
 <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 I TRIMESTRE 2020
(ENERO, FEBRERO Y MARZO)**

**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; 18 peticiones, 546 quejas, reclamos 0, denuncias 3 y 0 sugerencias, para un total de 567.

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

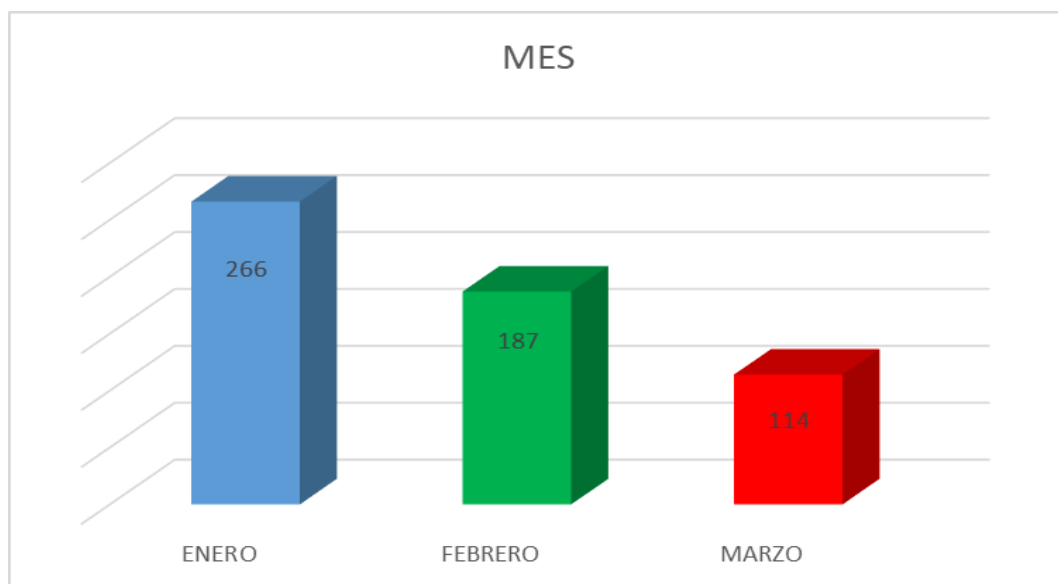


Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.
Teléfono: 5892105. Ext.117- 120- 180. – NIT: 890500890-3
Email pqrds@ids.gov.co director@ids.gov.co

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DEL I
TRIMESTRE DEL 2020
(ENERO, FEBRERO Y MARZO)**

1. Distribución mensual de las Peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recepcionadas en la Oficina de Servicio de Atención a la Comunidad, durante el primer trimestre de 2020.

MES	N. PQRD	%
ENERO	266	46,91%
FEBRERO	187	32,98%
MARZO	114	20,10%
TOTAL	567	100%

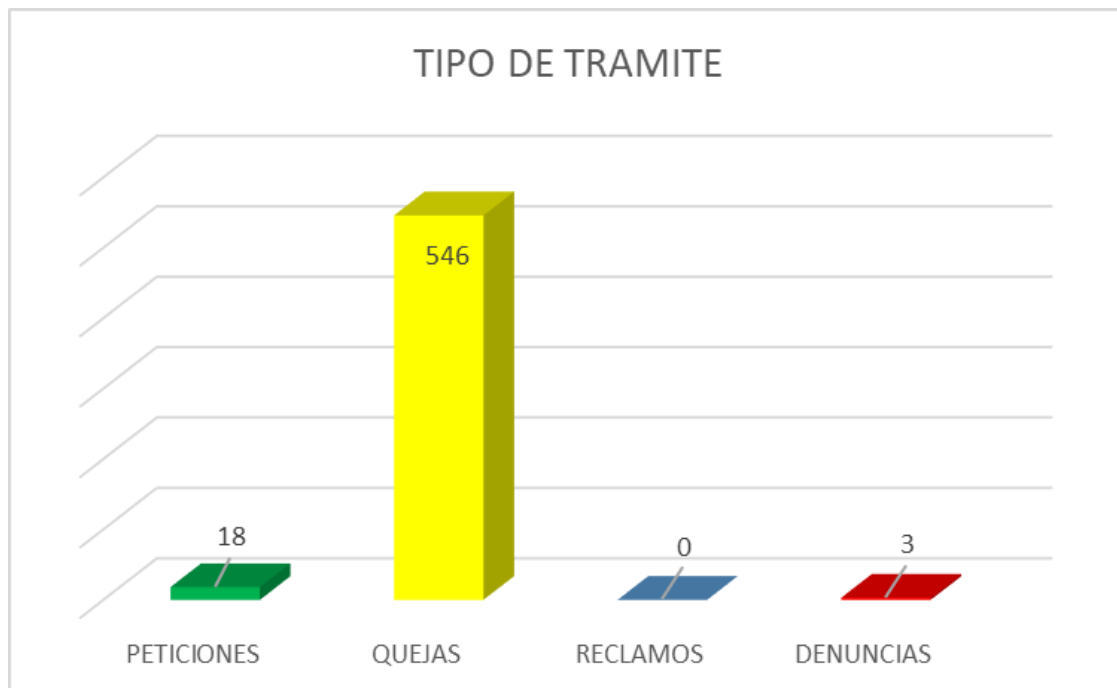


En el presente gráfico se ve reflejado el número de casos atendidos durante el cuarto primer del año 2020, correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que fueron recibidas y tramitadas, siendo enero el mes más representativo con 266 casos que equivalen al 46,91% de la población atendida, febrero con 187 PQRSD para un 32,98%, marzo con 114 para un total de 567 PQRD recibidas.

