INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL II TRIMESTRE 2017 (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, 435 quejas, 0 reclamos, 2 denuncias y 0 sugerencias, para un total de 469.

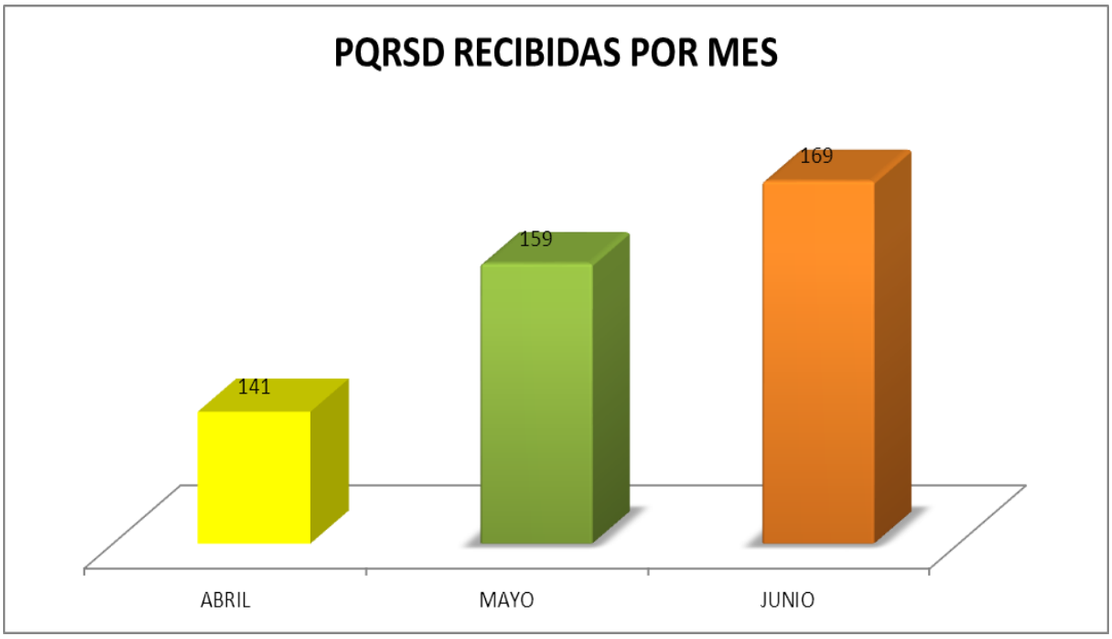
En cumplimiento a la ley 1712 de 2014 se presenta informe de seguimiento a la gestión de la información, dicha información en el literal h) del artículo 11 de esta ley; Los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las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

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL II TRIMESTRE DEL 2017 (ABRIL, MAYO, JUNIO)

