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

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES ATENDIDAS Y/O GESTIONADAS – SEPTIEMBRE 2023.**

**ACTIVIDADES REALIZADAS, SERVICIOS OFERTADOS A LA CIUDADANÍA, ENTIDADES INTERNAS Y EXTERNAS POR EL EQUIPO DE ATENCION A LA CIUDADANIA DE LA SECRETARIA DE SALUD DE MEDELLIN - SEPTIEMBRE 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 Secretaría de Salud de Medellín cuenta con 2 herramientas tecnológicas para la radicación, seguimiento y trámite a las PQRSD que llegan a las taquillas. SAC (Herramienta propia de la SSM que es utilizada para el seguimiento a las PQRSD) y Mercurio Workflow herramienta del Distrito para respuestas de PQRSD a través de Mercurio.

**EQUIPO ATENCION A LA CIUDADANIA SECRETARIA DE SALUD DE MEDELLÍN – SEPTIEMBRE 2023.**

El equipo de atención a la ciudadanía, está conformado por 23 personas:

* 2 vinculados provisionales
* 21 contratistas: 9 técnicos, 8 auxiliares bachiller, 3 profesionales, 1 tecnólogo.

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.



**PUNTOS DE ATENCION EN SALUD DE LA SECRETARIA DE SALUD DE MEDELLIN - SEPTIEMBRE DE 2023**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TAQUILLAS DE ATENCIÓN SALUD SEPTIEMBRE 2023** | | |
| **SEDE** | **DIRECCIÓN** | **HORARIOS** |
| Sótano A del CAD - Centro Administrativo Distrital La Alpujarra | CR 51 41 43 | Lunes a jueves de 7:30 am a 5:30 pm, viernes de 7:30 am a 4:30 pm en jornada continua. |
| Casa de Gobierno San Antonio de Prado | CR 79 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 am a 12:30 y de 1:30 pm a 4:30 pm. |
| Centro de servicio a la ciudadanía Manrique | CR 43 66 E 41 LOCAL 1 | Lunes a jueves de 7:30 am a 12:30 pm  y de 1:30 pm a 5:00 pm, viernes de 7:30 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:00 pm. |
| Casa de Justicia el Bosque | CR 52 71 84 | Lunes a jueves de 7:30 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 5:30 pm, viernes de 7:30 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 5:00 pm. |
| Casa de Justicia Villa del Socorro | CL 104 B 48 60 | Martes y jueves de 7:30 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 5:30 pm y viernes de 7:30 am a 4:30 pm. |
| Casa de Justicia Santo Domingo | CR 32 101 102 | Lunes a viernes de 7:30 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm. |
| Mascerca Castilla | CR 65 100 109 | Lunes a viernes de 7:30 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm. |
| Mascerca Belén | CR 76 32 74 | Lunes, martes, jueves y viernes de 7:30 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 5:00 pm. |
| Mascerca Guayabal | CR 52 9 SUR 42 | Miércoles de 7:30 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 5:00 pm. |
| Centro Intégrate Medellín | CL 59 45 53 | Lunes y miércoles de 7:30 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 4:30 pm. |

**SOLICITUDES POR SEDE O PUNTO DE ATENCIÓN DE LA SECRETARIA DE SALUD – SEPTIEMBRE 2023.**

|  |  |
| --- | --- |
| **SOLICITUDES RECIBIDAS POR PUNTO DE ATENCIÓN** | |
| **PUNTO DE ATENCIÓN** | **SEPTIEMBRE** |
| Alpujarra | 1284 |
| Casa de Gobierno San Antonio de Prado | 264 |
| Centro de servicio a la ciudadanía Manrique | 114 |
| Casa de Justicia El Bosque | 72 |
| Casa de Justicia Villa del Socorro | 47 |
| Casa de Justicia Santo Domingo | 100 |
| Mascerca Castilla | 114 |
| Mascerca Belén | 127 |
| Mascerca Guayabal | 33 |
| Centro Intégrate Medellín | 26 |
| **TOTAL ATENDIDOS** | **2181** |

