
 <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 2025  
(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; 90 peticiones, 1454 quejas, 128 reclamos, 11 denuncias y 0 sugerencias, para un total de 1683.

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



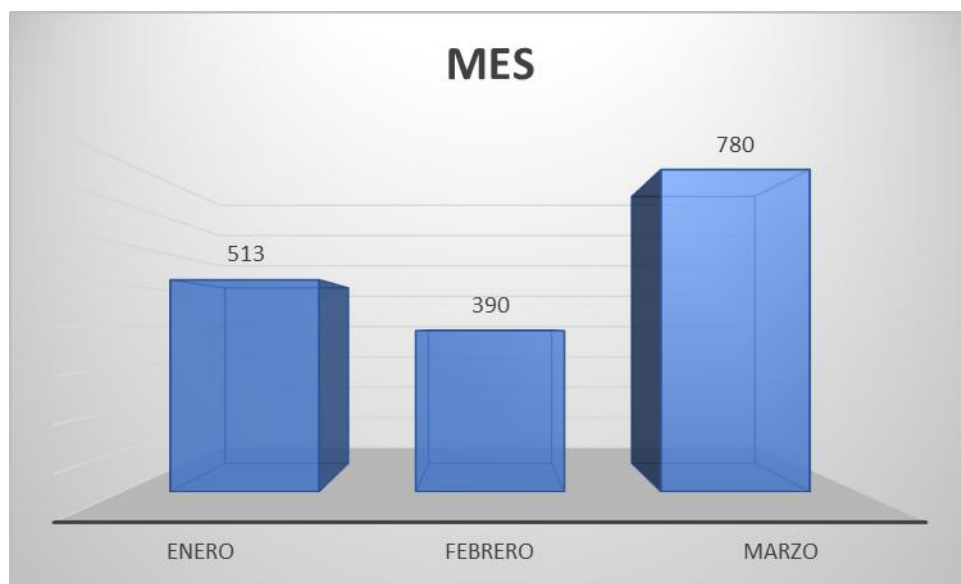
Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.  
Teléfono: 5892105. Ext.117- 120- 180. – NIT: 890500890-3  
Email pqrds@ids.gov.co director@ids.gov.co

 <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 2 de 18</b>

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

MES	N. PQRD	%
ENERO	513	30,48%
FEBRERO	390	23,17%
MARZO	780	46,34 %
<b>TOTAL</b>	<b>1683</b>	<b>100%</b>



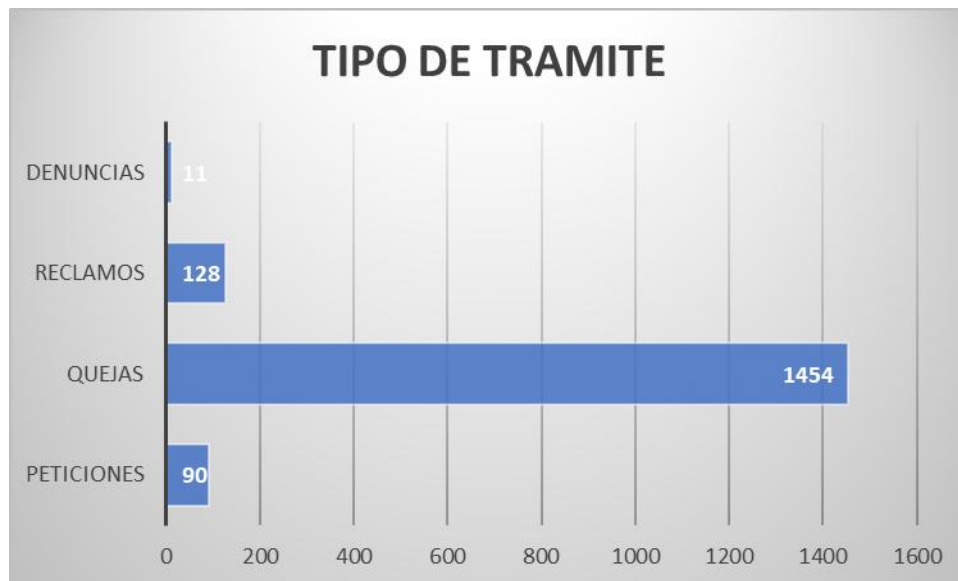
En el presente gráfico se ve reflejado el número de casos atendidos durante el primer trimestre del año 2025, correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que fueron recibidas y tramitadas, siendo marzo el mes más representativo con 780 casos que equivalen al 46,34% de la población atendida, febrero con 390 PQRD para un 23,17%, enero con 513 para un total de 1683 PQRD recibidas.

