
 <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 III TRIMESTRE 2017
(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 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; 16 peticiones, 491 quejas, 0 reclamos, 2 denuncias y 1 sugerencia, para un total de 510.

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

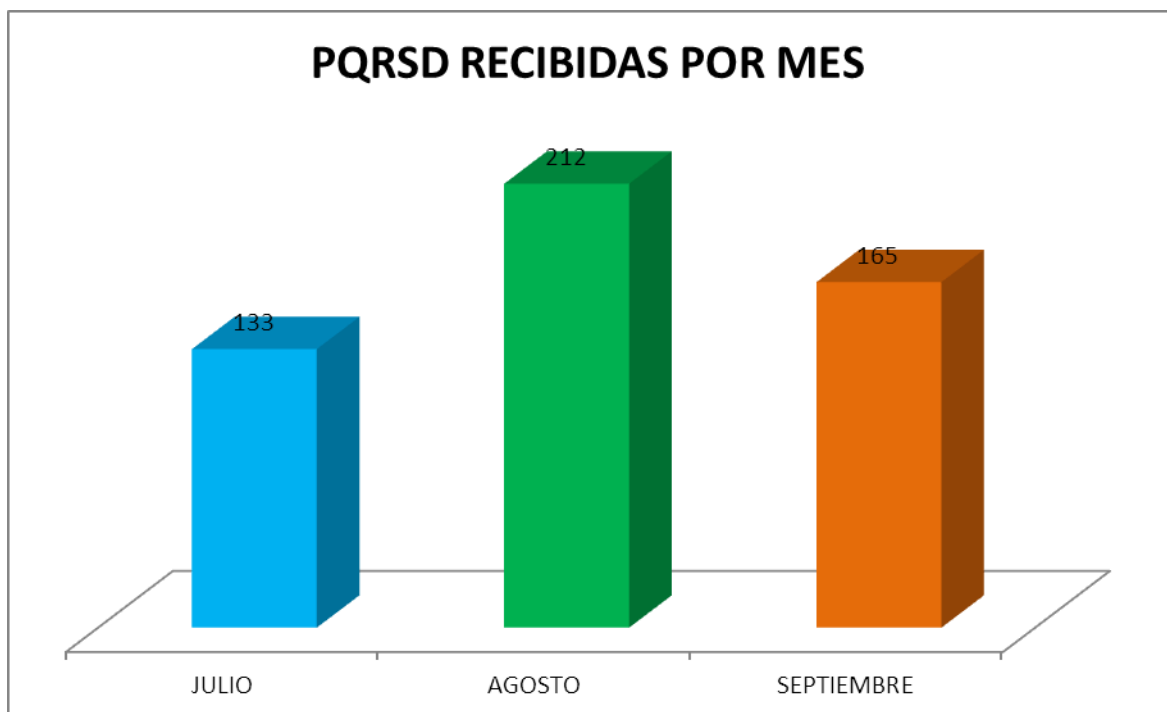


 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander <small>Instituto Departamental de Salud</small></p>
<p>Código: F-DE-PE05-03 Versión: 04</p>	<p>COMUNICACION EXTERNA</p>	<p>Página 2 de 12</p>

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS DEL III TRIMESTRE DEL 2017
(JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE)**

