

 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05	COMUNICACION INTERNA	Página 1 de 28

EVALUACION Y SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.

INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NORTE DE SANTANDER.



PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2022



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.

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05	COMUNICACION INTERNA	Página 2 de 28

Introducción

La Oficina de Control Interno, con fundamento en lo señalado en la Ley 87 de 1993 y demás normas reglamentarias, llevó a cabo el seguimiento y evaluación del cumplimiento en cada uno de los canales de recepción de las PQRSD, evaluar el procedimiento e identificar las causas y acciones por las cuales se originan de acuerdo a lo reglamentado en la ley.

La Constitución Política establece en el artículo 23 el derecho fundamental de petición, el cual permite que toda persona presente peticiones a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos legales.

Según lo dispuesto en el artículo 76, de la Ley 1474 de 2011, *“por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”*. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La citada norma también señala que: “la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”. Con base en ello, se procede a realizar el presente informe semestral sobre el cumplimiento de la normatividad que rige la atención de las PQRSD del Instituto Departamental de Salud-IDS.



	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05	COMUNICACION INTERNA	Página 3 de 28

1. INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO.

1.1 Objetivo general

Verificar el cumplimiento del tratamiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones en cada uno de los procesos del IDS, controlando la oportunidad y permanencia en los términos de respuesta, como la evaluación de las causas que la han generado con su toma de decisiones, durante el periodo comprendido entre 1 de enero a 30 de junio del año 2022, con el fin de formular las recomendaciones a la Dirección y Responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

1.2. Objetivos específicos

Verificar la oportunidad, materialidad, trazabilidad de las PQRSD de acuerdo con las normas legales vigentes.

Verificar la existencia y el funcionamiento de la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos radiquen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión del IDS.

Verificar que en la página Web del IDS exista un enlace de Quejas, Sugerencias y Reclamos de fácil acceso a los ciudadanos. Verificar que en el Ministerio exista un espacio en su página Web para que los ciudadanos y funcionarios presenten quejas y denuncias de los posibles actos de corrupción.

1.3. Alcances

Es realizar verificación al Sistema de Gestión de peticiones, quejas, reclamos, Denuncias y sugerencias de cada uno de los procesos del IDS, radicadas durante los meses de enero a junio de 2022, incluyendo la evaluación de Satisfacción al Cliente, y las medidas tomadas por la Administración, ante las respuestas emitidas al ciudadano por fuera de los términos de ley.



 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05	COMUNICACION INTERNA	Página 4 de 28

1.4. Criterios o Parámetros Normativos:

FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de Colombia, artículo 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución...”
- Ley 1474 de 2011 artículo 76 “(...) La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. (...)”
- Decreto 2641 de 2012 artículo 2: “Señálense como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 74 de 2011, los contenidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”
- Ley 1712 de 2014 artículo 24. Del derecho de acceso a la información; artículo 25 Solicitud de acceso a la información pública, artículo 26 Respuesta a solicitud de acceso a la información.
- Decreto 103 de 2015 artículo 16: Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública, artículo 17, Seguimiento a las solicitudes de información pública, artículo 19 Contenido y oportunidad de las respuestas a solicitudes de acceso a información pública.
- Ley 1755 de 2015. Artículo 1º “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Decreto 124 de 2016: Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte I del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, artículo 2.1.4.1 Estrategias de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.
- Decreto 1166 de 2016: Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, Tratamiento y Radicación de las Peticiones presentadas verbalmente”
- Decreto 491 del 2020, Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica



 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05	COMUNICACION INTERNA	Página 5 de 28

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO:

Para la elaboración del presente informe, se establece el proceso de gestión, seguimiento, evaluación, y se estructura su desarrollo, dando inicio al seguimiento por parte de la oficina de control interno a las PQRDS. Se solicita la base de datos y seguimiento del primer semestre de 2022, de los trámites realizados a las PQRSD por la oficina del SAC del IDS, siendo esta la fuente de información principal, Junto con la página web institucional, Se procede a la verificación, inspección y análisis de la información solicitada con el fin de desarrollar el avance, acudiendo a la lista de chequeo elaborada.

