



**Informe expresiones de
nuestros usuarios**
Febrero 2024

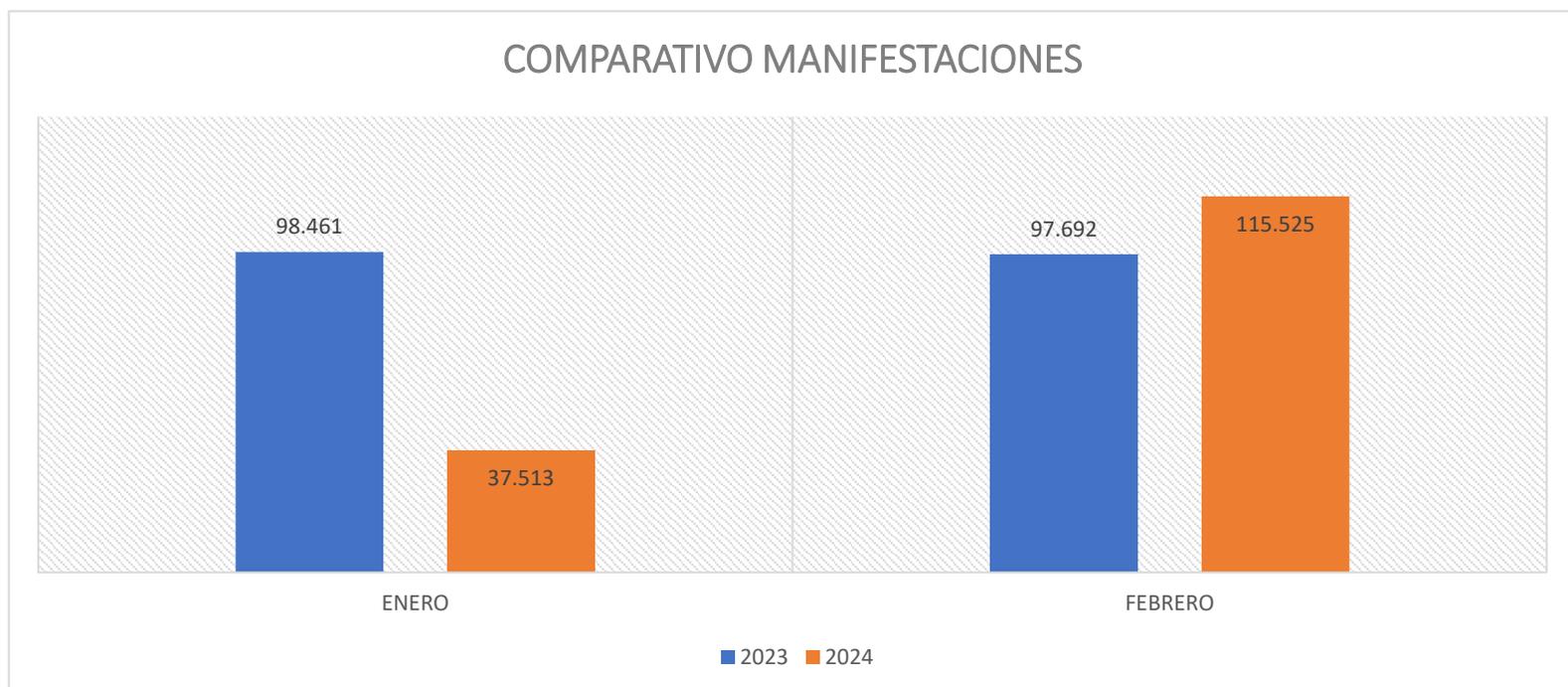
somos todos



Comportamiento de manifestaciones

Para el mes de Enero de 2024, se presentaron **37.513 manifestaciones**, evidenciando un aumento de **78.012 (68%)** con relación al comportamiento registrado en el mes de enero del año 2023. y un aumento de **17.833 (15,4%)** manifestaciones con relación al mes de febrero de 2023.

