**Informe general de las actividades realizadas por el equipo de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría de Salud de Medellín.**

**Peticiones, quejas, reclamos y solicitudes atendidas y/o gestionadas – mayo de 2024.**

**Actividades realizadas, servicios ofertados a la ciudadanía, entidades internas y externas por el equipo de Atención a la Ciudadanía de la Secretaria de Salud de Medellín – mayo 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 Atención a la Ciudadanía de la Secretaria de Salud de Medellín – mayo de 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: 8 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 atención en salud de la Secretaría de Salud de Medellín - mayo de 2024.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TAQUILLAS DE ATENCIÓN SALUD MAYO 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. |
| 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. |

**Solicitudes por sede o punto de atención de la Secretaria de Salud de Medellín – mayo de 2024.**

|  |  |
| --- | --- |
| **SOLICITUDES RECIBIDAS POR PUNTO DE ATENCIÓN** | |
| **PUNTO DE ATENCIÓN** | **MAYO** |
| Alpujarra | 1532 |
| Casa de Gobierno San Antonio de Prado | 190 |
| Casa de Gobierno de San Cristóbal | 115 |
| Centro de servicio a la ciudadanía Manrique | 172 |
| Casa de Justicia El Bosque | 196 |
| Casa de Justicia Santo Domingo | 167 |
| Mascerca Castilla | 112 |
| Mascerca Belén | 88 |
| Mascerca Guayabal | 36 |
| **TOTAL ATENDIDOS** | **2608** |

Tabla 1. Fuente: SAC

**Gráfico de solicitudes por sede o punto de atención de la Secretaria de Salud de Medellín – mayo de 2024.**

Gráfico 1 Tabla 1. Fuente: SAC

**Consolidado de trámites, peticiones, quejas, reclamos y solicitudes gestionadas en los puntos de atención de la Secretaria de Salud de Medellín – mayo de 2024.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SOLICITUDES GESTIONADAS POR EL EQUIPO DE ATENCIÓN AL USUARIO** | | |
| **SOLICITUDES** | | **MAYO** |
| Peticiones, Quejas y Reclamos SGSSS (Gestión de Servicios de Salud) (SAC) |  | 2608 |
|  | Establecimientos (Cárnicos) | 1 |
| Trámites Salud Ambiental | Vehículos (Cárnicos) | 0 |
|  | Levantamiento de medida sanitaria | 47 |
| Otras asesorías sanitarias | 89 |
| **TOTAL SOLICITUDES** | | **2745** |

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

# **Gráfico de trámites, peticiones, quejas, reclamos y solicitudes gestionadas en los puntos de atención de la Secretaria de Salud de Medellín – mayo 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 – mayo de 2024.**

|  |  |
| --- | --- |
| **CONSOLIDADO PQRSD SECRETARÍA DE SALUD** | |
| **TEMA** | **MAYO** |
| Visitas Higiénico Locativas | 818 |
| Humedades | 402 |
| Salud Ambiental | 291 |
| Solicitudes Zoonosis | 50 |
| Levantamiento de medidas sanitarias de seguridad para establecimientos abiertos al público (peluquerías, tiendas, restaurantes, cafeterías etc.) | 42 |
| Salud Publica | 60 |
| PQRSD entes de control | 19 |
| Acceso a Servicios en Salud | 9 |
| Reclamación referentes al Sistema General de Seguridad Social en salud | 42 |
| Presupuesto Participativo Salud | 5 |
| Bases de Datos en Salud | 5 |
| **TOTAL** | **1743** |

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) – mayo de 2024.**

|  |  |
| --- | --- |
| **CONSOLIDADO ATENCIONES – MAYO 2024** | |
| **TIPO SOLICITUD** | **TOTAL** |
| Gestión en aseguramiento | 1632 |
| Inconformidad con el servicio | 21 |
| Inconsistencia en identificación | 1 |
| Información | 467 |
| Negación de afiliación | 4 |
| Negación de servicios | 45 |
| Orientación general | 432 |
| Quejas | 6 |
| **TOTAL GENERAL** | **2608** |

Tabla 4. Fuente: SAC.

**Gráfico consolidado SAC de peticiones, quejas y reclamos gestionados del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) – mayo de 2024.**

Gráfico Tabla 4. Fuente SAC.

