**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 – julio 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 – julio 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 – julio de 2024.**

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

* 2 vinculados provisionales: 1 Lider 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 - julio de 2024.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TAQUILLAS DE ATENCIÓN SALUD JULIO 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 – julio de 2024.**

|  |  |
| --- | --- |
| **SOLICITUDES RECIBIDAS POR PUNTO DE ATENCIÓN** | |
| **PUNTO DE ATENCIÓN** | **JULIO** |
| Alpujarra | 1517 |
| Casa de Gobierno San Antonio de Prado | 245 |
| Casa de Gobierno de San Cristóbal | 87 |
| Centro de servicio a la ciudadanía Manrique | 203 |
| Casa de Justicia El Bosque | 163 |
| Casa de Justicia Santo Domingo | 175 |
| Mascerca Castilla | 186 |
| Mascerca Belén | 88 |
| Mascerca Guayabal | 28 |
| **TOTAL ATENDIDOS** | **2692** |

Tabla 1. Fuente: SAC

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SOLICITUDES GESTIONADAS POR EL EQUIPO DE ATENCIÓN AL USUARIO** | | |
| **SOLICITUDES** | | **JULIO** |
| Peticiones, Quejas y Reclamos SGSSS (Gestión de Servicios de Salud) (SAC) |  | 2692 |
|  | Establecimientos (Cárnicos) | 0 |
| Trámites Salud Ambiental | Vehículos (Cárnicos) | 0 |
|  | Levantamiento de medida sanitaria | 12 |
| Otras asesorías sanitarias | 20 |
| **TOTAL SOLICITUDES** | | **2724** |

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 – julio 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 – julio de 2024.**

|  |  |
| --- | --- |
| **CONSOLIDADO PQRSD SECRETARÍA DE SALUD** | |
| **TEMA** | **JULIO** |
| Acceso a Servicios en Salud |  |
| Bases de Datos en Salud |  |
| Delegadas Despacho del Alcalde Salud |  |
| Humedades |  |
| Inconsistencias o Reclamaciones en Contrataciones |  |
| Levantamiento de medidas sanitarias de seguridad para establecimientos abiertos al público (peluquerías, tiendas, restaurantes, cafeterías etc.) |  |
| PQRSD entes de control |  |
| Reclamación referentes al Sistema General de Seguridad Social en salud |  |
| Reclamaciones ambulancias del 123 |  |
| Reclamos por derecho de petición sobre dificultades para acceso a los servicios de salud en términos jurídicos |  |
| Salud Ambiental |  |
| Salud Publica |  |
| Solicitudes Zoonosis |  |
| Visitas a IPS Habilitación |  |
| Visitas Higiénico Locativas |  |
| **TOTAL** |  |

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) – julio de 2024.**

|  |  |
| --- | --- |
| **CONSOLIDADO ATENCIONES – JULIO 2024** | |
| **TIPO SOLICITUD** | **TOTAL** |
| Gestión en aseguramiento | 1779 |
| Inconformidad con el servicio | 18 |
| Información | 425 |
| Negación de afiliación | 10 |
| Negación de servicios | 20 |
| Orientación general | 435 |
| Quejas | 5 |
| **TOTAL GENERAL** | **2692** |

Tabla 4. Fuente: SAC.

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

Gráfico Tabla 4. Fuente SAC.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CONSOLIDADO DE PETICIONES Y RECLAMOS POR EPS** | | |
| **EPS** | **JULIO** | |
| **PETI** | **REC** |
| **Asmet Salud** | 20 | 0 |
| **Asociación Indígena del Cauca A.I.C** | 3 | 0 |
| **Cajacopi** | 52 | 0 |
| **Capital salud** | 22 | 0 |
| **Capresoca** | 1 | 0 |
| **Comfachocó** | 38 | 0 |
| **Compensar** | 15 | 0 |
| **Coomeva** | 1 | 0 |
| **Coosalud** | 77 | 1 |
| **Dusakawi** | 1 | 1 |
| **Emmsanar** | 15 | 0 |
| **Empresas Públicas de Medellín** | 1 | 0 |
| **Famisanar** | 26 | 0 |
| **Magisterio** | 4 | 0 |
| **Mutual Ser** | 53 | 2 |
| **N/A** | 161 | 1 |
| **Nueva EPS** | 253 | 5 |
| **Otra EPS** | 34 | 0 |
| **S.O.S occidental salud** | 5 | 0 |
| **Salud Total** | 191 | 3 |
| **Sanidad Militar** | 7 | 1 |
| **Sanitas** | 38 | 0 |
| **Savia Salud** | 1167 | 26 |
| **Suramericana EPS** | 454 | 13 |
| **TOTAL** | **2639** | **53** |

