

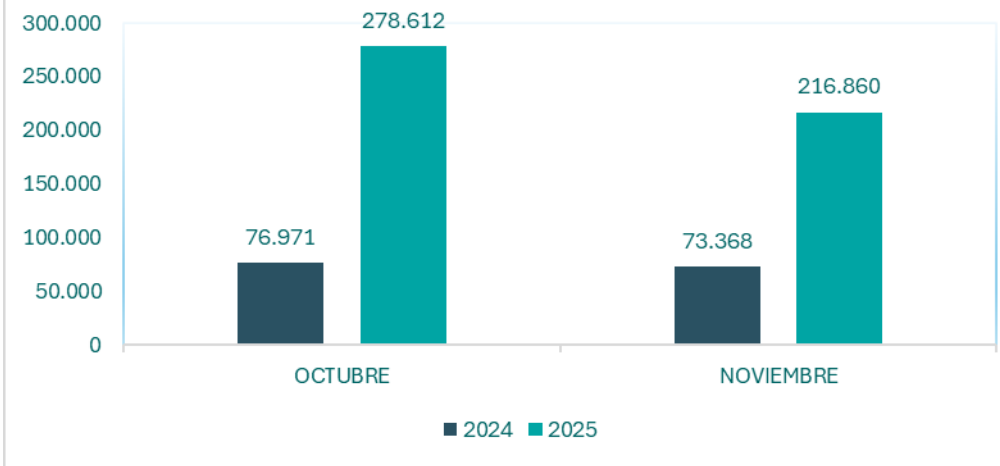
Reporte de gestión a las solicitudes radicadas por parte de nuestros afiliados Noviembre 2025



Comportamiento de manifestaciones

En Noviembre de 2025, se registraron un total de 216.860 manifestaciones, en comparación con octubre de 2025, se observó una disminución del 22,2%, equivalente a 61.752 registros.

Gráfico 1. Comparativo del comportamiento de manifestaciones periodo 2024 – 2025



AÑO	OCTUBRE	NOVIEMBRE
2024	76.971	73.368
2025	278.612	216.860

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

Manifestaciones por tipo de solicitud



Solicitud de información

Octubre	Noviembre
270.110	208.878



Felicitación

Octubre	Noviembre
0	7



Sugerencia

Octubre	Noviembre
0	1



Petición general

Octubre	Noviembre
142	795



Derecho de petición

Octubre	Noviembre
675	468



Queja

Octubre	Noviembre
5	80



Reclamo

Octubre	Noviembre
7.680	6.631

Se puede identificar que las PQRSFD suman un total de 7.982, observándose una disminución del 6,1%, en comparación con el mes anterior.

Fuentes: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo

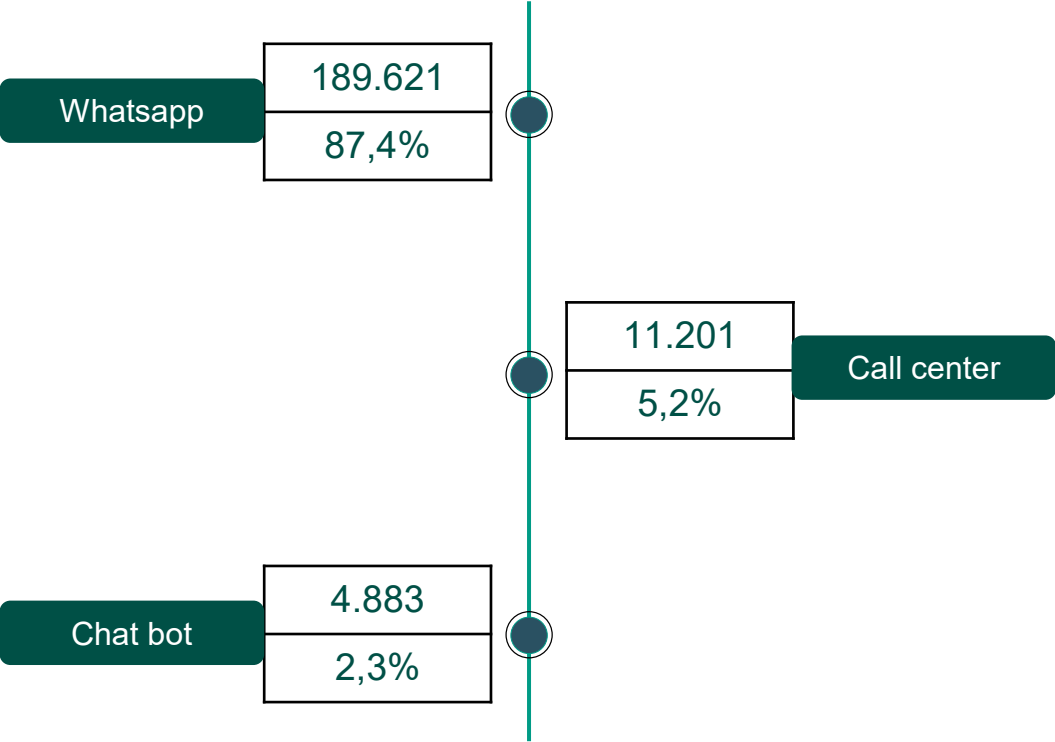
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Corte: 30 Nov 2025



