



**Informe expresiones de  
nuestros usuarios**  
**Marzo 2023**

**somos todos**



## Comportamiento de manifestaciones

Para el mes de marzo de 2023, se presentaron **63.873 manifestaciones**, evidenciando un incremento de **8.515 (15%)** con relación al comportamiento registrado en el mismo mes durante el año 2022, y un aumento de **1.850 (3%)** solicitudes con relación al mes inmediatamente anterior.

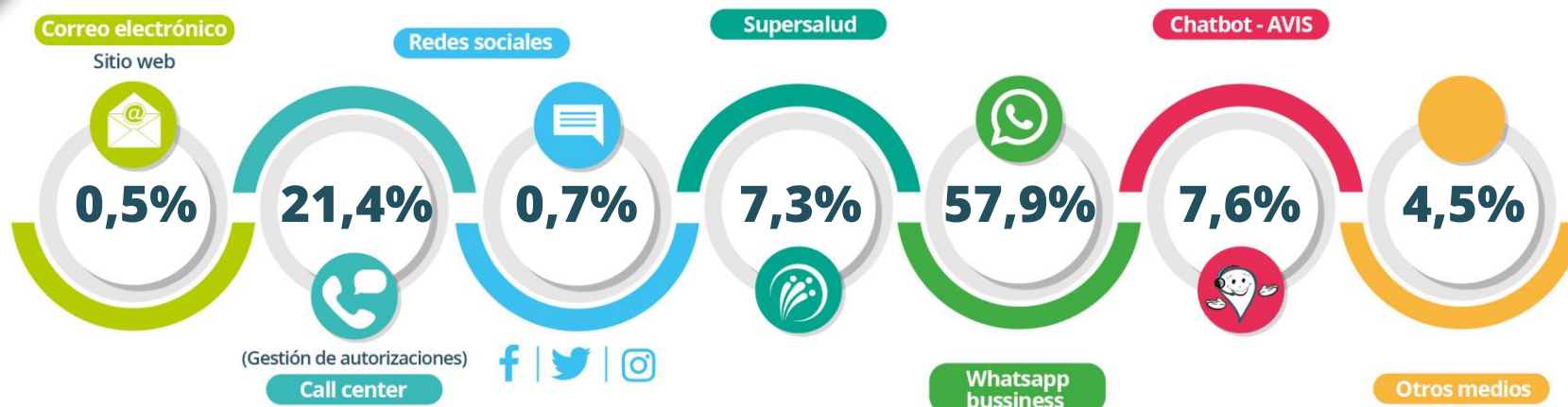
Gráfico 1. Comportamiento manifestaciones periodo 2022 – 2023



**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	164	3	44
Magdalena Medio	205	6	92
Nordeste	169	4	127
Norte	268	8	166
Occidente	226	2	133
Oriente	707	9	344
Suroeste	437	13	404
Urabá	670	9	283
Valle de Aburrá	9.883	125	3.097
<b>Total</b>	<b>12.729</b>	<b>179</b>	<b>4.690</b>

