
 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b> Instituto Departamental de Salud</p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-03</b> <b>Versión: 04</b></p>	<p><b>COMUNICACION EXTERNA</b></p>	<p><b>Página 1 de 12</b></p>

**INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
DENUNCIAS DEL IV TRIMESTRE 2017  
(OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE)**

**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; 24 peticiones, 481 quejas, 0 reclamos, 2 denuncias y 0 sugerencia, 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

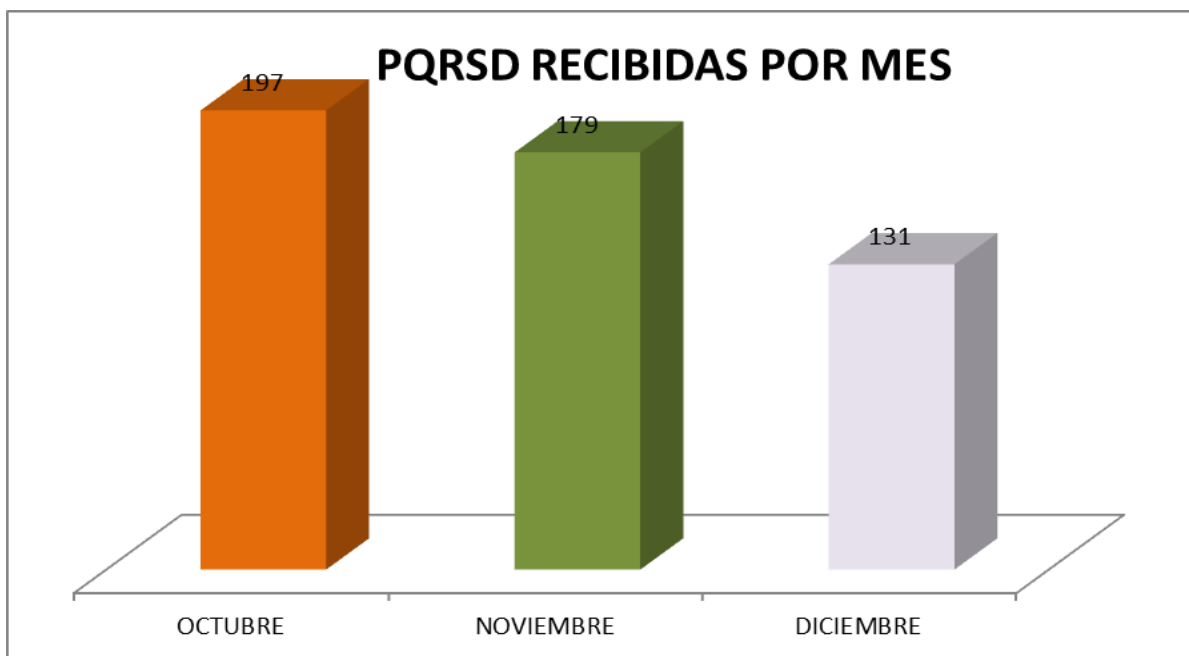


 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b> <small>Instituto Departamental de Salud</small></p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-03</b> <b>Versión: 04</b></p>	<p><b>COMUNICACION EXTERNA</b></p>	<p><b>Página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

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
DENUNCIAS DEL IV TRIMESTRE DEL 2017  
(OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE)**



