
 <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 1 de 37</p>

INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS ACOMULADAS DEL I AL IV TRIMESTRE (ENERO A DICIEMBRE) 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:

107 peticiones, **3.048** quejas, **301** reclamos (Total 3.456), **9** denuncias, **428** solicitudes de información temas varios **y 2** sugerencias (Total 439), para un total de atendidas de **3.895** 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>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 2 de 37</p>

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

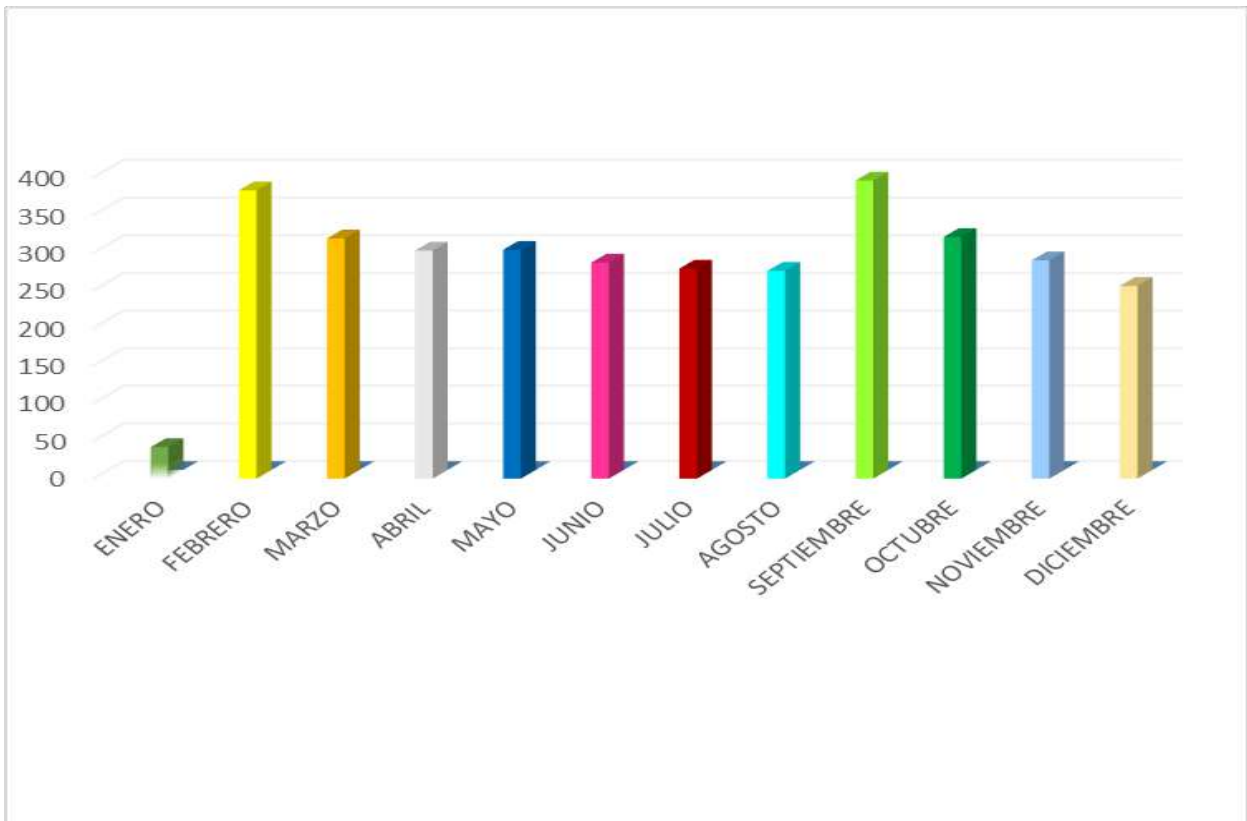
1. Distribución mensual de las Peticiones, quejas, reclamos y denuncias recepcionadas en la Oficina de Servicio de Atención a la Comunidad, durante el periodo que va corrido de Enero a Diciembre del 2022.

MES	No. PQRSD	%
<i>ENERO</i>	42	1,22%
<i>FEBRERO</i>	383	11,08%
<i>MARZO</i>	319	9,23%
<i>ABRIL</i>	303	8,77%
<i>MAYO</i>	304	8,80%
<i>JUNIO</i>	287	8,30%
<i>JULIO</i>	279	8,07%
<i>AGOSTO</i>	276	7,99%
<i>SEPTIEMBRE</i>	396	11,46%
<i>OCTUBRE</i>	321	9,29%
<i>NOVIEMBRE</i>	290	8,39%
<i>DICIEMBRE</i>	256	7,41%
TOTAL	3456	100%





 <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 3 de 37</p>

1.1 GRAFICO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS ACOMULADAS DEL I AL IV TRIMESTRE (ENERO A DICIEMBRE) 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 **11,46%**, Febrero el segundo mes más representativo con **383** PQRSD que equivalen al **11,08%** y Octubre el tercer mes más representativo con **321** PQRSD que equivalen al **9,29%** de la población atendida en la vigencia del año 2022, para un total de **3.456** PQRD recibidas en la vigencia del año 2022.



 <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 4 de 37</p>

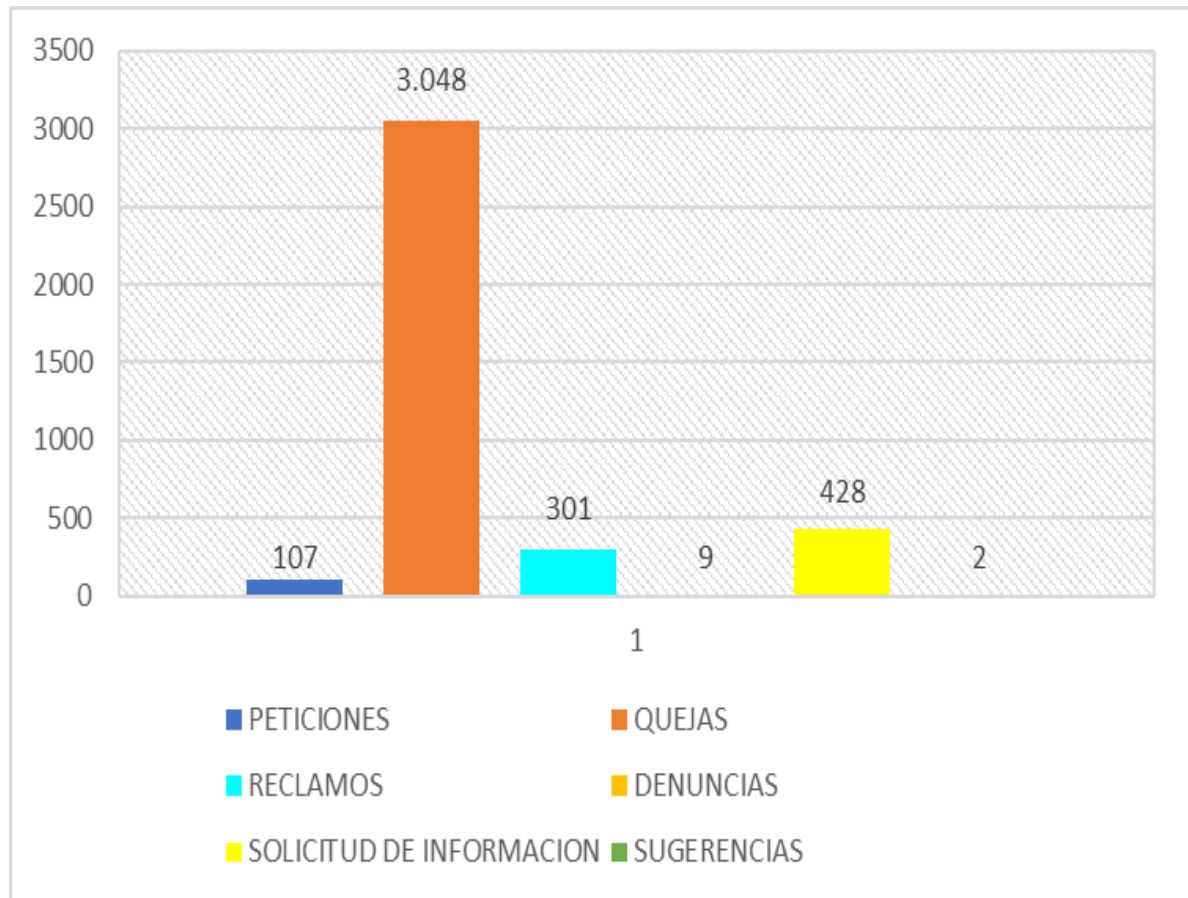
2. Distribución total de las Peticiones, quejas, reclamos y denuncias, instauradas contra las entidades de Salud, durante la vigencia del 2022.

<i>TIPO DE TRAMITE</i>	<i>PQRS</i>	<i>%</i>
<i>PETICIONES</i>	107	2,75%
<i>QUEJAS</i>	3.048	78,25%
<i>RECLAMOS</i>	301	7,73%
<i>DENUNCIAS</i>	9	0,23%
<i>SOLICITUD DE INFORMACION</i>	428	10,99%
<i>SUGERENCIAS</i>	2	0,05%
<i>TOTAL</i>	3.895	100%

De acuerdo a los servicios, gestiones y trámites realizados, de los casos recibidos, 3.048 se tramitaron como quejas, lo cual equivale al 78,25% de la población atendida, solicitudes de información 428, lo cual equivale al 10.99% de la población atendida, reclamos 301, lo cual equivale al 7,73% de la población atendida, 107 se recibieron como peticiones, lo cual equivale al 2,75% de la población atendida, denuncias 9, lo cual equivale al 0,23% de la población y sugerencias 2, lo cual equivale al 0,05% de la población atendida, durante la vigencia del 2022, de las PQRD recibidas y solicitudes de información contra las entidades de salud del departamento entre otros.





