

ANÁLISIS DE LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS EN EL PROCESO DE ASEGURAMIENTO DE LA SECRETARÍA DE SALUD PLANETA RICA

KARLA PATRICIA CASTAÑEZ FERNÁNDEZ



**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD
PLANETA RICA, CÓRDOBA
2021**

**ANALISIS DE LAS PQRS EN EL PROCESO DE ASEGURAMIENTO DE LA
SECRETARÍA DE SALUD DEL MUNICIPIO DE PLANETA RICA
KARLA PATRICIA CASTAÑEZ FERNÁNDEZ**

**Trabajo de grado practica empresarial presentado para optar el título de
Administrador en Salud**

Director(a): Emerson David Montes, Ing., Ind M.Sc.



**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD
MONTERÍA, CÓRDOBA
2021**

NOTA DE ACEPTACIÓN:

Firma del presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Montería, 03 de marzo de 2022

DEDICATORIA

Este trabajo de grado está dedicado a mi madre Daisi Fernández, a mi Padre Harold Castañez y a mi abuelita Edith Chamorro, que con su amor, paciencia y esfuerzo han contribuido a que este logro sea una realidad. Por infundir los valores y ejemplo de valentía, perseverancia, responsabilidad y sobre todo temor de Dios.

Le dedico este triunfo a mi hermano Ronald Regino, por su amor y apoyo incondicional, por ser mi consuelo y también mi motivo de superación.

A todos los familiares y amistades que de una u otra forma han cooperado con una oración, palabras de aliento, motivación y consejos.

AGRADECIMIENTOS

Le agradezco principalmente a Dios por la sabiduría, entendimiento, fuerza y amparo que me ha dado para lograr cada una de mis metas, a mis familiares por el apoyo que me han brindado, especialmente a mi abuelita Edith por su buena educación, lecciones de vida, constancia y apoyo incondicional en esta etapa de mi vida, a mi grupo de estudio por ese amparo, unión y fidelidad desde el primer semestre, a todos los docentes que hasta ahora han contribuido al forjamiento de mis conocimientos, a la Secretaria de Salud por la oportunidad de la puesta en marcha, aplicación e integración de los conocimientos teóricos adquiridos durante la carrera de Administración en Salud en contextos específicos a la profesión por medio de la practica empresarial.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	11
1. OBJETIVOS.....	15
1.1 GENERAL.....	15
1.2 ESPECÍFICOS.....	15
2. MARCO REFERENCIAL	16
2.1. MARCO LEGAL.....	16
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	18
2.3. MARCO TEÓRICO	19
3. METODOLOGÍA.....	31
3.1 TIPO DE ESTUDIO.....	31
3.2 ESCENARIO DE ESTUDIO.....	31
3.3 POBLACIÓN, TIPO DE MUESTREO Y CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA.....	31
3.5 PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	32
3.6 PLAN PARA LA TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS.....	36
4. ASPECTOS ÉTICOS Y LEGISLATIVOS	37
4.1 POLITICA DE PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DEL MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	37
4.1.1 Marco legal.....	37
5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	39
5.1 RESULTADOS	39

5.2 DISCUSIÓN.....	46
6. CONCLUSIONES.....	48
7. RECOMENDACIONES.....	49
8. BIBLIOGRAFÍA.....	50
ANEXOS.....	55

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Ilustración 1 Formato Requerimiento	33
Ilustración 2 Pendiente de Medicamentos PROMOSALUD	33
Ilustración 3 Novedad Traslado de EPS	34
Ilustración 4 Oficio 151-2021	35
Ilustración 5 Consolidado de Quejas Enero- Febrero	40
Ilustración 6 Consolidado de quejas Marzo- Abril	40
Ilustración 7 Consolidado de quejas Mayo- Junio.....	41
Ilustración 8 Consolidado de quejas Julio- Agosto.....	41
Ilustración 9 Consolidado de quejas Septiembre- Octubre	42
Ilustración 10 Consolidado de quejas Noviembre- Diciembre.....	42
Ilustración 11 Número de PQR en el 2021	43
Ilustración 12 Clasificación de Quejas-Orientación.....	44
Ilustración 13 Clasificación de EAPB y su número de denuncias por mes.	45
Ilustración 14 Resolutividad de trámites por mes en el 2021	46

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Plan para la tabulación y análisis de datos	36
Tabla 2 Número de PQR en el 2021	43
Tabla 3 Clasificación de Quejas-Orientación	44
Tabla 4 Clasificación de EAPB y su número de denuncias por mes.....	45
Tabla 5 Resolutividad de trámites por mes en el 2021	46

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A Practicante Área Aseguramiento.....	55
Anexo B Jefe de Área- Dr. Raúl Pérez	55
Anexo C Oficio 143-2021 EAPB CajaCopi.....	56
Anexo D Pendiente de Medicamento PROMOSALUD IPS	57
Anexo E Oficio 139-2021 EAPB Mutual Ser	58
Anexo F Afiliación de Oficio- EAPB Mutual Ser	59
Anexo G Traslado de EPS.....	59
Anexo H Traslado por No Cobertura Geográfica	60
Anexo I Verificación de Usuario en ADRES.....	61
Anexo J Respuesta de Requerimiento.....	62

INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario es uno de los indicadores primordiales en el sector salud, principalmente en la atención de calidad que se presentan en los servicios de salud.

Esta se ve evidenciada al momento de que sus expectativas fueron alcanzadas o superadas por la atención o servicio brindado. En eso se basa la calidad de una organización, en la capacidad de satisfacer las necesidades.

De esta manera se puede decir que es vital satisfacer las necesidades de los usuarios en una organización puesto que la calidad de atención brindada por los servicios de salud, medida a través del nivel de satisfacción de los usuarios, es un eje de evaluación importante del sistema de salud, permite examinar y establecer las instituciones, además, se identifica qué fallas se están presentando, da posibles soluciones y ajusta las fortalezas de los servicios.

El análisis de la satisfacción de los usuarios es una herramienta de suma importancia dentro de los procesos organizacionales, el evaluar y detectar las oportunidades de mejoras, contribuye al mejoramiento continuo de la calidad en salud. Teniendo en cuenta lo anterior la satisfacción del paciente en relación con los servicios de salud es un punto nodal para determinar la calidad de la atención y servicio que se presta. (L, Morales, & Díaz, 2014)

Una de las herramientas fundamentales para conocer si las organizaciones están satisfaciendo las necesidades de sus usuarios son las peticiones quejas, reclamos y sugerencias, las cuales permiten tener una percepción del desempeño de las empresas en cuanto a la calidad de sus productos o servicios. Teniendo en cuenta lo anterior y desde el punto de vista legal, las organizaciones del sector público, deben monitorear, evaluar y responder las PQR colocadas por sus usuarios; siendo así, se hace necesario el análisis de las peticiones quejas y reclamos de los usuarios en el proceso de aseguramiento de la secretaria de salud del municipio de Planeta Rica- Córdoba, para la vigencia 2021, con el fin de identificar oportunidades de

mejora, para enriquecer el servicio al ciudadano y de esta forma dar cumplimiento a los derechos de las personas establecidas en la constitución, por tal motivo el propósito principal de este trabajo es analizar las peticiones quejas y reclamos en el procesos de aseguramiento de la secretaria de Salud Planeta Rica.

RESUMEN

El presente trabajo de grado corresponde al análisis de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) recibidas en el área de Aseguramiento de la Secretaría de Salud y Gestión Social del Municipio de Planeta Rica-Córdoba durante el año 2021, con el fin de identificar falencias y para las mismas, oportunidades de mejora. Con el propósito de mejorar el servicio y atención en salud; y de la misma forma aumentar la satisfacción del usuario.

En la primera etapa del análisis se indicó el número total de PQR recibidas por la entidad municipal durante todo el 2021. Estas fueron agrupadas bimestralmente, se compara qué meses tuvieron más demandas y en cuales disminuyeron. Luego, se clasificaron las PQR por tipo de queja u orientación, por medio de esto se pudo conocer cual tenía más requerimiento y qué otras no eran tan consultadas. También se evidenció cuál de las EAPB tenía más demandas y cuál era la menos requerida. Por último, se analizó el seguimiento que se le estaban dando las diferentes PQR en el paso del tiempo, se conoció el número de quejas resueltas y las pendientes.

Finalmente, teniendo en cuenta la información analizada, se formularon recomendaciones que se consideran oportunas y adecuadas con el propósito de mejora a la calidad de la prestación del servicio en salud en el municipio de Planeta Rica, Córdoba.

Palabras Claves: Aseguramiento, Salud, Peticiones, Quejas, Reclamos.

ABSTRACT

This degree work corresponds to the analysis of the Petitions, Complaints and Claims (PQR) received in the Assurance area of the Ministry of Health and Social Management of the Municipality of Planet Rica, Córdoba, during the year 2021, in order to identify shortcomings and for them, opportunities for improvement. With the purpose of improving the service and health care; and in the same way increase user satisfaction.

In the first stage of the analysis, the total number of PQRs received by the municipal entity throughout 2021 was indicated. These were grouped bimonthly, comparing which months had more demands and in which they decreased. Then, the PQR were classified by type of complaint or orientation, by means of this, it was possible to know which one had more requirements and which others were not consulted as much. It was also shown which of the EAPB had the most demands and which was the least required. Finally, the follow-up that the different PQRs were giving over time was analyzed, the number of resolved and pending complaints was known.

Finally, taking into account the information analyzed, recommendations were made that are considered timely and appropriate for the purpose of improving the quality of health service provision in the municipality of Planeta Rica, Córdoba.

Keywords: Insurance, Health, Petitions, Complaints, Claims.

1. OBJETIVOS

1.1 GENERAL

Analizar las PQR en el proceso de aseguramiento de la Secretaría de Salud del municipio de Planeta Rica vigencia 2021, para identificar oportunidades de mejora.

1.2 ESPECÍFICOS

- Estructurar la información requerida para el desarrollo del análisis de las PQR
- Establecer un mecanismo para el análisis de la información relacionada con las PQR
- Analizar la información procesada, relacionada con las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1. MARCO LEGAL

Ley 100 de 1993

Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.

La Seguridad Social Integral es el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, de que disponen la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, especialmente las que menoscaban la salud y la capacidad económica, de los habitantes del territorio nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad. (Pública, Ley 100 de 1993, 2021)

Ley número 1122 de 2007

Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.

La presente ley tiene como objeto realizar ajustes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, teniendo como prioridad el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios. Con este fin se hacen reformas en los aspectos de dirección, universalización, financiación, equilibrio entre los actores del sistema, racionalización, y mejoramiento en la prestación de servicios de salud, fortalecimiento en los programas de salud pública y de las funciones de, inspección, vigilancia y control y la organización y funcionamiento de redes para la prestación de servicios de salud (Salud, LEY NÚMERO 1122 DE 2007 , 2021)

Ley 1438 de 2011

"por medio de la cual se reforma el sistema general de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones'

Esta ley tiene como objeto el fortalecimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud a través de un modelo de prestación del servicio público en salud que en el marco de la estrategia Atención Primaria en Salud permita la acción coordinada del Estado, las instituciones y la sociedad para el mejoramiento de la salud y la creación de un ambiente sano y saludable, que brinde servicios de mayor calidad, incluyente y equitativo, donde el centro y objetivo de todos los esfuerzos sean los residentes en el país (Salud, Ley 1438 de 2011, 2021).

Ley 1955 de 2019

“por el cual se expide el plan nacional de desarrollo 2018-2022 “pacto por Colombia, pacto por la equidad”.

El Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia, pacto por la equidad”, que se expide por medio de la presente Ley, tiene como objetivo sentar las bases de legalidad, emprendimiento y equidad que permitan lograr la igualdad de oportunidades para todos los colombianos, en concordancia con un proyecto de largo plazo con el que Colombia alcance los Objetivos de Desarrollo Sostenible al 2030. (Pública, Ley 1955 de 2019, 2021)

RESOLUCION 13437 DE 1991 Por la cual se constituyen los comités de Ética Hospitalaria y se adoptan el Decálogo de los Derechos de los Pacientes.

Adoptar como postulados básicos para propender por la humanización en la atención a los pacientes y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio público de salud en las Instituciones Hospitalarias Públicas y Privadas, los Derechos de los pacientes que se establecen a continuación: Todo paciente debe ejercer sin restricciones por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión,

opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social. (Salud, RESOLUCIÓN 13437 DE 1991, 2021)

CIRCULAR CONJUNTA EXTERNA No.016 del 1 5 MAYO 2013

El Ministerio de Salud y Protección Social y la Superintendencia Nacional de Salud en ejercicio de la facultades que a cada uno compete en relación con el Sistema General de Seguridad Social en Salud, se permiten instruir a las Entidades Promotoras de Salud de los Regímenes Contributivo y Subsidiado respecto de los mecanismos a través de los cuales deberán disponer la información al ciudadano, relacionada tanto con la Carta de Derechos y Deberes del afiliado y del Paciente en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, como con la Carta de Desempeño de dichas entidades. (minsalud, 2013)

2.2. MARCO CONCEPTUAL

Analisis: Es un estudio profundo de un sujeto, objeto o situación con el fin de conocer sus fundamentos, sus bases y motivos de su surgimiento, creación o causas originarias. Un análisis estructural comprende el área externa del problema, en la que se establecen los parámetros y condiciones que serán sujetas a un estudio más específico, se denotan y delimitan las variables que deben ser objeto de estudio intenso y se comienza el examen exhaustivo del asunto de la tesis. (Martínez, 2021)

Aseguramiento: Alude a la acción y resultado de asegurar o de asegurarse, en amparar, proteger, salvaguardar y resguardar a alguien en alguna eventualidad, riesgo o contingencia. Licencia, permiso o un salvoconducto que se efectúa en realizar actividades sin prohibir. (Definición, 2021)

Derechos: Son las necesidades de las personas que han sido reconocidas jurídicamente, a través de leyes internacionales, nacionales y autonómicas. Estos

derechos de todas las personas están recogidos en la Declaración de Derechos Humanos, y en cada Estado, en su Constitución. (sindic, 2021)

Peticiones: La petición es un derecho que supone que toda persona puede acudir a las autoridades competentes por algún motivo de interés colectivo o general. (Merino, Peticiones, 2009)

Quejas: La queja es una facultad pública que puede ser ejercida por cualquier ciudadano, independientemente de su condición de interesado, ante cualquier tardanza, desatención o cualquier otro tipo de actuación irregular que observe en el funcionamiento de las dependencias administrativas. (Interior, 2013)

Reclamos: es la disconformidad relacionada directamente con los bienes o servicios adquiridos. La reclamación no constituye una denuncia y no se inicia un procedimiento para sancionar al proveedor. (RPP, 2019)

Requerimiento: preguntar y volver a hacerlo, indagando con profundidad, peticionando y determinando una exigencia, a modo de necesidad, sobre una cuestión personal, administrativa, judicial, o extrajudicial. (DeConceptos, 2021)

Salud: Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la salud es la condición de todo ser vivo que goza de un absoluto bienestar tanto a nivel físico como a nivel mental y social. Es decir, el concepto de salud no sólo da cuenta de la no aparición de enfermedades o afecciones, sino que va más allá de eso. (Merino, Salud, 2021)

Satisfacción: La satisfacción representa la sensación de placer que tienen las personas cuando han hecho realidad un deseo o han cubierto una necesidad. Es un elemento subjetivo de cada quien ya que no todas las personas se sentirán satisfechas ante resultados similares. (Pérez, 2021)

2.3. MARCO TEÓRICO

Servicios de salud públicos y privados deberán responder denuncias de usuarios;

[Source: La Republica]

Los servicios de salud públicos y privados, de cobertura integral o parcial, deberán contestar las denuncias, quejas y reclamos presentados por los usuarios. Las peticiones que no requieran informes técnicos deberán ser resueltas en un plazo de 48 horas. Y el incumplimiento de lo dispuesto dará lugar a multas de no menos de 1.200 pesos.

