

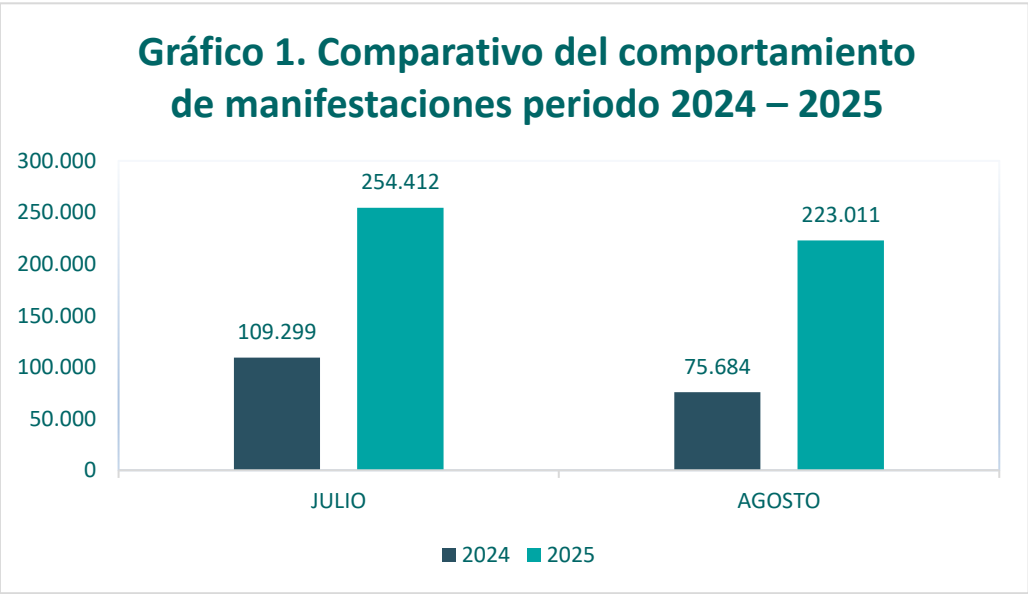


Reporte de gestión a las solicitudes radicadas por parte de nuestros afiliados Agosto 2025



Comportamiento de manifestaciones

En Agosto de 2025, se registraron un total de 223.011 manifestaciones, en comparación con julio de 2025, se observó una disminución del 12,30%, equivalente a 31.401 registros.



AÑO	JULIO	AGOSTO
2024	109.299	75.684
2025	254.412	223.011

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



Manifestaciones por tipo de solicitud



Solicitud de información

Julio	Agosto
245.132	215.771



Felicitación

Julio	Agosto
55	4



Sugerencia

Julio	Agosto
18	11



Petición general

Julio	Agosto
1099	613



Derecho de petición

Julio	Agosto
576	418



Queja

Julio	Agosto
22	15



Reclamo

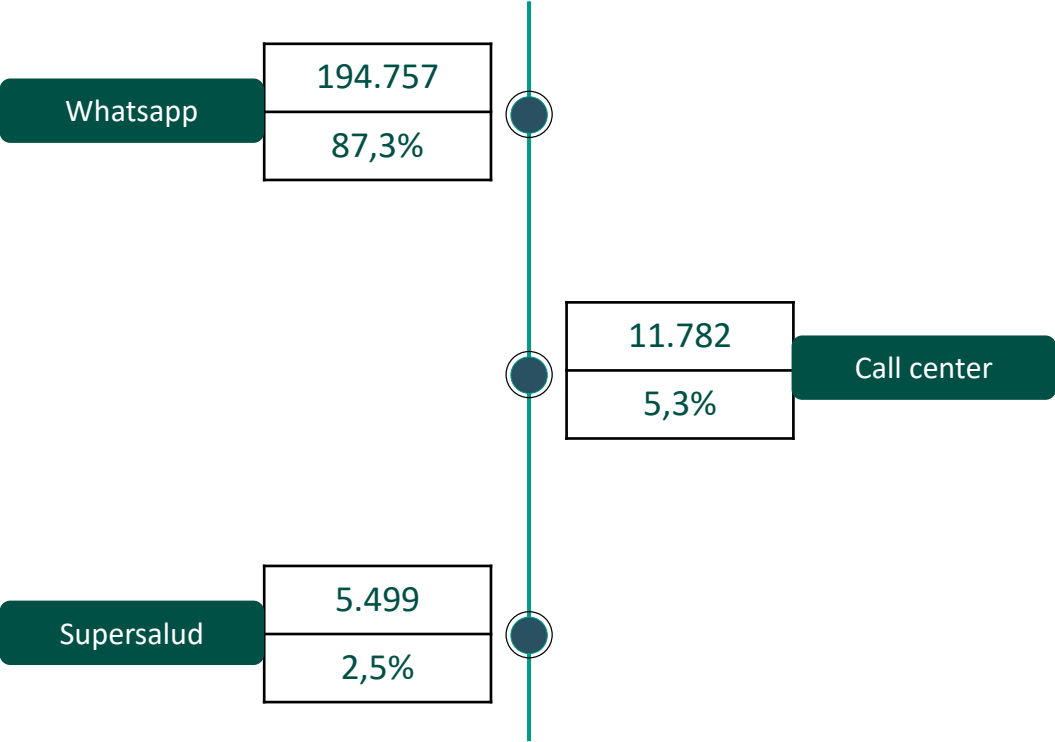
Junio	Julio
7.185	6.179

Se puede identificar que las PQRSFD suman un total de 7.240, observándose una disminución del 19,2%, en comparación con el mes anterior.



