



**Informe expresiones de
nuestros usuarios
Diciembre 2023**

somos todos



Comportamiento de manifestaciones

Para el mes de Diciembre de 2023, se presentaron **90.355 manifestaciones**, evidenciando un aumento de **30.267 (50%)** con relación al comportamiento registrado en el mismo mes durante el año 2022, y una disminución de **17.695 (-16,4%)** manifestaciones con relación al mes de noviembre de 2023.

Gráfico 1. Comportamiento manifestaciones periodo 2022 – 2023

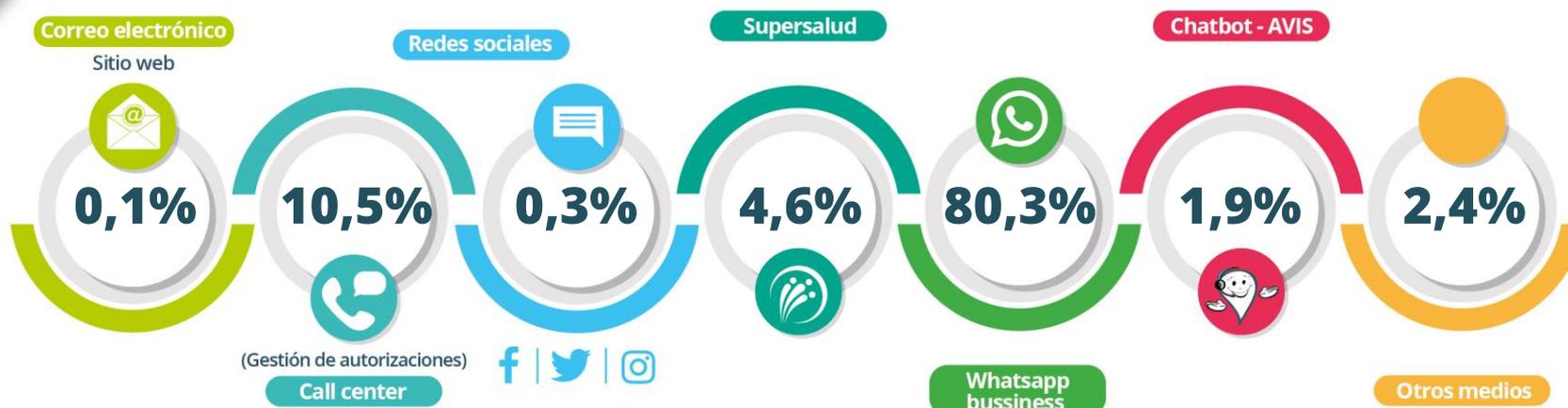


Nota1: Las expresiones de los usuarios incluyen derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones.

Nota2: Se procede a modificar los datos de expresiones de meses anteriores debido a una corrección reportada por el proveedor Andes BPO.

Fuente: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones)

Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS



Subregiones	Canales		
	Call center	Redes	Supersalud
Bajo Cauca	90	0	52
Magdalena Medio	74	0	25
Nordeste	124	0	77
Norte	138	0	79
Occidente	121	1	87
Oriente	382	0	323
Suroeste	196	1	273
Urabá	287	0	136
Valle de Aburrá	6.142	7	2.061
Total	7.554	9	3.113

Nota1:

