
 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p align="center">DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05</p>	<p align="center">COMUNICACION EXTERNA</p>	<p align="right">Página 1 de 20</p>

**INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS DEL III TRIMESTRE 2021
(JULIO, AGOSTO, 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 informe de las PQRD a las cuales se le realizó gestión, trámite y/o solución 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, 764 quejas, 2 reclamos, 5 denuncias y 0 sugerencias, para un total de 800



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

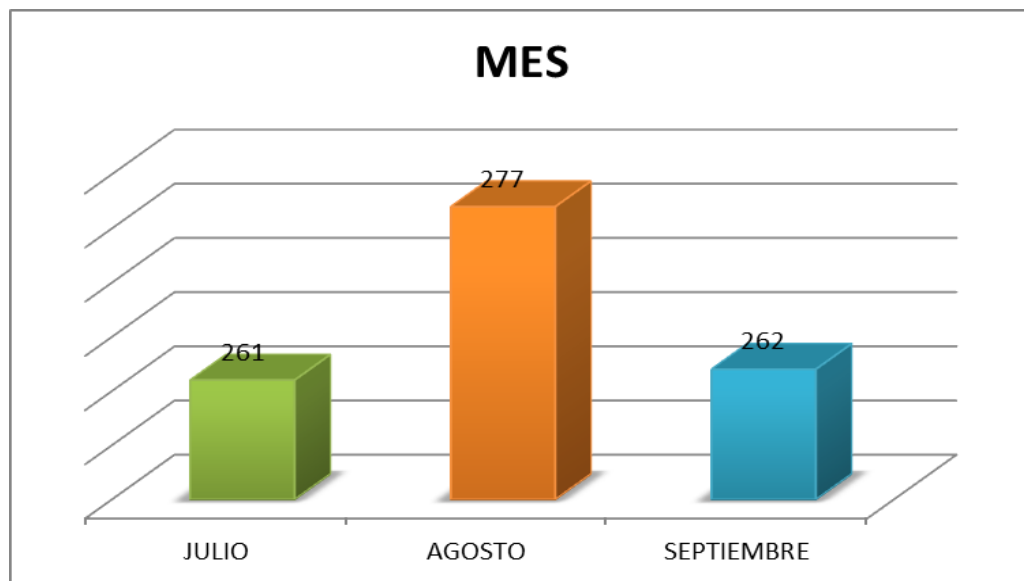


 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION EXTERNA</p>	<p>Página 2 de 20</p>

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DEL III TRIMESTRE DEL 2021 (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 2021.

MES	N. PQRD	%
JULIO	261	32,62%
AGOSTO	277	34,62%
SEPTIEMBRE	262	32,7%
TOTAL	800	100%



En el presente gráfico se ve reflejado el número de casos atendidos durante el tercer trimestre del año 2021, correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que fueron recibidas y tramitadas, siendo agosto el mes más representativo con 277 casos que equivalen al 34,62% de la población atendida, julio con 261 PQRD para un 32,62%, y septiembre con 262 para un total de 800 PQRD recibidas.

2. Distribución total de las Peticiones, quejas, reclamos y denuncias, instauradas contra las entidades de Salud, correspondientes al tercer trimestre del 2021.

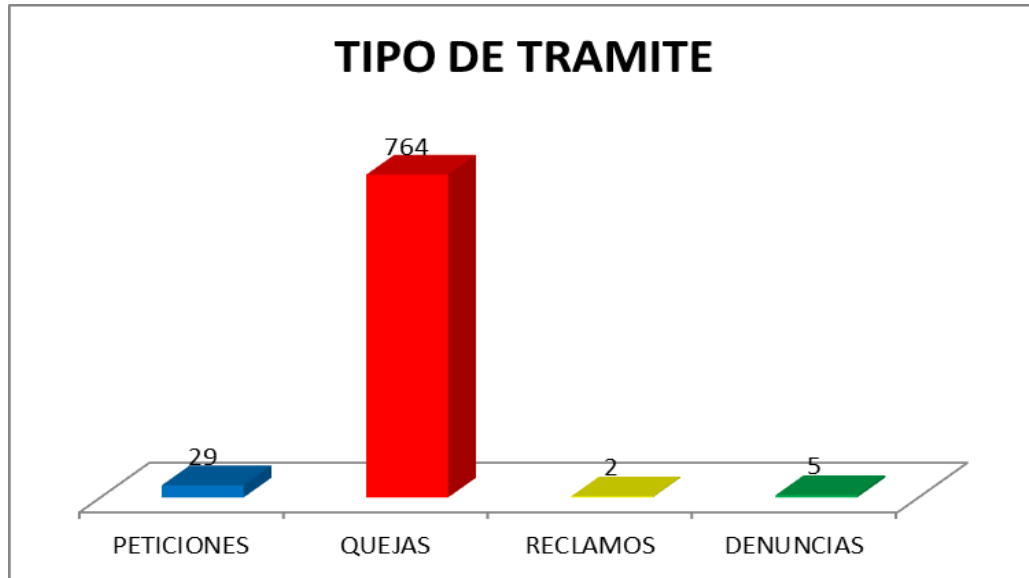
TIPO DE TRAMITE	N.	%
PETICIONES	29	3,6%
QUEJAS	764	95,5%
RECLAMOS	2	0,25%
DENUNCIAS	5	0.62%



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



TOTAL	800	100%
--------------	------------	-------------



De acuerdo a los servicios, gestiones y trámites realizados, de los casos recibidos, 764 se tramitaron como quejas, lo cual equivale al 95,5% de la población atendida, 29 se recibieron como peticiones, 2 reclamos y 5 denuncias, de las PQRD recibidas contra las entidades de salud del departamento.

