**INFORME GENERAL DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL EQUIPO DE ATENCION A LA CIUDADANIA DE LA SECRETARIA DE SALUD DE MEDELLIN 2023.**

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES ATENDIDAS - GESTIONADAS**

**FEBRERO DE 2023.**

**ACTIVIDADES REALIZADAS, SERVICIOS OFERTADOS A LA CIUDADANÍA, ENTIDADES INTERNAS Y EXTERNAS POR EL EQUIPO DE ATENCION AL USUARIO DE LA SECRETARIA DE SALUD DE MEDELLIN 2023.**

* Gestión de Servicios de Salud:
* Orientación en el SGSSS y recepción de PQRS que evidencian desconocimiento frente al Sistema por dificultad en el acceso, la negación de los servicios o la dilación de la atención.
* Recepción, trámite, gestión de Reclamos contra los actores del SGSSS por dificultad en el acceso a los servicios de salud. \*Gestión de reclamos en primera instancia con la EPS
* Apoyo en el restablecimiento de derechos de los usuarios y usuarios del Sistema con gestión, tramite e informes a los actores del sistema y entes de control.
* Atención al usuario hace parte de la mesa de Aseguramiento y envía mensualmente el informe de PQRS para los entes de control. Así mismo, el informe es un insumo para las auditorías a las EPS del régimen subsidiado.
* Salud Pública:
  + Salud ambiental PQRS (ruidos, olores, piscinas, establecimientos abiertos al público, tenencia de animales, humedades, levantamiento de sellos).Se realiza empalme con el Centro de Servicio al ciudadano y se logra que desde el BackOffice se dé respuesta en primera instancia a los ciudadanos, lo que permite mayor tiempo para la agenda de visitas y cumplimiento del indicador de oportunidad.
  + Trámite: la SSM cuenta con dos tipos de trámites:
    - Inscripción a curso de manipulación de alimentos.
    - Inscripción Sanitaria para establecimiento de expendio, almacenamiento y vehículos transportadores de productos cárnicos comestibles. Trámites en el Sistema de Información Para Vigilancia Y Control Del Factor Del Riesgo - Sivicof, y en la Base De Datos De Certificados Para Establecimientos Y Vehículos De Productos Cárnicos.
    - Inspecciones higiénicas sanitarias para tipologías comerciales que operan en el municipio de Medellín.
* Transversalidad a la SSM: el equipo de atención al usuario asesora, apoya, gestiona y tramita situaciones difíciles que se presentan en los distintos programas de la secretaria, y en las distintas subsecretarías.
* Sinergias otras Secretarias y Programas:
  + Se realiza asesoría directa sobre el Sistema de Seguridad Social, a gestores en campo, de diferentes Secretarias y programas (Mujeres, Buen comienzo, Inder, Inclusión Social, Victimas, Servicio al Ciudadano), para restablecimiento de derechos.
  + Se realiza capacitación sobre el Sistema General de Seguridad Social en Salud a coordinadores y gestores de programas y proyectos de la SSM, SISBEN, Personal Polivalente de Servicio al Ciudadano y otras Secretarias del Distrito de Medellín.

La oficina de atención al Usuarios de la Secretaria de Salud de Medellín cuenta con 2 herramientas tecnológicas para la radicación, seguimiento y trámite a las PQRS que llegan a las taquillas. SAC (Herramienta propia de la SSM que es utilizada para el seguimiento a las PQRS) y Mercurio workflow herramienta del municipio para respuestas de Mercurio.

**EQUIPO ATENCION A LA CIUDADANIA SECRETARIA DE SALUD**

El equipo de atención a la ciudadanía, está conformado por 22 personas:

* 3 vinculados: 2 auxiliares – 1 Técnicos Administrativos.

**12 contratistas: 7 técnicos, 3 bachilleres, 1 profesional**

Las sedes externas que cuentan con taquillas para orientación en salud, trámites y servicios, están georreferenciadas y cubren las zonas de mayor demanda del régimen subsidiado incluyendo.



