



**Informe expresiones de
nuestros usuarios**
Julio 2023

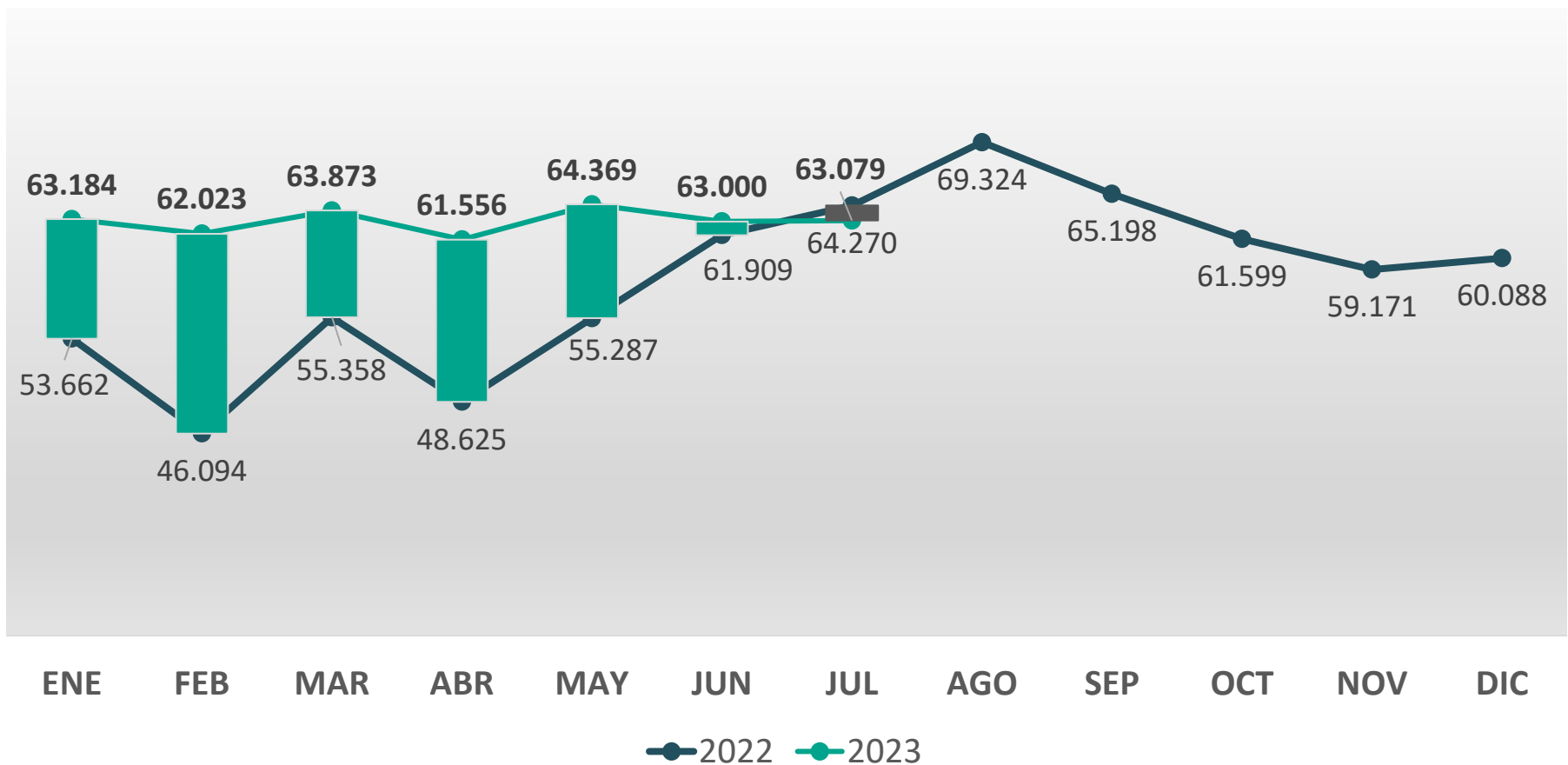
somos todos



Comportamiento de manifestaciones

Para el mes de julio de 2023, se presentaron **63.079 manifestaciones**, evidenciando un aumento de **809 (1%)** con relación al comportamiento registrado en el mismo mes durante el año 2022, y un aumento de 79 **(0,1%)** manifestaciones con relación al mes inmediatamente anterior.

