

RENDICION DE CUENTA SIAU -2019

RENDICIÓN DE CUENTAS
SECTOR SALUD



COMFAORIENTE

El Sistema de Información y Atención al Usuario, para la Entidad Promotora de Salud del Régimen Subsidiado de la Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano – COMFAORIENTE EPS-S, tiene como finalidad fortalecer la calidad de los servicios prestados por nuestra Red Contratada como la atención brindada en las oficinas de la EPSS en los diferentes municipios con cobertura y satisfacer eficientemente sus necesidades y requerimientos

INFORME SIAU



| MES | ACTIVIDAD |
|-------------------|---|
| ENERO - DICIEMBRE | Apertura de Buzón: actividad que nos permite identificar las manifestaciones expuestas por nuestros usuarios tales como: quejas/reclamos, sugerencias y/o felicitaciones. Estas manifestaciones son contestadas dentro de los tiempos definidos por la normatividad, así mismo nos contribuye en la toma de decisiones para la mejora de la atención. |
| ENERO – DICIEMBRE | Reunión comité de usuarios (mensual según programación Plan Acción de 2019) |
| ENERO - DICIEMBRE | Atención personalizada a los afiliados: el Horario de atención es de 7:00 am a 2:00 pm, con el fin de contribuir en la solución oportuna de las necesidades del usuario contribuyendo al mejoramiento de la calidad de los servicios |
| ENERO - DICIEMBRE | Atención y gestión de las solicitudes del entes Gubernamentales |
| ENERO - DICIEMBRE | Elaboración de Informes de gestión mensual-trimestral |
| ENERO - DICIEMBRE | Evaluación de la Satisfacción |

CONSOLIDADO DE PQRS EN LA VIGENCIA 2019

Para la vigencia del 2019 se radicaron 14 **quejas, reclamos, solicitudes y/o sugerencias**; así mismo, se observa que los motivos de quejas y/o reclamos obedecen a Accesibilidad-IPS con un 42.86% y Actitud de servicio – IPS con un 35.81%, de las cuales se brindó solución y respuesta oportuna

| | | | |
|--|--|--|------------|
|  | COMFAORIENTE EPS's ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD RÉGIMEN SUBSIDIADO | | F- AA- IQ2 |
| Código de Operador | CCF050 | PERIODO DE REPORTE DE 01/01/2019 HASTA EL 31/12/2019 | Año: 2019 |

% QUEJAS POR MOTIVO



DESCRIPCIÓN:

PORCENTAJE:

| | |
|---|---------------|
| Limitaciones en el Acceso-ARS | 0 % |
| Negación o rechazo en la solicitud del servicio-ARS | 0 % |
| Falta de Información-ARS | 7.14% |
| Trato y Actitud del servicio-ARS | 7.14% |
| Accesibilidad-IPS | 42.86% |
| Tiempo de Respuesta en la Atención-IPS | 7.14% |
| Horarios de Atención-IPS | 0 % |
| Actitud de Servicio-IPS | 35.71% |
| Calidad de Atención-IPS | 0 % |
| Comodidad de las Instalaciones-IPS | 0 % |
| Falta de Información-IPS | 0 % |
| Total de Quejas Digitadas: | 14 |
| Equivalen al: | 99.99% |

INFORME SIAU



INFORME REPORTE PQRD REGISTRADAS, GESTIONADAS Y SOLUCIONADAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD EN LA VIGENCIA DE 2019

| Etiquetas de fila | Cuenta de MOTIVO_GENERAL |
|--|--------------------------|
| DISCONFORMIDAD MANIFIESTA | 6 |
| FALTA DE CONTRATACION | 3 |
| INCUMPLIMIENTO DE LAS PRESTACIONES ECONOMICAS (INCAPACIDADES) | 1 |
| INCUMPLIMIENTO DE LAS PRESTACIONES ECONOMICAS (REEMBOLSOS) | 15 |
| INCUMPLIMIENTO EN LAS ACCIONES DE PROTECCION ESPECIFICA Y DETECCION TEMPRANA | 1 |
| INEFICACIA EN LA ATENCION | 14 |
| INSATISFACCION POR PROBLEMAS DE SALUD NO RESUELTOS. | 3 |
| LIMITACIONES EN LA INFORMACION | 19 |
| NEGACION DE LA PRESTACION DE SERVICIOS, INSUMOS O MEDICAMENTOS O ENTREGA DE MEDICAMENTOS | 6 |
| PERCEPCION POR PARTE DEL USUARIO DE TRATO INEQUITATIVO | 2 |
| RESTRICCION EN EL ACCESO POR DEMORAS EN LA AUTORIZACION | 130 |
| RESTRICCION EN EL ACCESO POR FALLAS EN LA AFILIACION | 40 |
| RESTRICCION EN EL ACCESO POR FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA ATENCION | 181 |
| RESTRICCION EN EL ACCESO POR LOCALIZACION FISICA O GEOGRAFICA | 4 |
| RESTRICCION EN EL ACCESO POR NEGACION DE LA AUTORIZACION | 5 |
| RESTRICCION EN LA LIBRE ESCOGENCIA | 25 |
| RESTRICCION POR RAZONES ECONOMICA O DE CAPACIDAD DE PAGO | 11 |
| Total general | 466 |

