


NORTE DE SANTANDER	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud
Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05	COMUNICACION EXTERNA	Página 1 de 23

INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL IV TRIMESTRE 2021 (OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE)

**SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD (SAC)
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD
NORTE DE SANTANDER**

En cumplimiento al decreto 1757 de 1994 La oficina del SAC (Servicio de Atención a la Comunidad) del Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander presenta 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 como a continuación se describe:

37 peticiones, **793** quejas, **1** queja de Tutela, **3** reclamos, **4** denuncias, solicitud de información **16** y **0** sugerencias, para un total de recibidas de **854**.

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



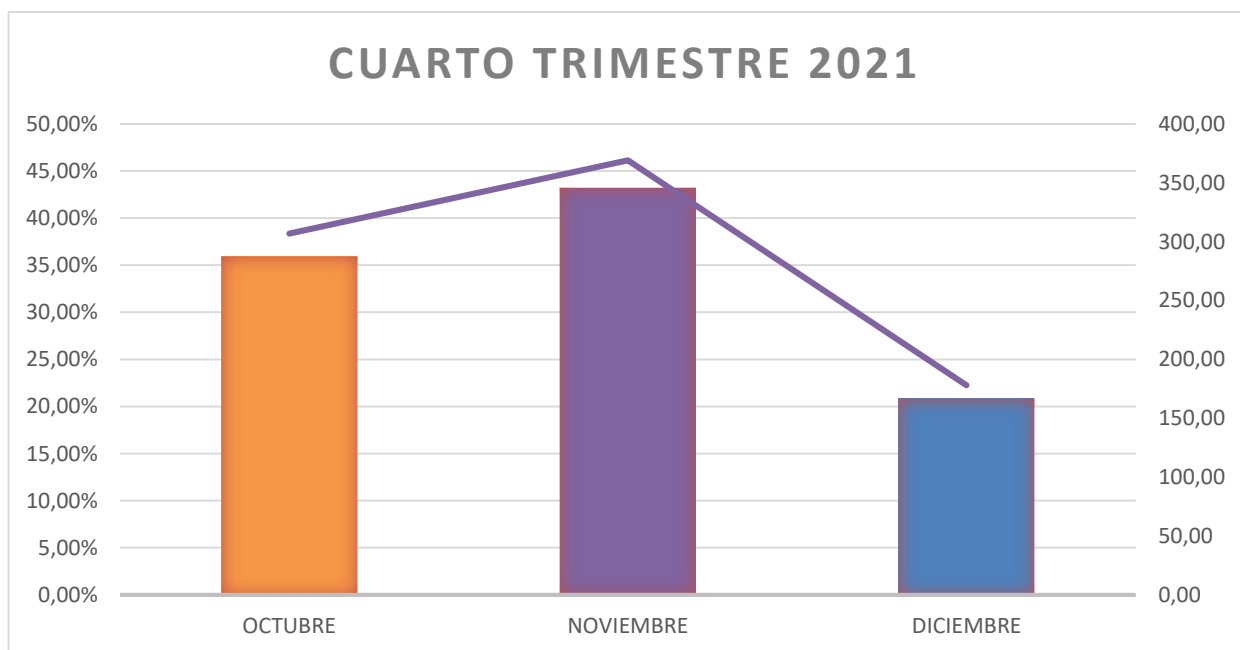
Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.
Teléfono: 5892105. Ext.117- 120- 180. – NIT: 890500890-3
Email pqrsd@ids.gov.co director@ids.gov.co



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DEL IV TRIMESTRE DEL 2021 (OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE)

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

MES	No. PQRSD	%
OCTUBRE	307	35,94%
NOVIEMBRE	369	43,20%
DICIEMBRE	178	20,84%
TOTAL	854	100%



En el presente gráfico se ve reflejado el número de casos atendidos durante el cuarto trimestre del año 2021, correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que fueron recibidas y tramitadas, siendo noviembre el mes más representativo con 369 PQRSD que equivalen al 43,20% de la población atendida, octubre con 307 PQRSD que equivalen al 35,94% y diciembre con 178 PQRSD que equivalen al 20,84% para un total de **854** PQRD recibidas.

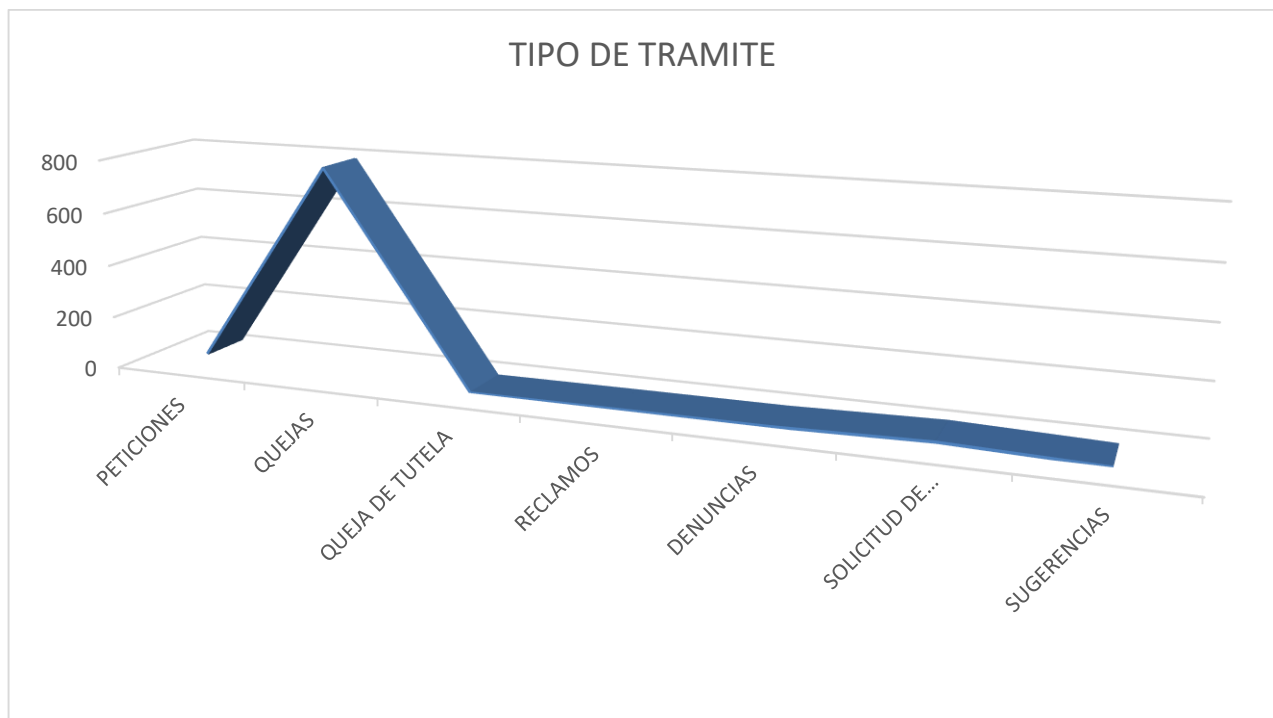


Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.
Teléfono: 5892105. Ext.117- 120- 180. – NIT: 890500890-3
Email pqrds@ids.gov.co director@ids.gov.co



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

TIPO DE TRAMITE	PQRSD	%
PETICIONES	37	4,33 %
QUEJAS	793	92,85 %
QUEJA DE TUTELA	1	0,11 %
RECLAMOS	3	0,35 %
DENUNCIAS	4	0,46 %
SOLICITUD DE INFORMACION	16	1,87 %
SUGERENCIAS	0	0,00 %
TOTAL	854	100 %



De acuerdo a los servicios, gestiones y trámites realizados, de los casos recibidos, 793 se tramitaron como quejas, lo cual equivale al 92,85 % de la población atendida, 37 se recibieron como peticiones, solicitud de información 16, denuncias 4, reclamos 3, queja de Tutela 1, y sugerencias 0, de las PQRD recibidas contra las entidades de salud del departamento.

