

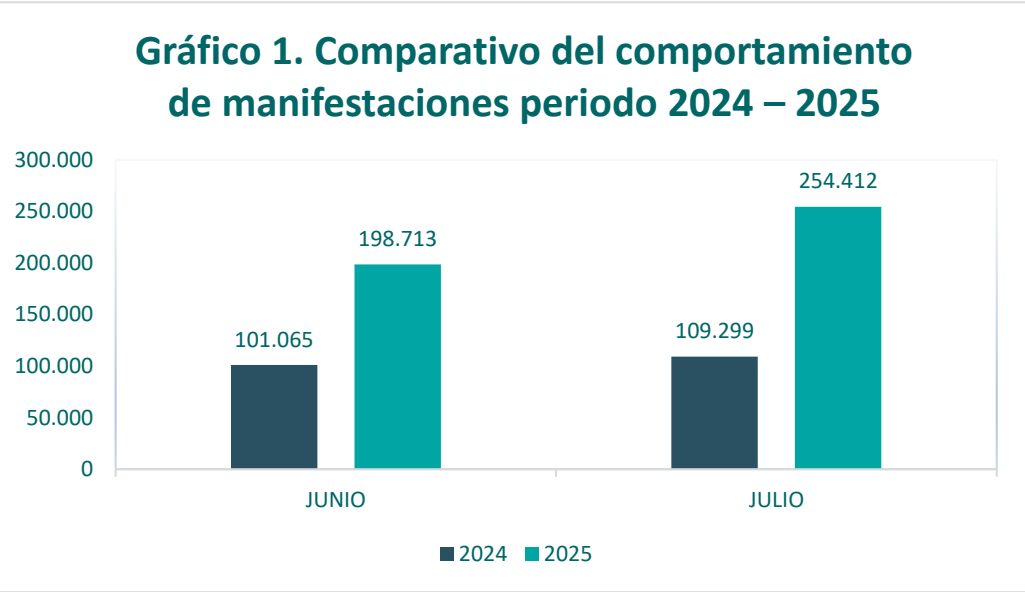


Reporte de gestión a las solicitudes radicadas por parte de nuestros afiliados Julio 2025



Comportamiento de manifestaciones

En Julio de 2025, se registraron un total de 254.412 manifestaciones, en comparación con junio de 2025, se observó un aumento del 28%, equivalente a 55.699 registros.



AÑO	JUNIO	AÑO	JULIO
2024	101.065	2024	109.299
2025	198.713	2025	254.412

Las solicitudes de los usuarios incluyen peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones.



Manifestaciones por tipo de solicitud



Solicitud de información

Junio	Julio
192.061	245.132



Felicitación

Junio	Julio
18	55



Sugerencia

Junio	Julio
4	18



Petición general

Junio	Julio
960	1.099



Derecho de petición

Junio	Julio
378	576



Queja

Junio	Julio
23	22



Reclamo

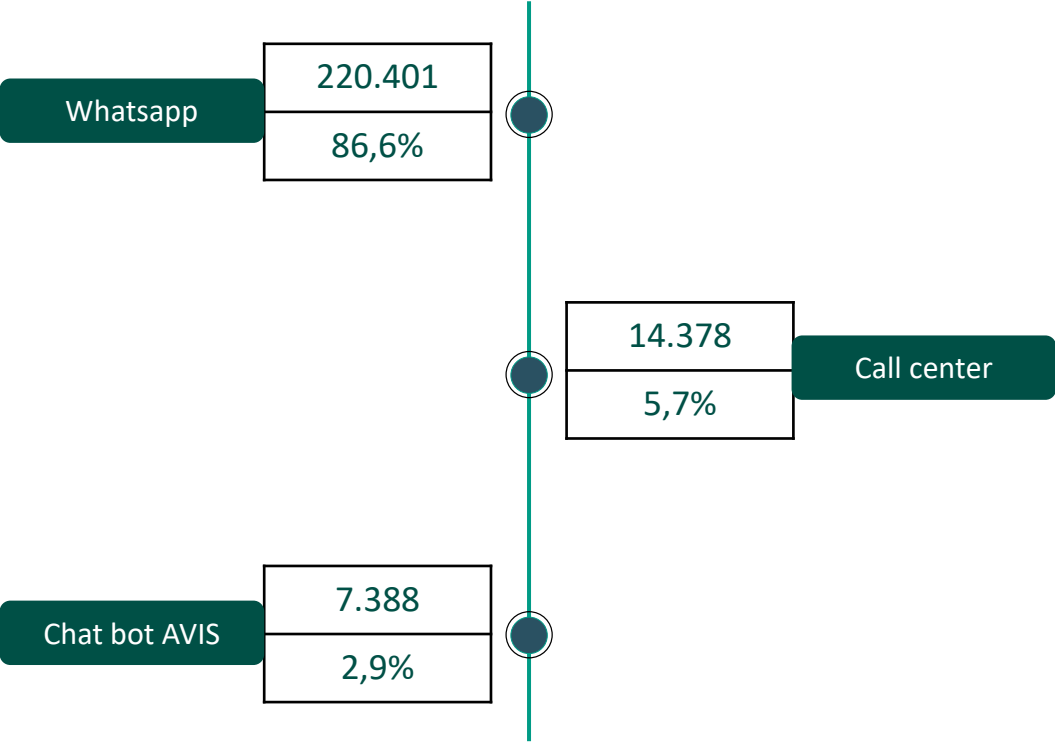
Junio	Julio
5.269	7.185

Se puede identificar que las PQRSFD suman un total de 8.955, observándose un aumento del 34,6%, en comparación con el mes anterior.



