

 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05	COMUNICACION INTERNA	Página 1 de 16

**EVALUACIÓN DEL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS, Y FELICITACIONES DEL INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE
NORTE DE SANTANDER CORRESPONDIENTE AL II SEMESTRE DE 2019, y
CONSOLIDADO CORRESPONDIENTE AL AÑO 2019.**

OBJETIVO

Evaluar el trámite de Peticiones, quejas Reclamos Sugerencias y Denuncias y felicitaciones del Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander, correspondiente al II semestre de 2019.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

1. Analizar y consolidar el informe de PQR correspondiente al II semestre del 2019.
2. Analizar y realizar seguimiento a 10 quejas de lo usuarios, con el fin de analizar su efectividad a la solución de la petición del usuario

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

Metodología: Revisión y análisis del consolidado de quejas.



 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05	COMUNICACION INTERNA	Página 2 de 16

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 2019 de la auditoría.

Durante el II semestre de 2019 se recepcionaron 1309 manifestaciones distribuidas de la siguiente manera:

NUMERO DE MANIFESTACIONES	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	II SEMESTRE DE 2019
PETICIONES	7	2	9
QUEJAS	645	651	1293
RECLAMOS	4	0	4
DENUNCIAS	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0
	656	653	1309

De acuerdo a las manifestaciones recepcionadas se evidencia que el 99% son quejas, seguido del 0,7 % de peticiones durante el segundo semestre de 2019.

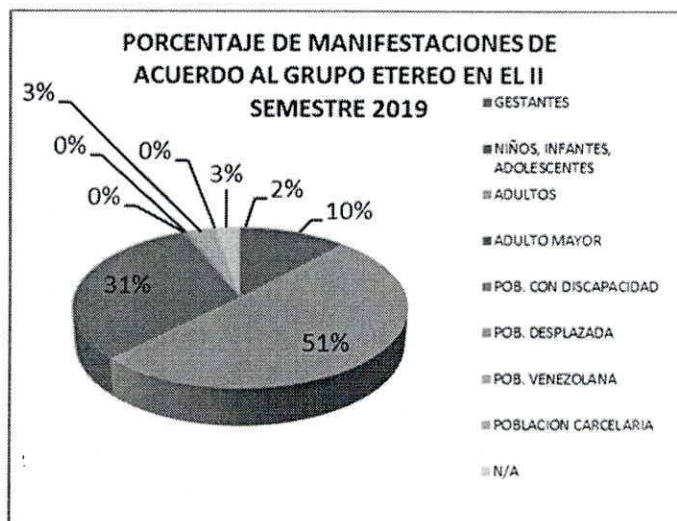




A continuación se presenta por grupo etéreo, el comparativo de las manifestaciones del I semestre de 2018 que llegan al Instituto Departamental de Salud, concluyendo que la población que mayor en su mayoría se quejan son los adultos en un 49.8 % seguido de los adultos mayores en un 25. 8 por ciento..

POBLACION	III TRIMESTRE	IVTRIMESTRE	II SEMESTRE 2019
GESTANTES	8	11	19
NIÑOS, INFANTES, ADOLESCENTES	63	71	134
ADULTOS	321	342	663
ADULTO MAYOR	219	189	408
POB. CON DISCAPACIDAD	0	4	4
POB. DESPLAZADA	4	1	5
POB. VENEZOLANA	15	23	38
POBLACION CARCELARIA	0	1	1
N/A	24	11	35
TOTAL	656	653	1309





De acuerdo al gráfico se concluye que el 51 por ciento de la población que se queja es adulta, seguido en un 31 por ciento del adulto mayor, y el 10 por ciento de niños, infantes y adolescentes.

Se realiza análisis de la distribución de PQRDS, en el segundo semestre, de acuerdo al área competente,

SEGÚN COMPETENCIA DEL ÁREA DEL IDS	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	II SEMESTRE 2019
SAC	505	424	797
VIGILANCIA Y CONTROL	105	159	209
PRESTACION DE SERVICIOS	36	54	153
C. DE MEDICAMENTOS	1	2	3



 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05	COMUNICACION INTERNA	Página 5 de 16

ATENCIÓN EN SALUD	9	14	23
TOTAL	656	653	1309



Se concluye que el mayor porcentaje de manifestaciones se recepciona en el servicio de atención a la comunidad seguido en un 18 por ciento de vigilancia y control y un 13 por ciento de prestación de servicios.

