

	GOBERNACIÓN DE ARAUCA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD DE ARAUCA NIT 900.034.608 – 9	
	GESTION DOCUMENTAL	CÓDIGO: FR-GSD-01
	COMUNICACION INTERNA O EXTERNA	VERSIÓN: 01
		FECHA: 14-01-2021
		PAGINA: 1 DE 12

INFORME PARA COMISION SEPTIMA-CONGRESO DE LA REPUBLICA

1. ¿Cuáles han sido los principales problemas que ha identificado frente a la prestación del servicio de salud en el departamento de Arauca, por parte de las IPS y de las EPS: Sanitas, Coosalud y Nueva EPS que operan en el departamento?

De acuerdo a las inconformidades recepcionadas en la Unidad Administrativa Especial de Salud de Arauca, por los diferentes medios establecidos tanto presencial y virtual por parte de los pacientes a nivel departamental; a continuación, se relaciona con corte al 29 de septiembre del 2023:

ENTIDAD	PQRSD					TOTAL	%
	REGIMEN ESPECIAL	EPS/ FUERA DEL DTO	NUEVA EPS	SANITAS	COOSALUD		
UAESA	5	22	381	8	79	495	100,00
TOTAL DE PQRSD	5	22	381	8	79	495	100,00
%	1,01	4,44	76,97	1,62	15,96	100	100,00

Fuente: Bitácora de seguimiento a PQRS recepcionadas en UAESA. Corte: 29-09-2023

De acuerdo al comportamiento de las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PQRSD recepcionadas en la Unidad Administrativa Especial de Salud de Arauca de un total de 495 con corte al 29 de septiembre del 2023, el 77% corresponden a la Nueva EPS, el 16% a la EPS Coosalud, el 4% de otras EPS fuera del departamento, el 2% a Sanitas y el 1% a Regímenes Especiales.

ENTIDAD	PQRSD					TOTAL	%
	REGIMEN ESPECIAL	OTRA	NUEVA EPS	SANITAS	COOSALUD		
ABIERTA	1	1	95	1	9	107	21,62
CERRADA	4	21	286	7	70	388	78,38
total	5	22	381	8	79	495	100,00

Calle 20 No. 20-31/43. Arauca-Arauca
 Teléfono:097- 8858888- Línea gratuita: 125
contacto@unisaludarauca.gov.co
www.unisaludarauca.gov.co



	GOBERNACIÓN DE ARAUCA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD DE ARAUCA NIT 900.034.608 – 9	
	GESTION DOCUMENTAL	CÓDIGO: FR-GSD-01
	COMUNICACION INTERNA O EXTERNA	VERSIÓN: 01
		FECHA: 14-01-2021
		PAGINA: 2 DE 12

Fuente: Bitácora de seguimiento a PQRS recepcionadas en UAESA. Corte: 29-09-2023

De un total de 495 PQRS recepcionadas, 388 se encuentran cerradas y 107 abiertas; de estas 95 corresponden a la Nueva EPS, 9 a la EPS Coosalud y 1 a Sanitas, Regímenes especiales y a otras EPS fuera del departamento.



PROCESOS AFECTADOS POR ENTIDADES PROMOTORAS DE SALUD-EPS:

PROCESO AFECTADO	EPS					TOTAL	%
	NUEVA EPS	SANITAS	COOSALUD	REGIMEN ESPECIAL	OTRA EPS/UAESA		
AUT. DE TRANSPORTE Y ALBERGUE (COMPLEMENTARIOS)	12	2	7	0	0	21	4,24
AFILIACION Y/O TRASLADO	0	0	0	1	0	1	0,20
AUTORIZACION DE SERVICIOS	71	1	10	1	2	85	17,17
ASIGNACION DE CITAS	123	3	25	0	1	152	30,71

