INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL III TRIMESTRE 2023 (JULIO, AGOSTO y SEPTIEMBRE)

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; 49 peticiones, 1152 quejas, 4 reclamos, 0 denuncias y 0 sugerencias, para un total de 1205.

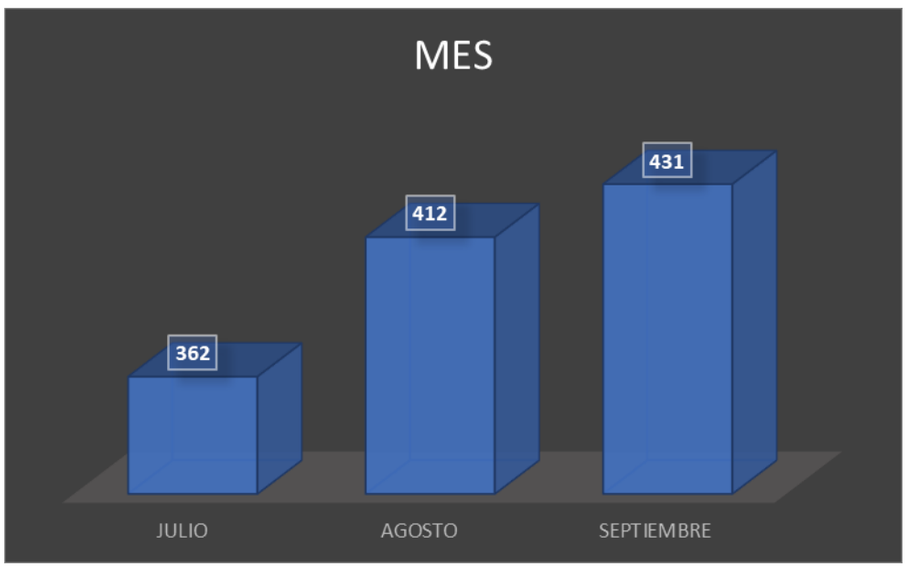
En cumplimiento a la ley 1712 de 2014 se presenta informe de seguimiento a la gestión de la información, dicha información en el literal h) del artículo 11 de esta ley; Los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las 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 III TRIMESTRE DEL 2023 (JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE)

1. Distribución mensual de las Peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recepcionadas en la Oficina de Servicio de Atención a la Comunidad, durante el tercer trimestre de 2023.

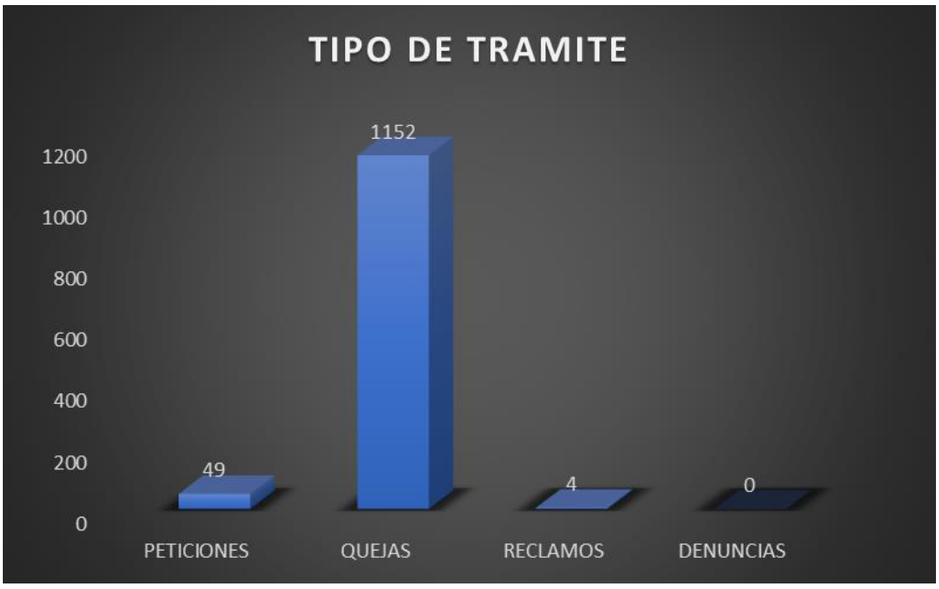
MES	N· PQRD	%
JULIO	362	30,04%
AGOSTO	412	34,19%
SEPTIEMBRE	431	35,76%
TOTAL	**1205**	**100%**



En el presente gráfico se ve reflejado el número de casos atendidos durante el tercer trimestre del año 2023, correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que fueron recibidas y tramitadas, siendo septiembre el mes más representativo con 431 casos que equivalen al 35,76% de la población atendida, agosto con 412 PQRD para un 34,19%, julio con 362 para un total de 1205 PQRD recibidas.

2. Distribución total de las Peticiones, quejas, reclamos y denuncias, instauradas contra las entidades de Salud, correspondientes al tercer trimestre del 2023.