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



De acuerdo a la gráfica anterior se puede detallar los servicios, gestiones y trámites realizados, de los casos recibidos, 3.048 se tramitaron como quejas, lo cual equivale al 78,25% de la población atendida, solicitudes de información 428, lo cual equivale al 10,99% de la población atendida, reclamos 301, lo cual equivale al 7,73% de la población atendida, 107 se recibieron como peticiones, durante la vigencia del 2022.



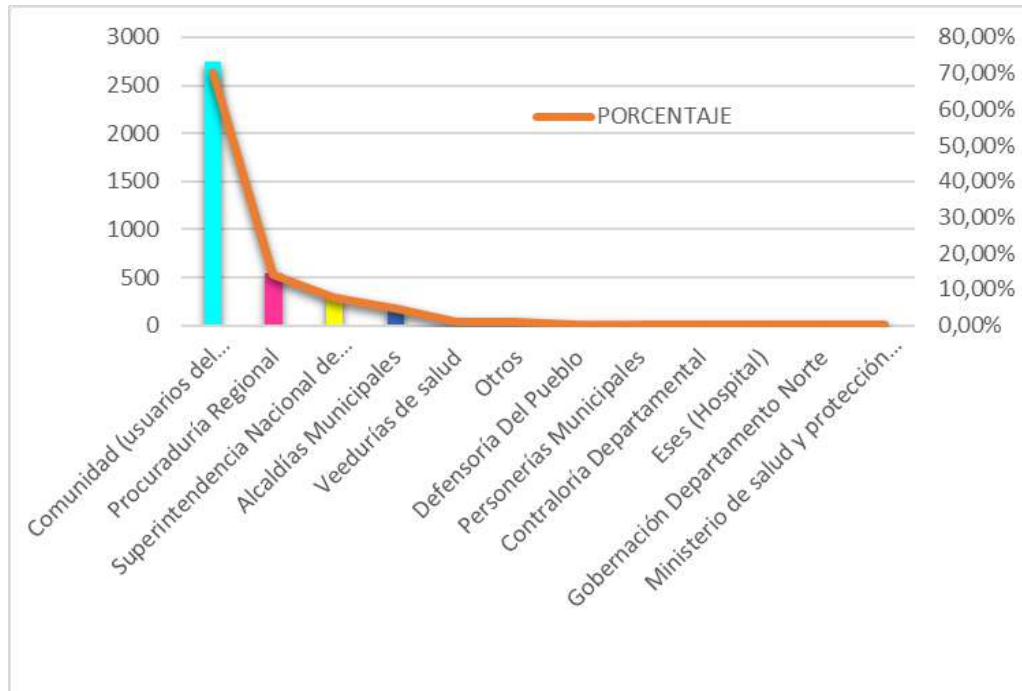
 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>Página 6 de 37</p>

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 la vigencia del 2022.

ENTIDADES Y/O USUARIOS	QUEJAS	PORCENTAJE
Comunidad (usuarios del departamento)	2741	70,37%
Procuraduría Regional	549	14,09%
Superintendencia Nacional de Salud	301	7,73%
Alcaldías Municipales	181	4,65%
Veedurías de salud	33	0,85%
Otros	32	0,82%
Defensoría Del Pueblo	12	0,31%
Personerías Municipales	12	0,31%
Contraloría Departamental	9	0,23%
Eses (Hospital)	15	0,39%
Gobernación Departamento Norte	5	0,13%
Ministerio de salud y protección social	5	0,13%
TOTAL	3.895	100%





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



Según la gráfica de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias recibidas, durante la vigencia 2022, mediante los diferentes canales de atención la vigencia del 2022, fueron recibidas de la siguiente forma; 2.741 interpuestas por la comunidad, 549 remitidas por la Procuraduría Regional del departamento, 301 por parte de la Superintendencia de Salud, 181 remitidas por las Alcaldías municipales de Norte de Santander, 33 por las Veedurías de Salud, 12 remitidas por las Personerías Municipales, 12 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, emitiendo su correspondiente acuso de recibido y envió de respuesta (solución) a los entes de control y a los usuarios, según el caso presentado.





 <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 8 de 37</p>

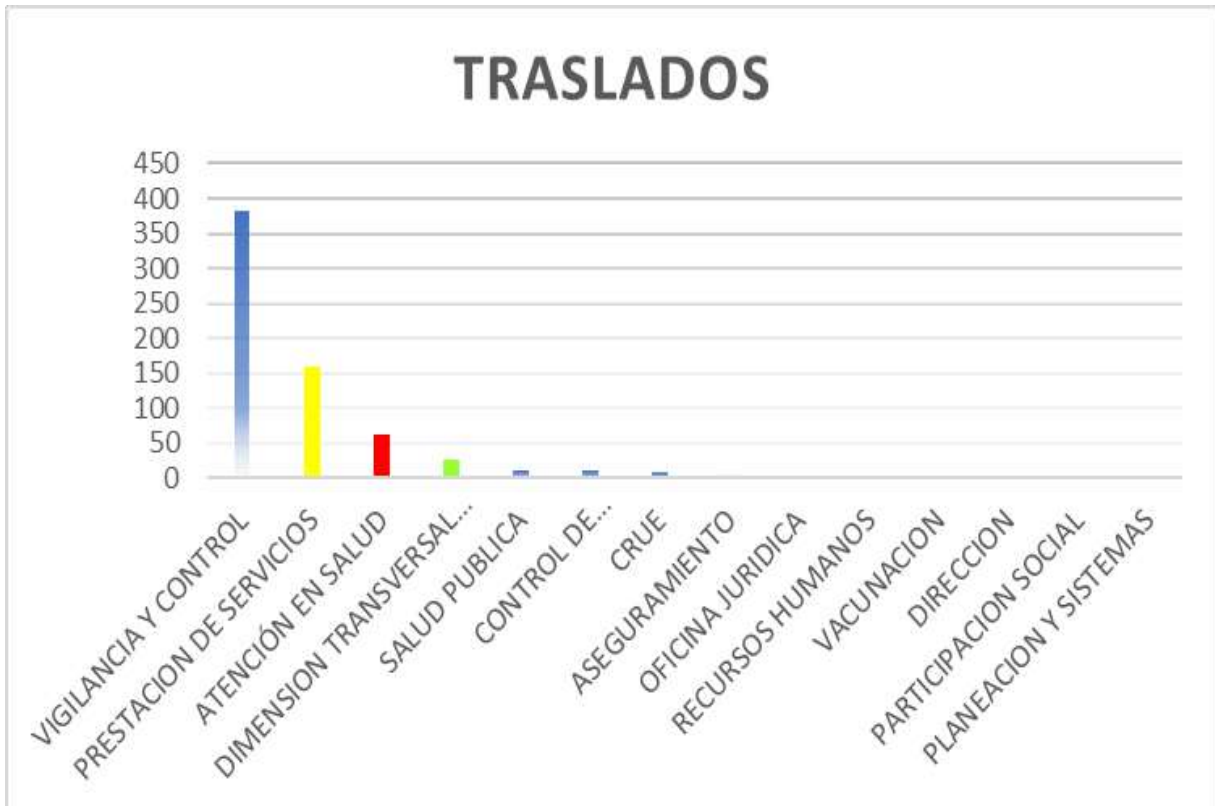
4. Distribución de las Peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trasladadas y/o tramitadas según competencia a oficinas del Instituto Departamental de Salud.

<i>DEPENDENCIAS DEL IDS</i>	<i>TRASLADOS</i>	<i>%</i>
<i>VIGILANCIA Y CONTROL</i>	381	56,44%
<i>PRESTACION DE SERVICIOS</i>	160	23,70%
<i>ATENCIÓN EN SALUD</i>	62	9,19%
<i>DIMENSION TRANSVERSAL DE POBLACIONES VULNERABLES</i>	26	3,85%
<i>SALUD PUBLICA</i>	10	1,48%
<i>CONTROL DE MEDICAMENTOS</i>	10	1,48%
<i>CRUE</i>	8	1,19%
<i>ASEGURAMIENTO</i>	7	1,04%
<i>OFICINA JURIDICA</i>	4	0,59%
<i>RECURSOS HUMANOS</i>	2	0,30%
<i>VACUNACION</i>	2	0,30%
<i>DIRECCION</i>	1	0,15%
<i>PARTICIPACION SOCIAL</i>	1	0,15%
<i>PLANEACION Y SISTEMAS</i>	1	0,15%
<i>TOTAL</i>	675	100%





 <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 9 de 37</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 DURANTE LA VIGENCIA 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: 381 se trasladaron al subgrupo de vigilancia y control, 160 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), 62 quejas se trasladaron a la oficina de Atención en Salud, el restante de PQRSD recibidas fueron gestionadas y tramitadas a través de la oficina de Servicio de Atención a la Comunidad.



