

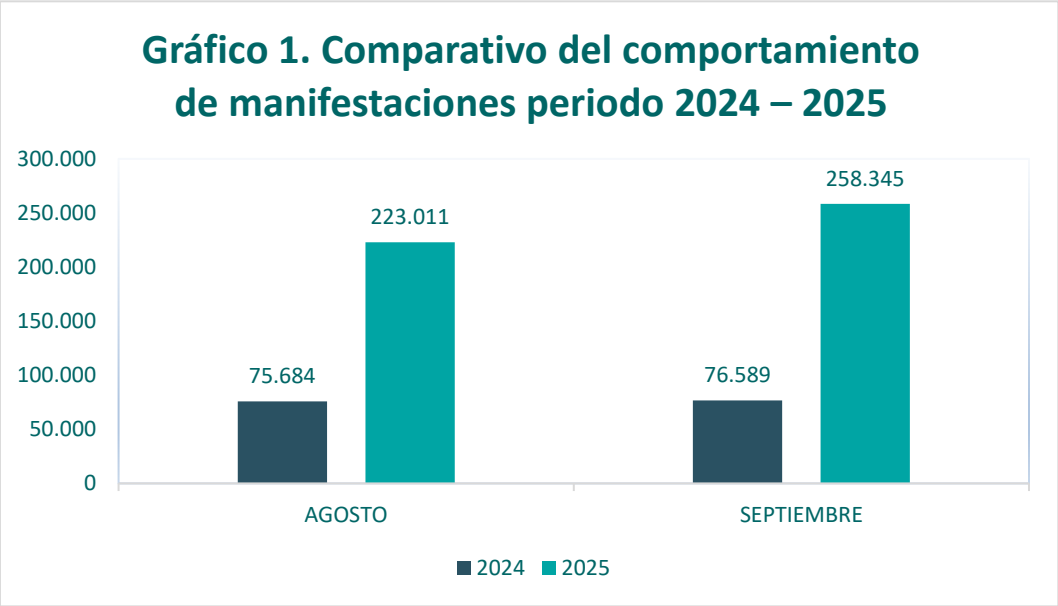


Reporte de gestión a las solicitudes radicadas por parte de nuestros afiliados Septiembre 2025



Comportamiento de manifestaciones

En Septiembre de 2025, se registraron un total de 258.345 manifestaciones, en comparación con agosto de 2025, se observó un aumento del 15,8%, equivalente a 35.334 registros.



AÑO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
2024	75.684	76.589
2025	223.011	258.345

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



Manifestaciones por tipo de solicitud



Solicitud de información

Agosto	Septiembre
215.771	248.731



Felicitación

Agosto	Septiembre
4	5



Sugerencia

Agosto	Septiembre
11	12



Petición general

Agosto	Septiembre
613	451



Derecho de petición

Agosto	Septiembre
418	551



Queja

Agosto	Septiembre
15	28



Reclamo

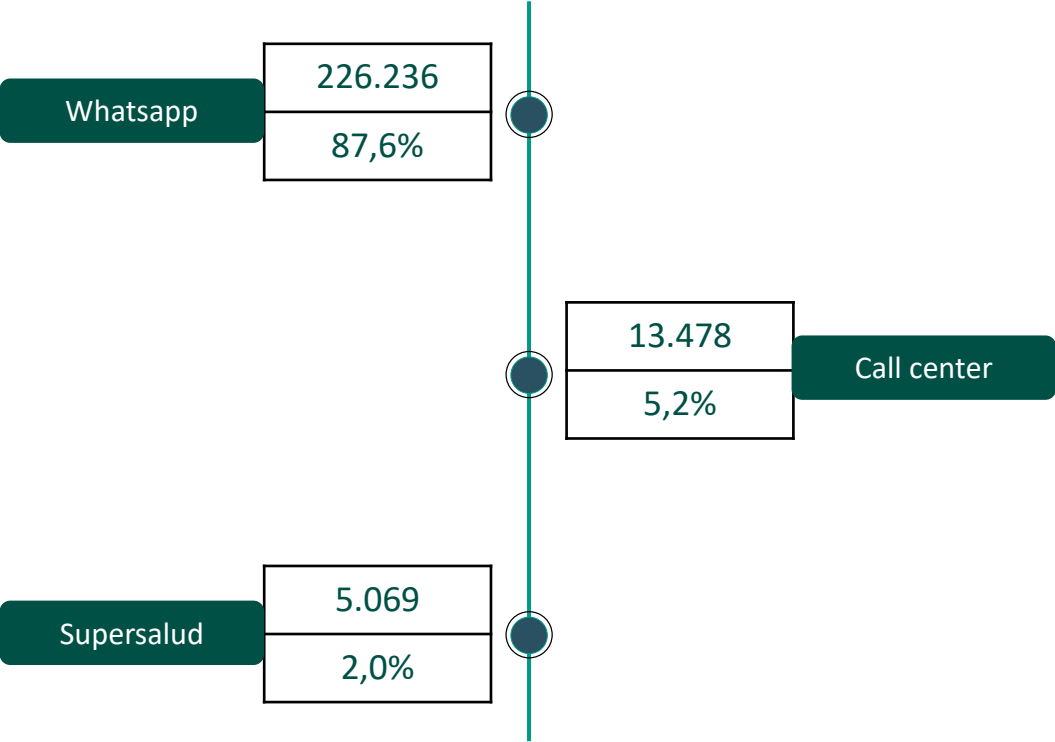
Agosto	Septiembre
6.179	8.567

Se puede identificar que las PQRSFD suman un total de 9.614, observándose un aumento del 32,8%, en comparación con el mes anterior.



