

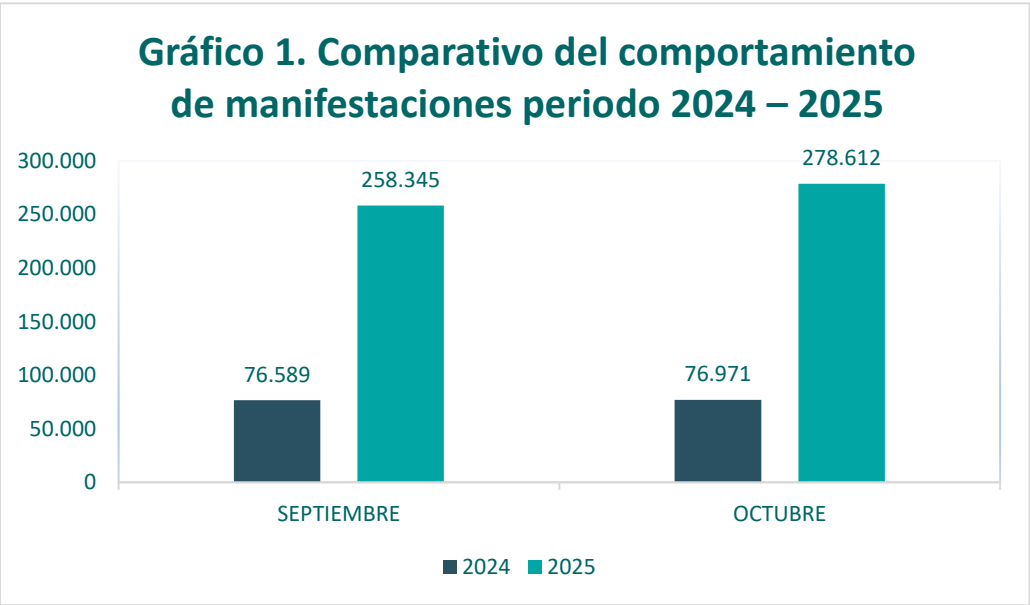


Reporte de gestión a las solicitudes radicadas por parte de nuestros afiliados Octubre 2025



Comportamiento de manifestaciones

En Octubre de 2025, se registraron un total de 278.612 manifestaciones, en comparación con septiembre de 2025, se observó un aumento del 7,8%, equivalente a 20.267 registros.



AÑO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
2024	76.589	76.971
2025	258.345	278.612

