

 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud
Código: F-DE-PE05-03 Versión: 04	COMUNICACION EXTERNA	Página 1 de 16

**INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS DEL II TRIMESTRE 2019
(ABRIL, MAYO Y JUNIO)**

**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, 537 quejas, reclamos 0, denuncias 1 y 0 sugerencias, para un total de 541.

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:

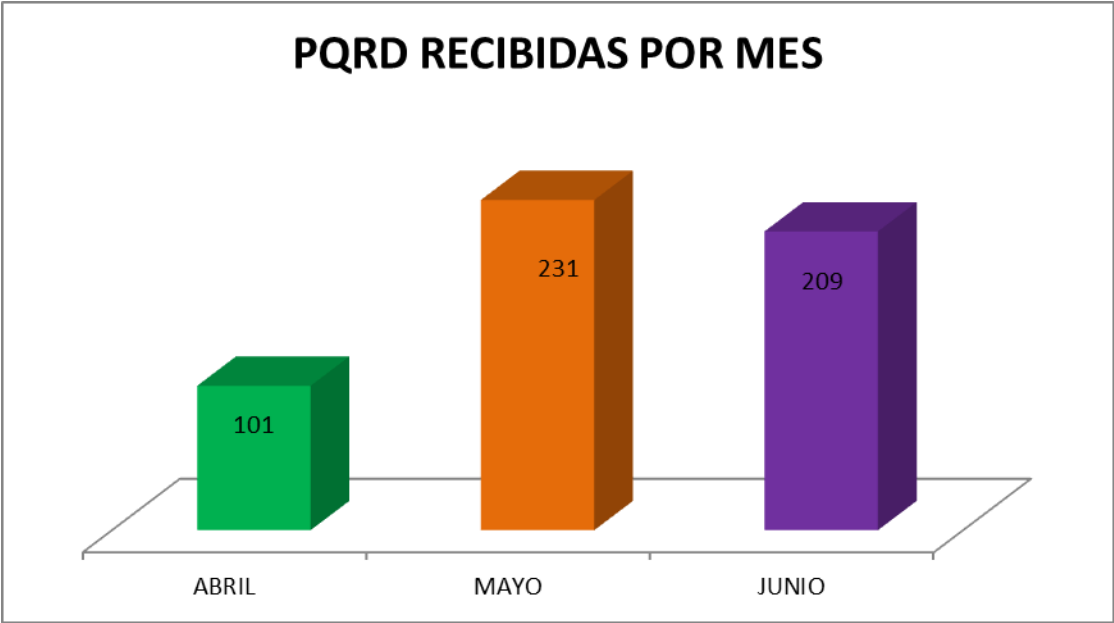
- 1) Número de solicitudes recibidas
- 2) Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución
- 3) Tiempo de respuesta a cada solicitud
- 4) Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL II TRIMESTRE DEL 2019 (ABRIL, MAYO Y JUNIO)

1. Distribución mensual de las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, recepcionadas en la Oficina de Servicio de Atención a la Comunidad, durante el segundo trimestre de 2019.

MES	N· ATENCIONES	%
ABRIL	101	18,66%
MAYO	231	42,69%
JUNIO	209	38,63%
TOTAL	541	100%

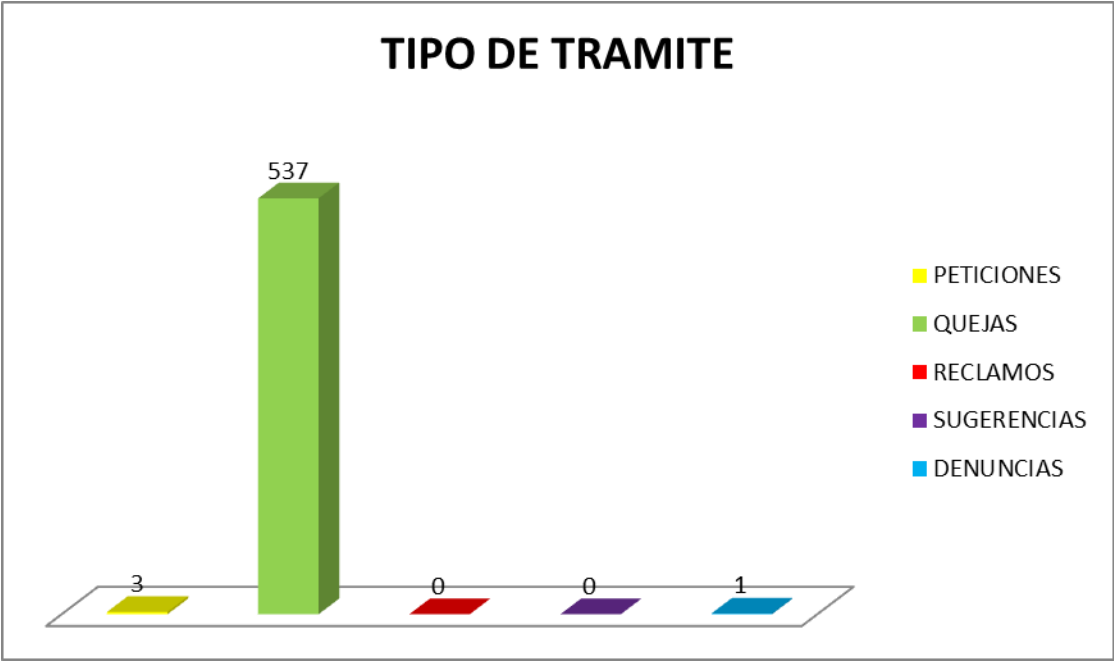


En el presente gráfico se ve reflejado el número de casos atendidos durante el segundo trimestre del año 2019, correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que fueron recibidas y tramitadas, siendo mayo el mes más representativo con 231 casos que equivalen al 42,69% de la población atendida, Abril con 101 PQRSD para un 18,66%, Junio con 209 para un total de 541 PQRD recibidas.



