

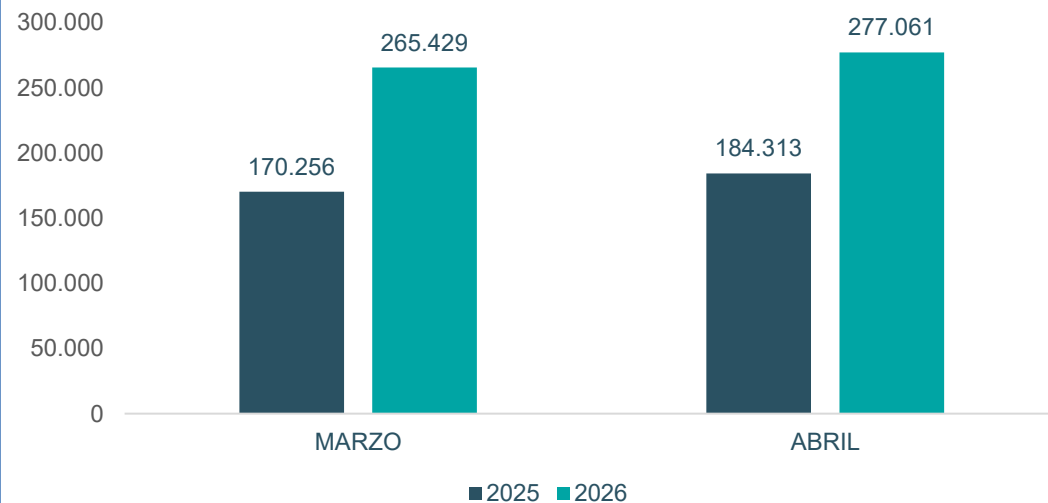
Reporte de gestión a las solicitudes radicadas por parte de nuestros afiliados Abril 2026



Comportamiento de manifestaciones

En abril de 2026, se registraron un total de 277.061 manifestaciones, en comparación con marzo de 2026, se observó un aumento del 4,4%, equivalente a 11.632 registros.

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



AÑO	MARZO	ABRIL
2025	170.256	184.313
2026	265.429	277.061

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: *30 Abr 2026*



Manifestaciones por tipo de solicitud



Solicitud de información

Marzo	Abril
254.181	266,481



Felicitación

Marzo	Abril
25	10



Sugerencia

Marzo	Abril
0	3



Petición general

Marzo	Abril
1.423	1.176



Derecho de petición

Marzo	Abril
734	789



Queja

Marzo	Abril
26	19



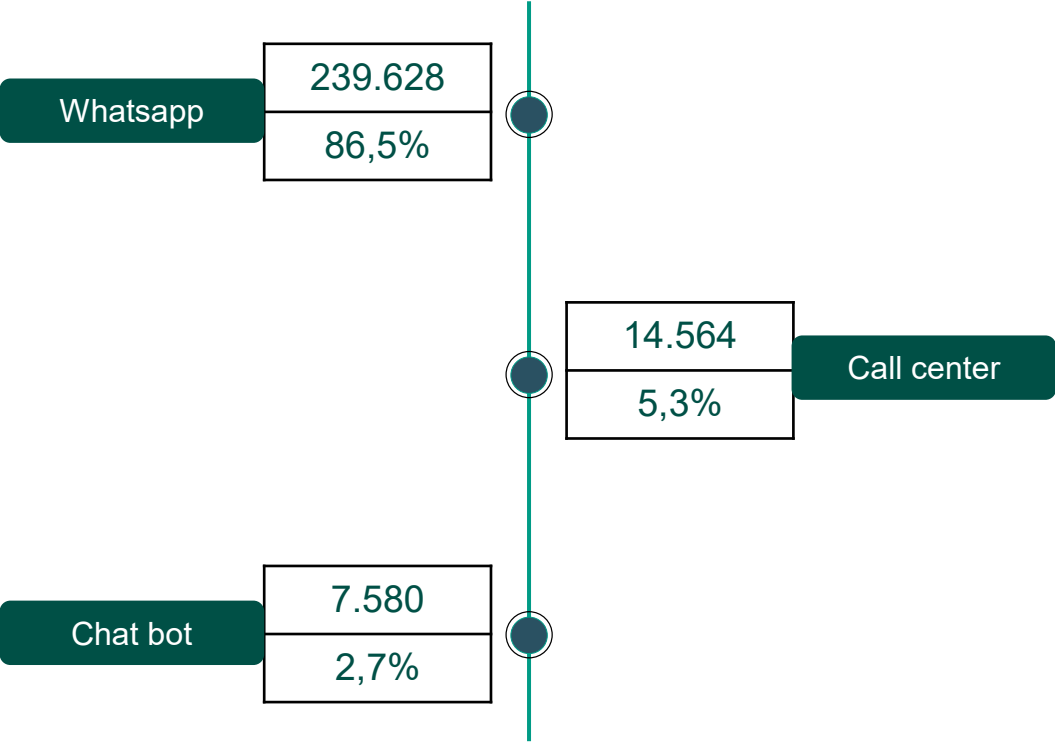
Reclamo

Marzo	Abril
9.040	8.583

Se puede identificar que las PQRD suman un total de 10.580, observándose una disminución del -5,9%, en comparación con el mes anterior.

