



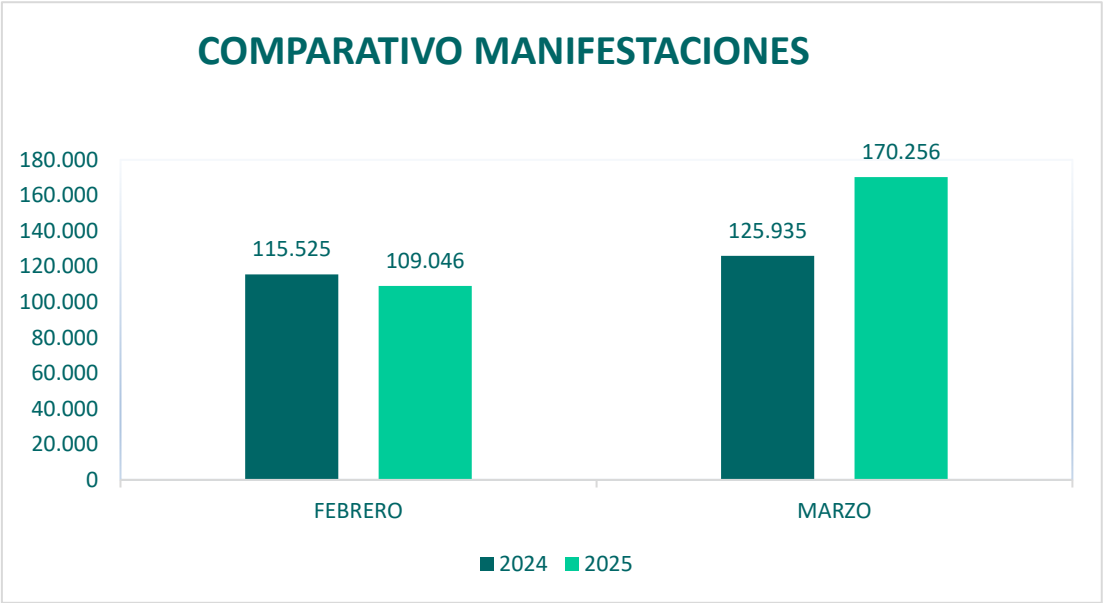
Reporte de gestión a las solicitudes radicadas por parte de nuestros afiliados Marzo 2025



Comportamiento de solicitudes - Marzo

En Marzo de 2025, se registraron un total de 170,256 solicitudes, en comparación con febrero de 2025, se observó un aumento del 56,5%, equivalente (n: 61.210)

Gráfico 1. Comportamiento solicitudes periodo 2024 – 2025



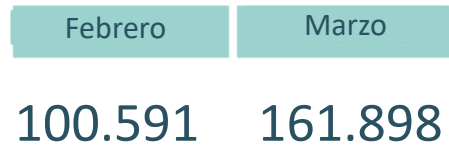
AÑO	FEBRERO	AÑO	MARZO
2024	115.525	2024	125.935
2025	109.046	2025	170.256