TIPO DE TRAMITE	N.	%
PETICIONES	49	4,06%
QUEJAS	1152	95,60%
RECLAMOS	4	0,33%
DENUNCIAS	0	0%
TOTAL	**1205**	**100%**



De acuerdo a los servicios, gestiones y trámites realizados, de los casos recibidos, 1152 se tramitaron como quejas, lo cual equivale al 95,60% de la población atendida, 49 se recibieron como peticiones lo que nos muestra un 4,6% y 4 reclamos, 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.**	**%**
Contraloria regional	1	0,08%
Superintendencia Nacional de Salud	255	21,16%
Procuraduria Regional	122	10,12%
Personerias Municipales	9	0,74%
Defensoria Del Pueblo	22	1,82%
Alcaldias Municipales	63	5,22%
Comunidad (usuarios del departamento)	708	58,75%
veedurias	13	1,07%
Gobernacion Norte de santander	3	0,24%
ICBF	4	0,33%
Otros	5	0,41%
TOTAL	**1205**	**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; 255 de la SUPERSALUD, 122 remitidas por la Procuraduría Regional del departamento, 9 remitidas por las Personerías Municipales, 63 remitidas por las Alcaldías municipales de Norte de Santander, 22 de la Defensoría del pueblo, 13 por parte de Veedores de Salud y 708 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.

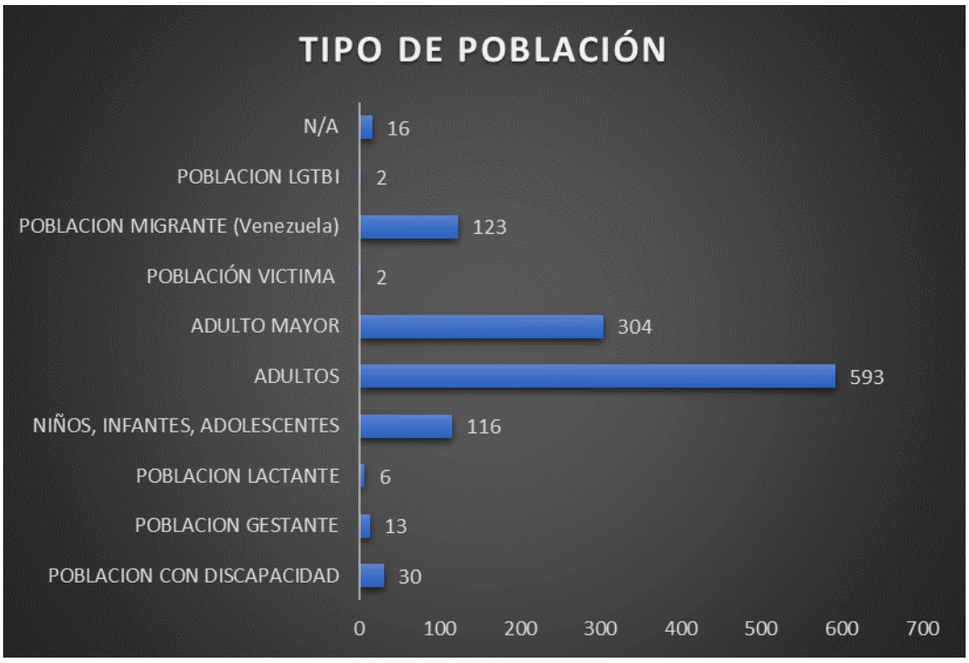
4. Distribución de las Peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trasladadas y/o tramitadas según competencia a oficinas del Instituto Departamental de Salud.

DEPENDENCIAS DEL IDS	**N. Traslados Internos**	**%**
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD	919	76,26%
VIGILANCIA Y CONTROL	179	14,85%
PRESTACION DE SERVICIOS	74	6,14%
ATENCIÓN EN SALUD	13	1,07%
POBLACIONES VULNERABLES	7	0,58%
SALUD PUBLICA	3	0,24%
CONTROL DE MEDICAMENTOS	1	0,08%
CRUE	9	0,74%
TOTAL	**1205**	**100%**

Según el grafico de las PQRD recibidas en los diferentes canales de recepción de servicio de atención al ciudadano; 179 se trasladaron al subgrupo de vigilancia y control, 919 fueron gestionadas y tramitadas a través de la oficina de servicio de atención a la comunidad y 74 quejas se trasladaron al subgrupo de prestación de Servicios.

5. Distribución correspondiente según el grupo poblacional de los usuarios atendidos durante el tercer trimestre del 2023 de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recepcionadas a través de la oficina Servicio de atención a la comunidad.