Comportamiento de solicitudes

Canales más usados para establecer comunicación

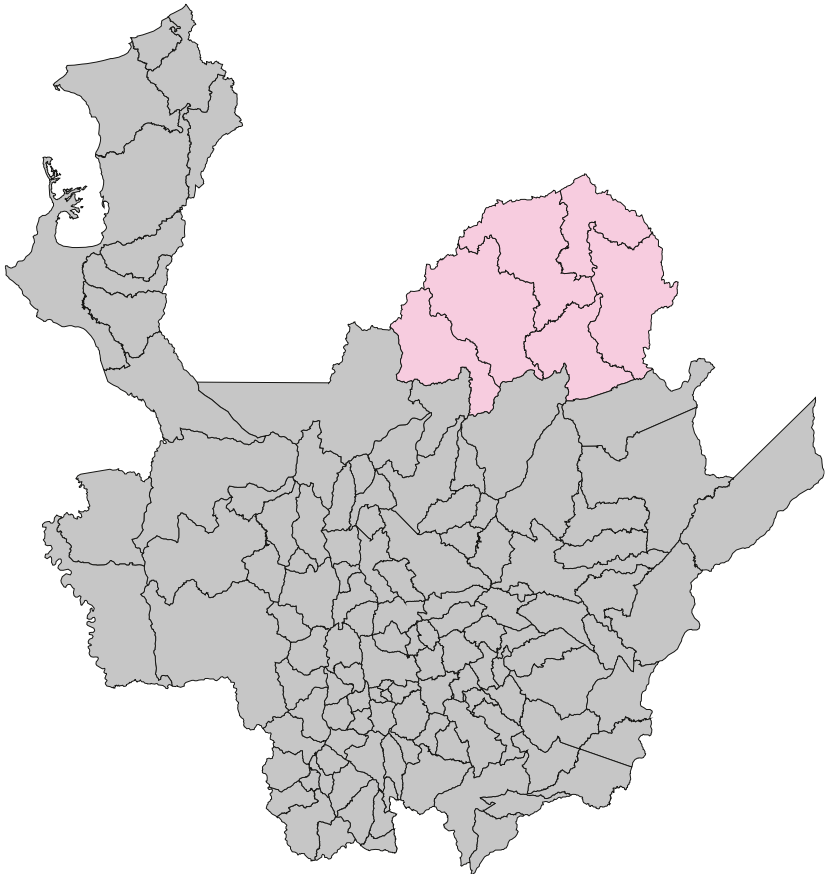


Subregiones	Canales más usados para radicar		
	Página web	Correo	Supersalud
Bajo Cauca	1	20	98
Magdalena Medio	8	25	83
Nordeste	15	25	166
Norte	16	82	266
Occidente	20	20	164
Oriente	96	122	703
Suroeste	37	64	492
Urabá	63	61	545
Valle de Aburrá	346	425	4.499
Total	602	844	7.016



Canales de origen – Bajo Cauca

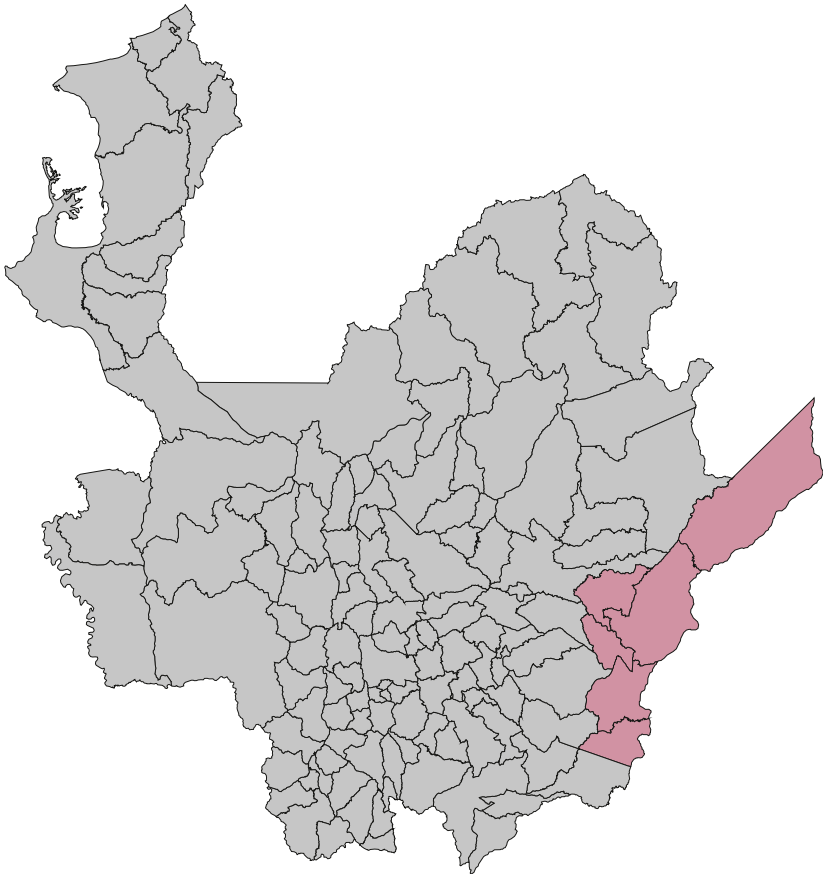
Canal	Junio 2025	Julio 2025
Supersalud	79	98
Correo electrónico	16	20
Página web	5	1
Buzón de sugerencias	5	1
Call center	0	2
Redes sociales	0	0
	105	122