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

TIPO DE TRAMITE	N.	%
PETICIONES	18	3,17%
QUEJAS	546	96,29%
RECLAMOS	0	0
DENUNCIAS	3	0,52%
TOTAL	567	100%



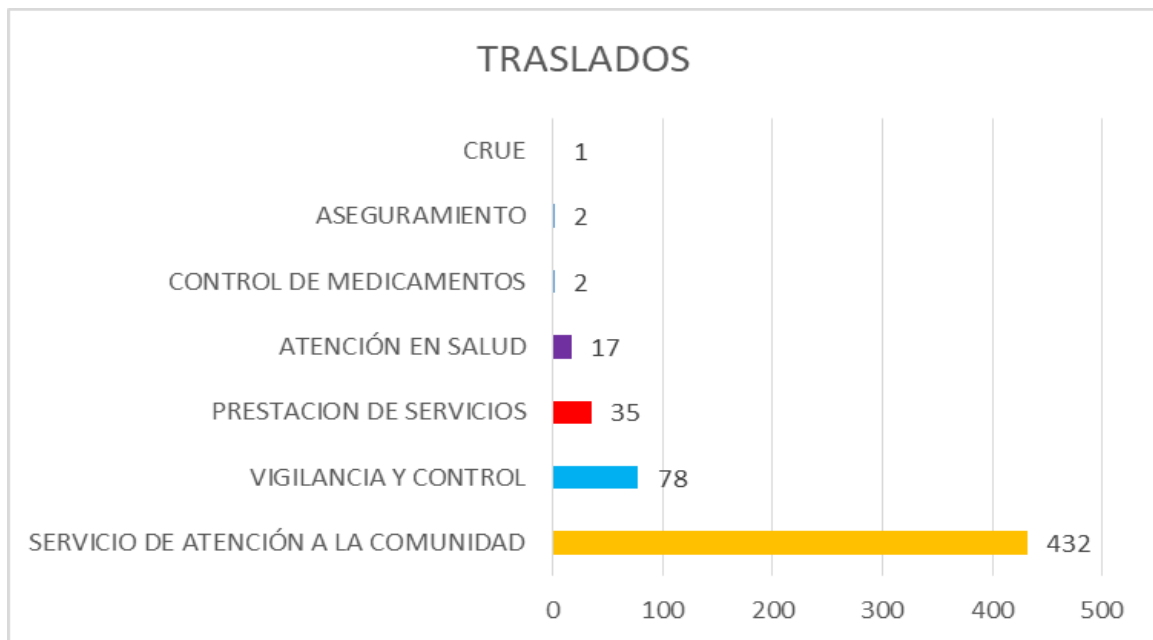


De acuerdo a los servicios, gestiones y trámites realizados, de los casos recibidos, 546 se tramitaron como quejas, lo cual equivale al 96,29% de la población atendida, 18 se recibieron como peticiones lo que nos muestra un 3,17% y 3 denuncias, de las PQRD recibidas contra las entidades de salud del 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	432	76,19 %
VIGILANCIA Y CONTROL	78	13,75%
PRESTACION DE SERVICIOS	35	6,17%
ATENCIÓN EN SALUD	17	2,99%
CONTROL DE MEDICAMENTOS	2	0,35%
ASEGURAMIENTO	2	0,35%
CRUE	1	0,17%
TOTAL	567	100%



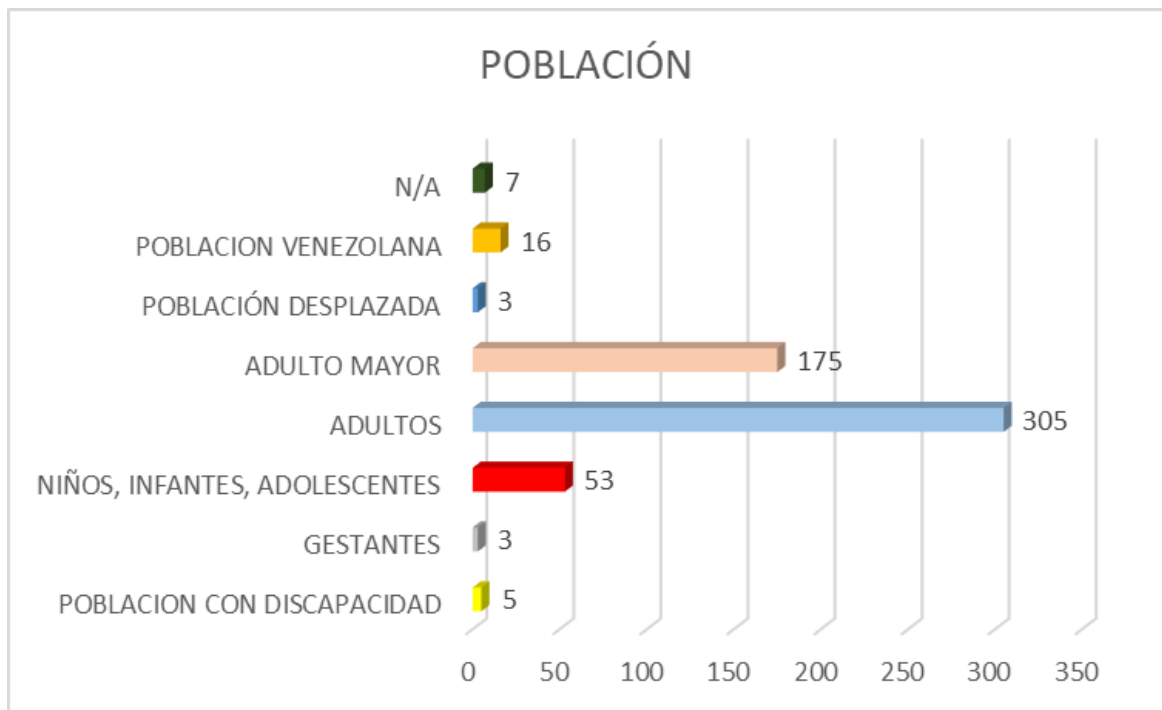


Según el gráfico de las 567 PQRD recibidas en los diferentes canales de recepción de servicio de atención al ciudadano; 78 se trasladaron al subgrupo de vigilancia y control, que equivalen 13,75% de la población, 35 al subgrupo de prestación de Servicios, 432 fueron gestionadas y tramitadas a través de la oficina de servicio de atención a la comunidad, para un 76,19% de las quejas recibidas y 17 al grupo de Atención en salud.