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



Manifestaciones por tipo de solicitud



Solicitud de información

Septiembre	Octubre
248.731	270.110



Felicitación

Septiembre	Octubre
5	0



Sugerencia

Septiembre	Octubre
12	0



Petición general

Septiembre	Octubre
451	142



Derecho de petición

Septiembre	Octubre
551	675



Queja

Septiembre	Octubre
28	5



Reclamo

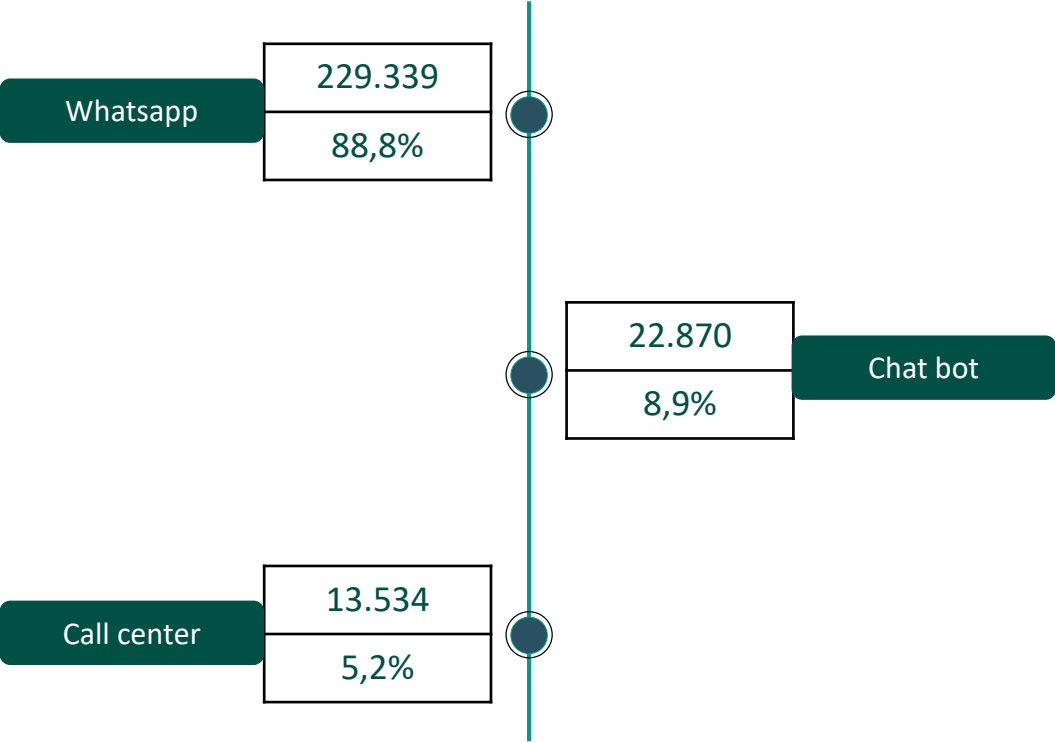
Septiembre	Octubre
8.567	7.680

Se puede identificar que las PQRSFD suman un total de 8.502, observándose una disminución del 11,6%, en comparación con el mes anterior.



Comportamiento de solicitudes

Canales más usados para establecer comunicación

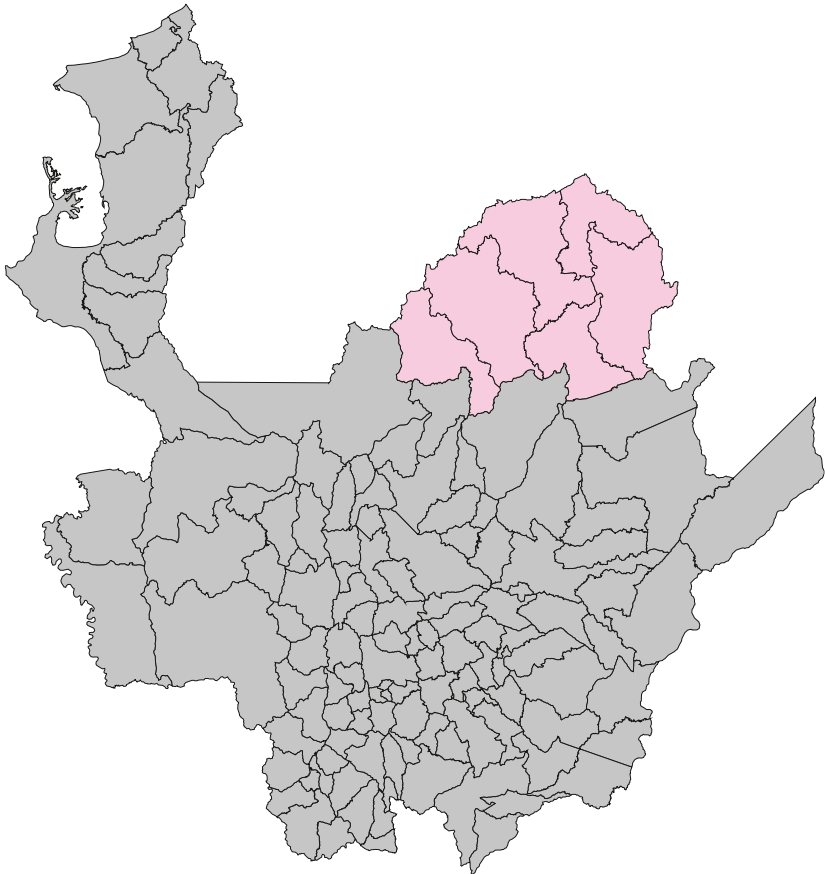


Subregiones	Canales más usados para radicar		
	Página web	Correo	Supersalud
Bajo Cauca	8	7	127
Magdalena Medio	6	5	98
Nordeste	18	8	183
Norte	22	30	284
Occidente	14	10	196
Oriente	74	51	836
Suroeste	37	26	534
Urabá	59	15	502
Valle de Aburrá	343	120	4.838
Total	581	272	7.598