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

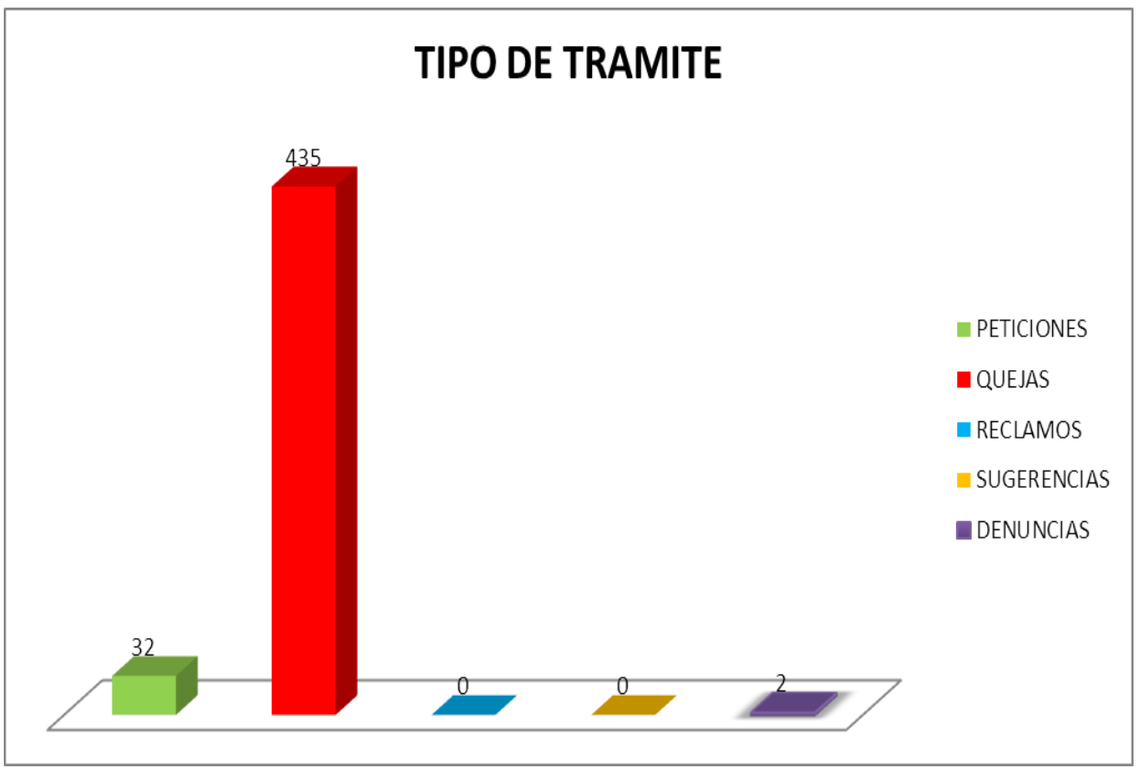
MES	N· ATENCIONES	%
ABRIL	141	30,06
MAYO	159	33,90
JUNIO	169	36,03
TOTAL	**469**	**100%**



En el presente gráfico se ve reflejado el número de casos atendidos durante el segundo trimestre del año 2017, correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que fueron recibidas y tramitadas, siendo junio el mes más representativo con 169 casos que equivalen al 36,03% de la población atendida, mayo con 159 PQRSD para un 33,90%, abril con 141 para un total de 469 recepcionadas y tramitadas.

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

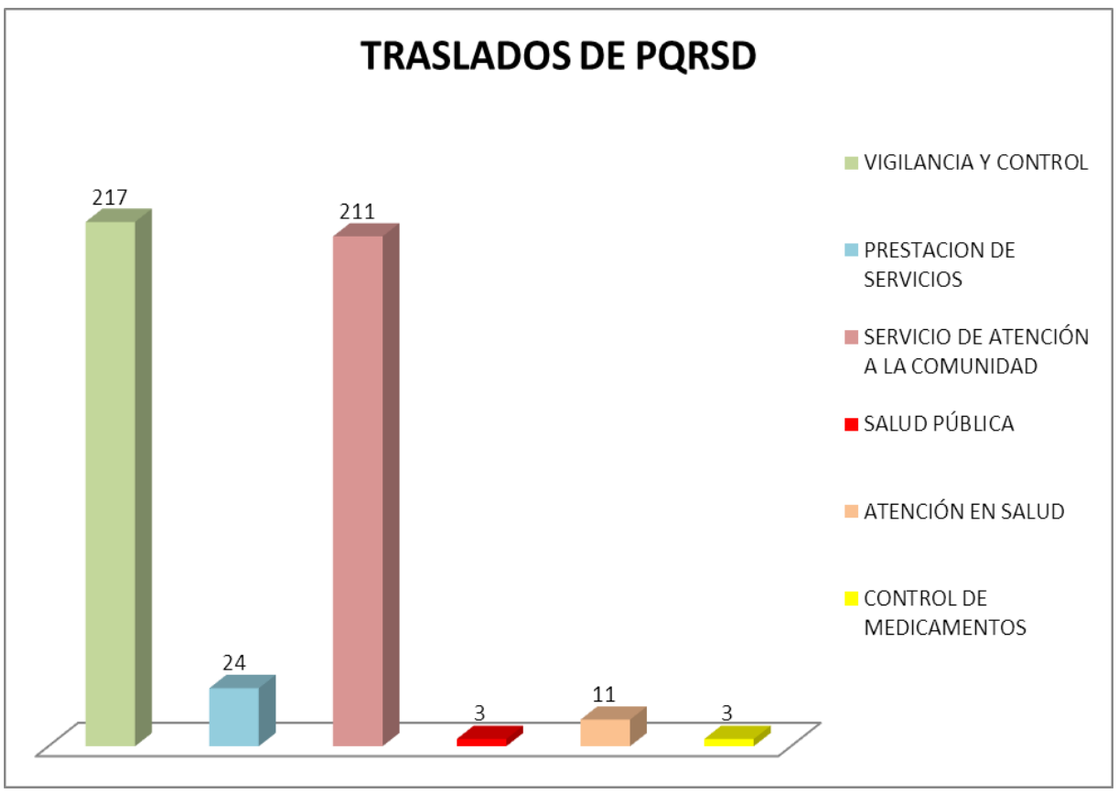
TIPO DE PQRSD	N.	%
PETICIONES	32	6,82
QUEJAS	435	92,7
RECLAMOS	0	0
SUGERENCIAS	0	0
DENUNCIAS	2	0,42
TOTAL	**469**	**100%**



