INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL IV TRIMESTRE 2023 (OCTUBRE, NOVIEMBRE y DICIEMBRE)

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; 36 peticiones, 1115 quejas, 66 reclamos, 0 denuncias y 0 sugerencias, para un total de 1217.

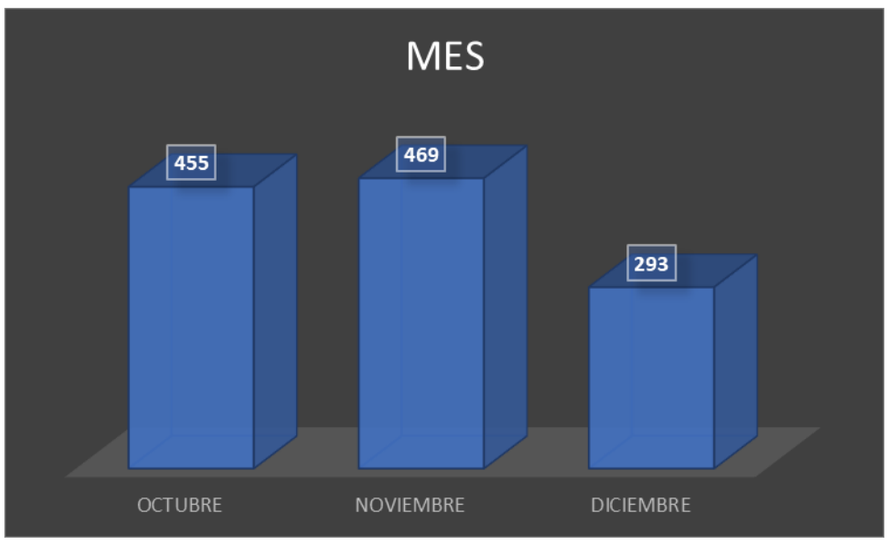
En cumplimiento a la ley 1712 de 2014 se presenta informe de seguimiento a la gestión de la información, dicha información en el literal h) del artículo 11 de esta ley; Los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las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

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

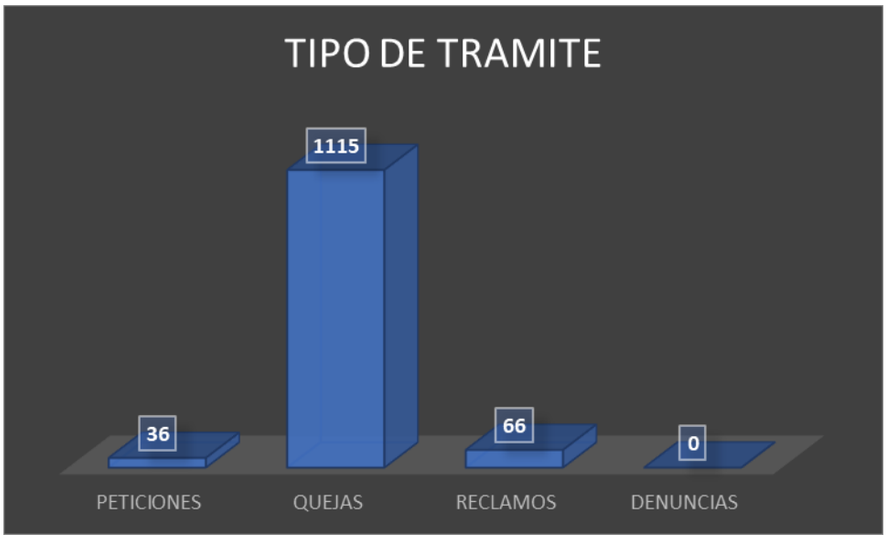
MES	N· PQRD	%
OCTUBRE	455	37,38%
NOVIEMBRE	469	38,53%
DICIEMBRE	293	24,07%
TOTAL	**1217**	**100%**



En el presente gráfico se ve reflejado el número de casos atendidos durante el cuarto trimestre del año 2023, correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que fueron recibidas y tramitadas, siendo noviembre el mes más representativo con 469 casos que equivalen al 38,53% de la población atendida, octubre con 455 PQRD para un 37,38%, diciembre con 293 para un total de 1217 PQRD recibidas.