De acuerdo a lo gestionado en cada una de los casos registrados, se detecta que el mayor motivo de PQRD fue por Restricción en el acceso por falta de oportunidad para la atención (181), seguido de Restricción en el acceso por demoras en la autorización (130).

EVALUACION DE LA SATISFACION EPS-s - FORMATO SGC F-EPSS-26

| | | |
|---|--|-----------|
|  | COMFAORIENTE EPS's ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD RÉGIMEN SUBSIDIADO | F-AA-106 |
| Código de Operador CCF050 | TODOS ENTRE EL 01/01/2019 AL 31/12/2019 | Año: 2019 |

SATISFACCION EPS's



| | SATISFACCION | | INSATISFACCION | | SERVICIO NO CONFORME | | TOTAL | |
|--------------|--------------|----------------|----------------|--------------|----------------------|---------------|-------------|--------------|
| CUCUTA | 80 | 98.77 % | 1 | 1.23 % | 0 | 0 % | 81 | 100 % |
| ARBOLEDAS | 305 | 99.35 % | 2 | 0.65 % | 0 | 0 % | 307 | 100 % |
| CACOTA | 333 | 99.11 % | 3 | 0.89 % | 0 | 0 % | 336 | 100 % |
| CONVENCION | 154 | 94.48 % | 8 | 4.91 % | 1 | 0.61 % | 163 | 100 % |
| CUCUTILLA | 336 | 96.83 % | 11 | 3.17 % | 0 | 0 % | 347 | 100 % |
| EL CARMEN | 362 | 100 % | 0 | 0 % | 0 | 0 % | 362 | 100 % |
| EL TARRA | 254 | 86.1 % | 41 | 13.9 % | 0 | 0 % | 295 | 100 % |
| EL ZULIA | 299 | 98.68 % | 4 | 1.32 % | 0 | 0 % | 303 | 100 % |
| GRAMALOTE | 282 | 97.92 % | 6 | 2.08 % | 0 | 0 % | 288 | 100 % |
| HERRAN | 127 | 94.07 % | 8 | 5.93 % | 0 | 0 % | 135 | 100 % |
| OCANA | 213 | 98.61 % | 3 | 1.39 % | 0 | 0 % | 216 | 100 % |
| PAMPLONA | 262 | 99.62 % | 1 | 0.38 % | 0 | 0 % | 263 | 100 % |
| SANTIAGO | 94 | 100 % | 0 | 0 % | 0 | 0 % | 94 | 100 % |
| RAGONVALIA | 56 | 96.55 % | 2 | 3.45 % | 0 | 0 % | 58 | 100 % |
| CACHIRA | 44 | 100 % | 0 | 0 % | 0 | 0 % | 44 | 100 % |
| TEORAMA | 186 | 93.94 % | 12 | 6.06 % | 0 | 0 % | 198 | 100 % |
| TIBU | 160 | 99.38 % | 1 | 0.62 % | 0 | 0 % | 161 | 100 % |
| VILLACARO | 231 | 99.14 % | 2 | 0.86 % | 0 | 0 % | 233 | 100 % |
| TOTAL | 3778 | 97.27 % | 105 | 2.7 % | 1 | 0.03 % | 3884 | 100 % |

PRODUCTO CONFORME - ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

- satisfacción global= 97.27%
- Insatisfacción= 2.7%
- Producto no conforme= 0.3%

