**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 – ENERO 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 - ENERO 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 ATENCION A LA CIUDADANIA SECRETARIA DE SALUD DE MEDELLÍN – ENERO 2024.**

El equipo de atención a la ciudadanía, está conformado por 20 personas:

* 3 vinculados provisionales: 1 Lider del equipo, 1 auxiliar administrativo, 1 secretario taquilla.
* 17 contratistas: 7 técnicos, 7 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 SECRETARIA DE SALUD DE MEDELLIN - ENERO 2024.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TAQUILLAS DE ATENCIÓN SALUD ENERO 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 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 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. |
| 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 – ENERO 2024**

|  |  |
| --- | --- |
| **SOLICITUDES RECIBIDAS POR PUNTO DE ATENCIÓN** | |
| **PUNTO DE ATENCIÓN** | **ENERO** |
| Alpujarra | 1242 |
| Casa de Gobierno San Antonio de Prado | 149 |
| Centro de servicio a la ciudadanía Manrique | 50 |
| Casa de Justicia El Bosque | 116 |
| Casa de Justicia Santo Domingo | 83 |
| Casa de Justicia 20 de julio | 70 |
| Mascerca Belén | 130 |
| Mascerca Guayabal | 25 |
| **TOTAL ATENDIDOS** | **1865** |

Tabla 1. Fuente: SAC

**Nota:** En el punto de atención Centro Intégrate Medellín, no se tuvo registros de SAC en el mes de enero de 2024, en vista de que hubo una novedad en el proceso de contratación de la persona que ocupa esta sede, sin embargo, a través del enlace de USAID se realizó gestión, orientación e información a 220 solicitudes relacionadas con temas de salud, de conformidad con la información suministrada por la estadística de la sede.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SOLICITUDES GESTIONADAS POR EL EQUIPO DE ATENCIÓN AL USUARIO** | | |
| **SOLICITUDES** | | **ENERO** |
| Peticiones, Quejas y Reclamos SGSSS (Gestión de Servicios de Salud) (SAC) |  | 1865 |
|  | Establecimientos (Cárnicos) | 1 |
| Trámites Salud Ambiental | Vehículos (Cárnicos) | 0 |
|  | Levantamiento de medida sanitaria | 29 |
| Otras asesorías sanitarias | 51 |
| **TOTAL SOLICITUDES** | | **1946** |

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 – ENERO 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 – ENERO 2024**

|  |  |
| --- | --- |
| **CONSOLIDADO PQRSD SECRETARÍA DE SALUD** | |
| **TEMA** | **ENERO** |
| Salud Ambiental | 163 |
| Salud Publica | 21 |
| Humedades | 103 |
| Acceso a Servicios en Salud | 7 |
| Levantamiento de medidas sanitarias de seguridad para establecimientos abiertos al público (peluquerías, tiendas, restaurantes, cafeterías etc.) | 33 |
| Reclamación referentes al Sistema General de Seguridad Social en salud | 8 |
| PQRSD entes de control | 4 |
| Reclamos por derecho de petición sobre dificultades para  acceso a los servicios de salud en términos jurídicos. | 3 |
| Bases de Datos en Salud | 2 |
| Presupuesto Participativo Salud | 3 |
| Delegadas Despacho del Alcalde Salud | 4 |
| Aseguramiento | 1 |
| Reclamaciones ambulancias del 123 | 1 |
| Visitas Higiénico Locativas | 625 |
| Solicitudes Zoonosis | 10 |
| Visitas a IPS Habilitación | 1 |
| TOTAL | 989 |

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) – ENERO 2024**

|  |  |
| --- | --- |
| **CONSOLIDADO ATENCIONES – ENERO 2024** | |
| **TIPO SOLICITUD** | **TOTAL** |
| Gestión en aseguramiento | 1274 |
| Inconformidad con el servicio | 11 |
| Información | 286 |
| Negación de afiliación | 1 |
| Negación de servicios | 22 |
| Orientación general | 270 |
| Quejas | 1 |
| **TOTAL GENERAL** | **1865** |

Tabla 4. Fuente: SAC.

