INFORME GENERAL PQRSF
(peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones)
ATENCIÓN AL USUARIO
PERIODO MAYO 2019

Maribel Sánchez Montoya
Jefe de Atención al Usuario

Águeda Inés Gómez
Coordinadora Atención al Usuario

Ana Milena Betancur
Profesional de apoyo Atención al Usuario

Yuly Andrea Londoño Sánchez
Analista de Atención al Usuario

Laura Sosa Márquez
Analista de Información Atención al Usuario

EPS Savia Salud
Medellín, Antioquia
Mayo 2019

INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento al Decreto 780 de 2016, decreto único reglamentario del sector salud y seguridad social, la jefatura de Atención al Usuario por la cercanía que tiene con los afiliados de Savia Salud EPS, administra un ciclo de información que proporcionan los usuarios en las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones formuladas sobre la experiencia del servicio, lo cual se constituye en una herramienta para identificar las necesidades, percepciones, y expectativas, para así buscar soluciones y alternativas; fundamentales para lograr la fidelización de nuestros afiliados, por lo que se requiere apoyo de las áreas misionales y administrativas.

Es así, como Savia Salud EPS haciendo uso del Sistema de Información (IntegraARS), toma como fuente la información de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones registradas en el módulo de servicio al cliente; las cuales han ingresado durante el mes de mayo de 2019 desde los diferentes canales ofertados: Buzón de sugerencias, contact center, correo electrónico, correspondencia, página web EPS, punto de atención, redes sociales y pagina web Supersalud.

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO GESTIÓN PQRSF

Gestionar las diferentes PQRSF que ingresan por los diferentes canales ofertados de Savia Salud EPS, proporcionando efectividad en el seguimiento a los planes de acción de los procesos involucrados en la prestación del servicio, dando cumplimiento a la normativa vigente y apoyando a la organización en el logro de los objetivos estratégicos.

OBJETIVOS DEL INFORME GENERAL DE GESTIÓN PQRSF

Socializar el avance de las estrategias implementadas por el área de Atención al Usuario, que permitan identificar motivos relevantes y reiterativos de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones para generar alertas de pertinente análisis por los lideres tomadores de decisiones y de los colaboradores de Savia Salud, quienes realizan autoevaluación de su gestión y desarrollan acciones para un mejoramiento continuo.

Describir las actividades y estrategias que se vienen realizando desde el área de Atención al Usuario, con las que se espera optimizar el procedimiento *Gestión PQRSF* en pro de mejorar la oportunidad en la respuesta.

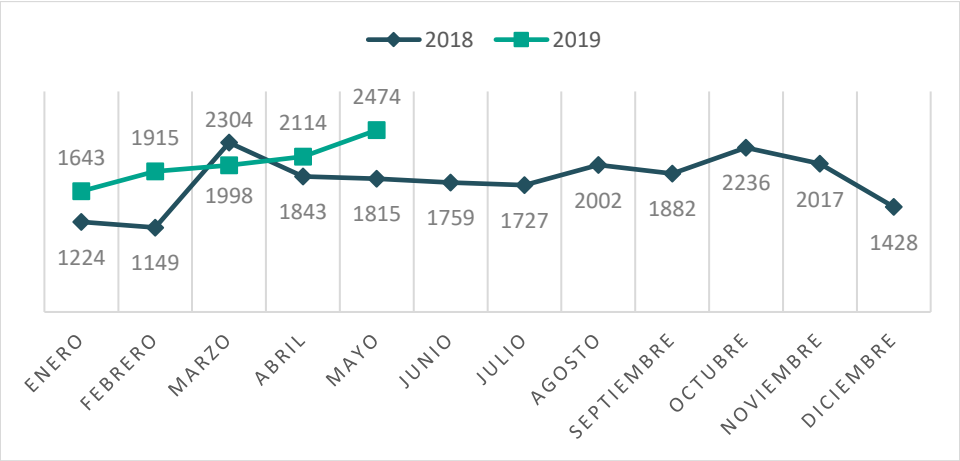
Presentar un análisis del informe de PQRSF, correspondiente al mes de mayo, para tener información cuantitativa y cualitativa que permita evaluar el impacto de las acciones de mejora implementada por cada proceso que conforma la EPS.

Describir los factores que han motivado a los usuarios a radicar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con el fin de fortalecer la articulación de los diferentes procesos implicadas en la solución.

