



**Informe expresiones de
nuestros usuarios
Octubre 2023**

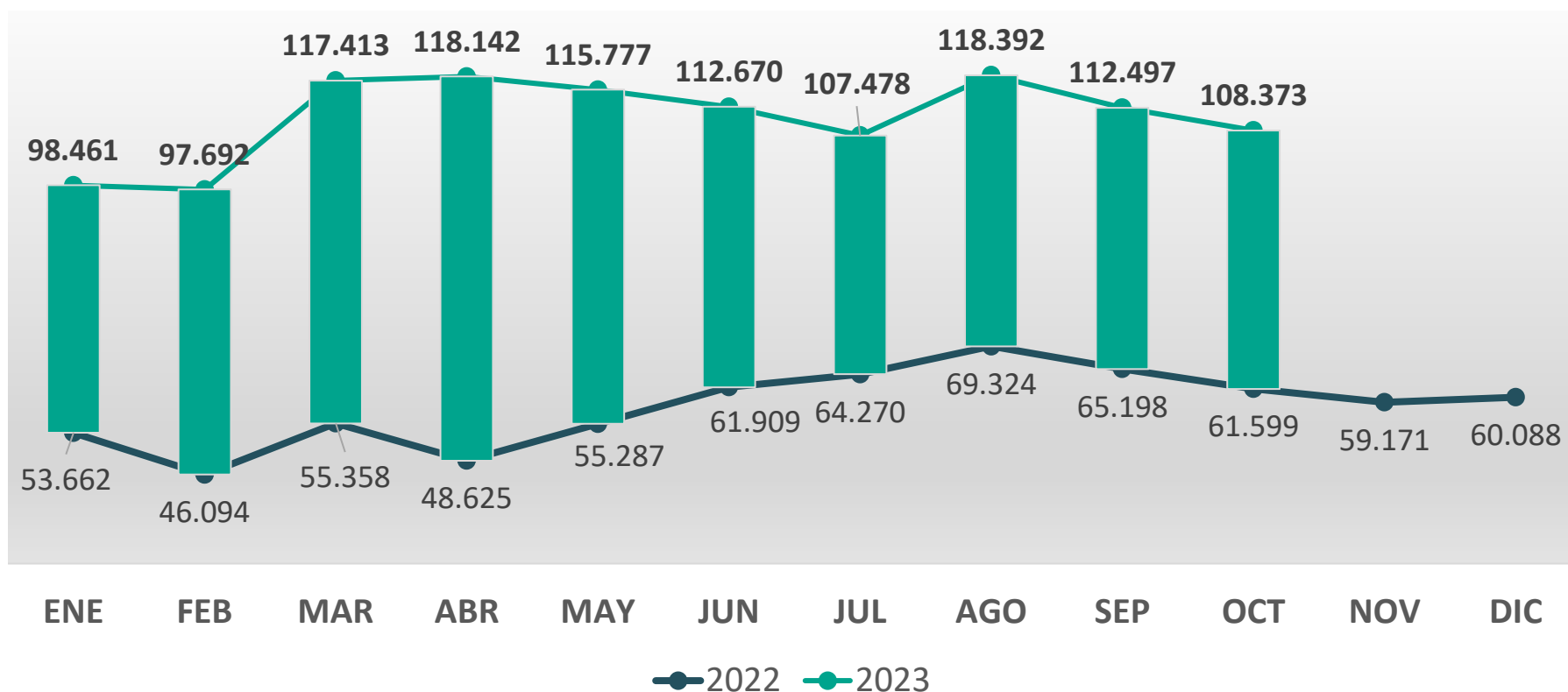
somos todos



Comportamiento de manifestaciones

Para el mes de octubre de 2023, se presentaron **108.373 manifestaciones**, evidenciando un aumento de **46.772 (76%)** con relación al comportamiento registrado en el mismo mes durante el año 2022, y una disminución de **4.124 (-3,7%)** manifestaciones con relación al mes de septiembre de 2023.

