

 <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 III TRIMESTRE 2016
(JULIO, AGOSTO, 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 de Norte de Santander presenta el tercer 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; 27 peticiones, 228 quejas, 0 reclamos, 3 denuncias, 0 sugerencias, para un total de 258.

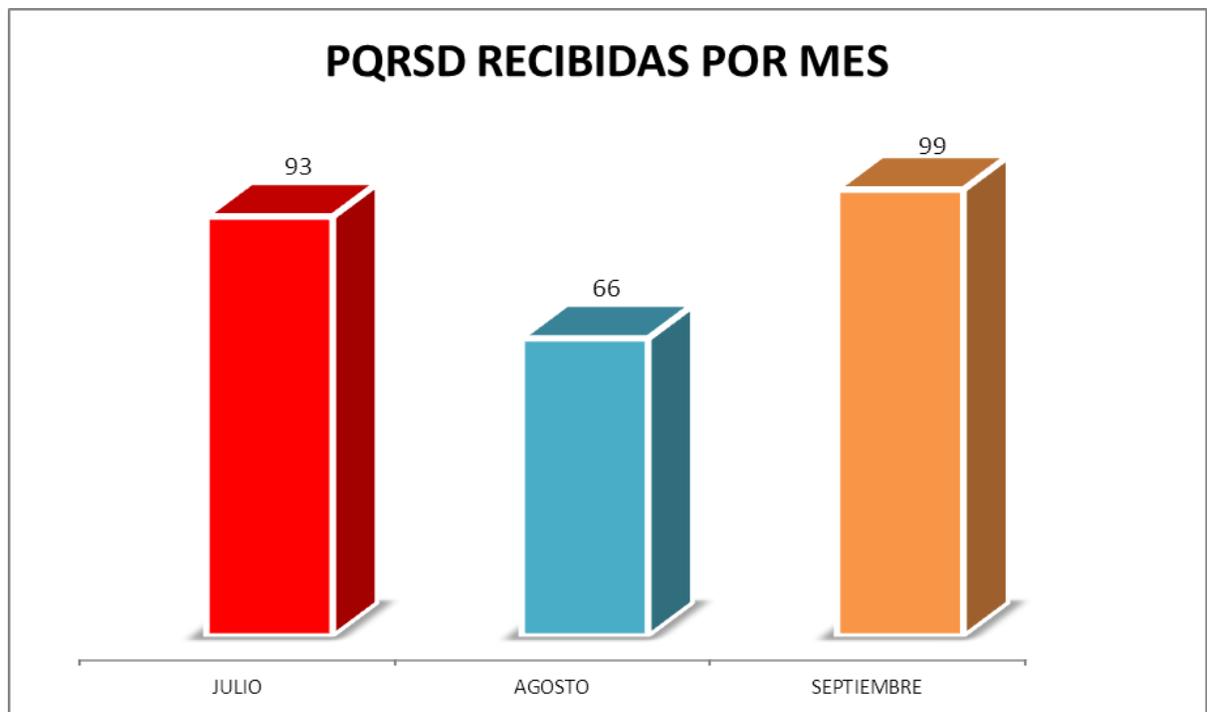


Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.
Teléfonos: 5715905- 5711319 - Fax 5717401. Email - director@ids.gov.co
www.ids.gov.co

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS DEL III TRIMESTRE DEL 2016
(JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE)**

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 tercer trimestre de 2016.