**PUNTOS DE ATENCION EN SALUD SECRETARIA DE SALUD DE MEDELLIN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TAQUILLAS DE ATENCIÓN SALUD 2023** | | |
| **SEDE** | **DIRECCIÓN** | **HORARIOS** |
| Sótano del CAM-Centro Administrativo Municipal ALPUJARRA | CR 51 # 41 - 43 | Lunes a Jueves de 7:30 am a 5:30 pm, Viernes de 7:30 a 4:30 Jornada Continua |
| Mascerca de Castilla | CR 65 N°100 109 | Lunes a Viernes de 7:30 am 5:00 pm Jornada Continua |
| Mascerca Belén | CR 76 N°32 - 74 | Lunes, martes, jueves y viernes de 7:30 am 5:00 pm Jornada Continua |
| Casa de Gobierno San Antonio de Prado | CR 79 N° 41 sur – 36 | Lunes a Jueves de 7:30 am a 12:30 pm  y de 1:30 pm  a 5:30 pm, Viernes de 7:30 a 12: 30 y de 1:30 a 4:30 pm. |
| Mascerca Guayabal | CR 52 N° 9 sur 42 | Miércoles de 7:30 am 5:00 pm Jornada Continua |
| Centro de servicio a la ciudadanía Manrique | CR 43 N° 66E 41 LOCAL 1 | Lunes a Jueves de 7:30 am a 12:30 pm  y de 1:00 pm  a 5:00 pm, Viernes de 7:30 a 12: 30 y de 1:00 a 4:00 pm. |

**SOLICITUDES POR SEDE O PUNTO DE ATENCIÓN DE LA SECRETARIA DE SALUD.**

|  |  |
| --- | --- |
| **SOLICITUDES RECIBIDAS  POR PUNTO DE ATENCIÓN** | |
| **PUNTO DE ATENCIÓN** | **FEBRERO** |
| Alpujarra | 1355 |
| CG San Antonio de Prado | 124 |
| CSC Manrique | 42 |
| Mascerca Castilla | 87 |
| Mascerca Belén | 110 |
| Mascerca Guayabal | 14 |
| **TOTAL ATENDIDOS** | **1732** |

Tabla 1. Fuente: SAC

Gráfico 1. Fuente: SAC

**TRÁMITES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES GESTIONADAS EN LOS PUNTOS DE ATENCION DE LA SECRETARIA DE SALUD CONSOLIDADO.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SOLICITUDES GESTIONADAS POR EL EQUIPO DE ATENCIÓN AL USUARIO** | | |
| **SOLICITUDES** | | **FEBRERO** |
| Peticiones, Quejas y Reclamos SGSSS (Gestión de Servicios de Salud) (SAC) | | 1732 |
| Salud Pública Trámite (Certificado Sanitario establecimientos abiertos al público) | | 442 |
| Trámites Salud Ambiental | Establecimientos (Cárnicos) | 4 |
| Vehículos (Cárnicos) | 0 |
| Levantamiento de medida sanitaria | 65 |
| **Total Solicitudes** | | **2243** |

Tabla 2. Fuente: SAC y SIVICOF- Base de datos Excel.

**GRÁFICO TRAMITES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES GESTIONADAS EN**

**LOS PUNTOS DE ATENCION DE LA SECRETARIA DE SALUD CONSOLIDADO.**

Gráfico tabla 2. Solicitudes recibidas: Fuente: SAC – SIVICOP- Base de datos Excel