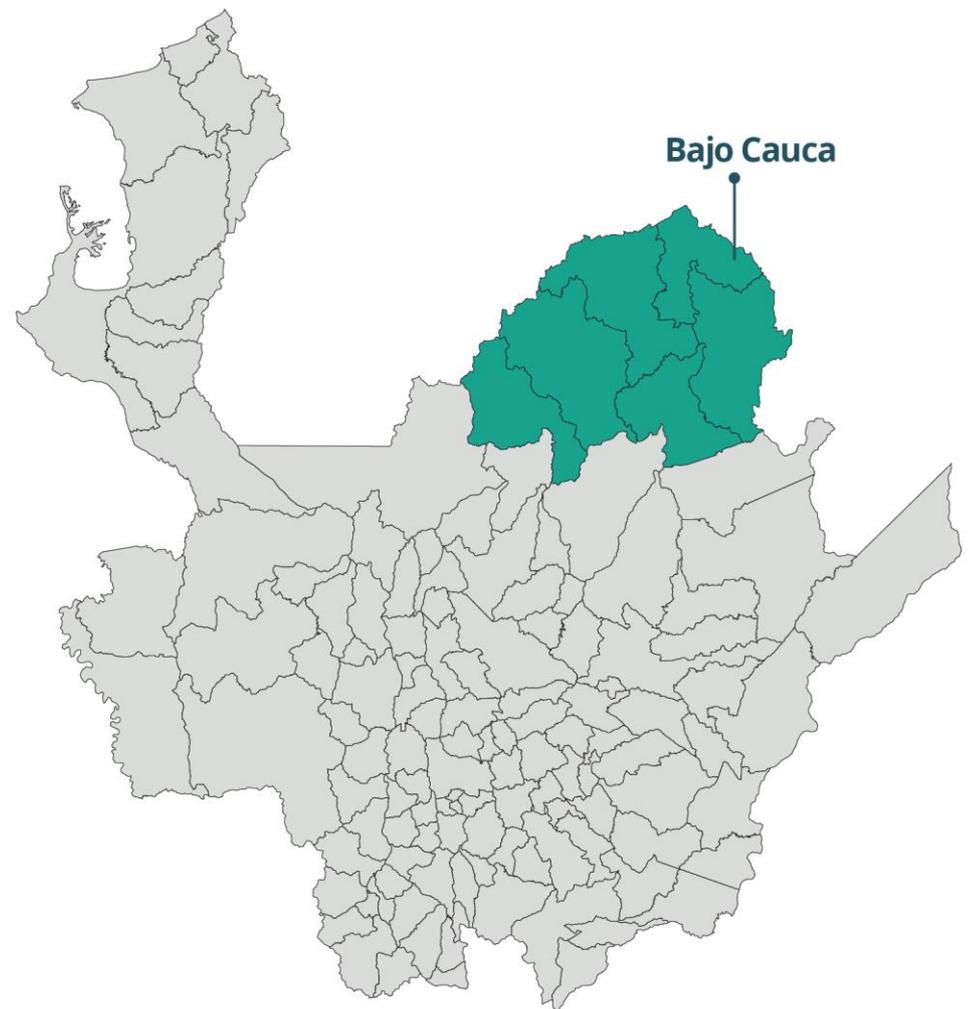
La caracterización por subregión para cada canal se realiza según la disponibilidad del dato reportado por los usuarios.

Canales de origen

Subregión Bajo Cauca

Se evidencia la recepción de **90 (63%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Noviembre	Diciembre
Call center	146	90
Supersalud	88	52
Página Web Correo electrónico	41	0
Redes	0	0
Buzón de sugerencias	0	0
Correspondencia	0	0
Total	275	142



Fuente: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones)

Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Canales de origen

Subregión Magdalena Medio

Se evidencia la recepción de **201 (60%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Noviembre	Diciembre
Call center	201	74
Supersalud	80	25
Página Web Correo electrónico	49	0
Redes	1	0
Buzón de sugerencias	3	0
Correspondencia	0	0
Total	334	102



Fuente: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones)

Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Canales de origen

Subregión Nordeste

Se evidencia la recepción de **230 (59%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Noviembre	Diciembre
Call center	230	124
Supersalud	144	77
Página Web Correo electrónico	11	0
Redes	0	0
Buzón de sugerencias	6	6
Correspondencia	0	0
Total	394	207



Fuente: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones)

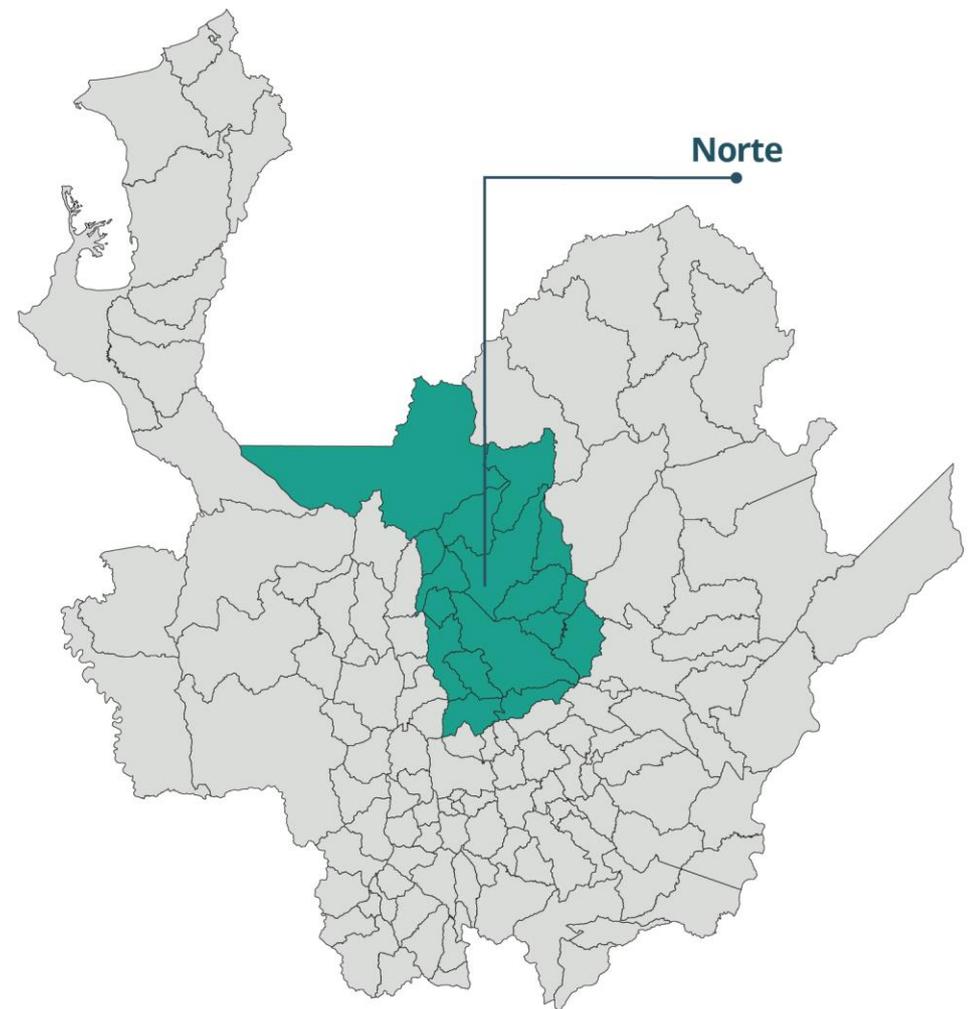
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Canales de origen