Tabla 1. Fuente: SAC

**GRÁFICO DE SOLICITUDES POR SEDE O PUNTO DE ATENCIÓN DE LA SECRETARIA DE SALUD – SEPTIEMBRE 2023**

Gráfico 1 Tabla 1. Fuente: SAC

**CONSOLIDADO DE TRÁMITES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES GESTIONADAS EN LOS PUNTOS DE ATENCION DE LA SECRETARIA DE SALUD – SEPTIEMBRE 2023**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SOLICITUDES GESTIONADAS POR EL EQUIPO DE ATENCIÓN AL USUARIO** | | |
| **SOLICITUDES** | | **SEPTIEMBRE** |
| Peticiones, Quejas y Reclamos SGSSS (Gestión de Servicios de Salud) (SAC) |  | 2181 |
| Trámites Salud Ambiental | Establecimientos (Cárnicos) | 4 |
|  | Vehículos (Cárnicos) | 0 |
| Inscripción establecimiento de alimentos | 1 |
| Levantamiento de medida sanitaria | 100 |
| **Total Solicitudes** | | **2286** |

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

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

**LOS PUNTOS DE ATENCION DE LA SECRETARIA DE SALUD – SEPTIEMBRE 2023**

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

**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD GESTIONADAS**

**POR EL EQUIPO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LA SECRETARIA DE SALUD DE MEDELLIN – SEPTIEMBRE 2023**

|  |  |
| --- | --- |
| **CONSOLIDADO PQRSD SECRETARÍA DE SALUD** | |
| **TEMA** | **SEPTIEMBRE** |
| SPC Salud | 489 |
| Salud Ambiental | 368 |
| Humedades | 211 |
| Levantamiento de medidas sanitarias de seguridad para establecimientos abiertos al público (peluquerías, tiendas, restaurantes, cafeterías, etc.) | 98 |
| Salud Publica | 54 |
| Reclamación referentes al Sistema General de Seguridad Social en salud | 27 |
| Acceso a Servicios en Salud | 8 |
| Bases de Datos en Salud | 3 |
| Delegadas Despacho del Alcalde Salud | 5 |
| PQRSD entes de control | 8 |
| Presupuesto Participativo Salud | 0 |
| Aseguramiento | 1 |
| Reclamos por derecho de petición sobre dificultades para acceso a los servicios de salud en términos jurídicos. | 4 |
| Inconsistencias o Reclamaciones en Contrataciones | 2 |
| Quejas y reclamos asociados a tramites - Salud | 0 |
| Queja contra funcionario de la Secretaria de Salud | 0 |
| **TOTAL** | **1278** |

Tabla 3. Fuente: Workflow - Mercurio 6.5.

**CONSOLIDADO SAC DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SOBRE EL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD (SGSSS) – SEPTIEMBRE 2023**

|  |  |
| --- | --- |
| **CONSOLIDADO ATENCIONES – SEPTIEMBRE** | |
| **TIPO SOLICITUD** | **TOTAL** |
| Gestión en aseguramiento | 1483 |
| Inconformidad con el servicio | 18 |
| Inconsistencia en identificación | 2 |
| Información | 363 |
| Negación de afiliación | 1 |
| Negación de servicios | 17 |
| Orientación general | 293 |
| Quejas | 4 |
| **TOTAL GENERAL** | **2181** |

Tabla 4. Fuente: SAC.

**GRAFICO CONSOLIDADO SAC DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS DEL SGSSS – SEPTIEMBRE 2023**

Gráfico Tabla 4. Fuente SAC.

**CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES ATENDIDAS POR EPS – SEPTIEMBRE 2023**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CONSOLIDADO DE PETICIONES Y RECLAMOS POR EPS** | | |
| **EPS** | **SEPTIEMBRE** | |
| **PETI** | **REC** |
| **Asmet Salud** | 18 | 0 |
| **Asociación Indígena del Cauca A.I.C** | 2 | 0 |
| **Cajacopi** | 39 | 1 |
| **Capital salud** | 36 | 0 |
| **Capresoca** | 1 | 0 |
| **Comfachocó** | 27 | 0 |
| **Comparta** | 1 | 0 |
| **Compensar** | 7 | 0 |
| **Coomeva** | 7 | 0 |
| **Coosalud** | 66 | 1 |
| **Dusakawi** | 1 | 0 |
| **Emmsanar** | 31 | 0 |
| **Famisanar** | 19 | 2 |
| **Fijaos** | 2 | 0 |
| **Magisterio** | 1 | 0 |
| **Mallamas** | 3 | 0 |
| **Mutual Ser** | 46 | 0 |
| **N/A** | 212 | 1 |
| **Nueva EPS** | 162 | 2 |
| **Otra EPS** | 23 | 0 |
| **S.O.S occidental salud** | 1 | 0 |
| **Salud Total** | 150 | 4 |
| **Sanidad Militar** | 2 | 2 |
| **Sanitas** | 27 | 0 |
| **Savia Salud** | 849 | 17 |
| **Suramericana** | 406 | 12 |
| **TOTAL** | **2139** | **42** |

