
 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b> Instituto Departamental de Salud</p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-03</b> <b>Versión: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION EXTERNA</b></p>	<p><b>Página 1 de 18</b></p>

**INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
DENUNCIAS DEL I TRIMESTRE 2024  
(ENERO, FEBRERO y MARZO)**



**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; 83 peticiones, 611 quejas, 94 reclamos, 15 denuncias y 0 sugerencias, para un total de 803.

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

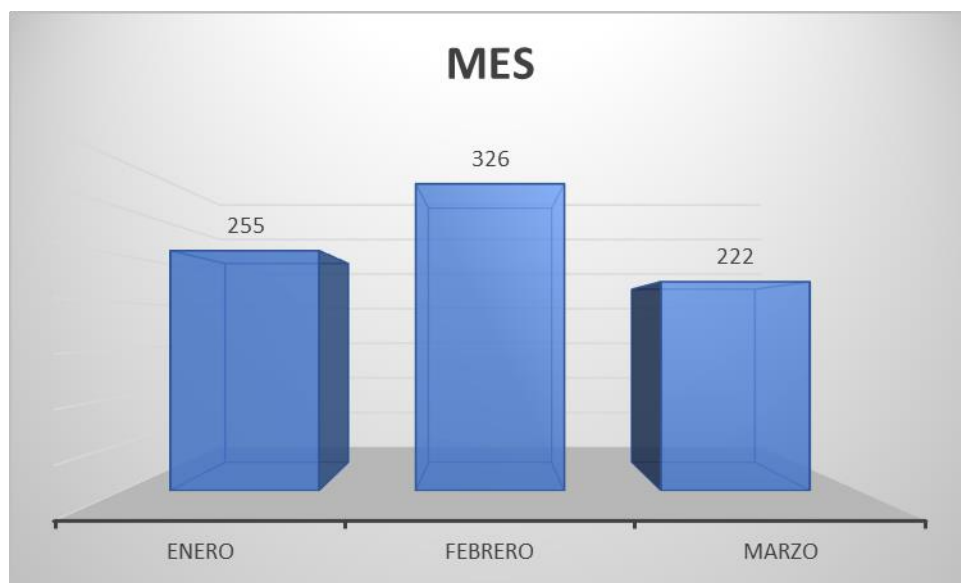
- 1) Número de solicitudes recibidas
- 2) Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución
- 3) Tiempo de respuesta a cada solicitud
- 4) Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información

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

## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DEL I TRIMESTRE DEL 2024 (ENERO, FEBRERO Y MARZO)

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

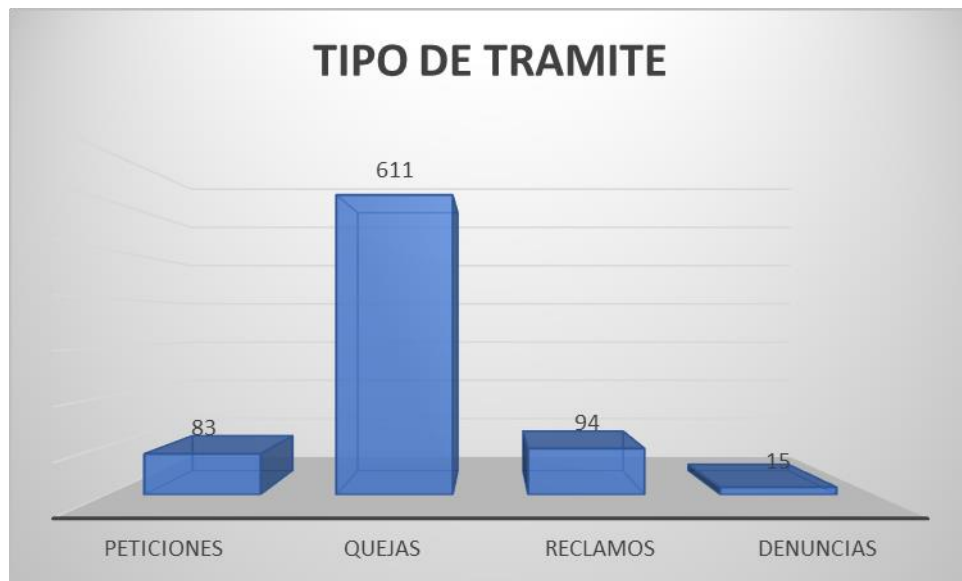
MES	N. PQRD	%
ENERO	255	31,75%
FEBRERO	326	40,59%
MARZO	222	27,64%
<b>TOTAL</b>	<b>803</b>	<b>100%</b>



En el presente gráfico se ve reflejado el número de casos atendidos durante el primer trimestre del año 2024, correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que fueron recibidas y tramitadas, siendo febrero el mes más representativo con 326 casos que equivalen al 40,59% de la población atendida, enero con 255 PQRD para un 31,75%, marzo con 222 para un total de 803 PQRD recibidas.

