
 <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: 05</p>	<p>COMUNICACION EXTERNA</p>	<p>Página 1 de 21</p>

**INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS DEL IV TRIMESTRE 2020
(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; 104 peticiones, 3111 quejas, 6 reclamos, 2 denuncias y 0 sugerencias, para un total de 3223

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

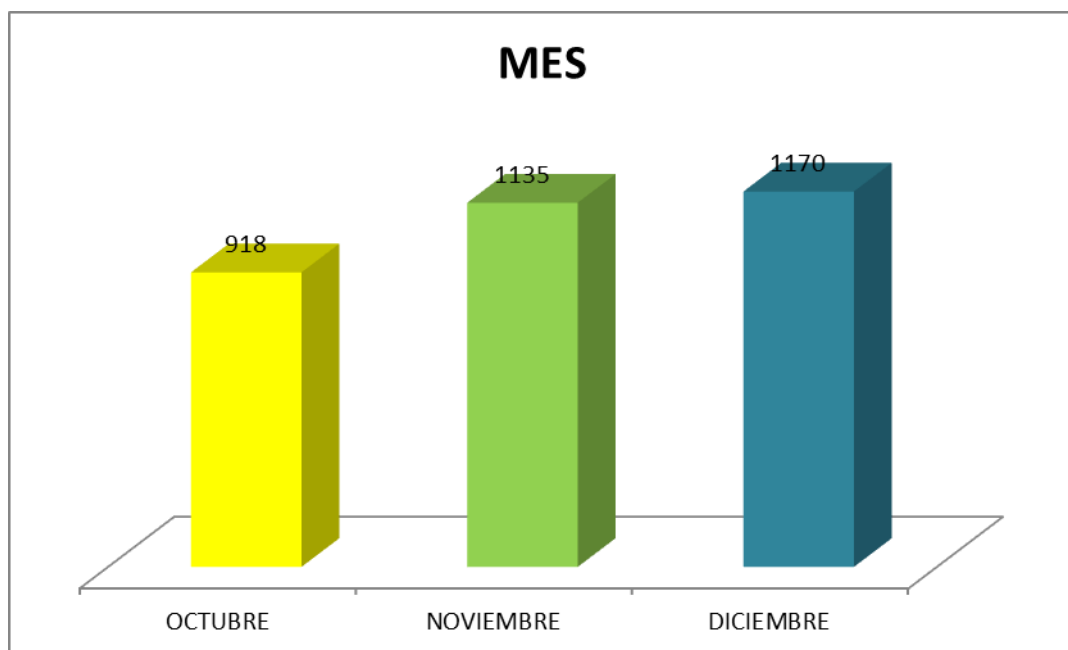


Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.
Teléfono: 5892105. Ext.117- 120- 180. – NIT: 890500890-3
Email pqrds@ids.gov.co director@ids.gov.co

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DEL IV
TRIMESTRE DEL 2020
(OCTUBRE, NOVIEMBRE, 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 2020.

MES	N. PQRD	%
OCTUBRE	918	28,48 %
NOVIEMBRE	1135	35,21%
DICIEMBRE	1170	36,30 %
TOTAL	3223	100%

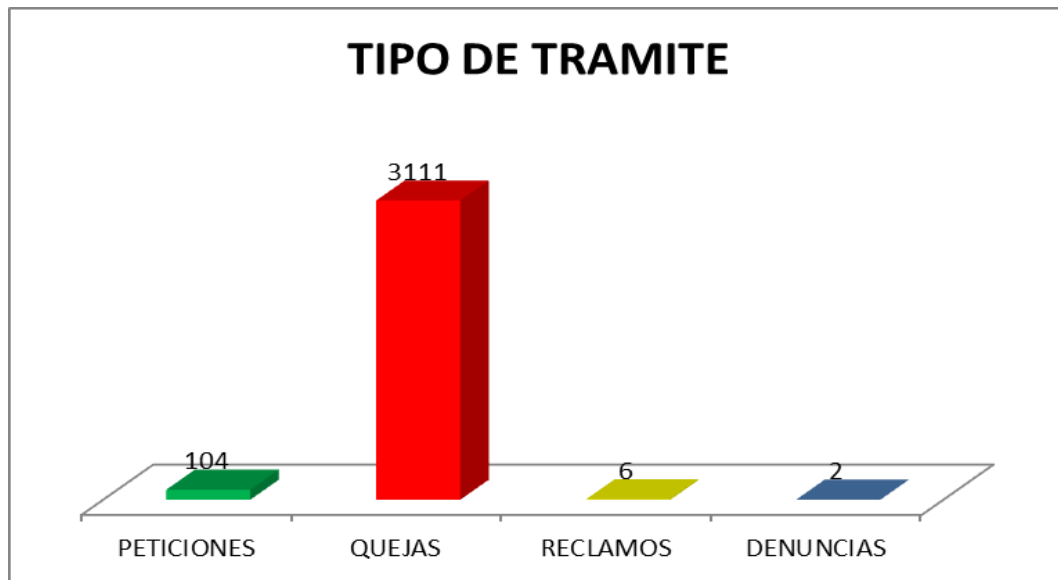


En el presente gráfico se ve reflejado el número de casos atendidos durante el cuarto trimestre del año 2020, correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que fueron recibidas y tramitadas, siendo diciembre el mes más representativo con 1170 casos que equivalen al 36,30% de la población atendida, Noviembre con 1135 PQRD para un 35,21%, octubre con 918 para un total de 3223 PQRD recibidas.

2. Distribución total de las Peticiones, quejas, reclamos y denuncias, instauradas contra las entidades de Salud, correspondientes al cuarto trimestre del 2020.