GENERALIDADES DEL INFORME DE GESTIÓN PQRSF CORRESPONDIENTE AL MES DE MAYO 2019

Para el mes de mayo del año 2019 se radico un total de 2.474 PQRSF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones) cifra que se presenta en aumento con relación a meses anteriores (*ver gráfico 1*)

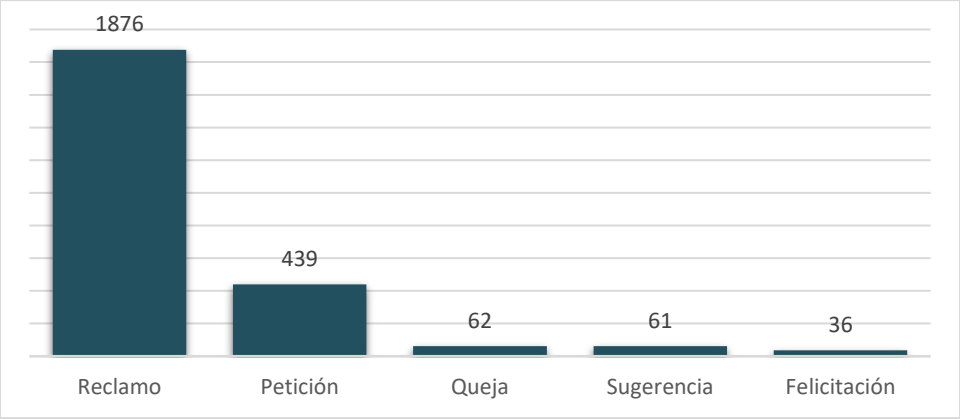
Gráfico 1. Comportamiento histórico de PQRSF Savia Salud EPS radicadas para los años 2018 – 2019.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS mayo 2019.

El mayor número de PQRSF radicadas durante el mes de mayo, corresponde al reclamo (solicitud de investigación por una irregularidad cometida por alguno de los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas por el marco normativo) con un reporte de 1.876, seguido de 438 peticiones, 62 quejas, 61 sugerencias y un total de 36 felicitaciones (*ver gráfico 2*).

Gráfico 2. Distribución porcentual de PQRSF Savia Salud EPS radicadas según tipo de solicitud para el mes de mayo 2019



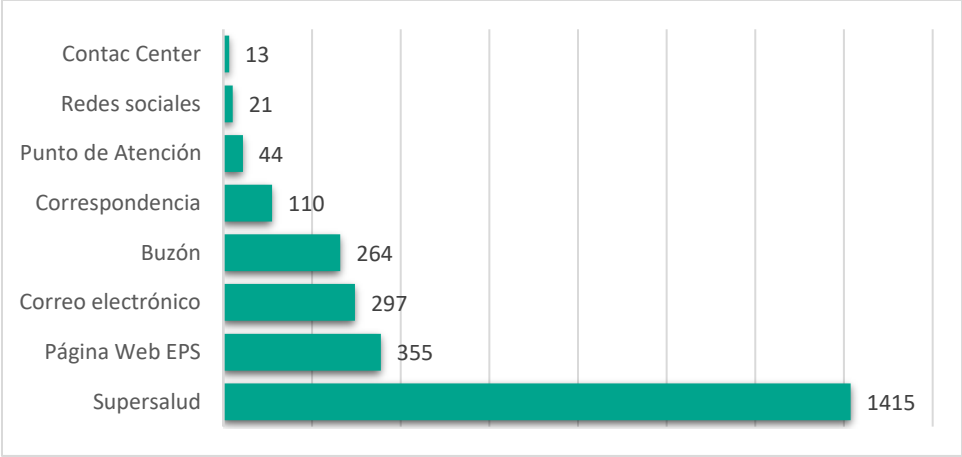
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS mayo 2019.

Canales de recepción

Actualmente se encuentran ofertados por parte de Savia Salud EPS seis canales de información que brindan a nuestros afiliados espacios para asesoría y atención necesaria.

Los canales ofertados por la Superintendencia Nacional de Salud continúan siendo los más utilizados. Por ello, desde Atención al Usuario se han estado realizando diferentes actividades de divulgación y socialización de nuestros canales.

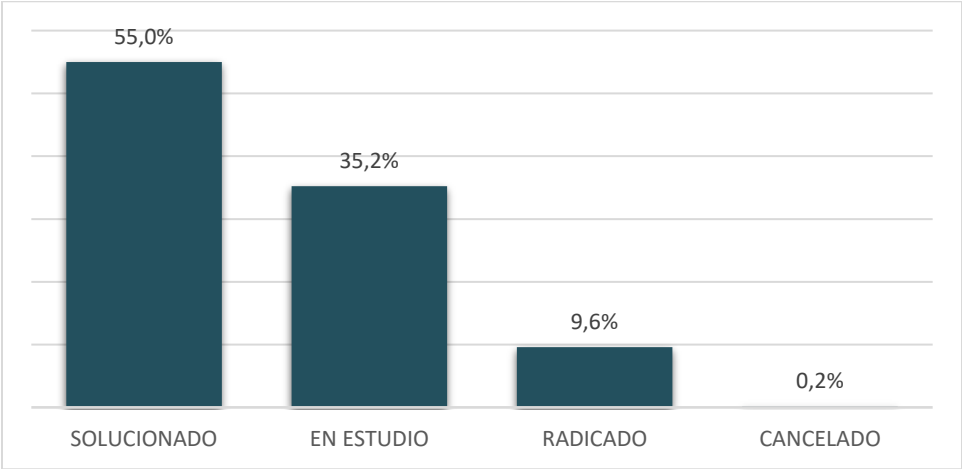
Gráfico 3. Distribución porcentual de PQRSF Savia Salud EPS radicadas por canales de recepción para el mes de mayo 2019



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS mayo 2019.