Comportamiento de solicitudes

Canales más usados para establecer comunicación

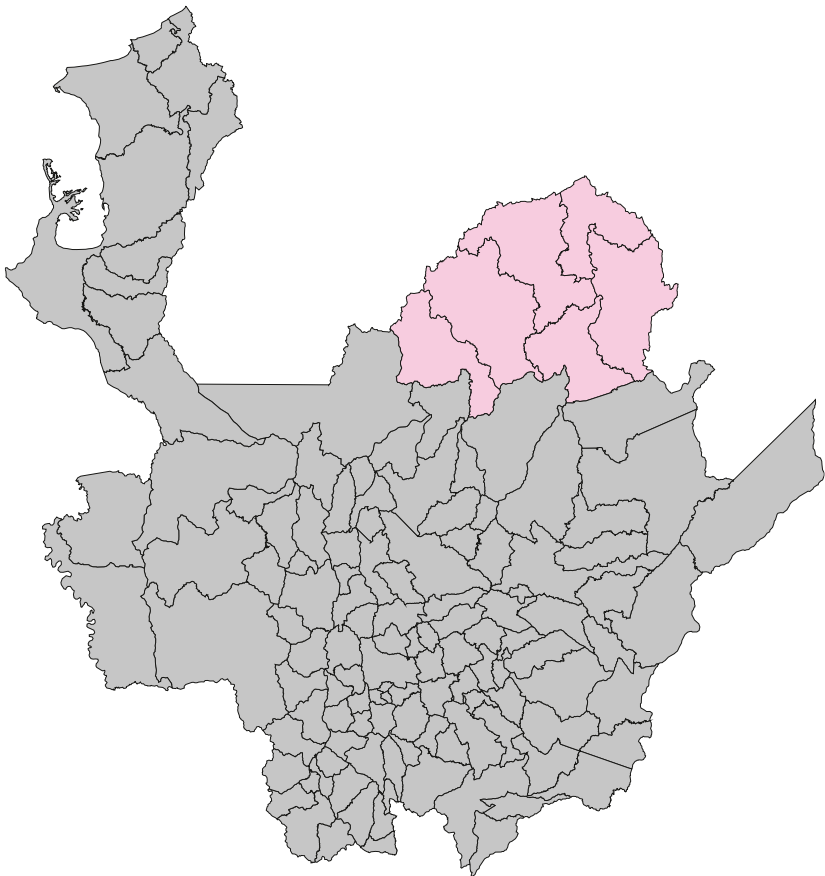


Subregiones	Canales más usados para radicar		
	Página web	Correo	Supersalud
Bajo Cauca	1	10	76
Magdalena Medio	6	26	69
Nordeste	10	17	151
Norte	7	50	215
Occidente	17	26	172
Oriente	68	79	566
Suroeste	27	37	442
Urabá	42	43	480
Valle de Aburrá	329	360	3.789
Total	507	648	5.960



Canales de origen – Bajo Cauca

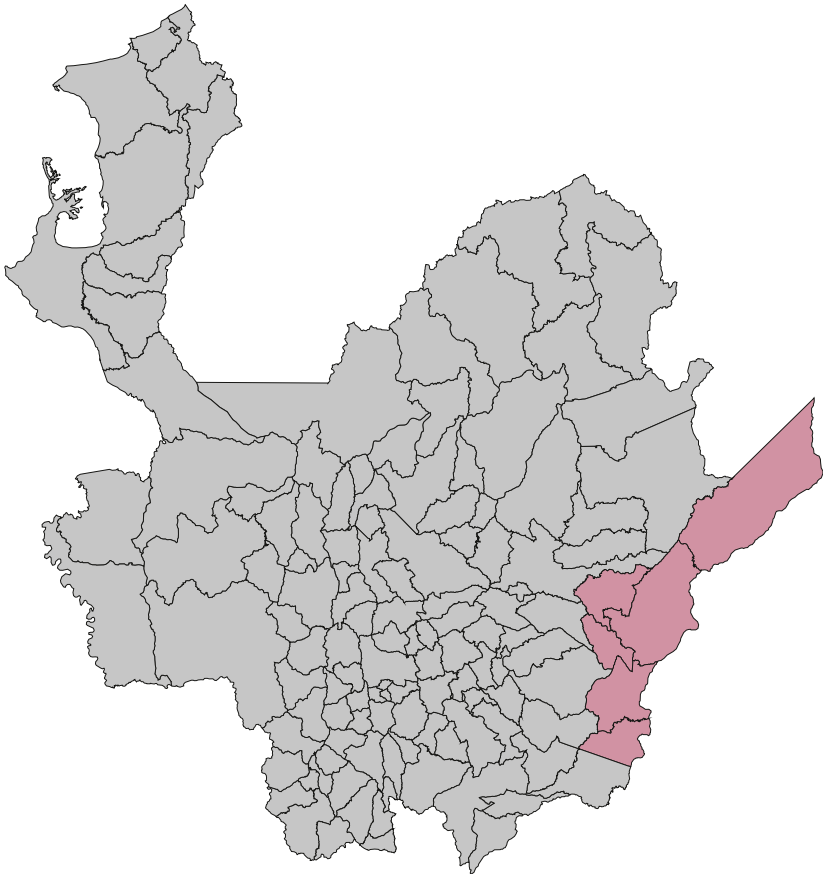
Canal	Julio 2025	Agosto 2025
Supersalud	98	76
Correo electrónico	20	10
Página web	1	1
Buzón de sugerencias	1	0
Call center	2	0
Redes sociales	0	0
	122	87





