
 <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 LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS DEL IV TRIMESTRE 2015
(OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE)**

**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 IV 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; 114 peticiones, 150 quejas, 5 reclamos, 4 denuncias y 0 sugerencias, para un total de 273.

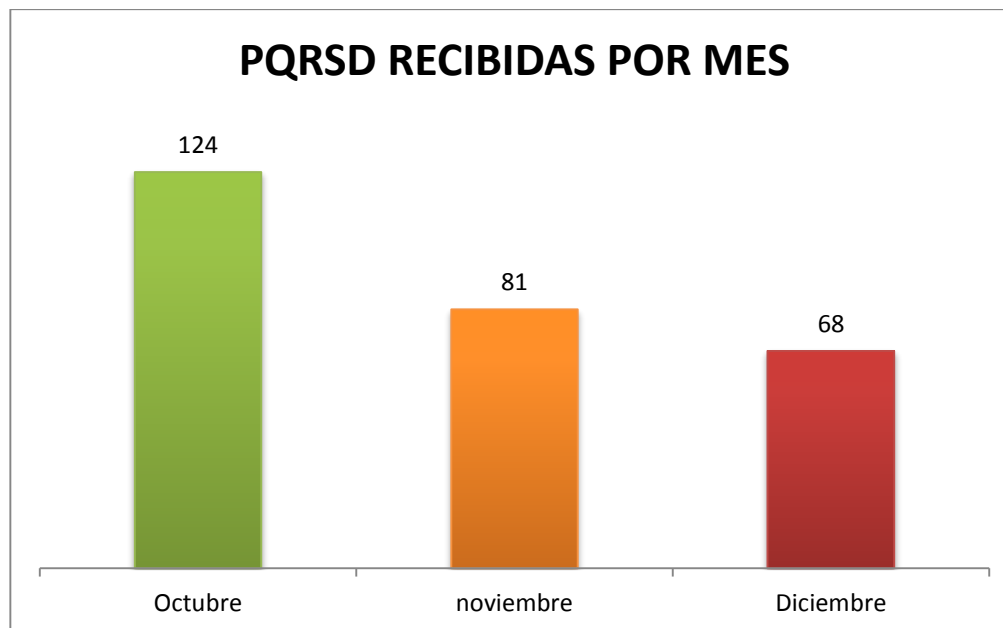
"La satisfacción del usuario y el mejoramiento continuo es compromiso de todos".

 <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 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL IV TRIMESTRE DEL 2015 (OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE)

- 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 cuarto trimestre de 2015.

