



INFORME TRÁMITE DE COMUNICACIONES ORFEO Y CONTROLDOC IV TRIMESTRE Y CONSOLIDADO ANUAL 2024

Subdirección de Beneficios en Aseguramiento



República de Colombia
Ministerio de Salud y Protección Social

**INFORME TRÁMITE DE COMUNICACIONES ORFEO Y CONTRODOC
CONSOLIDADO ANUAL 2024
SUBDIRECCIÓN DE BENEFICIOS EN ASEGURAMIENTO**

Enero de 2025



GUSTAVO PETRO URREGO

Presidente de la República

GUILLERMO ALFONSO JARAMILLO MARTÍNEZ

Ministro de Salud y Protección Social

LUIS ALBERTO MARTÍNEZ SALDARRIAGA

Viceministro de Protección Social

JAIME HERNÁN URREGO MARTÍNEZ

Viceministro de Salud Pública y Prestación de Servicios

JOHN EDISON BETANCUR ROMERO

Director de Regulación de Beneficios, Costos y Tarifas del
Aseguramiento en Salud

JULIO CÉSAR CUBILLOS ALZATE

Subdirector de Beneficios en Aseguramiento

Enero de 2025



DIRECCIÓN DEL PROYECTO

JULIO CÉSAR CUBILLOS ALZATE

Subdirector de Beneficios en Aseguramiento

EQUIPO TÉCNICO

Subdirección de Beneficios en Aseguramiento

LUIS EDUARDO CORTÉS ESPITIA

Administrador de Empresas



Contenido

1. INTRODUCCIÓN	9
2. JUSTIFICACIÓN.....	9
3. NORMATIVIDAD.....	10
4. OBJETIVOS	14
4.1. GENERAL.....	14
4.2. ESPECÍFICOS.....	14
5. ALCANCE	14
6. ESTADÍSTICA TRIMESTRAL DISCRIMINADA POR TEMAS	14
6.1. ANÁLISIS PRIMER TRIMESTRE 2024.....	14
6.1.1. PQRSDF	14
6.1.2. TUTELAS.....	18
6.2. ANÁLISIS SEGUNDO TRIMESTRE 2024.....	19
6.2.1. PQRSDF	19
6.2.2. TUTELAS.....	23
6.3. ANÁLISIS TERCER TRIMESTRE 2024	24
6.3.1. PQRSDF	24
6.3.2. TUTELAS.....	28
6.4. ANÁLISIS CUARTO TRIMESTRE 2024.....	29
6.4.1. PQRSDF	29
6.4.2. TUTELAS.....	33
6.5. CONSOLIDADO 2024.....	33
6.5.1. PQRSDF	33
6.5.2. TUTELAS.....	38
7. CONCLUSIONES.....	39
Tabla 1. Normatividad	10
Tabla 2. Medios de respuesta - I Trimestre 2024.....	15
Tabla 3. Distribución por conceptos de consulta - I Trimestre 2024.....	16
Tabla 4. Oportunidad en las respuestas - I Trimestre 2024	17



Tabla 5. Tutelas respondidas por temas - I Trimestre 2024	19
Tabla 6. Medios de respuesta - II Trimestre 2024	20
Tabla 7. Distribución por conceptos de consulta - II Trimestre 2024.....	21
Tabla 8. Oportunidad en las respuestas - II Trimestre 2024	22
Tabla 9. Tutelas respondidas por temas - II Trimestre 2024	23
Tabla 10. Medios de respuesta - III Trimestre 2024	24
Tabla 11. Distribución por conceptos de consulta - III Trimestre 2024.....	25
Tabla 12. Oportunidad en las respuestas - III Trimestre 2024	26
Tabla 13. Tutelas respondidas por temas - III Trimestre 2024	28
Tabla 14. Medios de respuesta - IV Trimestre 2024.....	29
Tabla 15. Distribución por conceptos de consulta - IV Trimestre 2024	30
Tabla 16. Oportunidad en las respuestas - IV Trimestre 2024	31
Tabla 17. Tutelas respondidas por temas - IV Trimestre 2024.....	33
Tabla 18. Medios de respuesta – Vigencia 2024	34
Tabla 19. PQRSD tramitadas por tema – Vigencia 2024.....	34
Tabla 20. Comparativo, oportunidad – Vigencia 2024	36
Tabla 21. Comparativo en oportunidad de respuestas. Vigencia 2024.....	37
Tabla 22. Acumulado tutelas 2024. Vigencia 2024	38
Ilustración 1. Número de respuestas por mes - I Trimestre 2024.....	15
Ilustración 2. Número de trámites por tema - I Trimestre 2024	17
Ilustración 3. Oportunidad en las respuestas - I Trimestre 2024	18
Ilustración 4. Datos estadísticos oportunidad en las respuestas - I Trimestre 2024.....	18
Ilustración 5. Distribución de tutelas respondidas por tema. I Trimestre 2024	19
Ilustración 6. Número de respuestas por mes - II Trimestre 2024	20
Ilustración 7. Número de trámites por tema - II Trimestre 2024	21
Ilustración 8. Oportunidad en las respuestas - II Trimestre 2024	22
Ilustración 9. Datos estadísticos oportunidad en las respuestas - II Trimestre 2024.....	23
Ilustración 10. Distribución de tutelas respondidas por tema. II Trimestre 2024.....	24
Ilustración 11. Número de respuestas por mes - III Trimestre 2024	25
Ilustración 12. Número de trámites por tema - III Trimestre 2024	26



Ilustración 13. Oportunidad en las respuestas - III Trimestre 2024	27
Ilustración 14. Datos estadísticos oportunidad en las respuestas - III Trimestre 2024.....	27
Ilustración 15. Distribución de tutelas respondidas por tema. III Trimestre 2024.....	28
Ilustración 16. Número de respuestas por mes - IV Trimestre 2024	30
Ilustración 17. Número de trámites por tema - IV Trimestre 2024.....	31
Ilustración 18. Oportunidad en las respuestas - IV Trimestre 2024	32
Ilustración 19. Datos estadísticos oportunidad en las respuestas - IV Trimestre 2024	32
Ilustración 20. Distribución de tutelas respondidas por tema. IV Trimestre 2024	33
Ilustración 21. Participación de las PQRSD tramitadas por tema – Vigencia 2024	35
Ilustración 22. Oportunidad en las respuestas. Vigencia 2024	36
Ilustración 23. Comparativo trimestral en oportunidad de respuestas. Vigencia 2024.....	37
Ilustración 24. Acumulado tutelas 2024. Vigencia 2024	38



SIGLAS, ACRÓNIMOS, ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

CUPS:	Clasificación Única de Procedimientos en Salud.
DRBCTAS:	Dirección de Regulación de Beneficios, Costos y Tarifas del Aseguramiento en Salud.
EXCLUSIONES:	Listado de servicios y tecnologías que serán excluidas de la financiación con recursos públicos asignados a la salud.
MINSALUD:	Ministerio de Salud y Protección Social.
PQRSDF:	Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones.
PRESUPUESTO MÁXIMO:	Metodología para fijar el valor a transferir a las Entidades Promotoras de Salud y Entidades Obligadas a Compensar (EPS o EOC), por parte de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (ADRES), para la gestión y financiación de los servicios y tecnologías en salud no financiadas con cargo a la Unidad de Pago por Capitación – UPC, en los componentes de Medicamentos, Alimentos para Propósitos Médicos Especiales APME, Procedimientos y Servicios Sociales Complementarios.
PTC:	Procedimiento Técnico-científico y Participativo para la determinación de los servicios y tecnologías que no podrán ser financiados con recursos públicos asignados a la salud.
SGSSS:	Sistema General de Seguridad Social en Salud.
UPC:	Unidad de Pago por Capitación.



1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo ordenado por la Constitución Política Nacional en su artículo 23, que trata sobre el “Derecho de Petición”, en concordancia con la normatividad aplicable a lo Contencioso Administrativo, este documento contiene el análisis de todas y cada una de las peticiones recibidas en la Subdirección de Beneficios en Aseguramiento, que se atendieron durante el tercer trimestre de 2024.

Por lo anterior, el informe estadístico presenta el comportamiento trimestral de las respuestas dadas por la Subdirección de Beneficios en Aseguramiento, referente a los procesos de Exclusiones, ampliación integral de los servicios y tecnologías en salud financiados con recursos de la UPC, MIPRES, Clasificación Única de Procedimientos en Salud (CUPS), Presupuesto Máximo y Cuotas Moderadoras y Copagos, entre otros temas. Por lo tanto, este documento se constituye en una herramienta de consulta e insumo para la toma de decisiones, en cuanto al derecho constitucional que le asiste a la comunidad de participar e informarse en asuntos de su interés.

Es importante resaltar que, a partir del 27 de mayo de 2024 entró en producción la nueva herramienta de gestión documental, llamada ControlDoc, la cual reemplazó a la plataforma ORFEO.

Como producto de su implementación, ControlDoc presentó dificultades técnicas en su operatividad, aunado a los inconvenientes del talento humano para relacionarse y adquirir los conocimientos y destrezas necesarios para el correcto manejo de la aplicación. Adicionalmente, con fecha 30 de agosto de 2024, el módulo “Reportes” no había entrado a producción, motivo por el cual, en la base de datos del mes de junio de 2024, suministrada por el Grupo Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas (22/08/2024), se observó un número inferior de PQRSD, comparado con los datos que arrojaba mensualmente la plataforma ORFEO. Sin embargo, para visualizar el trámite dado a las PQRSD, durante el segundo y tercer trimestre de 2024, se analizaron los datos enviados por esa dependencia, los cuales hacen parte de presente informe.

