



**Informe expresiones de
nuestros usuarios**
Enero 2023

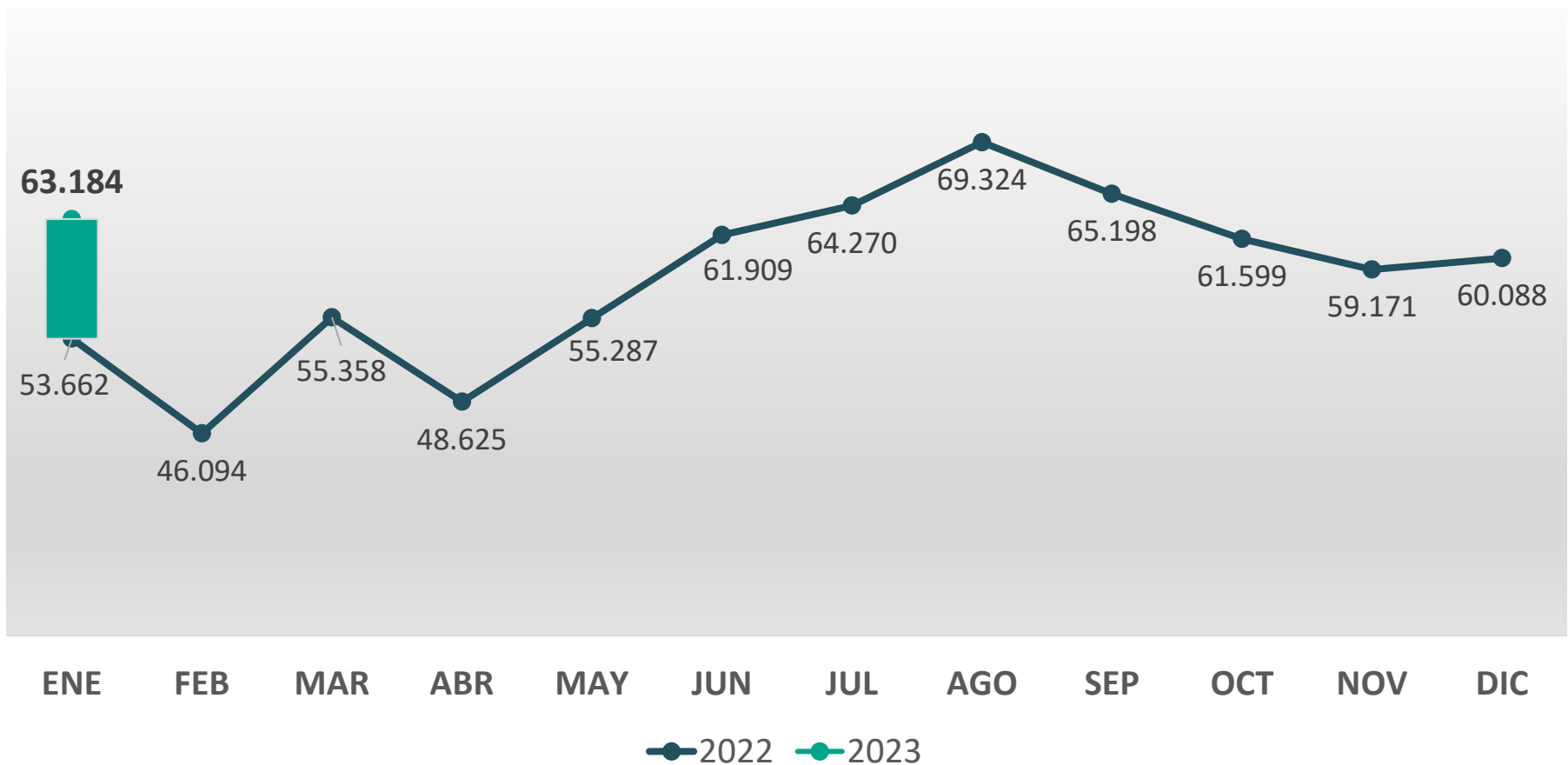
somos todos



Comportamiento de manifestaciones

Para el mes de enero de 2023, se presentaron **63.184 manifestaciones**, evidenciando un incremento de **9.522 (18%)** con relación al comportamiento registrado en el mismo mes durante el año 2022.