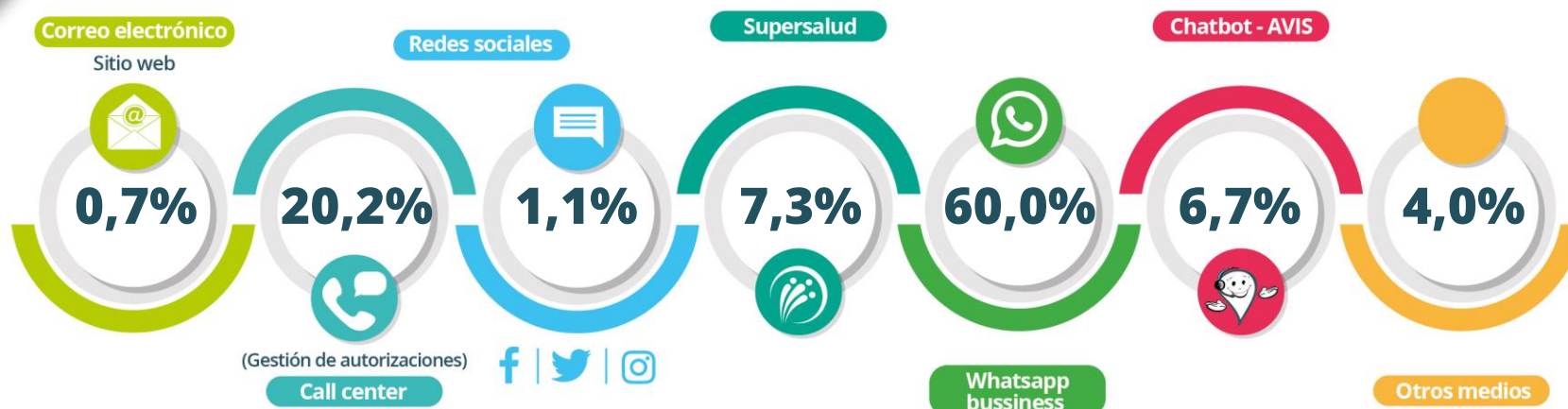
Gráfico 1. Comportamiento manifestaciones periodo 2022 – 2023



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 | 98 | 2 | 78 |
| Magdalena Medio | 132 | 5 | 109 |
| Nordeste | 181 | 2 | 116 |
| Norte | 276 | 8 | 155 |
| Occidente | 242 | 2 | 138 |
| Oriente | 727 | 14 | 455 |
| Suroeste | 423 | 14 | 376 |
| Urabá | 416 | 9 | 279 |
| Valle de Aburrá | 9.361 | 114 | 2.899 |
| Total | 11.856 | 169 | 4.605 |

Nota:

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

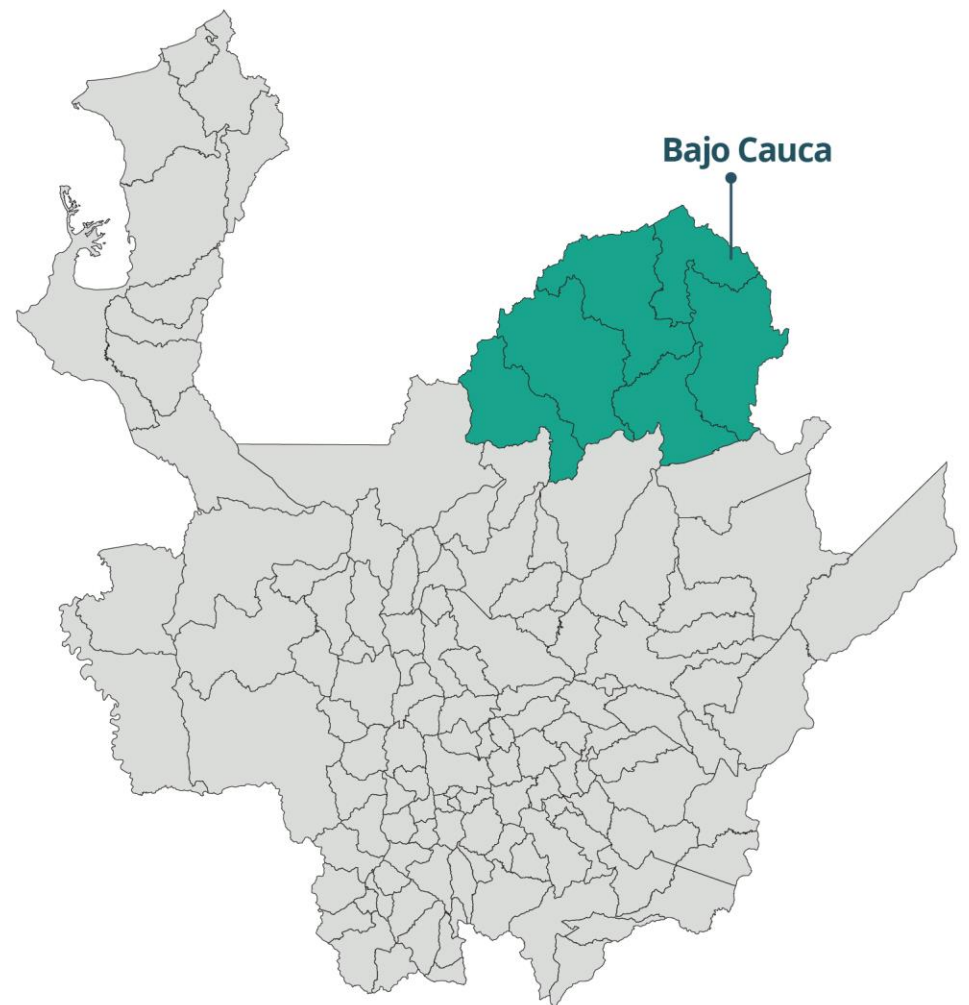
Redes: La caracterización por subregión corresponde al 32% de las solicitudes a través de Redes

Canales de origen

Subregión Bajo Cauca

Se evidencia la recepción de **98 (48%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

| | Junio | Julio |
|----------------------------------|------------|------------|
| Call center | 153 | 98 |
| Supersalud | 56 | 78 |
| Página Web Correo electrónico | 40 | 25 |
| Redes | 2 | 2 |
| Buzón de sugerencias | 5 | 1 |
| Correspondencia | 0 | 0 |
| Total | 256 | 204 |



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 **132 (44%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

| | Junio | Julio |
|----------------------------------|------------|------------|
| Call center | 171 | 132 |
| Supersalud | 79 | 109 |
| Página Web Correo electrónico | 61 | 47 |
| Redes | 4 | 5 |
| Buzón de sugerencias | 0 | 5 |
| Correspondencia | 0 | 0 |
| Total | 315 | 298 |



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 **181 (56%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

| | Junio | Julio |
|----------------------------------|------------|------------|
| Call center | 224 | 181 |
| Supersalud | 104 | 116 |
| Página Web Correo electrónico | 20 | 25 |
| Redes | 1 | 2 |
| Buzón de sugerencias | 0 | 0 |
| Correspondencia | 0 | 0 |
| Total | 349 | 324 |



