

Informe expresiones de nuestros usuarios **Julio 2024**

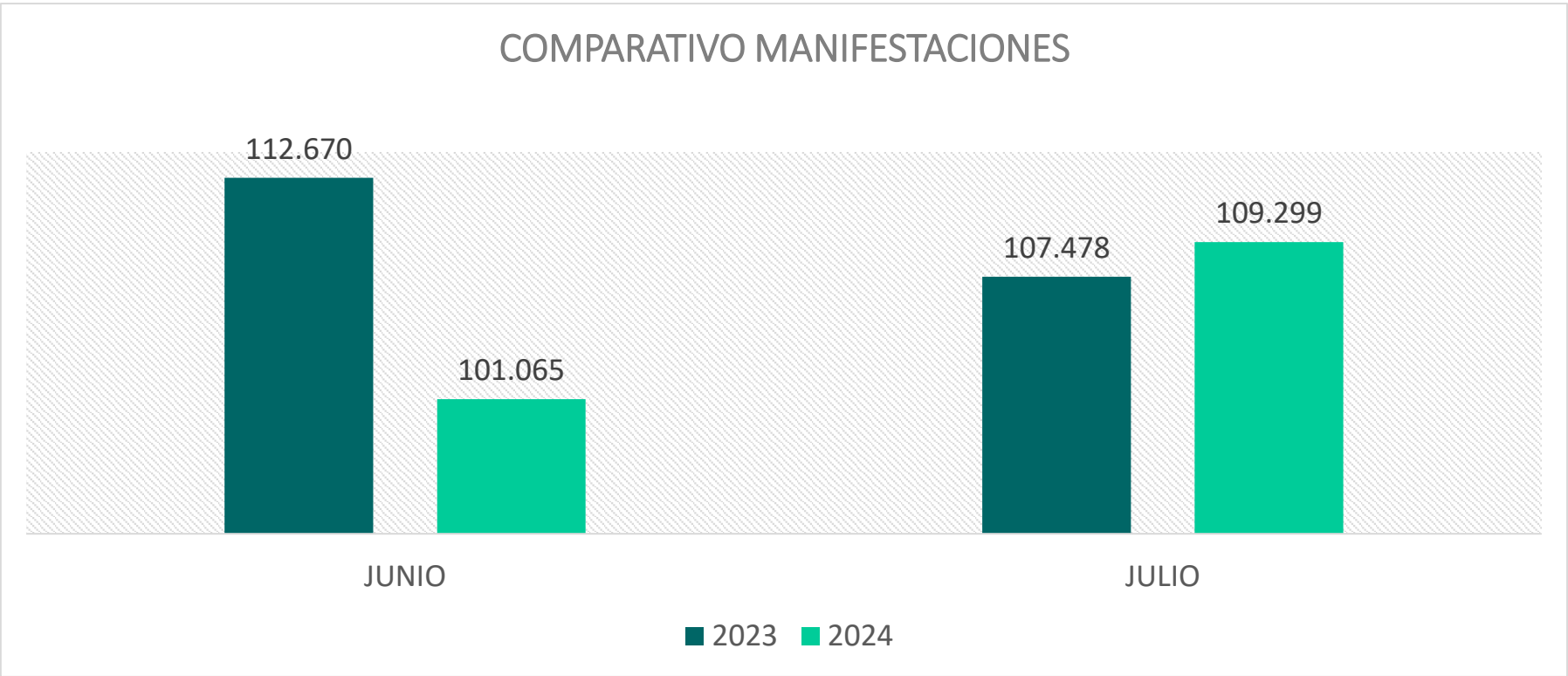
somos todos



Comportamiento de manifestaciones

Para el mes de julio de 2024, se presentaron **109.299** manifestaciones, evidenciando un aumento de **1.821** manifestaciones con relación al comportamiento registrado en el mes de julio del año 2023. Y un aumento de **8.234** manifestaciones con relación al mes de junio de 2024.

