

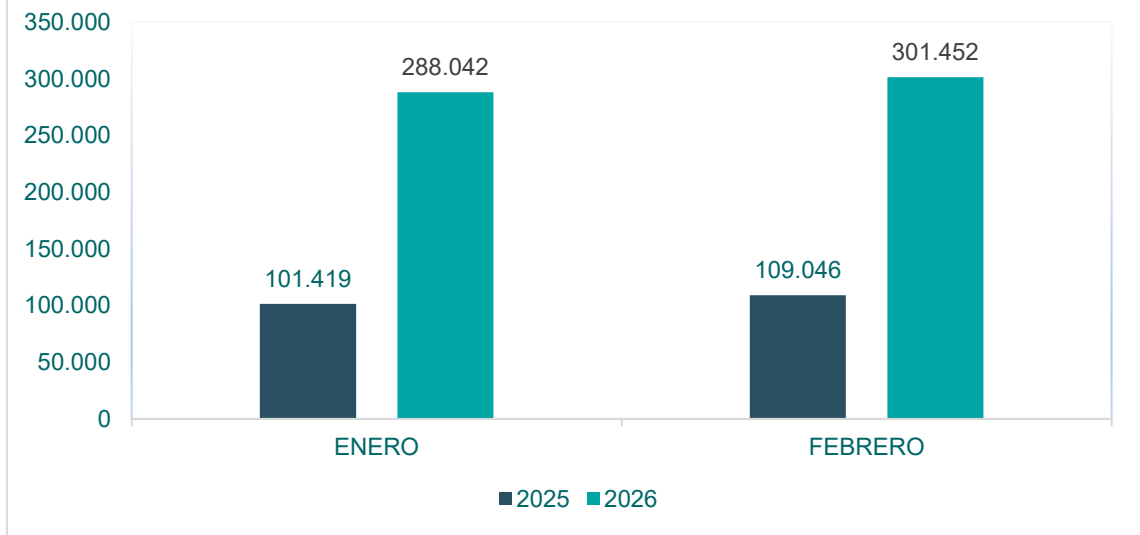
Reporte de gestión a las solicitudes radicadas por parte de nuestros afiliados Febrero 2026



Comportamiento de manifestaciones

En febrero de 2026, se registraron un total de 301.452 manifestaciones, en comparación con enero de 2026, se observó un aumento del 4,7%, equivalente a 13.410 registros.

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



AÑO	ENERO	FEBRERO
2025	101.419	109.046
2026	288.042	301.452

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

Manifestaciones por tipo de solicitud



Solicitud de información

Enero	Febrero
279.765	291.860



Felicitación

Enero	Febrero
15	42



Sugerencia

Enero	Febrero
5	6



Petición general

Enero	Febrero
799	1.031



Derecho de petición

Enero	Febrero
463	500



Queja

Enero	Febrero
65	110



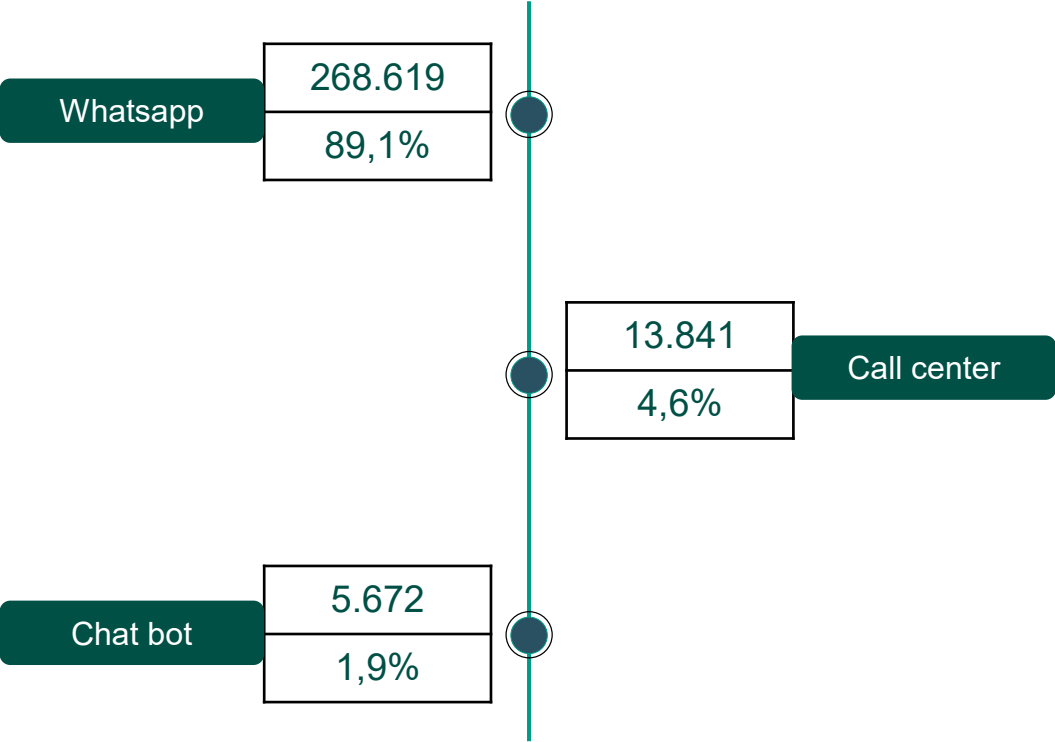
Reclamo

Enero	Febrero
6.930	7.903

Se puede identificar que las PQRD suman un total de 9.592, observándose un aumento del 15,9%, en comparación con el mes anterior.

