

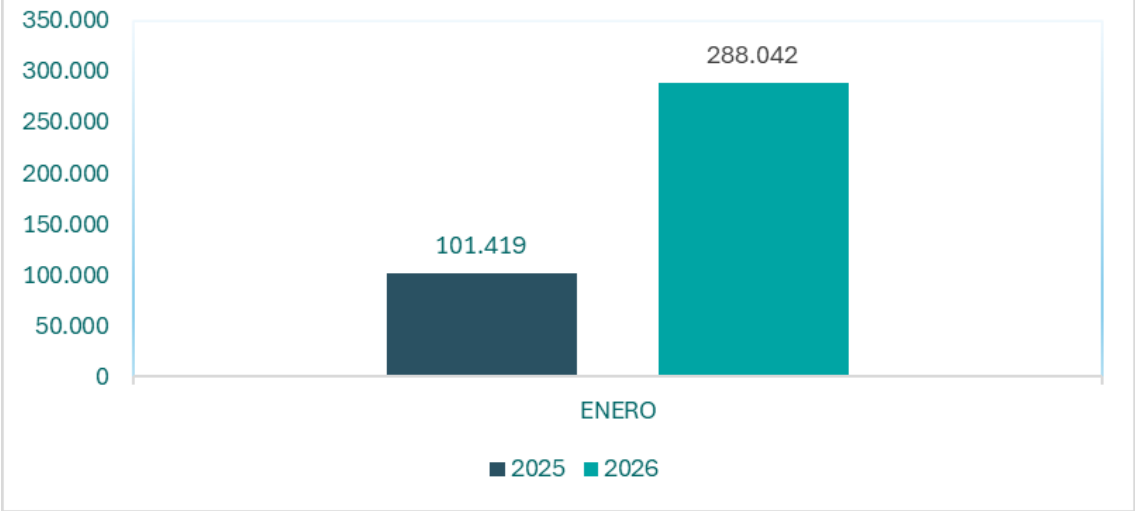
Reporte de gestión a las solicitudes radicadas por parte de nuestros afiliados Enero 2026



Comportamiento de manifestaciones

En Enero de 2026, se registraron un total de 288.042 manifestaciones, en comparación con diciembre de 2025, se observó un aumento del 61,1%, equivalente a 109.217 registros.

Gráfico 1. Comparativo del comportamiento de manifestaciones periodo 2025 – 2026



AÑO	DICIEMBRE	AÑO	ENERO
2024	63.152	2025	101.419
2025	178.825	2026	288.042

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

Fuentes: *Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo*
Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*
Corte: *31 Ene 2026*