Canales de origen – Magdalena Medio

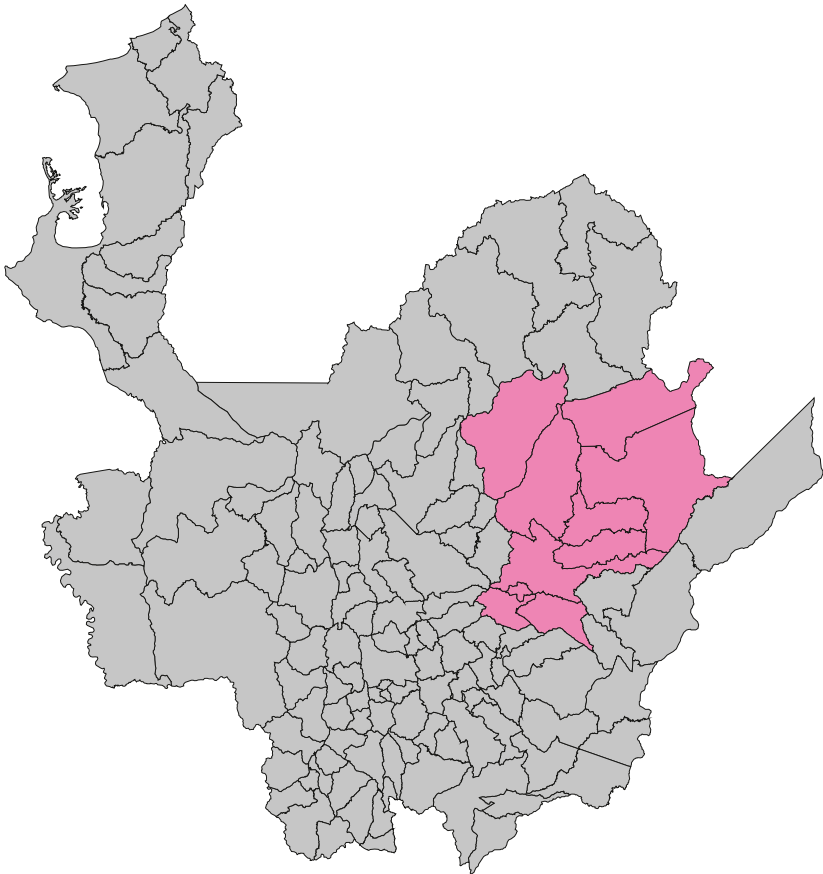
	Junio 2025	Julio 2025
Supersalud	60	83
Correo electrónico	37	25
Página web	2	8
Call center	1	2
Buzón de sugerencias	1	0
Redes sociales	0	0
	101	118





