
 <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 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 I y II semestre 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.



 <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:

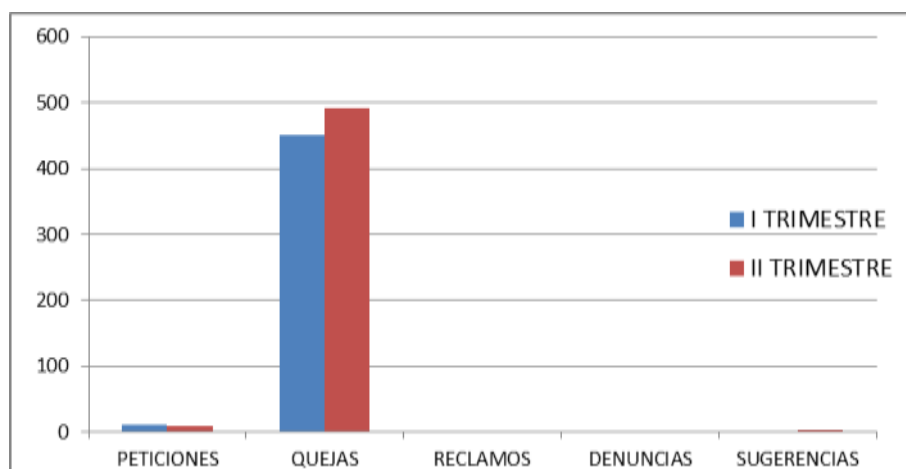
Se realizó un análisis estadístico de las PQR recepcionadas en el I semestre de 2018 de la auditoría.



Durante el I semestre de 2018 se recepcionaron 972 manifestaciones, distribuidas de la siguiente manera:

Se concluye que el mayor porcentaje de forma de manifestación es en quejas, en un 97%.

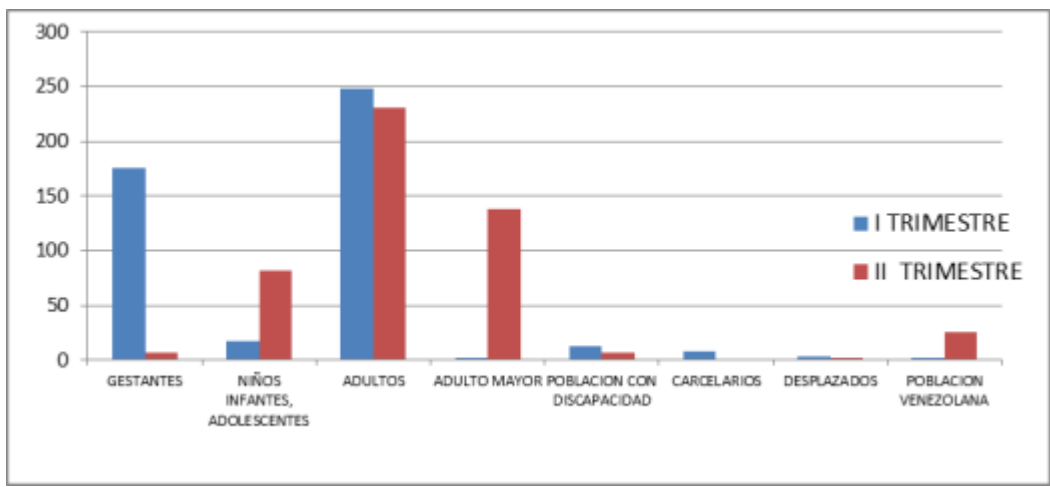
NUMERO DE MANIFESTACIONES	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	I SEMESTRE DE 2018
PETICIONES	12	10	22
QUEJAS	451	492	943
RECLAMOS	0	1	1
DENUNCIAS	2	0	2
SUGERENCIAS	0	4	4
	465	507	972

Así mismo, se observa un aumento de las manifestaciones, de un 8% con relación al primer trimestre de 2018.



