

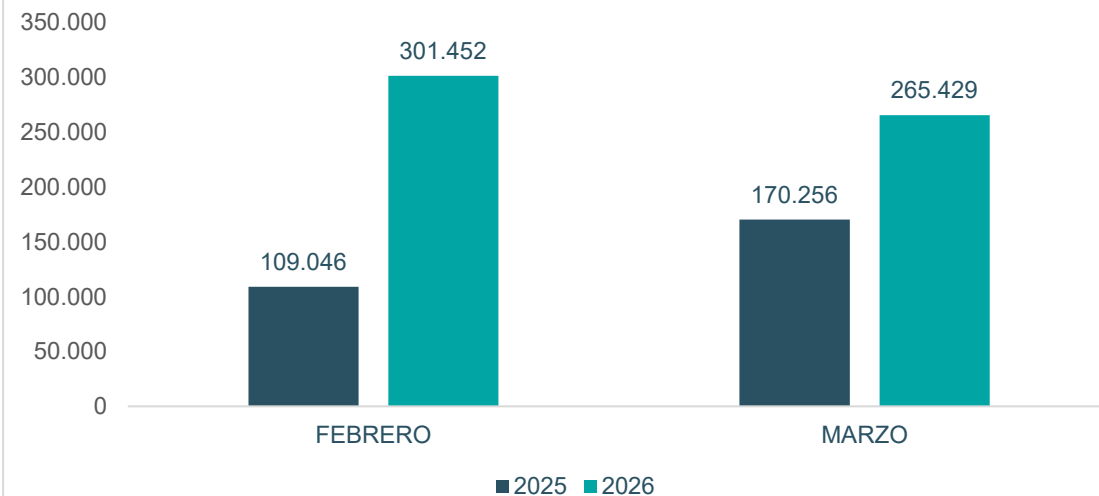
# Reporte de gestión a las solicitudes radicadas por parte de nuestros afiliados Marzo 2026



# Comportamiento de manifestaciones

En marzo de 2026, se registraron un total de 265,429 manifestaciones, en comparación con febrero de 2026, se observó una disminución del -11,95%, equivalente a -36,023 registros menos.

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



| AÑO  | FEBRERO | MARZO   |
|------|---------|---------|
| 2025 | 109.046 | 170.256 |
| 2026 | 301.452 | 265.429 |

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

# Manifestaciones por tipo de solicitud



Solicitud de información

| Febrero | Marzo   |
|---------|---------|
| 291.860 | 254.181 |



Felicitación

| Febrero | Marzo |
|---------|-------|
| 42      | 25    |



Sugerencia

| Febrero | Marzo |
|---------|-------|
| 6       | 0     |



Petición general

| Febrero | Marzo |
|---------|-------|
| 1.031   | 1.423 |



Derecho de petición

| Febrero | Marzo |
|---------|-------|
| 500     | 734   |



Queja

| Febrero | Marzo |
|---------|-------|
| 110     | 110   |



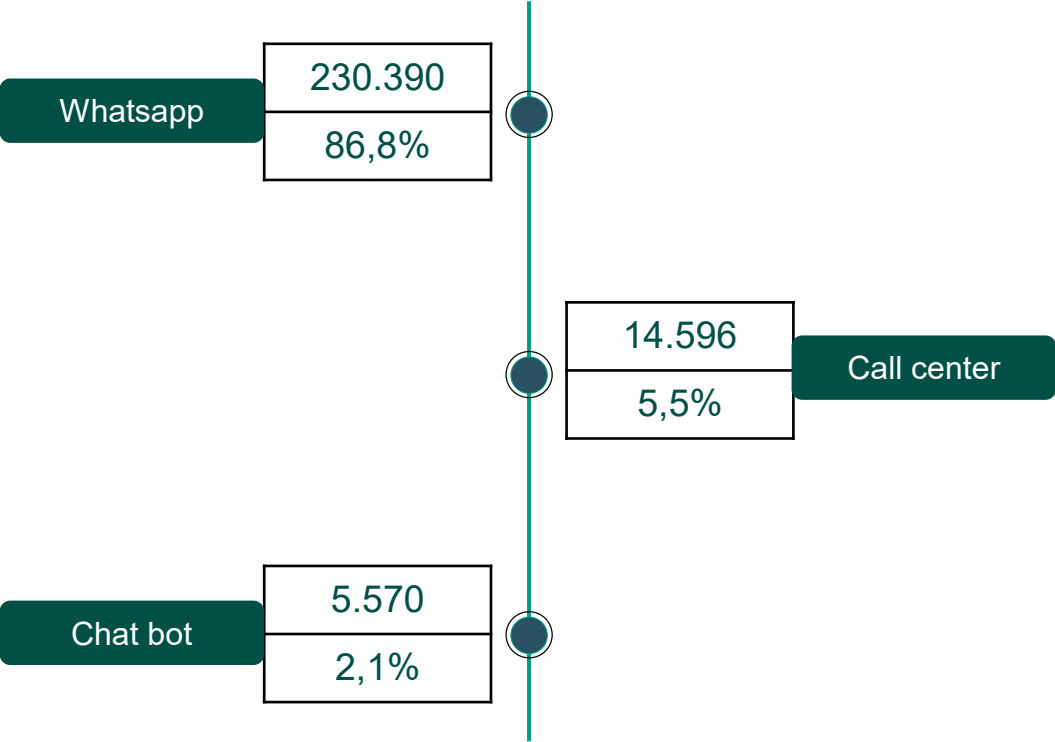
Reclamo

| Febrero | Marzo |
|---------|-------|
| 7.903   | 7.903 |

Se puede identificar que las PQRD suman un total de 11.248, observándose un aumento del 17,3%, en comparación con el mes anterior.

