**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 – noviembre de 2024.**

**Actividades realizadas, servicios ofertados a la ciudadanía, entidades internas y externas por el equipo de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría de Salud de Medellín – noviembre 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 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, 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 Secretaría de Salud de Medellín – noviembre de 2024.**

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

* 2 vinculados provisionales: 1 Líder del equipo, 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 - noviembre de 2024.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TAQUILLAS DE ATENCIÓN SALUD NOVIEMBRE 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 Secretaría de Salud de Medellín – noviembre de 2024.**

|  |  |
| --- | --- |
| **SOLICITUDES RECIBIDAS POR PUNTO DE ATENCIÓN** | |
| **PUNTO DE ATENCIÓN** | **NOVIEMBRE** |
| Alpujarra | 1624 |
| Casa de Gobierno San Antonio de Prado | 165 |
| Casa de Gobierno de San Cristóbal | 115 |
| Centro de servicio a la ciudadanía Manrique | 157 |
| Casa de Justicia El Bosque | 247 |
| Casa de Justicia Santo Domingo | 149 |
| Mascerca Castilla | 147 |
| Mascerca Belén | 109 |
| Mascerca Guayabal | 24 |
| **TOTAL** | **2737** |

Tabla 1. Fuente: SAC

**Gráfico de solicitudes por sede o punto de atención de la Secretaría de Salud de Medellín – noviembre de 2024.**

Gráfico 1 Tabla 1. Fuente: SAC

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SOLICITUDES GESTIONADAS POR EL EQUIPO DE ATENCIÓN AL USUARIO** | | |
| **SOLICITUDES** | | **NOVIEMBRE** |
| Peticiones, Quejas y Reclamos SGSSS (Gestión de Servicios de Salud) (SAC) |  | 2737 |
|  | Establecimientos (Cárnicos) | 0 |
| Trámites Salud Ambiental | Vehículos (Cárnicos) | 0 |
|  | Levantamiento de medida sanitaria | 40 |
| Otras asesorías sanitarias | 95 |
| **TOTAL** | | **2872** |

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 Secretaría de Salud de Medellín – noviembre de 2024.**

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

**Informe consolidado de PQRSD gestionadas por la Secretaría de Salud de Medellín – noviembre de 2024.**

Por dificultades presentadas en la operación del aplicativo Mercurio por migración a su versión 8.0., actualmente no se dispone de esta información.

**Consolidado SAC de peticiones, quejas y reclamos gestionados sobre el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) – noviembre de 2024.**

|  |  |
| --- | --- |
| **CONSOLIDADO ATENCIONES – NOVIEMBRE 2024** | |
| **TIPO SOLICITUD** | **TOTAL** |
| Gestión en aseguramiento | 1652 |
| Inconformidad con el servicio | 29 |
| Inconsistencia en identificación | 2 |
| Información | 545 |
| Negación de afiliación | 3 |
| Negación de servicios | 26 |
| Orientación general | 472 |
| Quejas | 8 |
| **TOTAL** | **2737** |

Tabla 3. Fuente: SAC.

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

Gráfico Tabla 3. Fuente SAC.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CONSOLIDADO DE PETICIONES Y RECLAMOS POR EPS** | | |
| **EPS** | **NOVIEMBRE** | |
| **PETI** | **REC** |
| **Asmet Salud** | 10 | 0 |
| **Asociación Indígena del Cauca A.I.C** | 6 | 1 |
| **Cajacopi** | 47 | 2 |
| **Capital salud** | 22 | 0 |
| **Capresoca** | 1 | 0 |
| **Comfachocó** | 18 | 2 |
| **Comfaguajira** | 1 | 0 |
| **Compensar** | 5 | 0 |
| **Coomeva** | 2 | 0 |
| **Coosalud** | 79 | 2 |
| **Dusakawi** | 2 | 0 |
| **Emmsanar** | 17 | 1 |
| **Famisanar** | 23 | 0 |
| **Fijaos** | 1 | 0 |
| **Magisterio** | 3 | 0 |
| **Mallamas** | 3 | 0 |
| **Medimás** | 2 | 0 |
| **Mutual Ser** | 48 | 0 |
| **N/A** | 101 | 2 |
| **Nueva EPS** | 241 | 7 |
| **Otra EPS** | 26 | 1 |
| **S.O.S occidental salud** | 3 | 0 |
| **Salud Total** | 209 | 5 |
| **Sanidad Militar** | 7 | 0 |
| **Sanitas** | 25 | 0 |
| **Savia Salud** | 1284 | 32 |
| **Suramericana EPS** | 483 | 13 |
| **TOTAL** | **2669** | **68** |

