



**Informe expresiones de  
nuestros usuarios**  
**Junio 2023**

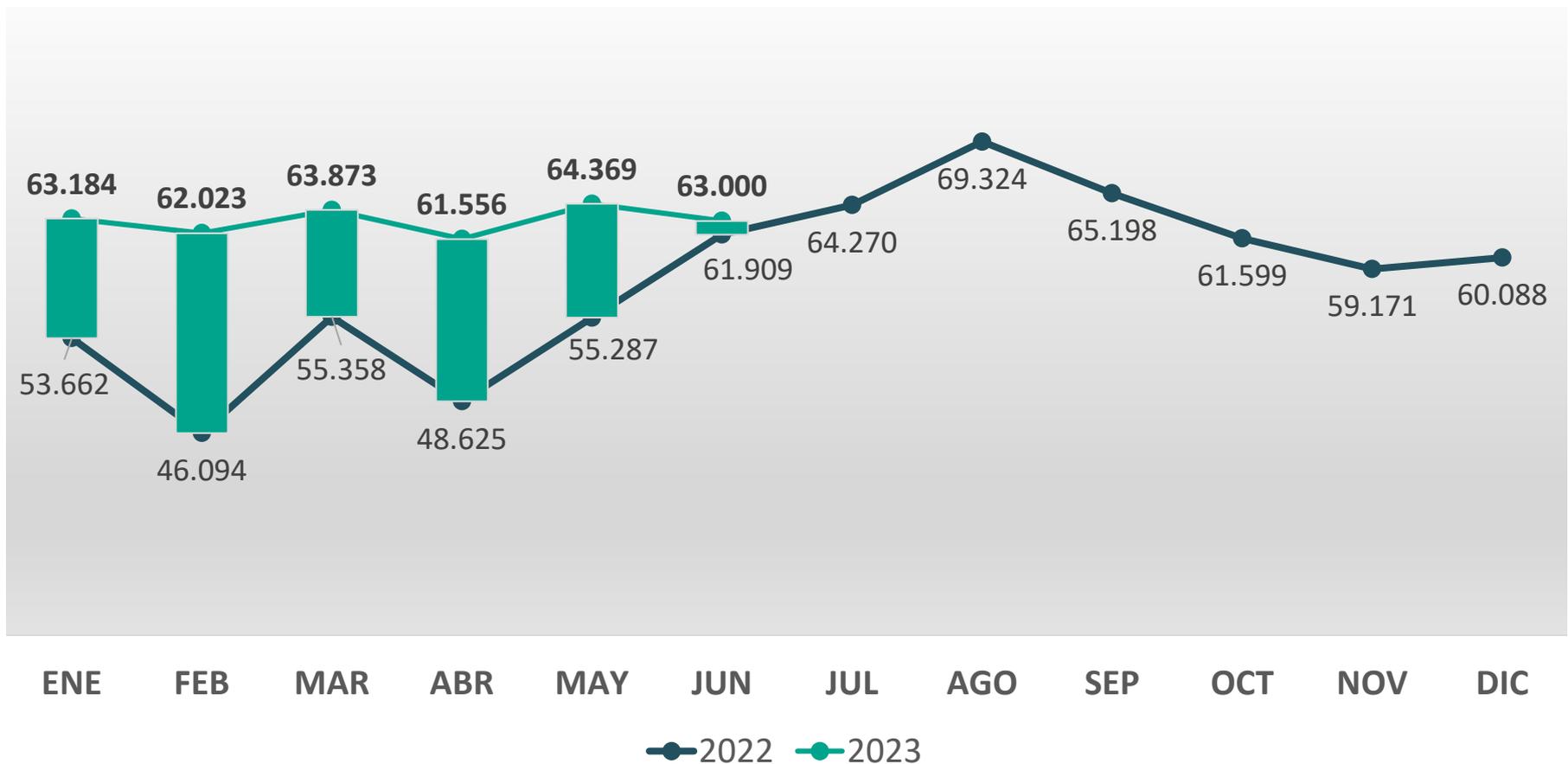
**somos todos**



## Comportamiento de manifestaciones

Para el mes de junio de 2023, se presentaron **63.000 manifestaciones**, evidenciando una disminución de **7.713 (14%)** con relación al comportamiento registrado en el mismo mes durante el año 2022, y una disminución de **1.369 (2%)** solicitudes con relación al mes inmediatamente anterior.

