
 <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 IV TRIMESTRE 2024
(OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE)**

**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; 67 peticiones, 1849 quejas, 139 reclamos, 12 denuncias y 0 sugerencias, para un total de 2067.

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

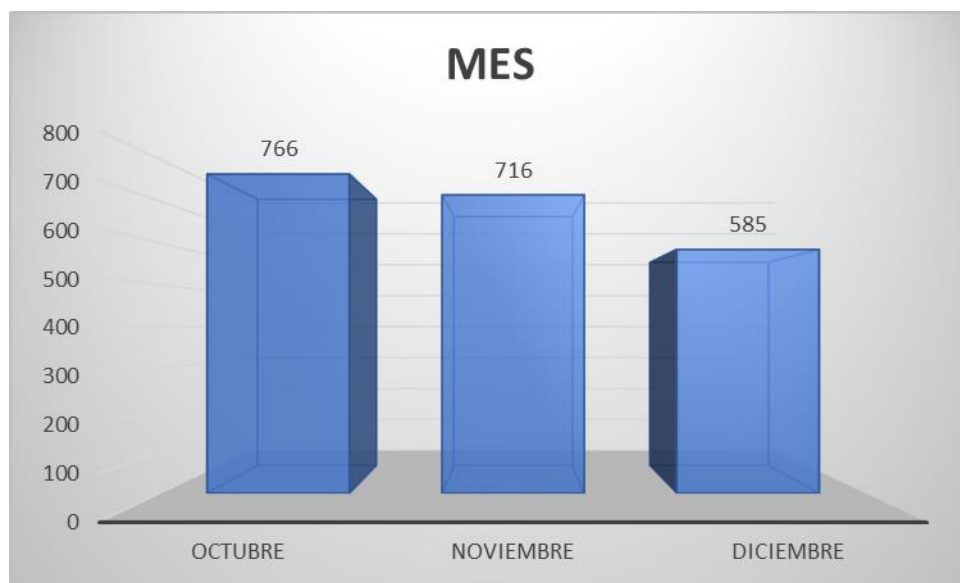


Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.
Teléfono: 5892105. Ext.117- 120- 180. – NIT: 890500890-3
Email pqrds@ids.gov.co director@ids.gov.co

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DEL
IV TRIMESTRE DEL 2024
(OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE)**

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

MES	N. PQRD	%
OCTUBRE	766	37%
NOVIEMBRE	716	35%
DICIEMBRE	585	28%
TOTAL	2067	100%



En el presente gráfico se ve reflejado el número de casos atendidos durante el cuarto trimestre del año 2024, correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que fueron recibidas y tramitadas, siendo octubre el mes más representativo con 766 casos que equivalen al 37% de la población atendida, noviembre con 716 PQRD para un 35%, diciembre con 585 para un total de 2067 PQRD recibidas.

