

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander <small>Instituto Departamental de Salud</small>
Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05	COMUNICACION EXTERNA	Página 1 de 1

INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL IITRIMESTRE 2025 (ABRIL, MAYO Y JUNIO)

**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; 28 peticiones, 1493 quejas, 92 reclamos y 14 denuncias, para un total de 1627

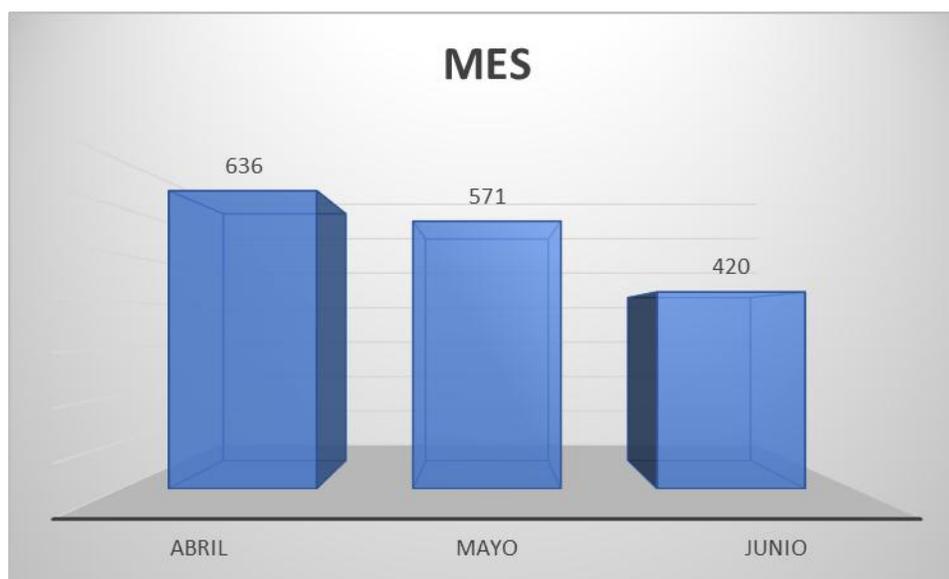
En cumplimiento a la ley 1712 de 2014 se presenta informe de seguimiento a la gestión de la información, dicha información en el literal h) del artículo 11 de esta ley; Los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las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

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DEL II TRIMESTRE DEL 2025 (ABRIL, MAYO Y JUNIO)

1. Distribución mensual de las Peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recepcionadas en la Oficina de Servicio de Atención a la Comunidad, durante el segundo trimestre de 2025.

MES	N- PQRD	%
ABRIL	636	39%
MAYO	571	35%
JUNIO	420	26%
TOTAL	1627	100%

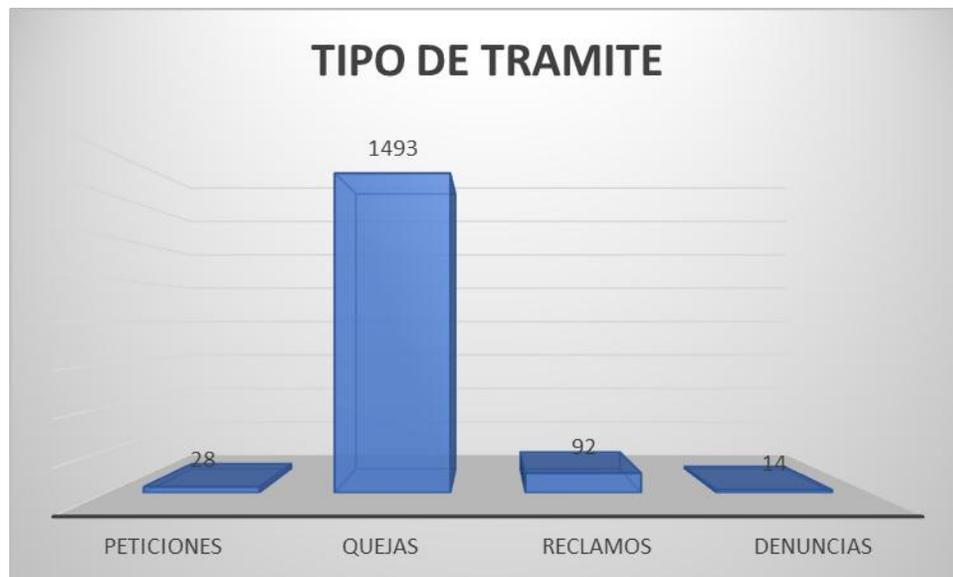


En el presente gráfico se ve reflejado el número de casos atendidos durante el segundo trimestre del año 2025, correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que fueron recibidas y tramitadas, siendo abril el mes más representativo con 636 casos que equivalen al 39% de la población atendida, mayo con 571 PQRD para un 35%, junio con 420 para un total de 1627 PQRD recibidas.

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud
Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05	COMUNICACION EXTERNA	Página 1 de 1

2. Distribución total de las Peticiones, quejas, reclamos y denuncias, instauradas contra las entidades de Salud, correspondientes al segundo trimestre del 2025.

