
 <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 12</p>

**INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS DEL I TRIMESTRE 2017
(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 de 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; 48 peticiones, 394 quejas, 1 reclamos, 1 denuncias y 0 sugerencias, para un total de 444.

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

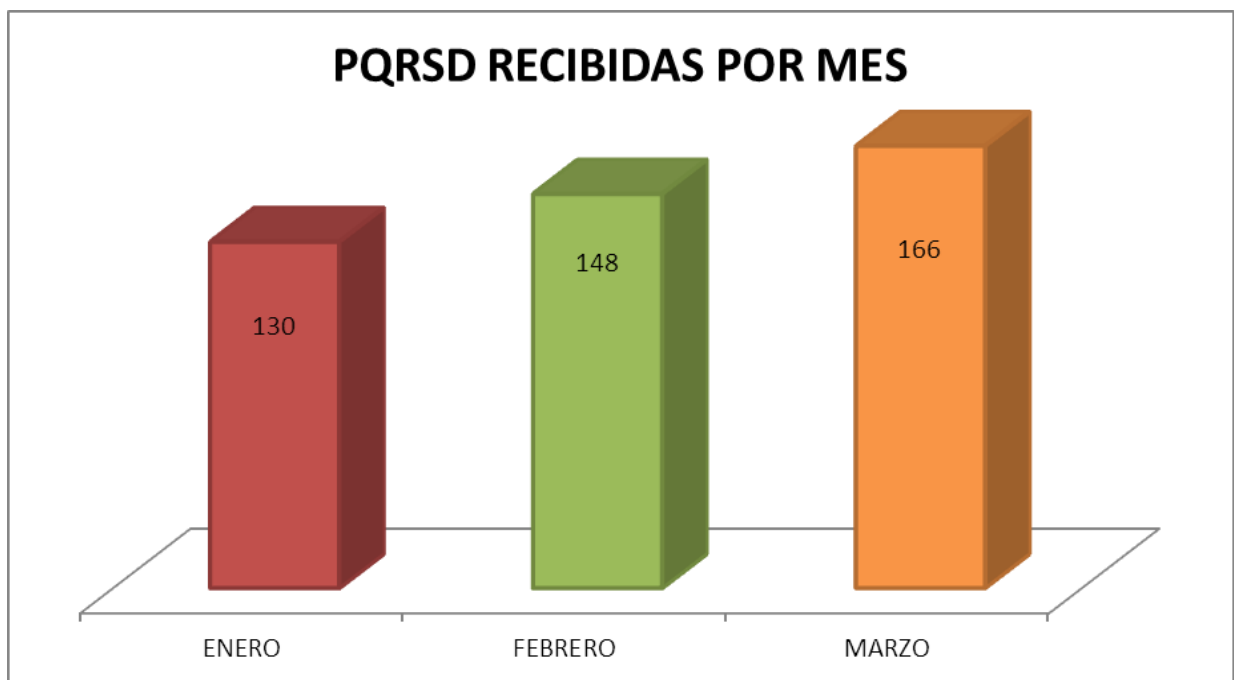


 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-03 Versión: 04</p>	<p>COMUNICACION EXTERNA</p>	<p>Página 2 de 12</p>

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS DEL I TRIMESTRE DEL 2017
(ENERO, FEBRERO, MARZO)**

1. Distribución mensual de las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, recepcionadas en la Oficina de Servicio de Atención a la Comunidad, durante el primer trimestre de 2017.

