

 <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 27</p>

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

77 peticiones, **1364** quejas, **112** reclamos, **9** denuncias, **344** solicitudes de información temas varios y **0** sugerencias, para un total de atendidas de **1.906** 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 27</p>

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

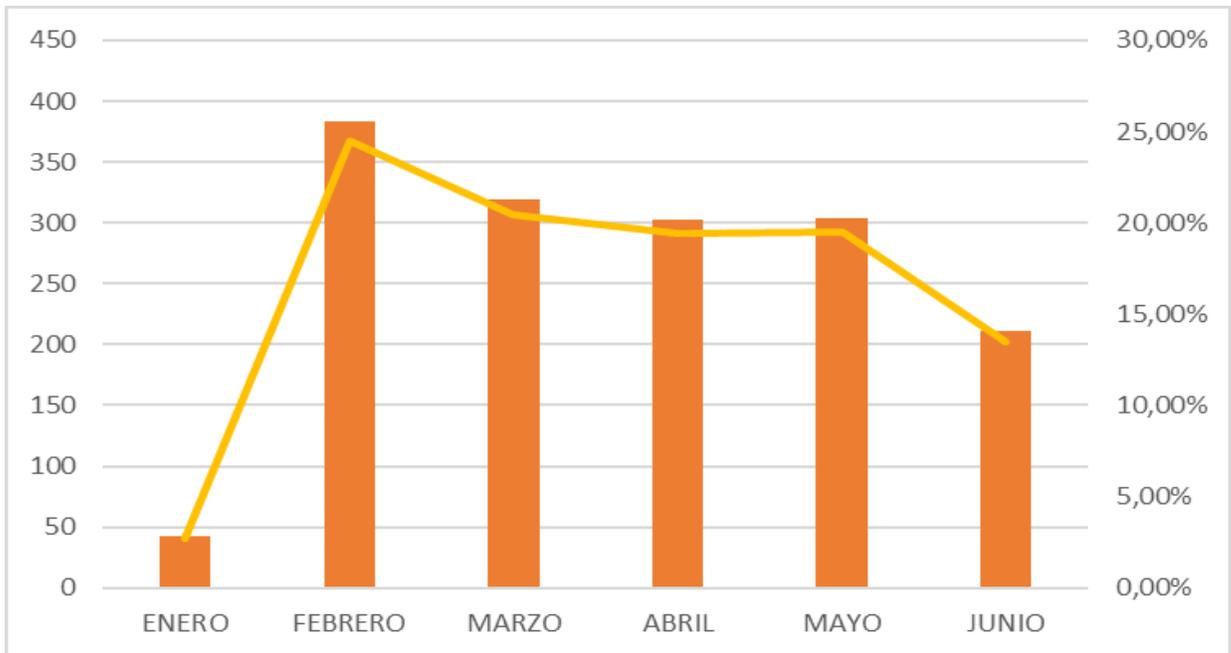
1. Distribución mensual de las Peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recepcionadas en la Oficina de Servicio de Atención a la Comunidad, durante el primer y segundo trimestre del 2022.

MES	No- PQRSD	%
ENERO	42	2,69%
FEBRERO	383	24,52%
MARZO	319	20,42%
ABRIL	303	19,40%
MAYO	304	19,46%
JUNIO	211	13,51%
TOTAL	1562	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 27</p>

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

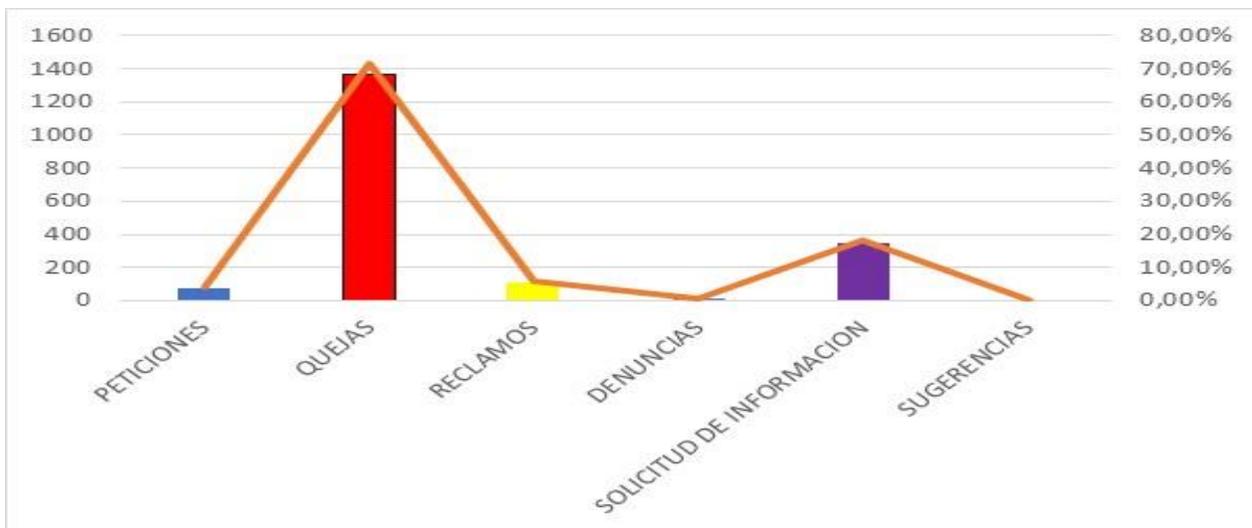


En el presente gráfico se ve reflejado el número de casos acumulados al 2022 y que fueron atendidos durante el primer y segundo trimestre del año 2022, correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que fueron recibidas y tramitadas, siendo febrero el mes más representativo con **383** PQRSD que equivalen al **24,52%** de la población atendida en lo que va corrido del año y a la fecha, para un total de **1.562** PQRD recibidas hasta este segundo trimestre del 2022.



2. Distribución total de las Peticiones, quejas, reclamos y denuncias, instauradas contra las entidades de Salud, correspondientes al primer y segundo trimestre del 2022.

<i>TIPO DE TRAMITE</i>	<i>PQRS D</i>	<i>%</i>
PETICIONES	77	4,04%
QUEJAS	136 4	71,56%
RECLAMOS	112	5,88%
DENUNCIAS	9	0,47%
SOLICITUD DE INFORMACION	344	18,05%
SUGERENCIAS	0	0,00%
TOTAL	1.906	100 %



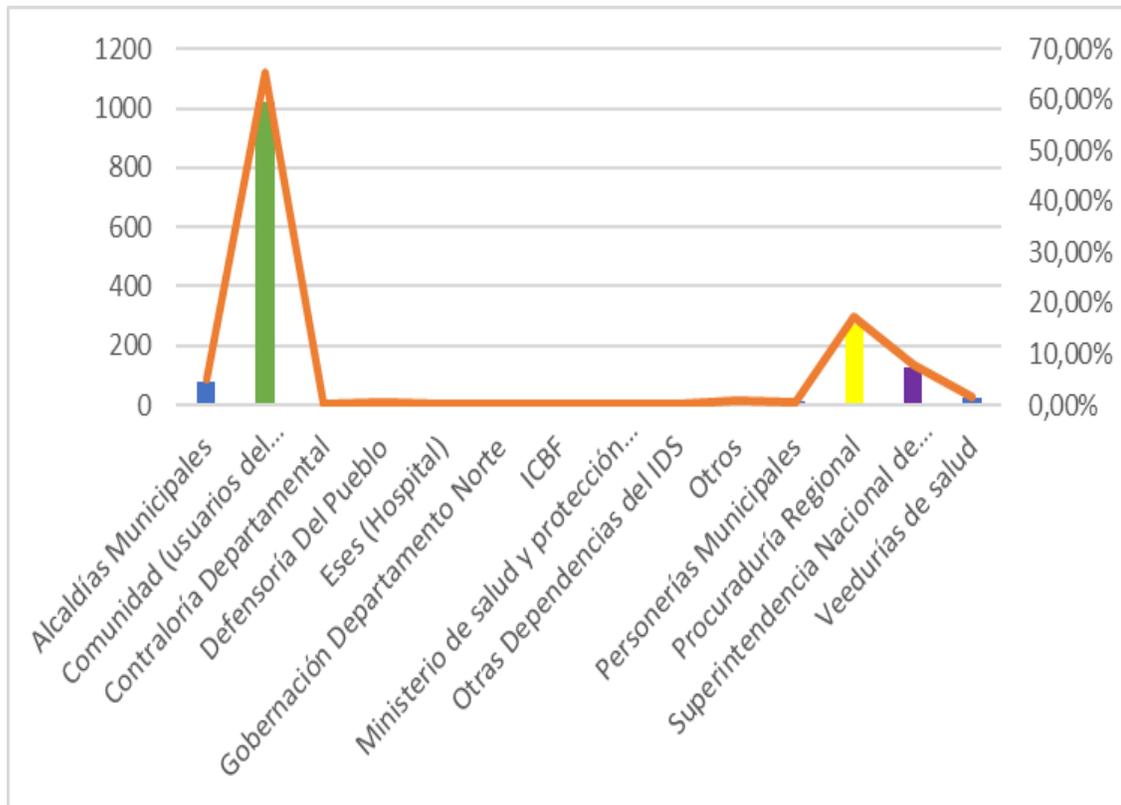
 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>Página 5 de 27</p>