2. JUSTIFICACIÓN

Los servicios y tecnologías de salud financiados con recursos de la UPC, las Exclusiones, la actualización de la CUPS, las Cuotas Moderadoras y Copagos y el Presupuesto Máximo, entre otros, juegan un papel importante en la sociedad, ya que determinan las actividades para el cumplimiento del derecho fundamental

a la salud, razón por la cual, la Subdirección de Beneficios en Aseguramiento requiere para estos temas y demás obligaciones establecidas en el Decreto 2562 de 2012, analizar las preguntas, sugerencias, consultas, quejas y/o reclamos de todos los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), para diseñar estrategias de comunicación y mejora continua de los procesos.

Lo anterior, en concordancia con la normatividad vigente, especialmente con las normas que se describen en la siguiente tabla.

3. NORMATIVIDAD

Tabla 1. Normatividad

TEMA	NORMA	DESCRIPCIÓN
SERVICIOS Y TECNOLOGÍAS DE SALUD FINANCIADOS CON RECURSOS DE LA UPC	Artículo 154, Ley 100 de 1993	Lograr la ampliación progresiva de la cobertura de la Seguridad Social en Salud, permitiendo progresivamente el acceso a los servicios de educación, información y fomento de la salud y a los de protección y recuperación de la salud a los habitantes del país.
	Decreto Ley 4107 de 2017, modificado por el artículo 2 del Decreto 2562 de 2012	Al Ministerio de Salud y Protección Social le corresponde la responsabilidad de modificar el PBSUPC y definir y revisar, como mínimo una vez al año, el listado de medicamentos esenciales y genéricos que harán parte de dicho Plan.
	Resolución 5269 de 2017	Por la cual se actualiza integralmente el PBSUPC, vigente para el año 2018.
	Resolución 046 de 2018	Por medio de la cual se corrigen unos errores de carácter formal en la Resolución 5269 de 2017 "Por la cual se actualiza integralmente el Plan de Beneficios en Salud con Cargo a la Unidad de Pago por Capitación (UPC)"
	Resolución 5857 de 2018	Por la cual se actualiza integralmente el Plan de Beneficios en Salud con cargo a la Unidad de Pago por Capitación (UPC).
	Circular 017 de 2019	Difusión de modificaciones y ajustes al Plan de Beneficios en Salud con cargo a la Unidad de Pago por Capitación (PBSUPC), actualizado integralmente mediante Resolución 5857 de 2018.
	Resolución 3512 de 2019	Por la cual se actualizan los servicios y tecnologías de salud financiados con recursos de la Unidad de Pago por Capitación (UPC)
	Resolución 2481 de 2020	Por la cual se actualizan integralmente los servicios y tecnologías de salud financiados con recursos de la Unidad de Pago por Capitación (UPC).
	Resolución 0163 de 2021	Por la cual se modifica el artículo 40 de la Resolución 2481 de 2020.
	Resolución 2292 de 2021	Por la cual se actualizan y establecen los servicios y tecnologías de salud financiados con recursos de la UPC.
	Resolución 2808 de 2022	Por la cual se establecen los servicios y tecnologías de salud financiados con recursos de la Unidad de Pago por Capitación (UPC).
	Resolución 087 de 2023	Por la cual se corrigen errores de digitación contenidos en la Resolución 2808 de 2022 que establece los servicios y tecnologías de salud financiados con recursos de la UPC.
	Resolución 2364 de 2023	Por la cual se fija el valor de la UPC para financiar los servicios y tecnologías de salud de los regímenes subsidiado y contributivo del SGSSS para la vigencia 2024.
	Resolución 2366 de 2023	Por la cual se actualizan integralmente los servicios y tecnologías de salud financiados con recursos de la Unidad de Pago por Capitación (UPC).
Resolución 2717 de 2024	Por la cual se fija el valor de la Unidad de Pago por Capitación - UPC para financiar los servicios y tecnologías en salud de los regímenes subsidiado y contributivo del Sistema General de Seguridad Social en Salud en la vigencia 2025 y se dictan otras disposiciones.	
Resolución 2718 de 2024	Por la cual se actualizan los servicios y tecnologías de salud financiados con recursos de la Unidad de Pago por Capitación (UPC).	

TEMA	NORMA	DESCRIPCIÓN
EXCLUSIONES	Artículo 15, Ley 1751 de 2015 (Ley Estatutaria en Salud)	Los recursos públicos asignados a la salud no podrán destinarse a financiar servicios y tecnologías en los que se advierta alguno de los siguientes criterios: a) Que tengan como finalidad principal un propósito cosmético o suntuario no relacionado con la recuperación o mantenimiento de la capacidad funcional o vital de las personas. b) Que no exista evidencia científica sobre su seguridad y eficacia clínica. c) Que no exista evidencia científica sobre efectividad clínica. d) Que su uso no haya sido autorizado por la autoridad competente. e) Que se encuentren en fase de experimentación. f) Que tengan que ser prestados en el exterior. Los servicios o tecnologías que no cumplan con esos criterios serán explícitamente excluidos por el Ministerio de Salud y Protección Social.
	Resolución 5267 de 2017	Por la cual se adopta el listado de servicios y tecnologías que serán excluidas de la financiación con recursos públicos asignados a la Salud (vigente durante el año 2018).
	Resolución 330 de 2017 y 687 de 2018	Por la cual se adopta el procedimiento técnico - científico y participativo para la determinación de los servicios y tecnologías que no podrán ser financiados con recursos públicos asignados a la salud y se establecen otras disposiciones.
	Resolución 244 de 2019	Por la cual se adopta el listado de servicios y tecnologías que serán excluidas de la financiación con recursos públicos asignados a la salud.
	Resolución 956 de 2020	Por la cual se modifica la Resolución 330 de 2017 en relación con la declaratoria de conflictos de interés y quorum deliberatorio en las sesiones del Grupo de Análisis Técnico-Científico.
	Resolución 2273 de 2021	Por la cual se adopta el nuevo listado de servicios y tecnologías en salud que serán excluidas de la financiación con recursos públicos asignados a la salud.
	Resolución 318 de 2023	Por la cual se actualiza el procedimiento técnico-científico, participativo, de carácter público, colectivo y transparente que determina las tecnologías y servicios que no serán financiados con recursos públicos asignados a la salud.
	Resolución 641 de 2024	Por la cual se adopta el listado de servicios y tecnologías excluidos de la financiación con recursos públicos asignados a la salud, resultado del procedimiento técnico-científico, participativo, de carácter público, colectivo y transparente de exclusiones

TEMA	NORMA	DESCRIPCIÓN
CUPS	Resolución 4678 de 2015	Por la cual se adopta la Clasificación Única de Procedimientos en Salud - CUPS.
	Resolución 3804 de 2016	Por la cual se establece el procedimiento para la actualización de la Clasificación Única de Procedimientos en Salud -CUPS.
	Resolución 5171 de 2017	Por la cual se actualiza la Clasificación Única de Procedimientos en Salud - CUPS.
	Resolución 483 de 2018	Por la cual se modifica la Resolución 5171 de 2017 que establece la CUPS.
	Resolución 5851 de 2018	Por la cual se establece la Clasificación Única de Procedimientos en Salud -CUPS.
	Resolución 3495 de 2019	Por la cual se actualiza la Clasificación Única de Procedimientos en Salud - CUPS.
	Resolución 537 de 2020	Por la cual se modifica la Resolución 3495 de 2019 que establece la CUPS.
	Resolución 2238 de 2020	Por la cual se actualiza la Clasificación Única de Procedimientos en Salud - CUPS.
	Resolución 0126 de 2021	Por la cual se modifica la Resolución 2238 de 2020, en el sentido de incluir el procedimiento de administración de la vacuna contra el SARS CoV 2 [COVID-19].
	Resolución 2077 de 2021	Por la cual se establece la Clasificación Única de Procedimientos en Salud – CUPS.
	Resolución 1638 de 2022	Por la cual se modifica la Resolución 2077 de 2021, en el sentido de incluir un procedimiento de administración de vacunas.
	Resolución 2775 de 2022	Por la cual se establece la Clasificación Única de Procedimientos en Salud — CUPS para la vigencia 2023.
	Resolución 2336 de 2023	Por la cual se establece la Clasificación Única de Procedimientos en Salud — CUPS
Resolución 2641 de 2024	Por la cual se establece la Clasificación Única de Procedimientos en Salud — CUPS	
Resolución 2689 de 2024	Por la cual se modifica el Anexo Técnico 2 "Lista tabular" de la Resolución 2641 de 2024 que establece la Clasificación Única de Procedimientos en Salud — CUPS	

TEMA	NORMA	DESCRIPCIÓN
MIPRES	Resolución 617 del 16 de abril de 2020	Por la cual se establecen disposiciones con la nominación, evaluación, aprobación y condición para la prescripción de medicamentos con usos no incluidos en el registro sanitario UNIRS, requeridos para el tratamiento de COVID- 19.
	Resolución 894 del 9 de junio de 2020	Por la cual se adiciona un párrafo al artículo 13 de las Resoluciones 1885 y 2438 de 2018, en relación con la prescripción a través de MIPRES de pruebas rápidas, tamizaje y pruebas diagnósticas para Covid19.
	Resolución 740 de 2024	Por la cual se actualiza el procedimiento de acceso, reporte de prescripción, suministro, verificación, control, pago y análisis de la información de tecnologías en salud y servicios complementarios no financiadas con recursos de la UPC y se dictan otras disposiciones.
	Resolución 2622 de 2024	Por la cual se modifican los artículos 3, 8, 17 y 37 de la Resolución 740 de 2024 que actualizó el procedimiento de acceso, reporte de prescripción, suministro, verificación, control, pago y análisis de la información de tecnologías en salud y servicios complementarios no financiadas con recursos de la UPC y se dictan otras disposiciones.

