

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



Comportamiento de manifestaciones

En Diciembre de 2025, se registraron un total de 178.825 manifestaciones, en comparación con noviembre de 2025, se observó una disminución del 17,5%, equivalente a 38.035 registros.



AÑO	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
2024	73.368	63.152
2025	216.860	178.825

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

Manifestaciones por tipo de solicitud



Solicitud de información

Noviembre	Diciembre
208.878	172.765



Felicitación

Noviembre	Diciembre
7	9



Sugerencia

Noviembre	Diciembre
1	5



Petición general

Noviembre	Diciembre
795	504



Derecho de petición

Noviembre	Diciembre
468	443



Queja

Noviembre	Diciembre
80	58



Reclamo

Noviembre	Diciembre
6.631	5.041

Se puede identificar que las PQRD suman un total de 6.060, observándose una disminución del 24,1%, en comparación con el mes anterior.

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

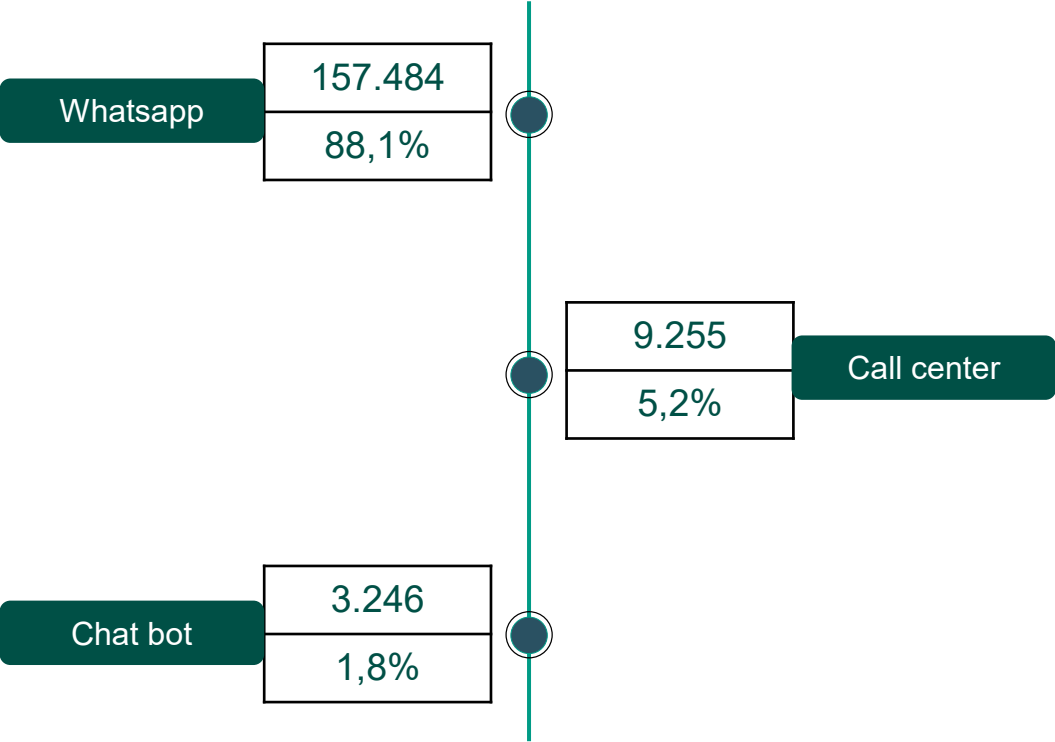
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Corte: 31 Dic 2025