Gráfico 1. Comportamiento manifestaciones periodo 2022 – 2023

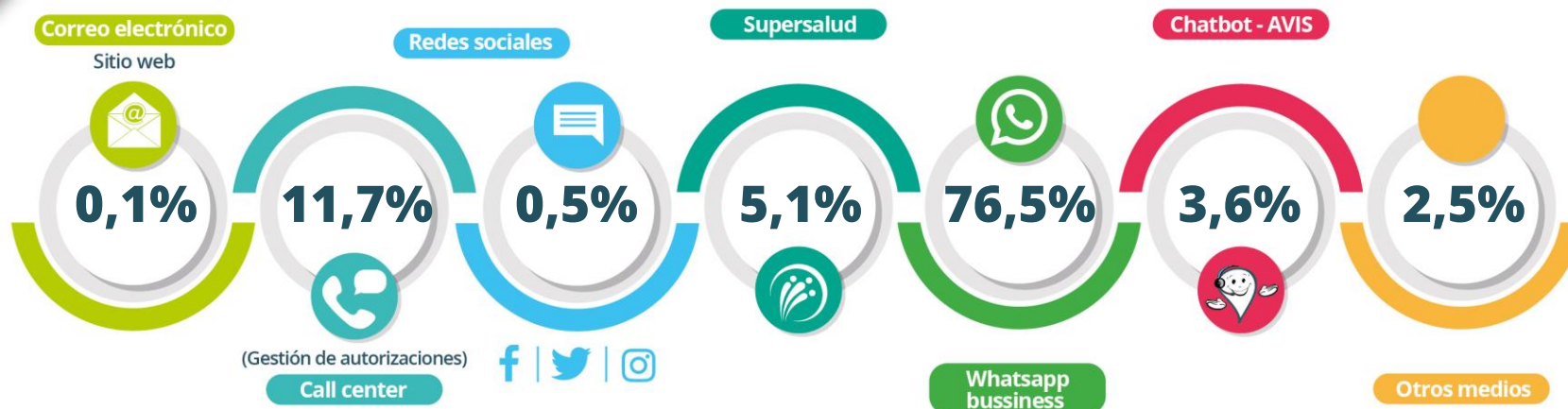


Nota1: Las expresiones de los usuarios incluyen derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones.

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	173	0	73
Magdalena Medio	174	3	141
Nordeste	233	1	133
Norte	321	2	187
Occidente	268	1	139
Oriente	270	10	540
Suroeste	429	2	425
Urabá	492	2	292
Valle de Aburrá	9.367	22	3.583
Total	12.246	43	5.513

Nota1:

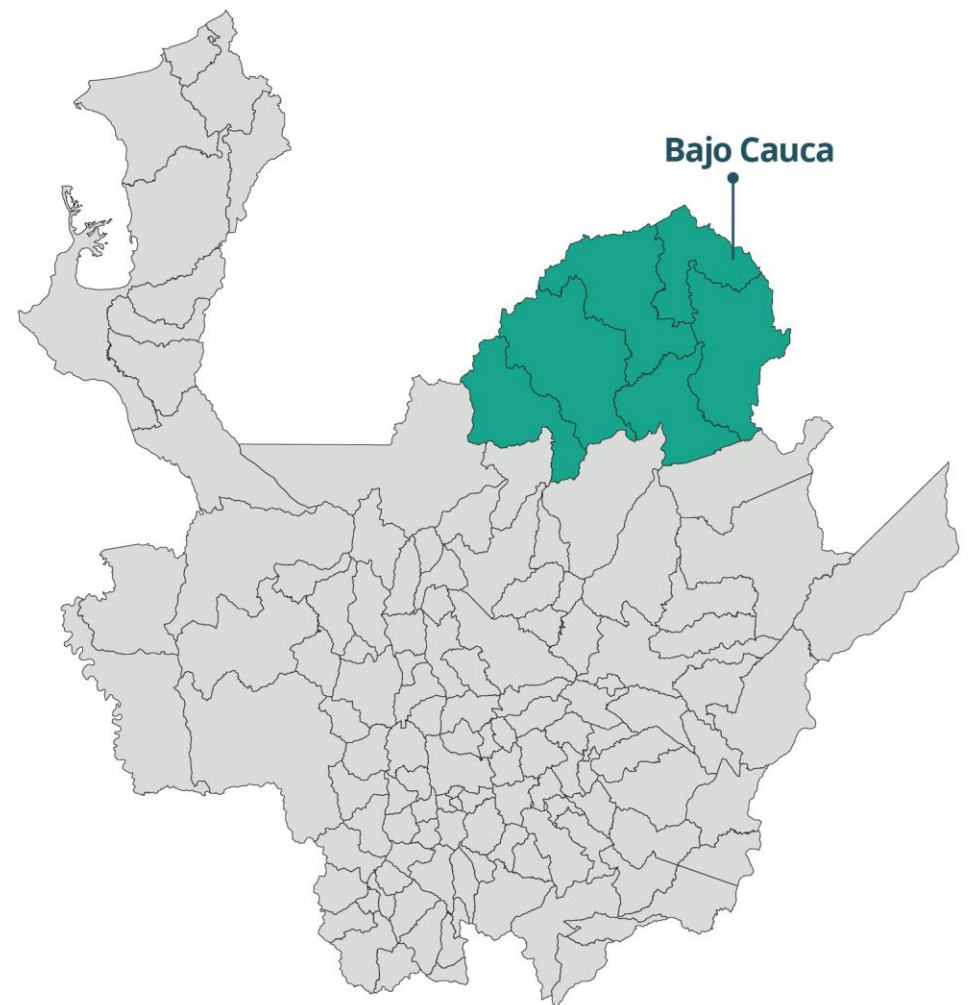
La caracterización por subregión para cada canal se realiza según la disponibilidad del dato reportado por los usuarios.

Canales de origen

Subregión Bajo Cauca

Se evidencia la recepción de **173 (59%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Septiembre	Octubre
Call center	143	173
Supersalud	77	73
Página Web Correo electrónico	31	44
Redes	12	0
Buzón de sugerencias	1	3
Correspondencia	0	0
Total	254	293



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 **174 (48%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Septiembre	Octubre
Call center	184	174
Supersalud	143	141
Página Web Correo electrónico	47	41
Redes	5	3
Buzón de sugerencias	5	4
Correspondencia	0	0
Total	384	363



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 **233 (59%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Septiembre	Octubre
Call center	210	233
Supersalud	142	133
Página Web Correo electrónico	23	19
Redes	2	1
Buzón de sugerencias	1	8
Correspondencia	0	0
Total	377	394



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 **321 (59%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Septiembre	Octubre
Call center	292	321
Supersalud	228	187
Página Web Correo electrónico	344	32
Redes	7	2
Buzón de sugerencias	2	1
Correspondencia	0	0
Total	873	543



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 **270 (63%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Septiembre	Octubre
Call center	268	270
Supersalud	160	139
Página Web Correo electrónico	25	17
Redes	2	1
Buzón de sugerencias	3	3
Correspondencia	0	0
Total	458	430



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 **787 (53%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Septiembre	Octubre
Call center	817	787
Supersalud	575	540
Página Web Correo electrónico	175	152
Redes	14	10
Buzón de sugerencias	13	10
Correspondencia	0	0
Total	1.594	1.499



