

**PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE  
LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD**

**LUIS JAVIER NAVARRETE SÁNCHEZ  
PAULO CÉSAR SOTOMAYOR PEROZA**

**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS  
DIVISIÓN DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
FACULTAD DE ECONOMÍA  
ESPECIALIZACIÓN EN AUDITORÍA DE SALUD  
SEDE BOGOTÁ  
2018**

**PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE  
LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD**

**LUIS JAVIER NAVARRETE SÁNCHEZ  
PAULO CÉSAR SOTOMAYOR PEROZA**

**Monografía para optar por al título de Especialista en Auditoría de Salud**

**ASESORA  
DRA. ALEJANDRA VALENZUELA CAZÉS  
M. Sc. Salud Pública**

**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS  
DIVISIÓN DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
FACULTAD DE ECONOMÍA  
ESPECIALIZACIÓN EN AUDITORÍA DE SALUD  
SEDE BOGOTÁ  
2018**

## Table of Contents

<b>1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	3
<b>2. OBJETIVOS</b> .....	4
<b>2.1. OBJETIVO GENERAL</b> .....	4
<b>2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> .....	4
<b>3. JUSTIFICACIÓN</b> .....	5
<b>4. ELEMENTOS CONCEPTUALES</b> .....	6
<b>4.1. MARCO HISTÓRICO SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD</b> .....	6
<b>4.2. DEFINICIONES</b> .....	8
<b>4.3. MARCO ORGANIZACIONAL SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD</b> 11	
<b>4.4. ATENCIÓN AL USUARIO DESDE LA PÁGINA WEB</b> .....	13
<b>4.5. CÓMO MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b> .....	14
<b>5. METODOLOGÍA</b> .....	16
<b>6. RESULTADOS</b> .....	17
<b>7. DISCUSIÓN</b> .....	26
<b>8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	27
<b>9. BIBLIOGRAFÍA</b> .....	28

## **1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

Si bien todos los usuarios que hacen parte del Sistema Nacional de Salud tienen derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos y denuncias, PQRD, ante las EPS o Entidades Prestadoras de Salud, se desconoce la existencia de la Superintendencia Nacional de Salud o Supersalud, como ente vigilante y competente para recibir las peticiones, quejas, reclamos y denuncias de quienes se vean afectados, con el fin de garantizar la protección de los derechos de los usuarios del Sistema de Salud.

Aunque existe toda una campaña por los medios de comunicación para que los usuarios recurran a la Superintendencia Nacional de Salud, ante eventos en que los usuarios sientan que sus derechos se vean vulnerados, esta no se detiene a detallar información acerca de la entidad y del proceso que lleva a cabo para los trámites de PQRD, a esto también hay que sumarle la desinformación o la ignorancia de las personas que no manejan las tecnologías actuales, como lo es internet.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1. OBJETIVO GENERAL**

Describir el marco actual de los procesos que se desarrollan en la Superintendencia Nacional de Salud en lo referente a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias establecidas por los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, SGSSS.

### **2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar en la página web de la Superintendencia Nacional de Salud el proceso que se lleva a cabo para la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- Identificar la normatividad colombiana que regula el proceso de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- Identificar la medición de la satisfacción del usuario en la prestación de los servicios de salud en la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

### **3. JUSTIFICACIÓN**

La salud es un derecho fundamental de todos los colombianos, pero se ve amenazado cuando el sistema que busca garantizarlo parece no haber sido concebido para ello.

Cada usuario del sistema se siente agobiado cuando a la hora de usar los servicios de salud sabe que debe lidiar con todos los posibles obstáculos para que al final tal vez tenga el servicio, aunque esto no implique que sea de calidad, otro problema al que se tienen que enfrentar los usuarios.

Este trabajo presentará, en un contexto global, el proceso de trámite establecido por la Superintendencia Nacional de Salud para gestionar las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, para dar cumplimiento al derecho que tiene todo ciudadano a obtener respuestas de fondo y oportunas a sus solicitudes y requerimientos, la normatividad que lo regula y estadísticas del mismo, así como establecer el mecanismo a través del cual se realiza la medición de la satisfacción de los usuarios de este proceso.

## 4. ELEMENTOS CONCEPTUALES

### 4.1. MARCO HISTÓRICO<sup>1</sup> SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

- 1977 La Entidad surge con el nombre de Superintendencia de Seguros de Salud, con el fin de ejercer control y vigilancia sobre la administración, los servicios y prestaciones de la salud de los seguros sociales obligatorios, de acuerdo con las normas del Sistema Nacional de Salud, como sujeto el Instituto de Seguros Sociales, ISS.
- 1989 El Congreso de la República aprobó la Ley 15 de 1989, a través de la cual se expidieron normas sobre la organización, financiamiento y control de los servicios de salud y la asistencia pública, reorganizando las funciones de la Superintendencia y cambiando su denominación a Superintendencia Nacional de Salud. Se amplían los sujetos vigilados a los Prestadores Públicos, las entidades de asistencia y loterías.
- 1990 Se reorganiza la Superintendencia, mediante el Decreto-Ley 1472 y se le establece como objeto el de ser autoridad técnica en materia de inspección, vigilancia y control de: a) la calidad y eficiencia de la prestación de los servicios de salud; b) sobre la liquidación, recaudo, giro, cobro y utilización de los recursos que se apliquen a tales actividades; y, c) la eficiencia en la obtención y aplicación de los recursos en las entidades del subsector oficial del sector salud, agregando nuevos sujetos, como son: las Entidades de Previsión, Empresas de Medicina Prepagada, Cajas de Compensación Familiar (salud), Licoreras.
- 1991 En el marco del artículo 20 transitorio de la Constitución Política, se expidió el Decreto 2165 de 1992, por el cual se reestructura la Superintendencia Nacional de Salud y se establece como objetivo de la entidad la de ser una

---

<sup>1</sup> Información tomada de la referencia en bibliografía.

autoridad técnica de inspección, vigilancia y control en relación con el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, eficiencia en la aplicación, obtención y aplicación de los recursos de las entidades del Subsector Oficial del Sector Salud; y en la liquidación, recaudo, giro, cobro y utilización de los recursos fiscales, con destino a la prestación de los servicios de salud.

