
 <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 II TRIMESTRE 2021
(ABRIL, MAYO, JUNIO)**

**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; 9 peticiones, 432 quejas, 2 denuncias y 0 sugerencias, para un total de 443

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



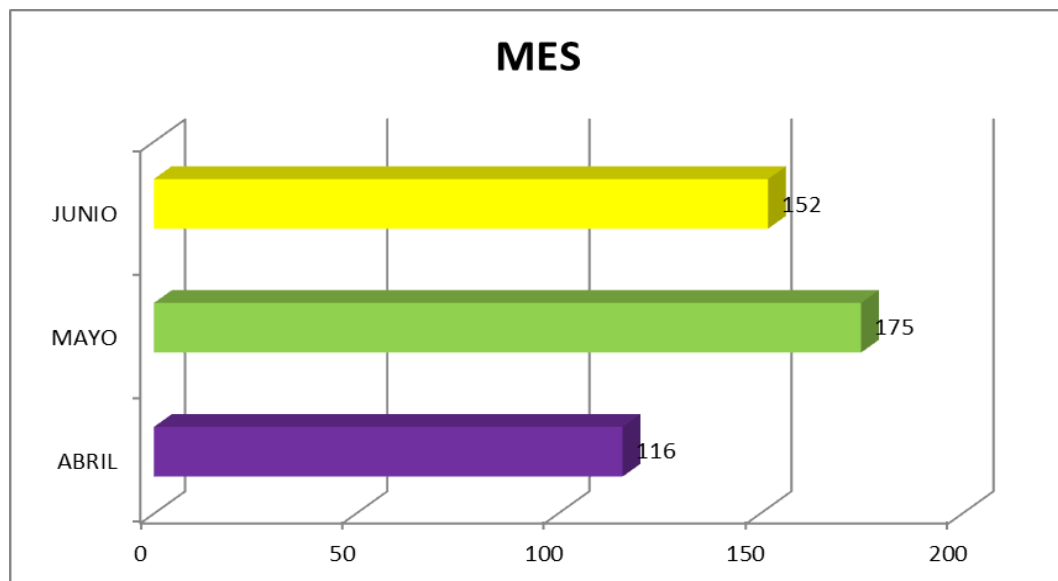
Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.
Teléfono: 5892105. Ext.117- 120- 180. – NIT: 890500890-3
Email pqrds@ids.gov.co director@ids.gov.co



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DEL II TRIMESTRE DEL 2021 (ABRIL, MAYO, JUNIO)

1. Distribución mensual de las Peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recepcionadas en la Oficina de Servicio de Atención a la Comunidad, durante el segundo trimestre de 2021.

MES	N. PQRD	%
ABRIL	116	26%
MAYO	175	40%
JUNIO	152	34%
TOTAL	443	100%



En el presente gráfico se ve reflejado el número de casos atendidos durante el segundo trimestre del año 2021, correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que fueron recibidas y tramitadas, siendo mayo el mes más representativo con 175 casos que equivalen al 40% de la población atendida, abril con 116 PQRD para un 26%, y junio con 152 para un total de 443 PQRD recibidas.

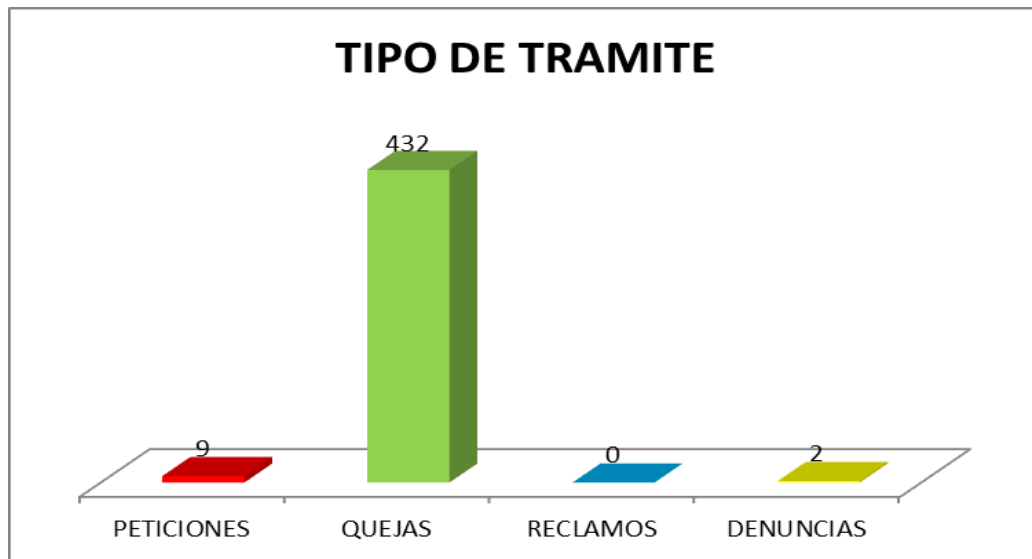
2. Distribución total de las Peticiones, quejas, reclamos y denuncias, instauradas contra las entidades de Salud, correspondientes al segundo trimestre del 2021.

TIPO DE TRAMITE	N.	%
PETICIONES	9	2,03%
QUEJAS	432	97,51%
RECLAMOS	0	0%
DENUNCIAS	2	0,45%
TOTAL	443	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





De acuerdo a los servicios, gestiones y trámites realizados, de los casos recibidos, 432 se tramitaron como quejas, lo cual equivale al 97,51% de la población atendida, 9 se recibieron como peticiones y 2 denuncias, de las PQRD recibidas contra las entidades de salud del departamento.

