



**Informe expresiones de
nuestros usuarios**
Enero 2024

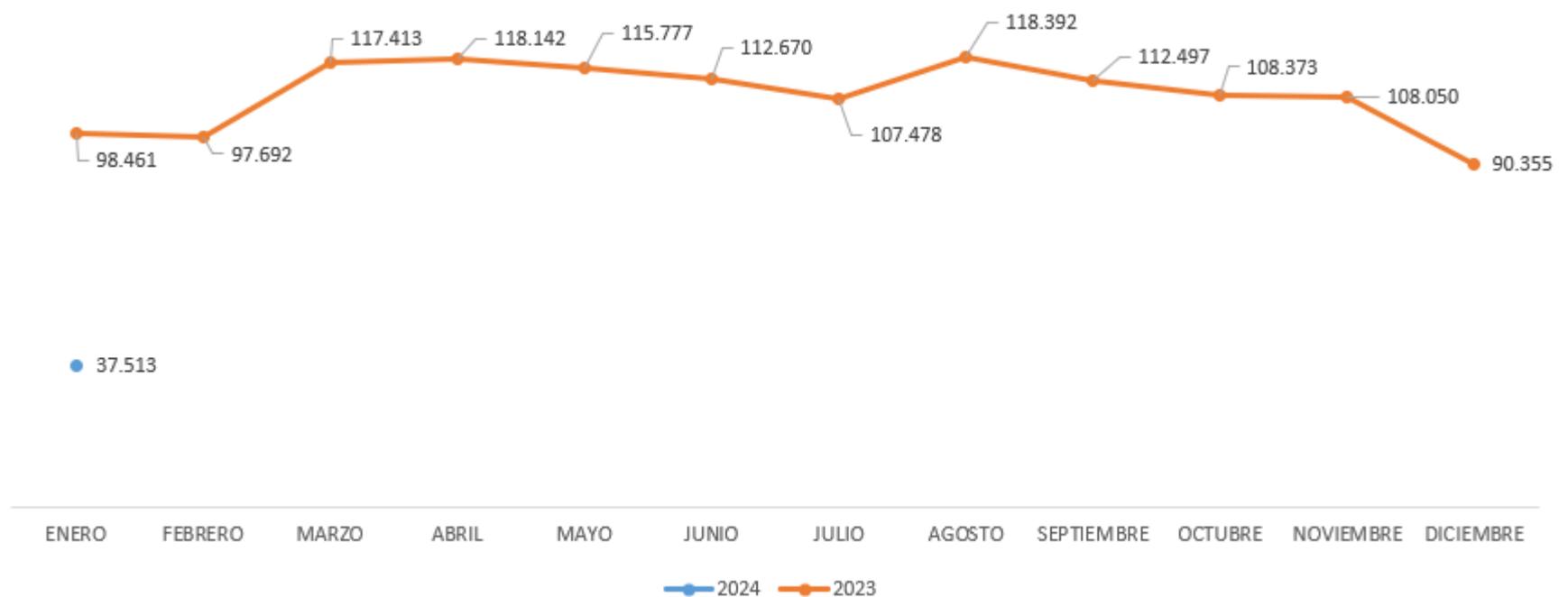
somos todos



Comportamiento de manifestaciones

Para el mes de Enero de 2024, se presentaron **37.513 manifestaciones**, evidenciando una disminución de **60.948 (62%)** con relación al comportamiento registrado en el mismo mes durante el año 2023, y una disminución de **52.842 (-58,4%)** manifestaciones con relación al mes de Diciembre de 2023.