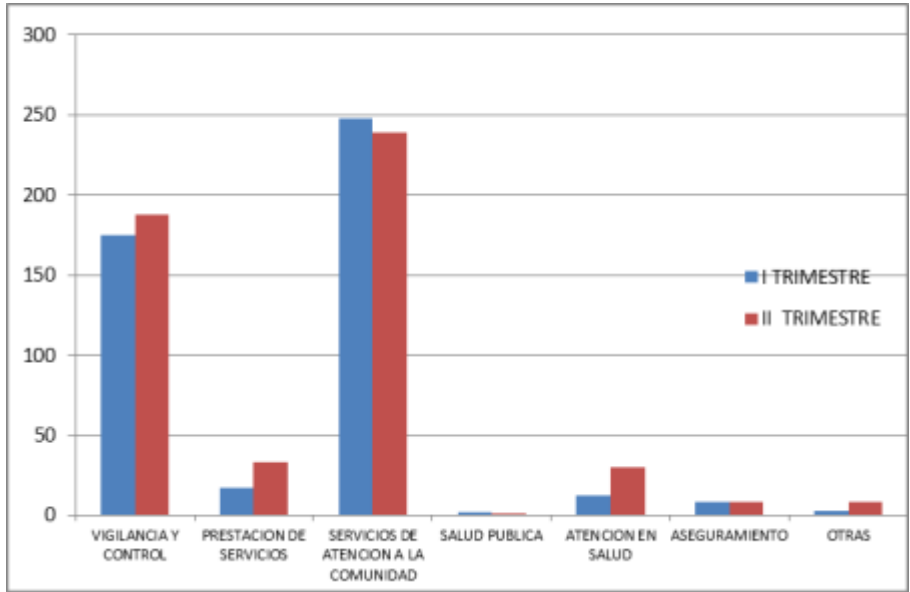
 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b> Instituto Departamental de Salud</p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-04</b> <b>Versión: 04</b></p>	<p><b>COMUNICACION INTERNA</b></p>	<p><b>Página</b></p>

A continuación se presenta por grupo etéreo, el comparativo de las manifestaciones del I semestre de 2018 que llegan al Instituto Departamental de Salud, concluyendo que la población que mayor en su mayoría se quejan son los adultos y adultos mayores. Igualmente se observa un aumento en quejas en la población venezolana de más del 100 por ciento.



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 50 % y en vigilancia y control con un 37.3 por ciento con respecto a la totalidad de manifestaciones recibidas.

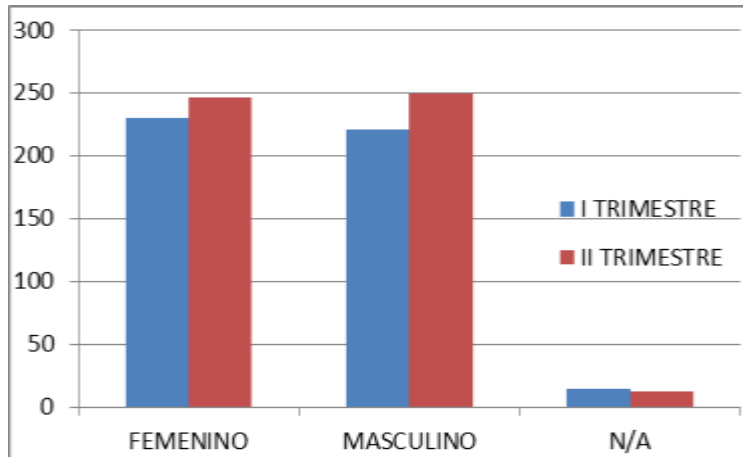




De igual forma se realiza comparativo de peticiones, quejas reclamos denuncias, del II semestre del 2017 según el género, se concluye que la tendencia de la población en género se queja por igual.

PQR RECIBIDAS SEGÚN GENERO	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	TOTAL
FEMENINO	230	246	476
MASCULINO	221	249	470
N/A	14	12	26
TOTAL	465	507	972