De acuerdo a los servicios, gestiones y trámites realizados, de los casos recibidos, 1.364 se tramitaron como quejas, lo cual equivale al 76,64% de la población atendida, 75 se recibieron como peticiones, lo cual equivale al 3,94% de la población atendida, solicitud de información 394, lo cual equivale al 18,07% de la población atendida, denuncias 9, lo cual equivale al 0,47% de la población atendida, reclamos 112, lo cual equivale al 5,88% de la población atendida hasta este segundo trimestre del 2022, y sugerencias 0, de las PQRD recibidas contra las entidades de salud del departamento.

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	77	4,93%
Comunidad (usuarios del departamento)	1020	65,30%
Contraloría Departamental	5	0,32%
Defensoría Del Pueblo	10	0,64%
Eses (Hospital)	0	0,00%
Gobernación Departamento Norte	5	0,32%
ICBF	0	0,00%
Ministerio de salud y protección social	2	0,13%
Otras Dependencias del IDS	0	0,00%
Otros	16	1,02%
Personerías Municipales	10	0,64%
Procuraduría Regional	269	17,22%
Superintendencia Nacional de Salud	124	7,94%
Veedurías de salud	24	1,54%
TOTAL	1562	100%





Según la gráfica de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias recibidas hasta este segundo trimestre mediante los diferentes canales de atención durante lo que va corrido de Enero a Junio del 2022, fueron recibidas de la siguiente forma; 1.020 interpuestas por la comunidad, 269 remitidas por la Procuraduría Regional del departamento, 124 por parte de la Super Intendencia de Salud, 77 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.

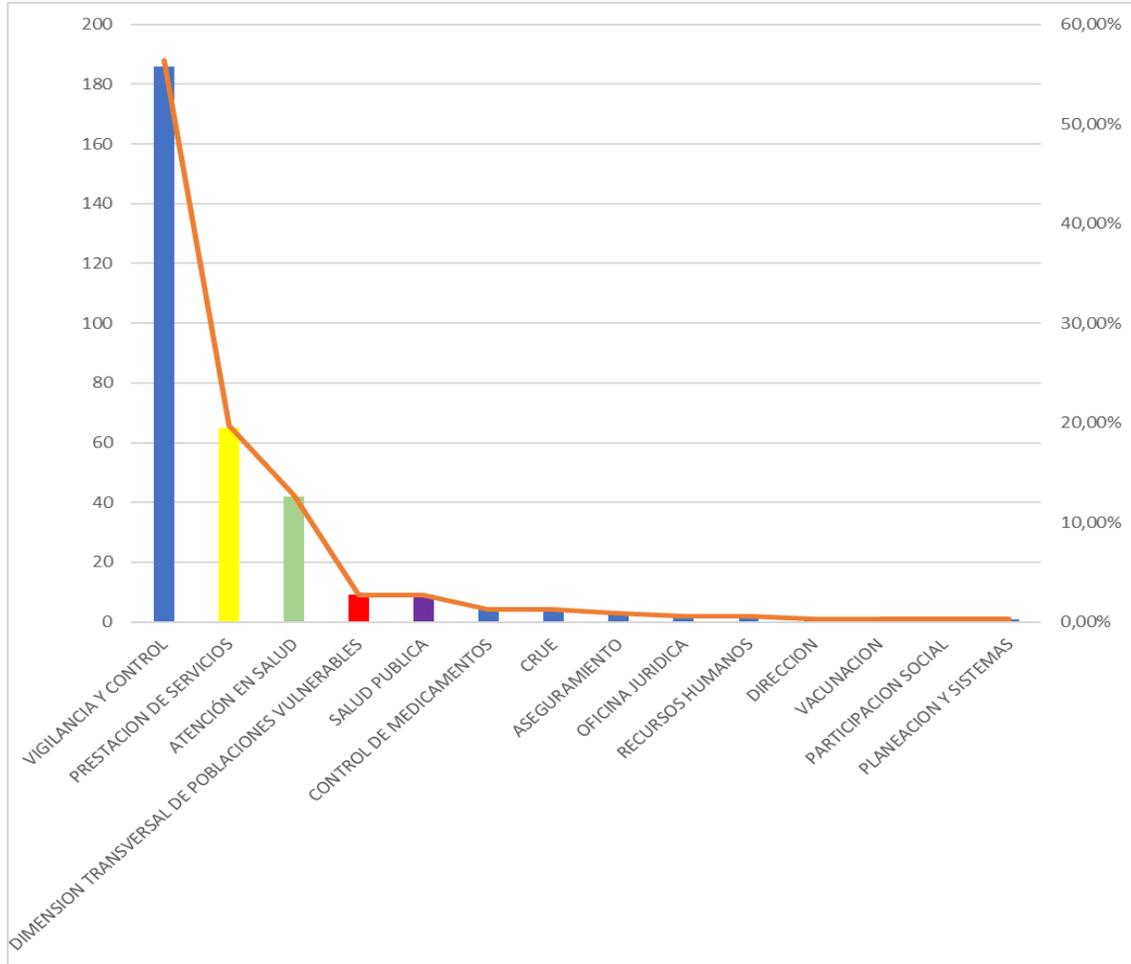


 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>Página 7 de 27</p>

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

DEPENDENCIAS DEL IDS	N. Traslados Internos	%
<i>VIGILANCIA Y CONTROL</i>	186	56,36%
<i>PRESTACION DE SERVICIOS</i>	65	19,70%
<i>ATENCIÓN EN SALUD</i>	42	12,73%
<i>DIMENSION TRANSVERSAL DE POBLACIONES VULNERABLES</i>	9	2,73%
<i>SALUD PUBLICA</i>	9	2,73%
<i>CONTROL DE MEDICAMENTOS</i>	4	1,21%
<i>CRUE</i>	4	1,21%
<i>ASEGURAMIENTO</i>	3	0,91%
<i>OFICINA JURIDICA</i>	2	0,61%
<i>RECURSOS HUMANOS</i>	2	0,61%
<i>DIRECCION</i>	1	0,30%
<i>VACUNACION</i>	1	0,30%
<i>PARTICIPACION SOCIAL</i>	1	0,30%
<i>PLANEACION Y SISTEMAS</i>	1	0,30%
TOTAL	330	100%



