



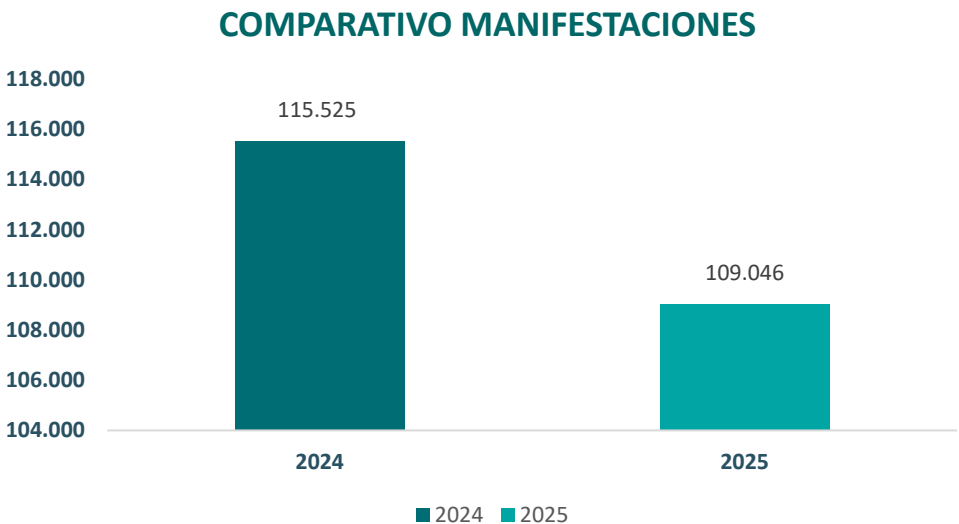
Reporte de gestión a las solicitudes radicadas por parte de nuestros afiliados Febrero 2025



Comportamiento de solicitudes - Febrero

En febrero de 2025, se registraron un total de 109,046 solicitudes, en comparación con enero de 2025, se observó un aumento del 7,5%, equivalente (n: 7.267)

Gráfico 1. Comportamiento solicitudes periodo 2024 – 2025



AÑO	ENERO	AÑO	FEBRERO
2024	37.513	2024	115.525
2025	101.419	2025	109.046

# PQRD	7.627
VARIACIÓN PORCENTUAL	7,5%

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

Tipos de solicitudes – Febrero



Solicitud de información

Enero

Febrero

95.530

100.591



Felicitaciones

Enero

Febrero

16

9



Sugerencias

Enero

Febrero

1

6



Derecho de petición

Enero

Febrero

337

898



Queja

Enero

Febrero

73

104



Reclamo

Enero

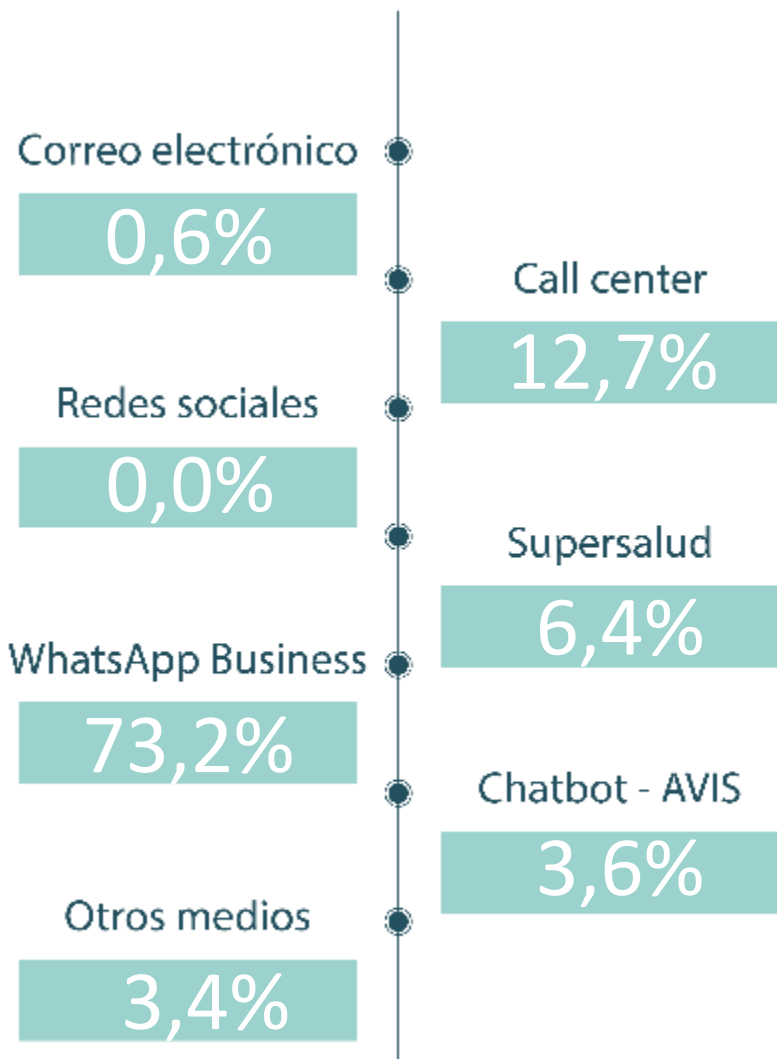
Febrero

5.462

7.438

Es posible identificar que las quejas, los reclamos y los derechos de petición (PQR) suman un total de 8.440 servicios, observándose un aumento del 43,7%, en comparación con el mes anterior.