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

PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2022		
MES	NO. PQRDS	%
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%



 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05	COMUNICACION INTERNA	Página 6 de 28

2. Distribución total de las Peticiones, quejas, reclamos y denuncias, instauradas contra las entidades de Salud.

PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2022		
MES	NO. PQRDS	%
PETICIONES	77	4.04%
QUEJAS	1364	71.56%
RECLAMOS	112	5.88%
DENUNCIAS	9	0.47%
SOLICITUD DE INFORMACION	344	18,05%
SUGERENCIAS	0	0%
TOTAL	1906	100%

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.



 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05	COMUNICACION INTERNA	Página 7 de 28

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

PRIMER SEMESTRE AÑO 2022.		
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%



 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05	COMUNICACION INTERNA	Página 8 de 28

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

PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2022.		
DEPENDENCIAS DEL IDS	N. Traslados Internos	%
VIGILANCIA Y CONTROL	86	56,36%
PRESTACION DE SERVICIOS	65	19,70%
ATENCIÓN EN SALUD	42	12,73%
DIMENSION TRANSVERSAL DE POBLACIONES VULNERABLES	9	2,73%
SALUD PUBLICA	9	2,73%
CONTROL DE MEDICAMENTOS	4	1,21%
CRUE	4	1,21%
ASEGURAMIENTO	3	0,91%
OFICINA JURIDICA	2	0,61%
RECURSOS HUMANOS	2	0,61%
DIRECCION	1	0,30%
VACUNACION	1	0,30%
PARTICIPACION SOCIAL	1	0,30%
PLANEACION Y SISTEMAS	1	0,30%
TOTAL	330	100%



 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05	COMUNICACION INTERNA	Página 9 de 28

5. Distribución correspondiente según el grupo poblacional de los usuarios atendidos a través de la oficina Servicio de atención a la comunidad.

PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2022.		
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%



 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05	COMUNICACION INTERNA	Página 10 de 28

6.Distribución total de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias contra las EAPB. Vigencia 2022.

PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2022.		
EAPB CON PQRD	No. PQRD	%
ASMETSALUD EPS	6	0,38%
COMFAORIENTE EPS	109	6,98%
COMPENSAR EPS	48	3,07%
COOMEVA EPS	20	1,28%
COOSALUD EPS	303	19,40%
ECOOPSOS EPS	61	3,91%
EPS FUERA DEL DEPARTAMENTO	18	1,15%
MEDIMAS EPS SAS	208	13,32%
NO APLICA	168	10,76%
NUEVA EPS	423	27,08%
SANIDAD EJERCITO	9	0,58%
SANIDAD POLICIA USPRES DENOR	8	0,51%
SANITAS EPS	161	10,31%
UT FOSCAL FIDUPREVISORA	20	1,28%
TOTAL	1562	100,00%



 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05	COMUNICACION INTERNA	Página 11 de 28

7. Distribución total de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias contra las IPS Privadas, durante el primer semestre.

PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2022.		
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%



 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05	COMUNICACION INTERNA	Página 12 de 28

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 IMAGENEOLOGIA 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%



 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05	COMUNICACION INTERNA	Página 13 de 28

8. Canales utilizados para la radicación de las PQRS

PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2022.		
CANALES DE ATENCIÓN IDS	PQRS 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%



 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05	COMUNICACION INTERNA	Página 14 de 28

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

PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2022.	
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

3. GESTIÓN DE PQRSD

El artículo 23 de la Constitución política de 1991, establece que Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales, este derecho fundamental se encuentra regulado a través de la Ley Estatutaria 1755 del 2015, la cual establece todas las reglas sustanciales y procedimentales que las entidades públicas deben tener en cuenta para el cumplimiento de este derecho.