Comportamiento de solicitudes

Canales más usados para establecer comunicación

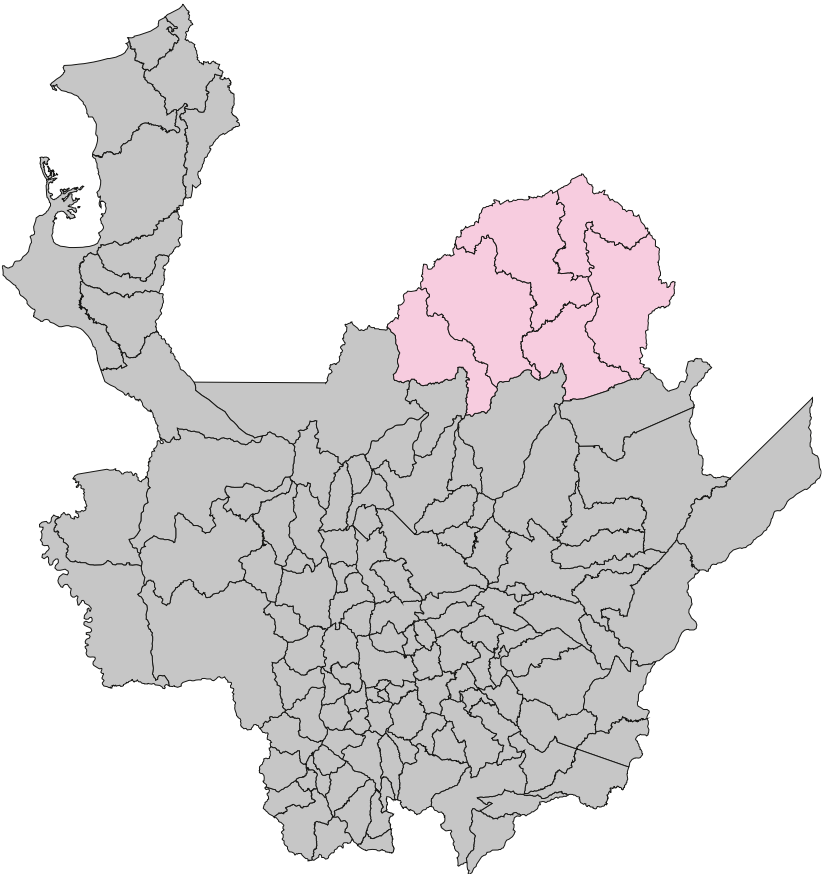


Subregiones	Canales más usados para radicar		
	Página web	Correo	Supersalud
Bajo Cauca	13	13	86
Magdalena Medio	16	9	76
Nordeste	20	19	167
Norte	26	50	251
Occidente	18	18	192
Oriente	66	59	670
Suroeste	36	24	431
Urabá	56	39	451
Valle de Aburrá	433	273	4.115
Total	684	504	6.439

Fuentes: *Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo*
Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*
Corte: 30 Nov 2025

Canales de origen – Bajo Cauca

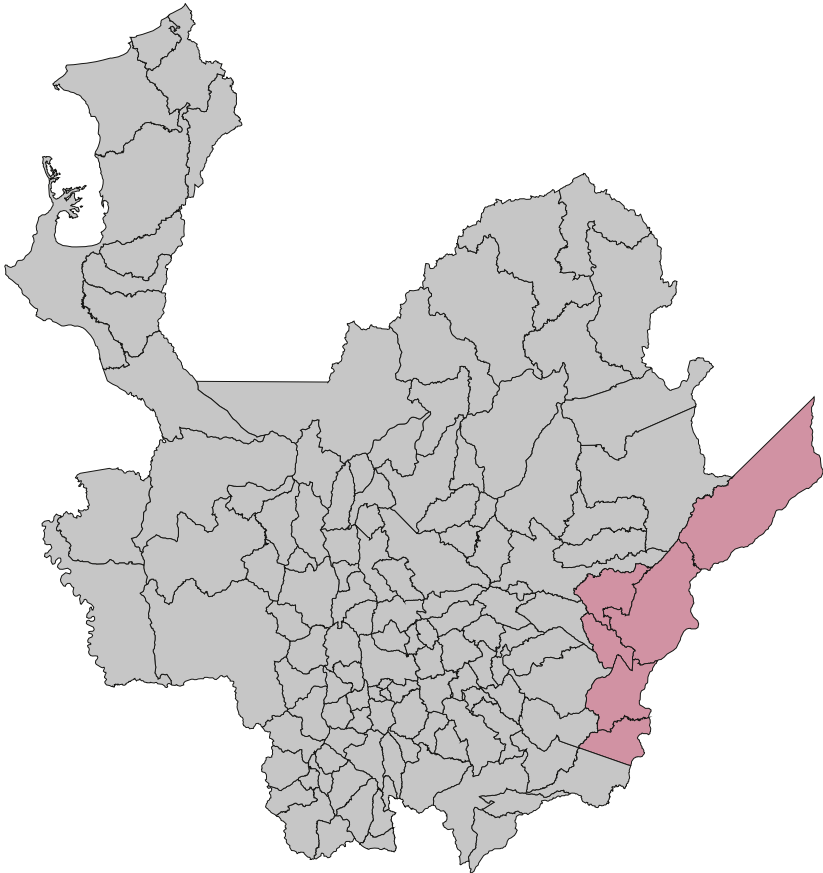
Canal	Octubre 2025	Noviembre 2025
Supersalud	127	86
Correo electrónico	7	13
Página web	8	13
Buzón de sugerencias	0	2
Call center	0	0
Redes sociales	0	0
	142	114



