
 <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 II TRIMESTRE 2018
(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 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; 10 peticiones, 492 quejas, 1 reclamo, 4 denuncias y 0 sugerencias, para un total de 507.

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

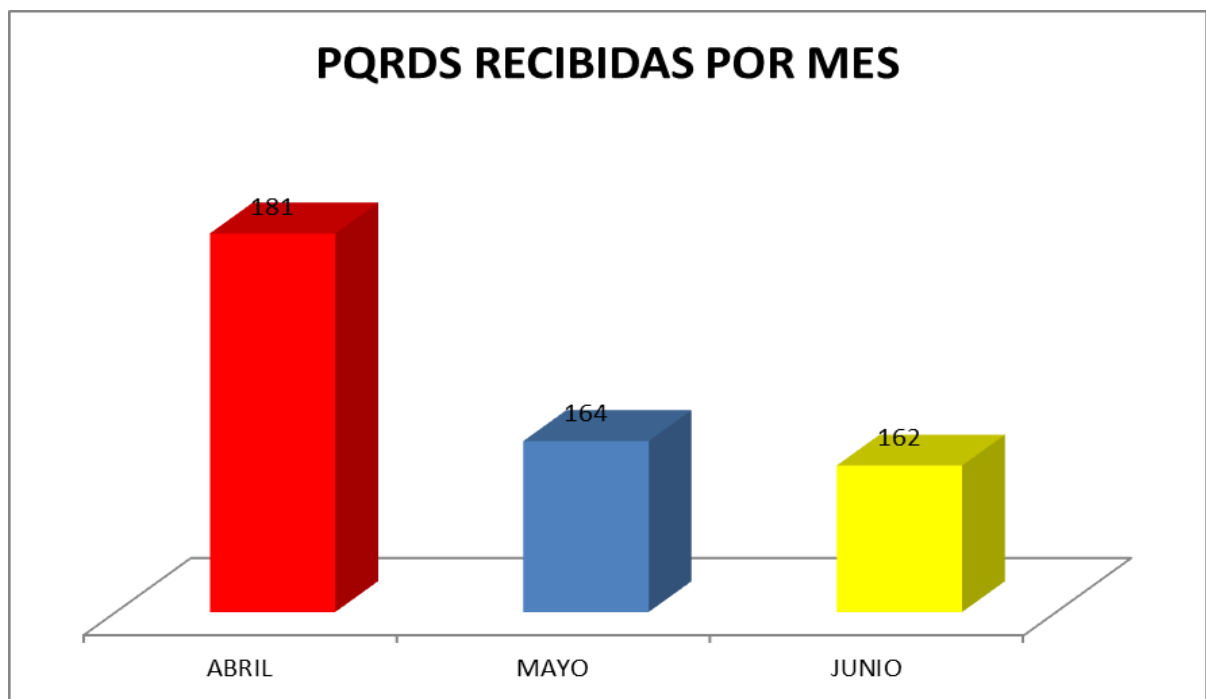


 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-03 Versión: 04</p>	<p>COMUNICACION EXTERNA</p>	<p>Página 2 de 12</p>

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS DEL II TRIMESTRE DEL 2018
(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 2018.

