



Alcaldía de Medellín

INFORME GENERAL DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL EQUIPO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LA SECRETARÍA DE SALUD DE MEDELLÍN 2021.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES ATENDIDAS - GESTIONADAS DICIEMBRE DE 2021

ACTIVIDADES REALIZADAS, SERVICIOS OFERTADOS A LA CIUDADANÍA, ENTIDADES INTERNAS Y EXTERNAS POR EL EQUIPO DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA SECRETARÍA DE SALUD DE MEDELLÍN 2021.

❖ 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, trámite 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.

Centro Administrativo Municipal CAM

Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015

Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144



www.medellin.gov.co





Alcaldía de Medellín

- ❖ Transversalidad a la SSM: el equipo de atención al usuario asesora, apoya, gestiona y tramita situaciones difíciles que se presentan en los distintos programas de la secretaria, y en las distintas subsecretarías.

- ❖ Sinergias otras Secretarías 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, SISBEN, Personal Polivalente de Servicio al Ciudadano y otras Secretarías del Mpio de Medellín.

La oficina de atención al Usuarios de la Secretaría de Salud de Medellín cuenta con 2 herramientas tecnológicas para la radicación, seguimiento y trámite a las PQRS que llegan a las taquillas. SAC (Herramienta propia de la SSM que es utilizada para el seguimiento a las PQRS) y Mercurio workflow herramienta del municipio para respuestas de Mercurio.

EQUIPO ATENCION A LA CIUDADANIA SECRETARIA DE SALUD

El equipo de atención a la ciudadanía, está conformado por 22 personas:

- 3 vinculados: 2 auxiliares – 1 Técnicos Administrativos.
- 19 contratistas de la universidad de Antioquia: 9 técnicos, 7 bachilleres, 2 tecnólogos y un (1) profesional.

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 incluyendo los corregimientos de San Antonio de Prado y San Cristóbal, así mismo están ubicadas en zona de mayor conflicto y vulnerabilidad.

