

Rendición de cuentas II trimestre 2026



Contenido

1. Cantidad de afiliados

- 1.1.Total de afiliados por régimen, corte junio 2026
- 1.2.Total de afiliados en las subregiones, corte junio 2026

2.Novedades presentadas en el aseguramiento

3.Indicadores de gestión -SOCG

4.Estado de contratación de la Red de servicios corte a junio 2026

5.Satisfacción de los Usuarios

- 5.1.Resultados Encuesta de Satisfacción

6.Gestión en los puntos de atención

- 6.1.Generalidades
- 6.2.Promedio de visitas en los puntos de atención

7.Solicitudes no presenciales

- 7.1.Atenciones de línea telefónica
- 7.2.Atención por otros medios (Supersalud, chat bot, Correo electrónico, WhatsApp Business)

8.Glosario

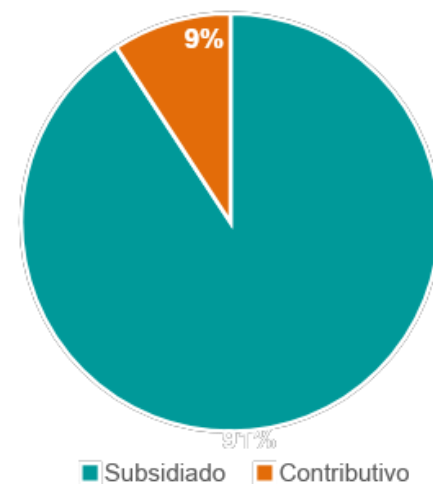


1. Cantidad de afiliados

1.1 Total de afiliados por régimen, corte junio 2026

A corte del 30 de junio de 2026, Savia Salud EPS cuenta con un total de **1.651.823** afiliados:

RÉGIMEN	NÚMERO DE AFILIADOS	% PARTICIPACIÓN
Subsidiado	1.499.208	90,8%
Contributivo	152.615	9,2%
TOTAL	1.651.823	100%

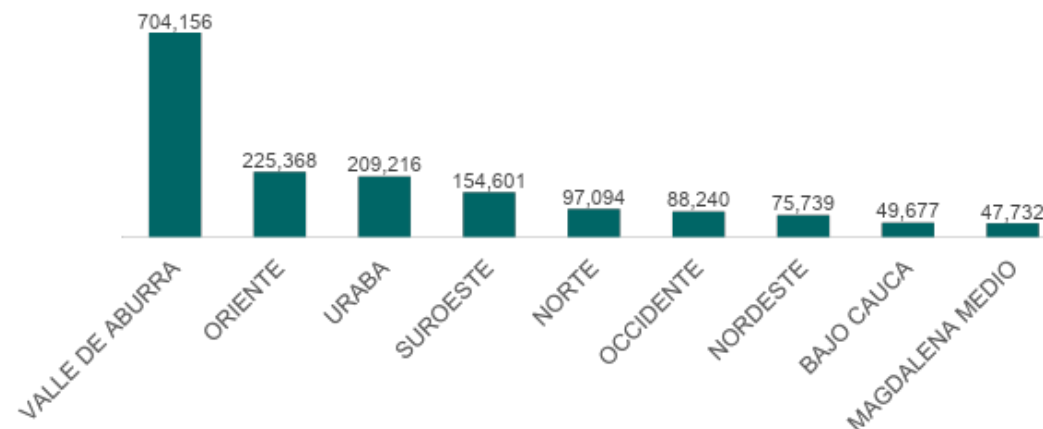


Fuente: Área de Aseguramiento/Savia Salud EPS/Trimestre II – 2026

1.2. Total de afiliados en las subregiones, corte junio 2026

Distribución de la población afiliada según los **125** municipios del departamento de Antioquia, en los cuales Savia Salud hace presencia.

SUBREGION	TOTAL DE AFILIADOS	% PARTICIPACIÓN
VALLE DE ABURRA	704.156	43%
ORIENTE	225.368	14%
URABA	209.216	13%
SUROESTE	154.601	9%
NORTE	97.094	6%
OCCIDENTE	88.240	5%
NORDESTE	75.739	5%
BAJO CAUCA	49.677	3%
MAGDALENA MEDIO	47.732	3%
TOTAL	1.651.823	100%



Asignación en 9 subregiones

2. Novedades presentadas en el aseguramiento

2. Novedades presentadas en el aseguramiento

MES AFILIACIÓN	AFILIADOS NUEVOS
Abril	7.911
Mayo	23.161
Junio	7.115
TOTAL	38.187

Usuarios nuevos: **38.187**

MES SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES DE PORTABILIDAD
Abril	4.571
Mayo	4.344
Junio	3.910
TOTAL	12.825