MES	N. ATENCIONES	%
OCTUBRE	124	45,42
NOVIEMBRE	81	29,67
DICIEMBRE	68	24,9
TOTAL	273	100%

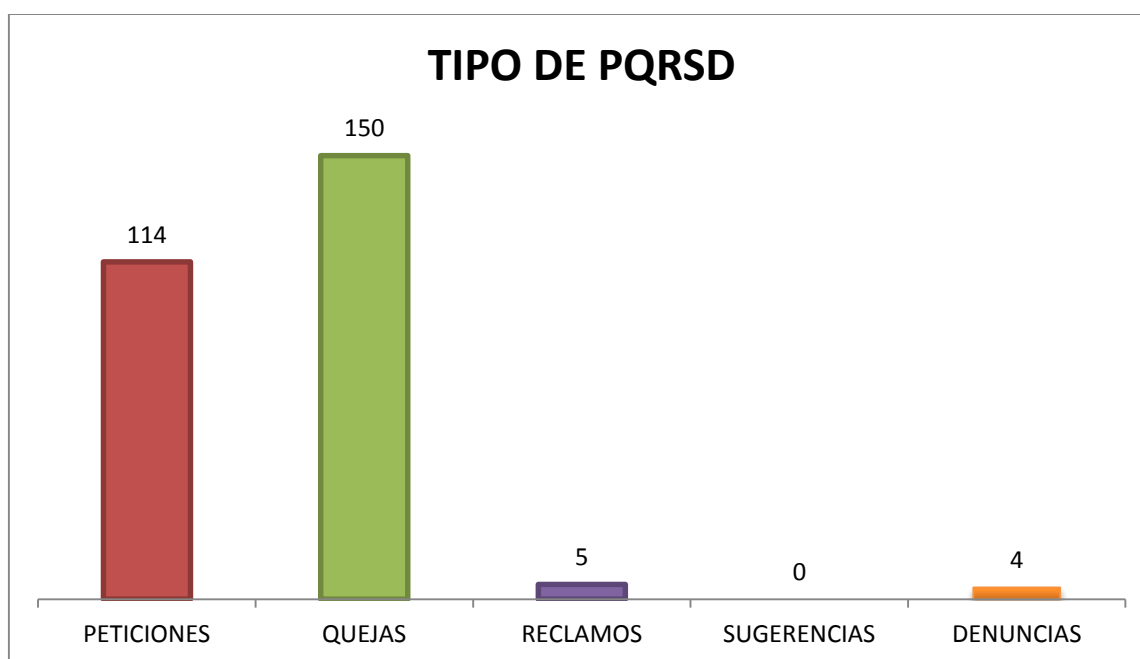


- En el presente gráfico se ve reflejado el número de casos atendidos durante el cuarto trimestre del año 2015, correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que fueron recibidas y tramitadas, siendo Octubre el mes más representativo con 124 casos. Noviembre con 81 consultas de PQRSD, y en Diciembre 68 para un total de 273 recepciones.

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



- 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 cuarto trimestre del 2015

TIPO DE PQRS	N. ATENCIONES	%
PETICIONES	114	41,7
QUEJAS	150	54,94
RECLAMOS	5	1,8
SUGERENCIAS	0	0
DENUNCIAS	4	1,4
TOTAL	273	100%



- De acuerdo a los trámites y servicios prestados en la Oficina de Servicio de Atención a la Comunidad- SAC, de los casos recibidos, 150 se tramitaron como quejas lo cual equivale al 54,9% de la población atendida, 114 se recepcionaron como peticiones, para un 41,7%, 4 denuncias, 5 reclamos y 0 sugerencias, para un total de 273 casos atendidos en diferentes trámites.

"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 cuarto trimestre del 2015 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	24	8,7
INFANCIA	9	3,2
ADOLESCENCIA	13	4,7
JUVENTUD	16	5,8
ADULTEZ	112	41,0
ADULTO MAYOR	70	25,6
NO REGISTRA	29	10,6
TOTAL	273	100%



- En el presente gráfico se representan las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, distribuidas según el rango de edad. De las 273 PQRSD recepcionadas, 70 casos correspondían a usuarios mayores de 60 años correspondientes al grupo etario de adulto mayor, también encontramos el de adultez 112 usuarios atendidos, siendo este el grupo

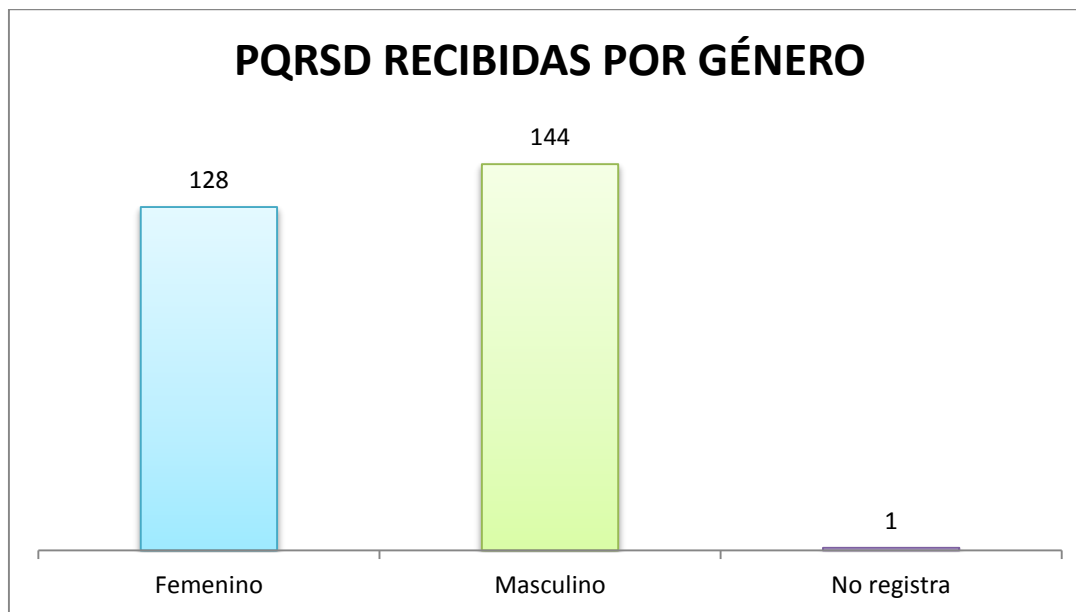
"La satisfacción del usuario y el mejoramiento continuo es compromiso de todos".

