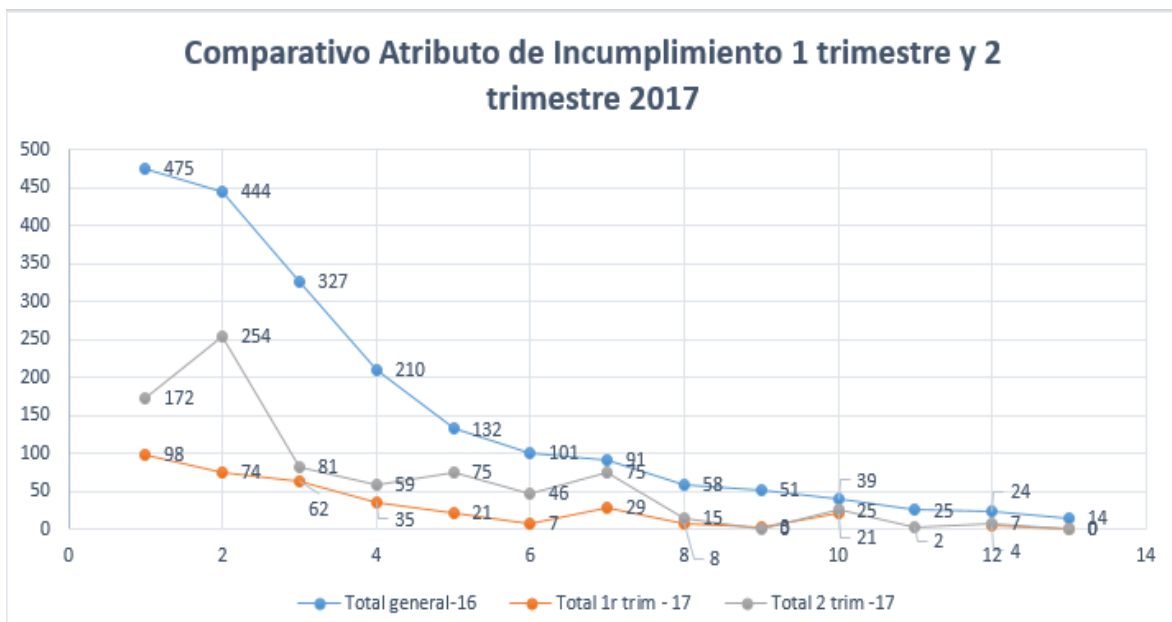


## PQRS COMPARATIVO AÑO 2016. I. y II. TRIMESTRE AÑO 2017

| Incumplimiento                           | Total General 2016 | Total I. trimestre 2017 | Total II. trimestre 2017 |
|--|--------------------|-------------------------|--------------------------|
| <b>IRREGULARIDAD PRESTACIÓN SERVICIO</b> | <b>475</b>         | <b>98</b>               | <b>172</b>               |
| <b>FALTA OPORTUNIDAD/ AUTORIZACIONES</b> | <b>444</b>         | <b>74</b>               | <b>254</b>               |
| <b>NEGACIÓN MEDICAMENTO</b>              | <b>327</b>         | <b>62</b>               | <b>81</b>                |
| <b>NEGACIÓN DE SERVICIO</b>              | <b>210</b>         | <b>35</b>               | <b>59</b>                |
| <b>OPORTUNIDAD</b>                       | <b>132</b>         | <b>21</b>               | <b>75</b>                |
| <b>ACCESIBILIDAD</b>                     | <b>101</b>         | <b>7</b>                | <b>46</b>                |
| <b>CALIDAD EN ATENCIÓN</b>               | <b>91</b>          | <b>29</b>               | <b>75</b>                |
| <b>CONTINUIDAD</b>                       | <b>58</b>          | <b>8</b>                | <b>15</b>                |
| <b>EN BLANCO</b>                         | <b>51</b>          | <b>3</b>                | <b>0</b>                 |
| <b>AFILIACIÓN IRREGULAR</b>              | <b>39</b>          | <b>21</b>               | <b>25</b>                |
| <b>COBRO IRREGULAR</b>                   | <b>25</b>          |                         | <b>2</b>                 |
| <b>PERTINENCIA</b>                       | <b>24</b>          | <b>4</b>                | <b>7</b>                 |
| <b>ESTANDARES DE HABILITACIÓN</b>        | <b>14</b>          |                         | <b>0</b>                 |
| <b>Total</b>                             | <b>1991</b>        | <b>362</b>              | <b>811</b>               |

