
 <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</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 20'17.**

**OBJETIVO**

Evaluar el trámite de Peticiones, quejas Reclamos Sugerencias y Denuncias y felicitaciones del Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander, correspondiente a I II semestre de 2017.

**OBJETIVOS ESPECIFICOS:**



1. Analizar y consolidar el informe de PQR correspondiente al III y IV trimestre de 2017.
2. Elaborar informe estadístico de PQR correspondiente al 2017.

**Alcance:** La verificación se efectuó al análisis del informe de Quejas, reclamos, Sugerencias y Denuncias del II semestre de 2017.

**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.



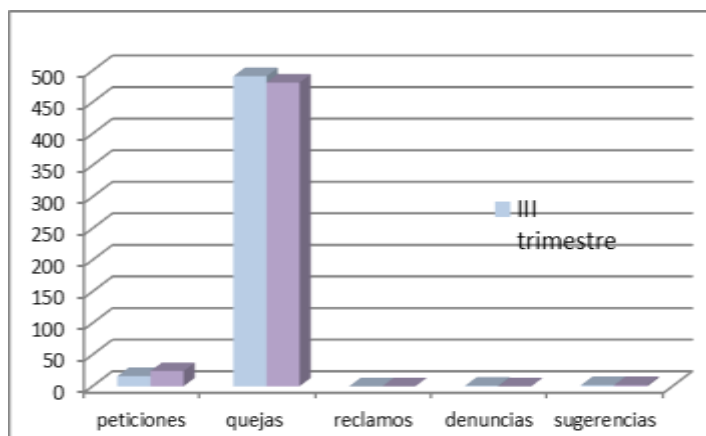
 <b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> <small>NORTE DE SANTANDER</small>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	 <b>Gobernación de Norte de Santander</b> <small>Instituto Departamental de Salud</small>
<b>Código: F-DE-PE05-04</b> <b>Versión: 04</b>	<b>COMUNICACION INTERNA</b>	<b>Página</b>

### DESARROLLO DE LA AUDITORIA:

Se realizó un análisis estadístico de las PQR recepcionadas en el II semestre de 2017 de la auditoría.



Durante el II semestre de 2017 se recepcionaron 1.017 manifestaciones, distribuidas de la siguiente manera:

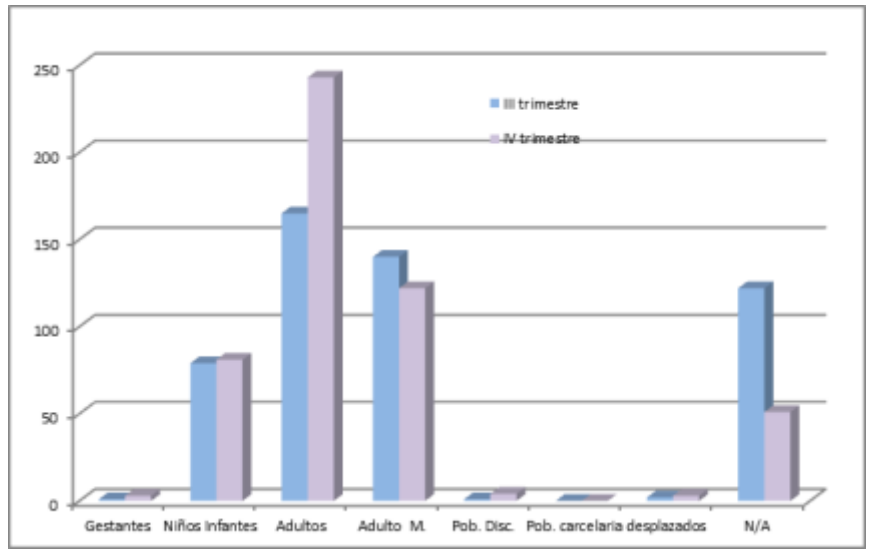
Se concluye que el mayor porcentaje de forma de manifestación es en quejas.