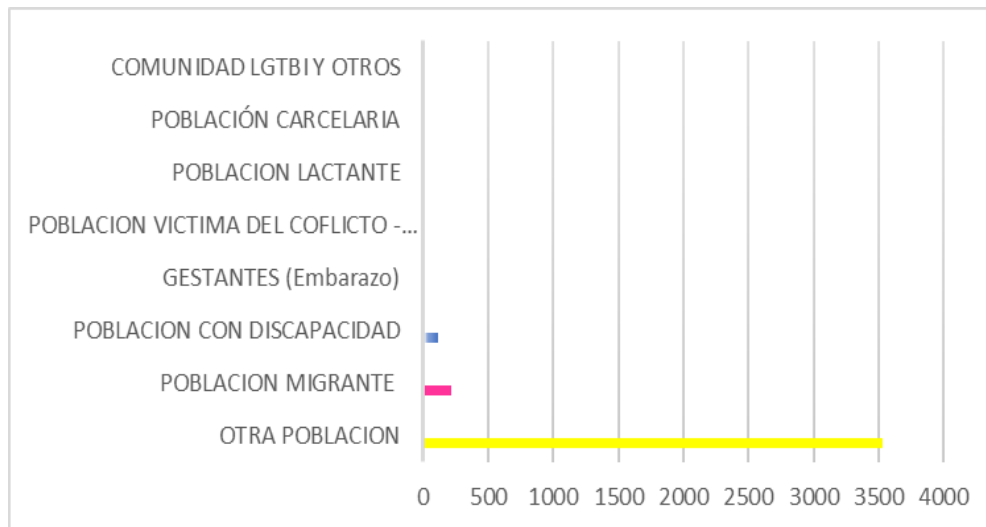
 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>Página 10 de 37</p>

5. Distribución correspondiente según el grupo poblacional de los usuarios atendidos, durante la vigencia 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.

CATEGORIZACION DE LA POBLACIÓN	PQRD	%
OTRA POBLACION	3529	90,60%
POBLACION MIGRANTE	215	5,52%
POBLACION CON DISCAPACIDAD	112	2,88%
GESTANTES (Embarazo)	16	0,41%
POBLACION VICTIMA DEL COFLICTO - DESPLAZADOS	13	0,33%
POBLACION LACTANTE	10	0,26%
POBLACIÓN CARCELARIA	0	0,00%
COMUNIDAD LGTBI Y OTROS	0	0,00%
TOTAL	3.895	100%



5.1 GRAFICO DEL INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SEGÚN EL GRUPO POBLACIONAL DE LOS USUARIOS ATENDIDOS, DURANTE LA VIGENCIA DEL 2022.



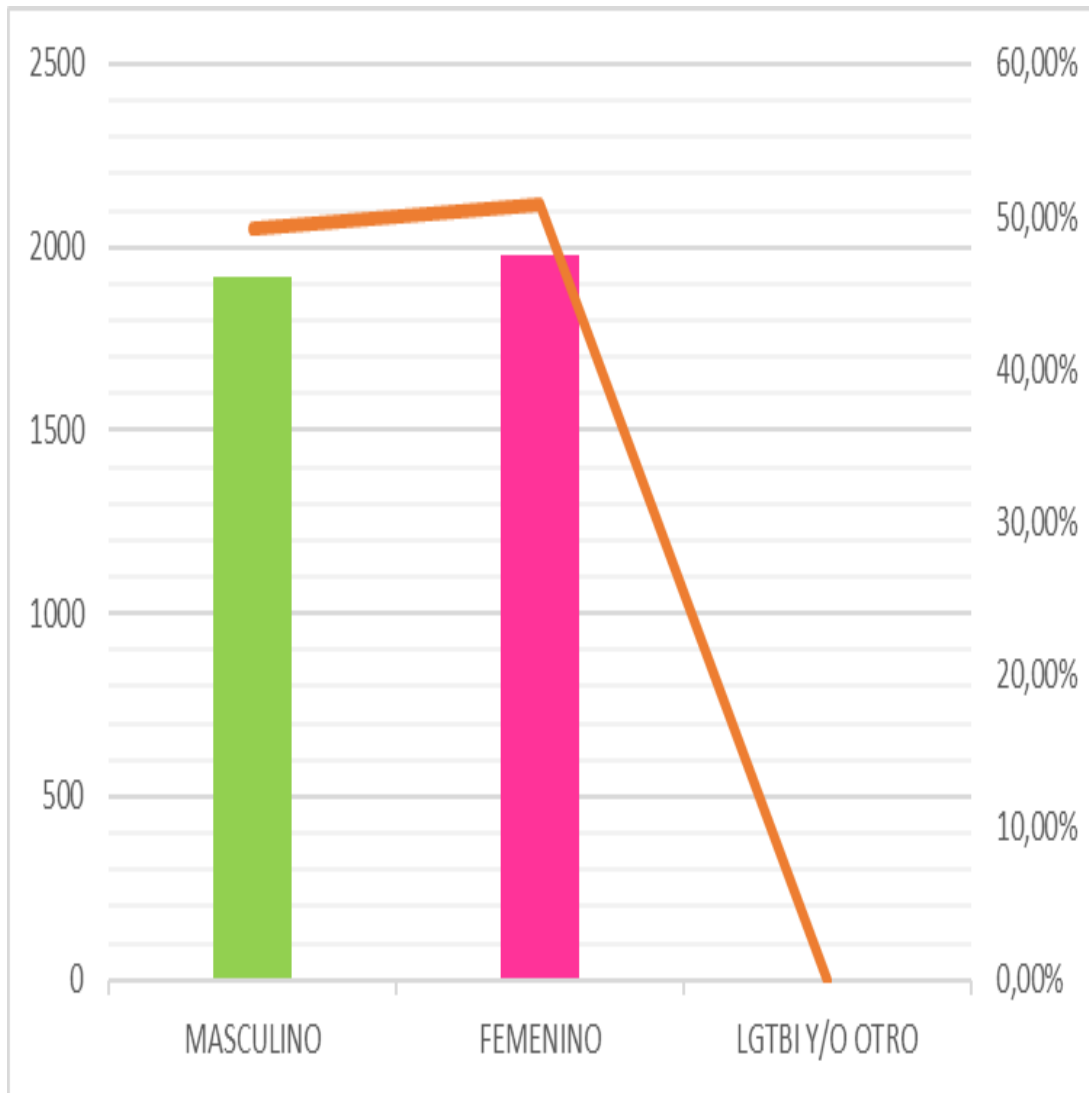
6. Distribución correspondiente según el Género de los usuarios atendidos, durante la vigencia del 2022, de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recepcionadas a través de la oficina Servicio de atención a la comunidad por los diferentes canales de atención.

6.1 GRAFICO DEL INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SEGÚN EL GENERO DE LOS USUARIOS ATENDIDOS, DURANTE LA VIGENCIA DEL 2022.

6.2



GENERO	No. PQRSD	%
MASCULINO	1916	49,19%
FEMENINO	1977	50,76%
LGTBI Y/O OTRO	2	0,05%
TOTAL	3.895	100%





Según el grafico en los diferentes canales de recepción de servicio de atención al ciudadano; fueron interpuestas por 1.918 personas que se identificaron de sexo masculino y 1.977 personas que se identificaron de sexo femenino, en representación de comunidad LGTBI se recibieron 2 PQRSD, estas solicitudes fueron gestionadas y tramitadas a través de la oficina de Servicio de Atención a la Comunidad.



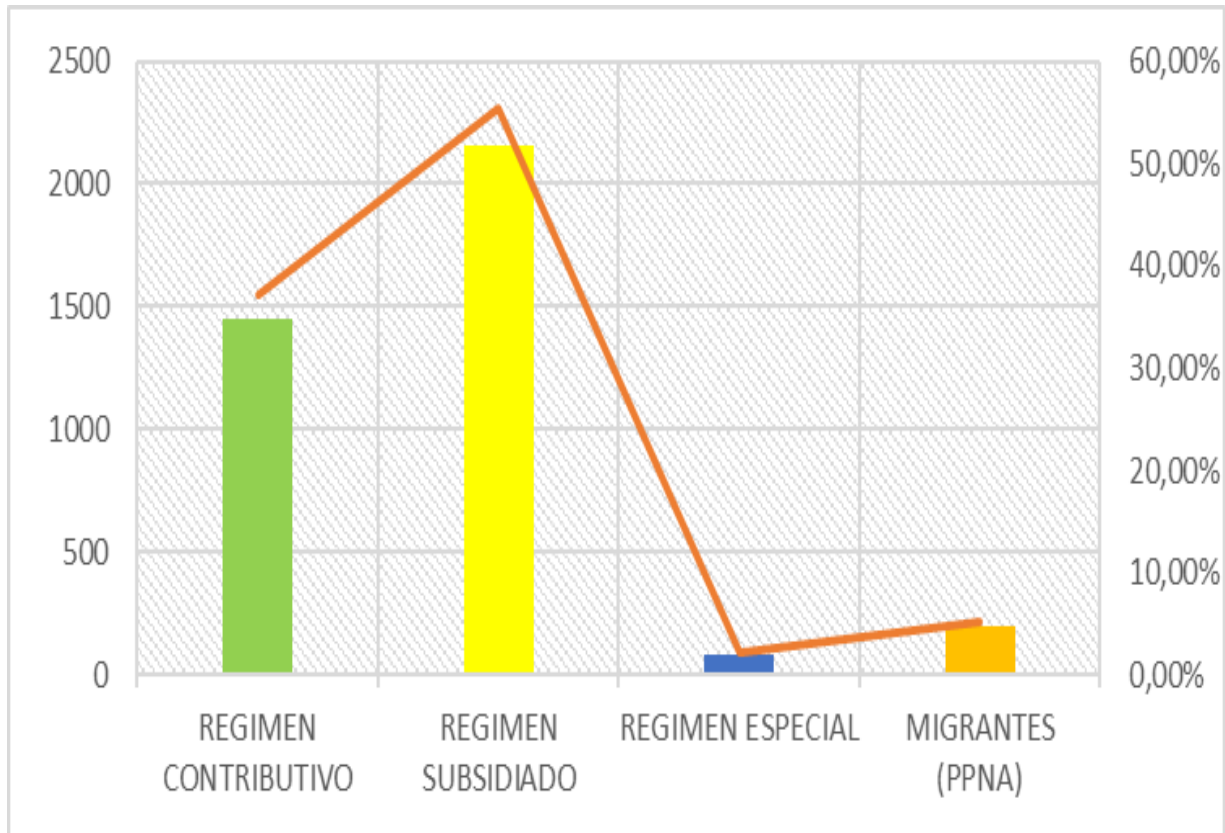
 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>Página 13 de 37</p>