Centro Administrativo Municipal CAM

Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015

Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144

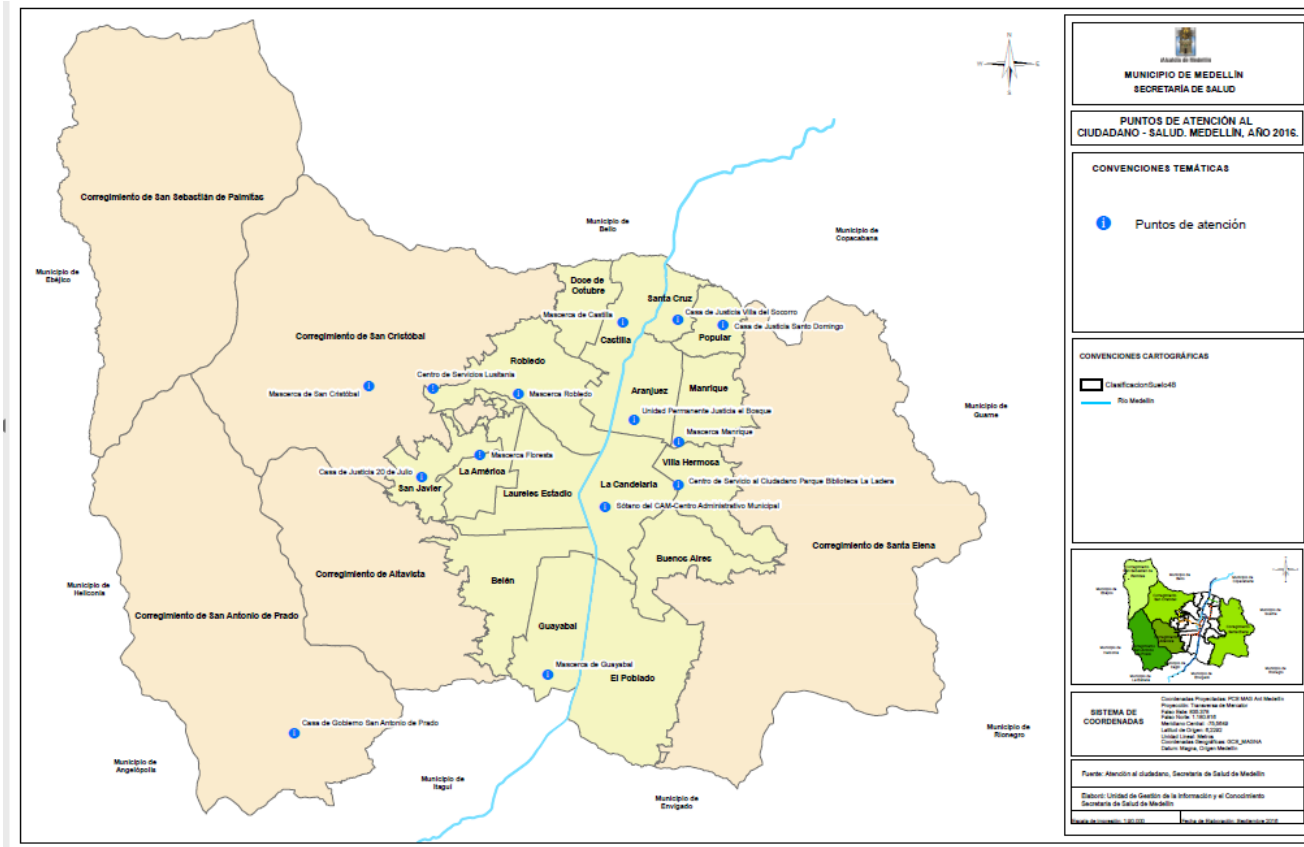


www.medellin.gov.co





Alcaldía de Medellín



PUNTOS DE ATENCION EN SALUD SECRETARIA DE SALUD DE MEDELLIN

TAQUILLAS ATENCION AL USUARIO SECRETARIA DE SALUD 2021				
N°	SEDE	TAQUILLAS	DIRECCIÓN	HORARIOS
1	Sótano del CAM-Centro Administrativo Municipal	N°47, 48, 49, 50, 51 y 65	Alpujarra	Lunes a jueves de 7:30 am a 5:30 pm, viernes de 7:30 a 4:30 Jornada Continua
2	Casa de Justicia Santo Domingo	Salud	Cra 32 N° 101 283 – Cra 32 N°102B-45	Lunes a jueves de 7:30 am a 12:30 pm y de 1:00 pm a 5:00 pm, viernes de 7:30 a 12:30 y de 1:00 a 4:00 pm
3	Mascerca de Castilla	Salud	Cra 65 N°100 109	Lunes, martes, jueves de 7:30 am a 12:30 pm y de 1:00 pm a 5:00 pm, viernes de 7:30 a 12:30 y de 1:00 a 4:00 pm

Centro Administrativo Municipal CAM

Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015

Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144



www.medellin.gov.co





Alcaldía de Medellín

4	Casa de Justicia 20 de Julio	Salud	Clle 39D N° 109 17	Lunes a miércoles de 7:30 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 5:30 pm, viernes de 7:30 a 12:30 y de 1:30 a 4:30
5	Mascerca de Belén	Salud	Cra 76 N° 32 74	Lunes a viernes 7:30 a 12:00 y de 1:00 a 5:00
6	Centro de Servicios Lusitania	Salud	Calle 63 N° 108 BB – 06 Interior 120	Miércoles de 7:30 am a 12:30 pm y de 1:00 pm a 5:00 pm
7	Casa de Justicia Villa del Socorro	Salud	Calle 104 B N°48-60	Lunes a jueves de 7:30 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 5:00 pm, viernes de 7:30 a 12:30 y de 1:30 a 4:30
8	Mascerca Guayabal	Salud	Cra 52 N° 9 sur 42	jueves de 7:30 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 5:00 pm
9	Casa de Gobierno San Antonio de Prado	Salud	Cra 79 N° 41 sur 36 Parque Principal	Lunes a viernes 7:30 Am 12:30 y de 1:30 pm a 5:00 pm