MES	N. ATENCIONES	%
ENERO	130	29.27
FEBRERO	148	33.33
MARZO	166	37.38
TOTAL	444	100%

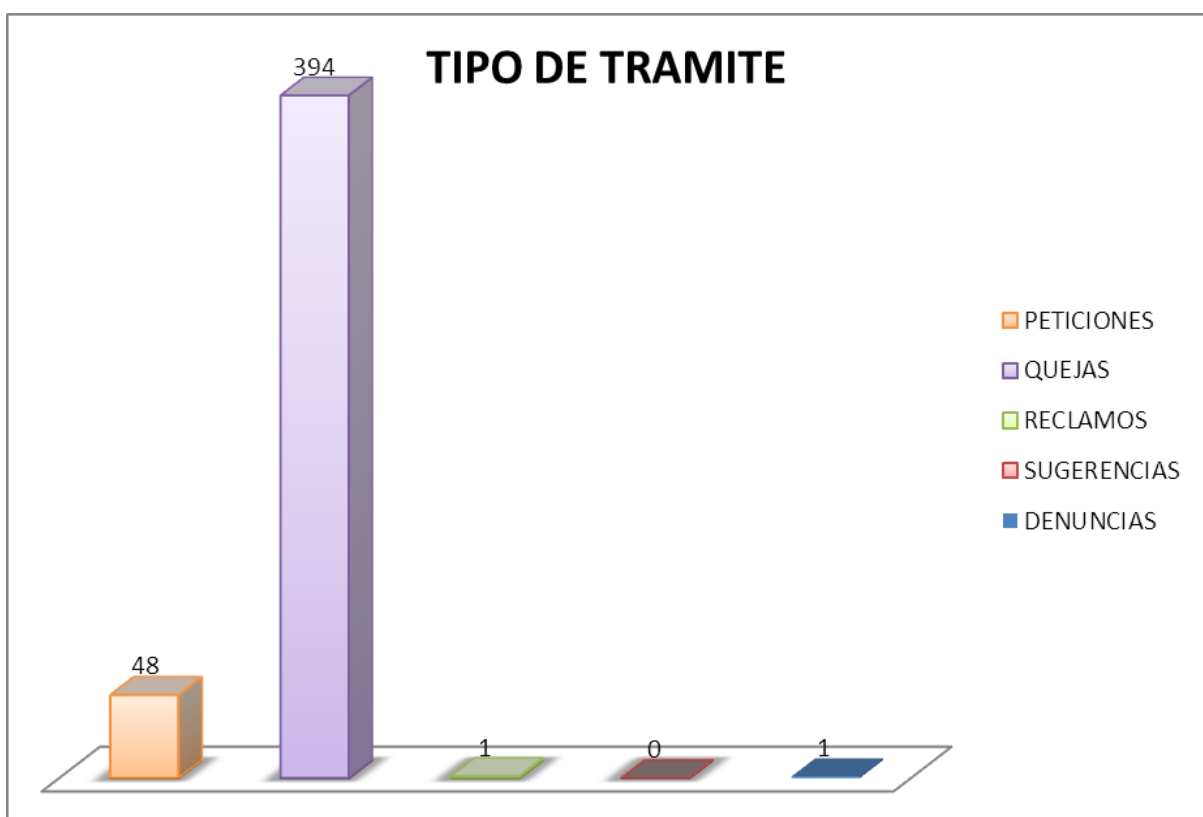


En el presente gráfico se ve reflejado el número de casos atendidos durante el primer trimestre del año 2017, correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que fueron recibidas y tramitadas, siendo marzo el mes más representativo con 166 casos que equivalen al 37,38% de la población atendida, enero con 130 PQRS D para un 29,27%, febrero con 148 para un total de 444 recepcionadas y tramitadas.



2. Distribución total de las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, instauradas contra las entidades de Salud, correspondientes al primer trimestre del 2017.