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

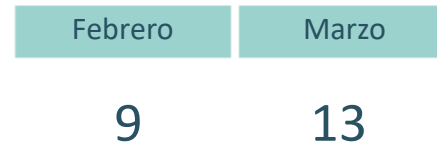
Tipos de solicitudes – Marzo



Solicitud de información



Felicitaciones



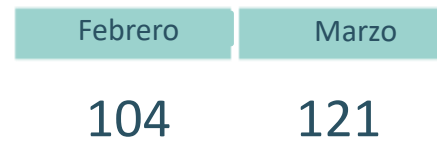
Sugerencias



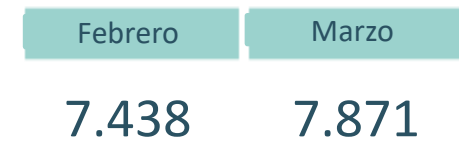
Derecho de petición



Queja

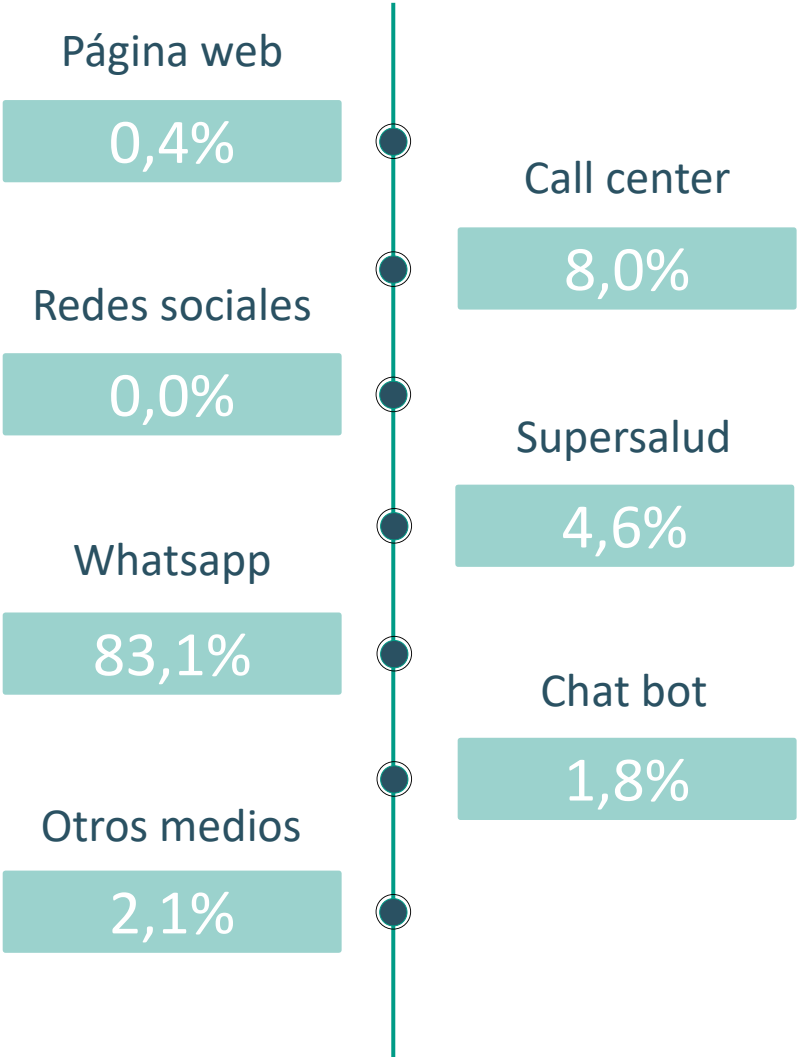


Reclamo



Es posible identificar que las quejas, los reclamos y los derechos de petición (PQR) suman un total de 8.342, observándose una disminución del 1,2 %, 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	70	0	113
Magdalena Medio	184	1	104
Nordeste	311	0	201
Norte	412	1	251
Occidente	317	0	184
Oriente	1161	0	723
Suroeste	647	6	582
Urabá	805	2	463
Valle de Aburrá	9.727	3	5.039
Total	13.634	13	7.660

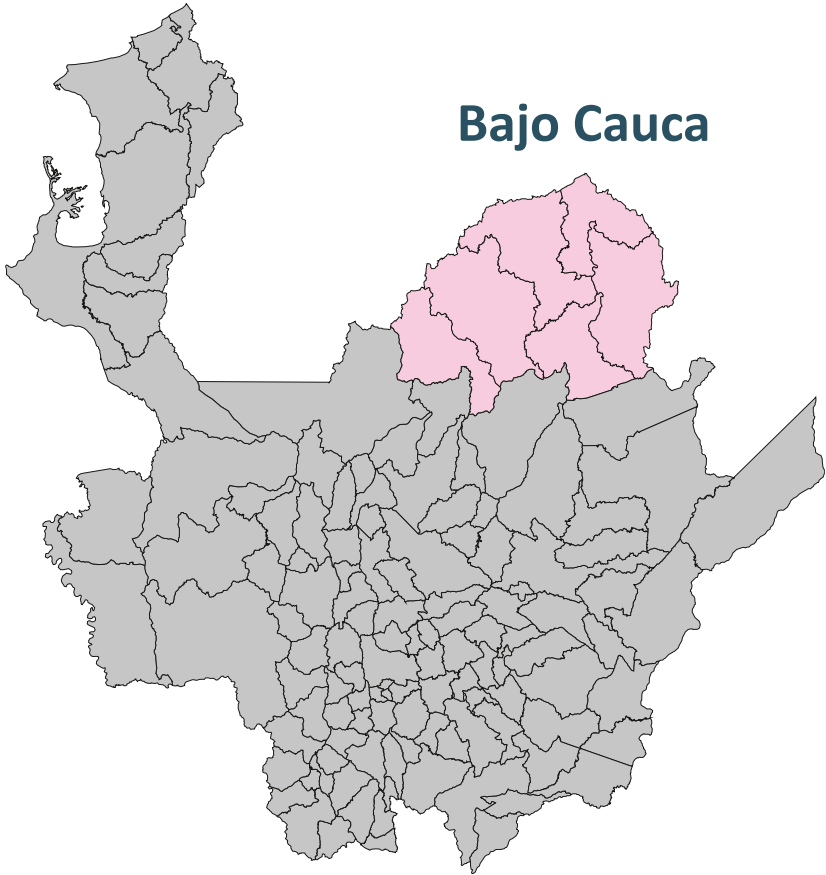
Fuente: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones)
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savía Salud EPS
Corte: 31 Mar 2025



Canales de origen – Subregión Bajo Cauca

Se evidencia la recepción de 113 (54,9%) solicitudes a través de la Supersalud, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Febrero 2025	Marzo 2025
Call center	142	70
Supersalud	142	113
Página Web- Correo electrónico	9	21
Redes	0	0
Buzón de sugerencias	0	2
Correspondencia	0	0
Total	293	206