**INFORME CONSOLIDADO DE PQRS GESTIONADAS
POR ATENCIÓN AL USUARIO DE LA SECRETARIA DE SALUD DE MEDELLIN.
DICIEMBRE 2021**

PQRSD por Tema	
TEMA	DICIEMBRE
SPC Salud	182
Salud Ambiental	119
Levantamiento de medidas sanitarias de seguridad para establecimientos abiertos al público (peluquerías, tiendas, restaurantes, cafeterías etc.)	58
Salud Publica	40
Humedades	101
Reclamaciones referentes al Sistema General de Seguridad Social en salud	15
Aseguramiento	0
Acceso a Servicios en Salud	3
Reclamos por derecho de petición sobre dificultades para acceso a los servicios de salud en términos jurídicos.	2
Delegadas Despacho del Alcalde Salud	0
Bases de Datos en Salud	0
Presupuesto Participativo Salud	0
Procesos sancionatorios descargos, pruebas, alegatos, peticiones, recurso de reposición, solicitud de revocatoria directa	0
Inconsistencias o Reclamaciones en Contrataciones	0
Reclamaciones ambulancias del 123	0
SPC	0
Queja contra funcionario de la Secretaria de Salud	0
Total general	520

Tabla 1. Fuente: workflow- Mercurio 6.5.

Centro Administrativo Municipal CAM

Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015

Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144



www.medellin.gov.co





Alcaldía de Medellín

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

SOLICITUDES GESTIONADAS POR EL EQUIPO DE ATENCIÓN AL USUARIO SECRETARIA DE SALUD CONSOLIDADO - 2021		
SOLICITUDES	DICIEMBRE	
Peticiones, Quejas y Reclamos SGSSS (Gestión de Servicios de Salud) (SAC)	2.031	
Salud Pública Trámite (Certificado Sanitario establecimientos abiertos al público)	135	
Trámites Salud Ambiental	Establecimientos (Cárnicos)	2
	Vehículos (Cárnicos)	1
	Capacitación cursos manipulación de alimentos (personas inscritas)	6
Total, Solicitudes	2.175	

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

GRÁFICO TRAMITES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES GESTIONADAS EN LOS PUNTOS DE ATENCION DE LA SECRETARIA DE SALUD CONSOLIDADO 2021



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

Centro Administrativo Municipal CAM

Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015

Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144



www.medellin.gov.co





Alcaldía de Medellín

PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADAS SOBRE EL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - SAC CONSOLIDADO 2021

PQRS GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD -CONSOLIDADO 2021	
PQRS	SEPTIEMBRE
Peticiones	2.001
Quejas	0
Reclamos	30
Total	2.031

TABLA 3. Fuente: SAC

GRAFICO PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD - CONSOLIDADO 2021 (SGSSS)



Gráfico 4. Fuente SAC.

Centro Administrativo Municipal CAM

Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015

Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144



www.medellin.gov.co





Alcaldía de Medellín

SOLICITUDES DE PORTABILIDAD Y MOVILIDAD DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD – SAC CONSOLIDADO 2021

SOLICITUDES RECIBIDAS DE PORTABILIDAD Y MOVILIDAD -CONSOLIDADO 2021	
SOLICITUDES	DICEMBRE
Gestión casos Portabilidad (SAC) *	154
Movilidad (SAC)	22
Total, Solicitudes	176

Tabla 4. Solicitudes de Portabilidad y Movilidad Fuente SAC.

