INSTITUTO
DEPARTAMENTAL
DE SALUD
NORTE DE SANTANDER

INFORME DE SEGUIMIENTO PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS, EN CUMPLIMIENTO AL ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011, ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN

Periodo: Segundo Semestre de 2016

ANA EDILIA CARRERO ACEVEDO
Asesora de Control Interno
Responsable de la evaluación

ENERO 27 de 2017

Fecha Programada de la Auditoria: Del 3 /01/2017 13/01/2017

Procesos/Área(s) / Actividad(es) y/ Tarea(s) Auditada (s):

AREA DE SERVICIO DE ATENCION A LA COMUNIDAD

ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORIA

Objetivo:
Efectuar seguimiento a las Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias, y felicitaciones de la oficina del Servicio de Atención al Ciudadano

Objetivos Específicos:
1 Verificar el consolidado de PQR correspondiente al II semestre de 2016.
2 Analizar y realizar seguimiento a algunas Quejas, Reclamos , sugerencias y Denuncias realizadas por la comunidad, con el fin de verificar la efectividad de la solicitud.

Alcance: La verificación se efectuó con base en el informe de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias del II semestre de 2015, presentado por la coordinación del área de Atención a la Comunidad.

Metodología: Revisión del consolidado de quejas y verificación de la efectividad de la solución a la manifestación.

Criterios: Decreto 2641 de diciembre de 2012, Resolución 004279 de 2010, por el cual se modifica y actualiza en el Instituto Departamental de Salud, el reglamento Interno de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición

ANTECEDENTES:

Lo que motiva a esta auditoria es el plan de auditorías establecido en la oficina de Control Interno y coadyuvar al mejoramiento continuo de los procesos.

DESARROLLO DE LA AUDITORIA:

Se realizó un análisis estadístico de las PQR recepcionadas en el II semestre de la auditoria:

Durante el II semestre de 2016 se recepcionaron 534 manifestaciones distribuidas en el trimestre de la siguiente manera:

MANIFESTACIONES	3 TRIMESTRE	4 TRIMESTRE	TOTAL
Peticiones	27	29	56
Quejas	228	244	472
Reclamos	0	0	0
Denuncias	3	3	6
TOTAL	258	276	534

A continuación se presenta por Grupo Etáreo correspondiente a las Consultas de información, peticiones, quejas y reclamos recibidas según el rango de edad de los usuarios durante el segundo semestre de 2015:

GRUPO ETAREO	3 TRIMESTRE	4 TRIMESTRE	TOTAL
Primera infancia	25	15	40
Infancia	6	9	15
Adolescencia	19	17	36
Juventud	16	11	27
Adultez	106	103	209
Adulto mayor	47	81	128
NR	39	40	79
Total	258	276	534

Distribución de peticiones, quejas reclamos, denuncias según el tipo de afiliación al Sistema General de Seguridad Social

SGSS	3 TRIMESTRE	4 TRIMESTRE	TOTAL
R. Subsidiado	84	94	178
R. Contributivo	113	157	270
R. Especial	9	4	13
IPS	27	11	38
ESES	4	1	5
PPNA	7	7	14
OTRAS	14	2	16
Total	258	276	534

Distribución de peticiones, quejas reclamos, denuncias en contra de las EAPB del Régimen contributivo

SGSS	3 TRIMESTRE	4 TRIMESTRE	TOTAL
Cafesalud	53	109	162
Coomeva	31	26	57
Nueva EPS	25	18	43
Sánitas	2	3	5
Saludvida	1	0	1
Suramericana	1	0	1
Fuera del Dpto	0	1	1
Total	113	157	270

Distribución de peticiones, quejas reclamos, denuncias en contra de las EAPB del Régimen Subsidiado

SGSS	3 TRIMESTRE	4 TRIMESTRE	TOTAL
Saludvida	21	24	45
Comparta	16	20	36
Coomeva	3	5	8
Coosalud	7	3	10
Ecoopsos	9	6	15
Nueva EPS	4	6	10
Cafesalud	13	25	38
Comfaoriente	6	4	10
Fuera del Dpto	5	1	6
Total	84	94	178

Distribución de peticiones, quejas reclamos, denuncias de acuerdo al objeto de la manifestación

