
 <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 2018
(JULIO, AGOSTO y 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 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; 6 peticiones, 442 quejas, reclamos 0, denuncias 1 y 0 sugerencias, para un total de 449.

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

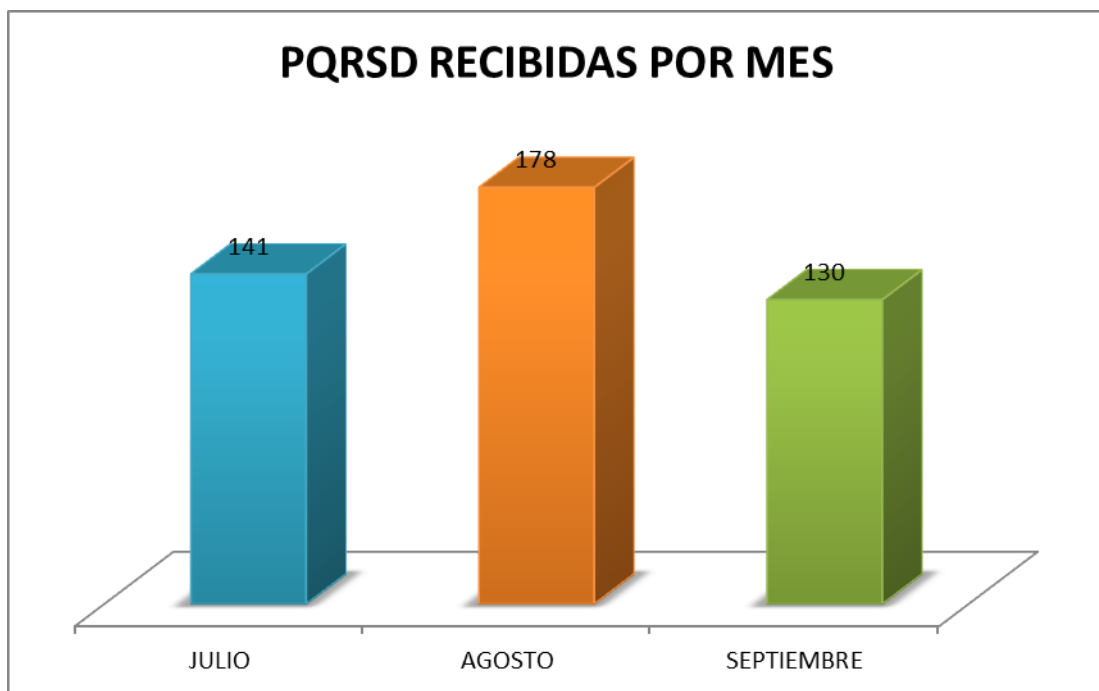


 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-03 Versión: 04</p>	<p>COMUNICACION EXTERNA</p>	<p>Página 2 de 12</p>

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

MES	N. ATENCIONES	%
JULIO	141	31,40%
AGOSTO	178	39,64%
SEPTIEMBRE	130	28,95%
TOTAL	449	100%



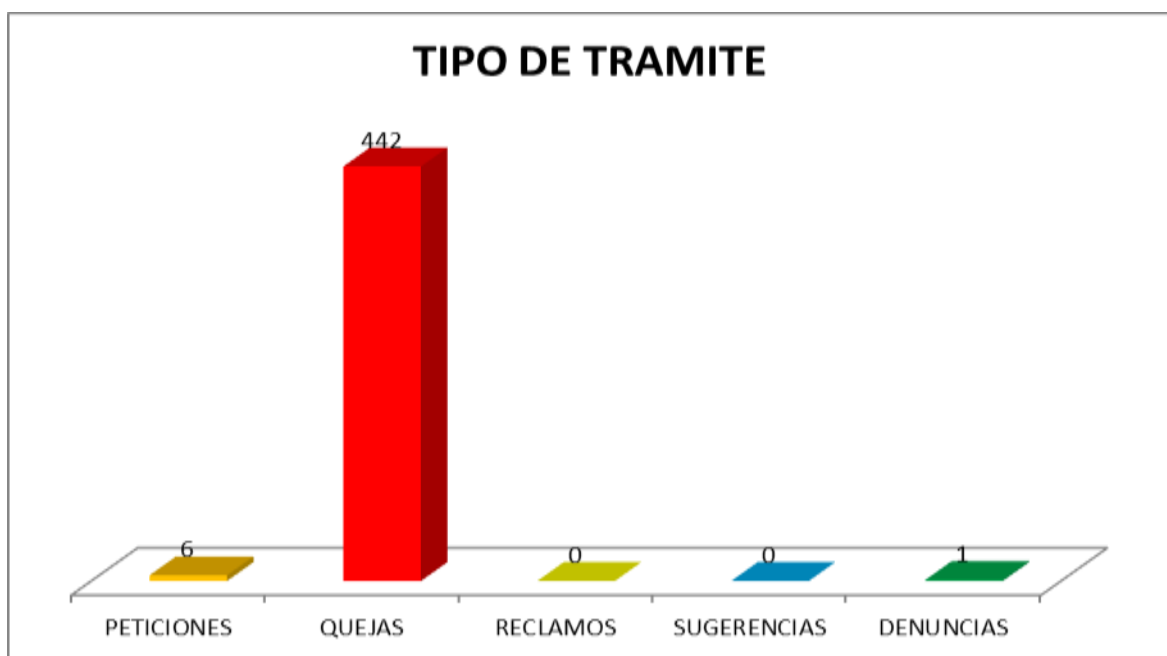
En el presente gráfico se ve reflejado el número de casos atendidos durante el tercer trimestre del año 2018, correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que fueron recibidas y tramitadas, siendo agosto el mes más representativo con 178 casos que equivalen al 39,64% de la población atendida, julio con 141 PQRS D para un 31,40%, septiembre con 130 para un total de 449 recepcionadas y tramitadas.



