

2019

INFORME TRIMESTRAL
UISALUD

UISALUD

Gonzalo Gómez Patiño

Director

*Elaborado por
Profesionales líderes de procesos*

*Modificado y Consolidado por
Gonzalo Gómez Patiño
Director*

*Adriana Arenas Sánchez.
Enf, Esp, MsC
Coordinadora Vigilancia en Salud Pública
Y Gestión del Riesgo*

Bucaramanga, 10 de Abril de 2019

TABLA DE CONTENIDO

Página

I. CARACTERIZACIÓN AFILIADOS UISALUD	5
I.1. CARACTERIZACIÓN TERRITORIAL Y DEMOGRÁFICA.....	5
1.1.1. <i>Distribucion de poblacion afiliada</i>	5
1.1.2. <i>Ingreso de usuarios en el trimestre.</i>	5
1.1.3. <i>Retiro de usuarios en el trimestre.</i>	6
1.1.4. <i>Gestión del recaudo</i>	6
1.1.5. <i>Estructura demográfica</i>	7
1.1.6. <i>Población por grupo de edad</i>	7
1.1.7. <i>Indicadores de Estructura –Demográfica</i>	9
1.1.8. <i>Indicadores de Dinámica demográfica (último dato disponible)</i>	11
1.1.9. <i>Otros Indicadores demográficos</i>	11
I.2. CARACTERIZACIÓN MORTALIDAD EN UISALUD.....	12
I.3. CARACTERIZACIÓN MORBILIDAD ATENDIDA EN UISALUD.....	13
2. INDICADORES DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	14
2.1. OPORTUNIDAD EN LAS CITAS MÉDICAS ASIGNADAS EN UISALUD	14
2.2. INDICADORES DE GESTIÓN PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD.	15
3. SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO	16
4. RED PRESTADORA DE SERVICIOS POR NIVEL DE COMPLEJIDAD.	17

LISTA DE TABLAS

	<i>Página</i>
Tabla 1. Distribución de ingresos a UISALUD, primer trimestre 2019	5
Tabla 2. Distribución de retiros de UISALUD, primer trimestre 2019	6
Tabla 3. Distribución de cotizantes de UISALUD, según plan de salud, primer trimestre 2019	6
Tabla 4. Proporción de la población por ciclo vital, UISALUD 2019.....	8
Tabla 5. Indicadores de estructura demográfica Santander, Bucaramanga, UISALUD	9
Tabla 6. Interpretación Indicadores de estructura demográfica en UISALUD.....	9
Tabla 7. Distribución de afiliados con enfermedad laboral	11
Tabla 8. Distribución de afiliados en condición de discapacidad por edad y sexo	12
Tabla 9. Distribución de casos de mortalidad en UISALUD.	12
Tabla 10. Morbilidad población afiliada UISALUD.	13
Tabla 11. Morbilidad Trazadora con mayor porcentaje.....	13
Tabla 12. Oportunidad en la asignación de citas UISALUD - I trimestre de 2019	14
Tabla 13. Indicadores programas de promoción y mantenimiento de la salud - UISALUD.	16

ÍNDICE DE FIGURAS

	<i>Página</i>
Figura 1. Pirámide poblacional de UISALUD.....	8
Figura 2. Distribución de PQRSR según rol prestador y asegurador UISALUD.	17

I. CARACTERIZACIÓN AFILIADOS UISALUD

I.1. CARACTERIZACIÓN TERRITORIAL Y DEMOGRÁFICA

A cierre del primer trimestre de 2019, la población de UISALUD es de 2.956 afiliados, que representan el 0,0060% de la población nacional y el 0,1426% del departamento de Santander.

1.1.1. Distribución de población afiliada

Del total de afiliados a 31 de marzo de 2019, el 56.1% correspondió a cotizantes y el 43.8% a beneficiarios. Del total de cotizantes, el 51.8% (860) era personal activo de la UIS y el 48.2% (800) pensionados.