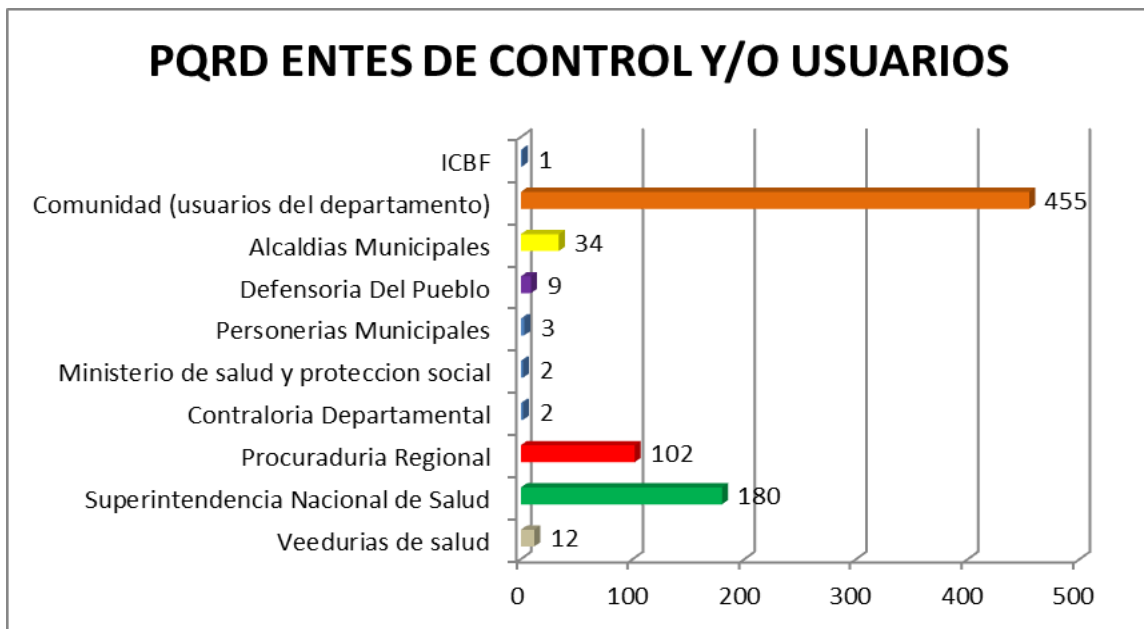
3. Distribucion de las PQRD recibidas por competencia por parte de los Entes de Control, Alcaldías, veedurias de salud y/o usuarios del sistema.

ENTIDADES Y/O USUARIOS	N.	%
Veedurias de salud	12	1,5%
Superintendencia Nacional de Salud	180	22,5%
Procuraduria Regional	102	12,7%
Contraloria Departamental	2	0,12%
Ministerio de salud y proteccion social	2	0,12%
Personerías Municipales	3	0,37%
Defensoria Del Pueblo	9	1,12%
Alcaldías Municipales	34	4,25%
Comunidad (usuarios del departamento)	455	56,87%
ICBF	1	0,12%
TOTAL	800	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





Según la gráfica; de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias recibidas mediante los diferentes canales de atención, fueron recibidas de la siguiente forma; 180 por parte de la SUPERSALUD, 102 remitidas por la Procuraduría Regional del departamento, 3 remitidas por las Personerías Municipales, 9 de la defensoría del pueblo, 34 remitidas por las Alcaldías municipales de Norte de Santander, 12 por las veedurías de salud y 455 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	405	50,62 %
VIGILANCIA Y CONTROL	171	21,37%
PRESTACION DE SERVICIOS	145	18,12%
ATENCIÓN EN SALUD	49	6,12%
ASEGURAMIENTO	5	0,62%
CRUE	3	0,37%
SALUD PUBLICA	5	0,62%
CONTROL DE MEDICAMENTOS	1	0,12%
PAI VACUNACION	3	0,37%
PROMOCION SOCIAL	12	1,5%
RECURSOS HUMANOS	1	0,12%

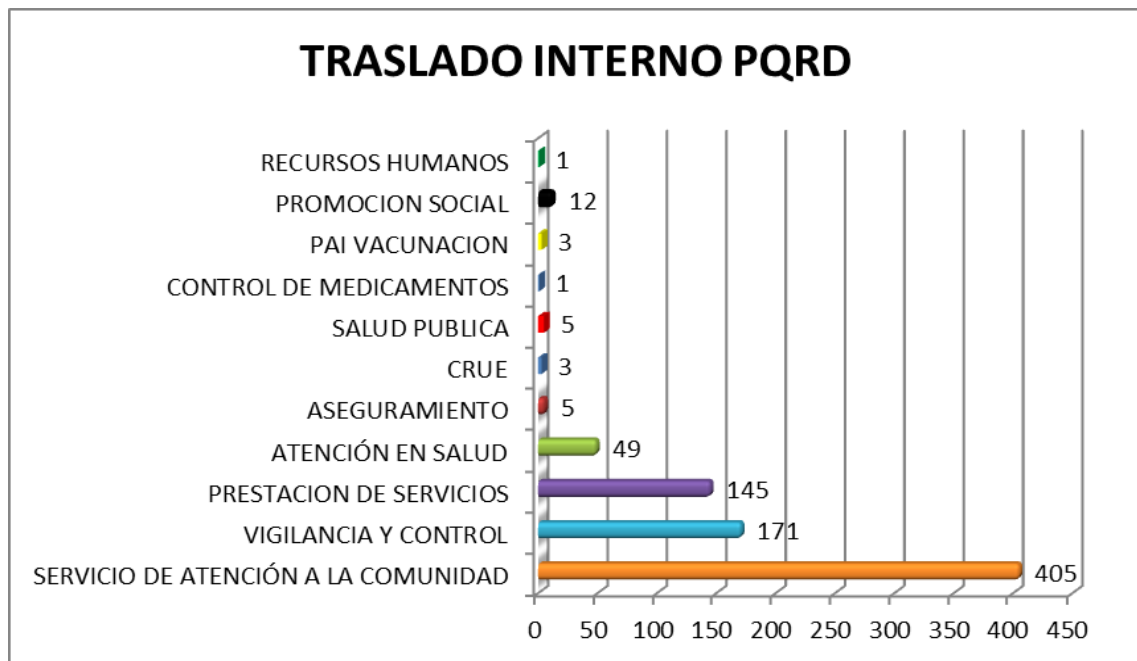


Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.
Teléfono: 5892105. Ext.117- 120- 180. – NIT: 890500890-3
Email pqrds@ids.gov.co director@ids.gov.co



 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: 05	COMUNICACION EXTERNA	Página 5 de 20

TOTAL	800	100%
--------------	------------	-------------



Según el gráfico de las PQRD recibidas en los diferentes canales de recepción de servicio de atención al ciudadano; 171 se trasladaron al subgrupo de vigilancia y control, 405 fueron gestionadas y tramitadas a través de la oficina de servicio de atención a la comunidad y 145 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).