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

Gráfico Tabla 4. Fuente SAC.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CONSOLIDADO DE PETICIONES Y RECLAMOS POR EPS** | | |
| **EPS** | **ENERO** | |
| **PETI** | **REC** |
| **Ambuq** | 2 | 0 |
| **Asmet Salud** | 23 | 0 |
| **Asociación Indígena del Cauca A.I.C** | 5 | 0 |
| **Cajacopi** | 29 | 1 |
| **Capital salud** | 38 | 0 |
| **Comfachocó** | 18 | 0 |
| **Comfasucre** | 1 | 0 |
| **Compensar** | 3 | 0 |
| **Coomeva** | 4 | 0 |
| **Coosalud** | 68 | 0 |
| **Dusakawi** | 1 | 0 |
| **Emmsanar** | 10 | 0 |
| **Famisanar** | 24 | 0 |
| **Fijaos** | 1 | 0 |
| **Magisterio** | 3 | 0 |
| **Mallamas** | 7 | 0 |
| **Mutual Ser** | 38 | 1 |
| **N/A** | 120 | 0 |
| **Nueva EPS** | 166 | 2 |
| **Otra EPS** | 24 | 0 |
| **S.O.S occidental salud** | 6 | 0 |
| **Salud Total** | 134 | 2 |
| **Sanitas** | 34 | 2 |
| **Savia Salud** | 753 | 22 |
| **Suramericana** | 318 | 5 |
|  | **1830** | **35** |

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 – ENERO 2024**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CONSOLIDADO RECLAMOS POR ENTIDAD RESPOSABLE - ENERO 2024** | | | | | | | | | | |
| **SUBSIDIADO** | | **CONTRIBUTIVO** | | | | **OTRAS ENTIDADES** | | | | **TOTAL** |
| SAVIA SALUD | COOSALUD | SANITAS | SURAMERICANA | NUEVA EPS | SALU D TOTAL | OTROS MUNICIPIOS | DSSA | OTRAS | SIN DATOS |  |
| **22** | **0** | **2** | **5** | **2** | **2** | **2** | **0** | **0** | **0** | **35** |

Tabla 6 Fuente: SAC

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

Gráfico tabla 6. Reclamos por entidad – Fuente: SAC

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SOLICITUDES** | **GESTIÓN EN ASEGURAMIENTO** | **INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO** | **INFORMACIÓN** | **NEGACIÓN SERVICIOS** | **ORIENTACIÓN GENERAL** | **QUEJAS** | **TOTAL** |
| Acceso | 4 | 3 | 199 | 1 | 37 |  | **244** |
| Afiliación al Régimen contributivo | 1 |  |  | 1 | 6 |  | **8** |
| Afiliación al Régimen subsidiado | 219 |  | 5 |  | 39 |  | **263** |
| Autorizaciones | 50 | 2 |  | 3 | 6 |  | **61** |
| Contribución solidaria | 9 | 2 |  |  | 17 |  | **28** |
| Discapacidad | 318 |  | 36 |  | 97 |  | **451** |
| Disminución de nivel | 1 |  |  |  |  |  | **1** |
| IPS | 247 | 4 |  | 16 | 18 | 1 | **286** |
| IPS sin agenda | 1 |  |  |  |  |  | **1** |
| Listado población especial | 1 |  |  |  |  |  | **1** |
| Movilidad |  |  | 16 | 1 | 18 |  | **35** |
| N/A |  |  |  |  | 3 |  | **3** |
| Novedad documento | 5 |  |  |  | 5 |  | **10** |
| Otro | 1 |  | 5 |  | 2 |  | **8** |
| Portabilidad | 283 |  | 18 |  | 8 |  | **309** |
| Traslado | 134 |  | 3 | 1 | 13 |  | **151** |
| Vacunación |  |  | 4 |  | 1 |  | **5** |
| **Total general** | **1274** | **11** | **286** | **23** | **270** | **1** | **1865** |

Tabla 7: Fuente SAC.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **PROBLACION ATENDIDA ENERO 2024** | |
| **TIPO DE POBLACIÓN** | **TOTAL** |
| Alto costo | 11 |
| Madre gestante | 29 |
| Menor de edad | 415 |
| Adultos | 785 |
| Población adulta mayor | 337 |
| Migrantes | 288 |
| **Total, general** | **1865** |

Tabla 8; Fuente SAC.

