

INFORME ESTADÍSTICO 2013

Servicio de Atención a la Comunidad

Secretaría de Salud Pública Municipal
Asesoría para la Atención al Usuario en Salud



INFORME ESTADÍSTICO 2013

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
MD. Claudia Bedoya Hernández
Profesionales SAC

Santiago de Cali, marzo de 2014

SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD: UNA GESTIÓN CON RECONOCIMIENTO NACIONAL

La oficina de Servicio de Atención a la Comunidad- SAC, adscrita a la Secretaría de Salud, es el espacio dispuesto por la Administración Municipal para atender a los ciudadanos residentes en Santiago de Cali en asuntos relacionados con la demanda insatisfecha en la prestación de los servicios de salud por parte de entidades públicas y privadas de Santiago de Cali.

Con un equipo multidisciplinario de profesionales y técnicos, en el SAC, orientado por Mariluz Zuluaga Santa, asesora del alcalde para la atención de los usuarios en salud, se realiza la adecuada canalización, gestión y respuesta a los requerimientos de los ciudadanos mediante el acompañamiento y supervisión de los procesos en las empresas promotoras de salud y en sus respectivas instituciones prestadoras de servicios.

Durante el año 2013 la oficina atendió a 15.570 usuarios que realizaron 16.958 consultas. Con respecto al año 2012, cuando se dio trámite a 24.669 consultas, se aprecia un decremento del 6.7%, indicador que demuestra la implementación de mejoras en la prestación del servicio por parte de las entidades de salud, resultado evidente la permanente y efectiva gestión del SAC.

CALI, MODELO NACIONAL

Un 97% de efectividad en la gestión para la población pobre no asegurada y un 95% en los casos de la población afiliada a los regímenes subsidiado y contributivo, posicionaron al municipio en el ámbito nacional desde el año 2013.

El eficiente esquema de funcionamiento del SAC fue reconocido por parte de la Superintendencia de Salud como modelo para otras ciudades colombianas, hecho que dio lugar a un acuerdo de cooperación firmado en el mes de julio por el Superintendente Nacional de Salud, Gustavo Enrique Morales y el alcalde de Cali, Rodrigo Guerrero. Así se alcanzó, por primera vez para el municipio, el apoyo del Gobierno Nacional para salvaguardar y hacer respetar los derechos de los usuarios.

Para la Superintendencia el compromiso significó asignar a dos profesionales de reacción inmediata para ejercer control y aplicar las sanciones necesarias en caso de incumplimiento por parte de las EPS e IPS.

EN DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES

La gestión del SAC ha favorecido diversas acciones para el mejoramiento del servicio por parte de las entidades de salud, siempre en beneficio de los usuarios.

Comfenalco remodeló el espacio de urgencias, contrató médicos adicionales, mejoró el sistema de pre-consulta para citas prioritarias evitando así la congestión en urgencias, además tiene aprobada la ampliación del espacio físico, en el año 2014.

S.O.S recurrió a un sistema para tramitar internamente las autorizaciones sin intervención del usuario y contrató médicos generales y especialistas.

Emsanar optimizó la entrega de medicamentos aumentando el número de farmacias, estableció un proceso de autorización directa con las IPS y el cambio de prestador para casos prioritarios. Mejoró también la oportunidad en asignación de citas con especialistas y la programación de cirugías.

Caprecom mejoró la oportunidad en la entrega de medicamentos en las redes de Oriente y Ladera y adelantó una estrategia de autorizaciones virtuales en un mismo día.

Entre los cientos de casos exitosos manejados por el SAC en el año 2013, se destacan los relacionados con la atención prioritaria e integral a niños pacientes con cáncer. Para ellos se logró la exoneración de copagos y cuotas moderadoras en cumplimiento efectivo de la Ley 1388 que obliga a las entidades de salud a autorizar los servicios de forma inmediata y sin limitaciones, independientemente del número de semanas cotizadas.

USUARIOS MUY SATISFECHOS

Para el equipo de trabajo del SAC es determinante como medida de calidad analizar el nivel satisfacción de los usuarios, con ese propósito realizó un sondeo de opinión a una muestra aleatoria de 1.664 personas atendidas entre enero y noviembre de 2013.

El resultado de la medición de la Tasa de Satisfacción Global de los Usuarios corresponde al nivel Muy Satisfecho (2,93) con un rango de calificación de 0 a 3, donde se contemplaron variables como atención, actitud, conocimiento y orientación brindados por los profesionales de la oficina.

Hoy, el reto es continuar promoviendo la protección de la salud como derecho humano consagrado en la Constitución Nacional para garantizar a los ciudadanos el acceso efectivo, sin trabas administrativas y con calidad, a los servicios de entidades públicas y privadas independientemente de las condiciones particulares del usuario.

