



**Informe expresiones de  
nuestros usuarios**  
**Agosto 2023**

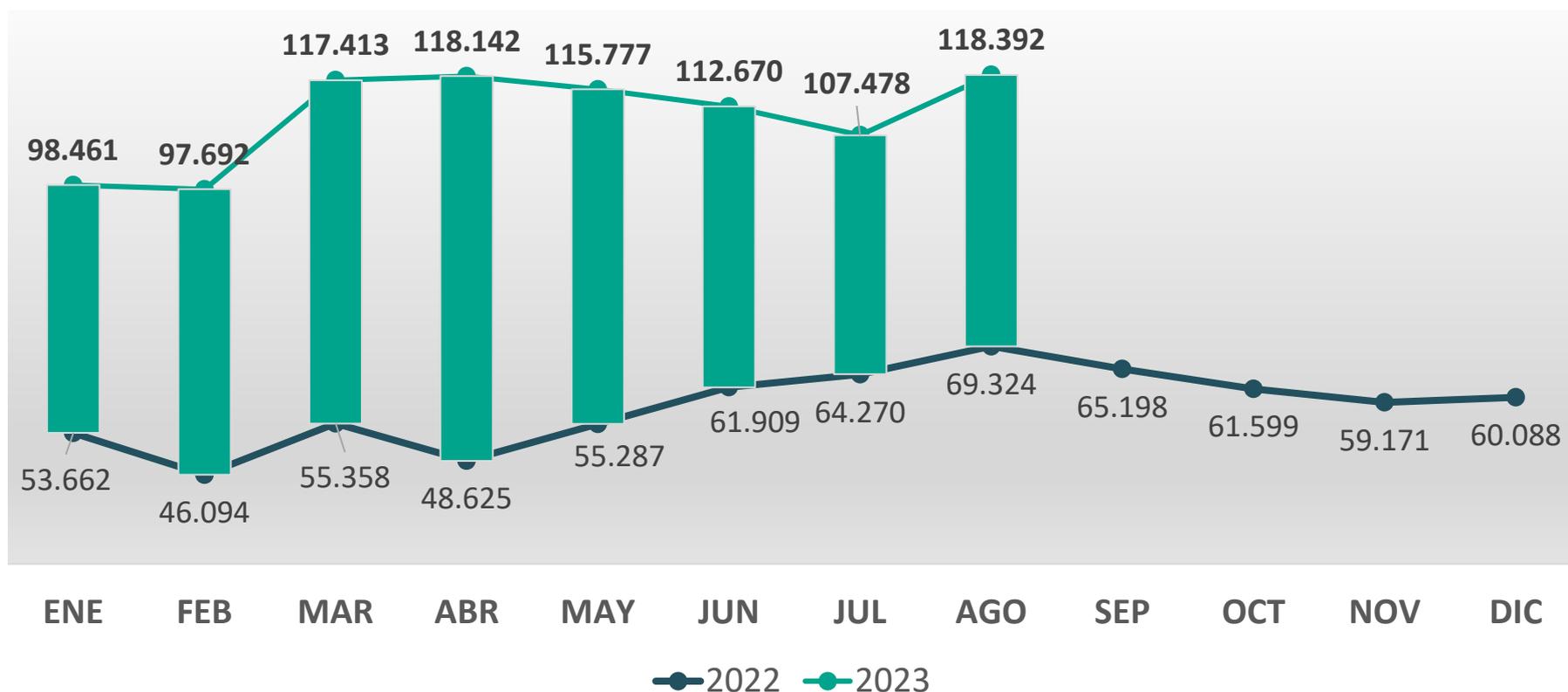
**somos todos**



## Comportamiento de manifestaciones

Para el mes de agosto de 2023, se presentaron **118.392 manifestaciones**, evidenciando un aumento de **49.068 (71%)** con relación al comportamiento registrado en el mismo mes durante el año 2022, y un aumento de **10.914 (10%)** manifestaciones con relación al mes inmediatamente anterior.

