

***SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
VALLE DEL CAUCA***

MARÍA CRISTINA LESMES DUQUE

***OFICINA ASESORA PARA LA DEFENSORÍA DEL
PACIENTE Y PARTICIPACIÓN SOCIAL***

INFORME DE GESTION 2017



Estructura Organizacional

**Despacho Secretaría de Salud
Departamental**

**Oficina Asesora para la Defensoría
del Paciente y Participación Social**

**Participación
Social**

**Defensoría
del Paciente**

**Atención al
SAC
PQRSDF**

META DE PRODUCTOS 2017

MP-META DE PRODUCTO	PRODUCTOS PRINCIPALES DEL PROYECTO (que contribuyan a obtener la meta de producto)	ACTIVIDADES PRINCIPALES CON LAS QUE SE LOGRA EL PRODUCTO	TIEMPO PROGRAMADO DE TERMINACIÓN (EN MESES)	TIEMPO DE EJECUCIÓN (EN MESES)	Modalidad y No de contrato y fecha con se cumple las actividades (prestación de servicios No de fecha día-mes-año)
MP101030205 - Lograr que se activen el 100% de los espacios de participación ciudadana para contribuir al goce efectivo de los derechos de salud durante el periodo de gobierno.	41 Entidades Territoriales Municipales , 51 Empresas Sociales del Estado ESE asistidas técnicamente en el componente de control social, mecanismos de participación, derechos y deberes, y fortalecimiento a las redes sociales en salud	Realizar visitas de asesorías y asistencia técnica a 41 Direcciones Locales de Salud y 51 ESE en el componente de participación y control social, según competencias: Comité de Participación Comunitaria en Salud COPACOS, Consejos Territoriales de Seguridad Social en Salud CTSSS, veedurías ciudadanas, Asociación de Usuarios, Sistema de Atención a la Comunidad SAC - Sistema de Atención al Usuario SIAU, Juntas directivas de las ESE (Incluye plan de medios de salud sobre derechos y deberes con difusión de cartilla didáctica)	11 Meses	En Ejecución	Prestación de Servicios-Contratos No. 681-786-860-907-999-1039-1086-1388-1515-1519-1625-1627-1629-1656-1668--1670-1678



META DE PRODUCTOS 2017

MP-META DE PRODUCTO	PRODUCTOS PRINCIPALES DEL PROYECTO (que contribuyen a obtener la meta de producto)	ACTIVIDADES PRINCIPALES CON LAS QUE SE LOGRA EL PRODUCTO	TIEMPO PROGRAMA DO DE TERMINACIÓN (EN MESES)	TIEMPO DE EJECUCIÓN (EN MESES)	Modalidad y No de contrato y fecha con se cumple las actividades (prestación de servicios No de fecha día-mes-año)
MP101030205 - Lograr que se activen el 100% de los espacios de participación ciudadana para contribuir al goce efectivo de los derechos de salud durante el periodo de gobierno.	Sistema de Atención a la Comunidad SAC en el Departamento operando	Atender el 100% de las Peticiones, Quejas, Reclamos, denuncias, felicitaciones y demás solicitudes realizadas por los actores del Sistema General de Seguridad en Salud en las cinco zonas que conforma el Departamento del Valle del Cauca	11 Meses	En Ejecución	Prestación de Servicios-Contratos No. 681-786-860-907-999-1039-1086-1388-1515-1519-1625-1627-1629-1656-1668--1670-1678
	100% de las solicitudes atención a requerimiento de solicitudes de pacientes de urgencias vitales	Atender el 100% de los requerimientos manifestados por los usuarios clasificados en alto riesgo que se encuentran en alguna institución hospitalaria del departamento.	11 Meses	En Ejecución	Prestación de Servicios-Contratos No. 681-786-860-907-999-1039-1086-1388-1515-1519-1625-1627-1629-1656-1668--1670-1678

El Valle
está en
vos



Proyecto y Metas

- Proyecto :Fortalecimiento de la autoridad sanitaria para la gestión de la salud a nivel territorial (2-3202297)
- Meta de producto MP101030205 - Lograr que se activen el 100% de los espacios de participación ciudadana para contribuir al goce efectivo de los derechos de salud durante el periodo de gobierno.