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

TIPO DE PQRS	N.	%
PETICIONES	3	0,55%
QUEJAS	537	99,26%
RECLAMOS	0	0
SUGERENCIAS	0	0
DENUNCIAS	1	0,18%
TOTAL	541	100%

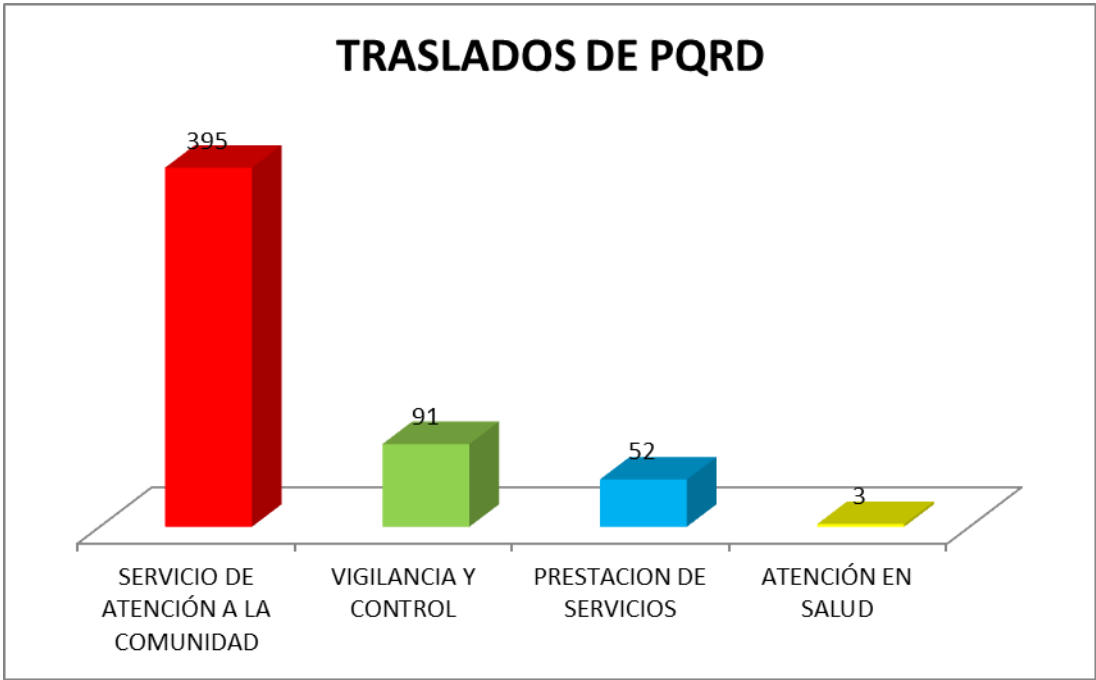


De acuerdo a los servicios, gestiones y trámites realizados, de los casos recibidos, 537 se tramitaron como quejas, lo cual equivale al 99,26% de la población atendida, 3 se recibieron como peticiones lo que nos muestra un 0,55% y 1 denuncia, de las quejas recibidas contra las entidades de salud del departamento.

3.Distribución de las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, trasladadas y/o tramitadas según competencia a oficinas del Instituto Departamental de Salud.

DEPENDENCIAS DEL IDS	N. TRASLADOS	%
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD	395	73,01%
VIGILANCIA Y CONTROL	91	16,82%
PRESTACION DE SERVICIOS	52	9,61%
ATENCIÓN EN SALUD	3	0,55%
TOTAL	541	100%



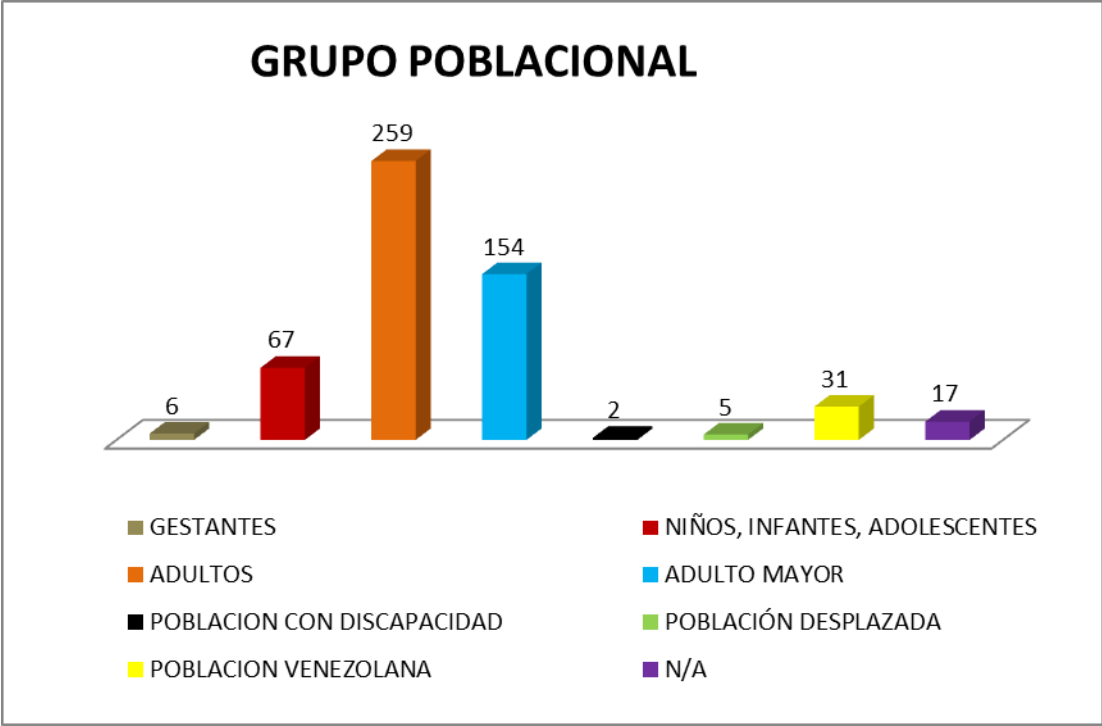


Según el grafico de las 541 PQRSD recibidas en los diferentes canales de recepción de servicio de atención al ciudadano; 91 se trasladaron al subgrupo de vigilancia y control, que equivalen 16,82% de la población, 52 al subgrupo de prestación de Servicios, 395 fueron gestionadas y tramitadas a través de la oficina de servicio de atención a la comunidad, para un 73,01% de las quejas recibidas y 3 al grupo de Atención en salud.