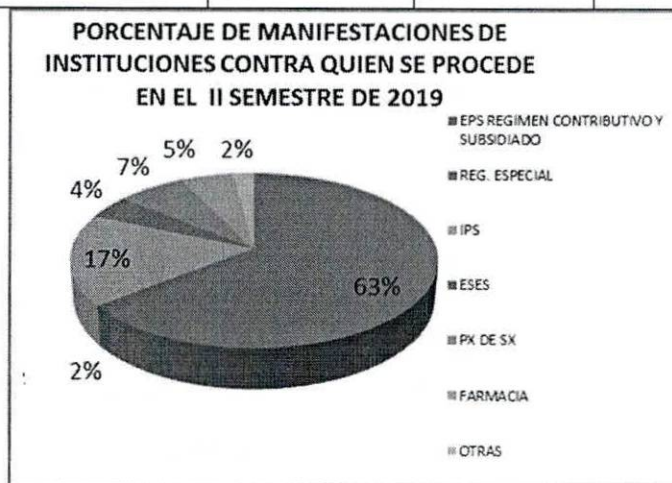
A continuación se realiza análisis de las manifestaciones, de acuerdo a la institución contra quien se procede, se anexa cuadro estadístico:

INSTITUCIONES CONTRA QUIEN SE PROCEDE	III TRIMESTRE 2019	IV TRIMESTRE DE 2019	TOTAL II SEMESTRE DE 2019
EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO Y SUBSIDIADO	387	433	820
REG. ESPECIAL	12	11	23



Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.
 Teléfonos: 5892105. – NIT: 890500890-3 Email - director@ids.gov.co
www.ids.gov.co

IPS	130	92	222
ESES	26	32	58
PX DE SX	36	54	90
FARMACIA	45	23	68
OTRAS	20	8	28
TOTAL	656	653	1309



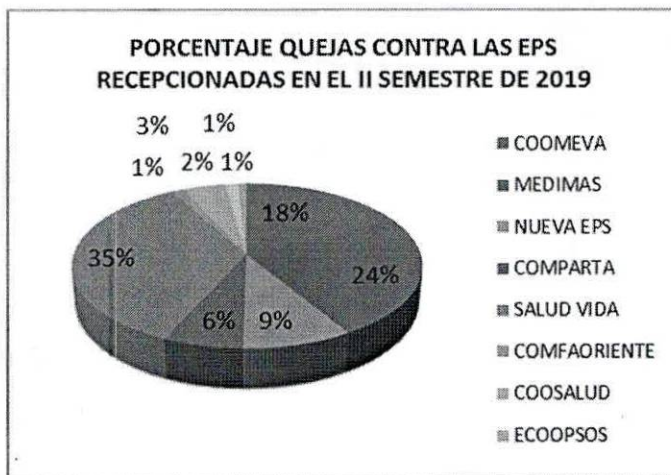
De acuerdo a lo expuesto anteriormente se concluye que la instituciones donde se producen más quejas son las EPS del régimen subsidiado y contributivo en un 63%, seguido de un 17 por ciento de las IPS, y un siete por ciento por prestación de servicios del Instituto Departamental de Salud.

A continuación se observa las peticiones quejas, reclamos sugerencias y denuncias realizadas por los usuarios en contra de las EPS.

EPS CON PQRS	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL
COOMEVA	89	57	146
MEDIMAS	123	71	194
NUEVA EPS	41	31	72



COMPARTA	24	29	53
SALUD VIDA	70	219	289
COMFAORIENTE	7	4	11
COOSALUD	14	9	23
ECOOPSOS	8	6	14
SANITAS	5	6	11
ÁSMETSALUD	6	1	7
TOTAL	387	433	820



De acuerdo al gráfico anterior se concluye que el mayor porcentaje recibidos es en un 35 por ciento por Saludvida, seguido de Medimas en un 24%, y un 18 por ciento Coomeva.