TIPO DE TRAMITE	N.	%
PETICIONES	104	32,26%
QUEJAS	3111	96,52%
RECLAMOS	6	0,18%
DENUNCIAS	2	0,06%
TOTAL	3223	100%



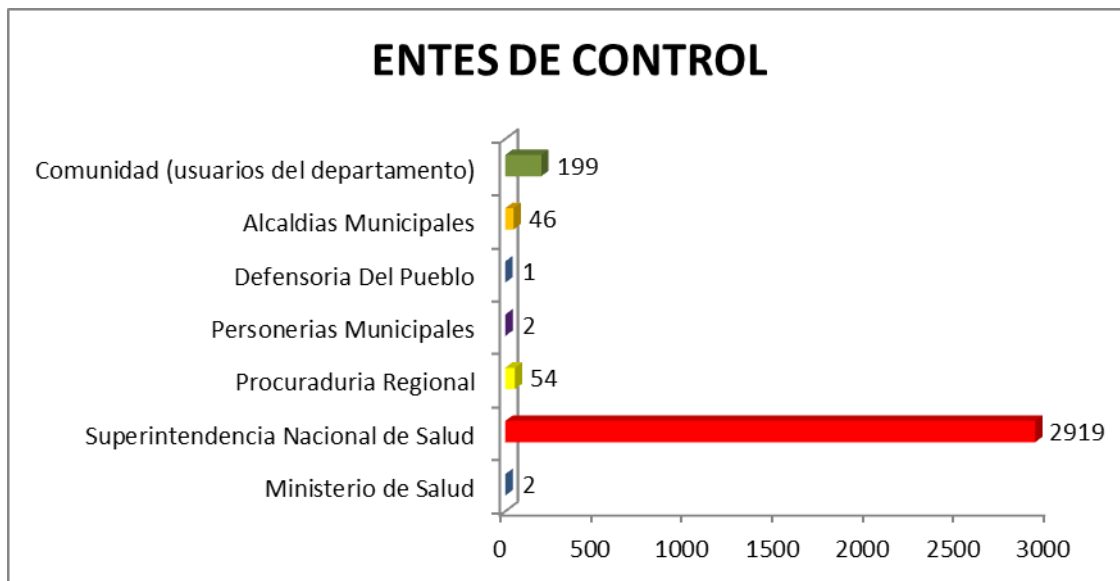


De acuerdo a los servicios, gestiones y trámites realizados, de los casos recibidos, 3111 se tramitaron como quejas, lo cual equivale al 96,52% de la población atendida, 104 se recibieron como peticiones lo que nos muestra un 32,26% y 2 denuncias, de las PQRD recibidas contra las entidades de salud del departamento.

3. Distribución de las PQRD recibidas por competencia por parte de los Entes de Control, Alcaldías, veedurías de salud y/o usuarios del sistema.

ENTIDADES Y/O USUARIOS	N.	%
Ministerio de Salud	2	0,06%
Superintendencia Nacional de Salud	2919	90,56%
Procuraduría Regional	54	1,67%
Personerías Municipales	2	0,06%
Defensoría Del Pueblo	1	0,03%
Alcaldías Municipales	46	1,42%
Comunidad (usuarios del departamento)	199	6,17%
TOTAL	3223	100%



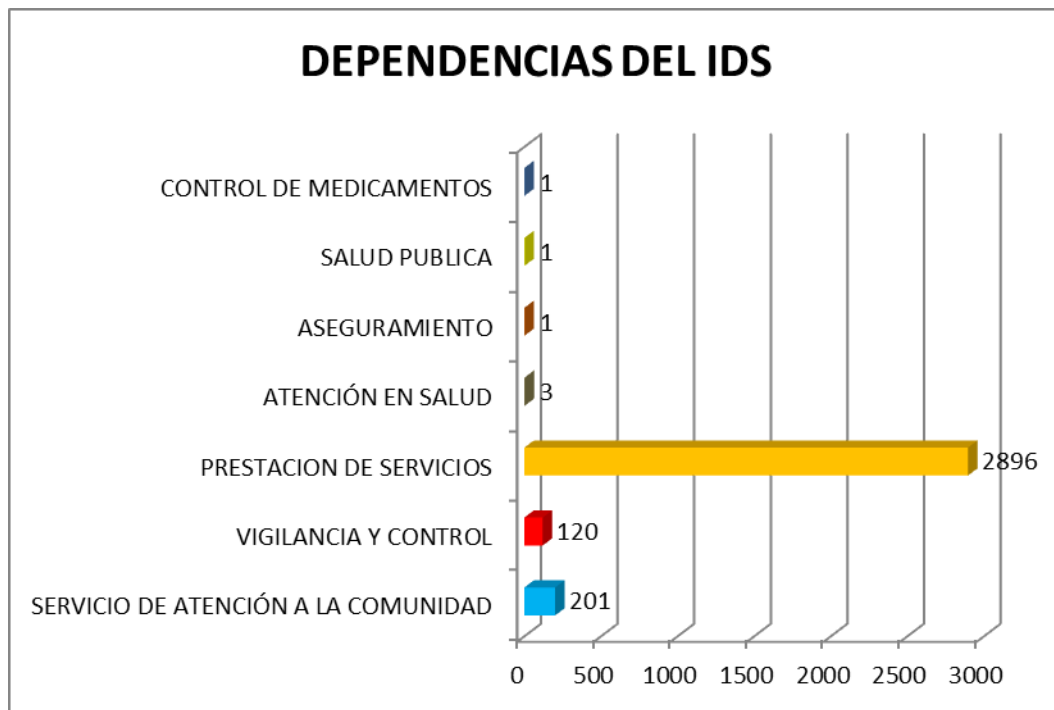


Según la gráfica; de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias recibidas mediante los diferentes canales de atención a la comunidad, fueron recibidas de la siguiente forma; 2919 por medio del aplicativo de la SUPERSALUD, 54 remitidas por la Procuraduría Regional del departamento, 2 remitidas por las Personerías Municipales, 46 remitidas por las Alcaldías municipales de Norte de Santander, 2 por el Ministerio de salud y 199 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	201	6,23%
VIGILANCIA Y CONTROL	120	4,0%
PRESTACION DE SERVICIOS	2896	90,0%
ATENCIÓN EN SALUD	3	0,09%
ASEGURAMIENTO	1	0,03%
SALUD PUBLICA	1	0,03%
CONTROL DE MEDICAMENTOS	1	0,03%
TOTAL	3223	100%