Gráfico 1. Comportamiento manifestaciones periodo 2023 – 2024

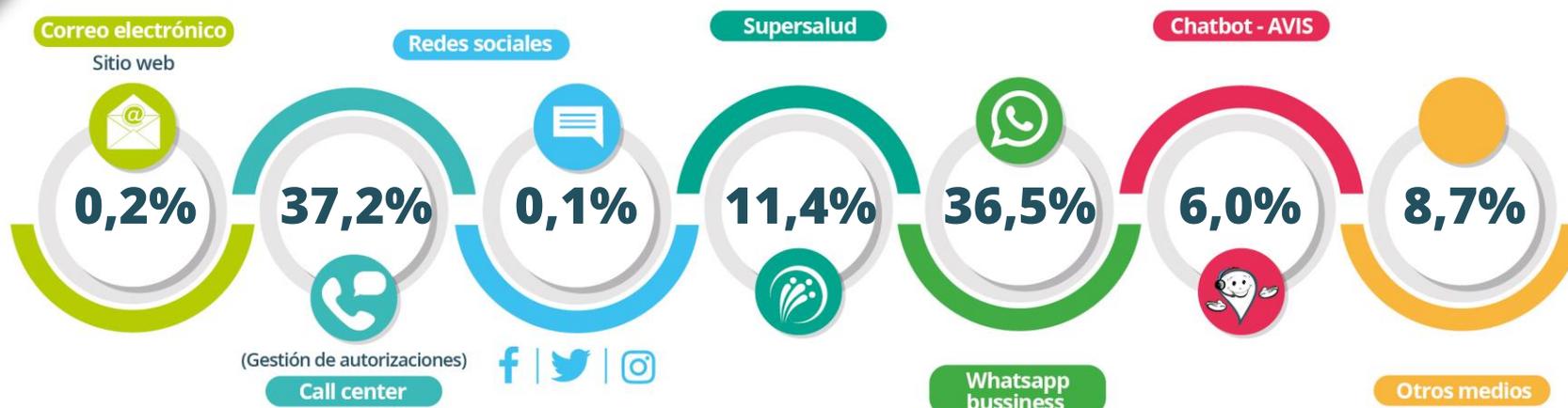


Nota1: Las expresiones de los usuarios incluyen derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones.

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	141	3	64
Magdalena Medio	203	6	31
Nordeste	213	5	96
Norte	304	11	136
Occidente	277	2	95
Oriente	946	22	407
Suroeste	444	13	315
Urabá	523	16	193
Valle de Aburrá	10.559	204	2.908
Total	13.610	282	4,245

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 **141 (67%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Diciembre 2023	Enero 2024
Call center	90	141
Supersalud	52	64
Página Web Correo electrónico	0	0
Redes	0	3
Buzón de sugerencias	0	1
Correspondencia	0	0
Total	142	209



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 (83%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Diciembre 2023	Enero 2024
Call center	74	203
Supersalud	25	31
Página Web Correo electrónico	0	0
Redes	0	6
Buzón de sugerencias	0	4
Correspondencia	0	0
Total	102	244



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 (68%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Diciembre 2023	Enero 2024
Call center	124	213
Supersalud	77	96
Página Web Correo electrónico	0	2
Redes	0	3
Buzón de sugerencias	6	1
Correspondencia	0	0
Total	207	315