4. Distribución correspondiente según el grupo poblacional de los usuarios atendidos durante el primer trimestre del 2020 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	5	0,88%
GESTANTES	3	0,52%
NIÑOS, INFANTES, ADOLESCENTES	53	9,34%
ADULTOS	305	53,79%
ADULTO MAYOR	175	30,86%
POBLACIÓN DESPLAZADA	3	0,52%
POBLACION VENEZOLANA	16	2,82%
N/A	7	1,23%
TOTAL	567	100%



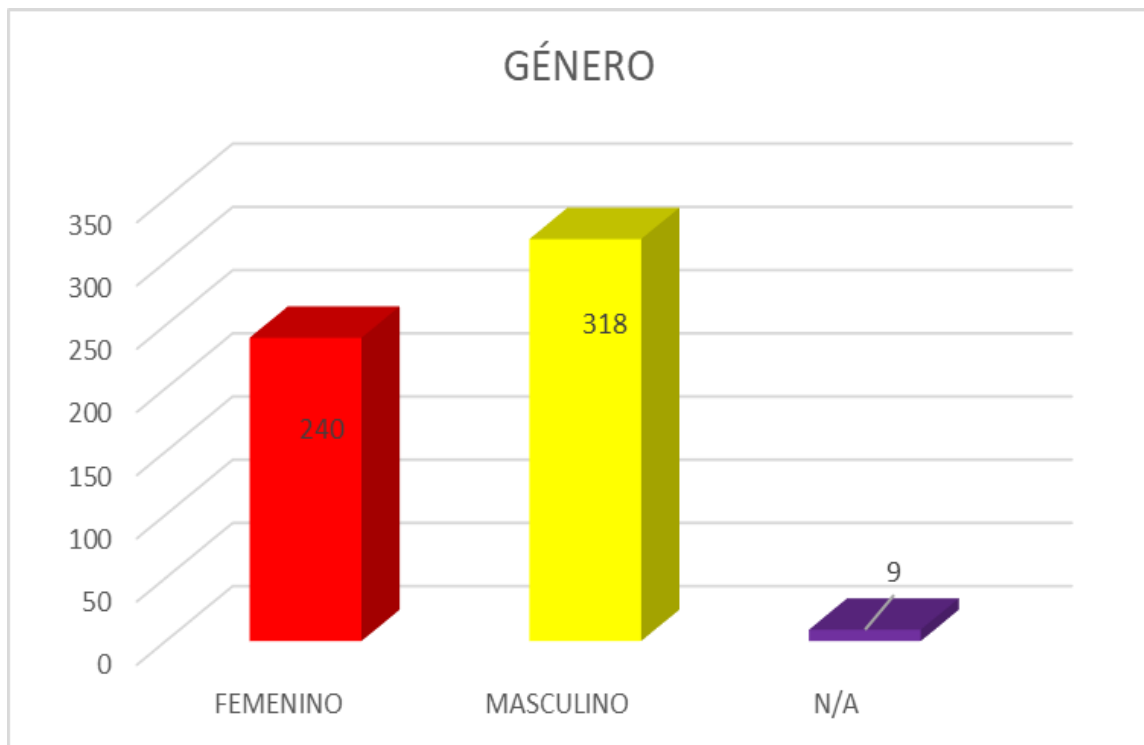


En el presente gráfico se representan las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, distribuidas según el grupo poblacional. De las 567 recepcionadas, 175 casos corresponden a usuarios mayores de 60 años correspondientes al grupo de adulto mayor, también encontramos el grupo adultos (19 – 59 años) con 305 personas atendidas, siendo este el grupo predominante correspondiente al 53,79% de la población, del grupo Niños Infantes y adolescentes 53 y de población venezolana 16 casos entre otros, durante el I trimestre de 2020

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

GÉNERO	N- USUARIOS	%
FEMENINO	240	42,32%
MASCULINO	318	56,08%
N/A	9	1,58%
TOTAL	567	100%



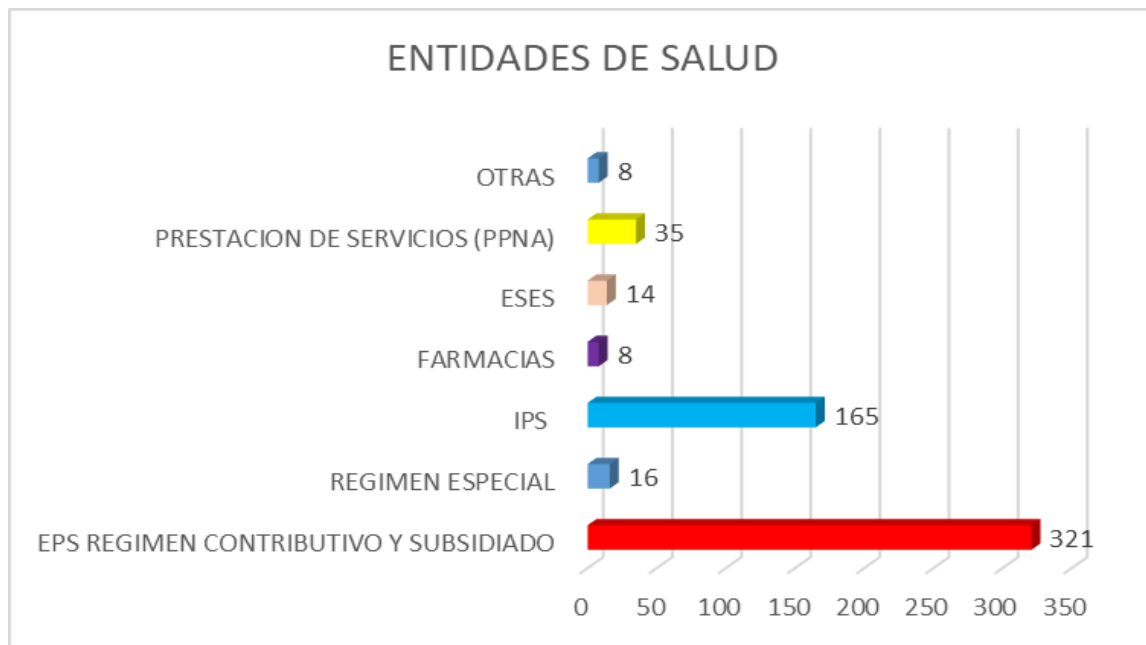


El anterior gráfico hace referencia al número de casos atendidos según el género, de los cuales 240 son del grupo femenino, que equivale a un 42,32% de la población atendida, 318 al masculino para un porcentaje de 56,08% y 9 en N/A, de las 567 quejas recibidas.

