



MINSALUD

---



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

*INFORME DE TRÁMITES DE LA SUBDIRECCIÓN DE BENEFICIOS VIGENCIA  
2017*

---

*Subdirección de Beneficios en Aseguramiento*

*Bogotá D.C.*

*Abril 2018*

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
JUSTIFICACIÓN.....	3
OBJETIVOS .....	4
General: .....	4
Específicos:.....	4
ALCANCE.....	4
TUTELAS .....	4
ESTADÍSTICAS GENERALES.....	5
ESTADÍSTICAS TRIMESTRALES DISCRIMINADAS POR TEMA.....	6
1.1 Primer trimestre del año 2017.....	8
1.2 Segundo trimestre del año 2017 .....	9
1.3 Tercer trimestre del año 2017 .....	10
1.4 Cuarto trimestre del año 2017 .....	12

## TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1.....	6
Ilustración 2.....	7
Ilustración 3.....	8
Ilustración 4.....	9
Ilustración 5.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Ilustración 6.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Ilustración 7.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Ilustración 8.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Ilustración 9.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Ilustración 10.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo ordenado por la Constitución Nacional en su artículo 23, que trata del "Derecho de Petición" en concordancia con lo contenido en la normatividad de lo Contencioso Administrativo, sobre el particular, este documento contiene el análisis del recuento de todas y cada una de las peticiones recibidas y que se atendieron durante la vigencia del año 2017.

Por lo anterior este informe estadístico presenta el comportamiento general y por trimestre de las respuestas dadas por la Subdirección de Beneficios en Aseguramiento referentes al procedimiento de exclusiones y ampliación progresiva del plan de beneficios con cargo a la UPC, cuotas moderadoras y copagos entre otros temas pertenecientes a la Subdirección. Por lo tanto constituye en una herramienta de consulta e insumo para toma de decisiones en cuanto al derecho constitucional que le asiste a la comunidad de participar e informarse en asunto de su interés.

## JUSTIFICACIÓN

El Plan de Beneficios en Salud con Cargo a la UPC (PBSUPC), del cual trata la Ley 1751 de 2015 (Estatutaria en Salud), las Resoluciones 6408 de 2016, 374 de 2016 y 1687 de 2017; el Procedimiento técnico-científico establecido en la Resolución 330 de 2017; la Clasificación Única de Procedimientos en Salud (CUPS) resolución 4678 de 2015 y 1132 de 2017; el régimen de pagos compartidos y cuotas moderadoras, definidos en los acuerdos 260 de 2004 y 365 de 2007, juegan un papel importante en la sociedad ya que determina 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 o reclamos de los Actores del Sistema de Seguridad Social en Salud para diseñar estrategias de comunicación y mejora continua de los procesos.

De acuerdo con lo expreso anteriormente el presente documento hace un análisis estadístico a los trámites correspondientes al proceso de Exclusiones y Ampliación Progresiva del Plan de Beneficios con Cargo a la UPC y demás temas correspondientes a la Subdirección de Beneficios en Aseguramiento durante el año 2017, con el fin de conocer su comportamiento.

## OBJETIVOS

### *General:*

Presentar de forma general las estadísticas de los trámites correspondientes al proceso de Exclusiones y Ampliación Progresiva del Plan de Beneficios con Cargo a la UPC y demás temas correspondientes a la Subdirección de Beneficios en Aseguramiento.

### *Específicos:*

- ✓ Mostrar la composición de los trámites agrupándolos por temas.
- ✓ Mostrar el comportamiento y capacidad de respuesta a los trámites durante el año 2017.