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

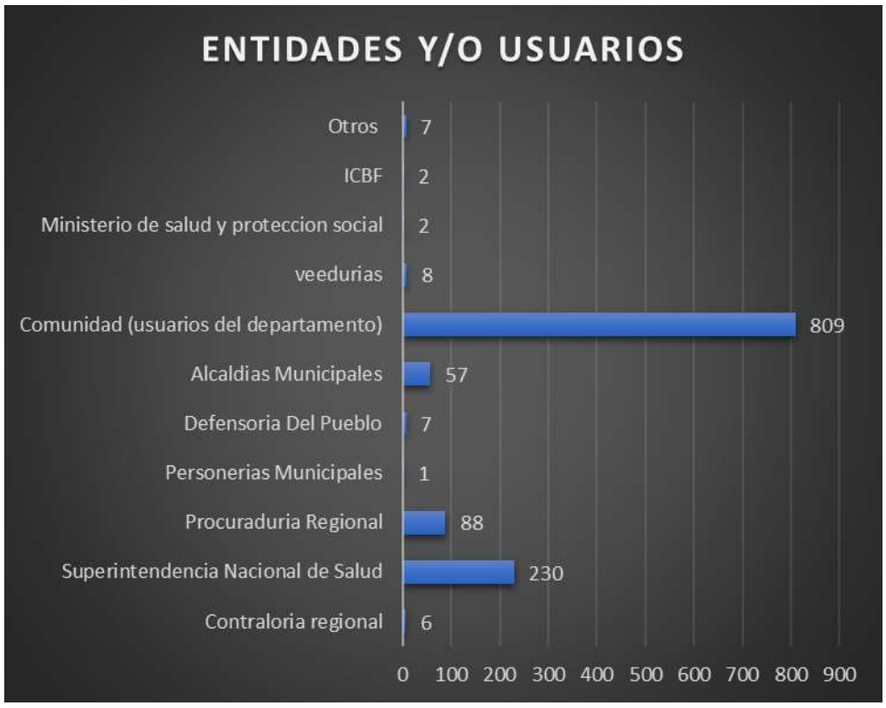
TIPO DE TRAMITE	N.	%
PETICIONES	36	2,95%
QUEJAS	1115	91,61%
RECLAMOS	66	5,42%
DENUNCIAS	0	0%
TOTAL	**1217**	**100%**



De acuerdo a los servicios, gestiones y trámites realizados, de los casos recibidos, 1115 se tramitaron como quejas, lo cual equivale al 91,61% de la población atendida, 36 se recibieron como peticiones y 66 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	6	0,49%
Superintendencia Nacional de Salud	230	18,89%
Procuraduria Regional	88	7,23%
Personerias Municipales	1	0,08%
Defensoria Del Pueblo	7	0,57%
Alcaldias Municipales	57	4,68%
Comunidad (usuarios del departamento)	809	66,47%
veedurias	8	0,65%
Ministerio de salud y proteccion social	2	0,16%
ICBF	2	0,16%
Otros	7	0,57%
TOTAL	**1217**	**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; 230 de la SUPERSALUD, 88 remitidas por la Procuraduría Regional del departamento, 1 remitida por las Personería Municipal, 57 remitidas por las Alcaldías municipales de Norte de Santander, 7 de la Defensoría del pueblo, 8 por parte de Veedores de Salud y 809 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.

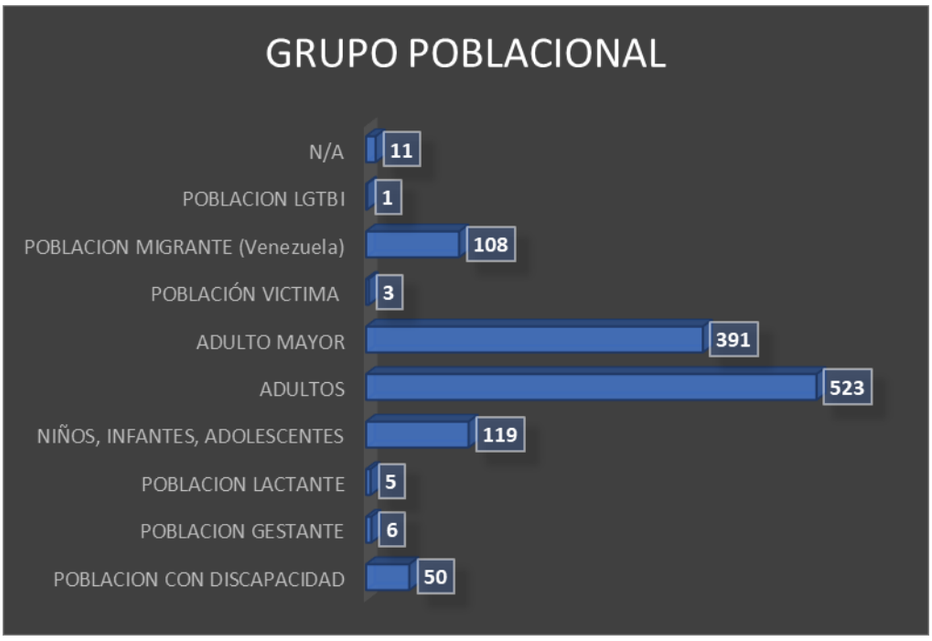
4. Distribución de las Peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trasladadas y/o tramitadas según competencia a oficinas del Instituto Departamental de Salud.