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

ENTIDADES DE SALUD	N° PQRD	%
EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO Y SUBSIDIADO	321	56,61%
REGIMEN ESPECIAL	16	2,82 %
IPS	165	29,10%
FARMACIAS	8	1,41%
ESES	14	2,46%
PRESTACION DE SERVICIOS (PPNA)	35	6,17%
OTRAS	8	1,41 %
TOTAL	567	100%



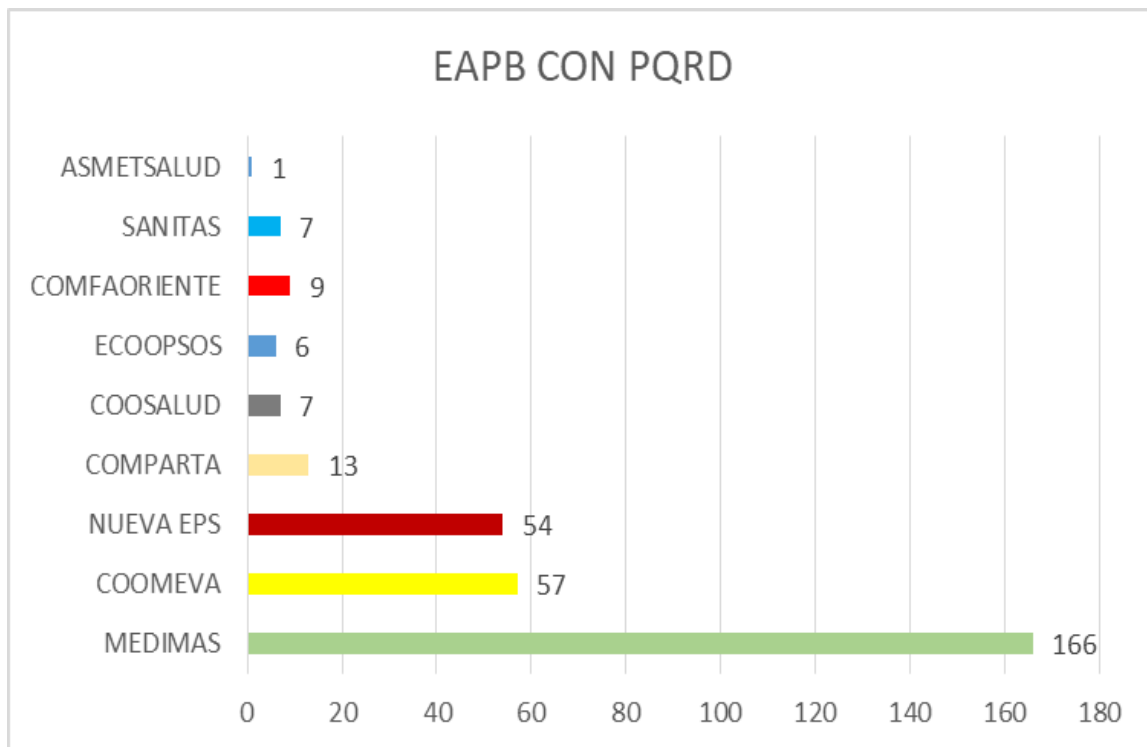


El anterior gráfico informa cuantas PQRD se registraron durante el I trimestre del año 2020, contra las instituciones de salud ante la oficina del SAC del Instituto Departamental de Salud; EAPB del régimen Contributivo y Subsidiado con 321 casos que equivalen al 56,61%, seguido por las IPS con 165 quejas, Farmacias 8, ESES 14, entidades de Régimen especial 16 y 8 en otras que corresponden a instituciones públicas y privadas, también se registraron 35 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	166	51,7%
COOMEVA	57	17,75%
NUEVA EPS	54	16,82%
COMPARTA	13	4,04%
COOSALUD	7	2,18%
ECOOPSOS	6	1,86%
COMFAORIENTE	9	2,80%
SANITAS	7	2,18%
ASMETSALUD	1	0,31%
TOTAL	321	100%