Con base en los principios y reglas establecidos en la Constitución y la ley *up supra*, se procederá a realizar las observaciones y recomendaciones relativas a las gestiones de PQRSD en el IDS y el cumplimiento de la normatividad.

3.1. Reglamento interno para la gestión de las peticiones y quejas recibidas

El IDS cuenta con la resolución 5417 del 2017, mediante la cual se reglamentó lo sucesivo a la gestión de las peticiones, quejas y reclamos, atendiendo a lo establecido por el artículo 23 de la Constitución, a la ley 1755 del 2015 y demás normas concordantes.



	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05	COMUNICACION INTERNA	Página 15 de 28

3.2. Información a los ciudadanos los mecanismos a través de los cuales pueden hacer seguimiento a sus peticiones

Revisado el reglamento interno del IDS sobre peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se pudo evidenciar que no se establece nada respecto a los mecanismos a través de los cuales pueden hacer seguimiento a sus peticiones, de igual forma, se observa que a través del sistema de radicación de PQRSD de la página web del instituto, no se asigna un número de radicado y las formas de hacer seguimiento a la petición presentada, sino solo aparece el mensaje siguiente: “Gracias por usar el sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. ¡Pronto te responderemos!”.

3.3. Formulario en la página Web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias

El IDS cuenta con un sistema de gestión de PQRSD a través de su página web la cual es de fácil acceso y manejo, además, se definen cada una de las acciones que los ciudadanos pueden presentar por este medio y se informa la dependencia encargada de dar trámite a dichas acciones.

Los datos que se solicitan son los permitidos por la ley 1755 del 2015, necesarios para tramitar las PQRSD y permite adjuntar archivo hasta de 5MB, así mismo, se informan los términos y condiciones para el uso de los datos y le permite al usuario aceptar dichos términos.

No obstante, como ya se dijo antes, mediante la página web no se asigna un número de radicado y las formas de hacer seguimiento en línea a la petición presentada y tampoco realiza un envío automático del radicado al correo electrónico suministrado por el usuario, conforme lo recomienda el DAFP a través del kit de herramientas “servicio al ciudadano y racionalización de trámites en el marco del COVID 19”.

Se observa que la falta de radicación automática con consecutivo, es consecuencia de la necesidad de un software más eficiente que permita realizar este procedimiento, el cual es indispensable para dar cumplimiento a las dos de las políticas de



	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05	COMUNICACION INTERNA	Página 16 de 28

desempeño institucional de MIPG que toda entidad pública deben implementar, las cuales son la racionalización de trámites y la simplificación de procesos, a partir del uso de las TIC que permitan la eficiencia del servicio, la minimización de los tiempos y del uso del recurso humano.

3.4. Mecanismos para dar prioridad a las peticiones relacionadas con: El reconocimiento de un derecho fundamental, Peticiones presentadas por menores de edad, Peticiones presentadas por periodistas.

Del análisis realizado a la resolución 5417 del 2017, se observa que el artículo 22 numeral 4 establece una categorización de PQRD dependiendo si esta es interna o externa y en caso de ser externa o dirigida contra una entidad prestadora del servicio de salud y si la misma tiene relación con el derecho fundamental a la salud específicamente.

Sin embargo, se observó que no se establecen mecanismos para dar prioridad a las peticiones relacionadas con otros derechos fundamentales o presentadas por menores de edad o periodistas conforme lo señala el artículo 20 de la ley 1755 del 2015.

Ahora, si bien en la resolución no se establece mecanismos al respecto, se debe resaltar de la información suministrada por la oficina del SAC, que dicha dependencia prioriza la atención y respuesta de peticiones presentadas por este tipo de población y cuando se busca salvaguardar derechos fundamentales por tratarse de tramites donde se encuentra en inminente amenaza el derecho a la salud, vida e integridad.

El documento «Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2» adoptado mediante el Decreto 1081 de 2015, señala que se debe “Incorporar en el reglamento interno de mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental” (p. 36), por lo que se hace necesario la modificación de la Resolución 5417 de 2017 para su actualización, con base en las políticas de desempeño institucional de atención al ciudadano y mejora normativa.



