
 <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 19</p>

**INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS DEL III TRIMESTRE 2020
(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; 29 peticiones, 2389 quejas, reclamos 0, denuncias 6 y 0 sugerencias, para un total de 2.424

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

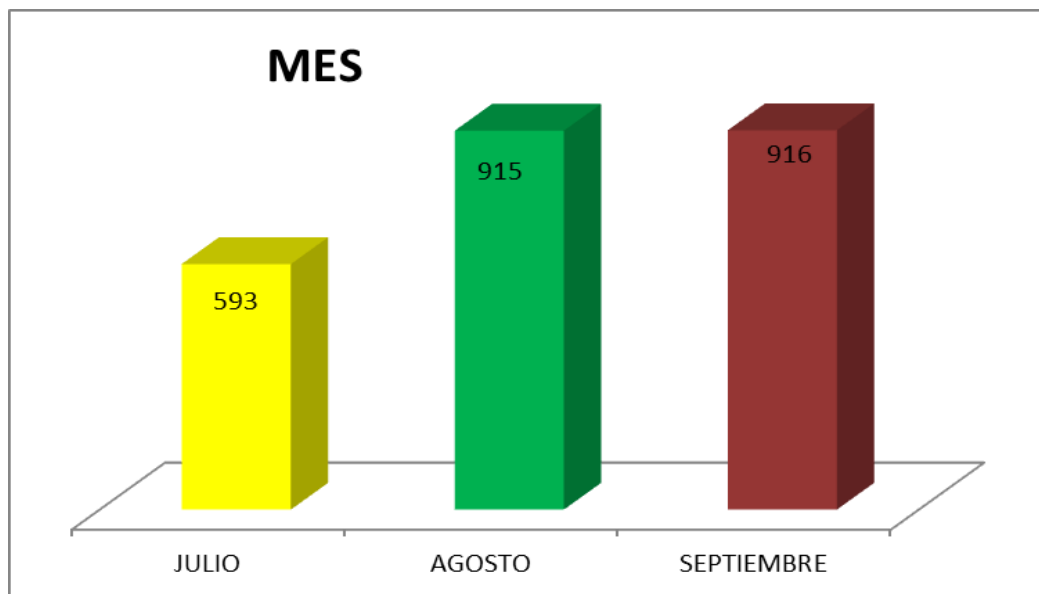


Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.
Teléfono: 5892105. Ext.117- 120- 180. – NIT: 890500890-3
Email pqrds@ids.gov.co director@ids.gov.co

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DEL III
TRIMESTRE DEL 2020
(JULIO, AGOSTO, 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 2020.

MES	N. PQRD	%
JULIO	593	24,46%
AGOSTO	915	37,74 %
SEPTIEMBRE	916	38%
TOTAL	2424	100%

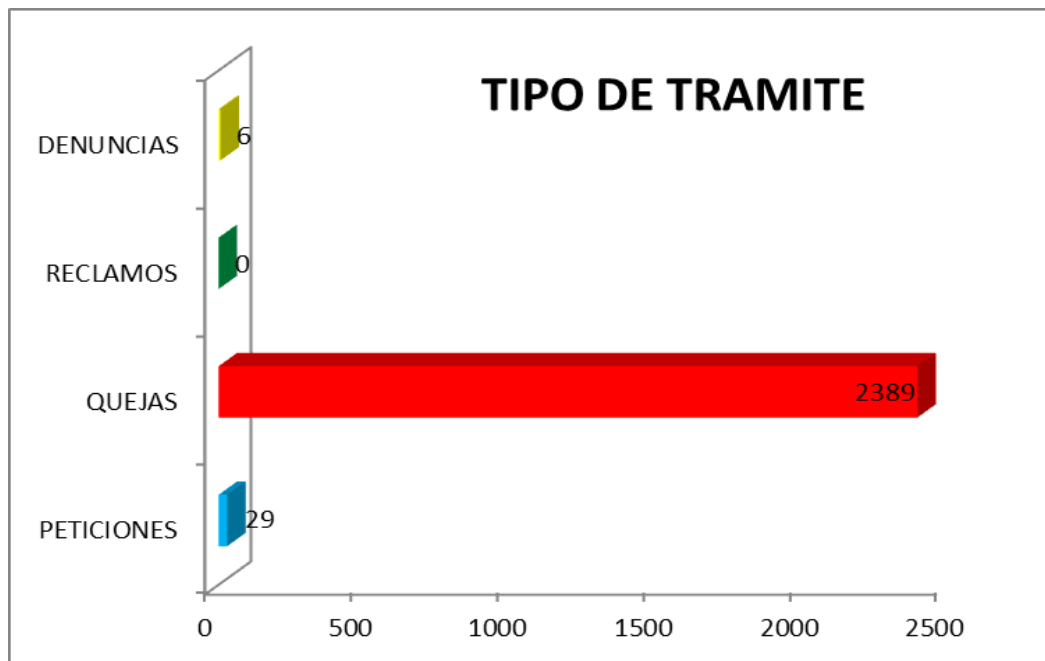


En el presente gráfico se ve reflejado el número de casos atendidos durante el tercer trimestre del año 2020, correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que fueron recibidas y tramitadas, siendo septiembre el mes más representativo con 916 casos que equivalen al 38% de la población atendida, agosto con 915 PQRD para un 37%, julio con 593 para un total de 2424 PQRD recibidas.

