



## INFORME

# ESTADÍSTICO 2014 SEMESTRE I SAC

SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL







#### Informe Estadístico I Semestre 2014

Dr. Rodrigo Guerrero Velasco Alcalde de Santiago de Cali

Dr. Harold Alberto Suárez Calle 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, septiembre 2014



### **INFORME ESTADÍSTICO SAC I SEMESTRE 2014**

Con un grupo multidisciplinario de profesionales y técnicos, la Oficina del Servicio de Atención a la Comunidad, SAC, es un canal para los usuarios de los servicios de Salud hacia las EPS, para la adecuada gestión y respuesta a los requerimientos presentados. La gestión se realiza mediante la comunicación y supervisión directa de los procesos, tanto de las Empresas Promotoras de Salud, EPS, como de las Instituciones Prestadoras de Salud, IPS, con el apoyo este año de la Superintendencia Nacional de Salud, cuando el caso lo requiere.

#### **OBJETIVO**

Describir estadísticamente el comportamiento y resultados de la gestión de los Derechos de Petición, DP, registrados en Cali por los usuarios de Salud de las diferentes EPS, en el SAC durante el I Semestre de 2014.

#### **MATERIALES**

Los datos sobre los Derechos de Petición fueron capturados del *Registro de Peticiones en Salud* de la Oficina del Servicio de Atención a la Comunidad, SAC, digitados y procesados en Base de Datos en Excell, consolidándose y graficándose para su análisis mediante herramientas dinámicas. Para el mismo se consideraron, además de las variables de registro contenidas en el formato de recolección inicial, variables de indicadores de proceso y gestión.

#### **MÉTODOS**

Para el análisis descriptivo se construyeron series de frecuencia y tasas de incidencia de DP x 10,000 afiliados para cada EPS. Los Derechos de Petición se denominaron DP y los tiempos para respuesta por la EPS se denominaron Días de Oportunidad Perdidos por los Usuarios DOPU, estableciéndose rangos de tiempo para la respuesta de las Peticiones por las EPS, cuya medida se estableció en días hábiles a partir del siguiente día del ingreso del DP en el SAC. Se utilizaron los percentiles para establecer rangos en las tasas y frecuencias; los DP se agruparon en 15 motivos.

Si bien, las frecuencias y tasas presentadas en este informe, no corresponden a la totalidad de los requerimientos que generan las EPS e IPS a los usuarios en el semestre, sin lugar a dudas son una descripción cualicuantitava que le permite a la Administración Municipal monitorear la



dinámica del componente oferta-demanda en la prestación de los servicios de Salud en las diferentes redes y regímenes en Cali.

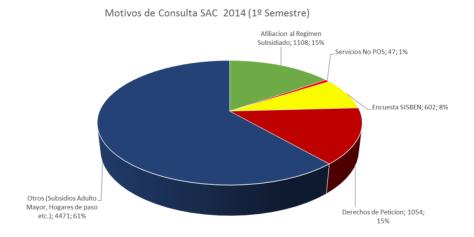
### **POBLACIÓN OBJETIVO**

Los usuarios de los servicios de Salud de las Redes Pública y Privada de Cali, que acudieron a la oficina del SAC por demanda espontanea o dirigida según su percepción de insatisfacción, barreras de acceso o negación de la atención o servicio.

### **CIFRAS I SEMESTRE**

Fueron atendidas 7.000 consultas realizadas por 6986 usuarios, cuyos motivos estuvieron relacionados con: Otros (61%, 4.471) (Subsidios Adulto Mayor, Hogares de paso, etc.), Afiliación al Régimen Subsidiado (15%, 1.108), Derechos de Petición (15%, 1.054), Encuesta a Sisben (8%, 602) Servicios No pos (1%, 47).

#### Grafica 1.





### COMPORTAMIENTO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN SAC I SEMESTRE 2013-2014

Los 1.054 Derechos de Petición, DP, que se presentaron en el primer semestre de 2014 superaron en un 55.5% los DP del mismo período de 2013 (677).