Subregión Norte

Se evidencia la recepción de **265 (58%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Noviembre	Diciembre
Call center	265	138
Supersalud	160	79
Página Web Correo electrónico	35	1
Redes	0	0
Buzón de sugerencias	0	0
Correspondencia	0	0
Total	460	218



Fuente: *Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones)*

Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*

Canales de origen

Subregión Occidente

Se evidencia la recepción de **250 (66%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Noviembre	Diciembre
Call center	250	121
Supersalud	109	87
Página Web Correo electrónico	20	1
Redes	0	1
Buzón de sugerencias	0	0
Correspondencia	0	0
Total	379	210



Fuente: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones)

Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Canales de origen

Subregión Oriente

Se evidencia la recepción de **813 (56%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	<u>Noviembre</u>	<u>Diciembre</u>
Call center	813	382
Supersalud	520	323
Página Web Correo electrónico	121	27
Redes	5	0
Buzón de sugerencias	3	3
Correspondencia	1	1
Total	1.463	736



Fuente: *Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones)*

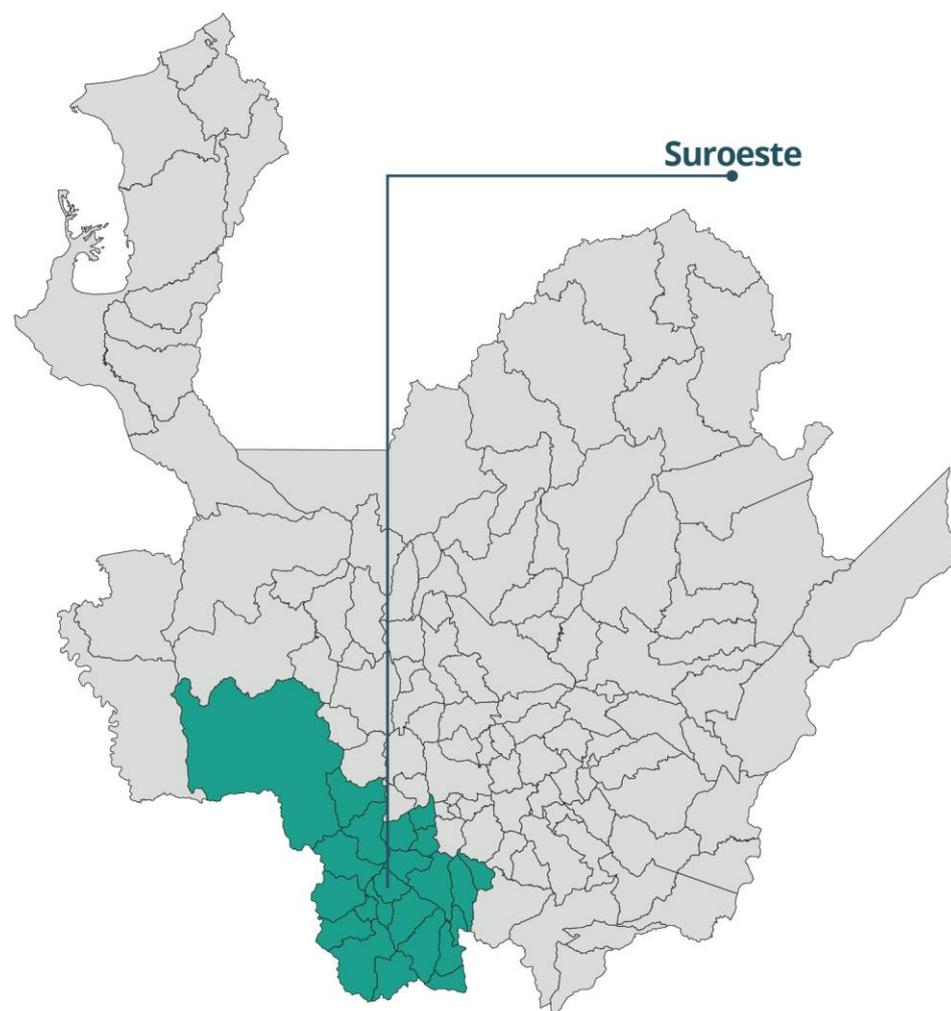
Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*

