



**Informe expresiones de  
nuestros usuarios**  
**Febrero 2023**

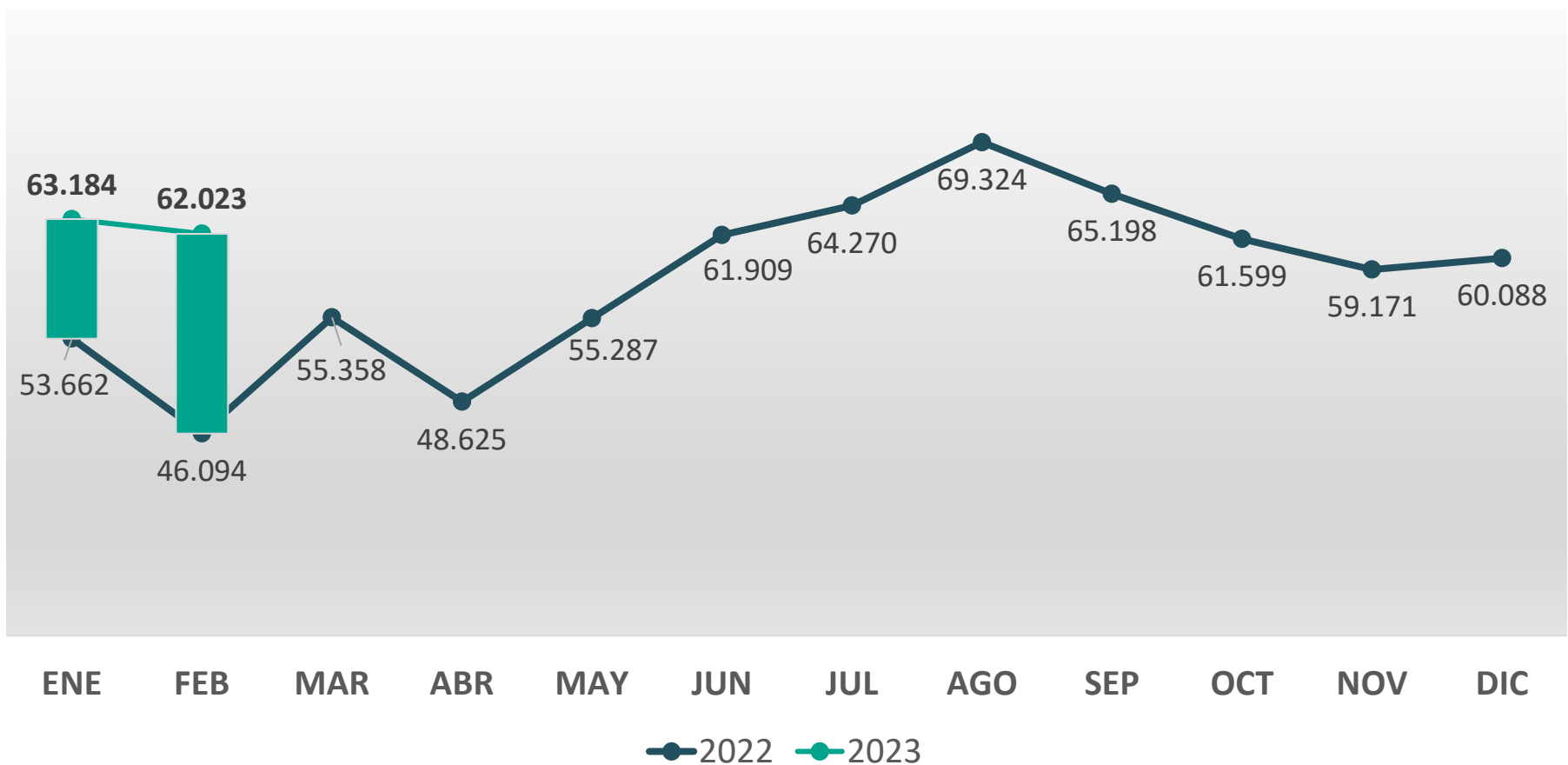
**somos todos**



## Comportamiento de manifestaciones

Para el mes de febrero de 2023, se presentaron **62.023 manifestaciones**, evidenciando un incremento de **15.929 (35%)** con relación al comportamiento registrado en el mismo mes durante el año 2022, y una disminución de **1.161 (2%)** con relación al mes inmediatamente anterior.