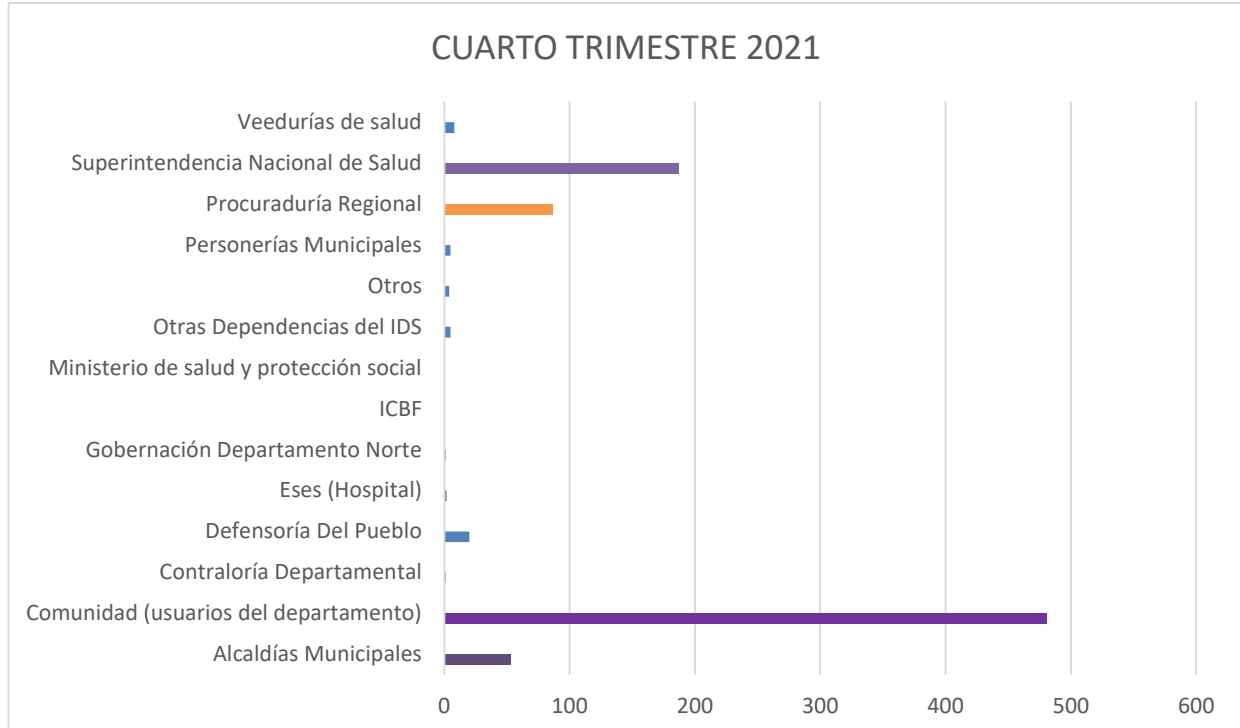


Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.
 Teléfono: 5892105. Ext.117- 120- 180. – NIT: 890500890-3
 Email pqrsd@ids.gov.co director@ids.gov.co




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

ENTIDADES Y/O USUARIOS	QUEJAS	PORCENTAJE
Alcaldías Municipales	53	6,20%
Comunidad (usuarios del departamento)	481	56,32%
Contraloría Departamental	1	0,11%
Defensoría Del Pueblo	20	2,34%
Eses (Hospital)	2	0,23%
Gobernación Departamento Norte	1	0,11%
ICBF	0	0,00%
Ministerio de salud y protección social	0	0,00%
Otras Dependencias del IDS	5	0,58%
Otros	4	0,46%
Personerías Municipales	5	0,58%
Procuraduría Regional	87	10,18%
Superintendencia Nacional de Salud	187	21,89%
Veedurías de salud	8	0,93%
TOTAL	854	100%



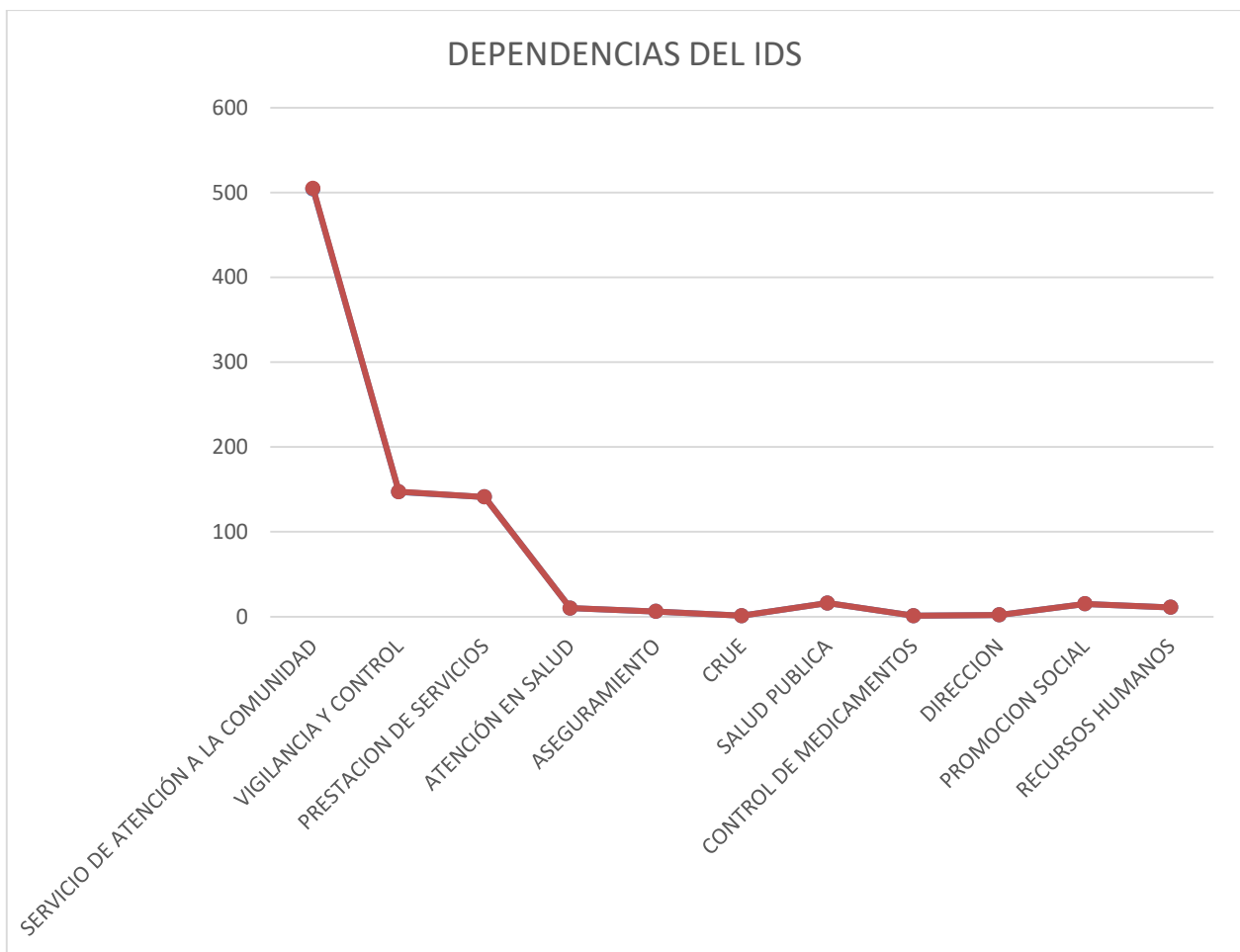
Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.
 Teléfono: 5892105. Ext.117- 120- 180. – NIT: 890500890-3
 Email pqrsd@ids.gov.co director@ids.gov.co



NORTE DE SANTANDER	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud
Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05	COMUNICACION EXTERNA	Página 5 de 23


Según la gráfica; de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias recibidas mediante los diferentes canales de atención, fueron recibidas de la siguiente forma; 187 por parte de la SUPERSALUD, 87 remitidas por la Procuraduría Regional del departamento, 5 remitidas por las Personerías Municipales, 20 de la defensoría del pueblo, 53 remitidas por las Alcaldías municipales de Norte de Santander, 8 por las veedurías de salud y 481 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.