Canales de origen

Subregión Suroeste

Se evidencia la recepción de **386 (47%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Noviembre	Diciembre
Call center	386	196
Supersalud	392	273
Página Web Correo electrónico	38	0
Redes	1	1
Buzón de sugerencias	1	1
Correspondencia	0	0
Total	818	471



Fuente: *Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones)*

Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*

Canales de origen

Subregión Urabá

Se evidencia la recepción de **287 (54%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Noviembre	Diciembre
Call center	464	287
Supersalud	302	136
Página Web Correo electrónico	84	0
Redes	2	0
Buzón de sugerencias	4	4
Correspondencia	0	0
Total	856	427



Fuente: *Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones)*

Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*

Canales de origen

Subregión Valle de Aburrá

Se evidencia la recepción de **7.999 (69%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

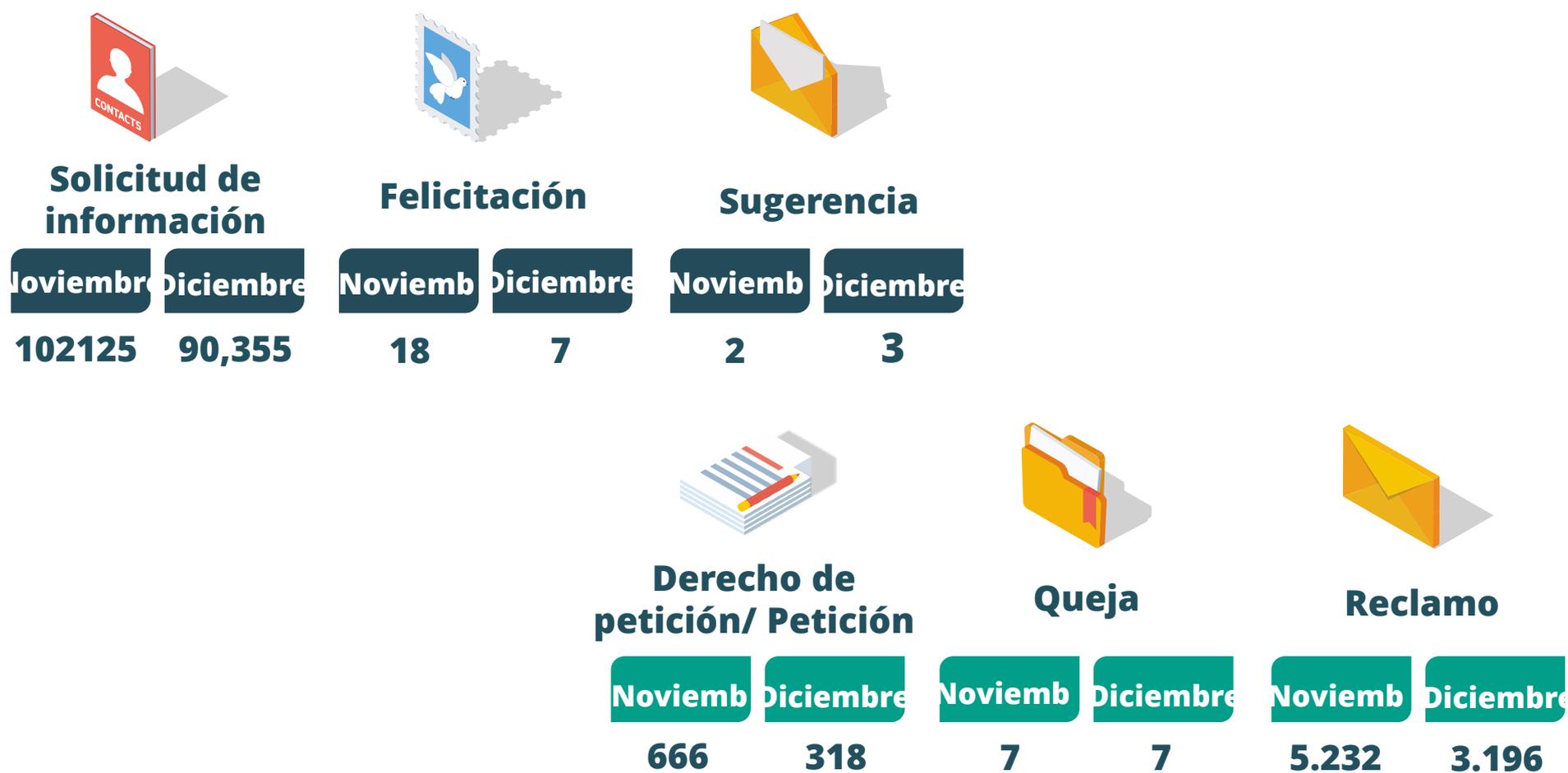
	Noviembre	Diciembre
Call center	7.999	6.142
Supersalud	3.126	2.061
Página Web Correo electrónico	361	4
Redes	12	7
Buzón de sugerencias	26	26
Correspondencia	0	0
Total	11.524	8.240