# Comportamiento de solicitudes

## Canales más usados para establecer comunicación

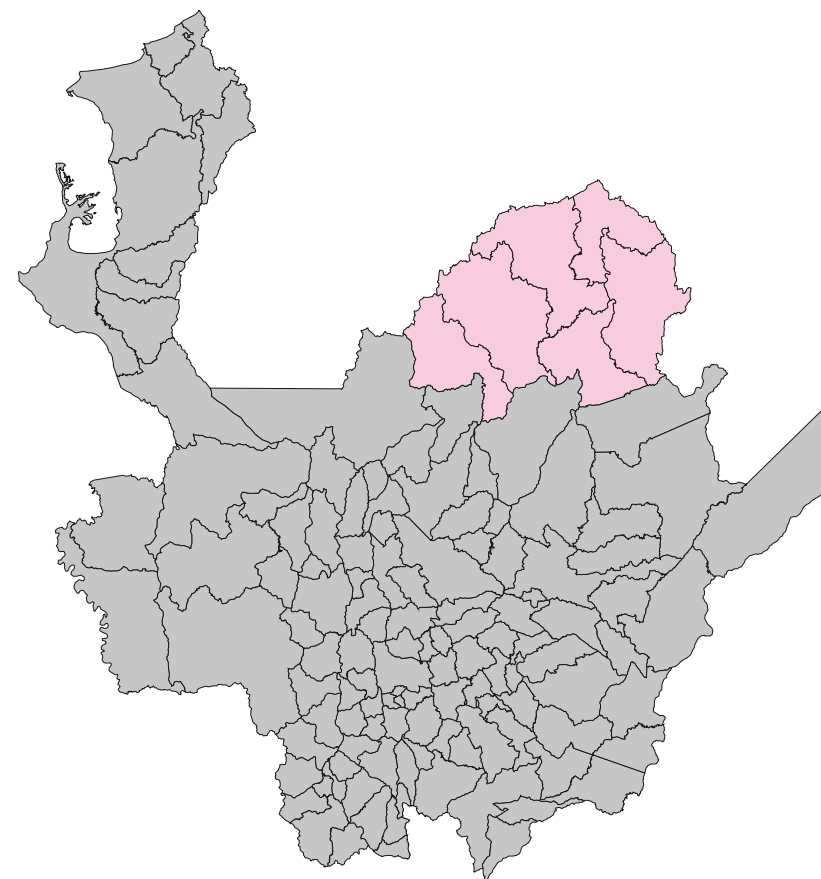


| Subregiones     | Canales más usados para radicar |        |            |
|-----------------|---------------------------------|--------|------------|
|                 | Página web                      | Correo | Supersalud |
| Bajo Cauca      | 19                              | 3      | 106        |
| Magdalena Medio | 17                              | 9      | 120        |
| Nordeste        | 31                              | 12     | 265        |
| Norte           | 61                              | 50     | 346        |
| Occidente       | 27                              | 18     | 201        |
| Oriente         | 157                             | 85     | 972        |
| Suroeste        | 69                              | 25     | 598        |
| Urabá           | 99                              | 54     | 429        |
| Valle de Aburrá | 806                             | 319    | 5.754      |
| Total           | 1286                            | 575    | 8.791      |

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

# Canales de origen – Bajo Cauca

| Canal              | feb-26 | mar-26 |
|--------------------|--------|--------|
| SuperSalud         | 116    | 106    |
| Página Web         | 6      | 19     |
| Correo Electrónico | 8      | 3      |
| Call Center        | 4      | 0      |
| Buzón Sugerencias  | 1      | 3      |
| Redes Sociales     | 0      | 2      |
| WhatsApp           | 0      | 0      |
| BASSI              | 0      | 1      |
| Entes de control   | 0      | 0      |
|                    | 135    | 134    |

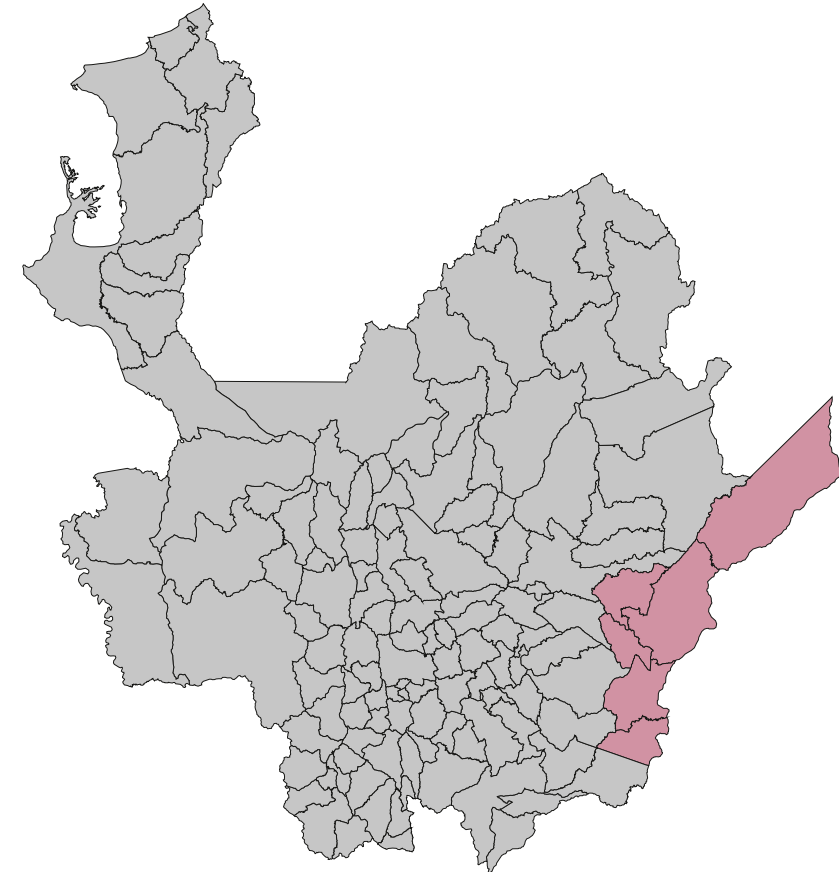


Fuentes: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo  
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS  
Corte: 31 Mar 2026



