

Informe expresiones de nuestros usuarios **Octubre 2024**

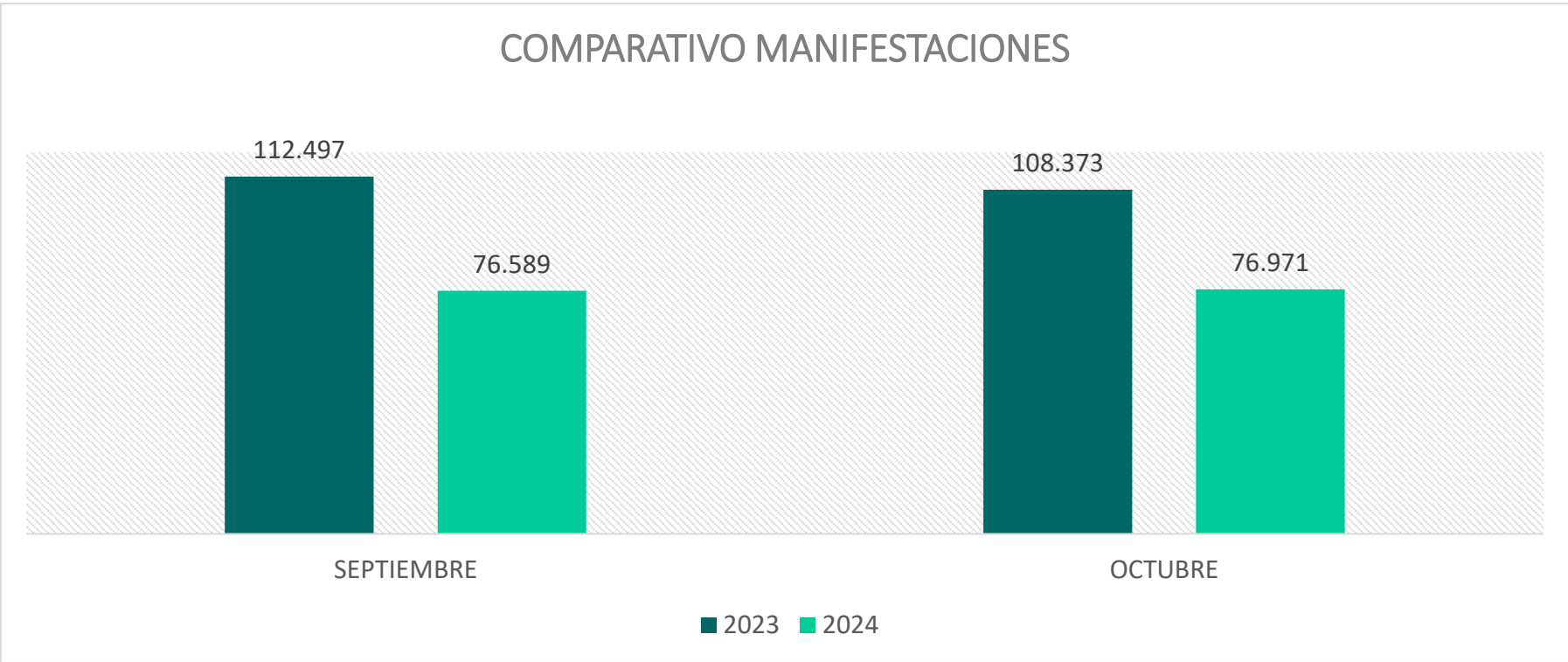
somos todos



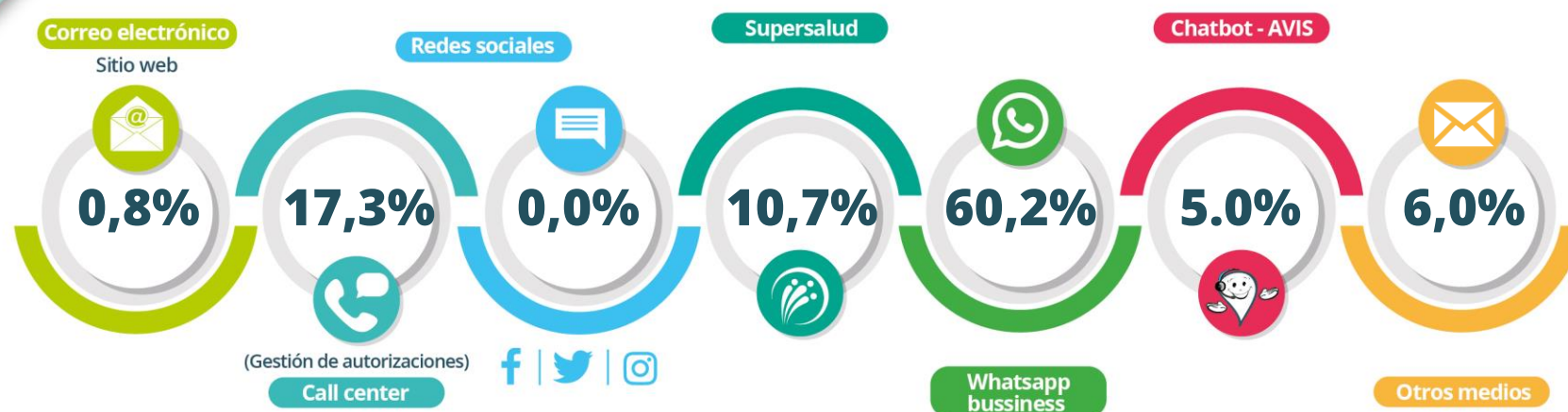
Comportamiento de manifestaciones

Para el mes de octubre de 2024, se presentaron **76.971** manifestaciones, evidenciando una disminución de **31.402** manifestaciones con relación al comportamiento registrado en el mes de octubre del año 2023. Y un aumento de **382** manifestaciones con relación al mes de septiembre 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.



