

 <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 17</p>

**INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS DEL III TRIMESTRE 2019
(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 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; 7 peticiones, 645 quejas, reclamos 4, denuncias 0 y 0 sugerencias, para un total de 656.

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:

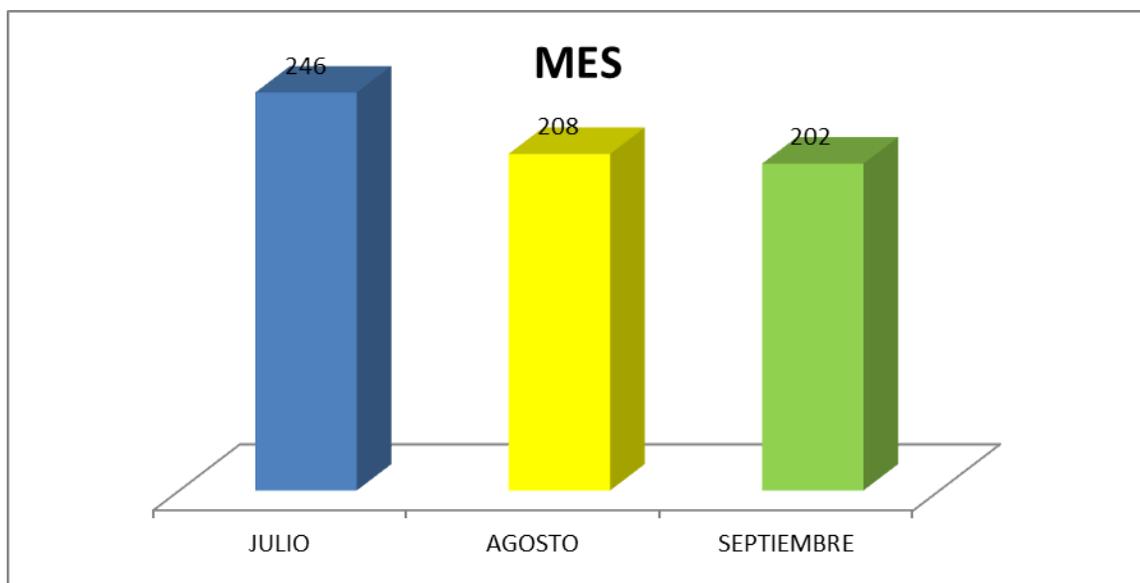
- 1) Número de solicitudes recibidas
- 2) Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución
- 3) Tiempo de respuesta a cada solicitud
- 4) Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información



**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DEL III
TRIMESTRE DEL 2019
(JULIO, AGOSTO Y 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 2019.

MES	N. PQRD	%
JULIO	246	37,5%
AGOSTO	208	32,00%
SEPTIEMBRE	202	30,79%
TOTAL	656	100%

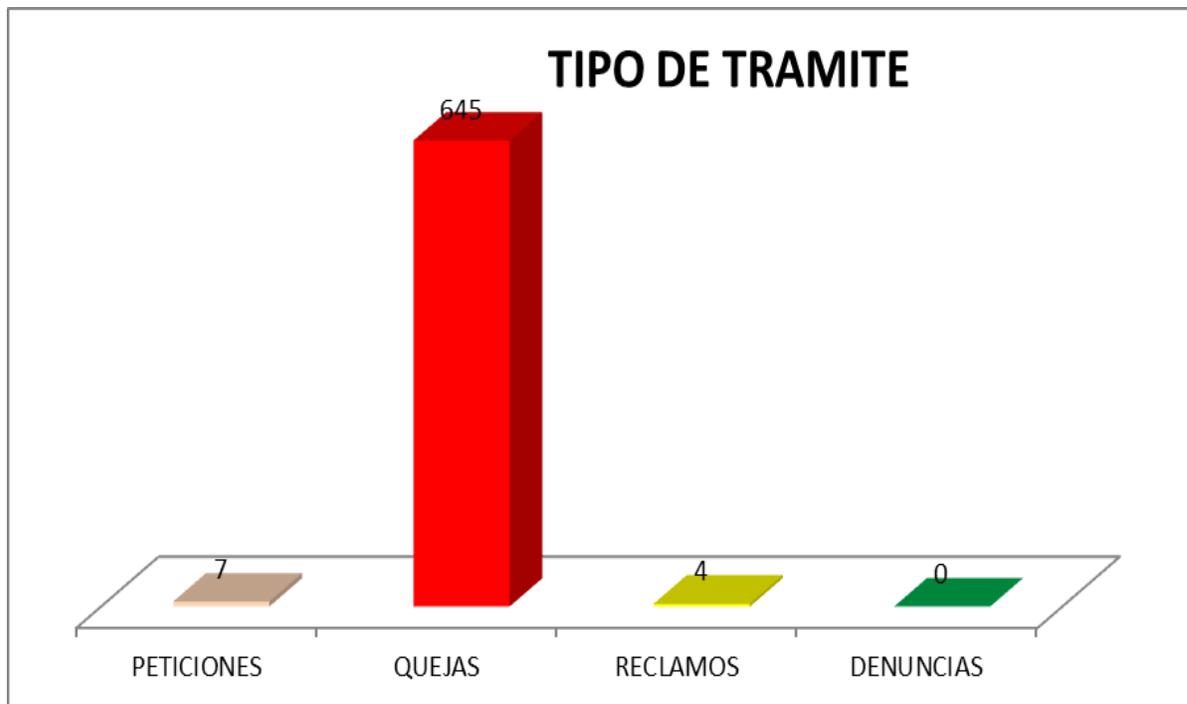


En el presente gráfico se ve reflejado el número de casos atendidos durante el tercer trimestre del año 2019, correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que fueron recibidas y tramitadas, siendo julio el mes más representativo con 246 casos que equivalen al 37,5% de la población atendida, Agosto con 208 PQRSD para un 32%, septiembre o con 202 para un total de 656 PQRD recibidas.