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

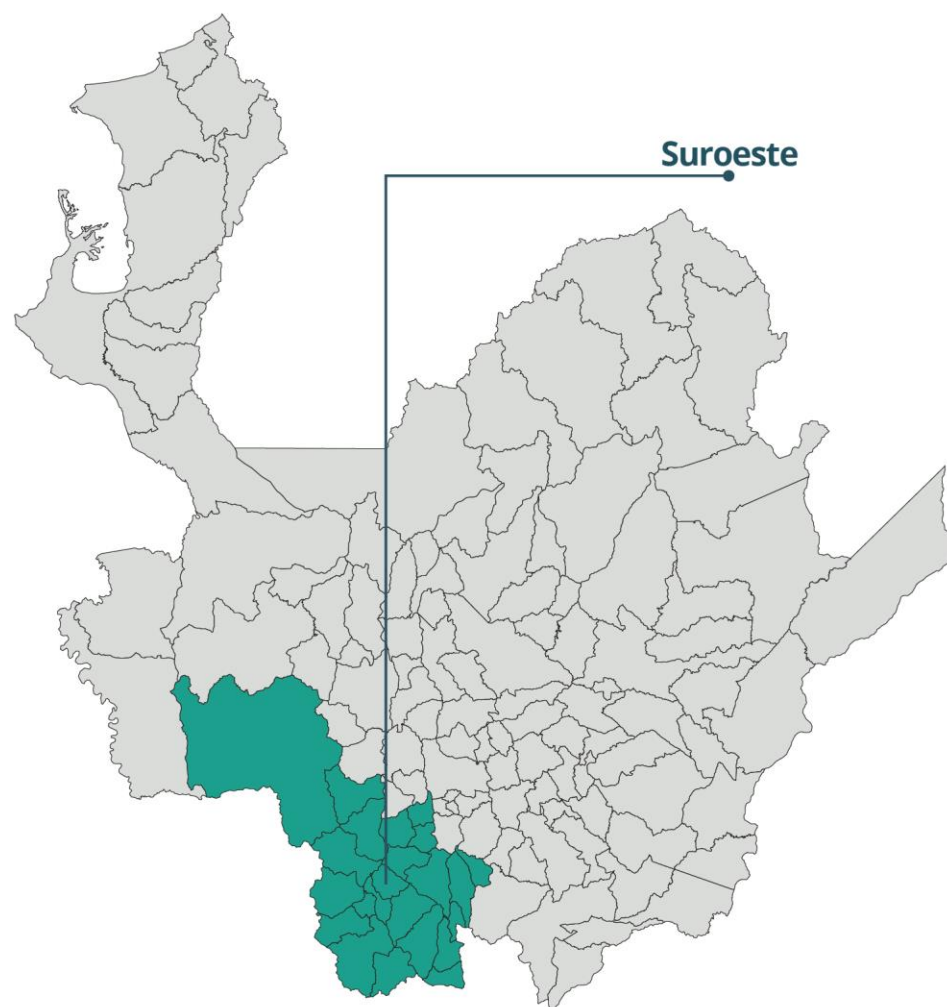
Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*

Canales de origen

Subregión Suroeste

Se evidencia la recepción de **429 (48%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Septiembre	Octubre
Call center	482	429
Supersalud	505	425
Página Web Correo electrónico	47	46
Redes	12	2
Buzón de sugerencias	1	1
Correspondencia	0	0
Total	1.047	903



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 **492 (56%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Septiembre	Octubre
Call center	536	492
Supersalud	317	292
Página Web Correo electrónico	86	82
Redes	9	2
Buzón de sugerencias	3	5
Correspondencia	0	0
Total	951	873



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 **9.367 (70%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Septiembre	Octubre
Call center	9.627	9.367
Supersalud	4.087	3.583
Página Web Correo electrónico	447	458
Redes	105	22
Buzón de sugerencias	25	33
Correspondencia	1	0
Total	14.291	13.463



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

Tipo de expresión

Octubre



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 6.672, observándose una disminución del 10%**, 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 octubre 2023
(Quejas, Reclamos y Derechos de Petición)