Comportamiento de solicitudes



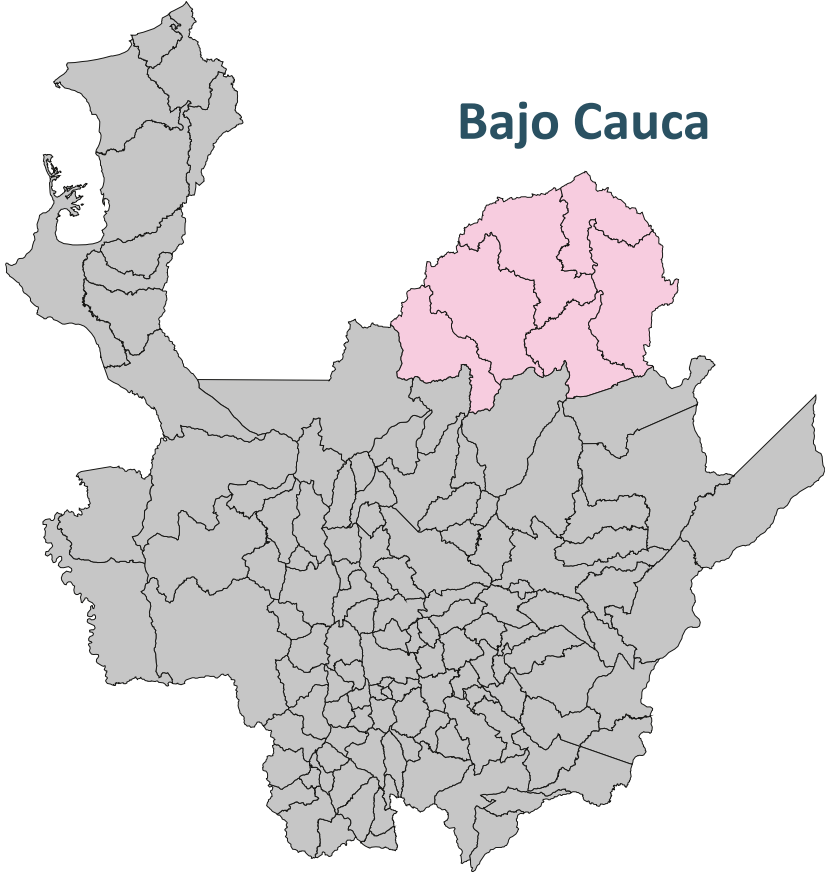
Subregiones	Canales de ingreso de las solicitudes distribuidas por regionales		
	Call center	Redes	Supersalud
Bajo Cauca	142	0	142
Magdalena Medio	206	0	80
Nordeste	203	0	160
Norte	224	2	286
Occidente	173	0	153
Oriente	511	3	684
Suroeste	364	6	571
Urabá	602	1	460
Valle de Aburrá	9.576	7	4.650
Total	12.001	19	7.186



Canales de origen – Subregión Bajo Cauca

Se evidencia la recepción de 142 (48%) solicitudes a través de la línea telefónica y la Supersalud, siendo estos los canales más utilizados por los usuarios.

	Enero 2025	Febrero 2025
Call center	140	142
Supersalud	92	142
Página Web- Correo electrónico	9	9
Redes	0	0
Buzón de sugerencias	0	0
Correspondencia	0	0
Total	241	293



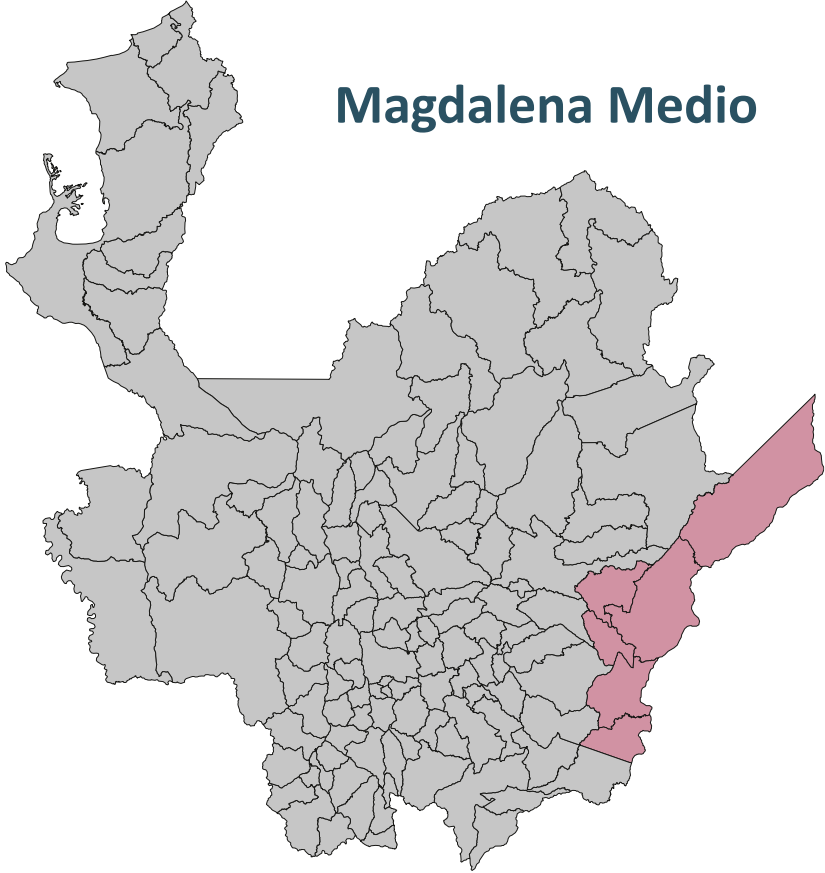
Fuente: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones)
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 28 Feb 2025