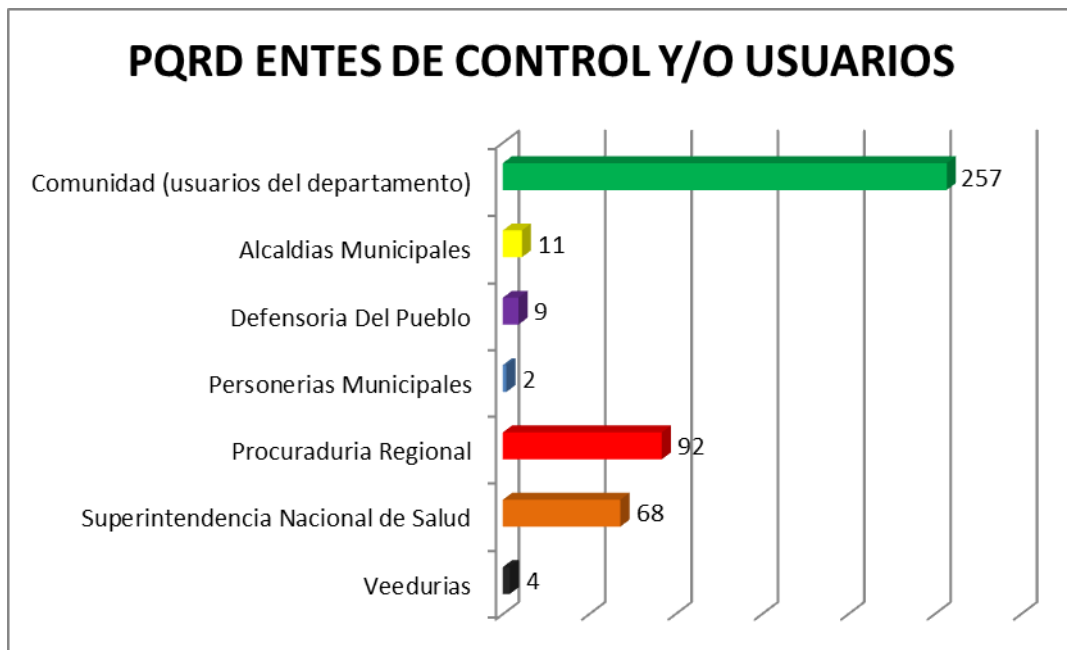
3. Distribucion de las PQRD recibidas por competencia por parte de los Entes de Control, Alcaldías, veedurias de salud y/o usuarios del sistema.

ENTIDADES Y/O USUARIOS	N.	%
Veedurias	4	0,90%
Superintendencia Nacional de Salud	68	15,34%
Procuraduría Regional	92	20,76%
Personerías Municipales	2	0,45%
Defensoría Del Pueblo	9	2,03%
Alcaldías Municipales	11	2,48%
Comunidad (usuarios del departamento)	257	58,01%
TOTAL	443	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 a la comunidad, fueron recibidas de la siguiente forma; 68 por parte de la SUPERSALUD, 92 remitidas por la Procuraduría Regional del departamento, 2 remitidas por las Personerías Municipales, 11 remitidas por las Alcaldías municipales de Norte de Santander, 4 por las veedurías y 257 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.

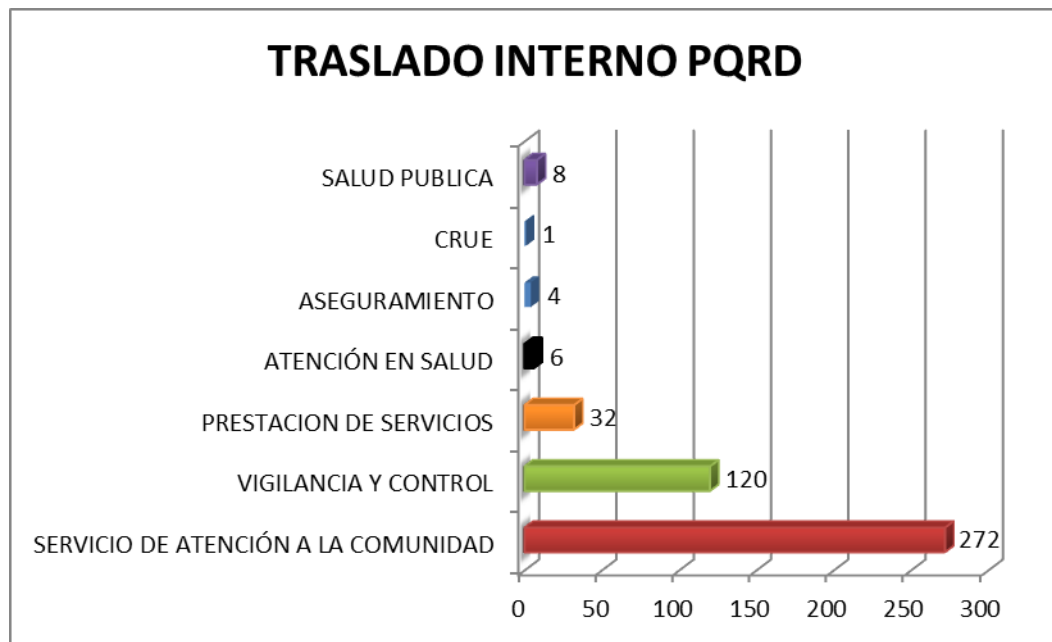
4. Distribución de las Peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trasladadas y/o tramitadas según competencia a oficinas del Instituto Departamental de Salud.

DEPENDENCIAS DEL IDS	N. Traslados Internos	%
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD	272	61,39%
VIGILANCIA Y CONTROL	120	27,08%
PRESTACION DE SERVICIOS	32	7,22%
ATENCIÓN EN SALUD	6	1,35%
ASEGURAMIENTO	4	0,90%
CRUE	1	0,22%
SALUD PUBLICA	8	1.80%
TOTAL	443	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 el gráfico de las PQRD recibidas en los diferentes canales de recepción de servicio de atención al ciudadano; 120 se trasladaron al subgrupo de vigilancia y control, 272 fueron gestionadas y tramitadas a través de la oficina de servicio de atención a la comunidad y 32 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).