MES	N. ATENCIONES	%
ABRIL	181	36%
MAYO	164	32%
JUNIO	162	32%
TOTAL	507	100%

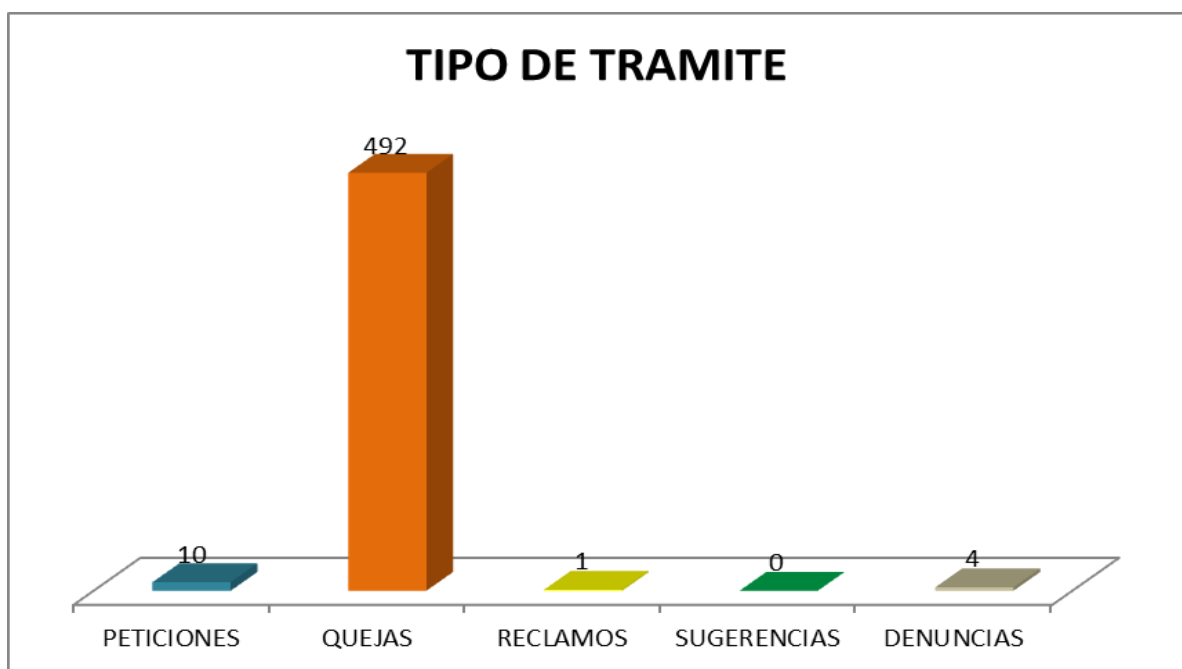


En el presente gráfico se ve reflejado el número de casos atendidos durante el segundo trimestre del año 2018, correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que fueron recibidas y tramitadas, siendo Abril el mes más representativo con 181 casos que equivalen al 36% de la población atendida, Mayo con 164 PQRSD para un 32%, Junio con 162 para un total de 507 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 2018.