EVALUACION SATISFACCION IPS - FORMATO SGC F-EPSS-27

| | | | |
|---|---|---|-----------|
|  | COMFAORIENTE EPS's | | F-AA-IQ8 |
| | ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD RÉGIMEN SUBSIDIADO | | |
| Código de Operador | CCF050 | TODOS ENTRE EL 01/01/2019 AL 31/12/2019 | Año: 2019 |

SATISFACCION IPS

| | SATISFACCION | | INSATISFACCION | | SERVICIO NO CONFORME | | TOTAL | |
|--------------|--------------|----------------|----------------|----------------|----------------------|---------------|-------------|--------------|
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| CUCUTA | 65 | 86.67 % | 8 | 10.67 % | 2 | 2.67 % | 75 | 100 % |
| ARBOLEDAS | 298 | 99.67 % | 1 | 0.33 % | 0 | 0 % | 299 | 100 % |
| CACOTA | 335 | 98.82 % | 4 | 1.18 % | 0 | 0 % | 339 | 100 % |
| CONVENCION | 153 | 98.71 % | 1 | 0.65 % | 1 | 0.65 % | 155 | 100 % |
| CUCUTILLA | 255 | 69.11 % | 111 | 30.08 % | 3 | 0.81 % | 369 | 100 % |
| EL CARMEN | 349 | 99.71 % | 1 | 0.29 % | 0 | 0 % | 350 | 100 % |
| EL TARRA | 160 | 53.69 % | 127 | 42.62 % | 11 | 3.69 % | 298 | 100 % |
| EL ZULIA | 314 | 97.82 % | 7 | 2.18 % | 0 | 0 % | 321 | 100 % |
| GRAMALOTE | 166 | 53.72 % | 143 | 46.28 % | 0 | 0 % | 309 | 100 % |
| HERRAN | 109 | 66.87 % | 53 | 32.52 % | 1 | 0.61 % | 163 | 100 % |
| OCANA | 197 | 97.04 % | 6 | 2.96 % | 0 | 0 % | 203 | 100 % |
| PAMPLONA | 244 | 98.39 % | 4 | 1.61 % | 0 | 0 % | 248 | 100 % |
| SANTIAGO | 95 | 100 % | 0 | 0 % | 0 | 0 % | 95 | 100 % |
| RAGONVALIA | 48 | 94.12 % | 3 | 5.88 % | 0 | 0 % | 51 | 100 % |
| CACHIRA | 78 | 97.5 % | 2 | 2.5 % | 0 | 0 % | 80 | 100 % |
| TEORAMA | 53 | 25.24 % | 157 | 74.76 % | 0 | 0 % | 210 | 100 % |
| TIBU | 165 | 88.24 % | 22 | 11.76 % | 0 | 0 % | 187 | 100 % |
| VILLACARO | 222 | 98.67 % | 3 | 1.33 % | 0 | 0 % | 225 | 100 % |
| TOTAL | 3306 | 83.13 % | 653 | 16.42 % | 18 | 0.45 % | 3977 | 100 % |

PRODUCTO CONFORME - ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

- satisfacción global= 83.13%
- Insatisfacción= 16.42%
- Producto no conforme= 0.45%

EVALUACION SATISFACCION PROVEEDORES DE MEDICAMENTOS FORMATO SGC F-EPSS-28

| | | |
|---|--|---|
|  | COMFAORIENTE EPS's ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD RÉGIMEN SUBSIDIADO | F-AA-SM1 |
| Código de Operador | CCF050 | TODOS ENTRE EL 01/01/2019 AL 31/12/2019 |
| | | Año: 2019 |

