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

**INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
DENUNCIAS DEL IV TRIMESTRE 2016  
(OCTUBRE, NOVIEMBRE, 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 de Norte de Santander presenta el cuarto 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; 29 peticiones, 244 quejas, 0 reclamos, 3 denuncias, 0 sugerencias, para un total de 276.

En cumplimiento a la ley 1712 de 2014 se presenta informe de seguimiento a la gestión de la información, dicha información en el literal h) del artículo 11 de esta ley; Los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a la información pública, el informe debe discriminar lo siguiente:

- 1) El número de solicitudes recibidas
- 2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución
- 3) El tiempo de respuesta a cada solicitud
- 4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información

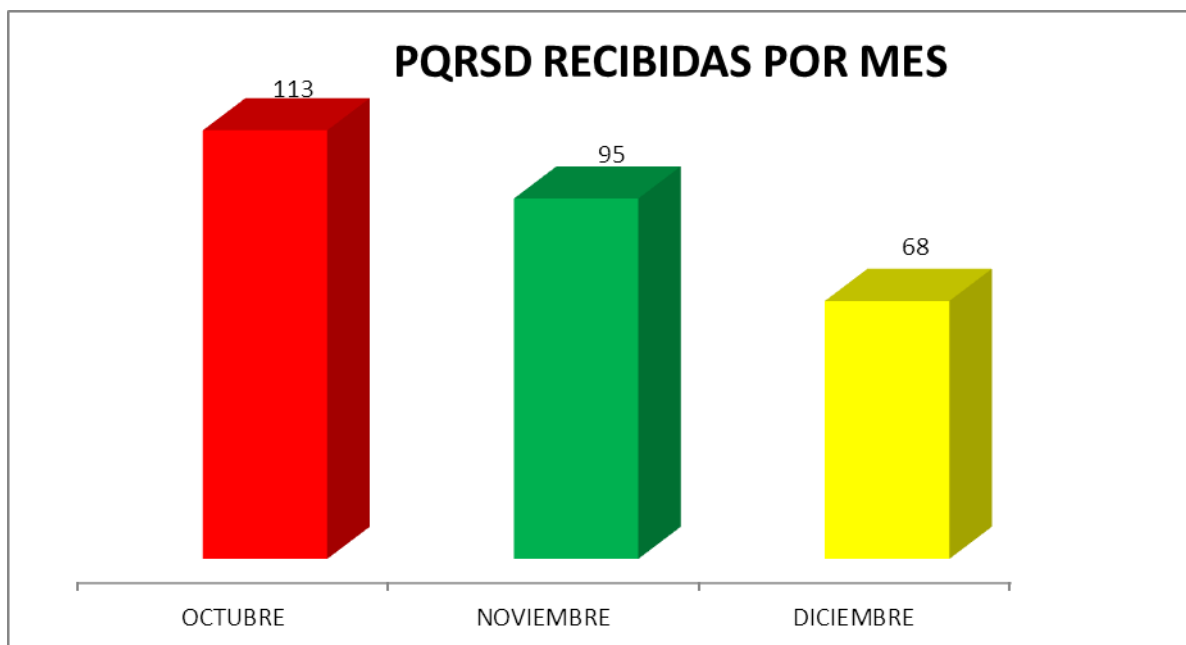


 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b> <small>Instituto Departamental de Salud</small></p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-03</b> <b>Versión: 04</b></p>	<p><b>COMUNICACION EXTERNA</b></p>	<p><b>Página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

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
DENUNCIAS DEL IV TRIMESTRE DEL 2016  
(OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE)**

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 cuarto trimestre de 2016.

