**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 – ABRIL DE 2024.**

**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 – ABRIL DE 2024.**

* 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 Secretaría, 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 Secretarías y programas (Mujeres, Buen comienzo, Inder, Inclusión Social, Víctimas, 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, Sisbén, Personal Polivalente de Servicio al Ciudadano y otras Secretarías del Distrito de Medellín.

La oficina de atención al Usuario 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 DE ATENCION A LA CIUDADANIA DE LA SECRETARIA DE SALUD DE MEDELLÍN – ABRIL DE 2024.**

El equipo de atención a la ciudadanía está conformado por 19 personas:

* 3 vinculados provisionales: 1 Lider del equipo, 1 auxiliar administrativo, 1 secretario taquilla.
* 16 contratistas: 7 técnicos, 6 auxiliares bachilleres, 2 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 SECRETARÍA DE SALUD DE MEDELLIN - ABRIL DE 2024.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TAQUILLAS DE ATENCIÓN SALUD ABRIL 2024** | | |
| **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. |
| 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. |
| Casa de Gobierno de San Cristóbal | CR 131 60 67 | Lunes a jueves de 7:30 am a 12:30 m y 1:30 pm a 5:30 pm – Viernes 7:30 am a 12:30 m y 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 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. |
| Caso de Justicia 20 de julio | CL 39 C 109 24 | 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. |

**SOLICITUDES POR SEDE O PUNTO DE ATENCIÓN DE LA SECRETARIA DE SALUD – ABRIL DE 2024.**

|  |  |
| --- | --- |
| **SOLICITUDES RECIBIDAS POR PUNTO DE ATENCIÓN** | |
| **PUNTO DE ATENCIÓN** | **ABRIL** |
| Alpujarra | 1813 |
| Casa de Gobierno San Antonio de Prado | 255 |
| Casa de Gobierno de San Cristóbal | 161 |
| Centro de servicio a la ciudadanía Manrique | 223 |
| Casa de Justicia El Bosque | 137 |
| Casa de Justicia Santo Domingo | 264 |
| Casa de Justicia 20 de julio | 25 |
| Mascerca Belén | 201 |
| Mascerca Guayabal | 58 |
| **TOTAL ATENDIDOS** | **3137** |

Tabla 1. Fuente: SAC

**GRÁFICO DE SOLICITUDES POR SEDE O PUNTO DE ATENCIÓN DE LA SECRETARIA DE SALUD – ABRIL DE 2024.**

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 – ABRIL DE 2024.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SOLICITUDES GESTIONADAS POR EL EQUIPO DE ATENCIÓN AL USUARIO** | | |
| **SOLICITUDES** | | **ABRIL** |
| Peticiones, Quejas y Reclamos SGSSS (Gestión de Servicios de Salud) (SAC) |  | 3137 |
|  | Establecimientos (Cárnicos) | 3 |
| Trámites Salud Ambiental | Vehículos (Cárnicos) | 0 |
|  | Levantamiento de medida sanitaria | 56 |
| Otras asesorías sanitarias | 137 |
| **TOTAL SOLICITUDES** | | **3333** |

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

# **GRÁFICO DE TRÁMITES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES GESTIONADAS EN LOS PUNTOS DE ATENCION DE LA SECRETARIA DE SALUD – ABRIL DE 2024.**

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

**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD GESTIONADAS POR LA SECRETARIA DE SALUD DE MEDELLIN – ABRIL DE 2024.**

