
 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p align="center"><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 align="center"><b>COMUNICACION EXTERNA</b></p>	<p align="right"><b>Página 1 de 12</b></p>

**INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
DENUNCIAS DEL I TRIMESTRE 2018  
(ENERO, FEBRERO, MARZO)**

**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; 12 peticiones, 451 quejas, 0 reclamos, 2 denuncias y 0 sugerencias, para un total de 465.

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

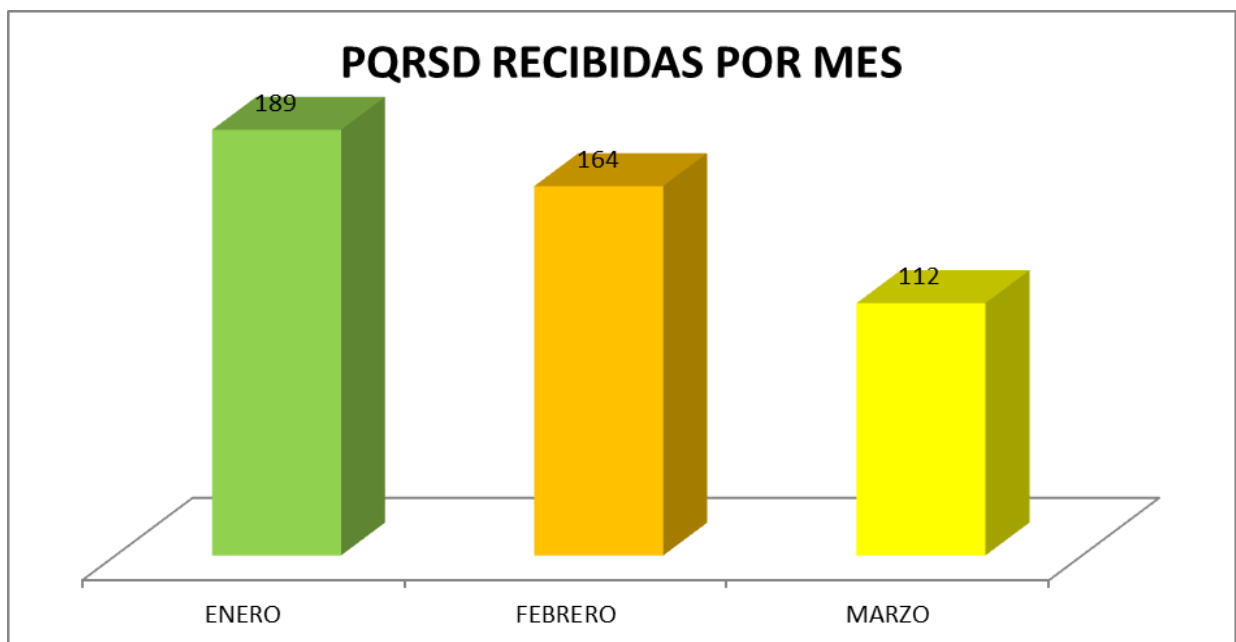


 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b> Instituto Departamental de Salud</p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-03</b> <b>Versión: 04</b></p>	<p><b>COMUNICACION EXTERNA</b></p>	<p><b>Página 2 de 12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

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
DENUNCIAS DEL I TRIMESTRE DEL 2018  
(ENERO, FEBRERO, MARZO)**

1. Distribución mensual de las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, recepcionadas en la Oficina de Servicio de Atención a la Comunidad, durante el primer trimestre de 2018.

