



**Informe expresiones de
nuestros usuarios**
Mayo 2023

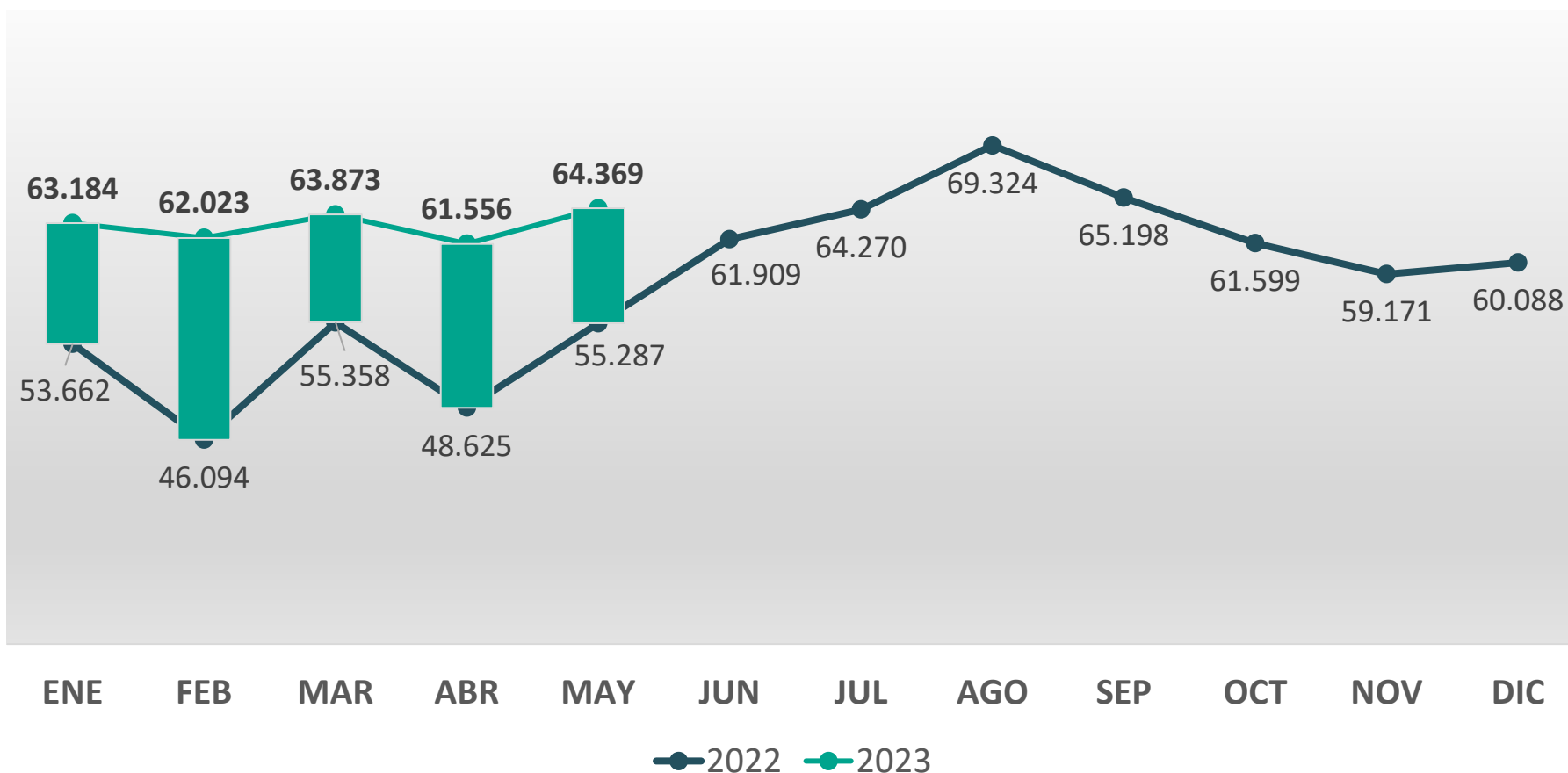
somos todos



Comportamiento de manifestaciones

Para el mes de mayo de 2023, se presentaron **64.369 manifestaciones**, evidenciando un incremento de **9.082 (16%)** con relación al comportamiento registrado en el mismo mes durante el año 2022, y un aumento de **2.813 (5%)** solicitudes con relación al mes inmediatamente anterior.