MES	N. ATENCIONES	%
JULIO	93	36,04
AGOSTO	66	25,5
SEPTIEMBRE	99	38,3
TOTAL	258	100%

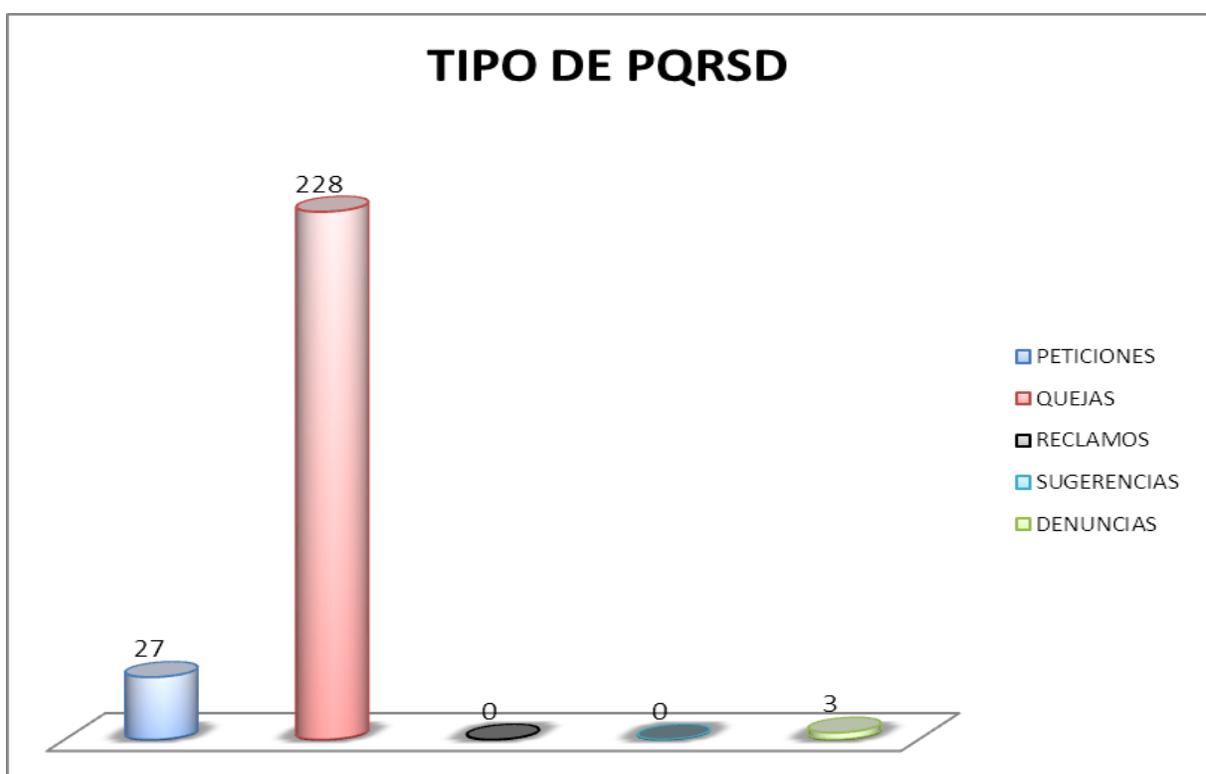


En el presente gráfico se ve reflejado el número de casos atendidos durante el tercer trimestre del año 2016, correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que fueron recibidas y tramitadas, siendo septiembre el mes más representativo con 99 casos que equivalen al 38,3% de la población atendida, Julio con 93 consultas de PQRSD para un 36,04%, agosto con 66 para un total de 258 recepcionadas y tramitadas.



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 tercer trimestre del 2016

TIPO DE PQRSD	N. ATENCIONES	%
PETICIONES	27	10,4
QUEJAS	228	88,4
RECLAMOS	0	0
SUGERENCIAS	0	0
DENUNCIAS	3	1,2
TOTAL	258	100%



De acuerdo a los servicios y gestiones realizadas en la Oficina de Servicio de Atención a la Comunidad SAC, de los casos recibidos, 228 se tramitaron como quejas lo cual equivale al 88,37% de la población atendida, 27 se recepcionaron como peticiones lo que nos muestra un 10,46% y 3 denuncias de los 258 recibidas y tramitadas.



3. Distribución correspondiente según grupos Etarios por el rango de edad de los usuarios atendidos durante el tercer 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	25	9,7
INFANCIA	6	2,3
ADOLESCENCIA	19	7,4
JUVENTUD	16	6,2
ADULTEZ	106	41,0
ADULTO MAYOR	47	18,2
NO REGISTRA	39	15,1
TOTAL	258	100%