Estado PQRSF

Gráfico 4. Distribución porcentual de PQRSF Savia Salud EPS radicadas por estado del reporte para mayo de 2019.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS mayo 2019.

Se considera importante resaltar que los radicados en estudio, hacen referencia a los que se encuentran en gestión con el respectivo direccionamiento a la Entidad Prestadora de Servicios de Salud implicada en el motivo y que aún no ha garantizado el acceso a las citas médicas, programación de cirugía o cita para realizar ayudas diagnosticas. Situación que repercute en la inoportunidad en las respuestas de las PQRS.

Ámbito

Las PQRSF se clasifican de acuerdo con el ámbito así:

- Interno: PQRSF radicadas por motivos relacionados a la EPS.
- Externo: PQRSF radicadas por motivos relacionados a otros actores del sistema.

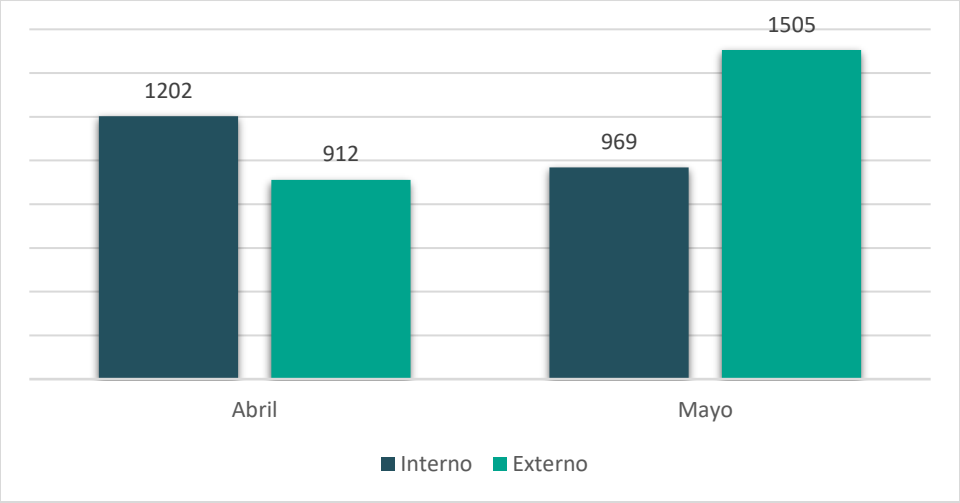
Las PQRSF del ámbito interno (Relacionadas a procesos de Savia Salud EPS) están relacionadas con actividades como:

- Generación de autorizaciones.
- Cambio de IPS.
- Actitud del funcionario de la EPS.
- Afiliación
- entre otras.

El ámbito externo (Relacionado a actores diferentes de Savia Salud EPS) hace referencia a las actividades o competencias de la red tales como:

- Dispensación de medicamentos.
- Oportunidad en las citas médicas.
- Prestación del servicio en la IPS, entre otras.

Gráfico 5. Distribución de PQRSF Savia Salud EPS por ámbito para el mes de mayo de 2019



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS mayo 2019.

Durante el mes de mayo se identificó una diferencia sustancial en la radicación de PQRSF asociadas al ámbito externo, toda vez que se encuentran 593 radicados más en comparación al mes de abril. Teniendo en cuenta el ámbito interno se encuentra una disminución con 233 PQRSF en comparación al mes anterior (*Ver gráfico 5*).

Procesos Savia Salud EPS implicados en la gestión PQRSF

Desde Atención al Usuario de Savia Salud EPS se han desarrollado diferentes actividades con el fin de fortalecer la articulación entre los diferentes procesos con el fin de realizar análisis de la causa raíz de factores que desencadenan la insatisfacción de los usuarios reflejada en el incremento de las PQRSF convocando a espacios como reuniones, mesas de trabajo, comité de Atención al Usuario, entre otros.

En articulación con Acceso a Servicios de Salud (Área de medicamentos) se realizó capacitación el día 8 de mayo dirigida a la Asociación de Usuario y veedurías con el propósito de tratar los temas relacionados a:

- Copagos y cuotas moderadoras
- Medicamentos capitados y por evento
- Medicamentos incluidos en el plan de beneficios y los no incluidos
- Soportes que los usuarios deben tener como evidencia necesaria para solicitar autorización de medicamentos e insumos médicos para estandarizar la información
- Ruta efectiva para la verificación de criterios óptimos en el proceso de la entrega de medicamentos (puntos de servicios farmacéuticos con la infraestructura y dotación idónea para la prestación de los servicios, entrega de los pendientes antes de las 48 horas).

Con el proceso de Gestión de la Calidad se ha avanzado en la elaboración del la Ruta PAMEC con la identificación de oportunidades de mejora, causas, actividades a realizar, mecanismos de ejecución y entrega de resultados. Igualmente, se realizaron actualizaciones y codificación de formatos utilizados por al área de Atención al Usuario en los diferentes procedimientos.

Identificación de alertas reportadas a Tecnologías de la Información (TI) como dificultades en la conectividad a internet en diferentes oficinas de atención al usuario, situación que ha incrementado el tiempo de espera desencadenándose la inconformidad en los usuarios.