1.1.2. Ingreso de usuarios en el trimestre.

Tabla 1. Distribución de ingresos a UISALUD, primer trimestre 2019

INGRESOS PRIMER TRIMESTRE AÑO 2019		
TIPO DE NOVEDAD	N°	%
Empleados UIS - Cotizantes	1	6,3
Nacimientos - Beneficiarios	1	6,3
Cónyuges - Beneficiarios	3	18,8
Padres - Beneficiarios	0	0,0
Hijos >1 año	11	68,8
Total	16	100

Promedio mes	5.3	
---------------------	------------	--

Fuente: Área de afiliaciones UISALUD, 2019

Durante el primer trimestre de 2019 se registró el ingreso de 16 usuarios en total, de los cuales el 6,3% corresponde a la vinculación de un cotizante, el resto 93,8% corresponde a ingresos de beneficiarios, destacándose el mayor número lo representado por los hijos entre 18 y 25 años quienes en su mayoría fueron reingresos. En promedio se afiliaron 5,3 usuarios cada mes.

1.1.3. Retiro de usuarios en el trimestre.

Tabla 2. Distribución de retiros de UISALUD, primer trimestre 2019

I trimestres 2019		
TIPO DE NOVEDAD	No	%
Hijos >= 25 Años	4	14,3
Pérdida Condición	8	28,6
Renuncia	0	0,0
Traslado a Otra EPS	14	50,0
Fallecimientos	2	7,1
Total	28	100,0

Fuente: Área de afiliaciones UISALUD, 2019

Los afiliados que realizaron proceso de retiro de UISALUD durante el I trimestre del año 2019, fueron 28, correspondiente a la condición de beneficiarios, de los cuales, el 50% fue por traslado a otra EPS y el 28,6% por pérdida de la condición para ser beneficiario. El promedio de retiros observado por mes fue de 9,3 usuarios.

1.1.4. Gestión del recaudo

Tabla 3. Distribución de cotizantes de UISALUD, según plan de salud, primer trimestre 2019

COTIZANTE	PAB**		PB*		PL***		TOTAL	
	#	%	#	%	#	%	#	%
Empleado UIS	857	52,4	2	8,0	1	100	860	51,8
Pensionados	776	47,5	23	92,0	0		799	48,1
Sustitución pensión	1	0,1	0	0,0	0		1	0,1
TOTAL COTIZANTES	1.634	100	25	100	1	100	1.660	100

**Plan Adicional de Beneficios (PAB)

*Plan de Beneficios (PB)

***Plan Laboral (PL)

Fuente: Área de afiliaciones UISALUD, 2019

Durante el año 2019, se verificó el pago de los aportes efectuados por los afiliados, para el Plan de Beneficios y Plan Adicional de Beneficios, este último con una cobertura del 98.4% de los afiliados cotizantes.

El mayor porcentaje de población afiliada al Plan Adicional de Beneficios está dado por los empleados activos UIS con el 52,4%.

1.1.5. Estructura demográfica

La pirámide poblacional de UISALUD tiene una tendencia estacionaria, se aprecia un equilibrio entre todos los grupos de edad, consecuencia de una natalidad y mortalidad que se mantienen sin variaciones significativas durante un período de tiempo largo. Esta pirámide es una clara expresión de vejez, pero aún no estable, dado que la población sigue su envejecimiento, entre otros aspectos, por la elevada esperanza de vida en esta población. Es una típica pirámide de población con altos grados de desarrollo estructural y económico. Esta pirámide se considera el paso intermedio entre la pirámide progresiva y la regresiva. (vea figura 1).

El 11,7% (348) de la población corresponde a menores de 15 años y el 56,6% (1.674) a mayores de 50 años, con tendencia a ser una población envejecida, la cual es considerada como tal cuando menos del 35% es menor de 14 años. Estos datos han seguido un comportamiento similar desde el año 2005 a la fecha. Durante el primer trimestre, se registra una disminución en el total de la población de 12 afiliados, con una disminución trimestral general del 0,4%.