TIPO DE PQRSD	N.	%
PETICIONES	48	10,81
QUEJAS	394	88,73
RECLAMOS	1	0,22
SUGERENCIAS	0	0
DENUNCIAS	1	0,22
TOTAL	444	100%

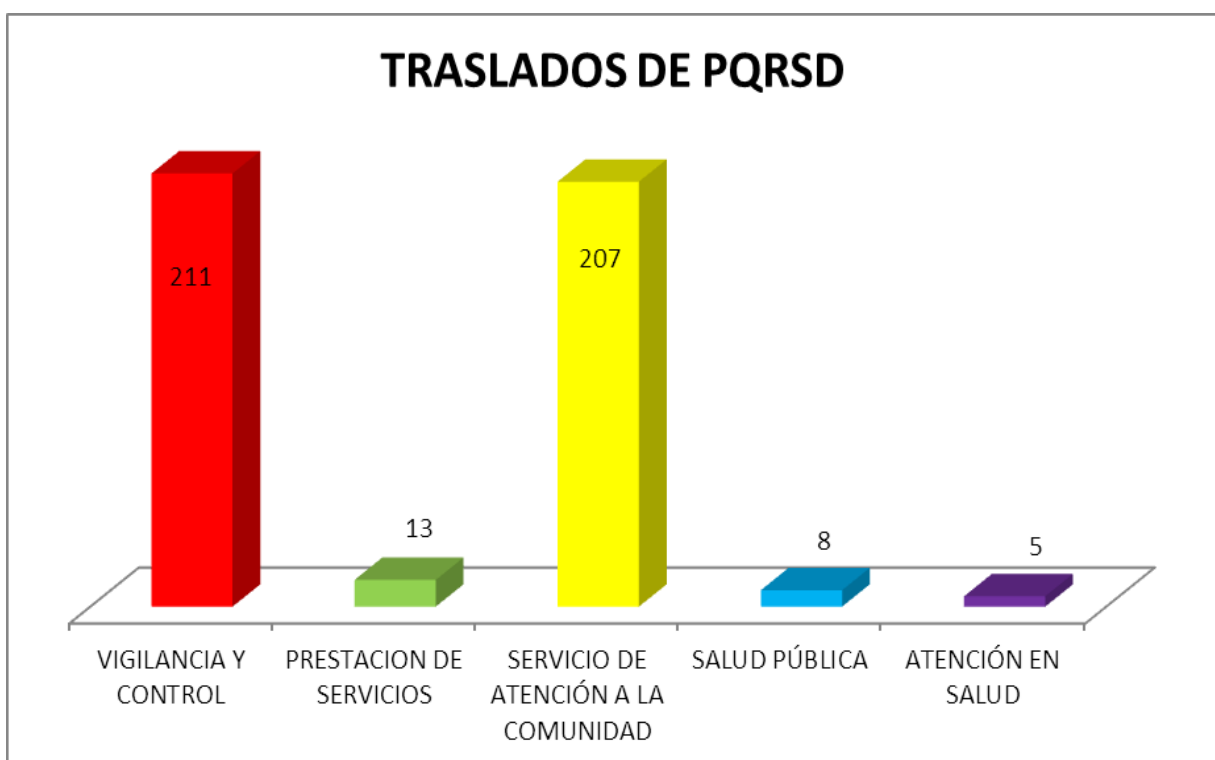


De acuerdo a los servicios, gestiones y trámites realizados, de los casos recibidos, 394 se tramitaron como quejas lo cual equivale al 88,73% de la población atendida, 48 se recibieron como peticiones lo que nos muestra un 10,81% y 1 denuncia, contra las entidades de salud del departamento.



3. Distribución de las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, trasladadas según competencia de cada área del instituto departamental de salud.

DEPENDENCIAS DEL IDS	N. TRASLADOS	%
VIGILANCIA Y CONTROL	211	47,52
PRESTACION DE SERVICIOS	13	2,92
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD	207	46,62
SALUD PÚBLICA	8	1,80
ATENCIÓN EN SALUD	5	1,12
TOTAL	444	100%