Fuentes: *Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo*
Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*
Corte: 30 Nov 2025

Canales de origen – Magdalena Medio

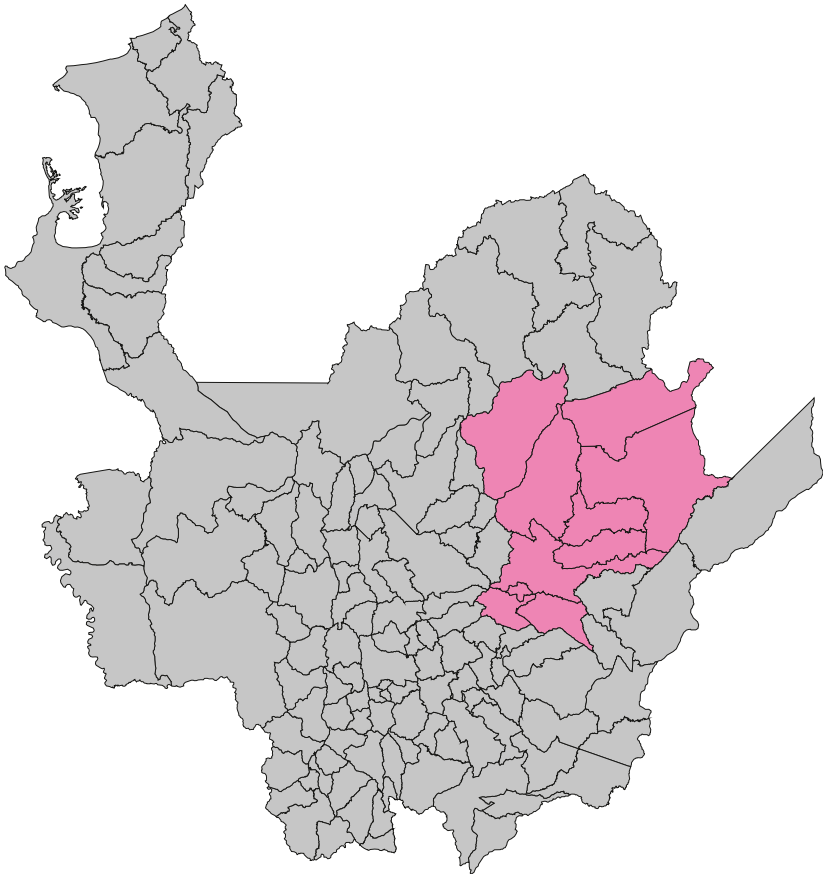
	Octubre 2025	Noviembre 2025
Supersalud	98	76
Correo electrónico	5	9
Página web	6	16
Call center	0	1
Buzón de sugerencias	0	3
Redes sociales	0	0
	109	106



Fuentes: *Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo*
Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*
Corte: *30 Nov 2025*

