

 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b> Instituto Departamental de Salud</p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-04</b> <b>Versión: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION INTERNA</b></p>	<p><b>Página 1 de 35</b></p>

## INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS ACOMULADAS DEL I AL III TRIMESTRE (ENERO A SEPTIEMBRE) DEL 2022

### 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:

**79** peticiones, **2.408** quejas, **181** reclamos, **9** denuncias, **392** solicitudes de información temas varios **y 2** sugerencias, para un total de atendidas de **3.071** solicitudes en la oficina del **SAC**.

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



 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b> Instituto Departamental de Salud</p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-04</b> <b>Versión: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION INTERNA</b></p>	<p><b>Página 2 de 35</b></p>

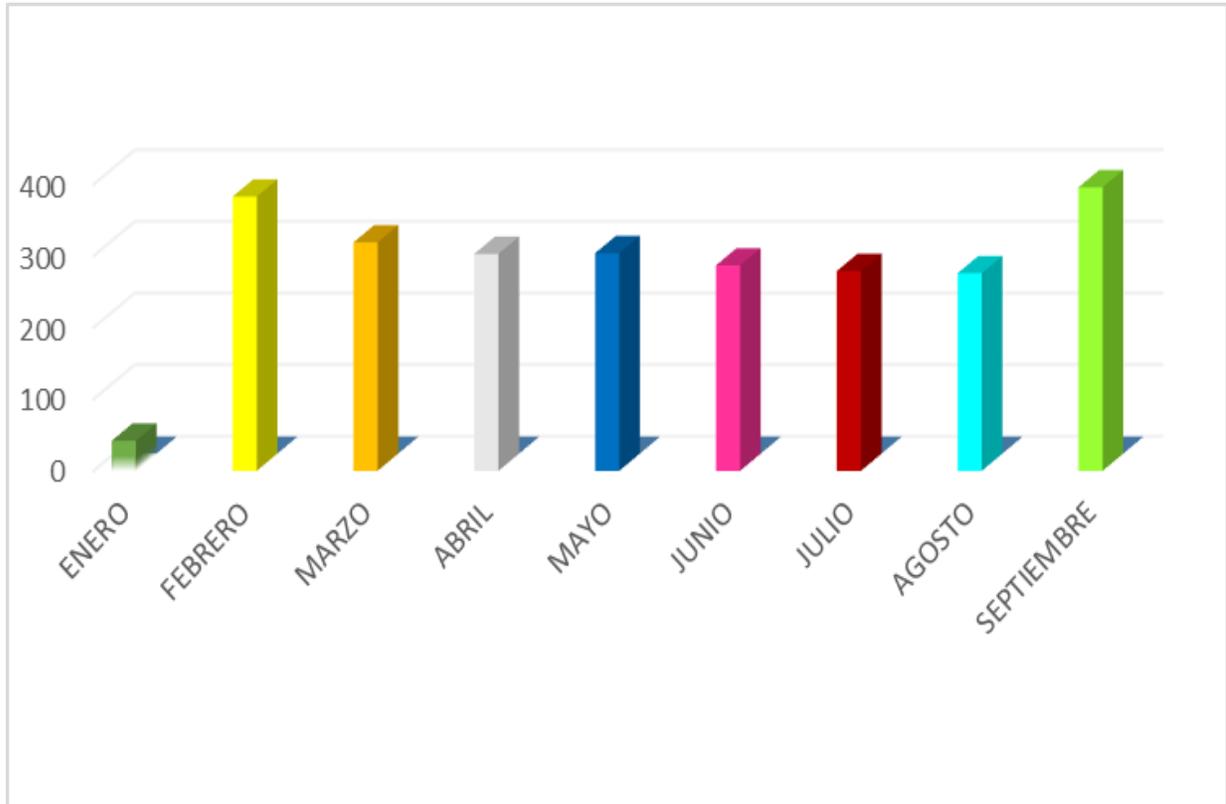
**INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
DENUNCIAS ACOMULADAS DEL I AL III TRIMESTRE  
(ENERO A SEPTIEMBRE) DEL 2022**

1. Distribución mensual de las Peticiones, quejas, reclamos y denuncias recepcionadas en la Oficina de Servicio de Atención a la Comunidad, durante el periodo que va corrido de Enero a Septiembre del 2022.

<b>MES</b>	<b>No- PQRSD</b>	<b>%</b>
<b>ENERO</b>	<b>42</b>	<b>1,62%</b>
<b>FEBRERO</b>	<b>383</b>	<b>14,79%</b>
<b>MARZO</b>	<b>319</b>	<b>12,32%</b>
<b>ABRIL</b>	<b>303</b>	<b>11,70%</b>
<b>MAYO</b>	<b>304</b>	<b>11,74%</b>
<b>JUNIO</b>	<b>287</b>	<b>11,09%</b>
<b>JULIO</b>	<b>279</b>	<b>10,78%</b>
<b>AGOSTO</b>	<b>276</b>	<b>10,66%</b>
<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>396</b>	<b>15,30%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2589</b>	<b>100%</b>



### 1.1 GRAFICO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS ACOMULADAS DEL I AL III TRIMESTRE (ENERO A SEPTIEMBRE) DEL 2022



En el presente gráfico se ve reflejado el número de casos acumulados al 2022 y que fueron atendidos durante lo transcurrido en estos tres trimestres del año 2022, correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que fueron recibidas y tramitadas, siendo Septiembre el mes más representativo con **396** PQRSD que equivalen al **15,30%**, Febrero el segundo mes más representativo con **383** PQRSD que equivalen al **14,79%** y Febrero el tercer mes más representativo con **319** PQRSD que equivalen al **12,32%** de la población atendida en lo que va corrido del año y a la fecha, para un total de **2.589** PQRD recibidas hasta este tercer trimestre del 2022.



2. Distribución total de las Peticiones, quejas, reclamos y denuncias, instauradas contra las entidades de Salud, durante el periodo que va corrido de Enero a Septiembre del 2022.

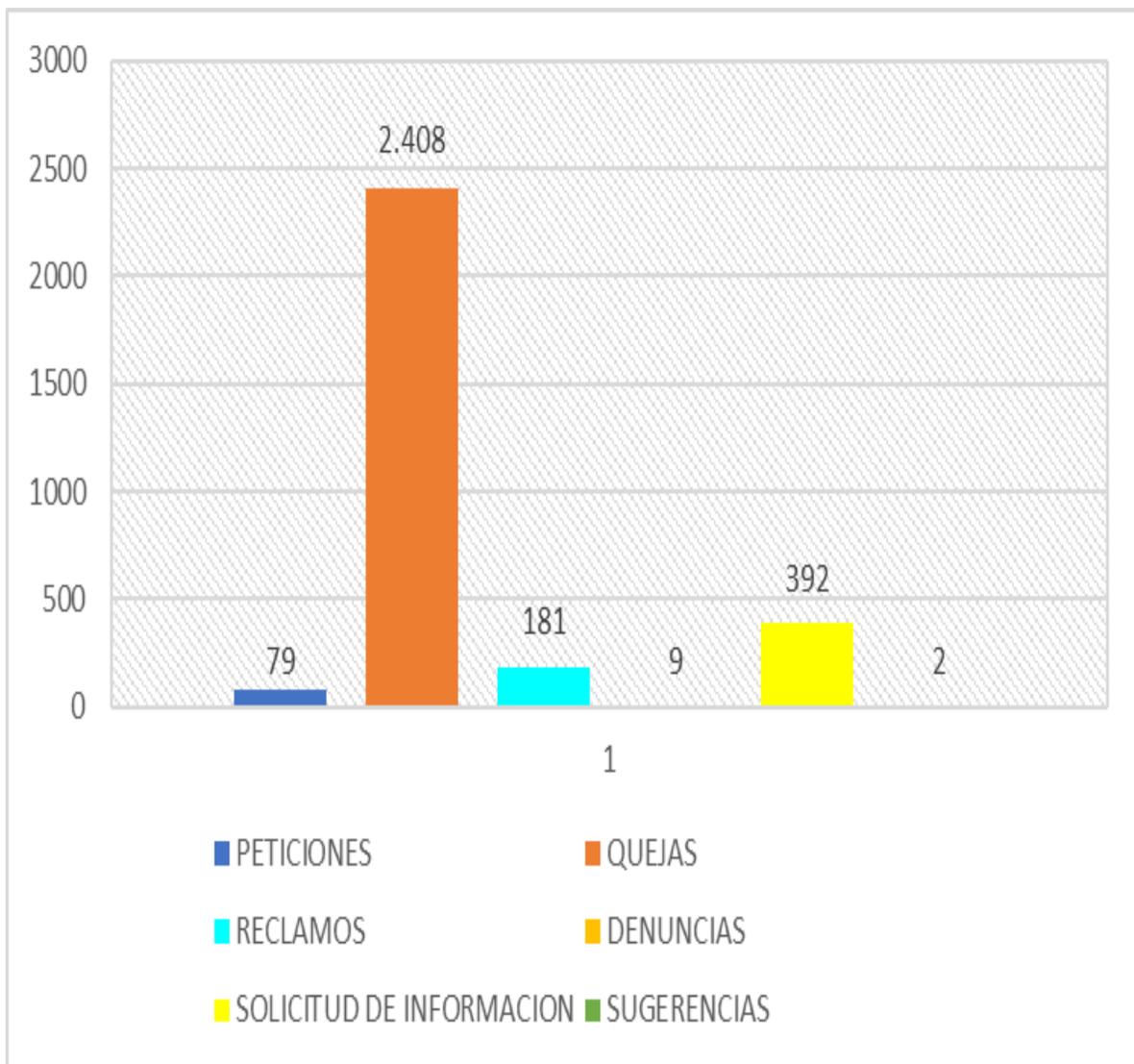
<i><b>TIPO DE TRAMITE</b></i>	<i><b>PQRS</b></i>	<i><b>%</b></i>
<i><b>PETICIONES</b></i>	<b>79</b>	<b>2,57%</b>
<i><b>QUEJAS</b></i>	<b>2.408</b>	<b>78,41%</b>
<i><b>RECLAMOS</b></i>	<b>181</b>	<b>5,89%</b>
<i><b>DENUNCIAS</b></i>	<b>9</b>	<b>0,29%</b>
<i><b>SOLICITUD DE INFORMACION</b></i>	<b>392</b>	<b>12,76%</b>
<i><b>SUGERENCIAS</b></i>	<b>2</b>	<b>0,07%</b>
<i><b>TOTAL</b></i>	<b>3071</b>	<b>100,00%</b>

De acuerdo a los servicios, gestiones y trámites realizados, de los casos recibidos, 2.230 se tramitaron como quejas, lo cual equivale al 77,74% de la población atendida, solicitud de información 384, lo cual equivale al 13,35% de la población atendida, reclamos 172, lo cual equivale al 5,98% de la población atendida, 79 se recibieron como peticiones, lo cual equivale al 2,75% de la población atendida, denuncias 9, lo cual equivale al 0,31% de la población atendida y sugerencias 2, lo cual equivale al



0,07% de la población atendida, hasta lo que va corrido de este tercer trimestre del 2022, de las PQRD recibidas contra las entidades de salud del departamento.