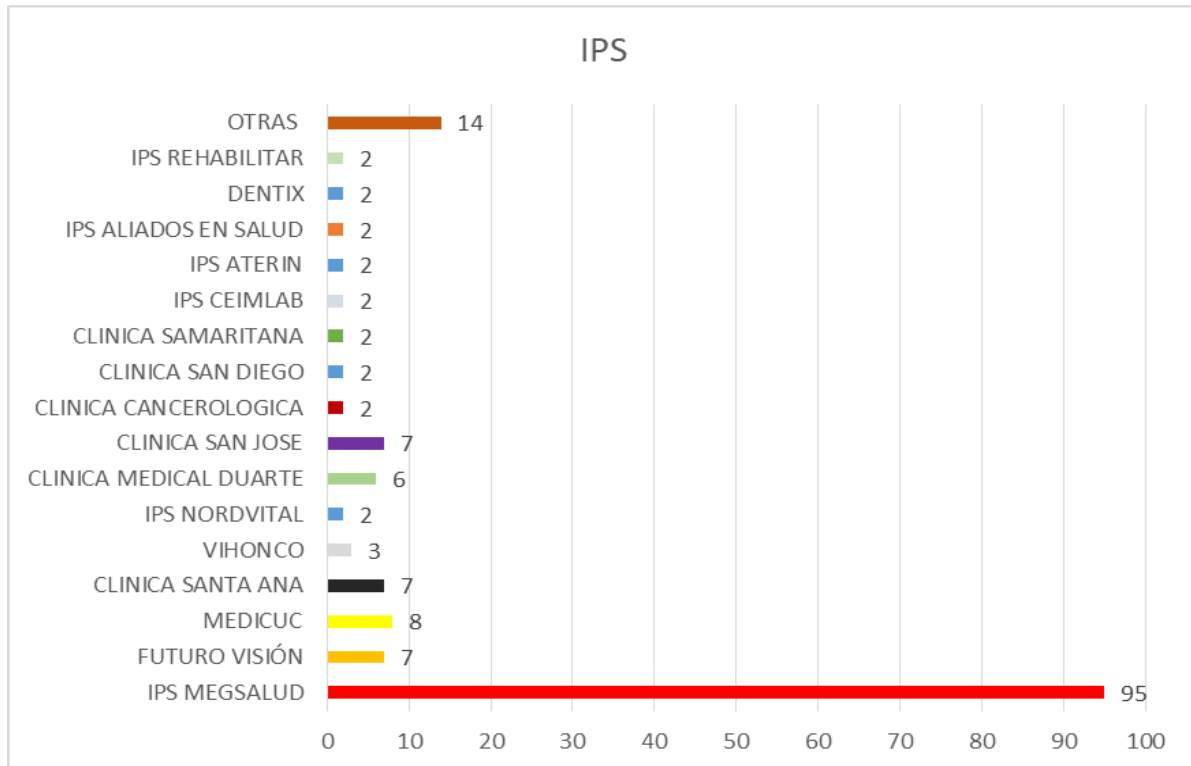


El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que instauraron peticiones, quejas, reclamos y denuncias, contra las EAPB, de los 567 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 321 personas se quejaron contra estas entidades de salud. Cabe destacar que la EAPB con mayor N° de casos fue Medimas (166) que equivale al 51,7%, seguida por Coomeva (57) Nueva EPS (54), Comparta con (13) entre otras.

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

IPS CON PQRD	Nº PQRD	%
IPS MEGSALUD	95	57,57%
FUTURO VISIÓN	7	4,24%
MEDICUC	8	4,84%
CLINICA SANTA ANA	7	4,24%
VIHONCO	3	1,81%
IPS NORDVITAL	2	1,21%
CLINICA MEDICAL DUARTE	6	3,63%
CLINICA SAN JOSE	7	4,24%
CLINICA CANCEROLOGICA	2	1,21%
CLINICA SAN DIEGO	2	1,21%
CLINICA SAMARITANA	2	1,21%
IPS CEIMLAB	2	1,21%
IPS ATERIN	2	1,21%
IPS ALIADOS EN SALUD	2	1,21%
DENTIX	2	1,21%
IPS REHABILITAR	2	1,21%
OTRAS	14	8,48%
TOTAL	165	100%



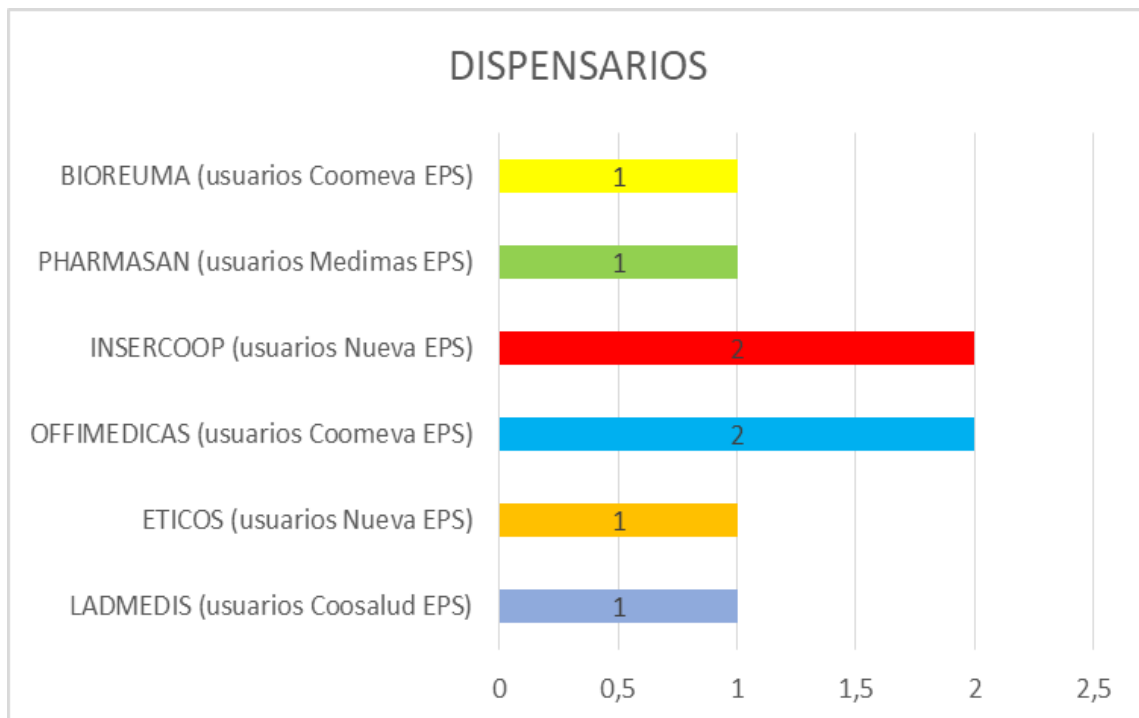


El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que radicaron peticiones, quejas, reclamos y denuncias, contra las IPS del departamento, de los 567 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 165 personas radicaron quejas contra las IPS (Instituciones prestadoras de servicios de Salud). Cabe destacar que la IPS con mayor N° de quejas fue la IPS MEGSALUD (95) que equivale al 57,57%, seguida por la IPS MEDICUC (8), IPS FUTURO VISION (7) Clínica SANTA ANA (7) Clínica SAN JOSE con (7) y Clínica MEDICAL DUARTE (6) entre otras.

