

Informe expresiones de nuestros usuarios

Abril 2023

somos todos



Comportamiento de manifestaciones

Para el mes de abril de 2023, se presentaron **61.556 manifestaciones**, evidenciando un incremento de **12.931 (27%)** con relación al comportamiento registrado en el mismo mes durante el año 2022, y una disminución de **2.317 (4%)** solicitudes con relación al mes inmediatamente anterior.

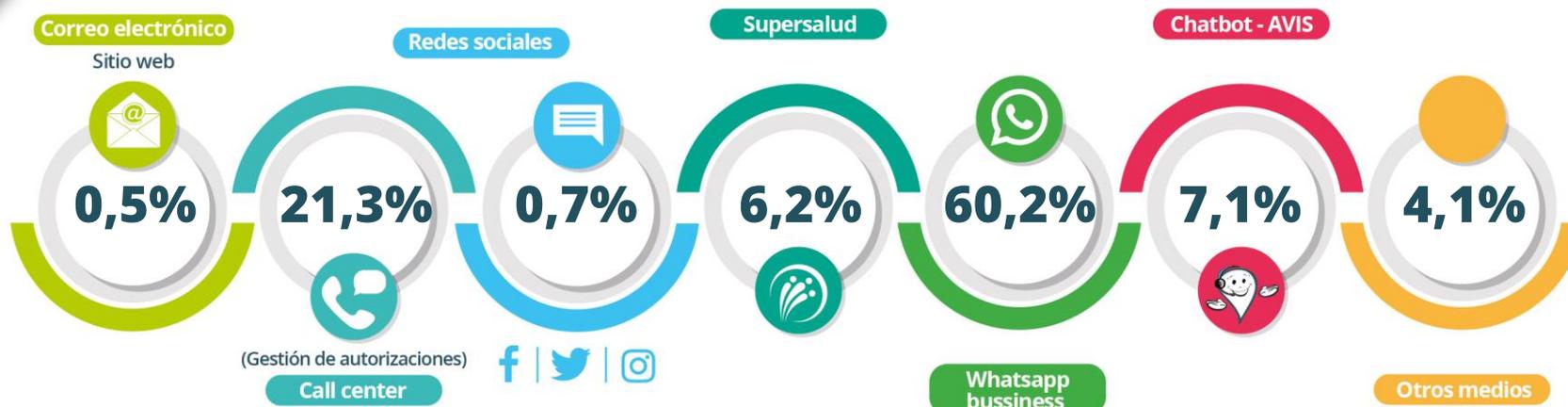
Gráfico 1. Comportamiento manifestaciones periodo 2022 – 2023



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	129	1	49
Magdalena Medio	154	5	80
Nordeste	138	5	83
Norte	255	6	132
Occidente	220	1	104
Oriente	684	10	332
Suroeste	443	11	266
Urabá	403	11	226
Valle de Aburrá	8.581	71	2.518
Total	11.007	121	3.790

Nota:

Call Center: La caracterización por subregión corresponde al 84% de las solicitudes a través del Call center

Redes: La caracterización por subregión corresponde al 30% de las solicitudes a través de Redes

Canales de origen

Subregión Bajo Cauca

Se evidencia la recepción de **129 (62%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Marzo	Abril
Call center	164	129
Supersalud	44	49
Página Web Correo electrónico	19	30
Redes	5	1
Buzón de sugerencias	0	0
Correspondencia	0	0
Total	230	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 **154 (56%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Marzo	Abril
Call center	205	154
Supersalud	92	80
Página Web Correo electrónico	50	33
Redes	6	5
Buzón de sugerencias	0	2
Correspondencia	0	0
Total	359	274



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 **138 (59%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Marzo	Abril
Call center	169	138
Supersalud	127	83
Página Web Correo electrónico	19	8
Redes	4	5
Buzón de sugerencias	0	0
Correspondencia	0	0
Total	319	234



