

 <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-PE05-03 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION EXTERNA</p>	<p>Página 1 de 18</p>

**INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS DEL III TRIMESTRE 2024
(JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE)**

**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 el primer informe de las PQRD que fueron recepcionadas y tramitadas 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; 87 peticiones, 1544 quejas, 173 reclamos, 19 denuncias y 0 sugerencias, para un total de 1823.

En cumplimiento a la ley 1712 de 2014 se presenta informe de seguimiento a la gestión de la información, dicha información en el literal h) del artículo 11 de esta ley; Los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a la información pública, el informe debe discriminar lo siguiente:

- 1) Número de solicitudes recibidas
- 2) Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución
- 3) Tiempo de respuesta a cada solicitud
- 4) Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información



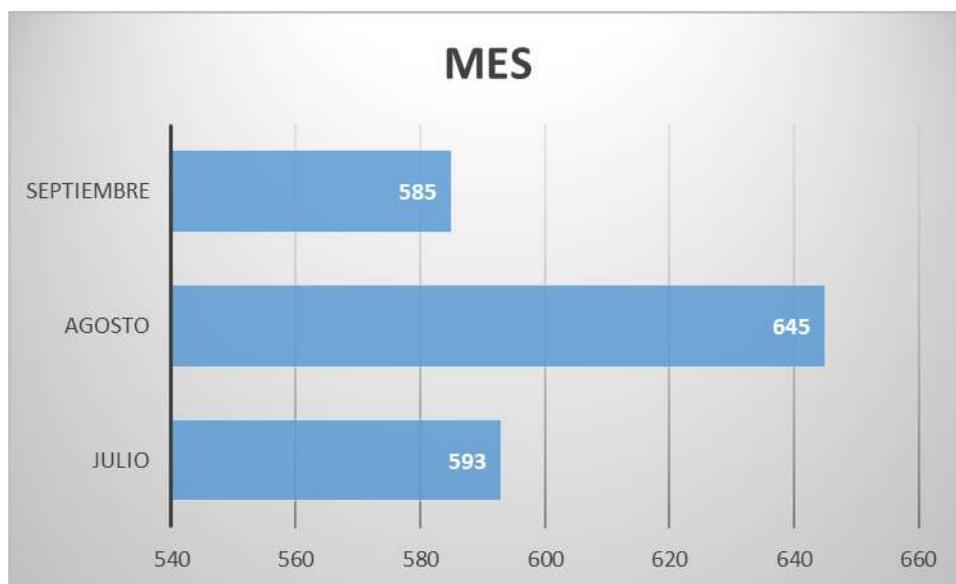
Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.
Teléfono: 5892105. Ext.117- 120- 180. – NIT: 890500890-3
Email pqrds@ids.gov.co director@ids.gov.co

 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD <small>NORTE DE SANTANDER</small>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander <small>Instituto Departamental de Salud</small>
Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05	COMUNICACION EXTERNA	Página 2 de 18

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DEL III
TRIMESTRE DEL 2024
(JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE)**

1. Distribución mensual de las Peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recepcionadas en la Oficina de Servicio de Atención a la Comunidad, durante el tercer trimestre de 2024.

MES	N. PQRD	%
JULIO	593	32%
AGOSTO	645	36%
SEPTIEMBRE	585	32 %
TOTAL	1823	100%



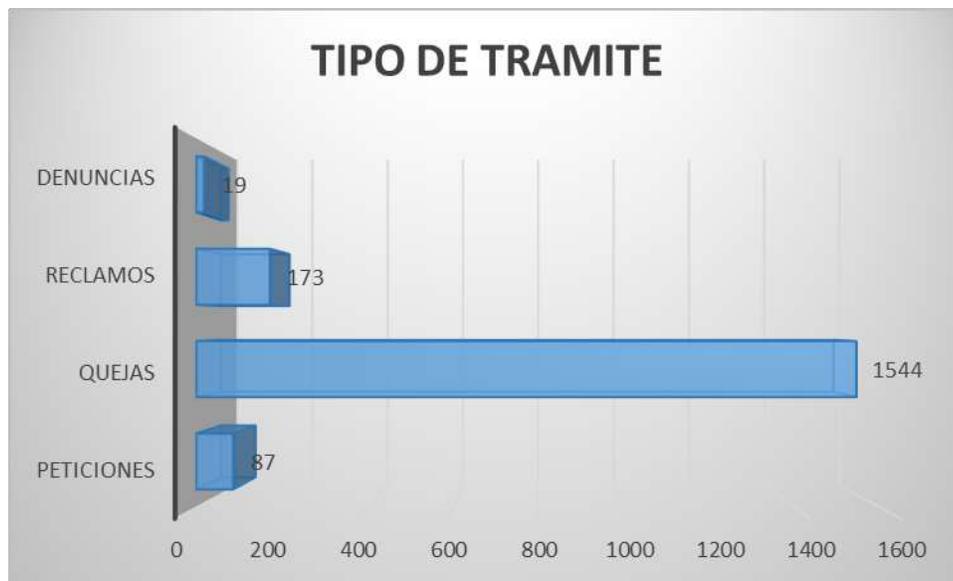
En el presente gráfico se ve reflejado el número de casos atendidos durante el tercer trimestre del año 2024, correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que fueron recibidas y tramitadas, siendo agosto el mes más representativo con 645 casos que equivalen al 36% de la población atendida, julio con 593 PQRD para un 32%, septiembre con 585 para un total de 1823 PQRD recibidas.