De acuerdo a los servicios, gestiones y trámites realizados, de los casos recibidos, 435 se tramitaron como quejas lo cual equivale al 92,7% de la población atendida, 32 se recepcionaron como peticiones lo que nos muestra un 6,82% y 2 denuncias, 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.

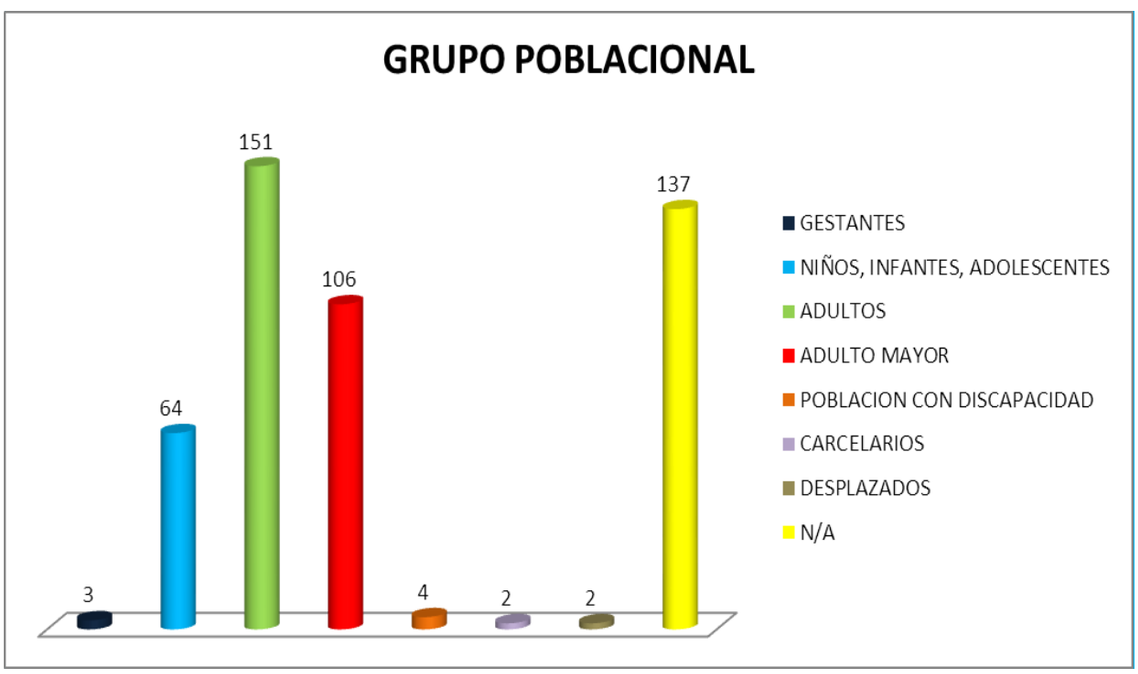
DEPENDENCIAS DEL IDS	N. TRASLADOS	%
VIGILANCIA Y CONTROL	217	46,26
PRESTACION DE SERVICIOS	24	5,11
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD	211	44,98
SALUD PÚBLICA	3	0,63
ATENCIÓN EN SALUD	11	2,34
CONTROL DE MEDICAMENTOS	3	0,63
TOTAL	**469**	**100%**



Según el grafico de las 469 PQRSD recibidas en los diferentes canales de recepción de servicio de atención al ciudadano; 217 se trasladaron a vigilancia y control, que equivalen 46,26%, 24 a la dependencia de prestación de Servicios, 211 fueron gestionadas y tramitadas a través de la oficina de servicio de atención a la comunidad, para un 44,98% de las quejas recibidas, 3 para el grupo de salud pública, 11 al grupo de Atención en salud y 3 para control de medicamentos.