Se ha realizado reunión con representantes de gestores (Línea de frente), supervisores de salas y representantes de equipos autorizadores en los que se buscan acciones de mejora que ayuden a mitigar las problemáticas asociados a motivos reiterativos evidenciados en el acceso a la prestación de los servicios de salud.

Considerando los siguientes puntos tenidos en cuenta por los gestores:

- Los casos que se envían a los equipos de autorizaciones que NO son prioritarios y que ya cumplieron un trámite interno o que la institución no maneja dicho trámite tendrán un tiempo de respuesta de 8 días hábiles.

- En caso de que pasados los 8 días hábiles el usuario se acerca a nuestras oficinas y no se encuentra autorizado, reenviar el correo cambiando el asunto agregando al anterior asunto PRIORITARIO-URGENTE GUION CUMPLIDO.
- Luego de enviado el correo si han transcurrido 2 horas informar a la Líder de salas para comunicarse con el jefe del equipo correspondiente por otro medio.
- Los casos prioritarios continúan autorizándose el mismo día, recuerde indicar en el asunto el tipo de prioridad.
- Las instituciones que manejan tramite interno continúan realizándolo y se llegaran a compromisos con las IPS para mejorarlo.
- Para la citación del usuario con el fin de reclamar la autorización se debe promover su validación previamente por la página y línea telefónica si efectivamente se encuentra generada.

Atención al Usuario ha recibido apoyo de Planeación en la construcción de indicadores tácticos correspondientes a procedimientos enfocados en el cumplimiento de objetivos de la organización.

En articulación con el área de Comunicaciones se realizó visita en la oficina de atención al usuario sede Elite con el fin de estimar mejoras en la señalética de las instalaciones, con el propósito de dar cumplimiento al marco normativo. Se determino lugar y forma para la señalización de los horarios de atención y el análisis en la metodología específica en las filas preferenciales y regulares en el primer filtro de atención, demarcándose su separación.

Se inicio la socialización del instructivo con el paso a paso para la apertura de buzones de sugerencias con los Gestores y Coordinadores regionales.

En articulación con Coordinadores Regionales, el área de Atención al Usuario identificó factores predisponentes a la insatisfacción de los usuarios, considerando situaciones como la del municipio de Buriticá que solo presta servicio 3 días a la semana por motivos asociados a la renuncia de una de las Gestoras durante el mes.

Para el mes de mayo levanto la matriz diagnostica del procedimiento Gestión PQRSF a cargo de dos proveedores (Conexia, Andes BPO) con el apoyo del área de TI, en busca de un nuevo aplicativo que efectivice la administración de las PQRSF radicadas por los diferentes canales ofertados.

En el Comité de Salud, Atención al Usuario socializó los cuatro indicadores Fénix reportados por el área, los cuales son:

- Tasa de PQRD en el régimen subsidiado * 10.000 afiliados
- Porcentaje de participación de PQRD por restricción en el acceso a los servicios de salud para el régimen subsidiado
- Porcentaje de participación de PQRD por demoras en la autorización, dentro del macromotivo restricción de acceso a los servicios de salud para el régimen subsidiado

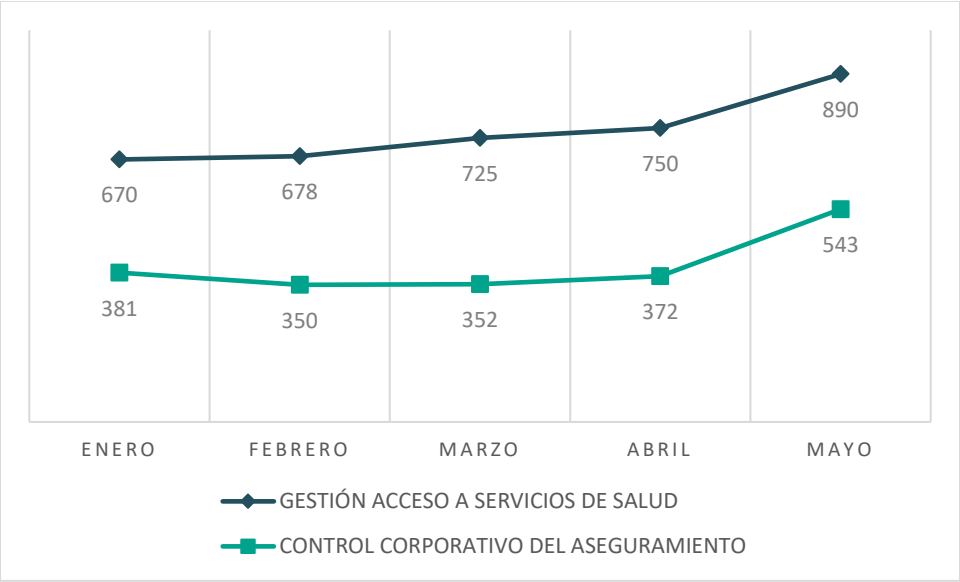
Al considerar la corresponsabilidad del proceso Acceso a Servicios de Salud se contextualizo a los asistentes que conforman dicho comité sobre el alcance de cada

indicador con la respectiva meta para el fortalecimiento de acciones que conduzcan a su complimiento.

