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



**INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NORTE DE SANTANDER
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS
LINEAMIENTOS ESTALECIDOS POR EL MINISTERIO DE SALUD PARA
PREVENCIÓN MITIGACIÓN DEL COVID 19 EN EL INSTITUTO
DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NORTE DE SANTANDER**

***Johana Lorena Montoya G.
Profesional Especializado***

San José de Cúcuta, Julio de 2020



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

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 2020.

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 2020.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

1. Analizar y consolidar el informe de PQR correspondiente al I y II trimestre de 2020.

Alcance: La verificación se efectuó al análisis del informe de Quejas, reclamos, Sugerencias y Denuncias del I y II trimestre de 2020.



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 2020 en el servicio de atención al ciudadano del Instituto Departamental de Salud.

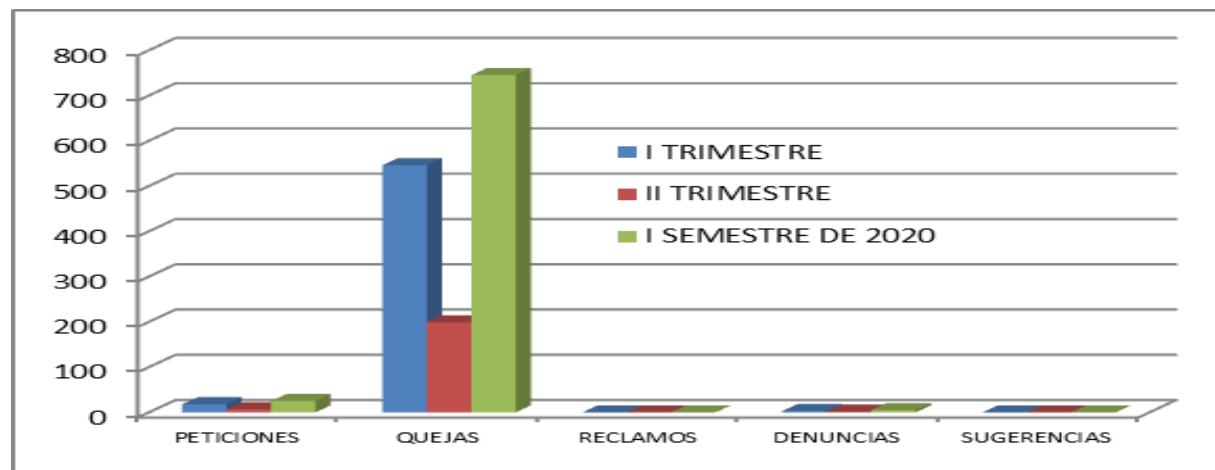


 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD <small>NORTE DE SANTANDER</small>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander <small>Instituto Departamental de Salud</small>
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 04	COMUNICACION INTERNA	Página

Durante el I semestre de 2020 se recibieron 775 manifestaciones distribuidas de la siguiente manera:

NUMERO DE MANIFESTACIONES	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	I SEMESTRE DE 2020
PETICIONES	18	7	25
QUEJAS	546	199	745
RECLAMOS	0	0	0
DENUNCIAS	3	2	5
SUGERENCIAS	0	0	0
	567	208	775