|  |  |
| --- | --- |
| **CONSOLIDADO PQRSD SECRETARÍA DE SALUD** | |
| **TEMA** | **ABRIL** |
| Visitas Higiénico Locativas | 944 |
| Humedades | 311 |
| Salud Ambiental | 256 |
| Salud Publica | 79 |
| Levantamiento de medidas sanitarias de seguridad para establecimientos abiertos al público (peluquerías, tiendas, restaurantes, cafeterías etc.) | 46 |
| Reclamación referentes al Sistema General de Seguridad Social en salud | 48 |
| Solicitudes Zoonosis | 44 |
| Acceso a Servicios en Salud | 6 |
| Delegadas Despacho del Alcalde Salud | 5 |
| PQRSD entes de control | 13 |
| Bases de Datos en Salud | 1 |
| Presupuesto Participativo Salud | 2 |
| Visitas a IPS Habilitación | 2 |
| Reclamos por derecho de petición sobre dificultades para acceso a los servicios de salud en términos jurídicos. | 5 |
| Aseguramiento | 3 |
| Inconsistencias o Reclamaciones en Contrataciones | 2 |
| Reclamaciones ambulancias del 123 | 1 |
| **TOTAL** | **1768** |

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) – ABRIL DE 2024.**

|  |  |
| --- | --- |
| **CONSOLIDADO ATENCIONES – ABRIL 2024** | |
| **TIPO SOLICITUD** | **TOTAL** |
| Gestión en aseguramiento | 1961 |
| Inconformidad con el servicio | 26 |
| Inconsistencia en identificación | 2 |
| Información | 553 |
| Negación de afiliación | 14 |
| Negación de servicios | 81 |
| Orientación general | 492 |
| Quejas | 8 |
| **TOTAL GENERAL** | **3137** |

Tabla 4. Fuente: SAC.

**GRÁFICO CONSOLIDADO SAC DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS DEL SGSSS – ABRIL DE 2024.**

Gráfico Tabla 4. Fuente SAC.

**CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES ATENDIDAS POR EPS – ABRIL DE 2024.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CONSOLIDADO DE PETICIONES Y RECLAMOS POR EPS** | | |
| **EPS** | **ABRIL** | |
| **PETI** | **REC** |
| **Ambuq** | 1 | 0 |
| **Asmet Salud** | 52 | 1 |
| **Asociación Indígena del Cauca A.I.C** | 8 | 0 |
| **Cajacopi** | 99 | 3 |
| **Capital salud** | 46 | 0 |
| **Comfachocó** | 52 | 1 |
| **Compensar** | 15 | 0 |
| **Coomeva** | 3 | 0 |
| **Coosalud** | 120 | 0 |
| **Dusakawi** | 6 | 0 |
| **Emmsanar** | 34 | 1 |
| **Empresas Públicas de Medellín** | 1 | 0 |
| **Famisanar** | 29 | 1 |
| **Magisterio** | 7 | 3 |
| **Mallamas** | 3 | 0 |
| **Mutual Ser** | 80 | 0 |
| **N/A** | 188 | 2 |
| **Nueva EPS** | 286 | 9 |
| **Otra EPS** | 31 | 0 |
| **S.O.S occidental salud** | 6 | 1 |
| **Salud Total** | 204 | 6 |
| **Sanidad Militar** | 0 | 1 |
| **Sanitas** | 60 | 8 |
| **Savia Salud** | 1172 | 71 |
| **Suramericana EPS** | 503 | 23 |
| **TOTAL** | **3006** | **131** |

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 – ABRIL DE 2024.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CONSOLIDADO RECLAMOS POR ENTIDAD RESPOSABLE - ABRIL 2024** | | | | | | | | | | | |
| **SUBSIDIADO** | | **CONTRIBUTIVO** | | | | **OTRAS ENTIDADES** | | | | **TOTAL** | |
| SAVIA SALUD | COOSALUD | SANITAS | SURAMERICANA | NUEVA EPS | SALUD TOTAL | OTROS MUNICIPIOS | DSSA | OTRAS | SIN DATOS |  |
| **71** | **0** | **8** | **23** | **9** | **6** | **8** | **0** | **4** | **2** | **131** |

Tabla 6 Fuente: SAC

**GRAFICO CONSOLIDADO DE RECLAMOS DEL SGSSS DISTRIBUIDAS POR ENTIDAD RESPONSABLE, RECIBIDAS POR EL EQUIPO DE ATENCION AL CIUDADANO – ABRIL DE 2024.**