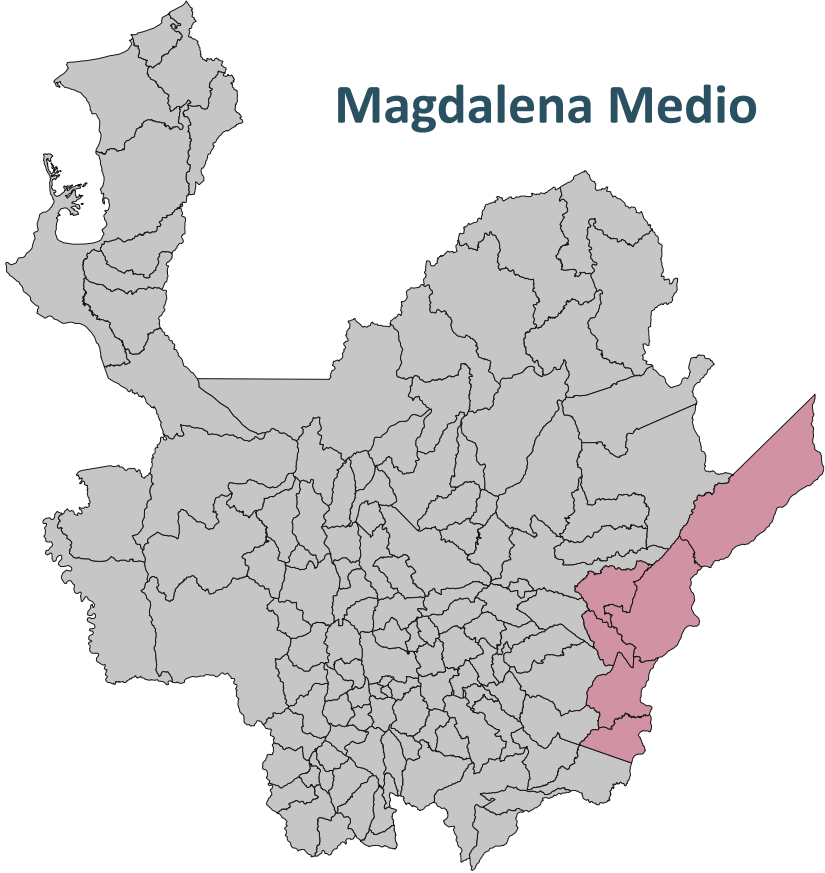
Fuente: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones)
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savía Salud EPS
Corte: 31 Mar 2025



Canales de origen – Magdalena Medio

Se evidencia la recepción de 184 (54,9%) solicitudes a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Febrero 2025	Marzo 2025
Call center	206	184
Supersalud	80	104
Página Web- Correo electrónico	23	45
Redes	0	1
Buzón de sugerencias	1	1
Correspondencia	0	0
Total	310	335



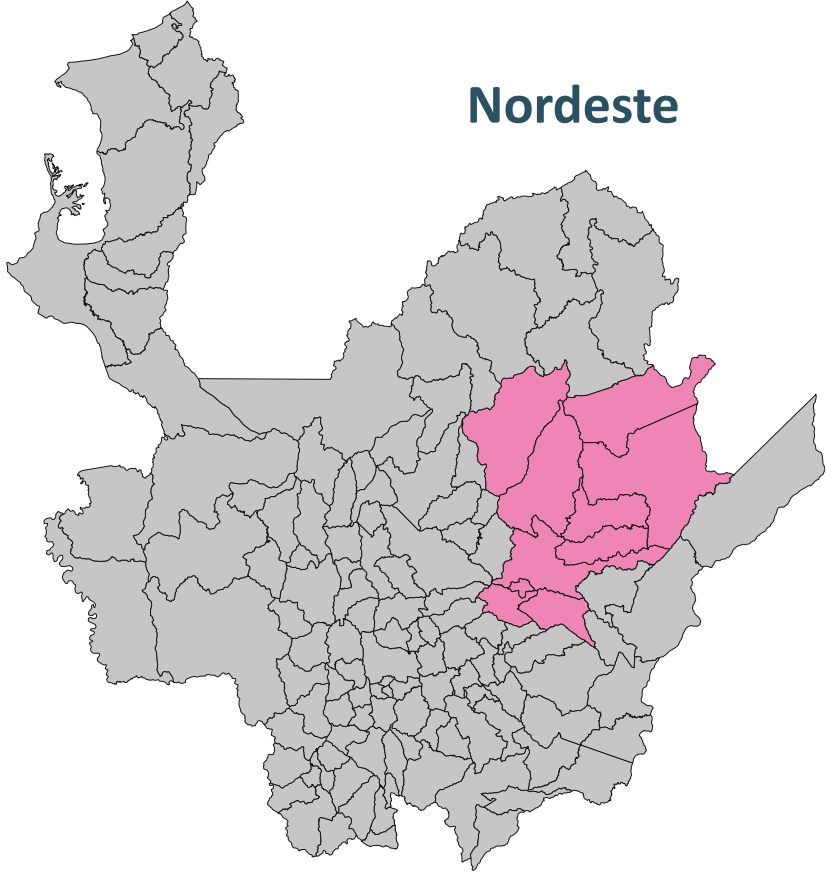
Fuente: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones)
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 31 Mar 2025