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

MES	N. ATENCIONES	%
JULIO	133	26,07%
AGOSTO	212	41,6%
SEPTIEMBRE	165	32,4%
TOTAL	510	100%

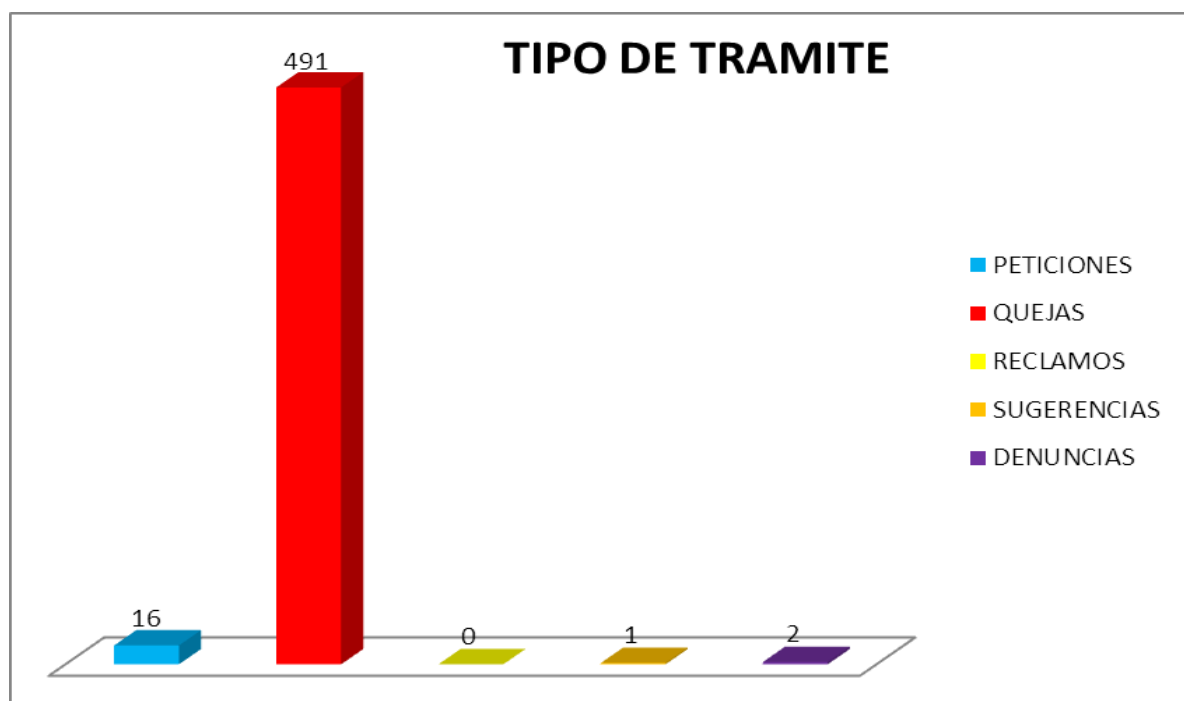


En el presente gráfico se ve reflejado el número de casos atendidos durante el tercer trimestre del año 2017, correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que fueron recibidas y tramitadas, siendo agosto el mes más representativo con 212 casos que equivalen al 41,6% de la población atendida, septiembre con 165 PQRS D para un 32,4%, julio con 133 para un total de 510 recepcionadas y tramitadas.