Gráfico tabla 6. Reclamos por entidad – Fuente: SAC

**CONSOLIDADO POR TIPO DE SOLICITUD ATENDIDAS POR EL EQUIPO DE ATENCION A LA CIUDADANÍA – ABRIL DE 2024.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SOLICITUDES** | **GESTIÓN EN ASEGURAMIENTO** | **INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO** | **INFORMACIÓN** | **NEGACIÓN SERVICIOS** | **ORIENTACIÓN GENERAL** | **QUEJAS** | **TOTAL** |
| Acceso | 8 | 2 | 351 | 1 | 70 |  | **432** |
| Afiliación al Régimen contributivo | 2 |  | 1 |  | 10 |  | **13** |
| Afiliación al Régimen subsidiado | 312 | 3 |  | 4 | 84 |  | **403** |
| Autorizaciones | 107 | 10 | 1 | 16 | 23 |  | **157** |
| Contribución solidaria | 12 |  |  |  | 27 |  | **39** |
| Discapacidad | 377 | 1 | 79 | 2 | 109 |  | **568** |
| Inconsistencia en documento | 1 |  |  |  |  |  | **1** |
| IPS | 443 | 11 | 3 | 55 | 31 | 8 | **551** |
| IPS sin agenda | 2 |  |  | 1 |  |  | **3** |
| Listado población especial | 10 |  |  |  | 1 |  | **11** |
| Movilidad | 93 |  |  | 7 |  |  | **100** |
| N/A | 5 |  |  |  |  |  | **5** |
| Novedad documento | 30 | 2 |  |  |  |  | **32** |
| Novedad régimen especial o excepción |  |  |  |  | 2 |  | **2** |
| Otro | 2 |  | 15 | 1 | 18 |  | **36** |
| Portabilidad | 453 |  | 42 | 2 | 14 |  | **511** |
| Traslado | 214 | 2 | 13 | 6 | 28 |  | **263** |
| Vacunación |  |  | 4 |  | 6 |  | **10** |
| **TOTAL GENERAL** | **2071** | **31** | **509** | **95** | **423** | **8** | **3137** |

Tabla 7: Fuente SAC.

**CONSOLIDADO POR TIPO DE POBLACIÓN ATENDIDA POR EL EQUIPO DE ATENCION A LA CIUDADANÍA – ABRIL DE 2024.**

|  |  |
| --- | --- |
| **TIPO DE PROBLACION ATENDIDA ABRIL 2024** | |
| **TIPO DE POBLACIÓN** | **TOTAL** |
| Alto costo | 8 |
| Madre gestante | 64 |
| Menor de edad | 620 |
| Adultos | 1339 |
| Población adulta mayor | 687 |
| Migrantes | 419 |
| **TOTAL** | **3137** |

Tabla 8; Fuente SAC

**GRÁFICO CONSOLIDADO POR TIPO DE POBLACIÓN ATENDIDA POR EL EQUIPO DE ATENCION A LA CIUDADANÍA – ABRIL DE 2024.**

Gráfico tabla 8; fuente SAC

**CONSOLIDADO DE AFILIACIONES AL RÉGIMEN SUBSIDIADO DEL SGSSS, GESTIONADAS POR EL EQUIPO DE ATENCION A LA CIUDADANÍA – ABRIL DE 2024.**

|  |  |
| --- | --- |
| **SOLICITUDES DE AFILIACIONES GESTIONADAS – ABRIL 2024** | |
| **TIPO DE AFILIACIÓN** | **TOTAL** |
| **Gestión solicitud afiliaciones transaccional** | 250 |
| **Gestión solicitud afiliaciones excepcional** | 62 |
| **TOTAL** | **312** |

Tabla 9; fuente SAC.