Comportamiento de solicitudes

Canales más usados para establecer comunicación

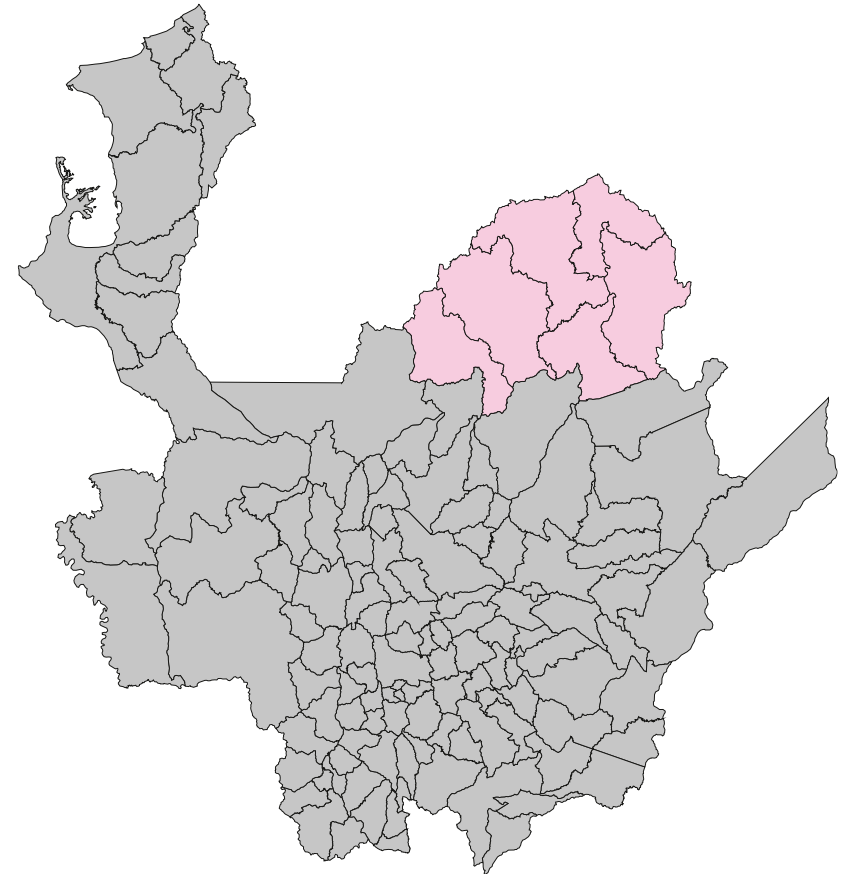


Subregiones	Canales más usados para radicar		
	Página web	Correo	Supersalud
Bajo Cauca	6	8	116
Magdalena Medio	14	11	106
Nordeste	33	11	237
Norte	39	38	281
Occidente	24	20	219
Oriente	95	76	822
Suroeste	60	27	540
Urabá	63	58	434
Valle de Aburrá	533	285	4.907
Total	867	534	7.662

Fuentes: *Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo*
Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*
Corte: 28 Feb 2026

Canales de origen – Bajo Cauca

Canal	Enero 2026	Febrero 2026
SuperSalud	120	116
Página Web	11	6
Correo Electrónico	6	8
Call Center	1	4
Buzón Sugerencias	1	1
Redes Sociales	0	0
WhatsApp	0	0
BASSI	0	0
Entes de control	0	0
	139	135



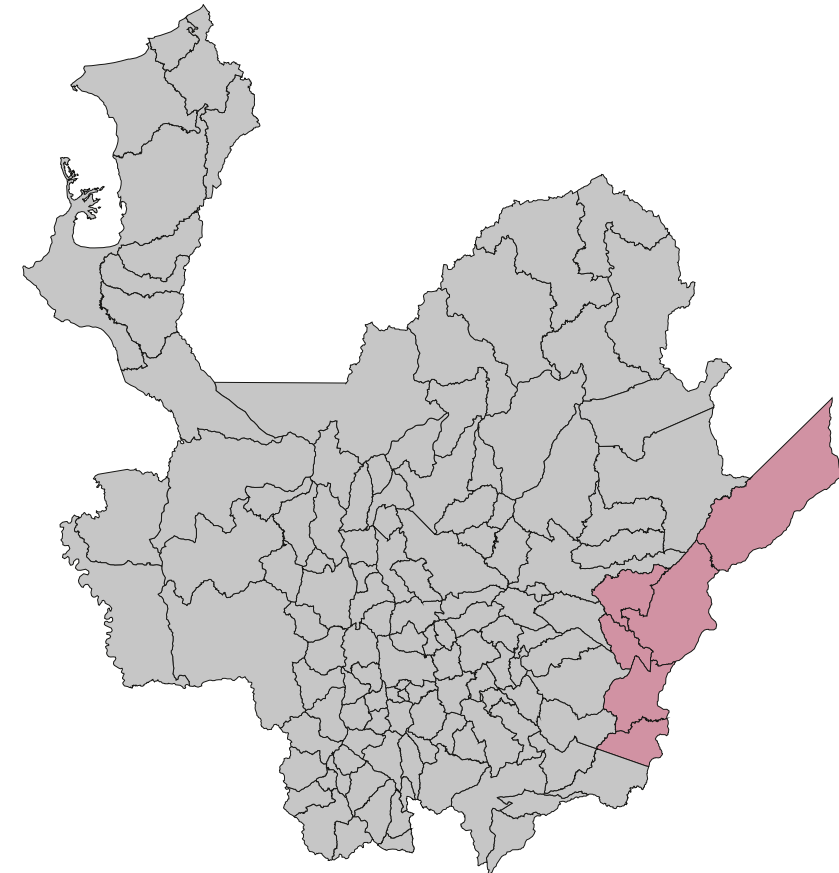
Fuentes: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo

Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Corte: 28 Feb 2026

Canales de origen – Magdalena Medio

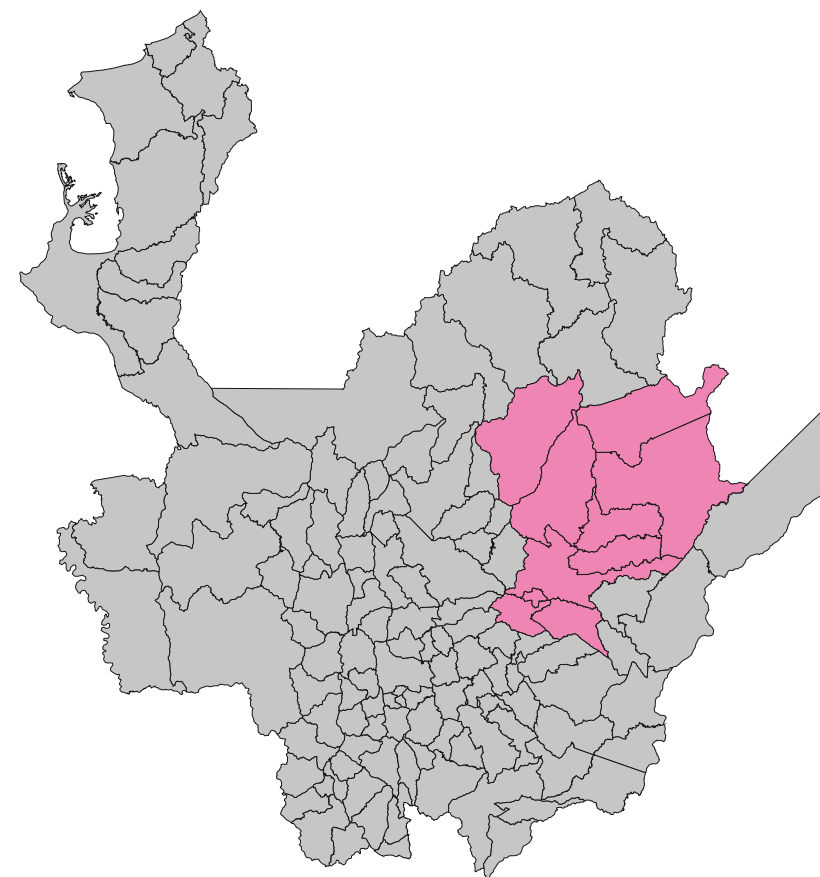
Canal	Enero 2026	Febrero 2026
SuperSalud	106	106
Página Web	10	14
Correo Electrónico	15	11
Call Center	1	0
Buzón Sugerencias	1	0
Redes Sociales	0	0
WhatsApp	0	1
BASSI	0	0
Entes de control	0	0
	133	132



Fuentes: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 28 Feb 2026

Canales de origen – Nordeste

Canal	Enero 2026	Febrero 2026
SuperSalud	179	237
Página Web	15	33
Correo Electrónico	8	11
Call Center	5	3
Buzón Sugerencias	0	3
Redes Sociales	0	0
WhatsApp	0	2
BASSI	0	3
Entes de control	0	0
	207	292



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

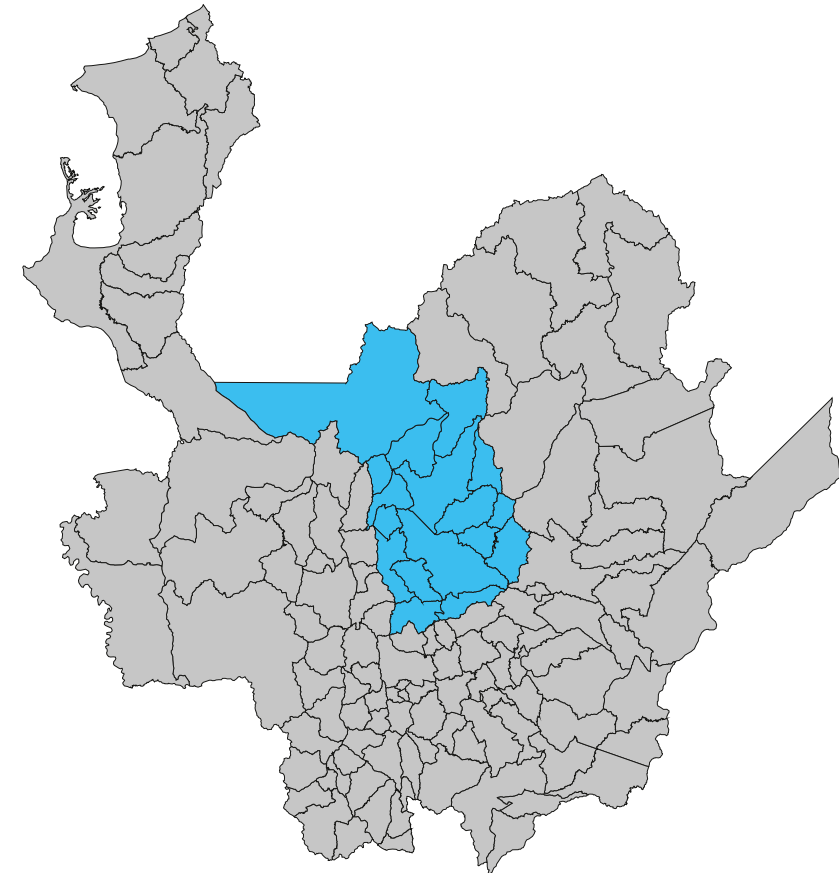
Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*