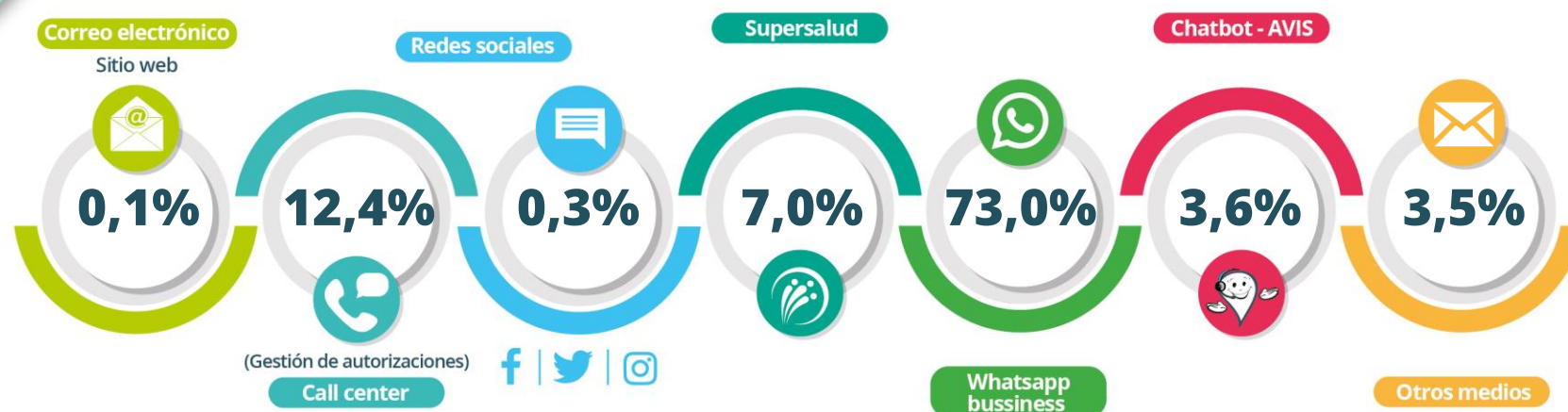
Gráfico 1. Comportamiento manifestaciones periodo 2023 – 2024



Nota1: 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	136	0	124
Magdalena Medio	210	0	117
Nordeste	306	0	168
Norte	343	0	306
Occidente	302	0	189
Oriente	1072	0	689
Suroeste	513	1	689
Urabá	601	1	436
Valle de Aburrá	9.688	2	4.936
Total	13.171	4	7.654

Nota1:

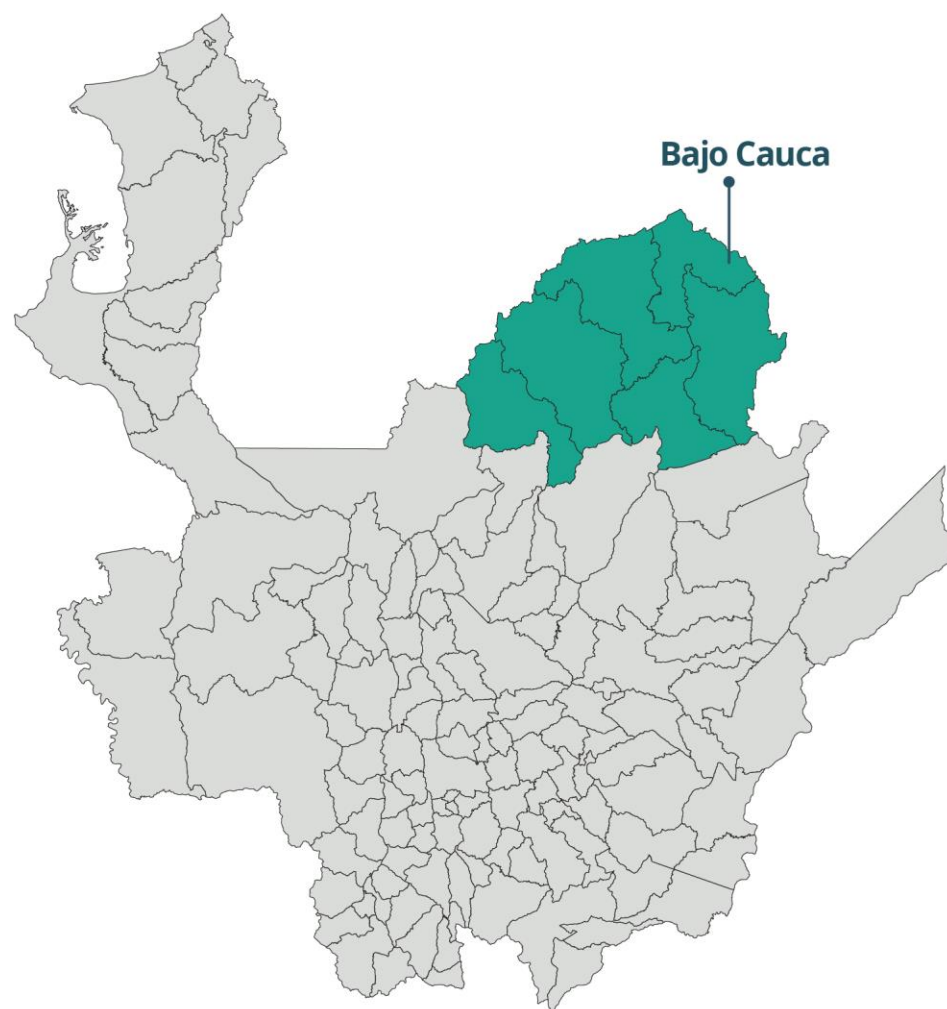
La caracterización por subregión para cada canal se realiza según la disponibilidad del dato reportado por los usuarios.

Canales de origen

Subregión Bajo Cauca

Se evidencia la recepción de **136 (48%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Junio 2024	Julio 2024
Call center	95	136
Supersalud	101	124
Página Web Correo electrónico	11	21
Redes	0	0
Buzón de sugerencias	0	0
Correspondencia	0	0
Total	207	281



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 **210 (56%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Junio 2024	Julio 2024
Call center	169	210
Supersalud	69	117
Página Web Correo electrónico	54	48
Redes	0	0
Buzón de sugerencias	0	1
Correspondencia	0	0
Total	292	376



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 **306 (63%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios, luego de la Supersalud

	Junio 2024	Julio 2024
Call center	258	306
Supersalud	117	168
Página Web Correo electrónico	18	8
Redes	0	0
Buzón de sugerencias	6	1
Correspondencia	0	0
Total	399	483



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 **343 (49%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Junio 2024	Julio 2024
Call center	277	343
Supersalud	167	306
Página Web Correo electrónico	45	48
Redes	2	0
Buzón de sugerencias	2	1
Correspondencia	0	0
Total	493	698