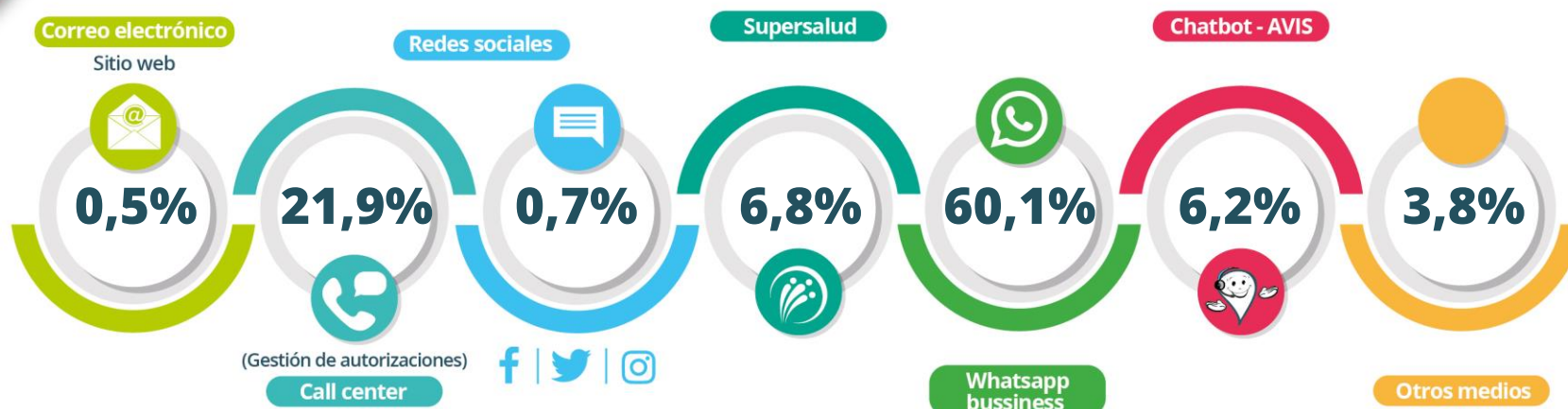
Gráfico 1. Comportamiento manifestaciones periodo 2022 – 2023



**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	152	3	61
Magdalena Medio	188	7	77
Nordeste	282	1	105
Norte	328	17	157
Occidente	290	3	110
Oriente	879	23	336
Suroeste	521	28	321
Urabá	505	18	207
Valle de Aburrá	10.160	205	2.839
<b>Total</b>	<b>13.305</b>	<b>305</b>	<b>3.876</b>