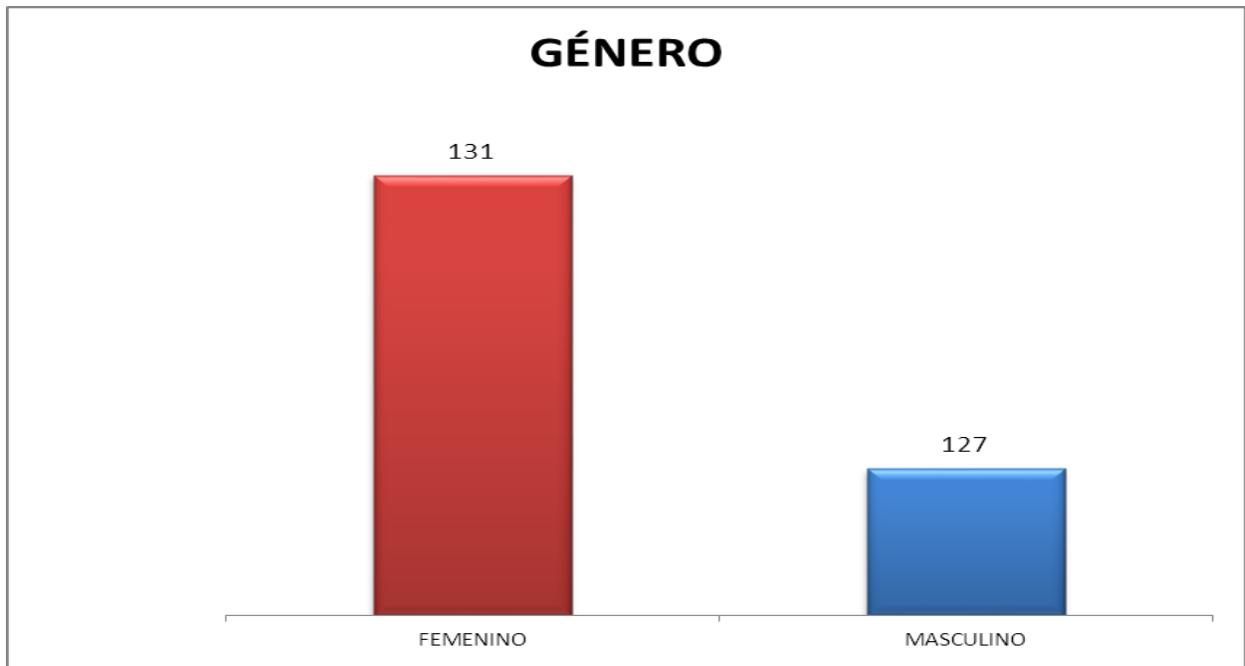


En el presente gráfico se representan las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, distribuidas según el rango de edad. De las 258 PQRSD recepcionadas, 47 casos correspondían a usuarios mayores de 60 años correspondientes al grupo etario de adulto mayor, también encontramos el de adultez con 106 personas atendidas, siendo este el grupo etario predominante correspondiente al 41% de la población atendida. Durante el III trimestre de 2016, las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias solicitadas o tramitadas por representantes de los usuarios de primera infancia fueron 25, infancia 6, y adolescencia 19 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 III Trimestre de 2016.

PQRSD RECIBIDAS SEGUN GÉNERO	N- USUARIOS	%
FEMENINO	131	51
MASCULINO	127	49
TOTAL	258	100%

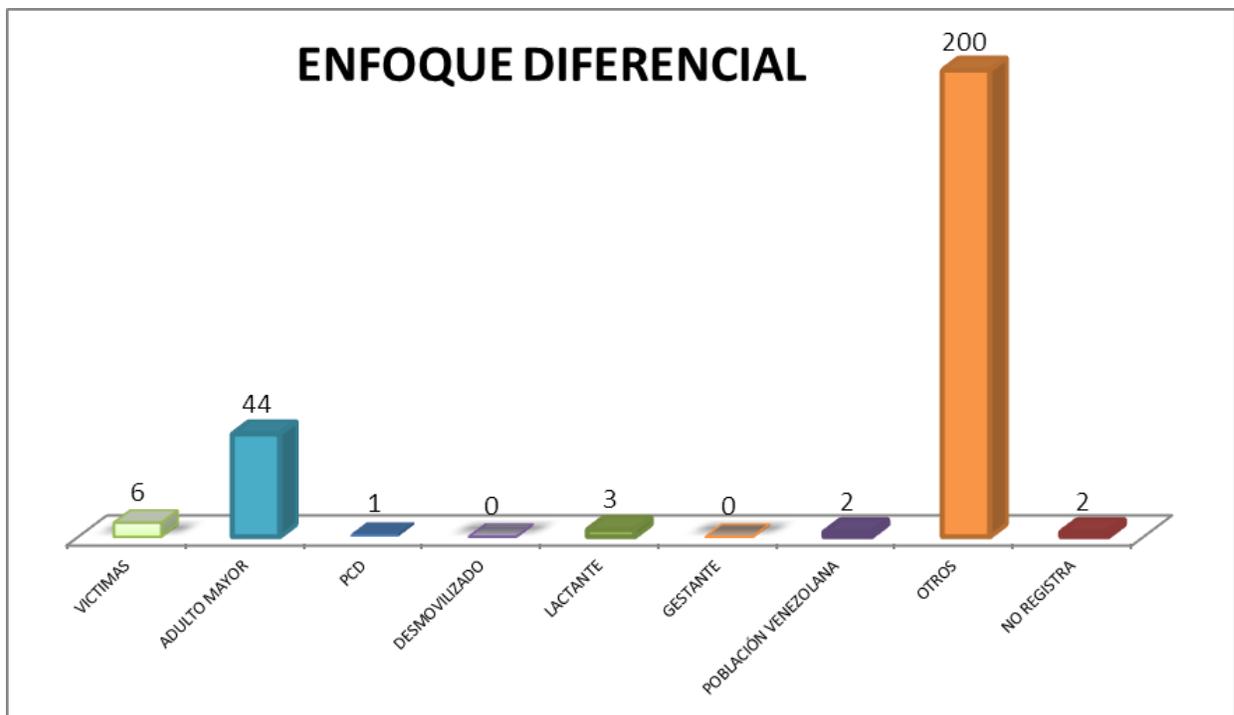


El anterior gráfico hace referencia al número de casos atendidos según el género, de los cuales 131 fueron del grupo femenino que equivale a un 51% de la población atendida y 127 al masculino para un porcentaje de 49% de los 258 usuarios atendidos.

