INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL I TRIMESTRE 2021 (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 PQRD 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; 13 peticiones, 460 quejas, 1 denuncias y 0 sugerencias, para un total de 474

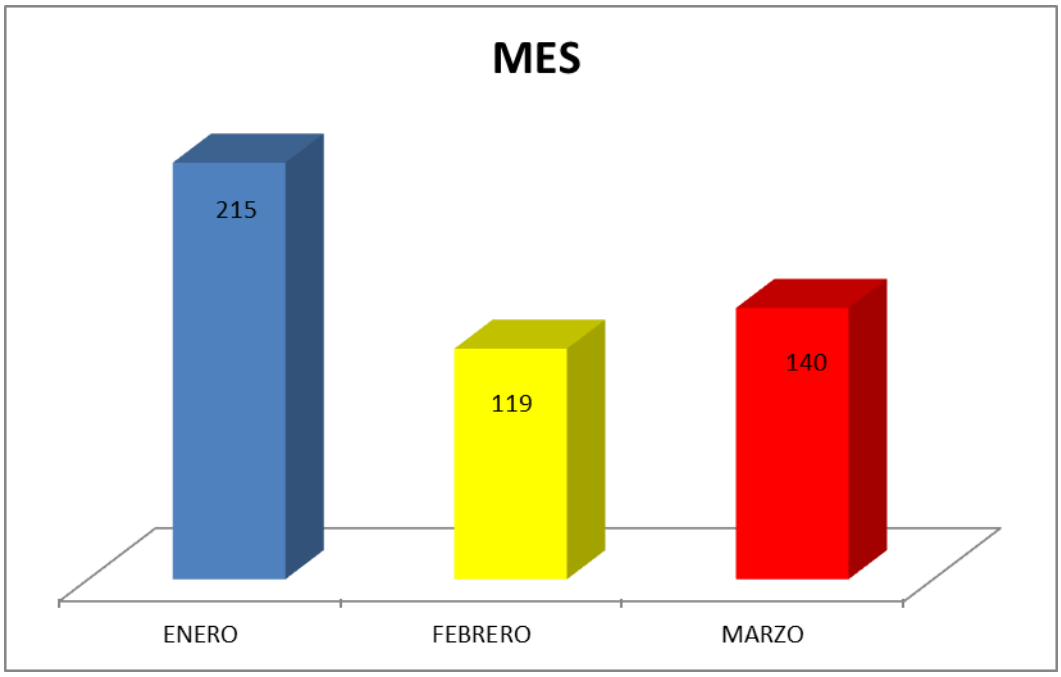
En cumplimiento a la ley 1712 de 2014 se presenta informe de seguimiento a la gestión de la información, dicha información en el literal h) del artículo 11 de esta ley; Los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las 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 Y DENUNCIAS DEL I TRIMESTRE DEL 2021 (ENERO, FEBRERO, MARZO)

1. Distribución mensual de las Peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recepcionadas en la Oficina de Servicio de Atención a la Comunidad, durante el primer trimestre de 2021.

MES	N· PQRD	%
ENERO	215	45%
FEBRERO	119	25%
MARZO	140	30 %
TOTAL	**474**	**100%**

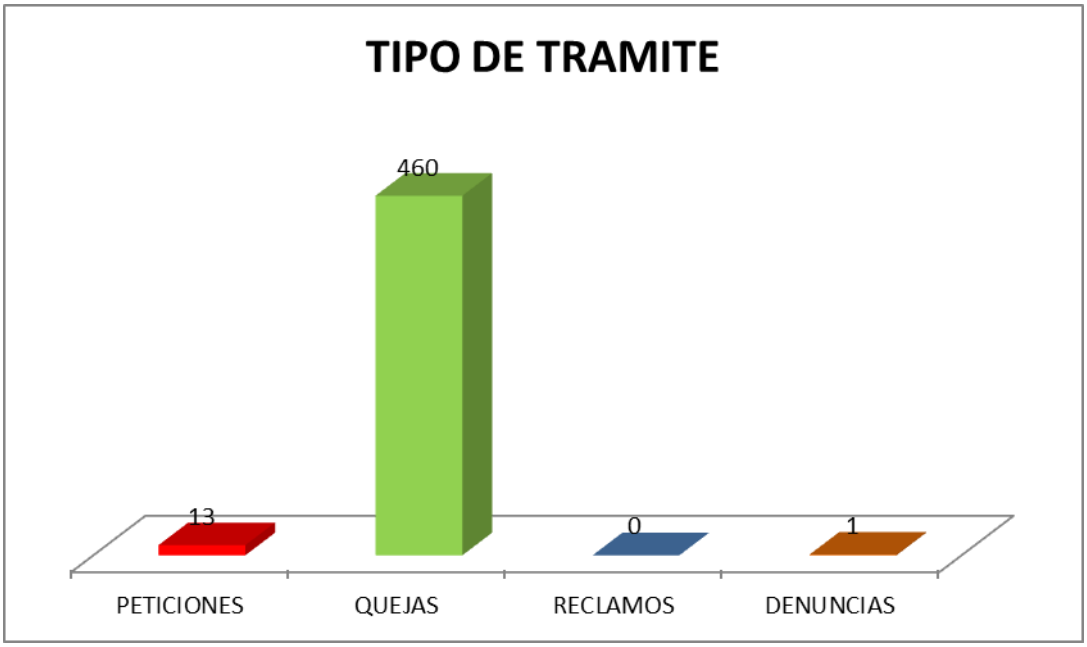


En el presente gráfico se ve reflejado el número de casos atendidos durante el primer trimestre del año 2021, correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que fueron recibidas y tramitadas, siendo enero el mes más representativo con 215 casos que equivalen al 45% de la población atendida, febrero con 119

PQRD para un 25%, y marzo con 140 para un total de 474 PQRD recibidas.

2. Distribución total de las Peticiones, quejas, reclamos y denuncias, instauradas contra las entidades de Salud, correspondientes al primer trimestre del 2021.