**Consolidado de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes atendidas por EPS – mayo de 2024.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CONSOLIDADO DE PETICIONES Y RECLAMOS POR EPS** | | |
| **EPS** | **MAYO** | |
| **PETI** | **REC** |
| **Asmet Salud** | 17 | 0 |
| **Asociación Indígena del Cauca A.I.C** | 2 | 0 |
| **Cajacopi** | 56 | 1 |
| **Capital salud** | 37 | 1 |
| **Capresoca** | 3 | 0 |
| **Comfachocó** | 22 | 1 |
| **Compensar** | 10 | 0 |
| **Coomeva** | 8 | 0 |
| **Coosalud** | 85 | 3 |
| **Dusakawi** | 1 | 0 |
| **Emmsanar** | 6 | 0 |
| **Empresas Públicas de Medellín** | 1 | 0 |
| **Famisanar** | 19 | 0 |
| **Magisterio** | 5 | 1 |
| **Mallamas** | 5 | 0 |
| **Mutual Ser** | 47 | 1 |
| **N/A** | 160 | 3 |
| **Nueva EPS** | 243 | 8 |
| **Otra EPS** | 25 | 0 |
| **S.O.S occidental salud** | 2 | 0 |
| **Salud Total** | 184 | 4 |
| **Sanidad Militar** | 6 | 0 |
| **Sanitas** | 47 | 3 |
| **Savia Salud** | 1068 | 34 |
| **Suramericana EPS** | 472 | 17 |
| **TOTAL** | **2531** | **77** |

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 Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) distribuidas por entidad responsable, recibidas por el equipo de Atención a la Ciudadanía – mayo de 2024.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CONSOLIDADO RECLAMOS POR ENTIDAD RESPOSABLE - MAYO 2024** | | | | | | | | | | |
| **SUBSIDIADO** | | **CONTRIBUTIVO** | | | | **OTRAS ENTIDADES** | | | | **TOTAL** |
| SAVIA SALUD | COOSALUD | SANITAS | SURAMERICANA | NUEVA EPS | SALUD TOTAL | OTROS MUNICIPIOS | DSSA | OTRAS | SIN DATOS |  |
| **34** | **3** | **3** | **17** | **8** | **4** | **7** | **0** | **1** | **0** | **77** |

Tabla 6 Fuente: SAC

**Grafico consolidado de reclamos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) distribuidas por entidad responsable, recibidas por el equipo de Atencion a la Ciudadanía – mayo de 2024.**

Gráfico tabla 6. Reclamos por entidad – Fuente: SAC

**Consolidado por tipo de solicitud atendida por el equipo de Atención a la Ciudadanía – mayo de 2024.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SOLICITUDES** | **GESTIÓN EN ASEGURAMIENTO** | **INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO** | **INFORMACIÓN** | **NEGACIÓN SERVICIOS** | **ORIENTACIÓN GENERAL** | **QUEJAS** | **TOTAL** |
| Acceso | 11 | 1 | 251 | 2 | 62 |  | **327** |
| Afiliación al Régimen contributivo |  | 2 |  |  | 4 |  | **6** |
| Afiliación al Régimen subsidiado | 312 |  | 1 |  | 60 |  | **373** |
| Autorizaciones | 79 | 7 | 9 | 7 | 18 |  | **120** |
| Contribución solidaria | 16 | 1 |  |  | 31 |  | **48** |
| Discapacidad | 336 |  | 96 |  | 77 |  | **509** |
| Disminución de nivel | 1 |  |  |  |  |  | **1** |
| IPS | 524 | 10 | 8 | 33 | 24 | 6 | **605** |
| IPS sin agenda | 8 |  |  |  |  |  | **8** |
| Listado población especial | 2 |  |  |  |  | 1 | **3** |
| Movilidad | 1 |  | 32 | 4 | 51 |  | **88** |
| N/A | 1 |  |  |  |  | 1 | **2** |
| Novedad documento | 23 | 1 | 2 |  | 6 |  | **32** |
| Novedad régimen especial o excepción | 1 |  |  |  |  | 1 | **2** |
| Otro |  |  | 25 |  | 14 |  | **39** |
| Portabilidad | 292 |  | 25 |  | 8 |  | **325** |
| Traslado | 25 |  | 16 | 3 |  | 73 | **117** |
| Vacunación |  |  | 2 |  | 1 |  | **3** |
| **TOTAL GENERAL** | **1632** | **22** | **467** | **49** | **356** | **82** | **2608** |

Tabla 7: Fuente SAC.