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

MES	N. ATENCIONES	%
OCTUBRE	197	39,0%
NOVIEMBRE	179	35,0%
DICIEMBRE	131	26,0%
<b>TOTAL</b>	<b>507</b>	<b>100%</b>



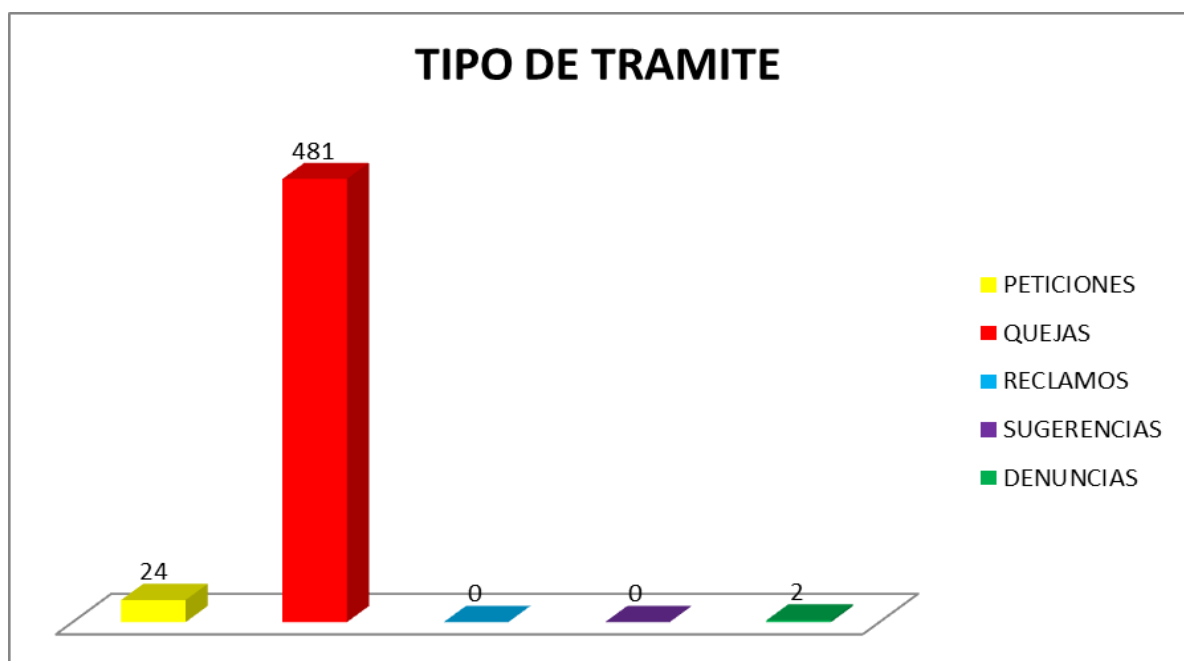
En el presente gráfico se ve reflejado el número de casos atendidos durante el cuarto trimestre del año 2017, correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que fueron recibidas y tramitadas, siendo octubre el mes más representativo con 197 casos que equivalen al 39% de la población atendida, noviembre con 179 PQRSD para un 35%, diciembre con 131 para un total de 507 recepcionadas y tramitadas.



 <b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> <small>NORTE DE SANTANDER</small>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	 <b>Gobernación de Norte de Santander</b> <small>Instituto Departamental de Salud</small>
<b>Código: F-DE-PE05-03</b> <b>Versión: 04</b>	<b>COMUNICACION EXTERNA</b>	<b>Página 3 de 12</b>

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

<b>TIPO DE PQRSD</b>	<b>N.</b>	<b>%</b>
PETICIONES	24	5,0%
QUEJAS	481	94,8%
RECLAMOS	0	0
SUGERENCIAS	0	0
DENUNCIAS	2	0,39%
<b>TOTAL</b>	<b>507</b>	<b>100%</b>