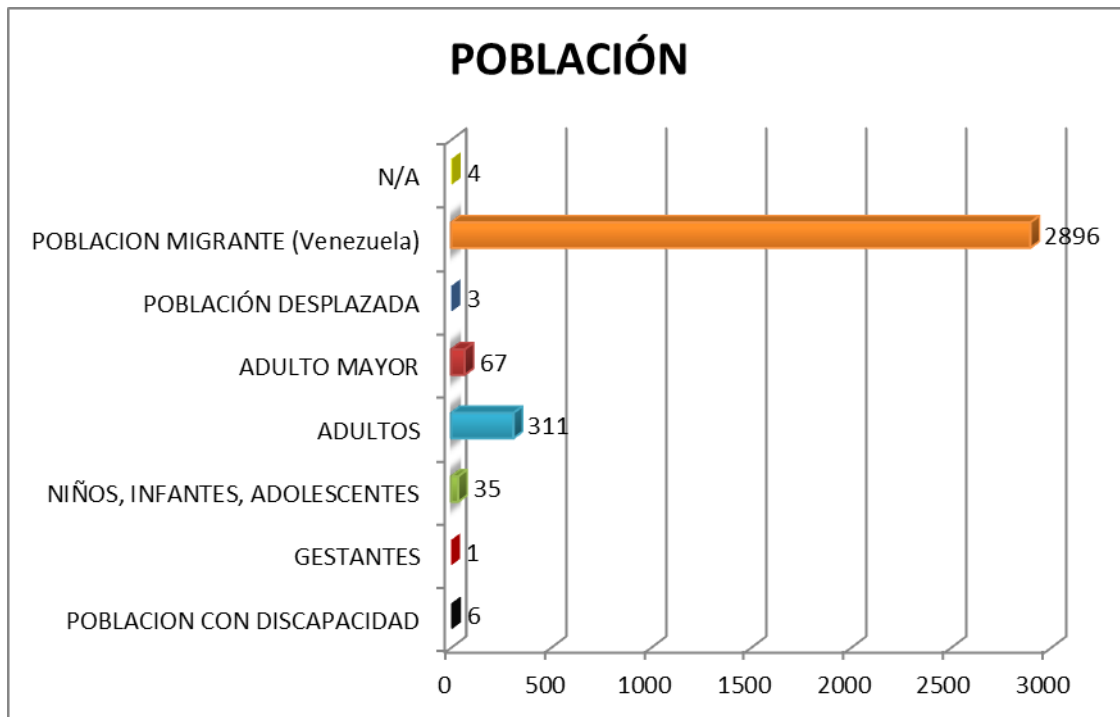


Según el gráfico de las PQRD recibidas en los diferentes canales de recepción de servicio de atención al ciudadano; 120 se trasladaron al subgrupo de vigilancia y control, 201 fueron gestionadas y tramitadas a través de la oficina de servicio de atención a la comunidad y 2.896 quejas se trasladaron al subgrupo de prestación de Servicios, las cuales se recibieron a través del aplicativo Gestión PQRD Supersalud, siendo estos de población migrante (Venezuela) que el Hospital Erasmo Meoz recibe en su institución y reporta a la Supersalud como quejas contra el IDS, cabe resaltar que en ninguno de los casos, se encontró solicitud realizada por el Hospital Erasmo Meoz al Subgrupo prestación de Servicios, lo cual se pudo evidenciar en las respuestas emitidas por Prestación de Servicios del IDS y debidamente adjuntas al aplicativo de la Supersalud.

5. Distribución correspondiente según el grupo poblacional de los usuarios atendidos durante el cuarto trimestre del 2020 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	6	0,18%
GESTANTES	1	0,03%
NIÑOS, INFANTES, ADOLESCENTES	35	1,08%
ADULTOS	311	9,64%
ADULTO MAYOR	67	2,07%
POBLACIÓN DESPLAZADA	3	0,09%
POBLACION MIGRANTE (Venezuela)	2896	90,0%
N/A	4	0,12%
TOTAL	3223	100%



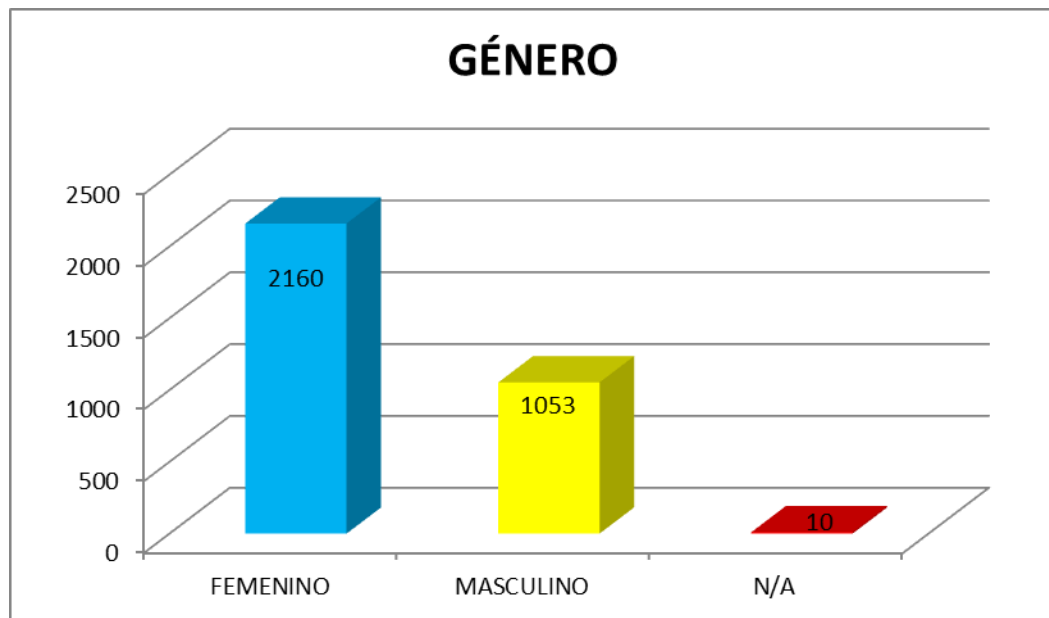


En el presente gráfico se representan las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, distribuidas según el grupo poblacional. De las 3223 recepcionadas, 67 casos corresponden a usuarios mayores de 60 años correspondientes al grupo de adulto mayor, también encontramos el grupo adultos (19 – 59 años) con 311 personas atendidas, del grupo Niños Infantes y adolescentes 35 y de población migrante 2896 casos entre otros, durante el IV trimestre de 2020

6. Distribución de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas según el género, durante el IV Trimestre de 2020.

GÉNERO	N. USUARIOS	%
FEMENINO	2160	67,01%
MASCULINO	1053	32,67%
N/A	10	0,31%
TOTAL	3223	100%



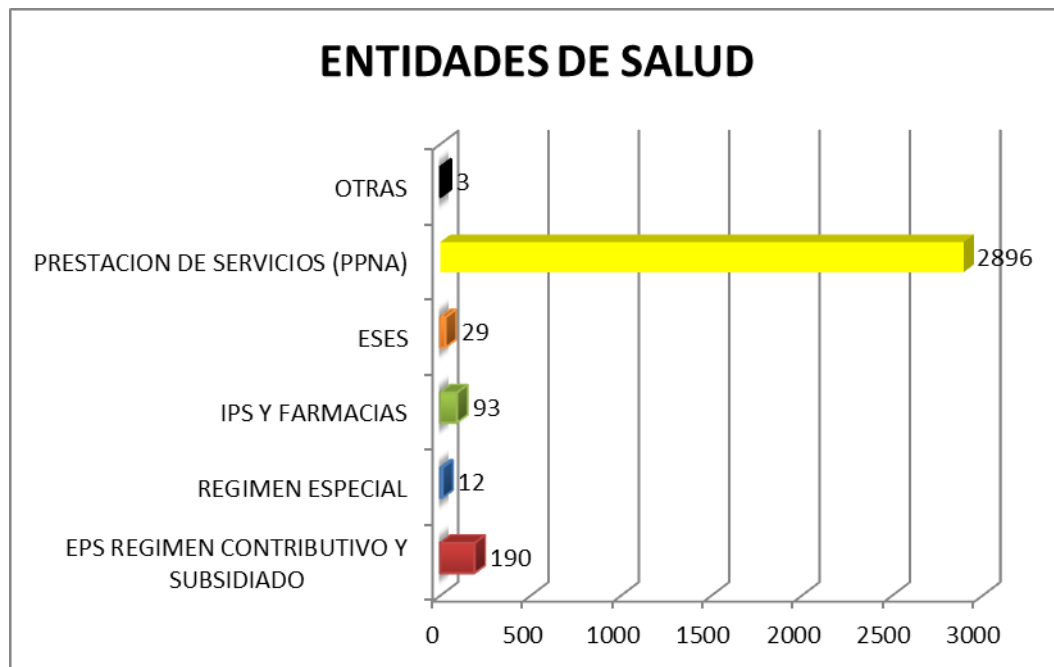


El anterior gráfico hace referencia al número de casos atendidos según el género, de los cuales 2160 son del grupo femenino, que equivale a un 67,01% de la población atendida, 1053 al masculino para un porcentaje de 32,67% y 10 en N/A, de las 3223 quejas recibidas.