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

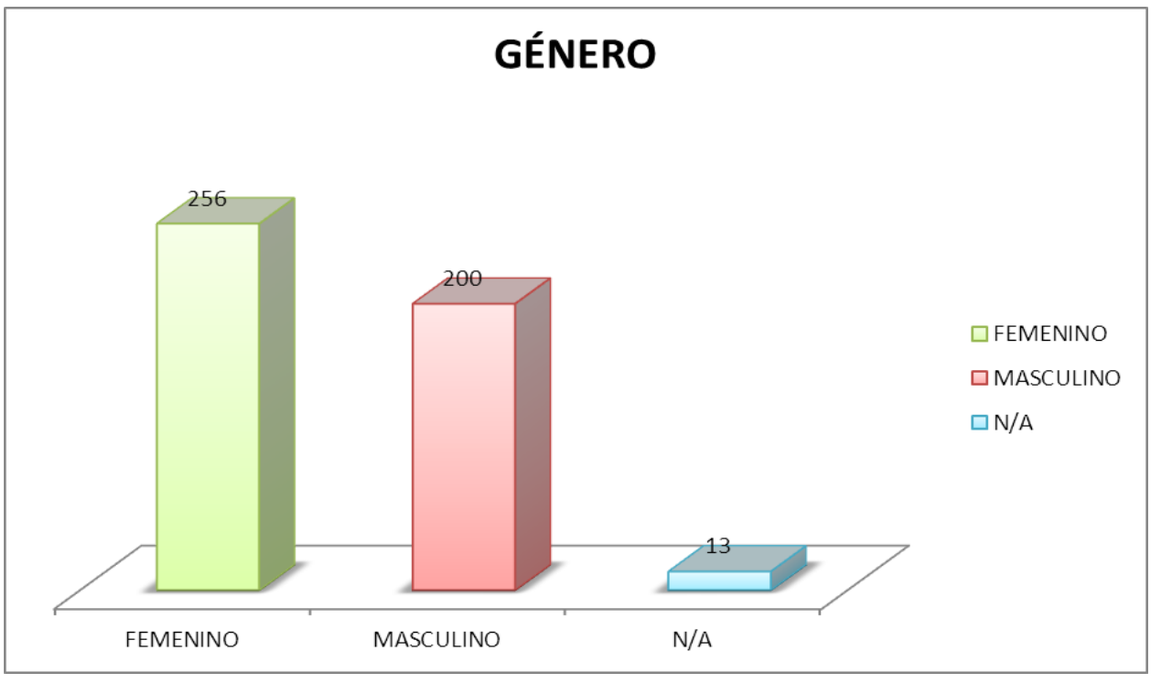
GRUPO POBLACIONAL	Nº DE USUARIOS	%
GESTANTES	3	0,63
NIÑOS, INFANTES, ADOLESCENTES	64	13,64
ADULTOS	151	32,19
ADULTO MAYOR	106	22,60
POBLACION CON DISCAPACIDAD	4	0,85
CARCELARIOS	2	0,42
DESPLAZADOS	2	0,42
N/A	137	29,21
TOTAL	**469**	**100%**



En el presente gráfico se representan las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, distribuidas según el grupo poblacional. De las 469 recepcionadas, 106 casos corresponden a usuarios mayores de 60 años correspondientes al grupo de adulto mayor, tambien encontramos el grupo adultos con 151 personas atendidas, siendo este el grupo predominante correspondiente al 32,19% de la población atendida, carcelarios fueron atendidos 2 y de poblacion desplazada 2, durante el II trimestre de 2017.