Canales de origen – Magdalena Medio

Se evidencia la recepción de 206 (66,5%) solicitudes a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Enero 2025	Febrero 2025
Call center	199	206
Supersalud	73	80
Página Web- Correo electrónico	22	23
Redes	0	0
Buzón de sugerencias	0	1
Correspondencia	0	0
Total	294	310



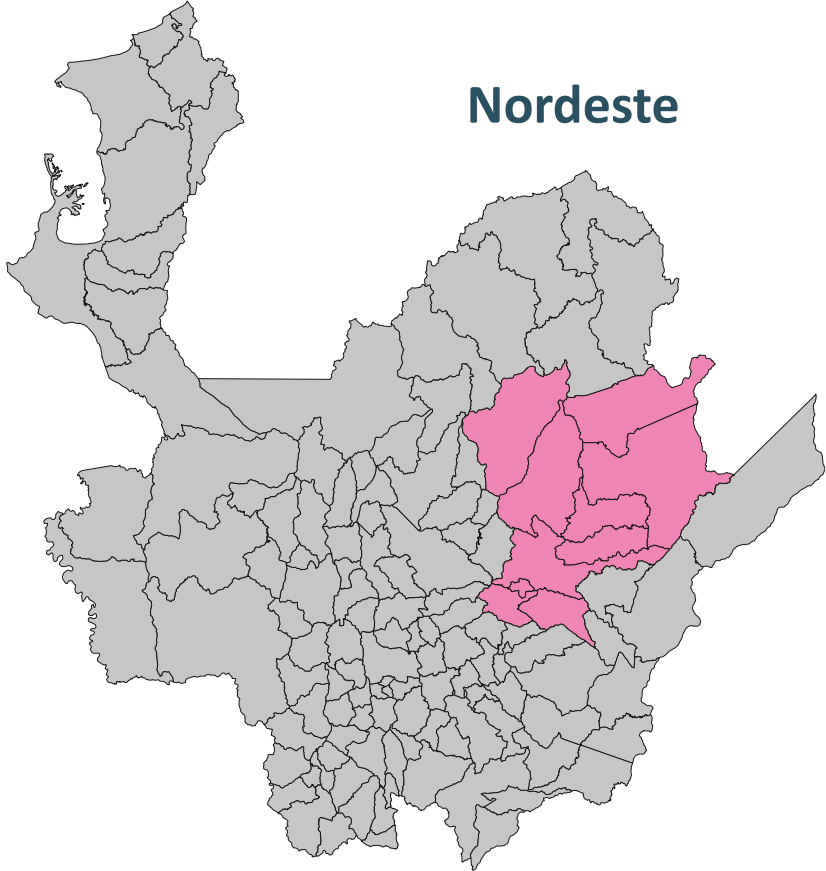
Fuente: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones)
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savía Salud EPS
Corte: 28 Feb 2025



Canales de origen – Nordeste

Se evidencia la recepción de 203 (53,0%) manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Enero 2025	Febrero 2025
Call center	286	203
Supersalud	125	160
Página Web- Correo electrónico	22	20
Redes	0	0
Buzón de sugerencias	1	0
Correspondencia	0	0
Total	434	383