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

TIPO DE TRAMITE	N.	%
PETICIONES	90	5,34%
QUEJAS	1454	86,39%
RECLAMOS	128	7,60%
DENUNCIAS	11	0,65%
<b>TOTAL</b>	<b>1683</b>	<b>100%</b>



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

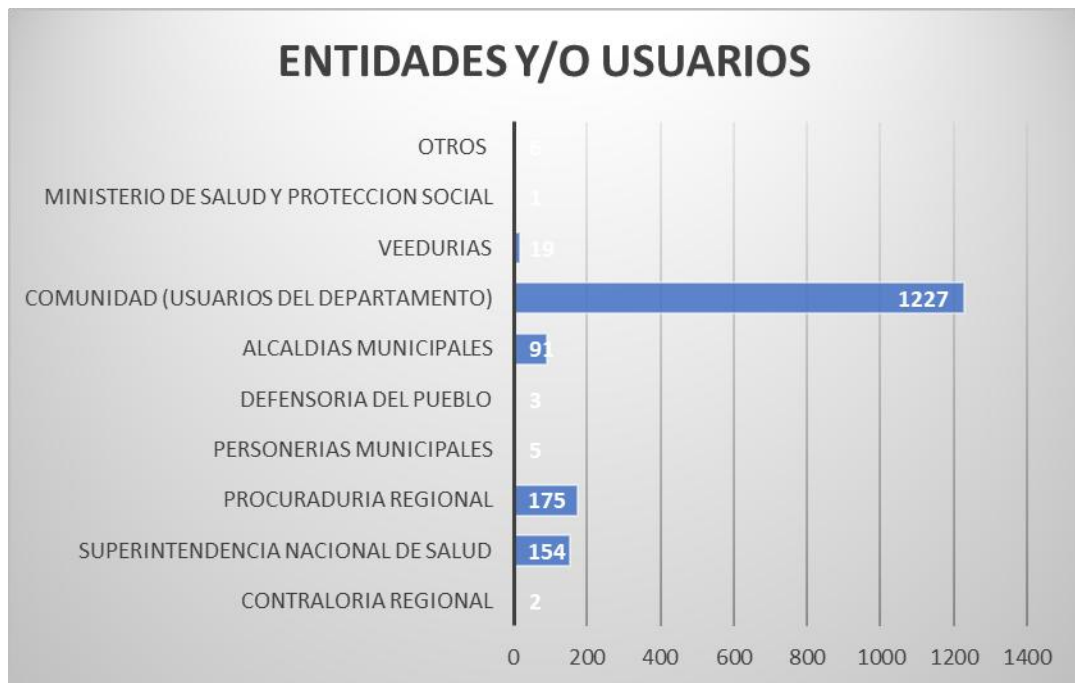


De acuerdo a los servicios, gestiones y trámites realizados, de los casos recibidos, 1454 se tramitaron como quejas, lo cual equivale al 86,39% de la población atendida, 90 se recibieron como peticiones, 128 reclamos y 11 denuncias, de las PQRD recibidas contra las entidades de salud del departamento.

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	2	0,11%
Superintendencia Nacional de Salud	154	9,15%
Procuraduría Regional	175	10,39%
Personerías Municipales	5	0,29%
Defensoría Del Pueblo	3	0,17%
Alcaldías Municipales	91	5,40%
Comunidad (usuarios del departamento)	1227	72,90%
veedurías	19	1,12%
Ministerio de salud y protección social	1	0,05%
Otros	6	0,35%
<b>TOTAL</b>	<b>1683</b>	<b>100%</b>