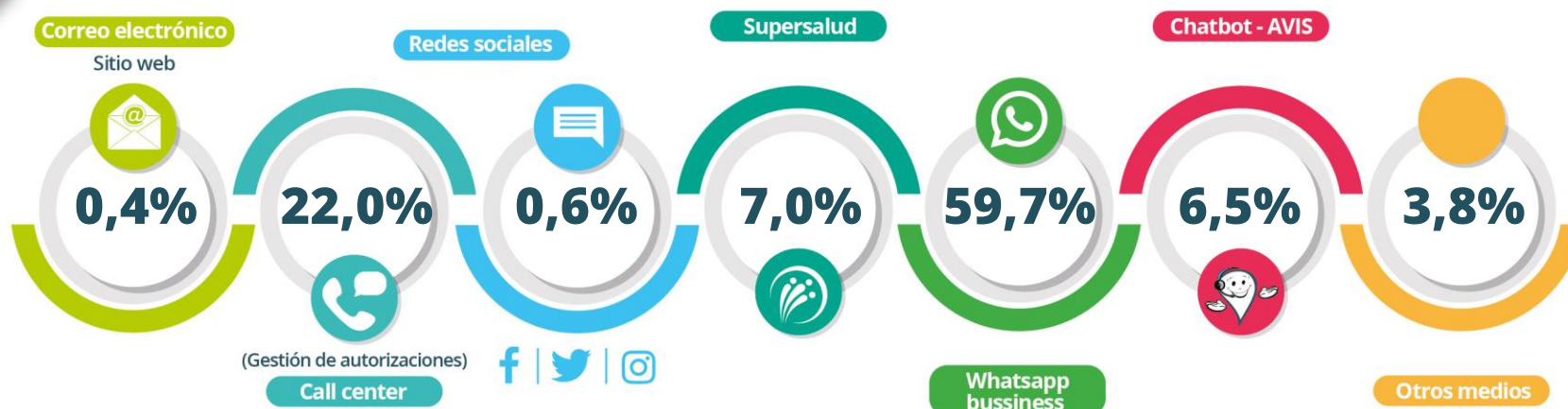
Gráfico 1. Comportamiento manifestaciones periodo 2022 – 2023



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	152	0	61
Magdalena Medio	237	4	107
Nordeste	224	0	121
Norte	350	5	181
Occidente	317	2	131
Oriente	1.020	15	376
Suroeste	596	8	316
Urabá	619	4	263
Valle de Aburrá	9.875	82	2.957
Total	13.390	120	4.513

Nota:

Call Center: La caracterización por subregión corresponde al 94% de las solicitudes a través del Call center

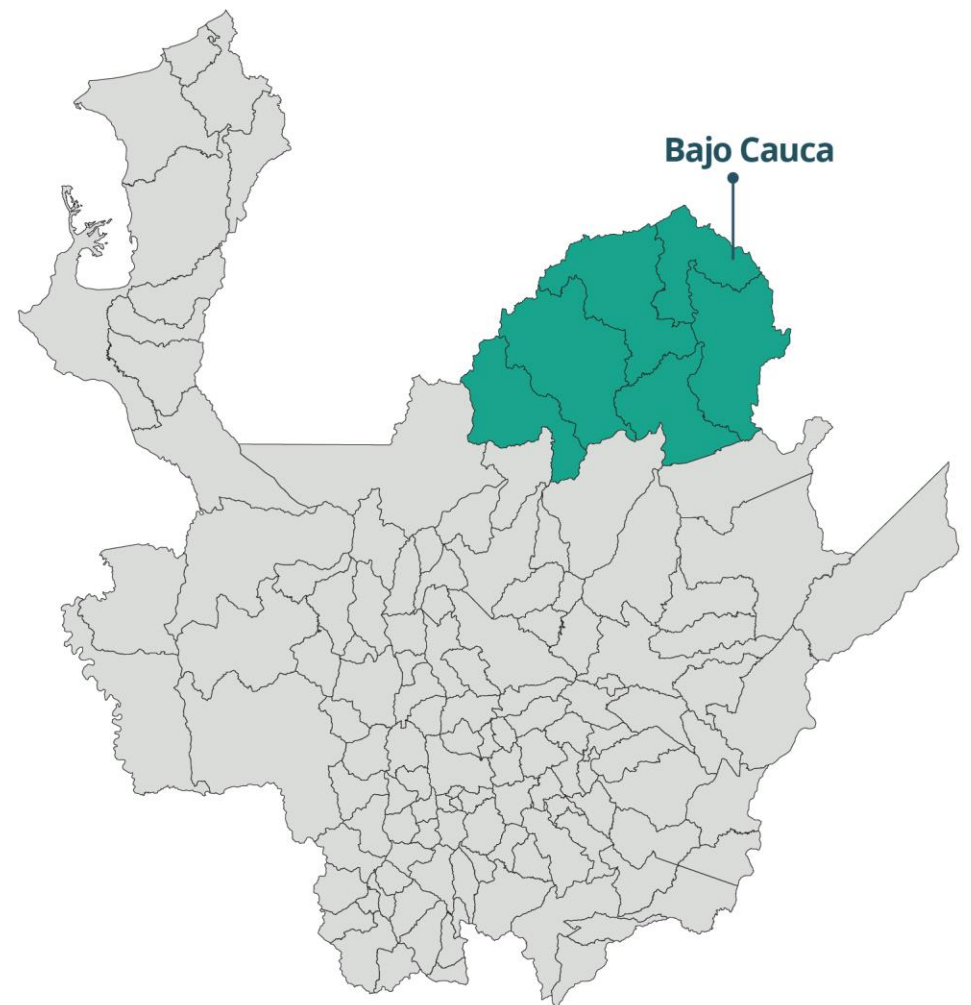
Redes: La caracterización por subregión corresponde al 32% de las solicitudes a través de Redes

