

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



Comportamiento de manifestaciones

En mayo de 2026, se registraron un total de 258.274 manifestaciones, en comparación con abril de 2026, se observó una disminución del 6,8%, equivalente a 18.787 registros.



AÑO	ABRIL	MAYO
2025	184.313	200.044
2026	277.061	258.274

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

Manifestaciones por tipo de solicitud



Solicitud de información

Abril	Mayo
266.481	248.947



Felicitación

Abril	Mayo
10	5



Sugerencia

Abril	Mayo
3	1



Petición general

Abril	Mayo
1.176	846



Derecho de petición

Abril	Mayo
789	615



Queja

Abril	Mayo
19	7



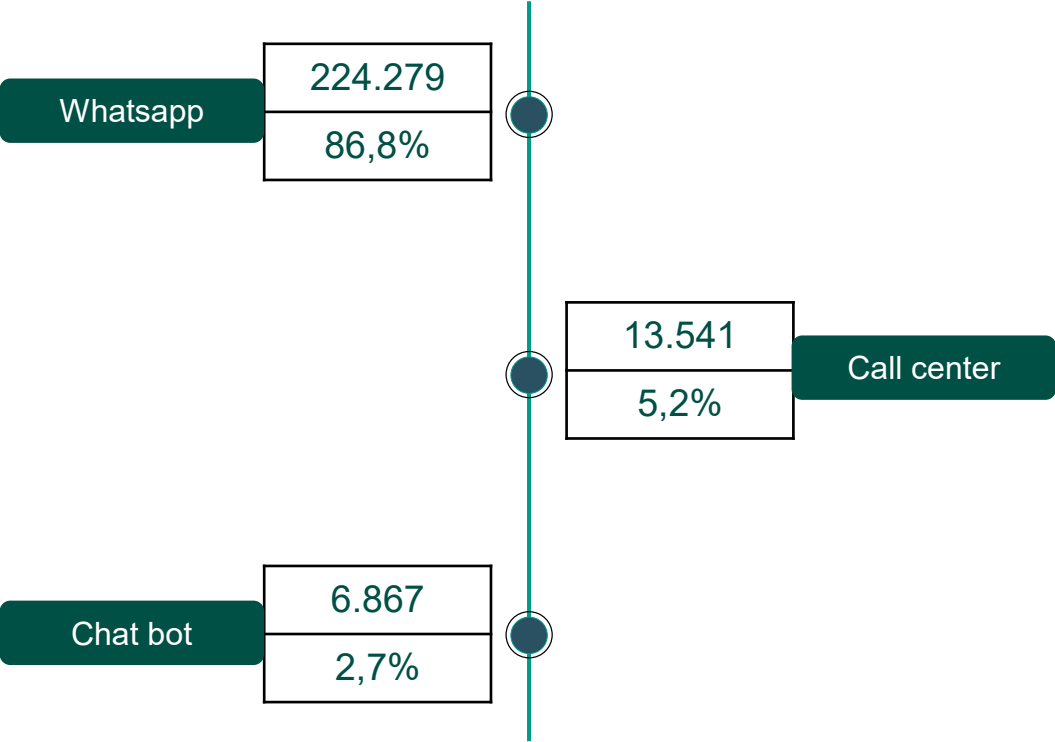
Reclamo

Abril	Mayo
8.583	7.853

Se puede identificar que las PQRD suman un total de 9.327, observándose una disminución del -11,8%, en comparación con el mes anterior.