GRÁFICO SOLICITUDES DE PORTABILIDAD Y MOVILIDAD CONSOLIDADO-2021

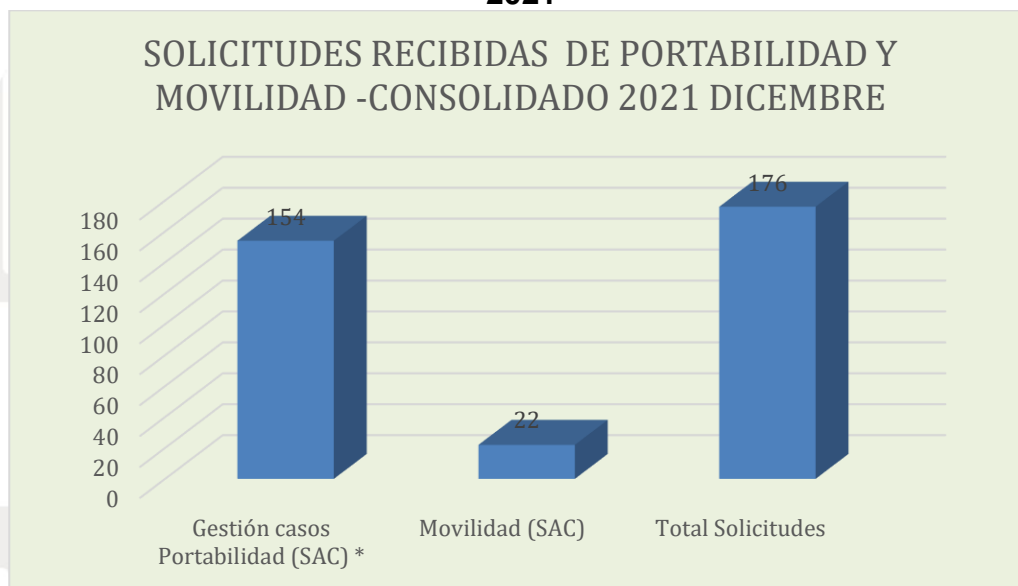


Gráfico 5. Solicitudes de Portabilidad y Movilidad. Fuente SAC

Centro Administrativo Municipal CAM

Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015

Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144



www.medellin.gov.co





Alcaldía de Medellín

SOLICITUDES DE MOVILIDAD POR EPS CONSOLIDADO – 2021

SOLICITUDES DE MOVILIDAD POR EPS CONSOLIDADO 2021	
Movilidad por EPS	DICIEMBRE
Entidad	Movilidades
COOMEVA	1
NUEVA EPS	2
SANITAS	1
SALUD TOTAL	4
SAVIASALUD	1
SURA	12
COOSALUD	1
OTRAS	0
TOTAL	22

Tabla 5. Solicitudes de Movilidad por EPS. Fuente SAC

GARANTIA DE LA PORTABILIDAD GESTIONADA POR EL EQUIPO DE ATENCIÓN AL USUARIO CONSOLIDADO – 2021

GARANTIA DE LA PORTABILIDAD GESTIONADA POR EL EQUIPO DE ATENCIÓN AL USUARIO CONSOLIDADO – 2021				
SOLICITUDES RECIBIDAS				TOTAL, SOLICITUDES
ORIENTACION	INFORMACIÓN	RECLAMACIONES		
		SOLUCIONADAS	PENDIENTES POR RESPUESTA EPS	
27	120	4	3	154

Tabla 6. Garantía de la portabilidad. Fuente SAC.

