
 <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 11</p>

**INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS DEL IV TRIMESTRE 2018
(OCTUBRE, NOVIEMBRE Y 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 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; 3 peticiones, 409 quejas, reclamos 0, denuncias 0 y 0 sugerencias, para un total de 412.

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

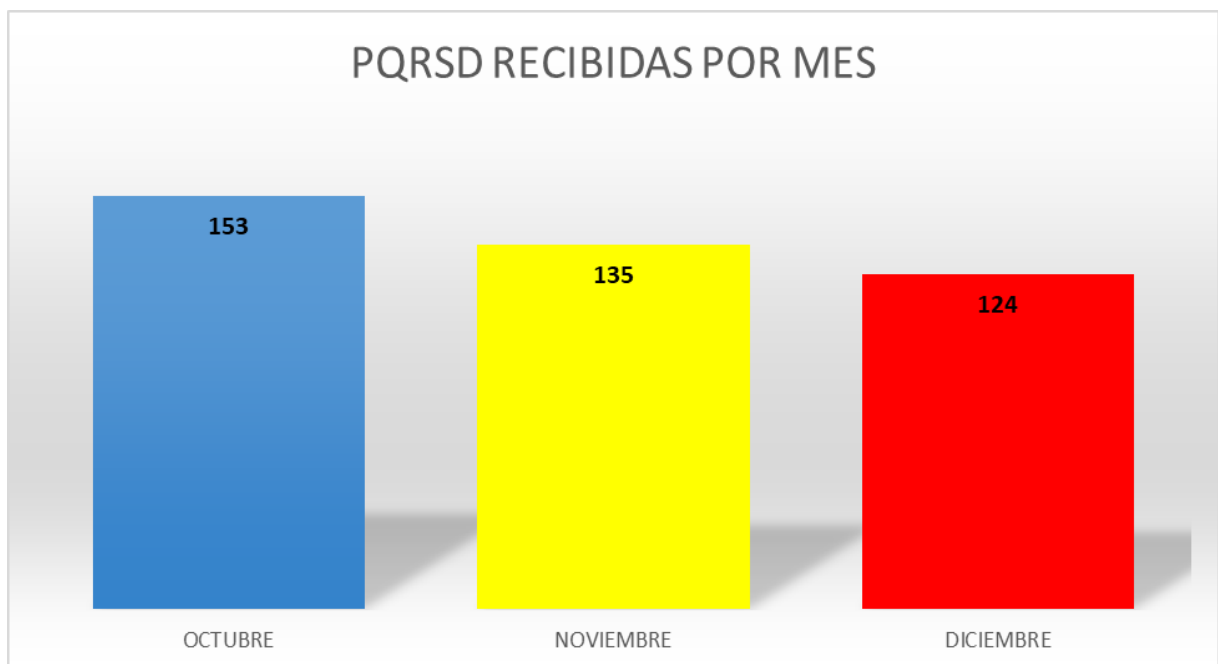


 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-03 Versión: 04</p>	<p>COMUNICACION EXTERNA</p>	<p>Página 2 de 11</p>

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS DEL IV TRIMESTRE DEL 2018
(OCTUBRE, NOVIEMBRE Y 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 2018.