Usuarios con solicitud de portabilidad: **12.825**

MES DE NOVEDAD	TRASLADOS HACIA SAVIA SALUD	TRASLADOS DESDE SAVIA SALUD A OTRA EAPB-S
Abril	996	686
Mayo	847	728
Junio	924	705
TOTAL	2.767	2.119

Usuarios trasladados hacia Savia Salud: **2.767**
usuarios trasladados hacia otra EAPB-S: **2.119**

MES NOVEDAD	MOVILIDAD ASCENDENTE	MOVILIDAD DESCENDENTE
Abril	13.307	14.378
Mayo	9.389	10.530
Junio	13.676	14.406
TOTAL	36.372	39.314

Usuarios con movilidad descendente: **39.314**
Usuarios con movilidad ascendente: **36.372**

Fuente: Área de Aseguramiento/Savia Salud EPS/Trimestre II-2026

3. Indicadores de gestión - SOCG

INDICADORES DE CALIDAD SOGC 2026						
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR		META EN DÍAS	SEGUNDO TRIMESTRE		
	NUMERADOR	DENOMINADOR		ABRIL	MAYO	JUNIO
Tiempo promedio de espera para la autorización de resonancia magnética nuclear	Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre la fecha de solicitud de la resonancia magnética nuclear y la fecha de autorización	Número total de resonancia magnética nuclear autorizadas	5	5,15	4,31	13,57
Tiempo promedio de espera para la autorización de cirugía de catarata	Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre la fecha de solicitud de la CIRUGÍA DE CATARATA y la fecha de autorización	Número total de CIRUGÍA DE CATARATA autorizadas	5	2,02	0,53	6,55
Tiempo promedio de espera para la autorización de cirugía de reemplazo de cadera	Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre la fecha de solicitud de la CIRUGÍA DE REEMPLAZO DE CADERA y la fecha de autorización	Número total de CIRUGÍA DE REEMPLAZO DE CADERA autorizadas	5	4,95	5,75	4,56
Tiempo promedio de espera para la autorización de cirugía de revascularización miocárdica	Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre la fecha de solicitud de la CIRUGÍA DE REVASCULARIZACIÓN MIOCÁRDICA y la fecha de autorización	Número total de CIRUGÍA DE REVASCULARIZACIÓN MIOCÁRDICA autorizadas	5	9,38	1,0	0,0

4. Estado de contratación de la Red de servicios

Estado de contratación de la Red de servicios

Tipo de Prestador	Privada		Pública		Número de contratos	Presupuesto asignado
	Número de contratos	Presupuesto asignado	Número de contratos	Presupuesto asignado		
COMPLEMENTARIO	152	1.357.274.535.665	29	732.359.284.013	181	2.089.633.819.678
PGP	21	667.072.891.654	4	268.671.708.848	25	935.744.600.502
PRIMARIO	13	30.003.171.863	385	835.502.751.828	398	865.505.923.691
PROVEEDOR	40	493.249.035.468	-	-	40	493.249.035.468
Total general	226	2.547.599.634.650,00	418	1.836.533.744.689,00	644	4.384.133.379.339
% Composición Red	35%	58%	65%	42%		