TIPO DE PQRSD	N.	%
PETICIONES	10	1,97%
QUEJAS	492	97,04%
RECLAMOS	1	0,2%
SUGERENCIAS	0	0
DENUNCIAS	4	0,8%
TOTAL	507	100%

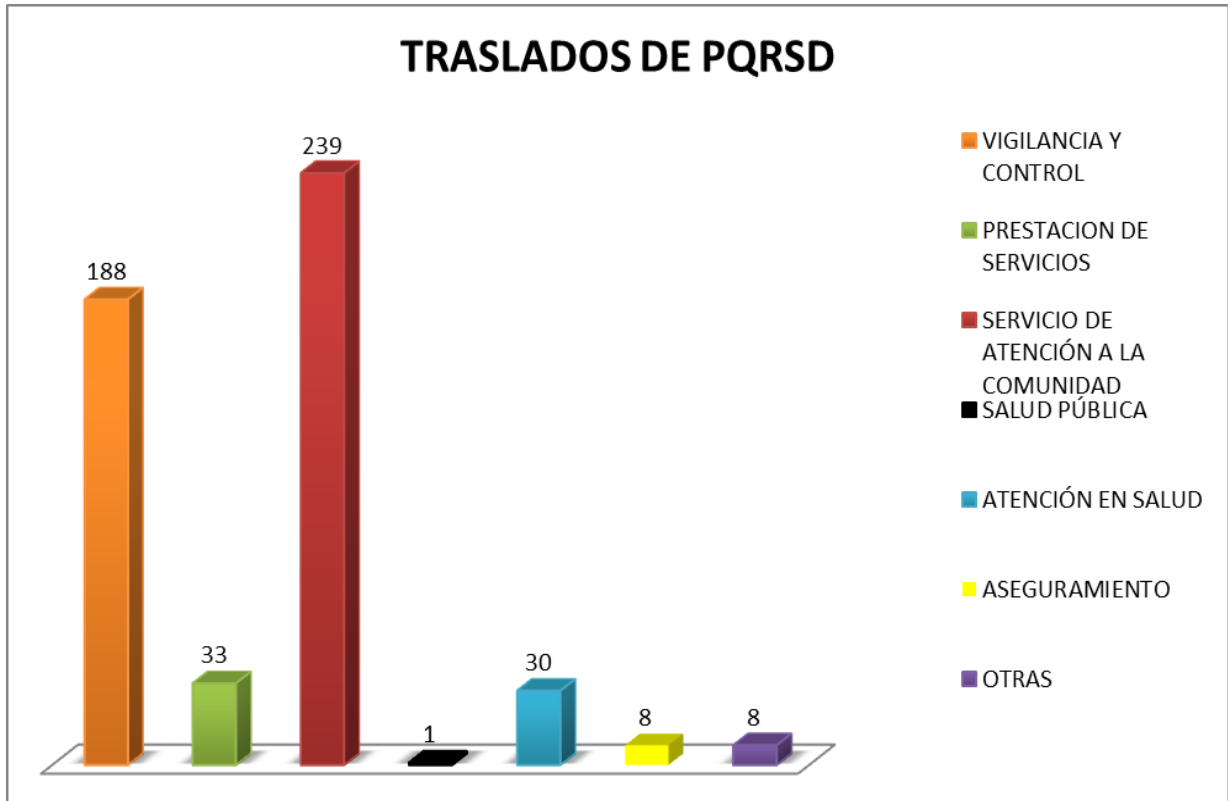


De acuerdo a los servicios, gestiones y trámites realizados, de los casos recibidos, 492 se tramitaron como quejas lo cual equivale al 97,04% de la población atendida, 10 se recepcionaron como peticiones lo que nos muestra un 1,97%, 4 denuncias y 1 reclamo, contra las entidades de salud del departamento.

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	188	37,08%
PRESTACION DE SERVICIOS	33	6,50%
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD	239	47,14%
SALUD PÚBLICA	1	0,19%
ATENCIÓN EN SALUD	30	5,91%
ASEGURAMIENTO	8	1,57%
OTRAS	8	1,57%
TOTAL	507	100%



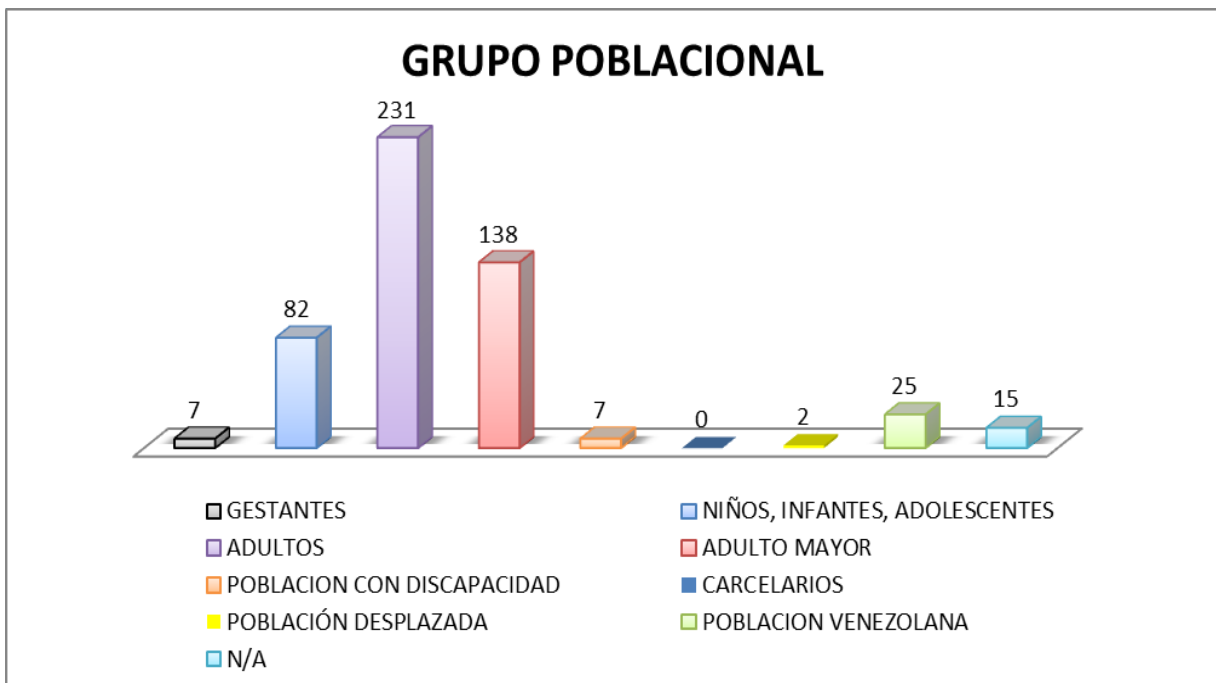


Según el grafico de las 507 PQRSD recibidas en los diferentes canales de recepción de servicio de atención al ciudadano; 188 se trasladaron al subgrupo de vigilancia y control, que equivalen 37,08%, 33 al subgrupo de prestación de Servicios, 239 fueron gestionadas y tramitadas a través de la oficina de servicio de atención a la comunidad, para un 47,14% de las quejas recibidas, 1 para el grupo de salud pública, 30 al grupo de Atención en salud y 8 para aseguramiento.