GRAFICA DE MANIFESTACIONES RECEPCIONADAS EN EL I SEMESTRE DE 2020



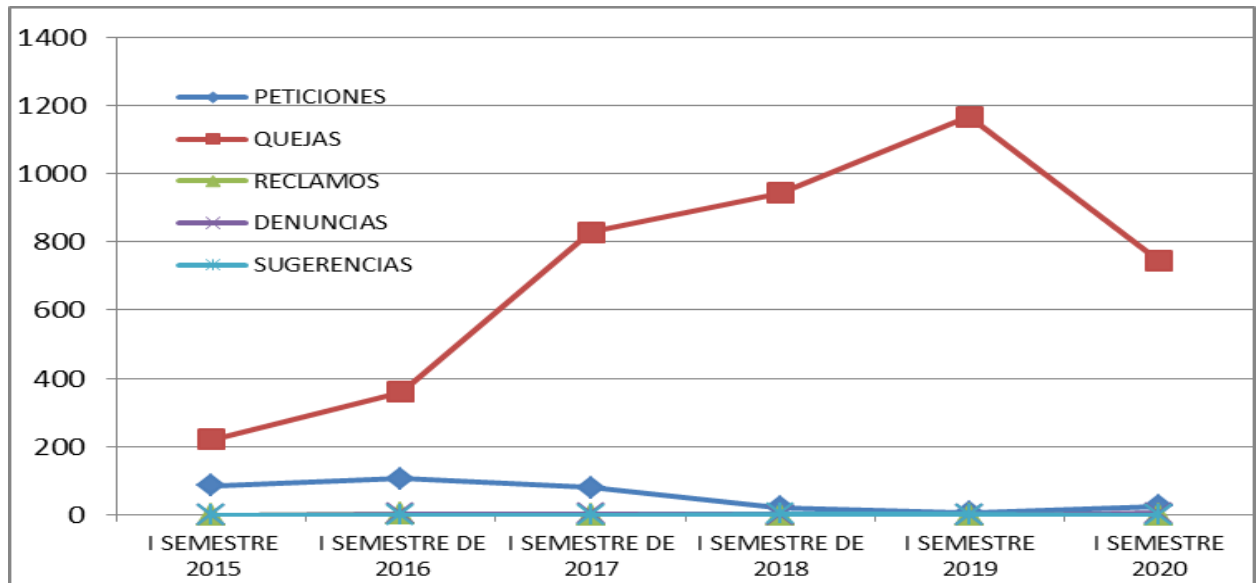
El mayor porcentaje de manifestaciones por parte de la comunidad en el Instituto Departamental de Salud recibidas del semestre de 2020 es en quejas con un 96%, seguido de peticiones en un 3.2 por ciento respectivamente.

A continuación se realiza un comparativo de las diferentes formas de manifestaciones durante el I semestre de 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 y 2020.





NUMERO DE MANIFESTACIONES	I SEMESTRE 2015	I SEMESTRE DE 2016	I SEMESTRE DE 2017	I SEMESTRE DE 2018	I SEMESTRE 2019	I SEMESTRE 2020
PETICIONES	86	107	80	22	7	25
QUEJAS	221	361	829	943	1166	745
RECLAMOS	0	3	1	1	0	0
DENUNCIAS	0	4	3	2	0	5
SUGERENCIAS	0	0	0	4	1	0
	307	475	541	972	1174	775

GRAFICIO DEL COMPORTAMIENTO DE MANIFESTACIONES DURANTE LOS PRIMEROS SEMESTRES DESDE EL 2015-2020.



Se observa que durante los primeros semestres de los años 2015-2016-2017, 2018 , 2019 se observó un aumento significativo del número de manifestaciones desde el 2015 hasta el 2019 con un incremento del número de quejas en un 33.8%, en el 2020 por efecto de la pandemia del COVID en el segundo trimestre hubo una disminución marcada, en un 34 por ciento con relación al 2019.

