



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

INFORME

ESTADÍSTICO 2012

SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD
SAC

SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL

ASESORÍA DESPACHO DEL ALCALDE
PARA ATENCIÓN DE USUARIOS EN SALUD



INFORME DE GESTIÓN 2012
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD - SAC
ASESORÍA PARA LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN SALUD

CalIDA
una ciudad para todos



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

Informe Estadístico 2012

Dr. Rodrigo Guerrero Velasco
Alcalde de Santiago de Cali

Dr. Diego Germán Calero Llanes
Secretario de Salud Pública Municipal

Dra. Mariluz Zuluaga Santa
Asesora para la Atención al Usuario en Salud

Servicio de Atención a la Comunidad - SAC

Proyección y Elaboración

MD. Antonio José Triana Yusti
Profesional SAC

Santiago de Cali, febrero de 2013



INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD SAC 2012

INTRODUCCIÓN

Desde el inicio de la actual administración del médico Rodrigo Guerrero Velasco, se planteó la meta de trabajar mancomunadamente, con agilidad y eficiencia, en pro del desarrollo integral para hacer de Santiago de Cali un municipio de “CaliDA: Una Ciudad Para Todos”.

El producto del trabajo realizado durante el 2012 en el Servicio de Atención a la Comunidad (SAC), de la Secretaría de Salud Pública Municipal, articulado con la Asesoría del Despacho del Alcalde para la Atención a los Usuarios en Salud, está evidenciado en el siguiente informe detallado, y en los testimonios documentados de los usuarios quienes dan cuenta de la positiva transformación de este servicio.

RESUMEN

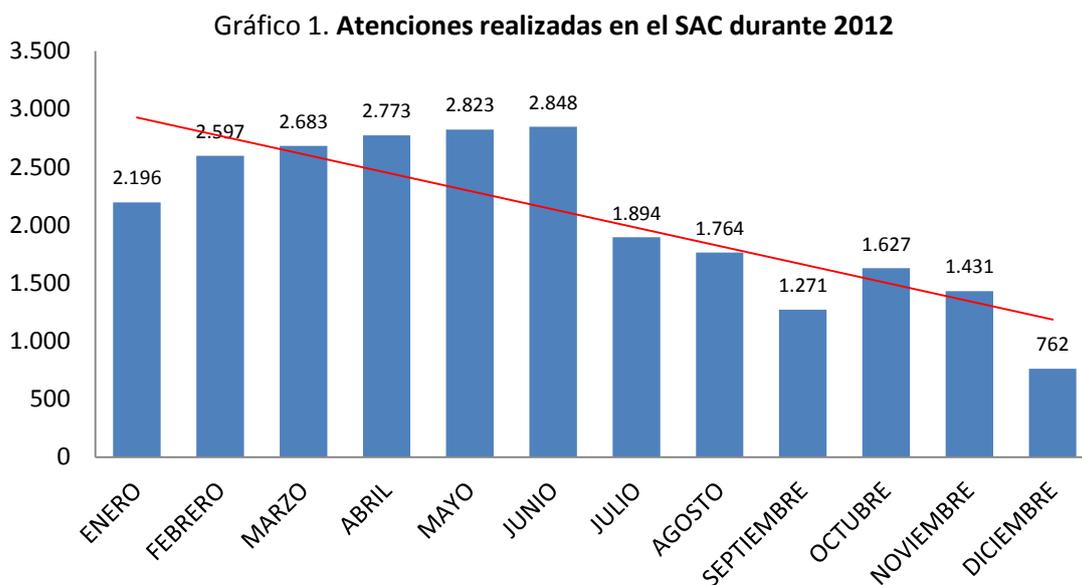
La herramienta más significativa que tiene la Administración Municipal para que los usuarios de la salud en Santiago de Cali puedan ejercer sus derechos, es la oficina del Servicio de Atención a la Comunidad (SAC) que hace parte del Grupo de Participación Social de la Secretaría de Salud Pública Municipal.

Como garante de los deberes y derechos en salud recibe, gestiona y resuelve las peticiones, quejas y reclamos de la ciudadanía, relacionados con la oportunidad y calidad de la atención recibida en las entidades de salud tanto públicas como privadas.

CONSOLIDADO DE ATENCIONES REALIZADAS SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD –SAC- 2012

CIFRAS

Durante 2012 se atendieron 24.669 consultas de los usuarios del SAC. En la gráfica se observa una creciente demanda de atenciones durante el primer semestre, contrastando con la tendencia a la baja en el segundo semestre.



Fuente: Asesoría para la Atención a los Usuarios en Salud – Servicio de Atención a la Comunidad SAC – Secretaría de Salud Pública Municipal.

DESCRIPCIÓN DE LAS ATENCIONES

- **Consultas:** la oficina del SAC atendió **24.669** consultas de los usuarios, quienes manifestaron algún tipo de incertidumbre, desconocimiento o duda frente a algún servicio, tema o actividad relacionada con el SGSSS.
- **Usuarios atendidos en ventanilla:** En total fueron **20.399** los usuarios que de forma presencial llegaron a las ventanillas de atención del SAC, con una o varias consultas.
- **Usuarios capacitados en derechos y deberes:** El SAC en su función de orientar a los usuarios en salud ofreció la capacitación en derechos y deberes de los usuarios a **2.599** ciudadanos.
- **Peticiones, quejas y reclamos (PQR):** Se recibieron y gestionaron **1.590** peticiones, quejas y reclamos interpuestos en el SAC.
- **Derechos de petición:** Teniendo en cuenta la Constitución Nacional que en su artículo 23, contempla el derecho de los ciudadanos a presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular, el SAC recibió y tramitó **296** derechos de petición.
- **Usuarios atendidos vía correo electrónico:** Con el uso de esta herramienta tecnológica y con el fin de facilitar la atención a los requerimientos ciudadanos, la oficina del SAC inició desde octubre de 2012 la atención mediante el correo electrónico atencionalusuarioensalud@cali.gov.co, recibiendo hasta diciembre del mismo año **125** comunicaciones.
- **Usuarios atendidos vía línea telefónica:** Mediante las líneas telefónicas del SAC se recibieron **532** requerimientos de los usuarios.

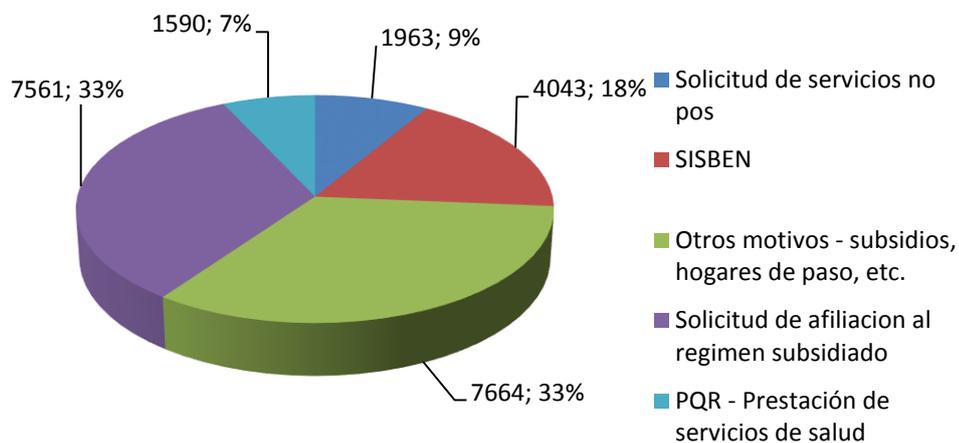
Tabla 1. Tipo y número de atenciones

Tipo de atención	Total 2012
Usuarios atendidos en ventanilla	20.399
Consultas por información y otros	24.669
Usuarios capacitados en derechos y deberes	2.599
PQR	1.590
Derechos de petición	296
Usuarios atendidos vía correo electrónico	125
Usuarios atendidos vía línea telefónica	532

Fuente: Asesoría para la Atención a los Usuarios en Salud – Servicio de Atención a la Comunidad SAC – Secretaría de Salud Pública Municipal.