Comportamiento de solicitudes

Canales más usados para establecer comunicación

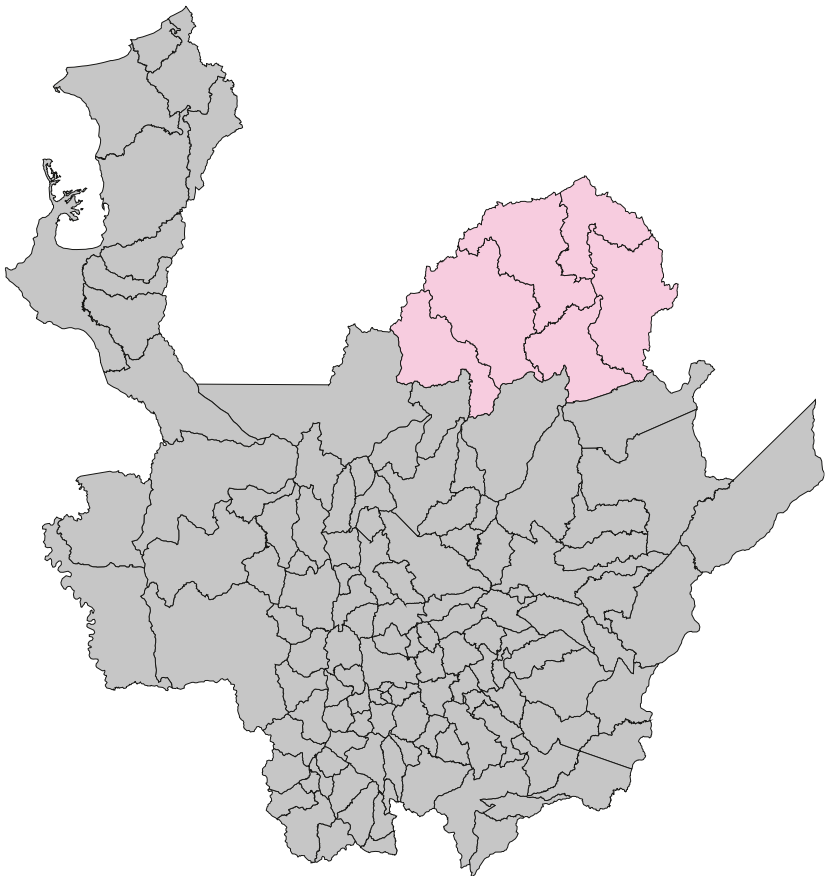


Subregiones	Canales más usados para radicar		
	Página web	Correo	Supersalud
Bajo Cauca	9	8	120
Magdalena Medio	6	10	94
Nordeste	24	18	190
Norte	27	64	264
Occidente	6	20	213
Oriente	62	99	862
Suroeste	24	45	539
Urabá	54	65	611
Valle de Aburrá	413	321	5.329
Total	625	650	8.222



Canales de origen – Bajo Cauca

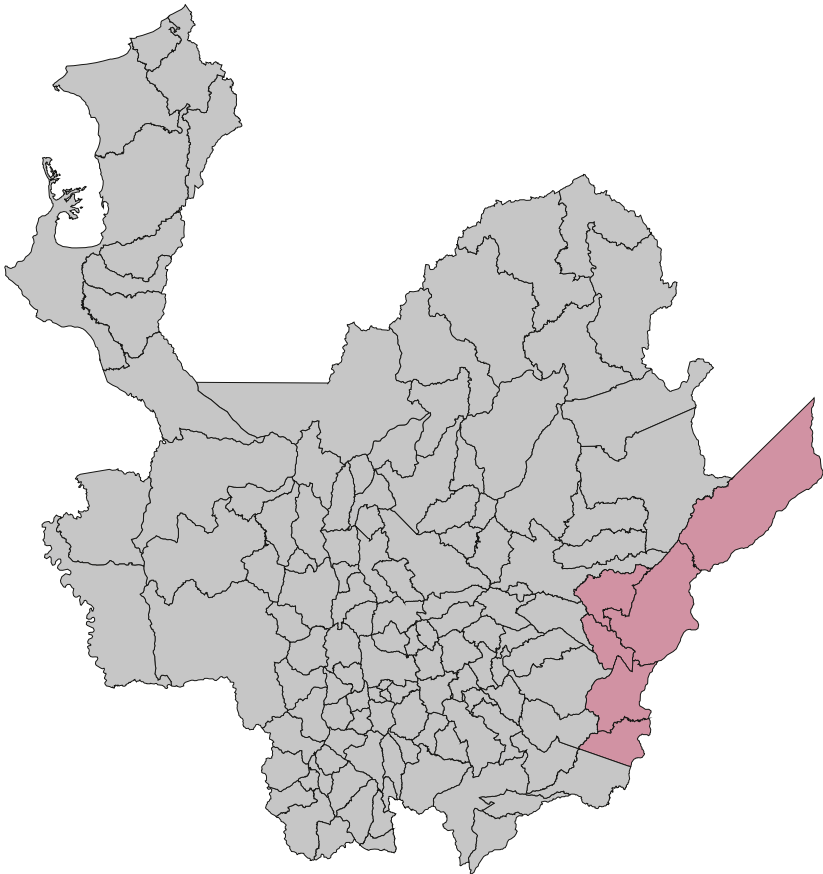
Canal	Agosto 2025	Septiembre 2025
Supersalud	76	120
Correo electrónico	10	8
Página web	1	9
Buzón de sugerencias	0	1
Call center	0	1
Redes sociales	0	0
	87	139