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

TIPO DE TRAMITE	N.	%
PETICIONES	7	1,06%
QUEJAS	645	98,32%
RECLAMOS	4	0,60%
DENUNCIAS	0	0
TOTAL	656	100%



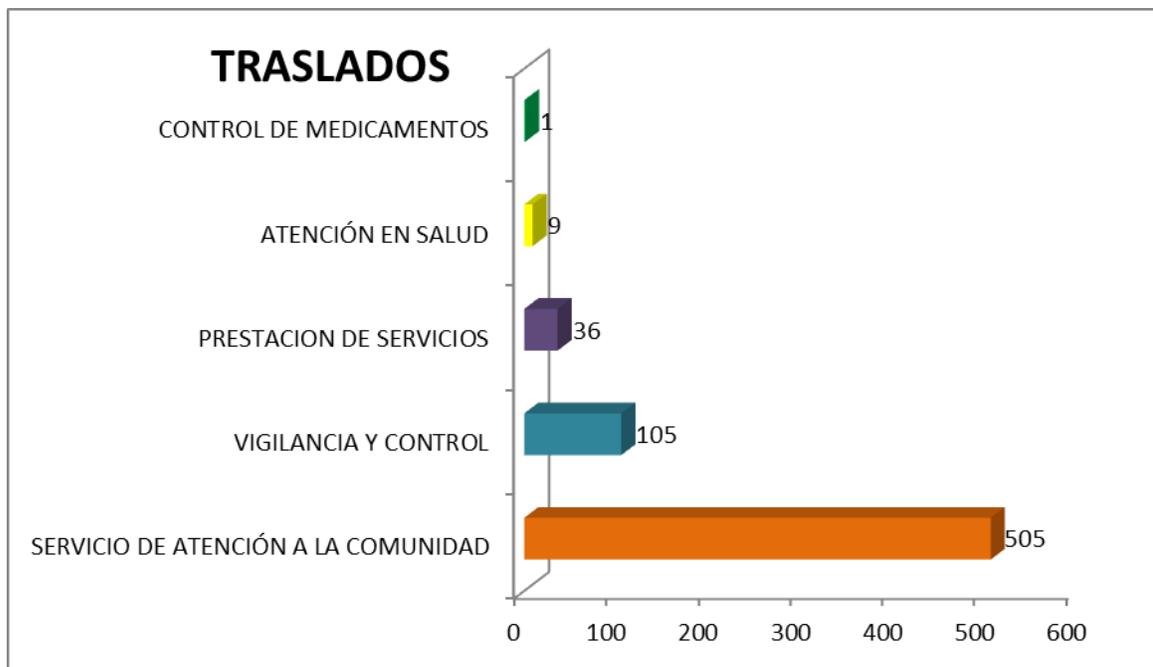


De acuerdo a los servicios, gestiones y trámites realizados, de los casos recibidos, 656 se tramitaron como quejas, lo cual equivale al 98,32% de la población atendida, 7 se recibieron como peticiones lo que nos muestra un 1,06% y 4 reclamos, de las PQRD recibidas contra las entidades de salud del departamento.

3. 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	505	76,98%
VIGILANCIA Y CONTROL	105	16%
PRESTACION DE SERVICIOS	36	5,48%
ATENCIÓN EN SALUD	9	1,37%
CONTROL DE MEDICAMENTOS	1	0,15%
TOTAL	656	100%



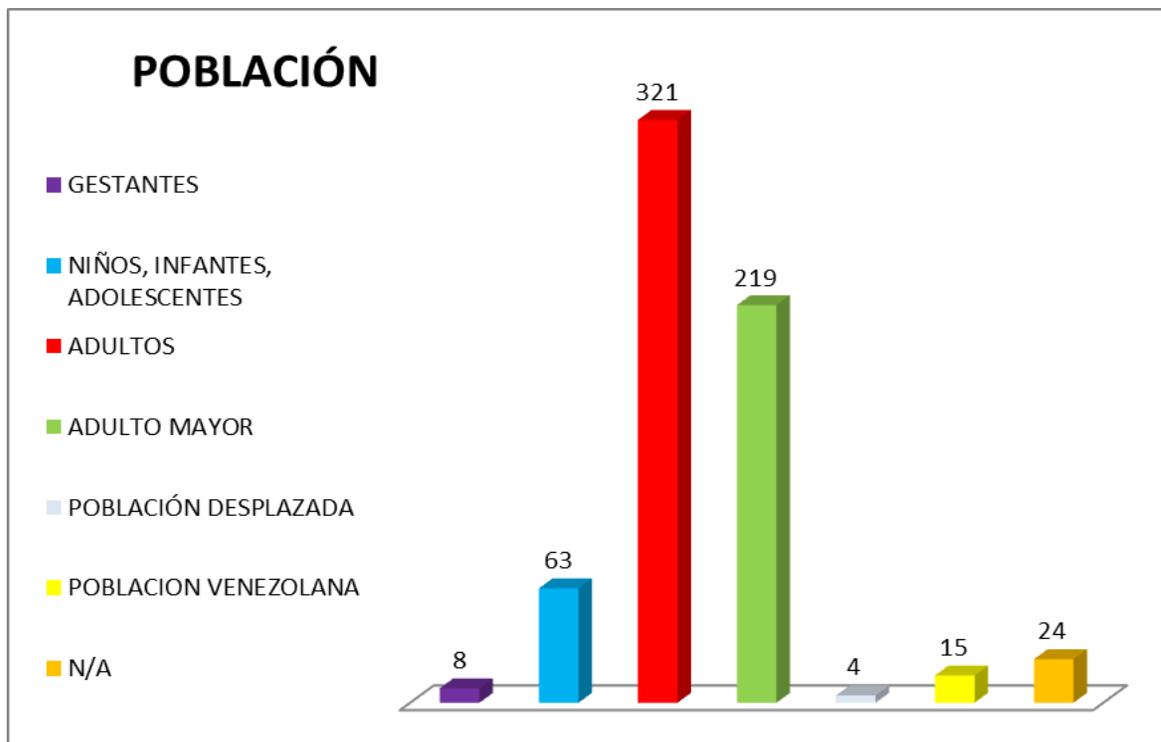


Según el grafico de las 656 PQRD recibidas en los diferentes canales de recepción de servicio de atención al ciudadano; 105 se trasladaron al subgrupo de vigilancia y control, que equivalen 16% de la población, 36 al subgrupo de prestación de Servicios, 505 fueron gestionadas y tramitadas a través de la oficina de servicio de atención a la comunidad, para un 76,98% de las quejas recibidas y 9 al grupo de Atención en salud.