Canales de origen – Nordeste

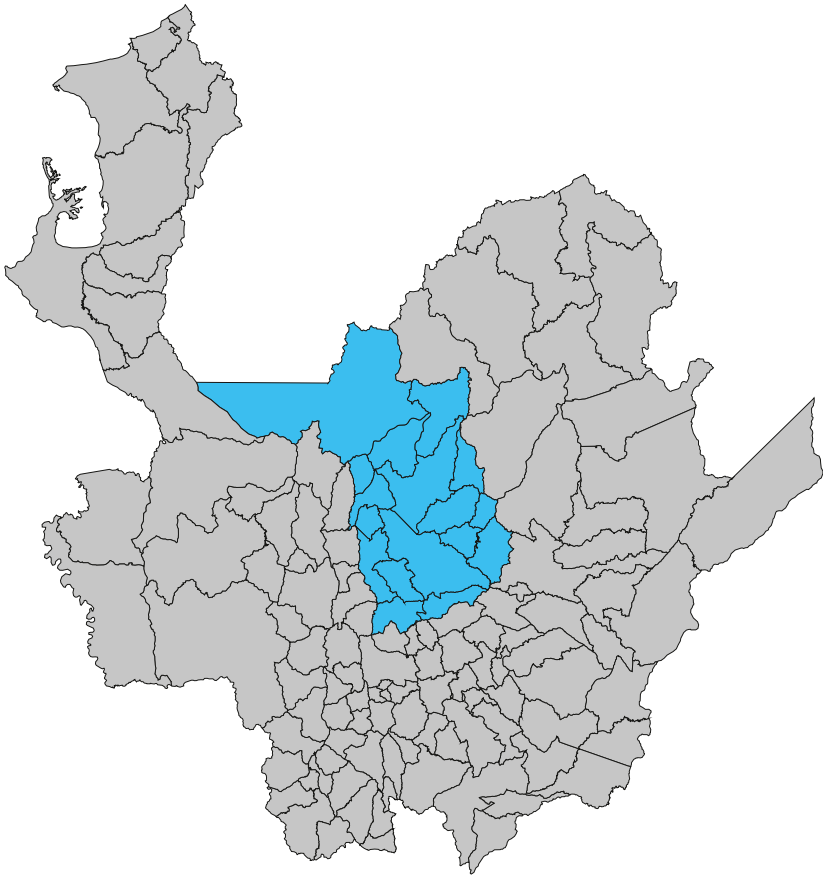
	Octubre 2025	Noviembre 2025
Supersalud	183	167
Correo electrónico	8	19
Página web	18	20
Call center	0	1
Redes sociales	0	1
Buzón de sugerencias	0	0
	209	208



Fuentes: *Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo*
Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*
Corte: *30 Nov 2025*

Canales de origen – Norte

	Octubre 2025	Noviembre 2025
Supersalud	284	251
Correo electrónico	30	50
Página web	22	26
Call center	0	0
Buzón de sugerencias	0	0
Redes sociales	0	2
	336	330

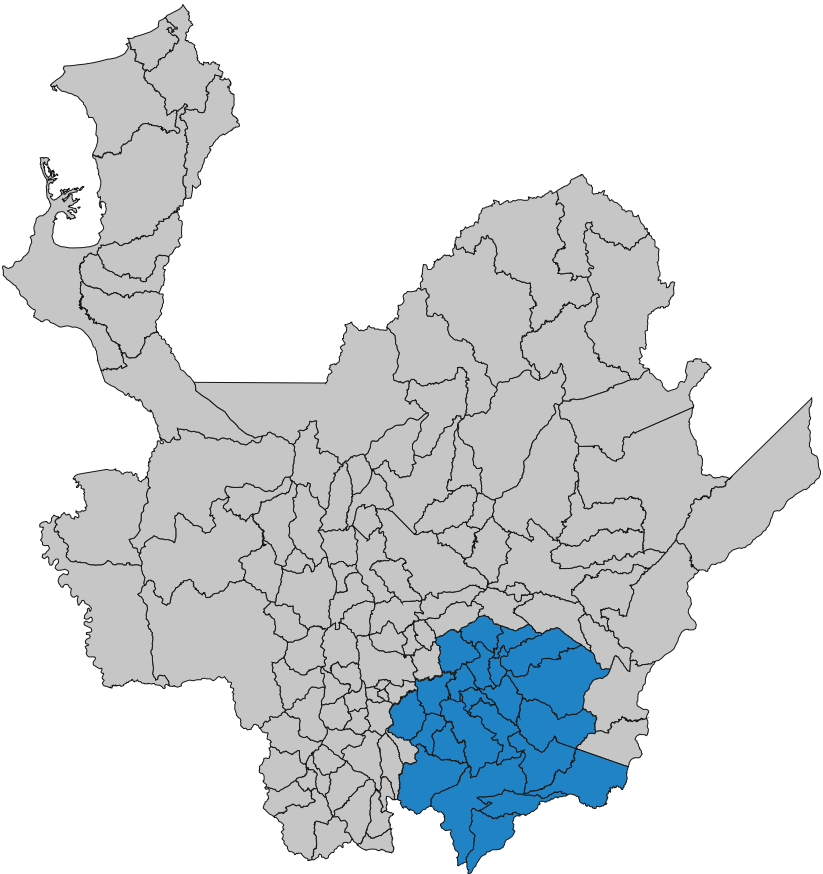


Fuentes: *Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo*
Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*
Corte: 30 Nov 2025