Metas de la oficina

- Facilitar la participación de la comunidad en las decisiones que afectan la vida económica, política, administrativa y cultural del municipio. Mejorando los canales de comunicación para la resolución efectiva y oportuna de conflictos a nivel de la comunidad.
- Asistencia técnica permanente a las Direcciones Locales de Salud, Empresas Sociales del Estado, Asousuarios, Veedurías y líderes comunitarios para que se vinculen a los procesos de atención y prestación de servicios en salud, generando cambios institucionales dentro de las actividades en (EPS, IPS) y Redes Sociales en Salud.



Fortalecimiento Institucional para Mejorar la Prestación de Servicios de Salud

DEFENSORIAS REGIONALES

REGION	DIRECCION	CONTACTOS
CENTRO BUGA	Carrera 12 Calle 3 Edificio Rentas Departamental	310-6156331
PACIFICO	Sede Antiguo Hospital de Dptal Buenaventura	310-6146629
NORTE	Carrera 6 # 11. Esquina Edificio CAD	310-6147382
CENTRO TULUA	Oficina en el Hospital Tomás Uribe Uribe	310-6147367
SURORIENTE	Gobernación Piso 11	311-6176229
SUROCCIDENTE	Gobernación Piso 11-Casilla 19	317-3664336 322-6951375

GRUPOS CONFORMADOS EN CUMPLIMIENTO DE LA NORMA

DIRECCIONES LOCALES DE SALUD	CUMPLEN	Porcentaje de Cumplimiento
CONSEJO TERRITORIAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD (CTSSS)	24	57,14
COPACOS	19	45,23
RED DE CONTROLADORES	11	26,19
VEEDORES	9	21,42
TOTAL DIRECCIONES LOCALES DE SALUD	42	100
EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO - HOSPITALES	CUMPLEN	Porcentaje de Cumplimiento
ASOCIACION DE USUARIOS	31	73,17
JUNTAS DIRECTIVAS DE HOSPITALES	35	85,36
COMITE DE ETICA HOSPITALARIA	32	78,04
OFICINA DE ATENCION SIAU	39	95,12
TOTAL DE EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO	41	100

DILIGENCIAMIENTO DEL FORMATO DE EVIDENCIA PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL SIAU EN LA ESE Y LA EPS - 2017

INCOMPLETO : (3)

Andalucía
Bugalagrande
La Cumbre

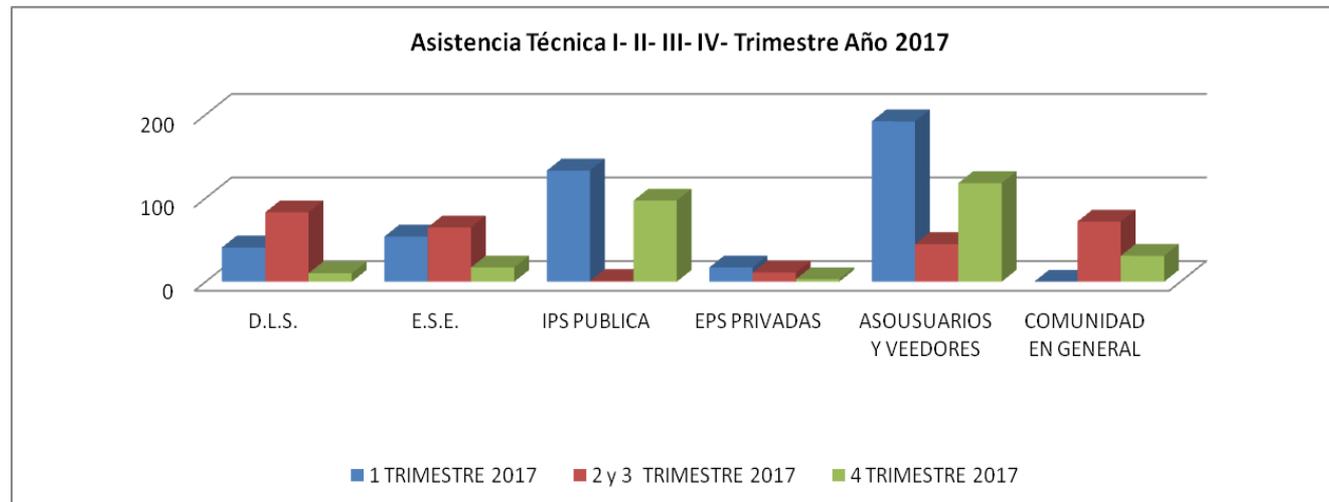
COMPLETO: (25) Ansermanuevo; Caicedonia; Cali EMSSANAR; Cali- EPS SANITAS; Cali- IDIME; Cali Hospital Psiquiátrico; Cali S.O.S. ; Cali Nueva EPS; Cartago; El Cairo; El Cerrito, El Dovio; Guacarí; Obando; Palmira; Riofrío; Roldanillo; San Pedro ; Toro; Tulúa Clínica María Ángel; Tulúa Rubén Cruz Vélez ;Versalles; Vijes; Yumbo; Zarzal.