- 1994 Mediante el Decreto 1259, expedido en desarrollo del Decreto 1266 de 1994, se reestructuró la Superintendencia Nacional de Salud, con el objetivo de ejercer funciones de Inspección, Vigilancia y Control del Sistema General de Seguridad Social en Salud, para lo cual se amplió su espectro al Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT), FOSYGA, Entidades Promotora de Salud (Régimen Contributivo y Subsidiado), Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS), Empleadores y Entidades Territoriales (Departamentos, Distritos y Municipios).
- 2007 Surge la Ley 1122 por medio de la cual se crea el Sistema de Inspección, Vigilancia y Control del Sistema General de Seguridad Social en Salud, el cual quedó en cabeza de la Superintendencia Nacional de Salud. Adicionalmente, le fueron otorgadas las facultades de la función jurisdiccional y de conciliación, para poder ser eficaz en la atención de las necesidades de los usuarios del sistema y ejerce vigilancia sobre nuevos actores como lo son los regímenes especiales y exceptuados.
- 2013 Se reestructura de nuevo la Superintendencia de Salud, a través del Decreto 2462, luego de que el Plan de Desarrollo del presidente Juan Manuel Santos ordenara un cambio de filosofía para la entidad, con el fin de que la Superintendencia se volcara a la protección de los derechos de los usuarios del Sistema de Salud. Fue así como se centralizaron los trámites de las PQR en una sola delegada denominada "Protección al Usuario".



## **4.2. DEFINICIONES**

A continuación, se define los términos usados en el desarrollo del trabajo:

### **4.2.1. PQRD**

Petición, queja, reclamo y denuncia.

### **4.2.2. Petición<sup>2</sup>**

Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

### **4.2.3. Queja<sup>3</sup>**

Se entiende por queja la inconformidad manifestada por un usuario frente a la actuación de un funcionario o trabajador de las entidades aseguradoras o prestadoras de los servicios de salud, por causa o con ocasión del ejercicio irregular de sus funciones.

### **4.2.4. Reclamo<sup>4</sup>**

Se entiende por reclamo la solicitud de investigación por una irregularidad cometida por alguno de los actores del Sector Salud y del Sistema General de Seguridad Social en Salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley 100 de 1993 y sus normas complementarias, y las que la modifica, y que deba ser conocida por esta Superintendencia.

---

<sup>2</sup> Definición tomada de la referencia en bibliografía.

<sup>3</sup> Definición tomada de la referencia en bibliografía.

<sup>4</sup> Definición tomada de la referencia en bibliografía.

#### **4.2.5. Consulta<sup>5</sup>**

La petición que dirige un usuario para obtener un parecer, concepto, dictamen o consejo.

#### **4.2.6. Información**

##### **4.2.6.1. De carácter particular<sup>6</sup>**

Cuando la solicitud se hace para el suministro de documentos personales y que son requeridos por el interesado.

##### **2.2.4.2. De carácter general<sup>7</sup>**

Cuando la petición es de interés para toda una comunidad.

#### **4.2.7. Denuncia<sup>8</sup>**

Manifestación de una persona a través de la cual pone en conocimiento hechos que revisten las características de un delito, y, por lo tanto, debe investigarse de oficio por parte de la Fiscalía General de la Nación.

---

<sup>5</sup> Definición tomada de la referencia en bibliografía.

<sup>6</sup> Definición tomada de la referencia en bibliografía.

<sup>7</sup> Definición tomada de la referencia en bibliografía.

<sup>8</sup> Definición tomada de la referencia en bibliografía.

#### **4.2.8. Satisfacción del usuario<sup>9</sup>**




La satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias. El objetivo de los servicios sanitarios es satisfacer las necesidades de sus usuarios, y el análisis de la satisfacción es un instrumento de medida de la calidad de la atención de salud.

---

<sup>9</sup> Definición tomada de la referencia en bibliografía.