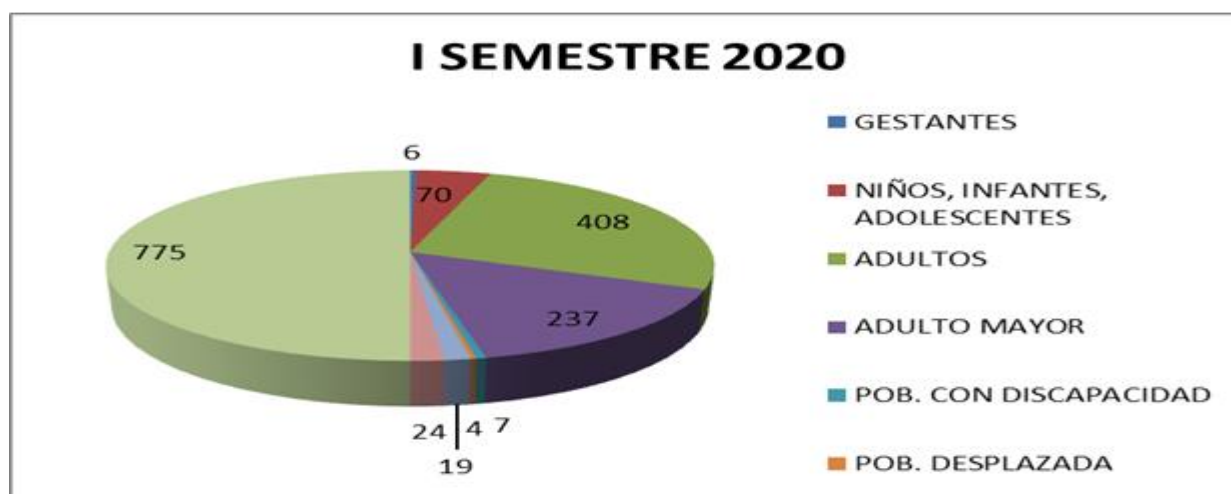


 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD <small>NORTE DE SANTANDER</small>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander <small>Instituto Departamental de Salud</small>
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 04	COMUNICACION INTERNA	Página

A continuación se presenta por grupo etéreo, el comparativo de las manifestaciones del I semestre de 2020 que fueron recepcionadas en el Instituto Departamental de Salud, concluyendo que la población que en su mayoría manifiestan quejas son los adultos en un 53 % seguido de los adultos mayores en un 31% por ciento..

POBLACION	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	I SEMESTRE 2020
GESTANTES	3	3	6
NIÑOS, INFANTES, ADOLESCENTES	53	17	70
ADULTOS	305	103	408
ADULTO MAYOR	175	62	237
POB. CON DISCAPACIDAD	5	2	7
POB. DESPLAZADA	3	1	4
POB. VENEZOLANA	16	3	19
N/A	7	17	24
TOTAL	567	208	775

GRAFICO DE MANIFESTACIONES CLASIFICADAS DE ACUERDO AL GRUPO ETEREO I SEMESTRE DE 2020







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

TABLA DE COMPARATIVO DE MANIFESTACIONES POR GRUPO ETAREO DESDE EL I SEMESTRE DE 2015-2020

POBLACION	I SEMESTRE 2015	I SEMESTRE 2016	I SEMESTRE 2017	I SEMESTRE 2018	I SEMESTRE 2019	I SEMESTRE 2020
GESTANTES	0	0	0	13	15	6
NIÑOS, INFANTES, ADOLESCENTES	117	103	144	154	146	70
ADULTOS	222	223	375	485	585	408
ADULTO MAYOR	117	109	216	243	303	237
POB. CON DISCAPACIDAD	0	0	6	12	7	7
CARCELARIO	0	0	4	1		0
POB. DESPLAZADA	0	0	3	6	5	47
POB. VENEZOLANA	0	0	0	27	79	19
N/A	41	40	165	31	34	24
POB. CARCELARIA	0	0	4	1	0	0
	497	475	913	972	1174	775

Durante los primeros semestres del 2015-2016-2017-2018, 2019 Y 2020 la población que en su mayoría expresaron sus manifestaciones fue la población adulta, seguida de la población adulta mayor.