**Nota:**

**Call Center:** La caracterización por subregión corresponde al 93% de las solicitudes a través del Call center

**Redes:** La caracterización por subregión corresponde al 37% de las solicitudes a través de Redes

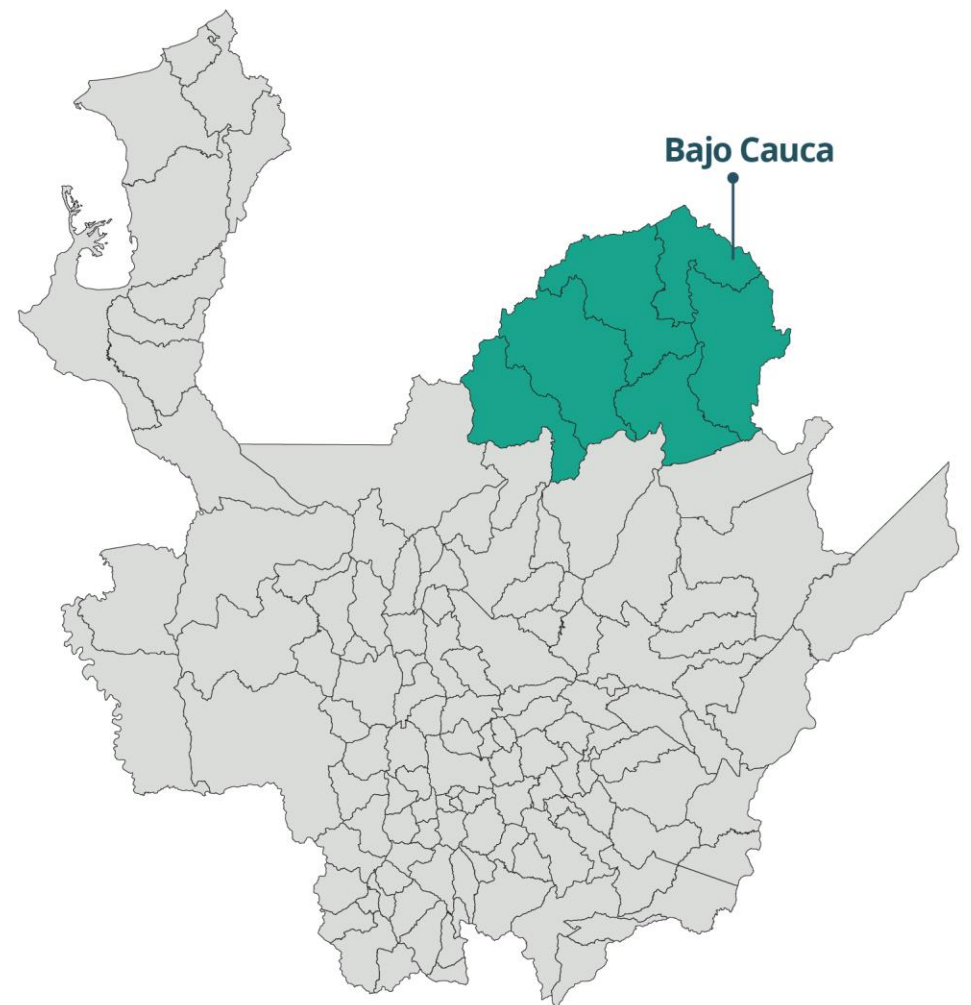


# Canales de origen

## Subregión Bajo Cauca

Se evidencia la recepción de **164 (71%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Febrero	Marzo
Call center	152	164
Supersalud	61	44
Página Web Correo electrónico	28	19
Redes	3	3
Buzón de sugerencias	0	0
Correspondencia	0	0
<b>Total</b>	<b>244</b>	<b>230</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 **205 (57%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Febrero	Marzo
Call center	188	205
Supersalud	77	92
Página Web Correo electrónico	48	50
Redes	7	6
Buzón de sugerencias	0	6
Correspondencia	0	0
<b>Total</b>	<b>320</b>	<b>359</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 **169 (53%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Febrero	Marzo
Call center	282	169
Supersalud	105	127
Página Web Correo electrónico	18	19
Redes	1	4
Buzón de sugerencias	0	0
Correspondencia	0	0
<b>Total</b>	<b>406</b>	<b>319</b>