El decreto aprobado recientemente obliga a los servicios de salud, tanto públicos como privados, a contestar los reclamos, peticiones o consultas presentadas por los usuarios. Las denuncias deberán formularse, en primera instancia, ante el servicio de salud del hospital o mutualista en cuestión, más precisamente en la Oficina de Atención al Usuario del servicio de salud correspondiente. (Republica, 2006)

Problemas administrativos son el centro de quejas en mutualistas

Casi el 80 por ciento de las quejas y denuncias que realizan los usuarios de los servicios de salud públicos y privados tienen que ver con el funcionamiento administrativo. Maltrato por parte de los funcionarios, llegada tarde de los médicos o dilatorias en las consultas son algunos de los reclamos más comunes, según el relevamiento que el Ministerio de Salud Pública (MSP) ha realizado en los últimos tres meses. Luego, un 10 por ciento de las quejas tienen que ver ya estrictamente con lo asistencial. (Uruguay, 2006)

¿De qué se quejan los bogotanos?

Que un funcionario atienda directamente la queja de un ciudadano parece imposible. Por eso hoy todo el proceso es virtual a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS). Cada página oficial cuenta con un enlace en el que la gente puede plantear sus inquietudes, hacer denuncias de corrupción e, incluso, felicitar a los funcionarios.

Pero ¿Cuáles son las principales quejas de los bogotanos? Y ¿qué tan eficiente es la herramienta a la hora de obtener respuestas? La Veeduría Distrital analizó analizar los requerimientos de la ciudadanía a través de SDQS del primer semestre. La conclusión: la seguridad, la salud y el hábitat son las principales molestias.

Según el reporte de la administración, en el primer semestre se recibieron 116.658 requerimientos a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, 5% más que en el mismo periodo de 2015, cuando se recibieron 110.825. Esto quiere decir que cada tres minutos algún ciudadano presentó algún requerimiento de forma virtual a la administración.

Al conocer a qué dependencias están dirigidas esas solicitudes, se encuentra que el sector de gobierno (seguridad y convivencias) encabeza la lista con 30.809 casos; seguida de salud, con 20.846; gestión pública, con 16.702, y hábitat, con 11.539 requerimientos. De 15 sectores, estos cuatro concentran el 68% de las solicitudes. (espectador, 2016)

Salud recibe 22.300 peticiones en un mes para compensar el copago farmacéutico: [Edición País Vasco]

El Departamento de Salud ha recibido en un mes 22.266 solicitudes para compensar el copago farmacéutico a los colectivos más necesitados, como los pensionistas de rentas inferiores a 18.000 euros anuales o los extranjeros en riesgo de exclusión. Los datos que maneja el Departamento de Salud están aún lejos de las previsiones, que apuntan a 400.000 compensados.

La inmensa mayoría de los solicitantes, 22.138, han registrado la petición de manera simplificada, que obliga a una sola petición al año y permite al Gobierno acceder a sus datos para comprobar los niveles de renta y el copago abonado. Otros 128 han optado por la vía ordinaria, la reservada para aquellas personas que compran sus medicamentos fuera de Euskadi o que no permiten al Ejecutivo realizar el cruce de datos. Tanto unos como otros deberán esperar, según la orden que regula la

compensación, hasta julio para saber si su ayuda ha sido aceptada. A partir de entonces, el Gobierno se da dos meses para abonar las cantidades. Lo mismo ocurrirá en diciembre, con el segundo pago. Por provincias, Álava ha recibido 3.039 peticiones, Bizkaia 13.323 (el 60%) y Gipuzkoa 5.512. (Elorza, 2014)

En 2021 se han registrado 30.164 tutelas contra las EPS y 879 peticiones digitales por el respeto al derecho a la salud en Colombia

El derecho a la salud sigue siendo uno de los más vulnerados en Colombia. Así lo evidencia un informe revelado este 12 de julio por la plataforma Change.org, que recoge las acciones de tutela interpuestas contras las Empresas Promotoras de Salud (EPS) y las campañas digitales en las que se exige, entre otras, la prestación de tratamientos médicos para enfermedades como el cáncer.

Las tutelas, sin embargo, no son las únicas que muestran la ineficiencia del sistema de salud. “Por peticiones, quejas, reclamos o denuncias (PQRD) ante la Supersalud, el informe confirma que solo en mayo se presentaron 72.385 casos. Bogotá comanda la lista de PQRD (92.515), Medellín (32.797), Cali (32.649) y Barranquilla (16.574)”, explicó Change.org (Infobae, 2021)

Gobierno sigue sin cumplir la tarea de bajar las tutelas en salud: En promedio, cada día del año pasado se presentaron 539 de estos recursos. En 10 años las tutelas en salud crecieron en un 37 %. Lo más solicitado son los procedimientos médicos.

Aunque hace más de 10 años la Corte Constitucional le ordenó al Ministerio de Salud tomar una serie de medidas para reducir el número de tutelas en las que los colombianos piden servicios de salud, el Gobierno aún está lejos de cumplir las metas que le puso el alto tribunal. Según un balance de la misma Corte, hasta el 29 de noviembre del año pasado se habían presentado 197.055 tutelas exigiendo servicios de salud, un promedio de 539 diarias. Este derecho es el segundo más vulnerado en el país, después del de petición, que ocupa el 44 por ciento del total

de las 583.200 tutelas tramitadas en el 2018 por diferentes asuntos. La cifra de tutelas en salud es dramática, pues si se compara con la de 1999, cuando se presentaban 21.301 de estos recursos, ha crecido un 825 por ciento (ver infografía). Y si se compara con la del 2008 -año en el que la Corte emitió el fallo en el que le ordena al Gobierno bajar las tutelas, afirmando que la vía judicial no podía ser el mecanismo para acceder a los servicios de salud-, estos recursos han crecido un 37 por ciento. Eso significa que lejos de bajar, el número de peticiones para la salud de los colombianos y que terminan llegando a los estrados judiciales siguen al alza. Y fuera de tratarse de tutelas sin fundamento, por lo menos el 86 por ciento fueron concedidas en primera instancia, lo que muestra que los colombianos tenían razón en su reclamo. (Portafolio, 2019)

Crecen quejas en Salud

Mientras en todo el 2003 se presentaron 439 reclamos contra la Secretaría de Salud del DF por presuntas violaciones a los derechos humanos, el año pasado se registraron 682 quejas de ese tipo.

En los últimos dos años, las quejas contra el sector han provocado que Derechos Humanos emita dos recomendaciones a la Secretaría de Salud, que están en su etapa de seguimiento.

55% es el aumento de las quejas ante Derechos Humanos contra la Secretaria de Salud del DF entre 2003 y 2004. (Fernandez, 2005)

Análisis de correlación entre las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (pqrs) y factores asociados a la prestación de servicios de salud en el subsistema de la policía nacional

Se considera a las PQRS como una herramienta que permite el determinar, las diversas inquietudes e inconformidades al recibir un producto, esto tiene la finalidad de mejorar su proceso. Un pilar de la auditoria es evaluar la calidad observada,

respecto a la calidad esperada en la atención en salud, por lo cual este mecanismo nos da una visión objetiva de la experiencia del usuario. Según lo anterior, es indispensable el implementar unos parámetros y lineamientos que reflejen una adecuada toma, medición y verificación del trámite relacionado con peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), para lograr como modelos de negocio y de atención compatible con estándares óptimos, logrando la satisfacción de usuario. (Fernanda & Cristina, 2020)

Proceso de peticiones, quejas, reclamos y denuncias de la Superintendencia Nacional de Salud

Este trabajo presentará, en un contexto global, el proceso de trámite para gestionar las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, que ha implementado la Superintendencia Nacional de Salud para dar cumplimiento al derecho que tiene todo ciudadano a obtener respuestas de fondo y oportunas a sus solicitudes y requerimientos, así como establecer el mecanismo a través del cual se realiza la medición de la satisfacción de los usuarios de este proceso. Este documento busca ubicar al lector en el marco histórico y organizacional de la Superintendencia Nacional de Salud, en los conceptos que definen una petición, queja, reclamo y denuncia, en la información que puede abordar desde la página web, normatividad colombiana que regula el proceso, información de cifras relacionadas con el trámite de PQRD y finalmente el mecanismo de medición de la satisfacción del usuario. (Navarrete Sánchez & Sotomayor Peroza, 2018)

Quejas relacionadas con la atención médica recibidas en una institución de salud en México

En México, la práctica médica se encuentra regulada por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y corresponde a La Ley General de salud definir las bases para el acceso y los derechos de los usuarios. Diversos estudios informan

que la responsabilidad médica ha tomado una dimensión de gravedad, ya que países de la comunidad Europea han reportado tasa de incremento de demandas que van desde el 50% hasta el 500% en los últimos 10 años. Metodología: Estudio observacional, descriptivo, retrospectivo, en el cual se analizaron las quejas atendidas en una Institución de Seguridad Social en Salud de San Luis Potosí, México, en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del 2014. Como variables se utilizaron el número de quejas, especialidades médicas involucradas, causas que generaron las quejas a nivel Institucional, peticiones plasmadas por el usuario en la queja y la conclusión de la misma. Resultado: Se analizaron 140 quejas interpuestas, la especialidad con mayor número fue Urgencias, el principal motivo deriva de la necesidad de utilizar servicios de atención médica privada ante deficiencias de atención, las principales peticiones son económicas, y en el 35% de los casos se demuestra el dicho del quejoso. (Mier, 2015)

Propuesta para mejorar la oportunidad de atención de las PQRS en una empresa prestadora de servicios de salud

Este trabajo de grado presenta una propuesta para mejorar los tiempos de respuesta en la atención de las PQRS en una empresa prestadora de servicios de salud, para lo cual se realizó una revisión de la información relacionada con esta problemática en el sector de la salud, con el fin de hacer una recopilación general de toda la información para llegar a una gráfica de porcentaje de participación de conceptos donde se validó el porcentaje de insatisfacción que tienen los usuarios ante la empresa prestadora de servicios de salud con el fin de conocer los estándares establecidos para dar respuesta a cada uno de los componentes PQRS. Con base en los estándares, se realizó un diagnóstico de la situación actual de la EPS que permitió conocer el cumplimiento o no de dichos estándares y con este insumo hacer una revisión profunda por cada componente de las causas por las cuales no se cumple con los tiempos de respuesta (oportunidad) para tal fin

utilizamos una herramienta conocida como el diagrama de causa – efecto (Ishikawa), para determinar las causas reales del problema de los altos tiempos de respuesta en las PQRS. Con esta propuesta de mejora, la empresa prestadora de servicios de salud podrá modificar sus indicadores de oportunidad y así recuperar usuarios que se retiraron por causa de la inoportunidad ante sus peticiones de PQRS. (Lucero & Lievano León, 2019)

Estrategia de mejoramiento en la prestación del servicio para disminuir la radicación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias en la entidad Salud Total EPS

Salud Total EPS es una entidad prestadora de servicios en salud que está conformada por varias empresas dedicadas a la atención y al aseguramiento de los colombianos. Esta entidad, lleva en el mercado 29 años con una cobertura actual de 17 ciudades en todo el territorio nacional, donde su principal objetivo es prestar servicios con eficiencia y calidad humana a cada uno de sus afiliados. En este documento se busca analizar la causa raíz de las PQRD y así mismo proponer una solución o ruta de acción, con el fin de brindar un oportuno mecanismo que permita reducir las quejas y mejorar la calidad y tiempo de atención de los usuarios por parte de Salud Total EPS. (Jenyfer, Nataly, Alejandra, Yeraldin, & Andrea, 2020)

Aplicación de la metodología “Seis Sigma” a las quejas del sector salud en Colombia

El objetivo del estudio presentado fue el análisis de la base de datos de quejas en el sector salud colombiano, para la evaluación de la calidad del servicio por medio de la aplicación de la metodología Seis Sigma. Se analizó según el estado de las quejas; “casos para instrucción, cerrados, pendientes, reabierto y respuesta por la entidad o finalizadas”, para el cual se verificaron las dimensiones de calidad y las métricas σ Sigma. En los resultados, se logró observar claramente que ninguno de los criterios alcanzó el mínimo de Sigma $Z= 3$, encontrando así que el criterio con mayor rendimiento en promedio fueron la "insatisfacción del usuario con el proceso

administrativo" con un valor de $Y= 90\%$ y su nivel de sigma $Z= 2,76$. Este estudio demuestra que la gestión de las quejas en el sector salud de Colombia no presenta un desempeño acorde con las reglas del seis sigma, pero cabe resaltar que con ciertas mejoras en procesos en la respectiva gestión se lograra el rendimiento adecuado, pero debido a que no alcanzan los criterios que fueron evaluados de rendimiento, necesitando así un cambio en los servicios prestados por las diferentes entidades de salud. (Brieva, Ávila, & Elfa, 2020)

Evaluación de la calidad de un servicio por medio de la metodología Six Sigma a las quejas del sector salud en Colombia para el año 2019

La presente investigación muestra una propuesta para mejorar la gestión de las quejas en el sector salud colombiano, el cual tiene actualmente un sistema deficiente para afrontar la necesidad de la población. Considerando el principio de Six Sigma se pudo analizar a profundidad la gran base de datos del año 2019 del sector salud y tomar las variables que bajo nuestro criterio fueron importantes para el presente estudio. Además, de forma metodológica se establecieron 3 factores Six Sigma para lograr un enfoque cualitativo y cuantitativo: Defectos por millón de oportunidades (DPMO), el nivel sigma (Z) y rendimiento (Y). En los resultados, logramos observar que el sistema colombiano de salud tiene muchas inconformidades, no presta un servicio de calidad debido a su mala gestión en la ejecución y control de actividades. A su vez, los indicadores muestran un nivel Sigma inferior del límite de rendimiento. Lo anterior conlleva a la investigación de la importancia de aplicar un modelo que mejore el servicio. (Guerra, Roque, Pertuz, & López, 2021)