1.1.6. Población por grupo de edad

La población de UISALUD a través del tiempo, teniendo en cuenta el período 2005 a 2019, no muestra cambios en el comportamiento por proporción en cada grupo etario. La distribución por sexo es mayor en las mujeres con un 51,1% (1.512).

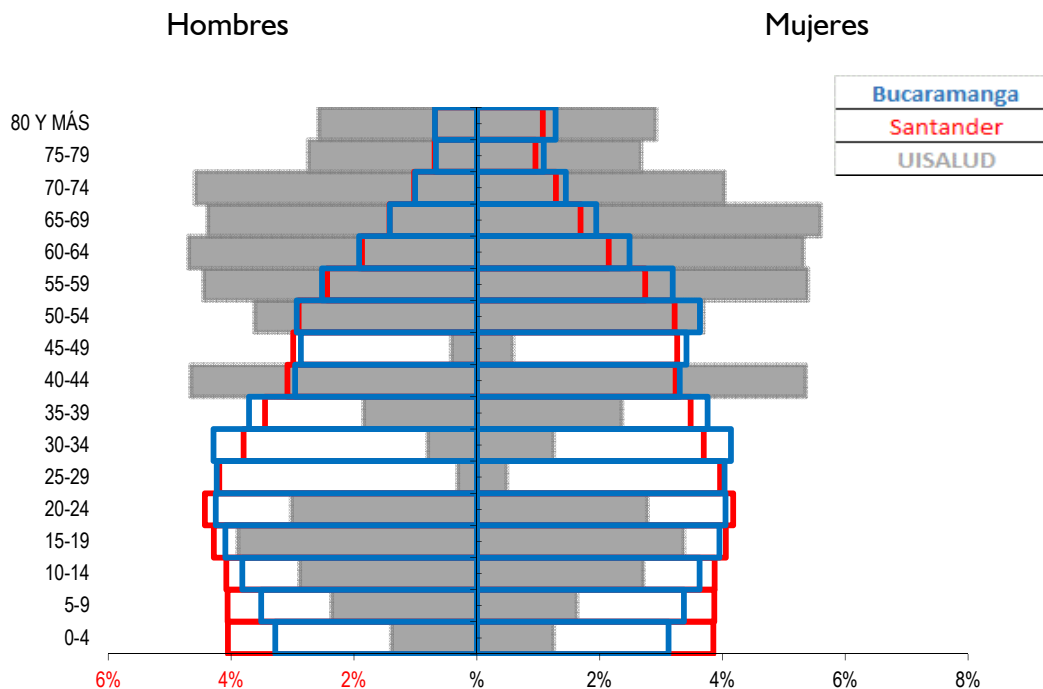
La menor proporción es dada por población menor de 5 años con el 3,2% (94) y dentro de éste grupo los menores de 1 año - 10 afiliados (0,33%).

Tabla 4. Proporción de la población por ciclo vital, UISALUD 2019.

CLASIFICACIONES	RANGO DE EDAD	FEMENINO		MASCULINO		TOTAL	
		No.	%	No.	%	No.	%
Primera Infancia	<= 5 años	41	2,7%	53	3,7%	94	3,2%
Infancia	6 a 11 años	61	4,0%	91	6,3%	152	5,1%
Adolescencia	12 a 17 años	103	6,8%	105	7,3%	208	7,0%
Joven	18 a 28 años	131	8,7%	149	10,3%	280	9,5%
Adulto	29 a 59 años	543	35,9%	452	31,3%	995	33,7%
Vejez	60 y más años	633	41,9%	594	41,1%	1227	41,5%
Total general		1.512	100	1.444	100	2.956	100

Fuente: Área de Afiliación UISALUD-Base de datos corte 31 de marzo de 2019

Figura 1. Pirámide poblacional de UISALUD



Fuente: Plantilla 15-Guia conceptual y metodológica CAPO.