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 – julio de 2024.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CONSOLIDADO RECLAMOS POR ENTIDAD RESPOSABLE - JULIO 2024** | | | | | | | | | | |
| **SUBSIDIADO** | | **CONTRIBUTIVO** | | | | **OTRAS ENTIDADES** | | | | **TOTAL** |
| SAVIA SALUD | COOSALUD | SANITAS | SURAMERICANA | NUEVA EPS | SALUD TOTAL | OTROS MUNICIPIOS | DSSA | OTRAS | SIN DATOS |  |
| **26** | **1** | **0** | **13** | **5** | **3** | **3** | **0** | **2** | **0** | **53** |

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 – julio de 2024.**

Gráfico tabla 6. Reclamos por entidad – Fuente: SAC

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SOLICITUDES** | **GESTIÓN EN ASEGURAMIENTO** | **INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO** | **INFORMACIÓN** | **NEGACIÓN SERVICIOS** | **ORIENTACIÓN GENERAL** | **QUEJAS** | **TOTAL** |
| Acceso | 14 | 6 | 217 | 3 | 40 | 0 | **280** |
| Afiliación al Régimen contributivo | 1 | 0 | 0 | 7 | 5 | 0 | **13** |
| Afiliación al Régimen subsidiado | 287 | 0 | 1 | 0 | 54 | 0 | **342** |
| Autorizaciones | 67 | 3 | 3 | 6 | 6 | 0 | **85** |
| Contribución solidaria | 27 | 2 | 1 | 0 | 40 | 0 | **70** |
| Discapacidad | 357 | 0 | 70 | 0 | 80 | 0 | **507** |
| IPS | 575 | 6 | 2 | 7 | 26 | 5 | **621** |
| IPS sin agenda | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | **3** |
| Listado población especial | 4 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | **5** |
| Movilidad | 2 | 0 | 49 | 4 | 63 | 0 | **118** |
| Novedad documento | 17 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | **25** |
| Novedad régimen especial o excepción | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | **2** |
| Otro | 0 | 0 | 35 | 0 | 11 | 0 | **46** |
| Portabilidad | 420 | 0 | 42 | 1 | 8 | 0 | **471** |
| Traslado | 6 | 0 | 3 | 2 | 88 | 0 | **99** |
| Vacunación | 0 | 0 | 2 | 0 | 3 | 0 | **5** |
| **TOTAL GENERAL** | **1779** | **18** | **425** | **30** | **435** | **5** | **2692** |

Tabla 7: Fuente SAC.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **TIPO DE PROBLACION ATENDIDA JULIO 2024** | |
| **TIPO DE POBLACIÓN** | **TOTAL** |
| Alto costo | 30 |
| Madre gestante | 64 |
| Menor de edad | 508 |
| Adultos | 1108 |
| Población adulta mayor | 633 |
| Migrantes | 349 |
| **TOTAL** | **2692** |
|  |  |

Tabla 8; Fuente SAC

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

|  |  |
| --- | --- |
| **SOLICITUDES DE AFILIACIONES GESTIONADAS – JULIO 2024** | |
| **TIPO DE AFILIACIÓN** | **TOTAL** |
| **Gestión solicitud afiliaciones transaccional** | 239 |
| **Gestión solicitud afiliaciones excepcional** | 48 |
| **TOTAL** | **287** |

Tabla 9; fuente SAC.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **SOLICITUDES DE TRASLADO POR EPS – JULIO 2024** | |
| **EPS** | **TRASLADOS** |
| Comfachocó | 1 |
| Mutual Ser | 1 |
| Nueva EPS | 1 |
| Salud Total | 1 |
| Savia Salud | 2 |
| **TOTAL** | **6** |