Canales de origen – Magdalena Medio

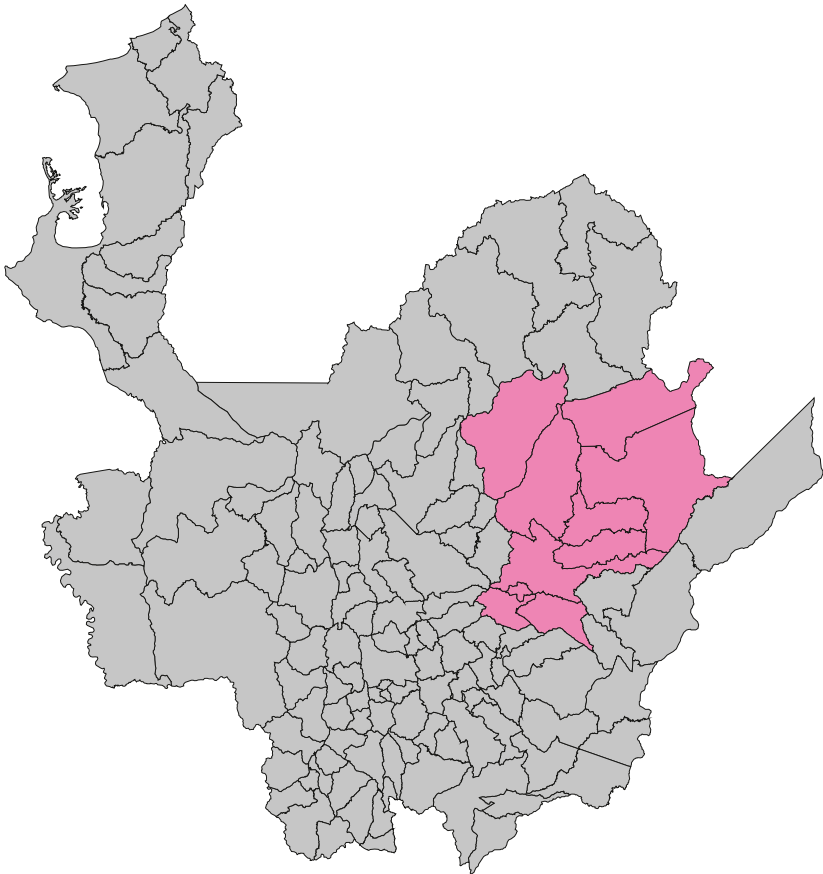
	Julio 2025	Agosto 2025
Supersalud	83	69
Correo electrónico	25	26
Página web	8	6
Call center	2	1
Buzón de sugerencias	0	1
Redes sociales	0	0
	118	103





Canales de origen – Nordeste

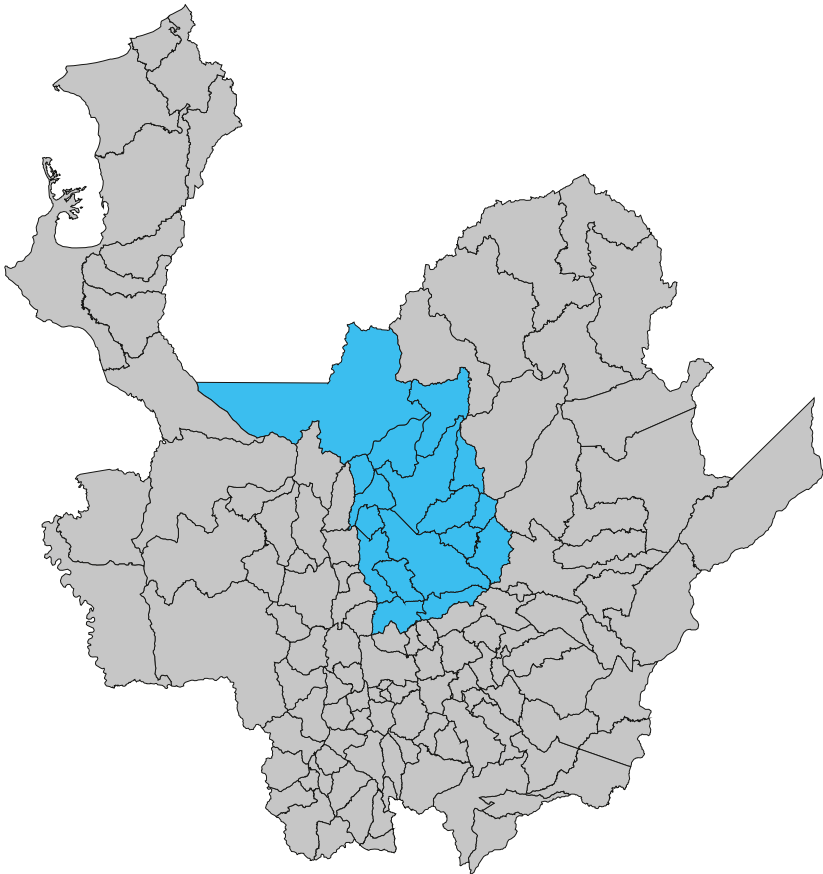
	Julio 2025	Julio 2025
Supersalud	166	151
Correo electrónico	25	17
Página web	15	10
Call center	0	0
Redes sociales	2	1
Buzón de sugerencias	0	0
	208	179