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

POBLACION	Nº PQRD	%
GESTANTES	8	1,21%
NIÑOS, INFANTES, ADOLESCENTES	63	9,60%
ADULTOS	321	48,93%
ADULTO MAYOR	219	33,38%
POBLACIÓN DESPLAZADA	4	0,60%
POBLACION VENEZOLANA	15	2,28%
N/A	24	3,65%
TOTAL	656	100%



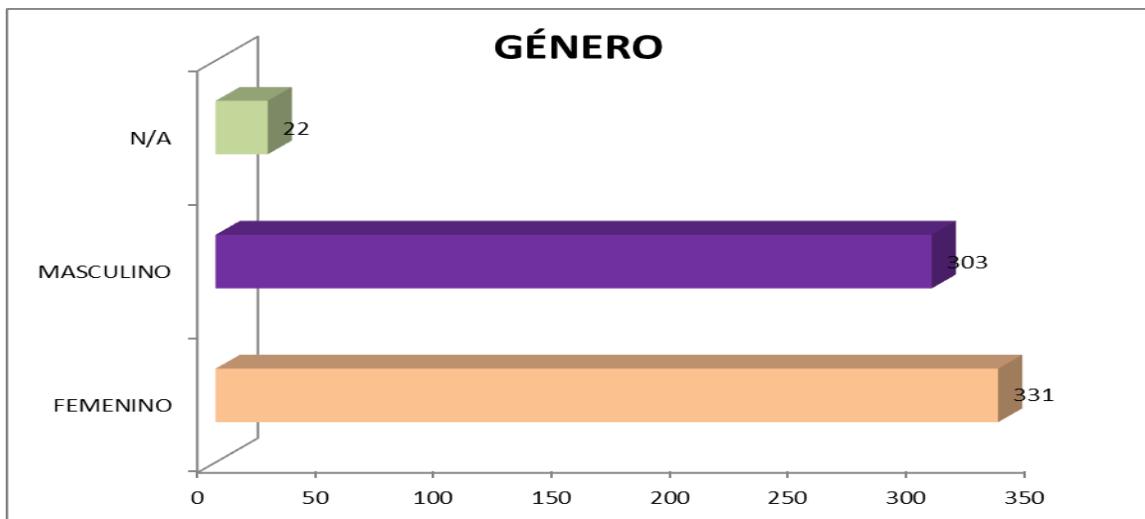


En el presente gráfico se representan las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, distribuidas según el grupo poblacional. De las 656 recepcionadas, 219 casos corresponden a usuarios mayores de 60 años correspondientes al grupo de adulto mayor, también encontramos el grupo adultos (19 – 59 años) con 321 personas atendidas, siendo este el grupo predominante correspondiente al 48,93% de la población, del grupo Niños Infantes y adolescentes 63 y de población venezolana 15 casos entre otros, durante el III trimestre de 2019

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

GÉNERO	N- USUARIOS	%
FEMENINO	331	50,45%
MASCULINO	303	46,18%
N/A	22	3,35%
TOTAL	656	100%

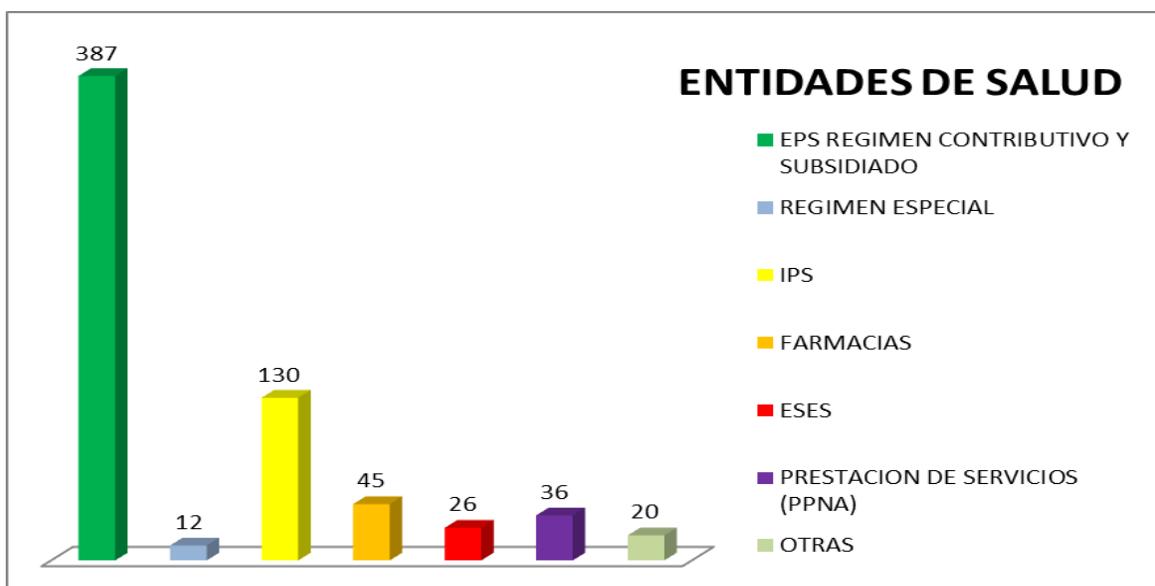




El anterior gráfico hace referencia al número de casos atendidos según el género, de los cuales 331 son del grupo femenino, que equivale a un 50,45% de la población atendida, 303 al masculino para un porcentaje de 46,18% y 22 en N/A, de las 656 quejas recibidas.

