



**Informe expresiones de  
nuestros usuarios  
Septiembre 2023**

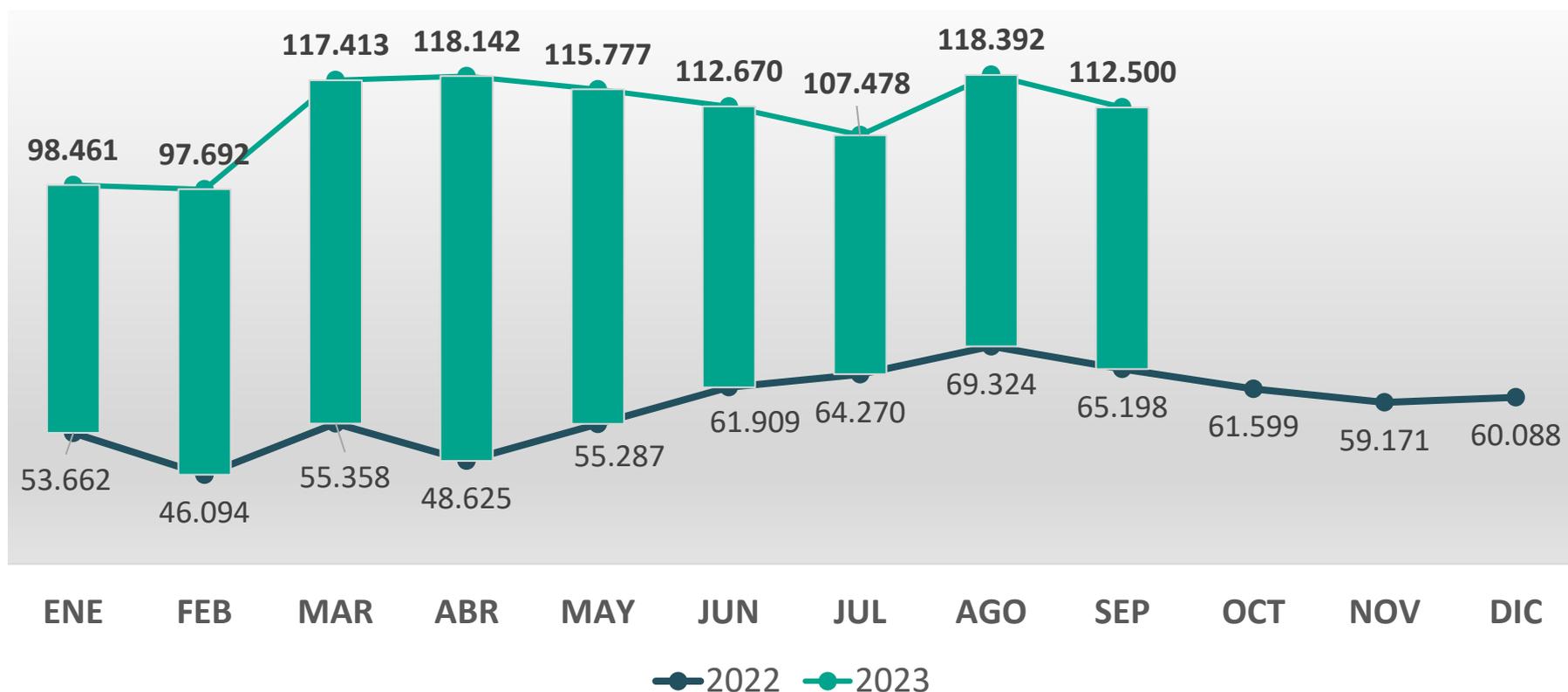
**somos todos**



## Comportamiento de manifestaciones

Para el mes de septiembre de 2023, se presentaron **112.500 manifestaciones**, evidenciando un aumento de **47.302 (73%)** con relación al comportamiento registrado en el mismo mes durante el año 2022, y una disminución de **5.892 (5%)** manifestaciones con relación al mes inmediatamente anterior.

