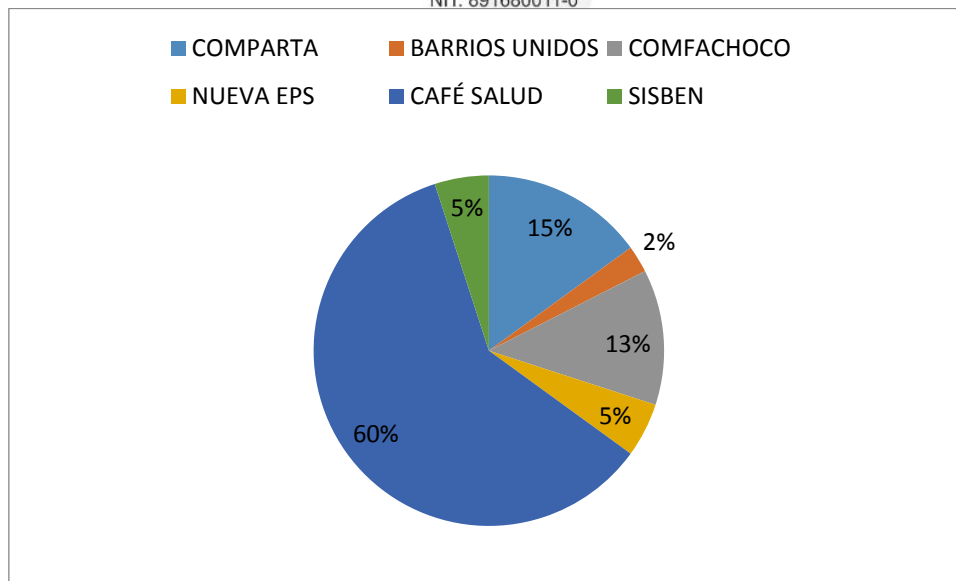


**INFORME DE P.Q.R.S SEMESTRAL DEL AÑO 2016**

Durante el primer semestre del año 2016 se han presentado 15 quejas las cuales son de las EPS, **BARRIOS UNIDOS** que presentaron los usuarios 1 quejas; seguido de esta tenemos a la EPS **COMFACHOCO** con 5 quejas, por consiguiente **CAFÉSALUD** obtuvo 2 quejas, se puede decir que la **NUEVA EPS** presentó 1 queja; **COMPARTA** que presentó 3 quejas.

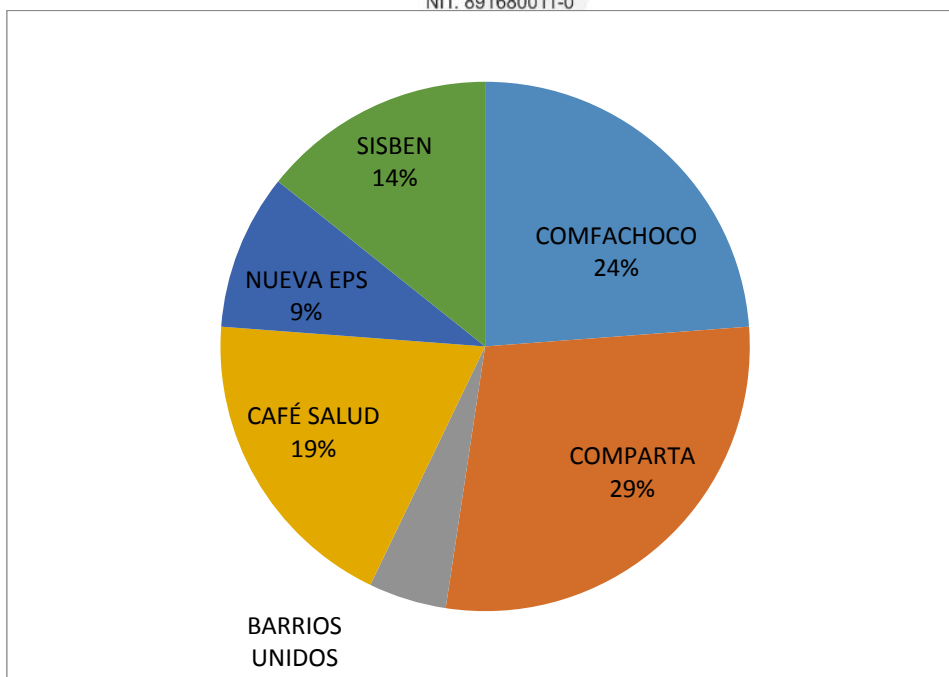
Esto refleja la poca accesibilidad a los servicios por que los usuarios no cuentan con todos estos, también se observó la falta de pertinencia ya que a los usuarios no los atienden a la hora programada pese a todo esto miramos que los usuarios no tienen la oportunidad puesto que no cuentan con acceso y reflejan la poca seguridad y continuidad que presentan los usuarios en estas EPS.