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



NORTE DE SANTANDER	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud
Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05	COMUNICACION EXTERNA	Página 6 de 23

<i>DEPENDENCIAS DEL IDS</i>	N. Traslados Internos	%
<i>SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD</i>	503	59,01 %
<i>VIGILANCIA Y CONTROL</i>	148	17,21 %
<i>PRESTACION DE SERVICIOS</i>	141	16,51 %
<i>ATENCIÓN EN SALUD</i>	10	1,17 %
<i>ASEGURAMIENTO</i>	6	0,70 %
<i>CRUE</i>	1	0,11 %
<i>SALUD PUBLICA</i>	16	1,87 %
<i>CONTROL DE MEDICAMENTOS</i>	1	0,11 %
<i>DIRECCION</i>	2	0,23 %
<i>PROMOCION SOCIAL</i>	15	1,75 %
<i>RECURSOS HUMANOS</i>	11	1,28 %
TOTAL	854	100 %

Según el gráfico de las PQRD recibidas en los diferentes canales de recepción de servicio de atención al ciudadano; 148 se trasladaron al subgrupo de vigilancia y control, 503 fueron gestionadas y tramitadas a través de la oficina de servicio de atención a la comunidad y 147 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).

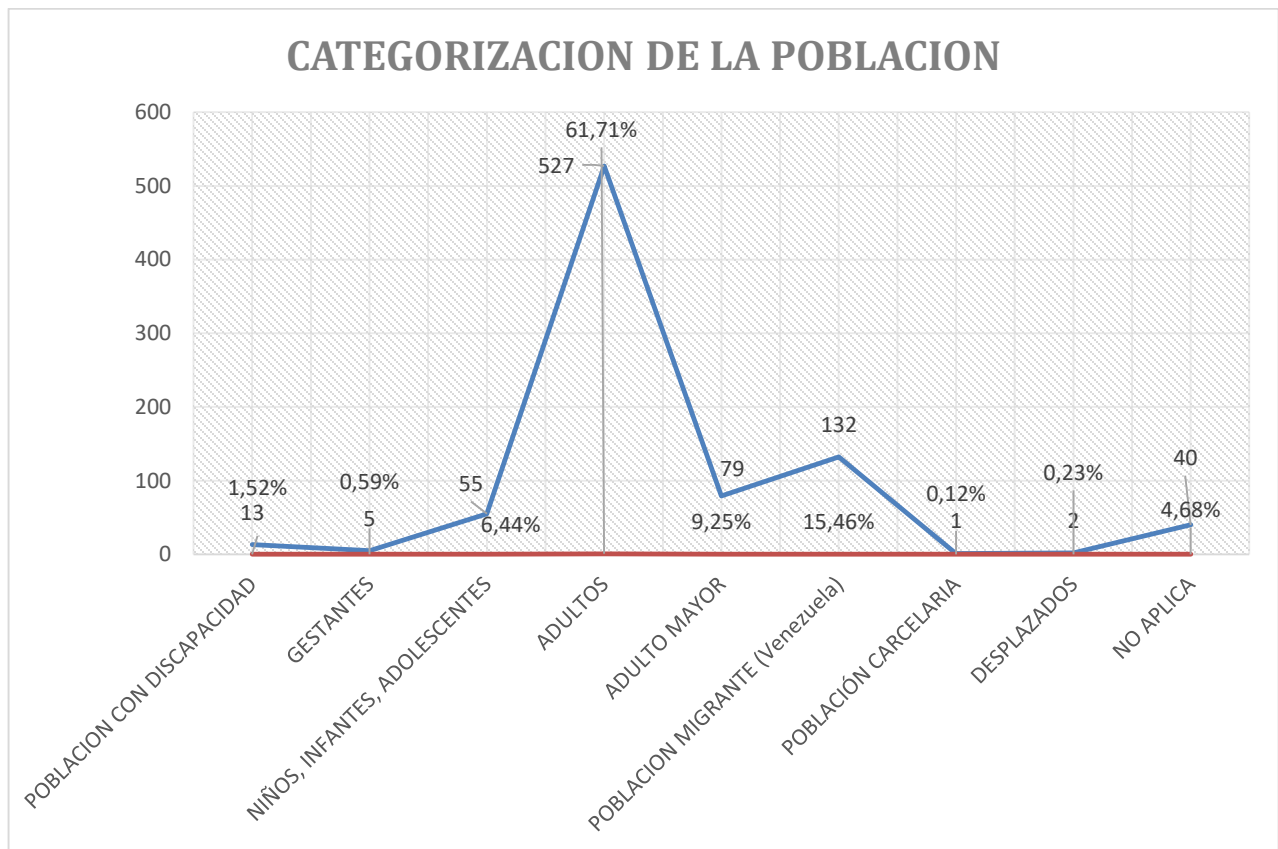
5, Distribución correspondiente según el grupo poblacional de los usuarios atendidos durante el cuarto trimestre del 2021 de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recepcionadas a través de la oficina Servicio de atención a la comunidad.



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



CATEGORIZACION DE LA POBLACIÓN	PQRD	%
POBLACION CON DISCAPACIDAD	13	1,52%
GESTANTES	5	0,59%
NIÑOS, INFANTES, ADOLESCENTES	55	6,44%
ADULTOS	527	61,71%
ADULTO MAYOR	79	9,25%
POBLACION MIGRANTE (Venezuela)	132	15,46%
POBLACIÓN CARCELARIA	1	0,12%
DESPLAZADOS	2	0,23%
NO APLICA	40	4,68%
TOTAL	854	100%



En el gráfico se representan las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, distribuidas según el grupo poblacional. De las 854 recepcionadas, 79 casos corresponden a usuarios mayores de 60 años correspondientes al grupo de adulto mayor, también encontramos el grupo adultos (19 – 59 años) con 527 personas atendidas, del grupo Niños Infantes y adolescentes 55, población con discapacidad 13 y de población migrante 132 casos entre otros, durante el IV trimestre de 2021.

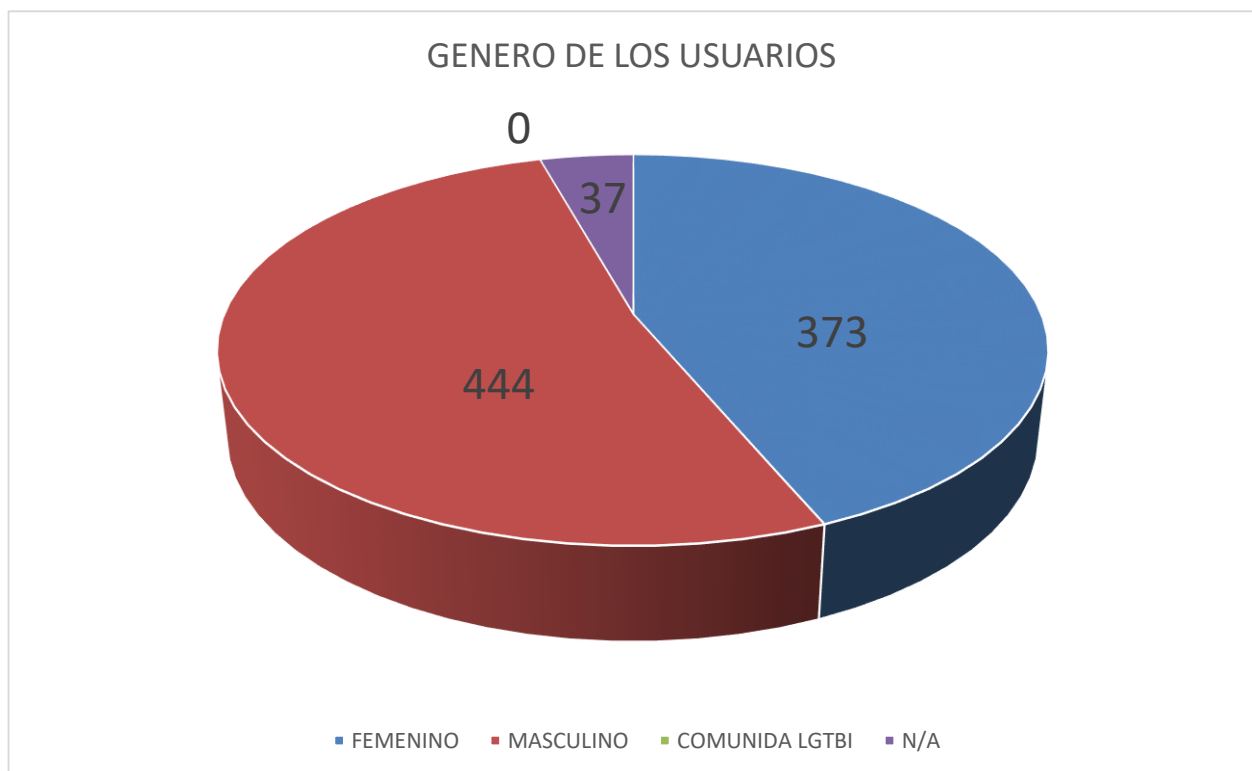


Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.
 Teléfono: 5892105. Ext.117- 120- 180. – NIT: 890500890-3
 Email pqrsd@ids.gov.co director@ids.gov.co