Comportamiento de solicitudes

Canales más usados para establecer comunicación

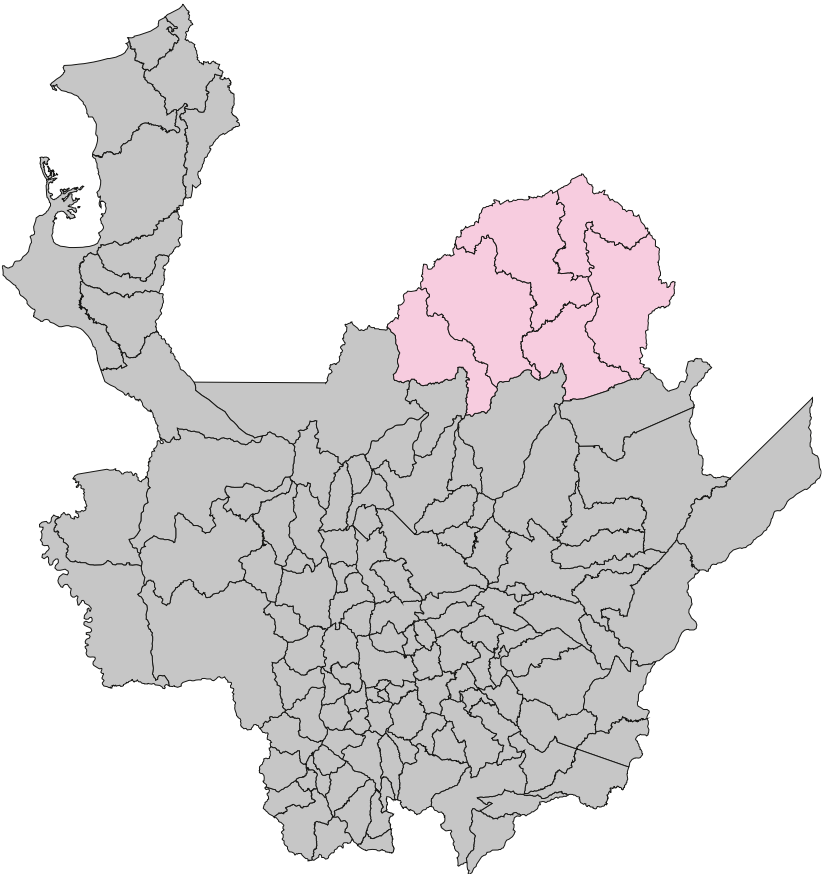


Subregiones	Canales más usados para radicar		
	Página web	Correo	Supersalud
Bajo Cauca	6	2	71
Magdalena Medio	11	18	68
Nordeste	22	11	110
Norte	14	50	173
Occidente	12	15	114
Oriente	62	56	536
Suroeste	39	19	323
Urabá	34	23	335
Valle de Aburrá	329	250	3.081
Total	529	444	4.811

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

Canales de origen – Bajo Cauca

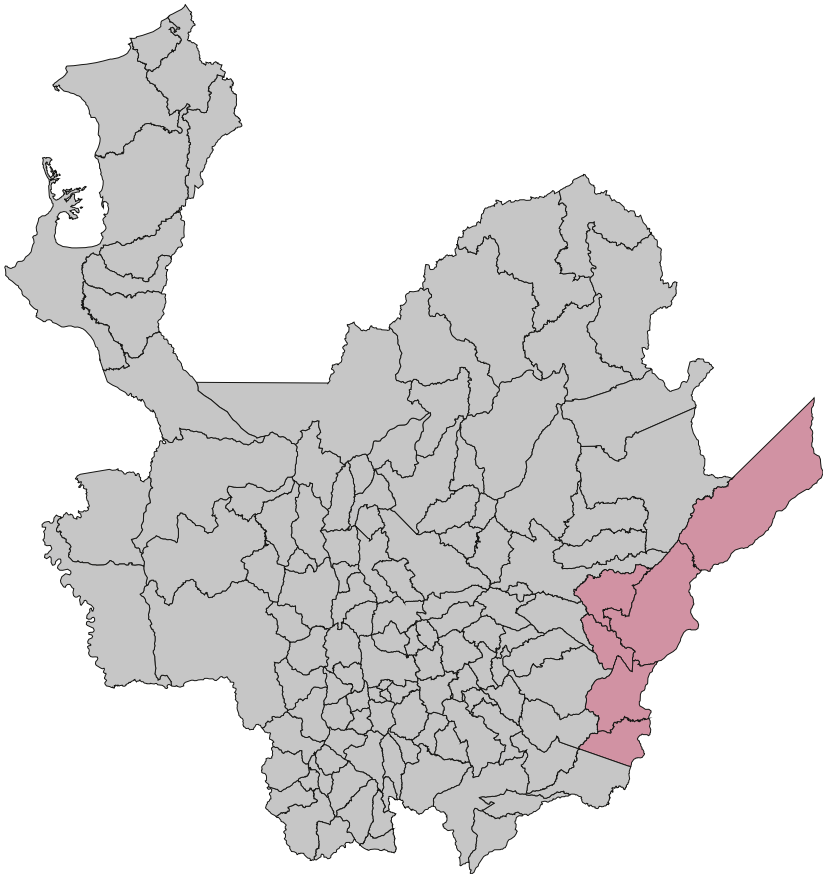
Canal	Noviembre 2025	Diciembre 2025
Supersalud	86	71
Página web	13	6
Correo electrónico	13	2
Call center	2	0
Buzón de sugerencias	0	0
Redes sociales	0	0
	114	79