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

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

**CONSOLIDADO DE RECLAMOS DEL SGSSS DISTRIBUIDAS POR ENTIDAD RESPONSABLE,**

**RECIBIDAS POR EL EQUIPO DE ATENCION A LA CIUDADANÍA – SEPTIEMBRE 2023.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CONSOLIDADO RECLAMOS POR ENTIDAD RESPOSABLE - SEPTIEMBRE 2023** | | | | | | | | | | | | | | |
| **SUBSIDIADO** | | **CONTRIBUTIVO** | | | |  | | **IPS** | | **OTRAS ENTIDADES** | | | | **TOTAL** |
| SAVIA SALUD | COOSALUD | NUEVA EPS | SURA | SANIDAD MILITAR | SALUD TOTAL |  | IPS | | OTROS MUNICIPIOS | | DSSA | OTRAS | SIN DATOS |  |
| **17** | **1** | **2** | **12** | **2** | **4** |  | **0** | | **3** | | **0** | **1** | **0** | **42** |

Tabla 6 Fuente: SAC

**GRAFICO CONSOLIDADO DE RECLAMOS DEL SGSSS DISTRIBUIDAS POR ENTIDAD RESPONSABLE, RECIBIDAS POR EL EQUIPO DE ATENCION AL CIUDADANO – SEPTIEMBRE 2023**

Gráfico tabla 6. Reclamos por entidad – Fuente: SAC

**CONSOLIDADO POR TIPO DE SOLICITUD ATENDIDAS POR EL EQUIPO DE ATENCION A LA CIUDADANÍA – SEPTIEMBRE 2023**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SOLICITUDES** | **GESTIÓN EN ASEGURAMIENTO** | **INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO** | **INFORMACIÓN** | **NEGACIÓN SERVICIOS** | **ORIENTACIÓN GENERAL** | **QUEJAS** | **TOTAL** |
| Acceso | 4 | 5 | 269 | 1 | 32 |  | 311 |
| Afiliación al Régimen contributivo | 3 |  |  |  | 2 |  | 5 |
| Afiliación al Régimen subsidiado | 344 |  | 1 |  | 74 |  | 419 |
| Autorizaciones | 62 | 9 |  | 8 | 12 |  | 91 |
| Contribución solidaria | 7 |  | 12 | 1 | 11 |  | 31 |
| Dilación de Atención |  |  | 1 |  | 1 |  | 2 |
| Discapacidad | 398 |  | 19 |  | 64 |  | 481 |
| IPS | 204 | 2 | 1 | 1 | 16 | 4 | 228 |
| IPS sin agenda | 4 |  |  |  |  |  | 4 |
| Listado población especial | 1 |  |  |  | 1 |  | 2 |
| Movilidad | 1 |  | 21 | 2 | 19 |  | 43 |
| N/A |  |  |  |  | 1 |  | 1 |
| Novedad documento | 4 | 2 |  |  | 9 |  | 15 |
| Novedad régimen especial o excepción |  |  |  |  | 1 |  | 1 |
| Otro | 6 |  | 19 |  | 9 |  | 34 |
| Portabilidad | 229 |  | 15 | 1 | 15 |  | 260 |
| Traslado | 216 | 2 | 4 | 4 | 26 |  | 252 |
| Vacunación |  |  | 1 |  |  |  | 1 |
| **Total general** | **1483** | **20** | **363** | **18** | **293** | **4** | **2181** |

Tabla 7: Fuente SAC.