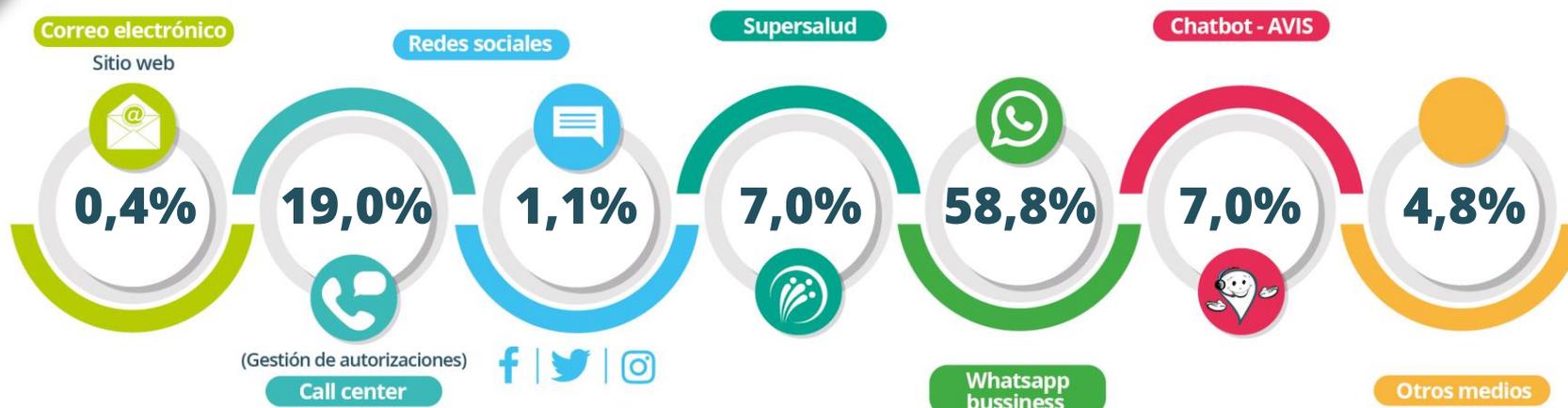
Gráfico 1. Comportamiento manifestaciones periodo 2022 – 2023



**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	153	2	56
Magdalena Medio	171	4	79
Nordeste	224	1	104
Norte	281	3	183
Occidente	302	4	108
Oriente	814	15	428
Suroeste	515	16	375
Urabá	612	4	301
Valle de Aburrá	8.557	64	2.824
<b>Total</b>	<b>11.629</b>	<b>113</b>	<b>4.458</b>

