



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: 2016414500112141
Fecha: 17-06-2016
TRD: 4145.0.10.1.853.011214
Rad. Padre: 2016411100670482

Doctor
CARLOS HERNANDO PINILLA MALO
Presidente
Honorable Concejo Municipal de Santiago de Cali

Asunto: Respuesta Proposición No. 062 y 063

Cordial saludo.

Atendiendo su solicitud de información en el marco de la Proposición No. 062 y 063 presentada por la Honorable Concejal Alexandra Cerdeño Hernández, me permito dar respuesta así:

1. ¿Cuáles son las acciones y responsabilidades de la dependencia a su cargo en cuanto a inspección, vigilancia y control, con respecto a la prestación del servicio de salud en Santiago de Cali?

Respuesta:

La Secretaria de Salud Pública Municipal ejerce las funciones y competencias establecidas en la Ley 715 de 2001 según lo establece el Título III Sector Salud Capítulo 1, artículo 44 "Corresponde a los municipios dirigir y coordinar el sector salud y el Sistema General de Seguridad Social en Salud en el ámbito de su jurisdicción..." Y las funciones de Gestionar y supervisar el acceso a la prestación de los servicios de salud para la población de su jurisdicción según lo define el parágrafo 44.1.3.

La Resolución 660 de 2009 del Ministerio de la Protección social y la Circular Externa 000006 de 2011 de la Supersalud, otorga facultades a los municipios para ejercer la vigilancia permanente a las EPS que administran recursos del régimen subsidiado, con el fin de que estas cumplan con las obligaciones frente a los usuarios.

En cumplimiento de la normatividad citada, la Secretaria de Salud de Cali ejerce la Inspección y vigilancia a las EPS que administran recursos del régimen subsidiado y realiza evaluación y seguimiento a los planes de mejoramiento presentados por las EPS, los incumplimientos son remitidos a la Secretaria de Salud Departamental quien es la encargada del respectivo reporte a la Supersalud. Aunque al Municipio le corresponde velar por la prestación de servicios de la baja complejidad, esta



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

Secretaria realiza auditorias de seguimiento al cumplimiento del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad a las IPS públicas y privadas sin tener en cuenta el nivel de complejidad.

2. ¿Cuál es el panorama y la situación actual de la prestación del servicio de salud tanto en entidades públicas y privadas en Santiago de Cali?

Respuesta:

En el Municipio de Santiago de Cali se han identificado deficiencias en la accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad en la prestación de los servicios de salud, lo cual afecta la calidad en la atención que requiere la población, aumentando la carga de la enfermedad, el deterioro del estado de salud de la población y los resultados en salud. De igual manera, los aseguradores basan la atención en la contención del gasto y no en la gestión del riesgo, afectando la calidad en la prestación de servicios de salud.

Otros factores que afectan la provisión adecuada de servicios de salud, son: La deficiente articulación de los actores del sistema que garanticen la remisión y contra remisión oportuna de los pacientes, poca adherencia a guías y protocolos, no estandarización de herramientas para la atención en línea entre la red prestadora de servicios de salud, baja calidad en la historia clínica, insuficiente implementación de la política de seguridad del paciente, deshumanización en la atención, no estandarización en los criterios para la clasificación del triage en urgencias, insuficiente tiempo para la atención en salud, deficiencia en la provisión de los servicios farmacéuticos.

El ejercicio de la autoridad sanitaria es limitado, en tanto que el ente territorial municipal no tiene competencia para ejercer el control, debido a que esta competencia está designada por la Ley 1438 de 2011 a la Superintendencia Nacional de salud; lo que genera el incremento de las barreras de acceso para la prestación de servicios de salud de la población, aumentando el costo social y económico.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

3. ¿Cuántos usuarios de salud existen en Santiago de Cali, discriminados por EPS, régimen y población pobre no asegurada (PPNA)?