Canales de origen – Bajo Cauca

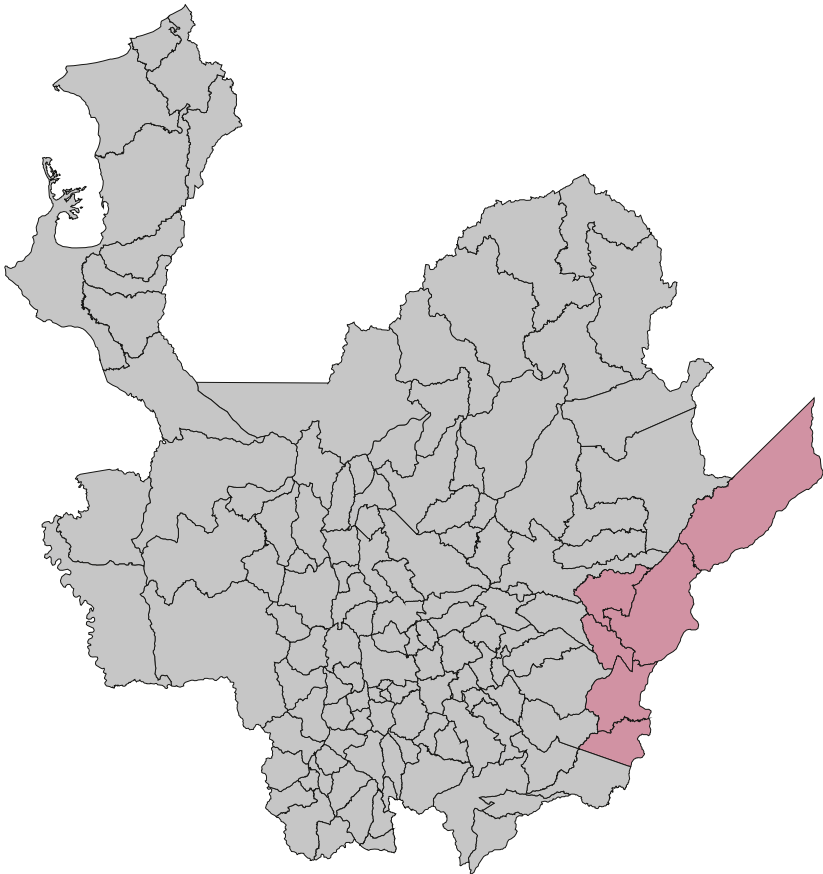
Canal	Septiembre 2025	Octubre 2025
Supersalud	120	127
Correo electrónico	8	7
Página web	9	8
Buzón de sugerencias	1	0
Call center	1	0
Redes sociales	0	0
	139	142





Canales de origen – Magdalena Medio

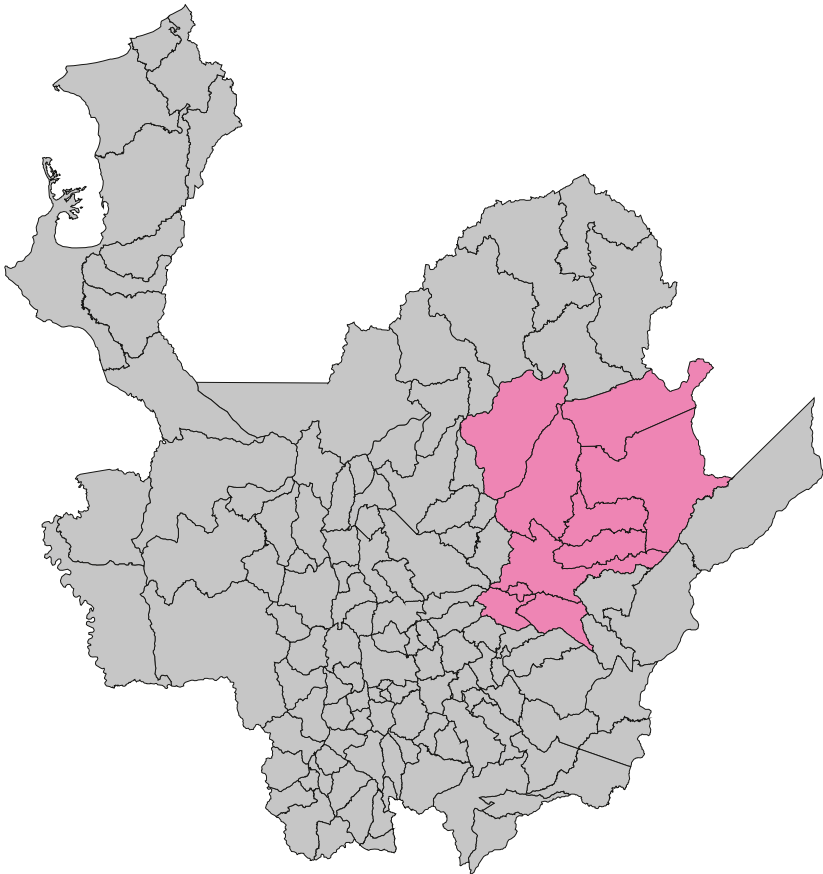
	Septiembre 2025	Octubre 2025
Supersalud	94	98
Correo electrónico	10	5
Página web	6	6
Call center	0	0
Buzón de sugerencias	4	0
Redes sociales	0	0
	114	109





Canales de origen – Nordeste

	Septiembre 2025	Octubre 2025
Supersalud	190	183
Correo electrónico	18	8
Página web	24	18
Call center	3	0
Redes sociales	0	0
Buzón de sugerencias	0	0
	235	209