**INFORME CONSOLIDADO DE PQRS GESTIONADAS**

**POR ATENCIÓN AL USUARIO DE LA SECRETARIA DE SALUD DE MEDELLIN**

**MERCURIO 6.5 (WORKFLOW)**

|  |  |
| --- | --- |
| **CONSOLIDADO PQRSD SECRETARÍA DE SALUD** | |
| **TEMA** | **ENERO** |
| SPC Salud | 629 |
| Salud Ambiental | 249 |
| Humedades | 273 |
| Levantamiento de medidas sanitarias de seguridad para establecimientos abiertos al público (peluquerías, tiendas, restaurantes, cafeterías etc.) | 63 |
| Salud Publica | 52 |
| Reclamación referentes al Sistema General de Seguridad Social en salud | 16 |
| Bases de Datos en Salud | 9 |
| Acceso a Servicios en Salud | 10 |
| Delegadas Despacho del Alcalde Salud | 1 |
| PQRSD entes de control | 5 |
| Aseguramiento | 1 |
| Reclamos por derecho de petición sobre dificultades para acceso a los servicios de salud en términos jurídicos. | 2 |
| Quejas y reclamos asociados a tramites - Salud |  |
| Presupuesto Participativo Salud | 1 |
| **Total general** | **1311** |

Tabla 3. Fuente: workflow- Mercurio 6.5.

**PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADAS SOBRE EL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - SAC CONSOLIDADO FEBRERO – 2023**

|  |  |
| --- | --- |
| **CONSOLIDADO INGRESOS TAQUILLA - FEBRERO** | |
| **TIPO SOLICITUD** | **TOTAL** |
| Gestión en aseguramiento | 919 |
| Inconformidad con el servicio | 16 |
| Información | 358 |
| Negación de afiliación | 0 |
| Negación de servicios | 7 |
| Orientación general | 422 |
| Quejas | 10 |
| **TOTAL GENERAL** | **1732** |

Tabla 4. Fuente: SAC.

**GRAFICO PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD – CONSOLIDADO FEBRERO - 2023 (SGSSS)**

Gráfico Tabla 4. Fuente SAC.

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES ATENDIDAS POR EPS CONSOLIDADO.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PETICIONES Y RECLAMOS POR EPS CONSOLIDADO** | | | |
| **EPS** | **FEBRERO** | | |
| **PETI** | **REC** | **TOTAL** |
| **SURA** | 395 | 7 | 402 |
| **CAPITAL SALUD** | 32 | 0 | 32 |
| **MEDIMAS** | 3 | 0 | 3 |
| **SALUD TOTAL** | 124 | 1 | 125 |
| **SANITAS** | 32 | 3 | 35 |
| **MUTUAL SER** | 16 | 0 | 16 |
| **COOSALUD** | 34 | 0 | 34 |
| **OTRAS** | 290 | 1 | 291 |
| **ASMET SALUD** | 23 | 1 | 24 |
| **NUEVA EPS** | 147 | 2 | 149 |
| **SAVIA SALUD** | 602 | 19 | 621 |
| **TOTAL** | 1698 | 34 | 1732 |
| **TOTAL MES** | **1732** | | |

Fuente: SAC Tabla 5. Información, orientaciones y reclamos por EPS

\* Gestión de reclamos en primera instancia con la EPS, Nota: Peti: Peticiones; REC: Reclamaciones.

**RECLAMOS DEL SGSSS DISTRIBUIDAS POR ENTIDAD RESPONSABLE**

**RECIBIDAS POR EL EQUIPO DE ATENCION AL CIUDADANO CONSOLIDADO – 2023**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **RECLAMO POR ENTIDAD - SECRETARÍA DE SALUD CONSOLIDADO ENERO** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **SUBSIDIADO** | | **CONTRIBUTIVO** | | | | | | | **IPS** | | **OTRAS ENTIDADES** | | | | **TOTAL** | |
| SAVIA SALUD | COOSALUD | MEDIMAS | COOMEVA | NUEVA EPS | SURA | FAMISANAR | SANITAS | SALUD TOTAL | IPS | METROSALUD | OTROS MUNICIPIOS | DSSA | OTRAS | SIN DATOS |  |
| **14** | **0** | **0** | **0** | **0** | **6** | **1** | **1** | **1** | **0** |  | **1** | **0** |  | **0** | **24** |