SATISFACCION MEDICAMENTOS

| | SATISFACCION | | INSATISFACCION | | SERVICIO NO CONFORME | | TOTAL | |
|---|---------------------|------------------|------------------|-------------------|----------------------|--|-------|--|
|  | CUCUTA | 55 77.46 % | 10 14.08 % | 6 8.45 % | 71 100 % | | | |
| ARBOLEDAS | 293 99.66 % | 1 0.34 % | 0 0 % | 294 100 % | | | | |
| CACOTA | 272 88.03 % | 37 11.97 % | 0 0 % | 309 100 % | | | | |
| CONVENCION | 150 94.94 % | 7 4.43 % | 1 0.63 % | 158 100 % | | | | |
| CUCUTILLA | 294 91.02 % | 28 8.67 % | 1 0.31 % | 323 100 % | | | | |
| EL CARMEN | 351 99.43 % | 2 0.57 % | 0 0 % | 353 100 % | | | | |
| EL TARRA | 238 87.5 % | 34 12.5 % | 0 0 % | 272 100 % | | | | |
| EL ZULIA | 307 98.4 % | 5 1.6 % | 0 0 % | 312 100 % | | | | |
| GRAMALOTE | 162 51.1 % | 155 48.9 % | 0 0 % | 317 100 % | | | | |
| HERRAN | 123 89.13 % | 15 10.87 % | 0 0 % | 138 100 % | | | | |
| OCANA | 201 99.01 % | 1 0.49 % | 1 0.49 % | 203 100 % | | | | |
| PAMPLONA | 234 98.73 % | 3 1.27 % | 0 0 % | 237 100 % | | | | |
| SANTIAGO | 100 100 % | 0 0 % | 0 0 % | 100 100 % | | | | |
| RAGONVALIA | 47 100 % | 0 0 % | 0 0 % | 47 100 % | | | | |
| CACHIRA | 45 91.84 % | 4 8.16 % | 0 0 % | 49 100 % | | | | |
| TEORAMA | 202 98.06 % | 4 1.94 % | 0 0 % | 206 100 % | | | | |
| TIBU | 158 94.05 % | 9 5.36 % | 1 0.6 % | 168 100 % | | | | |
| VILLACARO | 250 99.6 % | 1 0.4 % | 0 0 % | 251 100 % | | | | |
| TOTAL | 3482 91.44 % | 316 8.3 % | 10 0.26 % | 3808 100 % | | | | |

PRODUCTO CONFORME - ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

- satisfacción global= 91.44%
- Insatisfacción= 8.3%
- Producto no conforme= 0.26%

TOTAL INDICADOR QUEJAS Y SATISFACCIÓN (Circular 049 Supersalud)

| | | | |
|---|--|---|------------------|
|  | COMFAORIENTE EPS's ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD RÉGIMEN SUBSIDIADO | | F- AA- IQ6 |
| Código de Operador | CCF050 | PERIODO DE REPORTE DE 01/01/2019 HASTA EL 31/12/2019 | Año: 2019 |

INDICADORES SUPERSALUD CIRC. 049



INDICADORES

DESCRIPCIÓN:

CANTIDAD:

| | | | | |
|-------------------|--------------|------|---|-----|
| QUEJAS RESUELTAS | 12 14 | 100% | = | 86% |
| SATISFACCION EAPB | 3778 3884 | 100% | = | 97% |

FALTAN 2 QUEJAS POR RESOLVER

Obteniendo como resultado 86% quejas resueltas durante la vigencia del 2019 y satisfacción global de la EPS-s del 97%.

Mecanismos de atención prioritaria para personas con derechos a atención prioritario o preferencial

En las oficinas de atención al usuario se cuenta con un espacio para la atención preferencial, en donde se da prioridad a La atención de niños, niñas y adolescentes, mujeres en estado de embarazo, desplazados, víctimas de violencia y del conflicto armado, la población adulta mayor, personas que sufren de enfermedades huérfanas y personas en condición de discapacidad, gozarán de especial protección por parte del Estado (Ley 1751 del 16 de febrero de 2015)