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

ENTIDADES DE SALUD	No. PQRD	%
REGIMEN CONTRIBUTIVO	1449	37,20%
REGIMEN SUBSIDIADO	2158	55,40%
REGIMEN ESPECIAL	87	2,23%
MIGRANTES (PPNA)	201	5,16%
TOTAL	3.895	100%





7.1 GRAFICO DEL INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SEGÚN EL GENERO DE LOS USUARIOS ATENDIDOS, DURANTE EL I AL IV TRIMESTRE(ENERO A DICIEMBRE) 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: 1449 usuarios del régimen CONTRIBUTIVO interpusieron una queja ante su EPS y esta representa un 37,20% de la población atendida, 2158 usuarios del régimen SUBSIDIADO interpusieron una queja ante su EPS y esta representa un 55,40% de la población atendida, 201 usuarios migrantes interpusieron una queja ante el servicio de salud y esta representa un 5,16% de la población atendida y 87 usuarios del régimen ESPECIAL interpusieron una queja y esta representa un 2,23% de la población atendida, recibidas por los diferentes canales fueron gestionadas y tramitadas a través de la oficina de Servicio de Atención a la Comunidad.



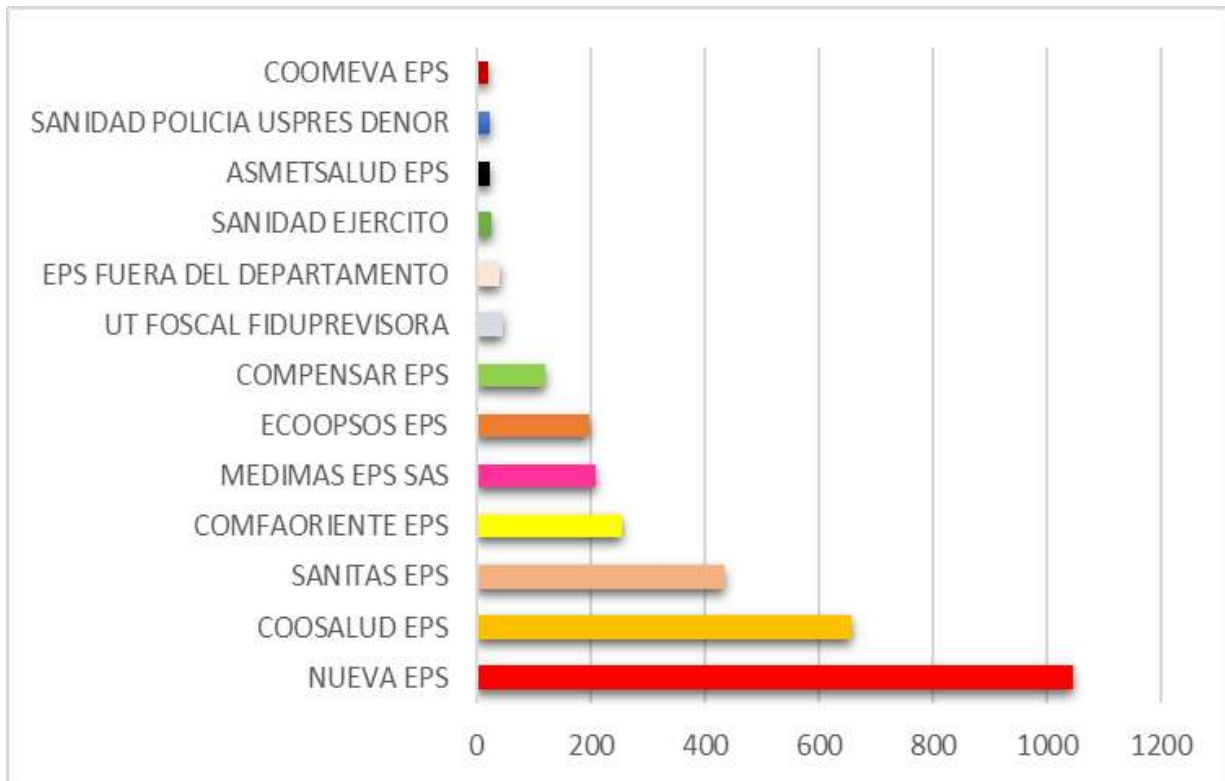
 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>Página 15 de 37</p>

8. Distribución correspondiente según la EAPB de afiliación, las quejas presentadas contra las diferentes entidades de salud por parte de los usuarios atendidos, durante la vigencia del 2022.

EAPB CON PQRD	No. PQRD	%
NUEVA EPS	1045	33,76%
COOSALUD EPS	658	21,26%
SANITAS EPS	435	14,05%
COMFAORIENTE EPS	254	8,21%
MEDIMAS EPS SAS	210	6,79%
ECOOPSOS EPS	197	6,37%
COMPENSAR EPS	121	3,91%
UT FOSCAL FIDUPREVISORA	45	1,45%
EPS FUERA DEL DEPARTAMENTO	39	1,26%
SANIDAD EJERCITO	25	0,81%
ASMETSALUD EPS	23	0,74%
SANIDAD POLICIA USPRES DENOR	23	0,74%
COOMEVA EPS	20	0,65%
TOTAL	3.095	100%





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 IV TRIMESTRE (ENERO A DICIEMBRE) 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: 1045 usuarios de la NUEVA EPS interpusieron una queja y esta representa un 33,76% de la población atendida, 658 usuarios de la COOSALUD EPS interpusieron una queja y esta representa un 21.26% de la población atendida, 435 usuarios de la SANITAS EPS interpusieron una queja y esta representa un 14,05% de la población atendida, 254 usuarios de la COMFAORIENTE EPS interpusieron una queja y esta representa un 8.21% de la población atendida, entre otras y 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>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 17 de 37</p>

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



IPS PRIVADA	N.º PQRD	%
CLINICA SANTA ANA S.A.	35	9,72%
MEDICAL DUARTE ZF S.A.S	33	9,17%
CLINICA MEDICO QUIRURGICA S.A	30	8,33%
CLINICA SAN JOSE DE CUCUTA SA	25	6,94%
DISPENSACION DE MEDICAMENTOS IPS LADMEDIS	25	6,94%
CLÍNICA DE OFTALMOLOGÍA SAN DIEGO CÚCUTA	21	5,83%
ORGANIZACIÓN VIHONCO IPS SAS CÚCUTA	16	4,44%
IPS PROMONORTE	12	3,33%
IPS PHARMASAN	9	2,50%
ALIADOS EN SALUD S.A.	8	2,22%
CLINICA OFTALMOLOGICA PEÑARANDA S.A.S	8	2,22%
IPS MEGSALUD	6	1,67%
UROLOGOS DEL NORTE DE SANTANDER URONORTE S.A. URONORTE S.A.	6	1,67%
CAFAM DROGUERIA	5	1,39%
CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN DIAGNÓSTICA ESPECIALIZADA IPS S.A.S - CIADE	5	1,39%
CLINICA NORTE DE CUCUTA	5	1,39%
NORDVITAL IPS S.A.S.	5	1,39%
CARDIOLOGIA DIAGNOSTICA DEL NORTE S.A.S.- CARDINOR S.A.S.	4	1,11%
INSTITUTO DE DIAGNOSTICO MEDICO S.A.	4	1,11%
IPS CENTRO DE ESPECIALISTAS	4	1,11%
MEDICUC IPS LTDA 1	4	1,11%
MEGSALUD	4	1,11%
DROGUERIAS CRUZ VERDE	4	1,11%
CIA DE NEUROLOGOS.NEUROCIRUJANOS CONEURO S.A.S.	3	0,83%
IPS SANATY	3	0,83%
SERVICIO DE APOYO DIAGNOSTICO IDIME	3	0,83%
UNIOPTICA LIMITADA	3	0,83%