4. Distribución correspondiente según el grupo poblacional de los usuarios atendidos durante el segundo trimestre del 2019 de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recepcionadas a través de la oficina Servicio de atención a la comunidad.

GRUPO POBLACIONAL	Nº DE USUARIOS	%
GESTANTES	6	1,10%
NIÑOS, INFANTES, ADOLESCENTES	67	12,38%
ADULTOS	259	47,87%
ADULTO MAYOR	154	28,46%
POBLACION CON DISCAPACIDAD	2	0,36%
POBLACIÓN DESPLAZADA	5	0,92%
POBLACION VENEZOLANA	31	5,73%
N/A	17	3,14%
TOTAL	541	100%



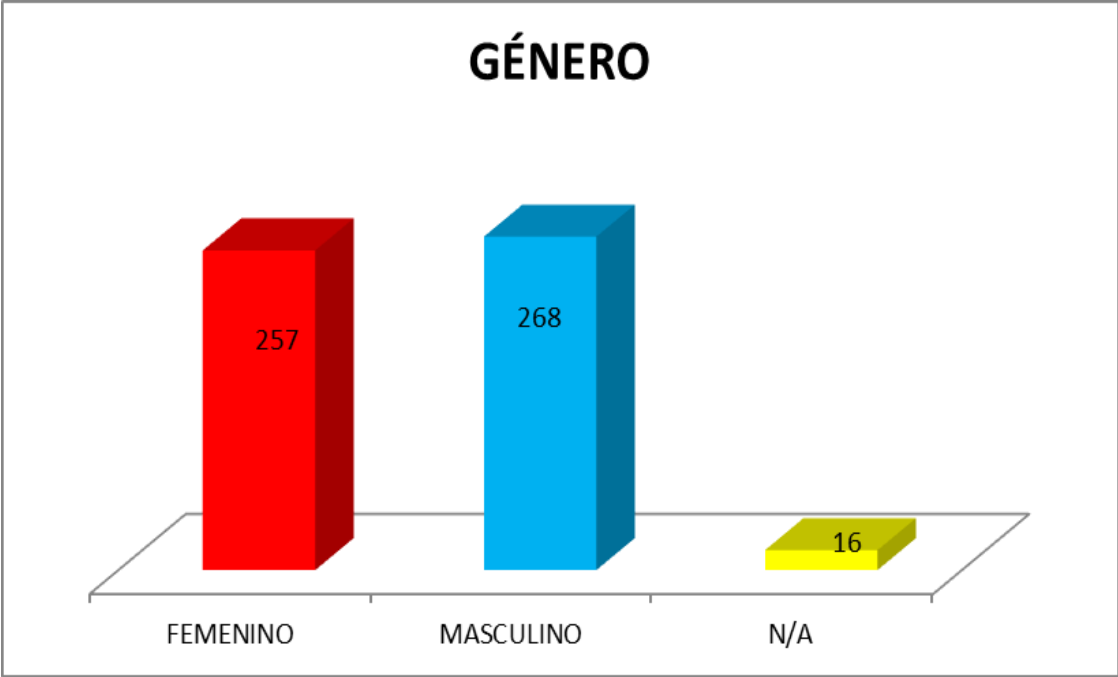


En el presente gráfico se representan las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, distribuidas según el grupo poblacional. De las 541 recepcionadas, 154 casos corresponden a usuarios mayores de 60 años correspondientes al grupo de adulto mayor, tambien encontramos el grupo adultos con 259 personas atendidas, siendo este el grupo predominante correspondiente al 47,87% de la población, del grupo Niños Infantes y adolescentes 67 y de poblacion venezolana 31 casos, entre otros durante el II trimestre de 2019

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

PQRS RECIBIDAS SEGUN GÉNERO	N· USUARIOS	%
FEMENINO	257	47,50%
MASCULINO	268	49,53%
N/A	16	2,95%
TOTAL	541	100%



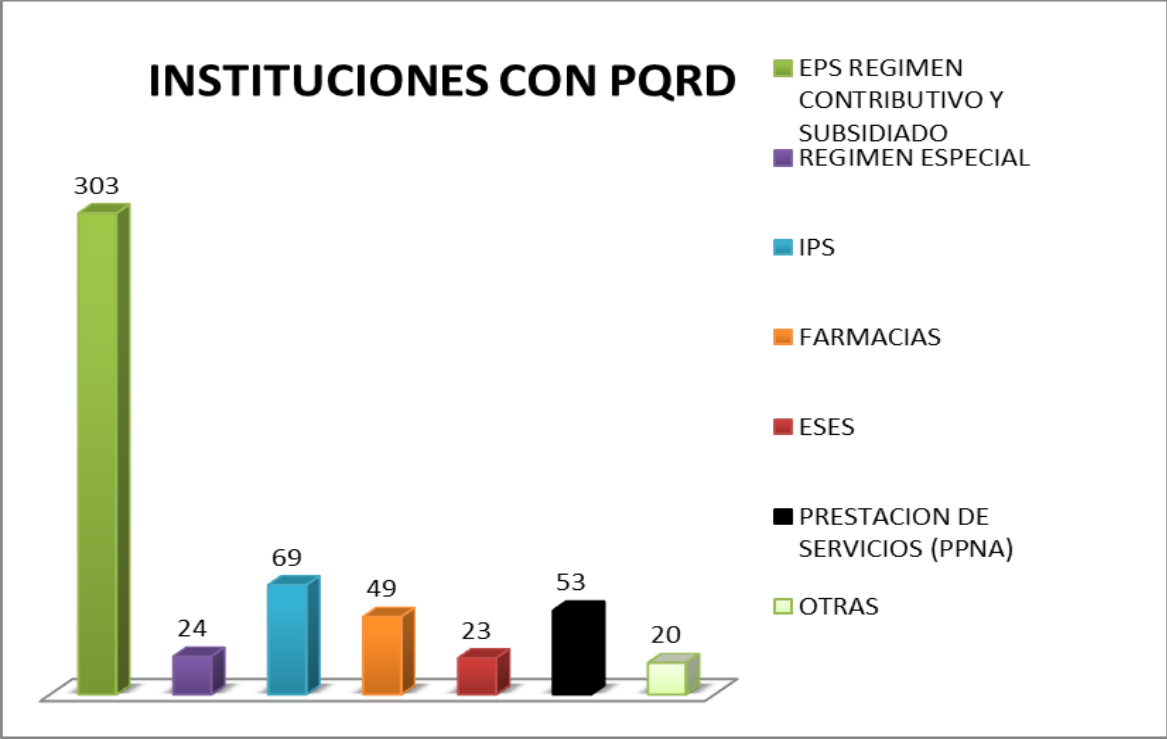


El anterior gráfico hace referencia al número de casos atendidos según el género, de los cuales 257 son del grupo femenino, que equivale a un 47,50% de la población atendida, 268 al masculino para un porcentaje de 49,53% y 16 no aplica, de los 541 usuarios recibidos.