MES	N. ATENCIONES	%
ENERO	189	40,7%
FEBRERO	164	35,2%
MARZO	112	24,08%
<b>TOTAL</b>	<b>465</b>	<b>100%</b>

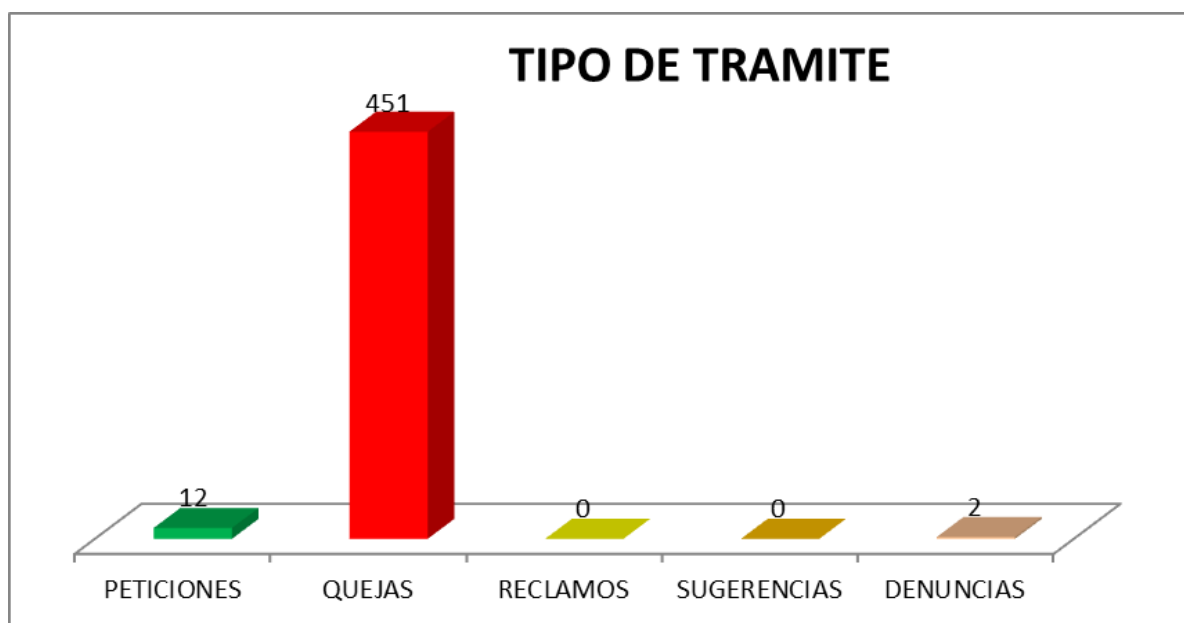


En el presente gráfico se ve reflejado el número de casos atendidos durante el primer trimestre del año 2018, correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que fueron recibidas y tramitadas, siendo enero el mes más representativo con 189 casos que equivalen al 40,7% de la población atendida, febrero con 164 PQRS D para un 35,2%, marzo con 112 para un total de 465 recepcionadas y tramitadas.



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

TIPO DE PQRSD	N.	%
PETICIONES	12	2,58%
QUEJAS	451	97,0%
RECLAMOS	0	0
SUGERENCIAS	0	0
DENUNCIAS	2	0,43%
<b>TOTAL</b>	<b>465</b>	<b>100%</b>