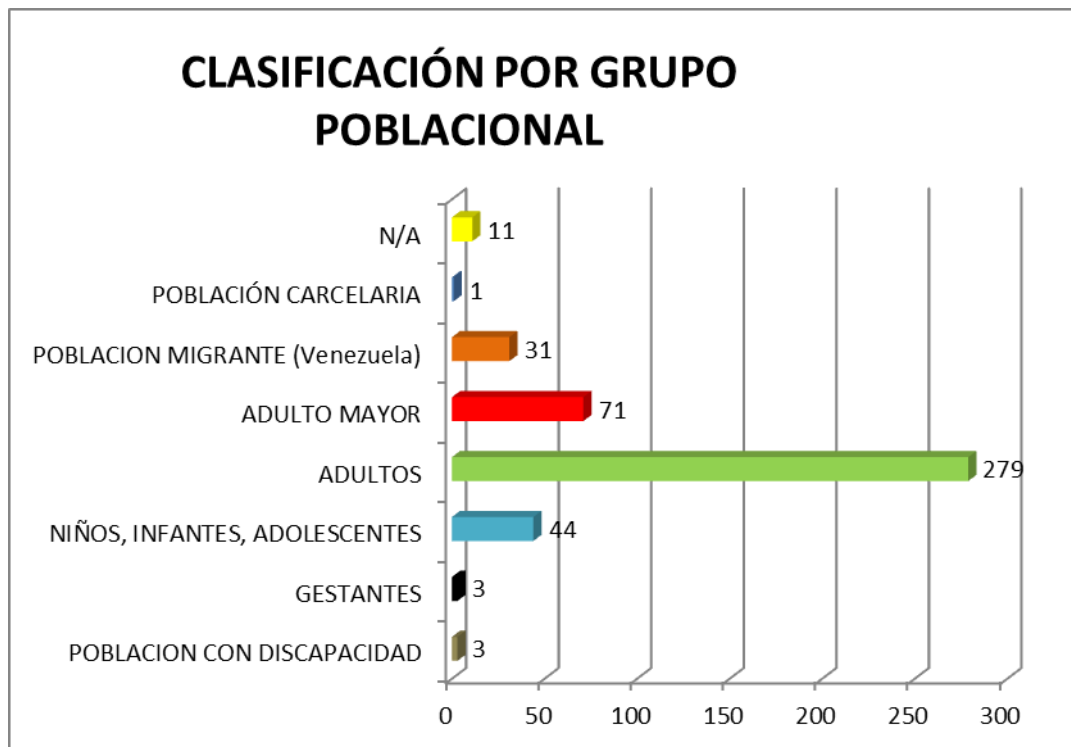
5. Distribución correspondiente según el grupo poblacional de los usuarios atendidos durante el segundo trimestre del 2021 de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recepcionadas a través de la oficina Servicio de atención a la comunidad.

POBLACIÓN	Nº PQRD	%
POBLACION CON DISCAPACIDAD	3	0,67%
GESTANTES	3	0,67%
NIÑOS, INFANTES, ADOLESCENTES	44	9,93%
ADULTOS	279	62,97%
ADULTO MAYOR	71	16,02%
POBLACION MIGRANTE (Venezuela)	31	6,99%
POBLACIÓN CARCELARIA	1	0,22%
N/A	11	2,48%
TOTAL	443	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 443 recepcionadas, 71 casos corresponden a usuarios mayores de 60 años correspondientes al grupo de adulto mayor, también encontramos el grupo adultos (19 – 59 años) con 279 personas atendidas, del grupo Niños Infantes y adolescentes 44 y de población migrante 31 casos entre otros, durante el II trimestre de 2021.

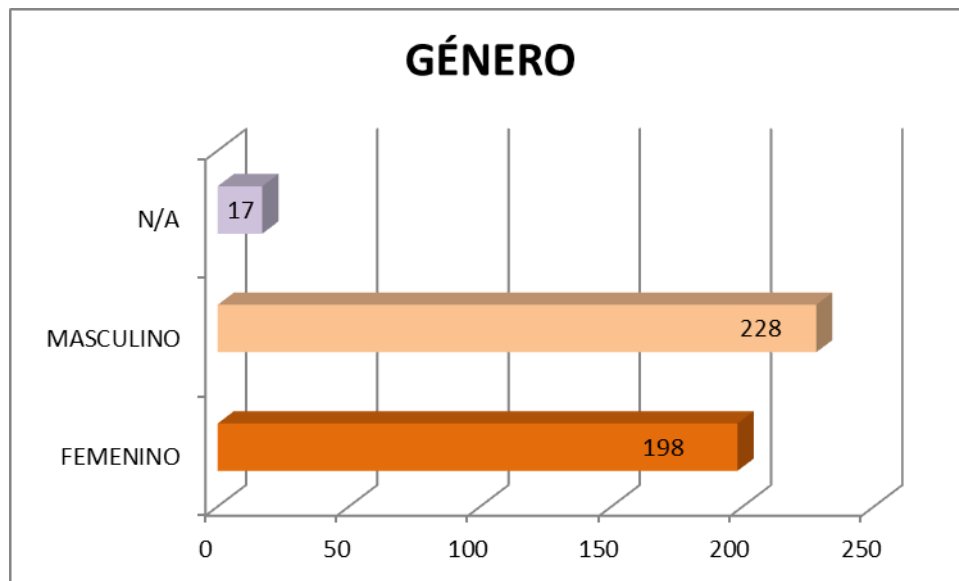
- Distribución de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas según el género, durante el II Trimestre de 2021.

GÉNERO	N- USUARIOS	%
FEMENINO	198	44,69 %
MASCULINO	228	51,46%
N/A	17	38,71 %
TOTAL	443	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 al número de casos atendidos según el género, de los cuales 198 son del grupo femenino, que equivale a un 44,69% de la población atendida, 228 al masculino para un porcentaje de 51,46% y 17 en N/A, de las quejas recibidas.