TEMA	NORMA	DESCRIPCIÓN
CUOTAS MODERADORAS Y COPAGOS	Acuerdo 260 de 2004 del CNSSS	Por el cual se define el régimen de pagos compartidos y cuotas moderadoras, dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
	Circular 016 de 2014	Por la cual se hace una exención concurrente del pago de cuotas moderadoras y copagos por leyes especiales.
	Decreto 1652 de 2022	Por el cual modifica el régimen aplicable para que las EPS efectúen cobros por concepto de pagos compartidos o copagos y cuotas moderadoras a los afiliados cotizantes y sus beneficiarios en el régimen contributivo, y a los afiliados del régimen subsidiado.
	Circular Externa 23 de 2024	Actualización de los montos a pagar durante la vigencia 2025 por concepto de cuotas moderadoras y copagos (en el Régimen Contributivo) y copagos (en el Régimen Subsidiado) mediante conversión a Unidad de Valor Básico- UVB.
	Circular Externa 26 de 2024	Modificación de la Circular Externa 023 del 31 de diciembre de 2024 en el sentido de ajustar el numeral 2.2.2. correspondiente al tope máximo de los copagos por año calendario 2025.

TEMA	NORMA	DESCRIPCIÓN
PRESUPUESTOS MÁXIMOS	Resolución 205 del 17 de febrero de 2020	Por la cual se establecen disposiciones en relación con el presupuesto máximo para la gestión y financiación de los servicios y tecnologías en salud no financiados con cargo a la Unidad de Pago por Capitación -UPC y no excluidos de la financiación con recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud -SGSSS y se adopta la metodología para definir el presupuesto máximo.
	Resolución 206 del 17 de febrero de 2020	Por la cual se fija el presupuesto máximo a transferir a cada una de las Entidades Promotoras de Salud de los Regímenes Contributivo y Subsidiado, y Entidades Obligadas a Compensar para la vigencia 2020.
	Resolución 2459 del 22 de diciembre 2020	Por la cual se fija el valor a girar producto del ajuste al presupuesto máximo de la vigencia de algunas entidades promotoras de salud de los regímenes contributivo y subsidiado.
	Resolución 043 del 21 de enero de 2021	Por la cual se fija de presupuesto máximo a transferir a cada una de las Entidades Promotoras s Salud Entidades Obligadas a Compensar en los cuatro primeros meses de vigencia 2021.

TEMA	NORMA	DESCRIPCIÓN
	Resolución 586 del 7 de mayo de 2021	Por la cual se establecen disposiciones en relación con el presupuesto máximo para la gestión y financiación de los servicios y tecnologías en salud no financiados con cargo a la Unidad de Pago por Capitación -UPC y no excluidos de la financiación con recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud -SGSSS.
	Resolución 593 del 11 de mayo de 2021	Por lo cual adopta la metodología para definir el presupuesto máximo a asignar a las entidades promotoras de salud EPS de los Regímenes Contributivo y Subsidiado y demás Entidades Obligadas a Compensar para la vigencia 2021.
	Resolución 594 del 11 de mayo de 2021	Por lo cual se fija de presupuesto máximo a trasferir a cada una de las Entidades Promotoras de Salud Entidades Obligadas a Compensar en los para la vigencia 2021
	Resolución 827 del 21 de junio de 2021	Por lo cual se corrige un error en la Resolución 586 de 2021.
	Resolución 1341 de 2021	Por la cual se modifica el artículo 17 de la Resolución 586 de 2021
	Resolución 1645 de 2021	Por la cual se adopta la metodología para definir el ajuste definitivo del presupuesto máximo fijado a las Entidades Promotoras de Salud de los Regímenes Contributivo y Subsidiado, y demás Entidades Obligadas a Compensar para la vigencia 2020.
	Resolución 2260 de 2021	Por la cual se adopta la metodología para definir el ajuste parcial del presupuesto máximo fijado a las entidades promotoras de salud de los Regímenes Contributivo y Subsidiado y demás entidades obligadas a compensar para la vigencia 2021.
	Resolución 1318 de 2022	Por la cual se adopta la metodología para definir el presupuesto máximo a asignar a las Entidades Promotoras de Salud- EPS de los regímenes Contributivo y Subsidiado y entidades adaptadas para la vigencia 2022 y el procedimiento para la revisión pormenorizada.
	Resolución 1408 de 2022	Por la cual se adopta la metodología para definir el ajuste del presupuesto máximo a asignar a las Entidades Promotoras de Salud- EPS de los regímenes Contributivo y Subsidiado y a las entidades adaptadas para la vigencia 2021.

Fuente: [Página web Minsalud / Plan de Beneficios en Salud](#)

Adicional a las normas enunciadas, es de vital importancia citar las siguientes:

- El Artículo 15, Ley 1751 de 2015 (Ley Estatutaria en Salud), el cual contempla el deber del Estado de garantizar el derecho fundamental a la salud, mediante la prestación de servicios y tecnologías estructurados sobre una concepción integral de salud que, como tal, incluya su promoción, prevención, paliación, atención de la enfermedad y rehabilitación de las secuelas.
- Ley 274 del 14 de marzo de 2023, por medio de la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022 “*COLOMBIA POTENCIA MUNDIAL DE LA VIDA*”.
- Ley No. 1966 del 11 de julio de 2019, que en su artículo 1 dice: “*Artículo 1°. Del objeto y alcance. La presente ley adopta medidas a fin de mejorar la transparencia, vigilancia, control y aplicación del uso de los recursos financieros del Sistema General de Seguridad Social en Salud*”.



- Circular Externa 032 de 2022 del Ministerio de Salud y Protección Social, relacionada con el desarrollo de la estrategia de Participación Ciudadana, conforme a lo establecido en el artículo 12 de la Ley 1751 de 2015 y en el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015.

4. OBJETIVOS

4.1. GENERAL

Presentar de forma general la estadística de los trámites realizados durante la vigencia 2024, discriminada por trimestre, correspondiente a los procedimientos de Exclusiones, Ampliación integral de los servicios y tecnologías financiados con recursos de la UPC, MIPRES, Clasificación Única de Procedimientos en Salud (CUPS), Cuotas moderadoras y copagos, y Presupuesto Máximo, así como de los demás temas inherentes a la Subdirección de Beneficios en Aseguramiento, recopilando la información de los trimestres anteriores.

4.2. ESPECÍFICOS

- Mostrar la composición de los trámites agrupándolos por temas.
- Mostrar el comportamiento y capacidad de respuesta a los trámites gestionados durante 2024.

5. ALCANCE

Presentar las estadísticas de los cuatro trimestres de 2024 y su acumulado anual, sobre el trámite de las comunicaciones radicadas en la Subdirección de Beneficios en Aseguramiento, a través de la plataforma ORFEO y ControlDoc, según las obligaciones establecidas en el Decreto 2562 de 2012. Por consiguiente, es un documento de carácter informativo, de consulta y comparativo.

6. ESTADÍSTICA TRIMESTRAL DISCRIMINADA POR TEMAS

6.1. ANÁLISIS PRIMER TRIMESTRE 2024

6.1.1. PQRSDF

Durante el primer trimestre del año 2024 se recibieron 828 PQRSDF, las cuales fueron resueltas por medio de 290 respuestas. La diferencia entre las solicitudes recibidas y las respuestas dadas se debe a las siguientes razones:

- Se realizaron traslados a otras dependencias.
- Se emitieron comunicados que solucionaban dos o más PQRSDF.
- Hubo devolución de comunicaciones por problemas con las direcciones de correspondencia, por lo que fue necesaria la generación de nuevos radicados de salida.

Es de anotar, que el canal empleado para gestionar las comunicaciones fue el trámite en línea con el 100%, discriminado por meses de la siguiente manera:

Tabla 2. Medios de respuesta - I Trimestre 2024

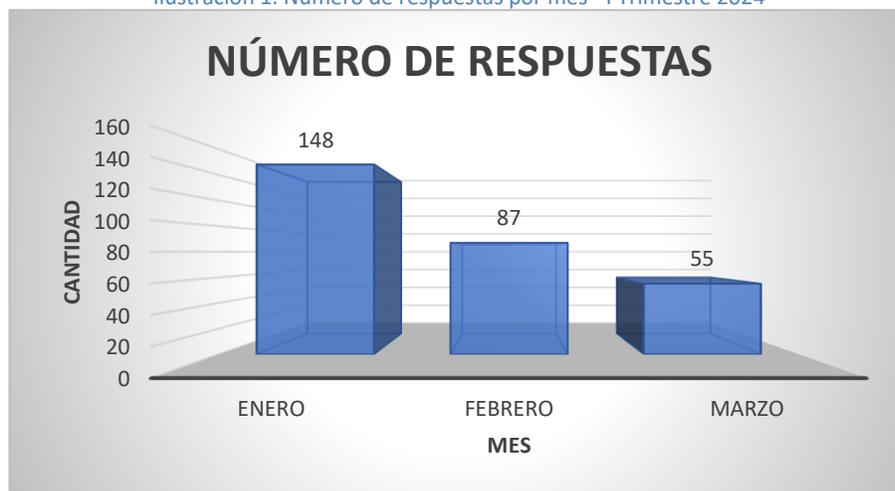
TRÁMITES REALIZADOS POR MES				
MEDIO DE RESPUESTA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
TRÁMITE EN LÍNEA	148	87	55	290
PARTICIPACIÓN	51%	30%	19%	100%

Fuente: Orfeo - Elaboración propia

Los datos de la tabla muestran que enero fue el mes de mayor número de trámites con el 51% (n=148), seguido por febrero con el 30% (n=87) y marzo con el 19% (n=55).