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

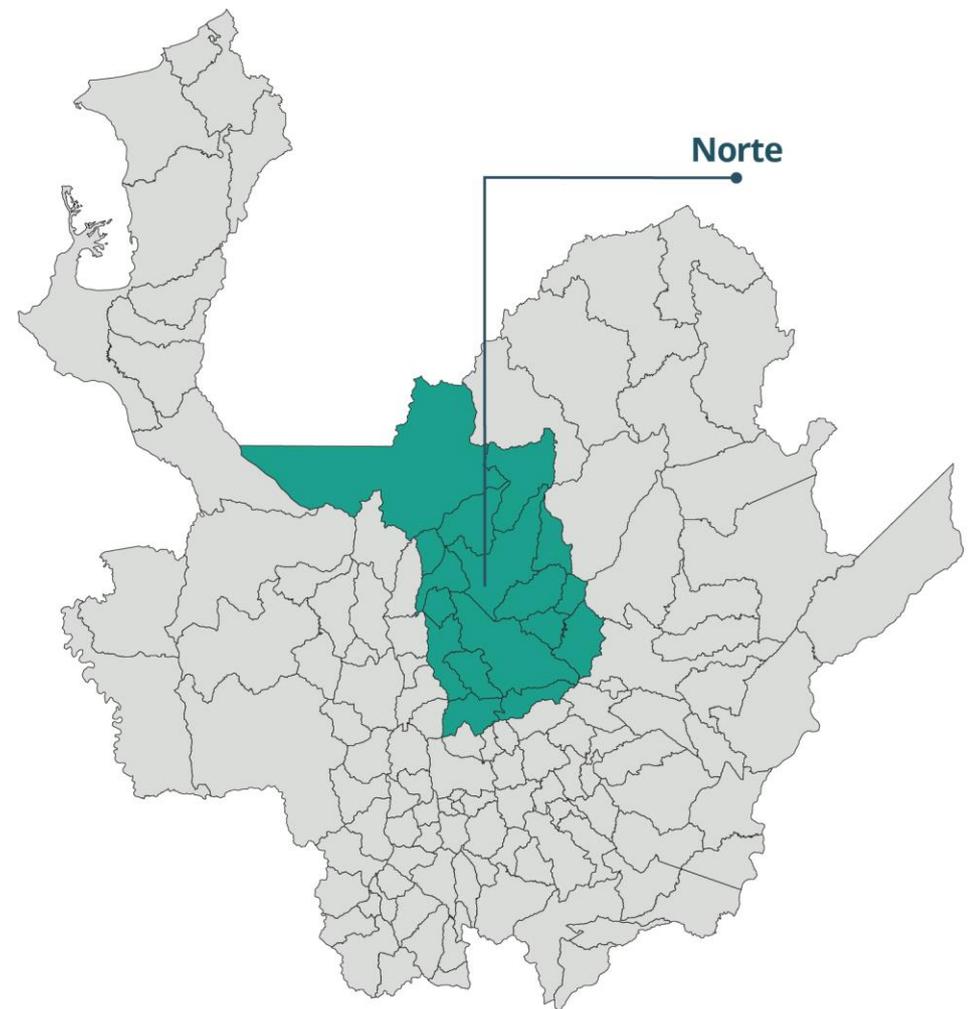
Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*

Canales de origen

Subregión Norte

Se evidencia la recepción de **255 (59%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Marzo	Abril
Call center	268	255
Supersalud	166	132
Página Web Correo electrónico	35	40
Redes	8	6
Buzón de sugerencias	0	0
Correspondencia	0	0
Total	477	433



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 **220 (64%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Marzo	Abril
Call center	226	220
Supersalud	133	104
Página Web Correo electrónico	20	20
Redes	2	1
Buzón de sugerencias	0	0
Correspondencia	0	0
Total	381	345



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 **684 (56%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Marzo	Abril
Call center	707	684
Supersalud	344	332
Página Web Correo electrónico	163	190
Redes	9	10
Buzón de sugerencias	23	0
Correspondencia	0	0
Total	1.246	1.216