Gráfico 1. Comportamiento manifestaciones periodo 2022 – 2023

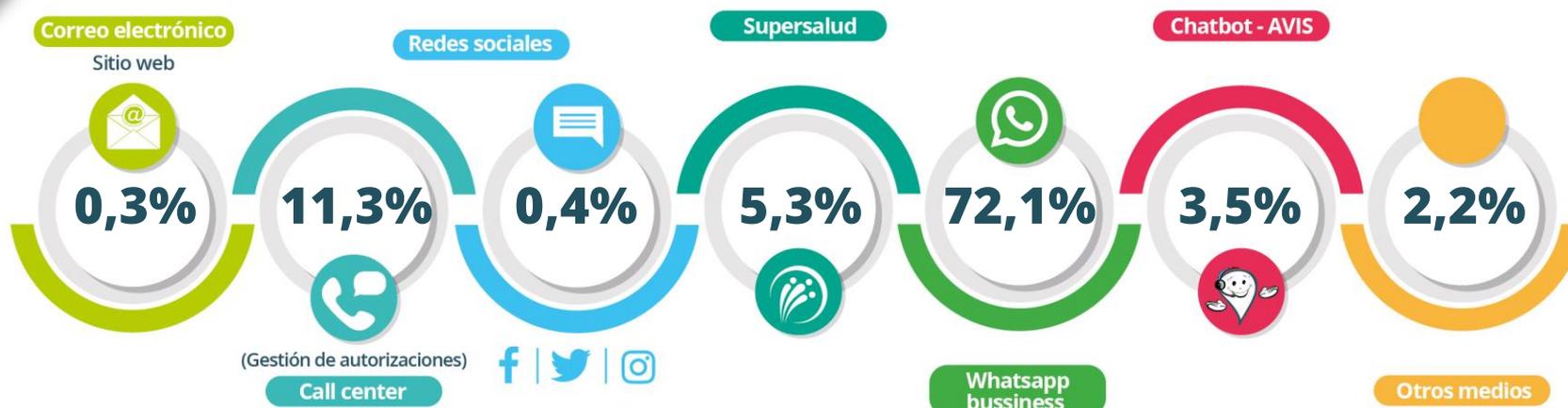


**Nota1:** Las expresiones de los usuarios incluyen derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones.

**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	143	2	77
Magdalena Medio	184	5	143
Nordeste	210	2	142
Norte	292	7	228
Occidente	268	2	160
Oriente	817	14	575
Suroeste	482	12	505
Urabá	536	9	317
Valle de Aburrá	9.627	105	4.087
<b>Total</b>	<b>12.559</b>	<b>1.225</b>	<b>6.234</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 **143 (56%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Agosto	Septiembre
Call center	158	143
Supersalud	72	77
Página Web Correo electrónico	42	31
Redes	1	12
Buzón de sugerencias	6	1
Correspondencia	0	0
<b>Total</b>	<b>279</b>	<b>254</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 (48%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Agosto	Septiembre
Call center	184	184
Supersalud	176	143
Página Web Correo electrónico	69	47
Redes	2	5
Buzón de sugerencias	7	5
Correspondencia	0	0
<b>Total</b>	<b>438</b>	<b>384</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 **210 (56%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Agosto	Septiembre
Call center	253	210
Supersalud	138	142
Página Web Correo electrónico	34	23
Redes	3	2
Buzón de sugerencias	1	0
Correspondencia	0	0
<b>Total</b>	<b>429</b>	<b>377</b>