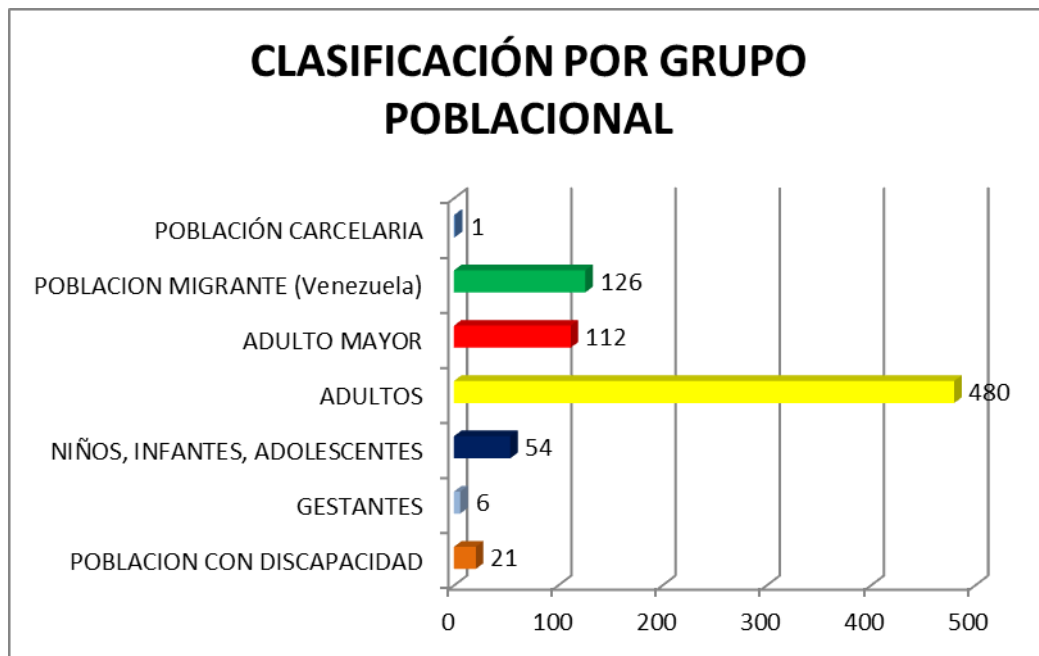
5. Distribución correspondiente según el grupo poblacional de los usuarios atendidos durante el tercer trimestre del 2021 de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recepcionadas a través de la oficina Servicio de atención a la comunidad.

POBLACIÓN	Nº PQRD	%
POBLACION CON DISCAPACIDAD	21	2,62%
GESTANTES	6	0,75%
NIÑOS, INFANTES, ADOLESCENTES	54	6,75%
ADULTOS	480	60,0%
ADULTO MAYOR	112	14,0%
POBLACION MIGRANTE (Venezuela)	126	15,75%
POBLACIÓN CARCELARIA	1	0,12%
TOTAL	800	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





En el gráfico se representan las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, distribuidas según el grupo poblacional. De las 800 recepcionadas, 112 casos corresponden a usuarios mayores de 60 años correspondientes al grupo de adulto mayor, también encontramos el grupo adultos (19 – 59 años) con 480 personas atendidas, del grupo Niños Infantes y adolescentes 54, población con discapacidad 21 y de población migrante 126 casos entre otros, durante el III trimestre de 2021.

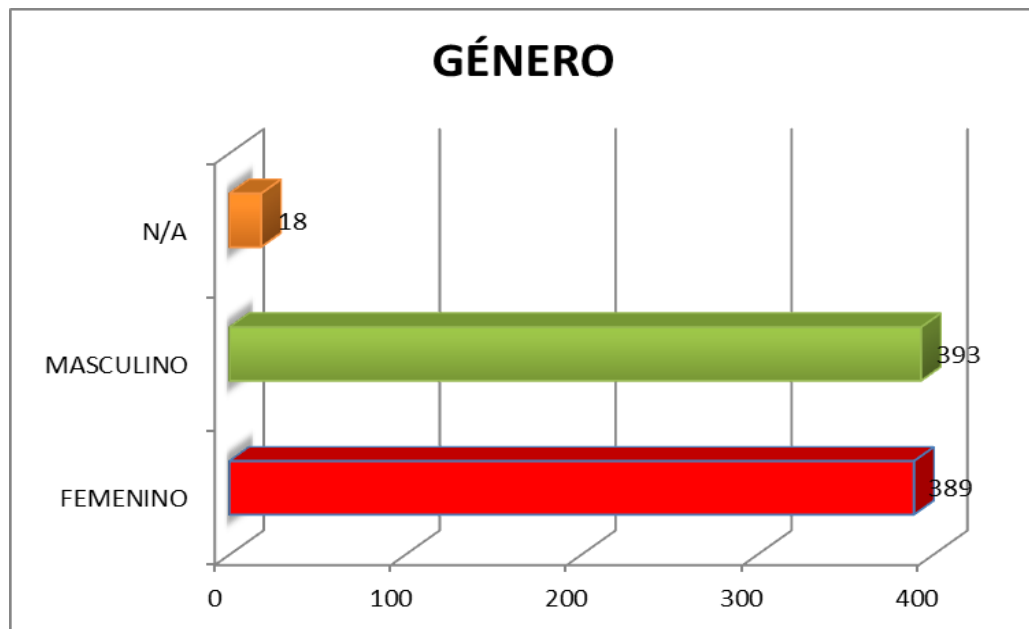
6. Distribución de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas según el género, durante el III Trimestre de 2021.

GÉNERO	N- USUARIOS	%
FEMENINO	389	48,62 %
MASCULINO	393	49,12%
N/A	18	2,25%
TOTAL	800	100%



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





El anterior gráfico hace referencia al número de casos atendidos según el género, de los cuales 389 son del grupo femenino, que equivale a un 48,62% de la población atendida, 393 al masculino para un porcentaje de 49,12% y 18 en N/A, de las quejas recibidas.