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

TIPO DE TRAMITE	N.	%
PETICIONES	83	10,33%
QUEJAS	611	76,08%
RECLAMOS	94	11,70%
DENUNCIAS	15	1,86%
<b>TOTAL</b>	<b>803</b>	<b>100%</b>



De acuerdo a los servicios, gestiones y trámites realizados, de los casos recibidos, 611 se tramitaron como quejas, lo cual equivale al 76,08% de la población atendida, 83 se recibieron como peticiones y 94 reclamos, 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.

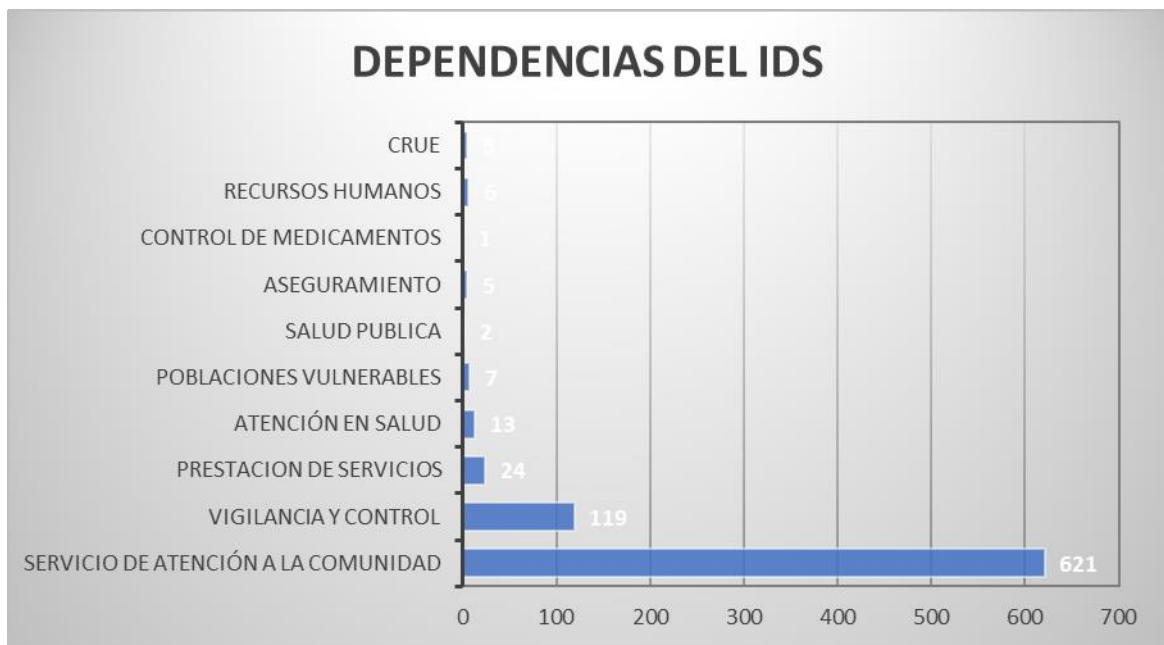
ENTIDADES Y/O USUARIOS	N.	%
Contraloria regional	1	0,12%
Superintendencia Nacional de Salud	142	17,68%
Procuraduria Regional	100	12,45%
Personerías Municipales	3	0,37%
Defensoria Del Pueblo	7	0,87%
Alcaldías Municipales	41	5,10%
Comunidad (usuarios del departamento)	471	58,65%
veedurias	11	1,36%
Ministerio de salud y proteccion social	4	0,49%
ICBF	1	0,12%
Otros	22	2,73%
<b>TOTAL</b>	<b>803</b>	<b>100%</b>



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; 142 de la SUPERSALUD, 100 remitidas por la Procuraduría Regional del departamento, 3 remitidas por las Personería Municipal, 41 remitidas por las Alcaldías municipales de Norte de Santander, 7 de la Defensoría del pueblo, 11 por parte de Veedores de Salud y 471 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 el correspondiente trámite 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.