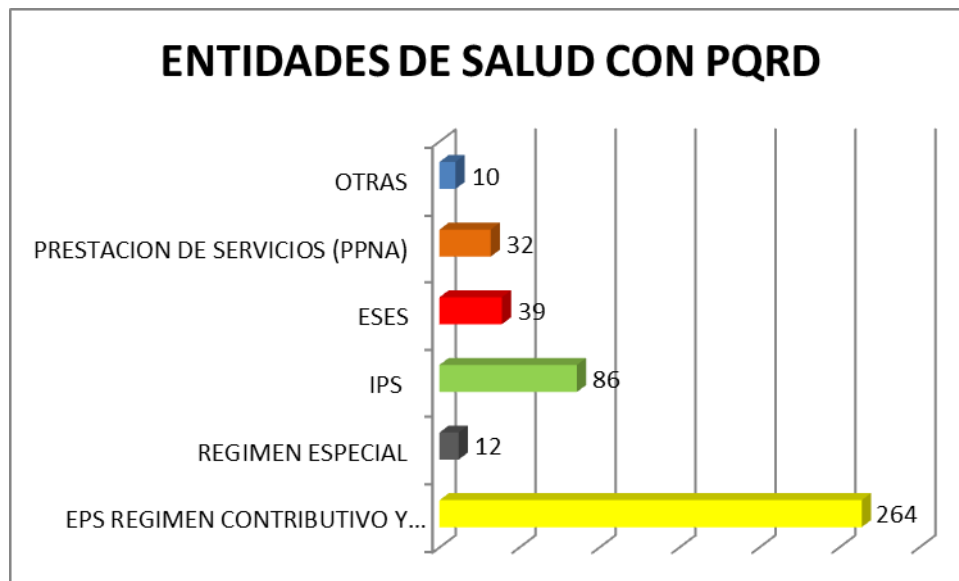
7. Distribución total de peticiones, quejas, reclamos y denuncias contra las entidades de salud.

ENTIDADES DE SALUD	N° PQRD	%
EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO Y SUBSIDIADO	264	60%
REGIMEN ESPECIAL	12	2,70%
IPS	86	19,41%
ESES	39	8,80%
PRESTACION DE SERVICIOS (PPNA)	32	7,22%
OTRAS	10	2,25%
TOTAL	443	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 II 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 264 casos, IPS con 86 quejas, ESES 39, entidades de Régimen especial 12 y 10 en otras que corresponden a instituciones públicas y privadas, también se registraron 32 casos de (población migrante) siendo remitidos por competencia al subgrupo Prestación de Servicios del Instituto departamental de salud.

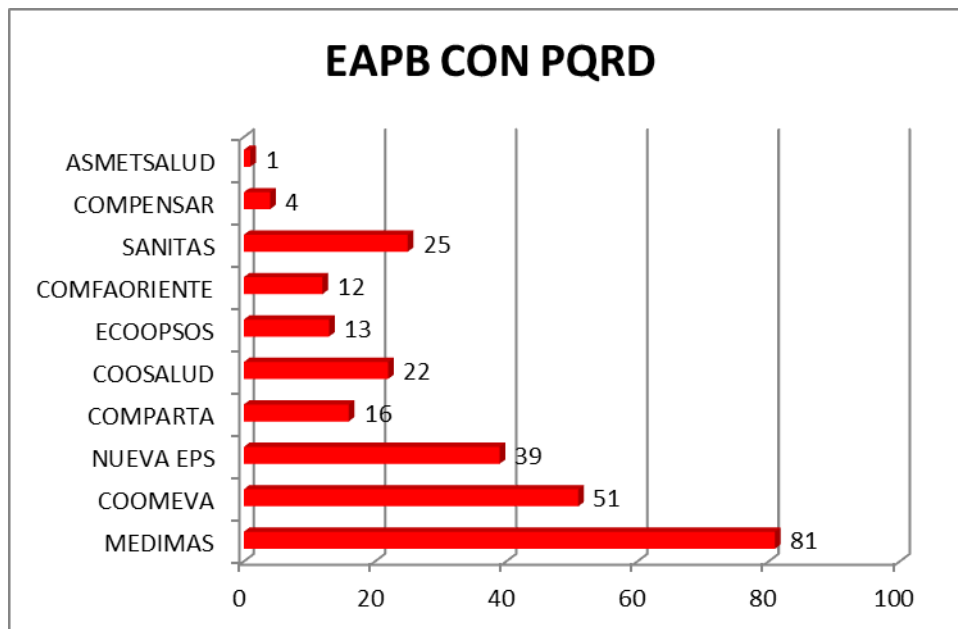
8. Distribución total de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias contra las EAPB.

EAPB CON PQRD	Nº PQRD	%
MEDIMAS	81	30,68%
COOMEVA	51	19,31%
NUEVA EPS	39	14,77%
COMPARTA	16	6,06%
COOSALUD	22	8,33%
ECOOPSOS	13	4,92%
COMFAORIENTE	12	4,54%
SANITAS	25	9,46%
COMPENSAR	4	1,51%
ASMETSALUD	1	0,37%
TOTAL	264	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 443 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 264 personas se quejaron contra estas entidades de salud. Cabe destacar que la EAPB con mayor N° de casos fue Medimas (81) que equivale al 30%, seguida por Coomeva (51) Nueva EPS (39), Sanitas (25) Coosalud (22) Comparta con (16) entre otras.