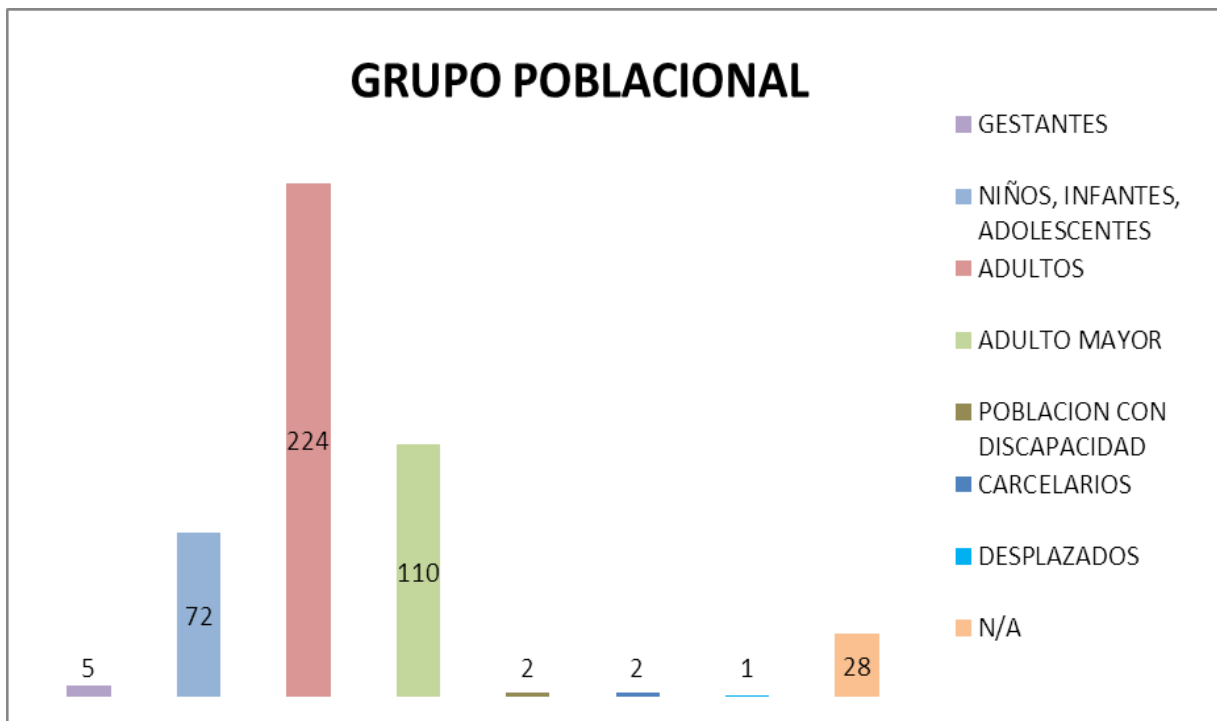


Según el gráfico de las 444 PQRSD recibidas en los diferentes canales de recepción de servicio de atención al ciudadano; 211 se trasladaron a vigilancia y control, que equivalen 47,52%, 13 a la dependencia de prestación de Servicios, 207 fueron gestionadas y tramitadas a través de la oficina de servicio de atención a la comunidad, para un 46,62% de las quejas recibidas, 8 para el grupo de salud pública y 5 al grupo de Atención en salud.



4. Distribución correspondiente según el grupo poblacional de los usuarios atendidos durante el primer trimestre del 2017 de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recepcionadas a través de la oficina Servicio de atención a la comunidad.

GRUPO POBLACIONAL	Nº DE USUARIOS	%
GESTANTES	5	1,12
NIÑOS, INFANTES, ADOLESCENTES	72	16,21
ADULTOS	224	50,45
ADULTO MAYOR	110	24,77
POBLACION CON DISCAPACIDAD	2	0,45
CARCELARIOS	2	0,45
DESPLAZADOS	1	0,22
N/A	28	6,30
TOTAL	444	100%

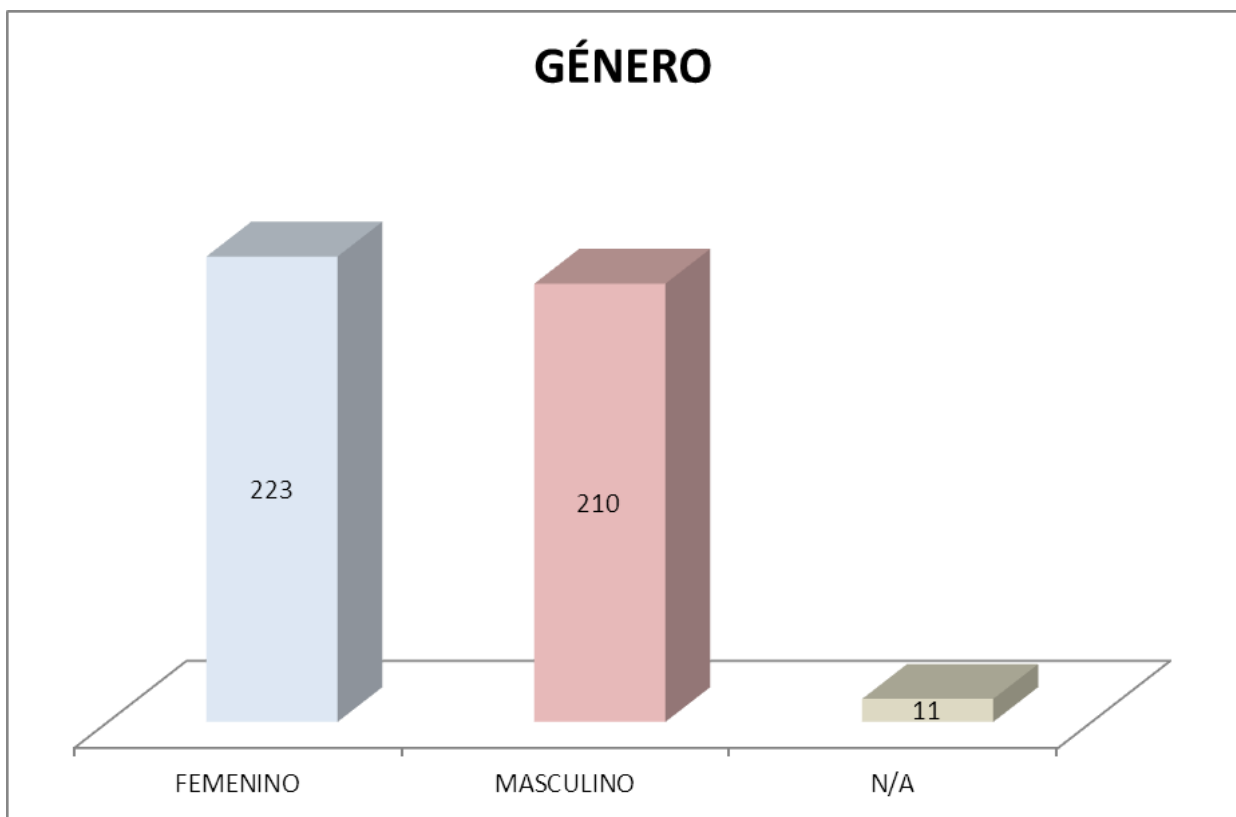


En el presente gráfico se representan las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, distribuidas según el grupo poblacional. De las 444 recepcionadas, 110 casos corresponden a usuarios mayores de 60 años correspondientes al grupo de adulto mayor, también encontramos el grupo adultos con 224 personas atendidas, siendo este el grupo predominante correspondiente al 50,45% de la población atendida, durante el I trimestre de 2017.





