

 <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 10</p>

**INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS DEL I TRIMESTRE 2019
(ENERO, FEBRERO Y 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; 4 peticiones, 629 quejas, reclamos 0, denuncias 0 y 0 sugerencias, para un total de 633.

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

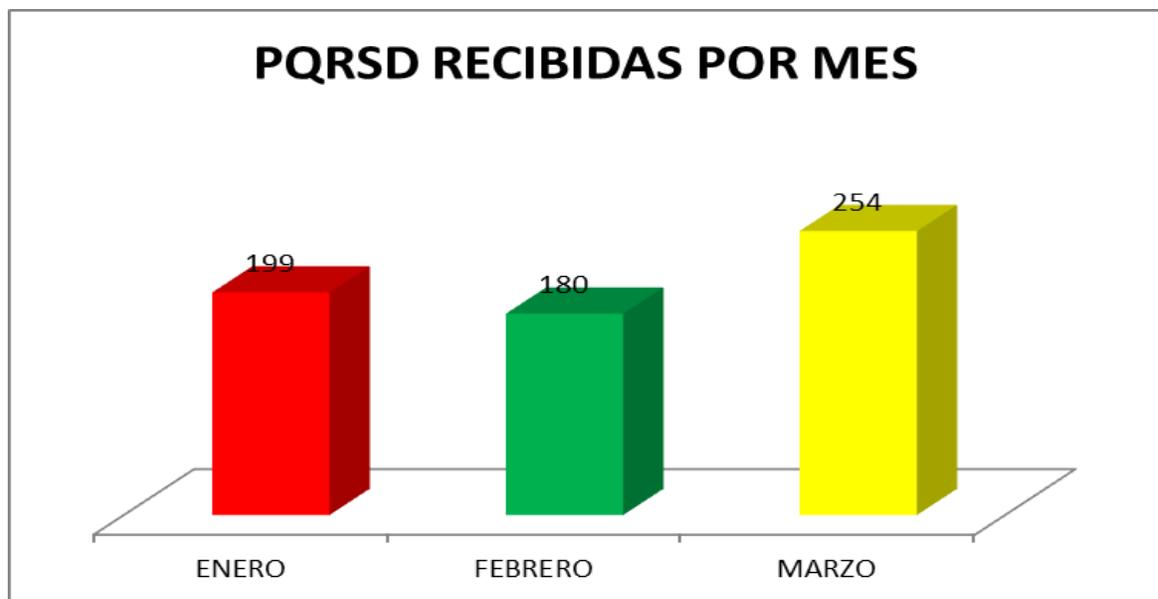


 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-03 Versión: 04</p>	<p>COMUNICACION EXTERNA</p>	<p>Página 2 de 10</p>

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS DEL I TRIMESTRE DEL 2019
(ENERO, FEBRERO Y 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 2019.