 <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>

etario predominante correspondiente al 41% de la población atendida. Durante el IV trimestre de 2015, las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de información solicitadas o tramitadas por representantes de los usuarios de primera infancia fueron 24, infancia 9, y adolescentes 13 casos, en el grupo de juventud se atendieron 16 usuarios.



- Distribución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas según el género, durante el IV Trimestre de 2015.

PQRSD RECIBIDAS SEGUN GÉNERO	N- USUARIOS	%
FEMENINO	128	46,88
MASCULINO	144	52,74
NO REGISTRA	1	0,36
TOTAL	273	100%



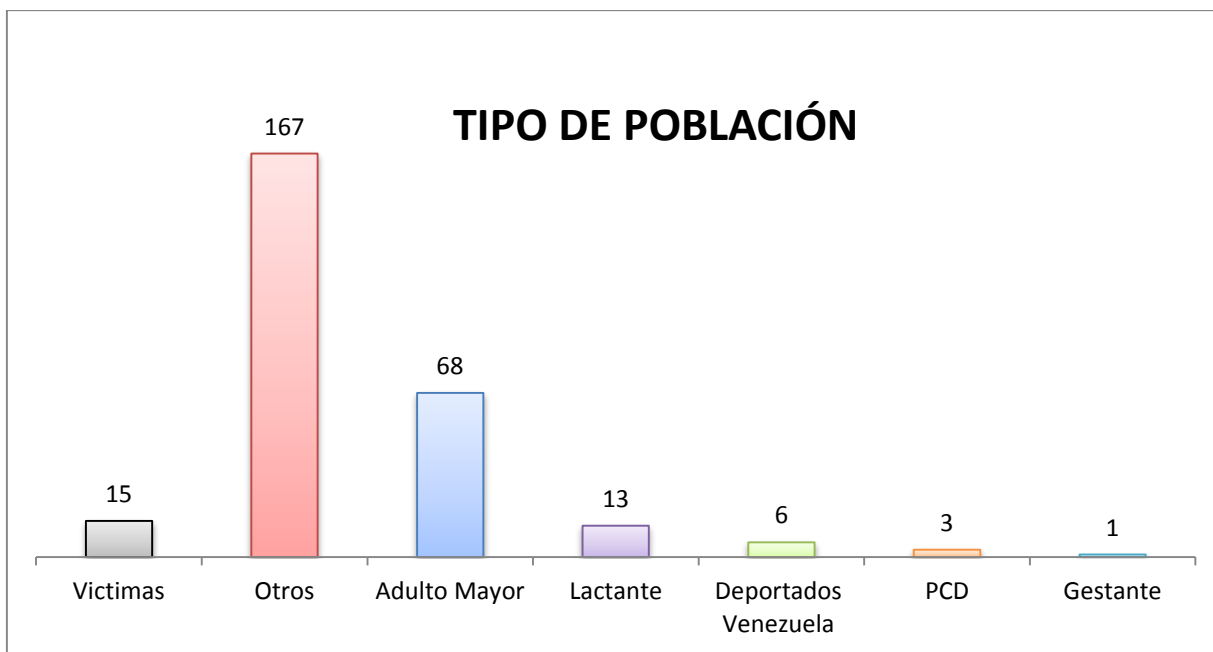
- El anterior gráfico hace referencia al número de casos atendidos, según el género, de los cuales 128 fueron del grupo femenino que equivale a un 46,88% y 144 al masculino para un porcentaje de 52,74% de los 273 usuarios atendidos.