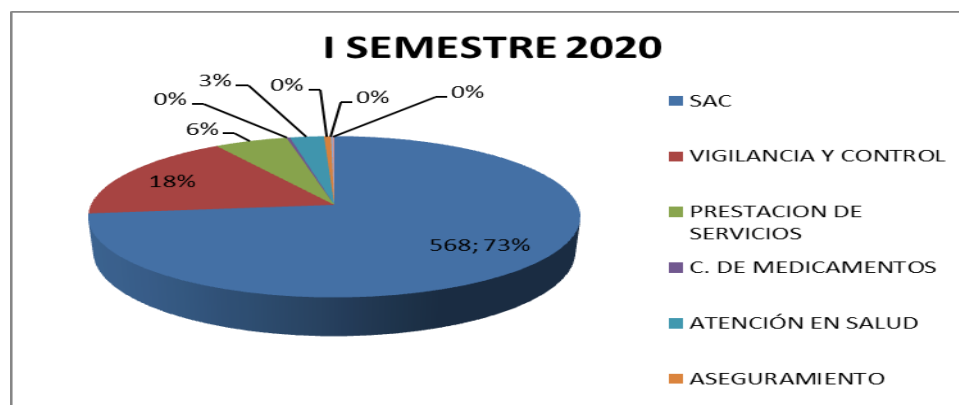




 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-04 Versión: 04</p>	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>Página</p>

Se realiza análisis de la distribución de PQRDS, en el primer semestre de 2020, de acuerdo al área competente, se concluye que la mayoría de manifestaciones son recepcionadas por la oficina del SAC en un 73 % seguido de la oficina de vigilancia y control con un 31 por ciento con respecto a la totalidad de manifestaciones recibidas

SEGÚN COMPETENCIA DEL ÁREA DEL IDS	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	I SEMESTRE 2020
SAC	432	136	568
VIGILANCIA Y CONTROL	78	58	136
PRESTACION DE SERVICIOS	35	8	43
C. DE MEDICAMENTOS	2	0	2
ATENCIÓN EN SALUD	17	3	20
ASEGURAMIENTO	2	2	4
CRUE	1	0	1
SALUD PUBLICA	0	1	1
TOTAL	567	208	775

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



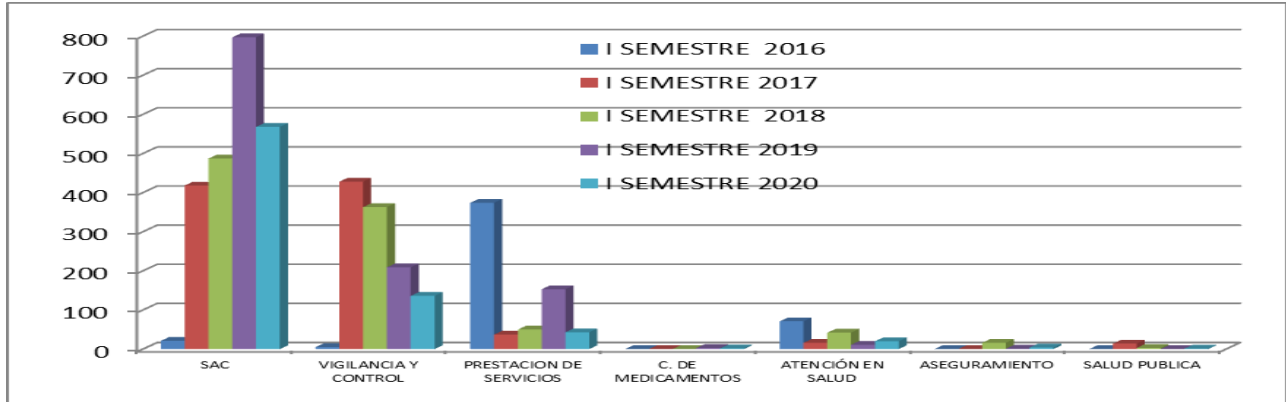
 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-04 Versión: 04</p>	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>Página</p>

El mayor número de manifestaciones se reciben en la dependencia de Servicio de Atención al Ciudadano, con un porcentaje del 73% con relación al total de manifestaciones recibidas, la segunda área que recibe mayor porcentaje de quejas es la dependencia vigilancia y control con un porcentaje del 18 por ciento con relación al 100% del total de manifestaciones recibidas, el área de servicio de atención al ciudadano recibe diariamente un promedio de manifestaciones por día en el primer trimestre de 7.2 manifestaciones, en el segundo trimestre se recibieron un promedio de 2.2 por día, así mismo en el área de vigilancia y control en el primer trimestre se recibió en promedio día 1.3 manifestaciones y en el segundo trimestre 1 manifestación por día.