Fuente: Plataforma Salud Valle 2017

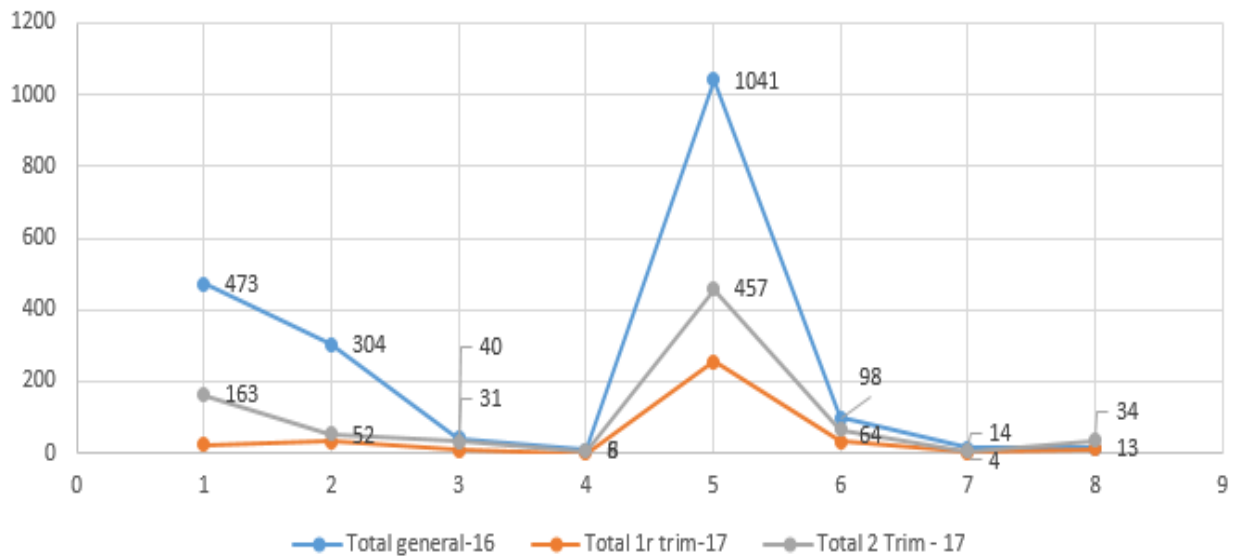


Fuente: Información Registrada Plataforma Salud Valle

| <b>CLASIFICACION DE PQRS</b>      | <b>Total general 2016</b> | <b>Total I. Trimestre 2017</b> | <b>Total II. Trimestre 2017</b> |
|-----------------------------------|---------------------------|--------------------------------|---------------------------------|
| <b>DEFENSORIA DEL PACIENTE</b>    | <b>473</b>                | <b>24</b>                      | <b>163</b>                      |
| <b>DERECHO DE PETICIÓN</b>        | <b>304</b>                | <b>32</b>                      | <b>52</b>                       |
| <b>INFORMACIÓN</b>                | <b>40</b>                 | <b>7</b>                       | <b>31</b>                       |
| <b>PARTICIPACION SOCIAL</b>       | <b>8</b>                  | <b>0</b>                       | <b>6</b>                        |
| <b>QUEJA</b>                      | <b>1041</b>               | <b>256</b>                     | <b>457</b>                      |
| <b>RECLAMO</b>                    | <b>98</b>                 | <b>31</b>                      | <b>64</b>                       |
| <b>SUGERENCIA</b>                 | <b>14</b>                 | <b>1</b>                       | <b>4</b>                        |
| <b>TRASLADO A OTRAS ENTIDADES</b> | <b>13</b>                 | <b>11</b>                      | <b>34</b>                       |
| <b>Total general</b>              | <b>1991</b>               | <b>362</b>                     | <b>811</b>                      |