2. Distribución total de las Peticiones, quejas, reclamos y denuncias, instauradas contra las entidades de Salud, correspondientes al tercer trimestre del 2024.

TIPO DE TRAMITE	N.	%
PETICIONES	87	4,77%
QUEJAS	1544	85%
RECLAMOS	173	9,48%
DENUNCIAS	19	1,04%
TOTAL	1823	100%



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

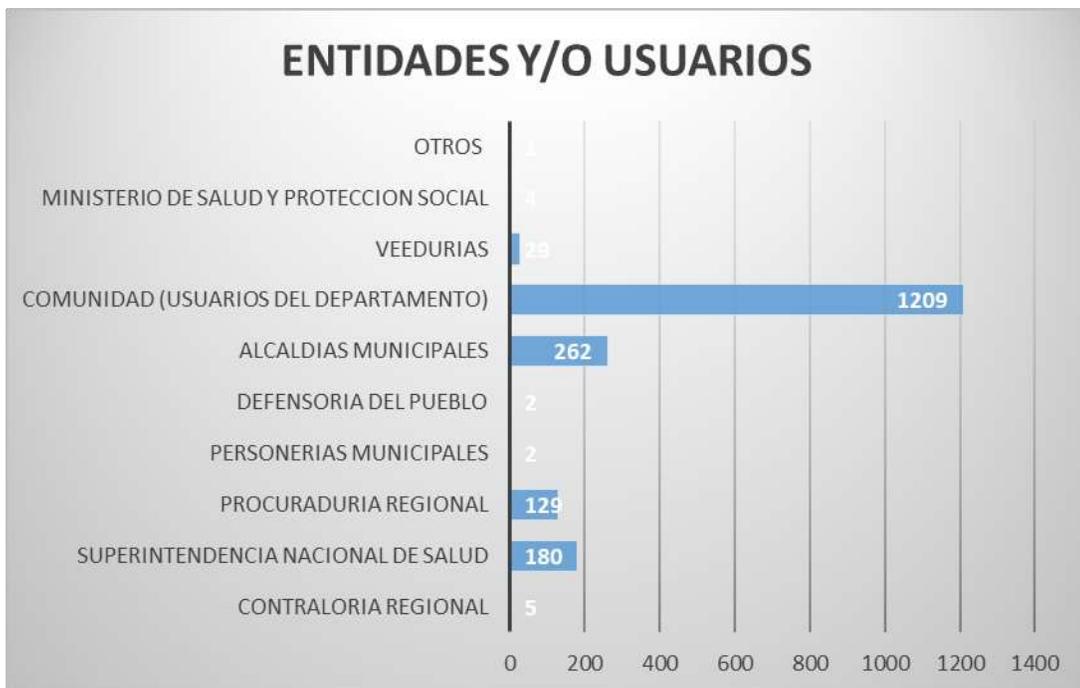


De acuerdo a los servicios, gestiones y trámites realizados, de los casos recibidos, 1544 se tramitaron como quejas, lo cual equivale al 85% de la población atendida, 87 se recibieron como peticiones, 173 reclamos y 19 denuncias, de las PQRD recibidas contra las entidades de salud del departamento.