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

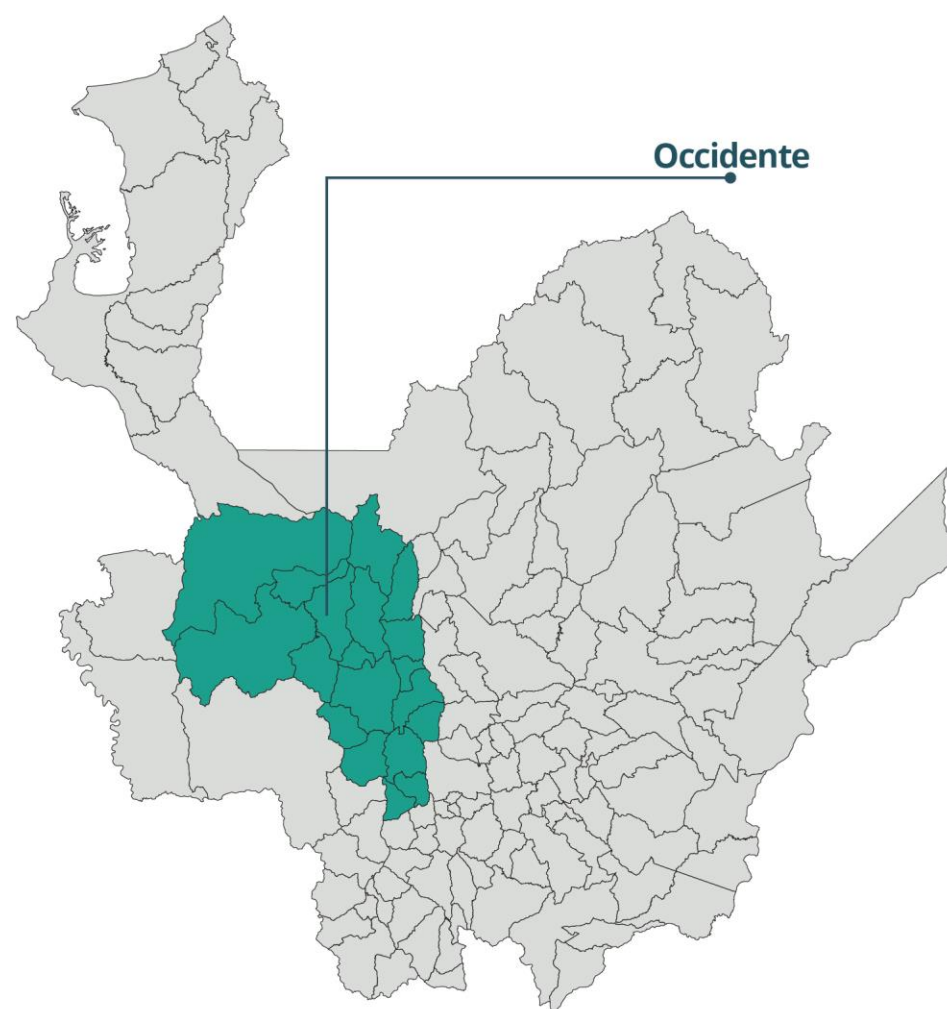
Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Canales de origen

Subregión Occidente

Se evidencia la recepción de **302 (58%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Junio 2024	Julio 2024
Call center	262	302
Supersalud	140	189
Página Web Correo electrónico	26	32
Redes	1	0
Buzón de sugerencias	1	0
Correspondencia	0	0
Total	430	523



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 **1.072 (55%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Junio 2024	Julio 2024
Call center	884	1.072
Supersalud	454	689
Página Web Correo electrónico	93	161
Redes	0	0
Buzón de sugerencias	21	15
Correspondencia	0	0
Total	1.452	1.937