Manifestaciones por tipo de solicitud



Solicitud de información

Diciembre	Enero
172.765	279.765



Felicitación

Diciembre	Enero
9	15



Sugerencia

Diciembre	Enero
5	5



Petición general

Diciembre	Enero
504	799



Derecho de petición

Diciembre	Enero
443	463



Queja

Diciembre	Enero
58	65



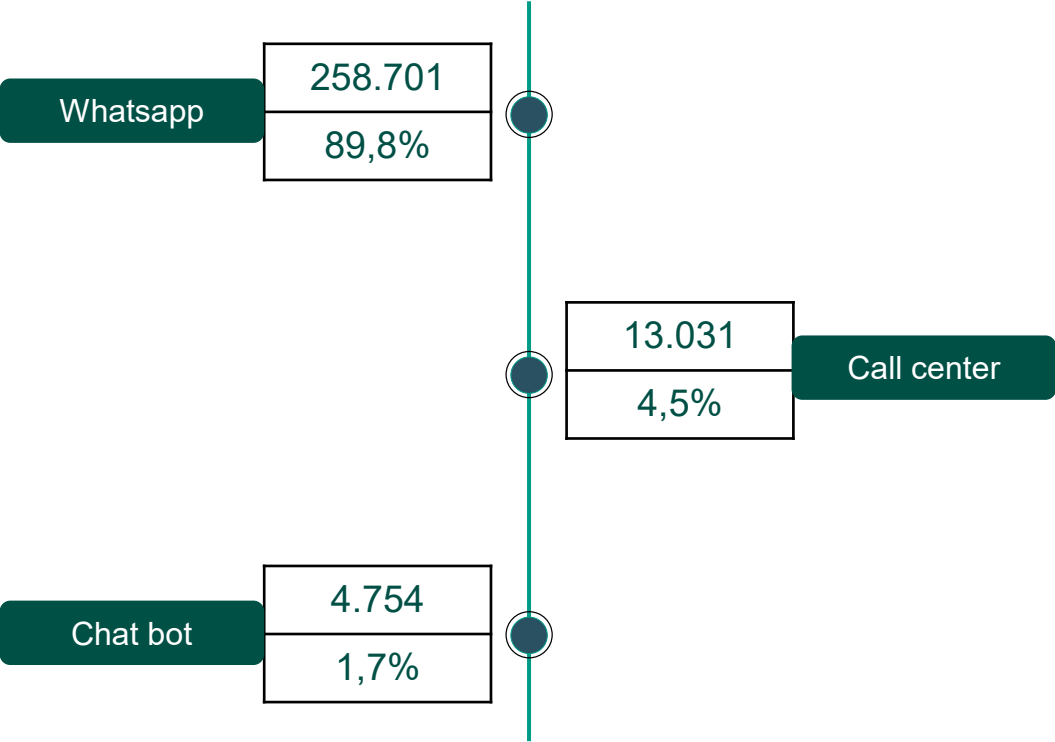
Reclamo

Diciembre	Enero
5.041	6.930

Se puede identificar que las PQRD suman un total de 8.277, observándose un aumento del 36,6%, en comparación con el mes anterior.

Comportamiento de solicitudes

Canales más usados para establecer comunicación

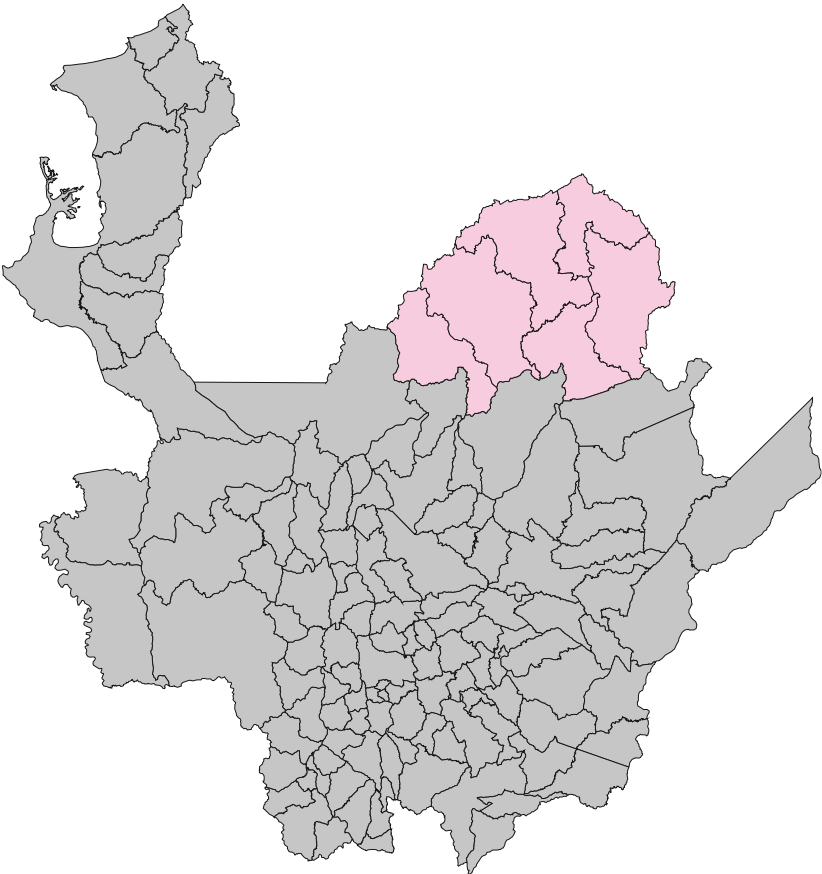


Subregiones	Canales más usados para radicar		
	Página web	Correo	Supersalud
Bajo Cauca	11	6	120
Magdalena Medio	10	15	106
Nordeste	15	8	179
Norte	32	42	260
Occidente	13	13	211
Oriente	82	64	778
Suroeste	40	36	523
Urabá	30	37	439
Valle de Aburrá	443	220	4.115
Total	676	441	6.731

Fuentes: *Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo*
Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*
Corte: *31 Ene 2026*