Análisis de las dimensiones del servicio al cliente en las empresas promotoras de salud

Esta monografía se enfocará en estudiar las Dimensiones de Atención al Cliente y su aplicabilidad en las Empresas Promotoras de Salud (EPS), tomando como referencia los requerimientos de la población afiliada y la normativa legal vigente para este tipo de entidades, donde el objetivo central es mejorar la salud. condiciones y prestar servicios integrales que satisfagan las necesidades del usuario. Desde la creación de la EPS y el nacimiento de la Ley 100/93, se han incrementado las denuncias por falta de calidad en la atención y prestación de los servicios de salud, falta de cobertura, fallas administrativas en la gestión de las entidades, entre múltiples causas de reclamos de los afiliados, ha motivado el traslado del informe de peticiones, quejas y reclamos de la EPS (PQRS) para atender reportes del número de tutelas recibidas por las entidades por parte de los usuarios para exigir su derecho a la salud y una mejor atención que satisfaga las necesidades del usuario. Dentro de las causas que han generado deterioro en la calidad de los servicios, se encuentran las barreras de acceso y comunicación por parte de las entidades hacia el usuario, se evidencia una gestión de riesgos donde predomina la prevención más que la corrección, por el contrario, predomina la improvisación ante la planificación de los servicios. y atención, falta de seguimiento y control por parte de las entidades encargadas de regular el servicio en las EPS. (Azcárate Sánchez, 2019)

Estrategias gerenciales basadas en indicadores de PQRS para mejoramiento de la percepción de la calidad del servicio en salud en la ESE Clínica Guane y su RIS

La ESE Clínica Guane y su Red Integral de Salud, ubicada en Municipio de Floridablanca, presenta un problema relacionado con la percepción de la calidad del servicio prestado en los usuarios, esto debido a que las PQRS elevadas con más frecuencia son las correspondientes a rotación del personal médico y falta de oportunidad en algunos servicios. al constatar la situación descrita y presentada por la ESE Clínica Guane y su RIS, con el marco legal colombiano y el alarmante aumento en las PQRS elevadas ante esta entidad, nace de forma evidente una

necesidad imperiosa de evaluar las mismas con el principal objeto de proponer estrategias gerenciales eficientes acordes con la política institucional que permitan el mejoramiento de la calidad en los servicios de salud prestados, y como efecto directo, garantice la responsabilidad social de la entidad, su constante mejoramiento, y la satisfacción de los usuarios que acceden a los servicios brindados por la entidad. Teniendo en cuenta lo anterior, este trabajo de investigación tiene como objetivo proponer estrategias gerenciales basadas en los indicadores de gestión de PQRS para el mejoramiento de la percepción de la calidad del servicio de salud en la ESE CLINICA GUANE y su RIS. (Palmezano Suárez, 2021)

La Humanización En El Servicio, Como Determinante En La Cultura Organizacional Del Sector Salud

Esta investigación fue orientada, en la evidente deshumanización actual en la prestación de servicios de salud en Colombia, y cómo ésta desencadena una serie de problemas, no solo para quienes debe padecer tratos no dignos, injustos e irrespetuosos, sino también para el entorno que rodea el sistema de salud: empresas, entes de control y medios de comunicación entre otros (Herrera Guerrero, 2016)

Propuesta de implementación de un tablero de indicadores para conocer la eficiencia en la prestación de los servicios de salud de cada actor del sistema general de seguridad social en salud a la población colombiana.

Este documento describe la propuesta de implementación de un tablero de indicadores en la Superintendencia Nacional de Salud, como un estudio de caso, para conocer la eficiencia en la prestación de los servicios que presta cada entidad de salud a la Población Colombiana, para incentivar el uso de la inteligencia de negocios implementando la metodología de indicadores de gestión de las normas

ISO-9000:2000, para reducir los costos de personal. La Superintendencia Nacional de Salud, como ente regulador, tiene a su disposición información sobre la prestación de los servicios de cada una de las entidades las cuales son: Entidades Promotoras de Salud (EPS), Instituciones Prestadores de Salud (IPS), Entes Territoriales y Cajas de Compensación. (Mendoza López, Santanilla Gómez, Hernández, & Galvis Botero, 2018)

3. METODOLOGÍA

Se expondrá específicamente el diseño de estudio, técnicas, instrumentos y procedimientos que se implementarán para alcanzar los objetivos trazados.

Implica todo el proceso, desde la identificación de la información necesaria, hasta el análisis final de la misma.

3.1 TIPO DE ESTUDIO

El tipo de estudio es cualitativo con enfoque descriptivo, donde se analiza cómo es y cómo se manifiesta la problemática junto con sus componentes. Permite detallar la problemática a través de la medición.

3.2 ESCENARIO DE ESTUDIO

El análisis de las PQR (Peticiónes, quejas, reclamos) se llevará a cabo en la Secretaría de Salud y Gestión social del Municipio de Planeta Rica, ubicado en la calle 18 No. 10-09 Sede Centro.

Su objeto social está basado en dirigir, coordinar y ejecutar las políticas y estrategias dirigidas a la construcción participativa de una cultura de salud en el Municipio a través del asesoramiento, vigilancia y control de los diferentes actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud, utilizando mecanismos de difusión de los programas, promoción de la salud y prevención de enfermedades; con el fin último de garantizar a la población una mejor salud y niveles aceptables en la calidad del servicio de Salud en el Municipio.

3.3 POBLACIÓN, TIPO DE MUESTREO Y CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

La población de estudio serán las peticiones, quejas y reclamos expuestas en el área de aseguramiento de la Secretaria de Salud y Gestión Social del municipio de Planeta Rica.

Se trabajará con las PQR establecidas del mes de enero, hasta el mes de diciembre de 2021.

3.4 MÉTODOS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El método principal que se utilizara es la observación. Esta técnica consiste en examinar atentamente el hecho, tomar la información y registrarla para hacer el respectivo análisis.

Se necesitarán materiales tecnológicos como computadores, bases de datos, programas de office como Excel, Word.

3.5 PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

- Estructuración de la información requerida para el desarrollo del análisis de las PQRS: se Identificarán todos los documentos, formatos de requerimientos e informes mensuales de las PQRS, que permitan obtener y estructurar la información necesaria, como: formatos de requerimientos, pendientes de las diferentes EPS, Fotocopias de CC, Novedades de traslados, Afiliaciones de oficio, etc.

Se adjuntan algunas muestras.

Ilustración 1 Formato Requerimiento

REQUERIMIENTO	
FOR-04	Variante: 01
	Vigente desde:

Fecha: 21/09/2021 Oficio: 143-2021

DESTINARIO
 Señores
 De: **ALCIRA PEDRAZA**
 Cabeceal EPS
 Carrera 7 # 25 - 09
 Montería-Córdoba

REMITE
 Funcionario y cargo: **RAUL PEREZ HERNANDEZ**
 Dependencia: **PROFESIONAL UNIVERSITARIO AREA SALUD**
 Asunto: **GARANTIA ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD**

SITUACIÓN DETECTADA
 La Secretaría de Salud y Gestión Social de Planeta Rica ha reconocido queja establecida por la ciudadana Estebana Argumedo Ordoñez Higuita Manuella Josefa Ordoñez Oporto con CC 50.979.491, quien Manifiesta por un trastorno mixto de ansiedad y depresión le fue prescrito el Medicamento Disonina 50 Mg Tabletas Neo. 90 y la Empresa a través de su prestador no entrega el producto de manera oportuna.

INFORMACIÓN O ACCIÓN REQUERIDA:
 De acuerdo con la Resolución 1604 de 2013 se deberá dar cumplimiento al mecanismo excepcional de entrega de medicamentos en un lapso no mayor a 48 horas en el lugar de residencia y/o trabajo del afiliado.
 Solicitamos la pronta solución al asunto.
 Celular Contacto Querrelante: 3102459353 Dirección: Barrio San Gabriel, calle 24 nro. 11-47

TIEMPO DE RESPUESTA:
 Inmediato

Estebana Argumedo
 Firma del Ciudadano:
 50.979.491

Cordialmente,

V. Pérez Hernández
SECRETARIO DE SALUD MUNICIPAL Y GESTIÓN SOCIAL
 www.salud.municipal.gov.co

Fuente: (SSGS)

Ilustración 2 Pendiente de Medicamentos PROMOSALUD

PROMOSALUD IPS TYE S.A.S
 Código del Prestador: 230510122701 NIT: 900192459-4
 Dirección: CLL 27 N 9 - 55
 Teléfono: 7890204
 Web: www.promosaludips.com
 Email: info@promosaludips.com

Fecha de Impresión: 2021/03/24 10:04:24
 Impreso por: CVEGA
 Recibo de Medicamentos

Datos del Paciente

Identificación:	CC: 15665707	Paciente:	VIVES MARADEY ALBERTO ENRIQUE RAMON JUDAS	Ingreso:	1174103
Fecha Ingreso:	2021/03/23	Hora Ing:	06:31	Sexo:	M
Fecha Atención:	2021/03/23 08:06	Edad:	61 años	Municipio:	PLANETA RICA
Fecha Nac:	1959-10-28	Tipo Usuario:	Coltante		
Nro. Historia:	CC15665707	Estrato:	EXENTO PAGO 2021		
Teléfono:	3008342214--3014802357	Estado Civil:			
Dirección:	CL 18 N 11-34				
Empresa:	NUJEVA EPS				
Contrato:	113 NUJEVA EPS				
Acompañante:					

Diagnóstico Principal: 1109
 Fecha Receta: 2021/03/23
 Receta: 147438

MEDICAMENTO

MEDICAMENTO	CANT.	POS. Y VIA DE ADMIN.	DÍAS
MP0178 - LOSARTAN TABLETA X 50 MG	60	TOMAR UNA TABLETA CADA 12 HORAS	30
MP0139 - HIDROCLOROTIAZIDA TABLETA X 25 MG	30	TOMAR UNA TABLETA DIARIA	30
MP0020 - AMLODIPINO TABLETA X 5 MG (424075)	30	TOMAR UNA TABLETA DIARIA	30
MP0032 - ATORVASTATINA TABLETA 20 MG	30	TOMAR UNA TABLETA DIARIA EN LA NOCHE	30

RECOMENDACION:
 NO VALIDO PARA FACTURAR, RECLAME SUS MEDICAMENTOS ANTES DE 72 HORAS DE LA FECHA DE EMISION

Medico: ERIKA YOHANA ESLAVA CONDE, Mag. medicina
 X Alberto Vives
 X 76.665.707 P.M.

Fuente: (SSGS)

Ilustración 3 Novedad Traslado de EPS

Número de novedad		Fecha del reporte de la novedad		Régimen actual	Tipo de afiliado	Fecha efectividad de la novedad	
069CC1566459702062021080800003		2021-06-02		Subsidiado	Cabeza de familia	2021-07-01	
Datos básicos del cotizante o cabeza de familia				Nombre completo		Fecha de nacimiento	Sexo
Tipo de documento		Número de documento		Luis Emilio Flores Diaz		1960-05-23	Hombre
CC		15664597					
Datos complementarios del cotizante o cabeza de familia				Tipo de discapacidad		Condición de discapacidad	Grupo sanguíneo
Departamento	Municipio	Localidad	Zona	Dirección	Etnia	Ninguno	A Positivo (+)
Córdoba	Planeta Rica	VEREDA YARIMBA	Rural	CALLE PRINCIPAL	Ninguno		
Datos del traslado Fecha efectividad: 2021-07-01				EPS destino		Excepción al tiempo de permanencia para el traslado	
EPS origen	IPS origen	EPS destino		IPS destino		Tener más del tiempo mínimo de permanencia	
CAPITAL SALUD		ASOCIACIÓN MUTUAL SER EMPRESA SOLIDARIA DE SALUD ESS		E.S.E. HOSPITAL SAN NICOLAS			

Fuente: (SSGS)

- Establecimiento de mecanismo para el análisis de la información relacionada con las PQRS: se recolectarán datos de los respectivos documentos, como fecha, nombre y apellido de los usuarios, Nro. de documento, dirección, teléfono, queja u orientación, tipo de afiliación, entidad denunciada, estos datos serán procesados en un formato de Excel con las especificaciones nombradas que permitirá detallar y dar un mejor análisis a la problemática.

Ilustración 4 Oficio 151-2021

	REQUERIMIENTO	
	FOR-04	Versión: 01 Vigente desde:

Fecha: 25/05/2021

Oficio:151-2021

DESTINARIO

CLAUDIA MORELOS RUIZ
Gerente de Nueva EPS
Nueva EPS EAPB
Calle 27 Nro. 8-100
Montería-Cordoba



ALCALDÍA DE PLANETA RICA
Radicado N° 2- 720- 21-00690
Fecha 25/05/2021
T.D REQUERIMIENTO ORDINARIO

REMITE

Funcionario y cargo:	RAUL PEREZ HERNANDEZ
Dependencia:	PROFESIONAL UNIVERSITARIO AREA SALUD
Asunto:	GARANTIA ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD

SITUACIÓN DETECTADA

La Secretaria de Salud y Gestión Social de Planeta Rica a recepcionado queja establecida por el Ciudadano Alberto Vives Maradey con CC 15665707 quien manifiesta que Nueva EPS a través de su prestador Promosalud viene incumpliendo con el suministro de Medicamentos para control de su presión arterial.

Losartan Tabletas de 50 Mg Nro. 60, Hidroclorotiazida tabletas de 25 Mg Nro. 30, Amlodipino tabletas 5 mg Nro. 30, Atorvastatina tabletas de 20 Mg Nro 30.
Un pendiente del mes Anterior Hidroclorotiazida Tableta de 25 Mg Nro 30.

INFORMACIÓN O ACCIÓN REQUERIDA:

De acuerdo con la Resolución 1604 de 2013 se deberá dar cumplimiento al mecanismo excepcional de entrega de medicamentos en un lapso no mayor a 48 horas en el lugar de residencia y/o trabajo del afiliado.

Solicitamos la pronta solución al usuario.

Celular Contacto Querellante: 3008342214 Dirección: Calle 18 Nro 11-34
TIEMPO DE RESPUESTA:

Inmediato

Firma del Ciudadano:

Cordialmente,

Vobo. 
Secretaria de Salud Municipal

Anexa
Pendiente Entrega Medicamento
Formula

Fuente: (SSGS)

- Análisis de la información procesada, relacionada con las peticiones quejas, reclamos y sugerencias: se someterán los datos a operaciones que permitirán dar conclusiones precisas para alcanzar el objetivo, en este caso, el análisis de las PQRS en el área de aseguramiento de la secretaria de salud.

Por medio de este análisis se podrá conocer aspectos tales como:

- ✓ Numero de PQRS requeridas en el año 2021
- ✓ Tipo de queja con más consistencia
- ✓ Entidad con más demandas- entidad menos demandada
- ✓ Cantidad de tramites resueltos y pendientes.

Todo será tabulado y graficado para dar conclusiones más exactas y establecer planes de mitigación para la mejora de la atención y servicio de calidad.