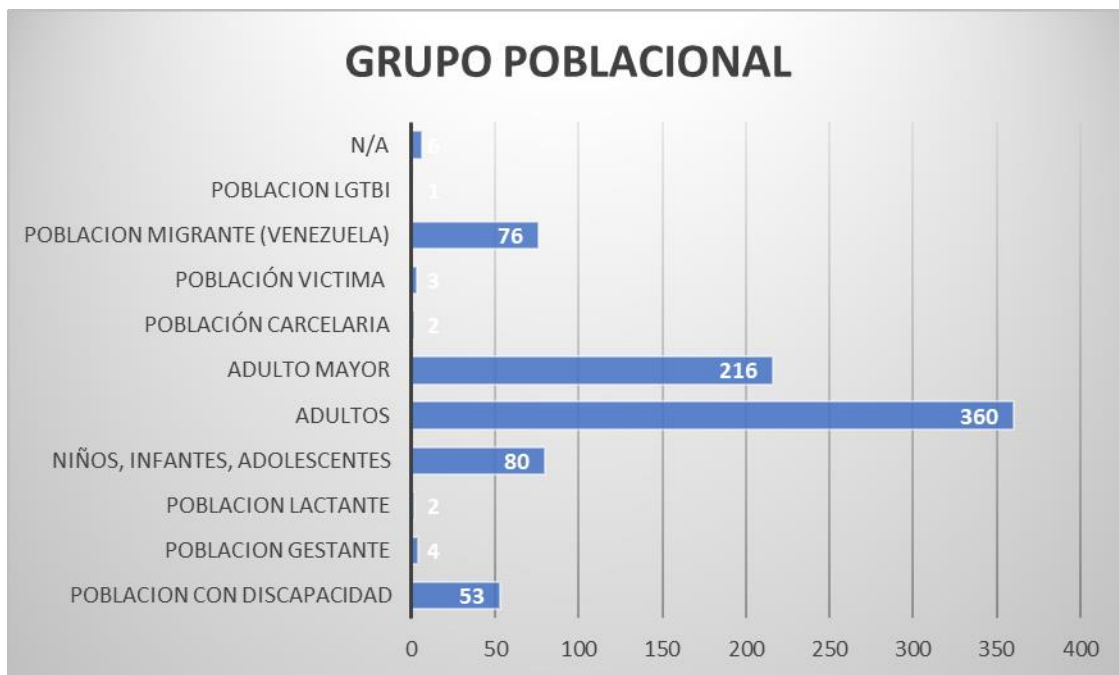
DEPENDENCIAS DEL IDS	Traslados Internos	%
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD	621	77,33%
VIGILANCIA Y CONTROL	119	14,81%
PRESTACION DE SERVICIOS	24	2,98%
ATENCIÓN EN SALUD	13	1,61%
POBLACIONES VULNERABLES	7	0,87%
SALUD PUBLICA	2	0,24%
ASEGURAMIENTO	5	0,62%
CONTROL DE MEDICAMENTOS	1	0,12%
RECURSOS HUMANOS	6	0,74%
CRUE	5	0,62%
<b>TOTAL</b>	<b>803</b>	<b>100%</b>



Según el gráfico de las PQRD recibidas en los diferentes canales de recepción de servicio de atención al ciudadano; 119 se trasladaron al subgrupo de vigilancia y control, 621 fueron gestionadas y tramitadas a través de la oficina de servicio de atención a la comunidad y 24 quejas se trasladaron al subgrupo de prestación de Servicios.

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

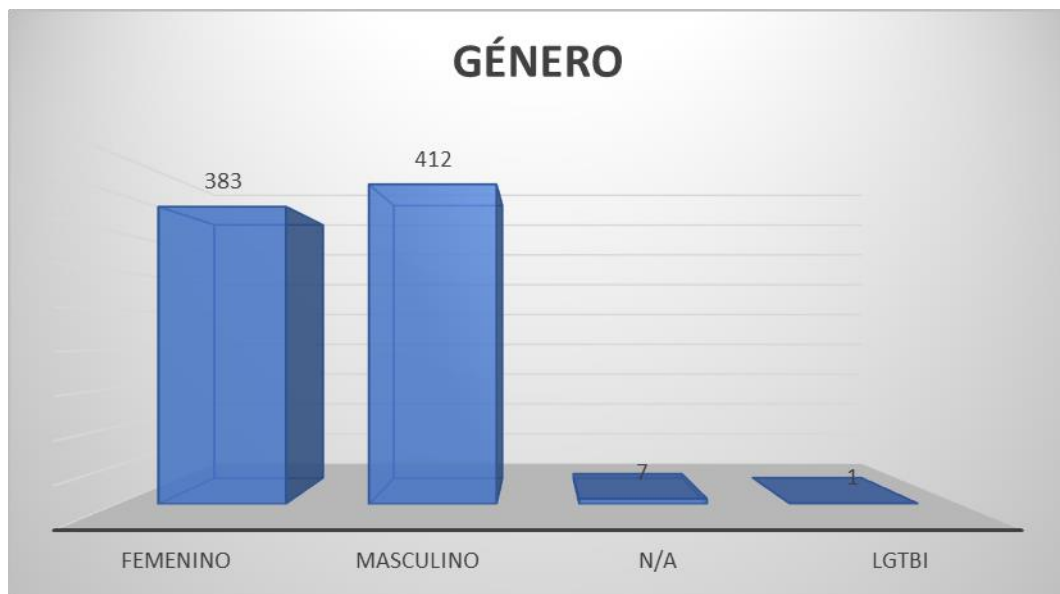
GRUPO POBLACIONAL	Nº PQRD	%
POBLACION CON DISCAPACIDAD	53	6,60%
POBLACION GESTANTE	4	0,49%
POBLACION LACTANTE	2	0,24%
NIÑOS, INFANTES, ADOLESCENTES	80	9,96%
ADULTOS	360	44,83%
ADULTO MAYOR	216	26,89%
POBLACIÓN CARCELARIA	2	0,24%
POBLACIÓN VICTIMA	3	0,37%
POBLACION MIGRANTE (Venezuela)	76	9,46%
POBLACION LGTBI	1	0,12%
N/A	6	0,74%
<b>TOTAL</b>	<b>803</b>	<b>100%</b>



En el presente gráfico se representan las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, distribuidas según el grupo poblacional. De las 803 recepcionadas, 216 casos corresponden a usuarios mayores de 60 años correspondientes al grupo de adulto mayor, también encontramos el grupo adultos 216 (19 – 59 años) con personas atendidas, 80 del grupo Niños Infantes y adolescentes, 76 población migrante y 53 población con discapacidad casos entre otros, durante el I trimestre de 2024.