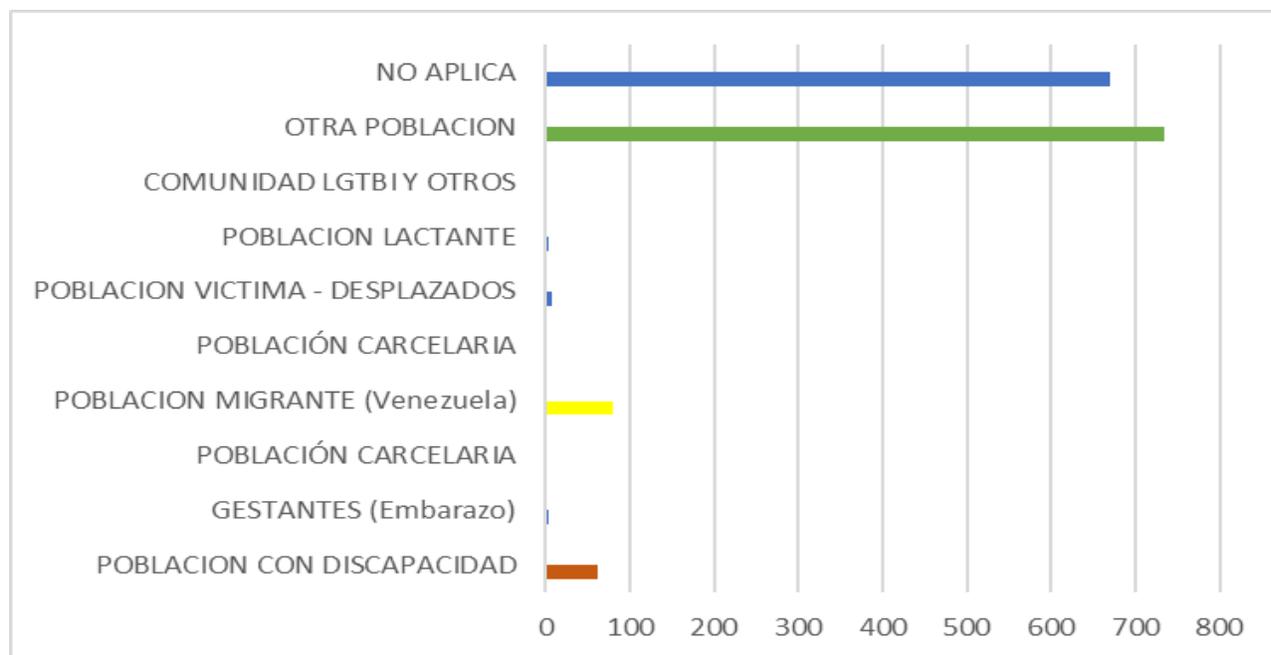


Según el gráfico de las PQRSD recibidas en los diferentes canales de recepción de servicio de atención al ciudadano; fueron distribuidas por competencia de las diferentes dependencias así: 186 se trasladaron al subgrupo de vigilancia y control, 65 quejas se trasladaron al subgrupo de prestación de Servicios las cuales se recibieron a través del aplicativo Gestión PQRSD Supersalud, siendo estos de población migrante (Venezuela), 42 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.



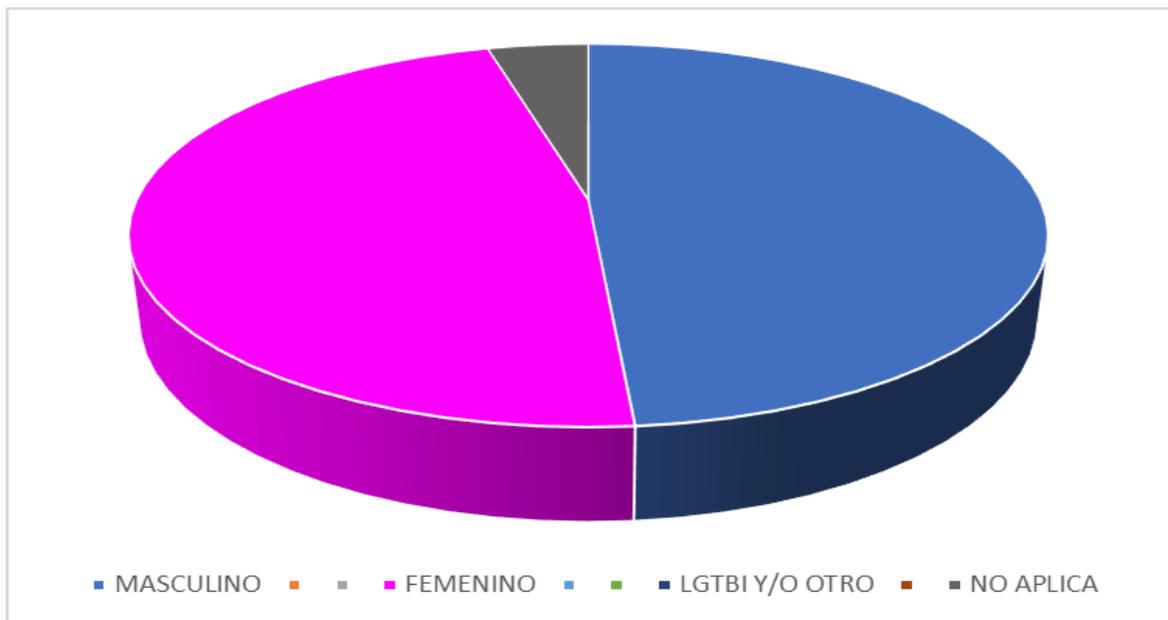
5. Distribución correspondiente según el grupo poblacional de los usuarios atendidos, durante estos dos trimestres que van corrido del 2022, de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recepcionadas a través de la oficina Servicio de atención a la comunidad por los diferentes canales de atención.

CATEGORIZACION DE LA POBLACIÓN	PQRD	%
POBLACION CON DISCAPACIDAD	61	3,91%
GESTANTES (Embarazo)	4	0,26%
POBLACION MIGRANTE (Venezuela)	80	5,12%
POBLACIÓN CARCELARIA	0	0
POBLACION VICTIMA - DESPLAZADOS	7	0,45%
POBLACION LACTANTE	4	0,26%
COMUNIDAD LGTBI Y OTROS	0	0,00%
OTRA POBLACION	735	47,06%
NO APLICA	671	42,96%
TOTAL	1562	100%



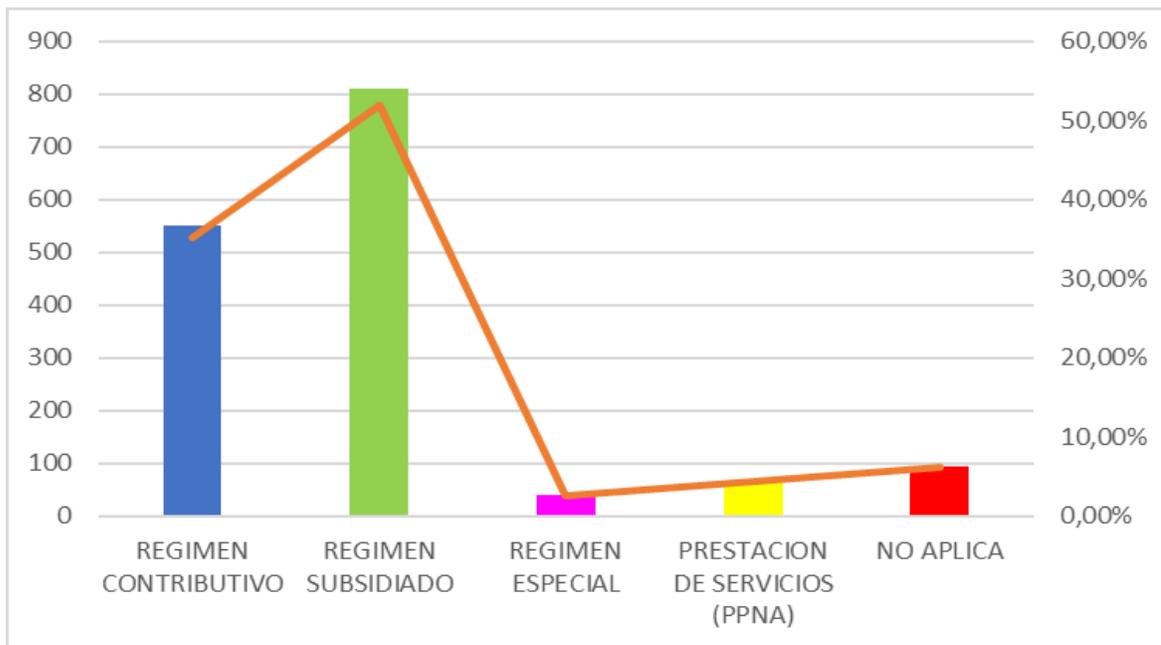
6. Distribución correspondiente según el Género de los usuarios atendidos, durante estos dos trimestres que van corrido del 2022, de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recepcionadas a través de la oficina Servicio de atención a la comunidad por los diferentes canales de atención.