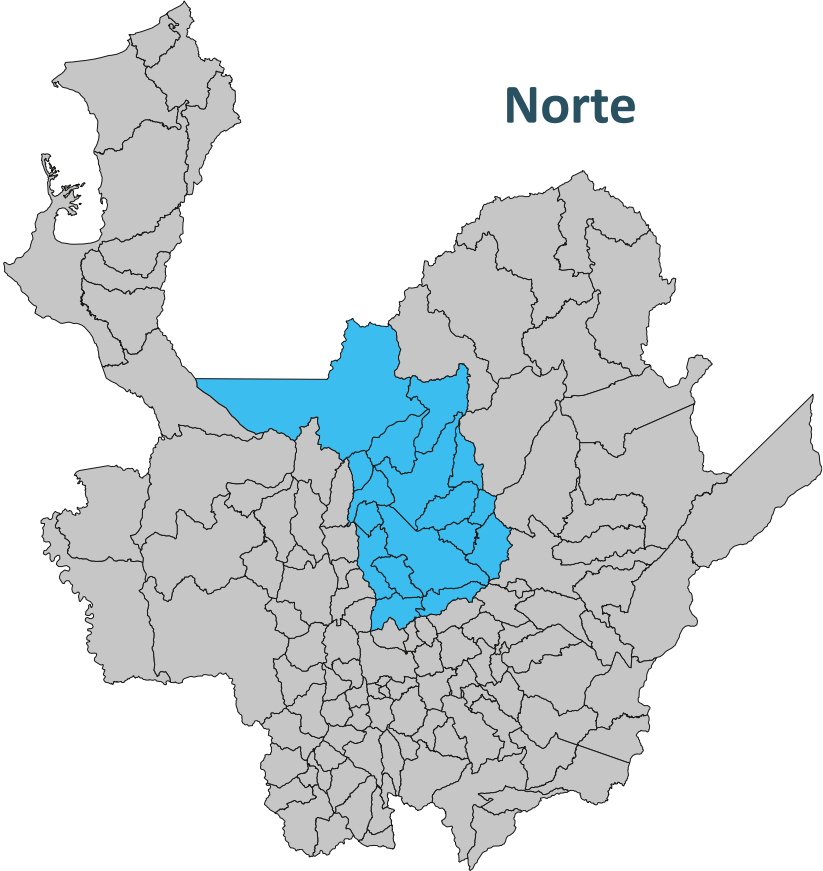
Fuente: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones)
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 28 Feb 2025



Canales de origen – Norte

Se evidencia la recepción de 286 (52,8%) solicitudes a través de la Supersalud, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Enero 2025	Febrero 2025
Call center	358	224
Supersalud	220	286
Página Web- Correo electrónico	46	29
Redes	1	2
Buzón de sugerencias	5	1
Correspondencia	0	0
Total	630	542



Fuente: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones)
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 28 Feb 2025



Canales de origen – Occidente

Se evidencia la recepción de 173 (50,4%) solicitudes a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Enero 2025	Febrero 2025
Call center	335	173
Supersalud	134	153
Página Web- Correo electrónico	26	16
Redes	0	0
Buzón de sugerencias	0	1
Correspondencia	0	0
Total	495	343



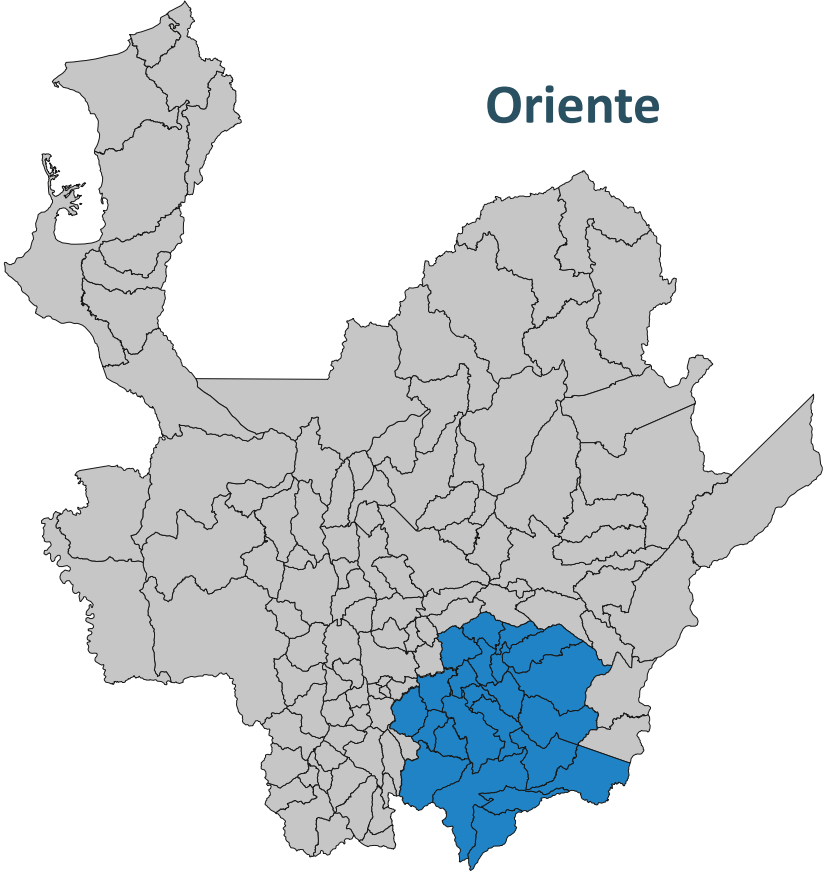
Fuente: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones)
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 28 Feb 2025



Canales de origen – Oriente

Se evidencia la recepción de 684 (52,8%) solicitudes a través de la Supersalud, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Enero 2025	Febrero 2025
Call center	983	511
Supersalud	560	684
Página Web- Correo electrónico	175	77
Redes	8	3
Buzón de sugerencias	23	20
Correspondencia	0	0
Total	1.749	1.295