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

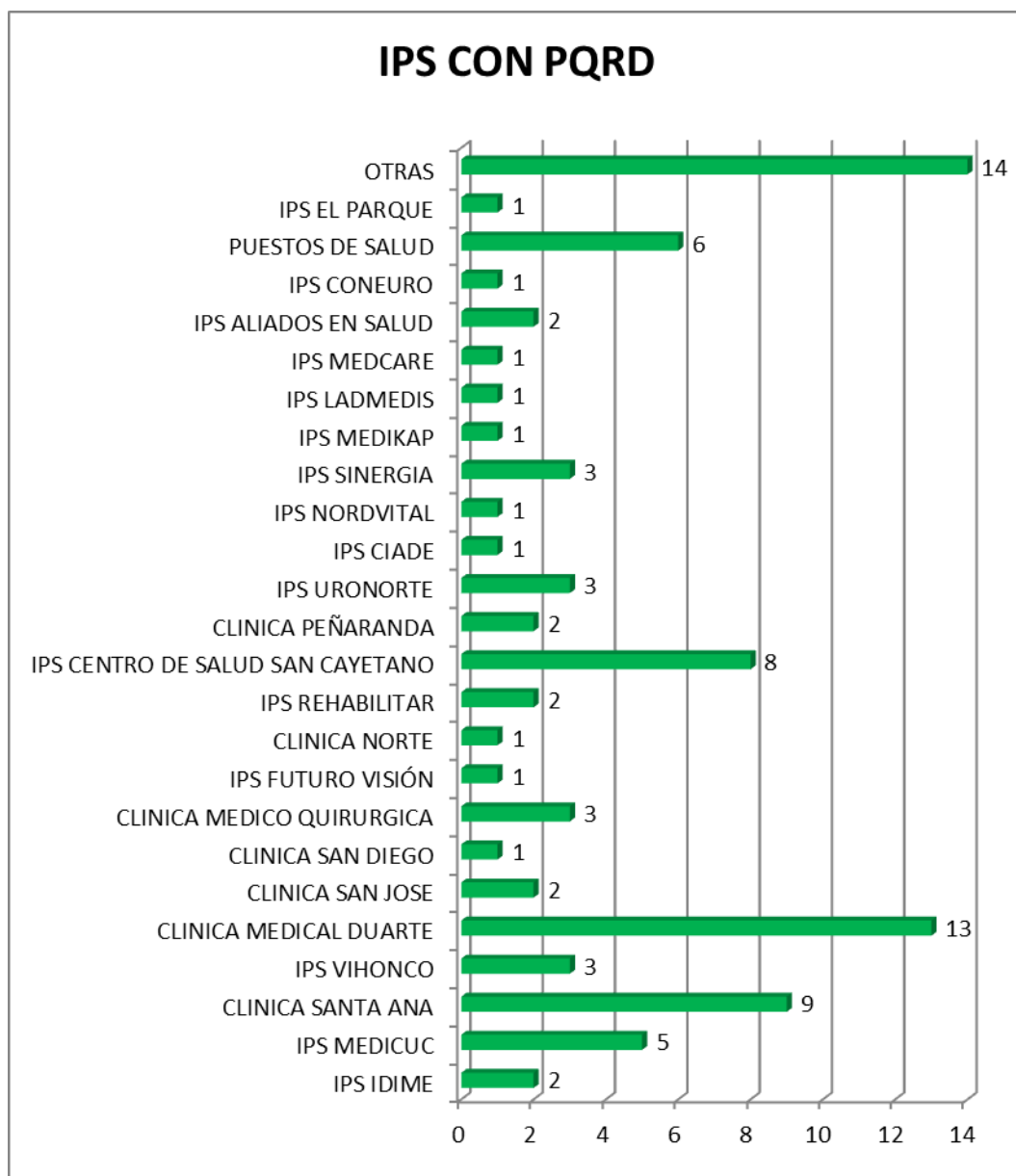
IPS CON PQRD	Nº PQRD	%
IPS IDIME	2	2,32%
IPS MEDICUC	5	5,81%
CLINICA SANTA ANA	9	10,46%
IPS VIHONCO	3	3,48%
CLINICA MEDICAL DUARTE	13	15,11%
CLINICA SAN JOSE	2	2,32%
CLINICA SAN DIEGO	1	1,16%
CLINICA MEDICO QUIRURGICA	3	3,48%
IPS FUTURO VISIÓN	1	1,16%
CLINICA NORTE	1	1,16%
IPS REHABILITAR	2	2,32%
IPS CENTRO DE SALUD SAN CAYETANO	8	9,30%
CLINICA PEÑARANDA	2	2,32%
IPS URONORTE	3	3,48%
IPS CIADE	1	1,16%
IPS NORDVITAL	1	1,16%
IPS SINERGIA	3	3,48%
IPS MEDIKAP	1	1,16%



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



IPS LADMEDIS	1	1,16%
IPS MEDCARE	1	1,16%
IPS ALIADOS EN SALUD	2	2,32%
IPS CONEURO	1	1,16%
PUESTOS DE SALUD	6	6,97%
IPS EL PARQUE	1	1,16%
OTRAS	14	16,27%
TOTAL	86	100%





El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que radicaron peticiones, quejas, reclamos y denuncias, contra las IPS del departamento, de los 443 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 86 personas radicaron



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 11 de 19</p>

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 (13) Clínica Santa Ana (9) IPS centro de salud san Cayetano (8) Puestos de salud (6) IPS Medicuc (5) entre otras.