La Jefatura de Atención al Usuario en compañía de la supervisora de las oficinas de atención al usuario ubicadas en el municipio de Itagüí realizó la ruta en una que se identifican acciones de mejora para afianzar la experiencia del servicio de nuestros usuarios en el Hospital de Sur y San Rafael de Itagüí.

Durante el comité de Atención al Usuario, realizado el día 30 de mayo, los asistentes socializaron información que conocen de Metrosalud y las actividades que han venido desarrollando con el prestador, ratificando la necesidad de proyectar un plan de acción en pro de mejorar la experiencia del servicio de nuestros afiliados en la ESE Metrosalud. En dicho espacio se concertaron acciones de mejora de pertinente intervención por Savia Salud EPS con el fin de garantizar el control de riesgos, la orientación de los usuarios con diagnósticos oportunos, remisiones pertinentes y garantizar atención básica con los criterios de calidad.

Gráfico 6. Distribución PQRSF Savia Salud EPS radicadas por principales áreas implicadas para mayo de 2019.

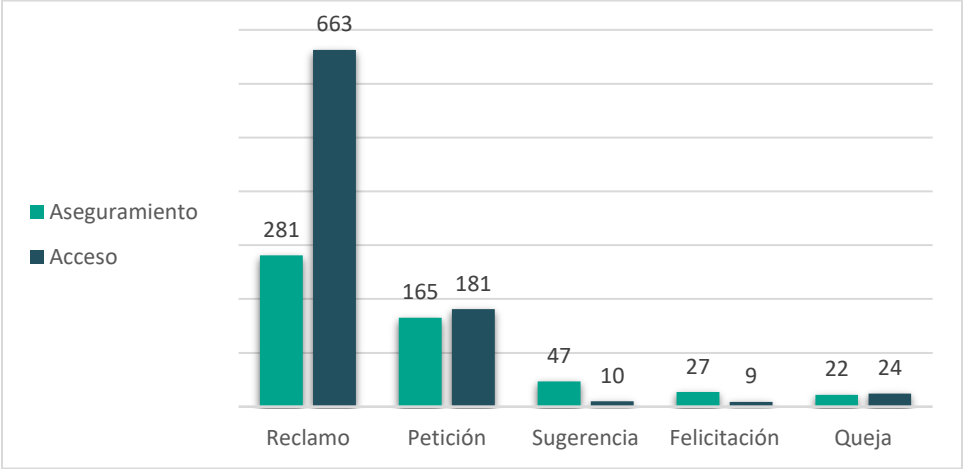


Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS mayo 2019.

Para el mes de mayo los principales procesos de Savia Salud EPS implicados en la gestión de PQRSF con mayor número de reportes radicados, corresponden a:

- Acceso a Servicios de Salud, reportando como principales motivos de radicación la solicitud de autorización del servicio y demora de la autorización de consulta médica especializada.
- Control Corporativo del Aseguramiento con la solicitud de retiro de la EPS y solicitud de información y orientación EPS.

Gráfico 7. Distribución de PQRSF Savia Salud EPS por tipo de solicitud según principales áreas internas con mayor número de reporte para el mes de mayo de 2019.



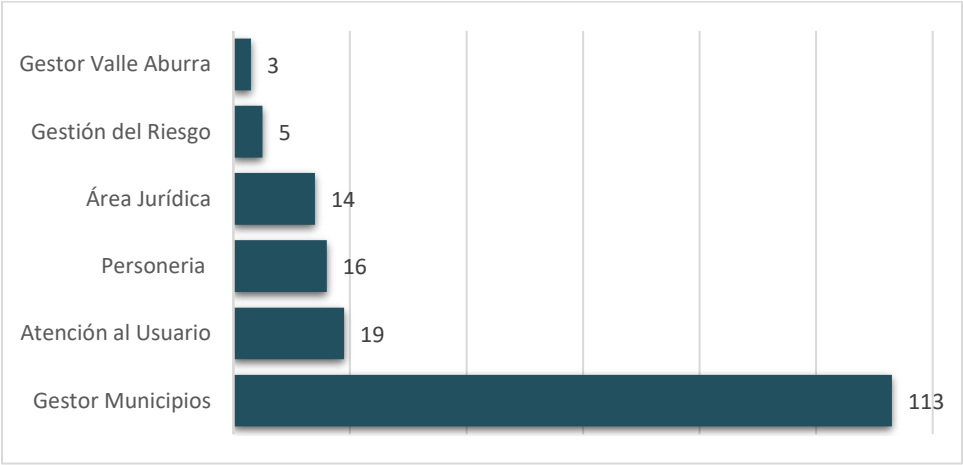
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS mayo 2019.

Con un mayor número de reporte PQRSF radicadas durante el mes de mayo, el reclamo corresponde al principal tipo de PQRSF para el área de Control Corporativo del Aseguramiento y Acceso a Servicios de Salud con el 52% (281 PQRSF) y 73% (663 PQRSF) respectivamente (*Ver gráfico 7*).