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

TIPO DE TRAMITE	N.	%
PETICIONES	67	3%
QUEJAS	1849	89%
RECLAMOS	139	7%
DENUNCIAS	12	1%
TOTAL	2067	100%



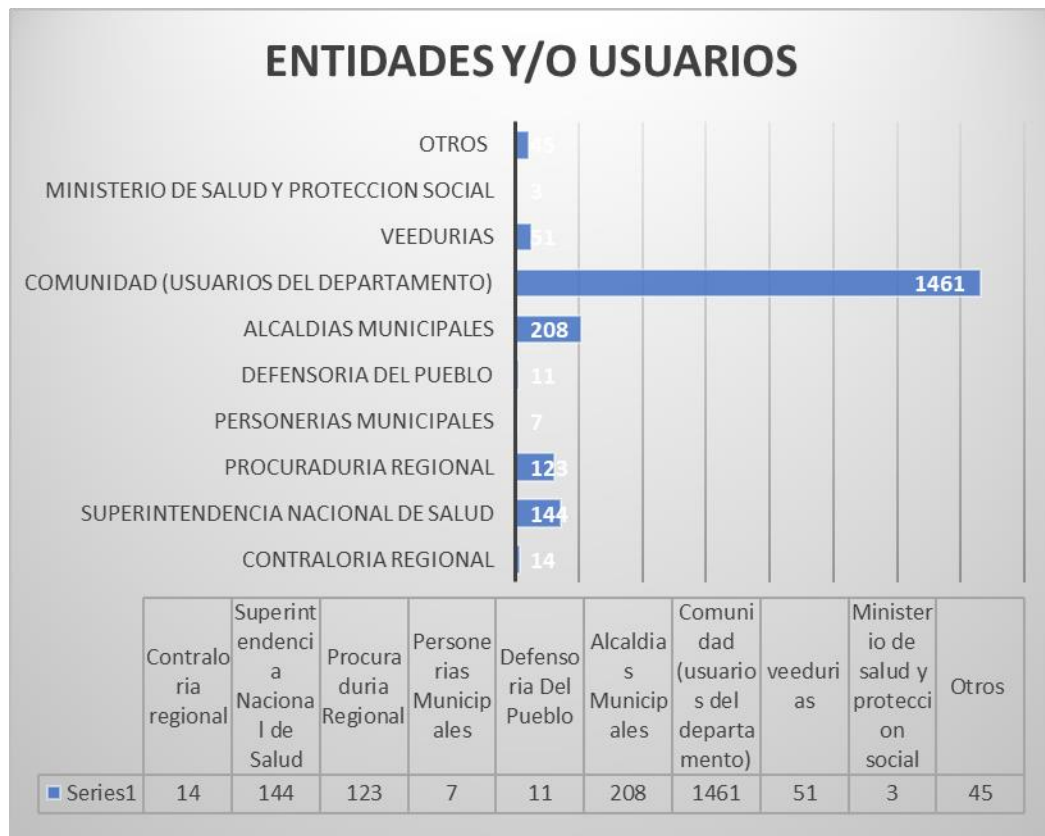


De acuerdo a los servicios, gestiones y trámites realizados, de los casos recibidos, 1849 se tramitaron como quejas, lo cual equivale al 89% de la población atendida, 67 se recibieron como peticiones, 139 reclamos y 12 denuncias, de las PQRD recibidas contra las entidades de salud del departamento.

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	14	1%
Superintendencia Nacional de Salud	144	7%
Procuraduria Regional	123	6%
Personerías Municipales	7	0,33%
Defensoria Del Pueblo	11	1%
Alcaldías Municipales	208	10%
Comunidad (usuarios del departamento)	1461	70%
veedurias	51	2%
Ministerio de salud y proteccion social	3	0,14%
Otros	45	2%
TOTAL	2067	100%





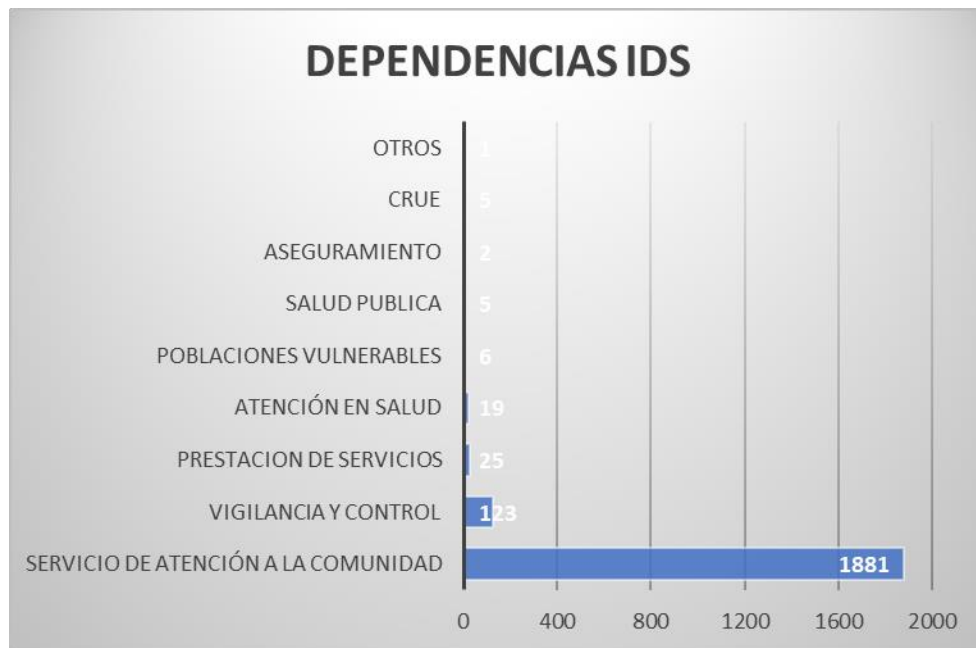
Según la gráfica; de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias recibidas mediante los diferentes canales de atención a la comunidad, fueron recibidas de la siguiente forma; 144 de la SUPERSALUD, 123 remitidas por la Procuraduría Regional del departamento, 7 remitida por las Personería Municipal, 208 remitidas por las Alcaldías municipales de Norte de Santander, 11 de la Defensoría del pueblo, 51 por parte de Veedores de Salud y 1461 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	1881	91%
VIGILANCIA Y CONTROL	123	5,95%
PRESTACION DE SERVICIOS	25	1,20%
ATENCIÓN EN SALUD	19	0,91%
POBLACIONES VULNERABLES	6	0,29%
SALUD PUBLICA	5	0,24%
ASEGURAMIENTO	2	0,09%
CRUE	5	0,24%
OTROS	1	0,04%
TOTAL	2067	100%



--	--



Según el gráfico de las PQRD recibidas en los diferentes canales de recepción de servicio de atención al ciudadano; 123 se trasladaron al subgrupo de vigilancia y control, 1881 fueron gestionadas y tramitadas a través de la oficina de servicio de atención a la comunidad y 25 quejas se trasladaron al subgrupo de prestación de Servicios entre otras.