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

TIPO DE POBLACIÓN	N- USUARIOS	%
VICTIMAS	6	2,3
ADULTO MAYOR	44	17,05
PCD	1	0,38
DESMOVLIZADO	0	0
LACTANTE	3	1,16
GESTANTE	0	0
POBLACIÓN VENEZOLANA	2	0,77
OTROS	200	77,5
NO REGISTRA	2	0,77
TOTAL	258	100%



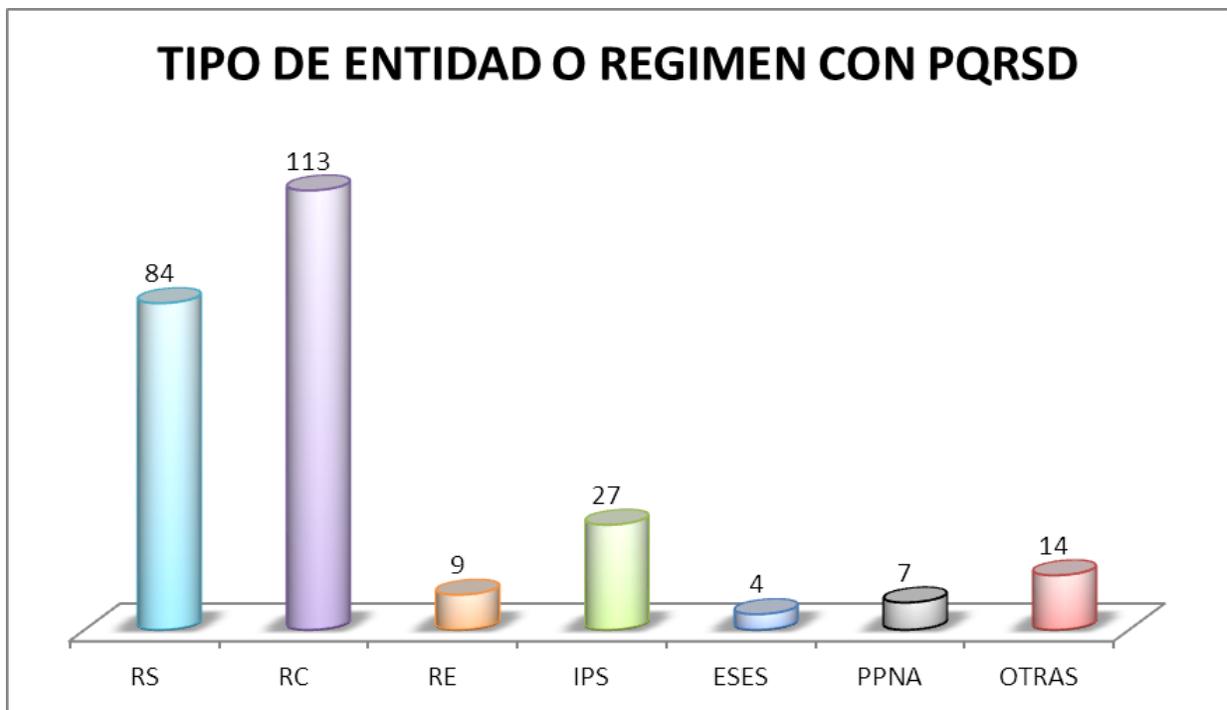


El anterior gráfico permite establecer los grupos de personas desde un enfoque diferencial, destacándose el grupo “otros” con 200 usuarios atendidos para un porcentaje del 77,5%, adulto mayor con 44 casos, 1 de población con discapacidad, 6 casos de personas víctimas, 3 de población lactante y 2 de personas deportadas de la república Bolivariana de Venezuela, dentro del III 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	%
RS	84	23,5
RC	113	43,7
RE	9	3,4
IPS	27	10,4
ESES	4	1,5
PPNA	7	2,7
OTRAS	14	5,42
TOTAL	258	100%



