

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	
Para responder este documento favor citar este número:	
Rad No:	20232200102236881
Fecha:	12-12-2023
Dependencia	Grupo Interno de Trabajo de Atención a PQRS y Solicitudes de Información
Expediente	2023220011901004448E

Bogotá D.C.

Señor:

CRISTIAN ANTONIO GUERRERO FLOREZ

DIRECCIÓN EJECUTIVA

LOS OJOS DE BOLÍVAR

info@losojosdebolivar.org; losojosdebolivar@gmail.com

Asunto: Respuesta a su petición

Referencia: 20235100004157212

Expediente: 2023220011901004448E (Al contestar por favor cite este número)

Respetado Señor Guerrero:

Esta Superintendencia recibió las peticiones presentadas y radicadas bajo los consecutivos de la referencia, a través de las cuales manifestó:

"(...) 1. Gestión respecto al caso de [REDACTED]

• Detalles sobre las acciones y gestiones realizadas por la Superintendencia en respuesta a [REDACTED] y acciones legales presentadas por la paciente [REDACTED] desde junio de 2023 hasta la fecha.

2. Estadísticas de Quejas:

• Número total de quejas recibidas por la Superintendencia Nacional de Salud en el 2021, 2022 y lo que va del año 2023, desglosado por tipo de inconveniente.

• Cantidad de quejas en las que la Superintendencia ha intervenido y ha logrado una solución favorable para los pacientes, en el 2021, 2022 y lo que va del año 2023.

3. Sanciones a EPS:

• Número de EPS sancionadas por la Superintendencia Nacional de Salud en el año 2023 y detalle de las sanciones impuestas.

• *Detalles sobre las sanciones impuestas y los motivos de las mismas.*

4. *Estrategias implementadas para garantizar la efectividad y prontitud en la resolución de casos de tutelas y desacatos relacionados con la prestación de servicios de salud.*

5. *Solicito me indiquen que mecanismos y procedimientos están establecidos para brindar apoyo a [REDACTED] que presenten quejas o casos similares al de [REDACTED] (...)"*

Sobre el particular [REDACTED] ante a su solicitud del punto 1 sobre el caso de la señora [REDACTED] el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, que [REDACTED] Derecho a la intimidad, en los siguientes términos:

“ARTICULO 15. Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución.

La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley.

Para efectos tributarios o judiciales y para los casos de inspección, vigilancia e intervención del Estado podrá exigirse la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados, en los términos que señale la ley.”

Por su parte, la Ley 57 de 1985 “Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales”, señala:

“Artículo 20.- El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones.

Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de los documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo prescrito en este artículo.

Artículo 21º.- La Administración sólo podrá negar la consulta de determinados documentos o la copia o fotocopia de los mismos mediante providencia motivada que señale su

carácter reservado, indicando las disposiciones legales pertinentes.

Si la persona interesada insistiere en su solicitud, corresponderá al Tribunal de lo Contencioso Administrativo que tenga jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos decidir en única instancia si se acepta o no la petición formulada o si se debe atender parcialmente.

Ante la insistencia del peticionario para que se le permita consultar o se le expida la copia requerida, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al Tribunal para que éste decida dentro de los diez (10) días hábiles siguientes.

Se interrumpirá este término en el caso de que el Tribunal solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir y hasta la fecha en la cual los reciba oficialmente.” (Negrillas fuera de texto)

En concordancia la Ley Estatutaria 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, (Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013), indica:

“Artículo 1. Objeto. *La presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.*

Artículo 2. Ámbito de aplicación. *Los principios y disposiciones contenidas en la presente ley serán aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada.*

La presente ley aplicará al tratamiento de datos personales efectuado en territorio colombiano o cuando al responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento no establecido en territorio nacional le sea aplicable la legislación colombiana en virtud de normas y tratados internacionales.

Artículo 4. Principios para el Tratamiento de datos personales. *En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente ley, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:*

(...)

f) Principio de acceso y circulación restringida: *El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas*

autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley;

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley;

g) **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;

h) **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.

Artículo 5. Datos sensibles. Para los propósitos de la presente ley, se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como **los datos relativos a la salud**, a la vida sexual y los datos biométricos.