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

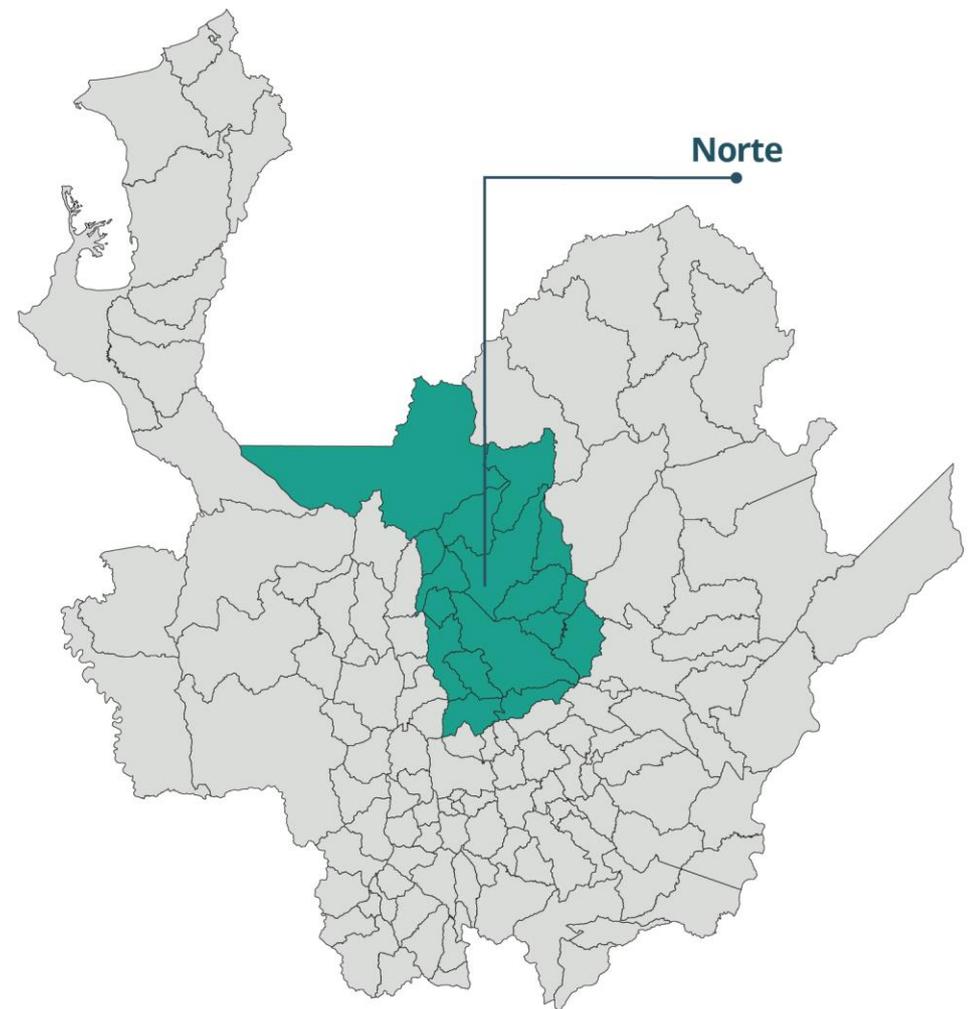
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Canales de origen

Subregión Norte

Se evidencia la recepción de **304 (67%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Diciembre 2023	Enero 2024
Call center	138	304
Supersalud	79	136
Página Web Correo electrónico	1	1
Redes	0	10
Buzón de sugerencias	0	5
Correspondencia	0	0
Total	218	456



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 (74%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Diciembre 2023	Enero 2024
Call center	121	277
Supersalud	87	95
Página Web Correo electrónico	1	2
Redes	0	0
Buzón de sugerencias	0	1
Correspondencia	0	0
Total	210	375



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 (67%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Diciembre 2023	Enero 2024
Call center	382	946
Supersalud	323	407
Página Web Correo electrónico	27	11
Redes	0	11
Buzón de sugerencias	3	28
Correspondencia	1	1
Total	736	1403



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

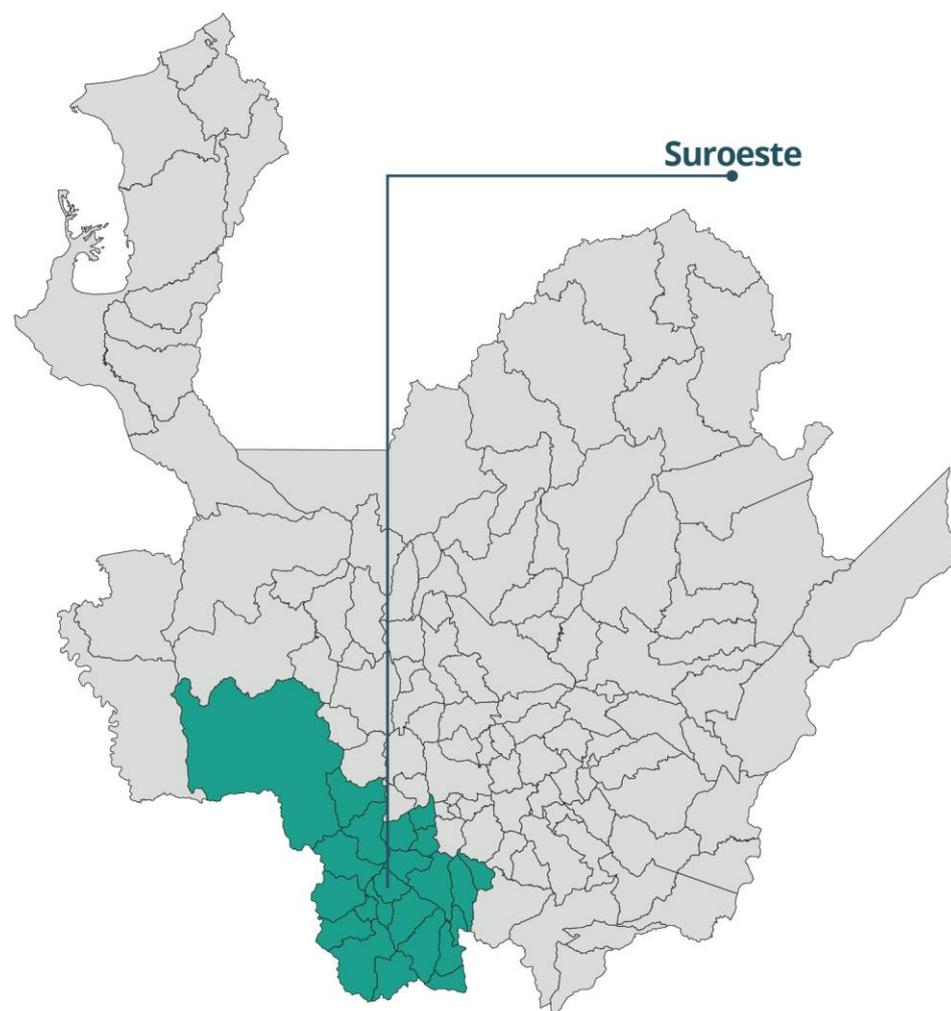
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Canales de origen