Gráfico 1. Comportamiento manifestaciones periodo 2023 – 2024

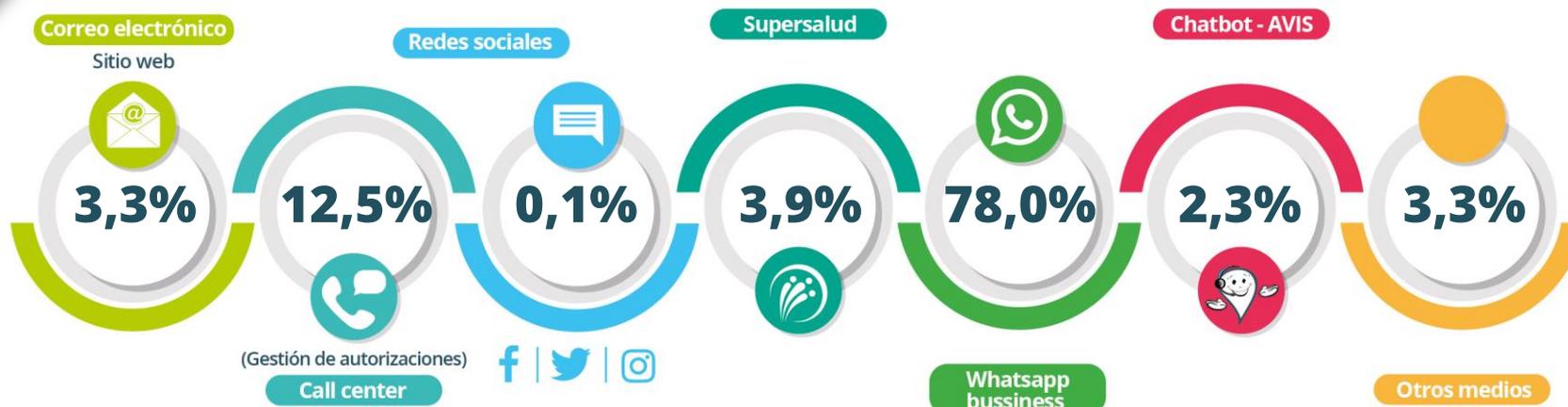


Nota1: Las expresiones de los usuarios incluyen derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones.

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	86	0	68
Magdalena Medio	63	0	61
Nordeste	195	0	86
Norte	561	3	130
Occidente	122	1	115
Oriente	999	0	543
Suroeste	334	0	325
Urabá	421	1	254
Valle de Aburrá	11,662	5	2.882
Total	14,443	10	4,464

Nota1:

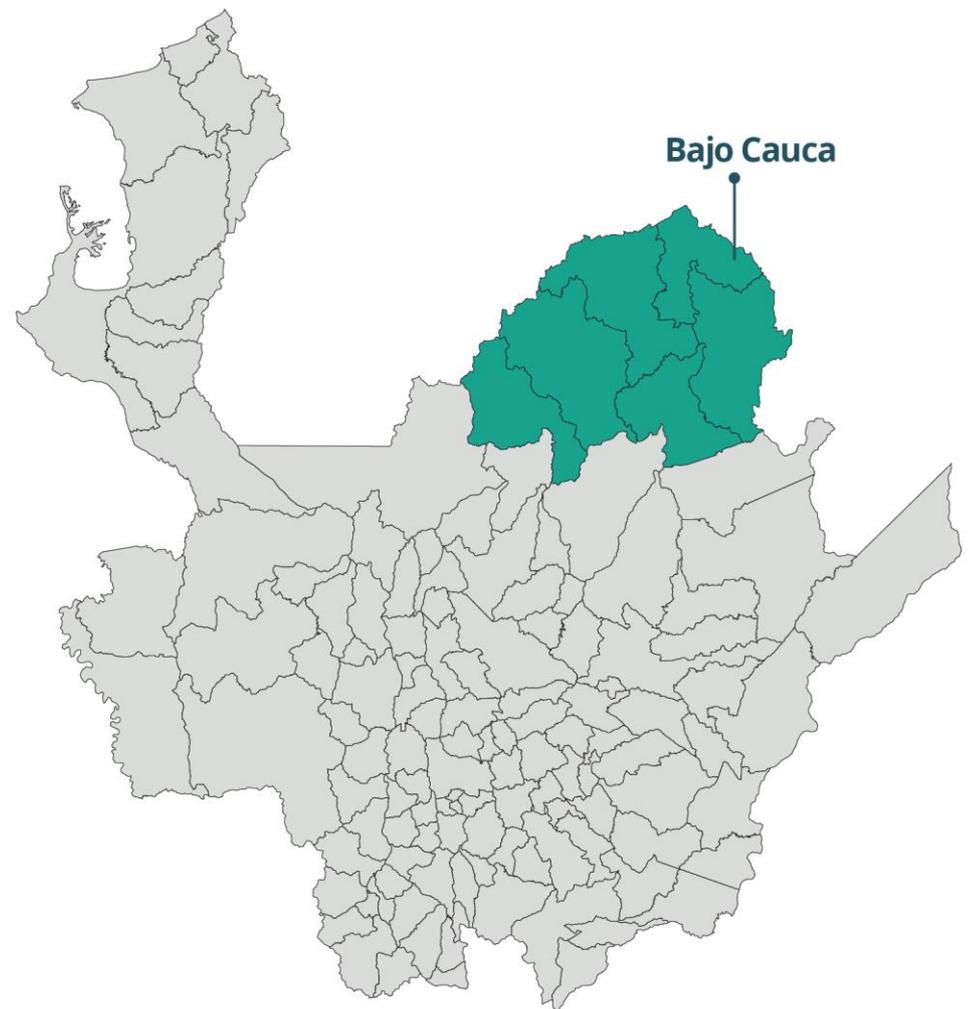
La caracterización por subregión para cada canal se realiza según la disponibilidad del dato reportado por los usuarios.