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

Gráfico tabla 8; fuente SAC.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **SOLICITUDES DE AFILIACIONES GESTIONADAS – ENERO 2024** | |
| **SOLICITUDES** | **TOTAL** |
| **Gestión solicitud afiliaciones transaccional** | 184 |
| **Gestión solicitud afiliaciones excepcional** | 44 |
| **TOTAL** | **228** |

Tabla 9; fuente SAC.

**CONSOLIDADO DE SOLICITUDES DE TRASLADO POR EPS – ENERO 2024**

|  |  |
| --- | --- |
| **SOLICITUDES DE TRASLADO POR EPS** | |
| **EPS** | **ENERO** |
| **Entidad** | **Traslados** |
| Asmet Salud | 6 |
| Cajacopi | 8 |
| Capital salud | 4 |
| Comfachocó | 2 |
| Coosalud | 9 |
| Dusakawi | 1 |
| Emmsanar | 2 |
| Famisanar | 7 |
| Mutual Ser | 15 |
| N/A | 1 |
| Nueva EPS | 15 |
| Otra EPS | 6 |
| S.O.S occidental salud | 1 |
| Salud Total | 1 |
| Sanitas | 1 |
| Savia Salud | 54 |
| Suramericana EPS | 1 |
| **Total general** | **134** |