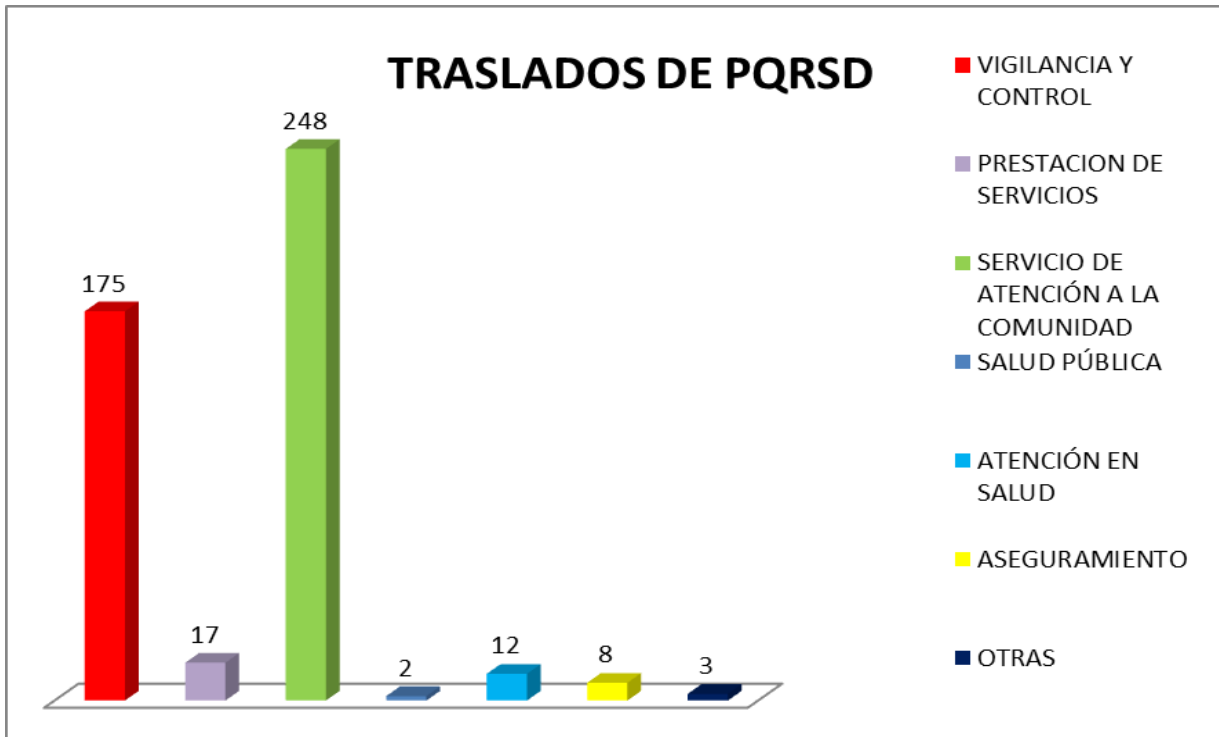


De acuerdo a los servicios, gestiones y trámites realizados, de los casos recibidos, 451 se tramitaron como quejas lo cual equivale al 97% de la población atendida, 12 se recepcionaron como peticiones lo que nos muestra un 2,58% y 2 denuncias, contra las entidades de salud del departamento.

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	175	37,6%
PRESTACION DE SERVICIOS	17	3,65%
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD	248	53,3%
SALUD PÚBLICA	2	0,43%
ATENCIÓN EN SALUD	12	2,6%
ASEGURAMIENTO	8	1,72%
OTRAS	3	0,64%
<b>TOTAL</b>	<b>465</b>	<b>100%</b>



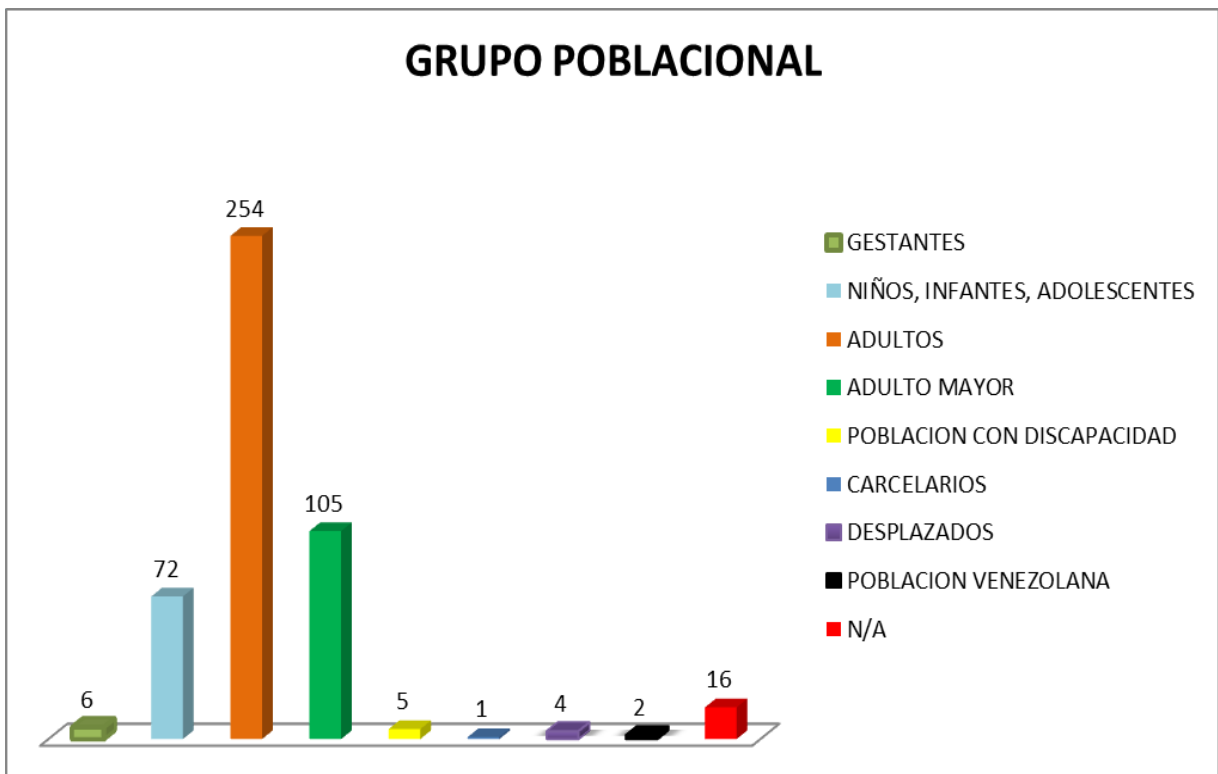


Según el gráfico de las 465 PQRSD recibidas en los diferentes canales de recepción de servicio de atención al ciudadano; 175 se trasladaron al subgrupo de vigilancia y control, que equivalen 37,6%, 17 al subgrupo de prestación de Servicios, 248 fueron gestionadas y tramitadas a través de la oficina de servicio de atención a la comunidad, para un 53,3% de las quejas recibidas, 2 para el grupo de salud pública, 12 al grupo de Atención en salud y 8 para aseguramiento.