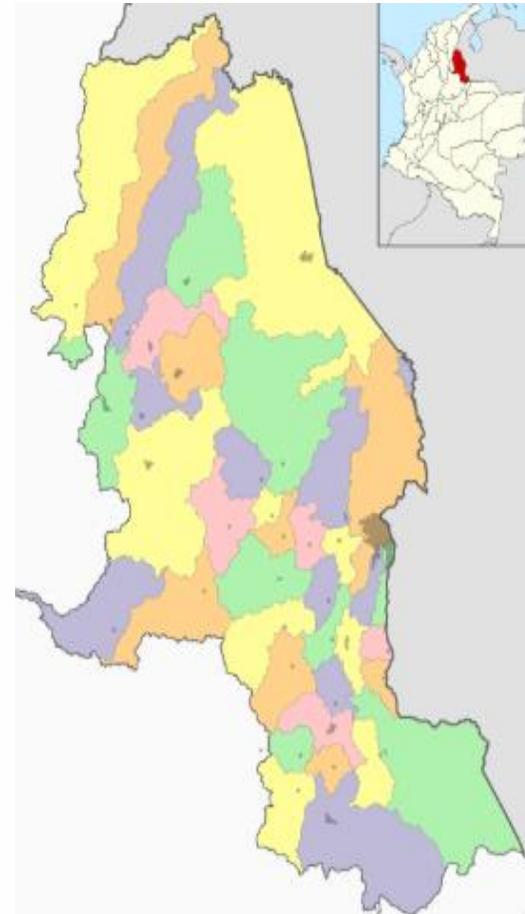


INFORME SIAU

COMFAORIENTE EPS-S cuenta con dieciocho (18) Asociación de usuario, una en cada uno de los 18 Municipios donde se tiene población afiliada, se realiza reuniones mensuales donde se trataron temas de interés para los usuarios respecto a Derechos de los usuarios, contenidos del POS-S, red de servicios entre otros

MUNICIPIOS CON COBERTURA

| | |
|------------|------------|
| Cúcuta | Herrán |
| Arboleda | Ocaña |
| Cacota | Pamplona |
| Convención | Teorama |
| Cucutilla | Santiago |
| El Carmen | Ragonvalia |
| El Tarra | Cáchira |
| El Zulia | Tibú |
| Gramalote | Villacaro |



CAPACITACIONES A LOS USUARIOS Y ASOCIACIONES DE

Recomendaciones para prevenir enfermedades virales en época de invierno

- 1 Lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón, especialmente antes de comer y después de ir al baño.
- 2 La vacunación, ayuda a prevenir enfermedades estacionales en invierno (Influenza, Sincítial).
- 3 Cubrirse la nariz y la boca con el codo y antebrazo, cuando se tose o se estornuda.
- 4 Nunca compartir artículos personales, tales como botellas de agua, tazas, cubiertos, etc.
- 5 Evita tocarte los ojos, nariz, oídos o boca.
- 6 Tener una alimentación sana y balanceada. Los nutrientes estimulan la función inmunológica.
- 7 Dormir las horas adecuadas, entre 8 a 10 horas aseguran el fortalecimiento del sistema inmunológico.
- 8 Tomar bastante líquido y consumir abundantes frutas y verduras que contengan vitamina C, como naranja, limón, kiwi, tomates y espinacas.
- 9 Mantener la actividad física. Ayuda a controlar los niveles de estrés, que puede afectar el sistema inmune durante la temporada de resfriados y gripe.

COMFAORIENTE E.P.S.S.
EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO
NIT: 890500675-6

RECOMENDACIONES PARA PREVENIR ENFERMEDADES VIRALES

CONTROL SOCIAL EN SALUD

¿Qué es Control Social?

Según el Ministerio del Interior, el control social es el derecho y un deber que tienen todas y todos los ciudadanos, individual o colectivamente, a vigilar y fiscalizar la gestión pública con el fin de acompañar el cumplimiento de los fines del Estado, promover y alcanzar la realización de los derechos y buscar la consolidación de la democracia y la gobernabilidad, teniendo clara la importancia de brindar mecanismos que permitan a los ciudadanos ser partícipes de la toma de decisiones para bienestar de sus comunidades, y permitiéndoles de esta forma empoderarse de los temas de estado.



¿Cuáles son los mecanismos para que se pueda ejercer?

Los diferentes mecanismos de acuerdo al art 63 de la Ley 1757 de 2015 de hacer control social son:

-Veedurías ciudadanas (Ley 850 de 2003)

-Juntas de vigilancia (Ley 454 de 1988)

-Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios (Ley 142 de 1994)

-Auditorías Ciudadanas
Otras instancias de participación ciudadana



El control social busca a través de la vigilancia de la gestión pública, velar por la correcta inversión de los recursos públicos y garantizar la correcta gestión del servicio a la comunidad a través de la participación activa de los ciudadanos a lo largo del territorio nacional.



¿Qué es una Veeduría?

Es el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer control social sobre "lo público", frente a las diversas autoridades tanto públicas como privadas encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

¿Qué hace un veedor?



Los veedores como portadores del interés general y de la realización de los derechos, demandan la efectividad de los principios de la función administrativa para garantizar una gestión pública diáfana, oportuna, coherente y sistemática, rindiendo cuentas del uso o destinación de los recursos públicos.

¿Quiénes pueden constituir las Veedurías Ciudadanas?

Cualquier grupo de ciudadanos interesados en ejercer la función de vigilancia de la gestión pública. Organizaciones civiles, es decir, comunitarias, profesionales, juveniles, sindicales, benéficas o de utilidad común, no gubernamentales y sin ánimo de lucro.