Los siguientes indicadores demográficos, han mostrado estabilidad a través del tiempo para el sistema de salud de la Universidad Industrial de Santander:

1.1.7. Indicadores de Estructura –Demográfica

Tabla 5. Indicadores de estructura demográfica Santander, Bucaramanga, UISALUD

Índice Demográfico	Año 2019		
	Santander	UISALUD	Bucaramanga
Población total	2.080.938	2.956	528.497
Población Masculina	1.028.722	1.444	254.449
Población femenina	1.052.216	1.512	274.048
Relación hombres: mujer	97,77	95,50	93
Razón niños:mujer	31	16	24
Índice de infancia	24	12	21
Índice de juventud	25	13	25
Índice de vejez	9	32	10
Índice de envejecimiento	37	268	46
Índice demográfico de dependencia	48,38	76,58	43,41
Índice de dependencia infantil	35,28	20,79	29,73
Índice de dependencia mayores	13,10	55,79	13,68

Fuente: Ministerio de Salud y Protección Social - SISPRO

Tabla 6. Interpretación Indicadores de estructura demográfica en UISALUD

Índices demográficos	Interpretación
Relación hombres/mujer	En UISALUD por cada 100 mujeres hay 96 hombres.
Razón niños mujer	En UISALUD por cada 100 mujeres en edad fértil (15-49años) hay 16 niños y niñas entre 0 y 4 años.
Índice de infancia	En UISALUD por cada 100 personas hay 12 menores de 15 años.
Índice de juventud	En UISALUD por cada 100 personas hay 13 personas entre 15 a 29 años.
Índice de vejez	En UISALUD por cada 100 personas hay 32 personas mayores de 65 años.
Índice de envejecimiento	En UISALUD por cada 100 personas menores de 15 años, hay 268 personas mayores de 65 años
Índice demográfico de dependencia	En UISALUD por cada 100 personas entre los 15 a 64 años, hay 77 personas menores de 15 años y mayores de 65 años (dependientes).
Índice de dependencia infantil	En UISALUD por cada 100 personas entre los 15 a 64 años, dependen 21 menores de 15 años.
Índice de dependencia mayores	En UISALUD de cada 100 personas entre los 15 a 64 años dependen 56 personas mayores de 65 años.

Fuente: UISALUD, 2019

La razón hombre: mujer: Representa la relación entre hombres y mujeres. Por cada 100 mujeres hay 95 hombres en UISALUD. En Santander y Bucaramanga para el mismo período la relación es 97 y 93 hombres por cada 100 mujeres.

La razón de niños: mujer: Representa la relación entre niños y mujeres en edad fértil. Por cada 100 mujeres en edad fértil, entre 15 y 49 años, hay 16 menores entre 0 y 4 años, en UISALUD muestra una relación baja que mide la carga de los hijos en edad preescolar por mujer, la cual se ha mantenido a través del tiempo. Esta proporción es diferente a la departamental y municipal que se encuentra en el 31% y 24% respectivamente para el mismo año.

El índice de infancia: Representa la relación entre los menores de 15 años y la población total. Por cada 100 personas, 12 correspondían a población menor de 15 años, diferente al comportamiento en el departamento y municipio (24% y 21%).

El índice de juventud: La población de 16 a 29 años es del 13%, es decir, por cada 100 personas, 14 personas tienen entre 15 y 29 años. El índice de juventud departamental y municipal es del 25%.

El índice de vejez: El 32% de la población es mayor o igual a 65 años, lo cual comparado con la población departamental (9%) y municipio (10%) es mayor.

El índice de envejecimiento: Representa la relación entre la cantidad de personas adultas mayores y la cantidad de niños y jóvenes. Por cada 100 niños y jóvenes menores de 15 años había 268 personas mayores de 65 años, este índice para el departamento es del 37% y para el municipio del 46%.

El índice de dependencia: Representa la relación entre la población menor de 15 y mayor de 66 años y la población entre 15 y 64 años. Por cada 100 personas entre 15 y 64 años habían 77 menores de 15 y mayores de 65 años, manteniéndose a través del tiempo y mostrando una proporción mayor a los datos registrados en el departamento que es del 48% y en el municipio que es del 43%.