**CONSOLIDADO POR TIPO DE POBLACIÓN ATENDIDA POR EL EQUIPO DE ATENCION A LA CIUDADANÍA – SEPTIEMBRE 2023**

|  |  |
| --- | --- |
| **PROBLACION ATENDIDA SEPTIEMBRE 2023** | |
| **TIPO DE POBLACIÓN** | **TOTAL** |
| Alto costo | 27 |
| Madre gestante | 49 |
| Menor de edad | 340 |
| Adultos | 1162 |
| Población adulta mayor | 235 |
| Migrantes | 368 |
| **Total, general** | **2181** |

Tabla 8; Fuente SAC.

**GRÁFICO CONSOLIDADO POR TIPO DE POBLACIÓN ATENDIDA POR EL EQUIPO DE ATENCION A LA CIUDADANÍA – SEPTIEMBRE 2023**

Gráfico tabla 8; fuente SAC.

**CONSOLIDADO DE AFILIACIONES AL SGSSS GESTIONADAS POR EL EQUIPO DE ATENCION A LA CIUDADANÍA – SEPTIEMBRE 2023**

|  |  |
| --- | --- |
| **SOLICITUDES DE AFILIACIONES GESTIONADAS – SEPTIEMBRE 2023** | |
| **SOLICITUDES** | **TOTAL** |
| **Gestión solicitud afiliaciones transaccional** | 127 |
| **Gestión solicitud afiliaciones excepcional** | 226 |
| **TOTAL** | **353** |

Tabla 9; fuente SAC.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **SOLICITUDES DE MOVILIDAD POR EPS** | |
| **EPS** | **SEPTIEMBRE** |
| **Entidad** | **Movilidades** |
| Savia Salud EPS | 1 |
| **Total general** | **1** |

Tabla 10. Fuente SAC

**GARANTIA DE PORTABILIDAD – CONSOLIDADO DE SOLICITUDES GESTIONADAS POR EL EQUIPO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA – SEPTIEMBRE 2023**