Canales de origen – Nordeste

Se evidencia la recepción de 311 (57,8%) manifestaciones a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Febrero 2025	Marzo 2025
Call center	203	311
Supersalud	160	201
Página Web- Correo electrónico	20	22
Redes	0	0
Buzón de sugerencias	0	4
Correspondencia	0	0
Total	383	538



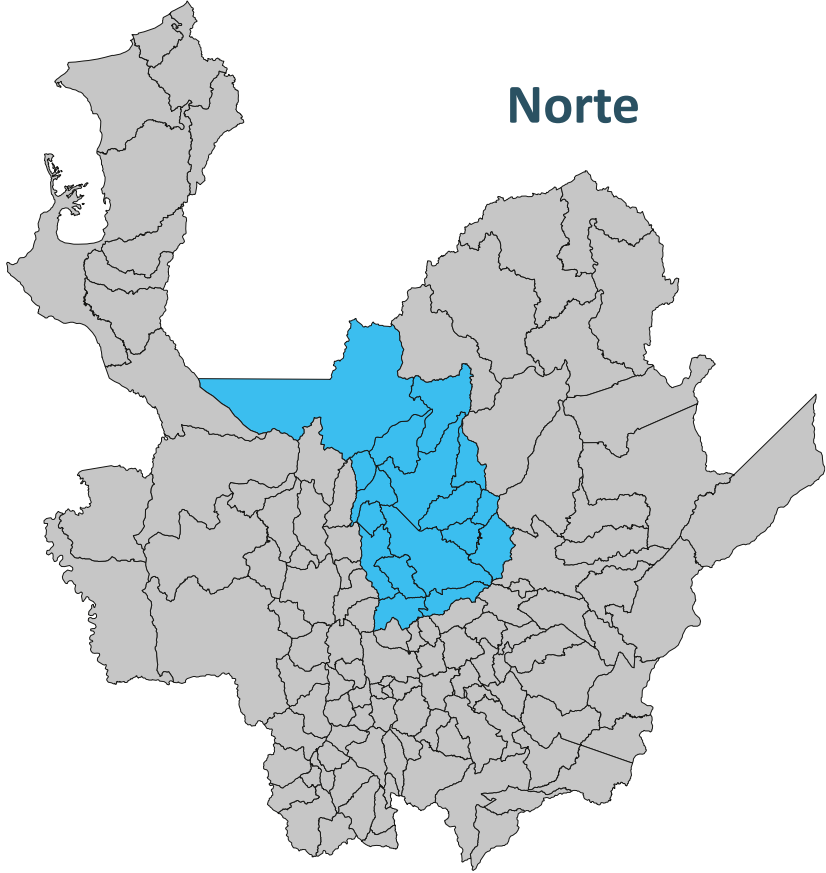
Fuente: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones)
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 31 Mar 2025



Canales de origen – Norte

Se evidencia la recepción de 412 (56,2%) solicitudes a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Febrero 2025	Marzo 2025
Call center	224	412
Supersalud	286	251
Página Web- Correo electrónico	29	69
Redes	2	1
Buzón de sugerencias	1	0
Correspondencia	0	0
Total	542	733



Fuente: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones)
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 31 Mar 2025



Canales de origen – Occidente

Se evidencia la recepción de 317 (58,5%) solicitudes a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Febrero 2025	Marzo 2025
Call center	173	317
Supersalud	153	184
Página Web- Correo electrónico	16	41
Redes	0	0
Buzón de sugerencias	1	0
Correspondencia	0	0
Total	343	542



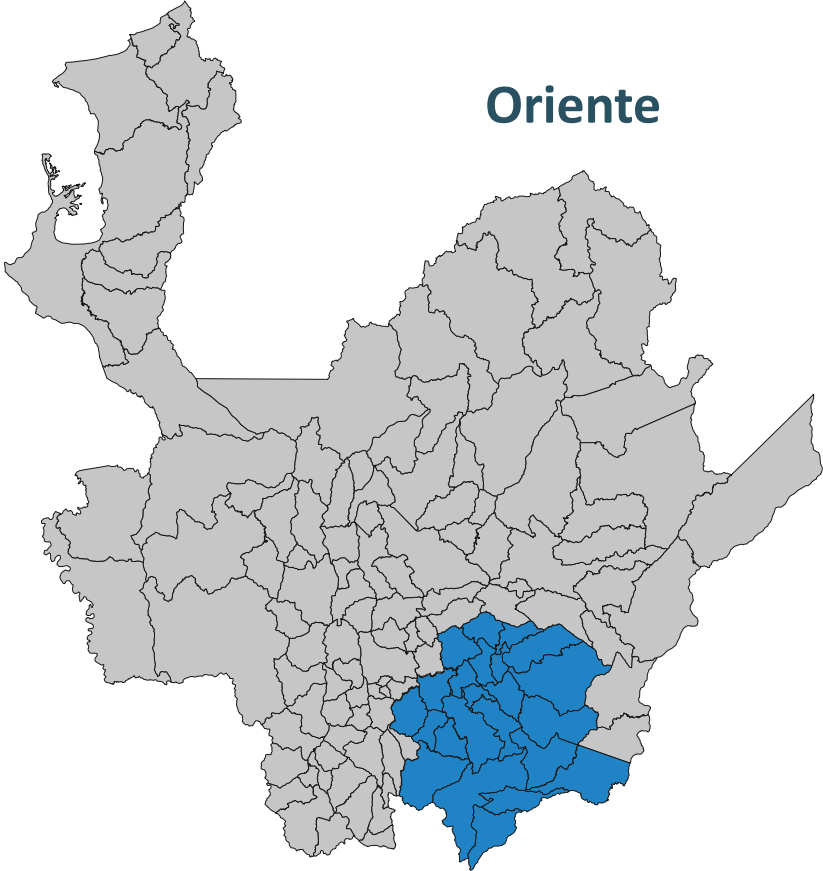
Fuente: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones)
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 31 Mar 2025