**Consolidado por tipo de población atendida por el equipo de Atencion a la Ciudadanía – mayo de 2024.**

|  |  |
| --- | --- |
| **TIPO DE PROBLACION ATENDIDA MAYO 2024** | |
| **TIPO DE POBLACIÓN** | **TOTAL** |
| Alto costo | 28 |
| Madre gestante | 57 |
| Menor de edad | 441 |
| Adultos | 1197 |
| Población adulta mayor | 549 |
| Migrantes | 336 |
| **TOTAL** | **2608** |
|  |  |

Tabla 8; Fuente SAC

**Gráfico consolidado por tipo de población atendida por el equipo de Atención a la Ciudadanía – mayo de 2024.**

Gráfico tabla 8; fuente SAC

**Consolidado de afiliaciones al Régimen Subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), gestionadas por el equipo de Atención a la Ciudadanía – mayo de 2024.**

|  |  |
| --- | --- |
| **SOLICITUDES DE AFILIACIONES GESTIONADAS – MAYO 2024** | |
| **TIPO DE AFILIACIÓN** | **TOTAL** |
| **Gestión solicitud afiliaciones transaccional** | 238 |
| **Gestión solicitud afiliaciones excepcional** | 74 |
| **TOTAL** | **312** |

Tabla 9; fuente SAC.

**Consolidado de solicitudes de Traslado de EPS – mayo de 2024.**

|  |  |
| --- | --- |
| **SOLICITUDES DE TRASLADO POR EPS – MAYO 2024** | |
| **EPS** | **TRASLADOS** |
| Asmet Salud | 2 |
| Cajacopi | 1 |
| Capital salud | 2 |
| Coosalud | 10 |
| Mutual Ser | 2 |
| Nueva EPS | 4 |
| Salud Total | 1 |
| Savia Salud | 2 |
| Suramericana EPS | 1 |
| **TOTAL** | **25** |

Tabla 10. Fuente SAC

**Garantía de Portabilidad – consolidado de solicitudes por municipio de afiliación, gestionadas por el equipo de Atención a la Ciudadanía – mayo de 2024.**