Tabla 4. 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 – noviembre de 2024.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CONSOLIDADO RECLAMOS POR ENTIDAD RESPOSABLE - NOVIEMBRE 2024** | | | | | | | | | | |
| **SUBSIDIADO** | | **CONTRIBUTIVO** | | | | **OTRAS ENTIDADES** | | | | **TOTAL** |
| SAVIA SALUD | COOSALUD | SANITAS | SURAMERICANA | NUEVA EPS | SALUD TOTAL | OTROS MUNICIPIOS | DSSA | OTRAS | SIN DATOS |  |
| **32** | **2** | **0** | **13** | **7** | **5** | **8** | **0** | **1** | **0** | **68** |

Tabla 5 Fuente: SAC

**Gráfico 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 – noviembre de 2024.**

Gráfico tabla 4. Reclamos por entidad – Fuente: SAC

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SOLICITUDES** | **GESTIÓN EN ASEGURAMIENTO** | **INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO** | **INFORMACIÓN** | **NEGACIÓN SERVICIOS** | **ORIENTACIÓN GENERAL** | **QUEJAS** | **TOTAL** |
| Acceso | 16 | 4 | 283 | 5 | 45 | 1 | **354** |
| Afiliación al Régimen contributivo | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | **4** |
| Afiliación al Régimen subsidiado | 164 | 0 | 2 | 0 | 38 | 0 | **204** |
| Autorizaciones | 109 | 7 | 6 | 11 | 22 | 0 | **155** |
| Contribución solidaria | 11 | 6 | 2 | 0 | 37 | 0 | **56** |
| Discapacidad | 381 | 0 | 113 | 0 | 101 | 0 | **595** |
| IPS | 628 | 11 | 15 | 5 | 44 | 7 | **710** |
| IPS sin agenda | 24 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **24** |
| Listado población especial | 35 | 0 | 25 | 0 | 3 | 0 | **63** |
| Movilidad | 3 | 0 | 48 | 2 | 78 | 0 | **131** |
| N/A | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | **4** |
| Novedad documento | 10 | 2 | 2 | 0 | 6 | 0 | **20** |
| Otro | 2 | 0 | 14 | 0 | 7 | 0 | **23** |
| Portabilidad | 266 | 0 | 24 | 1 | 10 | 0 | **301** |
| Traslado | 1 | 1 | 10 | 4 | 73 | 0 | **89** |
| Vacunación | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 | 0 | **4** |
| **TOTAL** | **1652** | **31** | **545** | **29** | **472** | **8** | **2737** |

Tabla 6: Fuente SAC.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **TIPO DE PROBLACION ATENDIDA - NOVIEMBRE 2024** | |
| **TIPO DE POBLACIÓN** | **TOTAL** |
| Alto costo | 21 |
| Madre gestante | 64 |
| Menor de edad | 372 |
| Adultos | 1301 |
| Población adulta mayor | 613 |
| Migrantes | 366 |
| **TOTAL** | **2737** |
|  |  |

Tabla 7; Fuente SAC

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

|  |  |
| --- | --- |
| **SOLICITUDES DE AFILIACIONES GESTIONADAS – NOVIEMBRE 2024** | |
| **TIPO DE AFILIACIÓN** | **TOTAL** |
| **Gestión solicitud afiliaciones transaccional** | 119 |
| **Gestión solicitud afiliaciones excepcional** | 45 |
| **TOTAL** | **164** |

Tabla 8; fuente SAC.