**2.1 GRAFICO DEL INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS INSTAURADAS CONTRA LAS ENTIDADES DE SALUD DEL I AL III TRIMESTRE(ENERO A SEPTIEMBRE) DEL 2022.**



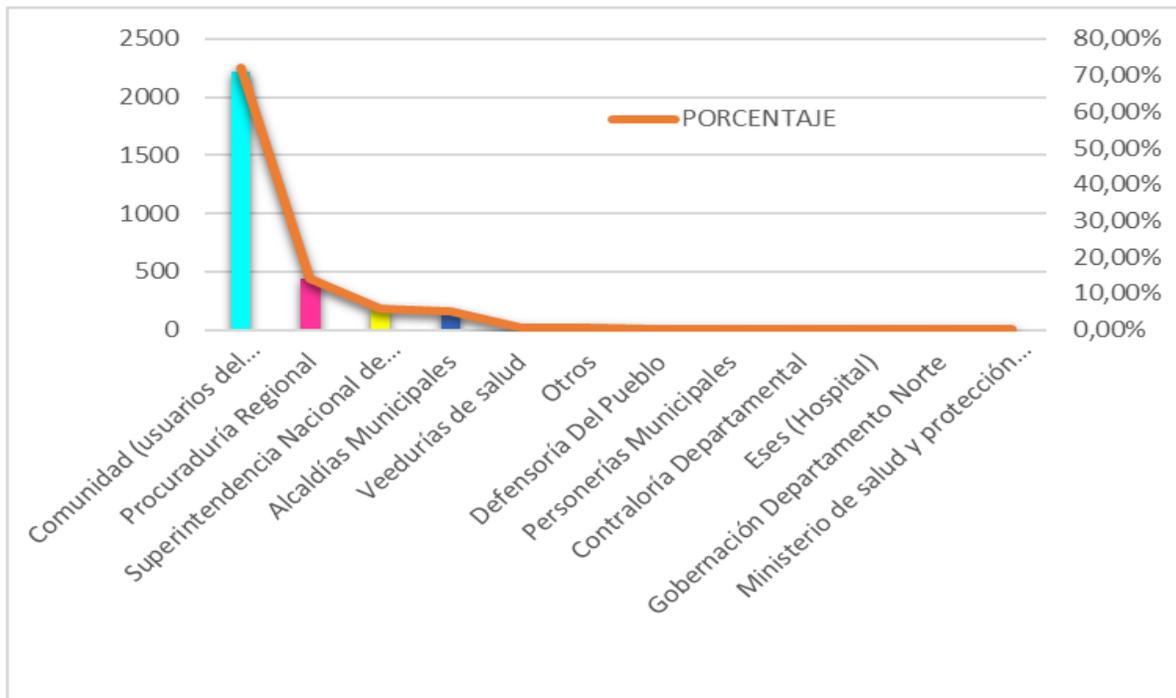
 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b> Instituto Departamental de Salud</p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-04</b> <b>Versión: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION INTERNA</b></p>	<p><b>Página 6 de 35</b></p>

3. Distribución de las PQRD recibidas por competencia por parte de los Entes de Control, Alcaldías, Veedurías de salud y/o usuarios del sistema, durante el periodo que va corrido de Enero a Septiembre del 2022.

<b>ENTIDADES Y/O USUARIOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Comunidad (usuarios del departamento)</b>	2217	72,19%
<b>Procuraduría Regional</b>	437	14,23%
<b>Superintendencia Nacional de Salud</b>	181	5,89%
<b>Alcaldías Municipales</b>	159	5,18%
<b>Veedurías de salud</b>	24	0,78%
<b>Otros</b>	16	0,52%
<b>Defensoría Del Pueblo</b>	10	0,33%
<b>Personerías Municipales</b>	10	0,33%
<b>Contraloría Departamental</b>	5	0,16%
<b>Eses (Hospital)</b>	5	0,16%
<b>Gobernación Departamento Norte</b>	5	0,16%
<b>Ministerio de salud y protección social</b>	2	0,07%
<b>TOTAL</b>	<b>3071</b>	<b>100,00%</b>



**3.1 GRAFICO DEL INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS POR COMPETENCIA POR PARTE DE LOS ENTES DE CONTROL, ALCALDÍAS, VEEDURÍAS DE SALUD Y/O USUARIOS DEL SISTEMA DEL I AL III TRIMESTRE (ENERO A SEPTIEMBRE) DEL 2022.**



Según la gráfica de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias recibidas, hasta este tercer trimestre mediante los diferentes canales de atención durante lo que va corrido de Enero a Septiembre del 2022, fueron recibidas de la siguiente forma; 2.217 interpuestas por la comunidad, 437 remitidas por la Procuraduría Regional del departamento, 181 por parte de la Superintendencia de Salud, 159 remitidas por las Alcaldías municipales de Norte de Santander, 24 por las Veedurías de Salud, 10 remitidas por las Personerías Municipales, 10 de la Defensoría del Pueblo, entre otras, y 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.



 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b> Instituto Departamental de Salud</p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-04</b> <b>Versión: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION INTERNA</b></p>	<p><b>Página 8 de 35</b></p>

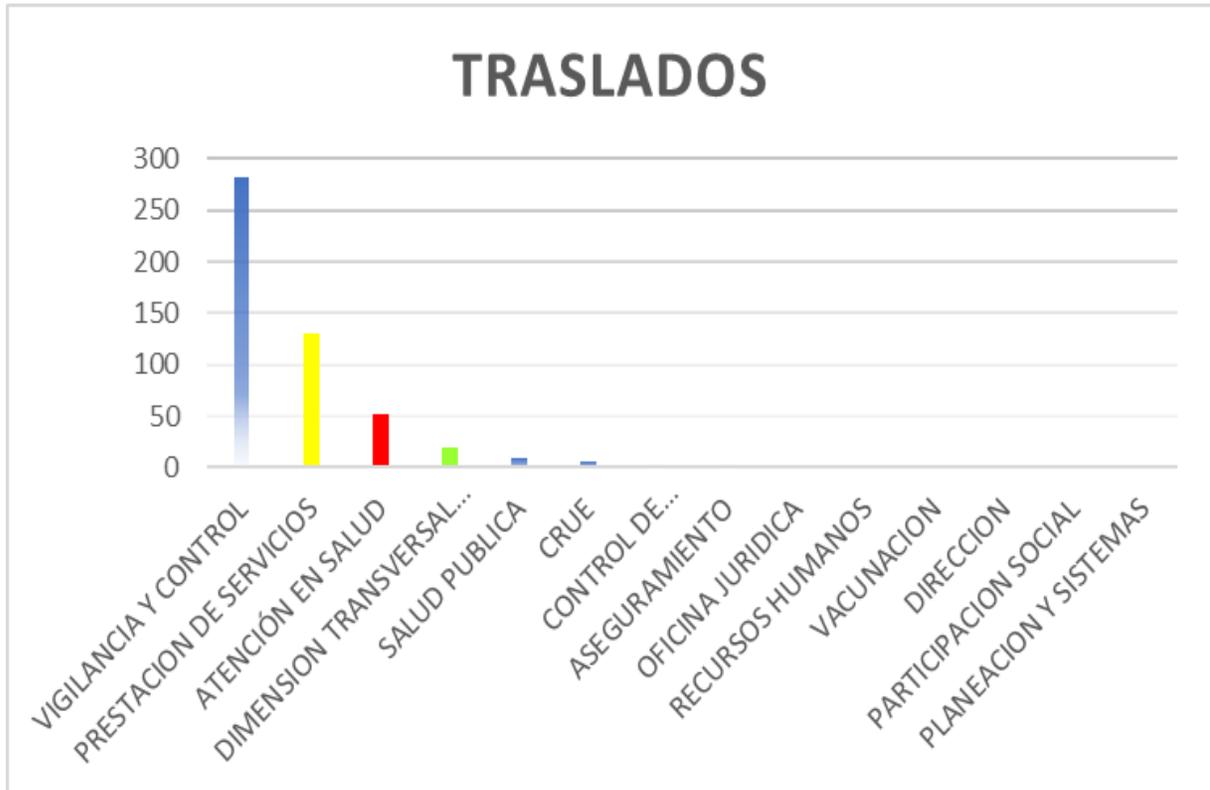
4. Distribución de las Peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trasladadas y/o tramitadas según competencia a oficinas del Instituto Departamental de Salud.

<b>DEPENDENCIAS DEL IDS</b>	<b>TRASLADOS</b>	<b>%</b>
VIGILANCIA Y CONTROL	282	54,86%
PRESTACION DE SERVICIOS	130	25,29%
ATENCIÓN EN SALUD	51	9,92%
DIMENSION TRANSVERSAL DE POBLACIONES VULNERABLES	20	3,89%
SALUD PUBLICA	9	1,75%
CRUE	5	0,97%
CONTROL DE MEDICAMENTOS	4	0,78%
ASEGURAMIENTO	4	0,78%
OFICINA JURIDICA	2	0,39%
RECURSOS HUMANOS	2	0,39%
VACUNACION	2	0,39%
DIRECCION	1	0,19%
PARTICIPACION SOCIAL	1	0,19%
PLANEACION Y SISTEMAS	1	0,19%
<b>TOTAL</b>	<b>514</b>	<b>100%</b>



 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b> Instituto Departamental de Salud</p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-04</b> <b>Versión: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION INTERNA</b></p>	<p><b>Página 9 de 35</b></p>

**4.1 GRAFICO DEL INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS TRAMITADAS SEGÚN COMPETENCIA DE LAS OFICINAS DEL INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DEL I AL III TRIMESTRE(ENERO A SEPTIEMBRE) DEL 2022.**



Según el grafico de las PQRSD recibidas en los diferentes canales de recepción de servicio de atención al ciudadano; fueron distribuidas por competencia de las diferentes dependencias así: 282 se trasladaron al subgrupo de vigilancia y control, 130 quejas se trasladaron al subgrupo de prestación de Servicios las cuales se recibieron a través del aplicativo Gestión PQRSD Supersalud, siendo estos de población migrante (Venezuela), 51 quejas se trasladaron a la oficina de Atención en Salud, el restante de PQRSD recibidas por los diferentes canales fueron gestionadas y tramitadas a través de la oficina de Servicio de Atención a la Comunidad.