Respuesta:

Vinculación a Sistema General de Seguridad Social en Salud - Cali, abril 30-2016

Régimen de Afiliación	No. de Personas
Régimen Subsidiado	706.791
Régimen Contributivo	1.473.863
Régimen de Excepción	26.805*
Total	2.207.459

*Información suministrada por el Ministerio de Salud y Protección Social en el apartado de estadísticas

Fuente: BDUА Fosyга Abril 2016

Población Sin Aseguramiento - Cali, abril 30-2016

No apto para afiliación (fuera de rango)	54.334
Susceptibles de afiliar a régimen subsidiado	76.613
Total	130.947

Fuente: BDUА Fosyга Abril 2016

Afiliación al Sistema de Seguridad Social – Cali, abril de 2016 Régimen Contributivo

Código	EPS	Cantidad	Porcentaje
EPS018	EPS SOS SA	336.095	22,80%
EPS016	COOMEVA EPS SA	246.258	16,71%
EPS012	COMFENALCO VALLE EPS	200.444	13,60%
EPS037	NUEVA EPS SA	158.367	10,75%
EPS010	EPS SURА	156.039	10,59%
EPS003	CAFESALUD PREPAGADA	144.393	9,80%
EPS005	EPS SANITAS SA	81.861	5,55%
EPS002	SALUD TOTAL SA	74.230	5,04%
EPS023	CRUZ BLANCA EPS SA	47.415	3,22%
ESSC18	EMSSANAR	13.470	0,91%
ESSC24	COOSALUD	6.869	0,47%
EAS027	FERROCARRILES NALES	5.706	0,39%
EPSC03	CAFESALUD RSUB	1.371	0,09%
ESSC62	ASMETSALUD	1.271	0,09%



Código	EPS	Cantidad	Porcentaje
EPS017	EPS FAMISANAR LTDA	44	0,00%
EPSIC5	MALLAMAS	24	0,00%
EPS008	COMPENSAR	3	0,00%
EPS001	ALIANSA SALUD EPS S.A	2	0,00%
ESSC76	BARRIOS UNIDOS	1	0,00%
Total		1.473.863	100,00%

Fuente: BDU A FOSYGA Abril 2016

Afiliación al Sistema de Seguridad Social – Cali, abril de 2016 Régimen Subsidiado

Código	EPS	Cantidad	Porcentaje
ESS118	EMSSANAR	446.566	63,18%
ESS024	COOSALUD	183.042	25,90%
EPSS03	CAFESALUD R SUB	22.974	3,25%
ESS062	ASMETSALUD	11.287	1,60%
EPSS18	SOS EPS	10.328	1,46%
EPSS12	COMFENALCO VALLE	6.338	0,90%
EPSS37	NUEVA EPS	5.777	0,82%
EPSS16	COOMEVA	5.673	0,80%
EPSS03	CAFESALUD R CON	5.131	0,73%
EPSS02	SALUD TOTAL S.A	3.421	0,48%
EPSS10	SURAMERICANA S.A	3.020	0,43%
EPSI05	MALLAMAS	1.613	0,23%
EPSS23	CRUZ BLANCA	1.157	0,16%
EPSS05	SANITAS S.A	422	0,06%
EPSS41	NUEVA EPS R SUB	37	0,01%
EPSS17	FAMISANAR	4	0,00%
EPSS33	SALUDVIDA	1	0,00%
Total		706.791	100,00%

Fuente: BDU A FOSYGA Abril 2016

4. ¿Hasta dónde puede llegar jurídicamente la SSPM con respecto a la no vulneración de los derechos de los usuarios de la salud en Santiago de Cali?

Respuesta:

Como se mencionó en el punto número uno, la Secretaría de Salud Pública Municipal solo tiene la competencia para ejercer la inspección y vigilancia a la prestación de los servicios de salud.