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

GÉNERO	N. USUARIOS	%
<i>FEMENINO</i>	373	43,68%
<i>MASCULINO</i>	444	51,99%
<i>COMUNIDA LGTBI</i>	0	0,00%
<i>N/A</i>	37	4,33%
TOTAL	854	100%

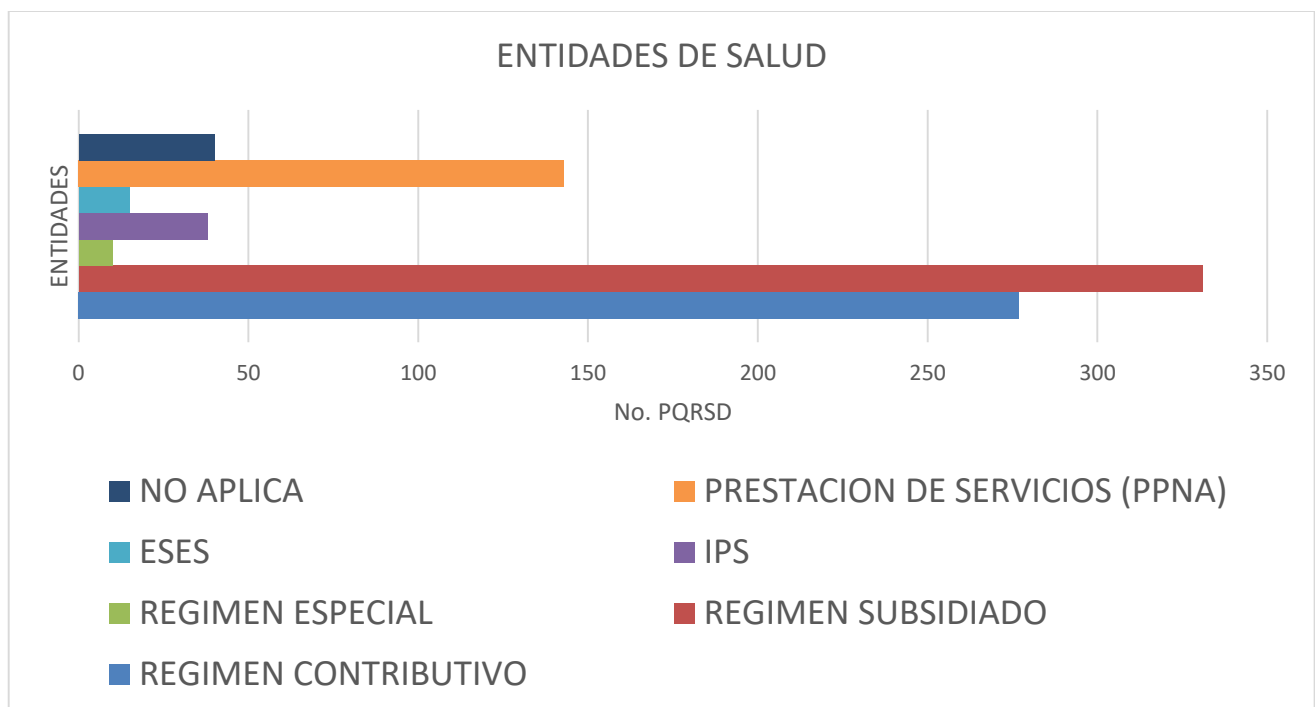


El anterior gráfico hace referencia al número de casos atendidos según el género, de los cuales 373 son del grupo femenino, que equivale a un 43,68 % de la población atendida, 444 al masculino para un porcentaje de 51,99 %, Comunidad LGTBI No se recibieron quejas y 37 en N/A (No Aplica) de las quejas recibidas.




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

ENTIDADES DE SALUD	No. PQRD	%
REGIMEN CONTRIBUTIVO	277	32,44%
REGIMEN SUBSIDIADO	331	38,76%
REGIMEN ESPECIAL	10	1,17%
IPS	38	4,45%
ESES	15	1,76%
PRESTACION DE SERVICIOS (PPNA)	143	16,74%
NO APLICA	40	4,68%
TOTAL	854	100,00%



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



NORTE DE SANTANDER	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud
Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05	COMUNICACION EXTERNA	Página 10 de 23

El gráfico nos informa cuantas PQRD se registraron durante el IV trimestre del año 2021, contra las instituciones de salud ante la oficina del SAC del Instituto Departamental de Salud; EAPB del régimen Contributivo 217 quejas, Subsidiado 331 quejas, IPS con 38 quejas, ESES 15, entidades de Régimen especial 10 y 40 en otras que corresponden a instituciones públicas y privadas, también se registraron 143 casos de (población migrante) siendo remitidos por competencia al subgrupo Prestación de Servicios del Instituto departamental de salud.

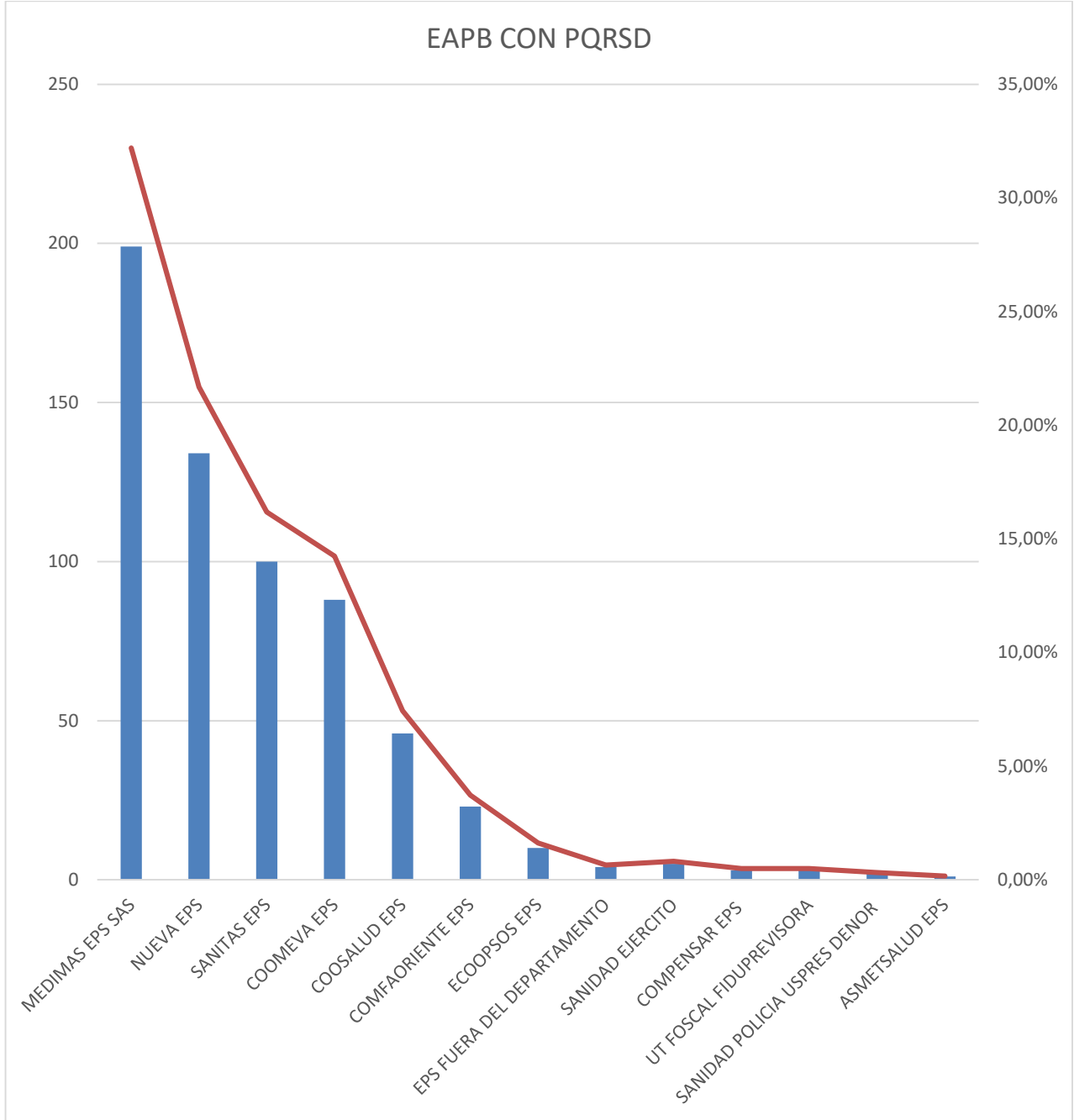
8. Distribución total de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias contra las EAPB.

