

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

INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL III TRIMESTRE 2025 (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; 36 peticiones, 1.324 quejas, 133 reclamos y 12 denuncias, para un total de 1.505

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:

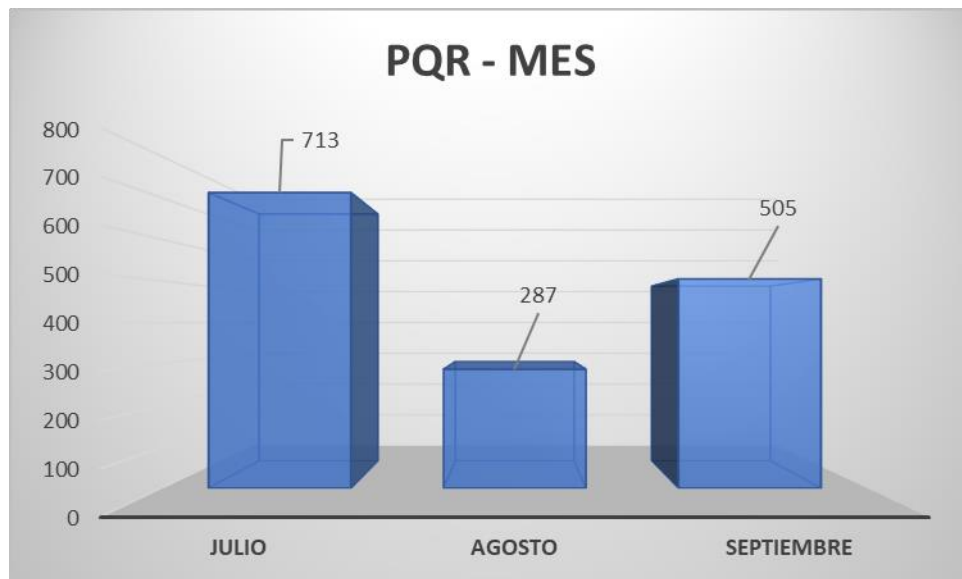
- 1) Número de solicitudes recibidas
- 2) Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución
- 3) Tiempo de respuesta a cada solicitud
- 4) Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información

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

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DEL III TRIMESTRE DEL 2025 (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 2025.

MES	N° PQRD	%
JULIO	713	47%
AGOSTO	287	19%
SEPTIEMBRE	505	34%
TOTAL	1.505	100%

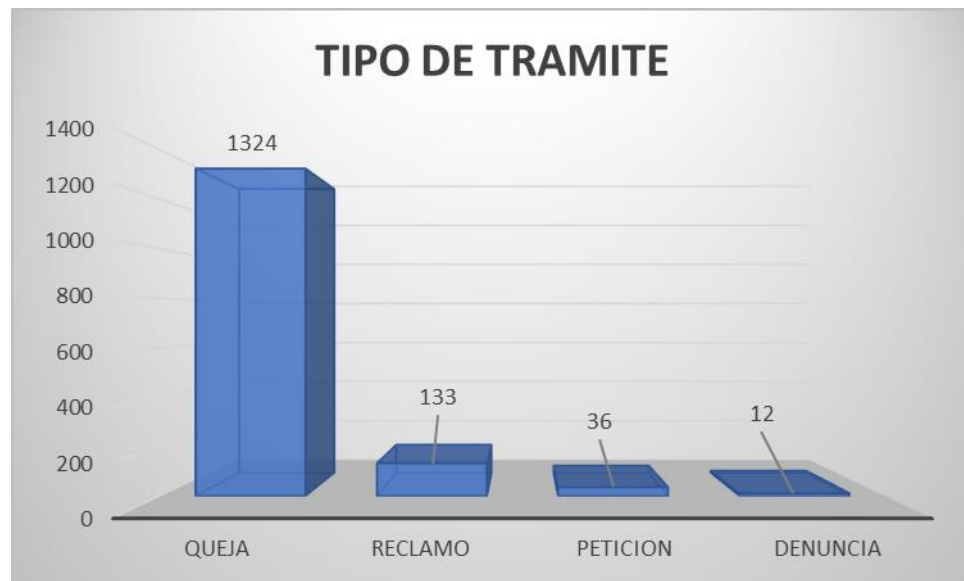


En el presente gráfico se ve reflejado el número de casos atendidos durante el tercer trimestre del año 2025, correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que fueron recibidas y tramitadas, siendo julio el mes más representativo con 713 casos que equivalen al 47% de la población atendida, agosto con 287 casos para un 19%, septiembre con 505 casos para un total de 1.505 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 tercer trimestre del 2025.