Canales de origen – Norte

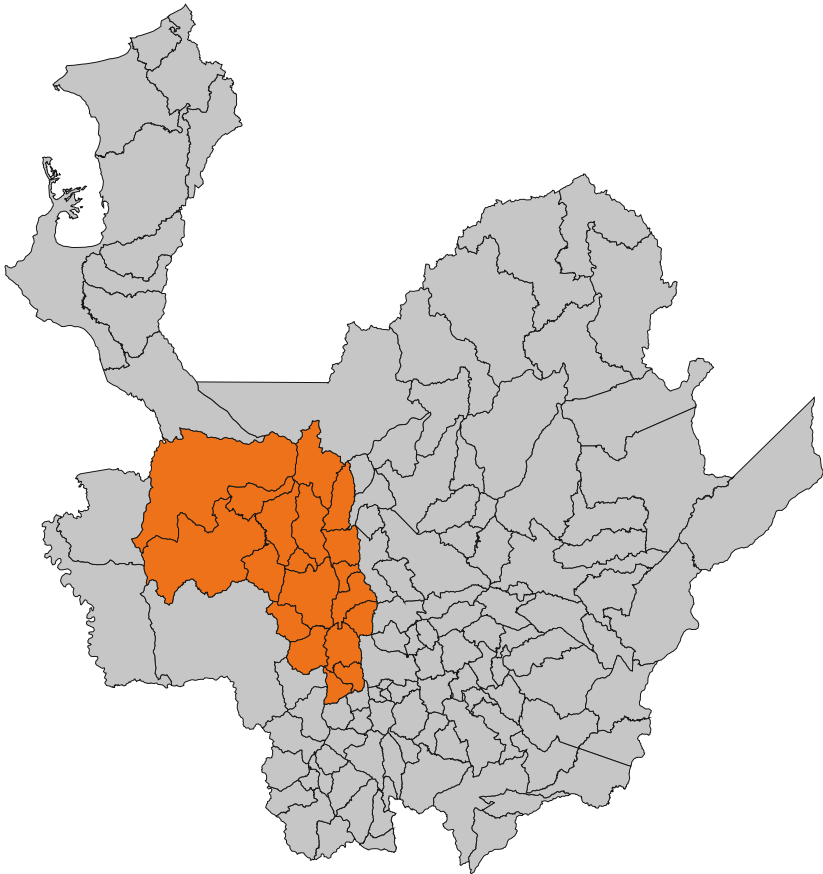
	Julio 2025	Agosto 2025
Supersalud	266	215
Correo electrónico	82	50
Página web	16	7
Call center	2	5
Buzón de sugerencias	1	2
Redes sociales	0	0
	367	279





Canales de origen – Occidente

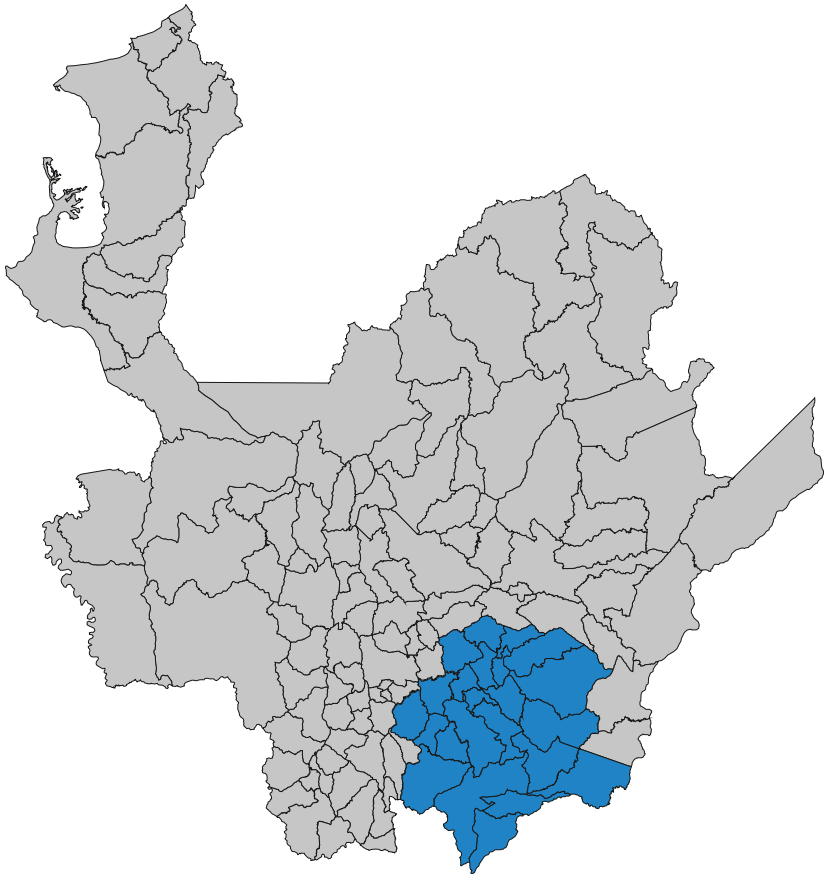
	Julio 2025	Agosto 2025
Supersalud	164	172
Correo electrónico	20	26
Página web	20	17
Buzón de sugerencias	2	0
Call center	3	1
Redes sociales	0	0
	209	216