La distribución mensual de las respuestas también se puede apreciar en la siguiente ilustración:

Ilustración 1. Número de respuestas por mes - I Trimestre 2024



Fuente: Orfeo - Elaboración propia

Con respecto a las comunicaciones radicadas durante el primer trimestre de 2024, el tema de mayor consulta fue un grupo de varios conceptos con el 32,4% (n=94), seguido por medicamentos con el 14,8% (n=43), MIPRES con

el 14,5% (n=42), procedimientos y dispositivos médicos con el 10,7% (n=31), cuotas moderadoras y copagos con el 8,3% (n=24), CUPS con el 6,9% (n=20), conceptos generales de resolución con el 5,5% (n=16), Exclusiones con el 2,4% (n=7), traslado o transporte de pacientes con el 2,1% (n=6), inclusiones con el 2,1% (n=6) y Presupuesto máximo con el 0,3% (n=1), tal como se puede observar en la siguiente tabla:

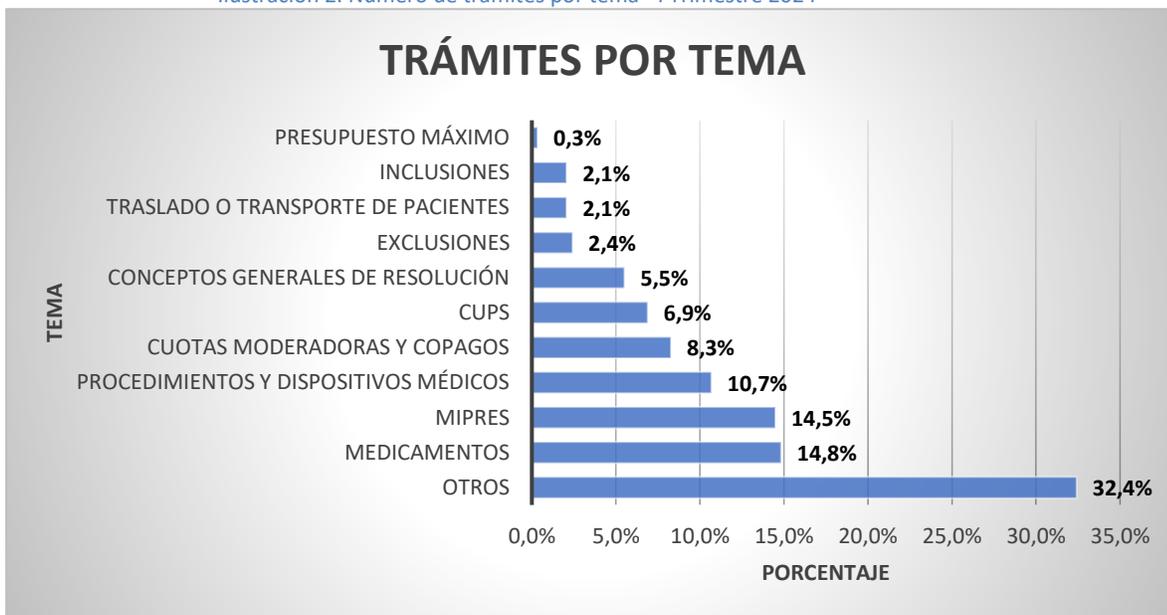
Tabla 3. Distribución por conceptos de consulta - I Trimestre 2024

TRÁMITES REALIZADOS POR CONCEPTO I TRIMESTRE 2024					
TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
Otros	69	14	11	94	32,4%
Medicamentos	20	14	9	43	14,8%
MIPRES	19	17	6	42	14,5%
Procedimientos y dispositivos médicos	6	17	8	31	10,7%
Cuotas moderadoras y copagos	6	8	10	24	8,3%
CUPS	13	3	4	20	6,9%
Conceptos generales de resolución	6	8	2	16	5,5%
Exclusiones	1	5	1	7	2,4%
Traslado o transporte de pacientes	2	1	3	6	2,1%
Inclusiones	5	0	1	6	2,1%
Presupuesto máximo	1	0	0	1	0,3%
TOTAL	148	87	55	290	100%

Fuente: Orfeo - Elaboración propia

En la siguiente ilustración observamos cómo fue el comportamiento de los conceptos mencionados durante el trimestre analizado:

Ilustración 2. Número de trámites por tema - I Trimestre 2024



Fuente: Orfeo - Elaboración propia

Por otro lado, del total de las 290 PQRSDF tramitadas durante el primer trimestre de 2024, el 47% (n=135) fueron resueltas entre 6 y 15 días, mientras que el 39% (n=112) entre 16 y 30 días, seguidas por el 8% (n=23) resueltas después de 30 días, el 5% (n=14) entre 1 y 5 días y el 2% (n=6) el mismo día:

Tabla 4. Oportunidad en las respuestas - I Trimestre 2024

OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS		
INDICADOR	PQRSDF	%
EL MISMO DÍA	6	2%
1 - 5 DÍAS	14	5%
6 - 15 DIAS	135	47%
16 - 30 DÍAS	112	39%
MÁS 30 DÍAS	23	8%
TOTAL	290	100%

Fuente: Orfeo - Elaboración propia

En la siguiente ilustración se puede apreciar gráficamente la oportunidad de las respuestas:

Ilustración 3. Oportunidad en las respuestas - I Trimestre 2024



Fuente: Orfeo - Elaboración propia

Adicionalmente, el promedio de días en las respuestas fue de 16 días, la mediana de 15 días, mientras que el valor máximo fue de 50 días y el valor mínimo de cero (0) días:

Ilustración 4. Datos estadísticos oportunidad en las respuestas - I Trimestre 2024



Fuente: Orfeo - Elaboración propia

6.1.2. TUTELAS

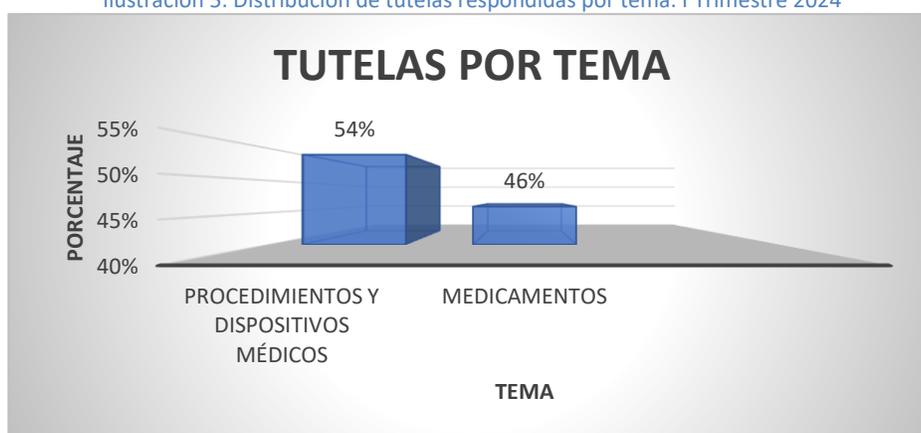
Con respecto al trámite de tutelas, durante el primer trimestre de 2024 la Subdirección de Beneficios en Aseguramiento respondió 37 tutelas, de las cuales el 54% (n=20) correspondieron a procedimientos y dispositivos médicos y el 46% (n=17) a medicamentos, tal como se observa en la siguiente tabla e ilustración.

Tabla 5. Tutelas respondidas por temas - I Trimestre 2024

TUTELAS RESPONDIDAS I TRIMESTRE 2024		
TEMAS	CANTIDAD	%
Procedimientos y dispositivos médicos	20	54%
Medicamentos	17	46%
TOTAL	37	100%

Fuente: Orfeo - Elaboración propia

Ilustración 5. Distribución de tutelas respondidas por tema. I Trimestre 2024



Fuente: Orfeo - Elaboración propia

6.2. ANÁLISIS SEGUNDO TRIMESTRE 2024

6.2.1. PQRSDf

Durante el segundo trimestre del año 2024 se recibieron 314 PQRSDf, las cuales fueron resueltas por medio de 158 respuestas. La diferencia entre las solicitudes recibidas y las respuestas dadas se debe a las siguientes razones:

- Se realizaron traslados a otras dependencias.
- Se emitieron comunicados que solucionaban dos o más PQRSDf.
- Hubo devolución de comunicaciones por problemas con las direcciones de correspondencia, por lo que fue necesaria la generación de nuevos radicados de salida.

Es de anotar, que el canal empleado para gestionar las comunicaciones fue el trámite en línea con el 100%, discriminado por meses de la siguiente manera:

Tabla 6. Medios de respuesta - II Trimestre 2024

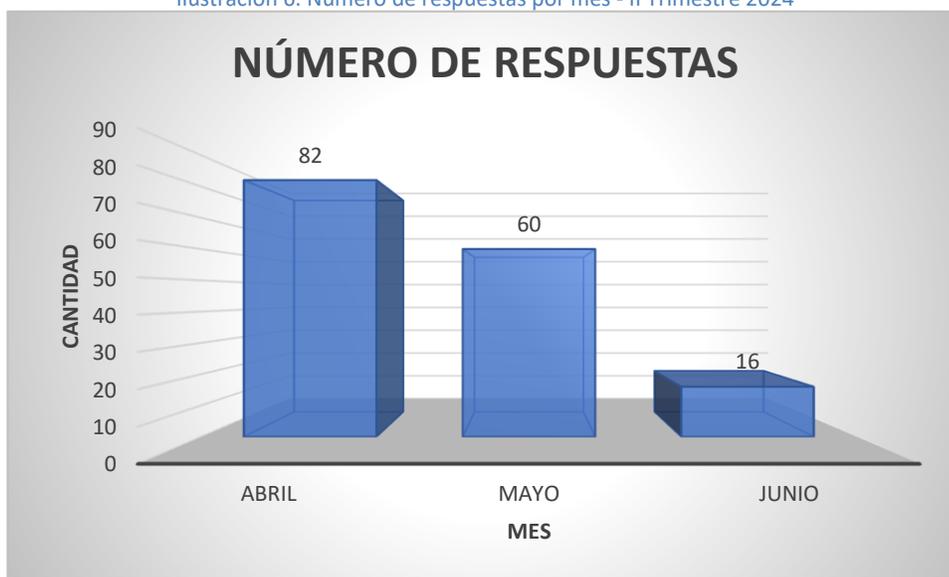
TRÁMITES REALIZADOS POR MEDIO DE RESPUESTA II TRIMESTRE 2024				
MEDIO DE RESPUESTA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
TRÁMITE LÍNEA	82	60	16	158
PRESENCIAL	0	0	0	0
TOTAL	82	60	16	158
PARTICIPACIÓN	52%	38%	10%	100%

Fuente: Orfeo y ControlDoc- Elaboración propia

Los datos de la tabla muestran que abril fue el mes de mayor número de trámites con el 52% (n=82), seguido por mayo con el 38% (n=60) y junio con el 10% (n=16).