Gestión Área de Medicamentos

Desde Acceso a Servicios de Salud (Área de medicamentos) se ha trabajado en la gestión de requerimientos identificados por diferentes canales, entre los que se encuentra el área de Atención al Usuario reportando para el mes de mayo 19 PQRSF (*Ver gráfico 6*).

Gráfico 8. Gestión desde Acceso a Servicios de Salud - Área de medicamentos para mayo 2019



Fuente: Información reportada por el enlace de medicamentos (Alejandra Carmona)

En la medición de la satisfacción de nuestros usuarios se encuentra como factor relevante, las garantías en la entrega de medicamentos de manera completa y oportuna. Criterio que se debe destacar como experiencia exitosa, al considerar la gestión que realiza el proceso de servicios farmacéuticos en articulación con el prestador Cohan.

Considerando la información cuantitativa del grafico 8, se describe la fuente de información que, al identificar casos de usuarios relacionados a las dificultades en la entrega de medicamentos o insumos médicos, direcciona la información al enlace del procedimiento, quien realiza la gestión pertinente en busca de la solución del requerimiento, como mecanismo preventivo. Acción que permite disminuir los radicados PQRSF relacionados a la entrega de medicamentos.

Actores externos implicados en la gestión PQRSF

En articulación con la IPS Cooperativa de Hospitales de Antioquia (COHAN) se realizó una mesa de trabajo con el fin de exponer temas asociados al número de PQRSF radicadas por motivos relacionados a la entrega de medicamentos, evidencias de casos relacionados a la prestación de servicios en las farmacias COHAN como muestra de oportunidades que lleven a la mejorar la experiencia del servicio y la socialización de los lideres COHAN de acciones implementadas para suplir las expectativas de nuestros afiliados Savia Salud EPS frente a la satisfacción por la prestación del servicio.

Entre las principales IPS responsables del mayor número de PQRSF radicados durante el mes de mayo se encuentra Metrosalud, la cual ofrece atención en salud a cerca del 31% de la población Savia Salud EPS. Actualmente se han identificado diferentes factores responsables de no garantizar la atención con calidad y a la prestación del servicio. Partiendo de esta situación, se estudian acciones a realizar siendo fundamental el conocimiento del plan de mejoramiento y reforzar procesos que sean reflejados en la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

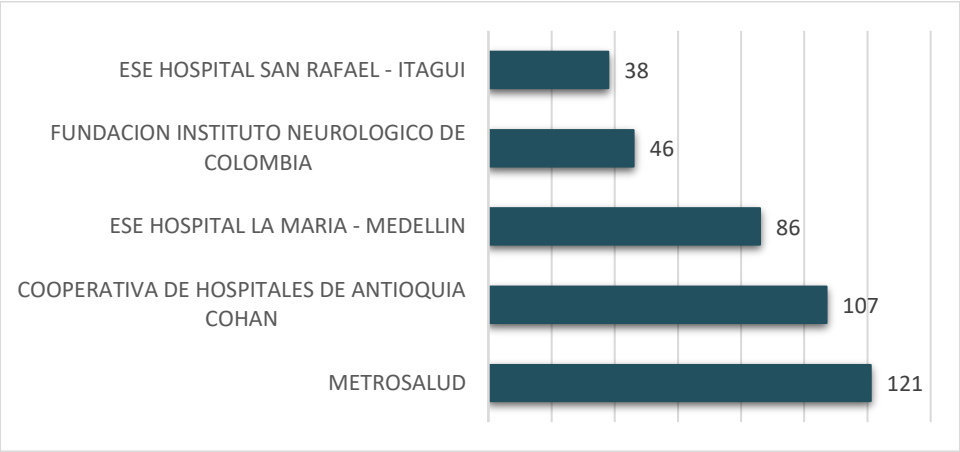
Atención al Usuario en articulación con jurídica, autorizaciones y supervisora de oficina convocó a mesa de trabajo a la ESE San Vicente de Paul de Caldas, con el objetivo de realizar seguimientos de los compromisos acordados en la mesa realizada durante el mes de marzo. Es importante recordar que nuestros afiliados han sido reiterativos en manifestar inconformidad en la prestación del servicio por dicha entidad por las múltiples barreras al solicitar las citas médicas, haciendo uso de canales de contacto no funcionales.

Los temas que se trataron en la mesa de trabajo están relacionados a:

- La corresponsabilidad de garantizar el acceso a los servicios de salud, razón por la cual se comprometió la ESE a reportar cada mes la oferta exclusiva para Savia salud EPS y las novedades correspondientes a la no prestación de servicios contratados, como es el caso de citas con dermatología (no cuentan con dermatólogo). En relación con las actividades propias de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, se ratifica la alerta de la alta incidencia de casos de usuarios relacionados a salud mental.