Comportamiento de solicitudes

Canales más usados para establecer comunicación

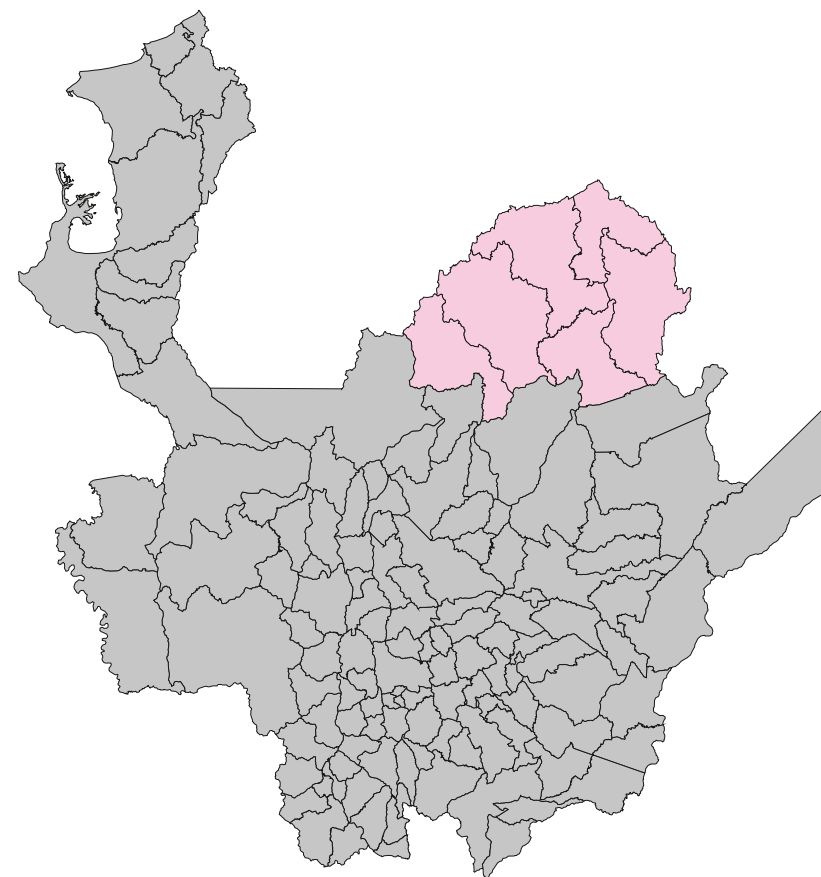


Subregiones	Canales más usados para radicar		
	Página web	Correo	Supersalud
Bajo Cauca	11	3	106
Magdalena Medio	19	7	100
Nordeste	42	14	224
Norte	61	42	295
Occidente	36	14	238
Oriente	131	83	932
Suroeste	60	30	565
Urabá	77	55	417
Valle de Aburrá	709	314	5.567
Total	1.146	562	8.444

Fuentes: *Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo*
Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*
Corte: 30 Abr 2026

Canales de origen – Bajo Cauca

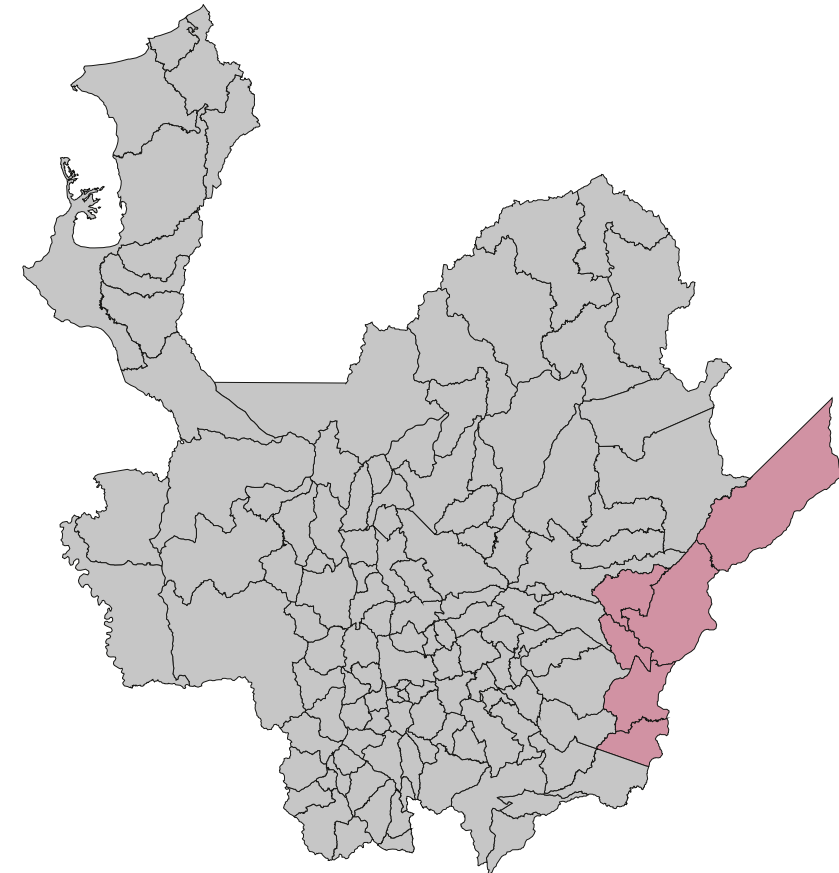
Canal	mar-26	abr-26
SuperSalud	106	106
Página Web	19	10
Correo Electrónico	3	3
BASSI	1	0
Call Center	0	1
Buzón Sugerencias	3	1
WhatsApp	0	0
Redes Sociales	2	0
Entes de control	0	0
	134	121