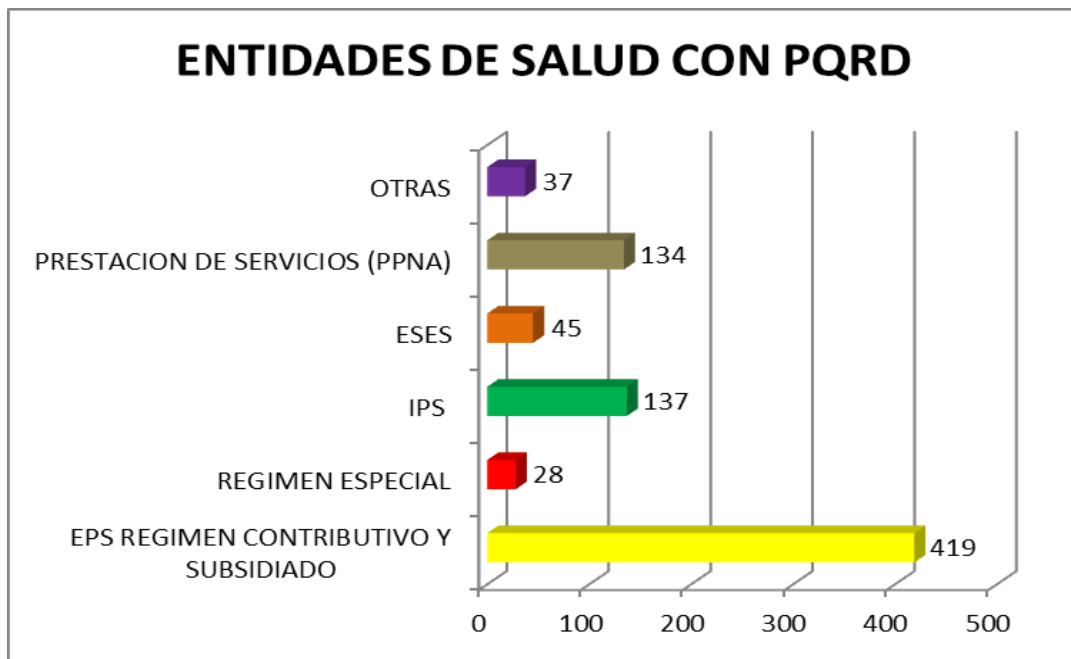
7. Distribución total de peticiones, quejas, reclamos y denuncias contra las entidades de salud.

ENTIDADES DE SALUD	N° PQRD	%
EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO Y SUBSIDIADO	419	52,37%
REGIMEN ESPECIAL	28	3,5%
IPS	137	17,12%
ESES	45	5,62%
PRESTACION DE SERVICIOS (PPNA)	134	16,75%
OTRAS	37	4,62%
TOTAL	800	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





El gráfico nos informa cuantas PQRD se registraron durante el III trimestre del año 2021, contra las instituciones de salud ante la oficina del SAC del Instituto Departamental de Salud; EAPB del régimen Contributivo y Subsidiado con 419 casos, IPS con 137 quejas, ESES 45, entidades de Régimen especial 28 y 37 en otras que corresponden a instituciones públicas y privadas, también se registraron 134 casos de (población migrante) siendo remitidos por competencia al subgrupo Prestación de Servicios del Instituto departamental de salud.

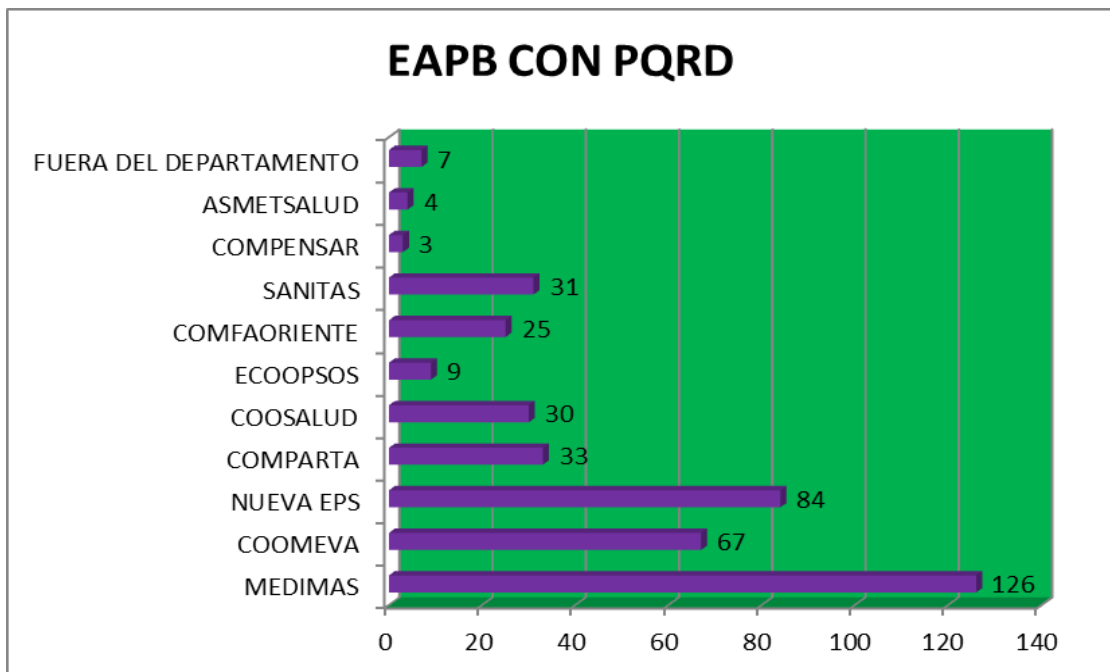
8. Distribución total de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias contra las EAPB.