MES	N. ATENCIONES	%
OCTUBRE	153	37,13%
NOVIEMBRE	135	32,76%
DICIEMBRE	124	30,09%
TOTAL	412	100%

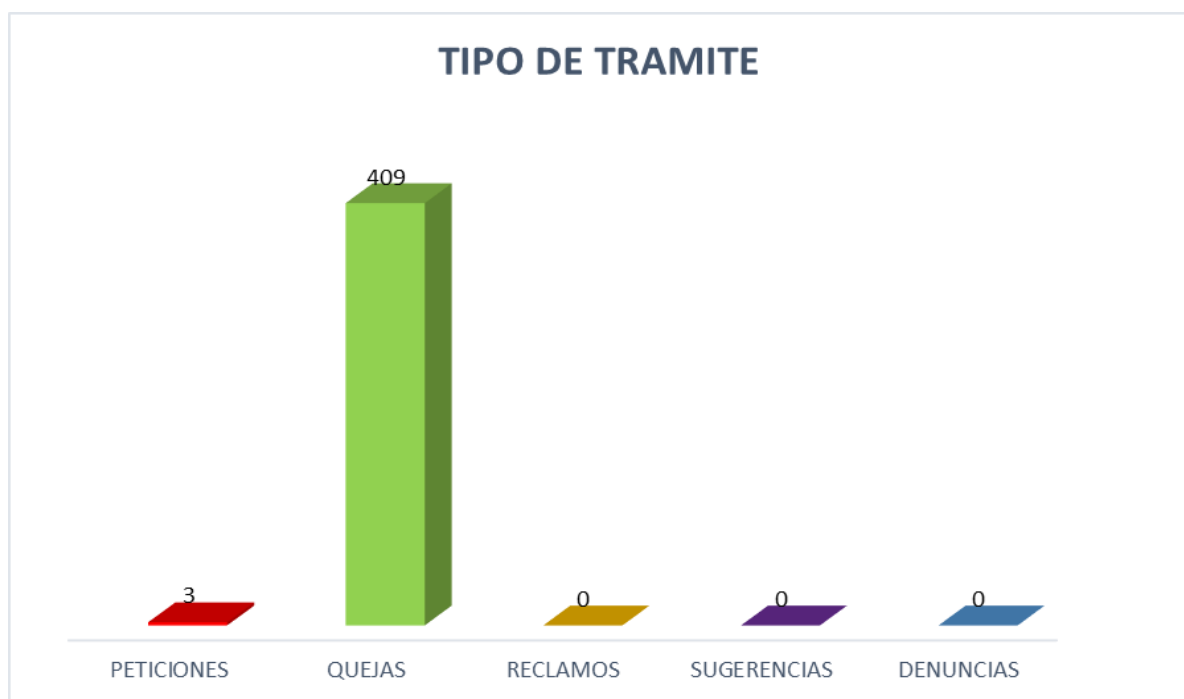


En el presente gráfico se ve reflejado el número de casos atendidos durante el cuarto trimestre del año 2018, correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que fueron recibidas y tramitadas, siendo octubre el mes más representativo con 153 casos que equivalen al 37,13% de la población atendida, diciembre con 124 PQRS D para un 30,09%, noviembre con 135 para un total de 412 recepcionadas y tramitadas.