Fuentes: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 30 Abr 2026

Canales de origen – Magdalena Medio

Canal	mar-26	abr-26
SuperSalud	120	100
Página Web	17	19
Correo Electrónico	9	7
BASSI	0	0
Call Center	5	0
Buzón Sugerencias	0	1
WhatsApp	0	0
Redes Sociales	0	0
Entes de control	0	0
	151	127

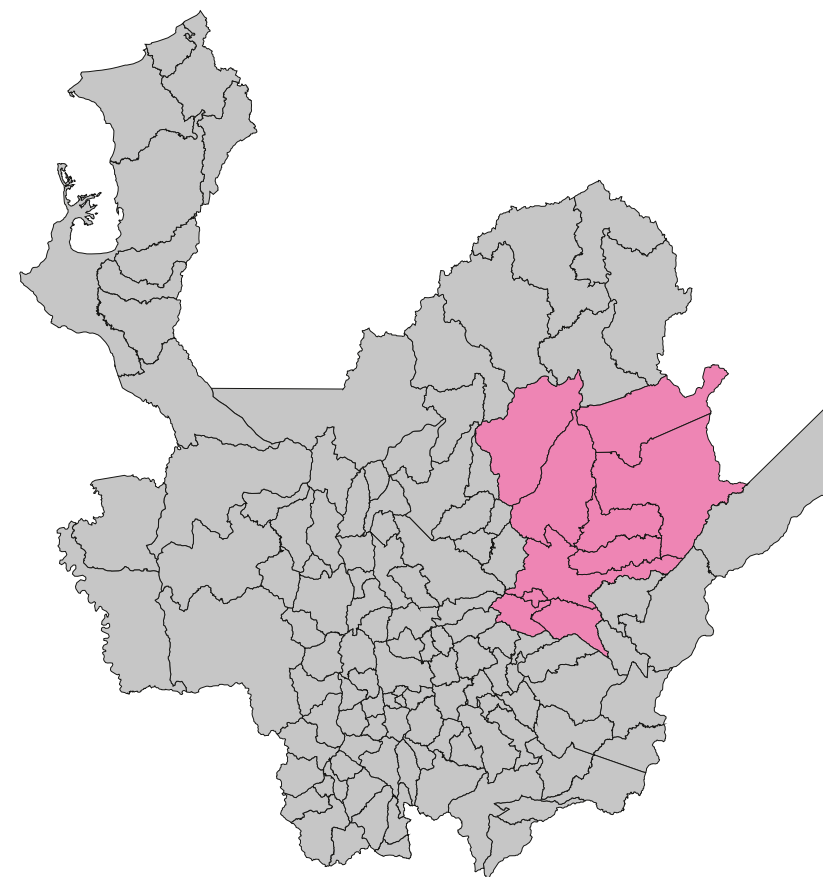


Fuentes: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 30 Abr 2026



Canales de origen – Nordeste

Canal	mar-26	abr-26
SuperSalud	265	224
Página Web	31	41
Correo Electrónico	12	14
BASSI	0	1
Call Center	0	1
Buzón Sugerencias	0	0
WhatsApp	2	0
Redes Sociales	0	0
Entes de control	0	0
	310	281

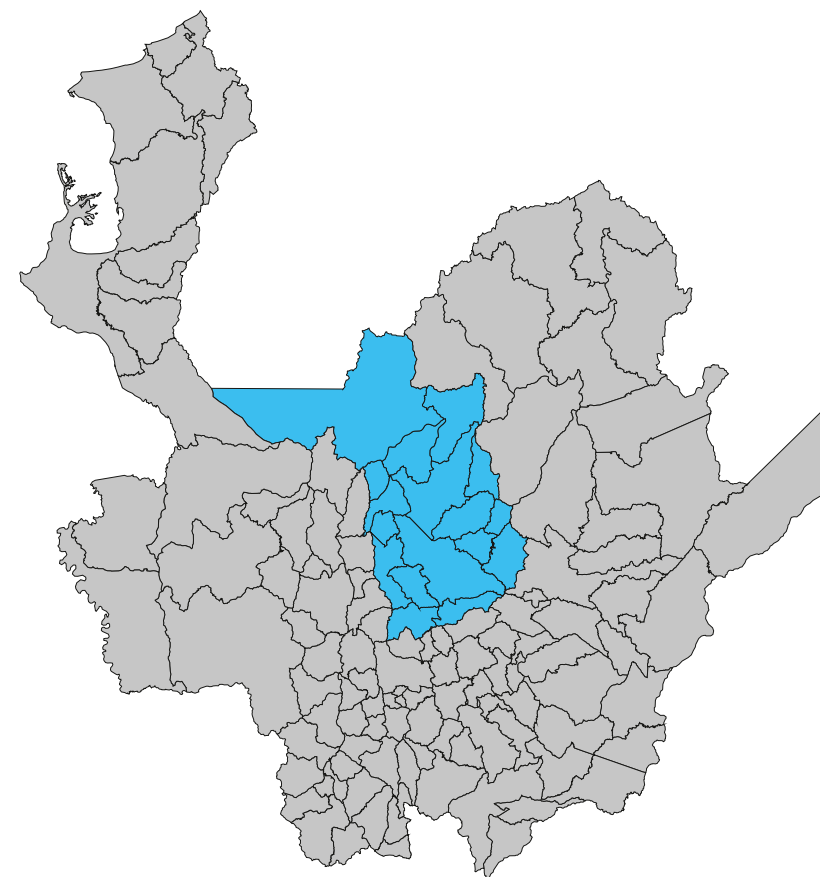


Fuentes: *Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo*
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 30 Abr 2026