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

GÉNERO	N.º USUARIOS	%
FEMENINO	383	47,69%
MASCULINO	412	51,30%
N/A	7	0,87%
LGTBI	1	0,12%
<b>TOTAL</b>	<b>803</b>	<b>100%</b>

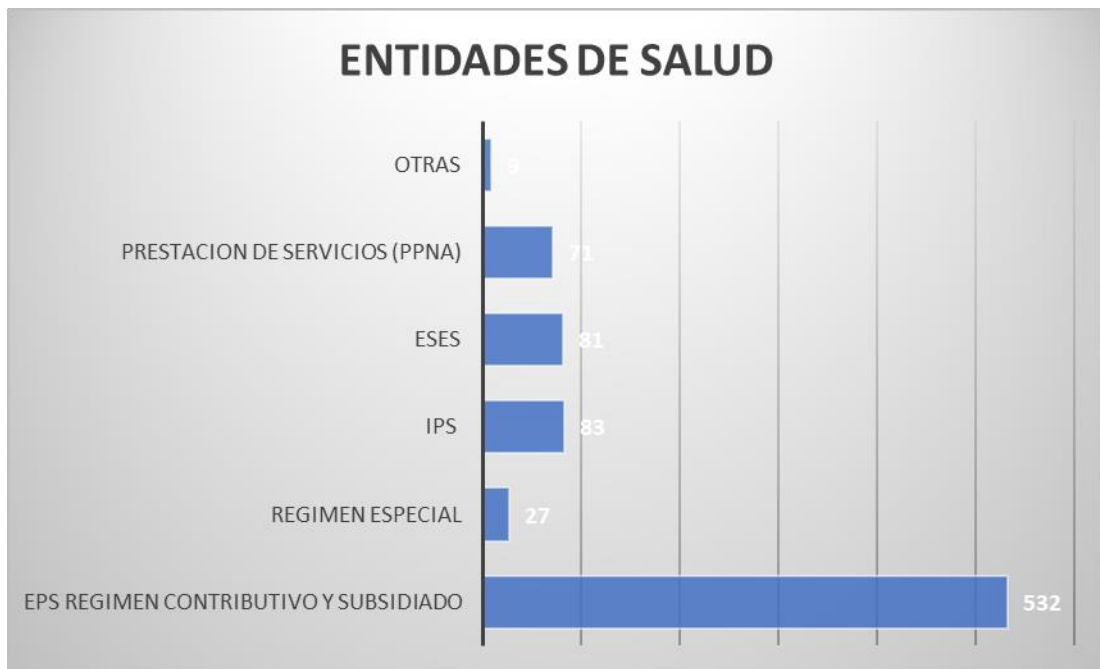


El anterior gráfico hace referencia al número de casos atendidos según el género, de los cuales 383 son del grupo femenino, que equivale a un 47,69% de la población atendida, 412 al masculino para un porcentaje de 51,30% y 8 en N/A, de las 803 quejas recibidas.

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

ENTIDADES DE SALUD	N° PQRD	%
EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO Y SUBSIDIADO	532	66,25%
REGIMEN ESPECIAL	27	3,36%
IPS	83	10,33%
ESES	81	10,08%
PRESTACION DE SERVICIOS (PPNA)	71	8,84%
OTRAS	9	1,12%
<b>TOTAL</b>	<b>803</b>	<b>100%</b>





El anterior gráfico informa cuantas PQRD se registraron durante el I 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 532 casos, seguido por las IPS con 83 quejas, 81 ESES, 27 entidades de Régimen especial y 9 en otras que corresponden a instituciones públicas y privadas, también se registraron 71 casos de (población migrante) siendo remitidos por competencia al subgrupo Prestación de Servicios del Instituto departamental de salud.

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

EAPB CON PQRD	Nº PQRD	%
NUEVA EPS	219	41,16%
SANITAS EPS	90	16,91%
COOSALUD EPS	141	26,50%
COMPENSAR EPS	31	5,82%
COMFAORIENTE EPS	45	8,45%
SALUD TOTAL	2	0,37%
OTRAS EPS FUERA DEL DPTO	4	0,75%
<b>TOTAL</b>	<b>532</b>	<b>100%</b>