Fuente: Plataforma Salud Valle

Comparativo por PQRS 1 trimestre 2017 y 2 trimestre 2017



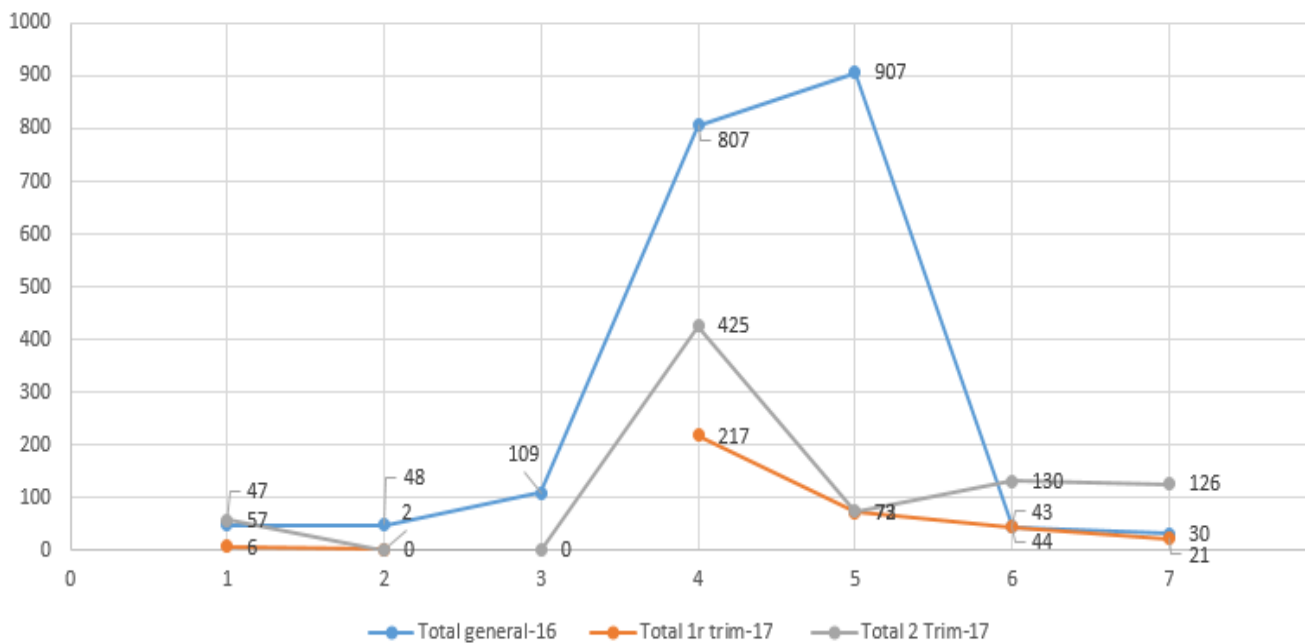
Fuente: Información Registrada Plataforma Salud Valle

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

| <b>INGRESO POR</b>                | <b>Total general 2016</b> | <b>Total I. trimestre 2017</b> | <b>Total II. trimestre 2017</b> |
|-----------------------------------|---------------------------|--------------------------------|---------------------------------|
| <b>CORREO ELECTRONICO</b>         | <b>47</b>                 | <b>6</b>                       | <b>57</b>                       |
| <b>NURC- SUPERSALUD</b>           | <b>48</b>                 | <b>2</b>                       | <b>0</b>                        |
| <b>QAP-VALLE Plataforma</b>       | <b>109</b>                |                                | <b>0</b>                        |
| <b>SAC- Casilla 19. Piso 1</b>    | <b>807</b>                | <b>217</b>                     | <b>425</b>                      |
| <b>SADE- Ventanilla Única</b>     | <b>907</b>                | <b>72</b>                      | <b>73</b>                       |
| <b>PBX 6200000 extensión 1680</b> | <b>43</b>                 | <b>44</b>                      | <b>130</b>                      |
| <b>WHATSAPP 322-6951375</b>       | <b>30</b>                 | <b>21</b>                      | <b>126</b>                      |
| <b>Total general</b>              | <b>1991</b>               | <b>362</b>                     | <b>811</b>                      |

