



**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.

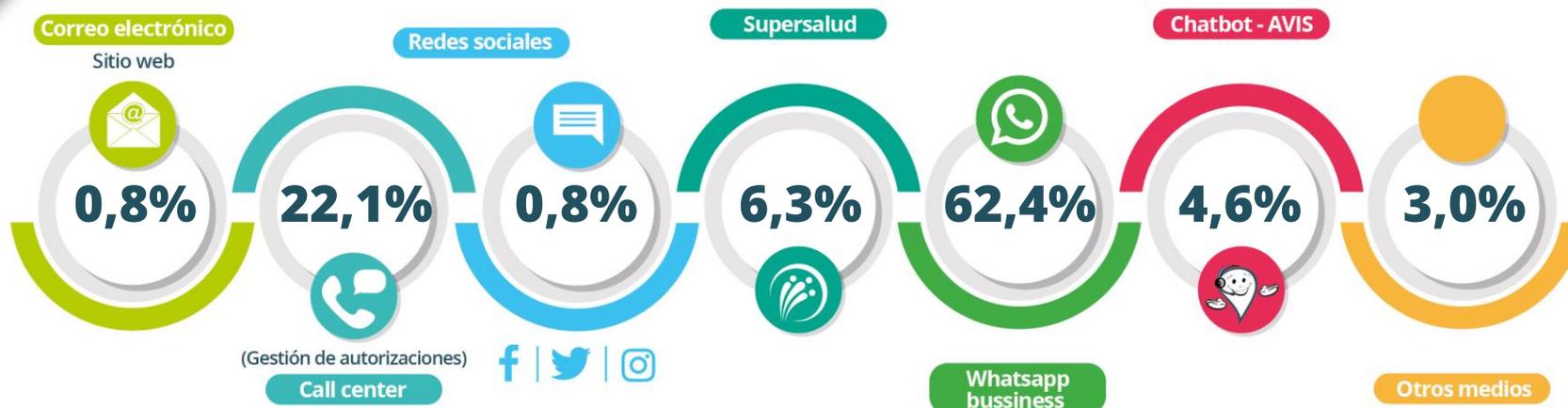
Gráfico 1. Comportamiento manifestaciones periodo 2022 – 2023



**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
<b>Total</b>	<b>13.610</b>	<b>187</b>	<b>3.876</b>

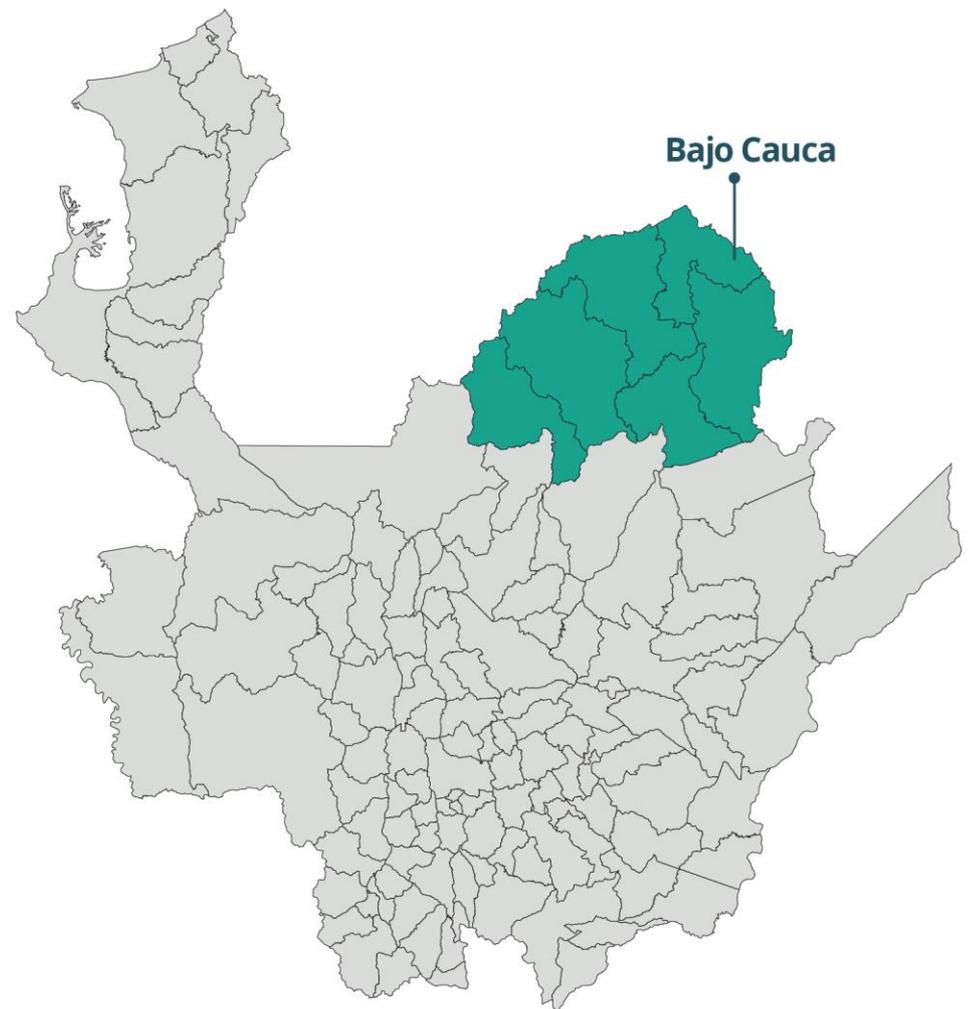
\*Nota: Se caracteriza el 40% del total de interacciones captadas desde las redes sociales

