

 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 04	COMUNICACION INTERNA	PáginaPágina 1 de 15

EVALUACIÓN DEL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS, Y FELICITACIONES DEL INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NORTE DE SANTANDER CORRESPONDIENTE AL PRIMER SEMESTRE DE 2019.

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 trimestre de 2019.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

1. Analizar y consolidar el informe de PQR correspondiente al I y II trimestre de 2019.

Alcance: La verificación se efectuó al análisis del informe de Quejas, reclamos, Sugerencias y Denuncias del I y II trimestre de 2019.

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 I semestre de 2019 de la auditoría.

Durante el I semestre de 2019 se recepcionaron 1174 manifestaciones distribuidas de la siguiente manera:

NUMERO DE MANIFESTACIONES	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	I SEMESTRE DE 2019
PETICIONES	4	3	7
QUEJAS	629	537	1166
RECLAMOS	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0
SUGERENCIAS	0	1	1
	633	541	1174

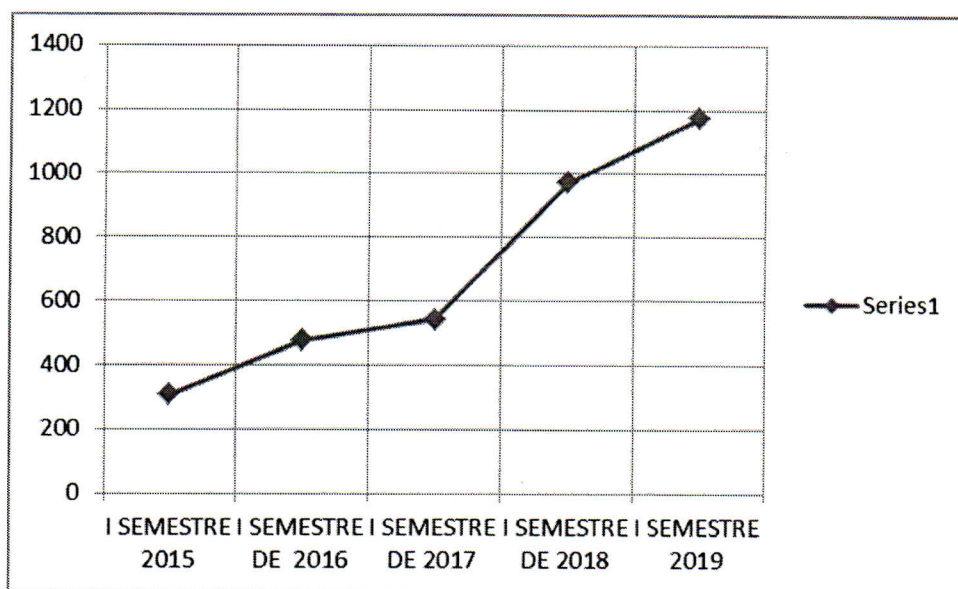
El mayor porcentaje de forma de manifestaciones es en quejas en un 99,3 %

A continuación se realiza un comparativo de las diferentes formas de manifestaciones durante el I semestre de 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019.

NUMERO DE MANIFESTACIONES	I SEMESTRE 2015	I SEMESTRE DE 2016	I SEMESTRE DE 2017	I SEMESTRE DE 2018	I SEMESTRE 2019
PETICIONES	86	107	80	22	7
QUEJAS	221	361	829	943	1166
RECLAMOS	0	3	1	1	0
DENUNCIAS	0	4	3	2	0
SUGERENCIAS	0	0	0	4	1
	307	475	541	972	1174