Canales de origen

Subregión Bajo Cauca

Se evidencia la recepción de **86 (55%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Enero 2024	Febrero 2024
Call center	141	86
Supersalud	64	68
Página Web Correo electrónico	0	0
Redes	3	0
Buzón de sugerencias	1	0
Correspondencia	0	1
Total	209	155



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 **63 (49%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Enero 2024	Febrero 2024
Call center	203	63
Supersalud	31	61
Página Web Correo electrónico	0	1
Redes	6	0
Buzón de sugerencias	4	1
Correspondencia	0	2
Total	244	128



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 **195 (69%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Enero 2024	Febrero 2024
Call center	213	195
Supersalud	96	86
Página Web Correo electrónico	2	0
Redes	3	0
Buzón de sugerencias	1	3
Correspondencia	0	0
Total	315	284



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

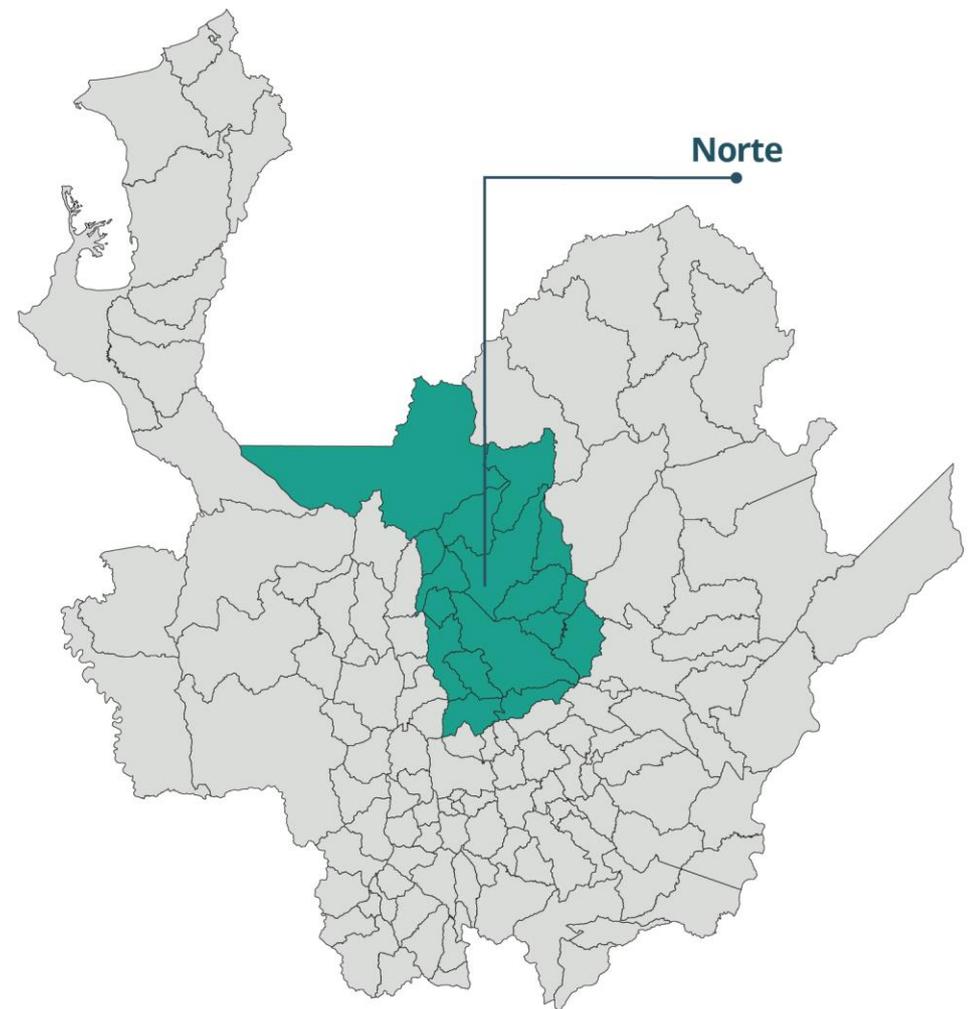
Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*

Canales de origen

Subregión Norte

Se evidencia la recepción de **561 (80%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Enero 2024	Febrero 2024
Call center	304	561
Supersalud	136	130
Página Web Correo electrónico	1	1
Redes	10	3
Buzón de sugerencias	5	1
Correspondencia	0	1
Total	456	697