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

TIPO DE PQRS	N.	%
PETICIONES	16	3,13%
QUEJAS	491	96,2%
RECLAMOS	0	0
SUGERENCIAS	1	0,19%
DENUNCIAS	2	0,39%
TOTAL	510	100%

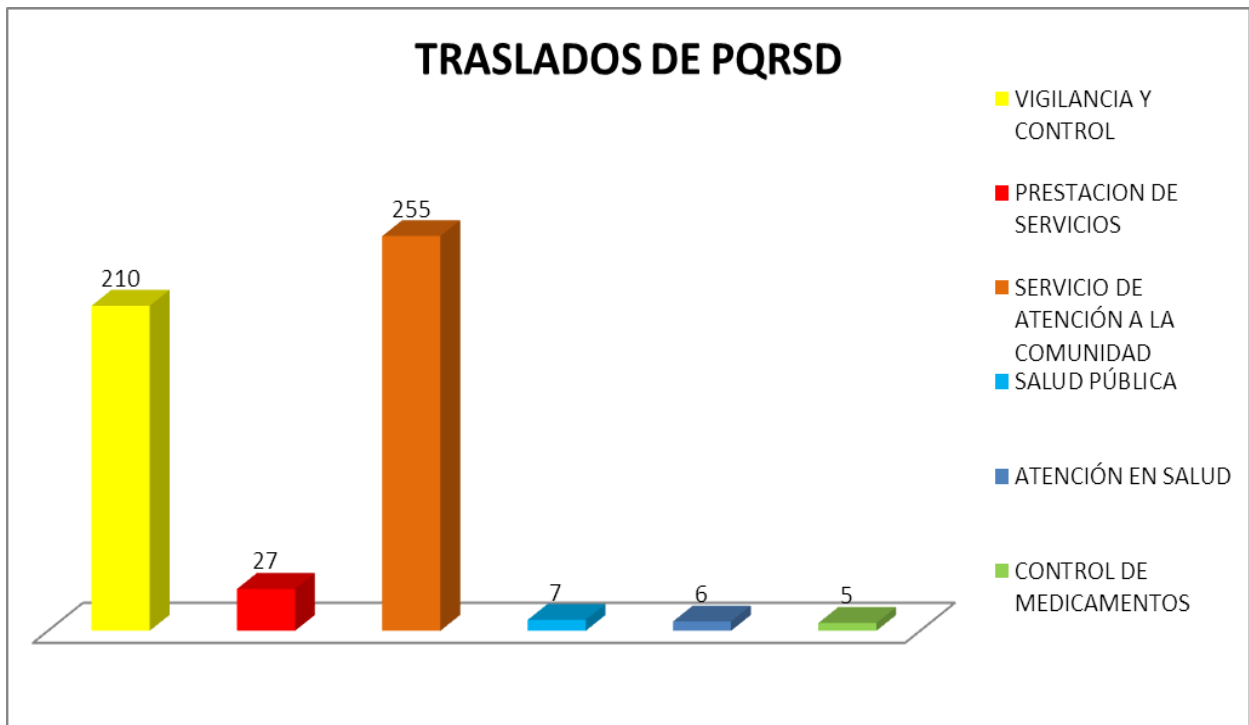


De acuerdo a los servicios, gestiones y trámites realizados, de los casos recibidos, 491 se tramitaron como quejas lo cual equivale al 96,2% de la población atendida, 16 se recepcionaron como peticiones lo que nos muestra un 3,13% y 2 denuncias, contra las entidades de salud del departamento.

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	210	41,17%
PRESTACION DE SERVICIOS	27	5,29%
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD	255	50,0%
SALUD PÚBLICA	7	1,37%
ATENCIÓN EN SALUD	6	1,17%
CONTROL DE MEDICAMENTOS	5	0,98%
TOTAL	510	100%



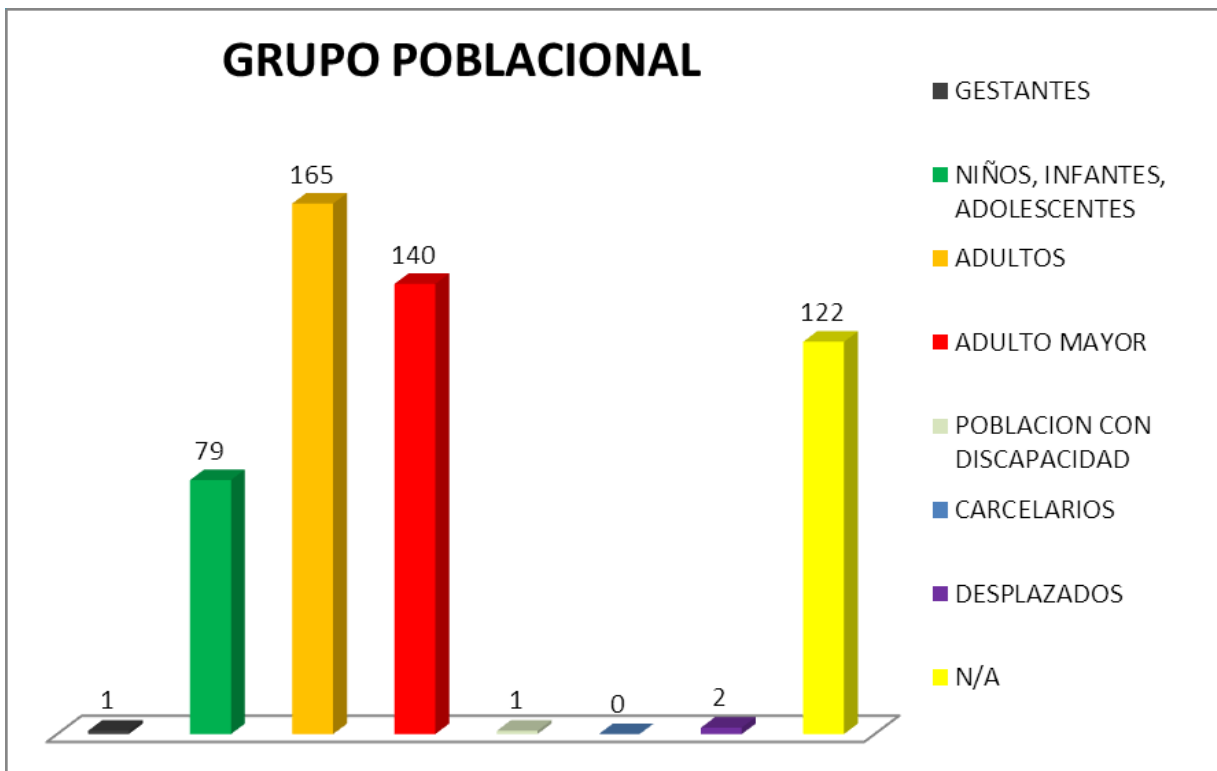


Según el gráfico de las 510 PQRSD recibidas en los diferentes canales de recepción de servicio de atención al ciudadano; 210 se trasladaron a vigilancia y control, que equivalen 41,17%, 27 a la dependencia de prestación de Servicios, 255 fueron gestionadas y tramitadas a través de la oficina de servicio de atención a la comunidad, para un 50,0% de las quejas recibidas, 7 para el grupo de salud pública, 6 al grupo de Atención en salud y 5 para control de medicamentos.