- Distribución correspondiente según el grupo poblacional de los usuarios atendidos durante el primer 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	6	1,29%
NIÑOS, INFANTES, ADOLESCENTES	72	15,5%
ADULTOS	254	54,6%
ADULTO MAYOR	105	22,5%
POBLACION CON DISCAPACIDAD	5	1,07%
CARCELARIOS	1	0,21%
DESPLAZADOS	4	0,86%
POBLACION VENEZOLANA	2	0,43%
N/A	16	3,44%
<b>TOTAL</b>	<b>465</b>	<b>100%</b>



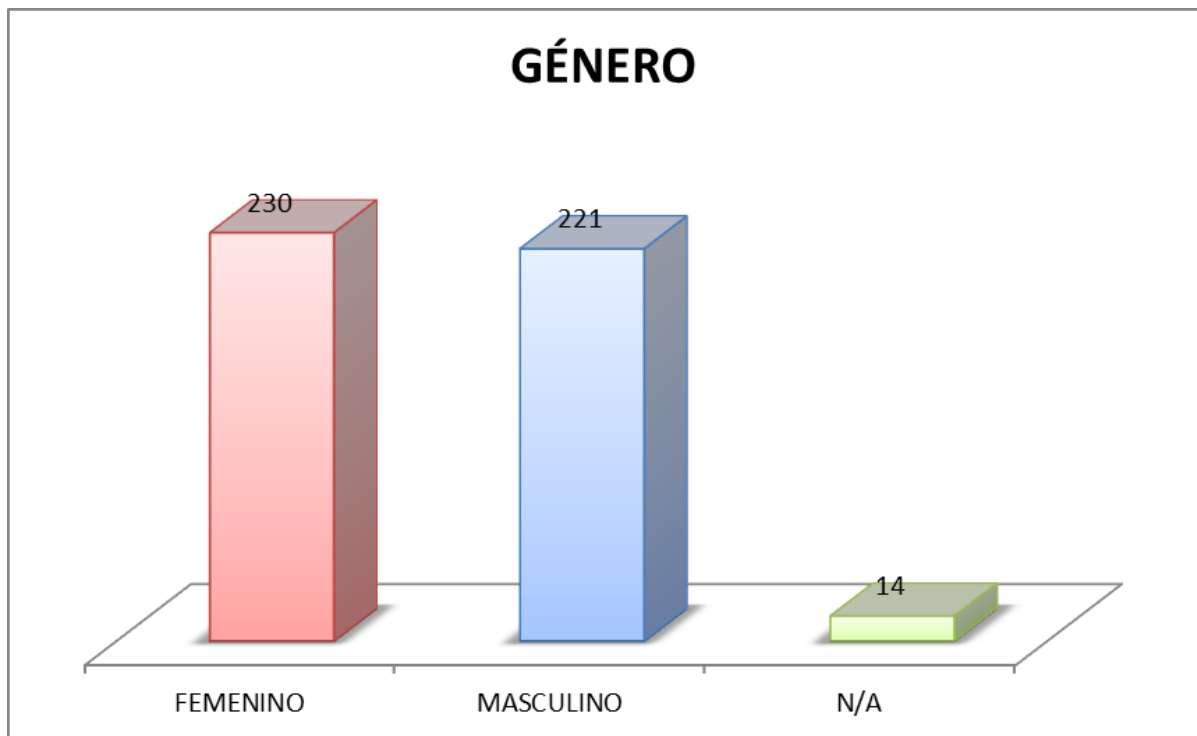


En el presente gráfico se representan las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, distribuidas según el grupo poblacional. De las 465 recepcionadas, 105 casos corresponden a usuarios mayores de 60 años correspondientes al grupo de adulto mayor, también encontramos el grupo adultos con 254 personas atendidas, siendo este el grupo predominante correspondiente al 54,6% de la población atendida y de población desplazada 4 casos, entre otros durante el I trimestre de 2018.