 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 3 de 12

2. Distribución total de las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, instauradas contra las entidades de Salud, correspondientes al tercer trimestre del 2018.

TIPO DE PQRSD	N.	%
PETICIONES	6	1,33%
QUEJAS	442	98,44%
RECLAMOS	0	0
SUGERENCIAS	0	0
DENUNCIAS	1	0,22%
TOTAL	449	100%

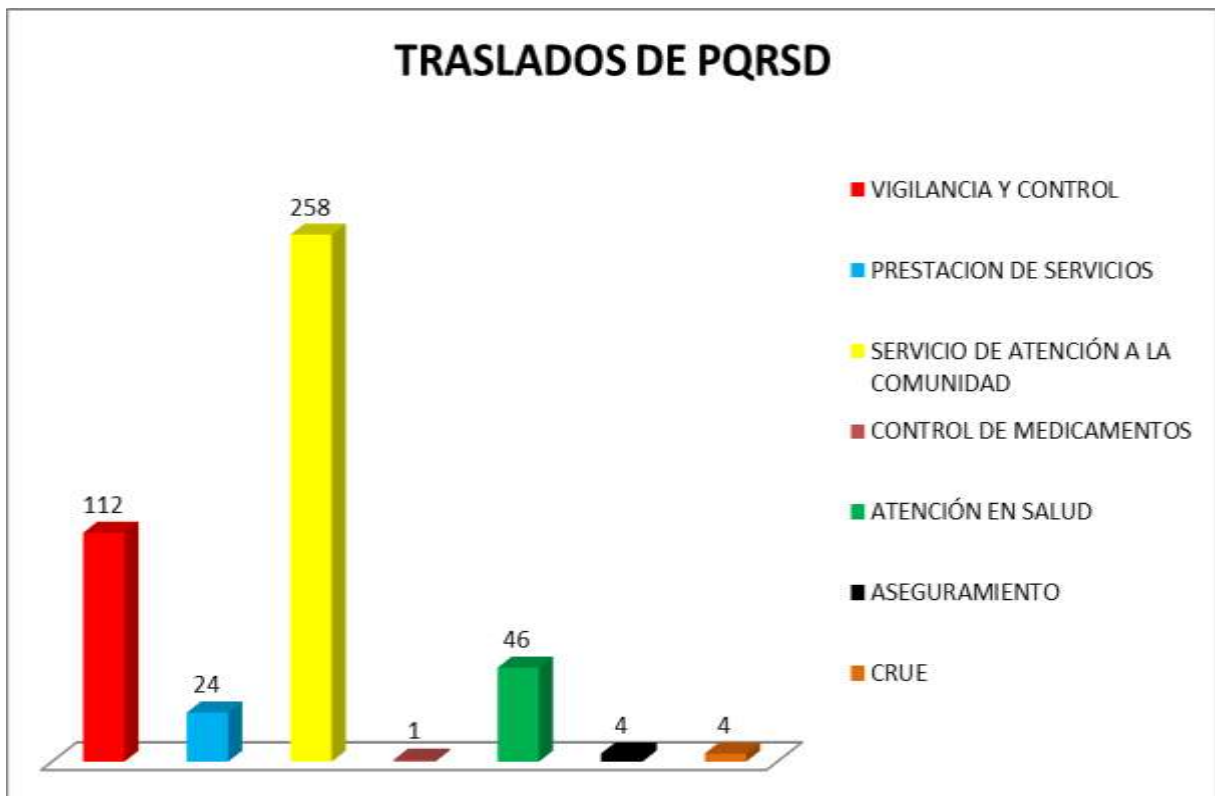


De acuerdo a los servicios, gestiones y trámites realizados, de los casos recibidos, 442 se tramitaron como quejas, lo cual equivale al 98,44% de la población atendida, 6 se recepcionaron como peticiones lo que nos muestra un 1,33%, y 1 denuncia, contra las entidades de salud del departamento.

