**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 – FEBRERO 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 - FEBRERO 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 – FEBRERO 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 SECRETARÍA DE SALUD DE MEDELLIN - FEBRERO 2024.**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **SOLICITUDES RECIBIDAS POR PUNTO DE ATENCIÓN** | |
| **PUNTO DE ATENCIÓN** | **FEBRERO** |
| Alpujarra | 1671 |
| Casa de Gobierno San Antonio de Prado | 260 |
| Casa de Gobierno de San Cristóbal | 123 |
| Centro de servicio a la ciudadanía Manrique | 99 |
| Casa de Justicia El Bosque | 127 |
| Casa de Justicia Santo Domingo | 157 |
| Casa de Justicia 20 de julio | 154 |
| Mascerca Belén | 123 |
| Mascerca Guayabal | 22 |
| Centro Intégrate Medellín | 85 |
| **TOTAL ATENDIDOS** | **2821** |

Tabla 1. Fuente: SAC

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SOLICITUDES GESTIONADAS POR EL EQUIPO DE ATENCIÓN AL USUARIO** | | |
| **SOLICITUDES** | | **FEBRERO** |
| Peticiones, Quejas y Reclamos SGSSS (Gestión de Servicios de Salud) (SAC) |  | 2821 |
|  | Establecimientos (Cárnicos) | 3 |
| Trámites Salud Ambiental | Vehículos (Cárnicos) | 0 |
|  | Levantamiento de medida sanitaria | 41 |
| Otras asesorías sanitarias | 63 |
| **TOTAL SOLICITUDES** | | **2928** |

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 – FEBRERO 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 – FEBRERO 2024**

|  |  |
| --- | --- |
| **CONSOLIDADO PQRSD SECRETARÍA DE SALUD** | |
| **TEMA** | **FEBRERO** |
| Visitas Higiénico Locativas | 879 |
| Humedades | 303 |
| Salud Ambiental | 316 |
| Salud Publica | 64 |
| Levantamiento de medidas sanitarias de seguridad para establecimientos abiertos al público ( peluquerías, tiendas, restaurantes, cafeterías etc) | 60 |
| Reclamación referentes al Sistema General de Seguridad Social en salud | 47 |
| Solicitudes Zoonosis | 25 |
| Acceso a Servicios en Salud | 19 |
| Delegadas Despacho del Alcalde Salud | 6 |
| PQRSD entes de control | 9 |
| Bases de Datos en Salud | 7 |
| Presupuesto Participativo Salud | 4 |
| Visitas a IPS Habilitación | 4 |
| Reclamos por derecho de petición sobre dificultades para acceso a los servicios de salud en términos jurídicos. | 5 |
| Aseguramiento | 5 |
| Inconsistencias o Reclamaciones en Contrataciones | 3 |
| Reclamaciones ambulancias del 123 | 1 |
| Quejas y reclamos asociados a tramites - Salud | 2 |
| **TOTAL** | **1759** |

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) – FEBRERO 2024**

|  |  |
| --- | --- |
| **CONSOLIDADO ATENCIONES – FEBRERO 2024** | |
| **TIPO SOLICITUD** | **TOTAL** |
| Gestión en aseguramiento | 1733 |
| Inconformidad con el servicio | 22 |
| Inconsistencia en identificación | 1 |
| Información | 500 |
| Negación de afiliación | 4 |
| Negación de servicios | 28 |
| Orientación general | 521 |
| Quejas | 12 |
| **TOTAL GENERAL** | **2821** |

Tabla 4. Fuente: SAC.

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

Gráfico Tabla 4. Fuente SAC.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CONSOLIDADO DE PETICIONES Y RECLAMOS POR EPS** | | |
| **EPS** | **FEBRERO** | |
| **PETI** | **REC** |
| **Asmet Salud** | 19 | 0 |
| **Asociación Indígena del Cauca A.I.C** | 4 | 0 |
| **Cajacopi** | 64 | 1 |
| **Capital salud** | 38 | 0 |
| **Capresoca** | 1 | 0 |
| **Comfachocó** | 51 | 2 |
| **Compensar** | 12 | 2 |
| **Coomeva** | 3 | 0 |
| **Coosalud** | 93 | 2 |
| **Dusakawi** | 3 | 0 |
| **Ecoopsos** | 1 | 0 |
| **Emmsanar** | 33 | 0 |
| **Famisanar** | 13 | 1 |
| **Magisterio** | 2 | 0 |
| **Mallamas** | 2 | 0 |
| **Mutual Ser** | 54 | 1 |
| **N/A** | 163 | 0 |
| **Nueva EPS** | 290 | 9 |
| **Otra EPS** | 31 | 1 |
| **S.O.S occidental salud** | 3 | 0 |
| **Salud Total** | 183 | 4 |
| **Sanidad Militar** | 3 | 0 |
| **Sanitas** | 36 | 2 |
| **Savia Salud** | 1134 | 25 |
| **Suramericana** | 518 | 17 |
| **TOTAL** | **2754** | **67** |