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

PQRS RECIBIDAS SEGUN GÉNERO	N- USUARIOS	%
FEMENINO	230	49,46 %
MASCULINO	221	47,5%
N/A	14	3,01 %
<b>TOTAL</b>	<b>465</b>	<b>100%</b>



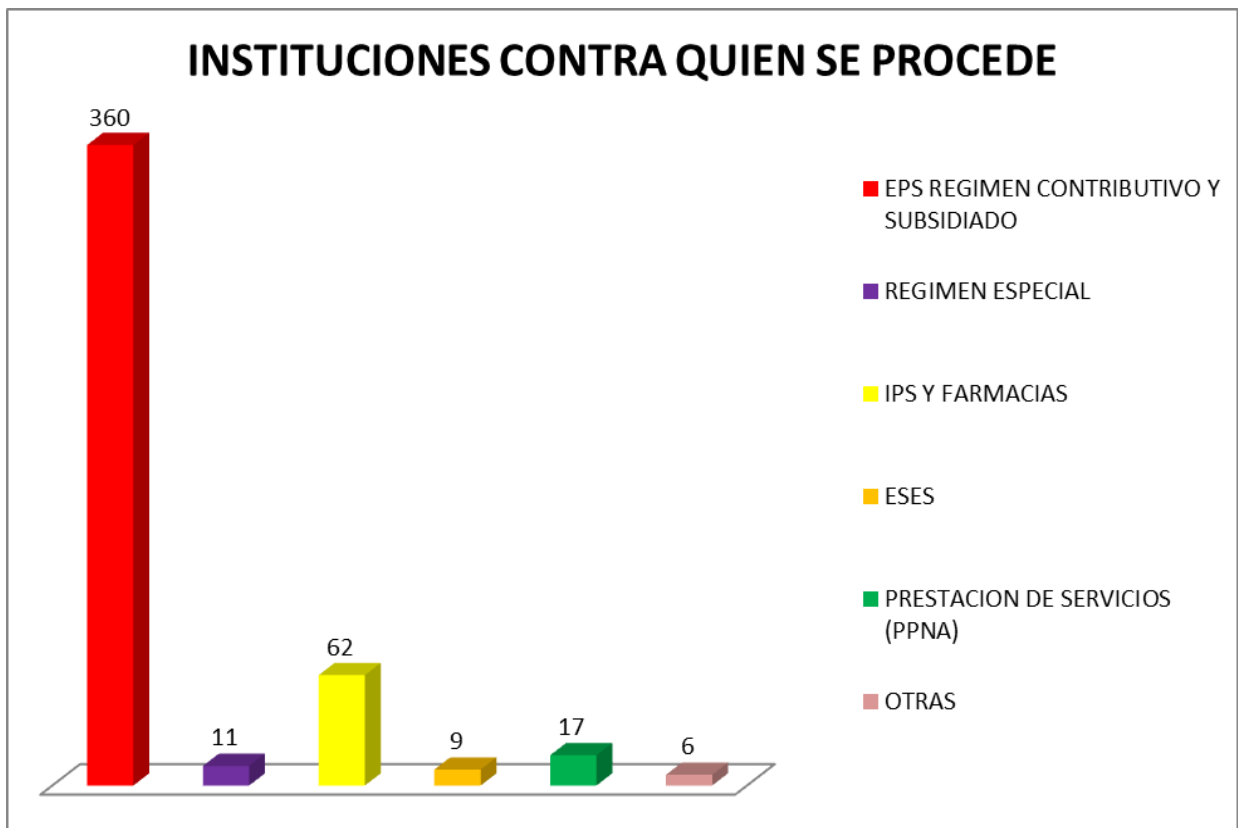


El anterior gráfico hace referencia al número de casos atendidos según el género, de los cuales 230 fueron del grupo femenino que equivale a un 49,46% de la población atendida, 221 al masculino para un porcentaje de 47,5% y en 14 no aplica, de los 465 casos recibidos.

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	360	77,41%
REGIMEN ESPECIAL	11	2,36%
IPS	62	13,3%
ESES	9	2,0%
PRESTACION DE SERVICIOS (PPNA)	17	3,65%
OTRAS	6	1,29 %
<b>TOTAL</b>	<b>465</b>	<b>100%</b>