EAPB CON PQRD	Nº PQRD	%
MEDIMAS	126	30,07%
COOMEVA	67	15,99%
NUEVA EPS	84	20,04%
COMPARTA	33	7,87%
COOSALUD	30	7,15%
ECOOPSOS	9	2,14%
COMFAORIENTE	25	5,96%
SANITAS	31	7,39%
COMPENSAR	3	0,71%
ASMETSALUD	4	0,95%
FUERA DEL DEPARTAMENTO	7	1,67%
TOTAL	419	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





El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que instauraron peticiones, quejas, reclamos y denuncias, contra las EAPB, de los 800 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 419 personas se quejaron contra estas entidades de salud. Cabe destacar que la EAPB con mayor N° de casos fue Medimas (126) que equivale al 30,07%, seguida por la Nueva EPS (84), Coomeva (67) Sanitas (31) Coosalud (30) Comparta con (33) entre otras.



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

IPS CON PQRD	Nº PQRD	%
IPS IDIME	5	3,6%
IPS MEDICUC	6	4,3%
CLINICA SANTA ANA	9	6,5%
IPS VIHONCO	5	3,6%
CLINICA MEDICAL DUARTE	11	8,02%
CLINICA SAN JOSE	7	5,10%
CLINICA SAN DIEGO	5	3,6%
CLINICA MEDICO QUIRURGICA	1	0,72%
IPS FUTURO VISIÓN	1	0,72%
CLINICA NORTE	2	1,45%
IPS REHABILITAR	2	1,45%
IPS CEDMI	3	2,18%
CLINICA PEÑARANDA	1	0,72%
IPS URONORTE	4	2,91%
IPS CIADE	1	0,72%
IPS NORDVITAL	4	2,91%
IPS SINERGIA	2	1,45%



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



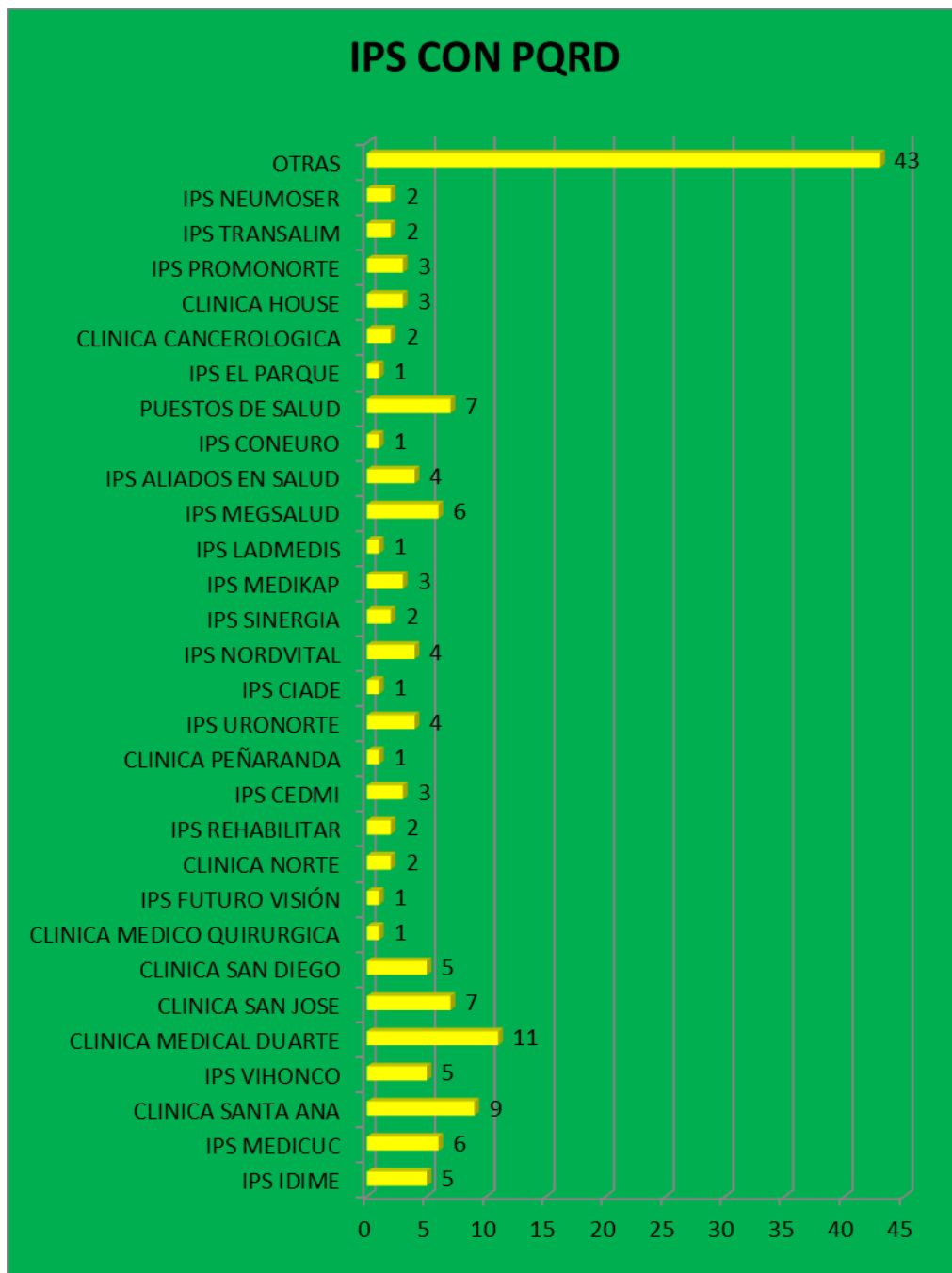
 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION EXTERNA</p>	<p>Página 10 de 20</p>

IPS MEDIKAP	3	2,18%
IPS LADMEDIS	1	0,72%
IPS MEGSALUD	6	4,3%
IPS ALIADOS EN SALUD	4	2,91%
IPS CONEURO	1	0,72%
PUESTOS DE SALUD	7	5,10%
IPS EL PARQUE	1	0,72%
CLINICA CANCEROLOGICA	2	1,45%
CLINICA HOUSE	3	2,18%
IPS PROMONORTE	3	2,18%
IPS TRANSALIM	2	1,45%
IPS NEUMOSER	2	1,45%
OTRAS	43	31,0%
TOTAL	137	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







El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que radicaron peticiones, quejas, reclamos y denuncias, contra las IPS del departamento, de los 800 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 137 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 Medical duarte (11) Clínica Santa Ana (9) Clínica San José (7) IPS Medicuc (6) IPS Megsalud (6) Puestos de salud (7) IPS () entre otras.