#### Gráfica 2

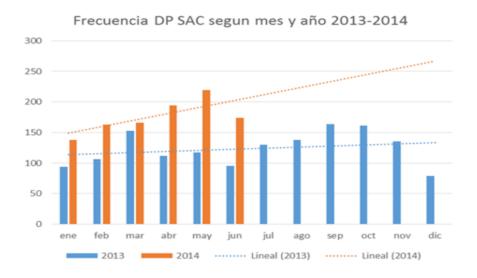


Tabla 1

Meses	2013	2014
Enero	94	138
Febrero	106	163
Marzo	153	166
Abril	112	194
Mayo	117	219
Junio	95	174
Total	677	1054

Durante el primer semestre de 2014, los DP presentaron un comportamiento creciente hasta el mes de mayo. Junio presentó un registro inferior. Es importante destacar que en junio se realizó el XX Campeonato Mundial de Fútbol, con un destacado desempeño del seleccionado colombiano.

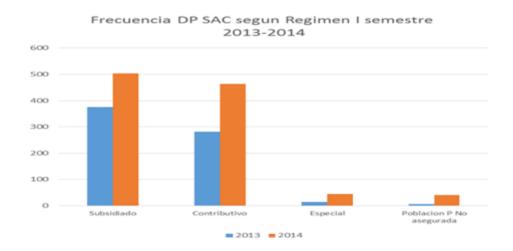


### COMPARATIVO DE FRECUENCIA DE DP SEGÚN REGIMEN I SEMESTRE 2013- 2014

Tabla 2

Régimen	2013	2014
Subsidiado	375	504
Contributivo	282	463
Especial	14	45
Población P No asegurada	6	42
Total general	677	1054

Gráfica 3

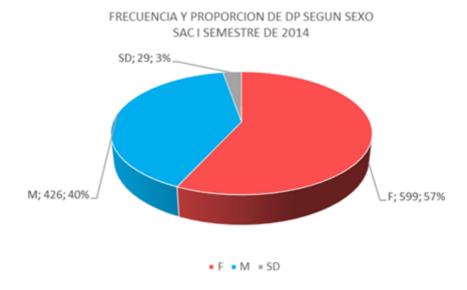


La frecuencia de presentación de los DP en el SAC, según Régimen se incrementó en el I Semestre de 2014 comparado con el I Semestre de 2013, lo que podría explicarse como crisis de la salud en progreso y mayor posicionamiento del SAC ante la comunidad.

### FRECUENCIA Y PROPORCIÓN DE DP SEGÚN GRUPO DE EDAD SAC I SEMESTRE DE 2014

El 57% de los DP recibidos en el SAC, durante el I Semestre de 2014, correspondió a usuarios femeninos y el 40% a usuarios masculinos; el 3% a desconocidos.



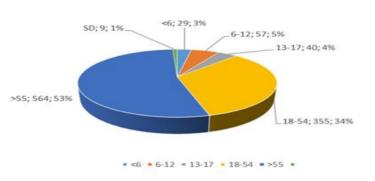


### FRECUENCIA Y PROPORCIÓN DE DP SEGÚN GRUPO DE EDAD SAC I SEMESTRE DE 2014

La mayor participación de usuarios con DP correspondió al grupo > de 55 años (1 de cada 2 DP). El grupo de 18-54 años (población económicamente activa) participó con un 34% de los DP, y el de menores de 18 años con el 12% de los DP.







La población > de 55 años presenta al igual que los menores el grupo con más vulnerabilidad con todas sus implicaciones económicas y mórbidas.