Gráfico 1. Comportamiento manifestaciones periodo 2022 – 2023

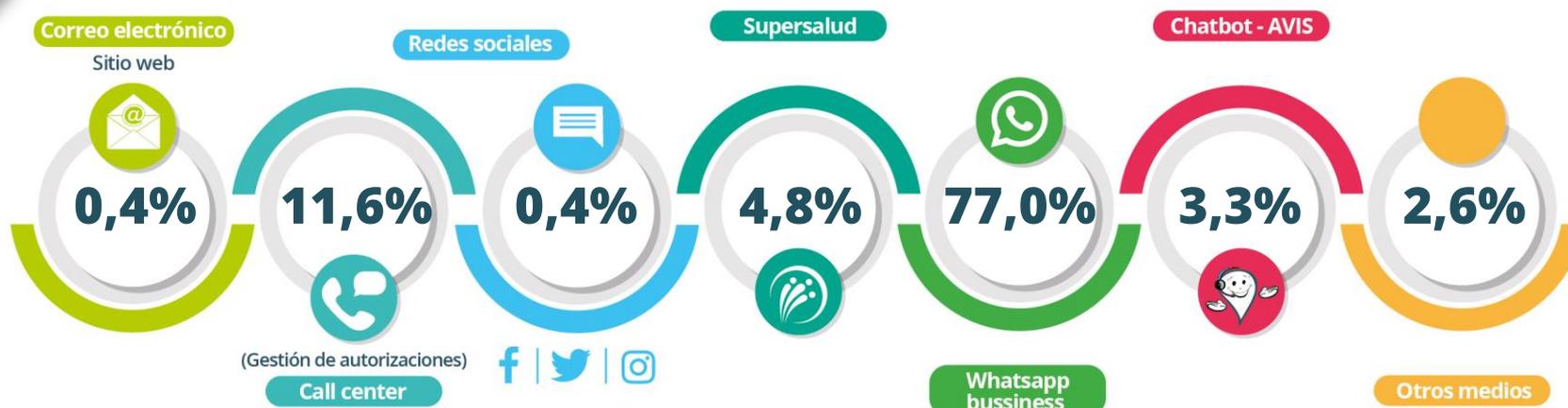


**Nota1:** Las expresiones de los usuarios incluyen derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones.

**Nota2:** Se procede a modificar los datos de expresiones de meses anteriores debido a una corrección reportada por el proveedor Andes BPO.

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	158	1	72
Magdalena Medio	184	2	176
Nordeste	253	3	138
Norte	275	0	175
Occidente	271	1	157
Oriente	765	13	572
Suroeste	478	6	454
Urabá	543	6	317
Valle de Aburrá	10.041	43	3.600
<b>Total</b>	<b>12.968</b>	<b>75</b>	<b>5.661</b>

**Nota1:**

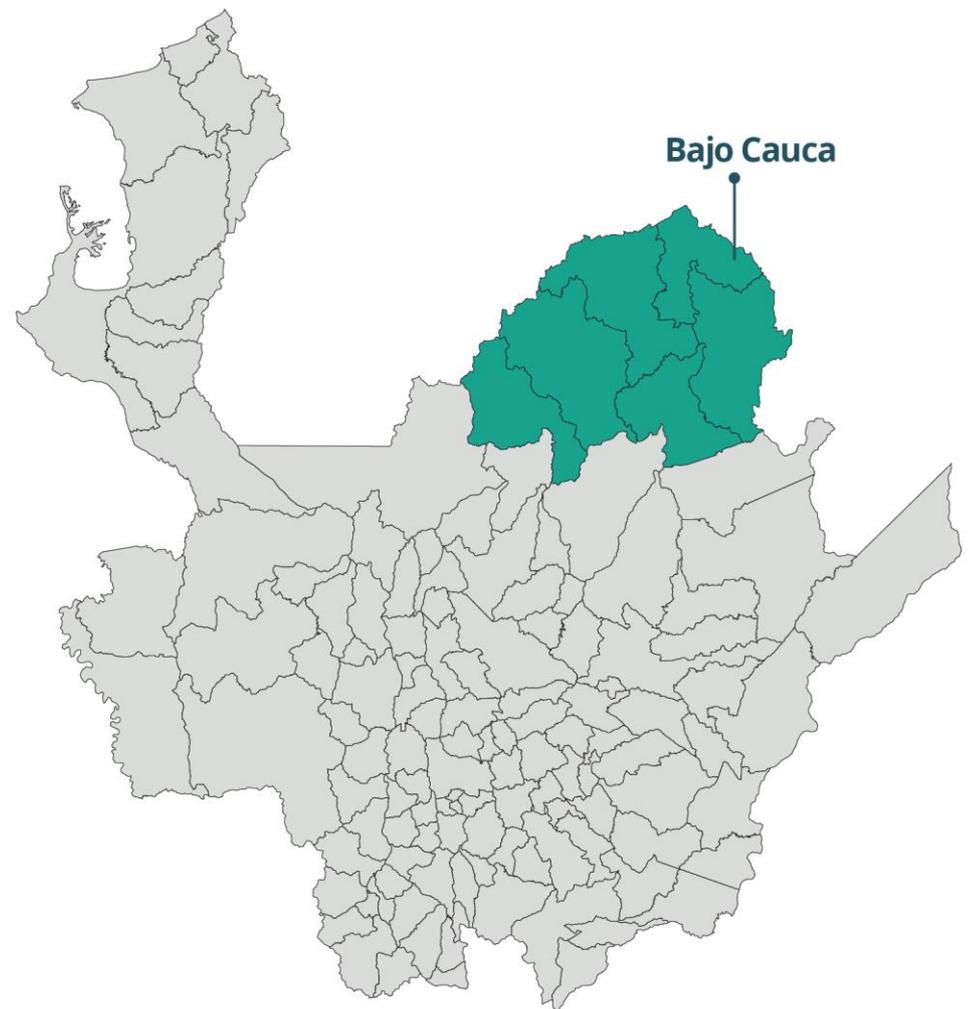
La caracterización por subregión para cada canal se realiza según la disponibilidad del dato reportado por los usuarios.