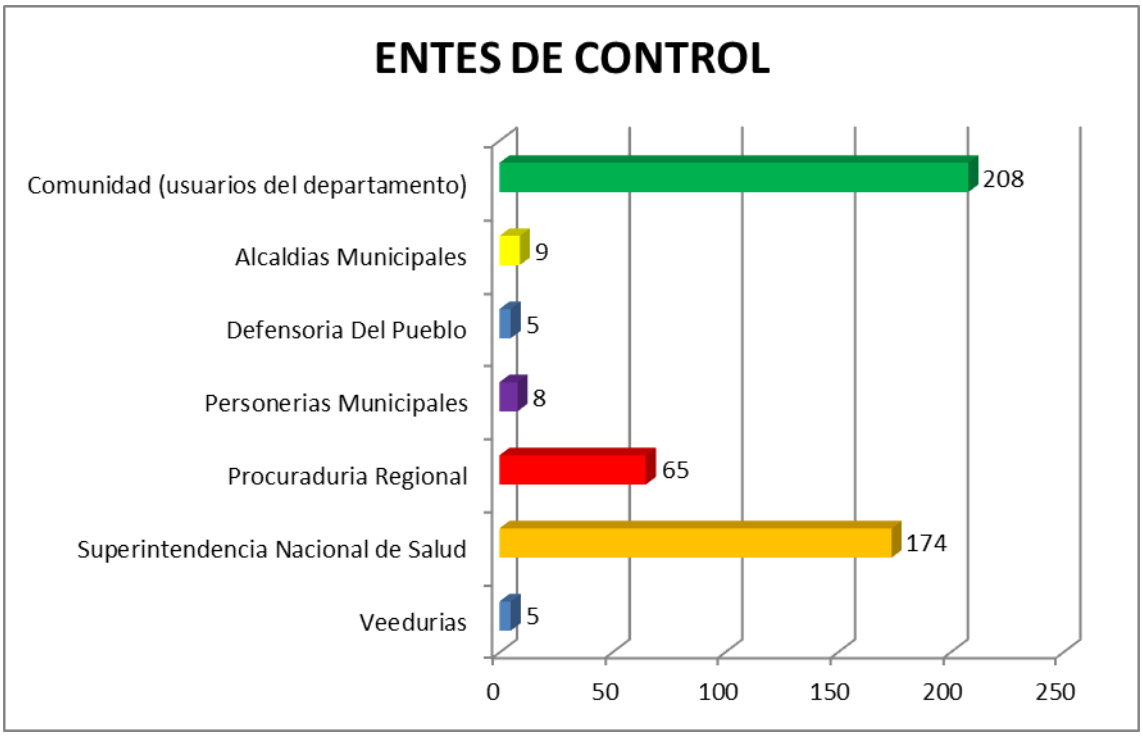
TIPO DE TRAMITE	N.	%
PETICIONES	13	2.8%
QUEJAS	460	97%
RECLAMOS	0	0%
DENUNCIAS	1	0,21%
TOTAL	**474**	**100%**



De acuerdo a los servicios, gestiones y trámites realizados, de los casos recibidos, 460 se tramitaron como quejas, lo cual equivale al 97% de la población atendida, 13 se recibieron como peticiones y 1 denuncia, de las PQRD recibidas contra las entidades de salud del departamento.

3. Distribucion de las PQRD recibidas por competencia por parte de los Entes de Control, Alcaldias, veedurias de salud y/o usuarios del sistema.

ENTIDADES Y/O USUARIOS	N.	%
Veedurias	5	1,05%
Superintendencia Nacional de Salud	174	36,70%
Procuraduria Regional	65	13,71%
Personerias Municipales	8	1,68%
Defensoria Del Pueblo	5	1,05%
Alcaldias Municipales	9	1,89%
Comunidad (usuarios del departamento)	208	43%
TOTAL	**474**	**100%**

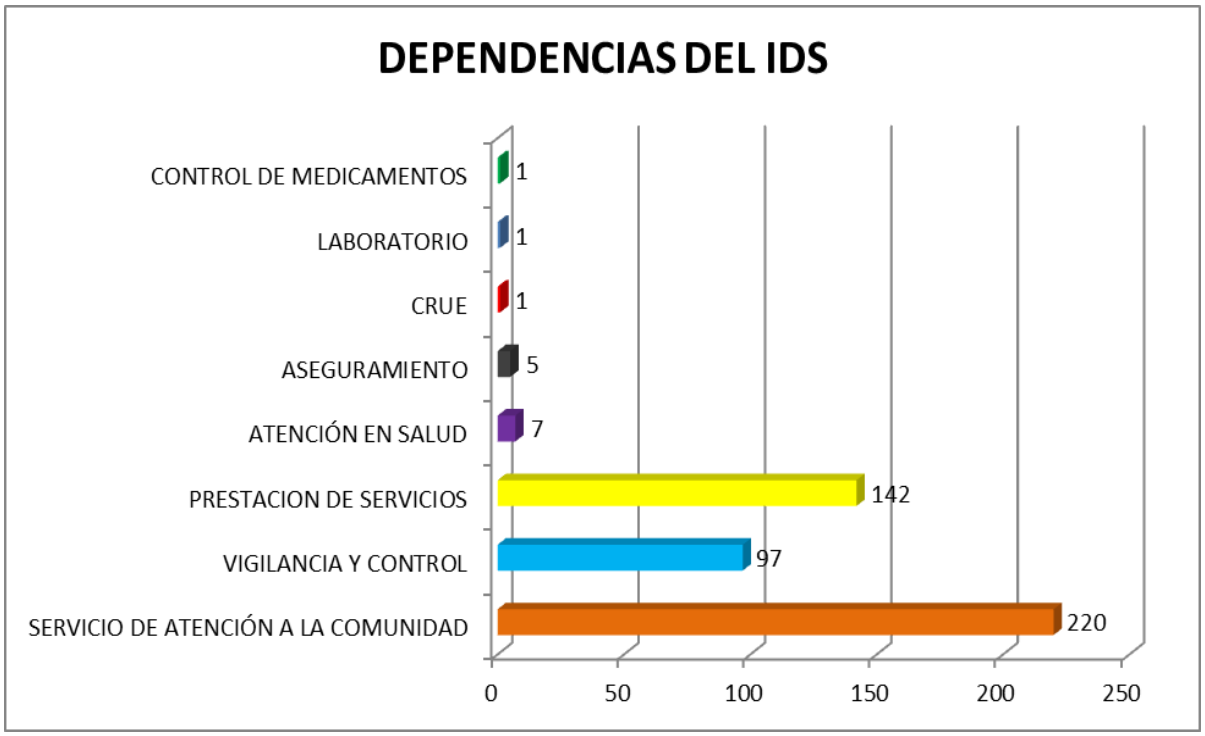


Según la gráfica; de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias recibidas mediante los diferentes canales de atención a la comunidad, fueron recibidas de la siguiente forma; 174 por parte de la SUPERSALUD, 65 remitidas por la Procuraduría Regional del departamento, 8 remitidas por las Personerías Municipales, 9 remitidas por las Alcaldías municipales de Norte de Santander, 5 por las veedurías y 208 interpuestas por la comunidad. Cada una de las quejas remitidas por los entes de

control y los usuarios, fue manejada por la oficina del SAC del IDS, realizando él correspondiente tramite y envió de respuesta (solución) a los entes de control y a los usuarios, según el caso.

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

DEPENDENCIAS DEL IDS	**N. Traslados Internos**	**%**
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD	220	46,41%
VIGILANCIA Y CONTROL	97	20,46%
PRESTACION DE SERVICIOS	142	29,95%
ATENCIÓN EN SALUD	7	1,47%
ASEGURAMIENTO	5	1,05%
CRUE	1	0,21%
LABORATORIO	1	0,21%
CONTROL DE MEDICAMENTOS	1	0,21%
TOTAL	**474**	**100%**