Canales de origen – Oriente

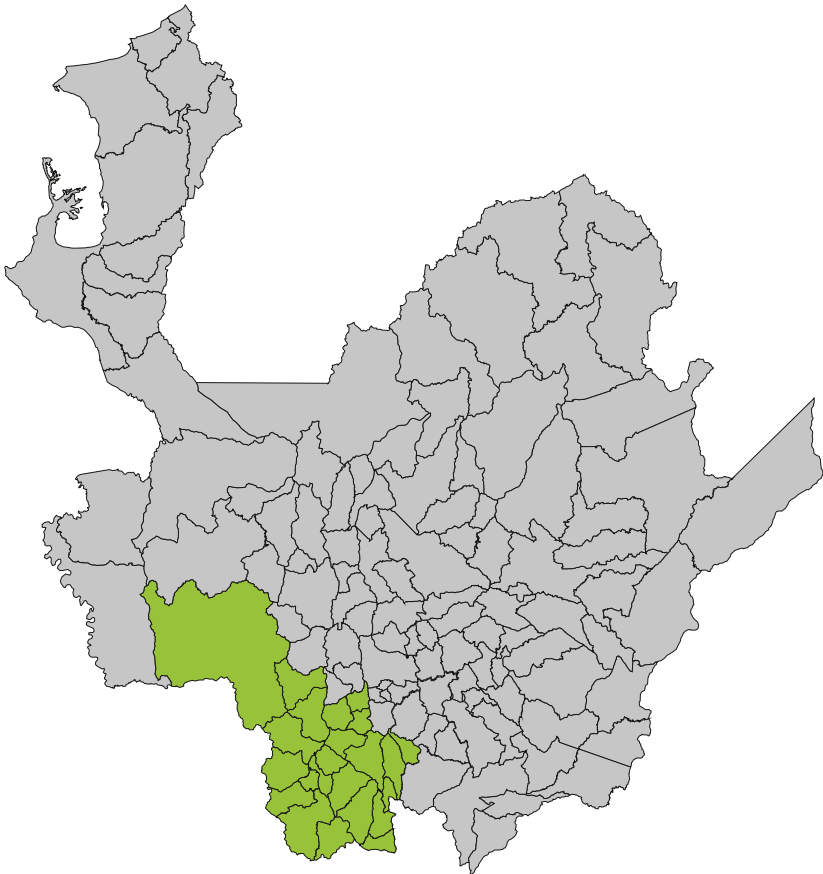
	Julio 2025	Agosto 2025
Supersalud	703	566
Correo electrónico	122	79
Página web	96	68
Buzón de sugerencias	78	36
Call center	12	8
Redes sociales	0	0
	1.011	757





Canales de origen – Suroeste

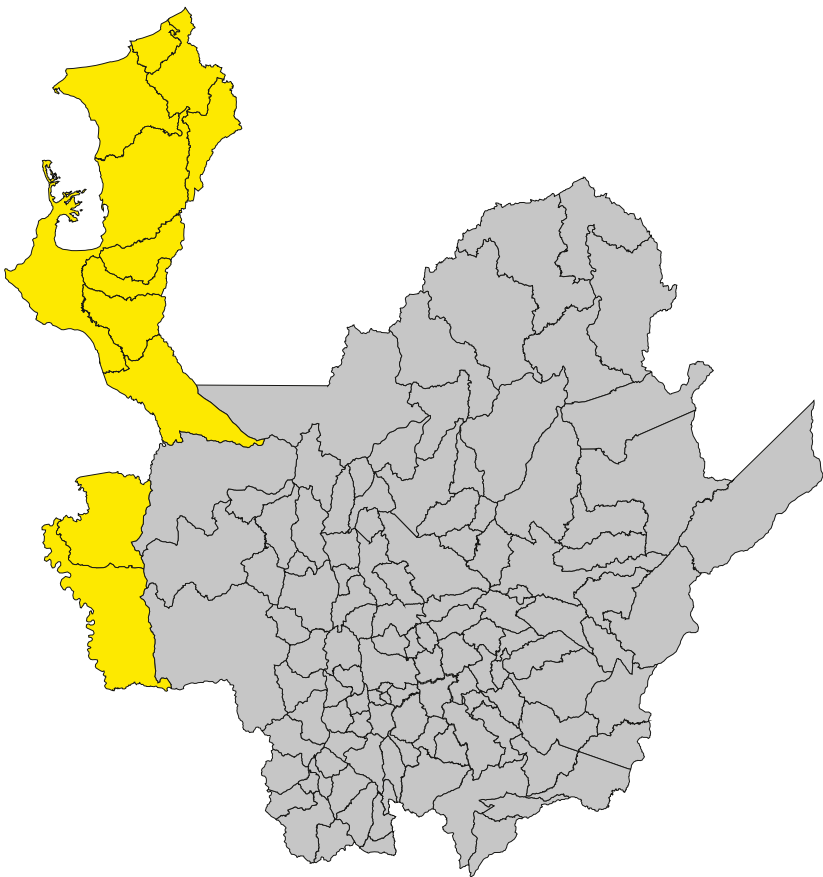
	Julio 2025	Agosto 2025
Supersalud	492	442
Correo electrónico	64	37
Página web	37	27
Buzón de sugerencias	2	2
Call center	5	7
Redes sociales	0	0
	600	515