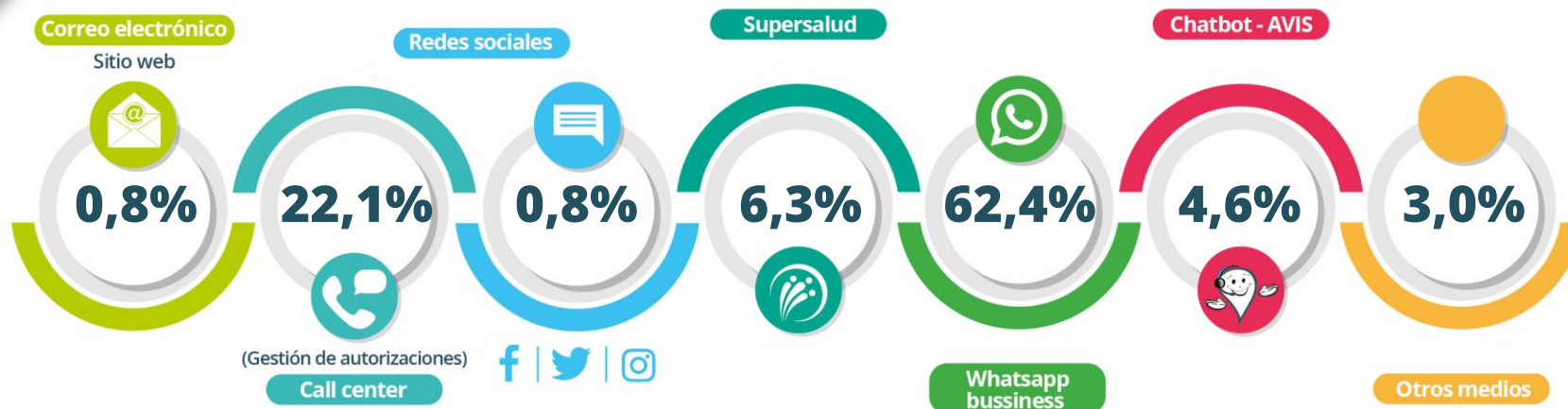
Gráfico 1. Comportamiento manifestaciones periodo 2022 – 2023



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

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	141	3	64
Magdalena Medio	203	6	88
Nordeste	213	3	108
Norte	304	10	142
Occidente	277	0	118
Oriente	946	11	230
Suroeste	444	7	288
Urabá	523	10	168
Valle de Aburrá	10.559	137	2.670
Total	13.610	187	3.876