**Garantía de Portabilidad, consolidado de solicitudes por municipio de afiliación -**

**noviembre de 2024.**

|  |  |
| --- | --- |
| **MUNICIPIOS DE ORIGEN - PORTABILIDADES** | |
| **MUNICIPIO ORIGEN** | **CANT.** |
| ACANDI/Choco | 1 |
| AGUACHICA/Cesar | 1 |
| AGUSTIN CODAZZI/Cesar | 1 |
| AMALFI/Antioquia | 4 |
| ANDES/Antioquia | 1 |
| ANORI/Antioquia | 1 |
| APARTADO/Antioquia | 1 |
| ARANZAZU/Caldas | 2 |
| ARJONA/Bolívar | 1 |
| ARMENIA/Quindío | 1 |
| BARANOA/Atlántico | 1 |
| BARBOSA/Antioquia | 1 |
| BARRANCABERMEJA/Santander | 7 |
| BARRANQUILLA/Atlántico | 18 |
| BELLO/Antioquia | 1 |
| BUENAVENTURA/Valle | 1 |
| CALDAS/Antioquia | 3 |
| CALI/Valle | 7 |
| CANDELARIA/Valle | 1 |
| CANTON DE SAN PABLO (MANAGRU)/Choco | 1 |
| CAÑASGORDAS/Antioquia | 2 |
| CARAMANTA/Antioquia | 1 |
| CARTAGENA/Bolívar | 5 |
| CAUCASIA/Antioquia | 1 |
| CERETE/Córdoba | 2 |
| CHIGORODO/Antioquia | 8 |
| CHIVOLO/Magdalena | 1 |
| CIENAGA/Magdalena | 1 |
| COPACABANA/Antioquia | 2 |
| COTORRA/Córdoba | 1 |
| CUCUTA/Norte de Santander | 5 |
| CURUMANI/Cesar | 1 |
| DON MATIAS/Antioquia | 1 |
| EL BAGRE/Antioquia | 1 |
| EL PASO/Cesar | 1 |
| EL PIÑON/Magdalena | 1 |
| EL ZULIA/Norte de Santander | 3 |
| FACATATIVA/Cundinamarca | 1 |
| FONSECA/La Guajira | 1 |
| FREDONIA/Antioquia | 1 |
| GRANADA/Meta | 1 |
| HELICONIA/Antioquia | 1 |
| IBAGUE/Tolima | 2 |
| ISTMINA/Choco | 3 |
| ITUANGO/Antioquia | 1 |
| LA MESA/Cundinamarca | 1 |
| LA UNION/Valle | 2 |
| LEIVA/Nariño | 1 |
| LETICIA/Amazonas | 1 |
| LIBORINA/Antioquia | 3 |
| LLORO/Choco | 1 |
| LORICA/Córdoba | 1 |
| LOS CORDOBAS/Córdoba | 1 |
| LOS PATIOS/Norte de Santander | 1 |
| MAGANGUE/Bolívar | 3 |
| MAICAO/La Guajira | 12 |