TIPO DE TRAMITE	N.	%
PETICIONES	28	2%
QUEJAS	1493	92%
RECLAMOS	92	5%
DENUNCIAS	14	0,86%
TOTAL	1627	100%



De acuerdo a los servicios, gestiones y trámites realizados, de los 1627 casos recibidos, se tramitaron como quejas 1493, lo cual equivale al 92% de la población atendida, 28 se recibieron como peticiones, 78 reclamos y 14 denuncias, de las PQRD recibidas contra las entidades de salud del departamento.

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

ENTIDADES Y/O USUARIOS	N.	%
Contraloría regional	15	0,92%
Superintendencia Nacional de Salud	113	6,94%
Procuraduría Regional	206	33.5%

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Instituto Departamental de Salud
Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05	COMUNICACION EXTERNA	Página 1 de 1

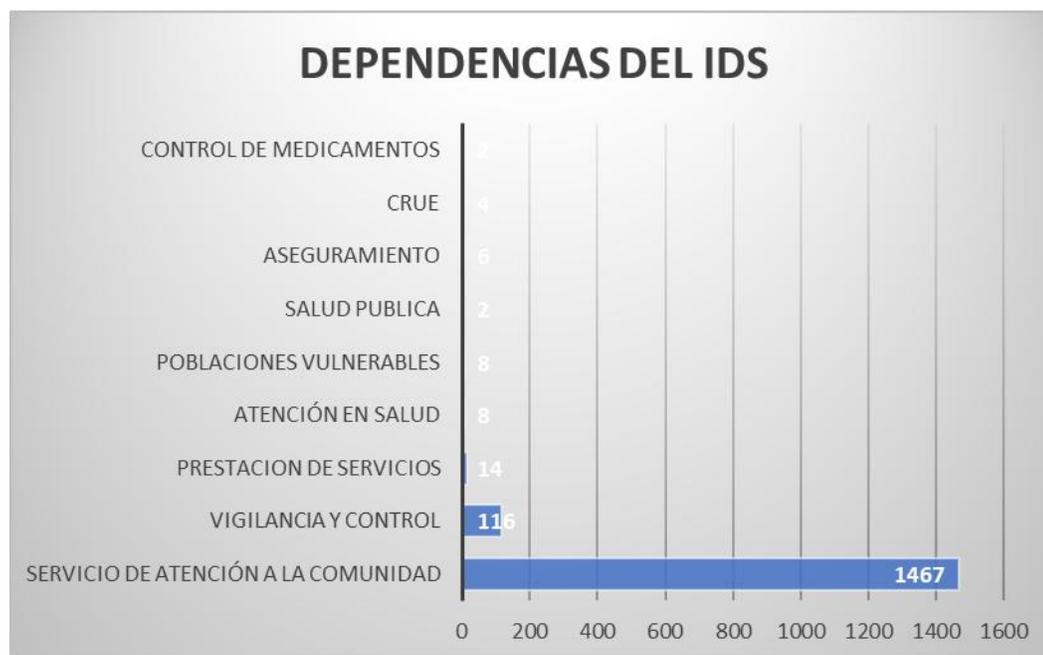
Personerías Municipales	17	1,04%
Defensoría Del Pueblo	9	0,55%
Alcaldías Municipales	87	5,34%
Comunidad (usuarios del departamento)	1170	72%
veedurías	10	0,61%
TOTAL	1627	100%



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; 113 de la SUPERSALUD, 206 remitidas por la Procuraduría Regional del departamento, 17 remitida por las Personería Municipal, 87 remitidas por las Alcaldías municipales de Norte de Santander, 9 de la Defensoría del pueblo, 10 por parte de Veedores de Salud y 1170 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	1467	90%
VIGILANCIA Y CONTROL	116	7,12%
PRESTACION DE SERVICIOS	14	2,27%
ATENCIÓN EN SALUD	8	0,49%
POBLACIONES VULNERABLES	8	0,49%
SALUD PUBLICA	2	0,12%
ASEGURAMIENTO	6	0,36%
CRUE	4	0,24%
CONTROL DE MEDICAMENTOS	2	0,12%
TOTAL	1627	100%



Según el grafico de las 1627 PQRD recibidas en los diferentes canales de recepción de servicio de atención al ciudadano; 116 se trasladaron al subgrupo de vigilancia y control, 1467 fueron gestionadas y tramitadas a través de la oficina de servicio de

atención a la comunidad y 14 quejas se trasladaron al subgrupo de prestación de Servicios entre otras.