De igual manera a continuación se describe en el cuadro siguiente la Distribución de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que han realizado los usuarios contra las IPS, en el II semestre de 2019

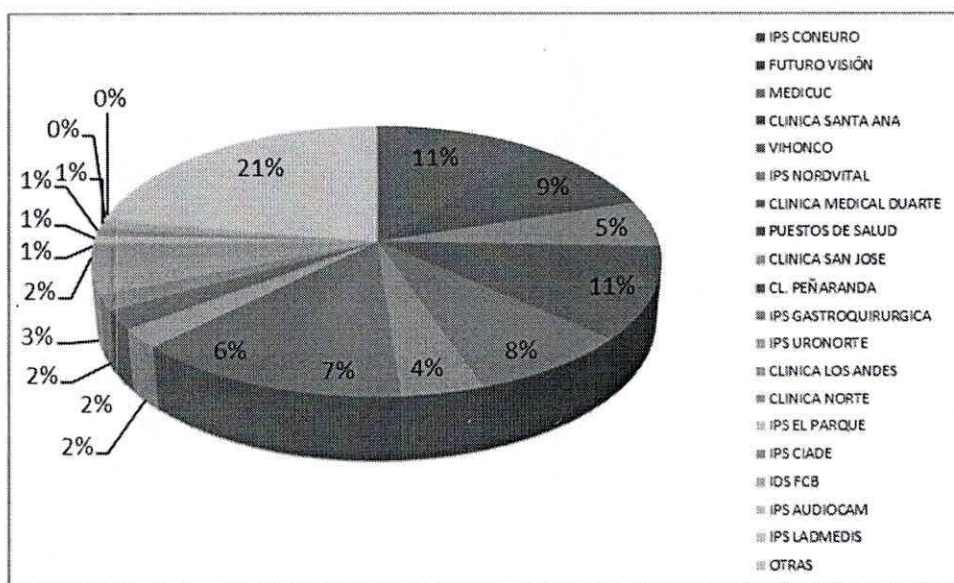


EPS CON PQRSD	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL
IPS CONEURO	21	4	25
FUTURO VISIÓN	13	6	19
MEDICUC	10	2	12
CLINICA SANTA ANA	11	13	24
VIHONCO	9	9	18
IPS NORDVITAL	8	1	9
CLINICA MEDICAL DUARTE	7	9	16
PUESTOS DE SALUD	5	9	14
CLINICA SAN JOSE	4	1	5
CL. PEÑARANDA	4	1	5
IPS GASTROQUIRURGICA	3	1	4
IPS URONORTE	3	4	7
CLINICA LOS ANDES	2	2	4
CLINICA NORTE	2	0	2
IPS EL PARQUE	2	0	2
IPS CIADE	2	0	2
IDS FCB	2	0	2
IPS AUDIOCAM	0	1	1
IPS LADMEDIS	0	1	1
OTRAS	22	25	47
	130	89	219

PORCENTAJE DE QUEJAS CONTRA IPS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2019



Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.
 Teléfonos: 5892105. – NIT: 890500890-3 Email - director@ids.gov.co
www.ids.gov.co



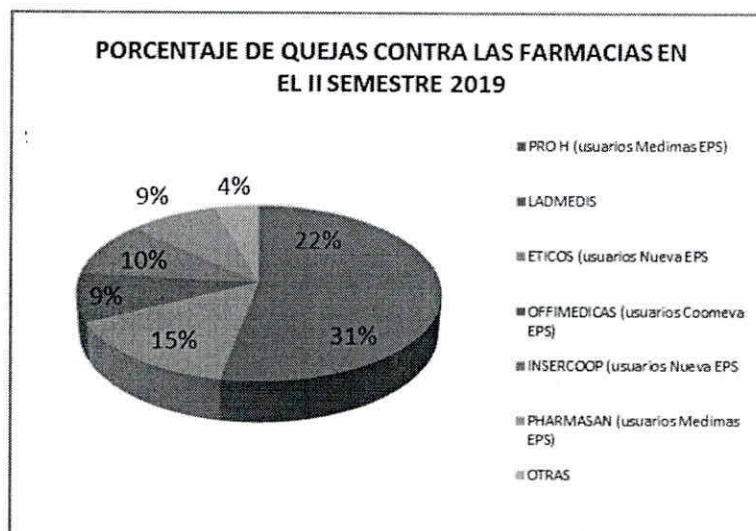
De acuerdo al grafico anteriormente expuesto se concluye que la Ips con mayor numero de quejas correspondiente a un 11 por ciento es la IPS CONEURO, y la clínica Santa Ana, seguido de futuro visión en un 9 por ciento .