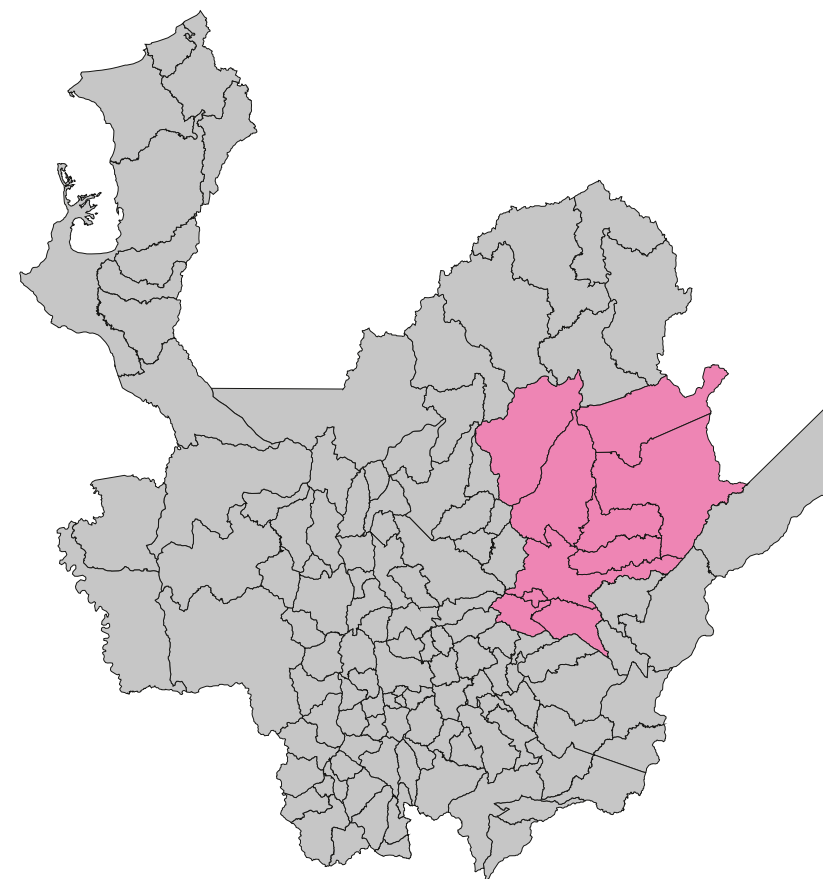
# Canales de origen – Magdalena Medio

| Canal              | feb-26 | mar-26 |
|--------------------|--------|--------|
| SuperSalud         | 106    | 120    |
| Página Web         | 14     | 17     |
| Correo Electrónico | 11     | 9      |
| Call Center        | 0      | 5      |
| Buzón Sugerencias  | 0      | 0      |
| Redes Sociales     | 0      | 0      |
| WhatsApp           | 1      | 0      |
| BASSI              | 0      | 0      |
| Entes de control   | 0      | 0      |
|                    | 132    | 151    |



# Canales de origen – Nordeste

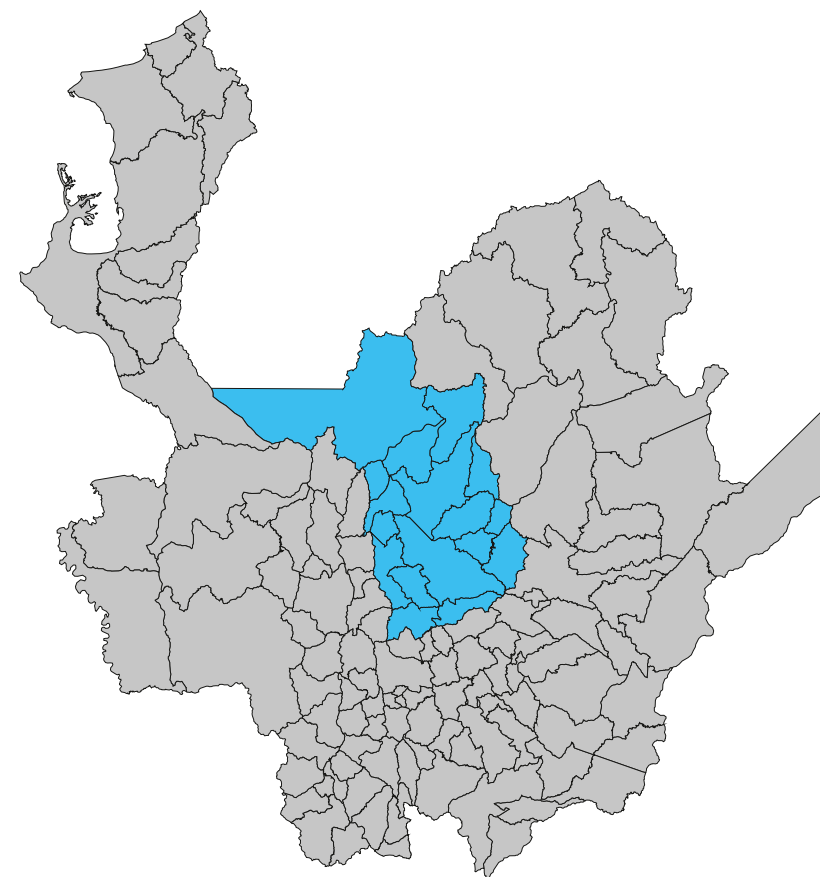
| Canal              | feb-26 | mar-26 |
|--------------------|--------|--------|
| SuperSalud         | 237    | 265    |
| Página Web         | 33     | 31     |
| Correo Electrónico | 11     | 12     |
| Call Center        | 3      | 0      |
| Buzón Sugerencias  | 3      | 0      |
| Redes Sociales     | 0      | 0      |
| WhatsApp           | 2      | 2      |
| BASSI              | 3      | 0      |
| Entes de control   | 0      | 0      |
|                    | 292    | 310    |