5. Distribución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas según el género, durante el I Trimestre de 2017.

PQRS RECIBIDAS SEGUN GÉNERO	N- USUARIOS	%
FEMENINO	223	50,22
MASCULINO	210	47,29
N/A	11	2,47
TOTAL	444	100%



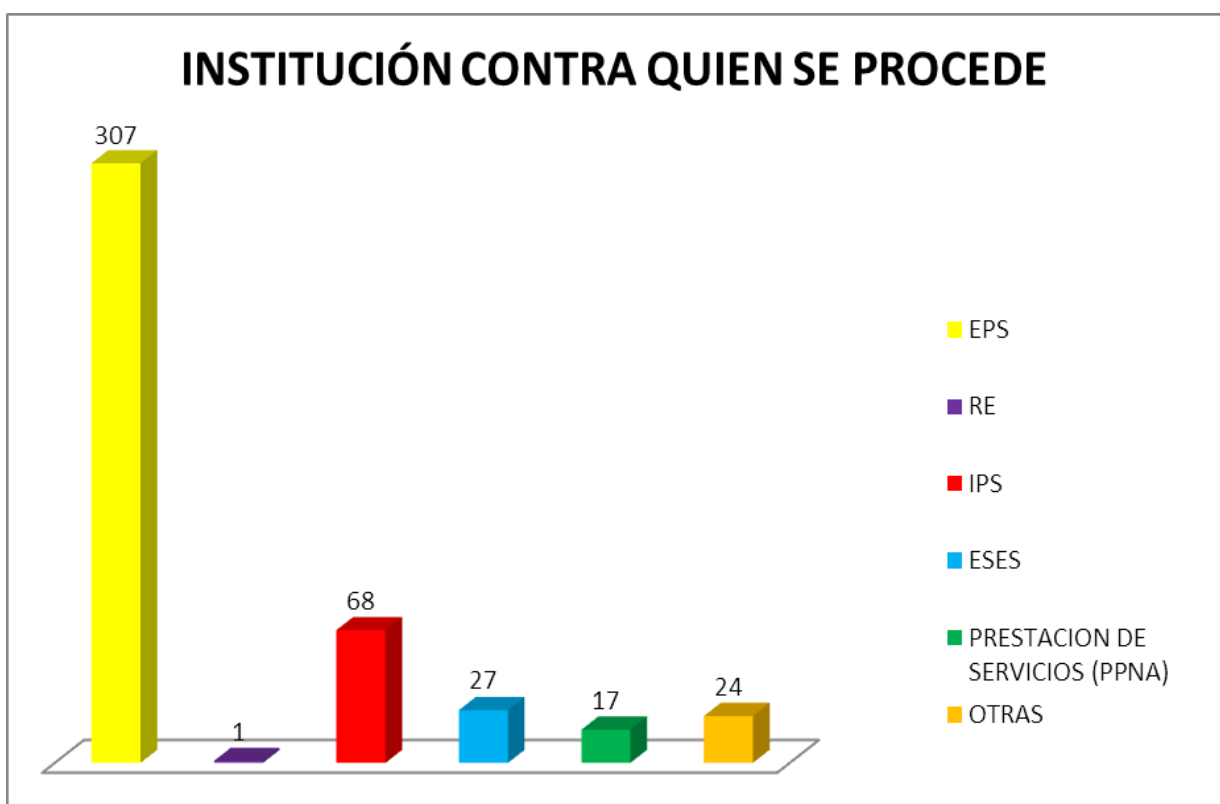
El anterior gráfico hace referencia al número de casos atendidos según el género, de los cuales 223 fueron del grupo femenino que equivale a un 50,22% de la población atendida y 210 al masculino para un porcentaje de 47,29% y 11 N/A, de los 444 usuarios atendidos.