# 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
<b>Total</b>	<b>151</b>	<b>236</b>



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
<b>Total</b>	<b>230</b>	<b>338</b>



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
<b>Total</b>	<b>272</b>	<b>366</b>



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

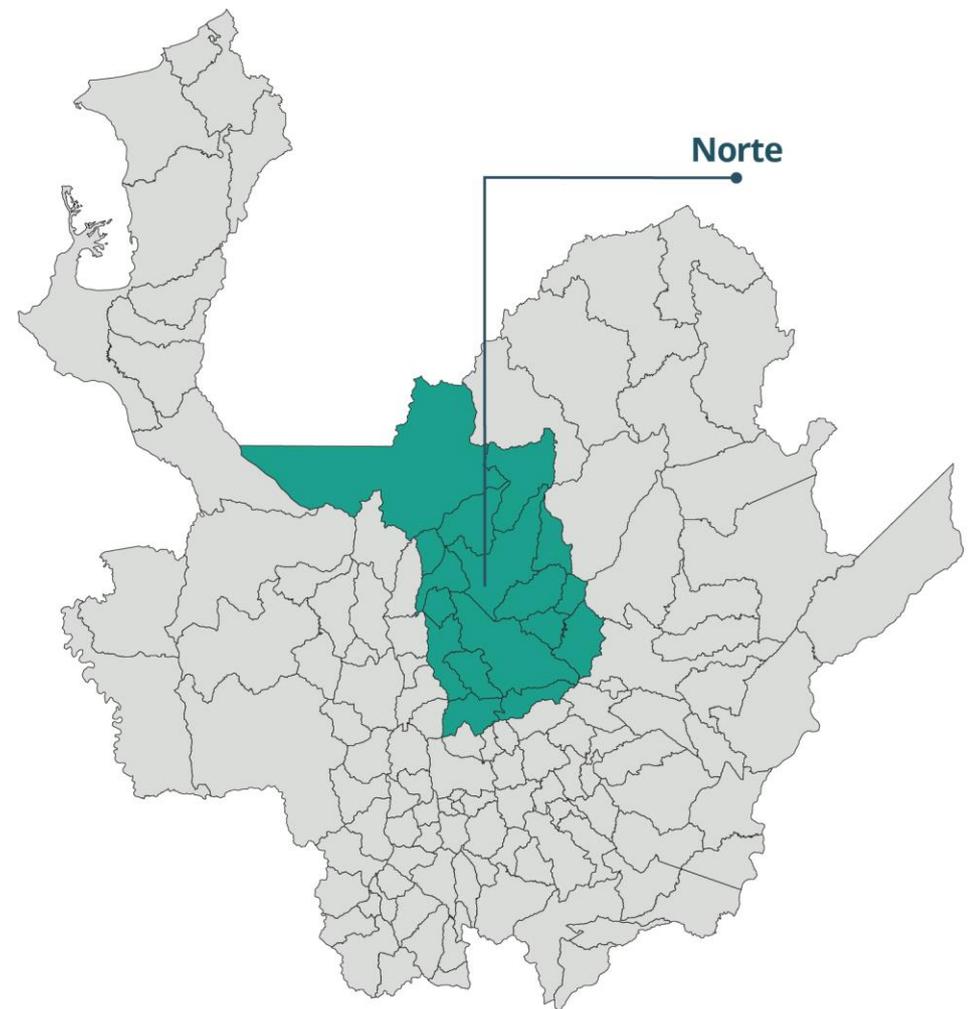
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

