

 <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-PE05-04</b> <b>Versión: 04</b></p>	<p><b>COMUNICACION INTERNA</b></p>	<p><b>Página 1 de 14</b></p>

**EVALUACIÓN DEL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS, Y FELICITACIONES DEL INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NORTE DE SANTANDER CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO SEMESTRE DE 2018.**

**OBJETIVO**

Evaluar el trámite de Peticiones, quejas Reclamos Sugerencias y Denuncias y felicitaciones del Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander, correspondiente a III y IV trimestre de 2018.

**OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

1. Analizar y consolidar el informe de PQR correspondiente al I y II trimestre de 2018.

**Alcance:** La verificación se efectuó al análisis del informe de Quejas, reclamos, Sugerencias y Denuncias del I y II trimestre de 2018.

**Metodología:** Revisión y análisis del consolidado de quejas.

**Criterios:** La ley 1474 de 2011, 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.

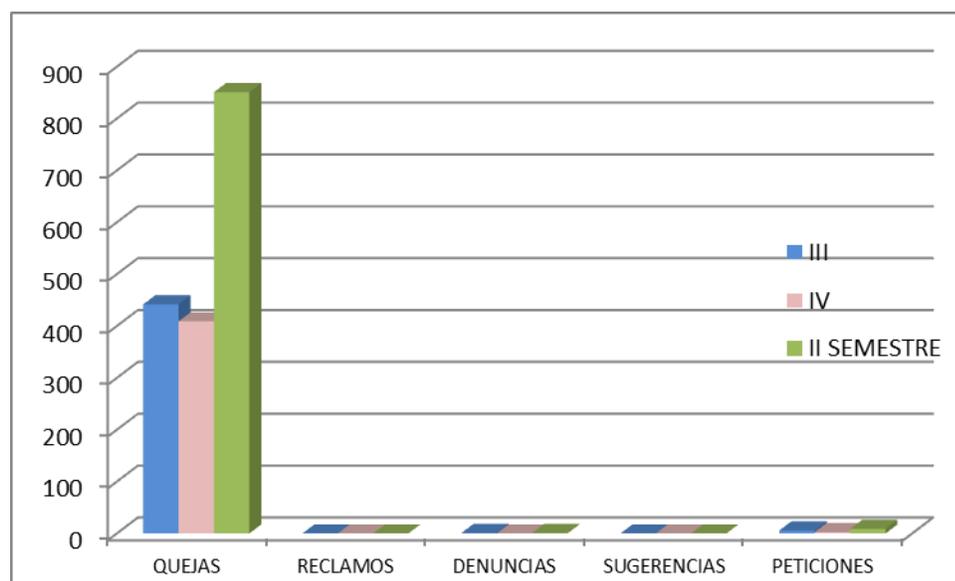


### DESARROLLO DE LA AUDITORIA:

Se realizó un análisis estadístico de las PQR recepcionadas en el II semestre de 2018 de la auditoría.

Durante el II semestre de 2018 se recepcionaron 861 manifestaciones, distribuidas de la siguiente manera:

MANIFESTACIONES	III	IV	II SEMESTRE
QUEJAS	442	409	851
RECLAMOS	0	0	0
DENUNCIAS	1	0	1
SUGERENCIAS	0	0	0
PETICIONES	6	3	9
	449	412	861



Se recepcionaron 449 manifestaciones en el tercer trimestre del 2018 correspondientes al 52 %, 412 manifestaciones cuyo valor corresponde al 48 % , lo que nos indica que las quejas y