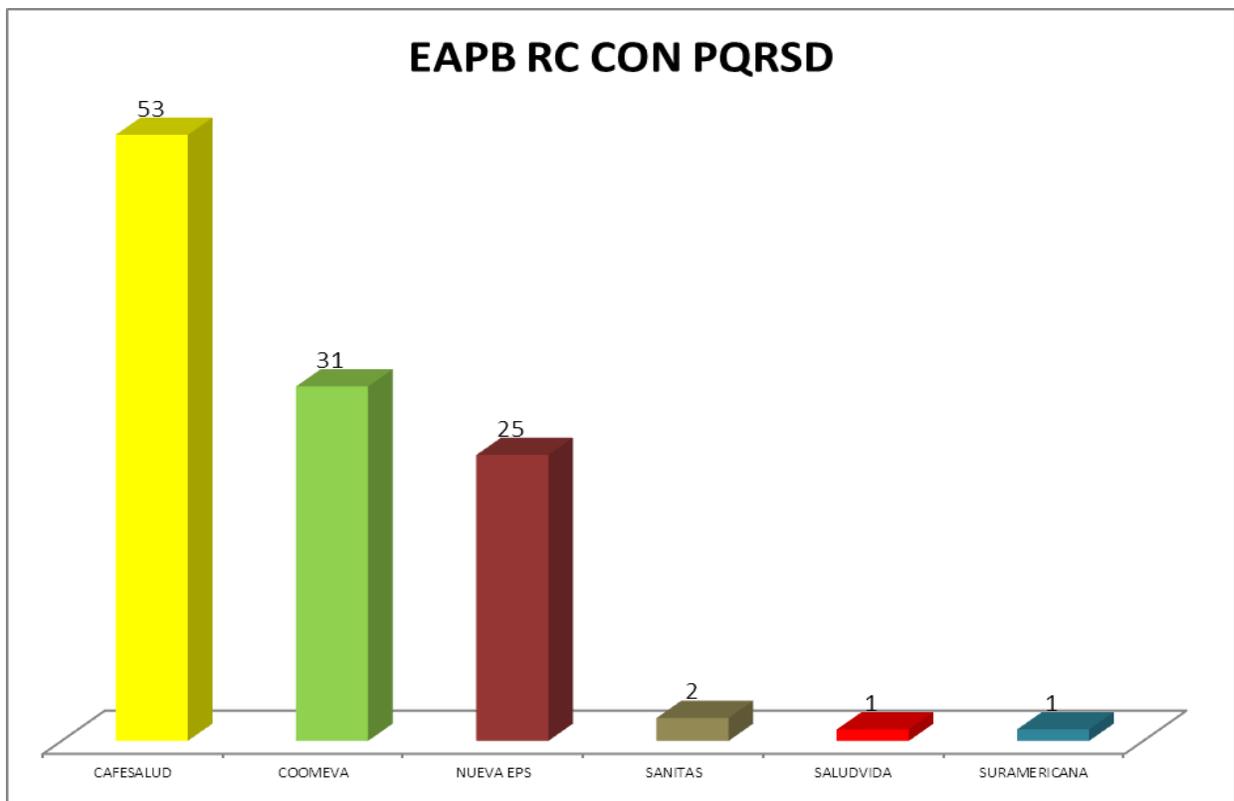


El anterior gráfico nos muestra que durante el III trimestre del año 2016, las entidades o regímenes por grupos que registraron PQRSD ante la oficina del SAC del Instituto Departamental de Salud, fueron; régimen contributivo con 113 casos que equivalen al 43,7%, seguido por el régimen subsidiado con 84, contra las IPS se tramitaron 27 solicitudes, 4 a las ESES, 9 contra las entidades de Régimen Especial y 14 en otras que corresponden a instituciones públicas y privadas, también se registraron 7 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	53	46,9
COOMEVA	31	27,4
NUEVA EPS	25	22,1
SANITAS	2	1,7
SALUDVIDA	1	0,9
SURAMERICANA	1	0,9
TOTAL	113	100%