- Distribución correspondiente según el grupo poblacional de los usuarios atendidos durante el segundo trimestre del 2018 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	7	1,38%
NIÑOS, INFANTES, ADOLESCENTES	82	16,17%
ADULTOS	231	45,6%
ADULTO MAYOR	138	27,21%
POBLACION CON DISCAPACIDAD	7	1,38%
CARCELARIOS	0	0
POBLACIÓN DESPLAZADA	2	0,39%
POBLACION VENEZOLANA	25	4,93%
N/A	15	2,95%
TOTAL	507	100%



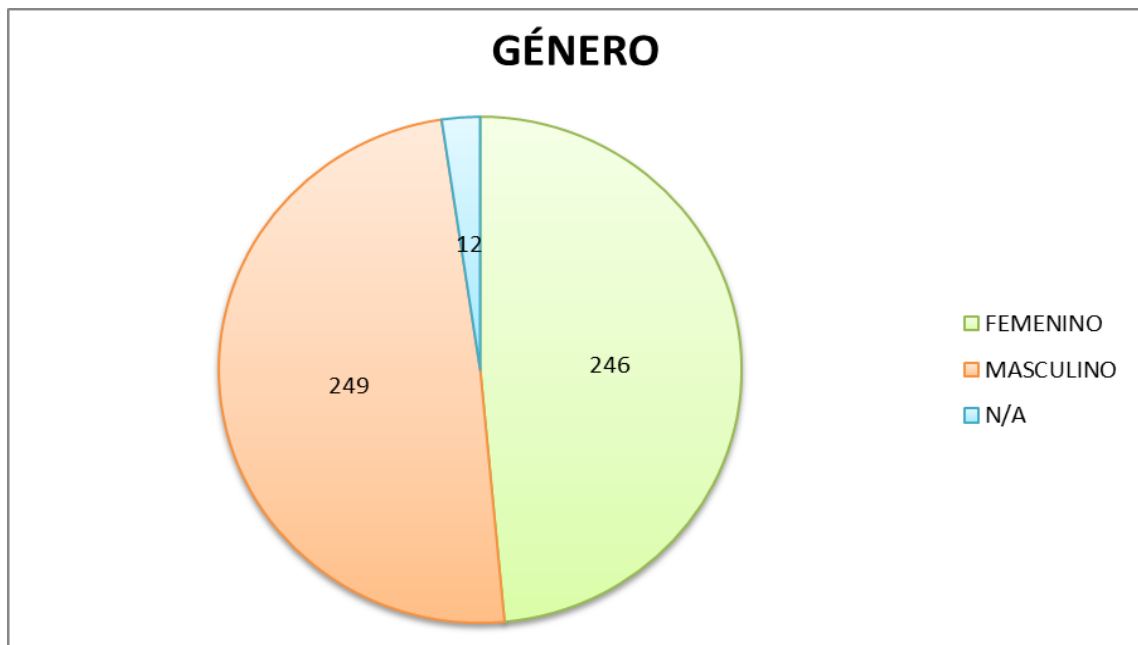


En el presente gráfico se representan las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, distribuidas según el grupo poblacional. De las 507 recepcionadas, 138 casos corresponden a usuarios mayores de 60 años correspondientes al grupo de adulto mayor, también encontramos el grupo adultos con 231 personas atendidas, siendo este el grupo predominante correspondiente al 45,6% de la población atendida y de población venezolana 25 casos, entre otros durante el II trimestre de 2018.