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

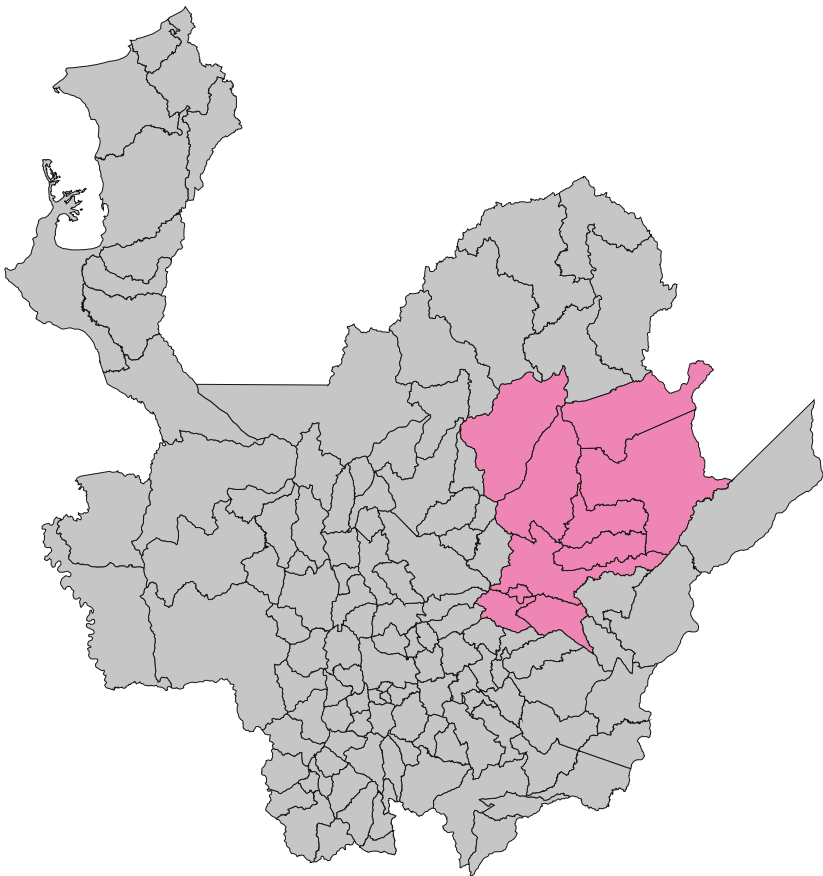
Canales de origen – Magdalena Medio

	Noviembre 2025	Diciembre 2025
Supersalud	76	68
Página web	16	10
Correo electrónico	9	18
Call center	1	2
Buzón de sugerencias	3	1
Redes sociales	0	0
	106	99



Canales de origen – Nordeste

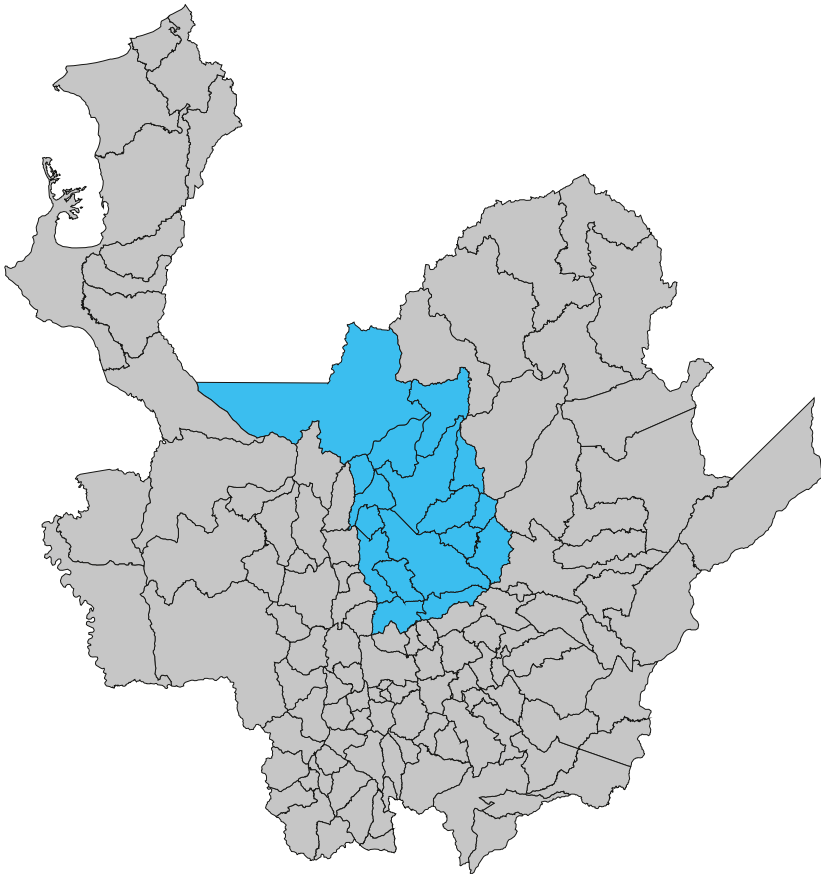
	Noviembre 2025	Diciembre 2025
Supersalud	167	110
Página web	20	22
Correo electrónico	19	11
Call center	1	0
Buzón de sugerencias	0	4
Redes sociales	1	0
	208	147