Canales de origen – Norte

Canal	mar-26	abr-26
SuperSalud	346	295
Página Web	61	59
Correo Electrónico	50	42
BASSI	2	0
Call Center	2	0
Buzón Sugerencias	3	5
WhatsApp	1	1
Redes Sociales	1	0
Entes de control	0	0
	466	402

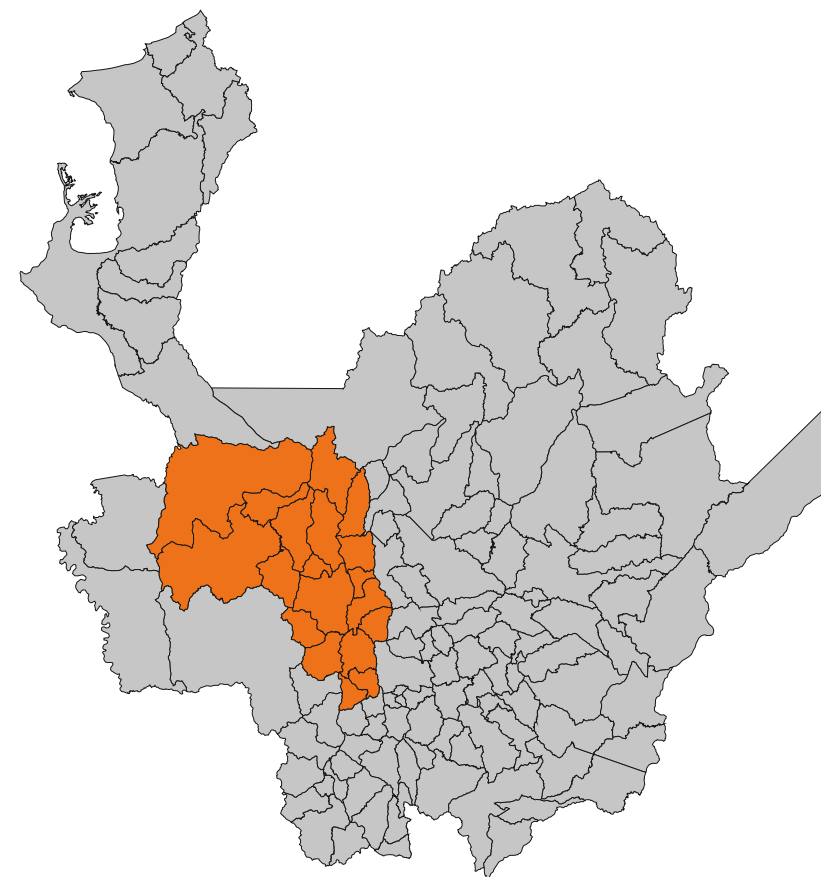


Fuentes: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 30 Abr 2026



Canales de origen – Occidente

Canal	mar-26	abr-26
SuperSalud	201	238
Página Web	27	36
Correo Electrónico	18	14
BASSI	0	2
Call Center	4	3
Buzón Sugerencias	0	1
WhatsApp	3	2
Redes Sociales	0	0
Entes de control	0	0
	253	296



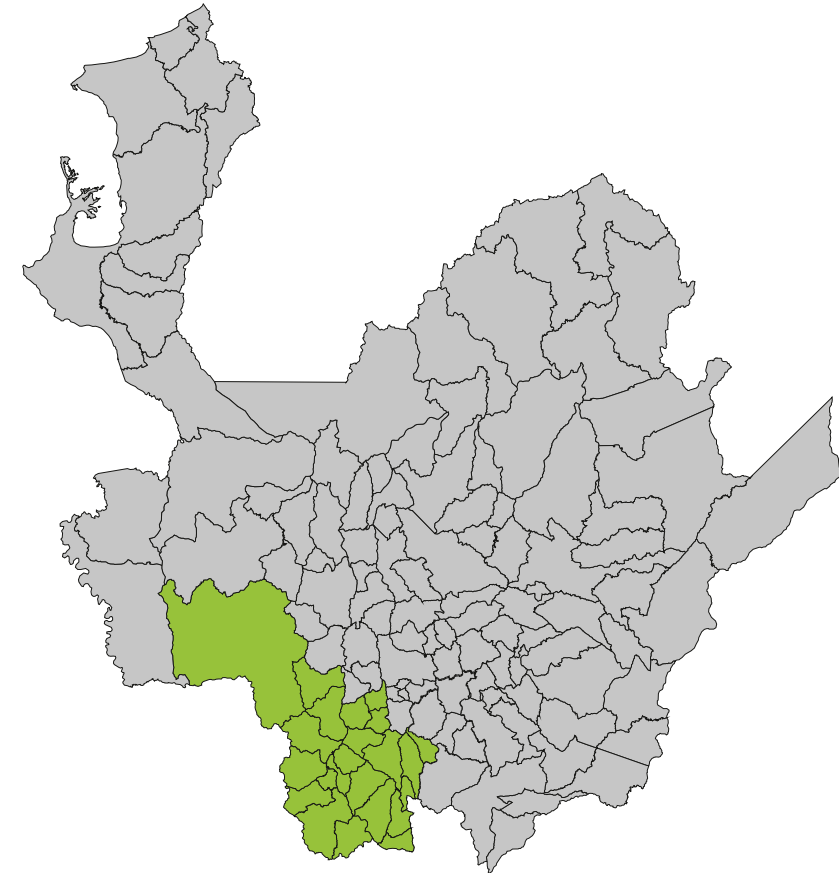
Fuentes: *Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo*
Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*
Corte: 30 Abr 2026