 <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 7 de 12</p>

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

INSTITUCIONES CONTRA QUIEN SE PROCEDE	N°	%
EPS	307	69,14
RE	1	0,22
IPS	68	15,31
ESES	27	6,08
PRESTACION DE SERVICIOS (PPNA)	17	3,82
OTRAS	24	5,40
TOTAL	444	100%

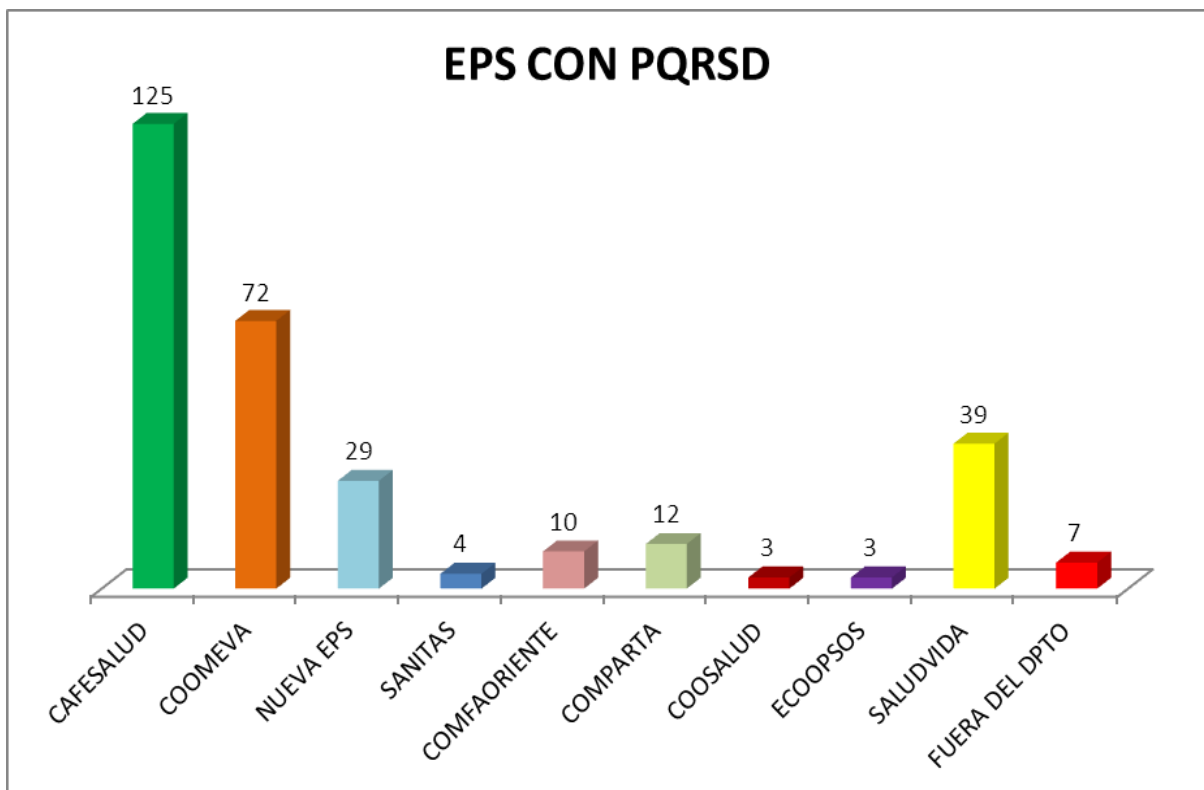


El anterior gráfico nos muestra que durante el I trimestre del año 2017, las instituciones, contra quienes se registraron PQRSD ante la oficina del SAC del Instituto Departamental de Salud, fueron; EPS del régimen Contributivo y Subsidiado con 307 casos que equivalen al 69,14%, seguido por las IPS con 68, ESES 27, entidades de Régimen especial 1 y 24 en otras que corresponden a instituciones públicas y privadas, también se registraron 17 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 EPS

EPS CON PQRSD	Nº USUARIOS	%
CAFESALUD	125	41,11
COOMEVA	72	23,68
NUEVA EPS	29	9,53
SANITAS	4	1,31
COMFAORIENTE	10	3,28
COMPARTA	12	3,94
COOSALUD	3	0,98
ECOOPSOS	3	0,98
SALUDVIDA	39	12,82
FUERA DEL DPTO	7	2,30
TOTAL	304	100%