GRAFICA DE MANIFESTACIONES DURANTE LOS I SEMESTRES DEL 2015-2019



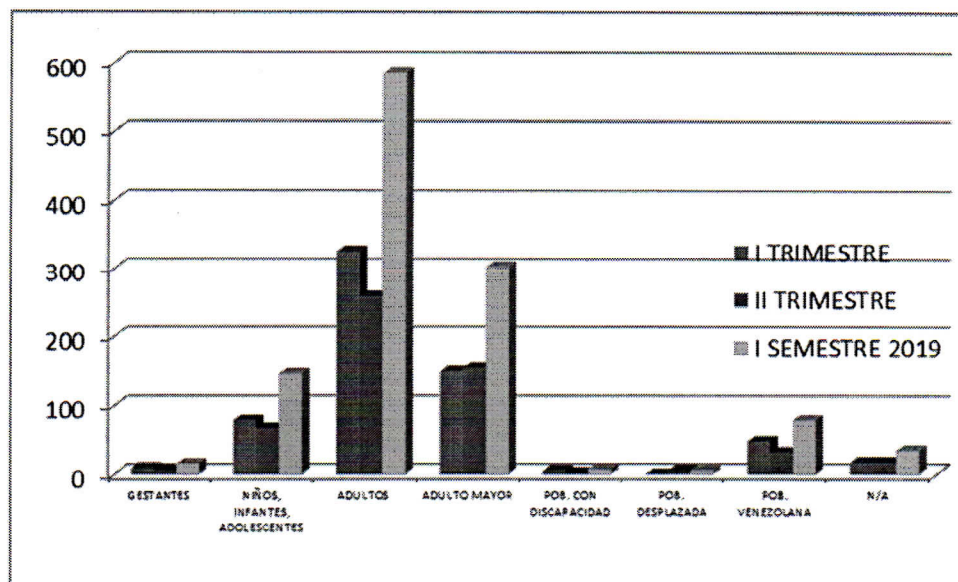
Se observa que durante los primeros semestres de los años 2015-2016-2017, y 2018 se observa un aumento significativo del número de manifestaciones desde el 2015 hasta el 2019 se incrementó el número de quejas en un 33.8%

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 en un 49.8 % seguido de los adultos mayores en un 25.8 por ciento..



POBLACION	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	I SEMESTRE 2019
GESTANTES	9	6	15
NIÑOS, INFANTES, ADOLESCENTES	79	67	146
ADULTOS	326	259	585
ADULTO MAYOR	149	154	303
POB. CON DISCAPACIDAD	5	2	7
POB. DESPLAZADA	0	5	5
POB. VENEZOLANA	48	31	79
N/A	17	17	34
TOTAL	633	541	1174

GRAFICO DE MANIFESTACIONES CLASIFICADAS DE ACUERDO AL GRUPO ETEREO



POBLACION	I SEMESTRE 2015	I SEMESTRE DE 2016	I SEMESTRE DE 2017	I SEMESTRE DE 2018	I SEMESTRE 2019
GESTANTES	0	0	0	13	15
NIÑOS, INFANTES, ADOLESCENTES	117	103	144	154	146
ADULTOS	222	223	375	485	585
ADULTO MAYOR	117	109	216	243	303
POB. CON DISCAPACIDAD	0	0	6	12	7
CARCELARIO	0	0	4	1	
POB. DESPLAZADA	0	0	3	6	5
POB. VENEZOLANA	0	0	0	27	79
N/A	41	40	165	31	34
POB. CARCELARIA	0	0	4	1	0
	497	475	913	972	1174

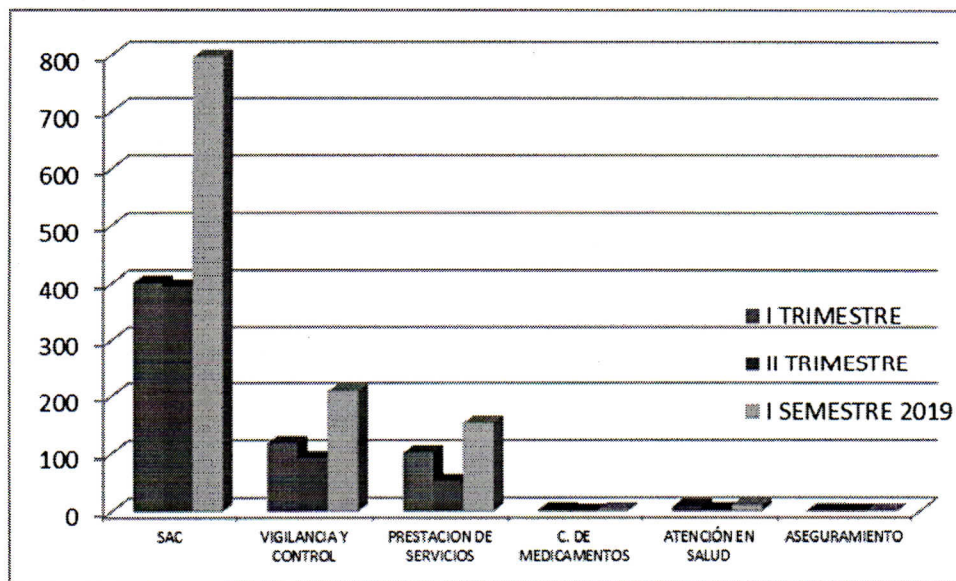
Durante los primeros semestres del 2015-2016-2017-2018 y 2019 la población que en su mayoría expresan sus manifestaciones es la población adulta, seguida de la población adulta mayor.