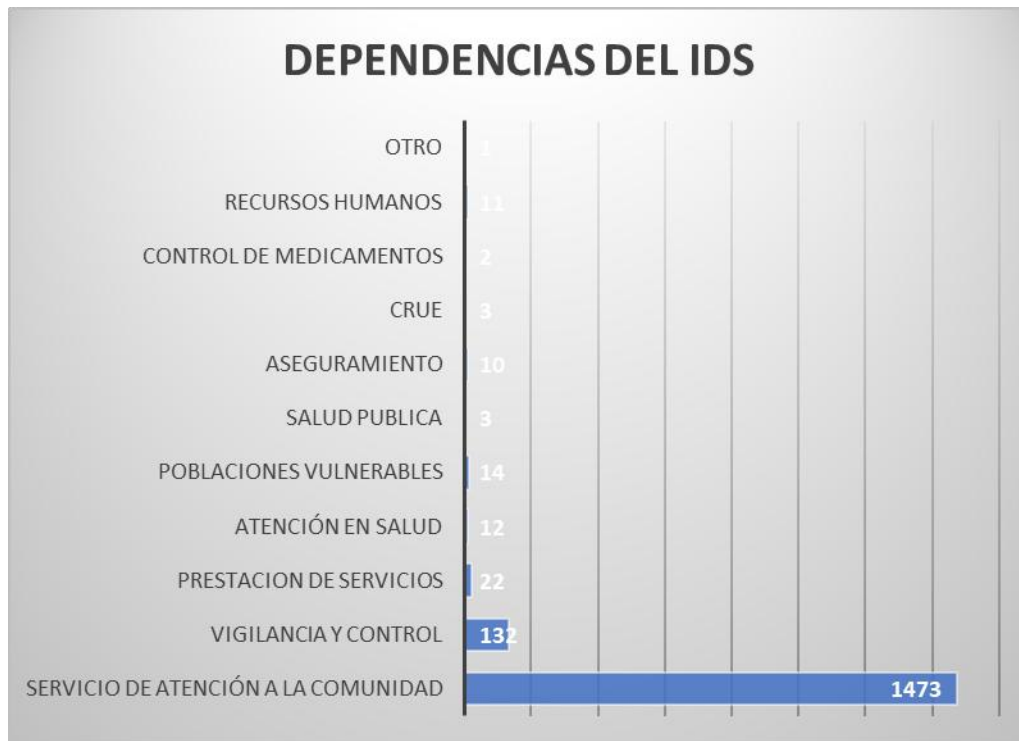


Según la gráfica; de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias recibidas mediante los diferentes canales de atención a la comunidad, fueron recibidas de la siguiente forma; 154 de la SUPERSALUD, 175 remitidas por la Procuraduría Regional del departamento, 5 remitida por las Personería Municipal, 91 remitidas por las Alcaldías municipales de Norte de Santander, 3 de la Defensoría del pueblo, 19 por parte de Veedores de Salud y 1227 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	1473	87,52%
VIGILANCIA Y CONTROL	132	7,84%
PRESTACION DE SERVICIOS	22	1,30%
ATENCIÓN EN SALUD	12	0,71%
POBLACIONES VULNERABLES	14	0,83%
SALUD PUBLICA	3	0,17%
ASEGURAMIENTO	10	0,59%
CRUE	3	0,17%
CONTROL DE MEDICAMENTOS	2	0,11%
RECURSOS HUMANOS	11	0,65%
OTRO	1	0,05%
<b>TOTAL</b>	<b>1683</b>	<b>100%</b>





Según el grafico de las PQRD recibidas en los diferentes canales de recepción de servicio de atención al ciudadano; 132 se trasladaron al subgrupo de vigilancia y control, 1473 fueron gestionadas y tramitadas a través de la oficina de servicio de atención a la comunidad y 22 quejas se trasladaron al subgrupo de prestación de Servicios entre otras.

5. Distribución correspondiente según el grupo poblacional de los usuarios atendidos durante el primer 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	73	43,37%
POBLACION GESTANTE	10	0,59%
POBLACION LACTANTE	1	0,05%
NIÑOS, INFANTES, ADOLESCENTES	91	5,40%
ADULTOS	719	42,72%
ADULTO MAYOR	687	40,81%
POBLACIÓN VICTIMA	2	0,11%
POBLACION MIGRANTE (Venezuela)	76	4,51%
POBLACION CARCELARIA	1	0.05%
POBLACION LGTBI	2	0,11%
N/A	21	1,24%
<b>TOTAL</b>	<b>1683</b>	<b>100%</b>