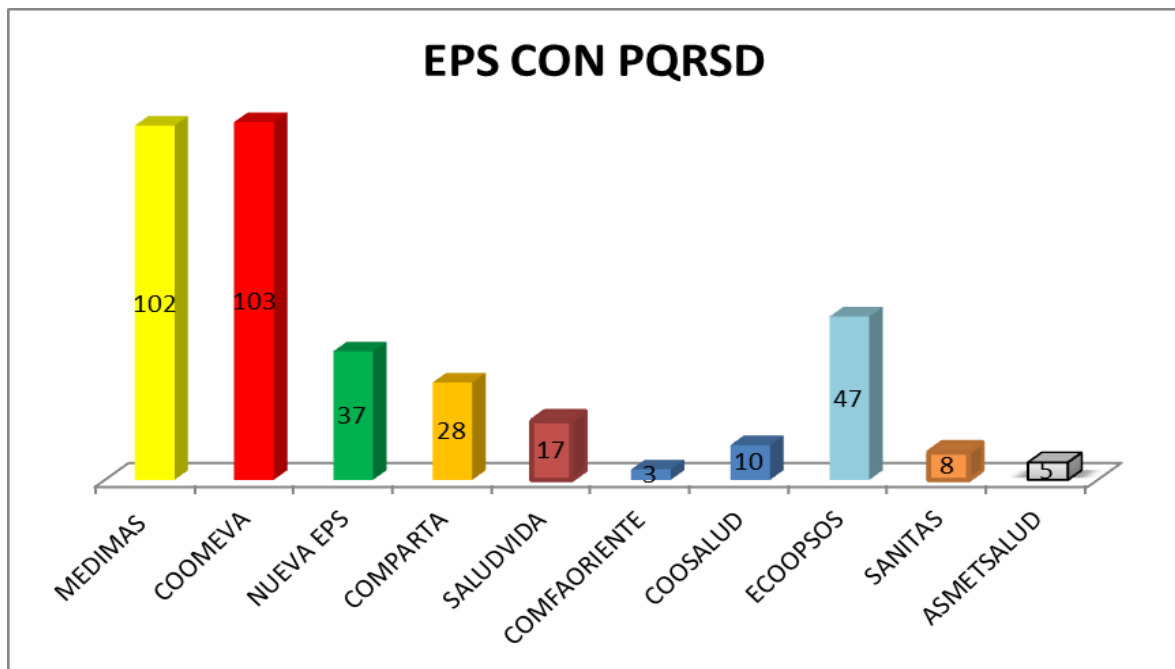


El anterior gráfico nos muestra que durante el I trimestre del año 2018, las instituciones, contra quienes se registraron PQRSD ante la oficina del SAC del Instituto Departamental de Salud, fueron; EPS del régimen Contributivo y Subsidiado con 360 casos que equivalen al 77,41%, seguido por las IPS y Farmacias con 62, ESES 9, entidades de Régimen especial 11 y 6 en otras que corresponden a instituciones públicas y privadas, también se registraron 17 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	102	28,3%
COOMEVA	103	28,6%
NUEVA EPS	37	10,2%
COMPARTA	28	7,7%
SALUDVIDA	17	4,7%
COMFAORIENTE	3	0,83%
COOSALUD	10	2,77%
ECOOPSOS	47	13,05%
SANITAS	8	2,22%
ASMETSALUD	5	1,38%
<b>TOTAL</b>	<b>360</b>	<b>100%</b>





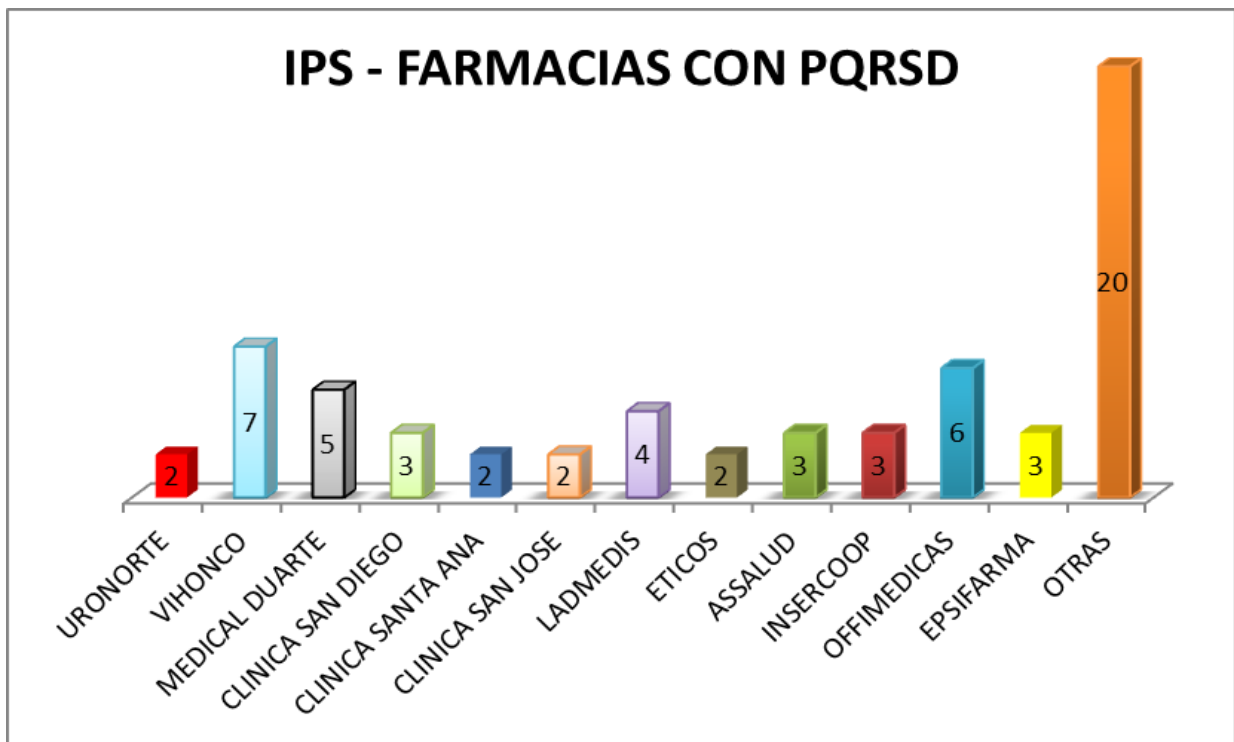
El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que recibieron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, contra las EPS, de los 465 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 360 personas se quejaron contra estas entidades de salud. Cabe destacar que la EPS con mayor N° de casos recepcionados fue Coomeva (103) que equivale al 28,6% seguida Medimas 28,3 (102) Ecoopsos (47) Nueva EPS con (37) y Comparta con (28) 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	%
URONORTE	2	3,22%
VIHONCO	7	11,29%
MEDICAL DUARTE	5	8,06%
CLINICA SAN DIEGO	3	4,83%
CLINICA SANTA ANA	2	3,22%
CLINICA SAN JOSE	2	3,22%
LADMEDIS	4	6,45%
ETICOS	2	3,22%
ASSALUD	3	4,83%
INSERCOOP	3	4,83%
OFFIMEDICAS	6	9,67%
EPSIFARMA	3	4,83%
OTRAS	20	32,25%
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>