GENERO	No. PQRSD	%
MASCULINO	760	48,66%
FEMENINO	736	47,12%
LGTBI Y/O OTRO	0	0,00%
NO APLICA	66	4,23%
TOTAL	1562	100%



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

ENTIDADES DE SALUD	No. PQRD	%
REGIMEN CONTRIBUTIVO	550	35,21%
REGIMEN SUBSIDIADO	810	51,86%
REGIMEN ESPECIAL	40	2,56%
PRESTACION DE SERVICIOS (PPNA)	67	4,29%
NO APLICA	95	6,08%
TOTAL	1562	100,00%

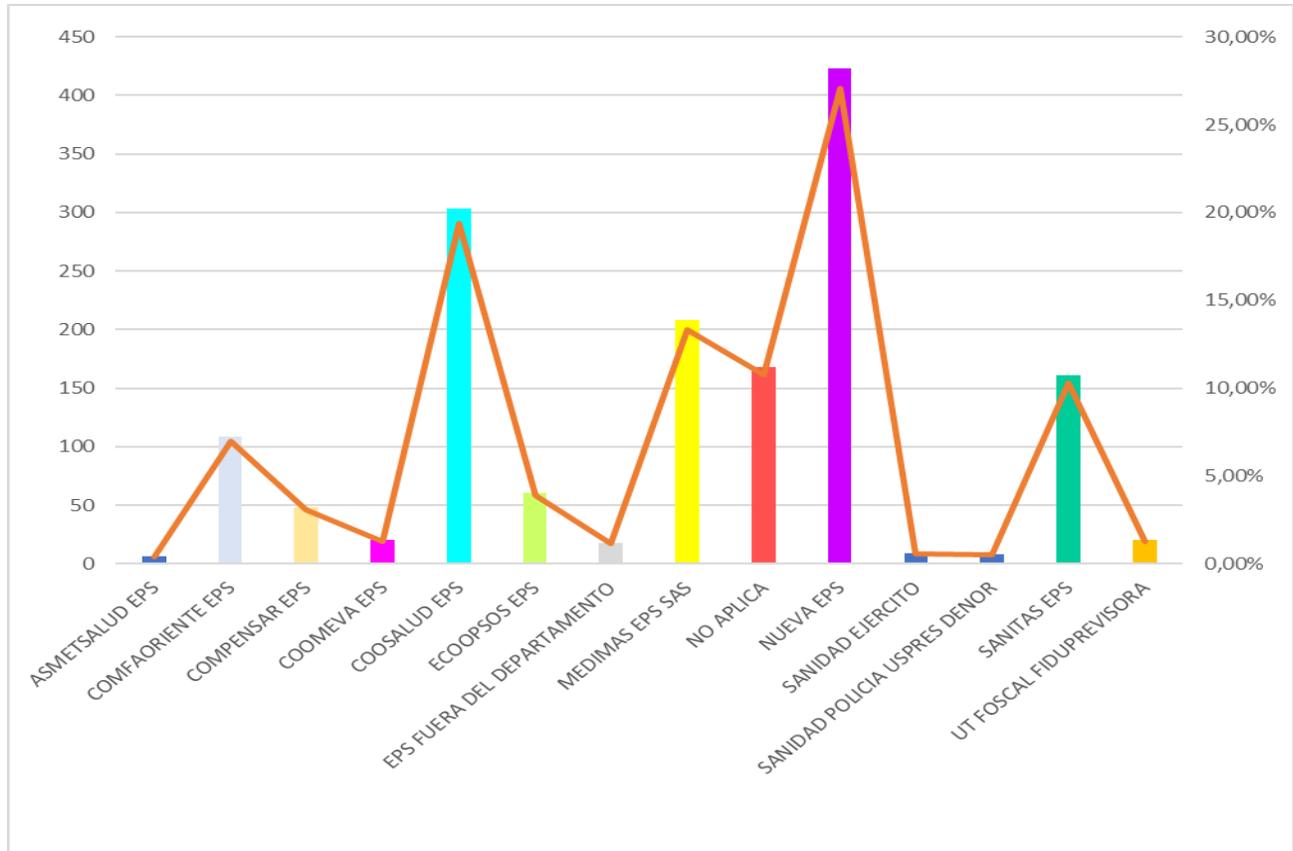


 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander <small>Instituto Departamental de Salud</small></p>
<p>Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>Página 12 de 27</p>

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

<i>EAPB CON PQRD</i>	No. PQRD	%
<i>ASMETSALUD EPS</i>	6	0,38%
<i>COMFAORIENTE EPS</i>	109	6,98%
<i>COMPENSAR EPS</i>	48	3,07%
<i>COOMEVA EPS</i>	20	1,28%
<i>COOSALUD EPS</i>	303	19,40%
<i>ECOOPSOS EPS</i>	61	3,91%
<i>EPS FUERA DEL DEPARTAMENTO</i>	18	1,15%
<i>MEDIMAS EPS SAS</i>	208	13,32%
<i>NO APLICA</i>	168	10,76%
<i>NUEVA EPS</i>	423	27,08%
<i>SANIDAD EJERCITO</i>	9	0,58%
<i>SANIDAD POLICIA USPRES DENOR</i>	8	0,51%
<i>SANITAS EPS</i>	161	10,31%
<i>UT FOSCAL FIDUPREVISORA</i>	20	1,28%
<i>TOTAL</i>	1562	100,00%





El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que instauraron peticiones, quejas, reclamos y denuncias, contra las EAPB, de los 1562 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 1394 personas se quejaron contra estas entidades de salud. Cabe destacar que la EAPB con mayor número de quejas fue NUEVA EPS (423) que equivale al 27,08%, seguida por la COOSALUD EPS (303) que equivale al 19,40%, MEDIMAS EPS (208) que equivale al 13,32% la cual fue liquidada por la SUPERSALUD, SANITAS EPS (161) que equivale al 10,31%, COMFAORIENTE EPS (109) que equivale al 6,98%, ECOOPSOS EPS con (61) que equivale al 3,91 %, entre otras.