Corte: *28 Feb 2026*



Canales de origen – Norte

Canal	Enero 2026	Febrero 2026
SuperSalud	260	281
Página Web	32	39
Correo Electrónico	42	38
Call Center	1	2
Buzón Sugerencias	0	17
Redes Sociales	2	0
WhatsApp	0	4
BASSI	0	3
Entes de control	0	0
	337	384

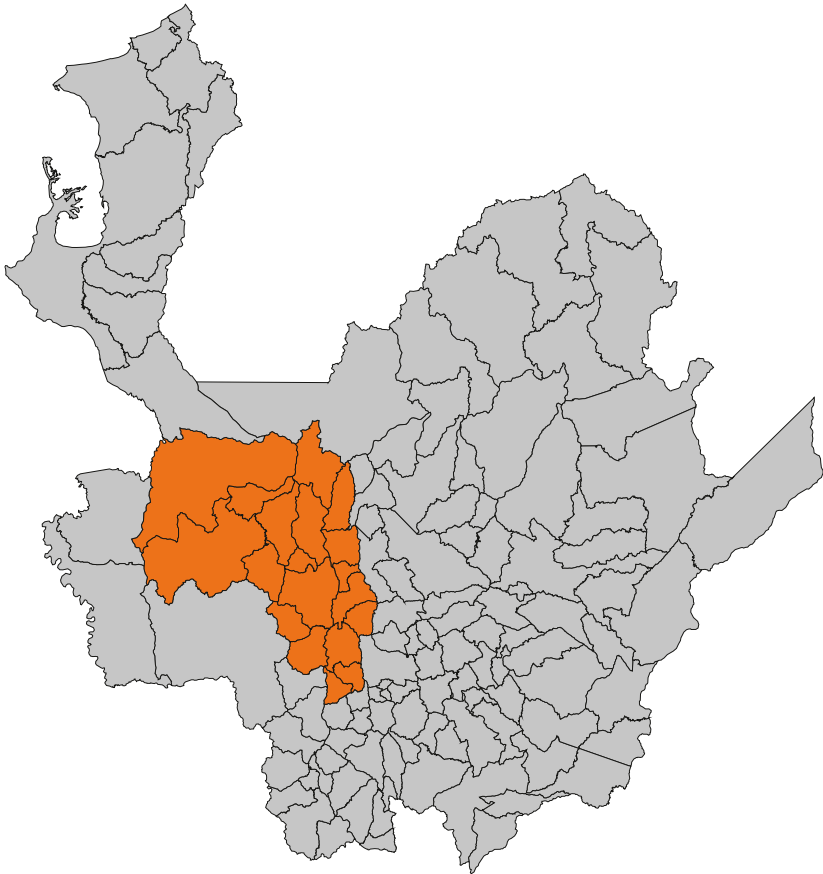


Fuentes: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 28 Feb 2026

Canales de origen – Occidente



Canal	Enero 2026	Febrero 2026
SuperSalud	211	219
Página Web	13	24
Correo Electrónico	13	20
Call Center	2	2
Buzón Sugerencias	0	0
Redes Sociales	0	0
WhatsApp	0	0
BASSI	0	1
Entes de control	0	0
	239	266

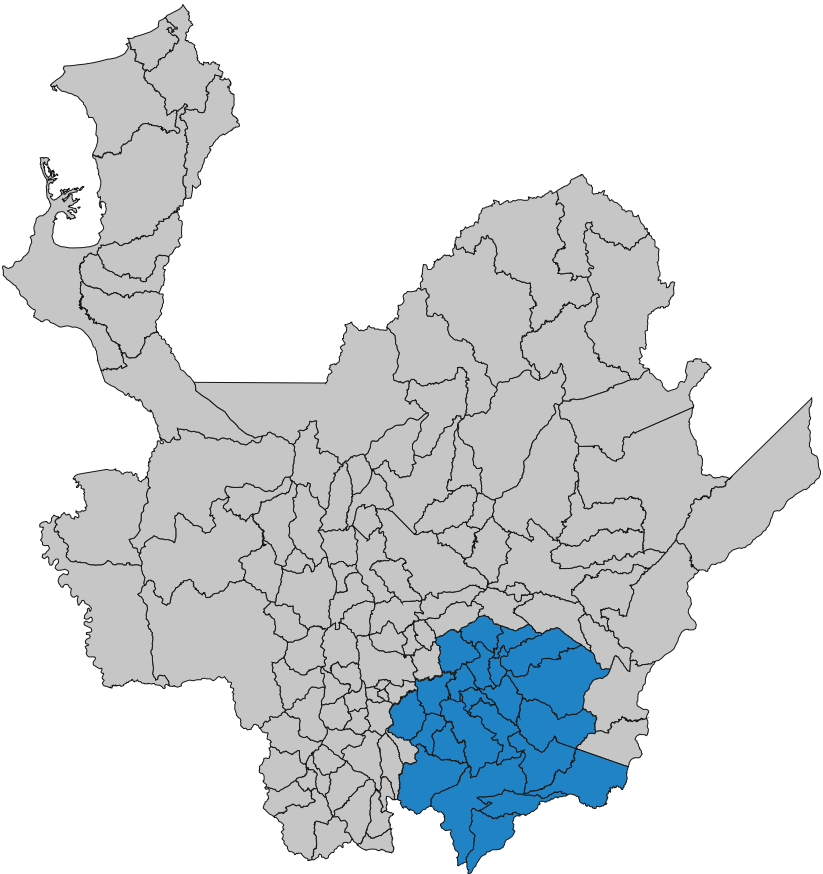


Fuentes: *Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo*
Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*
Corte: *28 Feb 2026*