MES	N. ATENCIONES	%
OCTUBRE	113	40,94
NOVIEMBRE	95	34,42
DICIEMBRE	68	24,63
<b>TOTAL</b>	<b>276</b>	<b>100%</b>

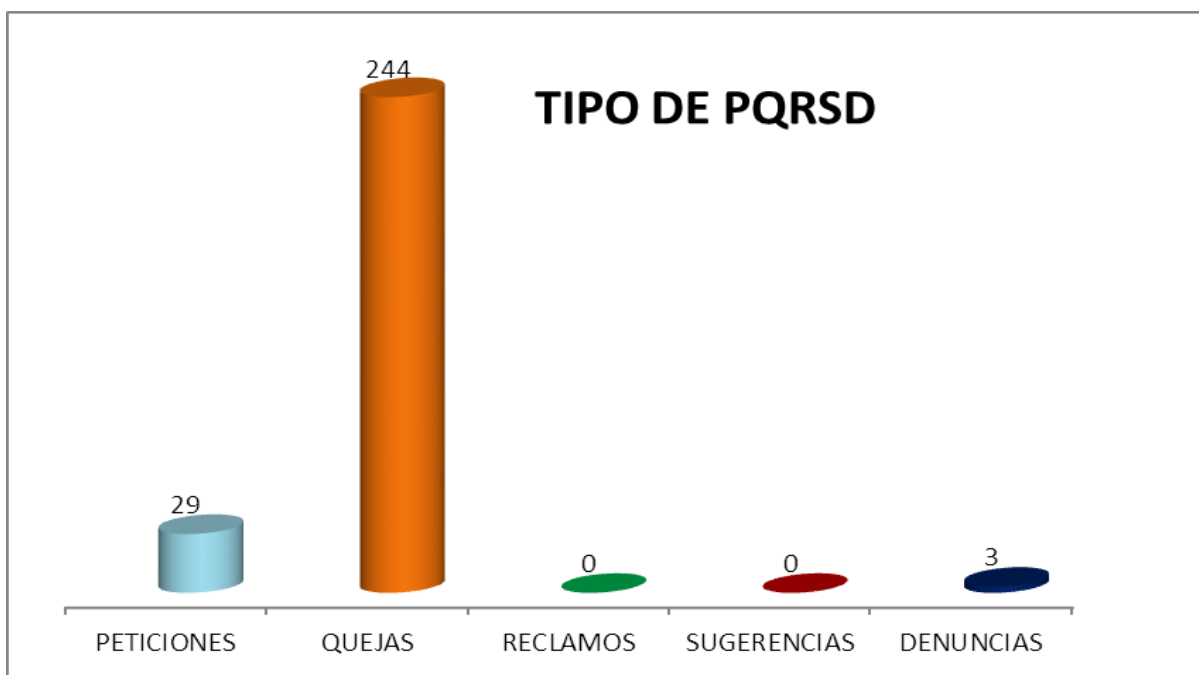


En el presente gráfico se ve reflejado el número de casos atendidos durante el cuarto trimestre del año 2016, correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que fueron recibidas y tramitadas, siendo octubre el mes más representativo con 113 casos que equivalen al 40,94% de la población atendida, noviembre con 95 consultas de PQRS D para un 34,42 %, diciembre con 68 para un total de 276 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 cuarto trimestre del 2016

TIPO DE PQRSD	N. ATENCIONES	%
PETICIONES	29	10,50
QUEJAS	244	88,4
RECLAMOS	0	0
SUGERENCIAS	0	0
DENUNCIAS	3	1,08
<b>TOTAL</b>	<b>276</b>	<b>100%</b>

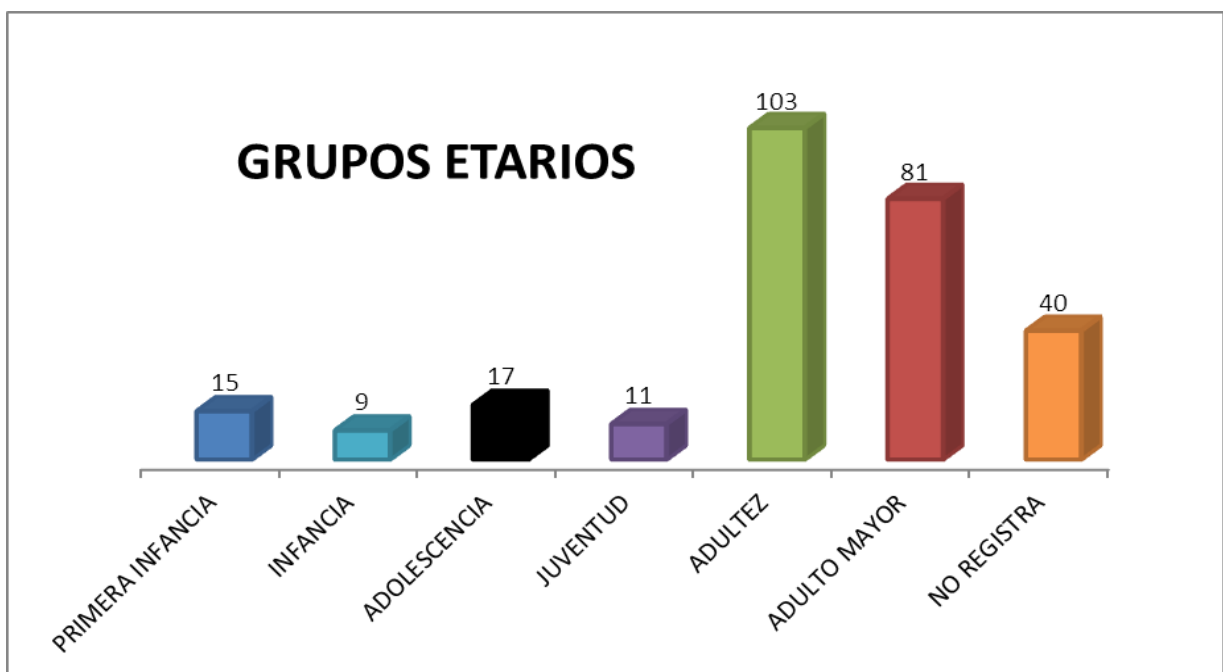


De acuerdo a los servicios y gestiones realizadas en la Oficina de Servicio de Atención a la Comunidad SAC, de los casos recibidos, 244 se tramitaron como quejas lo cual equivale al 88,4% de la población atendida, 29 se recepcionaron como peticiones lo que nos muestra un 10,50% y 3 denuncias de los 276 recibidas y tramitadas.