“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 las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias teniendo en cuenta el enfoque diferencial.

TIPO DE POBLACIÓN	N. USUARIOS	%
VICTIMAS	15	5,49
OTROS	167	61,17
ADULTO MAYOR	68	24,90
LACTANTE	13	4,7
DEPORTADOS VENEZUELA	6	2,1
PCD	3	1,09
GESTANTE	1	0,36
TOTAL	273	100%



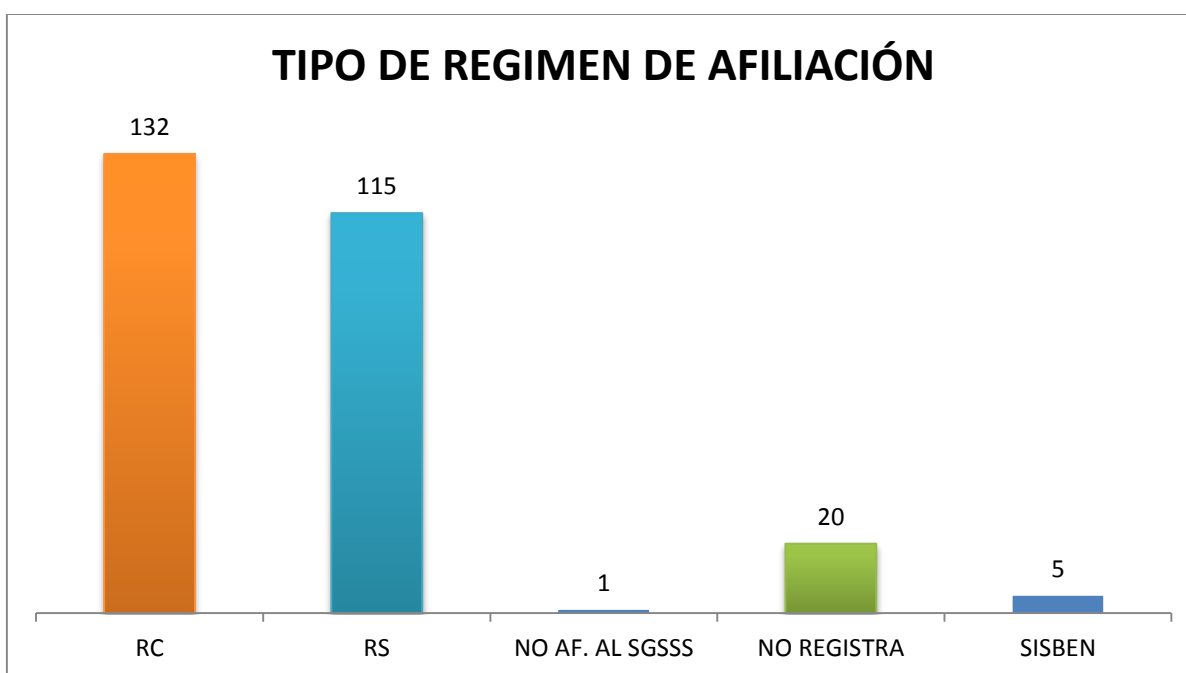
- El anterior gráfico permite establecer los grupos de personas desde un enfoque diferencial, destacándose el grupo “otros” con 167 usuarios atendidos para un porcentaje de 61,17%, adulto mayor 68 casos, población con discapacidad 3, 15 casos de personas víctimas, 13 de población lactante, 1 gestante y 6 de personas deportadas de la república Bolivariana de Venezuela dentro del IV Trimestre del año 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>



- 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	132	48,35
REGIMEN SUBSIDIADO	115	42,12
NO AFILIADO. AL SGSSS	1	0,36
NO REGISTRA	20	7,32
SISBEN	5	1,83
TOTAL	273	100%