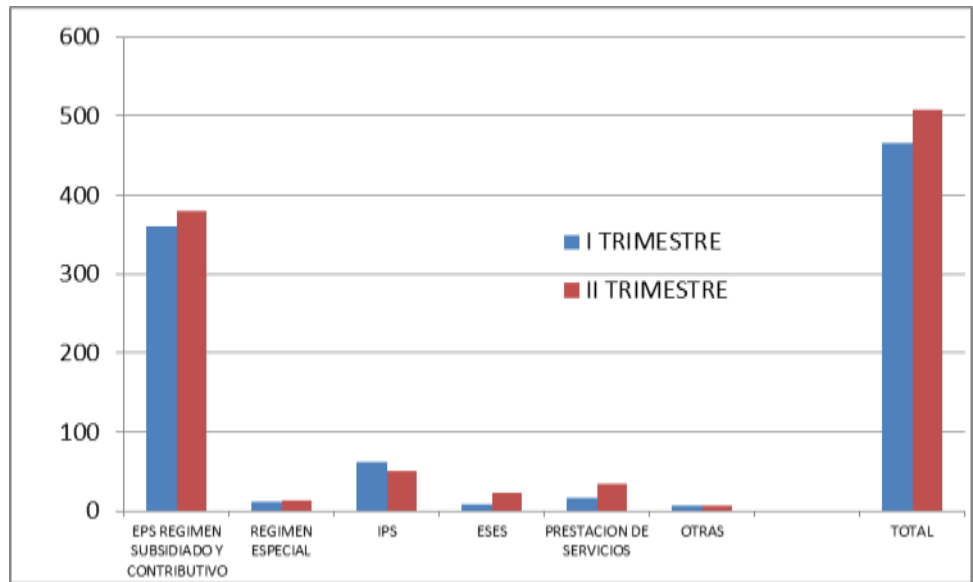




Las instituciones contra quienes proceden las peticiones, quejas y reclamos y sugerencias del I semestre de 2018 en su mayoría son contra el régimen subsidiado y contributivo en un 76% con respecto al total de las manifestaciones, seguido del 11.3 por ciento son manifestaciones en contra de las IPS.

INSTITUCIONES CONTRA QUIEN SE PROCEDE	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	I SEMESTRE DE 2018
EPS REGIMEN SUBSIDIADO Y CONTRIBUTIVO	360	379	739
REGIMEN ESPECIAL	11	13	24
IPS	62	50	110
ESES	9	23	32
PRESTACION DE SERVICIOS	17	35	52
OTRAS	6	7	13
<b>TOTAL</b>	<b>465</b>	<b>507</b>	<b>972</b>