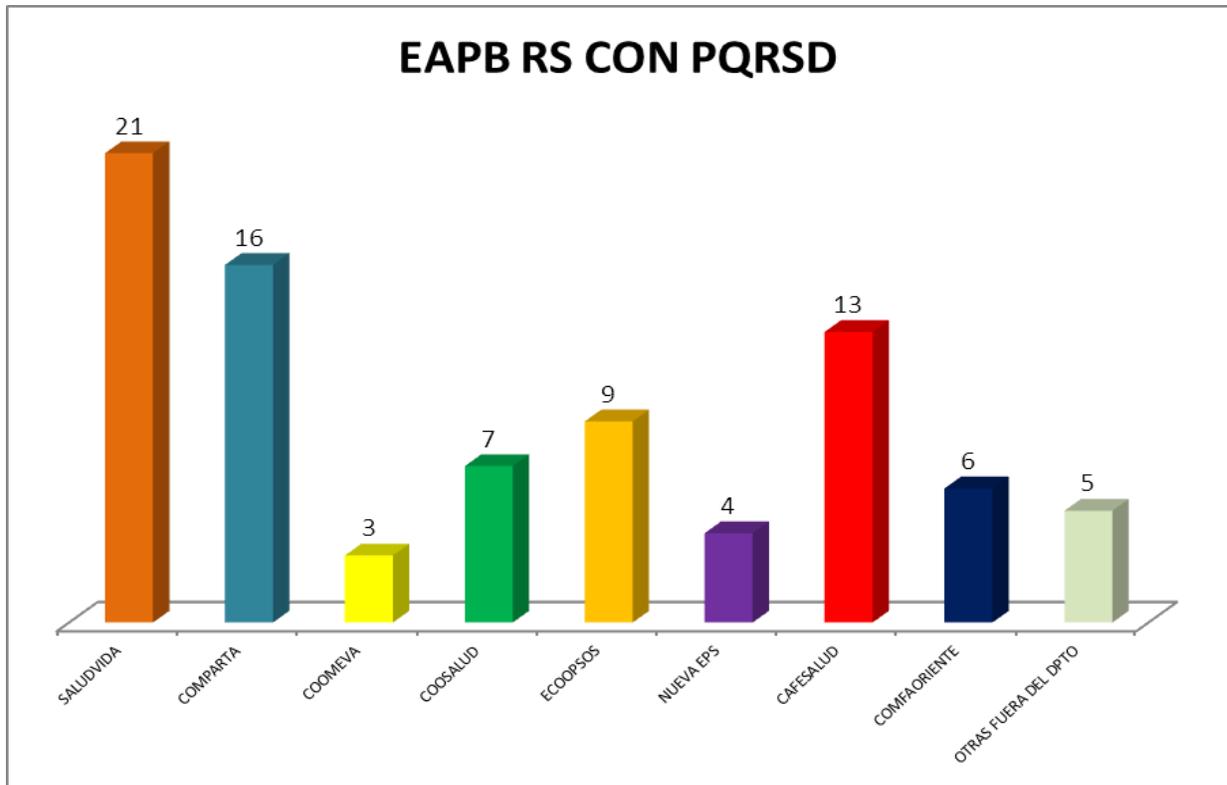


El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que recibieron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, contra las EAPB del régimen Contributivo, de los 258 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 113 personas se quejaron contra estas entidades de salud del régimen contributivo. Cabe destacar que la EAPB Contributiva con mayor N° de casos recepcionados fue Cafesalud (53) que equivale al 46,9% seguida Coomeva (31) Nueva EPS con (25) entre otras.

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

EAPB DEL REGIMEN SUBSIDIADO CON PQRSD.	Nº USUARIOS	%
SALUDVIDA	21	25
COMPARTA	16	19,0
COOMEVA	3	3,6
COOSALUD	7	8,3
ECOOPSOS	9	10,7
NUEVA EPS	4	4,7
CAFESALUD	13	15,4
COMFAORIENTE	6	7,1
OTRAS FUERA DEL DPTO	5	5,9
TOTAL	84	100%