Canales de origen – Oriente

Se evidencia la recepción de 1.161 (54,5%) solicitudes a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Febrero 2025	Marzo 2025
Call center	511	1.161
Supersalud	684	723
Página Web- Correo electrónico	77	230
Redes	3	0
Buzón de sugerencias	20	15
Correspondencia	0	0
Total	1.295	1.295



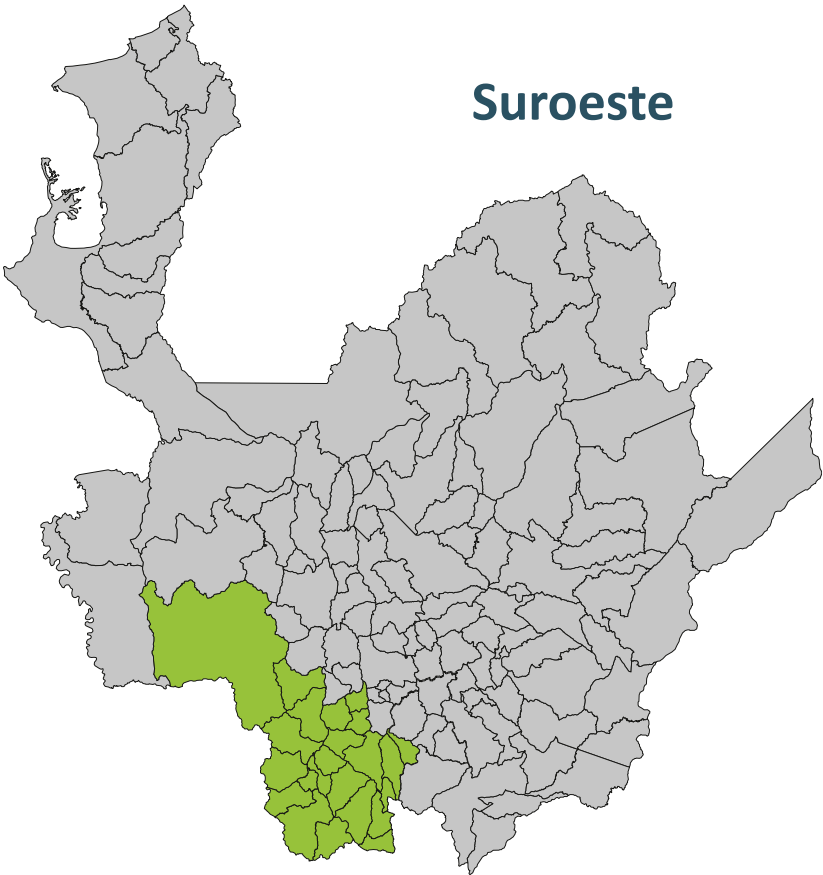
Fuente: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones)
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 31 Mar 2025



Canales de origen – Suroeste

Se evidencia la recepción de 647 (48,4%) solicitudes a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Febrero 2025	Marzo 2025
Call center	364	647
Supersalud	571	582
Página Web- Correo electrónico	48	101
Redes	6	6
Buzón de sugerencias	2	2
Correspondencia	0	0
Total	991	1.338



Fuente: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones)
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 31 Mar 2025



Canales de origen – Urabá

Se evidencia la recepción de 805 (59,1%) solicitudes a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Febrero 2025	Marzo 2025
Call center	602	805
Supersalud	460	463
Página Web- Correo electrónico	43	87
Redes	1	2
Buzón de sugerencias	6	6
Correspondencia	0	0
Total	1.112	1.363



Fuente: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones)
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savía Salud EPS
Corte: 31 Mar 2025



Canales de origen – Valle de Aburrá

Se evidencia la recepción de 9.727 (62,6%) solicitudes a través de la línea telefónica, siendo este el canal más utilizado por los usuarios.