MOTIVOS DE CONSULTAS DE LOS USUARIOS DEL SAC DURANTE 2012

Gráfico 2.



Fuente: Asesoría para la Atención a los Usuarios en Salud – Servicio de Atención a la Comunidad SAC – Secretaría de Salud Pública Municipal.

Los motivos más frecuentes de consultas realizadas por los usuarios del Servicio de Atención a la Comunidad (SAC), durante el 2012 fueron:

1. Solicitud de afiliación al régimen subsidiado en salud, 7.561 usuarios (33%).
2. Otros motivos de consulta (subsidio adulto mayor, subsidio de vivienda, hogares de paso, entre otros), 7.664 usuarios (33%).
3. Solicitud de información relacionada con el Sisben, 4.043 usuarios (18%).
4. Solicitud de servicios NO POS, 1.963 usuarios (9%).
5. Información del SAC, servicios del POS, Derechos y Deberes, 1.963 (11%).
6. Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) sobre la prestación del servicio de salud en las EPS e IPS, 1.590 usuarios (7%).

MOTIVOS DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD

DEFINICIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)

Petición: Es toda expresión de conformidad o no con los productos y/o servicios ofrecidos por las IPS y EPS. También es toda expresión de propuesta o solicitud de información que cualquier usuario requiera.

Queja: Es el medio por el cual una persona, o usuario, pone de manifiesto su incomodidad con la actuación de una entidad o de un funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio.

Reclamo: Es la solicitud presentada por una persona o usuario con el objeto de que se revise una actuación administrativa con la cual no se encuentra conforme,

y pretende por medio de la misma que la actuación o decisión sea mejorada, corregida o cambiada.

RESULTADOS

La oficina del Servicio de Atención a la Comunidad (SAC), constituyó una base de datos con el fin de clasificar las peticiones, quejas y reclamos, basada en los mecanismos conceptuales de la salud como derecho fundamental, esta a su vez, fue ajustada en el sistema de información del SAC de la Secretaría de Salud Pública Municipal.

La información fue sistematizada a partir de las 1.588 peticiones, quejas y reclamos de los usuarios que hicieron el trámite en la oficina del Servicio de Atención a la Comunidad SAC, de forma personalizada, escrita, telefónica y mediante la web.

CUALIFICACIÓN DE LAS PQR AÑO 2012 (SAC - SSPM CALI)

Gráfico 3. Porcentaje de PQR con motivo recurrente

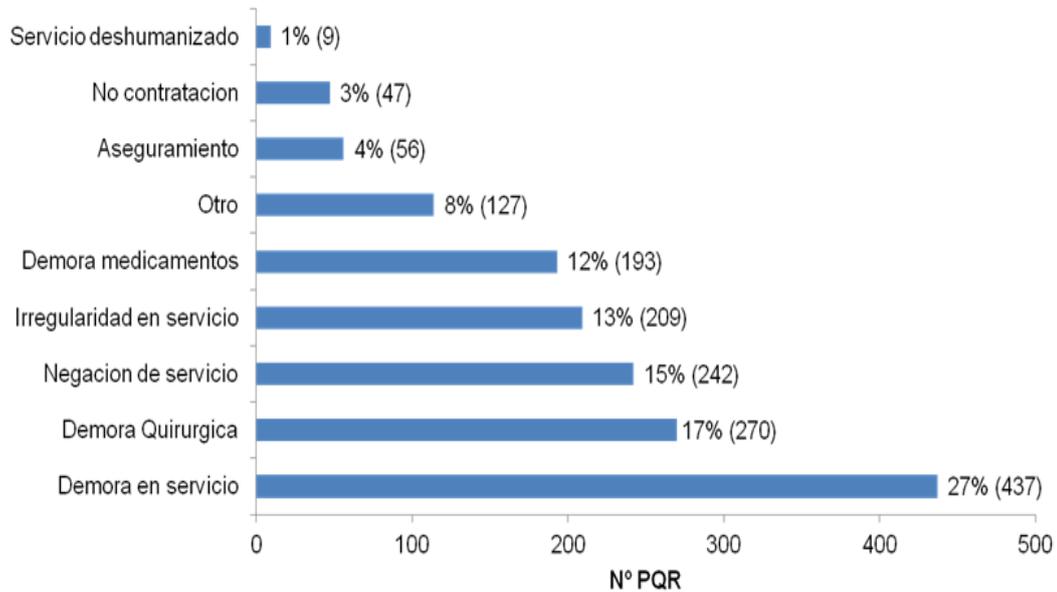


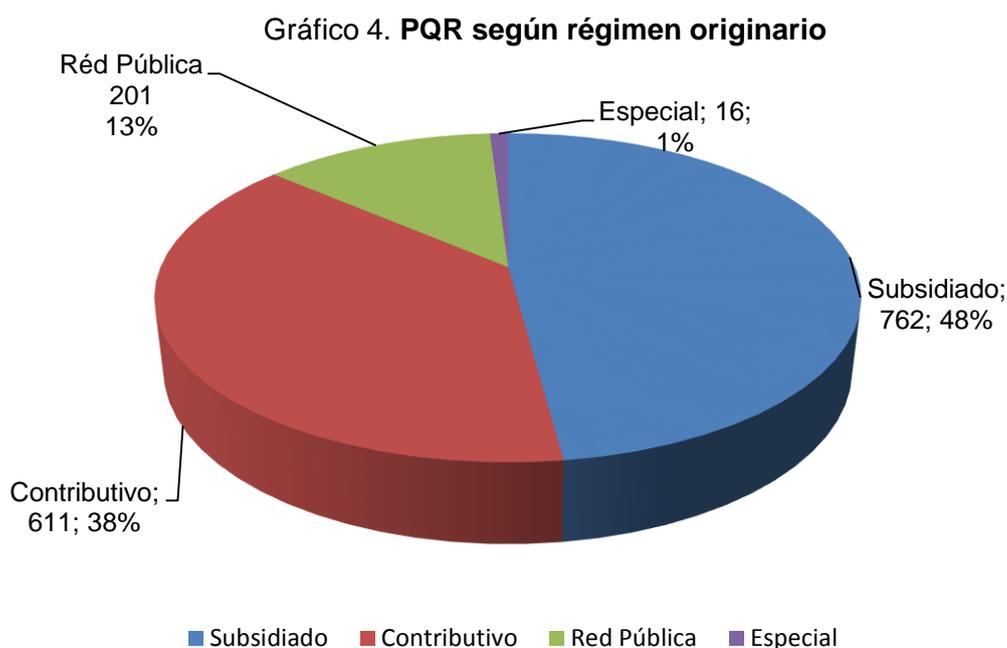
Tabla 2. Número y porcentaje de PQR con motivo recurrente recibidos en el SAC durante 2012

Motivo	Frecuencia	Porcentaje
Demora en servicio	437	27%
Demora quirúrgica	270	17%
Negación del servicio	242	15%
Irregularidad en el servicio	209	13%
Demora en entrega de medicamentos	193	12%
Otros motivos	127	8%
Aseguramiento	56	4%
No contratación de IPS	47	3%
Servicio deshumanizado	9	1%

Fuente: Asesoría para la Atención a los Usuarios en Salud – Servicio de Atención a la Comunidad SAC – Secretaría de Salud Pública Municipal.