Canales de origen – Magdalena Medio

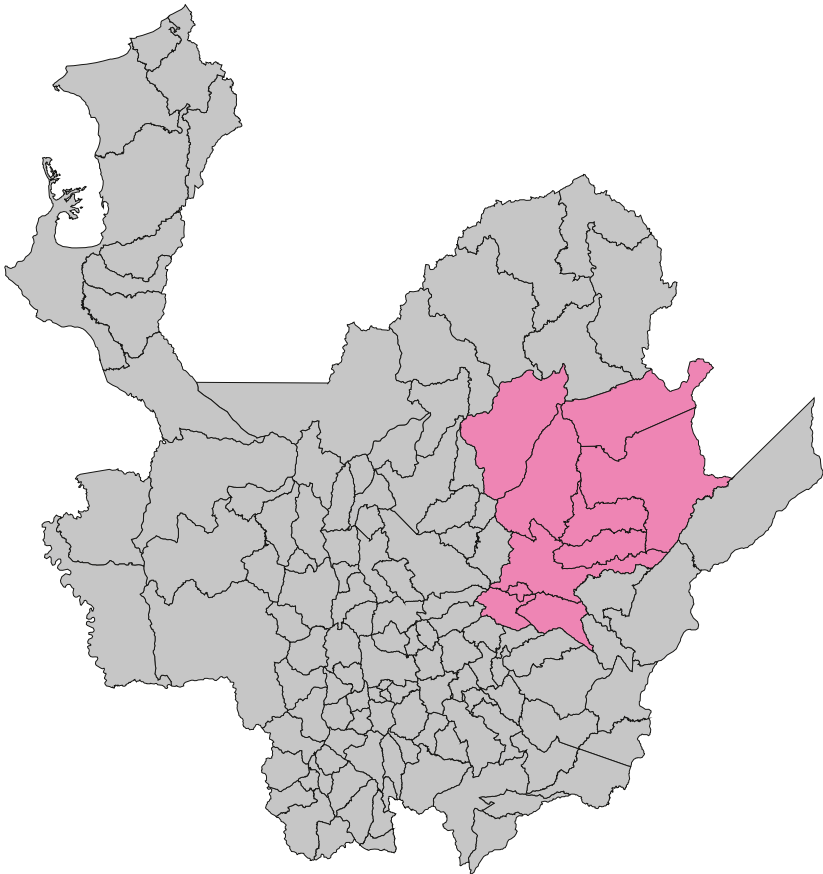
	Agosto 2025	Septiembre 2025
Supersalud	69	94
Correo electrónico	26	10
Página web	6	6
Call center	1	0
Buzón de sugerencias	1	4
Redes sociales	0	0
	103	114





Canales de origen – Nordeste

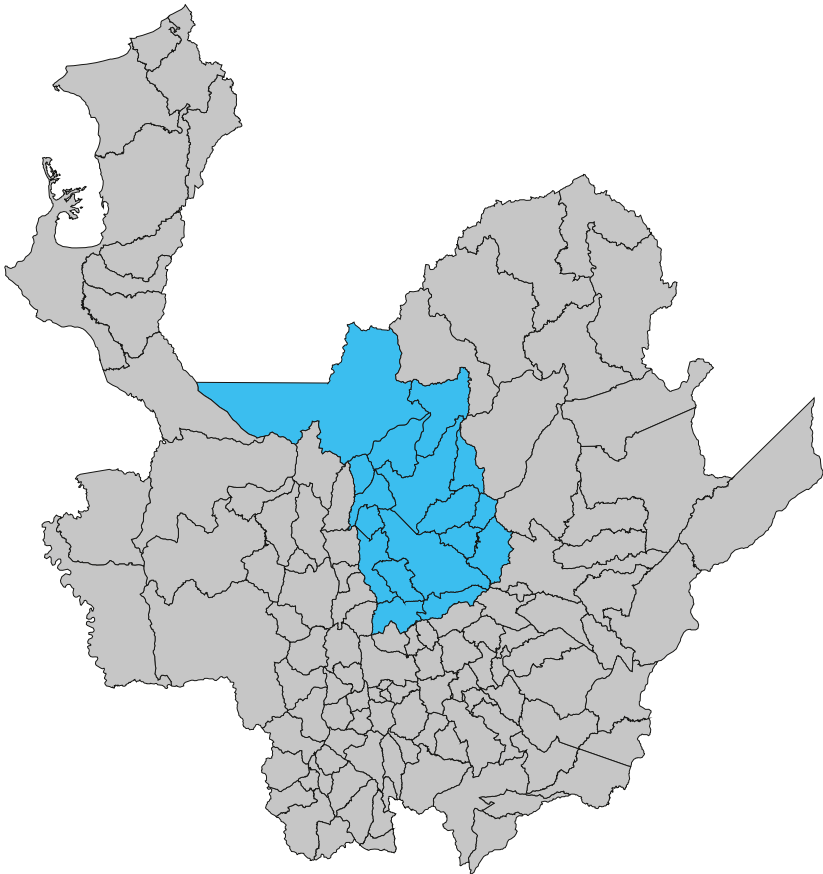
	Agosto 2025	Septiembre 2025
Supersalud	151	190
Correo electrónico	17	18
Página web	10	24
Call center	0	3
Redes sociales	1	0
Buzón de sugerencias	0	0
	179	235