Canales de origen – Oriente



Canal	Enero 2026	Febrero 2026
SuperSalud	778	822
Página Web	82	95
Correo Electrónico	64	76
Call Center	5	6
Buzón Sugerencias	13	24
Redes Sociales	4	7
WhatsApp	0	3
BASSI	0	33
Entes de control	0	0
	946	1.066



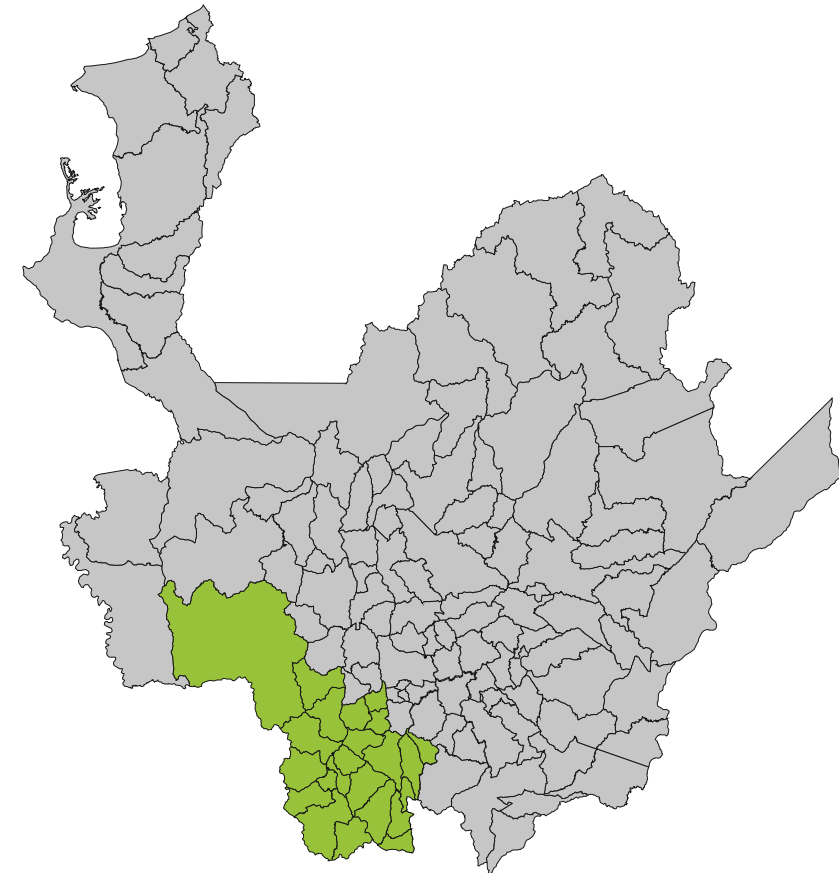
Fuentes: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo

Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Corte: 28 Feb 2026

Canales de origen – Suroeste

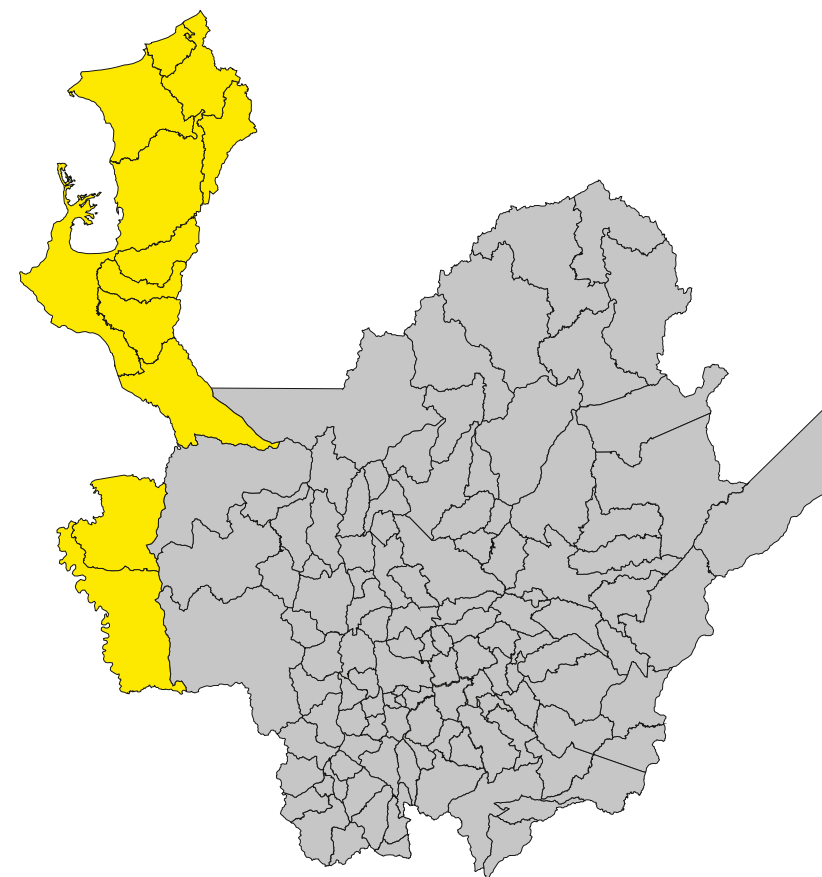
Canal	Enero 2026	Febrero 2026
SuperSalud	523	540
Página Web	40	60
Correo Electrónico	36	27
Call Center	3	12
Buzón Sugerencias	1	2
Redes Sociales	2	2
WhatsApp	0	2
BASSI	0	1
Entes de control	0	0
	605	646