### FRECUENCIA DE PRESENTACION DE DP SEGÚN EPS SAC I SEMESTRE DE 2014

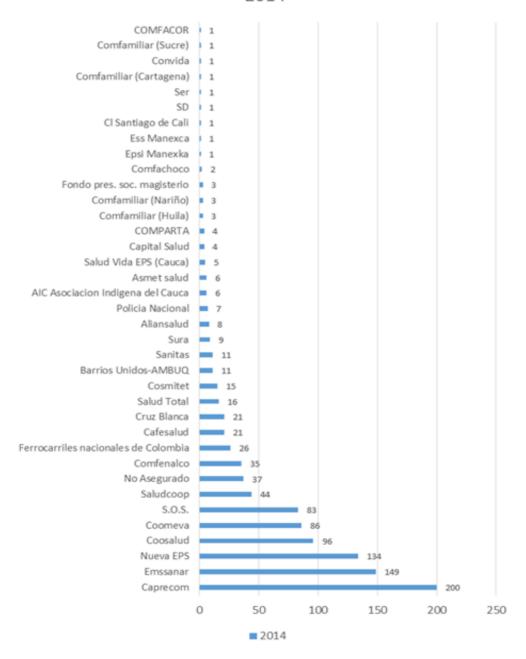
El 84% (890/1054) de los DP del I Semestre de 2014 fueron generados por usuarios de 10 EPS en las que se encuentran las 3 EPS más grandes del Régimen Subsidiado y 5 del Contributivo.

Tabla 3

EPS	N°	FRECUENCIA DP
Caprecom	1	200
Emssanar	2	149
Nueva EPS	3	134
Coosalud	4	96
Coomeva	5	86
S.O.S.	6	83
Saludcoop	7	44
PPN	8	37
Comfenalco	9	35
Ferrocarriles Nales. de Colombia	10	26
Total General		890



### Frecuencia DP SAC segun EPS I semestre 2014





### REGIMEN CONTRIBUTIVO FRECUENCIA, PROPORCIÓN DP Y MÁXIMO TIEMPO PROMEDIO, DOPU SAC I SEMESTRE DE 2014

Tabla 4

EPS CONTRIBUTIVA	Nº Orden	Frec. DP	%	Max DOPU
Nueva EPS	1	134	29,0%	79
Coomeva	2	86	18,6%	108
S.O.S.	3	83	17,9%	57
Saludcoop	4	44	9,5%	60
Comfenalco	5	35	7,5%	49
Cruz Blanca	6	21	4,5%	29
Salud Total	7	16	3,4%	37
Sanitas	8	11	2,3%	12
Sura	9	9	1,9%	20
Cafesalud	10	8	1,7%	27
Aliansalud	10	8	1,7%	19
Cosmitet	11	5	1,0%	37
Policía Nacional	12	2	0,4%	22
Total		462	100,00%	108

El 83% (382/462) de los DP de Régimen Contributivo lo aportan: Nueva EPS, Coomeva, SOS, Saludcoop y Comfenalco con un tiempo máximo de DOPU entre 49 (Comfenalco) y 108 días (Nueva EPS).



### REGIMEN SUBSIDIADO FRECUENCIA, PROPORCION DP Y MÁXIMO TIEMPO PROMEDIO, DOPU SAC I SEMESTRE DE 2014

El 90% (455/503) de las DP de Régimen Subsidiado lo aportan Caprecom, Emssanar, Coosalud y Cafesalud con un tiempo máximo de DOPU entre 46 (Coosalud) y 111 días (Caprecom).

Tabla 5

EPS SUBSIDIADA	Nº Orden	Frec. DP	%	Max DOPU
Caprecom	1	200	39,7%	111
Emssanar	2	147	29,2%	47
Coosalud	3	95	18,8%	46
Cafesalud	4	13	2,5%	107
Barrios Unidos-AMBUQ	5	10	1,9%	1
Asmet Salud	6	6	1,1%	4
AIC Asociación Indígena del				
Cauca	6	6	1,1%	0
Salud Vida EPS (Cauca)	7	5	0,9%	0
COMPARTA	8	4	0,8%	0
Capital Salud	8	4	0,8%	0
Comfamiliar (Nariño)	9	3	0,6%	0
Comfamiliar (Huila)	9	3	0,6%	0
Convida	10	1	0,2%	0
Comfamiliar (Cartagena)	10	1	0,2%	1
Ess Manexca	10	1	0,2%	0
Comfachocó	10	1	0,2%	0
Ser	10	1	0,2%	0
COMFACOR	10	1	0,2%	0
Epsi Manexka	10	1	0,2%	0
Total General		503	100,00%	111



### COMPARATIVO DE FRECUENCIA MENSUAL DE DP Y DOPU SAC I SEMESTRE 2014 - 2013

El comportamiento de la frecuencia de los DP es inversamente proporcional a los recursos asignados por las aseguradoras para garantizar calidad y oportunidad de los servicios a sus usuarios.