5.Satisfacción de los Usuarios

Manifestaciones por tipo de solicitud



Solicitud de información

Abril	Mayo	Junio
266.481	248.947	256.387



Felicitación

Abril	Mayo	Junio
10	5	18



Sugerencia

Abril	Mayo	Junio
3	1	4



Petición general

Abril	Mayo	Junio
1.176	846	680



Derecho de petición

Abril	Mayo	Junio
789	615	763



Queja

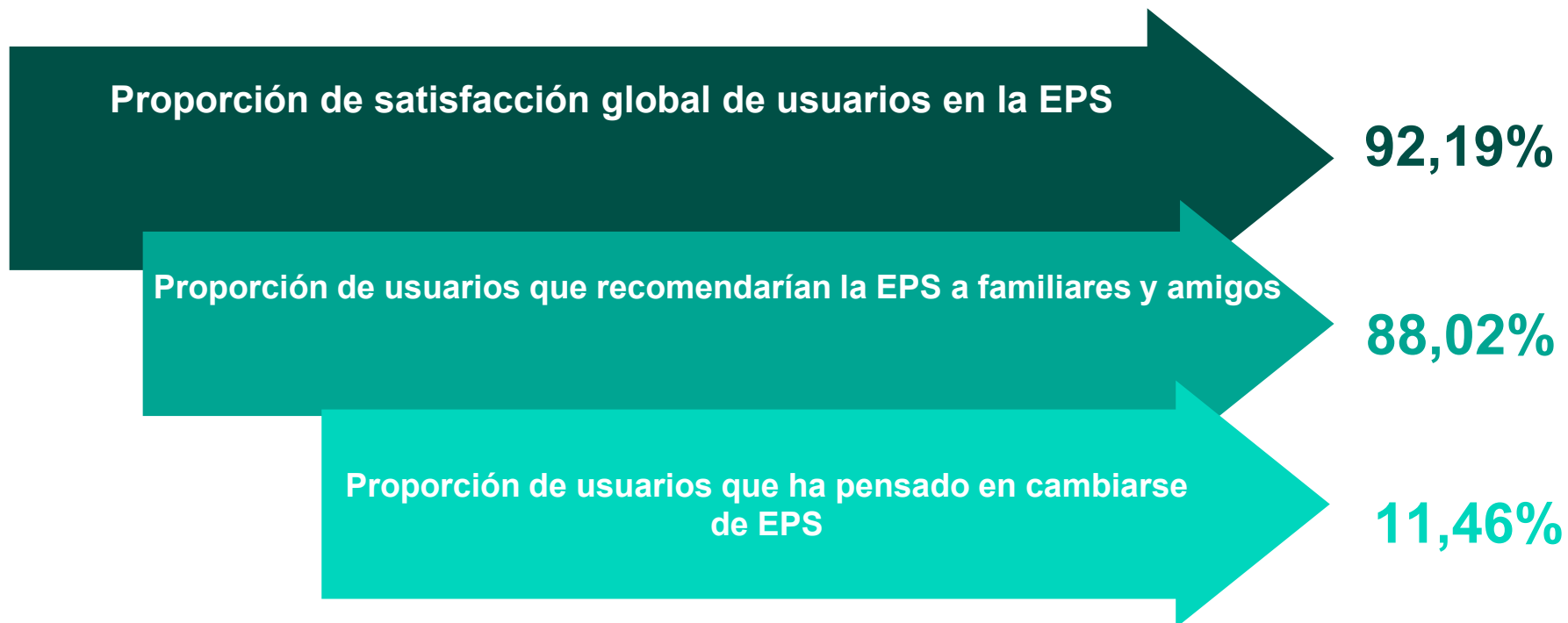
Abril	Mayo	Junio
19	7	10



Reclamo

Abril	Mayo	Junio
8.583	7.853	8.532

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



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

6. Gestión en los puntos de atención

6.1 Generalidades

Savia Salud EPS en el II trimestre de 2026, **cuenta con un total de 138 puntos de atención**, de los cuales **123 se encuentran ubicados en las subregiones y 15 en el área metropolitana.**

A través de las cuales se brinda información personalizada referente a:

- ✓ Trámites de autorizaciones de servicios.
- ✓ Gestiones de afiliación y novedades en el aseguramiento.
- ✓ Solicitud de portabilidad y movilidad.
- ✓ Trámites administrativos.
- ✓ Gestión de PQRSF a través de los buzones de sugerencias.



6.2 Promedio de visitas en los puntos de atención

NOMBRE DE LA OFICINA	NÚMERO DE OFICINAS	TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS DIA, EN EL II TRIMESTRE 2026	TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS EN EL II TRIMESTRE 2026
BAJO CAUCA	6	1.278	90.767
MAGDALENA MEDIO	8	419	29.724
NORDESTE	10	611	43.348
NORTE	17	1.391	98.780
OCCIDENTE	19	1.361	96.612
ORIENTE	25	2.409	171.028
SUROESTE	25	1.823	129.425
URABA	13	2.480	176.060
ELITE - PRESTACION	1	1103	66.130
ELITE - ASEGURAMIENTO	1	449	24.447
CALDAS	1	168	9.150
ENVIGADO	1	180	10.175
ITAGUI SANTA MARIA	1	260	15.080
LA ESTRELLA	1	103	6.270
SABANETA	1	94	5.303
SAN ANTONIO DE PRADO	1	162	9.076
SAN CRISTOBAL	1	218	14.409
NEUROLOGICO	1	129	6.213
HOSPITAL GENERAL DE MEDELLIN	1	106	6.241
BARBOSA	1	172	9.544
GIRARDOTA	1	178	7.266
COPACABANA	1	153	9.380
BELLO	1	498	27.598
LA 65	1	217	12.970
TOTAL	139	15.961	1.074.996

El tiempo de espera para atención preferencial es de 10 minutos, y para atención general es de 20 minutos .