# Canales de origen

## Subregión Bajo Cauca

Se evidencia la recepción de **158 (57%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Julio	Agosto
Call center	98	158
Supersalud	78	72
Página Web Correo electrónico	25	42
Redes	2	1
Buzón de sugerencias	1	6
Correspondencia	0	0
<b>Total</b>	<b>204</b>	<b>279</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 **184 (42%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Julio	Agosto
Call center	132	184
Supersalud	109	176
Página Web Correo electrónico	47	69
Redes	5	2
Buzón de sugerencias	0	7
Correspondencia	0	0
<b>Total</b>	<b>298</b>	<b>438</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 **253 (59%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Julio	Agosto
Call center	181	253
Supersalud	116	138
Página Web Correo electrónico	25	34
Redes	2	3
Buzón de sugerencias	0	1
Correspondencia	0	0
<b>Total</b>	<b>324</b>	<b>429</b>



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

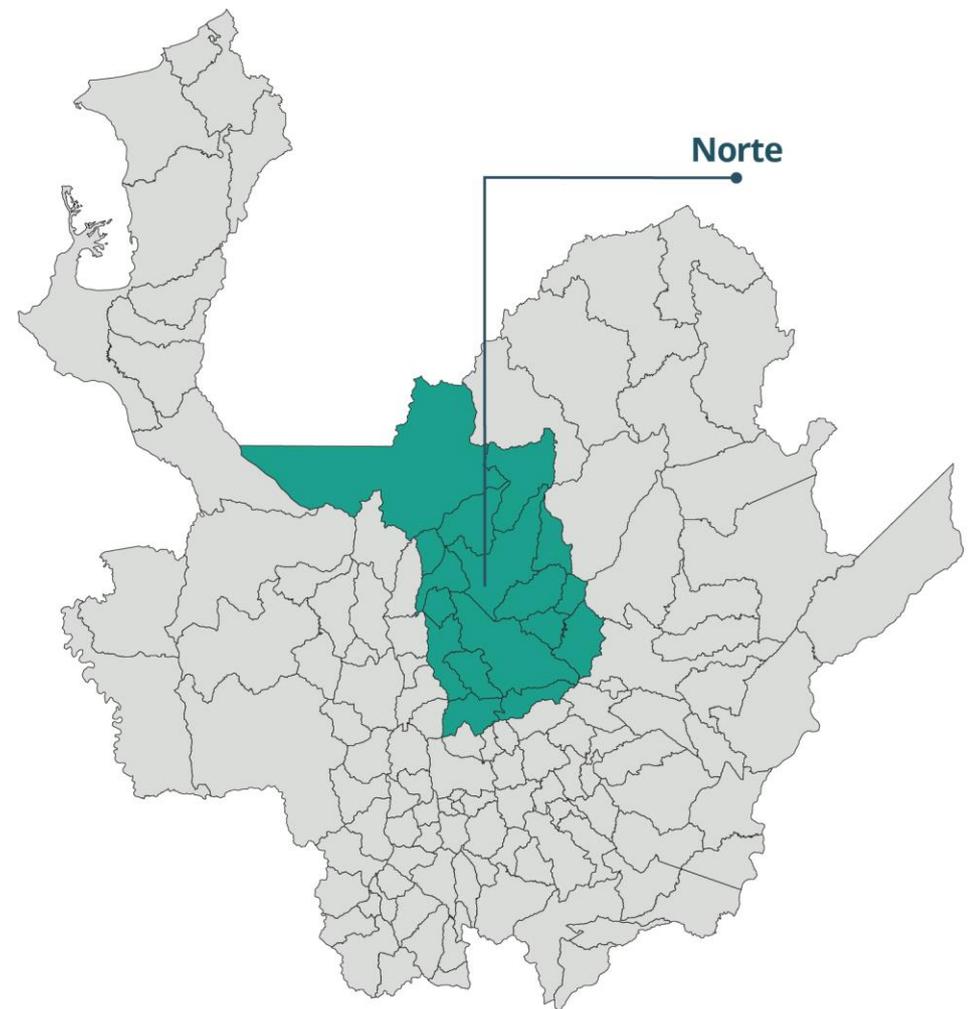
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