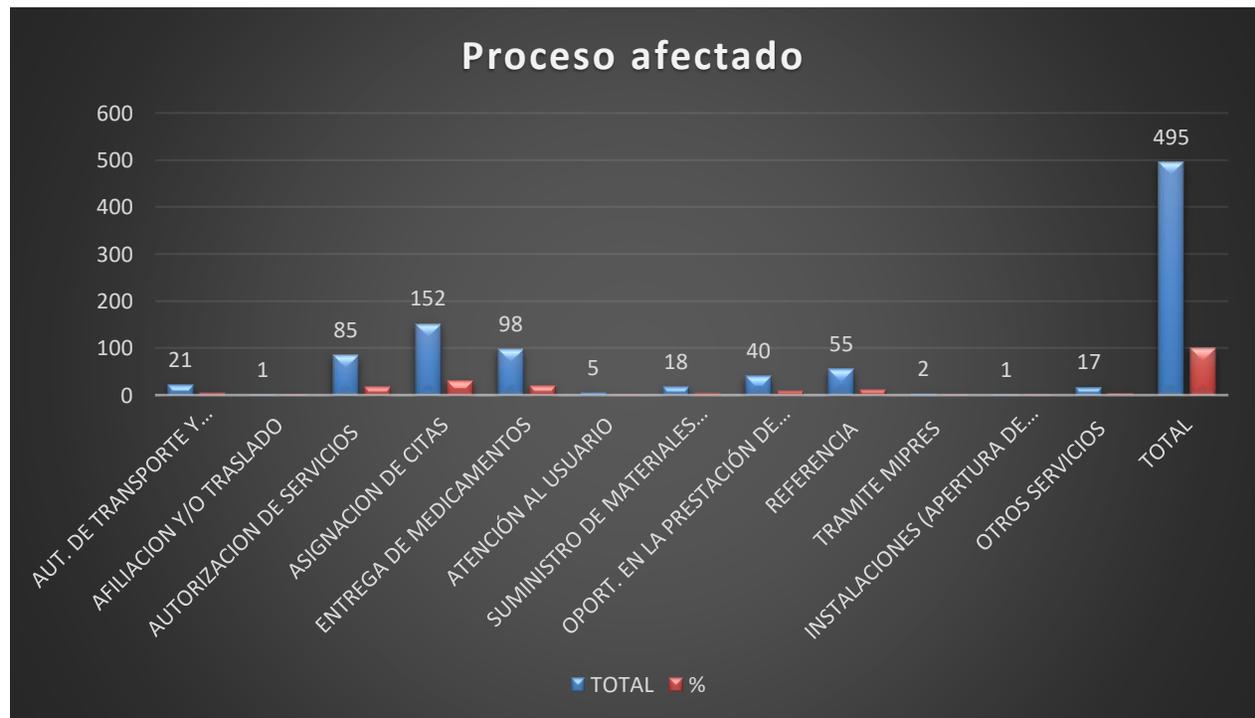
Calle 20 No. 20-31/43. Arauca-Arauca
 Teléfono:097- 8858888- Línea gratuita: 125
contacto@unisaludarauca.gov.co
www.unisaludarauca.gov.co



	GOBERNACIÓN DE ARAUCA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD DE ARAUCA NIT 900.034.608 – 9						
	GESTION DOCUMENTAL					CÓDIGO: FR-GSD-01	
	COMUNICACION INTERNA O EXTERNA					VERSIÓN: 01	
						FECHA: 14-01-2021	
					PAGINA: 3 DE 12		

ENTREGA DE MEDICAMENTOS	72	0	24	1	1	98	19,80
ATENCIÓN AL USUARIO	4	0	1	0	0	5	1,01
SUMINISTRO DE MATERIALES Y/O INSUMOS	13	0	4	1	0	18	3,64
OPORT. EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	31	0	3	1	5	40	8,08
REFERENCIA	42	0	2	0	11	55	11,11
TRAMITE MIPRES	1	1	0	0	0	2	0,40
INSTALACIONES (APERTURA DE OFICINAS, ADECUACIÓN DE INFRAESTRUCTURA)	0	1	0	0	0	1	0,20
OTROS SERVICIOS	12	0	3	0	2	17	3,43
TOTAL	381	8	79	5	22	495	100,00
	76,97	1,62	15,96	1,01	4,44	100,00	

Fuente: Bitácora de seguimiento a PQRS recepcionadas en UAESA. Corte: 29-09-2023



Calle 20 No. 20-31/43. Arauca-Arauca
 Teléfono:097- 8858888- Línea gratuita: 125
contacto@unisaludarauca.gov.co
www.unisaludarauca.gov.co