EPS	CANTIDAD
COMPARTA	6
BARRIOS UNIDOS	1
COMFACHOCO	5
NUEVA EPS	2
CAFÉ SALUD	24
SISBEN	2
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>



### PETICION, QUEJAS, RECLAMO Y SUGERENCIA

EPS	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA
COMFACHOCO	0	5	0	0
COMPARTA	0	6	0	0
BARRIOS UNIDOS	0	1	0	0
CAFÉ SALUD	0	4	0	0
NUEVA EPS	0	2	0	0
SISBEN	0	3	0	0



EPS	MOTIVO	CANTIDAD
Comparta	Demora de portabilidad	6
	demora de remisión a III nivel	
	demora de atención en citas especializadas	
Barrios unidos	demora en cita especializada	1
Comfachoco	Negación de portabilidad	5
	demora en cita especializada	
	demora de remisión a III nivel	
Nueva EPS	demora en traslado de remisión a III nivel	2

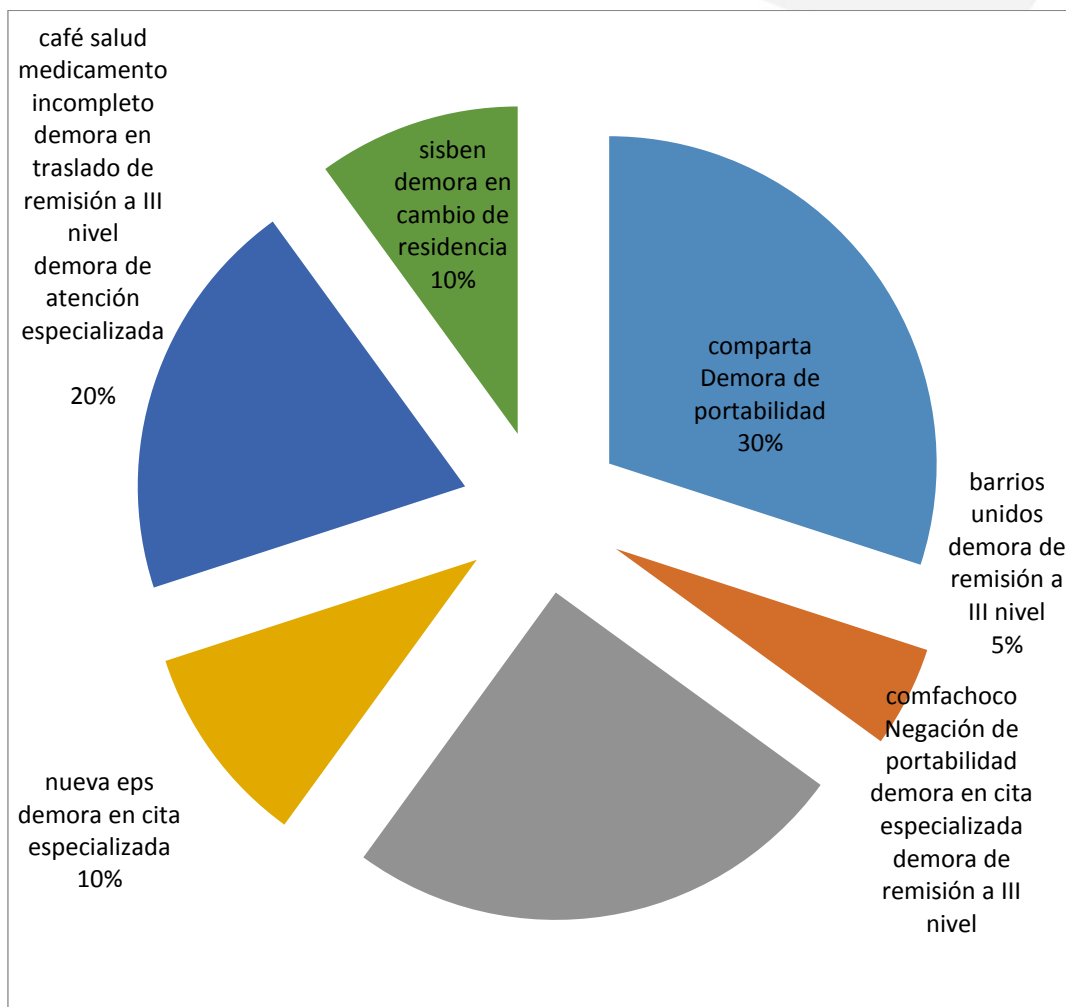


ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
**Quibdó**

NIT. 891680011-0

**SECRETARIA DE SALUD**

Café salud	medicamento incompleto demora en traslado de remisión a III nivel demora de atención especializada	4
sisben	Demora en cambio de residencia	2



**Quibdó Productivo, Territorio Competitivo**



Carrera Segunda No 24A - 32, Telefax 671 21 75 Código Postal: 270001.  
Correo-e: [alcaldia@quibdo-choco.gov.co](mailto:alcaldia@quibdo-choco.gov.co), Quibdó - Chocó.