Tabla 10. Fuente SAC

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

|  |  |
| --- | --- |
| **MUNICIPIOS DE ORIGEN - PORTABILIDADES** | |
| **MUNICIPIO ORIGEN** | **CANT.** |
| AGUSTIN CODAZZI/Cesar | 1 |
| ANORI/Antioquia | 8 |
| APARTADO/Antioquia | 3 |
| ARBOLETES/Antioquia | 2 |
| ARJONA/Bolívar | 1 |
| BALBOA/Risaralda | 3 |
| BARRANCABERMEJA/Santander | 1 |
| BARRANQUILLA/Atlántico | 13 |
| BELEN DE UMBRIA/Risaralda | 1 |
| BELLO/Antioquia | 5 |
| BOLIVAR/Antioquia | 1 |
| BUCARAMANGA/Santander | 1 |
| BUENAVENTURA/Valle | 3 |
| SANTIAGO DE CALI/Valle | 2 |
| CANDELARIA/Valle | 1 |
| CAÑASGORDAS/Antioquia | 5 |
| CAREPA/Antioquia | 1 |
| CARTAGENA/Bolívar | 5 |
| CARTAGO/Valle | 1 |
| CERETE/Córdoba | 3 |
| CHIA/Cundinamarca | 1 |
| CHIGORODO/Antioquia | 3 |
| CHIMA/Córdoba | 1 |
| CIMITARRA/Santander | 3 |
| CONCORDIA/Antioquia | 3 |
| CONDOTO/Choco | 1 |
| COPACABANA/Antioquia | 2 |
| COROZAL/Sucre | 1 |
| CUCUTA/Norte de Santander | 9 |
| CUMBITARA/Nariño | 2 |
| DABEIBA/Antioquia | 2 |
| EBEJICO/Antioquia | 2 |
| FILANDIA/Quindío | 4 |
| FLORENCIA/Caquetá | 3 |
| FOMEQUE/Cundinamarca | 1 |
| FONSECA/La Guajira | 2 |
| FREDONIA/Antioquia | 2 |
| GUADALUPE/Antioquia | 1 |
| GUARNE/Antioquia | 1 |
| HELICONIA/Antioquia | 4 |
| IBAGUE/Tolima | 1 |
| ITAGUI/Antioquia | 2 |
| ITUANGO/Antioquia | 1 |
| JARDIN/Antioquia | 3 |
| LA CEJA/Antioquia | 2 |
| LA DORADA/Caldas | 1 |
| LA ESTRELLA/Antioquia | 2 |
| LA MESA/Cundinamarca | 1 |
| LA PAZ (ROBLES)/Cesar | 1 |
| LA PLATA/Huila | 1 |
| LA PRIMAVERA/Vichada | 3 |
| LA UNION/Valle | 1 |
| MAICAO/La Guajira | 4 |
| MAJAGUAL/Sucre | 1 |
| MEDELLIN/Antioquia | 2 |
| MERCADERES/Cauca | 1 |
| MONTEBELLO/Antioquia | 1 |
| MONTERIA/Córdoba | 4 |
| NECOCLI/Antioquia | 1 |
| PAMPLONA/Norte de Santander | 6 |
| PASTO/Nariño | 3 |
| PENSILVANIA/Caldas | 1 |
| PEREIRA/Risaralda | 1 |
| PIAMONTE/Cauca | 1 |
| POPAYAN/Cauca | 2 |
| PUEBLO RICO/Risaralda | 1 |
| PUEBLORRICO/Antioquia | 1 |
| PUERTO BOYACA/Boyacá | 3 |
| QUIBDO/Choco | 8 |
| REMEDIOS/Antioquia | 3 |
| RIOSUCIO/Caldas | 1 |
| SABANALARGA/Antioquia | 6 |
| SABANALARGA/Antioquia | 3 |
| SALGAR/Antioquia | 4 |
| SAMANIEGO/Nariño | 2 |
| SAN ANTERO/Córdoba | 1 |
| SAN JUAN DE URABA/Antioquia | 1 |
| SAN LUIS/Antioquia | 1 |
| SAN MARTIN/Meta | 6 |
| SAN ONOFRE/Sucre | 1 |
| SAN PEDRO/Antioquia | 1 |
| SAN PELAYO/Córdoba | 1 |
| SAN ROQUE/Antioquia | 1 |
| Bogotá/D. C. Santa Fe de Bogotá | 29 |
| SANTA MARIA/Boyacá | 2 |
| SANTA MARTA/Magdalena | 9 |
| SANTA ROSA DEL SUR/Bolívar | 2 |
| SANTANDER DE QUILICHAO/Cauca | 2 |
| SANTO DOMINGO/Antioquia | 1 |
| SANTUARIO/Antioquia | 1 |
| SINCELEJO/Sucre | 3 |
| SOACHA/Cundinamarca | 1 |
| SOLEDAD/Atlántico | 3 |
| SONSON/Antioquia | 1 |
| SUPIA/Caldas | 3 |
| TAME/Arauca | 1 |
| TAMESIS/Antioquia | 2 |
| TARAZA/Antioquia | 2 |
| TOLEDO/Antioquia | 2 |
| TOLU/Sucre | 2 |
| TURBO/Antioquia | 2 |
| URIBIA/La Guajira | 2 |
| URRAO/Antioquia | 2 |
| VALLEDUPAR/Cesar | 1 |
| VENECIA/Antioquia | 1 |
| VIGIA DEL FUERTE/Antioquia | 1 |
| VIJES/Valle | 1 |
| VILLANUEVA/La Guajira | 2 |
| VILLAVICENCIO/Meta | 2 |
| YARUMAL/Antioquia | 1 |
| YONDO/Antioquia | 1 |
| **TOTAL** | **283** |

TABLA 12. Garantía de portabilidad Fuente SAC.