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

INSTITUCIONES CONTRA QUIEN SE PROCEDE	N° usuarios	%
EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO Y SUBSIDIADO	303	56%
REGIMEN ESPECIAL	24	4,43%
IPS	69	12,75%
FARMACIAS	49	9,05%
ESES	23	4,25%
PRESTACION DE SERVICIOS (PPNA)	53	9,79%
OTRAS	20	3,69%
TOTAL	541	100%



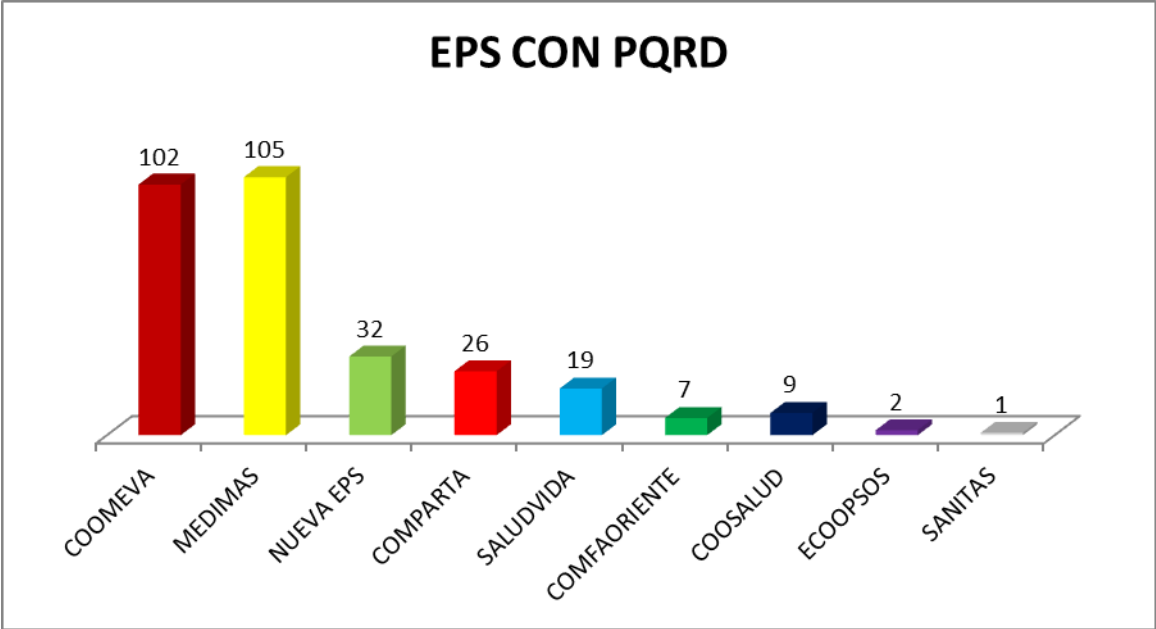


El anterior gráfico nos muestra que durante el II trimestre del año 2019, las instituciones contra quienes se registraron PQRD ante la oficina del SAC del Instituto Departamental de Salud, son; EPS del régimen Contributivo y Subsidiado con 303 casos que equivalen al 56%, seguido por las IPS 69 quejas, Farmacias con 49, ESES 23, entidades de Régimen especial 24 y 20 en otras que corresponden a instituciones públicas y privadas, también se registraron 53 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 y denuncias contra las EPS

EPS CON PQRD	Nº USUARIOS	%
COOMEVA	102	33,6%
MEDIMAS	105	34,65%
NUEVA EPS	32	10,56%
COMPARTA	26	8,58%
SALUDVIDA	19	2,27%
COMFAORIENTE	7	2,31%
COOSALUD	9	2,97%
ECOOPSOS	2	0,66%
SANITAS	1	0,33%
TOTAL	303	100%