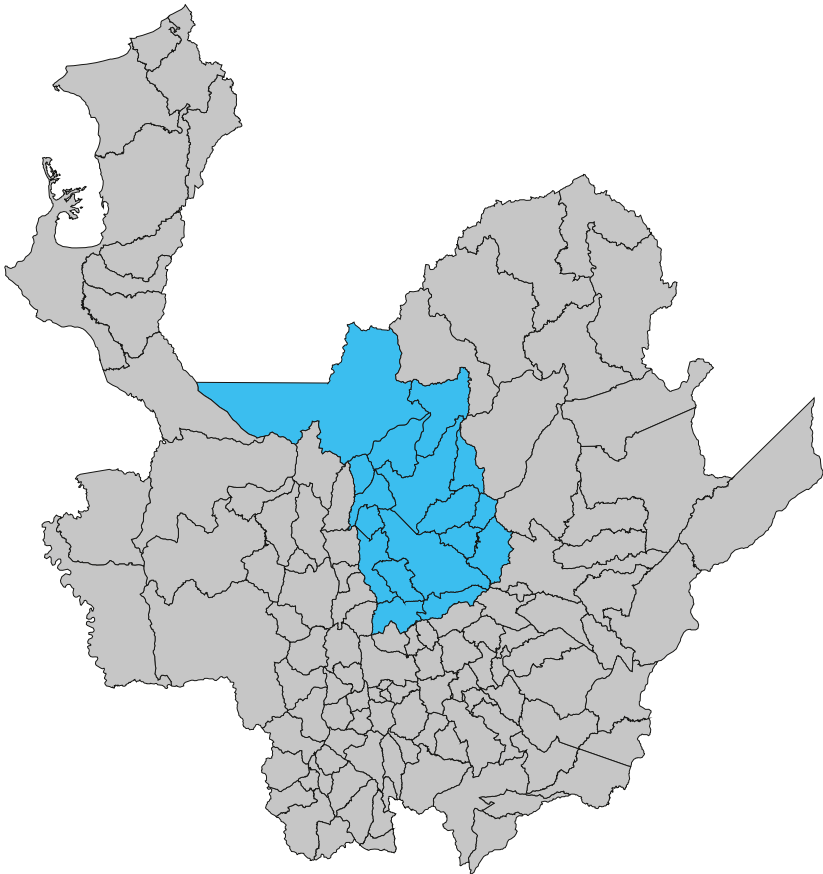


Fuentes: *Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo*
Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*
Corte: *31 Oct 2025*



Canales de origen – Norte

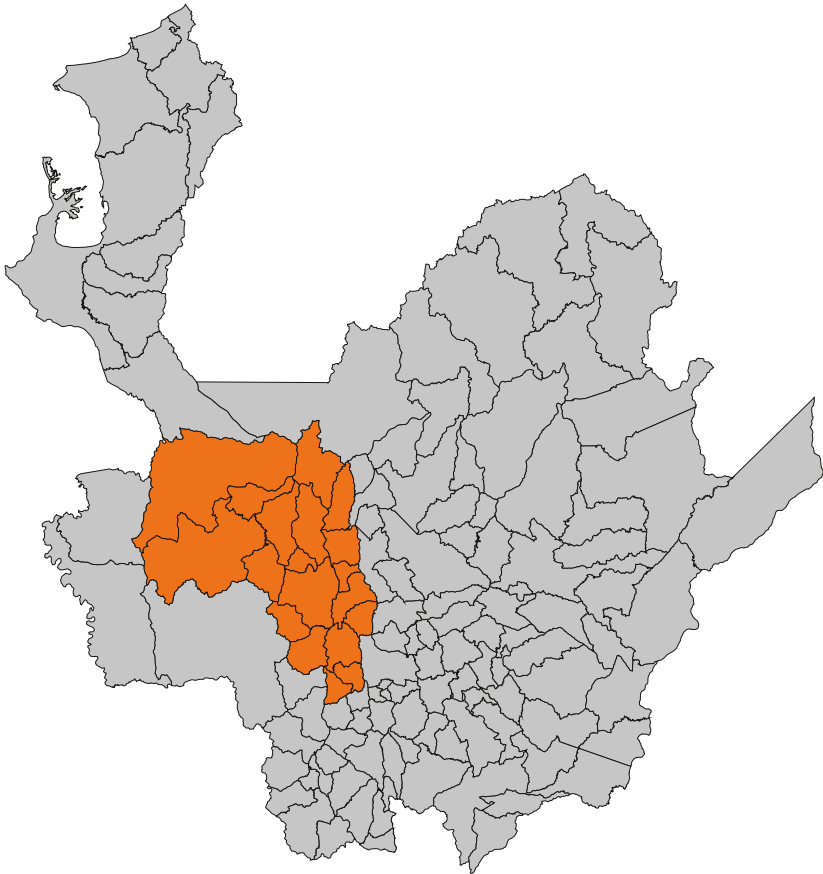
	Septiembre 2025	Octubre 2025
Supersalud	264	284
Correo electrónico	64	30
Página web	27	22
Call center	2	0
Buzón de sugerencias	4	0
Redes sociales	0	0
	361	336