Fuente: SAC Tabla 6

**GRAFICO RECLAMOS DEL SGSSS DISTRIBUIDAS POR ENTIDAD RESPONSABLE RECIBIDAS POR EL EQUIPO DE ATENCION AL CIUDADANO CONSOLIDADO**

Gráfico tabla 6. Reclamos por entidad – Fuente: SAC

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SOLICITUDES GESTIONADAS POR EL EQUIPO DE ATENCIÓN AL USUARIO** | **GESTIÓN** | **ORIENTACIÓN** | **NOTIFICACIÓN** | **RECLAMACIÓN** | **QUEJAS** | **TOTAL** |
| **AFILIACIÓN A RÉGIMEN SUBSIDIADO** | 218 | 100 | 0 | 0 | 0 | **318** |
| **AFILIACIÓN A RÉGIMEN SUBSIDIADO CONTRIBUCCIÓN SOLIDARIA** | 0 | 4 | 0 | 2 |  | **6** |
| **AUTORIZACIONES** | 88 | 9 | 0 | 16 | 5 | **118** |
| **PORTABILIDAD** | 131 | 13 | 0 | 0 | 0 | **144** |
| **CERTIFICADO DE VACUNACIÓN** | 20 | 2 | 0 | 0 | 0 | **22** |
| **INFORMACIÓN IPS** | 5 | 6 | 0 | 2 | 5 | **18** |
| **INFORMACIÓN ACCESO DE SERVICIOS** | 216 | 37 | 0 | 3 |  | **256** |
| **TRASLADOS** | 38 | 49 | 0 | 0 | 0 | **87** |
| **NOVEDAD EN DOCUMENTO** | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | **4** |
| **MOVILIDAD** | 20 | 21 | 0 | 0 | 0 | **41** |
| **CERTIFICADO DISCAPACIDAD** | 504 | 169 | 0 | 0 | 0 | **673** |
| **CERTIFICADO LISTADO CENSAL** | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | **1** |
| **NOTIFICACIÓN DEBIDO PROCESO** | 30 | 0 | 0 | 0 | 0 | **30** |
| **OTROS** | 4 | 9 |  |  |  | **13** |
| **TOTAL SOLICITUDES** | **1276** | **422** | **0** | **23** | **10** | **1731** |

TABLA 7: Fuente SAC.

|  |  |
| --- | --- |
| **PROBLACION ATENDIDA** |  |
| **MADRE GESTANTE** | **26** |
| **ADULTO MAYOR** | **205** |
| **MENOR DE EDAD** | **334** |
| **VENEZOLANO** | **235** |
| **REPATRIADOS** | **0** |
| **EXTRANJERO** | **1** |
| **ALTO COSTO** | **36** |
| **LGTBI** | **1** |
| **N/A** | **894** |
| **TOTAL** | **1732** |

TABLA 8; FUENTE SAC.

Gráfico tabla 8; fuente SAC.

|  |  |
| --- | --- |
| **SOLICITUDES RECIBIDAS DE AFILIACIONES -CONSOLIDADO ENERO 2023** | |
| **SOLICITUDES** |  |
| **Gestión solicitud afiliaciones transaccional** | 191 |
| **Gestión solicitud afiliaciones excepcional** | 27 |
| **Total Solicitudes** | **218** |

TABLA 9; FUENTE SAC.

**SOLICITUDES DE MOVILIDAD POR EPS CONSOLIDADO – 2023**

|  |  |
| --- | --- |
| **SOLICITUDES DE MOVILIDAD POR EPS CONSOLIDADO 2023** | |
| **Movilidad por EPS** | **FEBRERO** |
| **Entidad** | **Movilidades** |
| Coosalud | 1 |
| Nueva EPS | 5 |
| Salud Total | 9 |
| Sanitas | 2 |
| Savia Salud | 1 |
| Suramericana EPS | 23 |
| **Total general** | **41** |