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

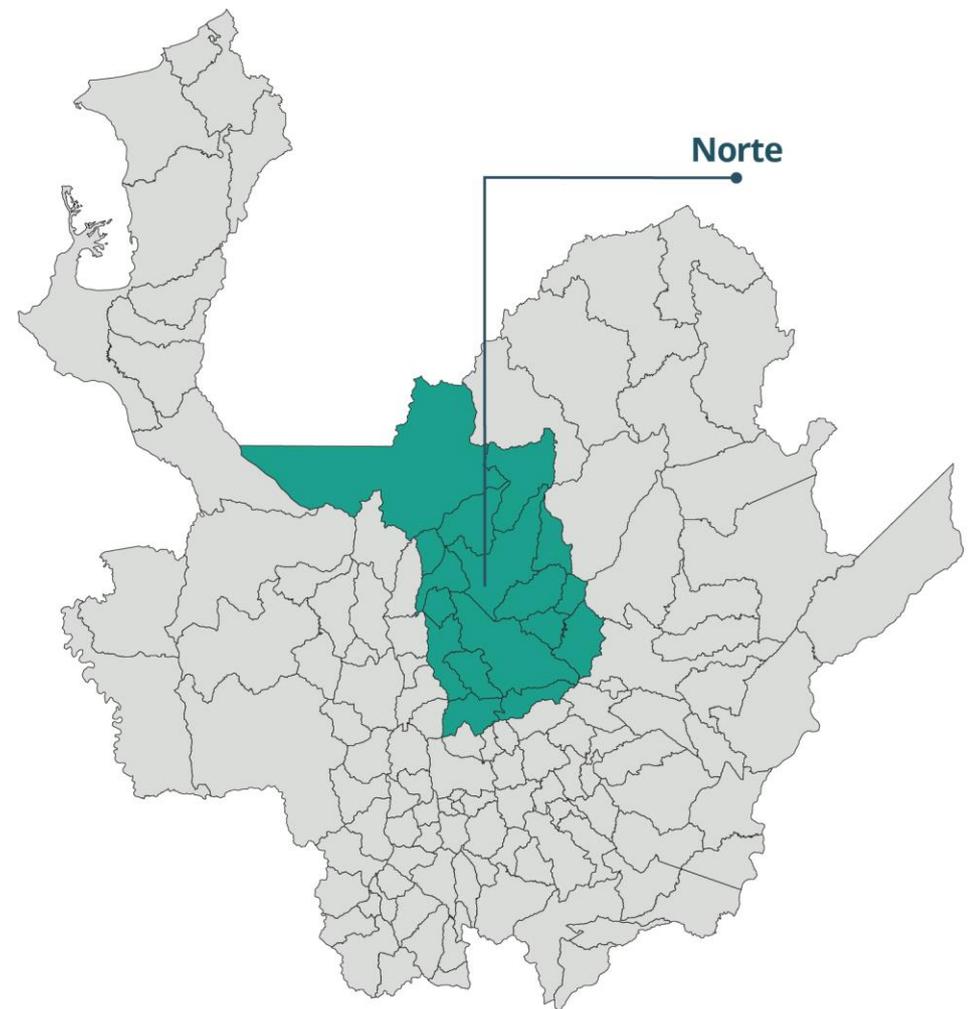
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

# Canales de origen

## Subregión Norte

Se evidencia la recepción de **292 (33%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Agosto	Septiembre
Call center	275	292
Supersalud	175	228
Página Web Correo electrónico	52	344
Redes	0	7
Buzón de sugerencias	0	2
Correspondencia	0	0
<b>Total</b>	<b>512</b>	<b>873</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 **268 (59%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Agosto	Septiembre
Call center	271	268
Supersalud	157	160
Página Web Correo electrónico	28	25
Redes	1	2
Buzón de sugerencias	4	3
Correspondencia	0	0
<b>Total</b>	<b>461</b>	<b>458</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 **817 (51%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Agosto	Septiembre
Call center	765	817
Supersalud	572	575
Página Web Correo electrónico	165	175
Redes	13	14
Buzón de sugerencias	11	13
Correspondencia	0	0
<b>Total</b>	<b>1.526</b>	<b>1.594</b>