Tabla 2. Comparativo Savia Salud EPS por tipos de manifestación 2023

Tipo de expresión

Diciembre



Fuente: Aplicativo Conexiones – Informes Andes BPO

Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

En la tabla anterior es posible identificar que las quejas, los reclamos y los derechos de petición (PQR) **suman un total de 3.196, observándose una disminución del 40%**, en comparación con el mes anterior

Nota2*: Se procede a modificar los datos de expresiones de meses anteriores debido a una corrección reportada por el proveedor Andes BPO.

Tabla 1. Distribución PQRD Savia Salud EPS por principales motivos para el mes de diciembre 2023
(Quejas, Reclamos y Derechos de Petición)

PRINCIPALES MOTIVOS	SERVICIOS/ ESPECIALIDADES	NOVIEMBRE
DEMORA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS (Consultas médicas especializadas y servicios de imagenología)	Ortopedia y traumatología Otorrinolaringología Oftalmología Ayudas diagnósticas: Resonancias, Ecografías, Electromiografías, Tomografías	43,0%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	Control de diabetes Tratamiento de epilepsia Insumos médicos (pañales, alimento suplementario)	23,0%

Fuente: Aplicativo Conexiones, según la nueva clasificación de la Supersalud

Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

**Otros motivos: solicitud de certificados, actitud del funcionario de la EPS, actualización de datos, programas de PEDT, falta de red de farmacias entre otros.*