Canales de origen – Urabá

	Julio 2025	Agosto 2025
Supersalud	545	480
Correo electrónico	61	43
Página web	63	42
Buzón de sugerencias	12	5
Call center	1	3
Redes sociales	0	0
	682	573





Canales de origen – Valle de Aburrá

	Julio 2025	Julio 2025
Supersalud	4.499	3.789
Correo electrónico	425	360
Página web	346	329
Call center	31	37
Buzón de sugerencias	1	16
Redes sociales	0	0
	5.302	4.531



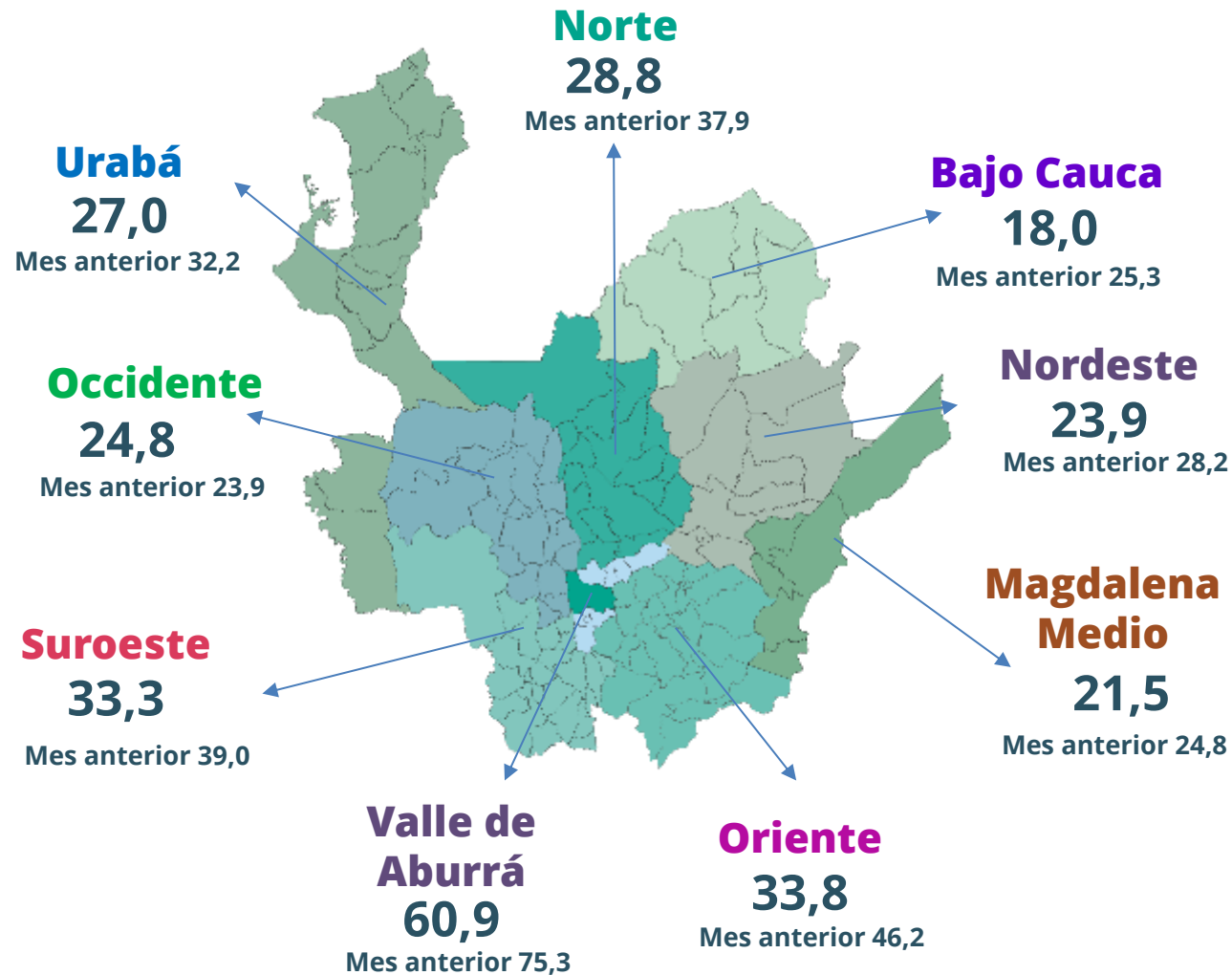


Distribución PQRD Savia Salud EPS por principales motivos para el mes de agosto 2025

