

 <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 17</p>

**INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS DEL IV TRIMESTRE 2019
(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 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; 2 peticiones, 651 quejas, reclamos 0, denuncias 0 y 0 sugerencias, para un total de 653.

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

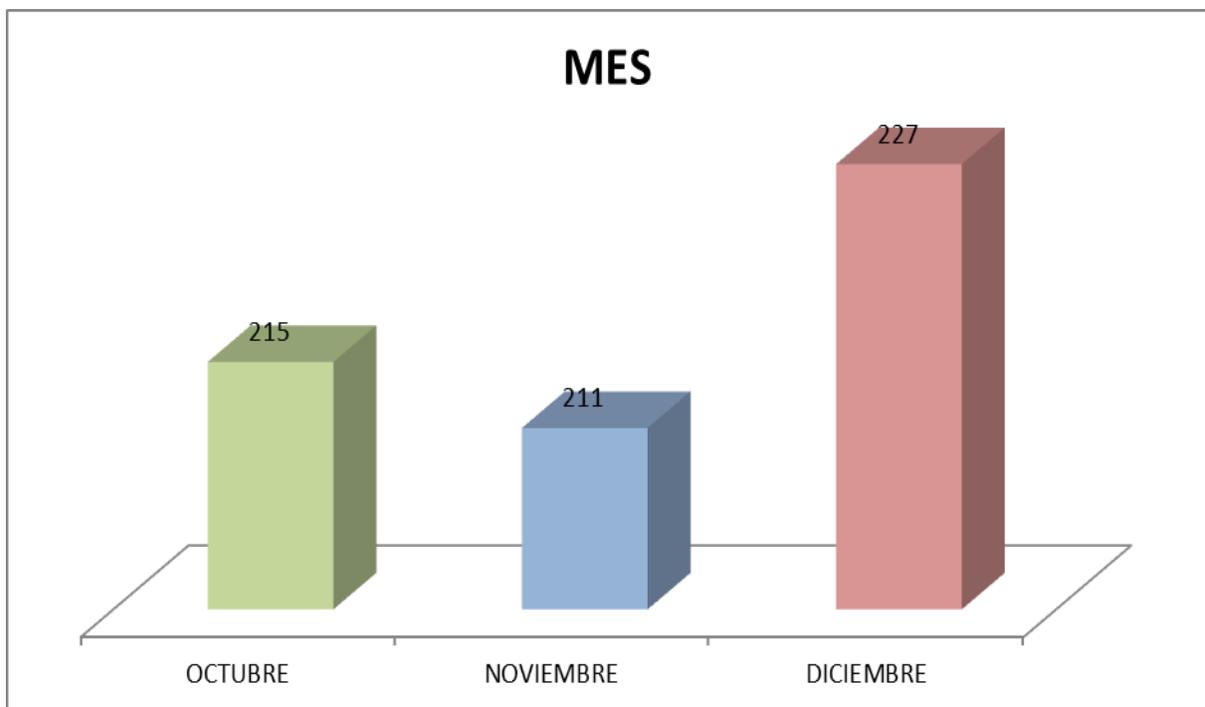


 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION EXTERNA</p>	<p>Página 2 de 17</p>

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DEL IV
TRIMESTRE DEL 2019
(OCTUBRE, NOVIEMBRE Y 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 2019.

MES	N. PQRD	%
OCTUBRE	215	32.92%
NOVIEMBRE	211	32,31%
DICIEMBRE	227	34,76%
TOTAL	653	100%



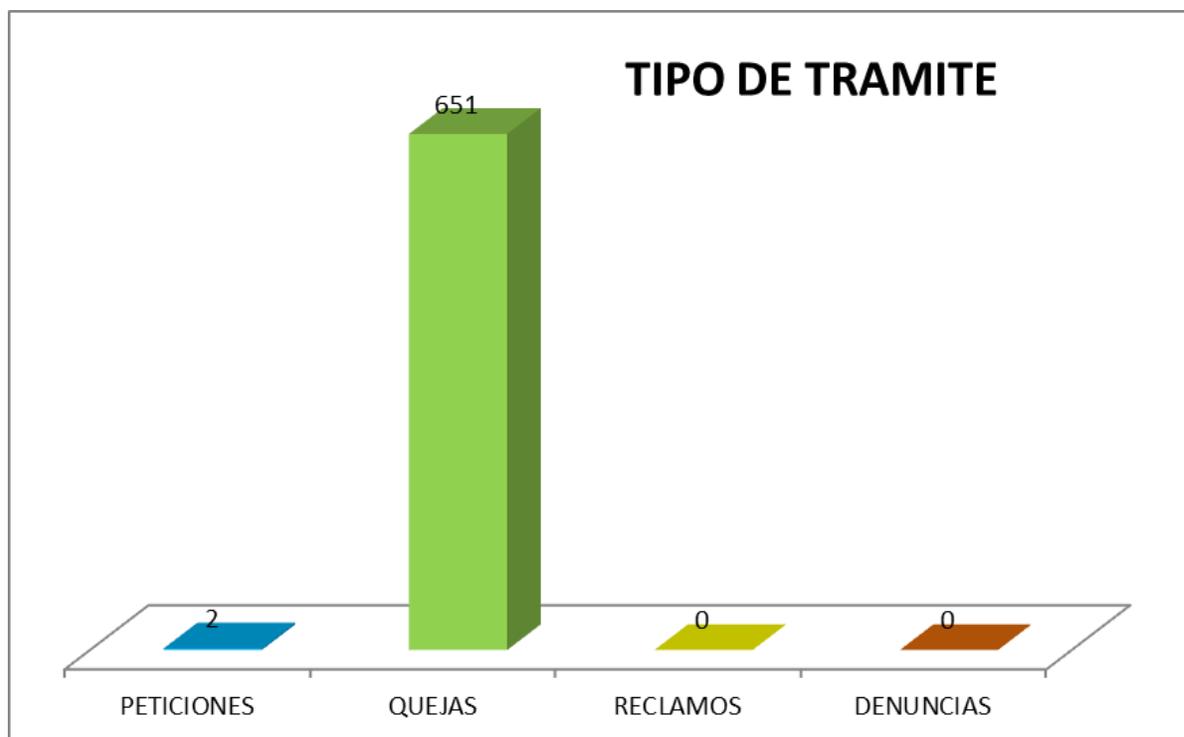
En el presente gráfico se ve reflejado el número de casos atendidos durante el cuarto trimestre del año 2019, correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que fueron recibidas y tramitadas, siendo diciembre el mes más representativo con 227 casos que equivalen al 34,76% de la población atendida, octubre con 215 PQRSD para un 32,92%, noviembre con 211 para un total de 653 PQRD recibidas.