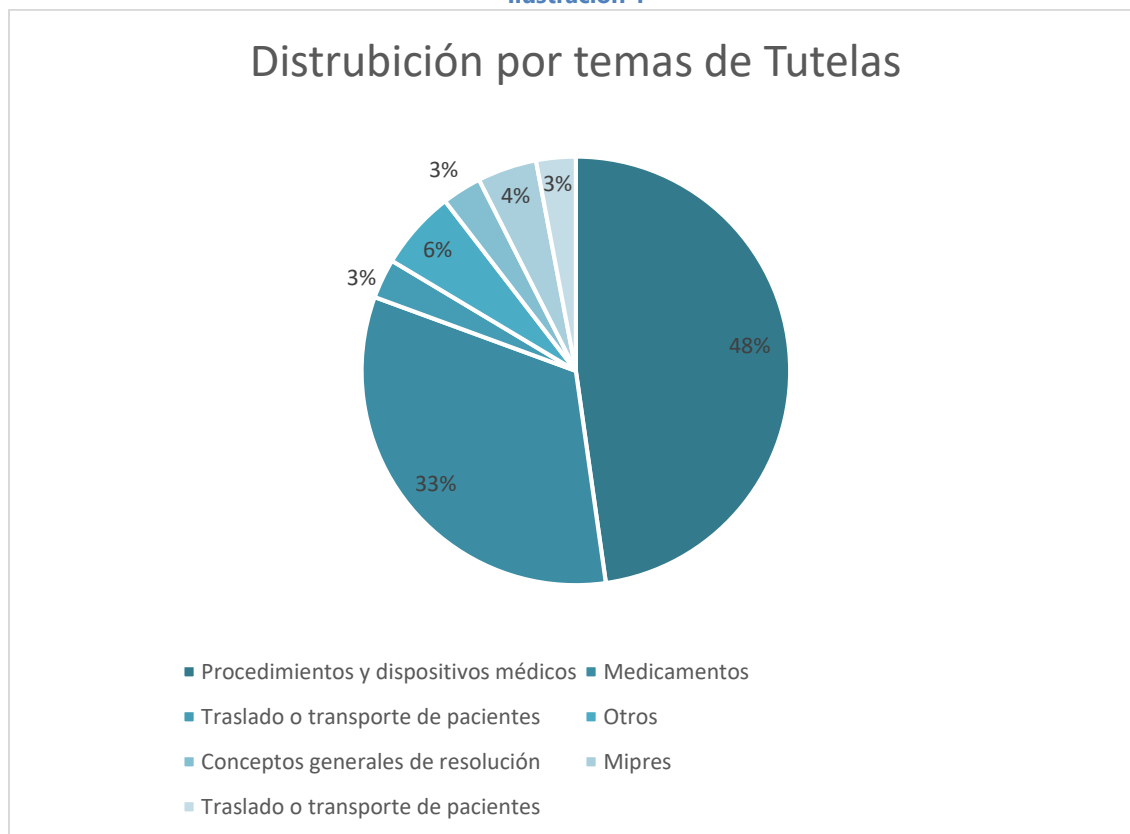
## ALCANCE

El alcance del informe es presentar las estadísticas de trámites pertenecientes al proceso de Exclusiones y Ampliación Progresiva del Plan de Beneficios con Cargo a la UPC y demás temas asociados a las obligaciones de la Subdirección de Beneficios en Aseguramiento, establecidas en el Decreto 2562 de 2012, durante el año 2017. Por consiguiente, es un documento de carácter informativo, de consulta y comparativo.

## TUTELAS

Durante el periodo 2017 la Subdirección de Beneficios en Aseguramiento emitió 67 conceptos a la Oficina Jurídica para dar respuesta a trámites asociados con el PBSUPC, estos conceptos estuvieron en su mayoría relacionados al tema de procedimientos con 32 conceptos que representan el 48%, seguido de medicamentos con 22 conceptos que representan 33% y los restantes que representan el 19% como se puede observar en la Ilustración 1.