## 4.3. MARCO ORGANIZACIONAL SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

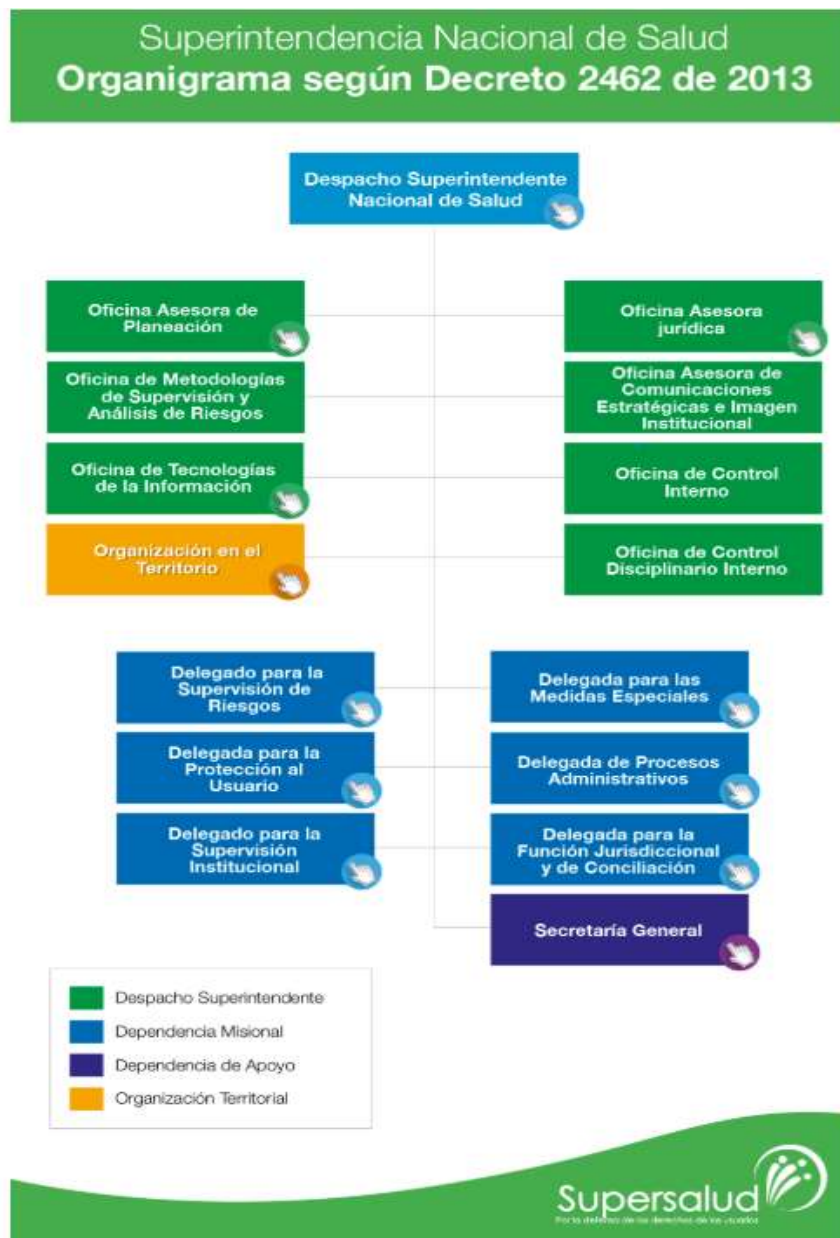
### 4.3.1. Misión, visión<sup>10</sup>, objetivos corporativos<sup>11</sup>

	<p><b>Visión</b></p> <p>En 2019 la Superintendencia Nacional de Salud será reconocida nacional e internacionalmente como una entidad líder del sistema de inspección, vigilancia, control, juez y conciliador del sector salud, protegiendo los derechos de los usuarios, dándole sostenibilidad y confiabilidad al sistema y sus organizaciones.</p>
	<p><b>Misión</b></p> <p>Proteger los derechos de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud mediante la inspección, vigilancia, control y el ejercicio de la función jurisdiccional y de conciliación, de manera transparente y oportuna.</p>
	<p><b>Objetivos</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Consolidar la Superintendencia Nacional de Salud como un organismo técnico, rector del sistema de vigilancia, inspección y control.</li><li>2. Promover el mejoramiento de la calidad en la atención en salud.</li><li>3. Fortalecer la inspección, vigilancia y control del aseguramiento en salud.</li><li>4. Fortalecer a través de mecanismos de IVC la oportunidad en la generación y flujo de los recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud y los regímenes especiales y exceptuados.</li><li>5. Promover y fortalecer la participación ciudadana para la defensa de los derechos de los usuarios del sector salud.</li><li>6. Adelantar los procesos de intervención forzosa administrativa aplicando mecanismos de seguimiento a los agentes interventores, liquidadores y contralores y realizar inspección, vigilancia y control a las liquidaciones voluntarias con el fin de proteger los derechos de los afiliados y recursos del sector salud.</li><li>7. Proteger los derechos y reconocer las obligaciones y deberes de los distintos actores participantes en el sector salud, a través de las funciones jurisdiccionales y de conciliación.</li><li>8. Fortalecer la capacidad institucional de la Superintendencia Nacional de Salud.</li></ol>

<sup>10</sup> Información tomada de la referencia en bibliografía.

<sup>11</sup> Información tomada de la referencia en bibliografía.

### 4.3.2. Organigrama<sup>12</sup>



<sup>12</sup> Información tomada de la referencia en bibliografía.

#### 4.4. ATENCIÓN AL USUARIO DESDE LA PÁGINA WEB

Al ingresar en la página web<sup>13</sup> de la Superintendencia Nacional de Salud el usuario puede identificar la siguiente información en el menú “Atención al Ciudadano”:



<sup>13</sup> Información tomada de la referencia en bibliografía.

## 4.5. CÓMO MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Según el escritor Bob E. Hayes en su libro Como Medir la Satisfacción del Cliente<sup>14</sup>, refiere que la capacidad de las empresas para producir productos de alta calidad o proporcionar servicios al mismo nivel, sea ha venido incrementado. De hecho, muchas empresas, en su intento por competir en el mercado crean, o bien una organización para tratar diversos temas relacionados con calidad a nivel de todas las empresas, o bien equipos de mejora de calidad para tratar problemas específicamente relacionados con calidad. Las empresas no solo dependen de sus propios empleados para mejorar la calidad, sino que también confían en consultores especializados en técnicas y metodologías de mejorar la calidad.

El autor indica que para hablar de calidad primero hay que definirla, y es el grado en que los productos cumplen con las exigencias de la gente que los utiliza. Además, hace una distinción entre dos clases de calidad:

- La calidad del diseño refleja el grado en que un producto o servicio posee aquellas características en las que se pensó al crearlo.
- La calidad de conformidad refleja el grado en que el producto o el servicio está de acuerdo con la intención el diseño.