El incremento del 55% de los DP en el I Semestre de 2014 (1.054) frente al mismo periodo de 2013 (677) podría señalar una crisis de inversión por parte de las aseguradoras.

Inversamente, los días promedio, DOPU, empleados para resolución de los DP, registraron una disminución en un 52% (26,4 a 13,8 días) para el I Semestre de 2014. Este fenómeno es coherente con la gestión ejecutiva de la dirección del SAC y el trabajo sistemático y permanente de los profesionales y técnicos de la Oficina frente a las EPS.

Tabla 6

Fecha		2013		2014
Ingreso	Frec. DP	Promedio DOPU	Frec. DP	Promedio DOPU
Ene.	94	33,4	138	15,0
Feb.	106	31,6	163	12,5
Mar.	153	14,8	166	10,4
Abr.	112	26,4	194	16,7
May.	117	28,4	219	13,7
Jun.	95	30,2	174	14,1
Total	677	26,4	1054	13,8



### DP SEGÚN RANGOS DE TIEMPO PARA SU RESOLUCIÓN SAC I SEMESTRE DE 2014

Se observa cómo los rangos de tiempo de DOPU han mejorado significativamente para el mismo período en 2014, toda vez que el 63% de DP se soluciona antes de 15 días, frente al 50% en 2013.

Tabla 7

Rangos		2013 2014				
tiempo de gestión	Frec. DP	%	Promedio DOPU	Frec. DP	%	Promedio DOPU
0-5	141	20,8%	1,5	382	36,2%	1,2
6-15	155	22,9%	10,3	279	26,4%	10,2
16-30	169	24,9%	21,8	282	26,7%	21,7
>30	212	31,3%	58,4	111	10,5%	46,5
<b>Total General</b>	677	100,0%	26,4	1054	100,00%	13,9

### FRECUENCIA DP POR IPS SAC I SEMESTRE DE 2014

La mayor frecuencia de DP señala al o los prestadores donde se concentra la mayor carga o demanda de servicios por déficit en el recurso técnico, profesional, especializado, y por la creciente mora de cartera por las aseguradoras y el Fosyga que terminan vulnerando los derechos de los usuarios en oportunidad y calidad de atención.

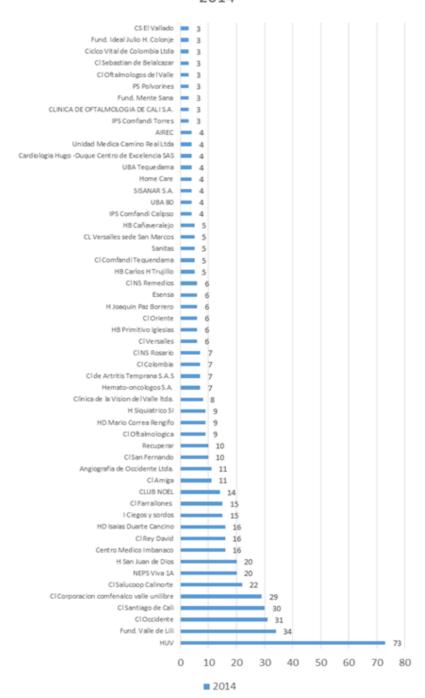
El 55% de DP del I semestre estuvo relacionado con 54 IPS, donde el HUV estuvo significativamente distante de la Fundación Valle del Lilly que ocupó el 2º lugar. La cifra de DP relacionada con HUV se presenta cuando esta institución, de nivel III, afronta una crisis financiera importante que se sobrepone y agrava con la crisis administrativa y financiera de las EPS del Régimen Subsidiado.

Para el caso de la Fundación Valle del Lilly, la alta cifra de DP estaría relacionada con las la crisis administrativas y financieras de las EPS del Régimen Contributivo y Subsidiado.





