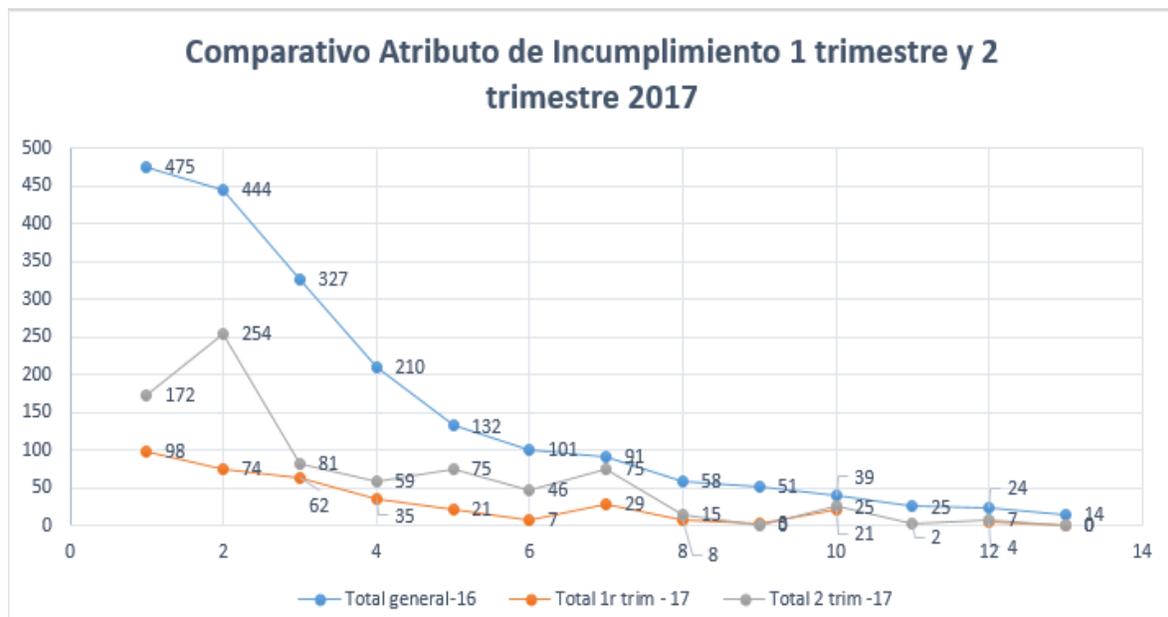


PQRS COMPARATIVO AÑO 2016. I. y II. TRIMESTRE AÑO 2017

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

Fuente: Plataforma Salud Valle 2017

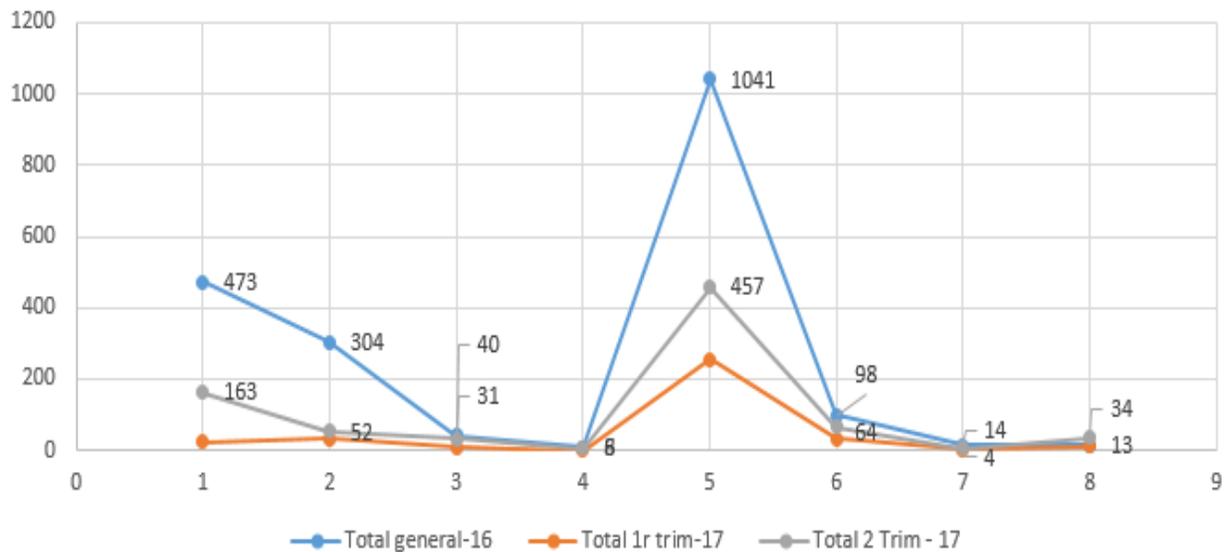


Fuente: Información Registrada Plataforma Salud Valle