PARTICIPACION SOCIAL VALLE DEL CAUCA – 2017

Asistencia Técnica I- II- III- IV- Trimestre Año 2017

ENTIDADES	1 TRIMESTRE 2017	2 y 3 TRIMESTRE 2017	4 TRIMESTRE 2017	PORCENTAJE
D.L.S.	41	83	10	14%
E.S.E.	54	65	17	14%
IPS PUBLICA	133	1	97	23%
EPS PRIVADAS	17	11	3	3%
ASOUSUARIOS Y VEEDORES	192	45	118	36%
COMUNIDAD EN GENERAL	0	72	31	10%
TOTAL	437	277	276	100%
Total General	990			

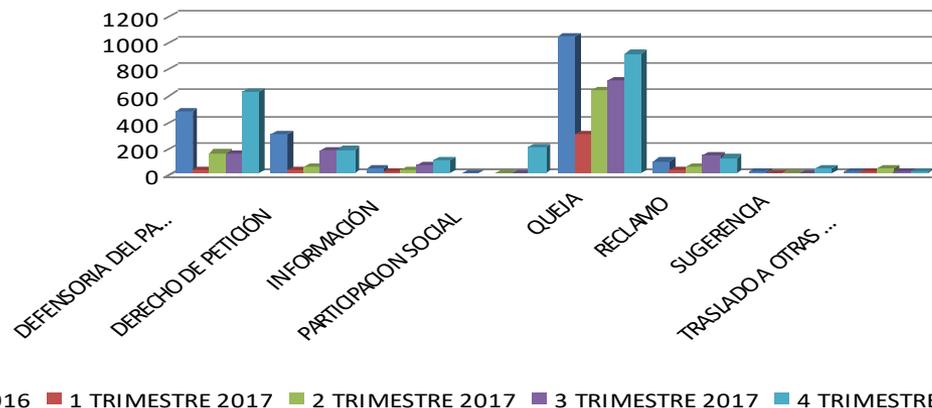


Fuente: Bases de datos registros Secretaría de Salud Departamental 2017

GRAFICO DE PQRS COMPARATIVO I -II y III TRIMESTRE AÑO 2017

TIPO DE QUEJA TOTAL 2016 I II III y IV TRIMESTRES CORTE AL 31 DIC 2017						
TIPO DE QUEJA	AÑO 2016	1 TRIMESTRE 2017	2 TRIMESTRE 2017	3 TRIMESTRE 2017	4 TRIMESTRE 2017	PORCENTAJE
DEFENSORIA DEL PACIENTE	473	35	160	157	629	21%
DERECHO DE PETICIÓN	304	35	49	183	184	11%
INFORMACIÓN	40	12	33	66	109	4%
PARTICIPACION SOCIAL	8		9	1	202	3%
QUEJA	1041	298	632	714	916	52%
RECLAMO	98	32	55	145	123	7%
SUGERENCIA	14	1	6	8	43	1%
TRASLADO A OTRAS ENTIDADES	13	12	37	13	13	1%
Total general	1991	425	981	1287	2219	100%
TOTAL			6903			

TIPO DE QUEJA TOTAL 2016



Fuente: Información Registrada Plataforma SaludValle

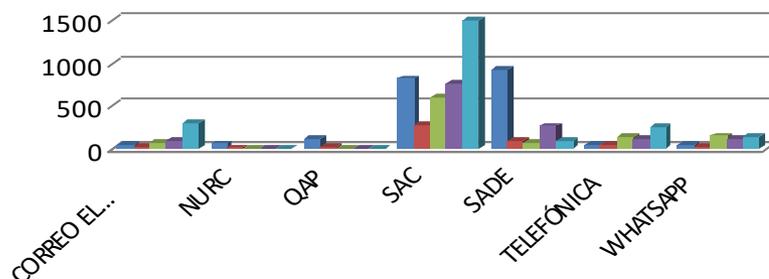


MEDIOS DE INGRESO DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS. I II Y III TRIMESTRE-2017