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

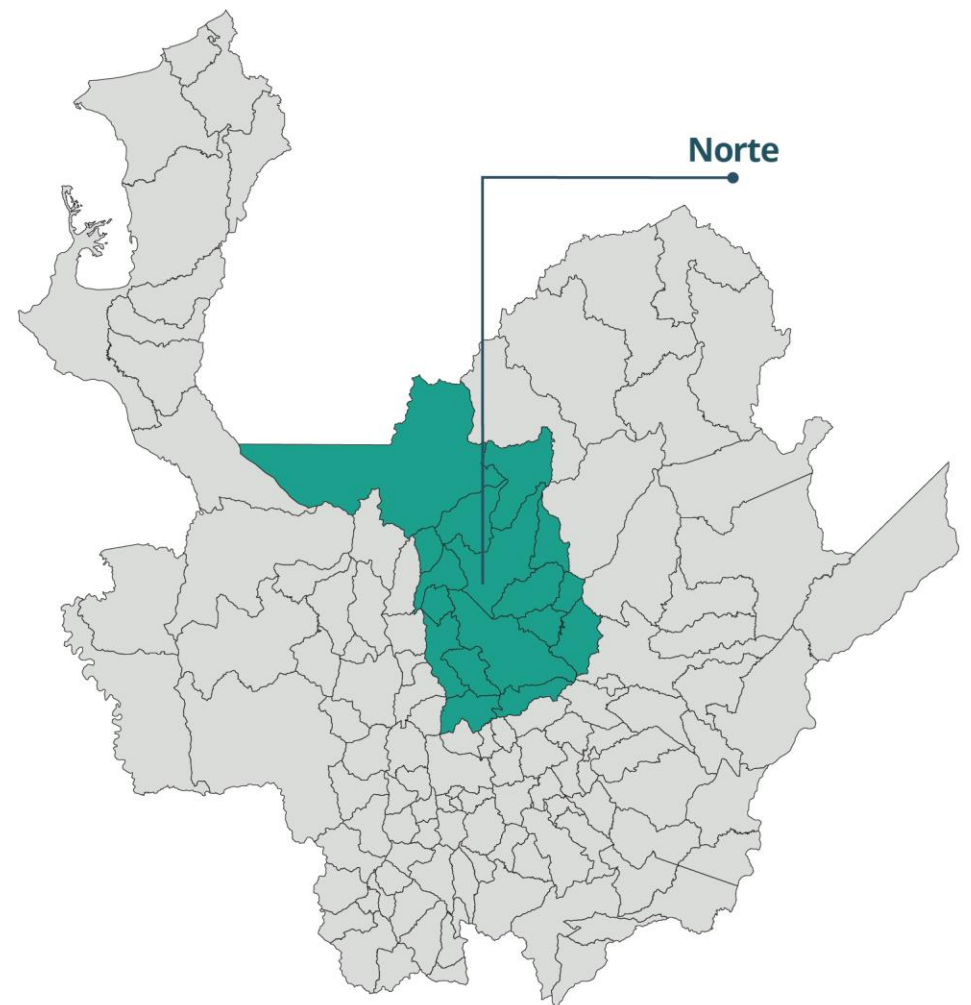
Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*

Canales de origen

Subregión Norte

Se evidencia la recepción de **276 (57%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

| | Junio | Julio |
|----------------------------------|------------|------------|
| Call center | 281 | 276 |
| Supersalud | 183 | 155 |
| Página Web Correo electrónico | 42 | 45 |
| Redes | 3 | 8 |
| Buzón de sugerencias | 0 | 2 |
| Correspondencia | 0 | 0 |
| Total | 509 | 486 |



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 **242 (57%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

| | Junio | Julio |
|----------------------------------|------------|------------|
| Call center | 302 | 242 |
| Supersalud | 108 | 138 |
| Página Web Correo electrónico | 15 | 37 |
| Redes | 4 | 2 |
| Buzón de sugerencias | 4 | 7 |
| Correspondencia | 0 | 0 |
| Total | 433 | 426 |



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 **727 (53%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

| | Junio | Julio |
|----------------------------------|--------------|--------------|
| Call center | 814 | 727 |
| Supersalud | 428 | 455 |
| Página Web Correo electrónico | 159 | 170 |
| Redes | 15 | 14 |
| Buzón de sugerencias | 25 | 8 |
| Correspondencia | 0 | 0 |
| Total | 1.441 | 1.374 |