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

<b>GRUPOS ETARIOS</b>	<b>Nº DE USUARIOS</b>	<b>%</b>
PRIMERA INFANCIA	15	5,43
INFANCIA	9	3,26
ADOLESCENCIA	17	6,15
JUVENTUD	11	3,98
ADULTEZ	103	37,31
ADULTO MAYOR	81	29,34
NO REGISTRA	40	14,49
<b>TOTAL</b>	<b>276</b>	<b>100%</b>

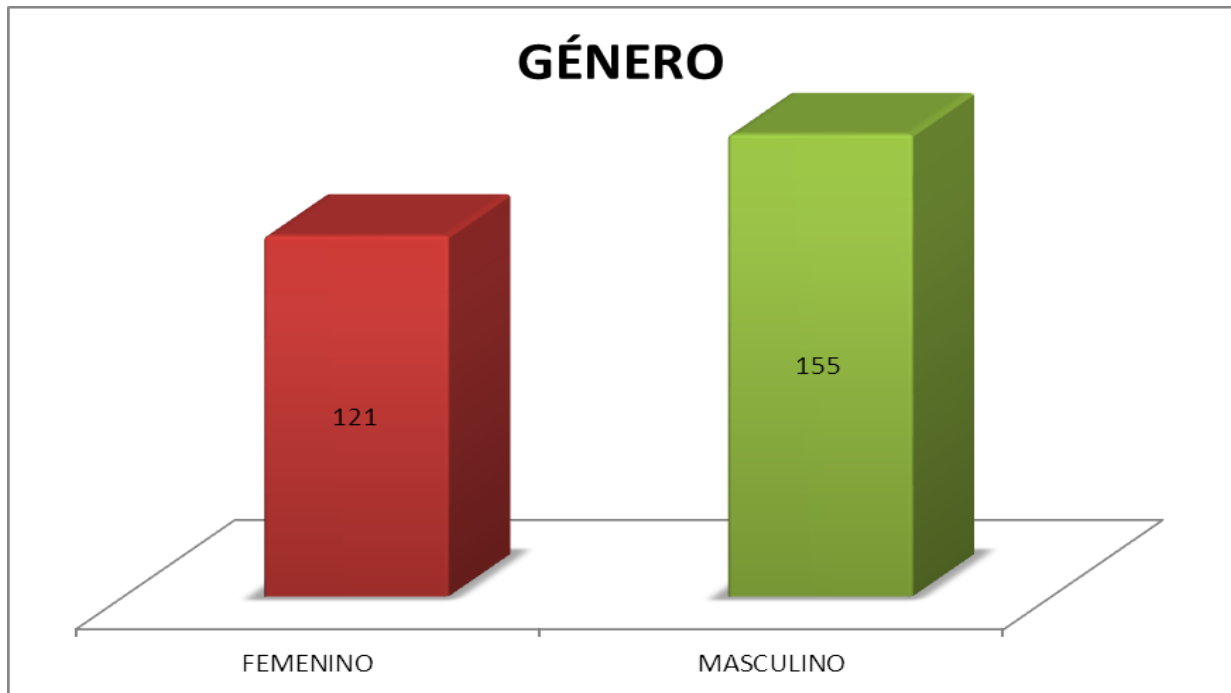


En el presente gráfico se representan las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, distribuidas según el rango de edad. De las 276 PQRSD recepcionadas, 81 casos correspondían a usuarios mayores de 60 años correspondientes al grupo etario de adulto mayor, también encontramos el de adultez con 103 personas atendidas, siendo este el grupo etario predominante correspondiente al 37% de la población atendida. Durante el IV trimestre de 2016, las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias solicitadas o tramitadas por representantes de los usuarios de primera infancia fueron 15, infancia 9, y adolescencia 17 casos, en el grupo de juventud se atendieron 11 personas.