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

ENTIDADES DE SALUD	N° PQRD	%
EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO Y SUBSIDIADO	190	5,89 %
REGIMEN ESPECIAL	12	0,37%
IPS Y FARMACIAS	93	2,88%
ESES	29	0,89%
PRESTACION DE SERVICIOS (PPNA) migrante	2896	90,0%
OTRAS	3	0,09%
TOTAL	3223	100%



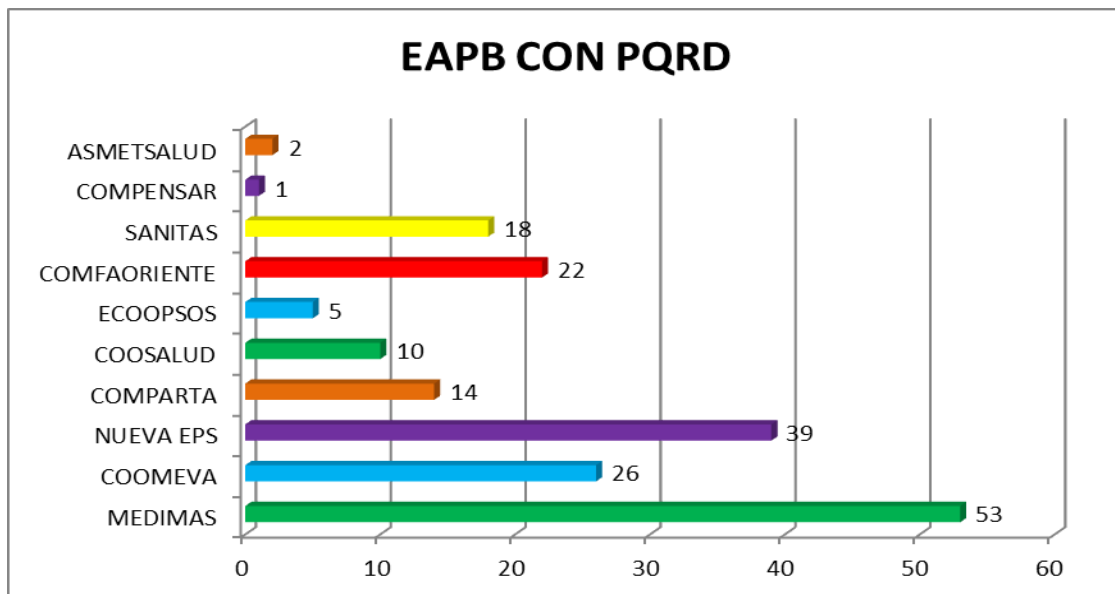


El anterior gráfico informa cuantas PQRD se registraron durante el IV trimestre del año 2020, contra las instituciones de salud ante la oficina del SAC del Instituto Departamental de Salud; EAPB del régimen Contributivo y Subsidiado con 190 casos, seguido por las IPS con 93 quejas, ESES 29, entidades de Régimen especial 12 y 3 en otras que corresponden a instituciones públicas y privadas, también se registraron 2896 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	53	28,0%
COOMEVA	26	14,0%
NUEVA EPS	39	20,52%
COMPARTA	14	7,36%
COOSALUD	10	5,26%
ECOOPSOS	5	2,63%
COMFAORIENTE	22	11,57%
SANITAS	18	9,47%
COMPENSAR	1	0,52%
ASMETSALUD	2	1.05%
TOTAL	190	100%