- Se hizo un llamado al prestador al generar un 18% de ordenes no pertinentes, por las cuales no se genera autorización. Factor predisponente a incrementar la insatisfacción de usuarios por la falta de información asertiva y orientación.
- Frente al direccionamiento de usuarios que residen en el municipio de Caldas o en cercanías hacia IPS distantes, se debe a las tarifas que ofrece la ESE. Situación que genera alto índice de inconformidad de nuestros afiliados.
- La no entrega de medicamentos capitados que han sido ordenados por médicos no adscritos a la ESE, que son de un mayor nivel de complejidad y que no han realizado la debida contra remisión ha venido desencadenando inconformidad de afiliados y optan por comprar los medicamentos de manera particular, perder la adherencia al tratamiento farmacológico y radicar tutelas o PQRS.
- El prestador reporta alta inoportunidad en la referencia de pacientes. Situación que desencadena inconformidad de afiliados.

Gráfico 9. Distribución de PQRSF Savia Salud EPS radiadas por principales IPS para mayo de 2019.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS mayo 2019.

Tabla 1. Distribución porcentual de PQRSF Savia Salud EPS por motivo principal según principales IPS causantes para mayo 2019.

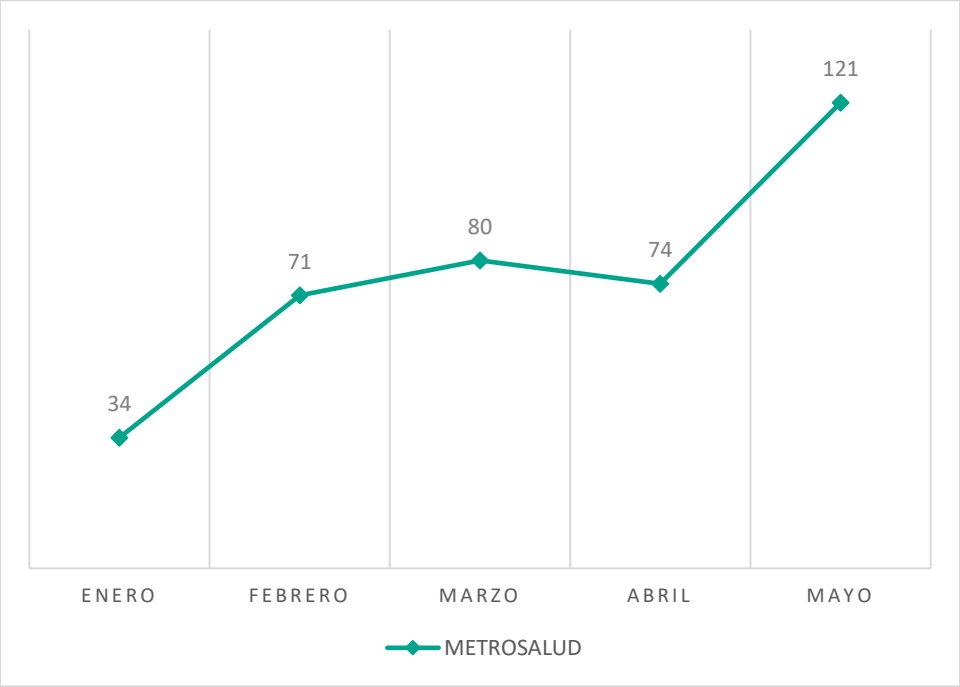
Motivo Principal	PQRSF	
Metrosalud		
Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica general	70	57,9%
Cooperativa de Hospitales de Antioquia COHAN		
Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos no POS	66	61,7%
ESE Hospital La María - Medellín		
Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada de otras especialidades medicas	63	73,3%
Fundación Instituto Neurológico de Colombia		

Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada de otras especialidades medicas	34	73,9%
ESE Hospital San Rafael - Itagüí		
Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada de otras especialidades medicas	22	57,9%

Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS mayo 2019.

Para el mes de mayo Metrosalud se presentó como principal actor externo con el mayor número de radicados, se identificó un aumento en el número de PQRSF en comparación al mes de abril asociado a la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica general como su principal motivo de radicación (*Ver tabla 1*).

Gráfico 10. Distribución de PQRSF Savia Salud EPS radicadas Metrosalud para mayo de 2019.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS mayo 2019.

Variables sociodemográficas

Tabla 2. Descripción socio demográfica de las PQRSF Savia Salud EPS radicadas para mayo de 2019.

Variable	Categoría	Total	%
Sexo	Femenino	1474	59,6%
	Masculino	885	35,8%

	Otro	118	4,8%
	< 1 año	14	0,6%
	1 a 4 años	60	2,4%
	5 a 14 años	127	5,1%
Grupo de edad	15 a 44 años	781	31,6%
	45 a 59 años	543	21,9%
	> 60 años	831	33,6%
	No reporta	118	4,8%
Régimen	Contributivo	427	17,3%
	Subsidiado	2047	82,7%
Estado civil	Soltero	2037	82,3%
	Casado	120	4,9%
	Unión libre	46	1,9%
	Viudo	16	0,6%
	No reporta	255	10,3%
Estrato	1	1248	50,4%
	2	426	17,2%
	3	36	1,5%
	No reporta	764	30,9%

Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS mayo 2019.