Ilustración 1



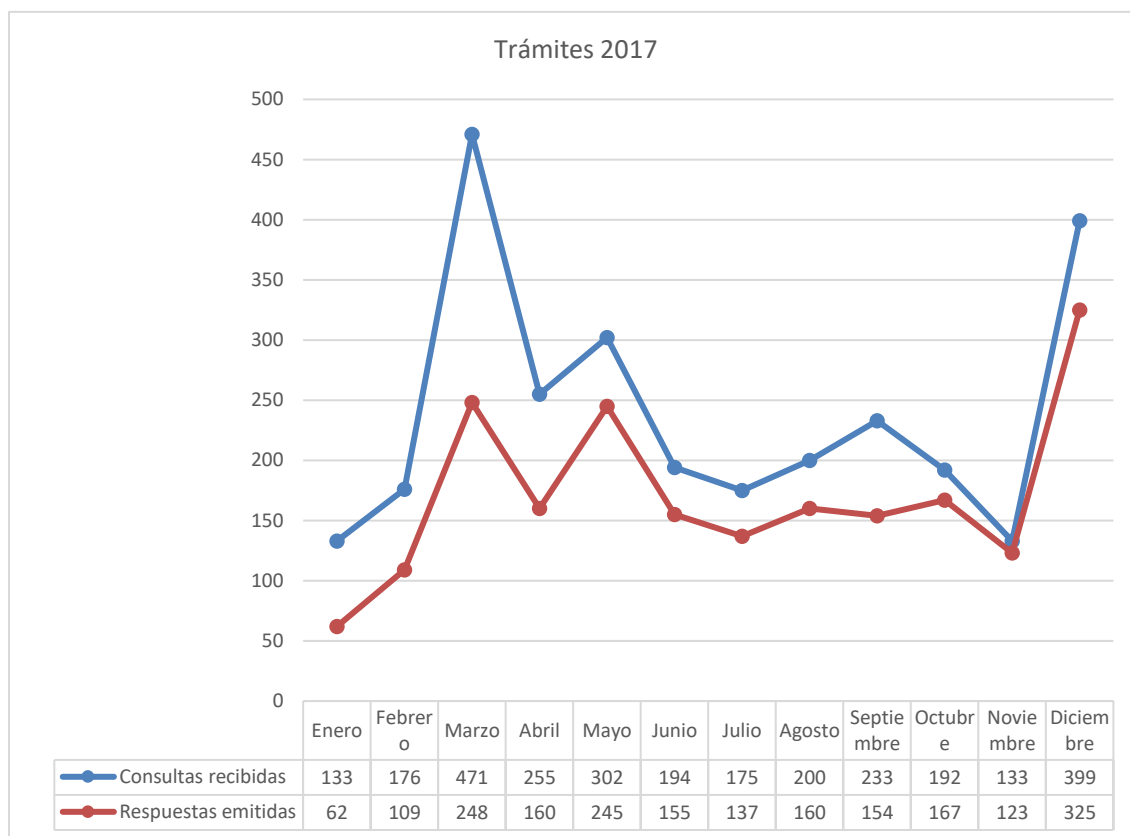
Elaboración propia

## ESTADÍSTICAS GENERALES

A continuación se presentan las estadísticas generales de las respuestas dadas por la Subdirección en el tema del PBS UPC durante el año 2017.

Durante el año la Subdirección de Beneficios en Aseguramiento recibió 2863 consultas a las cuales se les dio respuesta por medio de 2045 comunicados (la diferencia se debe a que se solicitó mayor información, se enviaron aclaraciones adicionales, o se envió una sola respuesta para dos consultas). El mayor número de trámites se realizaron durante los meses de marzo y diciembre, como se muestra en la siguiente gráfica (ilustración 2).