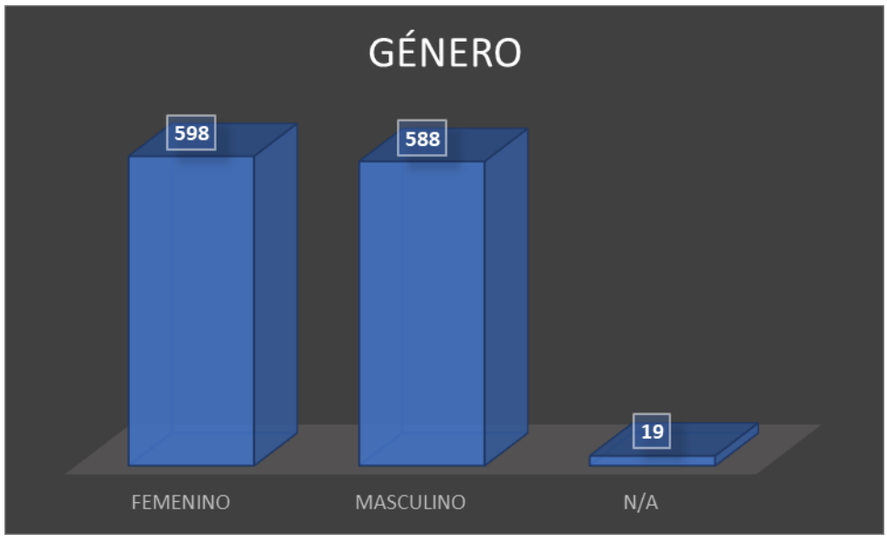
GRUPO POBLACIONAL	Nº PQRD	%
POBLACION CON DISCAPACIDAD	30	24,89%
POBLACION GESTANTE	13	1,07%
POBLACION LACTANTE	6	0,49%
NIÑOS, INFANTES, ADOLESCENTES	116	9,62%
ADULTOS	593	49,21%
ADULTO MAYOR	304	25,22%
POBLACIÓN VICTIMA	2	0,16%
POBLACION MIGRANTE (Venezuela)	123	10,20%
POBLACION LGTBI	2	0,16%
N/A	16	1,32%
TOTAL	**1205**	**100%**



En el presente gráfico se representan las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, distribuidas según el grupo poblacional. De las 1205 recepcionadas, 304 casos corresponden a usuarios mayores de 60 años correspondientes al grupo de adulto mayor, tambien encontramos el grupo adultos (19 – 59 años) con 593 personas atendidas, del grupo Niños Infantes y adolescentes 116, poblacion migrante 123 y poblacion con discapacidad 30 casos entre otros, durante el III trimestre de 2023

6. Distribución de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas según el género, durante el IV Trimestre de 2023.

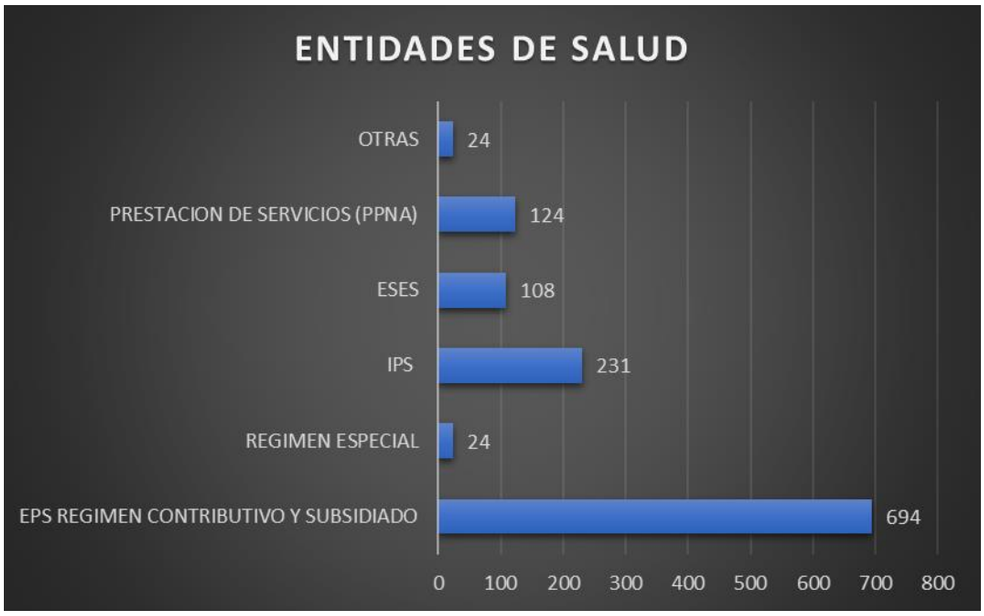
GÉNERO	**N· USUARIOS**	**%**
FEMENINO	598	49,62%
MASCULINO	588	48,79%
N/A	19	1,57 %
TOTAL	**1205**	**100%**



El anterior gráfico hace referencia al número de casos atendidos según el género, de los cuales 598 son del grupo femenino, que equivale a un 49,62% de la población atendida, 588 al masculino para un porcentaje de 48,79% y 19 en N/A, de las 1205 quejas recibidas.