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	%
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD	258	58%
VIGILANCIA Y CONTROL	112	25%
PRESTACION DE SERVICIOS	24	5%
CONTROL DE MEDICAMENTOS	1	0,22%
ATENCIÓN EN SALUD	46	10%
ASEGURAMIENTO	4	0,89%
CRUE	4	0,89%
TOTAL	449	100%



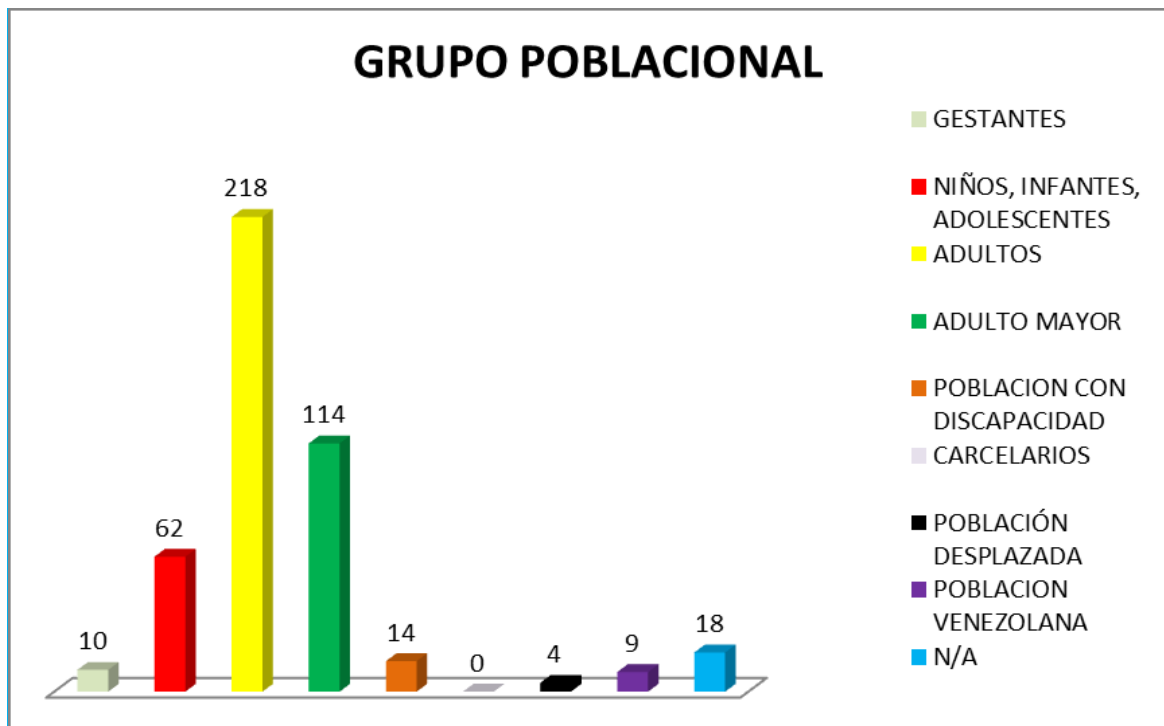


Según el grafico de las 449 PQRSD recibidas en los diferentes canales de recepción de servicio de atención al ciudadano; 112 se trasladaron al subgrupo de vigilancia y control, que equivalen 25% de la población, 24 al subgrupo de prestación de Servicios, 258 fueron gestionadas y tramitadas a través de la oficina de servicio de atención a la comunidad, para un 58% de las quejas recibidas, 46 al grupo de Atención en salud, 4 en la oficina de aseguramiento y 4 en el CRUE (centro regulador de urgencias y emergencias)

- Distribución correspondiente según el grupo poblacional de los usuarios atendidos durante el tercer 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	10	2,22%
NIÑOS, INFANTES, ADOLESCENTES	62	13,80%
ADULTOS	218	49%
ADULTO MAYOR	114	25,38%
POBLACION CON DISCAPACIDAD	14	3,11%
CARCELARIOS	0	0
POBLACIÓN DESPLAZADA	4	0,9%
POBLACION VENEZOLANA	9	2,0%
N/A	18	4,0%
TOTAL	449	100%