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

Canales de origen – Norte

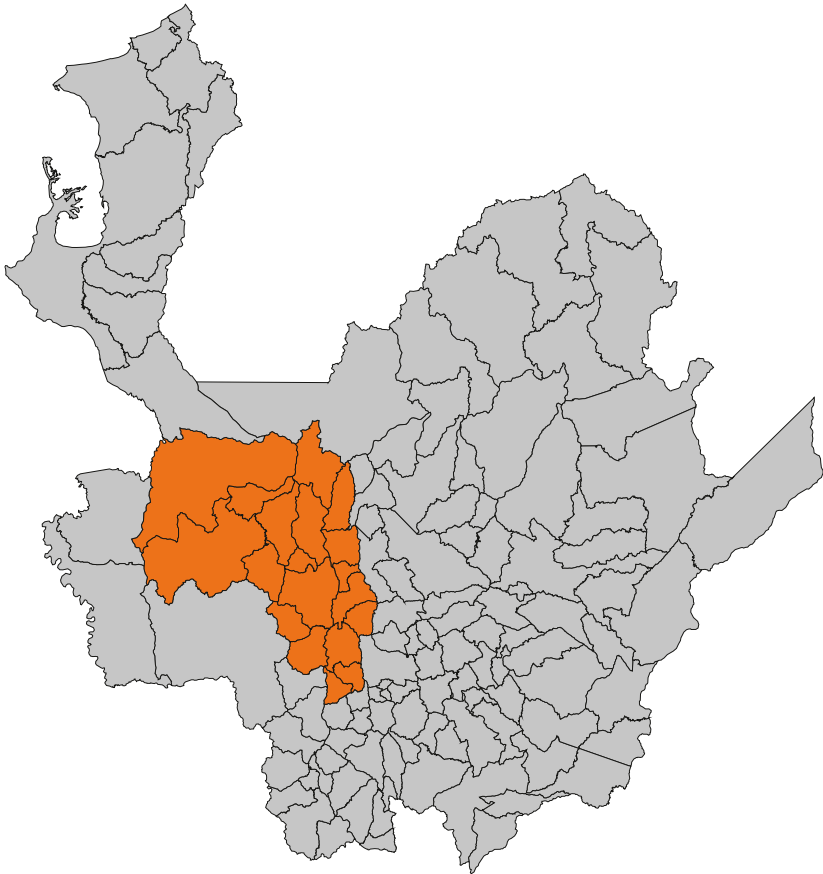
	Noviembre 2025	Diciembre 2025
Supersalud	251	173
Página web	26	14
Correo electrónico	50	50
Call center	0	2
Buzón de sugerencias	0	0
Redes sociales	2	0
	330	239



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

Canales de origen – Occidente

	Noviembre 2025	Diciembre 2025
Supersalud	192	114
Página web	18	12
Correo electrónico	18	15
Call center	1	2
Buzón de sugerencias	3	1
Redes sociales	0	2
	233	146



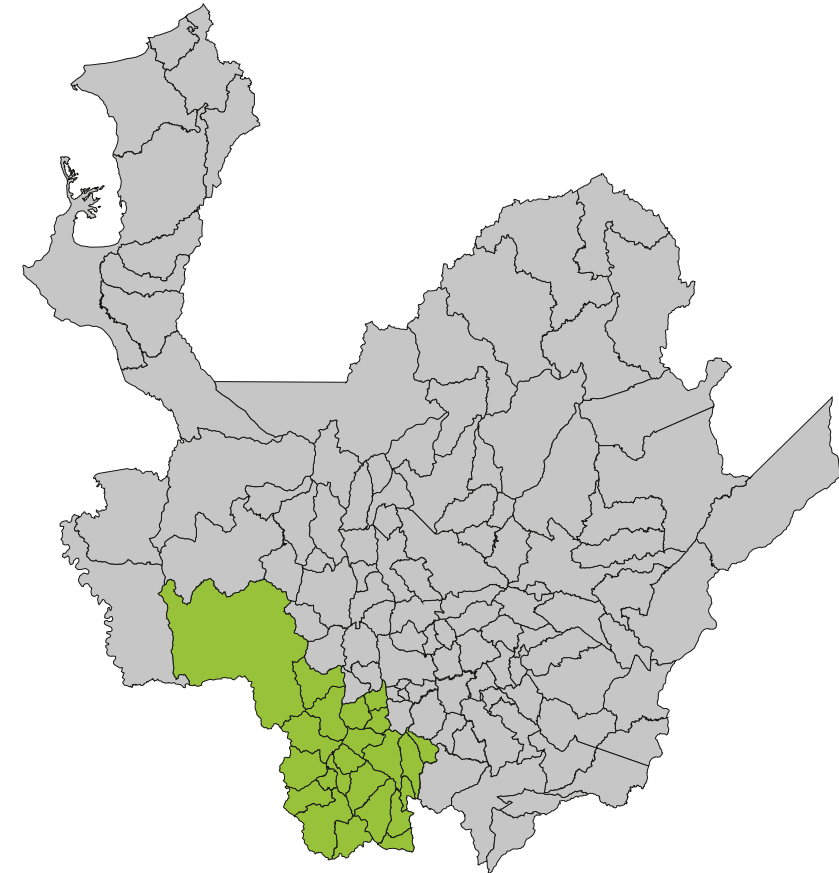
Fuentes: *Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo*
Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*
Corte: 31 Dic 2025