### Frecuencia DP SAC segun IPS | semestre 2014





### RIESGO DE PRESENTACIÓN DE DP SEGÚN ADMINISTRADORA

Con el objeto de comparar el comportamiento de la oferta (oportunidad) frente a la demanda de los servicios de Salud en el Municipio de Santiago de Cali se ha establecido, desde 2013, una clasificación de las EPS en términos de Tasa de Incidencia de DP x cada 10,000 afiliados.

Se construyeron rangos de riesgo utilizando la convención de colores de semáforo en el que el rojo se considera el rango de mayor riesgo, amarillo riesgo medio y verde riesgo bajo.

### TASA DE INCIDENCIA DE DP SEGÚN EPS CLASIFICACION DE RIESGO

La Tasa de Incidencia de DP permite comparar entre las EPS de los distintos regímenes, y aun dentro de los mismos, la probabilidad que un usuario afiliado tiene de enfrentarse a barreras de acceso a los servicios de salud durante su afiliación; en este caso, en un período de 6 meses. La mayor o menor probabilidad (riesgo para el usuario) sería el resultado de la mayor o menor inversión en promoción y prevención en salud con redes prestadoras que brinden mayor calidad y oportunidad en atención.

### TASA DE INCIDENCIA DP EPS DEL RÉGIMEN CONTRIBUTIVO SAC I SEMESTRE 2014

El mayor riesgo de barreras de atención en el Régimen Contributivo lo presentaron los usuarios de la Nueva EPS y Coomeva, con valores semejantes a las EPS del Régimen Subsidiado; el menor riesgo lo presentaron Comfenalco, Sura y Sanitas, respectivamente.



### Tabla 8

Nº Orden	EPS	Tasa x 10000	Frec. DP	Población
1	Nueva EPS	16,2	134	82600
2	Coomeva	10,7	86	125077
3	Cruz Blanca	8,9	21	23604
4	Saludcoop	6,5	44	67654
5	S.O.S.	5	83	165715
6	Salud Total	4,5	16	35950
7	Sanitas	3,5	11	31781
8	Sura	3,2	9	28036
9	Comfenalco	3,1	35	110358
	Total	6,5	439	670775

### TASA DE INCIDENCIA (RIESGO) DP EPS DEL RÉGIMEN SUBSIDIADO SAC I SEMESTRE 2014

El mayor riesgo de presentar DP en el Régimen Subsidiado lo presentaron los afiliados a Caprecom y Cafesalud, significativamente distantes de Coosalud y Emssanar. Estas últimas con un riesgo semejante al de las EPS del Régimen Contributivo.

Tabla 9

Nº Orden	EPS	Tasa x 10000	Frec DP	Población
1	Caprecom	40	200	50043
2	Cafesalud	32,8	21	6406
3	Coosalud	11,8	96	81056
4	Emssanar	7,2	149	206559
	Total	13,5	466	344064



### TASA DE INCIDENCIA (RIESGO) DP PPN SAC I SEMESTRE 2014

La Población Pobre No Asegurada presentó un riesgo bajo, comparable con el riesgo de las EPS del Régimen Contributivo con el menor riesgo como Comfenalco, Sura y Sanitas.

Tabla 10

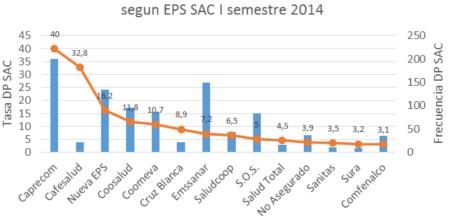
Nº Orden	EPS	Tasa x 10000	Frec DP	Población
1	PPN	3,9	37	95725

La Frecuencia (carga) y tasa de incidencia (riesgo) más altos de presentación de DP correspondieron a Caprecom, situación prevalente desde los años 2012 y 2013, que la colocan en una situación crítica con todas las implicaciones de morbimortalidad para sus usuarios afiliados.

Estas mismas características se presentaron en las aseguradoras liquidadas durante 2012 y 2013.