5. Siendo la salud un derecho fundamental en concordancia con la Ley 1751 de 2015, Ley 1438 de 2011, Ley 1122 de 2007, Ley 100 de 1993, Decretos, Resoluciones y normatividad vigente ¿cuáles son las acciones y resultados de la SSPM con respecto a la protección y restitución de este derecho?

Respuesta:

El municipio de Santiago de Cali, en aras de velar por la protección y restitución del derecho a la salud, ejerce la inspección, vigilancia y asistencia técnica a la prestación de los servicios a través de la auditoría a las EPS que administran recursos del régimen subsidiado y las auditorías a las IPS públicas y privadas priorizadas de acuerdo a las quejas instauradas por la comunidad.

Igualmente se gestiona y acompaña en la investigación de los casos que nos remite la Supersalud, el Ministerio de Salud y los usuarios.

Así mismo se realiza la contratación con las Empresas Sociales del Estado, de orden municipal para la prestación de los servicios de salud a la población pobre y vulnerable no asegurada.

Con el fin de fomentar los derechos y deberes y promover la afiliación al sistema general de seguridad social en salud, se realizan actividades de información, educación y comunicación a grupos organizados de la comunidad.

Y se desarrollan acciones de promoción de la salud y prevención de enfermedad colectivas para la población en general, con el fin de generar estilos de vida saludable y disminuir los riesgos de enfermar y morir.

6. Presentar informe de las visitas realizadas a las EPS e IPS.

Respuesta:

Se entrega en medio magnético informes de las siguientes EPS:

- EPS Subsidiadas
 - EPS Mallamas
 - EPS Cafesalud subsidiado
 - EPS Asmet Salud
 - EPS Coosalud.
 - EPS EMSSANAR

- EPS Contributivas que administran recursos del Régimen Subsidiado



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

- EPS COOMEVA
- EPS SANITAS
- EPS SALUD TOTAL
- EPS COMFENALCO
- EPS NUEVA EPS
- EPS. S.OS.
- EPS SURA
- EPS CAFESALUD CONTRIBUTIVO
- EPS CRUZ BLANCA

Se entrega en medio magnético de los informes de las IPS:

- Clínica ESIMED NORTE
- Clínica Versalles
- Clínica Colsalud
- Hospital Universitario del Valle
- Clínica Oriente
- Clínica Farallones
- Clínica Colombia
- IPS Siloe
- Hospital Mario Correa
- Centro de salud Terrón Colorado
- Clínica Club Noel
- Clínica Remedios
- Clínica Occidente
- Hospital Carlos Carmona
- Clínica Valle Lili
- Clínica Desa
- Clínica Comfenalco
- IPS Salud Total – Las Américas
- Clínica Amiga
- Clinisanitas Tequendama
- Clínica Nuestra
- Clínica Remedios
- Hospital Joaquín Paz.
- Hospital Cañaveralejo
- Clínica Rafael Uribe
- Hospital Primitivo Iglesias
- Hospital Carlos Holmes Trujillo.
- Clínica Rey David
- Clínica Imbanaco

Calle 4B No. 36-00
Teléfono: 558 76 86 / Fax: 554 25 22
www.cali.gov.co/salud



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

- IPS SURA Chipichape
- Hospital Psiquiátrico
- Clínica San Fernando
- DIME Neurocardiovascular
- Clínica Burgos
- Clínica Vallesalud
- Clínica ESIMED Sur
- Hospital San Juan de Dios

7. Informar los tiempos de espera en cada una de las IPS visitadas para cada uno de los niveles de triage y si estos cumplen con la normatividad vigente, las condiciones en que se encuentran los pacientes durante las visitas en especial en la parte de urgencias. Lo anterior con respecto a la Resolución 5596 del 24 de diciembre de 2015 y la Ley Estatutaria.

Respuesta:

La Secretaria de salud realizo visitas a 40 IPS que tienen habilitado el servicio de urgencias durante el primer semestre de 2016.