Ilustración 2



Elaboración propia

### ESTADÍSTICAS TRIMESTRALES DISCRIMINADAS POR TEMA

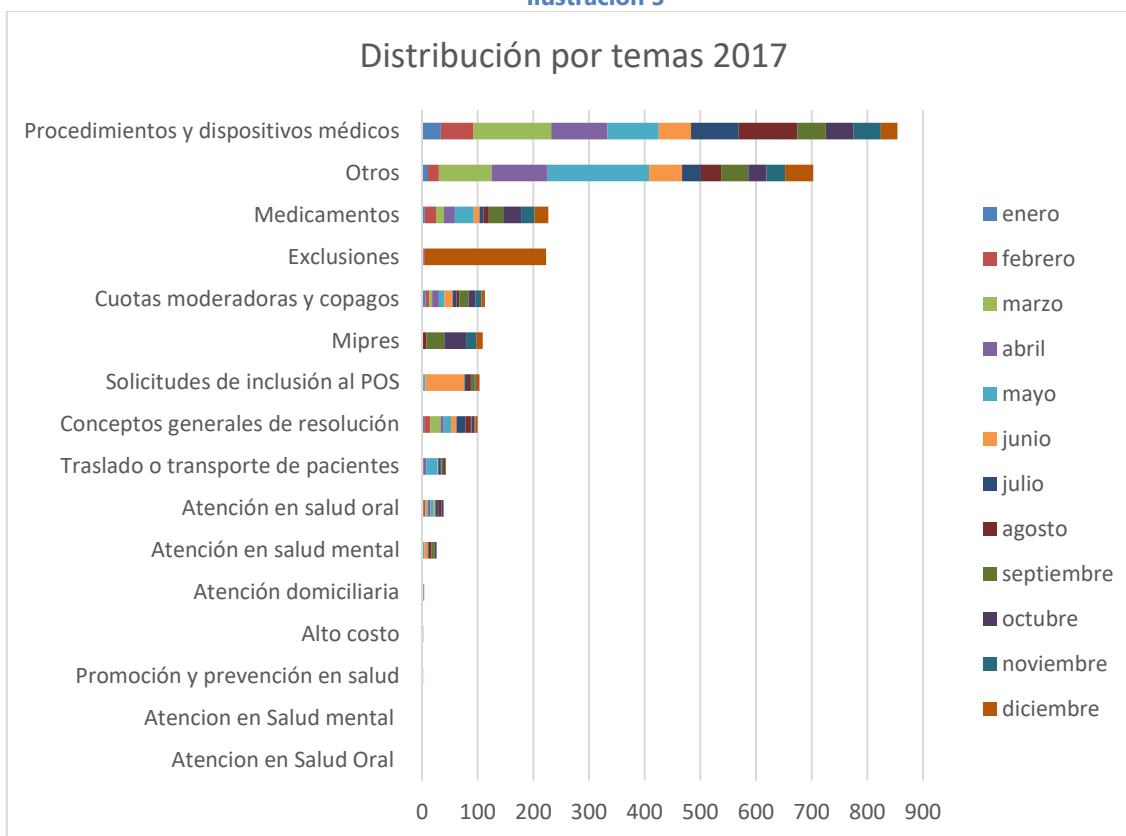
En este capítulo se analizaron los 2863 trámites que ingresaron por medio del aplicativo ORFEO durante el año 2017, estas consultas se clasificaron de la siguiente manera:

- ✓ Alto costo
- ✓ Atención domiciliaria
- ✓ Atención en salud mental
- ✓ Atención en salud oral
- ✓ Ayudas técnicas
- ✓ Conceptos generales de resolución
- ✓ Cuotas moderadoras y copagos
- ✓ Exclusiones
- ✓ Guías de atención, normas técnicas P y P, salud pública
- ✓ Medicamentos
- ✓ Mipres (incluido a partir del 3° trimestre)

- ✓ Otros (los cuales corresponden a temas como respuestas dadas a consultas acerca de temas correspondientes a otras Direcciones del ministerio, y quejas de EPS y IPS entre otras).
- ✓ Procedimientos y dispositivos médicos
- ✓ Promoción y prevención en salud
- ✓ Solicitudes de inclusión al PBS UPC
- ✓ Traslado o transporte de pacientes

A estos trámites fueron resueltos por medio de 2550 respuestas las cuales fueron con mayor frecuencia por consultas relacionadas con procedimientos y dispositivos médicos con 854 trámites que equivalen al 33%, seguido de otros con 703 correspondientes al 28%, medicamentos con 227 trámites que representan el 9%, exclusiones con 223 trámites que representan el 9% y el restante 21% pertenece a los demás trámites antes mencionados, la distribución se observa en la ilustración 3.