Corte: 30 Nov 2025

Canales de origen – Oriente

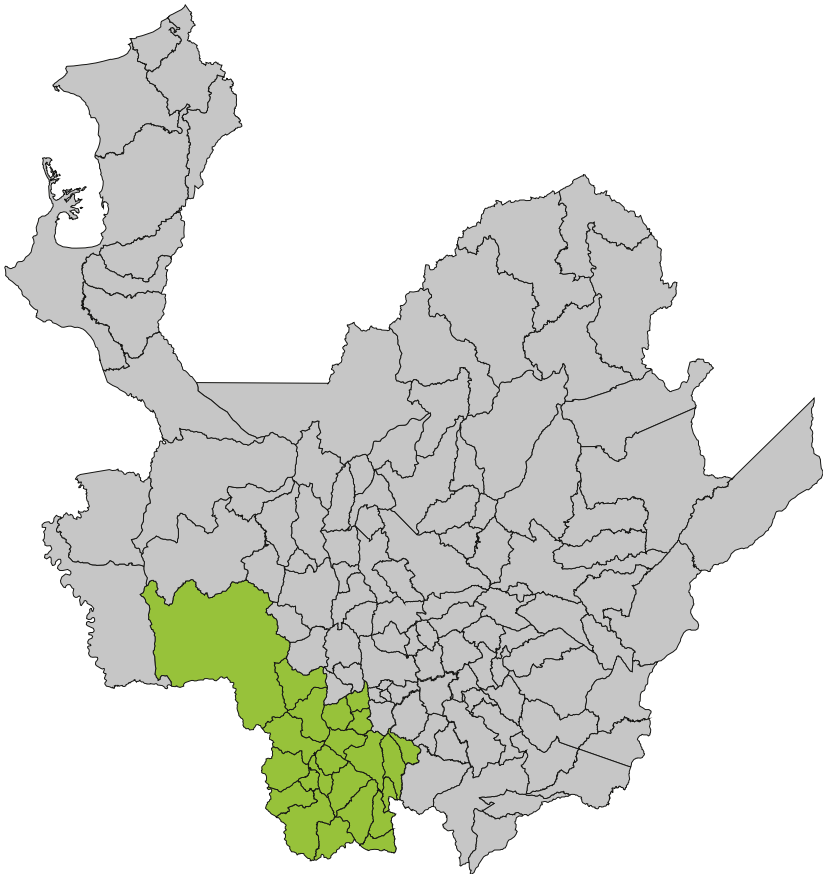
	Octubre 2025	Noviembre 2025
Supersalud	836	670
Correo electrónico	51	59
Página web	74	66
Buzón de sugerencias	0	36
Call center	4	6
Redes sociales	0	3
	966	873



Fuentes: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 30 Nov 2025

Canales de origen – Suroeste

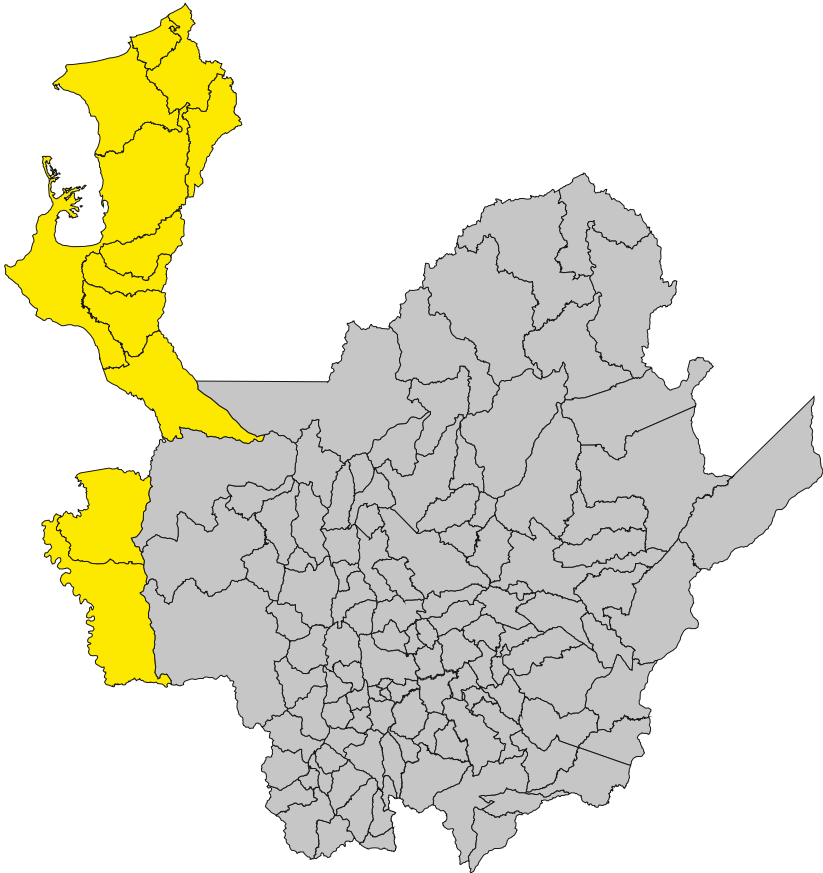
	Octubre 2025	Noviembre 2025
Supersalud	534	431
Correo electrónico	26	24
Página web	37	36
Buzón de sugerencias	0	2
Call center	2	3
Redes sociales	0	4
	599	500



Fuentes: *Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo*
Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*
Corte: *30 Nov 2025*

Canales de origen – Urabá

	Octubre 2025	Noviembre 2025
Supersalud	502	451
Correo electrónico	15	39
Página web	59	56
Buzón de sugerencias	0	4
Call center	3	3
Redes sociales	0	2
	579	555



Fuente: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones)
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savía Salud EPS
Corte: 30 Nov 2025