Centro Administrativo Municipal CAM

Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015

Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144



www.medellin.gov.co





Alcaldía de Medellín

GARANTIA DE LA PORTABILIDAD GESTIONADA POR EL EQUIPO DE ATENCIÓN AL USUARIO CONSOLIDADO – 2021

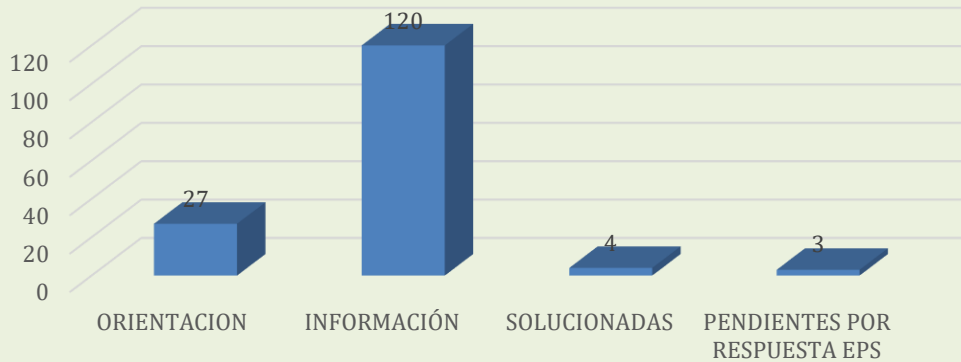


Gráfico 6. Fuente SAC

CONSOLIDADO DE SOLICITUDES Y RECLAMACIONES POR MOTIVO

SOLICITUDES RECIBIDAS DE SGSSS EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SECRETARIA DE SALUD DE MEDELLIN CONSOLIDADO 2019			
TIPO DE SOLICITUD	DETALLE SOLICITUD	DICIEMBRE	TOTAL
PETICIONES	Alto Costo Cáncer	4	4
	Duplicidad de Documento	1	1
	Disminución de Nivel	3	3
	Materna Traslado de Municipio Origen a Destino	0	0
	Materna	54	54
	Traslado Régimen Especial	1	1
	Actividad Régimen Contributivo	622	622
	Traslado Municipio Origen a Destino	10	10
	Otra Orientación	14	14

Centro Administrativo Municipal CAM

Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015

Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144



www.medellin.gov.co





Alcaldía de Medellín

	Movilidad*	22	22	
	Portabilidad*	154	154	
	Apoyo - Savia Salud	13	13	
Actividad regimen subsidiado	Acceso a los servicios de salud	<i>Restricción mayor puntaje</i>	19	19
		<i>Suspensión EPS</i>	0	0
		<i>Asignación citas</i>	18	18
		<i>Autorizaciones</i>	20	20
		<i>Otros accesos</i>	0	0
	Afiliación al régimen subsidiado	126	126	
	Afiliación régimen contributivo	6	6	
	Actualización de documento	13	13	
	Autorizaciones	29	29	
	Respuesta a Portabilidad	53	53	
	Verificación afiliación	36	36	
	Otras actividades regimen Subsidiado	792	792	
	Total Peticiones		2.010	2.010
QUEJAS	Contra un funcionario	1	1	
RECLAMOS	Inconformidad - Ips sin Agenda	0	0	
	Inconformidad - Dilación en Atención	4	4	
	Inconformidad - Otros motivos	6	6	
	Negación de Afiliación	1	1	
	Negación de Servicios	4	4	
	Inconsistencia en Identificación	1	1	
	Movilidad*	0	0	
	Portabilidad*	6	6	
Total, Reclamos		20	20	
TOTAL, GENERAL PQRS		2.031	2.031	
PQRS Solucionadas			2.031	

Centro Administrativo Municipal CAM

Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015

Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144



www.medellin.gov.co





Alcaldía de Medellín

PQRS Pendientes por otra entidad	-
PQRS en Trámite	49
% de efectividad en respuesta	99,50%

Tabla 7. Solicitudes recibidas. Fuente: SAC

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES ATENDIDAS POR EPS CONSOLIDADO 2021

PETICIONES Y RECLAMOS POR EPS CONSOLIDADO DICIEMBRE 2021			
EPS	DICIEMBRE		
	PETI	REC	TOTAL
SURA	387	1	388
CAPITAL SALUD	15	0	15
MEDIMAS	20	3	23
SALUD TOTAL	139	2	141
SANITAS	29	0	29
COOMEVA	92	1	93
MUTUAL SER	28	2	30
COOSALUD	51	1	52
OTRAS	291	13	304
ASMET SALUD	18	0	18
NUEVA EPS	93	1	94
SAVIA SALUD	837	7	844
TOTAL	2000	31	2031
TOTAL, MES	2031		

Fuente: SAC Tabla 8. Información, orientaciones y reclamos por EPS

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

Centro Administrativo Municipal CAM

Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015

Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144



www.medellin.gov.co





Alcaldía de Medellín

RECLAMOS DEL SGSSS DISTRIBUIDAS POR ENTIDAD RESPONSABLE RECIBIDAS POR EL EQUIPO DE ATENCION AL CIUDADANO CONSOLIDADO – 2021