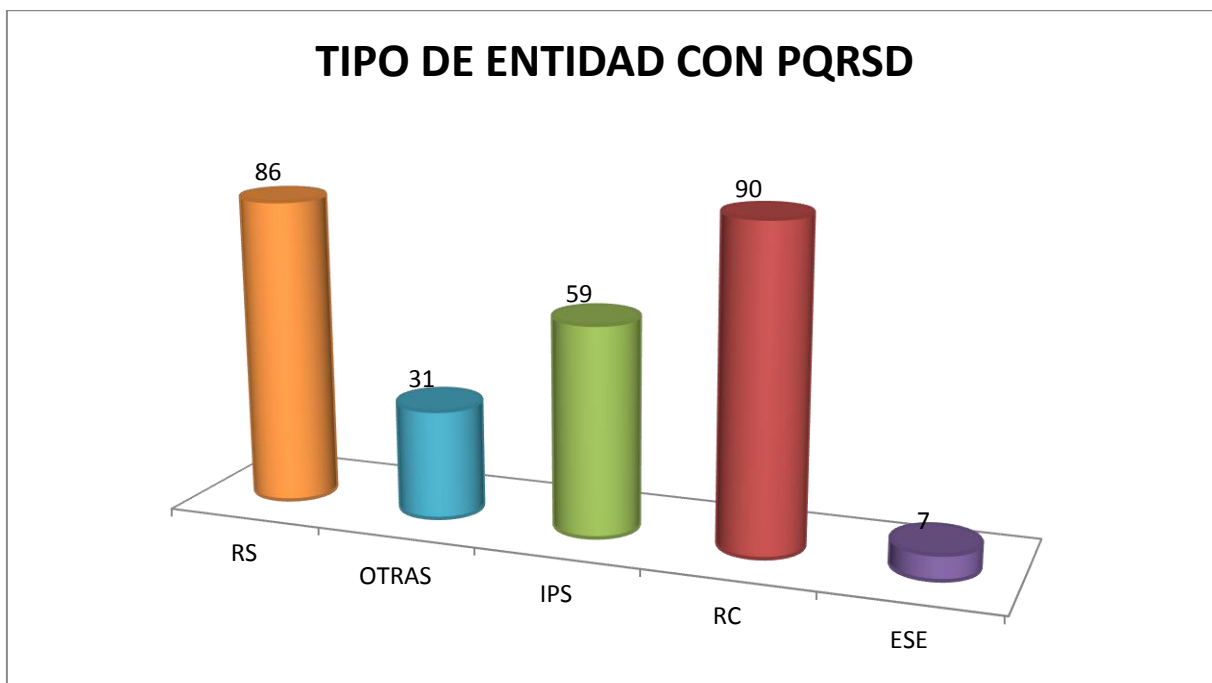
- El anterior gráfico permite establecer el tipo de régimen al que se encuentran afiliados los usuarios atendidos en la oficina de servicio de atención a la comunidad SAC, en el régimen contributivo 132 usuarios, del subsidiado 115, sisben 5, no afiliados al SGSSS 1 y 20 usuarios que no registran a que régimen pertenecen, todas estos casos fueron atendidos dentro del IV 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>



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

TIPO DE ENTIDAD CON PQRSD	Nº ATENCIONES	%
REGIMEN SUBSIDIADO	86	31,50
OTRAS	31	11,35
IPS	59	21,61
REGIMEN CONTRIBUTIVO	90	32,96
ESES	7	2,56
TOTAL	273	100%