Objeto	3 trimestre	4 trimestre	total
Aseguramiento	12	12	24
Def. Administrativa	9	12	21
Demora en la asignación de la cita	44	15	59
Demora en la entrega del medicamento	30	29	59
Prestación de Servicio	146	179	325
Vigilancia y Control	13	25	38
Otras	4	4	8
Total	258	276	534

Distribución de peticiones, quejas reclamos, denuncias de acuerdo a los canales utilizados por los usuarios

Canales	3 trimestre	4 trimestre	total
Personal	205	232	437
Correo Electrónico	46	20	66
Correo Certificado	6	24	30
Telefono	1	0	1
Total	258	276	534

Distribución del estado de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias

Estado de las PQRSD	I, II, y III, trimestre	4 trimestre	total
En trámite	120	100	220
Finalizadas	613	176	789
Total	733	276	1009

Durante el proceso de auditoria se realizó verificación a 16 manifestaciones, con el fin de evaluar la oportunidad, la eficiencia y satisfacción del usuario:

1. Manifestación realizada por la Señora Gina Pabón, con relación a la Atención de la niña Evelyn Sofía Acosta Pinzón , de 5 años de edad con diagnóstico de Leucemia Linfoblástica Aguda precursores B tumor Benigno de piel , artritis reumatoide juvenil afiliada a Comparta enviada al SAC el día 8 de enero del 2016, en donde se solicita atención especializada y pago de los pasajes del paciente y acompañante.

   El SAC (Servicio de Atención a la Comunidad d) remite a Comparta 2 oficios uno en feb 12 de 2016 y otro el 25 de febrero de 2016, Comparta remite respuesta parcial según lo expresado en la manifestación, donde se da como respuesta el registro de atenciones.

   Sin embargo, la oficina de control interno se comunica telefónicamente con la mamá de la niña, y nos informa, que su hija se le está dando la atención oportuna y que se solucionó dos meses después el tema de los traslados.

   Oportunidad : 29 días, **Efectividad : Ninguna,** debido a que no se dio respuesta clara a la solicitud del usuario, únicamente se limitó Comparta a dar respuesta de los registros de atenciones y no se tuvo en cuenta la solicitud del pago de los traslados. Es importante informar que las respuestas enviadas por las EPS deben estar encaminadas a solucionar la inquietud del usuario.

2. Manifestación realizada por la Sra. **Doris Robles Sánchez** el día 28 de marzo de 2016, registrando la no entrega del medicamento certudizumab, la oficina de atención a la comunidad procede hacer el oficio el 28 de marzo de 2016, realiza un requerimiento en abril 11 de 2016, y un segundo requerimiento para lo cual responde Saludvida, informando que la paciente es de Comparta, sin embargo comparta da respuesta en mayo 18 de 2016 informando por medio de un registro la entrega de los medicamentos, evidenciándose que en marzo, no le fue entregado el medicamento. La oficina de Control interno se comunica con la paciente, a la que refiere que si le están dando el medicamento.

   Oportunidad de respuesta: 38 días. **Efectividad:100%** En el mes de marzo no se entrega el medicamento, pero se evidencia la entrega en enero febrero y el mes de abril.

3. Manifestación realizada por el Sr **Antonio Álvarez**, el día 29-04-2010 sobre el niño Dany Álvarez Ríos solicitando la realización del exámen Panel de secuenciación para errores del metabolismo 100 genes, remitió oficio y segundo requerimiento por parte de la oficina de atención a la comunidad y Comparta da respuesta en junio 7 de 2016, suministrando la autorización del examen, la oficina de control interno se comunica con el padre del niño, y refiere que el día 19 de enero del 2017 fue

realizado el examen, y aprovecha manifestar demora en la entrega de los medicamentos o se los entregan incompletas.
Oportunidad: 8 meses 20 días, Efectividad Ninguna.