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

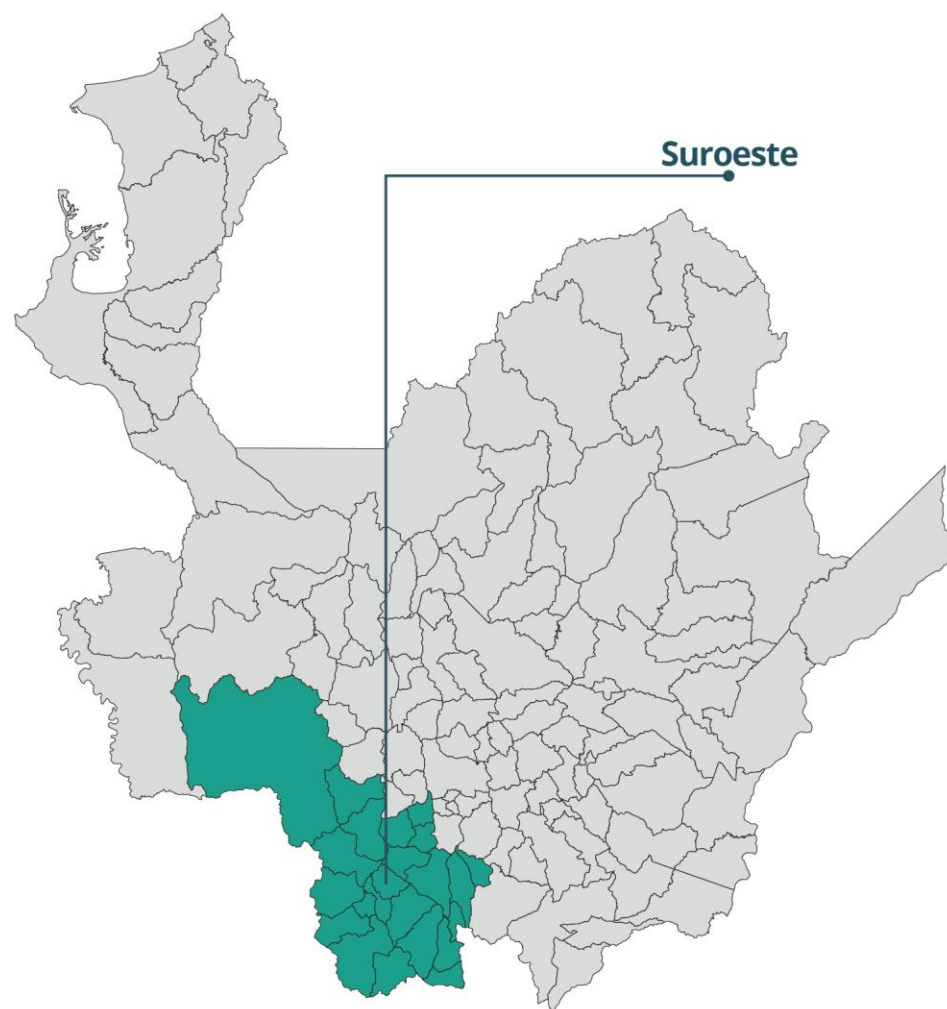
Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Canales de origen

Subregión Suroeste

Se evidencia la recepción de **689 (54%)** manifestaciones a través de la Supersalud, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Junio 2024	Julio 2024
Call center	513	513
Supersalud	425	689
Página Web Correo electrónico	66	67
Redes	2	1
Buzón de sugerencias	0	0
Correspondencia	0	0
Total	1.006	1.270



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 **601 (54%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Junio 2024	Julio 2024
Call center	492	601
Supersalud	275	436
Página Web Correo electrónico	99	80
Redes	0	1
Buzón de sugerencias	5	0
Correspondencia	0	0
Total	871	1.118



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 **9.688 (64%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

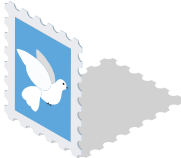
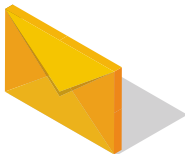
	Junio 2024	Julio 2024
Call center	8.059	9.688
Supersalud	3.082	4.936
Página Web Correo electrónico	472	540
Redes	4	2
Buzón de sugerencias	22	13
Correspondencia	0	0
Total	11.639	15.179



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

Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Tabla 2. Comparativo Savia Salud EPS por tipos de manifestación 2024

Tipo de expresión		Julio	
			
Solicitud de información			
Junio	Julio		
95.492	100.749		
			
Felicitación			
Junio	Julio		
15	12		
			
Sugerencia			
Junio	Julio		
1	2		
			
Derecho de petición/ Petición		Junio	Julio
		447	527
			
Queja		Junio	Julio
		23	52
			
Reclamo		Junio	Julio
		5.087	7.957

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 8.536, observándose un aumento del 54%,** en comparación con el mes anterior.