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

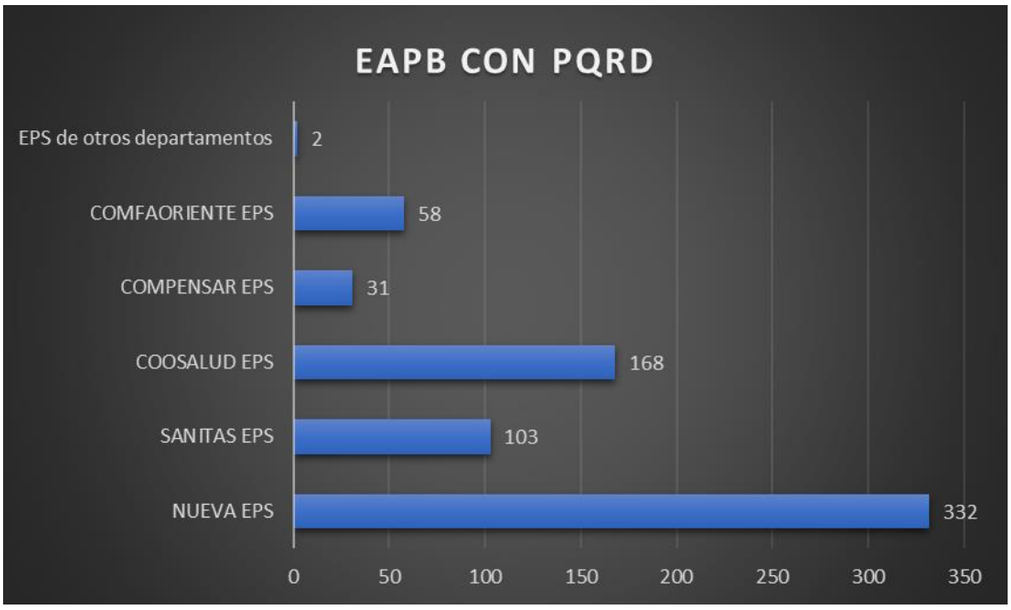
ENTIDADES DE SALUD	**N° PQRD**	**%**
EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO Y SUBSIDIADO	694	57,59%
REGIMEN ESPECIAL	24	1,99%
IPS	231	19,17%
ESES	108	8,96%
PRESTACION DE SERVICIOS (PPNA)	124	10,29%
OTRAS	24	1,99%
TOTAL	**1205**	**100%**



El anterior gráfico informa cuantas PQRD se registraron durante el III trimestre del año 2023, contra las instituciones de salud ante la oficina del SAC del Instituto Departamental de Salud; EAPB del régimen Contributivo y Subsidiado con 694 casos, seguido por las IPS con 231 quejas, 108 ESES, 24 entidades de Régimen especial y 24 en otras que corresponden a instituciones públicas y privadas, también se registraron 124 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**	**%**
NUEVA EPS	332	47,83%
SANITAS EPS	103	14,84%
COOSALUD EPS	168	24,20%
COMPENSAR EPS	31	4,46%
COMFAORIENTE EPS	58	8,35%
OTRAS EPS de otros departamentos	2	0,28%
TOTAL	**694**	**100%**