5. Distribución correspondiente según el grupo poblacional de los usuarios atendidos durante el segundo trimestre del 2025 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	75	4,60%
POBLACION GESTANTE	5	0,30%
POBLACION LACTANTE	3	0,18%
NIÑOS, INFANTES, ADOLESCENTES	89	5,47%
ADULTOS	638	39%
ADULTO MAYOR	750	46%
POBLACIÓN VICTIMA	2	0,12%
POBLACION MIGRANTE (Venezuela)	51	3,13%
N/A	14	0,86%
TOTAL	1627	100%

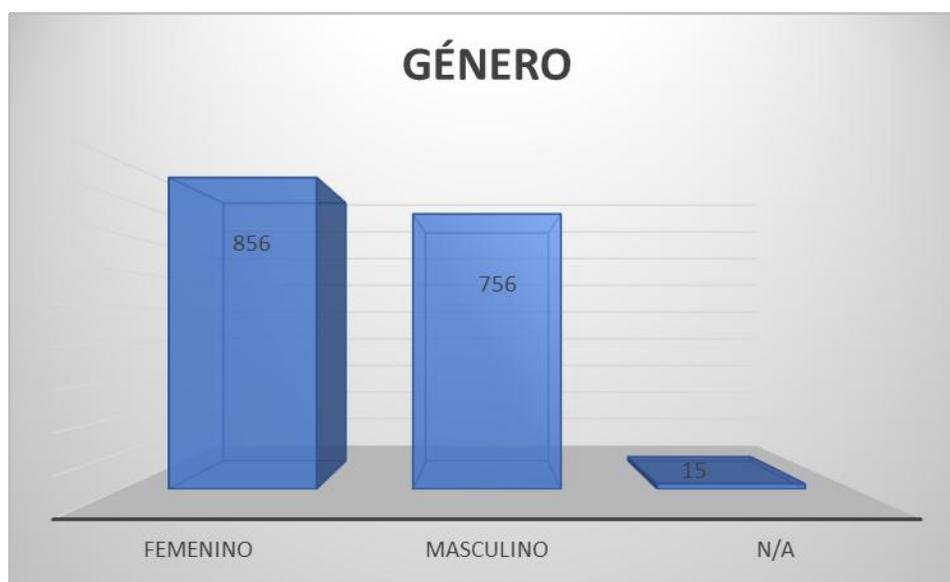


	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud
Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05	COMUNICACION EXTERNA	Página 1 de 1

En el presente gráfico se representan las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, distribuidas según el grupo poblacional. De las 1627 recepcionadas, 750 casos corresponden a usuarios mayores de 60 años correspondientes al grupo de adulto mayor, también encontramos el grupo adultos (19 – 59 años) con 638 personas atendidas, 89 del grupo Niños Infantes y adolescentes, 51 de población migrante y población con discapacidad 75 casos entre otros, durante el II trimestre de 2025

6. Distribución de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas según el género, durante el II Trimestre de 2025.

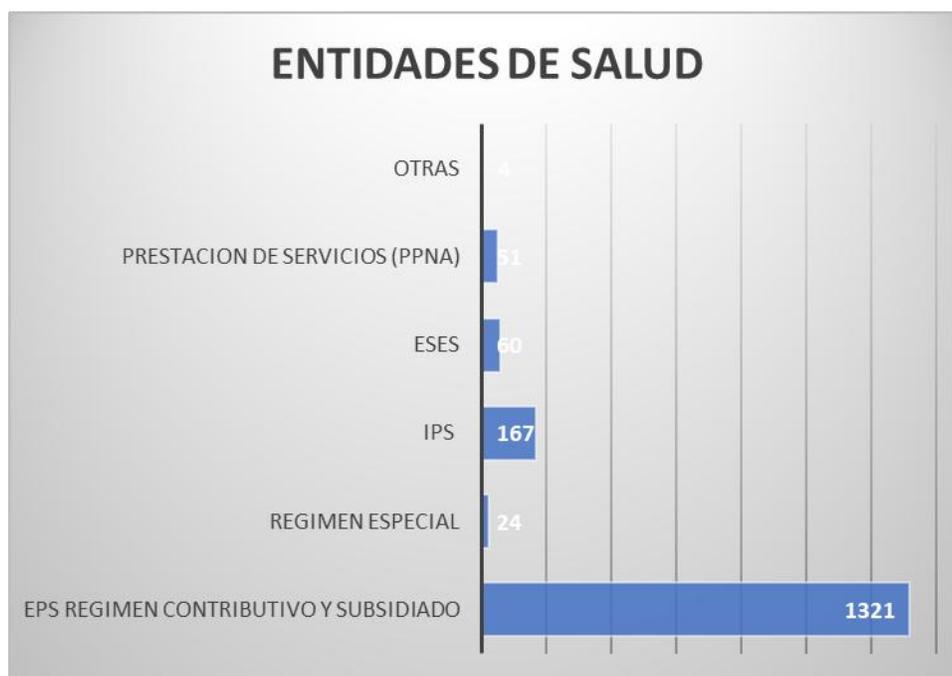
GÉNERO	N. USUARIOS	%
FEMENINO	856	52,61%
MASCULINO	756	46,77%
N/A	15	0,92%
TOTAL	1627	100%



El anterior gráfico hace referencia al número de casos atendidos según el género, de los cuales 856 son del grupo femenino, que equivale a un 52,61% de la población atendida, 756 al masculino para un porcentaje de 46,77% y 15 en N/A, de las 1627 quejas recibidas.