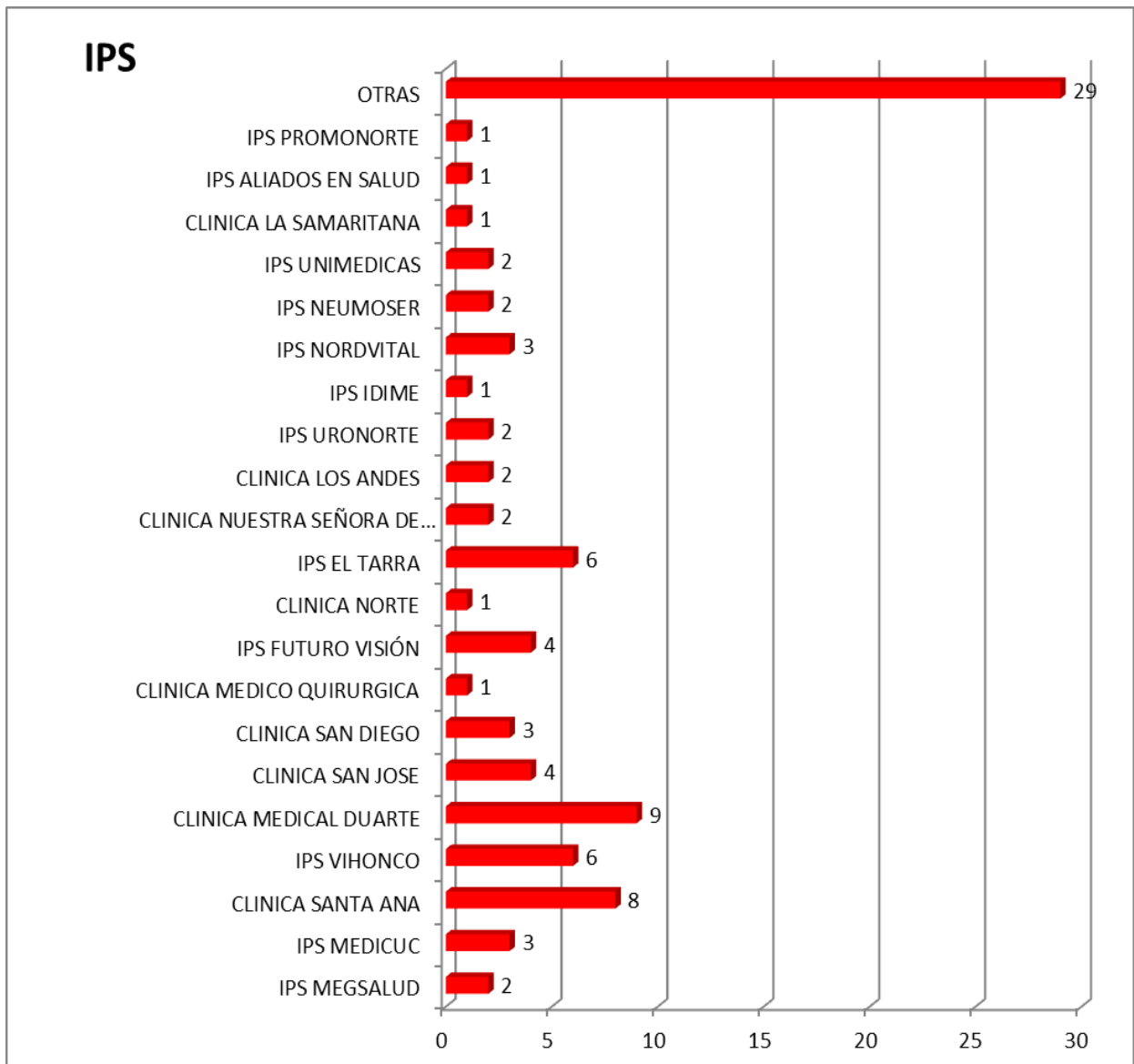


El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que instauraron peticiones, quejas, reclamos y denuncias, contra las EAPB, de los 3223 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 190 personas se quejaron contra estas entidades de salud. Cabe destacar que la EAPB con mayor N° de casos fue Medimas (53) que equivale al 28%, seguida por Nueva EPS (39), Coomeva (26) Comfaoriente (22) Sanitas (18) Comparta con (14) entre otras.

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

IPS CON PQRD	Nº PQRD	%
IPS MEGSALUD	2	2,15%
IPS MEDICUC	3	3,22%
CLINICA SANTA ANA	8	8,60%
IPS VIHONCO	6	6,45%
CLINICA MEDICAL DUARTE	9	9,67%
CLINICA SAN JOSE	4	4,30%
CLINICA SAN DIEGO	3	3,22%
CLINICA MEDICO QUIRURGICA	1	1,07%
IPS FUTURO VISIÓN	4	4,30%
CLINICA NORTE	1	1,07%
IPS EL TARRA	6	6,45%
CLINICA NUESTRA SEÑORA DE TORCOROMA	2	2,15%
CLINICA LOS ANDES	2	2,15%
IPS URONORTE	2	2,15%
IPS IDIME	1	1,07%
IPS NORDVITAL	3	3,22%
IPS NEUMOSER	2	2,15%
IPS UNIMEDICAS	2	2,15%
CLINICA LA SAMARITANA	1	1,07%
IPS ALIADOS EN SALUD	1	1,07%
IPS PROMONORTE	1	1,07%
OTRAS	29	31,18%
TOTAL	93	100%







El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que radicaron peticiones, quejas, reclamos y denuncias, contra las IPS del departamento, de los 3223 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 93 personas radicaron quejas contra las IPS (Instituciones prestadoras de servicios de Salud). Cabe destacar que las IPS con mayor N° de quejas fueron la clínica Santa Ana (8) Clínica Medical Duarte (9) IPS VIHONCO (6) entre otras.

10. Distribución correspondiente a los Motivos de queja, que se radicaron durante el cuarto trimestre de 2020, 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	64	1,98%
Demora En La Autorización De Procedimientos Médicos	50	1,55%



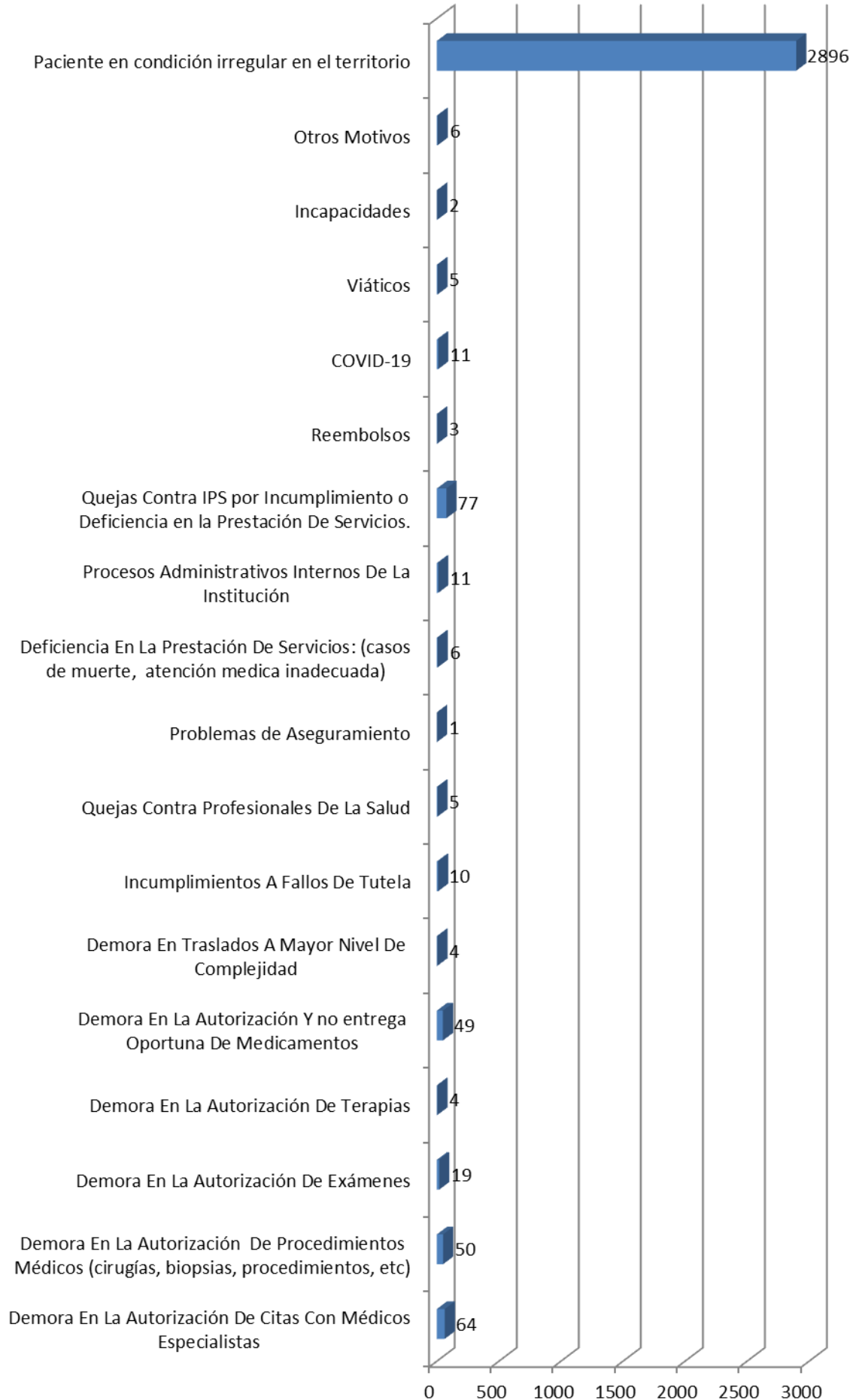
 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION EXTERNA</p>	<p>Página 11 de 21</p>