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

TIPO DE TRAMITE	N.	%
PETICIONES	29	1,19%
QUEJAS	2389	98,55%
RECLAMOS	0	0
DENUNCIAS	6	0,24%
TOTAL	2424	100%



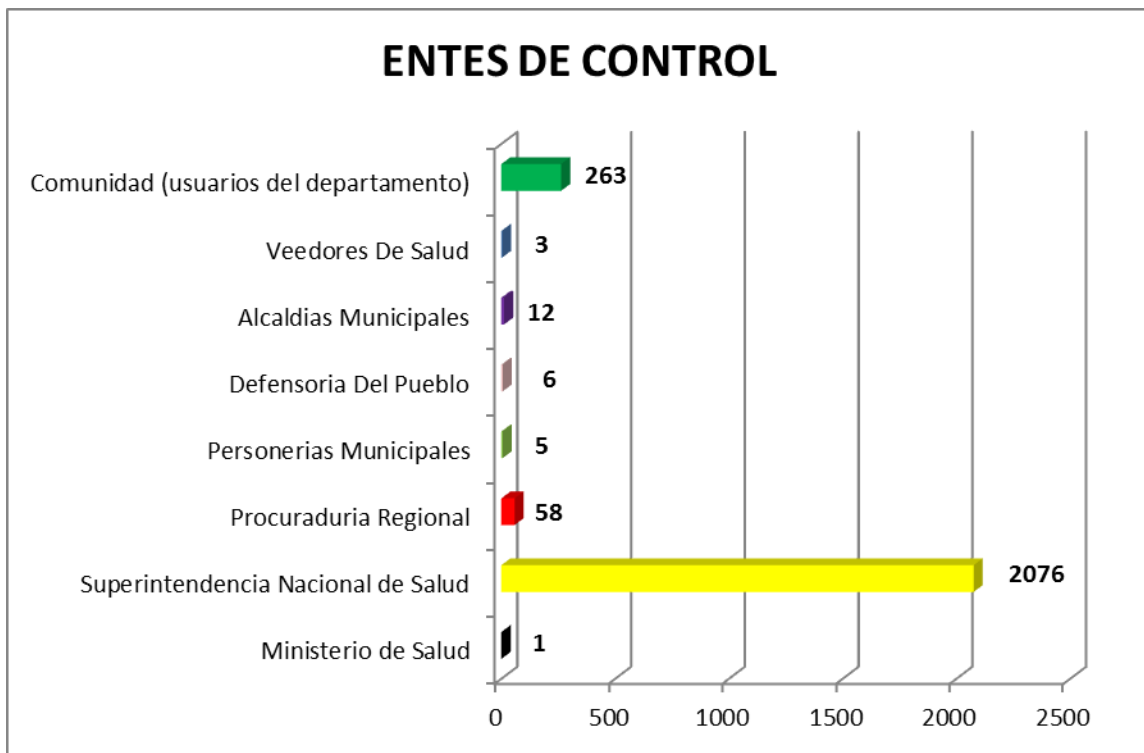


De acuerdo a los servicios, gestiones y trámites realizados, de los casos recibidos, 2389 se tramitaron como quejas, lo cual equivale al 98,55% de la población atendida, 29 se recibieron como peticiones lo que nos muestra un 1,19% y 6 denuncias, de las PQRD recibidas contra las entidades de salud del departamento.

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

ENTIDADES Y/O USUARIOS	N.	%
Ministerio de Salud	1	0,04%
Superintendencia Nacional de Salud	2076	85,64%
Procuraduría Regional	58	2,39%
Personerías Municipales	5	0,20%
Defensoría Del Pueblo	6	0,24%
Alcaldías Municipales	12	0,49%
Veedores De Salud	3	0,12%
Comunidad (usuarios del departamento)	263	10,84%
TOTAL	2424	100%