Canales de origen – Valle de Aburrá

	Octubre 2025	Noviembre 2025
Supersalud	4.838	4.115
Correo electrónico	120	273
Página web	343	433
Call center	19	43
Buzón de sugerencias	0	28
Redes sociales	0	17
	5.320	5.044

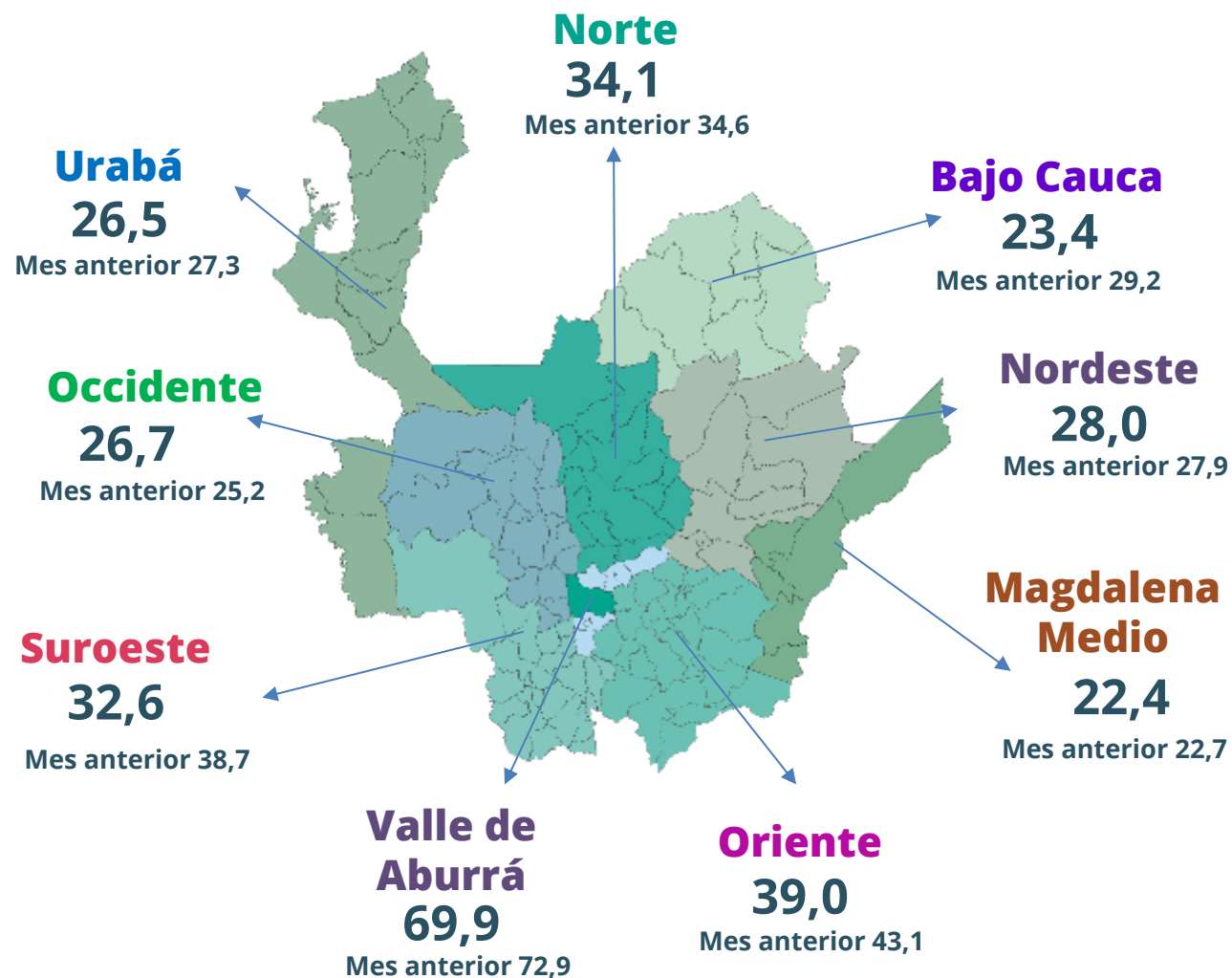


Fuentes: *Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo*
Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*
Corte: 30 Nov 2025

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

Motivo principal	Servicios/Especialidades	% Pqrd
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	Medicina general Medicina interna Ortopedia y traumatología Otorrinolaringología Oftalmología	23,84%
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CITA O CONSULTA	Medicina interna Ortopedia y traumatología Medicina general Oftalmología Neurología	20,85%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	Otros procedimientos no quirúrgicos Imagenología Otros procedimientos quirúrgicos Hospitalización Urgencias	10,64%

Tasa de PQRD en las regiones (por cada 10.000 afiliados) **Noviembre 2025**



En la distribución es posible identificar que las quejas, los reclamos y los derechos de petición (PQR) suman un total de 7.982, observándose una disminución del 6,1%, en comparación con el mes anterior.