SEGÚN COMPETENCIA DEL IDS	I SEMESTRE 2016	I SEMESTRE 2017	I SEMESTRE 2018	I SEMESTRE 2019	I SEMESTRE 2020
SAC	21	418	487	797	568
VIGILANCIA Y CONTROL	5	428	363	209	136
PRESTACION DE SERVICIOS	374	37	50	153	43
C. DE MEDICAMENTOS	0	0	0	3	2
ATENCIÓN EN SALUD	71	16	42	11	20
ASEGURAMIENTO	0	0	16	1	4
SALUD PUBLICA	0	14	3	0	1
TOTAL	475	913	465	1174	775





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



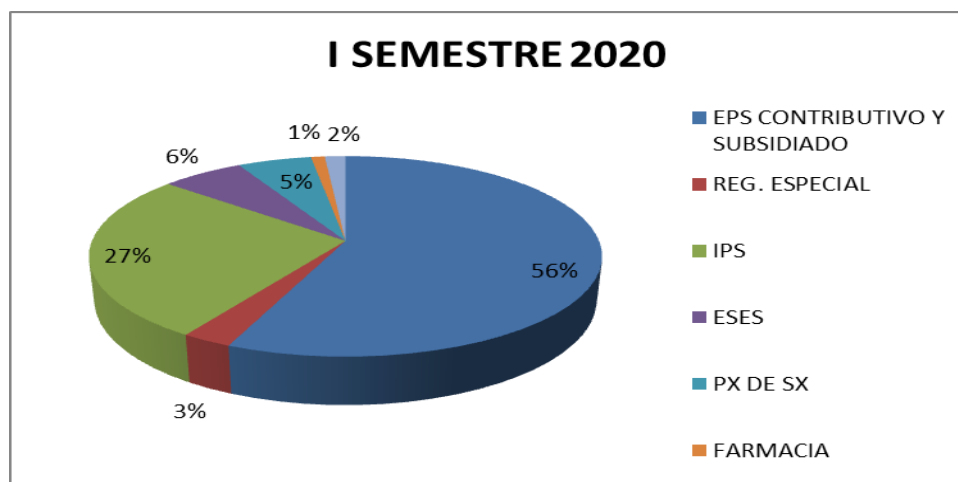
A continuación se realiza análisis de las manifestaciones, de acuerdo a la institución contra quien se procede, la queja se anexa cuadro estadístico:

INSTITUCIONES CONTRA QUIEN SE PROCEDE	I TRIMESTRE 2020	II TRIMESTRE 2020	I SEMESTRE 2020
EPS CONTRIBUTIVO Y SUBSIDIADO	321	128	449
REG. ESPECIAL	16	6	22
IPS	165	48	213
ESES	14	14	48
PX DE SX	35	8	43
FARMACIA	8	0	8
OTRAS	8	4	12
TOTAL	567	208	775



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

**GRAFICO DEL TOTAL DE MANIFESTACIONES REALIZADAS POR LOS USUARIOS EN
CONTRA DE LAS INSTITUCIONES QUE PRESTAN LOS SERCVICIOS DE SALUD EN EL
PRIMER SEMESTRE DE 2020**



Es importante mencionar que durante el primer semestre de 2020, la mayoría de manifestaciones realizadas por los usuarios fueron efectuadas en contra de las EPS del régimen subsidiado y contributivo en un 56 por ciento, seguido de las IPS en un 27 por ciento.