 <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 18 de 37</p>

ASOCIACION DE PATOLOGOS "ASOPAT" LTDA.	2	0,56%
CENTRAL DE ESPECIALISTAS IPS	2	0,56%
CENTRO DE DIABETES Y METABOLISMO, CEDYM S.A.S.	2	0,56%
CENTRO NEUMOLOGICO DEL NORTE SAS	2	0,56%
CLINICA LOS ANDES LTDA.	2	0,56%
IPS CLINICAL HOUSE S.A.S.	2	0,56%
IPS DISFARMA	2	0,56%
IPS MEDICUC LTDA	2	0,56%
POLICLINICO JUAN ATALAYA	2	0,56%
PROFESIONALES DE ESPECIALIDADES MEDICAS S.A.S.	2	0,56%
SANAMEDIC SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA - S.A.S	2	0,56%
SANATY IPS S.A.S.	2	0,56%
VITAL MEDICAL CARE VIMEC S.A.S	2	0,56%
ADMINISTRACION DE MODELOS ESPECIALES EN SALUD SAS	1	0,28%
ASISTENCIA MEDICA AME	1	0,28%
CEIMLAB	1	0,28%
CENTRO DE ESPECIALISTAS MEDICO NORTE	1	0,28%
CENTRO DE IMAGENOLOGIA Y LABORATORIO CLINICO	1	0,28%
CENTRO DE OFTALMOLOGIA FLOREZ LEMUS	1	0,28%
CENTRO DE OFTALMOLOGIA UNIOPTICA	1	0,28%
CENTRO DE REHABILITACION CARDIO NEURO MUSCULAR	1	0,28%
CENTRO ESPECIALIZADO DE DIAGNOSTICO MATERNO INFANTIL I.P.S. SAS	1	0,28%
CENTRO MEDICO INTEGRAL SERVICIOS DE SALUD "C.M.I." S.A.	1	0,28%
CENTRO REHABILITACION CARDIO NEURO MUSCULAR	1	0,28%
CHRISTUS SINERGIA	1	0,28%
CLINICA OFTALMOLOGICA MEDIKAP	1	0,28%
DROGUERIA FARMAISIS	1	0,28%
DROGUERIA INSERCOOP	1	0,28%
DROGUERIA OFIMEDICA	1	0,28%

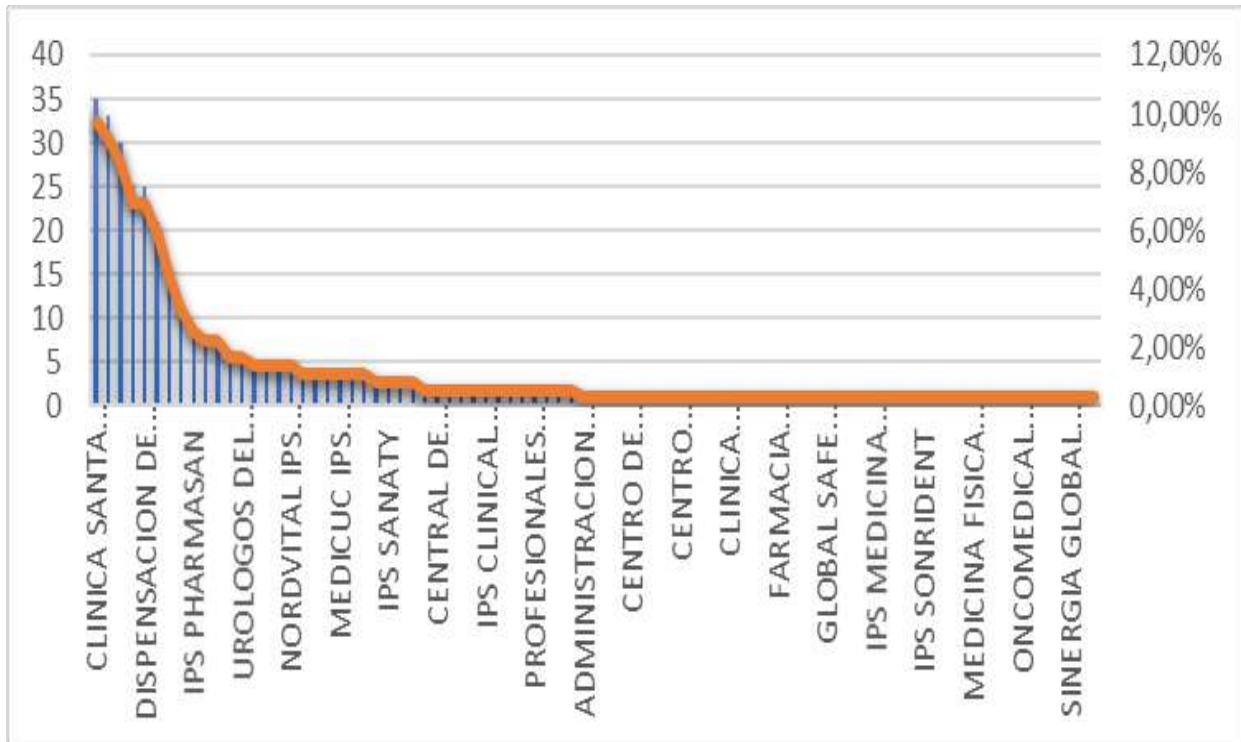


 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>Página 19 de 37</p>

FARMACIA DISFARMA	1	0,28%
FARMACIA INSERCOOP	1	0,28%
FUNDACION HOSPITAL PEDIATRICO LA MISERICORDIA	1	0,28%
GASTROQUIRURGICA S.A.S.	1	0,28%
GLOBAL SAFE SALUD S.A.S.	1	0,28%
IPS CRC MEDICARR	1	0,28%
IPS EL PARQUE SAN RAFAEL	1	0,28%
IPS MEDCARE DE COLOMBIA S.A.S.	1	0,28%
IPS MEDICINA ESPECIALIZADA DEL RIESGO EN SALUD DEL SUR SAS	1	0,28%
IPS OFFIMEDICAS S.A.	1	0,28%
IPS REHABILITACION INTEGRAL MARTA OMAÑA ASOCIADOS S.A.S	1	0,28%
IPS SANAMEDIC	1	0,28%
IPS SONRIDENT	1	0,28%
IPS UNIDAD ONCOLOGICA - ONCOMEDICAL	1	0,28%
LABORATORIO CLINICO DRA CLAUDIA RUIZ	1	0,28%
LABORATORIO Y SERVICIOS S.A.S	1	0,28%
MEDICINA FISICA Y REHABILITACION SOMEFYR	1	0,28%
MEDICINA Y SALUD INTEGRAL PARA LA FAMILIA IPS SAS	1	0,28%
MEDISALUD	1	0,28%
NORTESALUD IPS	1	0,28%
ONCOMEDICAL I.P.S. S.A.S	1	0,28%
PIEL MEDICALSPA CENTRO DERMATOLOGICO IPS SAS	1	0,28%
RED SALUD INTEGRAL IPS SAS	1	0,28%
SALUD SOCIAL SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA	1	0,28%
SINERGIA GLOBAL EN SALUD SAS	1	0,28%
SOCIEDAD MEDICA LOS SAMANES SAS	1	0,28%
UCI VIMEC	1	0,28%
UNIDAD RENAL	1	0,28%
TOTAL	360	100%





9.1 GRAFICO DEL INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CONTRA INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SALUD (IPS) PRIVADAS ASIGNADAS POR LAS EAPB, DURANTE EL I AL IV TRIMESTRE (ENERO A DICIEMBRE) 2022.



Según el grafico de las PQRSD recibidas en los diferentes canales de recepción de servicio de atención al ciudadano; fueron según la IPS prestadora del servicio recibidas así: 35 usuarios de la Clínica Santa Ana interpusieron una queja y esta representa un 9,72% de la población atendida, 33 usuarios de la Clínica Medical Duarte interpusieron una queja y esta representa un 9,17% de la población atendida, 30 usuarios de la Clínica Médico Quirúrgica CMQ interpusieron una queja y esta representa un 8,33% de la población atendida, 25 usuarios de la Clínica San José interpusieron una queja y esta representa un 6,94% de la población atendida, entre otras IPS relacionadas anteriormente durante la vigencia 2022 y 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>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 21 de 37</p>

9.2 Distribución correspondiente según la Institución Prestadora de Salud (IPS), de la Red Publicas, por parte de los usuarios atendidos, durante la vigencia del 2022, a través de la oficina Servicio de atención a la comunidad por los diferentes canales de atención.

