

FICHA DE CARACTERIZACIÓN OPERACIONES ESTADÍSTICAS

PQRD

VARIABLE	DESCRIPCIÓN
Nombre de la Operación Estadística	ESTADÍSTICAS PQRD
Antecedentes	La Superintendencia Nacional de Salud tiene como misión <i>proteger los derechos de los usuarios del sistema de salud</i> de acuerdo con las funciones asignadas en el Decreto 1080 de 2021 y los ejes del sistema de Inspección, Vigilancia y Control definidos en el artículo 37 de la Ley 1122 de 2007, en especial el de Atención al Usuario y Participación Social cuyo objetivo es el de garantizar el cumplimiento de los derechos de los Usuarios en el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), y los deberes de los diferentes actores del Sistema. Así mismo, el artículo 15 de la Ley 1797 de 2016 estipula que la Supersalud debe disponer de un sistema de comunicación que garantice la oportuna atención, trámite y seguimiento de las peticiones, quejas y reclamos de todos los usuarios del Sistema

General de Seguridad Social en Salud, el cual contendrá, como mínimo, las siguientes características:

- a) Servicio gratuito;
- b) Atención las 24 horas del día y durante todo el año calendario;
- c) Atención ágil, oportuna y personalizada, y
- d) Mecanismos idóneos de seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos, y la resolución de las mismas.

A partir de todo lo anterior, y con el fin de, dar cumplimiento a la misión institucional y la normativa citada, la Superintendencia Nacional de Salud ha implementado una fuerte estrategia de atención al usuario, poniendo a disposición de la ciudadanía múltiples canales de atención, que permiten al usuario de salud presentar sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD), así como acceder a información en relación con sus derechos y deberes.

La recepción de PQRD se realiza por medio de diversos canales oficiales que permiten a los ciudadanos radicar los reclamos originados respecto con las barreras al acceso a los servicios de salud, insatisfacción con los servicios, otras vulneraciones del derecho de la salud y realizar solicitudes de información.

Los canales a disposición de la ciudadanía son:

1. Atención Personalizada en Centros de Atención al Ciudadano (CAC), Direcciones Regionales de la Supersalud y otros Puntos de Atención.
2. Página Web

	3. Correo electrónico 4. De manera escrita mediante la recepción de correspondencia en todas las sedes administrativas (central y regionales) 5. Línea telefónica 24 horas los 7 días de la semana 6. Chat 24 horas los 7 días de la semana 7. Videollamada 8. Redes Sociales (Facebook y Twitter) Posteriormente, una vez recepcionadas las PQRD, se realiza su clasificación, revisión, validación y se da traslado a las entidades responsables del aseguramiento en salud para su gestión y respuesta, al tiempo que se produce una comunicación al usuario informándole el trámite surtido. Para lograr esto, la Entidad se soporta en una plataforma tecnológica que es operada para la gestión de las PQRD. Es así como la gestión de los datos e información relacionados con las PQRD que interponen los usuarios, son almacenados en de manera estructurada mediante bases de datos en la plataforma tecnológica, y que posteriormente, permiten su extracción para realizar los diferentes análisis que apoyan y soportan la toma de decisiones y acciones para realizar la inspección, vigilancia y control, mediante técnicas y métodos estadísticos y/o econométricos.
Objetivo General	Conocer la cantidad total de PQRD interpuestas ante la Supersalud por los usuarios del SGSSS de acuerdo con la periodicidad definida y las variables de desagregación de interés para soportar y apoyar la

	toma de decisiones respecto a las acciones de IVC de la Superintendencia Nacional de Salud.
Objetivos específicos	1. Conocer la cantidad total de PQRD mensual y anual, por EPS y otros grupos de vigilados. 2. Apoyar el seguimiento a los reclamos presentados por los usuarios del SGSSS 3. Fortalecer las acciones de IVC de la Superintendencia. 4. Generar insumos para la elaboración de la Política Pública
Alcance temático	Comportamiento de las PQRD por grupos de actores del sistema de Salud, como Entidades Promotoras de Salud del régimen contributivo y régimen subsidiado, Entidades Territoriales, Régimen de Excepción y Especiales, ETC. Comportamiento de las PQRD por Departamento, Municipio, ciudades capitales y Regiones agrupadas por departamentos de acuerdo con la jurisdicción de las Direcciones regionales de la SNS. Comportamiento de las PQRD por Macromotivos, Motivos Generales y Motivos Específicos. Comportamiento de las PQRD por grupos de poblacionales, como los grupos poblacionales de protección especial (menores de edad, mujeres en estado de gestación, adulto mayor, grupos étnicos, personas con discapacidad, desplazados y población carcelaria); y grupos poblacionales por sexo y quinquenios de edad.