Las mediciones de calidad permiten a un negocio:

- Saber lo bien que esta funcionando el proceso comercial.
- Saber dónde hay que hacer cambios para conseguir mejoras, si es que se necesitan.
- Determinar si los cambios conducen o han conducido a mejor.

Adicionalmente indica que, recientemente, sin embargo, se ha originado un deseo de utilizar medidas más subjetivas o blandas, como indicadores de calidad. Estas medidas son blandas porque se enfocan hacia las percepciones y actitudes, en lugar de hacia

---

<sup>14</sup> Resumen de la referencia en bibliografía.

criterios más concretos y objetivos. Estas medidas blandas incluyen cuestionarios de satisfacción del cliente para determinar las percepciones y actitudes que el cliente tiene de calidad del servicio o producto que recibe. Las empresas deben diseñar cuestionarios sobre la satisfacción del cliente que evalúen, fielmente, las percepciones del cliente sobre la calidad del servicio o producto.

La utilización de cuestionarios de satisfacción del cliente, es extremadamente apropiada para aquellas organizaciones del sector servicio o de otros campos no fabricantes. A diferencia de la industria fabricante, en la que la calidad puede ser evaluada por medio de un índice objetivo, como el tamaño de las piezas fabricadas, el sector servicio ofrece muy poco por lo que respecta a medidas objetivas de calidad. Incluso las medidas duras (por ejemplo, el tiempo) utilizadas en el entorno no-fabricante puede ser que no refleje la verdadera calidad de servicio, por ejemplo, si el tiempo de realización de una transacción en un servicio se mide por medio de un cronometro y este indica un tiempo de realización rápido, ella no quiere decir que los clientes vayan a considerarlo así. Como sea que la calidad viene determinada, en parte, por el grado en que las mercancías satisfacen las exigencias de los clientes, la medición de la calidad en los escenarios no fabricantes queda mejor calificada a través de la percepción que los clientes tienen del servicio que reciben.

El autor nos indica el modelo de desarrollo y utilización del cuestionario de satisfacción del cliente, a través de los siguientes pasos:

1. Determinar las necesidades y exigencias del cliente.
2. Desarrollar y evaluar el cuestionario.
3. Utilizar el cuestionario.



## 5. METODOLOGÍA

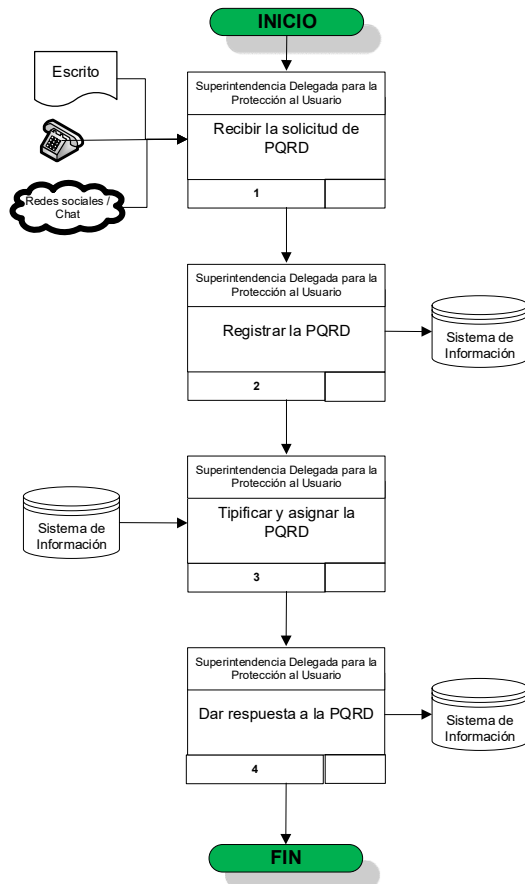
Los siguientes son las actividades realizadas para el desarrollo de este trabajo:

- a) Recopilación de la información del proceso de peticiones, quejas, reclamos y denuncias establecido por la Superintendencia Nacional de Salud, publicada en la página web de la entidad.
- b) Recopilación de la información relacionada con la normatividad colombiana que regula el proceso de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- c) Recopilación de la información relacionada con la medición de la satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de Salud.
- d) Organización y presentación de la información del proceso de peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de flujograma.
- e) Organización y presentación de la información relacionada con la normatividad colombiana que regula el proceso de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- f) Identificación del proceso de medición de la satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de Salud.

## 6. RESULTADOS

### 6.1. PROCESO DE ATENCIÓN DE PQRD SUPERSALUD

A través del siguiente flujograma se presenta como opera el proceso<sup>15</sup> de atención<sup>16</sup> de PQRD establecido por la Superintendencia Nacional de Salud:



#### 1. Recibir la solicitud de PQRD

Se reciben las PQRD por medio de los canales oficiales establecidos por la Superintendencia Nacional de Salud como son medio escrito, atención personalizada, chat, teléfono, página web y redes sociales (Facebook y Twitter).

#### 2. Registrar la PQRD

La PQRD recibida se ingresa al sistema de información, el cual asigna un número de radicado.

#### 3. Tipificar y asignar la PQRD

La PQRD es remitida a los tramitadores de las Dependencias, quienes leen, clasifican, verifican y asignan, con los traslados internos que sea necesario.

#### 4. Dar respuesta a la PQRD

Cuando una petición relacionada con la prestación del servicio de salud por parte de las entidades vigiladas, se reciba directamente por la Superintendencia Nacional de Salud, esta le dará traslado a la entidad respectiva para que dentro de los cinco (5) días siguientes a su recibo proceda a dar respuesta por escrito al peticionario, enviando copia de la respuesta a la Superintendencia Nacional de Salud.