La distribución mensual de las respuestas también se puede apreciar en la siguiente ilustración:

Ilustración 6. Número de respuestas por mes - II Trimestre 2024



Fuente: Orfeo y ControlDoc- Elaboración propia

Con respecto a las comunicaciones radicadas durante el segundo trimestre de 2024, el tema de mayor consulta fue MIPRES con el 23.4% (n=37), seguido de un grupo de varios conceptos con el 23.4% (n=37), luego conceptos generales de resolución con el 17.7% (n=28), medicamentos con el 12% (n=19), procedimientos y dispositivos médicos con el 7.6% (n=12), cuotas moderadoras con el 5.7% (n=9), CUPS con el 5.7% (n=9), traslado o transporte de pacientes con el 3.8% (n=6) y POS PÓPULI con el 0.6% (n=1), tal como se puede observar en la siguiente tabla:

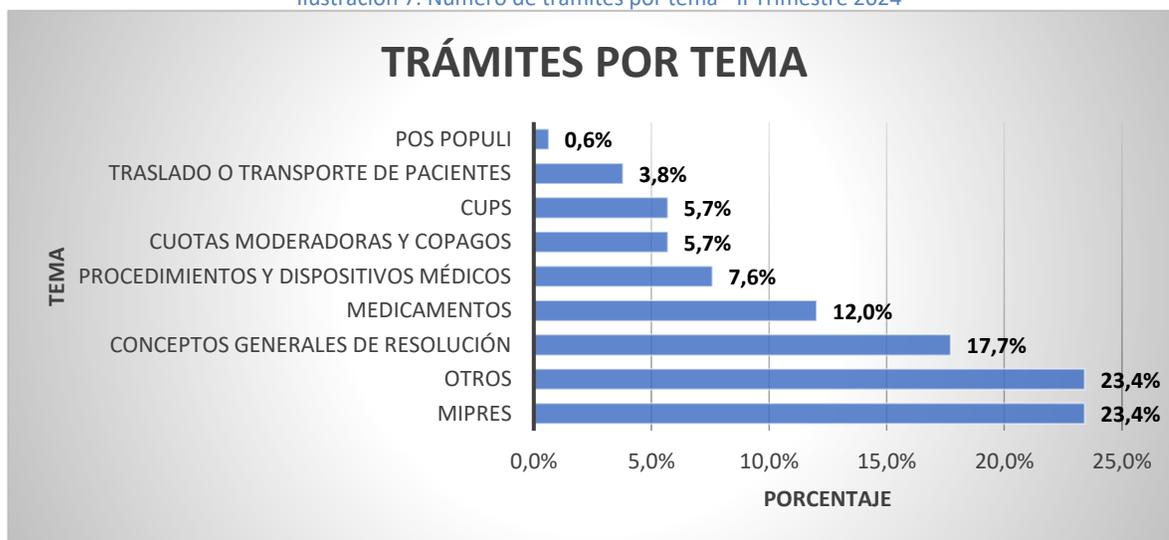
Tabla 7. Distribución por conceptos de consulta - II Trimestre 2024

TRÁMITES REALIZADOS POR CONCEPTO II TRIMESTRE 2024					
CONCEPTO TRÁMITE	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
MIPRES	17	18	2	37	23,4%
Otros	20	12	5	37	23,4%
Conceptos generales de resolución	12	14	2	28	17,7%
Medicamentos	13	4	2	19	12,0%
Procedimientos y dispositivos médicos	6	3	3	12	7,6%
Cuotas moderadoras y copagos	5	4	0	9	5,7%
CUPS	4	3	2	9	5,7%
Traslado o transporte de pacientes	5	1	0	6	3,8%
POS POPULI	0	1	0	1	0,6%
TOTAL	82	60	16	158	100%

Fuente: Orfeo y ControlDoc- Elaboración propia

En la siguiente ilustración observamos cómo fue el comportamiento de los conceptos mencionados durante el trimestre analizado:

Ilustración 7. Número de trámites por tema - II Trimestre 2024



Fuente: Orfeo y ControlDoc- Elaboración propia

Por otro lado, del total de las 158 PQRSDF tramitadas durante el segundo trimestre de 2024, el 69% (n=109) fueron resueltas entre 16 y 30 días, mientras que el 22% (n=35) entre 6 y 15 días, seguidas por el 6% (n=10) resueltas después de 30 días y el 3% (n=4) entre 1 y 5 días:

Tabla 8. Oportunidad en las respuestas - II Trimestre 2024

OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS		
INDICADOR	No. DIAS	%
EL MISMO DÍA	0	0%
1 - 5 DÍAS	4	3%
6 - 15 DIAS	35	22%
16 - 30 DÍAS	109	69%
MÁS 30 DÍAS	10	6%
TOTAL	158	100%

Fuente: Orfeo y ControlDoc- Elaboración propia

En la siguiente ilustración se puede apreciar la oportunidad de las respuestas:

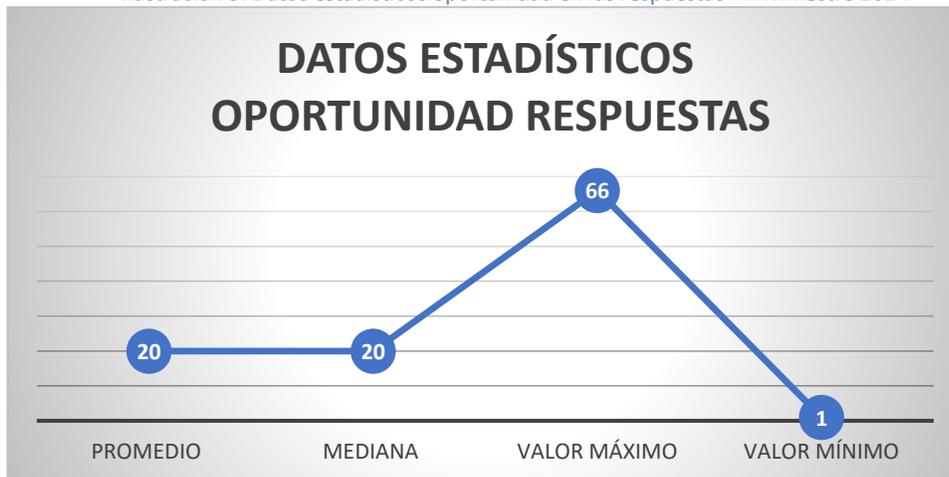
Ilustración 8. Oportunidad en las respuestas - II Trimestre 2024



Fuente: Orfeo y ControlDoc- Elaboración propia

Adicionalmente, el promedio de días en las respuestas fue de 20 días, la mediana de 20 días, mientras que el valor máximo fue de 66 días y el valor mínimo de un (1) día:

Ilustración 9. Datos estadísticos oportunidad en las respuestas - II Trimestre 2024



Fuente: Orfeo y ControlDoc- Elaboración propia

6.2.2. TUTELAS

Con respecto al trámite de tutelas, durante el segundo trimestre de 2024 la Subdirección de Beneficios en Aseguramiento respondió 12 tutelas, de las cuales el 50% (n=20) correspondieron a medicamentos y el 50% restante (n=6) a procedimientos y dispositivos médicos, tal como se observa en la siguiente tabla e ilustración.

Tabla 9. Tutelas respondidas por temas - II Trimestre 2024

TUTELAS RESPONDIDAS II TRIMESTRE 2024		
TEMAS	CANTIDAD	%
Medicamentos	6	50%
Procedimientos y dispositivos médicos	6	50%
TOTAL	12	100%

Fuente: Orfeo y ControlDoc- Elaboración propia

Ilustración 10. Distribución de tutelas respondidas por tema. II Trimestre 2024



Fuente: Orfeo y ControlDoc- Elaboración propia

6.3. ANÁLISIS TERCER TRIMESTRE 2024

6.3.1. PQRSDF

Durante el tercer trimestre del año 2024 se recibieron 192 PQRSDF, las cuales fueron resueltas por medio de 75 respuestas. La diferencia entre las solicitudes recibidas y las respuestas dadas se debe a las siguientes razones:

- Se realizaron traslados a otras dependencias.
- Se emitieron comunicados que solucionaban dos o más PQRSDF.
- Hubo devolución de comunicaciones por problemas con las direcciones de correspondencia, por lo que fue necesaria la generación de nuevos radicados de salida.

Es de anotar, que el canal empleado para gestionar las comunicaciones fue el trámite en línea con el 100%, discriminado por meses de la siguiente manera:

Tabla 10. Medios de respuesta - III Trimestre 2024

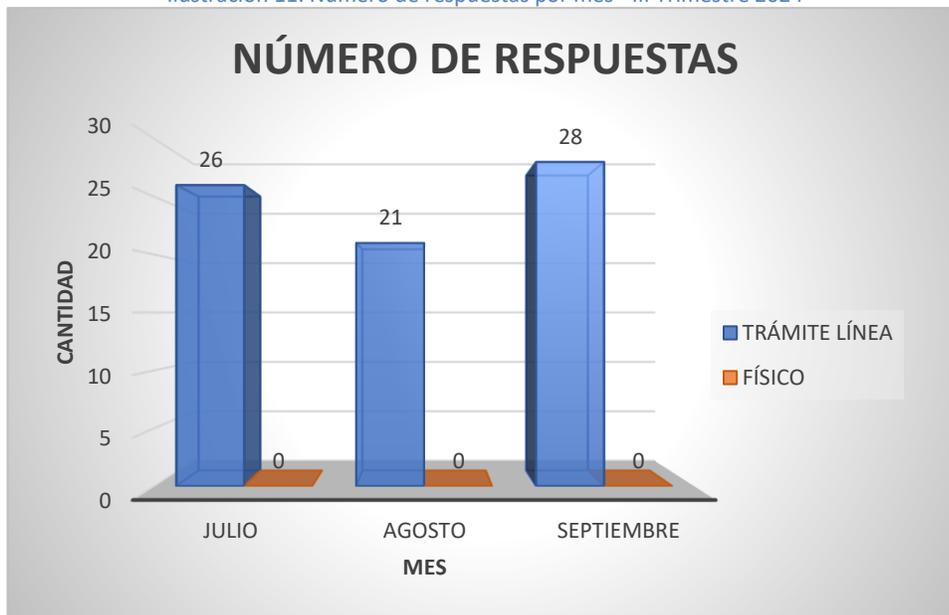
TRÁMITES REALIZADOS POR MEDIO DE RESPUESTA III TRIMESTRE 2024				
MEDIO DE RESPUESTA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
TRÁMITE LÍNEA	26	21	28	75
FÍSICO	0	0	0	0
TOTAL	26	21	28	75
PARTICIPACIÓN	35%	28%	37%	100%

Fuente: ControlDoc- Elaboración propia

Los datos de la tabla muestran que septiembre fue el mes de mayor número de trámites con el 37% (n=28), seguido por julio con el 35% (n=26) y agosto con el 28% (n=21).