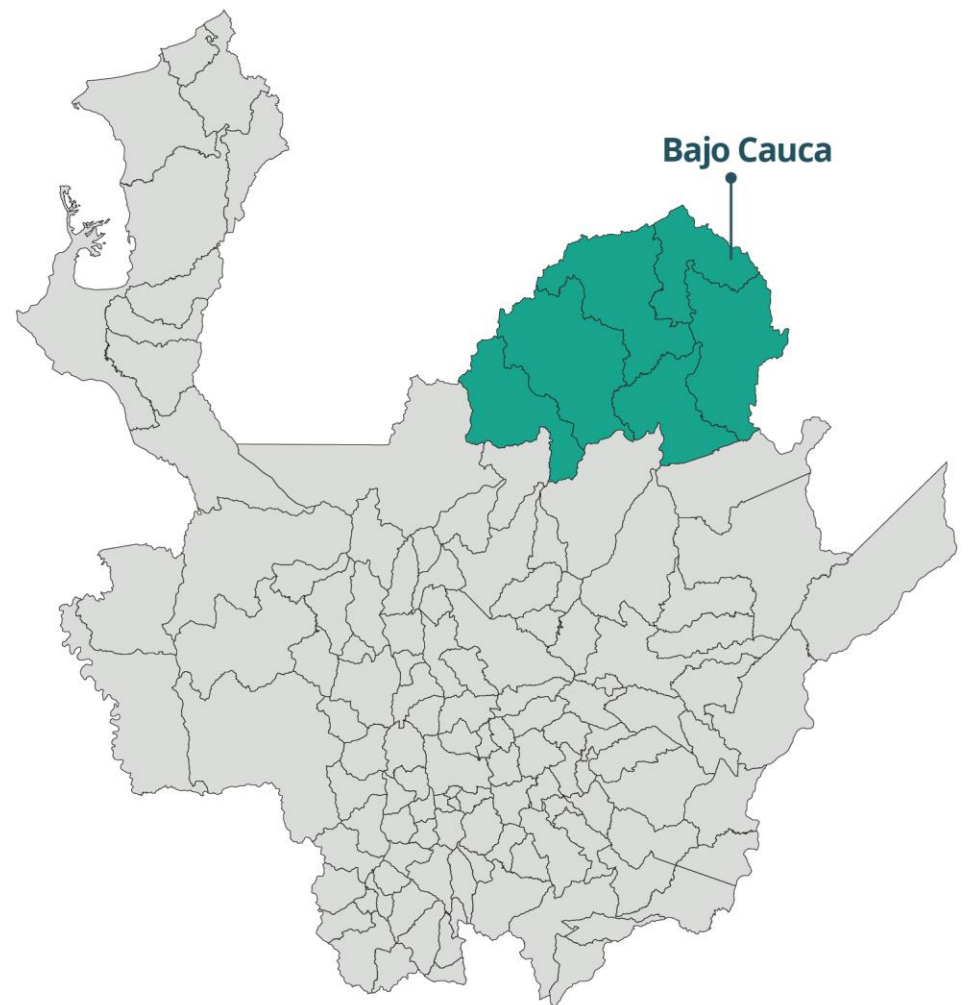
*Nota: Se caracteriza el 40% del total de interacciones captadas desde las redes sociales

Canales de origen

Subregión Bajo Cauca

Se evidencia la recepción de **141 (60%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Diciembre	Enero
Call center	84	141
Supersalud	42	64
Página Web Correo electrónico	22	28
Redes	2	3
Buzón de sugerencias	1	0
Correspondencia	0	0
Total	151	236



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 **203 (60%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Diciembre	Enero
Call center	133	203
Supersalud	71	88
Página Web Correo electrónico	22	31
Redes	2	6
Buzón de sugerencias	2	10
Correspondencia	0	0
Total	230	338



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 **213 (58%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Diciembre	Enero
Call center	149	213
Supersalud	105	108
Página Web Correo electrónico	15	42
Redes	1	3
Buzón de sugerencias	2	0
Correspondencia	0	0
Total	272	366



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 **304 (59%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Diciembre	Enero
Call center	268	304
Supersalud	130	142
Página Web Correo electrónico	38	56
Redes	3	10
Buzón de sugerencias	1	0
Correspondencia	0	0
Total	440	512



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 **277 (66%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Diciembre	Enero
Call center	183	277
Supersalud	90	118
Página Web Correo electrónico	13	22
Redes	0	0
Buzón de sugerencias	0	1
Correspondencia	0	0
Total	286	418



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 **946 (69%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Diciembre	Enero
Call center	695	946
Supersalud	278	230
Página Web Correo electrónico	163	173
Redes	2	11
Buzón de sugerencias	5	2
Correspondencia	0	0
Total	1.143	1.362