Todo este proceso estará acompañado del practicante universitario y jefe de área Dr. Raúl Pérez.

3.6 PLAN PARA LA TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

Tabla 1 Plan para la tabulación y análisis de datos

PLAN PARA LA TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS	
ITEMS	DESCRIPCIÓN
Fuente	Secretaría de Salud y Gestión Social de Planeta Rica
¿Qué se hará?	Se identificarán los datos para la tabulación y análisis de la información de las PQR del año 2021
¿Cuándo se hará?	Entre los meses de Diciembre-Enero
¿Dónde se harán?	Área Aseguramiento de la Secretaría de Salud y Gestión Social
¿Quién será el responsable?	Practicante Universitario y Profesional Universitario Área Salud Dr. Raúl Pérez
Procedimiento	Para la tabulación y análisis de las PQR es necesario que la información y datos recolectados sean organizados por categoría de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> ü Fecha de requerimiento ü Nombres y apellidos completos de usuarios ü Numero de documento ü Dirección ü Teléfono ü Queja u orientación ü Tipo de Afiliación ü Entidad denunciada
Herramienta	Excel, donde se ingresarán los datos, se tabulará por meses y de la misma manera serán graficados.

4. ASPECTOS ÉTICOS Y LEGISLATIVOS

Dando cumplimiento a la confidencialidad de la información y el respeto a las personas con quienes se está trabajando en la organización, tanto usuarios de las diferentes EAPB, como funcionarios de la Secretaría De Salud y Gestión Social del Municipio de Planeta Rica, se da a conocer las políticas de privacidad y confidencialidad que se tendrán presente.

4.1 POLITICA DE PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DEL MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL

Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley estatutaria 1581 de 2012 y los decretos que la reglamentan, el Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS)¹ adopta la presente política de privacidad y confidencialidad para el tratamiento y protección de los datos personales, la cual podrá ser conocida por todos los titulares de los datos recolectados en cumplimiento de las actividades misionales, objetivos y funciones del Ministerio según el decreto 4107 de 2011. De esta manera, el Ministerio manifiesta que garantiza los derechos a la intimidad personal y familiar y al buen nombre de los usuarios durante el tratamiento de los datos personales, y en consecuencia todas sus actuaciones se regirán por los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad. Todos los actores del Sistema de Salud y Protección Social que en el desarrollo de los diferentes tramites, servicios o por medio de las entidades que suministran información al Ministerio en cumplimiento de la normatividad vigente, entre otras, llegasen a suministrar cualquier tipo de información o dato personal al Ministerio, podrá conocerla, actualizarla y rectificarla.

4.1.1 Marco legal

- Constitución Política de Colombia, artículos 15 y 20.
- Ley 734 de 2002, artículo 95, estipula la reserva legal en la acción disciplinaria, Código Disciplinario Único.
- Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1727 de 2009, por el cual se determina la forma en la cual los operadores de los bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, deben presentar la información de los titulares de la información.
- Decreto 235 de 2010, por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas
- Decreto 2280 de 2010, por el cual se modifica el artículo 3° del Decreto 235 de 2010.
- Decreto 1377 de 2013, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012. Decreto 886 de 2014, por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos.
- Decreto 103 de 2015, títulos I, II, III, IV, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Sentencia C-748 de 2011, control constitucional al Proyecto de Ley Estatutaria No.184 de 2010 Senado; 046 de 2010 Cámara, “por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”. (Peña, 2016)

5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 RESULTADOS

Con el presente trabajo de practica se pudo analizar las PQR (peticiones, quejas y reclamos) en el proceso de Aseguramiento de la Secretaría de Salud y Gestión Social del municipio de Planeta Rica en el año 2021, para identificar oportunidades de mejora. Esto permite a la organización tener más conocimiento estricto y detallado de los requerimientos entrantes y de la misma forma aplicar mayor control y seguimiento a las diferentes EAPB con mayores demandas. Todo esto con el fin de generar mayor satisfacción a los usuarios y dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente, referente a el derecho a la salud de forma integral y de calidad.

A continuación, se muestran los consolidados de forma bimestral del año 2021

Ilustración 5 Consolidado de Quejas Enero- Febrero

SECRETARIA DE SALUD Y GESTION SOCIAL											
CONSOLIDADO DE QUEJAS - SUGERENCIAS -ORIENTACIONES A USUARIOS											
MUNICIPIO DE PLANETA RICA- ENERO-FEBRERO DE 2021											
Fecha	Nombre y apellidos	Doc. Ident.	Direccion	Telefono	Queja - Orientación	TIPO AFILIA.				ENTIDAD DENUNCIADA	Tramite
						C	S	V	O		
04/01/2021	WILSON MIGUEL GALINDO POLO	1066,728,025	CALLE 20 NRO 3-5	3106933797	AFILIACION SGSS	X				MUTUAL SER	RESUELTA
05/11/2021	ANGEL DAVID TUIRAN MARQUEZ	1066,730,999	CRA 7B CALLE 10	3104075902	AFILIACION SGSS	X				MUTUAL SER	SIN RESOLVER
05/11/2021	EDER RICARDO RICARDO	15,674,819	CALLE 22 A 17-62	3126840230	AFILIACION SGSS	X				MUTUAL SER	RESUELTA
05/11/2021	SAIDA FARIDES RICARDO	26,023,675	CALLE 22 A 17-62	3145762645	AFILIACION SGSS	X				MUTUAL SER	RESUELTA
07/01/2020	MARIA JOSE VERGARA VERGARA	1003,124,781	CRAA 3 A NRO 18-29	3103568795	CONSULTA	X				COMPART A	RESUELTA
07/01/2021	BERNARDA DE LOURDES DE LA OSSA	37,924,636	BARRIO MIRAFLORES	3126296580	SUM INISTRO MEDICAMENTOS	X				MUTUAL SER	RESUELTA
12/01/2021	ROBERTO ANTONIO FULALLE BERTEL	1070,705,006	CRA 12 NRO 19-77	3166991688	AFILIACION SGSS	X				MUTUAL SER	RESUELTA
12/01/2021	CARLOS ALBERTO JIMENEZ PEREIRA	10,953,986	VEREDA COREA	3234703775	INSATISFACCION SERVICIO SALUD	X				NUEVA EPS	SIN RESOLVER
13/01/2021	CARMEN REGINA DIAZ PEREZ	50,868,335	BARRIO SAN GABRIEL	3214746667	SUM INISTRO MEDICAMENTOS	X				COOSALUD	RESUELTA
13/01/2021	YADIRA ARCON REGINO	50,872,919	BARRIO CENTENARIO	3107364229	SUM INISTRO MEDICAMENTOS	X				MUTUAL SER	RESUELTA
14/01/2021	MARIA CALIXTA ORTEGA	25,989,719	CRA 4 20-35	3126785987	INSATISFACCION SERVICIO SALUD	X				COMPART A	RESUELTA
19/01/2021	JOSE RAFAEL DAVID VERGARA	15,662,335	CRA 10 17-55	3114380954	SUM INISTRO MEDICAMENTOS	X				MUTUAL SER	RESUELTA
20/01/2021	OVER MIGUEL RAMOS	15,678,945	BARRIO SAN MARCOS	3116516667	INSATISFACCION SERVICIO SALUD	X				COOMEVA	RESUELTA
21/01/2021	GUSTAVO ADOLFO TOBON MUÑETON	15,667,862	BARRIO PALMASORIANA	3122129062	CITA POR NEUROCIURUGIA	X				NUEVA EPS	RESUELTA
21/01/2021	KEINER ELIAS CIPRIAN ORTIZ	15,678,108	BARRIO PRADO	3202882041	INSATISFACCION SERVICIO SALUD	X				AMBUO	RESUELTA
25/01/2021	CRISTO ISAAC BENAVIDEZ	15,666,999	CALLE 12 18-27	3228358797	INSATISFACCION SERVICIO SALUD	X				NUEVA EPS	SIN RESOLVER
25/01/2021	LORADNE ISABEL SANCHEZ OYOLA	1003,306,541	BARRIO GONZALO MEJIA	3209183734	INSATISFACCION SERVICIO SALUD	X				MUTUAL SER	RESUELTA
25/01/2021	INGRID PAOLA HERNANDEZ ALVAREZ	106583664	CALLE 17 CRA 13 SUCRE	3217554673	INSATISFACCION SERVICIO SALUD	X				COOSALUD	RESUELTA
25/01/2021	FABER SUAREZ REGINO	16662092	CALLE 21CRA 9	3205149782	TRASLADO EPS	X				MUTUAL SER	RESUELTA
26/01/2021	SANDRA MILENA PARRA FUERTES	26,039,311	CALLE 18 5-39	3126390365	INSATISFACCION SERVICIO SALUD	X				COOMEVA	RESUELTA
02/02/2021	PEDRO JOSE HERNANDEZ	15,676,190	BARRIO LOS ANGELES	3205609601	SUM INISTRO MEDICAMENTOS	X				NUEVA EPS	RESUELTA
04/02/2021	JOSE LUIS PIEDRAHITA MENDOZA	15,663,392	BARRIO PORVENIR	310404271	SUM INISTRO MEDICAMENTOS	X				MUTUAL SER	R5ESUELTA
04/02/2021	OLIVA ROSA CALDERA ALVAREZ	26,026,366	BARRIO 22 DE AGOSTO	3118131535	SUM INISTRO MEDICAMENTOS	X				MUTUAL SER	RESUELTA
09/02/2021	JOSE RAFAEL DAVID VERGARA	15,662,335	CRA 10 17-55	3114380954	SUM INISTRO MEDICAMENTOS	X				MUTUAL SER	RESUELTA
10/02/2021	MARIA LIZ RUIZ MORENO	1066,725,408	BARRIO INMACULADA	3002997458	INSATISFACCION PROCEDIMIENTO	X				COOSALUD	SIN RESOLVER
19/02/2021	LADY LUZ FERNANDEZ VERGARA	50,870,507	BARRIO BRASILIA	3104384620	SUM INISTRO MEDICAMENTOS	X				MUTUAL SER	RESUELTA
FRMA SECRETARIO SALUD Y GESTION SOCIAL						PORCENTAJE DE RESOLUCION % 84,62					

Ilustración 6 Consolidado de quejas Marzo- Abril

SECRETARIA DE SALUD Y GESTION SOCIAL											
CONSOLIDADO DE QUEJAS - SUGERENCIAS -ORIENTACIONES A USUARIOS											
MUNICIPIO DE PLANETA RICA MARZO- ABRIL DE 2021											
Fecha	Nombre y apellidos	Doc. Ident.	Direccion	Telefono	Queja - Orientación	TIPO AFILIA.				ENTIDAD DENUNCIADA	Tramite
						C	S	V	O		
04/03/2021	SILVIO ARTURO COGOLLO MESTRA	15,676,565	BARRIO SAN NICOLAS	316732347	GESTION ASEGURAMIENTO	X				CAJACOP1	RESUELTA
29/03/2021	MERY JUDITH PEATA HOYOS	25,833,583	BARRIO PRADO	3126238422	GESTION MEDICAMENTOS	X				COOSALUD	RESUELTA
07/04/2021	MIGUEL ALFONSO PATERNINA HERNANDEZ	15,665,864	BARRIO LAS AMERICAS	3117563535	GESTION MEDICAMENTOS	X				MUTUALSER	RESUELTA
07/04/2021	ADALBERTO DE JESUS TRESPALACIO	50,867,943	BARRIO LOS ABETOS	312276297	GESTION MEDICAMENTOS	X				MUTUALSER	RESUELTA
07/04/2021	OLGA RAQUEL QUIROZ AVILA	21647,371	BARRIO SAN JOSE	3116198343	GESTION MEDICAMENTOS	X				MUTUALSER	EN PROCESO
08/04/2021	AUDITH DEL CARMEN ACOSTA OVIEDO	26,040,997	BARRIO 22 DE AGOSTO	3116918745	GESTION MEDICAMENTOS	X				NUEVA EPS	EN PROCESO
08/04/2021	FREDIS ALBERTO MARTINEZ MUÑOZ	15,665,856	CRA 4B # 5-28	3043370900	GESTION MEDICAMENTOS	X				MUTUALSER	RESUELTA
08/04/2021	VIRGINIA PADILLA LOBO	26,020,803	CRA 6 # 20-65	3142017525	GESTION MEDICAMENTOS	X				MUTUALSER	EN PROCESO
29/04/2021	ROSALBA ESTER ROMERO	50,869,024	BARRIO VILLADINA	3233908418	GESTION ASEGURAMIENTO	X				NUEVA EPS	RESUELTA
30/04/2021	YASMINI MARQUEZ GONZALEZ	1066,727,772	VEREDA PALMA DE ORO	3105921254	GESTION AFILIACION	X				COMPART A	EN PROCESO
FRMA SECRETARIO SALUD Y GESTION SOCIAL						PORCENTAJE DE RESOLUCION % 84,62					