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) SEGÚN RÉGIMEN DE SALUD

- De las 1.590 PQR recibidos en el SAC durante 2012, el 48%, es decir 762 PQR corresponden al régimen subsidiado.
- 611 PQR, lo que equivale al 38%, corresponden al régimen contributivo.
- 201 PQR, equivalentes al 13%, corresponden a la Red Pública.



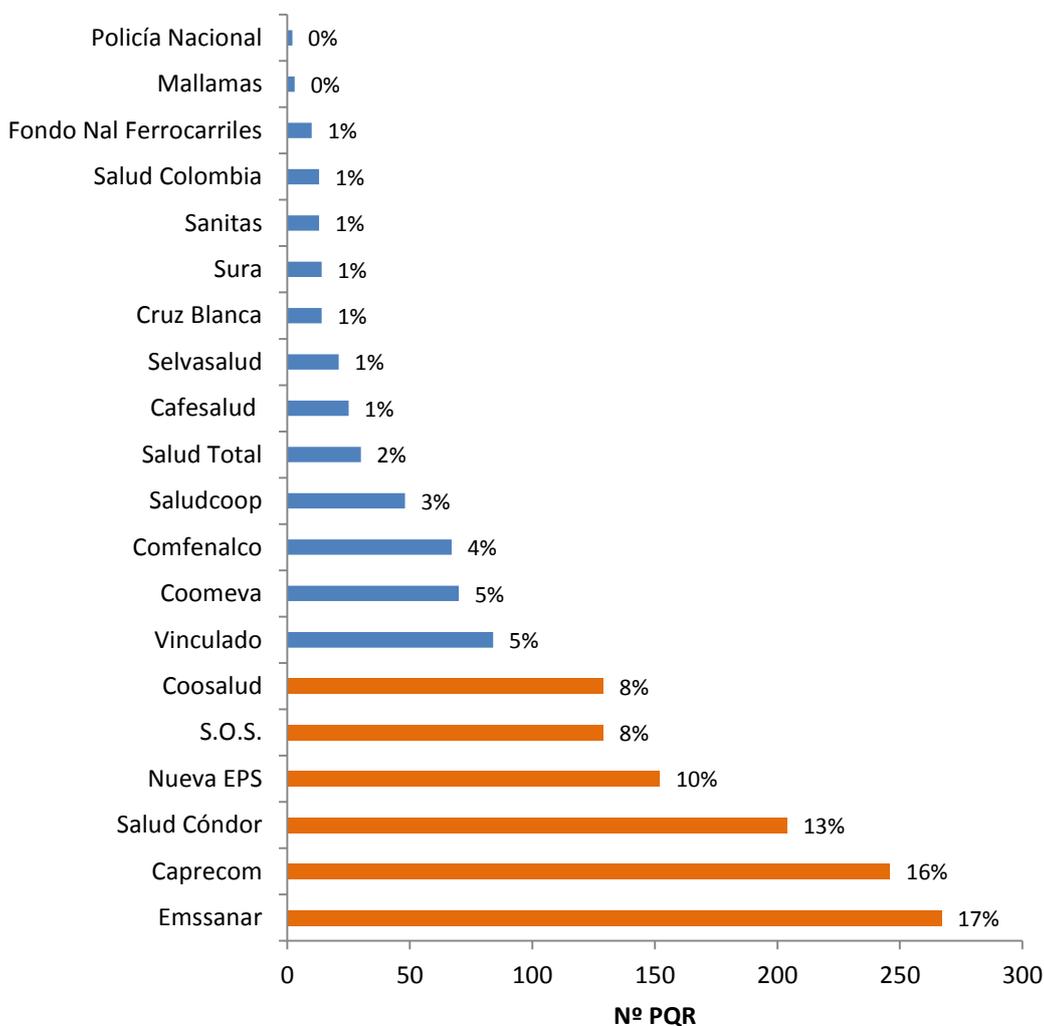
Fuente: Asesoría para la Atención a los Usuarios en Salud – Servicio de Atención a la Comunidad SAC – Secretaría de Salud Pública Municipal.

PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) SEGÚN ADMINISTRADORA: Nº de (CARGA) Y TASA X cada 10.000 AFILIADOS 2012.

Con el objeto de observar el comportamiento de la oferta y demanda de los servicios de Salud en el municipio de Santiago de Cali, se construyó un ranking de Administradoras según las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), en términos de número absoluto (Carga) y de razón (Tasa).

La carga representa el número de PQR de cualquier índole en el proceso de oferta y cumplimiento de servicios. La tasa indica la probabilidad que hay en la administradora de presentar barreras en el proceso de oferta y cumplimiento de los servicios. De esta manera se tiene un mapa dinámico de cantidad y capacidad resolutive de las administradoras y prestadoras frente a la demanda espontánea de servicios de Salud en Cali.

**Gráfico 5. Porcentaje de PQR segun EPS
Cali 2012**



Fuente: Asesoría para la Atención a los Usuarios en Salud – Servicio de Atención a la Comunidad SAC – Secretaría de Salud Pública Municipal.

El 71% (1.127/1.590) de la carga anual de PQR (2012), en el municipio de Santiago de Cali, fueron dirigidas a 6 aseguradoras, 4 del régimen subsidiado (Emssanar, Caprecom, Cóndor y Coosalud) y 2 del régimen contributivo (Nueva EPS y S.O.S).



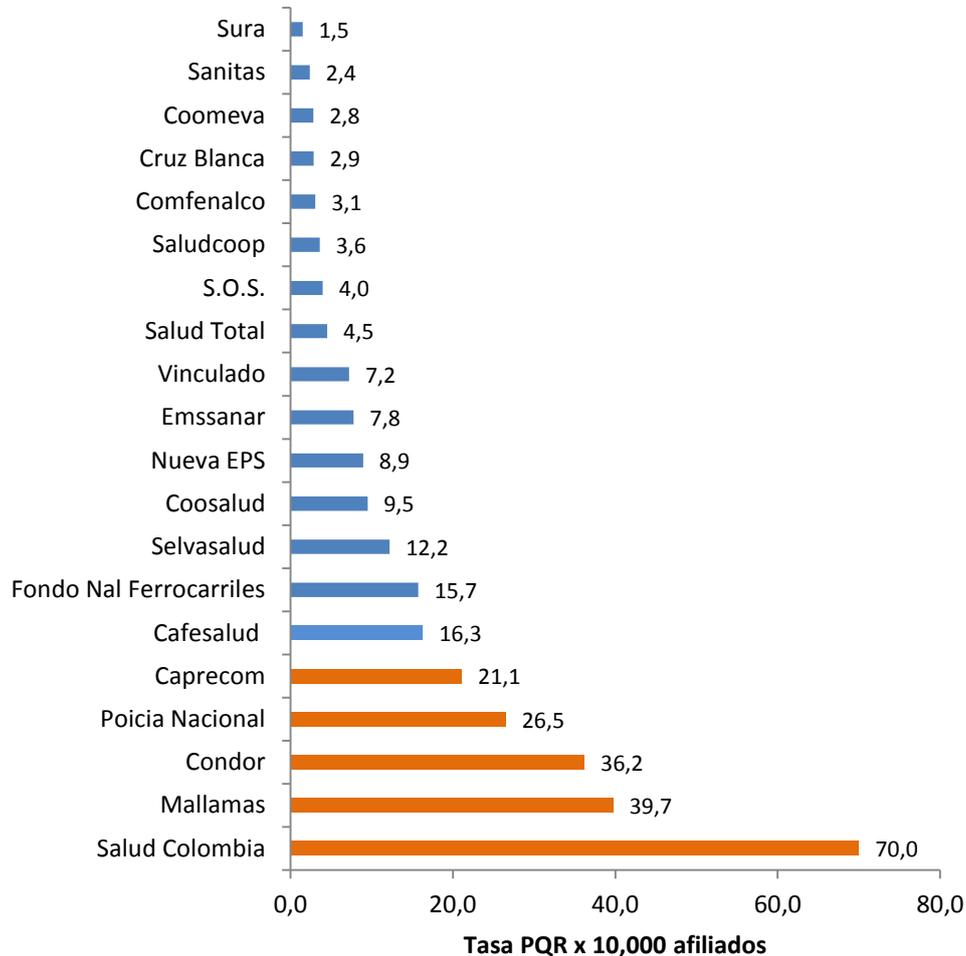
Tabla 3. Total, porcentaje y tasa de PQR por cada 10 mil afiliados régimen subsidiado y contributivo