TIPO DE TRAMITE	N.	%
PETICIONES	36	2%
QUEJAS	1.324	88%
RECLAMOS	133	9%
DENUNCIAS	12	1%
TOTAL	1.505	100%



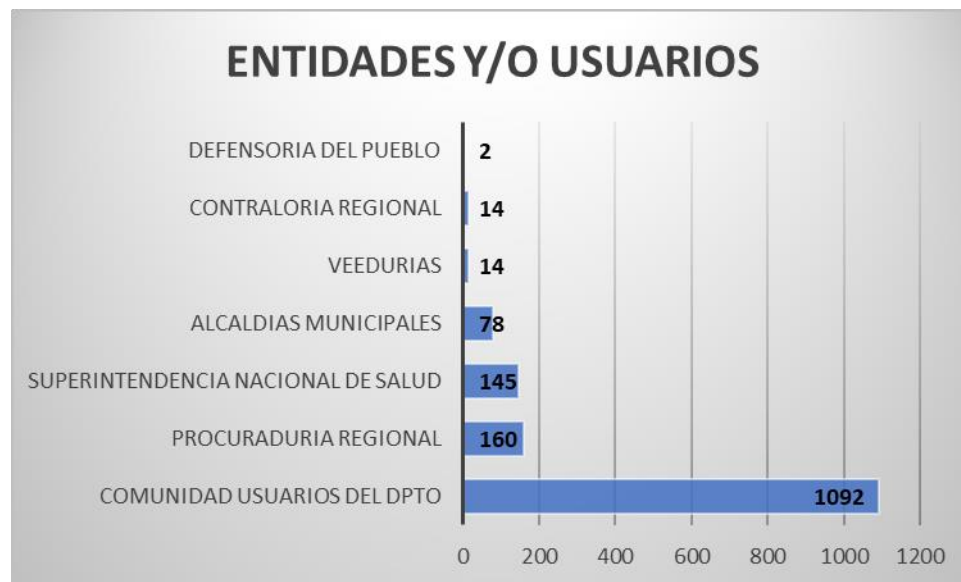
De acuerdo a los servicios, gestiones y trámites realizados, de los 1.505 casos recibidos, se tramitaron como quejas 1.394, lo cual equivale al 88% de la población atendida, 36 se recibieron como peticiones, 133 reclamos y 12 denuncias, de las PQRD recibidas contra las entidades de salud del departamento.

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	0,92%
Superintendencia Nacional de Salud	145	6,94%
Procuraduria Regional	160	33.5%

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

Defensoria Del Pueblo	2	0,55%
Alcaldías Municipales	78	5,34%
Comunidad (usuarios del departamento)	1.092	72%
veedurias	14	0,61%
TOTAL	1.505	100%



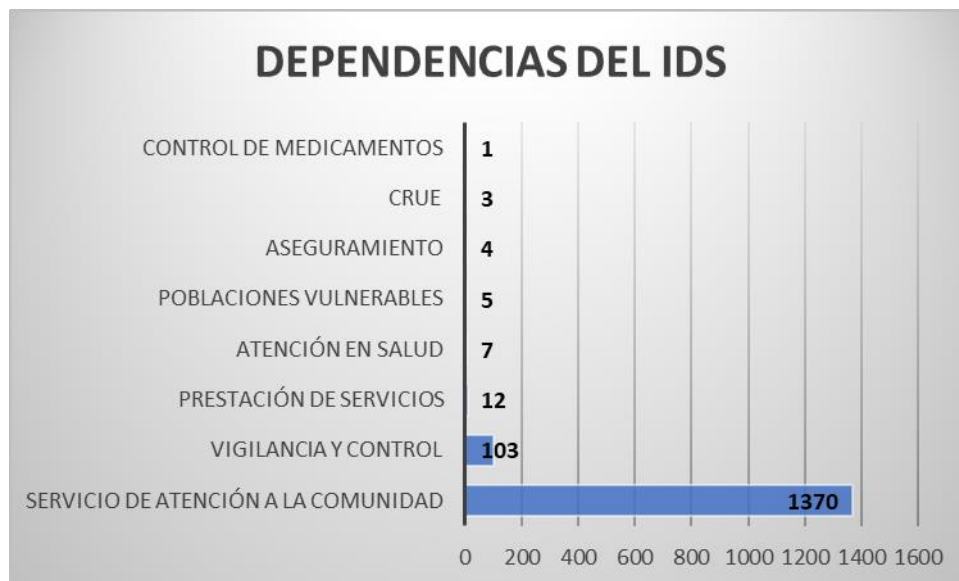
Según la gráfica; de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias recibidas mediante los diferentes canales de atención a la comunidad, fueron recibidas de la siguiente forma; 145 de la SUPERSALUD, 160 remitidas por la Procuraduría Regional del departamento, 78 remitidas por las Alcaldías municipales de Norte de Santander, 2 de la Defensoría del pueblo, 14 por parte de Veedores de Salud y 1.092 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	1.370	91,03%