MES	N. ATENCIONES	%
ENERO	199	31,43%
FEBRERO	180	28,43%
MARZO	254	40,12%
TOTAL	633	100%



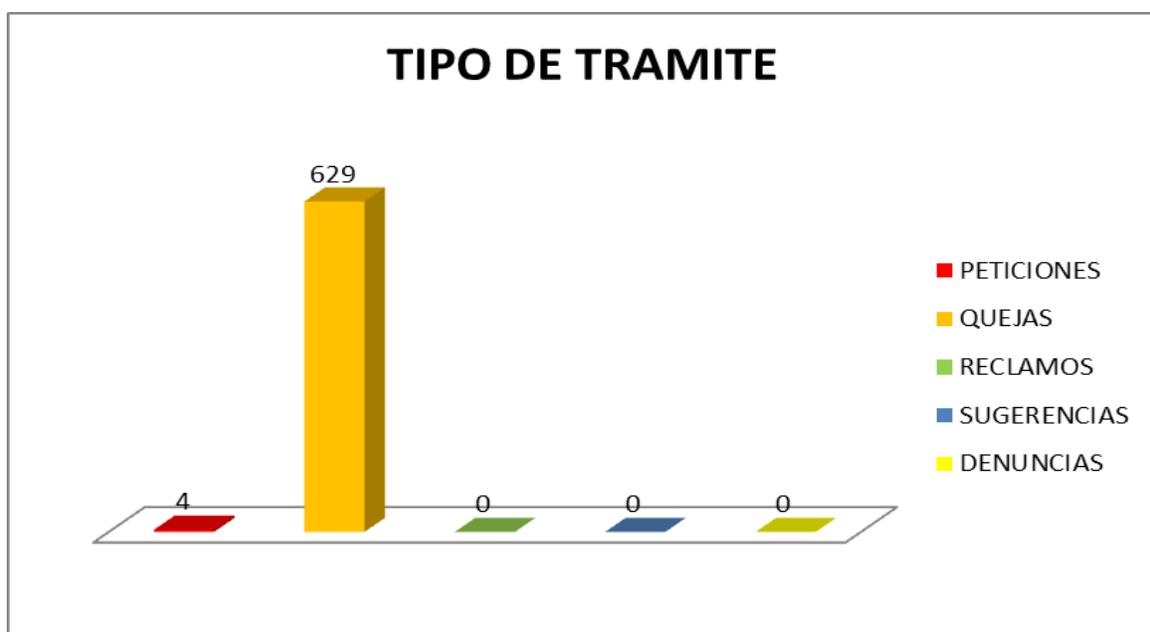
En el presente gráfico se ve reflejado el número de casos atendidos durante el primer trimestre del año 2019, correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que fueron recibidas y tramitadas, siendo marzo el mes más representativo con 254 casos que equivalen al 40,12% de la población atendida, enero con 199 PQRS D para un 31,43%, febrero con 180 para un total de 633 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 10

2. Distribución total de las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, instauradas contra las entidades de Salud, correspondientes al primer trimestre del 2019.

TIPO DE PQRSD	N.	%
PETICIONES	4	0,63%
QUEJAS	629	99,36%
RECLAMOS	0	0
SUGERENCIAS	0	0
DENUNCIAS	0	0
TOTAL	633	100%

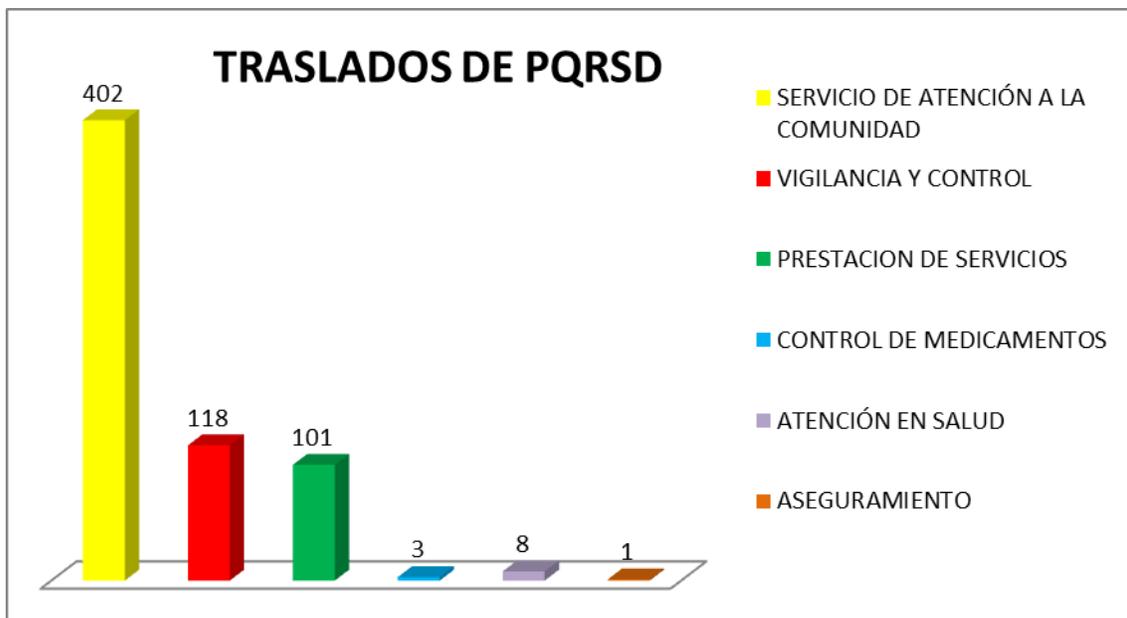


De acuerdo a los servicios, gestiones y trámites realizados, de los casos recibidos, 629 se tramitaron como quejas, lo cual equivale al 99,36% de la población atendida, 4 se recibieron como peticiones lo que nos muestra un 0,63%, de las quejas recibidas contra las entidades de salud del departamento.