Ilustración 7 Consolidado de quejas Mayo- Junio

SECRETARIA DE SALUD Y GESTION SOCIAL											
CONSOLIDADO DE QUEJAS - SUGERENCIAS -ORIENTACIONES A USUARIOS											
MUNICIPIO DE PLANETA RICA- MAYO-JUNIO DE 2021											
Fecha	Nombre y apellidos	Doc. Ident.	Direccion	Telefono	Queja - Orientación	TIPO AFILIA				ENTIDAD DENUNCIADA	Tramite
						C	S	V	O		
05/05/2021	RAFAEL BERTEL	5,662,345	CALLE 20 CRA 4 20-75	3165813223	SUMINISTRO MEDICAMENTOS	X				MUTUAL SER	RESUELTA
05/05/2021	JULIO DANIEL BERTEL ARCA	2,804,419	CALLE 18 CON CRA 15	3144482524	SUMINISTRO MEDICAMENTOS	X				MUTUAL SER	RESUELTA
11/05/2021	ABEL JOSE ANAYA SALGADO	3,933,478	CALLE 26 CRA 8	3233442298	SUMINISTRO MEDICAMENTOS	X				MUTUAL SER	RESUELTA
13/05/2021	JUSTA RUFINA VILLALBA CUAVAS	26,020,136	CALLE 19 NRO 6-36	3167497146	SUMINISTRO MEDICAMENTOS	X				NUEVA EPS	RESUELTA
13/05/2021	JOSE LUIS PIEDRAHITA MENDOZA	5,663,392	CALLE 26 CRA 13	310404271	SUMINISTRO MEDICAMENTOS	X				MUTUAL SER	RESUELTA
18/05/2021	MERY JUDITH PEÑATA HOYOS	25,833,583	BARRIO PRADO CRA 10	3126238422	SUMINISTRO MEDICAMENTOS	X				COOSALUD	RESUELTA
19/05/2021	JOSE ANTONIO RAMOS VERGARA	5,671,686	CALLE 21 NRO 11-88	3,2159E+10	SUMINISTRO MEDICAMENTOS	X				NUEVA EPS	RESUELTA
21/05/2021	MANUELA JOSEFA OVIEDO OSORIO	50,979,491	BARRIO SAN GABRIEL	3105458363	SUMINISTRO MEDICAMENTOS	X				CAJACOPI	RESUELTA
24/05/2021	LUIS ARTURO GONZALEZ GARCIA	1569,014	CALLE 7 CRA 8 ESQUINA	3046579796	SERVICIO ENFERMERIA	X				NUEVA EPS	RESUELTA
25/05/2021	ALBERTO VIVES MARADEY	5,665,707	CALLE 18 NRO 11-34	300834224	SUMINISTRO MEDICAMENTOS	X				NUEVA EPS	RESUELTA
27/05/2021	JHON MARTIN BULA NEGRETE	5,667,907	CRA 11 NRO 11-11	3106342076	SUMINISTRO MEDICAMENTOS	X				NUEVA EPS	RESUELTA
28/05/2021	EUFERFITO MANUEL OLASCUAGA	5,675,940	CALLE 22 ENTRE 12 Y 13	3107228675	SUMINISTRO MEDICAMENTOS	X				MUTUAL SER	RESUELTA
31/05/2021	DORANCE ANTONIO BETANCOURT	68,911,071	BARRIO MIRAFLORES	3215982145	SUMINISTRO MEDICAMENTOS	X				COOSALUD	RESUELTA
02/06/2021	MARIA FIDELINA GIRALDO PEREZ	32,275,705	VEREDA ARROYON	3217524792	SUMINISTRO MEDICAMENTOS	X				NUEVA EPS	RESUELTA
08/06/2021	NERIS DEL CARMEN TUIRAN ARRIETA	26,027,820	CALLE 24 NRO 13-14	316949736	SUMINISTRO MEDICAMENTOS	X				NUEVA EPS	RESUELTA
10/06/2021	YISELA STRID CALDERA BARRIOS	1066,735,610	CARRERA 7	3113335680	VALORACION MEDICA	X				COOM EVA	RESUELTA
18/06/2021	JOSE ANTONIO RAMOS VERGARA	5,671,686	CALLE 21 NRO 11-88	3,2159E+10	SUMINISTRO MEDICAMENTOS	X				NUEVA EPS	TRAMITE
16/06/2021	ALBA PATRICIA HERRERA JIMENEZ	26028189	CALLE 18	26028189	SUMINISTRO MEDICAMENTOS	X				NUEVA EPS	TRAMITE
30/06/2021	WILSON ANTONIO HERAZO PEREZ	5669672	BARRIO SAN GABRIEL	3008859292	UTORIZACION PROCEDIMIENTO	X				NUEVA EPS	TRAMITE
01/07/2021	EMA TANO	26,021,107	CARRERA 4G NRO 8-33	317086054	SUMINISTRO MEDICAMENTOS	X				MUTUAL SER	RESUELTA

FIRMA SECRETARIO SALUD Y GESTION SOCIAL PORCENTAJE DE RESOLUCION 85%

Ilustración 8 Consolidado de quejas Julio- Agosto

SECRETARIA DE SALUD Y GESTION SOCIAL											
CONSOLIDADO DE QUEJAS - SUGERENCIAS -ORIENTACIONES A USUARIOS											
MUNICIPIO DE PLANETA RICA- JULIO-AGOSTO DE 2021											
Fecha	Nombre y apellidos	Doc. Ident.	Direccion	Telefono	Queja - Orientación	TIPO AFILIA				ENTIDAD DENUNCIADA	Tramite
						C	S	V	O		
07/07/2021	NELSON JOSE FUENTES OSORIO	2,756,189	CRA 4 BARRIO INMACULADA	3145898940	UMINISTRO DE MEDICAMENTOS	X				NUEVA EPS	RESUELTA
06/07/2021	ANA GREGORIA ALVAREZ	50,965,045	VEREDA PAMPLONA	317871244	CITA DE CONSULTA	X				ESE HSN	RESUELTA
07/07/2021	MAYRA INES VERGARA CABRALES	1003,305,263	TIERRALTA	3007944277	INSATISFACCION SERVICIO	X				MUTUAL SER	RESUELTA
09/07/2021	LADY LUZ FERNANDEZ VERGARA	50,870,507	CALLE 20 NRO 13-72	3104384620	UMINISTRO DE MEDICAMENTOS	X				MUTUAL SER	RESUELTA
12/07/2021	LUIS EDUARDO SANTANA UPARELA	1066,742,644	CRA 4B CON CALLE 20	3122043663	UMINISTRO DE MEDICAMENTOS	X				MUTUAL SER	RESUELTA
16/07/2021	LUZ MARY GARCIA PADILLA	50,868,984	CRA 10 7-23	3207960381	INSATISFACCION SERVICIO	X				CAJACOPI	RESUELTA
19/07/2021	LUZ SORAIDA ARROYO LOZANO	26,215,852	CALLE 20 CRA 22	3104115924	UMINISTRO DE MEDICAMENTOS	X				MUTUAL SER	RESUELTA
19/07/2021	LUZ ANGELA DIAZ ARGUMEDO	1066,718,959	CALLE 20 CRA 11	3014161006	INSATISFACCION SERVICIO	X				ESE HSN	RESUELTA
19/07/2021	DORANCE BETANCOURT	6,891,071	BARRIO MIRAFLORES CALLE 21	3215982145	UMINISTRO DE MEDICAMENTOS	X				COOSALUD	RESUELTA
19/07/2021	RAMON ALBERTO DIAZ PAJARO	5,676,756	DIAGONAL 12 NRO 17-29	3145623818	UMINISTRO DE MEDICAMENTOS	X				MUTUAL SER	RESUELTA
22/07/2021	MELIDA ISABEL HERNANDEZ BELEÑO	1066,718,166	CRA 4 NRO 18B-16	3002769045	UMINISTRO DE MEDICAMENTOS	X				MUTUAL SER	RESUELTA
21/07/2021	ADRIANA ALVAREZ MUSKUS	1066,735,127	CALLE 23 CRA 10	3014597191	INSATISFACCION SERVICIO	X				SALUD TOTAL	RESUELTA
29/07/2021	DIVA LEONOR RICO HERRERA	26,023,894	CALLE 21 NRO 10-36	3116507830	GESTION M EDICAMENTOS	X				COOSALUD	RESUELTA
02/08/2021	ANA SUNILDA ECHEVERRIA PRIOLO	22,444,905	CRA 7 NRO 24-05	3215221901	GESTION M EDICAMENTOS	X				COMPARTA	RESUELTA
03/08/2021	GRISELDA ISABEL MELENDRES	50,978,110	BARRIO INMACULADA	3207832509	GESTION PROCEDIMIENTO	X				COMPARTA	RESUELTA
09/08/2021	SAMUEL SHAN HERNANDEZ	1,104,431,293	VEREDA EL VARAL	3116203783	GESTION M EDICAMENTOS	X				MUTUAL SER	RESUELTA
11/08/2021	YULISA FERNANDEZ PEREZ	1066,751,834	CRA 4 F NRO 10-52	3145843172	GESTION M EDICAMENTOS	X				MUTUAL SER	SIN RESOLVER
11/08/2021	GRACIELA CANDELARIA RODRIGUEZ R.	45,579,988	BARRIO SUCRE	3234435618	INSATISFACCION SERVICIO	X				COOSALUD	RESUELTA
12/08/2021	MIRIAN DEL CARMEN MEJIA VEGA	26,027,107	CRA 20 NRO 22 B-72	3208524318	GESTION PROCEDIMIENTO	X				NUEVA EPS	RESUELTA
12/08/2021	PAUL ARIEL PEÑATA ABISAMBRA	5,675,539	CALLE 18 NRO 4G-18	3015315753	GESTION M EDICAMENTOS	X				MUTUAL SER	RESUELTA
17/08/2021	ADRIANA PATRICIA RUIZ SIERRA	36,697,153	BARRIO GONZALOMEJIA	3113126406	GESTION M EDICAMENTOS	X				COOSALUD	RESUELTA
24/08/2021	LUZ DARYS COGOLLO ARRIETA	42,800,117	CRA 13 NRO 17-37	3106965429	INSATISFACCION SERVICIO	X				NUEVA EPS	RESUELTA
26/08/2021	ANNERIS CAROLINA ORTEGA	1066,746,792	BARRIO ESPERANZA	3219049044	GESTION M EDICAMENTOS	X				MUTUAL SER	TRAMITE
26/08/2021	DIGNO JOSE CARMONA ESTRADA	8,708,477	KM 36	3146353547	GESTION M EDICAMENTOS	X				MUTUAL SER	TRAMITE
30/08/2021	RAMON ALBERTO DIAZ PAJARO	5,676,756	DIAGONAL 12 NRO 17-29	3145623818	UMINISTRO DE MEDICAMENTOS	X				MUTUAL SER	TRAMITE
31/08/2021	MIRIAN DEL CARMEN MEJIA VEGA	26,027,107	CRA 20 NRO 22 B-72	3208524318	GESTION PROCEDIMIENTO	X				NUEVA EPS	TRAMITE

FIRMA SECRETARIO SALUD Y GESTION SOCIAL PORCENTAJE DE RESOLUCION 80,76%

Ilustración 9 Consolidado de quejas Septiembre- Octubre

SECRETARIA DE SALUD Y GESTION SOCIAL											
CONSOLIDADO DE QUEJAS - SUGERENCIAS -ORIENTACIONES A USUARIOS											
MUNICIPIO DE PLANETA RICA- SEPTIEMBRE-OCTUBRE DE 2021											
Fecha	Nombre y apellidos	Doc. Ident.	Direccion	Telefono	Queja - Orientación	TIPO AFILIA.				ENTIDAD DENUNCIADA	Tramite
						C	S	V	O		
10/09/2021	SAMUEL ROCHA ZABALA	1066,745,292	CALLE 21NRO 3-28	3205454043	SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	X				MUTUAL SER	RESUELTA
10/09/2021	CRISTIAN GUERRA DIAZ	1067,287,868	DIAGONAL 21NRO 16-62	3046221764	SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	X				MUTUAL SER	RESUELTA
13/09/2021	ANGELICA ALEANS	1001533,161	AYAPEL	3504431282	PROCEDIMIENTO	X				SAVIASALUD	RESUELTA
13/09/2021	SONIA MARTINEZ ZABALA	26,027,853	BARRIO SAN MARCOS	3104367355	CITA PRIORITARIA	X				MUTUAL SER	RESUELTA
21/09/2021	LUIS EMILIO FLOREZ DIAZ	15,664,597	VEREDA MARIMBA	3104831961	TRASLADO	X				CAPITAL SALUD	TRAMITE
22/09/2021	ENIDIS ISABEL HERNANDEZ VELA ZQUEZ	50,965,960	BARRIO MIRAFLORES	3215982145	SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	X				COOSALUD	RESUELTA
23/09/2021	ISABELLA ALVAREZ COGOLLO	1064,188,405	CRA 13 NRO 17-37	3106965429	INSASTISFACCION USUARIO	X				NUEVA EPS	RESUELTA
27/09/2021	JUAN DAVID GALVEZ MADRIGAL	78,300,925	BARRIO GONZALO MEJIA	3104168694	INSASTISFACCION USUARIO	X				CLINICA JERUSALEN	RESUELTA
29/09/2021	ALEXANDRA MEZA DE LA OSSA	1007,849,115	BARRIO JERUSALEN	3126890948	SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	X				COOSALUD	RESUELTA
30/09/2021	JULIO ENRIQUE CALDERIN VERGARA	15,671,764	BARRIO LAURELES	3136922216	SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	X				CAJACOPI	RESUELTA
01/10/2021	ANA CECILIA OVIEDO	39,298,074	CRA 2 NRO 18-31	3147870700	SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	X				COOSALUD	RESUELTA
05/10/2021	ALAN DAVID VARGAS REVUELTAS	1066,754,814	CORREGIMIENTO ARENOSO	3128991425	SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	X				COOSALUD	RESUELTA
07/10/2021	LUDIS MARGOTH OVIEDO	26,027,812	BARRIO VILLALIBIA	314514697	SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	X				MUTUAL SER	RESUELTA
15/10/2021	MARIA EMPERATRIZ QUIÑONEZ	26,025,161	VEREDA EL ESPANTO	3138383129	SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	X				MUTUAL SER	RESUELTA
21/10/2021	LIZ ADRIANA ROMERO	1066,732,861	CRA 7 NRO 2021	3122347122	SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	X				COOSALUD	RESUELTA
21/10/2021	JESUS DAVID ROMERO PARRA	1003,125,932	CRA 7 NRO 2021	3122347122	SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	X				COOSALUD	RESUELTA
25/10/2021	ARNOLIS DEL CARMEN DIAZ MEJIA	26,039,967	CORREG. CENTRO ALEGRE	3116309391	SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	X				COOSALUD	SIN RESOLVER
27/10/2021	SARA ESTHER HERAZO	1066,755,490	BARRIO SAN MARCOS	3116921747	SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	X				COOSALUD	RESUELTA
28/10/2021	BRAYAN NAVARRO REGINO	1041257037	BARRIO 22 DE AGOSTO	3148178777	SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	X				COOSALUD	RESUELTA
28/10/2021	EMER ZARZA ALGARIN	1066,732,563	BARRIO 22 DE AGOSTO	3148178777	SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	X				COOSALUD	RESUELTA
28/10/2021	IRIS ISABEL NAVARRO	32,274,008	BARRIO 22 DE AGOSTO	3148178777	SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	X				COOSALUD	RESUELTA
28/10/2021	TERESA MONTALVO	26,038,448	BARRION SAN NICOLAS	3102219782	SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	X				COOSALUD	RESUELTA
21/10/2021	LUIS EMILIO FLOREZ DIAZ	15,664,597	VEREDA MARIMBA	3104831961	ACCION DE TUTELA	X				ADRES	TRAMITE