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

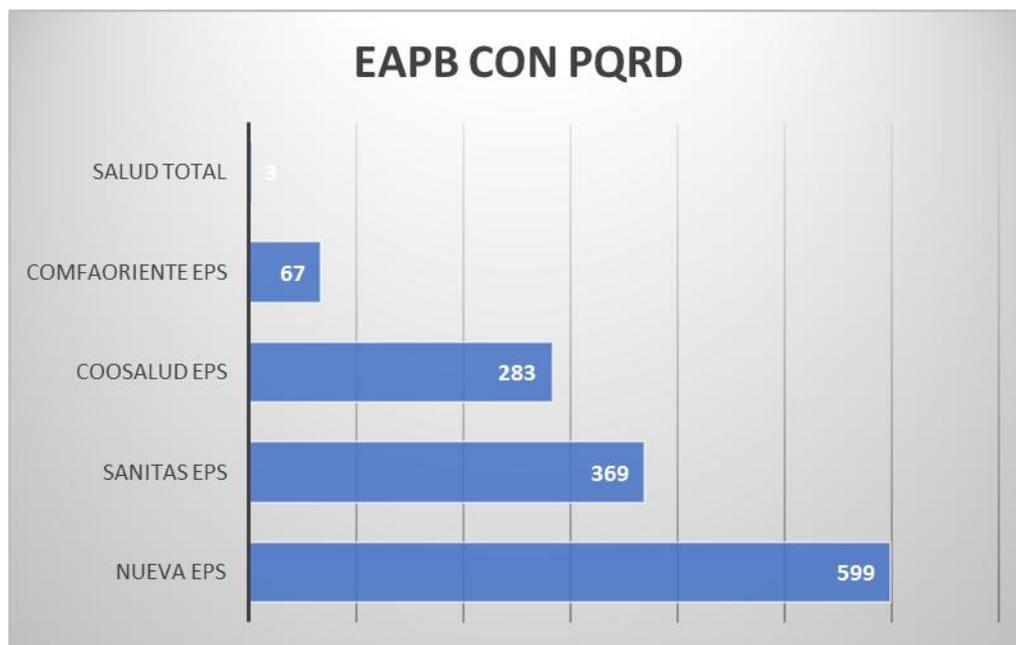
ENTIDADES DE SALUD	N° PQRD	%
EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO Y SUBSIDIADO	1321	81,19%
REGIMEN ESPECIAL	24	1,47%
IPS	167	10,26%
ESES	60	3,68%
PRESTACION DE SERVICIOS (PPNA)	51	3,13%
OTRAS	4	0,24%
TOTAL	1627	100%



El anterior gráfico informa cuantas PQRD se registraron durante el II trimestre del año 2025, contra las instituciones de salud ante la oficina del SAC del Instituto Departamental de Salud; EAPB del régimen Contributivo y Subsidiado con 1321 casos, seguido por las IPS con 167 quejas, ESES 60, 24 entidades de Régimen especial y 4 en otras que corresponden a instituciones públicas y privadas, también se registraron 51 casos de (PPNA).

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

EAPB CON PQRD	Nº PQRD	%
NUEVA EPS	599	45,34%
SANITAS EPS	369	27,93%
COOSALUD EPS	283	21,42%
COMFAORIENTE EPS	67	5,07%
SALUD TOTAL	3	0,22%
TOTAL	1321	100%