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

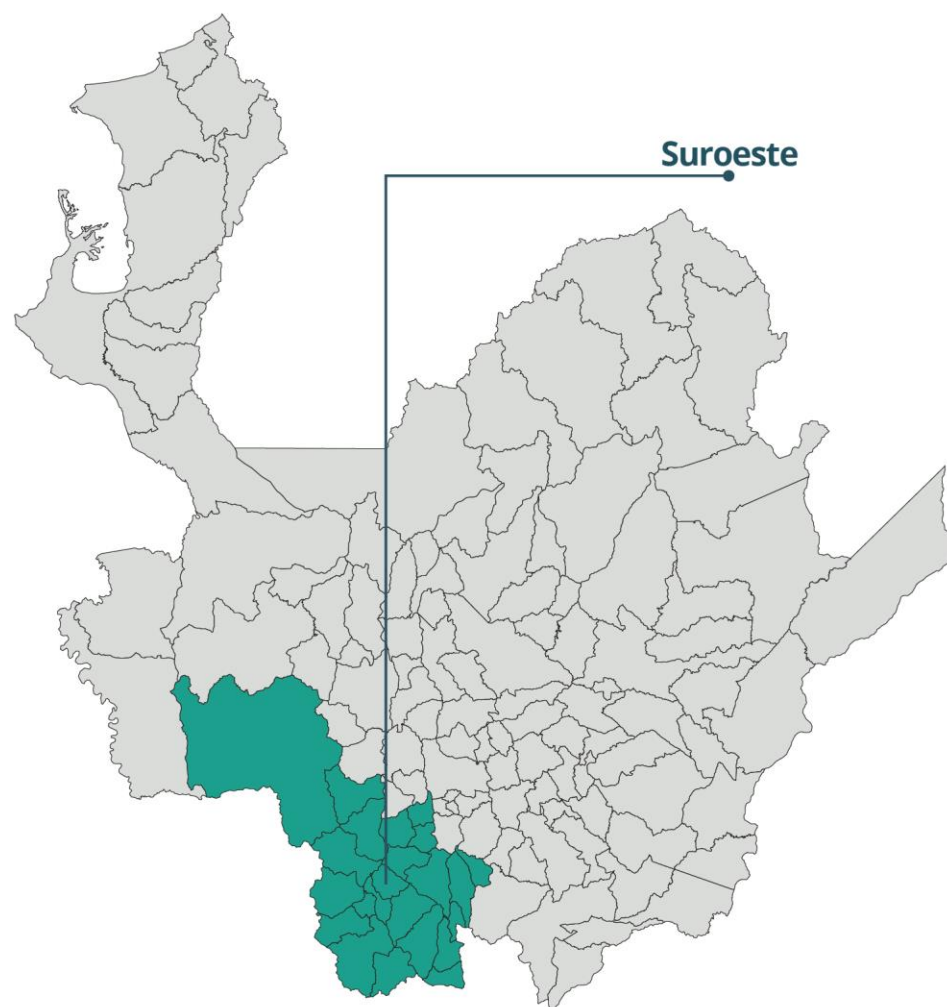
Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*

Canales de origen

Subregión Suroeste

Se evidencia la recepción de **444 (56%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Diciembre	Enero
Call center	344	444
Supersalud	238	288
Página Web Correo electrónico	61	57
Redes	1	7
Buzón de sugerencias	0	1
Correspondencia	0	0
Total	644	797



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 **523 (69%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Diciembre	Enero
Call center	335	523
Supersalud	204	168
Página Web Correo electrónico	64	59
Redes	0	10
Buzón de sugerencias	0	0
Correspondencia	0	0
Total	603	760



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 **23.977 (85%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios. (*Ver tabla 1*).

	Diciembre	Enero
Call center	15.206	23.977
Supersalud	1.678	1.816
Página Web Correo electrónico	1.135	1.475
Redes	417	642
Buzón de sugerencias	20	19
Correspondencia	0	0
Total	18.672	27.929



Tabla 2. Comparativo Savia Salud EPS por tipos de manifestación 2022 – 2023

Tipo de expresión

Enero



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 5.086, observándose un incremento del 13%**, en comparación con el mes de enero de la anualidad anterior.