Tabla 10. Fuente SAC

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

**julio de 2024.**

|  |  |
| --- | --- |
| **MUNICIPIOS DE ORIGEN - PORTABILIDADES** | |
| **MUNICIPIO ORIGEN** | **CANT.** |
| ACANDI/Choco | 2 |
| AGUSTIN CODAZZI/Cesar | 1 |
| ANDES/Antioquia | 6 |
| ANORI/Antioquia | 1 |
| ANSERMANUEVO/Valle | 3 |
| ANZA/Antioquia | 3 |
| APARTADO/Antioquia | 3 |
| ARAUCA/Arauca | 3 |
| ARAUQUITA/Arauca | 2 |
| ARENAL/Bolívar | 2 |
| ARIGUANI (EL DIFICIL)/Magdalena | 1 |
| ARMENIA/Antioquia | 1 |
| ARMENIA/Quindío | 4 |
| ATACO/Tolima | 1 |
| AYAPEL/Córdoba | 2 |
| BAJO BAUDO (PIZARRO)/Choco | 3 |
| BARBOSA/Antioquia | 2 |
| BARRANCABERMEJA/Santander | 6 |
| BARRANCAS/La Guajira | 1 |
| BARRANQUILLA/Atlántico | 14 |
| BELLO/Antioquia | 11 |
| BETANIA/Antioquia | 1 |
| BUCARAMANGA/Santander | 3 |
| BUENAVENTURA/Valle | 3 |
| BUGALAGRANDE/Valle | 4 |
| BURITICA/Antioquia | 2 |
| CAICEDONIA/Valle | 2 |
| CALI/Valle | 13 |
| CANTON DE SAN PABLO (MANAGRU)/Choco | 1 |
| CAÑASGORDAS/Antioquia | 2 |
| CAREPA/Antioquia | 1 |
| CARMEN DE VIBORAL/Antioquia | 1 |
| CARTAGENA/Bolívar | 12 |
| CARTAGO/Valle | 1 |
| CAUCASIA/Antioquia | 2 |
| CERETE/Córdoba | 1 |
| CHAPARRAL/Tolima | 1 |
| CHIGORODO/Antioquia | 2 |
| CHINU/Córdoba | 1 |
| CICUCO/Bolívar | 1 |
| CIENAGA/Magdalena | 4 |
| CONCORDIA/Antioquia | 1 |
| CONDOTO/Choco | 2 |
| CORDOBA/Bolívar | 1 |
| CUCUTA/Norte de Santander | 11 |
| DABEIBA/Antioquia | 1 |
| DON MATIAS/Antioquia | 2 |
| DOS QUEBRADAS/Risaralda | 1 |
| EBEJICO/Antioquia | 1 |
| EL PEÑON/Bolívar | 1 |
| EL PIÑON/Magdalena | 1 |
| FACATATIVA/Cundinamarca | 1 |
| FLORESTA/Boyacá | 1 |
| FONSECA/La Guajira | 1 |
| FREDONIA/Antioquia | 1 |
| FUNZA/Cundinamarca | 1 |
| GALERAS (NUEVA GRANADA)/Sucre | 1 |
| GIRARDOTA/Antioquia | 1 |
| GRANADA/Meta | 1 |
| GUARNE/Antioquia | 6 |
| HELICONIA/Antioquia | 1 |
| IBAGUE/Tolima | 2 |
| IPIALES/Nariño | 1 |
| ITAGUI/Antioquia | 6 |
| JURADO/Choco | 2 |
| LA APARTADA/Córdoba | 2 |
| LA ESTRELLA/Antioquia | 1 |
| LA UNION/Antioquia | 2 |
| LEIVA/Nariño | 2 |
| LENGUAZAQUE/Cundinamarca | 2 |
| LIBANO/Tolima | 1 |
| LIBORINA/Antioquia | 4 |
| LLORO/Choco | 4 |
| LORICA/Córdoba | 1 |
| LOS PALMITOS/Sucre | 1 |
| LOS PATIOS/Norte de Santander | 2 |
| MAICAO/La Guajira | 9 |
| MAJAGUAL/Sucre | 2 |
| MALAMBO/Atlántico | 4 |
| MANAURE (BALCON DEL CESAR)/Cesar | 2 |