Artículo 6. Tratamiento de datos sensibles. Se prohíbe el Tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

a) El Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización;

(...)

d) El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial;

(...)

Artículo 10. Casos en que no es necesaria la autorización. La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; (...) (subrayado fuera del texto)

Artículo 13. Personas a quienes se les puede suministrar la información. La información que reúna las condiciones establecidas en la presente ley podrá suministrarse a las siguientes personas:

(...)

b) A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;

(...)

Artículo 17. Deberes de los responsables del Tratamiento. Los responsables del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;" (Negritas fuera de texto)

Aclarado lo anterior, nos permitimos indicar que, una vez verificado en los sistemas de información [REDACTED] denuncia, las peticiones presentadas en nombre de la señora [REDACTED] hace referencia a datos sensibles protegidos por las leyes [REDACTED] nte, por lo cual, a menos que sea solicitada por el titular de la misma, lo cual no es procedente en este caso por las razones expuestas en su petición, deberá mediar poder otorgado por los usuarios u orden judicial por autoridad competente para que le pueda ser suministrada la información requerida.

De otra parte, atendiendo su solicitud del punto 2, anexamos documento en PDF denominado "INFORME RECLAMOS EN SALUD A NIVEL NACIONAL PERIODO 2021 A OCTUBRE 2023".

Ahora bien, conforme al punto número 3, informamos que se procedió a dar traslado de esta solicitud a la Delegada de Investigaciones Administrativas mediante el memorando 20232200100136033, con el fin de que brinden la información requerida por ser un asunto de su competencia.

No obstante, una vez la referida área suministre la información, la misma será enviada para su conocimiento.

Frente a las solicitudes de los puntos 4 y 5, informamos que una vez la Superintendencia tiene conocimiento sobre la inconformidad presentada por un usuario, a través de los canales dispuestos para ello (escrito, página web, chat, atención personalizada, telefónica y/o redes sociales), se evalúa el caso para determinar si existe una situación o condición que ponga en peligro inminente la vida o la integridad del usuario, (artículo 19 y 20 del Decreto 1080 de 2021)

caso en el cual, el Grupo Interno de Trabajo de Soluciones Inmediatas en Salud de esta Delegada da inicio a la gestión del caso, generando instrucciones de inmediato cumplimiento para superar las circunstancias que atentan o representan un peligro inminente para la vida o la integridad física de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud - SGSS, ofreciendo gestión inmediata y permanente durante las 24 horas de los 7 días de la semana, a través de los aplicativos de acceso y consulta permanente para gestión, por parte de los vigilados.

Frente a las PQRD que no comportan un riesgo vital, en cumplimiento de lo dispuesto en la Circular Única No. 047 de 2007, Título VII, Capítulo Primero, Numeral 2. Atención al Usuario 2.3. y Circular 008 de 2018, modificado por la Circular 202315100000010-5 de 2023, esta Delegada a través de los aplicativos efectúa el traslado inmediato de la PQRD a la EAPB responsable de garantizar la prestación efectiva de los servicios de salud en razón del aseguramiento, con el fin de que se brinde respuesta de fondo al usuario, a quien de manera paralela se le informa sobre el traslado de la solicitud a la EAPB y sobre las acciones de inspección y vigilancia que atañen a esta Superintendencia.

Efectuadas las referidas gestiones, la Delegada para la Protección al Usuario, en ejercicio de las competencias de inspección y vigilancia respecto de los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud, verifica el cumplimiento de los derechos en salud y la debida atención y protección a los usuarios del SGSSS, mediante la formulación de requerimientos.

Por lo anterior, y conforme con las acciones de inspección y vigilancia que se hubieren adelantado por parte de la Superintendencia, y una vez la EPS allegue respuesta y la misma sea evaluada, se remite a la Delegatura de Investigaciones Administrativas si evidencia asuntos por parte de la vigilada que puedan constituir infracciones Sistema General de Seguridad Social en Salud, la cual iniciará las investigaciones a que haya lugar conforme a las competencias atribuidas en los artículos 32 y 33 del Decreto 1080 de 2021 e impondrá las sanciones del caso.