La distribución mensual de las respuestas también se puede apreciar en la siguiente ilustración:

Ilustración 11. Número de respuestas por mes - III Trimestre 2024



Fuente: ControlDoc- Elaboración propia

Con respecto a las comunicaciones radicadas durante el tercer trimestre de 2024, el tema de mayor consulta fue Cuotas moderadoras y copagos con el 25.33% (n=19), seguido por procedimientos y dispositivos médicos con el 18.67% (n=14), luego conceptos generales de resolución con el 18.67% (n=14), otro conjunto de temas con el 13.33% (n=10), traslado o transporte de pacientes con el 13.33% (n=10), medicamentos con el 6.67% (n=5) y MIPRES con el 4.0% (n=3), tal como se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 11. Distribución por conceptos de consulta - III Trimestre 2024

TRÁMITES REALIZADOS POR CONCEPTO III TRIMESTRE 2024					
CONCEPTO TRÁMITE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
Cuotas moderadoras y copagos	4	8	7	19	25,33%
Procedimientos y dispositivos médicos	4	2	8	14	18,67%
Conceptos generales de resolución	5	5	4	14	18,67%
Otros	5	3	2	10	13,33%

TRÁMITES REALIZADOS POR CONCEPTO III TRIMESTRE 2024					
CONCEPTO TRÁMITE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
Traslado o transporte de pacientes	5	2	3	10	13,33%
Medicamentos	3	0	2	5	6,67%
MIPRES	0	1	2	3	4,00%
TOTAL	26	21	28	75	100,00%

Fuente: ControlDoc- Elaboración propia

En la siguiente ilustración observamos cómo fue el comportamiento de los conceptos mencionados durante el trimestre analizado:

Ilustración 12. Número de trámites por tema - III Trimestre 2024



Fuente: ControlDoc- Elaboración propia

Por otro lado, del total de las 75 PQRSDf tramitadas durante el tercer trimestre de 2024, el 49% (n=37) fueron resueltas entre 6 y 5 días, mientras que el 33% (n=25) entre 16 y 30 días, seguidas por el 16% (n=12) entre 1 y 5 días, y el 1% (n=1) después de 30 días, así:

Tabla 12. Oportunidad en las respuestas - III Trimestre 2024

OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS		
INDICADOR	No. DÍAS	%
EL MISMO DÍA	0	0%
1 - 5 DÍAS	12	16%
6 - 15 DÍAS	37	49%
16 - 30 DÍAS	25	33%

OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS		
INDICADOR	No. DIAS	%
MÁS 30 DÍAS	1	1%
TOTAL	75	100%

Fuente: ControlDoc- Elaboración propia

En la siguiente ilustración se puede apreciar la oportunidad de las respuestas:

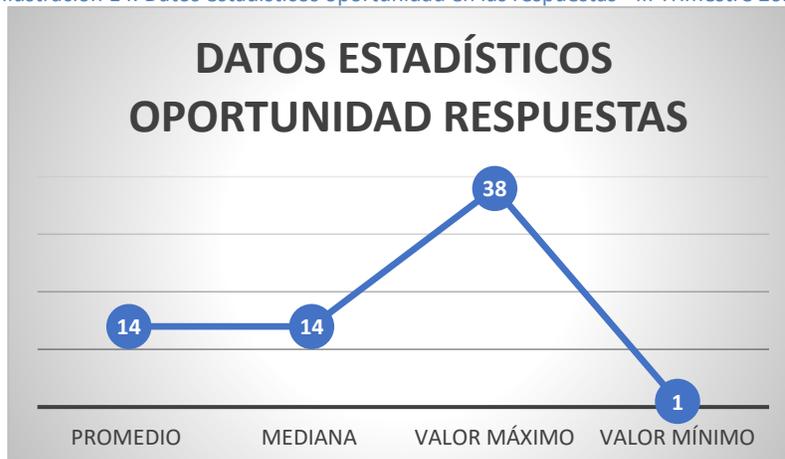
Ilustración 13. Oportunidad en las respuestas - III Trimestre 2024



Fuente: ControlDoc- Elaboración propia

Adicionalmente, el promedio de días en las respuestas fue de 14 días, la mediana de 14 días, mientras que el valor máximo fue de 38 días y el valor mínimo de un (1) día:

Ilustración 14. Datos estadísticos oportunidad en las respuestas - III Trimestre 2024



Fuente: ControlDoc- Elaboración propia

6.3.2. TUTELAS

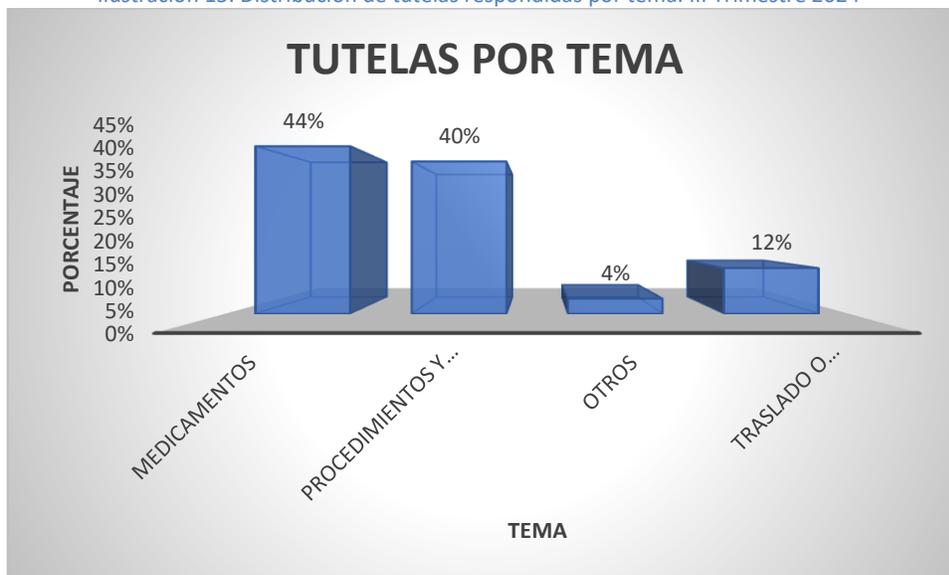
Con respecto al trámite de tutelas, durante el tercer trimestre de 2024 la Subdirección de Beneficios en Aseguramiento respondió 25 tutelas, de las cuales el 44% (n=11) correspondieron a medicamentos, el 40% (n=10) a procedimientos y dispositivos médicos, el 12% (n=3) al traslado o transporte de pacientes y el 4% restante (n=1) a otros temas de la Subdirección, tal como se observa en la siguiente tabla.

Tabla 13. Tutelas respondidas por temas - III Trimestre 2024

TUTELAS RESPONDIDAS III TRIMESTRE 2024		
TEMAS	CANTIDAD	%
Medicamentos	11	44%
Procedimientos y dispositivos médicos	10	40%
Traslado o transporte de pacientes	3	12%
Otros	1	4%
TOTAL	25	100%

Fuente: ControlDoc- Elaboración propia

Ilustración 15. Distribución de tutelas respondidas por tema. III Trimestre 2024



Fuente: ControlDoc- Elaboración propia

6.4. ANÁLISIS CUARTO TRIMESTRE 2024

6.4.1. PQRSDF

Durante el cuarto trimestre del año 2024 se recibieron 168 PQRSDF, las cuales fueron resueltas por medio de 77 respuestas. La diferencia entre las solicitudes recibidas y las respuestas dadas se debe a las siguientes razones:

- Se realizaron traslados a otras dependencias.
- Se emitieron comunicados que solucionaban dos o más PQRSDF.
- Hubo devolución de comunicaciones por problemas con las direcciones de correspondencia, por lo que fue necesaria la generación de nuevos radicados de salida.