Así mismo la oficina del SAC, se informa las quejas que proceden en contra de las farmacias, en el II semestre de 2019,

FARMACIAS CON PQRSD	III TRIMESTRE 2019	IV TRIMESTRE	II SEMESTRE 2019
PRO H (usuarios Medimas EPS)	12	3	15
LADMEDIS	11	10	21
ETICOS (usuarios Nueva EPS)	9	1	10
OFFIMEDICAS (usuarios Coomeva EPS)	5	1	6



INSERCOOP (usuarios Nueva EPS)	4	3	7
PHARMASAN (usuarios Medimas EPS)	4	2	6
OTRAS	0	3	3
	45	23	68



De acuerdo al gráfico anterior se concluye que el mayor porcentaje de quejas en contra de las farmacias es en Ladmedis con un porcentaje del 31%, seguido de Pro H en un 22 por ciento, y de Eticos en un 10 por ciento.

Durante el II semestre de 2019, se observó que se le dio trámite y cierre al 60% de las manifestaciones recepcionadas y en trámite quedaron el 40%.

ESTADO DE LAS PETICIONES	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL II SEMESTRE DE 2019



 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05	COMUNICACION INTERNA	Página 11 de 16

TRAMITE	259	206	465
CERRADAS	374	335	709
TOTAL	633	541	1174



En el siguiente cuadro se presenta los motivos de quejas más frecuentes y evidenciados en las peticiones de los usuarios

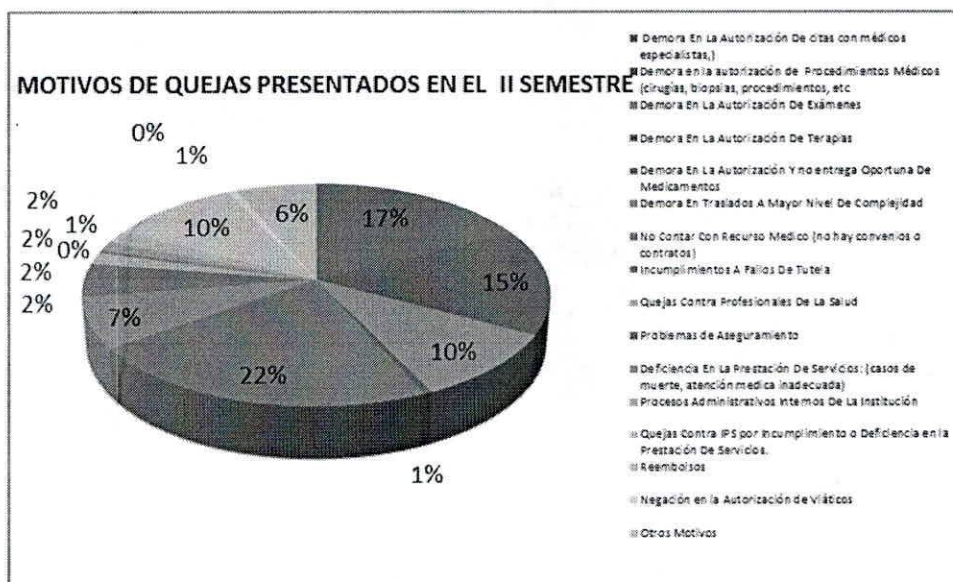
MOTIVO DE LA QUEJA	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL II SEMESTRE
Demora En La Autorización De citas con médicos especialistas,)	154	74	228
Demora en la autorización de Procedimientos Médicos (cirugías, biopsias, procedimientos, etc	84	118	202