| MANZANARES/Caldas | 1 |
| MARINILLA/Antioquia | 1 |
| MARSELLA/Risaralda | 1 |
| MEDELLIN/Antioquia | 7 |
| MEDIO BAUDO/Choco | 1 |
| MOMPOS/Bolívar | 3 |
| MONTEBELLO/Antioquia | 1 |
| MONTERIA/Córdoba | 3 |
| MURINDO/Antioquia | 1 |
| NEIRA/Caldas | 1 |
| ORITO/Putumayo | 1 |
| PEQUE/Antioquia | 1 |
| PEREIRA/Risaralda | 2 |
| PIENDAMO/Cauca | 1 |
| PLANETA RICA/Córdoba | 1 |
| POPAYAN/Cauca | 2 |
| PUERTO BERRIO/Antioquia | 2 |
| PUERTO BOYACA/Boyacá | 5 |
| PUERTO NARE (LA MAGDALENA) /Antioquia | 1 |
| QUIBDO (SAN FRANCISCO DE QUIBDO) /Choco | 7 |
| REMEDIOS/Antioquia | 2 |
| RESTREPO/Meta | 1 |
| RIOHACHA/La Guajira | 6 |
| RIOSUCIO/Choco | 3 |
| SABANA DE TORRES/Santander | 1 |
| SAHAGUN/Córdoba | 2 |
| SAMPUES/Sucre | 1 |
| SAN ANDRES SOTAVENTO/Córdoba | 1 |
| SAN BERNARDO DEL VIENTO/Córdoba | 4 |
| SAN LUIS/Antioquia | 5 |
| SAN MARCOS/Sucre | 3 |
| SAN PABLO/Bolívar | 1 |
| SAN PEDRO DE URABA/Antioquia | 1 |
| SAN PELAYO/Córdoba | 3 |
| SAN SEBASTIAN DE BUENAVISTA/Magdalena | 1 |
| SAN VICENTE DEL CAGUAN/Caquetá | 1 |
| SANTA BARBARA/Antioquia | 1 |
| SANTA CATALINA/Bolívar | 1 |
| Santa Fe de Bogotá | 10 |
| SANTA MARTA/Magdalena | 4 |
| SANTA ROSA DE OSOS/Antioquia | 1 |
| SANTANDER DE QUILICHAO/Cauca | 1 |
| SEGOVIA/Antioquia | 5 |
| SEVILLA/Valle | 2 |
| SIBUNDOY/Putumayo | 4 |
| SINCELEJO/Sucre | 3 |
| SOLEDAD/Atlántico | 2 |
| SONSON/Antioquia | 1 |
| TAME/Arauca | 1 |
| TOGUI/Boyacá | 1 |
| TULUA/Valle | 1 |
| TUMACO/Nariño | 3 |
| TURBO/Antioquia | 6 |
| UNION PANAMERICANA/Choco | 1 |
| VALLEDUPAR/Cesar | 2 |
| VILLA DEL ROSARIO/Norte de Santander | 1 |
| VILLAMARIA/Caldas | 1 |
| VILLAVICENCIO/Meta | 3 |
| YALI/Antioquia | 2 |
| **TOTAL** | **266** |