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

VIGILANCIA Y CONTROL	103	6,84%
PRESTACION DE SERVICIOS	12	0,80%
ATENCIÓN EN SALUD	7	0,47%
POBLACIONES VULNERABLES	5	0,33%
ASEGURAMIENTO	4	0,27%
CRUE	3	0,20%
CONTROL DE MEDICAMENTOS	1	0,07%
TOTAL	1.505	100%



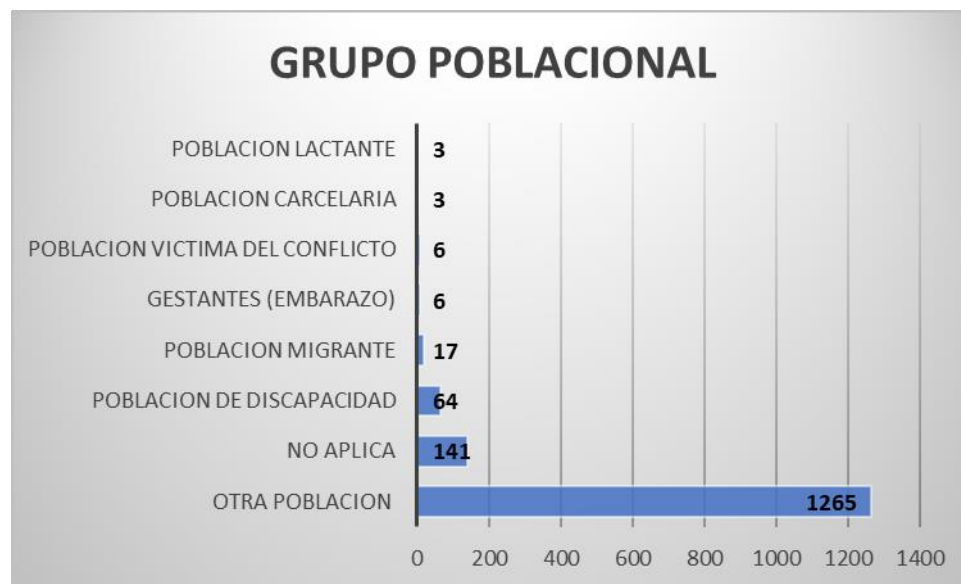
Según el grafico de las 1.505 PQRD recibidas en los diferentes canales de recepción de servicio de atención al ciudadano; 103 se trasladaron al subgrupo de vigilancia y control, 1.370 fueron gestionadas y tramitadas a través de la oficina de servicio de atención a la comunidad y 12 quejas se trasladaron al subgrupo de prestación de Servicios entre otras.

5.Distribución correspondiente según el grupo poblacional de los usuarios atendidos durante el Tercer trimestre del 2025 de las peticiones, quejas,

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

reclamos y denuncias recepcionadas a través de la oficina Servicio de atención a la comunidad.

GRUPO POBLACIONAL	Nº PQRD	%
OTRA POBLACION	1265	84,05%
NO APLICA	141	9,37%
POBLACION DE DISCAPACIDAD	64	4,25%
POBLACION MIGRANTE	17	1,13%
GESTANTES (EMBARAZO)	6	0,40%
POBLACION VICTIMA DEL CONFLICTO	6	0,40%
POBLACION CARCELARIA	3	0,20%
POBLACION LACTANTE	3	0,20%
TOTAL	1.505	100%