**Nota:**

**Call Center:** El 2% de las solicitudes registradas por este canal provienen de otros departamentos

**Redes:** Se caracteriza el 60% de las solicitudes registradas por este canal

**Supersalud:** El 8% de las solicitudes registradas por este canal provienen de otros departamentos

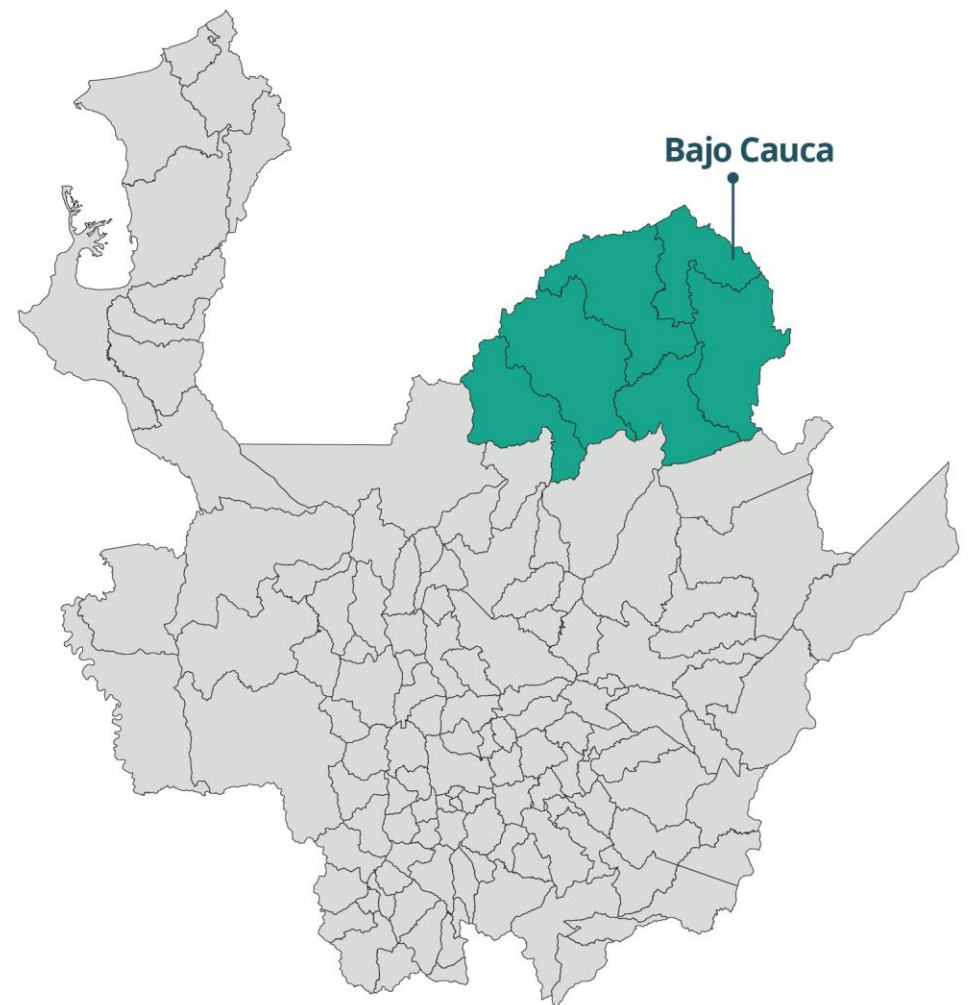


# Canales de origen

## Subregión Bajo Cauca

Se evidencia la recepción de **152 (62%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Enero	Febrero
Call center	141	152
Supersalud	64	61
Página Web Correo electrónico	28	28
Redes	3	3
Buzón de sugerencias	0	0
Correspondencia	0	0
<b>Total</b>	<b>151</b>	<b>244</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 **188 (59%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Enero	Febrero
Call center	203	188
Supersalud	88	77
Página Web Correo electrónico	31	48
Redes	6	7
Buzón de sugerencias	10	0
Correspondencia	0	0
<b>Total</b>	<b>338</b>	<b>320</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 **282 (69%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Enero	Febrero
Call center	213	282
Supersalud	108	105
Página Web Correo electrónico	42	18
Redes	3	1
Buzón de sugerencias	0	0
Correspondencia	0	0
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>406</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 **328 (62%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Enero	Febrero
Call center	304	328
Supersalud	142	157
Página Web Correo electrónico	56	28
Redes	10	17
Buzón de sugerencias	0	0
Correspondencia	0	0
<b>Total</b>	<b>512</b>	<b>530</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 **290 (66%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Enero	Febrero
Call center	277	290
Supersalud	118	110
Página Web Correo electrónico	22	34
Redes	0	3
Buzón de sugerencias	1	1
Correspondencia	0	0
<b>Total</b>	<b>418</b>	<b>438</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 **879 (62%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Enero	Febrero
Call center	946	879
Supersalud	230	336
Página Web Correo electrónico	173	179
Redes	11	23
Buzón de sugerencias	2	8
Correspondencia	0	0
<b>Total</b>	<b>1.362</b>	<b>1.425</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 **521 (57%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Enero	Febrero
Call center	444	521
Supersalud	288	321
Página Web Correo electrónico	57	37
Redes	7	28
Buzón de sugerencias	1	1
Correspondencia	0	0
<b>Total</b>	<b>797</b>	<b>908</b>