	GOBERNACIÓN DE ARAUCA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD DE ARAUCA NIT 900.034.608 – 9	
	GESTION DOCUMENTAL	CÓDIGO: FR-GSD-01
	COMUNICACION INTERNA O EXTERNA	VERSIÓN: 01
		FECHA: 14-01-2021
		PAGINA: 4 DE 12

De acuerdo con los procesos afectados se puede evidenciar que asignación de citas, entrega de medicamentos, autorización de servicios, referencia y contrareferencia, oportunidad en la prestación de servicios, son los más afectados, esto tiene relación directa a las agendas cerradas en las IPS y ESES en el departamento de Arauca, a la escasez de especialistas, modalidad de contratación establecida en los acuerdos de voluntades, lo que evidencia que existe poca oferta para la demanda a estos servicios.

Teniendo en cuenta lo anterior se evidencia incumplimiento de la Resolución 1552 de 2013 Artículo N°1 Agendas abiertas para asignación de citas, no se garantizan, las agendas se habilitan según fechas de programación y contratación de los especialistas.

Incumplimiento con la Política nacional de prestación de servicios de salud: se desarrolla a partir de tres ejes, accesibilidad, calidad y eficiencia, en este entendido la IPS en mención debe garantizar el cumplimiento de los ejes mencionados y velar por alcance de los objetivos como son: Mejorar el acceso a los servicios de salud, Mejorar la calidad de la atención en salud, Generar eficiencia en la prestación de servicios de salud.

Incumplimiento de la Resolución 1604 de 2013, Artículo N° 1, entrega de medicamentos en un lapso no mayor a 48 horas en el lugar de residencia o trabajo del afiliado cuando este lo autorice, como consecuencia de la entrega incompleta de los mismos al momento de la reclamación por parte del afiliado. Se entiende que el plazo establecido de 48 horas comprende el tiempo transcurrido después que el afiliado reclama los medicamentos.

Del total de las EAPB con procesos afectados, la Nueva EPS es la que más presenta procesos afectados con un 77%, seguido de Coosalud con un 16%, otras EAPB con un 4%, Sanitas con 2% y Regímenes especiales con 1%.

PROCESOS AFECTADOS POR INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD- IPS:

PROCESO AFECTADO	NUEVA EPS								TOTAL	%
	IPS FAMEDIC	IPS OPTISALUD	IPS MECAS DOMICILIARIA	IPS MYT SALUD	IPS MEISEL	HOSPITAL SAN VICENTE	HOSPITAL DEL SARARE	HOSPITAL DE TAME		
AUT. DE TRANSPORTE Y ALBERGUE (COMPLEMENTARIOS)	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0,50
AFILIACION Y/O TRASLADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
AUTORIZACION DE SERVICIOS	1	1	21	1	4	1	1	0	30	14,85