Dentro de esta auditoría para determinar la oportunidad de atención en el servicio de urgencias incluyendo la clasificación en el Triage y consulta médica, se utilizó la metodología de paciente trazador, que es una herramienta que permite evaluar en tiempo real la atención.

Esta evaluación se realizó durante la visita a cada uno de estos servicios; para contabilizar el tiempo de atención en el triage, se realizó la medición desde que el paciente ingresó a la institución hasta que es atendido en el consultorio de triage y posterior atención por el médico.

A continuación se presenta la relación de los tiempos.

IPS VISITADA	Tiempo total de espera en el servicio de urgencias para atención medica
Clínica ESIMED NORTE	207 minutos
Clínica Versalles	158 minutos. Adultos 243 minutos : niños
Clínica Colsalud	183 minutos
Hospital Universitario del Valle	157 minutos
Clínica Oriente	154 minutos
Clínica Farallones	146 minutos



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

IPS VISITADA	Tiempo total de espera en el servicio de urgencias para atención medica
Clínica Colombia	129 minutos
IPS Siloe	126 minutos
Hospital Mario Correa	124 minutos
Centro de salud Terrón Colorado	120 minutos
Clínica Club Noel	121 minutos
Clínica Remedios	100 minutos
Clínica Occidente	81 minutos
Hospital Carlos Carmona	72 minutos
Clínica Valle Lili	72 minutos
Clínica Desa	71 minutos
Clínica Comfenalco	69 minutos
IPS Salud Total – Las Américas	59 minutos
Clínica Amiga	48 minutos
Clinisanitas Tequendama	48 minutos
Clínica Nuestra	45 minutos
Clínica Remedios	45 minutos
Hospital Joaquín Paz.	45 minutos
Hospital Cañaveralejo	42 minutos
Clínica Rafael Uribe	39 minutos
Hospital Primitivo Iglesias	37 minutos
Hospital Carlos Holmes Trujillo.	32 minutos
Clínica Rey David	28 minutos
Clínica Imbanaco	28 minutos
IPS SURA Chipichape	22 minutos
Hospital Psiquiátrico	22 minutos
Clínica San Fernando	17 minutos
DIME Neurocardiovascular	14 minutos
Clínica Burgos	4 minutos
Clínica Vallesalud	Inmediato
Clínica ESIMED Sur	No tiene servicio de urgencias
Hospital San Juan de Dios	no realiza Triage

En cuanto al cumplimiento de la Resolución 5596 de 2015, se encontró que en general las IPS están en proceso de implementación, es de resaltar que el plazo que el Ministerio les concedió para realizar los ajustes correspondientes se termina a finales del mes de junio de 2016.



8. Informar si el personal administrativo y asistencial es suficiente para cubrir la demanda de servicios por parte de los pacientes en cada una de las EPS e IPS visitadas.

Respuesta:

Las Empresas sociales de salud adscritas al Municipio, cumplen con los estándares de habilitación, lo que garantiza que cuenta con el personal requerido para el funcionamiento de estos servicios. De igual manera las otras IPS están habilitadas para prestar el servicio de urgencias, sin embargo hay momentos de congestión que no son predecibles que alteran la dinámica del servicio.

9. ¿Cuál es la situación de las instituciones de salud públicas en Santiago de Cali, de acuerdo con las visitas y el trabajo realizado desde la dependencia a su cargo?

Respuesta:

Todos los servicios de urgencias de las Empresas sociales de salud adscritas al Municipio cumplen con las exigencias de la normatividad vigente, son servicios con calidez, con infraestructura modernizada, con equipos biomédicos renovados, tecnología biomédica adecuada para el nivel de atención y con un recurso humano capacitado y entrenado para la atención en este servicio.

Las instituciones de mediana complejidad como el Hospital Mario Correa Rengifo y el Hospital San Juan de Dios aunque no es público prestan servicios a toda la población del Departamento independiente del régimen de seguridad social, son instituciones que permanentemente están con sobrecupo por ser las dos únicas instituciones que prestan servicios de mediana complejidad en el municipio de Santiago de Cali.