SIGLAS MÁS EMPLEADAS

SAC:	Servicio de Atención a la Comunidad
EPS:	Entidad Promotora de Salud
IPS:	Institución Prestadora de Salud
DP:	Derecho de Petición
DOPU:	Días de Oportunidad Perdidos por los Usuarios

INFORME ESTADÍSTICO 2013

Con un grupo multidisciplinario de profesionales y técnicos, el SAC realiza la adecuada canalización, gestión y respuesta a los requerimientos de los usuarios mediante la supervisión de los procesos tanto en las empresas promotoras de salud como en sus respectivas instituciones prestadoras de servicios de salud.

OBJETIVO

El siguiente informe tiene el propósito de describir estadísticamente el comportamiento y resultado de la gestión realizada por el SAC en 2013, frente a las diferentes solicitudes de los usuarios.

MATERIALES

Los datos fueron recolectados del registro de los Derechos de Petición- DP, gestionados por los usuarios en la oficina del Servicio de Atención Comunidad y digitadas en base de datos Excel por técnicos administrativos con dedicación exclusiva. La información fue filtrada mediante herramientas dinámicas de Excel con base en las variables de registro contenidas en el formato de recolección inicial.

MÉTODOS

La comparación entre las EPS fue posible mediante la construcción de la tasa estratificada de incidencia de DP x cada 10.000 afiliados de las EPS. Los Derechos de Petición se denominaron DP y los tiempos para la respuesta 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 fue en días hábiles a partir del momento de ingreso del DP.

Mediante percentiles se construyeron rangos utilizando la convención de semáforo en términos de Tasa de Incidencia, Frecuencia y DOPU, agrupándose los DP en 15 motivos.

Si bien las frecuencias y tasas presentadas en el informe no corresponden a la totalidad de los eventos de necesidad que se les presentan a los usuarios anualmente, indudablemente es una medida que le permite a la Administración Municipal monitorear la dinámica del complejo oferta- demanda y prestación de servicios en las Redes Pública y Privada de Cali.

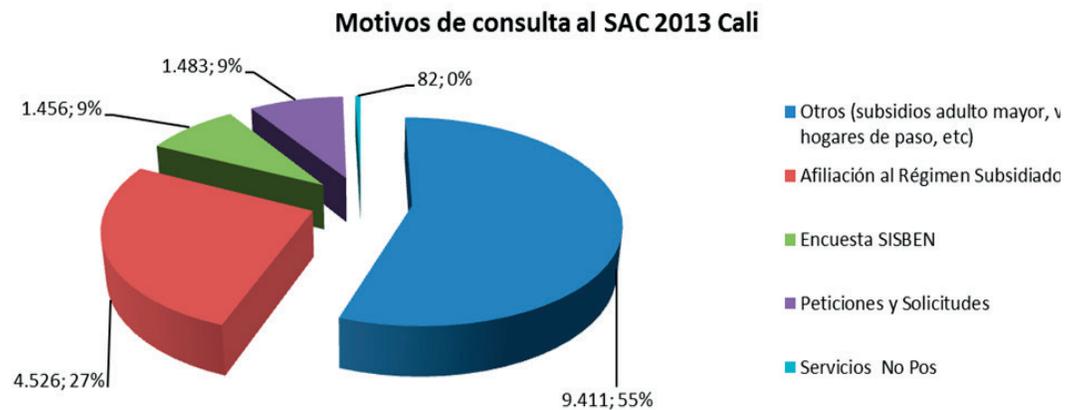
POBLACIÓN OBJETIVO

Usuarios de los servicios de salud de Cali, de las Redes Pública y Privada, que acuden a la oficina del SAC por demanda espontánea o dirigida debido a algún tipo de insatisfacción causada por su percepción de insatisfacción o por la negación de atención o servicio.

CIFRAS

- Durante 2013 se atendieron 15.570 usuarios con 16.958 consultas.
- El contenido de las consultas tuvo relación con algún tipo de desconocimiento o duda frente a servicios, procedimientos o actividades relacionadas con el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Gráfica 1



COMPORTAMIENTO DE DP

Aunque el número de Derechos de Petición en el año 2013 (1.483) presentó un descenso del 6.7% (107) con respecto al año 2012 (1.590) su comportamiento mensual conservó la tendencia creciente.