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

PQRS RECIBIDAS SEGUN GÉNERO	N. USUARIOS	%
FEMENINO	121	43,84
MASCULINO	155	56,15
<b>TOTAL</b>	<b>276</b>	<b>100%</b>

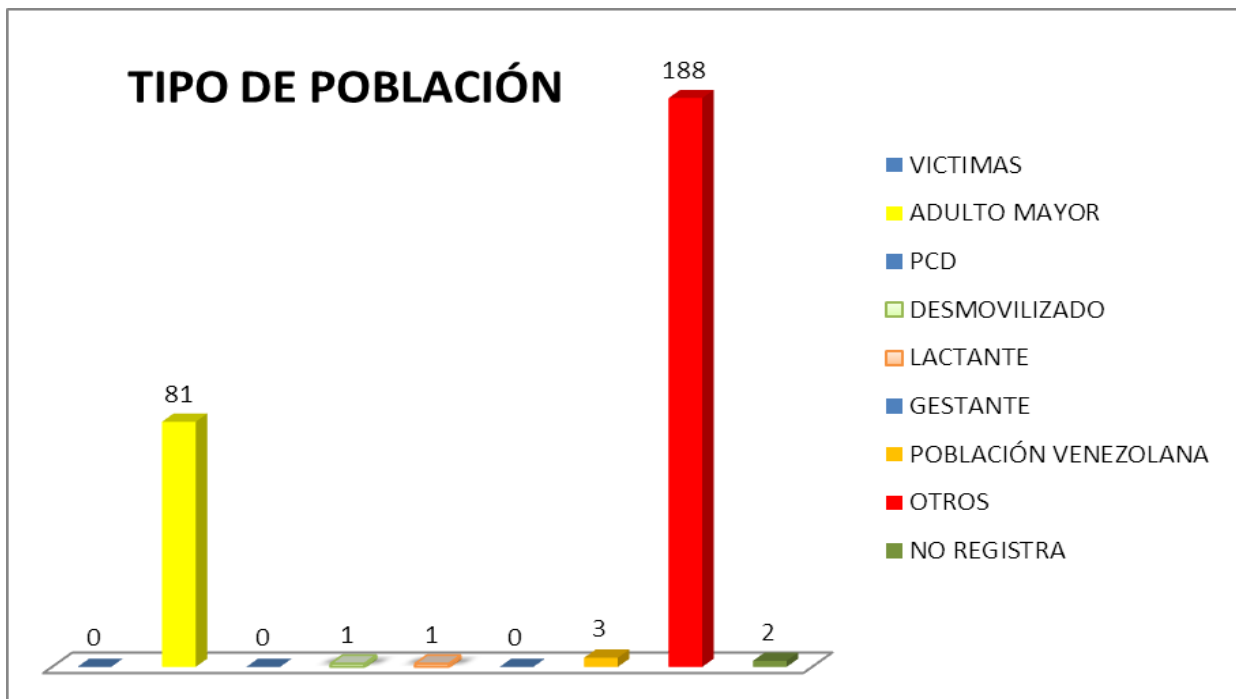


El anterior gráfico hace referencia al número de casos atendidos según el género, de los cuales 121 fueron del grupo femenino que equivale a un 43,84% de la población atendida y 155 al masculino para un porcentaje de 56,15% de los 276 usuarios atendidos.

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

TIPO DE POBLACIÓN	N. USUARIOS	%
VICTIMAS	0	0
ADULTO MAYOR	81	29,34
PCD	0	0
DESMOVLIZADO	1	0,36
LACTANTE	1	0,36
GESTANTE	0	0
POBLACIÓN VENEZOLANA	3	1,08
OTROS	188	68,11
NO REGISTRA	2	0,72
<b>TOTAL</b>	<b>276</b>	<b>100%</b>