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

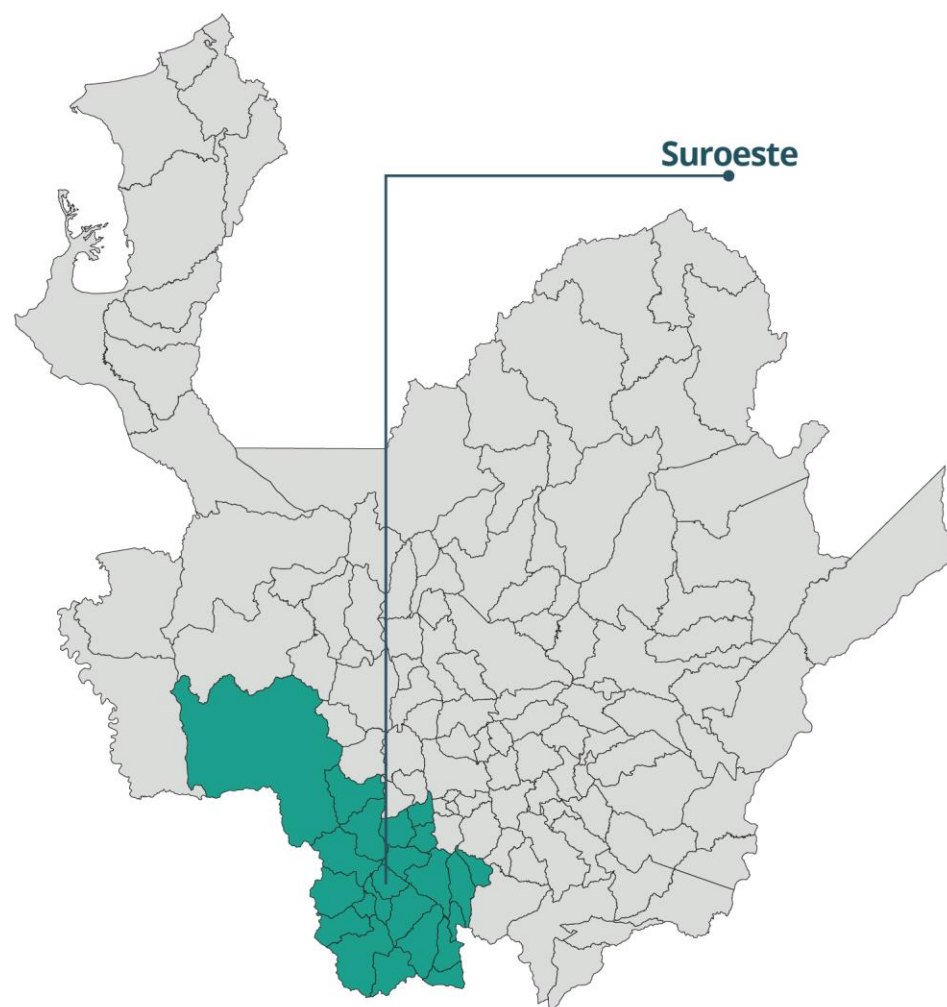
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Canales de origen

Subregión Suroeste

Se evidencia la recepción de **423 (49%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

| | Junio | Julio |
|----------------------------------|------------|------------|
| Call center | 515 | 423 |
| Supersalud | 375 | 376 |
| Página Web Correo electrónico | 48 | 44 |
| Redes | 16 | 14 |
| Buzón de sugerencias | 4 | 3 |
| Correspondencia | 0 | 0 |
| Total | 958 | 860 |



