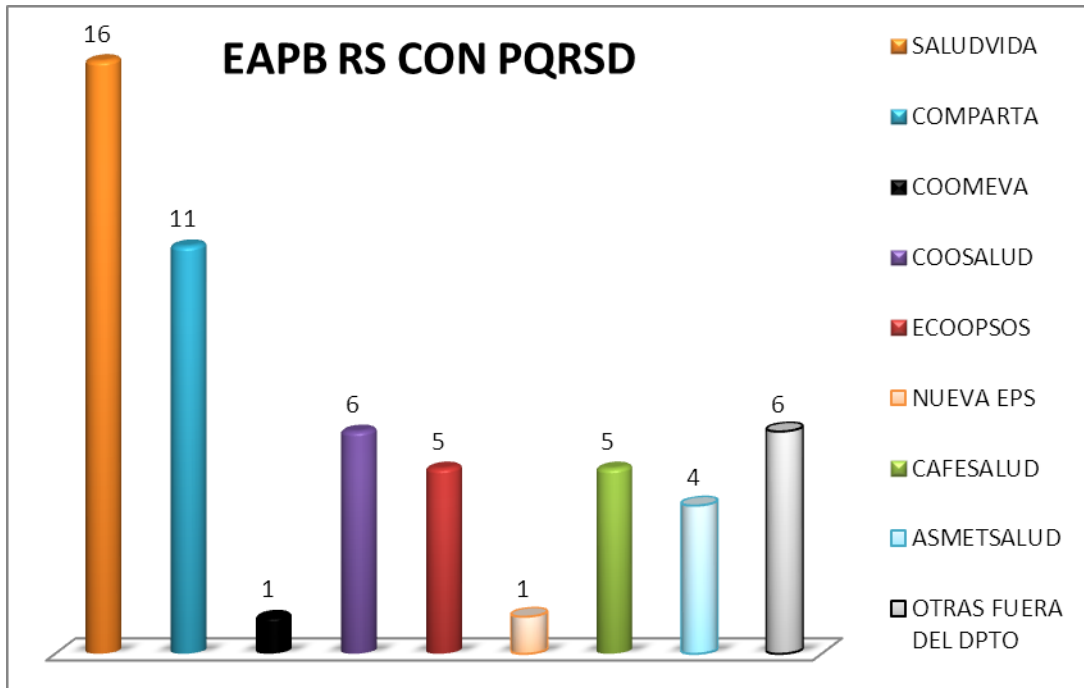


El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que recibieron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, contra las EAPB del régimen Contributivo, de los 225 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 99 personas se quejaron contra estas entidades de salud del régimen contributivo. Cabe destacar, que la EAPB Contributiva con mayor N° de casos recepcionados fue Cafesalud (36) que equivale al 36,3%, seguida de Nueva EPS (27) Coomeva con (22) fundación medico preventiva (4), sanitas con (5) y de otras entidades fuera del departamento (4).

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

EAPB DEL REGIMEN SUBSIDIADO CON PQRSD.	Nº USUARIOS	%
SALUDVIDA	16	29,0
COMPARTA	11	20,0
COOMEVA	1	1,8
COOSALUD	6	10,9
ECOOPSOS	5	9,0
NUEVA EPS	1	1,8
CAFESALUD	5	9,0
ASMETSALUD	4	7,2
OTRAS FUERA DEL DPTO	6	10,9
TOTAL	55	100%