10. ¿Cuántos usuarios atiende el Servicio de Atención a la Comunidad (SAC) en materia de salud?

Respuesta:

El Servicio de Atención a la Comunidad SAC en materia de salud de enero a mayo 31 de 2016 atendió telefónicamente, vía correo electrónico y personalmente, el siguiente número de usuarios:

TABLA DE ATENCION A USUARIOS

Mes	Número Usuarios que Consultaron
Enero	2.259



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

Mes	Número Usuarios que Consultaron
Febrero	1.985
Marzo	1.886
Abril	1.638
Mayo	1.371
Total	9.139

11. ¿Cuántas y cuáles son los motivos de peticiones, quejas y reclamos atendidos en el SAC?

Respuesta:

De acuerdo al manual de atención al usuario de la alcaldía municipal se entiende por Peticiones, Quejas y Reclamos lo siguiente:

La petición o derechos de petición: es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

Queja: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

Reclamo: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

Así las cosas la Oficina de atención a la comunidad, toma y radica las peticiones relacionadas con las barreras de acceso a los servicios de salud, de conformidad al capítulo I del título II de la Ley 1437 de 2011, que en su artículo 13 estipula:

“Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener



pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

INFORME DE FRECUENCIA Y OPORTUNIDAD DE LOS DP GESTIONADOS POR EL SAC FRENTE A LAS EAPB PERIODO MAYO DE 2016.

En el periodo informado se observa un incremento diario y mensual de la frecuencia de presentación de DP por los usuarios de las EAPB en el SAC. Para el periodo enero – mayo de 2016 se registró un incremento de 22,7% (389/317).

Mes	2013		2014		2015		2016		Total Frec DP	Total Prom DOPU
	Frec DP	Prom DOPU	Frec DP	Prom DOPU	Frec DP	Prom DOPU	Frec DP	Prom DOPU		
enero	94	33,4	138	14,4	194	13,5	317	7,9	743	13,8
febrero	106	31,6	163	12,5	303	12,1	375	8,6	947	13,0
marzo	153	14,8	166	10,4	289	13,1	339	5,9	947	10,3
abril	112	26,4	194	14,5	290	11,5	470	4,6	1066	10,6
mayo	117	28,3	219	11,4	292	13,7	389	4,9	1017	11,5
Total	582	25,8	880	12,6	1368	12,7	1890	6,2	4720	11,7

DERECHOS DE PETICIÓN SEGÚN MOTIVO

De enero a mayo de 2016 el 57,7% de DP se relacionó con 2 barreras de acceso: Bajar nivel de carné y Demora en autorización de servicios.

Sobresalieron como barreras para la accesibilidad a los servicios de Salud Bajar Nivel de Carné en los usuarios del Régimen Subsidiado y, de manera transversal a las EAPB, la Demora en autorización de Servicios como la barrera inicial que encuentran los usuarios al momento de su proceso de atención en salud. Dicha información se consolida trimestralmente la cual se reporta a planeación de SSPM.

TABLA MOTIVOS DERECHOS DE PETICION SAC DE ENERO A MAYO 2016 SEGÚN FRECUENCIA DE PRESENTACIÓN

Motivos	2016	
	Frec DP	Prom DOPU
Demora autorización de servicios	339	12,2
Aseguramiento bajar nivel	677	0,0
Aseguramiento	257	0,0



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

Motivos	2016	
	Frec DP	Prom DOPU
Demora programación de actividades, procedimientos e intervenciones	188	12,9
Demora Entrega de Medicamentos	130	13,2
Demora autorización de servicios por no contar con Red Prestadora	63	11,8
Barreras de acceso a usuarios de Alto Costo	40	14,2
Demora del caso por CTC	53	12,8
Perdida continuidad en tratamiento por cambio de prestador	16	13,8
Capacidad de oferta	63	8,7
Negación del servicio de salud	23	13,2
Otro	21	13,4
Incumplimiento a fallo de Tutela	10	11,1
Falta de Pertinencia en el servicio recibido	6	8,3
Servicio Deshumanizado	1	25,0
Presunción Negligencia Profesional	1	0,0
Demora autorización de medicamentos	2	11,0
Total	1890	6,2