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 – FEBRERO 2024**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CONSOLIDADO RECLAMOS POR ENTIDAD RESPOSABLE - FEBRERO 2024** | | | | | | | | | | |
| **SUBSIDIADO** | | **CONTRIBUTIVO** | | | | **OTRAS ENTIDADES** | | | | **TOTAL** |
| SAVIA SALUD | COOSALUD | SANITAS | SURAMERICANA | NUEVA EPS | SALU D TOTAL | OTROS MUNICIPIOS | DSSA | OTRAS | SIN DATOS |  |
| **25** | **2** | **2** | **17** | **9** | **4** | **8** | **0** | **0** | **0** | **67** |

Tabla 6 Fuente: SAC

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

Gráfico tabla 6. Reclamos por entidad – Fuente: SAC

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SOLICITUDES** | **GESTIÓN EN ASEGURAMIENTO** | **INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO** | **INFORMACIÓN** | **NEGACIÓN SERVICIOS** | **ORIENTACIÓN GENERAL** | **QUEJAS** | **TOTAL** |
| Acceso | 7 | 4 | 316 | 7 | 52 |  | **386** |
| Afiliación al Régimen contributivo |  |  | 1 |  | 3 |  | **4** |
| Afiliación al Régimen subsidiado | 285 |  | 5 | 1 | 84 |  | **375** |
| Autorizaciones | 75 | 5 |  | 6 | 20 | 2 | **108** |
| Contribución solidaria | 7 | 1 |  |  | 35 |  | **42** |
| Discapacidad | 528 |  | 90 | 3 | 163 |  | **784** |
| Disminución de nivel | 1 |  |  |  |  |  | **1** |
| IPS | 275 | 10 | 3 | 6 | 21 | 9 | **324** |
| IPS sin agenda | 4 |  |  |  |  |  | **4** |
| Listado población especial | 5 |  |  |  | 1 |  | **6** |
| Movilidad |  | 1 | 37 | 4 | 29 |  | **71** |
| Novedad documento | 3 | 2 | 1 |  | 11 |  | **17** |
| Otro | 5 |  | 19 | 2 | 16 | 1 | **43** |
| Portabilidad | 364 |  | 17 | 1 | 30 |  | **412** |
| Traslado | 174 |  | 9 | 2 | 55 |  | **240** |
| Vacunación |  |  | 2 |  | 2 |  | **4** |
| **Total general** | **1733** | **23** | **500** | **32** | **522** | **12** | **2821** |

Tabla 7: Fuente SAC.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **PROBLACION ATENDIDA FEBRERO 2024** | |
| **TIPO DE POBLACIÓN** | **TOTAL** |
| Alto costo | 10 |
| Madre gestante | 63 |
| Menor de edad | 555 |
| Adultos | 1342 |
| Población adulta mayor | 452 |
| Migrantes | 399 |
| **Total, general** | **2821** |

Tabla 8; Fuente SAC.

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

Gráfico tabla 8; fuente SAC.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **SOLICITUDES DE AFILIACIONES GESTIONADAS – FEBRERO 2024** | |
| **SOLICITUDES** | **TOTAL** |
| **Gestión solicitud afiliaciones transaccional** | 224 |
| **Gestión solicitud afiliaciones excepcional** | 61 |
| **TOTAL** | **285** |

Tabla 9; fuente SAC.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **SOLICITUDES DE TRASLADO POR EPS** | |
| **EPS** | **TRASLADOS** |
| Asmet Salud | 2 |
| Asociación Indígena del Cauca A.I.C | 1 |
| Cajacopi | 16 |
| Capital salud | 8 |
| Comfachocó | 12 |
| Coosalud | 7 |
| Emmsanar | 10 |
| Famisanar | 3 |
| Mutual Ser | 5 |
| Nueva EPS | 28 |
| Otra EPS | 6 |
| Salud Total | 1 |
| Savia Salud | 75 |
| **TOTAL** | **174** |