Canales de origen – Nordeste

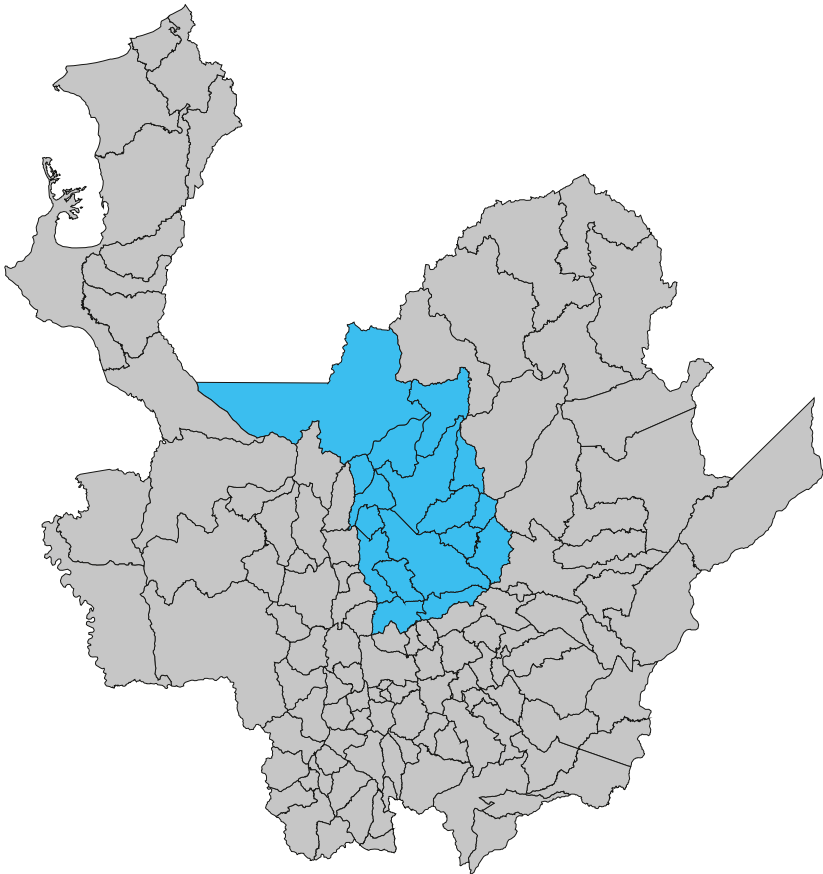
	Junio 2025	Julio 2025
Supersalud	131	166
Correo electrónico	18	25
Página web	12	15
Call center	0	0
Redes sociales	0	2
Buzón de sugerencias	0	0
	161	208





Canales de origen – Norte

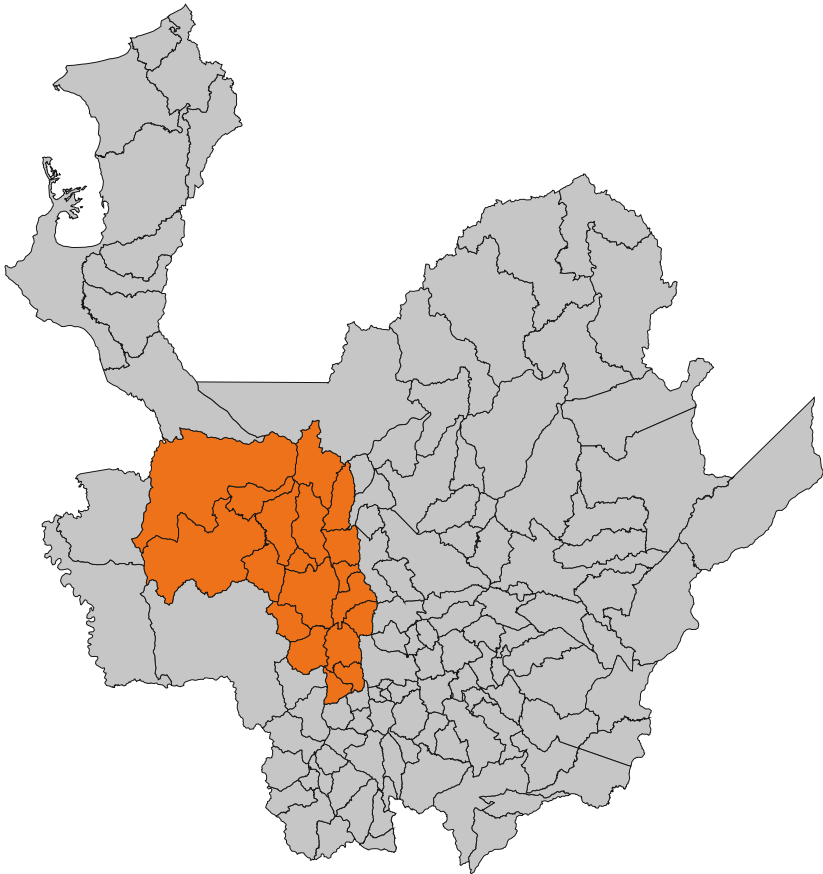
	Junio 2025	Julio 2025
Supersalud	160	266
Correo electrónico	40	82
Página web	19	16
Call center	3	2
Buzón de sugerencias	2	1
Redes sociales	0	0
	224	367