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

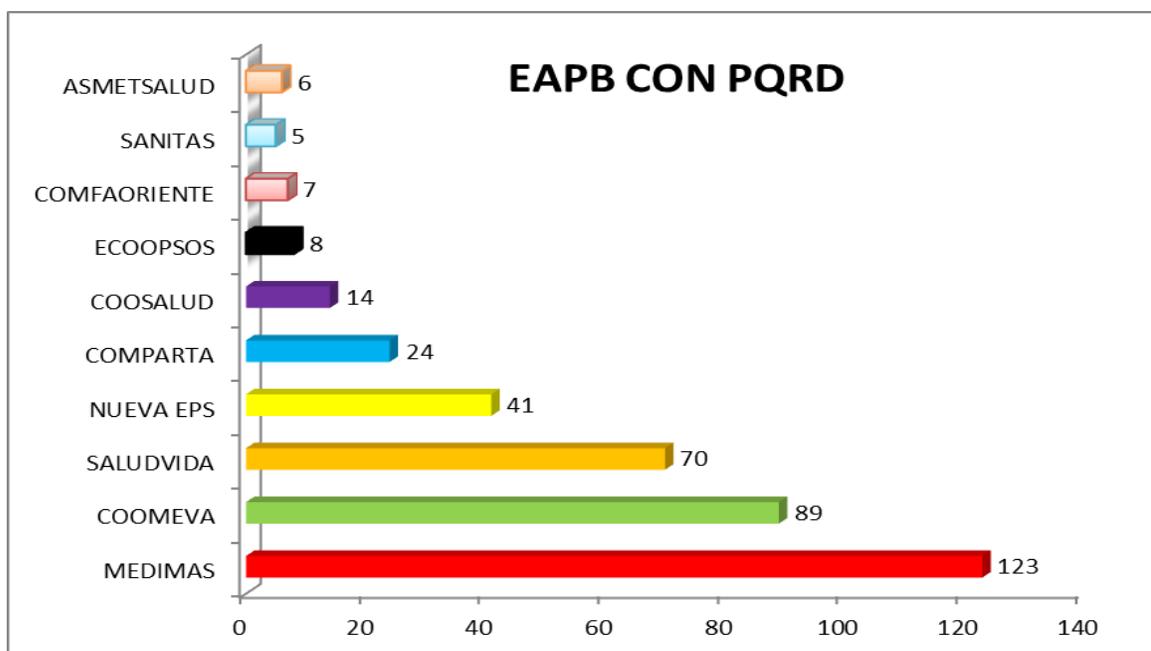
ENTIDADES DE SALUD	N° PQRD	%
EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO Y SUBSIDIADO	387	58,99%
REGIMEN ESPECIAL	12	1,82%
IPS	130	19,81%
FARMACIAS	45	6,85%
ESES	26	3,96%
PRESTACION DE SERVICIOS (PPNA)	36	5,48%
OTRAS	20	3,04%
TOTAL	656	100%



El anterior gráfico informa cuantas PQRD se registraron durante el III trimestre del año 2019, contra las instituciones ante la oficina del SAC del Instituto Departamental de Salud; EAPB del régimen Contributivo y Subsidiado con 387 casos que equivalen al 58,99%, seguido por las IPS con 130 quejas, Farmacias con 45, ESES 26, entidades de Régimen especial 12 y 20 en otras que corresponden a instituciones públicas y privadas, también se registraron 36 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 EAPB.

EAPB	Nº PQRD	%
MEDIMAS	123	31,78%
COOMEVA	89	22,99%
SALUDVIDA	70	18,08%
NUEVA EPS	41	10,59%
COMPARTA	24	6,20%
COOSALUD	14	3,61%
ECOOPSOS	8	2,06%
COMFAORIENTE	7	1,80%
SANITAS	5	1,29%
ASMETSALUD	6	1,55%
TOTAL	387	100%

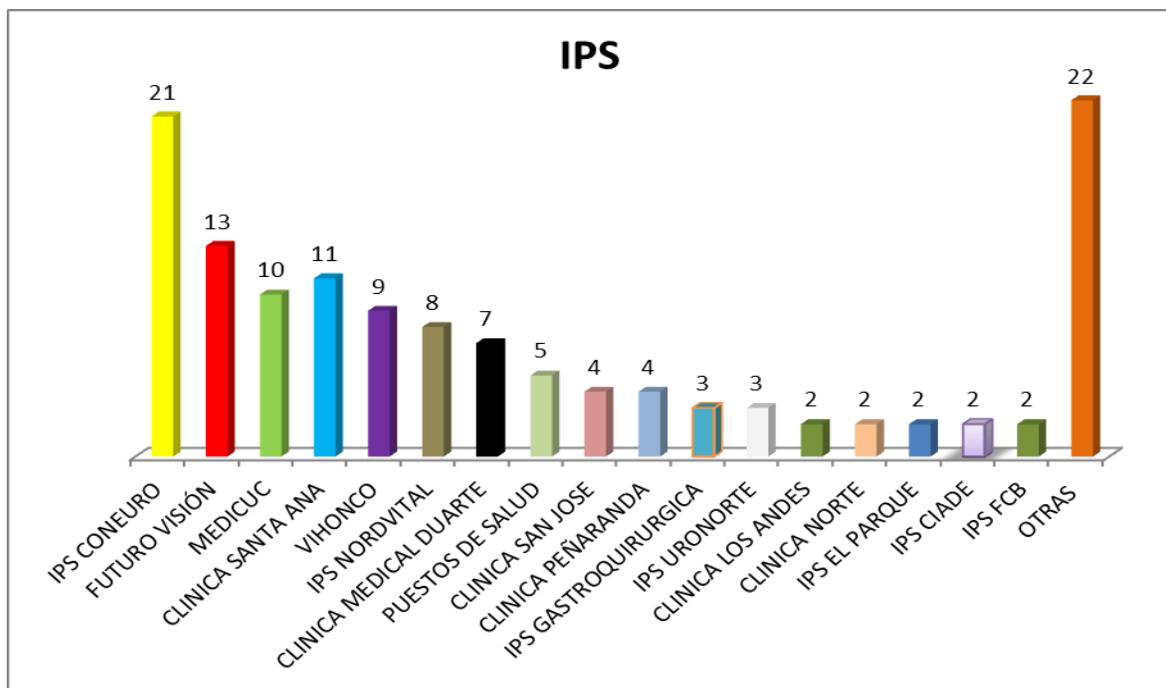


El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que instauraron peticiones, quejas, reclamos y denuncias, contra las EAPB, de los 656 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 387 personas se quejaron contra estas entidades de salud. Cabe destacar que la EAPB con mayor N° de casos fue Medimas (123) que equivale al 31,78%, seguida por Coomeva (89), Saludvida con (70) Nueva EPS con (41) entre otras.