(cirugías, biopsias, procedimientos, etc)		
Demora En La Autorización De Exámenes	19	0,58%
Demora En La Autorización De Terapias	4	0,12%
Demora En La Autorización Y no entrega Oportuna De Medicamentos	49	1,52%
Demora En Traslados A Mayor Nivel De Complejidad	4	0,12%
Incumplimientos A Fallos De Tutela	10	0,31%
Quejas Contra Profesionales De La Salud	5	0,15%
Problemas de Aseguramiento	1	0,03
Deficiencia En La Prestación De Servicios: (casos de muerte, atención medica inadecuada)	6	0,18%
Procesos Administrativos Internos De La Institución	11	0,34%
Quejas Contra IPS por Incumplimiento o Deficiencia en la Prestación De Servicios.	77	2,38%
Reembolsos	3	0,09%
COVID-19	11	0,34%
Viáticos	5	0,15%
Incapacidades	2	0,06%
Otros Motivos	6	0,18%
Paciente en condición irregular en el territorio	2896	90,0%
TOTAL	3223	100%



Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.
Teléfono: 5892105. Ext.117- 120- 180. – NIT: 890500890-3
Email pqrds@ids.gov.co director@ids.gov.co

MOTIVO DE QUEJA



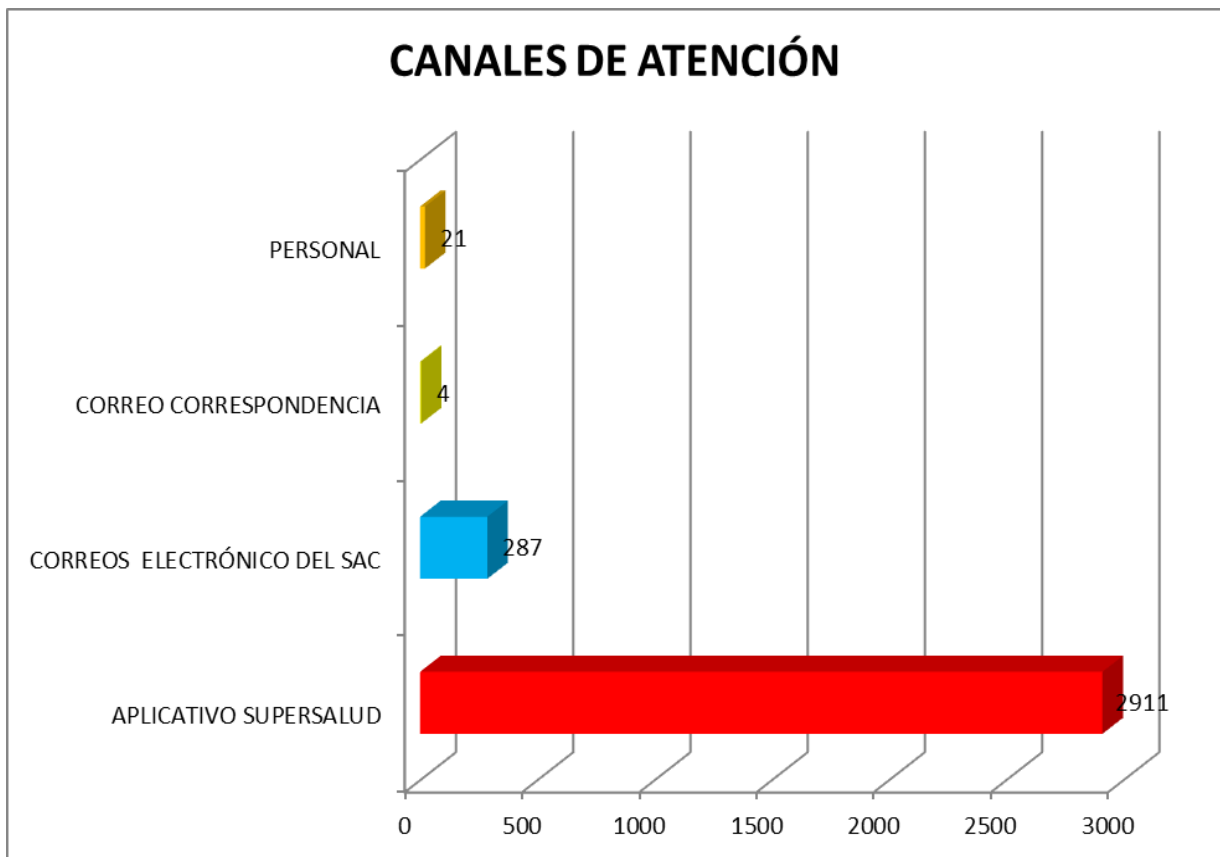
 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION EXTERNA</p>	<p>Página 13 de 21</p>

En el presente gráfico observamos los motivos por los cuales se recibieron peticiones, quejas, reclamos y denuncias. De las 3223 recepcionadas, 49 usuarios se quejaron por la demora en la autorización y/o no entrega oportuna de medicamentos, 64 usuarios manifestaron su inconformidad, por la demora en la autorización y/o programación de citas con médicos especialistas, 50 por la demora en la autorización y/o programación de procedimientos médicos (cirugías, biopsias, etc), se recibieron 4 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) las cuales se trasladaron por competencia a la oficina de Vigilancia y Control, así mismo se hizo traslado a esta dependencia de 77 quejas contra IPS por incumplimiento en la prestación de servicios. También se recibieron 2896 quejas de población migrante que el HUEM reporta a la Supersalud contra el IDS sin ningún motivo específico, solo informando “*ha ingresado paciente 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 cuarto trimestre del 2020 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	2911	90,31%
CORREOS ELECTRÓNICO DEL SAC	287	8,90%
CORREO CORRESPONDENCIA	4	0,12%
PERSONAL	21	0,65%
TOTAL	3223	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 3223 tramitadas, se recibieron 287 por medio de los correos electrónicos de la oficina del SAC pqrsd@ids.gov.co sacids2010@gmail.com y la página web buzón de quejas, 2911 a través del aplicativo Gestión PQRD de la Supersalud, así mismo se radicaron 4 a través del correo de correspondencia correspondencia@ids.gov.co y 21 de forma presencial en la oficina del SAC, estos canales se utilizaron según el anterior grafico en el IV trimestre del 2020.

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 2020, en los diferentes canales de atención de la oficina Servicio de atención a la comunidad del IDS.