Fuente: Información Registrada Plataforma Salud Valle

Comparativo via de llegada PQRS 1 trimestre y 2 trimestre 2017

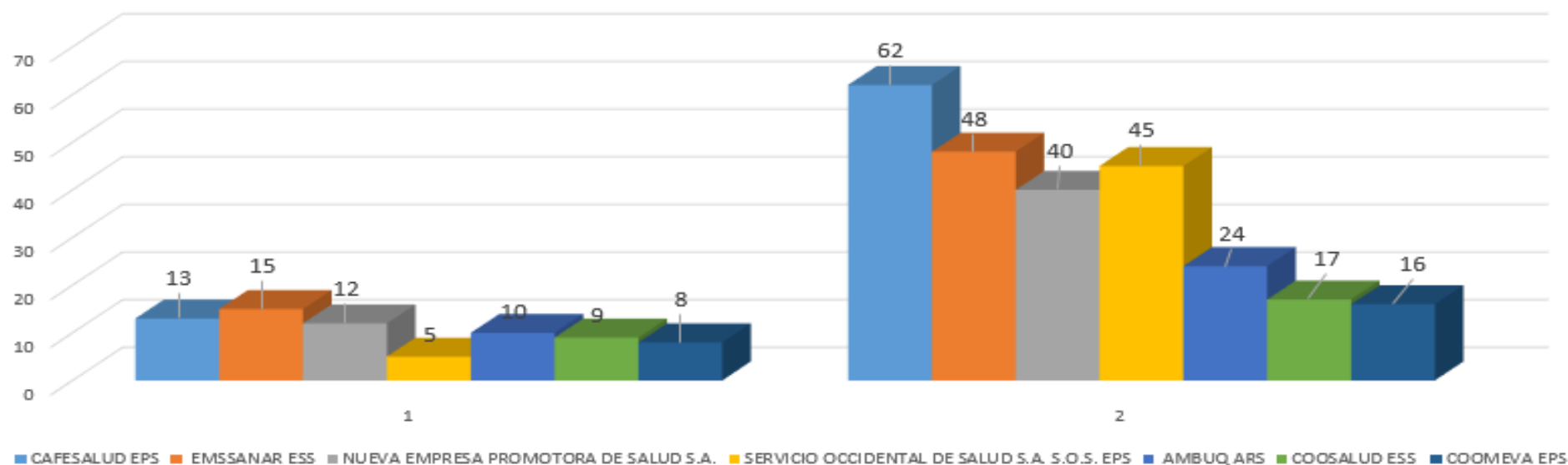


Fuente: Información Registrada Plataforma Salud Valle

| REPORTE                | DEFENSORIA DEL PACIENTE |               | DERECHO DE PETICIÓN |               | INFORMACIÓN  |               | PARTICIPACION SOCIAL | QUEJA        |               | RECLAMO      |               | SUGERENCIA   |               | TRASLADO A OTRAS ENTIDADES |               | TOTAL      |
|------------------------|-------------------------|---------------|---------------------|---------------|--------------|---------------|----------------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|----------------------------|---------------|------------|
|                        | Trim. I-2017            | Trim. II-2017 | Trim. I-2017        | Trim. II-2017 | Trim. I-2017 | Trim. II-2017 | Trim. II-2017        | Trim. I-2017 | Trim. II-2017 | Trim. I-2017 | Trim. II-2017 | Trim. I-2017 | Trim. II-2017 | Trim. I 2017               | Trim. II 2017 |            |
| <b>CAFESALUD</b>       |                         | 33            |                     | 1             | 1            | 1             |                      | 8            | 19            | 1            | 4             | 1            | 1             | 2                          | 3             | 75         |
| <b>EMSSANAR</b>        |                         | 5             | 1                   | 8             |              | 1             | 1                    | 14           | 27            |              | 3             |              | 1             |                            | 2             | 63         |
| <b>NUEVA EPS. S.A.</b> | 3                       | 7             | 1                   | 3             | 1            |               |                      | 5            | 24            | 2            | 4             |              | 1             |                            | 1             | 52         |
| <b>S.O.S.</b>          | 3                       | 8             |                     | 2             |              | 1             | 1                    | 2            | 29            |              | 3             |              |               |                            | 1             | 50         |
| <b>AMBUQ ARS</b>       | 8                       | 12            |                     | 1             |              | 1             |                      | 1            | 6             | 1            | 4             |              |               |                            |               | 34         |
| <b>COOSALUD</b>        | 2                       | 4             | 1                   | 2             |              | 1             |                      | 5            | 7             | 1            | 2             |              |               |                            | 1             | 26         |
| <b>COOMEVA</b>         | 1                       | 3             | 1                   | 3             |              |               |                      | 6            | 5             |              | 3             |              |               |                            | 2             | 24         |
| <b>TOTAL</b>           | <b>17</b>               | <b>72</b>     | <b>4</b>            | <b>20</b>     | <b>2</b>     | <b>5</b>      | <b>2</b>             | <b>41</b>    | <b>117</b>    | <b>5</b>     | <b>23</b>     | <b>1</b>     | <b>3</b>      | <b>2</b>                   | <b>10</b>     | <b>324</b> |