RECLAMO POR ENTIDAD - SECRETARIA DE SALUD CONSOLIDADO DICIEMBRE 2021																
	EPS SUBSIDIADA		EPS CONTRIBUTIVA							IPS		OTRAS ENTIDADES			TOTAL	
ENTIDADES	SAVIA SALUD	COOSALUD	MEDIMAS	COOMEVA	NUEVA EPS	SURA	FAMISANAR	SANITAS	SALUD TOTAL	IPS	METROSALUD	OTROS MUNICIPIOS	DSSA	OTRAS	SIN DATOS	
	10	1	3	1	1	3	0	0	2	0	1	4	0	4	0	30

Fuente: SAC Tabla 9. Reclamos por entidad

GRAFICO RECLAMOS DEL SGSSS DISTRIBUIDAS POR ENTIDAD RESPONSABLE RECIBIDAS POR EL EQUIPO DE ATENCION AL CIUDADANO CONSOLIDADO – 2020

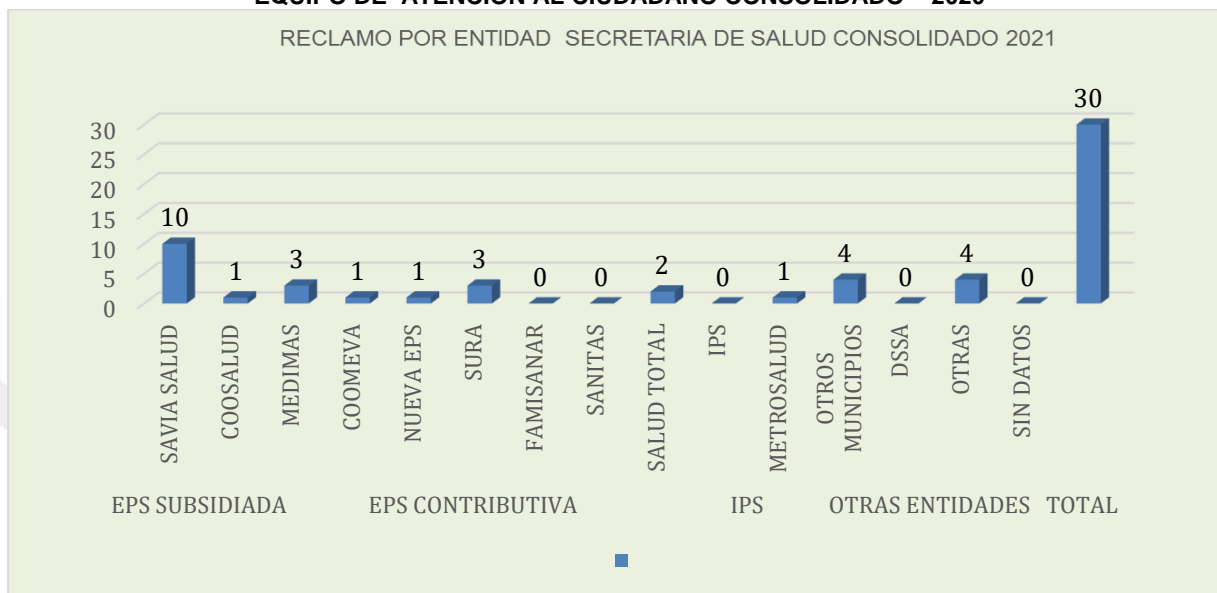


Gráfico tabla 9. Reclamos por entidad – Fuente: SAC

Centro Administrativo Municipal CAM

Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015

Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144



www.medellin.gov.co





Alcaldía de Medellín

GARANTIA DE LA PORTABILIDAD POR EPS – SOLICITUDES RECIBIDAS POR EL EQUIPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CONSOLIDADO – 2021