Índice dependencia infantil: Representa la relación entre la población menor de 15 años y la población entre 15 y 64 años. En el I trimestre de 2019, de cada 100 personas entre 15 y 64 años hay 21 personas menores de 15 años, menor al índice departamental que es del 35% y el municipio del 29%.

Índice de dependencia de mayores: muestra la relación entre la población mayor de 65 años y la población entre 15 y 64 años. En el I trimestre de 2019, de cada 100 personas entre 15 y 64 años, 56 tienen más de 65 años en UISALUD, mayor al índice de dependencia del departamento (13%) y el municipio (13%).

1.1.8. Indicadores de Dinámica demográfica (último dato disponible)

- La Tasa Bruta de Natalidad:**
 Este indicador a través del tiempo ha tenido un comportamiento estable, en el 2018 se presentaron 3,7 nacimientos por cada 1.000 personas de la población de UISALUD. En Colombia la Tasa de Natalidad fue de: 16,3 nacimientos/1.000. En el primer trimestre del año, se presentó un nacimiento.
- La Tasa Bruta de Mortalidad:**
 Este indicador se ha mantenido, por cada 1.000 habitantes de la población de UISALUD, ocurren 6 muertes. En Colombia reporta el mismo comportamiento de 6,01 muertes por cada mil habitantes. En el primer trimestre del 2019, fallecieron dos afiliados beneficiarios.

1.1.9. Otros Indicadores demográficos

- Porcentaje de afiliados con enfermedad laboral**

Tabla 7. Distribución de afiliados con enfermedad laboral

MUNICIPIO	NÚMERO TOTAL DE AFILIADOS
68001 - Bucaramanga	27
68276 - Floridablanca	7
68307 - Girón	1
68547 - Piedecuesta	1
Total	36

Fuente: UISALUD, 2019

El porcentaje de las enfermedades laborales en la población activa es del 3,7%. Esta población es incluida en el Programa de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, a quienes se les realiza un estricto seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones médico laborales, según el caso.

Más del 80% de estas patologías corresponde a riesgo biomecánico.

- **Porcentaje de afiliados en condición de discapacidad**

Tabla 8. Distribución de afiliados en condición de discapacidad por edad y sexo

CIUDAD DE RESIDENCIA	FEMENINO		MASCULINO		TOTAL	
	No.	%	No.	%	No.	%
Bucaramanga	10	52,6	25	80,6	35	70,0
Floridablanca	5	26,3	5	16,1	10	20,0
Girón			1	3,2	1	2,0
Piedecuesta	3	15,8			3	6,0
Bogota	1	5,3			1	2,0
Total general	19	100	31	100	50	100

Fuente: Area de trabajo social – corte 31 de marzo de 2019.

En UISALUD, la proporción de afiliados en condición de discapacidad corresponde al 1,7% (50) del total de afiliados, los cuales pertenecen en su totalidad a beneficiarios.

I.2. CARACTERIZACIÓN MORTALIDAD EN UISALUD

Se realizó proporción de mortalidad teniendo en cuenta la agrupación de la lista 6/67 de la Organización Panamericana de la Salud – OPS / Organización Mundial de la Salud - OMS.

Tabla 9. Distribución de casos de mortalidad en UISALUD.

GRANDES GRUPOS	SUBGRUPOS	2019	
		#	%
Enfermedades no transmisibles	Neoplasia Maligna	1	50
Lesiones	Lesiones no intencionales	1	50
Total		19	100

Fuente: Área de Afiliación UISALUD-Base de datos 31 de marzo de 2019

Se presentaron 2 casos de mortalidad, uno por diagnóstico de leucemia y el otro por accidente.

1.3. CARACTERIZACIÓN MORBILIDAD ATENDIDA EN UISALUD

A continuación se presenta el comportamiento relativo y el cambio porcentual en cada grupo de grandes causas para los afiliados a UISALUD, de acuerdo con la lista modificada CIE 10. La fuente de datos son los RIPS de la Institución.

Tabla 10. Morbilidad población afiliada UISALUD.