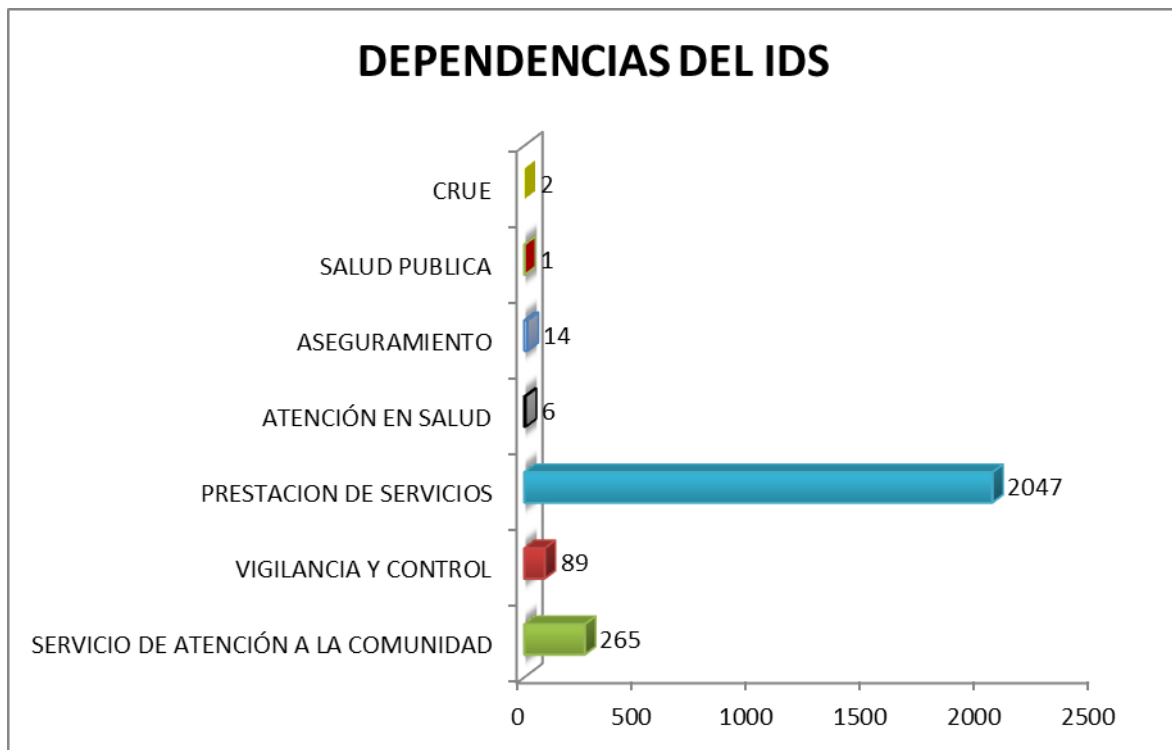


Según la gráfica; de las 2424 Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias recibidas mediante los diferentes canales de atención a la comunidad, fueron recibidas de la siguiente forma; 2076 por medio del aplicativo de la SUPERSALUD, 58 remitidas por la Procuraduría Regional del departamento, 5 remitidas por las Personerías Municipales, 12 remitidas por las Alcaldías municipales de Norte de Santander, 3 por parte de Veedores de Salud y 263 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	265	10,93%
VIGILANCIA Y CONTROL	89	3,67%
PRESTACION DE SERVICIOS	2047	84,4%
ATENCIÓN EN SALUD	6	0,24%
ASEGURAMIENTO	14	0,57%
SALUD PUBLICA	1	0,04%
CRUE	2	0,08%
TOTAL	2424	100%



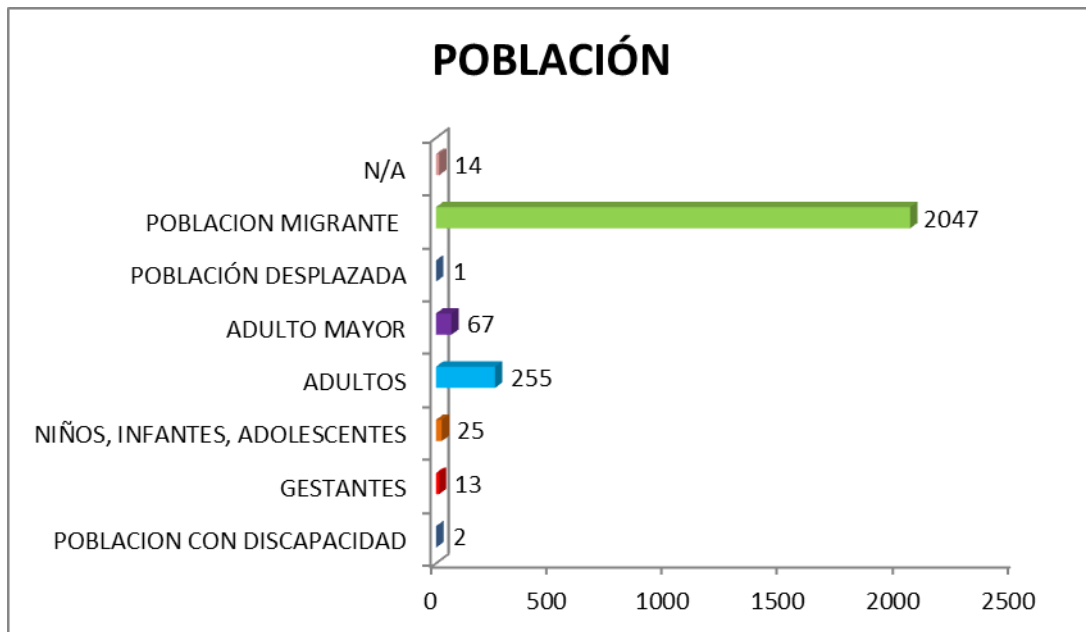


Según el grafico de las 2424 PQRD recibidas en los diferentes canales de recepción de servicio de atención al ciudadano; 89 se trasladaron al subgrupo de vigilancia y control, 265 fueron gestionadas y tramitadas a través de la oficina de servicio de atención a la comunidad y 2.047 quejas se trasladaron 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 la mayoría de los casos, no 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 tercer 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	2	0,08%
GESTANTES	13	0,53%
NIÑOS, INFANTES, ADOLESCENTES	25	1,03%
ADULTOS	255	10,51%
ADULTO MAYOR	67	2,76%
POBLACIÓN DESPLAZADA	1	0,04%
POBLACION MIGRANTE (Venezuela)	2047	84,4%
N/A	14	0,57%
TOTAL	2424	100%