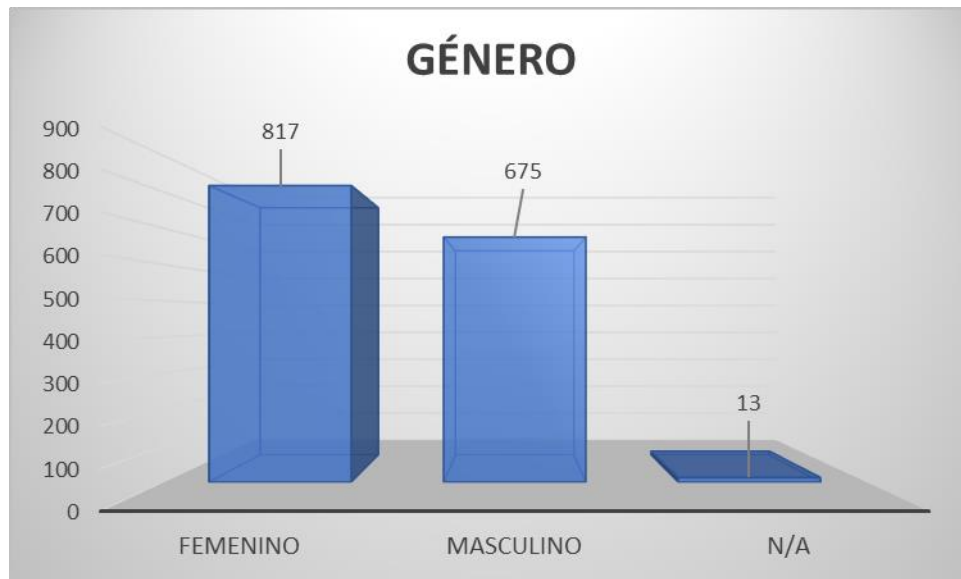


En el presente gráfico se representan las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, distribuidas según el grupo poblacional. De las 1.505 recepcionadas, 1.265 casos corresponden a otra población, 141 pronas no aplican dentro de los rangos parametrizados, 64 peronas son del grupo población de discapacidad, 17 población migrante, 6 son gestantes, 6 vistimas del conflicto, 3 población carcelaria y 3 poblacion lactante, durante el III Trimestre de 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

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

GÉNERO	N- USUARIOS	%
FEMENINO	817	54,29%
MASCULINO	675	44,85%
N/A	13	0,86%
TOTAL	1.505	100%



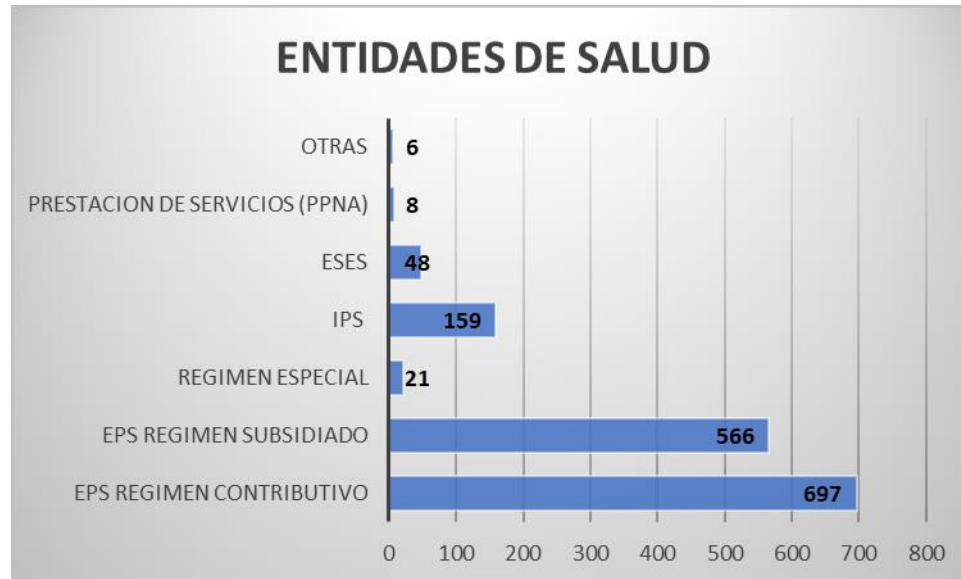
El anterior gráfico hace referencia al número de casos atendidos según el género, de los cuales 817 son del grupo femenino, que equivale a un 54,29% de la población atendida, 675 al masculino para un porcentaje de 44,85% y 13 en N/A, que equivale a un 0,86% de las 1.505 quejas recibidas.

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

QUEJAS CONTRA ENTIDADES DE SALUD	No PQRD	%
EPS REGIMEN SUBSIDIADO	697	46,32%
EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO	566	37,60%
REGIMEN ESPECIAL	21	1,40%
IPS	159	10,56%