Tasa de PQRD en las regiones (por cada 10.000 afiliados) Diciembre 2023

Norte

1,7 ↓

Mes anterior 20,0

Bajo Cauca

23,9 ↑

Mes anterior 27,8

Nordeste

9,3 =

Mes anterior 22,1

Magdalena Medio

13,2 ↓

Mes anterior 27,0

Oriente

3,3 ↓

Mes anterior 29,7

Valle de Aburrá

40,2 ↓

Mes anterior 48,9

Suroeste

6,1 ↓

Mes anterior 28,0

Occidente

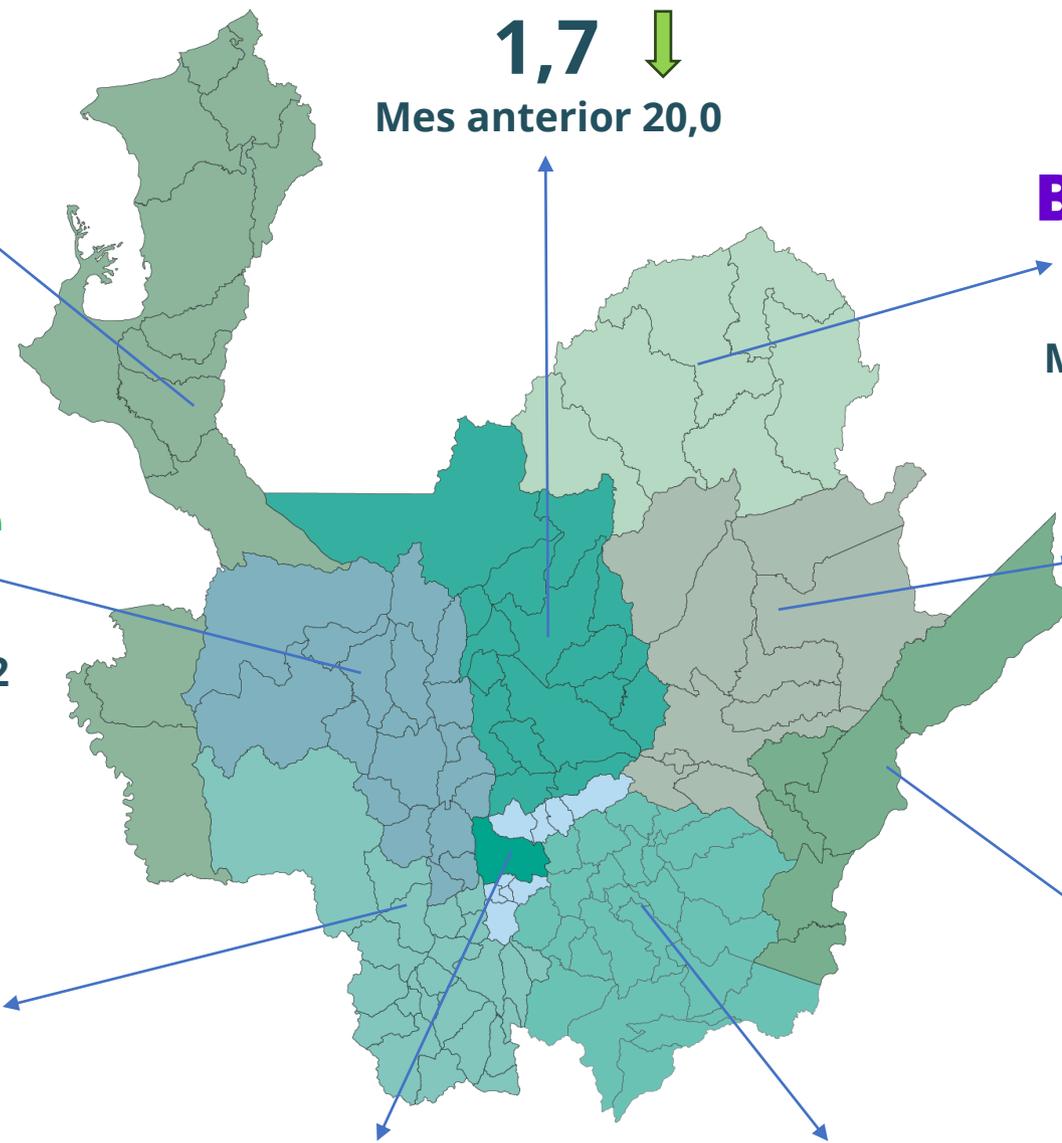
3,4 ↓

Mes anterior 15,2

Urabá

7,9 ↑

Mes anterior 18,0



En total, **34** de cada 10.000 afiliados radicaron una PQRD ante la EPS, superando la tasa de PQRD al cierre del año 2022 (26,7) y disminuyendo frente a la tasa del mes anterior (34,6)

Fuente: *Aplicativo Conexiones*

Cálculo: *Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*

Fórmula de cálculo – Tasa:
(N° PQRD / Total de afiliados) * 10.000

Detalle del comportamiento de PQRD en Valle de Aburrá

Tabla 2. Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Valle de Aburrá para el mes de diciembre 2023

MUNICIPIOS	TOTAL AFILIADOS DICIEMBRE	N°PQRD DICIEMBRE	TASA DICIEMBRE	TASA MES ANTERIOR
MEDELLIN	503.118	2279	45,3	48,6
BARBOSA	18.061	34	18,8	37,1
BELLO	87.892	391	44,5	50,2
CALDAS	14.470	62	42,8	40,1
COPACABANA	14.913	52	34,9	51,6
ENVIGADO	16.818	106	63,0	59,5
GIRARDOTA	12.623	57	45,2	45,2
ITAGUI	39.006	135	33,5	52,4
LA ESTRELLA	9.749	32	32,8	63,6
SABANETA	8.591	24	27,9	38,4
TOTAL	725.241	3.172	43,7	48,9

La tasa total de PQRD en el Valle de Aburrá (43,7) disminuyó en un 11% frente a la tasa del mes anterior (48,9)

Detalle del comportamiento de PQRD en Urabá

Tabla 3. Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Urabá para el mes de diciembre 2023

MUNICIPIOS	TOTAL AFILIADOS DICIEMBRE	N°PQRD DICIEMBRE	TASA DICIEMBRE	TASA MES ANTERIOR
APARTADO	38.921	87	22,4	42,7
ARBOLETES	15.889	13	8,2	9,4
CAREPA	20.865	28	13,4	24,9
CHIGORODO	23.031	34	14,8	14,8
MURINDO	2.298	0	0,0	0,0
MUTATA	13.279	11	8,3	19,6
NECOCLI	20.209	18	8,9	13,4
SAN JUAN DE URABA	14.340	0	0,0	4,2
SAN PEDRO DE URABA	26.213	0	0,0	6,9
TURBO	36.486	34	9,3	11,2
VIGIA DEL FUERTE	6.311	2	3,2	11,1
TOTAL	217.842	173	7,9	18,0

La tasa total de PQRD en Urabá (7,9) disminuyó en un 44% frente a la tasa del mes anterior (18,0)

Fuente: Aplicativo Conexiones

Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Detalle del comportamiento de PQRD en Oriente

Tabla 4. Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Oriente para el mes de diciembre 2023