Motivo principal	Servicios/Especialidades	% Pqrd
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	Medicina general Medicina interna Ortopedia y traumatología Oftalmología Otorrinolaringología	28,09%
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CITA O CONSULTA	Medicina interna Medicina general Ortopedia y traumatología Oftalmología Otorrinolaringología	18,02%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	Otros procedimientos no quirúrgicos Imagenología Otros procedimientos quirúrgicos Atención domiciliaria Laboratorio clínico y anatomopatológico	11,36%

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

Agosto 2025



En la distribución es posible identificar que las quejas, los reclamos y los derechos de petición (PQR) suman un total de 7.240, observándose una disminución del 19,2%, 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 agosto 2025

VALLE DE ABURRÁ	TOTAL AFILIADOS A AGOSTO	NºPQRD AGOSTO	TASA AGOSTO	TASA JULIO
MEDELLIN	515.176	3.231	62,7	76,6
BARBOSA	18.168	79	43,5	50,6
BELLO	92.310	525	56,9	72,4
CALDAS	14.015	101	72,1	79,3
COPACABANA	14.947	95	63,6	62,9
ENVIGADO	16.944	133	78,5	85,4
GIRARDOTA	12.519	64	51,1	65,4
ITAGUI	39.967	222	55,5	84,5
LA ESTRELLA	10.247	47	45,9	65,4
SABANETA	9.119	34	37,3	59,1
TOTAL VALLE DE ABURRÁ	743.412	4.531	60,9	75,3

La tasa total de PQRD para agosto en el Valle de Aburrá es de 60,9 presentando una disminución del 19,0% con relación al mes anterior.



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

URABÁ	TOTAL AFILIADOS A AGOSTO	NºPQRD AGOSTO	TASA AGOSTO	TASA JULIO
APARTADO	36.889	210	56,9	62,2
ARBOLETES	14.094	22	15,6	11,3
CAREPA	20.878	89	42,6	56,0
CHIGORODO	22.076	84	38,1	47,4
MURINDO	4.861	2	4,1	0,0
MUTATA	13.543	29	21,4	22,8
NECOCLI	18.311	30	16,4	21,2
SAN JUAN DE URABA	13.371	16	12,0	9,7
SAN PEDRO DE URABA	24.942	22	8,8	12,4
TURBO	35.513	61	17,2	16,0
VIGIA DEL FUERTE	7.361	8	10,9	13,6
TOTAL URABÁ	211.839	573	27,0	32,2

La tasa total de PQRD para agosto en el Urabá es de 27,0 presentando una disminución del 16,1% con relación al mes anterior.

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

ORIENTE	TOTAL AFILIADOS A AGOSTO	Nº PQRD AGOSTO	TASA AGOSTO	TASA JULIO
ABEJORRAL	9.272	59	63,6	80,8
ALEJANDRIA	2.915	8	27,4	68,5
ARGELIA	6.123	7	11,4	11,4
COCORNA	9.707	54	55,6	80,2
CONCEPCION	2.336	11	47,1	72,5
EL CARMEN DE VIBORAL	13.010	53	40,7	40,8
EL SANTUARIO	14.858	65	43,7	78,0
GRANADA	4.928	31	62,9	55,0
GUARNE	12.813	40	31,2	38,5
GUATAPE	4.182	16	38,3	38,4
LA CEJA	7.922	32	40,4	70,9
LA UNION	8.484	30	35,4	34,2
MARINILLA	21.243	60	28,2	37,3
NARIÑO	7.004	8	11,4	27,1
PEÑOL	9.565	26	27,2	30,3
RETIRO	3.213	10	31,1	161,6
RIONEGRO	21.131	61	28,9	54,7
SAN CARLOS	7.457	42	56,3	26,8
SAN FRANCISCO	4.853	5	10,3	30,8
SAN LUIS	9.989	35	35,0	36,9
SAN RAFAEL	9.401	37	39,4	38,3
SAN VICENTE	11.775	28	23,8	23,7
SONSON	21.507	39	18,1	27,9
TOTAL ORIENTE	223.688	757	33,8	46,2

La tasa total de PQRD para agosto en el Oriente es de 33,8 presentando una disminución del 26,8% con relación al mes anterior.

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

SUROESTE	TOTAL AFILIADOS A AGOSTO	NºPQRD AGOSTO	TASA AGOSTO	TASA JULIO
AMAGA	3.530	15	42,5	54,2
ANDES	22.988	54	23,5	31,7
ANGELOPOLIS	1.121	4	35,7	17,8
BETANIA	4.697	9	19,2	65,7
BETULIA	14.093	37	26,3	30,5
CARAMANTA	3.302	12	36,3	21,3
CIUDAD BOLIVAR	8.252	30	36,4	38,7
CONCORDIA	11.500	52	45,2	53,0
FREDONIA	7.570	29	38,3	35,7
HISPANIA	653	2	30,6	15,6
JARDIN	9.459	39	41,2	32,7
LA PINTADA	4.389	8	18,2	15,9
MONTEBELLO	4.256	26	61,1	72,8
PUEBLORRICO	1.362	6	44,1	72,7
SALGAR	8.723	41	47,0	28,5
SANTA BARBARA	7.614	27	35,5	78,8
TAMESIS	1.703	6	35,2	93,3
TARSO	2.916	23	78,9	102,7
TITIRIBI	3.309	12	36,3	36,0
URRAO	24.750	54	21,8	21,0
VALPARAISO	2.903	13	44,8	48,2
VENECIA	5.371	16	29,8	35,3
TOTAL SUROESTE	154.461	515	33,3	39,0

La tasa total de PQRD para agosto en el Suroeste es de 33,3 presentando una disminución del 14,51% con relación al mes anterior.