4. Manifestación realizada por el sr. **José Alfredo Fory Moncada**, el día 01-04-2016, la oficina remite 3 oficios el primero oficio SAC 187 del 22-04-2016, el segundo requerimiento SAC211 del 13-05-2016, y el tercer requerimiento SAC247 del 25-05-2016, según la carpeta la EPS COOSALUD no ha dado respuesta, sin embargo se llamó al usuario y dice que ya se la hicieron, no precisó fecha de la cirugía. **Oportunidad: 10meses,** por lo que la queja no está cerrada, y **Efectividad: Ninguna.**

5. Manifestación realizada por la Sra. **Elida Palomina Cervantes**, el 9-03-2016 se acerca a la oficina para instaurar una queja en contra de Coomeva por la asignación de citas y la no atención por la falta de contrato vigente, la oficina del SAC remite la queja el día 11-03-2016, remite II requerimiento con el oficio SAC 109 con fecha 31-03-2016, y III requerimiento oficio SAC 139 con fecha de 11-04-2016, Coomeva remite respuesta el día 16 de mayo sin solucionar la solicitud de la queja del usuario, en la que explica que no se ha dado la cita de ortopedia, que se dio autorización para el Roosevelt pero que se debe gestionar con red adscrita la consulta, que la cita por Neurología no se tiene contrato, y que no se le ha asignado junta quirúrgica por la falta de documentos por parte del usuario, es importante resaltar que la solo respuesta dela EPS el Instituto Departamental de Salud, toma como solucionada la queja , sin verificar y constatar que la solicitud fue solucionada. Sin embargo se habla con el usuario quien refiere que en el mes de octubre de 2016 le dieron las citas solicitadas.
Oportunidad: 2 meses, sin solucionar de fondo la solicitud **Efectividad: Ninguna**

6. Manifestación realizada por el sr **John Jairo Díaz** el 15 de marzo de 2016, con relación a la falta de contrato para Retinología, que lo enviaron a la Clínica Peñaranda y a la San Diego y le informan en cada IPS que no existe convenio, la oficina del SAC remite oficio SAC 122 de fecha 16-03-2016, II requerimiento SAC 112 el 31-03-2016, y III requerimiento SAC 140 del 11-04-2016. Coomeva remite oficio informando al usuario la cita se le dio para Bucaramanga porque en Cúcuta no tiene contrato. Se llamó al usuario para verificar la respuesta de Coomeva, y no contesta.

7. Manifestación realizada por el **Sr Juan Alberto Corzo,** el 29 -03-2016 con relación a la asignación de una cita con Glaucomatología en las Clínicas que ha ido le dicen que no tienen contrato con Coomeva, la oficina del SAC remite primer oficio SAC 143 el día 31 de marzo, II requerimiento SAC141 del día 11-04-2016, y III requerimiento SAC166 el día 22 de abril de 2016. Coomeva remite respuesta el 8 de abril del 2016. Se llama al usuario el cual refiere que la cita se cumplió, que sin embargo los traslados a la ciudad de Bucaramanga no fueron pagados, después de que le dijeron que se le realizaba el pago. **Oportunidad: 8 días**, y **efectividad: niguna** sin embargo se presenta inconformidad por el no pago de los traslados.

8. Manifestación realizada por el Sr **Víctor Manuel Parra Suarez**, el día 10 de marzo de 2016, con relación a la aplicación del medicamento IG 50 mg x 100 ml al paciente José Epifanio Contreras Cordero. La oficina del SAC remite oficio el 16 de marzo de 2016 oficio SAC118, luego 31 de marzo oficio SAC 111, y III requerimiento del 22 de marzo de 2016 .Coomeva remite el día 13 de abril de 2016, la historia clínica al paciente, en la que se constata que se le aplico el día 12-03-2016, el medicamento. **Oportunidad 1 mes y 3 días. Efectividad : 100%**

9. Manifestación realizada por la **Sra. Juana Botello de Tuta** el día 8 de febrero de 2016, con relación a la asignación de cita en la clínica Cancerología para su hija Carmen Aydee Tuta Botello, usuaria de Coosalud, la oficina del SAC remite oficio SAC 47 de Febrero 8 de 2016, II requerimiento SAC 50 de febrero 19 de 2016, III requerimiento oficio SAC 87 de Marzo 2 de 2016, y IV requerimiento del SAC 245 de mayo 25 de 2016, el 24 de febrero de 2016 Coosalud responde que se le remita nuevamente la queja porque no fue recibida, sin embargo se le asigna cita para el 23 de agosto de 2016 en la clínica cancerológica, la oficina de control interno llama a la paciente quien refiere que si le asignaron la cita pero manifiesta inconformidad por el no suministro de pañales. **Oportunidad : 8 meses, Efectividad : 100%**