|  |  |
| --- | --- |
| **MUNICIPIOS DE ORIGEN - PORTABILIDADES** | |
| **MUNICIPIO ORIGEN** | **CANT.** |
| ABEJORRAL/Antioquia | 1 |
| ANDES/Antioquia | 4 |
| ANORI/Antioquia | 3 |
| ANSERMA/Caldas | 1 |
| ARACATACA/Magdalena | 1 |
| ARAUQUITA/Arauca | 2 |
| ARGELIA/Antioquia | 2 |
| ARGELIA/Cauca | 1 |
| ARMENIA/Quindío | 1 |
| BAGADO/Choco | 1 |
| BAHIA SOLANO/Choco | 1 |
| BARANOA/Atlántico | 4 |
| BARRANCABERMEJA/Santander | 1 |
| BARRANQUILLA/Atlántico | 7 |
| BELLO/Antioquia | 11 |
| BELLO/Antioquia | 1 |
| BOLIVAR/Antioquia | 1 |
| BOLIVAR/Antioquia | 1 |
| BURITICA/Antioquia | 1 |
| CACERES/Antioquia | 1 |
| CALDAS/Antioquia | 2 |
| SANTIAGO DE CALI/Valle | 1 |
| CAMPO DE LA CRUZ/Atlántico | 2 |
| CAÑASGORDAS/Antioquia | 1 |
| CAROLINA/Antioquia | 1 |
| CARTAGENA/Bolívar | 4 |
| CAUCASIA/Antioquia | 1 |
| CHIGORODO/Antioquia | 3 |
| CHIMICHAGUA/Cesar | 1 |
| CIENAGA/Magdalena | 1 |
| CIMITARRA/Santander | 1 |
| COCORNA/Antioquia | 1 |
| CONCEPCION/Antioquia | 1 |
| COPACABANA/Antioquia | 3 |
| COROZAL/Sucre | 2 |
| CUCUTA/Norte de Santander | 9 |
| CUCUTA/Norte de Santander | 1 |
| DON MATIAS/Antioquia | 3 |
| DOS QUEBRADAS/Risaralda | 1 |
| EBEJICO/Antioquia | 3 |
| EL BAGRE/Antioquia | 1 |
| ENVIGADO/Antioquia | 2 |
| FONSECA/La Guajira | 2 |
| GALAPA/Atlántico | 2 |
| GIRON/Santander | 2 |
| ISTMINA/Choco | 2 |
| ITAGUI/Antioquia | 1 |
| ITUANGO/Antioquia | 4 |
| JAMUNDI/Valle | 1 |
| LA CEJA/Antioquia | 1 |
| LA TEBAIDA/Quindío | 1 |
| LA UNION/Antioquia | 2 |
| LOS CORDOBAS/Córdoba | 3 |
| LOS PATIOS/Norte de Santander | 1 |
| LOS SANTOS/Santander | 1 |
| MALAMBO/Atlántico | 1 |
| MANIZALES/Caldas | 1 |
| MARSELLA/Risaralda | 2 |
| MEDELLIN/Antioquia | 5 |
| MEDIO ATRATO/Choco | 1 |
| MOCOA/Putumayo | 1 |
| MONTEBELLO/Antioquia | 1 |
| MONTERIA/Córdoba | 2 |
| MUTATA/Antioquia | 1 |
| NECOCLI/Antioquia | 1 |
| ORITO/Putumayo | 3 |
| PEREIRA/Risaralda | 1 |
| PLATO/Magdalena | 1 |
| POLICARPA/Nariño | 1 |
| POPAYAN/Cauca | 1 |
| PUERTO BERRIO/Antioquia | 3 |
| PUERTO BOYACA/Boyacá | 1 |
| PUERTO COLOMBIA/Atlántico | 3 |
| PUERTO LIBERTADOR/Córdoba | 2 |
| PUERTO TRIUNFO/Antioquia | 3 |
| SAN FRANCISCO DE QUIBDO/Choco | 6 |
| QUIMBAYA/Quindío | 2 |
| QUINCHIA/Risaralda | 1 |
| REMEDIOS/Antioquia | 3 |
| RIOHACHA/La Guajira | 2 |
| SABANALARGA/Antioquia | 1 |
| SAHAGUN/Córdoba | 2 |
| SALGAR/Antioquia | 1 |
| SAN CARLOS/Antioquia | 1 |
| SAN ONOFRE/Sucre | 1 |
| SAN PEDRO/Antioquia | 1 |
| SAN RAFAEL/Antioquia | 1 |
| SAN VICENTE DEL CAGUAN/Caquetá | 1 |
| Santa Fe de Bogotá | 14 |
| SANTA MARTA/Magdalena | 2 |
| SANTA ROSA DE OSOS/Antioquia | 3 |
| SANTANDER DE QUILICHAO/Cauca | 2 |
| SANTIAGO/Putumayo | 2 |
| SANTO TOMAS/Atlántico | 2 |
| SEGOVIA/Antioquia | 1 |
| SINCELEJO/Sucre | 5 |
| SOACHA/Cundinamarca | 2 |
| SOLEDAD/Atlántico | 4 |
| SONSON/Antioquia | 2 |
| SUPIA/Caldas | 1 |
| TARAZA/Antioquia | 1 |
| TIERRALTA/Córdoba | 3 |
| TOLU/Sucre | 1 |
| TOPAGA/Boyacá | 1 |
| TURBO/Antioquia | 1 |
| URAMITA/Antioquia | 1 |
| VALLEDUPAR/Cesar | 2 |
| VEGACHI/Antioquia | 1 |
| VILLA DEL ROSARIO/Norte de Santander | 4 |
| YOPAL/Casanare | 1 |
| YUMBO/Valle | 1 |
| **TOTAL** | **229** |

TABLA 12. Garantía de portabilidad Fuente SAC.