	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05	COMUNICACION INTERNA	Página 17 de 28

3.5. *Mecanismos para recibir y tramitar las peticiones interpuestas en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia, diferentes al español.*

Del análisis realizado a la resolución 5417 del 2017, se observó que el artículo 7 parágrafo 1° establece los mecanismos para dar trámite a las peticiones presentadas por usuarios en otra lengua nativa o dialecto oficial, para ello el usuario deberá presentar la petición a través de la ventanilla única de correspondencia o de la dependencia correspondiente y lo hará de manera verbal con el objeto de grabar mediante los medios tecnológicos o electrónicos que se disponga y posteriormente traducirlo y dar una respuesta. El funcionario deberá dejar constancia de la recepción de la petición.

Lo anterior, teniendo en cuenta que el IDS no cuenta con un intérprete de lenguas nativas de manera permanente en ninguna de sus dependencias.

Es de resaltar que las entidades públicas deben implementar estos mecanismos con el objeto de cumplir con lo establecido en la ley 1381 del 2010, aunado a ello, el IDS es una entidad que forma parte de aquellas entidades que vigilan y controlan el servicio de salud, por lo que la responsabilidad de dar cumplimiento a la norma ibídem, adquiere un valor reforzado frente a otras entidades.

Así mismo, los Protocolos de Servicio al Ciudadano del DAFP (2017), señalan que se debe brindar atención a los grupos étnicos minoritarios identificando si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete y, en este último caso, si no tiene un acompañante que hable español, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud o entregue los documentos, con el objeto de revisarlos y comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere, de igual forma, en el evento de no ser posible la comunicación, se le indicará que deje por escrito la solicitud o se procederá a gravar su petición, para solicitar el apoyo técnico del Ministerio de Cultura para que sirva de enlace en la búsqueda y designación de un intérprete para atender el requerimiento. (p. 11)

Con base en la información extraída los Protocolos de Servicio al Ciudadano del DAFP (2017), se puede determinar que el Decreto 1166 de 2016 estableció en el



	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05	COMUNICACION INTERNA	Página 18 de 28

artículo 2.2.3.12.9 que las personas que hablen lengua nativa o dialecto oficial en Colombia, podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto y por su parte las Autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta. Para dar cumplimiento a la normativa mencionada, a continuación, se establece el procedimiento para traducir la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua:

Para la atención de requerimientos efectuados por un pueblo o comunidad indígena en idioma diferente al castellano, se deben realizar los siguientes pasos:

1. Si la persona no puede comunicarse en castellano, se le debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal grabando su petición en la lengua nativa.
2. Se debe proceder a identificar la región de la que proviene el peticionario, para de ese modo establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.
3. La grabación o manuscrito debe enviarse al Grupo de Gestión Documental, quien se encargará de su radicación a través del sistema dispuesto por la entidad, asignando la Dirección encargada de dar trámite a la petición.
4. La Dirección asignada deberá solicitar al Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional que inicie los trámites ante el Ministerio de Cultura a fin de obtener el apoyo técnico.
5. El mencionado Ministerio designará el traductor escogido de la lista elaborada para tal fin e indicará los honorarios, los que serán acordados entre la entidad y el traductor.
6. Asignado el traductor y establecidos los honorarios y una vez se obtenga la traducción del documento se enviará al área responsable de la respuesta.
7. La respuesta se enviará al Ministerio de Cultura para que se efectúe el trámite de traducción y culminado, se procederá a su remisión al peticionario.

Se observa la necesidad de que el IDS implemente este procedimiento, con el objeto de dar cumplimiento a las políticas de desempeño institucional de atención al ciudadano y acceso a la información.