**CONSOLIDADO DE SOLICITUDES DE TRASLADO DE EPS – ABRIL DE 2024.**

|  |  |
| --- | --- |
| **SOLICITUDES DE TRASLADO POR EPS – ABRIL 2024** | |
| **EPS** | **TRASLADOS** |
| Asmet Salud | 12 |
| Asociación Indígena del Cauca A.I.C | 2 |
| Cajacopi | 20 |
| Capital salud | 12 |
| Comfachocó | 12 |
| Compensar | 3 |
| Coosalud | 15 |
| Dusakawi | 2 |
| Emmsanar | 7 |
| Famisanar | 6 |
| Mallamas | 1 |
| Mutual Ser | 25 |
| Nueva EPS | 20 |
| Otra EPS | 4 |
| Salud Total | 1 |
| Sanitas | 3 |
| Savia Salud | 68 |
| Suramericana EPS | 1 |
| **TOTAL** | **214** |

Tabla 10. Fuente SAC

**GARANTIA DE PORTABILIDAD – CONSOLIDADO DE SOLICITUDES POR MUNICIPIO DE AFILIACIÓN, GESTIONADAS POR EL EQUIPO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA – ABRIL DE 2024.**

|  |  |
| --- | --- |
| **MUNICIPIOS DE ORIGEN - PORTABILIDADES** | |
| **MUNICIPIO ORIGEN** | **CANT.** |
| AGUACHICA/Cesar | 1 |
| ANDALUCIA/Valle | 1 |
| ANDES/Antioquia | 12 |
| ANTIOQUIA/Antioquia | 2 |
| APARTADO/Antioquia | 1 |
| ARAUCA/Arauca | 1 |
| ARGELIA/Antioquia | 1 |
| ARJONA/Bolívar | 1 |
| ARMERO (GUAYABAL)/Tolima | 1 |
| BAGADO/Choco | 1 |
| BARBOSA/Antioquia | 5 |
| BARRANCABERMEJA/Santander | 4 |
| BARRANQUILLA/Atlántico | 32 |
| BELEN DE UMBRIA/Risaralda | 1 |
| BELLO/Antioquia | 2 |
| BETULIA/Antioquia | 3 |
| BOLIVAR/Antioquia | 5 |
| BOSCONIA/Cesar | 3 |
| BUENOS AIRES/Cauca | 1 |
| CAJICA/Cundinamarca | 1 |
| CALDAS/Antioquia | 1 |
| CALI (SANTIAGO DE CALI)/Valle | 13 |
| CAMPO DE LA CRUZ/Atlántico | 1 |
| CANALETE/Córdoba | 1 |
| CARAMANTA/Antioquia | 1 |
| CAREPA/Antioquia | 2 |
| CARTAGENA/Bolívar | 9 |
| CARTAGENA DEL CHAIRA/Caquetá | 2 |
| CAUCASIA/Antioquia | 2 |
| CERETE/Córdoba | 3 |
| CHIGORODO/Antioquia | 2 |
| CHINCHINA/Caldas | 1 |
| CHIQUINQUIRA/Boyacá | 2 |
| CHIVOLO/Magdalena | 6 |
| CIENAGA DE ORO/Córdoba | 1 |
| CIENAGA/Magdalena | 1 |
| CISNEROS/Antioquia | 2 |
| CONCORDIA/Antioquia | 1 |
| CONDOTO/Choco | 1 |
| CORINTO/Cauca | 1 |
| CUCUTA/Norte de Santander | 21 |
| CURUMANI/Cesar | 2 |
| DABEIBA/Antioquia | 1 |
| DAGUA/Valle | 2 |
| DOS QUEBRADAS/Risaralda | 6 |
| EBEJICO/Antioquia | 2 |
| EL BANCO/Magdalena | 3 |
| EL CHARCO/Nariño | 3 |
| EL COLEGIO/Cundinamarca | 2 |
| EL PEÑON/Bolívar | 1 |
| FILADELFIA/Caldas | 1 |
| FLORENCIA/Caquetá | 3 |
| FLORIDABLANCA/Santander | 1 |
| FONSECA/La Guajira | 2 |
| GIRARDOTA/Antioquia | 1 |
| GUARANDA/Sucre | 3 |
| HONDA/Tolima | 1 |
| IPIALES/Nariño | 1 |
| ITAGUI/Antioquia | 6 |
| ITUANGO/Antioquia | 4 |
| JAMUNDI/Valle | 1 |
| JERICO/Antioquia | 1 |
| LA DORADA/Caldas | 1 |
| LA ESTRELLA/Antioquia | 1 |