**Nota:**

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

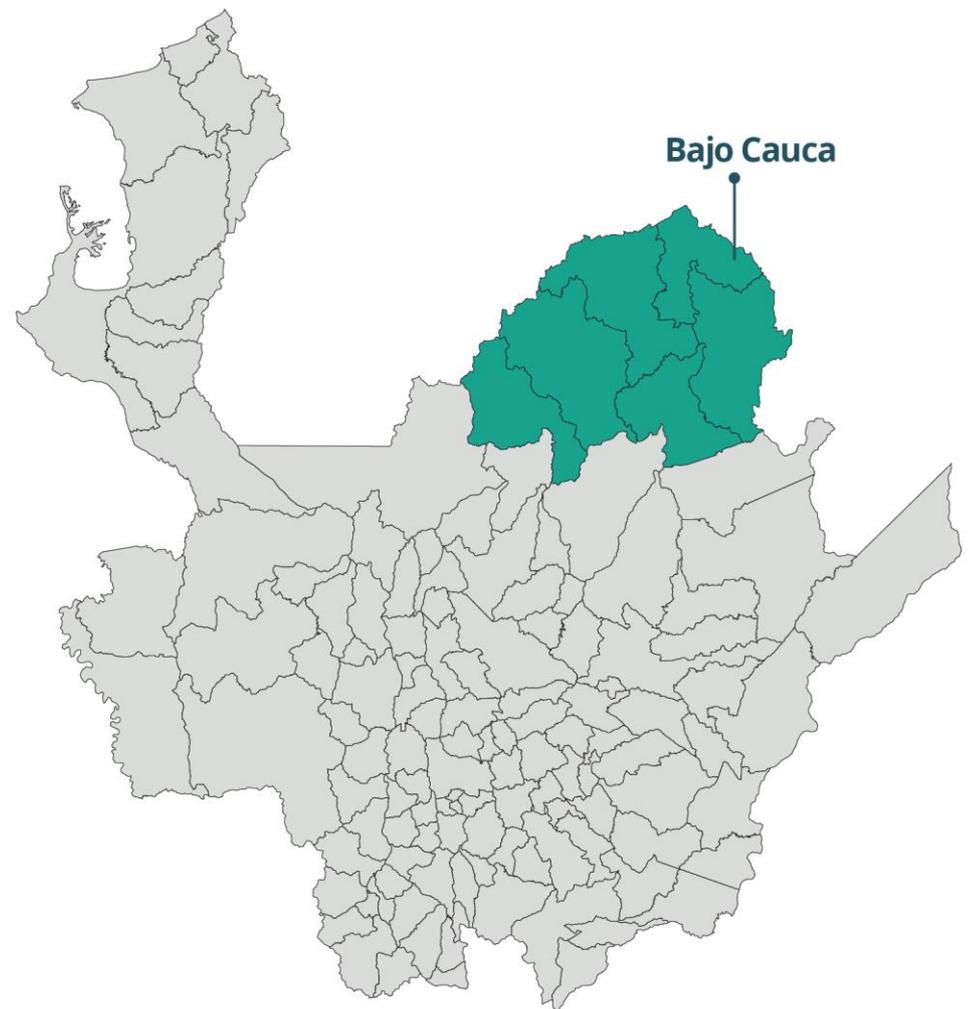
**Redes:** La caracterización por subregión corresponde al 32% de las solicitudes a través de Redes

# Canales de origen

## Subregión Bajo Cauca

Se evidencia la recepción de **153 (60%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Mayo	Junio
Call center	152	153
Supersalud	61	56
Página Web Correo electrónico	41	40
Redes	0	2
Buzón de sugerencias	0	5
Correspondencia	0	0
<b>Total</b>	<b>254</b>	<b>256</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 **171 (54%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Mayo	Junio
Call center	237	171
Supersalud	107	79
Página Web Correo electrónico	42	61
Redes	4	4
Buzón de sugerencias	6	0
Correspondencia	0	0
<b>Total</b>	<b>396</b>	<b>315</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 **224 (64%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Mayo	Junio
Call center	224	224
Supersalud	121	104
Página Web Correo electrónico	21	20
Redes	0	1
Buzón de sugerencias	0	0
Correspondencia	0	0
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>349</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 **281 (55%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Mayo	Junio
Call center	350	281
Supersalud	181	183
Página Web Correo electrónico	46	42
Redes	5	3
Buzón de sugerencias	0	0
Correspondencia	0	0
<b>Total</b>	<b>589</b>	<b>509</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 **302 (70%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Mayo	Junio
Call center	317	302
Supersalud	131	108
Página Web Correo electrónico	30	15
Redes	2	4
Buzón de sugerencias	0	4
Correspondencia	0	0
<b>Total</b>	<b>486</b>	<b>433</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 **814 (56%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Mayo	Junio
Call center	1.020	814
Supersalud	376	428
Página Web Correo electrónico	207	159
Redes	15	15
Buzón de sugerencias	25	25
Correspondencia	0	0
<b>Total</b>	<b>1.643</b>	<b>1.441</b>