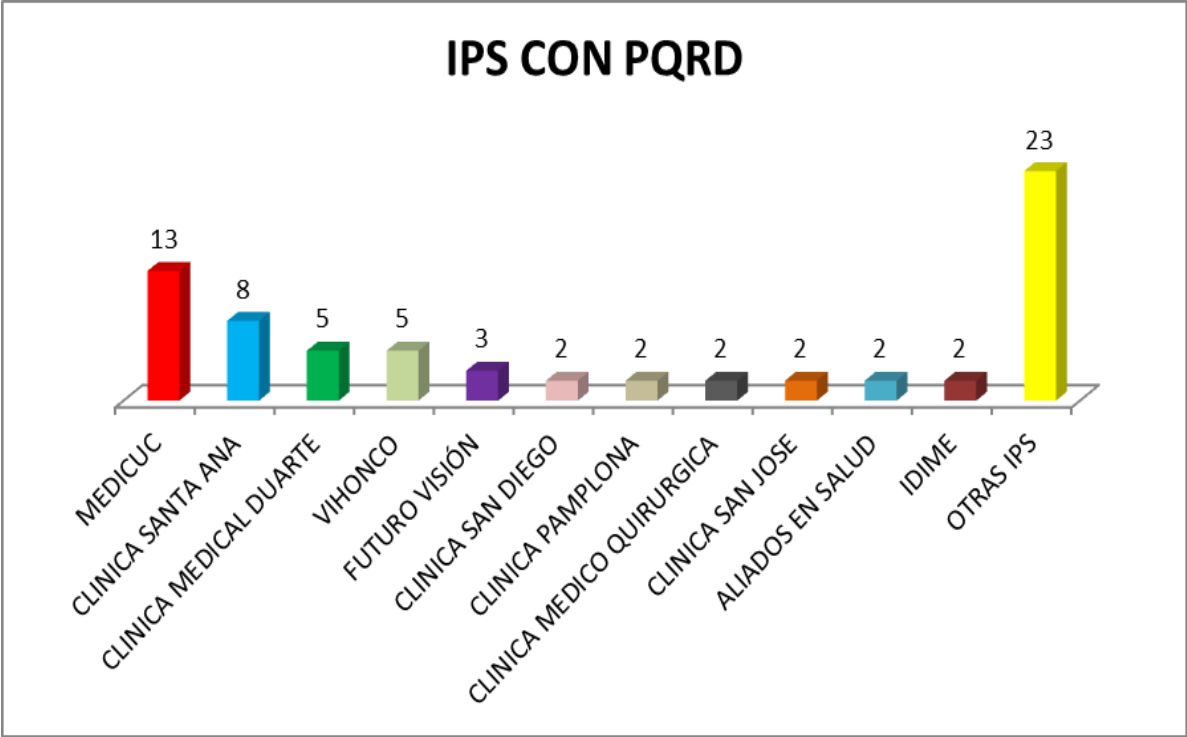


El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que instauraron peticiones, quejas, reclamos y denuncias, contra las EPS, de los 541 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 303 personas se quejaron contra estas entidades de salud. Cabe destacar que la EPS con mayor N° de casos fue Medimas (105) que equivale al 34,65%, seguida por Coomeva (102), Nueva EPS con (32) Comparta con (26) y Saludvida (19) entre otras.

8.Distribución total de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias contra las IPS

IPS CON PQRD	Nº USUARIOS	%
MEDICUC	13	18,84%
CLINICA SANTA ANA	8	11,59%
CLINICA MEDICAL DUARTE	5	7,24%
VIHONCO	5	7,24%
FUTURO VISIÓN	3	4,34%
CLINICA SAN DIEGO	2	2,89%
CLINICA PAMPLONA	2	2,89%
CLINICA MEDICO QUIRURGICA	2	2,89%
CLINICA SAN JOSE	2	2,89%
ALIADOS EN SALUD	2	2,89%
IDIME	2	2,89%
OTRAS IPS	23	33,33%
TOTAL	69	100%



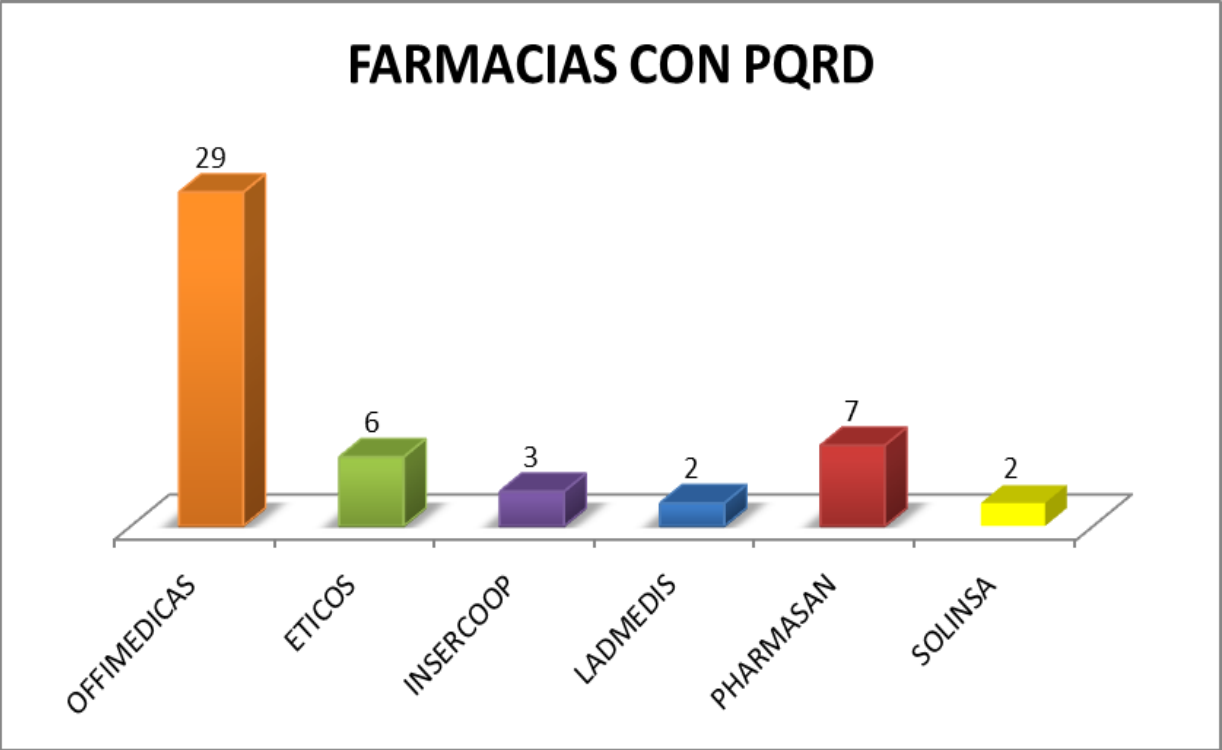


El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que radicaron peticiones, quejas, reclamos y denuncias, contra las IPS, de los 541 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 69 personas se quejaron contra las IPS (Instituciones prestadoras de servicios de Salud). Cabe destacar que la IPS con mayor N° de quejas fue la IPS MEDICUC (13) que equivale al 18,84%, seguida por la Clínica Santa Ana (8), Clínica Medical Duarte con (5) IPS VIHONCO con (5) y IPS Futuro Visión con (3) entre otras.