¿Cómo se constituye una Veeduría Ciudadana?

Se conforma a partir de la elección democrática de sus veedores, la cual queda registrada en un acta.

¿Ante qué autoridades se debe realizar la inscripción del acta de la constitución de la veeduría?

Las personerías municipales o distritales (sin costo)

Las cámaras de comercio (con costo)
LAS VEEDURIAS SE ENCUENTRAN RESPALDADAS POR UN CONJUNTO DE NORMAS

La Ley 134 de 1994.

Sobre Mecanismos de Participación Ciudadana.

La Ley 489 de 1998.

Relacionada con la Democratización de la Administración Pública.

La Ley 190 de 1995.

Estatuto Anticorrupción.

La Ley 850 de 2003.

¿Qué debe contener el acta de constitución de una Veeduría Ciudadana?

La elección democrática: El momento y la forma como fueron elegidos los veedores ciudadanos.

Datos de los integrantes: Relación de los nombres y apellidos de los veedores elegidos; números de los documentos de identidad y lugar de residencia, indicando la dirección y el municipio correspondiente.

Objeto de la vigilancia: Enuncia en forma precisa la entidad, el programa, proyecto, obra, contrato o prestación de servicio, tiempo, entre otros, sobre el cual se quiere ejercer el control social.

Nivel territorial: Se refiere al lugar donde se encuentra ubicado el objeto de vigilancia de la veeduría. Podrá ser distrital, departamental, regional o nacional.

Duración: Es el tiempo en el que la veeduría participa en la vigilancia y control social de la ejecución del proyecto, programa, obra o actividades que se tengan establecidas.



VEEDURIA CIUDADANA

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La participación ciudadana es de gran importancia porque se comparten responsabilidades al tomar decisiones, al actuar día a día, y esto no se puede hacer de manera individual, se debe de tomar en cuenta un trabajo colectivo..

Individualmente, la participación ciudadana es respetar las opiniones de los demás, y ejercer nuestros derechos y obligaciones adecuadamente, porque si todos hacemos bien las cosas, estamos más organizados y llegamos a más acuerdos



¿Cómo hacer parte de las nuestras formas e instancias de Participación?

Asociación de usuarios: El usuario de servicios de salud puede acercarse a las Oficinas de Participación Social de las Unidades de Servicios de Salud que le brinda los el servicio de salud y manifestar libre y autónomamente su interés en hacer parte de esta Forma de Participación Social en Salud.

COPACOS: Para formar parte de este espacio de concertación, el ciudadano quien debe haber sido delegado por una organización social y comunitaria legal o socialmente reconocida con presencia en la localidad, deberá acercarse a la Alcaldía de la respectiva localidad, con la carta que lo acredita como delegado para su vinculación.

Junta asesora comunitaria en Salud: Hacer parte de esta instancia de participación requiere de un proceso de elección del representante de las Asociaciones de Usuarios y COPACOS ante la Junta Asesora Comunitaria.

Veedurías Ciudadanas en Salud: Para ser parte de estos espacios de Veeduría en Salud puede acercarse a las Oficinas de Participación Social y Servicio al Usuario/Servicio al Cliente de su EAPB o ESE donde le prestan el servicio de salud.



MECANISMO DE PARTICIPACION CIUDADANA



INTEGRANTES ASOCIACION DE USUARIOS MUNICIPIO DE CÚCUTA VIGENCIA 2019 – 2021



REPRESENTANTES ANTE LOS SIGUIENTES ENTES DE VIGILANCIA

- CONSEJO TERRITORIAL EN SALUD
- REPRESENTANTE ANTE LA ESE
HOSPITAL UNIVERSITARIOS ERASMO
MEOZ
- REPRESENTANTE ANTE EL COPACO

INFORME SIAU



CAPACITACION SOBRE RENDICION DE CUENTAS ASOCIACIONES DE USUARIOS CON LA DRA GUILLERMINA GONZALEZ EN REPRESENTACION DEL IDS



CAPACITACION AL PERSONAL DE CONTACTO CON EL USUARIO



REUNIONES Y ASAMBLEAS CON LA ASOCIACIONES DE USUARIOS



INFORME SIAU

RENDICIÓN
DE CUENTAS
SALUD

COMFAORIENTE



GRACIAS