EAPB CON PQRD	Nº PQRD	%
MEDIMAS EPS SAS	199	32,20%
NUEVA EPS	134	21,68%
SANITAS EPS	100	16,18%
COOMEVA EPS	88	14,24%
COOSALUD EPS	46	7,44%
COMFAORIENTE EPS	23	3,72%
ECOOPSOS EPS	10	1,62%
EPS FUERA DEL DEPARTAMENTO	4	0,65%
SANIDAD EJERCITO	5	0,81%
COMPENSAR EPS	3	0,49%
UT FOSCAL FIDUPREVISORA	3	0,49%
SANIDAD POLICIA USPRES DENOR	2	0,32%
ASMETSALUD EPS	1	0,16%
TOTAL	618	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





El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que instauraron peticiones, quejas, reclamos y denuncias, contra las EAPB, de los 854 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 618 personas se quejaron contra estas entidades de salud. Cabe destacar que la EAPB con mayor N° de casos fue Medimás (199) que equivale al 32,20 %, seguida por la Nueva EPS (134) que equivale al 21,68 %, Sanitas (100) que equivale al 16,18 %, Coomeva (88) que equivale al 14,24 %, Coosalud (46) que equivale al 7,44 %, Comfaoriente con (23) que equivale al 3,72 %, entre otras.



NORTE DE SANTANDER	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud
Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05	COMUNICACION EXTERNA	Página 12 de 23

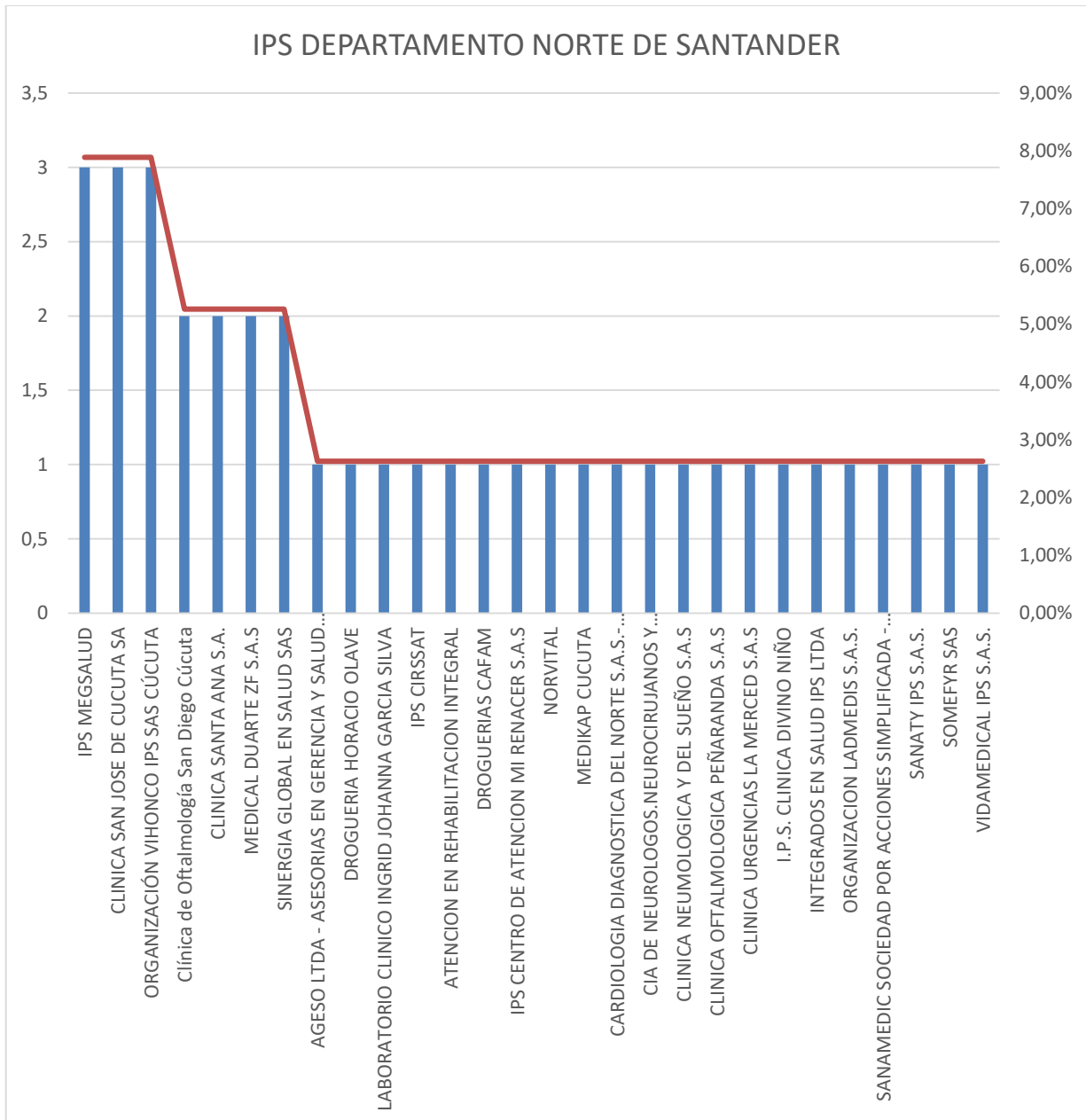
9. Distribución total de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias contra las IPS

IPS PRIVADA	Nº PQRD	%
IPS MEGSALUD	3	7,89%
CLINICA SAN JOSE DE CUCUTA SA	3	7,89%
ORGANIZACIÓN VIHONCO IPS SAS CÚCUTA	3	7,89%
Clínica de Oftalmología San Diego Cúcuta	2	5,26%
CLINICA SANTA ANA S.A.	2	5,26%
MEDICAL DUARTE ZF S.A.S	2	5,26%
SINERGIA GLOBAL EN SALUD SAS	2	5,26%
AGESO LTDA - ASESORIAS EN GERENCIA Y SALUD OCUPACIONAL	1	2,63%
DROGUERIA HORACIO OLAVE	1	2,63%
LABORATORIO CLINICO INGRID JOHANNA GARCIA SILVA	1	2,63%
IPS CIRSSAT	1	2,63%
ATENCION EN REHABILITACION INTEGRAL	1	2,63%
DROGUERIAS CAFAM	1	2,63%
IPS CENTRO DE ATENCION MI RENACER S.A.S	1	2,63%
NORVITAL	1	2,63%
MEDIKAP CUCUTA	1	2,63%
CARDIOLOGIA DIAGNOSTICA DEL NORTE S.A.S.- CARDINOR S.A.S.	1	2,63%
CIA DE NEUROLOGOS.NEUROCIRUJANOS Y ESPECIALIDADES AFINES, SOCIEDAD ACCIONES SIMPLIF CONEURO S.A.S.	1	2,63%
CLINICA NEUMOLOGICA Y DEL SUEÑO S.A.S	1	2,63%
CLINICA OFTALMOLOGICA PEÑARANDA S.A.S	1	2,63%
CLINICA URGENCIAS LA MERCED S.A.S	1	2,63%
I.P.S. CLINICA DIVINO NIÑO	1	2,63%
INTEGRADOS EN SALUD IPS LTDA	1	2,63%
ORGANIZACION LADMEDIS S.A.S.	1	2,63%
SANAMEDIC SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA - S.A.S	1	2,63%
SANATY IPS S.A.S.	1	2,63%
SOMEFYR SAS	1	2,63%
VIDAMEDICAL IPS S.A.S.	1	2,63%
TOTAL	38	100,00%




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





El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que radicaron peticiones, quejas, reclamos y denuncias, contra las IPS del departamento, de los 854 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 38 personas radicaron quejas contra las IPS (Instituciones prestadoras de servicios de Salud). Cabe destacar que las IPS con mayor N° de quejas fueron: CLINICA SAN JOSE DE CUCUTA SA (3), ORGANIZACIÓN VIHONCO IPS SAS CÚCUTA, (3) IPS MEGSALUD (3), Clínica de Oftalmología San Diego Cúcuta (2), CLINICA SANTA ANA S.A. (2), MEDICAL DUARTE ZF S.A.S (2), SINERGIA GLOBAL EN SALUD SAS (2) entre otras.