| LA HORMIGA (VALLE DEL GUAMUEZ)/Putumayo | 1 |
| LA PINTADA/Antioquia | 2 |
| LA TEBAIDA/Quindío | 2 |
| LA UNION/Valle | 1 |
| LLORO/Choco | 1 |
| LORICA/Córdoba | 1 |
| LOS PATIOS/Norte de Santander | 3 |
| LURUACO/Atlántico | 1 |
| MADRID/Cundinamarca | 1 |
| MAGANGUE/Bolívar | 3 |
| MAICAO/La Guajira | 1 |
| MALAMBO/Atlántico | 5 |
| MANI/Casanare | 1 |
| MANIZALES/Caldas | 1 |
| MAPIRIPAN/Meta | 1 |
| MARINILLA/Antioquia | 3 |
| MARSELLA/Risaralda | 1 |
| MEDELLIN/Antioquia | 8 |
| MEDIO BAUDO/Choco | 1 |
| MELGAR/Tolima | 1 |
| MOCOA/Putumayo | 4 |
| MOMPOS/Bolívar | 1 |
| MONTENEGRO/Quindío | 1 |
| MONTERIA/Córdoba | 4 |
| MORALES/Cauca | 2 |
| MUTATA/Antioquia | 2 |
| NEIVA/Huila | 1 |
| NOVITA/Choco | 1 |
| NUQUI/Choco | 1 |
| PAILITAS/Cesar | 1 |
| PALMIRA/Valle | 2 |
| PAMPLONA/Norte de Santander | 3 |
| PASTO (SAN JUAN DE PASTO)/Nariño | 3 |
| PEQUE/Antioquia | 1 |
| PEREIRA/Risaralda | 1 |
| PLANETA RICA/Córdoba | 1 |
| POLO NUEVO/Atlántico | 1 |
| POPAYAN/Cauca | 1 |
| PRADERA/Valle | 1 |
| PUEBLO NUEVO/Córdoba | 1 |
| PUEBLO RICO/Risaralda | 2 |
| PUERTO ASIS/Putumayo | 1 |
| PUERTO BERRIO/Antioquia | 3 |
| PUERTO BOYACA/Boyacá | 6 |
| PUERTO CAICEDO/Putumayo | 2 |
| PUERTO GAITAN/Meta | 1 |
| PUERTO RICO/Caquetá | 2 |
| QUIBDO (SAN FRANCISCO DE QUIBDO)/Choco | 12 |
| REMEDIOS/Antioquia | 1 |
| RIOHACHA/La Guajira | 9 |
| RIONEGRO/Antioquia | 1 |
| RIOSUCIO/Caldas | 3 |
| RIOSUCIO/Choco | 1 |
| SABANA DE TORRES/Santander | 4 |
| SABANETA/Antioquia | 3 |
| SAHAGUN/Córdoba | 3 |
| SALGAR/Antioquia | 2 |
| SAN ANTERO/Córdoba | 1 |
| SAN BERNARDO DEL VIENTO/Córdoba | 1 |
| SAN JERONIMO/Antioquia | 2 |
| SAN JOSE DE LA MONTAÑA/Antioquia | 4 |
| SAN JUAN DE URABA/Antioquia | 1 |
| SAN LUIS/Antioquia | 1 |
| SAN MARCOS/Sucre | 3 |
| SAN MIGUEL (LA DORADA)/Putumayo | 1 |
| SAN ONOFRE/Sucre | 3 |
| SAN PEDRO/Antioquia | 3 |
| Santa Fe de Bogotá | 23 |
| SANTA MARTA/Magdalena | 8 |
| SANTA ROSA DEL SUR/Bolívar | 1 |
| SANTUARIO/Antioquia | 1 |
| SANTUARIO/Risaralda | 1 |
| SEGOVIA/Antioquia | 3 |
| SINCELEJO/Sucre | 1 |
| SOGAMOSO/Boyacá | 1 |
| SOLEDAD/Atlántico | 14 |
| SONSON/Antioquia | 3 |
| SUPIA/Caldas | 1 |
| TARAZA/Antioquia | 1 |
| TIERRALTA/Córdoba | 6 |
| TULUA/Valle | 1 |
| TUMACO/Nariño | 1 |
| TURBO/Antioquia | 2 |
| UNION PANAMERICANA/Choco | 2 |
| URRAO/Antioquia | 3 |
| VALLEDUPAR/Cesar | 3 |
| VENADILLO/Tolima | 1 |
| VIGIA DEL FUERTE/Antioquia | 4 |
| VILLA DEL ROSARIO/Norte de Santander | 11 |
| VILLAVICENCIO/Meta | 5 |
| YALI/Antioquia | 1 |
| YUMBO/Valle | 4 |
| ZARAGOZA/Antioquia | 1 |
| **TOTAL** | **453** |