Canales de origen

Subregión Bajo Cauca

Se evidencia la recepción de **152 (60%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Abril	Mayo
Call center	129	152
Supersalud	49	61
Página Web Correo electrónico	30	41
Redes	1	0
Buzón de sugerencias	0	0
Correspondencia	0	0
Total	209	254



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 **237 (60%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Abril	Mayo
Call center	154	237
Supersalud	80	107
Página Web Correo electrónico	33	42
Redes	5	4
Buzón de sugerencias	2	6
Correspondencia	0	0
Total	274	396



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 **224 (61%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Abril	Mayo
Call center	138	224
Supersalud	83	121
Página Web Correo electrónico	8	21
Redes	5	0
Buzón de sugerencias	0	2
Correspondencia	0	0
Total	234	368



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

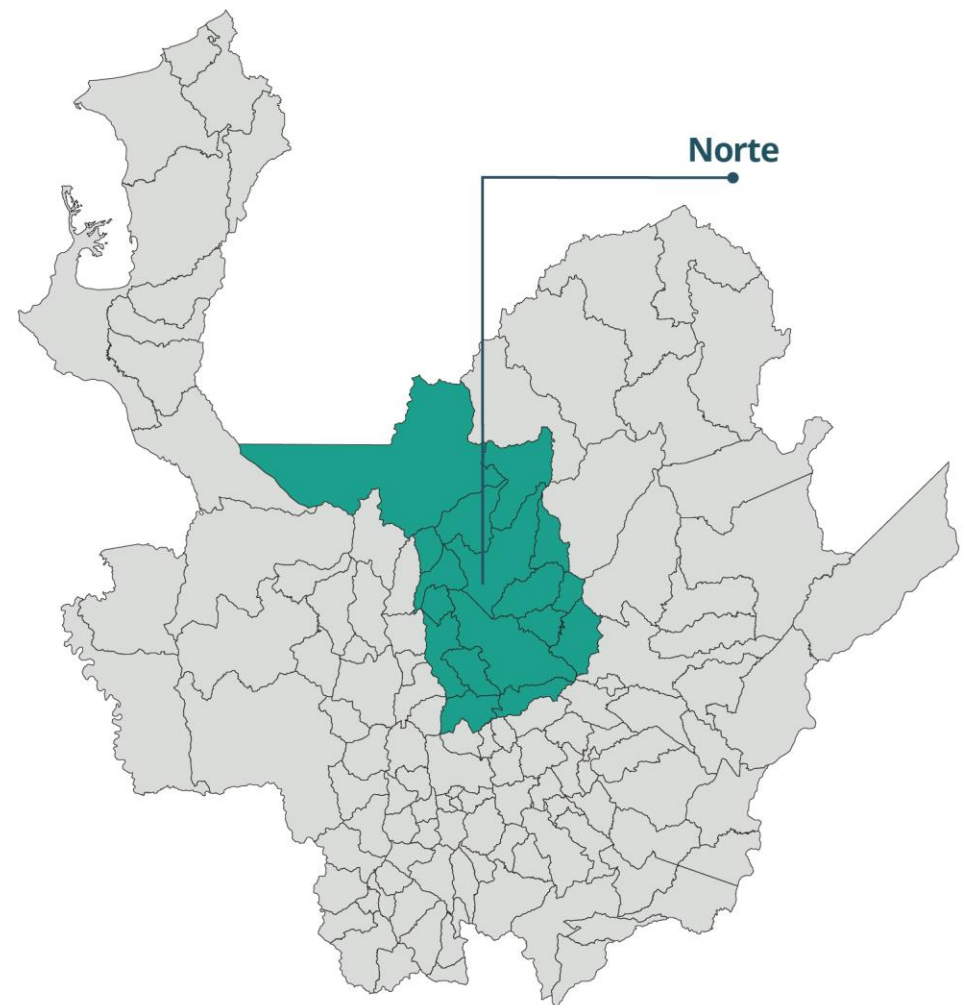
Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*