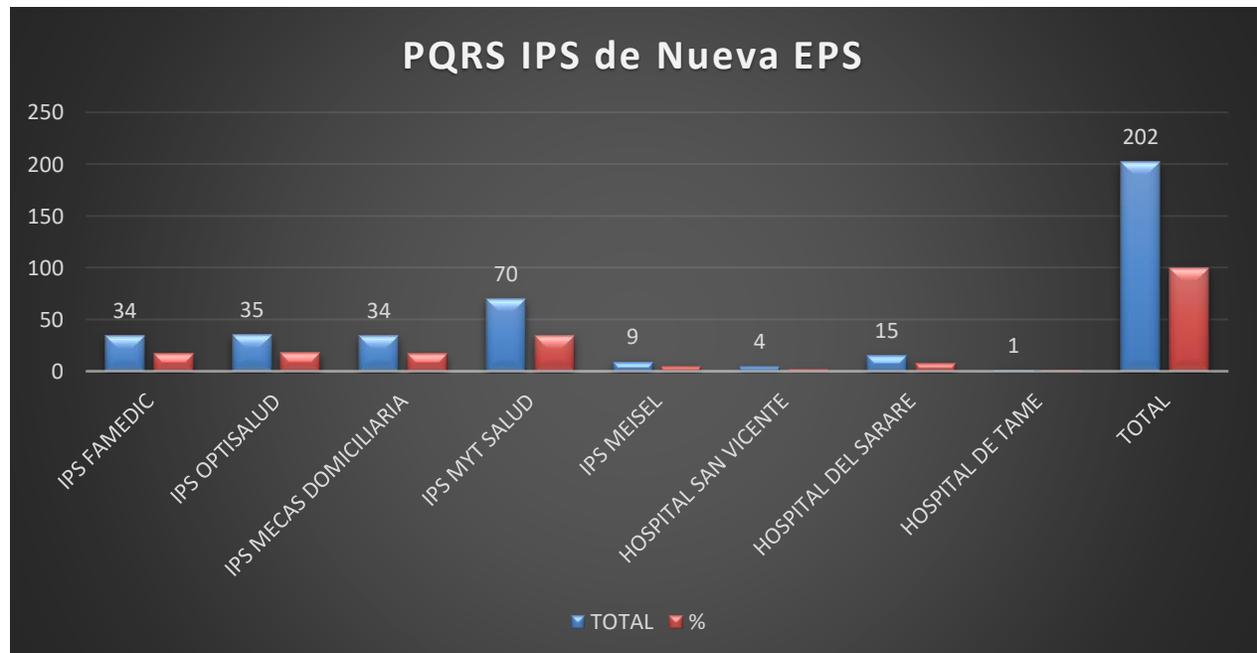
Calle 20 No. 20-31/43. Arauca-Arauca
 Teléfono:097- 8858888- Línea gratuita: 125
contacto@unisaludarauca.gov.co
www.unisaludarauca.gov.co





ASIGNACION DE CITAS	32	31	0	12	5	0	7	0	87	43,07
ENTREGA DE MEDICAMENTOS	0	0	0	50	0	0	1	0	51	25,25
ATENCIÓN AL USUARIO	0	0	1	0	0	0	0	1	2	0,99
SUMINISTRO DE MATERIALES Y/O INSUMOS	0	1	0	5	0	0	0	0	6	2,97
OPORT. EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	1	2	9	1	0	0	4	0	17	8,42
REFERENCIA	0	0	0	0	0	1	1	0	2	0,99
TRAMITE MIPRES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
INSTALACIONES (APERTURA DE OFICINAS, ADECUACIÓN DE INFRAESTRUCTURA)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
OTROS SERVICIOS	0	0	3	1	0	1	1	0	6	2,97
TOTAL	34	35	34	70	9	4	15	1	202	100,00
%	16,83	17,33	16,83	34,65	4,46	1,98	7,43	0,50	100,00	