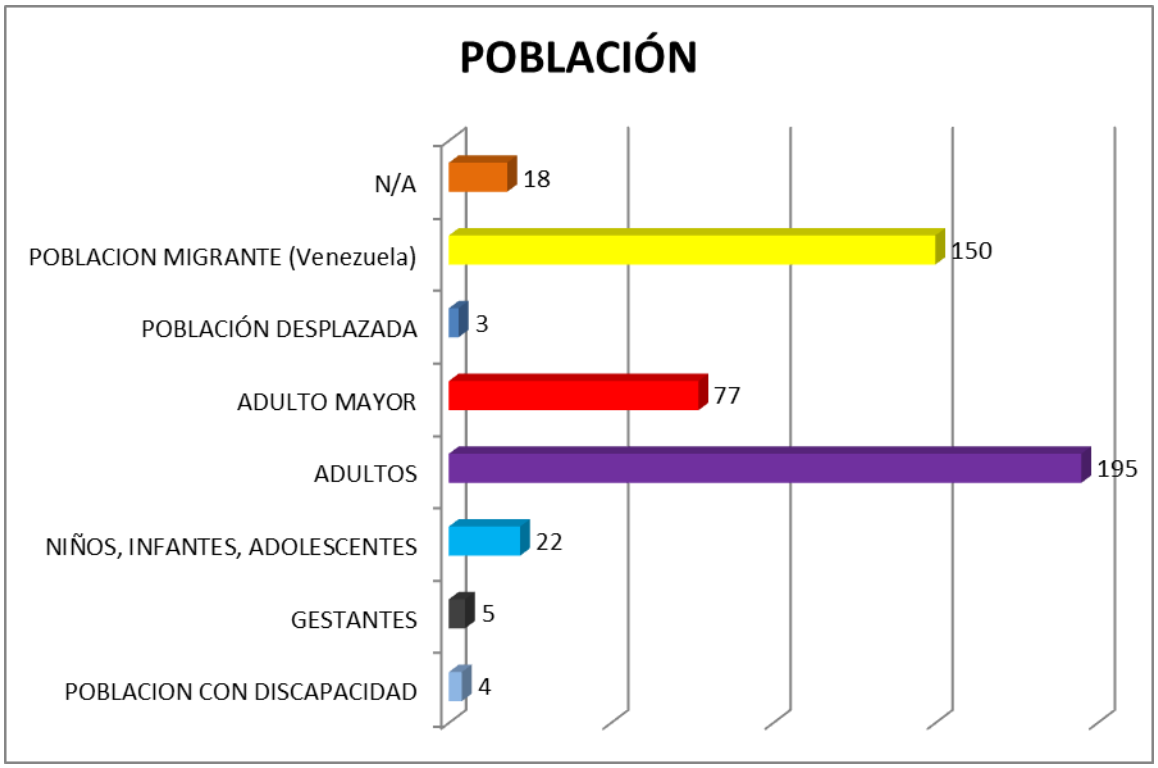


Según el grafico de las PQRD recibidas en los diferentes canales de recepción de servicio de atención al ciudadano; 97 se trasladaron al subgrupo de vigilancia y control, 220 fueron gestionadas y tramitadas a través de la oficina de servicio de atención a la comunidad y 142 quejas se trasladaron al subgrupo de prestación de Servicios, las cuales se recibieron a través del aplicativo Gestión PQRD Supersalud, siendo estos de población migrante (Venezuela).

5. Distribución correspondiente según el grupo poblacional de los usuarios atendidos durante el primer trimestre del 2021 de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recepcionadas a través de la oficina Servicio de atención a la comunidad.

POBLACIÓN	Nº PQRD	%
POBLACION CON DISCAPACIDAD	4	0,84%
GESTANTES	5	1,05%
NIÑOS, INFANTES, ADOLESCENTES	22	4,64%
ADULTOS	195	41,13%
ADULTO MAYOR	77	16,24%

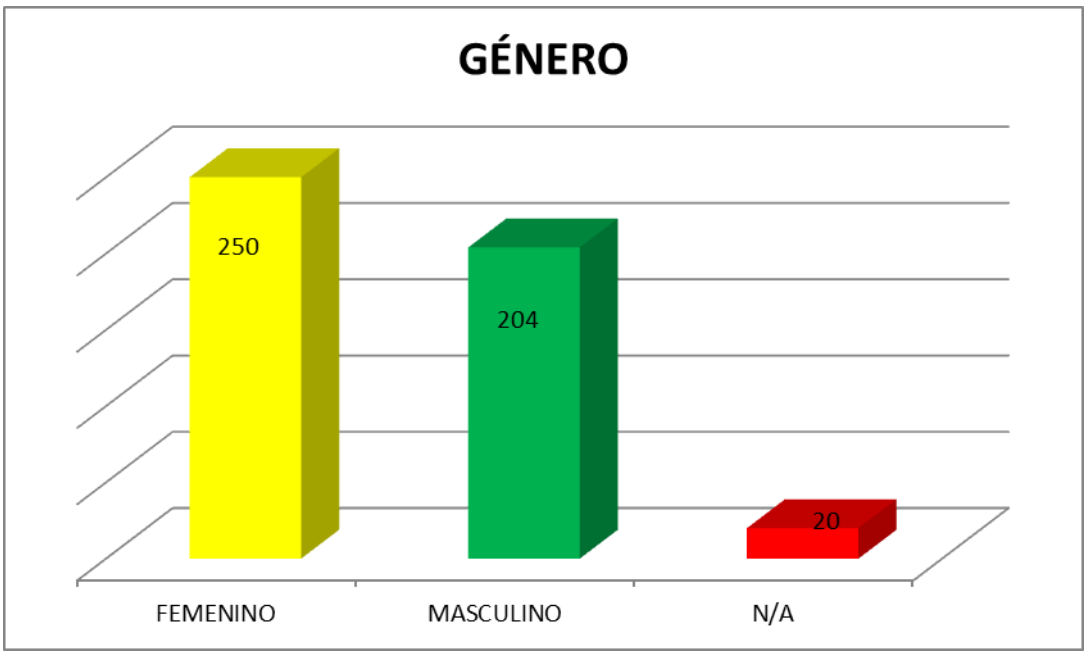
POBLACIÓN DESPLAZADA	3	0,63%
POBLACION MIGRANTE (Venezuela)	150	31,64%
N/A	18	3,79%
TOTAL	**474**	**100%**



En el presente gráfico se representan las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, distribuidas según el grupo poblacional. De las 474 recepcionadas, 77 casos corresponden a usuarios mayores de 60 años correspondientes al grupo de adulto mayor, tambien encontramos el grupo adultos (19 – 59 años) con 195 personas atendidas, del grupo Niños Infantes y adolescentes 22 y de poblacion migrante 150 casos entre otros, durante el I trimestre de 2021.

6. Distribución de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas según el género, durante el I Trimestre de 2021.