Tabla 1. Distribución PQRD Savia Salud EPS por principales motivos para el mes de julio 2024

MOTIVO PRINCIPAL	SERVICIOS/ESPECIALIDADES	%PQRD
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	Ortopedia y traumatología Medicina interna Urología Otorrinolaringología	24,91%
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTA (Consultas médicas especializadas y servicios de imagenología)	Ortoperdia y traumatología Oftamología Urología Medicina interna Otorrinolaringología	17,53%
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS AUTORIZADOS	Medicamentos UPC Elementos complementarios para la atención del usuario (pañales, pañitos, etc.) Medicamentos no UPC Dispositivos médicos	11,61%

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

Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Tasa de PQRD en las regiones (por cada 10.000 afiliados) Julio 2024

Norte

37,0 ↑

Mes anterior 23,0

Bajo Cauca

31,0 ↑

Mes anterior 24,1

Nordeste

24,5 ↑

Mes anterior 19,4

**Magdalena
Medio**

34,2 ↑

Mes anterior 25,8

Oriente

40,5 ↑

Mes anterior 26,2

**Valle de
Aburrá**

75,8 ↑

Mes anterior 49,7

Suroeste

49,5 ↑

Mes anterior 32,4

Occidente

25,9 ↑

Mes anterior 19,7

Urabá

24,6 ↑

Mes anterior 18,2

52,7 de cada 10.000 afiliados radicaron una PQRD en el mes de julio ante la EPS, lo que refleja un aumento de la tasa de PQRD del 50% con relación al mes anterior la cual fue de 35,1 de cada 10.000 afiliados

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 julio 2024

VALLE ABURRA	Total Afiliados a Julio	NºPQRD Julio	Tasa Julio	Tasa Junio
MEDELLIN	507.269	3.901	76,9	49,4
BARBOSA	18.174	69	38,0	33,6
BELLO	89.520	647	72,3	56,7
CALDAS	14.134	163	115,3	67,1
COPACABANA	14.884	102	68,5	48,5
ENVIGADO	16.714	159	95,1	55,6
GIRARDOTA	12.340	80	64,8	49,4
ITAGUI	40.112	298	74,3	42,2
LA ESTRELLA	9.925	81	81,6	44,4
SABANETA	8.655	48	55,5	33,5
TOTAL VALLE ABURRA	731.727	5.548	75,8	49,7

La tasa total de PQRD para julio en el Valle de Aburrá es de 75,8, presentando un aumento del 53% con relación al mes anterior (49,7).

Detalle del comportamiento de PQRD en Urabá

Tabla 3. Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Urabá para el mes de julio 2024

URABA	Total Afiliados a Julio	NºPQRD Julio	Tasa Julio	Tasa Junio
APARTADO	38.054	237	62,3	42,7
ARBOLETES	15.098	24	15,9	5,3
CAREPA	20.811	64	30,8	17,8
CHIGORODO	22.468	73	32,5	31,6
MURINDO	2.278	1	4,4	0,0
MUTATA	13.335	21	15,7	13,5
NECOCLI	19.357	15	7,7	7,2
SAN JUAN DE URABA	14.019	13	9,3	7,8
SAN PEDRO DE URABA	25.871	19	7,3	10,4
TURBO	35.919	56	15,6	9,7
VIGIA DEL FUERTE	6.234	3	4,8	8,0
TOTAL URABA	213.444	526	24,6	18,2

La tasa total de PQRD para julio en el Urabá es de 24,6 presentando un aumento del 36% con relación al mes anterior (18,2).

Detalle del comportamiento de PQRD en Oriente

Tabla 4. Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Oriente para el mes de julio 2024