5. Distribución correspondiente según el grupo poblacional de los usuarios atendidos durante el cuarto 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	60	2,90%
POBLACION GESTANTE	10	0,48%
POBLACION LACTANTE	6	0,29%
NIÑOS, INFANTES, ADOLESCENTES	161	7,78%
ADULTOS	896	43,34%
ADULTO MAYOR	864	41,79%
POBLACIÓN VICTIMA	1	0,04%
POBLACION MIGRANTE (Venezuela)	65	3,14%
N/A	4	0,19%
TOTAL	2067	100%



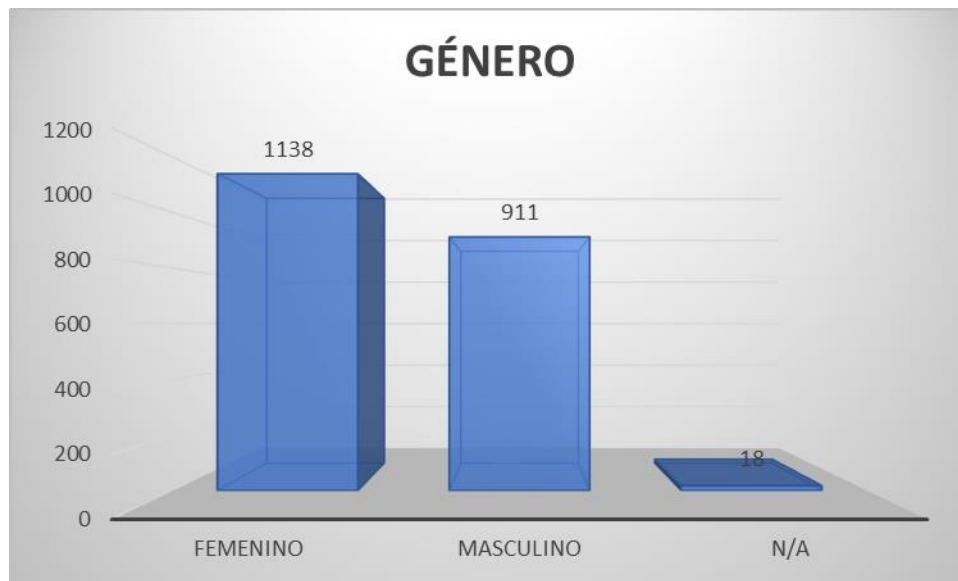


En el presente gráfico se representan las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, distribuidas según el grupo poblacional. De las 2067 recepcionadas, 864 casos corresponden a usuarios mayores de 60 años correspondientes al grupo de adulto mayor, también encontramos el grupo adultos (19 – 59 años) con 896 personas atendidas, 161 del grupo Niños Infantes y adolescentes, población migrante 65 y población con discapacidad 60 casos entre otros, durante el IV trimestre de 2024

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

GÉNERO	N- USUARIOS	%
FEMENINO	1138	55,05%
MASCULINO	911	44,07%
N/A	18	0,008%
TOTAL	2067	100%



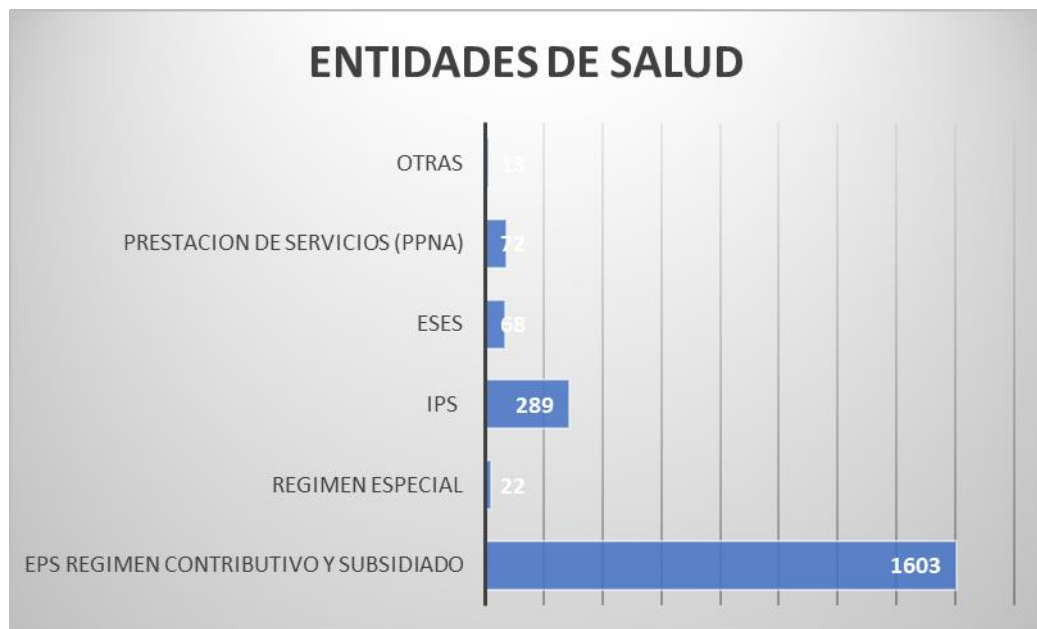


El anterior gráfico hace referencia al número de casos atendidos según el género, de los cuales 1138 son del grupo femenino, que equivale a un 55,05% de la población atendida, 911 al masculino para un porcentaje de 44,07% y 18 en N/A, de las 2067 quejas recibidas.