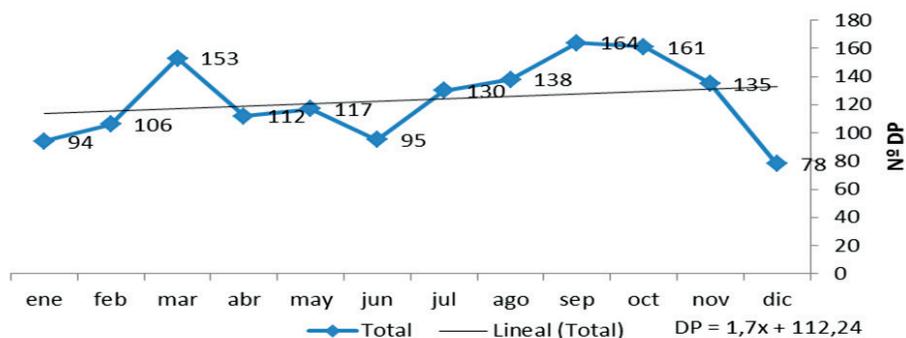
Tabla 1

Frecuencia Mensual de DP SAC 2013 Cali	
Mes	Nº
Enero	94
Febrero	106
Marzo	153
Abril	112
Mayo	117
Junio	95
Julio	130
Agosto	138
Septiembre	164
Octubre	161
Noviembre	135
Diciembre	78
Total 2013	1483

Este comportamiento presentó picos en los meses de marzo, septiembre y octubre donde la variable de frecuencia mensual superó los límites promedio de solicitudes esperados.

Gráfica 2

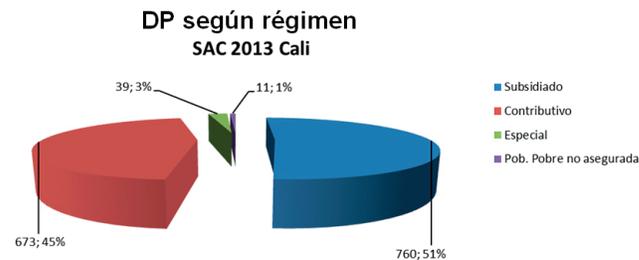
DP según mes de presentación SAC 2013



DP SEGÚN RÉGIMEN

Para esta primera descripción se estratificaron los DP por régimen de procedencia de los usuarios.

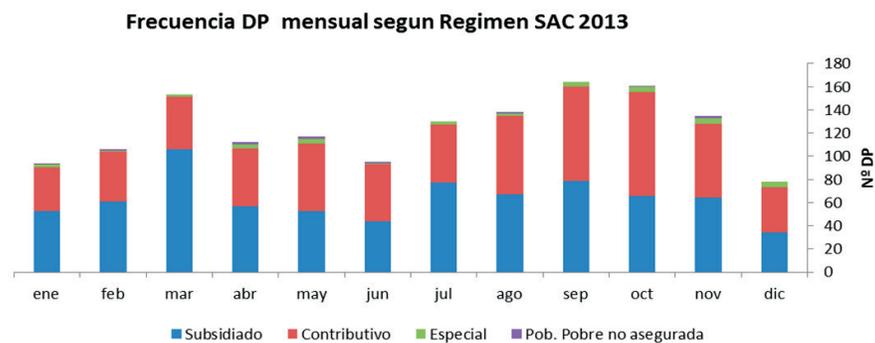
Gráfica 3



Los Regímenes Contributivo y Subsidiado aportaron el 96% de los DP con una diferencia no significativa entre ellos. El 1% fue aportado por el Régimen Especial y el 1% por la Población Pobre No Asegurada.

FRECUENCIA MENSUAL DE DP SEGÚN RÉGIMEN DE ASEGURAMIENTO

Gráfica 4



No hay una diferencia estadística significativa en la composición de los DP según régimen, excepto en marzo cuando Caprecom fue responsable del cambio de balance.

Tabla 2

Frecuencia mensual de DP según régimen SAC 2013 Cali					
Mes	Subsidiado	Contributivo	Especial	Pobre No asegurado	Total
Enero	53	37	3	1	94
Febrero	61	43	1	1	106
Marzo	106	45	2		153
Abril	57	50	3	2	112
Mayo	53	58	4	2	117
Junio	44	49	1	1	95
Julio	77	50	3		130
Agosto	67	68	2	1	138
Septiembre	79	81	4		164
Octubre	66	89	5	1	161
Noviembre	64	64	5	2	135
Diciembre	33	39	6		78
Total general	760	673	39	11	1483

FRECUENCIA DE DP SEGÚN FORMA DE PRESENTACIÓN AL SAC Y RÉGIMEN DE LOS USUARIOS

Durante el año 2013 se presentaron 1.483 DP, de los cuales el 76% fue verbal y el 24% escrito, una evidencia de que la forma verbal fue la más expedita para los usuarios.