 <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 3 de 17</p>

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

TIPO DE TRAMITE	N.	%
PETICIONES	2	0,30%
QUEJAS	651	99,69%
RECLAMOS	0	0
DENUNCIAS	0	0
TOTAL	653	100%

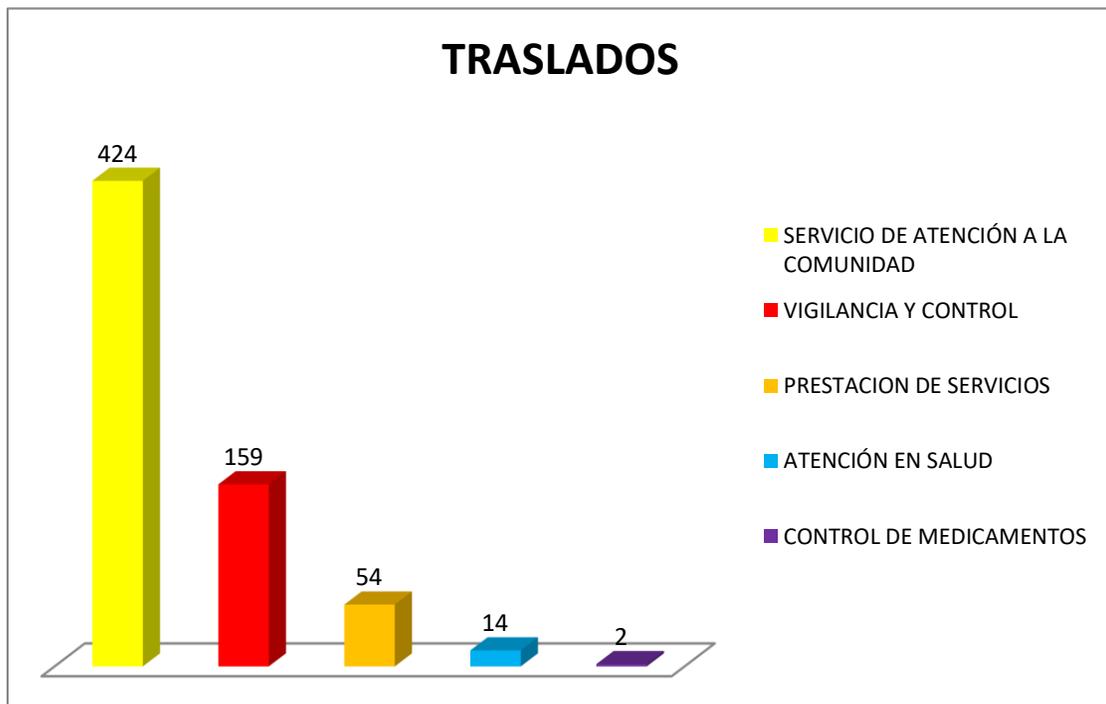


De acuerdo a los servicios, gestiones y trámites realizados, de los casos recibidos, 651 se tramitaron como quejas, lo cual equivale al 99,69% de la población atendida, 2 se recibieron como peticiones lo que nos muestra un 0,30%, de las PQRD recibidas contra las entidades de salud del departamento.

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	424	64,93 %
VIGILANCIA Y CONTROL	159	24,34%
PRESTACION DE SERVICIOS	54	8,26%
ATENCIÓN EN SALUD	14	2,14%
CONTROL DE MEDICAMENTOS	2	0,30%
TOTAL	653	100%