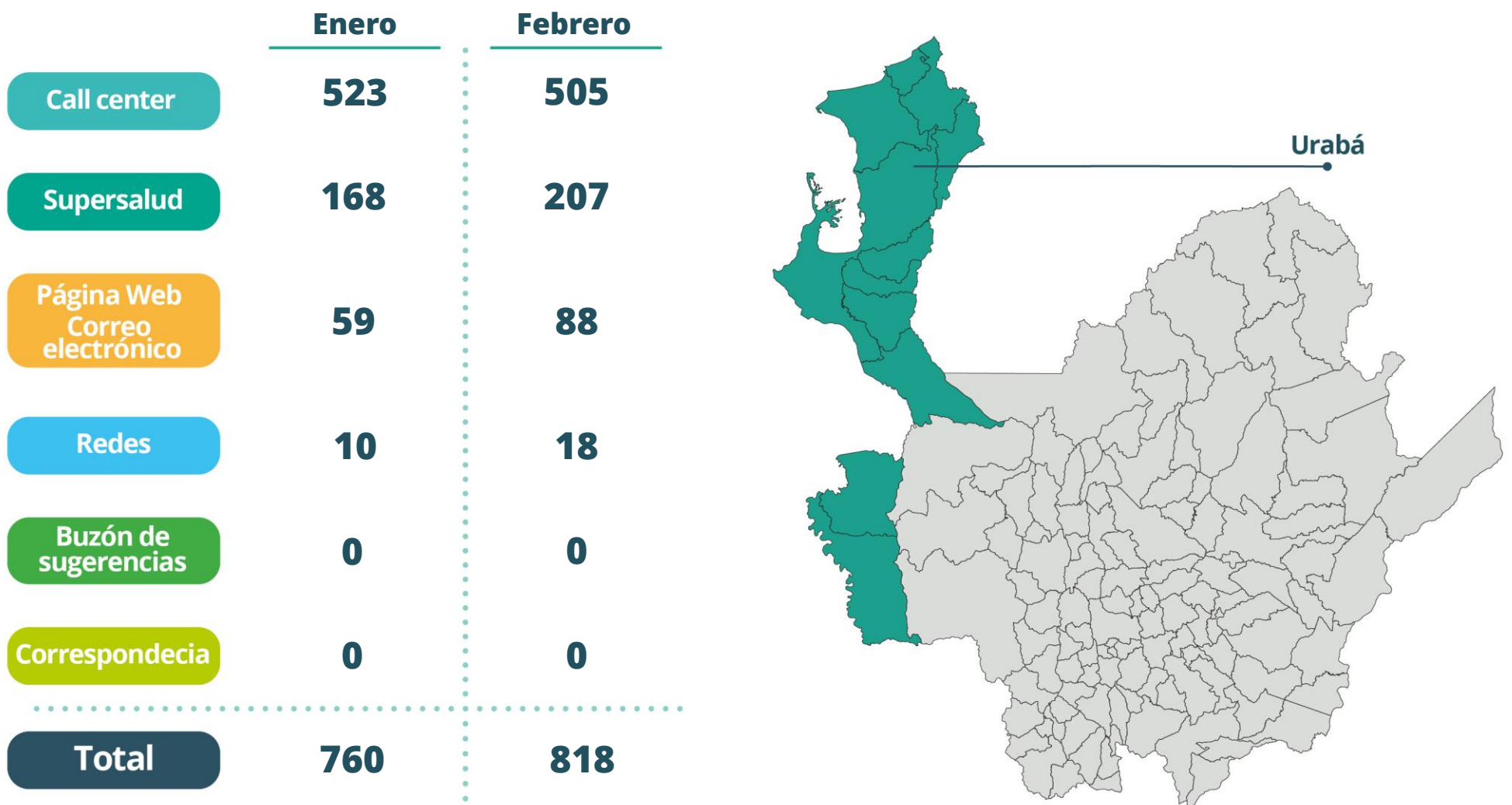
Fuente: *Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones)*

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

# Canales de origen

## Subregión Urabá

Se evidencia la recepción de **505 (62%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.