Entidad	Número de PQR	Porcentaje (%)	Número de afiliados	Tasa de PQR por cada 10 mil afiliados
Salud Colombia (En liquidación)	13	1	1.857	70,0
Mallamas	3	0	755	39,7
Salud Córdor	204	13	56.337	36,2
Caprecom	246	16	116.530	21,1
Cafesalud	25	1	10.895	16,3
Fondo Nacional de Ferrocarriles	10	1	6.364	15,7
Selvasalud	21	1	17.186	12,2
Coosalud	129	8	135.897	9,5
Nueva EPS	152	10	170.024	8,9
Emssanar	267	17	343.308	7,8
Salud Total	30	2	66.238	4,5
SOS	129	8	324.758	4,0
Saludcoop	48	3	133.520	3,6
Comfenalco	67	4	218.585	3,1
Cruz Blanca	14	1	48.963	2,9
Coomeva	70	5	248.541	2,8
Sanitas	13	1	55.079	2,4
Sura	14	1	93.699	1,5

TASA DE PQR X CADA 10.000 AFILIADOS AÑO 2012

Con el objeto de comparar el evento de PQR entre aseguradoras, se construyó la razón de PQR por cada 10.000 afiliados y se estratificaron, estableciendo un ranking que permita observar su comportamiento en próximos periodos frente a las acciones de fortalecimiento de los SIAU.

Gráfico 6. Razón de PQR segun EPS



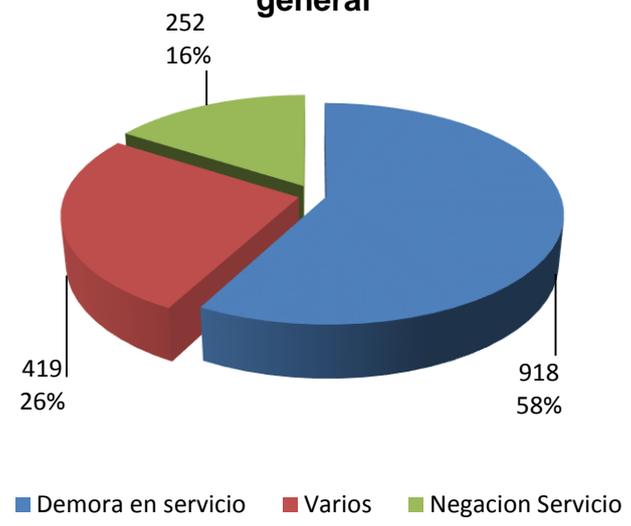
Fuente: Asesoría para la Atención a los Usuarios en Salud – SAC – Secretaría de Salud Pública Municipal - MinSalud.

La mayor probabilidad de presentarse las PQR se distribuye en cinco Administradoras, 3 del régimen subsidiado: (Mallamas, Cónдор, Caprecom), 1 del régimen especial: (Policía Nacional), y 1 del régimen Contributivo (Salud Colombia) con un rango que va de 19 a 70 PQR x cada 10.000 afiliados. En este rango aparecen Caprecom y Cónдор quienes también se encuentran en el grupo o rango de mayor carga, lo que las cualifica como las administradoras más críticas en PQR para el año 2012. Sin embargo, Salud Colombia (régimen contributivo) presenta la más alta probabilidad de presentación de PQR (70 x 10.000 afiliados.)

INFORME DE GESTIÓN 2012

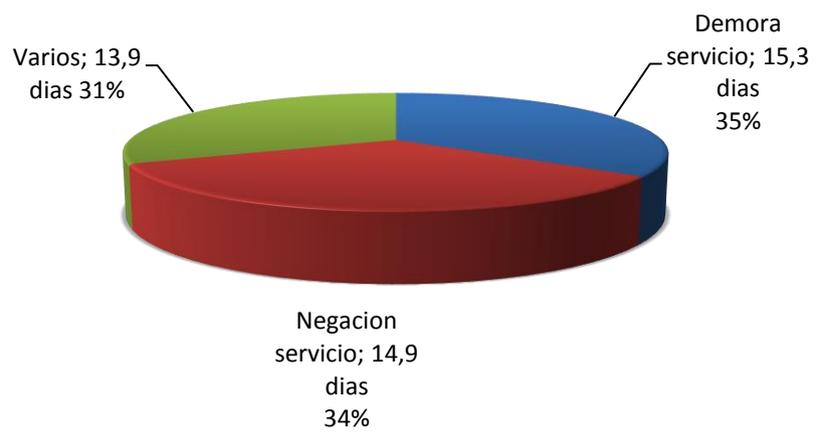
CLASIFICACIÓN DE PQR 2012

Gráfico 7. Número y porcentaje de PQR según motivo general



Fuente: Asesoría para la Atención a los Usuarios en Salud – Servicio de Atención a la Comunidad SAC – Secretaría de Salud Pública Municipal.

Gráfico 8. Categorías de PQR Promedio días hábiles para resolverlos



Fuente: Asesoría para la Atención a los Usuarios en Salud – Servicio de Atención a la Comunidad SAC – Secretaría de Salud Pública Municipal.



Tabla 4. **CLASIFICACIÓN DE PQR SEGÚN ADMINSTRADORA (RANKING)**

EPS	PQR			
	Demora del servicio	Negación del servicio	Varios	Total
Emssanar	173	38	56	267
Caprecom	155	56	35	246
Salud Cóndor	113	25	66	204
Nueva EPS	103	22	27	152
S.O.S.	75	16	38	129
Coosalud	76	24	29	129
No asegurado	20	21	43	84
Comeva	45	13	12	70
Comfenalco	35	13	19	67
Saludcoop	33	7	8	48
Salud Total	15	5	10	30
Cafesalud	13	7	5	25
Selvasalud	9	5	7	21
Sura	5	4	5	14
Cruz Blanca	9	3	2	14
Sanitas	6	1	6	13
Salud Colombia	2	1	10	13
Desconocido	3	4	6	13
Cosmitet	9	2	1	12
Fondo Nal. Ferrocarriles	8		2	10
Asmet Salud	2		6	8
Recuperar	2	2		4
Aliansalud	1	2	1	4
Fuerzas Militares		1	2	3
Mallamas	2		1	3
Policía Nacional	1		1	2
Univalle	1			1
Comfamiliar		1		1
E-Mavi	1			1
Cajasalud		1		1
Colpatria	1			1
Total general	918	274	398	1590

Fuente: Asesoría para la Atención a los Usuarios en Salud – SAC – Secretaría de Salud Pública Municipal.

El 81% de las PQR (1.280) de 2012 fueron realizadas contra 8 aseguradoras, 3 del régimen contributivo, 4 del régimen subsidiado y los no asegurados (vinculados).