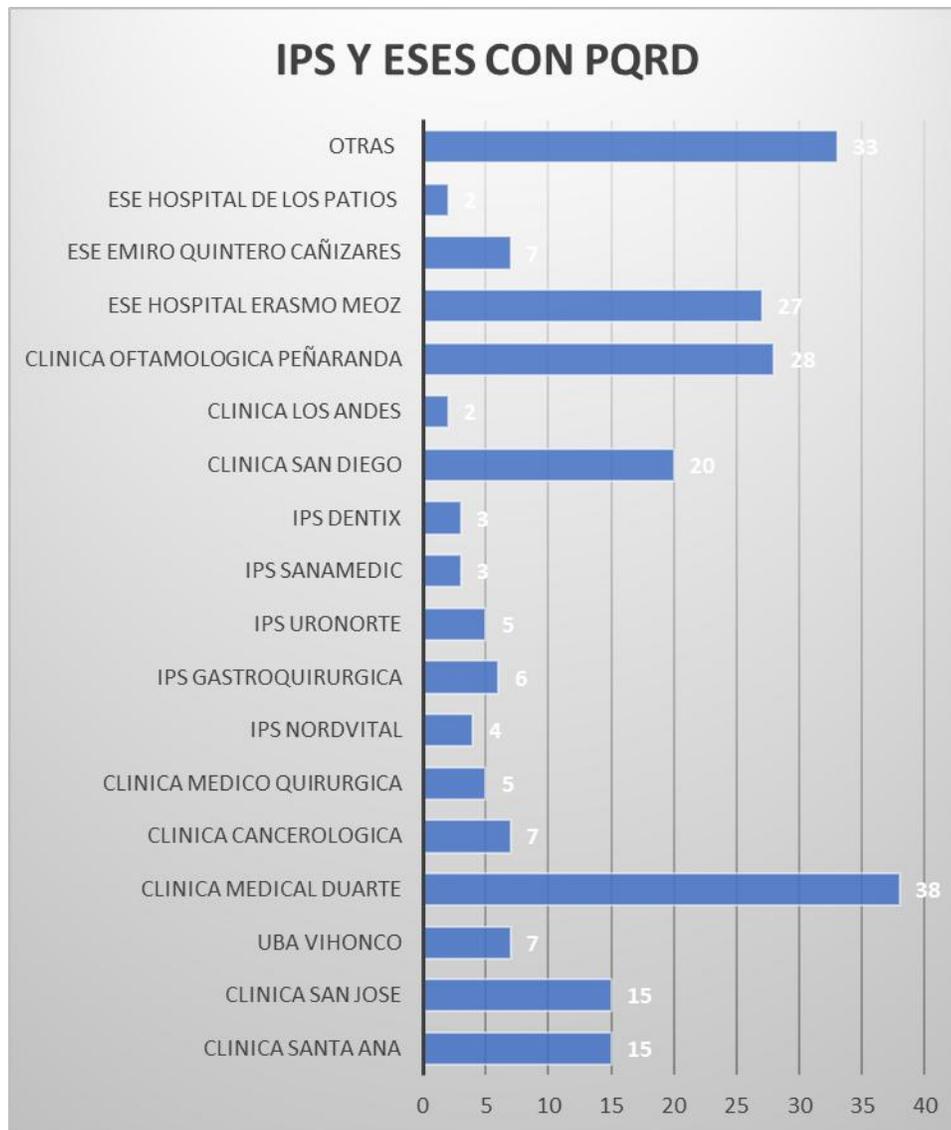


El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que instauraron peticiones, quejas, reclamos y denuncias, contra las EAPB, de los 1627 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 1321 personas se quejaron contra estas entidades de salud. Cabe destacar que la EAPB con mayor N° de casos fue Nueva EPS (599) que equivale a 45,34%, seguida por Sanitas EPS (369) Coosalud EPS (283) y Comfaorientante EPS con (67) entre otras.

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud
Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05	COMUNICACION EXTERNA	Página 1 de 1

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

IPS Y ESES CON PQRD	Nº PQRD	%
CLINICA SANTA ANA	15	6,60%
CLINICA SAN JOSE	15	6,60%
UBA VIHONCO	7	3,08%
CLINICA MEDICAL DUARTE	38	16,74%
CLINICA CANCEROLOGICA	7	3,08%
CLINICA MEDICO QUIRURGICA	5	2,20%
IPS NORDVITAL	4	1,76%
IPS GASTROQUIRURGICA	6	2,64%
IPS URONORTE	5	2,20%
IPS SANAMEDIC	3	1,32%
IPS DENTIX	3	1,32%
CLINICA SAN DIEGO	20	8,81%
CLINICA LOS ANDES	2	0,88%
CLINICA OFTAMOLOGICA PEÑARANDA	28	12,33%
ESE HOSPITAL ERASMO MEOZ	27	11,89%
ESE EMIRO QUINTERO CAÑIZARES	7	3,08%
ESE HOSPITAL DE LOS PATIOS	2	0,88%
OTRAS	33	14,53%
TOTAL	227	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 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 227 personas radicaron quejas contra las IPS (Instituciones prestadoras de servicios de Salud). Cabe destacar que la entidad con el mayor N° de quejas fue la clínica Medical Duarte (38) el hospital universitario Erasmo meoz con (27) seguida por la Clínica San diego (20) clínica Santa Ana (15) y clínica san José (15) entre otras.