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

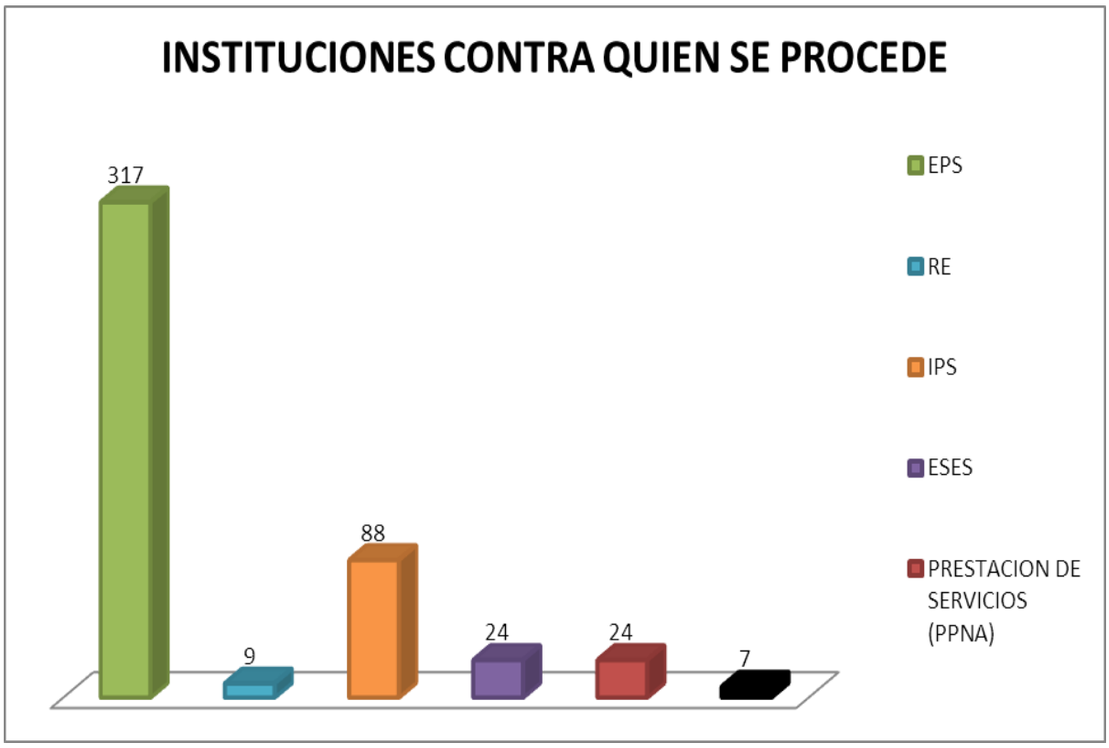
PQRSD RECIBIDAS SEGUN GÉNERO	N· USUARIOS	%
FEMENINO	256	54,58
MASCULINO	200	46,64
N/A	13	2,77
TOTAL	**469**	**100%**



El anterior gráfico hace referencia al número de casos atendidos según el género, de los cuales 256 fueron del grupo femenino que equivale a un 54,58% de la población atendida, 200 al masculino para un porcentaje de 46,64% y 13 N/A, de los 469 usuarios atendidos.

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

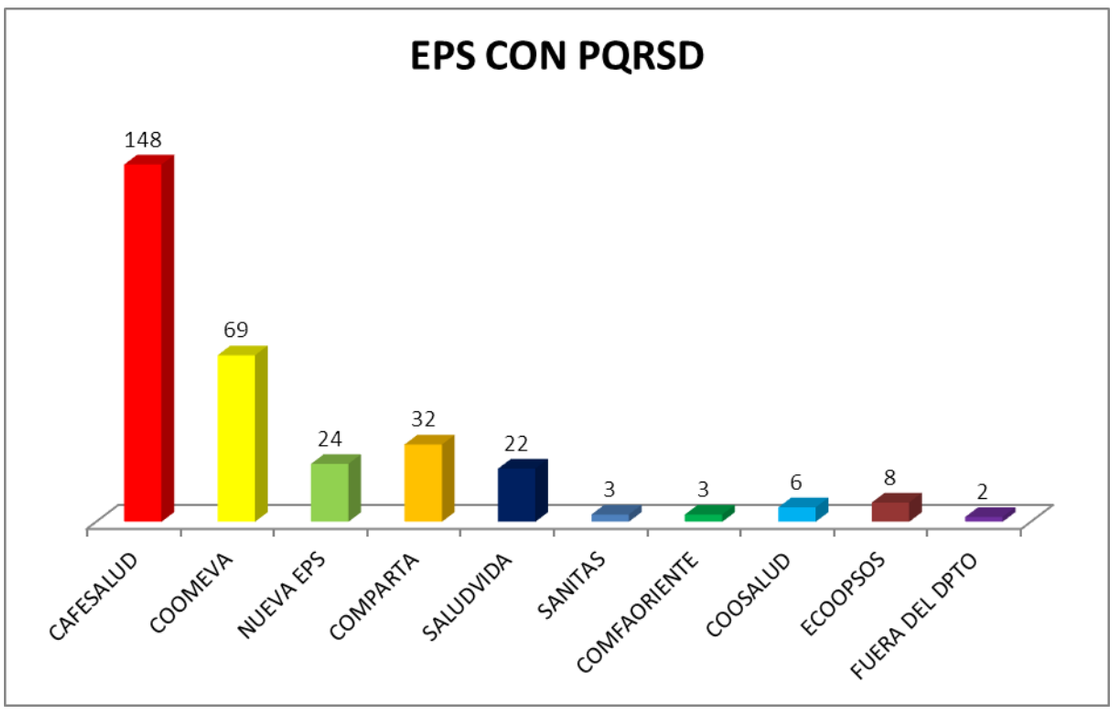
INSTITUCIÓNES CONTRA QUIEN SE PROCEDE	**N°**	**%**
EPS	317	67,59
REGIMEN E.	9	1,91
IPS	88	18,76
ESES	24	5,11
PRESTACION DE SERVICIOS (PPNA)	24	5,11
OTRAS	7	1,49
TOTAL	**469**	**100%**