	Febrero 2025	Marzo 2025
Call center	9.576	9.727
Supersalud	4.650	5039
Página Web- Correo electrónico	619	757
Redes	7	3
Buzón de sugerencias	20	18
Correspondencia	0	0
Total	14.872	15.544



Fuente: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones)
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savía Salud EPS
Corte: 31 Mar 2025



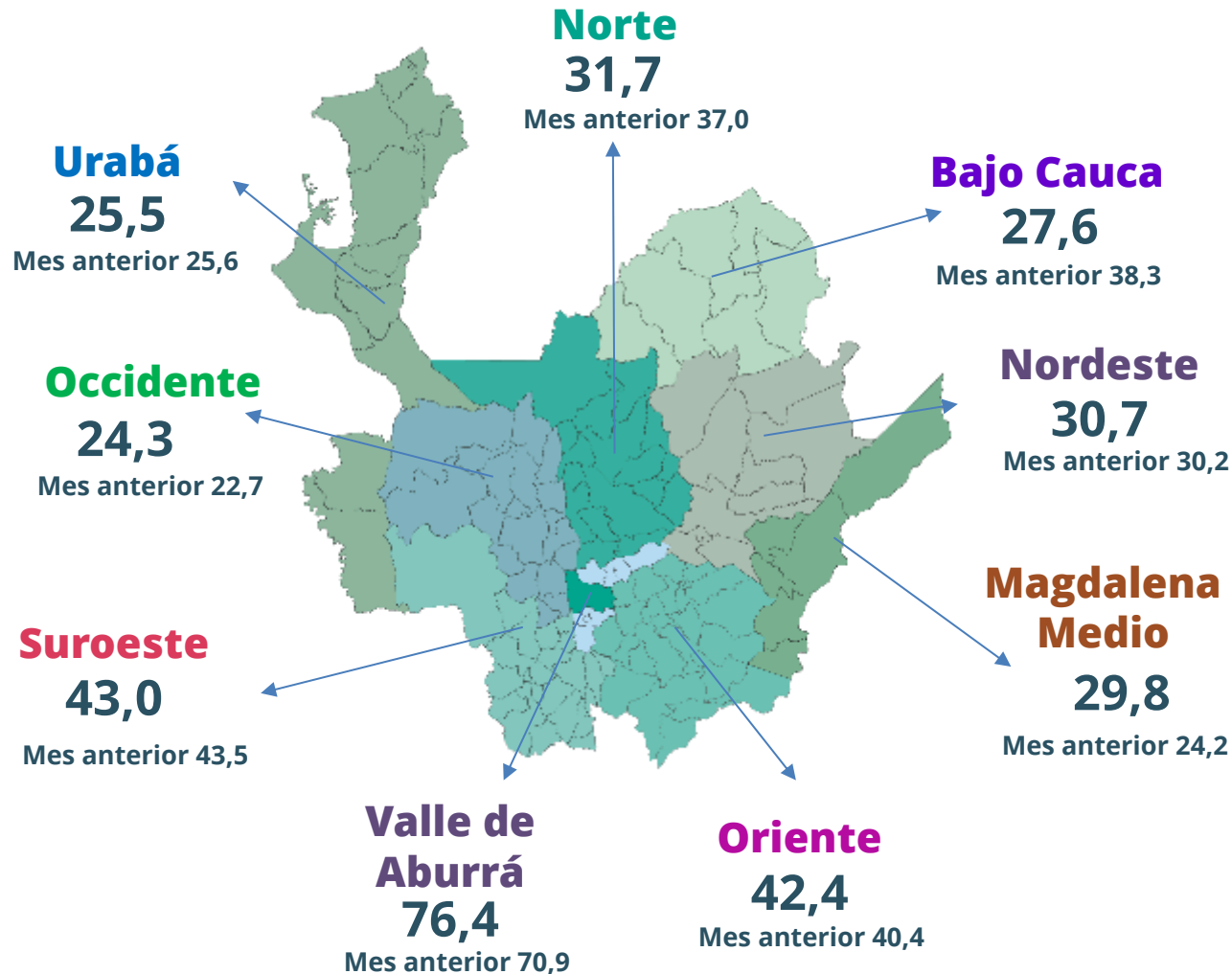
Tabla 1. Distribución PQRD Savia Salud EPS por principales motivos para el mes de marzo 2025

Motivo principal	Servicios/Especialidades	% Pqrd
Falta de oportunidad en las citas o consultas	Ortopedia y traumatología Medicina general Medicina interna Psiquiatría Otorrinolaringología Oftalmología	26%
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	27%
Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos pos	Medicamentos UPC Medicamentos no UPC Elementos complementarios para la atención del usuario Soporte nutricional	14%

Fuente: Aplicativo Conexiones, según la nueva clasificación de la Supersalud
Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 31 Mar 2025

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

Marzo 2025



En la distribución anterior es posible identificar que las quejas, los reclamos y los derechos de petición (PQR) suman un total de 8.342, observándose una disminución del 1,8%, 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 marzo 2025