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 **10.160 (74%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Enero	Febrero
Call center	10.559	10.160
Supersalud	2.670	2.839
Página Web Correo electrónico	422	524
Redes	137	205
Buzón de sugerencias	4	21
Correspondencia	0	0
<b>Total</b>	<b>13.792</b>	<b>13.749</b>



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

## Tipo de expresión

## Febrero

Solicitud de información		Felicitación		Sugerencia		Derecho de petición		Queja		Reclamo	
Enero	Febrero	Enero	Febrero	Enero	Febrero	Enero	Febrero	Enero	Febrero	Enero	Febrero
58.093	56.632	4	9	1	2	645	642	113	68	4.328	4.670

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 5.380, observándose un incremento del 6%**, en comparación con el mes anterior

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

N°	MOTIVO	PQRD	%	RESPONSABLE
1	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS DE CONSULTA MEDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MEDICAS	1.708	31,7%	Dirección de Acceso
2	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	639	11,9%	Dirección de Acceso
3	FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGIA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	334	6,2%	Dirección de Acceso
4	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS	237	4,4%	Dirección de Acceso
5	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PROGRAMACION DE CIRUGIA	199	3,7%	Dirección de Acceso
6	DEMORA DE LA PROGRAMACION DE EXAMENES DE LABORATORIO O DIAGNOSTICOS	192	3,6%	Dirección de Acceso
7	DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS	144	2,7%	Dirección de Acceso
8	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS DE CONSULTA MEDICA GENERAL	139	2,6%	Dirección de Acceso
9	DEMORA DE LA REFERENCIA O CONTRARREFERENCIA	115	2,1%	Dirección de Acceso
10	OTROS*	1.673	31,1%	N/A
<b>TOTAL</b>		<b>5.380</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) Febrero 2023



En total, **32** 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 febrero 2023**

MUNICIPIOS	TOTAL PQRD	AFILIADOS	TASA PQRD	TASA ANTERIOR
MEDELLIN	2.188	503.045	↑ 43,5	41,5
BARBOSA	50	18.051	↓ 27,7	40,5
BELLO	453	85.974	↑ 52,7	49,1
CALDAS	54	14.535	≡ 37,2	37,7
COPACABANA	68	14.918	↓ 45,6	49,0
ENVIGADO	97	16.759	↓ 57,9	58,6
GIRARDOTA	59	12.749	↓ 46,3	48,5
ITAGUI	420	40.125	↑ 104,7	51,8
LA ESTRELLA	55	9.476	≡ 58,0	58,1
SABANETA	30	8.394	↑ 35,7	33,5

**La tasa total de PQRD del Valle de Aburrá (48,0) supera en un 77% 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



**Enero**

**728**

**20,7 %**

**Febrero**

**758**

**20,0%**



**Enero**

**267**

**7,6%**

**Febrero**

**386**

**10,2%**



**Metrosalud®**

**Enero**

**229**

**6,5%**

**Febrero**

**227**

**6,0%**



**Enero**

**N/A**

**Febrero**

**340**

**9,0%**



**Enero**

**204**

**5,8%**

**Febrero**

**257**

**6,8%**

-Para COHAN, se relacionan como motivos principales la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos PBS en el 62% de los casos y la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO PBS con el 24%.

-Para Metrosalud, corresponden a la falta de oportunidad en la asignación de consulta médica general el 31% de los casos, seguido por la falta de oportunidad en la asignación de consulta médica especializada con un 27%.