- Distribución correspondiente según el grupo poblacional de los usuarios atendidos durante el tercer 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	1	0,19%
NIÑOS, INFANTES, ADOLESCENTES	79	15,5%
ADULTOS	165	32,3%
ADULTO MAYOR	140	27,4%
POBLACION CON DISCAPACIDAD	1	0,19%
CARCELARIOS	0	0
DESPLAZADOS	2	0,39%
N/A	122	24,0%
TOTAL	510	100%



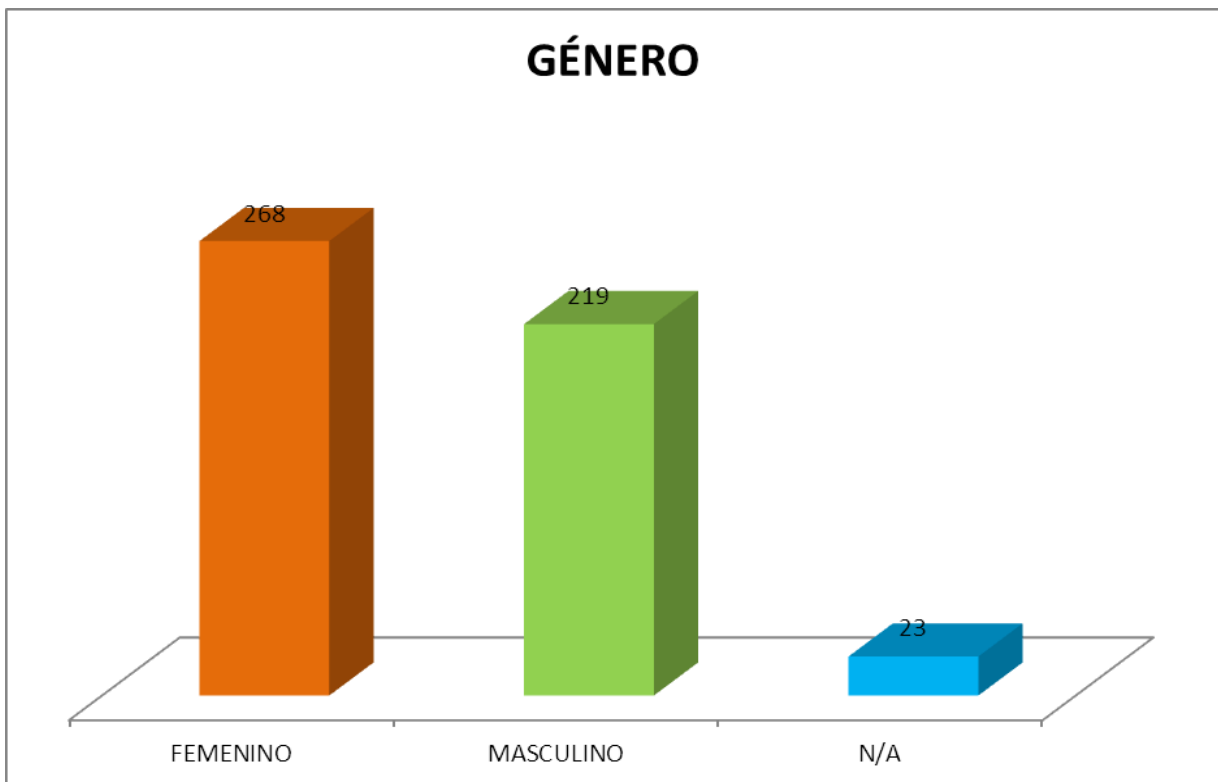


En el presente gráfico se representan las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, distribuidas según el grupo poblacional. De las 510 recepcionadas, 140 casos corresponden a usuarios mayores de 60 años correspondientes al grupo de adulto mayor, también encontramos el grupo adultos con 165 personas atendidas, siendo este el grupo predominante correspondiente al 32,3% de la población atendida y de población desplazada 2 casos, durante el III trimestre de 2017.