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

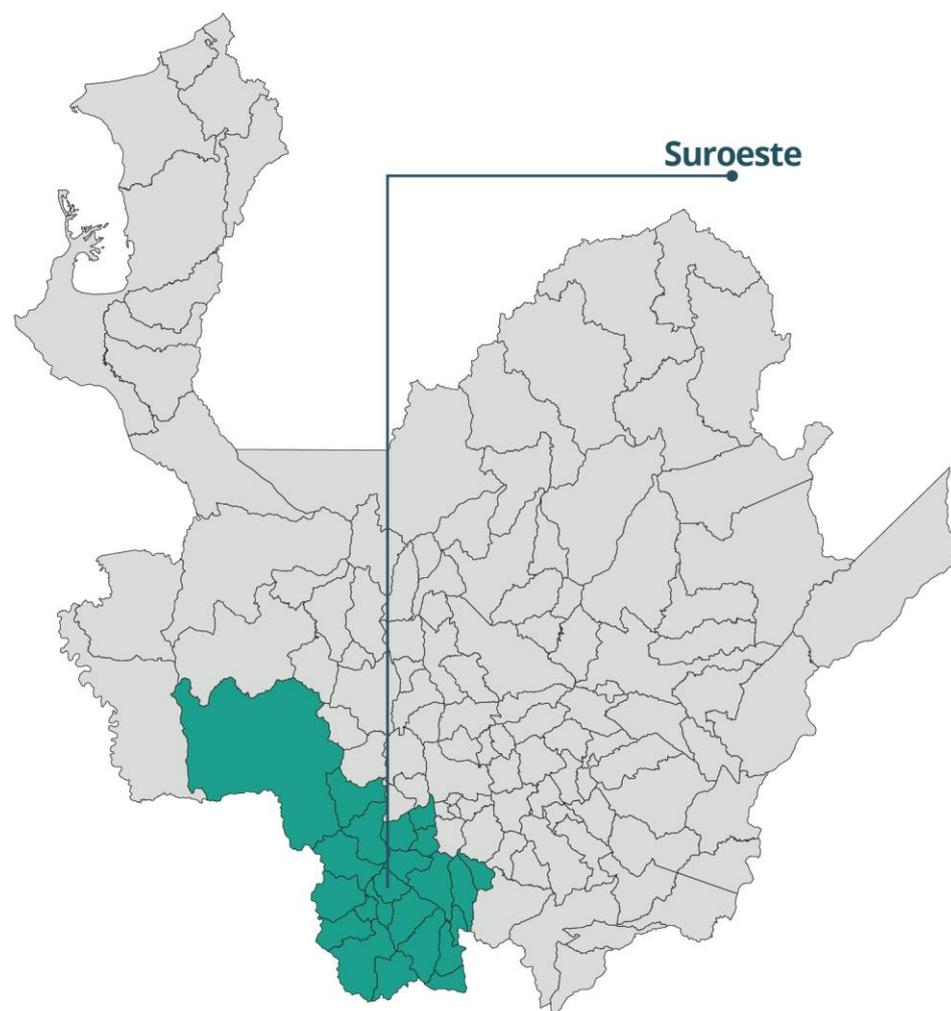
Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*

# Canales de origen

## Subregión Suroeste

Se evidencia la recepción de **515 (54%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Mayo	Junio
Call center	596	515
Supersalud	316	375
Página Web Correo electrónico	46	48
Redes	8	16
Buzón de sugerencias	4	4
Correspondencia	0	0
<b>Total</b>	<b>970</b>	<b>958</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 **612 (59%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Mayo	Junio
Call center	619	612
Supersalud	263	301
Página Web Correo electrónico	84	110
Redes	4	4
Buzón de sugerencias	7	6
Correspondencia	0	0
<b>Total</b>	<b>977</b>	<b>1.033</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 **8.557 (72%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Mayo	Junio
Call center	9.875	8.557
Supersalud	2.947	2.824
Página Web Correo electrónico	373	405
Redes	82	64
Buzón de sugerencias	78	32
Correspondencia	0	3
<b>Total</b>	<b>13.355</b>	<b>11.885</b>



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

## Tipo de expresión

## Junio

								
<b>Solicitud de información</b>	<b>Felicitación</b>	<b>Sugerencia</b>						
<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>			
<b>58.502</b>	<b>57.289</b>	<b>48</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>22</b>			
								
			<b>Derecho de petición/ Petición</b>	<b>Queja</b>	<b>Reclamo</b>			
			<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>
			<b>564</b>	<b>479</b>	<b>89</b>	<b>79</b>	<b>5.086</b>	<b>5.114</b>