VIA DE LLEGADA TOTAL 2016 I II III y IV TRIMESTRES CORTE AL 31 DIC 2017

VIA DE LLEGADA	AÑO 2016	1 TRIMESTRE 2017	2 TRIMESTRE 2017	3 TRIMESTRE 2017	4 TRIMESTRE 2017	PORCENTAJE
CORREO ELECTRONICO	47	8	60	85	283	7%
NURC	48	2	0	0	1	1%
QAP	109	6	1	0	0	2%
SAC	807	261	587	745	1479	56%
SADE	907	83	61	256	92	20%
TELEFÓNICA	43	44	132	98	234	8%
WHATSAPP	30	21	140	103	130	6%
Total general	1991	425	981	1287	2219	100%
TOTAL	6903					

VIA DE LLEGADA TOTAL



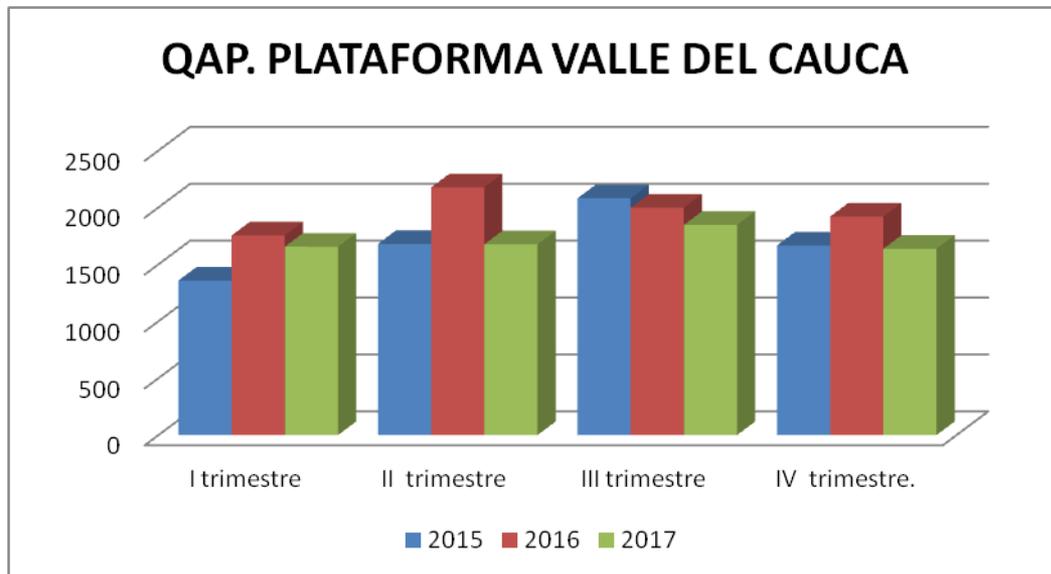
■ AÑO 2016 ■ 1 TRIMESTRE 2017 ■ 2 TRIMESTRE 2017 ■ 3 TRIMESTRE 2017 ■ 4 TRIMESTRE 2017



Fuente: Información sacada de registros 2017. Secretaria de salud Departamental.