Corte: 30 Abr 2026

Canales de origen – Suroeste

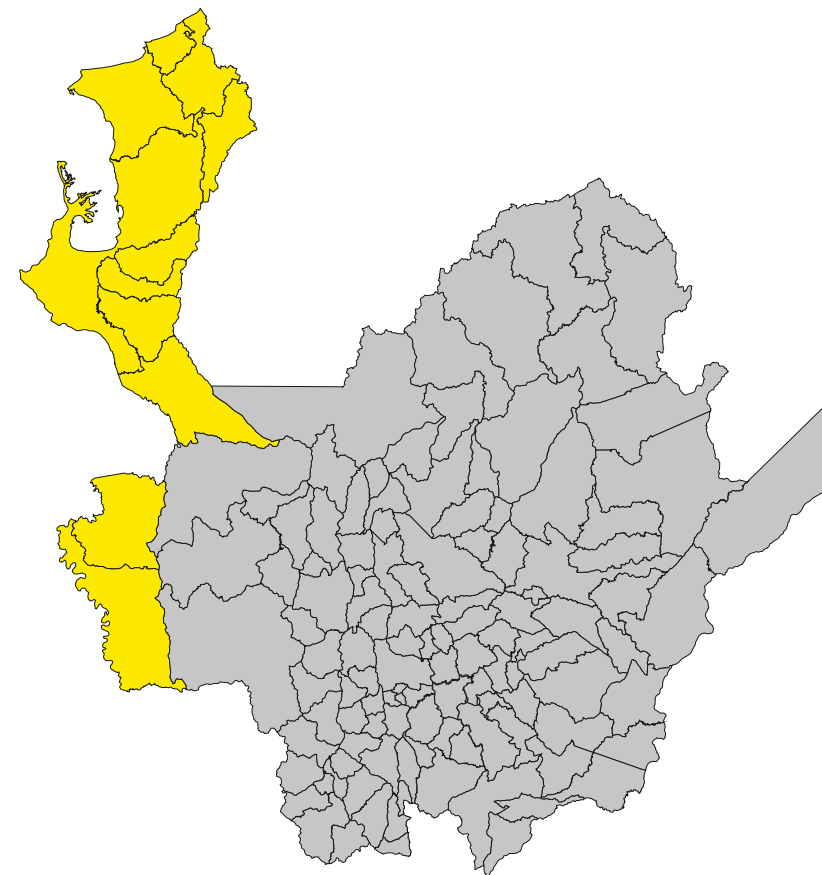
Canal	mar-26	abr-26
SuperSalud	598	565
Página Web	69	55
Correo Electrónico	25	30
BASSI	4	1
Call Center	5	6
Buzón Sugerencias	0	0
WhatsApp	4	1
Redes Sociales	0	2
Entes de control	0	0
	705	660



Fuentes: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 30 Abr 2026

Canales de origen – Urabá

Canal	mar-26	abr-26
SuperSalud	429	417
Página Web	99	72
Correo Electrónico	54	55
BASSI	0	3
Call Center	3	3
Buzón Sugerencias	3	0
WhatsApp	0	3
Redes Sociales	1	0
Entes de control	0	0
	589	553