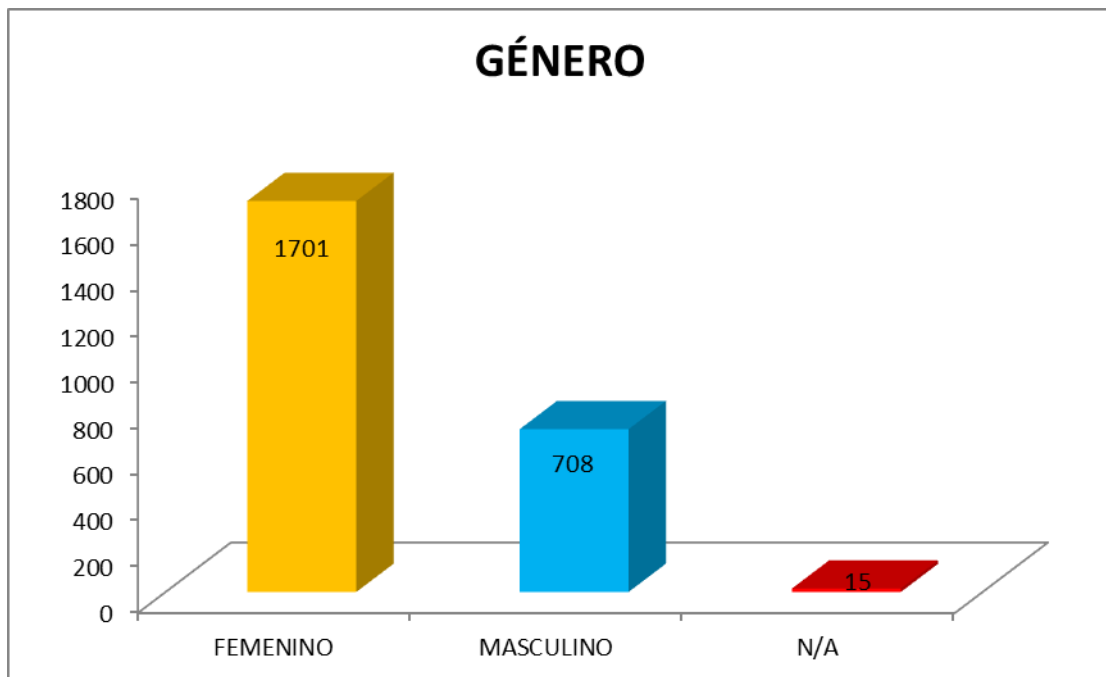


En el presente gráfico se representan las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, distribuidas según el grupo poblacional. De las 2424 recepcionadas, 67 casos corresponden a usuarios mayores de 60 años correspondientes al grupo de adulto mayor, también encontramos el grupo adultos (19 – 59 años) con 255 personas atendidas, del grupo Niños Infantes y adolescentes 25 y de población migrante 2.047 casos entre otros, durante el III trimestre de 2020

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

GÉNERO	N- USUARIOS	%
FEMENINO	1701	70,17%
MASCULINO	708	29,20%
N/A	15	0,61 %
TOTAL	2424	100%



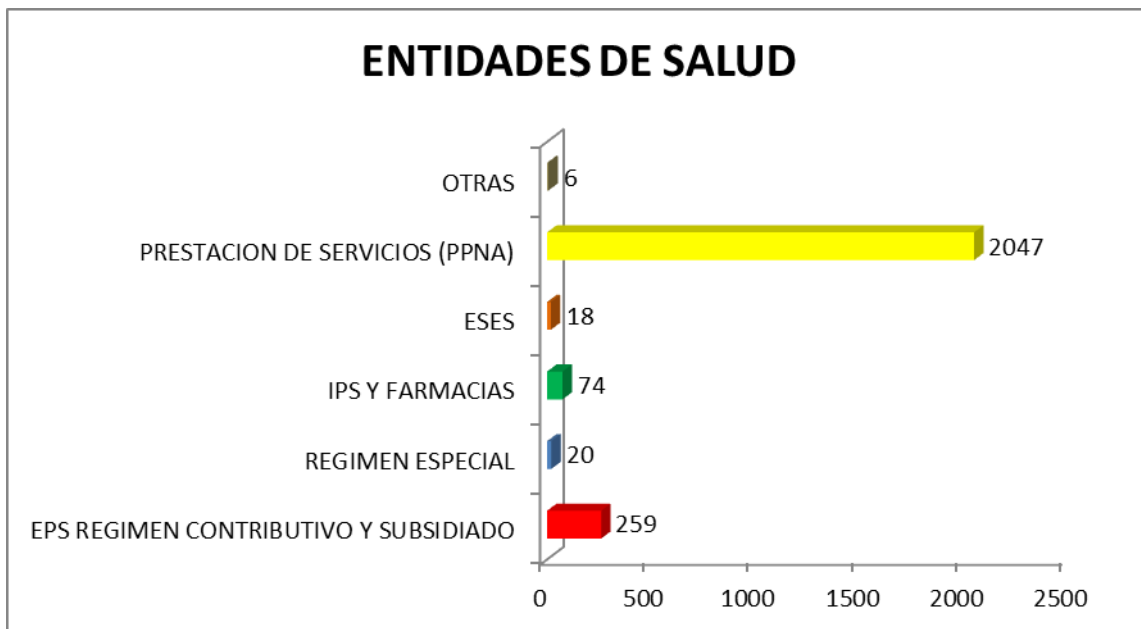


El anterior gráfico hace referencia al número de casos atendidos según el género, de los cuales 1701 son del grupo femenino, que equivale a un 70,17% de la población atendida, 708 al masculino para un porcentaje de 29,20% y 15 en N/A, de las 2424 quejas recibidas.

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

ENTIDADES DE SALUD	N° PQRD	%
EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO Y SUBSIDIADO	259	10,68%
REGIMEN ESPECIAL	20	0,82%
IPS Y FARMACIAS	74	3,05%
ESES	18	0,74%
PRESTACION DE SERVICIOS (PPNA)	2047	84,44%
OTRAS	6	0,24%
TOTAL	2424	100%