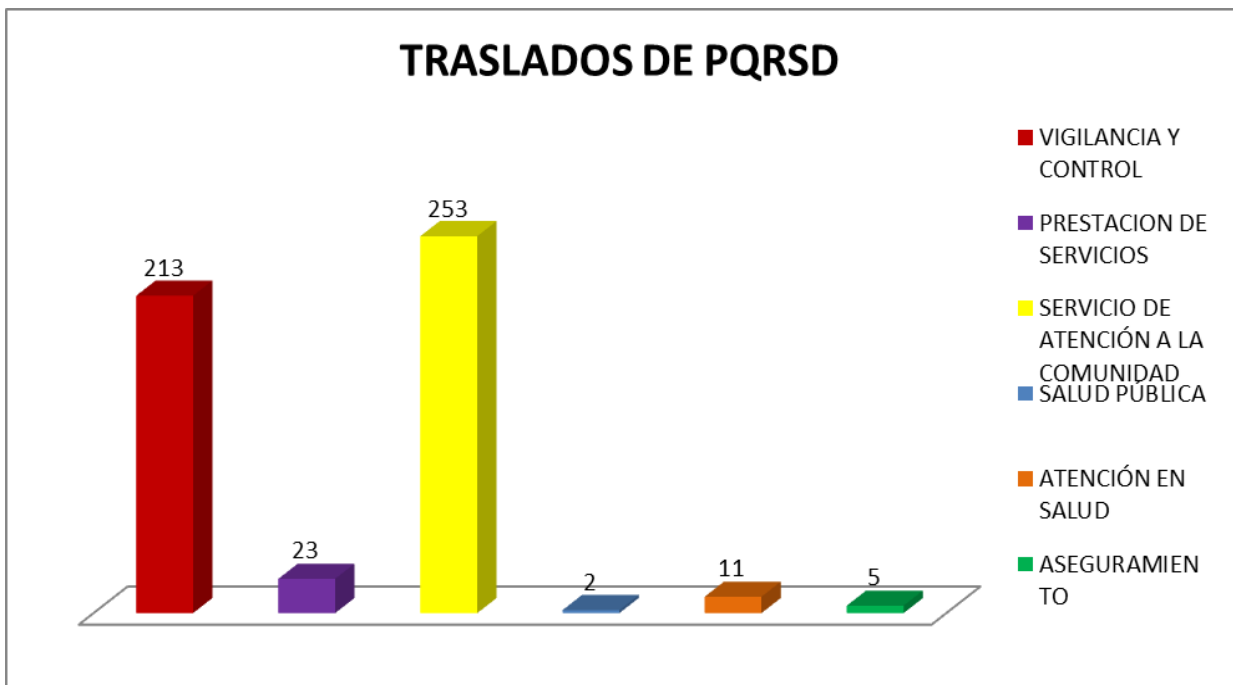


De acuerdo a los servicios, gestiones y trámites realizados, de los casos recibidos, 481 se tramitaron como quejas lo cual equivale al 94,8% de la población atendida, 24 se recibieron como peticiones lo que nos muestra un 5,0 % y 2 denuncias, contra las entidades de salud del departamento.

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

<b>DEPENDENCIAS DEL IDS</b>	<b>N. TRASLADOS</b>	<b>%</b>
VIGILANCIA Y CONTROL	213	50,0%
PRESTACION DE SERVICIOS	23	4,53%
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD	253	49,9%
SALUD PÚBLICA	2	0,39%
ATENCIÓN EN SALUD	11	2,16%
ASEGURAMIENTO	5	0,98%
<b>TOTAL</b>	<b>507</b>	<b>100%</b>





Según el grafico de las 507 PQRSD recibidas en los diferentes canales de recepción de servicio de atención al ciudadano; 213 se trasladaron a vigilancia y control, que equivalen 42,01%, 23 a la dependencia de prestación de Servicios, 253 fueron gestionadas y tramitadas a través de la oficina de servicio de atención a la comunidad, para un 50% de las quejas recibidas, 2 para el grupo de salud pública, 11 al grupo de Atención en salud y 5 para aseguramiento.

- Distribución correspondiente según el grupo poblacional de los usuarios atendidos durante el cuarto 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	0,6%
NIÑOS, INFANTES, ADOLESCENTES	81	16,0%
ADULTOS	243	48,0%
ADULTO MAYOR	122	24,0%
POBLACION CON DISCAPACIDAD	4	0,78%
CARCELARIOS	0	0
DESPLAZADOS	3	0,59%
N/A	51	10,0%
<b>TOTAL</b>	<b>507</b>	<b>100%</b>