FIRMA SECRETARIO SALUD Y GESTION SOCIAL PORCENTAJE DE RESOLUCION 86,95 %

Ilustración 10 Consolidado de quejas Noviembre- Diciembre

SECRETARIA DE SALUD Y GESTION SOCIAL											
CONSOLIDADO DE QUEJAS - SUGERENCIAS -ORIENTACIONES A USUARIOS											
MUNICIPIO DE PLANETA RICA- NOVIEMBRE-DICIEMBRE DE 2021											
Fecha	Nombre y apellidos	Doc. Ident.	Direccion	Telefono	Queja - Orientación	TIPO AFILIA.				ENTIDAD DENUNCIADA	Tramite
						C	S	V	O		
02/11/2021	LEILA JUDITH SOTO ARIAS	50,869,548	BARRIO SUCRE CALLE 16 10-76	3015783861	TRASLADO	X				CAJACOPI	TRAMITE
10/11/2021	DELMIRA DE JESUS GALINDO RUIZ	32,116,201	CALLE 20 CRA 3	3053763009	SUMINISTRO MEDICAMENTOS	X				COOSALUD	RESUELTA
11/11/2021	YONAIRO MIGUEL HERNANDEZ BNOLAÑOS	1102,794,962	CRA 12 11-60	3024330751	INSATISFACCION EN EL SERVICIO					SYMES IPS	RESUELTA
11/11/2021	DIANA MIGUEL ORTEGA MERCADO	1067,844,930	CALLE 7 NRO 12-35	3216031567	INSATISFACCION EN EL SERVICIO	X				FIDUP REVISORA	RESUELTA
11/11/2021	DANIS GABRIEL PEREZ CALLE	1066,743,140	CENTRO ALEGRE		AFILIACION SALUD	X				MUTUAL SER	RESUELTA
12/11/2021	WILLIAN ANTONIO OTERO PEREZ	15,669,285	CALLE 6 NRO 9-26	3205693379	INSATISFACCION EN EL SERVICIO	X				FIDUP REVISORA	RESUELTA
16/11/2021	LUZ MERI JUM I CASAMA	1063,288,954	VDA NUEVO HORIZONTE		INSATISFACCION EN EL SERVICIO	X				MUTUAL SER	RESUELTA
09/12/2021	AURA NATALI NOBLE ESPITIA	1066,743,700	GONZALO MEJIA	3205680810	SUMINISTRO MEDICAMENTOS	X				MUTUAL SER	RESUELTA
09/12/2021	MARGORIS DEL CARMEN MARTINEZ FLOREZ	1066,738,685	BARRIO ESPERANZA	3156608245	SUMINISTRO MEDICAMENTOS	X				NUEVA EPS	RESUELTA
13/12/2021	YAMIR EDUARDO PINEDA HERNANDEZ	1066,740,367	VEREDA LA ARENA	3215316466	INSATISFACCION EN EL SERVICIO	X				CAJACOPI	TRAMITE
16/12/2021	GUSTAVO RODRIGUEZ HIGUERA	8,339,157	ARENOSO		AFILIACION SALUD	X				MUTUAL SER	RESUELTA
17/12/2021	LADY LUZ FERNANDEZ VERGARA	50,870,507	BARRIO BRASILIA	3104384620	SUMINISTRO MEDICAMENTOS	X				MUTUAL SER	TRAMITE
27/12/2021	SEBASTIAN ANDRES RAMIREZ ANICHARICO	1031819,265	VEREDA CERETECITO		AFILIACION SALUD	X				MUTUAL SER	RESUELTA
27/12/2021	ANGELICA MARIA GONZALEZ GALINDO	50,980,859	BARRIO SAN MARTIN	3002015173	GESTION PROCEDIMIENTO	X				NUEVA EPS	RESUELTA
28/12/2021	ANA ARCIRIA RAMIREZ CANTELLO	50,980,196	BARRIO LA INMACULADA	3002374714	GESTION TRASLADO	X				SURA	RESUELTA
28/12/2021	YULIANA URANGO RAMIREZ	1003,307,413	BARRIO LA INMACULADA	3164286067	GESTION TRASLADO	X				SURA	RESUELTA

FIRMA SECRETARIO SALUD Y GESTION SOCIAL PORCENTAJE DE RESOLUCION 81,25%

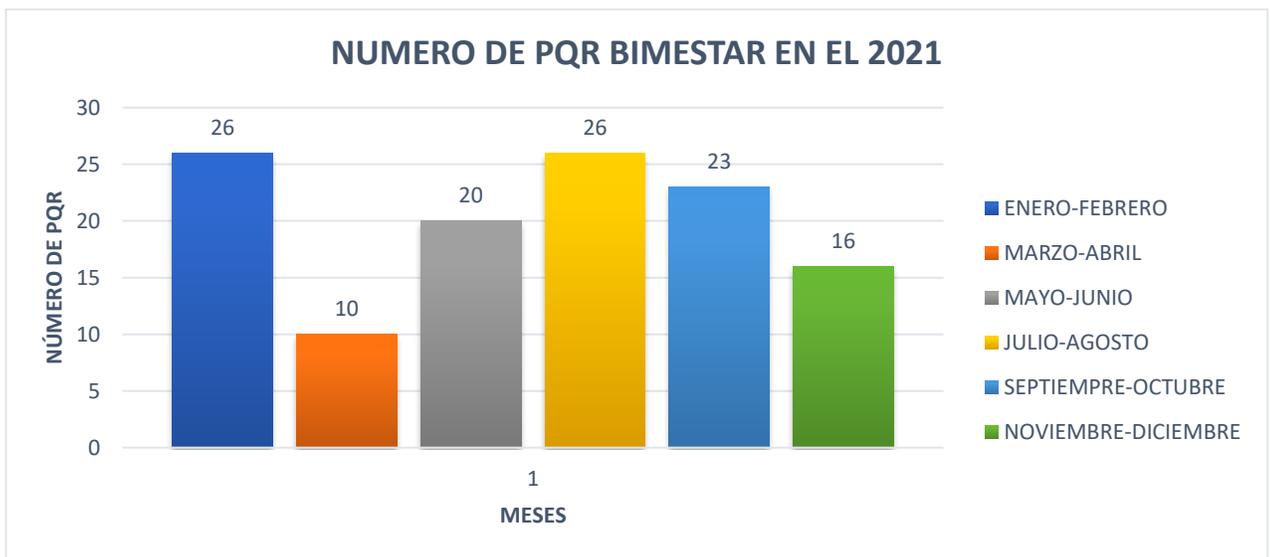
Tabulación de la información

Tabla 2 Número de PQR en el 2021

NUMERO DE PQR BIMESTRAL EN EL 2021	
ENERO-FEBRERO	26
MARZO-ABRIL	10
MAYO-JUNIO	20
JULIO-AGOSTO	26
SEPTIEMBRE-OCTUBRE	23
NOVIEMBRE-DICIEMBRE	16
TOTAL	121

Fuente: (Elaboración propia 2022)

Ilustración 11 Número de PQR en el 2021



Fuente: (Elaboración propia 2022)

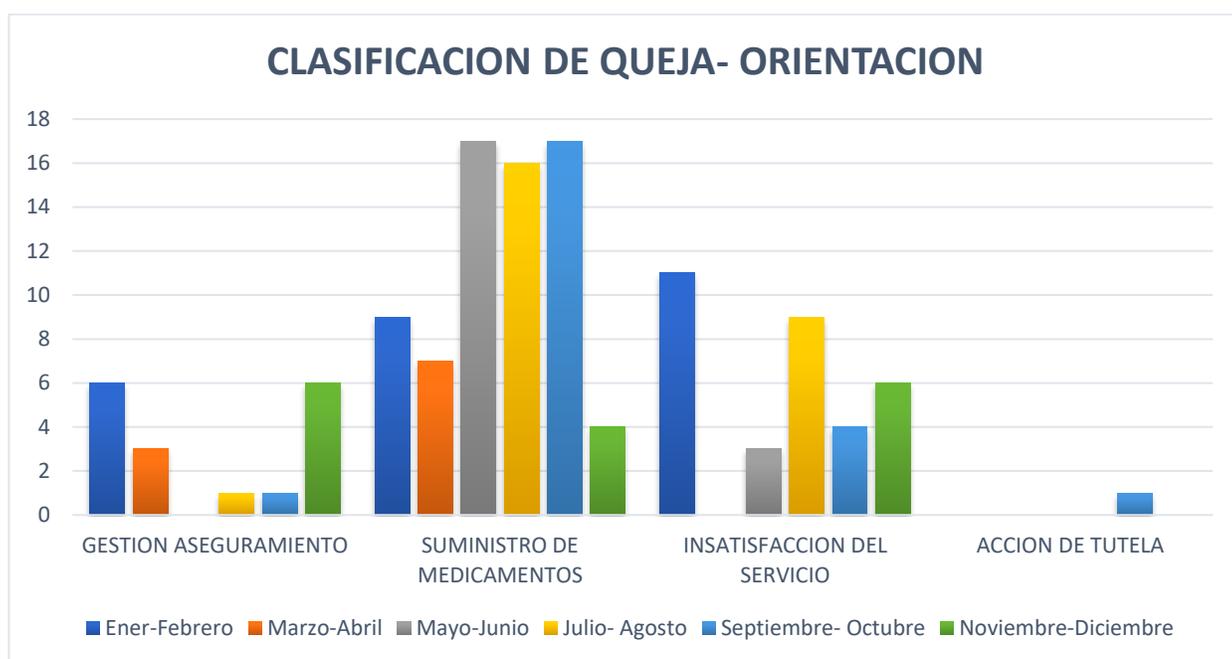
Análisis: Como se observa en la tabla Nro. 1 e ilustración correspondiente, en el Área de Aseguramiento de la Secretaria de Salud y Gestión Social del municipio de Planeta Rica, se tomaron 121 PQR en el año 2021, donde los meses con más requerimientos fueron Enero-Febrero, Julio-Agosto; siendo marzo-abril, los meses con menor requerimientos.

Tabla 3 Clasificación de Quejas-Orientación

CLASIFICACION DE QUEJAS-ORIENTACION	Enero-Febrero	Marzo-Abril	Mayo-Junio	Julio-Agosto	Septiembre-Octubre	Noviembre-Diciembre	TOTAL
GESTION ASEGURAMIENTO	6	3	0	1	1	6	17
SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	9	7	17	16	17	4	70
INSATISFACCION DEL SERVICIO	11	0	3	9	4	6	33
ACCION DE TUTELA	0	0	0	0	1	0	1

Fuente: (Elaboración propia 2022)

Ilustración 12 Clasificación de Quejas-Orientación



Fuente: (Elaboración propia 2022)

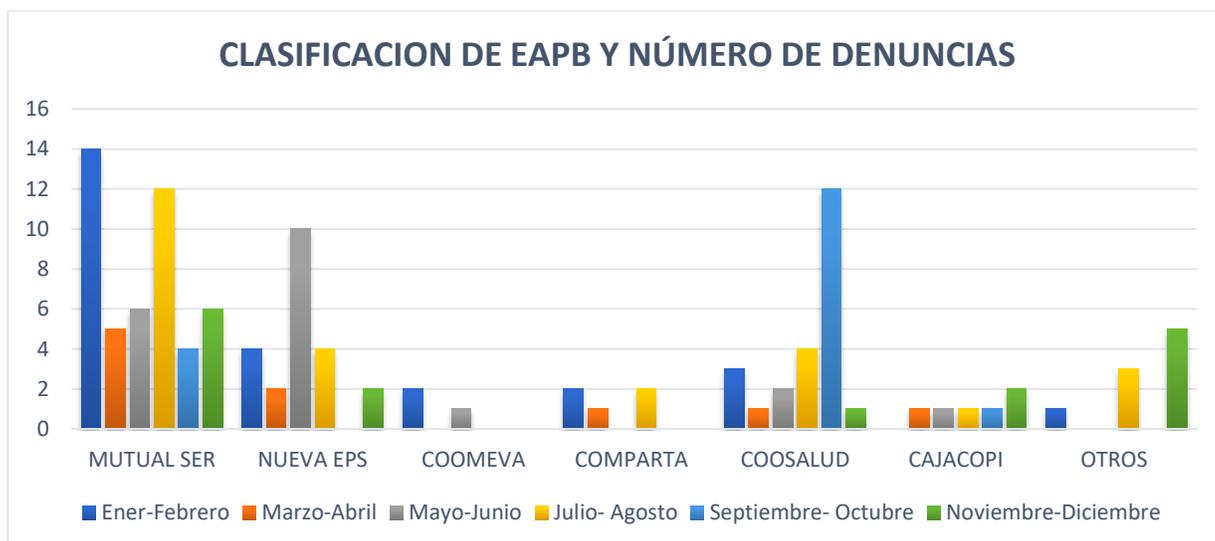
Análisis: Como se observa en la tabla Nro. 2 e ilustración correspondiente, en el Área de Aseguramiento de la Secretaria de Salud y Gestión Social del municipio de Planeta Rica, la queja u orientación con más demanda fue la de Suministro de Medicamentos con un total de 70 PQR, principalmente resaltado en los meses de Mayo-Junio y Septiembre-Octubre; de la misma manera, se evidencia la acción de tutela como requerimiento menos demandado con 1 requerimiento.

Tabla 4 Clasificación de EAPB y su número de denuncias por mes.

CLASIFICACION DE EAPB Y NÚMERO DE DENUNCIAS	Enero-Febrero	Marzo-Abril	Mayo-Junio	Julio-Agosto	Septiembre- Octubre	Noviembre-Diciembre	TOTAL
MUTUAL SER	14	5	6	12	4	6	47
NUEVA EPS	4	2	10	4	0	2	22
COOMEVA	2	0	1	0	0	0	3
COMPARTA	2	1	0	2	0	0	5
COOSALUD	3	1	2	4	12	1	23
CAJACOPI	0	1	1	1	1	2	6
OTROS	1	0	0	3	0	5	9

Fuente: (Elaboración propia 2022)

Ilustración 13 Clasificación de EAPB y su número de denuncias por mes.



Fuente: (Elaboración propia 2022)

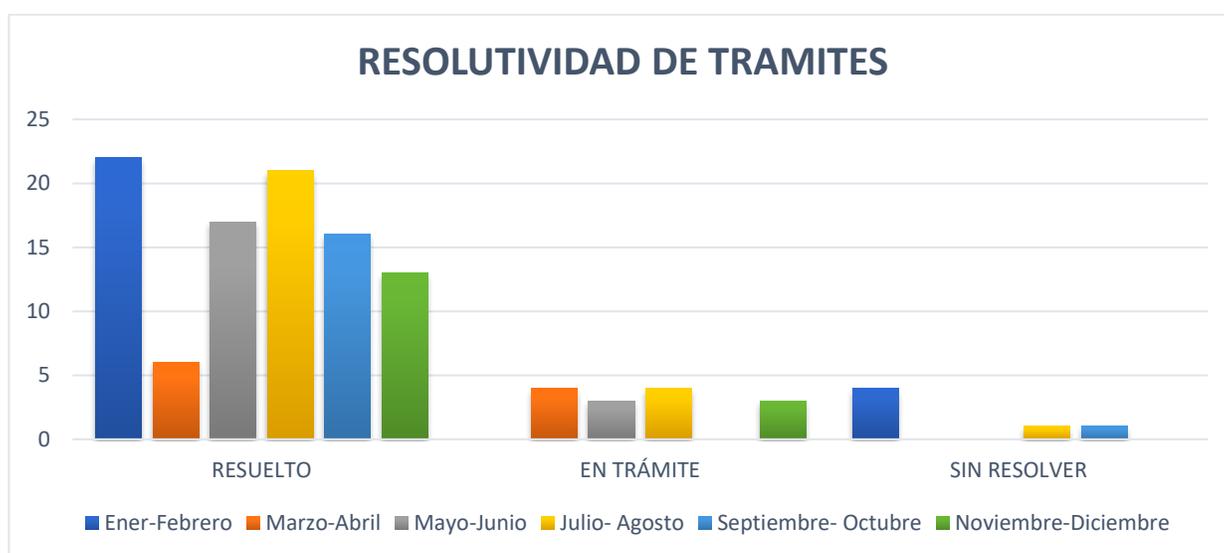
Análisis: Como se observa en la tabla Nro.3 e ilustración correspondiente, en el Área de Aseguramiento de la Secretaria de Salud y Gestión Social del municipio de Planeta Rica, la EAPB con mayor PQR fue Mutual Ser, presentando un total de 47 PQR en el año y Coomeva con menor índice con una cifra de 3 PQR.