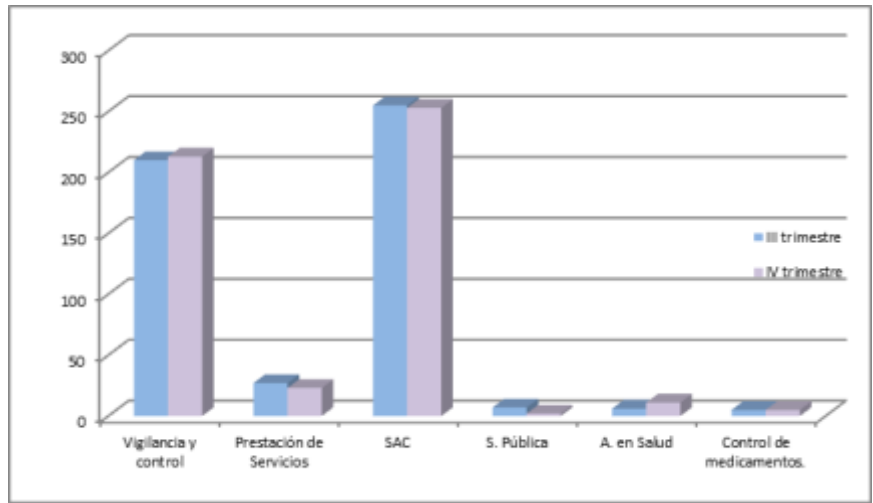
A continuación se presenta por grupo etéreo, el comparativo de las manifestaciones del II semestre de 2017 que llegan al Instituto Departamental de Salud, concluyendo que la población que mayor en su mayoría se quejan son los adultos y adultos mayores.





 <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</b></p>

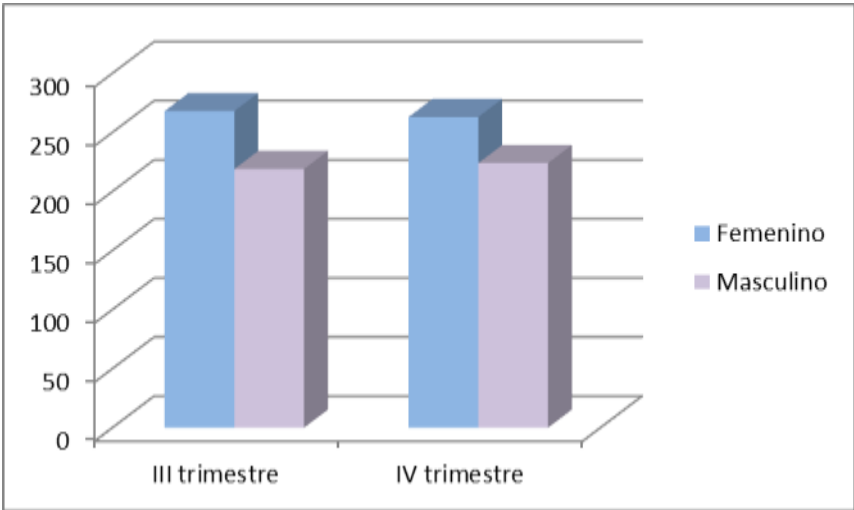


Así mismo se analiza la distribución de PQRDS de acuerdo al área competente que la recepciona: se concluye que la mayoría de manifestaciones se reciben la oficina del SAC y en vigilancia y control,





 <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</b></p>

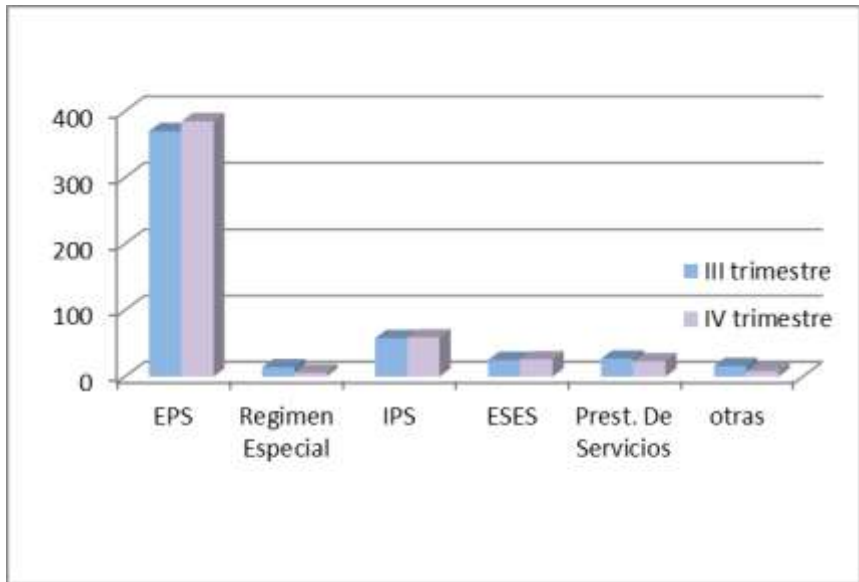
De igual forma se realiza comparativo de peticiones, quejas reclamos denuncias, del II semestre del 2017 según el género, se concluye que la población que mayor se queja es de género femenino.



La distribución de peticiones, quejas y reclamos y sugerencias del II semestre de 2017 de acuerdo la SGSS, en su mayoría se quejan los usuarios de las EPS, seguida de las IPS.