Comportamiento de solicitudes

Canales más usados para establecer comunicación

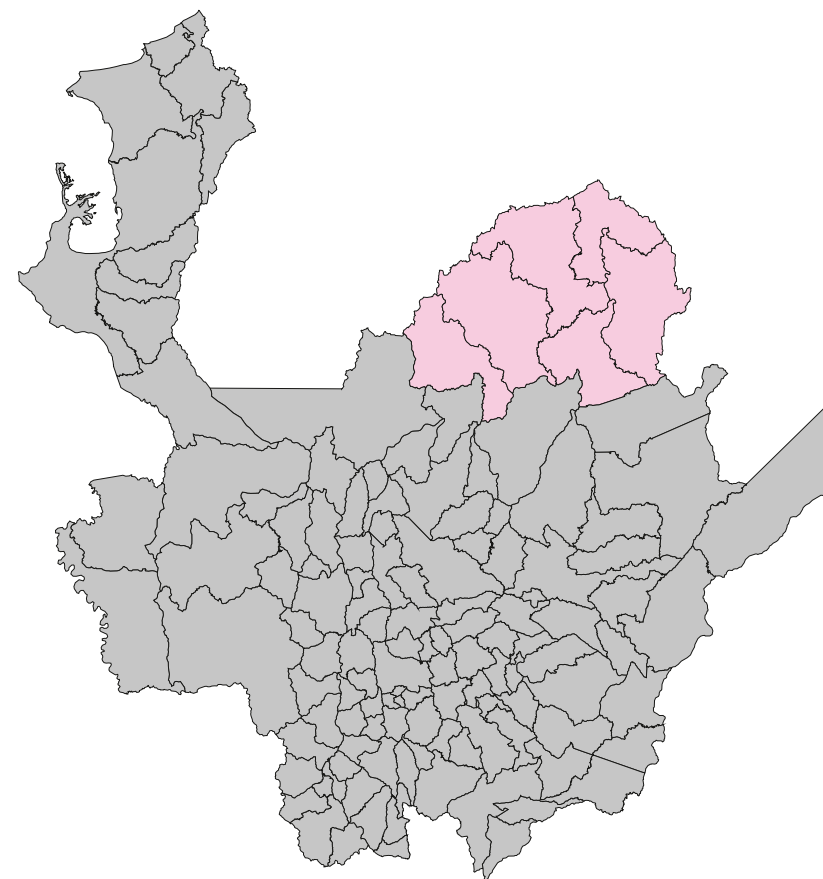


Subregiones	Canales más usados para radicar		
	Página web	Correo	Supersalud
Bajo Cauca	11	3	118
Magdalena Medio	15	7	97
Nordeste	26	6	188
Norte	23	35	241
Occidente	23	18	229
Oriente	107	50	836
Suroeste	41	23	538
Urabá	46	52	406
Valle de Aburrá	514	204	5.077
Total	806	398	7.730

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

Canales de origen – Bajo Cauca

Canal	abr-26	may-26
SuperSalud	106	118
Página Web	10	11
Correo Electrónico	3	3
BASSI	0	
Call Center	1	1
Buzón Sugerencias	1	0
WhatsApp	0	0
Redes Sociales	0	0
Sala	0	0
	121	133