El anterior gráfico nos muestra que durante el II 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 317 casos que equivalen al 67,59%, seguido por las IPS con 88, ESES 24, entidades de Régimen especial 9 y 7 en otras que corresponden a instituciones públicas y privadas, también se registraron 24 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

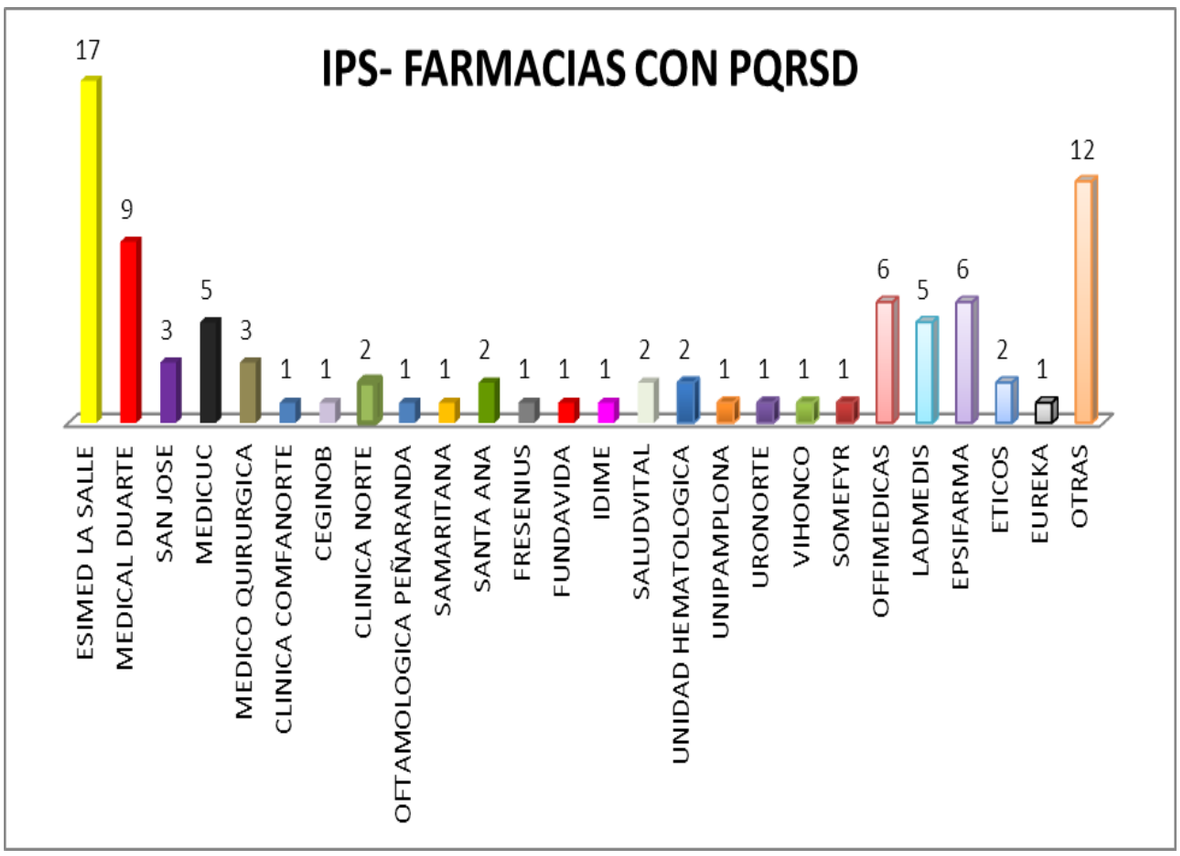
EPS CON PQRSD	Nº USUARIOS	%
CAFESALUD	148	46,68
COOMEVA	69	21,76
NUEVA EPS	24	7,57
COMPARTA	32	10,09
SALUDVIDA	22	6,94
SANITAS	3	0,94
COMFAORIENTE	3	0,94
COOSALUD	6	1,89
ECOOPSOS	8	2,52
FUERA DEL DPTO	2	0,63
TOTAL	**317**	**100%**