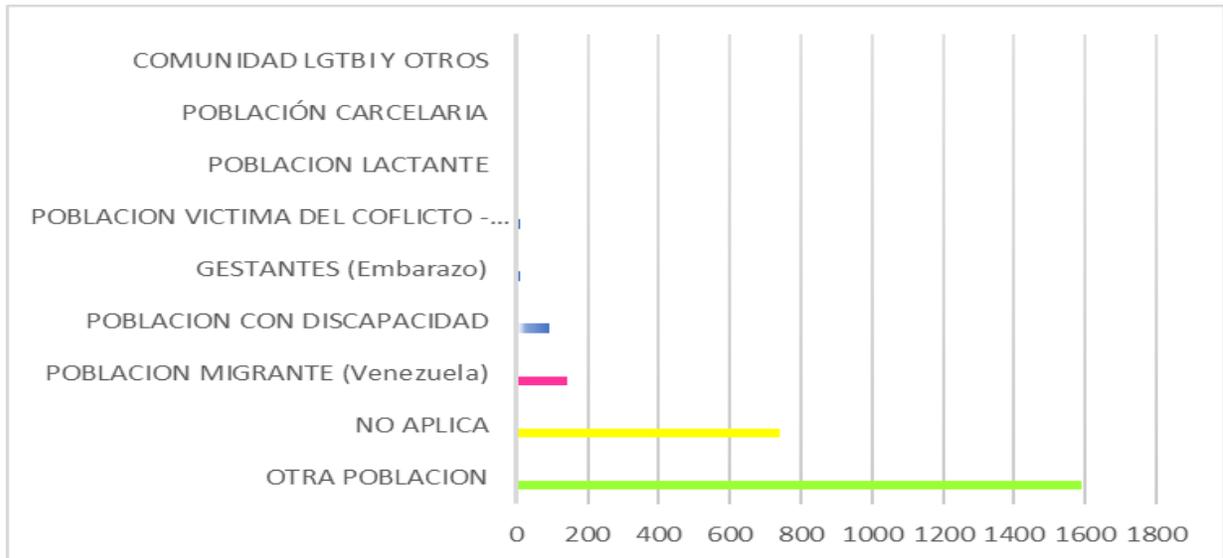


5. Distribución correspondiente según el grupo poblacional de los usuarios atendidos, durante estos tres (3) trimestres que van corrido del 2022, de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recepcionadas a través de la oficina Servicio de atención a la comunidad por los diferentes canales de atención.

<b>CATEGORIZACION DE LA POBLACIÓN</b>	<b>PQRD</b>	<b>%</b>
<b>OTRA POBLACION</b>	<b>1588</b>	61,34%
<b>NO APLICA</b>	<b>740</b>	28,58%
<b>POBLACION MIGRANTE</b>	<b>144</b>	5,56%
<b>POBLACION CON DISCAPACIDAD</b>	<b>94</b>	3,63%
<b>GESTANTES (EMBARAZO)</b>	<b>9</b>	0,35%
<b>POBLACION VICTIMA DEL COFLICTO - DESPLAZADOS</b>	<b>8</b>	0,31%
<b>POBLACION LACTANTE</b>	<b>6</b>	0,23%
<b>POBLACIÓN CARCELARIA</b>	<b>0</b>	0,00%
<b>COMUNIDAD LGTBI Y OTROS</b>	<b>0</b>	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>2589</b>	<b>100,00%</b>



**5.1 GRAFICO DEL INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SEGÚN EL GRUPO POBLACIONAL DE LOS USUARIOS ATENDIDOS, DURANTE EL I AL III TRIMESTRE (ENERO A SEPTIEMBRE) DEL 2022.**

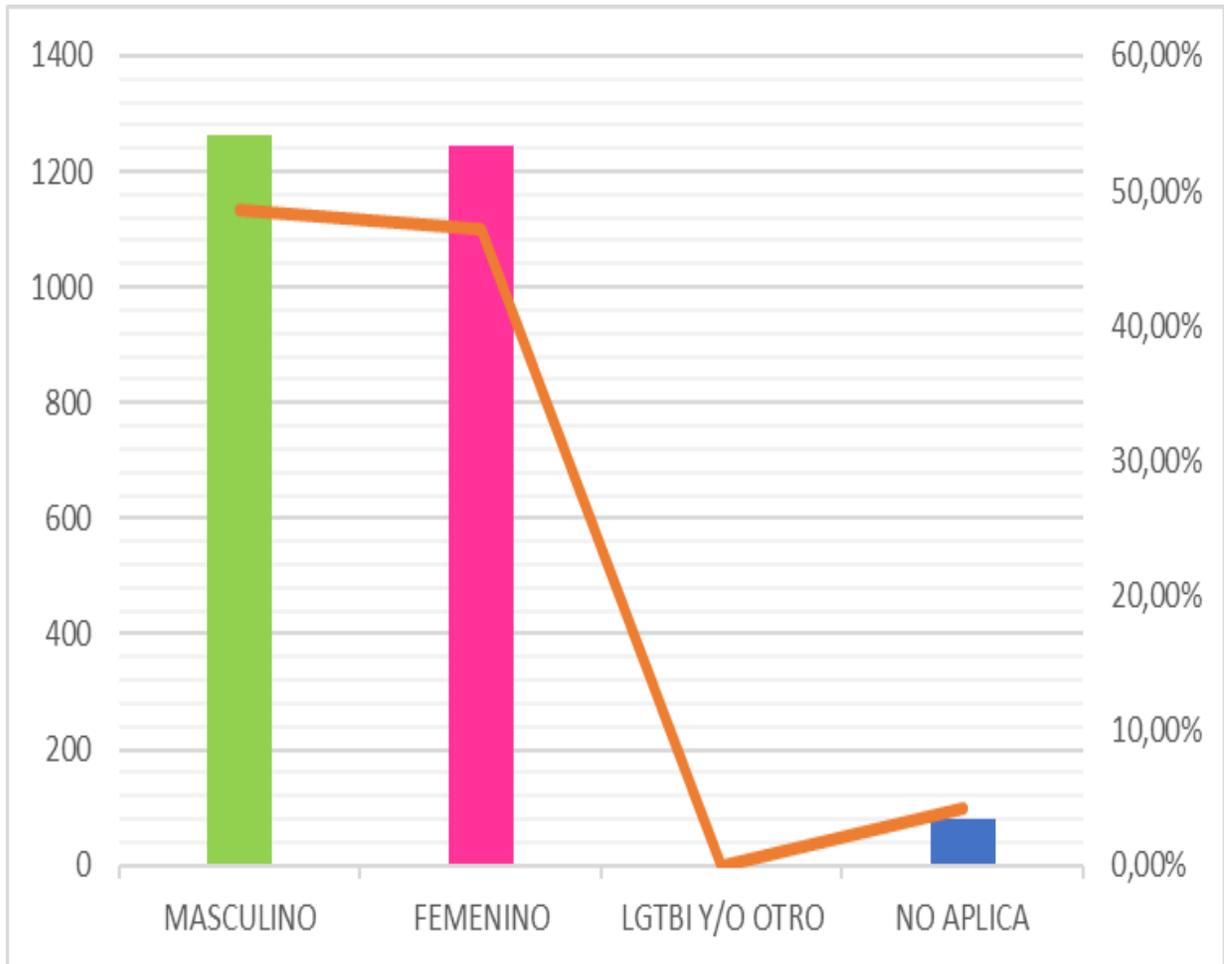


6. Distribución correspondiente según el Género de los usuarios atendidos, durante estos tres trimestres que van corrido del 2022, de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recepcionadas a través de la oficina Servicio de atención a la comunidad por los diferentes canales de atención.

GENERO	No. PQRSD	%
MASCULINO	1264	48,66%
FEMENINO	1244	47,12%
LGTBI Y/O OTRO	0	0,00%
NO APLICA	81	4,23%
<b>TOTAL</b>	<b>2589</b>	<b>100%</b>



**6.1 GRAFICO DEL INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SEGÚN EL GENERO DE LOS USUARIOS ATENDIDOS, DURANTE EL I AL III TRIMESTRE(ENERO A SEPTIEMBRE) 2022.**



Según el grafico de las PQRSD recibidas en los diferentes canales de recepción de servicio de atención al ciudadano; fueron interpuestas por 1.264 personas que se identificaron de sexo masculino y 1.244 personas que se identificaron de sexo femenino, estas solicitudes fueron gestionadas y tramitadas a través de la oficina de Servicio de Atención a la Comunidad.