Se realiza análisis de la distribución de PQRDS, en el primer semestre, de acuerdo al área competente, se concluye que la mayoría de manifestaciones se reciben la oficina del SAC en un 50 % seguido de la oficina de vigilancia y control con un 37.3 por ciento con respecto a la totalidad de manifestaciones recibidas.

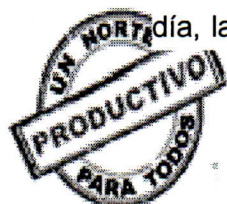


SEGÚN COMPETENCIA DEL ÁREA DEL IDS	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	I SEMESTRE 2019
SAC	402	395	797
VIGILANCIA Y CONTROL	118	91	209
PRESTACION DE SERVICIOS	101	52	153
C. DE MEDICAMENTOS	3	0	3
ATENCIÓN EN SALUD	8	3	11
ASEGURAMIENTO	1	0	1
TOTAL	633	541	1174

**GRAFICO DE LAS MANIFESTACIONES REALIZADAS POR LOS USUARIOS,
DIRECCIONADAS AL AREA COMPETENTE DEL INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD.**



El mayor número de manifestaciones se reciben en el SAC, con un total 797 de manifestaciones, que al llevarlas a manifestaciones diarias recibidas sería de un total de 6.64 manifestaciones por día, la segunda área que recibe mayor porcentaje de quejas es vigilancia y control con un total

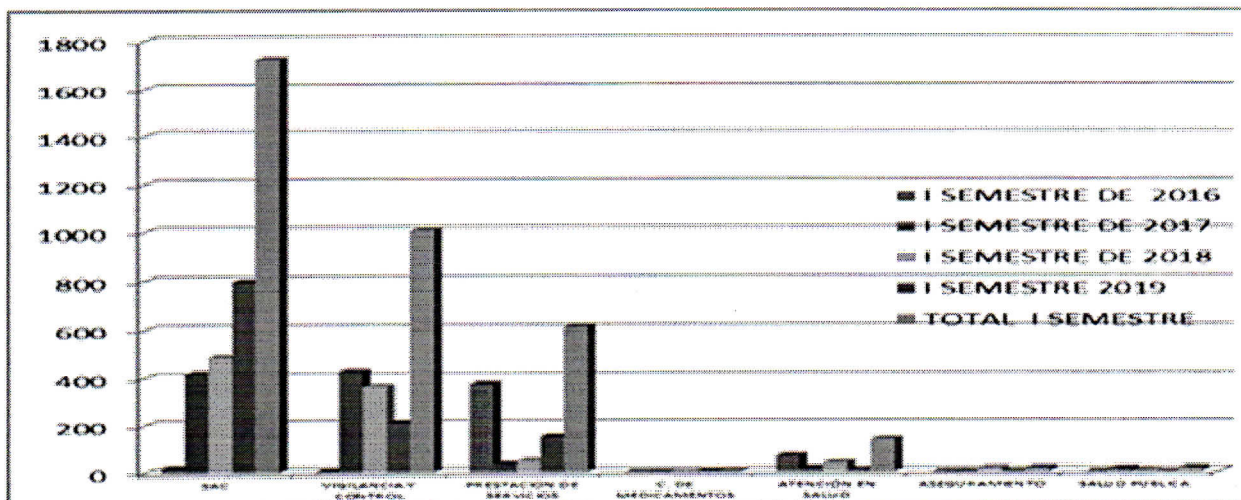


de manifestaciones de 209, recibiendo diariamente 1, 74 manifestaciones por día, seguido de prestación de servicios con un total de manifestaciones de 153 en el semestre, se reciben por día 1,3 por día.