La petición se entenderá incumplida o desatendida en caso de no recibirse copia de la respuesta o de recibirse incompleta o fuera de término. En este sentido debe entenderse que no hay respuesta en los eventos en los cuales la entidad implicada no remite una solución de fondo frente a las inquietudes planteadas por el usuario respectivo.

En caso de ser una petición de competencia de la Superintendencia Nacional de Salud, se da respuesta a la PQRD.

Los términos para dar respuesta a las solicitudes es:

- Derechos de petición. 15 días
- Peticiones de información o documentos. 10 días
- Consultas. 30 días.

<sup>15</sup> Información tomada de la referencia en bibliografía.

<sup>16</sup> Información tomada de la referencia en bibliografía.

## 6.2. NORMATIVIDAD QUE REGULA EL PROCESO DE PQRD

A continuación, se lista la normatividad<sup>17</sup> colombiana que regula el proceso de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, de la Superintendencia Nacional de Salud:

REQUISITO LEGAL	DIRECTRIZ DE CUMPLIMIENTO
<b>Ley 1755 de 30 de junio de 2015.</b> Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	La ley sustituye el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.
<b>Decreto 2462 del 2013</b> -Por medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia Nacional de Salud.	La Delegada para la Protección al Usuario, define sus funciones en los artículos 18, 19 y 20.
<b>Resolución No. 0284 del 29 de enero del 2014</b> por medio de cual se conforman los Grupos Internos de Trabajo de la Delegada para la Protección al Usuario de la Superintendencia Nacional de Salud.	El artículo 5 establece las funciones del Grupo de Atención al Usuario de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario de la Superintendencia Nacional de Salud.
<b>Resolución No. 587 del 1 de abril del 2014</b> por la cual se conforman los grupos internos de trabajo en el Despacho del Superintendente Delegado para la Protección al Usuario de la Superintendencia Nacional de Salud – Se asignan funciones.	La delegada de Protección al Usuario con el fin de atender las necesidades del servicio, el desarrollo de sus funciones con eficiencia y eficacia los objetivos, políticas y programas la conformación de grupos internos de trabajo. Grupo interno de trabajo de instrucción, grupo interno de trabajo de gestión de PQRD y grupo interno de trabajo a providencias judiciales.
<b>Circular Externa 047 de 2007,</b> Instrucciones generales y remisión de información Para la inspección, vigilancia y control	La Delegada para la Protección al Usuario, a través de esta circular establece sus lineamientos y requerimientos que deben acatar los usuarios vigilados Título VII Protección al Usuario y Participación Ciudadana.
<b>Resolución 000568 de 2015,</b> “por la cual se crean las regionales de la	“por la cual se crean las regionales de la Superintendencia Nacional de Salud y se dictan otras disposiciones”.

<sup>17</sup> Información tomada de la referencia en bibliografía.

<b>REQUISITO LEGAL</b>	<b>DIRECTRIZ DE CUMPLIMIENTO</b>
Superintendencia Nacional de Salud y se dictan otras disposiciones”.	
<b>Resolución 000825 de 2015.</b> Por la cual se crean las regionales de la Superintendencia Nacional de Salud y se dictan otras disposiciones	“por la cual se crean las regionales de la Superintendencia Nacional de Salud y se dictan otras disposiciones”,
<b>Resolución 2511 de 2017.</b> Por la cual se modifican los artículos 2 y 4 de la Resolución 000568 de 2015 y el artículo 2 de la resolución 000825 de 2015	Por la cual se modifican los artículos 2 y 4 de la Resolución 000568 de 2015 y el artículo 2 de la resolución 000825 de 2015
<b>Resolución 321 del 2016.</b> Por la cual se reglamenta el trámite interno de los derechos de petición en la SNS.	Por la cual se reglamenta el trámite interno de los derechos de petición en la SNS.
<b>Resolución 2509 de 2017.</b> Por la cual se hace una delegación de funciones	Por la cual se hace una delegación de funciones
<b>Resolución 2510 de 2017.</b> Por la cual se crea el Comité Gerencial para la Organización en el Territorio de la Superintendencia Nacional de Salud	Por la cual se crea el Comité Gerencial para la Organización en el Territorio de la Superintendencia Nacional de Salud

### 6.3. ESTADÍSTICAS DE PQRD

A continuación, se presentan los datos<sup>18</sup> consolidados de las PQRD interpuestas a octubre 2017, así:

#### 6.3.1. PQRD por canal de atención

<b>CANAL DE ATENCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>
Web	269.003
Telefónico	199.242
Personalizado	131.514
Escrito	30.194
Correo	15.484
Chat	9.888
<b>Total</b>	<b>655.325</b>

<sup>18</sup> Dase de datos obtenida de la referencia en bibliografía.

### 6.3.2. PQRD por tipo

<b>TIPO</b>	<b>CANTIDAD</b>
Reclamo	401.285
Consulta y/o Solicitud de información	248.973
Seguimiento a cumplimiento Fallos de Tutela	4.892
Queja (Funcionario de la Supersalud)	138
Petición de información	37
<b>Total</b>	<b>655.325</b>

### 6.3.3. PQRD por motivo

<b>MOTIVO</b>	<b>CANTIDAD</b>
RESTRICCION EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	322.884
SOLICITUD DE INFORMACION AL CONTACT CENTER	225.232
INSATISFACCION DEL USUARIO CON EL PROCESO ADMINISTRATIVO	46.499
DEFICIENCIA EN LA EFECTIVIDAD DE LA ATENCION EN SALUD	23.965
SOLICITUD DE INFORMACION A LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	23.741
NO RECONOCIMIENTO DE LAS PRESTACIONES ECONOMICAS	12.297
FALTA DE DISPONIBILIDAD O INAPROPIADO MANEJO DEL RECURSOS HUMANO Y FISICO PARA LA ATENCION	608
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS INTERPEUSTAS POR IPS-EPS, ENTIDADES TERRITORIALES Y ORGANISMOS DE CONTROL Y VIGILANCIA	99
<b>Total</b>	<b>655.325</b>