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 **122 (51%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Enero 2024	Febrero 2024
Call center	277	122
Supersalud	95	115
Página Web Correo electrónico	2	0
Redes	0	1
Buzón de sugerencias	1	0
Correspondencia	0	2
Total	375	240



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 **999 (63%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Enero 2024	Febrero 2024
Call center	946	999
Supersalud	407	543
Página Web Correo electrónico	11	11
Redes	11	0
Buzón de sugerencias	28	22
Correspondencia	1	0
Total	1,403	1,575



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

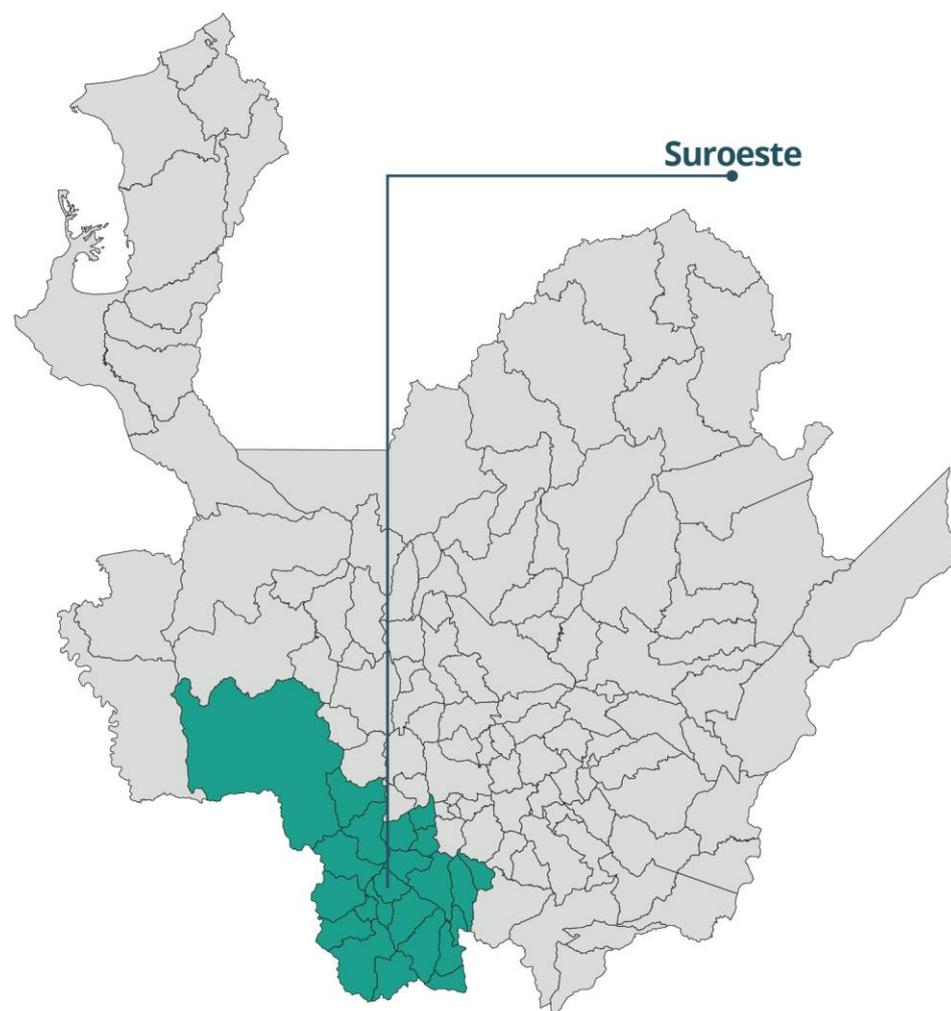
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Canales de origen

Subregión Suroeste

Se evidencia la recepción de **334 (51%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Enero 2024	Febrero 2024
Call center	444	334
Supersalud	315	325
Página Web Correo electrónico	6	1
Redes	7	0
Buzón de sugerencias	1	0
Correspondencia	0	1
Total	773	661



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 **421 (61%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Enero 2024	Febrero 2024
Call center	523	421
Supersalud	193	254
Página Web Correo electrónico	6	4
Redes	10	1
Buzón de sugerencias	7	7
Correspondencia	0	1
Total	739	688



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 **11.662 (80%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