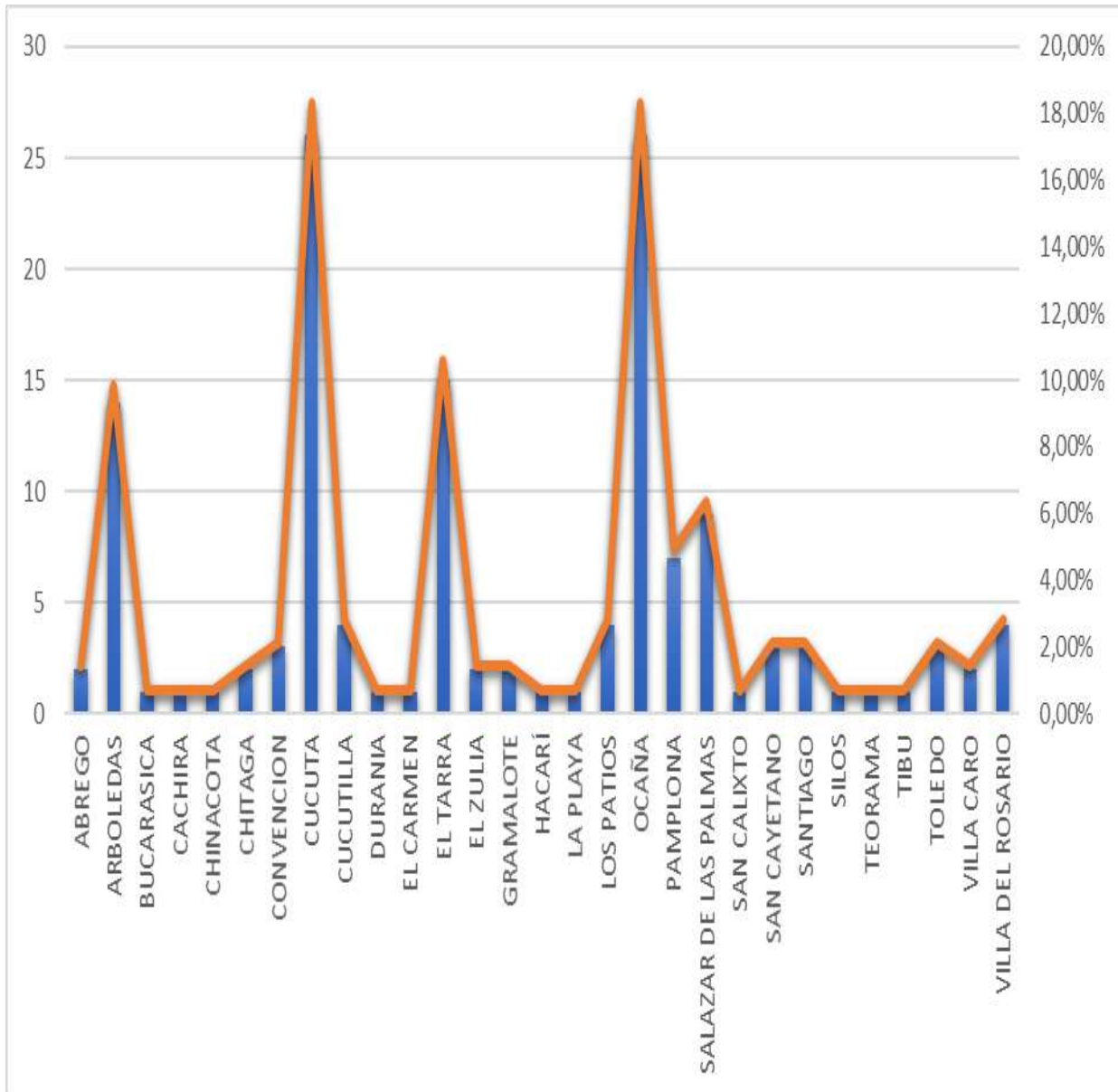
MUNICIPIO	IPS PUBLICA	N.º PQRD	%
ABREGO	E.S.E HOSPITAL REGIONAL NOROCCIDENTAL	2	1,41%
ARBOLEDAS	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS	14	9,86%
BUCARASICA	ESE HOSPITAL REGIONAL NORTE	1	0,70%
CACHIRA	E.SE HOSPITAL MIGUEL DURAN DURAN	1	0,70%
CHINACOTA	E. S. E. HOSPITAL REGIONAL SUR ORIENTAL	1	0,70%
CHITAGA	ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA	2	1,41%
CONVENCION	ESE HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZAREZ	3	2,11%
CUCUTA	E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO ERASMO MEOZ	26	18,31%
CUCUTILLA	CENTRO DE SALUD DIVINO NIÑO	4	2,82%
DURANIA	E.S.E HOSPITAL REGIONAL SURORIENTAL	1	0,70%
EL CARMEN	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL REGIONAL NOROCCIDENTAL	1	0,70%
EL TARRA	ESE HOSPITAL REGIONAL NORTE	15	10,56%
EL ZULIA	ESE HOSPITAL JUAN LUIS LONDOÑO	2	1,41%
GRAMALOTE	HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL	2	1,41%



HACARÍ	ESE HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZAREZ	1	0,70%
LA PLAYA	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DE PRIMER NIVEL DE ATENCION HOSPITAL ISABEL CELIS YAÑEZ	1	0,70%
LOS PATIOS	ESE HOSPITAL LOCAL MUNICIPIO LOS PATIOS	4	2,82%
OCAÑA	ESE HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZAREZ	26	18,31%
PAMPLONA	ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA	7	4,93%
SALAZAR DE LAS PALMAS	HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE BELEN	9	6,34%
SAN CALIXTO	ESE HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZAREZ	1	0,70%
SAN CAYETANO	E.S.E. HOSPITAL REGIONAL CENTRO	3	2,11%
SANTIAGO	E.S.E. HOSPITAL REGIONAL CENTRO	3	2,11%
SILOS	ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA	1	0,70%
TEORAMA	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL REGIONAL NOROCCIDENTAL	1	0,70%
TIBU	ESE HOSPITAL REGIONAL NORTE	1	0,70%
TOLEDO	E.S.E HOSPITAL REGIONAL SURORIENTAL	3	2,11%
VILLA CARO	E.S.E. HOSPITAL REGIONAL CENTRO	2	1,41%
VILLA DEL ROSARIO	ESE HOSPITAL LOCAL JORGE CRISTO SAHIUM	4	2,82%
	TOTAL	142	100%



9.2.1 GRAFICO DEL INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CONTRA INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SALUD (IPS) RED PUBLICA, DURANTE LA VIGENCIA DEL 2022.



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

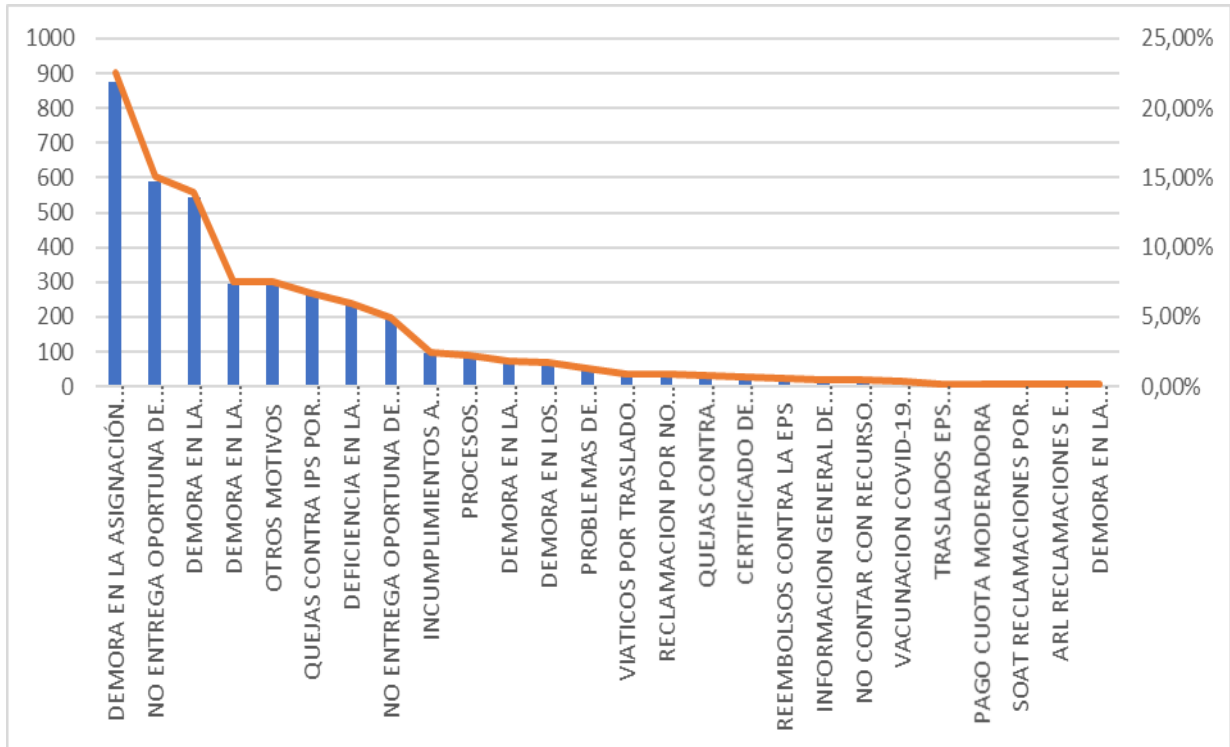
MOTIVO DE LA QUEJA	PQRD	%
DEMORA EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS CON MÉDICOS ESPECIALISTAS	877	22,52%
NO ENTREGA OPORTUNA DE MEDICAMENTOS POS	590	15,15%
DEMORA EN LA AUTORIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS MÉDICOS (CIRUGÍAS, BIOPSIAS,)	544	13,97%
DEMORA EN LA AUTORIZACIÓN DE EXÁMENES	295	7,57%
OTROS MOTIVOS	293	7,52%
QUEJAS CONTRA IPS POR INCUMPLIMIENTO O DEFICIENCIA EN LA PRESTACION DE SERVICIOS.	263	6,75%
DEFICIENCIA EN LA PRESTACION DE SERVICIOS: CASOS DE MUERTE ATENCION MEDICA	233	5,98%
NO ENTREGA OPORTUNA DE MEDICAMENTOS NO POS	193	4,96%
INCUMPLIMIENTOS A FALLOS DE TUTELA	97	2,49%
PROCESOS ADMINISTRATIVOS INTERNOS DE LA INSTITUCION	87	2,23%
DEMORA EN LA AUTORIZACIÓN DE TERAPIAS	73	1,87%



DEMORA EN LOS TRASLADOS A MAYOR NIVEL DE COMPLEJIDAD (IV NIVEL)	66	1,69%
PROBLEMAS DE ASEGURAMIENTO	50	1,28%
VIATICOS POR TRASLADO FUERA DE LA CIUDAD	37	0,95%
RECLAMACION POR NO PAGO DE INCAPACIDADES Y OTROS	36	0,92%
QUEJAS CONTRA PROFESIONALES DE LA SALUD	33	0,85%
CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD POBLACION VULNERABLE	26	0,67%
REEMBOLSOS CONTRA LA EPS	22	0,56%
INFORMACION GENERAL DE COVID-19	19	0,49%
NO CONTAR CON RECURSO MEDICO (NO HAY CONVENIOS O CONTRATOS)	18	0,46%
VACUNACION COVID-19 RECLAMACIONES	13	0,33%
TRASLADOS EPS INJUSTIFICADOS	7	0,18%
PAGO CUOTA MODERADORA	7	0,18%
SOAT RECLAMACIONES POR ATENCION Y OTROS	6	0,15%
ARL RECLAMACIONES E INDEMNIZACIONES	5	0,13%
DEMORA EN LA AUTORIZACION Y/O PROGRAMACION DE TRATAMIENTO PACIENTES CA	5	0,13%
TOTAL	3895	100,00%



10.1 GRAFICO DEL INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS MOTIVOS ESPECIFICOS INSTAURADOS CONTRA LAS EAPB ENTRE OTRAS, DONDE LOS USUARIOS SON ATENDIDOS, DURANTE LA VIGENCIA DEL 2022.