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

ENTIDADES DE SALUD	N° PQRD	%
EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO Y SUBSIDIADO	1603	77,55%
REGIMEN ESPECIAL	22	1,06%
IPS	289	14%
ESES	68	3,28%
PRESTACION DE SERVICIOS (PPNA)	72	3,48%
OTRAS	13	0,62%
TOTAL	2067	100%



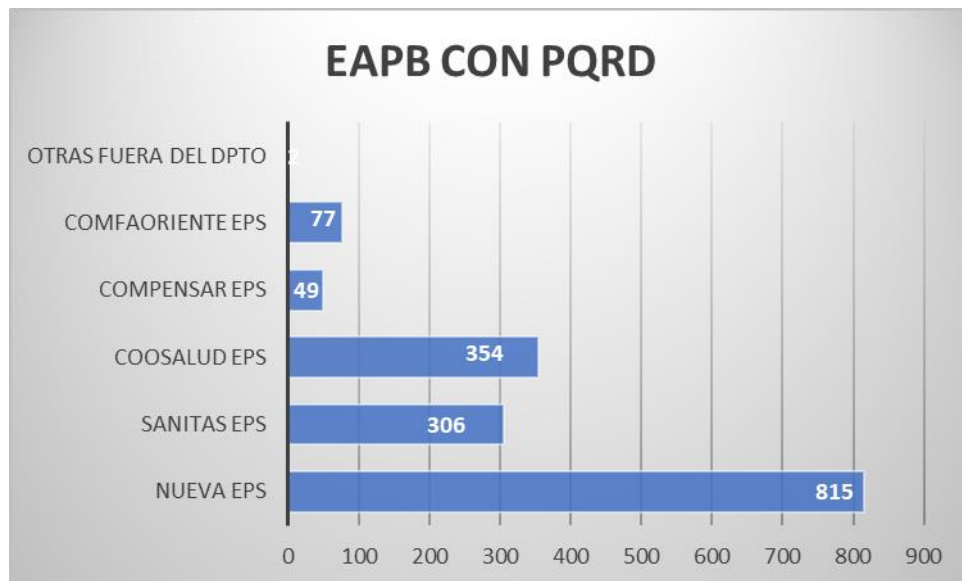


El anterior gráfico informa cuantas PQRD se registraron durante el IV trimestre del año 2024, contra las instituciones de salud ante la oficina del SAC del Instituto Departamental de Salud; EAPB del régimen Contributivo y Subsidiado con 1603 casos, seguido por las IPS con 289 quejas, 68 ESES, 22 entidades de Régimen especial y 13 en otras que corresponden a instituciones públicas y privadas, también se registraron 72 casos de (PPNA) y población migrante sin afiliación.

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

EAPB CON PQRD	Nº PQRD	%
NUEVA EPS	815	50,84%
SANITAS EPS	306	19,08%
COOSALUD EPS	354	22,08%
COMPENSAR EPS	49	3,05%
COMFAORIENTE EPS	77	4,80%
OTRAS FUERA DEL DPTO	2	0,12%
TOTAL	1603	100%