GÉNERO	N· USUARIOS	%
FEMENINO	250	52,74%
MASCULINO	204	43,03%
N/A	20	4,21%
TOTAL	**474**	**100%**

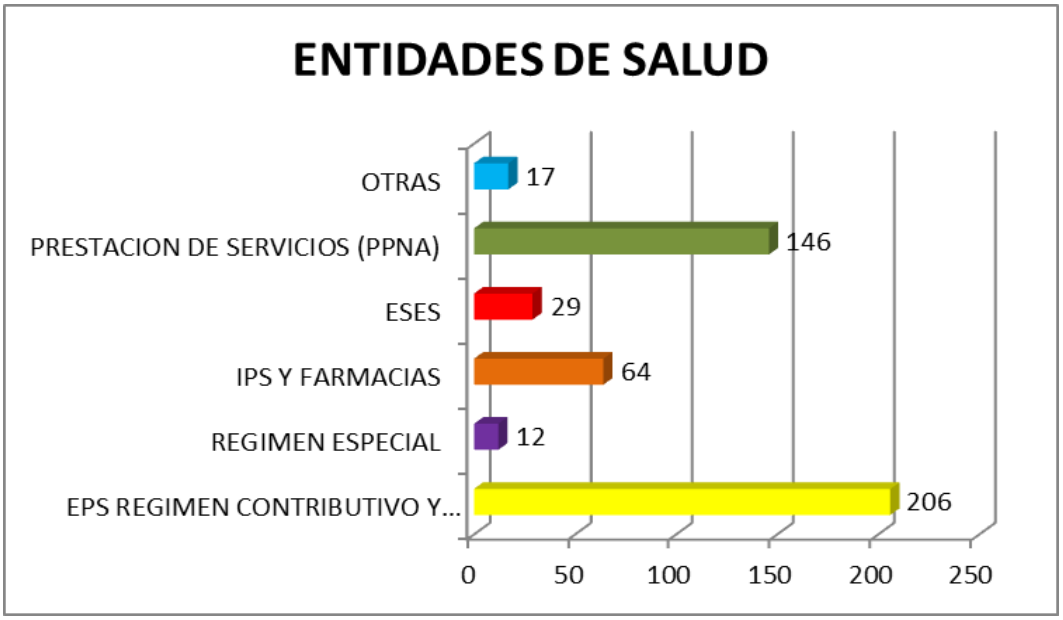


El anterior gráfico hace referencia al número de casos atendidos según el género, de los cuales 250 son del grupo femenino, que equivale a un 52,74% de la población atendida, 204 al masculino para un porcentaje de 43,03% y 20 en N/A, de las quejas recibidas.

7. Distribución total de peticiones, quejas, reclamos y denuncias contra las entidades de salud.

ENTIDADES DE SALUD	N° PQRD	%
EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO Y SUBSIDIADO	206	43,45%
REGIMEN ESPECIAL	12	2,53%
IPS Y FARMACIAS	64	13,50%
ESES	29	6,11%
PRESTACION DE SERVICIOS (PPNA)	146	30,80%

OTRAS	17	3,58%
TOTAL	**474**	**100%**

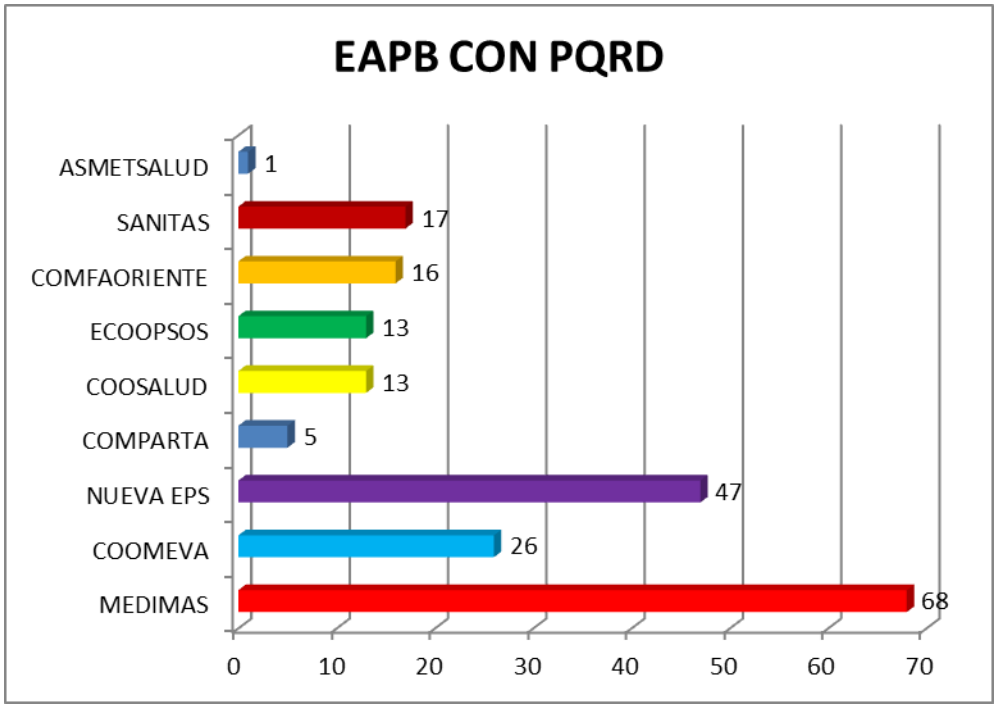


El anterior gráfico informa cuantas PQRD se registraron durante el I trimestre del año 2021, contra las instituciones de salud ante la oficina del SAC del Instituto Departamental de Salud; EAPB del régimen Contributivo y Subsidiado con 206 casos, IPS con 64 quejas, ESES 29, entidades de Régimen especial 12 y 17 en otras que corresponden a instituciones públicas y privadas, también se registraron 146 casos de (población migrante) siendo remitidos por competencia al subgrupo Prestación de Servicios del Instituto departamental de salud.

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

EAPB CON PQRD	Nº PQRD	%
MEDIMAS	68	33%
COOMEVA	26	12,62%
NUEVA EPS	47	22,81%
COMPARTA	5	2,42%
COOSALUD	13	6,31%
ECOOPSOS	13	6,31%
COMFAORIENTE	16	7,76%