INFORME DE GESTIÓN 2012

SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD - SAC
ASESORÍA PARA LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN SALUD



Tabla 5. PQR SEGÚN SERVICIOS QUIRURGICOS REQUERIDOS

Servicio de cirugía	Nº PQR	%
Cirugía general	81	30,1%
Ortopedia	34	12,6%
Oftalmología	28	10,4%
Urología	23	8,6%
Ginecología	16	5,9%
Oncocirugía	16	5,9%
Gastroendocirugía	10	3,7%
ORL	9	3,3%
Cirugía vascular	8	3,0%
Cardioendocirugía	7	2,6%
Cirugía pediátrica	5	1,9%
Neurocirugía	4	1,5%
Dermatocirugía	3	1,1%
Cirugía maxilofacial	3	1,1%
Cardiocirugía	3	1,1%
Retinología	2	0,7%
Proctocirugía	1	0,4%
Oncotransplante	1	0,4%
Cirugía vascular	1	0,4%
Hospitalización	1	0,4%
Oncoradiología	1	0,4%
Gamagrafía ósea	1	0,4%
Nefrología	1	0,4%
Planificación	1	0,4%
Cardiología	1	0,4%
Cardioradiología	1	0,4%
Autorización	1	0,4%
Oncogastrocirugía	1	0,4%
Infectología	1	0,4%
Onconeurocirugía	1	0,4%
Total general	269	100,0%

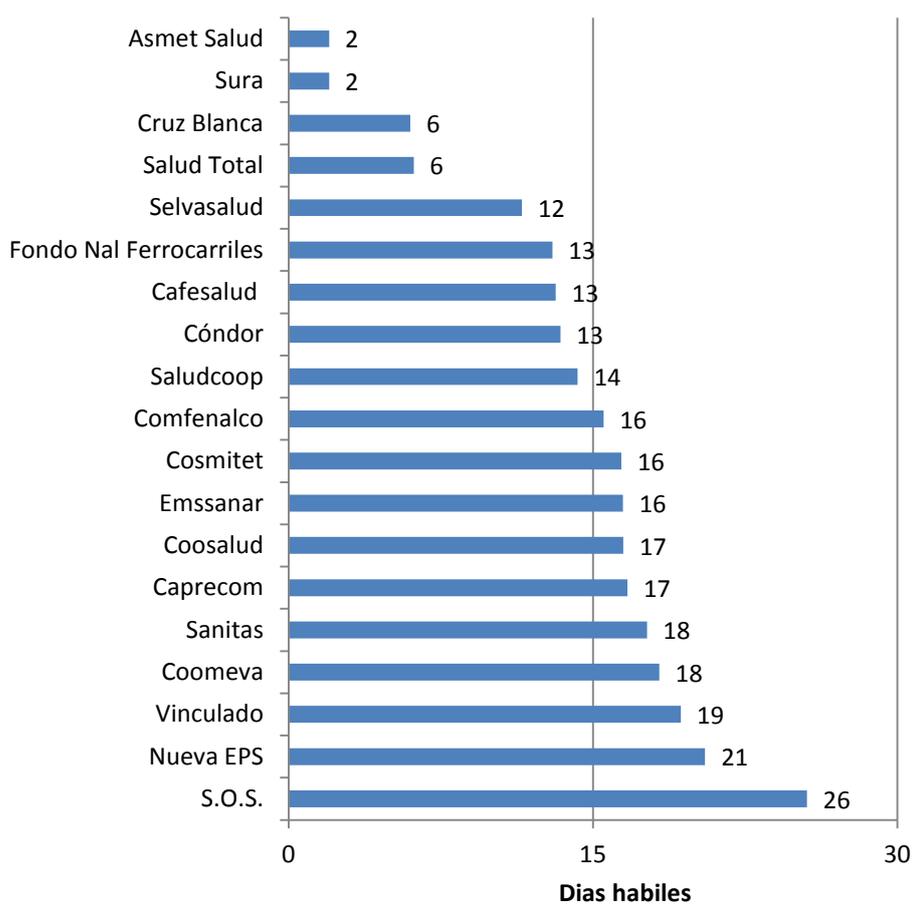
Fuente: Asesoría para la Atención a los Usuarios en Salud – SAC – Secretaría de Salud Pública Municipal.

Los servicios quirúrgicos más solicitados (81%), fueron cirugía general, ortopedia, oftalmología, urología, ginecología, oncocirugía, gastroenterología y otorrinolaringología.

INFORME DE GESTIÓN 2012

SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD - SAC
ASESORÍA PARA LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN SALUD

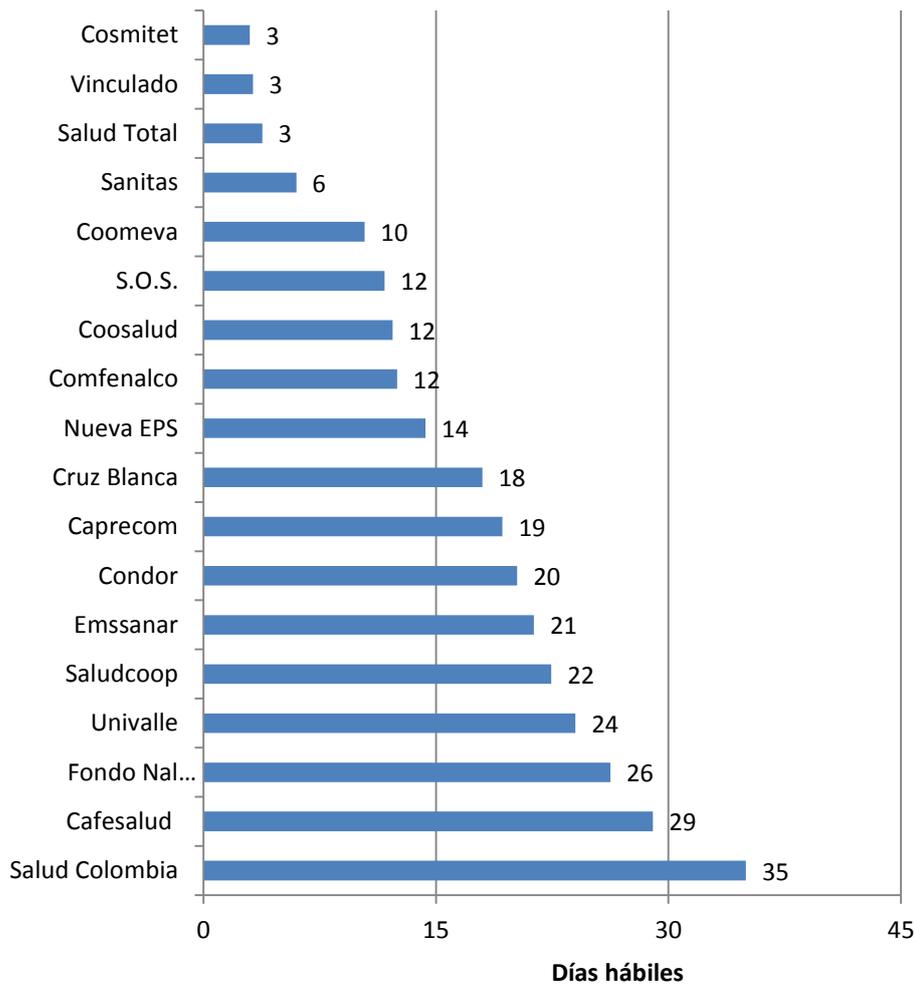
**Gráfico 9. PQR por cirugía y EPS
Promedio días Habiles para resolverlos**



Fuente: Asesoría para la Atención a los Usuarios en Salud – Servicio de Atención a la Comunidad SAC – Secretaría de Salud Pública Municipal.

Las PQR para cirugías correspondieron al 17% (269/1590) del total anual, gestionándose y resolviéndose en un promedio de 17 días (Intervalo 2-26) por encima del promedio para Cali (15 días). Solo 4 aseguradoras estuvieron significativamente por debajo: Asmet Salud, Sura, Cruz Blanca y Salud Total.