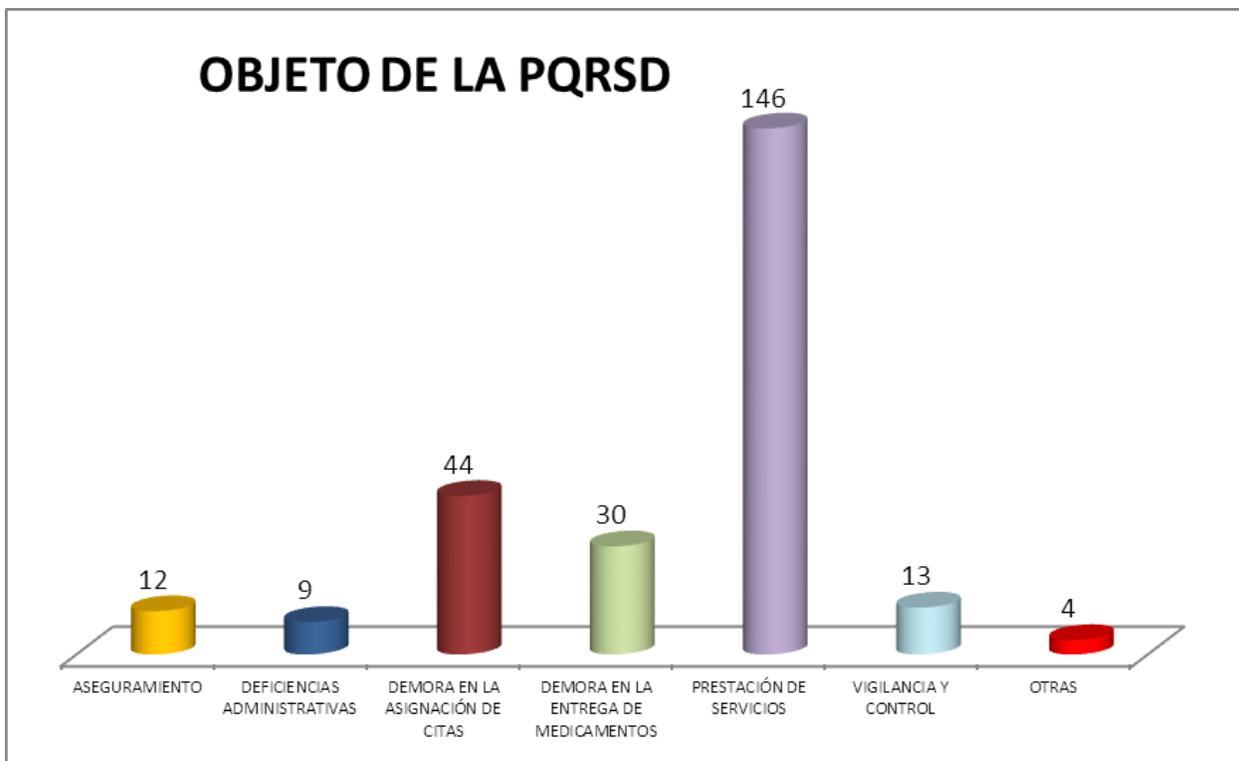


En cuanto a los tramites y recepciones de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias realizadas en contra de las EAPB Subsidiadas, se recepcionaron 84 casos distribuidos de la siguiente manera; El más alto fue Saludvida con 21 que equivalen al 25%, Comparta 16, nueva EPS 4, Cafesalud con 13 casos, Coomeva 3 usuarios, entre otros. De las peticiones, quejas y reclamos contra las EAPB de otras entidades de salud que se encuentran fuera del departamento se registraron 5 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	N° DE ATENCIONES	%
ASEGURAMIENTO	12	4,65
DEFICIENCIAS ADMINISTRATIVAS	9	3,48
DEMORA EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS	44	17,05
DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	30	11,62
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	146	56,5
VIGILANCIA Y CONTROL	13	5,0
OTRAS	4	1,55
TOTAL	258	100%



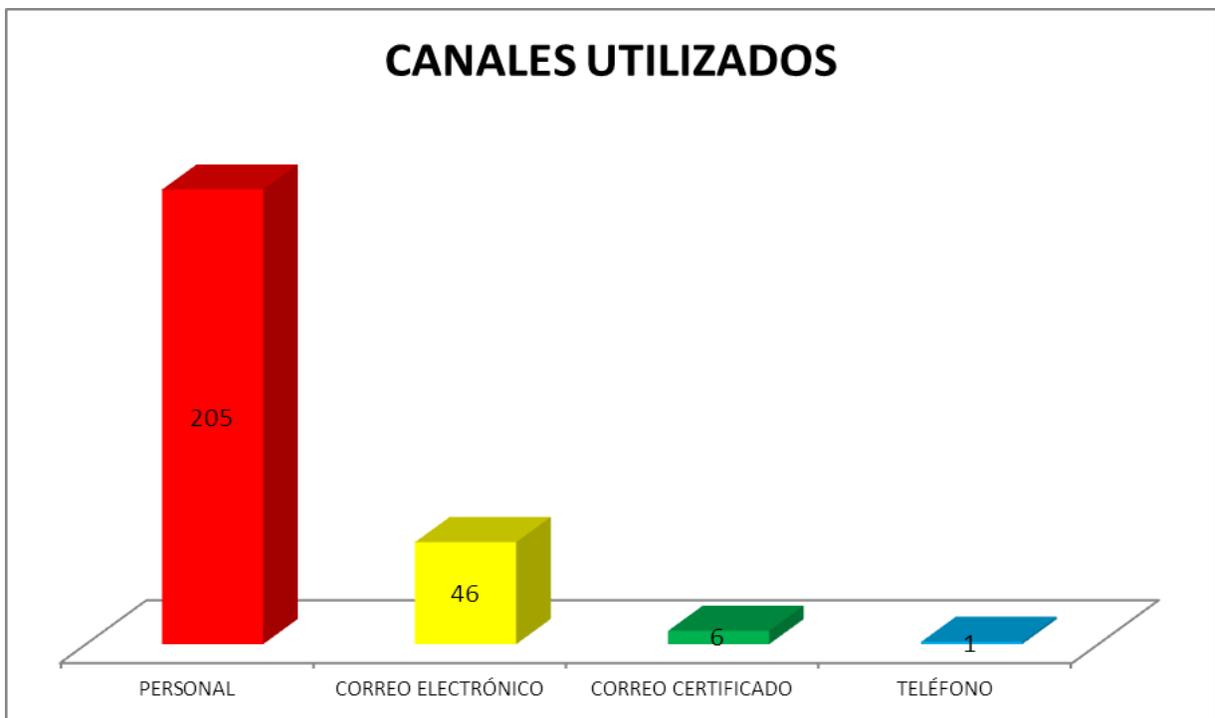


En cuanto al objeto por el cual se tramitaron las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la oficina de servicio de atención a la comunidad SAC, 146 se recibieron por la deficiente prestación de Servicios en las entidades de Salud, que equivalen al 56,5%, 44 por la demora en la asignación de citas médicas o autorizaciones, 12 por aseguramiento, 30 por la no entrega de medicamentos, 9 por deficiencias administrativas, 13 por vigilancia y control y 4 por otros motivos, para un total de 258 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 tercer trimestre del 2016, de forma personal, a través del correo electrónico o página web, correo certificado o teléfono.