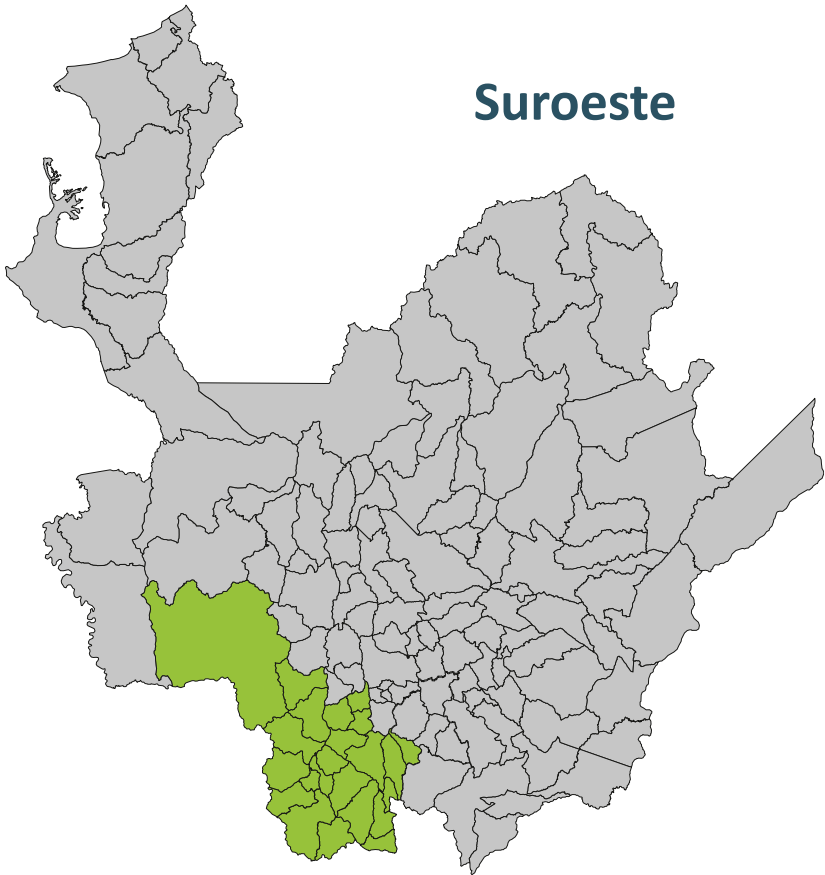
Fuente: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones)
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 28 Feb 2025



Canales de origen – Suroeste

Se evidencia la recepción de 571 (57,6%) solicitudes a través de la Supersalud, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Enero 2025	Febrero 2025
Call center	575	364
Supersalud	437	571
Página Web- Correo electrónico	33	48
Redes	0	6
Buzón de sugerencias	3	2
Correspondencia	0	0
Total	1.048	991



Fuente: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones)
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 28 Feb 2025



Canales de origen – Urabá

Se evidencia la recepción de 602 (54,1%) solicitudes a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Enero 2025	Febrero 2025
Call center	597	602
Supersalud	393	460
Página Web- Correo electrónico	56	43
Redes	0	1
Buzón de sugerencias	1	6
Correspondencia	0	0
Total	1.047	1.112



Fuente: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones)
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savía Salud EPS
Corte: 28 feb 2025



Canales de origen – Valle de Aburrá

Se evidencia la recepción de 9.576 (64,4%) solicitudes a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Enero 2025	Febrero 2025
Call center	9.534	9.576
Supersalud	3.237	4.650
Página Web- Correo electrónico	446	619
Redes	10	7
Buzón de sugerencias	12	20
Correspondencia	0	0
Total	13.239	14.872



Fuente: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones)
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savía Salud EPS
Corte: 28 feb 2025