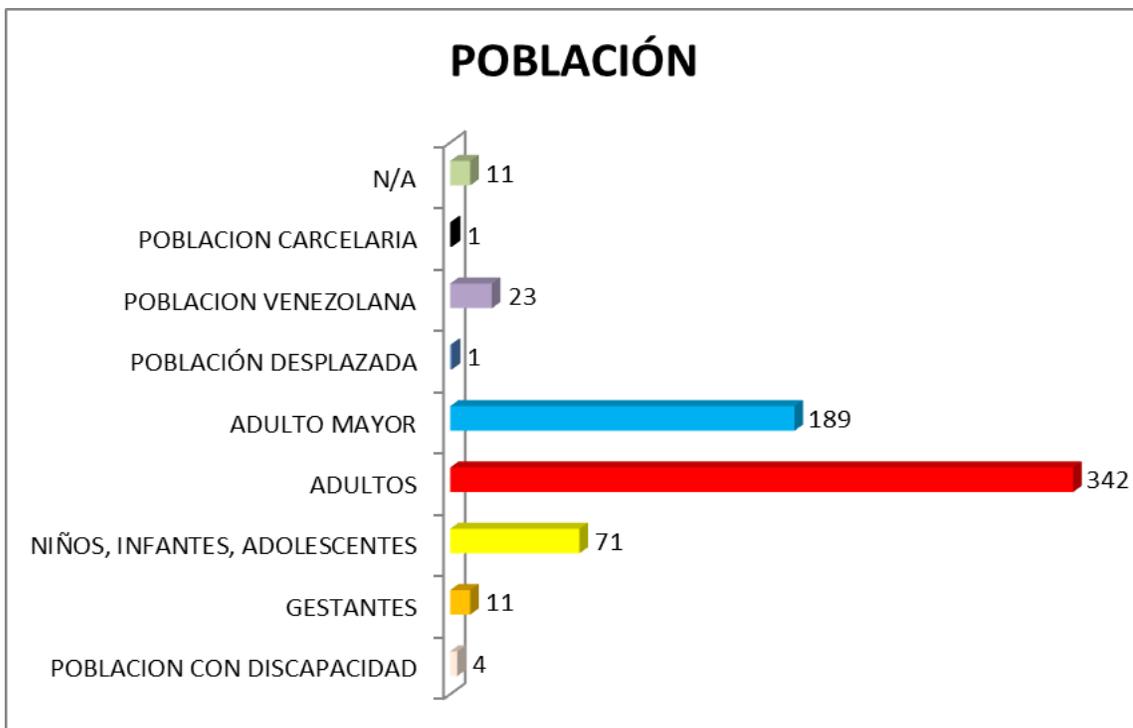


Según el gráfico de las 653 PQRD recibidas en los diferentes canales de recepción de servicio de atención al ciudadano; 159 se trasladaron al subgrupo de vigilancia y control, que equivalen 24,34% de la población, 54 al subgrupo de prestación de Servicios, 424 fueron gestionadas y tramitadas a través de la oficina de servicio de atención a la comunidad, para un 64,93% de las quejas recibidas y 14 al grupo de Atención en salud.

- Distribución correspondiente según el grupo poblacional de los usuarios atendidos durante el cuarto 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	%
POBLACION CON DISCAPACIDAD	4	0,61%
GESTANTES	11	1,68%
NIÑOS, INFANTES, ADOLESCENTES	71	10,87%
ADULTOS	342	52,37%
ADULTO MAYOR	189	28,94%
POBLACIÓN DESPLAZADA	1	0,15%
POBLACION VENEZOLANA	23	3,52%
POBLACION CARCELARIA	1	0,15%
N/A	11	1,68%
TOTAL	653	100%



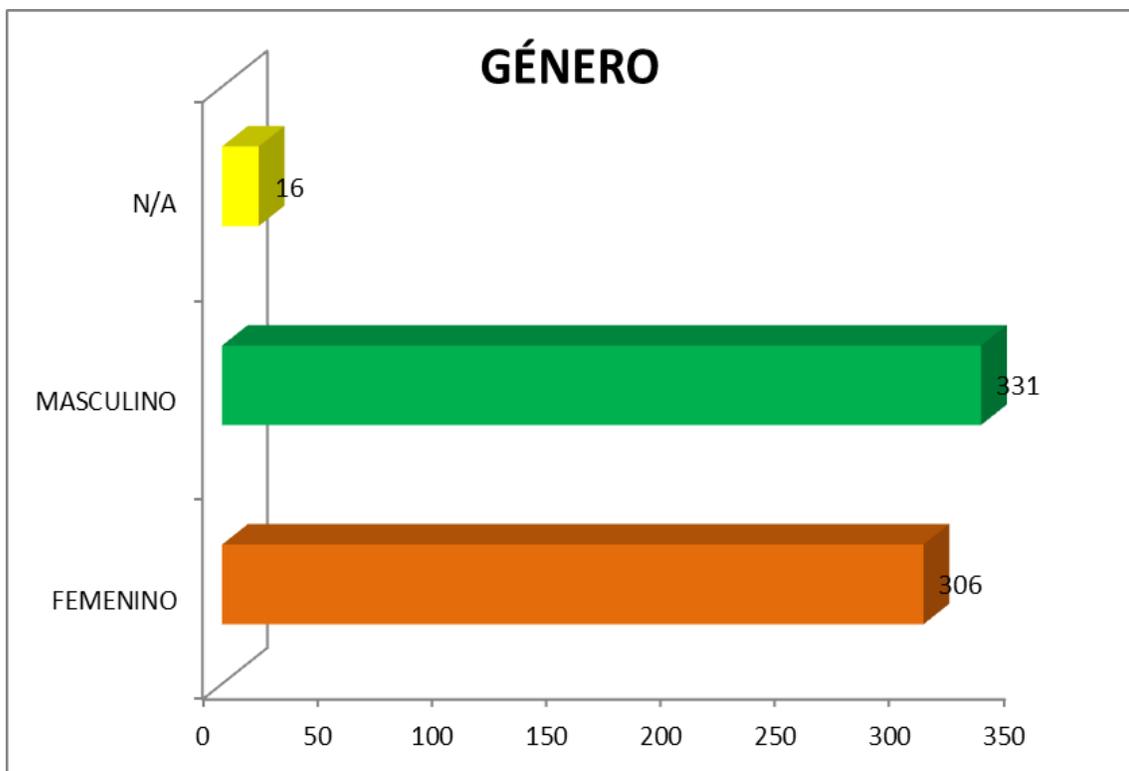


En el presente gráfico se representan las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, distribuidas según el grupo poblacional. De las 653 recepcionadas, 189 casos corresponden a usuarios mayores de 60 años correspondientes al grupo de adulto mayor, también encontramos el grupo adultos (19 – 59 años) con 342 personas atendidas, siendo este el grupo predominante correspondiente al 52,37% de la población, del grupo Niños Infantes y adolescentes 71 y de población venezolana 23 casos entre otros, durante el IV trimestre de 2019