Subregiones	Canales		
	Call center	Redes	Supersalud
Bajo Cauca	123	0	136
Magdalena Medio	146	0	146
Nordeste	201	0	170
Norte	282	0	299
Occidente	229	0	203
Oriente	974	0	862
Suroeste	424	0	675
Urabá	433	2	632
Valle de Aburrá	9.663	8	5.124
Total	12.475	10	8.194

Nota1:

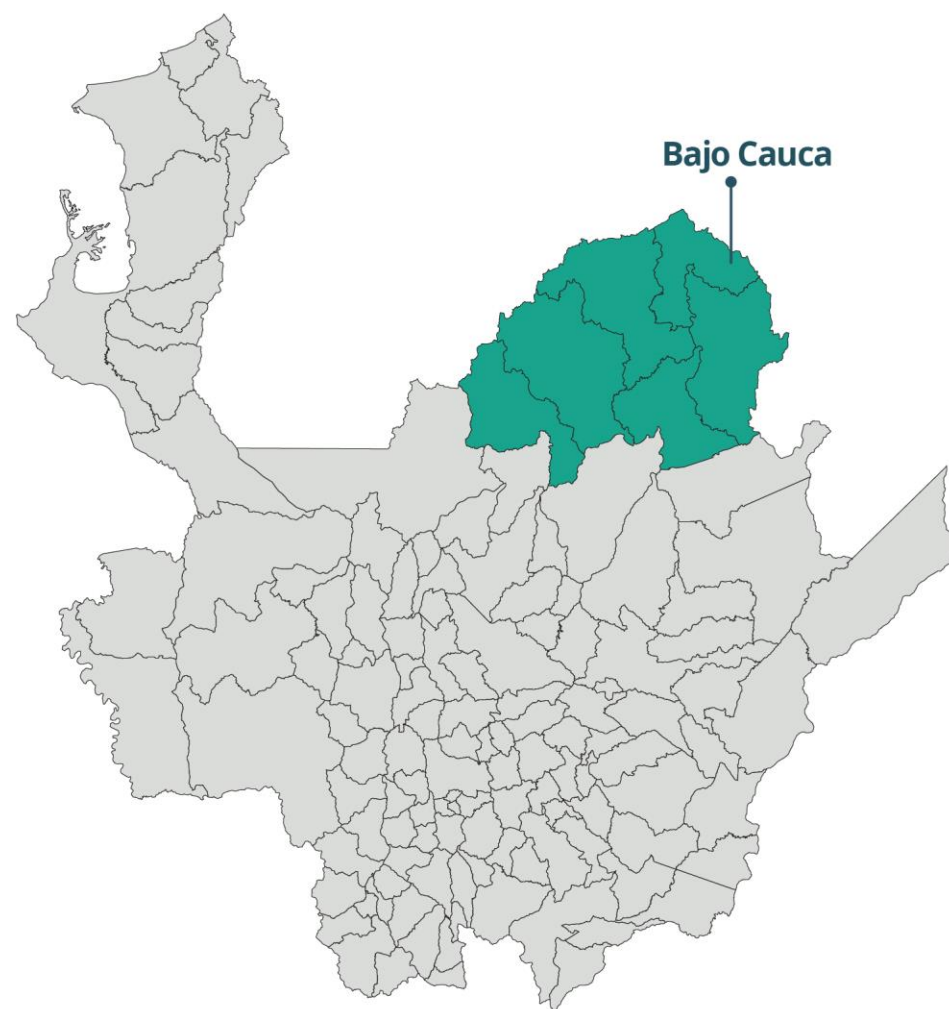
La caracterización por subregión para cada canal se realiza según la disponibilidad del dato reportado por los usuarios.