Canales de origen – Norte

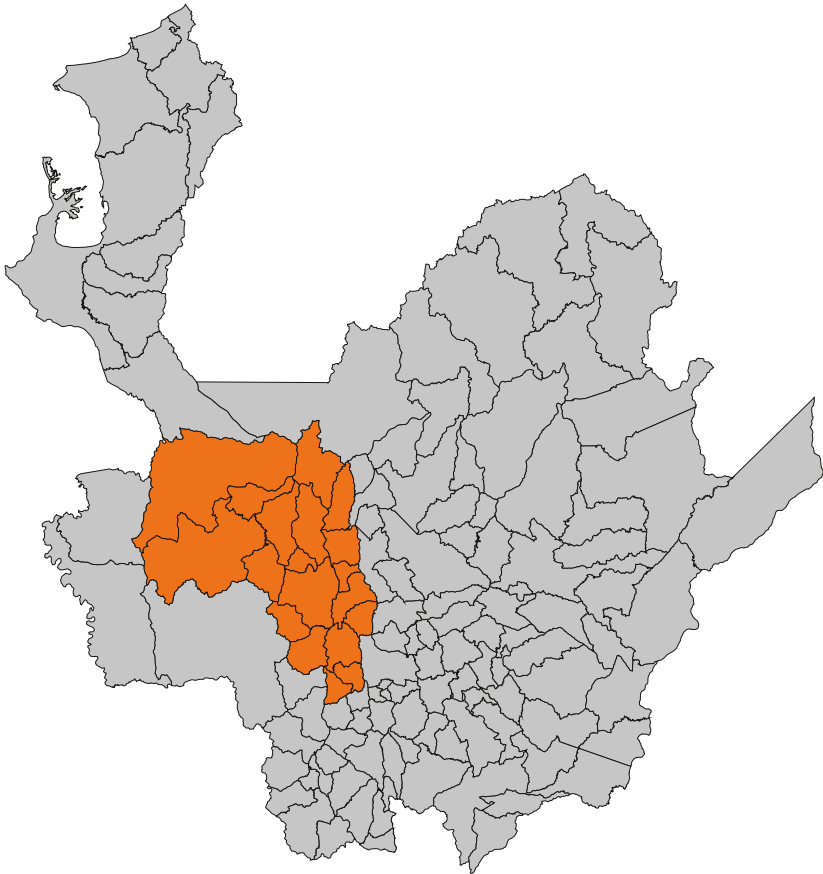
	Agosto 2025	Septiembre 2025
Supersalud	215	264
Correo electrónico	50	64
Página web	7	27
Call center	5	2
Buzón de sugerencias	2	4
Redes sociales	0	0
	279	361





Canales de origen – Occidente

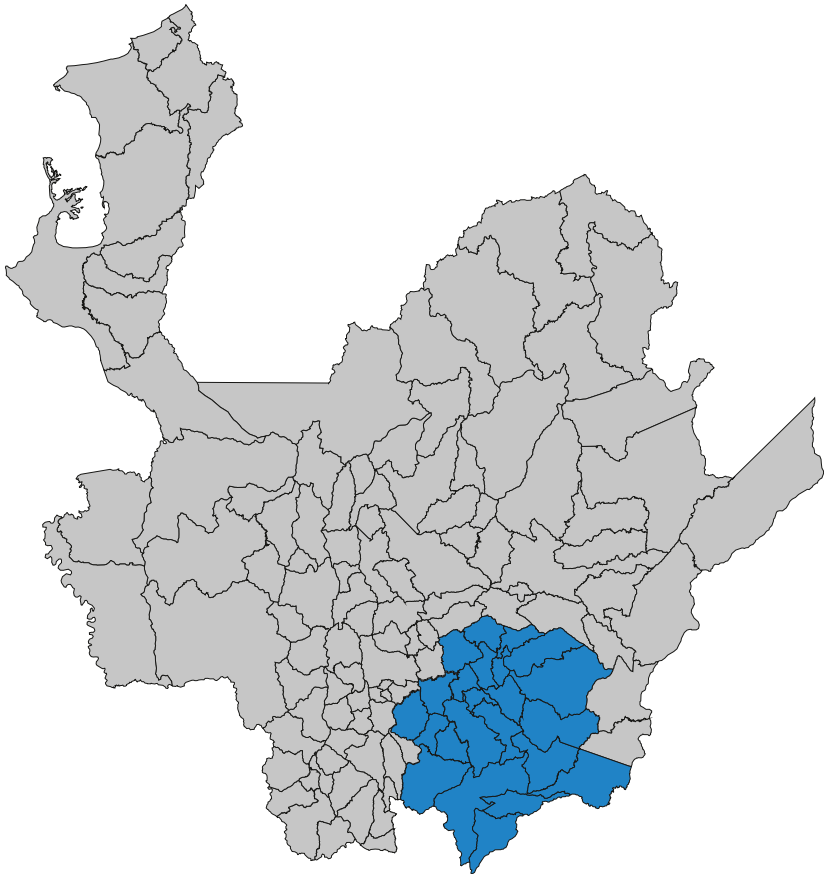
	Agosto 2025	Septiembre 2025
Supersalud	172	213
Correo electrónico	26	20
Página web	17	6
Buzón de sugerencias	0	1
Call center	1	3
Redes sociales	0	0
	216	243