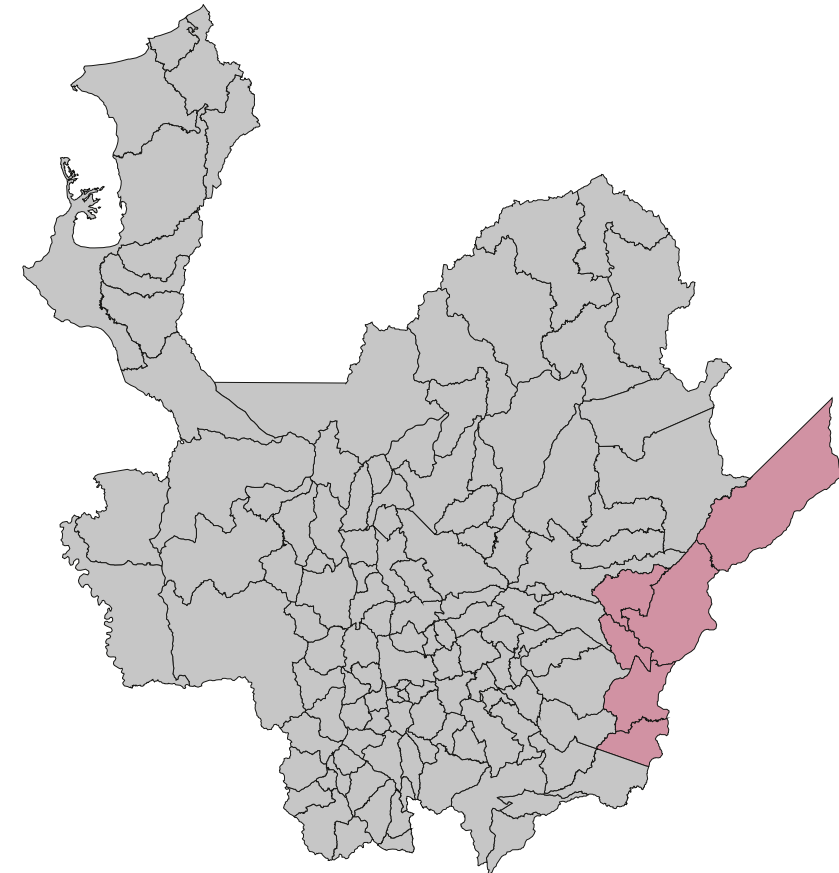


Fuentes: *Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo*
Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*
Corte: *31 May 2026*



Canales de origen – Magdalena Medio

Canal	abr-26	may-26
SuperSalud	100	97
Página Web	19	15
Correo Electrónico	7	7
BASSI	0	1
Call Center	0	0
Buzón Sugerencias	1	3
WhatsApp	0	0
Redes Sociales	0	0
Sala	0	0
	127	123

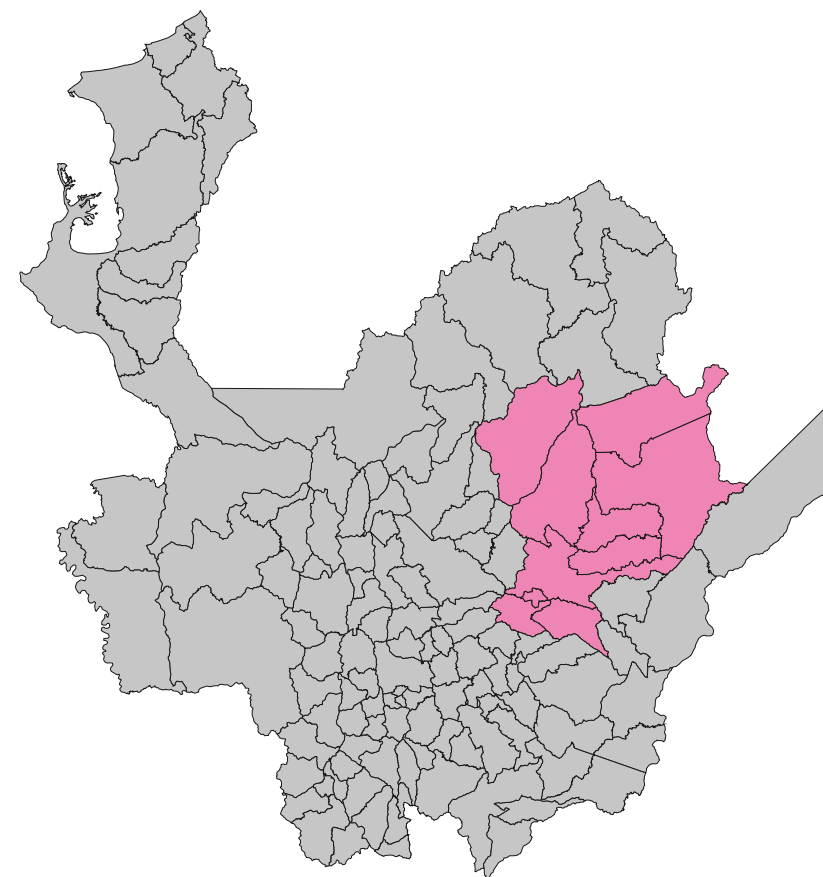


Fuentes: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 31 May 2026



Canales de origen – Nordeste

Canal	abr-26	may-26
SuperSalud	224	188
Página Web	41	26
Correo Electrónico	14	6
BASSI	1	0
Call Center	1	3
Buzón Sugerencias	0	2
WhatsApp	0	0
Redes Sociales	0	0
Sala	0	0
	281	225