Uso potencial de la Información estadística	1. Construcción de metodologías e instrumentos para el modelo integral de supervisión del Sistema General de Seguridad Social en Salud. 2. Identificación y análisis de riesgos del sector para el desarrollo de las funciones de inspección, vigilancia y control. 3. Identificación de las estrategias de analítica para el desarrollo de las funciones de inspección, vigilancia y control. 4. Diseño del sistema de alertas tempranas para la supervisión integral del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
Aporte a la Política Pública	Líneas de base con datos, información y conocimiento para la construcción de diagnósticos, herramientas e instrumentos, que permitan al Ministerio de Salud (como cabeza del sector) poder formular la política pública para el sector Salud, a partir del conocimiento y comprensión de los diversos factores que vulneran el derecho a la salud por parte de los actores del sistema a los usuarios del SGSSS.
Principales usuarios	• Superintendente Nacional de Salud • Superintendencias Delegadas (áreas misionales de la SNS) • Dirección de Innovación y Desarrollo • Congreso de la República • Ministerio de Salud

	• Ciudadanía en general • Veedurías Ciudadana y Grupos de Control Social
Conceptos	EAPB: Entidades Administradoras de Planes de Beneficios EPS: Entidad Promotora de Salud PQRD: Petición, queja, reclamo y/o denuncia Petición: Derecho mediante el cual una persona, por motivos de interés general o particular, solicita la intervención de la Entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros. Queja: Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la Superintendencia. Reclamo: Manifestación a través de la cual los usuarios del SGSSS dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sistema de Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud. Denuncia: 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.

Marco jurídico	• Ley 1122 de 2007 • Ley 1437 de 2011 • Ley 1438 de 2011 • Ley 1474 de 2011 • Ley 1581 de 2012 • Ley 1712 de 2014 • Ley 1751 de 2015 • Ley 1755 de 2015 • Circular Externa 008 de 2018 • Decreto 1080 de 2021
Referentes Nacionales e internacionales	No Aplica
Variables	1. AÑO: Año en que se interpone la PQRD. 2. MES: Mes en que se interpone la PQRD. 3. PQR_CANAL: Canal por el cual se interpone la PQRD (Personalizado, Web, Correo, Escrito, Telefónico, Medios de Comunicación, Evento, Chat y Redes Sociales). 4. PET_TIOPER:

Tipo de persona que interpone la PQRD (natural o Jurídica).

5. PET_COD_DEPTO:

Código DIVIPOLA del DANE para el departamento donde reside la persona que interpone la PQRD o solicitud de información.

6. PET_DPTO:

Corresponde al nombre del Departamento donde reside la persona que interpone la PQRD.

7. PET_COD_MPIO:

Código DIVIPOLA del DANE para el municipio donde reside la persona que interpone la PQRD.

8. PET_MPIO:

Nombre del municipio donde reside la persona que interpone la PQRD.

9. PQR_TIPOPETICION:

Describe si es un Reclamo, Consulta, Solicitud de Información o Seguimiento a cumplimiento Fallos de Tutela.

10. AFEC_TIOPER:

Tipo de persona del afectado (natural).

11. AFEC_PARENTESCO:

Corresponde al parentesco entre la persona que radica la PQRD (peticionario) y el afectado.

- A nombre propio
- Abuelo(a)
- Amigo(a)
- Cónyuge
- Cuidador(a)
- Empleador
- Hermano(a)
- Hijo(a)
- Madre
- Nieto(a)
- Otro
- Padre
- Tío(a)
- Veedor

12. AFEC_GENERO:

Corresponde al género de la persona afectada (HOMBRE, MUJER).

13. AFEC_EDADR:

Corresponde al rango de edad de la persona afectada.

- DE 0 A 5 AÑOS
- DE 6 A 12 AÑOS
- DE 13 A 17 AÑOS
- DE 18 A 24 AÑOS
- DE 25 A 29 AÑOS
- DE 30 A 37 AÑOS
- DE 38 A 49 AÑOS
- DE 50 A 62 AÑOS
- MAYOR DE 63 AÑOS

14. AFEC_EDUC:

Corresponde al grado de educación de la persona afectada.

- Ninguno
- No aplica

- Posgrado
- Primaria
- Primaria Incompleta
- Secundaria
- Secundaria Incompleta
- Universitario
- Universitario Incompleto

15. AFEC_REGAFILIACION:

Corresponde al régimen de afiliación de la persona afectada.

- Contributivo
- No aplica
- PPNA
- Régimen Especial
- Subsidiado

16. AFEC_GETNICO:

Corresponde al grupo étnico de la persona afectada.

- Afrocolombiano o Afrodescendiente
- Indígena
- Mulato
- No aplica
- Palenquero (De San Basilio)
- Raizal (Del Archipiélago de San Andrés y Providencia)
- ROM- Gitano

17. AFEC_POBESPECIAL:

Corresponde al grupo especial de la persona afectada.