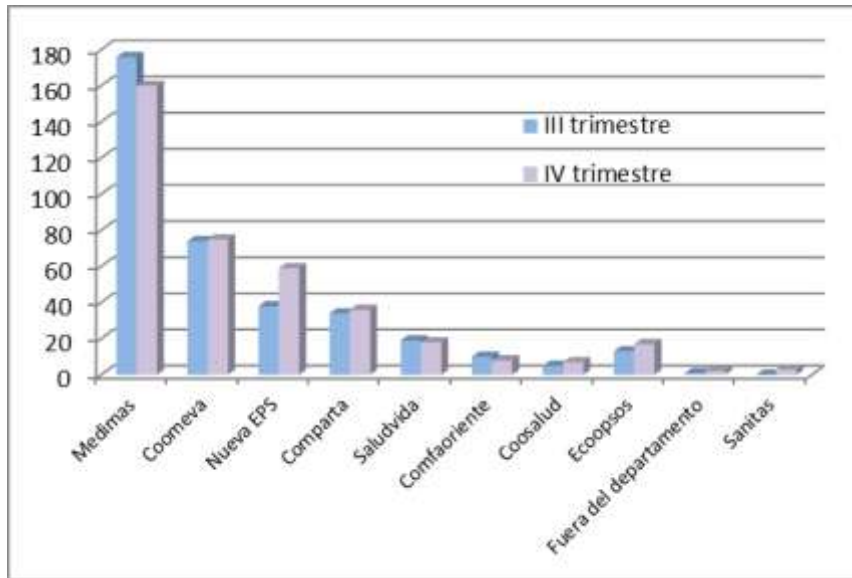
 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b> Instituto Departamental de Salud</p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-04</b> <b>Versión: 04</b></p>	<p><b>COMUNICACION INTERNA</b></p>	<p><b>Página</b></p>



A continuación se observa las peticiones quejas, reclamos sugerencias y denuncias realizadas por los usuarios en contra de las EPS, y se observa en el cuadro que la mayoría de usuarios se quejan por las EPS Medimas, seguido de Coomeva, Nueva EPS y comparta.





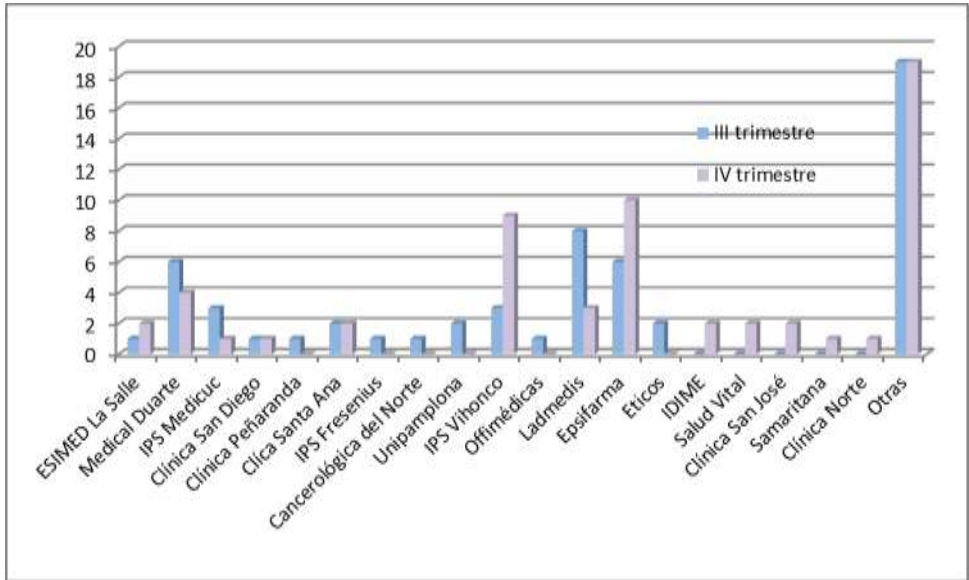
 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b> Instituto Departamental de Salud</p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-04</b> <b>Versión: 04</b></p>	<p><b>COMUNICACION INTERNA</b></p>	<p><b>Página</b></p>



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 quejas realizadas a las IPS, se observa que los usuarios en su mayoría se quejan de epsifarma, ladmedis, vihonco y medical duarte.