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 12 de 20</p>

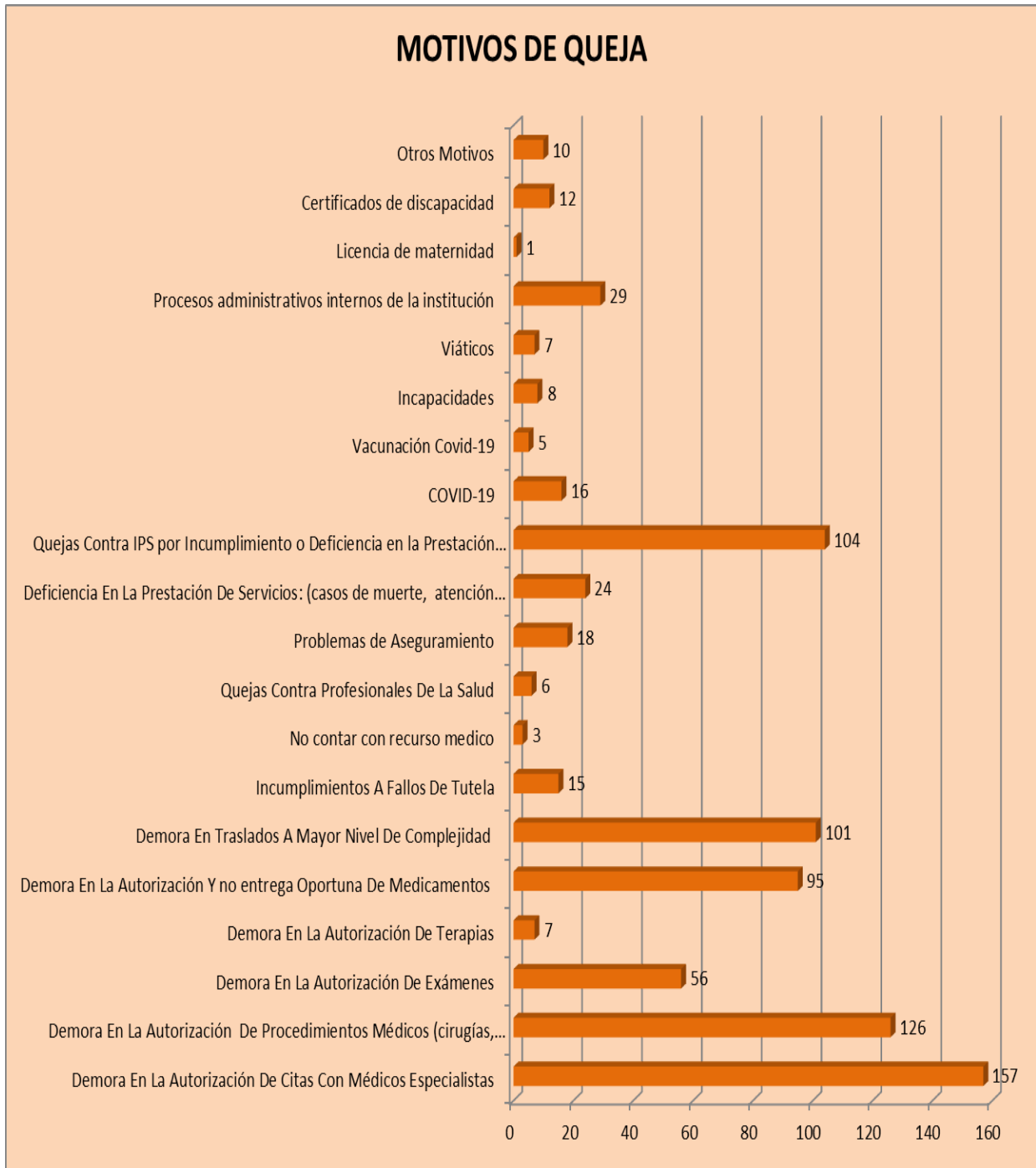
10. Distribución correspondiente a los Motivos de queja, que se radicaron durante el tercer trimestre de 2021, a través de la oficina Servicio de atención a la comunidad.

MOTIVO DE LA QUEJA	Nº PQRD	%
Demora En La Autorización De Citas Con Médicos Especialistas	157	19,62%
Demora En La Autorización De Procedimientos Médicos (cirugías, biopsias, procedimientos, etc)	126	15,75%
Demora En La Autorización De Exámenes	56	7,0%
Demora En La Autorización De Terapias	7	0,87%
Demora En La Autorización Y no entrega Oportuna De Medicamentos	95	11,8%
Demora En Traslados A Mayor Nivel De Complejidad	101	12,62%
Incumplimientos A Fallos De Tutela	15	1,87%
No contar con recurso medico	3	0,37%
Quejas Contra Profesionales De La Salud	6	0,75%
Problemas de Aseguramiento	18	2,25%
Deficiencia En La Prestación De Servicios: (casos de muerte, atención medica inadecuada)	24	3,0%
Quejas Contra IPS por Incumplimiento o Deficiencia en la Prestación De Servicios.	104	13%
COVID-19	16	2,0%
Vacunación Covid-19	5	0,62%
Incapacidades	8	1,0%
Viáticos	7	0,87%
Procesos administrativos internos de la institución	29	3,62%
Licencia de maternidad	1	0,12%
Certificados de discapacidad	12	1,5%
Otros Motivos	10	1,25
TOTAL	800	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