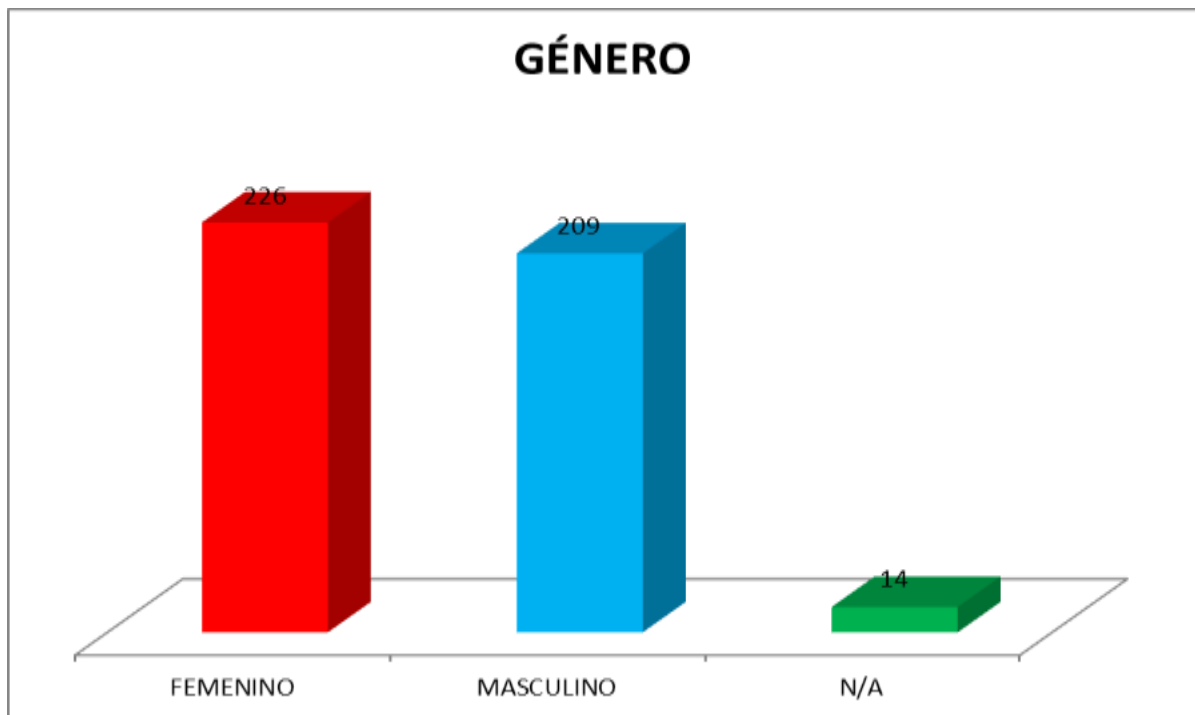


En el presente gráfico se representan las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, distribuidas según el grupo poblacional. De las 449 recepcionadas, 114 casos corresponden a usuarios mayores de 60 años correspondientes al grupo de adulto mayor, también encontramos el grupo adultos con 218 personas atendidas, siendo este el grupo predominante correspondiente al 49% de la población atendida y de población venezolana 9 casos, entre otros durante el III trimestre de 2018.