Canales de origen – Occidente

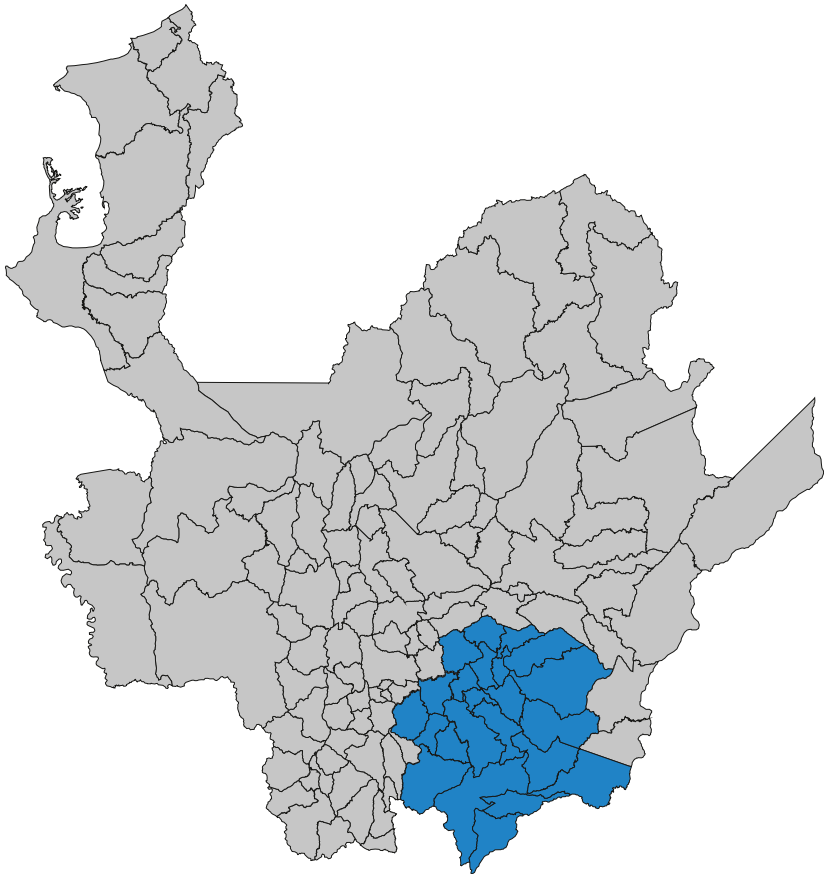
	Septiembre 2025	Octubre 2025
Supersalud	213	196
Correo electrónico	20	10
Página web	6	14
Buzón de sugerencias	1	0
Call center	3	0
Redes sociales	0	0
	243	220





Canales de origen – Oriente

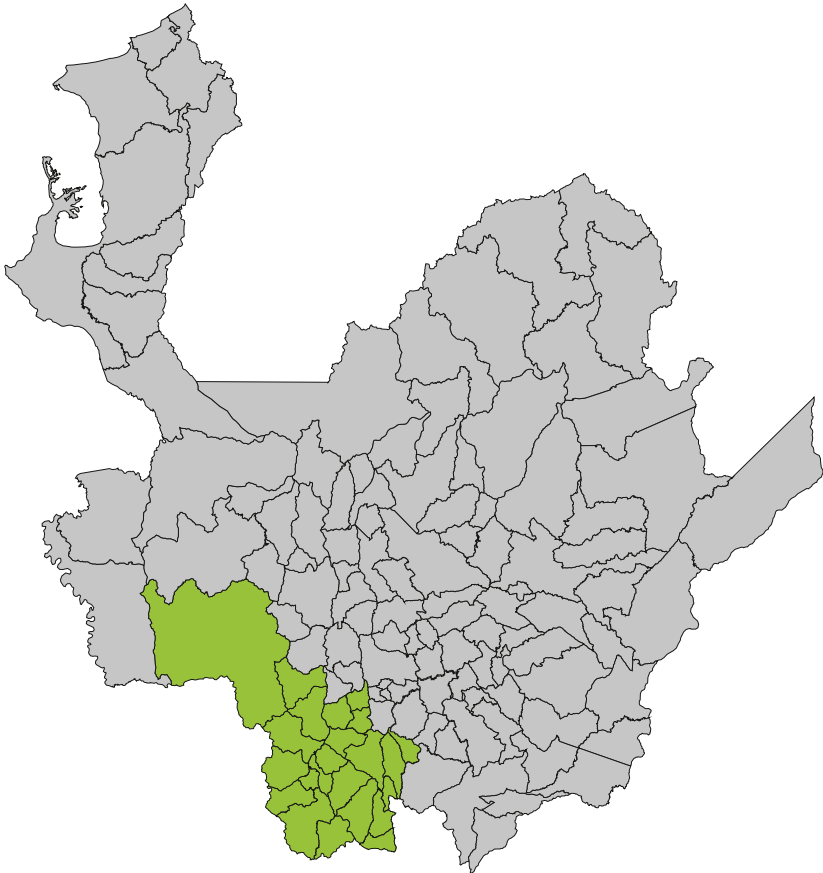
	Septiembre 2025	Octubre 2025
Supersalud	862	836
Correo electrónico	99	51
Página web	62	74
Buzón de sugerencias	28	0
Call center	7	4
Redes sociales	0	0
	1.058	966