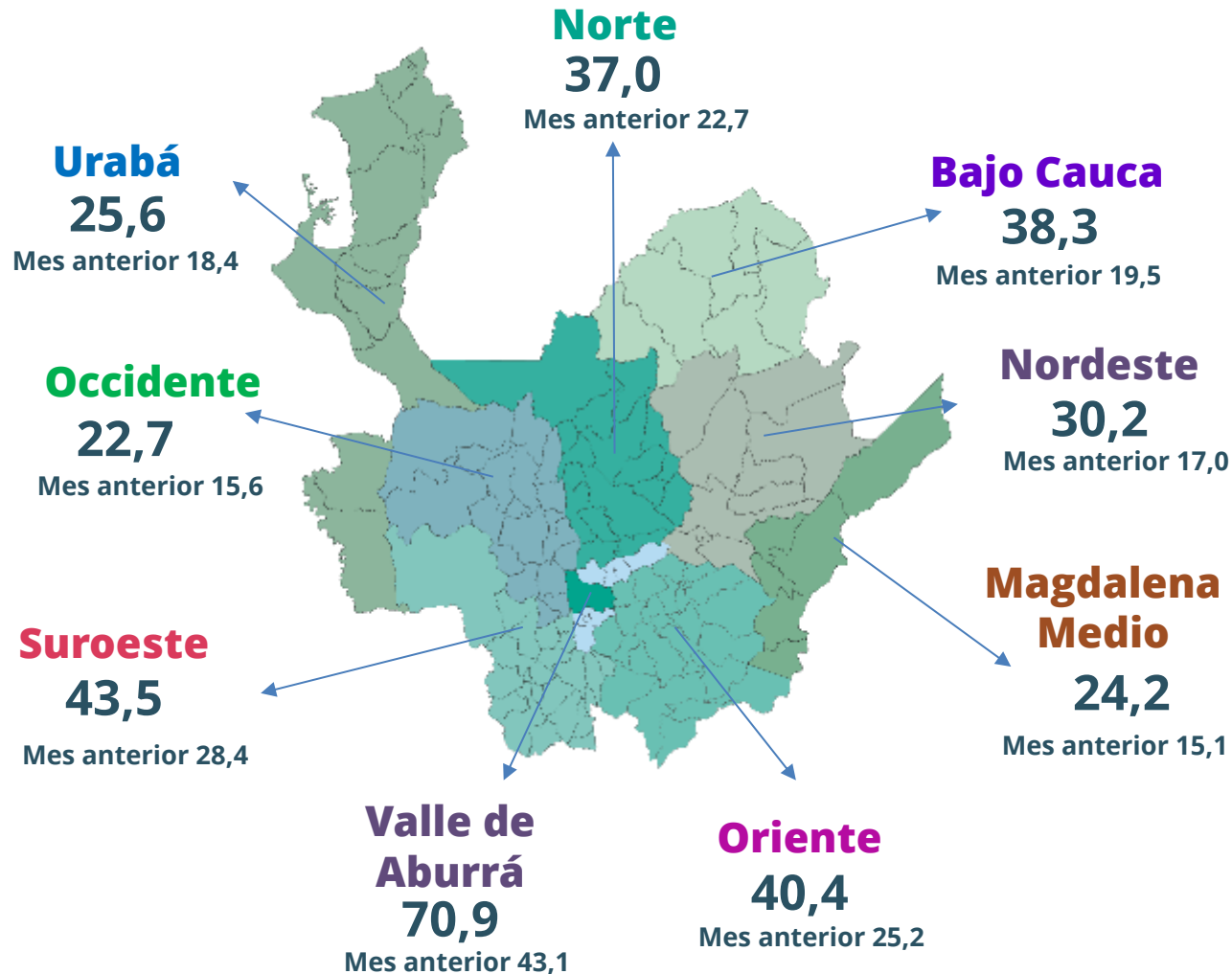
Tabla 1. Distribución PQRD Savia Salud EPS por principales motivos para el mes de febrero 2025

Motivo principal	Servicios/Especialidades	% Pqrd
Falta de oportunidad en las citas o consultas	Ortopedia y traumatología Medicina general Medicina interna Psiquiatría Otorrinolaringología Oftalmología	24%
Solicitud de autorizacion y demora en la prestación de servicios (consultas médicas especializadas y servicios de imagenología)	Ortopedia y traumatología Medicina general Medicina interna Endocrinología Otorrinolaringología Oftalmología	33%
Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos pos	Medicamentos UPC Medicamentos no UPC Elementos complementarios para la atención del usuario Soporte nutricional	19%

Fuente: Aplicativo Conexiones, según la nueva clasificación de la Supersalud
Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 28 feb 2025

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

Febrero 2025



En la distribución anterior es posible identificar que las quejas, los reclamos y los derechos de petición (PQR) suman un total de 8.886, observándose un aumento del 71,3%, en comparación con el mes anterior.

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 febrero 2025

VALLE DE ABURRÁ	TOTAL AFILIADOS A FEBRERO	NºPQRD ENERO	TASA FEBRERO	TASA ENERO
MEDELLIN	491.296	3.894	79,3	40,9
BARBOSA	18.177	103	56,7	36,8
BELLO	91.877	694	75,5	48,1
CALDAS	13.986	169	120,8	59,0
COPACABANA	14.902	112	75,2	60,6
ENVIGADO	17.025	172	101,0	44,1
GIRARDOTA	12.536	94	75,0	40,6
ITAGUI	40.312	329	81,6	51,3
LA ESTRELLA	10.148	81	79,8	54,7
SABANETA	8.962	34	37,9	31,8
TOTAL VALLE DE ABURRÁ	719.221	5.682	79,0	43,1

La tasa total de PQRD para enero en el Valle de Aburrá es de 79,1 presentando un aumento del 83,2% con relación al mes anterior.



Detalle del comportamiento de PQRD en Urabá

Tabla 3. Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Urabá para el mes de febrero 2025

URABA	TOTAL AFILIADOS A FEBRERO	NºPQRD ENERO	TASA FEBRERO	TASA ENERO
APARTADO	37.192	241	64,8	48,1
ARBOLETES	14.539	16	11,0	11,2
CAREPA	20.952	48	22,9	20,8
CHIGORODO	22.358	72	32,2	21,1
MURINDO	4.847	4	8,3	2,1
MUTATA	13.647	31	22,7	17,9
NECOCLI	18.775	29	15,4	12,8
SAN JUAN DE URABA	13.684	12	8,8	5,1
SAN PEDRO DE URABA	25.177	31	12,3	4,7
TURBO	36.278	59	16,3	10,5
VIGIA DEL FUERTE	7.416	8	10,8	4,2
TOTAL URABA	214.865	551	25,6	18,4

La tasa total de PQRD para enero en el Urabá es de 25,6 presentando un aumento del 30,9% con relación al mes anterior.