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

TIPO DE PQRSD	N.	%
PETICIONES	3	0,72%
QUEJAS	409	99,27%
RECLAMOS	0	0
SUGERENCIAS	0	0
DENUNCIAS	0	0%
TOTAL	412	100%

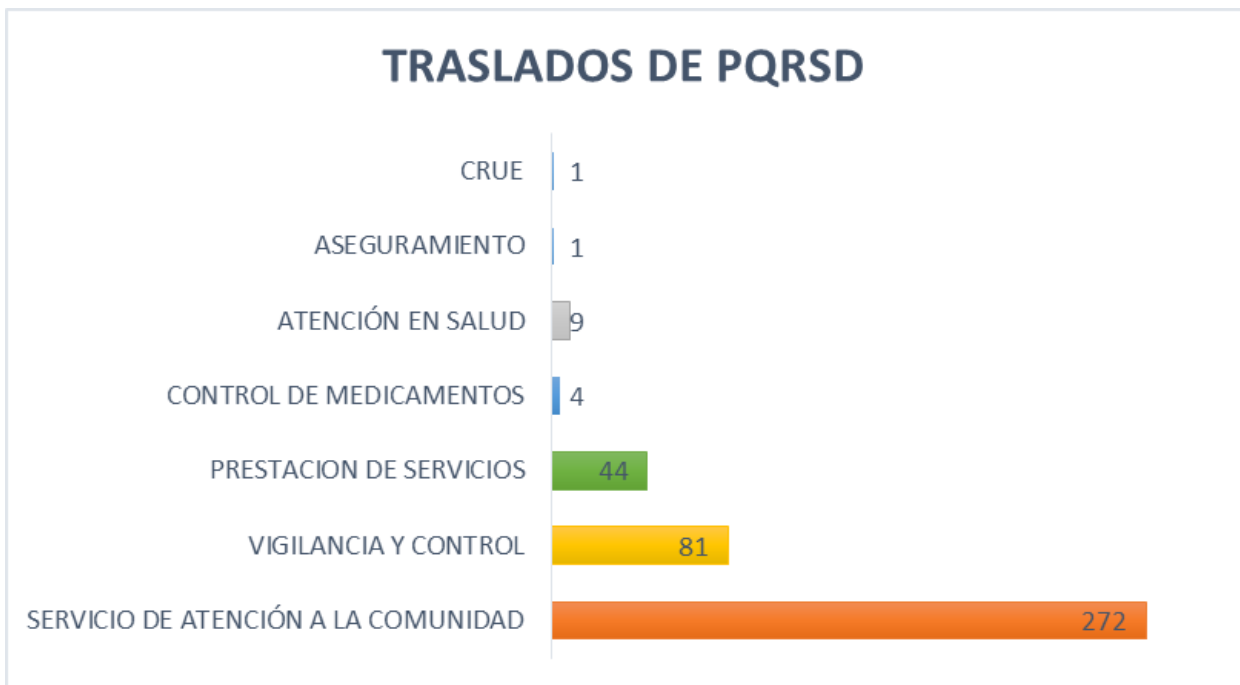


De acuerdo a los servicios, gestiones y trámites realizados, de los casos recibidos, 409 se tramitaron como quejas, lo cual equivale al 99,27% de la población atendida, 3 se recepcionaron como peticiones lo que nos muestra un 0,72%, de las quejas recibidas contra las entidades de salud del departamento.

3. Distribución de las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, trasladadas según competencia a cada área del Instituto Departamental de Salud.

DEPENDENCIAS DEL IDS	N. TRASLADOS	%
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD	272	66%
VIGILANCIA Y CONTROL	81	20%
PRESTACION DE SERVICIOS	44	10,67%
CONTROL DE MEDICAMENTOS	4	0,97%
ATENCIÓN EN SALUD	9	2,18%
ASEGURAMIENTO	1	0,24%
CRUE	1	0,24%
TOTAL	412	100%



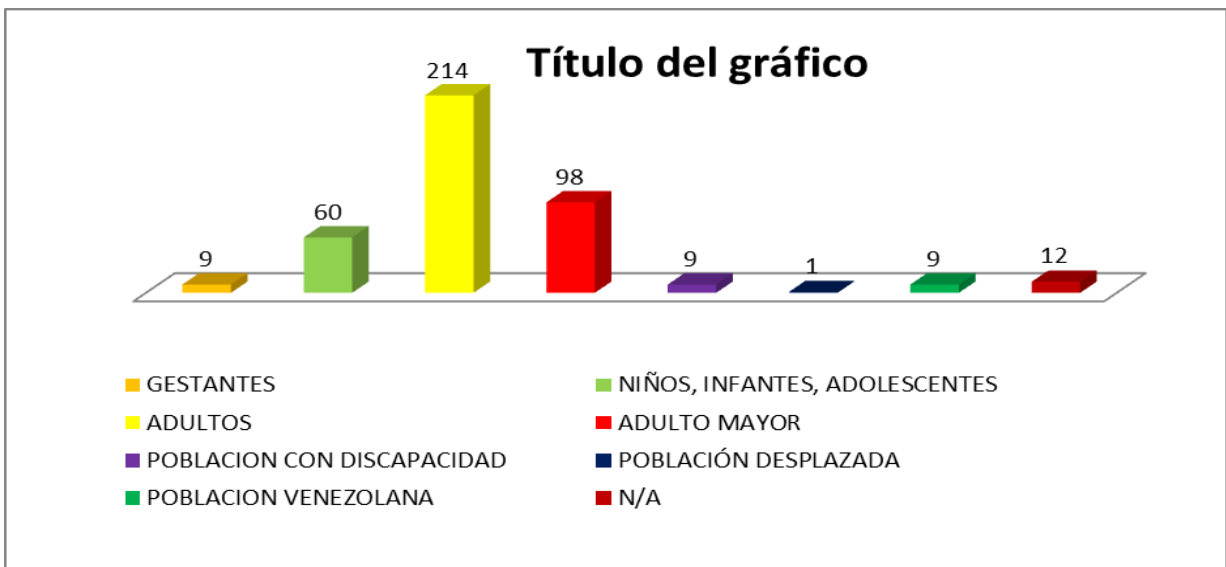


Según el grafico de las 412 PQRSD recibidas en los diferentes canales de recepción de servicio de atención al ciudadano; 81 se trasladaron al subgrupo de vigilancia y control, que equivalen 20% de la población, 44 al subgrupo de prestación de Servicios, 272 fueron gestionadas y tramitadas a través de la oficina de servicio de atención a la comunidad, para un 66% de las quejas recibidas, 9 al grupo de Atención en salud, 4 a la oficina control de medicamentos, 1 en la oficina de aseguramiento y 1 en el CRUE (centro regulador de urgencias y emergencias)