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

ESES	48	3,19%
PRESTACION DE SERVICIOS (PPNA)	8	0,53%
OTRAS	6	0,40%
TOTAL	1.505	100%

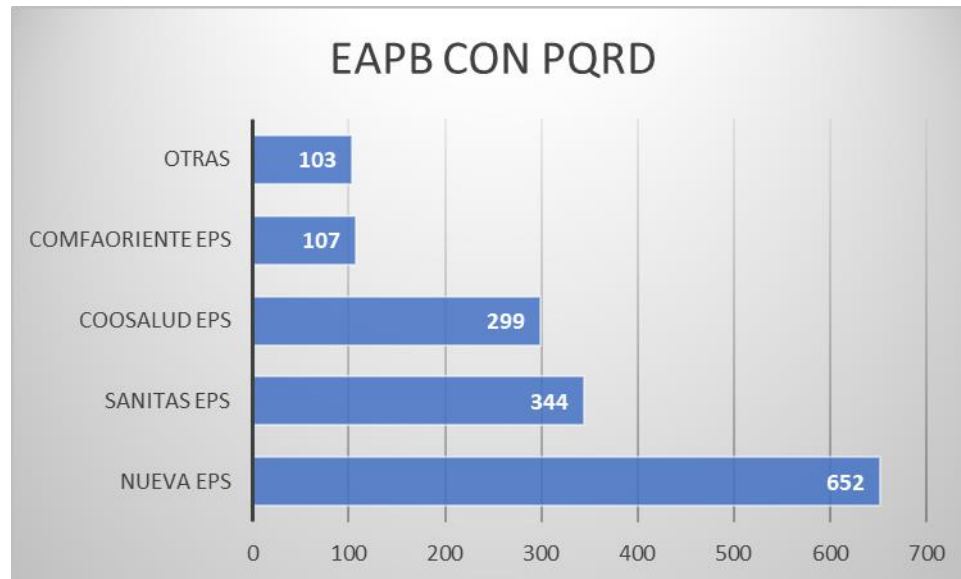


El anterior gráfico informa cuantas PQRD se registraron durante el III Trimestre del año 2025, contra las instituciones de salud ante la oficina del SAC del Instituto Departamental de Salud; EAPB del régimen Contributivo 566 y Subsidiado con 697 casos, seguido por las IPS con 159 quejas, ESES 48, 21 entidades de Régimen especial y 6 en otras que corresponden a instituciones públicas y privadas, también se registraron 8 casos de (PPNA).

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

EAPB CON PQRD	Nº PQRD	%
NUEVA EPS	652	43,32%
SANITAS EPS	344	22,86%
COOSALUD EPS	299	19,87%
COMFAORIENTE EPS	107	7,11%
OTRAS	103	6,84%
TOTAL	1.505	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



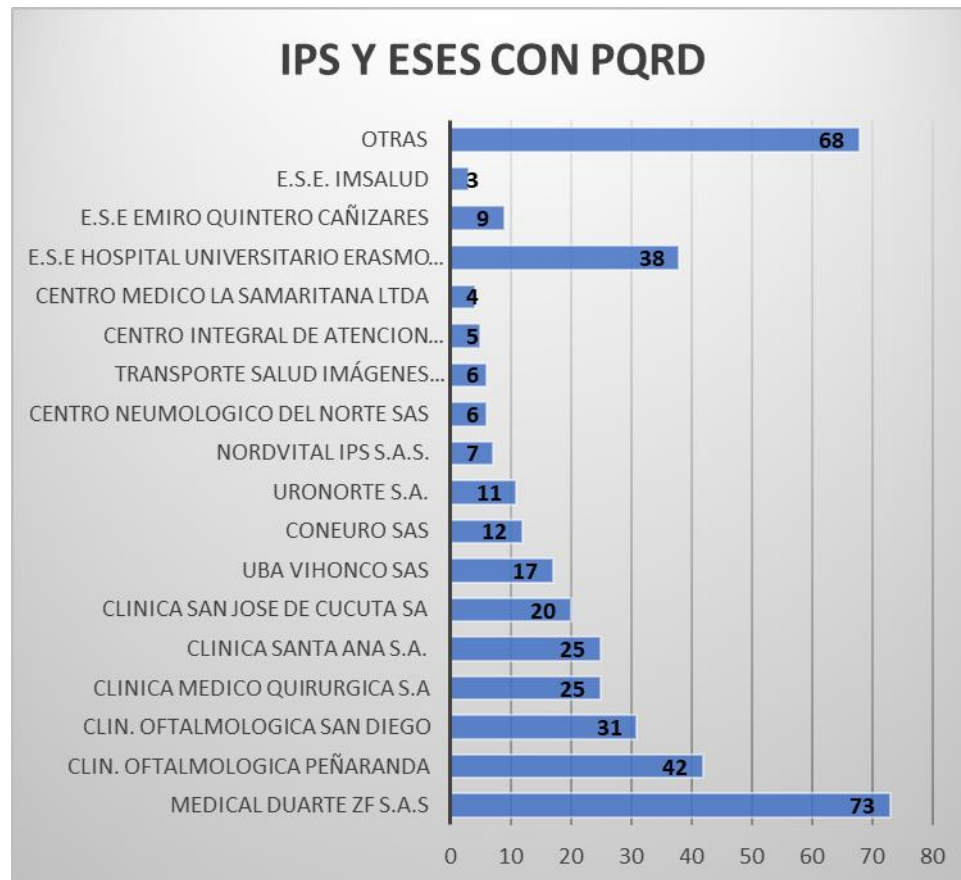
El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que instauraron peticiones, quejas, reclamos y denuncias, contra las EAPB, de los 1.505 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, Cabe destacar que la EAPB con mayor N° de casos fue Nueva EPS (652) que equivale a 43,32%, seguida por Sanitas EPS (344) Coosalud EPS (299) y Comfaorienté EPS con (107). Otras EAPB Suman (103) que equivalen al 6,84%