SANITAS	17	8,25%
ASMETSALUD	1	0,48%
TOTAL	**206**	**100%**

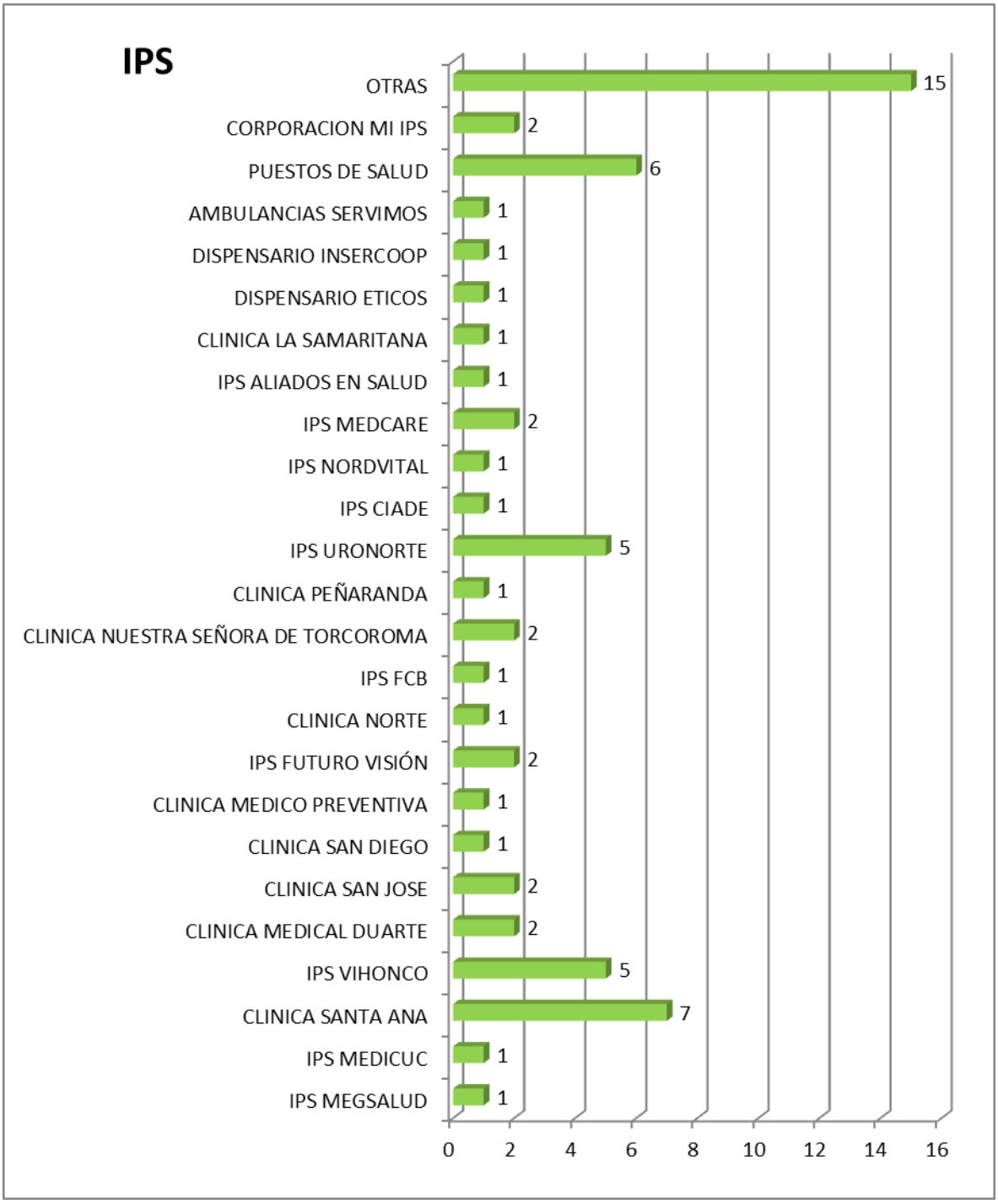


El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que instauraron peticiones, quejas, reclamos y denuncias, contra las EAPB, de los 474 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 206 personas se quejaron contra estas entidades de salud. Cabe destacar que la EAPB con mayor Nº de casos fue Medimas (68) que equivale al 33%, seguida por Nueva EPS (47), Coomeva (26) Comfaoriente (16) Sanitas (17) Ecoopsos (13) Coosalud (13) Comparta con (5) entre otras.

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

IPS CON PQRD	Nº PQRD	%
IPS MEGSALUD	1	1,56%
IPS MEDICUC	1	1,56%
CLINICA SANTA ANA	7	10,93%
IPS VIHONCO	5	7,81%
CLINICA MEDICAL DUARTE	2	3,12%

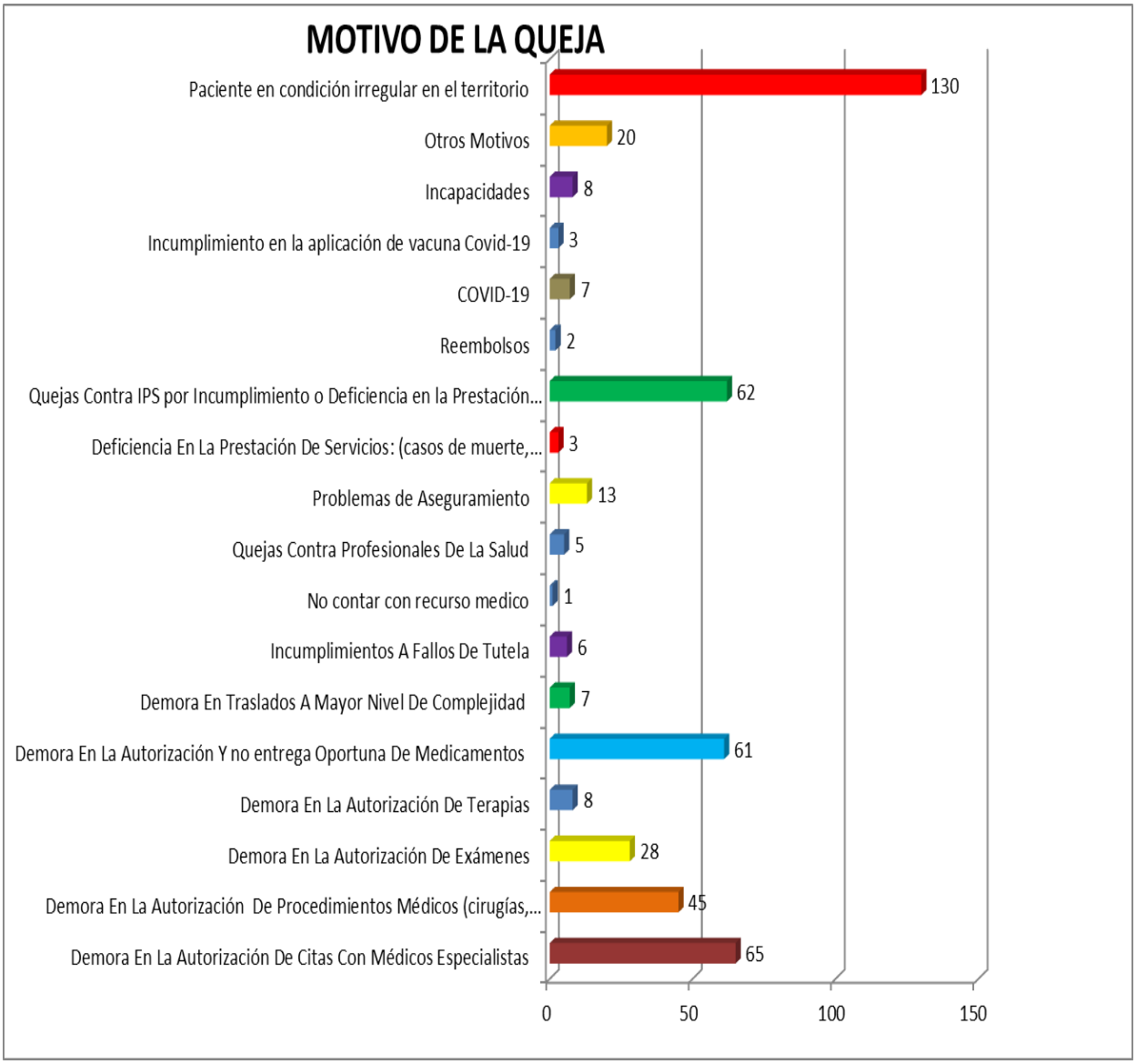
CLINICA SAN JOSE	2	3,12%
CLINICA SAN DIEGO	1	1,56%
CLINICA MEDICO PREVENTIVA	1	1,56%
IPS FUTURO VISIÓN	2	3,12%
CLINICA NORTE	1	1,56%
IPS FCB	1	1,56%
CLINICA NUESTRA SEÑORA DE TORCOROMA	2	3,12%
CLINICA PEÑARANDA	1	1,56%
IPS URONORTE	5	7,81%
IPS CIADE	1	1,56%
IPS NORDVITAL	1	1,56%
IPS MEDCARE	2	3,12%
IPS ALIADOS EN SALUD	1	1,56%
CLINICA LA SAMARITANA	1	1,56%
DISPENSARIO ETICOS	1	1,56%
DISPENSARIO INSERCOOP	1	1,56%
AMBULANCIAS SERVIMOS	1	1,56%
PUESTOS DE SALUD	6	9,37%
CORPORACION MI IPS	2	3,12%
OTRAS	15	23,43%
TOTAL	**64**	**100%**