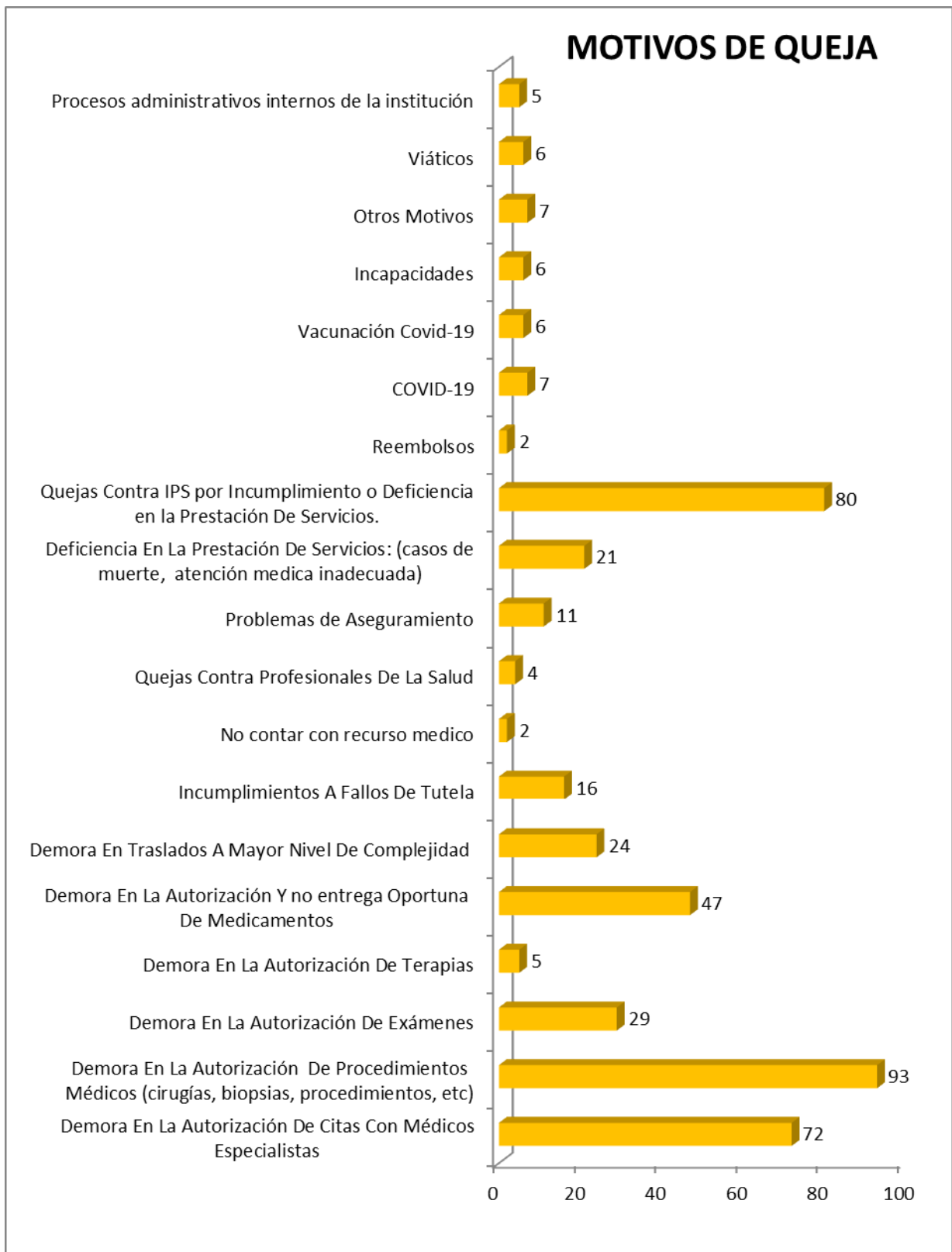
10. Distribución correspondiente a los Motivos de queja, que se radicaron durante el segundo trimestre de 2021, a través de la oficina Servicio de atención a la comunidad.

MOTIVO DE LA QUEJA	N° PQRD	%
Demora En La Autorización De Citas Con Médicos Especialistas	72	16,25%
Demora En La Autorización De Procedimientos Médicos (cirugías, biopsias, procedimientos, etc)	93	21%
Demora En La Autorización De Exámenes	29	6,54%
Demora En La Autorización De Terapias	5	1,12%
Demora En La Autorización Y no entrega Oportuna De Medicamentos	47	10,60%
Demora En Traslados A Mayor Nivel De Complejidad	24	5,41%
Incumplimientos A Fallos De Tutela	16	3,61%
No contar con recurso medico	2	0,45%
Quejas Contra Profesionales De La Salud	4	0,90%
Problemas de Aseguramiento	11	2,48%
Deficiencia En La Prestación De Servicios: (casos de muerte, atención medica inadecuada)	21	4,74%
Quejas Contra IPS por Incumplimiento o Deficiencia en la Prestación De Servicios.	80	18,05%
Reembolsos	2	0,45%
COVID-19	7	1,58%
Vacunación Covid-19	6	1,35%
Incapacidades	6	1,35%
Otros Motivos	7	1,58%
Viáticos	6	1,35%
Procesos administrativos internos de la institución	5	1,12%
TOTAL	443	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 443 recepcionadas, 47 usuarios se quejaron



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

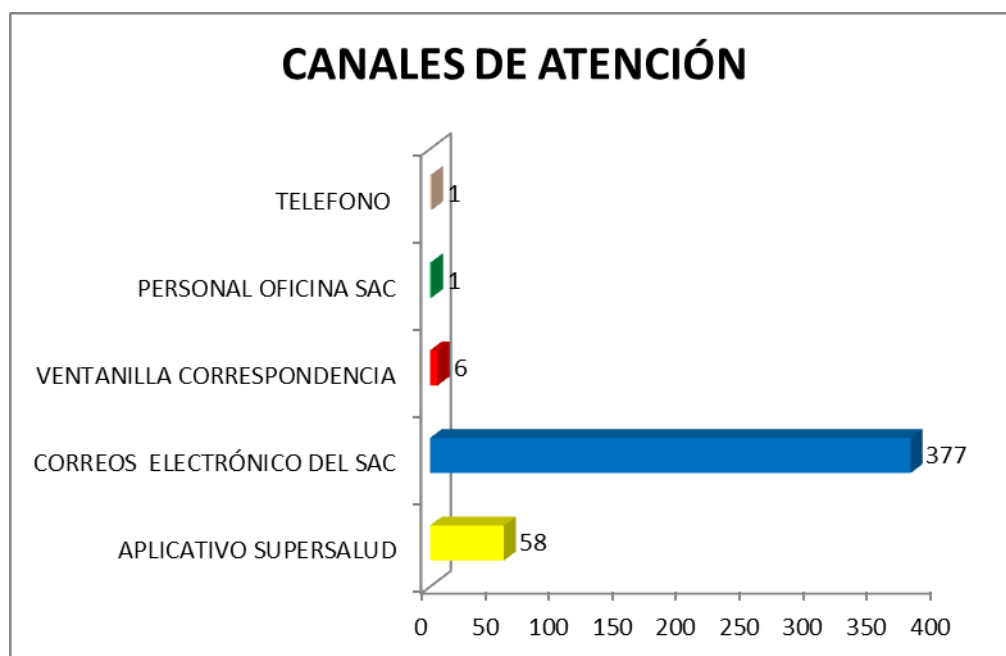


 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD <small>NORTE DE SANTANDER</small>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander <small>Instituto Departamental de Salud</small>
Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05	COMUNICACION EXTERNA	Página 13 de 19

por la demora en la autorización y/o no entrega oportuna de medicamentos, 72 usuarios manifestaron su inconformidad, por la demora en la autorización y/o programación de citas con médicos especialistas, 93 por la demora en la autorización y/o programación de procedimientos médicos (cirugías, biopsias, etc), se recibieron 24 quejas por la demora en traslados a mayor nivel de complejidad (IV nivel), 21 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 80 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 segundo trimestre del 2021 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	58	13,09%
CORREOS ELECTRÓNICO DEL SAC	377	85,10%
VENTANILLA CORRESPONDENCIA	6	1,35%
PERSONAL OFICINA SAC	1	0,22%
TELEFONO	1	0,22%
TOTAL	443	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 443 tramitadas, se recibieron 377 por medio del correo