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

PQRS RECIBIDAS SEGUN GÉNERO	N- USUARIOS	%
FEMENINO	268	52,54%
MASCULINO	219	42,9%
N/A	23	4,5%
TOTAL	510	100%



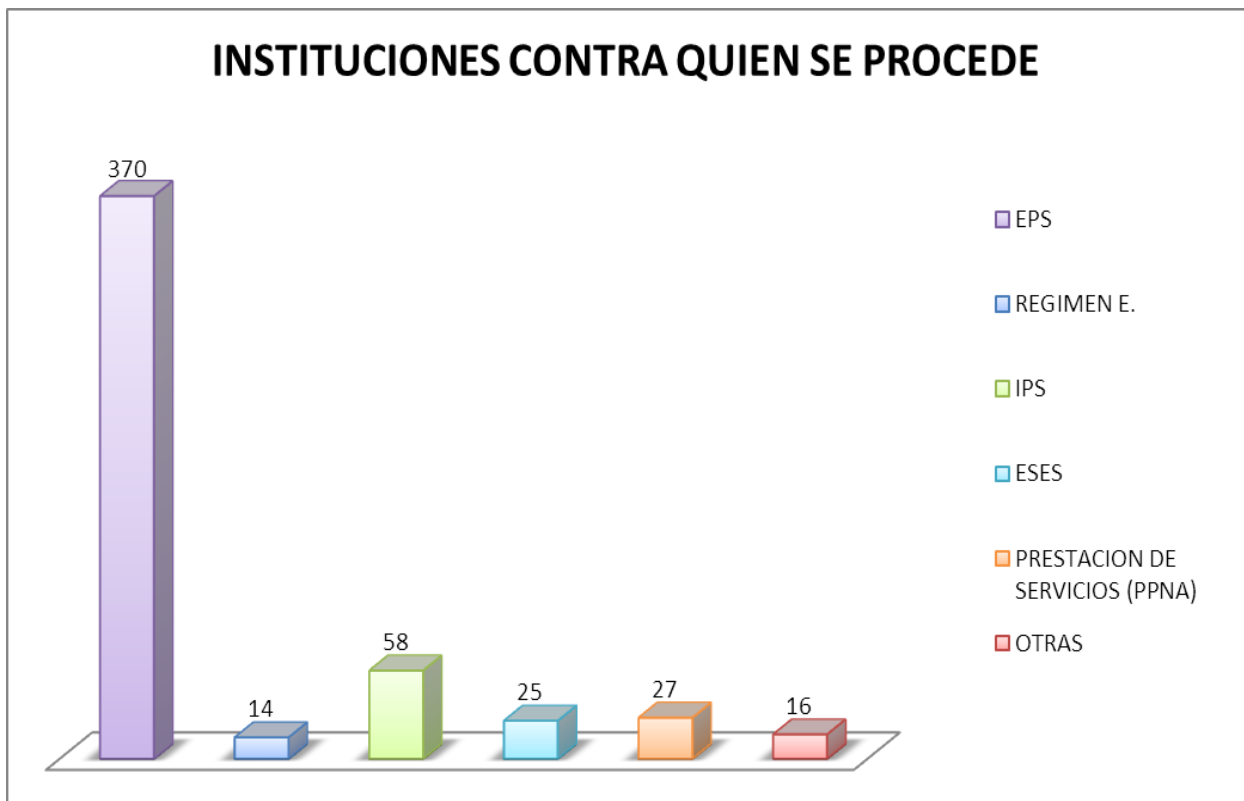


El anterior gráfico hace referencia al número de casos atendidos según el género, de los cuales 268 fueron del grupo femenino que equivale a un 52,54% de la población atendida, 219 al masculino para un porcentaje de 42,9% y 23 casos no aplica, de los 510 usuarios atendidos.

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

INSTITUCIONES CONTRA QUIEN SE PROCEDE	N°	%
EPS	370	72,54%
REGIMEN E.	14	2,74%
IPS	58	11,30%
ESES	25	4,90%
PRESTACION DE SERVICIOS (PPNA)	27	5,29%
OTRAS	16	3,13%
TOTAL	510	100%