Canales de origen – Suroeste

	Septiembre 2025	Octubre 2025
Supersalud	539	534
Correo electrónico	45	26
Página web	24	37
Buzón de sugerencias	3	0
Call center	9	2
Redes sociales	0	0
	620	599





Canales de origen – Urabá

	Septiembre 2025	Octubre 2025
Supersalud	611	502
Correo electrónico	65	15
Página web	54	59
Buzón de sugerencias	8	0
Call center	1	3
Redes sociales	0	0
	739	579





Canales de origen – Valle de Aburrá

	Septiembre 2025	Octubre 2025
Supersalud	5.329	4.838
Correo electrónico	321	120
Página web	413	343
Call center	33	19
Buzón de sugerencias	23	0
Redes sociales	1	0
	6.120	5.320



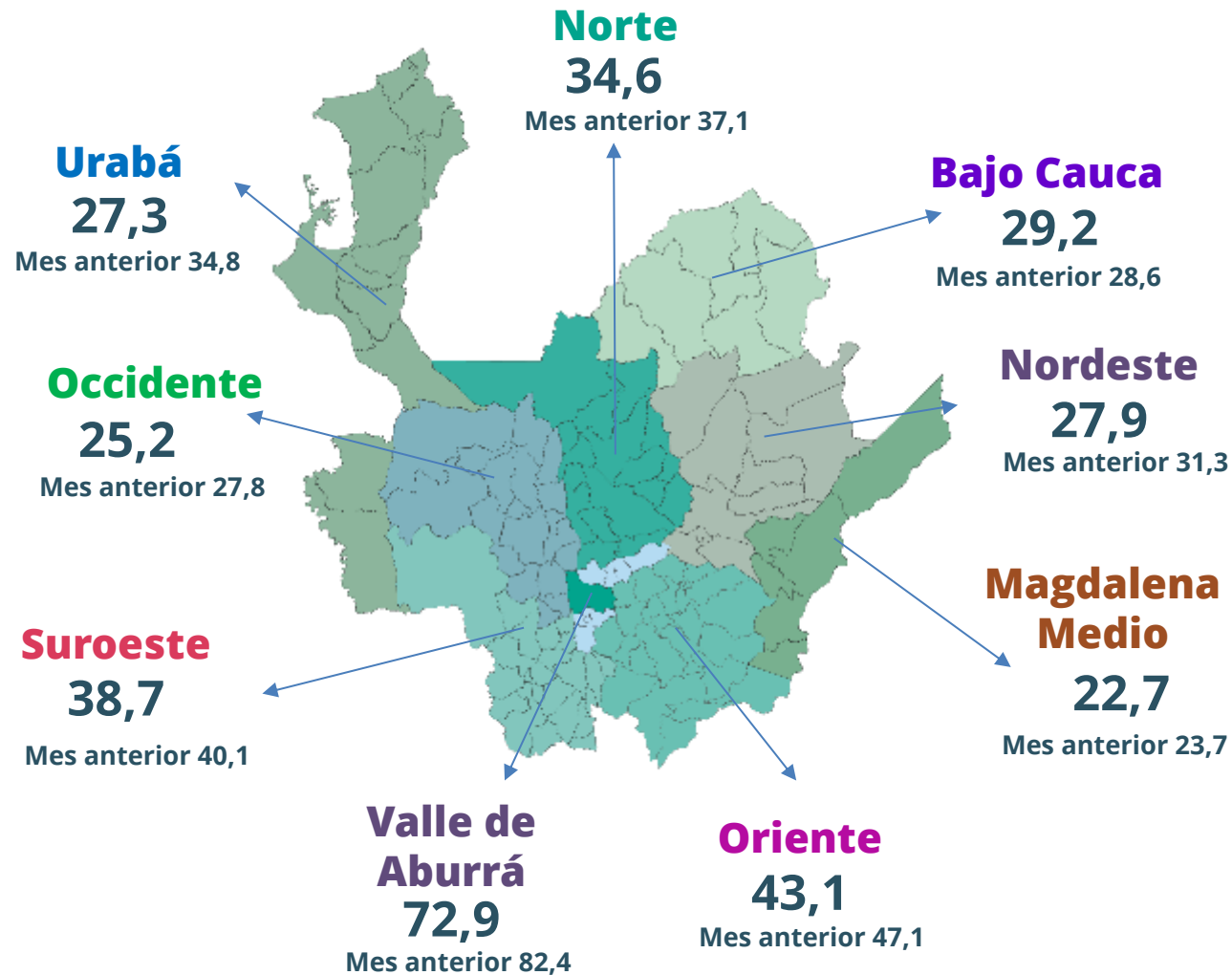


Distribución PQRD Savia Salud EPS por principales motivos para el mes de octubre 2025