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

NORTE	TOTAL AFILIADOS A AGOSTO	NºPQRD AGOSTO	TASA AGOSTO	TASA JULIO
ANGOSTURA	680	0	0,0	0,0
BELMIRA	2.780	7	25,2	21,5
BRICEÑO	1.577	5	31,7	37,9
CAMPAMENTO	6.440	4	6,2	12,4
CAROLINA	1.545	10	64,7	58,6
DON MATIAS	6.604	13	19,7	31,9
ENTRERRIOS	2.914	11	37,7	52,1
GOMEZ PLATA	4.322	20	46,3	30,0
GUADALUPE	3.605	20	55,5	58,0
ITUANGO	15.932	33	20,7	30,7
SAN ANDRES DE CUERQUIA	4.137	18	43,5	70,0
SAN JOSE DE LA MONTAÑA	1.811	4	22,1	5,5
SAN PEDRO	9.146	41	44,8	52,7
SANTA ROSA DE OSOS	15.048	36	23,9	36,0
TOLEDO	3.661	6	16,4	30,0
VALDIVIA	1.192	4	33,6	25,2
YARUMAL	15.437	47	30,4	46,7
TOTAL NORTE	96.831	279	28,8	37,9

La tasa total de PQRD para agosto en el Norte es de 28,8 presentando una disminución del 23,89% con relación al mes anterior.



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

OCCIDENTE	TOTAL AFILIADOS A AGOSTO	NºPQRD AGOSTO	TASA AGOSTO	TASA JULIO
ABRIAQUI	1.405	4	28,5	14,2
ANZA	5.525	13	23,5	16,3
ARMENIA	765	5	65,4	79,2
BURITICA	5.507	7	12,7	14,5
CAICEDO	6.891	6	8,7	17,4
CAÑASGORDAS	11.373	25	22,0	17,6
DABEIBA	1.500	5	33,3	20,3
EBEJICO	6.618	29	43,8	37,7
FRONTINO	2.554	8	31,3	47,3
GIRALDO	1.153	2	17,3	17,4
HELICONIA	3.082	11	35,7	64,7
LIBORINA	7.222	18	24,9	30,4
OLAYA	1.837	6	32,7	38,0
PEQUE	2.523	13	51,5	19,7
SABANALARGA	6.523	7	10,7	9,2
SAN JERONIMO	6.021	24	39,9	36,4
SANTA FE DE ANTIOQUIA	7.858	13	16,5	14,0
SOPETRAN	8.782	19	21,6	19,4
URAMITA	111	1	90,1	0,0
TOTAL OCCIDENTE	87.250	216	24,8	23,9

La tasa total de PQRD para agosto en el Occidente es de 24,8 presentando un aumento del 3,4% con relación al mes anterior.



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

NORDESTE	TOTAL AFILIADOS A AGOSTO	NºPQRD AGOSTO	TASA AGOSTO	TASA JULIO
AMALFI	5.289	14	26,5	20,8
ANORI	3.066	8	26,1	13,1
CISNEROS	6.790	46	67,7	69,1
REMEDIOS	7.114	8	11,2	19,7
SAN ROQUE	13.869	42	30,3	31,7
SANTO DOMINGO	6.399	9	14,1	26,6
SEGOVIA	8.928	24	26,9	19,0
VEGACHI	11.213	13	11,6	14,3
YALI	3.629	4	11,0	13,8
YOLOMBO	8.672	11	12,7	41,5
TOTAL NORDESTE	74.969	179	23,9	28,2

La tasa total de PQRD para agosto en el Nordeste es de 23,9 presentando una disminución del 15,2% con relación al mes anterior.



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

MAGDALENA MEDIO	TOTAL AFILIADOS A AGOSTO	NºPQRD AGOSTO	TASA AGOSTO	TASA JULIO
CARACOLI	2.931	6	20,5	30,6
MACEO	5.446	13	23,9	45,8
PUERTO BERRIO	17.045	45	26,4	24,6
PUERTO NARE	5.439	13	23,9	23,8
PUERTO TRIUNFO	8.623	14	16,2	11,6
YONDO	8.489	12	14,1	23,5
TOTAL MAGDALENA MEDIO	47.973	103	21,5	24,8

La tasa total de PQRD para agosto en el Magdalena Medio es de 21,5 presentando una disminución del 13,3% con relación al mes anterior.



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

BAJO CAUCA	TOTAL AFILIADOS A AGOSTO	NºPQRD AGOSTO	TASA AGOSTO	TASA JULIO
CACERES	1.186	1	8,4	16,9
CAUCASIA	28.063	67	23,9	32,8
EL BAGRE	5.557	3	5,4	5,4
NECHI	1.368	1	7,3	0,0
TARAZA	7.224	10	13,8	25,0
ZARAGOZA	4.945	5	10,1	14,2
TOTAL BAJO CAUCA	48.343	87	18,0	25,3

La tasa total de PQRD para agosto en el Bajo Cauca es de 18,0 presentando una disminución del 28,8% 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.