	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05	COMUNICACION INTERNA	Página 19 de 28

3.6. *Mecanismos para recibir y tramitar las peticiones interpuestas por personas con discapacidad, adulto mayor, mujeres gestantes, personas de talla baja y víctimas del conflicto armado interno.*

Tanto la normatividad vigente ya citada en el subpunto 1.4., de este informe, como también los Protocolos de Servicio al Ciudadano del DAFP (2017), la política de desempeño institucional de atención al ciudadano del MIPG, establecen la necesidad y obligatoriedad para todas las entidades públicas de implementar la atención preferencial, prioritaria y con un enfoque diferencial, para todas las personas con discapacidad, mujeres gestantes, adultos mayores, personas de talla baja y víctimas del conflicto armado.

En el caso de los adultos mayores o mujeres embarazadas, una vez entran a la sala de espera, el servidor público del Grupo de Atención al Ciudadano Institucional, debe dar prelación en su atención y serán atendidos sin que estos tengan que esperar.

Para atención de personas de talla baja, se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar y tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

Para el caso de la atención a personas en situación de vulnerabilidad (víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema). Debe incorporarse actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, escucharlos atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor, para evitar mayores traumatismos y dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas, por último, en cuanto la atención de las personas en condición de discapacidad recibirá una atención especial en cuanto al turno de llegada, y se deben tener en cuenta las siguientes reglas generales:

- ♣ Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- ♣ No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aninado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- ♣ Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.



	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05	COMUNICACION INTERNA	Página 20 de 28

♣ Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.

♣ Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.

♣ No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.

♣ Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo, teniendo en cuenta lo dispuesto en la guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia y lo señalado en el documento denominado “10 pasos para comunicarse en lenguaje claro:», elaborados por el Departamento Nacional de Planeación DNP” y lo dispuesto en el Manual de Atención al Ciudadano del IDS.

Teniendo en cuenta lo anterior, y del análisis de la información suministrada por la oficina del SAC, se puede observar lo siguiente:

- i) La oficina del SAC realiza atención preferencial a la población con discapacidad, se encuentra ubicado en el primer piso del edificio, lo cual garantiza la accesibilidad de esta población, sin embargo, cabe resaltar que esta dependencia no cuenta con profesionales especializados en atención a la población con discapacidad visual, auditiva, Sordo ceguera y no se le ha brindado al personal, capacitación alguna para la atención preferencial, con un enfoque diferencial teniendo en cuenta las necesidades especiales de cada persona con discapacidad y realizándose los ajustes razonables en cuanto al talento humano.
- ii) Si bien la oficina del SAC, brinda atención preferencial al adulto mayor, personas con discapacidad y madres gestantes y lactantes, dicha atención se da por orden de llegada, toda vez que, dicha dependencia no cuenta con un sistema de turnos que le permita simplificar la atención y racionalizar los trámites de cada usuario, lo cual puede dar lugar a que en aquellos casos donde el enfoque diferencial del usuario no es notoriamente visible, este no acceda a la atención preferencial.



 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05	COMUNICACION INTERNA	Página 21 de 28

3.7. *Elaboración de informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias e inclusión de información de interés y Evaluación de percepción de la Satisfacción del Ciudadano.*

El IDS publica informes de forma trimestral y estos se encuentran a disposición de los interesados a través de la página web del Instituto, conforme se puede evidenciar en la imagen siguiente:



Fuente: Pagina Institucional I.D.S.

Revisado los informes, se puede observar que estos contienen información respecto a la cantidad de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, además el porcentaje por cada una de dichas acciones, las estadísticas del trimestre, informando las dependencias del IDS y las entidades a las cuales les corresponde conocer de la acción por fuero de competencia.

Así mismo, los informes enuncian el número y porcentaje de distribución de PQRD, dependiendo el grupo poblacional, llámese población con discapacidad, gestante, NNA, adultos, adulto mayor, migrantes, población desplazada y otros.