Tabla 10. Solicitudes de Movilidad por EPS. Fuente SAC

**MUNICIPIOS DE ORIGEN DE PORTABILIDAD GESTIONADA**

|  |  |
| --- | --- |
| **MUNICIPIOS ORIGEN PORTABILIDADES - 2023** | |
| **MUNICIPIO ORIGEN** |  |
| AGUADAS/Caldas | 1 |
| AGUSTIN CODAZZI/Cesar | 2 |
| APARTADO/Antioquia | 2 |
| ARMENIA/Antioquia | 1 |
| BAJO BAUDO (PIZARRO)/Choco | 1 |
| BARRANCABERMEJA/Santander | 4 |
| BARRANQUILLA (DISTRITO ESPECIAL INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA)/Atlántico | 3 |
| BELLO/Antioquia | 4 |
| BOJACA/Cundinamarca | 1 |
| BOLIVAR/Antioquia | 1 |
| CALI (SANTIAGO DE CALI)/Valle | 3 |
| CAÑASGORDAS/Antioquia | 1 |
| CARAMANTA/Antioquia | 1 |
| CARTAGENA (DISTRITO TURISTICO Y CULTURAL DE CARTAGENA)/Bolívar | 1 |
| CAUCASIA/Antioquia | 1 |
| CISNEROS/Antioquia | 1 |
| CONCORDIA/Antioquia | 2 |
| COPACABANA/Antioquia | 1 |
| CUCUTA/Norte de Santander | 5 |
| EBEJICO/Antioquia | 1 |
| EL BAGRE/Antioquia | 1 |
| EL DOVIO/Valle | 1 |
| FLORENCIA/Caquetá | 2 |
| FREDONIA/Antioquia | 1 |
| FRESNO/Tolima | 3 |
| HELICONIA/Antioquia | 1 |
| IBAGUE/Tolima | 1 |
| ITAGUI/Antioquia | 1 |
| ITUANGO/Antioquia | 2 |
| JARDIN/Antioquia | 2 |
| LA DORADA/Caldas | 1 |
| LA ESTRELLA/Antioquia | 1 |
| LA MESA/Cundinamarca | 1 |
| MACEO/Antioquia | 1 |
| MAICAO/La Guajira | 1 |
| MANAURE/La Guajira | 1 |
| MEDELLIN/Antioquia | 5 |
| MELGAR/Tolima | 1 |
| MONTERIA/Córdoba | 1 |
| NECOCLI/Antioquia | 1 |
| NEIVA/Huila | 1 |
| PASTO (SAN JUAN DE PASTO)/Nariño | 1 |
| PEREIRA/Risaralda | 1 |
| POLICARPA/Nariño | 1 |
| PUERTO SALGAR/Cundinamarca | 1 |
| QUIBDO (SAN FRANCISCO DE QUIBDO)/Choco | 1 |
| REMEDIOS/Antioquia | 1 |
| RIOHACHA/La Guajira | 5 |
| RIONEGRO/Antioquia | 1 |
| ROVIRA/Tolima | 1 |
| SAHAGUN/Córdoba | 1 |
| SAN ANDRES/San Andres | 1 |
| SAN JERONIMO/Antioquia | 1 |
| SAN MARCOS/Sucre | 1 |
| SAN PABLO/Bolívar | 3 |
| Santa Fe de Bogotá/D. C. Santa Fe de Bogotá | 23 |
| SANTA MARTA (DISTRITO TURISTICO CULTURAL E HISTORICO DE SANTA MARTA)/Magdalena | 1 |
| SEVILLA/Valle | 1 |
| SILVANIA/Cundinamarca | 1 |
| SOLEDAD/Atlántico | 3 |
| SOPETRAN/Antioquia | 3 |
| SUAREZ/Cauca | 1 |
| SUAZA/Huila | 4 |
| TADO/Choco | 1 |
| TIERRALTA/Córdoba | 1 |
| TULUA/Valle | 4 |
| TURBO/Antioquia | 2 |
| URIBIA/La Guajira | 1 |
| VALDIVIA/Antioquia | 1 |
| VALLEDUPAR/Cesar | 2 |
| VEGACHI/Antioquia | 1 |
| VIGIA DEL FUERTE/Antioquia | 1 |
| VILLAGARZON/Putumayo | 1 |
| VILLANUEVA/Casanare | 1 |
| VILLAVICENCIO/Meta | 2 |
| YARUMAL/Antioquia | 1 |
| ZARAGOZA/Antioquia | 1 |
| **Total general** | **144** |

Tabla 11. Garantía de la portabilidad. Fuente SAC.