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	402	63,50%
VIGILANCIA Y CONTROL	118	18,64%
PRESTACION DE SERVICIOS	101	16%
CONTROL DE MEDICAMENTOS	3	0,47%
ATENCIÓN EN SALUD	8	12,63%
ASEGURAMIENTO	1	0,15%
TOTAL	633	100%





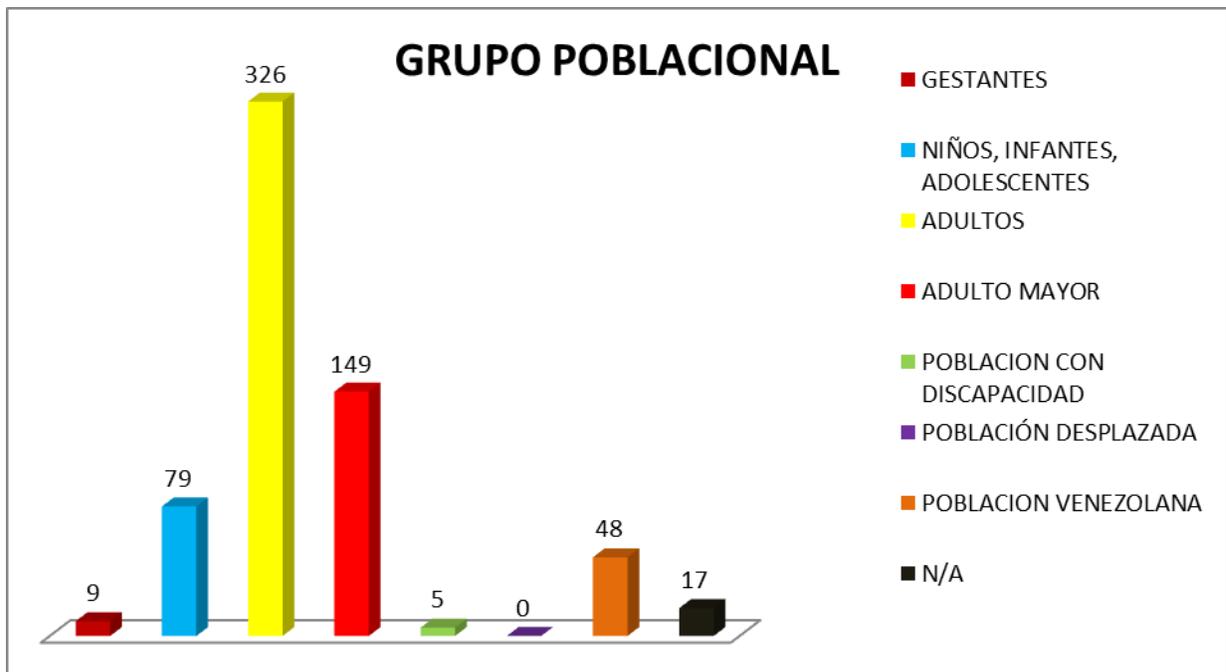
Según el gráfico de las 633 PQRSD recibidas en los diferentes canales de recepción de servicio de atención al ciudadano; 118 se trasladaron al subgrupo de vigilancia y control, que equivalen 18,64% de la población, 101 al subgrupo de prestación de Servicios, 402 fueron gestionadas y tramitadas a través de la oficina de servicio de atención a la comunidad, para un 63,50% de las quejas recibidas, 8 al grupo de Atención en salud, 3 a la oficina control de medicamentos, 1 en la oficina de aseguramiento)

- Distribución correspondiente según el grupo poblacional de los usuarios atendidos durante el primer trimestre del 2019 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	1,42%
NIÑOS, INFANTES, ADOLESCENTES	79	12,48%
ADULTOS	326	51,50%
ADULTO MAYOR	149	23,53%
POBLACION CON DISCAPACIDAD	5	0,78%
POBLACIÓN DESPLAZADA	0	0%
POBLACION VENEZOLANA	48	7,58%
N/A	17	2,68%
TOTAL	633	100%