MUNICIPIOS	Nº USUARIOS	%
Abrego	2	0.06
Cacota	1	0.03
Chinacota	2	0.06
Cúcuta	3126	97%
Durania	1	0.03
El Tarra	26	0,80
El Carmen	2	0.06
El Zulia	3	0,09





Herran	1	0.03
Los Patios	2	0.06
Ocaña	14	0,43
Pamplona	12	0,37
Teorama	3	0,09
San Cayetano	1	0.03
Salazar	13	0,40
Tibu	3	0,09
Villa Caro	1	0.03
Villa del Rosario	7	0,21
Fuera del Departamento	3	0,09
TOTAL	3223	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 3126 que equivalen al 97% de la población atendida, seguido por el



 <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: 05</p>	<p>COMUNICACION EXTERNA</p>	<p>Página 16 de 21</p>

municipio de El Tarra (26) Ocaña (14) Salazar de las palmas (13) Pamplona (12) 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	83
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

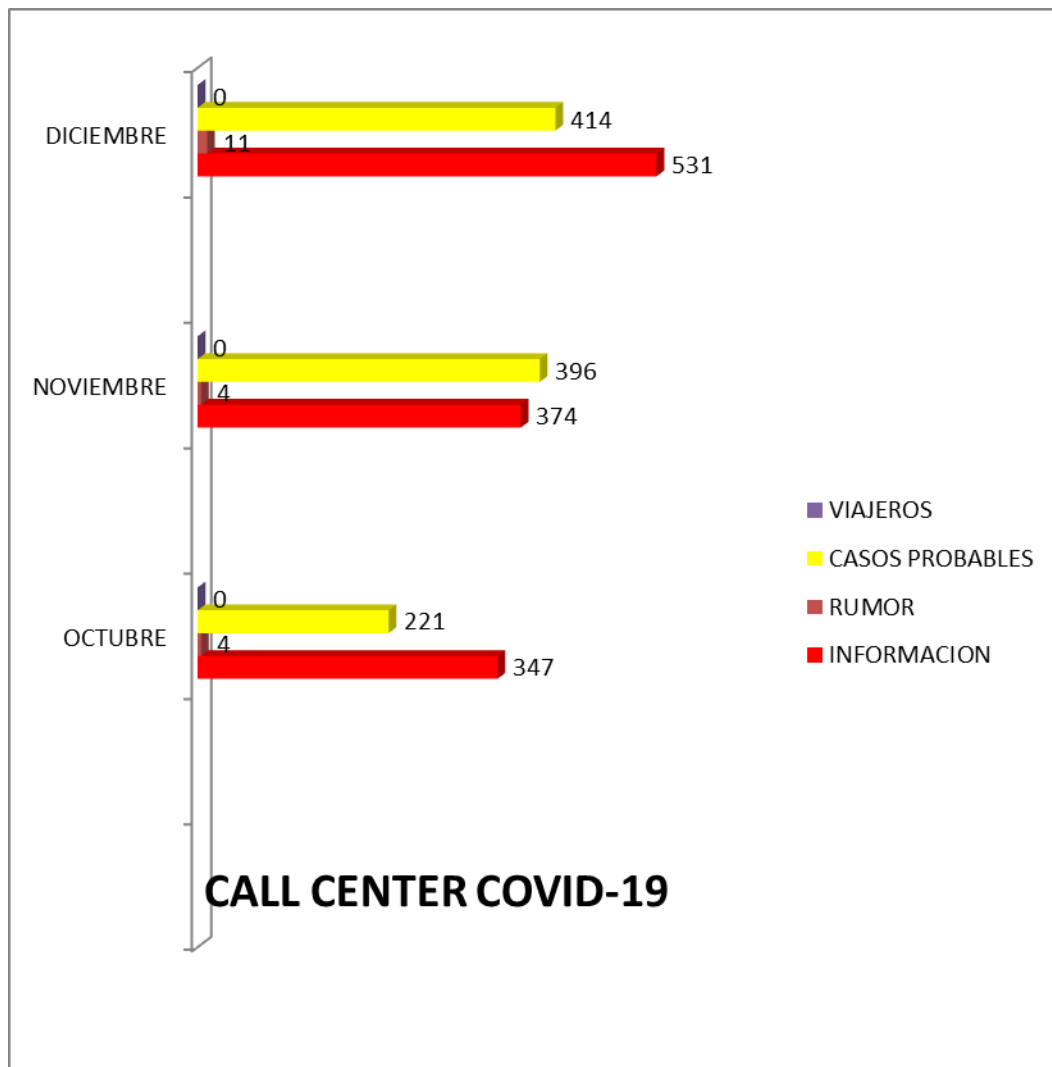
El anterior cuadro nos muestra las solicitudes de información recibidas a través del correo electrónico y página web del Instituto Departamental de Salud. De las 83 solicitudes de información recibidas por estos medios, se trasladaron 49 a la oficina de Recursos Humanos, 4 registros profesionales, 6 al subgrupo de Vigilancia y Control, 11 al grupo de Salud Pública, y 7 a Prestación de Servicios, entre otras, 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
OCTUBRE	347	4	221	0	572
NOVIEMBRE	374	4	396	0	774
DICIEMBRE	531	11	414	0	956
TOTAL	1252	19	1031	0	2302



Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.
Teléfono: 5892105. Ext.117- 120- 180. – NIT: 890500890-3
Email pqrds@ids.gov.co director@ids.gov.co

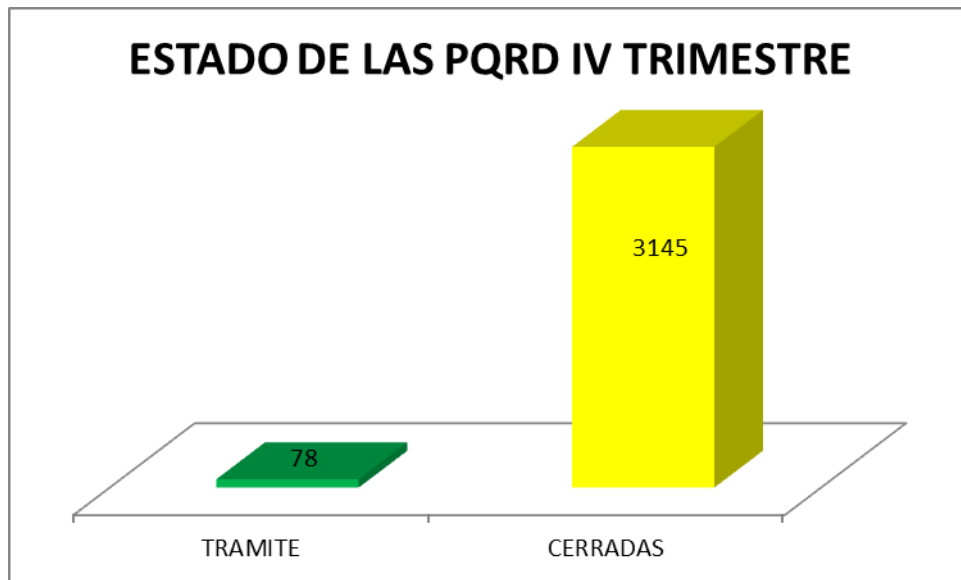


El anterior grafico nos muestra el número de llamadas recibidas a través de las líneas de celular 3202714512, 3112133711, 3202714509, 3174406594 y línea fija (037)5892107 del Call Center Covid-19 del instituto Departamental de Salud, donde un equipo especializado y capacitado, responde diariamente de 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 IV trimestre del 2020.