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

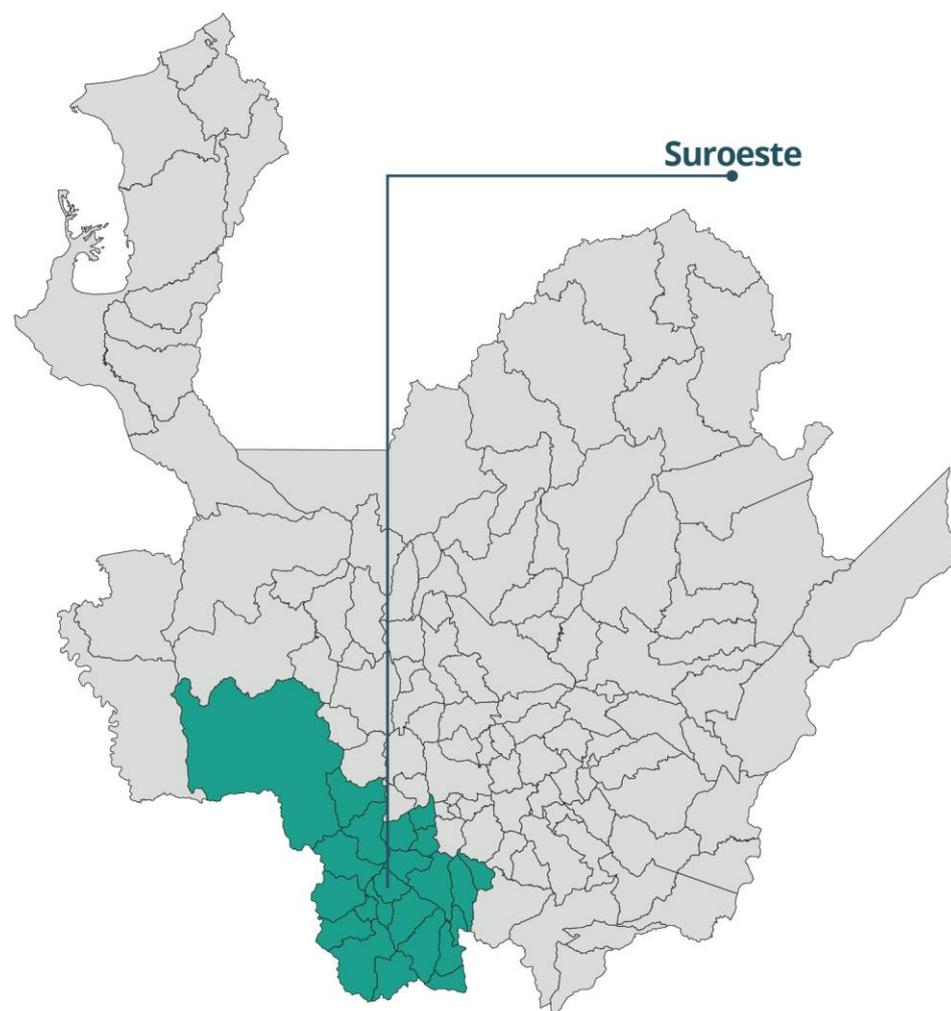
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Canales de origen

Subregión Suroeste

Se evidencia la recepción de **443 (59%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Marzo	Abril
Call center	437	443
Supersalud	404	266
Página Web Correo electrónico	55	31
Redes	13	11
Buzón de sugerencias	0	0
Correspondencia	0	0
Total	909	751



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 **403 (58%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Marzo	Abril
Call center	670	403
Supersalud	283	226
Página Web Correo electrónico	101	54
Redes	9	11
Buzón de sugerencias	0	0
Correspondencia	0	0
Total	1.063	694



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 **8.581 (75%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Marzo	Abril
Call center	9.883	8.581
Supersalud	3.097	2.518
Página Web Correo electrónico	445	324
Redes	125	71
Buzón de sugerencias	5	1
Correspondencia	0	0
Total	13.555	11.495



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

Tipo de expresión

Abril

Solicitud de información		Felicitación		Sugerencia		Derecho de petición/ Petición		Queja		Reclamo	
Marzo	Abril	Marzo	Abril	Marzo	Abril	Marzo	Abril	Marzo	Abril	Marzo	Abril
58.076	56.743	7	0	0	0	632	551	89	59	5.069	4.203

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 4.813, observándose una disminución del 17%**, en comparación con el mes anterior

Tabla 3. Distribución PQRD Savia Salud EPS por principales motivos para el mes de abril 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 (Oftalmología, Ortopedia, Urología, Ginecología)	1.770	36,8%	Dirección de Acceso
2	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS DE CONSULTA MEDICA GENERAL	422	8,8%	Dirección de Acceso
3	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	311	6,5%	Dirección de Acceso
4	FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGIA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	287	6,0%	Dirección de Acceso
5	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PROGRAMACION DE CIRUGIA	206	4,3%	Dirección de Acceso
6	DEMORA DE LA PROGRAMACION DE EXAMENES DE LABORATORIO O DIAGNOSTICOS	161	3,3%	Dirección de Acceso
7	DEMORA DE LA REFERENCIA O CONTRARREFERENCIA	107	2,2%	Dirección de Acceso
8	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS	84	1,7%	Dirección de Acceso
9	OTROS*	1.465	30%	N/A
	TOTAL	4.813	100%	

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) Abril 2023



En total, **28,5** 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 abril 2023

MUNICIPIOS	TOTAL PQRD	AFILIADOS	TASA PQRD	TASA ANTERIOR
MEDELLIN	2.122	509.543	41,6 ↓	48,3
BARBOSA	32	18.082	17,7 ↓	36,0
BELLO	448	86.009	52,1 ↓	58,4
CALDAS	46	14.507	31,7 ↓	41,3
COPACABANA	65	14.921	43,6 ↓	54,2
ENVIGADO	82	16.770	48,9 ↓	64,2
GIRARDOTA	59	12.714	46,4 ↑	34,5
ITAGUI	177	40.370	43,8 ↓	54,2
LA ESTRELLA	35	9.526	36,7 ↓	54,8
SABANETA	29	8.586	33,8 ↓	41,8

La tasa total de PQRD del Valle de Aburrá (42,3) supera en un 58% 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



Marzo

483

11,3 %

Abril

339

9,0%



Marzo

371

8,7%

Abril

221

5,9%



Metrosalud®

Marzo

322

7,5%

Abril

234

6,2%



Marzo

307

7,2%

Abril

218

6,2%



Marzo

284

6,9%

Abril

245

6,5%

-Para COHAN, se relacionan como motivo la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos PBS y No PBS.