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

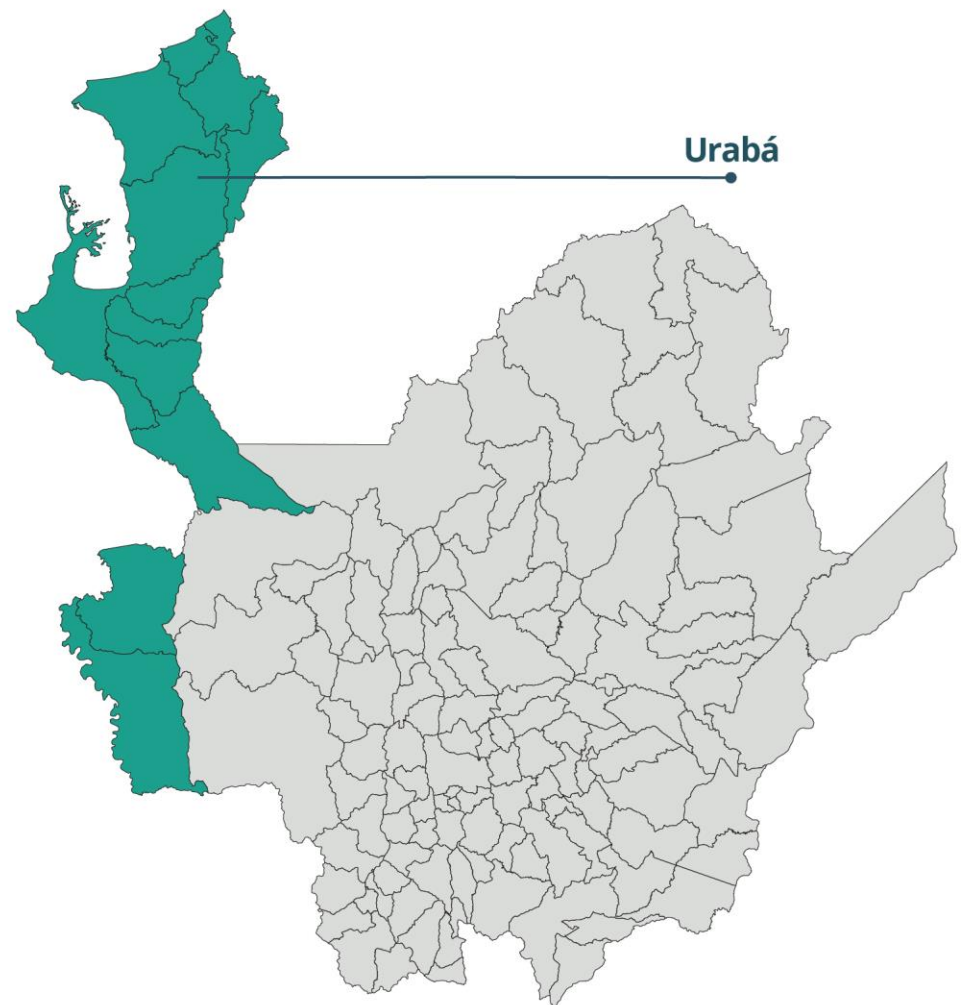
Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*

Canales de origen

Subregión Urabá

Se evidencia la recepción de **41 (52%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

| | Junio | Julio |
|----------------------------------|--------------|------------|
| Call center | 612 | 416 |
| Supersalud | 301 | 279 |
| Página Web Correo electrónico | 110 | 90 |
| Redes | 4 | 9 |
| Buzón de sugerencias | 6 | 6 |
| Correspondencia | 0 | 0 |
| Total | 1.033 | 800 |



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 **9.361 (73%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

| | Junio | Julio |
|----------------------------------|---------------|---------------|
| Call center | 8.557 | 9.361 |
| Supersalud | 2.824 | 2.891 |
| Página Web Correo electrónico | 405 | 473 |
| Redes | 64 | 114 |
| Buzón de sugerencias | 32 | 14 |
| Correspondencia | 0 | 3 |
| Total | 11.885 | 12.853 |



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

Tipo de expresión

Julio

| | | | | | | | | |
|---|---|---|--|---|---|--------------|--------------|--------------|
|  |  |  | | | | | | |
| Solicitud de información | Felicitación | Sugerencia | | | | | | |
| Junio | Julio | Junio | Julio | Junio | Julio | | | |
| 57.289 | 57.145 | 17 | 24 | 22 | 19 | | | |
| | | |  |  |  | | | |
| | | | Derecho de petición/ Petición | Queja | Reclamo | | | |
| | | | Junio | Julio | Junio | Julio | Junio | Julio |
| | | | 479 | 728 | 79 | 103 | 5.114 | 5.060 |