VALLE DE ABURRÁ	TOTAL AFILIADOS A MARZO	NºPQRD MARZO	TASA MARZO	TASA FEBRERO
MEDELLIN	515.285	86	1,7	79,3
BARBOSA	18.151	604	332,8	56,7
BELLO	91.967	142	15,4	75,5
CALDAS	13.993	113	80,8	120,8
COPACABANA	14.937	165	110,5	75,2
ENVIGADO	17.027	83	48,7	101,0
GIRARDOTA	12.550	318	253,4	75,0
ITAGUI	40.492	91	22,5	81,6
LA ESTRELLA	10.193	4.032	3955,7	79,8
SABANETA	9.035	50	55,3	37,9
TOTAL VALLE DE ABURRÁ	743.630	5.684	76,4	79,0

La tasa total de PQRD para marzo en el Valle de Aburrá es de 76,4 presentando una disminución del 2,6% 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 marzo 2025

URABA	TOTAL AFILIADOS A MARZO	NºPQRD MARZO	TASA MARZO	TASA FEBRERO
APARTADO	37.127	190	51,2	64,8
ARBOLETES	14.400	18	12,5	11,0
CAREPA	20.899	52	24,9	22,9
CHIGORODO	22.299	88	39,5	32,2
MURINDO	4.851	8	16,5	8,3
MUTATA	13.591	27	19,9	22,7
NECOCLI	18.685	28	15,0	15,4
SAN JUAN DE URABA	13.616	12	8,8	8,8
SAN PEDRO DE URABA	25.117	33	13,1	12,3
TURBO	36.074	72	20,0	16,3
VIGIA DEL FUERTE	7.405	18	24,3	10,8
TOTAL URABA	214.064	546	25,5	25,6

La tasa total de PQRD para marzo en el Urabá es de 25,5 presentando una disminución del 0,1% con relación al mes anterior.

Detalle del comportamiento de PQRD en Oriente

ORIENTE	TOTAL AFILIADOS A MARZO	NºPQRD MARZO	TASA MARZO	TASA FEBRERO
ABEJORRAL	9.290	54	58,1	74,3
ALEJANDRIA	2.908	39	134,1	31,2
ARGELIA	6.176	4	6,5	17,8
CARMEN DE VIBORAL	12.896	98	76,0	37,4
COCORNA	9.762	8	8,2	52,1
CONCEPCION	2.331	39	167,3	60,2
GRANADA	4.878	77	157,9	97,9
GUARNE	12.660	43	34,0	36,4
GUATAPE	4.102	52	126,8	48,9
LA CEJA	7.831	10	12,8	53,7
LA UNION	8.442	35	41,5	34,4
MARINILLA	21.024	30	14,3	32,4
NARIÑO	7.024	132	187,9	25,6
PEÑOL	9.524	13	13,6	31,5
RETIRO	3.266	29	88,8	15,3
RIONEGRO	20.828	8	3,8	32,3
SAN CARLOS	7.347	75	102,1	50,3
SAN FRANCISCO	4.884	26	53,2	16,3
SAN LUIS	10.054	5	5,0	24,9
SAN RAFAEL	9.355	37	39,6	43,9
SAN VICENTE	11.865	31	26,1	31,2
SANTUARIO	14.900	55	36,9	61,7
SONSON	21.541	46	21,4	39,0
TOTAL ORIENTE	222.888	946	42,4	40,4

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

La tasa total de PQRD para marzo en el Oriente es de 42,4 presentando un aumento del 2,0% con relación al mes anterior.



Detalle del comportamiento de PQRD en Suroeste

SUROESTE	TOTAL AFILIADOS A MARZO	NºPQRD MARZO	TASA MARZO	TASA FEBRERO
AMAGA	3.447	26	75,4	69,7
ANDES	23.102	56	24,2	51,4
ANGELOPOLIS	1.111	10	90,0	72,1
BETANIA	4.743	51	107,5	101,4
BETULIA	14.158	30	21,2	26,8
BOLIVAR	8.271	12	14,5	33,8
CARAMANTA	3.318	40	120,6	42,3
CONCORDIA	11.537	72	62,4	26,8
FREDONIA	7.637	32	41,9	62,8
HISPANIA	633	2	31,6	31,6
JARDIN	9.408	51	54,2	65,0
LA PINTADA	4.403	13	29,5	29,6
MONTEBELLO	4.260	38	89,2	53,9
PUEBLORRICO	1.405	14	99,6	155,4
SALGAR	8.903	18	20,2	29,2
SANTA BARBARA	7.567	53	70,0	46,2
TAMESIS	1.709	8	46,8	47,0
TARSO	2.934	30	102,2	51,3
TITIRIBI	3.338	11	33,0	53,8
URRAO	24.674	70	28,4	21,9
VALPARAISO	2.885	7	24,3	41,6
VENECIA	5.401	22	40,7	50,0
TOTAL SUROESTE	154.844	666	43,0	43,5

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

La tasa total de PQRD para marzo en el Suroeste es de 43,0 presentando una disminución del 0,5% con relación al mes anterior.