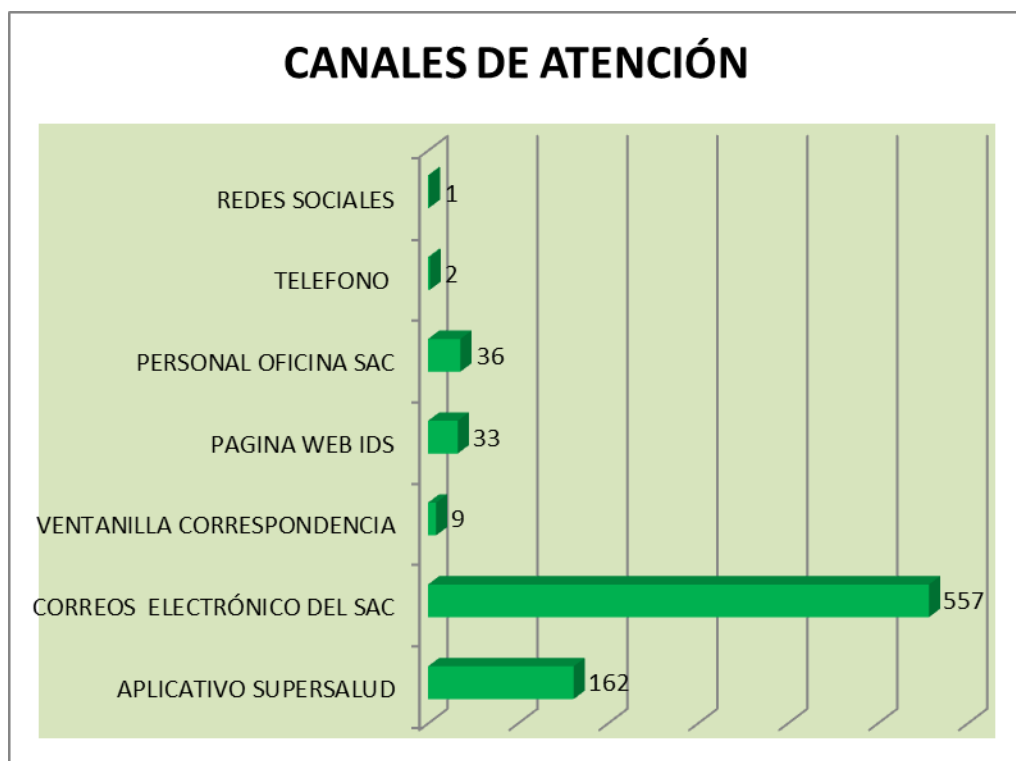
En el presente gráfico observamos los motivos por los cuales se recibieron peticiones, quejas, reclamos y denuncias. De las 800 recepcionadas, 95 usuarios se quejaron por la demora en la autorización y/o no entrega oportuna de medicamentos, 157 usuarios manifestaron su inconformidad, por la demora en la autorización y/o programación de citas con médicos especialistas, 126 por la demora en la autorización y/o programación de procedimientos médicos (cirugías, biopsias, etc), se recibieron 101 quejas por la demora en traslados a mayor nivel de complejidad (IV nivel), 24 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 104 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 2021 a través de los canales de atención.

CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS	N° ATENCIONES	%
APLICATIVO SUPERSALUD	162	20,25%
CORREOS ELECTRÓNICO DEL SAC	557	69,62%
VENTANILLA CORRESPONDENCIA	9	1,12%
PAGINA WEB IDS	33	4,12%
PERSONAL OFICINA SAC	36	4,5%
TELEFONO	2	0,25%
REDES SOCIALES	1	0,12%
TOTAL	800	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 800 tramitadas, se recibieron 557 por medio del correo electrónico de la oficina del SAC pqrsd@ids.gov.co 33 por la página web buzón de



 <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 20</p>

quejas, así mismo 162 a través del aplicativo Gestión PQRD de la Supersalud, entre otros, estos canales se utilizaron según el anterior gráfico en el III trimestre del 2021.

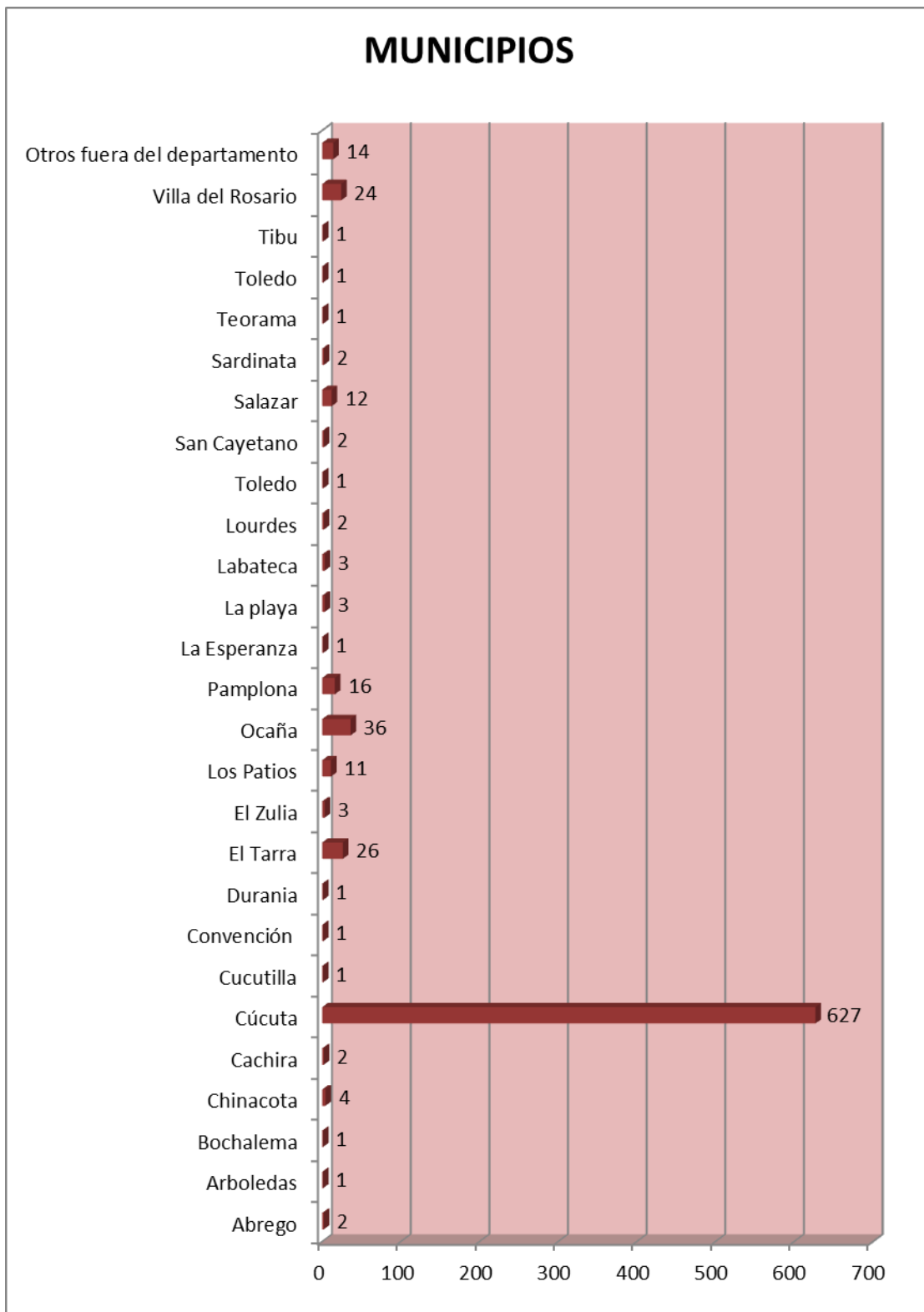
12. Distribución correspondiente a los municipios del departamento Norte de Santander, a los cuales pertenecen los usuarios que radicaron PQRD durante el tercer trimestre de 2021, en los diferentes canales de atención de la oficina Servicio de atención a la comunidad del IDS.