#### 6.3.4. PQRD por régimen

<b>RÉGIMEN</b>	<b>CANTIDAD</b>
Contributivo	459.832
Subsidiado	140.319
Régimen Especial	24.627
Particular	16.027
NO INDICA	12.237
PPNA (Población Pobre No Asegurada)	2.283
<b>Total</b>	<b>655.325</b>

#### 6.3.5. PQRD por trimestre

<b>TRIMESTRE</b>	<b>CANTIDAD</b>
Trimestre I	178.688
Trimestre II	199.992
Trimestre III	207.605
Trimestre IV (a Octubre 2017)	69.040
<b>Total</b>	<b>655.325</b>

## 6.4. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

De acuerdo a los informes de seguimiento y evaluación<sup>19</sup> a los Centros de Atención al Ciudadano, CAC, la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario, a través de la Dirección de Atención al Usuario, Grupo del Centro de Atención al Ciudadano, en cumplimiento del manual de procesos y procedimientos de la entidad, con el objetivo de conocer la satisfacción de los usuarios con respecto del servicio de atención personalizada brindada en la Superintendencia Nacional de Salud, dispone de la encuesta que responde el usuario cuando acude en demanda de gestión, información, orientación y asesoría ante necesidades no resueltas por los actores del Sistema General de Seguridad Social obligados a garantizar el derecho a la salud.

En relación con las encuestas, la Guía de Atención al Ciudadano<sup>20</sup> de la Superintendencia Nacional de Salud, indica:

Para el canal presencial: *En las instalaciones físicas dispuestas para la atención personalizada, reposa una urna debidamente sellada, para que los usuarios depositen después de ser atendidos en el cubículo, las encuestas de satisfacción diligenciadas.*

*Cada dos semanas, en horario de atención al ciudadano, el funcionario designado por el coordinador para hacer el conteo de las encuestas se dirige a la urna, y le solicita acompañamiento a un usuario que se encuentre en sala, para que sea testigo de la apertura de la urna y del conteo de las encuestas para su posterior incorporación en el informe del Coordinador.*

*Se rechazan las encuestas: tachadas, no diligenciadas y las no diligenciadas en su totalidad.*

---

<sup>19</sup> Información tomada de la referencia en bibliografía.

<sup>20</sup> Información tomada de la referencia en bibliografía.

A continuación, se relaciona el formato<sup>21</sup> de encuesta de satisfacción:

Apreciado usuario:

Esta encuesta es confidencial y anónima; queremos conocer la satisfacción de nuestros usuarios sobre el servicio brindado en la Superintendencia Nacional de Salud.

Marque su respuesta con una X:

<b>Género:</b>	Femenino	<input type="checkbox"/>	Masculino	<input type="checkbox"/>	Transgénero	<input type="checkbox"/>
<b>Tipo de Afiliado:</b>	Cotizante	<input type="checkbox"/>	Beneficiario	<input type="checkbox"/>		
<b>Régimen al que está afiliado:</b>	Subsidiado	<input type="checkbox"/>	Excepción	<input type="checkbox"/>	Especial	<input type="checkbox"/>
	Contributivo	<input type="checkbox"/>	Vinculado	<input type="checkbox"/>		

	<b>Excelente</b>	<b>Buena</b>	<b>Regular</b>	<b>Deficiente</b>
La atención de nuestro personal fue:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La oportunidad de la atención fue:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Encuentra respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El funcionario que lo atendió le transmite confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Qué nos recomienda para mejorar nuestro servicio?	<hr/> <hr/> <hr/>			

**Sus comentarios son muy importantes.  
¡Son nuestra oportunidad de mejorar!**

<sup>21</sup> Información tomada de la referencia en bibliografía.



Así mismo, los informes indican que la Oficina de Control Interno de la Superintendencia Nacional de Salud, en cumplimiento de sus funciones, y en atención al Plan Anual de Gestión - Plan Anual de Auditorías y Seguimientos (PAAS), realiza seguimiento y evaluación a la gestión de los Centros de Atención al Ciudadano, CAC, en el cual realiza se revisa el uso y resultados de las encuestas de satisfacción.

Entre los atributos del servicio, se evalúan la atención, la oportunidad en la atención, la respuesta a la necesidad, el grado de confianza y competencia del funcionario y la percepción sobre el espacio físico.

De los informes a los Centros de Atención al Ciudadano, CAC, se revisaron los relacionados con el Centro de Atención al Ciudadano de Bogotá durante el 2017, identificando que la percepción general de los usuarios de los atributos del servicio es **Excelente y Buena**, como se presenta en la siguiente tabla:

<b>Mes</b>	<b>Excelente</b>	<b>Buena</b>	<b>% Total</b>
Enero	73,66%	22,36%	96,02%
Febrero	73,64%	23,79%	97,43%
Marzo	63,74%	25,48%	89,22%
Abril	71,21%	20,96%	92,17%
Mayo	71,70%	21,08%	92,78%
Junio	71,76%	21,12%	92,88%
Julio	67,24%	17,44%	84,68%
Agosto	78,25%	14,16%	92,41%
Septiembre	83,71%	12,12%	95,83%
Octubre	77,49%	16,92%	94,41%
Noviembre	74,77%	18,13%	92,41%
Diciembre	74,95%	19,94%	94,89%