Canales de origen

Subregión Bajo Cauca

Se evidencia la recepción de **136 (52%)** manifestaciones a través de Supersalud , siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Septiembre 2024	Octubre 2024
Call center	119	123
Supersalud	155	136
Página Web Correo electrónico	21	3
Redes	0	0
Buzón de sugerencias	2	0
Correspondencia	0	0
Total	297	262



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 **146 (57%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Septiembre 2024	Octubre 2024
Call center	169	146
Supersalud	108	93
Página Web Correo electrónico	48	16
Redes	0	0
Buzón de sugerencias	0	0
Correspondencia	0	0
Total	325	255



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 **201 (53%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios, luego de la Supersalud

	Septiembre 2024	Octubre 2024
Call center	248	201
Supersalud	190	170
Página Web Correo electrónico	15	7
Redes	0	0
Buzón de sugerencias	0	0
Correspondencia	0	0
Total	453	378



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 **299 (50%)** manifestaciones a través de Supersalud, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Septiembre 2024	Octubre 2024
Call center	296	282
Supersalud	313	299
Página Web Correo electrónico	71	21
Redes	0	0
Buzón de sugerencias	0	2
Correspondencia	0	0
Total	680	604



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 **229 (51%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Septiembre 2024	Octubre 2024
Call center	282	229
Supersalud	241	203
Página Web Correo electrónico	31	15
Redes	5	0
Buzón de sugerencias	5	5
Correspondencia	0	0
Total	564	452



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

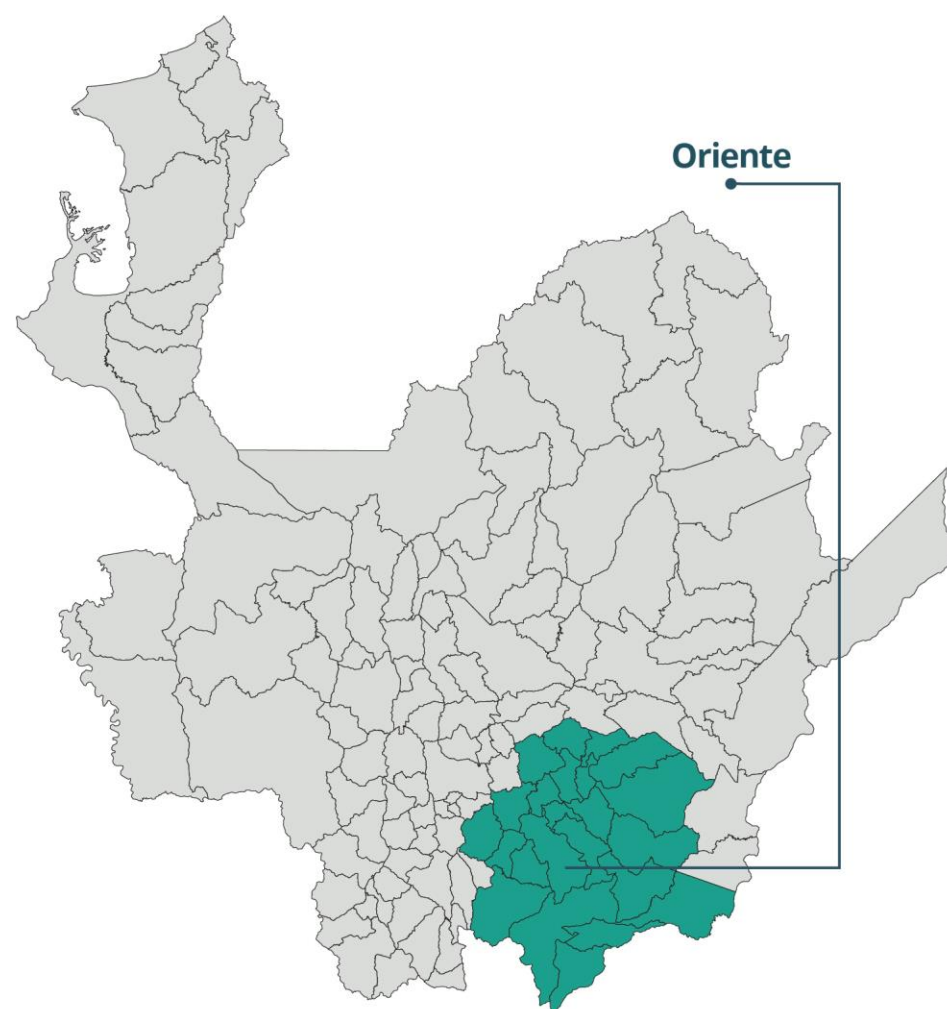
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Canales de origen