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 5.672, observándose una disminución del 2%**, en comparación con el mes anterior

**Tabla 2. Distribución PQRD Savia Salud EPS por principales motivos para el mes de junio 2023 (Quejas, Reclamos y Derechos de Petición)**

N°	MOTIVO	PQRD	%	RESPONSABLE
1	CONSULTAS MEDICA ESPECIALIZADA (Oftalmología, Ortopedia, Urología, Ginecología, Otorrinolaringología, Oncología)	2.480	43,7%	Dirección de Acceso
2	ENTREGA DE MEDICAMENTOS E INSUMOS	600	10,6%	Dirección de Acceso
3	PRESTACION DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGIA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	402	7,1%	Dirección de Acceso
4	PROGRAMACIÓN DE CIRUGIA (Ortopedia, Ginecología, General, Vascular, Oftalmología)	333	5,9%	Dirección de Acceso
5	CONSULTAS MEDICA GENERAL	291	5,1%	Dirección de Acceso
6	PROGRAMACIÓN DE EXÁMENES DE LABORATORIO	272	4,8%	Dirección de Acceso
7	REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	146	2,6%	Dirección de Acceso
8	OTRO MOTIVOS	1.148	20,2%	N/A
	<b>TOTAL</b>	<b>5.672</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) Junio 2023