Canales de origen – Occidente

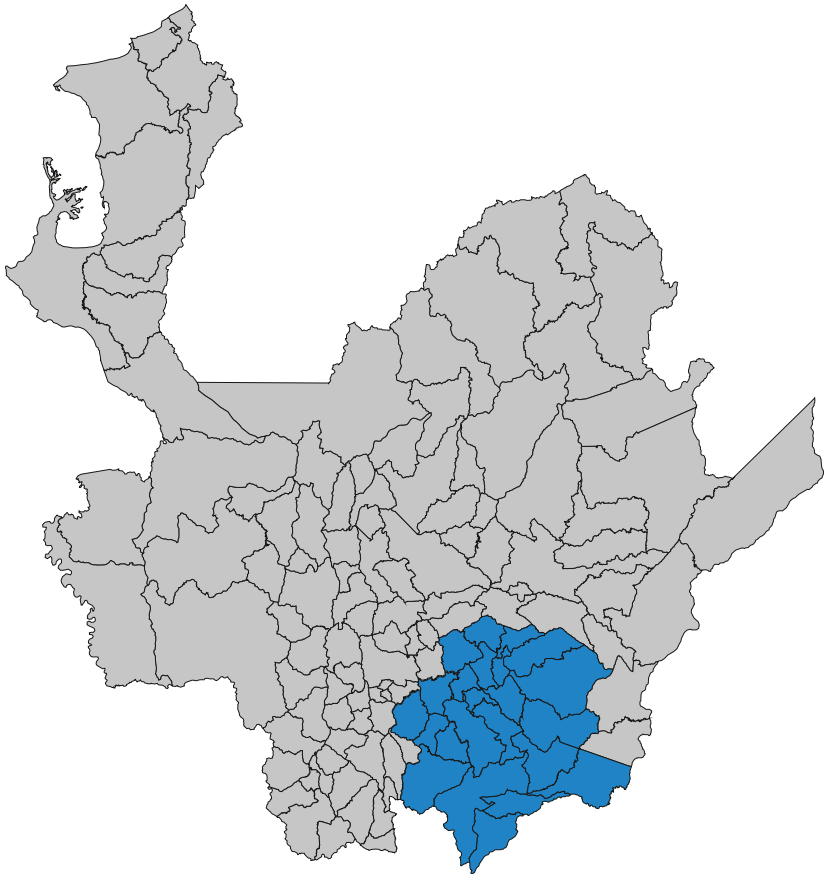
	Junio 2025	Julio 2025
Supersalud	133	164
Correo electrónico	18	20
Página web	10	20
Buzón de sugerencias	3	2
Call center	0	3
Redes sociales	0	0
	164	209





Canales de origen – Oriente

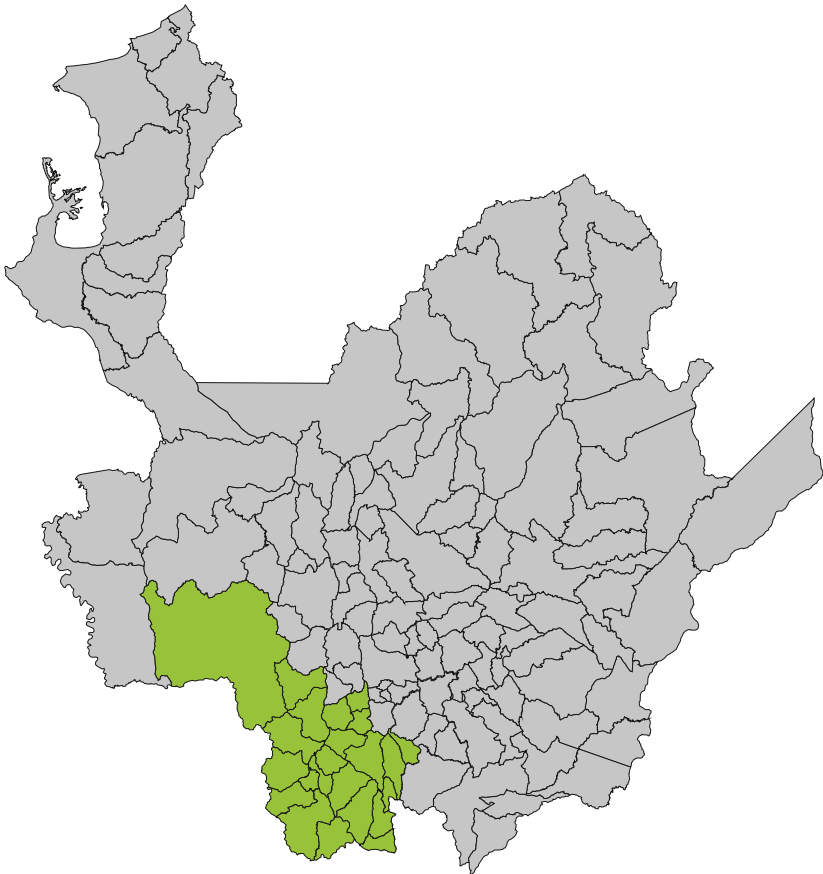
	Junio 2025	Julio 2025
Supersalud	503	703
Correo electrónico	66	122
Página web	38	96
Buzón de sugerencias	24	78
Call center	4	12
Redes sociales	2	0
	637	1.011





Canales de origen – Suroeste

	Junio 2025	Julio 2025
Supersalud	371	492
Correo electrónico	32	64
Página web	29	37
Buzón de sugerencias	5	2
Call center	1	5
Redes sociales	0	0
	438	600





Canales de origen – Urabá

	Junio 2025	Julio 2025
Supersalud	404	545
Correo electrónico	36	61
Página web	16	63
Buzón de sugerencias	13	12
Call center	1	1
Redes sociales	0	0
	470	682





Canales de origen – Valle de Aburrá

	Junio 2025	Julio 2025
Supersalud	3.306	4.499
Correo electrónico	305	425
Página web	247	346
Call center	54	31
Buzón de sugerencias	28	1
Redes sociales	6	0
	3.946	5.302