El 80% de las causas de DP en 2016 corresponden en orden de mayor a Demora en autorización de servicios, Aseguramiento relativo a bajar nivel seguido de “aseguramiento” y “Demora en Programación de actividades procedimientos e intervenciones”.

12. ¿Cuál es el ranking de las EPS con mayor número de quejas con respecto al número de afiliados (tasa y porcentaje)?

Respuesta:

Clasificación de las EAPB según Tasa de DP

La Tasa de riesgo de presentación de DP se estratificó en 4 categorías: *Bajo, Medio, Alto y Muy Alto*. Cali se situó en la categoría de *Muy Alto*.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

EAPB	Categoría de riesgo	Orden	Tasa DP x 10000	Prom. DOPU	Max DOPU	Frec DP.
Sanitas	Bajo	1	1	16	22	2
Sura	Bajo	2	1,8	7,6	20	7
Comfenalco	Bajo	3	2,8	6,2	18	13
Salud Total	Bajo	4	4,8	15,8	39	9
SOS	Medio	5	5,9	10,6	28	49
Coomeva	Medio	6	9	12,1	34	55
Cruz Blanca	Medio	7	9,2	10,5	22	11
Nueva EPS	Alto	8	9,7	10,5	33	39
Cafesalud	Alto	9	10,8	5,8	24	45
PPN	Alto	10	11,2	0	0	37
Cali	Muy Alto	11		7,5	39	1031
Emssanar	Muy Alto	12		8,3	38	489
Coosalud	Muy Alto	13		4,8	26	221
Asmetsalud	Muy Alto	14		8,8	30	24

En la categoría Muy Alto se agruparon Asmetsalud seguida de mayor a menor por Coosalud, Emssanar y Cali. En la categoría Bajo se agruparon de menor a mayor riesgo: Sanitas, Sura, Comfenalco y Salud Total. Sin embargo, al comparar riesgo con DOPU se observa un contraste en las categorías. Así, en la categoría Bajo Sanitas, la de menor riesgo, presenta un promedio de DOPU de 16 que supera a Salud Total la de mayor riesgo de la categoría.

EAPB de las categorías Medio, Alto y Muy Alto. En la Categoría de riesgo Muy Alto Coosalud registró el promedio de DOPU más bajo del periodo (4,8) solo superado por el grupo de Población No asegurada (0). El promedio de DOPU da un poco la idea de la capacidad de la EAPB de reivindicar los derechos de sus usuarios. El



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

promedio de DOPU para Cali fue, aproximadamente, de 7 días.

**COMPARATIVO FRECUENCIA DERECHOS DE PETICION SEGÚN EAPB
PERIODO ENERO MAYO 2013-2016**

EAPB	Frec DP	Prom DOPU
Emssanar	875	6,5
Coosalud	409	4,0
Caprecom		
Nueva EPS	63	11,5
S.O.S.	96	10,2
Coomeva	96	10,3
No Asegurado	59	0,0
Comfenalco	38	5,2
Cafesalud	94	6,2
Saludcoop		
Cruz Blanca	24	8,0
Asmet salud	43	7,2
Salud Total		
Cosmitet	10	12,9
Salud Cóndor		
Ferrocarriles Nacionales de Colombia		
Sura	9	6,0
Sanitas	2	16,0
Salud Total	27	10,4
Asociación Mutual Barrios Unidos de Quibdó -AMBUQ	8	0,0
Salud Vida EPS (Cauca)	6	0,0
Capital Salud	5	0,0
Comfamiliar (Nariño)	4	0,0
Policía Nacional	1	0,0
Aliansalud		
AIC Asociación Indígena del Cauca		
FFMM	2	7,5
Selvasalud	1	0,0
Comfachoco	4	0,0
Comfacor	2	0,0
Comparta	1	0,0