SEGÚN COMPETENCIA DEL IDS	I SEMESTRE DE 2016	I SEMESTRE DE 2017	I SEMESTRE DE 2018	I SEMESTRE 2019	TOTAL I SEMESTRE
SAC	21	418	487	797	1723
VIGILANCIA Y CONTROL	5	428	363	209	1005
PRESTACION DE SERVICIOS	374	37	50	153	614
C. DE MEDICAMENTOS	0	0	0	3	3
ATENCIÓN EN SALUD	71	16	42	11	140
ASEGURAMIENTO	0	0	16	1	17
SALUD PUBLICA	0	14	3	0	17
TOTAL	475	913	465	1174	3519

**GRAFICO DE LAS MANIFESTACIONES REALIZADAS POR LOS USUARIOS ORIENTADAS
AL AREA COMPETENTE DEL INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD**



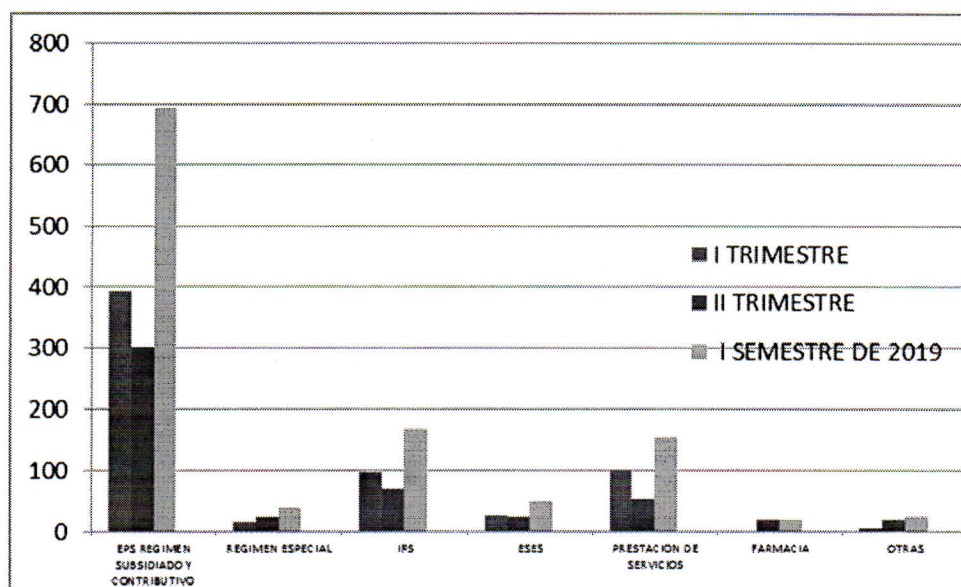


A continuación se realiza análisis de las manifestaciones , de acuerdo a la institución contra quien se procede, se anexa cuadro estadístico:

INSTITUCIONES CONTRA QUIEN SE PROCEDE	I TRIMESTRE 2019	II TRIMESTRE DE 2019	TOTAL I SEMESTRE DE 2019
EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO Y SUBSIDIADO	392	303	695
REG. ESPECIAL	14	24	38
IPS	97	69	166
ESES	25	23	48
PX DE SX	101	53	154
FARMACIA	0	20	20
OTRAS	4	20	24
TOTAL	633	541	1174



**GRAFICO DEL TOTAL DE MANIFESTACIONES REALIZADAS POR LOS USUARIOS EN
CONTRA DE LAS EPS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2019**