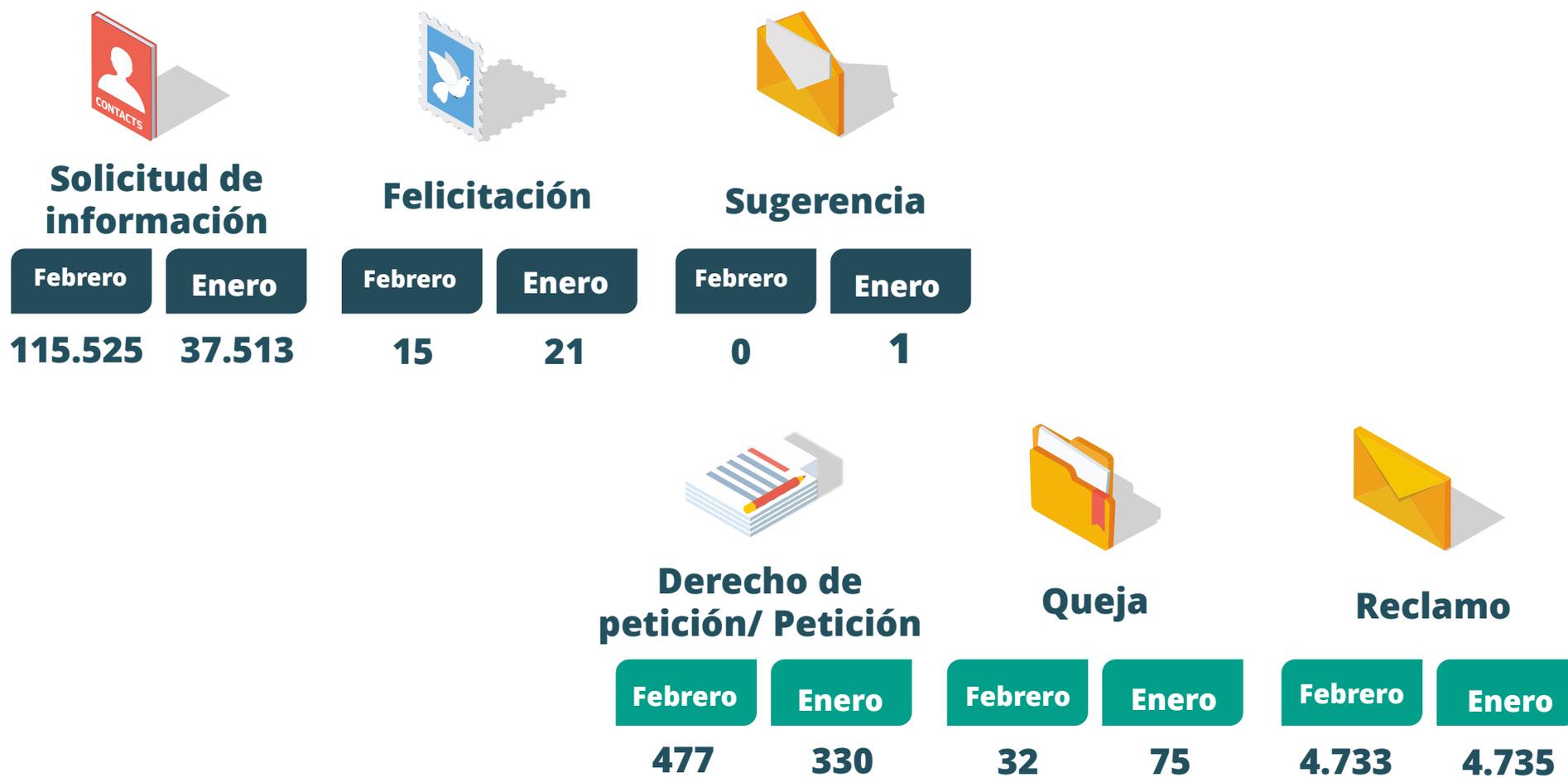
	Enero 2024	Febrero 2024
Call center	10,559	11,662
Supersalud	2,908	2,882
Página Web Correo electrónico	67	17
Redes	137	5
Buzón de sugerencias	28	32
Correspondencia	0	12
Total	13,699	14,610



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

Tipo de expresión

Febrero



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 5.242, observándose un aumento del 2%,** 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 febrero 2024 (Quejas, Reclamos y Derechos de Petición)

MOTIVO PRINCIPAL	SERVICIOS / ESPECIALIDADES	% PQRD
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CITA O CONSULTA (Consultas médicas Especializadas y servicios de imagenología)	Ortopedia y traumatología Oftalmología Urología Medicina interna Otorrinolaringología	20,7%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	Ortopedia y traumatología Otorrinolaringología Medicina interna Oftalmología	13,5%
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS AUTORIZADOS	Medicamentos UPC Elementos complementarios para la atención del usuario (pañales, pañitos, etc.) Transporte, alojamiento o alimentación Dispositivos médicos	14,4%