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 5.891, observándose un aumento del 4%**, en comparación con el mes anterior

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

| N° | MOTIVO | PQRD | % | RESPONSABLE |
|----|--|--------------|-------------|---------------------|
| 1 | CONSULTAS MEDICA ESPECIALIZADA (Oftalmología, Ortopedia, Urología, Ginecología, Otorrinolaringología, Oncología) | 2.633 | 44,7% | Dirección de Acceso |
| 2 | ENTREGA DE MEDICAMENTOS E INSUMOS | 683 | 11,6% | Dirección de Acceso |
| 3 | PRESTACION DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGIA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL | 477 | 8,1% | Dirección de Acceso |
| 4 | PROGRAMACIÓN DE CIRUGIA (Ortopedia, Ginecología, General, Vascular, Oftalmología) | 406 | 6,9% | Dirección de Acceso |
| 5 | CONSULTAS MEDICA GENERAL | 359 | 6,1% | Dirección de Acceso |
| 6 | PROGRAMACIÓN DE EXÁMENES DE LABORATORIO | 348 | 5,9% | Dirección de Acceso |
| 7 | REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA | 212 | 3,6% | Dirección de Acceso |
| 8 | OTRO MOTIVOS | 772 | 13,1% | N/A |
| | TOTAL | 5.891 | 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) Julio 2023