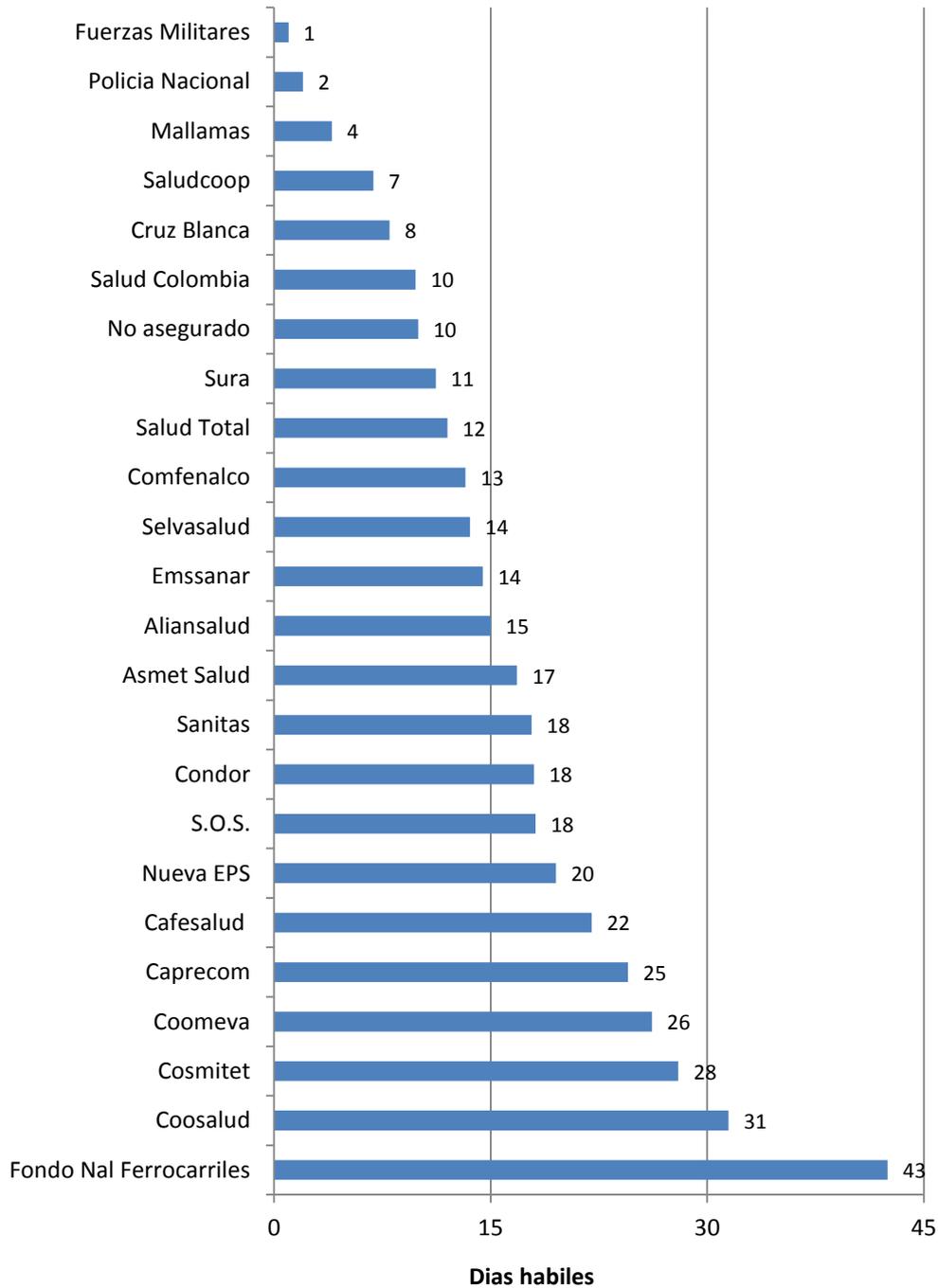
**Gráfico 10. PQR por Medicamentos y EPS
Promedio días Hábiles para resolverlos**



Fuente: Asesoría para la Atención a los Usuarios en Salud – Servicio de Atención a la Comunidad SAC – Secretaría de Salud Pública Municipal.

Las PQR por medicamentos correspondieron al 12% (195/1590) del total anual, gestionándose y resolviéndose en un promedio de 22 días (Intervalo 3-29) por encima del promedio para Cali (15 días). Solo 3 aseguradoras estuvieron significativamente por debajo: Sanitas, Salud Total y Cosmitet.

**Gráfico 11. PQR varios y EPS
Promedio días hábiles para resolverlos**



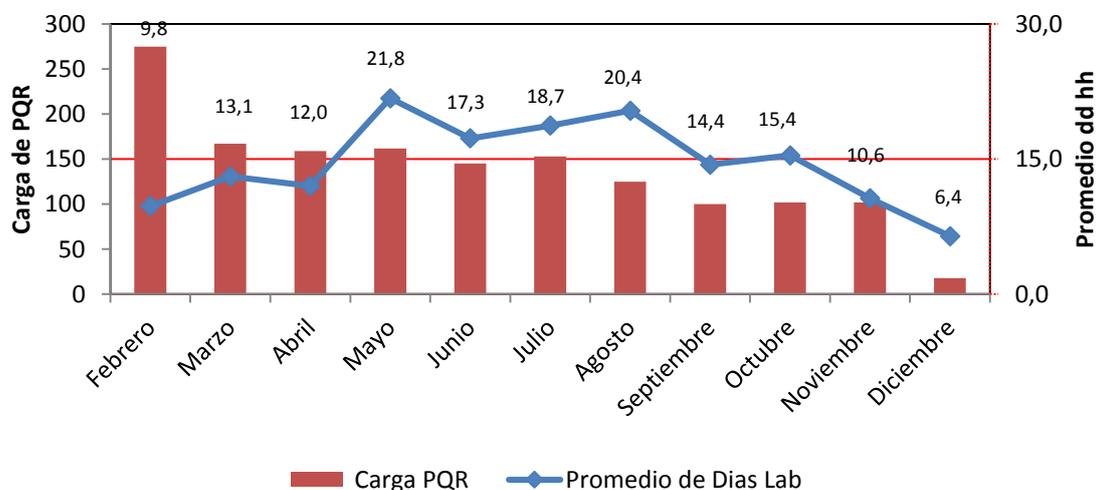
Fuente: Asesoría para la Atención a los Usuarios en Salud – Servicio de Atención a la Comunidad SAC – Secretaría de Salud Pública Municipal.

Las PQR por “varios” correspondieron al 26% (419/1590) del total anual, gestionándose y resolviéndose en un promedio de 17 días (Intervalo 1-36), por encima del promedio para Cali (15 días). Solo 3 aseguradoras estuvieron significativamente por debajo: Mallamas, Policía Nacional y Fuerza Militares.

PQR SEGÚN TIEMPO DE GESTIÓN UTILIZADO SEGÚN PERIODO ADMINISTRADORA Y RÉGIMEN

El tiempo promedio alcanzado para la gestión y solución de las PQR en Cali, en todas las administradoras fue de 14.8 días hábiles, frente a un número de PQR que registro un comportamiento estacionario entre los meses de marzo – julio, con descenso entre agosto y diciembre de 2012.