- Distribución correspondiente según el grupo poblacional de los usuarios atendidos durante el cuarto 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	9	2,18%
NIÑOS, INFANTES, ADOLESCENTES	60	14,56%
ADULTOS	214	52%
ADULTO MAYOR	98	23,78%
POBLACION CON DISCAPACIDAD	9	2,18%
POBLACIÓN DESPLAZADA	1	0,24%
POBLACION VENEZOLANA	9	2,18%
N/A	12	2,91%
TOTAL	412	100%

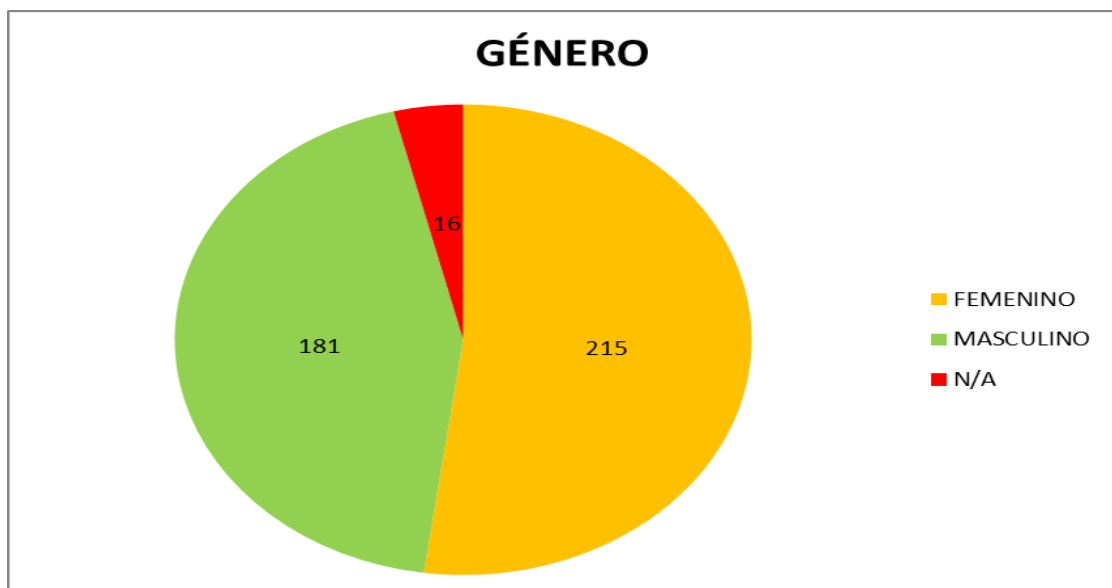




En el presente gráfico se representan las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, distribuidas según el grupo poblacional. De las 412 recepcionadas, 98 casos corresponden a usuarios mayores de 60 años correspondientes al grupo de adulto mayor, también encontramos el grupo adultos con 214 personas atendidas, siendo este el grupo predominante correspondiente al 52% de la población atendida y de población venezolana 9 casos, entre otros durante el IV trimestre de 2018.