El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que recepcionaron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, contra las EPS, de los 469 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 317 personas se quejaron contra estas entidades de salud. Cabe destacar que la EPS con mayor Nº de casos recepcionados fue Cafesalud (148) que equivale al 46,68% seguida Coomeva (69) Comparta con (32) y Nueva EPS con (24) entre otras.

8. Distribución total de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias contra las IPS y FARMACIAS.

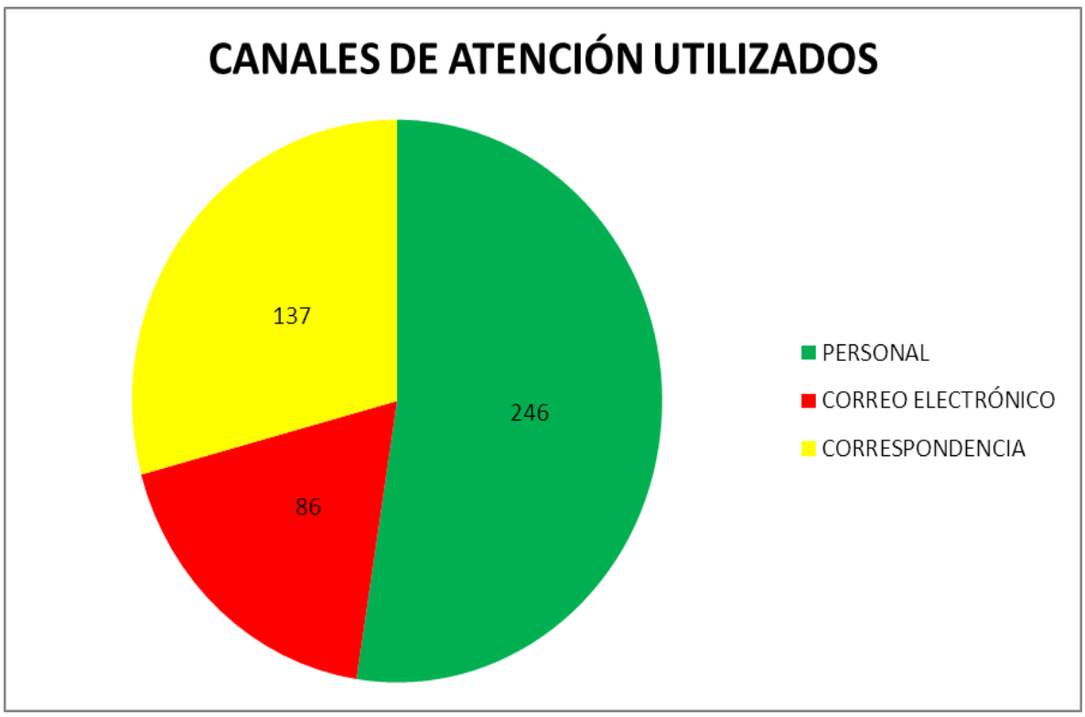
IPS y FARMACIAS CON PQRSD	Nº USUARIOS	%
CLINICA ESIMED LA SALLE	17	19,3
CLINICA MEDICAL DUARTE	9	10,22
CLINICA SAN JOSE	3	3,40
IPS MEDICUC	5	5,68
CLINICA MEDICO QUIRURGICA	3	3,40
CLINICA COMFANORTE	1	1,13
CLINICA CEGINOB	1	1,13
CLINICA NORTE	2	2,27
CLINICA OFTAMOLOGICA PEÑARANDA	1	1,13
CLINICA SAMARITANA	1	1,13
CLINICA SANTA ANA	2	2,27
IPS FRESENIUS	1	1,13
IPS FUNDAVIDA	1	1,13
IPS IDIME	1	1,13
IPS SALUDVITAL	2	2,27
UNIDAD HEMATOLOGICA	2	2,27
CLINICA UNIPAMPLONA	1	1,13
IPS URONORTE	1	1,13
IPS VIHONCO	1	1,13
IPS SOMEFYR	1	1,13
OFFIMEDICAS	6	6,81
LADMEDIS	5	5,68
EPSIFARMA	6	6,81
ETICOS	2	2,27
EUREKA	1	1,13
OTRAS	12	13,63
TOTAL	**88**	**100%**