Tabla 3

Régimen	Verbales	Escritos	Total
Subsidiado	631	129	760
Contributivo	477	196	673
Especial	16	23	39
Población Pobre No Asegurada	7	4	11
Total general	1131	352	1483

FRECUENCIA Y PROPORCIÓN DE DP SEGÚN EPS

Tabla 4

EPS	Nº	%
Emsanar	291	20%
Caprecom	262	18%
Nueva EPS	184	12%
S.O.S.	136	9%
Coosalud	130	9%
Coomeva	125	8%
Saludcoop	74	5%
Comfenalco	74	5%
Salud Cóndor	40	3%
Cafesalud	28	2%
Salud Total	27	2%
Sura	18	1%
Cruz Blanca	16	1%
Ferrocarriles nacionales de Colombia	14	1%
Cosmitet	13	1%
No asegurado	12	1%
Sanitas	7	0%
FFMM	7	0%
Selvasalud	6	0%
Aliansalud	5	0%
Policia Nacional	4	0%
Asoc Usuarios Unidos de Quibdó ESE	3	0%
Mallamas	2	0%
Comfamiliar (Nariño)	2	0%
Asmet salud	1	0%
Capital Salud	1	0%
Comfama (Antioquia)	1	0%
Total general	1483	100%

El 86% de Los DP fue generado por ocho EPS, tres subsidiadas (Emsanar, Caprecom y Coosalud) y cinco contributivas (Nueva EPS, S.O.S., Coomeva, Saludcoop y Comfenalco).

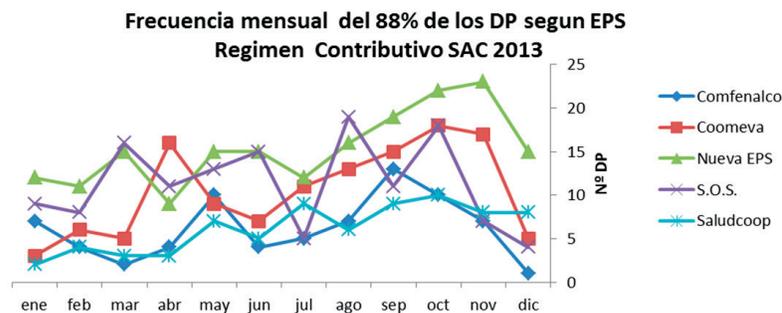
FRECUENCIA DE DP POR EPS DEL RÉGIMEN CONTRIBUTIVO

Tabla 5

EPS	Nº	%
Nueva EPS	184	27%
S.O.S.	136	20%
Coomeva	125	19%
Saludcoop	74	11%
Comfenalco	74	11%
Salud Total	27	4%
Sura	18	3%
Cruz Blanca	16	2%
Sanitas	7	1%
Cafesalud	5	1%
Aliansalud	5	1%
Cosmitet	1	0%
Fondo pres. soc. magisterio	1	0%
Total general	673	100%

El 66% de los DP del Régimen Contributivo fue generado por Nueva EPS S.O.S y Coomeva.

Gráfica 5



De las cinco EPS del Régimen Contributivo que generaron el 88% de los DP, solo S.O.S presentó una tendencia decreciente durante el año.

La Nueva EPS y Coomeva mostraron un comportamiento creciente significativamente mayor que Saludcoop y Comfenalco.

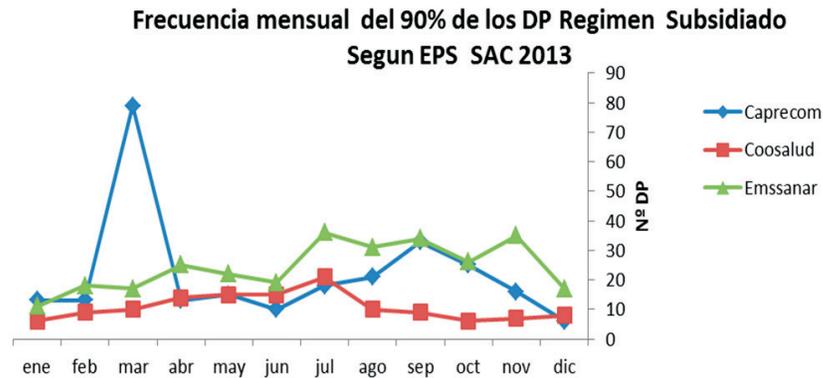
FRECUENCIA DE DP POR EPS DEL RÉGIMEN SUBSIDIADO

Tabla 6

EPS	Nº	%
Emsanar	290	38%
Caprecom	262	34%
Coosalud	130	17%
Salud Cóndor	40	5%
Cafesalud	23	3%
Selvasalud	6	1%
Mallamas	2	0%
Asoc Usuarios Unidos de Quibdó ESE	2	0%
Comfamiliar (Nariño)	2	0%
Capital Salud	1	0%
Asmet salud	1	0%
Comfama (Antioquia)	1	0%
Total general	760	100%

El 90% de los DP del Régimen Subsidiado fue generado por Emsanar, Caprecom y Coosalud.