Canales de origen

Subregión Norte

Se evidencia la recepción de **350 (59%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Abril	Mayo
Call center	255	350
Supersalud	132	181
Página Web Correo electrónico	40	46
Redes	6	5
Buzón de sugerencias	0	7
Correspondencia	0	0
Total	433	589



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 **317 (62%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Abril	Mayo
Call center	220	317
Supersalud	104	131
Página Web Correo electrónico	20	30
Redes	1	2
Buzón de sugerencias	0	6
Correspondencia	0	0
Total	345	486



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 **1.020 (62%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Abril	Mayo
Call center	684	1.020
Supersalud	332	376
Página Web Correo electrónico	190	207
Redes	10	15
Buzón de sugerencias	0	25
Correspondencia	0	0
Total	1.216	1.643



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

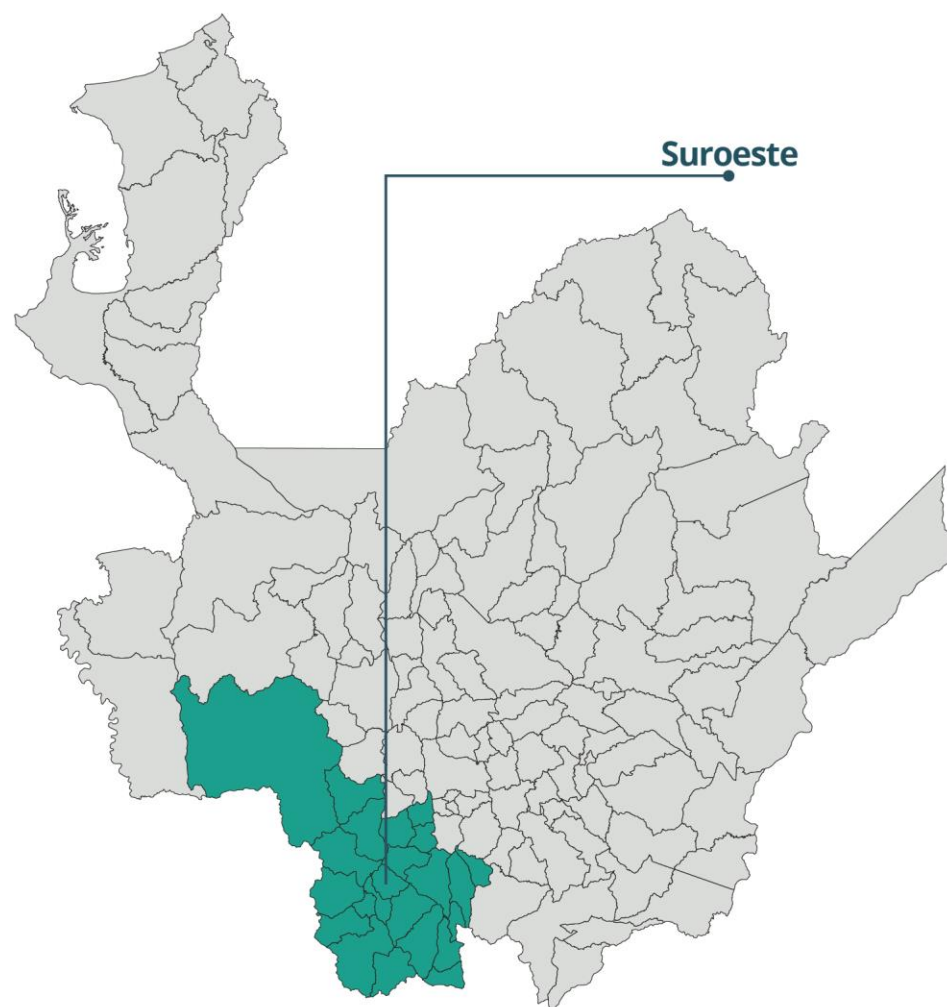
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Canales de origen