Subregión Oriente

Se evidencia la recepción de **974 (48%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Septiembre 2024	Octubre 2024
Call center	968	974
Supersalud	894	862
Página Web Correo electrónico	225	162
Redes	0	0
Buzón de sugerencias	50	34
Correspondencia	0	0
Total	2.137	2.032



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

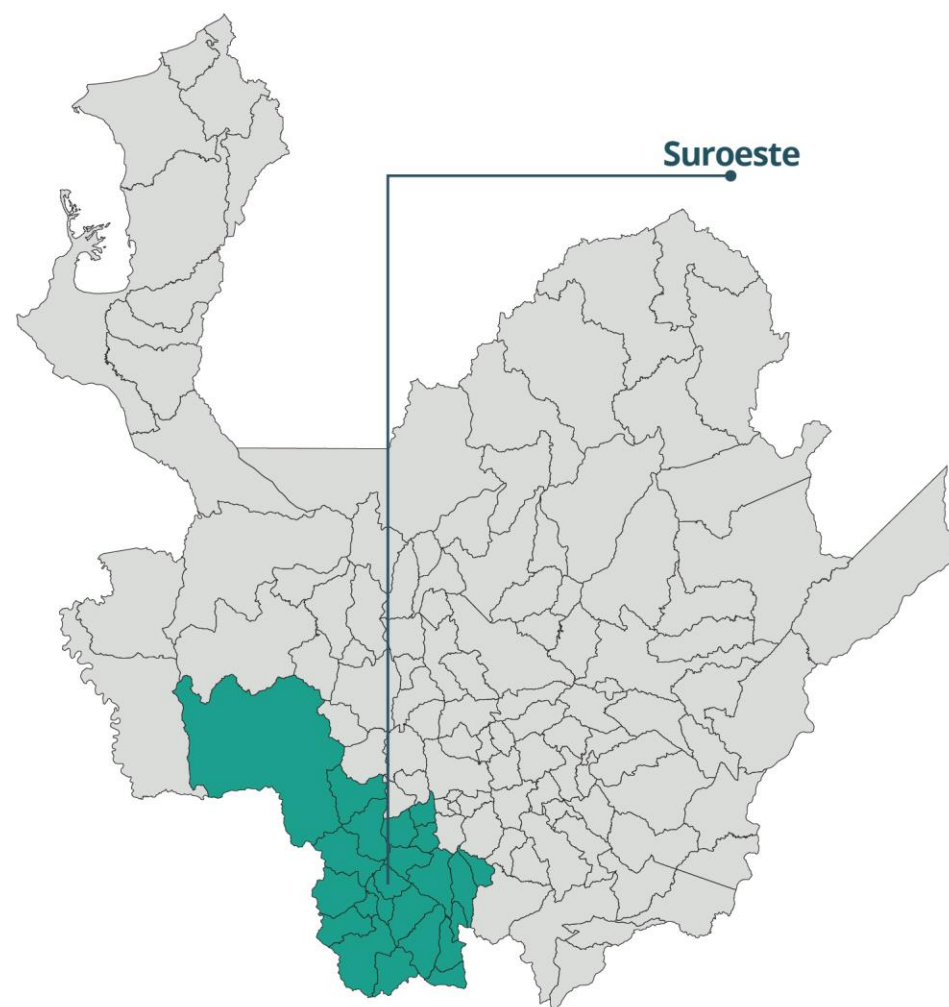
Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Canales de origen