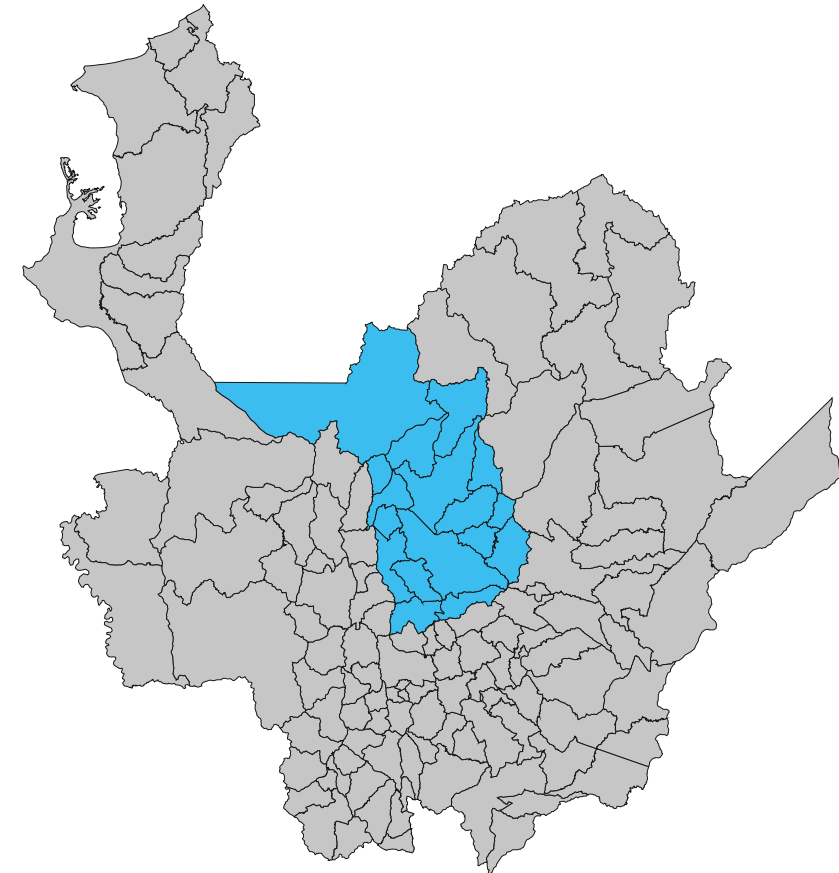


Fuentes: *Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo*
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 31 May 2026