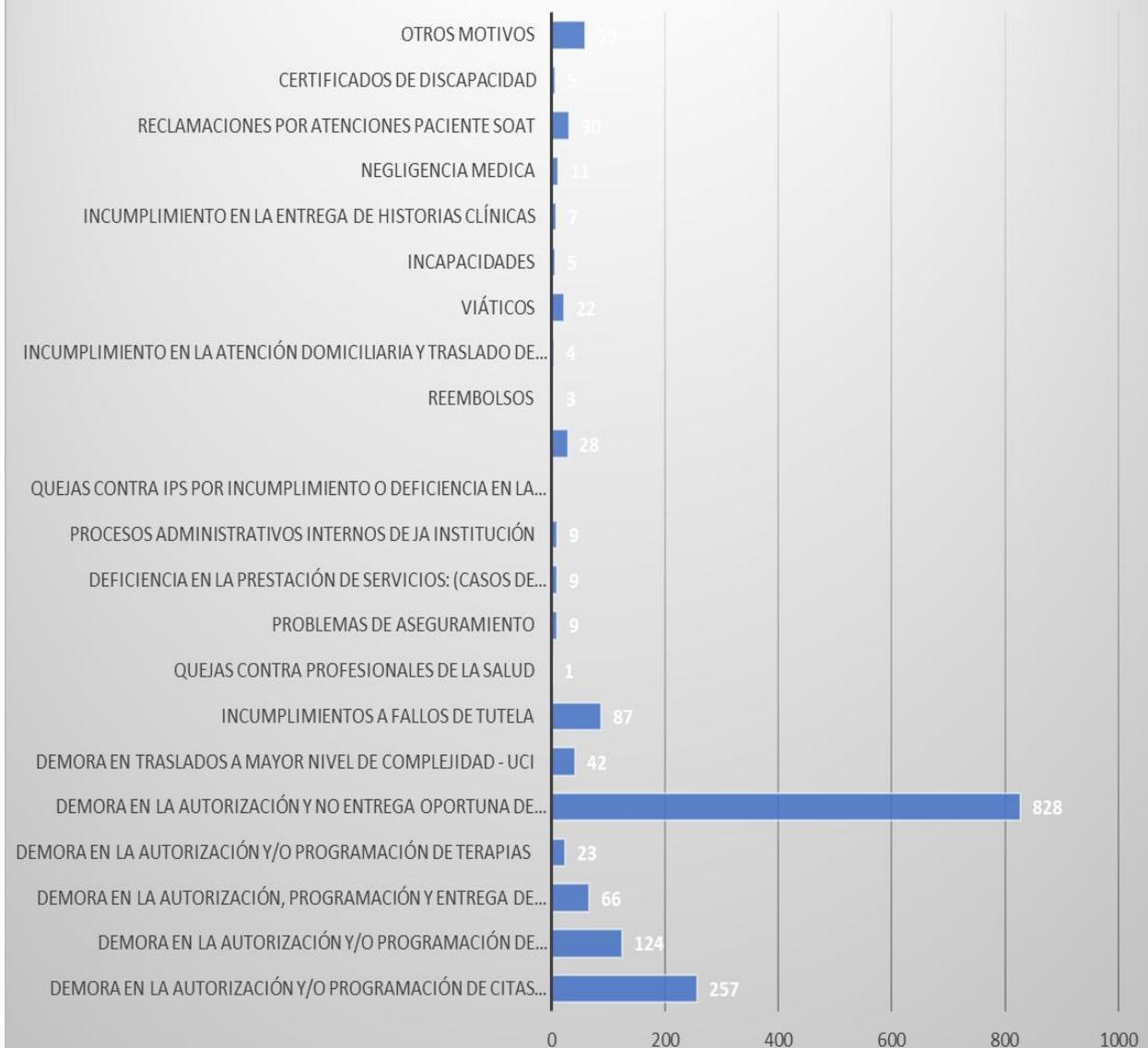
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud
Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05	COMUNICACION EXTERNA	Página 1 de 1

10. Distribución correspondiente a los Motivos de queja, que se radicaron durante el segundo trimestre de 2025, 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	257	15,79%
Demora En La autorización y/o programación de Procedimientos Médicos (cirugías, biopsias, procedimientos, etc)	124	7,62%
Demora en la autorización, programación y entrega de Exámenes	66	4,05%
Demora en la autorización y/o programación de Terapias	23	1,41%
Demora en la autorización y no entrega oportuna de Medicamentos	828	50,89%
Demora en traslados a mayor nivel de complejidad - UCI	42	2,58%
Incumplimientos a Fallos de Tutela	87	5,34%
Quejas contra profesionales de la salud	1	0,06%
Problemas de Aseguramiento	9	0,55%
Deficiencia en la prestación de servicios: (casos de muerte, atención medica inadecuada)	9	%
Procesos administrativos internos de ja institución	9	0,55%
Quejas contra IPS por incumplimiento o deficiencia en la Prestación de Servicios.	28	1,72%
Reembolsos	3	0,18%
Incumplimiento en la atención domiciliaria y traslado de pacientes en ambulancia	4	0,24%
Viáticos	22	1,35%
Incapacidades	5	0,30%
Incumplimiento en la entrega de Historias clínicas	7	0,43%
Negligencia medica	11	0,67%
Reclamaciones por atenciones paciente SOAT	30	1,84%
Certificados de discapacidad	5	0,30%
Otros motivos	59	3,62%
TOTAL	1627	100%



MOTIVOS DE PQRD



En el presente gráfico observamos los motivos por los cuales se recibieron peticiones, quejas, reclamos y denuncias. De las 1627 recepcionadas, 257 usuarios manifestaron su inconformidad por la demora en la autorización y/o programación de