Canales de origen – Bajo Cauca

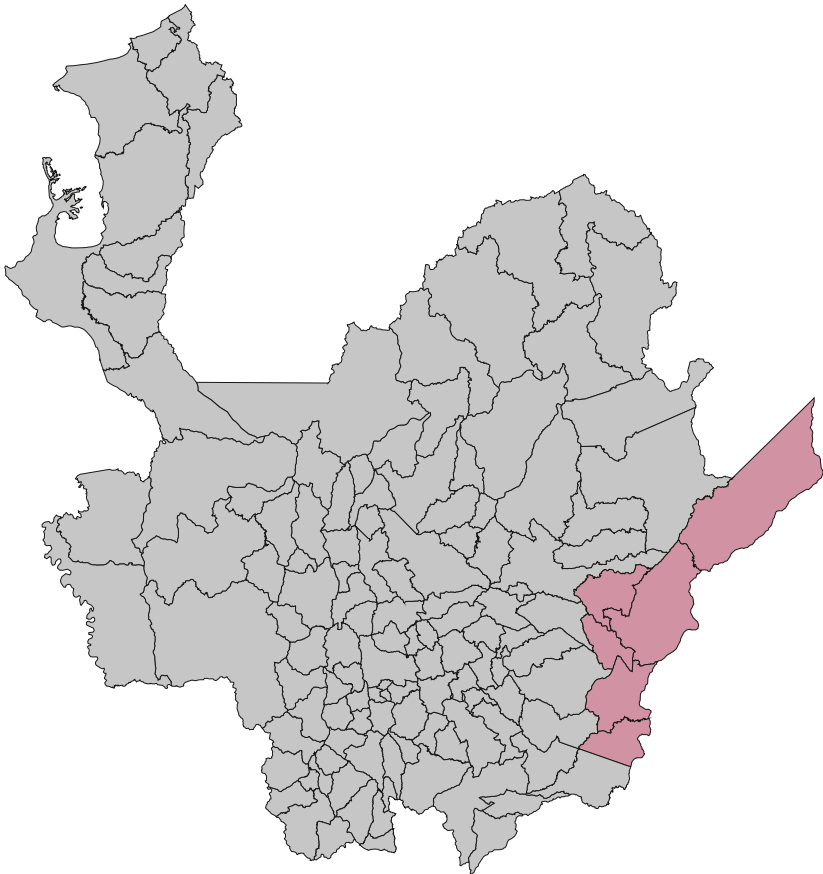
Canal	Diciembre 2025	Enero 2026
Supersalud	71	120
Página web	6	11
Correo electrónico	2	6
Call center	0	1
Buzón de sugerencias	0	1
Redes sociales	0	0
	79	139



Fuentes: *Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo*
Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*
Corte: *31 Ene 2026*

Canales de origen – Magdalena Medio

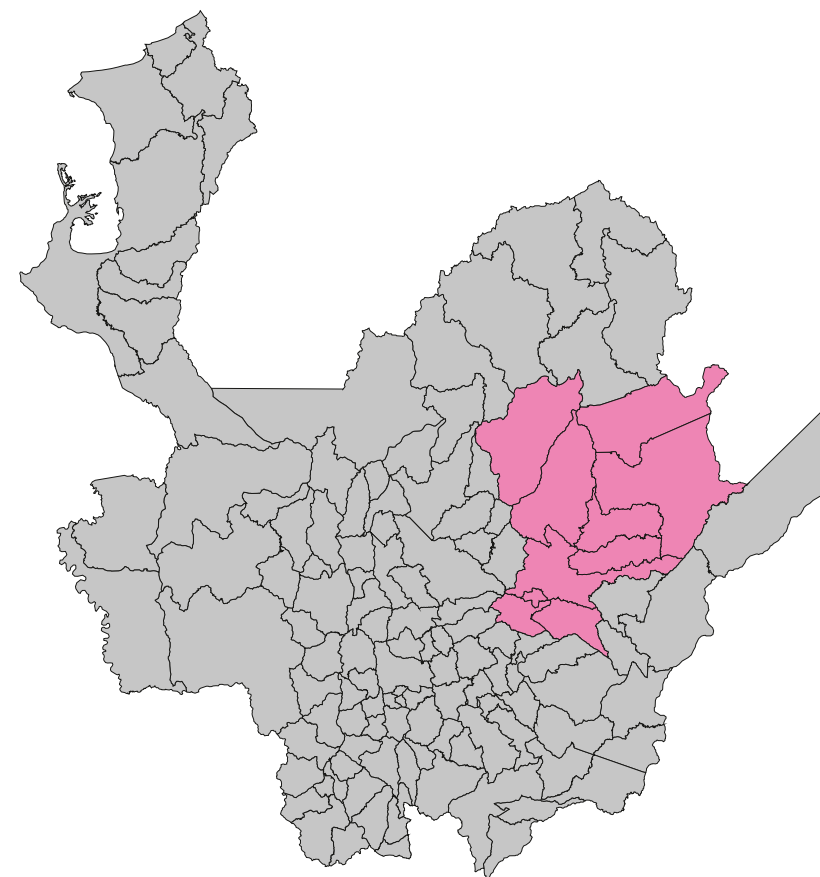
	Diciembre 2025	Enero 2026
Supersalud	68	106
Página web	10	10
Correo electrónico	18	15
Call center	2	1
Buzón de sugerencias	1	1
Redes sociales	0	0
	99	133



Fuentes: *Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo*
Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*
Corte: *31 Ene 2026*