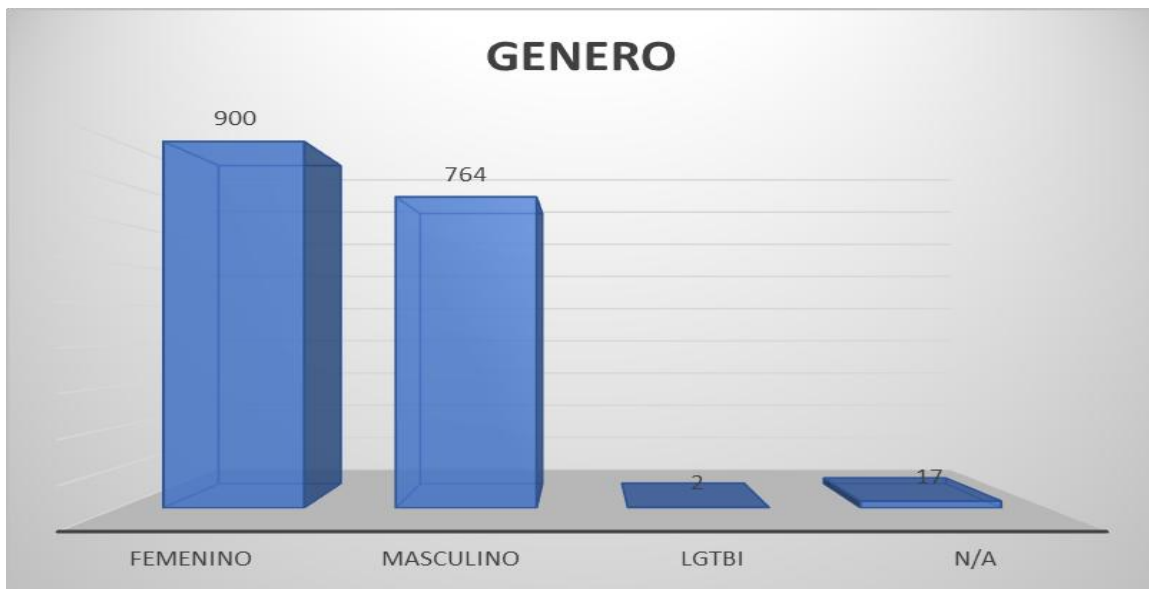


En el presente gráfico se representan las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, distribuidas según el grupo poblacional. De las 1683 recepcionadas, 687 casos corresponden a usuarios mayores de 60 años correspondientes al grupo de adulto mayor, también encontramos el grupo adultos (19 – 59 años) con 719 personas atendidas, 91 del grupo Niños Infantes y adolescentes, 76 de población migrante y población con discapacidad 73 casos entre otros, durante el I trimestre de 2025

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

GÉNERO	N- USUARIOS	%
FEMENINO	900	53,47%
MASCULINO	764	45,39%
LGTBI	2	0,11%
N/A	17	1,01%
<b>TOTAL</b>	<b>1683</b>	<b>100%</b>



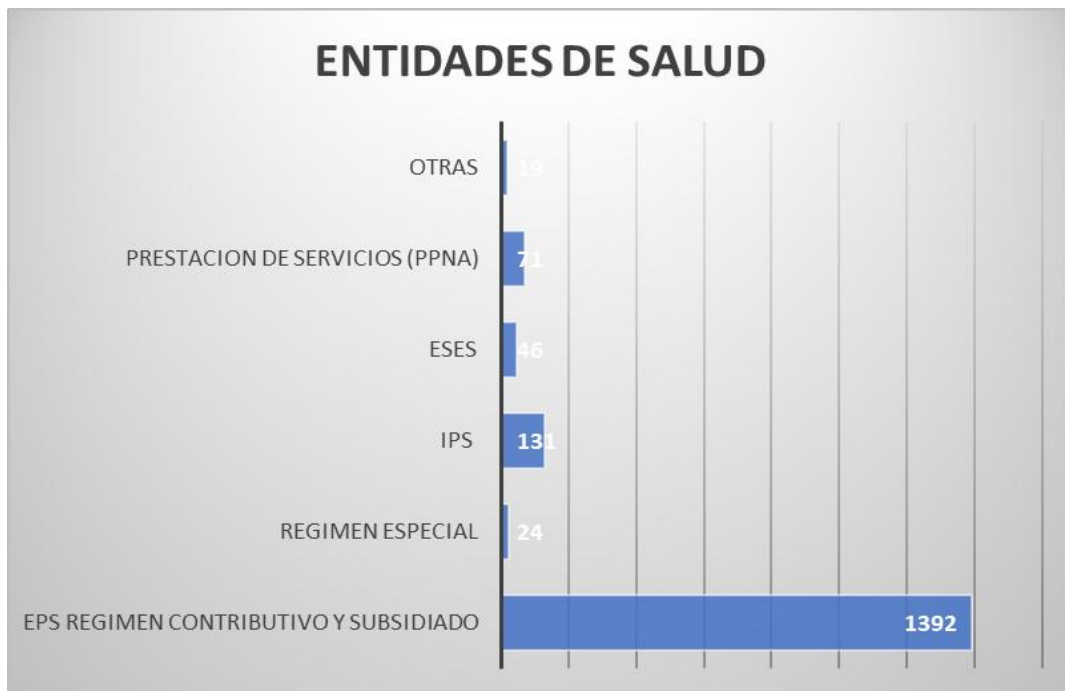


El anterior gráfico hace referencia al número de casos atendidos según el género, de los cuales 900 son del grupo femenino, que equivale a un 53,47% de la población atendida, 764 al masculino para un porcentaje de 45,39% y 17 en N/A, de las 1683 quejas recibidas.

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

ENTIDADES DE SALUD	N° PQRD	%
EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO Y SUBSIDIADO	1392	82,70%
REGIMEN ESPECIAL	24	1,42%
IPS	131	7,78%
ESES	46	2,73%
PRESTACION DE SERVICIOS (PPNA)	71	4,21%
OTRAS	19	1,12%
<b>TOTAL</b>	<b>1683</b>	<b>100%</b>