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

Fuente: Aplicativo Conexiones
 Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
 Corte: 30 Nov 2025

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



VALLE DE ABURRÁ	Total Afiliados a Noviembre	NºPQRD Noviembre	Tasa Noviembre	Tasa Octubre
MEDELLIN	497.789	3.476	69,8	73,6
BARBOSA	18.049	89	49,3	50,7
BELLO	92.453	662	71,6	67,3
CALDAS	12.070	109	90,3	83,5
COPACABANA	14.757	82	55,6	86,7
ENVIGADO	15.952	146	91,5	92,5
GIRARDOTA	12.535	107	85,4	52,6
ITAGUI	40.056	279	69,7	79,0
LA ESTRELLA	9.734	64	65,7	81,2
SABANETA	9.004	36	40,0	62,5
TOTAL VALLE DE ABURRÁ	722.399	5.050	69,9	72,9

La tasa total de PQRD para noviembre en el Valle de Aburrá es de 69,9 presentando una disminución del 4,2% con relación al mes anterior.

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

URABÁ	Total Afiliados a Noviembre	NºPQRD Noviembre	Tasa Noviembre	Tasa Octubre
APARTADO	36.776	181	49,2	50,9
ARBOLETES	13.927	19	13,6	14,3
CAREPA	20.838	81	38,9	39,2
CHIGORODO	22.056	108	49,0	51,1
MURINDO	4.861	3	6,2	0,0
MUTATA	13.531	27	20,0	24,4
NECOCLI	18.248	23	12,6	16,4
SAN JUAN DE URABA	13.305	25	18,8	10,5
SAN PEDRO DE URABA	24.871	26	10,5	10,8
TURBO	35.454	61	17,2	19,4
VIGIA DEL FUERTE	7.331	6	8,2	4,1
TOTAL URABÁ	211.198	560	26,5	27,3

La tasa total de PQRD para noviembre en el Urabá es de 26,5 presentando una disminución del 3,0% con relación al mes anterior.

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

ORIENTE	Total Afiliados a Noviembre	NºPQRD Noviembre	Tasa Noviembre	Tasa Octubre
ABEJORRAL	9.264	48	51,8	62,7
ALEJANDRIA	2.898	16	55,2	44,7
ARGELIA	6.088	10	16,4	21,3
COCORNA	9.672	59	61,0	74,3
CONCEPCION	2.345	11	46,9	38,4
EL CARMEN DE VIBORAL	12.975	61	47,0	45,2
EL SANTUARIO	14.910	87	58,4	56,9
GRANADA	4.913	27	55,0	116,3
GUARNE	12.901	51	39,5	48,7
GUATAPE	4.234	17	40,2	47,4
LA CEJA	7.860	47	59,8	58,2
LA UNION	8.460	39	46,1	47,3
MARINILLA	21.329	74	34,7	33,8
NARIÑO	7.012	11	15,7	27,1
PEÑOL	9.639	33	34,2	33,3
RETIRO	3.239	5	15,4	9,3
RIONEGRO	21.222	90	42,4	39,0
SAN CARLOS	7.489	29	38,7	50,7
SAN FRANCISCO	4.838	2	4,1	14,4
SAN LUIS	10.021	36	35,9	32,0
SAN RAFAEL	9.391	32	34,1	38,3
SAN VICENTE	11.763	42	35,7	47,5
SONSON	21.491	47	21,9	24,6
TOTAL ORIENTE	223.954	874	39,0	43,1

La tasa total de PQRD para noviembre en el Oriente es de 39,0 presentando una disminución del 9,4% con relación al mes anterior.

Fuente: Aplicativo Conexiones

Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Corte: 30 Nov 2025



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

SUROESTE	Total Afiliados a Noviembre	NºPQRD Noviembre	Tasa Noviembre	Tasa Octubre
AMAGA	3.496	18	51,5	65,3
ANDES	22.934	67	29,2	29,1
ANGELOPOLIS	1.117	2	17,9	71,6
BETANIA	4.655	20	43,0	68,6
BETULIA	14.038	21	15,0	21,3
CARAMANTA	3.297	14	42,5	60,3
CIUDAD BOLIVAR	8.317	28	33,7	27,7
CONCORDIA	11.477	44	38,3	53,0
FREDONIA	7.577	27	35,6	44,8
HISPANIA	630	1	15,9	15,7
JARDIN	9.421	24	25,5	40,3
LA PINTADA	4.415	16	36,2	27,2
MONTEBELLO	4.247	28	65,9	54,1
PUEBLORRICO	1.386	13	93,8	43,2
SALGAR	8.717	21	24,1	34,5
SANTA BARBARA	7.632	46	60,3	49,7
TAMESIS	1.670	7	41,9	47,3
TARSO	2.921	11	37,7	92,6
TITIRIBI	3.283	8	24,4	42,4
URRAO	24.672	50	20,3	26,3
VALPARAISO	2.900	19	65,5	72,3
VENECIA	5.334	17	31,9	29,9
TOTAL SUROESTE	154.136	502	32,6	38,7

La tasa total de PQRD para noviembre en el Suroeste es de 32,6 presentando una disminución del 15,8% con relación al mes anterior.