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

IPS Y ESES CON PQRD	Nº PQRD	%
MEDICAL DUARTE ZF S.A.S	73	18,16%
CLIN. OFTALMOLOGICA PEÑARANDA	42	10,45%
CLIN. OFTALMOLOGICA SAN DIEGO	31	7,71%
CLINICA MEDICO QUIRURGICA S. A	25	6,22%
CLINICA SANTA ANA S.A.	25	6,22%
CLINICA SAN JOSE S. A	20	4,98%
UBA VIHONCO SAS	17	4,23%
CONEURO SAS	12	2,99%

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

URONORTE S.A.	11	2,74%
NORDVITAL IPS S.A.S.	7	1,74%
CENTRO NEUMOLOGICO DEL NORTE SAS	6	1,49%
TRANSALIM LTDA	6	1,49%
CIADE	5	1,24%
CENTRO MEDICO LA SAMARITANA LTDA	4	1,00%
ESE HOSPITAL ERASMO MEOZ	38	9,45%
E.S.E EMIRO QUINTERO CAÑIZARES	9	2,24%
ESE IMSALUD	2	0,75%
OTRAS	68	16,92%
TOTAL	402	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

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

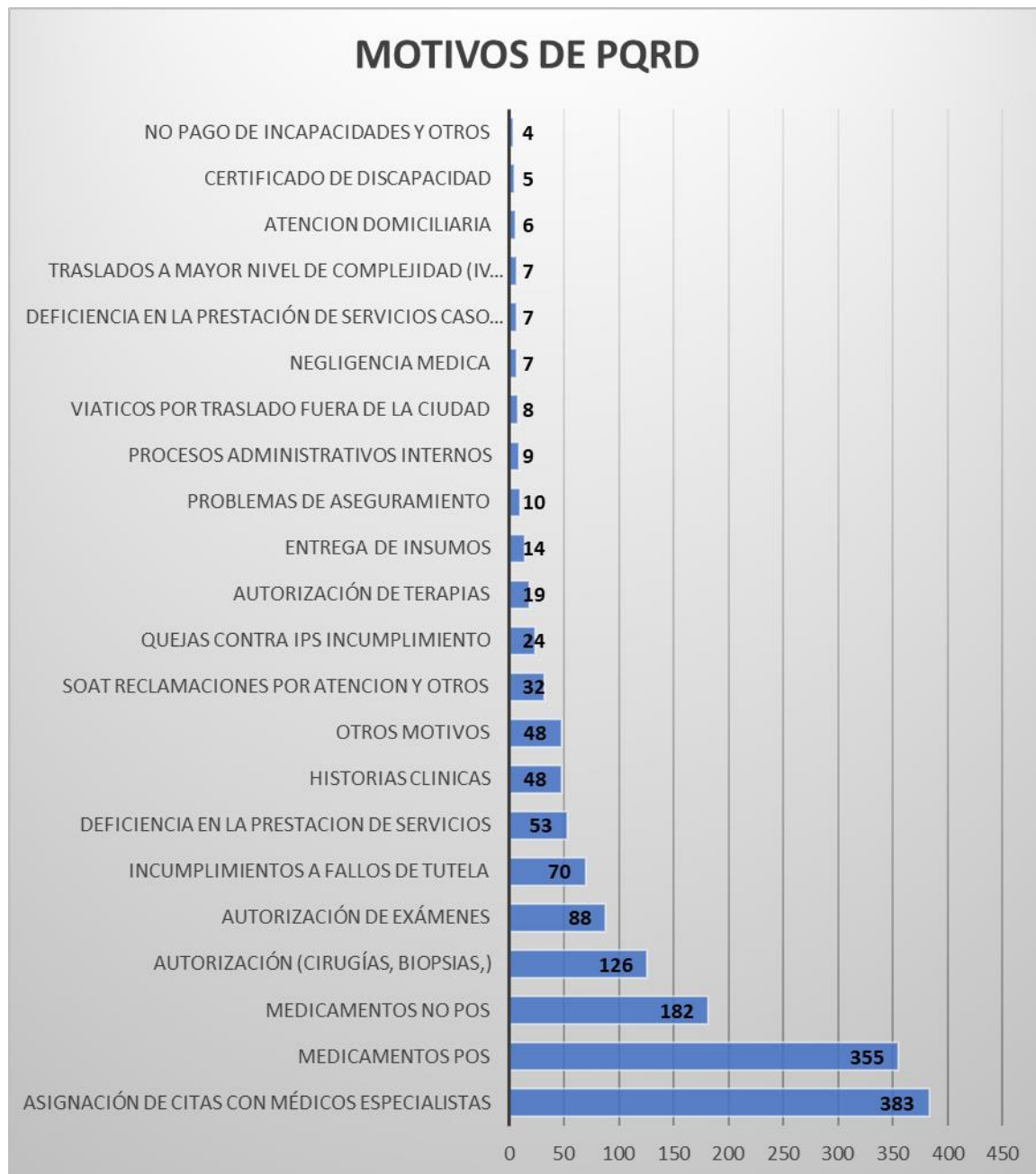
atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 402 personas radicaron quejas contra las IPS (Instituciones prestadoras de servicios de Salud). Cabe destacar que la entidad con el mayor N° de quejas fue la clínica Medical Duarte (73) el hospital universitario Erasmo Meoz con (38) seguida por la Clínica Peñaranda (42) clínica San Diego (31) y clínica Medico Quirúrgica (25) entre otras.