A map of the Republic of Serbia, divided into administrative districts. The districts are outlined in black. The districts of the Belgrade region, including the city of Belgrade and its surrounding areas, are highlighted in a solid blue color. The rest of the country is shown in light gray.

Corte: 31 Dic 2025

Canales de origen – Suroeste

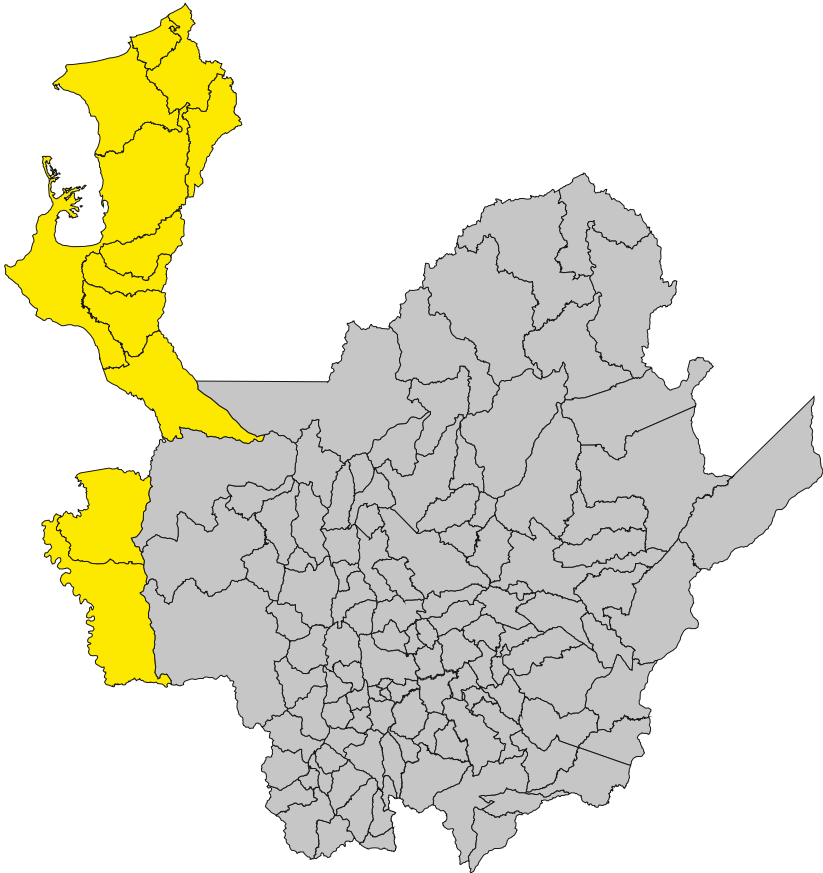
	Noviembre 2025	Diciembre 2025
Supersalud	431	323
Página web	36	39
Correo electrónico	24	19
Call center	3	1
Buzón de sugerencias	2	1
Redes sociales	4	0
	500	383



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

Canales de origen – Urabá

	Noviembre 2025	Diciembre 2025
Supersalud	451	335
Página web	56	34
Correo electrónico	39	23
Call center	3	0
Buzón de sugerencias	4	4
Redes sociales	2	3
	555	399



Fuente: *Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones)*
Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savía Salud EPS*
Corte: *31 Dic 2025*

Canales de origen – Valle de Aburrá

	Noviembre 2025	Diciembre 2025
Supersalud	4.115	3.081
Página web	433	329
Correo electrónico	273	250
Call center	43	40
Buzón de sugerencias	28	23
Redes sociales	17	8
	5.044	3.731