COMPARATIVO “QAP” AÑO 2016 Y 2017 VALLE DEL CAUCA

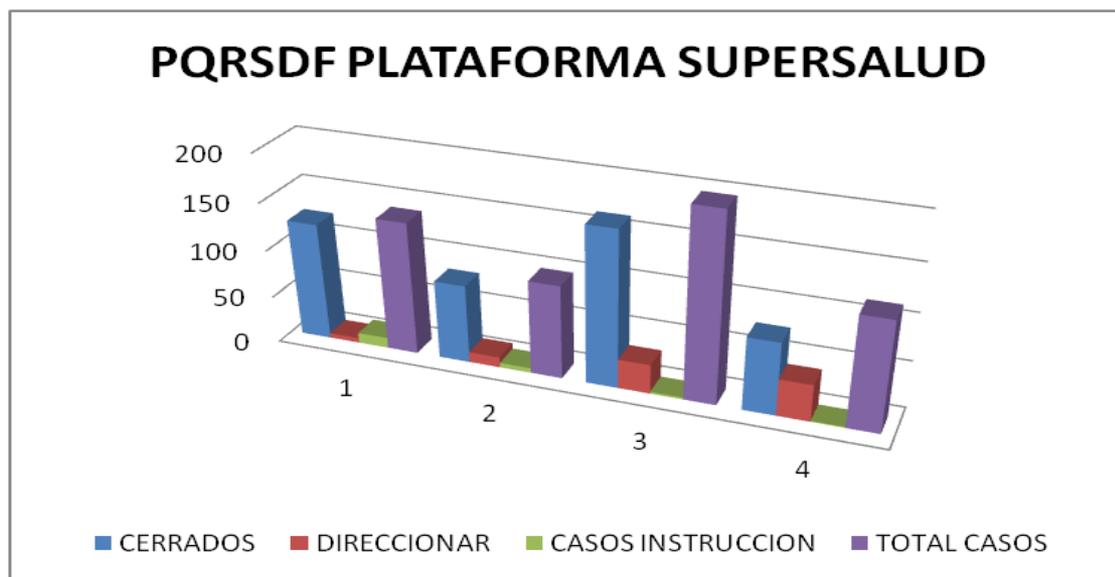
QAP. PLATAFORMA VALLE DEL CAUCA	Total General 2016	Total General 2017
ENERO	13	31
FEBRERO	6	23
MARZO	18	19
Total I Trimestre	37	73
ABRIL	18	29
MAYO	14	17
JUNIO	20	22
Total II Trimestre	52	68
JULIO	7	21
AGOSTO	19	27
SEPTIEMBRE	26	27
Total III Trimestre	52	75
OCTUBRE	18	19
NOVIEMBRE	21	25
DICIEMBRE	13	16
Total IV Trimestre	52	60
TOTAL (193	276



Fuente: aplicativo QAP (quejas y reclamos) secretaria General.

CASOS REPORTADOS EN LA PLATAFORMA DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD AL 30 DICIEMBRE- 2017

PQRSDF PLATAFORMA SUPERSALUD	CASOS DEL I TRIMESTRE	CASOS DEL II TRIMESTRE	CASOS DEL III TRIMESTRE	CASOS DEL IV TRIMESTRE	%
CERRADOS	124	83	165	77	81%
DIRECCIONAR	5	11	31	39	16%
CASOS INSTRUCCION	11	5	2	1	3%
TOTAL CASOS	140	99	198	117	100%
TOTAL 2017	554				

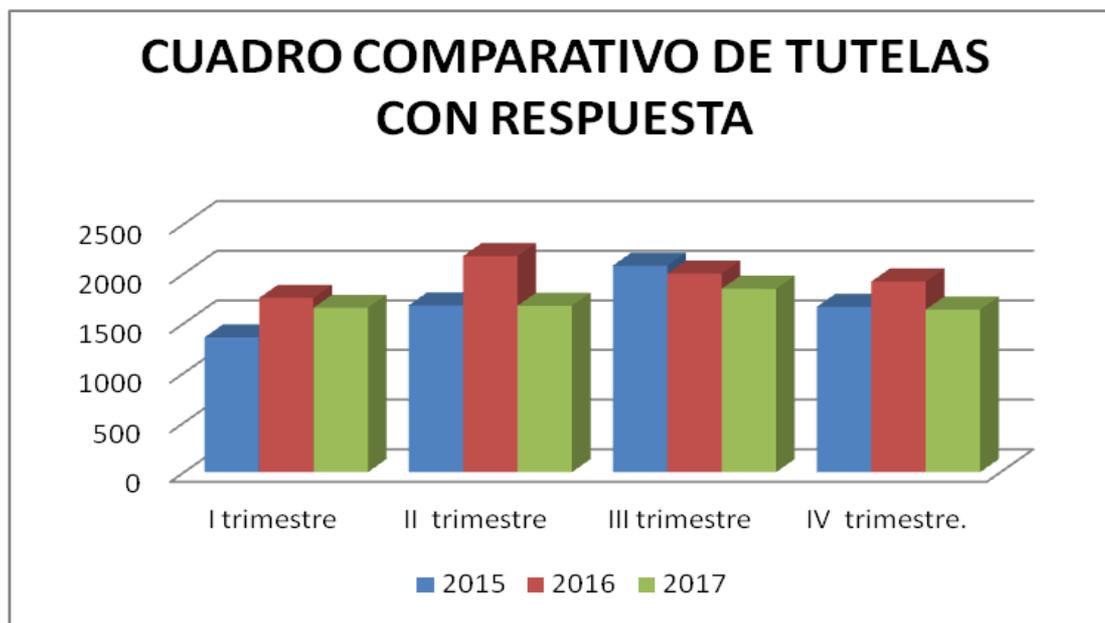


Fuente: Bases de datos Super-Intendencia Nacional de Salud- Bogotá.