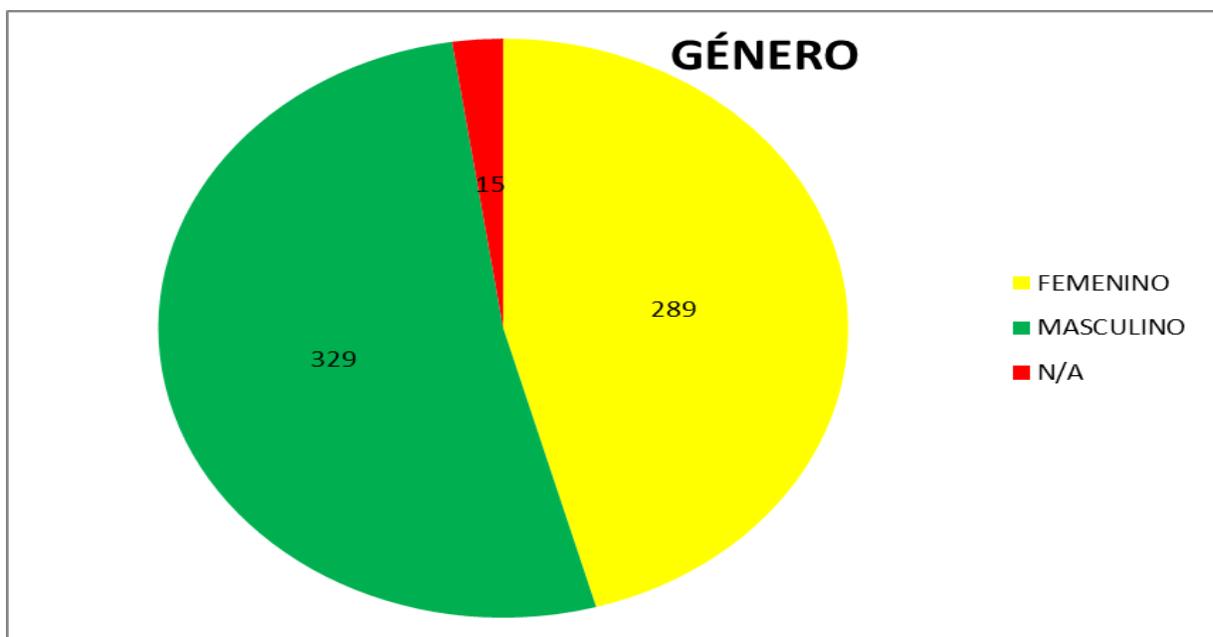
En el presente gráfico se representan las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, distribuidas según el grupo poblacional. De las 633 recepcionadas, 149 casos corresponden a usuarios mayores de 60 años correspondientes al grupo de adulto mayor, también encontramos el grupo adultos con 326 personas atendidas, siendo este el grupo predominante correspondiente al 51,50% de la población atendida y de población venezolana 48 casos, entre otros durante el I trimestre de 2019.