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

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

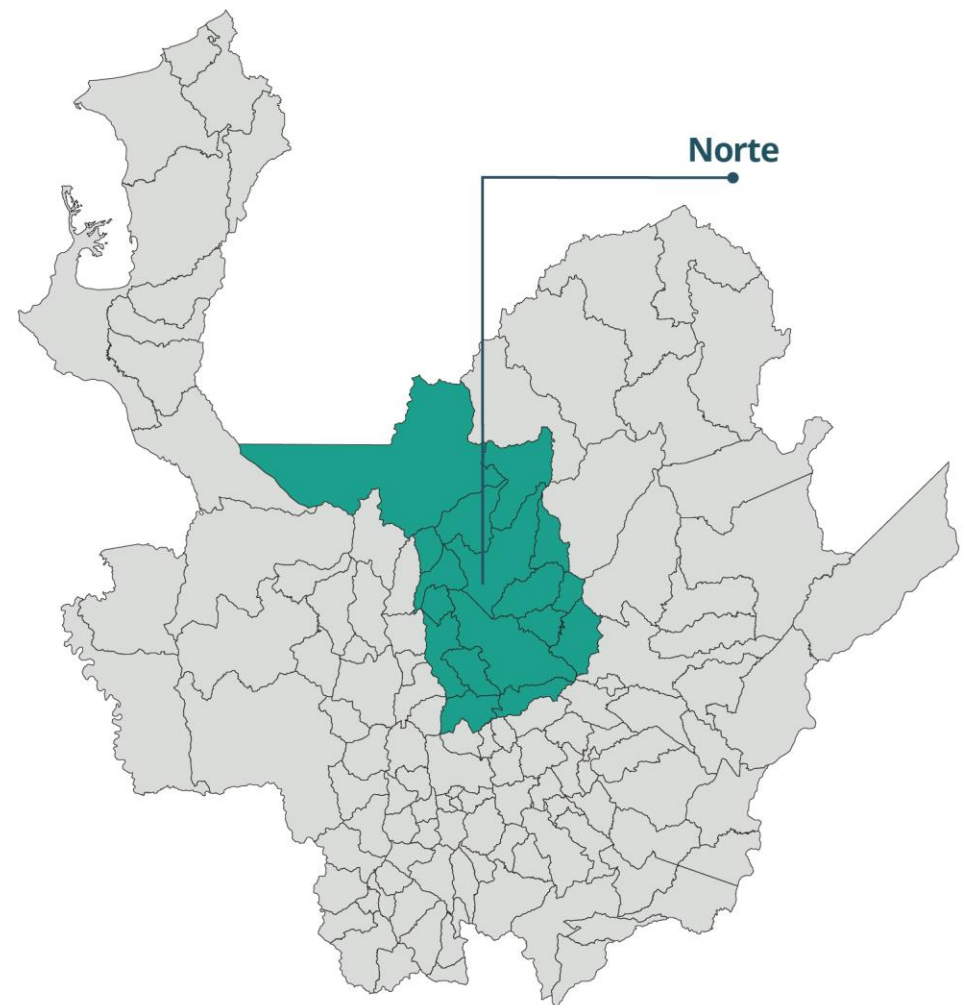


# Canales de origen

## Subregión Norte

Se evidencia la recepción de **268 (56%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Febrero	Marzo
Call center	328	268
Supersalud	157	166
Página Web Correo electrónico	28	35
Redes	17	8
Buzón de sugerencias	0	0
Correspondencia	0	0
<b>Total</b>	<b>530</b>	<b>477</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 **226 (59%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Febrero	Marzo
Call center	290	226
Supersalud	110	133
Página Web Correo electrónico	34	20
Redes	3	2
Buzón de sugerencias	1	0
Correspondencia	0	0
<b>Total</b>	<b>438</b>	<b>381</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 **707 (57%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Febrero	Marzo
Call center	879	707
Supersalud	336	344
Página Web Correo electrónico	179	163
Redes	23	9
Buzón de sugerencias	8	23
Correspondencia	0	0
<b>Total</b>	<b>1.425</b>	<b>1.246</b>