Aunado a lo anterior, se relacionan los porcentajes distribuidos por género y las EPS, IPS, dispensarios de medicamentos y demás entidades contra la cual se presentó la



 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05	COMUNICACION INTERNA	Página 22 de 28

PQRD, el porcentaje de los motivos por el cual se presentó la PQRD, el porcentaje de los municipios, canales utilizados para presentar las acciones y el estado en que se encuentran. De igual forma, es de resaltar que el IDS elabora trimestralmente un informe de encuesta al usuario por satisfacción del servicio de atención a la comunidad- SAC, dicho informe se encuentra en la página web y, en él se señalan unas preguntas que se le formulan a un número de usuarios los cuales pueden calificar el servicio de atención como malo, regular, bueno y excelente.

Ahora, revisada dicha encuesta se puede observar que la metodología de la encuesta, es netamente cuantitativa, y consistió en realizar un muestreo de 145 ciudadanos a los cuales se les prestó el servicio, 04 preguntas relacionadas con la calidad del servicio de atención a la comunidad, dando a cada pregunta una calificación, *ver ejemplo*:

ITEMS	CALIFICACION				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
1. ¿Cómo considera la cortesía, actitud y atención recibida por parte de los servidores públicos durante su visita a la institución?	0 0%	0 0%	13 22,08%	44 77,19%	57

Fuente: Pagina Institucional I.D.S.

No obstante, se observa en los informes, estos no contienen información respecto a:

- 1)** recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos; **2)** recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad; **3)** recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública y **4)** recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.



 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05	COMUNICACION INTERNA	Página 23 de 28

En lo que respecta a la encuesta de satisfacción, lo primero a observar, es que la misma debe ser más acorde a lo señalado en los “lineamientos de la política pública del servicio al ciudadano” y a las «*Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2*» adoptado mediante el Decreto 1081 de 2015.

Es decir, se debe abordar la medición de la calidad en el servicio al ciudadano, no solo desde lo cuantitativo sino también desde lo cualitativo, teniendo en cuenta las recomendaciones, opiniones que el ciudadano pueda dar sobre la gestión institucional de la entidad, plasmándolas en el informe de encuestas y, ampliando el espectro de preguntas formuladas a los grupos de valor.

En los mencionados lineamientos establecidos por el DAFP señala que:

Este análisis debe permitir identificar temáticas recurrentes sobre las cuales los ciudadanos solicitan información o exigen cuentas, lo cual es un insumo para la divulgación proactiva de la información o para el diseño de ejercicios de rendición de cuentas y focalizar la promoción de los espacios y mecanismos para la participación ciudadana en la gestión pública.

Así mismo, permite identificar trámites o gestiones con mayor demanda y a partir de allí priorizar su simplificación, divulgación de información o asignación de recursos físicos, tecnológicos o administrativos para su gestión oportuna. Por su parte, de la información que se recibe sobre sugerencias se pueden identificar acciones que permitan la mejora del servicio o la gestión institucional, y de la información sobre denuncias se pueden implementar correctivos o controles que mitiguen su ocurrencia y mejorar la confianza de los ciudadanos en la Administración.

Aunado a lo anterior, las encuestas de medición del servicio con base en una metodología mixta y con un espectro más amplio de información, debe permitir evaluar integralmente el servicio prestado, la calidad de la atención, la cualificación y disposición del servidor

3.8. ***Expedición de acto administrativo por desistimiento tácito de una petición***

Se observa que la resolución 5417 del 2017 establece en su artículo 38 que, en los casos de desistimiento o retiro de la petición, el IDS expide acto administrativo conforme a los postulados del artículo 18 de la ley 1755 del 2015.