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

GÉNERO	N- USUARIOS	%
FEMENINO	306	46,86%
MASCULINO	331	50,68 %
N/A	16	2,45%
TOTAL	653	100%



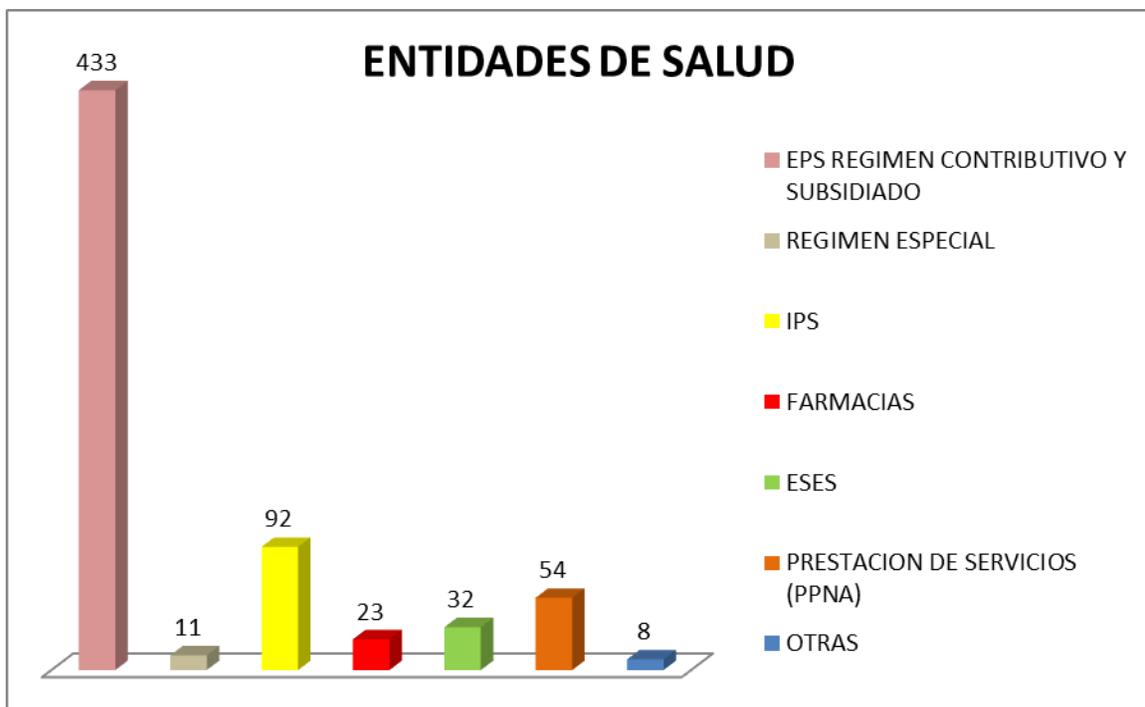


El anterior gráfico hace referencia al número de casos atendidos según el género, de los cuales 306 son del grupo femenino, que equivale a un 46,86% de la población atendida, 331 al masculino para un porcentaje de 50,68% y 16 en N/A, de las 653 quejas recibidas.

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

ENTIDADES DE SALUD	N° PQRD	%
EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO Y SUBSIDIADO	433	66,30%
REGIMEN ESPECIAL	11	1,68 %
IPS	92	14,08%
FARMACIAS	23	3,52%
ESES	32	4,90%
PRESTACION DE SERVICIOS (PPNA)	54	8,26%
OTRAS	8	1,22 %
TOTAL	653	100%