Subregión Suroeste

Se evidencia la recepción de **596 (61%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Abril	Mayo
Call center	443	596
Supersalud	266	316
Página Web Correo electrónico	31	46
Redes	11	8
Buzón de sugerencias	0	4
Correspondencia	0	0
Total	751	970



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 **619 (63%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Abril	Mayo
Call center	403	619
Supersalud	226	263
Página Web Correo electrónico	54	84
Redes	11	4
Buzón de sugerencias	0	7
Correspondencia	0	0
Total	694	977



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 **9.875 (74%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.


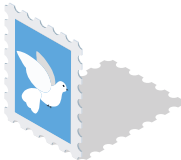



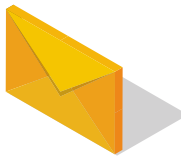
	Abril	Mayo
Call center	8.581	9.875
Supersalud	2.518	2.947
Página Web Correo electrónico	324	373
Redes	71	82
Buzón de sugerencias	1	78
Correspondencia	0	0
Total	11.495	13.355



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

Tipo de expresión

Mayo

Tipo de expresión		Abril		Mayo	
	Solicitud de información	56.743	58.502		
	Felicitación	0	48		
	Sugerencia	0	20		
	Derecho de petición/ Petición	551	564		
	Queja	59	89		
	Reclamo	4.203	5.086		

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 5.739, observándose un aumento del 20%**, en comparación con el mes anterior

Tabla 3. Distribución PQRD Savia Salud EPS por principales motivos para el mes de mayo 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)	2.467	42,5%	Dirección de Acceso
2	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS DE CONSULTA MEDICA GENERAL	587	10,1%	Dirección de Acceso
3	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	486	8,4%	Dirección de Acceso
4	FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGIA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	428	7,4%	Dirección de Acceso
5	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PROGRAMACION DE CIRUGIA	234	4,0%	Dirección de Acceso
6	DEMORA DE LA PROGRAMACION DE EXAMENES DE LABORATORIO O DIAGNOSTICOS	222	3,8%	Dirección de Acceso
7	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	115	2,0%	Dirección de Acceso
8	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PROGRAMACION DE PROCEDIMIENTOS QUIRURGICOS	108	1,9%	Dirección de Acceso
9	OTROS*	1.092	19,9%	N/A
	TOTAL	5.739	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) Mayo 2023



En total, **33,6** 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 mayo 2023

MUNICIPIOS	TOTAL PQRD	AFILIADOS	TASA PQRD	TASA ANTERIOR
MEDELLIN	2.371	508.159	46,7 ↑	41,6
BARBOSA	78	18.072	43,2 ↑	17,7
BELLO	508	86.183	58,9 ↑	52,1
CALDAS	76	14.507	52,4 ↑	31,7
COPACABANA	63	14.916	42,2 ↓	43,6
ENVIGADO	79	16.707	47,3 ↓	48,9
GIRARDOTA	44	12.704	34,6 ↓	46,4
ITAGUI	185	40.228	46,0 ↑	43,8
LA ESTRELLA	44	9.564	46,0 ↑	36,7
SABANETA	41	8.622	47,6 ↑	33,8

La tasa total de PQRD del Valle de Aburrá (47,8) supera en un 79% 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