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

ENTIDADES Y/O USUARIOS	N.	%
Contraloria regional	5	0,27%
Superintendencia Nacional de Salud	180	9,87%
Procuraduria Regional	129	7,07%
Personerías Municipales	2	0,10%
Defensoria Del Pueblo	2	0,10%
Alcaldías Municipales	262	14,37%
Comunidad (usuarios del departamento)	1209	66,31%
veedurias	29	1,59%
Ministerio de salud y proteccion social	4	0,21%
Otros	1	0,05%
TOTAL	1823	100%





Según la gráfica; de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias recibidas mediante los diferentes canales de atención a la comunidad, fueron recibidas de la siguiente forma; 180 de la SUPERSALUD, 129 remitidas por la Procuraduría Regional del departamento, 2 remitidas por las Personería Municipal, 262 remitidas por las Alcaldías municipales de Norte de Santander, 2 de la Defensoría del pueblo, 29 por parte de Veedores de Salud y 1209 interpuestas por la comunidad. Cada una de las quejas remitidas por los entes de control y los usuarios, fue manejada por la oficina del SAC del IDS, realizando él correspondiente tramite y envió de respuesta (solución) a los entes de control y a los usuarios, según el caso.

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

DEPENDENCIAS DEL IDS	Traslados Internos	%
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD	1575	86,39%
VIGILANCIA Y CONTROL	165	9,05%
PRESTACION DE SERVICIOS	34	1,86%
ATENCIÓN EN SALUD	18	0,98%
POBLACIONES VULNERABLES	3	0,16%
ASEGURAMIENTO	3	0,16%
CRUE	8	0,43%
OTROS	17	0,93%
TOTAL	1823	100%



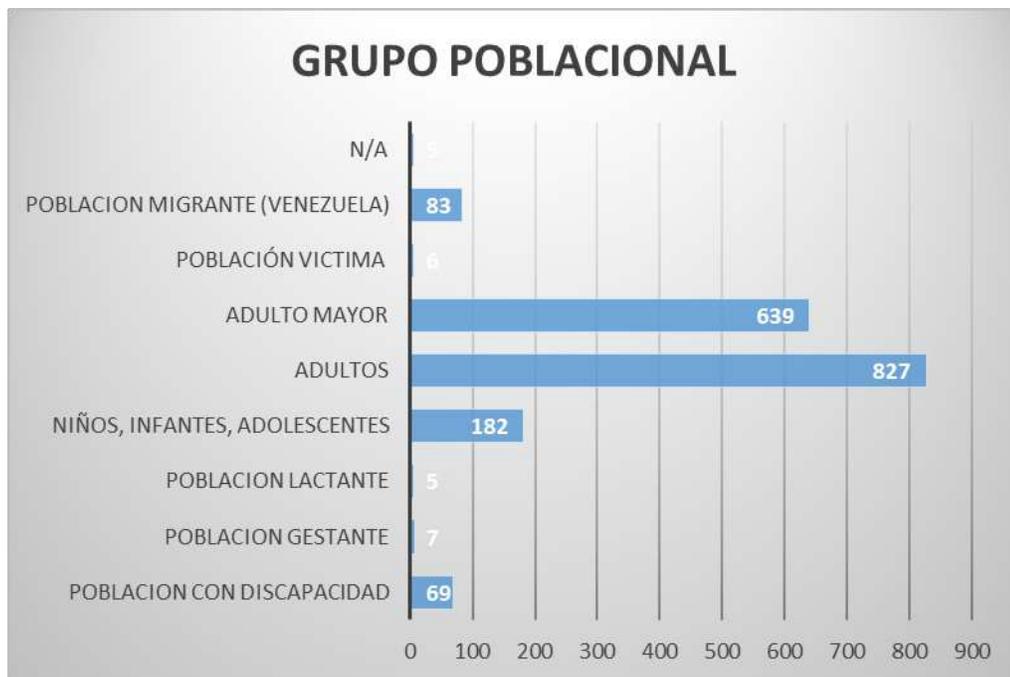


Según el gráfico de las PQRD recibidas en los diferentes canales de recepción de servicio de atención al ciudadano; 165 se trasladaron al subgrupo de vigilancia y control, 1575 fueron gestionadas y tramitadas a través de la oficina de servicio de atención a la comunidad y 34 quejas se trasladaron al subgrupo de prestación de Servicios entre otras.

5. Distribución correspondiente según el grupo poblacional de los usuarios atendidos durante el tercer trimestre del 2024 de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recepcionadas a través de la oficina Servicio de atención a la comunidad.