Ilustración 3



Elaboración propia

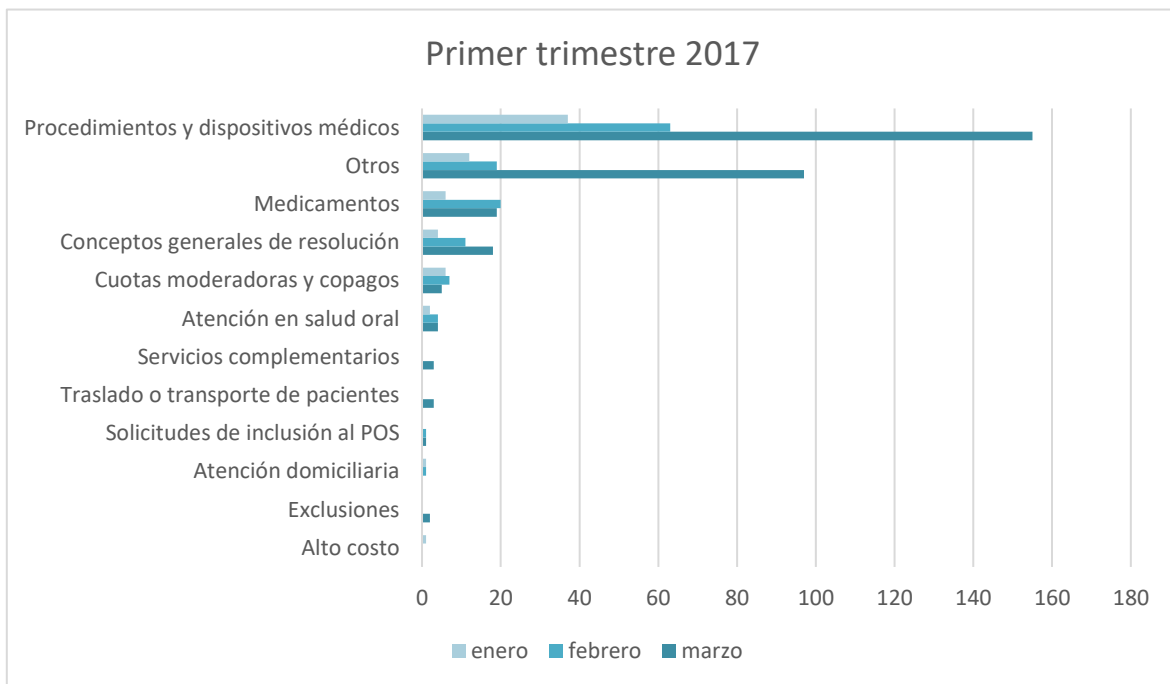
## 1.1 Primer trimestre del año 2017

Durante el primer trimestre del año se recibieron 780 Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD), los cuales fueron resueltas por medio de 502 respuestas. La diferencia entre las solicitudes recibidas y las respuestas dadas se debe a las siguientes razones:

1. Durante este trimestre se recibió información de las Asociaciones, Alianzas y Agremiaciones de Usuarios, conforme a la resolución 330 de 2017, estos comunicados no ameritan respuesta.
2. En este trimestre se recibieron y se dio respuesta (en algunos casos se emitió más de un comunicado) a las nominaciones de tecnologías para posible exclusión según la resolución 330 de 2017.
3. Se recibieron y se dio respuesta (en algunos casos se emitió más de un comunicado) a las nominaciones de procedimientos para posible inclusión en la CUPS conforme a la resolución 3804 de 2016.
4. Se realizaron traslados a otras dependencias.
5. Se emitieron comunicados que solucionaban dos o más PQRD.

Adicionalmente, el tema más consultado fue procedimientos y dispositivos médicos, seguido por otros y medicamentos. La distribución discriminada de los trámites se puede observar en la siguiente gráfica (ilustración 4).

Ilustración 4



Elaboración propia



Asimismo, el canal más empleado para realizar los trámites fue el de trámite en línea como se muestra en la siguiente tabla (ilustración 5).

**Ilustración 5**

<b>Medio de respuesta</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Total general</b>
<b>Trámite línea</b>	62	109	248	<b>419</b>
<b>Correo 472</b>	7	17	59	<b>83</b>
<b>Total general</b>	<b>69</b>	<b>126</b>	<b>307</b>	<b>502</b>

Elaboración propia

Finalmente, tiempo promedio desde que se radica la consulta hasta que se remite la respuesta a la misma fue de 11 días calendario y el tiempo máximo presentado fue de 60 días.