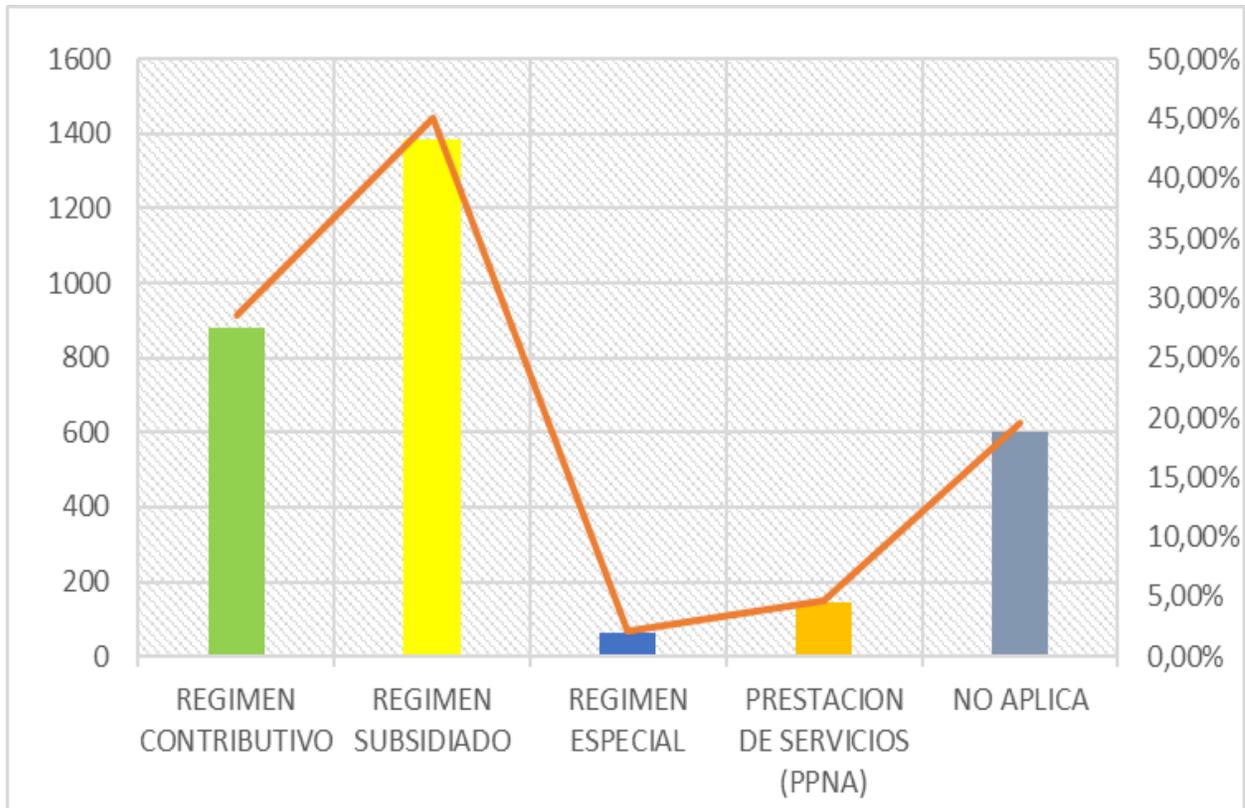
 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b> Instituto Departamental de Salud</p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-04</b> <b>Versión: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION INTERNA</b></p>	<p><b>Página 13 de 35</b></p>

7. Distribución correspondiente según el régimen de afiliación, las quejas presentadas contra las diferentes entidades de salud por parte de los usuarios atendidos, durante estos tres trimestres que van corrido del 2022, a través de la oficina Servicio de atención a la comunidad por los diferentes canales de atención.

<b>ENTIDADES DE SALUD</b>	<b>No. PQRD</b>	<b>%</b>
<b>REGIMEN CONTRIBUTIVO</b>	<b>879</b>	<b>28,62%</b>
<b>REGIMEN SUBSIDIADO</b>	<b>1383</b>	<b>45,03%</b>
<b>REGIMEN ESPECIAL</b>	<b>64</b>	<b>2,08%</b>
<b>PRESTACION DE SERVICIOS (PPNA)</b>	<b>144</b>	<b>4,69%</b>
<b>NO APLICA</b>	<b>601</b>	<b>19,57%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3071</b>	<b>100,00%</b>



**7.1 GRAFICO DEL INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SEGÚN EL GENERO DE LOS USUARIOS ATENDIDOS, DURANTE EL I AL III TRIMESTRE(ENERO A SEPTIEMBRE) 2022.**



Según el grafico de las PQRSD recibidas en los diferentes canales de recepción de servicio de atención al ciudadano; fueron según el régimen de afiliación recibidas así: 879 usuarios del régimen CONTRIBUTIVO interpusieron una queja ante su EPS y esta representa un 28,62% de la población atendida durante lo que va corrido del año, 1.383 usuarios del régimen SUBSIDIADO interpusieron una queja ante su EPS y esta representa un 45,03% de la población atendida durante lo que va corrido del año, 64 usuarios del régimen ESPECIAL interpusieron una queja ante su EPS y esta representa un 2,08% de la población atendida durante lo que va corrido del año, el restante de PQRSD recibidas por los diferentes canales fueron gestionadas y tramitadas a través de la oficina de Servicio de Atención a la Comunidad.



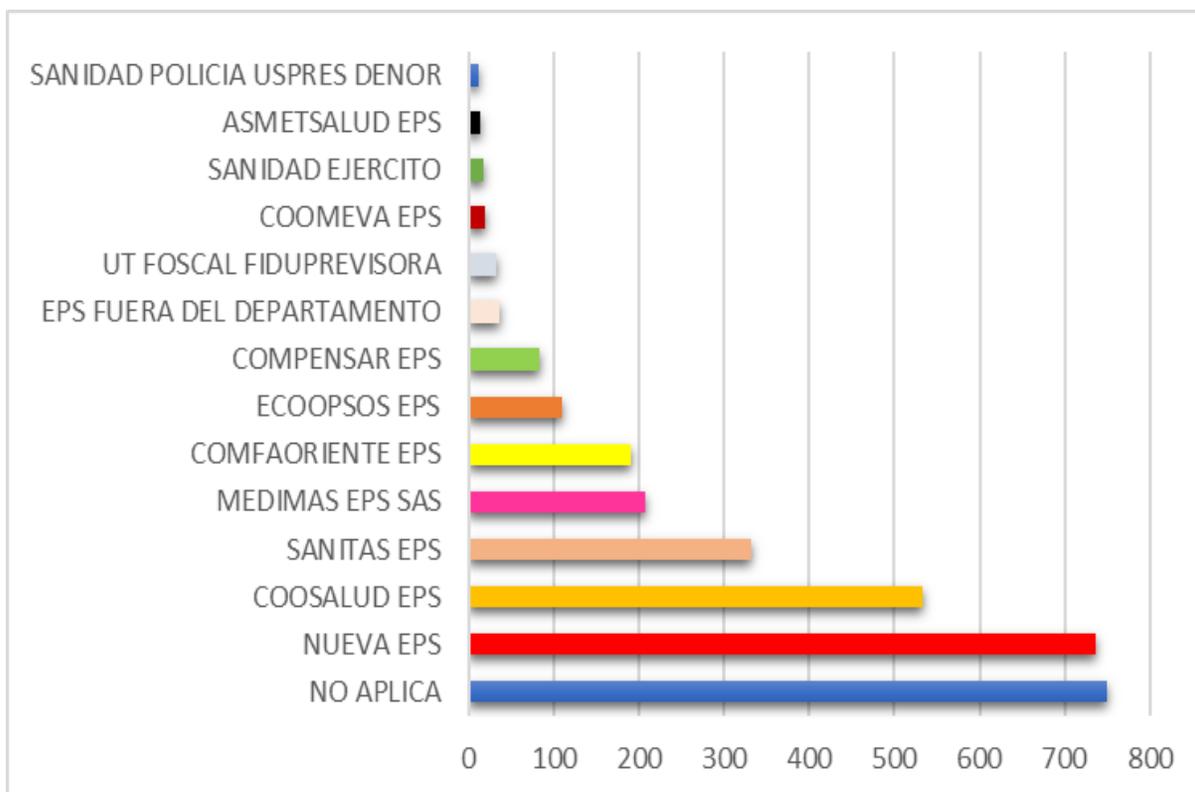
 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b> Instituto Departamental de Salud</p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-04</b> <b>Versión: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION INTERNA</b></p>	<p><b>Página 15 de 35</b></p>

8. Distribución correspondiente según la EAPB de afiliación, las quejas presentadas contra las diferentes entidades de salud por parte de los usuarios atendidos, durante estos tres trimestres que van corrido del 2022, a través de la oficina Servicio de atención a la comunidad por los diferentes canales de atención.

<b>EAPB CON PQRD</b>	<b>No. PQRD</b>	<b>%</b>
<b>NO APLICA</b>	749	24,39%
<b>NUEVA EPS</b>	736	23,97%
<b>COOSALUD EPS</b>	533	17,36%
<b>SANITAS EPS</b>	331	10,78%
<b>MEDIMAS EPS SAS</b>	208	6,77%
<b>COMFAORIENTE EPS</b>	190	6,19%
<b>ECOOPSOS EPS</b>	109	3,55%
<b>COMPENSAR EPS</b>	83	2,70%
<b>EPS FUERA DEL DEPARTAMENTO</b>	36	1,17%
<b>UT FOSCAL FIDUPREVISORA</b>	33	1,07%
<b>COOMEVA EPS</b>	20	0,65%
<b>SANIDAD EJERCITO</b>	18	0,59%
<b>ASMETSALUD EPS</b>	14	0,46%
<b>SANIDAD POLICIA USPRES DENOR</b>	11	0,36%
<b>TOTAL</b>	<b>3071</b>	<b>100,00%</b>



### 8.1 GRAFICO DEL INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SEGÚN LA EAPB DONDE LOS USUARIOS SON ATENDIDOS, DURANTE EL I AL III TRIMESTRE (ENERO A SEPTIEMBRE) 2022.



Según el grafico de las PQRSD recibidas en los diferentes canales de recepción de servicio de atención al ciudadano; fueron según la EAPB de afiliación recibidas así: 736 usuarios de la NUEVA EPS interpusieron una queja y esta representa un 23,97% de la población atendida durante lo que va corrido del año, 533 usuarios de la COOSALUD EPS interpusieron una queja y esta representa un 17,36% de la población atendida durante lo que va corrido del año, 331 usuarios de la SANITAS EPS interpusieron una queja y esta representa un 10,78% de la población atendida durante lo que va corrido del año, el restante de PQRSD recibidas por los diferentes canales fueron gestionadas y tramitadas a través de la oficina de Servicio de Atención a la Comunidad.



 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b> Instituto Departamental de Salud</p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-04</b> <b>Versión: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION INTERNA</b></p>	<p><b>Página 17 de 35</b></p>

9. Distribución correspondiente según la Institución Prestadora de Salud (IPS), asignada por su EPS de atención, por parte de los usuarios atendidos, durante estos tres trimestres que van corrido del 2022, a través de la oficina Servicio de atención a la comunidad por los diferentes canales de atención.