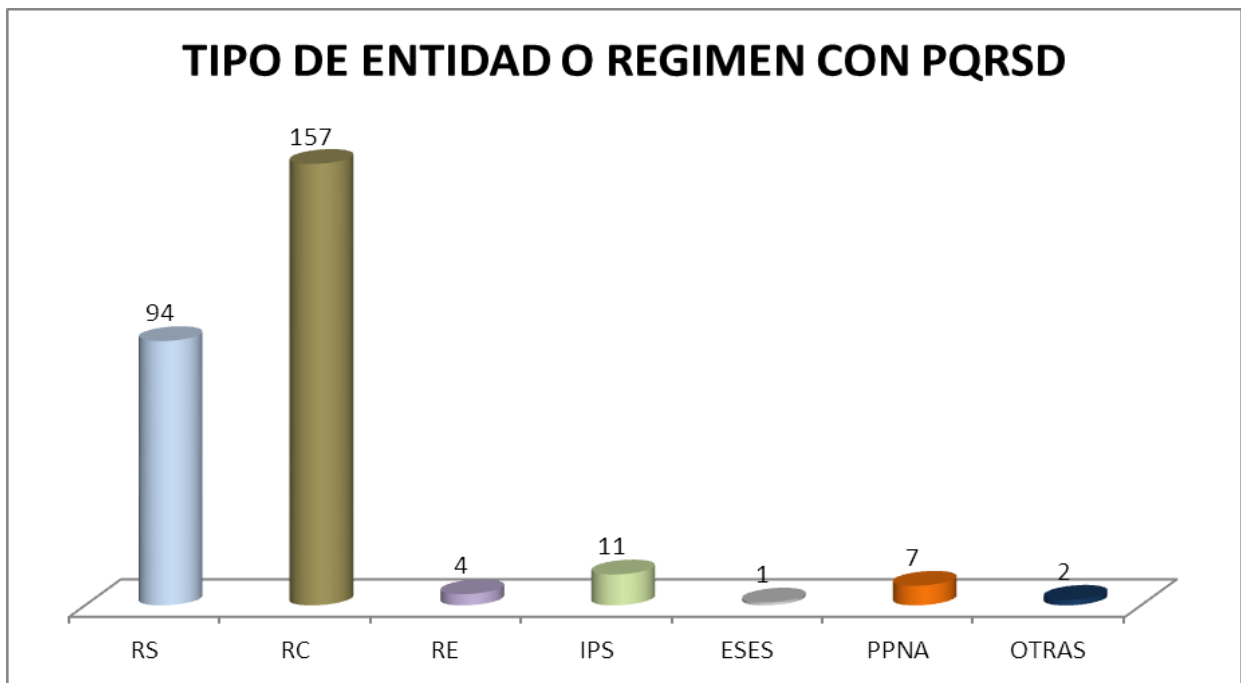


El anterior gráfico permite establecer los grupos de personas desde un enfoque diferencial, destacándose el grupo “otros” con 188 usuarios atendidos para un porcentaje del 68,11%, adulto mayor con 81 casos, 1 de población lactante y 3 de personas deportadas de la república Bolivariana de Venezuela, dentro del IV 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	94	34,05
RC	157	56,88
RE	4	1,44
IPS	11	3,98
ESES	1	0,36
PPNA	7	2,53
OTRAS	2	0,72
<b>TOTAL</b>	<b>276</b>	<b>100%</b>





El anterior gráfico nos muestra que durante el IV 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 157 casos que equivalen al 56,88%, seguido por el régimen subsidiado con 94, contra las IPS se tramitaron 11 solicitudes, 1 a las ESES, 4 contra las entidades de Régimen Especial y 2 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.

<b>EAPB DEL REGIMEN CONTRIBUTIVO CON PQRSD</b>	<b>Nº USUARIOS</b>	<b>%</b>
CAFESALUD	109	69,42
COOMEVA	26	16,56
NUEVA EPS	18	11,46
SANITAS	3	1,91
FUERA DEL DPTO	1	0,63
<b>TOTAL</b>	<b>157</b>	<b>100%</b>





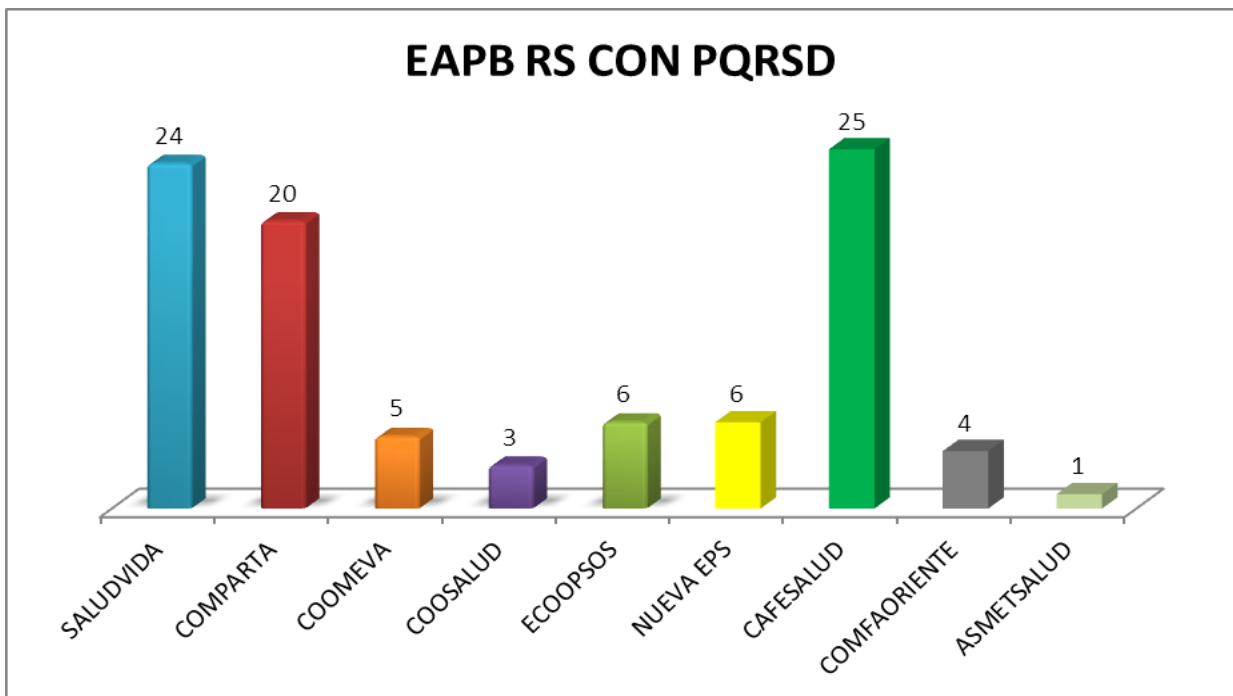
El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que recepcionaron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, contra las EAPB del régimen Contributivo, de los 276 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 157 personas se quejaron contra estas entidades de salud del régimen contributivo. Cabe destacar que la EAPB Contributiva con mayor N° de casos recepcionados fue Cafesalud (109) que equivale al 69,42% seguida Coomeva (26) Nueva EPS con (18) entre otras.