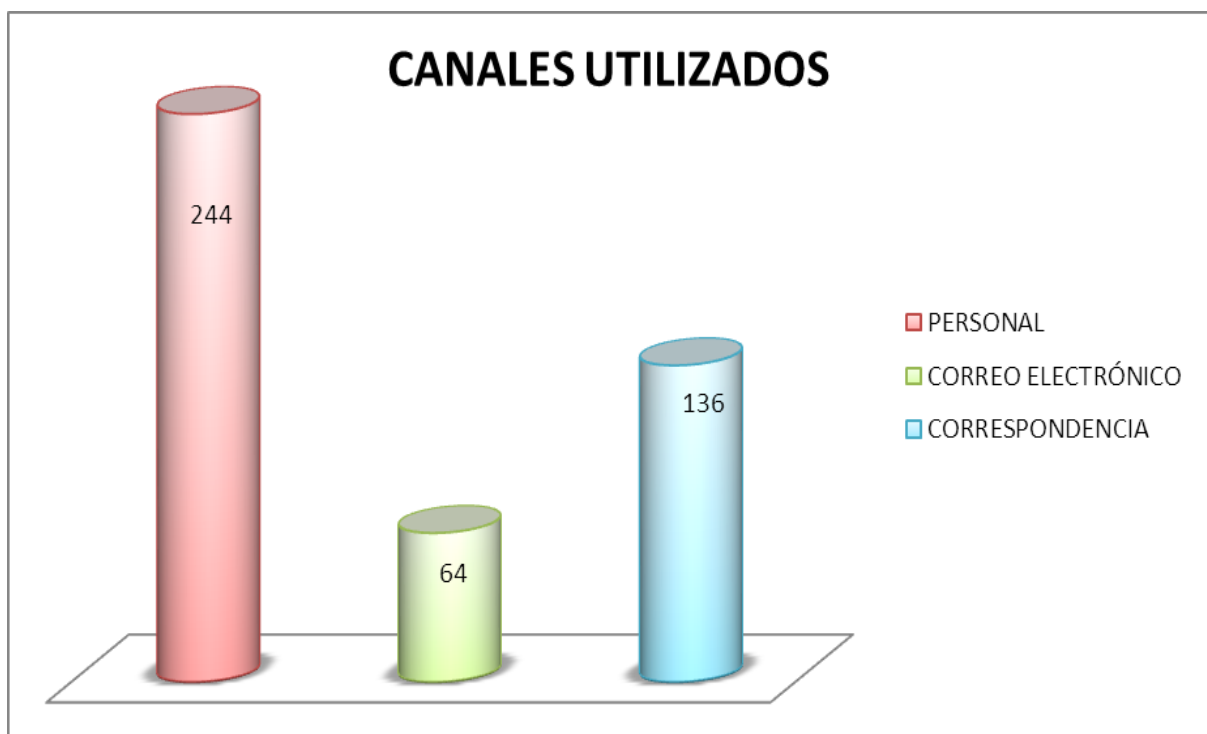
El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que recibieron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, contra las EPS, de los 444 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 304 personas se quejaron contra estas entidades de salud. Cabe destacar que la EPS con mayor N° de casos recepcionados fue Cafesalud (125) que equivale al 41,11% seguida Coomeva (72) Saludvida con (39) y Nueva EPS con (29) entre otras.



 <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 9 de 12</p>

8. 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 2017, de forma personal, a través del correo electrónico o página web y por el área de correspondencia del instituto departamental de salud.

CANALES UTILIZADOS	N° ATENCIONES	%
PERSONAL	244	54,95
CORREO ELECTRÓNICO	64	14,41
CORRESPONDENCIA	136	30,63
TOTAL	444	100%