Subregión Suroeste

Se evidencia la recepción de **444 (57%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Diciembre 2023	Enero 2024
Call center	196	444
Supersalud	273	315
Página Web Correo electrónico	0	6
Redes	1	7
Buzón de sugerencias	1	1
Correspondencia	0	0
Total	471	773



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 (71%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Diciembre 2023	Enero 2024
Call center	287	523
Supersalud	136	193
Página Web Correo electrónico	0	6
Redes	0	10
Buzón de sugerencias	4	7
Correspondencia	0	0
Total	427	739



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 **10.559 (77%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Diciembre 2023	Enero 2024
Call center	6.142	10.559
Supersalud	2.061	2.908
Página Web Correo electrónico	4	67
Redes	7	137
Buzón de sugerencias	26	28
Correspondencia	0	0
Total	8.240	13.699



Tabla 2. Comparativo Savia Salud EPS por tipos de manifestación 2024

Tipo de expresión

Enero

Solicitud de información		Felicitación		Sugerencia		Derecho de petición/ Petición		Queja		Reclamo	
Diciembre	Enero	Diciembre	Enero	Diciembre	Enero	Diciembre	Enero	Diciembre	Enero	Diciembre	Enero
90.355	37.513	7	21	3	1	318	330	7	75	3.196	4.735

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 5.140, observándose un aumento del 46%**, 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 enero 2024
(Quejas, Reclamos y Derechos de Petición)

MOTIVO PRINCIPAL	SERVICIOS/ESPECIALIDADES	% PQRD
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS (Consultas médicas especializadas y servicios de imagenología)	Ortopedia y traumatología Oftalmología Urología Medicina interna Otorrinolaringología	33,0%
DEMORA PARA LA ENTREGA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS AUTORIZADOS	Medicamentos upc Medicamentos no upc Soporte nutricional Elementos complementarios para la atención del usuario (pañales, pañitos, etc.)	14,0%