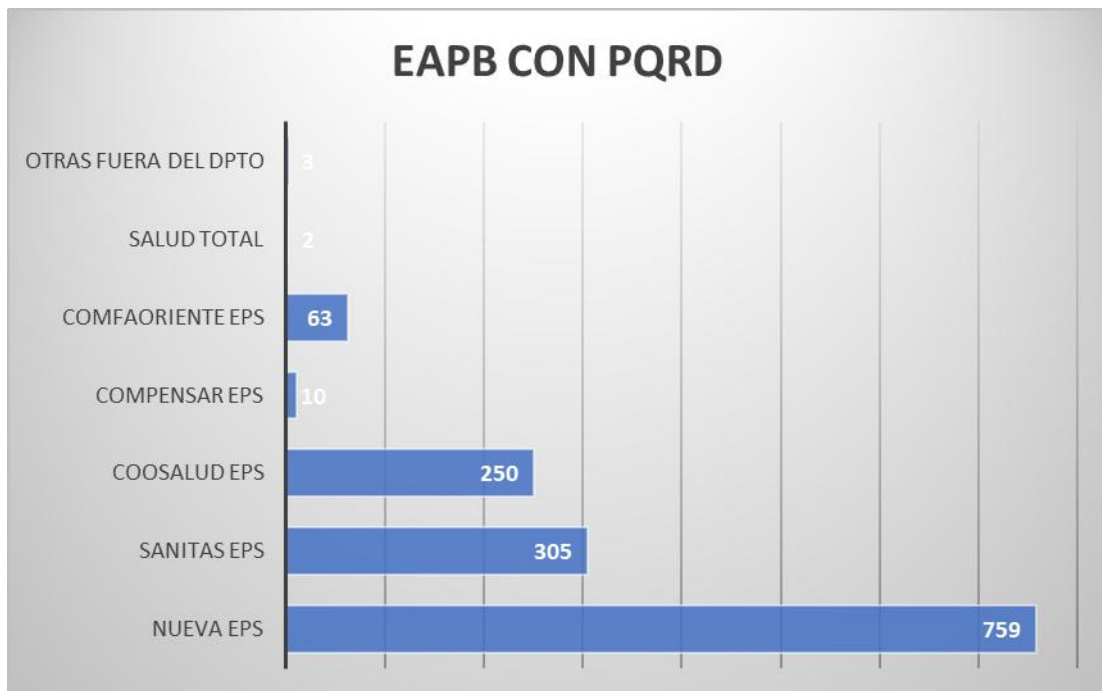
El anterior gráfico informa cuantas PQRD se registraron durante el I trimestre del año 2025, contra las instituciones de salud ante la oficina del SAC del Instituto Departamental de Salud; EAPB del régimen Contributivo y Subsidiado con 1392 casos, seguido por las IPS con 131 quejas, 46 ESES, 24 entidades de Régimen especial y 19 en otras que corresponden a instituciones públicas y privadas, también se registraron 71 casos de (PPNA).

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

EAPB CON PQRD	Nº PQRD	%
NUEVA EPS	759	54,52%
SANITAS EPS	305	21,91%
COOSALUD EPS	250	17,95%
COMPENSAR EPS	10	0,71%
COMFAORIENTE EPS	63	4,52%
SALUD TOTAL	2	0,14%
OTRAS FUERA DEL DPTO	3	0,21%
<b>TOTAL</b>	<b>1392</b>	<b>100%</b>









El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que instauraron peticiones, quejas, reclamos y denuncias, contra las EAPB, de los 1392 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, personas se quejaron contra estas entidades de salud. Cabe destacar que la EAPB con mayor N° de casos fue Nueva EPS (759) que equivale a 54,52%, seguida por Sanitas EPS (305) Coosalud EPS (250) y Comfaorientes EPS con (63) 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	16	9,03%
UBA VIHONCO	5	2,82%
CLINICA MEDICAL DUARTE	27	15,25%
CLINICA HOUSE	4	2,25%
IPS CIADE	5	2,82%
IPS NORDVITAL	1	0,56%
IPS GASTROQUIRURGICA	2	1,12%
IPS SANITAS	2	1,12%
IPS NEUROCOOP	2	1,12%
IPS MEDCARE	2	1,12%
IPS ECOIMAGEN	3	1,69%
CLINICA SAN DIEGO	7	3,95%
CLINICA LOS ANDES	4	2,25%
CLINICA OFTAMOLOGICA PEÑARANDA	6	3,38%
IPS MEDICUC	2	1,12%
ESE HOSPITAL ERASMO MEOZ	19	10,73%
ESE EMIRO QUINTERO CAÑIZARES	6	3,38%
ESE HOSPITAL MENTAL	1	0,56%
ESE IMSALUD	2	1,12%



 <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 10 de 18</b>

ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS	3	1,69%
ESE CHINACOTA	2	1,12%
OTRAS	56	31,63%
<b>TOTAL</b>	<b>177</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 1683 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 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 (27) el hospital universitario Erasmo meoz con (19) seguida por la Clínica Santa Ana (16) entre otras.