10. Manifestación realizada por la **Sra. Ana Pinzón Pallares** usuaria de Cafesalud, queja emitida el día 4 de enero de 2016 con relación a la no entrega del medicamento, la oficina del SAC remite primero oficio SAC 01 el 12-01-2016, y II requerimiento oficio SAC 19 del 27 de enero de 2016, el 17 de febrero de 2016 Cafesalud remite respuesta que no encuentran ningún registro de la solicitud, esta respuesta es enviada al usuario, sin presentar una solución efectiva que radique de raíz su problema. Sin embargo se habla con la usuaria quien dice que desde el mes de mayo con regularidad Cafesalud le ha dado el medicamento. **Oportunidad: 1 mes y 17 días** sin solución de la queja, únicamente respuesta **Efectividad: Ninguna.**

11. Manifestación realizada por el **Sr. Álvaro Castellanos**, usuario de Cafesalud, el día 23 de febrero de 2016, con relación a la realización de exámenes diagnósticos como es la electromiografía y valoración por Neurología, la oficina de atención a la comunidad remite oficio el día 23 de febrero de 2016 mediante oficio 80, II requerimiento con fecha marzo 2 de 2016 oficio SAC 097, III requerimiento 124 de marzo 31 de 2016, y IV requerimiento 154 de marzo 11 de 2016. Cafesalud remite respuesta el día 17 de marzo de 2016 donde remite el registro de la atención por neurología y la autorización el examen. Se llama al celular del paciente y no contesta. **Oportunidad 24 días, y efectividad: 100%**

12. Manifestación realizada por **Durvis Dayana Mendoza**, usuaria de Cafesalud. queja 101 presentada el día 16 de marzo de 2016 contra la Clínica Medical Duarte por aplazamiento de la cirugía el día que estaba programada y hospitalizada, paciente solicita cambio de IPS, la oficina de atención a la comunidad remite oficio a Cafesalud SAC 127, el día 16 de marzo de 2016, II requerimiento SAC132 el 31 de marzo de 2016, III Requerimiento SAC 135 el 11 de abril del 2016, y IV requerimiento SAC 188 el día 22 de abril del 2016, de acuerdo a la revisión no se registra respuesta de Cafesalud, sin embargo la oficina de Control Interno llama a la usuaria quien nos informa que fue operada en la Clínica Saludcoop el día 18 de agosto de 2016, manifiesta inconformidad por que la corrección de la cicatriz no quedó lo esperado y que hasta la fecha no le han asignado cita control. **Oportunidad: 6 meses, Efectividad: Ninguna** debido a la inconformidad del usuario y a la falta de la asignación de cita control.

13. Manifestación realizada por la usuaria de Saludvida **Mary Nelis Quintero Pérez**, queja 051, presentada el 16 de febrero de 2016, contra la EPS Saludvida, por la falta de asignación de la cita para la consulta por Ginecología, la oficina de atención a la comunidad emite comunicación 62 del 16 de febrero de 2016, y requerimiento SAC 76 del 26 de febrero del presente año, la Eps Saludvida remite respuesta con fecha de febrero 29 del 016 donde informa que se le entregó la autorización de la cita a la paciente. La oficina de Control Interno se trata de comunicar con la paciente, pero es imposible comunicación. **Oportunidad: 15 días, Efectividad: 100%**

14. Manifestación realizada por la usuaria de Saludvida Milied Nathaly Mahecha Aranda, remite queja 225 de fecha 28 de junio de 2016, con relación a la demora en la realización de exámenes especializadas de laboratorio y de diagnóstico a su hijo Edwin Jesús Pinzón Mahecha, la oficina de atención a la comunidad remite oficio SAC 267 de junio 29 de 2016, y I requerimiento SAC328 de 12 de abril de 2016, la respuesta de Saludvida se remite el 22 de julio del 2016, donde informa que se dio autorización para los exámenes de laboratorio y de diagnóstico. La oficina de Control Interno verifica la atención mediante llamado a la usuaria. **Oportunidad: 24 días , Efectividad 100%**

15. Manifestación realizada por el Sr. Alirio Alfonso Pérez con relación a la demora en la entrega del medicamento al usuario de Ecoopsos paciente **Alfonso Contreras Cárdenas,** la oficina de atención a la comunidad remite oficio de enero 7 de 2016 SAC 04, I requerimiento en enero 12 de 2016 SAC 04 y II requerimiento SAC 22 en enero 27 de 2016; la EPS ECOOPSOS remite respuesta que el medicamento no está incluido en el POS, la oficina del SAC remite respuesta enviada por Ecoopsos, y cierra la queja sin haberse solucionado el problema del medicamento al usuario. La oficina de Control interno se comunica con el teléfono indicado en el formato, sin embargo contesta un familiar, que no proporciona ninguna información. **Oportunidad : 8 días, Efectividad: Ninguna**