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

IPS	Nº PQRD	%
IPS CONEURO	21	16,15%
FUTURO VISIÓN	13	10%
MEDICUC	10	7,69%
CLINICA SANTA ANA	11	8,46%
VIHONCO	9	6,92%
IPS NORDVITAL	8	6,15%
CLINICA MEDICAL DUARTE	7	5,38%
PUESTOS DE SALUD	5	3,84%
CLINICA SAN JOSE	4	3,07%
CLINICA PEÑARANDA	4	3,07%
IPS GASTROQUIRURGICA	3	2,30%
IPS URONORTE	3	2,30%
CLINICA LOS ANDES	2	1,53%
CLINICA NORTE	2	1,53%
IPS EL PARQUE	2	1,53%
IPS CIADE	2	1,53%
IPS FCB	2	1,53%
OTRAS	22	16,92%
TOTAL	130	100%



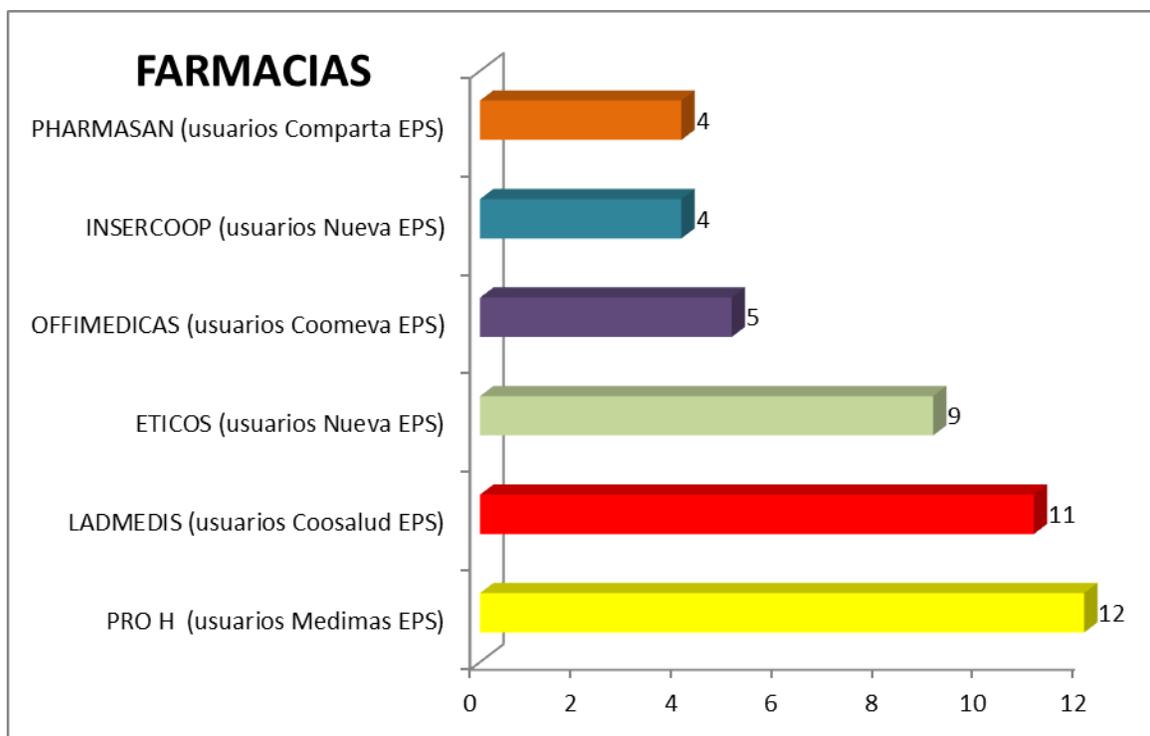
El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que radicaron peticiones, quejas, reclamos y denuncias, contra las IPS del departamento, de los 656 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 130 personas radicaron quejas contra las IPS (Instituciones prestadoras de servicios de Salud). Cabe destacar que la IPS con mayor Nº de quejas fue la IPS CONEURO (21) que equivale al



16,15%, seguida por la IPS Futuro Visión (13), Clínica Santa Ana (11) IPS MEDICUC con (10) y la IPS VIHONCO con (9).

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

FARMACIAS CON PQRD	Nº USUARIOS	%
PRO H (usuarios Medimas EPS)	12	26,66%
LADMEDIS (usuarios Coosalud EPS)	11	24,4%
ETICOS (usuarios Nueva EPS)	9	20%
OFFIMEDICAS (usuarios Coomeva EPS)	5	11,11%
INSERCOOP (usuarios Nueva EPS)	4	8,88%
PHARMASAN (usuarios Comparta EPS)	4	8,88%
TOTAL	45	100%



El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que radicaron peticiones, quejas, reclamos y denuncias, contra las Farmacias por la demora en la entrega de medicamentos, de los 656 casos atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 45 personas se quejaron contra estas Farmacias que tienen convenios con diferentes EPS. La farmacia con mayor N° de quejas fue PRO H de usuarios de la EPS MEDIMAS (12), seguido de LADMEDIS por usuarios afiliados a la EPS Coosalud con (11) que equivale al 24,44%, dispensario ETICOS de usuarios de la NUEVA EPS (9) entre otros.