Canales de origen – Norte

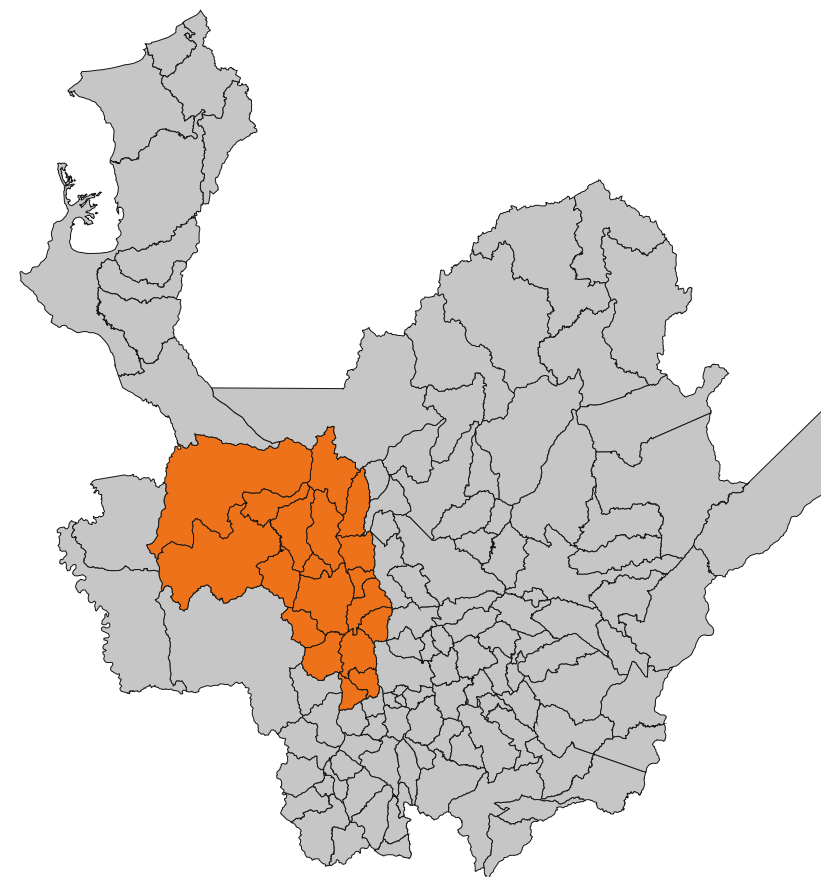
Canal	abr-26	may-26
SuperSalud	295	241
Página Web	59	23
Correo Electrónico	42	35
BASSI	0	1
Call Center	0	0
Buzón Sugerencias	5	0
WhatsApp	1	1
Redes Sociales	0	1
Sala	0	0
	402	302



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

Canales de origen – Occidente

Canal	abr-26	may-26
SuperSalud	238	229
Página Web	36	23
Correo Electrónico	14	18
BASSI	2	1
Call Center	3	2
Buzón Sugerencias	1	1
WhatsApp	2	2
Redes Sociales	0	0
Sala	0	0
	296	276



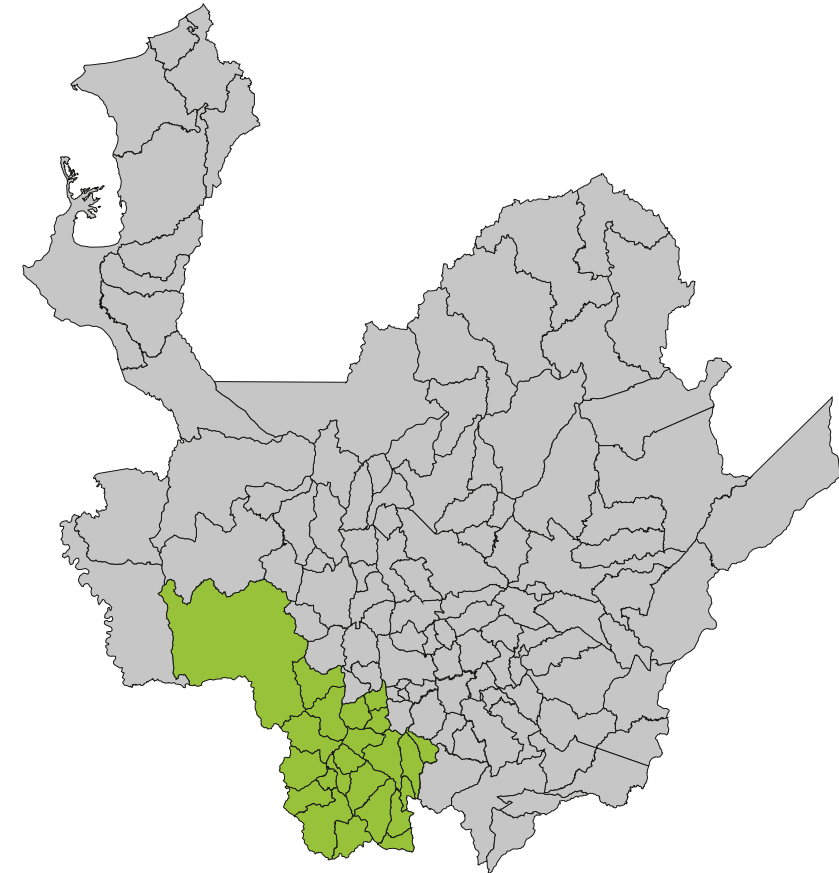
Fuentes: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 31 May 2026