Entre los comentarios o mejoras del servicio que registran los usuarios de manera reiterada, se relacionan las identificados en los informes:

- *Que la Entidad haga mayor presencia en las EPS.*
- *Que se haga seguimiento a las peticiones.*
- *Que se genere respuesta dentro de los términos de ley.*

- *Asignar más asesores.*
- *Que los cubículos cuenten con constante presencia de los asesores.*
- *Mejorar la atención del Call Center, ya que los usuarios manifiestan que nunca contestan, indican que los asesores se encuentran ocupados, a pesar de dejar los datos no regresan las llamadas.*
- *Más agilidad en la atención.*
- *Mejorar la atención preferencial del adulto mayor.*
- *Difundir aún más los derechos de los usuarios, a través de campañas de comunicación.*
- *Más control de la Superintendencia para que las EPS garanticen los servicios de salud a los usuarios.*
- *Colocar más puntos de atención de la Supersalud en la ciudad.*
- *Que se tomen medidas contra la EPS.*
- *Seguimiento a las EPS para que cumplan con las solicitudes que la Supersalud realiza, especialmente a los casos radicados como riesgo de vida.*
- *Mejorar el Digiturno ya que presenta fallas.*
- *Ampliar horarios de atención.*
- *Informar al usuario la gestión que realiza la Supersalud a sus peticiones.*
- *Sanciones ejemplares para las EPS.*
- *Más divulgación de las funciones de la Supersalud.*
- *Colaboración para diligenciamiento de formatos.*
- *Menos papeleo.*
- *Que la Entidad sea más exigente con las EPS.*
- *Que se tomen medidas contra la EPS que no cumplan con la respuesta.*

## 7. DISCUSIÓN

La Superintendencia Nacional de Salud tiene el deber de responder todos los reclamos, quejas y peticiones realizadas por los usuarios del sistema y efectuar un análisis previo del caso concreto para luego ofrecer respuestas oportunas, de fondo y conforme a la ley, sin embargo, en la práctica no parece ser así, ya que, si bien recibe las solicitudes de los usuarios, son las EPS o Entidades de Salud, las que finalmente deben responder, lo que debería ser así, como responsables de la atención directa con el usuario, pero finalmente es el usuario con la EPS con la que tiene el problema, y cuando se busca a la Superintendencia Nacional de Salud para que ejerza medidas para que el usuario no se vea vulnerado en su derecho a la salud, esta finalmente pareciera que actuara como un recepcionador que PQRD.

Lo anterior sustenta el hecho que la Superintendencia Nacional de Salud parece no estar haciendo bien su función y los usuarios no se sienten respaldados cuando las acciones de esta frente a muchos casos que se repiten una y otra vez, no son efectivas o más triste aún, cuando no se ven acciones.

Esto se refleja en los comentarios o mejoras que registran los usuarios, en especial cuando dicen que la Superintendencia Nacional de Salud haga mayor presencia en las EPS, que se haga seguimiento a las peticiones, que se genere respuesta dentro de los términos de ley, que se tomen medidas contra la EPS, seguimiento a las EPS para que cumplan con las solicitudes que la Supersalud realiza, especialmente a los casos radicados como riesgo de vida, sanciones ejemplares para las EPS, que sea más exigente con las EPS y que se tomen medidas contra la EPS que no cumplan con la respuesta.

Ahora bien, conocemos la percepción de los que buscan hacer valer sus derechos a través de una PQRD, pero desconocemos la de aquellos que no lo hacen y que la Superintendencia tampoco los identifica porque el día a día solo le da tiempo, tal vez, de apagar incendios pero no de gestionar.

## 8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La información recolectada y documentada anteriormente relacionada con el proceso de peticiones, quejas, recamos y denuncias de las Superintendencia Nacional de Salud, permite concluir:

- La Superintendencia Nacional de Salud dispone de información en su página web, la cual permiten conocer a la entidad y conocer la gestión que hace dentro de sus funciones de inspección, vigilancia y control.
- En la información de PQRD obtenida a octubre de 2017 se identifica un incremento en cada uno de los trimestres del año.
- El motivo por el que más presentan PQRD los usuarios es el relacionado con la **RESTRICCIÓN EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD**, lo que va en contra del derecho a la salud.
- Si bien se han establecido los canales web, telefónico, personalizado, escrito, correo y chat, en la documentación de los procesos, en especial en la Guía de Atención al Ciudadano, solo se menciona el uso de la encuesta de satisfacción para el canal personalizado. No se identificó información adicional en documentos de la entidad para los otros canales de atención.
- En los comentarios que registran los usuarios en las encuestas de satisfacción se pueden identificar temas reiterativos, es decir, que se mantuvieron durante todo el 2017, de acuerdo a los informes de seguimiento y evaluación a la gestión de los Centros de Atención al Ciudadano, CAC, que presentan las mismas situaciones para cada uno de los meses. Esto indicaría que no se están tomando medidas o estas resultan no ser suficientes.