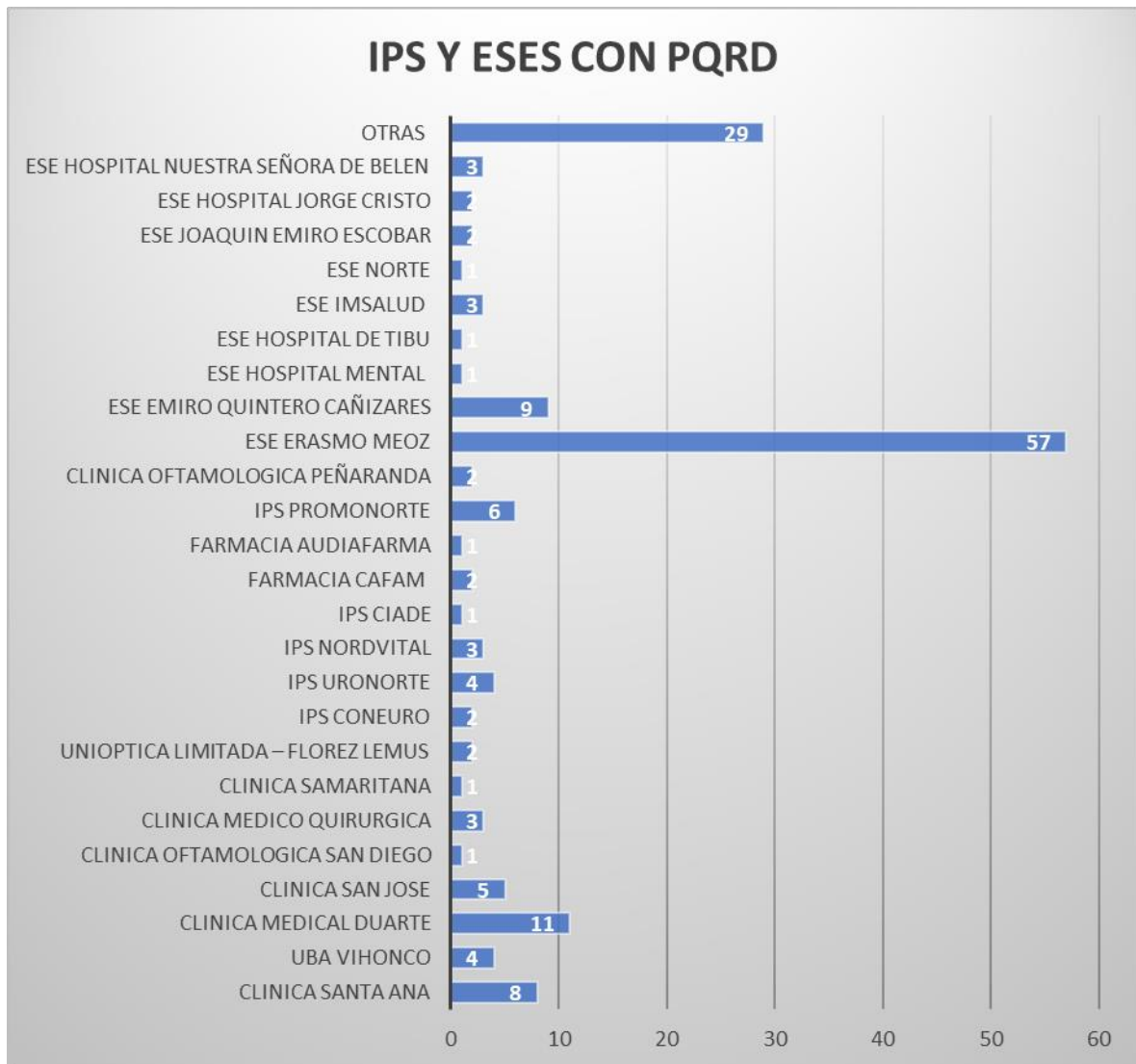


El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que instauraron peticiones, quejas, reclamos y denuncias, contra las EAPB, de los 803 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 532 personas se quejaron contra estas entidades de salud. Cabe destacar que la EAPB con mayor N° de casos fue Nueva EPS (219) que equivale a 41,16%, seguida por Coosalud EPS (141), Sanitas EPS (90) y Comfaorientante EPS con (45) 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	8	4,87%
UBA VIHONCO	4	2,43%
CLINICA MEDICAL DUARTE	11	6,70%
CLINICA SAN JOSE	5	3,04%
CLINICA OFTAMOLOGICA SAN DIEGO	1	0,60%
CLINICA MEDICO QUIRURGICA	3	1,82%
CLINICA SAMARITANA	1	0,60%
UNIOPTICA LIMITADA – FLOREZ LEMUS	2	1,21%
IPS CONEURO	2	1,21%
IPS URONORTE	4	2,43%
IPS NORDVITAL	3	1,82%
IPS CIADE	1	0,60%
FARMACIA CAFAM	2	1,21%
FARMACIA AUDIAFARMA	1	0,60%
IPS PROMONORTE	6	3,65%
CLINICA OFTAMOLOGICA PEÑARANDA	2	1,21%
ESE ERASMO MEOZ	57	34,75%
ESE EMIRO QUINTERO CAÑIZARES	9	4,48%
ESE HOSPITAL MENTAL	1	0,60%
ESE HOSPITAL DE TIBU	1	0,60%

ESE IMSALUD	3	1,82%
ESE NORTE	1	060%
ESE JOAQUIN EMIRO ESCOBAR	2	1,21%
ESE HOSPITAL JORGE CRISTO	2	1,21%
ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE BELEN	3	1,82%
OTRAS	29	17,68%
<b>TOTAL</b>	<b>164</b>	<b>100%</b>



El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que radicaron peticiones, quejas, reclamos y denuncias, contra las IPS y ESES del departamento, de los 803 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 164 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 el hospital universitario Erasmo meoz con (57) seguida de la Clínica Medical Duarte (11) Ese Emiro quintero cañizares de Ocaña con (9) clínica san José (5) Clínica santa Ana con (8) Clínica oftalmológica San Diego (1) IPS promonorte (6) entre otras.