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

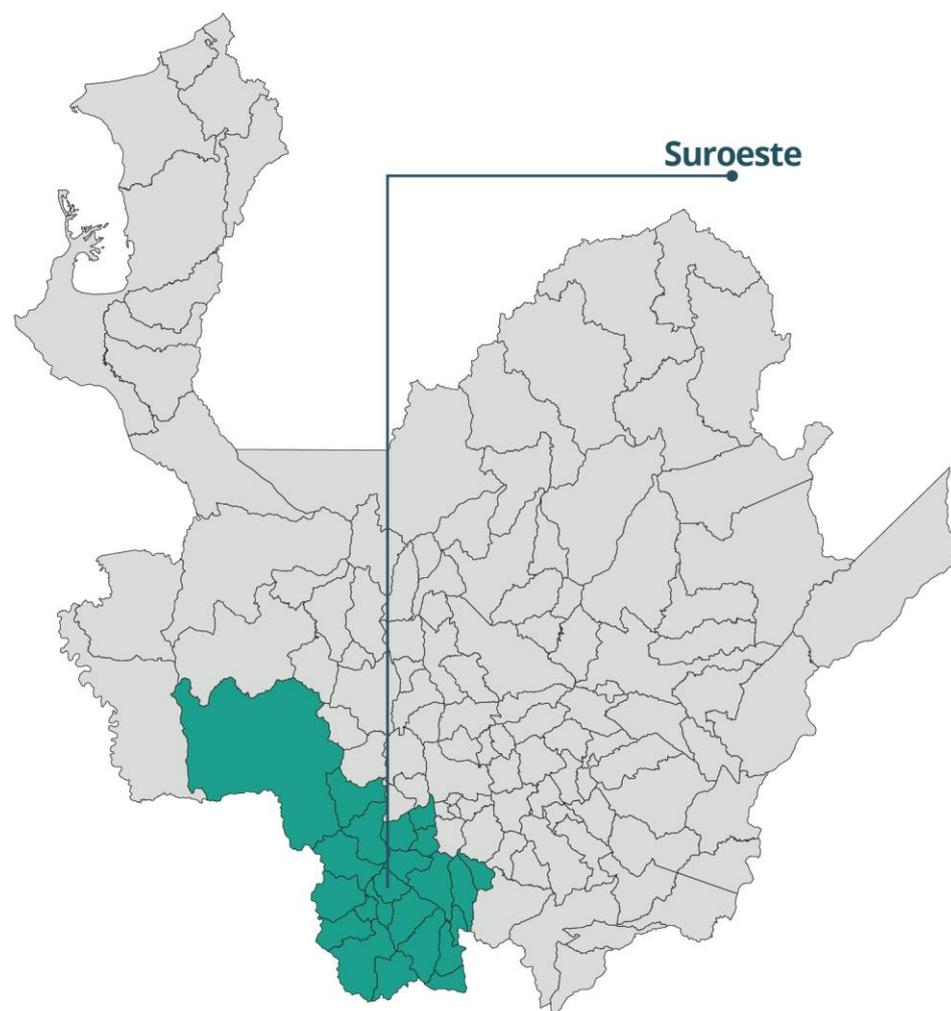
Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*

# Canales de origen

## Subregión Suroeste

Se evidencia la recepción de **482 (46%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Agosto	Septiembre
Call center	478	482
Supersalud	454	505
Página Web Correo electrónico	62	47
Redes	6	12
Buzón de sugerencias	0	1
Correspondencia	0	0
<b>Total</b>	<b>1000</b>	<b>1047</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.

	Agosto	Septiembre
Call center	543	536
Supersalud	317	317
Página Web Correo electrónico	103	86
Redes	6	9
Buzón de sugerencias	3	3
Correspondencia	0	0
<b>Total</b>	<b>972</b>	<b>951</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 **9.627 (67%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Agosto	Septiembre
Call center	10.041	9.627
Supersalud	3.600	4.087
Página Web Correo electrónico	614	447
Redes	43	105
Buzón de sugerencias	48	25
Correspondencia	1	1
<b>Total</b>	<b>14.347</b>	<b>14.291</b>



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

## Tipo de expresión

Septiembre

Solicitud de información		Felicitación		Sugerencia		Derecho de petición/ Petición		Queja		Reclamo	
Agosto	Septiem	Agosto	Septiem	Agosto	Septiem	Agosto	Septiem	Agosto	Septiem	Agosto	Septiem
111.082	105.099	13	14	5	4	939	675	107	27	6.246	6.681

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 7.383, observándose un aumento del 1%,** 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 septiembre 2023 (Quejas, Reclamos y Derechos de Petición)**

PRINCIPALES MOTIVOS	SERVICIOS/ ESPECIALIDADES	SEPTIEMBRE
SOLICITUD DE AUTORIZACION Y DEMORA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS (Consultas médicas especializadas y servicios de imagenología)	Ortopedia y traumatología Otorrinolaringología Oftalmología Ayudas diagnósticas: Resonancias, Ecografías, Electromiografías, Tomografías	<b>52,7%</b>
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	Control de diabetes Tratamiento de epilepsia Insumos médicos (pañales, alimento suplementario)	<b>18,2%</b>