- Desplazado
- Habitante de calle
- Mujer en estado de gestación
- No aplica
- Persona con discapacidad

- Población carcelaria (Presos)
- Trabajador (a) sexual
- Víctima de Violencia de género
- Víctima del conflicto armado

18. AFEC_COD_DEPTO:

Código DIVIPOLA del DANE para el Departamento donde reside el afectado.

19. AFEC_DPTO:

Departamento de residencia del afectado.

20. AFEC_COD_MPIO:

Código DIVIPOLA del DANE del Municipio donde reside el afectado.

21. AFEC_MPIO:

Municipio donde reside el afectado.

22. ENT_NOMBRE:

Nombre de la ENTIDAD/VIGILADO sobre la cual se interpone la PQRD.

23. ENT_TIPOVIG_SNS:

Corresponde al tipo de vigilado, que pertenece la entidad de la cual trata la PQRD.

- ADMINISTRADORAS DE RIESGOS LABORALES
- COMPAÑÍAS DE SEGUROS
- EMPRESAS DE MEDICINA PREPAGADA
- ENTIDADES ADAPTADAS AL SISTEMA
- ENTIDADES TERRITORIALES
- NO APLICA
- OTRO TIPO VIGILADO
- RÉGIMEN CONTRIBUTIVO

- RÉGIMEN SUBSIDIADO
- REGÍMENES DE EXCEPCIÓN Y ESPECIALES

24. ENT_COD_SNS:

Código de la entidad de la cual trata la PQRD.

25. ENT_ALIAS_SNS:

Nombre corto asignado por la Superintendencia a la ENTIDAD/VIGILADO sobre la cual se interpone la PQRD.

26. ENT_COD_DEPTO:

Corresponde al código DIVIPOLA del DANE para el departamento de la ENTIDAD/VIGILADO sobre la cual se interpone la PQRD.

27. ENT_DPTO:

Corresponde al nombre del departamento de la ENTIDAD/VIGILADO sobre la cual se interpone la PQRD.

28. ENT_COD_MPIO:

Código DIVIPOLA del DANE del municipio del departamento de la ENTIDAD/VIGILADO sobre la cual se interpone la PQRD.

29. ENT_MPIO_DANE:

Corresponde al municipio del departamento de la ENTIDAD/VIGILADO sobre la cual se interpone la PQRD.

30. COD_MACROMOT:

Código para la categoría del MACROMOTIVO en el cual se encuentra el motivo específico por el cual se interpuso la PQRD.

31. MACROMOTIVO:

categoría del MACROMOTIVO en el cual se encuentra el motivo específico por el cual se interpuso la PQRD.

32. COD_MOTGEN:

Código para la categoría del MOTIVO GENERAL en el cual se encuentra el motivo específico por el cual se interpuso la PQRD.

33. MOTIVO_GENERAL:

Categoría del MOTIVO GENERAL en el cual se encuentra el motivo específico por el cual se interpuso la PQRD.

34. COD_MOTESP:

Código del MOTIVO ESPECÍFICO por el cual se interpuso la PQRD.

35. MOTIVO_ESPECIFICO:

MOTIVO ESPECÍFICO por el cual se interpuso la PQRD.

36. PATOLOGIA_1:

Corresponde al nombre de la patología de que trate la PQRD.

	37. PATOLOGIA_TIPO: Corresponde al nombre específico de la patología que trate la PQRD. 38. CIE_10: Corresponde a la Clasificación Internacional de Enfermedades. 39. RIESGO_VIDA: Indicador que relaciona si el motivo por el cual se interpuso la PQRD pone en riesgo de vida del paciente. 40. ALTO_COSTO: Descripción que relaciona si el motivo por el cual se interpuso la PQRD está relacionado con una patología o procedimiento de alto costo (si aplica).
Nomenclaturas y Clasificaciones	• CIE-10 Clasificación Internacional de Enfermedades. • DIVIPOLA División Político-Administrativa de Colombia.
Universo de Estudio	Usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud en el territorio Colombiano que interponen una PQRD ante la Superintendencia Nacional de Salud.
Población objetivo	Usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud en Colombia.

Tipo de Operación Estadística /Fuente de datos.	Operación Estadística a partir de registros administrativos.
Marco estadístico	Peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias interpuestas ante la Superintendencia Nacional de Salud.
Cobertura y desagregación geográfica	Nacional, Departamental y Municipal.
Unidades estadísticas	PQRD y solicitudes de información.
Unidades de observación	Usuarios del SGSSS que interponen una PQRD ante la superintendencia Nacional de Salud.
Periodo de referencia	Anual y Mensual.

Periodicidad de recolección	Diaria.
Instrumentos de Recolección	Aplicativo SuperArgo PQRD
Método de recolección	Formulario Único de Recolección aplicado mediante distintos canales: • Página Web • Atención Personalizada • Telefónico • Chat • Eventos • Medios de Comunicación • Correo • Escritos • Redes Sociales
Productos Estadísticos	Informes Reportes (DashBoard) Estudios de Analítica Avanzada
Instrumentos de difusión	Página Web