 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander <small>Instituto Departamental de Salud</small></p>
<p>Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>Página 14 de 27</p>

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

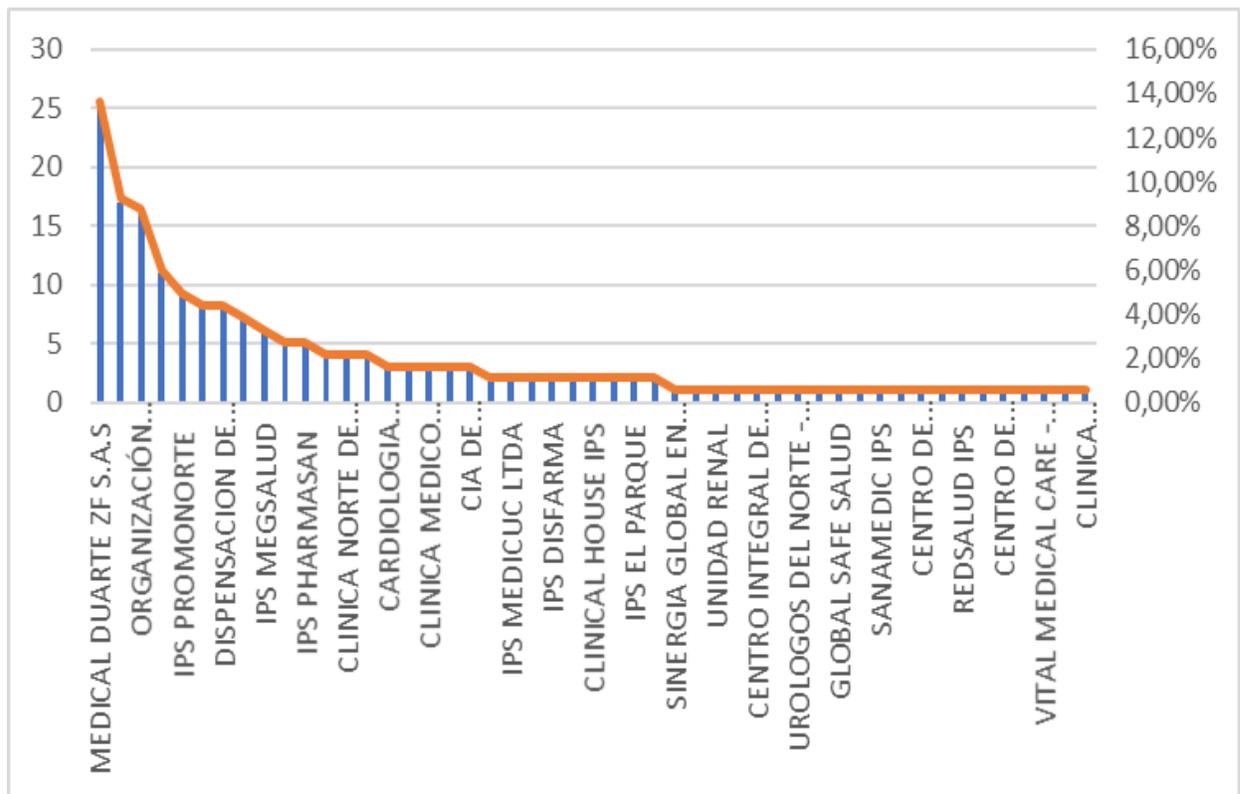
IPS PRIVADA	N.º PQRD	%
MEDICAL DUARTE ZF S.A.S	25	13,66%
CLINICA SANTA ANA S.A.	17	9,29%
ORGANIZACIÓN VIHONCO IPS SAS CÚCUTA	16	8,74%
CLINICA SAN JOSE DE CUCUTA SA	11	6,01%
IPS PROMONORTE	9	4,92%
CLÍNICA DE OFTALMOLOGÍA SAN DIEGO CÚCUTA	8	4,37%
DISPENSACION DE MEDICAMENTOS IPS LADMEDIS	8	4,37%
IPS ALIADOS EN SALUD	7	3,83%
IPS MEGSALUD	6	3,28%
DROGUERIAS CAFAM	5	2,73%
IPS PHARMASAN	5	2,73%
IPS NORDVITAL	4	2,19%
CLINICA NORTE DE CUCUTA	4	2,19%
IPS CENTRO DE ESPECIALISTAS	4	2,19%
CARDIOLOGIA DIAGNOSTICA DEL NORTE S.A.S.- CARDINOR S.A.S.	3	1,64%
IPS SANATY	3	1,64%
CLINICA MEDICO QUIRURGICA CMQ	3	1,64%
SERVICIO DE APOYO DIAGNOSTICO IDIME	3	1,64%
CIA DE NEUROLOGOS.NEUROCIRUJANOS CONEURO S.A.S.	3	1,64%
CLINICA LOS ANDES	2	1,09%



IPS MEDICUC LTDA	2	1,09%
CLINICA OFTALMOLOGICA PEÑARANDA S.A.S	2	1,09%
IPS DISFARMA	2	1,09%
DROGUERIAS CRUZ VERDE	2	1,09%
CLINICAL HOUSE IPS	2	1,09%
CENTRO DE DIABETES Y METABOLISMO - CEDYM	2	1,09%
IPS EL PARQUE	2	1,09%
CENTRO NEUMOLOGICO DEL NORTE CUCUTA	2	1,09%
SINERGIA GLOBAL EN SALUD SAS	1	0,55%
ASOCIACION DE PATOLOGOS	1	0,55%
UNIDAD RENAL	1	0,55%
IPS OFFIMEDICAS S.A.	1	0,55%
CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN DIAGNÓSTICA ESPECIALIZADA IPS S.A.S - CIADE	1	0,55%
IPS UNIDAD ONCOLOGICA - ONCOMEDICAL	1	0,55%
UROLOGOS DEL NORTE - URONORTE	1	0,55%
IPS MEDCARE DE COLOMBIA SAS	1	0,55%
GLOBAL SAFE SALUD	1	0,55%
ASISTENCIA MEDICA AME	1	0,55%
SANAMEDIC IPS	1	0,55%
MEDICINA FISICA Y REHABILITACION SOMEFYR	1	0,55%
CENTRO DE OFTALMOLOGIA UNIOPTICA	1	0,55%
CENTRO DE OFTALMOLOGIA FLOREZ LEMUS	1	0,55%



REDSALUD IPS	1	0,55%
CENTRO DE IMAGENEOLGIA Y LABORATORIO CLINICO - CEIMLAB	1	0,55%
CENTRO DE REHABILITACION CARDIO NEURO MUSCULAR	1	0,55%
IPS SONRIDENT	1	0,55%
VITAL MEDICAL CARE - VIMEC SAS	1	0,55%
DROGUERIA INSERCOOP	1	0,55%
CLINICA OFTALMOLOGICA MEDIKAP	1	0,55%
TOTAL	183	100,00%



 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander <small>Instituto Departamental de Salud</small></p>
<p>Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>Página 17 de 27</p>