Tabla 3. Distribución PQRD Savia Salud EPS por principales motivos para el mes de enero 2023 (Quejas, Reclamos y Derechos de Petición)

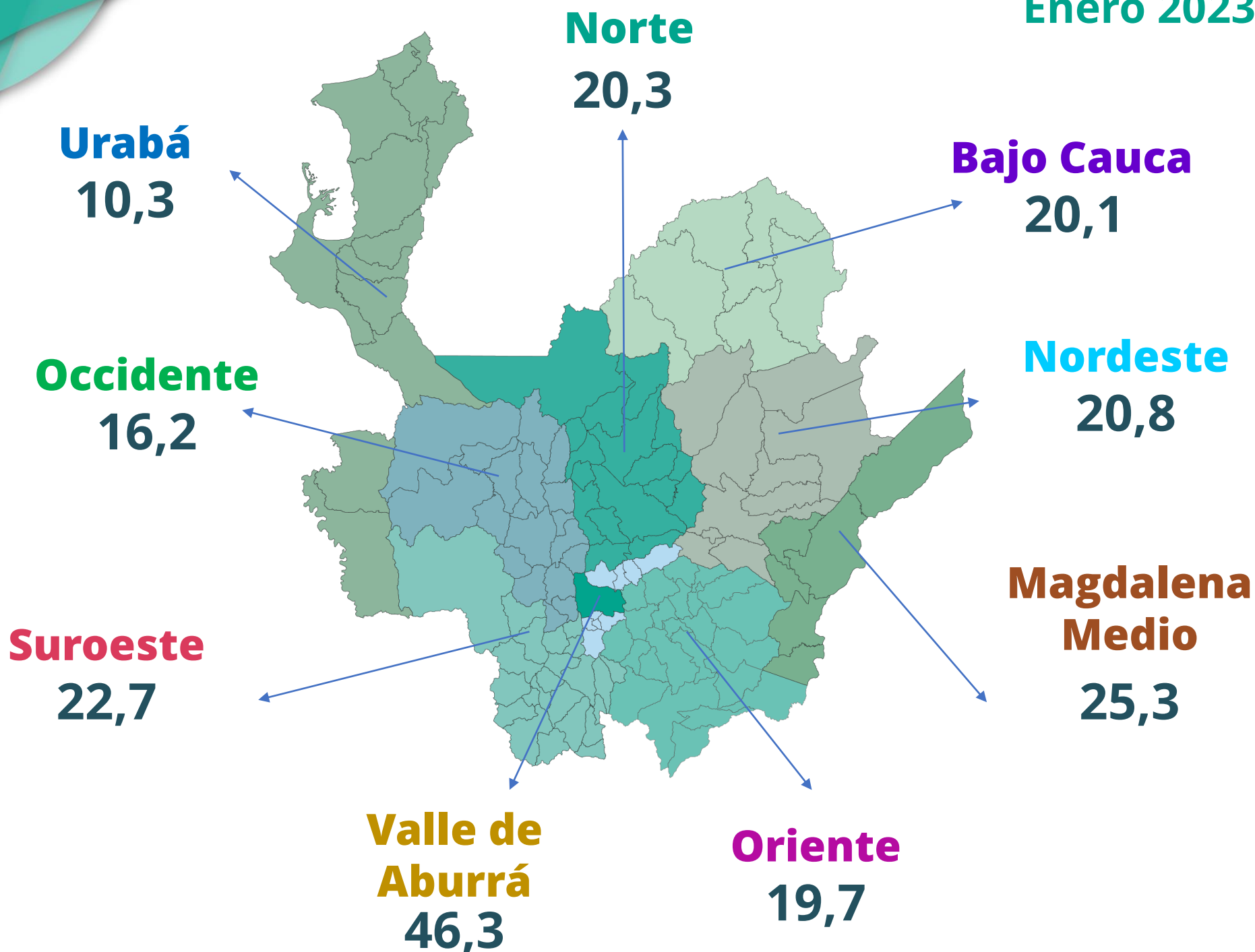
N°	Motivo	PQRD	%	Responsable
1	Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada.	1.569	30,9%	Dirección de Acceso
2	Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos POS.	554	10,9%	Dirección de Acceso
3	Falta de oportunidad para la prestación de servicios de imagenología de segundo y tercer nivel.	295	5,9%	Dirección de Acceso
4	Falta de oportunidad en la programación de cirugía.	212	4,2%	Dirección de Acceso
5	Demora en la asignación de citas.	150	3,0%	Dirección de Acceso
6	Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos no POS.	147	2,9%	Dirección de Acceso
7	Demora en la programación de exámenes de laboratorio o diagnósticos.	137	2,7%	Dirección de Acceso
8	Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica general	134	2,6%	Dirección de Acceso
9	Demora en la referencia o contrarreferencia.	131	2,6%	Dirección de Acceso
10	Otros motivos.	1.757	34,5%	N/A
Total*		5.086	100%	