|  |  |
| --- | --- |
| **MUNICIPIOS DE ORIGEN - PORTABILIDADES** | |
| **MUNICIPIO ORIGEN** | **CANT.** |
| AGUACHICA/Cesar | 4 |
| AGUADAS/Caldas | 1 |
| AMALFI/Antioquia | 1 |
| ANDES/Antioquia | 3 |
| APARTADO/Antioquia | 2 |
| ARBOLETES/Antioquia | 1 |
| ARMENIA/Quindío | 2 |
| AYAPEL/Córdoba | 1 |
| BARBOSA/Antioquia | 1 |
| BARRANCABERMEJA/Santander | 1 |
| BARRANQUILLA/Atlántico | 11 |
| BELLO/Antioquia | 6 |
| BRICEÑO/Antioquia | 1 |
| BUCARAMANGA/Santander | 4 |
| BUENAVENTURA/Valle | 1 |
| CACERES/Antioquia | 1 |
| CAJAMARCA/Tolima | 1 |
| CAREPA/Antioquia | 1 |
| CARTAGENA/Bolívar | 13 |
| CAUCASIA/Antioquia | 3 |
| CHIGORODO/Antioquia | 4 |
| CIENAGA DE ORO/Córdoba | 2 |
| CIENAGA/Magdalena | 1 |
| CISNEROS/Antioquia | 3 |
| CONCORDIA/Antioquia | 1 |
| COPACABANA/Antioquia | 3 |
| CUCUTA/Norte de Santander | 12 |
| DABEIBA/Antioquia | 2 |
| DOS QUEBRADAS/Risaralda | 1 |
| EL CERRITO/Valle | 1 |
| EL TARRA/Norte de Santander | 1 |
| ENTRERRIOS/Antioquia | 1 |
| FACATATIVA/Cundinamarca | 3 |
| FLORENCIA/Caquetá | 1 |
| FLORIDABLANCA/Santander | 2 |
| FRESNO/Tolima | 3 |
| FRESNO/Tolima | 1 |
| GIRON/Santander | 1 |
| GUARNE/Antioquia | 1 |
| HATONUEVO/La Guajira | 1 |
| HELICONIA/Antioquia | 1 |
| ITAGUI/Antioquia | 6 |
| LA APARTADA/Córdoba | 2 |
| LA CEJA/Antioquia | 1 |
| LA ESTRELLA/Antioquia | 2 |
| LA PALMA/Cundinamarca | 3 |
| LA UNION/Antioquia | 1 |
| LA VIRGINIA/Risaralda | 1 |
| LEIVA/Nariño | 1 |
| LETICIA/Amazonas | 1 |
| LURUACO/Atlántico | 2 |
| MAHATES/Bolívar | 1 |
| MAICAO/La Guajira | 5 |
| MAJAGUAL/Sucre | 2 |
| MEDELLIN/Antioquia | 3 |
| MONTELIBANO/Córdoba | 2 |
| MONTERIA/Córdoba | 4 |
| MOÑITOS/Córdoba | 2 |
| NARIÑO/Antioquia | 1 |
| NECOCLI/Antioquia | 1 |
| NEIVA/Huila | 1 |
| OCAÑA/Norte de Santander | 1 |
| OROCUE/Casanare | 1 |
| PAZ DE ARIPORO/Casanare | 1 |
| PENSILVANIA/Caldas | 1 |
| PEÑOL/Antioquia | 1 |
| PEREIRA/Risaralda | 5 |
| PLANETA RICA/Córdoba | 1 |
| PUEBLORRICO/Antioquia | 1 |
| PUERTO ASIS/Putumayo | 1 |
| PUERTO BERRIO/Antioquia | 3 |
| PUERTO BOYACA/Boyacá | 1 |
| PUERTO TRIUNFO/Antioquia | 1 |
| QUIBDO/Choco | 10 |
| QUINCHIA/Risaralda | 1 |
| REMEDIOS/Antioquia | 1 |
| RIOHACHA/La Guajira | 5 |
| RIOSUCIO/Choco | 1 |
| SAHAGUN/Córdoba | 2 |
| SAMANIEGO/Nariño | 2 |
| SAN ANDRES/Antioquia | 1 |
| SAN BERNARDO DEL VIENTO/Córdoba | 1 |
| SAN FERNANDO/Bolívar | 1 |
| SAN FRANCISCO/Antioquia | 1 |
| SAN JERONIMO/Antioquia | 1 |
| SAN JUAN DE URABA/Antioquia | 2 |
| SAN JUAN NEPOMUCENO/Bolívar | 3 |
| SAN LUIS/Antioquia | 1 |
| SAN MARCOS/Sucre | 3 |
| SAN PEDRO/Antioquia | 1 |
| SAN RAFAEL/Antioquia | 3 |
| Santa Fe de Bogotá | 19 |
| SANTA MARTA/Magdalena | 3 |
| SANTO DOMINGO/Antioquia | 3 |
| SANTUARIO/Antioquia | 1 |
| SOACHA/Cundinamarca | 6 |
| SOLEDAD/Atlántico | 8 |
| SONSON/Antioquia | 3 |
| SUPIA/Caldas | 1 |
| TADO/Choco | 1 |
| TAMESIS/Antioquia | 1 |
| TARAZA/Antioquia | 3 |
| TEORAMA/Norte de Santander | 1 |
| TIBU/Norte de Santander | 6 |
| TIERRALTA/Córdoba | 1 |
| TIMBIO/Cauca | 1 |
| TOLEDO/Antioquia | 1 |
| TOLU/Sucre | 1 |
| TULUA/Valle | 2 |
| TURBO/Antioquia | 3 |
| URRAO/Antioquia | 3 |
| UTICA/Cundinamarca | 2 |
| VALLEDUPAR/Cesar | 2 |
| VENECIA/Antioquia | 2 |
| VILLA DEL ROSARIO/Norte de Santander | 1 |
| VILLAVICENCIO/Meta | 6 |
| YOLOMBO/Antioquia | 2 |
| YOPAL/Casanare | 1 |
| YOTOCO/Valle | 1 |
| ZIPAQUIRA/Cundinamarca | 2 |
| **TOTAL** | **292** |

TABLA 12. Garantía de portabilidad Fuente SAC.