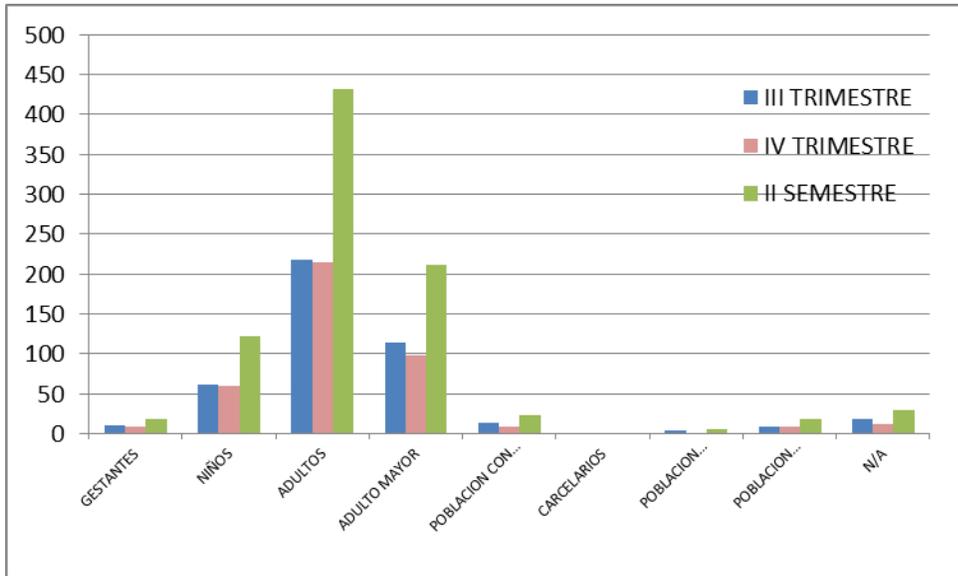
 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b> Instituto Departamental de Salud</p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-04</b> <b>Versión: 04</b></p>	<p><b>COMUNICACION INTERNA</b></p>	<p><b>Página 3 de 14</b></p>

reclamos se mantuvieron y disminuyeron levemente en un 2 por ciento. El mayor porcentaje de manifestaciones que se reciben en la oficina de servicio de atención a la comunidad es de quejas., en un 99%

A continuación se presenta por grupo etéreo, el comparativo de las manifestaciones del II semestre de 2018 que llegan al Instituto Departamental de Salud, concluyendo que la población que en su mayoría se quejan son los adultos, en un 56 % con respecto a la totalidad de las manifestaciones, los adultos mayores, 25%, y niños en un 14 % respectivamente., que son la población que deben recibir una atención priorizada.

GRUPOS POBLACIONALES	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	II SEMESTRE
GESTANTES	10	9	19
NIÑOS	62	60	122
ADULTOS	218	214	432
ADULTO MAYOR	114	98	212
POBLACION CON DISCAPACIDAD	14	9	23
CARCELARIOS	0	0	0
POBLACION DESPLAZADA	4	1	5
POBLACION VENEZOLANA	9	9	18
N/A	18	12	30
<b>TOTAL</b>	<b>449</b>	<b>412</b>	<b>861</b>