Es de anotar, que el canal empleado para gestionar las comunicaciones fue el trámite en línea con el 100%, discriminado por meses de la siguiente manera:

Tabla 14. Medios de respuesta - IV Trimestre 2024

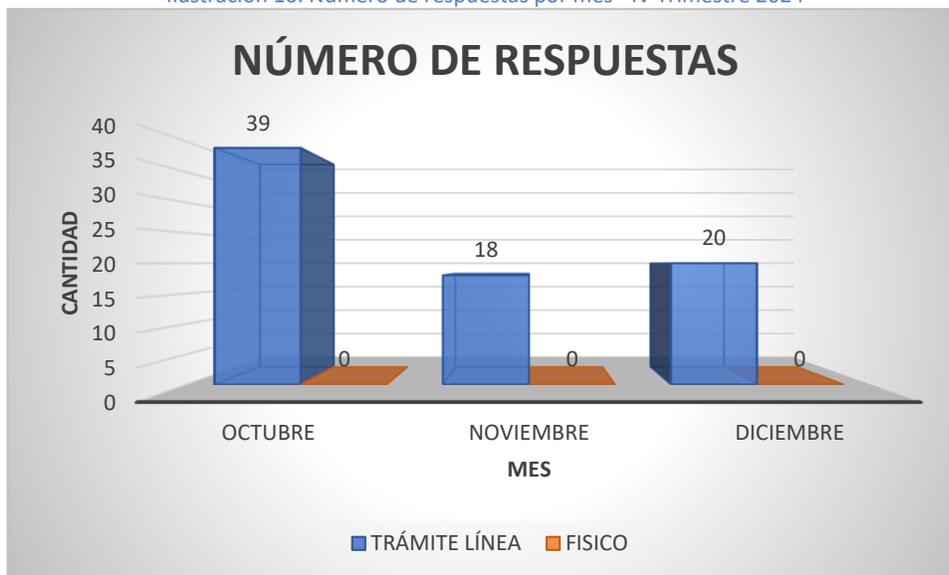
TRÁMITES REALIZADOS POR MEDIO DE RESPUESTA IV TRIMESTRE 2024				
MEDIO DE RESPUESTA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
TRÁMITE LÍNEA	39	18	20	77
FISICO	0	0	0	0
TOTAL	39	18	20	77
PARTICIPACIÓN	50,65%	23,38%	25,97%	100%

Fuente: ControlDoc- Elaboración propia

Los datos de la tabla muestran que octubre fue el mes de mayor número de trámites con el 50.65% (n=39), seguido por diciembre con el 25.97% (n=20) y noviembre con el 23.38% (n=18).

La distribución mensual de las respuestas también se puede apreciar en la siguiente ilustración:

Ilustración 16. Número de respuestas por mes - IV Trimestre 2024



Fuente ControlDoc- Elaboración propia

Con respecto a las comunicaciones radicadas durante el cuarto trimestre de 2024, el tema de mayor consulta fue Cuotas moderadoras y copagos con el 42.86% (n=33), seguido por conceptos generales de resolución con el 24.68% (n=19), luego procedimientos y dispositivos médicos con el 14.29% (n=11), otro conjunto de temas con el 7.79% (n=6), medicamentos con el 3.90% (n=3), MIPRES con el 2.60% (n=2), traslado o transporte de pacientes con el 2.60% (n=2) y CUPS con el 1.30% (n=1), tal como se puede observar en la siguiente tabla:

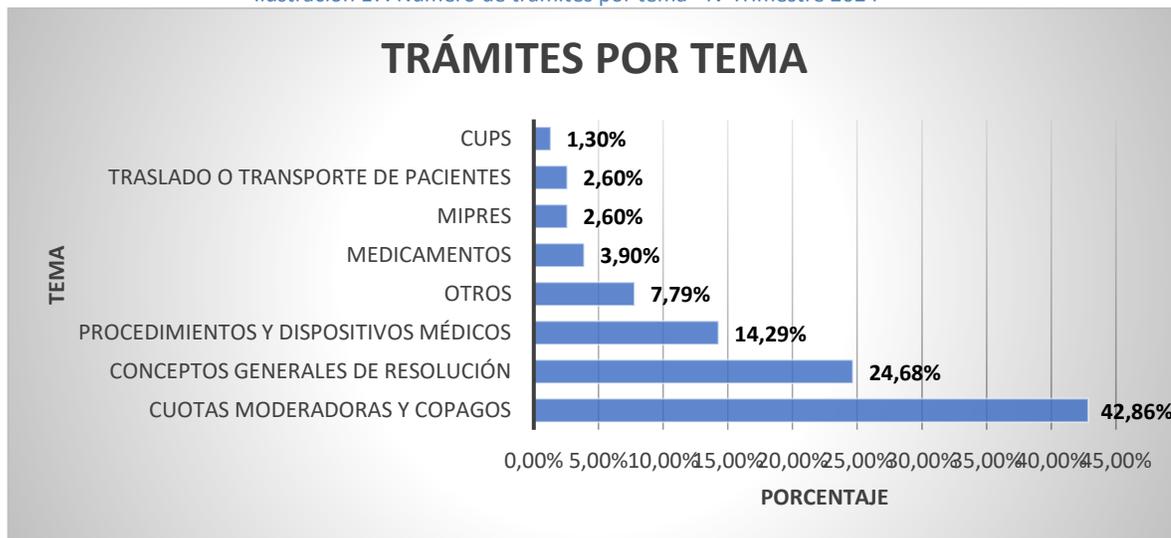
Tabla 15. Distribución por conceptos de consulta - IV Trimestre 2024

TRÁMITES REALIZADOS POR CONCEPTO IV TRIMESTRE 2024					
CONCEPTO TRÁMITE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
Cuotas moderadoras y copagos	14	8	11	33	42,86%
Conceptos generales de resolución	9	6	4	19	24,68%
Procedimientos y dispositivos médicos	8	2	1	11	14,29%
Otros	5	0	1	6	7,79%
Medicamentos	0	1	2	3	3,90%
MIPRES	1	1	0	2	2,60%
Traslado o transporte de pacientes	2	0	0	2	2,60%
CUPS	0	0	1	1	1,30%
TOTAL	39	18	20	77	100%

Fuente: ControlDoc- Elaboración propia

En la siguiente ilustración observamos cómo fue el comportamiento de los conceptos mencionados durante el trimestre analizado:

Ilustración 17. Número de trámites por tema - IV Trimestre 2024



Fuente: ControlDoc- Elaboración propia

Por otro lado, del total de las 77 PQRSDF tramitadas durante el cuarto trimestre de 2024, el 49% (n=38) fueron resueltas entre 6 y 5 días, mientras que el 29% (n=22) entre 16 y 30 días, seguidas por el 18% (n=14) entre 1 y 5 días, el 3% (n=2) después de 30 días y el 1% (n=1) el mismo día, así:

Tabla 16. Oportunidad en las respuestas - IV Trimestre 2024

OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS		
INDICADOR	No. DIAS	%
EL MISMO DÍA	1	1%
1 - 5 DÍAS	14	18%
6 - 15 DIAS	38	49%
16 - 30 DÍAS	22	29%
MÁS 30 DÍAS	2	3%
TOTAL	77	100%

Fuente: ControlDoc- Elaboración propia

En la siguiente ilustración se puede apreciar la oportunidad de las respuestas:

Ilustración 18. Oportunidad en las respuestas - IV Trimestre 2024



Fuente: ControlDoc- Elaboración propia

Adicionalmente, el promedio de días en las respuestas fue de 12 días, la mediana de 11 días, mientras que el valor máximo fue de 47 días y el valor mínimo de cero (0) días:

Ilustración 19. Datos estadísticos oportunidad en las respuestas - IV Trimestre 2024



Fuente: ControlDoc- Elaboración propia

6.4.2. TUTELAS

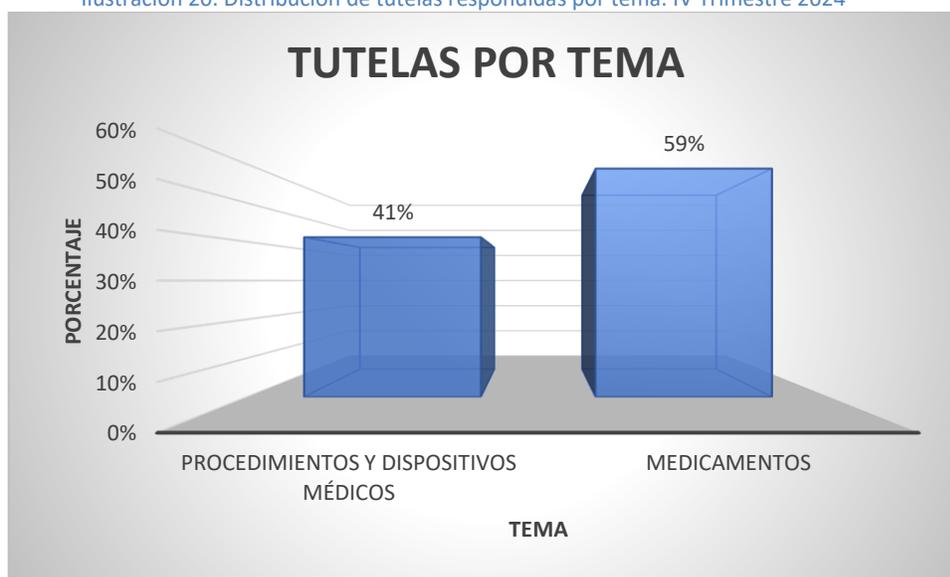
Con respecto al trámite de tutelas, durante el cuarto trimestre de 2024 la Subdirección de Beneficios en Aseguramiento respondió 17 tutelas, de las cuales el 59% (n=10) correspondieron a medicamentos, el 41% (n=7) a procedimientos y dispositivos médicos, tal como se observa en la siguiente tabla.

Tabla 17. Tutelas respondidas por temas - IV Trimestre 2024

TUTELAS RESPONDIDAS III TRIMESTRE 2024		
TEMAS	CANTIDAD	%
Medicamentos	10	59%
Procedimientos y dispositivos médicos	7	41%
TOTAL	17	100%

Fuente: ControlDoc- Elaboración propia

Ilustración 20. Distribución de tutelas respondidas por tema. IV Trimestre 2024



Fuente: ControlDoc- Elaboración propia

6.5. CONSOLIDADO 2024

6.5.1. PQRSDF

De acuerdo a la información obtenida en los cuatro trimestres, se observa que durante la vigencia 2024, las 600 PQRSD radicadas en la

Subdirección de Beneficios en Aseguramiento fueron respondidas en línea, tal como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 18. Medios de respuesta – Vigencia 2024

TRÁMITES REALIZADOS POR MEDIO DE RESPUESTA						
MEDIO DE RESPUESTA	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL, PERIODO	PARTICIPACIÓN
TRÁMITE LÍNEA	290	158	75	77	600	100,0%
PRESENCIAL	0	0	0	0	0	0,0%
TOTAL	290	158	75	77	600	100,0%

Fuente: Orfeo y ControlDoc - Elaboración propia

La diferencia entre la totalidad de PQRSD radicadas (n=1.502) y las tramitadas (n=600), obedece a que tuvieron un tratamiento diferente por las siguientes razones:

- Se realizaron traslados a otras dependencias.
- Se emitieron comunicados que solucionaban dos o más PQRSD.
- Hubo devolución de comunicaciones por problemas con las direcciones de correspondencia, por lo que fue necesaria la generación de nuevos radicados de salida.