10. Distribución correspondiente a los Motivos de queja, que se radicaron durante el primer trimestre de 2025, 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	296	17,58%
Demora En La autorización y/o programación de Procedimientos Médicos (cirugías, biopsias, procedimientos, etc)	127	7,54%
Demora en la autorización, programación y entrega de Exámenes	12	0,71%
Demora en la autorización y/o programación de Terapias	10	0,59%



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><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>

Demora en la autorización y no entrega oportuna de Medicamentos	780	46,34%
Demora en traslados a mayor nivel de complejidad - UCI	29	1,72%
Incumplimientos a Fallos de Tutela	84	4,99%
Quejas contra profesionales de la salud	3	0,17%
Problemas de Aseguramiento	25	1,48%
Deficiencia en la prestación de servicios: (casos de muerte, atención medica inadecuada)	55	3,26%
Procesos administrativos internos de ja institución	10	0,59%
Quejas contra IPS por incumplimiento o deficiencia en la Prestación de Servicios.	44	2,61%
Reembolsos	2	0,11%
Incumplimiento en la atención domiciliaria y traslado de pacientes en ambulancia	23	1,36%
Viáticos	17	1,01%
Incapacidades	6	0,35%
Incumplimiento en la entrega de Historias clínicas	11	0,65%
Negligencia medica	19	1,12%
Reclamaciones por atenciones paciente SOAT	49	2,91%
Certificados de discapacidad	14	0,83%
Portabilidad	3	0,17%
Otros motivos	64	3,80%
<b>TOTAL</b>	<b>1683</b>	<b>100%</b>





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



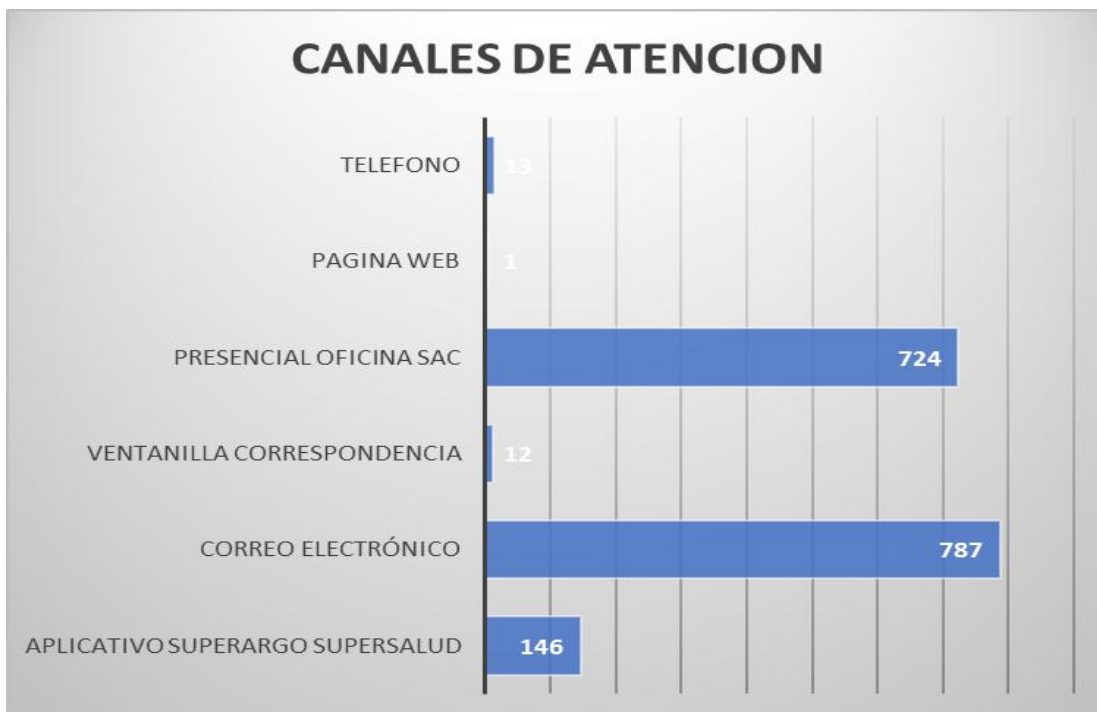
En el presente gráfico observamos los motivos por los cuales se recibieron peticiones, quejas, reclamos y denuncias. De las 1683 recepcionadas, 296 usuarios manifestaron su inconformidad por la demora en la autorización y/o programación de citas con médicos especialistas, 780 usuarios se quejaron por la demora en la autorización y/o no entrega oportuna de medicamentos lo que equivale al 46,34% de la población atendida 127 por la demora en la autorización y/o programación de procedimientos médicos (cirugías, biopsias, etc), se recibieron 29 quejas por la demora en traslados a mayor nivel de complejidad (IV nivel), 55 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 44 quejas contra IPS por incumplimiento en la prestación de servicios y 49 quejas por reclamaciones en atenciones Soat.



 <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>

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 2025.