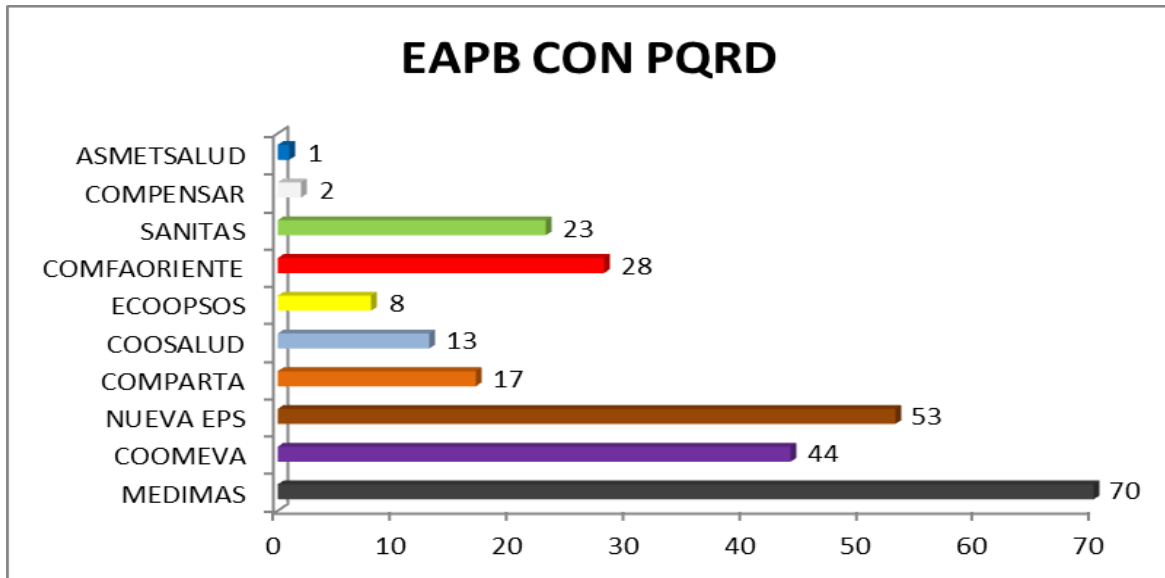


El anterior gráfico informa cuantas PQRD se registraron durante el III trimestre del año 2020, contra las instituciones de salud ante la oficina del SAC del Instituto Departamental de Salud; EAPB del régimen Contributivo y Subsidiado con 259 casos, seguido por las IPS con 74 quejas, ESES 18, entidades de Régimen especial 20 y 6 en otras que corresponden a instituciones públicas y privadas, también se registraron 2047 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	70	27,02%
COOMEVA	44	16,98%
NUEVA EPS	53	5,32%
COMPARTA	17	6,56%
COOSALUD	13	5,01%
ECOOPSOS	8	3,08%
COMFAORIENTE	28	10,81%
SANITAS	23	8,88 %
COMPENSAR	2	0,77%
ASMETSALUD	1	0,38%
TOTAL	259	100%

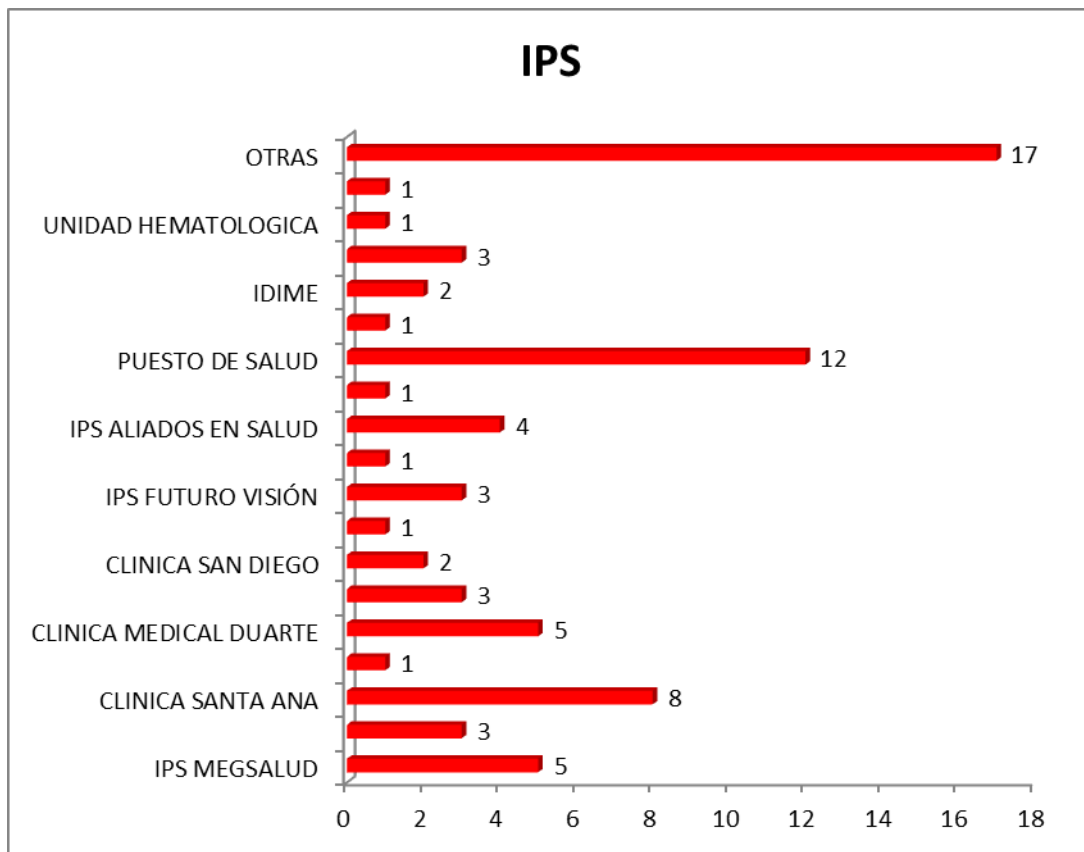




El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que instauraron peticiones, quejas, reclamos y denuncias, contra las EAPB, de los 2424 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 259 personas se quejaron contra estas entidades de salud. Cabe destacar que la EAPB con mayor N° de casos fue Medimas (70) que equivale, seguida por Nueva EPS (53), Coomeva (44) Comfaorienté (28) Sanitas (23) Comparta con (17) entre otras.

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

IPS CON PQRD	Nº PQRD	%
IPS MEGSALUD	5	6,75%
MEDICUC	3	4,05%
CLINICA SANTA ANA	8	10,81%
VIHONCO	1	1,35%
CLINICA MEDICAL DUARTE	5	6,75%
CLINICA SAN JOSE	3	4,05%
CLINICA SAN DIEGO	2	2,70%
CLINICA MEDICO QUIRURGICA	1	1,35%
IPS FUTURO VISIÓN	3	4,05%
CLINICA NORTE	1	1,35%
IPS ALIADOS EN SALUD	4	5,40%
IPS CIADE	1	1,35%
PUESTO DE SALUD	12	16,21%
URONORTE	1	1,35%
IDIME	2	2,70%
NORDVITAL	3	4,05%
UNIDAD HEMATOLOGICA	1	1,35%
RADIO TERAPIA DEL NORTE	1	1,35%
OTRAS	17	22,97
TOTAL	74	100%





El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que radicaron peticiones, quejas, reclamos y denuncias, contra las IPS del departamento, de los 2424 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 74 personas radicaron quejas contra las IPS (Instituciones prestadoras de servicios de Salud). Cabe destacar que las IPS con mayor N° de quejas fueron los puestos de salud, seguido por la clínica Santa Ana (8) Clínica Medical Duarte (5) IPS Megsalud (5) entre otras.