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

PQRS RECIBIDAS SEGUN GÉNERO	N. USUARIOS	%
FEMENINO	226	50,33%
MASCULINO	209	46,54%
N/A	14	3,11%
TOTAL	449	100%



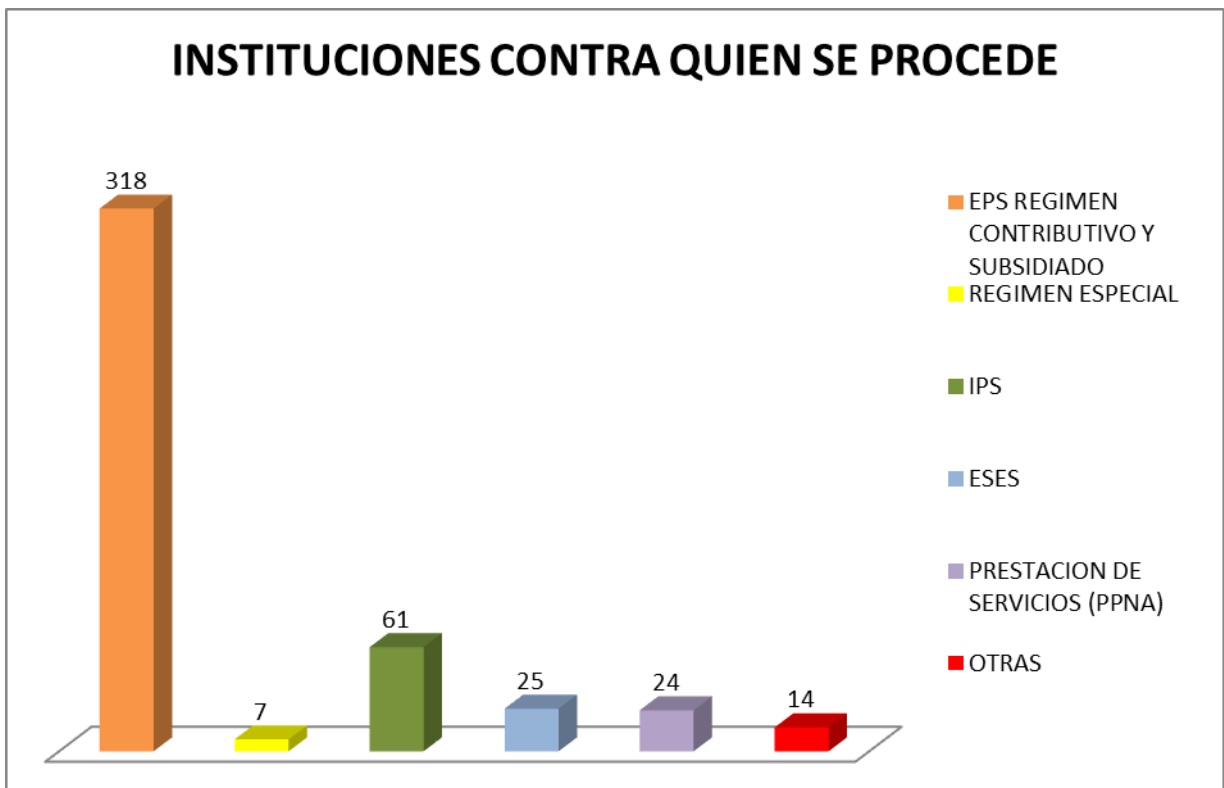


El anterior gráfico hace referencia al número de casos atendidos según el género, de los cuales 226 del grupo femenino que equivale a un 50,33% de la población atendida, 209 al masculino para un porcentaje de 46,54% y 14 no aplica, de los 449 casos recibidos.

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	318	70,82%
REGIMEN ESPECIAL	7	1,55%
IPS	61	13,58%
ESES	25	5,56%
PRESTACION DE SERVICIOS (PPNA)	24	5,34%
OTRAS	14	3,11%
TOTAL	449	100%