Por otro lado, las 600 PQRSD tramitadas en el año correspondieron en un 24.5% a temas variados de la Subdirección (n=147), mientras que el 14.2% (n=85) correspondieron a cuotas moderadoras y copagos, seguidas por MIPRES con el 14.0% (n=84), conceptos generales de resolución con el 12.8% (n=77), medicamentos con el 11.7% (n=70), procedimientos y dispositivos médicos con el 11.3% (n=68), CUPS con el 5.0% (n=30), traslado o transporte de pacientes con el 4.0% (n=24), Exclusiones con el 1.2% (n=7), Inclusiones con el 1.0% (n=6), Presupuesto Máximo con el 0.2% (n=1) y POS PÓPULI con el 0.2% (n=1), tal como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 19. PQRSD tramitadas por tema – Vigencia 2024

TRÁMITES REALIZADOS POR TEMA						
CONCEPTO TRÁMITE	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL, PERIODO	PARTICIPACIÓN
Otros	94	37	10	6	147	24,5%
Cuotas moderadoras y copagos	24	9	19	33	85	14,2%
MIPRES	42	37	3	2	84	14,0%
Conceptos generales de Resolución	16	28	14	19	77	12,8%
Medicamentos	43	19	5	3	70	11,7%
Procedimientos y dispositivos médicos	31	12	14	11	68	11,3%

TRÁMITES REALIZADOS POR TEMA						
CONCEPTO TRÁMITE	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL, PERIODO	PARTICIPACIÓN
CUPS	20	9	0	1	30	5,0%
Traslado o transporte de pacientes	6	6	10	2	24	4,0%
Exclusiones	7	0	0	0	7	1,2%
Inclusiones	6	0	0	0	6	1,0%
Presupuestos Máximos	1	0	0	0	1	0,2%
POS PÓPULI	0	1	0	0	1	0,2%
TOTAL	290	158	75	77	600	100,0%

Fuente: Orfeo y ControlDoc - Elaboración propia

La participación descrita por tema se observa en la siguiente ilustración:

Ilustración 21. Participación de las PQRSD tramitadas por tema – Vigencia 2024



Fuente: Orfeo y ControlDoc - Elaboración propia

Con respecto a la oportunidad en el trámite de las PQRSD, se observa que durante el año, el 45% (n=268) fue tramitado entre 16 y 30 días, seguido del 41% (n=245) que fue resuelto entre 6 y 15 días, mientras que el 7% (n=44) fue tramitado entre 1 y 5 días, el 6% (n=36) a más de 30 días y el 1% restante (n=7) el mismo día, tal como se observa en la siguiente tabla:

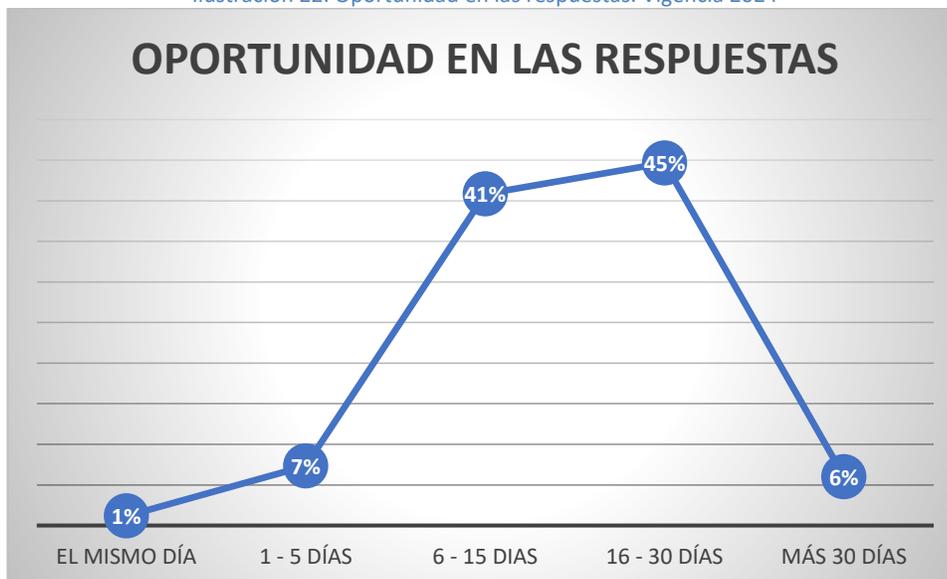
Tabla 20. Comparativo, oportunidad – Vigencia 2024

OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS						
INDICADOR	I TRIM.	II TRIM.	III TRIM.	IV TRIM.	TOTAL, PERIODO	PARTICIPACIÓN
EL MISMO DÍA	6	0	0	1	7	1%
1 - 5 DÍAS	14	4	12	14	44	7%
6 - 15 DIAS	135	35	37	38	245	41%
16 - 30 DÍAS	112	109	25	22	268	45%
MÁS 30 DÍAS	23	10	1	2	36	6%
TOTAL	290	158	75	77	600	100%

Fuente: Orfeo y ControlDoc - Elaboración propia

La anterior descripción se ve reflejada en la siguiente ilustración:

Ilustración 22. Oportunidad en las respuestas. Vigencia 2024



Fuente: Orfeo y ControlDoc - Elaboración propia

Por otro lado, el mayor promedio de días en el trámite de PQRSD se registró en el segundo trimestre de 2024, al igual que la mediana, el valor máximo y el valor mínimo, siendo el cuarto trimestre el periodo con los mejores indicadores del año, tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 21. Comparativo en oportunidad de respuestas. Vigencia 2024

DATOS ESTADÍSTICOS OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS				
INDICADOR	I TRIM.	II TRIM.	III TRIM.	IV TRIM.
PROMEDIO	16	20	14	12
MEDIANA	15	20	14	11
VALOR MÁXIMO	50	66	38	47
VALOR MÍNIMO	0	1	1	0

Fuente: Orfeo y ControlDoc - Elaboración propia

Los anteriores datos se ven reflejados en la siguiente ilustración:

Ilustración 23. Comparativo trimestral en oportunidad de respuestas. Vigencia 2024



Fuente: Orfeo y ControlDoc - Elaboración propia

6.5.2. TUTELAS

Con respecto a las tutelas tramitadas y respondidas durante la vigencia 2024, se encuentra que el primer trimestre fu el periodo con la mayor cantidad de tutelas (37), seguido del tercer trimestre con 25 tutelas, el cuarto trimestre con 17 tutelas y el segundo trimestre con 12 tutelas.

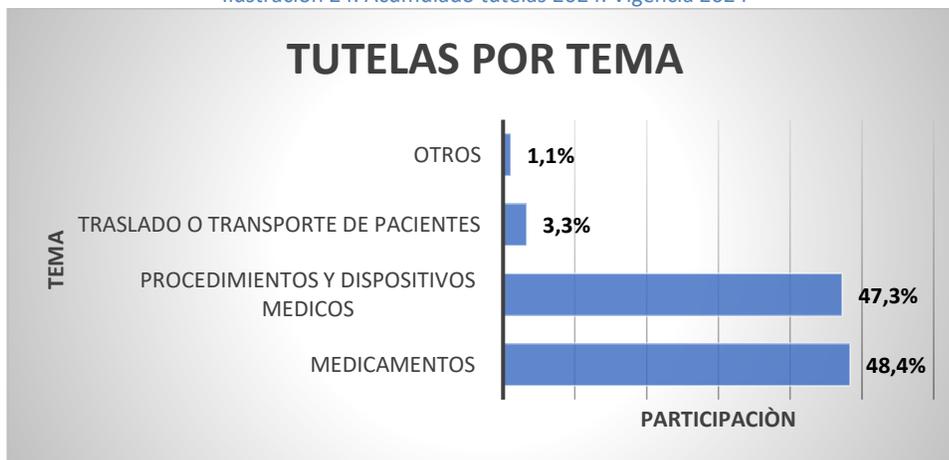
Tabla 22. Acumulado tutelas 2024. Vigencia 2024

TUTELAS RESPONDIDAS POR TEMA						
TEMAS	I TRIM.	II TRIM.	III TRIM.	IV TRIM.	TOTAL, PERIODO	PARTICIPACIÓN
Medicamentos	17	6	11	10	44	48,4%
Procedimientos y dispositivos médicos	20	6	10	7	43	47,3%
Traslado o transporte de pacientes	0	0	3	0	3	3,3%
Otros	0	0	1	0	1	1,1%
TOTAL	37	12	25	17	91	100%

Fuente: Orfeo y ControlDoc - Elaboración propia

Del mismo modo, observamos que durante el año 2024 el 48.4% de las tutelas (n=44) correspondió a medicamentos, seguido de procedimientos y dispositivos médicos en el 47.3% (n=43), el traslado o transporte de pacientes con el 3.3% (n=3) y otros temas con el 1.1% (n=1).

Ilustración 24. Acumulado tutelas 2024. Vigencia 2024



Fuente: Orfeo y ControlDoc - Elaboración propia



7. CONCLUSIONES

De acuerdo a los datos obtenidos, se observa que la Subdirección de Beneficios en Aseguramiento dio cabal cumplimiento al trámite de comunicaciones – PQRSDF -, radicadas por los diferentes actores del SGSSS a través de las plataformas Orfeo y ControlDoc, ajustándose a los estándares de calidad fijados por el Ministerio de Salud-.