Tabla 10. Fuente SAC

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

|  |  |
| --- | --- |
| **MUNICIPIOS DE ORIGEN - PORTABILIDADES** | |
| **MUNICIPIO ORIGEN** | **CANT.** |
| ABREGO/Norte de Santander | 1 |
| ACANDI/Choco | 1 |
| AGUACHICA/Cesar | 2 |
| AGUAZUL/Casanare | 1 |
| ANDES/Antioquia | 5 |
| ANORI/Antioquia | 1 |
| APARTADO/Antioquia | 7 |
| ARAUQUITA/Arauca | 2 |
| ARBOLETES/Antioquia | 2 |
| ARMENIA/Antioquia | 5 |
| AYAPEL/Córdoba | 1 |
| BARANOA/Atlántico | 1 |
| BARBOSA/Antioquia | 2 |
| BARRANCABERMEJA/Santander | 6 |
| BARRANQUILLA/Atlántico | 12 |
| BELLO/Antioquia | 9 |
| BETULIA/Antioquia | 2 |
| BOLIVAR/Antioquia | 1 |
| BRICEÑO/Antioquia | 1 |
| BUCARAMANGA/Santander | 2 |
| BUENAVENTURA/Valle | 2 |
| BURITICA/Antioquia | 1 |
| CAICEDO/Antioquia | 2 |
| CALDAS/Antioquia | 2 |
| CALI (SANTIAGO DE CALI)/Valle | 8 |
| CAMPO DE LA CRUZ/Atlántico | 6 |
| CANALETE/Córdoba | 1 |
| CAREPA/Antioquia | 3 |
| CARTAGENA/Bolívar | 5 |
| CAUCASIA/Antioquia | 2 |
| CONDOTO/Choco | 1 |
| CONVENCION/Norte de Santander | 3 |
| CUCUTA/Norte de Santander | 15 |
| CURUMANI/Cesar | 2 |
| DABEIBA/Antioquia | 2 |
| DOS QUEBRADAS/Risaralda | 1 |
| DUITAMA/Boyacá | 2 |
| EL BAGRE/Antioquia | 1 |
| EL BANCO/Magdalena | 1 |
| EL CERRITO/Valle | 2 |
| ENTRERRIOS/Antioquia | 1 |
| ENVIGADO/Antioquia | 8 |
| FILADELFIA/Caldas | 1 |
| FONSECA/La Guajira | 7 |
| FRONTINO/Antioquia | 1 |
| GUACARI/Valle | 2 |
| GUACHUCAL/Nariño | 1 |
| HATILLO DE LOBA/Bolívar | 1 |
| ISTMINA/Choco | 1 |
| ITAGUI/Antioquia | 1 |
| ITUANGO/Antioquia | 5 |
| LA CEJA/Antioquia | 1 |
| LA DORADA/Caldas | 1 |
| LA ESTRELLA/Antioquia | 4 |
| LORICA/Córdoba | 1 |
| LOS CORDOBAS/Córdoba | 1 |
| LOS SANTOS/Santander | 1 |
| MADRID/Cundinamarca | 1 |
| MAGANGUE/Bolívar | 3 |
| MAICAO/La Guajira | 2 |
| MALAMBO/Atlántico | 2 |
| MANAURE/La Guajira | 2 |
| MANIZALES/Caldas | 4 |
| MARINILLA/Antioquia | 1 |
| MEDELLIN/Antioquia | 2 |
| MOMPOS/Bolívar | 1 |
| MONTELIBANO/Córdoba | 7 |
| MONTERIA/Córdoba | 4 |
| MUTATA/Antioquia | 2 |
| NECOCLI/Antioquia | 1 |
| NOVITA/Choco | 1 |
| OBANDO/Valle | 1 |
| OCAÑA/Norte de Santander | 2 |
| SAN JUAN DE PASTO/Nariño | 2 |
| PEREIRA/Risaralda | 5 |
| PLANETA RICA/Córdoba | 1 |
| POPAYAN/Cauca | 4 |
| PUERTO BERRIO/Antioquia | 3 |
| PUERTO CAICEDO/Putumayo | 1 |
| PUERTO ESCONDIDO/Córdoba | 1 |
| PUERTO LIBERTADOR/Córdoba | 1 |
| PUERTO NARE (LA MAGDALENA)/Antioquia | 1 |
| SAN FRANCISCO DE QUIBDO/Choco | 18 |
| REMEDIOS/Antioquia | 4 |
| RIOSUCIO/Choco | 12 |
| SABOYA/Boyacá | 2 |
| SAHAGUN/Córdoba | 2 |
| SALGAR/Antioquia | 1 |
| SAN ANDRES/San Andres | 1 |
| SAN ANTERO/Córdoba | 1 |
| SAN CARLOS/Antioquia | 3 |
| SAN CARLOS/Córdoba | 1 |
| SAN JOSE DE LA MONTAÑA/Antioquia | 1 |
| SAN JOSE DEL GUAVIARE/Guaviare | 1 |
| SAN JUAN DE URABA/Antioquia | 2 |
| SAN JUAN NEPOMUCENO/Bolívar | 1 |
| SAN MARCOS/Sucre | 2 |
| SAN MIGUEL (LA DORADA)/Putumayo | 2 |
| SAN RAFAEL/Antioquia | 2 |
| Santa Fe de Bogotá | 26 |
| SANTA MARTA/Magdalena | 1 |
| SANTA ROSA DEL SUR/Bolívar | 3 |
| SEGOVIA/Antioquia | 1 |
| SINCELEJO/Sucre | 6 |
| SOACHA/Cundinamarca | 4 |
| SOGAMOSO/Boyacá | 4 |
| SOLEDAD/Atlántico | 5 |
| TADO/Choco | 1 |
| TAMESIS/Antioquia | 3 |
| TARAZA/Antioquia | 2 |
| TIBU/Norte de Santander | 1 |
| TOLU/Sucre | 1 |
| TULUA/Valle | 2 |
| TUMACO/Nariño | 1 |
| TURBO/Antioquia | 4 |
| UNGUIA/Choco | 3 |
| URRAO/Antioquia | 5 |
| VALENCIA/Córdoba | 2 |
| VALLEDUPAR/Cesar | 8 |
| VEGACHI/Antioquia | 2 |
| VICTORIA/Caldas | 2 |
| VIGIA DEL FUERTE/Antioquia | 1 |
| VILLA DEL ROSARIO/Norte de Santander | 1 |
| VILLAVICENCIO/Meta | 7 |
| YOLOMBO/Antioquia | 3 |
| ZARAGOZA/Antioquia | 1 |
| **TOTAL** | **365** |