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) Febrero 2024

Norte

16,8 ↑

Mes anterior 1,7

Bajo Cauca

24,3 ↑

Mes anterior 17,1

Nordeste

16,2 ↓

Mes anterior 17,2

**Magdalena
Medio**

26,9 ↑

Mes anterior 15,3

Oriente

30,5 ↑

Mes anterior 22,1

**Valle de
Aburrá**

42,7 ↓

Mes anterior 50,5

Urabá

15,6 ↑

Mes anterior 11,5

Occidente

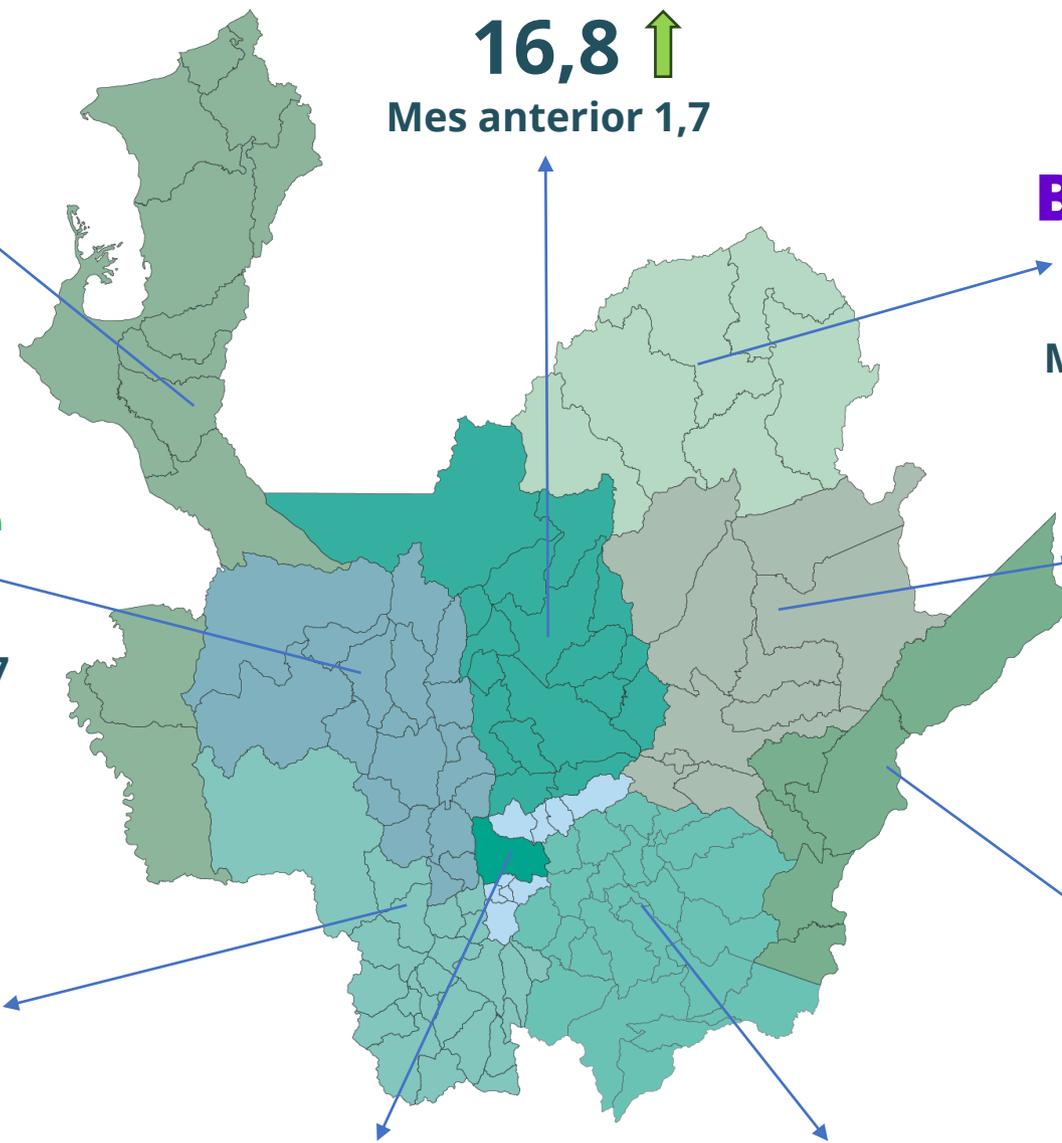
18,6 ↑

Mes anterior 13,7

Suroeste

25,7 ↑

Mes anterior 24,3



En total, **31,2** de cada 10.000 afiliados radicaron una PQRD ante la EPS, manteniendo la tasa de PQRD del mes anterior (31)