<b>IPS PRIVADA</b>	<b>N.º PQRD</b>	<b>%</b>
<b>MEDICAL DUARTE ZF S.A.S</b>	<b>33</b>	<b>10,44%</b>
<b>CLINICA SANTA ANA S.A.</b>	<b>23</b>	<b>7,28%</b>
<b>CLINICA SAN JOSE DE CUCUTA SA</b>	<b>18</b>	<b>5,70%</b>
<b>ORGANIZACIÓN VIHONCO IPS SAS CÚCUTA</b>	<b>16</b>	<b>5,06%</b>
<b>CLÍNICA DE OFTALMOLOGÍA SAN DIEGO CÚCUTA</b>	<b>9</b>	<b>2,85%</b>
<b>IPS PROMONORTE</b>	<b>9</b>	<b>2,85%</b>
<b>ALIADOS EN SALUD S.A.</b>	<b>8</b>	<b>2,53%</b>
<b>CLINICA MEDICO QUIRURGICA S.A</b>	<b>8</b>	<b>2,53%</b>
<b>DISPENSACION DE MEDICAMENTOS IPS LADMEDIS</b>	<b>8</b>	<b>2,53%</b>
<b>UBA VIHONCO SAS</b>	<b>8</b>	<b>2,53%</b>
<b>IPS ALIADOS EN SALUD</b>	<b>7</b>	<b>2,22%</b>
<b>IPS MEGSALUD</b>	<b>6</b>	<b>1,90%</b>
<b>ORGANIZACION LADMEDIS S.A.S.</b>	<b>6</b>	<b>1,90%</b>
<b>UROLOGOS DEL NORTE DE SANTANDER URONORTE S.A. URONORTE S.A.</b>	<b>6</b>	<b>1,90%</b>
<b>CAFAM DROGUERIA</b>	<b>5</b>	<b>1,58%</b>
<b>DROGUERIAS CAFAM</b>	<b>5</b>	<b>1,58%</b>
<b>IPS PHARMASAN</b>	<b>5</b>	<b>1,58%</b>
<b>NORDVITAL IPS S.A.S.</b>	<b>5</b>	<b>1,58%</b>
<b>CARDIOLOGIA DIAGNOSTICA DEL NORTE S.A.S.- CARDINOR S.A.S.</b>	<b>4</b>	<b>1,27%</b>



 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b> Instituto Departamental de Salud</p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-04</b> <b>Versión: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION INTERNA</b></p>	<p><b>Página 18 de 35</b></p>

<b>CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN DIAGNÓSTICA ESPECIALIZADA IPS S.A.S - CIADE</b>	4	1,27%
<b>CLINICA NORTE DE CUCUTA</b>	4	1,27%
<b>CLINICA OFTALMOLOGICA PEÑARANDA S.A.S</b>	4	1,27%
<b>INSTITUTO DE DIAGNOSTICO MEDICO S.A.</b>	4	1,27%
<b>IPS CENTRO DE ESPECIALISTAS</b>	4	1,27%
<b>IPS NORDVITAL</b>	4	1,27%
<b>MEDICUC IPS LTDA 1</b>	4	1,27%
<b>MEGSALUD</b>	4	1,27%
<b>PROMONORTE IPS</b>	4	1,27%
<b>CIA DE NEUROLOGOS.NEUROCIRUJANOS CONEURO S.A.S.</b>	3	0,95%
<b>IPS SANATY</b>	3	0,95%
<b>SERVICIO DE APOYO DIAGNOSTICO IDIME</b>	3	0,95%
<b>UNIOPTICA LIMITADA</b>	3	0,95%
<b>ASOCIACION DE PATOLOGOS "ASOPAT" LTDA.</b>	2	0,63%
<b>CENTRAL DE ESPECIALISTAS IPS</b>	2	0,63%
<b>CENTRO DE DIABETES Y METABOLISMO, CEDYM S.A.S.</b>	2	0,63%
<b>CENTRO NEUMOLOGICO DEL NORTE SAS</b>	2	0,63%
<b>CLINICA LOS ANDES LTDA.</b>	2	0,63%
<b>DROGUERIAS CRUZ VERDE</b>	2	0,63%
<b>INSTITUTO DE DIAGNOSTICO MEDICO S.A.</b>	2	0,63%
<b>IPS CLINICAL HOUSE S.A.S.</b>	2	0,63%
<b>IPS DISFARMA</b>	2	0,63%



 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b> Instituto Departamental de Salud</p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-04</b> <b>Versión: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION INTERNA</b></p>	<p><b>Página 19 de 35</b></p>

<b>IPS MEDICUC LTDA</b>	<b>2</b>	<b>0,63%</b>
<b>POLICLINICO JUAN ATALAYA</b>	<b>2</b>	<b>0,63%</b>
<b>PROFESIONALES DE ESPECIALIDADES MEDICAS S.A.S.</b>	<b>2</b>	<b>0,63%</b>
<b>SANAMEDIC SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA - S.A.S</b>	<b>2</b>	<b>0,63%</b>
<b>SANATY IPS S.A.S.</b>	<b>2</b>	<b>0,63%</b>
<b>VITAL MEDICAL CARE VIMEC S.A.S</b>	<b>2</b>	<b>0,63%</b>
<b>- CEIMLAB</b>	<b>1</b>	<b>0,32%</b>
<b>ADMINISTRACION DE MODELOS ESPECIALES EN SALUD SAS</b>	<b>1</b>	<b>0,32%</b>
<b>AME ASISTENCIA MEDICA INMEDIATA</b>	<b>1</b>	<b>0,32%</b>
<b>ASISTENCIA MEDICA AME</b>	<b>1</b>	<b>0,32%</b>
<b>CENTRO DE ESPECIALISTAS MEDICO NORTE</b>	<b>1</b>	<b>0,32%</b>
<b>CENTRO DE IMAGENOLOGIA Y LABORATORIO CLINICO</b>	<b>1</b>	<b>0,32%</b>
<b>CENTRO DE IMAGENOLOGIA Y LABORATORIO CLINICO CEIMLAB SAS</b>	<b>1</b>	<b>0,32%</b>
<b>CENTRO DE OFTALMOLOGIA FLOREZ LEMUS</b>	<b>1</b>	<b>0,32%</b>
<b>CENTRO DE OFTALMOLOGIA UNIOPTICA</b>	<b>1</b>	<b>0,32%</b>
<b>CENTRO DE REHABILITACION CARDIO NEURO MUSCULAR</b>	<b>1</b>	<b>0,32%</b>
<b>CENTRO ESPECIALIZADO DE DIAGNOSTICO MATERNO INFANTIL I.P.S. SAS</b>	<b>1</b>	<b>0,32%</b>
<b>CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN DIAGNÓSTICA ESPECIALIZADA IPS S.A.S - CIADE</b>	<b>1</b>	<b>0,32%</b>



 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b> Instituto Departamental de Salud</p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION INTERNA</b></p>	<p><b>Página 20 de 35</b></p>

<b>CENTRO MEDICO INTEGRAL SERVICIOS DE SALUD "C.M.I." S.A.</b>	<b>1</b>	<b>0,32%</b>
<b>CENTRO REHABILITACION CARDIO NEURO MUSCULAR</b>	<b>1</b>	<b>0,32%</b>
<b>CHRISTUS SINERGIA</b>	<b>1</b>	<b>0,32%</b>
<b>CLINICA OFTALMOLOGICA MEDIKAP</b>	<b>1</b>	<b>0,32%</b>
<b>DROGUERIA FARMAISIS</b>	<b>1</b>	<b>0,32%</b>
<b>DROGUERIA INSERCOOP</b>	<b>1</b>	<b>0,32%</b>
<b>DROGUERIA OFIMEDICA</b>	<b>1</b>	<b>0,32%</b>
<b>FARMACIA DISFARMA</b>	<b>1</b>	<b>0,32%</b>
<b>FARMACIA INSERCOOP</b>	<b>1</b>	<b>0,32%</b>
<b>FUNDACION HOSPITAL PEDIATRICO LA MISERICORDIA</b>	<b>1</b>	<b>0,32%</b>
<b>GASTROQUIRURGICA S.A.S.</b>	<b>1</b>	<b>0,32%</b>
<b>GLOBAL SAFE SALUD S.A.S.</b>	<b>1</b>	<b>0,32%</b>
<b>IPS CRC MEDICARR</b>	<b>1</b>	<b>0,32%</b>
<b>IPS EL PARQUE SAN RAFAEL</b>	<b>1</b>	<b>0,32%</b>
<b>IPS MEDCARE DE COLOMBIA S.A.S.</b>	<b>1</b>	<b>0,32%</b>
<b>IPS MEDICINA ESPECIALIZADA DEL RIESGO EN SALUD DEL SUR SAS</b>	<b>1</b>	<b>0,32%</b>
<b>IPS OFFIMEDICAS S.A.</b>	<b>1</b>	<b>0,32%</b>
<b>IPS REHABILITACION INTEGRAL MARTA OMAÑA ASOCIADOS S.A.S</b>	<b>1</b>	<b>0,32%</b>
<b>IPS SANAMEDIC</b>	<b>1</b>	<b>0,32%</b>
<b>IPS SONRIDENT</b>	<b>1</b>	<b>0,32%</b>
<b>IPS UNIDAD ONCOLOGICA - ONCOMEDICAL</b>	<b>1</b>	<b>0,32%</b>
<b>LABORATORIO CLINICO DRA CLAUDIA RUIZ</b>	<b>1</b>	<b>0,32%</b>
<b>LABORATORIO Y SERVICIOS S.A.S</b>	<b>1</b>	<b>0,32%</b>
<b>MEDICINA FISICA Y REHABILITACION SOMEFYR</b>	<b>1</b>	<b>0,32%</b>