Gráfico 12. N° PQR y días hábiles promedio de gestión y solución

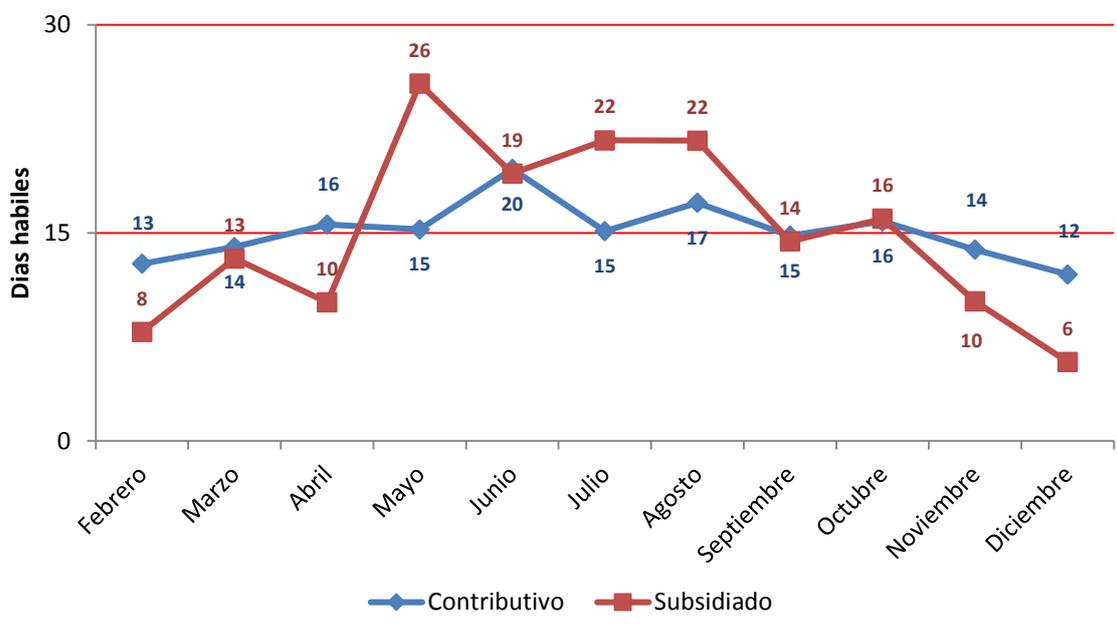


Fuente: Asesoría para la Atención a los Usuarios en Salud – Servicio de Atención a la Comunidad SAC – Secretaría de Salud Pública Municipal.

El promedio de tiempo (días hábiles) para la gestión y solución de PQR registrados según régimen de seguridad social fue de 18 en el régimen especial, 15 en los regímenes subsidiado y contributivo (88% de PQR) y 10 días (5% de PQR) para el grupo de población no asegurada.

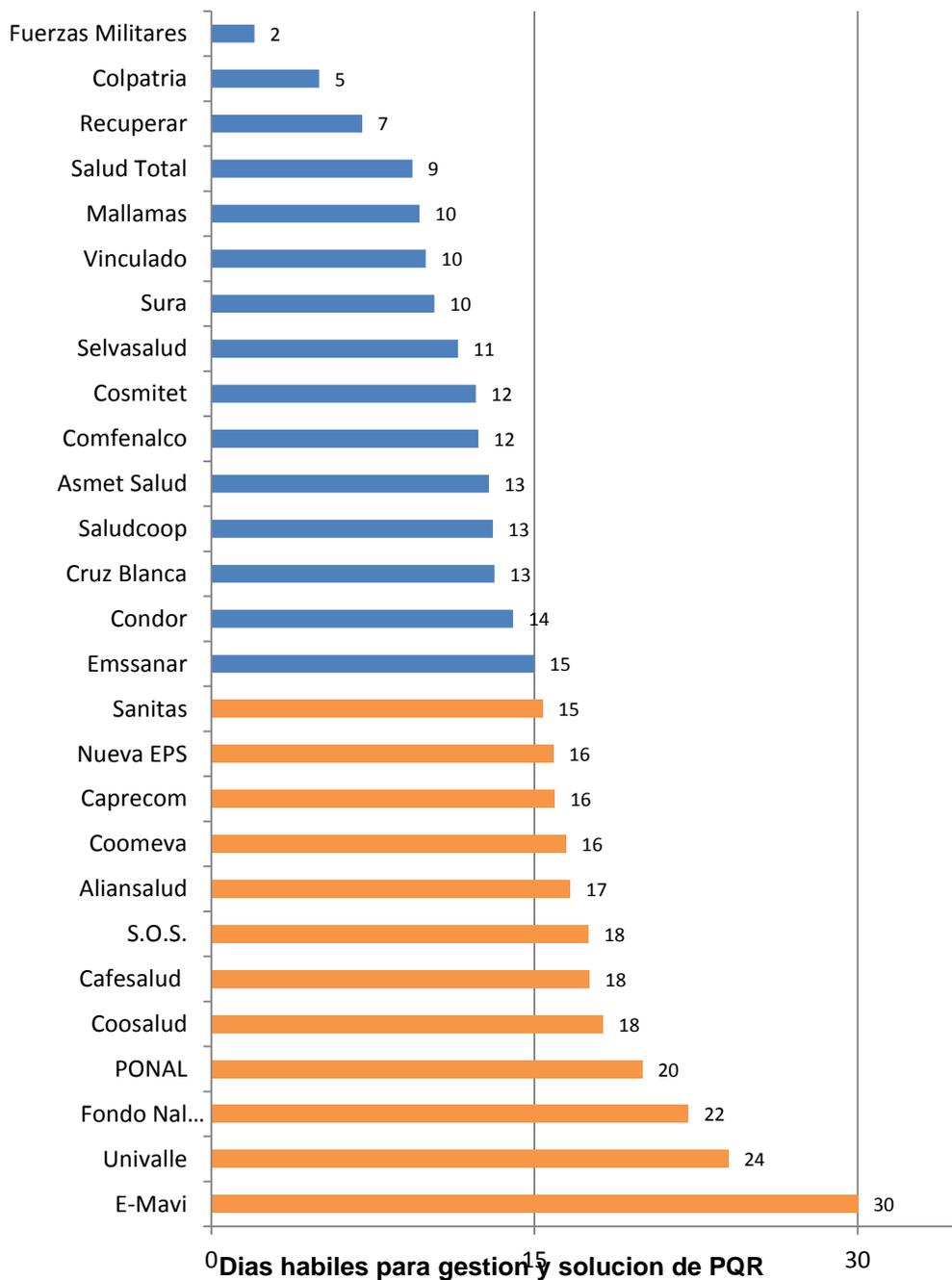
El 63% de las administradoras están en el rango de 0-15 días hábiles promedio para la gestión y solución de PQR.

Gráfico 13. Promedio días/PQR mes según régimen 2012



Fuente: Asesoría para la Atención a los Usuarios en Salud – Servicio de Atención a la Comunidad SAC – Secretaría de Salud Pública Municipal.

Gráfico 14. N° días hábiles para gestión y solución de PQR por EPS Cali 2012

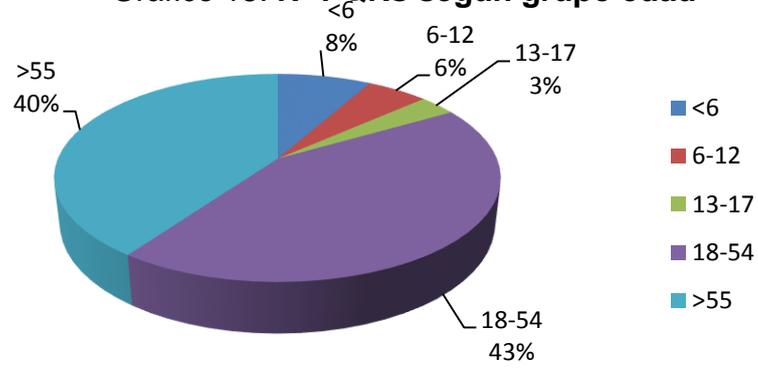


Fuente: Asesoría para la Atención a los Usuarios en Salud – Servicio de Atención a la Comunidad SAC – Secretaría de Salud Pública Municipal.