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

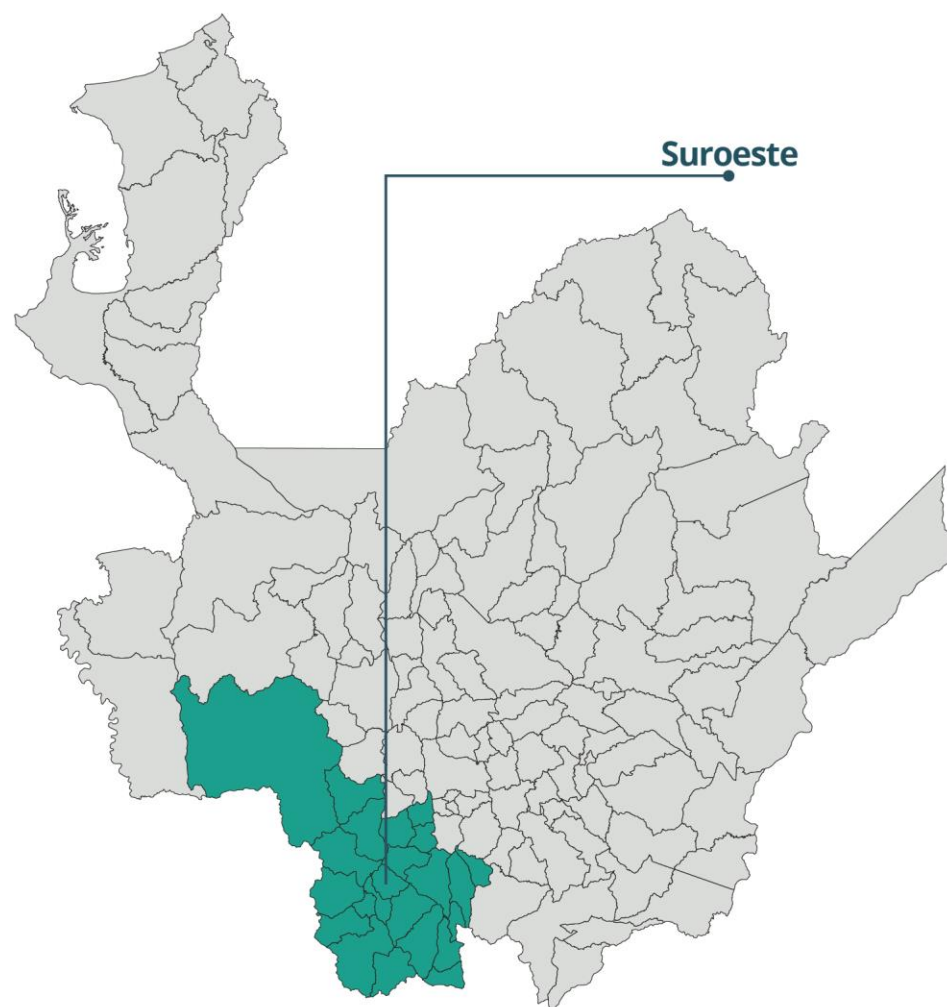
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

# Canales de origen

## Subregión Suroeste

Se evidencia la recepción de **437 (48%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Febrero	Marzo
Call center	521	437
Supersalud	321	404
Página Web Correo electrónico	37	55
Redes	28	13
Buzón de sugerencias	1	0
Correspondencia	0	0
<b>Total</b>	<b>908</b>	<b>909</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 **670 (63%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Febrero	Marzo
Call center	505	670
Supersalud	207	283
Página Web Correo electrónico	88	101
Redes	18	9
Buzón de sugerencias	0	0
Correspondencia	0	0
<b>Total</b>	<b>818</b>	<b>1.063</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 **9.883 (73%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Febrero	Marzo
Call center	10.160	9.883
Supersalud	2.839	3.097
Página Web Correo electrónico	524	445
Redes	205	125
Buzón de sugerencias	21	5
Correspondencia	0	0
<b>Total</b>	<b>13.749</b>	<b>13.555</b>



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

## Tipo de expresión

## Marzo

Solicitud de información		Felicitación		Sugerencia		Derecho de petición		Queja		Reclamo	
Febrero	Marzo	Febrero	Marzo	Febrero	Marzo	Febrero	Marzo	Febrero	Marzo	Febrero	Marzo
56.632	58.076	9	7	2	0	642	632	68	89	4.670	5.069