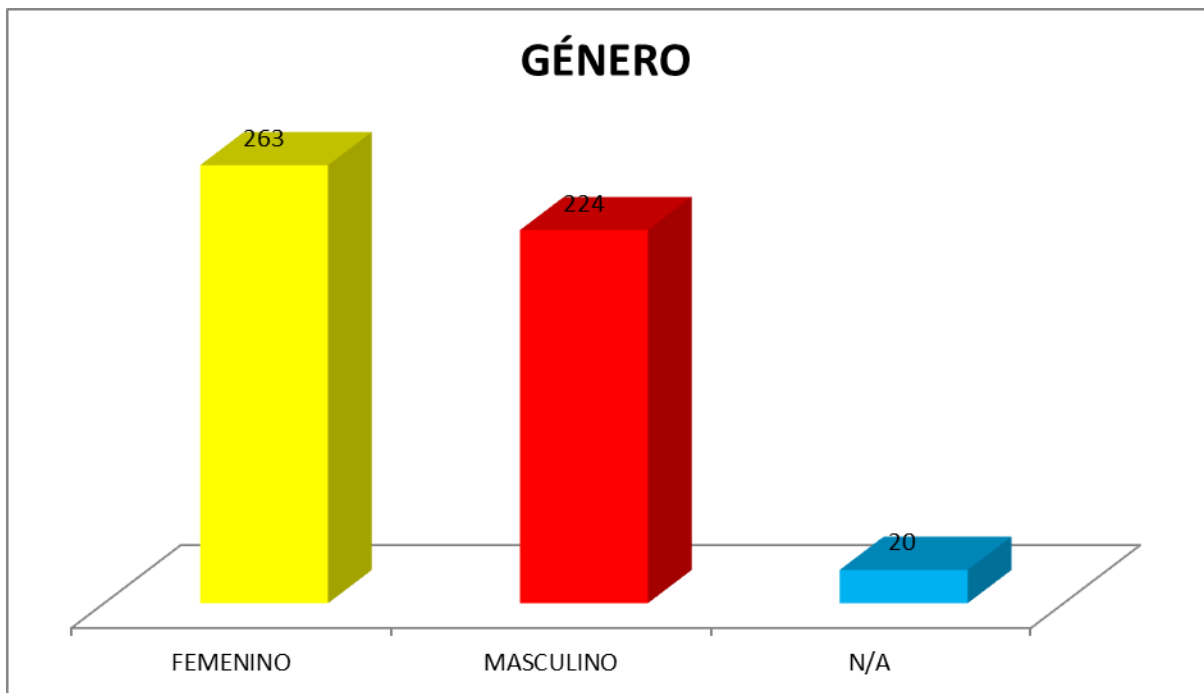


En el presente gráfico se representan las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, distribuidas según el grupo poblacional. De las 507 recepcionadas, 122 casos corresponden a usuarios mayores de 60 años correspondientes al grupo de adulto mayor, también encontramos el grupo adultos con 243 personas atendidas, siendo este el grupo predominante correspondiente al 48% de la población atendida y de población desplazada 3 casos, entre otros durante el IV trimestre de 2017.

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

PQRS RECIBIDAS SEGUN GÉNERO	N- USUARIOS	%
FEMENINO	263	52,0%
MASCULINO	224	44,0%
N/A	20	4,0 %
<b>TOTAL</b>	<b>507</b>	<b>100%</b>