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

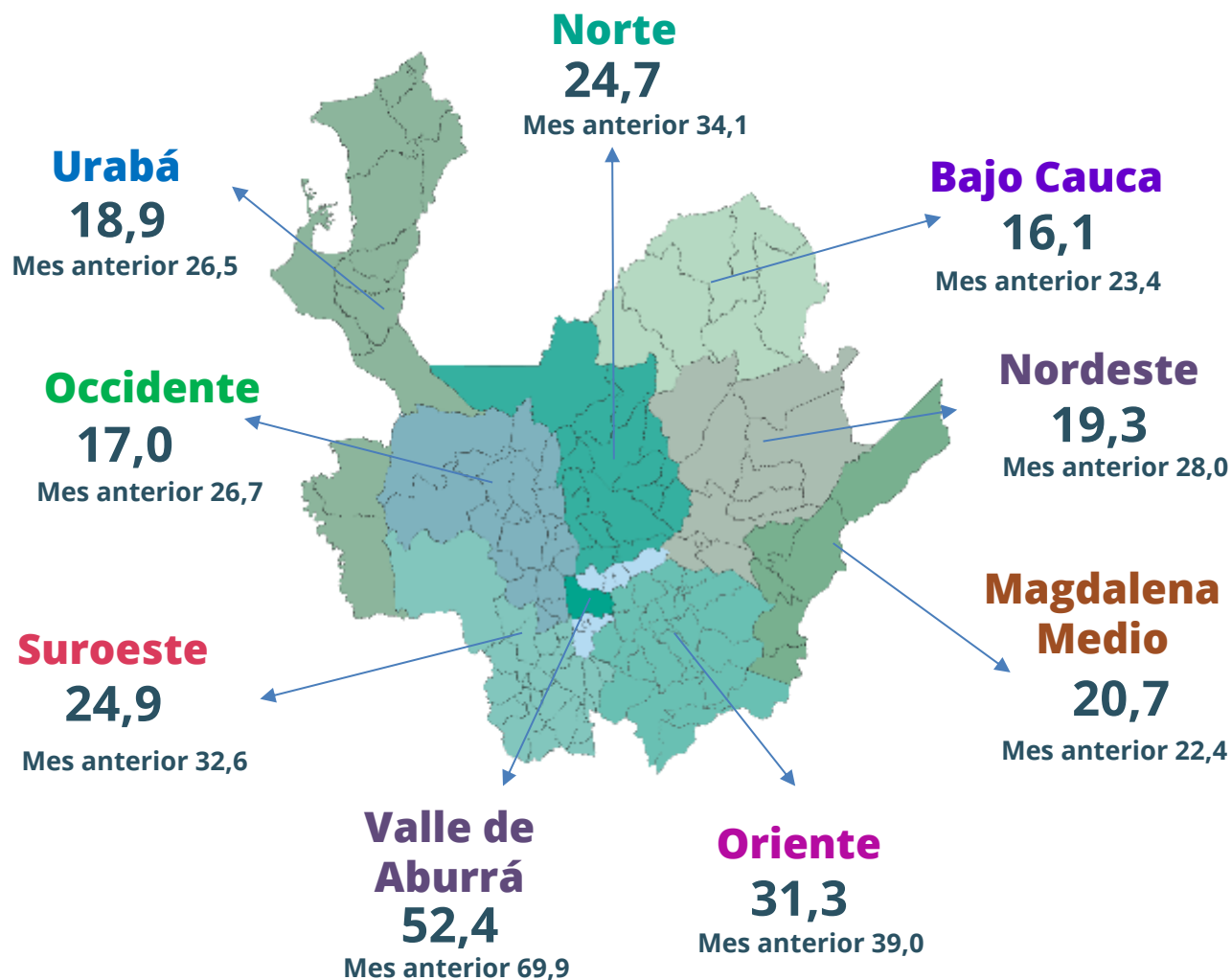
Distribución PQRD Savia Salud EPS por principales motivos para el mes de diciembre 2025



Motivo principal	Servicios/Especialidades	% Pqrd
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	Medicina general Medicina interna Ortopedia y traumatología Neurología Oftalmología	21,86%
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CITA O CONSULTA	Medicina general Medicina interna Ortopedia y traumatología Neurología Oftalmología	16,79%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	Otros procedimientos no quirúrgicos Imagenología Otros procedimientos quirúrgicos Urgencias Hospitalización	10,53%

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

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



En la distribución es posible identificar que las quejas, los reclamos y los derechos de petición (PQR) suman un total de 6.060, observándose una disminución del 24,1%, 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 diciembre 2025



VALLE DE ABURRÁ	Total Afiliados a Diciembre	NºPQRD Diciembre	Tasa Diciembre	Tasa Noviembre
MEDELLIN	507.494	2.658	52,4	69,8
BARBOSA	18.046	67	37,1	49,3
BELLO	92.974	512	55,1	71,6
CALDAS	13.924	105	75,4	90,3
COPACABANA	14.998	82	54,7	55,6
ENVIGADO	16.042	118	73,6	91,5
GIRARDOTA	12.779	51	39,9	85,4
ITAGUI	41.330	187	45,2	69,7
LA ESTRELLA	10.353	50	48,3	65,7
SABANETA	8.627	33	38,3	40,0
TOTAL VALLE DE ABURRÁ	736.567	3.863	52,4	69,9

La tasa total de PQRD para diciembre en el Valle de Aburrá es de 52,4 presentando una disminución del 25,0% con relación al mes anterior.