Canales de origen – Nordeste

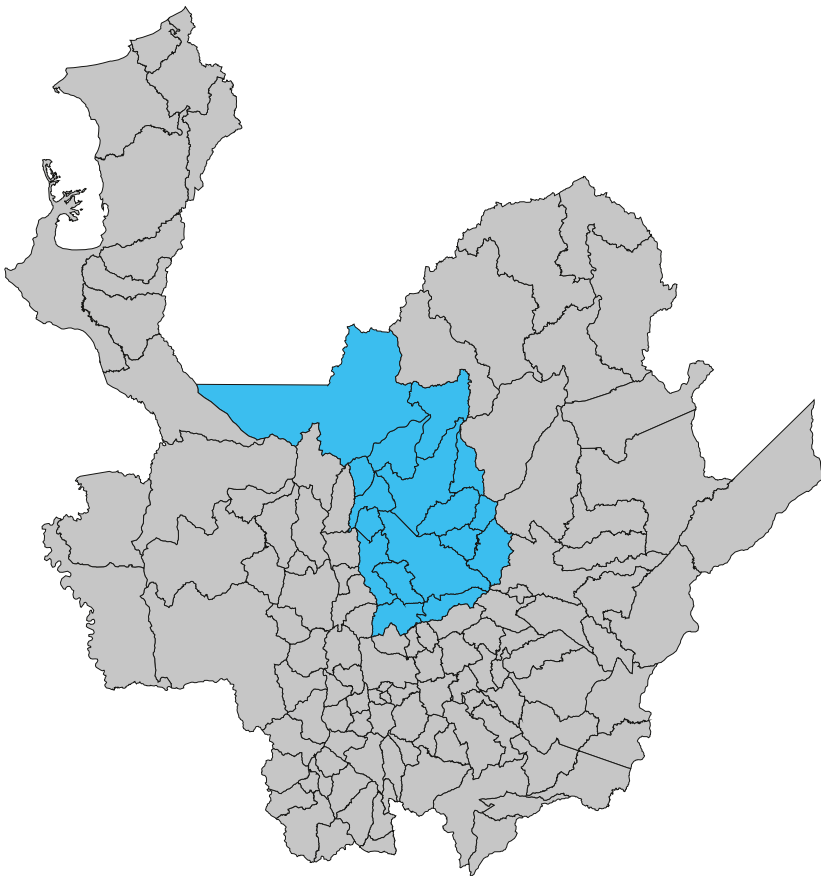
	Diciembre 2025	Enero 2026
Supersalud	110	179
Página web	22	15
Correo electrónico	11	8
Call center	0	5
Buzón de sugerencias	4	0
Redes sociales	0	0
	147	207



Fuentes: *Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo*
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 31 Ene 2026

Canales de origen – Norte

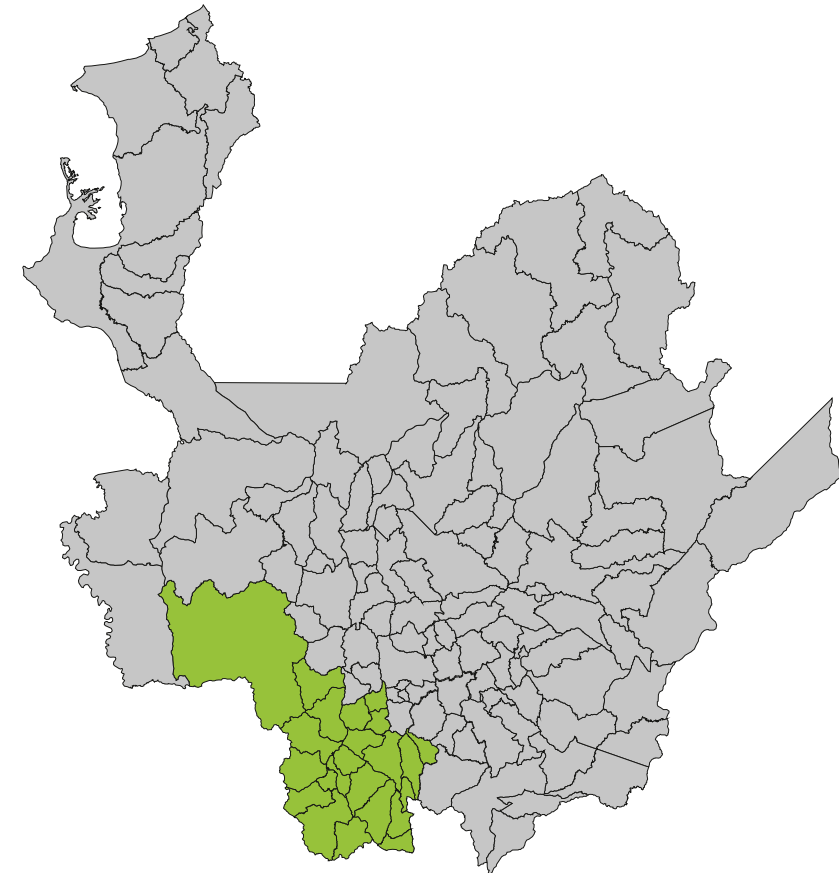
	Diciembre 2025	Enero 2026
Supersalud	173	260
Página web	14	32
Correo electrónico	50	42
Call center	2	1
Buzón de sugerencias	0	0
Redes sociales	0	2
	239	337