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

# Canales de origen – Norte

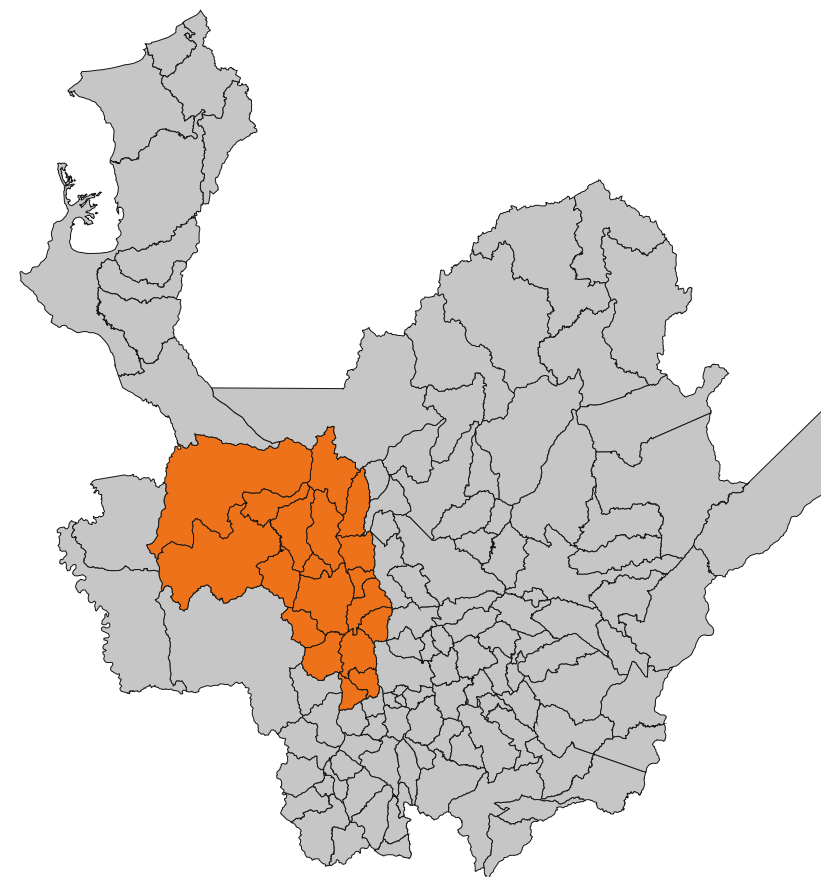
| Canal              | feb-26 | mar-26 |
|--------------------|--------|--------|
| SuperSalud         | 281    | 346    |
| Página Web         | 39     | 61     |
| Correo Electrónico | 38     | 50     |
| Call Center        | 2      | 2      |
| Buzón Sugerencias  | 17     | 3      |
| Redes Sociales     | 0      | 1      |
| WhatsApp           | 4      | 1      |
| BASSI              | 3      | 2      |
| Entes de control   | 0      | 0      |
|                    | 384    | 466    |



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

# Canales de origen – Occidente

| Canal              | feb-26 | mar-26 |
|--------------------|--------|--------|
| SuperSalud         | 219    | 201    |
| Página Web         | 24     | 27     |
| Correo Electrónico | 20     | 18     |
| Call Center        | 2      | 4      |
| Buzón Sugerencias  | 0      | 0      |
| Redes Sociales     | 0      | 0      |
| WhatsApp           | 0      | 3      |
| BASSI              | 1      | 0      |
| Entes de control   | 0      | 0      |
|                    | 266    | 253    |

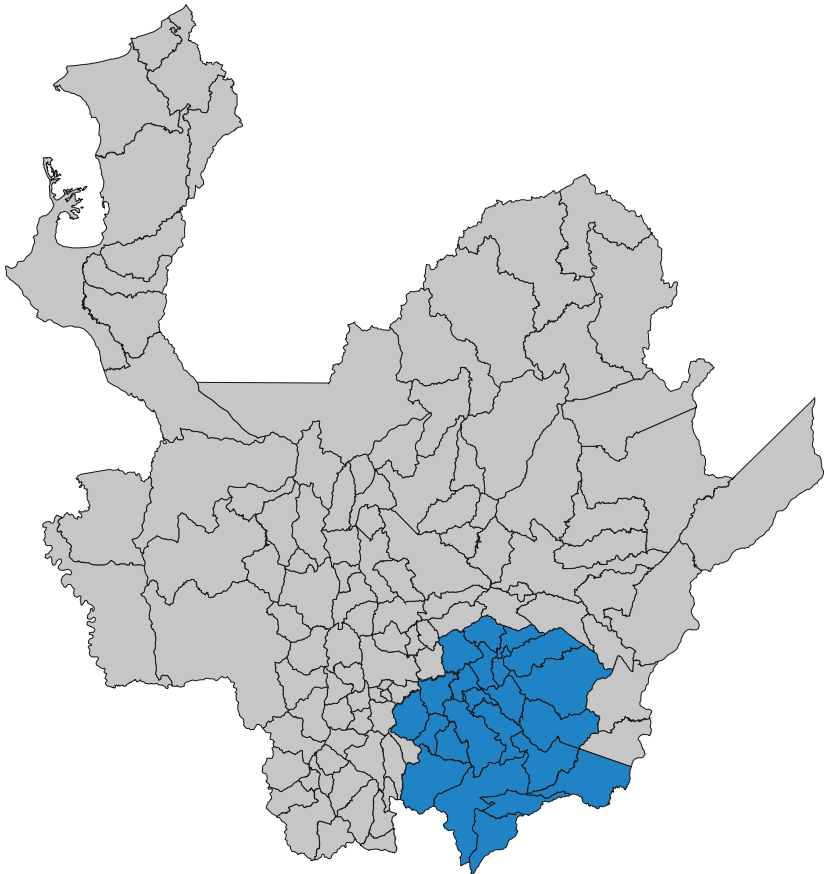


Fuentes: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo  
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS  
Corte: 31 Mar 2026



# Canales de origen – Oriente

| Canal              | feb-26 | mar-26 |
|--------------------|--------|--------|
| SuperSalud         | 822    | 972    |
| Página Web         | 95     | 157    |
| Correo Electrónico | 76     | 85     |
| Call Center        | 6      | 13     |
| Buzón Sugerencias  | 24     | 31     |
| Redes Sociales     | 7      | 0      |
| WhatsApp           | 3      | 8      |
| BASSI              | 33     | 45     |
| Entes de control   | 0      | 0      |
|                    | 1066   | 1311   |



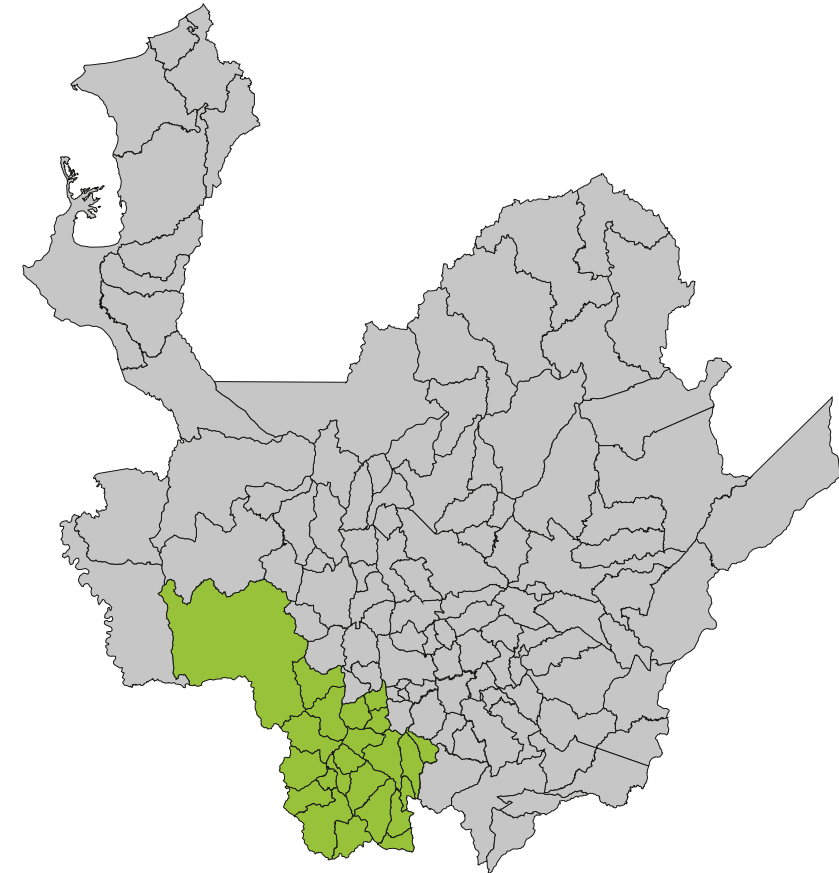
Fuentes: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo

Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Corte: 31 Mar 2026

# Canales de origen – Suroeste

| Canal              | feb-26 | mar-26 |
|--------------------|--------|--------|
| SuperSalud         | 540    | 598    |
| Página Web         | 60     | 69     |
| Correo Electrónico | 27     | 25     |
| Call Center        | 12     | 5      |
| Buzón Sugerencias  | 2      | 0      |
| Redes Sociales     | 2      | 0      |
| WhatsApp           | 2      | 4      |
| BASSI              | 1      | 4      |
| Entes de control   | 0      | 0      |
|                    | 646    | 705    |



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

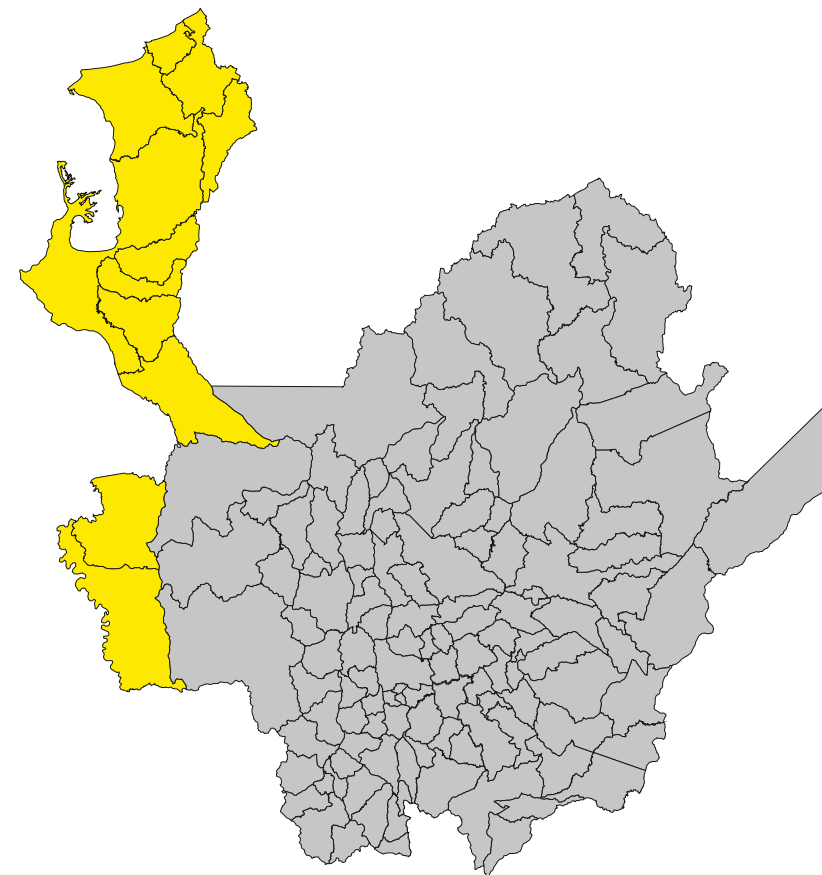
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Corte: 31 Mar 2026



# Canales de origen – Urabá

| Canal              | feb-26 | mar-26 |
|--------------------|--------|--------|
| SuperSalud         | 434    | 429    |
| Página Web         | 63     | 99     |
| Correo Electrónico | 58     | 54     |
| Call Center        | 2      | 3      |
| Buzón Sugerencias  | 1      | 3      |
| Redes Sociales     | 0      | 1      |
| WhatsApp           | 1      | 0      |
| BASSI              | 2      | 0      |
| Entes de control   | 0      | 0      |
|                    | 561    | 589    |



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



# Canales de origen – Valle de Aburrá

| Canal              | feb-26 | mar-26 |
|--------------------|--------|--------|
| SuperSalud         | 4907   | 5754   |
| Página Web         | 533    | 806    |
| Correo Electrónico | 285    | 319    |
| Call Center        | 72     | 66     |
| Buzón Sugerencias  | 30     | 22     |
| Redes Sociales     | 8      | 13     |
| WhatsApp           | 16     | 11     |
| BASSI              | 258    | 255    |
| Entes de control   | 1      | 1      |
|                    | 6110   | 7247   |