Calle 4B No. 36-00
Teléfono: 558 76 86 / Fax: 554 25 22
www.cali.gov.co/salud



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

EAPB	Frec DP	Prom DOPU
Magisalud 2 Union Temporal		
Caja Copi Atlántico	4	0,0
Comfamiliar (Huila)	1	0,0
Mallamas	2	0,0
Savia Salud	2	0,0
Convida	1	0,0
Asociación de Cabildos del Resguardo Indígena Zenú de San Andrés de Sotavento Córdoba y Sucre Manexka Eps		
CI Santiago de Cali		
Comfamiliar (Cartagena)		
Comfacundi	1	0,0
Comfamiliar Huila		
Total general	1890	6,2

El 80% de los DP al mes de mayo en el cuatrienio 2013-2016 lo causaron de mayor a menor Emssanar, Emssanar, Coosalud, Coomeva, SOS, No asegurados, Comfenalco y Cafesalud. Para mayo de 2016 correspondieron a fueron Emssanar, Coosalud, Coomeva, SOS, Cafesalud No asegurados, Comfenalco y Nueva EPS.

13. ¿Cuál es el porcentaje de efectividad en la gestión de las peticiones, quejas y reclamos del SAC?

Respuesta:

INDICADORES DE EFECTIVIDAD

Número de peticiones gestionadas en el SAC frente a limitaciones en el acceso en los servicios de salud.

Periodicidad de Medición	Enero a Marzo de 2016
Meta del Periodo:	100%
Número de Peticiones sobre limitaciones en el acceso en los servicios de salud atendidos:	1.031
Número de Peticiones presentadas por los usuarios sobre	1.031



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

limitaciones en el acceso a los servicios de salud	
Resultado	100%
Porcentaje de cumplimiento	de 100%
Análisis y observación	En el Trimestre se gestionó el 100% de las peticiones antes de 10 días hábiles, lográndose en promedio que las EPS e IPS dieran respuesta de fondo en 7 días toda vez que en 1° trimestre de 2015 fue de 12,7 días obteniéndose una disminución del 81% del tiempo promedio de respuesta. Consecuentemente, se cerraron efectivamente 93% (955) de las peticiones frente a 72% en el mismo periodo de 2015 con una ganancia del 20% en cierre efectivo; el 7% (75) se encuentran gestionadas y en proceso de cierre. Se destaca la disminución lograda en el tiempo promedio de cierre y el incremento porcentual de cierres efectivos toda vez que se registró un incremento del 31% en los DP de 2016

INDICADORES DE EFICACIA

Número de peticiones gestionadas frente a limitaciones en el acceso en los servicios de salud no mayor a 10 días.

Periodicidad de Medición	Enero a Marzo de 2016
Meta del Periodo:	90%
Número de Peticiones sobre limitaciones en el acceso en los servicios de salud atendidos antes o igual a 10 días	1031
Número de Peticiones presentadas por los usuarios sobre limitaciones en el acceso a los servicios de salud	1031
Resultado	100%
Porcentaje de cumplimiento	111%
Análisis y observación	En el Trimestre se gestionó el 100% de las peticiones antes de 10 días hábiles, lográndose en promedio que las EPS o IPS dieran respuesta de fondo en 7 días. Lo



	que ha permitido que el 93% (955) de las peticiones estén cerradas y el 7% (76) gestionadas.
--	--

14. ¿Cuál es el panorama encontrado durante las visitas a las EPS e IPS con respecto a la atención de los usuarios?