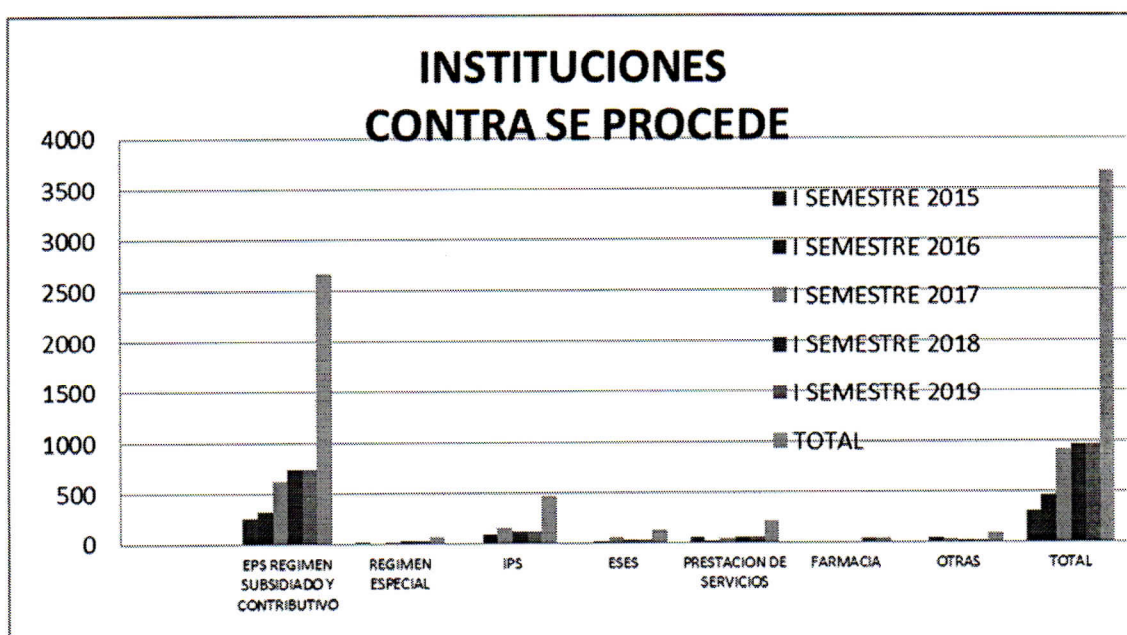


Es importante mencionar que durante el primer semestre de 2019, la mayoría de manifestaciones realizadas por los usuarios fueron efectuadas en contra de las EPS del régimen subsidiado y contributivo en un 59 por ciento, seguido de las IPS en un 14 por ciento.

INSTITUCIONES CONTRA QUIEN SE PROCEDE	I SEMESTRE 2015	I SEMESTRE 2016	I SEMESTRE 2017	I SEMESTRE 2018	I SEMESTRE 2019	TOTAL
EPS REGIMEN SUBSIDIADO Y CONTRIBUTIVO	250	318	624	739	739	2670
REGIMEN ESPECIAL	2	0	10	24	24	60
IPS	0	89	156	110	110	465



ESES	0	16	51	32	32	131
PRESTACION DE SERVICIOS	55	13	41	52	52	213
FARMACIA	0		0	0	40	40
OTRAS	0	39	31	13	13	96
TOTAL	307	475	913	972	972	3675



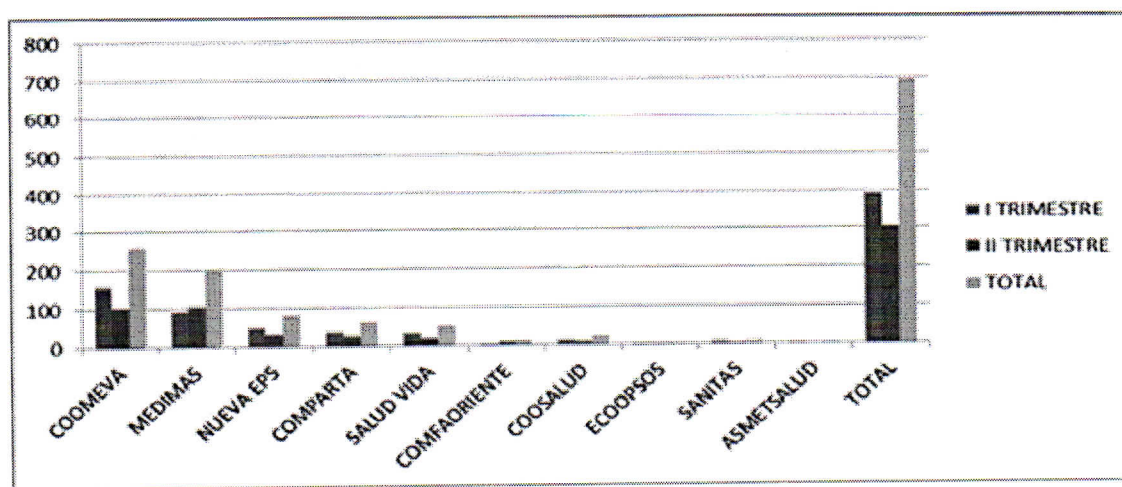
Durante los primeros semestres de los años 2015 al 2019, lo usuarios realizaron manifestaciones en contra de las EPS del régimen subsidiado y contributivo, en un 73%, seguido de las IPS en un 12.6 por ciento y en tercer lugar es prestación de servicio con un total de manifestaciones correspondiendo al 5.8%.