GRUPO POBLACIONAL	Nº PQRD	%
POBLACION CON DISCAPACIDAD	69	3,78%
POBLACION GESTANTE	7	0,38%
POBLACION LACTANTE	5	0,27%
NIÑOS, INFANTES, ADOLESCENTES	182	9,98%
ADULTOS	827	45,36%
ADULTO MAYOR	639	35,05%
POBLACIÓN VICTIMA	6	0,32%
POBLACION MIGRANTE (Venezuela)	83	4,55%
N/A	5	0,27%
TOTAL	1823	100%



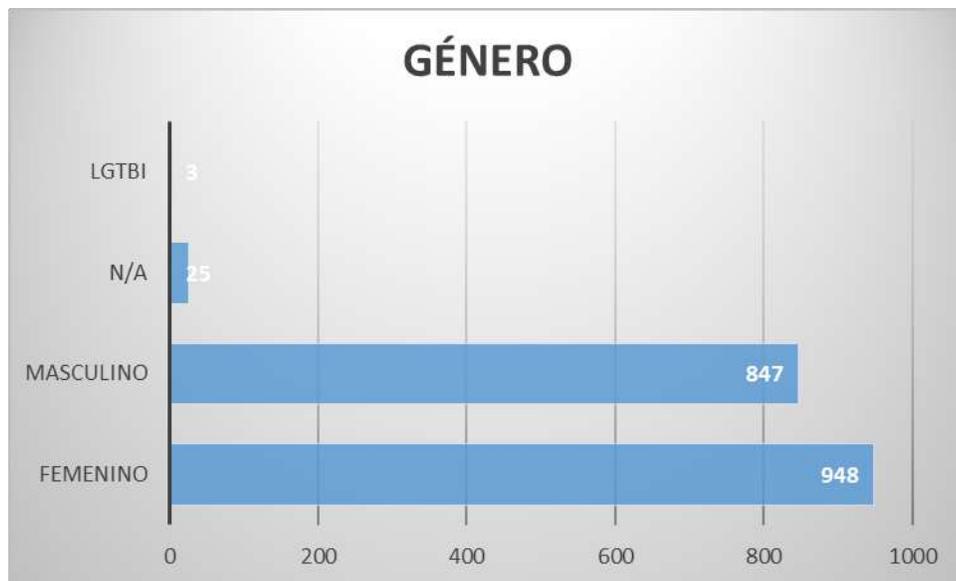


En el presente gráfico se representan las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, distribuidas según el grupo poblacional. De las 1823 recepcionadas, 639 casos corresponden a usuarios mayores de 60 años correspondientes al grupo de adulto mayor, también encontramos el grupo adultos 827 (19 – 59 años) con personas atendidas, 182 del grupo Niños Infantes y adolescentes, 83 población migrante y 69 población con discapacidad casos entre otros, durante el III trimestre de 2024

6. Distribución de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas según el género, durante el III Trimestre de 2024.

GÉNERO	N- USUARIOS	%
FEMENINO	948	52%
MASCULINO	847	46%
N/A	25	2%
LGTBI	3	0,16%
TOTAL	1823	100%



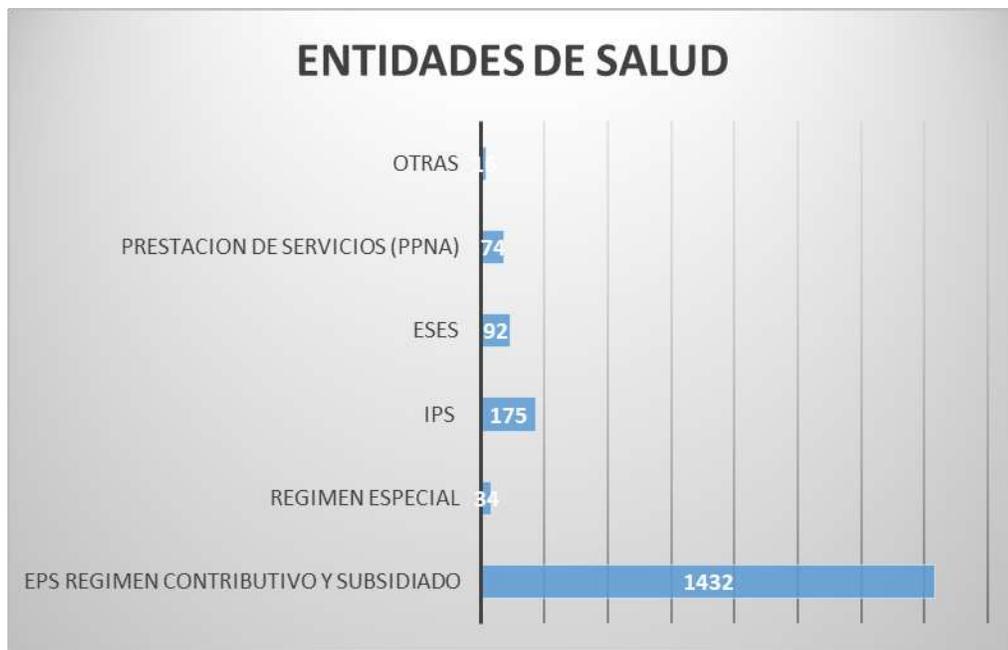


El anterior gráfico hace referencia al número de casos atendidos según el género, de los cuales 948 son del grupo femenino, que equivale a un 52% de la población atendida, 847 al masculino para un porcentaje de 46% de las 1823 quejas recibidas.