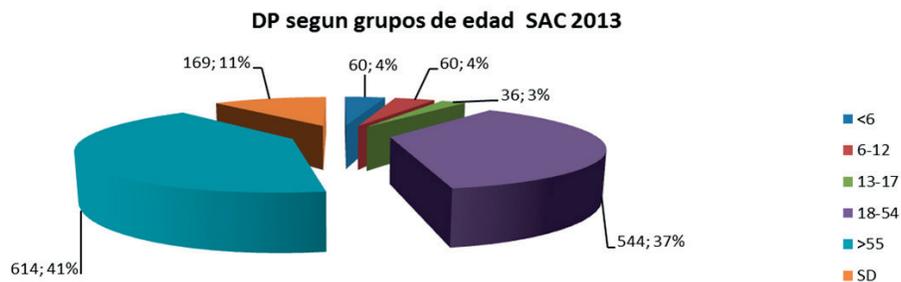
Gráfica 6



De las EPS subsidiadas solo Emssanar muestra una frecuencia (carga) mensual creciente de DP. Caprecom registró un pico en marzo cuando se presentó una crisis administrativa.

DP SEGÚN GRUPOS DE EDAD

Gráfica 7



El 78% de los DP fue generado por la población de usuarios entre 18 y 54 años (37%) y mayor de 55 años (41%).

La primera corresponde a la población económicamente activa y la segunda a la población pensionada o próxima a pensionarse.

La población menor de edad (0 a 18 años) generó el 10% de los DP y no se tuvo información de edad en el 12% del total de DP.

FRECUENCIA DE DP SEGÚN SEXO

Gráfica 8



No hubo diferencia estadística significativa en la frecuencia de DP según sexo. El sexo femenino presentó el 56% de DP y el 44% fue presentado por usuarios de sexo masculino.

RIESGO DE PRESENTACIÓN DE DP SEGÚN ADMINISTRADORA

Con el objeto de observar y comparar el comportamiento de la oferta (oportunidad) frente a la demanda de los servicios de salud en el municipio de Santiago de Cali, se clasificaron las EPS en términos de tasa de incidencia de DP x cada 10.000 afiliados.

Se agruparon tres categorías de riesgo de presentación de un DP con sus respectivos rangos. Las categorías denominadas Alto (Naranja), Medio (Amarillo) y Bajo (Verde) usaron la convención de colores de semáforo.

Simultáneamente, se establecieron categorías con la misma convención para la frecuencia de DP y para los acumulados de DOPU. Al hacer uso de la convención de manera simultánea en la tasa, frecuencia y DOPU se observa un mapa más claro de la situación de los usuarios en sus respectivas EPS frente a la oportunidad de los servicios.

CLASIFICACIÓN DE LAS EPS CONTRIBUTIVAS Y SUBSIDIADAS SEGÚN SU RIESGO DE PRESENTACIÓN DE DP

Se listaron las 12 EPS de los Regímenes Subsidiado y Contributivo que agruparon el 91% de DP durante el año y se clasificaron según el riesgo de generación, ordenado de menor a mayor. Tabla 7.

Las EPS con menor riesgo fueron de menor a mayor: Sanitas, Sura, Cruz Blanca, Comfenalco, Salud Total y S.O.S.

La EPS Caprecom por segundo año consecutivo registró un riesgo Alto con una tasa de 24.9 x 10.000 afiliados y 262 DP, categoría de riesgo que compartió con Coosalud y Nueva EPS.

La Nueva EPS con un riesgo de 10.3 DP x 10.0000 afiliados, significativamente menor que Caprecom, fue la segunda EPS con valores más críticos en tasa, frecuencia y acumulado de DOPU.

EPS	Puesto	Nº DP	Tasa x 10.000	DOPU	
				Acumulado	Promedio.
Sanitas	1	7	1	154	22
Sura	2	18	1,7	243	14
Cruz Blanca	3	16	3,2	351	23
Comfenalco	4	74	3,3	1523	21
Salud Total	5	27	3,5	466	17
S.O.S.	6	136	4,1	2917	21
Saludcoop	7	74	4,9	1057	14
Coomeva	8	125	5	3200	26
Emssanar	9	291	7,2	7415	25
Coosalud	10	130	8,1	4268	33
Nueva EPS	11	184	10,3	4352	24
Caprecom	12	262	24,9	5620	22
Total general		1344	6.7	31566	24