Detalle del comportamiento de PQRD en Oriente

ORIENTE	TOTAL AFILIADOS A FEBRERO	NºPQRD ENERO	TASA FEBRERO	TASA ENERO
ABEJORRAL	9.283	69	74,3	21,8
ALEJANDRIA	2.889	9	31,2	21,2
ARGELIA	6.195	11	17,8	14,8
CARMEN DE VIBORAL	12.850	48	37,4	19,7
COCORNA	9.785	51	52,1	58,5
CONCEPCION	2.326	14	60,2	39,0
GRANADA	4.903	48	97,9	63,5
GUARNE	12.647	46	36,4	14,1
GUATAPE	4.086	20	48,9	14,6
LA CEJA	7.826	42	53,7	26,8
LA UNION	8.439	29	34,4	30,2
MARINILLA	20.994	68	32,4	19,5
NARIÑO	7.042	18	25,6	7,2
PEÑOL	9.522	30	31,5	22,1
RETIRO	3.264	5	15,3	34,0
RIONEGRO	20.719	67	32,3	16,2
SAN CARLOS	7.352	37	50,3	39,0
SAN FRANCISCO	4.903	8	16,3	18,6
SAN LUIS	10.052	25	24,9	13,1
SAN RAFAEL	9.344	41	43,9	33,4
SAN VICENTE	11.875	37	31,2	38,4
SANTUARIO	14.902	92	61,7	32,9
SONSON	21.529	84	39,0	20,7
TOTAL ORIENTE	222.727	899	40,4	25,2

Tabla 4. Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Oriente para el mes de febrero 2025

La tasa total de PQRD para enero en el Oriente es de 40,4 presentando un aumento del 60,3% con relación al mes anterior.



Detalle del comportamiento de PQRD en Suroeste

SUROESTE	TOTAL AFILIADOS A FEBRERO	NºPQRD ENERO	TASA FEBRERO	TASA ENERO
AMAGA	3.445	24	69,7	46,2
ANDES	23.146	119	51,4	20,6
ANGELOPOLIS	1.110	8	72,1	87,3
BETANIA	4.733	48	101,4	79,0
BETULIA	14.179	38	26,8	18,6
BOLIVAR	8.291	28	33,8	24,2
CARAMANTA	3.310	14	42,3	21,4
CONCORDIA	11.554	31	26,8	26,4
FREDONIA	7.648	48	62,8	46,2
HISPANIA	633	2	31,6	18,1
JARDIN	9.387	61	65,0	14,8
LA PINTADA	4.397	13	29,6	20,5
MONTEBELLO	4.265	23	53,9	68,7
PUEBLORRICO	1.416	22	155,4	27,6
SALGAR	8.908	26	29,2	20,8
SANTA BARBARA	7.571	35	46,2	42,1
TAMESIS	1.701	8	47,0	41,4
TARSO	2.922	15	51,3	93,7
TITIRIBI	3.345	18	53,8	30,5
URRAO	24.649	54	21,9	13,4
VALPARAISO	2.886	12	41,6	24,6
VENECIA	5.399	27	50,0	35,4
TOTAL SUROESTE	154.895	674	43,5	28,4

Tabla 5. Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Suroeste para el mes de febrero 2025

La tasa total de PQRD para enero en el Suroeste es de 43,5 presentando un aumento de 53,2% con relación al mes anterior.



Detalle del comportamiento de PQRD en Norte

NORTE	TOTAL AFILIADOS A FEBRERO	NºPQRD ENERO	TASA FEBRERO	TASA ENERO
ANGOSTURA	652	2	30,7	0,0
BELMIRA	2.801	9	32,1	29,6
BRICEÑO	1.585	5	31,5	7,2
CAMPAMENTO	6.508	2	3,1	6,6
CAROLINA	1.520	20	131,6	58,5
DON MATIAS	6.477	24	37,1	19,9
ENTRERRIOS	2.868	7	24,4	54,9
GOMEZ PLATA	4.338	26	59,9	44,1
GUADALUPE	3.652	17	46,5	19,5
ITUANGO	15.996	30	18,8	17,2
SAN ANDRES	4.171	18	43,2	24,4
SAN JOSE DE LA MONTAÑA	1.830	4	21,9	11,0
SAN PEDRO	9.262	41	44,3	37,1
SANTA ROSA DE OSOS	15.002	41	27,3	12,5
TOLEDO	3.689	11	29,8	13,8
VALDIVIA	1.160	1	8,6	0,0
YARUMAL	15.350	100	65,1	27,0
TOTAL NORTE	96.861	358	37,0	22,7

Tabla 6. Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Norte para el mes de Febrero 2025

La tasa total de PQRD para enero en el Norte es de 37,0 presentando un aumento del 62,5% con relación al mes anterior.