Canales de origen – Oriente

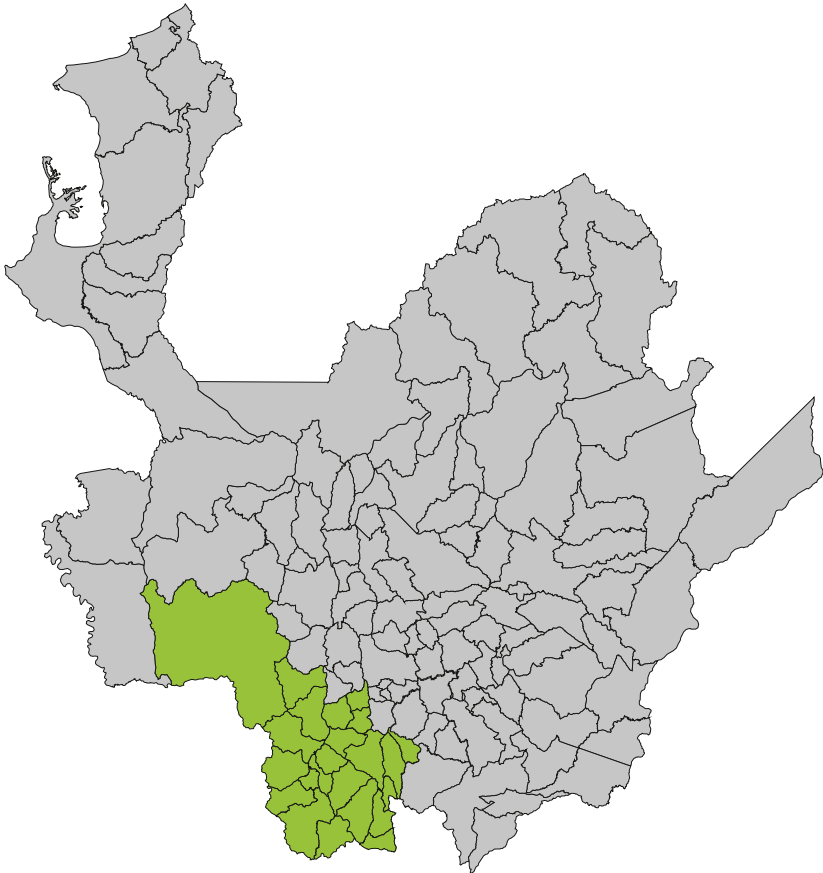
	Agosto 2025	Septiembre 2025
Supersalud	566	862
Correo electrónico	79	99
Página web	68	62
Buzón de sugerencias	36	28
Call center	8	7
Redes sociales	0	0
	757	1.058





Canales de origen – Suroeste

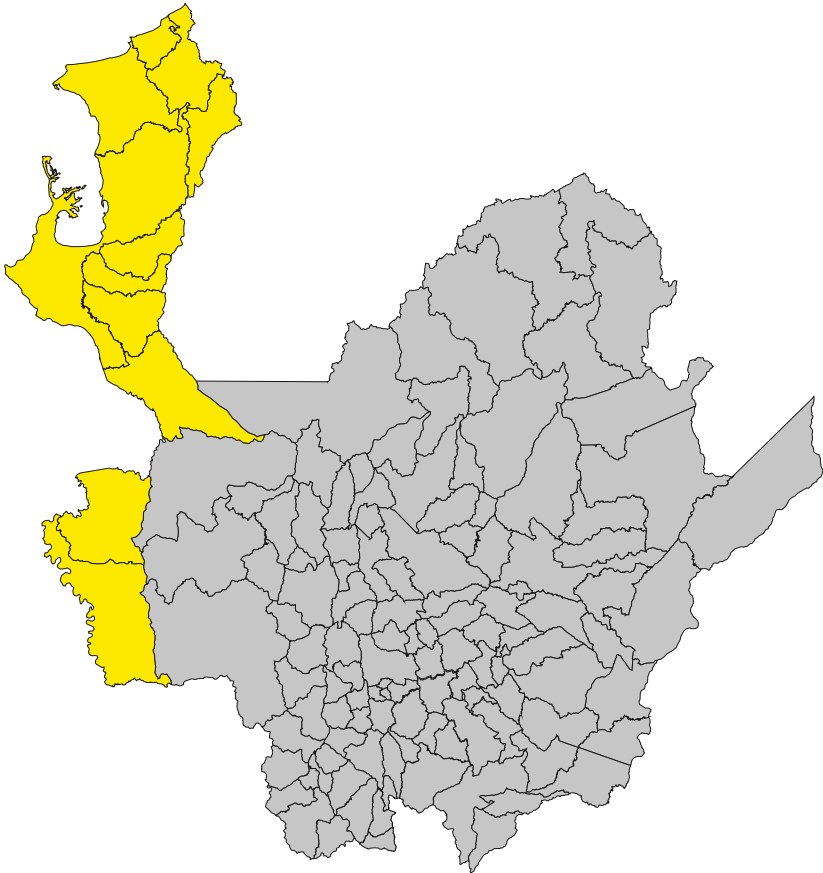
	Agosto 2025	Septiembre 2025
Supersalud	442	539
Correo electrónico	37	45
Página web	27	24
Buzón de sugerencias	2	3
Call center	7	9
Redes sociales	0	0
	515	620