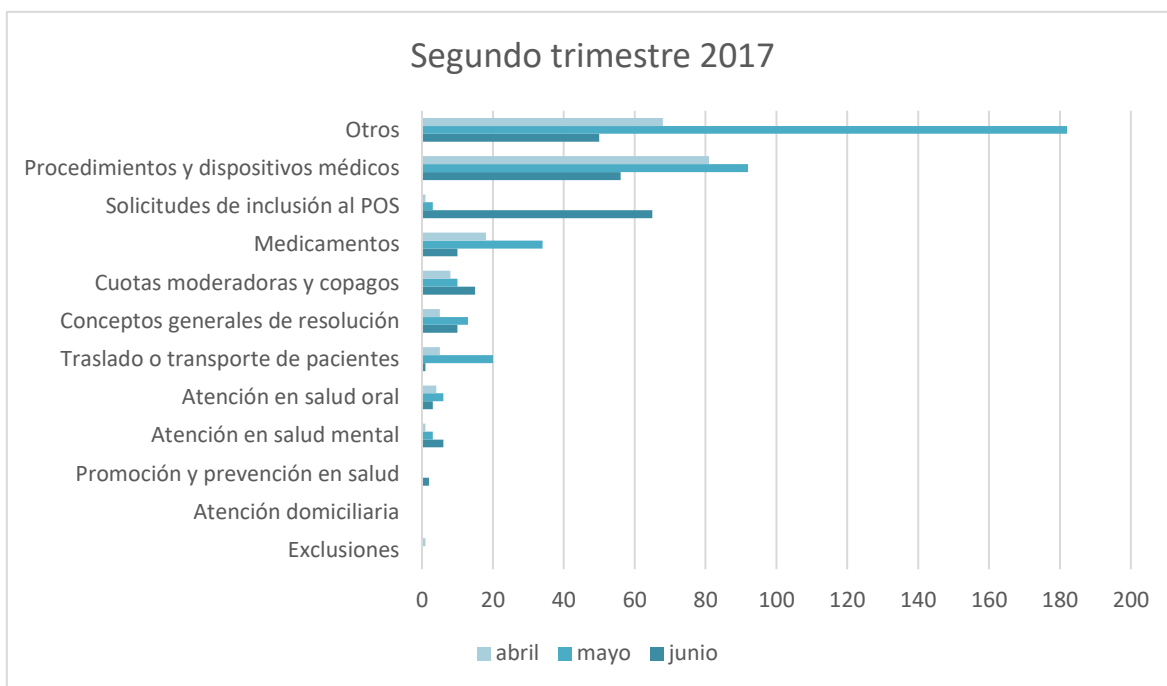
## **1.2 Segundo trimestre del año 2017**

Durante el segundo trimestre del año se recibieron 751 Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD), los cuales fueron resueltos por medio de 773 respuestas. La diferencia entre las solicitudes recibidas y las respuestas dadas se debe a las siguientes razones:

1. Durante este trimestre se recibieron y se dio respuesta (en algunos casos se emitió más de un comunicado) a las nominaciones de tecnologías para posible inclusión en el Plan de Beneficios con Cargo a la UPC
2. Se realizaron traslados a otras dependencias.
3. Se emitieron comunicados que solucionaban dos o más PQRD.
4. Se tuvieron devoluciones por problemas con las direcciones de correspondencia de los actores del sistema por lo cual fue necesaria la generación de nuevos radicados de salida.

Adicionalmente, el tema más consultado fue otros, seguido por procedimientos y dispositivos y solicitudes de inclusión al POS. La distribución discriminada de los trámites se puede observar en la siguiente gráfica (ilustración 6).

Ilustración 6



Elaboración propia

Asimismo, el canal más empleado para realizar los trámites fue el de trámite en línea como se muestra en la siguiente tabla (ilustración 7).

Ilustración 7

Medio de respuesta	Abril	Mayo	Junio	Total general
Trámite línea	160	245	155	560
Correo 472	32	118	63	213
<b>Total general</b>	<b>192</b>	<b>363</b>	<b>218</b>	<b>773</b>

Elaboración propia

Finalmente, tiempo promedio desde que se radica la consulta hasta que se remite la respuesta a la misma fue de 11 días calendario y el tiempo máximo presentado fue de 59 días.