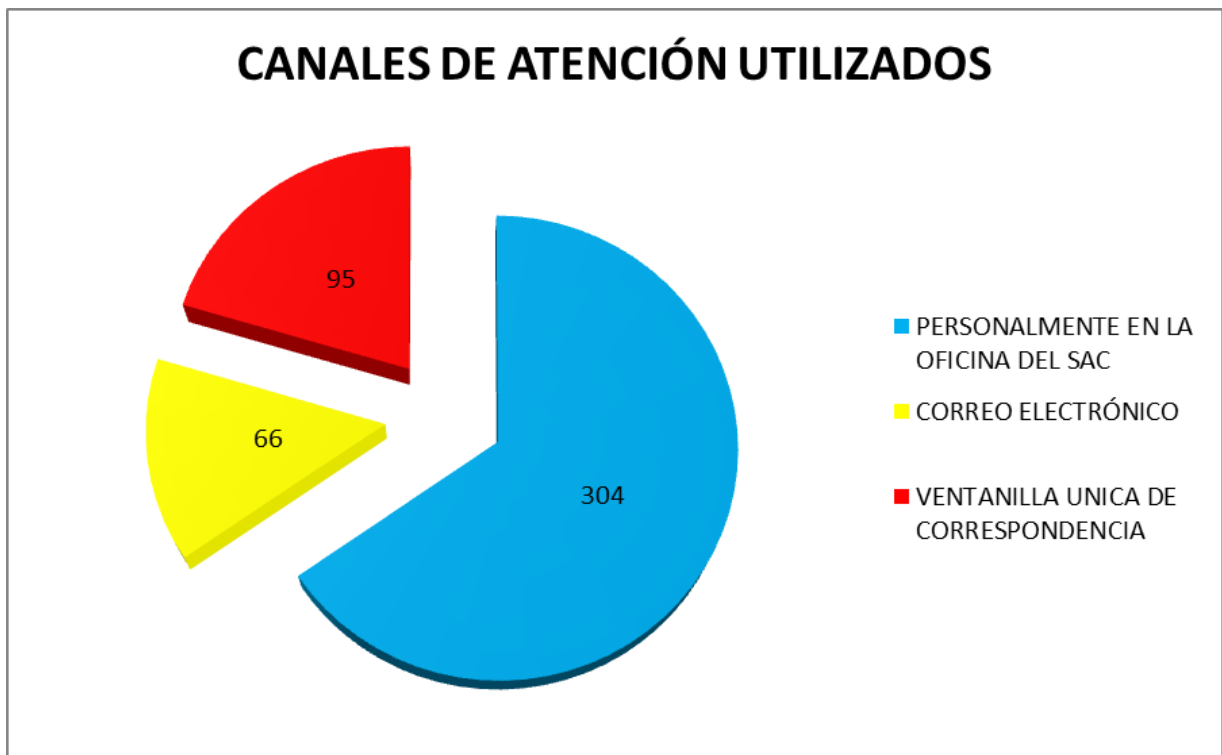
El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que recepcionaron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, contra las IPS o farmacias, de los 465 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 62 personas se quejaron contra estas entidades de salud. Cabe destacar que la entidad con mayor N° de casos recepcionados, fue la IPS VIHONCO con (7) seguida de OFFIMEDICAS con (6) LADMEDIS (4) ASSALUD (3) 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 primer trimestre del 2018, de forma personal, a través del correo electrónico o página web y por el área de correspondencia del instituto departamental de salud.

CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS	N° ATENCIONES	%
PERSONALMENTE EN LA OFICINA DEL SAC	304	65,37%
CORREO ELECTRÓNICO	66	14,19%
VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA	95	20,43%
<b>TOTAL</b>	<b>465</b>	<b>100%</b>





 <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 10 de 12</b></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 465 recibidos, 304 se realizaron personalmente en la oficina del SAC, que equivale al 65,37% de las personas atendidas, 66 por medio del correo electrónico de la oficina del SAC [sac@ids.gov.co](mailto:sac@ids.gov.co) y a través de la página web en el buzón de quejas y 95 radicadas en la ventanilla única de correspondencia. Todos estos canales se utilizaron según el anterior grafico en el I trimestre del 2018.



 <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>

10. Estado de las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, recepcionadas a través de la oficina del SAC y trasladadas por competencia al Subgrupo de Vigilancia y Control, Grupo de Atención en Salud, Grupo de Salud Pública, Subgrupo de Prestación de servicios y las tramitadas en la oficina Servicio de Atención a la Comunidad, durante el primer trimestre del 2018



DEPENDENCIA	ESTADO	N°	%
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD	EN TRAMITE	86	34,67 %
	CERRADAS	162	65,32 %
	<b>TOTAL</b>	<b>248</b>	<b>53,3 %</b>
VIGILANCIA Y CONTROL	EN TRAMITE	115	65,71%
	CERRADAS	60	34,28%
	<b>TOTAL</b>	<b>175</b>	<b>37,63%</b>
ATENCIÓN EN SALUD	EN TRAMITE	5	41,6%
	CERRADAS	7	58,4%
	<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>2,58%</b>
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	EN TRAMITE	0	0
	CERRADAS	17	100%
	<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>3,65%</b>
SALUD PÚBLICA	EN TRAMITE	0	0
	CERRADAS	2	100%
	<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>0,43%</b>
ASEGURAMIENTO	EN TRAMITE	1	12,5%
	CERRADAS	7	87,5%
	<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>1,72%</b>
OTRAS DEPENDENCIAS	EN TRAMITE	0	0
	CERRADAS	3	100%
	<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>0,64%</b>
<b># PQRD</b>	<b>TOTAL</b>	<b>465</b>	<b>100%</b>

De las 465 PQRSD recibidas en el primer trimestre del 2018 (enero, febrero y marzo) en el servicio de atención a la comunidad, 248 de las que equivalen al 53,3% de las quejas tramitadas, se encuentran cerradas 162 y 86 se encuentran en trámite. Al subgrupo de Vigilancia y control se trasladaron 175 para un porcentaje de 37,63% de las cuales 115 están en trámite y 60 se encuentran cerradas. En el Grupo de atención en salud se trasladaron 12, de las cuales 5 se encuentran en trámite y 7 cerradas. En aseguramiento se trasladaron 8, se encuentran en trámite 1 y cerradas 7. Al subgrupo de Prestación de Servicios se trasladaron 17, las cuales se encuentran finalizadas. Al Grupo de Salud Pública se trasladaron 2 y todas están finalizadas y las 3 restantes se trasladaron a otras dependencias del IDS y se encuentran finalizadas.

#### 11. ESTADO EN EL QUE SE ENCUENTRAN LAS PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL PERIODO 2017.

De las 1930 PQRSD recibidas durante el año 2017 (De enero a Diciembre) se encuentran en análisis administrativo 183 y finalizadas 1747



 <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>

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	17
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 17 solicitudes de información recibidas por estos medios, se trasladaron 14 a Recursos Humanos, 2 al grupo de salud pública, 1 a salud mental, 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, 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](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.  
Teléfono: 5784988 ext. 120 Email - [sac@ids.gov.co](mailto:sac@ids.gov.co)  
[www.ids.gov.co](http://www.ids.gov.co)