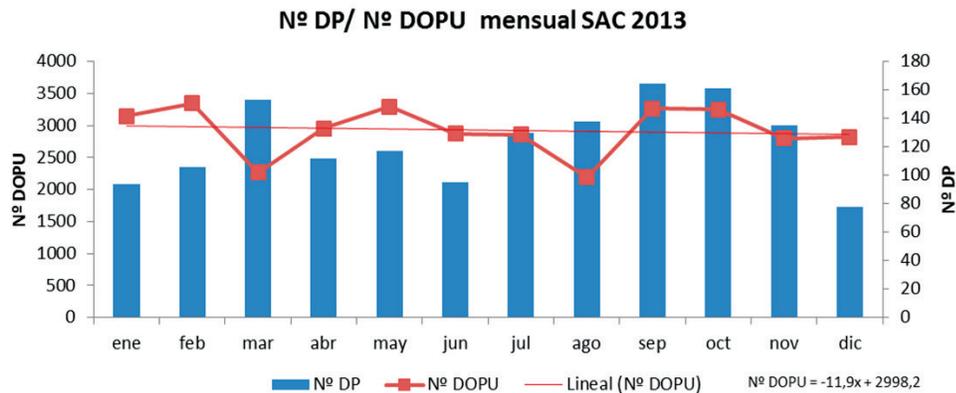
En 2012 Caprecom compartió este lugar con Salud Cóndor, EPS liquidada en el primer semestre de 2013.

No se identifica EPS de Régimen Subsidiado con tasa y carga que la clasifique en Nivel Bajo.

DÍAS DE OPORTUNIDAD PERDIDOS POR LOS USUARIOS DE LAS EPS PARA SU ATENCIÓN

Los Días de Oportunidad Perdidos por los Usuarios- DOPU, se definen como el tiempo en días hábiles que ha tomado la Aseguradora o Prestador para dar respuesta efectiva al usuario con la intermediación del SAC.

Gráfica 9



El comportamiento mensual de los DOPU presentó una tendencia decreciente frente a la creciente presentación de DP.

La tendencia de los DOPU podría relacionarse con la permanente presión del SAC ante Aseguradores y Prestadores. A su vez, la tendencia de los DP pudo estar relacionada con la prevalencia de condiciones administrativo- asistenciales que las generaron y al posicionamiento del SAC frente a la comunidad de usuarios que buscaron ayuda estatal.

RANGOS DE DOPU SEGÚN RÉGIMEN

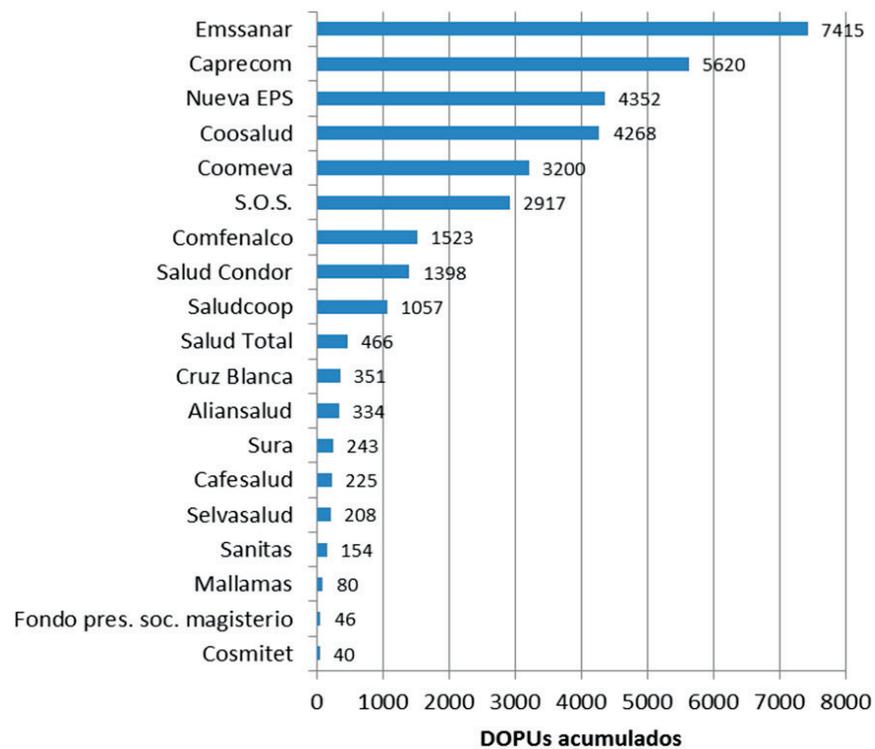
Tabla 8

Rangos DOPU	Subsidiado		Contributivo		Total DP	%
	Nº DP	%	Nº DP	%		
0-15	362	48%	350	52%	712	50%
16-30	180	25%	173	26%	353	25%
>30	219	28%	150	22%	369	26%
	761	100%	673	100%	1434	100%

Dos de cada cuatro DP se resolvieron en el rango de 0-15 DOPU, uno en el rango de 16-30 DOPU y uno en el rango > de 30 DOPU sin que los regímenes hicieran la diferencia.

Gráfica 10

DOPU acumulados según EPS SAC 2013 Cali



Las EPS con el mayor número de DOPU son: Emssanar, Caprecom, Nueva EPS, Coosalud y Coomeva con un rango de 3200-7415 DOPU.