Fuente: Aplicativo Conexiones

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) Enero 2023



En total, **29,1** de cada 10.000 afiliados radicaron una PQRD ante la EPS, superando la tasa de PQRD al cierre del año 2022 (26,7)

Fuente: *Aplicativo Conexiones*

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

Fórmula de cálculo – Tasa:
 $(N^{\circ} \text{ PQRD} / \text{Total de afiliados}) * 10.000$

Detalle del comportamiento de PQRD en el Valle de Aburrá

Tabla 4. Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Valle de Aburrá para el mes de enero 2023

MUNICIPIOS	TOTAL PQRD	AFILIADOS	TASA PQRD	TASA ANTERIOR
MEDELLIN	2086	502.933	↑ 41,5	41,4
BARBOSA	73	18.008	↑ 40,5	40,1
BELLO	421	85.807	↑ 49,1	47,9
CALDAS	55	14.586	↑ 37,7	36,7
COPACABANA	73	14.913	↓ 49,0	50,2
ENVIGADO	98	16.713	↓ 58,6	64,0
GIRARDOTA	62	12.773	↑ 48,5	48,1
ITAGUI	208	40.165	↑ 51,8	44,3
LA ESTRELLA	55	9.459	↑ 58,1	57,8
SABANETA	28	8.368	↑ 33,5	33,1

La tasa total de PQRD del Valle de Aburrá (46,3) supera en un 60% la tasa al cierre del año 2022 (26,7)

Fuente: *Aplicativo Conexiones*

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

Tabla 6. Distribución PQRD Savia Salud EPS por 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



Diciembre

1.010

22,5%

Enero

728

20,7%



Diciembre

171

3,8%

Enero

267

7,6%



Metrosalud

Diciembre

308

6,8%

Enero

229

6,5%



Diciembre

203

4,5%

Enero

254

7,2%



Diciembre

202

2,4%

Enero

204

5,8%

-Para COHAN, se relacionan como motivos principales la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos PBS en el 63% de los casos y la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO PBS con el 20%.