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) Enero 2024

Norte

16,8 ↑

Mes anterior 1,7

Bajo Cauca

17,1 ↓

Mes anterior 23,9

Nordeste

17,2 ↑

Mes anterior 9,3

**Magdalena
Medio**

15,3 ↑

Mes anterior 13,2

Oriente

22,1 ↑

Mes anterior 3,3

**Valle de
Aburrá**

50,5 ↑

Mes anterior 40,2

Suroeste

24,3 ↑

Mes anterior 6,1

Occidente

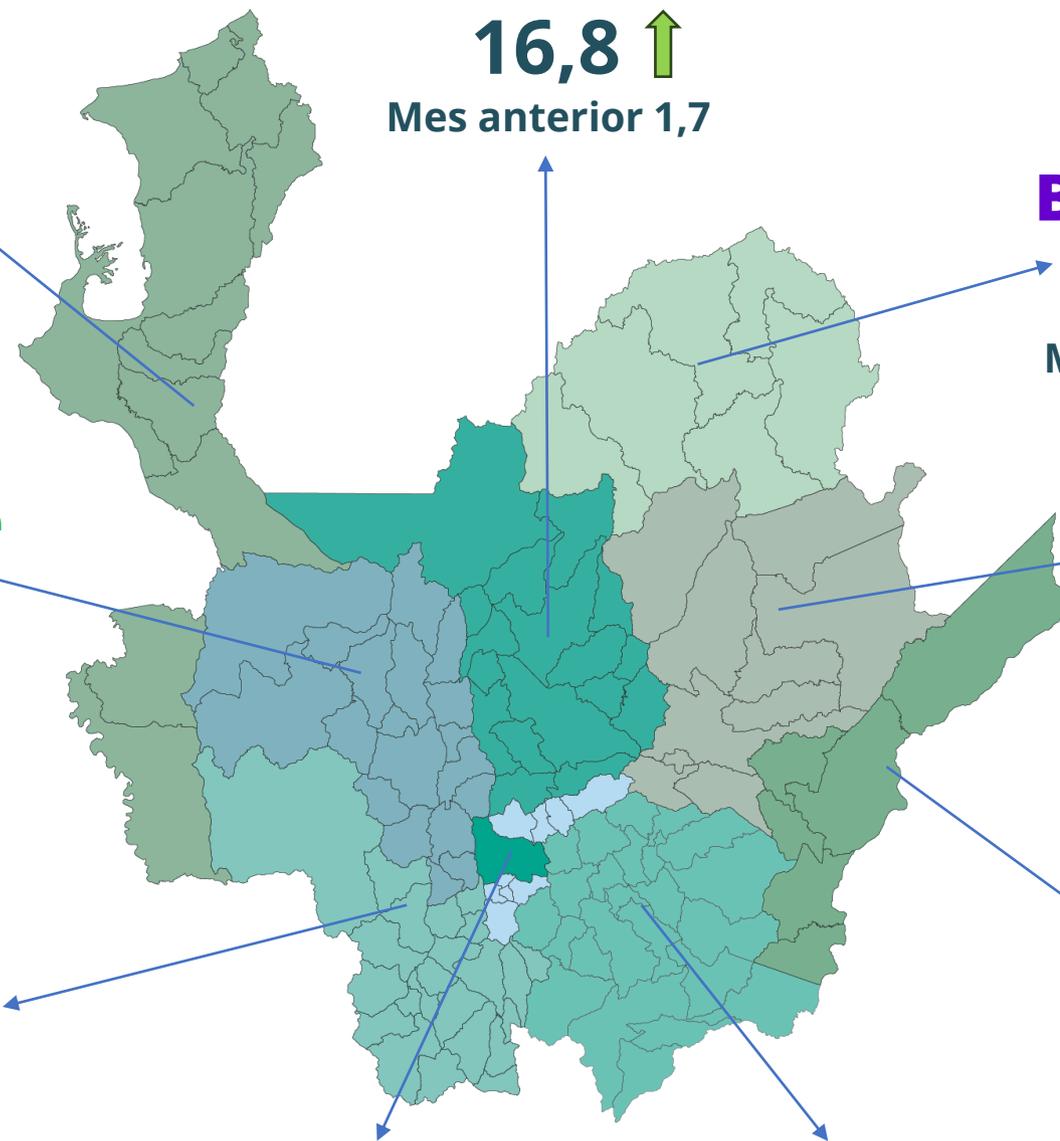
13,7 ↑

Mes anterior 3,4

Urabá

11,5 ↓

Mes anterior 7,9



En total, **31,8** de cada 10.000 afiliados radicaron una PQRD ante la EPS, superando la tasa de PQRD al cierre del año 2023 (29,7)

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 enero 2024

MUNICIPIOS	TOTAL AFILIADOS ENERO	N°PQRD ENERO	TASA
MEDELLIN	502.933	2590	51,5
BARBOSA	18.008	51	28,3
BELLO	85.807	461	53,7
CALDAS	14.586	71	48,7
COPACABANA	14.913	74	49,6
ENVIGADO	16.713	96	57,4
GIRARDOTA	12.773	57	44,6
ITAGUI	40.165	182	45,3
LA ESTRELLA	9.459	39	41,2
SABANETA	8.368	33	39
TOTAL	723725	3654	50,5