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

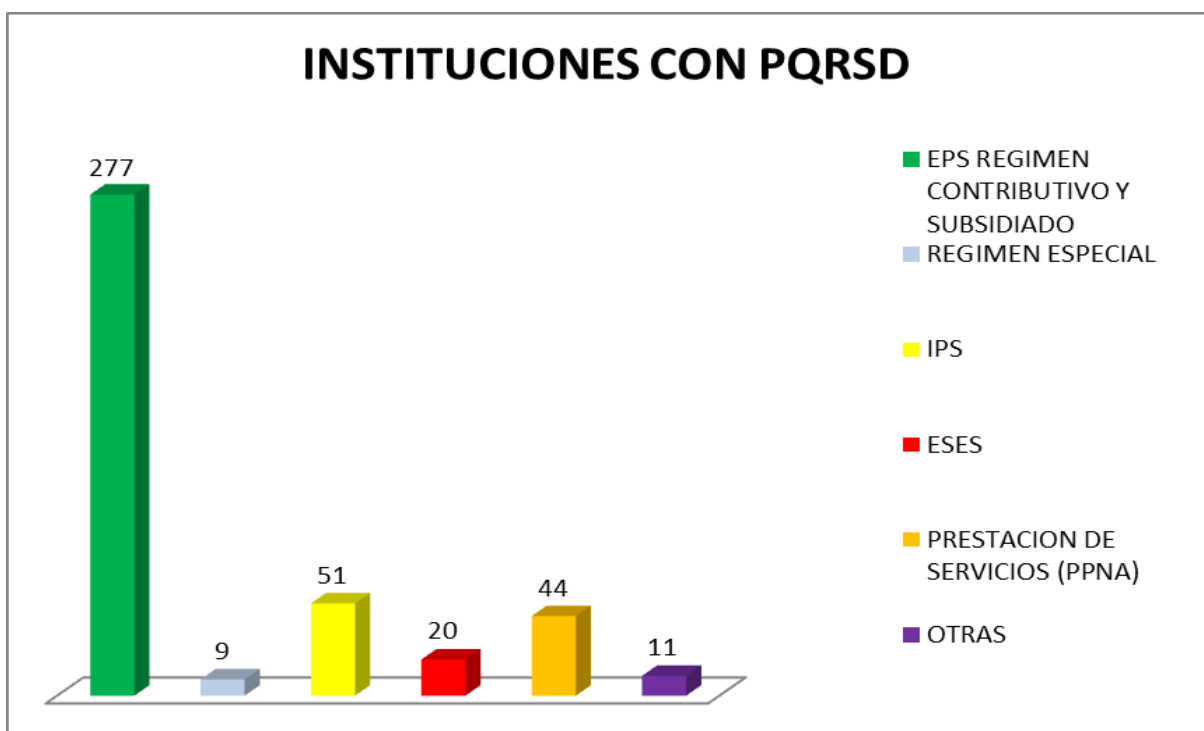
PQRS D RECIBIDAS SEGUN GÉNERO	N. USUARIOS	%
FEMENINO	215	52,18%
MASCULINO	181	43,93%
N/A	16	3,88%
TOTAL	412	100%



El anterior gráfico hace referencia al número de casos atendidos según el género, de los cuales 215 del grupo femenino que equivale a un 52,18% de la población atendida, 181 al masculino para un porcentaje de 43,93% y 16 no aplica, de los 412 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	277	67,23%
REGIMEN ESPECIAL	9	2,18%
IPS	51	12,37%
ESES	20	4,85%
PRESTACION DE SERVICIOS (PPNA)	44	10,67%
OTRAS	11	2,66%
TOTAL	412	100%