5. Distribución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas según el género, durante el I Trimestre de 2019.

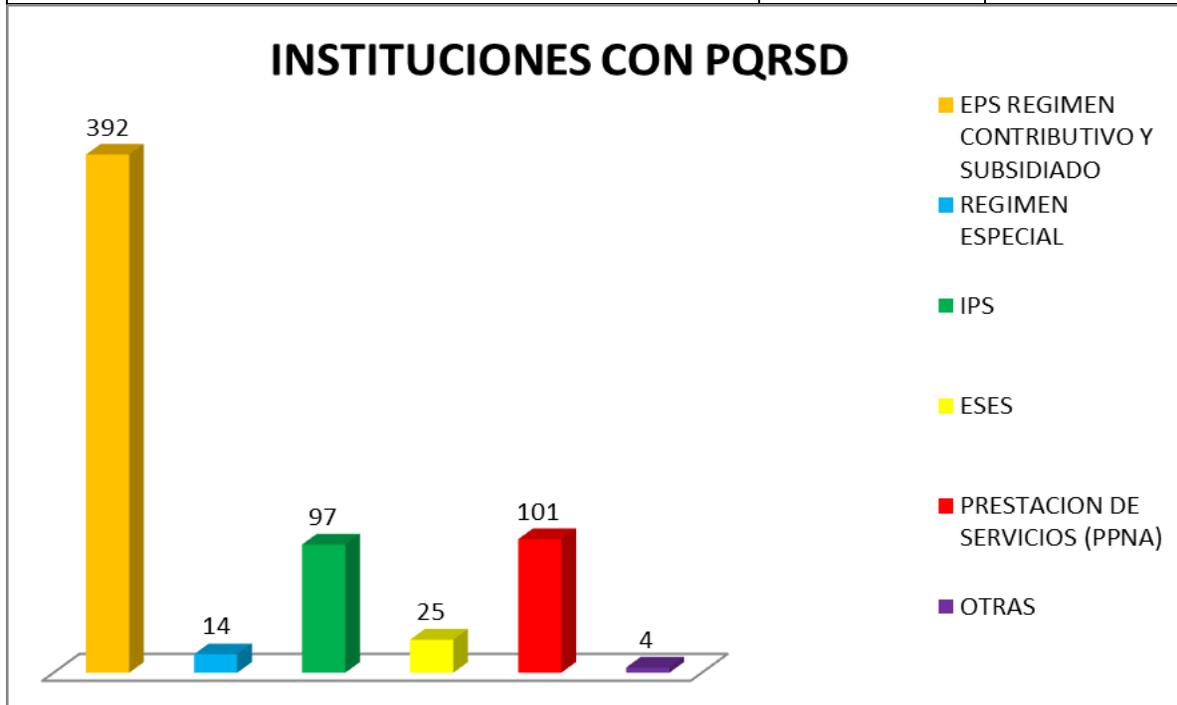
PQRSD RECIBIDAS SEGUN GÉNERO	N- USUARIOS	%
FEMENINO	289	45,65%
MASCULINO	329	51,97%
N/A	15	2,36%
TOTAL	633	100%



El anterior gráfico hace referencia al número de casos atendidos según el género, de los cuales 289 del grupo femenino que equivale a un 45,65% de la población atendida, 329 al masculino para un porcentaje de 51,97% y 15 no aplica, de los 633 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	392	61,92%
REGIMEN ESPECIAL	14	2,21%
IPS	97	15,32%
ESES	25	3,94%
PRESTACION DE SERVICIOS (PPNA)	101	15,95%
OTRAS	4	0,63%
TOTAL	633	100%