**Norte**

**24,0** ↓

Mes anterior 24,4

**Bajo Cauca**

**21,7** ↓

Mes anterior 22,1

**Nordeste**

**17,9** ↓

Mes anterior 20,2

**Magdalena  
Medio**

**28,7** ↓

Mes anterior 30,8

**Oriente**

**27,9** ↑

Mes anterior 27,8

**Valle de  
Aburrá**

**↓ 46,4**

Mes anterior 47,8

**Urabá**

**19,2** ↑

Mes anterior 16,0

**Occidente**

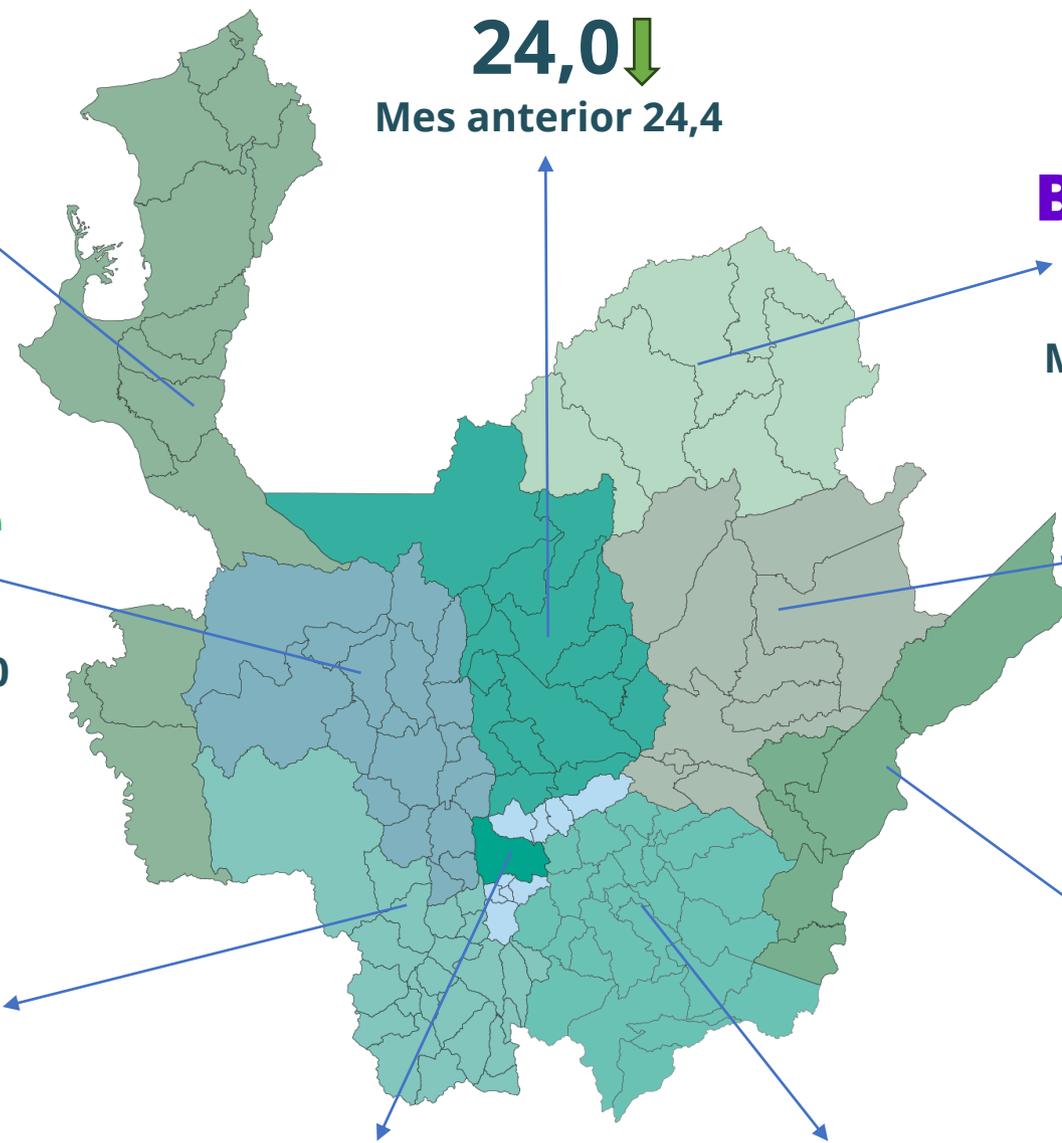
**15,5** ↓

Mes anterior 20,0

**Suroeste**

**28,8** ↑

Mes anterior 24,6



En total, **33,8** de cada 10.000 afiliados radicaron una PQRD ante la EPS, superando la tasa de PQRD al cierre del año 2022 (26,7) y la tasa del mes anterior (33,6)

Fuente: *Aplicativo Conexiones*

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

Fórmula de cálculo – Tasa:  
(N° PQRD / Total de afiliados) \* 10.000

## Detalle del comportamiento de PQRD en el Valle de Aburrá

**Tabla 3. Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Valle de Aburrá para el mes de junio 2023**

MUNICIPIOS	TOTAL PQRD	AFILIADOS	TASA PQRD	TASA ANTERIOR
MEDELLIN	2.209	505.014	43,7 ↓	46,7
BARBOSA	97	18.019	53,8 ↑	43,2
BELLO	530	86.098	61,6 ↑	58,9
CALDAS	40	14.515	27,6 ↓	52,4
COPACABANA	66	14.918	44,2 ↑	42,2
ENVIGADO	107	16.726	64,0 ↑	47,3
GIRARDOTA	64	12.680	50,5 ↑	34,6
ITAGUI	183	40.141	45,6 ↓	46,0
LA ESTRELLA	45	9.604	46,9 ↑	46,0
SABANETA	29	8.483	34,2 ↓	47,6

**La tasa total de PQRD del Valle de Aburrá (46,4) supera en un 74% la tasa al cierre del año 2022 (26,7)**

**Tasa de PQRD del Valle de Aburrá mes anterior: 47,8**

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



**Mayo**

**512**

**11,1 %**

**Junio**

**445**

**9,7%**



Trabajamos con amor por la vida

**Mayo**

**236**

**5,1%**

**Junio**

**184**

**3,9%**



**Metrosalud®**

**Mayo**

**323**

**7,0%**

**Junio**

**332**

**7,1%**



**Mayo**

**173**

**3,3%**

**Julio**

**202**

**4,4%**



**Mayo**

**368**

**8,0%**

**Junio**

**351**

**7,4%**

Otras instituciones relevantes en la asignación de PQRD son:

- PRO-DIAGNOSTICO (179)
- HOSPITAL GENERAL DE MEDELLIN (171)
- HOSPITAL ALMA MATER (153)
- VISIÓN TOTAL (148)
- HOSPITAL CONCEJO DE MEDELLÍN (141)

- Los motivos de PQRD asignadas a estas instituciones se encuentran inmersas en la Tabla 2.

## 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.