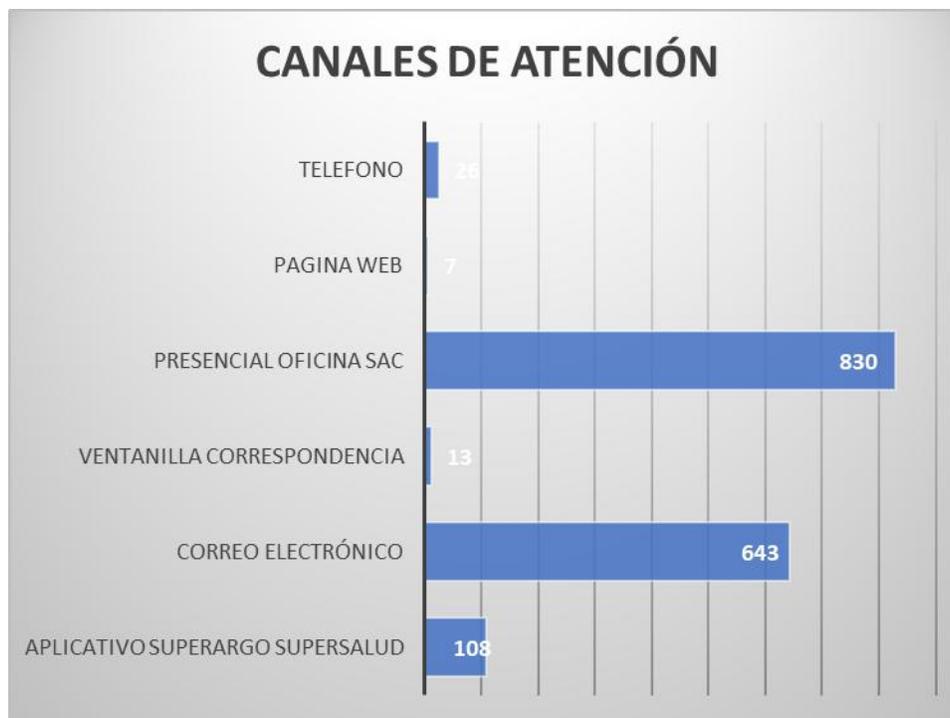
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud
Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05	COMUNICACION EXTERNA	Página 1 de 1

citas con médicos especialistas, 828 usuarios se quejaron por la demora en la autorización y/o no entrega oportuna de medicamentos lo que equivale al % de la población atendida 124 por la demora en la autorización y/o programación de procedimientos médicos (cirugías, biopsias, etc), se recibieron 42 quejas por la demora en traslados a mayor nivel de complejidad (IV nivel), 9 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 28 quejas contra IPS por incumplimiento en la prestación de servicios y 30 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 segundo trimestre del 2025.

CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS	N° ATENCIONES	%
APLICATIVO SUPERARGO SUPERSALUD	108	6,63%
CORREO ELECTRÓNICO	643	39,52%
VENTANILLA CORRESPONDENCIA	13	0,79%
PRESENCIAL OFICINA SAC	830	51,01%
PAGINA WEB	7	0,43%
TELEFONO	26	1,59%
TOTAL	1627	100%

	<p align="center">DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p align="center">Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05</p>	<p align="center">COMUNICACION EXTERNA</p>	<p align="right">Página 1 de 1</p>



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 1627 tramitadas, se recibieron 643 por medio del correo electrónico de la oficina del SAC pgrsd@ids.gov.co, 108 a través del aplicativo superargo de la Supersalud, así mismo se radicaron 13 a través de la ventanilla de correspondencia y 830 de forma presencial en la oficina SAC ubicada en el primer piso del IDS. estos canales se utilizaron según el anterior grafico en el II trimestre del 2025.

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 2025, en los diferentes canales de atención de la oficina Servicio de atención a la comunidad del IDS.

**DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO****Gobernación
de Norte de
Santander**

Instituto Departamental de Salud

**Código: F-DE-PE05-03
Versión: 05****COMUNICACION EXTERNA****Página 1 de 1**

MUNICIPIOS	Nº USUARIOS	%
Abrego	71	4,36%
Arboledas	1	0,06%
Bochalema	4	0,24%
Bucarasica	1	0,06%
Cachira	4	0,24%
Cacota	2	0,12%
Chinácota	9	0,55%
Chitaga	10	0,61%
Convención	1	0,06%
Cúcuta	1247	76,64%
Durania	2	0,12%
El Carmen	11	0,67%
El Zulia	3	0,18%
El Tarra	22	1,35%
Gramalote	3	0,18%
Herran	1	0,06%
La Esperanza	3	0,18%
Labateca	6	0,36%
Los Patios	35	2,15%
Mutiscua	1	0,06%
Ocaña	55	3,38%
Pamplona	43	2,64%
Pamplonita	1	0,06%
Puerto santander	1	0,06%
Santiago	1	0,06%
Salazar de las palmas	5	0,30%
Sardinata	17	1,04%
San Calixto	1	0,06%
San Cayetano	2	0,12%
Silos	6	0,36%
Tibú	8	0,49%
Toledo	1	0,06%
Villa del Rosario	53	3,25%
Villa Caro	1	0,06%



DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO



Gobernación
de Norte de
Santander

Instituto Departamental de Salud

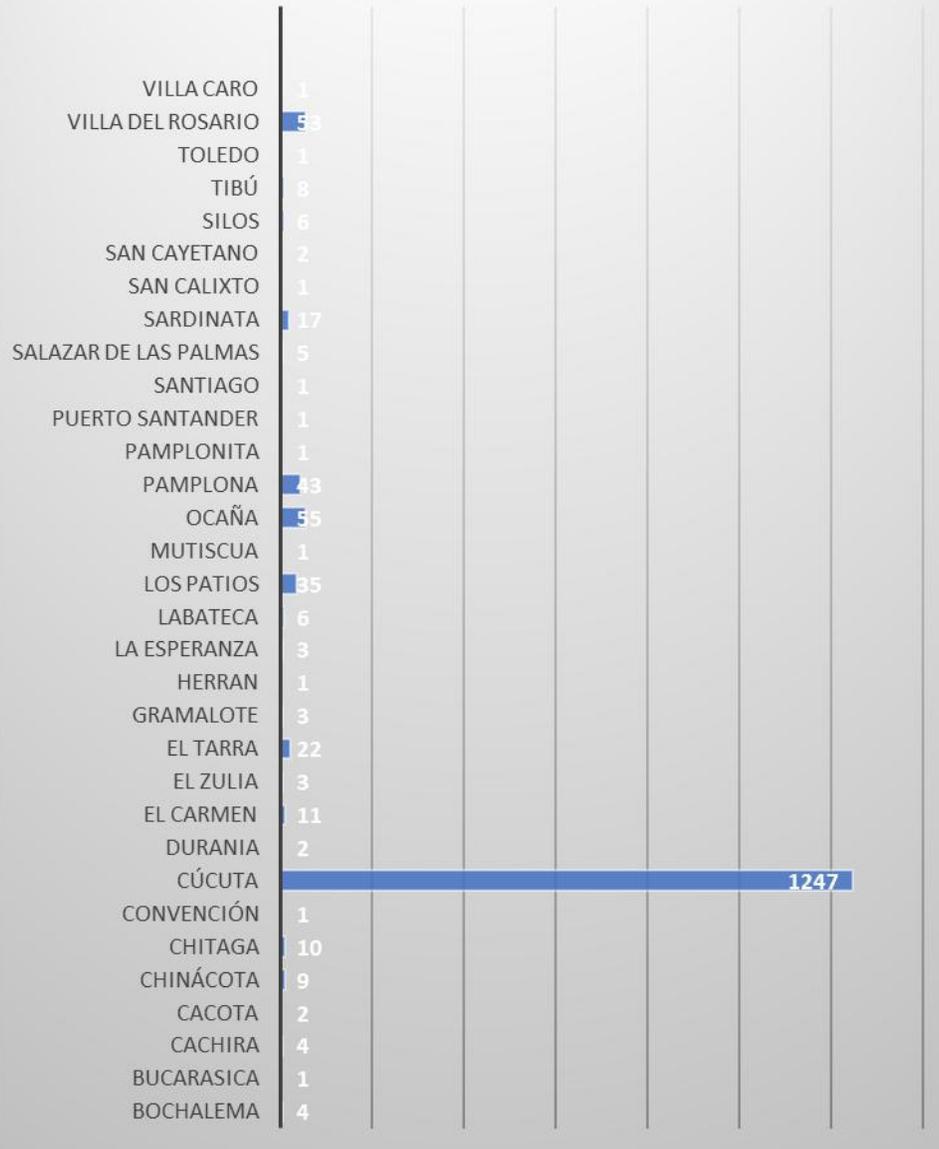
Código: F-DE-PE05-03
Versión: 05

COMUNICACION EXTERNA

Página 1 de 1

TOTAL	1627	100%
--------------	-------------	-------------

MUNICIPIOS



	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud
Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05	COMUNICACION EXTERNA	Página 1 de 1

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 1247 que equivalen al % de la población atendida, seguido por el municipio de Abrego (71) Ocaña (55) villa del rosario (53) Los patios (35) pamplona (43) sardinata (17) 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	102
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 102 solicitudes de información recibidas por estos medios, se trasladaron 70 a la oficina de Recursos Humanos, 10 al subgrupo de Vigilancia y Control, 10 al grupo de Salud Pública, 10 a la oficina jurídica y 2 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 II del 2025.

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud
Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05	COMUNICACION EXTERNA	Página 1 de 1

ESTADO PQRD II trimestre 2025		
TRAMITE	99	6%
CERRADAS	1528	94%
TOTAL	1627	100%



De las 1627 PQRD recibidas en el segundo trimestre del 2025 (abril, mayo y junio), se encuentran en trámite 99 que equivalen al 6% y cerradas 1528 para un 94% de la población atendida.

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.

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander <small>Instituto Departamental de Salud</small>
Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05	COMUNICACION EXTERNA	Página 1 de 1

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.

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.

	<p align="center">DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p align="right">Gobernación de Norte de Santander</p> <p align="right">Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05</p>	<p align="center">COMUNICACION EXTERNA</p>	<p align="right">Página 1 de 1</p>

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.