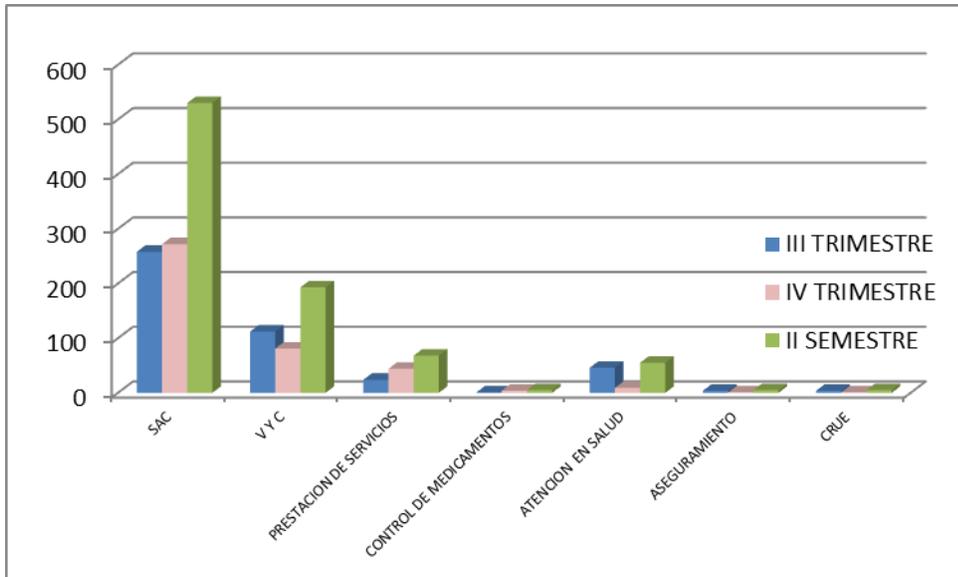




Así mismo se analiza la distribución de PQRDS de acuerdo al área competente que la recepciona: se concluye que la mayoría de manifestaciones se reciben la oficina del SAC en un 62 % y en vigilancia y control con un 22.4 por ciento, la oficina de prestación de servicios en un 7.89 por ciento y la oficina de atención en salud es en un 6.38% con respecto a la totalidad de manifestaciones recibidas.

DEPENDENCIA IDS	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	II SEMESTRE
SAC	258	272	530
V Y C	112	81	193
PRESTACION DE SERVICIOS	24	44	68
CONTROL DE MEDICAMENTOS	1	4	5
ATENCION EN SALUD	46	9	55
ASEGURAMIENTO	4	1	5
CRUE	4	1	5
TOTAL	449	412	861

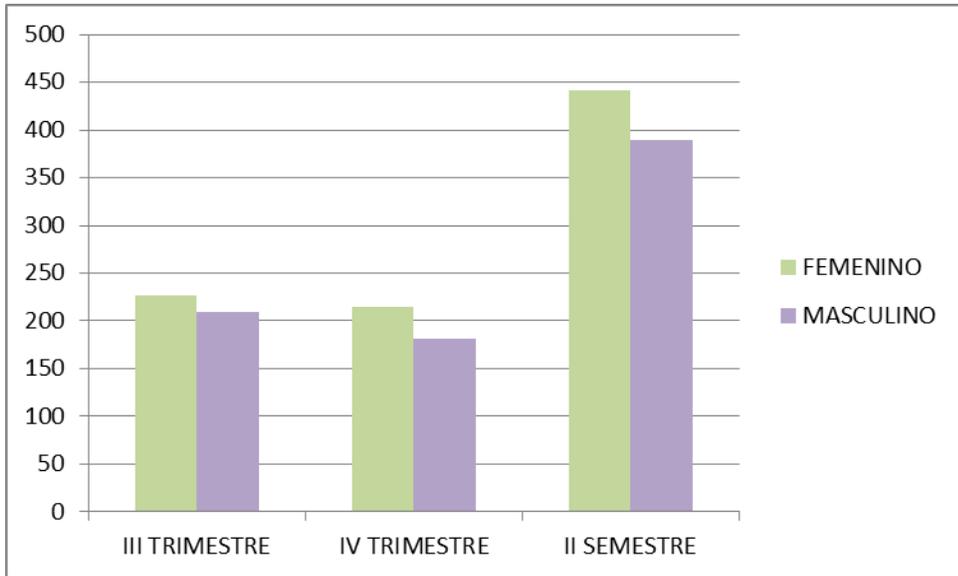




De igual forma se realiza comparativo de peticiones, quejas reclamos denuncias, del II semestre del 2018 según el género, se concluye que la tendencia de la población en género que mas tiende a generar algún tipo de queja es la población femenina., con un 51% con respecto al total de manifestaciones recibidas en el II semestre del 2018.