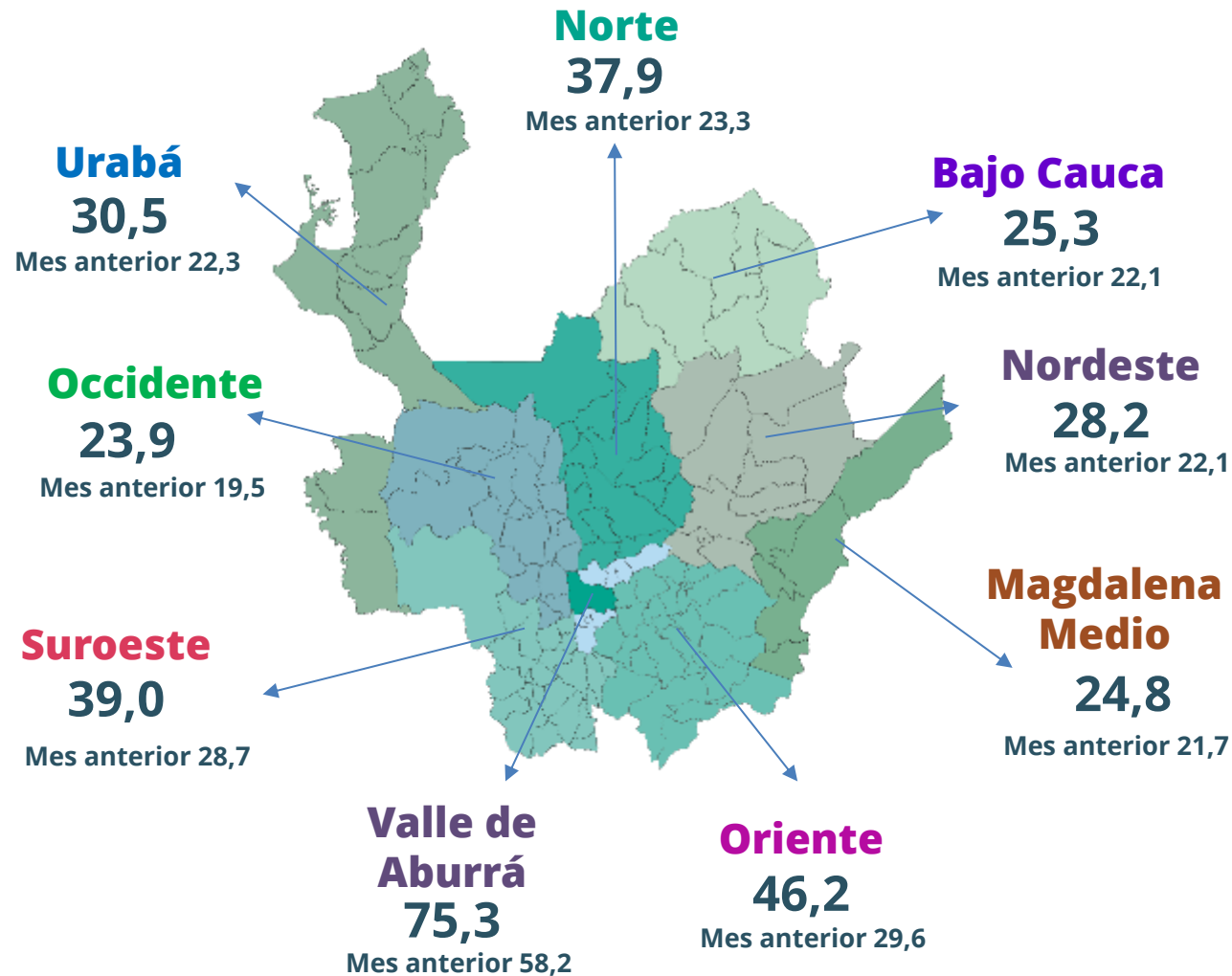


Distribución PQRD Savia Salud EPS por principales motivos para el mes de julio 2025

Motivo principal	Servicios/Especialidades	% Pqrd
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	Medicina general Medicina interna Ortopedia y traumatología Neurología Otorrinolaringología	25,95%
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CITA O CONSULTA	Medicina general Medicina interna Ortopedia y traumatología Oftalmología Otorrinolaringología	18,14%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	Otros procedimientos no quirúrgicos Otros procedimientos quirúrgicos Imagenología Atención domiciliaria Hospitalización	10,40%

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

Julio 2025



En la distribución es posible identificar que las quejas, los reclamos y los derechos de petición (PQR) suman un total de 8.955, observándose un aumento del 34,6%, en comparación con el mes anterior.