Fuente: Bitácora de seguimiento a PQRS recepcionadas en UAESA. Corte: 29-09-2023



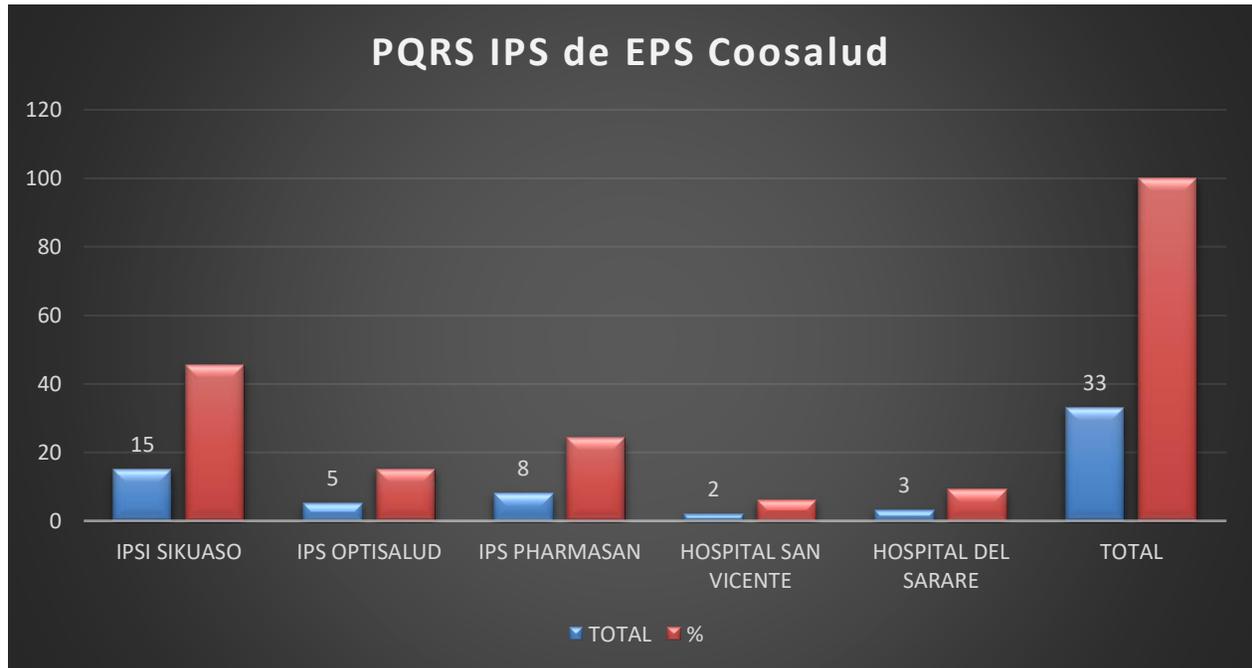
	GOBERNACIÓN DE ARAUCA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD DE ARAUCA NIT 900.034.608 – 9	
	GESTION DOCUMENTAL	CÓDIGO: FR-GSD-01
	COMUNICACION INTERNA O EXTERNA	VERSIÓN: 01
		FECHA: 14-01-2021
		PAGINA: 6 DE 12

Del total de las PQRSD de la Nueva EPS, ocupa el primer lugar la IPS MyT Salud por la no oportunidad en la entrega de medicamentos y asignación de citas; en segundo lugar la IPS Optisalud, destacándose la asignación de citas; tercer lugar la IPS Famedic con la asignación de citas; Cuarto lugar la IPS Mecas con la autorización de servicios, oportunidad en la prestación de servicios y en su orden: Hospital del Sarare, IPS Meisel, Hospital San Vicente y Hospital de Tame.

PROCESO AFECTADO	EPS COOSALUD					TOTAL	%
	IPSI SIKUASO	IPS OPTISALUD	IPS PHARMASANA	HOSPITAL SAN VICENTE	HOSPITAL DEL SARARE		
AUT. DE TRANSPORTE Y ALBERGUE (COMPLEMENTARIOS)	0	0	0	0	0	0	0,00
AFILIACION Y/O TRASLADO	0	0	0	0	0	0	0,00
AUTORIZACION DE SERVICIOS	0	0	0	0	0	0	0,00
ASIGNACION DE CITAS	1	5	0	1	3	10	30,30
ENTREGA DE MEDICAMENTOS	13	0	6	0	0	19	57,58
ATENCIÓN AL USUARIO	0	0	0	0	0	0	0,00
SUMINISTRO DE MATERIALES Y/O INSUMOS	0	0	2	0	0	2	6,06
OPORT. EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	0	0	0	0	0	0	0,00
REFERENCIA	0	0	0	0	0	0	0,00
TRAMITE MIPRES	0	0	0	0	0	0	0,00
INSTALACIONES (APERTURA DE OFICINAS, ADECUACIÓN DE INFRAESTRUCTURA)	0	0	0	0	0	0	0,00
OTROS SERVICIOS	1	0	0	1	0	2	6,06
TOTAL	15	5	8	2	3	33	100,00
	45,45	15,15	24,24	6,06	9,09	100,00	



Fuente: Bitácora de seguimiento a PQRS recepcionadas en UAESA. Corte: 29-09-2023



Del total de las PQRS de la EPS Coosalud, ocupa el primer lugar la IPS Sikuaso por la no oportunidad en la entrega de medicamentos; en segundo lugar la IPS Pharmasan, por la entrega de medicamentos; tercer lugar la IPS Optisalud con la asignación de citas; Cuarto lugar el Hospital del Sarare con la asignación de citas y en su orden el Hospital San Vicente de Arauca.