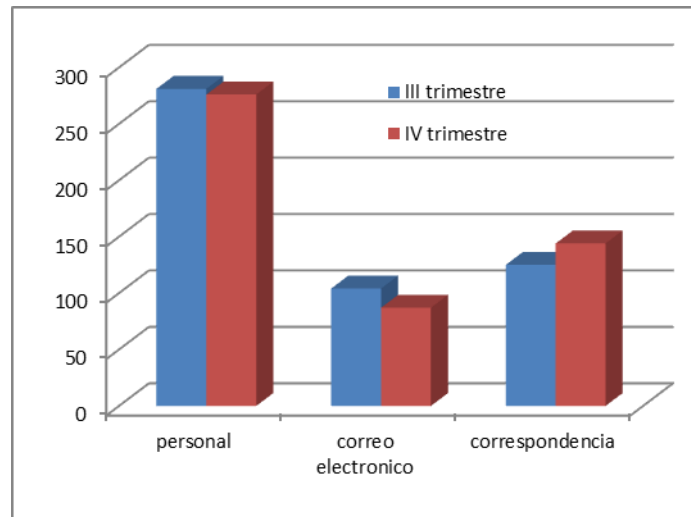
 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b> Instituto Departamental de Salud</p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-04</b> <b>Versión: 04</b></p>	<p><b>COMUNICACION INTERNA</b></p>	<p><b>Página</b></p>



La distribución de las quejas , reclamos peticiones sugerencias y denuncias en el II semestre de 2017 de acuerdo a la forma de manifestar sus inquietudes en su mayoría vienen de manera personal o por correo electrónico y correspondencia.




 <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</b></p>

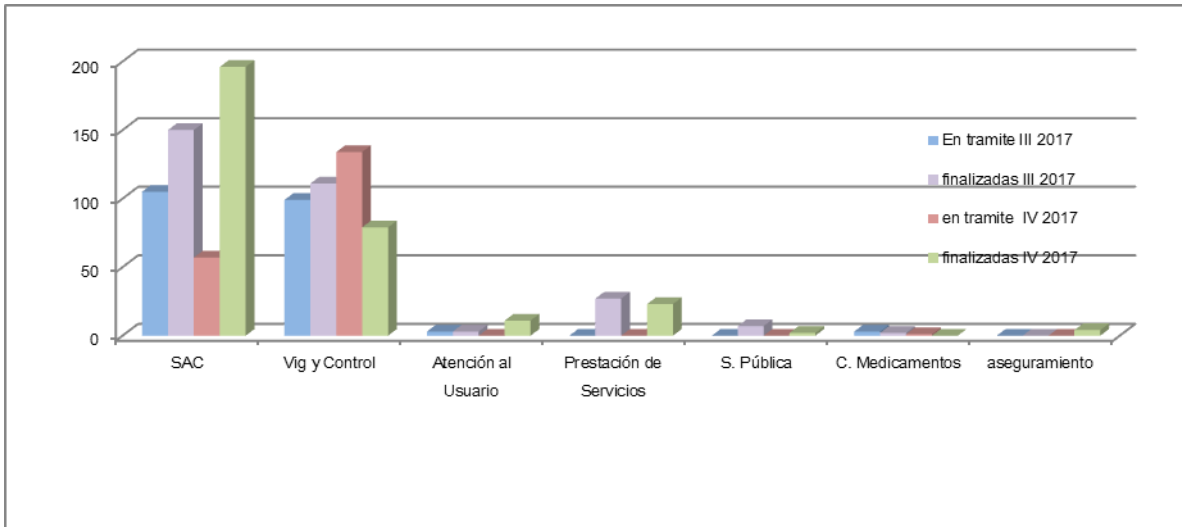


La distribución del estado de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias de acuerdo al trámite efectivo de las manifestaciones en el II semestre del 2017, se observa que la mayor resolución a las quejas se realizó en el III trimestre del 2017 en la oficina del SAC.







 <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</b></p>



## OBSERVACIONES

- 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.
- Es importante analizar mediante un indicador medir los motivos más frecuentes de queja del usuario, por EPS para informar a la SNS y hacer el seguimiento con relación al número de quejas enviadas.



 <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</b></p>

- Así mismo analizar este mismo indicador, con el objeto de medir los motivos más frecuentes de queja del usuario por IPS e informar a vigilancia y control para que pueda ejercer de manera completa y oportuna, las sanciones o correctivo necesarios para que las quejas no reincidan.
- Faltaría medir a través de una unidad de medida, el porcentaje de reincidencia de quejas de las IPS y EPS.
- Sin embargo la oficina del SAC estableció un plan de mejoramiento para las observaciones realizadas en el I semestre del 2017, el cual se encuentra en ejecución.

Elaboró;

Original firmado por

Johanna Lorena Montoya G.

Profesional especializado

Revisó,

Original firmado por

Ana Edilia Carrero Acevedo

Asesora de Control Interno