 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05	COMUNICACION INTERNA	Página 24 de 28

3.9. *Cumplimiento de los términos legales para responder las peticiones y consultas.*

La ley 1755 de 2015, establece en su artículo 12 los términos para dar respuesta a las diferentes modalidades de peticiones, así:

Modalidades de peticiones	Términos de respuesta
Peticiones generales	15 días hábiles
Peticiones de documentos y de información	10 días hábiles
Consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo	30 días hábiles
Peticiones incompletas, solicitud al peticionario para completar la información y/o documentación	10 días hábiles
Peticiones entre autoridades	10 días hábiles
Plazo que tiene el usuario para completar la petición, allegar la información y/o documentación a la Entidad	1 mes
Plazo para remitir a la entidad y peticionario peticiones para las cuales la entidad no es la competente para resolverlas.	5 días hábiles
Peticiones de congresistas	5 días hábiles
Peticiones de periodistas	5 días hábiles
Plazo para corregir o aclarar peticiones irrespetuosas	10 días hábiles.
Plazo para enviar al tribunal administrativo peticiones de insistencia solicitud información y/o documentación bajo reserva.	10 días hábiles.

La resolución 5417 del 2017 señala en sus artículos 29,30 y 31 los términos para dar respuesta a las peticiones presentadas, estos términos se encuentran acordes a los señalados en la ley 1755 del 2015.



	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05	COMUNICACION INTERNA	Página 25 de 28

Por otro lado, se realizó la radicación de una petición a través de la página web del IDS, con el objeto de verificar el cumplimiento de los términos para su respuesta, en dicho caso, la respuesta emitida por el SAC fue de manera oportuna dentro de los términos establecidos por la Ley.

Se realizó la solicitud de información a la oficina del SAC, respecto al cumplimiento de los términos para dar respuesta, a lo cual dicha dependencia respondió lo siguiente:

En algunos casos no se ha podido cumplir con los términos para dar respuesta; 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.

De igual forma, de los informes trimestrales de 2022 y de la información suministrada por dicha dependencia, se observa que, la mayor parte de las PQRSD, radicadas por los usuarios, están dirigidas a situaciones cuya competencia de respuesta le corresponde a las empresas promotoras de salud- EPS o a las instituciones prestadoras del servicio de salud- IPS, por lo que la oficina del SAC procede a remitirlas a estas, dentro el término de 05 días, informándole al peticionario en este mismo término, el trámite correspondiente a su PQRSD.

A lo anterior, la entidad hace seguimiento trimestral a las EPS e IPS, con respecto del cumplimiento de los términos de ley para dar respuesta, instándolas a dar respuesta en aquellos casos donde se está incumpliendo con dichos términos y, remitiendo copia de los requerimientos a la Superintendencia de Salud, en tratándose de las EPS, toda vez que, es a esta entidad quien le corresponde hacer vigilancia y control.

En lo que respecta a las peticiones de solicitud para el acceso a la información pública y, cuya competencia le corresponde al IDS, se puede observar a través de los informes que, en el I y II trimestre del año 2022, se radicaron en total 77 peticiones, dándose respuesta a las mismas dentro de los tres a cinco días siguientes a su radicación y cumpliéndose ampliamente con los términos de ley.



	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05	COMUNICACION INTERNA	Página 26 de 28

3.10. Faltas disciplinarias

La resolución 5417 del 2017 señala en sus artículos 40 y 41 establece que los funcionarios de los grupos o subgrupos que se les hubiere delegado tramitar las PQRD, serán responsables y sancionados disciplinariamente en caso de indebida atención a las peticiones y consultas a su cuidado y por las demoras injustificadas.

Durante el I semestre de la vigencia 2022, se dio cumplimiento a los términos de ley por parte de los funcionarios en cuanto a las PQRSD cuya competencia correspondía al IDS, razón por la cual no cabe lugar a investigaciones por presuntas faltas disciplinarias.