5. Distribución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas según el género, durante el II Trimestre de 2018.

PQRS RECIBIDAS SEGUN GÉNERO	N- USUARIOS	%
FEMENINO	246	48,52%
MASCULINO	249	49,11%
N/A	12	2,36 %
TOTAL	507	100%



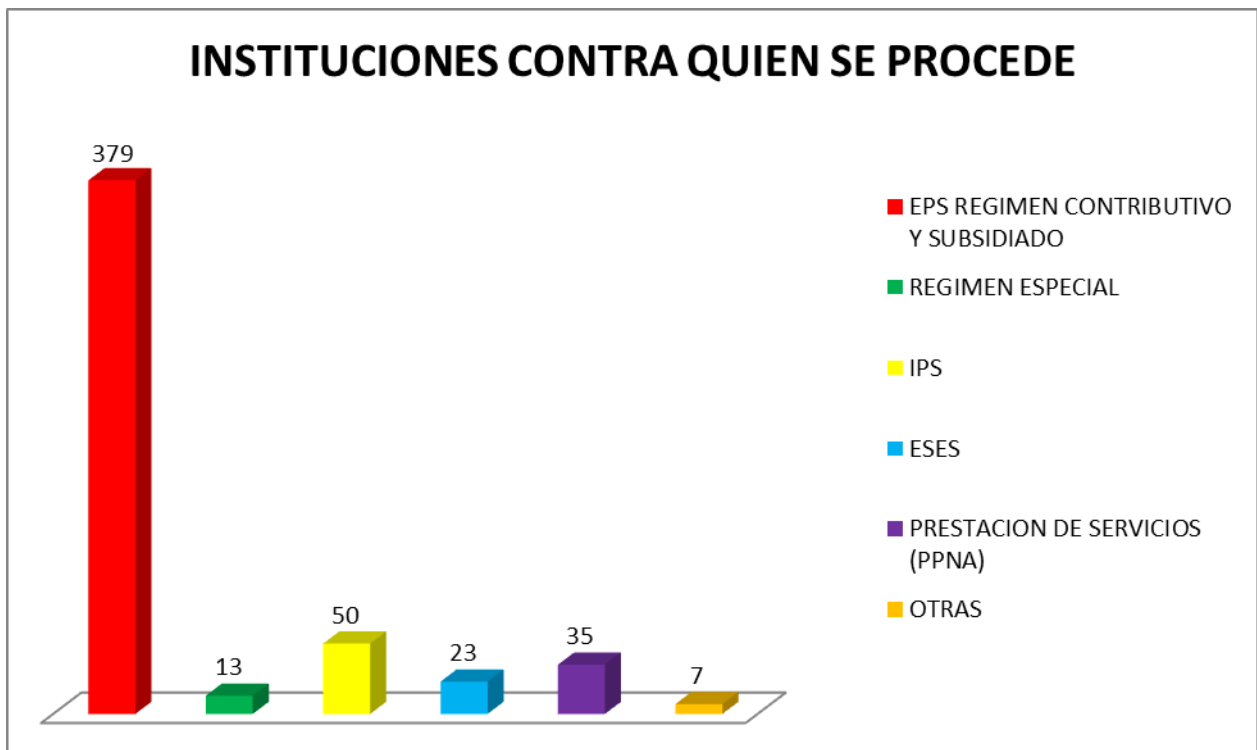


El anterior gráfico hace referencia al número de casos atendidos según el género, de los cuales 246 fueron del grupo femenino que equivale a un 48,52% de la población atendida, 249 al masculino para un porcentaje de 49,11% y 12 no aplica, de los 507 casos recibidos.

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

INSTITUCIONES CONTRA QUIEN SE PROCEDE	N°	%
EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO Y SUBSIDIADO	379	75%
REGIMEN ESPECIAL	13	2,56%
IPS	50	9,86%
ESES	23	4,53%
PRESTACION DE SERVICIOS (PPNA)	35	6,90%
OTRAS	7	1,38 %
TOTAL	507	100%