DEPENDENCIAS DEL IDS	**Traslados Internos**	**%**
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD	965	79,29%
VIGILANCIA Y CONTROL	175	14,37%
PRESTACION DE SERVICIOS	51	4,19%
ATENCIÓN EN SALUD	8	0,65%
POBLACIONES VULNERABLES	3	0,24%
SALUD PUBLICA	4	0,32%
ASEGURAMIENTO	4	0,32%
PAI VACUNACION	1	0,08%
RECURSOS FISICOS	1	0,08%
CRUE	5	0,41%
TOTAL	**1217**	**100%**

Según el grafico de las PQRD recibidas en los diferentes canales de recepción de servicio de atención al ciudadano; 175 se trasladaron al subgrupo de vigilancia y control, 965 fueron gestionadas y tramitadas a través de la oficina de servicio de atención a la comunidad y 51 quejas se trasladaron al subgrupo de prestación de Servicios.

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

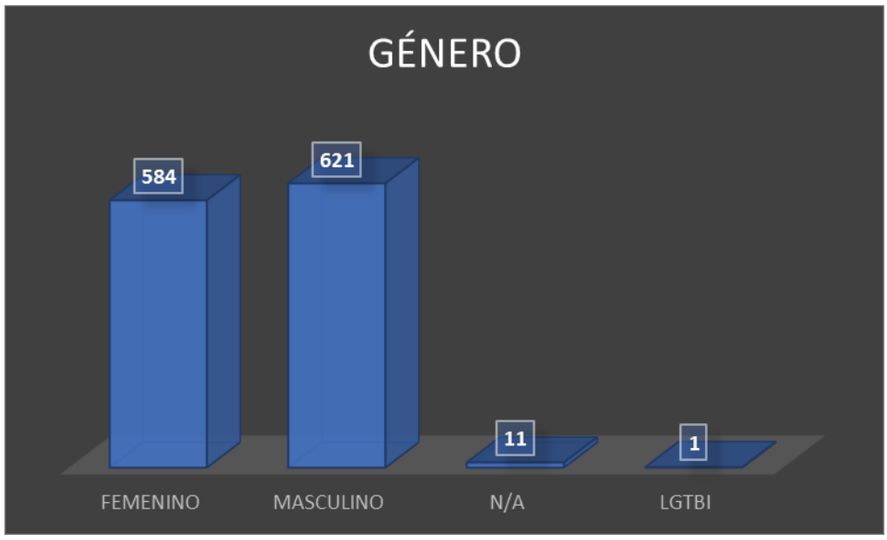
GRUPO POBLACIONAL	**Nº PQRD**	**%**
POBLACION CON DISCAPACIDAD	50	4,10%
POBLACION GESTANTE	6	0,49%
POBLACION LACTANTE	5	0,41%
NIÑOS, INFANTES, ADOLESCENTES	119	9,77%
ADULTOS	523	42,97%
ADULTO MAYOR	391	32,12%
POBLACIÓN VICTIMA	3	0,24%
POBLACION MIGRANTE (Venezuela)	108	8,87%
POBLACION LGTBI	1	0,08%
N/A	11	0,90%
TOTAL	**1217**	**100%**



En el presente gráfico se representan las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, distribuidas según el grupo poblacional. De las 1217 recepcionadas, 391 casos corresponden a usuarios mayores de 60 años correspondientes al grupo de adulto mayor, tambien encontramos el grupo adultos 523 (19 – 59 años) con personas atendidas, 119 del grupo Niños Infantes y adolescentes , 108 poblacion migrante y 50 poblacion con discapacidad casos entre otros, durante el IV trimestre de 2023

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

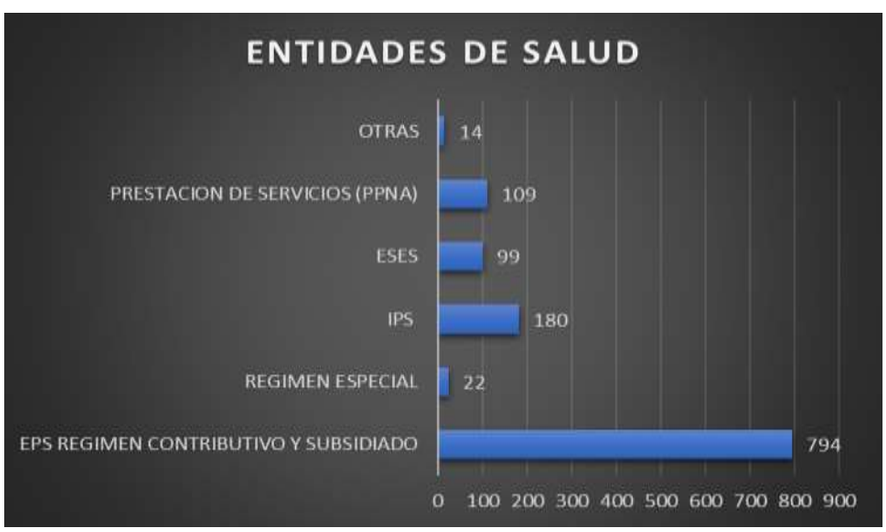
GÉNERO	**N· USUARIOS**	**%**
FEMENINO	584	47,98%
MASCULINO	621	51,02%
N/A	11	0,90%
LGTBI	1	0,08%
TOTAL	**1217**	**100%**