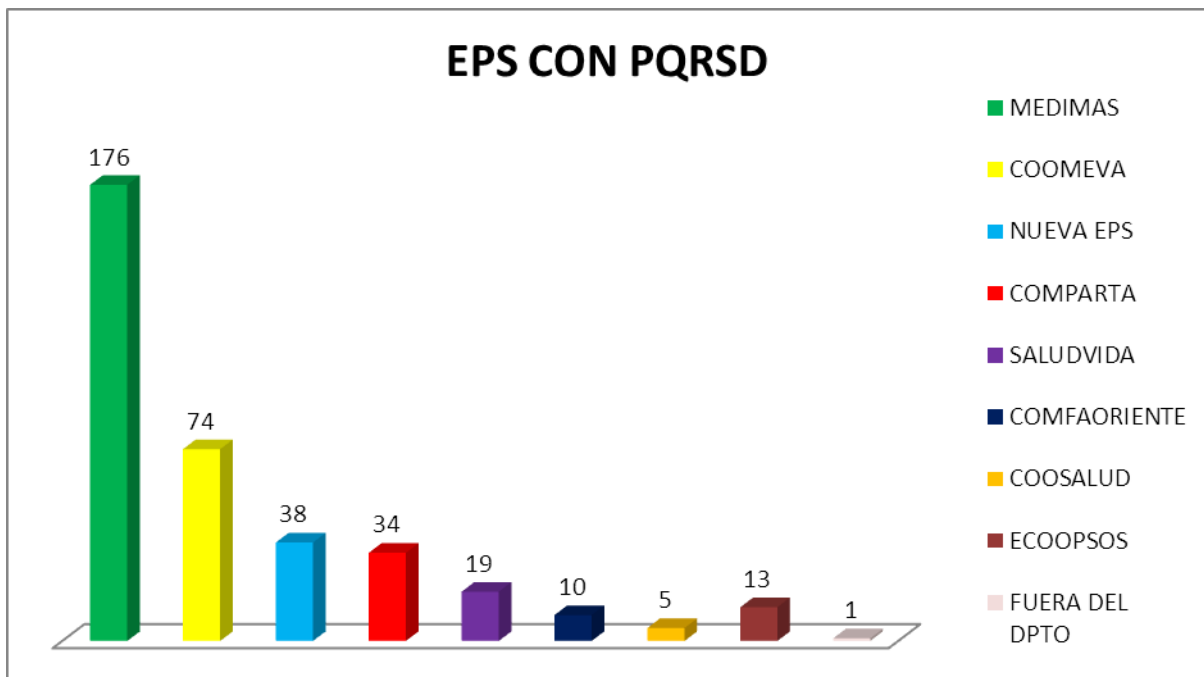


El anterior gráfico nos muestra que durante el III trimestre del año 2017, las instituciones, contra quienes se registraron PQRSD ante la oficina del SAC del Instituto Departamental de Salud, fueron; EPS del régimen Contributivo y Subsidiado con 370 casos que equivalen al 72,54%, seguido por las IPS con 58, ESES 25, entidades de Régimen especial 14 y 16 en otras que corresponden a instituciones públicas y privadas, también se registraron 27 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	%
MEDIMAS	176	47,56%
COOMEVA	74	20,0%
NUEVA EPS	38	10,27%
COMPARTA	34	9,18%
SALUDVIDA	19	5,13%
COMFAORIENTE	10	2,70%
COOSALUD	5	1,35%
ECOOPSOS	13	3,51%
FUERA DEL DPTO	1	0,27%
TOTAL	370	100%