# Canales de origen

## Subregión Norte

Se evidencia la recepción de **275 (54%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Julio	Agosto
Call center	276	275
Supersalud	155	175
Página Web Correo electrónico	45	52
Redes	8	0
Buzón de sugerencias	0	10
Correspondencia	0	0
<b>Total</b>	<b>486</b>	<b>512</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 **271 (59%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Julio	Agosto
Call center	242	271
Supersalud	138	157
Página Web Correo electrónico	37	28
Redes	2	1
Buzón de sugerencias	7	4
Correspondencia	0	0
<b>Total</b>	<b>426</b>	<b>461</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 **765 (50%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Julio	Agosto
Call center	727	765
Supersalud	455	572
Página Web Correo electrónico	170	165
Redes	14	13
Buzón de sugerencias	8	11
Correspondencia	0	0
<b>Total</b>	<b>1.374</b>	<b>1.526</b>



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

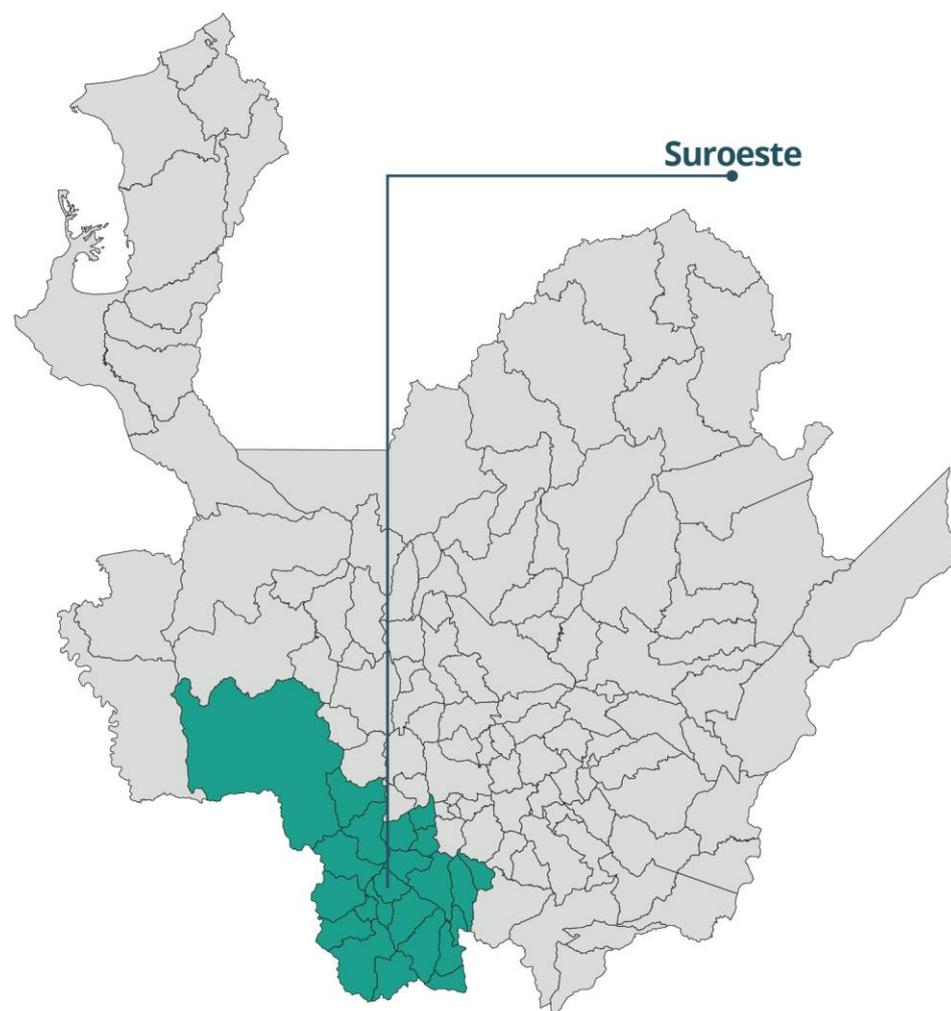
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