10. Distribución correspondiente a los Motivos de queja, que se radicaron durante el tercer 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	808	33,33%
Demora En La Autorización De Procedimientos Médicos (cirugías, biopsias, procedimientos, etc)	234	9,65%
Demora En La Autorización De Exámenes	136	5,61%
Demora En La Autorización De Terapias	64	2,64%
Demora En La Autorización Y no entrega Oportuna De Medicamentos	325	13,40%
Demora En Traslados A Mayor Nivel De Complejidad	110	4,53%
Incumplimientos A Fallos De Tutela	25	1,03%
Quejas Contra Profesionales De La Salud	1	0,04%
Problemas de Aseguramiento	115	4,74%



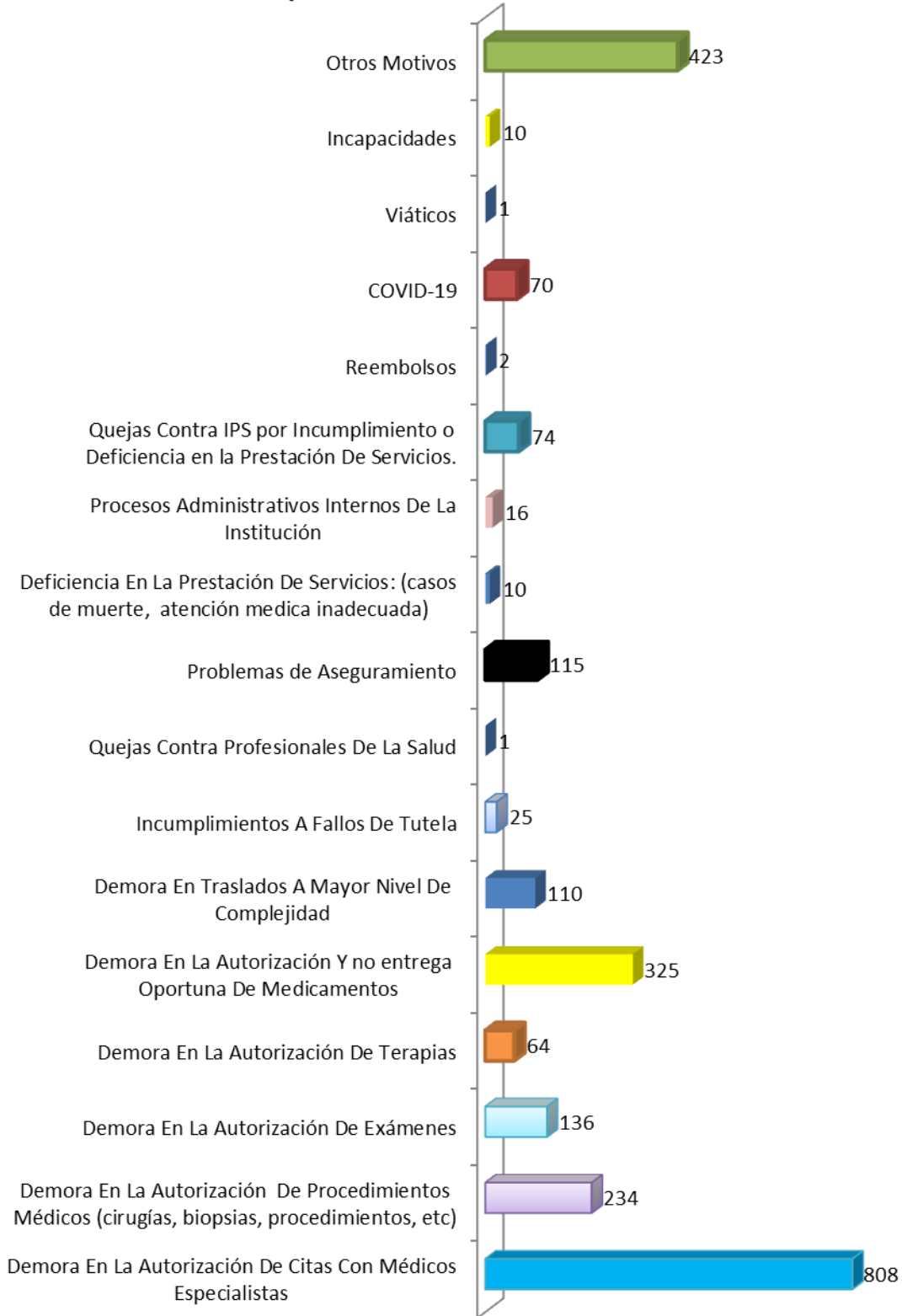
 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION EXTERNA</p>	<p>Página 11 de 19</p>



Deficiencia En La Prestación De Servicios: (casos de muerte, atención medica inadecuada)	10	0,41%
Procesos Administrativos Internos De La Institución	16	0,66%
Quejas Contra IPS por Incumplimiento o Deficiencia en la Prestación De Servicios.	74	3,05%
Reembolsos	2	0,08%
COVID-19	70	2,88%
Viáticos	1	0,04%
Incapacidades	10	0,41%
Otros Motivos	423	17,45%
TOTAL	2424	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