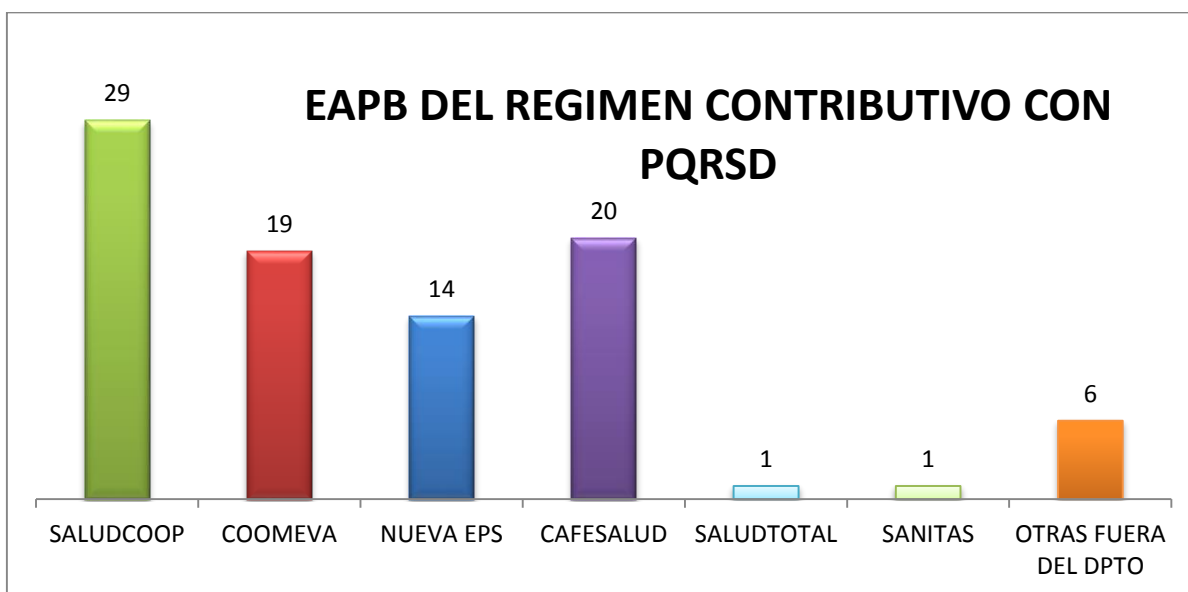
- El anterior gráfico nos muestra que durante el IV trimestre del año 2015, las entidades por grupos que registraron PQRSD ante la oficina del SAC del Instituto Departamental de Salud fueron; el grupo más representativo el de régimen contributivo con 90 casos que equivalen al 32,96%, seguido por el régimen subsidiado con 86 PQRSD recepcionadas, 59 se tramitaron contra las IPS, 7 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 las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias contra las EAPB del régimen contributivo.

EAPB DEL REGIMEN CONTRIBUTIVO CON PQRSD	Nº USUARIOS	%
SALUDCOOP	29	32,2
COOMEVA	19	21,1
NUEVA EPS	14	15,5
CAFESALUD	20	22,2
SALUDTOTAL	1	1,1
SANITAS	1	1,1
OTRAS FUERA DEL DPTO	6	6,6
TOTAL	90	100%



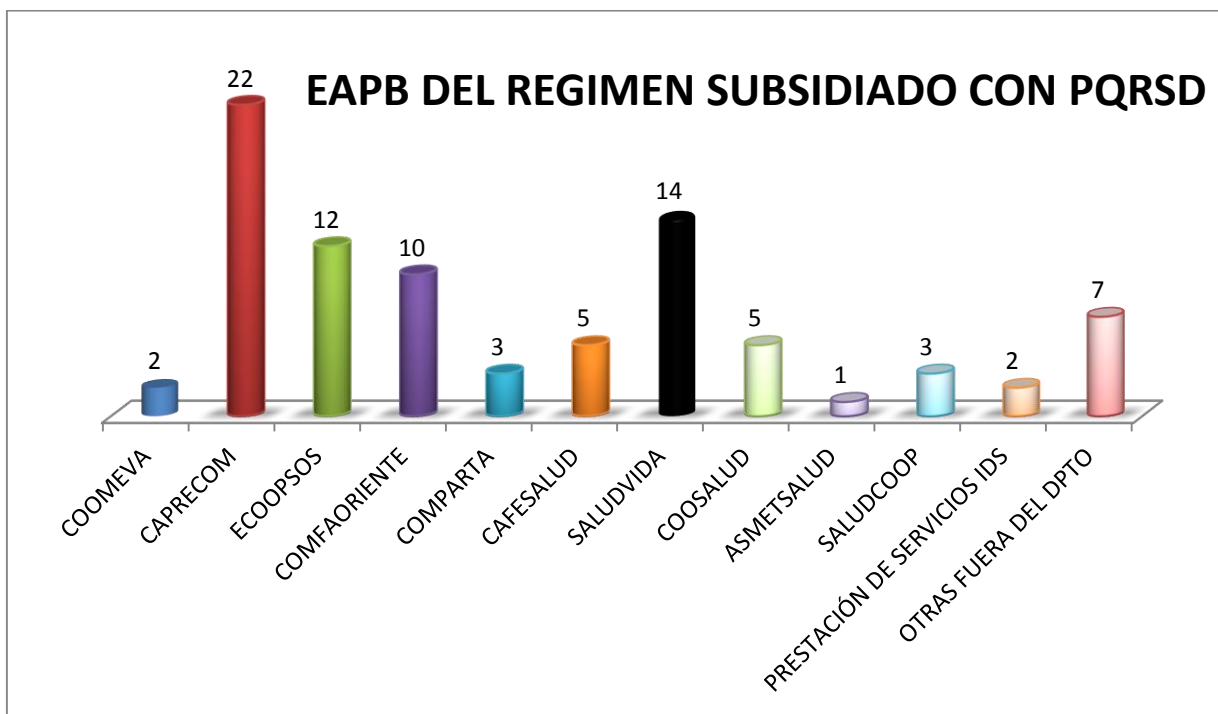
- El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que recibieron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, contra las EAPB del régimen Contributivo, de los 273 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de información, 90 casos se quejaron contra estas entidades de salud del régimen contributivo. Cabe destacar, que la EAPB Contributiva con mayor N°. de casos receptionados fue Saludcoop (29 casos) que equivale al 32,2%, seguida de Cafesalud con (20 casos) Coomeva (19 casos) Nueva EPS (14 casos) y de otras entidades fuera del departamento (6 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 contra las EAPB del Régimen Subsidiado.