Subregión Suroeste

Se evidencia la recepción de **675 (59%)** manifestaciones a través de Supersalud, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Septiembre 2024	Octubre 2024
Call center	531	424
Supersalud	658	675
Página Web Correo electrónico	58	36
Redes	2	0
Buzón de sugerencias	3	3
Correspondencia	0	0
Total	1.252	1.138



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 **632 (58%)** manifestaciones a través de Supersalud, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Septiembre 2024	Octubre 2024
Call center	546	433
Supersalud	542	632
Página Web Correo electrónico	105	17
Redes	1	2
Buzón de sugerencias	2	3
Correspondencia	0	0
Total	1.196	1.087



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 **9.663 (64%)** manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Septiembre 2024	Octubre 2024
Call center	9.370	9.663
Supersalud	4.873	5.124
Página Web Correo electrónico	576	289
Redes	5	8
Buzón de sugerencias	14	13
Correspondencia	0	0
Total	14.838	15.097



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



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 9.372, observándose un aumento del 5%,** en comparación con el mes anterior.

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

MOTIVO PRINCIPAL	SERVICIOS/ESPECIALIDADES	%PQRD
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	Ortopedia y traumatología Medicina interna Urología Otorrinolaringología	22,18%
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTA (Consultas médicas especializadas y servicios de imagenología)	Ortoperdia y traumatología Oftamología Urología Medicina interna Otorrinolaringología	19,47%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	Atención Domiciliaria Cirugia de cabeza y traumatologia Cirugia ortopedica y traumatologia Dermatologia Dialisis	10,09%

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) Octubre 2024

Norte

42,8 ↑

Mes anterior 40,1

Urabá

35,8 ↑

Mes anterior 31,4

Bajo Cauca

34,7 ↑

Mes anterior 39,2

Occidente

30,4 ↑

Mes anterior 32,4

Nordeste

27,2 ↓

Mes anterior 28,1

Suroeste

50,2 ↑

Mes anterior 48,0

**Magdalena
Medio**

28,7 ↓

Mes anterior 32,5

**Valle de
Aburrá**

79,9 ↓

Mes anterior 74,7

Oriente

58,4 ↑

Mes anterior 53,7

59,2 de cada 10.000 afiliados radicaron una PQRD en el mes de Octubre ante la EPS, lo que refleja un aumento de la tasa de PQRD del 6% con relación al mes anterior la cual fue de 55,7 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 octubre 2024

VALLE ABURRA	Total Afiliados a Octubre	NºPQRD Octubre	Tasa Octubre	Tasa Septiembre
MEDELLIN	518.342	4.185	80,7	76,4
BARBOSA	18.129	90	49,6	51,9
BELLO	91.016	659	72,4	65,9
CALDAS	14.116	155	109,8	83,0
COPACABANA	14.924	137	91,8	92,8
ENVIGADO	16.951	138	81,4	94,9
GIRARDOTA	12.742	95	74,6	77,8
ITAGUI	39.985	327	81,8	72,2
LA ESTRELLA	9.973	102	102,3	72,5
SABANETA	8.695	63	72,5	40,6
TOTAL VALLE ABURRA	744.873	5.951	79,9	74,7

La tasa total de PQRD para octubre en el Valle de Aburrá es de 79,9 presentando un aumento del 7% con relación al mes anterior (74,7).

Detalle del comportamiento de PQRD en Urabá

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

URABA	Total Afiliados a Octubre	N°PQRD Octubre	Tasa Octubre	Tasa Septiembre
APARTADO	37.564	355	94,5	81,6
ARBOLETES	14.518	18	12,4	13,7
CAREPA	20.692	75	36,2	21,9
CHIGORODO	22.328	107	47,9	46,7
MURINDO	2.198	1	4,5	0,0
MUTATA	12.766	24	18,8	20,6
NECOCLI	18.966	52	27,4	15,2
SAN JUAN DE URABA	13.697	21	15,3	21,9
SAN PEDRO DE URABA	25.691	25	9,7	9,0
TURBO	35.402	70	19,8	19,3
VIGIA DEL FUERTE	5.973	4	6,7	10,1
TOTAL URABA	209.795	752	35,8	31,4

La tasa total de PQRD para octubre en el Urabá es de 35,8 presentando un aumento del 14% con relación al mes anterior (31,4).