# Canales de origen

## Subregión Suroeste

Se evidencia la recepción de **478 (48%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Julio	Agosto
Call center	423	478
Supersalud	376	454
Página Web Correo electrónico	44	62
Redes	14	6
Buzón de sugerencias	3	0
Correspondencia	0	0
<b>Total</b>	<b>860</b>	<b>1000</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 **543 (56%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Julio	Agosto
Call center	416	543
Supersalud	279	317
Página Web Correo electrónico	90	103
Redes	9	6
Buzón de sugerencias	6	3
Correspondencia	0	0
<b>Total</b>	<b>800</b>	<b>972</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 **10.041 (70%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Julio	Agosto
Call center	9.361	10.041
Supersalud	2.891	3.600
Página Web Correo electrónico	473	614
Redes	114	43
Buzón de sugerencias	14	48
Correspondencia	3	1
<b>Total</b>	<b>12.853</b>	<b>14.347</b>



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

## Tipo de expresión

## Agosto

Solicitud de información		Felicitación		Sugerencia		Derecho de petición/ Petición		Queja		Reclamo	
Julio	Agosto	Julio	Agosto	Julio	Agosto	Julio	Agosto	Julio	Agosto	Julio	Agosto
101.544*	111.082	24	13	19	5	728	939	103	107	5.060	6.246

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 7.292, observándose un aumento del 24%**, en comparación con el mes anterior

**Nota2\*:** Se procede a modificar los datos de expresiones de meses anteriores debido a una corrección reportada por el proveedor Andes BPO.

**Tabla 1. Distribución PQRD Savia Salud EPS por principales motivos para el mes de agosto 2023 (Quejas, Reclamos y Derechos de Petición)**

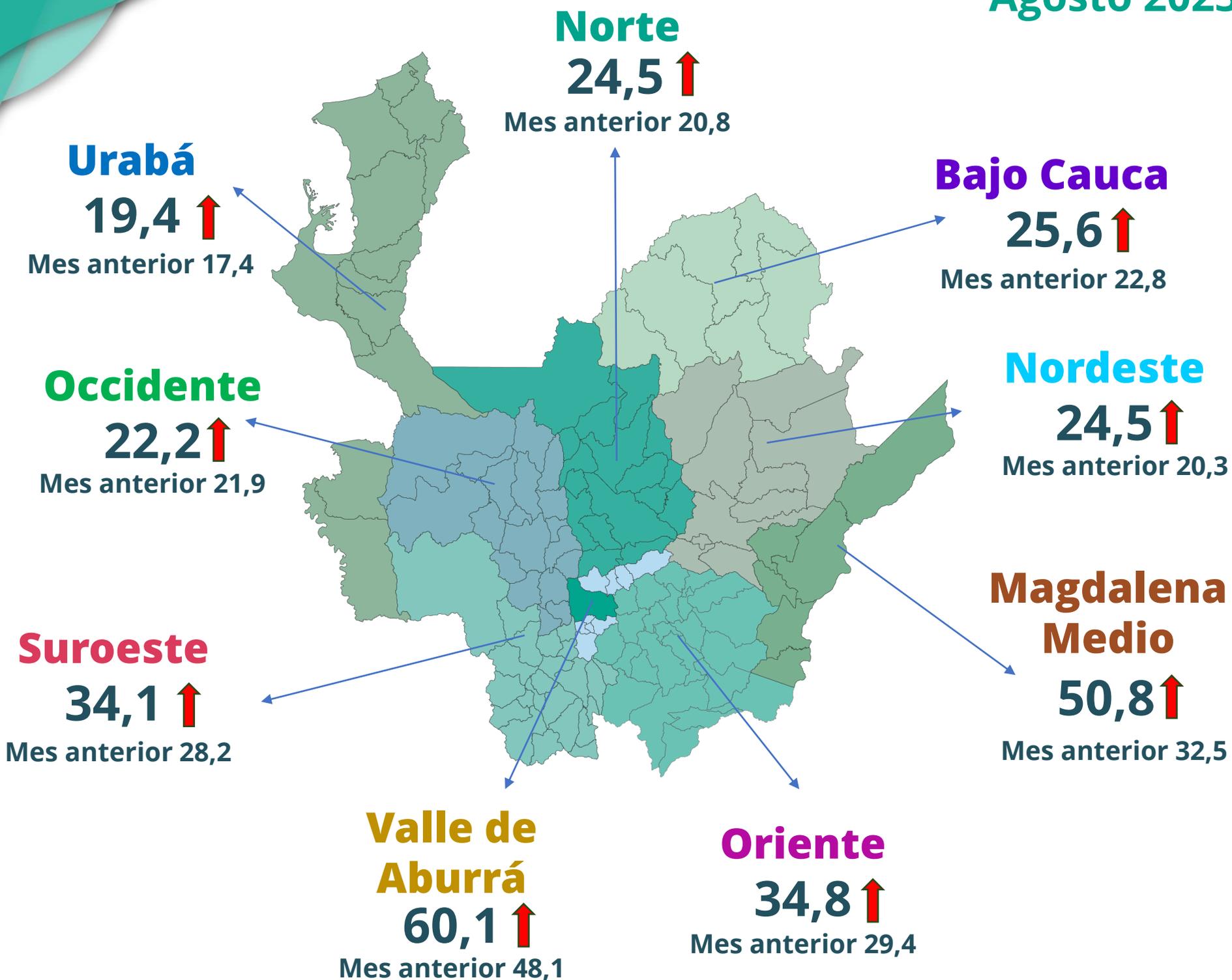
MOTIVO PRINCIPAL	SERVICIOS/ESPECIALIDADES	% PQRD
<b>SOLICITUD AUTORIZACION DEL SERVICIO</b> (Consultas médicas especializadas y servicios de imagenología)	Ortopedia y traumatología Otorrinolaringología Oftalmología Ayudas diagnósticas: Resonancias, Ecografías, Electromiografías, Tomografías	59,1%
<b>FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS</b>	Medicamentos POS/No POS Elementos complementarios (pañales, pañitos, etc.) Dispositivos médicos Soporte nutricional	15,9%
<b>DEMORA EN LA PROGRAMACIÓN DE CIRUGIAS</b>	Cirugía general Colecistectomía / Cistectomía Reemplazos de cadera y rodilla	4,9%