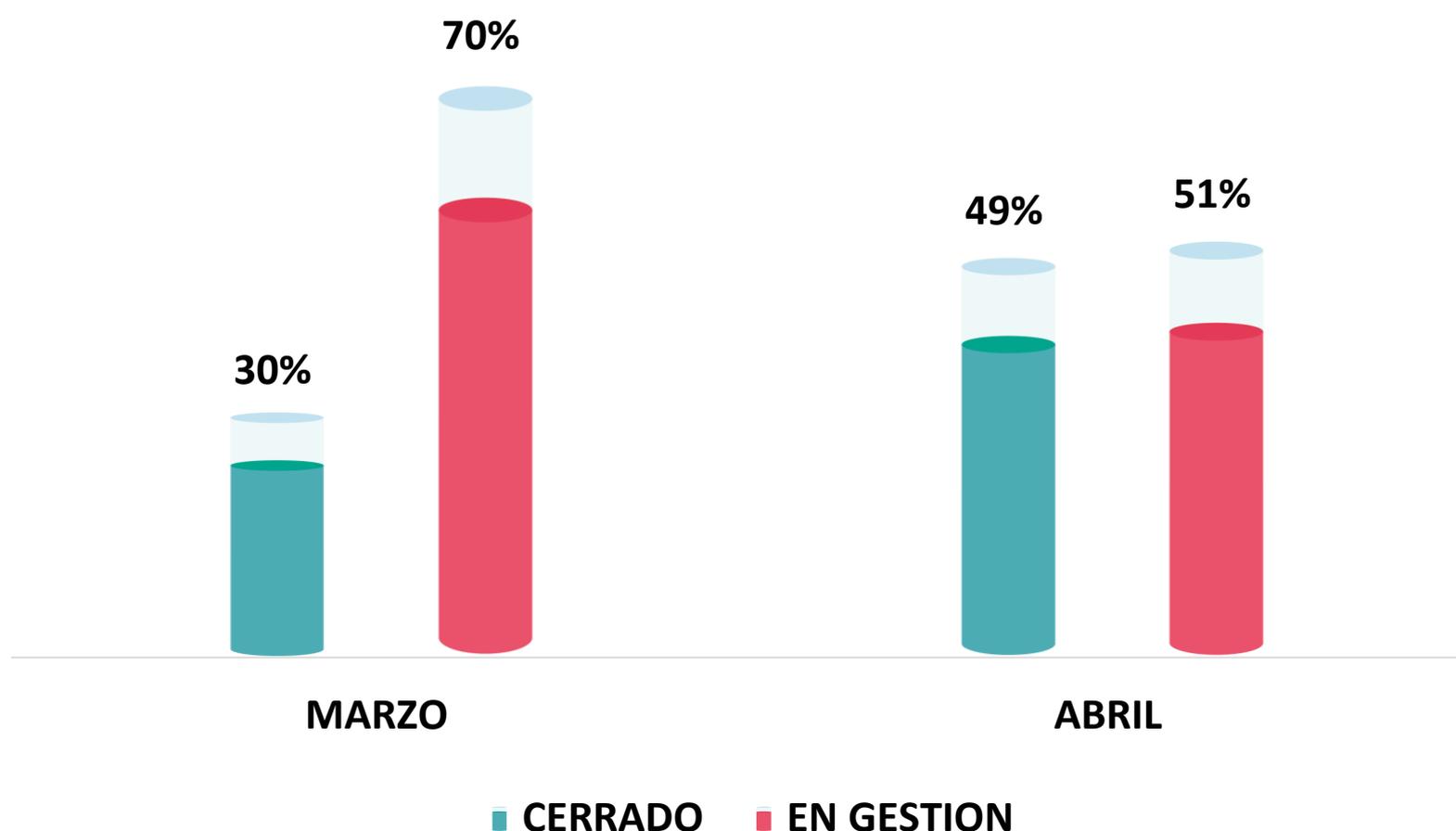
-Para Metrosalud, corresponden a la falta de oportunidad en la asignación de consulta médica especializada el 37% de los casos, seguido por la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica general con un 24%.

-Para la ESE La María, corresponden a la falta de oportunidad en la asignación de consulta médica especializada el 64% 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 78% 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 76% de los casos, seguido por la falta de oportunidad en la programación de cirugía con un 7%.

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



En abril se cerraron **2.364** casos que ingresaron durante el mismo mes, y otros **2.337** 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.