El anterior gráfico hace referencia al número de casos atendidos según el género, de los cuales 584 son del grupo femenino, que equivale a un 47,98% de la población atendida, 621 al masculino para un porcentaje de 51,02% y 11 en N/A, de las 1217 quejas recibidas.

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

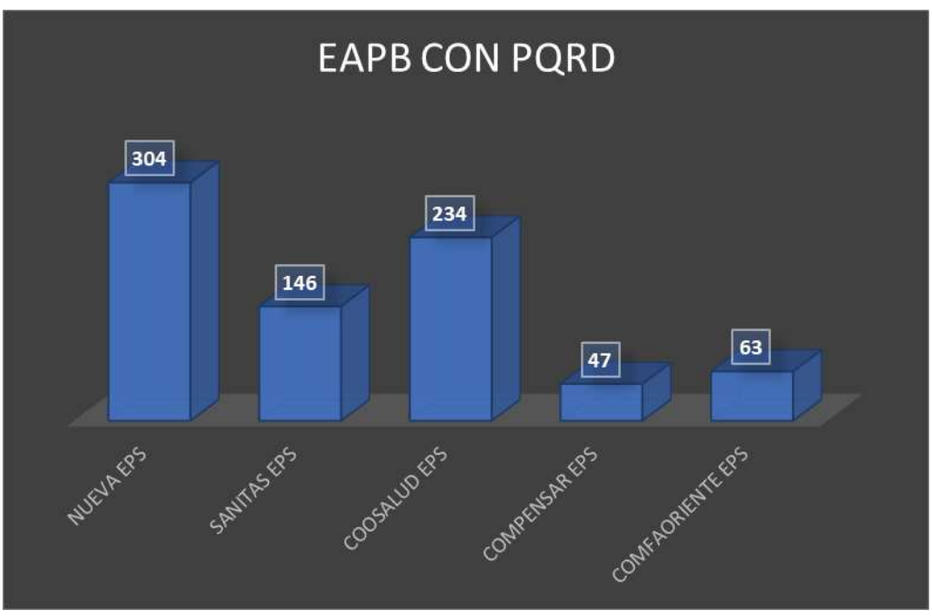
ENTIDADES DE SALUD	**N° PQRD**	**%**
EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO Y SUBSIDIADO	794	65,40%
REGIMEN ESPECIAL	22	1,80%
IPS	180	14,79%
ESES	99	8,13%
PRESTACION DE SERVICIOS (PPNA)	109	8,95%
OTRAS	14	0.98 %
TOTAL	**1217**	**100%**



El anterior gráfico informa cuantas PQRD se registraron durante el IV 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 796 casos, seguido por las IPS con 180 quejas, 99 ESES, 22 entidades de Régimen especial y 12 en otras que corresponden a instituciones públicas y privadas, también se registraron 109 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.