SEGÚN GENERO	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	II SEMESTRE
FEMENINO	226	215	441
MASCULINO	209	181	390
N/A	14	16	30

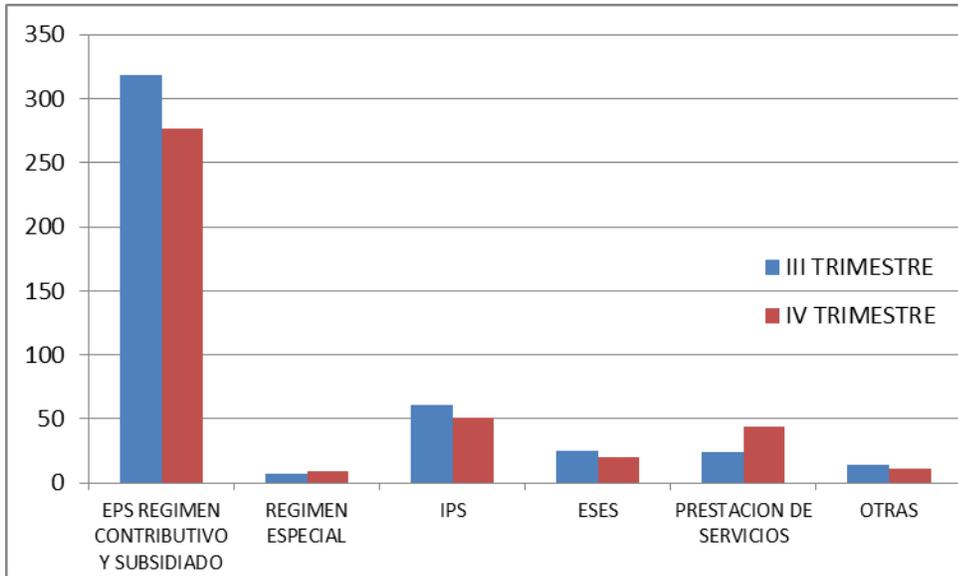




Las instituciones contra quienes proceden las peticiones, quejas y reclamos y sugerencias del II semestre de 2018 en su mayoría son contra las EPS régimen subsidiado y contributivo en un 69% con respecto al total de las manifestaciones del II semestre de 2018, seguido del 13 por ciento de manifestaciones en contra de las IPS., el 8 % de prestación de servicios del IDS y 5.2% de las ESES del departamento.

INSTITUCIONES CONTRA QUIEN SE PROCEDE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	II SEMESTRE
EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO Y SUBSIDIADO	318	277	595
REGIMEN ESPECIAL	7	9	16
IPS	61	51	112
ESES	25	20	45
PRESTACION DE SERVICIOS	24	44	68
OTRAS	14	11	25
<b>TOTAL</b>	<b>449</b>	<b>412</b>	<b>861</b>

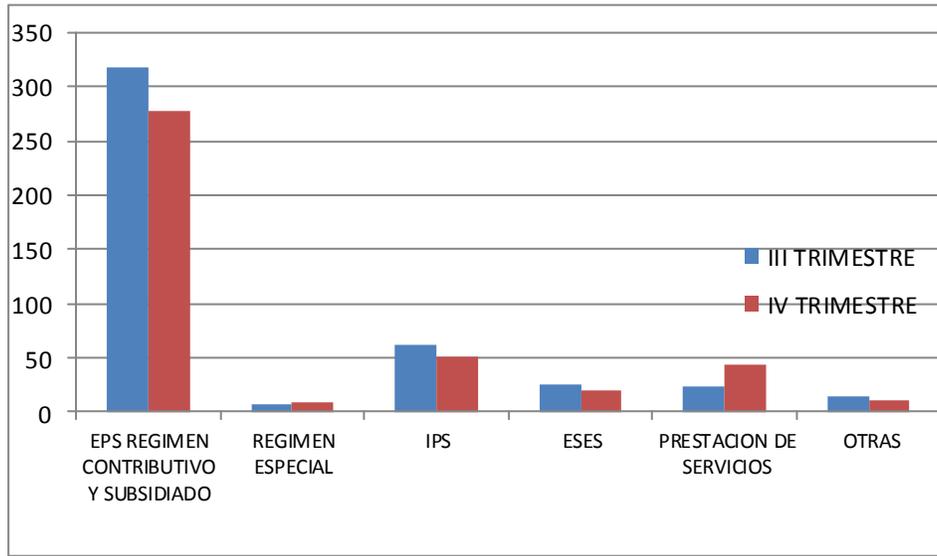




A continuación se observa las peticiones quejas, reclamos sugerencias y denuncias realizadas por los usuarios en contra de las EPS. Igualmente es importante mencionar que las EPS que reciben mayores manifestaciones son COOMEVA en un 35%, MEDIMAS en un 27%, y NUEVA EPS en un 15% con relación al total de quejas recibidas a las diferentes EPS.