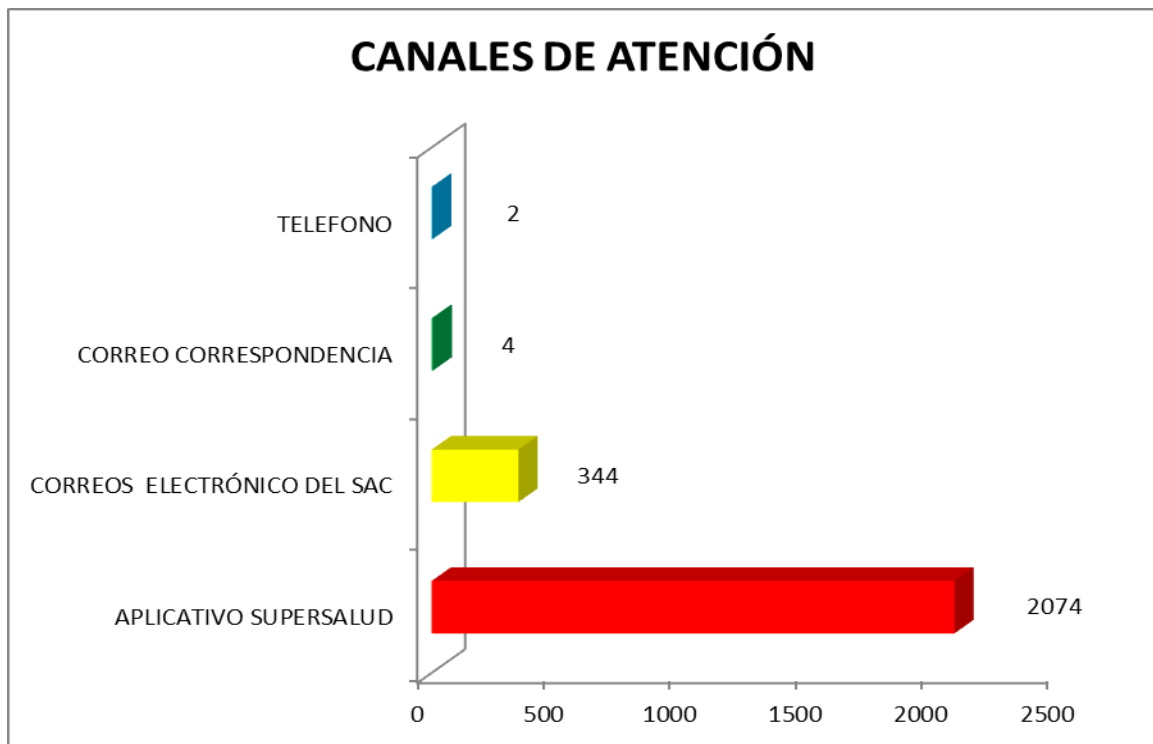


 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION EXTERNA</p>	<p>Página 13 de 19</p>



En el presente gráfico observamos los motivos por los cuales se recibieron peticiones, quejas, reclamos y denuncias. De las 2424 recepcionadas, 325 usuarios se quejaron por la demora en la autorización y/o no entrega oportuna de medicamentos, lo que equivale al 13,40% de la población atendida, 808 usuarios manifestaron su inconformidad, por la demora en la autorización y/o programación de citas con médicos especialistas, 234 por la demora en la autorización y/o programación de procedimientos médicos (cirugías, biopsias, etc), se recibieron 110 quejas por la demora en traslados a mayor nivel de complejidad (IV nivel), 10 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 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 tercer 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	2074	85,5%
CORREOS ELECTRÓNICO DEL SAC	344	14,19%
CORREO CORRESPONDENCIA	4	0,16%
TELEFONO	2	0,08%
TOTAL	2424	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

 <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 14 de 19</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 2424 tramitadas, se recibieron 344 por medio de los correos electrónicos de la oficina del SAC pqrds@ids.gov.co sacids2010@gmail.com y la página web buzón de quejas, 2074 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 2 se recibieron por la línea telefónica del IDS 5892105 ext. 120 -180, estos canales se utilizaron según el anterior grafico en el III 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 tercer trimestre de 2020, en los diferentes canales de atención de la oficina Servicio de atención a la comunidad del IDS.

MUNICIPIOS	Nº USUARIOS	%
Bucarasica	2	0,08%
Cacota	1	0,04%
Chinacota	1	0,04%
Chitaga	1	0,04%
Convención	2	0,08%
Cúcuta	2335	96,32%
El Carmen	8	0,33%
El Zulia	7	0,28%
El Tarra	9	0,37%
Durania	1	0,04%
Hacari	1	0,04%
Los Patios	11	0,45%
Ocaña	8	0,33%
Pamplona	8	0,33%
Puerto Santander	1	0,04%
San Cayetano	2	0,08%
Salazar	1	0,04%
Tibu	7	0,28%
Toledo	1	0,04%
Villa del Rosario	17	0,70%
TOTAL	2424	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





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 2335 que equivalen al 96,32% de la población atendida, seguido por el municipio de Villa del Rosario (17), los patios (11) El Tarra (9) el Carmen (8) Ocaña (8) Pamplona (8) el Zulia (7) Tibu (7) 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.