9.Distribución total de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias contra las Farmacias

FARMACIAS CON PQRD	Nº USUARIOS	%
OFFIMEDICAS (usuarios Coomeva EPS)	29	59,18%
ETICOS (usuarios Nueva EPS)	6	12,24%
INSERCOOP (usuarios Nueva EPS)	3	6,12%
LADMEDIS (usuarios Coosalud EPS)	2	4,08%
PHARMASAN (usuarios Comparta EPS)	7	14,28%
SOLINSA (usuarios Medimas EPS)	2	4,08%
TOTAL	49	100%





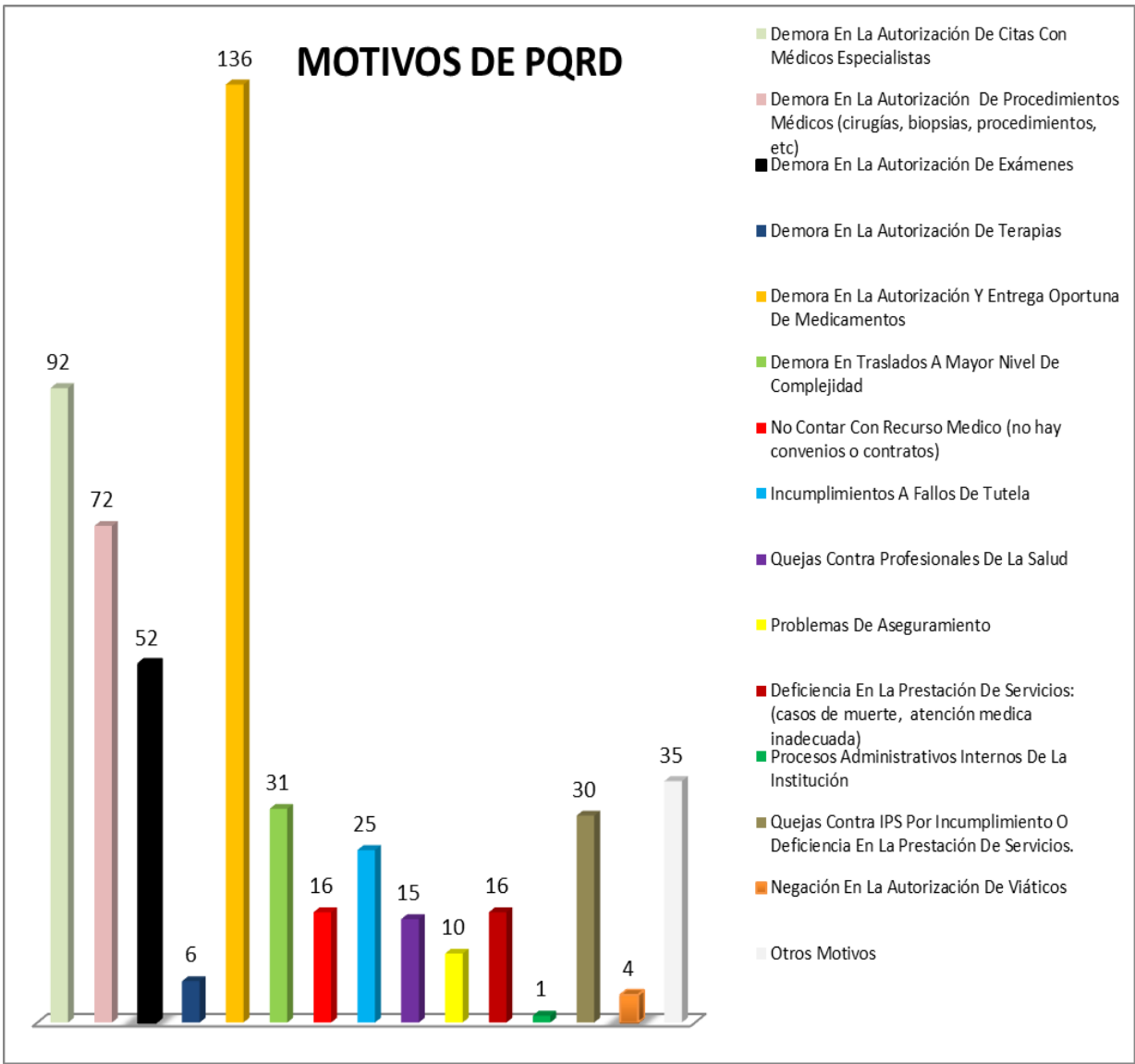
El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que radicaron peticiones, quejas, reclamos y denuncias, contra Farmacias por la demora en la entrega de medicamentos, de los 541 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 49 personas se quejaron contra las Farmacias las cuales tienen convenios con diferentes EPS. La farmacia con mayor N° de quejas fue la de OFFIMEDICAS por usuarios afiliados a la EPS Coomeva con (29) que equivale al 59,18%, seguida por la farmacia PHARMASAN de usuarios de la EPS Comparta (7), dispensario ETICOS de usuarios de la NUEVA EPS (6) entre otras.

10. Distribución correspondiente a los Motivos de queja, que se radicaron durante el segundo trimestre de 2019, a través de la oficina Servicio de atención a la comunidad.

MOTIVO DE LA QUEJA	Nº DE USUARIOS	%
Demora En La Autorización De Citas Con Médicos Especialistas	92	17,00%
Demora En La Autorización De Procedimientos Médicos (cirugías, biopsias, procedimientos, etc)	72	13,30%
Demora En La Autorización De Exámenes	52	9,61%
Demora En La Autorización De Terapias	6	1,10%
Demora En La Autorización Y Entrega Oportuna De Medicamentos	136	25,13%
Demora En Traslados A Mayor Nivel De Complejidad	31	5,73%
No Contar Con Recurso Medico (no hay convenios o contratos)	16	2,95%
Incumplimientos A Fallos De Tutela	25	4,62%



Quejas Contra Profesionales De La Salud	15	2,77%
Problemas de Aseguramiento	10	1,84%
Deficiencia En La Prestación De Servicios: (casos de muerte, atención medica inadecuada)	16	2,95%
Procesos Administrativos Internos De La Institución	1	0,18%
Quejas Contra IPS por Incumplimiento o Deficiencia en la Prestación De Servicios.	30	5,54%
Negación en la Autorización de Viáticos	4	0,73%
Otros Motivos	35	6,46%
TOTAL	541	100%