MUNICIPIOS	TOTAL AFILIADOS DICIEMBRE	N° PQRD DICIEMBRE	TASA DICIEMBRE	TASA MES ANTERIOR
ABEJORRAL	9.262	17	18,4	38,9
ALEJANDRIA	2.892	4	13,8	41,5
ARGELIA	6.417	4	6,2	4,7
CARMEN DE VIBORAL	12.509	0	0,0	25,6
COCORNA	9.690	42	43,3	45,4
CONCEPCION	2.335	5	21,4	25,7
GRANADA	4.991	23	46,1	60,1
GUARNE	11.664	30	25,7	32,6
GUATAPE	3.939	6	15,2	15,2
LA CEJA	7.520	28	37,2	34,6
LA UNION	8.421	15	17,8	21,4
MARINILLA	20.177	52	25,8	30,2
NARIÑO	7.163	0	0,0	14,0
PEÑOL	9.161	0	0,0	13,1
RETIRO	3.221	4	12,4	21,7
RIONEGRO	20.136	76	37,7	44,7
SAN CARLOS	7.198	8	11,1	18,1
SAN FRANCISCO	4.956	4	8,1	14,1
SAN LUIS	10.041	10	10,0	13,9
SAN RAFAEL	9.366	25	26,7	33,1
SAN VICENTE	11.843	47	39,7	51,5
SANTUARIO	14.871	0	0,0	37,7
SONSON	21.607	12	5,6	17,6
TOTAL	219.380	72	3,3	29,7

La tasa total de PQRD en el Oriente (3,3) disminuyó en un 90% frente a la tasa del mes anterior (29,7)

Fuente: *Aplicativo Conexiones*

Cálculo: *Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*

Detalle del comportamiento de PQRD en Suroeste

Tabla 5. Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Suroeste para el mes de diciembre 2023

MUNICIPIOS	TOTAL AFILIADOS DICIEMBRE	N° PQRD DICIEMBRE	TASA DICIEMBRE	TASA MES ANTERIOR
AMAGA	3.243	25	77,1	89,4
ANDES	24.099	50	20,7	22,0
ANGELOPOLIS	1.047	7	66,9	57,3
BETANIA	4.497	5	11,1	13,3
BETULIA	14.231	7	4,9	14,1
BOLIVAR	8.477	0	0,0	31,9
CARAMANTA	3.332	3	9,0	48,0
CONCORDIA	11.993	78	65,0	26,7
FREDONIA	7.746	12	15,5	28,4
HISPANIA	585	0	0,0	34,2
JARDIN	8.249	19	23,0	29,1
LA PINTADA	4.372	7	16,0	11,4
MONTEBELLO	4.350	18	41,4	50,6
PUEBLORRICO	1.389	5	36,0	21,6
SALGAR	8.756	6	6,9	19,4
SANTA BARBARA	7.712	33	42,8	53,2
TAMESIS	1.569	8	51,0	51,0
TARSO	3.026	8	26,4	79,3
TITIRIBI	3.381	7	20,7	23,7
URRAO	24.722	39	15,8	16,2
VALPARAISO	2.685	9	33,5	33,5
VENECIA	5.641	29	51,4	35,5
TOTAL	155.102	94	6,1	28,0

La tasa total de PQRD en el Suroeste (28,0) disminuyó en un 78% frente a la tasa del mes anterior (6,1)

Fuente: *Aplicativo Conexiones*

Cálculo: *Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*

Detalle del comportamiento de PQRD en Norte

Tabla 6. Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Norte para el mes de diciembre 2023

MUNICIPIOS	TOTAL AFILIADOS DICIEMBRE	N° PQRD DICIEMBRE	TASA DICIEMBRE	TASA MES ANTERIOR
ANGOSTURA	259	1	38,6	0,0
BELMIRA	2.842	1	3,5	14,1
BRICEÑO	1.510	0	0,0	13,2
CAMPAMENTO	6.270	0	0,0	15,9
CAROLINA	1.477	9	60,9	67,7
DON MATIAS	6.275	6	9,6	11,2
ENTRERRIOS	2.869	6	20,9	20,9
GOMEZ PLATA	4.415	11	24,9	34,0
GUADALUPE	3.682	7	19,0	32,6
ITUANGO	16.467	14	8,5	13,4
SAN ANDRES	4.205	0	0,0	7,1
SAN JOSE DE LA MONTAÑA	1.835	0	0,0	0,0
SAN PEDRO	9.780	15	15,3	35,8
SANTA ROSA DE OSOS	15.137	0	0,0	18,5
TOLEDO	3.729	4	10,7	5,4
VALDIVIA	776	1	12,9	0,0
YARUMAL	16.564	28	16,9	24,1
TOTAL	98.092	17	1,7	20,0

La tasa total de PQRD en el Norte (1,7) disminuyó en un 97% frente a la tasa del mes anterior (20,0)

Detalle del comportamiento de PQRD en Occidente

Tabla 7. Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Occidente para el mes de diciembre 2023

MUNICIPIOS	TOTAL AFILIADOS DICIEMBRE	N° PQRD DICIEMBRE	TASA DICIEMBRE	TASA MES ANTERIOR
ABRIAQUI	1.424	4	28,1	14,0
ANTIOQUIA	7.628	0	0,0	10,5
ANZA	5.551	8	14,4	9,0
ARMENIA	742	1	13,5	40,4
BURITICA	5.304	2	3,8	9,4
CAICEDO	7.040	14	19,9	9,9
CAÑASGORDAS	11.324	0	0,0	8,8
DABEIBA	914	2	21,9	0,0
EBEJICO	6.683	10	15,0	31,4
FRONTINO	2.477	9	36,3	20,2
GIRALDO	941	2	21,3	10,6
HELICONIA	3.177	3	9,4	28,3
LIBORINA	7.369	9	12,2	17,6
OLAYA	1.801	1	5,6	16,7
PEQUE	2.521	2	7,9	0,0
SABANALARGA	6.572	2	3,0	10,7
SAN JERONIMO	5.702	2	3,5	22,8
SOPETRAN	8.439	19	22,5	21,3
TOTAL	85.609	29	3,4	15,2