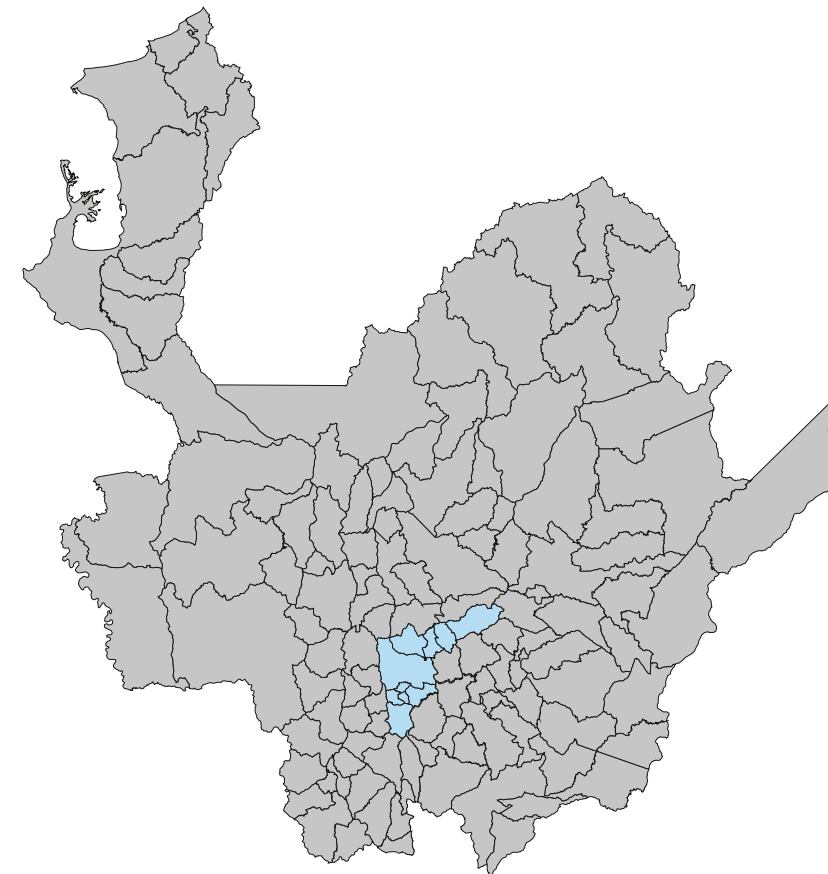


Fuente: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones)
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 30 Abr 2026



Canales de origen – Valle de Aburrá

Canal	mar-26	abr-26
SuperSalud	5.754	5.567
Página Web	806	691
Correo Electrónico	319	314
BASSI	255	175
Call Center	66	68
Buzón Sugerencias	22	11
WhatsApp	11	7
Redes Sociales	13	7
Entes de control	1	0
	7.247	6.840



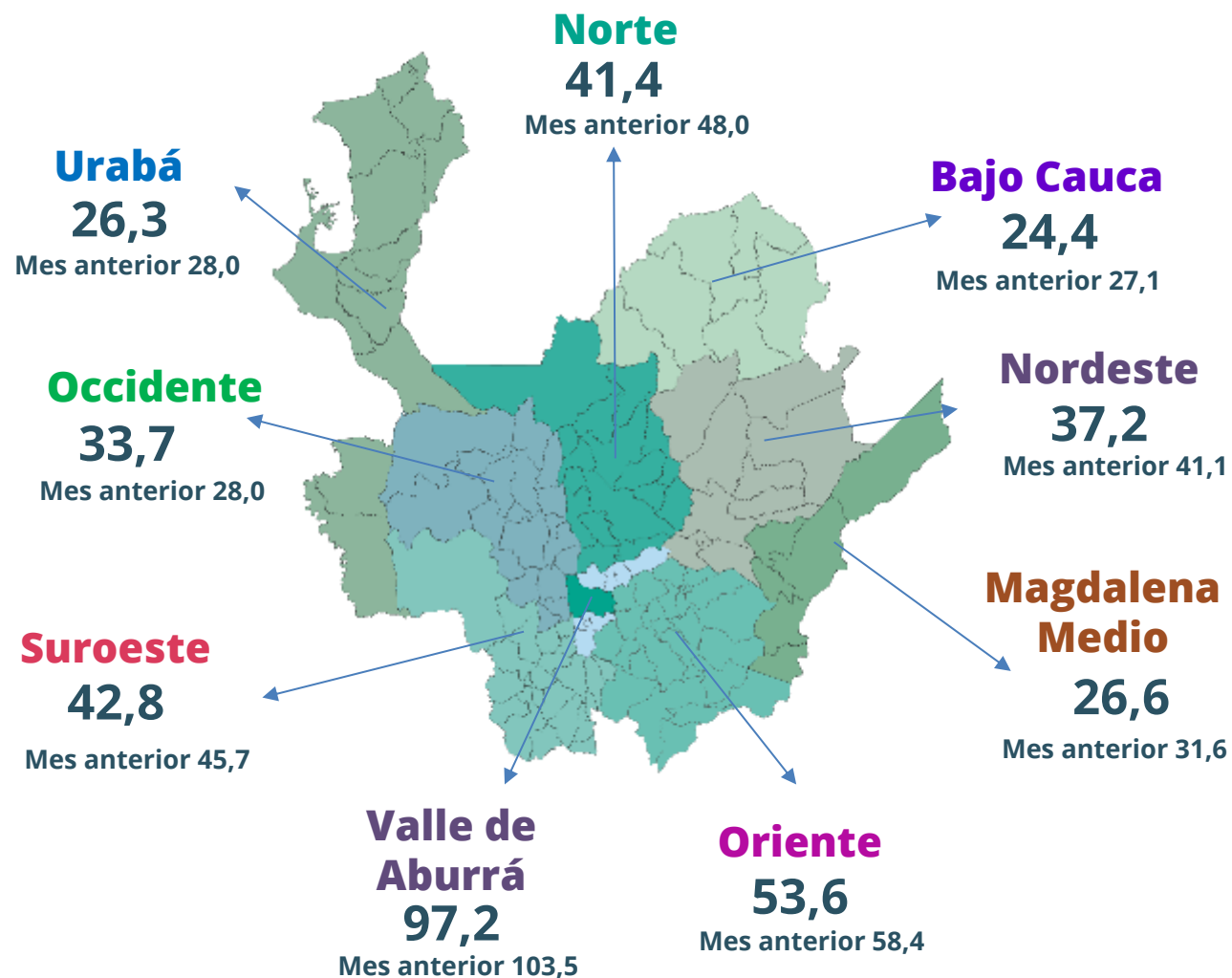
Fuentes: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 30 Abr 2026