Fuentes: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 28 Feb 2026

Canales de origen – Urabá

Canal	Enero 2026	Febrero 2026
SuperSalud	439	434
Página Web	30	63
Correo Electrónico	37	58
Call Center	2	2
Buzón Sugerencias	4	1
Redes Sociales	1	0
WhatsApp	0	1
BASSI	0	2
Entes de control	0	0
	513	561



Fuente: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones)
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 28 Feb 2026

Canales de origen – Valle de Aburrá

Canal	Enero 2026	Febrero 2026
SuperSalud	4.115	4907
Página Web	443	533
Correo Electrónico	220	285
Call Center	49	72
Buzón Sugerencias	22	30
Redes Sociales	28	8
WhatsApp	0	16
BASSI	0	258
Entes de control	0	1
	4877	6110



Fuentes: *Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo*
Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*
Corte: *28 Feb 2026*

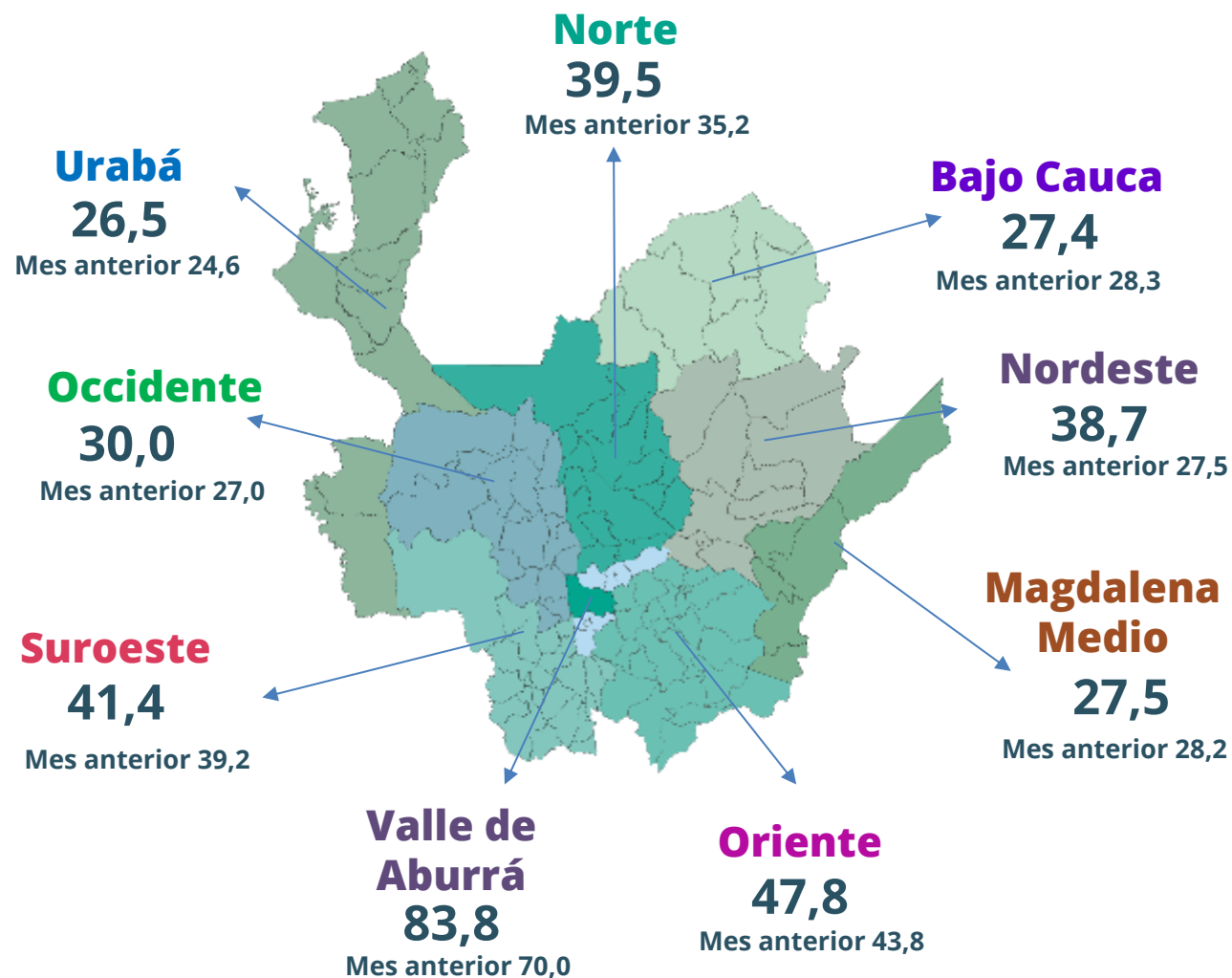
Distribución PQRD Savia Salud EPS por principales motivos para el mes de febrero 2026