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



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

<b>MOTIVO DE LA QUEJA</b>	<b>Nº PQRD</b>	<b>%</b>
Demora en La autorización y/o programación de citas con Médicos Especialistas	182	22,66%
Demora En La autorización y/o programación de Procedimientos Médicos (cirugías, biopsias, procedimientos, etc)	74	9,21%
Demora en la autorización, programación y entrega de Exámenes	59	7,34%
Demora en la autorización y/o programación de Terapias	12	1,49%
Demora en la autorización y no entrega oportuna de Medicamentos	122	15,19%
Demora en traslados a mayor nivel de complejidad - UCI	33	4,10%
Incumplimientos a Fallos de Tutela	71	8,84%
Quejas contra profesionales de la salud	4	0,49%
Problemas de Aseguramiento	14	1,74%
Deficiencia en la prestación de servicios: (casos de muerte, atención medica inadecuada)	30	3,73%
Procesos administrativos internos de ja institución	12	1,49%
Quejas contra IPS por incumplimiento o deficiencia en la Prestación de Servicios.	35	4,35%
Reembolsos	3	0,37%
Incumplimiento en la atención domiciliaria y traslado de pacientes en ambulancia	25	3,11%
Viáticos	7	0,87%
Incapacidades	10	1,24%
Incumplimiento en la entrega de Historias clínicas	13	1,61%
Negligencia medica	10	1,24%
Reclamaciones por atenciones paciente SOAT	63	7,84%
Certificados de discapacidad	9	1,12%
Otros motivos	15	1,86%
<b>TOTAL</b>	<b>803</b>	<b>100%</b>

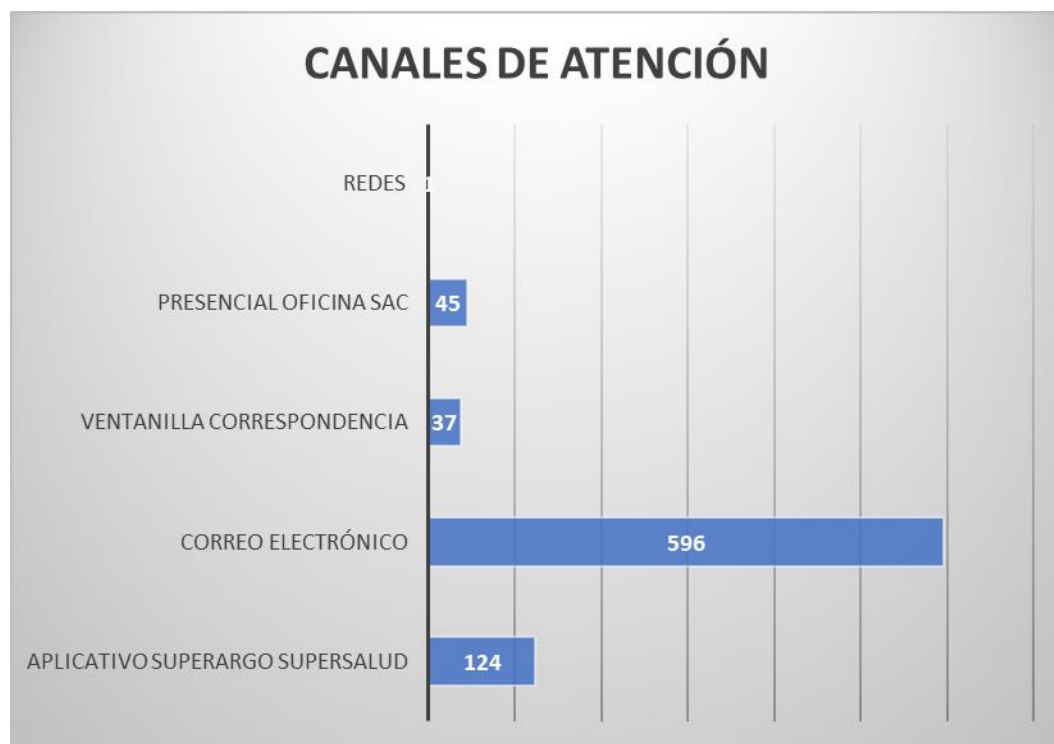


En el presente gráfico observamos los motivos por los cuales se recibieron peticiones, quejas, reclamos y denuncias. De las 803 recepcionadas, 182 usuarios manifestaron su inconformidad por la demora en la autorización y/o programación de citas con médicos especialistas lo que equivale al 22,66% de la población atendida, 122 usuarios se quejaron por la demora en la autorización y/o no entrega oportuna de medicamentos, 74 por la demora en la autorización y/o programación de procedimientos médicos (cirugías, biopsias, etc), se recibieron 33 quejas por la demora en traslados a mayor nivel de complejidad (IV nivel), 30 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 63 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 primer trimestre del 2024.