PROCESO AFECTADO	EPS SANITAS				TOTAL	%
	IPS MEISEL	IPS UNICO	HOSPITAL SAN VICENTE	HOSPITAL SAN ANTONIO		
AUT. DE TRANSPORTE Y ALBERGUE (COMPLEMENTARIOS)	0	0	0	0	0	0,00
AFILIACION Y/O TRASLADO	0	0	0	0	0	0,00



	GOBERNACIÓN DE ARAUCA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD DE ARAUCA NIT 900.034.608 – 9					
	GESTION DOCUMENTAL				CÓDIGO: FR-GSD-01	
	COMUNICACION INTERNA O EXTERNA				VERSIÓN: 01	
					FECHA: 14-01-2021	
				PAGINA: 8 DE 12		

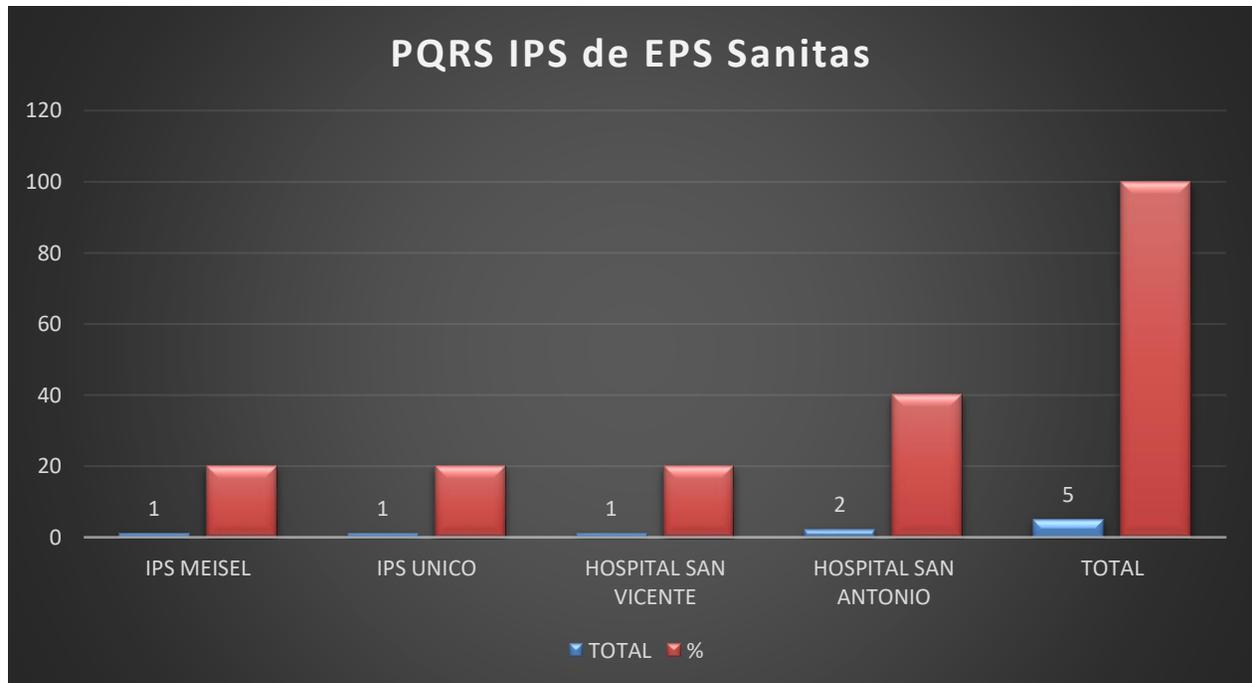
AUTORIZACION DE SERVICIOS	0	0	0	0	0	0,00
ASIGNACION DE CITAS	1	0	0	2	3	60,00
ENTREGA DE MEDICAMENTOS	0	0	0	0	0	0,00
ATENCIÓN AL USUARIO	0	0	0	0	0	0,00
SUMINISTRO DE MATERIALES Y/O INSUMOS	0	0	0	0	0	0,00
OPORT. EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	0	0	0	0	0	0,00
REFERENCIA	0	0	0	0	0	0,00
TRAMITE MIPRES	0	1	0	0	1	20,00
INSTALACIONES (APERTURA DE OFICINAS, ADECUACIÓN DE INFRAESTRUCTURA)	0	0	1	0	1	20,00
OTROS SERVICIOS	0	0	0	0	0	0,00
TOTAL	1	1	1	2	5	100,00
	20,00	20,00	20,00	40,00	100,00	