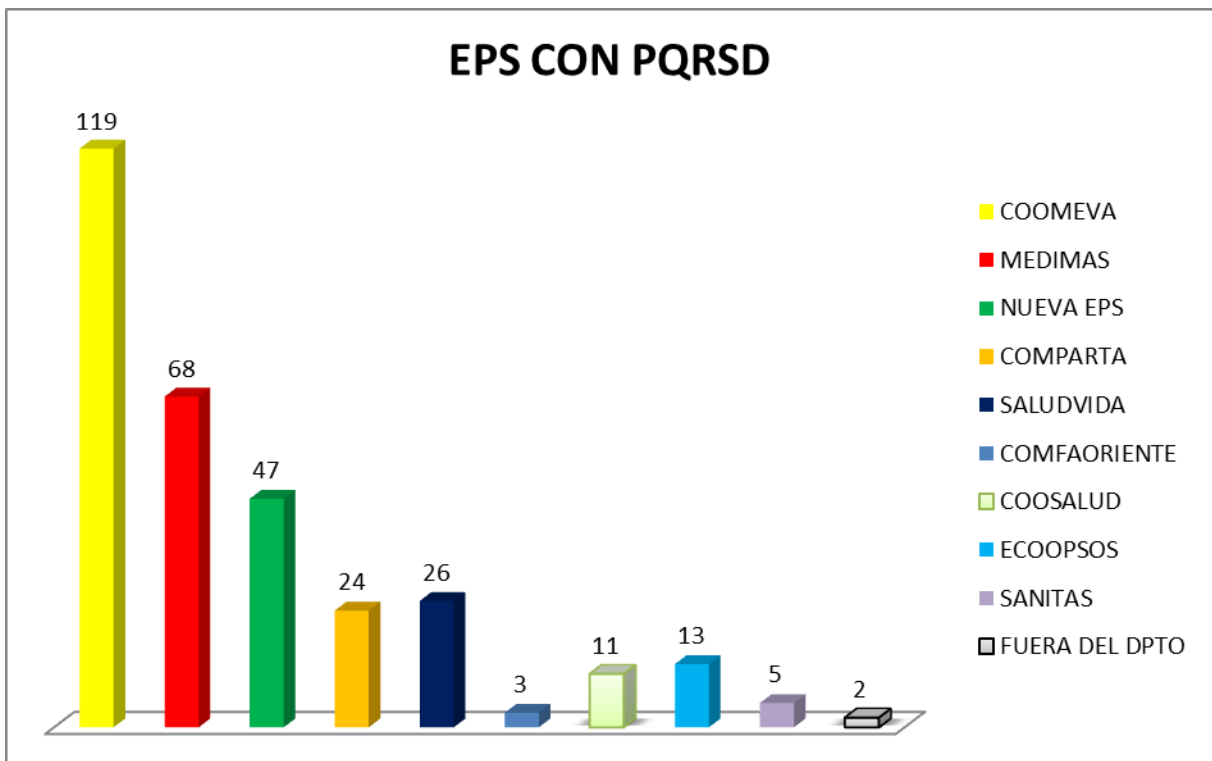


El anterior gráfico nos muestra que durante el III trimestre del año 2018, las instituciones, contra quienes se registraron PQRSD ante la oficina del SAC del Instituto Departamental de Salud, son; EPS del régimen Contributivo y Subsidiado con 318 casos que equivalen al 70,82%, seguido por las IPS y Farmacias con 61, ESES 25, entidades de Régimen especial 7 y 14 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	%
COOMEVA	119	37,42%
MEDIMAS	68	21,38%
NUEVA EPS	47	14,80%
COMPARTA	24	7,54%
SALUDVIDA	26	8,17%
COMFAORIENTE	3	0,94%
COOSALUD	11	3,45%
ECOOPSOS	13	4,08%
SANITAS	5	1,6%
FUERA DEL DPTO	2	0,70%
TOTAL	318	100%