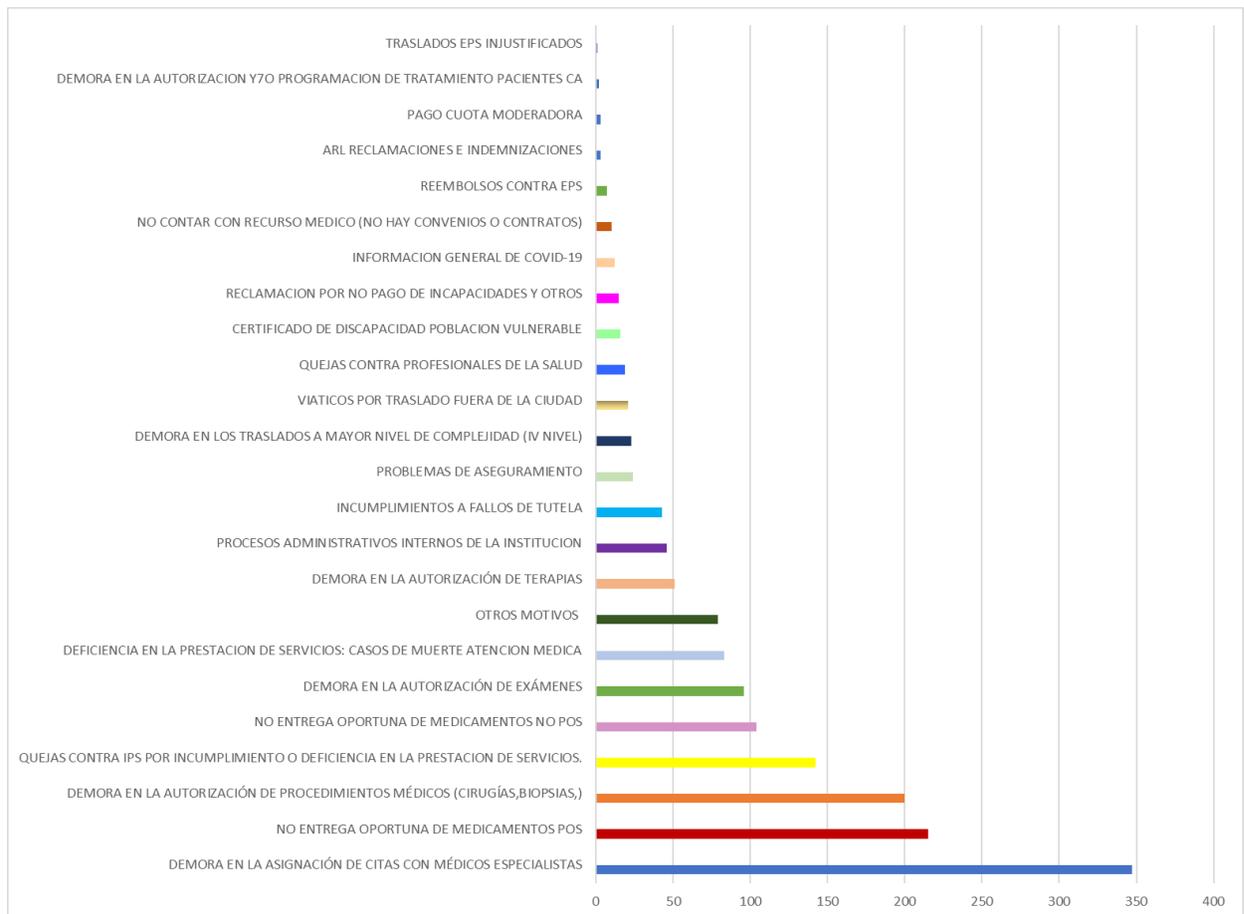
10. Distribución correspondiente a los Motivos de queja, que se radicaron durante el primer y segundo trimestre del 2022, los cuales se recibieron a través de la oficina Servicio de atención a la comunidad.

MOTIVO DE LA QUEJA	PQRD	%
DEMORA EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS CON MÉDICOS ESPECIALISTAS	347	22,22%
NO ENTREGA OPORTUNA DE MEDICAMENTOS POS	215	13,76%
DEMORA EN LA AUTORIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS MÉDICOS (CIRUGÍAS, BIOPSIAS,)	200	12,80%
QUEJAS CONTRA IPS POR INCUMPLIMIENTO O DEFICIENCIA EN LA PRESTACION DE SERVICIOS.	142	9,09%
NO ENTREGA OPORTUNA DE MEDICAMENTOS NO POS	104	6,66%
DEMORA EN LA AUTORIZACIÓN DE EXÁMENES	96	6,15%
DEFICIENCIA EN LA PRESTACION DE SERVICIOS: CASOS DE MUERTE ATENCION MEDICA	83	5,31%
OTROS MOTIVOS	79	5,06%
DEMORA EN LA AUTORIZACIÓN DE TERAPIAS	51	3,27%
PROCESOS ADMINISTRATIVOS INTERNOS DE LA INSTITUCION	46	2,94%
INCUMPLIMIENTOS A FALLOS DE TUTELA	43	2,75%
PROBLEMAS DE ASEGURAMIENTO	24	1,54%
DEMORA EN LOS TRASLADOS A MAYOR NIVEL DE COMPLEJIDAD (IV NIVEL)	23	1,47%
VIATICOS POR TRASLADO FUERA DE LA CIUDAD	21	1,34%
QUEJAS CONTRA PROFESIONALES DE LA SALUD	19	1,22%
CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD POBLACION VULNERABLE	16	1,02%
RECLAMACION POR NO PAGO DE INCAPACIDADES Y OTROS	15	0,96%
INFORMACION GENERAL DE COVID-19	12	0,77%
NO CONTAR CON RECURSO MEDICO (NO HAY CONVENIOS O CONTRATOS)	10	0,64%



Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.
Teléfono: IP PBX 5892105. (ext-160) NIT: 890500890-3 Email - Planeacion@ids.gov.co
www.ids.gov.co

REEMBOLSOS CONTRA EPS	7	0,45%
ARL RECLAMACIONES E INDEMNIZACIONES	3	0,19%
PAGO CUOTA MODERADORA	3	0,19%
DEMORA EN LA AUTORIZACION Y7O PROGRAMACION DE TRATAMIENTO PACIENTES CA	2	0,13%
TRASLADOS EPS INJUSTIFICADOS	1	0,06%
TOTAL	1562	100,00%



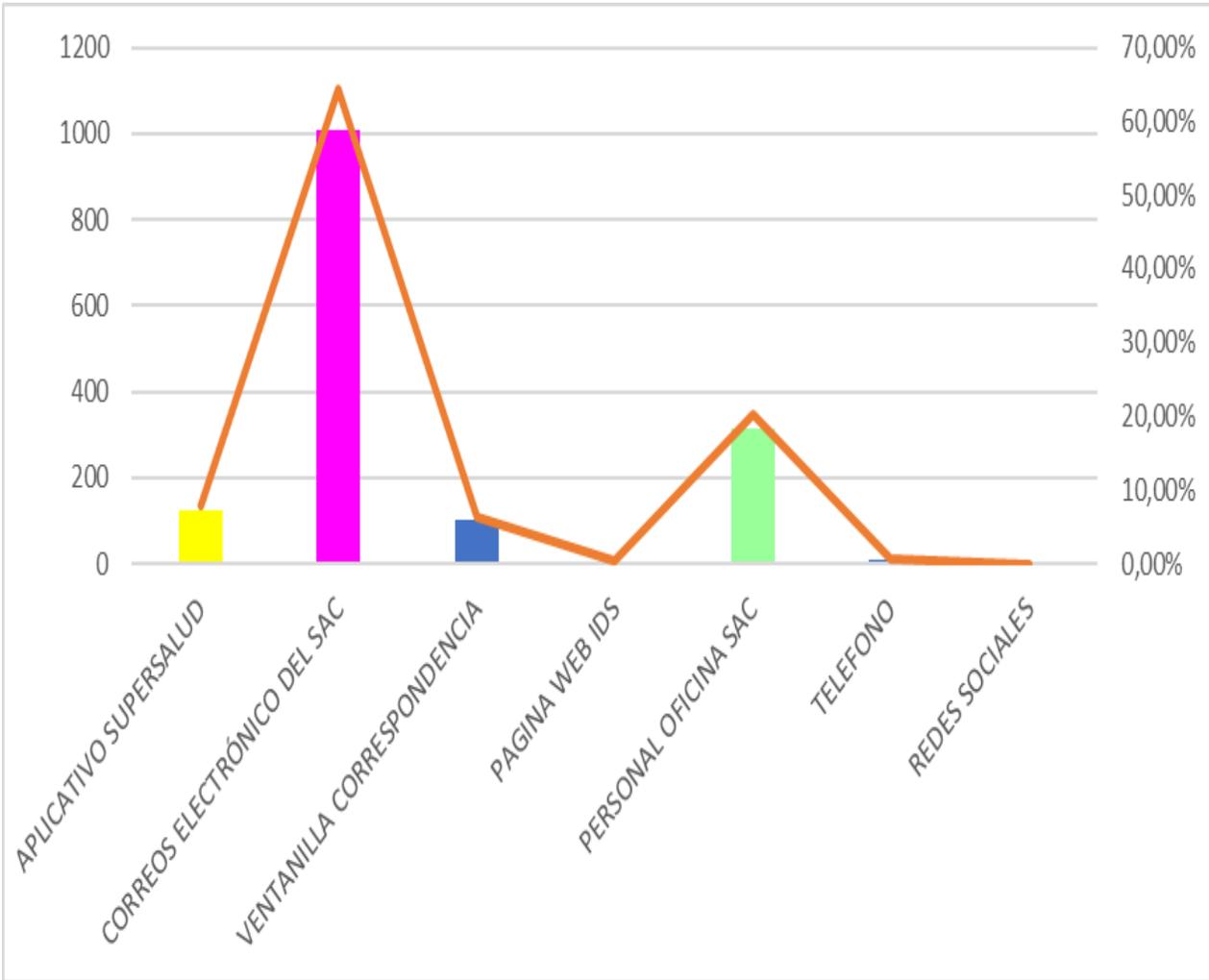
 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>Página 19 de 27</p>