**REPORTE A LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD DE PQRSD SIN RESPUESTA POR PARTE DE LAS ENTIDADES COMPETENTES - ENERO 2024**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **# Solicitud SAC** | **Radicado de Traslado** | **EPS Traslado** | **Fecha traslado** | **Radicado Salida Mercurio** | **Fecha Reporte a Supersalud** |
| 202310000294 | N/A | SAVIA SALUD | 5/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202311002150 | N/A | SAVIA SALUD | 30/11/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202311002180 | N/A | SAVIA SALUD | 30/11/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202311002211 | N/A | SAVIA SALUD | 30/11/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202311002264 | N/A | SAVIA SALUD | 1/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202311002269 | N/A | SAVIA SALUD | 1/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202311002306 | N/A | SAVIA SALUD | 1/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202311002307 | N/A | SAVIA SALUD | 1/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202311002309 | N/A | SAVIA SALUD | 1/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202311002336 | N/A | SAVIA SALUD | 1/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202311002337 | N/A | SAVIA SALUD | 1/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000012 | N/A | SAVIA SALUD | 1/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000052 | N/A | SAVIA SALUD | 1/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000073 | N/A | SAVIA SALUD | 4/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000074 | N/A | SAVIA SALUD | 4/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000091 | N/A | SAVIA SALUD | 5/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000101 | N/A | SAVIA SALUD | 5/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000108 | N/A | SAVIA SALUD | 5/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000109 | N/A | SAVIA SALUD | 5/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000131 | N/A | SAVIA SALUD | 5/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000132 | N/A | SAVIA SALUD | 5/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000134 | N/A | SAVIA SALUD | 5/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000137 | N/A | SAVIA SALUD | 5/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000160 | N/A | SAVIA SALUD | 5/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000240 | N/A | SAVIA SALUD | 5/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000245 | N/A | SAVIA SALUD | 5/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000251 | N/A | SAVIA SALUD | 5/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000259 | N/A | SAVIA SALUD | 5/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000274 | N/A | SAVIA SALUD | 5/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000304 | N/A | SAVIA SALUD | 6/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000361 | N/A | SAVIA SALUD | 6/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000406 | N/A | SAVIA SALUD | 6/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000434 | N/A | SAVIA SALUD | 6/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000453 | N/A | SAVIA SALUD | 6/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000514 | N/A | SAVIA SALUD | 7/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000530 | N/A | SAVIA SALUD | 7/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000549 | N/A | SAVIA SALUD | 7/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000567 | N/A | SAVIA SALUD | 11/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000573 | N/A | SAVIA SALUD | 11/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000610 | N/A | SAVIA SALUD | 11/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000644 | N/A | SAVIA SALUD | 12/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000695 | N/A | SAVIA SALUD | 13/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000712 | N/A | SAVIA SALUD | 13/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000748 | N/A | SAVIA SALUD | 13/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000787 | N/A | SAVIA SALUD | 14/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000795 | N/A | SAVIA SALUD | 14/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000799 | N/A | SAVIA SALUD | 14/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000812 | N/A | SAVIA SALUD | 14/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000813 | N/A | SAVIA SALUD | 14/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000814 | N/A | SAVIA SALUD | 14/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000818 | N/A | SAVIA SALUD | 14/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000846 | N/A | SAVIA SALUD | 15/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000871 | N/A | SAVIA SALUD | 15/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000872 | N/A | SAVIA SALUD | 15/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000890 | N/A | SAVIA SALUD | 15/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000936 | N/A | SAVIA SALUD | 15/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000944 | N/A | SAVIA SALUD | 15/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000947 | N/A | SAVIA SALUD | 15/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000960 | N/A | SAVIA SALUD | 15/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000967 | N/A | SAVIA SALUD | 15/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000992 | N/A | SAVIA SALUD | 15/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312001022 | N/A | SAVIA SALUD | 19/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312001040 | N/A | SAVIA SALUD | 19/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312001045 | N/A | SAVIA SALUD | 19/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312001046 | N/A | SAVIA SALUD | 19/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312001082 | N/A | SAVIA SALUD | 19/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312001083 | N/A | SAVIA SALUD | 19/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312001086 | N/A | SAVIA SALUD | 19/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312001096 | N/A | SAVIA SALUD | 19/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312001125 | N/A | SAVIA SALUD | 19/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312001184 | N/A | SAVIA SALUD | 19/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312001216 | N/A | SAVIA SALUD | 20/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312001267 | N/A | SAVIA SALUD | 20/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312001268 | N/A | SAVIA SALUD | 20/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312001273 | N/A | SAVIA SALUD | 20/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312001276 | N/A | SAVIA SALUD | 20/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312001343 | N/A | SAVIA SALUD | 22/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312001349 | N/A | SAVIA SALUD | 22/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312001359 | N/A | SAVIA SALUD | 22/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312001364 | N/A | SAVIA SALUD | 22/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312001387 | N/A | SAVIA SALUD | 26/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312001404 | N/A | SAVIA SALUD | 26/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312001415 | N/A | SAVIA SALUD | 26/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312001440 | N/A | SAVIA SALUD | 27/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312001452 | N/A | SAVIA SALUD | 27/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312001453 | N/A | SAVIA SALUD | 27/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312001464 | N/A | SAVIA SALUD | 27/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312001499 | N/A | SAVIA SALUD | 28/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312001503 | N/A | SAVIA SALUD | 28/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312001526 | N/A | SAVIA SALUD | 28/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312001533 | N/A | SAVIA SALUD | 28/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312001538 | N/A | SAVIA SALUD | 28/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312001549 | N/A | SAVIA SALUD | 29/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312001558 | N/A | SAVIA SALUD | 29/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312001560 | N/A | SAVIA SALUD | 29/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312001562 | N/A | SAVIA SALUD | 29/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312001566 | N/A | SAVIA SALUD | 29/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312001589 | N/A | SAVIA SALUD | 29/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312001142 | 202331054122 | SAVIA SALUD | 19/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312001164 | 202331054563 | SAVIA SALUD | 19/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312001199 | 202331055792 | SAVIA SALUD | 19/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312001213 | 202331056512 | SAVIA SALUD | 19/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312001257 | 202331057869 | SAVIA SALUD | 20/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312001443 | 202331068073 | SAVIA SALUD | 27/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312001491 | 202331068289 | SAVIA SALUD | 27/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312001537 | 202331071018 | SAVIA SALUD | 28/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312001540 | 202331071020 | SAVIA SALUD | 28/12/2023 | 202430023831 | 29/01/2024 |
| 202312000078 | N/A | SURAMERICANA | 4/12/2023 | 202430023832 | 29/01/2024 |
| 202312000597 | 202331039564 | SURAMERICANA | 11/12/2023 | 202430023832 | 29/01/2024 |
| 202312000933 | N/A | MUTUAL SER | 15/12/2023 | 202430023834 | 29/01/2024 |
| 202311000150 | 202330947654 | MUTUAL SER | 3/11/2023 | 202430023834 | 29/01/2024 |
| 202312000839 | N/A | SALUD TOTAL | 14/12/2023 | 202430023835 | 29/01/2024 |
| 202312000922 | N/A | SALUD TOTAL | 15/12/2023 | 202430023835 | 29/01/2024 |
| 202312001010 | N/A | NUEVA EPS | 19/12/2023 | 202430023837 | 29/01/2024 |
| 202312001332 | N/A | NUEVA EPS | 22/12/2023 | 202430023837 | 29/01/2024 |
| 202312000786 | N/A | CAJACOPI | 14/12/2023 | 202430023838 | 29/01/2024 |
| 202311001735 | N/A | CAJACOPI | 13/12/2023 | 202430023838 | 29/01/2024 |
| 202311002303 | N/A | EMMSANAR | 1/12/2023 | 202430023840 | 29/01/2024 |
| 202312001398 | N/A | ASMET SALUD | 26/12/2023 | 202430023843 | 29/01/2024 |
| 202312000894 | 202331046928 | SANITAS | 14/12/2023 | 202430023844 | 29/01/2024 |

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 – ENERO 2024**

En el mes de enero de 2024, no se presentaron solicitudes de Portabilidad sin respuesta por parte de las respectivas EPS, razón por la cual no se generó ningún reporte a la Superintendencia Nacional de Salud.

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SECRETARÍA DE SALUD – ENERO 2024**



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