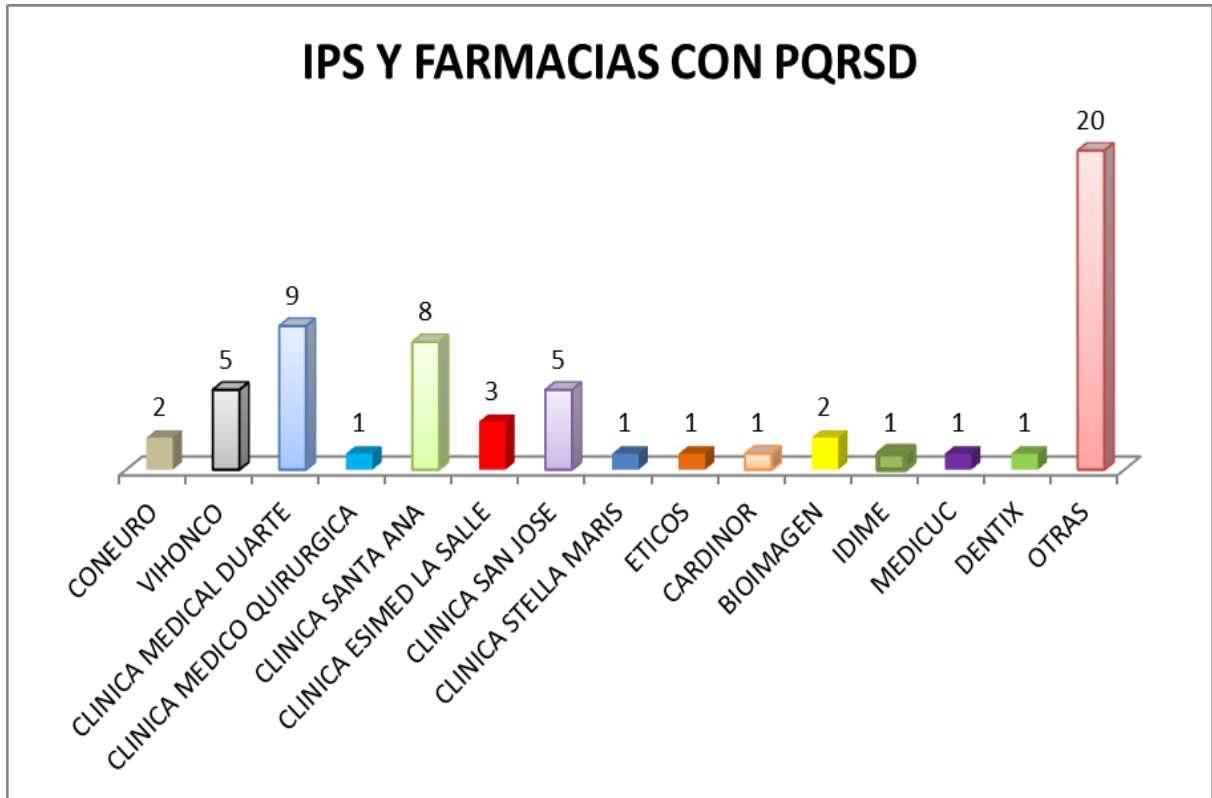


El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que recibieron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, contra las EPS, de los 449 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 318 personas se quejaron contra estas entidades de salud. Cabe destacar que la EPS con mayor N° de casos recepcionados fue Coomeva (119) que equivale al 37,42%, seguida Medimas (68) Nueva EPS con (47) Comparta con (24) y Saludvida (26) 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	%
IPS CONEURO	2	3,27%
IPS VIHONCO	5	8,19%
CLINICA MEDICAL DUARTE	9	14,75%
CLINICA MEDICO QUIRURGICA	1	1,63%
CLINICA SANTA ANA	8	13,11%
CLINICA ESIMED LA SALLE	3	4,91%
CLINICA SAN JOSE	5	8,19%
CLINICA STELLA MARIS	1	1,63%
FARMACIA ETICOS	1	1,63%
IPS CARDINOR	1	1,63%
IPS BIOIMAGEN	2	3,27%
IPS IDIME	1	1,63%
IPS MEDICUC	1	1,63%
DENTIX	1	1,63%
OTRAS	20	32,78%
TOTAL	61	100%







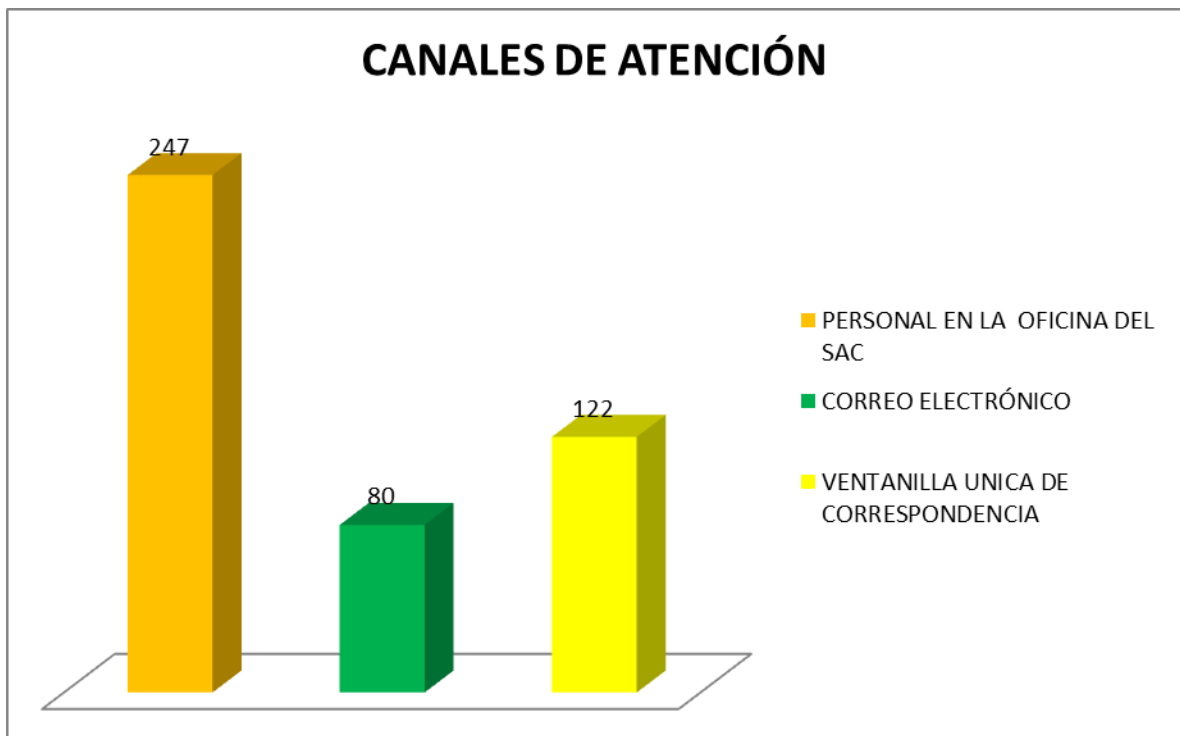
El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que recepcionaron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, contra las IPS o farmacias, de los 449 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 61 personas se quejaron contra estas entidades de salud. Algunas de las entidades con casos recepcionados son; Clínica Medical Duarte con (9) Clínica Santa Ana (8) Clínica San José (5) IPS VIHONCO (5) y 20 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 tercer 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	247	55,01%
CORREO ELECTRÓNICO	80	17,81%
VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA	122	27,17%
TOTAL	449	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>