TABLA 12. Garantía de portabilidad Fuente SAC.

## **REPORTE A LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD DE PQRSD SIN RESPUESTA POR PARTE DE LAS ENTIDADES COMPETENTES – ABRIL DE 2024.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **# Solicitud SAC** | **Radicado de Traslado** | **EPS Traslado** | **Fecha traslado a EPS** | **Radicado Reporte Supersalud** | **Fecha Reporte a Supersalud** |
| 202404000761 | N/A | UH METROSALUD MANRIQUE | 4/04/2024 | 202430127705 | 5/04/2024 |
| 202401000011 | N/A | SAVIA SALUD | 15/01/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202401000605 | N/A | SAVIA SALUD | 23/01/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202401000615 | N/A | SAVIA SALUD | 23/01/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202401000683 | N/A | SAVIA SALUD | 23/01/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202401000695 | N/A | SAVIA SALUD | 23/01/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202401000757 | N/A | SAVIA SALUD | 24/01/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202401000824 | N/A | SAVIA SALUD | 24/01/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202401000953 | N/A | SAVIA SALUD | 25/01/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202401000986 | N/A | SAVIA SALUD | 25/01/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202401001089 | N/A | SAVIA SALUD | 25/01/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202401001129 | N/A | SAVIA SALUD | 26/01/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202401001230 | N/A | SAVIA SALUD | 26/01/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202401001327 | N/A | SAVIA SALUD | 29/01/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202401001561 | N/A | SAVIA SALUD | 31/01/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202401001600 | N/A | SAVIA SALUD | 31/01/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202401001620 | N/A | SAVIA SALUD | 31/01/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202401001623 | N/A | SAVIA SALUD | 31/01/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202401001696 | N/A | SAVIA SALUD | 6/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202401001749 | N/A | SAVIA SALUD | 6/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202401001752 | N/A | SAVIA SALUD | 6/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202401001765 | N/A | SAVIA SALUD | 6/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202401001808 | N/A | SAVIA SALUD | 7/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202401001836 | N/A | SAVIA SALUD | 7/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202401001840 | N/A | SAVIA SALUD | 7/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202402000153 | N/A | SAVIA SALUD | 7/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202402000161 | N/A | SAVIA SALUD | 7/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202402000169 | N/A | SAVIA SALUD | 7/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202402000265 | N/A | SAVIA SALUD | 8/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202402000374 | N/A | SAVIA SALUD | 12/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202402000413 | N/A | SAVIA SALUD | 12/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202402000453 | N/A | SAVIA SALUD | 12/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202402000594 | N/A | SAVIA SALUD | 12/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202402000610 | N/A | SAVIA SALUD | 12/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202402000824 | N/A | SAVIA SALUD | 13/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202402000841 | N/A | SAVIA SALUD | 14/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202402000911 | N/A | SAVIA SALUD | 14/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202402001006 | N/A | SAVIA SALUD | 14/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202402001065 | N/A | SAVIA SALUD | 15/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202402001089 | N/A | SAVIA SALUD | 15/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202402001090 | N/A | SAVIA SALUD | 15/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202402001109 | N/A | SAVIA SALUD | 15/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202402001139 | N/A | SAVIA SALUD | 15/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202402001176 | N/A | SAVIA SALUD | 16/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202402001177 | N/A | SAVIA SALUD | 16/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202402001182 | N/A | SAVIA SALUD | 16/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202402001287 | N/A | SAVIA SALUD | 16/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202402001378 | N/A | SAVIA SALUD | 19/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202402001381 | N/A | SAVIA SALUD | 19/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202402001443 | N/A | SAVIA SALUD | 20/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202402001801 | N/A | SAVIA SALUD | 22/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202402001882 | N/A | SAVIA SALUD | 22/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202402001896 | N/A | SAVIA SALUD | 22/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202402001916 | N/A | SAVIA SALUD | 22/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202402001917 | N/A | SAVIA SALUD | 22/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202402001923 | N/A | SAVIA SALUD | 23/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202402001926 | N/A | SAVIA SALUD | 23/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202402001992 | N/A | SAVIA SALUD | 23/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202401001507 | 202430025501 | SAVIA SALUD | 30/01/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202401001517 | 202430025579 | SAVIA SALUD | 30/01/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202401001646 | 202430026382 | SAVIA SALUD | 30/01/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202402000788 | 202430045492 | SAVIA SALUD | 13/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202402001226 | 202430049936 | SAVIA SALUD | 15/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202402001892 | 202430058759 | SAVIA SALUD | 21/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202402002079 | 202430061982 | SAVIA SALUD | 22/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202402002220 | 202430065346 | SAVIA SALUD | 23/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202402002266 | 202430066724 | SAVIA SALUD | 26/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202402002522 | 202430069909 | SAVIA SALUD | 27/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202402002628 | 202430071775 | SAVIA SALUD | 28/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202402002642 | 202430074114 | SAVIA SALUD | 28/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202402002657 | 202430074115 | SAVIA SALUD | 28/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202402002691 | N/A | SAVIA SALUD | 28/02/2024 | 202430133491 | 9/04/2024 |
| 202401000549 | N/A | COOSALUD | 23/01/2024 | 202430133496 | 9/04/2024 |
| 202402002681 | 202430074117 | COOSALUD | 28/02/2024 | 202430133496 | 9/04/2024 |
| 202401001669 | N/A | NUEVA EPS | 31/01/2024 | 202430133499 | 9/04/2024 |
| 202402000322 | N/A | NUEVA EPS | 9/02/2024 | 202430133499 | 9/04/2024 |
| 202402000662 | N/A | NUEVA EPS | 12/02/2024 | 202430133499 | 9/04/2024 |
| 202402000820 | N/A | NUEVA EPS | 13/02/2024 | 202430133499 | 9/04/2024 |
| 202402000998 | 202430047134 | NUEVA EPS | 14/02/2024 | 202430133499 | 9/04/2024 |
| 202402002759 | 202430075323 | NUEVA EPS | 29/02/2024 | 202430133499 | 9/04/2024 |
| 202402001900 | N/A | SALUD TOTAL | 22/02/2024 | 202430133503 | 9/04/2024 |
| 202401000747 | N/A | SALUD TOTAL | 23/01/2024 | 202430133503 | 9/04/2024 |
| 202402001611 | 202430056911 | CAJACOPI | 20/02/2024 | 202430133505 | 9/04/2024 |
| 202402002589 | 202430070731 | COMFACHOCÓ | 27/02/2024 | 202430133508 | 9/04/2024 |
| 202402001709 | 202430057453 | IPS HOSPITAL LA MARIA | 20/02/2024 | 202430133510 | 9/04/2024 |