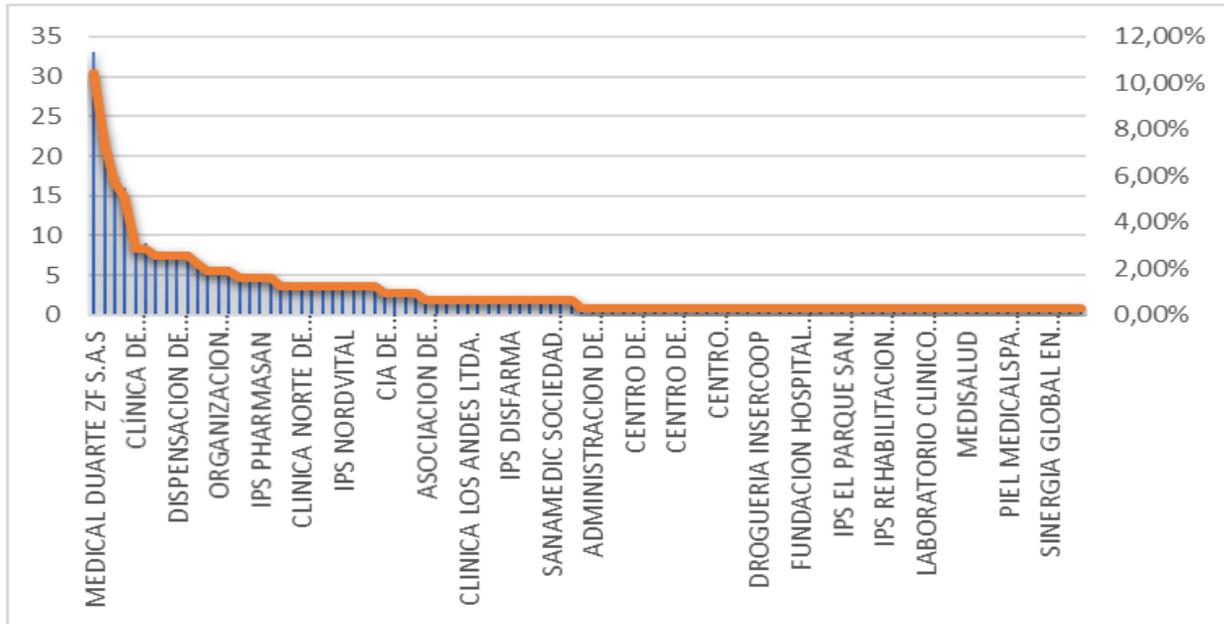


 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b> Instituto Departamental de Salud</p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-04</b> <b>Versión: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION INTERNA</b></p>	<p><b>Página 21 de 35</b></p>

<b>MEDICINA Y SALUD INTEGRAL PARA LA FAMILIA IPS SAS</b>	<b>1</b>	<b>0,32%</b>
<b>MEDISALUD</b>	<b>1</b>	<b>0,32%</b>
<b>NORTESALUD IPS</b>	<b>1</b>	<b>0,32%</b>
<b>NORVITAL</b>	<b>1</b>	<b>0,32%</b>
<b>ONCOMEDICAL I.P.S. S.A.S</b>	<b>1</b>	<b>0,32%</b>
<b>PIEL MEDICALSPA CENTRO DERMATOLOGICO IPS SAS</b>	<b>1</b>	<b>0,32%</b>
<b>PROMONORTE</b>	<b>1</b>	<b>0,32%</b>
<b>RED SALUD INTEGRAL IPS SAS</b>	<b>1</b>	<b>0,32%</b>
<b>SALUD SOCIAL SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA</b>	<b>1</b>	<b>0,32%</b>
<b>SINERGIA GLOBAL EN SALUD SAS</b>	<b>1</b>	<b>0,32%</b>
<b>SOCIEDAD MEDICA LOS SAMANES SAS</b>	<b>1</b>	<b>0,32%</b>
<b>UCI VIMEC</b>	<b>1</b>	<b>0,32%</b>
<b>UNIDAD RENAL</b>	<b>1</b>	<b>0,32%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>316</b>	<b>100,00%</b>



**9.1 GRAFICO DEL INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CONTRA INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SALUD (IPS) ASIGNADAS POR LAS EAPB, DONDE LOS USUARIOS SON ATENDIDOS, DURANTE EL I AL III TRIMESTRE (ENERO A SEPTIEMBRE) 2022.**



10. Distribución correspondiente a los Motivos de queja, que se radicaron durante estos tres trimestres que van corrido del 2022, a través de la oficina Servicio de atención a la comunidad por los diferentes canales de atención.

MOTIVO DE LA QUEJA	PQRD	%
DEMORA EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS CON MÉDICOS ESPECIALISTAS	<b>559</b>	<b>18,20%</b>
SOLICITUD DE INFORMACION	<b>392</b>	<b>12,76%</b>
NO ENTREGA OPORTUNA DE MEDICAMENTOS POS	<b>377</b>	<b>12,28%</b>
DEMORA EN LA AUTORIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS MÉDICOS (CIRUGÍAS, BIOPSIAS,)	<b>320</b>	<b>10,42%</b>



 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b> Instituto Departamental de Salud</p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-04</b> <b>Versión: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION INTERNA</b></p>	<p><b>Página 23 de 35</b></p>

<b>QUEJAS CONTRA IPS POR INCUMPLIMIENTO O DEFICIENCIA EN LA PRESTACION DE SERVICIOS.</b>	<b>205</b>	<b>6,68%</b>
<b>OTROS MOTIVOS</b>	<b>185</b>	<b>6,02%</b>
<b>DEMORA EN LA AUTORIZACIÓN DE EXÁMENES</b>	<b>179</b>	<b>5,83%</b>
<b>NO ENTREGA OPORTUNA DE MEDICAMENTOS NO POS</b>	<b>152</b>	<b>4,95%</b>
<b>DEFICIENCIA EN LA PRESTACION DE SERVICIOS: CASOS DE MUERTE ATENCION MEDICA</b>	<b>139</b>	<b>4,53%</b>
<b>NO APLICA</b>	<b>81</b>	<b>2,64%</b>
<b>PROCESOS ADMINISTRATIVOS INTERNOS DE LA INSTITUCION</b>	<b>74</b>	<b>2,41%</b>
<b>INCUMPLIMIENTOS A FALLOS DE TUTELA</b>	<b>73</b>	<b>2,38%</b>
<b>DEMORA EN LA AUTORIZACIÓN DE TERAPIAS</b>	<b>56</b>	<b>1,82%</b>
<b>DEMORA EN LOS TRASLADOS A MAYOR NIVEL DE COMPLEJIDAD (IV NIVEL)</b>	<b>46</b>	<b>1,50%</b>
<b>PROBLEMAS DE ASEGURAMIENTO</b>	<b>42</b>	<b>1,37%</b>
<b>VIATICOS POR TRASLADO FUERA DE LA CIUDAD</b>	<b>29</b>	<b>0,94%</b>
<b>QUEJAS CONTRA PROFESIONALES DE LA SALUD</b>	<b>29</b>	<b>0,94%</b>
<b>RECLAMACION POR NO PAGO DE INCAPACIDADES Y OTROS</b>	<b>29</b>	<b>0,94%</b>
<b>CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD POBLACION VULNERABLE</b>	<b>19</b>	<b>0,62%</b>
<b>INFORMACION GENERAL DE COVID-19</b>	<b>19</b>	<b>0,62%</b>
<b>REEMBOLSOS CONTRA LA EPS</b>	<b>16</b>	<b>0,52%</b>
<b>NO CONTAR CON RECURSO MEDICO (NO HAY CONVENIOS O CONTRATOS)</b>	<b>14</b>	<b>0,46%</b>



<b>VACUNACION COVID-19 RECLAMACIONES</b>	<b>13</b>	<b>0,42%</b>
<b>TRASLADOS EPS INJUSTIFICADOS</b>	<b>7</b>	<b>0,23%</b>
<b>ARL RECLAMACIONES E INDEMNIZACIONES</b>	<b>5</b>	<b>0,16%</b>
<b>DEMORA EN LA AUTORIZACION Y70 PROGRAMACION DE TRATAMIENTO PACIENTES CA</b>	<b>5</b>	<b>0,16%</b>
<b>PAGO CUOTA MODERADORA</b>	<b>3</b>	<b>0,10%</b>
<b>SOAT RECLAMACIONES POR ATENCION Y OTROS</b>	<b>3</b>	<b>0,10%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3071</b>	<b>100,00%</b>

**10.1 GRAFICO DEL INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS MOTIVOS ESPECIFICOS INSTAURADOS CONTRA LAS EAPB, DONDE LOS USUARIOS SON ATENDIDOS, DURANTE EL I AL III TRIMESTRE (ENERO A SEPTIEMBRE) 2022.**



 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b> Instituto Departamental de Salud</p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-04</b> <b>Versión: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION INTERNA</b></p>	<p><b>Página 25 de 35</b></p>

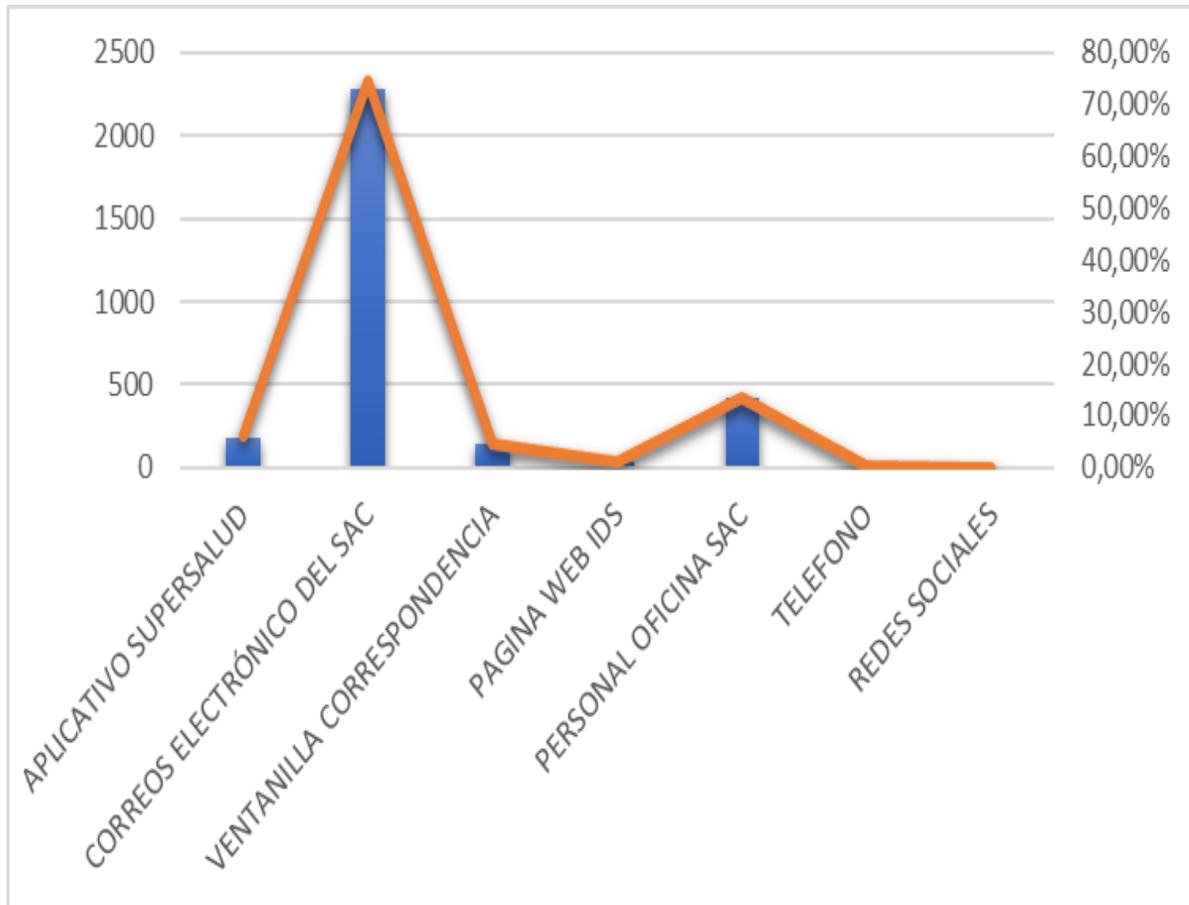
En el presente gráfico observamos los motivos por los cuales se recibieron peticiones, quejas, reclamos y denuncias. De las 3.071 recepcionadas, 559 los usuarios manifestaron su inconformidad, por demora en la asignación de citas con médicos especialistas, 377 usuarios manifestaron su inconformidad, por no entrega oportuna de medicamentos POS, 320 usuarios se quejaron por demora en la autorización de procedimientos médicos (cirugías, biopsias,), 205 usuarios manifestaron su inconformidad, por quejas contra IPS por incumplimiento o deficiencia en la prestación de servicios, 179 Demora en la autorización de exámenes, 152 usuarios manifestaron su inconformidad, por no entrega oportuna de medicamentos NO POS, entre otras durante lo que va corrido de enero a septiembre del 2022.