En el presente gráfico observamos los motivos por los cuales se recibieron peticiones, quejas, reclamos y denuncias. De las 3.895 recepcionadas, 877 los usuarios manifestaron su inconformidad, por demora en la asignación de citas con médicos especialistas y esta representa un 22.52% de la población atendida, 590 usuarios manifestaron su inconformidad, por no entrega oportuna de medicamentos POS y esta representa un 15.15% de la población atendida, 544 usuarios se quejaron por demora en la autorización de procedimientos médicos (cirugías, biopsias,) y esta representa un 13.97% de la población atendida, 295 Demora en la autorización de exámenes y esta representa un 7.57% de la población atendida, 293 usuarios manifestaron su inconformidad, por otros motivos diferentes y/o tramites diferentes, entre otros durante la vigencia del 2022.

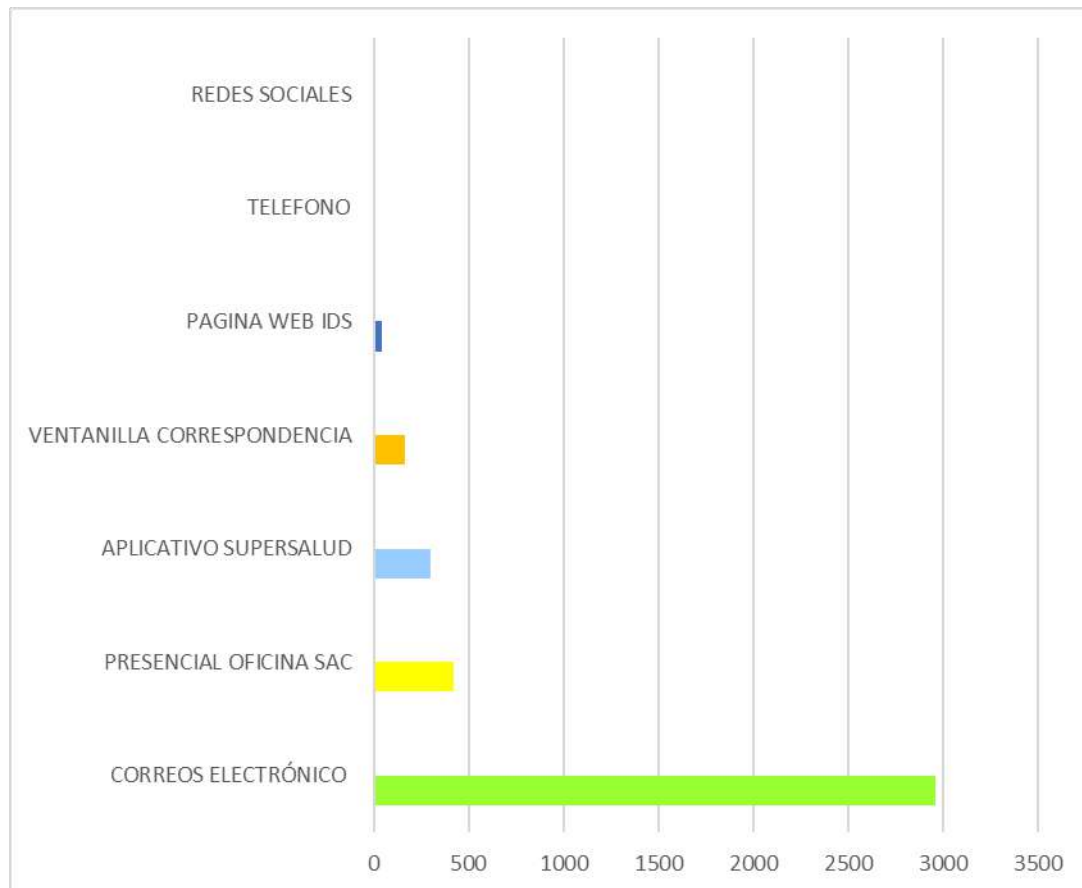


11. Divulgación de ruta de acceso total de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, recepcionadas y tramitadas a través de la oficina del SAC, durante estos cuatro trimestres de la vigencia del 2022, a través de la oficina Servicio de atención a la comunidad.

CANALES DE ATENCIÓN IDS	PQRSD CANAL DE ATENCION	%
CORREO ELECTRÓNICO	2959	75,97%
PRESENCIAL OFICINA SAC	418	10,73%
APLICATIVO SUPERSALUD	301	7,73%
VENTANILLA CORRESPONDENCIA	164	4,21%
PAGINA WEB IDS	42	1,08%
TELEFONO	11	0,28%
REDES SOCIALES	0	0,00%
TOTAL	3895	100,00%



11.1 GRAFICO DEL INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECEPCIONADAS EN LA OFICINA DEL SAC, DURANTE LA VIGENCIA DEL 2022.





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 3.895 tramitadas, se recibieron 2.959 por medio del correo electrónico de la oficina del SAC pqrsd@ids.gov.co, 418 personas se acercaron a las oficinas que se encuentran ubicadas en el Edificio Rosetal primer piso, 42 por la página web buzón de quejas, así mismo 301 a través del aplicativo Gestión PQRD de la Supersalud, entre otros, estos canales se utilizaron según el anterior grafico de la vigencia del 2022.



12. Distribución correspondiente a los municipios del departamento Norte de Santander, a los cuales pertenecen los usuarios que radicaron PQRD vigencia del 2022, en los diferentes canales de atención de la oficina Servicio de atención a la comunidad del IDS.

<i>MUNICIPIO</i>	Nº USUARIOS	%
ABREGO	96	2,46%
ARBOLEDAS	18	0,46%
BOCHALEMA	3	0,08%
BUCARASICA	3	0,08%
CACHIRA	4	0,10%
CACOTA	2	0,05%
CHINACOTA	15	0,39%
CHITAGA	3	0,08%
CONVENCION	8	0,21%
CUCUTA	2933	75,30%
CUCUTILLA	16	0,41%
DURANIA	9	0,23%
EL CARMEN	8	0,21%
EL TARRA	88	2,26%
EL ZULIA	16	0,41%
FUERA DEL DPTO	24	0,62%
GRAMALOTE	4	0,10%
HACARI	8	0,21%