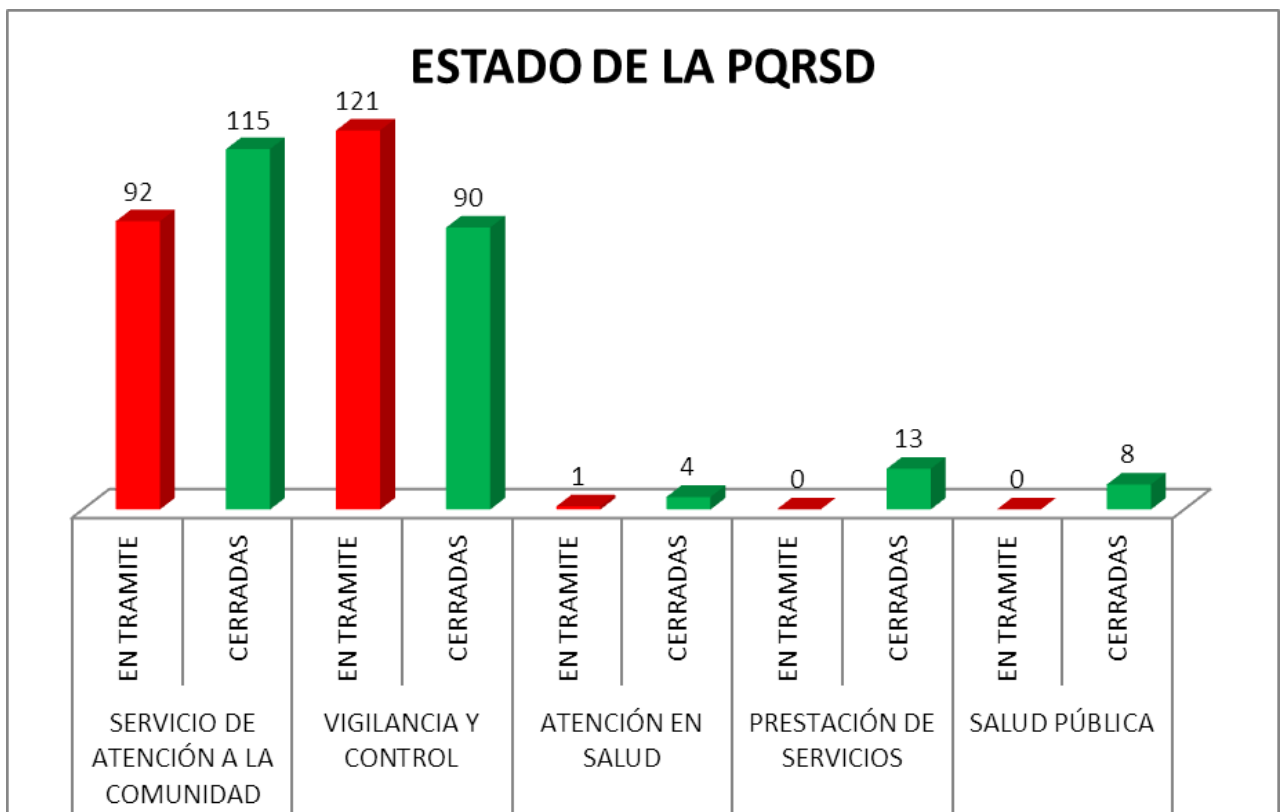




El anterior grafico hace referencia a las rutas de acceso utilizadas para la radicación, tramite y gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a través de los canales existentes en la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano. De las 444 recibidos, 244 se realizaron de forma personal, que equivale al 54,95% de las personas atendidas, 64 por medio del correo electrónico de la oficina del SAC y a través de la página web y 136 radicadas en la oficina de correspondencia. Todos estos canales se utilizaron según el anterior grafico en el I trimestre del 2017.



9.Estado de las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, recepcionadas a través de la oficina del SAC y trasladadas hacia Vigilancia y Control, Atención en Salud, Salud Pública, Prestación de servicios y las tramitadas en la oficina Servicio de Atención a la Comunidad, durante el primer trimestre del 2017

DEPENDENCIA	ESTADO	N°	%
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD	EN TRAMITE	92	44,44
	CERRADAS	115	55,55
	TOTAL	207	46,62
VIGILANCIA Y CONTROL	EN TRAMITE	121	57,34
	CERRADAS	90	42,65
	TOTAL	211	47,52
ATENCIÓN EN SALUD	EN TRAMITE	1	20
	CERRADAS	4	80
	TOTAL	5	1,12
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	EN TRAMITE	0	0
	CERRADAS	13	100
	TOTAL	13	2,92
SALUD PÚBLICA	EN TRAMITE	0	0
	CERRADAS	8	100
	TOTAL	8	1,80
	TOTAL	444	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 11 de 12</p>

De las 444 PQRSD recibidas en el primer trimestre del 2017 (enero, febrero, marzo) en el servicio de atención al ciudadano, de las 207 que equivalen al 46,62% gestionadas y tramitadas, se encuentran cerradas 115 y en trámite 92. Hacia el subgrupo de Vigilancia y control se trasladaron 211 para un porcentaje de 47,52% de las cuales 121 están en trámite y 90 cerradas. En el Grupo de atención en salud se trasladaron 5, 1 sigue en trámite y las 4 restantes cerradas. Al área de Prestación de Servicios se trasladaron 13, las cuales se encuentran cerradas. Al Grupo de Salud Pública se trasladaron 8 y todas se encuentran finalizadas.

10. 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.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	N°
NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	15
NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA DEPENDENCIA	15
TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD	2 a 5 Días
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 del correo electrónico y página web del Instituto Departamental de Salud. Las 15 solicitudes de información recibidas por estos medios, fueron trasladadas y solucionadas por el área de Recursos Humanos, en un tiempo de 2 a 5 días.



 <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 12</p>

Nota. La presente información estadística, fue obtenida de la Matriz de radicación y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en la oficina de Servicio de Atención a la Comunidad del Instituto Departamental de Salud.

LILIANA CONTRERAS ABRIL

Coordinadora
Servicio de Atención a la Comunidad (SAC)
Instituto Departamental de Salud
Norte de Santander
sac@ids.gov.co
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
www.ids.gov.co