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

ENTIDADES DE SALUD	N° PQRD	%
EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO Y SUBSIDIADO	1432	78,55 %
REGIMEN ESPECIAL	34	1,86%
IPS	175	9,59%
ESES	92	5,04%
PRESTACION DE SERVICIOS (PPNA)	74	4,05%
OTRAS	16	0,87%
TOTAL	1823	100%



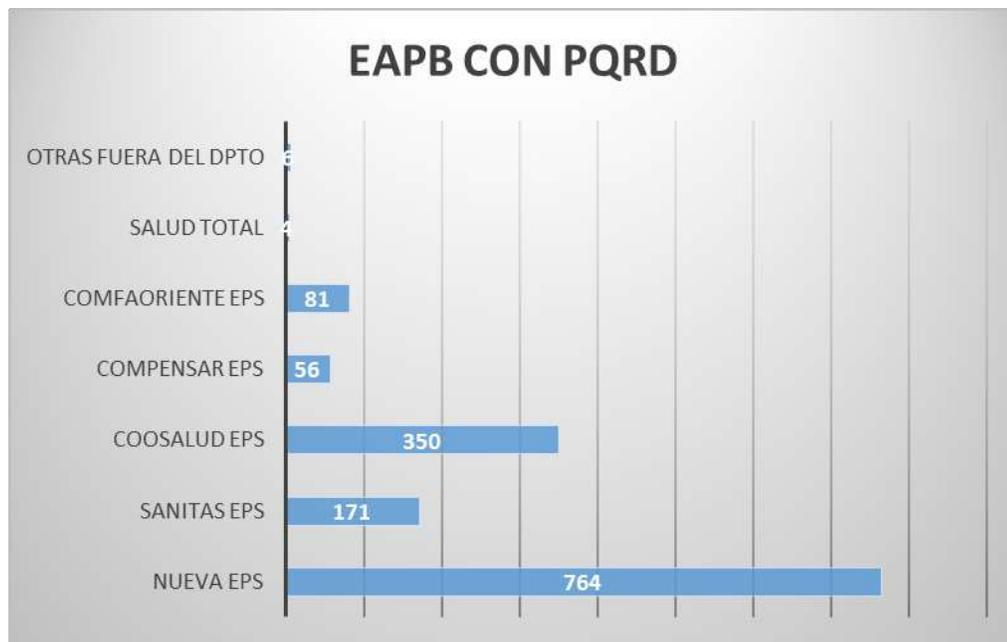


El anterior gráfico informa cuantas PQRD se registraron durante el III trimestre del año 2024, contra las instituciones de salud ante la oficina del SAC del Instituto Departamental de Salud; EAPB del régimen Contributivo y Subsidiado con 1432 casos, seguido por las ESES con 92 quejas, 175 IPS, 34 entidades de Régimen especial y 16 en otras que corresponden a instituciones públicas y privadas, también se registraron 74 casos de (PPNA).

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

EAPB CON PQRD	Nº PQRD	%
NUEVA EPS	764	53,35 %
SANITAS EPS	171	11,94%
COOSALUD EPS	350	24,44%
COMPENSAR EPS	56	3,91%
COMFAORIENTE EPS	81	5,65%
SALUD TOTAL	4	0,27%
OTRAS FUERA DEL DPTO	6	0,41%
TOTAL	1432	100%





El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que instauraron peticiones, quejas, reclamos y denuncias, contra las EAPB, de los 1823 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 1432 personas se quejaron contra estas entidades de salud. Cabe destacar que la EAPB con mayor N° de casos fue Nueva EPS (764) que equivale a 53,35%, seguida por Coosalud EPS (350), Sanitas EPS (171) y Comfaorientante EPS con (81) entre otras.