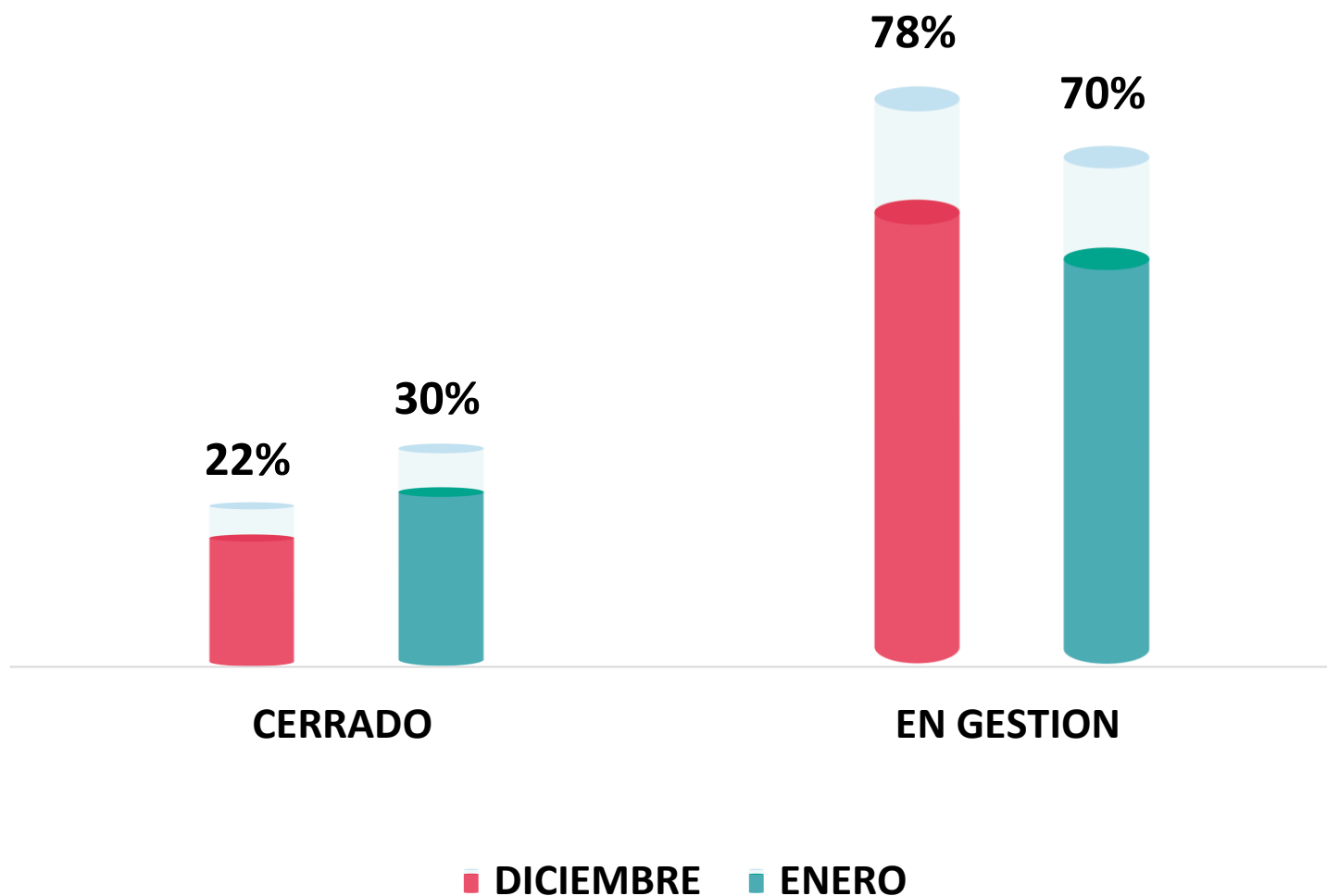
-Para Metrosalud, corresponden a la falta de oportunidad en la asignación de consulta médica general el 30% de los casos, seguido por la falta de oportunidad en la asignación de consulta médica especializada con un 22%.

-Para el Hospital La María, corresponden a la falta de oportunidad en la asignación de consulta médica especializada el 54% de los casos, seguido por la falta de oportunidad en la programación de cirugía con un 12%.

-Para la Clínica Conquistadores, corresponden a la falta de oportunidad en la asignación de consulta médica especializada el 70% de los casos, seguido por la falta de oportunidad en la programación de cirugía con un 7%.

-Para Visión Integrados, corresponden a la falta de oportunidad en la asignación de consulta médica especializada el 62% de los casos, seguido por la falta de oportunidad en la programación de cirugía con un 8%.

Gráfico 3. Distribución porcentual PQRD Savia Salud EPS por tipo estado para el mes de diciembre 2022 - enero 2023



En Enero se cerraron **1.525** casos que ingresaron durante el mismo mes, y otros **3.032** casos de meses anteriores.

Fuente: Aplicativo Conexiones

Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

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.