### 1.3 Tercer trimestre del año 2017

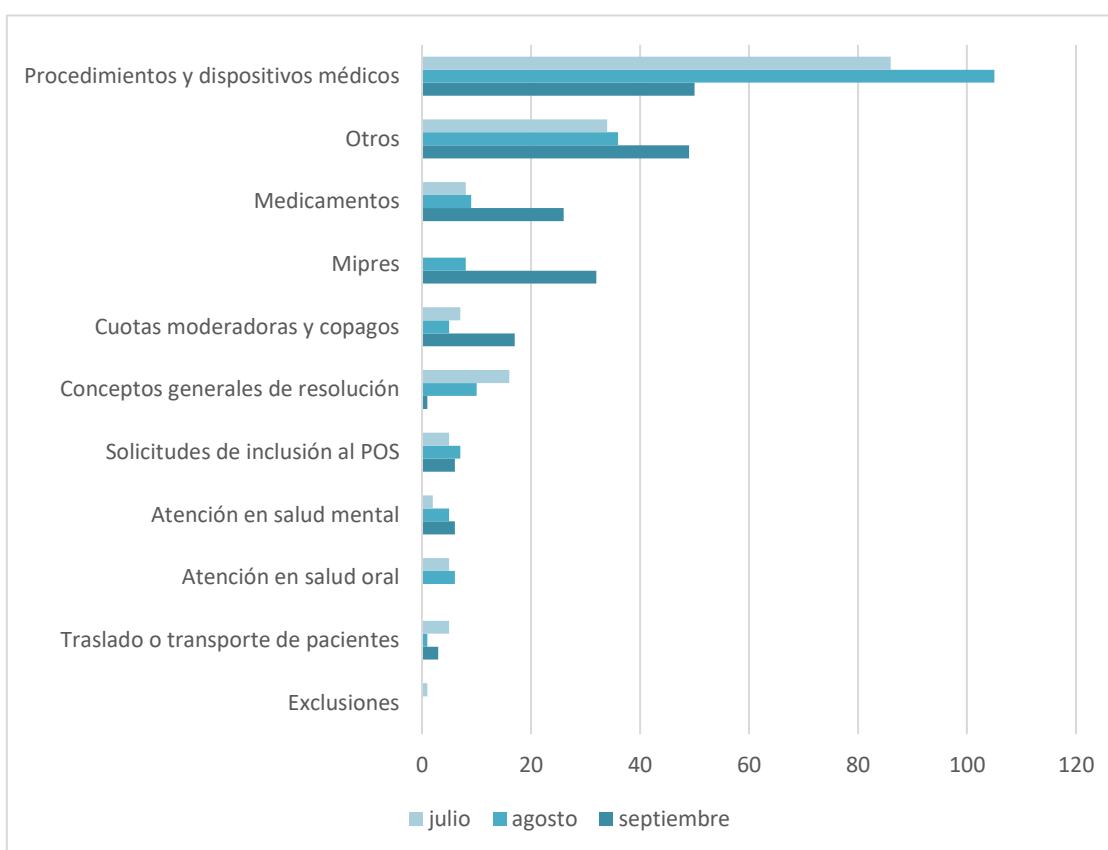
Durante el tercer trimestre del año se recibieron 551 Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD), los cuales fueron resueltas por medio de 773 respuestas. La diferencia entre las solicitudes recibidas y las respuestas dadas se debe a las siguientes razones:

1. En este trimestre se recibieron y se dio respuesta (en algunos casos se emitió más de un comunicado) a las nominaciones de tecnologías para posible exclusión según la resolución 330 de 2017.

2. Se recibieron y se dio respuesta (en algunos casos se emitió más de un comunicado) a las objeciones a las tecnologías nominadas para posible exclusión según la resolución 330 de 2017.
3. Se realizaron traslados a otras dependencias.
4. Se emitieron comunicados que solucionaban dos o más PQRD.

Adicionalmente, el tema más consultado fue procedimientos y dispositivos seguido por Otros. Es necesario indicar que debido al incremento de PQRS en el tema de Mipres fue necesario incluir una categoría propia para este tema a partir de este trimestre y la distribución discriminada de los trámites se puede observar en la siguiente gráfica (ilustración 8).

Ilustración 8



Elaboración propia

Asimismo, el canal más empleado para realizar los trámites fue el de trámite en línea como se muestra en la siguiente tabla (ilustración 9).

Ilustración 9

Medio de respuesta	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
<b>Trámite línea</b>	137	160	154	<b>451</b>
<b>Correo 472</b>	32	32	36	<b>100</b>
<b>Total general</b>	<b>169</b>	<b>192</b>	<b>190</b>	<b>551</b>

Finalmente, tiempo promedio desde que se radica la consulta hasta que se remite la respuesta a la misma fue de 12 días calendario y el tiempo máximo presentado fue de 58 días.