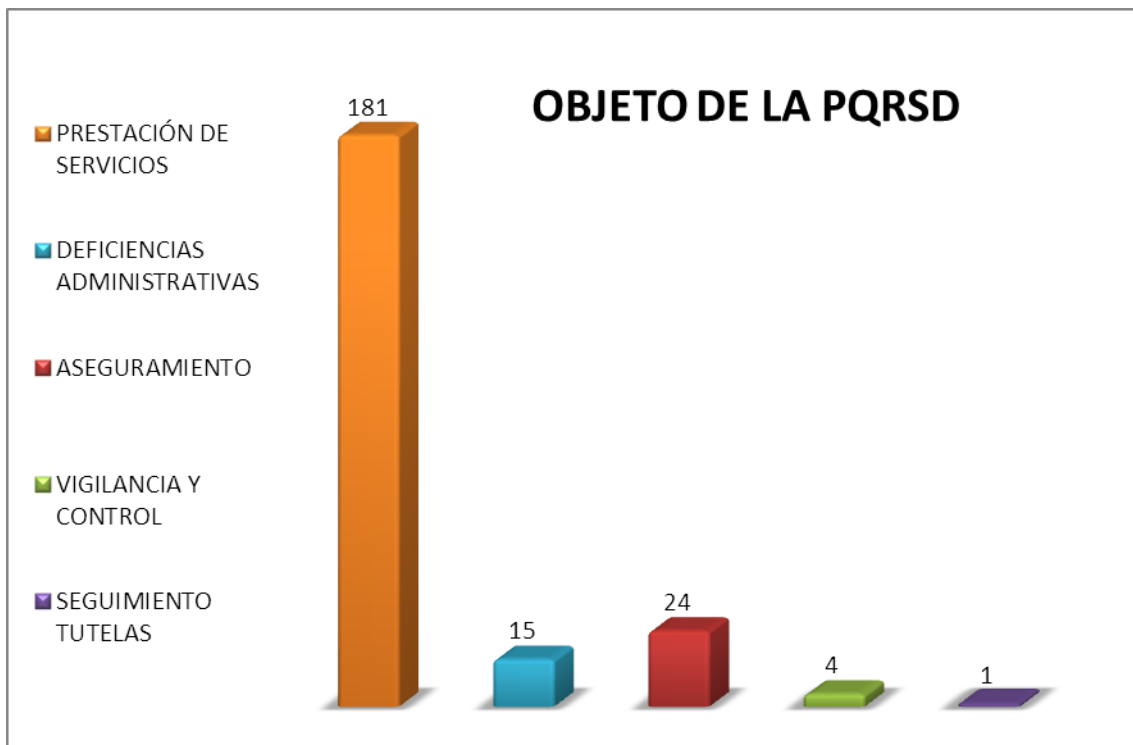


En cuanto a los tramites y recepciones de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias realizadas en contra de las EAPB Subsidiadas, se recibieron 55 casos distribuidos de la siguiente manera; El más alto fue Saludvida con 16 que equivalen al 29,0%, Comparta 11, nueva EPS 1, Cafesalud con 5 casos, de Coomeva 1 usuario, Asmetsalud con 4 PQRSD recepcionadas entre otros. De las peticiones, quejas y reclamos contra las EAPB de otras fuera del departamento se registraron 6 gestiones.

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	Nº DE ATENCIONES	%
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	181	80,4
DEFICIENCIAS ADMINISTRATIVAS	15	6,6
ASEGURAMIENTO	24	10,6
VIGILANCIA Y CONTROL	4	1,7
SEGUIMIENTO TUTELAS	1	0,4
TOTAL	225	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, 181 se recibieron por la deficiente prestación de Servicios en las entidades de Salud, que equivalen al 80,4%, 24 por aseguramiento, 15 por deficiencias administrativas y 4 por vigilancia y control, para un total de 225 recepcionadas y tramitadas.

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 segundo trimestre del 2016, de forma personal, a través del correo electrónico o página web, correo certificado o teléfono.