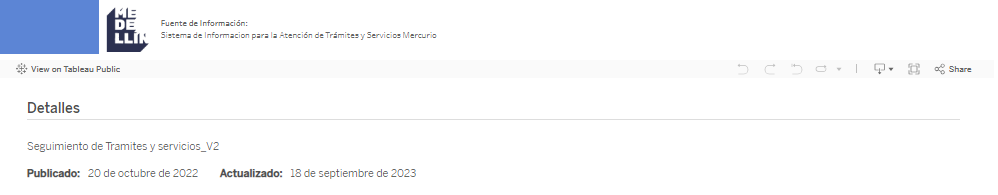
TABLA 13 – Fuente Base de datos reportes Supersalud – SAC

## **REPORTE A LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD DE PORTABILIDADES SIN RESPUESTA POR PARTE DE LAS EPS COMPETENTES – ABRIL DE 2024.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **# Solicitud SAC** | **EPS de Origen** | **Fecha de solicitud** | **Radicado Reporte Supersalud** | **Fecha reporte** |
| 202402000471 | MUTUAL SER | 8/2/2024 | 202430141656 | 12/04/2024 |
| 202403000167 | MUTUAL SER | 11/3/2024 | 202430141656 | 12/04/2024 |
| 202403000997 | MUTUAL SER | 18/3/2024 | 202430141656 | 12/04/2024 |
| 202403000726 | EMSSANAR | 14/3/2024 | 202430141658 | 12/04/2024 |
| 202403000728 | EMSSANAR | 14/3/2024 | 202430141658 | 12/04/2024 |
| 202403001380 | EMSSANAR | 20/3/2024 | 202430141658 | 12/04/2024 |
| 202403000530 | OCCIDENTAL DE SALUD S.A. S.O.S. | 13/3/2024 | [202430141662](https://mercurio.medellin.gov.co/mercurio/servlet/ControllerMercurio?command=externo&tipoOperacion=abrir&firma=0&idDocumento=03382564&numimagen=1) | 12/04/2024 |
| 202403000531 | OCCIDENTAL DE SALUD S.A. S.O.S. | 13/3/2024 | [202430141662](https://mercurio.medellin.gov.co/mercurio/servlet/ControllerMercurio?command=externo&tipoOperacion=abrir&firma=0&idDocumento=03382564&numimagen=1) | 12/04/2024 |
| 202403000297 | NUEVA EPS | 12/3/2024 | 202430141669 | 12/04/2024 |
| 202403000916 | ANAS WAYUU | 16/3/2024 | 202430141674 | 12/04/2024 |
| 202403000527 | ANAS WAYUU | 13/3/2024 | 202430141674 | 12/04/2024 |
| 202403001033 | COMPENSAR | 18/3/2024 | 202430141677 | 12/04/2024 |
| 202404000174 | OCCIDENTAL DE SALUD S.A. S.O.S. | 1/4/2024 | 202430160654 | 19/04/2024 |
| 202404000312 | COMPENSAR | 2/4/2024 | 202430160655 | 19/04/2024 |
| 202404000332 | MUTUAL SER | 2/4/2024 | 202430160659 | 19/04/2024 |
| 202404000456 | COMFACHOCO | 3/4/2024 | 202430160664 | 19/04/2024 |
| 202404001082 | COMFACHOCO | 9/4/2024 | 202430174122 | 26/04/2024 |
| 202404001434 | EMSSANAR | 11/4/2024 | 202430174123 | 26/04/2024 |
| 202404001523 | MALLAMAS | 12/04/2024 | 202430174125 | 26/04/2024 |

TABLA 14 – Fuente Base de datos reportes Supersalud – SAC

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA SECRETARÍA DE SALUD – ABRIL DE 2024.**



**Nota:** El reporte de calificadores para el mes de abril de 2024, no fue realizado por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía de Medellín.