TABLA 9. Garantía de portabilidad Fuente SAC.

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **# Solicitud SAC** | **Radicado de Traslado** | **EPS Traslado** | **Fecha traslado a EPS** | **Medio de Reporte Supersalud** | **Fecha Reporte a Supersalud** |
| 202409002452 | 202430477437 | SAVIA SALUD | 27/09/2024 | CORREO | 18/11/2024 |
| 202409002680 | 202430480359 | SAVIA SALUD | 30/09/2024 | CORREO | 18/11/2024 |
| 202409002757 | 202430482210 | SAVIA SALUD | 1/10/2024 | CORREO | 18/11/2024 |
| 202410000649 | 202430513017 | SAVIA SALUD | 8/10/2024 | CORREO | 18/11/2024 |
| 202410000699 | 202430515149 | SAVIA SALUD | 9/10/2024 | CORREO | 18/11/2024 |
| 202411000161 | 202430549780 | SAVIA SALUD | 23/10/2024 | CORREO | 18/11/2024 |
| 202410000427 | 202430510231 | NUEVA EPS | 7/10/2024 | CORREO | 18/11/2024 |
| 202410002067 | 202430547176 | NUEVA EPS | 22/10/2024 | CORREO | 18/11/2024 |
| 202410000369 | 202430488859 | FIDUPREVISORA S.A. | 3/10/2024 | CORREO | 18/11/2024 |
| 202410001561 | 202430536970 | ANAS WAYUU | 17/10/2024 | CORREO | 18/11/2024 |
| 202409002452 | 202430477437 | COMPENSAR EPS | 27/09/2024 | CORREO | 19/11/2024 |
| 202410000901 | 202430517737 | ADRES | 10/10/2024 | CORREO | 18/11/2024 |
| 202410001914 | 202430549786 | ADRES | 23/10/2024 | CORREO | 18/11/2024 |
| 202410001018 | 202430490172 | IPS INCODOL | 4/10/2024 | CORREO | 18/11/2024 |
| 202410000992 | 202430520109 | IPS HOSPITAL ALMA MATER DE ANTIOQUIA | 11/10/2024 | CORREO | 19/11/2024 |
| 202409002025 | 202430469078 | IPS CLÍNICA TRAUMACENTRO | 24/09/2024 | CORREO | 19/11/2024 |
| 202411001173 | CORREO | SURAMERICANA | 15/11/2024 | CORREO | 20/11/2024 |
| 202411000527 | 202430555647 | SAVIA SALUD | 25/10/2024 | CORREO | 29/11/2024 |
| 202410002075 | 202430564616 | SAVIA SALUD | 31/10/2024 | CORREO | 29/11/2024 |
| 202411001078 | 202430566684 | SAVIA SALUD | 31/10/2024 | CORREO | 29/11/2024 |
| 202410002275 | 202430568914 | SAVIA SALUD | 1/11/2024 | CORREO | 29/11/2024 |
| 202410002511 | 202430568923 | SAVIA SALUD | 1/11/2024 | CORREO | 29/11/2024 |
| 202411000649 | 202430553425 | ADRES | 24/10/2024 | CORREO | 29/11/2024 |
| 202410001773 | 202430560045 | ADRES | 29/10/2024 | CORREO | 29/11/2024 |
| 202410002075 | 202430564616 | ADRES | 31/10/2024 | CORREO | 29/11/2024 |
| 202409001150 | CORREO | SAVIA SALUD | 17/09/2024 | CORREO | 22/11/2024 |
| 202409001159 | CORREO | SAVIA SALUD | 17/09/2024 | CORREO | 22/11/2024 |
| 202409001169 | CORREO | SAVIA SALUD | 17/09/2024 | CORREO | 22/11/2024 |
| 202409001178 | CORREO | SAVIA SALUD | 17/09/2024 | CORREO | 22/11/2024 |
| 202409001179 | CORREO | SAVIA SALUD | 17/09/2024 | CORREO | 22/11/2024 |
| 202409001182 | CORREO | SAVIA SALUD | 17/09/2024 | CORREO | 22/11/2024 |
| 202409001186 | CORREO | SAVIA SALUD | 17/09/2024 | CORREO | 22/11/2024 |
| 202409001190 | CORREO | SAVIA SALUD | 17/09/2024 | CORREO | 22/11/2024 |