Frecuencia y Tasa de incidencia DP x 10,000 afiliados

Gráfica 8

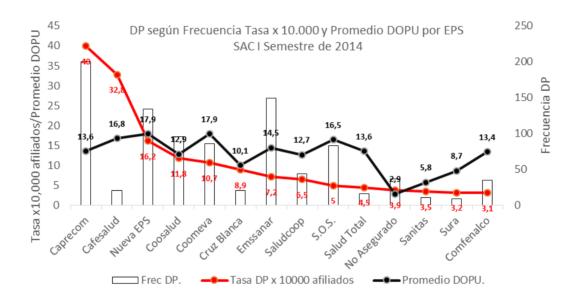


Frec DP ——Tasa x 10000 afilados



La gráfica describe el comportamiento de la Frecuencia DP (Carga), la Tasa (Riesgo) y el Promedio DOPU (Días de Oportunidad Perdidos por los Usuarios), observados según aseguradora durante el I semestre de 2014.

#### Gráfica 9



Aunque Caprecom presenta las características de rango alto de Carga y tasa descritas llama la atención que su promedio de tiempo, DOPU, para dar solución a los DP registrados en el SAC durante el I Semestre de 2014 es igual al promedio para Cali, e inferior a los registrados por S.O.S, Coomeva, y Nueva EPS.

### CLASIFICACIÓN DE LAS EPS SEGÚN TASA DE DP X 10.000 AFILIADOS, FRECUENCIA DP Y PROMEDIO DOPU

Comparar las EPS mediante la tasa de incidencia de DP permite visualizarlas según rango de riesgo, alto (rojo), medio (amarillo) o bajo (verde) de generar el evento de DP en sus usuarios frente a la atención en salud. El compartir rango de riesgo con otras características como frecuencia (carga) y promedio de tiempo, DOPU, permite visualizar mejor la capacidad resolutiva de atención de la aseguradora.



Tabla 11

EPS	Clasificación	Tasa DP x 10,000 afilia.	Promedio DOPU.	Frec. DP
Comfenalco	1	3,1	13,4	35
Sura	2	3,2	8,7	9
Sanitas	3	3,5	5,8	11
No Asegurado	4	3,9	2,9	37
Salud Total	5	4,5	13,6	16
S.O.S.	6	5	16,5	83
Saludcoop	7	6,5	12,7	44
Emssanar	8	7,2	14,5	149
Cruz Blanca	9	8,9	10,1	21
Coomeva	10	10,7	17,9	86
Coosalud	11	11,8	12,9	96
Nueva EPS	12	16,2	17,9	134
Cafesalud	13	32,8	16,8	21
Caprecom	14	40	13,6	200
Cali SAC		9,1	13,6	1054

Para el I Semestre de 2014, las EPS que ocuparon los 4 primeros lugares comparten en la categoría de Riesgo Bajo la menor frecuencia de DP y el menor promedio de tiempo de DOPU para la respuesta a los requerimientos.

Es destacable que la Población Pobre No Asegurada comparte en la Categoría de Bajo Riesgo las mismas características de las EPS Comfenalco, Sura y Sanitas. Salud Total 5º lugar con Bajo riesgo de incidencia de DP se encuentra en una categoría media de Promedio de tiempo de DOPU. S.O.S 6º lugar en la categoría de Riesgo Bajo de incidencia de DP se encuentra en una categoría media de frecuencia de presentación de DP y categoría Alta de Promedio de tiempo de DOPU.

En Riesgo Alto en los puestos 11º a 14º se encuentran Coosalud, Nueva EPS, Cafesalud y Caprecom, respectivamente. Caprecom con la Tasa de incidencia de DP más alta y Frecuencia DP Alto con el atenuante de un tiempo Promedio DOPU en la categoría media; Nueva EPS registra Riesgo Alto, Frecuencia de DP Alto y tiempo promedio de DOPU Alto, lo que la hace categóricamente Crítica. Coosalud y Cafesalud, por su parte, presentan al



menos 1 de las 2 características de Frecuencia y tiempo Promedio DOPU en categoría baja.