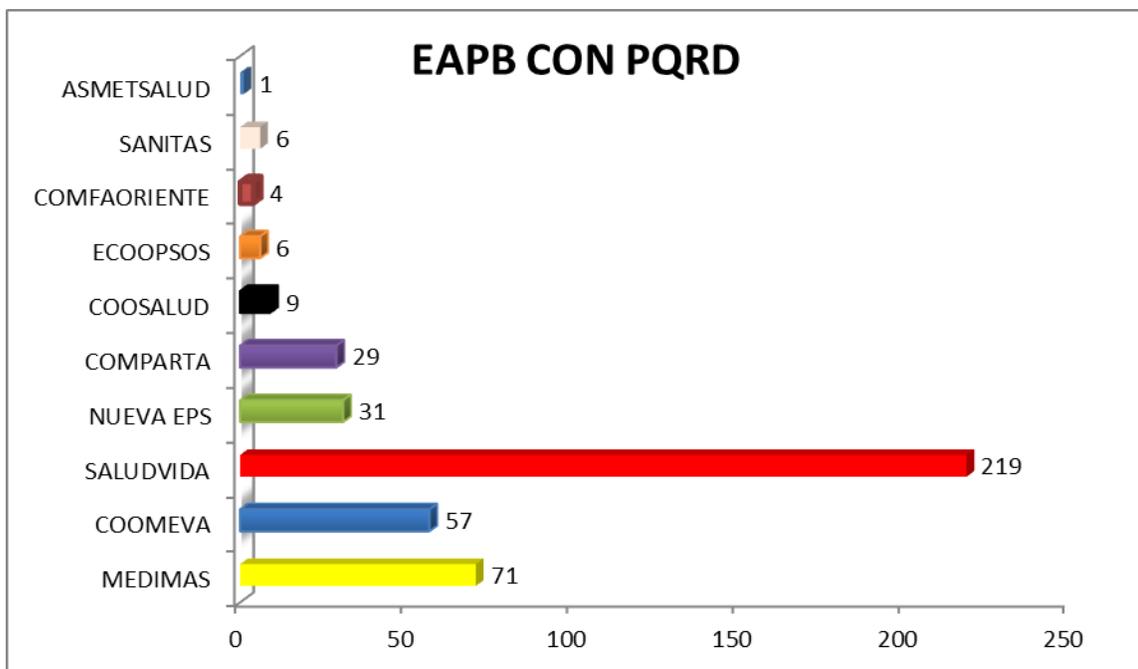


El anterior gráfico informa cuantas PQRD se registraron durante el IV trimestre del año 2019, contra las instituciones de salud ante la oficina del SAC del Instituto Departamental de Salud; EAPB del régimen Contributivo y Subsidiado con 433 casos que equivalen al 66,30%, seguido por las IPS con 92 quejas, Farmacias 23, ESES 32, entidades de Régimen especial 11 y 8 en otras que corresponden a instituciones públicas y privadas, también se registraron 54 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 CON PQRD	Nº PQRD	%
MEDIMAS	71	16,39%
COOMEVA	57	13,16%
SALUDVIDA	219	50,57%
NUEVA EPS	31	7,15%
COMPARTA	29	6,69%
COOSALUD	9	2,07%
ECOOPSOS	6	1,38%
COMFAORIENTE	4	0,92%
SANITAS	6	1,38%
ASMETSALUD	1	0,23%
TOTAL	433	100%



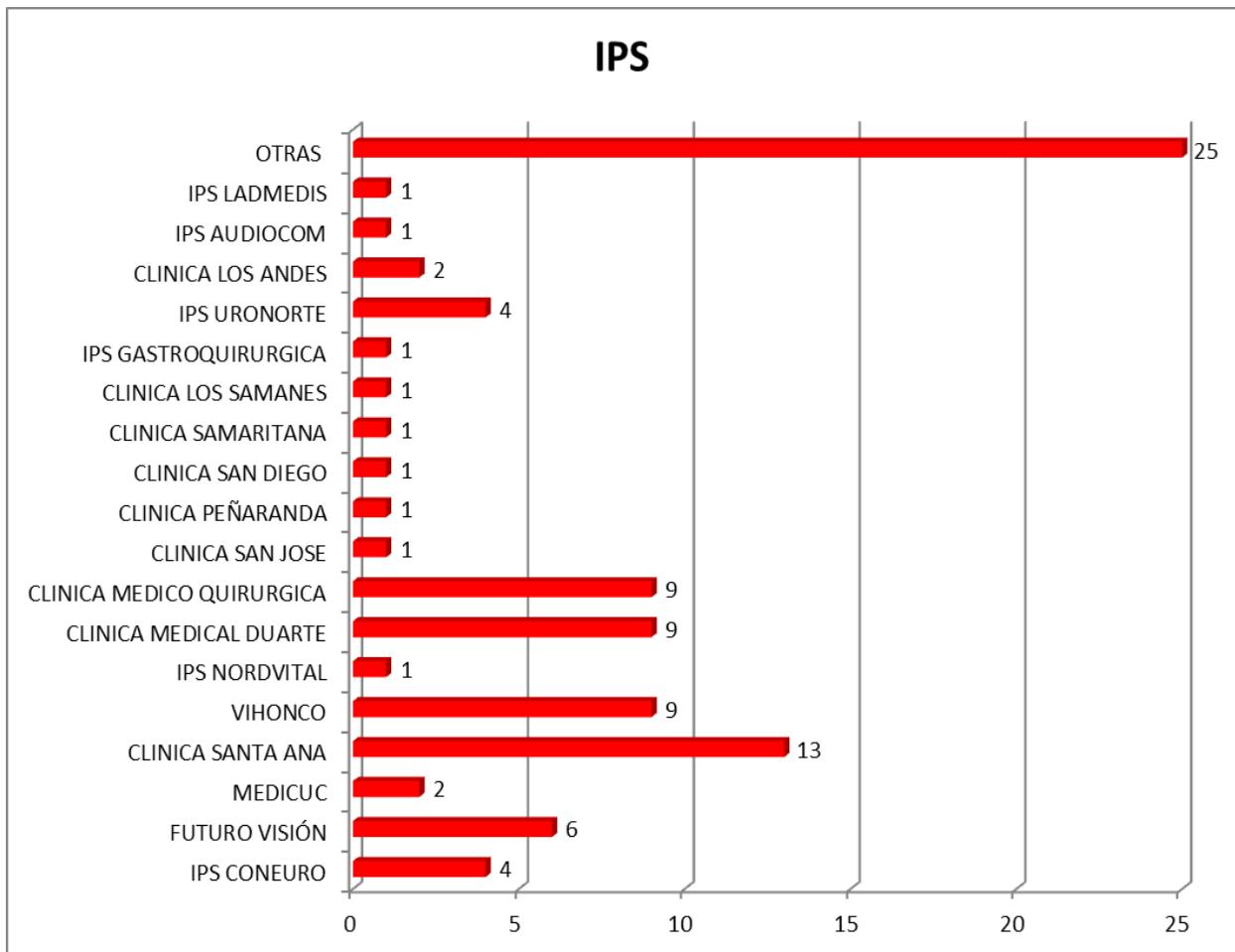


El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que instauraron peticiones, quejas, reclamos y denuncias, contra las EAPB, de los 653 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 433 personas se quejaron contra estas entidades de salud. Cabe destacar que la EAPB con mayor N° de casos fue Saludvida (219) que equivale al 50,57%, seguida por Medimas (71) Coomeva (57), Nueva EPS con (31) entre otras.