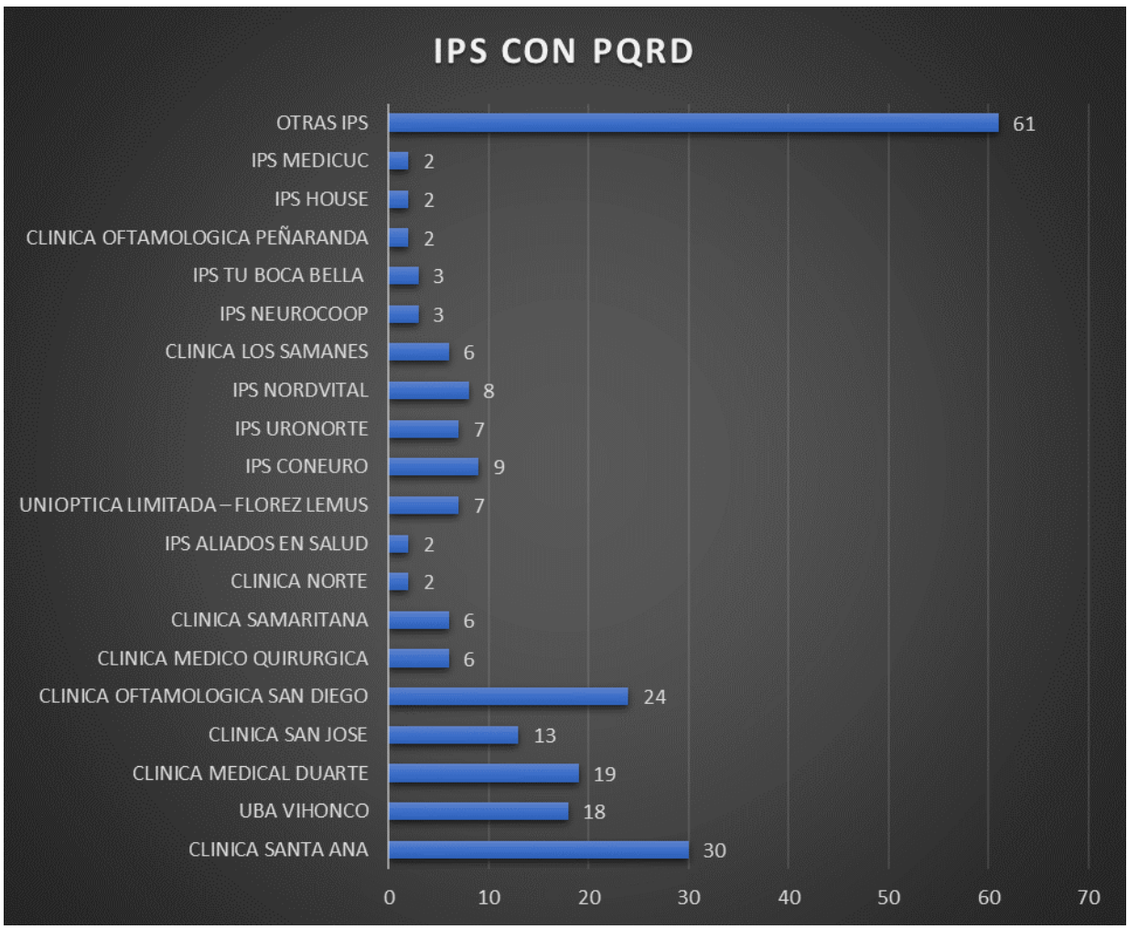


El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que instauraron peticiones, quejas, reclamos y denuncias, contra las EAPB, de los 1205 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 694 personas se quejaron contra estas entidades de salud. Cabe destacar que la EAPB con mayor Nº de casos fue Nueva EPS (332) que equivale a 47,83%, seguida por Coosalud EPS (168), Sanitas EPS (103) y Comfaoriente EPS con (58) entre otras.

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

IPS CON PQRD	Nº PQRD	%
CLINICA SANTA ANA	30	12,98%
UBA VIHONCO	18	7,79%
CLINICA MEDICAL DUARTE	19	8,22%
CLINICA SAN JOSE	13	5,62%
CLINICA OFTAMOLOGICA SAN DIEGO	24	10,38%
CLINICA MEDICO QUIRURGICA	6	2,59%
CLINICA SAMARITANA	6	2,59%
CLINICA NORTE	2	0,86%
IPS ALIADOS EN SALUD	2	0,86%
UNIOPTICA LIMITADA – FLOREZ LEMUS	7	3,03%
IPS CONEURO	9	3,89%
IPS URONORTE	7	3,03%
IPS NORDVITAL	8	3,46%
CLINICA LOS SAMANES	6	2,59%
IPS NEUROCOOP	3	1,29%
IPS TU BOCA BELLA	3	1,29%
CLINICA OFTAMOLOGICA PEÑARANDA	2	0,86%
IPS HOUSE	2	0,86%
IPS MEDICUC	2	0,86%
OTRAS IPS	61	26,40%

TOTAL	**231**	**100%**



El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que radicaron peticiones, quejas, reclamos y denuncias, contra las IPS del departamento, de los 1205 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 231 personas radicaron quejas contra las IPS (Instituciones prestadoras de servicios de Salud). Cabe destacar que las IPS con mayor Nº de quejas fue la Clínica santa Ana con (30) Clínica oftalmológica San Diego (24) Clínica Medical Duarte (19) y IPS Vihonco (18) entre otras.

10. Distribución correspondiente a los Motivos de queja, que se radicaron durante el tercer trimestre de 2023, a través de la oficina Servicio de atención a la comunidad.