HALLAZGOS – OBSERVACIONES – ACCIONES DE MEJORA

Durante el proceso de auditoría, se revisó el consolidado del segundo semestre de las peticiones, quejas y reclamos del 2016, y adicionalmente se hicieron algunas verificaciones llamando a los usuarios con el fin de determinar si efectivamente su queja fue solucionada y se midió la oportunidad de resolución de la queja. Igualmente es importante fortalecer y mejorar, el proceso de respuesta al usuario, únicamente con el ánimo de redundar de manera positiva en la satisfacción del mismo:

Durante la auditoría realizada se llamaron a 15 pacientes los cuales: 12 respondieron al llamado y 3 no contestaron.

De las 12 llamadas efectivas, una no proporcionó información del paciente.

Se observa que el proceso de radicación y el trámite a seguir por parte de la oficina se realiza de manera correcta y a tiempo.

Sin embargo, en el proceso de seguimiento y verificación en la solución a la inquietud del usuario se encuentran algunas fallas que es importante destacar como por ejemplo:

- Se verifica mediante las llamadas que existe debilidad en el seguimiento por parte de la oficina de atención a la comunidad, debido a la falta de verificación en la respuesta enviada por la EPS, el cual debe ser una solución efectiva a la inquietud del paciente.
- Igualmente, se constata que algunas quejas no se han cerrado, por falta de respuesta de la EPS, sin embargo al verificar con el usuario el procedimiento ya ha sido realizado.
- Otras quejas presentan inconformidad en el procedimiento realizado.
- De las 15 quejas verificadas, 9 no se les ha dado respuesta efectiva al paciente y 5 han sido 100% efectivas al requerimiento solicitado por el paciente.

- El promedio de oportunidad de respuesta de las 15 quejas presentadas fue:

De 8 a 15 días	3 Quejas
De 15 a 30 días	2 Quejas
De 1 mes a 2 meses	4 Quejas
Mayor a 2 meses	5 Quejas

Igualmente la Oficina de Atención a la Comunidad ha sido muy diligente en remitir los requerimientos a las EPS correspondientes, observando en algunas quejas existen más de 3 requerimientos, a los cuales la EPS no ha dado respuesta, es importante remitir esta información a los entes de control para que sean ellos, los que apoyen y obliguen a dar respuesta oportuna al usuario.

CONCLUSIONES

- En el III trimestre del 2016 se recepcionaron 258 manifestaciones correspondientes al 48.3% del total de las manifestaciones del II semestre del 2016.

- En el IV trimestre del 2016 se recepcionaron 276 manifestaciones correspondientes al 51.7% del total de las manifestaciones del II semestre del 2016.

- Las EPS contributivas con mayor número de manifestaciones son, Cafesalud equivalente al 60% (162 quejas), Coomeva con 21% (57 quejas) y Nueva EPS con el 16% (43 quejas) del total de las manifestaciones (270 quejas), dato que visualiza la insatisfacción del usuario, para lo que es importante diseñar estrategias conjuntas con el área de Vigilancia y Control, con el único fin de mejorar la atención a estas EPS.

- Las EPS subsidiadas con mayor número de quejas es Saludvida equivalente al 25% (45 quejas), Cafesalud con el 21% (38 quejas) y Comparta con el 20% (36 quejas) del total de las manifestaciones(178 quejas), este dato es importante retomarlo para diseñar estrategias con el área de Vigilancia y Control, con el ánimo de mejorar la satisfacción del usuario.

- El 22% del estado de peticiones del Instituto Departamental de Salud, se encuentran en trámite, por tal razón es importante fortalecer con estrategias de seguimiento y verificar que la respuesta requerida sea la efectiva para el requerimiento del usuario.

- Es importante crear mecanismos que obliguen a las EPS a dar respuesta efectiva e inmediata a las inquietudes de los usuarios.

Elaboró

JOHANNA LORENA MONTOYA G
Profesional Especializado

Revisó

ANA EDILIA CARRERO ACEVEDO
Asesora Control Interno