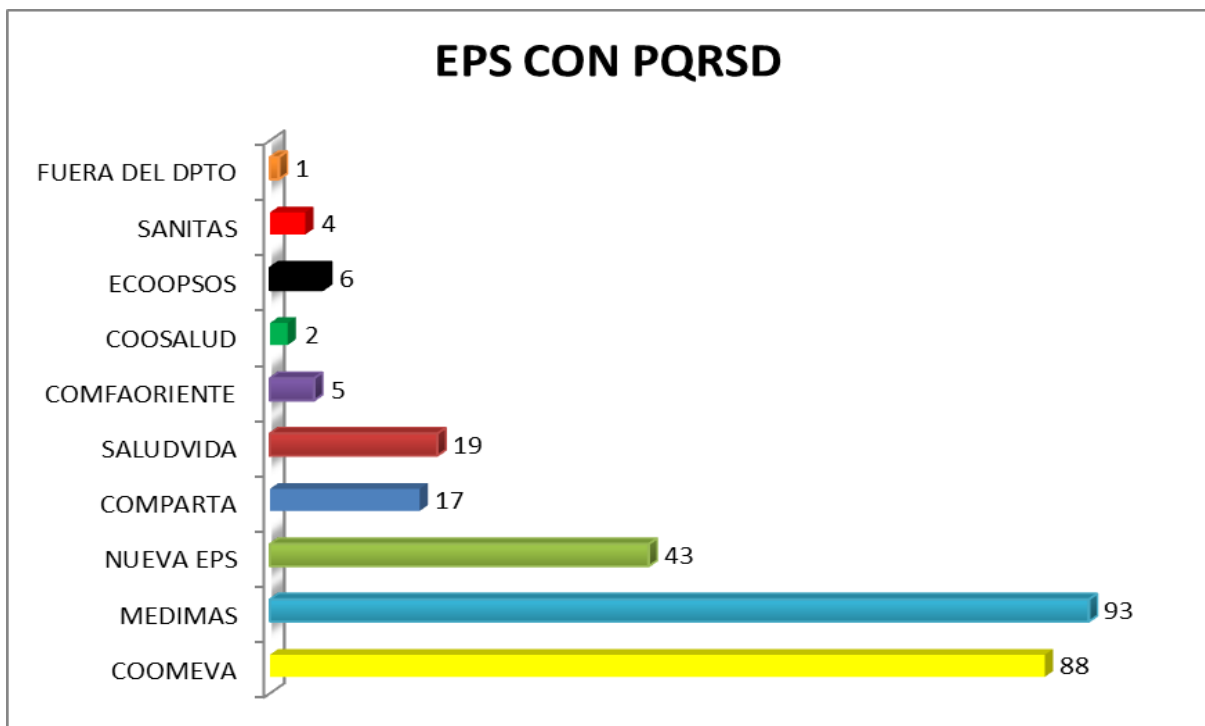


El anterior gráfico nos muestra que durante el IV trimestre del año 2018, las instituciones, contra quienes se registraron PQRSD ante la oficina del SAC del Instituto Departamental de Salud, son; EPS del régimen Contributivo y Subsidiado con 277 casos que equivalen al 67,23%, seguido por las IPS y Farmacias con 51, ESES 20, entidades de Régimen especial 9 y 11 en otras que corresponden a instituciones públicas y privadas, también se registraron 44 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	88	31,76%
MEDIMAS	93	33,57%
NUEVA EPS	43	15,52%
COMPARTA	17	6,13%
SALUDVIDA	19	6,85%
COMFAORIENTE	5	1,80%
COOSALUD	2	0,72%
ECOOPSOS	6	2,16%
SANITAS	4	1,44%
FUERA DEL DPTO	1	0,36%
TOTAL	277	100%