Motivo principal	Servicios/Especialidades	% Pqrd
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CITA O CONSULTA	Medicina interna Ortopedia y traumatología Medicina general Oftalmología Neurología	22,00%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	Medicina interna Medicina general Ortopedia y traumatología Neurología Otorrinolaringología	21,99%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	Otros procedimientos no quirúrgicos Imagenología Otros procedimientos quirúrgicos Laboratorio clínico y anatomopatológico Urgencias	12,30%

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

Octubre 2025



En la distribución es posible identificar que las quejas, los reclamos y los derechos de petición (PQR) suman un total de 8.502, observándose una disminución del 11,6%, 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 octubre 2025

VALLE DE ABURRÁ	Total Afiliados a Octubre	NºPQRD Octubre	Tasa Octubre	Tasa Septiembre
MEDELLIN	507.492	3.733	73,6	82,9
BARBOSA	18.153	92	50,7	47,4
BELLO	92.631	623	67,3	73,4
CALDAS	11.971	100	83,5	135,9
COPACABANA	14.883	129	86,7	81,5
ENVIGADO	15.998	148	92,5	117,2
GIRARDOTA	12.545	66	52,6	67,0
ITAGUI	40.119	317	79,0	94,7
LA ESTRELLA	9.724	79	81,2	69,1
SABANETA	9.126	57	62,5	65,6
TOTAL VALLE DE ABURRÁ	732.642	5.344	72,9	82,4

La tasa total de PQRD para octubre en el Valle de Aburrá es de 72,9 presentando una disminución del 11,5% con relación al mes anterior.



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

ORIENTE	Total Afiliados a Octubre	N°PQRD Octubre	Tasa Octubre	Tasa Septiembre
ABEJORRAL	9.257	58	62,7	90,4
ALEJANDRIA	2.908	13	44,7	48,1
ARGELIA	6.107	13	21,3	21,3
COCORNA	9.688	72	74,3	109,4
CONCEPCION	2.346	9	38,4	63,8
EL CARMEN DE VIBORAL	13.040	59	45,2	42,9
EL SANTUARIO	14.935	85	56,9	59,0
GRANADA	4.902	57	116,3	71,2
GUARNE	12.931	63	48,7	46,5
GUATAPE	4.222	20	47,4	16,7
LA CEJA	7.907	46	58,2	61,5
LA UNION	8.458	40	47,3	63,4
MARINILLA	21.303	72	33,8	39,9
NARIÑO	7.009	19	27,1	22,8
PEÑOL	9.624	32	33,3	44,8
RETIRO	3.234	3	9,3	30,8
RIONEGRO	21.267	83	39,0	37,5
SAN CARLOS	7.489	38	50,7	45,5
SAN FRANCISCO	4.849	7	14,4	16,5
SAN LUIS	10.008	32	32,0	44,0
SAN RAFAEL	9.409	36	38,3	48,9
SAN VICENTE	11.788	56	47,5	45,0
SONSON	21.503	53	24,6	26,5
TOTAL ORIENTE	224.184	966	43,1	47,1

La tasa total de PQRD para octubre en el Oriente es de 43,1 presentando una disminución del 8,5% con relación al mes anterior.



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

SUROESTE	Total Afiliados a Octubre	NºPQRD Octubre	Tasa Octubre	Tasa Septiembre
AMAGA	3.521	23	65,3	59,2
ANDES	23.033	67	29,1	35,6
ANGELOPOLIS	1.117	8	71,6	71,6
BETANIA	4.666	32	68,6	49,0
BETULIA	14.069	30	21,3	23,5
CARAMANTA	3.317	20	60,3	42,4
CIUDAD BOLIVAR	8.292	23	27,7	37,6
CONCORDIA	11.519	61	53,0	41,7
FREDONIA	7.585	34	44,8	51,4
HISPANIA	635	1	15,7	15,4
JARDIN	9.440	38	40,3	41,2
LA PINTADA	4.413	12	27,2	24,9
MONTEBELLO	4.251	23	54,1	94,0
PUEBLORRICO	1.390	6	43,2	65,7
SALGAR	8.702	30	34,5	32,0
SANTA BARBARA	7.643	38	49,7	54,9
TAMESIS	1.690	8	47,3	47,2
TARSO	2.916	27	92,6	71,8
TITIRIBI	3.298	14	42,4	45,5
URRAO	24.672	65	26,3	26,3
VALPARAISO	2.904	21	72,3	61,7
VENECIA	5.355	16	29,9	44,7
TOTAL SUROESTE	154.428	597	38,7	40,1

La tasa total de PQRD para octubre en el Suroeste es de 38,7 presentando una disminución del 3,7% con relación al mes anterior.