Norte

20,8 ↓

Mes anterior 24,0

Bajo Cauca

22,8 ↑

Mes anterior 21,7

Nordeste

20,3 ↑

Mes anterior 17,9

**Magdalena
Medio**

32,5 ↑

Mes anterior 28,7

Oriente

29,4 ↑

Mes anterior 27,9

**Valle de
Aburrá**

48,1 ↑

Mes anterior 46,4

Suroeste

28,2 =

Mes anterior 28,8

Occidente

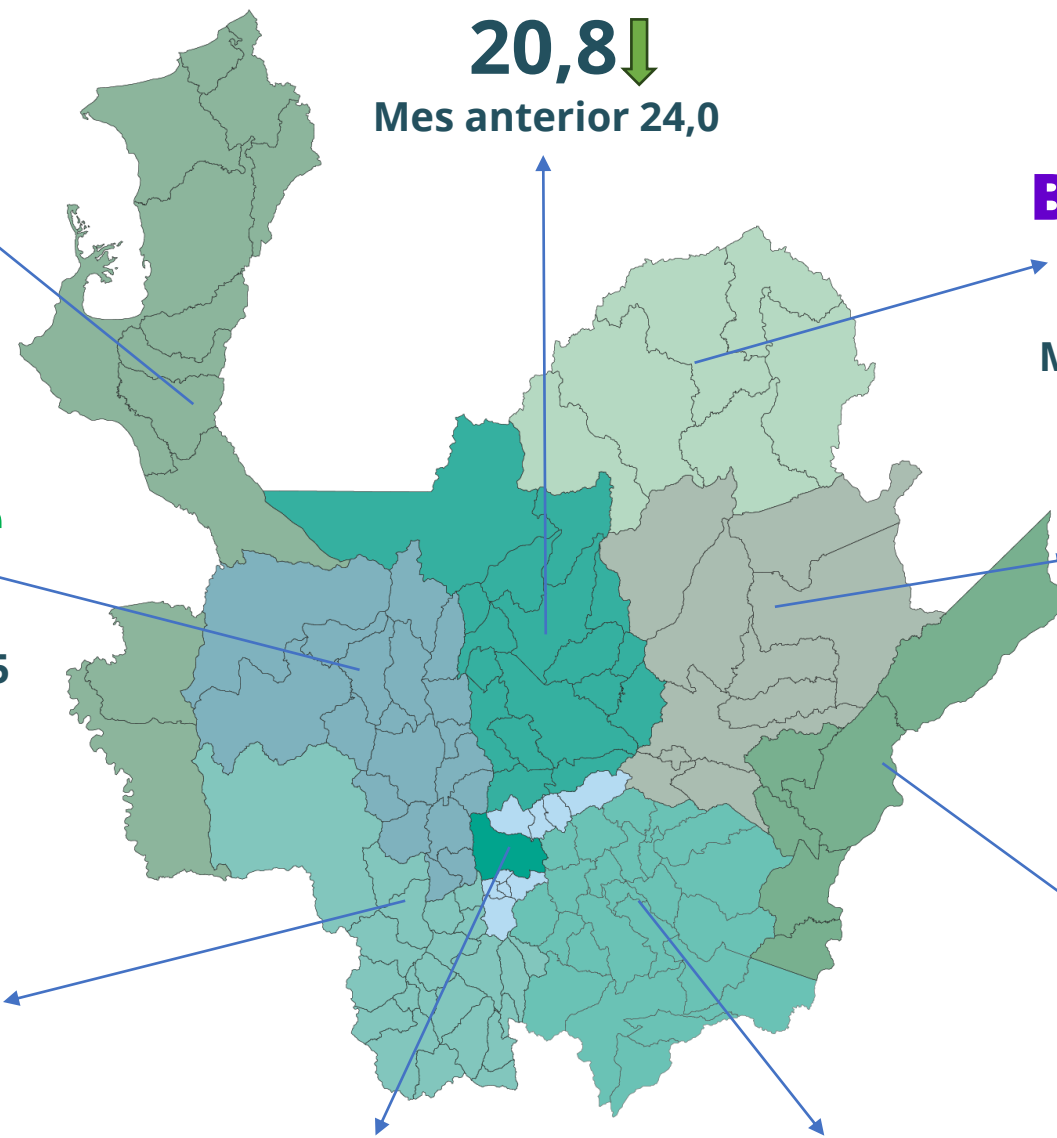
21,9 ↑

Mes anterior 15,5

Urabá

17,4 ↓

Mes anterior 19,2



En total, **35,3** 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 (33,8)

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 julio 2023

| MUNICIPIOS | TOTAL PQRD | AFILIADOS | TASA PQRD | TASA ANTERIOR |
|-------------|------------|-----------|-----------|---------------|
| MEDELLIN | 2.348 | 501.463 | 46,8 ↑ | 43,7 |
| BARBOSA | 97 | 18.002 | 53,9 = | 53,8 |
| BELLO | 462 | 85.573 | 54,0 ↓ | 61,6 |
| CALDAS | 55 | 14.414 | 38,2 ↑ | 27,6 |
| COPACABANA | 75 | 14.866 | 50,5 ↑ | 44,2 |
| ENVIGADO | 94 | 16.724 | 56,2 ↓ | 64,0 |
| GIRARDOTA | 53 | 12.603 | 42,1 ↓ | 50,5 |
| ITAGUI | 202 | 39.929 | 50,6 ↑ | 45,6 |
| LA ESTRELLA | 60 | 9.582 | 62,6 ↑ | 46,9 |
| SABANETA | 27 | 8.385 | 32,2 ↓ | 34,2 |

La tasa total de PQRD del Valle de Aburrá (48,1) supera en un 80% la tasa al cierre del año 2022 (26,7)

Tasa de PQRD del Valle de Aburrá mes anterior: 46,4

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



Junio

445

9,7 %

Julio

474

9,8%



Metrosalud®

Junio

332

7,1%

Julio

434

7,8%



Junio

202

4,4%

Julio

276

4,9%



Junio

179

3,0%

Julio

201

3,6%



Junio

351

7,4%

Julio

358

7,3%

Otras instituciones relevantes en la asignación de PQRD son:

-HOSPITAL GENERAL DE MEDELLIN (180)

-ESE HOSPITAL LA MARIA (165)

-VISIÓN TOTAL (155)

-CORAXON (133)

-HOSPITAL CONCEJO DE MEDELLÍN (133)

- 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.