10. Distribución correspondiente a los Motivos de queja, que se radicaron durante el tercer trimestre de 2025, a través de la oficina Servicio de atención a la comunidad.

MOTIVO DE LA QUEJA	Nº PQRD	%
Demora Entrega Medicamentos Pos	355	23,59%
Demora Entrega Medicamentos No Pos	182	12,09%
Demora en la autorización Asignación De Citas Con Médicos Especialistas	383	25,45%
Demora en la autorización (Cirugías, Biopsias,)	126	8,37%
Demora en la Autorización De Exámenes	88	5,85%
Incumplimientos A Fallos De Tutela	70	4,65%
Deficiencia En La Prestación De Servicios	53	3,52%
Deficiencia En La gestión Historias Clínicas	48	3,19%
Demora en la gestión de Soat por Reclamaciones Por Atención Y Otros	32	2,13%
Quejas Contra Ips Por Incumplimiento en la prestación Servicio	24	1,59%
Demora En La Autorización De Terapias	19	1,26%
Entrega De Insumos	14	0,93%
Problemas en la Gestión De Aseguramiento	10	0,66%
Problemas con los Procesos Administrativos Internos	9	0,60%
Demora en la entrega de los Viáticos Por Traslado Fuera De La Ciudad	8	0,53%
Situaciones reportadas por Negligencia Medica	7	0,47%
Deficiencia En La Prestación De Servicios Caso De Muerte	7	0,47%
Demora en Traslados A Mayor Nivel De Complejidad (Iv Nivel)	7	0,47%
Demora en la autorización de la Atención Domiciliaria.	6	0,40%
Demora en la entrega de los Certificados De Discapacidad	5	0,33%
Problemas en el No Pago De Incapacidades Y Otros	4	0,27%
Otros Motivos	48	3,19%

	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	1.505	100%
--------------	--------------	-------------



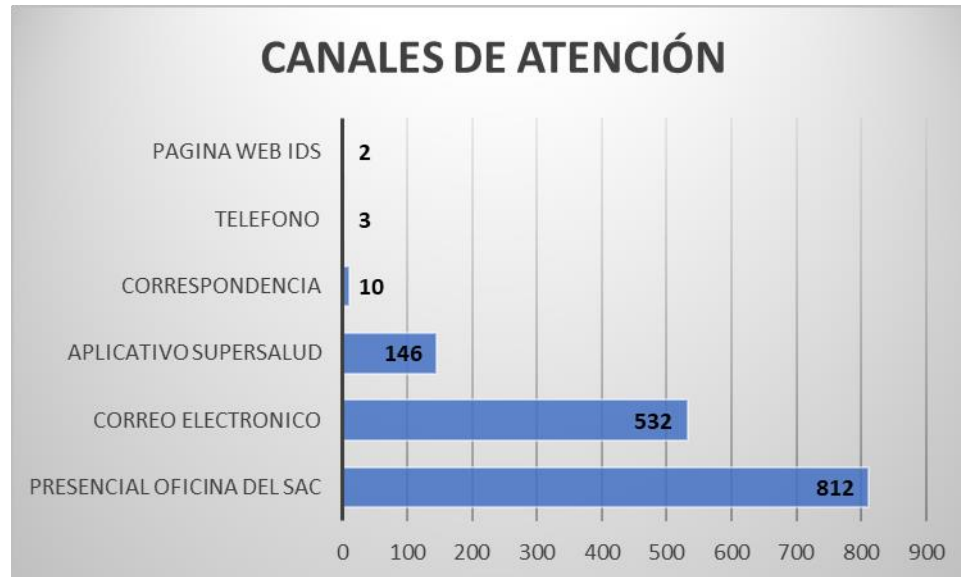
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud
Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05	COMUNICACION EXTERNA	Página 1 de 1