GRANDES CAUSAS	2017*	2018*	I trimestre 2019	CAMBIO EN PUNTOS PORCENTUALES
Enfermedades no transmisibles	64,1	69,5	73,1	3,6
Condiciones transmisibles y nutricionales	17,3	16,2	15,3	-0,9
Signos y síntomas mal definidos	14,3	8,1	7,7	-0,4
Lesiones	2,5	3,2	2,1	-1,1
Condiciones materno perinatales	1,8	3	1,8	-1,2

Fuente: *Informe de caracterización, -RIPS I trimestre de 2019

El comportamiento sigue siendo dado principalmente por las enfermedades no transmisibles, con un aumento de 4,8 puntos porcentuales, aportando el 69,5% de las consultas.

Tabla 11. Morbilidad Trazadora con mayor porcentaje.

INDICADOR	%	# Casos	POBLACIÓN DE 18 A 69
Prevalencia de Hipertensión Arterial en personas de 18 a 69 años	12,7	333	2627
Prevalencia de Diabetes Mellitus en personas de 18 a 69 años	4,1	109	2627

Fuente: Base de datos programa de todo corazón – corte 31 de marzo de 2019.

En cuanto a morbilidad trazadora, en UISALUD se identificó una mayor proporción para Hipertensión y Diabetes.

2. INDICADORES DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

2.1. OPORTUNIDAD EN LAS CITAS MÉDICAS ASIGNADAS EN UISALUD

Este indicador mide el acceso a los servicios, es útil para identificar la suficiencia institucional para atender la demanda, y para identificar acciones de mejora que contribuyan a garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad en la prestación del servicio

Tabla 12. Oportunidad en la asignación de citas UISALUD - I trimestre de 2019

INDICADOR EN DÍAS (OPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITAS	ESTANDAR NACIONAL*	ESTANDAR – UISALUD	ene	feb	mar
MEDICINA GENERAL	3	3	1,04	1,1	1,2
CIRUGIA GENERAL	NA	15	3,48	4,7	2,95
ENDOCRINOLOGIA	NA	15	2,65	7,9	10,19
MED. ESPECIALIZADA- GINECOLOGIA	5	5	3,65	5,0	4,14
MED. ESPECIALIZADA- MEDICINA INTERNA	30	15	3,98	3,0	3,32
MED. ESPECIALIZADA- PEDIATRIA	15	2	1,02	0,7	0,47
MED. ESPECIALIZADA- NEFROLOGIA	NA	15	4,16	7,7	10,7
ODONTOLOGICAS	3	3	1,74	1,6	3
PRIMERA VEZ POR FISIOTERAPIA	NA	10	2,85	6,3	6,35
NUTRICIÓN	NA	5	2,19	3,6	3,2
MEDICINA FISICA Y DEL DEPORTE	NA	15	2,98	3,1	3,47
NEUROLOGIA PEDIATRICA	NA	15	7	10,0	6,4
DERMATOLOGIA	NA	15	6,09	5,8	9,88

*CIRCULAR 056 DEL 2009

NA: NO TIENE ESTABLECIDO UN ESTANDAR NACIONAL.

Fuente: Área de Calidad UISALUD, I trimestre de 2019

Al revisar los indicadores de oportunidad en el número de días para la asignación de citas, estas se encuentran en un 100% bajo el estándar establecido, el cual se fijó teniendo en cuenta el histórico del Sistema de Salud Propio de la Universidad, siendo sensiblemente inferior al referente nacional. Este indicador se ha mantenido estable comparado con años anteriores, pero siempre señalando el cumplimiento de la meta establecida.

2.2. INDICADORES DE GESTIÓN PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD.

Los programas de promoción y mantenimiento de la salud que desarrolla la Unidad, tienen como objetivo obtener un diagnóstico precoz y realizar un tratamiento oportuno de las diferentes patologías, fomentando hábitos de vida saludable que contribuyan a mejorar la calidad de vida de los afiliados y su grupo familiar, de acuerdo con las normas técnicas y guías de atención establecidas en la normatividad legal vigente y la recomendación de la Organización Mundial de la Salud - OMS, acerca de los enfoques principales para el manejo de las enfermedades (*Prevención, detección temprana, diagnóstico, tratamiento y cuidado paliativo*), estos están orientados al cumplimiento de los lineamientos técnicos y operativos establecidos en la resolución 3280 de 2018.