Finalmente, se le pone de presente que usted puede acudir nuevamente a esta Superintendencia para presentar la queja y/o reclamación, por medio de los canales destinados para ello: Línea gratuita nacional - 018000513700, y/o página web - <https://www.supersalud.gov.co> - Chat con horario ampliado para el funcionamiento 24 horas, 7 días a la semana.

Cordialmente,

Firmado electrónicamente por: Cristhian Arturo Baena Ramírez
CRISTHIAN ARTURO BAENA RAMÍREZ
Coordinador Grupo Interno de Trabajo de Atención a PQRS y Solicitudes de Información

Proyectó: Ersil Sahireé Hernández Blandón
Revisó y aprobó: Cristhian Arturo Banea Ramírez

Permítanos conocer su percepción sobre este documento a través de: (código) o haciendo clic en: <https://forms.office.com/r/2TmDDjj2PB>.

Para la Supersalud es importante conocer su opinión sobre este documento porque nos ayuda a mejorar."

Nota: abrir el lector de códigos de barras de su móvil y apuntar la cámara hacia el código QR.

Código QR



INFORME RECLAMOS EN SALUD A NIVEL NACIONAL PERIODO 2021 A OCTUBRE 2023

1. RECLAMOS EN SALUD A NIVEL NACIONAL PERIODO 2021 A OCTUBRE 2023:

1.1. COMPARATIVO RECLAMOS EN SALUD:

	2021	2022	2023 (ENE-OCT)	TOTAL GENERAL
RECLAMOS EN SALUD A NIVEL NACIONAL	996.733	1.247.137	1.211.523	3.455.393

Tabla 1. Reclamos en salud 2021 a octubre 2023

Fuente: Base reclamos en salud SNS 2022-2023 (Fecha de descarga el 09 de noviembre de 2023)

1.2. RECLAMOS EN SALUD A NIVEL NACIONAL POR PRINCIPALES MOTIVOS ESPECÍFICOS PERIODO DE GOBIERNO:

A partir del 1 de julio de 2023 se implementó una nueva clasificación de motivos de los reclamos en salud en la Supersalud, a continuación, se presenta la información a nivel nacional agrupada en dos bloques, inicialmente del 1 de agosto de 2022 al 30 de junio de 2023 y luego del 1 de julio al 31 de octubre de 2023 con la nueva clasificación de motivos:

- **Reclamos en salud por principales motivos específicos del 2021 al 30 de junio 2023:**

Núm.	MOTIVOS ESPECÍFICOS	2021	2022	2023	TOTAL GENERAL
1	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	197.706	326.449	214.237	738.392
2	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	50.029	123.283	77.130	250.442
3	DEMORA DE LA PROGRAMACIÓN DE EXÁMENES DE LABORATORIO O DIAGNÓSTICOS	47.093	59.999	24.283	131.375
4	FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLÓGIA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	25.126	59.250	46.953	131.329
5	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍA	24.801	58.757	37.258	120.816
6	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA GENERAL	55.115	28.723	13.049	96.887
7	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS	48.715	32.449	15.419	96.583
8	NO APLICACIÓN DE NORMAS, GUÍAS O PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	24.052	38.768	13.846	76.666
9	DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE EXÁMENES DE LABORATORIO O DIAGNÓSTICOS	40.550	13.808	6.097	60.455
10	DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	27.772	16.894	8.760	53.426
TOTAL TOP 10 MOTIVOS ESPECÍFICOS		540.959	758.380	457.032	1.756.371
TOTAL GENERAL		996.733	1.247.137	700.524	2.944.394

Tabla 2. Reclamos en salud por principales motivos específicos del 2021 al 30 de junio 2023:

Fuente: Base reclamos en salud SNS 2022-2023 (Fecha de descarga el 09 de noviembre de 2023)

• **Reclamos en salud por principales motivos específicos del 1 de julio al 31 de octubre 2023:**