En el presente gráfico observamos los motivos por los cuales se recibieron peticiones, quejas, reclamos y denuncias. De las 1562 recepcionadas, 347 los usuarios manifestaron su inconformidad, por demora en la asignación de citas con médicos especialistas, 215 usuarios manifestaron su inconformidad, por no entrega oportuna de medicamentos POS, 200 usuarios se quejaron por demora en la autorización de procedimientos médicos (cirugías, biopsias,), 142 usuarios manifestaron su inconformidad, por quejas contra IPS por incumplimiento o deficiencia en la prestación de servicios, 104 usuarios manifestaron su inconformidad, por no entrega oportuna de medicamentos NO POS, 96 usuarios manifestaron su inconformidad, por demora en la autorización de exámenes, entre otras durante lo que va corrido de I y II trimestre 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 correspondientes al primer y segundo trimestre del 2022, a través de los canales de atención.

CANALES DE ATENCIÓN IDS	PQRSD CANAL DE ATENCION	%
APLICATIVO SUPERSALUD	124	7,94%
CORREOS ELECTRÓNICO DEL SAC	1006	64,40%
VENTANILLA CORRESPONDENCIA	101	6,47%
PAGINA WEB IDS	6	0,38%
PERSONAL OFICINA SAC	315	20,17%
TELEFONO	10	0,64%
REDES SOCIALES	0	0,00%
TOTAL	1562	100,00%





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 1562 tramitadas, se recibieron 1006 por medio del correo electrónico de la oficina del SAC pgrsd@ids.gov.co, 06 por la página web buzón de quejas, así mismo 124 a través del aplicativo Gestión PQRD de la Supersalud, entre otros, estos canales se utilizaron según el anterior grafico en lo que va corrido del I y II trimestre del 2022.

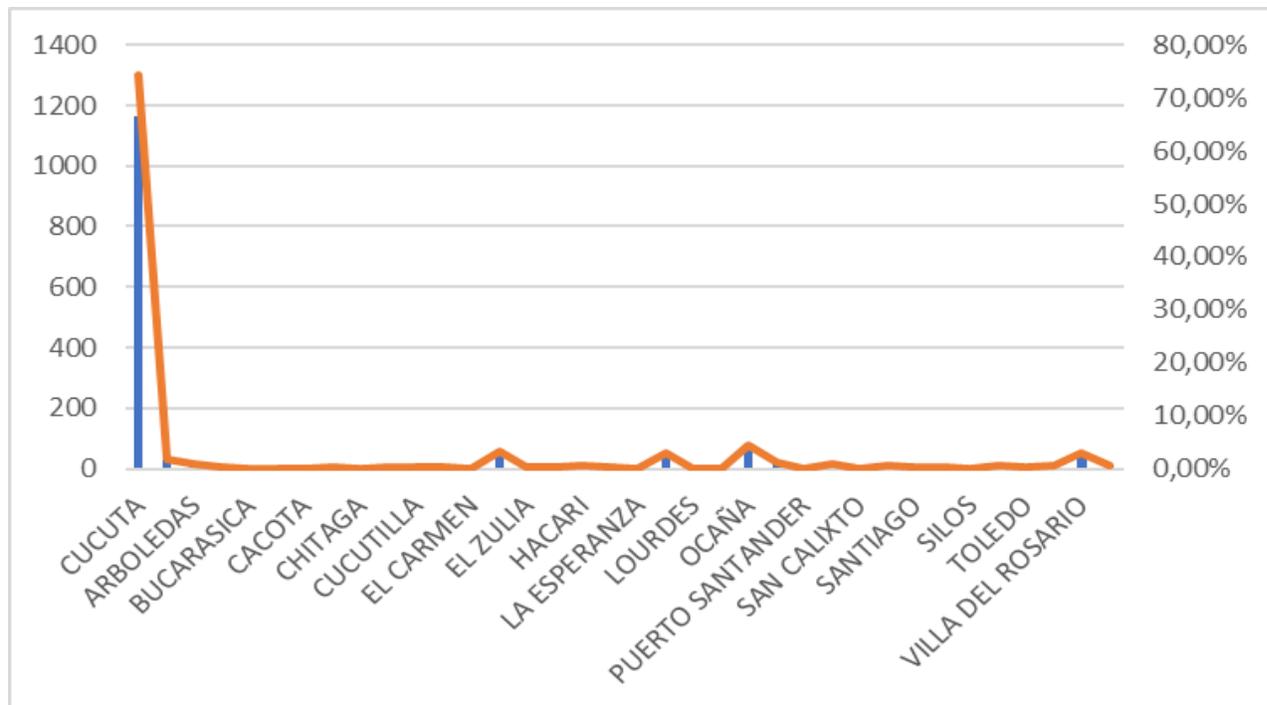


12. Distribución correspondiente a los municipios del departamento Norte de Santander, a los cuales pertenecen los usuarios que radicaron PQRD durante el cuarto trimestre de 2021, en los diferentes canales de atención de la oficina Servicio de atención a la comunidad del IDS.

<i>MUNICIPIO</i>	Nº USUARIOS	%
CUCUTA	1162	74,39%
ABREGO	28	1,79%
ARBOLEDAS	14	0,90%
BOCHALEMA	3	0,19%
BUCARASICA	1	0,06%
CACHIRA	1	0,06%
CACOTA	1	0,06%
CHINACOTA	4	0,26%
CHITAGA	2	0,13%
CONVENCION	3	0,19%
CUCUTILLA	7	0,45%
DURANIA	3	0,19%
EL CARMEN	2	0,13%
EL TARRA	52	3,33%
EL ZULIA	7	0,45%
GRAMALOTE	3	0,19%
HACARI	8	0,51%
HERRAN	5	0,32%
LA ESPERANZA	2	0,13%
LOS PATIOS	46	2,94%
LOURDES	2	0,13%
MUTISCUA	2	0,13%
OCAÑA	68	4,35%
PAMPLONA	18	1,15%



PUERTO SANTANDER	1	0,06%
SALAZAR DE LAS PALMAS	12	0,77%
SAN CALIXTO	2	0,13%
SAN CAYETANO	10	0,64%
SANTIAGO	3	0,19%
SARDINATA	6	0,38%
SILOS	2	0,13%
TIBU	11	0,70%
TOLEDO	3	0,19%
VILLACARO	11	0,70%
VILLA DEL ROSARIO	47	3,01%
FUERA DEL DEPARTAMENTO	10	0,64%
TOTAL	1562	100,00%



 <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 23 de 27</p>

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 1162 que equivalen al 74,39% de la población atendida, seguido por el municipio Ocaña (68) que equivalen al 4,35%, El Tarra (52) que equivalen al 3,33%, Villa del Rosario (47) que equivalen al 3,01% y fuera del Departamento Norte de Santander (10) entre otros.