Discapacidad

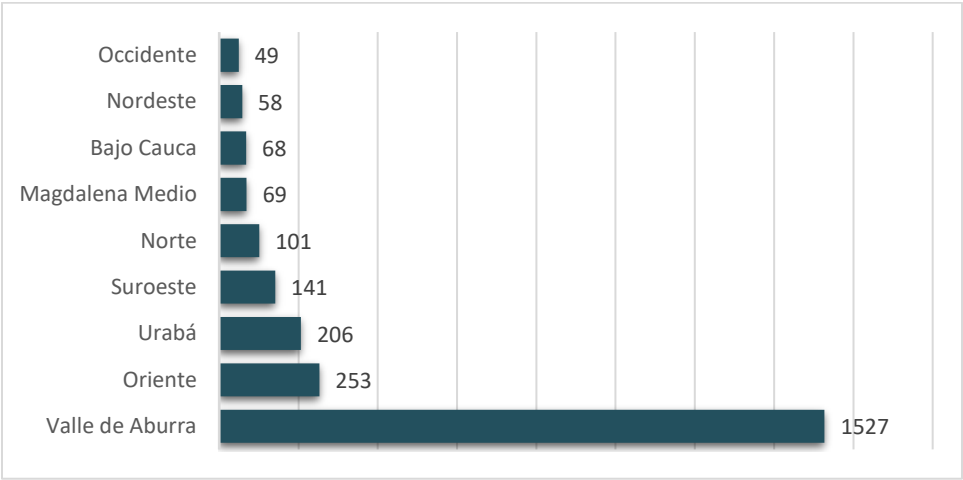
Tabla 3. Distribución PQRSF Savia Salud EPS radicadas según discapacidad para el mes de mayo de 2019.

Discapacidad	PQRSF	
Física	21	0,8%
Psíquica	17	0,7%
Sensorial	9	0,4%
No aplica	2427	98,1%
Total	**2474**	**100,0%**

Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS mayo 2019.

Subregiones del departamento de Antioquia

Gráfico 11. Distribución porcentual de PQRSF Savia Salud EPS radicadas por subregiones del departamento de Antioquia para mayo de 2019.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS mayo 2019.

El mayor número de PQRSF radicados corresponden al Valle de Aburra, con el reporte de 1.112 por parte del municipio de Medellín, factor asociado a la proporción de afiliados Savia Salud EPS y a que este es el municipio que atiende mediana y alta complejidad, implicando mayor número de reportes en la prestación de servicios. (*Ver tabla 5*).

Tabla 5. Distribución de PQRSF Savia Salud EPS radicadas por la Subregión del Valle de Aburra para mayo de 2019.

Municipio	PQRSF	%
Medellín	1112	72,8%
Bello	151	9,9%
Itagüí	78	5,1%
Copacabana	42	2,8%
Envigado	38	2,5%
Girardota	31	2,0%
Caldas	22	1,4%
Barbosa	21	1,4%
La estrella	17	1,1%
Sabaneta	15	1,0%
Total	**1527**	**100,0%**

Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS mayo 2019.

Entes de control y vigilancia

Tabla 6. Distribución de PQRSF Savia Salud EPS por estado ente de vigilancia y control para el mes de mayo de 2019.

Ente de Vigilancia y Control	PQRSF
Supersalud	1413
Secretaria de salud	20
Superintendencia	6
Procuraduría	3
Defensoría del pueblo	2
Veeduría	1
ICBF	1

Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS mayo 2019.

Conclusiones

- Para el mes de mayo del año 2019, afiliados a la EPS Savia Salud radicaron un total de 2.474 PQRSF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones) cifra que se presenta en aumento con relación a meses anteriores.
- El mayor número de PQRSF radicadas durante el mes de mayo, corresponde al reclamo por el incumplimiento de las obligaciones establecidas por el marco normativo con un reporte de 1.876, seguido de 438 peticiones, 62 quejas, 61 sugerencias y un total de 36 felicitaciones.
- Los canales ofertados por la Superintendencia Nacional de Salud continúan siendo los más utilizados por los usuarios de Savia Salud para la radicación de PQRSF. Por ello, desde Atención al Usuario se han estado realizando diferentes actividades de divulgación y socialización de nuestros canales.
- Para el mes de mayo los principales procesos de Savia Salud EPS implicados en la gestión de PQRSF con mayor número de reportes radicados, corresponden a Acceso a Servicios de Salud y Control Corporativo del Aseguramiento.
- Se reporta como una experiencia exitosa la gestión realizada por el proceso Acceso a Servicios de Salud (medicamentos) al ser contante la gestión que permite identificar los casos de usuarios que han presentado dificultades en la entrega completa y oportuna de medicamentos, para subsanarlos de manera previa a la radicación de tutelar y PQRS.
- Las IPS implicadas en los motivos de las PQRSF reiterativos son: Metrosalud, Cooperativa de Hospitales de Antioquia COHAN, ESE Hospital La María – Medellín, Fundación Instituto Neurológico de Colombia, Fundación Instituto Neurológico de Colombia y ESE Hospital San Rafael – Itagüí.
- El mayor número de PQRSF radicados corresponden al Valle de Aburra, con el reporte de 1.112 por parte del municipio de Medellín, factor asociado a la proporción de afiliados Savia Salud EPS y a que este es el municipio que atiende mediana y

alta complejidad, implicando mayor número de reportes en la prestación de servicios.

Atención al Usuario

Savia Salud EPS.