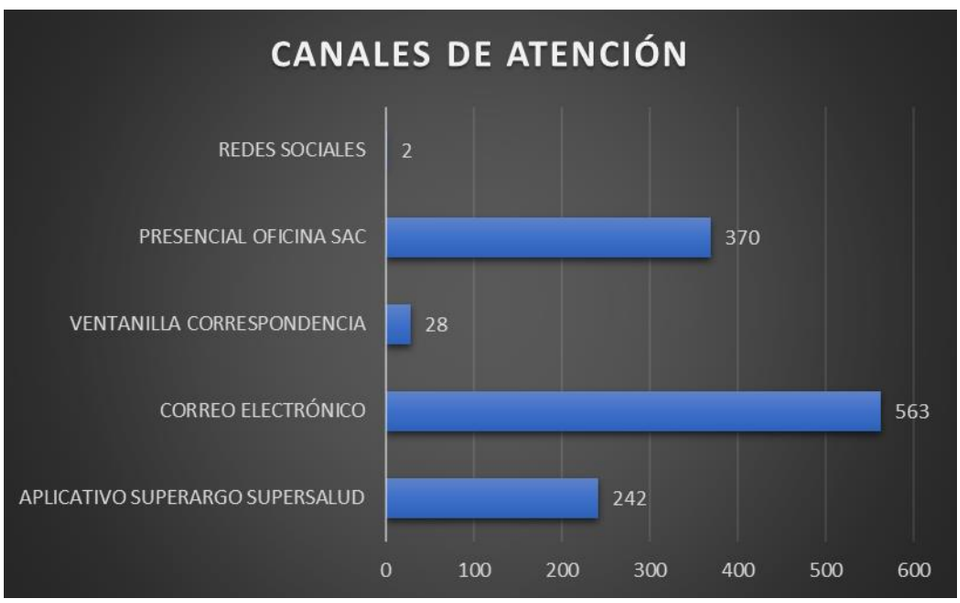
MOTIVO DE LA QUEJA	Nº PQRD	%
Demora en La autorización y/o programación de citas con Médicos Especialistas	344	28,54%
Demora En La autorización y/o programación de Procedimientos Médicos (cirugías, biopsias, procedimientos, etc)	105	8,71%
Demora en la autorización, programación y entrega de	104	8,63%

Exámenes		
Demora en la autorización y/o programación de Terapias	26	2,15%
Demora en la autorización y no entrega oportuna de Medicamentos	143	11,86%
Demora en la autorización y/o entrega de insumos médicos	18	1,49%
Demora en traslados a mayor nivel de complejidad - UCI	69	5,72%
Incumplimientos a Fallos de Tutela	72	5,97%
Quejas contra profesionales de la salud	6	0,49%
Problemas de Aseguramiento	7	0,58%
Deficiencia en la prestación de servicios: (casos de muerte, atención medica inadecuada)	72	5,97%
Procesos administrativos internos de ja institución	9	0,74%
Quejas contra IPS por incumplimiento o deficiencia en la Prestación de Servicios.	59	4,89%
Reembolsos	2	0,16%
Incumplimiento en la atención domiciliaria y traslado de pacientes en ambulancia	10	8,82%
Viáticos	12	0,99%
Incapacidades	9	0,74%
Incumplimiento en la entrega de Historias clínicas	8	0,66%
Negligencia medica	23	1,90%
Reclamaciones por atenciones paciente SOAT	81	6,72
Certificados de discapacidad	8	0,66%
Otros motivos	18	1,49
TOTAL	**1205**	**100%**

En el presente gráfico observamos los motivos por los cuales se recibieron peticiones, quejas, reclamos y denuncias. De las 1205 recepcionadas, 344 usuarios manifestaron su inconformidad por la demora en la autorización y/o programación de citas con médicos especialistas lo que equivale al 28,54% de la población atendida, 143 usuarios se quejaron por la demora en la autorización y/o no entrega oportuna de medicamentos, 106 por la demora en la autorización y/o programación de procedimientos médicos (cirugías, biopsias, etc), se recibieron 69 quejas por la demora en traslados a mayor nivel de complejidad (IV nivel), 72 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 59 quejas contra IPS por incumplimiento en la prestación de servicios y 81 quejas por reclamaciones en atenciones Soat.

11. Canales de atención utilizados para la radicación de las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, tramitadas a través de la oficina del SAC correspondientes al tercer trimestre del 2023.

CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS	N° ATENCIONES	%
APLICATIVO SUPERARGO SUPERSALUD	242	20,08%
CORREO ELECTRÓNICO	563	46,72%
VENTANILLA CORRESPONDENCIA	28	2,32%
PRESENCIAL OFICINA SAC	370	30.70%
REDES SOCIALES	2	0,16%
TOTAL	**1205**	**100%**