# 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
<b>Total</b>	<b>440</b>	<b>512</b>



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
<b>Total</b>	<b>286</b>	<b>418</b>



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
<b>Total</b>	<b>1.143</b>	<b>1.362</b>



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

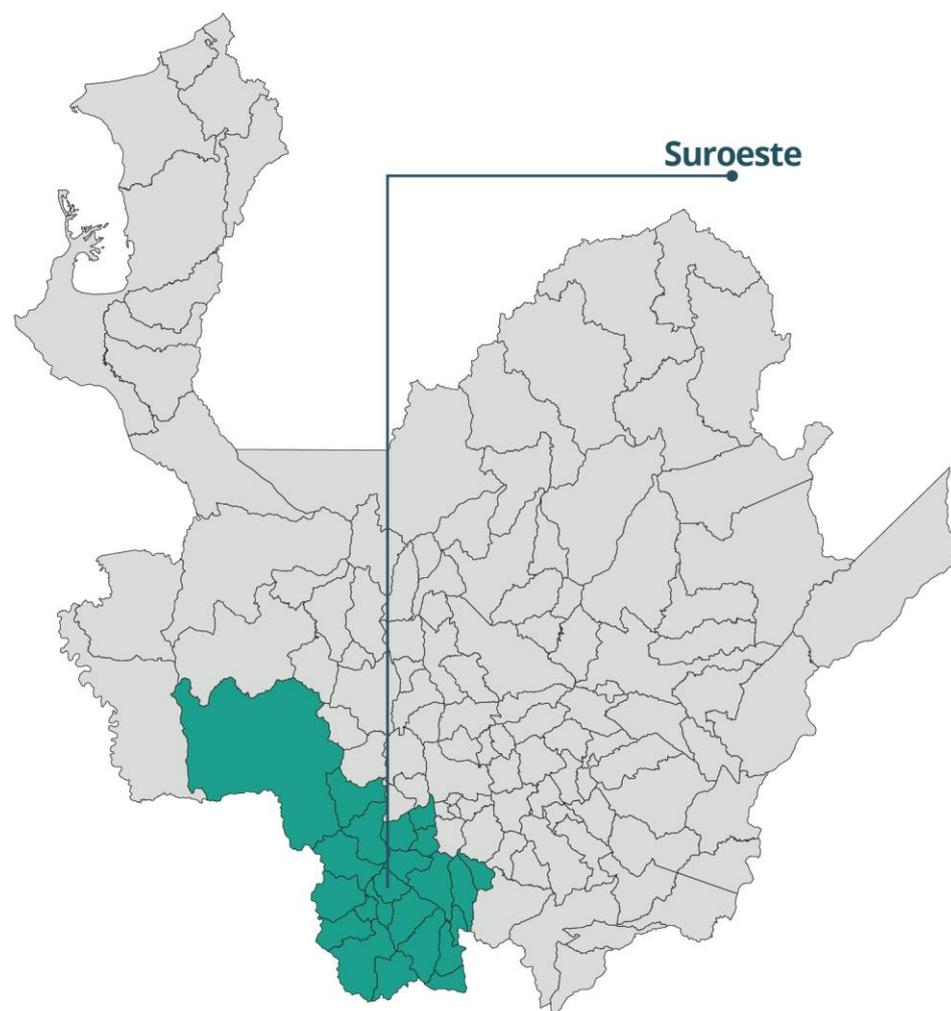
Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*

# 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
<b>Total</b>	<b>644</b>	<b>797</b>



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
<b>Total</b>	<b>603</b>	<b>760</b>