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 5.790, observándose un incremento del 7%**, en comparación con el mes anterior

**Tabla 3. Distribución PQRD Savia Salud EPS por principales motivos para el mes de marzo 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	2.153	37,2%	Dirección de Acceso
2	FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGIA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	418	7,2%	Dirección de Acceso
3	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	397	6,9%	Dirección de Acceso
4	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PROGRAMACION DE CIRUGIA	237	4,1%	Dirección de Acceso
5	DEMORA DE LA PROGRAMACION DE EXAMENES DE LABORATORIO O DIAGNOSTICOS	169	2,9%	Dirección de Acceso
6	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS DE CONSULTA MEDICA GENERAL	154	2,7%	Dirección de Acceso
7	DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS	136	2,7%	Dirección de Acceso
8	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS DE CONSULTA MEDICA ESPECIALIZADA DE MEDICINA INTERNA	135	2,3%	Dirección de Acceso
9	DEMORA DE LA REFERENCIA O CONTRARREFERENCIA	110	1,9%	Dirección de Acceso
10	OTROS*	1.881	32,5%	N/A
<b>TOTAL</b>		<b>5.790</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) Marzo 2023



En total, **34** de cada 10.000 afiliados radicaron una PQRD ante la EPS, superando la tasa de PQRD al cierre del año 2022 (26,7)

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 el Valle de Aburrá

*Tabla 4. Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Valle de Aburrá para el mes de marzo 2023*

MUNICIPIOS	TOTAL PQRD	AFILIADOS	TASA PQRD	TASA ANTERIOR
MEDELLIN	2.462	510.068	48,3 ↑	43,5
BARBOSA	65	18.048	36,0 ↑	27,7
BELLO	503	86.169	58,4 ↑	52,7
CALDAS	60	14.538	41,3 ↑	37,2
COPACABANA	81	14.945	54,2 ↑	45,6
ENVIGADO	108	16.815	64,2 ↑	57,9
GIRARDOTA	44	12.756	34,5 ↓	46,3
ITAGUI	219	40.390	54,2 ↓	104,7
LA ESTRELLA	52	9.496	54,8 ↓	58,0
SABANETA	36	8.615	41,8 ↑	35,7

**La tasa total de PQRD del Valle de Aburrá (49,6) supera en un 86% 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



**Febrero**

**758**

**20,0 %**

**Marzo**

**483**

**11,3%**



**Febrero**

**386**

**10,2%**

**Marzo**

**371**

**8,7%**



**Metrosalud®**

**Febrero**

**227**

**6,0%**

**Marzo**

**322**

**7,5%**



**Febrero**

**224**

**4,8%**

**Marzo**

**307**

**7,2%**



**Febrero**

**257**

**6,8%**

**Marzo**

**284**

**6,9%**

-Para COHAN, se relacionan como motivos principales la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos PBS en el 65% de los casos y la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO PBS con el 12%.

-Para Metrosalud, corresponden a la falta de oportunidad en la asignación de consulta médica especializada el 35% de los casos, seguido por la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica general con un 28%.