### CLASIFICACIÓN DE FRECUENCIA DE DP SEGÚN MOTIVO POR EPS SAC I SEMESTRE DE 2014

El 51% de los DP (537/1054) del I Semestre de 2014 se relacionó con Demoras generadas por las EPS (autorizaciones) e IPS (programación de actividades y entrega de medicamentos).

Tabla 12

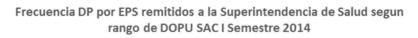
DP Según Tipo	Nº de Orden	Frec. DP	Promedio DOPU
Demora autorización de servicios	1	241	17,8
Aseguramiento	2	240	0,9
Demora programación de actividades, procedimientos e intervenciones	3	210	19,7
Demora Entrega de Medicamentos	4	86	15,4
Pérdida continuidad en tratamiento por cambio de prestador	5	71	17,6
Negación del servicio de salud	6	38	15,2
Otro	6	38	15,8
Demora autorización de servicios por no contar con Red Prestadora	7	34	19,5
Demora del caso por CTC	8	33	11,4
Incumplimiento a fallo de Tutela	9	19	15,3
Presunción Negligencia Profesional	10	17	15,8
Barreras de acceso a usuarios de Alto Costo	11	13	21,9
Falta de Pertinencia en el servicio recibido	12	12	16,2
Servicio Deshumanizado	13	2	11
Total General		1054	13,7

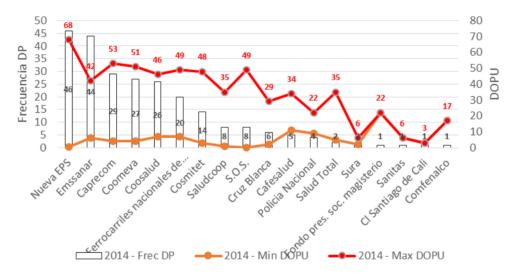


### FRECUENCIA Y TASA DE REMISIONES DP A LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD

La remisión de los DP del SAC a la Superintendencia de Salud está relacionada directamente con la insuperabilidad de la EPS/IPS frente a la gestión del SAC para dar solución a los usuarios; o cuando el DP supera la competencia del SAC, y se realiza con el objeto de proteger los derechos de los usuarios. Los rangos de tiempo máximo para remisión fueron entre 3 - 68 días (DOPU).

Gráfica 10





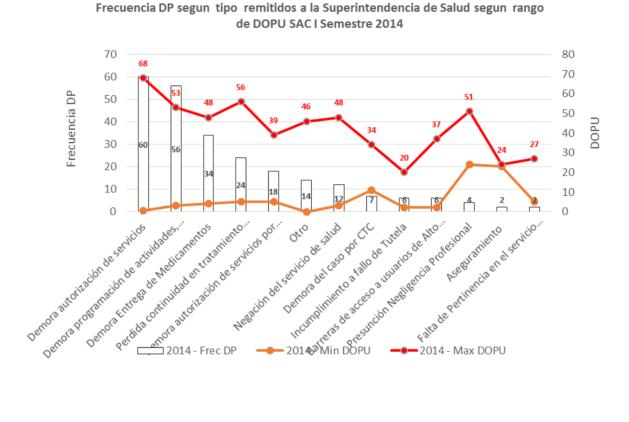
El 84% (206/245) de los DP remitidos a la Superintendencia de Salud durante el I Semestre de 2014 correspondió a 7 EPS que, en orden de mayor a menor, fueron: Nueva EPS, Emssanar, Caprecom, Coomeva, Coosalud, Ferrocarriles Nacionales y Cosmitet, los cuales presentaron al momento de su remisión un rango máximo entre 48 a 68 de DOPU.

motivos que causaron mayor número de remisiones la Superintendencia de Salud se concentraron. principalmente. autorizaciones de servicios (EPS) y en Programación de actividades (IPS). Se confirma así, lo descrito en la Carga y las Tasas relacionados con la necesidad de mayor inversión en Promoción, Prevención y contratación de Red de Prestadores con mayor calidad y capacidad técnica de oferta de