IPS
OTRAS 15
CORPORACION MI IPS 2
PUESTOS DE SALUD 6
AMBULANCIAS SERVIMOS 1
DISPENSARIO INSERCOOP 1
DISPENSARIO ETICOS 1
CLINICA LA SAMARITANA 1
IPS ALIADOS EN SALUD 1
IPS MEDCARE 2
IPS NORDVITAL 1
IPS CIADE 1
IPS URONORTE 5
CLINICA PEÑARANDA 1
CLINICA NUESTRA SEÑORA DE TORCOROMA 2
IPS FCB 1
CLINICA NORTE 1
IPS FUTURO VISIÓN 2
CLINICA MEDICO PREVENTIVA 1
CLINICA SAN DIEGO 1
CLINICA SAN JOSE 2
CLINICA MEDICAL DUARTE 2
IPS VIHONCO 5
CLINICA SANTA ANA 7
IPS MEDICUC 1
IPS MEGSALUD 1
0 2 4 6 8 10 12 14 16

El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que radicaron peticiones, quejas, reclamos y denuncias, contra las IPS del departamento, de los 474 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 64 personas radicaron quejas contra las IPS (Instituciones prestadoras de servicios de Salud). Cabe destacar que las IPS con mayor Nº de quejas fueron la clínica Santa Ana (7) Puestos de salud (6) IPS URONORTE (5) IPS VIHONCO (5) entre otras.

10. Distribución correspondiente a los Motivos de queja, que se radicaron durante el primer trimestre de 2021, a través de la oficina Servicio de atención a la comunidad.

MOTIVO DE LA QUEJA	Nº PQRD	%
Demora En La Autorización De Citas Con Médicos Especialistas	65	13,71%
Demora En La Autorización De Procedimientos Médicos (cirugías, biopsias, procedimientos, etc)	45	9,49%
Demora En La Autorización De Exámenes	28	5,90%
Demora En La Autorización De Terapias	8	1,68%
Demora En La Autorización Y no entrega Oportuna De Medicamentos	61	12,86%
Demora En Traslados A Mayor Nivel De Complejidad	7	1,47%
Incumplimientos A Fallos De Tutela	6	1,26%
No contar con recurso medico	1	0,21%
Quejas Contra Profesionales De La Salud	5	1,05%
Problemas de Aseguramiento	13	2,74%
Deficiencia En La Prestación De Servicios: (casos de muerte, atención medica inadecuada)	3	0,63%
Quejas Contra IPS por Incumplimiento o Deficiencia en la Prestación De Servicios.	62	13,08%
Reembolsos	2	0,42%
COVID-19	7	1,47%
Incumplimiento en la aplicación de vacuna Covid-19	3	0,63%
Incapacidades	8	1,68%
Otros Motivos	20	4,21%
Paciente en condición irregular en el territorio	130	27,42%
TOTAL	**474**	**100%**

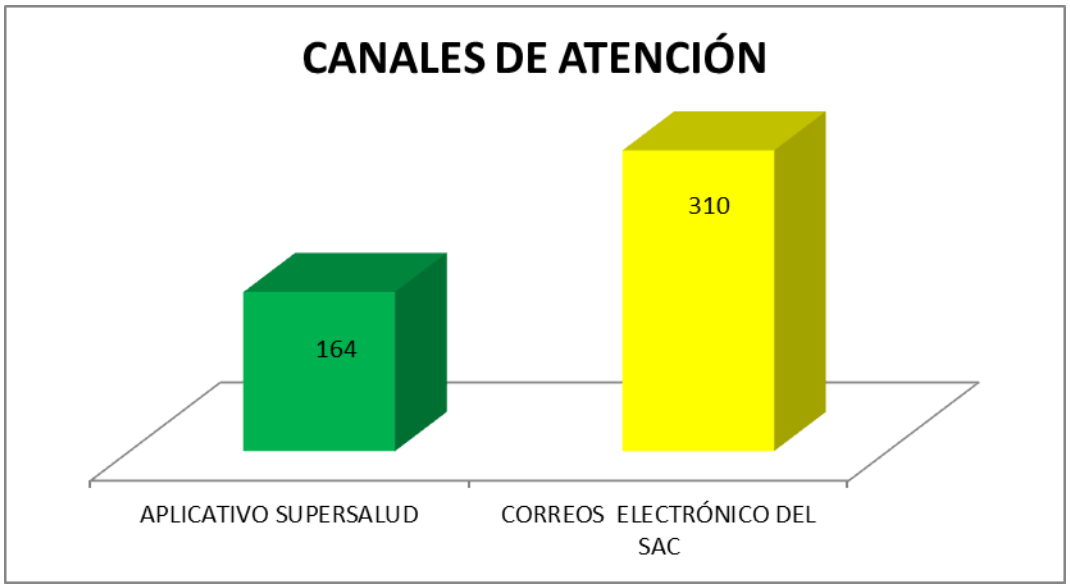


En el presente gráfico observamos los motivos por los cuales se recibieron peticiones, quejas, reclamos y denuncias. De las 474 recepcionadas, 61 usuarios se quejaron por la demora en la autorización y/o no entrega oportuna de medicamentos, 65 usuarios manifestaron su inconformidad, por la demora en la autorización y/o programación de citas con médicos especialistas, 45 por la demora en la autorización

y/o programación de procedimientos médicos (cirugías, biopsias, etc), se recibieron 7 quejas por la demora en traslados a mayor nivel de complejidad (IV nivel), 3 quejas por deficiencia en la prestación de servicios: (casos de muerte, atención medica inadecuada) las cuales se trasladaron por competencia a la oficina de Vigilancia y Control, así mismo se hizo traslado a esta dependencia de 62 quejas contra IPS por incumplimiento en la prestación de servicios. También se recibieron 130 quejas de población migrante en *condición irregular*"

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 primer trimestre del 2021 a través de los correos electrónicos, por la página web del IDS, por el Aplicativo Supersalud, por Teléfono

CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS	N° ATENCIONES	%
APLICATIVO SUPERSALUD	164	35%
CORREOS ELECTRÓNICO DEL SAC	310	65%
TOTAL	**474**	**100%**