La tasa total de PQRD en el Occidente (15,2) disminuyó en un 29% la tasa del mes anterior (3,4)

Fuente: Aplicativo Conexiones

Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Detalle del comportamiento de PQRD en Nordeste

Tabla 8. Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Nordeste para el mes de diciembre 2023

MUNICIPIOS	TOTAL AFILIADOS DICIEMBRE	N°PQRD DICIEMBRE	TASA DICIEMBRE	TASA MES ANTERIOR
AMALFI	5.149	11	21,4	23,3
ANORI	2.784	4	14,4	25,1
CISNEROS	6.801	9	13,2	33,8
REMEDIOS	6.249	12	19,2	19,2
SAN ROQUE	13.819	19	13,7	15,9
SANTO DOMINGO	6.201	13	21,0	12,9
SEGOVIA	8.724	13	14,9	14,9
VEGACHI	11.233	16	14,2	22,3
YALI	3.707	4	10,8	16,2
YOLOMBO	8.474	21	24,8	40,1
TOTAL	73.141	68	9,3	22,1

La tasa total de PQRD en el Nordeste (9,3) disminuyó en un 65% la tasa del mes anterior (22,1)

Detalle del comportamiento de PQRD en Magdalena Medio

Tabla 9. Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Magdalena medio para el mes de diciembre 2023

MUNICIPIOS	TOTAL AFILIADOS DICIEMBRE	N°PQRD DICIEMBRE	TASA DICIEMBRE	TASA MES ANTERIOR
CARACOLI	2.942	12	40,8	37,4
MACEO	5.705	9	15,8	24,5
PUERTO BERRIO	18.063	18	10,0	26,0
PUERTO NARE	5.640	2	3,5	17,7
PUERTO TRIUNFO	8.542	17	19,9	49,2
YONDO	9.054	8	8,8	12,1
TOTAL	49.946	66	13,2	27,0

La tasa total de PQRD en el Magdalena medio (13,0) disminuyó en un 43% la tasa del mes anterior (27,0)

Detalle del comportamiento de PQRD en Bajo Cauca

Tabla 10. Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Bajo Cauca para el mes de noviembre 2023

MUNICIPIOS	TOTAL AFILIADOS DICIEMBRE	N°PQRD DICIEMBRE	TASA DICIEMBRE	TASA MES ANTERIOR
CACERES	773	3	38,8	38,8
CAUCASIA	28.109	99	35,2	39,5
EL BAGRE	5.185	2	3,9	3,9
NECHI	892	0	0,0	0,0
TARAZA	7.032	6	8,5	14,2
ZARAGOZA	4.448	1	2,2	6,7
TOTAL	46.439	129	23,9	27,8

La tasa total de PQRD en el Bajo Cauca (23,9) disminuyó en un 3% la tasa del mes anterior (27,8)

Tabla 6. Distribución PQRD por servicios a los principales proveedores para el año 2023

Fuente: Aplicativo Conexiones

Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

*Información correspondiente a las principales IPS para el año 2023



Noviembre	Diciembre
1.230	1331
21,6 %	19,5%



Noviembre	Diciembre
277	181
4,9 %	3,4%



Noviembre	Diciembre
244	125
4,3 %	2,8%



Noviembre	Diciembre
302	105
5,3 %	2,4%



Noviembre	Diciembre
294	288
5,2 %	4,9%



Noviembre	Diciembre
273	228
4,8 %	4,3%



Noviembre	Diciembre
252	198
4,4 %	3,8%



Noviembre	Diciembre
178	121
3,1 %	2,7%



Noviembre	Diciembre
158	97
2,8 %	2,0%



Noviembre	Diciembre
186	102
3,3 %	2,2%

Los motivos de PQRD asignadas a estas instituciones se encuentran inmersas en la Tabla 1.

Glosario

- ✓ **Petición:** mediante la 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 entidad.
- ✓ **Reclamo:** a través del cual los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud.
- ✓ **Solicitud de Información:** orientación solicitada para acceder a un servicio.
- ✓ **Sugerencia:** recomendación que se realiza para mejorar un servicio.
- ✓ **Derecho de Petición:** es la facultad concedida a todas las personas dentro del territorio nacional, para que puedan presentar peticiones a las autoridades y diferentes entidades, con el propósito de que se les entregue información sobre situaciones de interés general y/o particular.

Circular Externa 00008 de 2018. Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la Circular 047 de 2007.

Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.