El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que recepcionaron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, contra las IPS o de los 469 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 88 personas se quejaron contra estas entidades de salud. Cabe destacar que la IPS con mayor Nº de casos recepcionados fue la clínica ESIMED LA SALLE (17) que equivale al 19,3% seguida por la clínica MEDICAL DUARTE (9) OFFIMEDICAS con (6) y EPSIFARMA con (6) entre otras.

9. 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 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	246	52,45
CORREO ELECTRÓNICO	86	18,33
CORRESPONDENCIA	137	29,21
TOTAL	**469**	**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 469 recibidos, 246 se realizaron de forma personal, que equivale al 52,45% de las personas atendidas, 86 por medio del correo electrónico de la oficina del SAC y a través de la página web y 137 radicadas en la oficina de correspondencia. Todos estos canales se utilizaron según el anterior grafico en el II trimestre del 2017.

10. 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 segundo trimestre del 2017

DEPENDENCIA	ESTADO	N°	%
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD	EN TRAMITE	91	43,12
	PARCIAL	3	1,42
	CERRADAS	117	55,4
	TOTAL	211	44,98
VIGILANCIA Y CONTROL	EN TRAMITE	115	52,99
	PARCIAL	18	8,29
	CERRADAS	84	38,70
	TOTAL	217	46,26
ATENCIÓN EN SALUD	EN TRAMITE	1	54,54
	CERRADAS	5	45,45
	TOTAL	6	1,27
ASEGURAMIENTO	EN TRAMITE	5	100
	CERRADAS	0	0
	TOTAL	5	1,06
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	EN TRAMITE	0	0
	CERRADAS	24	100
	TOTAL	24	5,11
SALUD PÚBLICA	EN TRAMITE	0	0
	CERRADAS	3	100
	TOTAL	3	0,63
	TOTAL	**469**	**100%**

De las 469 PQRSD recibidas en el segundo trimestre del 2017 (abril, mayo, junio) en el servicio de atención al ciudadano, de las 211 que equivalen al 44,98% gestionadas y tramitadas, se encuentran cerradas 117, en trámite 91 y 3 parciales en confirmación de respuestas. Hacia el subgrupo de Vigilancia y control se trasladaron 217 para un porcentaje de 46,26% de las cuales 115 están en trámite, 84 cerradas y 18 parciales. En el Grupo de atención en salud se trasladaron 6, de las cuales 1 se encuentran en trámite y 5 cerradas. Al área de Prestación de Servicios se trasladaron 24, las cuales se encuentran finalizadas. Al Grupo de Salud Pública se trasladaron 3 y todas se encuentras finalizadas. Al área de aseguramiento se enviaron 5 las cuales se encuentran abiertas.

11. **ESTADO EN EL QUE SE ENCUENTRAN LAS PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL I TRIMESTRE DEL 2017**

De las 444 PQRSD recibidas durante el primer trimestre (enero, febrero, marzo) y se encuentran finalizadas 308 y en trámite 136, 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.

12. 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	37
NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA DEPENDENCIA	37
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 37 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.

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