| 202409001212 | CORREO | SAVIA SALUD | 17/09/2024 | CORREO | 22/11/2024 |
| 202409001225 | CORREO | SAVIA SALUD | 17/09/2024 | CORREO | 22/11/2024 |
| 202409001239 | CORREO | SAVIA SALUD | 17/09/2024 | CORREO | 22/11/2024 |
| 202409001277 | CORREO | SAVIA SALUD | 18/09/2024 | CORREO | 22/11/2024 |
| 202409001337 | CORREO | SAVIA SALUD | 18/09/2024 | CORREO | 22/11/2024 |
| 202409001341 | CORREO | SAVIA SALUD | 18/09/2024 | CORREO | 22/11/2024 |
| 202409001395 | CORREO | SAVIA SALUD | 18/09/2024 | CORREO | 22/11/2024 |
| 202409001436 | CORREO | SAVIA SALUD | 19/09/2024 | CORREO | 22/11/2024 |
| 202409001506 | CORREO | SAVIA SALUD | 18/09/2024 | CORREO | 22/11/2024 |
| 202409001512 | CORREO | SAVIA SALUD | 18/09/2024 | CORREO | 22/11/2024 |
| 202409001574 | CORREO | SAVIA SALUD | 19/09/2024 | CORREO | 22/11/2024 |
| 202409001577 | CORREO | SAVIA SALUD | 19/09/2024 | CORREO | 22/11/2024 |
| 202409001620 | CORREO | SAVIA SALUD | 19/09/2024 | CORREO | 22/11/2024 |
| 202409001672 | CORREO | SAVIA SALUD | 20/09/2024 | CORREO | 22/11/2024 |
| 202409001695 | CORREO | SAVIA SALUD | 20/09/2024 | CORREO | 22/11/2024 |
| 202409001696 | CORREO | SAVIA SALUD | 20/09/2024 | CORREO | 22/11/2024 |
| 202409001698 | CORREO | SAVIA SALUD | 20/09/2024 | CORREO | 22/11/2024 |
| 202409001699 | CORREO | SAVIA SALUD | 20/09/2024 | CORREO | 22/11/2024 |
| 202409001794 | CORREO | SAVIA SALUD | 20/09/2024 | CORREO | 22/11/2024 |
| 202409001802 | CORREO | SAVIA SALUD | 20/09/2024 | CORREO | 25/11/2024 |
| 202409001831 | CORREO | SAVIA SALUD | 23/09/2024 | CORREO | 25/11/2024 |
| 202409001965 | CORREO | SAVIA SALUD | 24/09/2024 | CORREO | 25/11/2024 |
| 202409001970 | CORREO | SAVIA SALUD | 24/09/2024 | CORREO | 25/11/2024 |
| 202409001998 | CORREO | SAVIA SALUD | 24/09/2024 | CORREO | 25/11/2024 |
| 202409002041 | CORREO | SAVIA SALUD | 24/09/2024 | CORREO | 25/11/2024 |
| 202409002042 | CORREO | SAVIA SALUD | 23/09/2024 | CORREO | 25/11/2024 |
| 202409002044 | CORREO | SAVIA SALUD | 23/09/2024 | CORREO | 25/11/2024 |
| 202409002045 | CORREO | SAVIA SALUD | 23/09/2024 | CORREO | 25/11/2024 |
| 202409002046 | CORREO | SAVIA SALUD | 23/09/2024 | CORREO | 25/11/2024 |
| 202409002048 | CORREO | SAVIA SALUD | 23/09/2024 | CORREO | 25/11/2024 |
| 202409002051 | CORREO | SAVIA SALUD | 23/09/2024 | CORREO | 25/11/2024 |
| 202409002066 | CORREO | SAVIA SALUD | 23/09/2024 | CORREO | 25/11/2024 |
| 202409002170 | CORREO | SAVIA SALUD | 25/09/2024 | CORREO | 25/11/2024 |
| 202409002238 | CORREO | SAVIA SALUD | 25/09/2024 | CORREO | 25/11/2024 |
| 202409002271 | CORREO | SAVIA SALUD | 25/09/2024 | CORREO | 25/11/2024 |
| 202409002290 | CORREO | SAVIA SALUD | 25/09/2024 | CORREO | 25/11/2024 |
| 202409002298 | CORREO | SAVIA SALUD | 25/09/2024 | CORREO | 25/11/2024 |
| 202409002337 | CORREO | SAVIA SALUD | 25/09/2024 | CORREO | 25/11/2024 |