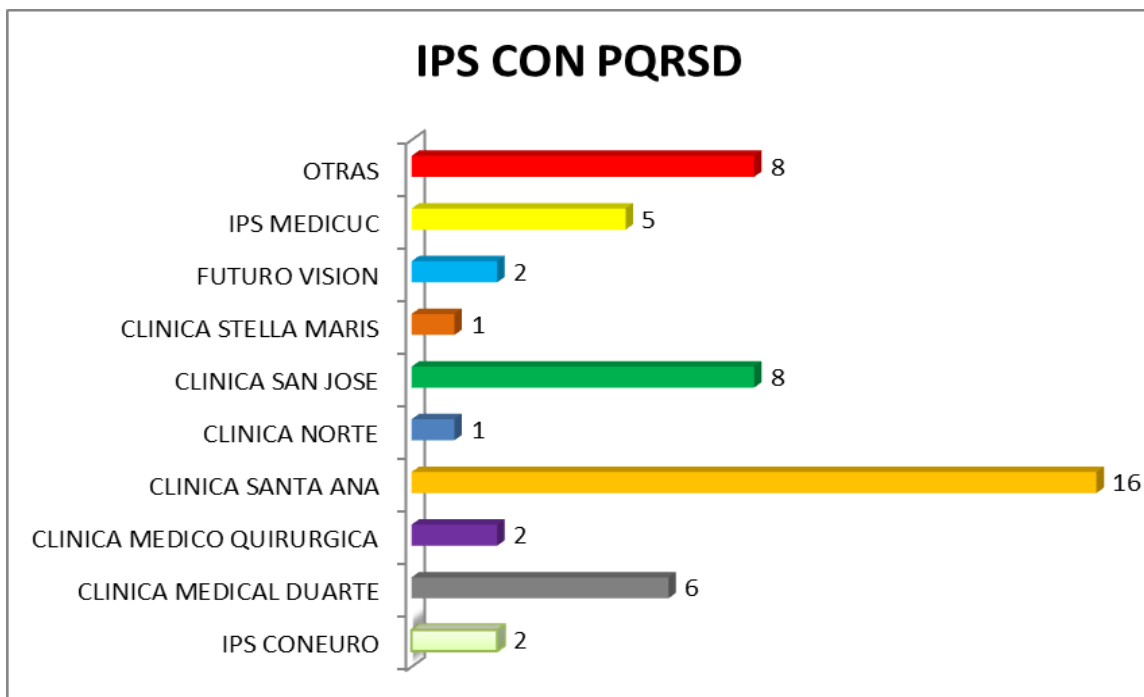


El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que recibieron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, contra las EPS, de los 412 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 277 personas se quejaron contra estas entidades de salud. Cabe destacar que la EPS con mayor N° de casos recepcionados fue Medimas (93) que equivale al 33,57%, seguida Coomeva (88) Nueva EPS con (43) Comparta con (17) y Saludvida (19) 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	3,92%
CLINICA MEDICAL DUARTE	6	11,76%
CLINICA MEDICO QUIRURGICA	2	3,92%
CLINICA SANTA ANA	16	31,37%
CLINICA NORTE	1	1,96%
CLINICA SAN JOSE	8	15,68%
CLINICA STELLA MARIS	1	1,96%
FUTURO VISION	2	3,92%
IPS MEDICUC	5	9,80%
OTRAS	8	15,68%
TOTAL	51	100%



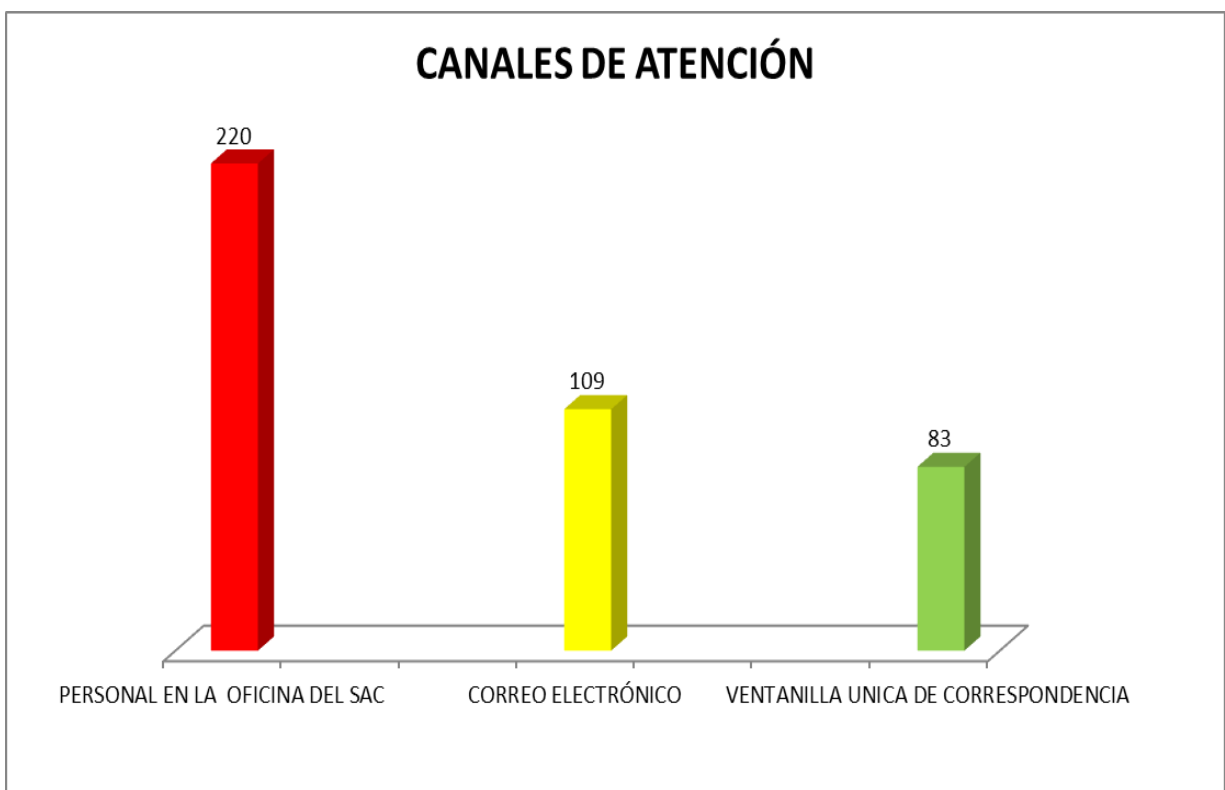
El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que recibieron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, contra las IPS o farmacias, de los 412 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 51 personas se quejaron contra estas entidades de salud. Algunas de las entidades con quejas son; Clínica Medical Duarte con (6) Clínica Santa Ana (16) Clínica San José (8) IPS MEDICUC (5) y 8 casos en otras entidades públicas y privadas.

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 cuarto 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.