*Fuente: Aplicativo Conexiones, según la nueva clasificación de la Supersalud*

*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) Agosto 2023



En total, **43** 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 (35,3)

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 Valle de Aburrá

**Tabla 2. Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Valle de Aburrá para el mes de agosto 2023**

MUNICIPIOS	TOTAL AFILIADOS AGOSTO	NºPQRD AGOSTO	TASA AGOSTO	TASA MES ANTERIOR
MEDELLIN	502.936	2.886	57,4	46,8
BARBOSA	18.019	101	56,1	53,9
BELLO	85.877	609	70,9	54,0
CALDAS	14.417	62	43,0	38,2
COPACABANA	14.944	107	71,6	50,5
ENVIGADO	16.712	125	74,8	56,2
GIRARDOTA	12.633	102	80,7	42,1
ITAGUI	39.912	240	60,1	50,6
LA ESTRELLA	9.588	56	58,4	62,6
SABANETA	8.583	58	67,6	32,2
<b>TOTAL</b>	<b>723.621</b>	<b>4.346</b>	<b>60,1</b>	<b>48,1</b>

**La tasa total de PQRD en el Valle de Aburrá (60) supera en un 25% la tasa del mes anterior (48)**

## Detalle del comportamiento de PQRD en Urabá

**Tabla 3. Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Urabá para el mes de agosto 2023**

MUNICIPIOS	TOTAL AFILIADOS AGOSTO	N°PQRD AGOSTO	TASA AGOSTO	TASA MES ANTERIOR
APARTADO	38.465	153	39,8	39,8
ARBOLETES	16.221	20	12,3	11,9
CAREPA	21.040	77	36,6	23,6
CHIGORODO	23.367	52	22,3	19,5
MURINDO	2.309	1	4,3	0,0
MUTATA	15.153	28	18,5	8,7
NECOCLI	20.640	24	11,6	8,3
SAN JUAN DE URABA	14.462	7	4,8	7,0
SAN PEDRO DE URABA	26.395	20	7,6	9,5
TURBO	37.316	39	10,5	12,8
VIGIA DEL FUERTE	6.349	9	14,2	6,3
<b>TOTAL</b>	<b>221.717</b>	<b>430</b>	<b>19,4</b>	<b>17,4</b>

**La tasa total de PQRD en el Urabá (19) supera en un 12% la tasa del mes anterior (17)**

# Detalle del comportamiento de PQRD en Oriente

**Tabla 4. Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Oriente para el mes de agosto 2023**

MUNICIPIOS	TOTAL AFILIADOS AGOSTO	N° PQRD AGOSTO	TASA AGOSTO	TASA MES ANTERIOR
ABEJORRAL	9.213	47	51,0	38,0
ALEJANDRIA	2.896	12	41,4	55,2
ARGELIA	6.475	9	13,9	6,2
CARMEN DE VIBORAL	12.534	34	27,1	16,2
COCORNA	9.659	62	64,2	57,0
CONCEPCION	2.358	9	38,2	25,5
GRANADA	4.974	25	50,3	76,0
GUARNE	11.619	32	27,5	26,0
GUATAPE	3.918	7	17,9	12,8
LA CEJA	7.541	27	35,8	25,7
LA UNION	8.420	30	35,6	16,6
MARINILLA	20.366	54	26,5	21,6
NARIÑO	7.225	14	19,4	19,4
PEÑOL	9.058	21	23,2	19,0
RETIRO	3.217	6	18,7	37,1
RIONEGRO	20.148	113	56,1	65,8
SAN CARLOS	7.162	21	29,3	27,9
SAN FRANCISCO	4.979	9	18,1	6,0
SAN LUIS	10.104	16	15,8	18,8
SAN RAFAEL	9.357	45	48,1	18,2
SAN VICENTE	11.847	47	39,7	22,0
SANTUARIO	14.913	82	55,0	41,1
SONSON	21.694	43	19,8	17,5
<b>TOTAL</b>	<b>219.677</b>	<b>765</b>	<b>34,8</b>	<b>29,4</b>