| 202409002339 | CORREO | SAVIA SALUD | 26/09/2024 | CORREO | 25/11/2024 |
| 202409002427 | CORREO | SAVIA SALUD | 26/09/2024 | CORREO | 25/11/2024 |
| 202409002429 | CORREO | SAVIA SALUD | 26/09/2024 | CORREO | 25/11/2024 |
| 202409002440 | CORREO | SAVIA SALUD | 26/09/2024 | CORREO | 25/11/2024 |
| 202409002477 | CORREO | SAVIA SALUD | 30/09/2024 | CORREO | 25/11/2024 |
| 202409002492 | CORREO | SAVIA SALUD | 30/09/2024 | CORREO | 25/11/2024 |
| 202409001290 | CORREO | CAJACOPI | 18/09/2024 | CORREO | 26/11/2024 |
| 202409001508 | CORREO | SALUD TOTAL | 18/09/2024 | CORREO | 26/11/2024 |
| 202409001585 | CORREO | COOSALUD | 19/09/2024 | CORREO | 26/11/2024 |
| 202409002500 | CORREO | SAVIA SALUD | 30/09/2024 | CORREO | 27/11/2024 |
| 202409002505 | CORREO | SAVIA SALUD | 30/09/2024 | CORREO | 27/11/2024 |
| 202409002509 | CORREO | SAVIA SALUD | 30/09/2024 | CORREO | 27/11/2024 |
| 202409002514 | CORREO | SAVIA SALUD | 30/09/2024 | CORREO | 27/11/2024 |
| 202409002572 | CORREO | SAVIA SALUD | 3/10/2024 | CORREO | 27/11/2024 |
| 202409002596 | CORREO | SAVIA SALUD | 1/10/2024 | CORREO | 27/11/2024 |
| 202409002600 | CORREO | SAVIA SALUD | 2/10/2024 | CORREO | 27/11/2024 |
| 202409002622 | CORREO | SAVIA SALUD | 2/10/2024 | CORREO | 27/11/2024 |
| 202409002741 | CORREO | SAVIA SALUD | 2/10/2024 | CORREO | 27/11/2024 |
| 202409002756 | CORREO | SAVIA SALUD | 2/10/2024 | CORREO | 27/11/2024 |
| 202410000003 | CORREO | SAVIA SALUD | 3/10/2024 | CORREO | 27/11/2024 |
| 202410000005 | CORREO | SAVIA SALUD | 3/10/2024 | CORREO | 27/11/2024 |
| 202410000006 | CORREO | SAVIA SALUD | 3/10/2024 | CORREO | 27/11/2024 |
| 202410000008 | CORREO | SAVIA SALUD | 3/10/2024 | CORREO | 27/11/2024 |
| 202410000039 | CORREO | SAVIA SALUD | 3/10/2024 | CORREO | 27/11/2024 |
| 202410000057 | CORREO | SAVIA SALUD | 3/10/2024 | CORREO | 27/11/2024 |
| 202410000109 | CORREO | SAVIA SALUD | 3/10/2024 | CORREO | 27/11/2024 |
| 202410000111 | CORREO | SAVIA SALUD | 3/10/2024 | CORREO | 27/11/2024 |
| 202410000114 | CORREO | SAVIA SALUD | 3/10/2024 | CORREO | 27/11/2024 |
| 202410000148 | CORREO | SAVIA SALUD | 3/10/2024 | CORREO | 27/11/2024 |
| 202410000166 | CORREO | SAVIA SALUD | 3/10/2024 | CORREO | 27/11/2024 |
| 202410000176 | CORREO | SAVIA SALUD | 3/10/2024 | CORREO | 27/11/2024 |
| 202410000217 | CORREO | SAVIA SALUD | 4/10/2024 | CORREO | 27/11/2024 |
| 202410000298 | CORREO | SAVIA SALUD | 7/10/2024 | CORREO | 27/11/2024 |
| 202410000305 | CORREO | SAVIA SALUD | 7/10/2024 | CORREO | 27/11/2024 |
| 202410000307 | CORREO | SAVIA SALUD | 7/10/2024 | CORREO | 27/11/2024 |
| 202410000310 | CORREO | SAVIA SALUD | 7/10/2024 | CORREO | 27/11/2024 |
| 202410000323 | CORREO | SAVIA SALUD | 7/10/2024 | CORREO | 27/11/2024 |
| 202410000424 | CORREO | SAVIA SALUD | 7/10/2024 | CORREO | 27/11/2024 |
| 202410000463 | CORREO | SAVIA SALUD | 8/10/2024 | CORREO | 27/11/2024 |