La tasa total de PQRD en el Valle de Aburrá (50,5)

Fuente: *Aplicativo Conexiones*

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

Detalle del comportamiento de PQRD en Urabá

Tabla 3. Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Urabá para el mes de enero 2024

MUNICIPIOS	TOTAL AFILIADOS ENERO	N°PQRD ENERO	TASA
APARTADO	39.655	122	30,8
ARBOLETES	16.783	12	7,2
CAREPA	21.300	30	14,1
CHIGORODO	24.309	32	13,2
MURINDO	2.251	2	8,9
MUTATA	15.188	12	7,9
NECOCLI	21.574	24	11,1
SAN JUAN DE URABA	14.724	0	0,0
SAN PEDRO DE URABA	26.693	0	0,0
TURBO	38.252	23	6
VIGIA DEL FUERTE	6.428	5	8
TOTAL	227.157	262	11,5

La tasa total de PQRD en Urabá (11,5)

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 enero 2024

MUNICIPIOS	TOTAL AFILIADOS ENERO	N°PQRD ENERO	TASA
ABEJORRAL	9.281	24	25,9
ALEJANDRIA	2.916	14	48,0
ARGELIA	6.621	2	3,0
CARMEN DE VIBORAL	12.474	0	0,0
COCORNA	9.580	38	39,7
CONCEPCION	2.370	3	12,7
GRANADA	5.021	22	43,8
GUARNE	11.849	35	29,5
GUATAPE	3.881	11	28,3
LA CEJA	7.347	52	71
LA UNION	8.679	14	16
MARINILLA	19.858	57	28,7
NARIÑO	7.380	10	13,6
PEÑOL	8.768	20	22,8
RETIRO	3.281	4	12,2
RIONEGRO	19.910	53	26,6
SAN CARLOS	7.132	16	22,4
SAN FRANCISCO	5.044	4	7,9
SAN LUIS	10.159	11	10,8
SAN RAFAEL	9.263	18	19,4
SAN VICENTE	11.863	31	26,1
SANTUARIO	14.985	0	0,0
SONSON	21.807	45	20,6
TOTAL	219469	484	22,5

La tasa total de PQRD en el Oriente (22,5)

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 Enero 2024

MUNICIPIOS	TOTAL AFILIADOS ENERO	N°PQRD ENERO	TASA
AMAGA	3.225	14	43,4
ANDES	24.455	45	18,4
ANGELOPOLIS	1.003	5	49,9
BETANIA	4.430	4	9,0
BETULIA	14.249	11	7,7
BOLIVAR	8.578	0	0,0
CARAMANTA	3.461	14	40,5
CONCORDIA	12.158	63	51,8
FREDONIA	7.721	23	29,8
HISPANIA	500	4	80
JARDIN	8.260	22	27
LA PINTADA	4.446	11	24,7
MONTEBELLO	4.449	22	49,4
PUEBLORRICO	1.385	8	57,8
SALGAR	8.423	18	21,4
SANTA BARBARA	7.798	20	25,6
TAMESIS	1.567	6	38,3
TARSO	3.041	20	65,8
TITIRIBI	3.402	6	17,6
URRAO	24.694	36	14,6
VALPARAISO	2.771	7	25,3
VENECIA	5.738	20	34,9
TOTAL	155754	379	24,3

La tasa total de PQRD en el Suroeste (24,3)

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 enero 2024

MUNICIPIOS	TOTAL AFILIADOS ENERO	N°PQRD ENERO	TASA
ANGOSTURA	212	0	0,0
BELMIRA	2.875	2	7,0
BRICEÑO	1.563	1	6,4
CAMPAMENTO	6.403	12	18,7
CAROLINA	1.501	11	73,3
DON MATIAS	6.122	9	14,7
ENTRERRIOS	2.900	9	31,0
GOMEZ PLATA	4.530	9	19,9
GUADALUPE	3.769	10	26,5
ITUANGO	17.016	17	10,0
SAN ANDRES	4.191	0	0,0
SAN JOSE DE LA MONTAÑA	1.863	0	0,0
SAN PEDRO	9.824	28	28,5
SANTA ROSA DE OSOS	15.563	0	0,0
TOLEDO	3.732	7	18,8
VALDIVIA	625	2	32,0
YARUMAL	16.983	50	29,4
TOTAL	99.672	167	17