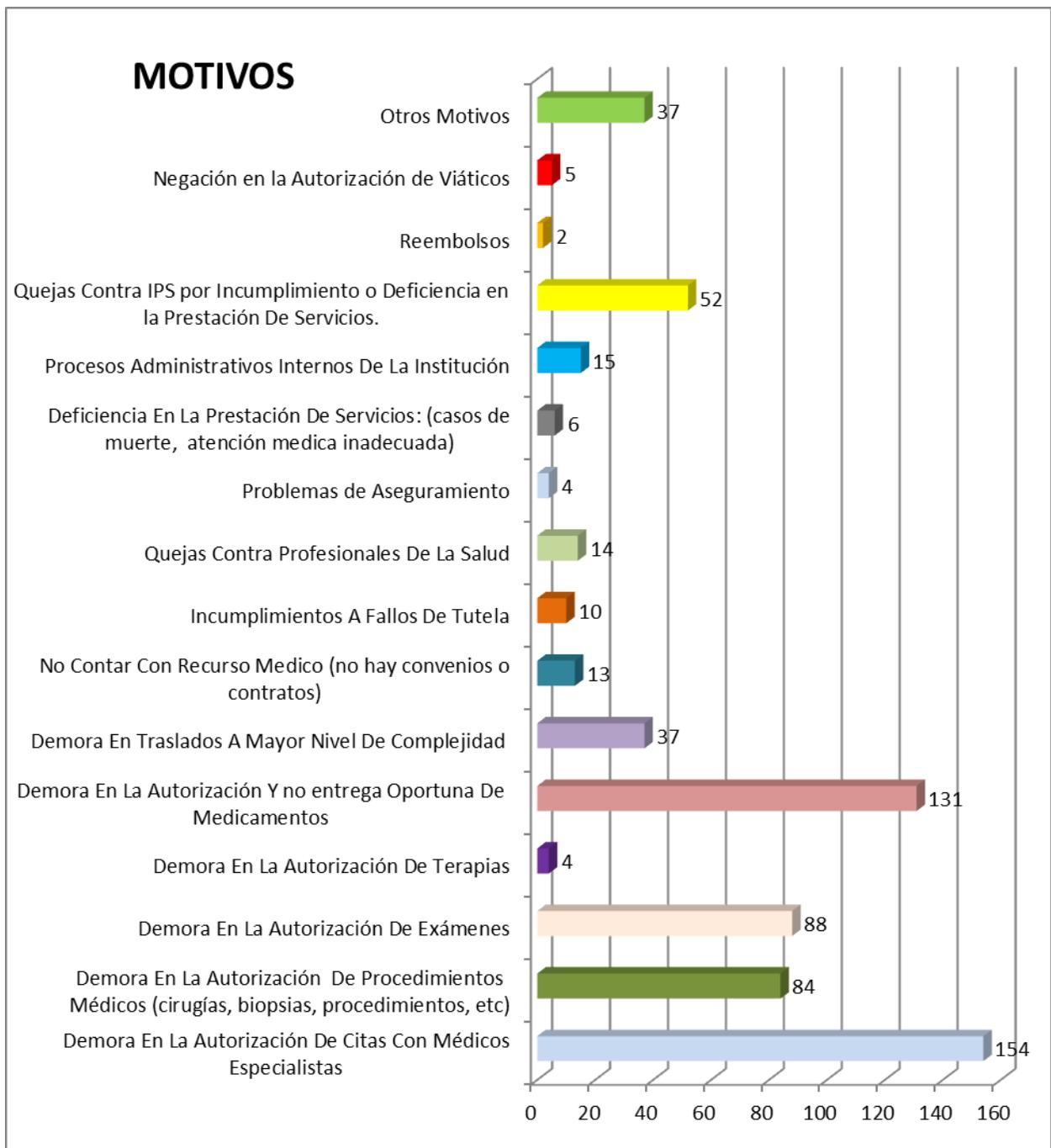


 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-03 Versión: 04</p>	<p>COMUNICACION EXTERNA</p>	<p>Página 10 de 17</p>

10. Distribución correspondiente a los Motivos de queja, que se radicaron durante el tercer trimestre de 2019, 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	154	23,47%
Demora En La Autorización De Procedimientos Médicos (cirugías, biopsias, procedimientos, etc)	84	12,80%
Demora En La Autorización De Exámenes	88	13,41%
Demora En La Autorización De Terapias	4	0,60%
Demora En La Autorización Y no entrega Oportuna De Medicamentos	131	19,96%
Demora En Traslados A Mayor Nivel De Complejidad	37	5,64%
No Contar Con Recurso Medico (no hay convenios o contratos)	13	198%
Incumplimientos A Fallos De Tutela	10	1,52%
Quejas Contra Profesionales De La Salud	14	2,13%
Problemas de Aseguramiento	4	0,60%
Deficiencia En La Prestación De Servicios: (casos de muerte, atención medica inadecuada)	6	0,91%
Procesos Administrativos Internos De La Institución	15	2,28%
Quejas Contra IPS por Incumplimiento o Deficiencia en la Prestación De Servicios.	52	7,92%
Reembolsos	2	0,30%
Negación en la Autorización de Viáticos	5	0,76%
Otros Motivos	37	5,64%
TOTAL	656	100%