RANKING CUALITATIVO DE DP POR RÉGIMEN SEGÚN FRECUENCIA DE PRESENTACIÓN

Mediante análisis de cada DP se establecieron 15 motivos que facilitan una descripción más amigable y comprensible.

Tabla 9

Categoría de Motivos de DP	Puesto	Nº DP	DOPU
Demora programación de actividades, procedimientos e intervenciones	1	393	8615
Demora autorización de servicios	2	336	8438
Aseguramiento	3	153	692
Demora autorización de servicios por no contar con Red Prestadora	4	136	3915
Demora Entrega de Medicamentos	5	78	2022
Barreras de acceso a usuarios de Alto Costo	6	72	1890
Incumplimiento a fallo de Tutela	7	62	1945
Otro	8	49	1066
Perdida continuidad en tratamiento por cambio de prestador	9	48	1246
Negación del servicio de salud	10	38	1244
Servicio Deshumanizado	11	33	948
Demora autorización de medicamentos	12	29	564
Falta de Pertinencia en el servicio recibido	13	24	1001
Demora del caso por CTC	14	19	961
Presunción Negligencia Profesional	15	13	500
Total general		1483	35047

El 69% de los DP se agrupan en las primeras cuatro causas según frecuencia, siendo tres de ellas demoras, las cuales son responsabilidad directa de las EPS e IPS.

Las primeras dos son significativamente diferentes a las siguientes causas y hacen parte de una sinergia entre Administradoras y Prestadoras.

TASA DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD SAC 2013

INTRODUCCIÓN

Para el grupo de trabajo del Servicio de Atención a la Comunidad- SAC, adscrito a la Secretaría de Salud Pública Municipal, es determinante el estudio de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de información, orientación, gestión y respuesta oportuna a las peticiones, quejas y reclamos.

Así mismo, esta medición se convierte en un instrumento de valor creciente, el hecho de aceptar que la satisfacción del usuario es un resultado importante de la labor realizada por el equipo de trabajo justifica que esta se haya incorporado como una medida de calidad.

Para este cálculo se utilizó el Formato de Encuesta para Medir la Satisfacción del Usuario, ajustado y aprobado en su versión 1 del 13 de diciembre de 2010, según los sistemas de gestión de la calidad SGC, MECI y SISTEDA, implementados por la Alcaldía de Santiago de Cali.

EVALUACIÓN

Mediante la aplicación de la encuesta se evaluaron las siguientes variables:

- A. Actitud
- B. Información
- C. Orientación
- D. Tiempo
- E. Comodidad
- F. Calificación General

RESULTADOS

El resultado de la medición de la Tasa de Satisfacción Global de los Usuarios del Servicio de Atención a la Comunidad- SAC comprendida para 2013 fue de 2,93.

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 según el cálculo descrito en la ficha técnica adjunta.

MEDICIÓN GENERAL

Tabla 10

VARIABLES	PORCENTAJE	CALIFICACIÓN
ACTITUD	15%	2,94
INFORMACIÓN	25%	2,93
ORIENTACIÓN	25%	2,93
TIEMPO	10%	2,94
COMODIDAD	15%	2,93
CALIFICACIÓN GENERAL	10%	2,94
NIVEL DE SATISFACCIÓN	100%	2,93

NIVEL DE SATISFACCIÓN

La puntuación obtenida (2,93) ubica la atención del SAC en el nivel Muy Satisfecho considerando la siguiente tabla:

Tabla 11

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

CUESTIONARIO

Para la recolección de la información se aplicó la encuesta para medir la satisfacción del usuario que consta de seis preguntas con la opción de responder Excelente, Bueno o Malo según la percepción del usuario.

1. Pregunta A ¿Cómo considera la actitud de la persona que lo atendió?

- 3.608 usuarios (94.97%) contestaron excelente
- 191 usuarios (5.02 %) contestaron bueno
- 0 usuarios (0 %) contestaron malo

Tabla 12

CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MALO	0	0%
BUENO	191	5,02%
EXCELENTE	3608	94,97%
Total	3799	100,00%

2. Pregunta B ¿Cómo califica la ayuda, el servicio o la información que le brindó el servidor(a) público?

- 3.559 usuarios (93.68%) contestaron excelente
- 238 usuarios (6.26%) contestaron bueno
- 2 usuarios (0.05%) contestaron malo

Tabla 13

CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MALO	2	0.05%
BUENO	238	6.26%
EXCELENTE	3559	93.68%
Total	3799	100.00%

3. Pregunta C ¿Considera usted que el servidor(a) público que lo atendió sabe informar y direccionar a las personas en cuanto a los trámites y servicios que presta la Alcaldía de Santiago de Cali?