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

<b>EAPB DEL REGIMEN SUBSIDIADO CON PQRSD.</b>	<b>Nº USUARIOS</b>	<b>%</b>
SALUDVIDA	24	25,53
COMPARTA	20	21,27
COOMEVA	5	5,31
COOSALUD	3	3,19
ECOOPSOS	6	6,38
NUEVA EPS	6	6,38
CAFESALUD	25	26,59
COMFAORIENTE	4	4,25
ASMETSALUD	1	1,06
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>





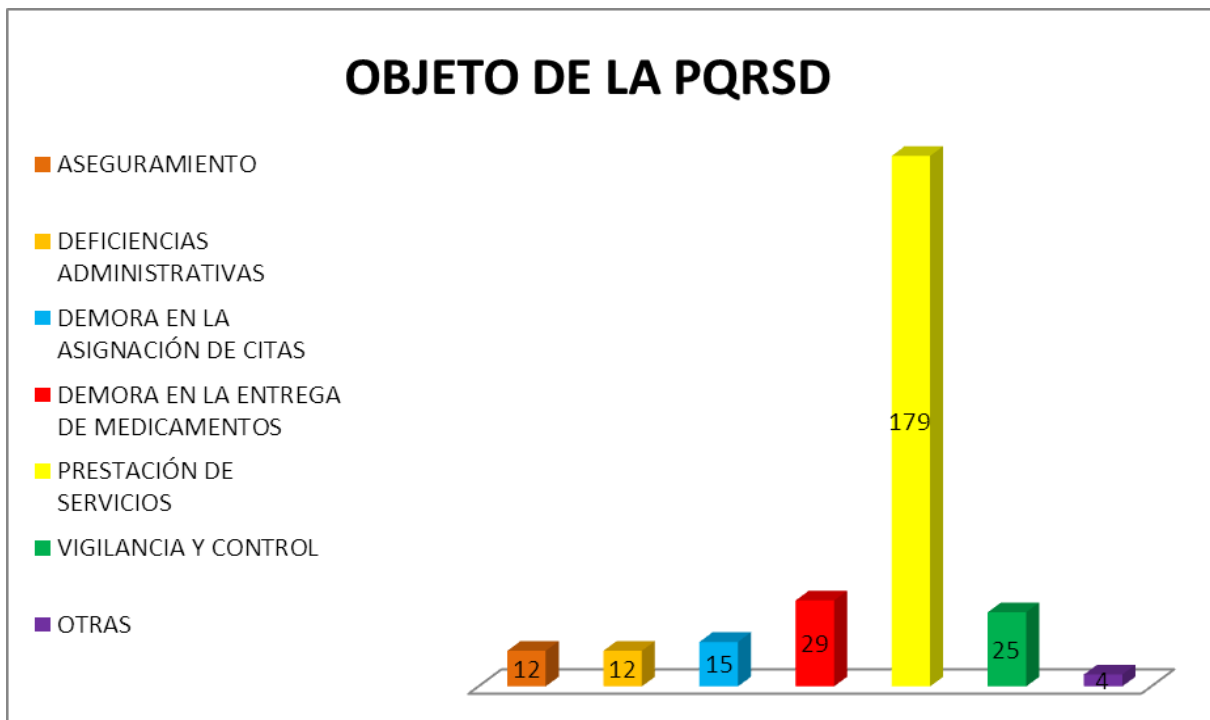


En cuanto a los tramites y recepciones de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias realizadas en contra de las EAPB Subsidiadas, se recibieron 94 casos distribuidos de la siguiente manera; El más alto fue cafesalud con 25 casos, seguido de Saludvida con 24 que equivalen al 25,53%, Comparta 20, nueva EPS 6 y Coomeva 5 usuarios, entre otros.