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

Fuente: Plataforma Salud Valle

Comparativo por PQRS 1 trimestre 2017 y 2 trimestre 2017



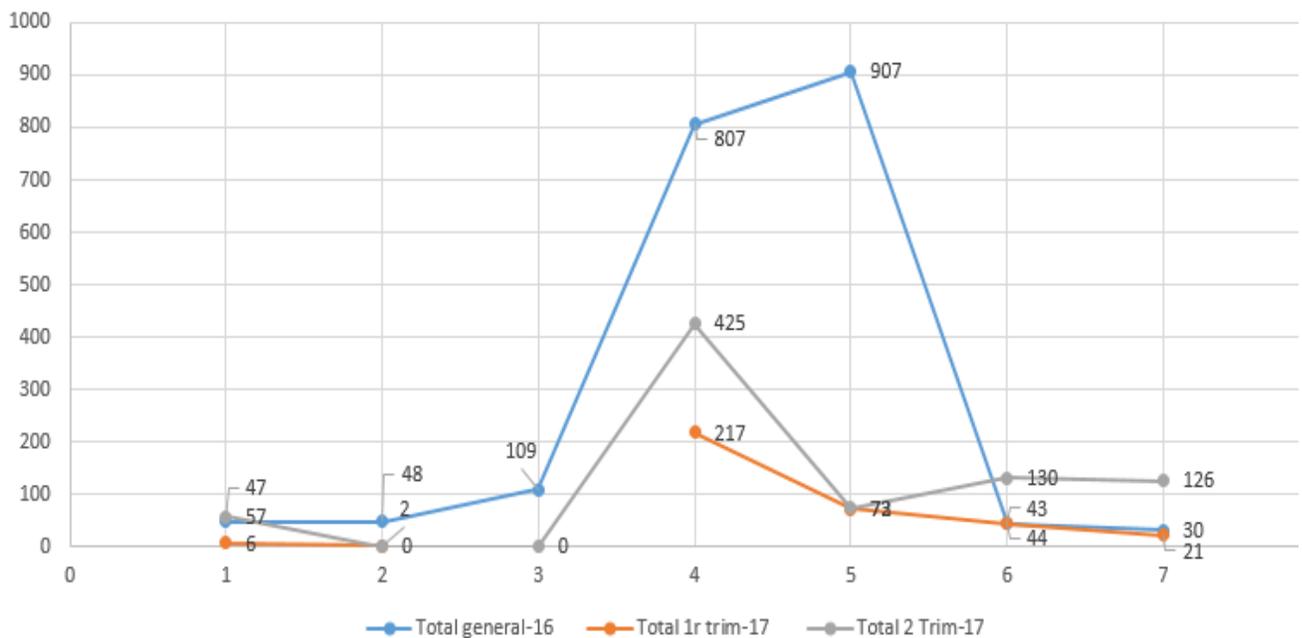
Fuente: Información Registrada Plataforma Salud Valle

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

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

Fuente: Información Registrada Plataforma Salud Valle

Comparativo via de llegada PQRS 1 trimestre y 2 trimestre 2017

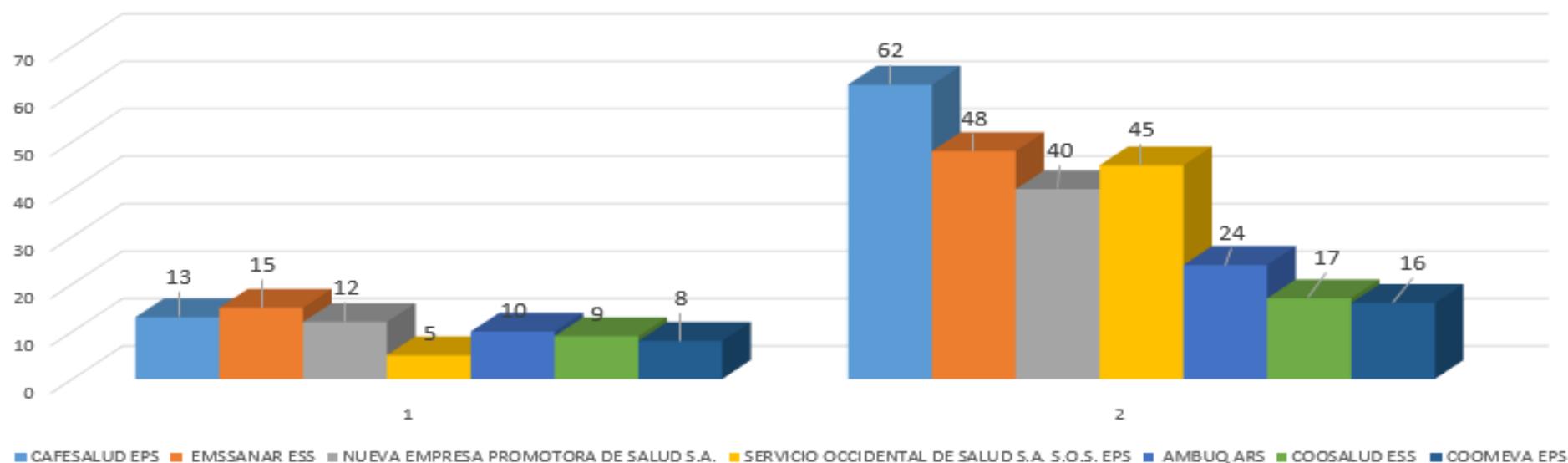


Fuente: Información Registrada Plataforma Salud Valle

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	
CAFESALUD		33		1	1	1		8	19	1	4	1	1	2	3	75
EMSSANAR		5	1	8		1	1	14	27		3		1		2	63
NUEVA EPS. S.A.	3	7	1	3	1			5	24	2	4		1		1	52
S.O.S.	3	8		2		1	1	2	29		3				1	50
AMBUQ ARS	8	12		1		1		1	6	1	4					34
COOSALUD	2	4	1	2		1		5	7	1	2				1	26
COOMEVA	1	3	1	3				6	5		3				2	24
TOTAL	17	72	4	20	2	5	2	41	117	5	23	1	3	2	10	324

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

COMPARACIÓN
TIPO DE QUEJAS POR EPS 1 Y 2 TRIMESTRE 2017

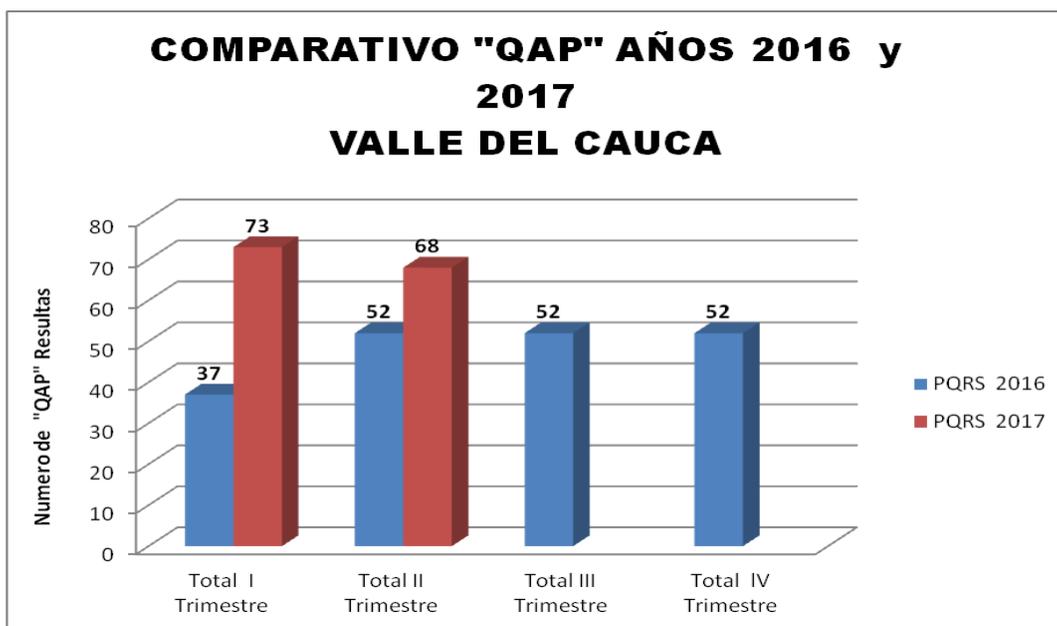


Fuente: Información Registrada Plataforma Salud Valle

COMPARATIVO "QAP" AÑOS 2016 Y 2017 VALLE DEL CAUCA

QAP. PLATAFORMA VALLE DEL CAUCA	Total General 2016	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	
AGOSTO	19	
SEPTIEMBRE	26	
Total III Trimestre	52	
OCTUBRE	18	
NOVIEMBRE	21	
DICIEMBRE	13	
Total IV Trimestre	52	
TOTAL	193	141

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

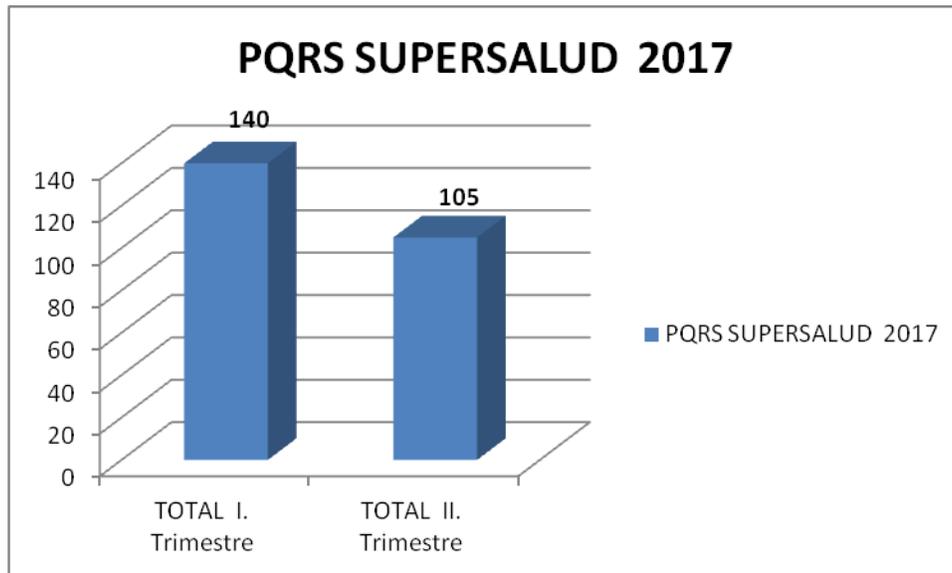


Fuente: Información Registrada Plataforma Gobernación del Valle. Secretarías General y Salu

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

PQRS DE LA SUPERSALUD	
ENERO	59
FEBRERO	37
MARZO	44
TOTAL I. Trimestre	140
ABRIL	37
MAYO	30
JUNIO	38
TOTAL II. Trimestre	105

Fuente: Plataforma de la Superintendencia Nacional de Salud 2017

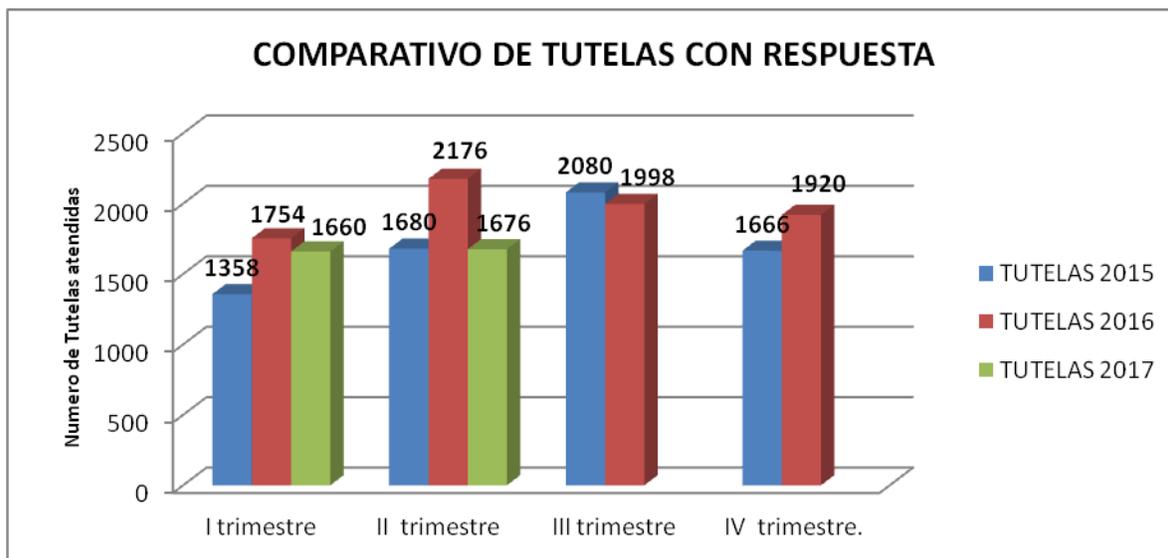


Fuente: Plataforma de la Superintendencia Nacional de Salud 2017

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
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	
AGOSTO	642	724	
SEPTIEMBRE	721	642	
III trimestre	2080	1998	
OCTUBRE	615	715	
NOVIEMBRE	652	762	
DICIEMBRE	499	443	
IV trimestre.	1666	1920	
TOTAL	6884	7948	3336

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

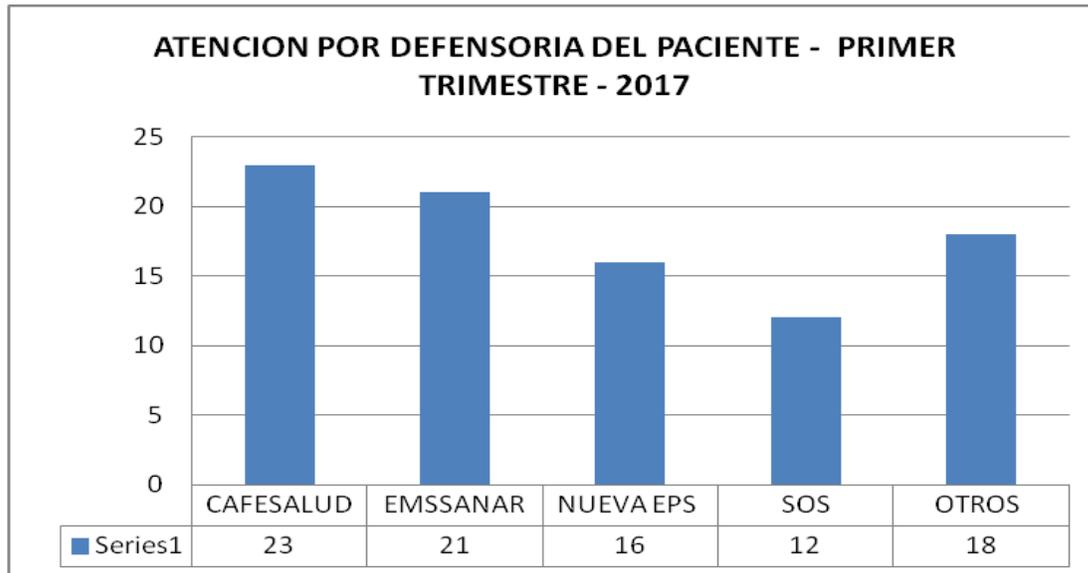
DEFENSORIA DEL PACIENTE DEL VALLE DEL CAUCA - 2017
TOTAL ATENDIDOS PRIMER TRIMESTRE EN EL DPTO – 2017

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

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

DEFENSORIA DEL PACIENTE DEL VALLE DEL CAUCA - 2017

ATENCION AL PACIENTE POR EPS	
CAFESALUD	23
EMSSANAR	21
NUEVA EPS	16
SOS	12
OTROS	18
TOTAL	90

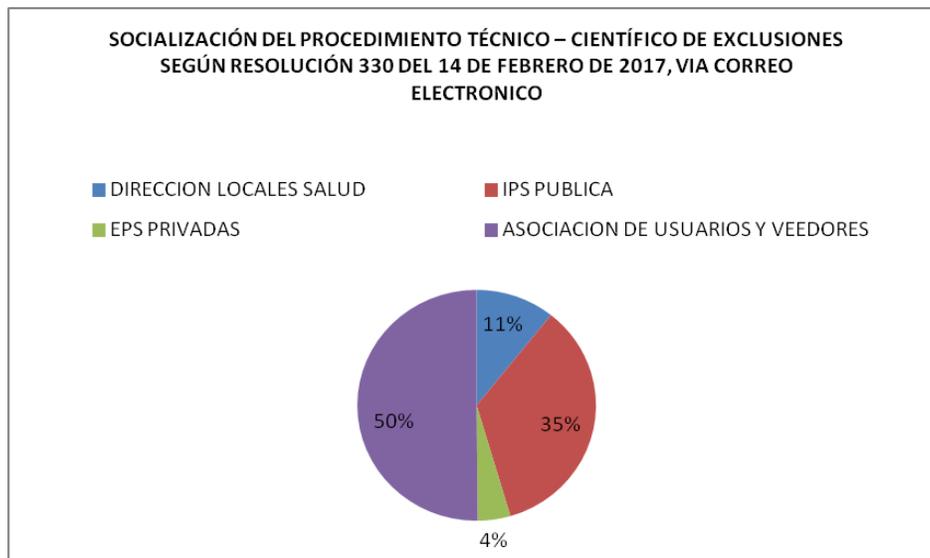


Fuente : Informacion Defensorias del Paciente Regiones del Valle del Cauca. Año 2017

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

DIRECCION LOCALES SALUD	41
EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO	54
IPS PUBLICA	133
EPS PRIVADAS	17
ASOCIACION DE USUARIOS Y VEEDORES	192
TOTAL	437



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.

EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO	Total 33
-------------------------------------	-----------------

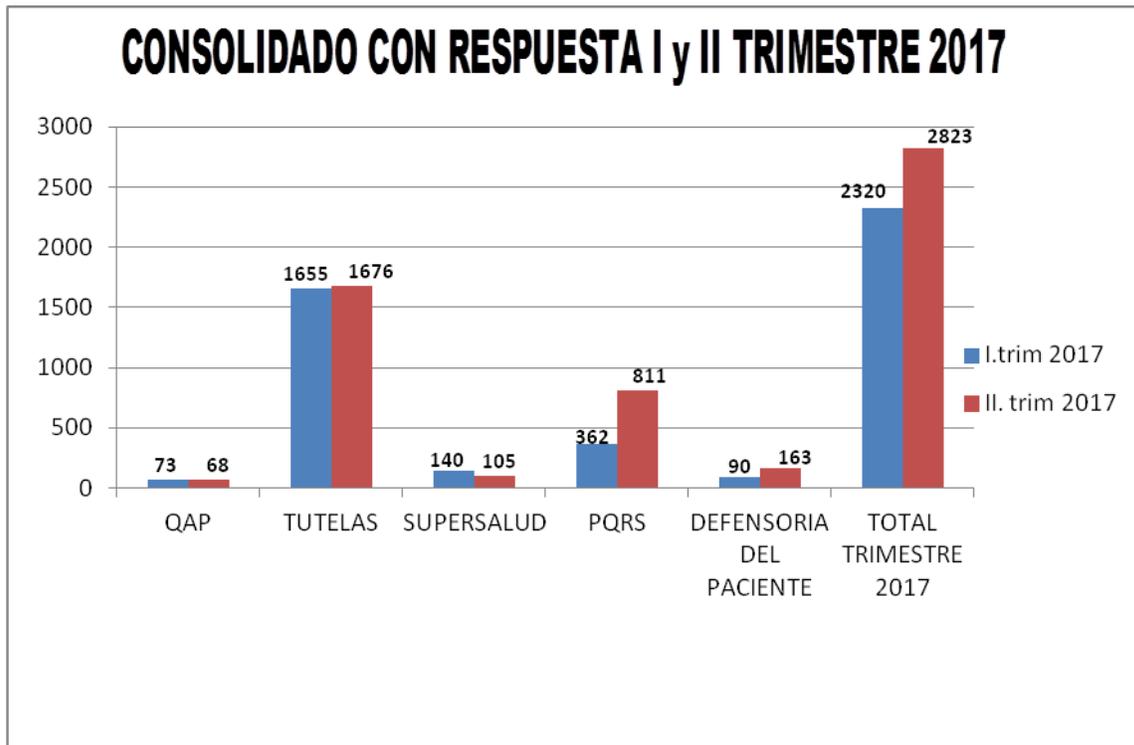
REQUERIMIENTOS DE LA COMUNIDAD. TOTAL 37

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

Consolidado	I.trim 2017	II. trim 2017
QAP	73	68
TUTELAS	1655	1676
SUPERSALUD	140	105
PQRS	362	811
DEFENSORIA DEL PACIENTE	90	163
TOTAL TRIMESTRE 2017	2320	2823

Fuente: Bases de datos Secretaría de Salud del Valle 2017



Fuente: Bases de datos Secretaría de Salud del Valle 2017