- 3.577 usuarios (94.15%) contestaron excelente
- 222 usuarios (5.84%) contestaron bueno
- Ningún usuario (0%) contestó malo

Tabla 14

CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MALO	0	00,00%
BUENO	222	5,84%
EXCELENTE	3577	94,15%
Total	3799	100,00%

4. Pregunta D ¿Cómo califica usted el tiempo que empleó para obtener la ayuda, información o servicio que solicitó?

- 3.577 usuarios (94.13%) contestaron excelente
- 223 usuarios (5.86%) contestaron bueno
- Ningún usuario (0,00%) contestó malo

CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MALO	0	00,00%
BUENO	223	5.86 %
EXCELENTE	3577	94.13 %
Total	3800	100,00%

5. Pregunta E ¿Cómo califica los espacios y el entorno en donde se presta el servicio (comodidad)?

- 3.589 usuarios (94.47%) contestaron excelente
- 210 usuarios (5.52%) contestaron bueno
- Ningún usuario (0,00%) contestó malo

Tabla 16

CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MALO	0	00,00%
BUENO	210	5.52%
EXCELENTE	3589	94.47%
Total	3799	100,00%

6. Pregunta F: En términos generales ¿Cómo califica usted la atención, el servicio o la ayuda prestada por el servidor(a) público?

- 3.410 usuarios (89.76%) contestaron excelente
- 389 usuarios (10.23 %) contestaron bueno
- Ningún usuario (0,00%) contestó malo

Tabla 17

CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MALO	0	0,00%
BUENO	389	10.23 %
EXCELENTE	3410	89.76 %
Total	3799	100,00%

UNIDAD DE MEDICIÓN

Según la metodología implementada se definieron los valores y rangos de puntuación contemplados en la siguiente tabla:

Tabla 18

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

FÓRMULA DE CÁLCULO

Del total de las personas atendidas en el SAC (15.224) durante el periodo de enero a noviembre de 2013, se escogió una muestra aleatoria correspondiente al 10.93% (1.664) de las atenciones con el fin de aplicar la encuesta para medir la satisfacción del usuario.

Tabla 19

VARIABLES	PONDERACIÓN
Actitud	15%
Información	25%
Orientación	25%
Tiempo	10%
Comodidad	15%
Calificación general	10%
Nivel de satisfacción	100%

ESCALA DE MEDICIÓN

La medición se realizó en una escala de 1 a 3 entendiendo que 1 es igual a Malo, 2 es igual a Bueno y 3 es igual a Excelente.

Tabla 20

NÚMERO	CALIFICACIÓN
1	Malo
2	Bueno
3	Excelente

SAC INFORME ESTADÍSTICO 2013 CONCLUSIONES

1. En 2013 se registró un decremento del 6.7% en la presentación de DP con respecto al año 2012 y un total de 16.958 consultas.
2. El comportamiento mensual de DP durante el año 2013 fue creciente y el 86% correspondió a usuarios de las EPS Emssanar, Caprecom y Coosalud del Régimen Subsidiado y Nueva EPS, S.O.S, Coomeva, Saludcoop y Comfenalco del Régimen Contributivo.
3. La Población Pobre No Asegurada generó el 1% y el Régimen Especial el 3% del total de DP.
4. Los cuatro primeros tipos de DP tuvieron que ver con demoras en autorizaciones y programación, las cuales hacen parte del deber ser de EPS e IPS. La 3º tuvo que ver con aseguramiento.
5. En el Régimen Contributivo la tendencia de DP por EPS durante el año 2013 fue creciente para todas excepto para S.O.S. En el Régimen Subsidiado Emssanar mostró crecimiento y Caprecom un pico en marzo.
6. El 78% de los DP fue generado por la población económicamente activa.
7. El menor riesgo (Riesgo Bajo) de presentación de DP lo presentaron Sanitas y Sura respectivamente, ocupando el 1º y 2º lugar.
8. El mayor riesgo (Riesgo Alto) fue para Nueva EPS y Caprecom que ocuparon el 11º y 12º lugares respectivamente. Saludcoop, Coomeva y Emssanar se clasificaron en el grupo de Riesgo Medio.
9. Aunque el comportamiento de DP durante el año fue creciente, los DOPU mostraron un comportamiento decreciente.
10. Las EPS con el mayor número de DOPU fueron Caprecom, Emssanar, Nueva EPS, Coosalud, S.O.S, Coomeva y Salud Córdor (liquidada), con un intervalo entre 1.398 y 5.927 días.
11. El 50% de los DP emplearon de 0 a 15 DOPU para su respuesta efectiva.
12. La encuesta de Satisfacción realizada a los usuarios del SAC sobre los Servicios, los calificó en el nivel Muy Satisfecho.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE SALUD

CalIDA
Una ciudad para todos