NORTE DE SANTANDER	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud
Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05	COMUNICACION EXTERNA	Página 14 de 23

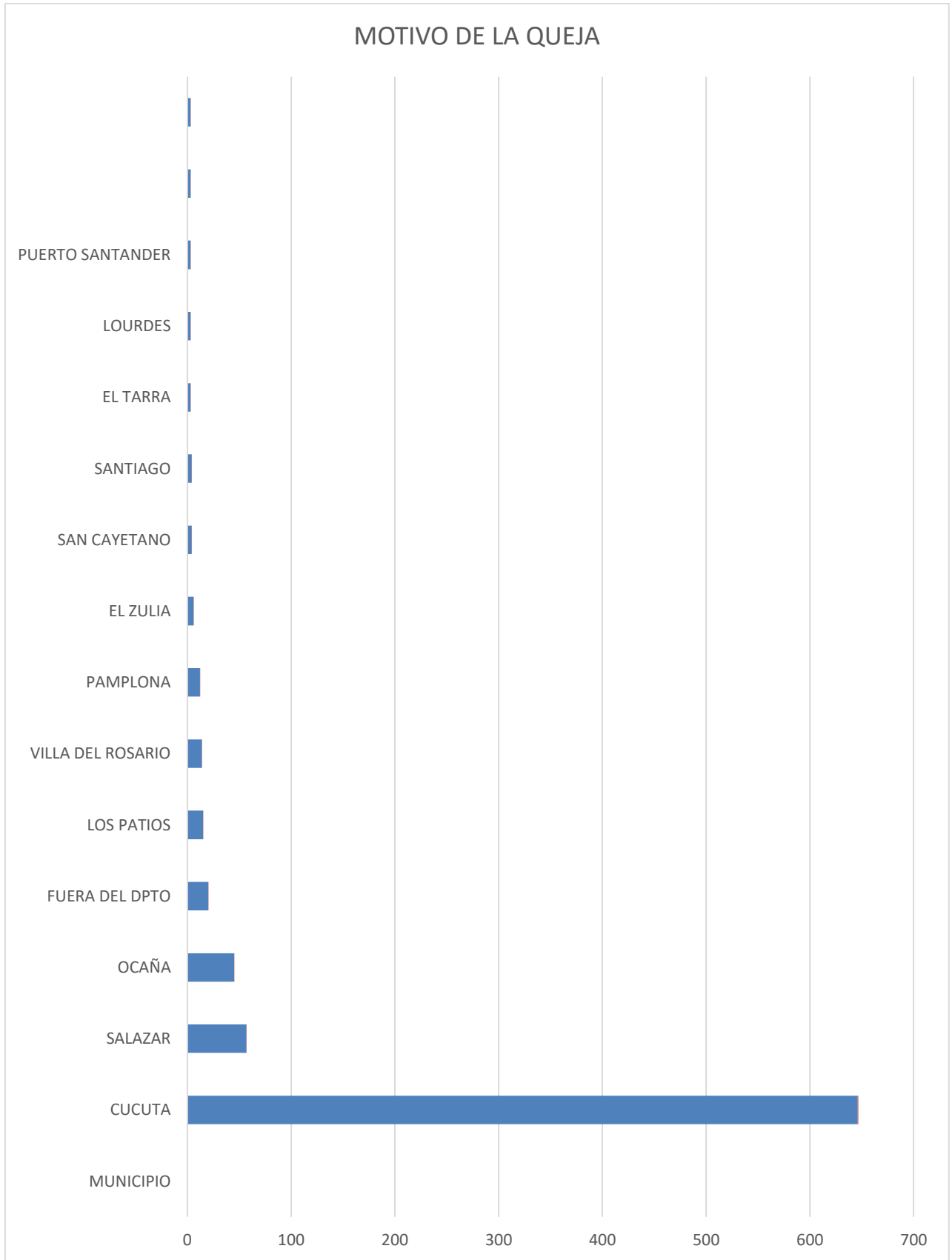
10. Distribución correspondiente a los Motivos de queja, que se radicaron durante el cuarto trimestre de 2021, a través de la oficina Servicio de atención a la comunidad.

MOTIVO DE LA QUEJA	Nº	%
	PQRD	
DEMORA EN LA AUTORIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS MÉDICOS (CIRUGÍAS, BIOPSIAS,)	149	17,45%
DEMORA EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS CON MÉDICOS ESPECIALISTAS	137	16,04%
QUEJAS CONTRA IPS POR INCUMPLIMIENTO O DEFICIENCIA EN LA PRESTACION DE SERVICIOS.	126	14,75%
DEMORA EN LOS TRASLADOS A MAYOR NIVEL DE COMPLEJIDAD (IV NIVEL)	106	12,41%
OTROS	50	5,85%
DEMORA EN LA AUTORIZACIÓN DE EXÁMENES	49	5,74%
NO ENTREGA OPORTUNA DE MEDICAMENTOS POS	47	5,50%
NO ENTREGA OPORTUNA DE MEDICAMENTOS NO POS	37	4,33%
INCUMPLIMIENTOS A FALLOS DE TUTELA	34	3,98%
DEFICIENCIA EN LA PRESTACION DE SERVICIOS: CASOS DE MUERTE ATENCION MEDICA	28	3,28%
PROCESOS ADMINISTRATIVOS INTERNOS DE LA INSTITUCION	21	2,46%
CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD	13	1,52%
INFORMACION GENERAL	11	1,29%
NO CONTAR CON RECURSO MEDICO (NO HAY CONVENIOS O CONTRATOS)	9	1,05%
INCAPACIDADES	6	0,70%
DEMORA EN LA AUTORIZACIÓN DE TERAPIAS	5	0,59%
VIATICOS	5	0,59%
QUEJAS CONTRA PROFESIONALES DE LA SALUD	4	0,47%
PROBLEMAS DE ASEGURAMIENTO	3	0,35%
REEMBOLSOS	3	0,35%
COVID-19	3	0,35%
VACUNACION COVID-19	3	0,35%
ARL	2	0,23%
PAGO CUOTA MODERADORA	1	0,12%
SOAT	1	0,12%
TRASLADOS EPS	1	0,12%
TOTAL	854	100,00%




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





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

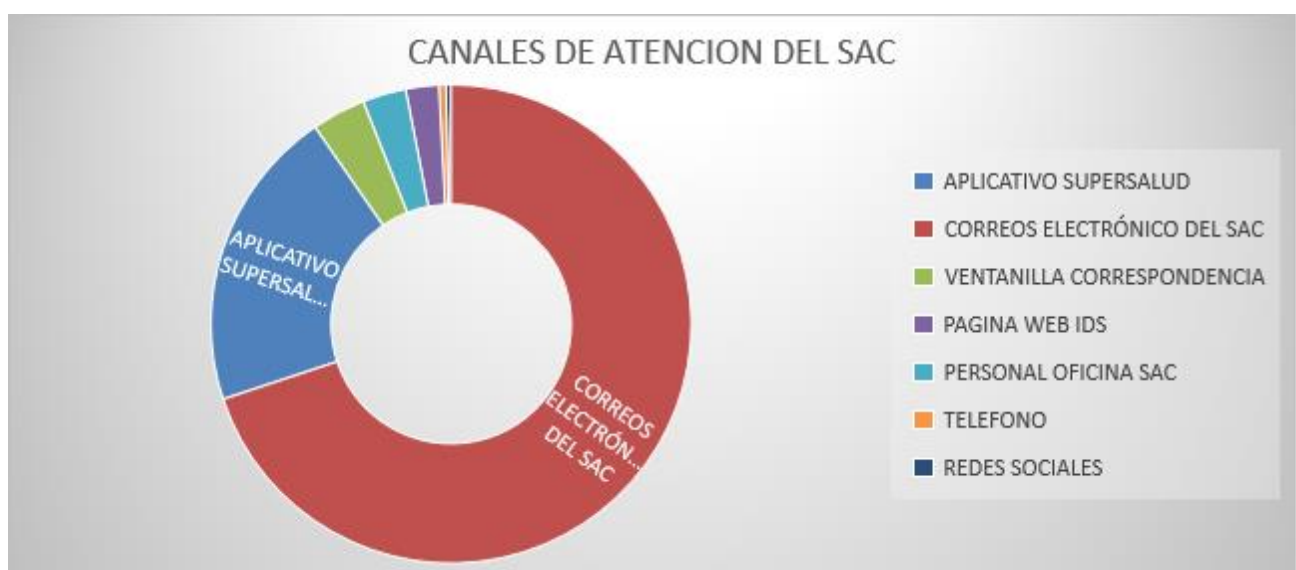


NORTE DE SANTANDER	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud
Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05	COMUNICACION EXTERNA	Página 16 de 23