**REPORTE A LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD DE PQRSD SIN RESPUESTA POR PARTE DE LAS ENTIDADES RESPONSABLES - SEPTIEMBRE 2023**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **# Solicitud SAC** | **Radicado de Traslado** | **EPS Traslado** | **Fecha traslado** | **Municipio Origen** | **Radicado Salida Mercurio** | **Fecha Reporte a Supersalud** |
| 202308000595 | 202330323354 | SURAMERICANA | 10/09/2023 | Medellín | 202330379801 | 8/09/2023 |
| 202308000739 | 202330327604 | SURAMERICANA | 11/08/2023 | Medellín | 202330379801 | 8/09/2023 |
| 202308000857 | 202330331821 | SURAMERICANA | 15/08/2023 | Medellín | 202330379801 | 8/09/2023 |
| 202308001224 | 202330336153 | SURAMERICANA | 16/08/2023 | Medellín | 202330379801 | 8/09/2023 |
| 202308000980 | 202330334611 | SALUD TOTAL | 16/08/2023 | Medellín | 202330379799 | 8/09/2023 |
| 202308001092 | 202330337557 | SALUD TOTAL | 17/08/2023 | Medellín | 202330393109 | 15/09/2023 |
| 202308001291 | N/A | EMSSANAR | 22/08/2023 | Medellín | 202330393494 | 15/09/2023 |
| 202308001294 | N/A | EMSSANAR | 22/08/2023 | Medellín | 202330393494 | 15/09/2023 |
| 202308000848 | N/A | CAJACOPI | 16/08/2023 | Medellín | 202330877030 | 28/09/2023 |
| 202308000849 | N/A | CAJACOPI | 16/08/2023 | Medellín | 202330877030 | 28/09/2023 |
| 202308000860 | N/A | CAJACOPI | 16/08/2023 | Medellín | 202330877030 | 28/09/2023 |
| 202308000897 | N/A | ASMET SALUD | 16/08/2023 | Medellín | 202330877034 | 28/09/2023 |
| 202308001094 | N/A | NUEVA EPS | 22/08/2023 | Medellín | 202330877037 | 28/09/2023 |
| 202308001765 | 202330357002 | NUEVA EPS | 29/08/2023 | Medellín | 202330877037 | 28/09/2023 |
| 202308001502 | N/A | EMSSANAR | 25/08/2023 | Medellín | 202330877039 | 28/09/2023 |
| 202308001823 | 202330358391 | ADRES | 29/08/2023 | Medellín | 202330877041 | 28/09/2023 |
| 202308001905 | 202330361972 | SURAMERICANA | 30/08/2023 | Medellín | 202330877043 | 28/09/2023 |
| 202308001934 | 202330362751 | SURAMERICANA | 31/08/2023 | Medellín | 202330877043 | 28/09/2023 |
| 202309000320 | 202330372291 | SURAMERICANA | 5/09/2023 | Medellín | 202330877043 | 28/09/2023 |
| 202308001884 | 202330361284 | SALUD TOTAL | 30/08/2023 | Medellín | 202330877045 | 28/09/2023 |
| 202309000301 | 202330373360 | FAMISANAR | 6/09/2023 | Medellín | 202330877046 | 28/09/2023 |

TABLA 13 – Fuente Base de datos reportes Supersalud – SAC

**REPORTE A LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD DE PORTABILIDADES SIN RESPUESTA POR PARTE DE LAS EPS RESPONSABLES – SEPTIEMBRE 2023**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **# Solicitud SAC** | **EPS Traslado** | **Fecha de solicitud** | **Radicado Salida Mercurio** | **Fecha reporte** |
| 202308000497 | NUEVA EPS | 9/08/2023 | 202330366182 | 1/09/2023 |
| 202308000429 | MALLAMAS | 8/08/2023 | 202330366184 | 1/09/2023 |
| 202308000822 | COMFACHOCO | 14/08/2023 | 202330380005 | 8/09/2023 |
| 202308001070 | COMFACHOCO | 16/08/2023 | 202330380005 | 8/09/2023 |
| 202308001056 | ANAS WAYUU | 16/08/2023 | 202330380009 | 8/09/2023 |
| 202308001291 | EMSSANAR | 22/08/2023 | 202330393494 | 15/09/2023 |
| 202308001294 | EMSSANAR | 22/08/2023 | 202330393494 | 15/09/2023 |
| 202308001700 | AIC. ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA | 28/08/2023 | 202330572332 | 22/09/2023 |
| 202308001857 | NUEVA EPS | 30/08/2023 | 202330573173 | 22/09/2023 |
| 202309000146 | COMFACHOCO | 4/09/2023 | 202330878464 | 29/09/2023 |

Tabla 14 – Fuente Base de datos reportes Supersalud - SAC

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SECRETARÍA DE SALUD – SEPTIEMBRE 2023**