<b>CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS</b>	<b>N° ATENCIONES</b>	<b>%</b>
APLICATIVO SUPERARGO SUPERSALUD	146	8,67%
CORREO ELECTRÓNICO	787	46,76%
VENTANILLA CORRESPONDENCIA	12	0,71%
PRESENCIAL OFICINA SAC	724	43,01%
PAGINA WEB	1	0,05%
TELEFONO	13	0,77%
<b>TOTAL</b>	<b>1683</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 1683 tramitadas, se recibieron 787 por medio del correo electrónico de la oficina del SAC [pqrzd@ids.gov.co](mailto:pqrzd@ids.gov.co), 146 a través del aplicativo superargo de la Supersalud, así mismo se radicaron 12 a través de la ventanilla de correspondencia y 724 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 2025.

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



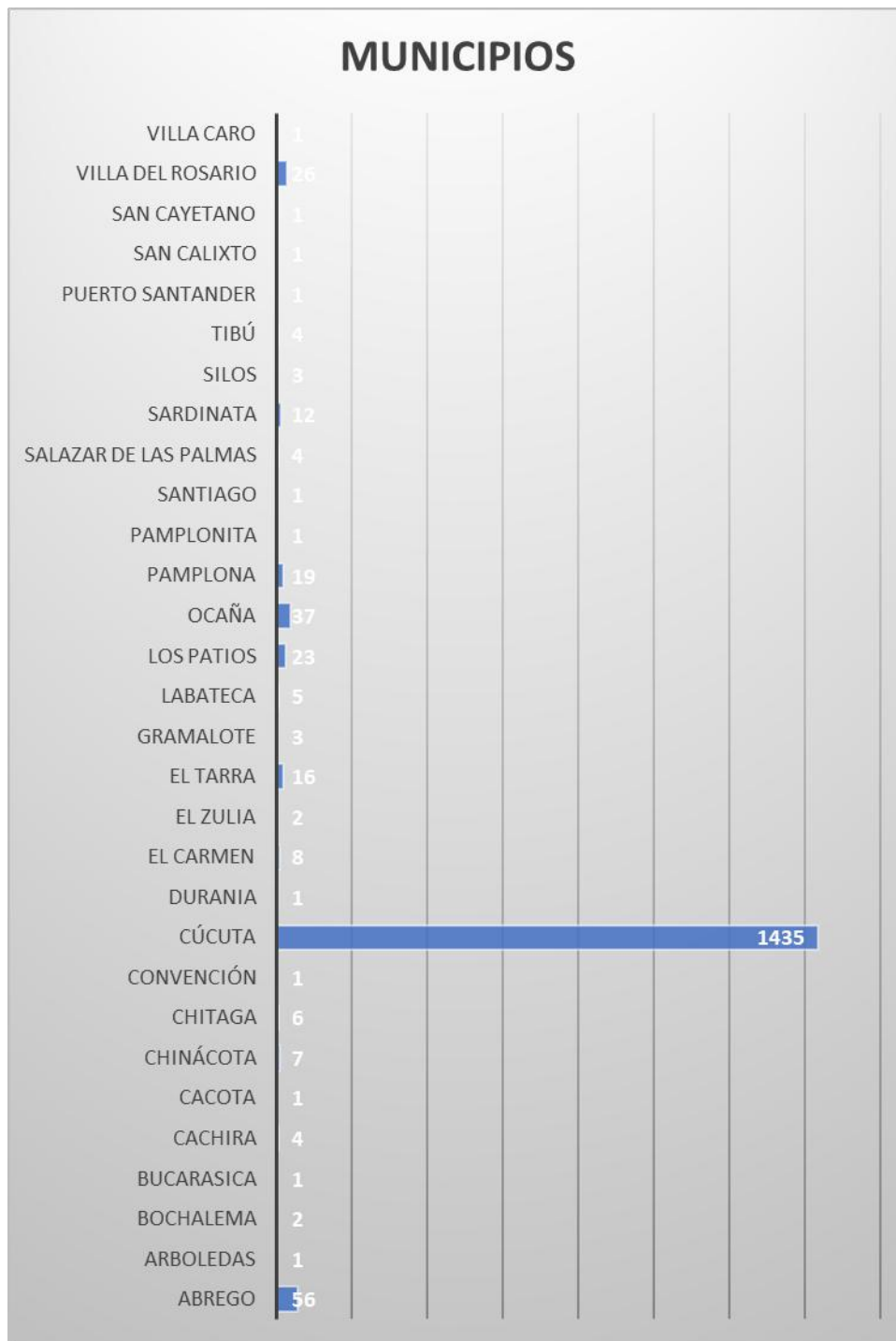
Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.  
 Teléfono: 5892105. Ext.117- 120- 180. – NIT: 890500890-3  
 Email [pqrzd@ids.gov.co](mailto:pqrzd@ids.gov.co) [director@ids.gov.co](mailto:director@ids.gov.co)