*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) Septiembre 2023

**Norte**

**28,3 ↑**

Mes anterior 24,4

**Bajo Cauca**

**26,1 ↑**

Mes anterior 25,4

**Nordeste**

**21,5 ↓**

Mes anterior 24,9

**Magdalena  
Medio**

**40,6 ↓**

Mes anterior 50,6

**Oriente**

**33,5 ↓**

Mes anterior 35,3

**Valle de  
Aburrá**

**63,3 ↑**

Mes anterior 60,2

**Suroeste**

**36,4 ↑**

Mes anterior 34,2

**Occidente**

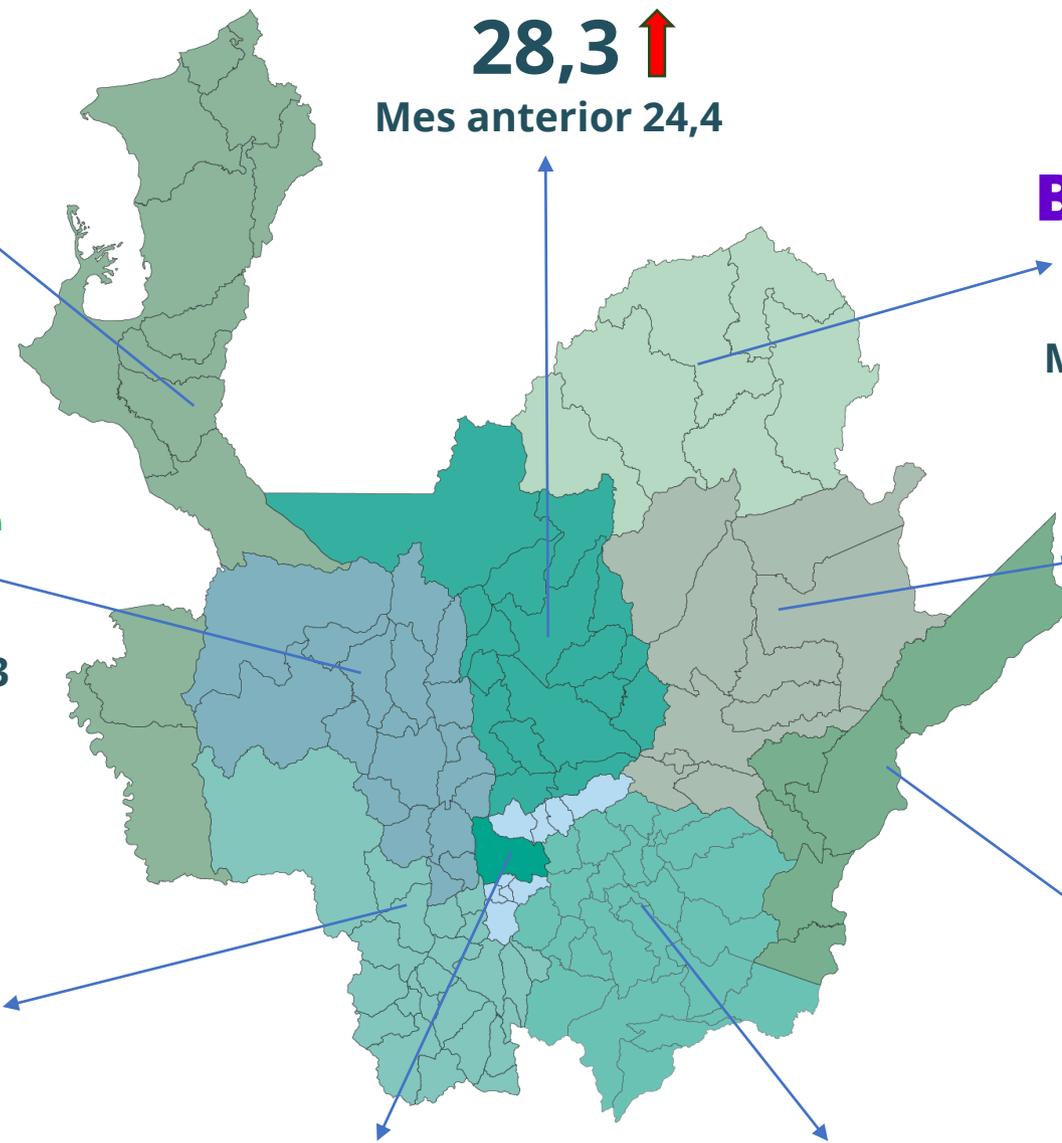
**21,0 ↓**

Mes anterior 22,3

**Urabá**

**19,2 ↓**

Mes anterior 19,6



En total, **44** 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 septiembre 2023**