Detalle del comportamiento de PQRD en Occidente

OCCIDENTE	TOTAL AFILIADOS A FEBRERO	NºPQRD ENERO	TASA FEBRERO	TASA ENERO
ABRIAQUI	1.408	2	14,2	29,1
ANTIOQUIA	7.747	14	18,1	17,7
ANZA	5.528	4	7,2	11,2
ARMENIA	751	2	26,6	26,8
BURITICA	5.482	9	16,4	7,4
CAICEDO	6.950	14	20,1	5,8
CAÑASGORDAS	11.405	22	19,3	16,8
DABEIBA	1.381	2	14,5	22,8
EBEJICO	6.658	17	25,5	19,8
FRONTINO	2.485	9	36,2	11,9
GIRALDO	1.116	6	53,8	37,9
HELICONIA	3.099	13	41,9	39,7
LIBORINA	7.259	20	27,6	18,1
OLAYA	1.819	3	16,5	16,9
PEQUE	2.503	5	20,0	24,3
SABANALARGA	6.553	11	16,8	4,7
SAN JERONIMO	5.974	16	26,8	17,3
SOPETRAN	8.744	28	32,0	12,8
TOTAL OCCIDENTE	86.862	197	22,7	15,6

Tabla 7. Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Occidente para el mes de febrero 2025

La tasa total de PQRD para enero en el Occidente es de 22,7 presentando un aumento del 45,0% con relación al mes anterior.



Detalle del comportamiento de PQRD en Nordeste

Tabla 8. Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Nordeste para el mes de febrero 2025

NORDESTE	TOTAL AFILIADOS A FEBRERO	NºPQRD ENERO	TASA FEBRERO	TASA ENERO
AMALFI	5.244	12	22,9	11,6
ANORI	3.009	12	39,9	10,3
CISNEROS	6.750	45	66,7	22,1
REMEDIOS	7.005	15	21,4	15,0
SAN ROQUE	13.810	47	34,0	17,5
SANTO DOMINGO	6.373	15	23,5	19,4
SEGOVIA	8.781	26	29,6	12,6
VEGACHI	11.246	12	10,7	12,6
YALI	3.623	24	66,2	22,0
YOLOMBO	8.614	17	19,7	25,4
TOTAL NORDESTE	74.455	225	30,2	17,0

La tasa total de PQRD para enero en el Nordeste es de 30,2 presentando un aumento del 77,8% con relación al mes anterior.



Detalle del comportamiento de PQRD en Magdalena Medio

Tabla 9. Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Magdalena medio para el mes de febrero 2025

MAGDALENA MEDIO	TOTAL AFILIADOS A FEBRERO	NºPQRD ENERO	TASA FEBRERO	TASA ENERO
CARACOLI	2.943	13	44,2	17,1
MACEO	5.539	20	36,1	23,2
PUERTO BERRIO	17.224	45	26,1	20,9
PUERTO NARE	5.471	10	18,3	13,0
PUERTO TRIUNFO	8.569	14	16,3	8,3
YONDO	8.661	15	17,3	5,8
TOTAL MAGDALENA MEDIO	48.407	117	24,2	15,1

La tasa total de PQRD para enero en el Magdalena Medio es de 24,2 presentando un aumento del 56,6% con relación al mes anterior.



Detalle del comportamiento de PQRD en Bajo Cauca

Tabla 10. Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Bajo Cauca para el mes de febrero 2025

BAJO CAUCA	TOTAL AFILIADOS A FEBRERO	NºPQRD ENERO	TASA FEBRERO	TASA ENERO
CACERES	1.123	1	8,9	21,3
CAUCASIA	27.928	142	50,8	27,0
EL BAGRE	5.441	10	18,4	5,5
NECHI	1.300	0	0,0	8,5
TARAZA	7.121	27	37,9	7,0
ZARAGOZA	4.855	3	6,2	13,0
TOTAL BAJO CAUCA	47.768	183	38,3	19,5

La tasa total de PQRD para enero en el Bajo Cauca es de 38,3 presentando un aumento del 96,5% con relación al mes anterior.

Tabla 6. Distribución PQRD por servicios a los principales proveedores para febrero 2025



Los motivos de PQRD asignadas a estas instituciones se encuentran inmersas en la Tabla 1.

- ✓ Estrategia BASSI la cual busca captar las necesidades de nuestros usuarios que asisten a diversos entes de control actualmente contamos con presencia en: Gobernación de Antioquia Secretaria Seccional de Salud de Antioquia, Secretaria de Salud de Bello, Secretaria de Salud de Rionegro, Defensoría del Pueblo, Secretaria de Salud de Medellín (Sede Principal Alpujarra ,Sede UPJ El Bosque)
 - ✓ En busca de dar respuesta a las solicitudes de nuestros afiliados se reforzó la gestión y respuesta por los canales internos de la EAPB (Redes sociales, buzón de sugerencias, WhatsApp Business, página web y correo electrónico, chat bot AVIS).
-



- ✓ **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.
-