Detalle del comportamiento de PQRD en Norte

NORTE	TOTAL AFILIADOS A MARZO	NºPQRD MARZO	TASA MARZO	TASA FEBRERO
ANGOSTURA	656	3	45,7	30,7
BELMIRA	2.786	12	43,1	32,1
BRICEÑO	1.573	7	44,5	31,5
CAMPAMENTO	6.505	10	15,4	3,1
CAROLINA	1.523	13	85,4	131,6
DON MATIAS	6.498	24	36,9	37,1
ENTRERRIOS	2.870	15	52,3	24,4
GOMEZ PLATA	4.334	12	27,7	59,9
GUADALUPE	3.638	17	46,7	46,5
ITUANGO	15.978	26	16,3	18,8
SAN ANDRES	4.172	10	24,0	43,2
SAN JOSE DE LA MONTAÑA	1.818	2	11,0	21,9
SAN PEDRO	9.285	35	37,7	44,3
SANTA ROSA DE OSOS	15.026	36	24,0	27,3
TOLEDO	3.688	0	0,0	29,8
VALDIVIA	1.155	1	8,7	8,6
YARUMAL	15.335	84	54,8	65,1
TOTAL NORTE	96.840	307	31,7	37,0

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

La tasa total de PQRD para marzo en el Norte es de 31,7 presentando una disminución del 5,3% con relación al mes anterior.

Detalle del comportamiento de PQRD en Occidente

OCCIDENTE	TOTAL AFILIADOS A MARZO	NºPQRD MARZO	TASA MARZO	TASA FEBRERO
ABRIAQUI	1.412	1	7,1	14,2
ANTIOQUIA	7.754	5	6,4	18,1
ANZA	5.525	4	7,2	7,2
ARMENIA	755	6	79,5	26,6
BURITICA	5.488	5	9,1	16,4
CAICEDO	6.936	39	56,2	20,1
CAÑASGORDAS	11.376	4	3,5	19,3
DABEIBA	1.420	28	197,2	14,5
EBEJICO	6.644	5	7,5	25,5
FRONTINO	2.494	3	12,0	36,2
GIRALDO	1.138	10	87,9	53,8
HELICONIA	3.098	13	42,0	41,9
LIBORINA	7.230	4	5,5	27,6
OLAYA	1.819	7	38,5	16,5
PEQUE	2.521	9	35,7	20,0
SABANALARGA	6.531	13	19,9	16,8
SAN JERONIMO	5.997	22	36,7	26,8
SOPETRAN	8.747	33	37,7	32,0
URAMITA	7	0	0,0	0,0
TOTAL OCCIDENTE	86.892	211	24,3	22,7

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

La tasa total de PQRD para marzo en el Occidente es de 24,3 presentando un aumento del 1,6% 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 marzo 2025

NORDESTE	TOTAL AFILIADOS A MARZO	NºPQRD MARZO	TASA MARZO	TASA FEBRERO
AMALFI	5.243	10	19,1	22,9
ANORI	3.008	8	26,6	39,9
CISNEROS	6.757	49	72,5	66,7
REMEDIOS	7.010	9	12,8	21,4
SAN ROQUE	13.815	48	34,7	34,0
SANTO DOMINGO	6.358	21	33,0	23,5
SEGOVIA	8.831	28	31,7	29,6
VEGACHI	11.240	26	23,1	10,7
YALI	3.625	11	30,3	66,2
YOLOMBO	8.608	19	22,1	19,7
TOTAL NORDESTE	74.495	229	30,7	30,2

La tasa total de PQRD para marzo en el Nordeste es de 30,7 presentando un aumento del 0,5% 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 marzo 2025

MAGDALENA MEDIO	TOTAL AFILIADOS A MARZO	NºPQRD MARZO	TASA MARZO	TASA FEBRERO
CARACOLI	2.946	11	37,3	44,2
MACEO	5.521	18	32,6	36,1
PUERTO BERRIO	17.172	34	19,8	26,1
PUERTO NARE	5.464	17	31,1	18,3
PUERTO TRIUNFO	8.585	45	52,4	16,3
YONDO	8.621	19	22,0	17,3
TOTAL MAGDALENA MEDIO	48.309	144	29,8	24,2

La tasa total de PQRD para marzo en el Magdalena Medio es de 29,8 presentando un aumento del 5,6% 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 marzo 2025

BAJO CAUCA	TOTAL AFILIADOS A MARZO	NºPQRD MARZO	TASA MARZO	TASA FEBRERO
CACERES	1.138	112	984,2	8,9
CAUCASIA	27.931	3	1,1	50,8
EL BAGRE	5.446	1	1,8	18,4
NECHI	1.308	12	91,7	0,0
TARAZA	7.126	0	0,0	37,9
ZARAGOZA	4.869	4	8,2	6,2
TOTAL BAJO CAUCA	47.818	132	27,6	38,3

La tasa total de PQRD para marzo en el Bajo Cauca es de 27,6 presentando una disminución del 10,7% con relación al mes anterior.

- ✓ 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.
-



Glosario

- ✓ **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.
-