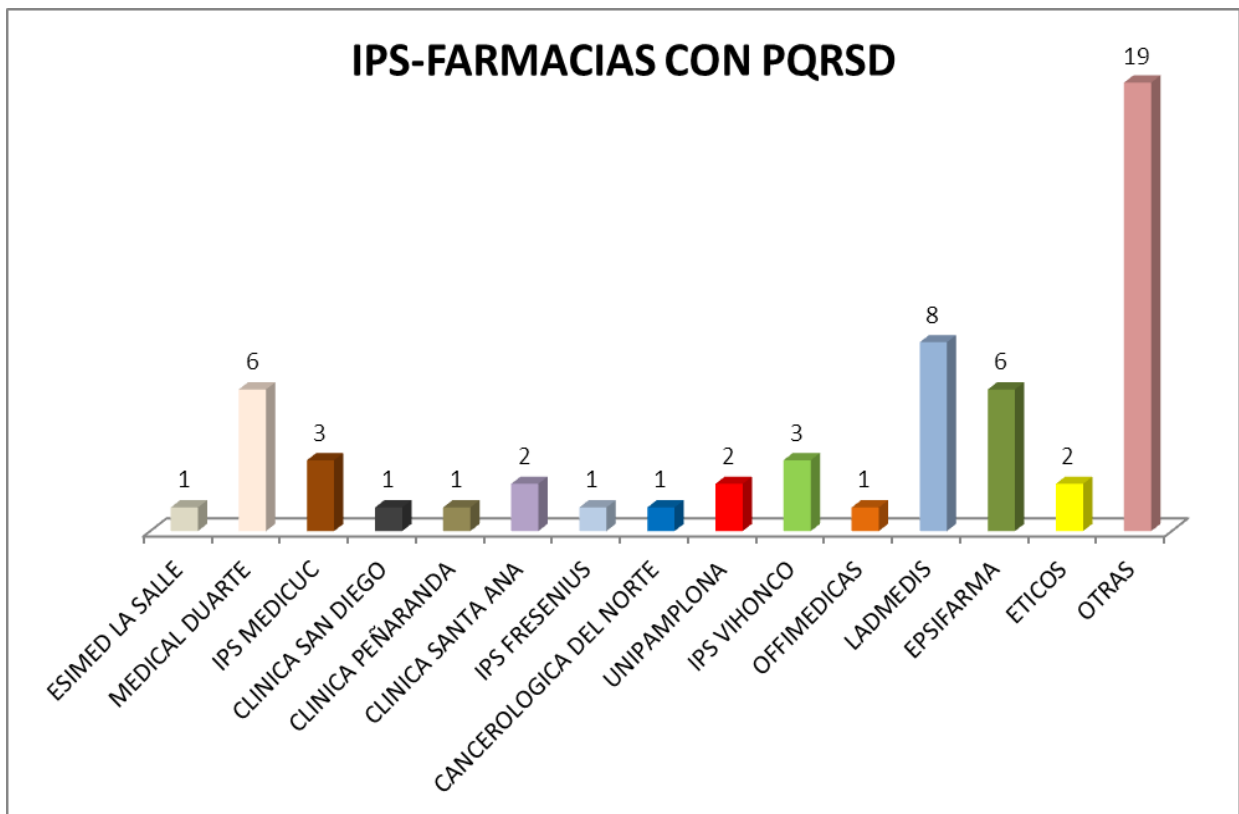


El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que recibieron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, contra las EPS, de los 510 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 370 personas se quejaron contra estas entidades de salud. Cabe destacar que la EPS con mayor N° de casos recepcionados fue Medimas (176) que equivale al 47,56% seguida Coomeva (74) Comparta con (34) y Nueva EPS con (38) 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	%
ESIMED LA SALLE	1	1,72%
MEDICAL DUARTE	6	10,34%
IPS MEDICUC	3	5,17%
CLINICA SAN DIEGO	1	1,72%
CLINICA PEÑARANDA	1	1,72%
CLINICA SANTA ANA	2	3,44%
IPS FRESENIUS	1	1,72%
CANCEROLOGICA DEL NORTE	1	1,72%
UNIPAMPLONA	2	3,44%
IPS VIHONCO	3	5,17%
OFFIMEDICAS	1	1,72%
LADMEDIS	8	13,7%
EPSIFARMA	6	10,34%
ETICOS	2	3,44%
OTRAS	19	32,7%
TOTAL	58	100%







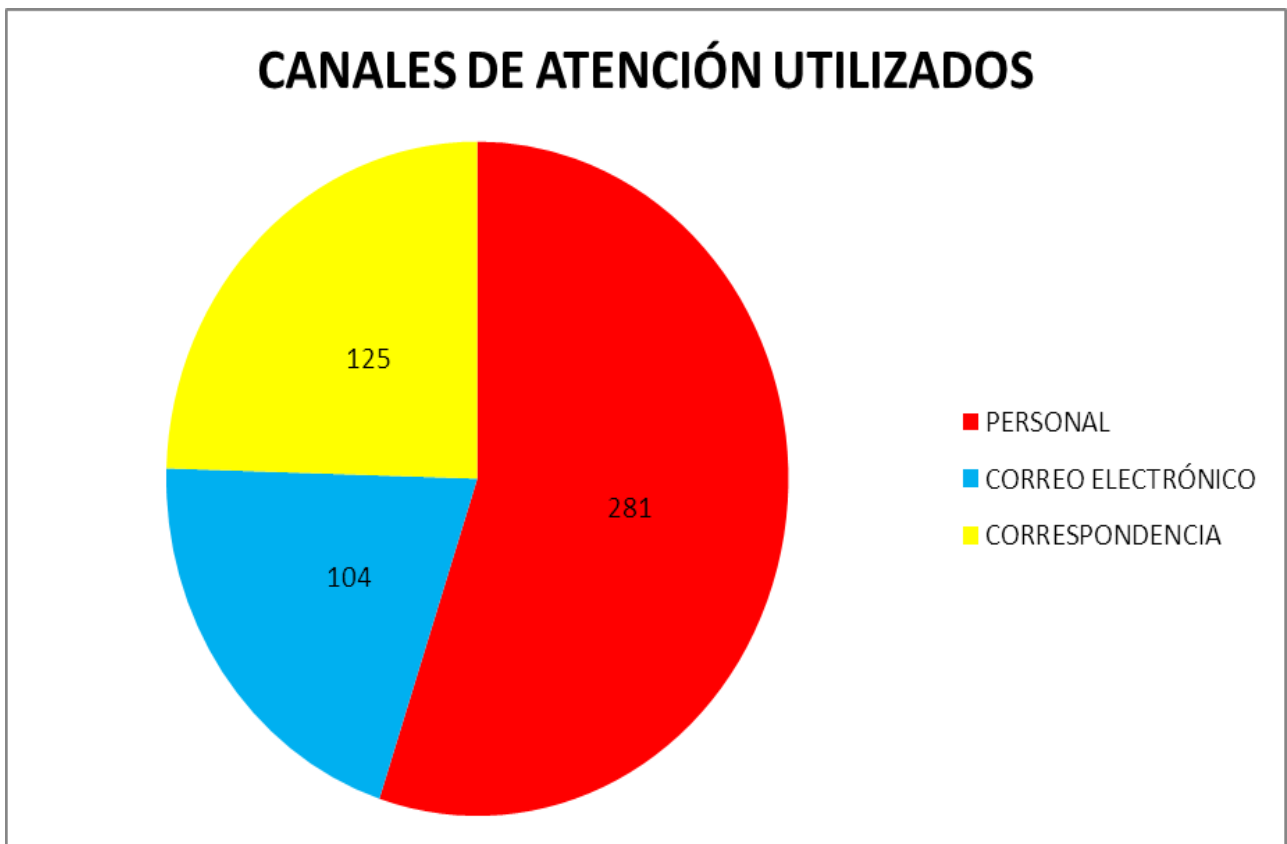
El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que recibieron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, contra las IPS o farmacias, de los 510 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 58 personas se quejaron contra estas entidades de salud. Cabe destacar que la IPS con mayor N° de casos recibidos, fue para la farmacia LADMEDIS (8) que equivale al 13,7% seguida por la clínica MEDICAL DUARTE (6) EPSIFARMA con (6) y VIHONCO con (3) entre otras.