| MANIZALES/Caldas | 1 |
| MARINILLA/Antioquia | 6 |
| MEDELLIN/Antioquia | 11 |
| MEDIO ATRATO/Choco | 1 |
| MONTELIBANO/Córdoba | 1 |
| MONTERIA/Córdoba | 16 |
| MOSQUERA/Cundinamarca | 1 |
| MUTATA/Antioquia | 2 |
| NEIVA/Huila | 1 |
| NOVITA/Choco | 1 |
| PALESTINA/Huila | 1 |
| PALMIRA/Valle | 1 |
| PASTO (SAN JUAN DE PASTO)/Nariño | 2 |
| PEQUE/Antioquia | 1 |
| PEREIRA/Risaralda | 2 |
| POLICARPA/Nariño | 1 |
| PONEDERA/Atlántico | 1 |
| PUEBLO RICO/Risaralda | 2 |
| PUERTO BERRIO/Antioquia | 2 |
| PUERTO ESCONDIDO/Córdoba | 1 |
| PUERTO TEJADA/Cauca | 1 |
| PUERTO WILCHES/Santander | 3 |
| QUIBDO (SAN FRANCISCO DE QUIBDO)/Choco | 6 |
| QUINCHIA/Risaralda | 1 |
| REMEDIOS/Antioquia | 1 |
| RIOFRIO/Valle | 1 |
| RIOHACHA/La Guajira | 7 |
| RIOHACHA/La Guajira | 1 |
| RIOSUCIO/Choco | 2 |
| SABANAGRANDE/Atlántico | 1 |
| SABANALARGA/Antioquia | 1 |
| SABANETA/Antioquia | 1 |
| SACHICA/Boyacá | 1 |
| SAMANIEGO/Nariño | 1 |
| SAMPUES/Sucre | 1 |
| SAN ANDRES SOTAVENTO/Córdoba | 1 |
| SAN ANTERO/Córdoba | 1 |
| SAN CARLOS/Antioquia | 2 |
| SAN CAYETANO/Norte de Santander | 2 |
| SAN JACINTO DEL CAUCA/Bolívar | 1 |
| SAN JERONIMO/Antioquia | 1 |
| SAN JUAN DE URABA/Antioquia | 5 |
| SAN JUAN NEPOMUCENO/Bolívar | 3 |
| SAN LUIS/Antioquia | 1 |
| SAN MARCOS/Sucre | 1 |
| SAN PABLO/Bolívar | 1 |
| SAN PEDRO DE URABA/Antioquia | 1 |
| SAN PEDRO/Antioquia | 1 |
| SAN ROQUE/Antioquia | 2 |
| SAN VICENTE DEL CAGUAN/Caquetá | 1 |
| SANTA BARBARA/Antioquia | 1 |
| Santa Fe de Bogotá | 20 |
| SANTA MARTA/Magdalena | 8 |
| SANTANDER DE QUILICHAO/Cauca | 4 |
| SANTO DOMINGO/Antioquia | 1 |
| SANTUARIO/Antioquia | 3 |
| SARAVENA/Arauca | 1 |
| SEGOVIA/Antioquia | 3 |
| SEVILLA/Valle | 1 |
| SIMITI/Bolívar | 1 |
| SINCE/Sucre | 3 |
| SINCELEJO/Sucre | 4 |
| SOACHA/Cundinamarca | 2 |
| SOLEDAD/Atlántico | 11 |
| SONSON/Antioquia | 1 |
| TARAZA/Antioquia | 3 |
| TIERRALTA/Córdoba | 4 |
| TULUA/Valle | 1 |
| TURBO/Antioquia | 2 |
| UNE/Cundinamarca | 1 |
| VALDIVIA/Antioquia | 2 |
| VALENCIA/Córdoba | 4 |
| VALLEDUPAR/Cesar | 2 |
| VEGACHI/Antioquia | 2 |
| VIGIA DEL FUERTE/Antioquia | 1 |
| VILLA DEL ROSARIO/Norte de Santander | 2 |
| VILLAPINZON/Cundinamarca | 1 |
| VILLAVICENCIO/Meta | 1 |
| YARUMAL/Antioquia | 2 |
| YOPAL/Casanare | 3 |
| **TOTAL** | **420** |

TABLA 12. Garantía de portabilidad Fuente SAC.