 <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 19</p>

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	44
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

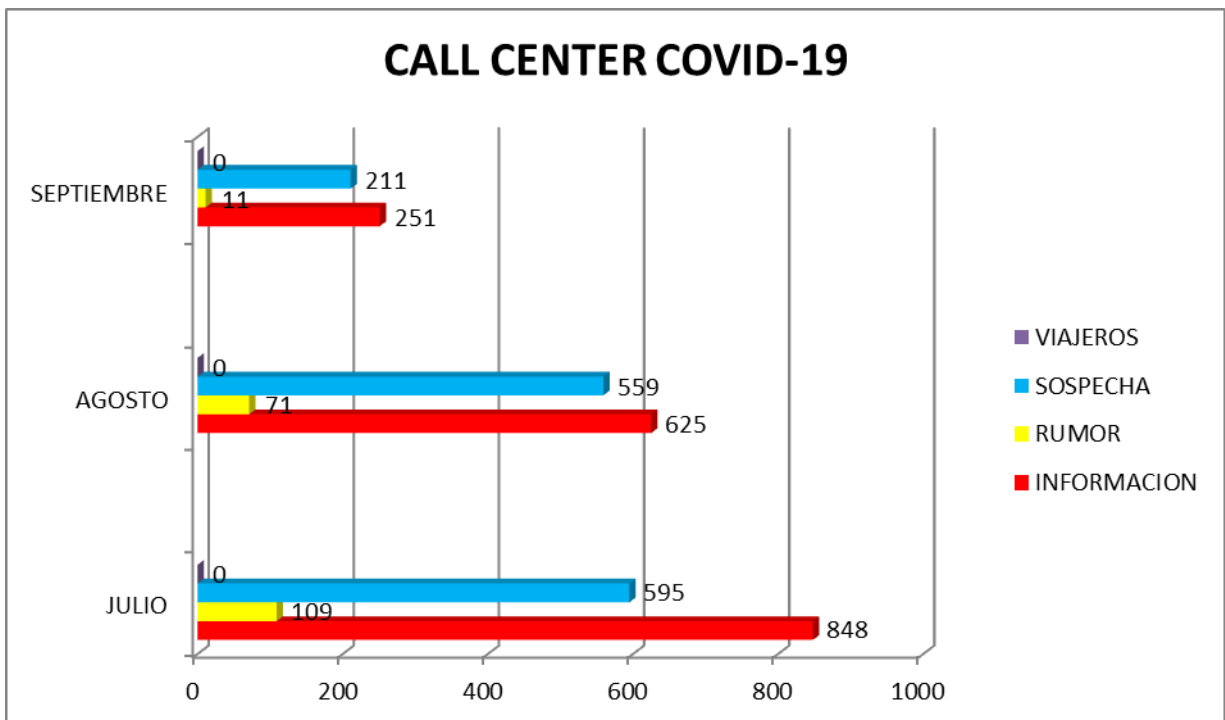
El anterior cuadro nos muestra las solicitudes de información recibidas a través del correo electrónico y página web del Instituto Departamental de Salud. De las 44 solicitudes de información recibidas por estos medios, se trasladaron 22 a la oficina de Recursos Humanos, 12 al subgrupo de Vigilancia y Control, 6 al grupo de Salud Pública, 2 a Control de Medicamentos, 1 al área de Aseguramiento y 1 a Recursos Físicos 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
	N. Llamadas	N. Llamadas	N. Llamadas	N. Llamadas	
JULIO	848	109	595	0	1552
AGOSTO	625	71	559	0	1255
SEPTIEMBRE	251	11	211	0	473
TOTAL	1724	191	1365	0	3280



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

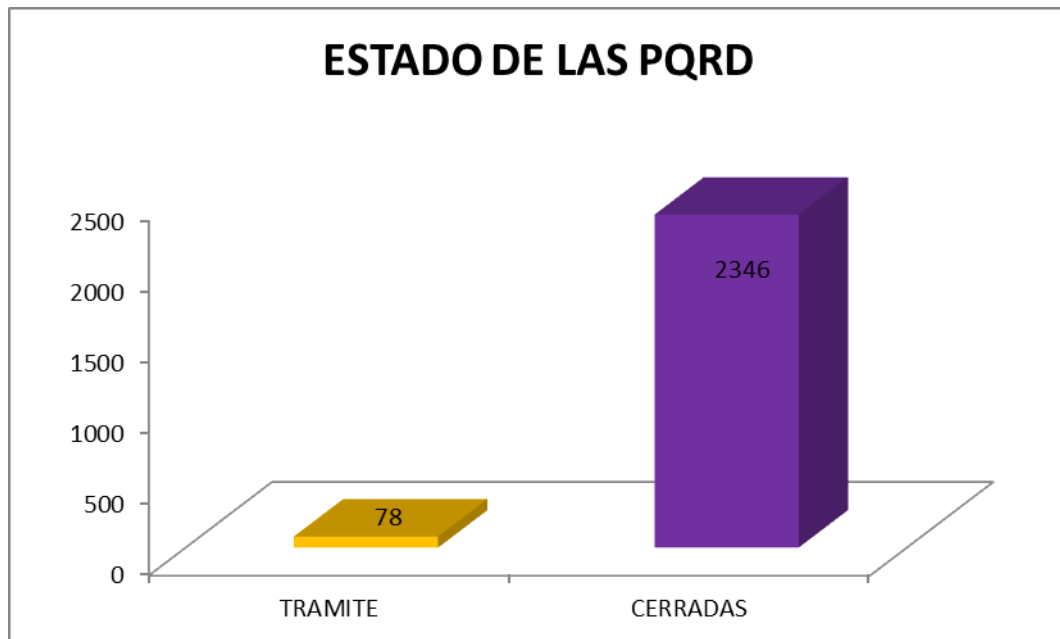


El anterior grafico nos muestra el número de llamadas recibidas a través de las líneas de celular 3202714512, 3112133711, 3202714509, 3174406594 y línea fija (037)5892107 del Call Center Covid-19 del instituto Departamental de Salud, donde un equipo especializado y capacitado, responde diariamente de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

ESTADO PQRD III trimestre 2020		
TRAMITE	78	3,21%
CERRADAS	2346	96,78%
TOTAL	2424	100%





De las 2424 PQRD recibidas en el tercer trimestre del 2020 (julio, agosto y septiembre), se encuentran en trámite 78 que equivalen al 3,21% y cerradas 2346 para un 96,78% de la población atendida.

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



ESTADO PQRD I y II trimestre 2020		
TRAMITE	33	4%
CERRADAS	742	96%
TOTAL	775	100%

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.

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:



 <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 19</p>

“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 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.

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