## **GESTIÓN REALIZADA POR LA SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL**

Por medio de la Secretaria de Salud Municipal se le hizo seguimiento a las PQRS haciéndoles las debidas evoluciones a estas notificándoles a las diferentes EPS enviándoles oficios.

Se dirigió a la EPS COMPARTA la cual fue la que más quejas obtuvo con un 30% donde la trabajadora social de la misma EPS analizo los casos y dio las respuesta a estas irregularidades. También se dirigió a la EPS COMFACHOCO que obtuvo el 25% y CAFÉ SALUD que tuvo 20% de las quejas, se le entregan copias de estas para tengan conocimiento y den respuestas a estas.

Se les informo de las evoluciones a los usuarios por medio de llamadas telefónicas, dándoles respuestas satisfactorias a la problemática que estaban presentando EPS e IPS.

Uno de los casos más relevantes fue el de la niña **EVIS YARIEN GARRIDO MORENO** con **RC 1.078.009.604** que hace quince días se encuentra hospitalizada en la IPS h. san francisco de asís y la EPS **COMPARTA** no le a autorizado el traslado a III nivel presenta un diagnostico de encefalitis post vacuna y hipotonía de tronco también presenta varios días sin poder sostener la cabeza ni sentarse.

Otro de los casos más relevantes fue el del niño **KEINER ALEXANDER MURILLO TAPIA** con **T.I. 1.077.433.177** la EPS NUEVA EPS no le autorizado una remisión a III nivel, presenta un diagnostico de masa pleural izquierda con desplazamiento del mediastino a la derecha, tuberculosis pleural, ya que esta es una urgencia a neumología pediátrica.

Por medio de la Secretaria de Salud Municipal se logró que se le



*Quibdó Productivo, Territorio Competitivo*



prestara el servicio de salud requerido de manera inmediata.

### **PLAN DE MEJORAMIENTO**

- Las EPS e IPS cumplan con todas las normatividades a la hora de dar respuesta a los procesos de los usuarios.
- Las EPS doten a la oficina del SIAU con todos los implementos necesarios para permitir un funcionamiento eficiente y eficaz.
- Los funcionarios de las EPS e IPS tengan un trato cordial con los usuarios.
- Los representantes de las ligas de usuarios de las EPS e IPS tengan más empoderamiento y compromiso a la hora de multiplicar la información que estos adquieren.
- El profesional encargado de la oficina del SIAU le haga la apertura correcta conforme a lo que la ley reglamenta.

### **RECOMENDACIONES**

Para mejorar el mecanismo de atención al ciudadano en salud hay que tener en cuenta un conjunto de herramienta que la hace posible, esto implica que se debe disponer de la mayor cantidad de herramienta que cubren los diferentes campos como lo visual, escrito y el hablado, con ello se estaría garantizando un pleno cumplimiento a los principios de transparencia, publicidad, participación y fortalecimiento de la democracia.

Por lo anterior se propone

1. Fortalecer las prácticas y el seguimiento a los temas de orientación y servicio, en cumplimiento a las políticas de atención al ciudadano.
2. Ubicar un buzón de PQRS a la entrada de las EPS e IPS
3. Cumplir con un seguimiento eficaz y oportuno de todas las peticiones decepcionadas en las EPS e IPS, permitiendo asegurar



ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
**Quibdó**

NIT. 891680011-0

**SECRETARIA DE SALUD**

un mayor control en la gestión al momento de su atención y respuesta.

4. Ajustar los tiempos de respuestas, según la clase de PQRS a lo establecido dentro del manual de atención al usuario con el fin de satisfacer las necesidades y evitar sanciones.
5. Contestar al usuario que su solicitud se encuentra en trámite, cuando lleguen requerimientos que puedan demandar más tiempo en la respuesta.
6. Instruir a las ligas de usuarios de los proceso de las EPS para que la información llegue de manera oportuna.

Atentamente,

**CAROL RUMIE COPETE**  
Secretario de Salud  
Original Firmado



*Quibdó Productivo, Territorio Competitivo*



Carrera Segunda No 24A - 32, Telefax 671 21 75 Código Postal: 270001.  
Correo-e: [alcaldia@quibdo-choco.gov.co](mailto:alcaldia@quibdo-choco.gov.co), Quibdó - Chocó.