**La tasa total de PQRD en el Oriente (35) supera en un 18% la tasa del mes anterior (29)**

Fuente: *Aplicativo Conexiones*

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

# Detalle del comportamiento de PQRD en Suroeste

**Tabla 5. Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Suroeste para el mes de agosto 2023**

MUNICIPIOS	TOTAL AFILIADOS AGOSTO	N° PQRD AGOSTO	TASA AGOSTO	TASA MES ANTERIOR
AMAGA	3.203	20	62,4	50,0
ANDES	24.008	74	30,8	21,6
ANGELOPOLIS	1.038	4	38,5	9,7
BETANIA	4.453	9	20,2	24,6
BETULIA	14.226	34	23,9	17,6
BOLIVAR	8.482	23	27,1	30,6
CARAMANTA	3.397	22	64,8	49,9
CONCORDIA	12.019	56	46,6	34,1
FREDONIA	7.749	29	37,4	33,6
HISPANIA	562	1	17,8	35,8
JARDIN	8.218	20	24,3	24,3
LA PINTADA	4.370	4	9,2	13,8
MONTEBELLO	4.377	37	84,5	41,2
PUEBLORRICO	1.392	7	50,3	64,7
SALGAR	8.485	37	43,6	30,7
SANTA BARBARA	7.703	27	35,1	31,1
TAMESIS	1.564	9	57,5	25,7
TARSO	3.049	17	55,8	69,0
TITIRIBI	3.398	8	23,5	29,4
URRAO	24.685	41	16,6	17,9
VALPARAISO	2.704	17	62,9	33,1
VENECIA	5.644	31	54,9	51,3
<b>TOTAL</b>	<b>154.726</b>	<b>527</b>	<b>34,1</b>	<b>28,2</b>

**La tasa total de PQRD en el Suroeste (34) supera en un 21% la tasa del mes anterior (28)**

Fuente: *Aplicativo Conexiones*

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

## Detalle del comportamiento de PQRD en Norte

**Tabla 6. Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Norte para el mes de agosto 2023**

MUNICIPIOS	TOTAL AFILIADOS AGOSTO	N° PQRD AGOSTO	TASA AGOSTO	TASA MES ANTERIOR
ANGOSTURA	257	0	0,0	0,0
BELMIRA	2.840	3	10,6	21,2
BRICEÑO	1.524	2	13,1	0,0
CAMPAMENTO	6.324	13	20,6	9,5
CAROLINA	1.489	4	26,9	73,7
DON MATIAS	6.219	16	25,7	12,9
ENTRERRIOS	2.889	16	55,4	34,6
GOMEZ PLATA	4.456	14	31,4	27,0
GUADALUPE	3.716	7	18,8	35,0
ITUANGO	16.614	22	13,2	9,6
SAN ANDRES	4.220	13	30,8	19,2
SAN JOSE DE LA MONTAÑA	1.848	3	16,2	21,8
SAN PEDRO	9.844	30	30,5	30,7
SANTA ROSA DE OSOS	15.323	32	20,9	22,8
TOLEDO	3.723	20	53,7	16,1
VALDIVIA	739	2	27,1	0,0
YARUMAL	16.657	45	27,0	24,0
<b>TOTAL</b>	<b>98.682</b>	<b>242</b>	<b>24,5</b>	<b>20,8</b>