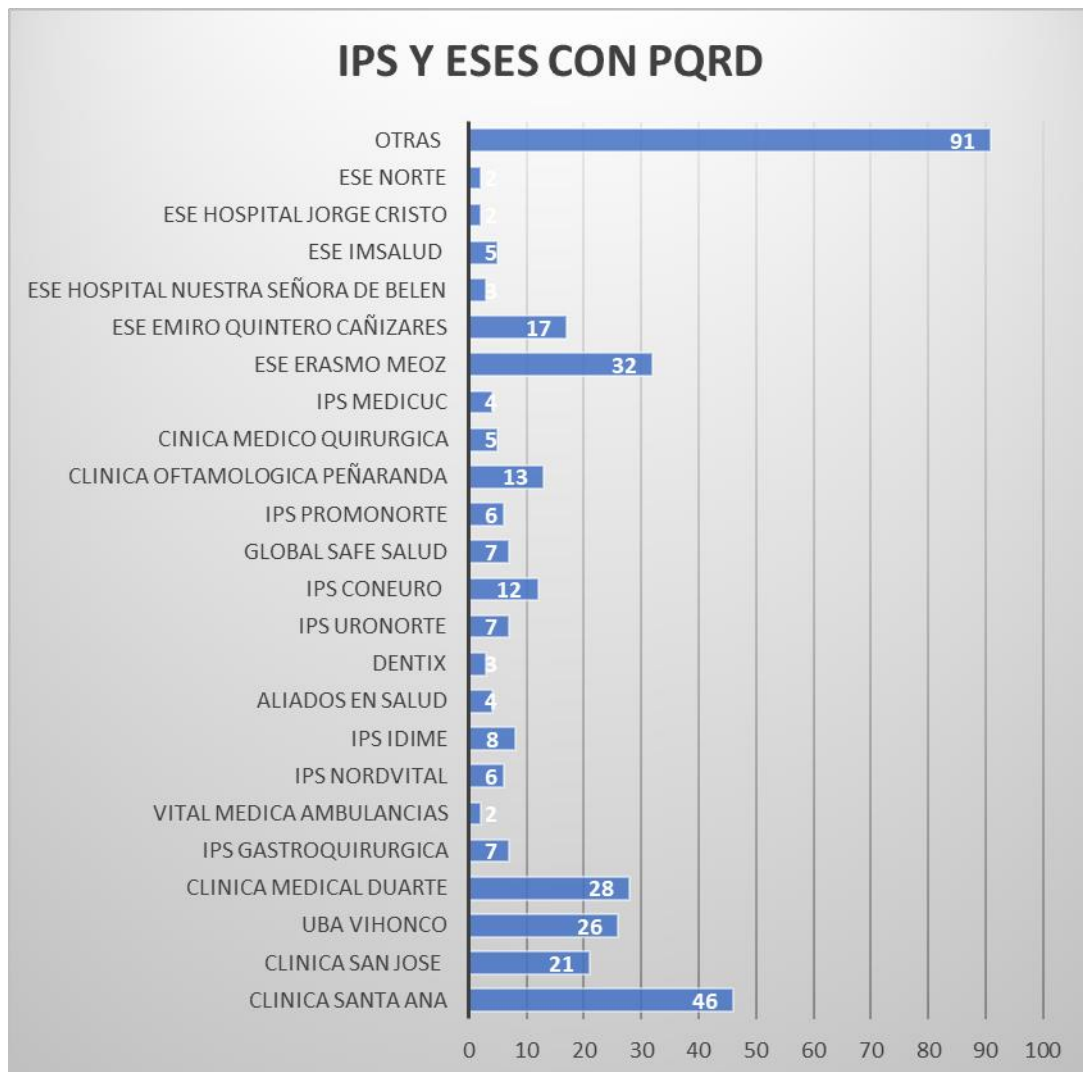
El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que instauraron peticiones, quejas, reclamos y denuncias, contra las EAPB, de los usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 1603 personas se quejaron contra estas entidades de salud. Cabe destacar que la EAPB con mayor N° de casos fue Nueva EPS (815) que equivale a 50,84%, seguida por Coosalud EPS (354), Sanitas EPS (306) y Comfaorienté EPS con (77) 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	46	12,88%
CLINICA SAN JOSE	21	5,88%
UBA VIHONCO	26	7,28%
CLINICA MEDICAL DUARTE	28	7,84%
IPS GASTROQUIRURGICA	7	1,96%
VITAL MEDICA AMBULANCIAS	2	0,56%
IPS NORDVITAL	6	1,68%
IPS IDIME	8	2,24%
ALIADOS EN SALUD	4	1,12%
DENTIX	3	0,84%
IPS URONORTE	7	1,96%
IPS CONEURO	12	3,36%
GLOBAL SAFE SALUD	7	1,96%
IPS PROMONORTE	6	1,68%
CLINICA OFTAMOLOGICA PEÑARANDA	13	3,64%
CINICA MEDICO QUIRURGICA	5	1,40%
IPS MEDICUC	4	1,12%
ESE ERASMO MEOZ	32	8,96%
ESE EMIRO QUINTERO CAÑIZARES	17	4,76%
ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE BELEN	3	0,84%
ESE IMSALUD	5	1,40%





ESE HOSPITAL JORGE CRISTO	2	0,56%
ESE NORTE	2	0,56%
OTRAS	91	25,4%
TOTAL	357	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 2067 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 357 personas radicaron quejas contra las IPS (Instituciones prestadoras de servicios de Salud) y ESES. Cabe destacar que la entidad con el mayor N° de quejas fue la clínica santa Ana (46) hospital universitario Erasmo meoz con (32) clínica medical duarte (28) IPS Vihonco (26) Ese Emiro quintero cañizares de Ocaña con (17) entre otras.