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 PQRS	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	TOTAL
COOMEVA	156	102	258
MEDIMAS	93	105	198
NUEVA EPS	49	32	81
COMPARTA	35	26	61
SALUD VIDA	33	19	52
COMFAORIENTE	4	7	11
COOSALUD	11	9	20
ECOOPSOS	2	2	4
SANITAS	5	1	6
ASMETSALUD	3	0	3
TOTAL	392	303	695

**GRAFICO DE LAS MANIFESTACIONES REALIZADAS DURANTE EL I SEMESTRE DEL 2019
CONTRA LAS EPS**



 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 04	COMUNICACION INTERNA	Página 12 de 15

De igual manera a continuación la Distribución de las peticiones, quejas, reclamos , denuncias y sugerencias que han realizado los usuarios contra las IPS, no pudo realizarse debido a que no hay datos del primer trimestre.

EPS CON PQRS	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	TOTAL
MEDICUC		13	
CLINICA SA		8	
MEDICAL DUARTE		5	
VIHONCO		5	
FUTURO VISION		3	
CLINICA SAN DIEGO		2	
CLINICA PAMPLONA		2	
CLINICA MEDICO QX		2	
CLINICA SAN JOSE		2	
ALIADOS EN SALUD		2	
IDIME		2	
OTRAS IPS		23	
TOTAL		69	

Así mismo la oficina del SAC, realiza a partir del II trimestre una estadística de las manifestaciones en contra de las farmacias, evidenciándose que el mayor número de quejas se realiza en contra de OFFIMEDICAS con un porcentaje del 59 % del total e manifestaciones.

FARMACIAS CON PQRS	II TRIMESTRE 2019
OFFIMEDICAS (COOMEVA)	29
ETTICOS (N. EPS)	6
INSERCOOP (N. EPS)	3
LADMEDIS(COOSALUD)	2
FARMASAN(COMPARTA)	7



SOINZA (MEDIMAS)	2
	49

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%.

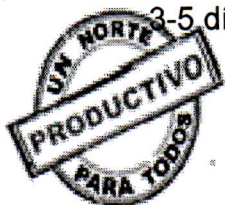
ESTADO DE LAS PETICIONES	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	TOTAL
TRAMITE	259	206	465
CERRADAS	374	335	709
TOTAL	633	541	1174

La oficina del SAC emitió un informe del estado de las peticiones, para lo cual la oficina de control interno realiza un comparativo de las manifestaciones que se han cerrado durante el año 2018 y 2019.

ESTADO DE LAS PETICIONES	I TRIMESTRE 2018	II TRIMESTRE 2018	III TRIMESTRE 2018	IV TRIMESTRE 2018	I TRIMESTRE 2019
TRAMITE	465	481	412	362	633
CERRADAS	465	507	449	412	560

Igualmente al Instituto departamental los usuarios, realizan solicitudes de información, el cual son entregados de manera oportuna destacándose la oportunidad de respuesta de

3-5 días.



 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 04	COMUNICACION INTERNA	Página 14 de 15

Derecho a la información	I trimestre de 2019	II trimestre de 2019	total
N. solicitudes recibidas	10	7	17
N. solicitudes trasladadas	0	0	0
Tiempo de respuesta	3-5 días	3-5 días	3-5 días

En el informe del II trimestre la oficina del SAC, realiza una nueva estadística de los motivos de queja realizadas por los usuarios destacándose la demora en la autorización de los medicamentos, seguido de la demora en la autorización de los médicos especialistas.

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.



 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 04	COMUNICACION INTERNA	PáginaPágina 15 de 15

- Faltaría medir a través de una unidad de medida, el porcentaje de reincidencia de quejas de las IPS y EPS.
- Se observa que los informes realizados no son firmados por la coordinadora y responsable del SAC, en las publicaciones realizadas en la página de internet.

Elaboró;



Johanna Lorena Montoya G.

Profesional especializado

Revisó,



Ana Edilia Carrero Acevedo

Asesora de Control Interno