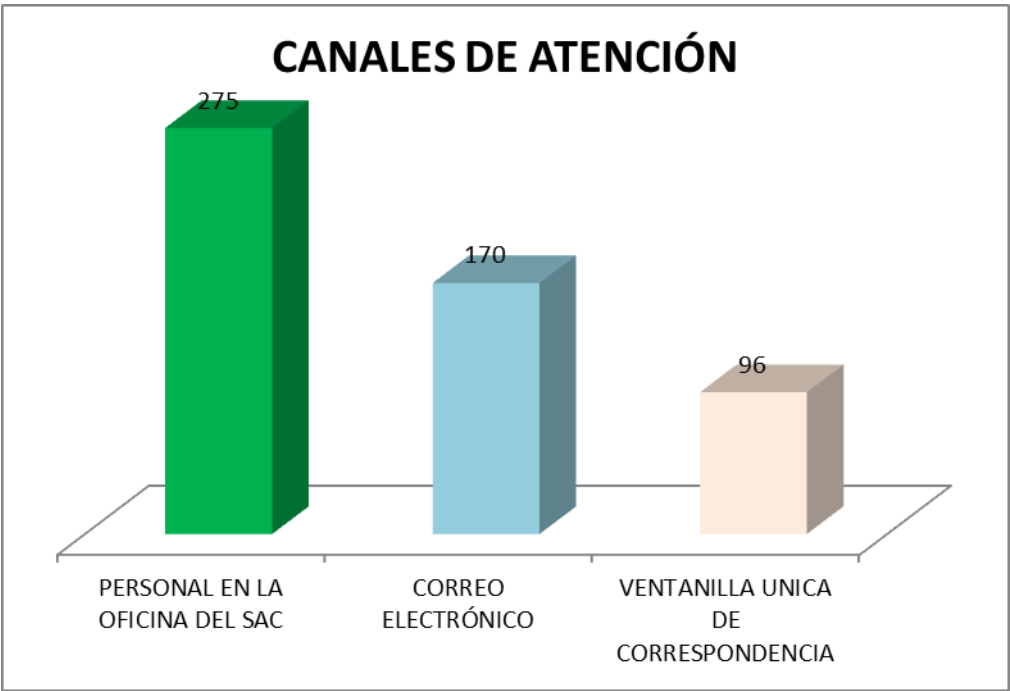
En el presente gráfico observamos los motivos por los cuales se recibieron peticiones, quejas, reclamos y denuncias. De las 541 recepcionadas, 136 usuarios se quejaron por la demora en la autorización y/o la no entrega oportuna de medicamentos, lo que equivale al 25,13% de la población atendida, 92 usuarios manifestaron su inconformidad, por la demora en la autorización de citas con médicos especialistas,



72 por la demora en la autorización de procedimientos médicos (cirugías, biopsias, etc), 31 usuarios radicaron quejas por la demora en traslados a mayor nivel de complejidad (IV nivel), también se radicaron 16 quejas por deficiencia en la prestación de servicios: (casos de muerte, atención medica inadecuada) los cuales se trasladaron por competencia a la oficina de Vigilancia y Control, así mismo se hizo traslado a esta dependencia de 30 quejas contra IPS por incumplimiento en la prestación de servicios.

11.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 segundo 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	Nº ATENCIONES	%
PERSONAL EN LA OFICINA DEL SAC	275	50,83%
CORREO ELECTRÓNICO	170	31,42%
VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA	96	17,74%
TOTAL	541	100%



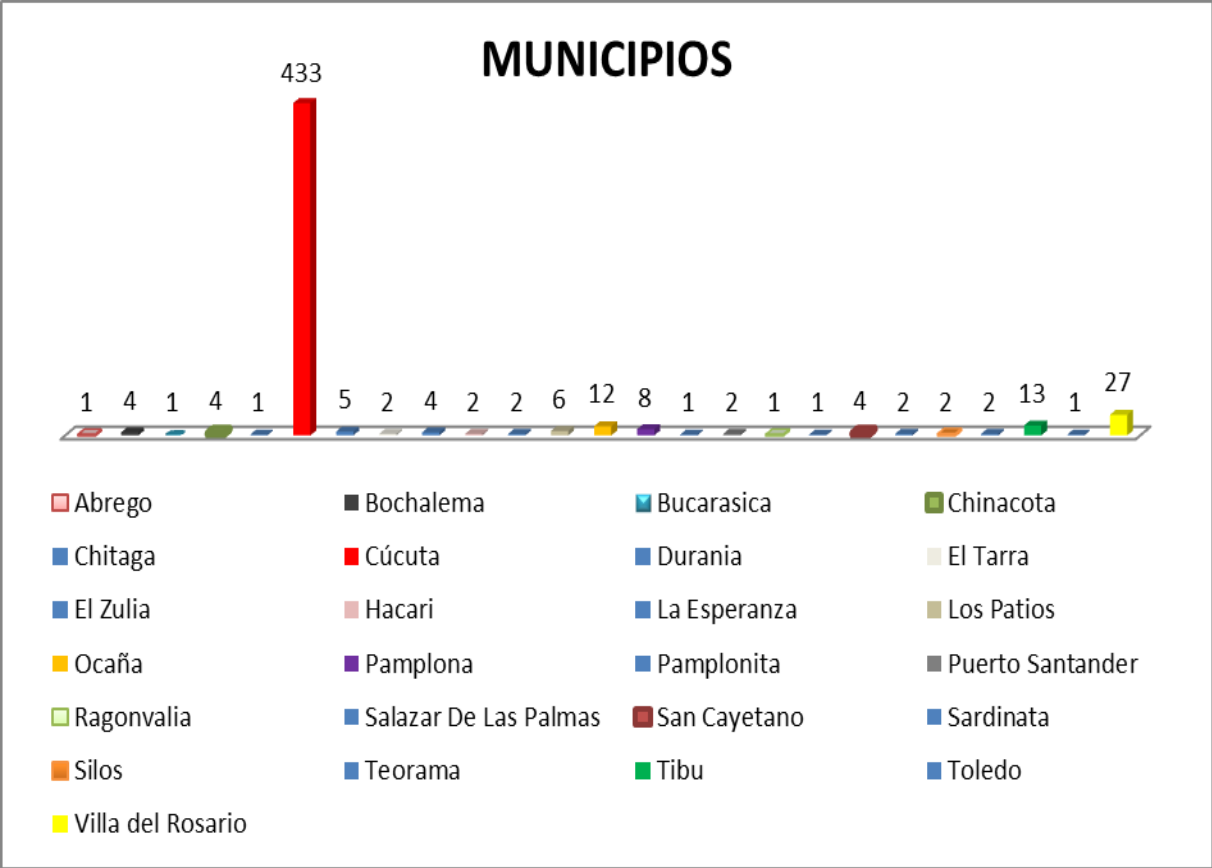
El anterior grafico hace referencia a las rutas de acceso utilizadas para la radicación, tramite y gestión de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de los canales existentes. De las 541 recibidas, 275 se realizaron personalmente en la oficina del SAC, que equivale al 50,83% de las personas atendidas, 170 por medio del correo electrónico de la oficina del SAC, y/o a través del aplicativo Gestión PQRD de la Supersalud y por la página web en el buzón de quejas, así mismo se radicaron 96 en la ventanilla única de correspondencia. Todos estos canales se utilizaron según el anterior grafico en el II trimestre del 2019.