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

IPS CON PQRD	Nº PQRD	%
IPS CONEURO	4	4,34%
FUTURO VISIÓN	6	6,52%
MEDICUC	2	2,17%
CLINICA SANTA ANA	13	14,13%
VIHONCO	9	9,78%
IPS NORDVITAL	1	1,08%
CLINICA MEDICAL DUARTE	9	9,78%
CLINICA MEDICO QUIRURGICA	9	9,78%
CLINICA SAN JOSE	1	1,08%
CLINICA PEÑARANDA	1	1,08%
CLINICA SAN DIEGO	1	1,08%
CLINICA SAMARITANA	1	1,08%
CLINICA LOS SAMANES	1	1,08%
IPS GASTROQUIRURGICA	1	1,08%
IPS URONORTE	4	4,34%
CLINICA LOS ANDES	2	2,17%
IPS AUDIOCOM	1	1,08%
IPS LADMEDIS	1	1,08%
OTRAS	25	27,17%
TOTAL	92	100%



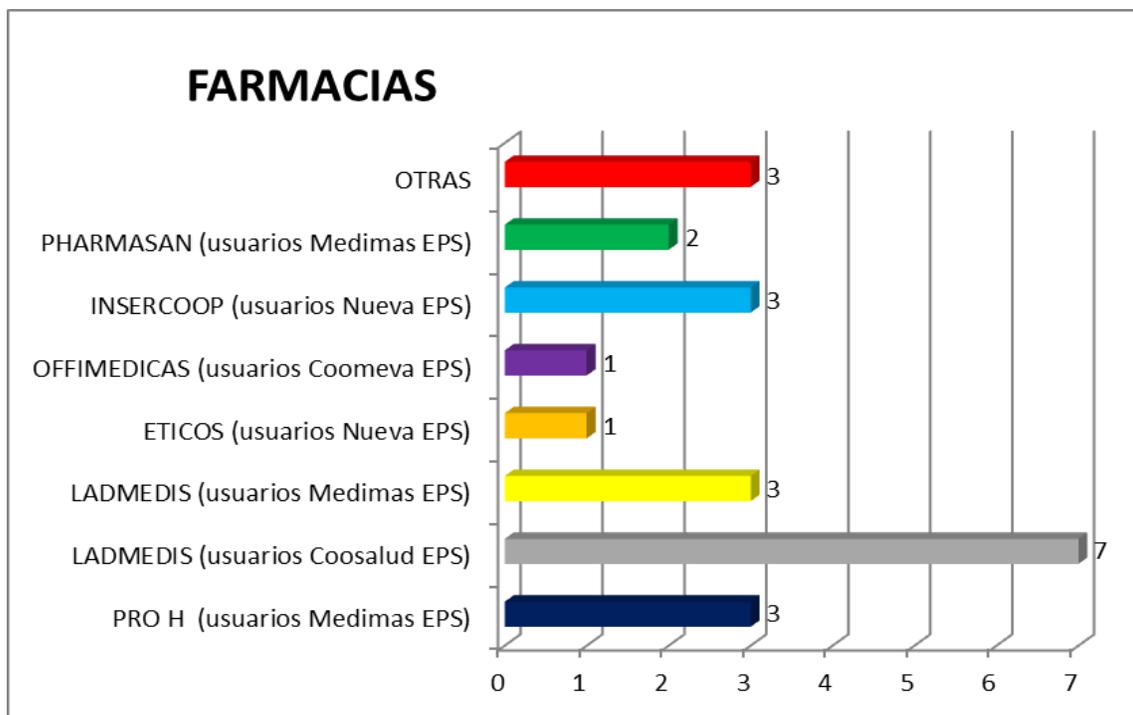


El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que radicaron peticiones, quejas, reclamos y denuncias, contra las IPS del departamento, de los 653 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 92 personas radicaron quejas contra las IPS (Instituciones prestadoras de servicios de Salud). Cabe destacar que la IPS con mayor N° de quejas fue la Clínica Santa Ana (13) que equivale al 14,13%, seguida por la clínica medical duarte (9), clínica médico quirúrgica (9) IPS VIHONCO con (9) entre otras.

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

FARMACIAS CON PQRD	Nº USUARIOS	%
PRO H (usuarios Medimas EPS)	3	13,04%
LADMEDIS (usuarios Coosalud EPS)	7	30,43%
LADMEDIS (usuarios Medimas EPS)	3	13,04%
ETICOS (usuarios Nueva EPS)	1	4,34%
OFFIMEDICAS (usuarios Coomeva EPS)	1	4,34%
INSERCOOP (usuarios Nueva EPS)	3	13,04%
PHARMASAN (usuarios Medimas EPS)	2	8,69%
OTRAS	3	13,04%
TOTAL	23	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 653 casos atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 23 personas se quejaron contra estas Farmacias que tienen convenios con diferentes EPS. La farmacia con mayor N° de quejas fue LADMEDIS de usuarios de la EPS COOSALUD (7) y MEDIMAS (3), seguido de PRO H por usuarios afiliados a la EPS MEDIMAS con (3), INSERCOOP de usuarios de la NUEVA EPS (3) entre otros.