## 9. BIBLIOGRAFÍA

1. Superintendencia Nacional de Salud [Internet]. Bogotá: [actualizado en 02/01/2018; citado el 10/05/2018]. Historia de la Superintendencia Nacional de Salud. [2 páginas]. Disponible en: <https://www.supersalud.gov.co/es-co/superintendencia/nuestra-entidad/historia>
2. Constitución Política de Colombia de 1991. Artículo 23. Disponible en: <http://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20politica%20de%20Colombia.pdf>
3. Circular Externa 047 de 2007 de la Superintendencia Nacional de Salud. Numeral 2.2.2 del Capítulo 1 del Título VII, modificado por la Circular 49 de 2008. Disponible en: [https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/OtraNormativa/C\\_SNS\\_0047\\_2007.pdf](https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/OtraNormativa/C_SNS_0047_2007.pdf)
4. Circular Externa 047 de 2007 de la Superintendencia Nacional de Salud. Numeral 2.2.1. del Capítulo 1 del Título VII. Disponible en: [https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/OtraNormativa/C\\_SNS\\_0047\\_2007.pdf](https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/OtraNormativa/C_SNS_0047_2007.pdf)
5. Circular Externa 047 de 2007 de la Superintendencia Nacional de Salud. Numeral 2.2.3. del Capítulo 1 del Título VII. Disponible en: [https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/OtraNormativa/C\\_SNS\\_0047\\_2007.pdf](https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/OtraNormativa/C_SNS_0047_2007.pdf)
6. Circular Externa 047 de 2007 de la Superintendencia Nacional de Salud. Numeral 2.2.4.1. del Capítulo 1 del Título VII. Disponible en: [https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/OtraNormativa/C\\_SNS\\_0047\\_2007.pdf](https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/OtraNormativa/C_SNS_0047_2007.pdf)

7. Circular Externa 047 de 2007 de la Superintendencia Nacional de Salud. Numeral 2.2.4.2. del Capítulo 1 del Título VII. Disponible en: [https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/OtraNormativa/C\\_SNS\\_0047\\_2007.pdf](https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/OtraNormativa/C_SNS_0047_2007.pdf)
8. Superintendencia Nacional de Salud [Internet]. Bogotá. [actualizado en 01/16/2018; citado el 10/05/2018]. Proceso Gestión de Atención al Usuario del Sistema General de Seguridad Social en Salud. PQRD - Definiciones. Disponible en: <https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/planeacion/AdministracionSIG/AUPD01.docx>
9. Huamán Angeles M, Satisfacción del usuario de los servicios de salud [Internet]. [actualizado en 24/1/2017; citado el 18/05/2018]. [2 paginas]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos101/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud2.shtml>
10. Superintendencia Nacional de Salud [Internet]. Bogotá. [actualizado en 02/01/2018; citado el 10/05/2018]. Misión y visión. [2 páginas]. Disponible en: <https://www.supersalud.gov.co/es-co/superintendencia/nuestra-entidad/misi%C3%B3n-y-visi%C3%B3n>
11. Superintendencia Nacional de Salud [Internet]. Bogotá. [actualizado el 01/01/2010; citado el 10/05/2018]. Objetivos y Funciones. [2 páginas]. Disponible en: <https://www.supersalud.gov.co/es-co/superintendencia/nuestra-entidad/objetivos-y-funciones>
12. Superintendencia Nacional de Salud [Internet]. Bogotá. [actualizado Inmediatamente; citado el 10/05/2018]. Organigrama. [2 páginas]. Disponible en: <https://www.supersalud.gov.co/es-co/superintendencia/nuestra-entidad/organigrama>

13. Superintendencia Nacional de Salud [Internet]. Bogotá. [actualizado en 2015 - 2018; citado el 10/05/2018]. Atención al Ciudadano. [14 páginas]. Disponible en: <https://www.supersalud.gov.co/es-co>
14. Books Google [Internet]. [actualizado en 2002; citado el 10/05/2018]. Cómo Medir la Satisfacción del Cliente. [40 páginas]. Disponible en: <https://books.google.com.co/books?id=dicScdBb6lcC&printsec=frontcover&dq=satisfacci%C3%B3n+del+cliente&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiRo8KihqTaAhWBylkKHTD EDZUQ6AEINDAD#v=onepage&q=satisfacci%C3%B3n%20del%20cliente&f=false>
15. Superintendencia Nacional de Salud [Internet]. Bogotá. [actualizado en 01/16/2018; citado el 10/05/2018]. Proceso Gestión de Atención al Usuario del Sistema General de Seguridad Social en Salud. PQRD - Descripción del Procedimiento. Disponible en: <https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/planeacion/AdministracionSIG/AUPD01.docx>
16. Circular Externa 047 de 2007 de la Superintendencia Nacional de Salud. Numeral 2.3. del Capítulo 1 del Título VII.
17. Superintendencia Nacional de Salud [Internet]. Bogotá. [actualizado en 01/16/2018; citado el 10/05/2018]. Proceso Gestión de Atención al Usuario del Sistema General de Seguridad Social en Salud. PQRD - Normas. Disponible en: <https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/planeacion/AdministracionSIG/AUPD01.docx>
18. Base De Datos PQRD 2017 [Internet]. Base De datos PQRD 2017. Bogotá. Superintendencia Nacional de Salud. Dominio Público. [actualizado el 20/12/2017; citado el 21/05/2018]. Disponible en: <https://www.datos.gov.co/Salud-y-Proteccion-Social/Base-De-Datos-PQRD-2017/gg2r-kx6x>
19. Superintendencia Nacional de Salud [Internet]. Bogotá. [actualizado en 21/07/2016; citado el 22/05/2018]. Informes de Seguimiento Oficina de Control Interno – Informes

Seg CAC Bogota 2017. [2 páginas]. Disponible en: <https://www.supersalud.gov.co/es-co/superintendencia/informes-de-gestion/informes-de-seguimientos-de-la-oficina-de-control-interno>

20. Superintendencia Nacional de Salud [Internet]. Bogotá. [actualizado en 06/08/2015; citado el 22/05/2018]. Guía de Atención al Ciudadano. Disponible en: <https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/planeacion/AdministracionSIG/AUGU01.docx>

21. Superintendencia Nacional de Salud [Internet]. Bogotá. [actualizado en 2018; citado el 22/05/2018]. Encuesta de Satisfacción al Usuario. Disponible en: <https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/planeacion/AdministracionSIG/AUFT07.docx>