12.Distribución correspondiente a los municipios del departamento Norte de Santander, a los cuales pertenecen los usuarios que radicaron PQRD durante el segundo trimestre de 2019, en los diferentes canales de atención de la oficina Servicio de atención a la comunidad del IDS.

MUNICIPIOS	Nº USUARIOS	%
Abrego	1	0,18%
Bochalema	4	0,73%
Bucarasica	1	0,18%
Chinacota	4	0,73%
Chitaga	1	0,18%
Cúcuta	433	80,03%
Durania	5	0,92%
El Tarra	2	0,36%
El Zulia	4	0,73%
Hacari	2	0,36%
La Esperanza	2	0,36%
Los Patios	6	1,10%
Ocaña	12	2,21%
Pamplona	8	1,47%
Pamplonita	1	0,18%
Puerto Santander	2	0,36%
Ragonvalia	1	0,18%
Salazar De Las Palmas	1	0,18%
San Cayetano	4	0,73%
Sardinata	2	0,36%
Silos	2	0,36%
Teorama	2	0,36%
Tibu	13	2,40%
Toledo	1	0,18%
Villa del Rosario	27	4,99%
TOTAL	541	100%



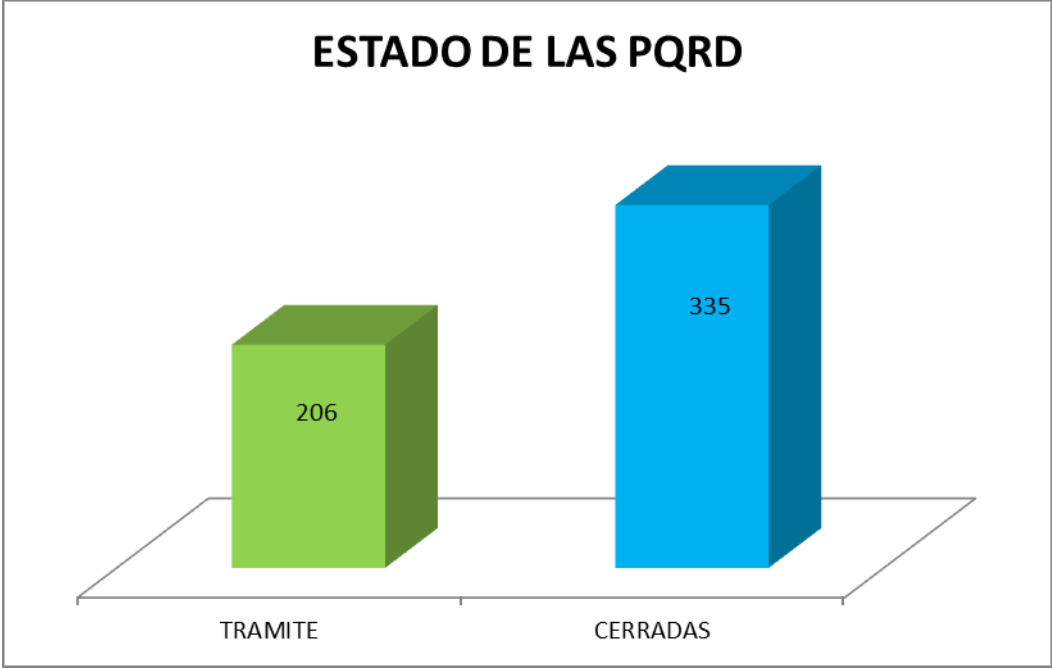


El gráfico nos muestra los municipios a los cuales pertenecen los usuarios que radicaron Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias en la oficina Servicio de Atención a la Comunidad del IDS, el municipio con mayor número de quejas es Cúcuta con 433 que equivalen al 80% de la población atendida, seguido por el municipio de Villa del Rosario (27), Tibu (13) y Ocaña (12).

13.Estado de las Peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recepcionadas y tramitadas a través de la oficina del SAC y/o trasladadas por competencia, durante el segundo trimestre del 2019.

ESTADO EN EL QUE SE ENCUENTRAN LAS PQRSD		
TRAMITE	206	%38
CERRADAS	335	%62
TOTAL	541	100%





De las 541 PQRD recibidas en el segundo trimestre del 2019 (abril, mayo y junio), se encuentran en trámite 206 que equivale al 38% y cerradas 335 para un 62% de la población atendida.

11. ESTADO EN EL QUE SE ENCUENTRAN LAS PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS Y DENUNCIAS DEL I TRIMESTRE del 2019.

De las 633 PQRD recibidas durante el primer trimestre (enero, febrero, marzo) se encuentran en trámite 70 y finalizadas 560 para un 88,46%. 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, los cuales han sido direccionados por competencia a la Supersalud y/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.

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	Nº
NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	7
NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCION	0



 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud
Código: F-DE-PE05-03 Versión: 04	COMUNICACION EXTERNA	Página 16 de 16

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 7 solicitudes de información recibidas por estos medios, se trasladaron 4 a la oficina de Recursos Humanos, 1 a la oficina control de medicamentos, 1 al grupo de Salud pública y 1 a la oficina de Vigilancia y Control, 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 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
pqrds@ids.gov.co
sacids2010@gmail.com
5784988 Ext. 117 - 120



Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.
Teléfonos: 5784988 ext. 120 Email - pqrds@ids.gov.co
www.ids.gov.co