 <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 9 de 11</p>

CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS	N° ATENCIONES	%
PERSONAL EN LA OFICINA DEL SAC	220	53,39%
CORREO ELECTRÓNICO	109	26,45%
VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA	83	20,14%
TOTAL	412	100%



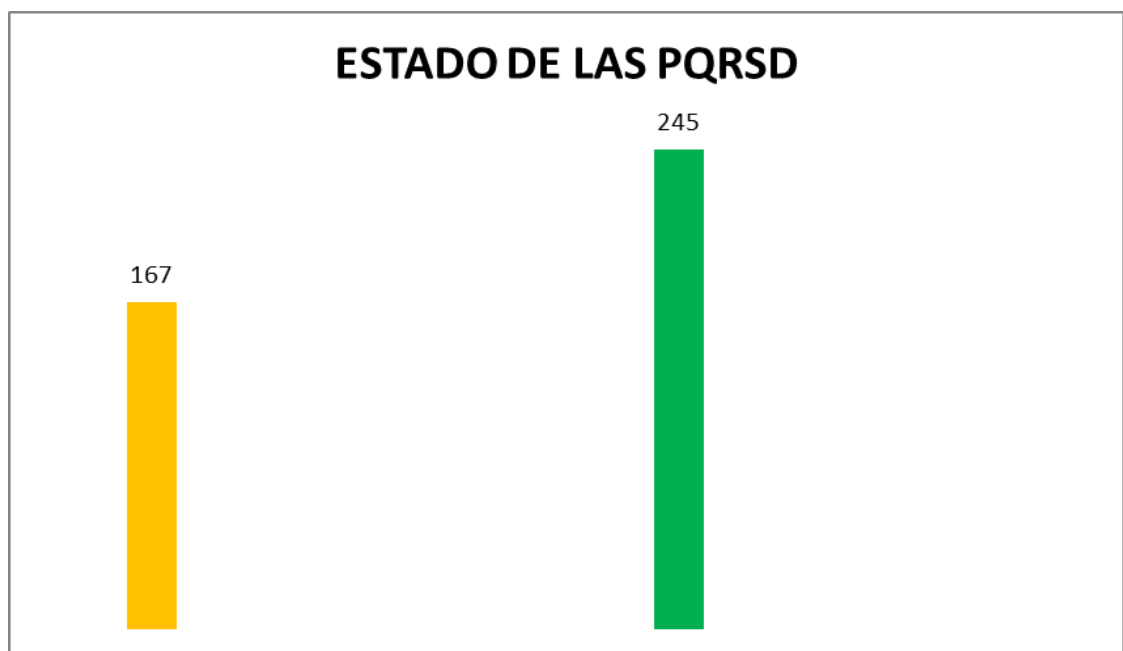
El anterior grafico hace referencia a las rutas de acceso utilizadas para la radicación, tramite y gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a través de los canales existentes. De las 412 recibidas, 220 se realizaron personalmente en la oficina del SAC, que equivale al 53,39% de las personas atendidas, 109 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 83 radicadas en la ventanilla única de correspondencia. Todos estos canales se utilizaron según el anterior grafico en el IV 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 10 de 11</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 cuarto trimestre del 2018.

ESTADO EN EL QUE SE ENCUENTRAN LAS PQRSD		
TRAMITE	167	40,53%
CERRADAS	245	59,46%
TOTAL	412	100%



De las 412 PQRSD recibidas en el cuarto trimestre del 2018 (octubre, noviembre y diciembre), se encuentran en trámite 167 que equivale al 40,53% y cerradas 245 para un 59,46% de la población atendida.

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



De las 465 PQRSD recibidas durante el primer trimestre (enero, febrero, marzo) se encuentran finalizadas 452 y en trámite 13.

De las 507 PQRSD recibidas durante el segundo trimestre (abril, mayo, junio) se encuentran finalizadas 476 y en trámite 31.

De las 449 PQRSD recibidas durante el III trimestre (julio, agosto, septiembre) se encuentran finalizadas 382 y en trámite 67.

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.



 <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 11</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	14
NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCION	0
TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD	3 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. De las 14 solicitudes de información recibidas por estos medios, se trasladaron 11 a la oficina de Recursos Humanos y 3 al grupo de Salud Pública, todas se solucionaron en un tiempo estimado de 3 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 Servicio de Atención a la Comunidad y tramitadas en esta misma dependencia y/o en otras dependencias competentes 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
pqrsd@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. Email - pqrsd@ids.gov.co
www.ids.gov.co