Fuente: Base de datos oficina Para la Defensoria y Participación Social

COMPARACIÓN  
TIPO DE QUEJAS POR EPS 1 Y 2 TRIMESTRE 2017

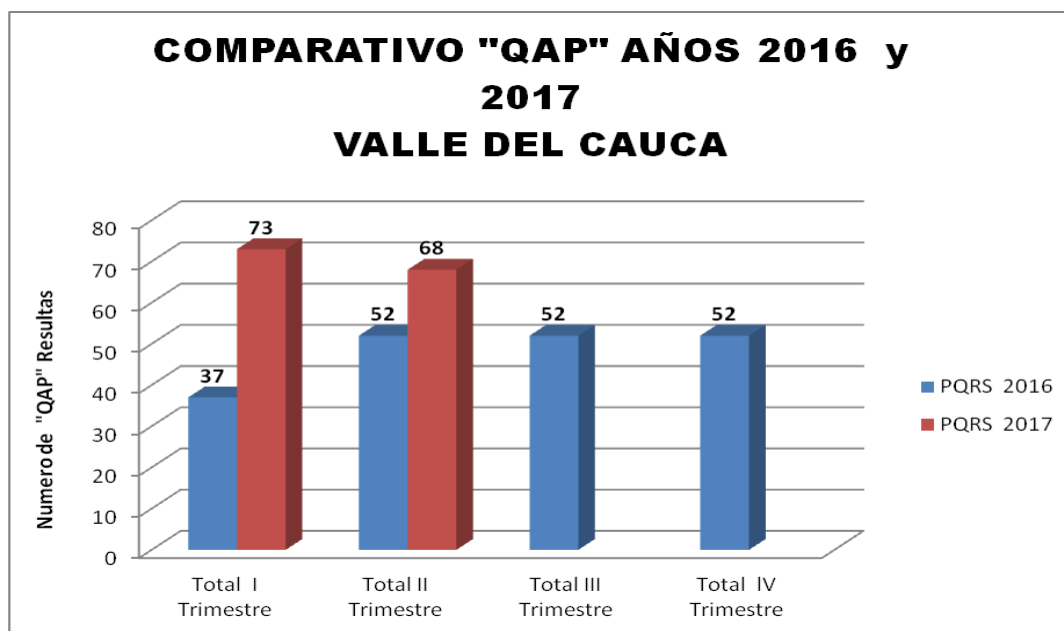


Fuente: Información Registrada Plataforma Salud Valle

## COMPARATIVO "QAP" AÑOS 2016 Y 2017 VALLE DEL CAUCA

| <b>QAP. PLATAFORMA VALLE DEL CAUCA</b> | <b>Total General 2016</b> | <b>2017</b> |
|--|---------------------------|-------------|
| ENERO                                  | 13                        | 31          |
| FEBRERO                                | 6                         | 23          |
| MARZO                                  | 18                        | 19          |
| <b>Total I Trimestre</b>               | <b>37</b>                 | <b>73</b>   |
| ABRIL                                  | 18                        | 29          |
| MAYO                                   | 14                        | 17          |
| JUNIO                                  | 20                        | 22          |
| <b>Total II Trimestre</b>              | <b>52</b>                 | <b>68</b>   |
| JULIO                                  | 7                         |             |
| AGOSTO                                 | 19                        |             |
| SEPTIEMBRE                             | 26                        |             |
| <b>Total III Trimestre</b>             | <b>52</b>                 |             |
| OCTUBRE                                | 18                        |             |
| NOVIEMBRE                              | 21                        |             |
| DICIEMBRE                              | 13                        |             |
| <b>Total IV Trimestre</b>              | <b>52</b>                 |             |
| <b>TOTAL</b>                           | <b>193</b>                | <b>141</b>  |

Fuente: Información Registrada Plataforma Gobernación del Valle. Secretarías General y Salud

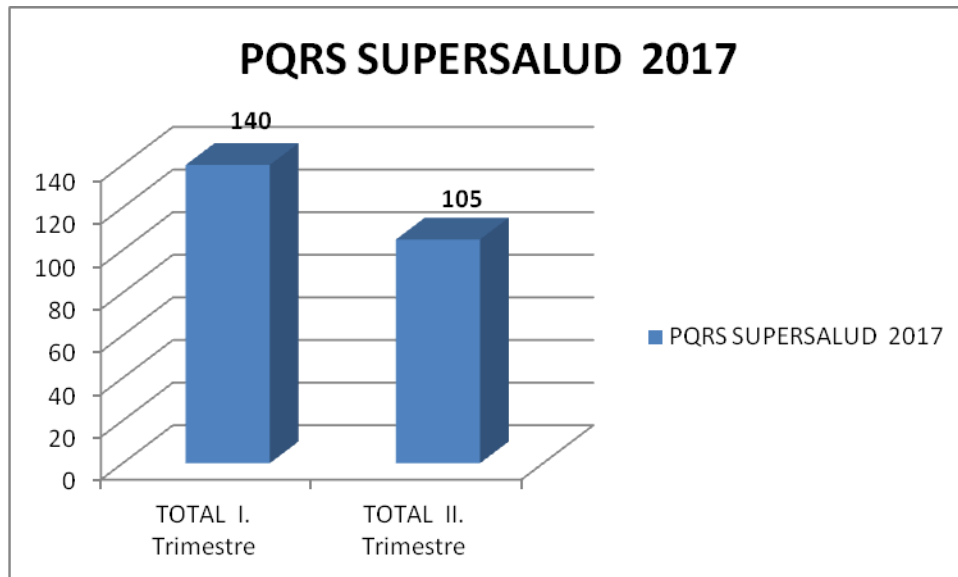


Fuente: Información Registrada Plataforma Gobernación del Valle. Secretarías General y Salu

## CASOS DE PQRS RADICADAS EN PLATAFORMA DE LA SUPERSALUD I. II. TRIMESTRE AÑO 2017

| PQRS DE LA SUPERSALUD      |            |
|----------------------------|------------|
| ENERO                      | 59         |
| FEBRERO                    | 37         |
| MARZO                      | 44         |
| <b>TOTAL I. Trimestre</b>  | <b>140</b> |
| ABRIL                      | 37         |
| MAYO                       | 30         |
| JUNIO                      | 38         |
| <b>TOTAL II. Trimestre</b> | <b>105</b> |