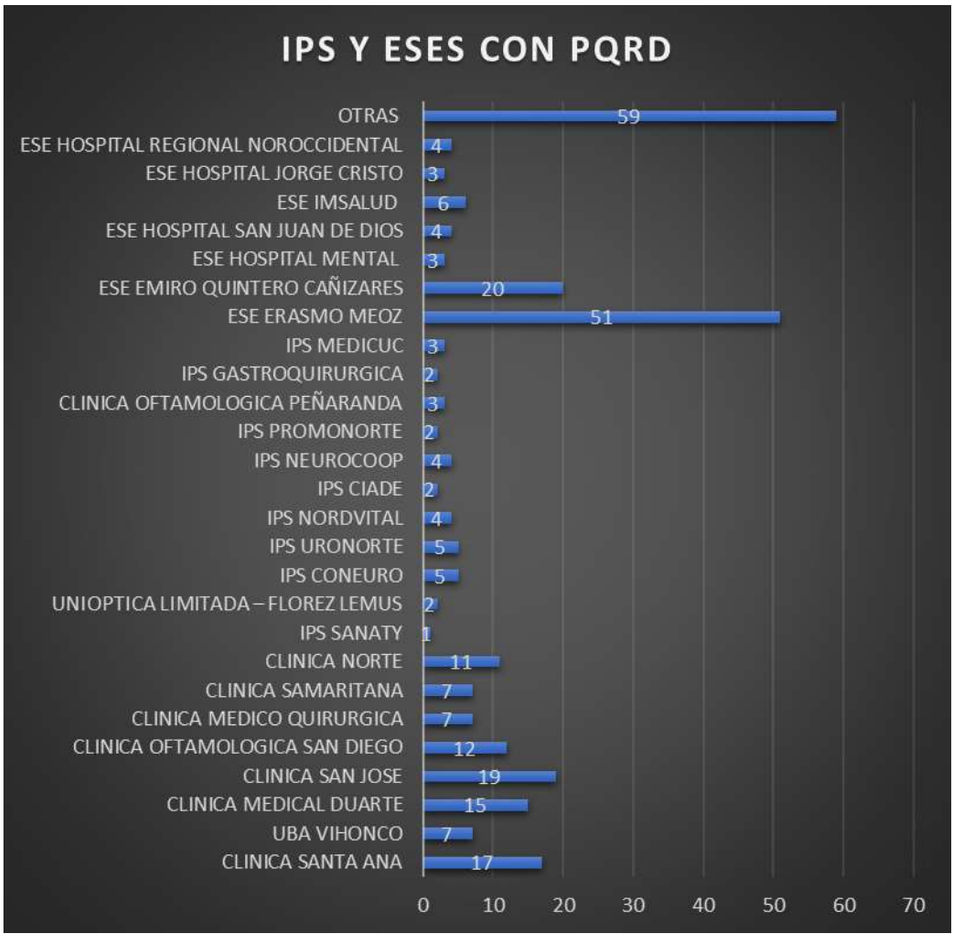
EAPB CON PQRD	Nº PQRD	%
NUEVA EPS	304	38,28%
SANITAS EPS	146	18,38%
COOSALUD EPS	234	59,19%
COMPENSAR EPS	47	5,91%
COMFAORIENTE EPS	63	7,93%
TOTAL	**794**	**100%**



El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que instauraron peticiones, quejas, reclamos y denuncias, contra las EAPB, de los 1217 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 794 personas se quejaron contra estas entidades de salud. Cabe destacar que la EAPB con mayor Nº de casos fue Nueva EPS (304) que equivale a 38,28%, seguida por Coosalud EPS (234), Sanitas EPS (146) y Comfaoriente EPS con (63) entre otras.

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

IPS Y ESES CON PQRD	Nº PQRD	%
CLINICA SANTA ANA	17	6,11%
UBA VIHONCO	7	2,51%
CLINICA MEDICAL DUARTE	15	5,39%
CLINICA SAN JOSE	19	6,83%
CLINICA OFTAMOLOGICA SAN DIEGO	12	4,31%
CLINICA MEDICO QUIRURGICA	7	2,51%
CLINICA SAMARITANA	7	2,51%
CLINICA NORTE	11	3,95%
IPS SANATY	1	0,35%
UNIOPTICA LIMITADA – FLOREZ LEMUS	2	0,71%
IPS CONEURO	5	1,79%
IPS URONORTE	5	1,79%
IPS NORDVITAL	4	1,43%
IPS CIADE	2	0,71%
IPS NEUROCOOP	4	1,43%
IPS PROMONORTE	2	0,71%
CLINICA OFTAMOLOGICA PEÑARANDA	3	1,07%
IPS GASTROQUIRURGICA	2	0,71%
IPS MEDICUC	3	1,07%
ESE ERASMO MEOZ	51	18,34%
ESE EMIRO QUINTERO CAÑIZARES	20	7,19
ESE HOSPITAL MENTAL	3	1,07%
ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS	4	1,43%
ESE IMSALUD	6	2,15%
ESE HOSPITAL JORGE CRISTO	3	1,07%
ESE HOSPITAL REGIONAL NOROCCIDENTAL	4	1,43%
OTRAS	59	21,22%
TOTAL	**278**	**100%**