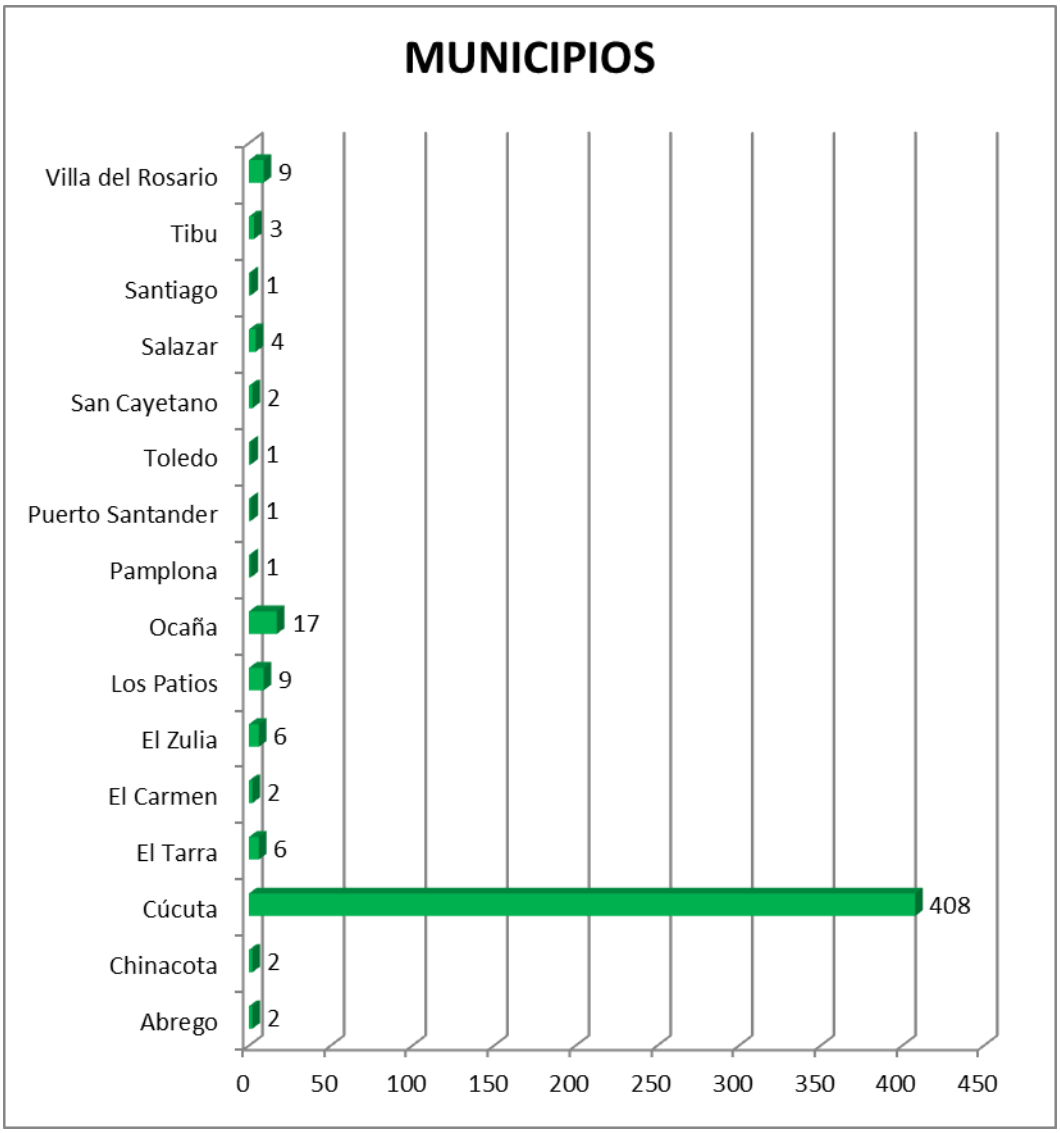


El anterior grafico hace referencia a las rutas de acceso utilizadas para la radicación, tramite y gestión de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de los

canales existentes. De las 474 tramitadas, se recibieron 310 por medio del correo electrónico de la oficina del SAC pqrsd@ids.gov.co y página web buzón de quejas, así mismo 164 a través del aplicativo Gestión PQRD de la Supersalud, estos canales se utilizaron según el anterior grafico en el I trimestre del 2021.

12. Distribución correspondiente a los municipios del departamento Norte de Santander, a los cuales pertenecen los usuarios que radicaron PQRD durante el primer trimestre de 2021, en los diferentes canales de atención de la oficina Servicio de atención a la comunidad del IDS.

MUNICIPIOS	Nº USUARIOS	%
Abrego	2	0.42%
Chinacota	2	0.42%
Cúcuta	408	86,07%
El Tarra	6	1,26%
El Carmen	2	0.42%
El Zulia	6	1,26%
Los Patios	9	1,89%
Ocaña	17	3,58%
Pamplona	1	0,21%
Puerto Santander	1	0,21%
Toledo	1	0,21%
San Cayetano	2	0.42%
Salazar	4	0,84%
Santiago	1	0,21%
Tibu	3	0,63%
Villa del Rosario	9	1,89%
TOTAL	**474**	**100%**



La anterior grafica hace referencia a los municipios que 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 408 que equivalen al 86,07% de la población atendida, seguido por el municipio de Ocaña (17) Villa del Rosario (9) Los Patios (9) El Zulia (6) y el Tarra (6) entre otros.

13.. 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.

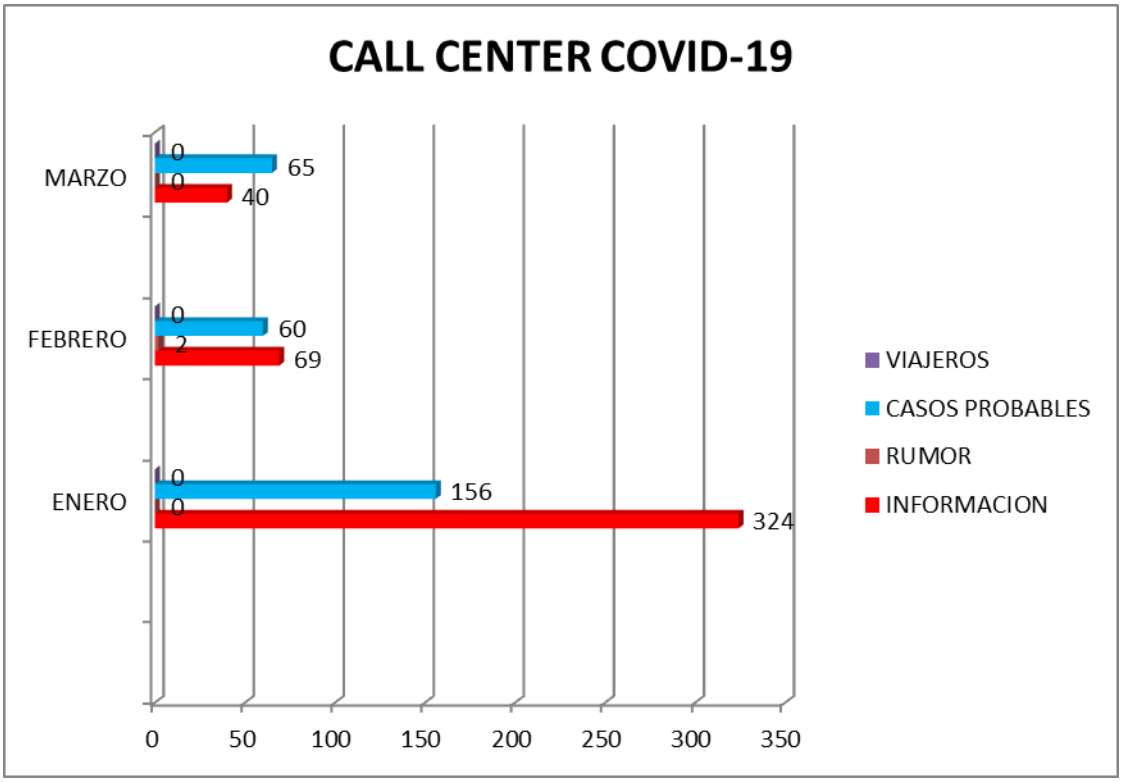
Art. 25 *Solicitud de acceso a la información pública*: es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	**N°**
NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	49
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 49 solicitudes de información recibidas por estos medios, se trasladaron 31 a la oficina de Recursos Humanos, 1 a sistemas de información, 7 al subgrupo de Vigilancia y Control, 9 al grupo de Salud Pública, y 1 al PAI Vacunación, todas se solucionaron en un tiempo estimado de 3 a 5 días.