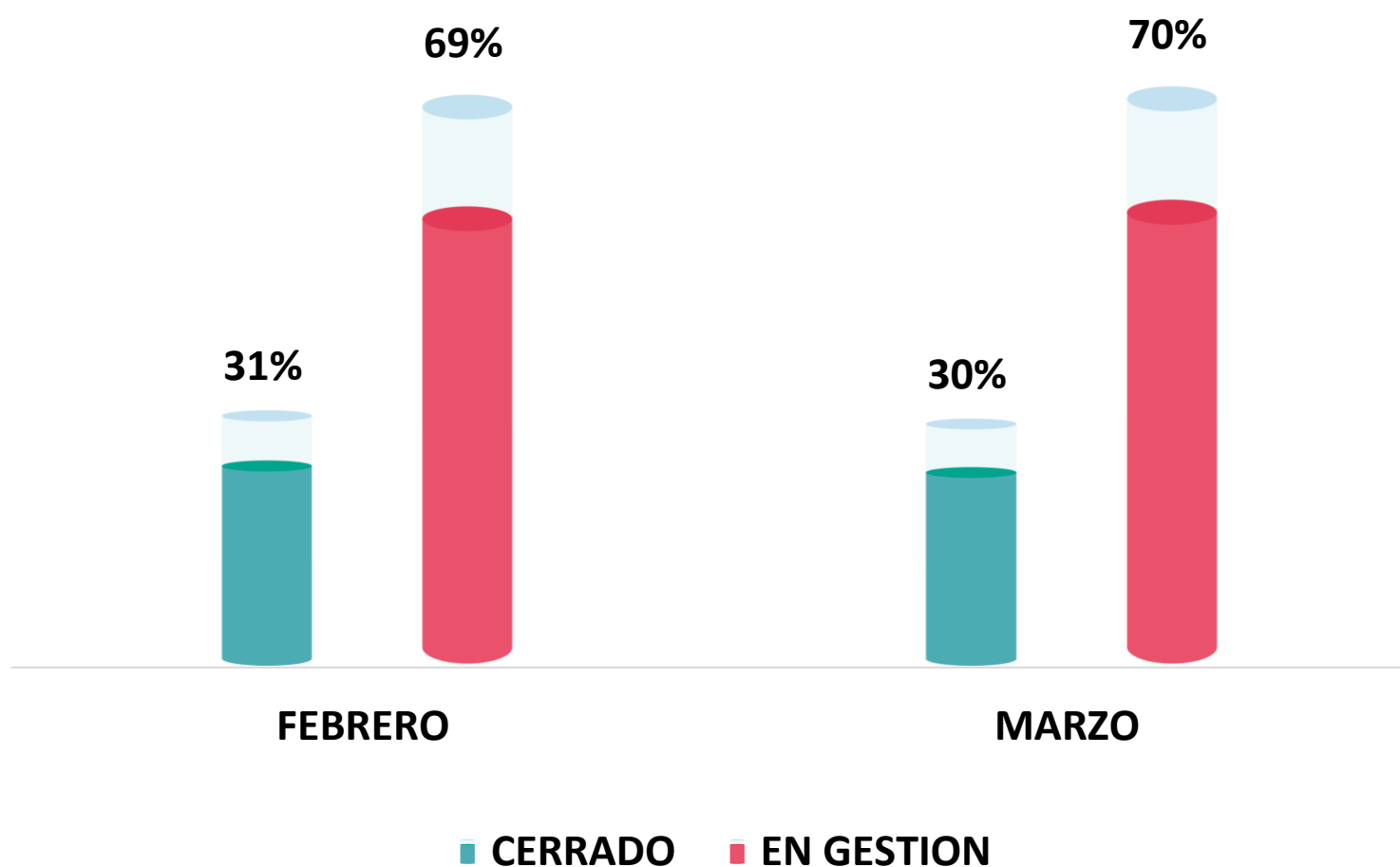
-Para la ESE La María, corresponden a la falta de oportunidad en la asignación de consulta médica especializada el 61% de los casos, seguido por la falta de oportunidad en la programación de cirugía con un 8%.

-Para la Clínica Conquistadores, corresponden a la falta de oportunidad en la asignación de consulta médica especializada el 75% de los casos, seguido por la falta de oportunidad en la programación de cirugía con un 6%.

-Para Visión Integrados, corresponden a la falta de oportunidad en la asignación de consulta médica especializada el 72% de los casos, seguido por la falta de oportunidad en la programación de cirugía con un 8%.



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



En marzo se cerraron **1.747** casos que ingresaron durante el mismo mes, y otros **4.099** 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.