CUADRO COMPARATIVO DE TUTELAS CON RESPUESTA VIGENCIAS 2015 - 2016 Y 2017

MES	2015	2016	2017
ENERO	336	417	473
FEBRERO	507	774	554
MARZO	515	563	628
I trimestre	1358	1754	1655
ABRIL	549	751	458
MAYO	579	670	658
JUNIO	552	755	560
II trimestre	1680	2176	1676
JULIO	717	732	589
AGOSTO	642	724	616
SEPTIEMBRE	721	642	641
III trimestre	2080	1998	1846
OCTUBRE	615	715	622
NOVIEMBRE	652	762	607
DICIEMBRE	499	443	408
IV trimestre.	1666	1920	1637
TOTAL	6884	7948	6814

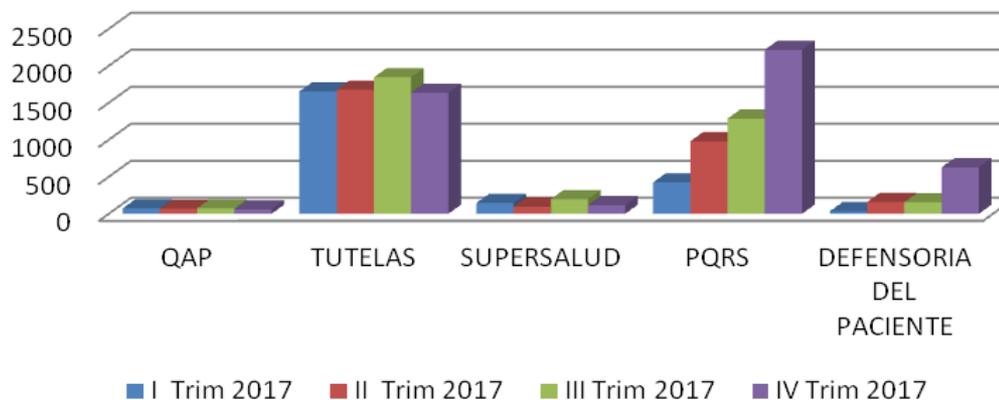


Fuente: Información suministrada por el aplicativo SISAP, de la Oficina Asesora Jurídica de Salud Departamental.

CONSOLIDADO DE LAS PLATAFORMAS CON RESPUESTA I – II-III- IV-TRIMESTRE 2017

CONSOLIDADO	I Trim 2017	II Trim 2017	III Trim 2017	IV Trim 2017	%
QAP	73	68	75	60	2%
TUTELAS	1655	1676	1846	1637	50%
SUPERSALUD	146	99	198	117	4%
PQRS	425	981	1287	2217	36%
DEFENSORIA DEL PACIENTE	35	160	157	629	7%
TOTAL de TRIM-2017 (N=13541)	2334	2984	3563	4660	100%
TOTAL	13541				