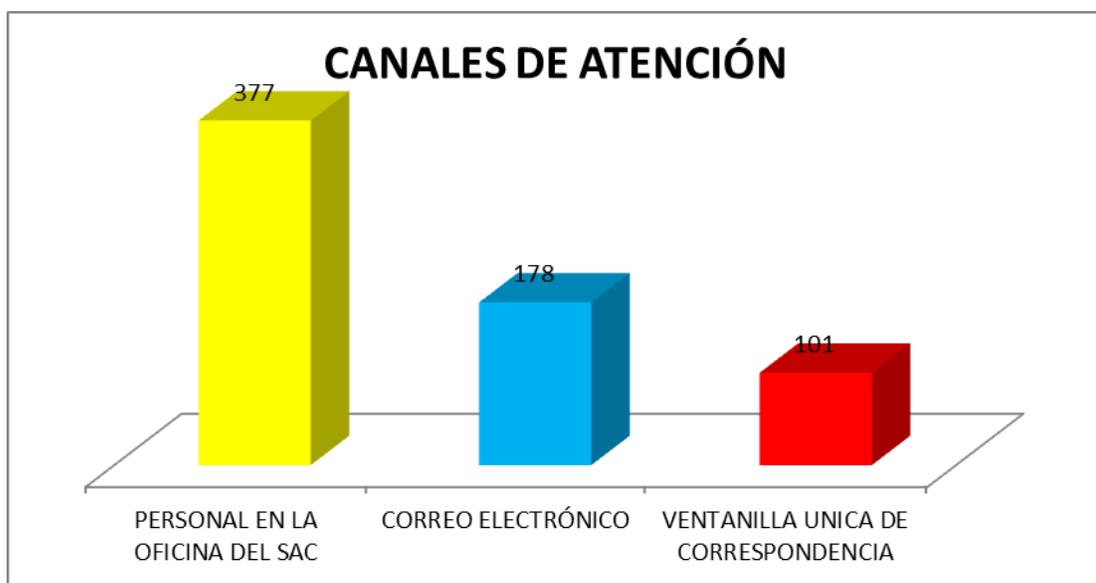
En el presente gráfico observamos los motivos por los cuales se recibieron peticiones, quejas, reclamos y denuncias. De las 656 recepcionadas, 131 usuarios se quejaron por la demora en la autorización y/o no entrega oportuna de medicamentos, lo que equivale al 19,96% de la población atendida, 154 usuarios manifestaron su inconformidad, por la demora en la autorización y/o programación de citas con médicos especialistas, 84 por la demora en la autorización y/o programación de procedimientos médicos (cirugías, biopsias, etc), se recibieron 37 quejas por la demora en traslados a mayor nivel de complejidad (IV nivel), 6 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 52 quejas contra IPS por incumplimiento en la prestación de servicios.



 <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 12 de 17</p>

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 tercer 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	377	57,46%
CORREO ELECTRÓNICO	178	27,13%
VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA	101	15,39%
TOTAL	656	100%



El anterior gráfico hace referencia a las rutas de acceso utilizadas para la radicación, trámite y gestión de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de los canales existentes. De las 656 recibidas, 377 se realizaron personalmente en la oficina del SAC, que equivale al 57,46% de las personas atendidas, 178 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 101 PQRD en la ventanilla única de correspondencia. Estos canales se utilizaron según el anterior gráfico en el III 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 tercer trimestre de 2019, en los diferentes canales de atención de la oficina Servicio de atención a la comunidad del IDS.

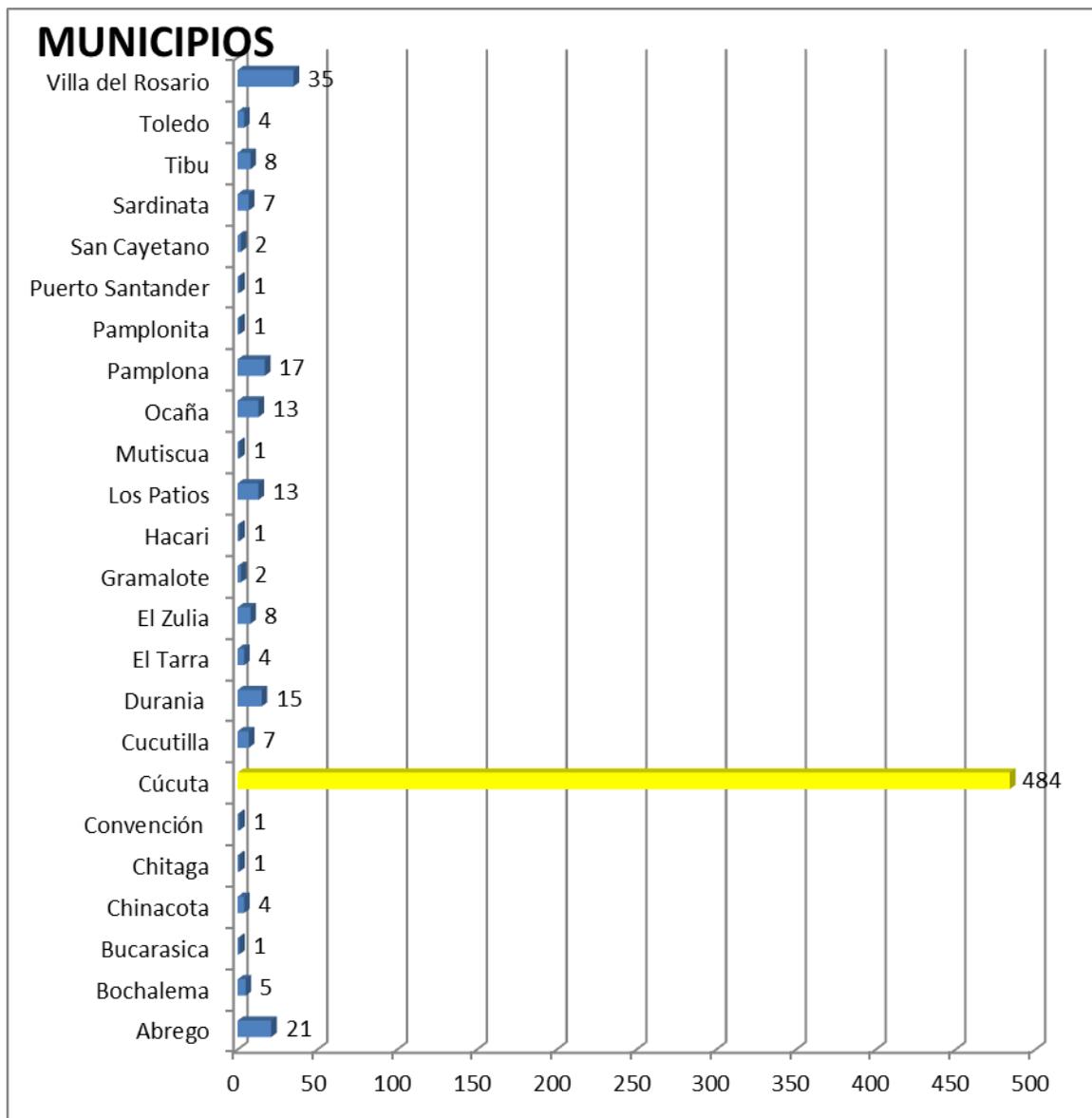


 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-03 Versión: 04</p>	<p>COMUNICACION EXTERNA</p>	<p>Página 13 de 17</p>