Fuentes: *Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo*
Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*
Corte: *31 Ene 2026*

Canales de origen – Suroeste

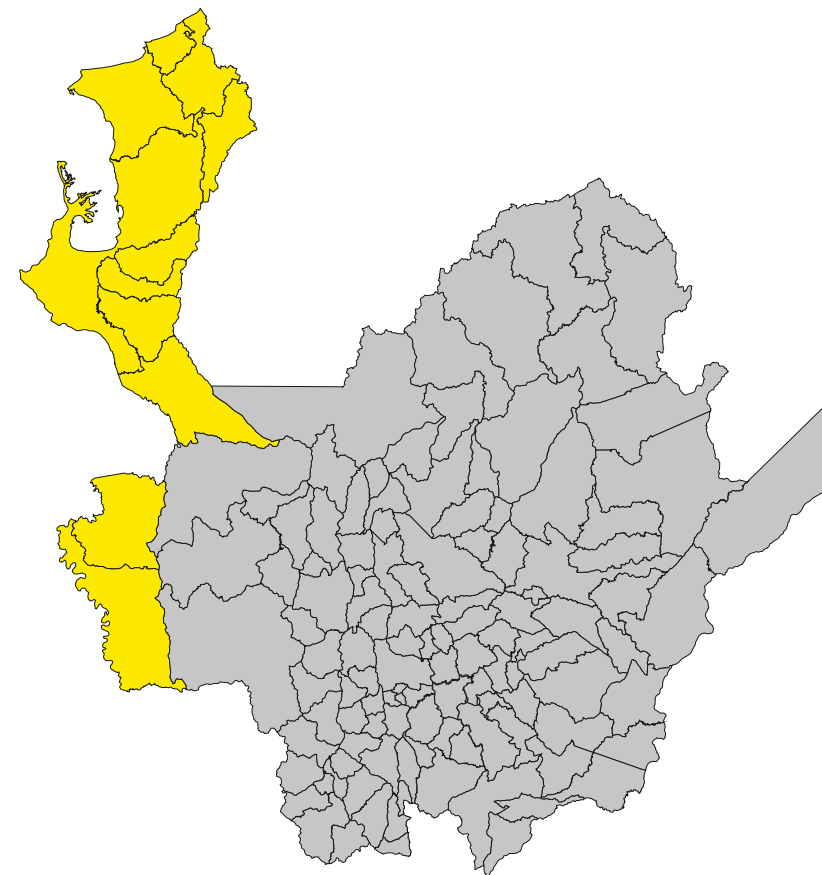
	Diciembre 2025	Enero 2026
Supersalud	323	523
Página web	39	40
Correo electrónico	19	36
Call center	1	3
Buzón de sugerencias	1	1
Redes sociales	0	2
	383	605



Fuentes: *Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo*
 Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*
 Corte: *31 Ene 2026*

Canales de origen – Urabá

	Diciembre 2025	Enero 2026
Supersalud	335	439
Página web	34	30
Correo electrónico	23	37
Call center	0	2
Buzón de sugerencias	4	4
Redes sociales	3	1
	399	513



Fuente: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones)
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 31 Ene 2026

Canales de origen – Valle de Aburrá

	Diciembre 2025	Enero 2026
Supersalud	3.081	4.115
Página web	329	443
Correo electrónico	250	220
Call center	40	49
Buzón de sugerencias	23	22
Redes sociales	8	28
	3.731	4.877