ESTADO PQRD del IV trimestre 2020		
TRAMITE	78	2,0%
CERRADAS	3145	98 %
TOTAL	3223	100%

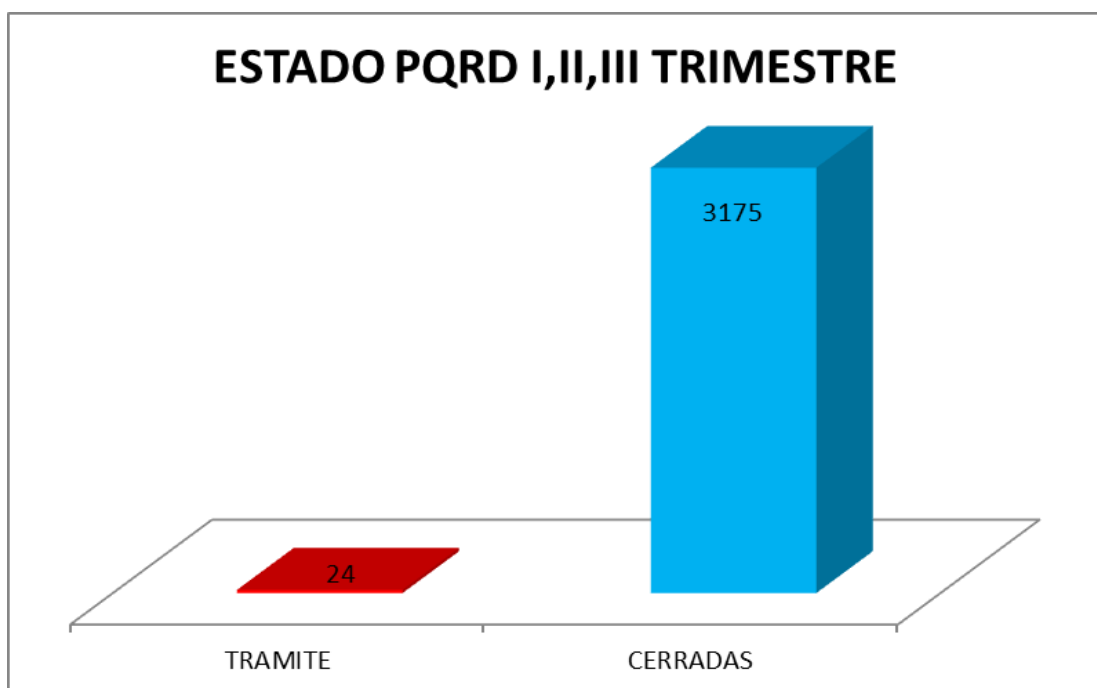






De las 3223 PQRD recibidas en el cuarto trimestre del 2020 (octubre, noviembre y diciembre), se encuentran en trámite 78 que equivalen al 2,0% y cerradas 3145 para un 98% de la población atendida.

16. Estado de las Peticiones, quejas, reclamos y denuncias, tramitadas a través de la oficina del SAC, durante el primer, segundo y tercer trimestre del año 2020.

ESTADO PQRD I, II y III trimestre 2020		
TRAMITE	24	0,75%
CERRADAS	3175	99,25%
TOTAL	3199	100%

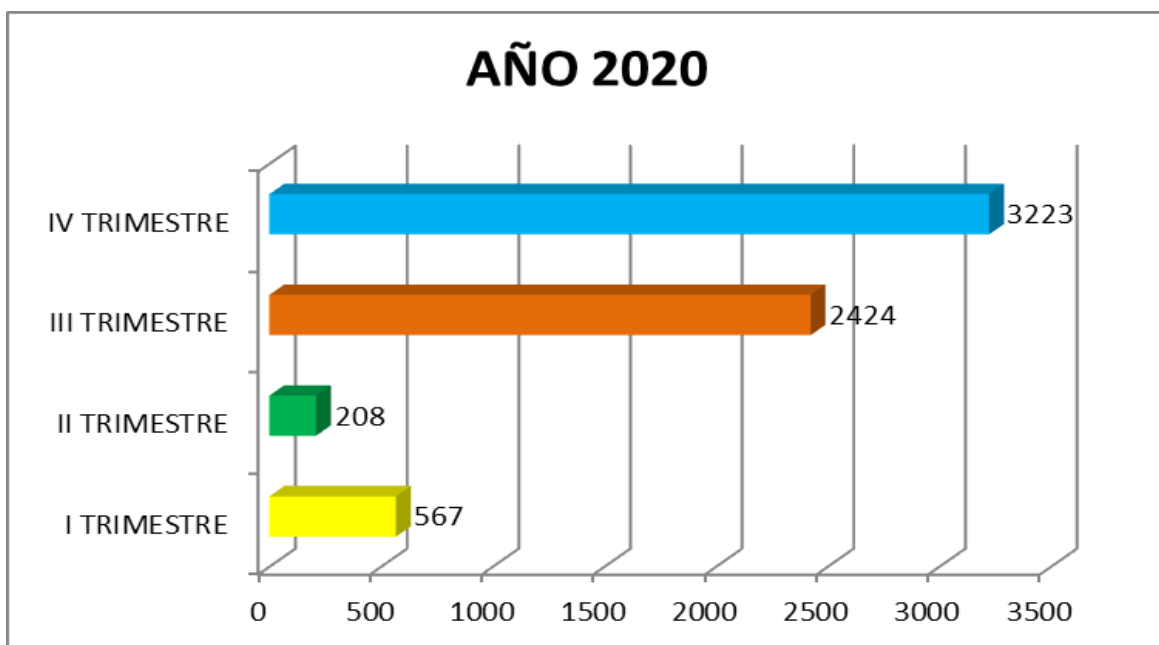


 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION EXTERNA</p>	<p>Página 19 de 21</p>

Las PQRD que están en trámite, obedece a que 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.

17. Total de las Peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recibidas y tramitadas a través de la oficina del SAC, durante la vigencia 2020

AÑO 2020	# PQRD
I TRIMESTRE	567
II TRIMESTRE	208
III TRIMESTRE	2424
IV TRIMESTRE	3223
TOTAL	6422





Podemos observar en la gráfica, hay un aumento considerable en el número de quejas, en el segundo semestre del año, ya que en el primer trimestre se recibieron 567, en el último fueron 3223.

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



 <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: 05</p>	<p>COMUNICACION EXTERNA</p>	<p>Página 20 de 21</p>

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



Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.
Teléfono: 5892105. Ext.117- 120- 180. – NIT: 890500890-3
Email pqrds@ids.gov.co director@ids.gov.co

 <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: 05</p>	<p>COMUNICACION EXTERNA</p>	<p>Página 21 de 21</p>

pqrsd@ids.gov.co
sacids2010@gmail.com
 5892105 Ext. 117 – 120- 180



Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.
 Teléfono: 5892105. Ext.117- 120- 180. – NIT: 890500890-3
 Email pqrsd@ids.gov.co director@ids.gov.co