EPS CON PQR	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	II SEMESTRE
COOMEVA	119	88	207
MEDIMAS	68	93	161
NUEVA EPS	47	43	90
COMPARTA	24	17	41
SALUDVIDA	26	19	45
COMFAORIENTE	3	5	8
COOSALUD	11	2	13
ECOOPSOS	13	6	19
SANITAS	5	4	9
FUERA DEL DEPARTAMENTO	2	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>318</b>	<b>278</b>	<b>596</b>



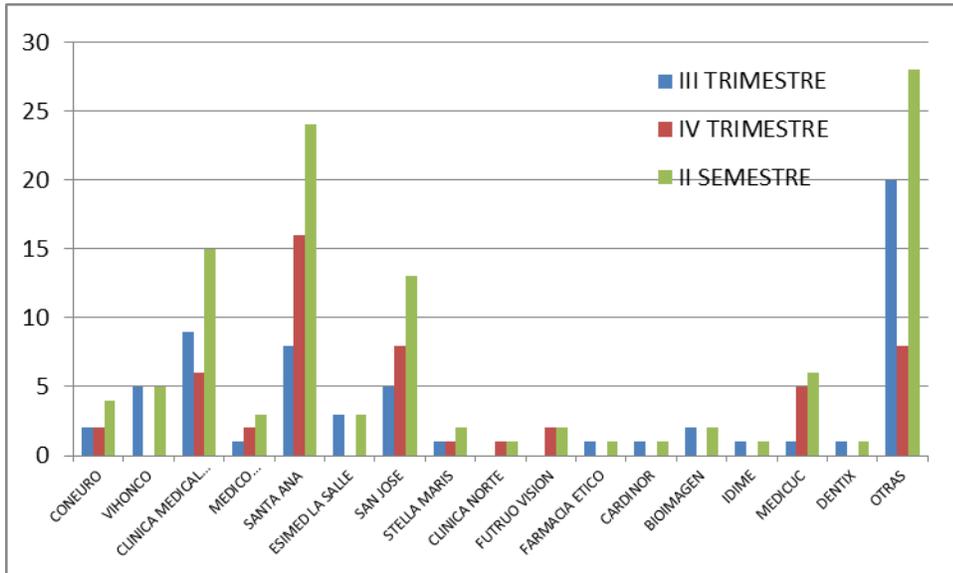


De igual manera a continuación se muestra la Distribución de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que han realizado los usuarios con relación a las IPS, en el segundo semestre de 2018, se destaca que una de las IPS con mayor cantidad de quejas es la clínica Santa Ana en el 21.4%, Clínica Medical Duarte 13.4% , y el hospital San José en un 11.6% en relación al total de manifestaciones del total de las IPS.

IPS Y FARMACIA CON PQRS	II SEMESTRE
CONEURO	4
VIHONCO	5
CLINICA MEDICAL DUARTE	15
MEDICO QUIRUGICA	3
SANTA ANA	24
ESIMED LA SALLE	3
SAN JOSE	13
STELLA MARIS	2
CLINICA NORTE	1