Detalle del comportamiento de PQRD en Oriente

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

ORIENTE	Total Afiliados a Octubre	NºPQRD Octubre	Tasa Octubre	Tasa Septiembre
ABEJORRAL	9.146	52	56,9	65,8
ALEJANDRIA	2.854	12	42,0	56,5
ARGELIA	6.086	13	21,4	19,7
CARMEN DE VIBORAL	12.595	52	41,3	38,3
COCORNA	9.523	98	102,9	76,9
CONCEPCION	2.314	17	73,5	82,1
GRANADA	4.929	23	46,7	61,1
GUARNE	12.671	39	30,8	60,1
GUATAPE	4.104	12	29,2	22,0
LA CEJA	7.832	73	93,2	40,0
LA UNION	8.581	38	44,3	45,5
MARINILLA	20.954	225	107,4	109,3
NARIÑO	6.955	3	4,3	37,4
PEÑOL	9.428	32	33,9	52,1
RETIRO	3.205	18	56,2	34,3
RIONEGRO	20.787	188	90,4	53,8
SAN CARLOS	7.166	35	48,8	50,5
SAN FRANCISCO	4.823	2	4,1	29,0
SAN LUIS	9.956	24	24,1	26,1
SAN RAFAEL	9.281	55	59,3	44,4
SAN VICENTE	11.700	65	55,6	53,9
SANTUARIO	14.880	144	96,8	72,0
SONSON	21.314	72	33,8	27,3
TOTAL ORIENTE	221.084	1.292	58,4	53,7

La tasa total de PQRD para octubre en el Oriente es de 58,4 presentando un aumento del 9% con relación al mes anterior (53,7).

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 octubre 2024

SUROESTE	Total Afiliados a Octubre	N°PQRD Octubre	Tasa Octubre	Tasa Septiembre
AMAGA	3.654	31	84,8	74,9
ANDES	23.434	99	42,2	36,3
ANGELOPOLIS	1.017	16	157,3	309,1
BETANIA	4.404	36	81,7	70,9
BETULIA	13.967	32	22,9	25,1
BOLIVAR	8.322	38	45,7	44,6
CARAMANTA	3.282	25	76,2	36,4
CONCORDIA	11.418	58	50,8	40,6
FREDONIA	7.613	33	43,3	72,4
HISPANIA	527	1	19,0	0,0
JARDIN	8.136	23	28,3	34,6
LA PINTADA	4.437	25	56,3	113,8
MONTEBELLO	4.255	70	164,5	127,8
PUEBLORRICO	1.455	24	164,9	192,4
SALGAR	8.573	34	39,7	25,7
SANTA BARBARA	7.640	32	41,9	51,2
TAMESIS	1.682	8	47,6	36,1
TARSO	2.892	14	48,4	86,1
TITIRIBI	3.302	15	45,4	33,5
URRAO	24.459	90	36,8	27,1
VALPARAISO	2.585	18	69,6	42,5
VENECIA	5.416	43	79,4	57,2
TOTAL SUROESTE	152.470	765	50,2	48,0

La tasa total de PQRD para octubre en el Suroeste es de 50,2 presentando un aumento del 4% con relación al mes anterior (48,0).

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 octubre 2024

NORTE	Total Afiliados a Octubre	N°PQRD Octubre	Tasa Octubre	Tasa Septiembre
ANGOSTURA	295	2	67,8	0,0
BELMIRA	2.707	11	40,6	40,5
BRICEÑO	1.428	3	21,0	49,5
CAMPAMENTO	6.056	12	19,8	14,9
CAROLINA	1.551	17	109,6	103,2
DON MATIAS	6.486	9	13,9	52,7
ENTRERRIOS	2.938	37	125,9	71,9
GOMEZ PLATA	4.327	37	85,5	69,6
GUADALUPE	3.576	23	64,3	50,2
ITUANGO	15.755	56	35,5	26,0
SAN ANDRES	4.082	19	46,5	75,8
SAN JOSE DE LA MONTAÑA	1.814	13	71,7	27,8
SAN PEDRO	9.462	53	56,0	75,0
SANTA ROSA DE OSOS	15.201	48	31,6	19,1
TOLEDO	3.645	8	21,9	30,2
VALDIVIA	850	0	0,0	12,0
YARUMAL	16.658	66	39,6	32,0
TOTAL NORTE	96.831	414	42,8	40,1

La tasa total de PQRD para octubre en el Norte es de 42,8 presentando un aumento del 7% con relación al mes anterior (40,1).