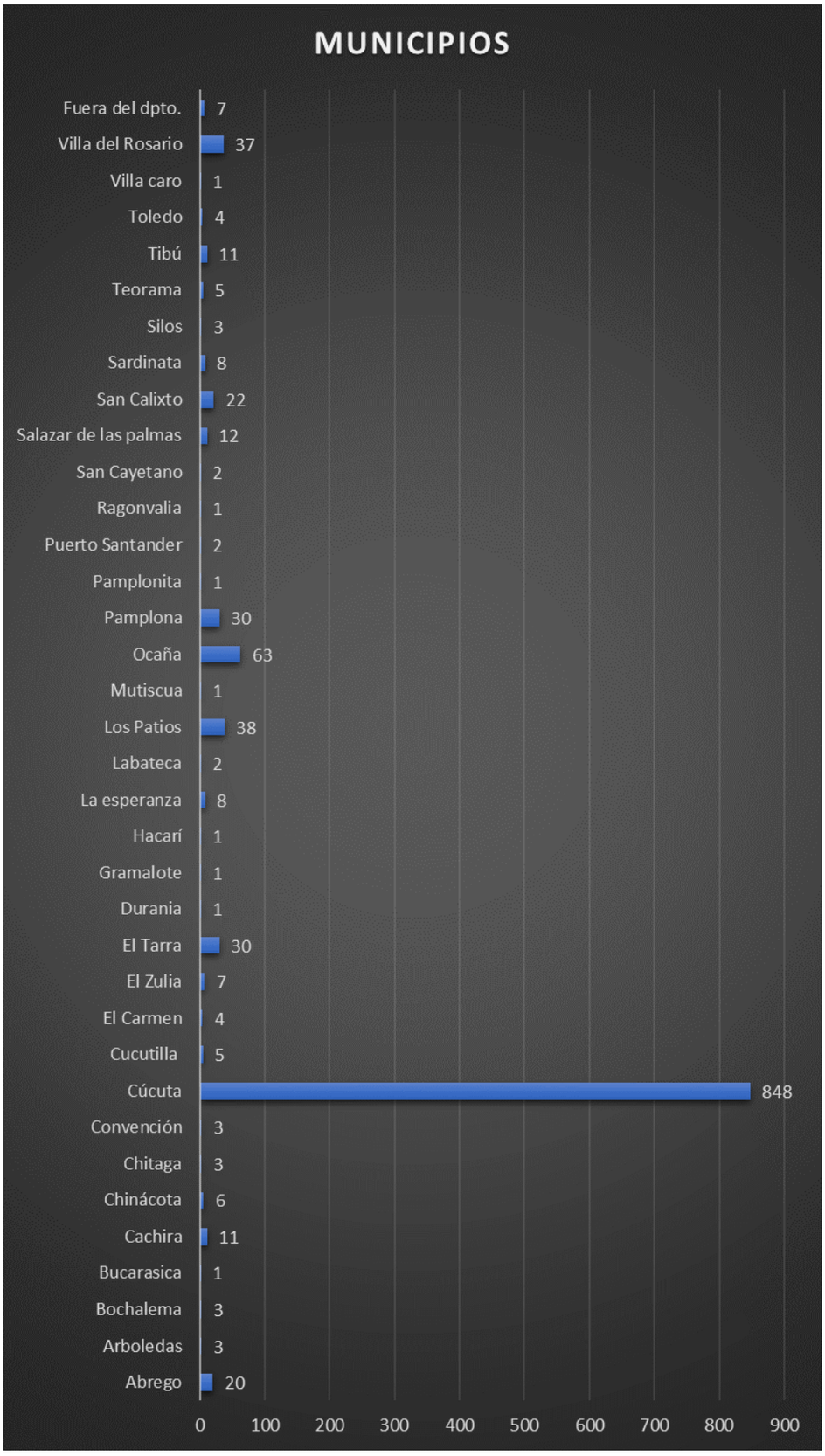


El anterior grafico hace referencia a las rutas de acceso utilizadas para la radicación, tramite, gestión y solución de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de los canales existentes. De las 1205 tramitadas, se recibieron 563 por medio del correo electrónico de la oficina del SAC pqrsd@ids.gov.co, 242 a través del aplicativo superargo de la Supersalud, así mismo se radicaron 28 a través de la ventanilla de correspondencia y 370 de forma presencial en la oficina SAC ubicada en el primer piso del IDS. estos canales se utilizaron según el anterior grafico en el III trimestre del 2023.

12. Distribución correspondiente a los municipios del departamento Norte de Santander, a los cuales pertenecen los usuarios que radicaron PQRD durante el tercer trimestre de 2020, en los diferentes canales de atención de la oficina Servicio de atención a la comunidad del IDS.

MUNICIPIOS	Nº USUARIOS	%
Abrego	20	1,65%
Arboledas	3	0,24%

Bochalema	3	0,24%
Bucarasica	1	0,08%
Cachira	11	0,91%
Chinácota	6	0,49%
Chitaga	3	0,24%
Convención	3	0,24%
Cúcuta	848	70,37%
Cucutilla	5	0,41%
El Carmen	4	0,33%
El Zulia	7	0,58%
El Tarra	30	2,48%
Durania	1	0,08%
Gramalote	1	0,08%
Hacarí	1	0,08%
La esperanza	8	0,66%
Labateca	2	0,16%
Los Patios	38	3,15%
Mutiscua	1	0,08%
Ocaña	63	5,22%
Pamplona	30	2,48%
Pamplonita	1	0,08%
Puerto Santander	2	0,16%
Ragonvalia	1	0,08%
San Cayetano	2	0,16%
Salazar de las palmas	12	0,99%
San Calixto	22	1,82%
Sardinata	8	0,66%
Silos	3	0,24%
Teorama	5	0,41%
Tibú	11	0,91%
Toledo	4	0,33%
Villa caro	1	0,08%
Villa del Rosario	37	3,07%
Fuera del dpto.	7	0,58%
TOTAL	**1205**	**100%**