Núm.	MOTIVOS ESPECÍFICOS	JUL	AGO	SEP	OCT	TOTAL GENERAL
1	NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	19.312	38.763	30.042	30.613	118.730
2	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	26.144	12.316	19.026	20.128	77.614
3	NEGACIÓN EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	9.475	18.402	13.424	13.502	54.803
4	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	13.651	7.465	11.298	12.734	45.148
5	NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS AUTORIZADOS	6.578	13.068	12.784	13.667	46.097
6	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	9.775	5.044	6.038	7.661	28.518
7	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	5.490	6.847	8.040	8.749	29.126
8	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	2.959	3.865	4.428	4.813	16.065
9	NO RECONOCIMIENTO Y/O PAGO DE LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS	2.518	2.682	2.531	2.663	10.394
10	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	2.884	3.621	4.589	4.951	16.045
TOTAL TOP 10 MOTIVOS ESPECÍFICOS		98.786	112.073	112.200	119.481	442.540
TOTAL GENERAL		116.031	129.984	128.894	136.090	510.999

Tabla 3. Reclamos en salud por principales motivos específicos del 1 de julio al 31 de octubre 2023
Fuente: Base reclamos en salud SNS 2022-2023 (Fecha de descarga el 09 de noviembre de 2023)

1.3. RECLAMOS EN SALUD A NIVEL NACIONAL POR TIPO Y PORCENTAJE DE CIERRE:

RECLAMOS EN SALUD POR ESTADO (ACTUALIZADO AL 06-12-2023)	TOTAL (ENE 2021 - 30 JUN 2023)		TOTAL (1 JUL - 31 OCT 2023)			TOTAL GENERAL
	REGULAR	RIESGO DE VIDA	SIMPLE	PRIORIZADO	RIESGO VITAL	
CERRADO	1.885.918	1.043.881	323.052	114.879	3.433	3.371.163
ABIERTO	9.804	4.791	49.917	19.645	73	84.230
TOTAL GENERAL	1.895.722	1.048.672	372.969	134.524	3.506	3.455.393
PORCENTAJE DE CIERRE	99,48%	99,54%	86,62%	85,40%	97,92%	97,56%

*La clasificación simple, priorizado y vital aplica para los reclamos radicados desde el 1 de julio 2023.

Tabla 4. Reclamos en salud a nivel nacional año 2023 por tipo de riesgo y porcentaje de cierre. Estado actualizado al 06 de diciembre de 2023
Fuente: Base reclamos en salud SNS 2022-2023 (Fecha de descarga el 09 de noviembre de 2023)

Esta información se puede consultar en la página web en formato Excel, en la siguiente ruta: Nuestra Entidad / Cifras y Estadísticas / Estadísticas de los Sujetos Vigilados / Reportes de peticiones, quejas reclamos o denuncias – PQRD / Histórico de reportes consolidados de PQRD enlace:

<https://www.supersalud.gov.co/es-co/Paginas/Protecci%C3%B3n%20al%20Usuario/reportes-de-peticiones-quejas-reclamos-o-denuncias.aspx#Default=%7B%22k%22%3A%22%22%7D>

La información presentada puede ser susceptible de cambios marginales respecto a informes presentados con anterioridad; dado que la información de los reclamos puede cambiar en el tiempo debido a actualizaciones en su estado, clasificación de riesgo de vida y redireccionamientos a otra entidad para su gestión.

FICHA TÉCNICA DE ELABORACIÓN DE INFORMES ESTADÍSTICOS	
Fuente	<ul style="list-style-type: none"> BD PQRD del Sistema PQRD Superargo.
Periodo	2021 a octubre 2023
Filtros	BD Reclamos en salud: Pqr_clase: 'PQR' <ul style="list-style-type: none"> ➤ motivo_especifico ➤ riesgo_vida ➤ clasificacion_de_riesgo
Fecha de descarga de la base de datos validada	09 de noviembre de 2023.
Fecha de elaboración	05 de diciembre de 2023.
Nota Metodológica	Este informe se obtiene de los Reclamos en salud recibidos en la SNS a nivel nacional. La información presentada puede ser susceptible de cambios marginales respecto a informes presentados con anterioridad; dado que la información de los reclamos puede cambiar en el tiempo debido a actualizaciones en su estado, clasificación de riesgo de vida y redireccionamientos a otra entidad para su gestión.