Canales de origen – Urabá

	Agosto 2025	Septiembre 2025
Supersalud	480	611
Correo electrónico	43	65
Página web	42	54
Buzón de sugerencias	5	8
Call center	3	1
Redes sociales	0	0
	573	739





Canales de origen – Valle de Aburrá

	Agosto 2025	Septiembre 2025
Supersalud	3.789	5.329
Correo electrónico	360	321
Página web	329	413
Call center	37	33
Buzón de sugerencias	16	23
Redes sociales	0	1
	4.531	6.120



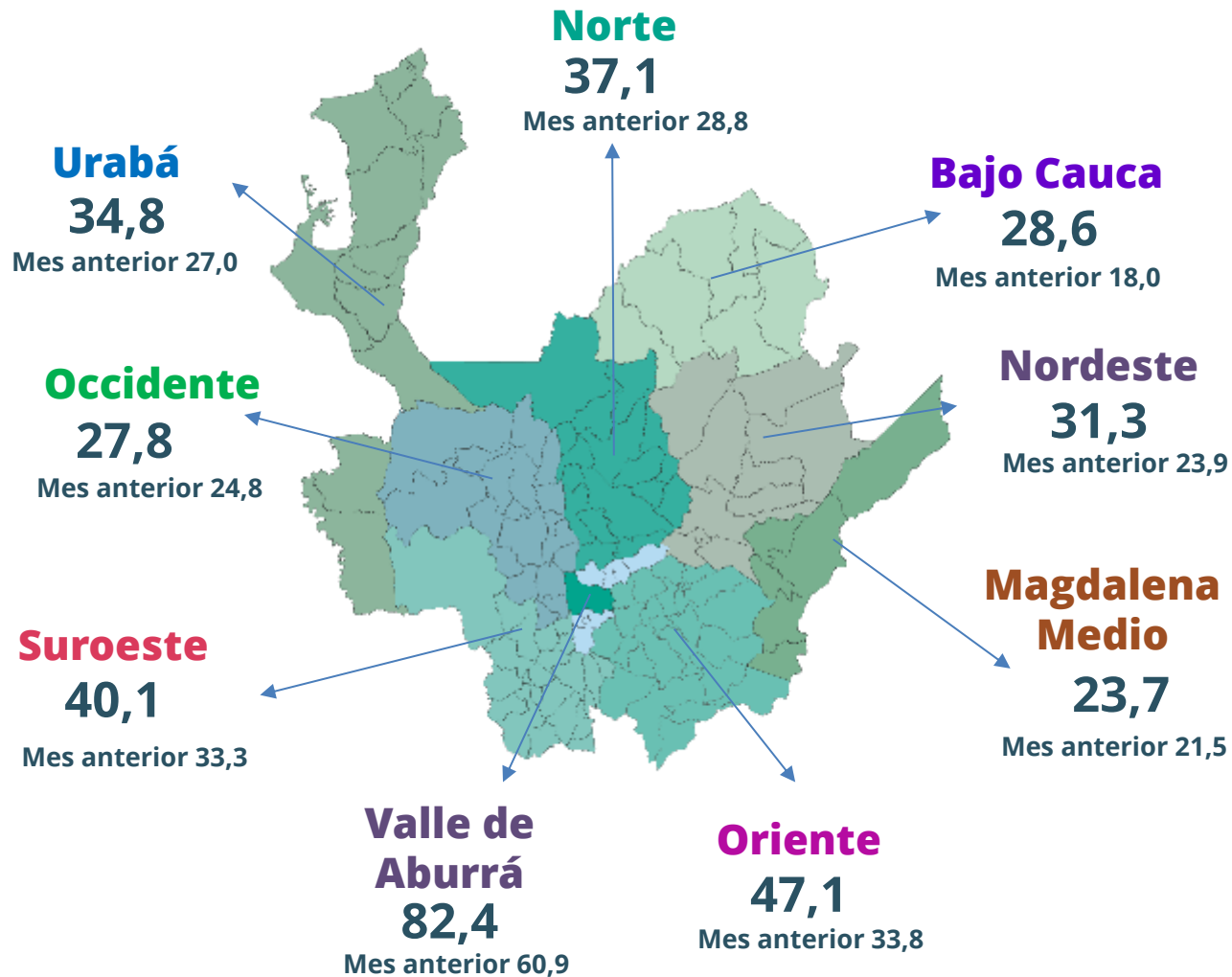


Distribución PQRD Savia Salud EPS por principales motivos para el mes de septiembre 2025