ORIENTE	Total Afiliados a Julio	NºPQRD Julio	Tasa Julio	Tasa Junio
ABEJORRAL	9.133	36	39,4	14,2
ALEJANDRIA	2.876	14	48,7	38,2
ARGELIA	6.274	20	31,9	6,4
CARMEN DE VIBORAL	12.553	45	35,8	23,1
COCORNA	9.664	77	79,7	54,7
CONCEPCION	2.319	7	30,2	25,8
GRANADA	4.973	36	72,4	40,2
GUARNE	11.784	50	42,4	29,7
GUATAPE	4.052	10	24,7	17,3
LA CEJA	7.697	27	35,1	20,9
LA UNION	8.470	20	23,6	21,3
MARINILLA	20.538	91	44,3	33,2
NARIÑO	7.097	6	8,5	15,5
PEÑOL	9.316	36	38,6	21,5
RETIRO	3.204	16	49,9	18,5
RIONEGRO	20.289	93	45,8	22,2
SAN CARLOS	7.214	24	33,3	27,7
SAN FRANCISCO	4.924	10	20,3	10,2
SAN LUIS	10.081	28	27,8	17,8
SAN RAFAEL	9.341	34	36,4	18,2
SAN VICENTE	11.801	56	47,5	35,5
SANTUARIO	14.890	98	65,8	52,4
SONSON	21.514	56	26,0	15,8
TOTAL ORIENTE	220.004	890	40,5	26,2

La tasa total de PQRD para julio en el Oriente es de 40,5 presentando un aumento del 54% con relación al mes anterior (26,2).

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 julio 2024

SUROESTE	Total Afiliados a Julio	NºPQRD Julio	Tasa Julio	Tasa Junio
AMAGA	3.298	49	148,6	69,9
ANDES	23.585	101	42,8	26,3
ANGELOPOLIS	1.068	11	103,0	28,4
BETANIA	4.419	26	58,8	61,2
BETULIA	14.168	16	11,3	10,5
BOLIVAR	8.415	47	55,9	30,9
CARAMANTA	3.316	17	51,3	72,6
CONCORDIA	11.707	88	75,2	34,9
FREDONIA	7.691	58	75,4	41,5
HISPANIA	562	3	53,4	0,0
JARDIN	8.223	30	36,5	18,2
LA PINTADA	4.407	26	59,0	50,0
MONTEBELLO	4.276	38	88,9	32,7
PUEBLORRICO	1.417	24	169,4	106,5
SALGAR	8.758	21	24,0	36,4
SANTA BARBARA	7.603	37	48,7	28,9
TAMESIS	1.625	12	73,8	61,5
TARSO	2.946	49	166,3	98,0
TITIRIBI	3.347	9	26,9	20,8
URRAO	24.390	52	21,3	19,7
VALPARAISO	2.664	10	37,5	30,0
VENECIA	5.527	35	63,3	41,6
TOTAL SUROESTE	153.412	759	49,5	32,4

La tasa total de PQRD para julio en el Suroeste es de 49,5 presentando un aumento del 53% con relación al mes anterior (32,4).

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 julio 2024

NORTE	Total Afiliados a Julio	N°PQRD Julio	Tasa Julio	Tasa Junio
ANGOSTURA	280	0	0,0	0,0
BELMIRA	2.791	10	35,8	10,7
BRICEÑO	1.499	5	33,4	6,6
CAMPAMENTO	6.265	17	27,1	9,6
CAROLINA	1.518	8	52,7	46,2
DON MATIAS	6.423	22	34,3	29,6
ENTRERRIOS	2.893	22	76,0	31,2
GOMEZ PLATA	4.391	19	43,3	40,9
GUADALUPE	3.667	9	24,5	30,0
ITUANGO	16.218	32	19,7	21,6
SAN ANDRES	4.161	12	28,8	16,8
SAN JOSE DE LA MONTAÑA	1.867	4	21,4	0,0
SAN PEDRO	9.527	70	73,5	37,6
SANTA ROSA DE OSOS	15.060	37	24,6	21,2
TOLEDO	3.711	12	32,3	10,8
VALDIVIA	831	6	72,2	0,0
YARUMAL	16.371	76	46,4	22,5
TOTAL NORTE	97.473	361	37,0	23,0

La tasa total de PQRD para julio en el Norte es de 37,0 presentando un aumento del 61% con relación al mes anterior (23,0).