Motivo principal	Servicios/Especialidades	% Pqrd
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	Medicina interna Medicina general Ortopedia y traumatología Neurología Oftalmología	23,79%
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CITA O CONSULTA	Neurología Medicina interna Ortopedia y traumatología Oftalmología Otorrinolaringología	18,38%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	Otros procedimientos no quirúrgicos Imagenología Otros procedimientos quirúrgicos Laboratorio clínico y anatomopatológico Quimioterapia	11,88%

Fuentes: *Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo*
Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*
Corte: 28 Feb 2026

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



En la distribución es posible identificar que las quejas, los reclamos y los derechos de petición (PQR) suman un total de 9.592, observándose un aumento del 15,9%, 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 febrero 2026



VALLE DE ABURRÁ	Total Afiliados a Febrero	NºPQRD Febrero	Tasa Febrero	Tasa Enero
MEDELLIN	502.102	4.117	82,0	68,8
BARBOSA	17.971	105	58,4	55,7
BELLO	92.334	929	100,6	76,9
CALDAS	13.624	110	80,7	64,7
COPACABANA	14.864	123	82,8	63,5
ENVIGADO	15.679	159	101,4	87,8
GIRARDOTA	12.626	114	90,3	68,2
ITAGUI	40.470	326	80,6	65,8
LA ESTRELLA	10.149	83	81,8	89,0
SABANETA	8.915	44	49,4	45,1
TOTAL VALLE DE ABURRÁ	728.734	6.110	83,8	70,0

La tasa total de PQRD para febrero en el Valle de Aburrá es de 83,8 presentando un aumento del 19,7% con relación al mes anterior.

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

URABÁ	Total Afiliados a Febrero	N°PQRD Febrero	Tasa Febrero	Tasa Enero
APARTADO	36.392	187	51,4	50,5
ARBOLETES	13.971	12	8,6	10,0
CAREPA	20.824	73	35,1	41,3
CHIGORODO	22.066	89	40,3	35,8
MURINDO	4.917	3	6,1	2,0
MUTATA	13.630	39	28,6	12,5
NECOCLI	18.433	45	24,4	14,7
SAN JUAN DE URABA	13.390	18	13,4	8,2
SAN PEDRO DE URABA	25.057	22	8,8	8,8
TURBO	35.776	66	18,4	19,1
VIGIA DEL FUERTE	7.411	7	9,4	16,2
TOTAL URABÁ	211.867	561	26,5	24,6

La tasa total de PQRD para febrero en el Urabá es de 26,5 presentando un aumento del 7,7% con relación al mes anterior.

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

ORIENTE	Total Afiliados a Febrero	NºPQRD Febrero	Tasa Febrero	Tasa Enero
ABEJORRAL	9.543	54	56,6	49,4
ALEJANDRIA	2.935	24	81,8	37,4
ARGELIA	6.261	6	9,6	17,6
COCORNA	9.803	68	69,4	65,3
CONCEPCION	2.349	16	68,1	34,2
EL CARMEN DE VIBORAL	12.694	55	43,3	48,7
EL SANTUARIO	14.856	94	63,3	49,2
GRANADA	4.949	29	58,6	60,7
GUARNE	12.636	74	58,6	41,3
GUATAPE	4.192	18	42,9	45,4
LA CEJA	7.326	52	71,0	56,9
LA UNION	8.313	48	57,7	51,8
MARINILLA	21.023	86	40,9	42,4
NARIÑO	7.189	24	33,4	22,3
PEÑOL	9.637	45	46,7	43,8
RETIRO	3.184	6	18,8	21,8
RIONEGRO	20.451	123	60,1	53,4
SAN CARLOS	7.609	44	57,8	52,8
SAN FRANCISCO	4.892	11	22,5	26,6
SAN LUIS	10.212	53	51,9	56,1
SAN RAFAEL	9.476	47	49,6	43,5
SAN VICENTE	11.893	42	35,3	45,5
SONSON	21.709	47	21,7	21,7
TOTAL ORIENTE	223.132	1.066	47,8	43,8

La tasa total de PQRD para febrero en el Oriente es de 47,8 presentando un aumento del 9,0% con relación al mes anterior.

Fuente: Aplicativo Conexiones

Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Corte: 28 Feb 2026



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

SUROESTE	Total Afiliados a Febrero	N°PQRD Febrero	Tasa Febrero	Tasa Enero
AMAGA	3.453	23	66,6	60,9
ANDES	23.249	64	27,5	30,5
ANGELOPOLIS	1.127	10	88,7	79,8
BETANIA	4.757	14	29,4	50,3
BETULIA	14.291	43	30,1	35,7
CARAMANTA	3.358	21	62,5	21,0
CIUDAD BOLIVAR	8.326	55	66,1	54,2
CONCORDIA	11.648	83	71,3	72,1
FREDONIA	7.653	44	57,5	36,8
HISPANIA	654	1	15,3	46,3
JARDIN	9.424	26	27,6	27,6
LA PINTADA	4.437	12	27,0	22,6
MONTEBELLO	4.352	24	55,1	73,4
PUEBLORRICO	1.391	9	64,7	86,3
SALGAR	8.877	26	29,3	22,5
SANTA BARBARA	7.787	36	46,2	54,1
TAMESIS	1.667	6	36,0	83,3
TARSO	2.983	25	83,8	47,3
TITIRIBI	3.326	18	54,1	33,2
URRAO	24.860	66	26,5	23,8
VALPARAISO	2.944	16	54,3	30,8
VENECIA	5.397	24	44,5	35,2
TOTAL SUROESTE	155.961	646	41,4	39,2

La tasa total de PQRD para febrero en el Suroeste es de 41,4 presentando un aumento del 5,7% con relación al mes anterior.