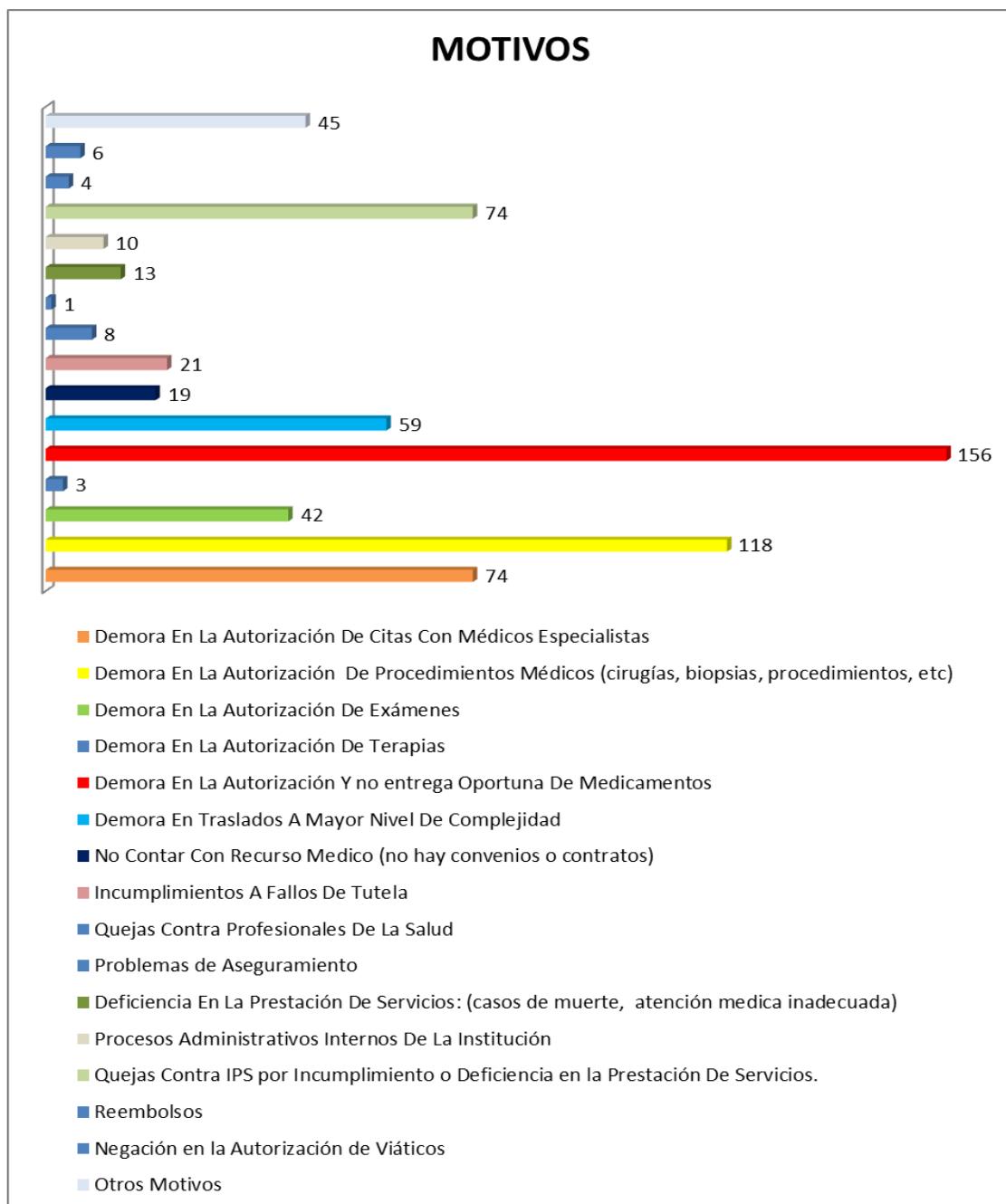
10. Distribución correspondiente a los Motivos de queja, que se radicaron durante el cuarto trimestre de 2019, a través de la oficina Servicio de atención a la comunidad.

MOTIVO DE LA QUEJA	Nº PQRD	%
Demora En La Autorización De Citas Con Médicos Especialistas	74	11,33%
Demora En La Autorización De Procedimientos Médicos (cirugías, biopsias, procedimientos, etc)	118	18,0%
Demora En La Autorización De Exámenes	42	6,43%
Demora En La Autorización De Terapias	3	0,45%
Demora En La Autorización Y no entrega Oportuna De Medicamentos	156	23,88%
Demora En Traslados A Mayor Nivel De Complejidad	59	9,03%
No Contar Con Recurso Medico (no hay convenios o contratos)	19	2,90%
Incumplimientos A Fallos De Tutela	21	3,21%
Quejas Contra Profesionales De La Salud	8	1,22%
Problemas de Aseguramiento	1	0,15%



 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD <small>NORTE DE SANTANDER</small>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander <small>Instituto Departamental de Salud</small>
Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05	COMUNICACION EXTERNA	Página 11 de 17

Deficiencia En La Prestación De Servicios: (casos de muerte, atención medica inadecuada)	13	1,99%
Procesos Administrativos Internos De La Institución	10	1,53%
Quejas Contra IPS por Incumplimiento o Deficiencia en la Prestación De Servicios.	74	11,33%
Reembolsos	4	0,61%
Negación en la Autorización de Viáticos	6	0,91%
Otros Motivos	45	6,89%
TOTAL	653	100%