Detalle del comportamiento de PQRD en Occidente

Tabla 7. Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Occidente para el mes de julio 2024

OCCIDENTE	Total Afiliados a Julio	NºPQRD Julio	Tasa Julio	Tasa Junio
ABRIAQUI	1.416	3	21,2	77,8
ANTIOQUIA	7.696	10	13,0	31,3
ANZA	5.478	4	7,3	7,3
ARMENIA	725	7	96,6	41,0
BURITICA	5.361	8	14,9	9,3
CAICEDO	6.988	11	15,7	7,2
CAÑASGORDAS	11.346	35	30,8	16,7
DABEIBA	1.133	2	17,7	8,8
EBEJICO	6.627	28	42,3	21,2
FRONTINO	2.376	5	21,0	29,5
GIRALDO	1.000	5	50,0	10,1
HELICONIA	3.121	19	60,9	25,7
LIBORINA	7.298	11	15,1	19,2
OLAYA	1.810	1	5,5	33,1
PEQUE	2.522	2	7,9	31,7
SABANALARGA	6.545	21	32,1	25,9
SAN JERONIMO	5.767	18	31,2	12,1
SOPETRAN	8.583	32	37,3	17,5
TOTAL OCCIDENTE	85.792	222	25,9	19,7

La tasa total de PQRD para julio en el Occidente es de 25,9 presentando un aumento del 31% con relación al mes anterior (19,7).

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 julio 2024

NORDESTE	Total Afiliados a Julio	NºPQRD Julio	Tasa Julio	Tasa Junio
AMALFI	5.172	10	19,3	29,0
ANORI	2.835	14	49,4	7,1
CISNEROS	6.855	10	14,6	27,7
REMEDIOS	6.351	8	12,6	19,0
SAN ROQUE	13.750	34	24,7	16,0
SANTO DOMINGO	6.210	19	30,6	11,3
SEGOVIA	8.569	30	35,0	23,2
VEGACHI	11.197	16	14,3	11,6
YALI	3.702	12	32,4	16,2
YOLOMBO	8.475	26	30,7	30,7
TOTAL NORDESTE	73.116	179	24,5	19,4

La tasa total de PQRD para julio en el Nordeste es de 24,5 presentando un aumento del 26% con relación al mes anterior (19,4) .

Detalle del comportamiento de PQRD en Magdalena Medio

Tabla 9. Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Magdalena medio para el mes de julio 2024

MAGDALENA MEDIO	Total Afiliados a Julio	NºPQRD Julio	Tasa Julio	Tasa Junio
CARACOLI	2.972	8	26,9	16,8
MACEO	5.678	14	24,7	22,9
PUERTO BERRIO	17.697	78	44,1	37,7
PUERTO NARE	5.562	22	39,6	30,5
PUERTO TRIUNFO	8.447	21	24,9	15,4
YONDO	8.787	25	28,5	13,6
TOTAL MAGDALENA MEDIO	49.143	168	34,2	25,8

La tasa total de PQRD para julio en el Magdalena medio es de 34,2 presentando un aumento del 32% con relación al mes anterior (25,8).

Detalle del comportamiento de PQRD en Bajo Cauca

Tabla 10. Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Bajo Cauca para el mes de julio 2024

BAJO CAUCA	Total Afiliados a Julio	NºPQRD Julio	Tasa Julio	Tasa Junio
CACERES	829	3	36,2	12,3
CAUCASIA	28.035	117	41,7	32,8
EL BAGRE	5.271	7	13,3	1,9
NECHI	1.052	0	0,0	0,0
TARAZA	7.091	13	18,3	18,3
ZARAGOZA	4.526	5	11,0	13,2
TOTAL BAJO CAUCA	46.804	145	31,0	24,1

La tasa total de PQRD para julio en el Bajo Cauca es de 31,0 presentando un aumento del 28% con relación al mes anterior (24,1).

Tabla 6. Distribución PQRD por servicios a los principales proveedores para julio 2024

Fuente: Aplicativo Conexiones
Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS



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.