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **# Solicitud SAC** | **Radicado de Traslado** | **EPS Traslado** | **Fecha traslado a la EPS** | **Radicado Reporte Supersalud** | **Fecha Reporte a Supersalud** |
| 202403001051 | 202430108461 | SAVIA SALUD | 19/03/2024 | 202430293288 | 4/07/2024 |
| 202405000798 | 202430203548 | SAVIA SALUD | 15/05/2024 | 202430327081 | 16/07/2024 |
| 202405000888 | 202430206869 | SAVIA SALUD | 16/05/2024 | 202430327081 | 16/07/2024 |
| 202405001122 | 202430209090 | SAVIA SALUD | 17/05/2024 | 202430327081 | 16/07/2024 |
| 202405001400 | 202430219166 | SAVIA SALUD | 22/05/2024 | 202430327081 | 16/07/2024 |
| 202405001738 | 202430224100 | SAVIA SALUD | 24/05/2024 | 202430327081 | 16/07/2024 |
| 202405001929 | 202430227192 | SAVIA SALUD | 27/05/2024 | 202430327081 | 16/07/2024 |
| 202405002072 | 202430227214 | SAVIA SALUD | 27/05/2024 | 202430327081 | 16/07/2024 |
| 202405001981 | 202430231042 | SAVIA SALUD | 28/05/2024 | 202430327081 | 16/07/2024 |
| 202405002281 | 202430231835 | SAVIA SALUD | 29/05/2024 | 202430327081 | 16/07/2024 |
| 202405002287 | 202430233933 | SAVIA SALUD | 30/05/2024 | 202430327081 | 16/07/2024 |
| 202406000023 | 202430241071 | SAVIA SALUD | 5/06/2024 | 202430327081 | 16/07/2024 |
| 202406000364 | 202430245797 | SAVIA SALUD | 7/06/2024 | 202430327081 | 16/07/2024 |
| 202406000892 | 202430255236 | SAVIA SALUD | 13/06/2024 | 202430327081 | 16/07/2024 |
| 202406001093 | 202430258551 | SAVIA SALUD | 17/06/2024 | 202430327081 | 16/07/2024 |
| 202406001239 | 202430261044 | SAVIA SALUD | 18/06/2024 | 202430327081 | 16/07/2024 |
| 202406001483 | 202430265447 | SAVIA SALUD | 20/06/2024 | 202430327081 | 16/07/2024 |
| 202404002124 | 202430159919 | SALUD TOTAL | 19/04/2024 | 202430327746 | 16/07/2024 |
| 202405002056 | 202430231836 | CAJACOPI | 29/05/2024 | 202430327747 | 16/07/2024 |
| 202404003135 | 202430182611 | CLÍNICA LEON XIII | 2/05/2024 | 202430327748 | 16/07/2024 |
| 202406000837 | CORREO | SAVIA SALUD | 12/06/2024 | 202430338598 | 22/07/2024 |
| 202404002209 | CORREO | SAVIA SALUD | 22/04/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202404002212 | CORREO | SAVIA SALUD | 22/04/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202404002301 | CORREO | SAVIA SALUD | 23/04/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202404002304 | CORREO | SAVIA SALUD | 23/04/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202404002393 | CORREO | SAVIA SALUD | 24/04/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202404002466 | CORREO | SAVIA SALUD | 24/04/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202404002498 | CORREO | SAVIA SALUD | 24/04/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202404002539 | CORREO | SAVIA SALUD | 25/04/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202404002611 | CORREO | SAVIA SALUD | 25/04/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202404002625 | CORREO | SAVIA SALUD | 25/04/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202404002636 | CORREO | SAVIA SALUD | 25/04/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202404002650 | CORREO | SAVIA SALUD | 25/04/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202404002657 | CORREO | SAVIA SALUD | 25/04/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202404002711 | CORREO | SAVIA SALUD | 26/04/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202404002754 | CORREO | SAVIA SALUD | 29/04/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202404002786 | CORREO | SAVIA SALUD | 29/04/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202404002797 | CORREO | SAVIA SALUD | 29/04/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202404002815 | CORREO | SAVIA SALUD | 29/04/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202404002828 | CORREO | SAVIA SALUD | 29/04/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202404002830 | CORREO | SAVIA SALUD | 29/04/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202404002836 | CORREO | SAVIA SALUD | 29/04/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202404002853 | CORREO | SAVIA SALUD | 29/04/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202404002856 | CORREO | SAVIA SALUD | 29/04/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202404002936 | CORREO | SAVIA SALUD | 30/04/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202404002959 | CORREO | SAVIA SALUD | 30/04/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202404002964 | CORREO | SAVIA SALUD | 30/04/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202405000040 | CORREO | SAVIA SALUD | 3/05/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202405000124 | CORREO | SAVIA SALUD | 6/05/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202405000163 | CORREO | SAVIA SALUD | 6/05/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202405000166 | CORREO | SAVIA SALUD | 6/05/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202405000361 | CORREO | SAVIA SALUD | 8/05/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202405000470 | CORREO | SAVIA SALUD | 9/05/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202405000525 | CORREO | SAVIA SALUD | 9/05/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202405000591 | CORREO | SAVIA SALUD | 14/05/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202405000602 | CORREO | SAVIA SALUD | 14/05/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202405000627 | CORREO | SAVIA SALUD | 14/05/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202405000711 | CORREO | SAVIA SALUD | 14/05/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202405000728 | CORREO | SAVIA SALUD | 14/05/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202405000794 | CORREO | SAVIA SALUD | 15/05/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202405000810 | CORREO | SAVIA SALUD | 15/05/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202405000854 | CORREO | SAVIA SALUD | 15/05/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202405000889 | CORREO | SAVIA SALUD | 16/05/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202405001055 | CORREO | SAVIA SALUD | 20/05/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202405001077 | CORREO | SAVIA SALUD | 20/05/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202405001083 | CORREO | SAVIA SALUD | 20/05/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202405001089 | CORREO | SAVIA SALUD | 20/05/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202405001111 | CORREO | SAVIA SALUD | 21/05/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202405001115 | CORREO | SAVIA SALUD | 21/05/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202405001117 | CORREO | SAVIA SALUD | 21/05/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202405001131 | CORREO | SAVIA SALUD | 21/05/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202405001146 | CORREO | SAVIA SALUD | 21/05/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202405001156 | CORREO | SAVIA SALUD | 21/05/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202405001195 | CORREO | SAVIA SALUD | 21/05/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202405001249 | CORREO | SAVIA SALUD | 22/05/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202405001364 | CORREO | SAVIA SALUD | 22/05/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202405001380 | CORREO | SAVIA SALUD | 22/05/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202405001387 | CORREO | SAVIA SALUD | 22/05/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202405001393 | CORREO | SAVIA SALUD | 23/05/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202405001399 | CORREO | SAVIA SALUD | 23/05/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202405001442 | CORREO | SAVIA SALUD | 23/05/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202405001445 | CORREO | SAVIA SALUD | 23/05/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202405001471 | CORREO | SAVIA SALUD | 23/05/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202405001498 | CORREO | SAVIA SALUD | 23/05/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202405001695 | CORREO | SAVIA SALUD | 27/05/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202405001804 | CORREO | SAVIA SALUD | 28/05/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202405001906 | CORREO | SAVIA SALUD | 28/05/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202405001953 | CORREO | SAVIA SALUD | 29/05/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202405002003 | CORREO | SAVIA SALUD | 29/05/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202405002111 | CORREO | SAVIA SALUD | 30/05/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202405002138 | CORREO | SAVIA SALUD | 30/05/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202405002246 | CORREO | SAVIA SALUD | 30/05/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202405002317 | CORREO | SAVIA SALUD | 4/06/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202405002342 | CORREO | SAVIA SALUD | 4/06/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202405002473 | CORREO | SAVIA SALUD | 5/06/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202406000090 | CORREO | SAVIA SALUD | 11/06/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202406000103 | CORREO | SAVIA SALUD | 11/06/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202406000155 | CORREO | SAVIA SALUD | 11/06/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202406000162 | CORREO | SAVIA SALUD | 11/06/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202406000170 | CORREO | SAVIA SALUD | 11/06/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202406000182 | CORREO | SAVIA SALUD | 11/06/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202406000203 | CORREO | SAVIA SALUD | 11/06/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202406000268 | CORREO | SAVIA SALUD | 12/06/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202406000287 | CORREO | SAVIA SALUD | 12/06/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202406000379 | CORREO | SAVIA SALUD | 12/06/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202406000459 | CORREO | SAVIA SALUD | 13/06/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202406000498 | CORREO | SAVIA SALUD | 13/06/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202406000500 | CORREO | SAVIA SALUD | 13/06/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202406000507 | CORREO | SAVIA SALUD | 13/06/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202406000538 | CORREO | SAVIA SALUD | 13/06/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202406000549 | CORREO | SAVIA SALUD | 13/06/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202406000587 | CORREO | SAVIA SALUD | 13/06/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202406000626 | CORREO | SAVIA SALUD | 13/06/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202406000674 | CORREO | SAVIA SALUD | 14/06/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202406000681 | CORREO | SAVIA SALUD | 14/06/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202406000689 | CORREO | SAVIA SALUD | 17/06/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202406000745 | CORREO | SAVIA SALUD | 14/06/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202406000823 | CORREO | SAVIA SALUD | 14/06/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202406000872 | CORREO | SAVIA SALUD | 17/06/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202406000889 | CORREO | SAVIA SALUD | 17/06/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202406000948 | CORREO | SAVIA SALUD | 17/06/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202406001005 | CORREO | SAVIA SALUD | 17/06/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202406001022 | CORREO | SAVIA SALUD | 17/06/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202406001034 | CORREO | SAVIA SALUD | 17/06/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202406001051 | CORREO | SAVIA SALUD | 17/06/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202406001071 | CORREO | SAVIA SALUD | 18/06/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202406001141 | CORREO | SAVIA SALUD | 18/06/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202406001143 | CORREO | SAVIA SALUD | 18/06/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202406001172 | CORREO | SAVIA SALUD | 18/06/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202406001237 | CORREO | SAVIA SALUD | 20/06/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202406001571 | CORREO | SAVIA SALUD | 21/06/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202406001610 | CORREO | SAVIA SALUD | 21/06/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202406001660 | CORREO | SAVIA SALUD | 24/06/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202406001664 | CORREO | SAVIA SALUD | 24/06/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202406001689 | CORREO | SAVIA SALUD | 24/06/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202406001835 | CORREO | SAVIA SALUD | 27/06/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202406001865 | CORREO | SAVIA SALUD | 27/06/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202406001883 | CORREO | SAVIA SALUD | 26/06/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202406002122 | CORREO | SAVIA SALUD | 27/06/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202406002136 | CORREO | SAVIA SALUD | 27/06/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202406002287 | CORREO | SAVIA SALUD | 2/07/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202406002288 | CORREO | SAVIA SALUD | 2/07/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202407000006 | CORREO | SAVIA SALUD | 3/07/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202407000019 | CORREO | SAVIA SALUD | 3/07/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202407000216 | CORREO | SAVIA SALUD | 4/07/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202407000353 | CORREO | SAVIA SALUD | 5/07/2024 | 202430354375 | 30/07/2024 |
| 202404002584 | 202430170052 | SANITAS EPS | 24/04/2024 | 202430358402 | 31/07/2024 |
| 202404001060 | 202430268823 | SAVIA SALUD | 21/06/2024 | 202430358405 | 31/07/2024 |
| 202406001694 | 202430271123 | SAVIA SALUD | 24/06/2024 | 202430358405 | 31/07/2024 |
| 202407000047 | 202430287914 | SAVIA SALUD | 2/07/2024 | 202430358405 | 31/07/2024 |
| 202406001892 | 202430273391 | SAVIA SALUD | 25/06/2024 | 202430358405 | 31/07/2024 |
| 202407000323 | 202430298546 | SALUD TOTAL | 5/07/2024 | 202430358407 | 31/07/2024 |