Fuente: Bitácora de seguimiento a PQRS recepcionadas en UAESA. Corte: 29-09-2023

Calle 20 No. 20-31/43. Arauca-Arauca
 Teléfono:097- 8858888- Línea gratuita: 125
contacto@unisaludarauca.gov.co
www.unisaludarauca.gov.co



	GOBERNACIÓN DE ARAUCA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD DE ARAUCA NIT 900.034.608 – 9	
	GESTION DOCUMENTAL	CÓDIGO: FR-GSD-01
	COMUNICACION INTERNA O EXTERNA	VERSIÓN: 01
		FECHA: 14-01-2021
		PAGINA: 9 DE 12



Del total de las PQRS de la EPS Sanitas, ocupa el primer lugar el Hospital de Tame por la asignación de citas y en su orden: El Hospital San Vicente de Arauca, IPS Único y la IPS Meisel.

2. ¿Si ha identificado hallazgos relacionados con la calidad de la atención médica en la IPS y de las EPS: Sanitas, Coosalud y Nueva EPS que operan en el departamento de Arauca? Especifique los hallazgos más relevantes.

Dentro de las desviaciones identificadas en la atención en salud a los pacientes en la red de prestación de servicios en el departamento de Arauca se encuentra:

- Alto volumen de pacientes atendidos en una jornada, donde no se garantiza el tiempo establecido para una adecuada valoración; lo cual obedece a la modalidad de contratación en la red privada con algunas EPS, donde se destaca la Nueva EPS y también a la escasez de algunas especialidades en el país.
- Traumas ocasionados en los pacientes en la colocación de dispositivos médicos.
- Infecciones nosocomiales propias de los centros hospitalarios.



	GOBERNACIÓN DE ARAUCA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD DE ARAUCA NIT 900.034.608 – 9	
	GESTION DOCUMENTAL	CÓDIGO: FR-GSD-01
	COMUNICACION INTERNA O EXTERNA	VERSIÓN: 01
		FECHA: 14-01-2021
		PAGINA: 10 DE 12

3. ¿Qué acciones concretas se han ordenado desde la Unidad para mitigar la crisis de salud que padece el departamento de Arauca, derivada de la ineficiente prestación de los servicios médicos por parte de los prestadores de salud que operan en el departamento?

- a. En cumplimiento de la ley 715 de 2001 competencias descritas en el capítulo II Competencias de las entidades territoriales en el sector Salud artículo 43, se realizaron las siguientes visitas e informes de IVC:

IPS/ ESES	N° de acta	N° de informe de IVC
IPS Servicios médicos Famedic sede Arauquita	001	001
ESE Hospital San Vicente	002	002
IPS Servicios médicos Famedic sede Arauca	003	003
IPS Optisalud Arauca	004	004
IPS Optisalud Arauca	005	005
IPS Servicios médicos Famedic sede Arauca	006	006
IPS Salud Renal SAS	007	007
IPS MyT Salud SAS	008	008
IPS Meisel	009	009
IPSI Sikuaso	010	010
Centro Oftalmológico Oculaser SAS	011	011

Cada prestador de servicios de Salud debe elaborar Plan de mejoramiento para fortalecer la prestación de servicios aprobado por la Unidad Administrativa Especial de Salud de Arauca, los cuales se les realiza seguimiento a las acciones establecidas y de acuerdo a sus incumplimientos se trasladan al área de Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la atención en Salud-SOGCS para el debido proceso.