**La tasa total de PQRD en el Norte (25) supera en un 18% la tasa del mes anterior (21)**

Fuente: *Aplicativo Conexiones*

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

## Detalle del comportamiento de PQRD en Occidente

**Tabla 7. Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Occidente para el mes de agosto 2023**

MUNICIPIOS	TOTAL AFILIADOS AGOSTO	N° PQRD AGOSTO	TASA AGOSTO	TASA MES ANTERIOR
ABRIAQUI	1.427	5	35,0	55,9
ANTIOQUIA	7.576	13	17,2	11,9
ANZA	5.551	15	27,0	16,3
ARMENIA	733	0	0,0	13,8
BURITICA	5.282	2	3,8	3,8
CAICEDO	7.052	20	28,4	36,9
CAÑASGORDAS	11.307	28	24,8	25,7
DABEIBA	816	0	0,0	0,0
EBEJICO	6.686	28	41,9	38,9
FRONTINO	2.483	0	0,0	4,0
GIRALDO	923	3	32,5	0,0
HELICONIA	3.182	11	34,6	25,0
LIBORINA	7.335	15	20,4	23,2
OLAYA	1.811	3	16,6	16,5
PEQUE	2.520	1	4,0	15,9
SABANALARGA	6.533	4	6,1	10,7
SAN JERONIMO	5.626	16	28,4	16,1
SOPETRAN	8.391	25	29,8	32,1
<b>TOTAL</b>	<b>85.234</b>	<b>189</b>	<b>22,2</b>	<b>21,9</b>

**La tasa total de PQRD en el Occidente (22) es similar a la tasa del mes anterior (22)**

Fuente: *Aplicativo Conexiones*

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

## Detalle del comportamiento de PQRD en Nordeste

**Tabla 8. Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Nordeste para el mes de agosto 2023**

MUNICIPIOS	TOTAL AFILIADOS AGOSTO	N°PQRD AGOSTO	TASA AGOSTO	TASA MES ANTERIOR
AMALFI	5.150	8	15,5	17,6
ANORI	2.796	4	14,3	25,3
CISNEROS	6.809	33	48,5	36,7
REMEDIOS	6.204	12	19,3	14,8
SAN ROQUE	13.849	30	21,7	14,5
SANTO DOMINGO	6.233	14	22,5	22,4
SEGOVIA	8.721	16	18,3	16,7
VEGACHI	11.234	18	16,0	14,3
YALI	3.689	7	19,0	13,6
YOLOMBO	8.466	37	43,7	33,1
<b>TOTAL</b>	<b>73.151</b>	<b>179</b>	<b>24,5</b>	<b>20,3</b>

**La tasa total de PQRD en el Nordeste (25) supera en un 21% la tasa del mes anterior (20)**

## Detalle del comportamiento de PQRD en Magdalena Medio

**Tabla 9. Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Magdalena medio para el mes de agosto 2023**

MUNICIPIOS	TOTAL AFILIADOS AGOSTO	N°PQRD AGOSTO	TASA AGOSTO	TASA MES ANTERIOR
CARACOLI	2.940	10	34,0	37,1
MACEO	5.729	18	31,4	8,7
PUERTO BERRIO	18.322	152	83,0	57,0
PUERTO NARE	5.663	18	31,8	12,4
PUERTO TRIUNFO	8.611	44	51,1	28,0
YONDO	9.300	15	16,1	13,9
<b>TOTAL</b>	<b>50.565</b>	<b>257</b>	<b>50,8</b>	<b>32,5</b>

**La tasa total de PQRD en el Magdalena medio (51) supera en un 56% la tasa del mes anterior (32)**

## Detalle del comportamiento de PQRD en Bajo Cauca

**Tabla 10. Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Bajo Cauca para el mes de agosto 2023**

MUNICIPIOS	TOTAL AFILIADOS AGOSTO	N°PQRD AGOSTO	TASA AGOSTO	TASA MES ANTERIOR
CACERES	768	3	39,1	0,0
CAUCASIA	28.237	96	34,0	28,8
EL BAGRE	5.199	3	5,8	5,9
NECHI	865	0	0,0	12,8
TARAZA	6.983	14	20,0	21,6
ZARAGOZA	4.441	3	6,8	11,5
<b>TOTAL</b>	<b>46.493</b>	<b>119</b>	<b>25,6</b>	<b>22,8</b>

**La tasa total de PQRD en el Bajo Cauca (26) supera en un 12% la tasa del mes anterior (23)**

## Tabla 6. Distribución PQRD por servicios a los 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



**Julio**

**474**

**9,8 %**

**Agosto**

**948**

**17,4%**

**Julio**

**180**

**3,3%**

**Agosto**

**159**

**2,9%**



**Metrosalud®**

**Julio**

**434**

**7,8%**

**Agosto**

**323**

**5,9%**



**Julio**

**276**

**4,9%**

**Agosto**

**227**

**4,2%**

**Julio**

**358**

**7,3%**

**Agosto**

**245**

**4,5%**

Otras instituciones relevantes en la asignación de PQRD son:

- PRODIAGNOSTICO (149 - 2,7%)
- HOSPITAL ALMA MATER (145 - 2,7%)
- HOSPITAL CONCEJO DE MEDELLÍN (134 - 2,5%)
- ESE HOSPITAL LA MARIA (127 - 2,3%)
- CORAXON (116 - 2,1%)

- Los motivos de PQRD asignadas a estas instituciones se encuentran inmersas en la Tabla 1.

## 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.