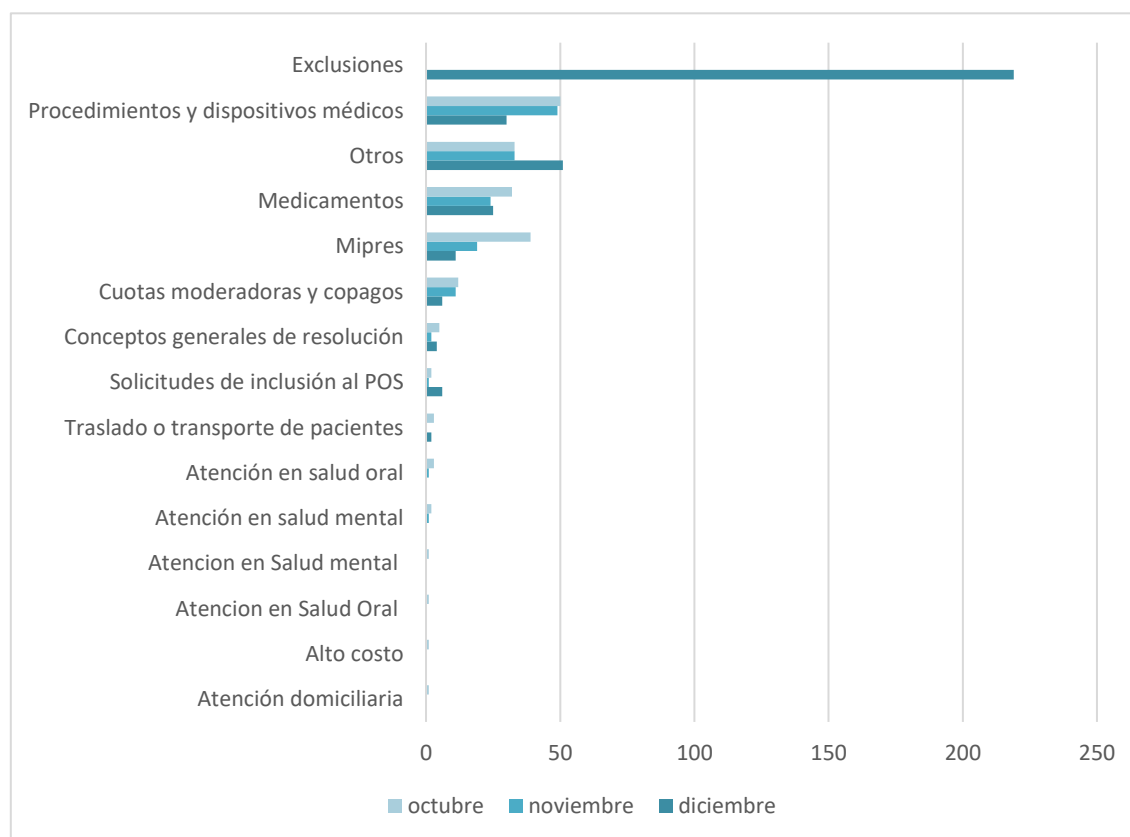
#### 1.4 **Cuarto trimestre del año 2017**

Durante el cuarto trimestre del año se recibieron 724 Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD), los cuales fueron resueltos por medio de 680 respuestas. La diferencia entre las solicitudes recibidas y las respuestas dadas se debe a las siguientes razones:

1. Se recibieron observaciones a la Resolución 5267 de 2017 (Exclusiones)
2. Se realizaron traslados a otras dependencias.
3. Se emitieron comunicados que solucionaban dos o más PQRD.
4. Se recibieron PQRD que no necesitaban respuesta.

Adicionalmente, el tema más consultado fue Exclusiones, seguido por Otros, la distribución discriminada de los trámites se puede observar en la siguiente gráfica (ilustración 8).

Ilustración 9



Asimismo, el canal más empleado para realizar los trámites fue el de trámite en línea como se muestra en la siguiente tabla (ilustración 9).

**Ilustración 10**

<b>Medio de respuesta</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Septiembre</b>	<b>Total general</b>
<b>Trámite línea</b>	18	15	12	<b>45</b>
<b>Correo 472</b>	167	126	342	<b>635</b>
<b>Total general</b>	<b>185</b>	<b>141</b>	<b>354</b>	<b>680</b>

Elaboración propia

Finalmente, tiempo promedio desde que se radica la consulta hasta que se remite la respuesta a la misma fue de 11 días calendario y el tiempo máximo presentado fue de 130 días.