- b. Se han realizado 2 mesas de salud departamentales en las cuales se han socializado las falencias en la prestación de los servicios de salud y se han establecido compromisos con la red de prestación de servicios de salud y las EAPB; igualmente, se socializan las acciones realizadas por parte de la entidad territorial en relación a las falencias identificadas a través de las PQRSD recepcionadas por los pacientes a través de los diferentes canales establecidos.
- c. Se realizaron tres seguimientos a los Planes de Acción de las EAPB: Nueva EPS, Coosalud, Sanitas, Foscal y Policía Nacional radicadas y aprobadas por la



	GOBERNACIÓN DE ARAUCA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD DE ARAUCA NIT 900.034.608 – 9	
	GESTION DOCUMENTAL	CÓDIGO: FR-GSD-01
	COMUNICACION INTERNA O EXTERNA	VERSIÓN: 01
		FECHA: 14-01-2021
		PAGINA: 11 DE 12

Superintendencia Nacional de Salud de acuerdo a los hallazgos identificados en el departamento en la red de prestación de servicios de salud y las EAPB, como:

1. Falta de oportunidad en consulta de medicina especializada
2. Deficiencias en el proceso de Referencia y Contrarreferencia
3. Falta de oportunidad para la entrega de medicamentos PBS y PBS no UPC
4. Demora en el proceso de autorizaciones
5. Falta de oportunidad en la realización de paraclínicos (exámenes de laboratorio o diagnósticos).

En estos seguimientos se convocaron las ESES: San Vicente de Arauca, Sarare, Jaime Alvarado y Castilla y Moreno y Clavijo; igualmente la red privada: Sikuaso, Famedic, Optisalud, Meisel, Mecas y MyT Salud.

Se establecieron compromisos entre los actores convocados y se elabora acta de seguimiento.

4. ¿Cuáles son los resultados o impactos de estas acciones?

- Con las visitas de Inspección y Vigilancia efectuadas a la red de prestadores de servicios de salud privados quien al momento acumulaban el mayor número de PQRSD, se logró impactar en la disminución de estas abiertas, de un total de 495 PQRSD en la actualidad se tienen abiertas 107.
- La red de prestadores de servicios de salud privados evaluados, cuentan con seguimiento de planes de mejoramiento de las observaciones y hallazgos encontrados durante las visitas, logrando mejorar en:
 - ✓ Logrando impactar en el fortalecimiento de la prestación de los servicios en los puntos de atención preferencial.
 - ✓ Cambios de infraestructura deficientes para el mejoramiento de la prestación de los servicios.
 - ✓ Fortalecimiento y generación de necesidad ante los gerentes o coordinadores de las IPS para contratación de talento humano para el cumplimiento del Sistema obligatorio de garantía de calidad en los temas de procesos prioritarios existentes y debidamente socializados en busca de la garantía de la humanización de los servicios.



	GOBERNACIÓN DE ARAUCA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD DE ARAUCA NIT 900.034.608 – 9	
	GESTION DOCUMENTAL	CÓDIGO: FR-GSD-01
	COMUNICACION INTERNA O EXTERNA	VERSIÓN: 01
		FECHA: 14-01-2021
		PAGINA: 12 DE 12

- Producto de los compromisos establecidos en las mesas departamentales de salud se ha logrado avanzar en los cambios de sede de la Nueva EPS en el municipio de Saravena y la sede de la EPS Sanitas en el municipio de Fortul.

No obstante, debe fortalecerse en:

- En las EPS del departamento los gerentes o coordinadores no cuentan con todo el poder decisorio para la solución de las falencias presentadas en la operatividad del sistema de salud, ya que deben escalar a las sedes principales para la solución de todos los hallazgos evidenciados.
- La contratación de las EPS con la red pública y privada es demorada y esta no se ajusta a la normatividad actual.
- Algunos contratos de las EPS con la red de prestación de servicios de salud del departamento de Arauca bajo la modalidad de Pago Global Prospectivo-PGP no incluye el comportamiento de la demanda insatisfecha, sino la frecuencia de uso, por lo cual no satisface todas las necesidades en salud de la población araucana.
- Al no contar con toda la complejidad para la atención de los pacientes en la red de prestación de servicios de salud del departamento de Arauca, deben remitirse a otros departamentos para garantizar su atención, conllevando a demoras por la no disponibilidad de camas en la red de alta complejidad o demoras en las autorizaciones por parte de las EAPB.

Elaboró:

EQUIPO IVC DE PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD

Rosalba Bastos González, Profesional Especializado, IVC PSSA



Calle 20 No. 20-31/43. Arauca-Arauca
 Teléfono: 097- 8858888- Línea gratuita: 125

contacto@unisaludarauca.gov.co

www.unisaludarauca.gov.co