MUNICIPIOS	TOTAL AFILIADOS SEPTIEMBRE	NºPQRD SEPTIEMBRE	TASA SEPTIEMBRE	TASA MES ANTERIOR
MEDELLIN	502.716	3.053	60,7	57,1
BARBOSA	18.066	117	64,8	62,2
BELLO	87.538	655	74,8	72,2
CALDAS	14.452	84	58,1	43,0
COPACABANA	14.948	110	73,6	69,6
ENVIGADO	16.740	151	90,2	75,4
GIRARDOTA	12.643	56	44,3	82,3
ITAGUI	40.190	253	63,0	60,6
LA ESTRELLA	9.714	70	72,1	58,4
SABANETA	8.567	45	52,5	67,6
<b>TOTAL</b>	<b>725.574</b>	<b>4.594</b>	<b>63,3</b>	<b>60,2</b>

**La tasa total de PQRD en el Valle de Aburrá (63) supera en un 5% la tasa del mes anterior (60)**

## Detalle del comportamiento de PQRD en Urabá

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

MUNICIPIOS	TOTAL AFILIADOS SEPTIEMBRE	N°PQRD SEPTIEMBRE	TASA SEPTIEMBRE	TASA MES ANTERIOR
APARTADO	38.179	155	40,6	40,8
ARBOLETES	16.059	11	6,8	12,3
CAREPA	20.943	74	35,3	37,5
CHIGORODO	23.204	33	14,2	22,3
MURINDO	2.306	0	0,0	4,3
MUTATA	13.230	23	17,4	18,5
NECOCLI	20.475	37	18,1	11,1
SAN JUAN DE URABA	14.424	10	6,9	4,8
SAN PEDRO DE URABA	26.282	28	10,7	7,2
TURBO	36.823	39	10,6	10,5
VIGIA DEL FUERTE	6.330	10	15,8	15,8
<b>TOTAL</b>	<b>218.255</b>	<b>420</b>	<b>19,2</b>	<b>19,6</b>

**La tasa total de PQRD en Urabá (19,2) disminuyó en un 2% la tasa del mes anterior (19,6)**

Fuente: Aplicativo Conexiones

Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

# Detalle del comportamiento de PQRD en Oriente

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

MUNICIPIOS	TOTAL AFILIADOS SEPTIEMBRE	N° PQRD SEPTIEMBRE	TASA SEPTIEMBRE	TASA MES ANTERIOR
ABEJORRAL	9.243	46	49,8	52,1
ALEJANDRIA	2.889	10	34,6	41,4
ARGELIA	6.451	12	18,6	13,9
CARMEN DE VIBORAL	12.477	36	28,9	27,1
COCORNA	9.670	72	74,5	65,2
CONCEPCION	2.350	3	12,8	38,2
GRANADA	4.980	42	84,3	50,3
GUARNE	11.638	28	24,1	27,5
GUATAPE	3.913	8	20,4	17,9
LA CEJA	7.490	26	34,7	35,8
LA UNION	8.404	29	34,5	34,4
MARINILLA	20.133	55	27,3	29,0
NARIÑO	7.185	13	18,1	19,4
PEÑOL	9.108	18	19,8	23,2
RETIRO	3.216	4	12,4	18,7
RIONEGRO	20.145	109	54,1	57,1
SAN CARLOS	7.183	30	41,8	29,3
SAN FRANCISCO	4.975	5	10,1	16,1
SAN LUIS	10.067	25	24,8	15,8
SAN RAFAEL	9.363	20	21,4	48,1
SAN VICENTE	11.845	25	21,1	40,5
SANTUARIO	14.920	73	48,9	57,7
SONSON	21.676	46	21,2	19,4
<b>TOTAL</b>	<b>219.321</b>	<b>735</b>	<b>33,5</b>	<b>35,3</b>