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

URABÁ	Total Afiliados a Diciembre	NºPQRD Diciembre	Tasa Diciembre	Tasa Noviembre
APARTADO	36.759	132	35,9	49,2
ARBOLETES	13.883	11	7,9	13,6
CAREPA	20.822	63	30,3	38,9
CHIGORODO	22.085	71	32,1	49,0
MURINDO	4.867	1	2,1	6,2
MUTATA	13.515	19	14,1	20,0
NECOCLI	18.223	23	12,6	12,6
SAN JUAN DE URABA	13.278	11	8,3	18,8
SAN PEDRO DE URABA	24.829	22	8,9	10,5
TURBO	35.401	39	11,0	17,2
VIGIA DEL FUERTE	7.325	7	9,6	8,2
TOTAL URABÁ	210.987	399	18,9	26,5

La tasa total de PQRD para diciembre en el Urabá es de 18,9 presentando una disminución del 28,7% con relación al mes anterior.

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

ORIENTE	Total Afiliados a Diciembre	NºPQRD Diciembre	Tasa Diciembre	Tasa Noviembre
ABEJORRAL	9.278	35	37,7	51,8
ALEJANDRIA	2.892	11	38,0	55,2
ARGELIA	6.076	12	19,7	16,4
COCORNA	9.662	46	47,6	61,0
CONCEPCION	2.345	4	17,1	46,9
EL CARMEN DE VIBORAL	13.025	41	31,5	47,0
EL SANTUARIO	14.934	75	50,2	58,4
GRANADA	4.901	18	36,7	55,0
GUARNE	12.871	42	32,6	39,5
GUATAPE	4.239	17	40,1	40,2
LA CEJA	7.913	41	51,8	59,8
LA UNION	8.457	19	22,5	46,1
MARINILLA	21.420	40	18,7	34,7
NARIÑO	7.006	19	27,1	15,7
PEÑOL	9.644	23	23,8	34,2
RETIRO	3.316	7	21,1	15,4
RIONEGRO	21.338	87	40,8	42,4
SAN CARLOS	7.477	37	49,5	38,7
SAN FRANCISCO	4.820	4	8,3	4,1
SAN LUIS	10.029	36	35,9	35,9
SAN RAFAEL	9.411	36	38,3	34,1
SAN VICENTE	11.758	27	23,0	35,7
SONSON	21.488	25	11,6	21,9
TOTAL ORIENTE	224.300	702	31,3	39,0

La tasa total de PQRD para diciembre en el Oriente es de 31,3 presentando una disminución del 19,8% con relación al mes anterior.

Fuente: Aplicativo Conexiones

Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Corte: 31 Dic 2025



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

SUROESTE	Total Afiliados a Diciembre	NºPQRD Diciembre	Tasa Diciembre	Tasa Noviembre
AMAGA	3.493	14	40,1	51,5
ANDES	22.967	57	24,8	29,2
ANGELOPOLIS	1.116	5	44,8	17,9
BETANIA	4.645	22	47,4	43,0
BETULIA	14.057	28	19,9	15,0
CARAMANTA	3.294	11	33,4	42,5
CIUDAD BOLIVAR	8.301	23	27,7	33,7
CONCORDIA	11.438	37	32,3	38,3
FREDONIA	7.564	14	18,5	35,6
HISPANIA	634	0	0,0	15,9
JARDIN	9.430	17	18,0	25,5
LA PINTADA	4.418	8	18,1	36,2
MONTEBELLO	4.242	12	28,3	65,9
PUEBLORRICO	1.388	4	28,8	93,8
SALGAR	8.735	19	21,8	24,1
SANTA BARBARA	7.630	20	26,2	60,3
TAMESIS	1.686	7	41,5	41,9
TARSO	2.906	13	44,7	37,7
TITIRIBI	3.288	5	15,2	24,4
URRAO	24.703	53	21,5	20,3
VALPARAISO	2.892	8	27,7	65,5
VENECIA	5.330	7	13,1	31,9
TOTAL SUROESTE	154.157	384	24,9	32,6

La tasa total de PQRD para diciembre en el Suroeste es de 24,9 presentando una disminución del 23,5% con relación al mes anterior.