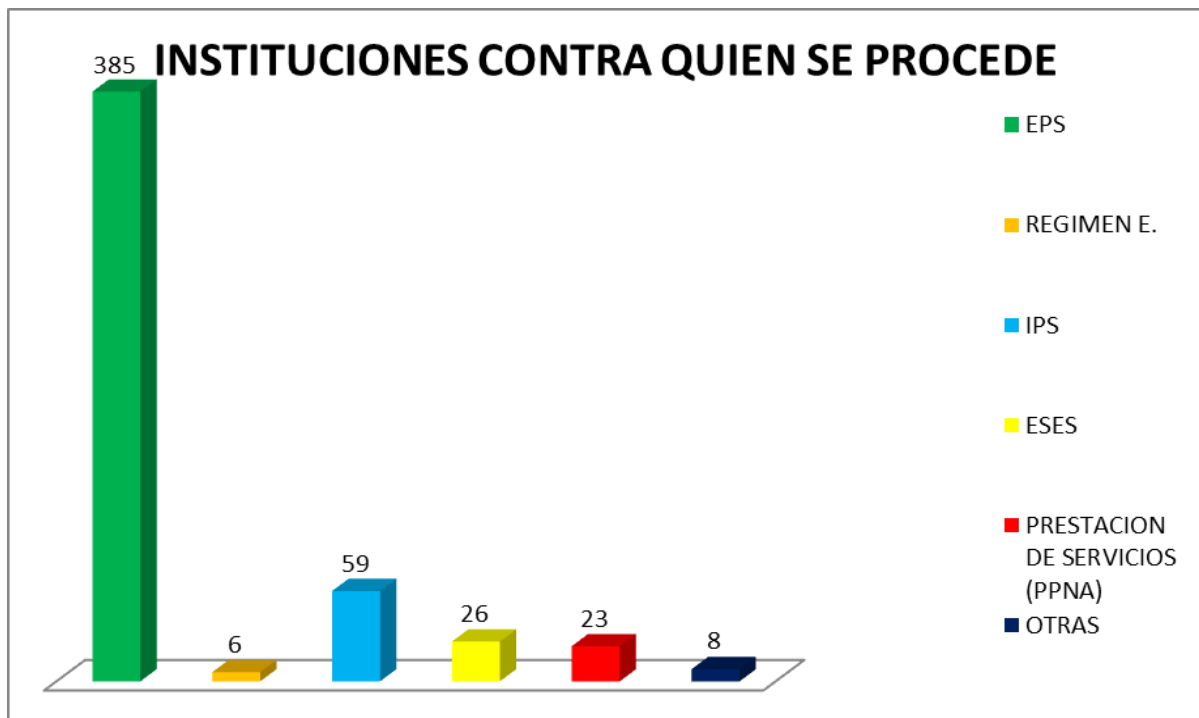


El anterior gráfico hace referencia al número de casos atendidos según el género, de los cuales 263 fueron del grupo femenino que equivale a un 52% de la población atendida, 224 al masculino para un porcentaje de 44% y en 20 no aplica, de los 507 casos recibidos.

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

INSTITUCIONES CONTRA QUIEN SE PROCEDE	N°	%
EPS	385	76,0%
REGIMEN E.	6	1,18%
IPS	59	11,6%
ESES	26	5,12%
PRESTACION DE SERVICIOS (PPNA)	23	4,53%
OTRAS	8	1,57%
<b>TOTAL</b>	<b>507</b>	<b>100%</b>