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 febrero 2024

SUBREGION/MUNICIPIO	Total Afiliados a Febrero 2024	NºPQRD Febrero	Tasa Febrero	Tasa Mes Anterior
MEDELLIN	503.045	2.122	42,2	51,5
BARBOSA	18.051	51	28,3	28,3
BELLO	85.974	383	44,5	53,7
CALDAS	14.535	51	35,1	48,7
COPACABANA	14.918	78	52,3	49,6
ENVIGADO	16.759	85	50,7	57,4
GIRARDOTA	12.749	58	45,5	44,6
ITAGUI	40.125	187	46,6	45,3
LA ESTRELLA	9.476	42	44,3	41,2
SABANETA	8.394	37	44,1	39,4
TOTAL VALLE DE ABURRA	724.026	3.094	42,7	50,5

La tasa total de PQRD para febrero en el Valle de Aburrá es de (42,7), presentando una disminución del 16% con relación al mes anterior.

Detalle del comportamiento de PQRD en Urabá

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

SUBREGION/MUNICIPIO	Total Afiliados a Febrero 2024	NºPQRD Febrero	Tasa Febrero
APARTADO	39.405	149	37,8
ARBOLETES	16.663	15	9,0
CAREPA	21.193	37	17,5
CHIGORODO	24.224	42	17,3
MURINDO	2.263	0	0,0
MUTATA	15.169	15	9,9
NECOCLI	21.410	18	8,4
SAN JUAN DE URABA	14.622	11	7,5
SAN PEDRO DE URABA	26.681	21	7,9
TURBO	38.030	39	10,3
VIGIA DEL FUERTE	6.437	6	9,3
TOTAL URABA	226.097	353	15,6

La tasa total de PQRD para febrero en el Urabá es de (15,6) presentando un aumento del 26% con relación al mes anterior.

Detalle del comportamiento de PQRD en Oriente

Tabla 4. Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Oriente para el mes de febrero 2024

SUBREGION/MUNICIPIO	Total Afiliados a Febrero 2024	N°PQRD Febrero	Tasa Febrero
ABEJORRAL	9.234	32	34,7
ALEJANDRIA	2.903	9	31,0
ARGELIA	6.599	10	15,2
CARMEN DE VIBORAL	12.507	31	24,8
COCORNA	9.640	69	71,6
CONCEPCION	2.383	4	16,8
GRANADA	5.001	35	70,0
GUARNE	11.813	43	36,4
GUATAPE	3.907	5	12,8
LA CEJA	7.397	45	60,8
LA UNION	8.648	19	22,0
MARINILLA	19.865	61	30,7
NARIÑO	7.353	11	15,0
PEÑOL	8.857	21	23,7
RETIRO	3.258	6	18,4
RIONEGRO	19.897	63	31,7
SAN CARLOS	7.224	22	30,5
SAN FRANCISCO	5.030	11	21,9
SAN LUIS	10.167	15	14,8
SAN RAFAEL	9.307	13	14,0
SAN VICENTE	11.829	38	32,1
SANTUARIO	14.978	56	37,4
SONSON	21.835	51	23,4
TOTAL ORIENTE	219.632	670	30,5

La tasa total de PQRD para febrero en el Oriente es de (30,5) presentando un aumento del 28% con relación al mes anterior.

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 febrero 2024

SUBREGION/MUNICIPIO	Total Afiliados a Febrero 2024	N°PQRD Febrero	Tasa Febrero
AMAGA	3.219	7	21,7
ANDES	24.414	50	20,5
ANGELOPOLIS	1.001	5	50,0
BETANIA	4.443	7	15,8
BETULIA	14.239	23	16,2
BOLIVAR	8.523	19	22,3
CARAMANTA	3.456	11	31,8
CONCORDIA	12.185	33	27,1
FREDONIA	7.743	26	33,6
HISPANIA	523	1	19,1
JARDIN	8.281	31	37,4
LA PINTADA	4.420	8	18,1
MONTEBELLO	4.423	17	38,4
PUEBLORRICO	1.415	22	155,5
SALGAR	8.485	20	23,6
SANTA BARBARA	7.813	22	28,2
TAMESIS	1.577	5	31,7
TARSO	3.042	19	62,5
TITIRIBI	3.401	8	23,5
URRAO	24.743	48	19,4
VALPARAISO	2.740	7	25,5
VENECIA	5.726	12	21,0
TOTAL SUROESTE	155.812	401	25,7

La tasa total de PQRD para febrero en el Suroeste es de (25,7) presentando un aumento del 5% con relación al mes anterior.