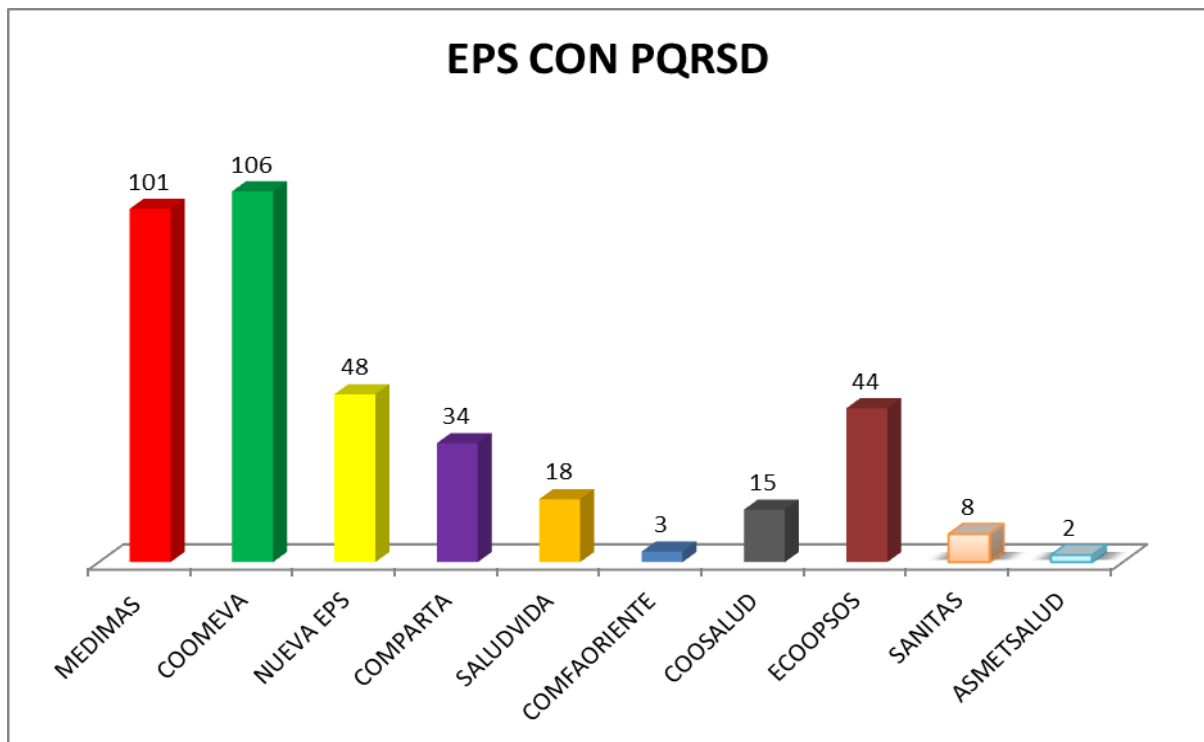


El anterior gráfico nos muestra que durante el II trimestre del año 2018, las instituciones, contra quienes se registraron PQRSD ante la oficina del SAC del Instituto Departamental de Salud, fueron; EPS del régimen Contributivo y Subsidiado con 379 casos que equivalen al 75%, seguido por las IPS y Farmacias con 50, ESES 23, entidades de Régimen especial 13 y 7 en otras que corresponden a instituciones públicas y privadas, también se registraron 35 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	101	26%
COOMEVA	106	28%
NUEVA EPS	48	12,66%
COMPARTA	34	8,97%
SALUDVIDA	18	4,74%
COMFAORIENTE	3	0,79%
COOSALUD	15	3,95%
ECOOPSOS	44	11,60%
SANITAS	8	2,11%
ASMETSALUD	2	1,52%
TOTAL	379	100%