En el presente gráfico observamos los motivos por los cuales se recibieron peticiones, quejas, reclamos y denuncias. De las 854 recepcionadas, 149 usuarios se quejaron por demora en la autorización de procedimientos médicos (cirugías, biopsias,), 137 usuarios manifestaron su inconformidad, por demora en la asignación de citas con médicos especialistas, 126 usuarios manifestaron su inconformidad por quejas contra IPS por incumplimiento o deficiencia en la prestación de servicios, 106 usuarios manifestaron su inconformidad por demora en los traslados a mayor nivel de complejidad (IV NIVEL) y se recibieron 50 quejas por otros temas de salud, entre otras.


Divulgación de ruta de acceso total de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, recepcionadas y tramitadas a través de la oficina del SAC correspondientes al cuarto trimestre del 2021 a través de los canales de atención.

CANALES DE ATENCIÓN IDS	PQRSD CANAL DE A ATENCION	%
APLICATIVO SUPERSALUD	175	20,49%
CORREOS ELECTRÓNICO DEL SAC	597	69,91%
VENTANILLA CORRESPONDENCIA	31	3,63%
PAGINA WEB IDS	19	2,22%
PERSONAL OFICINA SAC	25	2,93%
TELEFONO	4	0,47%
REDES SOCIALES	3	0,35%
TOTAL	854	100,00%



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



NORTE DE SANTANDER	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud
Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05	COMUNICACION EXTERNA	Página 17 de 23

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 854 tramitadas, se recibieron 597 por medio del correo electrónico de la oficina del SAC pqrds@ids.gov.co, 19 por la página web buzón de quejas, así mismo 175 a través del aplicativo Gestión PQRD de la Supersalud, entre otros, estos canales se utilizaron según el anterior grafico en el cuarto trimestre del 2021.

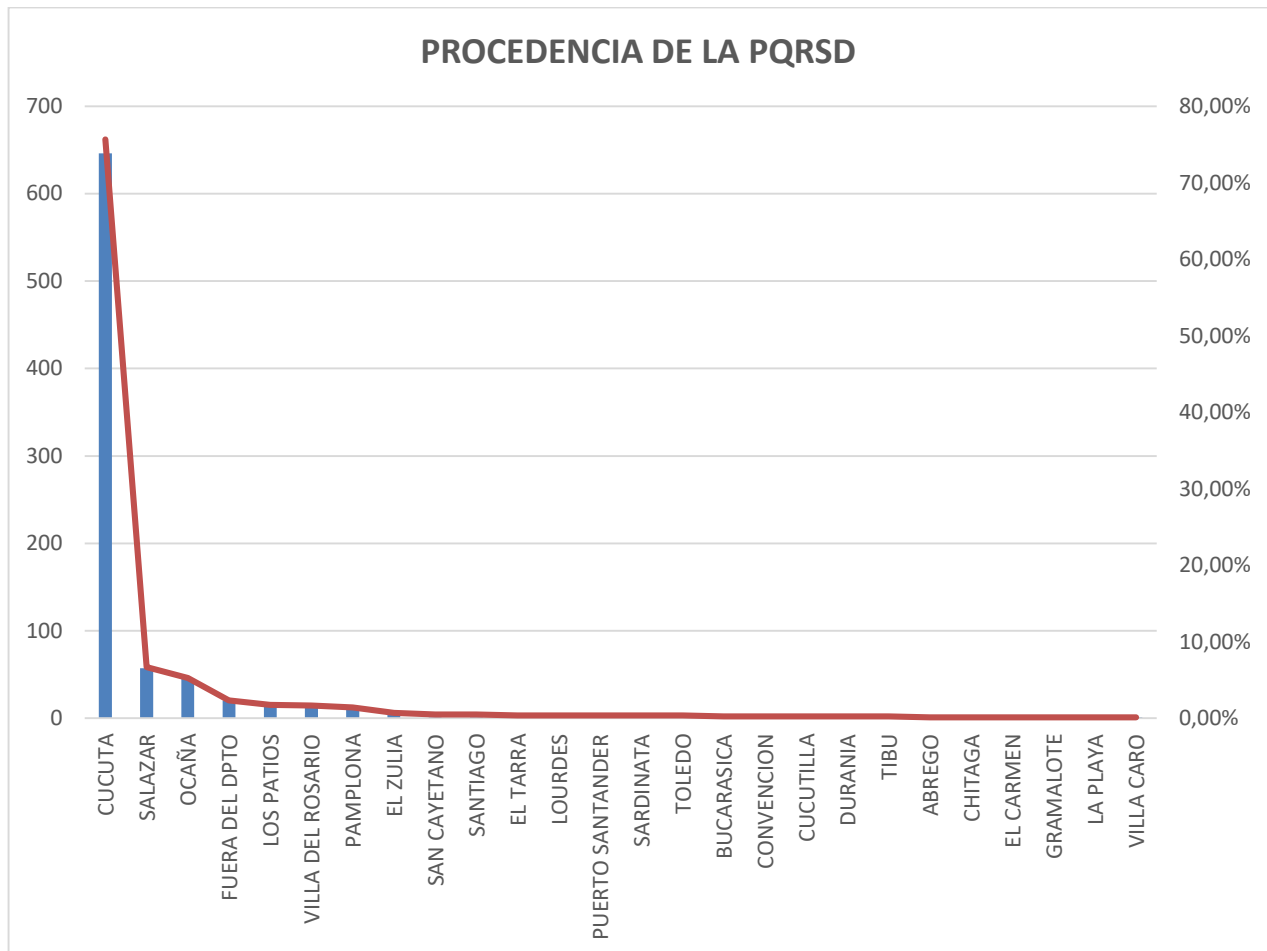
11. Distribución correspondiente a los municipios del departamento Norte de Santander, a los cuales pertenecen los usuarios que radicaron PQRD durante el cuarto trimestre de 2021, en los diferentes canales de atención de la oficina Servicio de atención a la comunidad del IDS.

MUNICIPIO	Nº USUARIOS	%
CUCUTA	646	75,64%
SALAZAR	57	6,67%
OCAÑA	45	5,27%
FUERA DEL DPTO	20	2,34%
LOS PATIOS	15	1,76%
VILLA DEL ROSARIO	14	1,64%
PAMPLONA	12	1,41%
EL ZULIA	6	0,70%
SAN CAYETANO	4	0,47%
SANTIAGO	4	0,47%
EL TARRA	3	0,35%
LOURDES	3	0,35%
PUERTO SANTANDER	3	0,35%
SARDINATA	3	0,35%
TOLEDO	3	0,35%
BUCARASICA	2	0,23%
CONVENCION	2	0,23%
CUCUTILLA	2	0,23%
DURANIA	2	0,23%
TIBU	2	0,23%
ABREGO	1	0,12%
CHITAGA	1	0,12%
EL CARMEN	1	0,12%
GRAMALOTE	1	0,12%
LA PLAYA	1	0,12%
VILLA CARO	1	0,12%
TOTAL	854	100,00%



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 646 que equivalen al 75,64 % de la población atendida, seguido por el municipio de Salazar de las Palmas (57) Ocaña (45) Los Patios (15) Villa del Rosario (14) y fuera del Departamento Norte de Santander (20) 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.