TABLA 10 – Fuente Base de datos reportes Supersalud – SAC

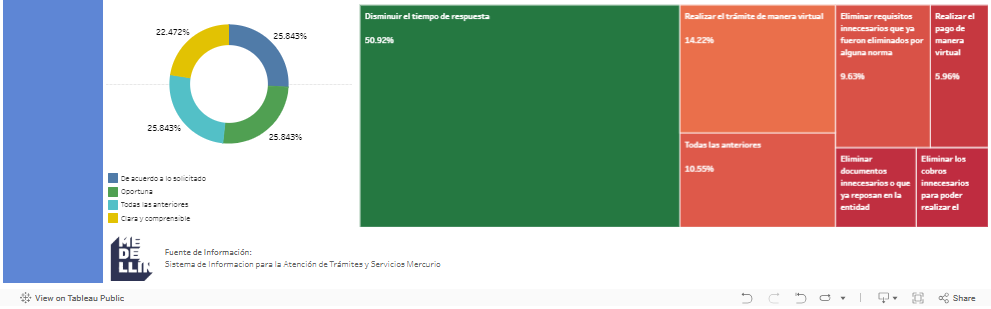
**Reporte a la Superintendencia Nacional de Salud de solicitudes de Portabilidades sin respuesta por parte de las EPS competentes – noviembre de 2024.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **# Solicitud SAC** | **EPS de Origen** | **Fecha de solicitud a la EPS** | **Medio de Reporte Supersalud** | **Fecha Reporte Supersalud** |
| 202409002208 | MALLAMAS | 24/09/2024 | CORREO | 15/11/2024 |
| 202409002211 | MALLAMAS | 24/09/2024 | CORREO | 15/11/2024 |
| 202410001787 | MALLAMAS | 28/10/2024 | CORREO | 15/11/2024 |
| 202410001061 | COMFAORIENTE | 11/10/2024 | CORREO | 15/11/2024 |
| 202410001063 | COMFAORIENTE | 11/10/2024 | CORREO | 15/11/2024 |
| 202410001338 | FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA | 16/10/2024 | CORREO | 15/11/2024 |
| 202409002014 | OCCIDENTAL DE SALUD S.A. S.O.S. | 23/09/2024 | CORREO | 15/11/2024 |
| 202410000641 | ANAS WAYUU | 7/10/2024 | CORREO | 15/11/2024 |
| 202410001860 | COMFAORIENTE | 28/10/2024 | CORREO | 21/11/2024 |
| 202410001904 | COMFAORIENTE | 28/10/2024 | CORREO | 21/11/2024 |
| 202411000125 | COMFACHOCÓ | 1/11/2024 | CORREO | 29/11/2024 |
| 202411000427 | COMFACHOCÓ | 6/11/2024 | CORREO | 29/11/2024 |
| 202411000539 | COMFACHOCÓ | 7/11/2024 | CORREO | 29/11/2024 |
| 202411000642 | COMFACHOCÓ | 7/11/2024 | CORREO | 29/11/2024 |
| 202411000652 | COMFAORIENTE | 7/11/2024 | CORREO | 29/11/2024 |

TABLA 11 – Fuente Base de datos reportes Supersalud – SAC

***Nota:*** *Los reportes generados a la Superintendencia Nacional de Salud en el mes de noviembre de 2024, se realizaron a través del buzón genérico de Reclamaciones de la SSM, por fallas en la operación del aplicativo Mercurio por migración a versión 8.0.*

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



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