PRINCIPALES MOTIVOS	SERVICIOS/ ESPECIALIDADES	OCTUBRE
DEMORA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS (Consultas médicas especializadas y servicios de imagenología)	Ortopedia y traumatología Otorrinolaringología Oftalmología Ayudas diagnósticas: Resonancias, Ecografías, Electromiografías, Tomografías	55,9%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	Control de diabetes Tratamiento de epilepsia Insumos médicos (pañales, alimento suplementario)	19,9%

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) Octubre 2023

Norte

22,6 ↓

Mes anterior 28,3

Bajo Cauca

26,0 ↓

Mes anterior 26,1

Nordeste

22,1 ↑

Mes anterior 21,5

Magdalena Medio

37,9 ↓

Mes anterior 40,6

Oriente

32,7 ↓

Mes anterior 33,5

Valle de Aburrá

56,9 ↓

Mes anterior 63,3

Suroeste

30,7 ↓

Mes anterior 36,4

Occidente

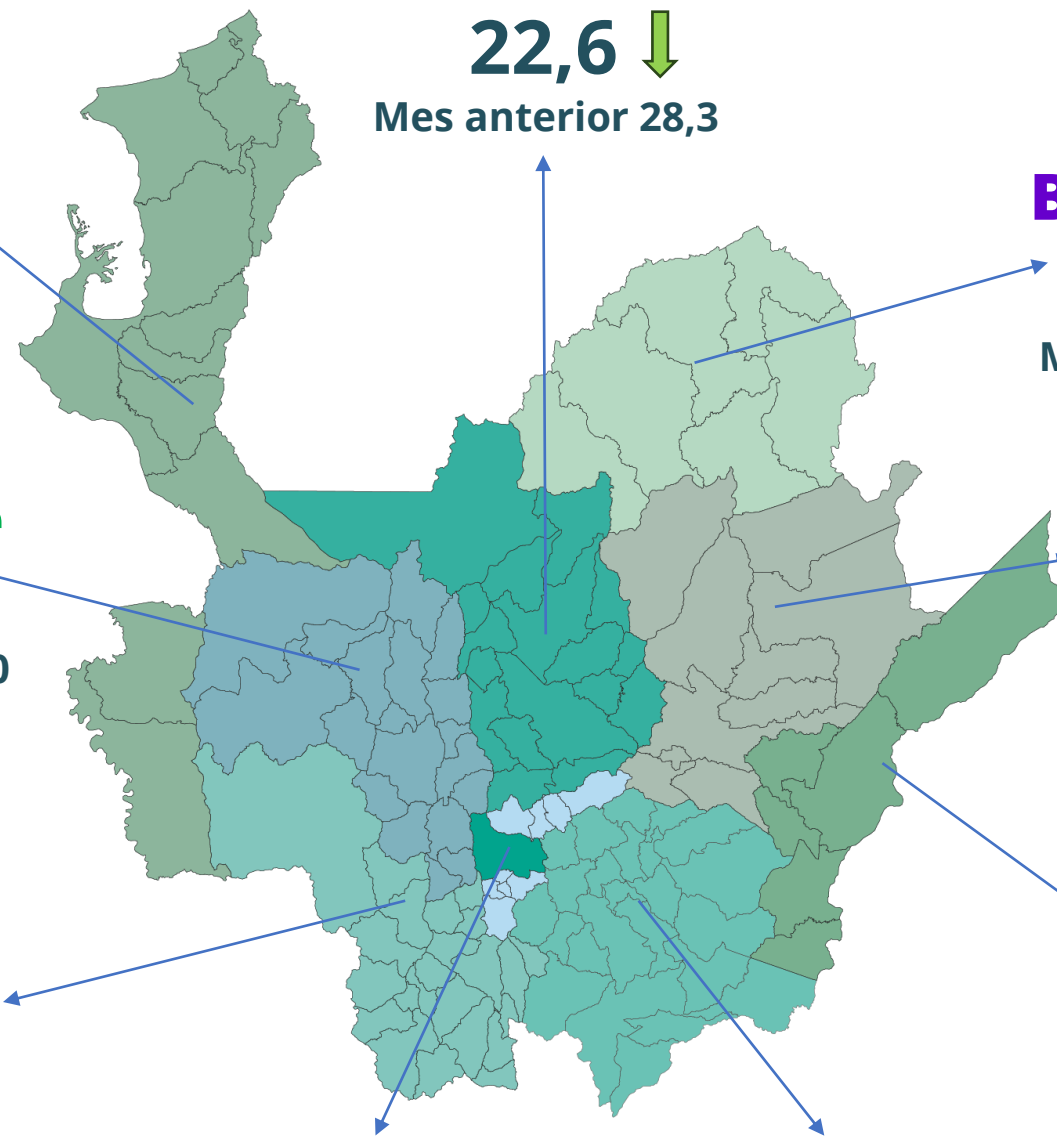
18,7 ↓

Mes anterior 21,0

Urabá

17,5 ↓

Mes anterior 19,2



En total, **40** 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 (44,3)

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 Valle de Aburrá

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

MUNICIPIOS	TOTAL AFILIADOS OCTUBRE	NºPQRD OCTUBRE	TASA OCTUBRE	TASA MES ANTERIOR
MEDELLIN	503.156	2.806	55,8	60,7
BARBOSA	18.090	63	34,8	64,8
BELLO	87.725	557	63,5	74,8
CALDAS	14.452	84	58,1	58,1
COPACABANA	14.923	118	79,1	73,6
ENVIGADO	16.773	122	72,7	90,2
GIRARDOTA	12.634	60	47,5	44,3
ITAGUI	40.252	187	46,5	63,0
LA ESTRELLA	9.725	63	64,8	72,1
SABANETA	8.581	34	39,6	52,5
TOTAL	726.311	4.094	56	726.311