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 febrero 2024

SUBREGION/MUNICIPIO	Total Afiliados a Febrero 2024	N°PQRD Febrero	Tasa Febrero
ANGOSTURA	222	0	0,0
BELMIRA	2.858	6	21,0
BRICEÑO	1.558	3	19,3
CAMPAMENTO	6.370	13	20,4
CAROLINA	1.498	5	33,4
DON MATIAS	6.132	12	19,6
ENTRERRIOS	2.906	10	34,4
GOMEZ PLATA	4.502	8	17,8
GUADALUPE	3.764	13	34,5
ITUANGO	16.932	19	11,2
SAN ANDRES	4.169	8	19,2
SAN JOSE DE LA MONTAÑA	1.851	3	16,2
SAN PEDRO	9.810	22	22,4
SANTA ROSA DE OSOS	15.535	25	16,1
TOLEDO	3.745	8	21,4
VALDIVIA	635	0	0,0
YARUMAL	16.907	42	24,8
TOTAL NORTE	99.394	197	19,8

La tasa total de PQRD para febrero en el Norte es de (19,8) presentando un aumento del 15% con relación al mes anterior.

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 febrero 2024

SUBREGION/MUNICIPIO	Total Afiliados a Febrero 2024	N°PQRD Febrero	Tasa Febrero
ABRIAQUI	1.432	7	48,9
ANTIOQUIA	7.398	13	17,6
ANZA	5.514	11	19,9
ARMENIA	739	1	13,5
BURITICA	5.289	5	9,5
CAICEDO	7.006	10	14,3
CAÑASGORDAS	11.407	28	24,5
DABEIBA	445	0	0,0
EBEJICO	6.758	18	26,6
FRONTINO	2.552	8	31,3
GIRALDO	875	1	11,4
HELICONIA	3.247	7	21,6
LIBORINA	7.404	13	17,6
OLAYA	1.845	4	21,7
PEQUE	2.519	2	7,9
SABANALARGA	6.569	2	3,0
SAN JERONIMO	5.633	10	17,8
SOPETRAN	8.377	18	21,5
TOTAL OCCIDENTE	85.009	158	18,6

La tasa total de PQRD para febrero en el Occidente es de (18,6) presentando un aumento del 27% con relación al mes anterior.

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 febrero 2024

SUBREGION/MUNICIPIO	Total Afiliados a Febrero 2024	N°PQRD Febrero	Tasa Febrero
AMALFI	5.118	10	19,5
ANORI	2.765	1	3,6
CISNEROS	6.824	16	23,4
REMEDIOS	5.992	5	8,3
SAN ROQUE	13.856	15	10,8
SANTO DOMINGO	6.361	16	25,2
SEGOVIA	8.391	8	9,5
VEGACHI	11.189	12	10,7
YALI	3.693	11	29,8
YOLOMBO	8.467	24	28,3
TOTAL NORDESTE	72.656	118	16,2

La tasa total de PQRD para febrero en el Nordeste es de (16,2) presentando una disminución del 6% con relación al mes anterior.

Detalle del comportamiento de PQRD en Magdalena Medio

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

SUBREGION/MUNICIPIO	Total Afiliados a Febrero 2024	N°PQRD Febrero	Tasa Febrero
CARACOLI	3.013	4	13,3
MACEO	5.808	13	22,4
PUERTO BERRIO	18.751	54	28,8
PUERTO NARE	5.681	13	22,9
PUERTO TRIUNFO	8.627	39	45,2
YONDO	9.738	16	16,4
TOTAL MAGDALENA MEDIO	51.618	221	42,8

La tasa total de PQRD para febrero en el Magdalena medio es de (42,8) presentando un aumento del 69% con relación al mes anterior.

Detalle del comportamiento de PQRD en Bajo Cauca

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

SUBREGION/MUNICIPIO	Total Afiliados a Febrero 2024	N°PQRD Febrero	Tasa Febrero
CACERES	675	1	14,8
CAUCASIA	28.396	94	33,1
EL BAGRE	5.080	0	0,0
NECHI	667	0	0,0
TARAZA	6.945	14	20,2
ZARAGOZA	4.339	3	6,9
TOTAL BAJO CAUCA	46.102	112	24,3

La tasa total de PQRD para febrero en el Magdalena medio es de (24,3) presentando un aumento del 64% con relación al mes anterior.

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

Fuente: Aplicativo Conexiones

Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

*Información correspondiente a las principales IPS para el año 2024



Enero	Febrero
1108	210
-81 %	



Enero	Febrero
207	175
-15 %	



Enero	Febrero
2	21
90 %	



Enero	Febrero
230	192
-17 %	



Enero	Febrero
312	215
-31, %	



Enero	Febrero
68	122
56%	



Enero	Febrero
145	171
15 %	



Enero	Febrero
230	67
71%	



Hospital Infantil
Concejo de Medellín

Enero	Febrero
226	196
-13 %	



Enero	Febrero
70	240
70 %	



Enero	Febrero
63	87
28%	

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.