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

FARMACIAS CON PQRD	Nº USUARIOS	%
LADMEDIS (usuarios Coosalud EPS)	1	12,5%
ETICOS (usuarios Nueva EPS)	1	12,5%
OFFIMEDICAS (usuarios Coomeva EPS)	2	25%
INSERCOOP (usuarios Nueva EPS)	2	25%
PHARMASAN (usuarios Medimas EPS)	1	12,5%
BIOREUMA (usuarios Coomeva EPS)	1	12,5%
TOTAL	8	100%





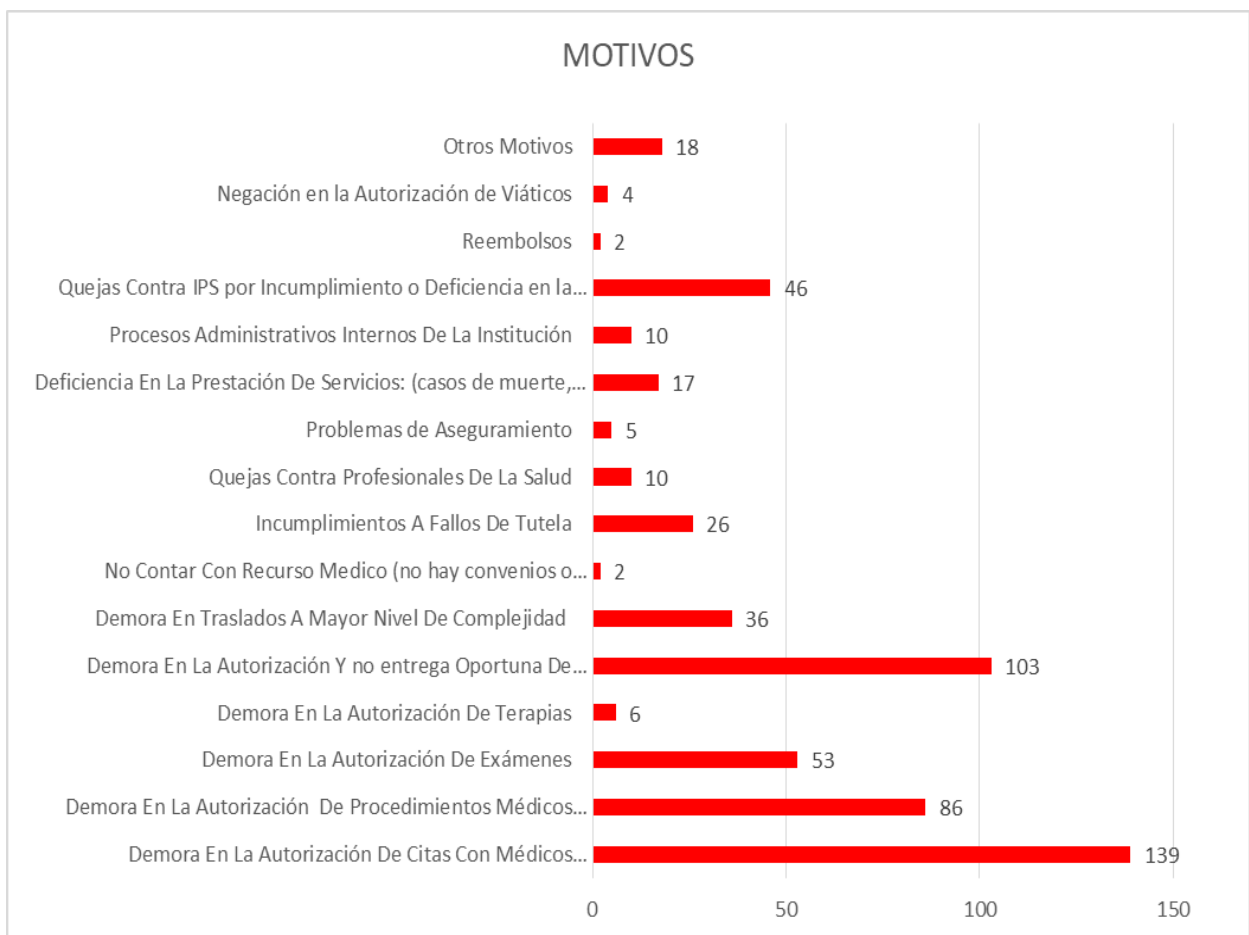
El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que radicaron peticiones, quejas, reclamos y denuncias, contra los dispensarios, por la demora en la entrega de medicamentos, de los 567 casos atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 8 personas se quejaron contra estas Farmacias que tienen convenios con diferentes EPS. El dispensario con mayor N° de quejas fue OFFIMEDICAS (2) usuarios de la EPS COOMEVA, Dispensario INSERCOOP (2) Nueva EPS y Dispensario Éticos usuarios NUEVA EPS (1) entre otros.

10. Distribución correspondiente a los Motivos de queja, que se radicaron durante el primer 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	139	24,51%
Demora En La Autorización De Procedimientos Médicos (cirugías, biopsias, procedimientos, etc)	86	15,16%
Demora En La Autorización De Exámenes	53	9,34%
Demora En La Autorización De Terapias	6	1,05%
Demora En La Autorización Y no entrega Oportuna De Medicamentos	103	18,16%
Demora En Traslados A Mayor Nivel De Complejidad	36	6,34%
No Contar Con Recurso Medico (no hay convenios o contratos)	2	0,35%
Incumplimientos A Fallos De Tutela	26	4,58%
Quejas Contra Profesionales De La Salud	10	1,76%
Problemas de Aseguramiento	5	0,88%
Deficiencia En La Prestación De Servicios: (casos de	17	2,99%





muerte, atención medica inadecuada)		
Procesos Administrativos Internos De La Institución	10	1,76%
Quejas Contra IPS por Incumplimiento o Deficiencia en la Prestación De Servicios.	46	8,11%
Reembolsos	2	0,35%
Negación en la Autorización de Viáticos	4	0,70%
Otros Motivos	18	3,17%
TOTAL	567	100%