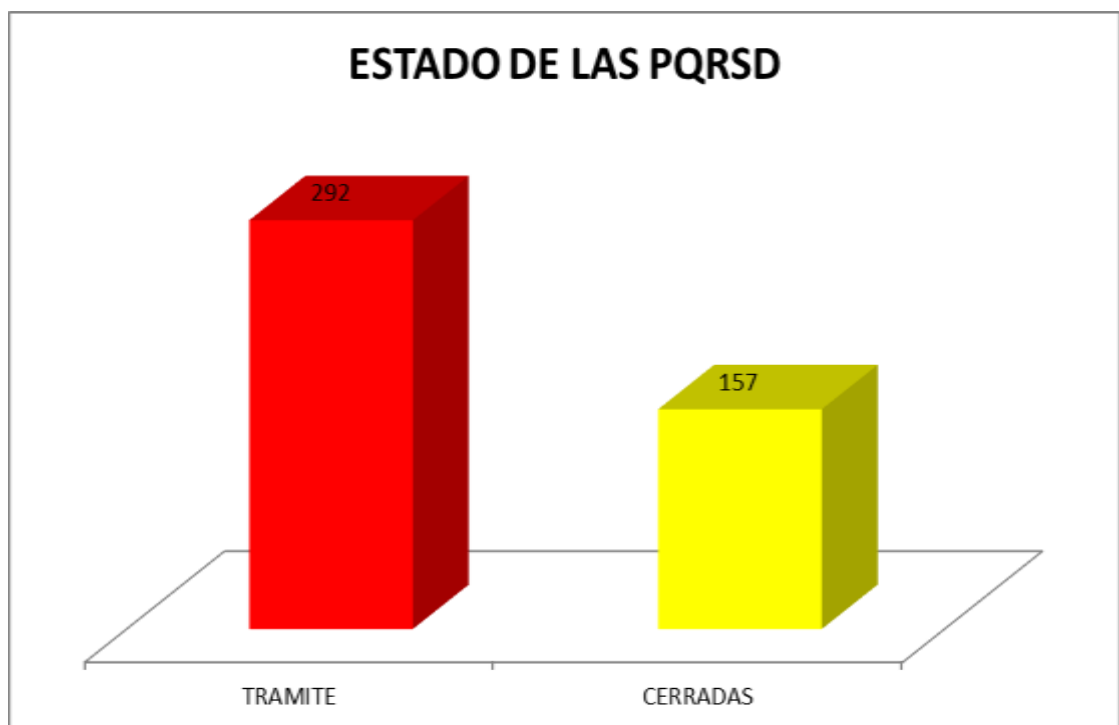
El anterior grafico hace referencia a las rutas de acceso utilizadas para la radicación, tramite y gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a través de los canales existentes. De las 449 recibidas, 247 se realizaron personalmente en la oficina del SAC, que equivale al 55,01% 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 122 radicadas en la ventanilla única de correspondencia. Todos estos canales se utilizaron según el anterior grafico en el III trimestre del 2018.



 <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>

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 tercer trimestre del 2018.

ESTADO EN EL QUE SE ENCUENTRAN LAS PQRSD		
TRAMITE	292	65,0%
CERRADAS	157	35,0%
TOTAL	449	100%





De las 449 PQRSD recibidas en el tercer trimestre del 2018 (julio, agosto y septiembre) en el servicio de atención a la comunidad, se encuentran en trámite 292 que equivale al 65,0% y cerradas 157 para un 35,0% de la población atendida.

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

De las 972 PQRSD recibidas durante el primer y segundo trimestre de 2018 (enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio) se encuentran en trámite 244 y finalizadas 728.



 <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>

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	15
NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCION	0
TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD	2 a 3 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. De las 15 solicitudes de información recibidas por estos medios, se trasladaron las 15 a la oficina de Recursos Humanos, todas se solucionaron en un tiempo estimado de 2 a 3 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
pgrsd@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