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

NORTE	Total Afiliados a Octubre	NºPQRD Octubre	Tasa Octubre	Tasa Septiembre
ANGOSTURA	666	2	30,0	44,7
BELMIRA	2.761	18	65,2	57,9
BRICEÑO	1.586	10	63,1	31,7
CAMPAMENTO	6.411	11	17,2	10,9
CAROLINA	1.543	4	25,9	64,9
DON MATIAS	6.637	17	25,6	28,6
ENTRERRIOS	2.942	13	44,2	37,6
GOMEZ PLATA	4.344	29	66,8	50,8
GUADALUPE	3.635	11	30,3	61,1
ITUANGO	15.893	29	18,2	23,3
SAN ANDRES DE CUERQUIA	4.135	13	31,4	43,5
SAN JOSE DE LA MONTAÑA	1.800	4	22,2	16,7
SAN PEDRO	9.175	39	42,5	61,1
SANTA ROSA DE OSOS	15.129	38	25,1	37,1
TOLEDO	3.634	5	13,8	8,2
VALDIVIA	1.209	0	0,0	8,3
YARUMAL	15.504	93	60,0	45,8
TOTAL NORTE	97.004	336	34,6	37,1

La tasa total de PQRD para octubre en el Norte es de 34,6 presentando una disminución del 6,7% con relación al mes anterior.



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

OCCIDENTE	Total Afiliados a Octubre	NºPQRD Octubre	Tasa Octubre	Tasa Septiembre
ABRIAQUI	1.416	3	21,2	14,1
ANZA	5.514	7	12,7	19,9
ARMENIA	767	1	13,0	78,5
BURITICA	5.522	7	12,7	12,6
CAICEDO	6.915	12	17,4	18,8
CAÑASGORDAS	11.362	21	18,5	20,2
DABEIBA	1.540	2	13,0	32,7
EBEJICO	6.608	26	39,3	39,3
FRONTINO	2.561	5	19,5	19,5
GIRALDO	1.186	4	33,7	34,0
HELICONIA	3.063	13	42,4	52,2
LIBORINA	7.221	20	27,7	33,3
OLAYA	1.840	4	21,7	27,2
PEQUE	2.532	8	31,6	47,5
SABANALARGA	6.525	15	23,0	24,5
SAN JERONIMO	6.066	10	16,5	24,9
SANTA FE DE ANTIOQUIA	7.896	21	26,6	30,4
SOPETRAN	8.778	40	45,6	33,0
URAMITA	131	1	76,3	0,0
TOTAL OCCIDENTE	87.443	220	25,2	27,8

La tasa total de PQRD para octubre en el Occidente es de 25,2 presentando una disminución del 9,5% con relación al mes anterior.



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

NORDESTE	Total Afiliados a Octubre	N°PQRD Octubre	Tasa Octubre	Tasa Septiembre
AMALFI	5.302	19	35,8	28,3
ANORI	3.086	3	9,7	16,3
CISNEROS	6.814	27	39,6	80,8
REMEDIOS	7.090	14	19,7	22,5
SAN ROQUE	13.892	45	32,4	31,7
SANTO DOMINGO	6.380	14	21,9	29,7
SEGOVIA	8.907	23	25,8	14,6
VEGACHI	11.246	19	16,9	22,3
YALI	3.631	10	27,5	38,6
YOLOMBO	8.674	35	40,4	33,4
TOTAL NORDESTE	75.022	209	27,9	31,3

La tasa total de PQRD para octubre en el Nordeste es de 27,9 presentando una disminución del 11,1% con relación al mes anterior.



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

MAGDALENA MEDIO	Total Afiliados a Octubre	N°PQRD Octubre	Tasa Octubre	Tasa Septiembre
CARACOLI	2.901	9	31,0	17,1
MACEO	5.449	21	38,5	36,8
PUERTO BERRIO	17.080	36	21,1	33,3
PUERTO NARE	5.445	16	29,4	18,4
PUERTO TRIUNFO	8.629	15	17,4	17,4
YONDO	8.496	12	14,1	8,2
TOTAL MAGDALENA MEDIO	48.000	109	22,7	23,7

La tasa total de PQRD para octubre en el Magdalena Medio es de 22,7 presentando una disminución del 4,3% con relación al mes anterior.



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

BAJO CAUCA	Total Afiliados a Octubre	NºPQRD Octubre	Tasa Octubre	Tasa Septiembre
CACERES	1.205	0	0,0	0,0
CAUCASIA	28.222	102	36,1	35,8
EL BAGRE	5.603	8	14,3	5,4
NECHI	1.400	1	7,1	7,2
TARAZA	7.287	16	22,0	30,2
ZARAGOZA	4.978	15	30,1	24,1
TOTAL BAJO CAUCA	48.695	142	29,2	28,6

La tasa total de PQRD para octubre en el Bajo Cauca es de 29,2 presentando un aumento del 2% 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.