**La tasa total de PQRD en el Oriente (33) disminuyó en un 5% frente a la tasa del mes anterior (35)**

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 septiembre 2023**

MUNICIPIOS	TOTAL AFILIADOS SEPTIEMBRE	N° PQRD SEPTIEMBRE	TASA SEPTIEMBRE	TASA MES ANTERIOR
AMAGA	3.232	23	71,2	62,4
ANDES	24.158	84	34,8	30,8
ANGELOPOLIS	1.038	6	57,8	38,5
BETANIA	4.480	15	33,5	20,2
BETULIA	14.209	24	16,9	23,9
BOLIVAR	8.498	24	28,2	27,1
CARAMANTA	3.376	21	62,2	64,8
CONCORDIA	12.037	36	29,9	46,6
FREDONIA	7.777	34	43,7	40,0
HISPANIA	572	0	0,0	17,8
JARDIN	8.250	25	30,3	24,3
LA PINTADA	4.382	10	22,8	9,2
MONTEBELLO	4.373	24	54,9	84,5
PUEBLORRICO	1.392	13	93,4	50,3
SALGAR	8.650	40	46,2	43,6
SANTA BARBARA	7.712	32	41,5	35,1
TAMESIS	1.569	8	51,0	57,5
TARSO	3.039	27	88,8	52,5
TITIRIBI	3.389	11	32,5	23,5
URRAO	24.674	58	23,5	17,0
VALPARAISO	2.694	17	63,1	62,9
VENECIA	5.644	32	56,7	54,9
<b>TOTAL</b>	<b>155.145</b>	<b>564</b>	<b>36,4</b>	<b>34,2</b>

**La tasa total de PQRD en el Suroeste (36) supera en un 6% la tasa del mes anterior (34)**

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 septiembre 2023**

MUNICIPIOS	TOTAL AFILIADOS SEPTIEMBRE	N° PQRD SEPTIEMBRE	TASA SEPTIEMBRE	TASA MES ANTERIOR
ANGOSTURA	258	0	0,0	0,0
BELMIRA	2.843	4	14,1	10,6
BRICEÑO	1.505	3	19,9	13,1
CAMPAMENTO	6.307	10	15,9	20,6
CAROLINA	1.488	9	60,5	26,9
DON MATIAS	6.245	15	24,0	25,7
ENTRERRIOS	2.901	15	51,7	55,4
GOMEZ PLATA	4.450	16	36,0	29,2
GUADALUPE	3.704	18	48,6	18,8
ITUANGO	16.568	24	14,5	13,2
SAN ANDRES	4.222	1	2,4	30,8
SAN JOSE DE LA MONTAÑA	1.845	8	43,4	16,2
SAN PEDRO	9.788	58	59,3	30,5
SANTA ROSA DE OSOS	15.252	42	27,5	20,9
TOLEDO	3.730	14	37,5	53,7
VALDIVIA	754	1	13,3	27,1
YARUMAL	16.575	41	24,7	27,0
<b>TOTAL</b>	<b>98.435</b>	<b>279</b>	<b>28,3</b>	<b>24,4</b>

**La tasa total de PQRD en el Norte (28) supera en un 16% la tasa del mes anterior (24)**

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 septiembre 2023**

MUNICIPIOS	TOTAL AFILIADOS SEPTIEMBRE	N° PQRD SEPTIEMBRE	TASA SEPTIEMBRE	TASA MES ANTERIOR
ABRIAQUI	1.427	6	42,0	35,0
ANTIOQUIA	7.602	13	17,1	17,2
ANZA	5.556	14	25,2	27,0
ARMENIA	735	1	13,6	0,0
BURITICA	5.307	5	9,4	5,7
CAICEDO	7.021	17	24,2	28,4
CAÑASGORDAS	11.307	21	18,6	24,8
DABEIBA	835	1	12,0	0,0
EBEJICO	6.684	29	43,4	41,9
FRONTINO	2.476	4	16,2	0,0
GIRALDO	932	0	0,0	32,5
HELICONIA	3.179	10	31,5	34,6
LIBORINA	7.347	10	13,6	20,4
OLAYA	1.810	4	22,1	16,6
PEQUE	2.517	3	11,9	4,0
SABANALARGA	6.540	3	4,6	6,1
SAN JERONIMO	5.667	13	22,9	28,4
SOPETLAN	8.390	25	29,8	29,8
<b>TOTAL</b>	<b>85.332</b>	<b>179</b>	<b>21,0</b>	<b>22,3</b>