TABLA 12. Garantía de portabilidad Fuente SAC.

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **# Solicitud SAC** | **Radicado de Traslado** | **EPS Traslado** | **Fecha traslado** | **Radicado Salida Supersalud** | **Fecha Reporte a Supersalud** |
| 202402001230 | N/A | SAVIA SALUD | 22/01/2024 | 202430049784 | 15/02/2024 |
| 202401000022 | N/A | SAVIA SALUD | 15/01/2024 | 202430052040 | 16/02/2024 |
| 202401000029 | N/A | SAVIA SALUD | 15/01/2024 | 202430052040 | 16/02/2024 |
| 202401000048 | N/A | SAVIA SALUD | 15/01/2024 | 202430052040 | 16/02/2024 |
| 202401000100 | N/A | SAVIA SALUD | 15/01/2024 | 202430052040 | 16/02/2024 |
| 202401000126 | N/A | SAVIA SALUD | 16/01/2024 | 202430052040 | 16/02/2024 |
| 202401000128 | N/A | SAVIA SALUD | 16/01/2024 | 202430052040 | 16/02/2024 |
| 202401000133 | N/A | SAVIA SALUD | 16/01/2024 | 202430052040 | 16/02/2024 |
| 202401000171 | N/A | SAVIA SALUD | 17/01/2024 | 202430052040 | 16/02/2024 |
| 202401000207 | N/A | SAVIA SALUD | 17/01/2024 | 202430052040 | 16/02/2024 |
| 202401000208 | N/A | SAVIA SALUD | 17/01/2024 | 202430052040 | 16/02/2024 |
| 202401000249 | N/A | SAVIA SALUD | 18/01/2024 | 202430052040 | 16/02/2024 |
| 202401000326 | N/A | SAVIA SALUD | 18/01/2024 | 202430052040 | 16/02/2024 |
| 202401000362 | N/A | SAVIA SALUD | 19/01/2024 | 202430052040 | 16/02/2024 |
| 202401000375 | N/A | SAVIA SALUD | 19/01/2024 | 202430052040 | 16/02/2024 |
| 202401000453 | N/A | SAVIA SALUD | 22/01/2024 | 202430052040 | 16/02/2024 |
| 202401000498 | N/A | SAVIA SALUD | 22/01/2024 | 202430052040 | 16/02/2024 |
| 202401000503 | N/A | SAVIA SALUD | 22/01/2024 | 202430052040 | 16/02/2024 |
| 202401000534 | N/A | SAVIA SALUD | 22/01/2024 | 202430052040 | 16/02/2024 |
| 202401000539 | N/A | SAVIA SALUD | 22/01/2024 | 202430052040 | 16/02/2024 |
| 202401000416 | 202430014831 | SAVIA SALUD | 19/01/2024 | 202430052040 | 16/02/2024 |
| 202401000618 | 202430015794 | SAVIA SALUD | 22/01/2024 | 202430052040 | 16/02/2024 |
| 202401000662 | 202430016537 | SAVIA SALUD | 22/01/2024 | 202430052040 | 16/02/2024 |
| 202401001022 | 202430020484 | SAVIA SALUD | 25/01/2024 | 202430052040 | 16/02/2024 |
| 202401000978 | 202430022966 | SAVIA SALUD | 26/01/2024 | 202430052040 | 16/02/2024 |
| 202401001019 | 202430022972 | SAVIA SALUD | 26/01/2024 | 202430052040 | 16/02/2024 |
| 202401001158 | 202430022978 | SAVIA SALUD | 26/01/2024 | 202430052040 | 16/02/2024 |
| 202401000053 | N/A | SALUD TOTAL | 15/01/2024 | 202430052057 | 16/02/2024 |
| 202401000121 | N/A | SALUD TOTAL | 16/01/2024 | 202430052057 | 16/02/2024 |
| 202401000461 | N/A | SALUD TOTAL | 22/01/2024 | 202430052057 | 16/02/2024 |
| 202401000468 | N/A | SALUD TOTAL | 22/01/2024 | 202430052057 | 16/02/2024 |
| 202401000297 | N/A | NUEVA EPS | 18/01/2024 | 202430052042 | 16/02/2024 |
| 202401000303 | N/A | NUEVA EPS | 18/01/2024 | 202430052042 | 16/02/2024 |
| 202401000279 | 202430012480 | NUEVA EPS | 17/01/2024 | 202430052042 | 16/02/2024 |
| 202401000507 | N/A | SURAMERICANA | 22/01/2024 | 202430052060 | 16/02/2024 |
| 202312001599 | 202430001480 | SURAMERICANA | 3/01/2024 | 202430052060 | 16/02/2024 |
| 202401000821 | 202430018755 | FAMISANAR | 24/01/2024 | 202430052064 | 16/02/2024 |