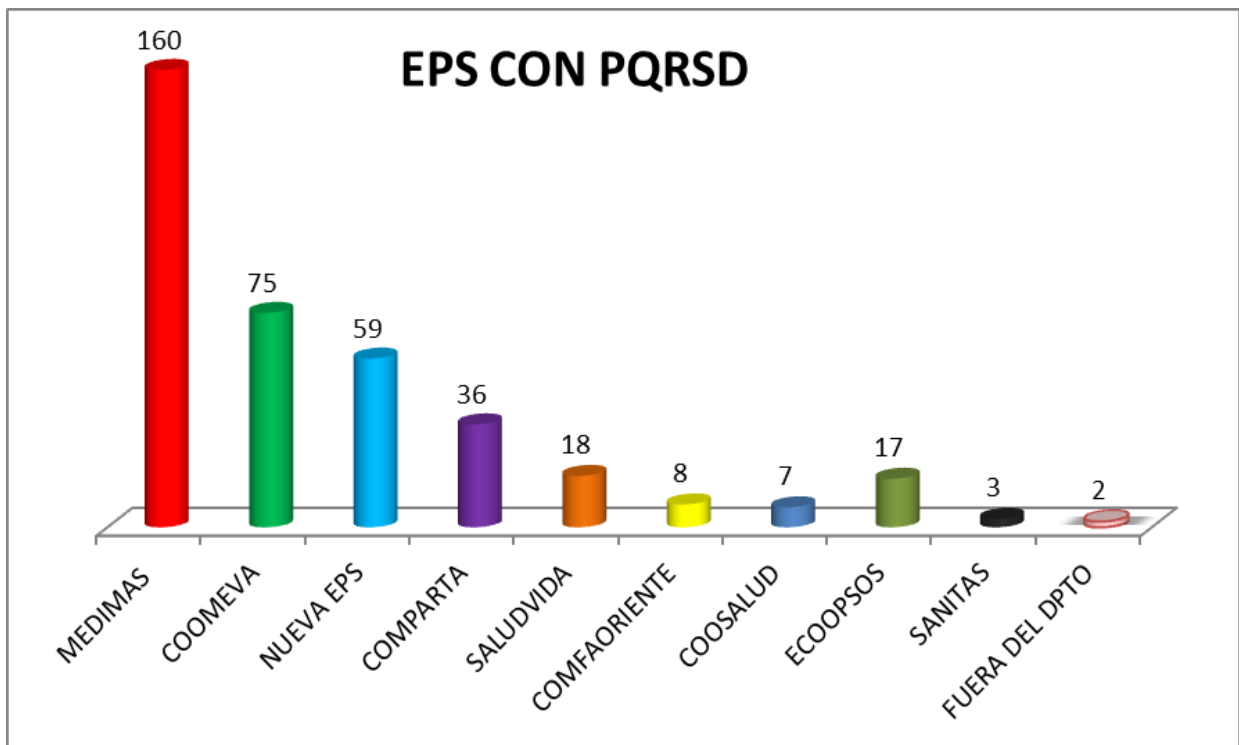


El anterior gráfico nos muestra que durante el IV trimestre del año 2017, las instituciones, contra quienes se registraron PQRSD ante la oficina del SAC del Instituto Departamental de Salud, fueron; EPS del régimen Contributivo y Subsidiado con 385 casos que equivalen al 76%, seguido por las IPS con 59, ESES 26, entidades de Régimen especial 6 y 8 en otras que corresponden a instituciones públicas y privadas, también se registraron 23 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	160	41,5%
COOMEVA	75	19,48%
NUEVA EPS	59	15,32%
COMPARTA	36	9,35%
SALUDVIDA	18	4,67%
COMFAORIENTE	8	2,07%
COOSALUD	7	1,81%
ECOOPSOS	17	4,41%
SANITAS	3	0,77%
FUERA DEL DPTO	2	0,51%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>





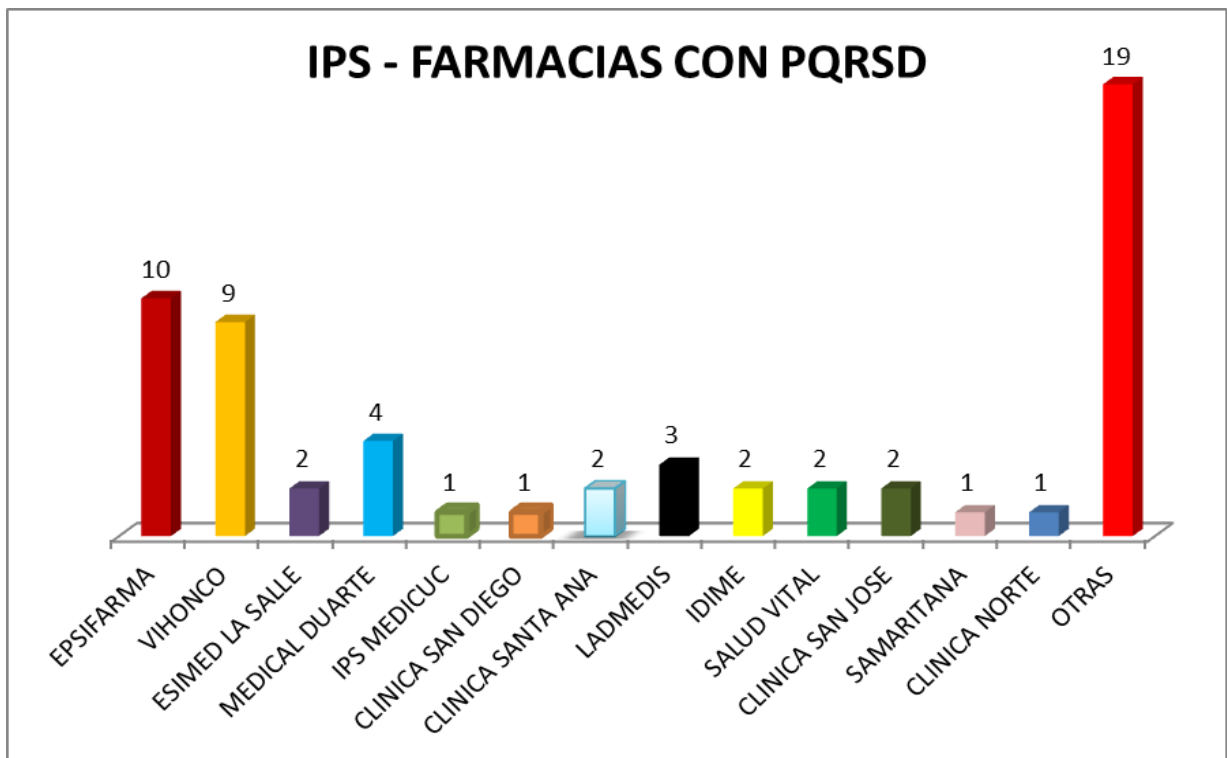
El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que recepcionaron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, contra las EPS, de los 507 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 385 personas se quejaron contra estas entidades de salud. Cabe destacar que la EPS con mayor N° de casos recepcionados fue Medimas (160) que equivale al 41,5% seguida Coomeva (75) Nueva EPS con (59) y Comparta con (36) 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	%
EPSIFARMA	10	17,0%
VIHONCO	9	15,25%
ESIMED LA SALLE	2	3,38%
MEDICAL DUARTE	4	6,77%
IPS MEDICUC	1	16,9%
CLINICA SAN DIEGO	1	16,9%
CLINICA SANTA ANA	2	3,38%
LADMEDIS	3	5,08%
IDIME	2	3,38%
SALUD VITAL	2	3,38%
CLINICA SAN JOSE	2	3,38%
SAMARITANA	1	16,9%
CLINICA NORTE	1	16,9%
OTRAS	19	32,2%
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>