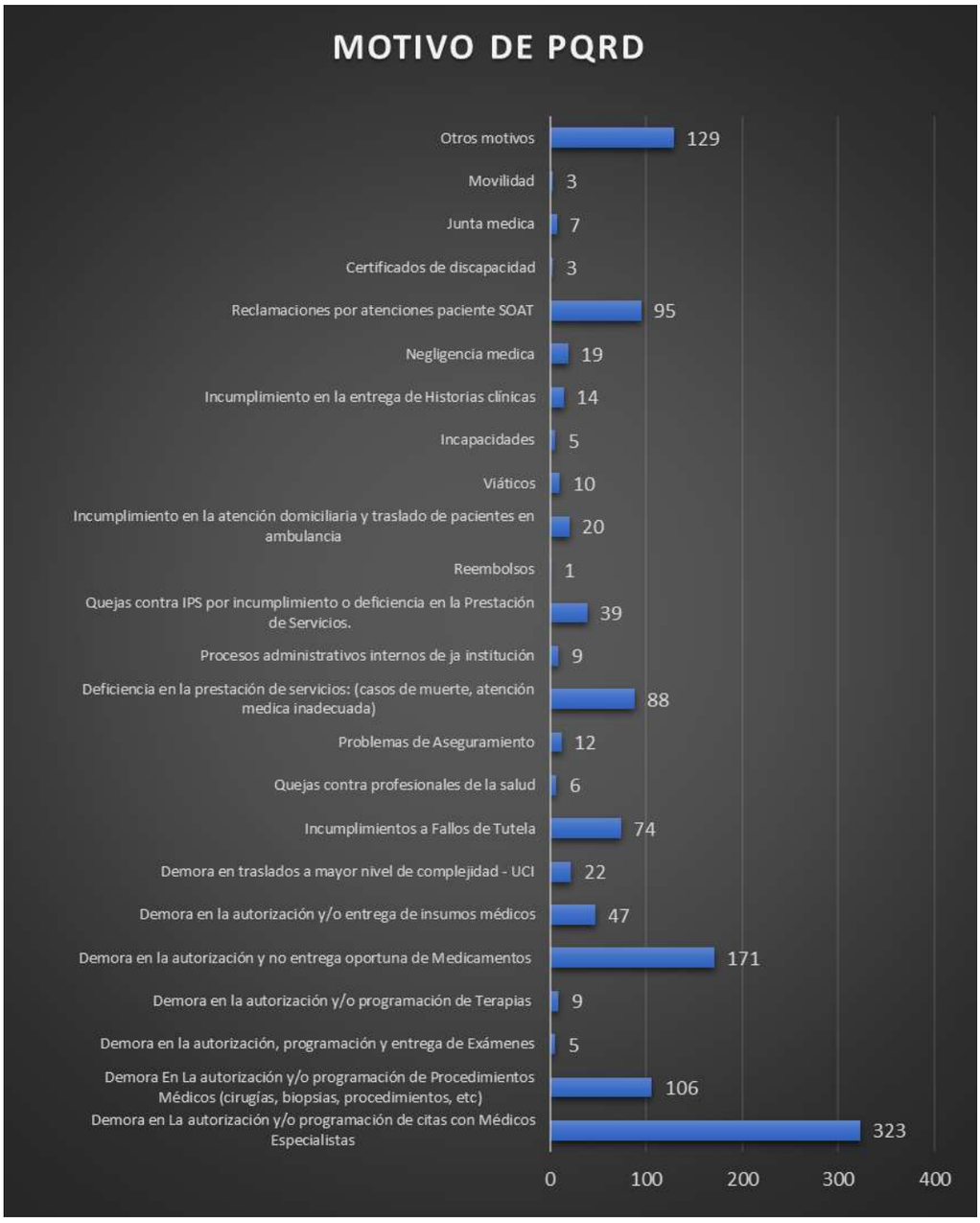


El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que radicaron peticiones, quejas, reclamos y denuncias, contra las IPS y ESES del departamento, de los 1217 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 278 personas radicaron quejas contra las IPS (Instituciones prestadoras de servicios de Salud). Cabe destacar que la entidad con el mayor Nº de quejas fue el hospital universitario Erasmo meoz con (51) seguida de la Ese Emiro quintero cañizares de Ocaña con (20) clínica san José (19) Clínica santa Ana con (17) Clínica oftalmológica San Diego (12) Clínica Medical Duarte (15) Clínica Norte (11) entre otras.

10. Distribución correspondiente a los Motivos de queja, que se radicaron durante el cuarto 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	323	26,54%
Demora En La autorización y/o programación de Procedimientos Médicos (cirugías, biopsias, procedimientos, etc)	106	8,70%
Demora en la autorización, programación y entrega de Exámenes	5	0,41%

Demora en la autorización y/o programación de Terapias	9	0,73%
Demora en la autorización y no entrega oportuna de Medicamentos	171	14,05%
Demora en la autorización y/o entrega de insumos médicos	47	3,86%
Demora en traslados a mayor nivel de complejidad - UCI	22	1,80%
Incumplimientos a Fallos de Tutela	74	6,08
Quejas contra profesionales de la salud	6	0,49%
Problemas de Aseguramiento	12	0,98%
Deficiencia en la prestación de servicios: (casos de muerte, atención medica inadecuada)	88	7,23%
Procesos administrativos internos de ja institución	9	0,73%
Quejas contra IPS por incumplimiento o deficiencia en la Prestación de Servicios.	39	3,20%
Reembolsos	1	0,08%
Incumplimiento en la atención domiciliaria y traslado de pacientes en ambulancia	20	1,64%
Viáticos	10	0,82%
Incapacidades	5	0,41%
Incumplimiento en la entrega de Historias clínicas	14	1,15%
Negligencia medica	19	1,56%
Reclamaciones por atenciones paciente SOAT	95	7,80%
Certificados de discapacidad	3	0,24%
Junta medica	7	0,57%
Movilidad	3	0,24%
Otros motivos	129	10,59%
TOTAL	**1217**	**100%**