En el presente gráfico observamos los motivos por los cuales se recibieron peticiones, quejas, reclamos y denuncias. De las 1.505 recepcionadas, 383 usuarios manifestaron su inconformidad por la demora en la autorización y/o programación de citas con médicos especialistas con un 25,45%, 537 usuarios se quejaron por la demora en la autorización y/o no entrega oportuna de medicamentos (Pos 355, No Pos 182) lo que equivale al 49,04% de la población atendida, 126 quejas por la demora en la autorización y/o programación de procedimientos médicos (cirugías, biopsias, etc.) con un 8,37%, se recibieron 88 quejas por la demora en la asignación de exámenes médicos, se recibieron 70 quejas por tutelas, 53 quejas por deficiencia en la prestación de servicios, 48 quejas por historias clínicas, 32 por reclamaciones de Soat, 24 quejas por incumplimientos contra IPS entre otras quejas presentadas en el Tercer Trimestre.

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 2025.

CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS	No ATENCIONES	%
PRESENCIAL OFICINA DEL SAC	812	53,95%
CORREO ELECTRONICO	532	35,35%
APLICATIVO SUPERSALUD	146	9,70%
CORRESPONDENCIA	10	0,66%
TELEFONO	3	0,20%
PAGINA WEB IDS	2	0,13%
TOTAL	1.505	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



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 1.505 tramitadas, se recibieron 812 por medio de la opción presencial SAC, 532 por medio del correo electrónico de la oficina del SAC pqrds@ids.gov.co, 146 a través del aplicativo superargo de la Supersalud, así mismo se radicaron 10 a través de la ventanilla de correspondencia, 3 por teléfono y 2 por la página web del IDS.

12. Distribución correspondiente a los municipios del departamento Norte de Santander, a los cuales pertenecen los usuarios que radicaron PQRD durante el Tercer trimestre de 2025, en los diferentes canales de atención de la oficina Servicio de atención a la comunidad del IDS.

MUNICIPIOS	Nº USUARIOS	%
Cúcuta	1120	74,42%
Villa Del Rosario	92	6,11%

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

Los Patios	57	3,79%
Abrego	42	2,79%
Pamplona	27	1,79%
El Tarra	19	1,26%
Ocaña	18	1,20%
Tibú	13	0,86%
El Zulia	12	0,80%
Arboledas	9	0,60%
El Carmen	8	0,53%
La Esperanza	8	0,53%
Cachira	7	0,47%
Sardinata	7	0,47%
Bochalema	6	0,40%
Chinacota	5	0,33%
Salazar	5	0,33%
Cacota	4	0,27%
Pamplonita	4	0,27%
Santiago	4	0,27%
Toledo	4	0,27%
Convención	3	0,20%
Cucutilla	3	0,20%
Hacari	3	0,20%
Lourdes	3	0,20%
Silos	3	0,20%
Teorama	3	0,20%
Fuera Del Dpto.	2	0,13%
Gramalote	2	0,13%
La Playa	2	0,13%
Puerto Santander	2	0,13%
Bucarasica	1	0,07%
Durania	1	0,07%
Herran	1	0,07%
Labateca	1	0,07%
Otro Municipio	1	0,07%
San Cayetano	1	0,07%
Venezuela	1	0,07%

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

Villa Caro	1	0,07%
TOTAL	1.505	100%



La anterior grafica hace referencia a los municipios que pertenecen los usuarios que radicaron Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias en la oficina Servicio 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

Atención a la Comunidad del IDS, el municipio con mayor número de quejas es Cúcuta con 1.120 que equivalen al 74,42% de la población atendida, seguido por el municipio de Villa Del Rosario (92) Los Patios (57) Abrego (42) Pamplona (27) EL tarra (19) Ocaña (18) 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	No.
NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	94
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 94 solicitudes de información recibidas por estos medios, se trasladaron 65 a la oficina de Recursos Humanos, 9 al subgrupo de Vigilancia y Control, 9 al grupo de Salud Pública, 9 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 III Trimestre del 2025.

ESTADO PQRD III Trimestre 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

TRAMITE	482	32,03%
CERRADAS	1.023	67,97%
TOTAL	1.505	100%



De las 1.505 PQRD recibidas en el Tercer trimestre del 2025 (Julio, agosto y septiembre), se encuentran en trámite 482 que equivalen al 32,03% y cerradas 1.023 para un 67,97% 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.

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

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

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.

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

	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 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.

EDWIN ORLANDO LOZANO COBARIA

A.A. Responsable Servicio de Atención a la Comunidad (SAC)

Instituto Departamental de Salud

Norte de Santander

Elaboró: IVAN RINCON BARBOSA. A.A