La tasa total de PQRD en el Valle de Aburrá (56) disminuyó en un 10% frente a la tasa del mes anterior (60)

Detalle del comportamiento de PQRD en Urabá

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

MUNICIPIOS	TOTAL AFILIADOS OCTUBRE	N°PQRD OCTUBRE	TASA OCTUBRE	TASA MES ANTERIOR
APARTADO	38.092	156	41,0	40,6
ARBOLETES	15.979	14	8,8	6,8
CAREPA	20.911	48	23,0	35,3
CHIGORODO	23.127	49	21,2	14,2
MURINDO	2.304	1	4,3	0,0
MUTATA	13.240	22	16,6	17,4
NECOCLI	20.323	19	9,3	18,1
SAN JUAN DE URABA	14.408	9	6,2	6,9
SAN PEDRO DE URABA	26.267	19	7,2	10,7
TURBO	36.687	41	11,2	10,6
VIGIA DEL FUERTE	6.323	3	4,7	15,8
TOTAL	217.661	381	17,5	19,2

La tasa total de PQRD en Urabá (17,5) disminuyó en un 8% frente a la tasa del mes anterior (19,2)

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 octubre 2023

MUNICIPIOS	TOTAL AFILIADOS OCTUBRE	N° PQRD OCTUBRE	TASA OCTUBRE	TASA MES ANTERIOR
ABEJORRAL	9.270	43	46,4	49,8
ALEJANDRIA	2.892	7	24,2	34,6
ARGELIA	6.436	10	15,5	18,6
CARMEN DE VIBORAL	12.482	30	24,0	28,9
COCORNA	9.664	53	54,8	74,5
CONCEPCION	2.342	2	8,5	12,8
GRANADA	4.993	38	76,1	84,3
GUARNE	11.659	34	29,2	24,1
GUATAPE	3.913	6	15,3	20,4
LA CEJA	7.500	31	41,3	34,7
LA UNION	8.415	17	20,2	34,5
MARINILLA	20.175	51	25,3	27,3
NARIÑO	7.183	12	16,7	18,1
PEÑOL	9.157	19	20,7	19,8
RETIRO	3.208	3	9,4	12,4
RIONEGRO	20.171	96	47,6	54,1
SAN CARLOS	7.188	24	33,4	41,8
SAN FRANCISCO	4.961	12	24,2	10,1
SAN LUIS	10.064	25	24,8	24,8
SAN RAFAEL	9.382	31	33,0	21,4
SAN VICENTE	11.855	30	25,3	21,1
SANTUARIO	14.912	79	53,0	48,9
SONSON	21.664	65	30,0	21,2
TOTAL	219.486	718	32,7	33,5