Tabla 5 Resolutividad de trámites por mes en el 2021

RESOLUTIVIDAD DE TRAMITES	Enero-Febrero	Marzo-Abril	Mayo-Junio	Julio-Agosto	Septiembre-Octubre	Noviembre-Diciembre	TOTAL
RESUELTO	22	6	17	21	16	13	95
EN TRÁMITE	0	4	3	4	0	3	14
SIN RESOLVER	4	0	0	1	1	0	6

Fuente: (Elaboración propia 2022)

Ilustración 14 Resolutividad de trámites por mes en el 2021



Fuente: (Elaboración propia 2022)

Análisis: Como se observa en la tabla Nro.4 e ilustración correspondiente, el Área de Aseguramiento de la Secretaria de Salud y Gestión Social del municipio de Planeta Rica, cuenta con un índice elevado de tramites resueltos, donde se evidencia la resolutividad de 95/115 casos, equivalente a más del 70% de requerimientos resueltos.

5.2 DISCUSIÓN

Según el diario digital INFOBAE, en el año 2021 se han registrado 30.164 tutelas contra las EPS y 879 peticiones digitales por el respeto al derecho a la salud en

Colombia. El derecho a la salud sigue siendo uno de los más vulnerados en Colombia. Así lo evidencia un informe revelado este 12 de julio por la plataforma Change.org, que recoge las acciones de tutela interpuestas contra las Empresas Promotoras de Salud (EPS). Solo entre enero y mayo de 2021, 30.164 ciudadanos interpusieron tutelas contra las EPS, mientras que en el 2020 se registraron 81.899 de estos recursos, de acuerdo con Change.org, que recopiló datos de la Defensoría del Pueblo, la Corte Constitucional y la Superintendencia Nacional de Salud. (Infobae, 2021)

Teniendo en cuenta esta información y el análisis presentado en el presente trabajo, se puede decir que es una de las grandes problemáticas que se viven a nivel nacional y a las que se le debe dar pronta solución. La atención en salud debe alcanzar unos estándares de calidad satisfactorios, como la efectividad, oportunidad, seguridad, eficiencia, equidad en el servicio. La salud es un derecho fundamental.

6. CONCLUSIONES

- Se estructuró la información requerida para el desarrollo del análisis de las PQRS, esto ayudó a Identificar todos los documentos, formatos de requerimientos e informes mensuales de las PQRS, que permitieron obtener y organizar la información necesaria
- Se estableció un mecanismo para el análisis de la información relacionada con las PQRS, con esto se logró recolectar todos los datos de los respectivos documentos (fecha, nombre y apellido de los usuarios, Nro. de documento, dirección, teléfono, queja u orientación, tipo de afiliación, entidad denunciada), estos datos fueron procesados en un formato de Excel con las especificaciones nombradas, permitiendo así detallar de manera más rigurosa la información, de la misma manera, contribuyó a un mejor análisis de la problemática.
- Por último, se analizó la información procesada relacionada con las PQR, donde se sometieron los datos a operaciones, (como filtro de información, sumas y demás) que permitieron dar conclusiones precisas, dando cumplimiento al objetivo, en este caso, el análisis de las PQRS en el área de aseguramiento de la secretaria de salud.

Por medio de ese análisis se pudo conocer el número de PQRS requeridas en el año 2021, el tipo de queja con más consistencia, la entidad con más demandas, al igual que la entidad menos demandada y la cantidad de tramites resueltos y pendientes.

Toda la información fue tabulada y graficada.

7. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta el análisis realizado y los resultados obtenidos, se pueden dar las siguientes recomendaciones:

- Seguir haciendo el respectivo seguimiento a las PQR de todas las EAPB demandadas, por medio de solicitud de informes, llamadas a usuarios o por cualquier otro medio, hasta dar solución del requerimiento.
- No dejar pasar un periodo sin tener como mínimo un 90% de requerimientos resueltos.
- Brindar capacitaciones al personal de las diferentes EAPB, comunicarle los diferentes planes de mejora (como la oportunidad en la entrega de medicamentos), para que puedan implementar las mejoras necesarias y así aumentar la satisfacción del usuario y mejorar la calidad del servicio.

Implementando lo anterior, se estaría dando cumplimiento a el derecho fundamental a la salud. Se está trabajando en pro de la satisfacción de los usuarios de las diferentes EAPB.

Se debe tener en cuenta que la satisfacción del paciente en relación con los servicios de salud es un punto nodal para determinar la calidad de la atención y servicio que se presta. (L, Morales, & Díaz, 2014)

8. BIBLIOGRAFÍA

- Azcárate Sánchez, A. G. (2019). *Análisis de las dimensiones del servicio al cliente en las empresas promotoras de salud*. Obtenido de DSPACE: <https://repository.usc.edu.co/handle/20.500.12421/4470>
- Brieva, C. A., Ávila, T., & E. M. (2020). *Aplicación de la metodología “Seis Sigma” a las quejas del sector salud en Colombia*. Obtenido de researchgate: https://www.researchgate.net/profile/Camilo-Brieva-2/publication/346431972_Aplicacion_de_la_metodologia_Seis_Sigma_a_la_s_quejas_del_sector_salud_en_Colombia/links/5fc18abaa6fdcc6cc6767701/Aplicacion-de-la-metodologia-Seis-Sigma-a-las-quejas-del-sector-sal
- DeConceptos. (2021). *Requerimiento*. Obtenido de De Conceptos: <https://deconceptos.com/general/requerimiento>
- Definicióna. (2021). *Aseguramiento*. Obtenido de Definicióna: <https://definiciona.com/aseguramiento/>
- (s.f.).Elaboración propia 2022. *Elaboración propia 2022*. Secretaría de Salud, Planeta, Rica.
- (s.f.).Elaboración propia 2022. *Elaboración propia 2022*. Secretaría de Salud y Gestión Social, Planeta Rica, Córdoba.
- Elorza, A. (2014). *Salud recibe 22.300 peticiones en un mes para compensar el copago farmacéutico: [Edición País Vasco]*. Madrid, España: Prisacom.
- espectador, E. (2016). ¿De qué se quejan los bogotanos? *El Espectador*, Noticias.
- Fernanda, O. G., & Cristina, P. L. (20 de 01 de 2020). *Análisis de correlación entre las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (pqrs) y factores asociados a la prestación de servicios de salud en el subsistema de la policía nacional*. Obtenido de Universidad Santo Tomas: <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/21324>

- Fernandez, L. (16 de Junio de 2005). *Creacen quejas en Salud. Reforma; Mexico City*, pág. 1. Obtenido de <https://www.proquest.com/docview/307431101/abstract/BCC92296C965490CPQ/5?accountid=137088>
- Guerra, L. M., R. R., Pertuz, A. E., & López, C. A. (04 de Junio de 2021). *Evaluación de la calidad de un servicio por medio de la metodología Six Sigma a las quejas del sector salud en Colombia para el año 2019*. Obtenido de researchgate: https://www.researchgate.net/profile/Adalberto-Morales-Pertuz/publication/352135257_Evaluacion_de_la_Calidad_del_Servicio_de_Salud_en_Colombia_utilizando_la_metodologia_Seis_Sigma/links/60ba814b92851cb13d7984ce/Evaluacion-de-la-Calidad-del-Servicio-de-Sal
- Herrera Guerrero, B. C. (07 de Mayo de 2016). *La Humanización En El Servicio, Como Determinante En La Cultura Organizacional Del Sector Salud*. Obtenido de Universidad Nueva Granada: <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/15199>
- Infobae. (12 de Julio de 2021). *En 2021 se han registrado 30.164 tutelas contra las EPS y 879 peticiones digitales por el respeto al derecho a la salud en Colombia*. Obtenido de <https://www.proquest.com/docview/2551157674/citation/1EED0B7E6D9F4491PQ/2?accountid=137088>
- Interior, M. d. (2013). *Quejas y Sugerencias*. Obtenido de Ministerio del Interior: <http://www.interior.gob.es/web/servicios-al-ciudadano/participacion-ciudadana/derechos-de-participacion-administrativa/quejas-y-sugerencias>
- Jenyfer, C., Nataly, Alejandra, J., Yeraldin, K., & Andrea. (2020). *Estrategia de mejoramiento en la prestación del servicio para disminuir la radicación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias en la entidad Salud Total EPS*. Obtenido de Universidad Sergio Arboleda: <http://repository.usergioarboleda.edu.co/handle/11232/1781>

- Lucero, J. S., & Lievano León, J. H. (2019). *PROPUESTA PARA MEJORAR LA OPORTUNIDAD DE ATENCIÓN DE LAS PQRS EN UNA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD*. Obtenido de UNICATÓLICA: <https://repository.unicatolica.edu.co/handle/20.500.12237/1811>
- Martínez, A. (02 de Agosto de 2021). *Análisis*. Obtenido de ConceptoDefinición: <https://conceptodefinicion.de/analisis/>
- Mendoza López, C., Santanilla Gómez, H., Hernández, E. C., & Galvis Botero, O. J. (27 de 04 de 2018). *Propuesta de implementación de un tablero de indicadores para conocer la eficiencia en la prestación de los servicios de salud de cada actor del sistema general de seguridad social en salud a la población colombiana*. Obtenido de Politécnico Grancolombiano: <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/1697>
- Merino, J. P. (2009). *Peticiones*. Obtenido de Definicion.de: <https://definicion.de/peticion/>
- Merino, J. P. (2021). *Salud*. Obtenido de Definición.de: <https://definicion.de/salud/>
- Mier, H. (2015). *Quejas relacionadas con la atención médica recibidas en una institución de salud en México*. Obtenido de RODERIC: <https://roderic.uv.es/handle/10550/50128>
- minsalud. (15 de Mayo de 2013). *Circular 016* . Obtenido de minsalud: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/circular-conjunta-externa-0016-de-2013.pdf>
- Navarrete Sánchez, L. J., & Sotomayor Peroza, P. C. (2018). *Proceso de peticiones, quejas, reclamos y denuncias de la Superintendencia Nacional de Salud*. Obtenido de Universidad Santo Tomás: <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/11916>
- Palmezano Suárez, J. M. (17 de Marzo de 2021). *Estrategias gerenciales basadas en indicadores de PQRS para mejoramiento de la percepción de la calidad del servicio en salud en la ESE Clínica Guane y su RIS*. Obtenido de

Universidad

Santo

Tomás:

<https://repository.usta.edu.co/handle/11634/33125>

Peña, L. J. (31 de Agosto de 2016). *POLITICA DE PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DEL MINISTERIO DE SALUD Y*. Obtenido de Ministerio de Salud y Protección Social: <https://www.minsalud.gov.co/Documents/Politica-de-privacidad-y-confidencialidad-del-MSPS.pdf>

Pérez, M. (15 de Octubre de 2021). *Satisfacción*. Obtenido de ConceptoDefinición: <https://conceptodefinicion.de/satisfaccion/>

Portafolio. (04 de Junio de 2019). *Gobierno sigue sin cumplir la tarea de bajar las tutelas en salud: En promedio, cada día del año pasado se presentaron 539 de estos recursos. En 10 años las tutelas en salud crecieron en un 37 %. Lo más solicitado son los procedimientos médicos*. Obtenido de <https://www.proquest.com/docview/2162972943/citation/1EED0B7E6D9F4491PQ/7?accountid=137088>

Pública, F. (2021). *Ley 100 de 1993*. Obtenido de Función Pública: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=5248#:~:text=ART%C3%8DCULO%201%C2%BA.-,Sistema%20de%20Seguridad%20Social%20Integral.,las%20contingencias%20que%20la%20afecten.>

Pública, F. (2021). *Ley 1955 de 2019*. Obtenido de Función Pública: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=93970>

Republica, L. (2006). Servicios de salud públicos y provados deberán responder denuncias de usuarios. En N. Financieras, *NoticiasFinancieras; Miami* (pág. 1). Miami: Global Network Content Services LLC, DBA Noticias Financieras LLC.

- RPP. (15 de 05 de 2019). *¿Cuál es la diferencia entre una queja y un reclamo?* Obtenido de RPP: <https://rpp.pe/economia/estilo-de-vida/cual-es-la-diferencia-entre-una-queja-y-un-reclamo-noticia-910844>
- Salud, M. d. (2021). *Ley 1438 de 2011*. Obtenido de MinSalud: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%201438%20DE%202011.pdf
- Salud, M. d. (2021). *LEY NÚMERO 1122 DE 2007* . Obtenido de MinSalud: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1122-de-2007.pdf>
- Salud, M. d. (2021). *RESOLUCIÓN 13437 DE 1991*. Obtenido de MinSalud: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%2013437%20DE%201991.pdf
- sindic. (2021). *Derechos y Deberes*. Obtenido de sindic: <https://www.sindic.cat/es/page.asp?id=125>
- SSGS. (s.f.). Formato Requerimiento. *Oficio 151-2021*. Secretaría de Salud y Gestion Social, Planeta Rica, Córdoba.
- Uruguay, E. P. (2006). Problemas administrativos son el centro de quejas en mutualistas. En E. P. Uruguay, *Problemas administrativos son el centro de quejas en mutualistas* (pág. n/a). United States, Montevideo: Grupo de Diarios América.

ANEXOS

Anexo A Practicante Área Aseguramiento



Anexo B Jefe de Área- Dr. Raúl Pérez



Anexo C Oficio 143-2021 EAPB CajaCopi

	REQUERIMIENTO	
	FOR-04	Versión: 01 Vigente desde:

Fecha: 21/05/2021

Oficio: 143-2021

DESTINARIO

Señores

Dra. **ALCIRA PEDRAZA**

Cajacopi EPS

Carrera 7 # 25 – 09

Monteria-Cordoba



ALCALDÍA DE PLANETA RICA

Radicado N° 2- 700- 21-00676

Fecha: 21/05/2021

T. D. QUEJA

REMITE

Funcionario y cargo:	RAUL PEREZ HERNANDEZ
Dependencia:	PROFESIONAL UNIVERSITARIO AREA SALUD
Asunto:	GARANTIA ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD

SITUACIÓN DETECTADA

La Secretaria de Salud y Gestión Social de Planeta Rica ha recepcionado queja establecida por la ciudadana Estebana Argumedo Oviedo hija Manuela Josefa Oviedo Osorio con CC 50.979.491, quien Manifiesta por un trastorno mixto de ansiedad y depresión le fue prescrito el Medicamento Doxepina 50 Mg Tabletas Nro. 90 y la Empresa a través de su prestador no entrega el producto de manera oportuna.