EAPB DEL REGIMEN SUBSIDIADO CON PQRSD.	Nº USUARIOS	%
COOMEVA	2	2,32
CAPRECOM	22	25,5
ECOOPSOS	12	13,9
COMFAORIENTE	10	11,6
COMPARTA	3	3,48
CAFESALUD	5	5,81
SALUDVIDA	14	16,27
COOSALUD	5	5,81
ASMETSALUD	1	1,16
SALUDCOOP	3	3,4
PRESTACIÓN DE SERVICIOS IDS	2	2,32
OTRAS FUERA DEL DPTO	7	8,13
TOTAL	86	100%



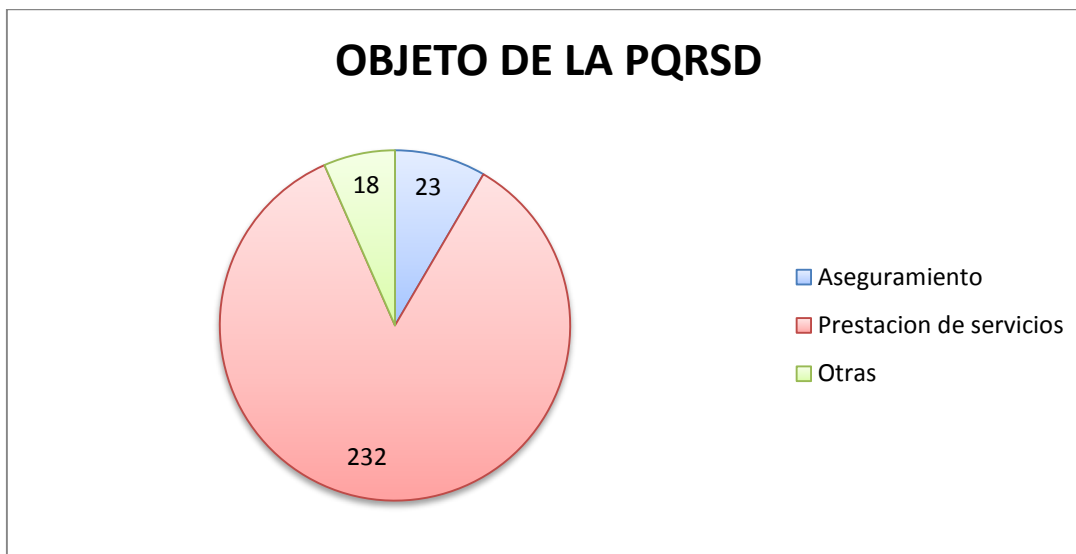
"La satisfacción del usuario y el mejoramiento continuo es compromiso de todos".