11. Divulgación de ruta de acceso total de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, recepcionadas y tramitadas a través de la oficina del SAC, durante estos tres trimestres que van corrido del 2022, a través de la oficina Servicio de atención a la comunidad por los diferentes canales de atención.

CANALES DE ATENCIÓN IDS	PQRSD CANAL DE ATENCION	%
APLICATIVO SUPERSALUD	181	5,89%
CORREOS ELECTRÓNICO DEL SAC	2286	74,44%
VENTANILLA CORRESPONDENCIA	144	4,69%
PAGINA WEB IDS	32	1,04%
PERSONAL OFICINA SAC	418	13,61%
TELEFONO	10	0,33%
REDES SOCIALES	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>3071</b>	<b>100,00%</b>



**11.1 GRAFICO DEL INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECEPCIONADAS EN LA OFICINA DEL SAC, DURANTE EL I AL III TRIMESTRE (ENERO A SEPTIEMBRE) 2022.**



El anterior gráfico hace referencia a las rutas de acceso utilizadas para la radicación, trámite y gestión de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de los canales existentes. De las 3.071 tramitadas, se recibieron 2.286 por medio del correo electrónico de la oficina del SAC [pqrds@ids.gov.co](mailto:pqrds@ids.gov.co), 06 por la página web buzón de quejas, así mismo 181 a través del aplicativo Gestión PQRD de la Supersalud, entre otros, estos canales se utilizaron según el anterior gráfico en lo que va corrido de estos tres trimestres que van corrido del 2022.



 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b> Instituto Departamental de Salud</p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-04</b> <b>Versión: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION INTERNA</b></p>	<p><b>Página 27 de 35</b></p>

12. Distribución correspondiente a los municipios del departamento Norte de Santander, a los cuales pertenecen los usuarios que radicaron PQRD lo que va corrido de estos tres trimestres que van corrido del 2022. en los diferentes canales de atención de la oficina Servicio de atención a la comunidad del IDS.

<i><b>MUNICIPIO</b></i>	<b>Nº USUARIOS</b>	<b>%</b>
<b>CUCUTA</b>	<b>2211</b>	<b>72,00%</b>
<b>PAMPLONA</b>	<b>209</b>	<b>6,81%</b>
<b>OCAÑA</b>	<b>121</b>	<b>3,94%</b>
<b>EL TARRA</b>	<b>83</b>	<b>2,70%</b>
<b>ABREGO</b>	<b>74</b>	<b>2,41%</b>
<b>VILLA DEL ROSARIO</b>	<b>73</b>	<b>2,38%</b>
<b>LOS PATIOS</b>	<b>72</b>	<b>2,34%</b>
<b>SALAZAR</b>	<b>29</b>	<b>0,94%</b>
<b>TIBU</b>	<b>19</b>	<b>0,62%</b>
<b>ARBOLEDAS</b>	<b>14</b>	<b>0,46%</b>
<b>CHINACOTA</b>	<b>14</b>	<b>0,46%</b>
<b>CUCUTILLA</b>	<b>13</b>	<b>0,42%</b>
<b>EL ZULIA</b>	<b>12</b>	<b>0,39%</b>
<b>SAN CAYETANO</b>	<b>12</b>	<b>0,39%</b>
<b>FUERA DEL DPTO</b>	<b>12</b>	<b>0,39%</b>
<b>LA ESPERANZA</b>	<b>11</b>	<b>0,36%</b>
<b>CONVENCION</b>	<b>8</b>	<b>0,26%</b>

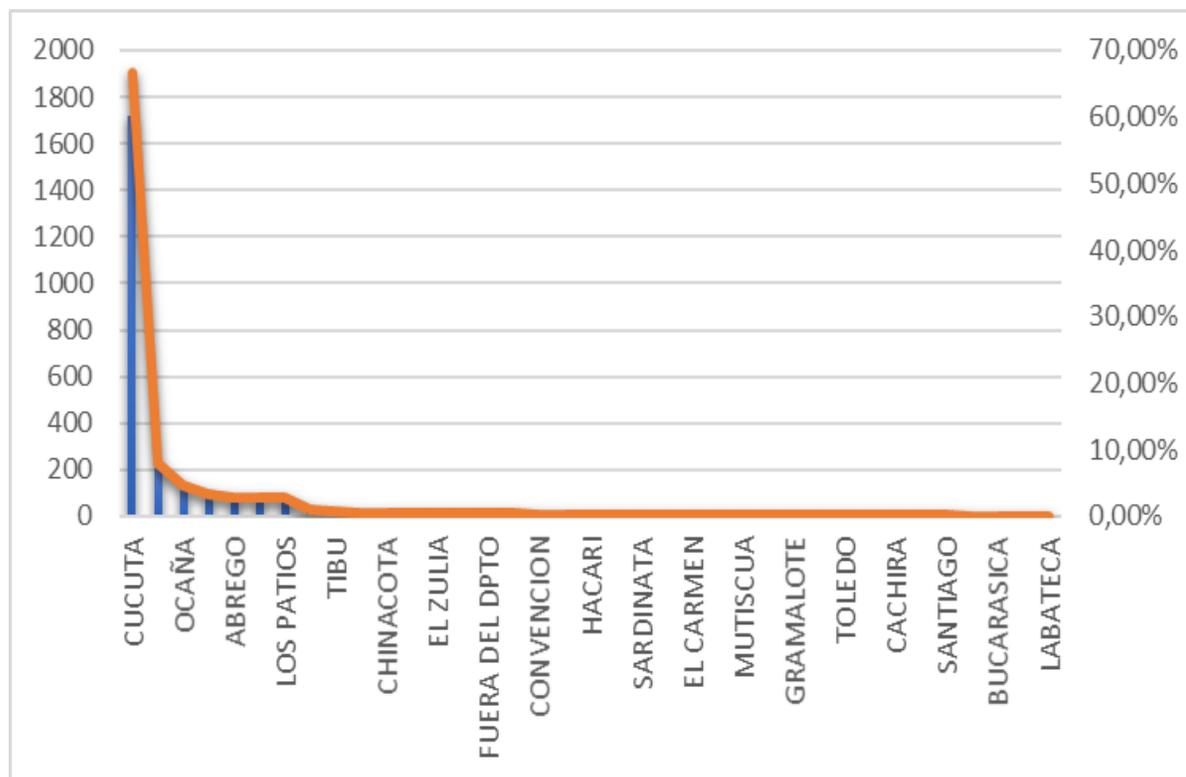


 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b> Instituto Departamental de Salud</p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-04</b> <b>Versión: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION INTERNA</b></p>	<p><b>Página 28 de 35</b></p>

<b>DURANIA</b>	<b>8</b>	<b>0,26%</b>
<b>HACARI</b>	<b>8</b>	<b>0,26%</b>
<b>SAN CALIXTO</b>	<b>7</b>	<b>0,23%</b>
<b>SARDINATA</b>	<b>6</b>	<b>0,20%</b>
<b>VILLACARO</b>	<b>6</b>	<b>0,20%</b>
<b>EL CARMEN</b>	<b>5</b>	<b>0,16%</b>
<b>HERRAN</b>	<b>5</b>	<b>0,16%</b>
<b>MUTISCUA</b>	<b>5</b>	<b>0,16%</b>
<b>SILOS</b>	<b>5</b>	<b>0,16%</b>
<b>GRAMALOTE</b>	<b>4</b>	<b>0,13%</b>
<b>PUERTO SANTANDER</b>	<b>4</b>	<b>0,13%</b>
<b>TOLEDO</b>	<b>4</b>	<b>0,13%</b>
<b>BOCHALEMA</b>	<b>3</b>	<b>0,10%</b>
<b>CACHIRA</b>	<b>3</b>	<b>0,10%</b>
<b>CHITAGA</b>	<b>3</b>	<b>0,10%</b>
<b>SANTIAGO</b>	<b>3</b>	<b>0,10%</b>
<b>LOURDES</b>	<b>2</b>	<b>0,07%</b>
<b>BUCARASICA</b>	<b>1</b>	<b>0,03%</b>
<b>CACOTA</b>	<b>1</b>	<b>0,03%</b>
<b>LABATECA</b>	<b>1</b>	<b>0,03%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3071</b>	<b>100,00%</b>



**12.1 GRAFICO DEL INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SEGÚN SU LUGAR DE PROCEDENCIA EN EL DEPARTAMENTO QUE FUERON RECEPCIONADAS EN LA OFICINA DEL SAC, DURANTE EL I AL III TRIMESTRE (ENERO A SEPTIEMBRE) 2022.**



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 2.211 que equivalen al 72,00% de la población atendida, seguido por el municipio Pamplona 209 que equivalen al 6,81%, seguido por el municipio Ocaña 121 que equivalen al 3,94%, seguido por el municipio El Tarra 83 que equivalen al 2,70% y fuera del Departamento Norte de Santander 12 que equivalen al 0,39%, entre otros.