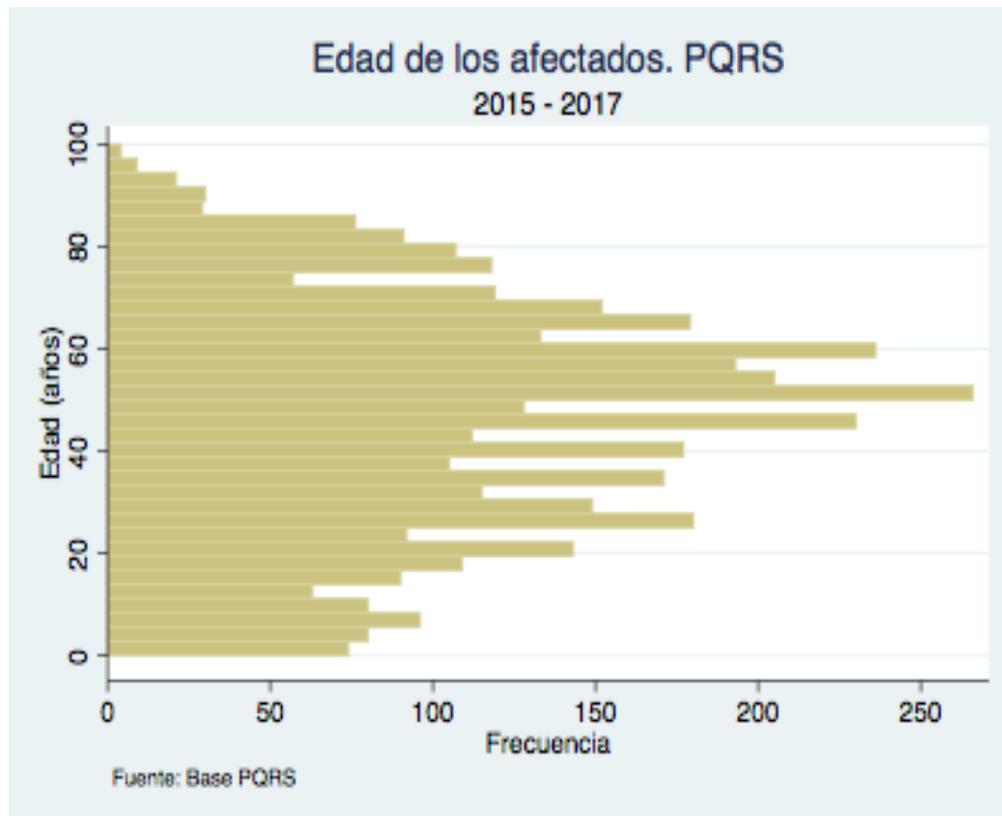
CONSOLIDADO DE LAS PLATAFORMAS CON RESPUESTA



Fuente: Bases de datos de todas las plataformas antes registradas.



EDAD DE LOS IMPLICADOS



Edad de los implicados	
Valor	Valor
Promedio	46
Mediana	48
p25	28
p75	63
p90	76
Observaciones	4219