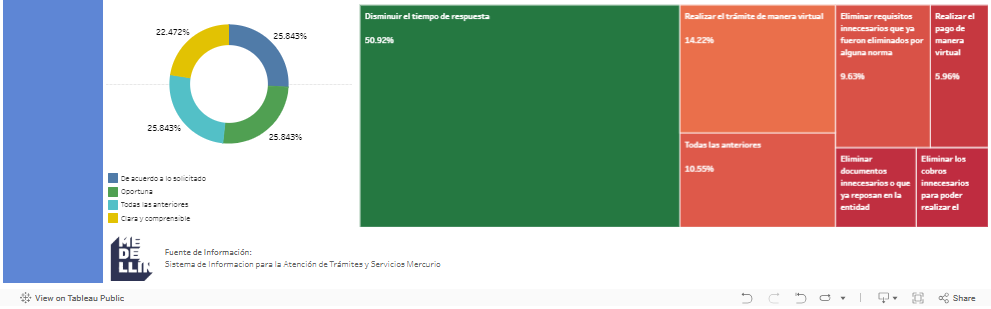
TABLA 13 – Fuente Base de datos reportes Supersalud – SAC

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **# Solicitud SAC** | **EPS de Origen** | **Fecha de solicitud a la EPS** | **Radicado Reporte Supersalud** | **Fecha Reporte Supersalud** |
| 202405002528 | COMFACHOCO | 31/05/2024 | 202430292049 | 3/07/2024 |
| 202405002532 | COMFACHOCO | 31/05/2024 | 202430292049 | 3/07/2024 |
| 202406000031 | COMFACHOCO | 4/06/2024 | 202430292049 | 3/07/2024 |
| 202406000042 | COMFACHOCO | 4/06/2024 | 202430292049 | 3/07/2024 |
| 202406000074 | COMFACHOCO | 4/06/2024 | 202430292049 | 3/07/2024 |
| 202406000403 | COMFACHOCO | 6/06/2024 | 202430292049 | 3/07/2024 |
| 202406000472 | NUEVA EPS | 7/06/2024 | 202430291450 | 3/07/2024 |
| 202406000770 | NUEVA EPS | 12/06/2024 | 202430298897 | 5/07/2024 |
| 202406000906 | NUEVA EPS | 13/06/2024 | 202430298897 | 5/07/2024 |
| 202406000938 | COMFACHOCO | 13/06/2024 | 202430298543 | 5/07/2024 |
| 202406000606 | COMFACHOCO | 11/06/2024 | 202430298543 | 5/07/2024 |
| 202406001089 | NUEVA EPS | 17/06/2024 | 202430322674 | 12/07/2024 |
| 202406001129 | NUEVA EPS | 17/06/2024 | 202430322674 | 12/07/2024 |
| 202406001529 | NUEVA EPS | 20/06/2024 | 202430322674 | 12/07/2024 |
| 202406001620 | NUEVA EPS | 20/06/2024 | 202430322674 | 12/07/2024 |
| 202406001312 | COOSALUD | 18/06/2024 | 202430322675 | 12/07/2024 |
| 202406001313 | COOSALUD | 18/06/2024 | 202430322675 | 12/07/2024 |
| 202406001433 | COOSALUD | 19/06/2024 | 202430322675 | 12/07/2024 |
| 202406001634 | COOSALUD | 20/06/2024 | 202430322675 | 12/07/2024 |
| 202406001577 | MUTUAL SER | 20/06/2024 | 202430322732 | 12/07/2024 |
| 202406001626 | COMFACHOCO | 20/06/2024 | 202430322835 | 12/07/2024 |
| 202406002294 | COMFACHOCO | 28/06/2024 | 202430344389 | 24/07/2024 |

TABLA 14 – Fuente Base de datos reportes Supersalud – SAC

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



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