La tasa total de PQRD en el Oriente (32,7) disminuyó en un 2% frente a la tasa del mes anterior (33,5)

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 octubre 2023

MUNICIPIOS	TOTAL AFILIADOS OCTUBRE	N° PQRD OCTUBRE	TASA OCTUBRE	TASA MES ANTERIOR
AMAGA	3.234	23	71,1	71,2
ANDES	24.117	58	24,0	34,8
ANGELOPOLIS	1.050	3	28,6	57,8
BETANIA	4.488	6	13,4	33,5
BETULIA	14.224	19	13,4	16,9
BOLIVAR	8.517	27	31,7	28,2
CARAMANTA	3.353	8	23,9	62,2
CONCORDIA	12.019	74	61,6	29,9
FREDONIA	7.748	38	49,0	43,7
HISPANIA	577	0	0,0	0,0
JARDIN	8.242	15	18,2	30,3
LA PINTADA	4.386	5	11,4	22,8
MONTEBELLO	4.366	20	45,8	54,9
PUEBLORRICO	1.394	4	28,7	93,4
SALGAR	8.707	15	17,2	46,2
SANTA BARBARA	7.725	38	49,2	41,5
TAMESIS	1.571	7	44,6	51,0
TARSO	3.027	26	85,9	88,8
TITIRIBI	3.400	8	23,5	32,5
URRAO	24.711	46	18,6	23,5
VALPARAISO	2.692	10	37,1	63,1
VENECIA	5.645	27	47,8	56,7
TOTAL	155.193	477	30,7	36,4

La tasa total de PQRD en el Suroeste (30,7) disminuyó en un 15% frente a la tasa del mes anterior (36,4)

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 octubre 2023

MUNICIPIOS	TOTAL AFILIADOS OCTUBRE	N° PQRD OCTUBRE	TASA OCTUBRE	TASA MES ANTERIOR
ANGOSTURA	260	0	0,0	0,0
BELMIRA	2.842	8	28,1	14,1
BRICEÑO	1.513	0	0,0	19,9
CAMPAMENTO	6.287	12	19,1	15,9
CAROLINA	1.481	5	33,8	60,5
DON MATIAS	6.257	16	25,6	24,0
ENTRERRIOS	2.880	12	41,7	51,7
GOMEZ PLATA	4.446	13	29,2	36,0
GUADALUPE	3.688	18	48,8	48,6
ITUANGO	16.521	20	12,1	14,5
SAN ANDRES	4.217	4	9,5	2,4
SAN JOSE DE LA MONTAÑA	1.839	3	16,3	43,4
SAN PEDRO	9.805	32	32,6	59,3
SANTA ROSA DE OSOS	15.220	36	23,7	27,5
TOLEDO	3.730	6	16,1	37,5
VALDIVIA	762	0	0,0	13,3
YARUMAL	16.590	37	22,3	24,7
TOTAL	98.338	222	22,6	28,3

La tasa total de PQRD en el Norte (22,6) disminuyó en un 20% frente a la tasa del mes anterior (28,3)