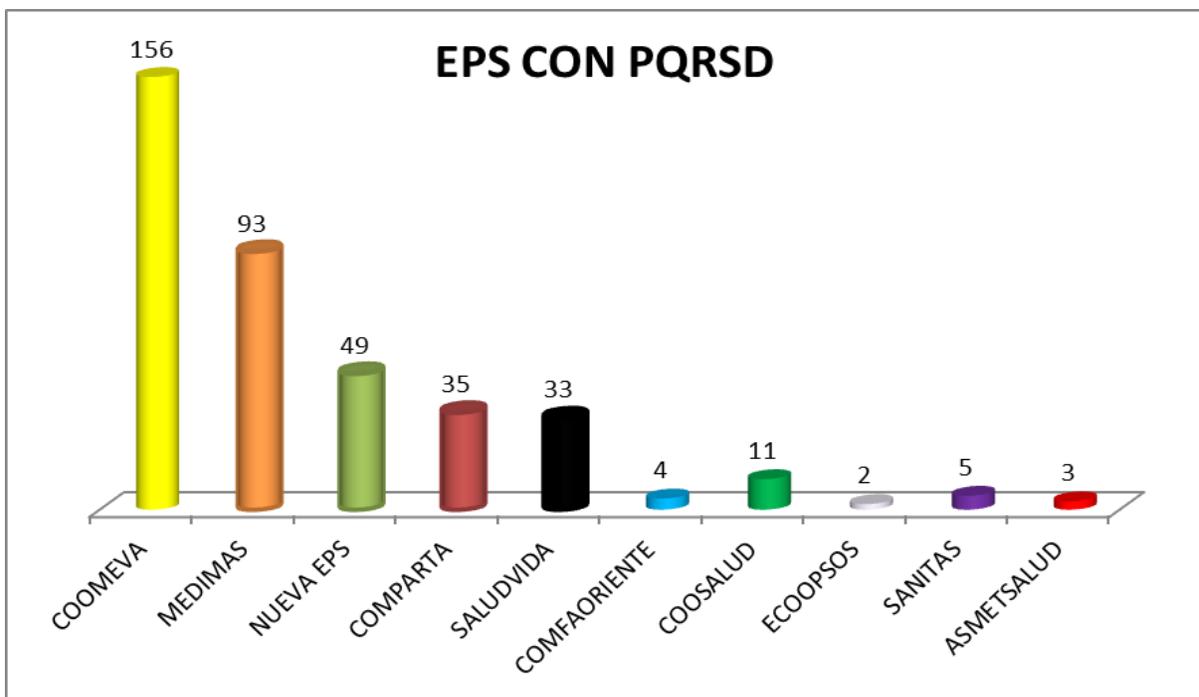


El anterior gráfico nos muestra que durante el I trimestre del año 2019, las instituciones, contra quienes se registraron PQRSD ante la oficina del SAC del Instituto Departamental de Salud, son; EPS del régimen Contributivo y Subsidiado con 392 casos que equivalen al 61,92%, seguido por las IPS y Farmacias con 97, ESES 25, entidades de Régimen especial 14 y 4 en otras que corresponden a instituciones públicas y privadas, también se registraron 101 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	156	39,79%
MEDIMAS	93	23,7%
NUEVA EPS	49	12,5%
COMPARTA	35	8,92%
SALUDVIDA	33	8,41%
COMFAORIENTE	4	1,02%
COOSALUD	11	2,80%
ECOOPSOS	2	0,51%
SANITAS	5	1,27%
ASMETSALUD	3	0,76%
TOTAL	392	100%

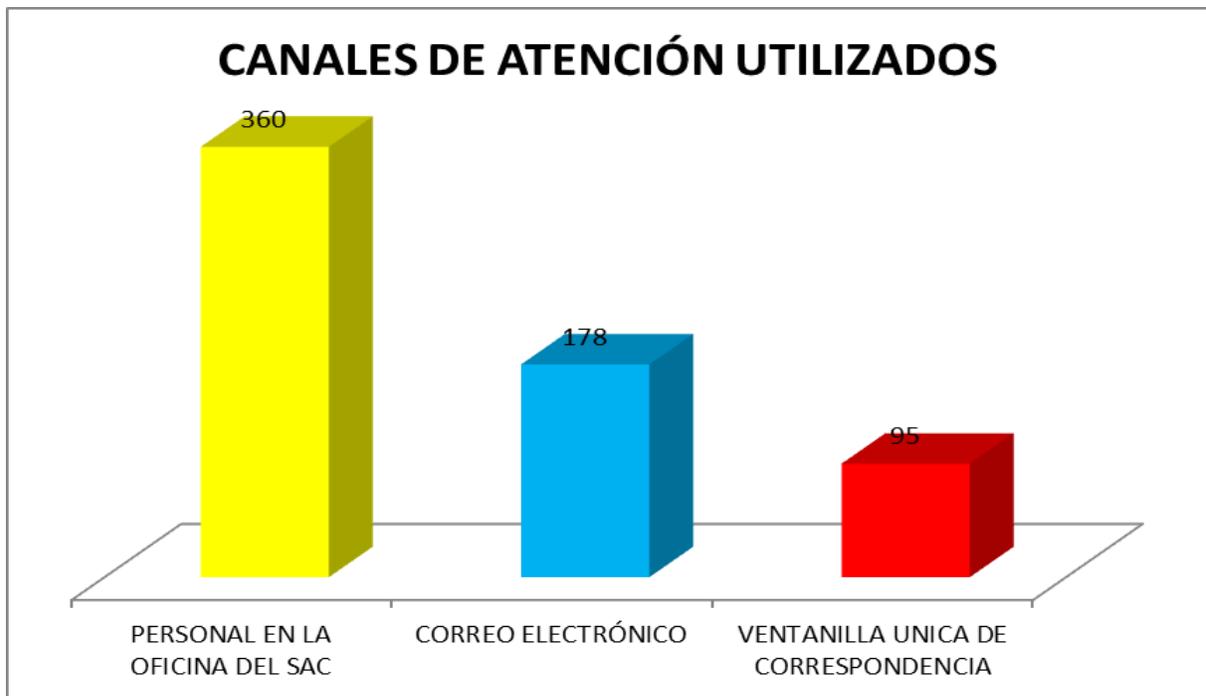


El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que recibieron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, contra las EPS, de los 633 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 392 personas se quejaron contra estas entidades de salud. Cabe destacar que la EPS con mayor N° de casos recepcionados fue Coomeva (156) que equivale al 39,79%, seguida Medimas (93) Nueva EPS con (49) Comparta con (35) y Saludvida (33) entre otras