9. Divulgación de ruta de acceso total de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, recibidas y tramitadas a través de la oficina del SAC correspondientes al tercer 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	Nº ATENCIONES	%
PERSONAL	281	55,09%
CORREO ELECTRÓNICO	104	20,39%
CORRESPONDENCIA	125	24,50%
TOTAL	510	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 10 de 12</p>



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 510 recibidos, 281 se realizaron de forma personal, que equivale al 55,09% de las personas atendidas, 104 por medio del correo electrónico de la oficina del SAC y a través de la página web y 125 radicadas en la oficina de correspondencia. Todos estos canales se utilizaron según el anterior grafico en el III trimestre del 2017.



 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD <small>NORTE DE SANTANDER</small>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander <small>Instituto Departamental de Salud</small>
Código: F-DE-PE05-03 Versión: 04	COMUNICACION EXTERNA	Página 11 de 12

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 tercer trimestre del 2017

DEPENDENCIA	ESTADO	Nº	%
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD	EN TRAMITE	76	29,8%
	PARCIAL	29	11,3%
	CERRADAS	150	58,8%
	TOTAL	255	50%
VIGILANCIA Y CONTROL	EN TRAMITE	94	44,7%
	PARCIAL	5	2,38%
	CERRADAS	111	52,8%
	TOTAL	210	41.17%
ATENCIÓN EN SALUD	EN TRAMITE	3	50%
	CERRADAS	3	50%
	TOTAL	6	1,17%
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	EN TRAMITE	0	0
	CERRADAS	27	100%
	TOTAL	27	5,29%
SALUD PÚBLICA	EN TRAMITE	0	0
	CERRADAS	7	100%
	TOTAL	7	1,37%
CONTROL DE MEDICAMENTOS	EN TRAMITE	3	60%
	CERRADAS	2	40%
	TOTAL	5	0,98%
	TOTAL	510	100%



De las 510 PQRSD recibidas en el tercer trimestre del 2017 (julio, agosto y septiembre) en el servicio de atención al ciudadano, de las 255 que equivalen al 50% de las quejas gestionadas y tramitadas, se encuentran cerradas 150, en trámite 76 y 29 parciales en confirmación de respuestas. Hacia el subgrupo de Vigilancia y control se trasladaron 210 para un porcentaje de 41,17% de las cuales están en trámite 94, cerradas 111 y 5 en estudio y análisis. En el Grupo de atención en salud se trasladaron 6, de las cuales 3 se encuentran en trámite y 3 cerradas. Al área de Prestación de Servicios se trasladaron 27, las cuales se encuentran finalizadas. Al Grupo de Salud Pública se trasladaron 7 y todas se encuentran finalizadas.

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

De las 444 PQRSD recibidas durante el primer trimestre (enero, febrero, marzo) se encuentran finalizadas 408 y en trámite 36.

De las 469 PQRSD recibidas durante el segundo trimestre (abril, mayo, junio) se encuentran finalizadas 370 y en trámite 99.



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

Lo anterior obedece a que las entidades a las que se remitieron, aún no han dado respuesta a los oficios y requerimientos enviados desde el Instituto departamental de salud.

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	11
NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA DEPENDENCIA	2
TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD	2 a 4 Días
NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	1

El anterior cuadro nos muestra las solicitudes de información recibidas a través del correo electrónico y página web del Instituto Departamental de Salud. Las 11 solicitudes de información recibidas por estos medios, fueron trasladadas y solucionadas por el área de Recursos Humanos, en un tiempo de 2 a 4 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

5784988 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