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



 <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>

electrónico de la oficina del SAC pqrsd@ids.gov.co y página web buzón de quejas, así mismo 58 a través del aplicativo Gestión PQRD de la Supersalud, entre otros, estos canales se utilizaron según el anterior grafico en el II trimestre del 2021.

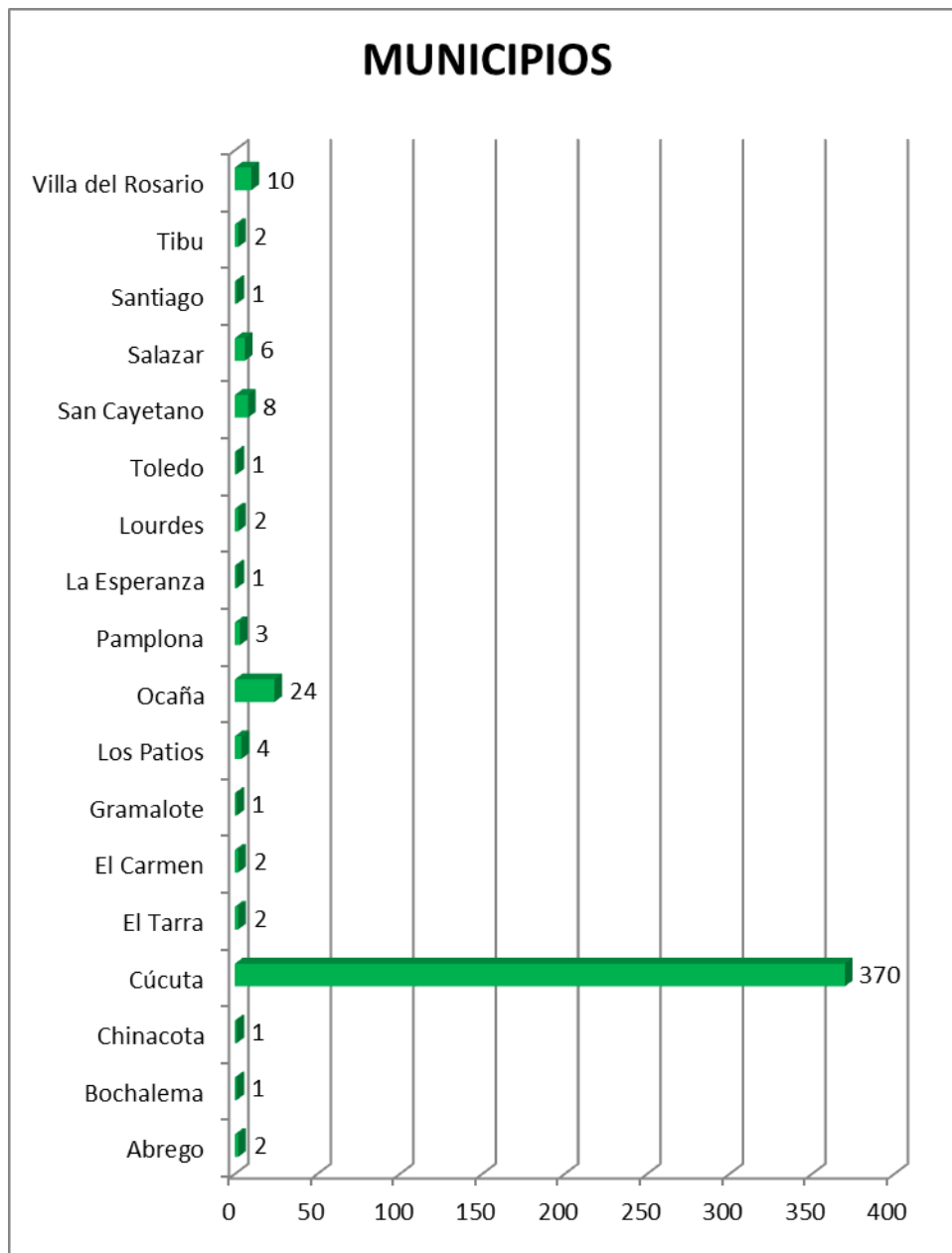
12. Distribución correspondiente a los municipios del departamento Norte de Santander, a los cuales pertenecen los usuarios que radicaron PQRD durante el segundo trimestre de 2021, en los diferentes canales de atención de la oficina Servicio de atención a la comunidad del IDS.

MUNICIPIOS	Nº USUARIOS	%
Abrego	2	0,45%
Bochalema	1	0,22%
Chinacota	1	0,22%
Cúcuta	370	83,52%
El Tarra	2	0,45%
El Carmen	2	0,45%
Gramalote	1	0,22%
Los Patios	4	0,90%
Ocaña	24	5,41%
Pamplona	3	0,67%
La Esperanza	1	0,22%
Lourdes	2	0,45%
Toledo	1	0,22%
San Cayetano	8	1,80%
Salazar	6	1,35%
Santiago	1	0,22%
Tibu	2	0,45%
Villa del Rosario	10	2,25%
TOTAL	443	100%



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







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 370 que equivalen al 83,52% de la población atendida, seguido por el municipio de Ocaña (24) Villa del Rosario (10) Los Patios (4) Pamplona (3) y San Cayetano (8) entre otros.

13.. Informe de seguimiento a la gestión de la información ley 1712 de 2014.