MUNICIPIOS	Nº USUARIOS	%
Abrego	2	0,25%
Arboledas	1	0,12%
Bochalema	1	0,12%
Chinacota	4	0,5%
Cachira	2	0,25%
Cúcuta	627	78,37%
Cucutilla	1	0,12%
Convención	1	0,12%
Durania	1	0,12%
El Tarra	26	3,25%
El Zulia	3	0,37%
Los Patios	11	1,37%
Ocaña	36	4,5%
Pamplona	16	2%
La Esperanza	1	0,12%
La playa	3	0,37%
Labateca	3	0,37%
Lourdes	2	0,25%
Toledo	1	0,12%
San Cayetano	2	0,25%
Salazar	12	1,5%
Sardinata	2	0,25%
Teorama	1	0,12%
Toledo	1	0,12%
Tibu	1	0,12%
Villa del Rosario	24	3%
Otros fuera del departamento	14	1,75%
TOTAL	800	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



Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.
Teléfono: 5892105. Ext.117- 120- 180. – NIT: 890500890-3
Email pqr@d@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: 05	COMUNICACION EXTERNA	Página 17 de 20

Cúcuta con 627 que equivalen al 78,37% de la población atendida, seguido por el municipio de Ocaña (36) Villa del Rosario (24) Los Patios (11) Pamplona (16) y Salazar de las Palmas (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	65
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 65 solicitudes de información recibidas por estos medios, se trasladaron 31 a la oficina de Recursos Humanos, 4 a recursos físicos, 13 al subgrupo de Vigilancia y Control, 5 al grupo de Salud Pública, y 12 a PAI Vacunación, 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					
	CASOS PROBABLES	RUMOR	INFORMACION	VIAJEROS	TOTAL
JULIO	48	2	199	0	249
AGOSTO	41	0	0	0	41
SEPTIEMBRE	44	1	0	0	45
TOTAL	133	3	199	0	335



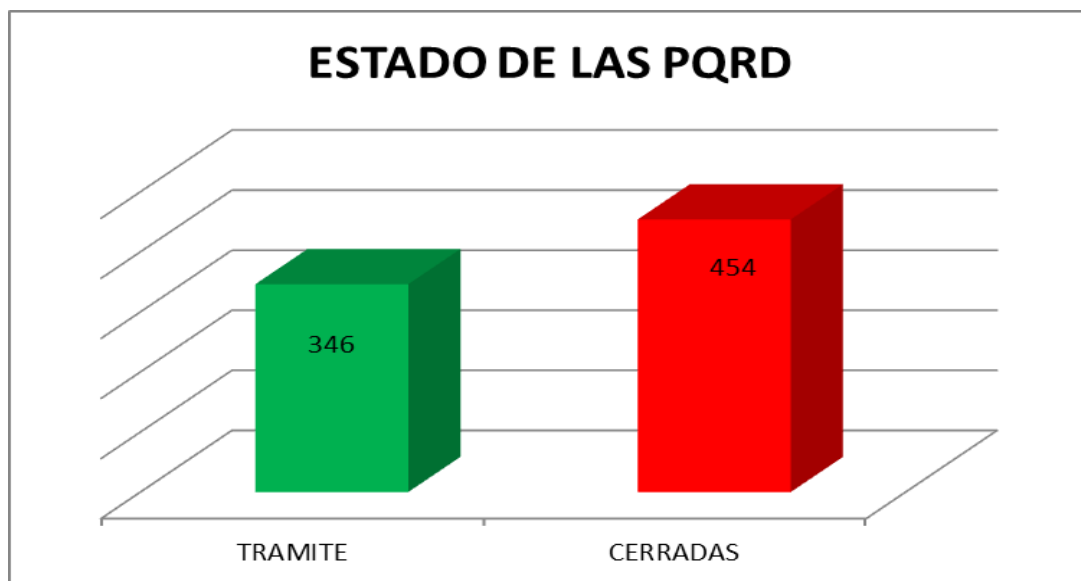
Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.
 Teléfono: 5892105. Ext.117- 120- 180. – NIT: 890500890-3
 Email pqr@dids.gov.co director@dids.gov.co



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 III trimestre del 2021.

ESTADO PQRD III trimestre 2021		
TRAMITE	346	43,25%
CERRADAS	454	56,75%
TOTAL	800	100%





De las 800 PQRD recibidas en el tercer trimestre del 2021 (julio, agosto y septiembre), se encuentran en trámite 346 que equivalen al 43% y cerradas 454 para un 56% de la población atendida.

ESTADO PQRD I y II trimestre 2021		
TRAMITE	90	9,81%
CERRADAS	827	90,18%
TOTAL	917	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</p> <p>Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION EXTERNA</p>	<p>Página 19 de 20</p>

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:

“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



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 20 de 20</p>

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
pgrsd@ids.gov.co
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 pgrsd@ids.gov.co director@ids.gov.co