 <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 86 casos distribuidos de la siguiente manera; El más alto fue Caprecom con 22 que equivalen al 25,5%, Saludvida con 14 PQRSD recepcionadas y Ecoopsos 12 entre otros. De las peticiones, quejas y reclamos contra las EAPB de otras fuera del departamento se registraron 7 casos.



- 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	%
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	232	84,98
OTRAS	18	6,59
ASEGURAMIENTO	23	8,42
TOTAL	273	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, 232 PQRSD se recibieron por deficiente prestación de servicios que equivale al 84,98% de la población atendida, 23 por aseguramiento, y 18 en otras recepcionadas y tramitadas.

"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>



- 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 cuarto trimestre del 2015, de forma personal, o a través del correo electrónico o página web.

CANALES UTILIZADOS	N° ATENCIONES	%
PERSONAL	242	88,64
CORREO ELECTRONICO	31	11,35
TOTAL	273	100%



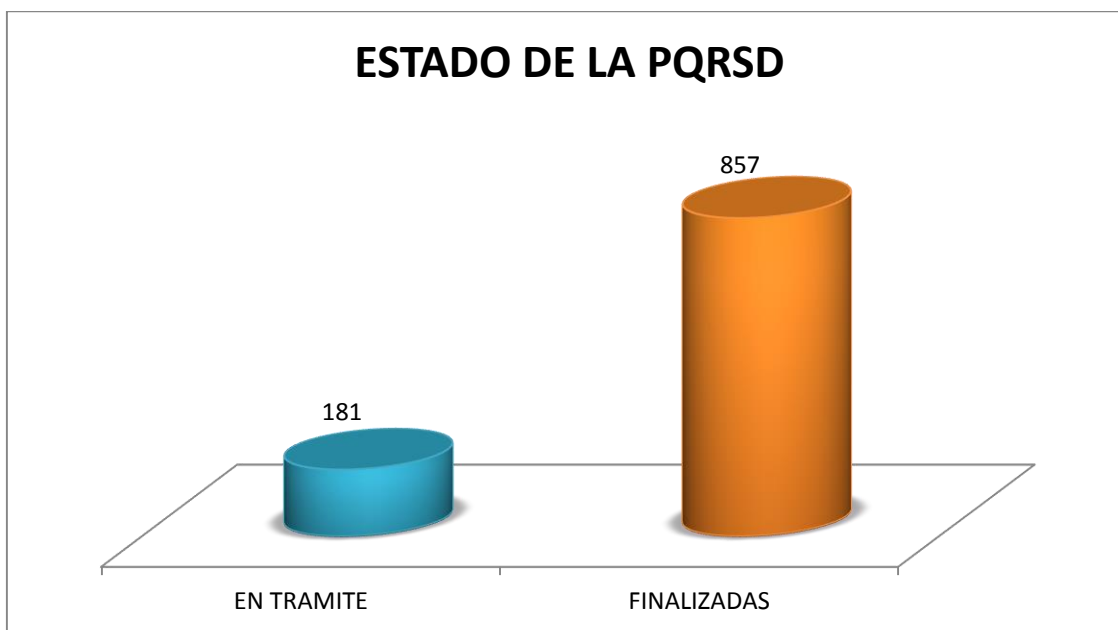
- El anterior grafico hace referencia a las rutas de acceso utilizadas para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a través de los canales existentes en la oficina del SAC. De las 273 PQRSD recibidas, 242 se realizaron de forma personal, 31 por medio del correo electrónico de la oficina del SAC y a través de la página web. Todos estos canales se utilizaron según el anterior grafico en el IV 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	181	17,43
FINALIZADAS	857	82,56
TOTAL	1038	100%



- De las 1038 PQRSD recibidas durante la vigencia 2015 (enero – diciembre) se encuentran finalizadas 857 que equivalen al 82,56%, y en trámite 181 que equivalen al 17,43% 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.

“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, 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

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