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	%
ASEGURAMIENTO	12	4,34
DEFICIENCIAS ADMINISTRATIVAS	12	4,34
DEMORA EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS	15	5,43
DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	29	10,50
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	179	64,85
VIGILANCIA Y CONTROL	25	9,05
OTRAS	4	1,44
<b>TOTAL</b>	<b>276</b>	<b>100%</b>



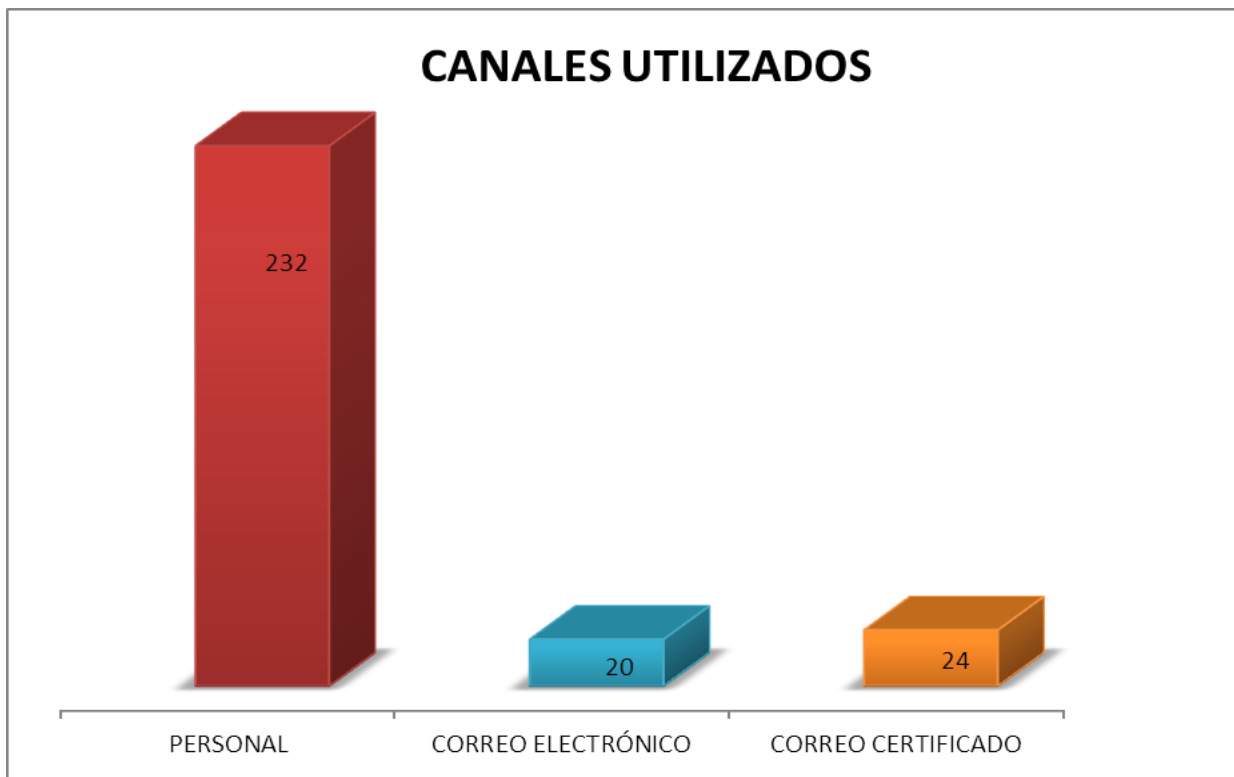


En cuanto al objeto por el cual se tramitaron las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la oficina de servicio de atención a la comunidad SAC, 179 se recibieron por la deficiente prestación de Servicios en las entidades de Salud, que equivalen al 64,85%, 15 por la demora en la asignación de citas médicas o autorizaciones, 12 por aseguramiento, 29 por la no entrega de medicamentos, 12 por deficiencias administrativas, 25 por vigilancia y control y 4 por otros motivos, para un total de 276 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 cuarto trimestre del 2016, de forma personal, a través del correo electrónico o página web, correo certificado o teléfono.

CANALES UTILIZADOS	N° ATENCIONES	%
PERSONAL	232	84,05
CORREO ELECTRÓNICO	20	7,24
CORREO CERTIFICADO	24	8,69
<b>TOTAL</b>	<b>276</b>	<b>100%</b>





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 276 PQRSD recibidas, 232 se realizaron de forma personal, que equivale al 84,05% de las personas atendidas, 20 por medio del correo electrónico de la oficina del SAC y a través de la página web y 24 por correo certificado. Todos estos canales se utilizaron según el anterior grafico en el IV trimestre del 2016.