Respuesta:

En el periodo de enero a la fecha Alexander Camacho Erazo Como Asesor de Atención a La Comunidad ha visitado las siguientes EPS: Comfenalco valle, Coomeva EPS, Coosalud EPS, Cafesalud, Nueva EPS, S.O.S. Sanitas, Emssanar, Mallamas, Salud Total.

IPS: Centro Médico Imbanaco, Clínica Amiga, Clínica Burgos, Clínica Colombia, Clínica de los Remedios, Clínica Desa, Clínica Esensa, Clínica Farallones, Fundación Valle del Lili, clínica San Fernando, Clínica Versalles, Corporación Comfenalco Unilibre, Hospital Carlos Carmona, Hospital Carlos Holmes, Hospital Mario Correa, Hospital San Juan de Dios, Hospital Primitivo Iglesias, Hospital Universitario del Valle.

De acuerdo a las visitas realizadas y a las peticiones radicadas por los usuarios en la oficina del servicio de atención a la comunidad, se puede enunciar a continuación, el siguiente panorama con relación a la atención a los usuarios:

- Las EPS tienen falencias para garantizar a sus asegurados el acceso a los servicios de salud con pertinencia, accesibilidad, eficiencia, eficacia, efectividad, continuidad, calidad y oportunidad.
- Las EPS tienen una limitada Red de Prestadores y no garantizan la continuidad de los convenios contractuales, lo cual propicia las demoras en autorización de servicios. Las redes de prestadores no garantizan el equipo de profesionales y la tecnología necesarios para dar respuesta con oportunidad y calidad a la demanda de servicios existentes.
- Las EPS, no se ajustan a la normatividad y los protocolos para los trámites que requieran los usuarios en general, sobre todo, los de enfermedades de *Alto Costo*, quienes sufren por la pérdida de la continuidad de sus tratamientos a causa de los cambios de prestadores, la entrega inoportuna de los insumos y medicamentos, la demora en autorizaciones y la falta de oportunidad en las citas para los procedimientos.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

- Algunas IPS que prestan servicios para la atención de urgencias, están vulnerando el derecho fundamental a recibir atención inmediata, vulnerando la normatividad establecida, especialmente, a la Ley 1751 de 2015 (Ley Estatutaria en Salud), que establece, en el artículo 14, atender una situación de urgencia vital sin ningún tipo de barrera de acceso.
- Emssanar presenta dificultades para garantizar las autorizaciones, y disponer de la red necesaria para la garantía de los servicios que requieren sus afiliados. La EPS representó el 47% (489) del total de las peticiones radicadas en el primer trimestre del 2015, una cifra significativa en un valor negativo, que muestra las dificultades que atraviesan sus afiliados para recibir los servicios de salud.
- Coosalud representó el 21% de las peticiones recibidas, correspondientes a 221 necesidades relacionadas con alguna barrera en la prestación del servicio de salud a sus afiliados. Una de las mayores dificultades es la demora o negación en la entrega de medicamentos.
- Cafesalud, presenta graves problemas para garantizar la prestación de los servicios de sus afiliados con una limitada oferta de prestadores, que pueda atender la demanda del total de quienes requieran, especialmente, los servicios de urgencia. De igual manera, se han presentado problemas para garantizar los servicios a los usuarios de alto costo y en los pacientes oncológicos, tanto en los tratamientos que se requieren, como en la entrega de medicamentos.
- Coomeva, tiene una limitada oferta de servicios para sus usuarios, lo cual propicia la vulneración de los derechos, sobre todo, cuando se trata de sub especialidades para pacientes de alto costo

Atentamente,

ALEXANDER DURÁN PEÑAFIEL
Secretario de Salud Pública Municipal

Anexos: 1 CD

Proyectó y elaboró: Alexander Camacho Erazo, Servicio de Atención a la Comunidad
Bertha Lucía Ospina Sánchez, Grupo de Aseguramiento y Desarrollo de Servicios.
Consolidó: Luisa Fda. Arismendi M., Profesional Grupo de Planeación.