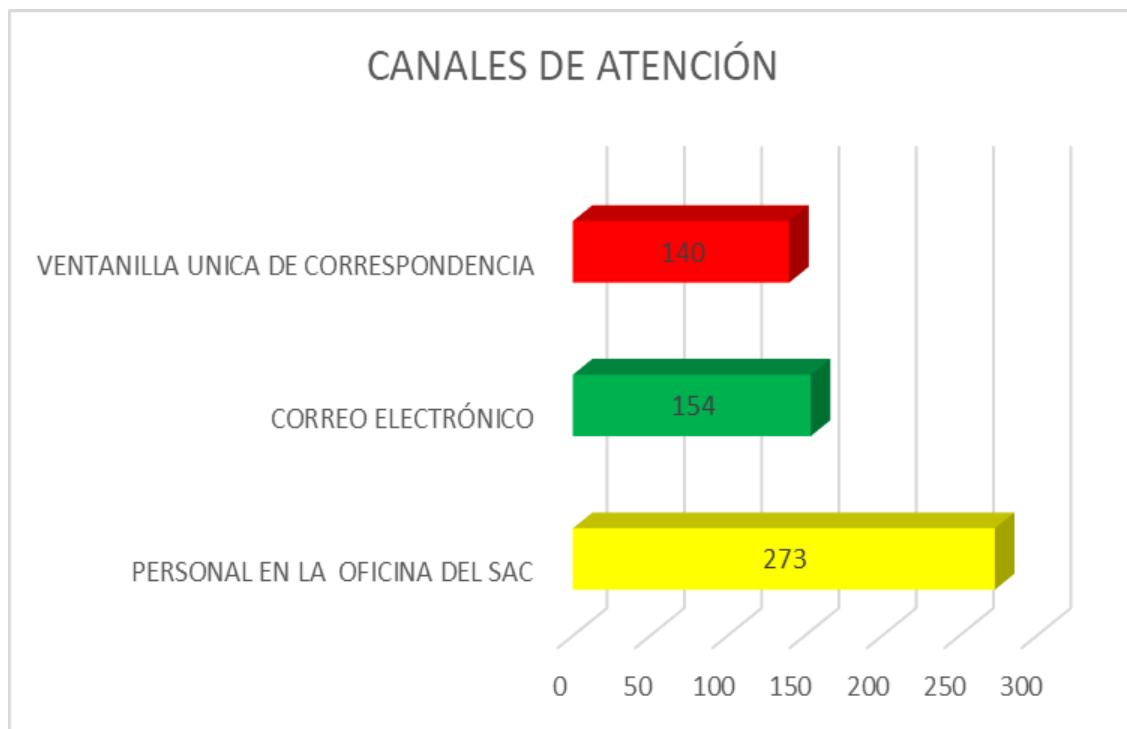
En el presente gráfico observamos los motivos por los cuales se recibieron peticiones, quejas, reclamos y denuncias. De las 567 recepcionadas, 103 usuarios se quejaron por la demora en la autorización y/o no entrega oportuna de medicamentos, lo que equivale al 18,16% de la población atendida, 139 usuarios manifestaron su inconformidad, por la demora en la autorización y/o programación de citas con médicos especialistas, 86 por la demora en la autorización y/o programación de procedimientos médicos (cirugías, biopsias, etc), se recibieron 36 quejas por la demora en traslados a mayor nivel de complejidad (IV nivel), 17 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 46 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 primer trimestre del 2020 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	273	48,14%
CORREO ELECTRÓNICO	154	27,16%
VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA	140	24,69%
TOTAL	567	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 567 tramitadas, se recibieron 273 personalmente en la oficina del SAC, que equivale al 48,14% de las personas atendidas, 154 por medio del correo electrónico de la oficina del SAC pqrsd@ids.gov.co, y/o a través del aplicativo Gestión PQRD de la Supersalud y la página web buzón de quejas, así mismo se radicaron 140 PQRD en la ventanilla única de correspondencia. Estos canales se utilizaron según el anterior gráfico en el I trimestre del 2020.

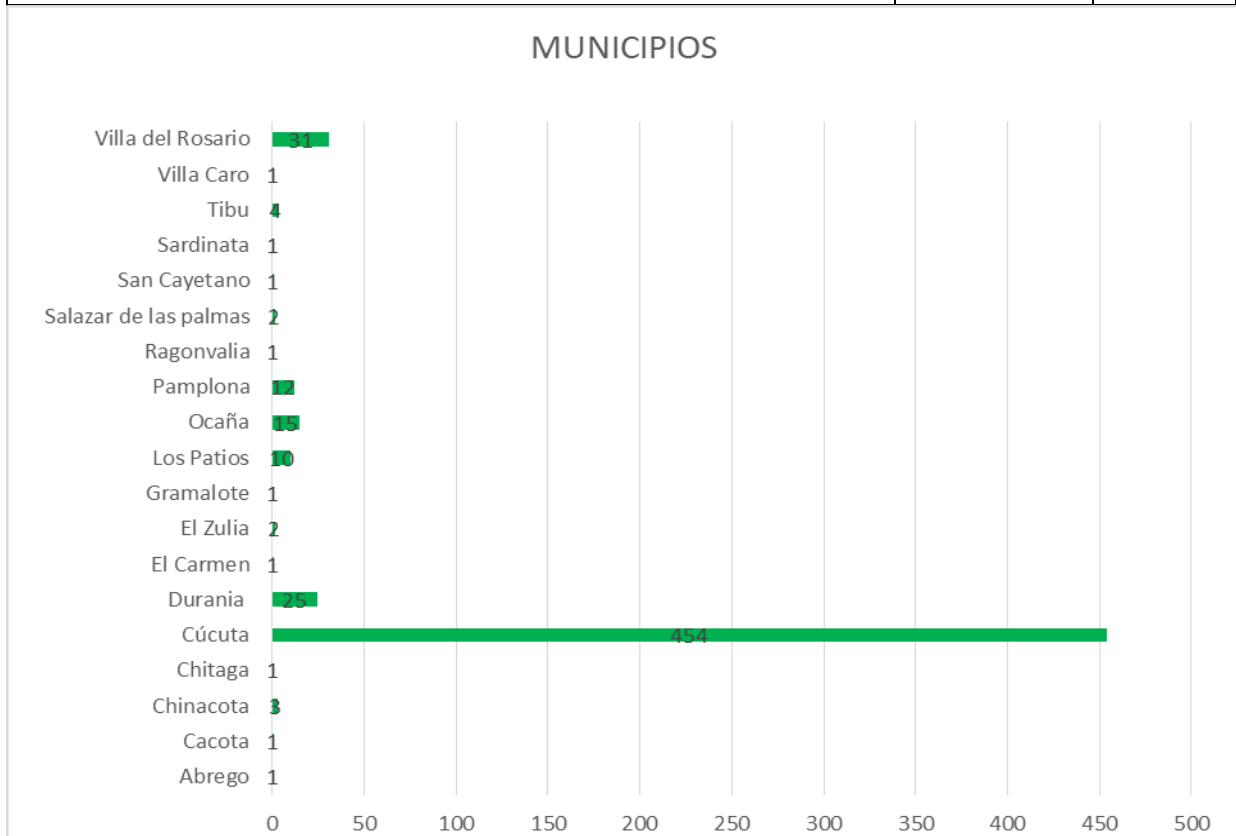
12. Distribución correspondiente a los municipios del departamento Norte de Santander, a los cuales pertenecen los usuarios que radicaron PQRD durante el primer trimestre de 2020, en los diferentes canales de atención de la oficina Servicio de atención a la comunidad del IDS.