Teniendo en cuenta lo anterior, UISALUD facilita el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de los afiliados, como componentes del bienestar y desarrollo integral de toda la población con oportunidad en la atención y equidad en los servicios de salud a los cuales tiene derecho el usuario. Además, se ha buscado fortalecer estos servicios a través de la conformación de un equipo interdisciplinario de las áreas de: Medicina general, medicina interna, neuropediatría, medicina deportiva, nefrología, psicología, odontología, nutrición, fisioterapia, enfermería y trabajo social, que ha permitido ofrecer una atención integral a los usuarios que reciben el servicio.

También, se vienen aplicando una serie de estrategias dirigidas a captar un mayor número de usuarios hacia los programas médico preventivos, entre las cuales cabe destacar: La elaboración de cartelera institucional, distribución de folleto promocional de los programas preventivos, educación a grupos focales (Diabéticos, inducción al Programa “De Todo Corazón” y Obesidad), y envío de tarjetas de invitación al Programa de Atención de Alteraciones del Adulto.

Tabla 13. Indicadores programas de promoción y mantenimiento de la salud - UISALUD.

INCIDACORES	PO	No.	%
Porcentaje de población de primera infancia e infancia con al menos una consulta anual para detección temprana de alteraciones en su estado de salud	252	96	38,1
Porcentaje de adolescentes y jóvenes con al menos una consulta anual para detección temprana de alteraciones en su estado de salud	487	93	19,1
Proporción de Mujeres en gestación que inician el CPN antes de la semana 12	1	1	100,0
Proporción de mujeres con tamizaje de cáncer de mama según esquema	450	78	17,3
Proporción de mujeres con tamizaje de cáncer de cuello uterino (VPH -Citología)según esquema	504	91	18,1

Fuente: Área de Enfermería UISALUD.

PO: Población Objeto

La meta para el primer trimestre fue de 25%, se identifican acciones de mejora para aumentar la consulta anual de detección temprana del estado de salud en la población de adolescentes y jóvenes.

Así mismo, se ejecutaran estrategias para la tamización de cáncer de mama y cáncer de cuello uterino, los cuales se encuentran en un cumplimiento menor del 25%.

3. SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Para el manejo de quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos, la Unidad cuenta con un procedimiento en el cual se tienen establecidos los mecanismos de recepción de las peticiones (medios), los formatos a utilizar (el de recepción de peticiones y la planilla de radicación y seguimiento), la base legal que soporta el procedimiento, y las medidas de control del mismo.

Figura 2. Distribución de PQRSR según rol prestador y asegurador UISALUD.



Fuente: Área de Calidad y Afiliación UISALUD, I trimestre de 2019

Durante el I trimestre del año 2019, se presentaron 15 PQRS, de acuerdo al rol, podemos identificar que el mayor porcentaje está dado por el rol prestador, con un 60% (9).

La distribución de las PQRS, fue la siguiente: el 73,3% (11) corresponde a quejas, el 13,3% (2) a peticiones, y el 13,3% restante a un reconocimiento y una sugerencia.

Al analizar los motivos de las quejas, en el rol prestador se identifica, la oportunidad en el servicio (2), seguido estado de la infraestructura (1), trato y atención al usuario (1) y otros motivos (1).

Las causas de las quejas en el rol asegurador, se distribuyeron de la siguiente manera: la deficiencia en la prestación del servicio (2), que incluye la oportunidad en la asignación de citas y la inconformidad en el manejo de un tratamiento médico; Otras causas (2), que incluye la inconformidad por situaciones de parqueo y un evento adverso por la aplicación de un medicamento via intramuscular; la calidad en la información suministrada (1) y estado de infraestructura física (1).

4. RED PRESTADORA DE SERVICIOS POR NIVEL DE COMPLEJIDAD.

Ver anexo I.