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



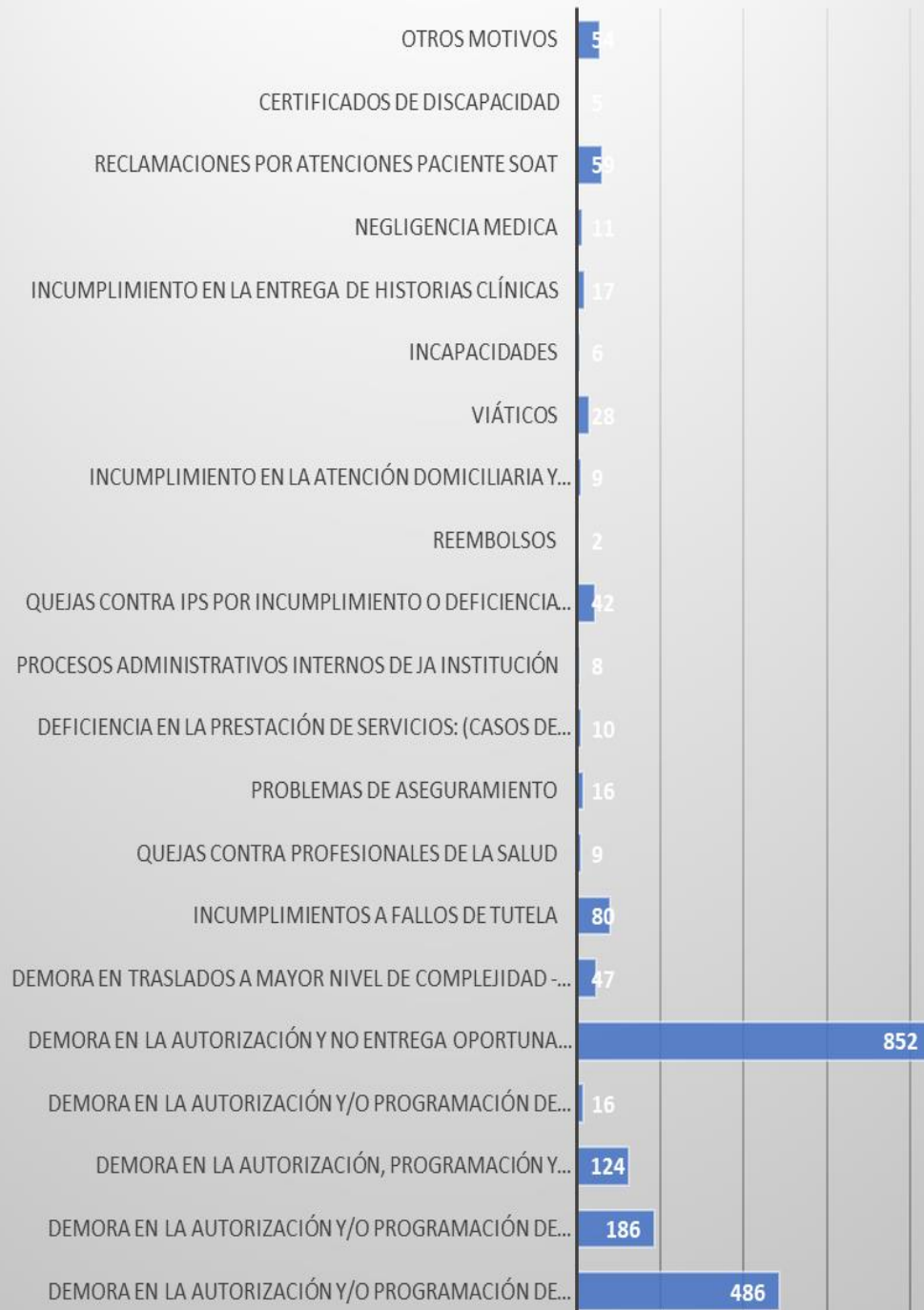
 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION EXTERNA</p>	<p>Página 11 de 18</p>

MOTIVO DE LA QUEJA	Nº PQRD	%
Demora en La autorización y/o programación de citas con Médicos Especialistas	486	23,51%
Demora En La autorización y/o programación de Procedimientos Médicos (cirugías, biopsias, procedimientos, etc)	186	8,99%
Demora en la autorización, programación y entrega de Exámenes	124	5,99%
Demora en la autorización y/o programación de Terapias	16	0,77%
Demora en la autorización y no entrega oportuna de Medicamentos	852	41,21%
Demora en traslados a mayor nivel de complejidad - UCI	47	2,27%
Incumplimientos a Fallos de Tutela	80	3,87%
Quejas contra profesionales de la salud	9	0,43%
Problemas de Aseguramiento	16	0,77%
Deficiencia en la prestación de servicios: (casos de muerte, atención medica inadecuada)	10	0,48%
Procesos administrativos internos de ja institución	8	0,38%
Quejas contra IPS por incumplimiento o deficiencia en la Prestación de Servicios.	42	2,03%
Reembolsos	2	0,096%
Incumplimiento en la atención domiciliaria y traslado de pacientes en ambulancia	9	0,43%
Viáticos	28	1,35%
Incapacidades	6	0,29%
Incumplimiento en la entrega de Historias clínicas	17	0,82%
Negligencia medica	11	0,53%
Reclamaciones por atenciones paciente SOAT	59	2,85%
Certificados de discapacidad	5	0,24%
Otros motivos	54	2,61%
TOTAL	2067	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

MOTIVOS DE PQRD



En el presente gráfico observamos los motivos por los cuales se recibieron peticiones, quejas, reclamos y denuncias. De las 2067 recepcionadas, 486 usuarios manifestaron su inconformidad por la demora en la autorización y/o programación de citas con médicos especialistas lo que equivale al 23,51% de la población atendida, 852 usuarios se quejaron por la demora en la autorización y/o no entrega oportuna de medicamentos, 186 por la demora en la autorización y/o programación de procedimientos médicos (cirugías, biopsias, etc), se recibieron 47 quejas por la