## **Reporte a la Superintendencia Nacional de Salud de PQRSD sin respuesta por parte de las entidades competentes – mayo de 2024.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **# Solicitud SAC** | **Radicado de Traslado** | **EPS Traslado** | **Fecha traslado a la EPS** | **Radicado Reporte Supersalud** | **Fecha Reporte a Supersalud** |
| 202403000757 | N/A | SALUD TOTAL | 16/03/2024 | 202430200102 | 14/05/2024 |
| 202403000264 | N/A | SALUD TOTAL | 13/03/2024 | 202430200102 | 14/05/2024 |
| 202403000999 | N/A | SALUD TOTAL | 18/03/2024 | 202430200102 | 14/05/2024 |
| 202403001345 | N/A | SALUD TOTAL | 21/03/2024 | 202430200102 | 14/05/2024 |
| 202403001575 | N/A | SALUD TOTAL | 22/03/2024 | 202430200102 | 14/05/2024 |
| 202403000220 | 202430093888 | SALUD TOTAL | 12/03/2024 | 202430200102 | 14/05/2024 |
| 202403000157 | 202430094417 | COOSALUD | 12/03/2024 | 202430200108 | 14/05/2024 |
| 202403000175 | 202430094418 | COOSALUD | 12/03/2024 | 202430200108 | 14/05/2024 |
| 202403001558 | 202430118287 | COOSALUD | 22/03/2024 | 202430200108 | 14/05/2024 |
| 202402002167 | N/A | CAJACOPI | 26/02/2024 | 202430200113 | 14/05/2024 |
| 202403000006 | N/A | NUEVA EPS | 8/03/2024 | 202430200120 | 14/05/2024 |
| 202403000780 | N/A | NUEVA EPS | 16/03/2024 | 202430200120 | 14/05/2024 |
| 202403001397 | 202430114429 | NUEVA EPS | 21/03/2024 | 202430200120 | 14/05/2024 |
| 202403001577 | 202430115466 | NUEVA EPS | 21/03/2024 | 202430200120 | 14/05/2024 |
| 202403000125 | N/A | FAMISANAR | 12/03/2024 | 202430200126 | 14/05/2024 |
| 202312001455 | 202430096599 | FAMISANAR | 13/03/2024 | 202430200126 | 14/05/2024 |
| 202404000682 | 202430128186 | FAMISANAR | 5/04/2024 | 202430200126 | 14/05/2024 |
| 202403000571 | 202430098593 | SANITAS | 13/03/2024 | 202430200134 | 14/05/2024 |
| 202404000615 | 202430128171 | ASMET SALUD | 5/04/2024 | 202430200140 | 14/05/2024 |
| 202403000687 | 202430102464 | IPS METROSALUD | 15/03/2024 | 202430200144 | 14/05/2024 |
| 202404000101 | 202430122277 | IPS METROSALUD | 2/04/2024 | 202430200144 | 14/05/2024 |
| 202402000279 | N/A | MUTUAL SER | 19/03/2024 | 202430200148 | 14/05/2024 |
| 202403001427 | 202430114435 | IPS HOSPITAL SAN VICENTE FUNDACIÓN | 21/03/2024 | 202430200150 | 14/05/2024 |
| 202404000232 | 202430126234 | IPS ALMA MATER DE ANTIOQUIA | 4/04/2024 | 202430200153 | 14/05/2024 |
| 202404000304 | 202430126240 | ADRES | 4/04/2024 | 202430200154 | 14/05/2024 |
| 202403000904 | 202430104259 | SAVIA SALUD | 16/03/2024 | 202430233443 | 30/05/2024 |
| 202403001113 | 202430112411 | SAVIA SALUD | 20/03/2024 | 202430233443 | 30/05/2024 |
| 202403001151 | 202430112436 | SAVIA SALUD | 20/03/2024 | 202430233443 | 30/05/2024 |
| 202403001153 | 202430112442 | SAVIA SALUD | 20/03/2024 | 202430233443 | 30/05/2024 |
| 202403001321 | 202430114453 | SAVIA SALUD | 21/03/2024 | 202430233443 | 30/05/2024 |
| 202403001354 | 202430114426 | SAVIA SALUD | 21/03/2024 | 202430233443 | 30/05/2024 |
| 202403001548 | 202430118284 | SAVIA SALUD | 22/03/2024 | 202430233443 | 30/05/2024 |
| 202404000095 | 202430122274 | SAVIA SALUD | 2/04/2024 | 202430233443 | 30/05/2024 |
| 202404000148 | 202430123001 | SAVIA SALUD | 2/04/2024 | 202430233443 | 30/05/2024 |
| 202404000181 | 202430124955 | SAVIA SALUD | 3/04/2024 | 202430233443 | 30/05/2024 |
| 202404000679 | 202430128182 | SAVIA SALUD | 5/04/2024 | 202430233443 | 30/05/2024 |
| 202403000392 | 202430098603 | SAVIA SALUD | 13/03/2024 | 202430236873 | 31/05/2024 |
| 202403001119 | 202430112406 | SAVIA SALUD | 20/03/2024 | 202430236873 | 31/05/2024 |
| 202403001127 | 202430112417 | SAVIA SALUD | 20/03/2024 | 202430236873 | 31/05/2024 |
| 202404000759 | 202430130249 | SAVIA SALUD | 8/04/2024 | 202430236873 | 31/05/2024 |
| 202404000794 | 202430130254 | SAVIA SALUD | 8/04/2024 | 202430236873 | 31/05/2024 |
| 202404001173 | 202430138156 | SAVIA SALUD | 10/04/2024 | 202430236873 | 31/05/2024 |
| 202404001177 | 202430138158 | SAVIA SALUD | 10/04/2024 | 202430236873 | 31/05/2024 |
| 202404001188 | 202430138168 | SAVIA SALUD | 10/04/2024 | 202430236873 | 31/05/2024 |
| 202404001298 | 202430140366 | SAVIA SALUD | 11/04/2024 | 202430236873 | 31/05/2024 |
| 202404001316 | 202430140368 | SAVIA SALUD | 11/04/2024 | 202430236873 | 31/05/2024 |
| 202404001334 | 202430142359 | SAVIA SALUD | 12/04/2024 | 202430236873 | 31/05/2024 |
| 202404001417 | 202430142370 | SAVIA SALUD | 12/04/2024 | 202430236873 | 31/05/2024 |
| 202404001516 | 202430145271 | SAVIA SALUD | 15/04/2024 | 202430236873 | 31/05/2024 |
| 202404001528 | 202430145273 | SAVIA SALUD | 15/04/2024 | 202430236873 | 31/05/2024 |
| 202404001665 | 202430147908 | SAVIA SALUD | 15/04/2024 | 202430236873 | 31/05/2024 |
| 202402000634 | 202430042028 | SURAMERICANA | 9/02/2024 | 202430236876 | 31/05/2024 |