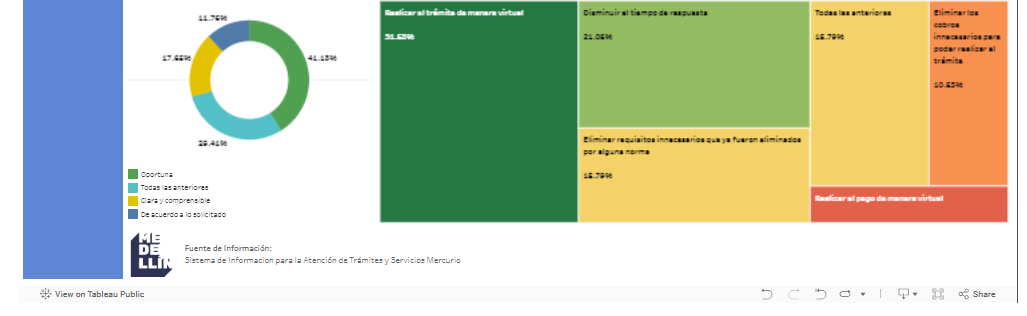
TABLA 13 – Fuente Base de datos reportes Supersalud – SAC

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **# Solicitud SAC** | **EPS Traslado** | **Fecha de solicitud** | **Radicado Salida Mercurio** | **Fecha reporte** |
| 202401000257 | CAPITAL SALUD | 17/1/2024 | 202430059390 | 21/02/2024 |
| 202401000258 | CAPITAL SALUD | 17/1/2024 | 202430059390 | 21/02/2024 |
| 202401000260 | CAPITAL SALUD | 17/1/2024 | 202430059390 | 21/02/2024 |
| 202401000625 | CAPITAL SALUD | 22/1/2024 | 202430059390 | 21/02/2024 |
| 202401000753 | CAPITAL SALUD | 22/1/2024 | 202430059390 | 21/02/2024 |
| 202401000630 | ASMET SALUD | 22/1/2024 | 202430059392 | 21/02/2024 |
| 202401000464 | NUEVA EPS | 19/1/2024 | 202430059395 | 21/02/2024 |

TABLA 14 – Fuente Base de datos reportes Supersalud – SAC

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

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