Fuente: Bases de datos Secretaría de Saludvalle 2017

62 % son mujeres

38 % Hombres

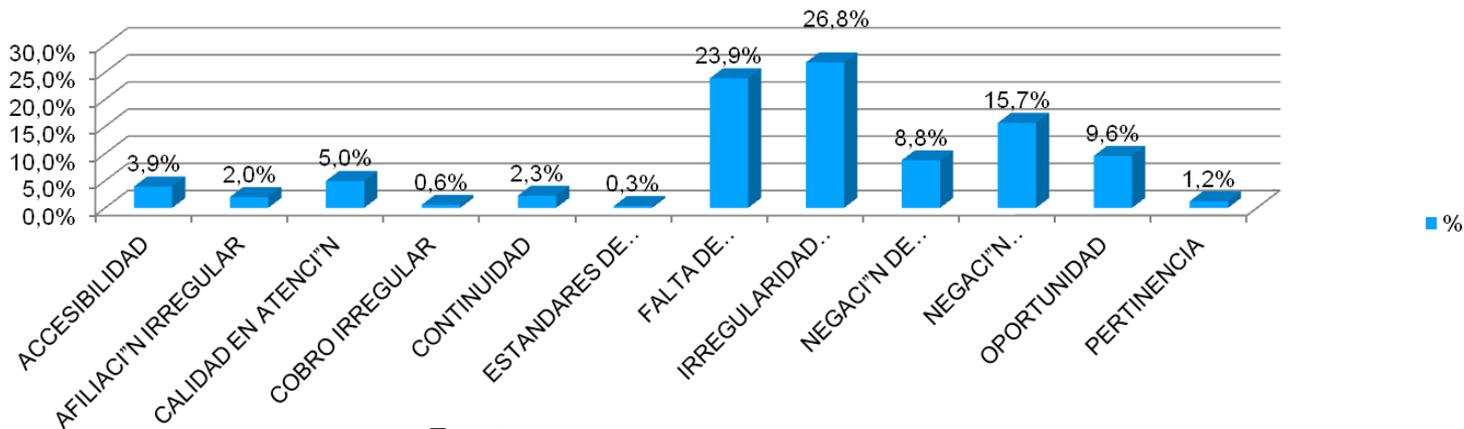


ATRIBUTO INCUMPLIDO POR TIPO DE RÉGIMEN

Atributo incumplido por tipo de régimen. EPS

Atributo incumplido	Dirección territorial	EPS contributivo	EPS subsidiado	Entidades especiales	Total
ACCESIBILIDAD	6	31	132	0	169
AFILIACI" N IRREGULAR	6	29	51	0	86
CALIDAD EN ATENCI" N	7	92	114	0	213
COBRO IRREGULAR	1	12	12	0	25
CONTINUIDAD	3	31	62	1	97
ESTANDARES DE HABILIT	0	7	8	0	15
FALTA DE OPORTUNIDAD	41	298	688	0	1027
IRREGULARIDAD PRESTAC	41	498	608	5	1152
NEGACI" N DE SERVICIO	18	100	260	0	378
NEGACI" N MEDICAMENTO	10	148	514	2	674
OPORTUNIDAD	12	113	287	0	412
PERTINENCIA	2	18	32	0	52
Total	147	1377	2768	8	4.300

ATRIBUTO INCUMPLIDO POR TIPO DE RÉGIMEN

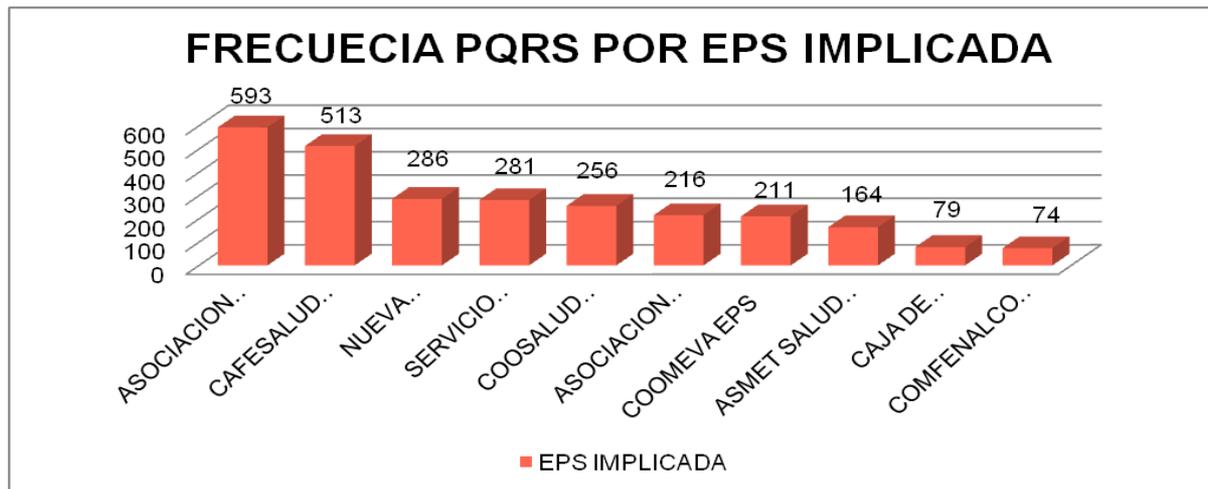


Fuente: Bases de datos Secretaría de Salud del Valle 2017

FRECUENCIA PQRS POR EPS IMPLICADA

FRECUENCIA PQRS POR EPS IMPLICADA

	EPS IMPLICADA	%
ASOCIACION MUTUAL EMPRESA SOLIDARIA DE	593	20,2%
CAFESALUD EPS + MEDIMAS	513	17,5%
NUEVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD S,A,	286	9,7%
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S,A, S,O,S	281	9,6%
COOSALUD ESS Cooperativa de Salud y Des	256	8,7%
ASOCIACION MUTUAL BARRIOS UNIDOS DE QUI	216	7,4%
COOMEVA EPS	211	7,2%
ASMET SALUD ESS Asociación Mutual La Es	164	5,6%
CAJA DE PREVISION SOCIAL DE COMUNICACIO	79	2,7%
COMFENALCO VALLE EPS	74	2,5%



CONTATO INSTITUCIONAL

Luz Adriana Gómez Forero
Jefe Oficina Asesora Para la Defensoría del Paciente y
Participación Social

PBX. 620.00.00. Extensión 1651

Móvil 322.695.1375

Correo electrónico: lagomezf@valledelcauca.gov.co



***GRACIAS POR SU ATENCION
Y PARTICIPACION***