14. Información correspondiente a las llamadas recibidas por las líneas del Call Center **Covid-19** del Instituto Departamental de Salud.

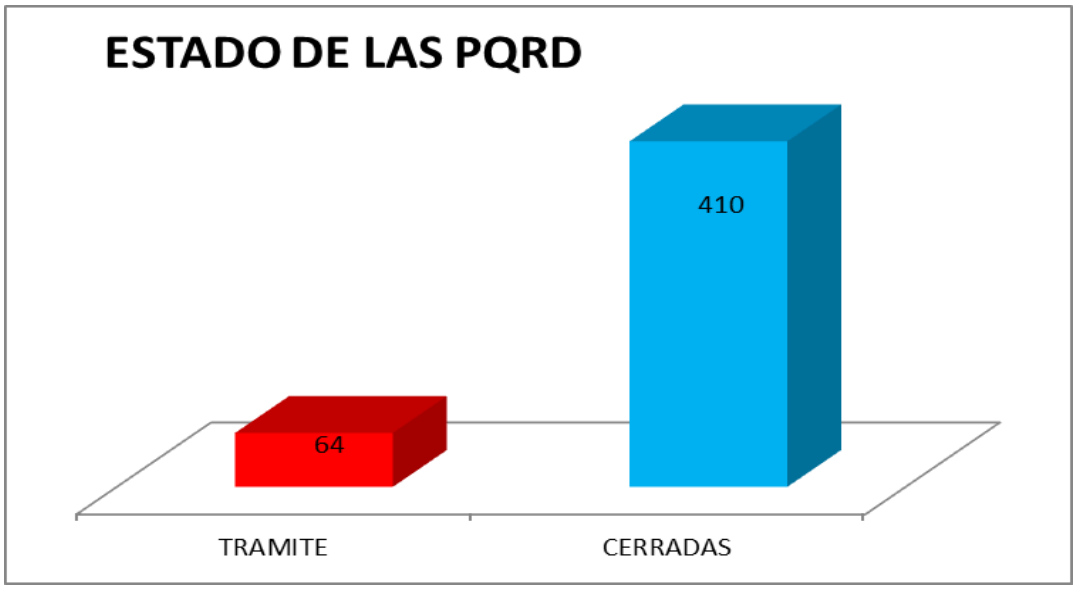
CALL CENTER COVID-19					
	INFORMACION	RUMOR	CASOS PROBABLES	VIAJEROS	TOTAL
ENERO	324	0	156	0	480
FEBRERO	69	2	60	0	131
MARZO	40	0	65	0	105
TOTAL	433	2	281	0	716



El anterior grafico nos muestra el número de llamadas recibidas a través de las líneas de celular 3202714512, 3112133711, 3202714509, 3174406594 y línea fija (037)5892107 del Call Center Covid-19 del instituto Departamental de Salud, donde un equipo especializado y capacitado, responde diariamente de forma telefónica, todas las inquietudes que los usuarios del departamento Norte de Santander tienen referente al virus del Covid-19.

15. 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 I trimestre del 2021.

ESTADO PQRD I trimestre 2021		
TRAMITE	64	13,50%
CERRADAS	410	86,50%
TOTAL	**474**	**100%**



De las 474 PQRD recibidas en el primer trimestre del 2021 (enero, febrero y marzo), se encuentran en trámite 64 que equivalen al 13,50% y cerradas 410 para un 86,50% de la población atendida.

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.

Como se puede observar, de acuerdo a la cantidad de PQRD presentadas por los usuarios del departamento Norte de Santander contra los actores del sistema de salud, se refleja un incumplimiento por parte de las EAPB e IPS a la (Ley 1751 de 2015) por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.
La mencionada ley; es enfática al establecer que el derecho fundamental a la salud es autónomo e irrenunciable en lo individual y en lo colectivo, además refiere que el acceso a los servicios de salud debe ser oportuno, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud. Que, la norma en comento dispone en sus artículos 6°, 8° y 10°, entre otros aspectos lo siguiente:

"Artículo 6°. Elementos y principios del derecho fundamental a la salud. *El derecho fundamental a la salud incluye los siguientes elementos esenciales e interrelacionados:*
c) ***Accesibilidad.*** *Los servicios y tecnologías de salud deben ser accesibles a todos, en condiciones de igualdad, dentro del respeto a las especificidades de los diversos grupos vulnerables y al pluralismo cultural. La accesibilidad comprende la no discriminación, la accesibilidad física, la asequibilidad económica y el acceso a la información.*
d) ***Continuidad.*** *Las personas tienen derecho a recibir los servicios de salud de manera continua. Una vez la provisión de un servicio ha sido iniciada, este no podrá ser interrumpido por razones administrativas o económicas.*
e) ***Oportunidad.*** *La prestación de los servicios y tecnologías de salud deben proveerse sin dilaciones****".***

En este sentido el ente territorial actúa de forma diligente y en cumplimiento de sus funciones, procurando garantizar a la población el acceso, oportunidad, continuidad, seguridad y pertinencia en el sistema de salud. Como se pudo ver reflejado en él informe, cada una de las PQRD es tramitada y gestionada por la correspondiente dependencia del Instituto Departamental de Salud. En el caso de la Oficina de Atención a la Comunidad, donde se realiza atención personal a los usuarios, se les brinda el correspondiente asesoramiento de las dudas e inquietudes que puedan presentar.
De igual forma se realiza la gestión y trámite correspondiente de cada queja en pro de obtener una solución oportuna y efectiva para la dificultad que presentan.
En caso de no obtener solución por parte de las EAPB respecto de la queja, se realiza el correspondiente traslado de la PQRD a la Oficina de Atención en Salud del IDS, para que en el marco de sus competencias rinda el correspondiente informe ante la SUPERSALUD, solicitando el debido acompañamiento.
Ahora bien, en caso de no obtener solución por parte de las IPS se realiza el traslado a la Oficina de Inspección, Vigilancia y Control, para que realice la gestión correspondiente de acuerdo a sus competencias.

Para finalizar, es importante señalar que el Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander como ente territorial, se encuentra comprometido con la defensa de los derechos de los usuarios del departamento, realizando los procesos correspondientes, en el marco de sus competencias, con el fin de garantizar la accesibilidad y evitar las barreras administrativas presentadas a los usuarios.

Nota. La presente información estadística de las PQRD, 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
pqrsd@ids.gov.co
5892105 Ext. 117 – 120- 180