Fuente: Aplicativo Conexiones

Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Corte: 28 Feb 2026



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

NORTE	Total Afiliados a Febrero	NºPQRD Febrero	Tasa Febrero	Tasa Enero
ANGOSTURA	750	2	26,7	13,6
BELMIRA	2.877	8	27,8	34,8
BRICEÑO	1.655	6	36,3	42,1
CAMPAMENTO	6.568	27	41,1	18,2
CAROLINA	1.576	11	69,8	6,4
DON MATIAS	6.522	25	38,3	38,7
ENTRERRIOS	2.759	16	58,0	58,1
GOMEZ PLATA	4.482	29	64,7	47,2
GUADALUPE	3.688	28	75,9	48,9
ITUANGO	15.962	32	20,0	17,6
SAN ANDRES DE CUERQUIA	4.182	14	33,5	24,0
SAN JOSE DE LA MONTAÑA	1.853	7	37,8	26,9
SAN PEDRO	8.989	54	60,1	60,1
SANTA ROSA DE OSOS	14.864	48	32,3	25,6
TOLEDO	3.691	7	19,0	24,3
VALDIVIA	1.295	2	15,4	0,0
YARUMAL	15.481	68	43,9	56,2
TOTAL NORTE	97.194	384	39,5	35,2

La tasa total de PQRD para febrero en el Norte es de 39,5 presentando un aumento del 12,1% con relación al mes anterior.



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

OCCIDENTE	Total Afiliados a Febrero	NºPQRD Febrero	Tasa Febrero	Tasa Enero
ABRIAQUI	1.435	4	27,9	34,9
ANZA	5.568	15	26,9	17,9
ARMENIA	791	3	37,9	25,4
BURITICA	5.452	10	18,3	12,9
CAICEDO	6.971	13	18,6	7,2
CAÑASGORDAS	11.511	30	26,1	26,0
DABEIBA	1.644	7	42,6	24,9
EBEJICO	6.807	42	61,7	51,6
FRONTINO	2.555	4	15,7	15,6
GIRALDO	1.185	7	59,1	68,4
HELICONIA	3.121	20	64,1	93,2
LIBORINA	7.404	15	20,3	29,7
OLAYA	1.908	5	26,2	21,0
PEQUE	2.585	11	42,6	23,3
SABANALARGA	6.686	13	19,4	7,5
SAN JERONIMO	6.098	15	24,6	32,8
SANTA FE DE ANTIOQUIA	7.846	23	29,3	24,2
SOPETRAN	8.843	29	32,8	27,3
URAMITA	223	0	0,0	0,0
TOTAL OCCIDENTE	88.633	266	30,0	27,0

La tasa total de PQRD para febrero en el Occidente es de 30,0 presentando un aumento del 11,1% con relación al mes anterior.

Fuente: Aplicativo Conexiones

Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Corte: 28 Feb 2026



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

NORDESTE	Total Afiliados a Febrero	N°PQRD Febrero	Tasa Febrero	Tasa Enero
AMALFI	5.284	20	37,9	19,0
ANORI	3.125	5	16,0	12,8
CISNEROS	6.796	57	83,9	72,3
REMEDIOS	7.138	20	28,0	15,5
SAN ROQUE	13.998	44	31,4	22,9
SANTO DOMINGO	6.528	39	59,7	41,5
SEGOVIA	8.783	24	27,3	29,7
VEGACHI	11.396	28	24,6	18,4
YALI	3.672	15	40,8	29,9
YOLOMBO	8.730	40	45,8	18,4
TOTAL NORDESTE	75.450	292	38,7	27,5

La tasa total de PQRD para febrero en Nordeste es de 38,7 presentando un aumento del 40,7% con relación al mes anterior.

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

MAGDALENA MEDIO	Total Afiliados a Febrero	N°PQRD Febrero	Tasa Febrero	Tasa Enero
CARACOLI	2.955	11	37,2	40,6
MACEO	5.439	26	47,8	49,8
PUERTO BERRIO	16.928	52	30,7	31,3
PUERTO NARE	5.508	13	23,6	34,5
PUERTO TRIUNFO	8.696	17	19,5	20,8
YONDO	8.417	13	15,4	7,1
TOTAL MAGDALENA MEDIO	47.943	132	27,5	28,2

La tasa total de PQRD para febrero en Magdalena Medio es de 27,5 presentando una disminución del 2,3% con relación al mes anterior.

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

BAJO CAUCA	Total Afiliados a Febrero	NºPQRD Febrero	Tasa Febrero	Tasa Enero
CACERES	1.284	5	38,9	15,8
CAUCASIA	28.372	90	31,7	32,1
EL BAGRE	5.652	5	8,8	7,1
NECHI	1.466	1	6,8	20,8
TARAZA	7.459	21	28,2	32,3
ZARAGOZA	5.115	13	25,4	29,5
TOTAL BAJO CAUCA	49.348	135	27,4	28,3

La tasa total de PQRD para febrero en el Bajo Cauca es de 27,4 presentando una disminución del 3,2% 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.

¡Gracias!