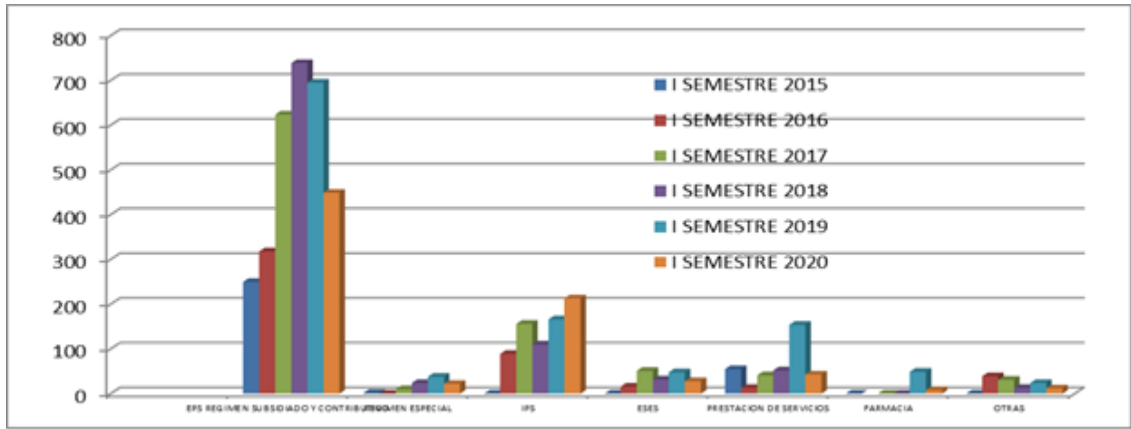
**COMPARATIVO DE INSTITUCIONES CONTRA LAS CUALES PROCEDE LOS USUARIOS EN
COTRA DE LAS INSTITUCIONES QUE PRESTAN SERVICIOS DE SALUD EN EL I
SEMESTRE DURANTE LOS AÑOS 2015-2020**

INSTITUCIONES CONTRA QUIEN SE PROCEDE	I SEMESTRE 2015	I SEMESTRE 2016	I SEMESTRE 2017	I SEMESTRE 2018	I SEMESTRE 2019	I SEMESTRE 2020
EPS REGIMEN SUBSIDIADO Y CONTRIBUTIVO	250	318	624	739	695	449
REGIMEN ESPECIAL	2	0	10	24	38	22
IPS	0	89	156	110	166	213
ESES	0	16	51	32	48	28



PRESTACION DE SERVICIOS	55	13	41	52	154	43
FARMACIA	0		0	0	49	8
OTRAS	0	39	31	13	24	12
TOTAL	307	475	913	972	1174	775



GRAFICO COMPARATIVO DE PRIMER SEMESTRE DE 2015 AL 2020 CON RELACIÓN A LAS QUEJAS PRESENTADAS EN CONTRA DE LAS EPS



Durante los primeros semestres de los años 2015 al 2020, lo usuarios en su mayoría realizaron manifestaciones en contra de las EPS del régimen subsidiado y contributivo, en un 67%, seguido de las IPS en un 16 por ciento con relación al total de manifestaciones durante estos años.

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.