Fuente: Plataforma de la Superintendencia Nacional de Salud 2017

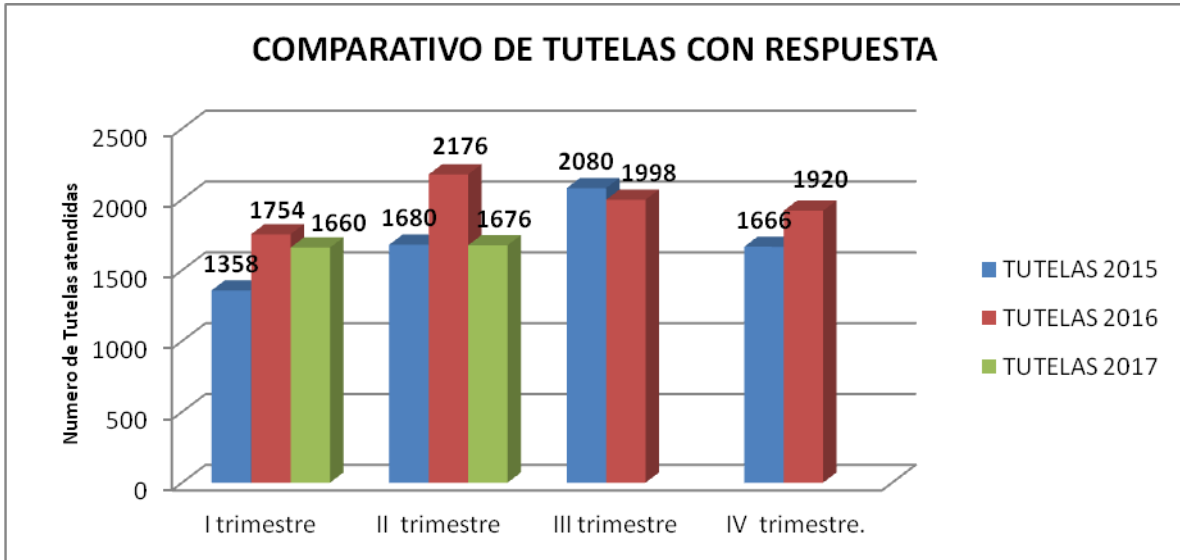


Fuente: Plataforma de la Superintendencia Nacional de Salud 2017

**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         |
| <b>I trimestre</b>   | <b>1358</b> | <b>1754</b> | <b>1655</b> |
| ABRIL                | 549         | 751         | 458         |
| MAYO                 | 579         | 670         | 658         |
| JUNIO                | 552         | 755         | 560         |
| <b>II trimestre</b>  | <b>1680</b> | <b>2176</b> | <b>1676</b> |
| JULIO                | 717         | 732         |             |
| AGOSTO               | 642         | 724         |             |
| SEPTIEMBRE           | 721         | 642         |             |
| <b>III trimestre</b> | <b>2080</b> | <b>1998</b> |             |
| OCTUBRE              | 615         | 715         |             |
| NOVIEMBRE            | 652         | 762         |             |
| DICIEMBRE            | 499         | 443         |             |
| <b>IV trimestre.</b> | <b>1666</b> | <b>1920</b> |             |
| <b>TOTAL</b>         | <b>6884</b> | <b>7948</b> | <b>3336</b> |

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



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

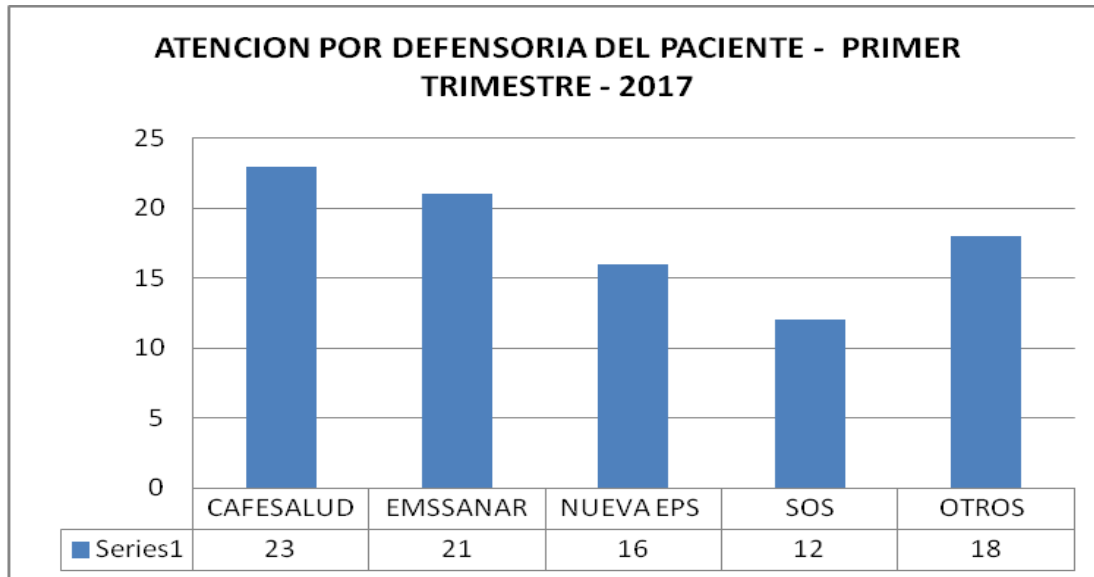
**DEFENSORIA DEL PACIENTE DEL VALLE DEL CAUCA - 2017**  
**TOTAL ATENDIDOS PRIMER TRIMESTRE EN EL DPTO – 2017**