 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05	COMUNICACION INTERNA	Página 12 de 16

Demora En La Autorización De Exámenes	88	42	130
Demora En La Autorización De Terapias	4	3	7
Demora En La Autorización Y no entrega Oportuna De Medicamentos	131	156	287
Demora En Traslados A Mayor Nivel De Complejidad	37	59	96
No Contar Con Recurso Medico (no hay convenios o contratos)	13	19	32
Incumplimientos A Fallos De Tutela	10	21	31
Quejas Contra Profesionales De La Salud	14	8	22
Problemas de Aseguramiento	4	1	5
Deficiencia En La Prestación De Servicios: (casos de muerte, atención medica inadecuada)	6	13	19
Procesos Administrativos Internos De La Institución	15	10	25
Quejas Contra IPS por Incumplimiento o Deficiencia en la Prestación De Servicios.	52	74	126
Reembolsos	2	4	6
Negación en la Autorización de Viáticos	5	5	10
Otros Motivos	37	45	82
TOTAL	656	653	1309





De acuerdo a lo anteriormente expuesto en la gráfica, se evidencia que el motivo mas frecuente con un 22 por ciento es la demora en la autorización de las citas medicas especializadas.

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	III trimestre de 2019	IV trimestre de 2019	total
N. solicitudes recibidas	5	7	12



 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05	COMUNICACION INTERNA	Página 14 de 16

N. solicitudes trasladadas	0	0	0
Tiempo de respuesta	3-5	3-5	3-5 días

Durante el proceso de auditoria se verificaron 8 manifestaciones de usuarios pertenecientes a COOMEVA Y MEDIMAS, EPS contributivas arrojando lo siguiente:
Ver cuadro anexo

CONCLUSIONES

Durante el proceso de auditoria se consolidó y analizó el consolidado de manifestaciones del II semestre del 2019, y se hicieron siete verificaciones con los usuarios con el fin de determinar si efectivamente la queja fue solucionada, se midió la oportunidad de respuesta y se analizó si el servicio de atención a la comunidad es un área que puede solucionar las quejas, e impactar en la imagen del Instituto Departamental de Salud.

- El servicio de atención a la comunidad realiza un minucioso seguimiento a



 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05	COMUNICACION INTERNA	Página 15 de 16

través de los requerimientos a las EPS , de manera sistemática y continua.

- Sin embargo se observa que su efectividad es muy baja, debido a que se observa en algunas quejas que se envían más de 5 requerimientos y la EPS no da respuesta a la inquietud del usuario, lo que con lleva a una poca efectividad y eficacia en el resultado.
- Esta oficina sugiere que en los requerimientos es importante mencionar la información que las EPS e IPS envían a las diferentes áreas del Instituto Departamental de Salud, es decir por ejemplo en un segundo requerimiento donde el usuario se queje de demora en la asignación de cita especializada, informar a la EPS que la oficina de Atención en salud, informa que tienen contratada una subred, para lo cual esta debe ser efectiva para el usuario.
- Así mismo a pesar de las continuas reuniones con la Superintendencia de Salud y el área de atención en salud, no se ha podido mejorar la oportunidad de respuesta y la efectividad de la queja
- Por otra parte la falta de continuidad del personal de contrato, contribuye al



 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05	COMUNICACION INTERNA	Página 16 de 16

represamiento y el seguimiento de las quejas.

- Esta oficina sugiere la creación de un comité de servicio de atención a la comunidad donde se lleven los casos más urgentes que apremian la vida del usuario, o la calidad de vida del mismo
- Así mismo se debe realizar seguimiento a las quejas recibidas por la oficina de Vigilancia y Control, para evaluar oportunidad y efectividad en la respuesta al usuario, en cuanto a las quejas por calidad del servicio.
- Se sugiere medir el porcentaje de reincidencia de las quejas de las IPS y EPS.



JOHANNA LORENA MONTOYA G.
Profesional especializado.



VB. ANA EDILIA CARRERO ACEVEDO
Jefe de Control Interno.

c.c. Archivo.