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

NORTE	Total Afiliados a Diciembre	NºPQRD Diciembre	Tasa Diciembre	Tasa Noviembre
ANGOSTURA	679	0	0,0	0,0
BELMIRA	2.738	10	36,5	25,6
BRICEÑO	1.593	3	18,8	37,7
CAMPAMENTO	6.415	8	12,5	17,2
CAROLINA	1.550	2	12,9	25,8
DON MATIAS	6.674	14	21,0	28,6
ENTRERRIOS	2.951	11	37,3	37,5
GOMEZ PLATA	4.361	11	25,2	59,7
GUADALUPE	3.613	14	38,7	60,6
ITUANGO	15.833	29	18,3	27,8
SAN ANDRES DE CUERQUIA	4.109	12	29,2	24,3
SAN JOSE DE LA MONTAÑA	1.793	1	5,6	11,1
SAN PEDRO	9.215	17	18,4	62,0
SANTA ROSA DE OSOS	15.100	39	25,8	23,8
TOLEDO	3.639	3	8,2	24,7
VALDIVIA	1.222	1	8,2	8,2
YARUMAL	15.501	65	41,9	42,6
TOTAL NORTE	96.986	240	24,7	34,1

La tasa total de PQRD para diciembre en el Norte es de 24,7 presentando una disminución del 27,51% con relación al mes anterior.



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

OCCIDENTE	Total Afiliados a Diciembre	NºPQRD Diciembre	Tasa Diciembre	Tasa Noviembre
ABRIAQUI	1.413	3	21,2	21,2
ANZA	5.492	9	16,4	14,5
ARMENIA	779	4	51,3	26,0
BURITICA	5.449	4	7,3	9,2
CAICEDO	6.892	11	16,0	10,1
CAÑASGORDAS	11.352	18	15,9	25,5
DABEIBA	1.592	4	25,1	18,9
EBEJICO	6.600	18	27,3	62,0
FRONTINO	2.554	1	3,9	19,6
GIRALDO	1.178	2	17,0	17,2
HELICONIA	3.043	5	16,4	59,0
LIBORINA	7.216	10	13,9	24,9
OLAYA	1.854	5	27,0	21,7
PEQUE	2.564	6	23,4	31,5
SABANALARGA	6.537	6	9,2	15,3
SAN JERONIMO	6.061	9	14,8	14,9
SANTA FE DE ANTIOQUIA	7.913	15	19,0	35,4
SOPETRAN	8.807	19	21,6	37,5
URAMITA	154	0	0,0	0,0
TOTAL OCCIDENTE	87.450	149	17,0	26,7

La tasa total de PQRD para diciembre en el Occidente es de 17,0 presentando una disminución del 36,1% con relación al mes anterior.



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

NORDESTE	Total Afiliados a Diciembre	NºPQRD Diciembre	Tasa Diciembre	Tasa Noviembre
AMALFI	5.295	7	13,2	22,7
ANORI	3.088	5	16,2	16,2
CISNEROS	6.794	39	57,4	50,0
REMEDIOS	7.137	10	14,0	12,7
SAN ROQUE	13.844	30	21,7	27,4
SANTO DOMINGO	6.403	9	14,1	36,1
SEGOVIA	8.967	11	12,3	20,2
VEGACHI	11.293	8	7,1	16,9
YALI	3.644	6	16,5	41,3
YOLOMBO	8.714	20	23,0	42,6
TOTAL NORDESTE	75.179	145	19,3	28,0

La tasa total de PQRD para diciembre en el Nordeste es de 19,3 presentando una disminución del 31,1% con relación al mes anterior.

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

MAGDALENA MEDIO	Total Afiliados a Diciembre	NºPQRD Diciembre	Tasa Diciembre	Tasa Noviembre
CARACOLI	2.899	7	24,1	38,0
MACEO	5.418	27	49,8	34,9
PUERTO BERRIO	17.031	32	18,8	22,9
PUERTO NARE	5.422	13	24,0	20,2
PUERTO TRIUNFO	8.634	16	18,5	16,2
YONDO	8.439	4	4,7	15,4
TOTAL MAGDALENA MEDIO	47.843	99	20,7	22,4

La tasa total de PQRD para diciembre en el Magdalena Medio es de 20,7 presentando una disminución del 7,4% con relación al mes anterior.

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

BAJO CAUCA	Total Afiliados a Diciembre	NºPQRD Diciembre	Tasa Diciembre	Tasa Noviembre
CACERES	1.205	0	0,0	8,3
CAUCASIA	28.265	56	19,8	30,5
EL BAGRE	5.636	4	7,1	5,3
NECHI	1.415	0	0,0	0,0
TARAZA	7.349	14	19,1	27,4
ZARAGOZA	5.076	5	9,9	7,9
TOTAL BAJO CAUCA	48.946	79	16,1	23,4

La tasa total de PQRD para diciembre en el Bajo Cauca es de 16,1 presentando una disminución del 30,9% 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!