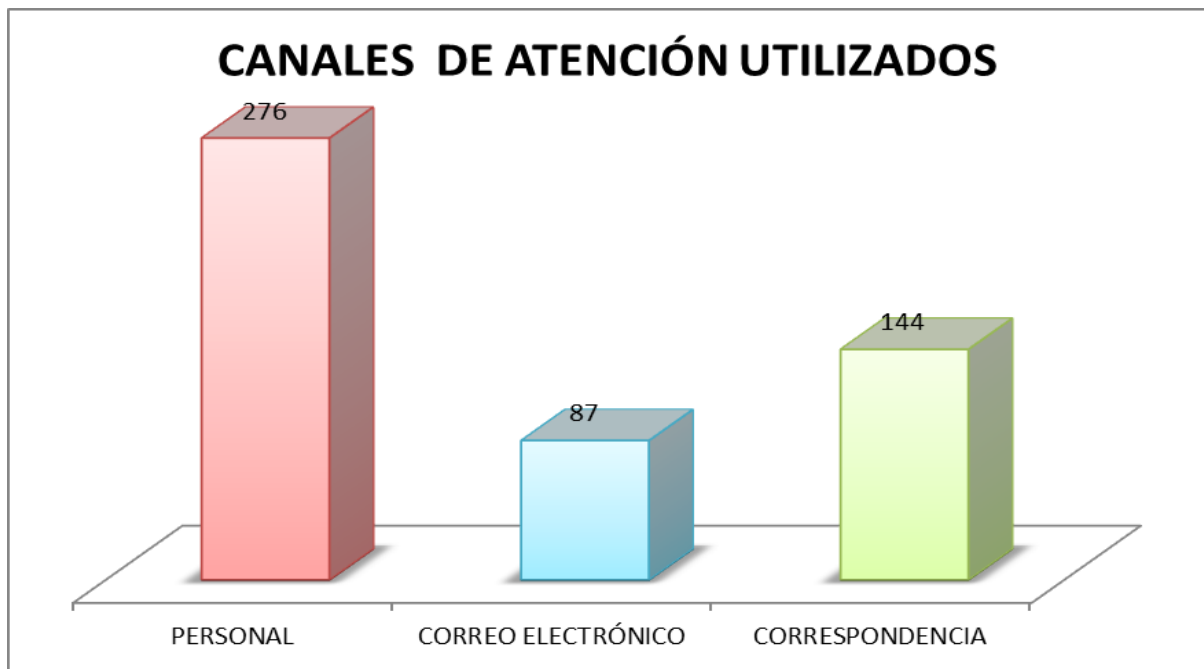


El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que recibieron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, contra las IPS o farmacias, de los 507 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 59 personas se quejaron contra estas entidades de salud. Cabe destacar que la entidad con mayor N° de casos recepcionados, fue para la farmacia EPSIFARMA con (10) seguida de la IPS VIHONCO con (9) 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 cuarto 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.

<b>CANALES UTILIZADOS</b>	<b>N° ATENCIONES</b>	<b>%</b>
PERSONAL	276	54,43%
CORREO ELECTRÓNICO	87	17,15%
CORRESPONDENCIA	144	28,40%
<b>TOTAL</b>	<b>507</b>	<b>100%</b>







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 507 recibidos, 276 se realizaron de forma personal, que equivale al 54,43% de las personas atendidas, 87 por medio del correo electrónico de la oficina del SAC y a través de la página web y 144 radicadas en la oficina de correspondencia. Todos estos canales se utilizaron según el anterior grafico en el IV 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 cuarto trimestre del 2017

DEPENDENCIA	ESTADO	N°	%
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD	EN TRAMITE	57	22,52 %
	CERRADAS	196	77,47 %
	<b>TOTAL</b>	<b>253</b>	<b>50 %</b>
VIGILANCIA Y CONTROL	EN TRAMITE	134	63,0%
	CERRADAS	79	37,0%
	<b>TOTAL</b>	<b>213</b>	<b>42,01%</b>
ATENCIÓN EN SALUD	EN TRAMITE	0	0%
	CERRADAS	11	100%
	<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>2,16%</b>
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	EN TRAMITE	0	0
	CERRADAS	23	100%
	<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>4,53%</b>
SALUD PÚBLICA	EN TRAMITE	0	0
	CERRADAS	2	100%
	<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>0,39%</b>



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

ASEGURAMIENTO	EN TRAMITE	1	20%
	CERRADAS	4	80%
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>0,98%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>507</b>	<b>100%</b>

De las 507 PQRSD recibidas en el cuarto trimestre del 2017 (octubre, noviembre y diciembre) en el servicio de atención al ciudadano, de las 253 que equivalen al 50% de las quejas gestionadas y tramitadas, se encuentran cerradas 196, en trámite 57. Hacia el subgrupo de Vigilancia y control se trasladaron 213 para un porcentaje de 42,01% de las cuales están en trámite 134, cerradas 79. En el Grupo de atención en salud se trasladaron 11, de las cuales todas están cerradas. Al área de Prestación de Servicios se trasladaron 23, las cuales se encuentran finalizadas. Al Grupo de Salud Pública se trasladaron 2 y todas se encuentran finalizadas.

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

De las 444 PQRSD recibidas durante el primer trimestre (enero, febrero, marzo) se encuentran finalizadas 432 y en trámite 12.

De las 469 PQRSD recibidas durante el segundo trimestre (abril, mayo, junio) se encuentran finalizadas 407 y en trámite 62.

De las 510 PQRSD recibidas durante el III trimestre (julio, agosto, septiembre) se encuentran finalizadas 417 y en trámite 93.

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 o en otros casos estas quejas se encuentran en análisis.

#### 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.

<b>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</b>	<b>N°</b>
NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	18
NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCION	0
TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD	2 a 6 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 18 solicitudes de información recibidas por estos medios, se trasladaron 7 a Recursos



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

Humanos, 9 al grupo de salud pública, 1 a control de medicamentos y 1 a Vigilancia y control, todas solucionadas en un tiempo 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 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](mailto:sac@ids.gov.co)  
[sacids2010@gmail.com](mailto: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](mailto:director@ids.gov.co)  
[www.ids.gov.co](http://www.ids.gov.co)