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 16 de 19

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	32
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 93 solicitudes de información recibidas por estos medios, se trasladaron 16 a la oficina de Recursos Humanos, 2 a control de medicamentos, 5 al subgrupo de Vigilancia y Control, 4 al grupo de Salud Pública, y 1 al PAI Vacunación entre otras, todas se solucionaron en un tiempo estimado de 3 a 5 días.

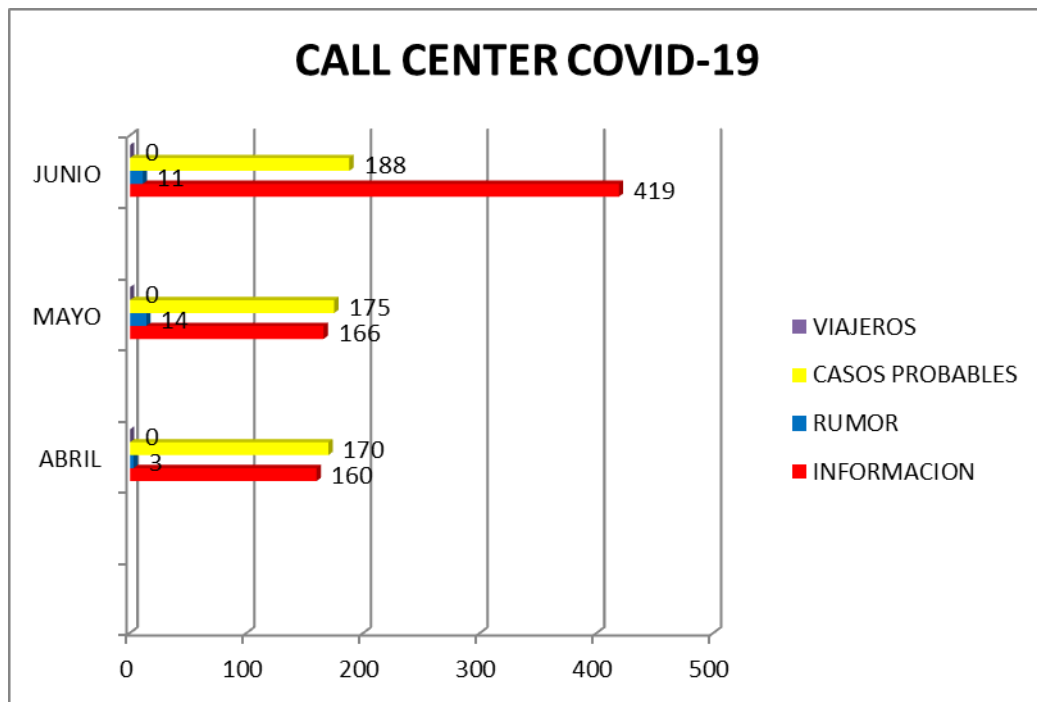
14. Información correspondiente a las llamadas recibidas por las líneas del Call Center **Covid-19** del Instituto Departamental de Salud.

CALL CENTER COVID-19					
	INFORMACION	RUMOR	CASOS PROBABLES	VIAJEROS	TOTAL
ABRIL	160	3	170	0	333
MAYO	166	14	175	0	355
JUNIO	419	11	188	0	618
TOTAL	745	28	533	0	1306



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.

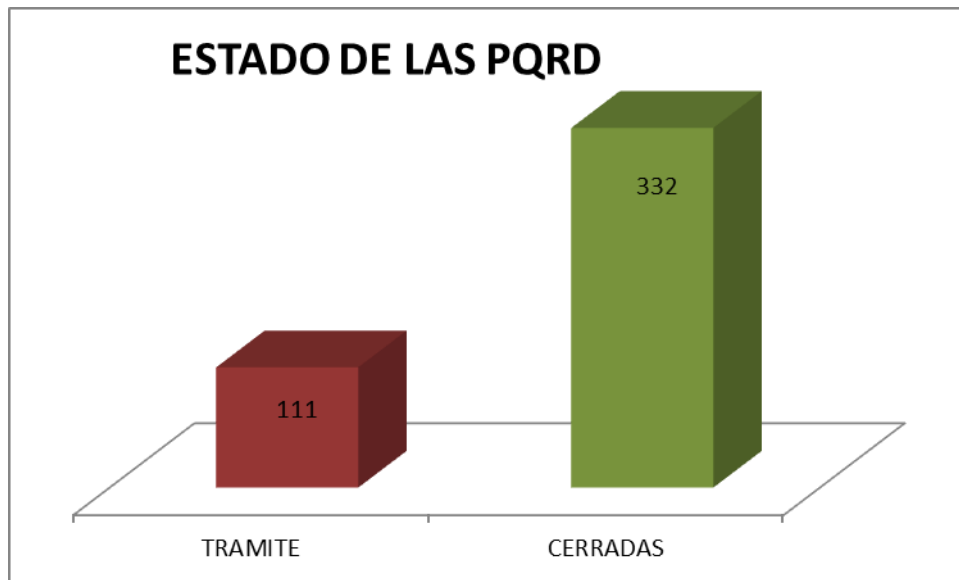
- 15.Estado de las Peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recepcionadas y tramitadas a través de la oficina del SAC y/o trasladadas por competencia, durante el II trimestre del 2021.

ESTADO PQRD II trimestre 2021		
TRAMITE	111	25,05%
CERRADAS	332	74,94%
TOTAL	443	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





De las 443 PQRD recibidas en el segundo trimestre del 2021 (abril, mayo y junio), se encuentran en trámite 111 que equivalen al 25,05% y cerradas 332 para un 74,94% de la población atendida.

ESTADO PQRD I trimestre 2021		
TRAMITE	44	9,28%
CERRADAS	430	90,71%
TOTAL	474	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:

“Artículo 6°. Elementos y principios del derecho fundamental a la salud. El derecho fundamental a la salud incluye los siguientes elementos esenciales e interrelacionados:



 <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 19</p>

- 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
pqrsd@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 pqrsd@ids.gov.co director@ids.gov.co