Motivo principal	Servicios/Especialidades	% Pqrd
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	Medicina general Medicina interna Ortopedia y traumatología Neurología Oftalmología	26,00%
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CITA O CONSULTA	Medicina interna Ortopedia y traumatología Medicina general Oftalmología Otorrinolaringología	18,60%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	Otros procedimientos no quirúrgicos Imagenología Otros procedimientos quirúrgicos Laboratorio clínico y anatomopatológico Atención domiciliaria	11,22%

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

Septiembre 2025



En la distribución es posible identificar que las quejas, los reclamos y los derechos de petición (PQR) suman un total de 9.614, observándose un aumento del 32,8%, 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 septiembre 2025

VALLE DE ABURRÁ	Total Afiliados a Septiembre	NºPQRD Septiembre	Tasa Septiembre	TASA AGOSTO
MEDELLIN	515.812	4.277	82,9	62,7
BARBOSA	18.161	86	47,4	43,5
BELLO	92.630	680	73,4	56,9
CALDAS	11.772	160	135,9	72,1
COPACABANA	14.966	122	81,5	63,6
ENVIGADO	15.951	187	117,2	78,5
GIRARDOTA	12.532	84	67,0	51,1
ITAGUI	40.114	380	94,7	55,5
LA ESTRELLA	10.273	71	69,1	45,9
SABANETA	9.145	60	65,6	37,3
TOTAL VALLE DE ABURRÁ	741.356	6.107	82,4	60,9

La tasa total de PQRD para septiembre en el Valle de Aburrá es de 82,4 presentando un aumento del 35,2% con relación al mes anterior.



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

URABÁ	Total Afiliados a Septiembre	N°PQRD Septiembre	Tasa Septiembre	TASA AGOSTO
APARTADO	37.043	263	71,0	56,9
ARBOLETES	14.048	15	10,7	15,6
CAREPA	20.962	116	55,3	42,6
CHIGORODO	22.119	120	54,3	38,1
MURINDO	4.856	3	6,2	4,1
MUTATA	13.557	37	27,3	21,4
NECOCLI	18.326	33	18,0	16,4
SAN JUAN DE URABA	13.345	18	13,5	12,0
SAN PEDRO DE URABA	24.889	42	16,9	8,8
TURBO	35.577	82	23,0	17,2
VIGIA DEL FUERTE	7.348	10	13,6	10,9
TOTAL URABÁ	212.070	739	34,8	27,0

La tasa total de PQRD para septiembre en el Urabá es de 34,8 presentando un aumento del 28,8% con relación al mes anterior.

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

ORIENTE	Total Afiliados a Septiembre	NºPQRD Septiembre	Tasa Septiembre	TASA AGOSTO
ABEJORRAL	9.287	84	90,4	63,6
ALEJANDRIA	2.911	14	48,1	27,4
ARGELIA	6.106	13	21,3	11,4
COCORNA	9.689	106	109,4	55,6
CONCEPCION	2.351	15	63,8	47,1
EL CARMEN DE VIBORAL	13.057	56	42,9	40,7
EL SANTUARIO	14.927	88	59,0	43,7
GRANADA	4.917	35	71,2	62,9
GUARNE	12.902	60	46,5	31,2
GUATAPE	4.201	7	16,7	38,3
LA CEJA	7.969	49	61,5	40,4
LA UNION	8.512	54	63,4	35,4
MARINILLA	21.278	85	39,9	28,2
NARIÑO	7.009	16	22,8	11,4
PEÑOL	9.605	43	44,8	27,2
RETIRO	3.249	10	30,8	31,1
RIONEGRO	21.313	80	37,5	28,9
SAN CARLOS	7.470	34	45,5	56,3
SAN FRANCISCO	4.853	8	16,5	10,3
SAN LUIS	10.000	44	44,0	35,0
SAN RAFAEL	9.403	46	48,9	39,4
SAN VICENTE	11.785	53	45,0	23,8
SONSON	21.538	57	26,5	18,1
TOTAL ORIENTE	224.332	1.057	47,1	33,8

La tasa total de PQRD para septiembre en el Oriente es de 47,1 presentando un aumento del 39,2% con relación al mes anterior.

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

SUROESTE	Total Afiliados a Septiembre	NºPQRD Septiembre	Tasa Septiembre	TASA AGOSTO
AMAGA	3.545	21	59,2	42,5
ANDES	23.018	82	35,6	23,5
ANGELOPOLIS	1.117	8	71,6	35,7
BETANIA	4.695	23	49,0	19,2
BETULIA	14.072	33	23,5	26,3
CARAMANTA	3.302	14	42,4	36,3
CIUDAD BOLIVAR	8.250	31	37,6	36,4
CONCORDIA	11.519	48	41,7	45,2
FREDONIA	7.590	39	51,4	38,3
HISPANIA	649	1	15,4	30,6
JARDIN	9.463	39	41,2	41,2
LA PINTADA	4.414	11	24,9	18,2
MONTEBELLO	4.255	40	94,0	61,1
PUEBLORRICO	1.369	9	65,7	44,1
SALGAR	8.738	28	32,0	47,0
SANTA BARBARA	7.644	42	54,9	35,5
TAMESIS	1.696	8	47,2	35,2
TARSO	2.923	21	71,8	78,9
TITIRIBI	3.298	15	45,5	36,3
URRAO	24.675	65	26,3	21,8
VALPARAISO	2.915	18	61,7	44,8
VENECIA	5.368	24	44,7	29,8
TOTAL SUROESTE	154.515	620	40,1	33,3

La tasa total de PQRD para septiembre en el Suroeste es de 40,1 presentando un aumento del 20,3% con relación al mes anterior.