CARGA Y PORCENTAJE DE PQR SEGÚN GRUPOS DE EDAD

- Los adultos y mayores generaron el 83% de las PQR en el municipio de Cali durante el 2012. 1 de cada cinco PQR correspondieron a menores de 18 años.
- El 43% de las personas que hacen uso del Servicio de Atención a la Comunidad SAC, son adultos cuyas edades oscilan entre los 18 y 59 años, correspondiente a la población económicamente activa con sus implicaciones económicas negativas (horas laborales productivas perdidas).
- El 40% son adultos mayores de 55 años, donde se presenta un riesgo importante de morbilidad.
- El 9% son casos de niños y jóvenes entre 6 y 17 años, población adulto dependiente con sus implicaciones económicas y académicas negativas (horas académicas perdidas).
- El 8% son casos de niñas y niños pertenecientes a la primera infancia, cuya edad oscila entre 0 y 5 años, y por quienes sus familiares o acudientes se acercan al SAC para solicitar información o hacer una Petición, Queja o Reclamo (PQR). Riesgo importante de morbilidad frente al cumplimiento efectivo de la estrategia AIEPI.

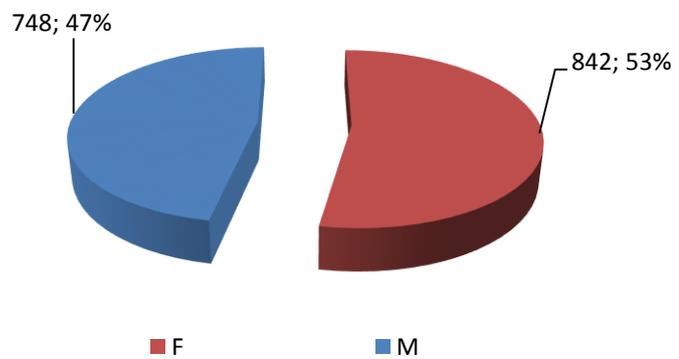
Gráfico 15. Nº PQRs según grupo edad



Fuente: Asesoría para la Atención a los Usuarios en Salud – Servicio de Atención a la Comunidad SAC – Secretaría de Salud Pública Municipal.

PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN SEXO 2012

Gráfico 16. PQR por sexo



Fuente: Asesoría para la Atención a los Usuarios en Salud – Servicio de Atención a la Comunidad SAC – Secretaría de Salud Pública Municipal.

Por sexo no se presentó diferencia significativa correspondiendo el 63% a hombres y el 47% a mujeres. Los grupos etarios más afectados en PQR fueron los adultos 43% entre 18 y 54 años, 40% entre 55 años y más, 8% menores de 6 años y 9% entre 6 y 17 años.



TASA DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS DEL SAC

El resultado de la medición de la tasa de satisfacción global de los usuarios del Servicio de Atención a la Comunidad (SAC), es de **2,82**. En la siguiente tabla se contemplan las variables y su valor porcentual definido de acuerdo con la importancia de cada una y la calificación obtenida.

Tabla 6.

VARIABLES	PORCENTAJE	CALIFICACIÓN
ACTITUD	15%	2,84
INFORMACIÓN	25%	2,82
ORIENTACIÓN	25%	2,82
TIEMPO	10%	2,82
COMODIDAD	15%	2,81
CALIFICACIÓN GENERAL	10%	2,83
NIVEL DE SATISFACCIÓN	100%	2,82

Nivel de satisfacción

La puntuación obtenida (**2,82**), ubica la atención del SAC en el nivel “Muy satisfecho” teniendo en la cuenta la siguiente tabla:

Tabla 7.

VALOR	NIVEL
Entre 2,8 y 3	Muy satisfecho
Entre 2,5 y 2,7	Satisfecho
Entre 2,1 Y 2,4	Medianamente satisfecho
Entre 1,8 Y 2,0	Insatisfecho
Inferior a 1,7	Muy insatisfecho

LOGROS

- Gestión efectiva del 97% de las Peticiones, Quejas y Reclamos correspondientes a la Red Pública (no asegurados).
- Gestión efectiva del 95% de las Peticiones, Quejas y Reclamos correspondientes a los regímenes subsidiado y contributivo.
- Calificación de “Muy satisfecho” por parte de los usuarios del SAC según la Tasa de Satisfacción Global.
- Nueva ubicación de las oficinas del servicio de atención a la Comunidad en las instalaciones de la Secretaría de Salud Pública Municipal. Dotada de amplia sala de espera, climatizada, tándem de sillas y disposición de fichero electrónico; con ventanillas de atención que facilitan el acceso al usuario común, con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores.
- Servicio de Atención a la Comunidad fortalecido con un equipo multidisciplinario que realiza la adecuada canalización y respuesta a inquietudes y peticiones de los ciudadanos ante las IPS y EPS, en ejercicio de sus derechos y deberes.
- Trabajo articulado con las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud en Santiago de Cali, mediante la interlocución directa con sus gerentes y/o directores.
- Análisis oportuno de la información estadística relacionada con los usuarios de los servicios de salud en los regímenes contributivo, subsidiado, excepcional y no asegurado que acuden al SAC.
- Orientación clara y precisa a los usuarios de Salud Colombia (en liquidación), en su diversa problemática y proceso de reubicación en otras EPS, concertada con actores como el agente liquidador, Superintendencia de Salud y Alcaldía de Cali.

RESUMEN

Durante el año 2.012 el Servicio de Atención a la Comunidad SAC, recepcionó 24.669 consultas, 1.590 PQR y 296 derechos de petición. Las PQR correspondieron el 48% al subsidiado, 38% Contributivo, 13% Red Pública y 1% Especial. La gestión registro una efectividad del 97% en “no asegurados” (Red Pública) y 95% en “asegurados” (Contributivo y subsidiado).

El 71% de las PQR (129-267), se distribuyeron en Emssanar, Caprecom, Cóndor, Coosalud (Régimen subsidiado) y Nueva EPS, S.O.S. (Régimen contributivo). La mayor probabilidad de generación de PQR (16-39 x cada 10.000 usuarios), se concentró en cinco Administradoras, 4 del régimen subsidiado (Mallamas, Salud Cóndor, Caprecom y Cafesalud), y 1 del régimen especial (Policía Nacional), siendo Caprecom y Cóndor las administradoras con mayor carga y probabilidad de generación de PQR durante el año 2012.

El 74% de las PQR estuvieron relacionadas con demora (58%) y negación de servicios (16%); el 26% con varios. El 17% (269/1590) correspondieron a demora para la atención quirúrgica, siendo los servicios de cirugía general (81), ortopedia (34), oftalmología (28), urología (23), ginecología, oncocirugía (16), gastroenterología (10) y ORL (9) los más comprometidos.

El tiempo promedio de resolución efectiva de PQR fue de 0-15 días hábiles en el 63% de las Administradoras y de 16-30 días hábiles en el 37% de ellas. El tiempo promedio alcanzado para la gestión y solución de las PQR incluyendo todos los regímenes fue de 14.8 días hábiles, frente a un número de PQR que registro un comportamiento estacionario entre los meses de marzo – julio (167-157), con descenso entre agosto y diciembre de 2012 (130-31).

MARILUZ ZULUAGA SANTA

Asesora Despacho del Alcalde
Para la Atención a los Usuarios en Salud

Santiago de Cali, febrero de 2013

INFORME DE GESTIÓN 2012

SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD - SAC
ASESORÍA PARA LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN SALUD