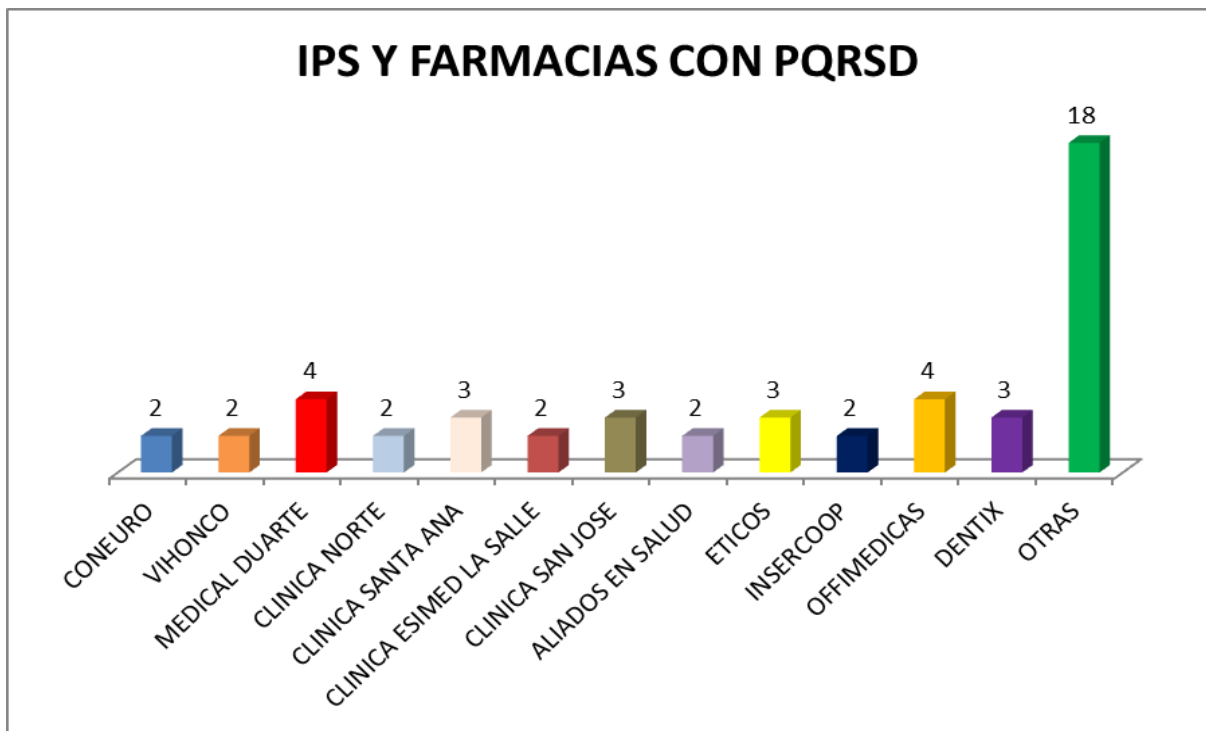


El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que recepcionaron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, contra las EPS, de los 507 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 379 personas se quejaron contra estas entidades de salud. Cabe destacar que la EPS con mayor N° de casos recepcionados fue Coomeva (106) que equivale al 28%, seguida Medimas (101) Ecoopsos (44) Nueva EPS con (48) y Comparta con (34) 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	%
CONEURO	2	4%
VIHONCO	2	4%
MEDICAL DUARTE	4	8%
CLINICA NORTE	2	4%
CLINICA SANTA ANA	3	6%
CLINICA ESIMED LA SALLE	2	4%
CLINICA SAN JOSE	3	6%
ALIADOS EN SALUD	2	4%
ETICOS	3	6%
INSERCOOP	2	4%
OFFIMEDICAS	4	8%
DENTIX	3	6%
OTRAS	18	36%
TOTAL	50	100%



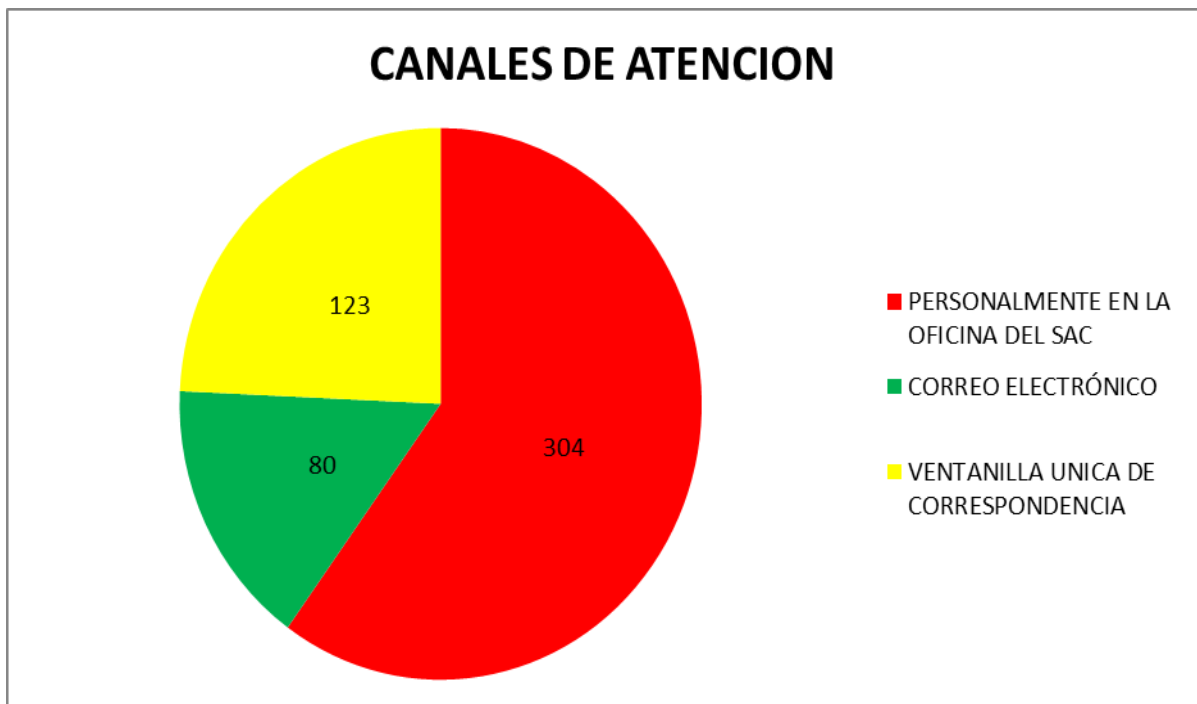


El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que recibieron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, contra las IPS o farmacias, de los 507 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 50 personas se quejaron contra estas entidades de salud. Algunas de las entidades con casos recepcionados fueron; OFFIMEDICAS con (4) Clínica Medical Duarte (4) y 18 casos en otras entidades públicas y privadas.

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 2018, de forma personal, a través del correo electrónico o página web y por la ventanilla única de correspondencia del Instituto Departamental de Salud.

CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS	Nº ATENCIONES	%
PERSONAL EN LA OFICINA DEL SAC	304	59,9%
CORREO ELECTRÓNICO	80	16%
VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA	123	24%
TOTAL	507	100%



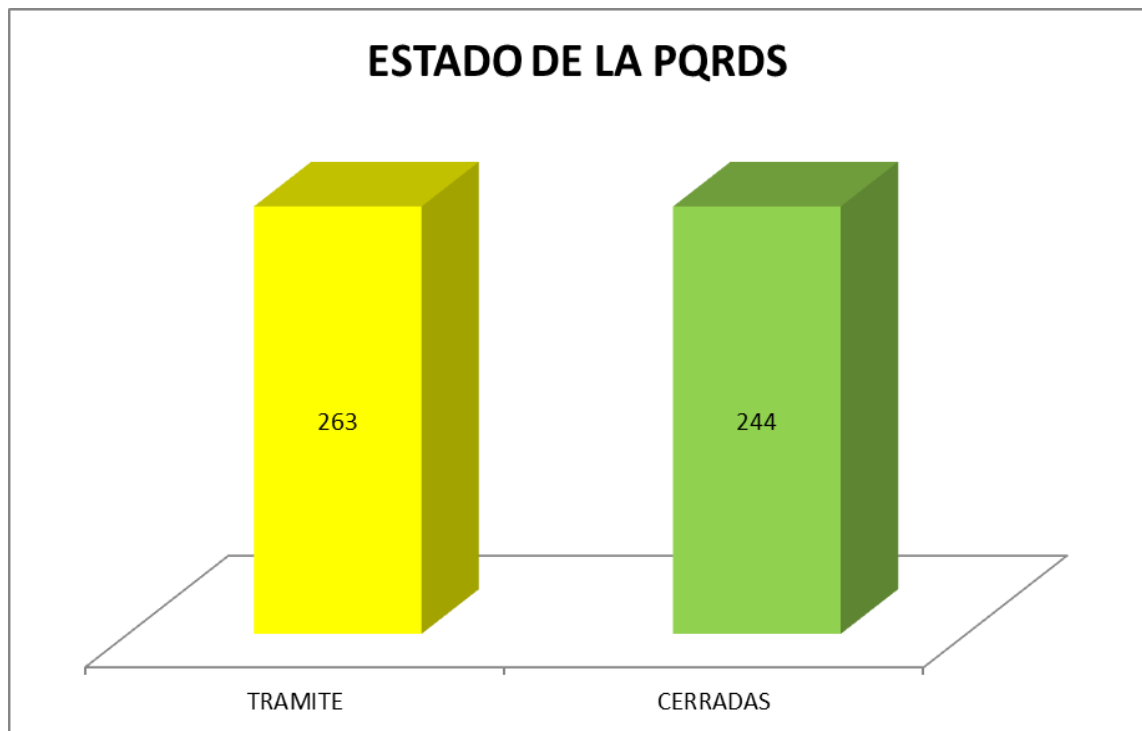


El anterior grafico hace referencia a las rutas de acceso utilizadas para la radicación, tramite y gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a través de los canales existentes. De las 507 recibidas, 304 se realizaron personalmente en la oficina del SAC, que equivale al 59,9% de las personas atendidas, 80 por medio del correo electrónico de la oficina del SAC, a través del aplicativo Gestión PQRD de la Supersalud y a través de la página web en el buzón de quejas y 123 radicadas en la ventanilla única de correspondencia. Todos estos canales se utilizaron según el anterior grafico en el II trimestre del 2018

10.Estado de las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, recepcionadas y tramitadas a través de la oficina del SAC y/o trasladadas por competencia, durante el segundo trimestre del 2018.

ESTADO EN EL QUE SE ENCUENTRAN LAS PQRSD		
TRAMITE	263	51,9%
CERRADAS	244	48,10%
TOTAL	507	100%





De las 507 PQRSD recibidas en el segundo trimestre del 2018 (abril, mayo y junio) en el servicio de atención a la comunidad, se encuentran en trámite 263 que equivale al 51,9% y cerradas 244 para un 48,10% de la población atendida.

11. ESTADO EN EL QUE SE ENCUENTRAN LAS PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL I TRIMESTRE 2018.

De las 465 PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2018 (enero, febrero y marzo) se encuentran en trámite 87 y finalizadas 378.



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	13
NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCION	4
TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD	2 a 3 días
NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	0



 <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>

El anterior cuadro nos muestra las solicitudes de información recibidas a través del correo electrónico y página web del Instituto Departamental de Salud. De las 13 solicitudes de información recibidas por estos medios, se trasladaron las 13 a la oficina de Recursos Humanos, de las cuales, 4 trasladaron a otra institución, todas se solucionaron en un tiempo estimado de 2 a 6 días.

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

LILIANA CONTRERAS ABRIL

P.U. Responsable 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: 5784988 ext. 120. Email - sac@ids.gov.co
www.ids.gov.co