Para consultar ubicación y horarios de nuestros puntos de atención, lo puedes hacer a través del siguiente link <https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/afiliados/puntos-de-atencion>

7. Solicitudes no presenciales

7.1. Atenciones de línea telefónica

Línea de Atención al Ciudadano	Abril		Mayo		Junio	
Aseguramiento	4.102	28,2%	3.645	26,9%	3.408	26,4%
Red y Autorizaciones	9.702	66,6%	9.189	67,9%	8.851	68,5%
Falla en línea	489	3,4%	421	3,1%	428	3,3%
Línea de PQRD	271	1,9%	286	2,1%	226	1,8%
Total	14.564	100%	13.541	100%	12.913	100%

7.2 Atención por otros medios (Supersalud, chat bot, Correo electrónico, WhatsApp Business)

ORIGEN	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
WhatsApp Business	239.628	224.279	233.753	697.660
Supersalud	8.487	7.942	8.289	24.718
Chat Bot	7.580	6.867	6.215	20.662
Correo electrónico	4.130	3.076	2.915	10.121
TOTAL/MES	259.825	242.164	251.172	753.161

❖ Afiliado

Condición que adquiere la persona al afiliarse en El Sistema de Seguridad Social en Salud (SGSSS), donde se brinda un seguro que cubre los gastos de salud a los habitantes del territorio nacional, colombianos y extranjeros por medio de una Entidad Administradora de Planes de Beneficios (EAPB) ya sea en el régimen subsidiado o régimen contributivo.

❖ Atención ambulatoria

Son las intervenciones en salud que se realizan sin necesidad de que el usuario deba quedarse en una clínica u hospital.

❖ Atención hospitalaria

Son las intervenciones en salud que exigen hospitalización en una clínica u hospital por más de 24 horas.

❖ Atención prioritaria

Son las intervenciones en salud donde la vida no corre peligro, pero el usuario no puede esperar una cita programada.

❖ Beneficiario

En el *régimen contributivo*: los familiares en primer grado de consanguinidad, el cónyuge y los hijos menores de 18 años o menores de 25 años estudiantes y dedicación exclusiva a dicha actividad. En el *régimen subsidiado*: son beneficiarios todos los afiliados con su grupo familiar.

❖ Cotizante

Todos los asalariados o pensionados, al igual que todos los trabajadores independientes con ingresos iguales o superiores a un salario mínimo, que tienen la obligación de afiliarse al Régimen contributivo a través de una EPS pública o privada.

❖ 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.

❖ EAPS

Entidad Administradora de Planea de Beneficios en Salud

❖ EPS

Entidad Promotora de Salud. Para el caso del régimen subsidiado y contributivo son las responsables de prestar el servicio de aseguramiento y de la prestación del Plan de Beneficios a sus afiliados.

❖ IPS

Institución Prestadora de Servicios de Salud. Son las encargadas de prestar los servicios de salud en su nivel de atención correspondiente a los afiliados.

❖ Movilidad

Es la garantía que tiene el afiliado de continuar en la misma EPS cuando por alguna circunstancia cambie de régimen.

❖ Movilidad ascendente

Es cuando un usuario pasa del régimen subsidiado al régimen contributivo por vínculo laboral o capacidad de pago.

❖ Movilidad descendente

Es cuando un usuario pasa del régimen contributivo al régimen subsidiado por terminación de su vínculo laboral o capacidad de pago.

Nota: para la movilidad descendente el usuario debe cumplir con las nuevas categorías del Sisbén.



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.

❖ **Régimen contributivo**

Es un conjunto de normas que rigen la vinculación de los individuos y las familias al Sistema General de Seguridad Social en Salud, cuando tal vinculación se hace a través del pago de una cotización, individual y familiar, o un aporte económico previo financiado directamente por el afiliado o en concurrencia entre éste y su empleador.

❖ **Régimen subsidiado**

Se encarga del aseguramiento de todas las personas sin capacidad de pago y no cubiertas por el régimen contributivo. La identificación de dicha población es competencia municipal y se lleva a cabo mediante la aplicación de la encuesta del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios para los Programas Sociales (SISBÉN).

❖ **Rendición de cuentas**

Según la Función Pública es un proceso que busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública, y la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia en todas las actuaciones del servidor público. La rendición de cuentas es la obligación de las entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos y sus organizaciones sociales, a través de espacios de diálogo público.

❖ **SGSSS**

Sistema de seguridad social en salud.

Es un conjunto armónico de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, que procura la prestación del servicio y fijan condiciones de acceso en todos los niveles de atención, bajo el fundamento de garantizar la atención integral a toda población.

❖ **Solicitud de información**

Orientación solicitada para acceder a un servicio.

❖ **Sugerencia**

Recomendación que se realiza para mejorar un servicio.

❖ **Traslado**

Es el cambio de inscripción de EPS dentro de un mismo régimen o el cambio de inscripción de EPS con cambio de régimen dentro del SGSSS siempre que se cumplan las condiciones previstas para el mismo.



¡Gracias!