Abril

339

9,0 %

Mayo

512

11,1%



Abril

218

6,2%

Mayo

236

5,1%



Metrosalud®

Abril

234

6,2%

Mayo

323

7,0%

Hospital
AlmaMáter

Abril

135

3,5%

Mayo

186

4,0%



Abril

245

6,5%

Mayo

368

8,0%

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

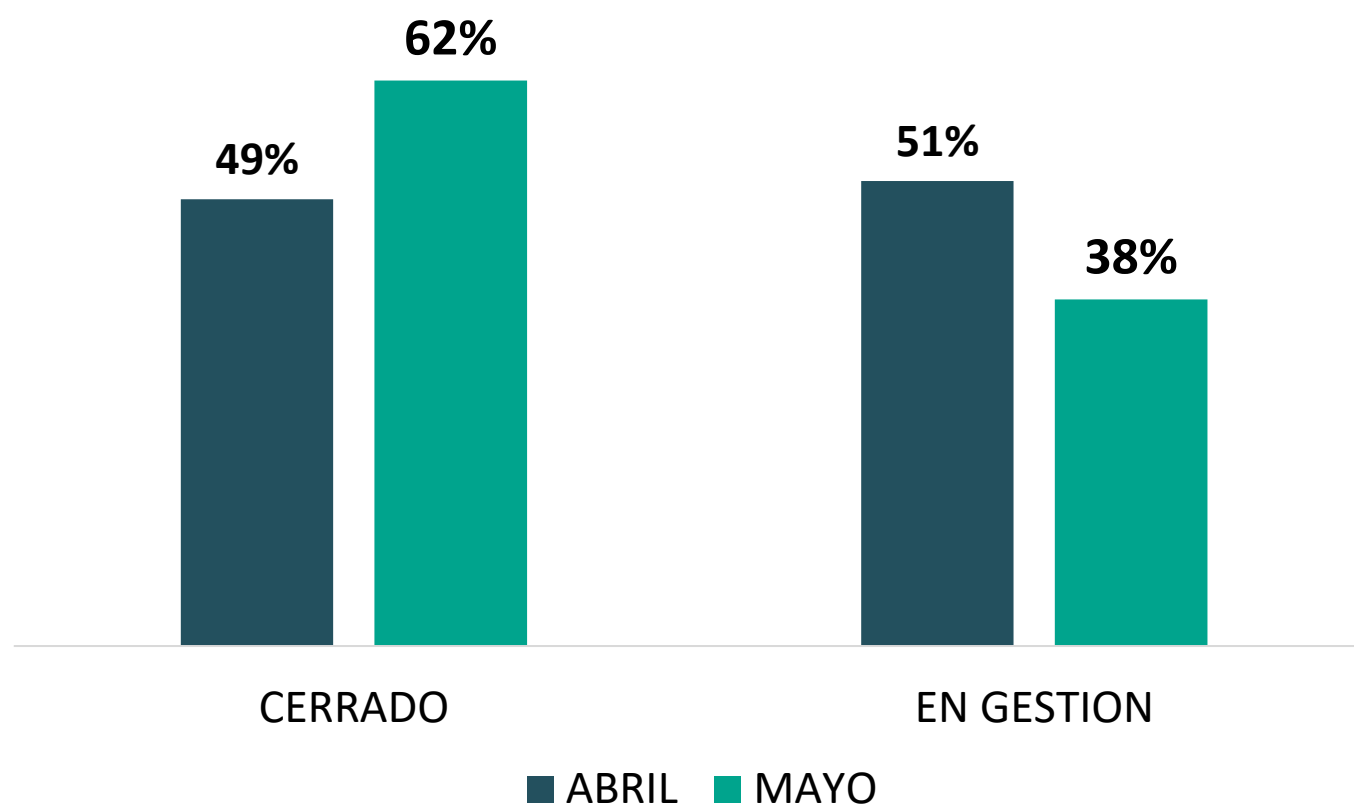
-Para Metrosalud, corresponden a la falta de oportunidad en la asignación de consulta médica especializada el 30% de los casos, seguido por la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica general con un 24%.

-Para la ESE La María, corresponden a la falta de oportunidad en la asignación de consulta médica especializada el 60% de los casos, seguido por la falta de oportunidad en la programación de cirugía con un 8%.

-Para Visión Integrados, corresponden a la falta de oportunidad en la asignación de consulta médica especializada el 62% de los casos, seguido por la falta de oportunidad en la programación de cirugía con un 7%.

-Para el Hospital Alma Mater, corresponden a la falta de oportunidad en la asignación de consulta médica especializada el 47% de los casos, seguido por la falta de oportunidad para la prestación de servicios de imagenología de segundo y tercer nivel con un 16%. Cabe destacar, que el 87% (163 PQRD) corresponden a pacientes clasificados como pluripatológicos.

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



En mayo se cerraron **3.632** casos que ingresaron durante el mismo mes, y otros **1.540** 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.