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

IPS Y ESES CON PQRD	Nº PQRD	%
CLINICA SANTA ANA	30	11,23%
CLINICA SAN JOSE	17	6,36%
CLINICA SAN DIEGO	11	4,11%
CLINICA LOS ANDES	2	0,74%
CLINICA MEDICO QUIRURGICA	4	1,49%
UBA VIHONCO	21	7,86%
IPS GASTROQUIRURGICA	2	0,74%
CENTRO NEUMOLOGICO DEL NORTE	2	0,74%
CLINICA MEDICAL DUARTE	13	4,86%
CLINICA HOUSE	1	0,37%
IPS HELP TRAUMA	2	0,74%
IPS NORDVITAL	3	1,12%
IPS URONORTE	5	1,87%
IPS PROMONORTE	3	1,12%
CLINICA OFTAMOLOGICA PEÑARANDA	14	5,24%
IPS MEDICUC	3	1,12%
ESE ERASMO MEOZ	52	19,47%
ESE EMIRO QUINTERO CAÑIZARES	19	7,11%
ESE IMSALUD	7	2,62%
OTRAS	56	20%



 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD <small>NORTE DE SANTANDER</small>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander <small>Instituto Departamental de Salud</small>
Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05	COMUNICACION EXTERNA	Página 10 de 18

TOTAL	267	100%
--------------	------------	-------------



El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que radicaron peticiones, quejas, reclamos y denuncias, contra las IPS y ESES del departamento, de los 1823 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 267 personas radicaron quejas contra las IPS (Instituciones prestadoras de servicios de Salud). Cabe destacar que la entidad con el mayor N° de quejas fue el hospital universitario Erasmo meoz con (52) seguida de la clínica santa Ana (30) Ese Emiro quintero cañizares de Ocaña con (19) entre otras.

10. Distribución correspondiente a los Motivos de queja, que se radicaron durante el tercer trimestre de 2024, a través de la oficina Servicio de atención a la comunidad.

MOTIVO DE LA QUEJA	Nº PQRD	%
Demora en La autorización y/o programación de citas con Médicos Especialistas	455	25%
Demora En La autorización y/o programación de Procedimientos Médicos (cirugías, biopsias, procedimientos, etc)	165	9,05%
Demora en la autorización, programación y entrega de Exámenes	112	6,14%
Demora en la autorización y/o programación de Terapias	9	0,49%
Demora en la autorización y no entrega oportuna de Medicamentos	654	35,87%
Demora en traslados a mayor nivel de complejidad - UCI	36	1,97%



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

 <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-PE05-03 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION EXTERNA</p>	<p>Página 11 de 18</p>

Incumplimientos a Fallos de Tutela	83	4,55%
Quejas contra profesionales de la salud	13	0,71%
Problemas de Aseguramiento	4	0,21%
Deficiencia en la prestación de servicios: (casos de muerte, atención medica inadecuada)	10	0,54%
Procesos administrativos internos de ja institución	11	0,60%
Quejas contra IPS por incumplimiento o deficiencia en la Prestación de Servicios.	51	2,79%
Reembolsos	1	0,05%
Incumplimiento en la atención domiciliaria y traslado de pacientes en ambulancia	9	0,49%
Viáticos	18	0,98%
Incapacidades	1	0,05%
Incumplimiento en la entrega de Historias clínicas	22	1,20%
Negligencia medica	21	1,15%
Reclamaciones por atenciones paciente SOAT	77	4,22%
Certificados de discapacidad	4	0,21%
Otros motivos	67	3,67%
TOTAL	1180	100%



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



En el presente gráfico observamos los motivos por los cuales se recibieron peticiones, quejas, reclamos y denuncias. De las 1823 recepcionadas, 455 usuarios manifestaron su inconformidad por la demora en la autorización y/o programación de citas con médicos especialistas, 654 usuarios se quejaron por la demora en la autorización y/o no entrega oportuna de medicamentos, 165 por la demora en la autorización y/o programación de procedimientos médicos (cirugías, biopsias, etc), se recibieron 36 quejas por la demora en traslados a mayor nivel de complejidad (IV nivel), 10 quejas por deficiencia en la prestación de servicios: (casos de muerte, atención medica inadecuada) las cuales se trasladaron por competencia a la oficina de Vigilancia y Control, así mismo se hizo traslado a esta dependencia de 51 quejas contra IPS por incumplimiento en la prestación de servicios y 77 quejas por reclamaciones en atenciones Soat.

11. Canales de atención utilizados para la radicación de las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, tramitadas a través de la oficina del SAC correspondientes al tercer trimestre del 2024.

CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS	N° ATENCIONES	%
--------------------------------	---------------	---



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

 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD <small>NORTE DE SANTANDER</small>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander <small>Instituto Departamental de Salud</small>
Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05	COMUNICACION EXTERNA	Página 13 de 18

APLICATIVO SUPERARGO SUPERSALUD	167	9,16%
CORREO ELECTRÓNICO	932	51,12%
VENTANILLA CORRESPONDENCIA	14	0,76%
PRESENCIAL OFICINA SAC	681	37,35%
PAGINA WEB	5	0,27%
TELEFONO	24	1,31%
TOTAL	1823	100%



El anterior grafico hace referencia a las rutas de acceso utilizadas para la radicación, tramite, gestión y solución de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de los canales existentes. De las 1823 tramitadas, se recibieron 932 por medio del correo electrónico de la oficina del SAC pqrsd@ids.gov.co, 167 a través del aplicativo superargo de la Supersalud, así mismo se radicaron 14 a través de la ventanilla de correspondencia y 681 de forma presencial en la oficina SAC ubicada en el primer piso del IDS. Estos canales se utilizaron según el anterior grafico en el III trimestre del 2024.

12. Distribución correspondiente a los municipios del departamento Norte de Santander, a los cuales pertenecen los usuarios que radicaron PQRD durante el segundo trimestre de 2024, en los diferentes canales de atención de la oficina Servicio de atención a la comunidad del IDS.

MUNICIPIOS	Nº USUARIOS	%
Abrego	101	5,54%
Arboledas	1	0,05%
Bochalema	15	0,82%
Cachira	1	0,05%
Cacota	1	0,05%



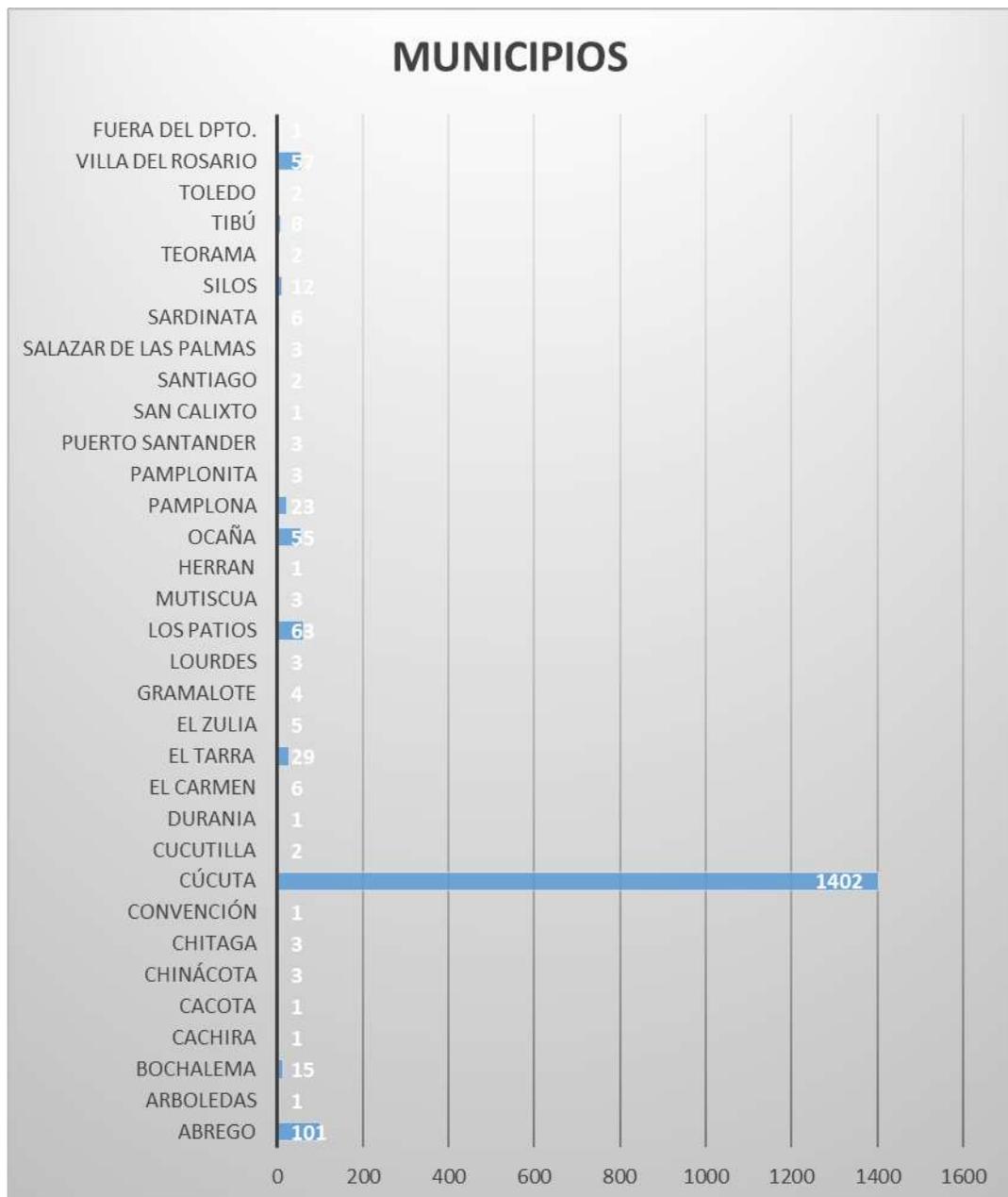
Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.
 Teléfono: 5892105. Ext.117- 120- 180. – NIT: 890500890-3
 Email pqrsd@ids.gov.co director@ids.gov.co