 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b> Instituto Departamental de Salud</p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-04</b> <b>Versión: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION INTERNA</b></p>	<p><b>Página 30 de 35</b></p>

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.

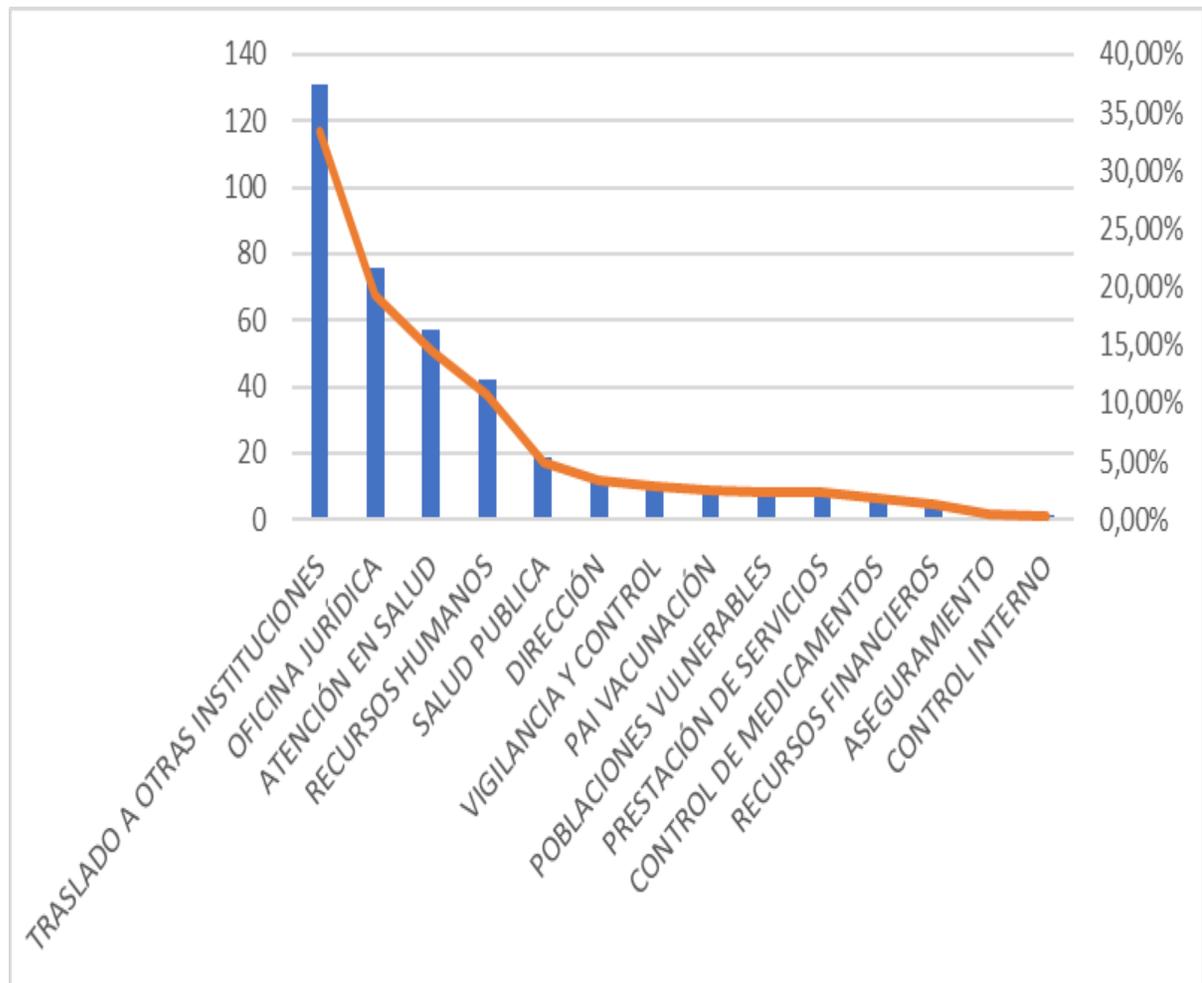
<b>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</b>	<b>No.</b>
<b>No. DE SOLICITUDES RECIBIDAS</b>	<b>392</b>
<b>No. DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCION</b>	<b>139</b>
<b>TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD</b>	<b>3 a 5 días</b>
<b>No. DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>	<b>0</b>



 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b> Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05</p>	<p><b>COMUNICACION INTERNA</b></p>	<p><b>Página 31 de 35</b></p>

DEPENDENCIA ASIGNADA	SOLICITUDES	%
<b>TRASLADO A OTRAS INSTITUCIONES</b>	<b>131</b>	<b>33,42%</b>
<b>OFICINA JURÍDICA</b>	<b>76</b>	<b>19,39%</b>
<b>ATENCIÓN EN SALUD</b>	<b>57</b>	<b>14,54%</b>
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>42</b>	<b>10,71%</b>
<b>SALUD PUBLICA</b>	<b>19</b>	<b>4,85%</b>
<b>DIRECCIÓN</b>	<b>13</b>	<b>3,32%</b>
<b>VIGILANCIA Y CONTROL</b>	<b>11</b>	<b>2,81%</b>
<b>PAI VACUNACIÓN</b>	<b>10</b>	<b>2,55%</b>
<b>POBLACIONES VULNERABLES</b>	<b>9</b>	<b>2,30%</b>
<b>PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>	<b>9</b>	<b>2,30%</b>
<b>CONTROL DE MEDICAMENTOS</b>	<b>7</b>	<b>1,79%</b>
<b>RECURSOS FINANCIEROS</b>	<b>5</b>	<b>1,28%</b>
<b>ASEGURAMIENTO</b>	<b>2</b>	<b>0,51%</b>
<b>CONTROL INTERNO</b>	<b>1</b>	<b>0,26%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>392</b>	<b>100,00%</b>





El anterior cuadro y su gráfico nos muestra las solicitudes de información recibidas a través del correo electrónico y página web del Instituto Departamental de Salud. De las 392 solicitudes de información recibidas por estos medios, se trasladaron 76 a la oficina Jurídica, 57 a la oficina Atención en Salud, 42 a Recursos Humanos, entre otras, todas se solucionaron en un tiempo estimado de 3 a 5 días.

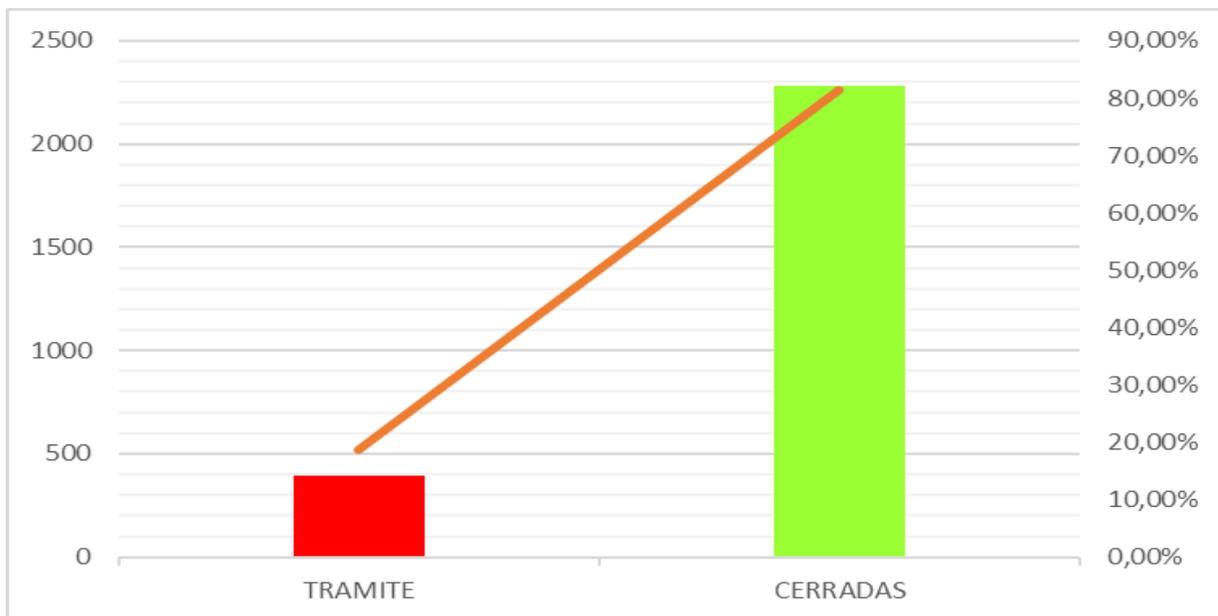
Estado de las Peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recepcionadas y tramitadas a través de la oficina del SAC y/o trasladadas por competencia, durante el I al III Trimestre (Enero a Septiembre) 2022.



14. Informe estado actual de las PQRSD a tercer trimestre del 2022.

ESTADO PQRD I AL III TRIMESTRE DEL 2022		
<b>TRAMITE</b>	<b>395</b>	<b>18,63%</b>
<b>CERRADAS</b>	<b>2284</b>	<b>81,37%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2679</b>	<b>100%</b>

De las 2679 PQRSD recibidas en el primer al tercer trimestre del 2022 (Enero a Septiembre), se encuentran en trámite 395 que equivalen al 14,74% y cerradas 2284 para un 81,37 % de la población atendida.



 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander  Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05</p>	<p><b>COMUNICACION INTERNA</b></p>	<p><b>Página 34 de 35</b></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



 <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-PE05-04 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>Página 35 de 35</p>

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 CECILIA COLMENARES BECERRA

Profesional Universitario

Responsable de Servicio de Atención a la Comunidad

Norte de Santander

pgrsd@ids.gov.co

5892105 Ext. 117 – 120- 180

Elaboro: Alex Bermúdez Profesional de Apoyo.