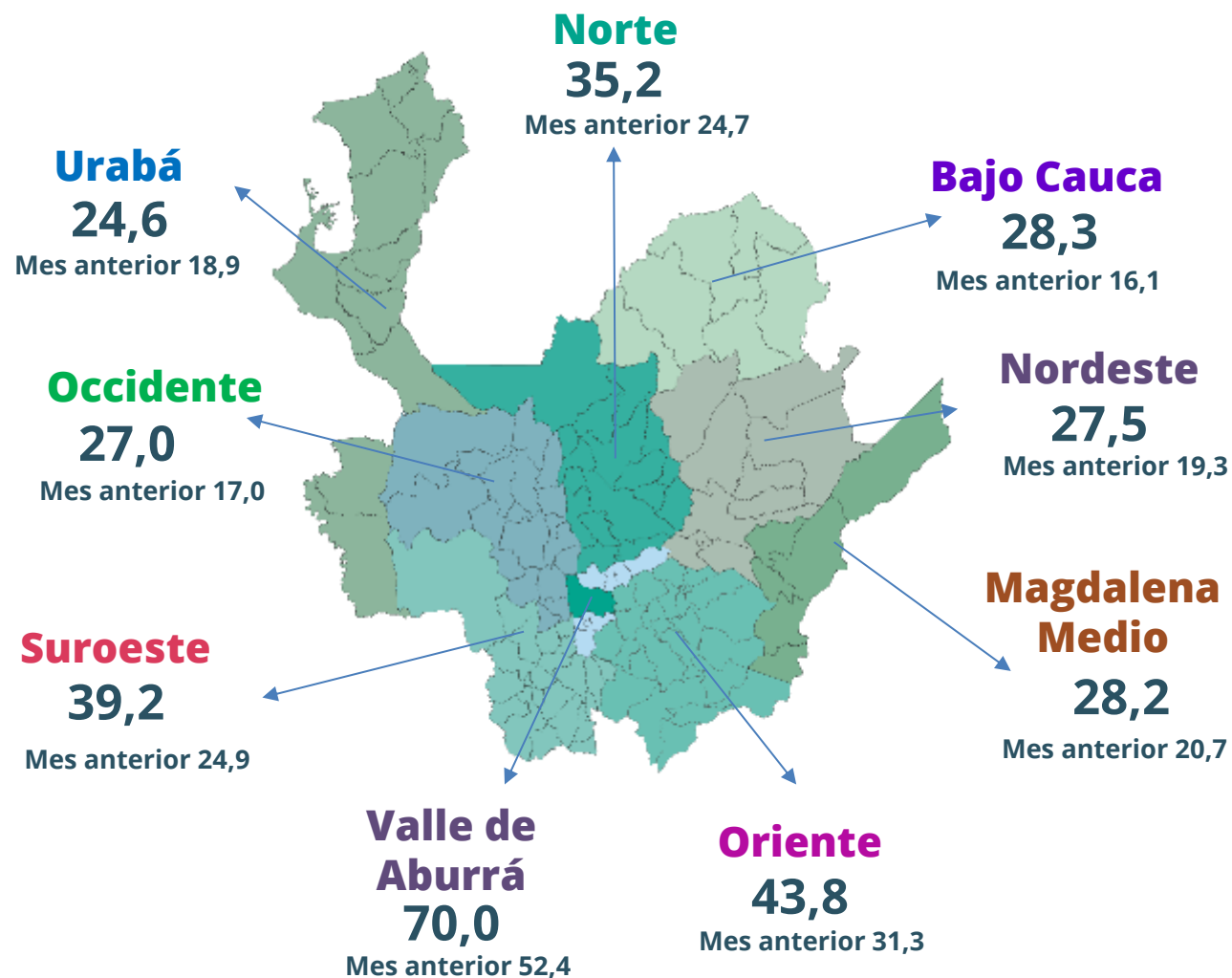


Fuentes: *Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo*
Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*
Corte: *31 Ene 2026*

Distribución PQRD Savia Salud EPS por principales motivos para el mes de enero 2026

Motivo principal	Servicios/Especialidades	% Pqrd
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	Medicina interna Medicina general Ortopedia y traumatología Neurología Oftalmología	22,35%
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CITA O CONSULTA	Ortopedia y traumatología Neurología Oftalmología Medicina interna Urología	18,29%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	Otros procedimientos no quirúrgicos Imagenología Otros procedimientos quirúrgicos Laboratorio clínico y anatomopatológico Quimioterapia	11,60%

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



En la distribución es posible identificar que las quejas, los reclamos y los derechos de petición (PQR) suman un total de 8.277, observándose un aumento del 36,6%, 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 enero 2026



VALLE DE ABURRÁ	Total Afiliados a Enero	NºPQRD Enero	Tasa Enero	Tasa Diciembre
MEDELLIN	502.850	3.495	68,8	52,4
BARBOSA	17.961	100	55,7	37,1
BELLO	92.222	709	76,9	55,1
CALDAS	13.606	88	64,7	75,4
COPACABANA	14.802	94	63,5	54,7
ENVIGADO	15.725	138	87,8	73,6
GIRARDOTA	12.606	86	68,2	39,9
ITAGUI	40.445	266	65,8	45,2
LA ESTRELLA	10.109	90	89,0	48,3
SABANETA	8.878	40	45,1	38,3
TOTAL VALLE DE ABURRÁ	729.204	5.106	70,0	52,4

La tasa total de PQRD para enero en el Valle de Aburrá es de 70,0 presentando un aumento del 33,5% con relación al mes anterior.

Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Urabá para enero 2026

URABÁ	Total Afiliados a Enero	NºPQRD Enero	Tasa Enero	Tasa Diciembre
APARTADO	36.446	184	50,5	35,9
ARBOLETES	14.012	14	10,0	7,9
CAREPA	20.841	86	41,3	30,3
CHIGORODO	22.069	79	35,8	32,1
MURINDO	4.894	1	2,0	2,1
MUTATA	13.619	17	12,5	14,1
NECOCLI	18.429	27	14,7	12,6
SAN JUAN DE URABA	13.388	11	8,2	8,3
SAN PEDRO DE URABA	25.068	22	8,8	8,9
TURBO	35.677	68	19,1	11,0
VIGIA DEL FUERTE	7.408	12	16,2	9,6
TOTAL URABÁ	211.851	521	24,6	18,9

La tasa total de PQRD para enero en el Urabá es de 24,6 presentando un aumento del 30,0% con relación al mes anterior.

Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Oriente para enero 2026

ORIENTE	Total Afiliados a Enero	NºPQRD Enero	Tasa Enero	Tasa Diciembre
ABEJORRAL	9.521	47	49,4	37,7
ALEJANDRIA	2.940	11	37,4	38,0
ARGELIA	6.238	11	17,6	19,7
COCORNA	9.806	64	65,3	47,6
CONCEPCION	2.342	8	34,2	17,1
EL CARMEN DE VIBORAL	12.718	62	48,7	31,5
EL SANTUARIO	14.843	73	49,2	50,2
GRANADA	4.944	30	60,7	36,7
GUARNE	12.606	52	41,3	32,6
GUATAPE	4.187	19	45,4	40,1
LA CEJA	7.377	42	56,9	51,8
LA UNION	8.295	43	51,8	22,5
MARINILLA	20.967	89	42,4	18,7
NARIÑO	7.190	16	22,3	27,1
PEÑOL	9.599	42	43,8	23,8
RETIRO	3.208	7	21,8	21,1
RIONEGRO	20.400	109	53,4	40,8
SAN CARLOS	7.569	40	52,8	49,5
SAN FRANCISCO	4.896	13	26,6	8,3
SAN LUIS	10.161	57	56,1	35,9
SAN RAFAEL	9.433	41	43,5	38,3
SAN VICENTE	11.878	54	45,5	23,0
SONSON	21.692	47	21,7	11,6
TOTAL ORIENTE	222.810	977	43,8	31,3

La tasa total de PQRD para enero en el Oriente es de 43,8 presentando un aumento del 40,1% con relación al mes anterior.

Fuente: Aplicativo Conexiones

Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Corte: 31 Ene 2026



Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Suroeste para enero 2026

SUROESTE	Total Afiliados a Enero	NºPQRD Enero	Tasa Enero	Tasa Diciembre
AMAGA	3.451	21	60,9	40,1
ANDES	23.277	71	30,5	24,8
ANGELOPOLIS	1.128	9	79,8	44,8
BETANIA	4.768	24	50,3	47,4
BETULIA	14.289	51	35,7	19,9
CARAMANTA	3.327	7	21,0	33,4
CIUDAD BOLIVAR	8.305	45	54,2	27,7
CONCORDIA	11.648	84	72,1	32,3
FREDONIA	7.619	28	36,8	18,5
HISPANIA	648	3	46,3	0,0
JARDIN	9.432	26	27,6	18,0
LA PINTADA	4.420	10	22,6	18,1
MONTEBELLO	4.357	32	73,4	28,3
PUEBLORRICO	1.391	12	86,3	28,8
SALGAR	8.905	20	22,5	21,8
SANTA BARBARA	7.765	42	54,1	26,2
TAMESIS	1.680	14	83,3	41,5
TARSO	2.958	14	47,3	44,7
TITIRIBI	3.318	11	33,2	15,2
URRAO	24.803	59	23,8	21,5
VALPARAISO	2.926	9	30,8	27,7
VENECIA	5.400	19	35,2	13,1
TOTAL SUROESTE	155.815	611	39,2	24,9

La tasa total de PQRD para enero en el Suroeste es de 39,2 presentando un aumento del 57,5% con relación al mes anterior.