**La tasa total de PQRD en el Occidente (21) disminuyó en un 6% 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 septiembre 2023**

MUNICIPIOS	TOTAL AFILIADOS SEPTIEMBRE	N°PQRD SEPTIEMBRE	TASA SEPTIEMBRE	TASA MES ANTERIOR
AMALFI	5.144	11	21,4	15,5
ANORI	2.770	6	21,7	14,3
CISNEROS	6.830	19	27,8	48,5
REMEDIOS	6.237	6	9,6	21,0
SAN ROQUE	13.854	28	20,2	22,4
SANTO DOMINGO	6.219	22	35,4	24,1
SEGOVIA	8.698	19	21,8	18,3
VEGACHI	11.227	6	5,3	16,0
YALI	3.707	9	24,3	19,0
YOLOMBO	8.449	31	36,7	43,7
<b>TOTAL</b>	<b>73.135</b>	<b>157</b>	<b>21,5</b>	<b>24,9</b>

**La tasa total de PQRD en el Nordeste (21) disminuyó en un 14% la tasa del mes anterior (25)**

## Detalle del comportamiento de PQRD en Magdalena Medio

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

MUNICIPIOS	TOTAL AFILIADOS SEPTIEMBRE	N°PQRD SEPTIEMBRE	TASA SEPTIEMBRE	TASA MES ANTERIOR
CARACOLI	2.929	6	20,5	34,0
MACEO	5.712	13	22,8	31,4
PUERTO BERRIO	18.224	113	62,0	81,9
PUERTO NARE	5.641	23	40,8	33,6
PUERTO TRIUNFO	8.570	38	44,3	51,1
YONDO	9.181	11	12,0	16,1
<b>TOTAL</b>	<b>50.257</b>	<b>204</b>	<b>40,6</b>	<b>50,6</b>

**La tasa total de PQRD en el Magdalena medio (41) disminuyó en un 20% la tasa del mes anterior (51)**

## Detalle del comportamiento de PQRD en Bajo Cauca

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

MUNICIPIOS	TOTAL AFILIADOS SEPTIEMBRE	N°PQRD SEPTIEMBRE	TASA SEPTIEMBRE	TASA MES ANTERIOR
CACERES	776	1	12,9	39,1
CAUCASIA	28.154	109	38,7	33,6
EL BAGRE	5.198	2	3,8	5,8
NECHI	878	0	0,0	0,0
TARAZA	6.996	6	8,6	20,0
ZARAGOZA	4.430	3	6,8	6,8
<b>TOTAL</b>	<b>46.432</b>	<b>121</b>	<b>26,1</b>	<b>25,4</b>

**La tasa total de PQRD en el Bajo Cauca (26) supera en un 3% la tasa del mes anterior (25)**

## 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



**Agosto**

**948**

**17,4%**

**Septiembre**

**1.419**

**20,2%**



**Metrosalud®**

**Agosto**

**323**

**5,9%**

**Septiembre**

**427**

**6,1%**



**Hospital Infantil**  
Concejo de Medellín

**Agosto**

**134**

**2,5%**

**Septiembre**

**292**

**4,1%**



**Agosto**

**149**

**2,7%**

**Septiembre**

**275**

**3,9%**



**Agosto**

**245**

**4,5%**

**Septiembre**

**335**

**4,8%**

Otras instituciones relevantes en la asignación de PQRD son:

-HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS ESE RIONEGRO (270 – 3,8%)

-INSTITUTO NEUROLOGICO DE COLOMBIA (243 – 3,4%)

-CORAXON (237 – 3,4%)

-ESE HOSPITAL GENERAL DE MEDELLIN (237 – 3,4%)

-ESE HOSPITAL LA MARIA (229 – 3,2%)

- 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.