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



<b>CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS</b>	<b>N° ATENCIONES</b>	<b>%</b>
APLICATIVO SUPERARGO SUPERSALUD	124	15,44%
CORREO ELECTRÓNICO	596	74,22%
VENTANILLA CORRESPONDENCIA	37	4,60%
PRESENCIAL OFICINA SAC	45	5,60%
REDES	1	0,12%
<b>TOTAL</b>	<b>803</b>	<b>100%</b>



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 803 tramitadas, se recibieron 596 por medio del correo electrónico de la oficina del SAC [pqrds@ids.gov.co](mailto:pqrds@ids.gov.co), 124 a través del aplicativo superargo de la Supersalud, así mismo se radicaron 37 a través de la ventanilla de correspondencia y 45 de forma presencial en la oficina SAC ubicada en el primer piso del IDS. estos canales se utilizaron según el anterior grafico en el I trimestre del 2024.

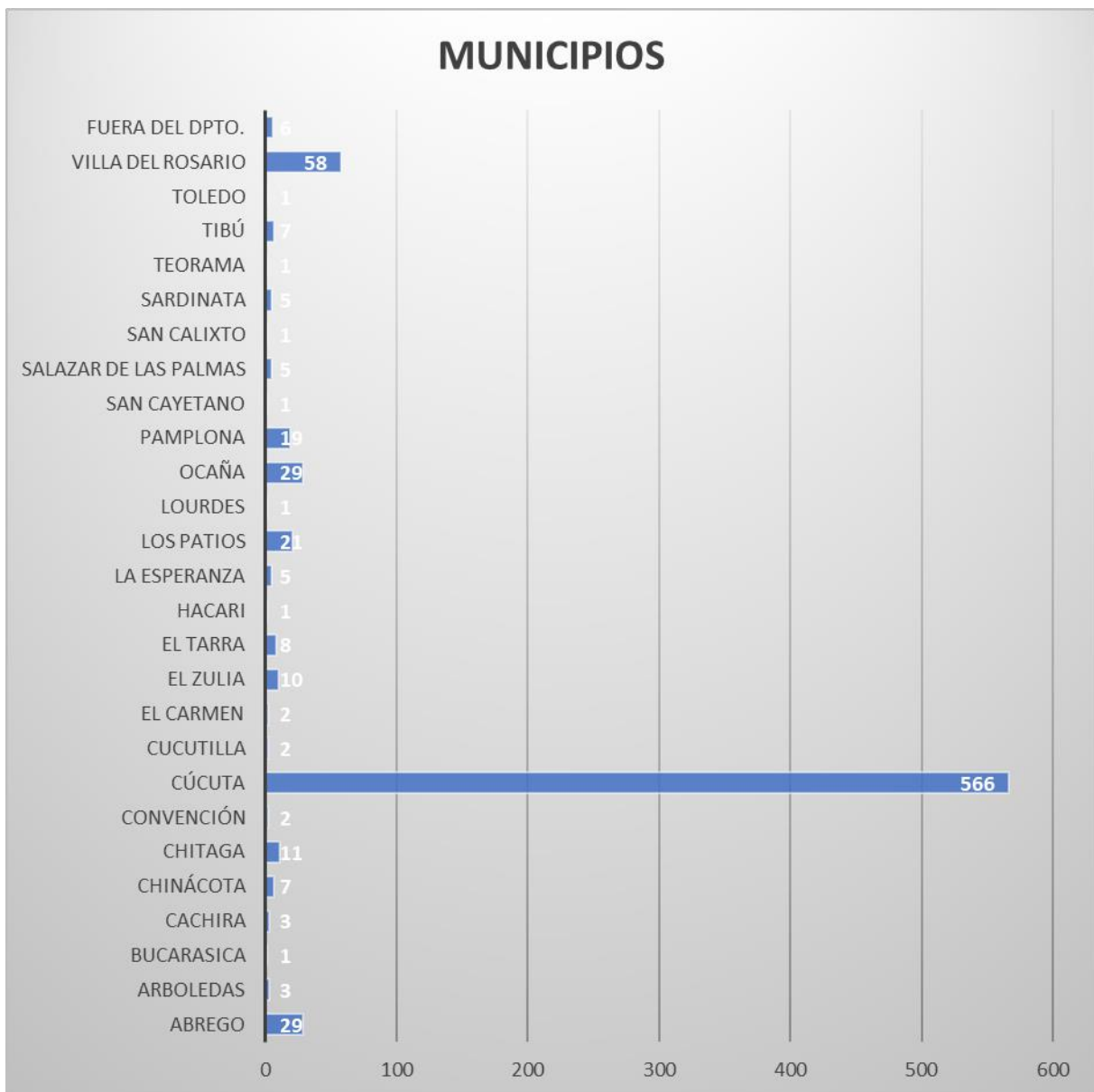
12. Distribución correspondiente a los municipios del departamento Norte de Santander, a los cuales pertenecen los usuarios que radicaron PQRD durante el primer trimestre de 2024, en los diferentes canales de atención de la oficina Servicio de atención a la comunidad del IDS.