INFORMACIÓN O ACCIÓN REQUERIDA:

De acuerdo con la Resolución 1604 de 2013 se deberá dar cumplimiento al mecanismo excepcional de entrega de medicamentos en un lapso no mayor a 48 horas en el lugar de residencia y/o trabajo del afiliado.

Solicitamos la pronta solución al usuario

Celular Contacto Querellante: 3105458363 **Dirección:** Barrio San Gabriel, calle 24 nro. 11-47

TIEMPO DE RESPUESTA:

Inmediato

Estebana Argumedo

Firma del Ciudadano:

50.965670

Cordialmente,

Vobo. [Firma]
SECRETARIO DE SALUD MUNICIPAL Y GESTION SOCIAL

Anexamos: Mipres, Historia Clínica

CC: Fabio Aristizabal
SuperIntendente Nacional de Salud

Anexo D Pendiente de Medicamento PROMOSALUD IPS

PROMOSALUD IPS TYE S.A.S

Código del Prestador: 230010122701 Nit: 900192459-4
 Dirección: CLL 27 N 9 - 55 Teléfono: 7890504
 Servicios en línea Web: www.promosaludips.com Email: info@promosaludips.com

Fecha de Impresión: 2021/03/24 10:05:05
 Impreso por: CVEGA

Receta de Medicamentos



* 1 4 7 4 4 0 *

Datos del Paciente

Identificación: CC - 15665707 Fecha Ingreso: 2021/03/23 Fecha Atención: 2021/03/23 08:06 Fecha Naci: 1959-10-28 Nro. Historia: CC15665707 Teléfono: 3008342214---3014802357 Dirección: CL 18 N 11-34 Empresa: NUEVA EPS Contrato: 113 NUEVA EPS ; CAPITA I NIVEL DE ATENCION MUNICIPIO PLANETA RICA PROMOCION Y PREVENCIÓN Acompañante:	Paciente: VIVES MARADEY ALBERTO ENRIQUE RAMON JUDAS Hora Ing: 06:31 Edad: 61 años Tipo Usuario: Cotizante Estrato: EXENTO PAGO 2021 Estado Civil:	Ingreso: 1174103 Sexo: M Municipio: PLANETA RICA Tel. Acompañante:
--	--	---

Diagnostico Principal: I10X
 Fecha Receta: 2021/05/23 Receta: 147440

Mufo 23

MEDICAMENTO	CANT.	POS. Y VIA DE ADMIN.	DÍAS
MP0178 - LOSARTAN TABLETA X 50 MG	60	TOMAR UNA TABLETA CADA 12 HORAS	30
MP0139 - HIDROCLOROTIAZIDA TABLETA X 25 MG	30	TOMAR UNA TABLETA DIARIA	30
MP0020 - AMLODIPINO TABLETA X 5 MG (424075)	30	TOMAR UNA TABLETA DIARIA	30
MP0030 - ATORVASTATINA TABLETA 20 MG	30	TOMAR UNA TABLETA DIARIA EN LA NOCHE	30

RECOMENDACION:
 NO VALIDO PARA FACTURAR, RECLAME SUS MEDICAMENTOS ANTES DE 72 HORAS DE LA FECHA DE EMISION

MEDICO
RIKA YOHANA ESLAVA CONDE. Reg medico:

Copyright 2010-2011 Zony-Soluz. Todos los Derechos Reservados.

Anexo E Oficio 139-2021 EAPB Mutual Ser

	REQUERIMIENTO	
	FOR-04	Versión: 01 Vigente desde:

Fecha: 13/05/2021

Oficio:139 -2021

DESTINARIO

Doctora.
SANDRA MILENA MELENDEZ
Gerente Regional EAPB Mutual Ser
Carrera 3 Nro. 25-07 Regional Córdoba
Montería-Cordoba



ALCALDÍA DE PLANETA RICA
Radicado N° 2- 700- 21-00638
Fecha: 13/05/2021
T.D.QUEJA

REMITE

Funcionario y cargo:	RAUL PEREZ HERNANDEZ
Dependencia:	PROFESIONAL UNIVERSITARIO AREA SALUD
Asunto:	GARANTIA ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD

SITUACIÓN DETECTADA

La Secretaria de Salud y Gestión Social de Planeta Rica a recepcionado queja establecida por el ciudadano José Luis Piedrahita Mendoza Con CC 15663392 quien manifiesta que viene solicitando la Entrega de Tirillas para la prueba de diabetes desde hace 15 días, sin que se le dé solución a su problemática por parte de Medisinu.

INFORMACIÓN O ACCIÓN REQUERIDA:

Solicitamos por parte de la EAPB Mutual Ser y por el Prestador la Entrega oportuna del producto solicitado.

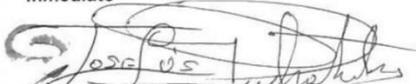
De acuerdo con la Resolución 1604 de 2013 se deberá dar cumplimiento al mecanismo excepcional de entrega de medicamentos en un lapso no mayor a 48 horas en el lugar de residencia y/o trabajo del afiliado.

Solicitamos la pronta solución al usuario

Celular Contacto Querellante: 3104014271 Dirección: Barrio porvenir Calle 26 Cra 13 esquina Santander

TIEMPO DE RESPUESTA:

Inmediato


Firma del Ciudadano:

Cordialmente,


Vobo. R. P. H. H. H.
Secretaria de Salud Municipal

Anexos:
Cedula
Pendiente Entrega Medicamento
Formula

Anexo F Afiliación de Oficio- EAPB Mutual Ser

Número de novedad	Fecha del reporte de la novedad	Régimen actual	Tipo de afiliado	Fecha efectividad de la novedad				
080CC1566941709112021090700001	2021-11-09	Subsidiado	Cabeza de familia	2021-11-09				
Datos básicos del cotizante o cabeza de familia								
Tipo de documento	Número de documento	Nombre completo	Fecha de nacimiento	Sexo				
CC	1067096915	Daro Jose Gazabon Almanza	1996-11-21	Hombre				
Datos complementarios del cotizante o cabeza de familia								
Departamento	Municipio	Localidad	Zona	Dirección	Etnia	Tipo de discapacidad	Condición de discapacidad	Grupo sanguíneo
Córdoba	Planeta Rica	BARRIO BOLIVAR	Urbana	CRA 7 #23A-82				
Datos de contacto de la afiliación de oficio								
Departamento	Municipio	Localidad	Zona	Dirección	Teléfono fijo	Teléfono móvil o celular 1	Teléfono móvil o celular 2	
CÓRDOBA	PLANETA RICA	BARRIO BOLIVAR	Urbana	CRA 7 #23A-82		3148121013		
Información de la entidad quien realiza la transacción								
Tipo de documento	Número de documento	Razón social de la entidad	Rol de la entidad	Número de documento Funcionario que realiza la afiliación	Funcionario que realiza la afiliación			
NIT	800096765	MUNICIPIO DE PLANETA RICA	Ente territorial	15669417	RAUL PEREZ			
Datos de Afiliación								
EPS			IPS					
ASOCIACIÓN MUTUAL SER EMPRESA SOLIDARIA DE SALUD ESS			ASOCIACION DE AUTORIDADES TRADICIONALES INDIGENAS FINCESALUD IPS I					

Anexo G Traslado de EPS

Número de novedad	Fecha del reporte de la novedad	Régimen actual	Tipo de afiliado	Fecha efectividad de la novedad				
069CC107351635520012022110600004	2022-01-20	Subsidiado	Cabeza de familia	2022-03-01				
Datos básicos del cotizante o cabeza de familia								
Tipo de documento	Número de documento	Nombre completo	Fecha de nacimiento	Sexo				
CC	1073516355	Adebida Lerma Jaraba	1994-04-15	Mujer				
Datos complementarios del cotizante o cabeza de familia								
Departamento	Municipio	Localidad	Zona	Dirección	Etnia	Tipo de discapacidad	Condición de discapacidad	Grupo sanguíneo
Córdoba	Planeta Rica	VEREDA CAFONGOS	Rural	CALLE PRINCIPAL	Ninguno	Ninguno	Ninguno	A Positivo (+)
Datos del traslado Fecha efectividad: 2022-03-01								
EPS origen	IPS origen	EPS destino	IPS destino	Excepción al tiempo de permanencia para el traslado				
EPS Y MEDICINA PREPAGADA SURAMERICANA S.A.	UNIDAD MEDICA SANTAFE SAS	ASOCIACIÓN MUTUAL SER EMPRESA SOLIDARIA DE SALUD ESS	E.S.E. HOSPITAL SAN NICOLAS	Tener más del tiempo mínimo de permanencia				

Anexo H Traslado por No Cobertura Geográfica

Numero de novedad	Fecha del reporte de la novedad	Régimen actual	Tipo de afiliado	Fecha efectividad de la novedad
069CC10679773018012022090900003	2022-01-18	Subsidiado	Cabeza de familia	2022-03-01

Datos básicos del cotizante o cabeza de familia				
Tipo de documento	Número de documento	Nombre completo	Fecha de nacimiento	Sexo
CC	1067977730	Dayana Karolay Muñoz Contreras	1990-08-13	Mujer

Datos complementarios del cotizante o cabeza de familia								
Departamento	Municipio	Localidad	Zona	Dirección	Etnia	Tipo de discapacidad	Condición de discapacidad	Grupo sanguíneo
Córdoba	Planeta Rica	SAN NICOLAS	Urbana	CALLE 16B #12B	Ninguno			AB Positivo (+)

Datos del traslado				Fecha efectividad: 2022-03-01
EPS origen	IPS origen	EPS destino	IPS destino	Excepción al tiempo de permanencia para el traslado
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE LA GUAJIRA "COMFAGUAJIRA"	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE LA GUAJIRA "COMFAGUAJIRA"	ASOCIACIÓN MUTUAL SER EMPRESA SOLIDARIA DE SALUD ESS	E.S.E. HOSPITAL SAN NICOLAS	Cambio de lugar de residencia y la EPS no cuenta con cobertura geográfica en el respectivo municipio

Aceptar

Volver

Anexo I Verificación de Usuario en ADRES



ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - ADRES

Información de Afiliados en la Base de Datos Única de Afiliados al Sistema de Seguridad Social en Salud

Resultados de la consulta

Información Básica del Afiliado :

COLUMNAS	DATOS
TIPO DE IDENTIFICACIÓN	CC
NÚMERO DE IDENTIFICACION	15669747
NOMBRES	ARGEMIRO
APELLIDOS	ARRIETA MIRANDA
FECHA DE NACIMIENTO	**/**/**
DEPARTAMENTO	CORDOBA
MUNICIPIO	MONTERIA

Datos de afiliación :

ESTADO	ENTIDAD	REGIMEN	FECHA DE AFILIACIÓN EFECTIVA	FECHA DE FINALIZACIÓN DE AFILIACIÓN	TIPO DE AFILIADO
ACTIVO	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIARCAJACOPI ATLÁNTICO	SUBSIDIADO	11/11/2021	31/12/2999	CABEZA DE FAMILIA

Fecha de Impresión: 12/13/2021 11:05:07 | Estación de origen: 192.168.70.220

La información registrada en esta página es reflejo de lo reportado por las Entidades en cumplimiento de la Resolución 4622 de 2016.

Respecto a las fechas de afiliación contenidas en esta consulta, se aclara que la **Fecha de Afiliación Efectiva** hace referencia a la fecha en la cual inicia la afiliación para el usuario, la cual fue reportada por la EPS o EOC, sin importar que haya estado en el Régimen Contributivo o en el Régimen Subsidiado en dicha entidad. Ahora bien, la **Fecha de Finalización de Afiliación**, establece el término de la afiliación a la entidad de acuerdo con la fecha de la novedad que haya presentado la EPS o EOC. A su vez se aclara que la fecha de 31/12/2999 determina que el afiliado se encuentra vinculado con la entidad que genera la consulta.

La responsabilidad por la calidad de los datos y la información reportada a la Base de Datos Única de Afiliados – BDUA, junto con el reporte oportuno de las novedades para actualizar la BDUA, corresponde directamente a su fuente de información; en este caso de las EPS, EOC y EPS-S.

Esta información se debe utilizar por parte de las entidades y los prestadores de servicios de salud, como complemento al marco legal y técnico definido y nunca como motivo para denegar la prestación de los servicios de salud a los usuarios.

Si usted encuentra una inconsistencia en la información publicada en ésta página, por favor remítase a la EPS en la cual se encuentre afiliado y solicite la corrección de la información inconsistente sobre su afiliación. Una vez realizada esta actividad, la EPS debe remitir la novedad correspondiente a la ADRES, conforme lo establece la normatividad vigente.

[IMPRIMIR CERRAR VENTANA](#)

Anexo J Respuesta de Requerimiento



Radicado No. S22-019847
2022-02-09 04:18:36 p.m.

Bogotá D.C, 9 de febrero de 2022

Señor
DEIVY JOSE LOZANO ORTIZ
dlsplanetarica@hotmail.com

Asunto : Respuesta comunicación PQRS No. 22-02027782

Reciba un cordial saludo señor (a) DEIVY JOSE LOZANO ORTIZ

De acuerdo a su comunicación del día **7 de Febrero de 2022**, mediante la cual nos solicita el retiro a través de EPS Sanitas con el fin de poder afiliarse en el régimen subsidiado en el Municipio de residencia.

Queremos informarle que la situación fue revisada, por lo que nos permitimos indicarle que se procede con él envío de la novedad de retiro por emergencia ante la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud – ADRES. Una vez aprobada podrá consultar en www.adres.gov.co.

Una vez actualizada la novedad ante ADRES podrá radicar ante la EPS de su elección.

Esperamos haber aclarado sus inquietudes y reiteramos nuestro compromiso de contribuir a su bienestar.

Cordialmente,



Jaime Humberto Martínez Dirgua
ANALISTA OPERATIVO
Gerencia de Servicio Al Afiliado
Gestión y Solución de PQRS

Pensando en nuestros afiliados, lo invitamos para que conozca los canales virtuales en donde puede realizar sus transacciones y ahorrar tiempo: APP EPS Sanitas - Ana María tu asistente virtual (web y WhatsApp +57 3202550525) - www.epssanitas.com (oficina virtual para afiliados - empleadores - asesor de oficina en línea).

PD: Por instrucciones de la Superintendencia Nacional de Salud, debemos informarle que frente a cualquier desacuerdo con esta respuesta, podrá elevar consulta ante la citada entidad, máxima autoridad de inspección y vigilancia en la materia. Adicionalmente, cuando la PQR corresponde a una EPS del régimen subsidiado, se podrá elevar ante la correspondiente Dirección de Salud Departamental, Distrital o Local. (Circular Única 0047 de 2007 modificada por la Circular 049 de 2008 y por la Circular 0008 de 2018).

Folios: 2
Anexo:
Nombre anexos: