BP-26003041: Mejoramiento de la capacidad de gestión de la autoridad sanitaria en la restitución de derechos en Salud a los usuarios en Santiago de Cali - Secretaría de Salud del Distrito Especial de Santiago de Cali - Subsecretaria de Protección de la Salud y Prestación de Servicios - Servicio de Atención a la Comunidad SAC.

SERVICIO DE ATENCION A LA COMUNIDAD - SAC

Jhon Edward Murillo Galeano
Defensor del Paciente/Coordiandor S.A.C
Secretaría de Salud del Distrito Especial de Santiago de Cali

Puro Corazón por Cali

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

BP-26003041: Mejoramiento de la capacidad de gestión de la autoridad sanitaria en la restitución de derechos en Salud a los usuarios en Santiago de Cali - Secretaría de Salud del Distrito Especial de Santiago de Cali - Subsecretaria de Protección de la Salud y Prestación de Servicios - Servicio de Atención a la Comunidad SAC.

¿QUE ES EL SAC?

Nace con el Decreto 1757 de 1994 que organiza y establece las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud.

Hace parte de la Subsecretaría de Protección y Prestación de Servicios

Canaliza y resuelve inquietudes de la ciudadanía en materia de salud, siendo un espacio de defensa de derechos y deberes en salud, a través de recepción de peticiones

SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD – SAC

Grupo multidisciplinario de profesionales y técnicos que actúan para la reivindicación de derechos en salud frente a las EAPB, ESE e IPS.

Enlaces de apoyo y coordinación con Supersalud, Personaría, Gerencias y Direcciones de EAPB, ESE e IPS para gestión oportuna de peticiones.

BP-26003041: Mejoramiento de la capacidad de gestión de la autoridad sanitaria en la restitución de derechos en Salud a los usuarios en Santiago de Cali - Secretaría de Salud del Distrito Especial de Santiago de Cali - Subsecretaria de Protección de la Salud y Prestación de Servicios - Servicio de Atención a la Comunidad SAC.

Usuarios del sistema de salud Cali



Canales de atención Secretaria de Salud Distrital de Cali







Ventanilla Única



Ventanilla Defensoría del Paciente



Línea Chat 24 horas



BP-26003041: Mejoramiento de la capacidad de gestión de la autoridad sanitaria en la restitución de derechos en Salud a los usuarios en Santiago de Cali - Secretaría de Salud del Distrito Especial de Santiago de Cali - Subsecretaria de Protección de la Salud y Prestación de Servicios - Servicio de Atención a la Comunidad SAC.

Ventanilla Única



Ventanilla Defensoría del Paciente



Línea Chat 24 horas



Sistemas de información



Gestores para la Restitución de Derechos en Salud











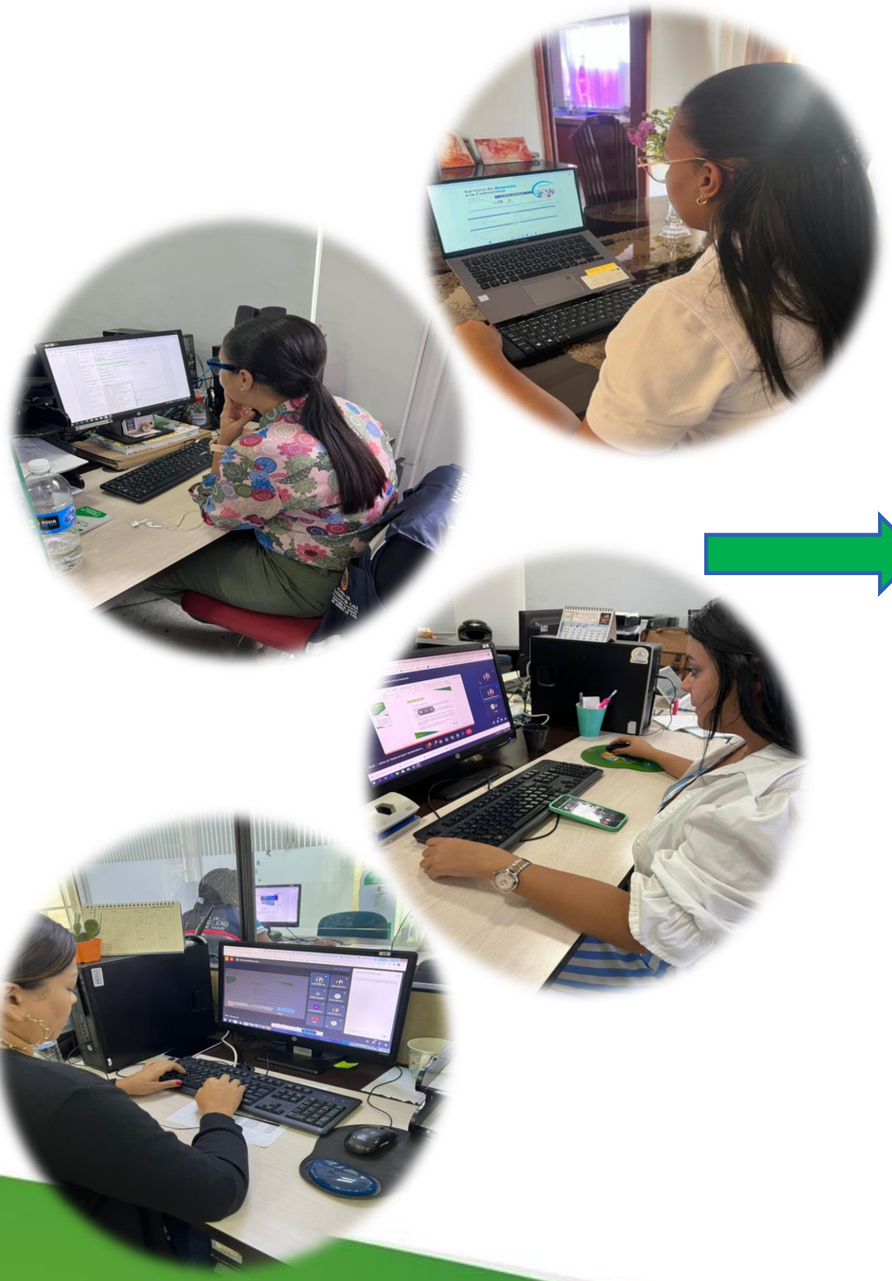
Puro Corazón por Cali

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

www.cali.gov.co

BP-26003041: Mejoramiento de la capacidad de gestión de la autoridad sanitaria en la restitución de derechos en Salud a los usuarios en Santiago de Cali - Secretaría de Salud del Distrito Especial de Santiago de Cali - Subsecretaria de Protección de la Salud y Prestación de Servicios - Servicio de Atención a la Comunidad SAC.

Mesas de Trabajo con EAPB



Enlaces de apoyo Entes de Control

Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios

Defensoría del Pueblo
COLOMBIA

Personería Santiago de Cali
Para la Gente

Revisión de casos por parte de Monitoria Interna



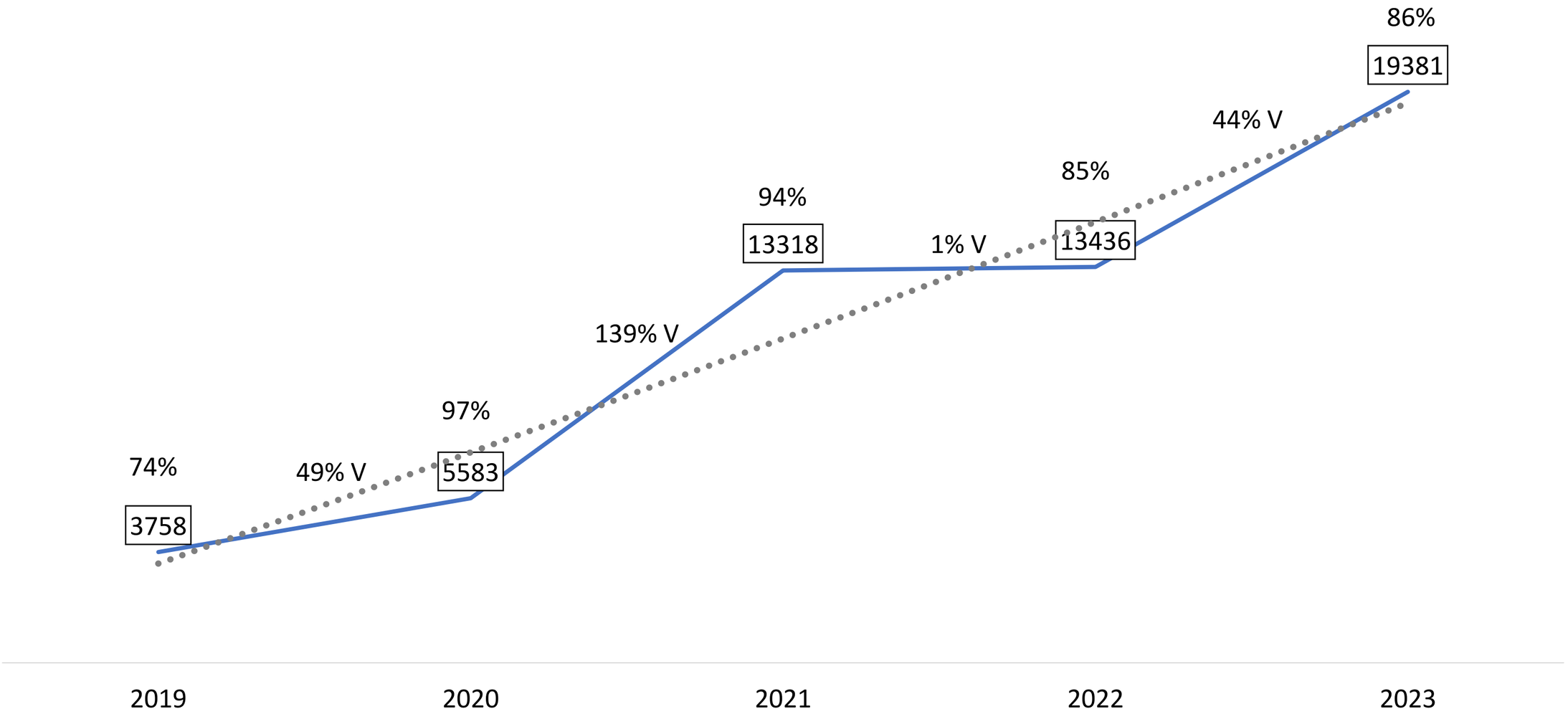
DILIGENCIAR PARA APROBAR SOLICITUD DE CIERRE			
Chequeo Cruzado: *	SI	Tiempos pertinentes para la Gestión: *	SI
Solicitud de gestión a las entidades: *	SI	Descripción completa del canal por el cual se eleva la solicitud: *	SI
Pertinencia del Seguimiento: *	SI	Oportunidad del seguimiento: *	SI
Ortografía: *	SI	Comunicación con el usuario: *	SI
Notificación dentro del tiempo Legal: *	SI	Ingreso de datos de oficios generados: *	SI
Observaciones *:	**se valida caso**		
Estado que se Aprueba:	CIERRE EFECTIVO		
Apueba nuevo Estado *:	SI		

Puro Corazón por Cali

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

LINEA DE TENDENCIA DE CASOS INGRESADOS AL SAC

LÍNEA DE TENDENCIA DE BARRERAS DE ATENCIÓN - CORTE 15 DE JUNIO

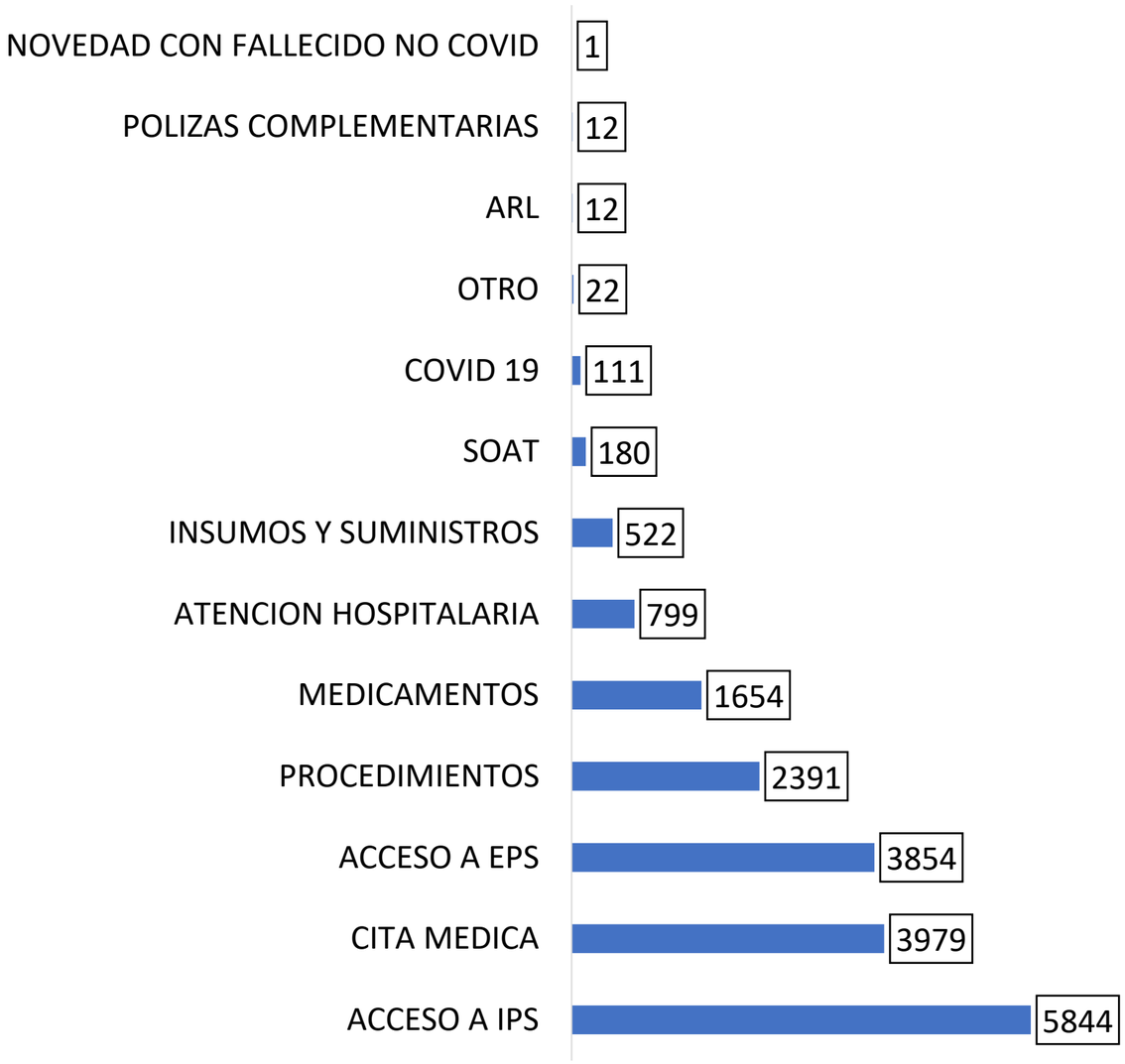


Fuente: calisaludable.cali.gov.co/SAC_24H/reportes_24h.php

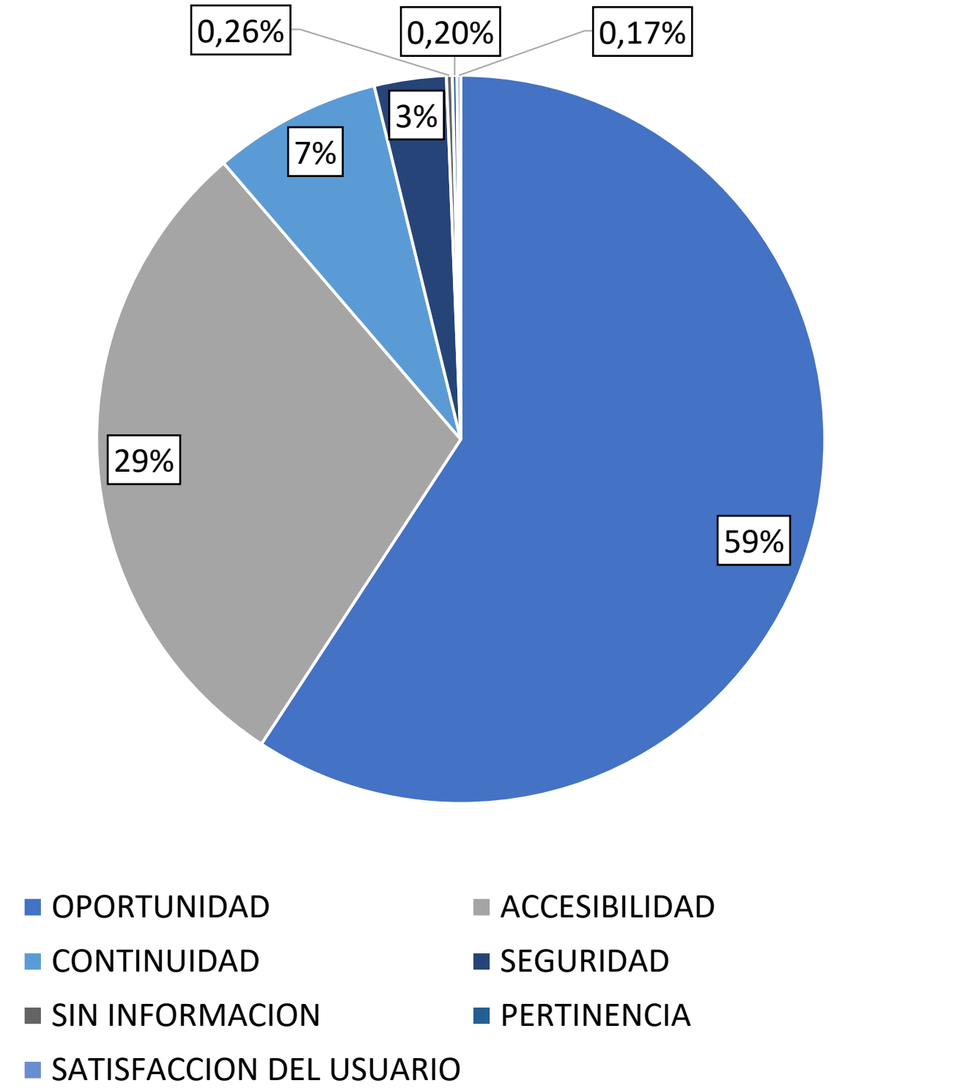
BP-26003041: Mejoramiento de la capacidad de gestión de la autoridad sanitaria en la restitución de derechos en Salud a los usuarios en Santiago de Cali - Secretaría de Salud del Distrito Especial de Santiago de Cali - Subsecretaria de Protección de la Salud y Prestación de Servicios - Servicio de Atención a la Comunidad SAC.

CAUSAS Y ATRIBUTOS DE CALIDAD RELACIONADOS CON BARREAS DE ATENCIÓN

CAUSAS DE ABRRERAS DE ATENCIÓN - CORTE 15 DE JUNIO 2023



ATRIBUTOS DE CALIDAD RELACIONADOS CON BARRERAS DE ATENCIÓN - CORTE 15 DE JUNIO 2023



Fuente: calisaludable.cali.gov.co/SAC_24H/reportes_24h.php

RANKING DE RIESGO DP SEGÚN EAPB – COMPARATIVO 2022 Y 2023

RANKING DE RIESGO DP SEGÚN EAPB x10,000 AFILIADOS ENERO - MAYO AÑO 2022					
Orden	EAPB	Clasificación	Tasa x 10000	DP	Afiliados
1	EMSSANAR	ALTO	127,86	5852	457675
3	ASMETSALUD	MEDIO	47,84	165	34491
2	COOSALUD		47,08	1106	234896
4	NUEVA EPS		34,94	850	243269
5	FAMISANAR		34,27	53	15465
6	SOS		30,75	890	289401
8	SALUD TOTAL		27,89	490	175671
7	COMPENSAR		25,94	33	12722
9	SANITAS		24,09	730	303003
10	SURA		23,01	1068	464208
11	COMFENALCO		21,62	466	215503
12	FERROCARRILES	BAJO	12,95	6	4633
13	MALLAMAS		15,47	4	2585
	Promedio		**36,44**	**11709**	**2450937**

RANKING DE RIESGO DP SEGÚN EAPB x10,000 AFILIADOS ENERO - MAYO AÑO 2023					
Orden	EAPB	Clasificación	Tasa x 10000	DP	Afiliados
1	ASMETSALUD	ALTO	202,95	874	43064
2	EMSSANAR		176,15	7777	441499
3	SOS	MEDIO	51,22	1378	269039
4	FAMISANAR		36,78	49	13323
6	COOSALUD		33,66	802	238258
5	COMFENALCO		31,17	642	205987
10	NUEVA EPS		28,53	724	253772
7	SANITAS		25,56	795	311072
8	SALUD TOTAL		25,25	425	168325
11	MALLAMAS		21,72	6	2762
9	COMPENSAR	BAJO	20,34	22	10818
13	FERROCARRILES		20,17	9	4463
12	SURA		16,10	765	475031
	Promedio		**53,05**	**14268**	**2437413**

Fuente: calisaludable.cali.gov.co/SAC_24H/reportes_24h.php

BP-26003041: Mejoramiento de la capacidad de gestión de la autoridad sanitaria en la restitución de derechos en Salud a los usuarios en Santiago de Cali - Secretaría de Salud del Distrito Especial de Santiago de Cali - Subsecretaria de Protección de la Salud y Prestación de Servicios - Servicio de Atención a la Comunidad SAC.

CAUSAS DE BARRERAS DE ATENCIÓN POR EAPB

CAUSAS DE BARRERAS DE ATENCIÓN POR EAPB - CORTE 15 DE JUNIO 2023														
EAPB	ACCESO A IPS	CITA MEDICA	ACCESO A EPS	PROCEDIMIENTOS	MEDICAMENTOS	ATENCION HOSPITALARIA	INSUMOS Y SUMINISTROS	SOAT	COVID 19	OTRO	ARL	POLIZAS COMPLEMENTARIAS	NOVEDAD CON FALLECIDO NO COVID	TOTAL
EMSSANAR	2830	2174	1846	1066	707	217	161	19	15	2				9037
SOS	538	308	547	282	143	63	45	19	15	2	4	1		1967
COOSALUD	701	353	143	198	74	80	45	7	13	6	1			1621
NUEVA EPS	413	254	227	141	137	82	59	32	9	2	2			1358
SURA	270	178	407	167	151	61	23	31	22	3		3		1316
ASMET SALUD	322	249	138	103	153	50	59	5		1			1	1081
SANITAS	217	154	214	135	91	100	34	18	8	3	2	2		978
COMFENALCO	244	117	106	138	147	69	68	13	14	1	1	1		919
SALUD TOTAL	195	80	73	87	36	17	12	18	5	1	2			526
FUERZAS MILITARES	20	30	76	11	2	2	2	1						144
POLICIA NACIONAL	29	13	27	20	5	11	3	1	1			1		111
NINGUNA EAPB	10	15	10	13	3	27	3	10	5	1		1		98
MAGISTERIO	27	20	11	15	3	3	1					2		82
FAMISANAR	9	15	14	4	2	6	1	2	1					54
COMPENSAR	4	7	4	5		1	3	2	3					29
AIC	8	4		2		3		2						19
FERROCARRILES	1	6	5	1		2	1							16
OTRAS EAPB	3	1	2			4	1					1		12
SANIDAD MILITAR EMAVI		1	2	2			1							6
MALLAMAS	3		2			1								6
SANIDAD NAVAL ARMADA				1										1
TOTAL	**5844**	**3979**	**3854**	**2391**	**1654**	**799**	**522**	**180**	**111**	**22**	**12**	**12**	**1**	**19381**

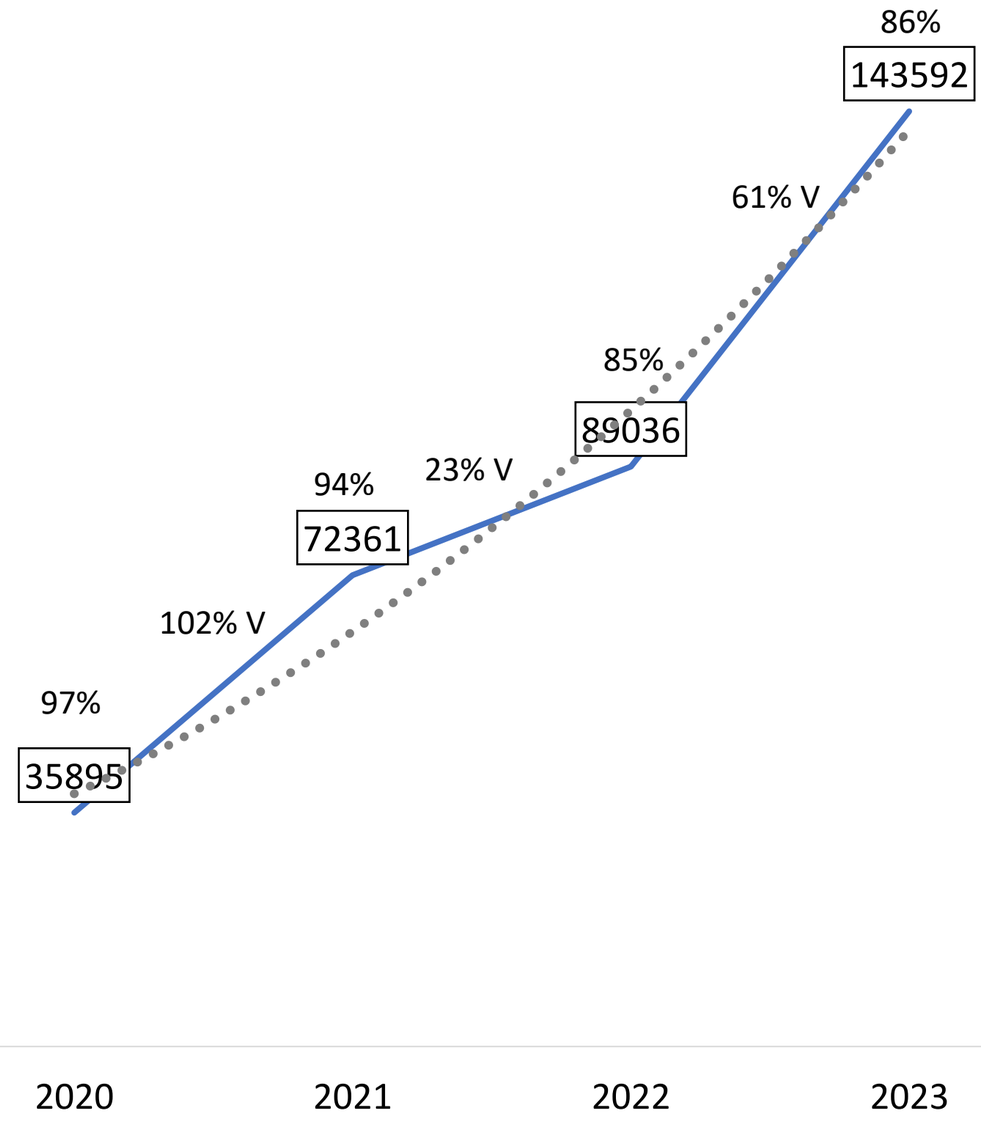
Fuente: calisaludable.cali.gov.co/SAC_24H/reportes_24h.php

BP-26003041: Mejoramiento de la capacidad de gestión de la autoridad sanitaria en la restitución de derechos en Salud a los usuarios en Santiago de Cali - Secretaría de Salud del Distrito Especial de Santiago de Cali - Subsecretaria de Protección de la Salud y Prestación de Servicios - Servicio de Atención a la Comunidad SAC.

EFECTIVIDAD EN LA RESTITUCIÓN DE DERECHOS EN SALUD

EFECTIVIDAD EN LA RESTITUCIÓN DE DERECHOS EN SALUD POR BARRERAS DE ATENCIÓN POR EAPB - CORTE 15 DE JUNIO 2023			
EAPB	**TOTAL**	**EFECTIVIDAD**	**TRASLADOS**
EMSSANAR	9037	78%	21%
SOS	1967	93%	5%
COOSALUD	1621	95%	2%
NUEVA EPS	1358	97%	0%
SURA	1316	97%	1%
ASMET SALUD	1081	73%	24%
SANITAS	978	96%	2%
COMFENALCO	919	93%	3%
SALUD TOTAL	526	96%	1%
FUERZAS MILITARES	144	95%	2%
POLICIA NACIONAL	111	83%	16%
NINGUNA EAPB	98	89%	1%
MAGISTERIO	82	89%	4%
FAMISANAR	54	92%	4%
OTRAS EAPB	31	93%	4%
COMPENSAR	29	93%	7%
FERROCARRILES	16	100%	
SANIDAD MILITAR EMAVI	6	100%	
MALLAMAS	6	67%	17%
SANIDAD NAVAL ARMADA	1		
TOTAL	**19381**	**90%**	**7%**

GESTIONES REALIZADAS PARA RESTITUCIÓN DE DERECHOS EN SALUD - CORTE 15 DE JUNIO



Fuente: calisaludable.cali.gov.co/SAC_24H/reportes_24h.php

BP-26003041: Mejoramiento de la capacidad de gestión de la autoridad sanitaria en la restitución de derechos en Salud a los usuarios en Santiago de Cali - Secretaría de Salud del Distrito Especial de Santiago de Cali - Subsecretaria de Protección de la Salud y Prestación de Servicios - Servicio de Atención a la Comunidad SAC.

BARRERAS DE ATENCIÓN POR ZONA GEOGRÁFICA

PETICIONES POR BARRIO - CORTE 15 DE JUNIO 2023	
BARRIO	CASOS
Ciudad Córdoba	542
Siloé	401
Marroquín III	381
Terrón Colorado	359
Antonio Nariño	326
Desepaz Invicali	297
Floralia	296
Manuela Beltrán	282
Mojica	281
Alfonso Bonilla Aragon	247
Mariano Ramos	237
El Poblado I	232
Comuneros I	231
Meléndez	220
Puerta del Sol	218

PETICIONES POR COMUNA - CORTE 15 DE JUNIO 2023	
COMUNA	CASOS
13	1921
15	1457
21	1345
14	1179
16	1084
6	1040
18	864
20	839
8	824
11	763
10	758
7	672
17	622
12	568
4	533
1	443
19	436
9	435
2	429
5	399
3	308
22	18

PETICIONES POR ZONA RURAL - CORTE 15 DE JUNIO 2023	
ZONA RURAL	CASOS
PANCE	130
MONTEBELLLO	114
LA BUITRERA	110
FELIDIA	48
LA CASTILLA	32
LA ELVIRA	27
EL HORMIGUERO	26
LOS ANDES	23
EL SALADITO	22
LA LEONERA	18
ÁREA DE EXPANSIÓN URBANA	18
GOLONDRINAS	16
VILLACARMELO	15
LA PAZ	5
NAVARRO	4
PICHINDÉ	2

Fuente: calisaludable.cali.gov.co/SAC_24H/reportes_24h.php

BP-26003041: Mejoramiento de la capacidad de gestión de la autoridad sanitaria en la restitución de derechos en Salud a los usuarios en Santiago de Cali - Secretaría de Salud del Distrito Especial de Santiago de Cali - Subsecretaria de Protección de la Salud y Prestación de Servicios - Servicio de Atención a la Comunidad SAC.

BARRERAS DE ATENCIÓN POR ZONA GEOGRÁFICA

PETICIONES POR MUNICIPIO - CORTE 15 DE JUNIO 2023	
MUNICIPIO	**CASOS**
Valle - JAMUNDI	42
Valle - PALMIRA	32
Valle - YUMBO	23
Valle - BUENAVENTURA	18
Valle - CANDELARIA	15
Valle - DAGUA	13
Valle - BUGA	8
Valle - TULUA	8
Valle - FLORIDA	7
Valle - EL CERRITO	3
Valle - PRADERA	3
Valle - ROLDANILLO	3
Valle - YOTOCO	3
Valle - BOLIVAR	2
Valle - BUGALAGRANDE	2
Valle - GINEBRA	2
Valle - GUACARI	2
Valle - LA CUMBRE	2
Valle - SEVILLA	2
Valle - VIJES	2
Valle - DARIEN-CALIMA	1
Valle - LA UNION	1
Valle - OBANDO	1
TOTAL	**195**

PETICIONES POR DEPARTAMENTOS - CORTE 15 DE JUNIO 2023	
DEPARTAMENTOS	**CASOS**
Cauca - SANTANDER DE QUILICHAO	16
Cauca - PUERTO TEJADA	10
Cauca - POPAYAN	5
Cauca - TIMBIQUI	5
Nariño - PASTO	5
Antioquia - APARTADO	3
Cauca - BUENOS AIRES	3
Cauca - GUAPI	3
Cauca - BALBOA	2
Cauca - CORINTO	2
Santa Fe de Bogotá	2
Bolivar - CARTAGENA (Distrito)	1
Caquetá - FLORENCIA	1
Cauca - CALDONO	1
Cauca - EL TAMBO	1
Cauca - LOPEZ	1
Cauca - MIRANDA	1
Cauca - PATIA (EL BORDO)	1
Cauca - PIENDAMO	1
Cauca - ROSAS	1
Cauca - SUAREZ	1
Choco - ITSMINA	1
Cundinamarca - CHIA	1
Nariño - BUESACO	1
Nariño - EL CHARCO	1
Quindio - CIRCASIA	1
Risaralda - PEREIRA	1
San Andres - PROVIDENCIA	1
TOTAL	**73**

Fuente: calisaludable.cali.gov.co/SAC_24H/reportes_24h.php

BP-26003041: Mejoramiento de la capacidad de gestión de la autoridad sanitaria en la restitución de derechos en Salud a los usuarios en Santiago de Cali - Secretaría de Salud del Distrito Especial de Santiago de Cali - Subsecretaria de Protección de la Salud y Prestación de Servicios - Servicio de Atención a la Comunidad SAC.

BARRERAS DE ATENCIÓN POR IPS

BARRERAS DE ATENCIÓN RELACIONADAS CON IPS PÚBLICAS - CORTE 15 DE JUNIO		
IPS	2022	2023
HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE	839	1947
HOSPITAL ISAIAS DUARTE CANCINO	122	1546
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS	159	805
HOSPITAL MARIO CORREA RENGIFO	120	510
HOSPITAL CARLOS HOLMES TRUJILLO	96	249
HOSPITAL JOAQUIN PAZ BORRERO	93	115
CENTRO DE SALUD SILOE	45	98
HOSPITAL CAÑAVERALEJO	58	95
HOSPITAL PRIMITIVO IGLESIAS	74	89
HOSPITAL CARLOS CARMONA MONTOYA	45	47
HOSPITAL PSIQUIATRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE	3	25
CENTRO DE SALUD MELENDEZ	10	21
CENTRO DE SALUD TERRON COLORADO	18	19
CENTRO DE SALUD OBRERO	7	17
PUESTO DE SALUD POPULAR	4	13

BARRERAS DE ATENCIÓN RELACIONADAS CON IPS PRIVADAS - CORTE 15 DE JUNIO		
IPS	2022	2023
FARMACIA FARMART	-	500
CLINICA NUESTRA SEÑORA DE LOS REMEDIOS	100	463
CLINICA NUEVA DE CALI	139	360
INSTITUTO OCULAR DE OCCIDENTE	6	327
CLUB NOEL	82	271
CLINICA NUESTRA	201	269
CLINICA DE OCCIDENTE	101	230
FARMACIA CRUZ VERDE	-	227
FUNDACIÓN ESENSA	163	199
FUNDACIÓN VALLE DEL LILI	103	194
CLINICA VERSALLES	207	193
CLINICA LOS FARALLONES	88	170
IMAGENES DIAGNOSTICA SAN JOSE	-	167
INSTITUTO PARA NIÑOS CIEGOS Y SORDOS	67	137
IPS DROGUERIA DE LA GENTE	-	128

Fuente: calisaludable.cali.gov.co/SAC_24H/reportes_24h.php

BP-26003041: Mejoramiento de la capacidad de gestión de la autoridad sanitaria en la restitución de derechos en Salud a los usuarios en Santiago de Cali - Secretaría de Salud del Distrito Especial de Santiago de Cali - Subsecretaria de Protección de la Salud y Prestación de Servicios - Servicio de Atención a la Comunidad SAC.

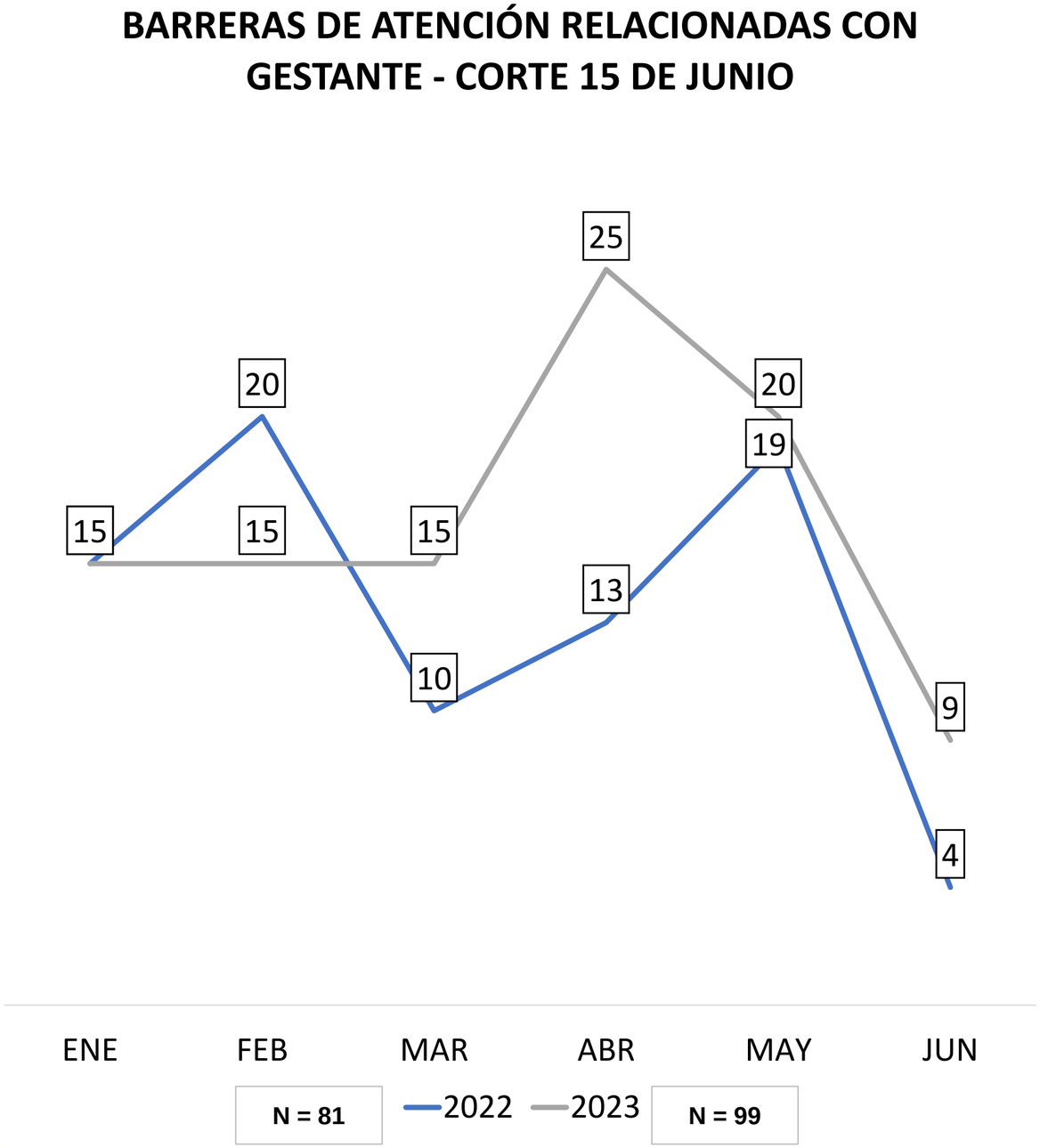
BARRERAS DE ATENCIÓN EN CASOS DE PROTECCIÓN ESPECIAL

BARRERAS DE ATENCIÓN EN CASOS DE PROTECIÓN ESPECIAL EN SALUD - CORTE 15 DE JUNIO										
EAPB	Cáncer		Alto Costo		Huérfana		Evento Catastrófico		TOTAL	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
EMSSANAR	597	550	253	222	274	121	47	58	1171	1525
SOS	48	123	35	44	10	48	1	6	94	267
SURA	81	68	33	21	21	53	1	9	136	206
NUEVA EPS	47	82	54	43	49	22	4	3	154	257
ASMET SALUD	13	68	7	34	10	24	-	7	30	150
COOSALUD	59	73	48	26	49	26	3	6	159	231
COMFENALCO	42	32	20	35	31	19	-	5	93	142
SANITAS	49	34	24	21	16	33	1	2	90	131
SALUD TOTAL	30	21	10	17	7	5	-	3	47	63
MAGISTERIO	2	4	3	5	2	3	-	-	7	17
POLICIA NACIONAL	2	8	2	4	1	-	-	-	5	15
FAMISANAR	12	2	1	2	3	-	-	3	16	11
NINGUNA EAPB	4	3	3	2	-	1	-	1	7	10
FUERZAS MILITARES	2	1	4	2	-	1	-	1	6	9
COMPENSAR	1	-	2	-	1	1	-	1	4	5
AIC	-	-	-	1	-	-	-	-	0	1
OTRAS EAPB	1	-	-	-	-	-	-	-	1	0
MALLAMAS	1	-	-	-	-	-	-	-	1	0
TOTAL	**991**	**1069**	**499**	**479**	**474**	**357**	**57**	**105**	**2021**	**3040**

Fuente: calisaludable.cali.gov.co/SAC_24H/reportes_24h.php

BP-26003041: Mejoramiento de la capacidad de gestión de la autoridad sanitaria en la restitución de derechos en Salud a los usuarios en Santiago de Cali - Secretaría de Salud del Distrito Especial de Santiago de Cali - Subsecretaria de Protección de la Salud y Prestación de Servicios - Servicio de Atención a la Comunidad SAC.

BARRERAS DE ATENCIÓN RELACIONADAS CON GESTANTES

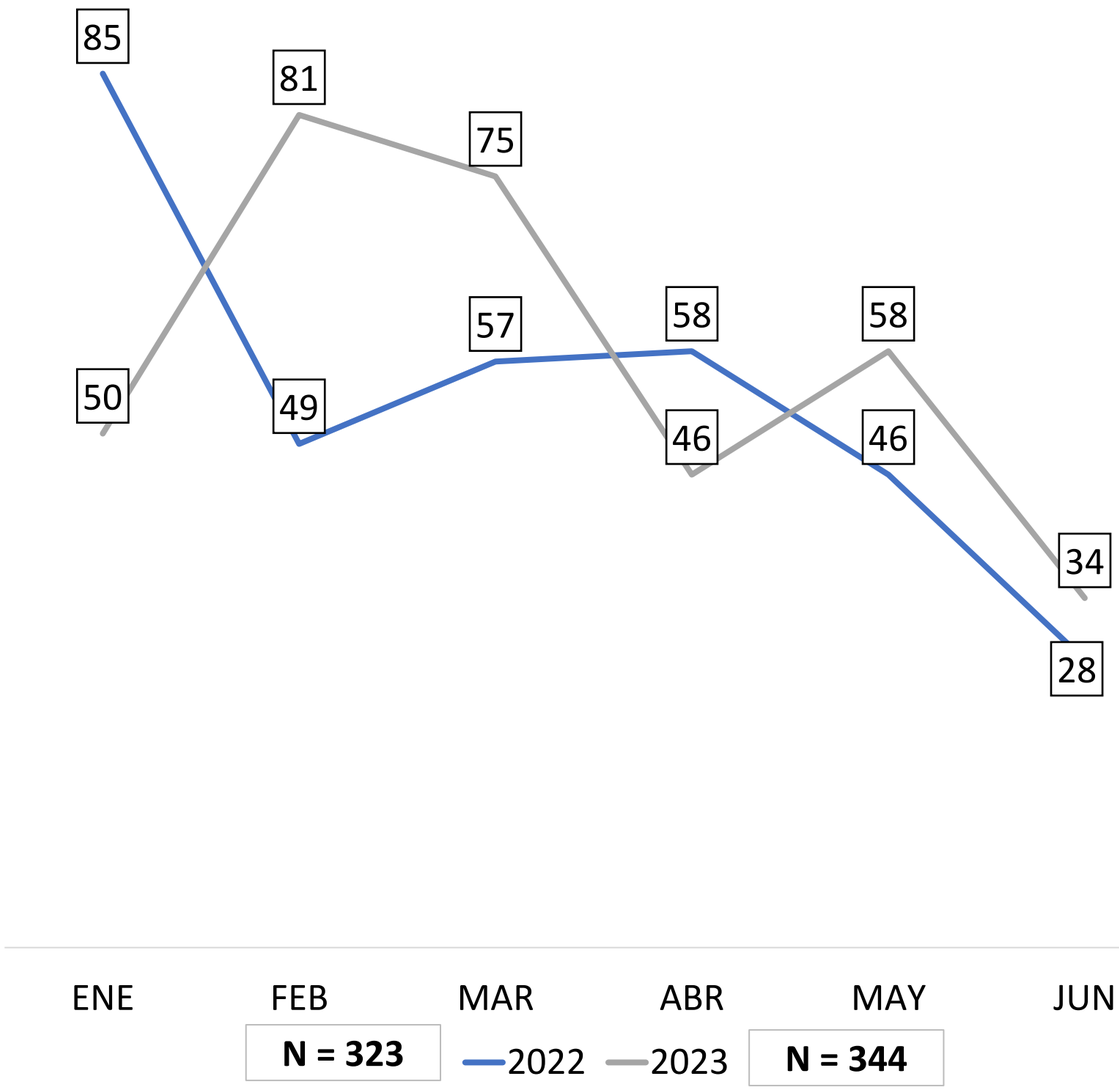


BARRERAS DE ATENCIÓN RELACIONADAS CON GESTANTES POR EAPB - CORTE 15 DE JUNIO 2023			
EAPB	**CASOS**	**EFECTIVIDAD**	**TRASLADOS**
EMSSANAR	37	86%	14%
COOSALUD	16	93%	7%
SANITAS SA	13	92%	8%
NINGUNA EAPB	7	100%	
SURA EPS	6	100%	
COMFENALCO	5	80%	20%
NUEVA EPS	5	100%	
FAMISANAR	3	100%	
SOS	3	100%	
SANITAS	2	100%	
SURA	1	100%	
SALUD TOTAL	1	100%	
TOTAL	**99**	**96%**	**12%**

Fuente: calisaludable.cali.gov.co/SAC_24H/reportes_24h.php

BP-26003041: Mejoramiento de la capacidad de gestión de la autoridad sanitaria en la restitución de derechos en Salud a los usuarios en Santiago de Cali - Secretaría de Salud del Distrito Especial de Santiago de Cali - Subsecretaria de Protección de la Salud y Prestación de Servicios - Servicio de Atención a la Comunidad SAC.

BARRERAS DE ATENCIÓN RELACIONADAS CON SALUD MENTAL



BARRERAS DE ATENCIÓN RELACIONADAS CON SALUD MENTAL POR EAPB - CORTE 15 DE JUNIO 2023			
EAPB	**CASOS**	**EFECTIVIDAD**	**TRASLADOS**
EMSSANAR	144	85%	15%
NUEVA EPS	35	94%	
SOS	32	100%	
SURA	29	96%	4%
COOSALUD	19	100%	
ASMET SALUD	18	76%	24%
COMFENALCO	18	94%	
SALUD TOTAL	15	91%	
SANITAS	15	93%	
FUERZAS MILITARES	12	100%	
FAMISANAR	2	100%	
POLICIA NACIONAL	2	100%	
OTRAS EAPB	1	100%	
COMPENSAR	1	100%	
NINGUNA EAPB	1		
TOTAL	**344**	**95%**	**14%**

Fuente: calisaludable.cali.gov.co/SAC_24H/reportes_24h.php

BP-26003041: Mejoramiento de la capacidad de gestión de la autoridad sanitaria en la restitución de derechos en Salud a los usuarios en Santiago de Cali - Secretaría de Salud del Distrito Especial de Santiago de Cali - Subsecretaria de Protección de la Salud y Prestación de Servicios - Servicio de Atención a la Comunidad SAC.

BARRERAS DE ATENCIÓN RELACIONADAS CON DISCAPACIDAD

BARRERAS DE ATENCIÓN RELACIONADAS CON DISCAPACIDAD - CORTE 15 DE JUNIO														
EAPB	Fisica		Multiple		Intelectual		Sensorial		Psiquica		Visceral		TOTAL	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
EMSSANAR	312	300	316	171	90	79	90	84	57	26	3	4	868	664
SOS	25	78	12	30	4	23	6	3		1		1	47	136
COOSALUD	37	55	22	25	2	8	10	12	2			3	73	103
ASMET SALUD	12	49	3	18	18	12		16					33	95
NUEVA EPS	33	45	28	18	2	15	3	5	6	4	1	1	73	88
SURA	22	29	10	33		14	15	7	1	1		2	48	86
COMFENALCO	20	38	5	12	7	6	21	2		5			53	63
SANITAS	17	25	24	22	1	5	13	4	5	3			60	59
SALUD TOTAL	17	8	7	14		2	4	2					28	26
COMPENSAR		5	2	2									2	7
FUERZAS MILITARES		6							1				1	6
FAMISANAR	1	1	2	2			1						4	3
MAGISTERIO		1	2	1			5						7	2
AIC		1											0	1
NINGUNA EAPB		1											0	1
POLICIA NACIONAL	1	1											1	1
OTRAS EAPB	1		6										7	
TOTAL	**498**	**643**	**439**	**348**	**124**	**164**	**168**	**135**	**72**	**40**	**4**	**11**	**1305**	**1341**

Fuente: calisaludable.cali.gov.co/SAC_24H/reportes_24h.php

BP-26003041: Mejoramiento de la capacidad de gestión de la autoridad sanitaria en la restitución de derechos en Salud a los usuarios en Santiago de Cali - Secretaría de Salud del Distrito Especial de Santiago de Cali - Subsecretaria de Protección de la Salud y Prestación de Servicios - Servicio de Atención a la Comunidad SAC.

Usuarios con restitución de Derechos en Salud













BP-26003041: Mejoramiento de la capacidad de gestión de la autoridad sanitaria en la restitución de derechos en Salud a los usuarios en Santiago de Cali - Secretaría de Salud del Distrito Especial de Santiago de Cali - Subsecretaria de Protección de la Salud y Prestación de Servicios - Servicio de Atención a la Comunidad SAC.

Usuarios con restitución de Derechos en Salud











Puro Corazón por Cali

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

“La Defensoría del Paciente defiende los derechos a una atención de la salud compasiva y humanizada”

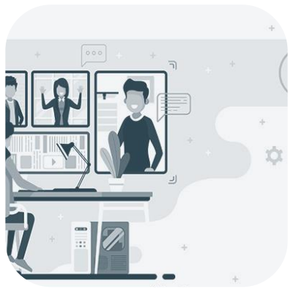
Gustavo de Roux, PhD. Exministro de Salud Pública

ANÁLISIS DEL PROCESO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD - SAC

LOGROS



Sistema de información en línea (plataforma SAC 24 H)



Mesas de trabajo articuladas con EAPB, ESE, IPS y entes de control

BP-26003041: Mejoramiento de la capacidad de gestión de la autoridad sanitaria en la restitución de derechos en Salud a los usuarios en Santiago de Cali - Secretaría de Salud del Distrito Especial de Santiago de Cali - Subsecretaria de Protección de la Salud y Prestación de Servicios - Servicio de Atención a la Comunidad SAC.

ANÁLISIS DEL PROCESO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD - SAC

DIFICULTADES



Fallas en la conexión a internet por el servidor



Crisis en el Sistema de Salud

ANÁLISIS DEL PROCESO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD - SAC

LECCIONES APRENDIDAS



Seguimiento permanente a planes de mejoramiento



Retroalimentación constante sobre el proceso al equipo de trabajo

Gracias por su Atención