Detalle del comportamiento de PQRD en Occidente

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

OCCIDENTE	Total Afiliados a Octubre	N°PQRD Octubre	Tasa Octubre	Tasa Septiembre
ABRIAQUI	1.382	5	36,2	29,0
ANTIOQUIA	7.841	27	34,4	21,7
ANZA	5.353	5	9,3	18,7
ARMENIA	762	3	39,4	147,8
BURITICA	5.365	9	16,8	35,4
CAICEDO	6.939	15	21,6	18,8
CAÑASGORDAS	11.275	28	24,8	29,3
DABEIBA	1.244	3	24,1	0,0
EBEJICO	6.529	15	23,0	53,7
FRONTINO	2.502	2	8,0	28,2
GIRALDO	1.068	4	37,5	132,3
HELICONIA	3.046	26	85,4	55,8
LIBORINA	7.161	30	41,9	23,8
OLAYA	1.780	8	44,9	11,2
PEQUE	2.455	3	12,2	16,3
SABANALARGA	6.363	10	15,7	28,5
SAN JERONIMO	5.752	18	31,3	38,5
SOPETRAN	8.587	49	57,1	38,6
TOTAL OCCIDENTE	85.404	260	30,4	32,4

La tasa total de PQRD para octubre en el Occidente es de 30,4 presentando una disminución del 6% 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 Nordeste

Tabla 8. Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Nordeste para el mes de octubre 2024

NORDESTE	Total Afiliados a Octubre	NºPQRD Octubre	Tasa Octubre	Tasa Septiembre
AMALFI	5.148	15	29,1	17,5
ANORI	2.899	5	17,2	17,5
CISNEROS	6.793	18	26,5	41,2
REMEDIOS	6.611	11	16,6	13,8
SAN ROQUE	13.659	31	22,7	20,6
SANTO DOMINGO	6.168	22	35,7	35,7
SEGOVIA	8.625	22	25,5	30,4
VEGACHI	11.034	30	27,2	34,6
YALI	3.660	21	57,4	35,4
YOLOMBO	8.600	24	27,9	31,6
TOTAL NORDESTE	73.197	199	27,2	28,1

La tasa total de PQRD para octubre en el Nordeste es de 27,2 presentando una disminución del 3% con relación al mes anterior (28,1) .

Detalle del comportamiento de PQRD en Magdalena Medio

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

MAGDALENA MEDIO	Total Afiliados a Octubre	N°PQRD Octubre	Tasa Octubre	Tasa Septiembre
CARACOLI	2.959	6	20,3	43,8
MACEO	5.578	20	35,9	52,0
PUERTO BERRIO	17.367	61	35,1	32,3
PUERTO NARE	5.440	29	53,3	53,3
PUERTO TRIUNFO	8.339	16	19,2	20,4
YONDO	8.702	7	8,0	14,9
TOTAL MAGDALENA MEDIO	48.385	139	28,7	32,5

La tasa total de PQRD para octubre en el Magdalena medio es de 28,7 presentando una disminución del 11,5% con relación al mes anterior (32,5).

Detalle del comportamiento de PQRD en Bajo Cauca

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

BAJO CAUCA	Total Afiliados a Octubre	NºPQRD Octubre	Tasa Octubre	Tasa Septiembre
CACERES	902	1	11,1	46,5
CAUCASIA	27.773	125	45,0	54,7
EL BAGRE	5.460	5	9,2	5,6
NECHI	1.128	1	8,9	9,2
TARAZA	7.129	23	32,3	24,1
ZARAGOZA	4.545	8	17,6	13,3
TOTAL BAJO CAUCA	46.937	163	34,7	39,2

La tasa total de PQRD para octubre en el Bajo Cauca es de 34,7 presentando una disminución del 11% con relación al mes anterior (39,2).

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