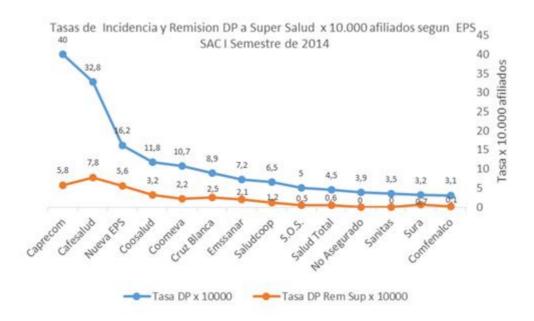
servicios, ligado de manera indisociada y simultánea a un flujo de pagos ininterrumpido por parte de las aseguradoras.

#### Gráfica 11



El comportamiento de Tasas de Incidencia de DP y Remisiones DP SAC a la Superintendencia de Salud podrá indicar el avance o retroceso de los planes de mejoramiento de las EPS/IPS para la atención de sus afiliados en calidad y oportunidad.





### INDICADORES DE GESTIÓN EFECTIVA SAC I SEMESTRE 2014

Tabla 13

Gestión	Red Asegurados		Red Publica	
	Frec. DP	%	Frec. DP	%
Efectiva	953	99%	42	100%
En tramite	14	1%	0	0%
Total general	967	100%	42	100%

#### INFORME ESTADÍSTICO SAC I SEMESTRE 2014



#### Red Pública / Vinculado

Se recibieron 42 DP de usuarios vinculados, relacionados con la prestación de servicios de la Red Pública (42/1009), lo que equivale a 4%, los cuales tuvieron gestión efectiva del 100%.

Indicador Régimen Contributivo-subsidiado (asegurados)

Se recibieron 967 DP de usuarios afiliados al Régimen Subsidiado y Contributivo, de los cuales 99% (953/967) fue gestionado y resuelto efectivamente; los 14 casos restantes (1%), se encontraron en trámite, con corte al momento del informe.

#### **CONCLUSIONES**

- Durante el 1º semestre de 2014, el SAC recibió 1054 Derechos de Petición, DP, que superaron en un 55% los recibidos en el mismo período de 2013. El 57% de los DP correspondieron a usuarios femeninos y el 40% a usuarios masculinos.
- La población > de 55 años presenta más del 55% de los DP del período y los menores de 18 años el 12%, siendo los grupos más vulnerables con mayores implicaciones en su morbilidad por falta de oportunidad y calidad de los servicios.
- 3. El grupo económicamente activo (18-54 años) tuvo una participación del 34% de los DP del período lo que les resta capacidad de productividad.
- 4. El 82% de los DP fue generado por 9 EPS, de ellos, el 36% (5 EPS) fue del Régimen Contributivo, 42% (3 EPS) Subsidiado y el 4% a PPN.
- 5. Se presentó un incremento significativo en la proporción de DP resueltos en el rango de DOPU de 0-15 días de 50% (2013) a 63% (2014) impacto positivo relacionado con la gestión de la Oficina ante las EPS, toda vez que se incrementó la frecuencia DP en un 55%.

### INFORME ESTADÍSTICO SAC I SEMESTRE 2014



- El 51% de los DP (537/1054) del I Semestre de 2014 se relacionó con Demoras generadas por las EPS (autorizaciones) e IPS (programación de actividades y entrega de medicamentos).
- 7. La Categoría Alta en la Tasa de Incidencia de DP incluyó 4 EPS, 3 Subsidiadas (Caprecom, Cafesalud y Coosalud) y 1 Contributiva que correspondió a Nueva EPS.
- 8. El 84% (206) de los DP remitidos a la Superintendencia de Salud durante el I Semestre de 2014 correspondió a 7 EPS que, en orden de mayor a menor, fueron: Nueva EPS, Emssanar, Caprecom, Coomeva, Coosalud, Ferrocarriles Nacionales y Cosmitet.
- 9. Los indicadores de gestión efectiva muestran que se resolvió el 100% de las peticiones de los usuarios de la Red Pública y 99% en los asegurados a los regímenes Contributivo y Subsidiado

SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD – SAC Cali, septiembre de 2014