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

Motivo principal	Servicios/Especialidades	% Pqrd
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	Medicina interna Neurología Ortopedia y traumatología Otorrinolaringología Oftalmología	25,02%
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CITA O CONSULTA	Neurología Medicina interna Ortopedia y traumatología Oftalmología Otorrinolaringología	19,21%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	Imagenología Otros procedimientos no quirúrgicos Otros procedimientos quirúrgicos Laboratorio clínico y anatomopatológico Quimioterapia	11,98%

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



En la distribución es posible identificar que las quejas, los reclamos y los derechos de petición (PQR) suman un total de 10.580, observándose una disminución del -5,9%, 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 abril 2026



VALLE DE ABURRÁ	Total Afiliados a Abril	N°PQRD Abril	Tasa Abril	Tasa Marzo
MEDELLIN	474.793	4.498	94,7	103,0
BARBOSA	18.054	119	65,9	78,6
BELLO	93.043	1.050	112,9	119,4
CALDAS	13.765	190	138,0	129,8
COPACABANA	14.725	131	89,0	97,0
ENVIGADO	16.157	182	112,6	93,9
GIRARDOTA	12.750	138	108,2	113,4
ITAGUI	41.267	374	90,6	91,4
LA ESTRELLA	10.398	99	95,2	79,8
SABANETA	9.169	63	68,7	68,7
TOTAL VALLE DE ABURRÁ	704.121	6.844	97,2	103,5

La tasa total de PQRD para abril en el Valle de Aburrá es de 97,2 presentando una disminución del -6,1% con relación al mes anterior.

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

URABÁ	Total Afiliados a Abril	N°PQRD Abril	Tasa Abril	Tasa Marzo
APARTADO	36.460	138	37,8	40,4
ARBOLETES	13.694	20	14,6	13,8
CAREPA	20.720	107	51,6	44,8
CHIGORODO	21.972	86	39,1	54,4
MURINDO	4.898	2	4,1	8,2
MUTATA	13.581	48	35,3	20,6
NECOCLI	18.120	26	14,3	24,2
SAN JUAN DE URABA	13.177	25	19,0	19,6
SAN PEDRO DE URABA	24.748	32	12,9	12,1
TURBO	35.325	58	16,4	19,4
VIGIA DEL FUERTE	7.327	11	15,0	10,9
TOTAL URABÁ	210.022	553	26,3	28,0

La tasa total de PQRD para abril en el Urabá es de 26,3 presentando una disminución del -6,0% con relación al mes anterior.

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

ORIENTE	Total Afiliados a Abril	N°PQRD Abril	Tasa Abril	Tasa Marzo
ABEJORRAL	9.289	71	76,4	89,3
ALEJANDRIA	2.896	23	79,4	44,9
ARGELIA	6.062	10	16,5	31,3
COCORNA	9.694	71	73,2	62,9
CONCEPCION	2.325	21	90,3	73,1
EL CARMEN DE VIBORAL	12.933	61	47,2	48,9
EL SANTUARIO	14.908	78	52,3	73,3
GRANADA	4.893	40	81,7	108,7
GUARNE	12.903	65	50,4	71,2
GUATAPE	4.302	7	16,3	41,9
LA CEJA	7.994	67	83,8	75,3
LA UNION	8.457	35	41,4	70,7
MARINILLA	21.511	92	42,8	48,4
NARIÑO	6.957	32	46,0	41,6
PEÑOL	9.709	50	51,5	28,9
RETIRO	3.311	9	27,2	63,6
RIONEGRO	21.471	129	60,1	66,9
SAN CARLOS	7.539	56	74,3	74,4
SAN FRANCISCO	4.795	15	31,3	31,3
SAN LUIS	10.157	59	58,1	64,3
SAN RAFAEL	9.471	69	72,9	59,4
SAN VICENTE	11.817	73	61,8	74,5
SONSON	21.538	73	33,9	27,0
TOTAL ORIENTE	224.932	1.206	53,6	58,4

La tasa total de PQRD para abril en el Oriente es de 53,6 presentando una disminución del -8,2% con relación al mes anterior.

Fuente: Aplicativo Conexiones

Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Corte: 30 Abr 2026



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

SUROESTE	Total Afiliados a Abril	N°PQRD Abril	Tasa Abril	Tasa Marzo
AMAGA	3.555	32	90,0	50,6
ANDES	22.941	81	35,3	35,8
ANGELOPOLIS	1.128	9	79,8	88,9
BETANIA	4.635	31	66,9	58,2
BETULIA	13.952	48	34,4	31,4
CARAMANTA	3.339	17	50,9	57,0
CIUDAD BOLIVAR	8.286	42	50,7	42,0
CONCORDIA	11.379	64	56,2	74,5
FREDONIA	7.574	45	59,4	54,1
HISPANIA	660	1	15,2	15,2
JARDIN	9.429	24	25,5	34,0
LA PINTADA	4.489	9	20,0	44,6
MONTEBELLO	4.229	42	99,3	87,3
PUEBLORRICO	1.404	12	85,5	36,1
SALGAR	8.685	29	33,4	36,7
SANTA BARBARA	7.657	40	52,2	70,6
TAMESIS	1.690	7	41,4	47,4
TARSO	2.901	20	68,9	48,1
TITIRIBI	3.240	19	58,6	55,3
URRAO	24.801	45	18,1	32,3
VALPARAISO	2.895	16	55,3	55,4
VENECIA	5.306	27	50,9	50,9
TOTAL SUROESTE	154.175	660	42,8	45,7

La tasa total de PQRD para abril en el Suroeste es de 42,8 presentando una disminución de -6,3% con relación al mes anterior.