**GARANTIA DE LA PORTABILIDAD POR EPS – SOLICITUDES RECIBIDAS POR EL EQUIPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CONSOLIDADO – ENERO 2023**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **GARANTIA DE LA PORTABILIDAD POR EPS** | | |  |
| **EPS** | **INFORMATIVAS** | | |
| **Solucionada** | **Pendientes otra entidad** | **Total** |
| Asmet Salud | 2 | 11 | 13 |
| Asociación Indígena del Cauca A.I.C | 0 | 1 | 1 |
| Cajacopi | 2 | 13 | 15 |
| Capital salud | 3 | 20 | 23 |
| Capresoca | 1 | 0 | 1 |
| Comfachocó | 0 | 2 | 2 |
| Compensar | 0 | 1 | 1 |
| Coosalud | 2 | 4 | 6 |
| Dusakawi | 0 | 1 | 1 |
| Ecoopsos | 5 | 0 | 5 |
| Emmsanar | 6 | 2 | 8 |
| Famisanar | 5 | 4 | 9 |
| Mutual Ser | 6 | 1 | 7 |
| Nueva EPS | 5 | 4 | 9 |
| Otra EPS | 4 | 1 | 5 |
| Sanitas | 1 | 0 | 1 |
| Savia Salud | 16 | 21 | 37 |
| **Total general** | **58** | **86** | **144** |

Tabla 12. Garantía de portabilidad Fuente SAC.

**REPORTE SOLICITUDES ENVIADAS A SUPER SALUD POR ENTIDAD DE SALUD**

|  |  |
| --- | --- |
| **REPORTE SUPER SALUD MES DE ENERO 2023** | |
| **Eps** | **Cant** |
| Nueva Eps | 2 |
| Salud Total EPS | 2 |
| Savia Salud EPS | 35 |
| Sura EPS | 2 |
| **Total** | **41** |

Tabla 13 Reporte Supersalud reclamaciones; fuente Mercurio.

|  |  |
| --- | --- |
| **REPORTE SUPER SALUD MES DE ENERO 2023 PORTABILIDAD** | |
| **Eps** | **Cant** |
| Comfachoco | 2 |
| Comfaoriente | 1 |
| Coosalud | 4 |
| Emssanar | 6 |
| Mutual ser | 1 |
| Nueva eps | 7 |
| **Total** | **21** |

Tabla 14. Reporte Supersalud portabilidad; fuente Mercurio.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REPORTE SUPER SALUD MES DE ENERO 2023 GESTIÓN** | | |
| **Eps** | **Ips asignada** | **Cant** |
| Nueva eps | Clínica Medellin | 1 |
| Salud total | N/A | 2 |
| Salud total | Clínica conquistadores | 1 |
| Salud total | Clínica las américas | 1 |
| Savia salud | N/A | 2 |
| Savia salud | Clínica conquistadores | 2 |
| Savia salud | Clínica Medellin | 1 |
| Savia salud | IPS bolivariana | 1 |
| Savia salud | Diagnóstico de enfermedades digestivas | 1 |
| Savia salud | Hospital general | 1 |
| Savia salud | Hospital infantil | 1 |
| Savia salud | Ips universitaria | 1 |
| Savia salud | Metrosalud | 1 |
| Savia salud eps | Hospital infantil | 1 |
| Savia salud eps | Hospital la Maria | 1 |
| **Total** |  | **18** |

Tabla 14. Reporte Supersalud IPS – EPS; fuente Mercurio