 <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-PE05-03 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION EXTERNA</p>	<p>Página 14 de 18</p>

Chinácota	3	0,16%
Chitaga	3	0,16%
Convención	1	0,05%
Cúcuta	1402	76,90%
Cucutilla	2	0,10%
Durania	1	0,05%
El Carmen	6	0,32%
El Tarra	29	1,59%
El Zulia	5	0,27
Gramalote	4	0,21%
Lourdes	3	0,16%
Los Patios	63	3,45%
Mutiscua	3	0,16%
Herran	1	0,05%
Ocaña	55	3,01%
Pamplona	23	1,26%
Pamplonita	3	0,16%
Puerto Santander	3	0,16%
San Calixto	1	0,05%
Santiago	2	0,10%
Salazar de las palmas	3	0,16%
Sardinata	6	0,32%
Silos	12	0,65%
Teorama	2	0,10%
Tibú	8	0,43%
Toledo	2	0,10%
Villa del Rosario	57	3,12%
Fuera del dpto.	1	0,05%
TOTAL	1823	100%



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



La anterior grafica hace referencia a los municipios que pertenecen los usuarios que radicaron Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias en la oficina Servicio de Atención a la Comunidad del IDS, el municipio con mayor número de quejas es Cúcuta con 1402 que equivalen al 76,90% de la población atendida, seguido por el Los patios (63) municipio villa del rosario (57) Ocaña (55), y Abrego (101) 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.



 <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-PE05-03 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION EXTERNA</p>	<p>Página 16 de 18</p>

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	N°
NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	105
NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCION	0
TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD	3 a 5 días
NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	0

El anterior cuadro nos muestra las solicitudes de información recibidas a través del correo electrónico y página web del Instituto Departamental de Salud. De las 105 solicitudes de información recibidas por estos medios, se trasladaron 78 a la oficina de Recursos Humanos, 10 al subgrupo de Vigilancia y Control, 10 al grupo de Salud Pública, 2 al grupo atención en salud y 5 Control de medicamentos, 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 el III del 2024.

ESTADO PQRD III trimestre 2024		
TRAMITE	314	17%
CERRADAS	1509	83%
TOTAL	1823	100%



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

 <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-PE05-03 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION EXTERNA</p>	<p>Página 17 de 18</p>

De las 1823 PQRD recibidas en el tercer trimestre del 2024 (julio, agosto y septiembre), se encuentran en trámite 314 que equivalen al 17% y cerradas 1509 para un 83% de la población atendida.

15.Estado de las Peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recepcionadas y tramitadas a través de la oficina del SAC y/o trasladadas por competencia, durante el I y II trimestre de 2024. (enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio)

ESTADO PQRD I Y II trimestre 2024		
TRAMITE	106	5%
CERRADAS	1879	95%
TOTAL	1985	100%

El anterior cuadro nos registra el estado de las PQRD, las que continúan en trámite, son quejas que se encuentran en análisis administrativo por parte de la oficina de Inspección, vigilancia y Control del IDS.

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 la Comunidad, donde se realiza atención personal a los usuarios, se les brinda el correspondiente asesoramiento de las dudas e inquietudes que puedan presentar.



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

 <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-PE05-03 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION EXTERNA</p>	<p>Página 18 de 18</p>

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 Superintendencia Nacional de Salud, 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

P.U. responsable Servicio de Atención a la Comunidad (SAC)

Instituto Departamental de Salud

Norte de Santander

Elaboró: LILIANA CONTRERAS ABRIL P. U.



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