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

Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Corte: 31 Mar 2026



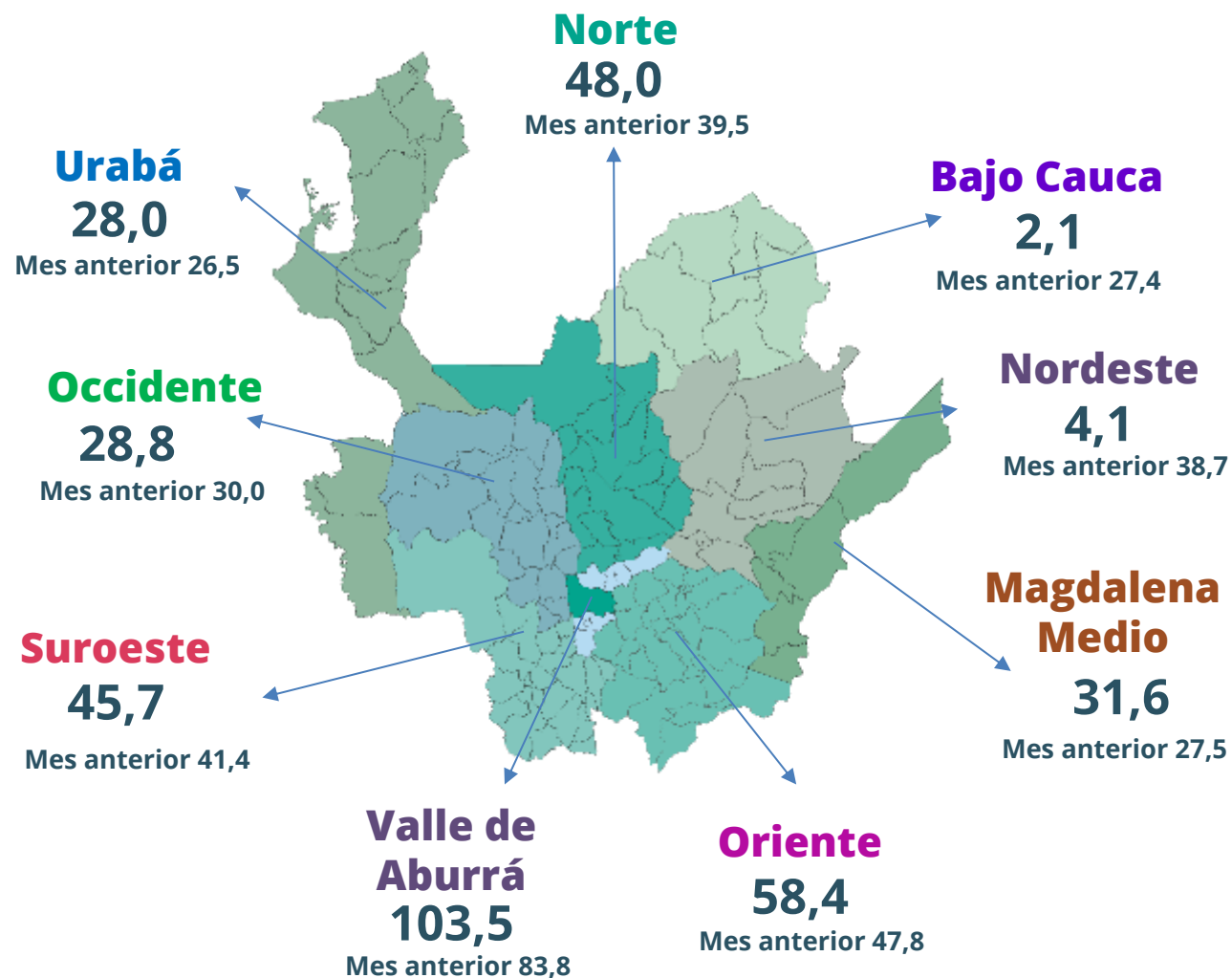
# Distribución PQRD Savia Salud EPS por principales motivos para el mes de marzo 2026



| Motivo principal                                                       | Servicios/Especialidades                                                                                                                            | % Pqrd        |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS</b>                   | Medicina interna<br>Neurología<br>Ortopedia y traumatología<br>Medicina general<br>Otorrinolaringología                                             | <b>25,83%</b> |
| <b>NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CITA O CONSULTA</b>           | Neurología<br>Medicina interna<br>Ortopedia y traumatología<br>Oftalmología<br>Otorrinolaringología                                                 | <b>17,01%</b> |
| <b>FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD</b> | Otros procedimientos no quirúrgicos<br>Imagenología<br>Otros procedimientos quirúrgicos<br>Laboratorio clínico y anatomopatológico<br>Quimioterapia | <b>12,49%</b> |

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

# Tasa de PQRD en las regiones (por cada 10.000 afiliados) **Marzo 2026**



En la distribución es posible identificar que las quejas, los reclamos y los derechos de petición (PQR) suman un total de 11.248, observándose un aumento del 17,2%, 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 marzo 2026



| VALLE DE ABURRÁ              | Total Afiliados a Marzo | NºPQRD Marzo | Tasa Marzo   | Tasa Febrero |
|------------------------------|-------------------------|--------------|--------------|--------------|
| MEDELLIN                     | 469.900                 | 4.840        | 103,0        | 82,0         |
| BARBOSA                      | 18.057                  | 142          | 78,6         | 58,4         |
| BELLO                        | 93.166                  | 1.112        | 119,4        | 100,6        |
| CALDAS                       | 14.018                  | 182          | 129,8        | 80,7         |
| COPACABANA                   | 14.943                  | 145          | 97,0         | 82,8         |
| ENVIGADO                     | 16.824                  | 158          | 93,9         | 101,4        |
| GIRARDOTA                    | 12.783                  | 145          | 113,4        | 90,3         |
| ITAGUI                       | 41.268                  | 377          | 91,4         | 80,6         |
| LA ESTRELLA                  | 10.400                  | 83           | 79,8         | 81,8         |
| SABANETA                     | 9.165                   | 63           | 68,7         | 49,4         |
| <b>TOTAL VALLE DE ABURRÁ</b> | <b>700.524</b>          | <b>7.247</b> | <b>103,5</b> | <b>83,8</b>  |

La tasa total de PQRD para marzo en el Valle de Aburrá es de 103,5 presentando un aumento del 23,4% con relación al mes anterior.

# Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Urabá para marzo 2026

| URABÁ              | Total Afiliados a Marzo | NºPQRD Marzo | Tasa Marzo  | Tasa Febrero |
|--------------------|-------------------------|--------------|-------------|--------------|
| APARTADO           | 36.617                  | 148          | 40,4        | 51,4         |
| ARBOLETES          | 13.751                  | 19           | 13,8        | 8,6          |
| CAREPA             | 20.761                  | 93           | 44,8        | 35,1         |
| CHIGORODO          | 22.055                  | 120          | 54,4        | 40,3         |
| MURINDO            | 4.903                   | 4            | 8,2         | 6,1          |
| MUTATA             | 13.584                  | 28           | 20,6        | 28,6         |
| NECOCLI            | 18.166                  | 44           | 24,2        | 24,4         |
| SAN JUAN DE URABA  | 13.242                  | 26           | 19,6        | 13,4         |
| SAN PEDRO DE URABA | 24.773                  | 30           | 12,1        | 8,8          |
| TURBO              | 35.510                  | 69           | 19,4        | 18,4         |
| VIGIA DEL FUERTE   | 7.336                   | 8            | 10,9        | 9,4          |
| <b>TOTAL URABÁ</b> | <b>210.698</b>          | <b>589</b>   | <b>28,0</b> | <b>26,5</b>  |

La tasa total de PQRD para marzo en el Urabá es de 28,0 presentando un aumento del 5,6% con relación al mes anterior.

# Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Oriente para marzo 2026

| ORIENTE              | Total Afiliados a Marzo | NºPQRD Marzo | Tasa Marzo  | Tasa Febrero |
|----------------------|-------------------------|--------------|-------------|--------------|
| ABEJORRAL            | 9.299                   | 83           | 89,3        | 56,6         |
| ALEJANDRIA           | 2.898                   | 13           | 44,9        | 81,8         |
| ARGELIA              | 6.080                   | 19           | 31,3        | 9,6          |
| COCORNA              | 9.697                   | 61           | 62,9        | 69,4         |
| CONCEPCION           | 2.324                   | 17           | 73,1        | 68,1         |
| EL CARMEN DE VIBORAL | 12.896                  | 63           | 48,9        | 43,3         |
| EL SANTUARIO         | 14.876                  | 109          | 73,3        | 63,3         |
| GRANADA              | 4.878                   | 53           | 108,7       | 58,6         |
| GUARNE               | 12.916                  | 92           | 71,2        | 58,6         |
| GUATAPE              | 4.291                   | 18           | 41,9        | 42,9         |
| LA CEJA              | 7.973                   | 60           | 75,3        | 71,0         |
| LA UNION             | 8.482                   | 60           | 70,7        | 57,7         |
| MARINILLA            | 21.473                  | 104          | 48,4        | 40,9         |
| NARIÑO               | 6.966                   | 29           | 41,6        | 33,4         |
| PEÑOL                | 9.697                   | 28           | 28,9        | 46,7         |
| RETIRO               | 3.301                   | 21           | 63,6        | 18,8         |
| RIONEGRO             | 21.386                  | 143          | 66,9        | 60,1         |
| SAN CARLOS           | 7.529                   | 56           | 74,4        | 57,8         |
| SAN FRANCISCO        | 4.799                   | 15           | 31,3        | 22,5         |
| SAN LUIS             | 10.113                  | 65           | 64,3        | 51,9         |
| SAN RAFAEL           | 9.431                   | 56           | 59,4        | 49,6         |
| SAN VICENTE          | 11.807                  | 88           | 74,5        | 35,3         |
| SONSON               | 21.519                  | 58           | 27,0        | 21,7         |
| <b>TOTAL ORIENTE</b> | <b>224.631</b>          | <b>1.311</b> | <b>58,4</b> | <b>47,8</b>  |

La tasa total de PQRD para marzo en el Oriente es de 58,4 presentando un aumento del 22,2% con relación al mes anterior.

Fuente: Aplicativo Conexiones

Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Corte: 31 Mar 2026



# Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Suroeste para marzo 2026

| SUROESTE              | Total Afiliados a Marzo | NºPQRD Marzo | Tasa Marzo  | Tasa Febrero |
|-----------------------|-------------------------|--------------|-------------|--------------|
| AMAGA                 | 3.557                   | 18           | 50,6        | 66,6         |
| ANDES                 | 22.923                  | 82           | 35,8        | 27,5         |
| ANGELOPOLIS           | 1.125                   | 10           | 88,9        | 88,7         |
| BETANIA               | 4.640                   | 27           | 58,2        | 29,4         |
| BETULIA               | 13.995                  | 44           | 31,4        | 30,1         |
| CARAMANTA             | 3.332                   | 19           | 57,0        | 62,5         |
| CIUDAD BOLIVAR        | 8.286                   | 35           | 42,2        | 66,1         |
| CONCORDIA             | 11.411                  | 85           | 74,5        | 71,3         |
| FREDONIA              | 7.583                   | 41           | 54,1        | 57,5         |
| HISPANIA              | 657                     | 1            | 15,2        | 15,3         |
| JARDIN                | 9.406                   | 32           | 34,0        | 27,6         |
| LA PINTADA            | 4.485                   | 20           | 44,6        | 27,0         |
| MONTEBELLO            | 4.239                   | 37           | 87,3        | 55,1         |
| PUEBLORRICO           | 1.384                   | 5            | 36,1        | 64,7         |
| SALGAR                | 8.724                   | 32           | 36,7        | 29,3         |
| SANTA BARBARA         | 7.654                   | 54           | 70,6        | 46,2         |
| TAMESIS               | 1.688                   | 8            | 47,4        | 36,0         |
| TARSO                 | 2.909                   | 14           | 48,1        | 83,8         |
| TITIRIBI              | 3.257                   | 18           | 55,3        | 54,1         |
| URRAO                 | 24.770                  | 80           | 32,3        | 26,5         |
| VALPARAISO            | 2.890                   | 16           | 55,4        | 54,3         |
| VENECIA               | 5.304                   | 27           | 50,9        | 44,5         |
| <b>TOTAL SUROESTE</b> | <b>154.219</b>          | <b>705</b>   | <b>45,7</b> | <b>41,4</b>  |

La tasa total de PQRD para marzo en el Suroeste es de 45,4 presentando un aumento del 10,4% con relación al mes anterior.

Fuente: Aplicativo Conexiones  
Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS  
Corte: 31 mar 2026

# Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Norte para marzo 2026

| NORTE                  | Total Afiliados a Marzo | NºPQRD Marzo | Tasa Marzo  | Tasa Febrero |
|------------------------|-------------------------|--------------|-------------|--------------|
| ANGOSTURA              | 750                     | 1            | 13,3        | 26,7         |
| BELMIRA                | 2.739                   | 22           | 80,3        | 27,8         |
| BRICEÑO                | 1.601                   | 5            | 31,2        | 36,3         |
| CAMPAMENTO             | 6.398                   | 12           | 18,8        | 41,1         |
| CAROLINA               | 1.556                   | 11           | 70,7        | 69,8         |
| DON MATIAS             | 6.788                   | 34           | 50,1        | 38,3         |
| ENTRERRIOS             | 2.962                   | 14           | 47,3        | 58,0         |
| GOMEZ PLATA            | 4.427                   | 38           | 85,8        | 64,7         |
| GUADALUPE              | 3.609                   | 30           | 83,1        | 75,9         |
| ITUANGO                | 15.832                  | 52           | 32,8        | 20,0         |
| SAN ANDRES DE CUERQUIA | 4.083                   | 20           | 49,0        | 33,5         |
| SAN JOSE DE LA MONTAÑA | 1.771                   | 5            | 28,2        | 37,8         |
| SAN PEDRO              | 9.161                   | 54           | 58,9        | 60,1         |
| SANTA ROSA DE OSOS     | 15.076                  | 56           | 37,1        | 32,3         |
| TOLEDO                 | 3.625                   | 6            | 16,6        | 19,0         |
| VALDIVIA               | 1.277                   | 0            | 0,0         | 15,4         |
| YARUMAL                | 15.347                  | 106          | 69,1        | 43,9         |
| <b>TOTAL NORTE</b>     | <b>97.002</b>           | <b>466</b>   | <b>48,0</b> | <b>39,5</b>  |

La tasa total de PQRD para marzo en el Norte es de 48,0 presentando un aumento del 21,59% con relación al mes anterior.



# Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Occidente para marzo 2026

| OCCIDENTE              | Total Afiliados a Marzo | NºPQRD Marzo | Tasa Marzo  | Tasa Febrero |
|------------------------|-------------------------|--------------|-------------|--------------|
| ABRIAQUI               | 1.420                   | 3            | 21,1        | 27,9         |
| ANZA                   | 5.492                   | 11           | 20,0        | 26,9         |
| ARMENIA                | 776                     | 6            | 77,3        | 37,9         |
| BURITICA               | 5.460                   | 16           | 29,3        | 18,3         |
| CAICEDO                | 6.880                   | 10           | 14,5        | 18,6         |
| CAÑASGORDAS            | 11.316                  | 14           | 12,4        | 26,1         |
| DABEIBA                | 1.692                   | 3            | 17,7        | 42,6         |
| EBEJICO                | 6.625                   | 45           | 67,9        | 61,7         |
| FRONTINO               | 2.562                   | 7            | 27,3        | 15,7         |
| GIRALDO                | 1.201                   | 4            | 33,3        | 59,1         |
| HELICONIA              | 3.024                   | 28           | 92,6        | 64,1         |
| LIBORINA               | 7.224                   | 15           | 20,8        | 20,3         |
| OLAYA                  | 1.862                   | 9            | 48,3        | 26,2         |
| PEQUE                  | 2.575                   | 11           | 42,7        | 42,6         |
| SABANALARGA            | 6.549                   | 15           | 22,9        | 19,4         |
| SAN JERONIMO           | 6.068                   | 10           | 16,5        | 24,6         |
| SANTA FE DE ANTIOQUIA  | 8.006                   | 23           | 28,7        | 29,3         |
| SOPETRAN               | 8.800                   | 23           | 26,1        | 32,8         |
| URAMITA                | 251                     | 0            | 0,0         | 0,0          |
| <b>TOTAL OCCIDENTE</b> | <b>87.783</b>           | <b>253</b>   | <b>28,8</b> | <b>30,0</b>  |

La tasa total de PQRD para marzo en el Occidente es de 28,8 presentando una disminución de -4,0% con relación al mes anterior.

Fuente: Aplicativo Conexiones

Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Corte: 31 Mar 2026



# Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Nordeste para marzo 2026

| NORDESTE              | Total Afiliados a Marzo | NºPQRD Marzo | Tasa Marzo  | Tasa Febrero |
|-----------------------|-------------------------|--------------|-------------|--------------|
| AMALFI                | 5.301                   | 17           | 32,1        | 37,9         |
| ANORI                 | 3.120                   | 1            | 3,2         | 16,0         |
| CISNEROS              | 6.802                   | 47           | 69,1        | 83,9         |
| REMEDIOS              | 7.262                   | 11           | 15,1        | 28,0         |
| SAN ROQUE             | 13.847                  | 70           | 50,6        | 31,4         |
| SANTO DOMINGO         | 6.405                   | 36           | 56,2        | 59,7         |
| SEGOVIA               | 8.993                   | 32           | 35,6        | 27,3         |
| VEGACHI               | 11.303                  | 47           | 41,6        | 24,6         |
| YALI                  | 3.654                   | 15           | 41,1        | 40,8         |
| YOLOMBO               | 8.780                   | 34           | 38,7        | 45,8         |
| <b>TOTAL NORDESTE</b> | <b>75.467</b>           | <b>310</b>   | <b>41,1</b> | <b>38,7</b>  |

La tasa total de PQRD para marzo en Nordeste es de 41,1 presentando un aumento del 6,1% con relación al mes anterior.

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

| MAGDALENA MEDIO              | Total Afiliados a Marzo | NºPQRD Marzo | Tasa Marzo  | Tasa Febrero |
|------------------------------|-------------------------|--------------|-------------|--------------|
| CARACOLI                     | 2.914                   | 9            | 30,9        | 37,2         |
| MACEO                        | 5.389                   | 27           | 50,1        | 47,8         |
| PUERTO BERRIO                | 16.945                  | 54           | 31,9        | 30,7         |
| PUERTO NARE                  | 5.443                   | 21           | 38,6        | 23,6         |
| PUERTO TRIUNFO               | 8.674                   | 24           | 27,7        | 19,5         |
| YONDO                        | 8.414                   | 16           | 19,0        | 15,4         |
| <b>TOTAL MAGDALENA MEDIO</b> | <b>47.779</b>           | <b>151</b>   | <b>31,6</b> | <b>27,5</b>  |

La tasa total de PQRD para marzo en Magdalena Medio es de 31,6 presentando un aumento del 14,8% con relación al mes anterior.

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

| BAJO CAUCA              | Total Afiliados a Marzo | NºPQRD Marzo | Tasa Marzo  | Tasa Febrero |
|-------------------------|-------------------------|--------------|-------------|--------------|
| CACERES                 | 1.308                   | 0            | 0,0         | 38,9         |
| CAUCASIA                | 28.356                  | 82           | 28,9        | 31,7         |
| EL BAGRE                | 5.692                   | 15           | 26,4        | 8,8          |
| NECHI                   | 1.483                   | 1            | 6,7         | 6,8          |
| TARAZA                  | 7.440                   | 30           | 40,3        | 28,2         |
| ZARAGOZA                | 5.112                   | 6            | 11,7        | 25,4         |
| <b>TOTAL BAJO CAUCA</b> | <b>49.391</b>           | <b>134</b>   | <b>27,1</b> | <b>27,4</b>  |

La tasa total de PQRD para marzo en el Bajo Cauca es de 27,1 presentando una disminución del -0,8% 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!