MUNICIPIOS	Nº USUARIOS	%
Abrego	21	3,20%
Bochalema	5	0,76%
Bucarasica	1	0,15%
Chinacota	4	0,60%
Chitaga	1	0,15%
Convención	1	0,15%
Cúcuta	484	73,78%
Cucutilla	7	1,06%
Durania	15	2,28%
El Tarra	4	0,60%
El Zulia	8	1,21%
Gramalote	2	0,30%
Hacari	1	0,15%
Los Patios	13	1,98%
Mutiscua	1	0,15%
Ocaña	13	1,98%
Pamplona	17	2,59%
Pamplonita	1	0,15%
Puerto Santander	1	0,15%
San Cayetano	2	0,30%
Sardinata	7	1,06%
Tibu	8	1,21%
Toledo	4	0,60%
Villa del Rosario	35	5,33%
TOTAL	656	100%



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

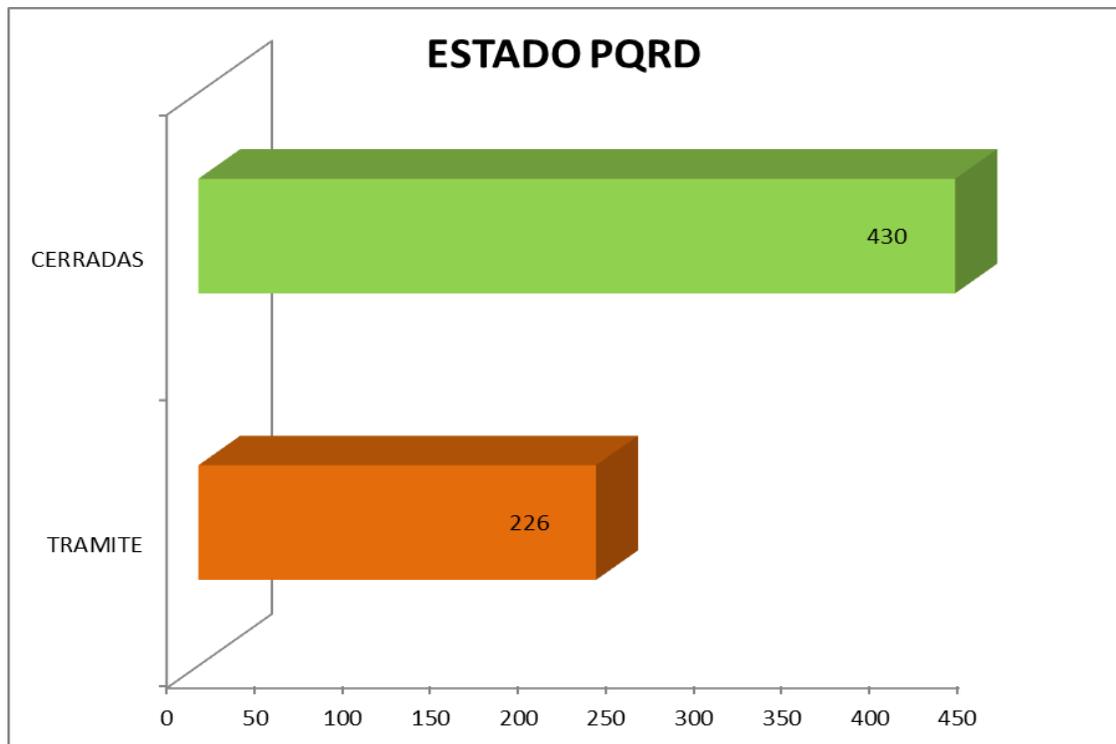


La anterior grafica hace referencia a los municipios que pertenecen los usuarios que radicaron Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias en la oficina Servicio de Atención a la Comunidad del IDS, el municipio con mayor número de quejas es Cúcuta con 484 que equivalen al 73,78% de la población atendida, seguido por el municipio de Villa del Rosario (35), Abrego (21) y Pamplona (17) entre otros.

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 tercer trimestre del 2019.

ESTADO PQRD III trimestre 2019		
TRAMITE	226	34,45 %
CERRADAS	430	65,54 %
TOTAL	656	100%





De las 656 PQRD recibidas en el tercer trimestre del 2019 (julio, agosto y septiembre), se encuentran en trámite 226 que equivale al 34,45% y cerradas 430 para un 65,54% de la población atendida.

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

ESTADO PQRSD I y II trimestre 2019		
TRAMITE	107	9,11%
CERRADAS	1067	90,88%
TOTAL	1174	100%

De las PQRD recibidas durante el primer y segundo trimestre (enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio) se encuentran en trámite 107 que corresponde al 9,11% y finalizadas 1067 para un 90,88% de las quejas tramitadas.

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.

Es importante señalar que la mayoría de PQRD de las cuales no se ha obtenido solución, corresponden a la EPS COOMEVA, situación frente a la cual el ente territorial ha solicitado acompañamiento de la SUPERSALUD, realizando mesas de trabajo con la Red de Controladores (Supersalud, Procuraduría Regional, Contraloría



 <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 16 de 17</p>

Regional; Personería, Instituto Departamental de Salud y Defensoría del Pueblo), sin que hasta el momento se haya logrado obtener una solución por parte de la EPS COOMEVA para los casos que se encuentran sin solución. (Esta información es de total conocimiento de la SUPERSALUD)

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.



 <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 17 de 17</p>

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	N°
NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	5
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 7 solicitudes de información recibidas por estos medios, se trasladaron 1 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 y 1 al grupo de atención en salud, 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