#### 11. Informe de seguimiento a la gestión de la información ley 1712 de 2014.

*Art. 24 Del derecho a la información:* toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier sujeto obligado, en la forma y condiciones que establece esta ley y la constitución.

*Art. 25 Solicitud de acceso a la información pública:* es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

<b>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</b>	<b>N°</b>
NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	2
NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN	2
TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD	
NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	0

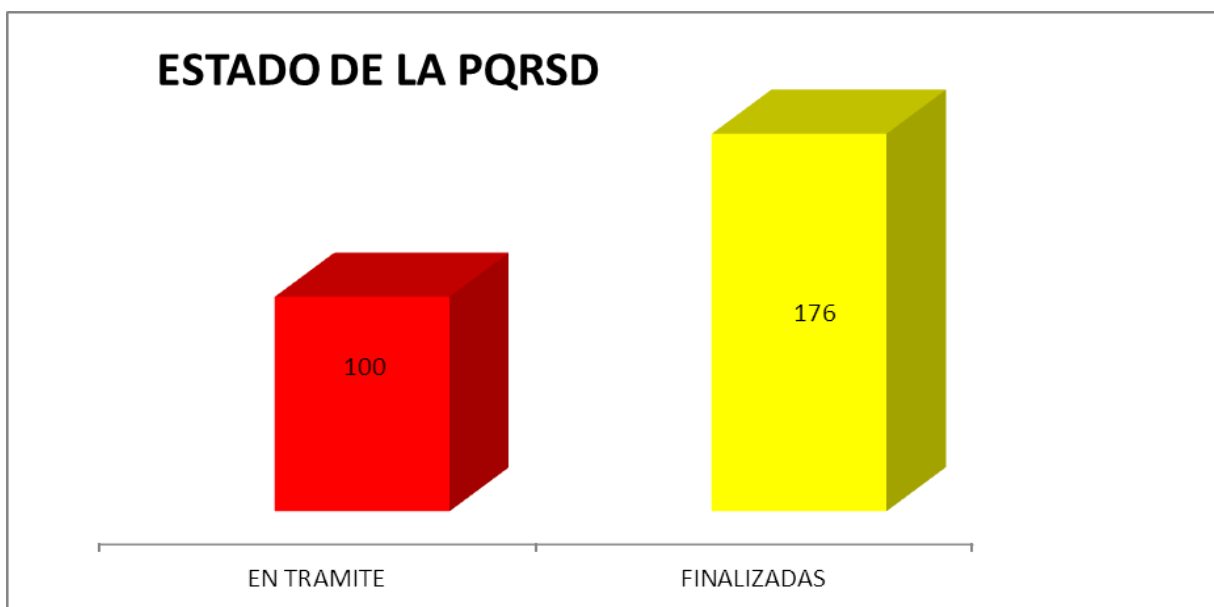
El anterior cuadro nos muestra las solicitudes de información recibidas a través de la página del web, en total se recibieron 2 solicitudes de información las cuales fueron



enviadas internamente, la primera al área de Vigilancia y Control y medicamentos, la segunda al área de Salud Ambiental, estas solicitudes fueron recibidas durante el IV trimestre de 2016.

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

<b>ESTADO DE LA PQRSD IV TRIMESTRE 2016</b>	<b>N° ATENCIONES</b>	<b>%</b>
EN TRAMITE	100	36,23
FINALIZADAS	176	63,76
<b>TOTAL</b>	<b>276</b>	<b>100%</b>





De las 276 PQRSD recibidas en el cuarto trimestre del 2016 (octubre, noviembre, diciembre) se encuentran finalizadas 176 que equivalen al 63,76%, y en trámite 100 que corresponden al 36,23% 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 y III TRIMESTRE DEL 2016**

De las 733 PQRSD recibidas durante el primer trimestre (enero, febrero, marzo) y segundo trimestre (abril, mayo, junio) y tercer trimestre de 2016 (julio, agosto, septiembre) se encuentran finalizadas 613 y en trámite 120, 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><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b> Instituto Departamental de Salud</p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-03</b> <b>Versión: 04</b></p>	<p><b>COMUNICACION EXTERNA</b></p>	<p><b>Página 13 de 13</b></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  
Servicio de Atención a la Comunidad (SAC)  
Instituto Departamental de Salud  
Norte de Santander  
[sacids2010@gmail.com](mailto:sacids2010@gmail.com)  
3138004575 – 3504946852  
5711319 Ext. 117 - 120



Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.  
Teléfonos: 5715905- 5711319 - Fax 5717401. Email - [director@ids.gov.co](mailto:director@ids.gov.co)  
[www.ids.gov.co](http://www.ids.gov.co)