MUNICIPIOS
Fuera del dpto. 7
Villa del Rosario 37
Villa caro 1
Toledo 4
Tibú 11
Teorama 5
Silos 3
Sardinata 8
San Calixto 22
Salazar de las palmas 12
San Cayetano 2
Ragonvalia 1
Puerto Santander 2
Pamplonita 1
Pamplona 30
Ocaña 63
Mutiscua 1
Los Patios 38
Labateca 2
La esperanza 8
Hacarí 1
Gramalote 1
Durania 1
El Tarra 30
El Zulia 7
El Carmen 4
Cucutilla 5
Cúcuta 848
Convención 3
Chitaga 3
Chinácota 6
Cachira 11
Bucarasica 1
Bochalema 3
Arboledas 3
Abrego 20
0 100 200 300 400 500 600 700 800 900

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 848 que equivalen al 70,37% de la población atendida, seguido por el municipio de Ocaña 863) Los patios (38) Villa del Rosario (37), Pamplona (30) y Abrego (20) 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.

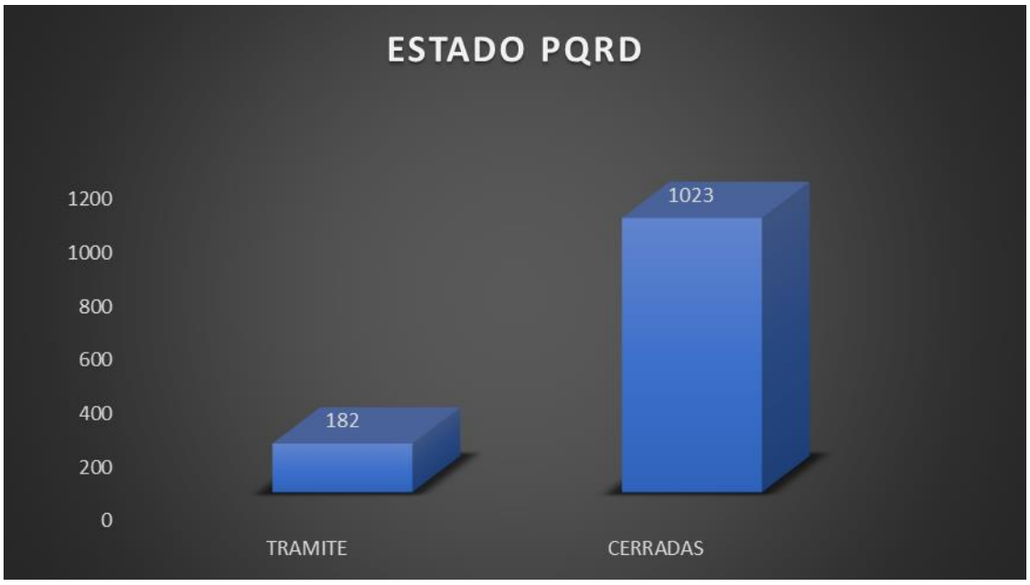
Art. 25 *Solicitud de acceso a la información pública*: es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	**N°**
NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	78
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 78 solicitudes de información recibidas por estos medios, se trasladaron 9 a la oficina de Recursos Humanos, 5 al subgrupo de Vigilancia y Control, 8 al grupo de Salud Pública, 43 a la oficina jurídica y 4 al grupo atención en salud, entre otras, todas se solucionaron en un tiempo estimado de 3 a 5 días.

14. 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 tercer trimestre del 2023.

ESTADO PQRD III trimestre 2023		
TRAMITE	182	15,10%
CERRADAS	1023	84,89%
TOTAL	**1205**	**100%**



De las 1205 PQRD recibidas en el tercer trimestre del 2023 (julio, agosto y septiembre), se encuentran en trámite 182 que equivalen al 15,10% y cerradas 1023 para un 84,89% de la población atendida.

15. Estado de las Peticiones, quejas, reclamos y denuncias, tramitadas a través de la oficina del SAC, durante el primer y segundo trimestre del 2023.

ESTADO PQRD I y II trimestre 2023		
TRAMITE	99	4,89%
CERRADAS	1922	95,10%
TOTAL	**2021**	**100%**

El anterior cuadro nos registra el estado de las PQRD, las que continúan en trámite, son quejas que se encuentran en análisis administrativo por parte de la oficina de Inspección, vigilancia y Control del IDS.

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 Superintendencia Nacional de Salud, 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.

Janit C Colmenares B
JENIT CECILIA COLMENARES BECERRA
P.U. responsable Servicio de Atención a la Comunidad (SAC)
Instituto Departamental de Salud
Norte de Santander
Elaboró: LILIANA CONTRERAS ABRIL P.U.