Fuente: Aplicativo Conexiones

Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Corte: 31 Ene 2026



Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Norte para enero 2026

NORTE	Total Afiliados a Enero	NºPQRD Enero	Tasa Enero	Tasa Diciembre
ANGOSTURA	737	1	13,6	0,0
BELMIRA	2.873	10	34,8	36,5
BRICEÑO	1.661	7	42,1	18,8
CAMPAMENTO	6.593	12	18,2	12,5
CAROLINA	1.572	1	6,4	12,9
DON MATIAS	6.457	25	38,7	21,0
ENTRERRIOS	2.753	16	58,1	37,3
GOMEZ PLATA	4.451	21	47,2	25,2
GUADALUPE	3.684	18	48,9	38,7
ITUANGO	15.954	28	17,6	18,3
SAN ANDRES DE CUERQUIA	4.173	10	24,0	29,2
SAN JOSE DE LA MONTAÑA	1.859	5	26,9	5,6
SAN PEDRO	8.983	54	60,1	18,4
SANTA ROSA DE OSOS	14.843	38	25,6	25,8
TOLEDO	3.698	9	24,3	8,2
VALDIVIA	1.286	0	0,0	8,2
YARUMAL	15.491	87	56,2	41,9
TOTAL NORTE	97.068	342	35,2	24,7

La tasa total de PQRD para enero en el Norte es de 35,2 presentando un aumento del 42,38% con relación al mes anterior.



Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Occidente para enero 2026

OCCIDENTE	Total Afiliados a Enero	NºPQRD Enero	Tasa Enero	Tasa Diciembre
ABRIAQUI	1.434	5	34,9	21,2
ANZA	5.576	10	17,9	16,4
ARMENIA	786	2	25,4	51,3
BURITICA	5.427	7	12,9	7,3
CAICEDO	6.949	5	7,2	16,0
CAÑASGORDAS	11.524	30	26,0	15,9
DABEIBA	1.608	4	24,9	25,1
EBEJICO	6.781	35	51,6	27,3
FRONTINO	2.568	4	15,6	3,9
GIRALDO	1.170	8	68,4	17,0
HELICONIA	3.112	29	93,2	16,4
LIBORINA	7.406	22	29,7	13,9
OLAYA	1.904	4	21,0	27,0
PEQUE	2.579	6	23,3	23,4
SABANALARGA	6.682	5	7,5	9,2
SAN JERONIMO	6.104	20	32,8	14,8
SANTA FE DE ANTIOQUIA	7.837	19	24,2	19,0
SOPETRAN	8.792	24	27,3	21,6
URAMITA	214	0	0,0	0,0
TOTAL OCCIDENTE	88.453	239	27,0	17,0

La tasa total de PQRD para enero en el Occidente es de 27,0 presentando un aumento del 58,6% con relación al mes anterior.



Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Nordeste para enero 2026

NORDESTE	Total Afiliados a Enero	NºPQRD Enero	Tasa Enero	Tasa Diciembre
AMALFI	5.266	10	19,0	13,2
ANORI	3.114	4	12,8	16,2
CISNEROS	6.776	49	72,3	57,4
REMEDIOS	7.087	11	15,5	14,0
SAN ROQUE	13.983	32	22,9	21,7
SANTO DOMINGO	6.509	27	41,5	14,1
SEGOVIA	8.752	26	29,7	12,3
VEGACHI	11.395	21	18,4	7,1
YALI	3.676	11	29,9	16,5
YOLOMBO	8.718	16	18,4	23,0
TOTAL NORDESTE	75.276	207	27,5	19,3

La tasa total de PQRD para enero en el Nordeste es de 27,5 presentando un aumento del 42,6% con relación al mes anterior.

Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Magdalena Medio para enero 2026

MAGDALENA MEDIO	Total Afiliados a Enero	NºPQRD Enero	Tasa Enero	Tasa Diciembre
CARACOLI	2.954	12	40,6	24,1
MACEO	5.423	27	49,8	49,8
PUERTO BERRIO	16.937	53	31,3	18,8
PUERTO NARE	5.509	19	34,5	24,0
PUERTO TRIUNFO	8.658	18	20,8	18,5
YONDO	8.413	6	7,1	4,7
TOTAL MAGDALENA MEDIO	47.894	135	28,2	20,7

La tasa total de PQRD para enero en el Magdalena Medio es de 28,2 presentando un aumento del 36,2% con relación al mes anterior.

Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Bajo Cauca para enero 2026

BAJO CAUCA	Total Afiliados a Enero	NºPQRD Enero	Tasa Enero	Tasa Diciembre
CACERES	1.267	2	15,8	0,0
CAUCASIA	28.345	91	32,1	19,8
EL BAGRE	5.627	4	7,1	7,1
NECHI	1.443	3	20,8	0,0
TARAZA	7.422	24	32,3	19,1
ZARAGOZA	5.093	15	29,5	9,9
TOTAL BAJO CAUCA	49.197	139	28,3	16,1

La tasa total de PQRD para enero en el Bajo Cauca es de 28,3 presentando un aumento del 75,1% 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!