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

NORTE	Total Afiliados a Septiembre	NºPQRD Septiembre	Tasa Septiembre	TASA AGOSTO
ANGOSTURA	671	3	44,7	0,0
BELMIRA	2.762	16	57,9	25,2
BRICEÑO	1.578	5	31,7	31,7
CAMPAMENTO	6.435	7	10,9	6,2
CAROLINA	1.541	10	64,9	64,7
DON MATIAS	6.640	19	28,6	19,7
ENTRERRIOS	2.929	11	37,6	37,7
GOMEZ PLATA	4.329	22	50,8	46,3
GUADALUPE	3.600	22	61,1	55,5
ITUANGO	15.894	37	23,3	20,7
SAN ANDRES DE CUERQUIA	4.142	18	43,5	43,5
SAN JOSE DE LA MONTAÑA	1.797	3	16,7	22,1
SAN PEDRO	9.166	56	61,1	44,8
SANTA ROSA DE OSOS	15.114	56	37,1	23,9
TOLEDO	3.650	3	8,2	16,4
VALDIVIA	1.204	1	8,3	33,6
YARUMAL	15.493	71	45,8	30,4
TOTAL NORTE	96.945	360	37,1	28,8

La tasa total de PQRD para septiembre en el Norte es de 37,1 presentando un aumento del 28,8% con relación al mes anterior.



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

OCCIDENTE	Total Afiliados a Septiembre	NºPQRD Septiembre	Tasa Septiembre	TASA AGOSTO
ABRIAQUI	1.417	2	14,1	28,5
ANZA	5.519	11	19,9	23,5
ARMENIA	764	6	78,5	65,4
BURITICA	5.536	7	12,6	12,7
CAICEDO	6.901	13	18,8	8,7
CAÑASGORDAS	11.367	23	20,2	22,0
DABEIBA	1.531	5	32,7	33,3
EBEJICO	6.621	26	39,3	43,8
FRONTINO	2.564	5	19,5	31,3
GIRALDO	1.176	4	34,0	17,3
HELICONIA	3.066	16	52,2	35,7
LIBORINA	7.212	24	33,3	24,9
OLAYA	1.837	5	27,2	32,7
PEQUE	2.526	12	47,5	51,5
SABANALARGA	6.524	16	24,5	10,7
SAN JERONIMO	6.032	15	24,9	39,9
SANTA FE DE ANTIOQUIA	7.900	24	30,4	16,5
SOPETRAN	8.783	29	33,0	21,6
URAMITA	121	0	0,0	90,1
TOTAL OCCIDENTE	87.397	243	27,8	24,8

La tasa total de PQRD para septiembre en el Occidente es de 27,8 presentando un aumento del 12,3% con relación al mes anterior.



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

NORDESTE	Total Afiliados a Septiembre	N°PQRD Septiembre	Tasa Septiembre	TASA AGOSTO
AMALFI	5.295	15	28,3	26,5
ANORI	3.074	5	16,3	26,1
CISNEROS	6.809	55	80,8	67,7
REMEDIOS	7.119	16	22,5	11,2
SAN ROQUE	13.882	44	31,7	30,3
SANTO DOMINGO	6.393	19	29,7	14,1
SEGOVIA	8.929	13	14,6	26,9
VEGACHI	11.220	25	22,3	11,6
YALI	3.628	14	38,6	11,0
YOLOMBO	8.684	29	33,4	12,7
TOTAL NORDESTE	75.033	235	31,3	23,9

La tasa total de PQRD para septiembre en el Nordeste es de 31,3 presentando un aumento del 31,2% con relación al mes anterior.



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

MAGDALENA MEDIO	Total Afiliados a Septiembre	NºPQRD Septiembre	Tasa Septiembre	TASA AGOSTO
CARACOLI	2.926	5	17,1	20,5
MACEO	5.435	20	36,8	23,9
PUERTO BERRIO	17.116	57	33,3	26,4
PUERTO NARE	5.436	10	18,4	23,9
PUERTO TRIUNFO	8.624	15	17,4	16,2
YONDO	8.507	7	8,2	14,1
TOTAL MAGDALENA MEDIO	48.044	114	23,7	21,5

La tasa total de PQRD para septiembre en el Magdalena Medio es de 23,7 presentando un aumento del 10,5% con relación al mes anterior.



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

BAJO CAUCA	Total Afiliados a Septiembre	NºPQRD Septiembre	Tasa Septiembre	TASA AGOSTO
CACERES	1.197	0	0,0	8,4
CAUCASIA	28.178	101	35,8	23,9
EL BAGRE	5.588	3	5,4	5,4
NECHI	1.388	1	7,2	7,3
TARAZA	7.281	22	30,2	13,8
ZARAGOZA	4.969	12	24,1	10,1
TOTAL BAJO CAUCA	48.601	139	28,6	18,0

La tasa total de PQRD para septiembre en el Bajo Cauca es de 28,6 presentando un aumento del 58,9% 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.