Fuente: Aplicativo Conexiones
Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 30 Abr 2026

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

NORTE	Total Afiliados Abril	NºPQRD Abril	Tasa Abril	Tasa Marzo
ANGOSTURA	753	1	13,3	13,3
BELMIRA	2.735	15	54,8	80,3
BRICEÑO	1.604	8	49,9	31,2
CAMPAMENTO	6.408	13	20,3	18,8
CAROLINA	1.561	17	108,9	70,7
DON MATIAS	6.798	30	44,1	50,1
ENTRERRIOS	2.956	13	44,0	47,3
GOMEZ PLATA	4.414	30	68,0	85,8
GUADALUPE	3.615	24	66,4	83,1
ITUANGO	15.806	31	19,6	32,8
SAN ANDRES DE CUERQUIA	4.091	18	44,0	49,0
SAN JOSE DE LA MONTAÑA	1.786	5	28,0	28,2
SAN PEDRO	9.176	53	57,8	58,9
SANTA ROSA DE OSOS	15.060	53	35,2	37,1
TOLEDO	3.624	6	16,6	16,6
VALDIVIA	1.288	0	0,0	0,0
YARUMAL	15.373	85	55,3	69,1
TOTAL NORTE	97.048	402	41,4	48,0

La tasa total de PQRD para abril en el Norte es de 41,4 presentando una disminución del -13,7% con relación al mes anterior.



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

OCCIDENTE	Total Afiliados Abril	NºPQRD Abril	Tasa Abril	Tasa Marzo
ABRIAQUI	1.421	1	7,0	21,1
ANZA	5.480	10	18,2	20,0
ARMENIA	783	1	12,8	77,3
BURITICA	5.480	11	20,1	29,3
CAICEDO	6.890	19	27,6	14,5
CAÑASGORDAS	11.337	30	26,5	12,4
DABEIBA	1.703	3	17,6	17,7
EBEJICO	6.620	46	69,5	67,9
FRONTINO	2.572	4	15,6	27,3
GIRALDO	1.199	2	16,7	33,3
HELICONIA	3.009	27	89,7	92,6
LIBORINA	7.221	31	42,9	20,8
OLAYA	1.869	5	26,8	48,3
PEQUE	2.610	10	38,3	42,7
SABANALARGA	6.526	25	38,3	22,9
SAN JERONIMO	6.043	8	13,2	16,5
SANTA FE DE ANTIOQUIA	8.017	32	39,9	28,7
SOPETRAN	8.837	31	35,1	26,1
URAMITA	303	0	0,0	0,0
TOTAL OCCIDENTE	87.920	296	33,7	28,8

La tasa total de PQRD para abril en el Occidente es de 33,7 presentando un aumento de 16,9% con relación al mes anterior.

Fuente: Aplicativo Conexiones
Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 30 Abr2026



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

NORDESTE	Total Afiliados Abril	N°PQRD Abril	Tasa Abril	Tasa Marzo
AMALFI	5.320	10	18,8	32,1
ANORI	3.106	13	41,9	3,2
CISNEROS	6.822	49	71,8	69,1
REMEDIOS	7.287	15	20,6	15,1
SAN ROQUE	13.802	74	53,6	50,6
SANTO DOMINGO	6.405	19	29,7	56,2
SEGOVIA	9.019	33	36,6	35,6
VEGACHI	11.326	24	21,2	41,6
YALI	3.652	16	43,8	41,1
YOLOMBO	8.765	28	31,9	38,7
TOTAL NORDESTE	75.504	281	37,2	41,1

La tasa total de PQRD para abril en Nordeste es de 37,2 presentando una disminución -9,4% con relación al mes anterior.

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

MAGDALENA MEDIO	Total Afiliados Abril	NºPQRD Abril	Tasa Abril	Tasa Marzo
CARACOLI	2.912	9	30,9	30,9
MACEO	5.394	20	37,1	50,1
PUERTO BERRIO	16.929	51	30,1	31,9
PUERTO NARE	5.424	14	25,8	38,6
PUERTO TRIUNFO	8.688	12	13,8	27,7
YONDO	8.380	21	25,1	19,0
TOTAL MAGDALENA MEDI	47.727	127	26,6	31,6

La tasa total de PQRD para abril en Magdalena Medio es de 26,6 presentando una disminución del -15,8% con relación al mes anterior.

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

BAJO CAUCA	Total Afiliados Abril	NºPQRD Abril	Tasa Abril	Tasa Marzo
CACERES	1.324	0	0,0	0,0
CAUCASIA	28.426	85	29,9	28,9
EL BAGRE	5.706	5	8,8	26,4
NECHI	1.483	2	13,5	6,7
TARAZA	7.442	24	32,2	40,3
ZARAGOZA	5.117	5	9,8	11,7
TOTAL BAJO C	49.498	121	24,4	27,1

La tasa total de PQRD para abril en el Bajo Cauca es de 24,4 presentando una disminución del -9,8% 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!