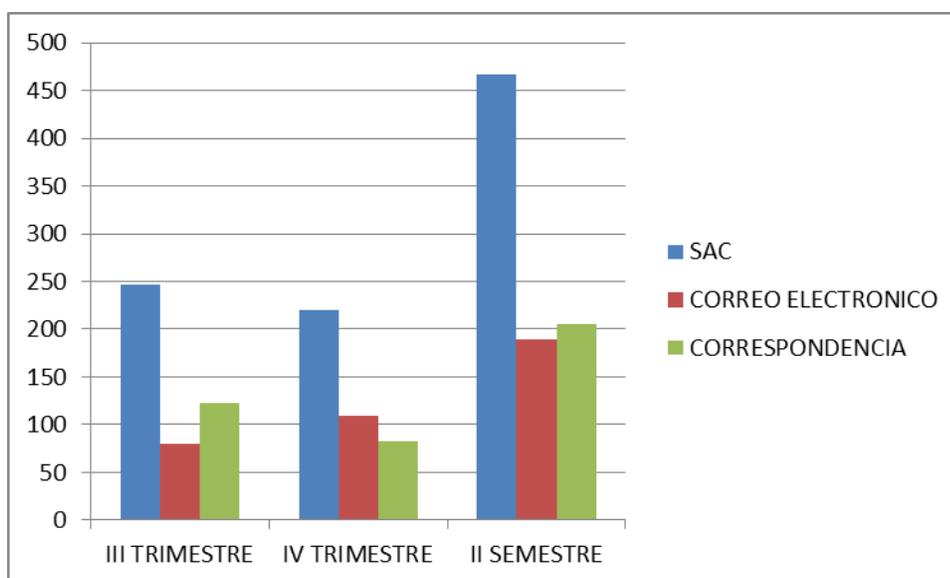
FUTURO VISION	2
FARMACIA ETICO	1
CARDINOR	1
BIOIMAGEN	2
IDIME	1
MEDICUC	6
DENTIX	1
OTRAS	28
	112



Durante el II semestre de 2018, los canales utilizados para manifestar la inconformidad de los servicios fue a través del SAC en un 54.2%, seguido de correspondencia en un 24% y de correo electrónico en un 22% respectivamente.



CANALES UTILIZADOS	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	II SEMESTRE
SAC	247	220	467
CORREO ELECTRONICO	80	109	189
CORRESPONDENCIA	122	83	205
<b>TOTAL</b>	<b>449</b>	<b>412</b>	<b>861</b>

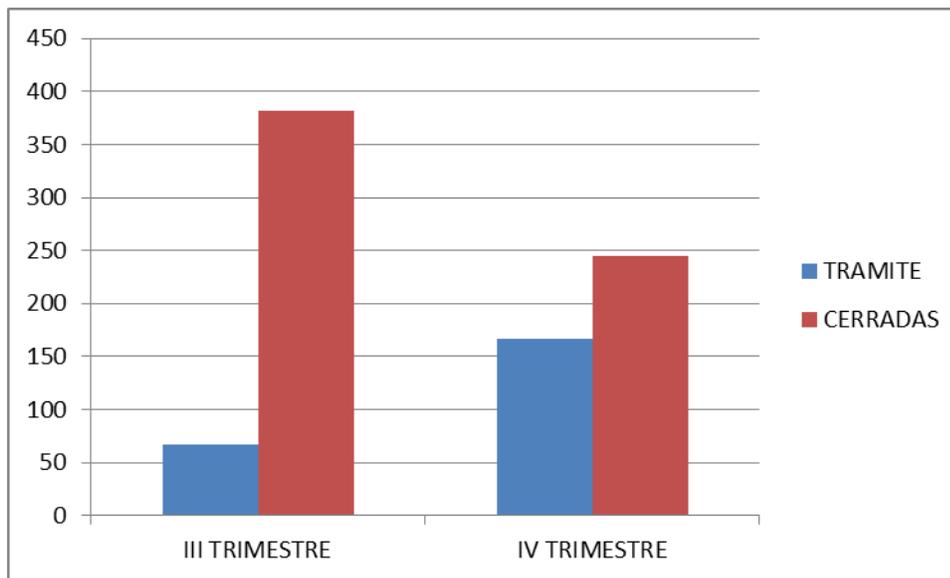


ESTADO DE LA QUEJA	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE
TRAMITE	292	167
CERRADAS	157	245
	<b>449</b>	<b>412</b>



Es importante resaltar que durante el segundo semestre de las 861 quejas recibidas 234 se encuentran en trámite lo que corresponde a un 27% del total de manifestaciones del segundo semestre recibidos en el 2018, y finalizados 627 que corresponde a un 73% respectivamente.