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



NORTE DE SANTANDER	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud
Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05	COMUNICACION EXTERNA	Página 19 de 23

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	No.
No. DE SOLICITUDES RECIBIDAS	46
No. DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCION	0
TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD	3 a 5 días
No. DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	0

DEPENDENCIA ASIGNADA	SOLICITUD DE INFORMACION
Poblaciones Vulnerables	11
Recursos Humanos	11
Salud Publica	10
Vigilancia y Control	9
Prestación de Servicios	2
Atención en Salud	1
Medicamentos	1
Dirección	1
TOTAL	46


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 46 solicitudes de información recibidas por estos medios, se trasladaron 11 a la oficina de Recursos Humanos, 11 Dimensión Transversal de Poblaciones Vulnerables, 10 al grupo de Salud Pública, 9 al subgrupo de Vigilancia y Control, entre otras, todas se solucionaron en un tiempo estimado de 3 a 5 días.

Estado de las Peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recepcionadas y tramitadas a través de la oficina del SAC y/o trasladadas por competencia, durante los últimos trimestres del 2021.



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



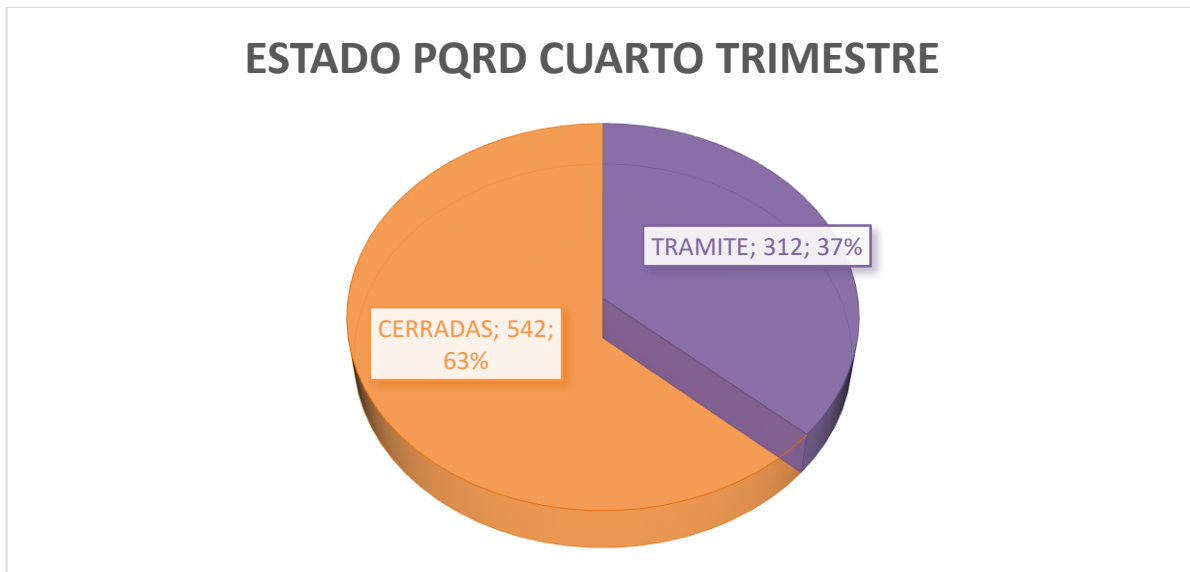
NORTE DE SANTANDER	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud
Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05	COMUNICACION EXTERNA	Página 20 de 23

ESTADO PQRD I Y II TRIMESTRE		
TRAMITE	90	9,81 %
CERRADAS	827	90,18 %
TOTAL	917	100 %

De las 917 PQRD recibidas en el primer y segundo trimestre del 2021 (Enero a Junio), se encuentran en trámite 90 que equivalen al 9,81 % y cerradas 827 para un 90,18 % de la población atendida.


ESTADO PQRD III TRIMESTRE		
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.



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



NORTE DE SANTANDER	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud
Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05	COMUNICACION EXTERNA	Página 21 de 23

ESTADO PQRD CUARTO TRIMESTRE		
TRAMITE	312	36,53 %
CERRADAS	542	63,46 %
TOTAL	854	100%

De las 854 PQRD recibidas en el tercer trimestre del 2021 (Octubre, Noviembre y Diciembre), se encuentran en trámite 312 que equivalen al 36,53 % y cerradas 542 para un 63,46 % de la población atendida.


ESTADO PQRDS DURANTE EL AÑO 2021		
TRAMITE	562	21,85 %
CERRADAS	2109	82,03 %
TOTAL	2571	100 %

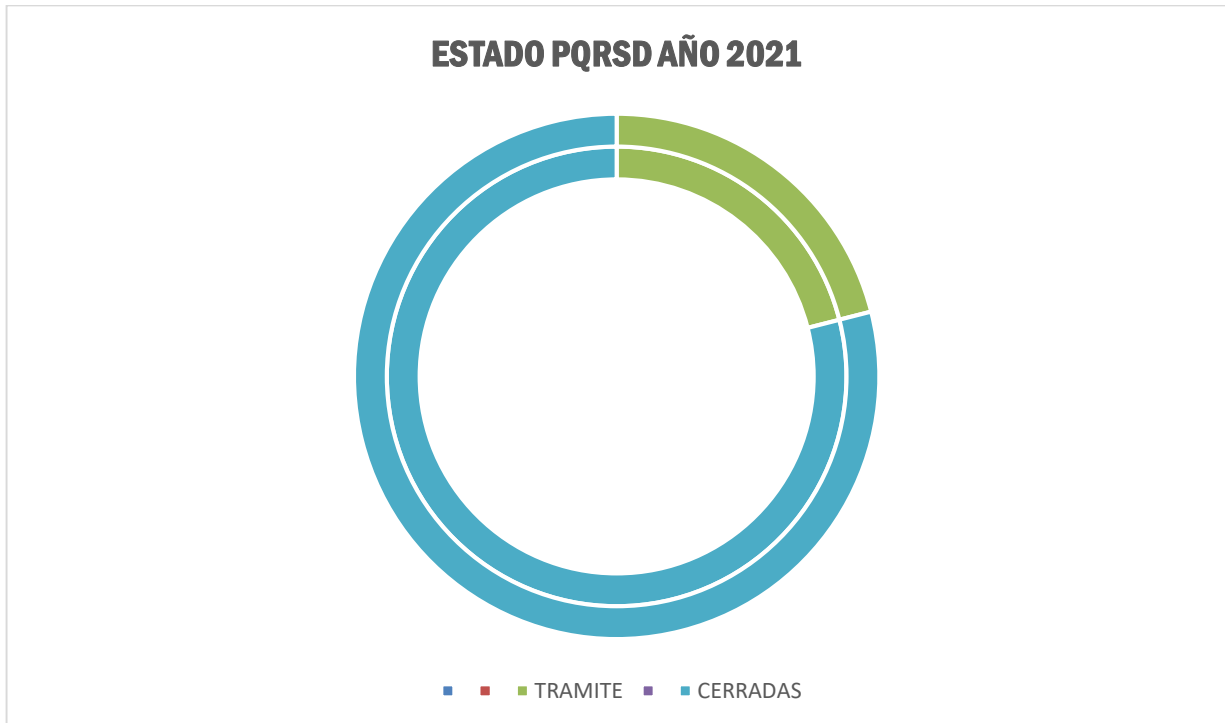
De las 2571 PQRD recibidas durante los cuatro trimestres del 2021, se encuentran en trámite 562 que equivalen al 21,85 % y se han podido dar cierre a 2109 para un equivalente de 82,03 % de la población atendida ante sus solicitudes.



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



NORTE DE SANTANDER	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud
Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05	COMUNICACION EXTERNA	Página 22 de 23



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.



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



NORTE DE SANTANDER	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud
Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05	COMUNICACION EXTERNA	Página 23 de 23

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.

Jenit C Colmenares B

JENIT CECILIA COLMENARES BECERRA
 Profesional Universitario
 Responsable Encargada de Servicio de Atención a la Comunidad
 Designada según Resolución No. 4985 del 16 de Diciembre de 2021
 Instituto Departamental de Salud
 Norte de Santander
pqrds@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 pqrds@ids.gov.co director@ids.gov.co