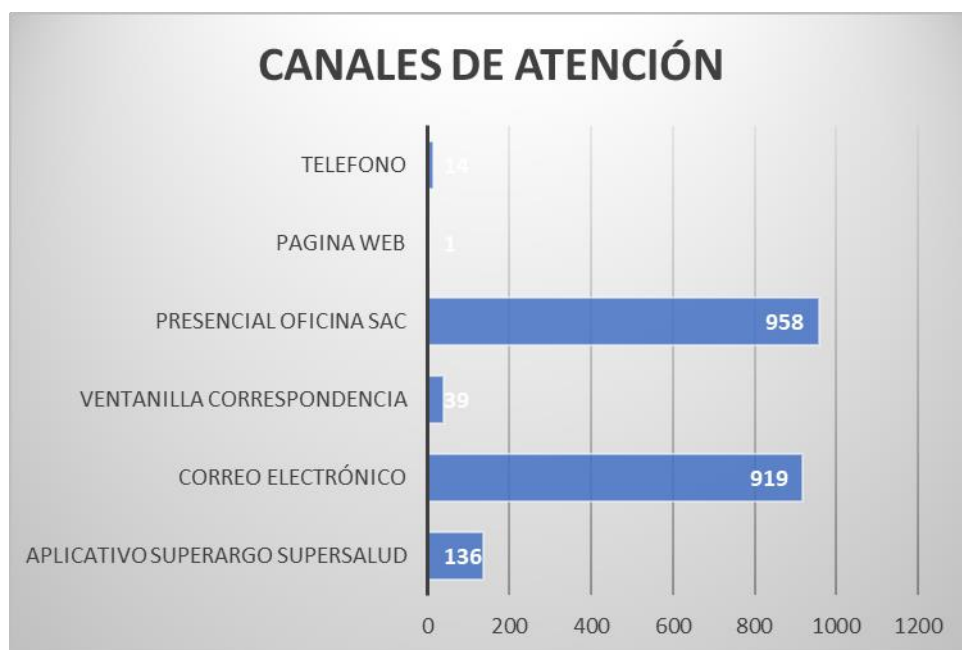


 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD <small>NORTE DE SANTANDER</small>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander <small>Instituto Departamental de Salud</small>
Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05	COMUNICACION EXTERNA	Página 13 de 18

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 59 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 cuarto trimestre del 2024.

CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS	N° ATENCIONES	%
APLICATIVO SUPERARGO SUPERSALUD	136	6,57%
CORREO ELECTRÓNICO	919	44,46%
VENTANILLA CORRESPONDENCIA	39	1,88%
PRESENCIAL OFICINA SAC	958	46,34%
PAGINA WEB	1	0,04%
TELEFONO	14	0,67%
TOTAL	2067	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 2067 tramitadas, se recibieron 919 por medio del correo electrónico de la oficina del SAC pqrstd@ids.gov.co, 136 a través del aplicativo superargo de la Supersalud, así mismo se radicaron 39 a través de la ventanilla de correspondencia y 958 de forma presencial en la oficina SAC ubicada en el primer piso del IDS. estos canales se utilizaron según el anterior grafico en el IV trimestre del 2024.

12. Distribución correspondiente a los municipios del departamento Norte de Santander, a los cuales pertenecen los usuarios que radicaron PQRD durante



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

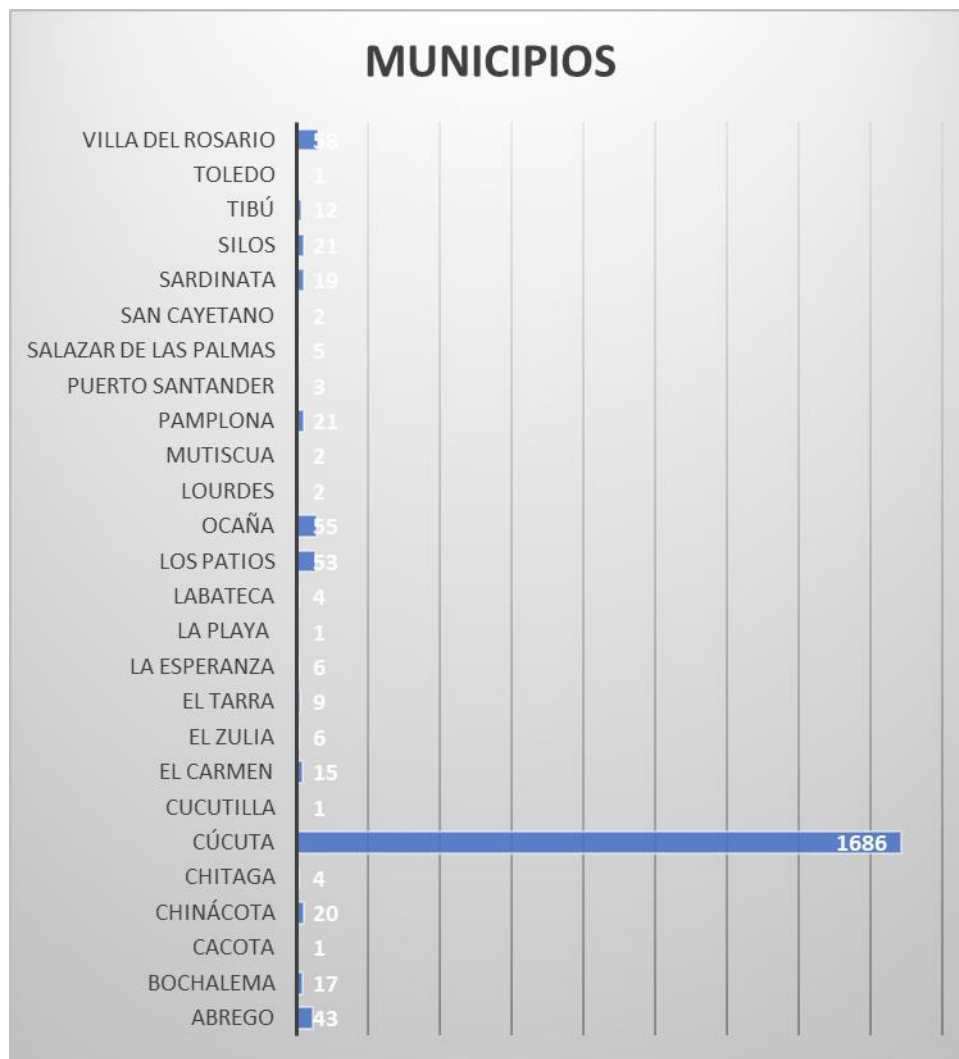
 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION EXTERNA</p>	<p>Página 14 de 18</p>

el cuarto trimestre de 2024, en los diferentes canales de atención de la oficina Servicio de atención a la comunidad del IDS.