GARANTIA DE LA PORTABILIDAD POR EPS							
EPS	INFORMATIVAS		RECLAMOS		Total solucionadas	Total Pendientes otra entidad	Total por EPS
	Solucionada	Pendientes otra entidad	Solucionada	Pendientes otra entidad			
SAVIA SALUD	57	5	0	0	57	0	57
COMFACHOCO	1	1	0	0	1	0	1
ASMET SALUD	3	0	0	0	3	0	3
OTRAS	7	5	1	1	8	1	9
COOSALUD	0	3	0	0	0	0	0
COMFACOR	0	0	0	0	0	0	0
COMPARTA	0	0	0	0	0	0	0
AMBUQ	0	0	0	0	0	0	0
COMFAMILIAR HUILA	2	2	0	1	2	1	3
AIC	1	0	0	0	1	0	1
MUTUAL SER	14	2	0	0	14	0	14
EMDISALUD	0	0	0	0	0	0	0
EMSSANAR	2	2	0	0	2	0	4
NUEVA EPS	3	13	0	0	3	0	16
CAJACOPI	7	1	0	0	7	0	7
MEDIMAS	2	2	3	0	5	0	5
CAPITAL SALUD	6	2	0	0	6	0	6
COOMEVA	0	0	0	0	0	0	0
ECOOPSOS	1	1	0	0	1	0	1
CONVIDA	1	1	0	1	1	1	2
TOTAL PORTABILIDADES POR EPS	107	40	4	3	111	3	154

Tabla 10. Garantía de portabilidad Fuente SAC.

Centro Administrativo Municipal CAM

Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015

Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144



www.medellin.gov.co



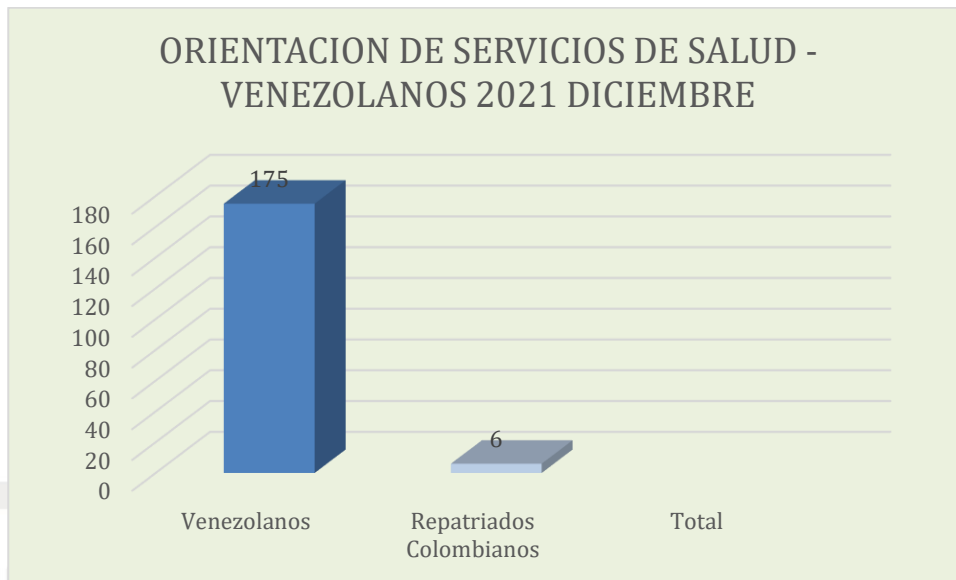


Alcaldía de Medellín

ORIENTACION DE SERVICIOS DE SALUD – VENEZOLANOS Y REPATRIADOS 2021

ORIENTACION DE SERVICIOS DE SALUD - VENEZOLANOS 2021	
SOLICITUDES	DICIEMBRE
Venezolanos	175
Repatriados Colombianos	6
Total	181

Fuente: SAC Tabla 11. Atenciones Venezolanas y Repatriadas



Fuente: SAC Gráfico tabla 11. Atenciones Venezolanas y Repatriadas.

Realizó:

LEONARDO MOLINA

Centro Administrativo Municipal CAM

Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015

Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144



www.medellin.gov.co





Alcaldía de Medellín

2021

ME DE LLIN

Centro Administrativo Municipal CAM

Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015

Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144



www.medellin.gov.co