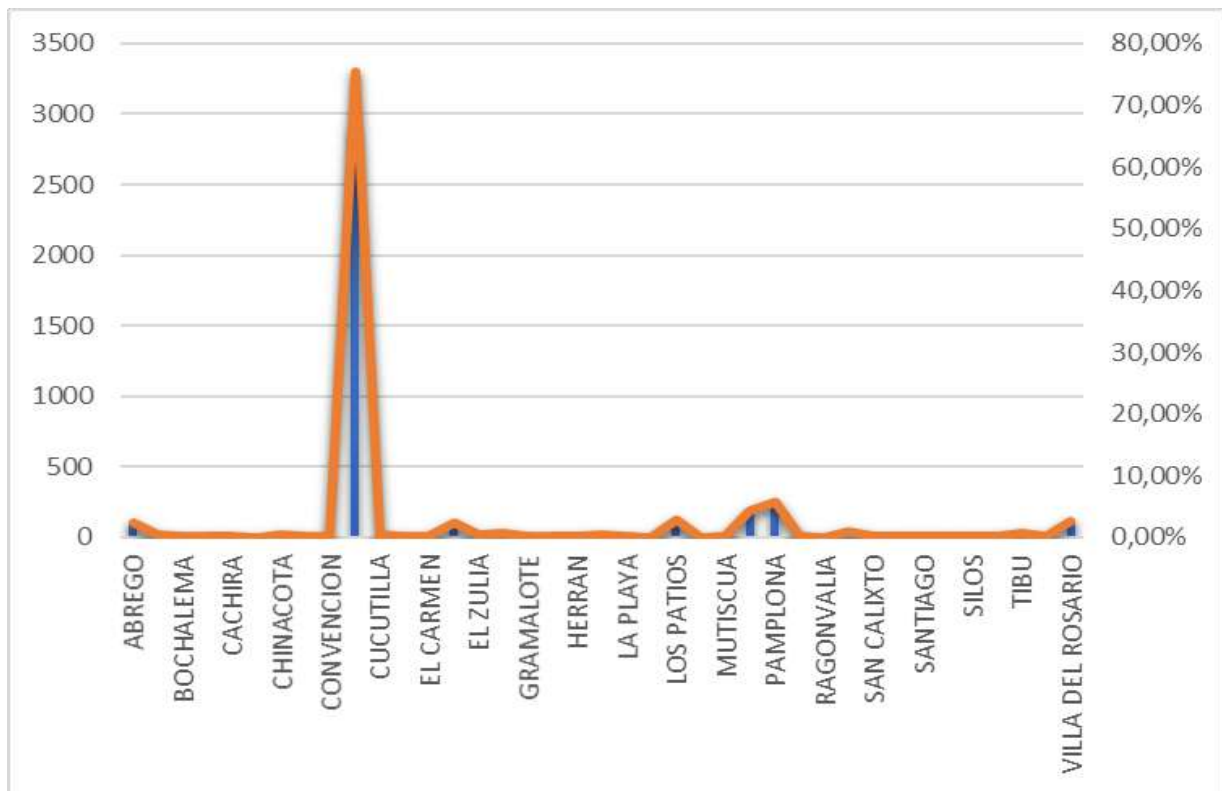


 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>Página 30 de 37</p>

HERRAN	5	0,13%
LA ESPERANZA	14	0,36%
LA PLAYA	3	0,08%
LABATECA	1	0,03%
LOS PATIOS	113	2,90%
LOURDES	2	0,05%
MUTISCUA	5	0,13%
OCAÑA	163	4,18%
PAMPLONA	219	5,62%
PUERTO SANTANDER	4	0,10%
RAGONVALIA	2	0,05%
SALAZAR	37	0,95%
SAN CALIXTO	8	0,21%
SAN CAYETANO	12	0,31%
SANTIAGO	3	0,08%
SARDINATA	8	0,21%
SILOS	5	0,13%
TEORAMA	3	0,08%
TIBU	24	0,62%
TOLEDO	6	0,15%
VILLA DEL ROSARIO	100	2,57%
VILLACARO	8	0,21%
TOTAL	3895	100,00%





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 IV TRIMESTRE (ENERO A DICIEMBRE) 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 2.933 que equivalen al 75,30% de la población atendida, seguido por el municipio Pamplona 219 que equivalen al 5,62%, en tercera ubicación por el municipio Ocaña 163 que equivalen al 4,18%, cuarto seguido por el municipio Los Patios 113 que equivalen al 4,18% y fuera del Departamento Norte de Santander 24 que equivalen al 0,62%, entre otros.



 <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 32 de 37</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.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	No.
No. DE SOLICITUDES RECIBIDAS	428
No. DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCION	132
TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD	3 a 5 días
No. DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	0

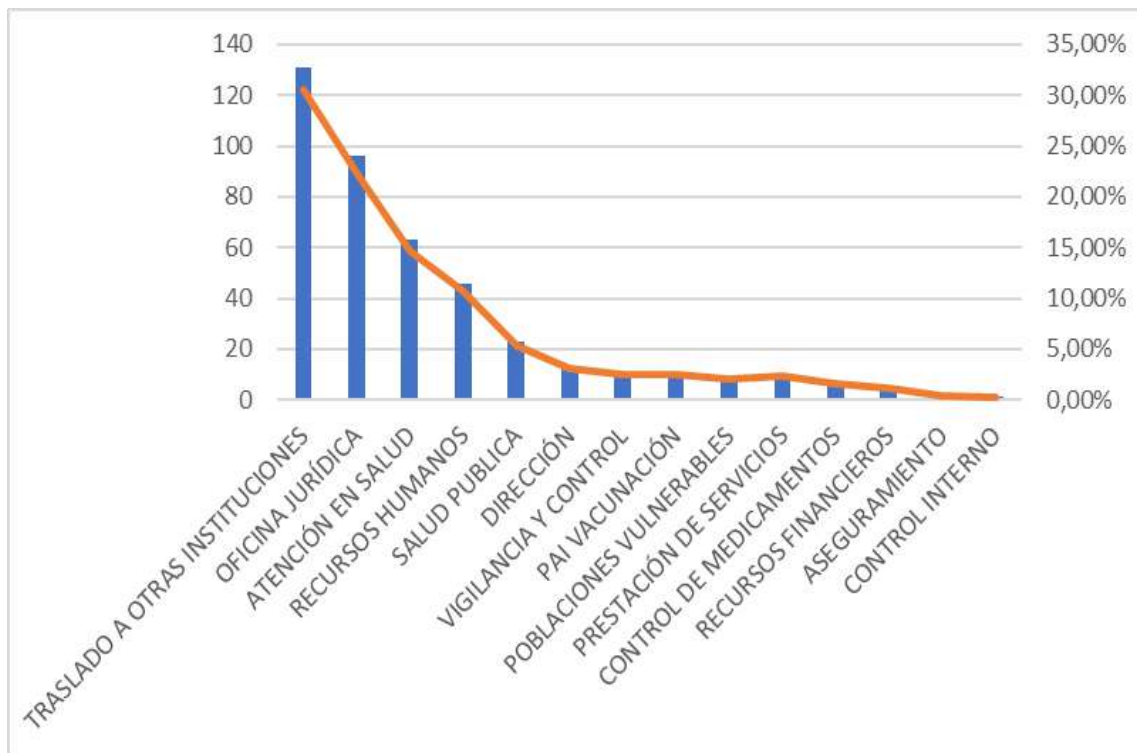


 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>Página 33 de 37</p>

DEPENDENCIA ASIGNADA	SOLICITUDES	%
TRASLADO A OTRAS INSTITUCIONES	131	30,61%
OFICINA JURÍDICA	96	22,43%
ATENCIÓN EN SALUD	63	14,72%
RECURSOS HUMANOS	46	10,75%
SALUD PUBLICA	23	5,37%
DIRECCIÓN	13	3,04%
VIGILANCIA Y CONTROL	11	2,57%
PAI VACUNACIÓN	11	2,57%
POBLACIONES VULNERABLES	9	2,10%
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	10	2,34%
CONTROL DE MEDICAMENTOS	7	1,64%
RECURSOS FINANCIEROS	5	1,17%
ASEGURAMIENTO	2	0,47%
CONTROL INTERNO	1	0,23%
TOTAL	428	100%



13.1 GRAFICO DEL INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN LEY 1712 DE 2014. SEGÚN SU LUGAR DE PROCEDENCIA EN EL DEPARTAMENTO QUE FUERON RECEPCIONADAS EN LA OFICINA DEL SAC.



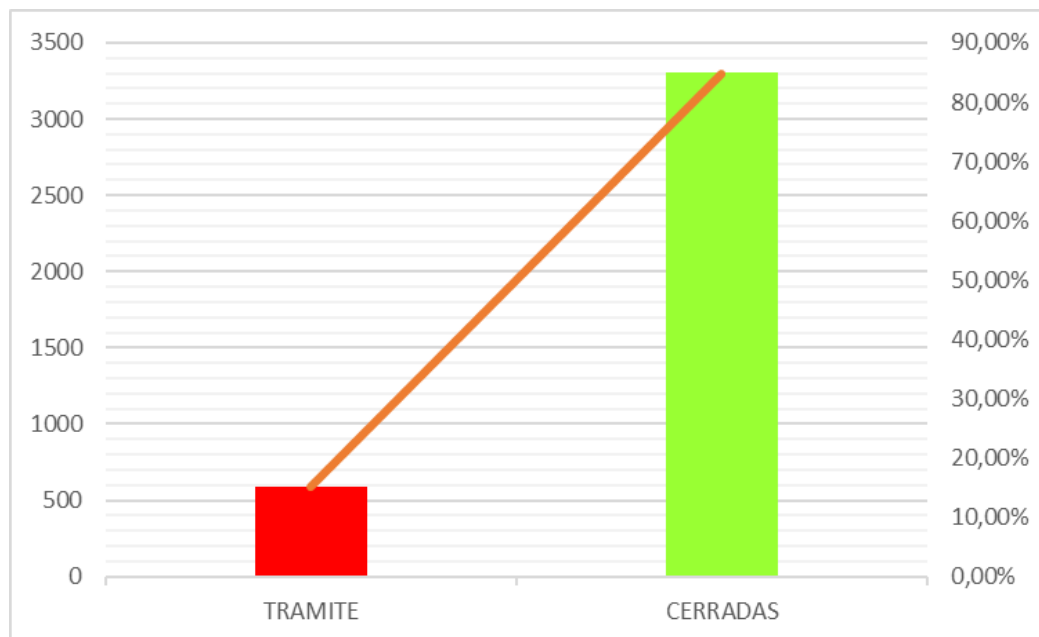
El anterior cuadro y su grafico nos muestra las solicitudes de información recibidas a través del correo electrónico y página web del Instituto Departamental de Salud. De las 428 solicitudes de información recibidas por estos medios, se trasladaron 96 a la oficina Jurídica, 63 a la oficina Atención en Salud, 46 a Recursos Humanos, entre otras, todas se solucionaron en un tiempo estimado de 3 a 5 días.





14. Estado de las Peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recepcionadas y tramitadas a través de la oficina del SAC y/o trasladadas por competencia, durante la vigencia del 2022.

ESTADO PQRD 2022		
TRAMITE	590	15,15%
CERRADAS	3.305	84,85%
TOTAL	3.895	100%

De las 3.895 PQRSD recibidas durante la vigencia del 2022 (Enero a Diciembre), se encuentran en trámite 590 que equivalen al 15,15% y cerradas 3.305 para un 84,85% de la población atendida durante la vigencia del 2022.



 <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-PE05-04 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>Página 36 de 37</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 él 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 37 de 37</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

pqrds@ids.gov.co

5892105 Ext. 117 – 120- 180