ESTADO DE LA QUEJA	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE
TRAMITE	67	167
CERRADAS	382	245
	449	412

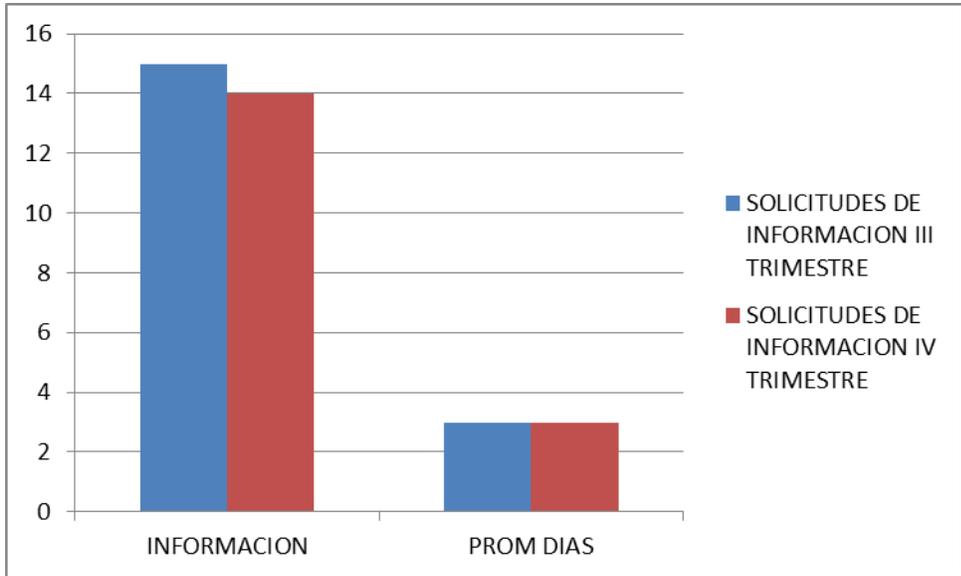


De igual manera se presentaron durante el segundo semestre de 2018 29 manifestaciones de solicitud de información enviadas al área de talento humano, el cual fueron resueltas con una oportunidad de 3 días. Como se presente en el siguiente

cuadro



MANIFESTACIONES	INFORMACION	PROM DIAS
SOLICITUDES DE INFORMACION III TRIMESTRE	15	3
SOLICITUDES DE INFORMACION IV TRIMESTRE	14	3



 <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-PE05-04 Versión: 04</b></p>	<p><b>COMUNICACION INTERNA</b></p>	<p><b>Página 13 de 14</b></p>

## OBSERVACIONES

- Mediante la auditoría realizada se ha observado que la oficina del SAC se reúne continuamente con las diferentes EPS, para solucionar de manera oportuna las inquietudes de los usuarios.
- Es importante manifestar que continúa sin medirse la oportunidad de respuesta, este indicador es importante para mirar la efectividad de la respuesta ante una inquietud del usuario.
- Igualmente no se ha definido los tiempos de respuesta por parte de las EPS, para definir que procedimientos se van a realizar cuando las EPS y las IPS no contestan el requerimiento.
- Faltaría medir a través de una unidad de medida, el porcentaje de reincidencia de quejas de las IPS y EPS., e igualmente es importante construir un indicador que indique los motivos por el cual se quejan los usuarios.

Elaboró;

Original firmado por

Johanna Lorena Montoya G.

Profesional especializado



 <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-PE05-04</b> <b>Versión: 04</b></p>	<p><b>COMUNICACION INTERNA</b></p>	<p><b>Página 14 de 14</b></p>

Revisó,

Original firmado por

Ana Edilia Carrero Acevedo

Asesora de Control Interno