MUNICIPIOS	Nº USUARIOS	%
Abrego	43	2,08%
Bochalema	17	0,82%
Cacota	1	0.04%
Chinácota	20	0,96%
Chitaga	4	0,19%
Cúcuta	1686	81,56%
Cucutilla	1	0.04%
El Carmen	15	34,59%
El zulia	6	0,29%
El Tarra	9	0,43%
La esperanza	6	0,29%
La playa	1	0.04%
Labateca	4	0,19%
Los Patios	53	2,56%
Ocaña	55	2,66%
Lourdes	2	0,09%
Mutiscua	2	0,09%
Pamplona	21	1,01%
Puerto Santander	3	0,14%
Salazar de las palmas	5	0,24%
San cayetano	2	0,09%
Sardinata	19	0,91%
Silos	21	1.01%
Tibú	12	0,58%
Toledo	1	0.04%
Villa del Rosario	58	2,80%
TOTAL	2067	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 1686 que equivalen al 81% de la población atendida, seguido por el municipio villa del rosario (58) Los patios (53) Ocaña (55), pamplona (21) y Abrego (43) 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	N°
NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	86



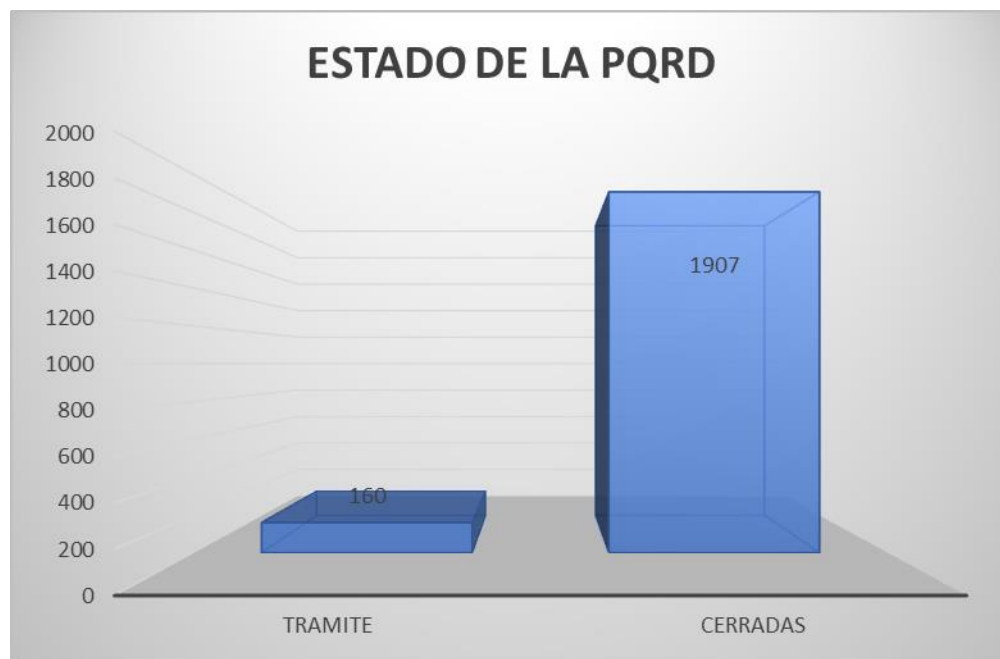
 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION EXTERNA</p>	<p>Página 16 de 18</p>

<p>NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCION</p>	<p>0</p>
<p>TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD</p>	<p>3 a 5 días</p>
<p>NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN</p>	<p>0</p>

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 86 solicitudes de información recibidas por estos medios, se trasladaron 43 a la oficina de Recursos Humanos, 11 al subgrupo de Vigilancia y Control, 15 al grupo de Salud Pública, 8 a la oficina jurídica y 9 al grupo atención en salud, 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 IV del 2024.



ESTADO PQRD IV trimestre 2024		
TRAMITE	160	8%
CERRADAS	1907	92%
TOTAL	2067	100%



De las PQRD recibidas en el cuarto trimestre del 2024 (octubre, noviembre y diciembre), se encuentran en trámite 160 que equivalen al 8% y cerradas 1907 para un 92% de la población atendida.



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>

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, II y III trimestre de 2024.

ESTADO PQRD I, II y III trimestre 2024		
TRAMITE	50	1%
CERRADAS	3755	99%
TOTAL	3805	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.

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.



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>

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.

LILIANA CONTRERAS ABRIL

P.U. responsable (E) Servicio de Atención a la Comunidad (SAC)
Instituto Departamental de Salud
Norte de Santander

Elaboró: LILIANA CONTRERAS ABRIL



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