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
<b>Total</b>	<b>18.672</b>	<b>27.929</b>



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
<b>Total*</b>		<b>5.086</b>	<b>100%</b>	

*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)

## 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%.

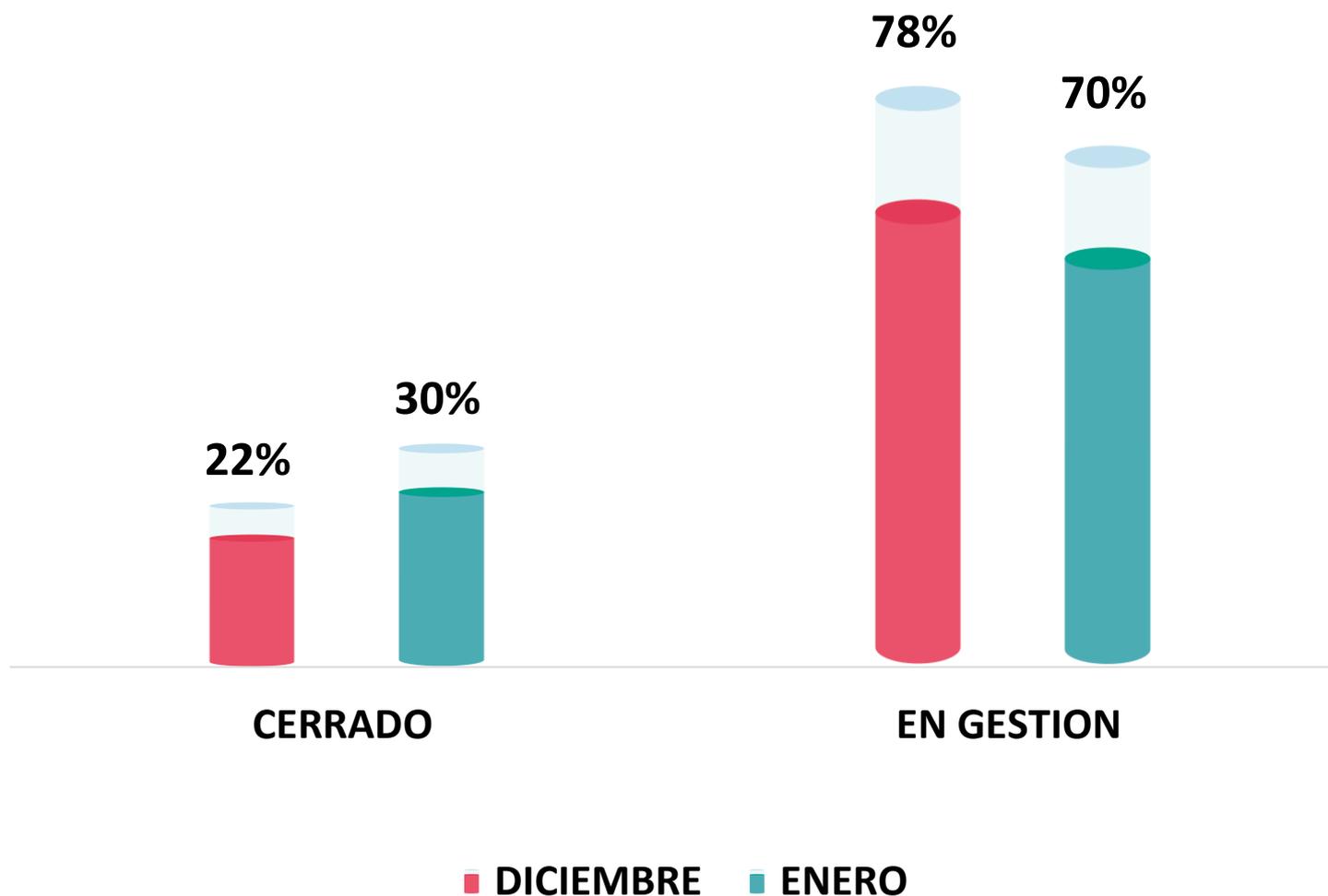
-Para Metrosalud, corresponden a la falta de oportunidad en la asignación de consulta médica general el 30% de los casos, seguido por la falta de oportunidad en la asignación de consulta médica especializada con un 22%.

-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.