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 octubre 2023

MUNICIPIOS	TOTAL AFILIADOS OCTUBRE	N° PQRD OCTUBRE	TASA OCTUBRE	TASA MES ANTERIOR
ABRIAQUI	1.425	2	14,0	42,0
ANTIOQUIA	7.627	14	18,4	17,1
ANZA	5.561	9	16,2	25,2
ARMENIA	742	1	13,5	13,6
BURITICA	5.309	5	9,4	9,4
CAICEDO	7.041	13	18,5	24,2
CAÑASGORDAS	11.311	30	26,5	18,6
DABEIBA	862	1	11,6	12,0
EBEJICO	6.685	17	25,4	43,4
FRONTINO	2.482	1	4,0	16,2
GIRALDO	937	0	0,0	0,0
HELICONIA	3.180	7	22,0	31,5
LIBORINA	7.351	12	16,3	13,6
OLAYA	1.805	6	33,2	22,1
PEQUE	2.520	2	7,9	11,9
SABANALARGA	6.555	5	7,6	4,6
SAN JERONIMO	5.677	14	24,7	22,9
SOPETRAN	8.414	21	25,0	29,8
TOTAL	85.484	160	18,7	21,0

La tasa total de PQRD en el Occidente (18,7) disminuyó en un 11% la tasa del mes anterior (21,0)

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 octubre 2023

MUNICIPIOS	TOTAL AFILIADOS OCTUBRE	N°PQRD OCTUBRE	TASA OCTUBRE	TASA MES ANTERIOR
AMALFI	5.141	10	19,5	21,4
ANORI	2.774	5	18,0	21,7
CISNEROS	6.821	21	30,8	27,8
REMEDIOS	6.260	3	4,8	9,6
SAN ROQUE	13.820	27	19,5	20,2
SANTO DOMINGO	6.214	19	30,6	35,4
SEGOVIA	8.724	14	16,0	21,8
VEGACHI	11.260	14	12,4	5,3
YALI	3.714	11	29,6	24,3
YOLOMBO	8.463	38	44,9	36,7
TOTAL	73.191	162	22,1	21,5

La tasa total de PQRD en el Nordeste (22,5) aumentó en un 3% frente a la tasa del mes anterior (21,5)

Detalle del comportamiento de PQRD en Magdalena Medio

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

MUNICIPIOS	TOTAL AFILIADOS OCTUBRE	NºPQRD OCTUBRE	TASA OCTUBRE	TASA MES ANTERIOR
CARACOLI	2.936	11	37,5	20,5
MACEO	5.715	8	14,0	22,8
PUERTO BERRIO	18.123	109	60,1	62,0
PUERTO NARE	5.646	15	26,6	40,8
PUERTO TRIUNFO	8.556	36	42,1	44,3
YONDO	9.110	11	12,1	12,0
TOTAL	50.086	190	37,9	40,6

La tasa total de PQRD en el Magdalena medio (37,9) disminuyó en un 6% la tasa del mes anterior (40,6)

Detalle del comportamiento de PQRD en Bajo Cauca

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

MUNICIPIOS	TOTAL AFILIADOS OCTUBRE	NºPQRD OCTUBRE	TASA OCTUBRE	TASA MES ANTERIOR
CACERES	771	1	13,0	12,9
CAUCASIA	28.131	96	34,1	38,7
EL BAGRE	5.199	5	9,6	3,8
NECHI	889	1	11,2	0,0
TARAZA	7.038	12	17,1	8,6
ZARAGOZA	4.438	6	13,5	6,8
TOTAL	46.466	121	26,0	26,1

La tasa total de PQRD en el Bajo Cauca (26) fue similar a la tasa del mes anterior

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



Septiembre	Octubre
1.419	1.360
17,4%	20,1%



Septiembre	Octubre
427	369
6,1%	5,5%



Septiembre	Octubre
292	333
4,1%	4,9%



Septiembre	Octubre
335	321
4,8%	4,7%



Septiembre	Octubre
237	296
3,4%	4,4%



Septiembre	Octubre
270	266
3,8%	3,9%



Septiembre	Octubre
275	225
3,9%	3,3%



Septiembre	Octubre
237	219
3,4%	3,2%



Septiembre	Octubre
243	197
3,4%	2,9%



Septiembre	Octubre
229	198
3,2%	2,9%

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.