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

 <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	1	0,17%
Cacota	1	0,17%
Chinacota	3	0,52%
Chitaga	1	0,17%
Cúcuta	454	80%
Durania	25	4,40%
El Carmen	1	0,17%
El Zulia	2	0,35%
Gramalote	1	0,17%
Los Patios	10	1,76%
Ocaña	15	2,64%
Pamplona	12	2,11%
Ragonvalia	1	0,17%
Salazar de las palmas	2	0,35%
San Cayetano	1	0,17%
Sardinata	1	0,17%
Tibu	4	0,70%
Villa Caro	1	0,17%
Villa del Rosario	31	5,46%
TOTAL	567	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

 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: 04	COMUNICACION EXTERNA	Página 14 de 17

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 454 que equivalen al 80% de la población atendida, seguido por el municipio de Villa del Rosario (31), Durania (25) Ocaña (15) Pamplona (12) y los patios (10) 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	15
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

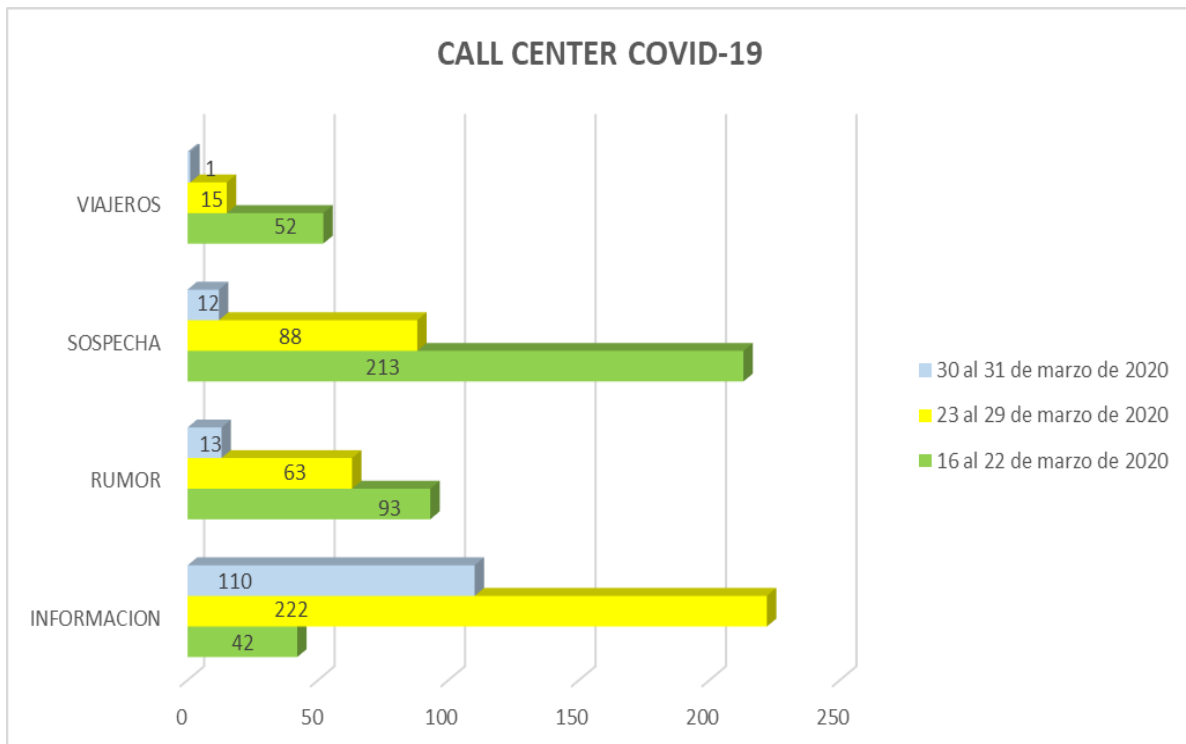
El anterior cuadro nos muestra las solicitudes de información recibidas a través del correo electrónico y página web del Instituto Departamental de Salud. De las 15 solicitudes de información recibidas por estos medios, se trasladaron 9 a la oficina de Recursos Humanos, 2 a la oficina control de medicamentos, 1 al grupo de Salud pública y 3 a la oficina de Vigilancia y Control, 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					
FECHA	INFORMACION	RUMOR	SOSPECHA	VIAJEROS	TOTAL
16-22 marzo 2020	42	93	213	52	400
23-29 marzo 2020	222	63	88	15	388
30-31 marzo 2020	110	13	12	1	136
TOTAL	374	169	313	68	924



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, la línea fija (037)5892107 y de la página web a través de Sala Situacional Virtual 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 primer trimestre del 2020.

ESTADO PQRD I trimestre 2020		
TRAMITE	200	35,27 %
CERRADAS	367	64,72 %
TOTAL	567	100%

De las 567 PQRD recibidas en el primer trimestre del 2020 (enero, febrero y marzo), se encuentran en trámite 200 que equivalen al 35,27% y cerradas 367 para un 64,72% de la población atendida.

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, en otros casos, estas quejas se encuentran en análisis administrativo por parte de la oficina de Vigilancia y Control.



 <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>

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



 <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>

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
pqrds@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 pqrds@ids.gov.co director@ids.gov.co