CANALES UTILIZADOS	N° ATENCIONES	%
PERSONAL	205	79,4
CORREO ELECTRÓNICO	46	17,8
CORREO CERTIFICADO	6	2,3
TELÉFONO	1	0,4
TOTAL	258	100%





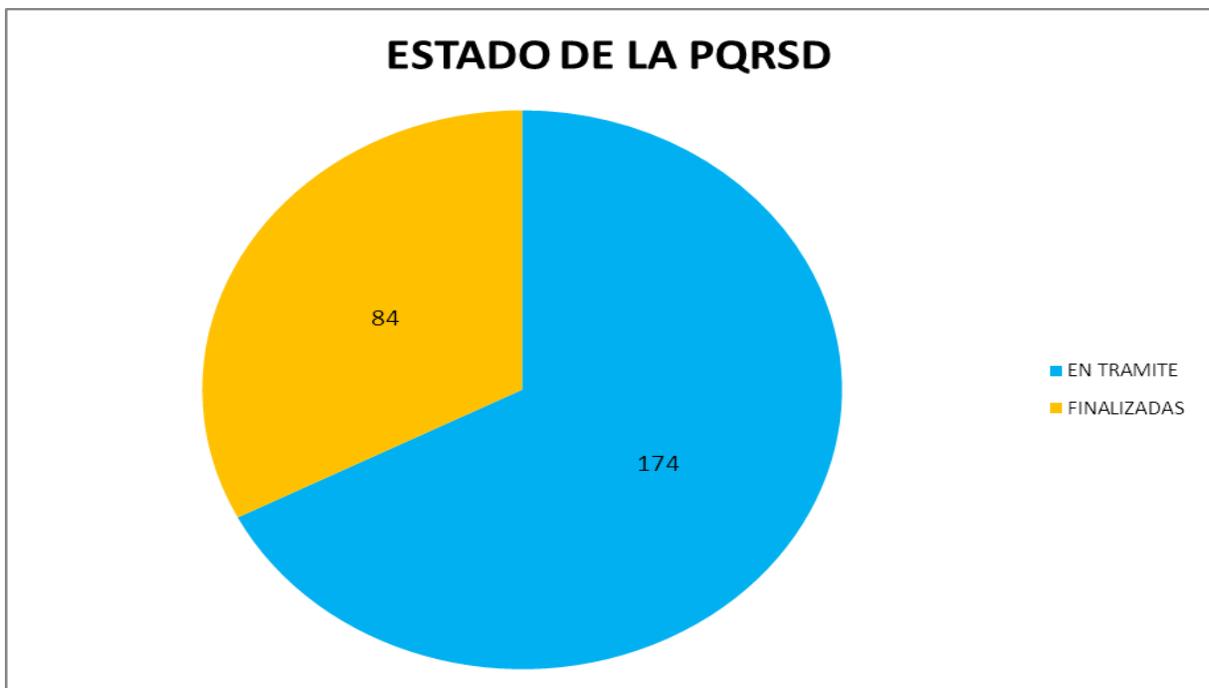
El anterior grafico hace referencia a las rutas de acceso utilizadas para la radicación, tramite y gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a través de los canales existentes en la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano. De las 258 PQRSD recibidas, 205 se realizaron de forma personal, que equivale al 79,45% de las personas atendidas, 46 por medio del correo electrónico de la oficina del SAC y a través de la página web y 6 por correo certificado. Todos estos canales se utilizaron según el anterior grafico en el III 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 tercer trimestre del 2016.

ESTADO DE LA PQRSD III TRIMESTRE 2016	N° ATENCIONES	%
EN TRAMITE	174	67,44
FINALIZADAS	84	32,55
TOTAL	258	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 258 PQRSD recibidas en el tercer trimestre del 2016 (julio, agosto, septiembre) se encuentran finalizadas 84 que equivalen al 32,55%, y en trámite 174 que corresponden al 67,44% 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 EN EL QUE SE ENCUENTRAN LAS PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN EL I y II TRIMESTRE DEL 2016

De las 475 PQRSD recibidas durante el primer trimestre (enero, febrero, marzo) y segundo trimestre 2016 (abril, mayo, junio) se encuentran finalizadas 377 y en trámite 98, lo anterior obedece a que las entidades a las que se remitieron, aún no han dado respuesta a los oficios y requerimientos enviados desde la oficina de Servicio de Atención a la Comunidad.



 <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 del Instituto Departamental de Salud.

LILIANA CONTRERAS ABRIL

Coordinadora Participación Social y Comunicaciones
Servicio de Atención a la Comunidad (SAC)
Instituto Departamental de Salud
Norte de Santander
sacids2010@gmail.com
3138004575 – 3504946852
5711319 Ext. 120



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