En el presente gráfico observamos los motivos por los cuales se recibieron peticiones, quejas, reclamos y denuncias. De las 1217 recepcionadas, 323 usuarios manifestaron su inconformidad por la demora en la autorización y/o programación de citas con médicos especialistas lo que equivale al 26,54% de la población atendida, 171 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 22 quejas por la demora en traslados a mayor nivel de complejidad (IV nivel), 88 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 39 quejas contra IPS por

incumplimiento en la prestación de servicios y 95 quejas por reclamaciones en atenciones Soat.

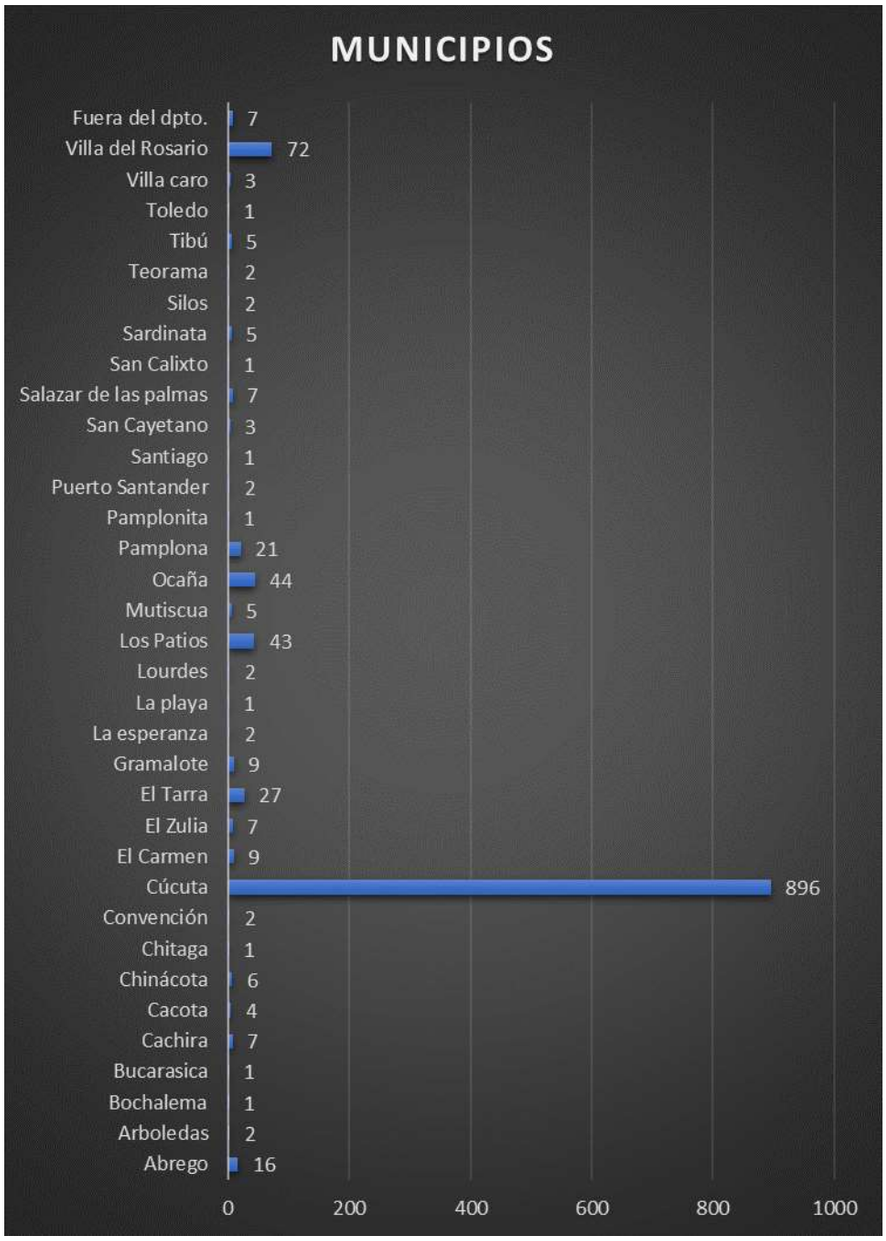
11. Canales de atención utilizados para la radicación de las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, tramitadas a través de la oficina del SAC correspondientes al cuarto trimestre del 2023.

CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS	N° ATENCIONES	%
APLICATIVO SUPERARGO SUPERSALUD	177	14,54%
CORREO ELECTRÓNICO	580	47,65%
VENTANILLA CORRESPONDENCIA	34	2,79%
PRESENCIAL OFICINA SAC	422	34,67%
TELEFONO	4	0,32%
TOTAL	**1217**	**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 1217 tramitadas, se recibieron 580 por medio del correo electrónico de la oficina del SAC pqrsd@ids.gov.co, 177 a través del aplicativo superargo de la Supersalud, así mismo se radicaron 34 a través de la ventanilla de correspondencia y 422 de forma presencial en la oficina SAC ubicada en el primer piso del IDS. estos canales se utilizaron según el anterior grafico en el IV 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 cuarto trimestre de 2023, en los diferentes canales de atención de la oficina Servicio de atención a la comunidad del IDS.

MUNICIPIOS	Nº USUARIOS	%
Abrego	16	13,14%
Arboledas	2	0,16%
Bochalema	1	0,08%
Bucarasica	1	0,08%
Cachira	7	0,57%
Cacota	4	0,32%
Chinácota	6	0,49%
Chitaga	1	0,08%
Convención	2	0,16%
Cúcuta	896	73,62%
El Carmen	9	0,73%
El Zulia	7	0,57%
El Tarra	27	2,21%
Gramalote	9	0,73%
La esperanza	2	0,16%
La playa	1	0,08%
Lourdes	2	0,16%
Los Patios	43	3,53%
Mutiscua	5	0,41%
Ocaña	44	3,61%
Pamplona	21	1,72%
Pamplonita	1	0,08%
Puerto Santander	2	0,16%
Santiago	1	0,08%
San Cayetano	3	0,24%
Salazar de las palmas	7	0,57%
San Calixto	1	0,08%
Sardinata	5	0,41%
Silos	2	0,16%
Teorama	2	0,16%
Tibú	5	0,41%
Toledo	1	0,08%
Villa caro	3	0,24%
Villa del Rosario	72	5,91%
Fuera del dpto.	7	0,49%
TOTAL	**1217**	**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 896 que equivalen al 73,62% de la población atendida, seguido por el municipio villa del rosario (72) Los patios (43) Ocaña (44), el tarra (27) y Abrego (16) 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.

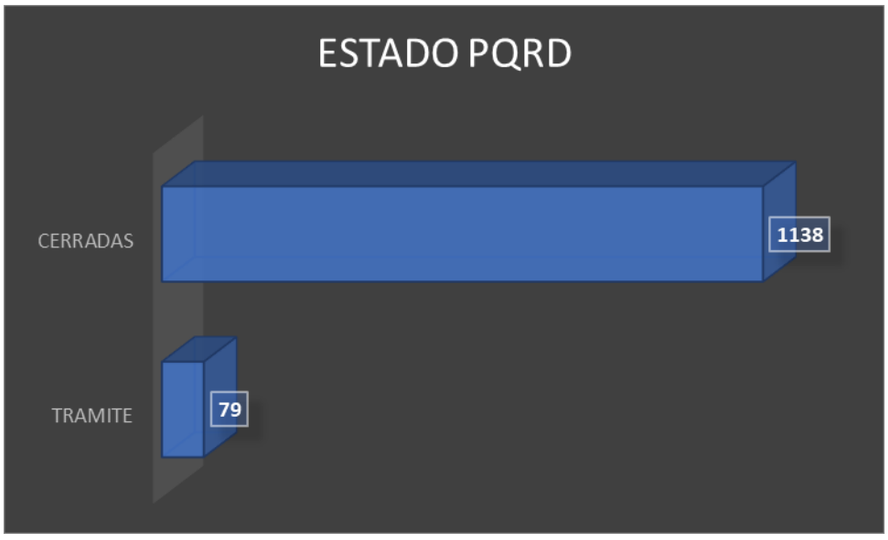
Art. 25 *Solicitud de acceso a la información pública*: es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	**N°**
NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	101
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 101 solicitudes de información recibidas por estos medios, se trasladaron 14 a la oficina de Recursos Humanos, 9 al subgrupo de Vigilancia y Control, 13 al grupo de Salud Pública, 43 a la oficina jurídica y 9 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 IV del 2023.

ESTADO PQRD IV trimestre 2023		
TRAMITE	79	6,49%
CERRADAS	1138	93,50%
TOTAL	**1217**	**100%**



De las 1217 PQRD recibidas en el cuarto trimestre del 2023 (octubre, noviembre y diciembre), se encuentran en trámite 79 que equivalen al 6,49% y cerradas 1138 para un 93,50% de la población atendida.

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, II y III del 2023.

ESTADO PQRD I, II y III trimestre 2023		
TRAMITE	148	4,58%
CERRADAS	3077	95,41%
TOTAL	**3225**	**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.