Fuente: Aplicativo Conexiones

Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Corte: 30 Nov 2025



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

NORTE	Total Afiliados a Noviembre	NºPQRD Noviembre	Tasa Noviembre	Tasa Octubre
ANGOSTURA	676	0	0,0	30,0
BELMIRA	2.736	7	25,6	65,2
BRICEÑO	1.592	6	37,7	63,1
CAMPAMENTO	6.409	11	17,2	17,2
CAROLINA	1.553	4	25,8	25,9
DON MATIAS	6.643	19	28,6	25,6
ENTRERRIOS	2.934	11	37,5	44,2
GOMEZ PLATA	4.358	26	59,7	66,8
GUADALUPE	3.629	22	60,6	30,3
ITUANGO	15.855	44	27,8	18,2
SAN ANDRES DE CUERQUIA	4.113	10	24,3	31,4
SAN JOSE DE LA MONTAÑA	1.795	2	11,1	22,2
SAN PEDRO	9.196	57	62,0	42,5
SANTA ROSA DE OSOS	15.114	36	23,8	25,1
TOLEDO	3.637	9	24,7	13,8
VALDIVIA	1.220	1	8,2	0,0
YARUMAL	15.504	66	42,6	60,0
TOTAL NORTE	96.964	331	34,1	34,6

La tasa total de PQRD para noviembre en el Norte es de 34,1 presentando una disminución del 1,5% con relación al mes anterior.

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

OCCIDENTE	Total Afiliados a Noviembre	NºPQRD Noviembre	Tasa Noviembre	Tasa Octubre
ABRIAQUI	1.414	3	21,2	21,2
ANZA	5.499	8	14,5	12,7
ARMENIA	770	2	26,0	13,0
BURITICA	5.415	5	9,2	12,7
CAICEDO	6.911	7	10,1	17,4
CAÑASGORDAS	11.353	29	25,5	18,5
DABEIBA	1.586	3	18,9	13,0
EBEJICO	6.612	41	62,0	39,3
FRONTINO	2.549	5	19,6	19,5
GIRALDO	1.165	2	17,2	33,7
HELICONIA	3.052	18	59,0	42,4
LIBORINA	7.221	18	24,9	27,7
OLAYA	1.845	4	21,7	21,7
PEQUE	2.543	8	31,5	31,6
SABANALARGA	6.530	10	15,3	23,0
SAN JERONIMO	6.051	9	14,9	16,5
SANTA FE DE ANTIOQUIA	7.902	28	35,4	26,6
SOPETRAN	8.790	33	37,5	45,6
URAMITA	154	0	0,0	76,3
TOTAL OCCIDENTE	87.362	233	26,7	25,2

La tasa total de PQRD para noviembre en el Occidente es de 26,7 presentando un aumento del 6,0% con relación al mes anterior.



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

NORDESTE	Total Afiliados a Noviembre	NºPQRD Noviembre	Tasa Noviembre	Tasa Octubre
AMALFI	5.293	12	22,7	35,8
ANORI	3.085	5	16,2	9,7
CISNEROS	6.805	34	50,0	39,6
REMEDIOS	7.107	9	12,7	19,7
SAN ROQUE	13.877	38	27,4	32,4
SANTO DOMINGO	6.372	23	36,1	21,9
SEGOVIA	8.929	18	20,2	25,8
VEGACHI	11.250	19	16,9	16,9
YALI	3.634	15	41,3	27,5
YOLOMBO	8.691	37	42,6	40,4
TOTAL NORDESTE	75.043	210	28,0	27,9

La tasa total de PQRD para noviembre en el Nordeste es de 28,0 presentando un aumento del 0,5% con relación al mes anterior.

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

MAGDALENA MEDIO	Total Afiliados a Noviembre	NºPQRD Noviembre	Tasa Noviembre	Tasa Octubre
CARACOLI	2.895	11	38,0	31,0
MACEO	5.446	19	34,9	38,5
PUERTO BERRIO	17.029	39	22,9	21,1
PUERTO NARE	5.433	11	20,2	29,4
PUERTO TRIUNFO	8.631	14	16,2	17,4
YONDO	8.439	13	15,4	14,1
TOTAL MAGDALENA MEDIO	47.873	107	22,4	22,7

La tasa total de PQRD para noviembre en el Magdalena Medio es de 22,4 presentando una disminución del 1,6% con relación al mes anterior.

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

BAJO CAUCA	Total Afiliados a Noviembre	NºPQRD Noviembre	Tasa Noviembre	Tasa Octubre
CACERES	1.209	1	8,3	0,0
CAUCASIA	28.213	86	30,5	36,1
EL BAGRE	5.612	3	5,3	14,3
NECHI	1.405	0	0,0	7,1
TARAZA	7.309	20	27,4	22,0
ZARAGOZA	5.050	4	7,9	30,1
TOTAL BAJO CAUCA	48.798	114	23,4	29,2

La tasa total de PQRD para noviembre en el Bajo Cauca es de 23,4 presentando una disminución del 19,9% 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.

¡Gracias!