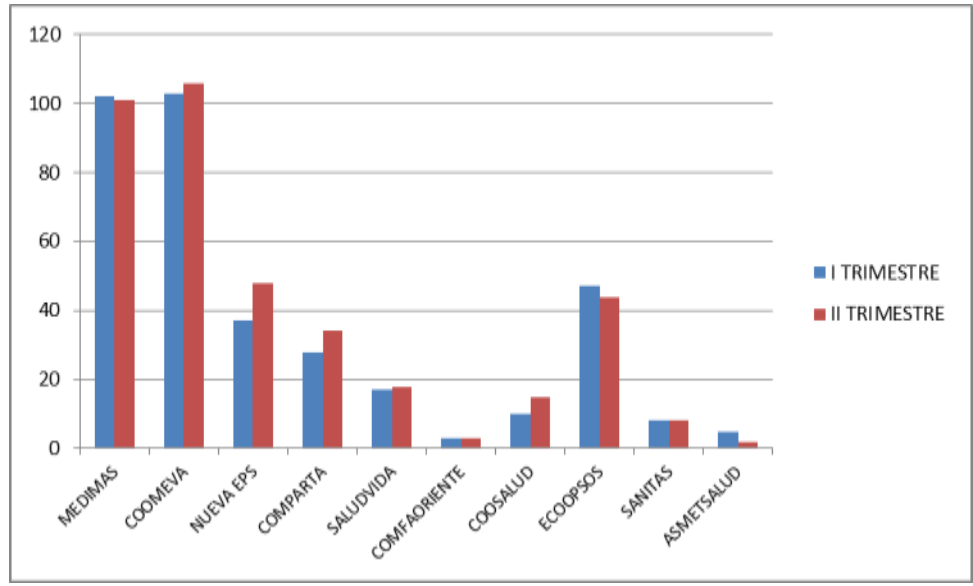




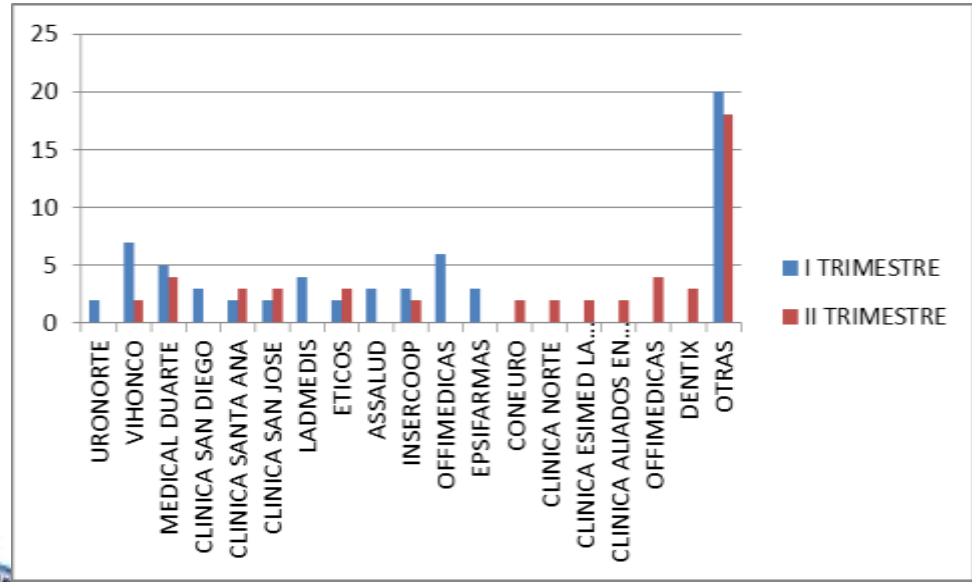
A continuación se observa las peticiones quejas, reclamos sugerencias y denuncias realizadas por los usuarios en contra de las EPS. Igualmente es importante mencionar que las EPS que reciben mayores manifestaciones son COOMEVA en un 28.2%, MEDIMAS en un 27.4%, y COMPARTA en un 8.3% con relación al total de quejas recibidas a las diferentes EPS.



EPS CON PQRSD	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	TOTAL
MEDIMAS	102	101	203
COOMEVA	103	106	209
NUEVA EPS	37	48	85
COMPARTA	28	34	62
SALUDVIDA	17	18	35
COMFAORIENTE	3	3	6
COOSALUD	10	15	25
ECOOPSOS	47	44	91
SANITAS	8	8	16
ASMETSALUD	5	2	7
	360	379	739



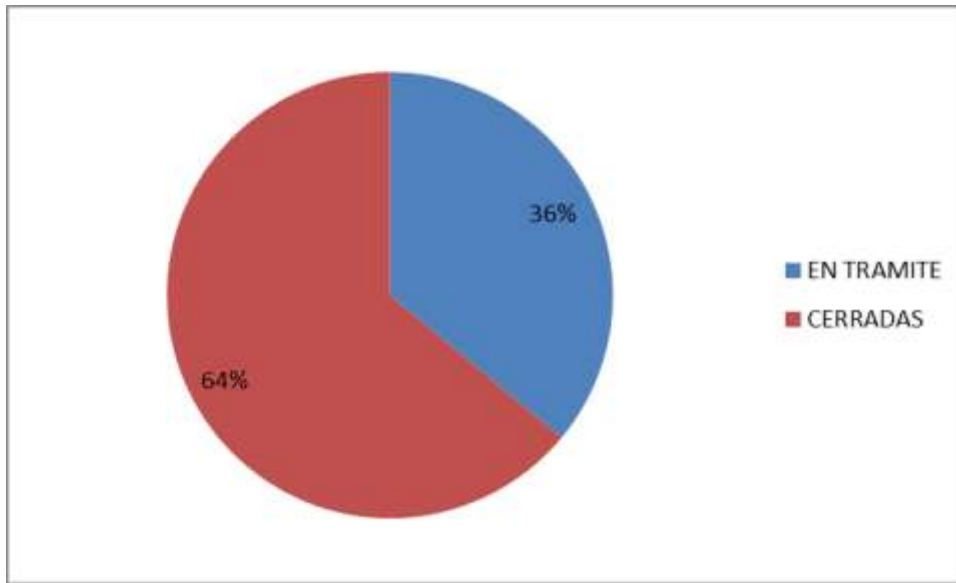


De igual manera a continuación se muestra la Distribución de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que han realizado los usuarios con relación a las IPS, en el primer semestre de 2018, se observa que tienen una distribución por igual, sin embargo las IPS más relevantes, son Vihonco, Medical Duarte, y Offimedicas.



 <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>

Durante el I semestre de 2018 , se observó que se le dio trámite y cierre al 64% de las manifestaciones recepcionadas y en trámite quedaron el 36%.





### 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.





 <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</b></p>

- 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.

Elaboró;

Original firmado por

Johanna Lorena Montoya G.



Profesional especializado

Revisó,

Original firmado por

Ana Edilia Carrero Acevedo



 <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>

Asesora de Control Interno