CANALES UTILIZADOS	N° ATENCIONES	%
PERSONAL	193	85,7
CORREO ELECTRÓNICO	27	12,0
CORREO CERTIFICADO	2	0,8
CORREO SUPERSALUD	2	0,8
TELÉFONO	1	0,4
TOTAL	225	100%







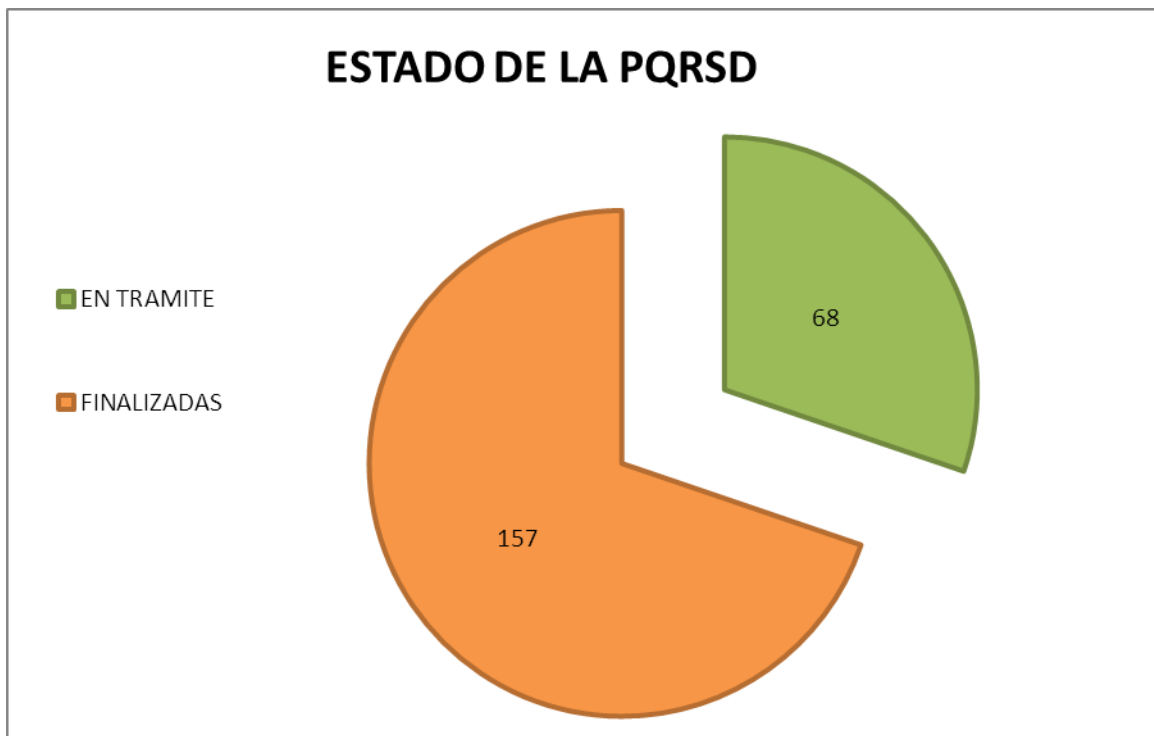
El anterior grafico hace referencia a las rutas de acceso utilizadas para la radicación, tramite y gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a través de los canales existentes en la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano. De las 225 PQRSD recibidas, 193 se realizaron de forma personal, que equivale al 85,7% de las personas atendidas, 27 por medio del correo electrónico de la oficina del SAC y a través de la página web, 2 a través del correo de la Supersalud y otras 2 por correo certificado. Todos estos canales se utilizaron según el anterior grafico en el II trimestre del 2016.

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

ESTADO DE LA PQRSD II TRIMESTRE 2016	N° ATENCIONES	%
EN TRAMITE	68	30,2
FINALIZADAS	157	69,7
TOTAL	225	100%



 <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>





De las 225 PQRSD recibidas en el segundo trimestre del 2016 (abril, mayo, junio) se encuentran finalizadas 157 que equivalen al 69,7%, y en trámite 68 que corresponden al 30,2% 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.

ESTADO DE LA PQRSD I TRIMESTRE DEL 2016

De las 250 PQRSD recibidas durante el primer trimestre 2016 (enero, febrero, marzo) se encuentran finalizadas 192 que equivalen al 76,8%, y en trámite 58 que corresponden al 23,2 % 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 cual no se ha podido dar respuesta de estas PQRSD a los usuarios que las solicitaron, 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>

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)
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