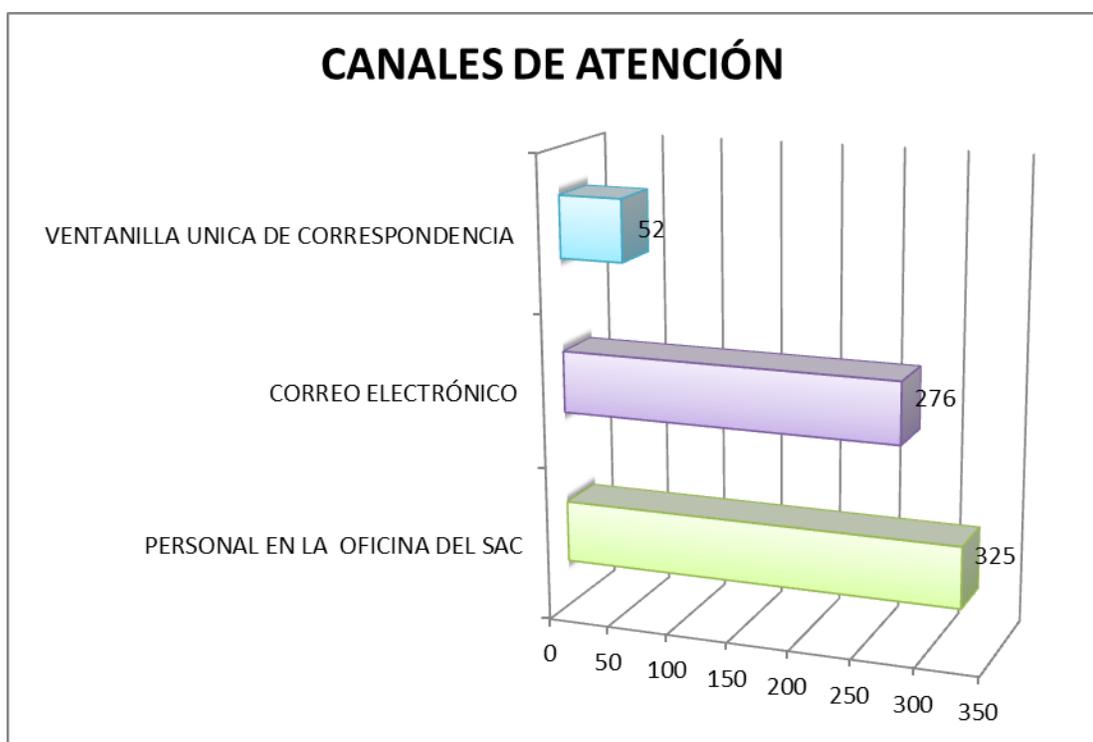
Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.
 Teléfonos: 5892105 ext. 120 -180-117 Email - pqrds@ids.gov.co
www.ids.gov.co

 <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 12 de 17</p>

En el presente gráfico observamos los motivos por los cuales se recibieron peticiones, quejas, reclamos y denuncias. De las 653 recepcionadas, 156 usuarios se quejaron por la demora en la autorización y/o no entrega oportuna de medicamentos, lo que equivale al 23,88% de la población atendida, 74 usuarios manifestaron su inconformidad, por la demora en la autorización y/o programación de citas con médicos especialistas, 118 por la demora en la autorización y/o programación de procedimientos médicos (cirugías, biopsias, etc), se recibieron 59 quejas por la demora en traslados a mayor nivel de complejidad (IV nivel), 13 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 74 quejas contra IPS por incumplimiento en la prestación de servicios.

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 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	325	49,77%
CORREO ELECTRÓNICO	276	42,26%
VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA	52	7,96%
TOTAL	653	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 13 de 17</p>

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 653 recibidas, 325 se realizaron personalmente en la oficina del SAC, que equivale al 49,77% de las personas atendidas, 276 por medio del correo electrónico de la oficina del SAC pqrds@ids.gov.co , 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 52 PQRD en la ventanilla única de correspondencia. Estos canales se utilizaron según el anterior grafico en el IV 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 cuarto trimestre de 2019, en los diferentes canales de atención de la oficina Servicio de atención a la comunidad del IDS.

MUNICIPIOS	Nº USUARIOS	%
Abrego	20	3,06%
Bochalema	1	0,15%
Bochalema	7	1,07%
Cúcuta	507	77,64%
Cucutilla	1	0,15%
Durania	3	0,45%
El Tarra	1	0,15%
El Zulia	6	0,91%
Gramalote	1	0,15%
Herrán	1	0,15%
Labateca	1	0,15%
Los Patios	6	0,91%
Lourdes	3	0,45%
Ocaña	17	2,60%
Pamplona	15	2,29%
Sardinata	3	0,45%
Santiago	10	1,53%
Tibu	9	1,37%
Toledo	4	0,61%
Villa del Rosario	35	5,35%
TOTAL	653	100%



Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.
Teléfonos: 5892105 ext. 120 -180-117 Email - pqrds@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 507 que equivalen al 77,64% de la población atendida, seguido por el municipio de Villa del Rosario (35), Ocaña (17) y Pamplona (15) 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 cuarto trimestre del 2019.

ESTADO PQRD IV trimestre 2019		
TRAMITE	165	25,26%
CERRADAS	488	74,73%
TOTAL	653	100%

De las 653 PQRD recibidas en el cuarto trimestre del 2019 (octubre, noviembre y diciembre), se encuentran en trámite 165 que equivale al 25,26% y cerradas 488 para un 74,73% de la población atendida.



 <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 15 de 17</p>

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

ESTADO PQRSD I , II y III trimestre 2019		
TRAMITE	81	4,40%
CERRADAS	1759	95,59%
TOTAL	1840	100%

De las 1840 PQRD recibidas durante el primer, segundo y tercer trimestre (enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto y septiembre) se encuentran en trámite 81 que corresponde al 4,40% y finalizadas 1759 para un 95,59% 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 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”.



 <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 17</p>

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 el 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.

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	7
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 4 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, todas se solucionaron en un tiempo estimado de 3 a 5 días.



 <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 17 de 17</p>

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
pqrsd@ids.gov.co
sacids2010@gmail.com
 5784988 Ext. 117 - 120



Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.
 Teléfonos: 5892105 ext. 120 -180-117 Email - pqrsd@ids.gov.co
www.ids.gov.co