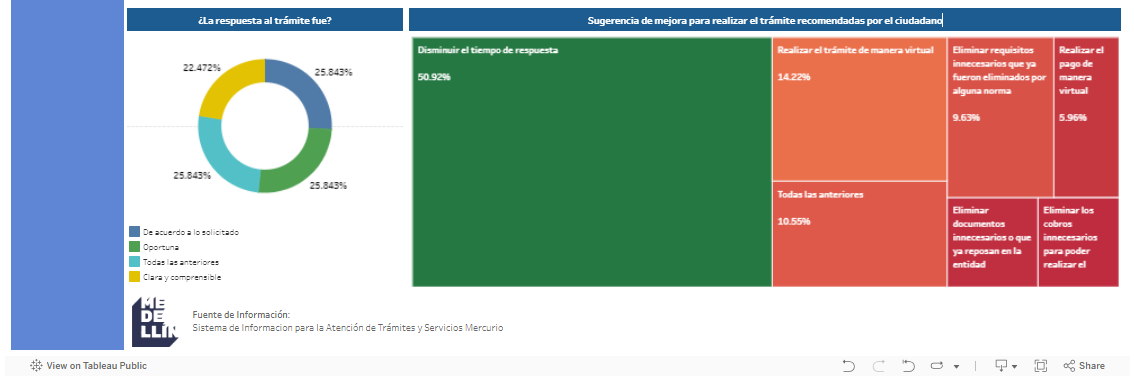
TABLA 13 – Fuente Base de datos reportes Supersalud – SAC

## **Reporte a la Superintendencia Nacional de Salud de solicitudes de Portabilidades sin respuesta por parte de las EPS competentes – mayo de 2024.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **# Solicitud SAC** | **EPS de Origen** | **Fecha de solicitud a la EPS** | **Radicado Reporte Supersalud** | **Fecha Reporte Supersalud** |
| 202404001250 | MUTUAL SER | 10/04/2024 | 202430184302 | 3/05/2024 |
| 202404001844 | MUTUAL SER | 16/04/2024 | 202430184302 | 3/05/2024 |
| 202404002206 | OCCIDENTAL DE SALUD S.A. S.O.S. | 19/04/2024 | 202430210132 | 17/05/2024 |
| 202404003034 | COMFACHOCO | 30/04/2024 | 202430222335 | 24/05/2024 |
| 202405000314 | EMSSANAR | 6/05/2024 | 202430235609 | 31/05/2024 |
| 202405000641 | COMFACHOCO | 9/05/2024 | 202430235610 | 31/05/2024 |
| 202405000642 | COMFACHOCO | 9/05/2024 | 202430235610 | 31/05/2024 |

TABLA 14 – Fuente Base de datos reportes Supersalud – SAC

**Encuesta de satisfacción de trámites y servicios de la Secretaría de Salud de Medellín – mayo de 2024.**



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