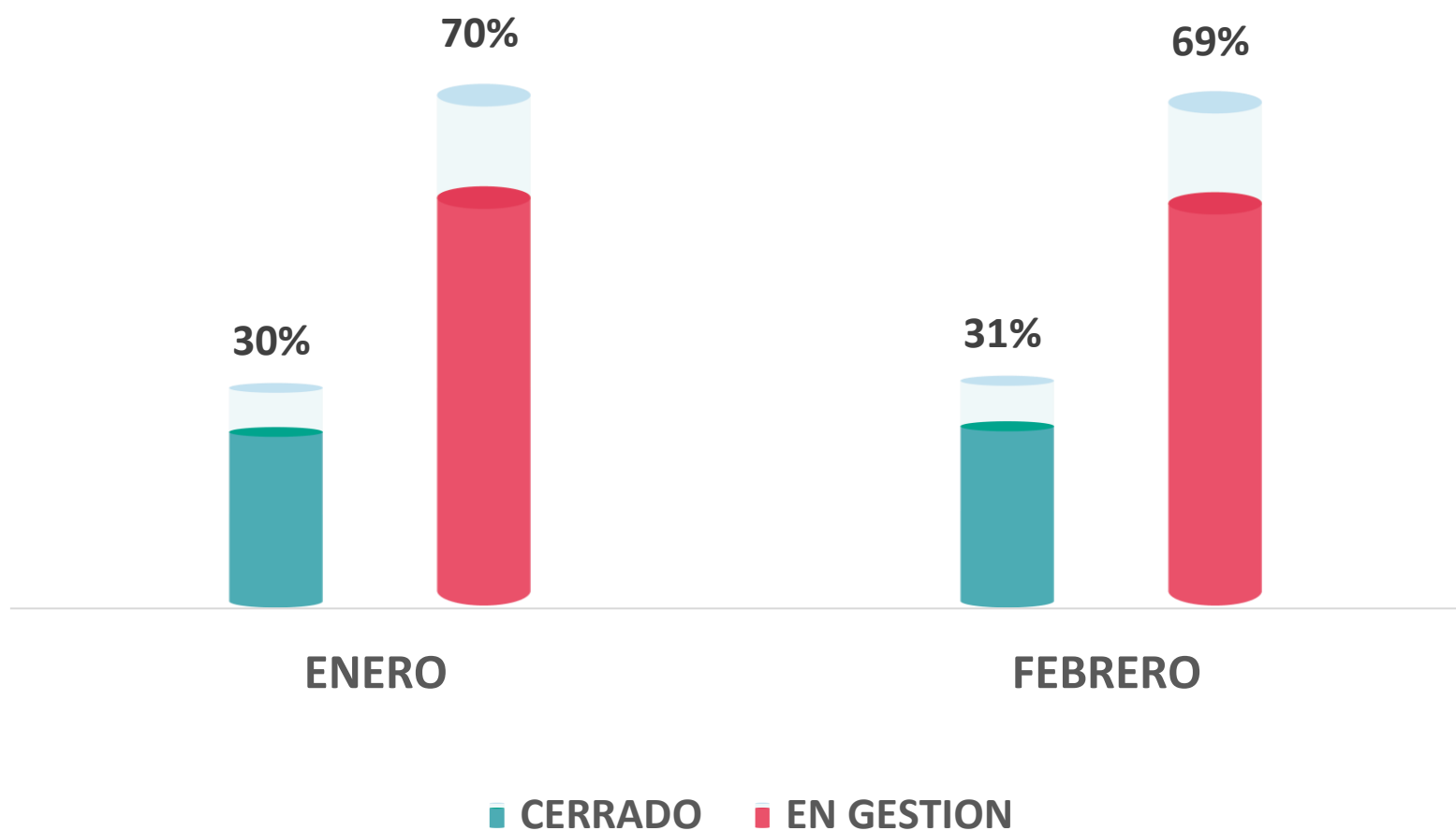
-Para la UT Salud Mental, corresponden a la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos PBS el 40% de los casos, seguido por la falta de oportunidad en la asignación de consulta médica especializada con un 32%.

-Para la Clínica Conquistadores, corresponden a la falta de oportunidad en la asignación de consulta médica especializada el 69% de los casos, seguido por la falta de oportunidad en la programación de cirugía con un 4%.

-Para Visión Integrados, corresponden a la falta de oportunidad en la asignación de consulta médica especializada el 61% de los casos, seguido por la falta de oportunidad en la programación de cirugía con un 10%.



**Gráfico 3. Distribución porcentual de PQRD por su estado al cierre del mes de enero 2023 - febrero 2023**



En Febrero se cerraron **1.679** casos que ingresaron durante el mismo mes, y otros **2.900** 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.