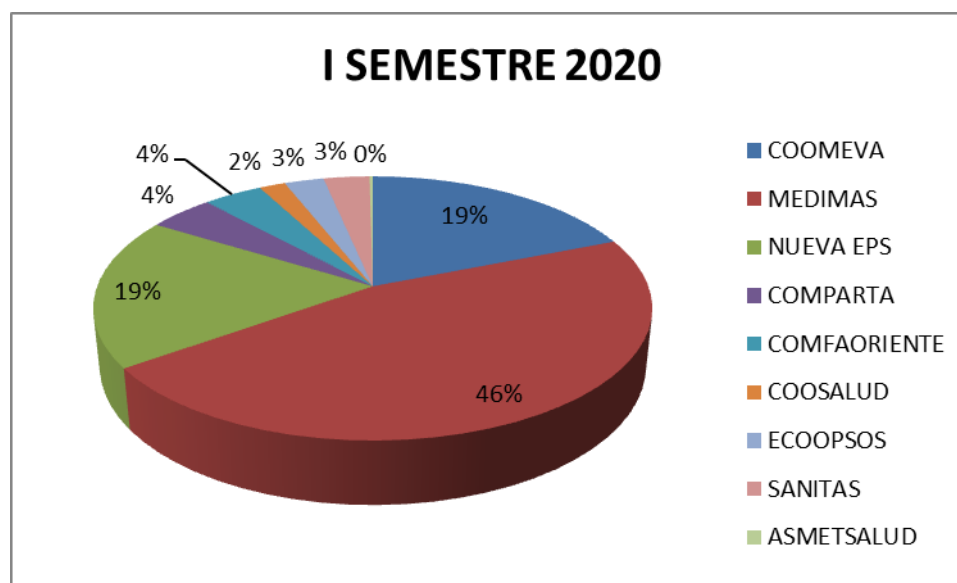


 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD <small>NORTE DE SANTANDER</small>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander <small>Instituto Departamental de Salud</small>
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 04	COMUNICACION INTERNA	Página

**CUADRO COMPARATIVO DE MANIFESTACIONES REALIZADAS EN CONTRA DE LAS EPS
EN EL I SEMESTRE DE 2020**

EPS CON PQRS	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	I SEMESTRE 2020
COOMEVA	57	28	85
MEDIMAS	166	41	207
NUEVA EPS	54	29	83
COMPARTA	13	7	20
COMFAORIENTE	9	9	18
COOSALUD	7	1	8
ECOOPSOS	6	6	12
SANITAS	7	7	14
ASMETSALUD	1	0	1
TOTAL	321	128	449

**GRAFICO DE LAS MANIFESTACIONES REALIZADAS DURANTE EL I SEMESTRE DEL 2020
CONTRA LAS EPS**



Es importante mencionar que las EPS que tuvieron más quejas en el primer semestre de 2020 fueron COOMEVA en un porcentaje del 46 por ciento con relación al 100 por ciento de manifestaciones recepcionadas, seguido de MEDIMAS con un porcentaje del 19 por ciento.







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

TABLA COMPARATIVA DE QUEJAS RECEPCIONADAS EN CONTRA DE LAS IPS

EPS CON PQRS	I TRIMESTRE 2020	II TRIMESTRE 2020	I SEMESTRE 2020
IPS MEGASALUD	95	3	98
FUTURO VISION	7	0	7
MEDICUC	8	1	9
CLINICA SANTA ANA	7	1	8
VIHONCO	3	3	6
IPS NORDVITAL	2	0	2
CLINICA MEDICAL DUARTE	6	4	10
CLINICA SAN JOSE	7	5	12
CLINICA CANCEROLOGICA	2	0	2
CLINICA SAN DIEGO	2	2	4
CLINICA SAMARITANA	2	1	3
IPS CEIMLAB	2	0	2
IPS ATERIN	2	0	2
IPS ALIADOS EN SALUD	2	1	3
DENTIX	2	0	2
IPS REHABILITAR	2	0	2
CLINICA NORTE	0	1	1
IPS CEDMI	0	1	1
OFFIMEDIC	0	4	4
P. DE SALUD	0	4	4
DISP. ETICOS	0	1	1
IDIME	0	2	2
LAMEDIS	0	1	1



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

LADMEDIS(COOSALUD)	1
PHARMASAN(COMPARTA)	1
SOINZA (MEDIMAS)	1
	8

Durante el I semestre de 2020, se observó que de las manifestaciones recepcionadas se le dio trámite al 16, 4 por ciento sin obtener la efectividad de la queja resuelta pero vale la pena mencionar que el 83.4 por ciento de las manifestaciones se les dio una solución al usuario.