| <b>DEFENSORIA DEL PACIENTE</b> |             |                |             |              |                     |                |              |
|--------------------------------|-------------|----------------|-------------|--------------|---------------------|----------------|--------------|
| <b>MES</b>                     | <b>CALI</b> | <b>PALMIRA</b> | <b>BUGA</b> | <b>TULUA</b> | <b>BUENAVENTURA</b> | <b>CARTAGO</b> | <b>TOTAL</b> |
| <b>ENERO</b>                   | <b>13</b>   | <b>2</b>       |             |              |                     |                |              |
| <b>FEBRERO</b>                 | <b>11</b>   | <b>5</b>       |             |              |                     |                |              |
| <b>MARZO</b>                   | <b>66</b>   | <b>10</b>      | <b>9</b>    | <b>5</b>     | <b>15</b>           | <b>10</b>      |              |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>90</b>   | <b>17</b>      | <b>6</b>    | <b>5</b>     | <b>15</b>           | <b>10</b>      | <b>143</b>   |

Fuente : Informacion Defensorias del Paciente Regiones del Valle del Cauca. Año 2017

**DEFENSORIA DEL PACIENTE DEL VALLE DEL CAUCA - 2017**

| <b>ATENCION AL PACIENTE POR EPS</b> |           |
|-------------------------------------|-----------|
| <b>CAFESALUD</b>                    | <b>23</b> |
| <b>EMSSANAR</b>                     | <b>21</b> |
| <b>NUEVA EPS</b>                    | <b>16</b> |
| <b>SOS</b>                          | <b>12</b> |
| <b>OTROS</b>                        | <b>18</b> |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>90</b> |



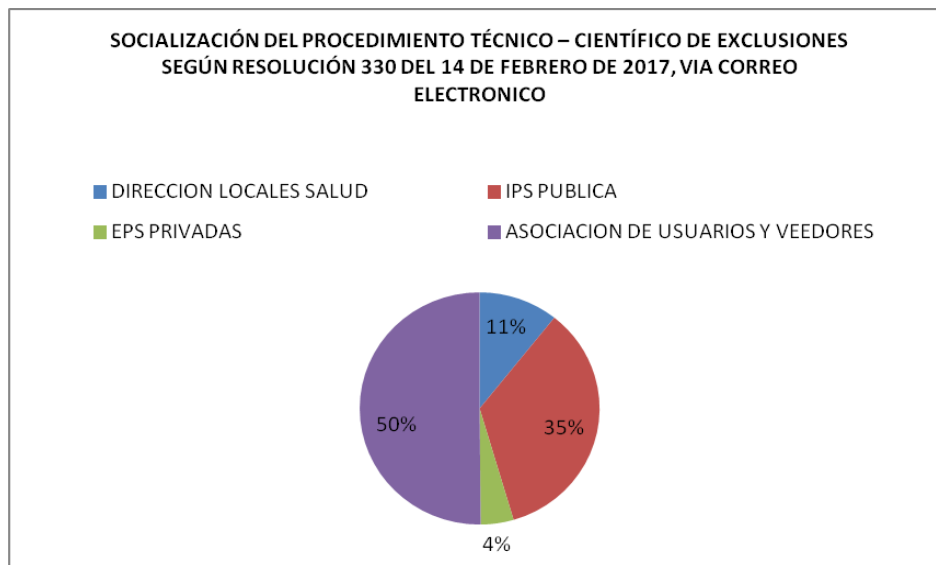
Fuente : Informacion Defensorias del Paciente Regiones del Valle del Cauca. Año 2017



**PARTICIPACION SOCIAL VALLE DEL CAUCA – 2017**  
**ASESORIA TECNICA: SOCIALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**  
**TÉCNICO – CIENTÍFICO DE EXCLUSIONES SEGÚN RESOLUCIÓN**  
**No. 330 DEL 14 DE FEBRERO DE 2017, VIA CORREO ELECTRONICO**

**ASISTENCIA A ASESORIA I.TRIMESTRE**

|  |            |
|--|------------|
| <b>DIRECCION LOCALES SALUD</b>           | <b>41</b>  |
| <b>EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO</b>      | <b>54</b>  |
| <b>IPS PUBLICA</b>                       | <b>133</b> |
| <b>EPS PRIVADAS</b>                      | <b>17</b>  |
| <b>ASOCIACION DE USUARIOS Y VEEDORES</b> | <b>192</b> |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>437</b> |



Fuente: Bases de datos Secretaría de Salud del Valle 2017

**ASISTENCIA A ASESORIA II TRIMESTRE**

Asistencia técnica, Inspeccion vigilancia y control en el proceso de conformacion de las juntas en las Asociaciones de Usuarios en las ESE y eleccion de sus representantes ante las diferentes instancias.

|                                     |                 |
|-------------------------------------|-----------------|
| <b>EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO</b> | <b>Total 33</b> |
|-------------------------------------|-----------------|

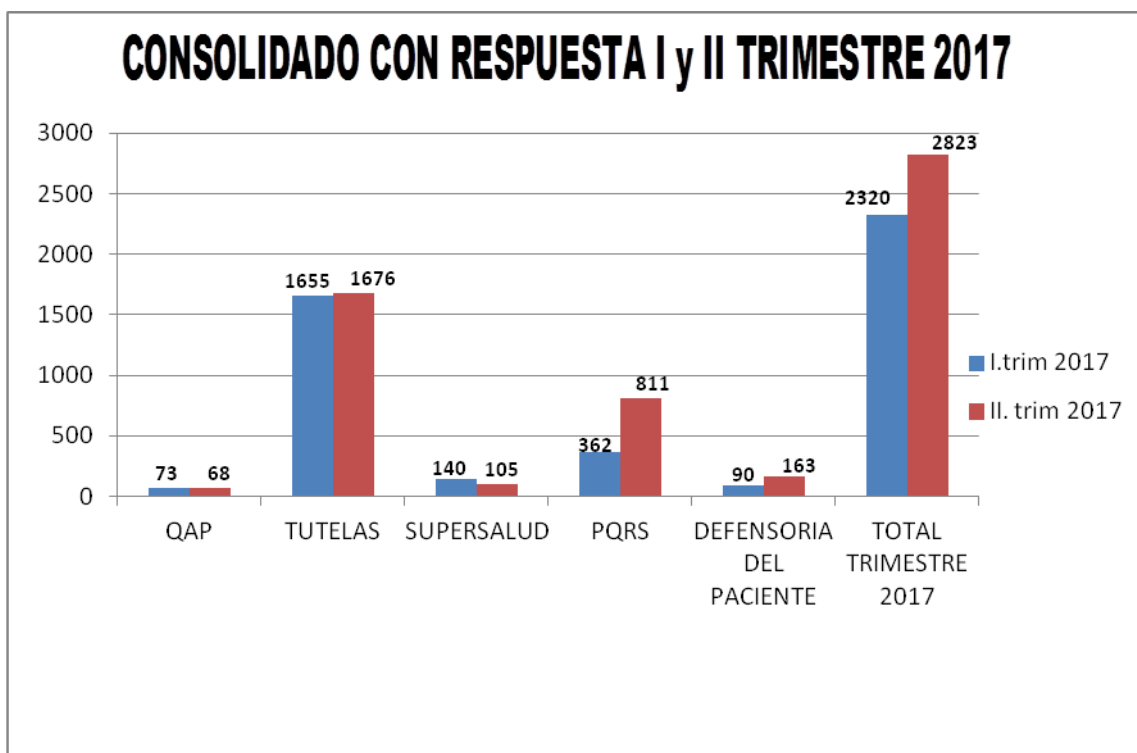
**REQUERIMIENTOS DE LA COMUNIDAD. TOTAL 37**

Suministro de bases de para el control en el proceso de conformacion de las juntas en las Asociaciones de Usuarios en las ESE, EPS, IPS, Veedurias, Defensorias del Paciente, Oficinas del SIAU y SAC.

## CONSOLIDADO CON RESPUESTA I y II TRIMESTRE 2017

| <b>Consolidado</b>             | <b>I.trim<br/>2017</b> | <b>II. trim<br/>2017</b> |
|--------------------------------|------------------------|--------------------------|
| <b>QAP</b>                     | <b>73</b>              | <b>68</b>                |
| <b>TUTELAS</b>                 | <b>1655</b>            | <b>1676</b>              |
| <b>SUPERSALUD</b>              | <b>140</b>             | <b>105</b>               |
| <b>PQRS</b>                    | <b>362</b>             | <b>811</b>               |
| <b>DEFENSORIA DEL PACIENTE</b> | <b>90</b>              | <b>163</b>               |
| <b>TOTAL TRIMESTRE 2017</b>    | <b>2320</b>            | <b>2823</b>              |

Fuente: Bases de datos Secretaría de Salud del Valle 2017



Fuente: Bases de datos Secretaría de Salud del Valle 2017