Fórmula de cálculo:
 $(N^{\circ} \text{ PQRD} / \text{Total de afiliados}) * 10.000$



Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Valle de Aburrá para Julio 2025

VALLE DE ABURRÁ	TOTAL AFILIADOS A JULIO	NºPQRD JULIO	TASA JULIO	TASA JUNIO
MEDELLIN	515.541	3.949	76,6	60,8
BARBOSA	18.182	92	50,6	36,9
BELLO	92.828	672	72,4	50,5
CALDAS	14.117	112	79,3	82,0
COPACABANA	14.953	94	62,9	44,8
ENVIGADO	16.978	145	85,4	47,8
GIRARDOTA	12.533	82	65,4	55,2
ITAGUI	40.096	339	84,5	60,8
LA ESTRELLA	10.240	67	65,4	35,6
SABANETA	9.132	54	59,1	49,8
TOTAL VALLE DE ABURRÁ	744.600	5.606	75,3	58,2

La tasa total de PQRD para julio en el Valle de Aburrá es de 75,3 presentando un aumento del 29,5% con relación al mes anterior.



Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Urabá para Julio 2025

URABÁ	TOTAL AFILIADOS A JULIO	NºPQRD JULIO	TASA JULIO	TASA JUNIO
APARTADO	36.993	230	62,2	53,6
ARBOLETES	14.138	16	11,3	12,0
CAREPA	20.894	117	56,0	26,4
CHIGORODO	22.164	105	47,4	27,1
MURINDO	4.870	0	0,0	6,2
MUTATA	13.572	31	22,8	19,2
NECOCLI	18.403	39	21,2	15,2
SAN JUAN DE URABA	13.443	13	9,7	8,9
SAN PEDRO DE URABA	24.980	31	12,4	6,4
TURBO	35.629	57	16,0	14,9
VIGIA DEL FUERTE	7.354	10	13,6	6,8
TOTAL URABÁ	212.440	649	30,5	22,3

La tasa total de PQRD para julio en el Urabá es de 30,5 presentando un aumento del 37,2% con relación al mes anterior.



Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Oriente para Julio 2025

ORIENTE	TOTAL AFILIADOS A JULIO	NºPQRD JULIO	TASA JULIO	TASA JUNIO
ABEJORRAL	9.284	75	80,8	54,0
ALEJANDRIA	2.920	20	68,5	23,9
ARGELIA	6.132	7	11,4	14,7
COCORNA	9.728	78	80,2	54,5
CONCEPCION	2.345	17	72,5	34,2
EL CARMEN DE VIBORAL	12.992	53	40,8	24,7
EL SANTUARIO	14.874	116	78,0	48,5
GRANADA	4.910	27	55,0	51,2
GUARNE	12.731	49	38,5	21,3
GUATAPE	4.170	16	38,4	24,2
LA CEJA	7.903	56	70,9	33,1
LA UNION	8.470	29	34,2	48,4
MARINILLA	21.184	79	37,3	29,4
NARIÑO	7.012	19	27,1	14,2
PEÑOL	9.559	29	30,3	9,4
RETIRO	3.217	52	161,6	24,7
RIONEGRO	21.007	115	54,7	24,8
SAN CARLOS	7.453	20	26,8	37,8
SAN FRANCISCO	4.865	15	30,8	18,5
SAN LUIS	10.015	37	36,9	26,0
SAN RAFAEL	9.408	36	38,3	23,5
SAN VICENTE	11.794	28	23,7	28,8
SONSON	21.516	60	27,9	18,6
TOTAL ORIENTE	223.489	1.033	46,2	29,6

La tasa total de PQRD para julio en el Oriente es de 46,2 presentando un aumento del 56,2% con relación al mes anterior.

Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Suroeste para Julio 2025

SUROESTE	TOTAL AFILIADOS A JULIO	NºPQRD JULIO	TASA JULIO	TASA JUNIO
AMAGA	3.507	19	54,2	43,1
ANDES	23.002	73	31,7	23,9
ANGELOPOLIS	1.121	2	17,8	53,7
BETANIA	4.715	31	65,7	36,1
BETULIA	14.111	43	30,5	19,8
CARAMANTA	3.293	7	21,3	18,2
CIUDAD BOLIVAR	8.275	32	38,7	29,0
CONCORDIA	11.507	61	53,0	41,7
FREDONIA	7.569	27	35,7	42,1
HISPANIA	640	1	15,6	0,0
JARDIN	9.466	31	32,7	24,4
LA PINTADA	4.392	7	15,9	11,4
MONTEBELLO	4.260	31	72,8	51,6
PUEBLORRICO	1.375	10	72,7	21,6
SALGAR	8.760	25	28,5	33,9
SANTA BARBARA	7.610	60	78,8	39,6
TAMESIS	1.714	16	93,3	23,3
TARSO	2.921	30	102,7	58,1
TITIRIBI	3.333	12	36,0	21,0
URRAO	24.762	52	21,0	19,0
VALPARAISO	2.905	14	48,2	41,5
VENECIA	5.376	19	35,3	24,2
TOTAL SUROESTE	154.614	603	39,0	28,7

La tasa total de PQRD para julio en el Suroeste es de 39,0 presentando un aumento del 35,8% con relación al mes anterior.



Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Norte para Julio 2025

NORTE	TOTAL AFILIADOS A JULIO	NºPQRD JULIO	TASA JULIO	TASA JUNIO
ANGOSTURA	680	0	0,0	30,1
BELMIRA	2.789	6	21,5	21,6
BRICEÑO	1.582	6	37,9	37,8
CAMPAMENTO	6.443	8	12,4	6,2
CAROLINA	1.537	9	58,6	32,7
DON MATIAS	6.583	21	31,9	21,3
ENTRERRIOS	2.880	15	52,1	41,8
GOMEZ PLATA	4.335	13	30,0	36,9
GUADALUPE	3.620	21	58,0	13,8
ITUANGO	15.937	49	30,7	15,1
SAN ANDRES DE CUERQUIA	4.141	29	70,0	26,5
SAN JOSE DE LA MONTAÑA	1.819	1	5,5	16,4
SAN PEDRO	9.298	49	52,7	25,9
SANTA ROSA DE OSOS	15.018	54	36,0	20,0
TOLEDO	3.661	11	30,0	16,4
VALDIVIA	1.192	3	25,2	0,0
YARUMAL	15.429	72	46,7	37,7
TOTAL NORTE	96.944	367	37,9	23,3

La tasa total de PQRD para julio en el Norte es de 37,9 presentando un aumento del 62,17% con relación al mes anterior.



Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Occidente para Julio 2025

OCCIDENTE	TOTAL AFILIADOS A JULIO	NºPQRD JULIO	TASA JULIO	TASA JUNIO
ABRIAQUI	1.405	2	14,2	21,3
ANZA	5.529	9	16,3	12,7
ARMENIA	758	6	79,2	52,9
BURITICA	5.499	8	14,5	11,0
CAICEDO	6.909	12	17,4	5,8
CAÑASGORDAS	11.395	20	17,6	19,3
DABEIBA	1.478	3	20,3	27,8
EBEJICO	6.628	25	37,7	24,2
FRONTINO	2.538	12	47,3	16,0
GIRALDO	1.150	2	17,4	43,4
HELICONIA	3.093	20	64,7	29,2
LIBORINA	7.232	22	30,4	23,5
OLAYA	1.842	7	38,0	32,7
PEQUE	2.537	5	19,7	23,8
SABANALARGA	6.522	6	9,2	6,1
SAN JERONIMO	6.052	22	36,4	21,6
SANTA FE DE ANTIOQUIA	7.840	11	14,0	16,7
SOPETRAN	8.781	17	19,4	30,7
URAMITA	90	0	0,0	0,0
TOTAL OCCIDENTE	87.278	209	23,9	19,5

La tasa total de PQRD para julio en el Occidente es de 23,9 presentando un aumento del 22,5% con relación al mes anterior.



Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Nordeste para Julio 2025

NORDESTE	TOTAL AFILIADOS A JULIO	NºPQRD JULIO	TASA JULIO	TASA JUNIO
AMALFI	5.291	11	20,8	5,7
ANORI	3.060	4	13,1	23,0
CISNEROS	6.799	47	69,1	38,4
REMEDIOS	7.112	14	19,7	9,9
SAN ROQUE	13.864	44	31,7	24,5
SANTO DOMINGO	6.380	17	26,6	31,4
SEGOVIA	8.930	17	19,0	18,0
VEGACHI	11.206	16	14,3	20,5
YALI	3.618	5	13,8	22,1
YOLOMBO	8.678	36	41,5	24,3
TOTAL NORDESTE	74.938	211	28,2	22,1

La tasa total de PQRD para julio en el Nordeste es de 22,1 presentando un aumento del 27,5% con relación al mes anterior.



Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Magdalena Medio para Julio 2025

MAGDALENA MEDIO	TOTAL AFILIADOS A JULIO	NºPQRD JULIO	TASA JULIO	TASA JUNIO
CARACOLI	2.939	9	30,6	17,0
MACEO	5.462	25	45,8	29,3
PUERTO BERRIO	17.070	42	24,6	15,8
PUERTO NARE	5.457	13	23,8	16,5
PUERTO TRIUNFO	8.609	10	11,6	40,7
YONDO	8.511	20	23,5	14,1
TOTAL MAGDALENA MEDIO	48.048	119	24,8	21,7

La tasa total de PQRD para julio en el Magdalena Medio es de 24,8 presentando un aumento del 14,4% con relación al mes anterior.



Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Bajo Cauca para Julio 2025

BAJO CAUCA	TOTAL AFILIADOS A JULIO	NºPQRD JULIO	TASA JULIO	TASA JUNIO
CACERES	1.182	2	16,9	17,5
CAUCASIA	28.061	92	32,8	28,6
EL BAGRE	5.540	3	5,4	5,5
NECHI	1.359	0	0,0	0,0
TARAZA	7.190	18	25,0	21,0
ZARAGOZA	4.939	7	14,2	12,2
TOTAL BAJO CAUCA	48.271	122	25,3	22,1

La tasa total de PQRD para julio en el Bajo Cauca es de 25,3 presentando un aumento del 14,5% con relación al mes anterior.



Estrategias

- ✓ 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 Secretaría Seccional de Salud de Antioquia, Secretaría de Salud de Bello, Secretaría de Salud de Rionegro, Defensoría del Pueblo, Secretaría 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).
-

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.