 <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>

MUNICIPIOS	Nº USUARIOS	%
Abrego	56	3,32%
Arboledas	1	0,05%
Bochalema	2	0,11%
Bucarasica	1	0,05%
Cachira	4	0,23%
Cacota	1	0,05%
Chinácota	7	0,41%
Chitaga	6	0,35%
Convención	1	0,05%
Cúcuta	1435	85,26%
Durania	1	0,05%
El Carmen	8	0,47%
El Zulia	2	0,11%
El Tarra	16	0,95%
Gramalote	3	0,17%
Labateca	5	0,29%
Los Patios	23	1,36%
Ocaña	37	2,19%
Pamplona	19	1,12%
Pamplonita	1	0,05%
Santiago	1	0,05%
Salazar de las palmas	4	0,23%
Sardinata	12	0,71%
Silos	3	0,17%
Tibú	4	0,23%
Puerto Santander	1	0,05%
San Calixto	1	0,05%
San Cayetano	1	0,05%
Villa del Rosario	26	1,54%
Villa Caro	1	0,05%
<b>TOTAL</b>	<b>1180</b>	<b>100%</b>





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 1435 que equivalen al 85,26% de la población atendida, seguido por el municipio de Abrego (56) Ocaña (37) villa del rosario (26) Los patios (23) el Tarra (16) entre otros.

13.. Informe de seguimiento a la gestión de la información ley 1712 de 2014.



 <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. 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.

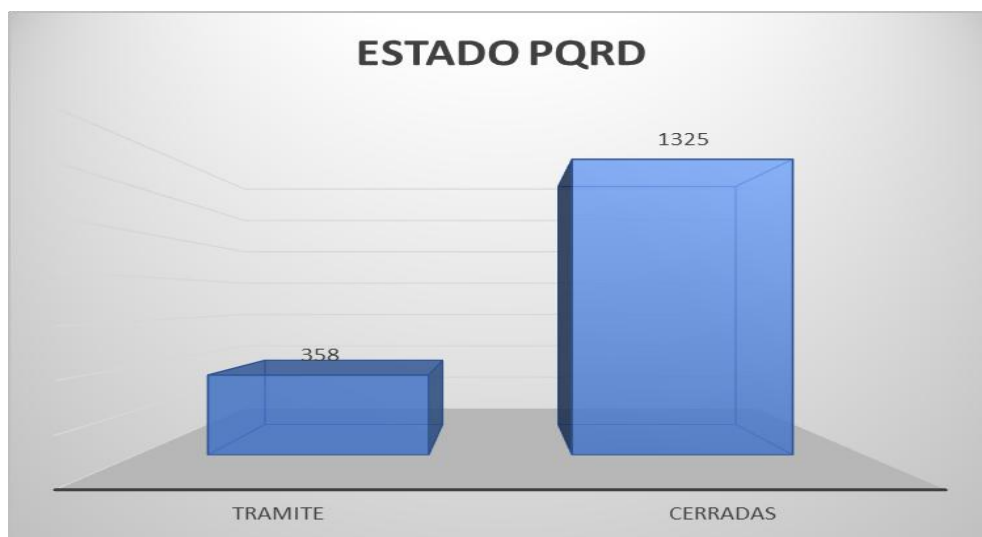
**Art. 25 Solicitud de acceso a la información pública:** es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

<b>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</b>	<b>N°</b>
NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	123
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 123 solicitudes de información recibidas por estos medios, se trasladaron 65 a la oficina de Recursos Humanos, 9 al subgrupo de Vigilancia y Control, 30 al grupo de Salud Pública, 10 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 I del 2025.

<b>ESTADO PQRD I trimestre 2025</b>		
TRAMITE	358	21%
CERRADAS	1325	79%
<b>TOTAL</b>	<b>1683</b>	<b>100%</b>



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



 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION EXTERNA</p>	<p>Página 17 de 18</p>

De las 1683 PQRD recibidas en el primer trimestre del 2025 (enero, febrero y marzo), se encuentran en trámite 358 que equivalen al 21% y cerradas 1325 para un 79% 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 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.



 <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>

Para finalizar, es importante señalar que el Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander como ente territorial, se encuentra comprometido con la defensa de los derechos de los usuarios del departamento, realizando los procesos correspondientes, en el marco de sus competencias, con el fin de garantizar la accesibilidad y evitar las barreras administrativas presentadas a los usuarios.

**Nota.** La presente información estadística de las PQRD, fue obtenida de la Matriz de radicación y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recibidas en la oficina Servicio de Atención a la Comunidad y tramitadas en esta misma dependencia y/o en otras dependencias competentes del Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander.

**JENIT CECILIA COLMENARES BECERRA**

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

**Elaboró: LILIANA CONTRERAS ABRIL P. U.**



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