8. 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 2019 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	N° ATENCIONES	%
PERSONAL EN LA OFICINA DEL SAC	360	56,87%
CORREO ELECTRÓNICO	178	28,12%
VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA	95	15,00%
TOTAL	633	100%

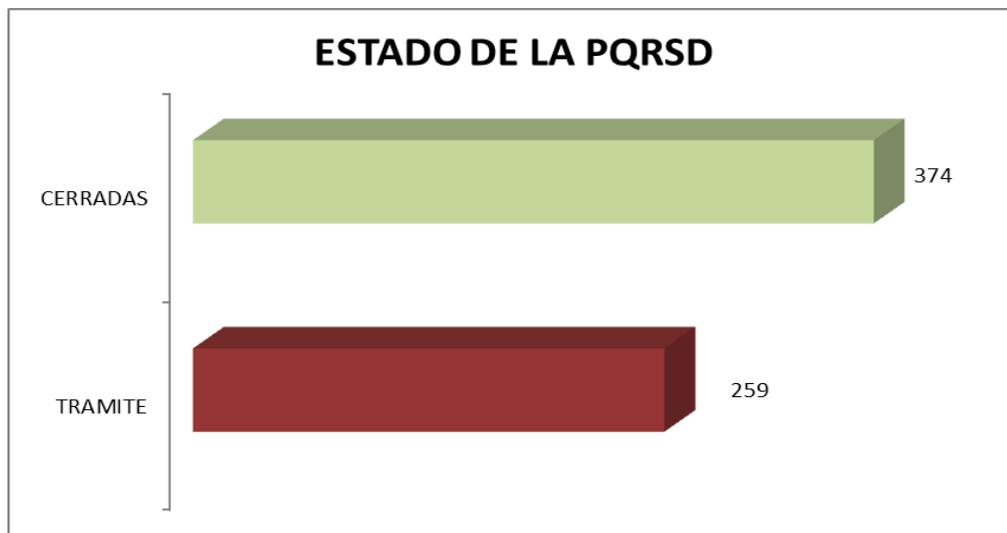


El anterior grafico hace referencia a las rutas de acceso utilizadas para la radicación, tramite y gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a través de los canales existentes. De las 633 recibidas, 360 se realizaron personalmente en la oficina del SAC, que equivale al 56,87% de las personas atendidas, 178 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 95 radicadas en la ventanilla única de correspondencia. Todos estos canales se utilizaron según el anterior grafico en el I trimestre del 2019.

9.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 primer trimestre del 2019.



ESTADO EN EL QUE SE ENCUENTRAN LAS PQRSD		
TRAMITE	259	40,91%
CERRADAS	374	59,08%
TOTAL	633	100%



De las 633 PQRSD recibidas en el primer trimestre del 2019 (enero, febrero y marzo), se encuentran en trámite 259 que equivale al 40,91% y cerradas 374 para un 59,08% de la población atendida.

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

De las 465 PQRSD recibidas durante el primer trimestre (enero, febrero, marzo) se encuentran finalizadas las 465.

De las 507 PQRSD recibidas durante el segundo trimestre (abril, mayo, junio) se encuentran finalizadas 481 y en trámite 26.

De las 449 PQRSD recibidas durante el tercer trimestre (julio, agosto, septiembre) se encuentran finalizadas 412 y en trámite 63.

De las 412 PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre (octubre, noviembre y diciembre) se encuentran finalizadas 362 y en trámite 50.

Lo anterior se presenta porque las entidades de salud 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 administrativo por parte de la oficina de Vigilancia y Control.

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.



 <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 10</p>

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	10
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 10 solicitudes de información recibidas por estos medios, se trasladaron las 10 a la oficina de Recursos Humanos, 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 ext. 120 Email - pqrsd@ids.gov.co
www.ids.gov.co