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

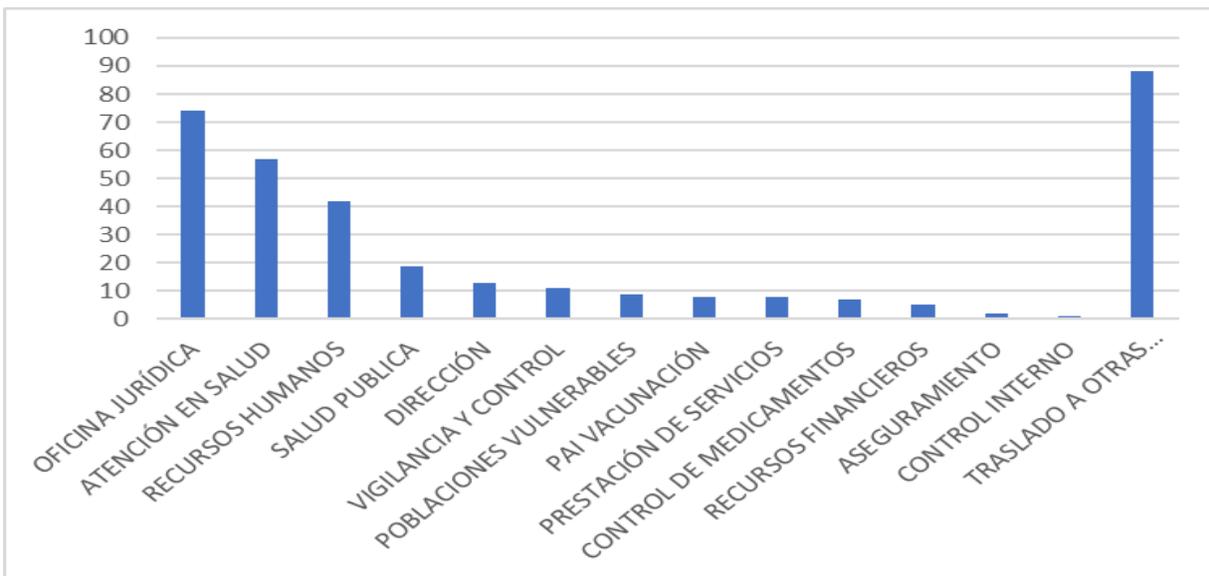
Art. 24 Del derecho a la información: toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier sujeto obligado, en la forma y condiciones que establece esta ley y la constitución.

Art. 25 Solicitud de acceso a la información pública: es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	No.
No. DE SOLICITUDES RECIBIDAS	344
No. DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCION	62
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	SOLICITUDES	%
OFICINA JURÍDICA	74	21,51%
ATENCIÓN EN SALUD	57	16,57%
RECURSOS HUMANOS	42	12,21%
SALUD PUBLICA	19	5,52%
DIRECCIÓN	13	3,78%
VIGILANCIA Y CONTROL	11	3,20%
POBLACIONES VULNERABLES	9	2,62%
PAI VACUNACIÓN	8	2,33%
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	8	2,33%
CONTROL DE MEDICAMENTOS	7	2,03%
RECURSOS FINANCIEROS	5	1,45%
ASEGURAMIENTO	2	0,58%
CONTROL INTERNO	1	0,29%
TRASLADO A OTRAS INSTITUCIONES	88	25,58%
TOTAL	344	100,00%



 <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 25 de 27</p>

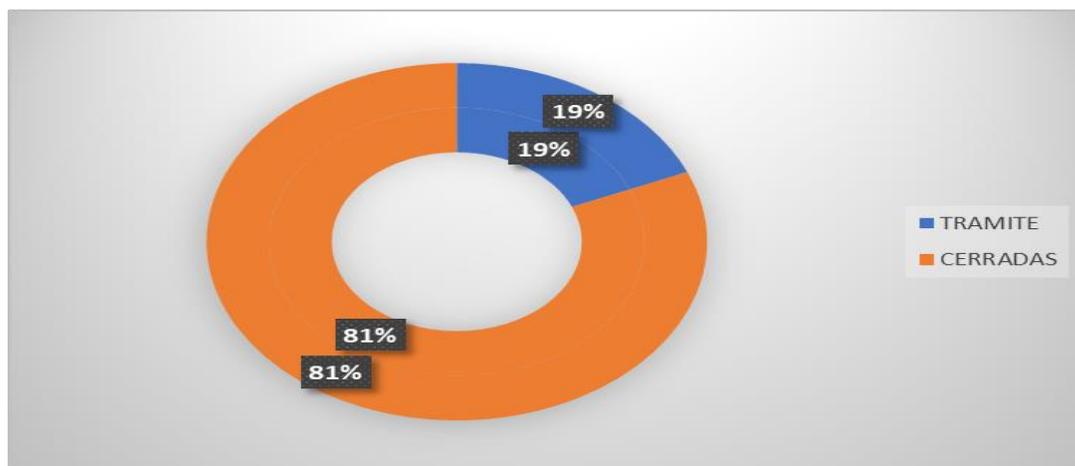
El anterior cuadro y su gráfico nos muestra las solicitudes de información recibidas a través del correo electrónico y página web del Instituto Departamental de Salud. De las 344 solicitudes de información recibidas por estos medios, se trasladaron 74 a la oficina Jurídica, 57 a la oficina Atención en 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 los dos trimestres que van corridos del 2022.

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

ESTADO PQRD I Y II TRIMESTRE		
TRAMITE	291	18,63 %
CERRADAS	1271	81,37 %
TOTAL	1562	100 %

De las 1562 PQRSD recibidas en el primer y segundo trimestre del 2022 (Enero a Junio), se encuentran en trámite 291 que equivalen al 18,63% y cerradas 1271 para un 81,37 % de la población atendida.



 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p align="center">DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05</p>	<p align="center">COMUNICACION INTERNA</p>	<p align="right">Página 26 de 27</p>

Lo anterior se presenta porque las entidades de salud a las que se remitieron, aún no han dado respuesta a los oficios y requerimientos enviados desde el Instituto departamental de salud, los cuales han sido direccionados por competencia a la Supersalud y/o en otros casos, estas quejas se encuentran en análisis administrativo por parte de la oficina de Vigilancia y Control.

Como se puede observar, de acuerdo a la cantidad de PQRD presentadas por los usuarios del departamento Norte de Santander contra los actores del sistema de salud, se refleja un incumplimiento por parte de las EAPB e IPS a la (Ley 1751 de 2015) por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.

La mencionada ley; es enfática al establecer que el derecho fundamental a la salud es autónomo e irrenunciable en lo individual y en lo colectivo, además refiere que el acceso a los servicios de salud debe ser oportuno, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud. Que, la norma en comento dispone en sus artículos 6°, 8° y 10°, entre otros aspectos lo siguiente:

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

c) **Accesibilidad.** Los servicios y tecnologías de salud deben ser accesibles a todos, en condiciones de igualdad, dentro del respeto a las especificidades de los diversos grupos vulnerables y al pluralismo cultural. La accesibilidad comprende la no discriminación, la accesibilidad física, la asequibilidad económica y el acceso a la información.

d) **Continuidad.** Las personas tienen derecho a recibir los servicios de salud de manera continua. Una vez la provisión de un servicio ha sido iniciada, este no podrá ser interrumpido por razones administrativas o económicas.

e) **Oportunidad.** La prestación de los servicios y tecnologías de salud deben proveerse sin dilaciones”.

En este sentido el ente territorial actúa de forma diligente y en cumplimiento de sus funciones, procurando garantizar a la población el acceso, oportunidad, continuidad, seguridad y pertinencia en el sistema de salud. Como se pudo ver reflejado en el informe, cada una de las PQRD es tramitada y gestionada por la correspondiente dependencia del Instituto Departamental de Salud. En el caso de la Oficina de Atención a



 <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 27 de 27</p>

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
Instituto Departamental de Salud
Norte de Santander
pgrsd@ids.gov.co
5892105 Ext. 117 – 120- 180
Elaboro: Alex Bermúdez
Profesional de Apoyo.



Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.
Teléfono: IP PBX 5892105. (ext-160) NIT: 890500890-3 Email - Planeacion@ids.gov.co
www.ids.gov.co