4. Observaciones sobre el trámite de las PQRDS.

1. Se observa que la oficina del SAC hace seguimiento trimestral de las PQRSD remitidas a las EPS e IPS, con el fin de verificar que estas cumplan con los términos de ley o en su defecto se informa a la Superintendencia de Salud, para lo de su competencia.
2. Se observa, la necesidad de un software más eficiente que permita que las PQRSD que se radiquen por la página web del IDS, permitan al usuario realizar el seguimiento de su petición y el envío automático del recibido de la petición mediante el correo electrónico suministrado por el usuario, ello, con el objeto de simplificar los trámites y minimizar el gasto de los recursos físicos humanos.
3. Se observa que la necesidad de actualizar la resolución 5417 de 2017, con base en las políticas de desempeño institucional de MIPG y El documento «Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2» adoptado mediante el Decreto 1081 de 2015.
4. Se observa la importancia de capacitar al talento humano del IDS, en atención preferencial, prioritaria y con un enfoque diferencial de los grupos poblacionales que, por su condición de vulnerabilidad, étnica, física o mental, requieren una atención conforme a sus necesidades especiales y bajo los apoyos razonables, ello, con el objeto de cumplir con la normatividad que regula la atención de esta población y, la política de atención al ciudadano de MIPG.



	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05	COMUNICACION INTERNA	Página 27 de 28

5. Se observa que en cuanto las peticiones relativas al acceso a la información pública, cuya competencia le corresponde al IDS, hubo cumplimiento de los términos de Ley.
6. Se observa la necesidad e implementarse un sistema de turnos que permita tener mayor control de la atención presencial de los ciudadanos.

Recomendaciones en la gestión de las PQRDS:

La Oficina Asesora de Control Interno en base a la información analizada y presentada anteriormente, presenta a continuación algunas recomendaciones con el fin de mejorar la oportunidad en las respuestas de los derechos de petición recibidos en el IDS:

1. Se recomienda la implementación de un software que permita que las PQRSD que se radiquen por la página web del IDS, le permitan al usuario realizar el seguimiento de su petición y el envío automático del recibido de la petición mediante el correo electrónico suministrado por el usuario, ello, con el objeto de simplificar los trámites y minimizar el gasto de los recursos físicos humanos.
2. Fomentar campañas de información y sensibilización al interior de la entidad a los funcionarios de todos los niveles de la misma acerca del compromiso, responsabilidad y obligación legal que tienen los funcionarios públicos para dar trámite y respuesta a los derechos de petición en los términos dispuestos por ley, con el fin de evitar consecuencias legales, administrativas y disciplinarias en las que pueden verse involucrados.
3. De igual forma, actualizar la resolución 5417 de 2017, con base en las políticas de desempeño institucional de MIPG y El documento *«Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2» adoptado mediante el Decreto 1081 de 2015.*
4. Así mismo, se recomienda capacitar al talento humano del IDS, en atención preferencial, prioritaria y con un enfoque diferencial de los grupos poblacionales que, por su condición de vulnerabilidad, étnica, física o mental, requieren una atención conforme a sus necesidades especiales y bajo los apoyos razonables, ello, con el objeto de cumplir con la normatividad que regula la atención de esta población y, la política de atención al ciudadano de MIPG.



 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05	COMUNICACION INTERNA	Página 28 de 28

5. Se recomienda implementarse un sistema de turnos que permita tener mayor control de la atención presencial de los ciudadanos.
6. Se recomienda Incluir en los informes trimestrales: **1)** recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos; **2)** recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad; **3)** recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública y **4)** recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.
7. Se recomienda que el informe de satisfacción del servicio al ciudadano, se aborde no solo desde lo cuantitativo sino también desde lo cualitativo, teniendo en cuenta las recomendaciones, opiniones que el ciudadano pueda dar sobre la gestión institucional de la entidad, plasmándolas en el informe de encuestas y, ampliando el espectro de preguntas formuladas a los grupos de valor.
8. Se recomienda ejercer controles más rigurosos sobre los tramites de estas, desde el momento de su radicación, asignación y tramite; así como contemplar la aplicación de las medidas disciplinarias pertinentes sobre los trabajadores que tienen a su responsabilidad estos procesos y que no cumplen de manera oportuna con los procesos que permitan brindar una respuesta a tiempo, y evitar consigo riesgos institucionales.

ANA MILENA GONZALEZ SILVA
Asesora Oficina de Control Interno de Gestión.
Instituto Departamental de Salud de N.de.S.
Original firmado.

Ruta Publicación: <https://ids.gov.co/web/>



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