ESTADO DE LAS PETCIONES	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	TOTAL
TRAMITE	200	55	255
CERRADAS	367	153	520
TOTAL	567	208	775

ESTADO DE LAS PETICIONES	I TRIMESTRE DE 2020
TRAMITE	75
CERRADAS	492

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.

Derecho a la información	I trimestre de 2020	II trimestre de 2020	total
en solicitudes recibidas	15	19	44



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



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 y análisis de los motivos de queja realizadas por los usuarios destacándose que el motivo por el cual los usuarios se quejan es la demora en la autorización de los medicamentos, seguido de la demora en la autorización de los médicos especialistas.

TABLA DE MOTIVOS DE QUEJA

MOTIVO	I TRIMESTRE 2020	II TRIMESTRE 2020	I SEMESTRE 2020
Demora en la autorización de citas con médicos especialistas	139	31	170
Demora en la autorización de procedimientos médicos	86	20	106
Demora en la autorización de exámenes	53	19	72
Demora en la autorización de terapias	6	4	10
Demora en la autorización y no entrega de medicamentos	103	43	146
Demora en traslados a otro nivel de mayor complejidad	36	6	42
No contar con recurso médico	2	0	2
Incumplimiento en fallos de tutela	26	8	34
Quejas contra profesionales de la salud	10	5	15
Problemas de aseguramiento	5	5	10
Def. en la prestación de servicios de salud.46	17	1	18
Procesos administrativos internos de la institución.	10	2	12





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

Quejas contra Ips por incumplimiento o deficiencia en la prestación de servicio.	46	12	58
Reembolso	2	0	2
Negación en la autorización de viáticos	4	2	6
Otros motivos	18	28	46

DISTRIBUCION DE LAS MANIFESTACIONES RECEPCIONADAS DE ACUERDO A LOS MUNICIPIOS DEL DEPARTAMENTO

MUNICIPIOS	I TRIMESTRE 2020	II TRIMESTRE 2020	I SEMESTRE 2020
ABREGO	1	0	1
CACOTA	1	0	1
CHINACOTA	3	0	3
CHITAGA	1	1	2
CUCUTA	454	161	515
DURANIA	25	0	25
EL CARMEN	1	4	5
EL ZULIA	2	1	3
GRAMALOTE	1	0	1
HERRAN	0	1	1
LOURDES	0	1	1
LOS PATIOS	10	10	20
OCAÑA	15	8	23
PAMPLONA	12	5	17
RAGONVALIA	1	0	1
SALAZAR	2	0	2
SAN CAYETANO	1	1	2
SARDINATA	1	2	3
TIBU	4	3	7





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

TOLEDO	0	1	1
VILLA CARO	1	1	2
VILLA DEL ROSARIO	31	8	39

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 por causas externas, pues no está siendo lo suficientemente oportunos a las necesidades de los usuarios, a pesar que continuamente se les requiere a las EPS, éstas no dan solución de manera oportuna.
- 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.
- Es importante que la oficina del SAC ha contado con personal durante el primer trimestre del 2020, sin embargo el II trimestre no ha tenido contratación y apoyo por falta de recursos y por efectos de la situación de la Pandemia. Sin embargo se debe fortalecer con personal para dar un mejor apoyo y oportunidad en las respuestas a los usuarios.
- Igualmente no se han establecido en el Instituto los tiempos de espera de respuestas de las EPS, y definir qué procedimientos se van a realizar cuando las EPS y las IPS no contestan los requerimientos.
- Faltaría medir a través de una unidad de medida, el porcentaje de reincidencia de quejas de las IPS y EPS.



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

Elaboró;

Original firmado por
Johanna Lorena Montoya G.
Profesional especializado

Revisó,



Original firmado por
Ana Edilia Carrero Acevedo
Asesora de Control Interno