La tasa total de PQRD en el Norte (17)

Fuente: *Aplicativo Conexiones*

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

Detalle del comportamiento de PQRD en Occidente

Tabla 7. Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Occidente para el mes de enero 2024

MUNICIPIOS	TOTAL AFILIADOS ENERO	NºPQRD ENERO	TASA
ABRIAQUI	1.439	5	34,7
ANTIOQUIA	7.392	0	0,0
ANZA	5.516	10	18,1
ARMENIA	737	0	0,0
BURITICA	5.307	5	9,4
CAICEDO	7.007	9	12,8
CAÑASGORDAS	11.420	12	10,5
DABEIBA	362	0	0,0
EBEJICO	6.750	16	23,7
FRONTINO	2.558	4	15,6
GIRALDO	780	4	51,3
HELICONIA	3.275	8	24,4
LIBORINA	7.397	13	17,6
OLAYA	1.840	2	10,9
PEQUE	2.499	1	4,0
SABANALARGA	6.555	5	7,6
SAN JERONIMO	5.619	4	7,1
SOPETLAN	8.363	18	21,5
TOTAL	84.816	116	13,7

La tasa total de PQRD en el Occidente (13,7)

Detalle del comportamiento de PQRD en Nordeste

Tabla 8. Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Nordeste para el mes de enero 2024

MUNICIPIOS	TOTAL AFILIADOS ENERO	N°PQRD ENERO	TASA
AMALFI	5.107	8	15,7
ANORI	2.756	4	14,5
CISNEROS	6.856	20	29,2
REMEDIOS	5.971	7	11,7
SAN ROQUE	13.846	25	18,1
SANTO DOMINGO	6.387	8	12,5
SEGOVIA	8.465	12	14,2
VEGACHI	11.187	17	15,2
YALI	3.695	5	13,5
YOLOMBO	8.462	19	22,5
TOTAL	72.732	125	17,2

La tasa total de PQRD en el Nordeste (17,2)

Detalle del comportamiento de PQRD en Magdalena Medio

Tabla 9. Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Magdalena medio para el mes de enero 2024

MUNICIPIOS	TOTAL AFILIADOS ENERO	N°PQRD ENERO	TASA
CARACOLI	3.040	10	32,9
MACEO	5.822	3	5,2
PUERTO BERRIO	18.808	29	15,4
PUERTO NARE	5.712	9	15,8
PUERTO TRIUNFO	8.654	23	26,6
YONDO	9.766	5	5,1
TOTAL	51.802	79	15,3

La tasa total de PQRD en el Magdalena medio (15,3)

Detalle del comportamiento de PQRD en Bajo Cauca

Tabla 10. Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Bajo Cauca para el mes de enero 2024

MUNICIPIOS	TOTAL AFILIADOS ENERO	N°PQRD ENERO	TASA
CACERES	703	0	0,0
CAUCASIA	28.469	64	22,5
EL BAGRE	5.115	3	5,9
NECHI	650	0	0,0
TARAZA	6.960	10	14,4
ZARAGOZA	4.370	2	4,6
TOTAL	46.267	79	17,1

La tasa total de PQRD en el Bajo Cauca (17,1)

Tabla 6. Distribución PQRD por servicios a los principales proveedores para enero 2024

Fuente: Aplicativo Conexiones
 Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
 *Información correspondiente a las principales IPS para el año 2024



Enero	Diciembre
1108	1331
22 %	19,5%



Enero	Diciembre
312	181
6,%	3,4%



Enero	Diciembre
226	125
4,3 %	2,8%



Enero	Diciembre
207	105
4 %	2,4%



Enero	Diciembre
293	288
5,7%	4,9%



Enero	Diciembre
70	228
1,4 %	4,3%



Enero	Diciembre
207	198
4 %	3,8%



Enero	Diciembre
145	121
2,8 %	2,7%



Enero	Diciembre
121	97
2,4 %	2,0%



Noviembre	Diciembre
230	102
4,5 %	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.