<b>MUNICIPIOS</b>	<b>N° USUARIOS</b>	<b>%</b>
Abrego	29	3,61%
Arboledas	3	0,37%
Bucarasica	1	0,12%
Cachira	3	0,37%

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

Chinácota	7	0,87%
Chitaga	11	1,36%
Convención	2	0,24%
Cúcuta	566	70,48%
Cucutilla	2	0,24%
El Carmen	2	0,24%
El Zulia	10	1,24%
El Tarra	8	0,99%
Hacari	1	0,12%
La esperanza	5	0,62%
Los Patios	21	2,61%
Lourdes	1	0,12
Ocaña	29	3,61%
Pamplona	19	2,36%
San Cayetano	1	0,12%
Salazar de las palmas	5	0,62%
San Calixto	1	0,12%
Sardinata	5	0,62%
Teorama	1	0,12%
Tibú	7	0,87%
Toledo	1	0,12%
Villa del Rosario	58	7,22%
Fuera del dpto.	6	0,74%
<b>TOTAL</b>	<b>803</b>	<b>100%</b>







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 566 que equivalen al 70,48% de la población atendida, seguido por el municipio villa del rosario (58) Los patios (21) Ocaña (29), el tarra (8) y Abrego (29) 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.



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

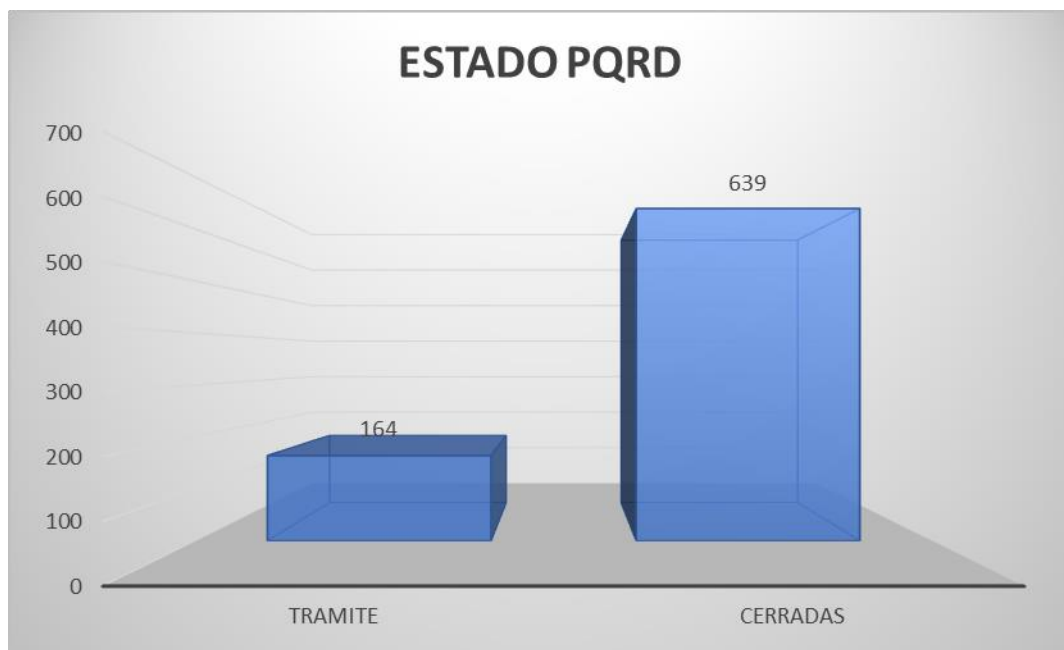
**Art. 25 Solicitud de acceso a la información pública:** es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.



<b>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</b>	<b>N°</b>
NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	88
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 88 solicitudes de información recibidas por estos medios, se trasladaron 65 a la oficina de Recursos Humanos, 1 al subgrupo de Vigilancia y Control, 16 al grupo de Salud Pública, 1 a la oficina jurídica y 1 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 I del 2024.

<b>ESTADO PQRD I trimestre 2024</b>		
TRAMITE	164	20%
CERRADAS	639	80%
<b>TOTAL</b>	<b>803</b>	<b>100%</b>



 <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 803 PQRD recibidas en el primer trimestre del 2024 (enero, febrero y marzo), se encuentran en trámite 164 que equivalen al 20% y cerradas 639 para un 80% 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 la vigencia 2023.

ESTADO PQRD VIGENCIA 2023		
TRAMITE	203	4,57%
CERRADAS	4239	95,42 %
<b>TOTAL</b>	<b>4442</b>	<b>100%</b>

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 él 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.

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

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.**