Corte: 31 May 2026

Canales de origen – Suroeste

Canal	abr-26	may-26
SuperSalud	565	538
Página Web	55	41
Correo Electrónico	30	23
BASSI	1	1
Call Center	6	4
Buzón Sugerencias	0	1
WhatsApp	1	1
Redes Sociales	2	0
Sala	0	0
	660	609

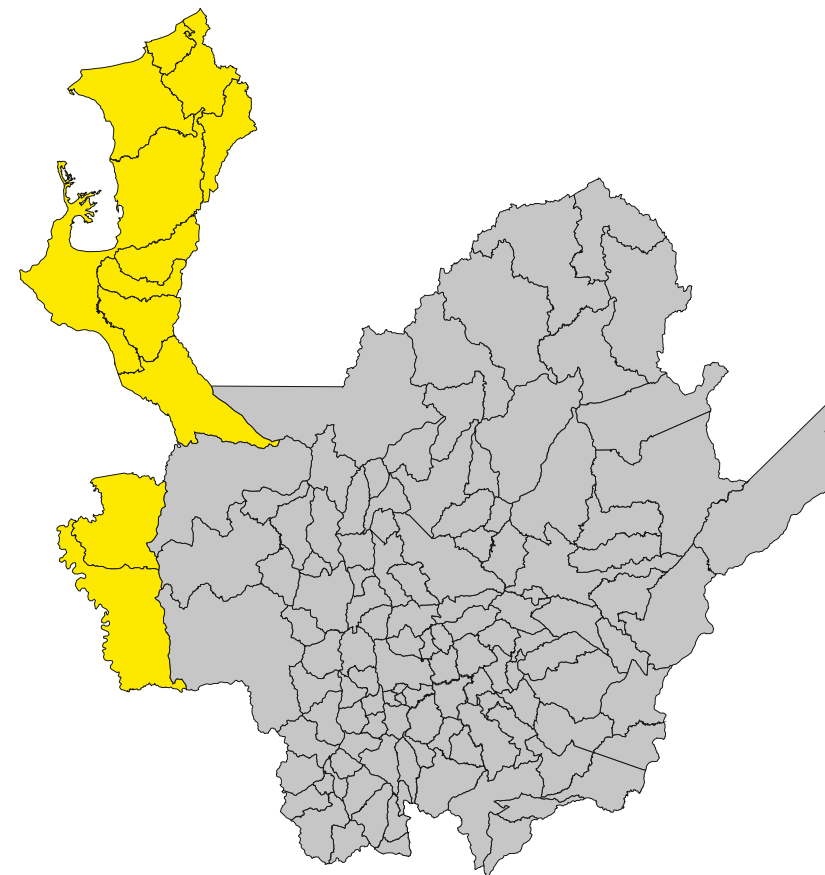


Fuentes: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 31 May 2026



Canales de origen – Urabá

Canal	abr-26	may-26
SuperSalud	417	406
Página Web	72	46
Correo Electrónico	55	52
BASSI	3	1
Call Center	3	1
Buzón Sugerencias		
WhatsApp	3	1
Redes Sociales		
Sala		
	553	507



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



Canales de origen – Valle de Aburrá

Canal	abr-26	may-26
SuperSalud	5.567	5.077
Página Web	691	514
Correo Electrónico	314	204
BASSI	175	184
Call Center	68	56
Buzón Sugerencias	11	11
WhatsApp	7	8
Redes Sociales	7	4
Sala	4	
	6.844	6.058



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

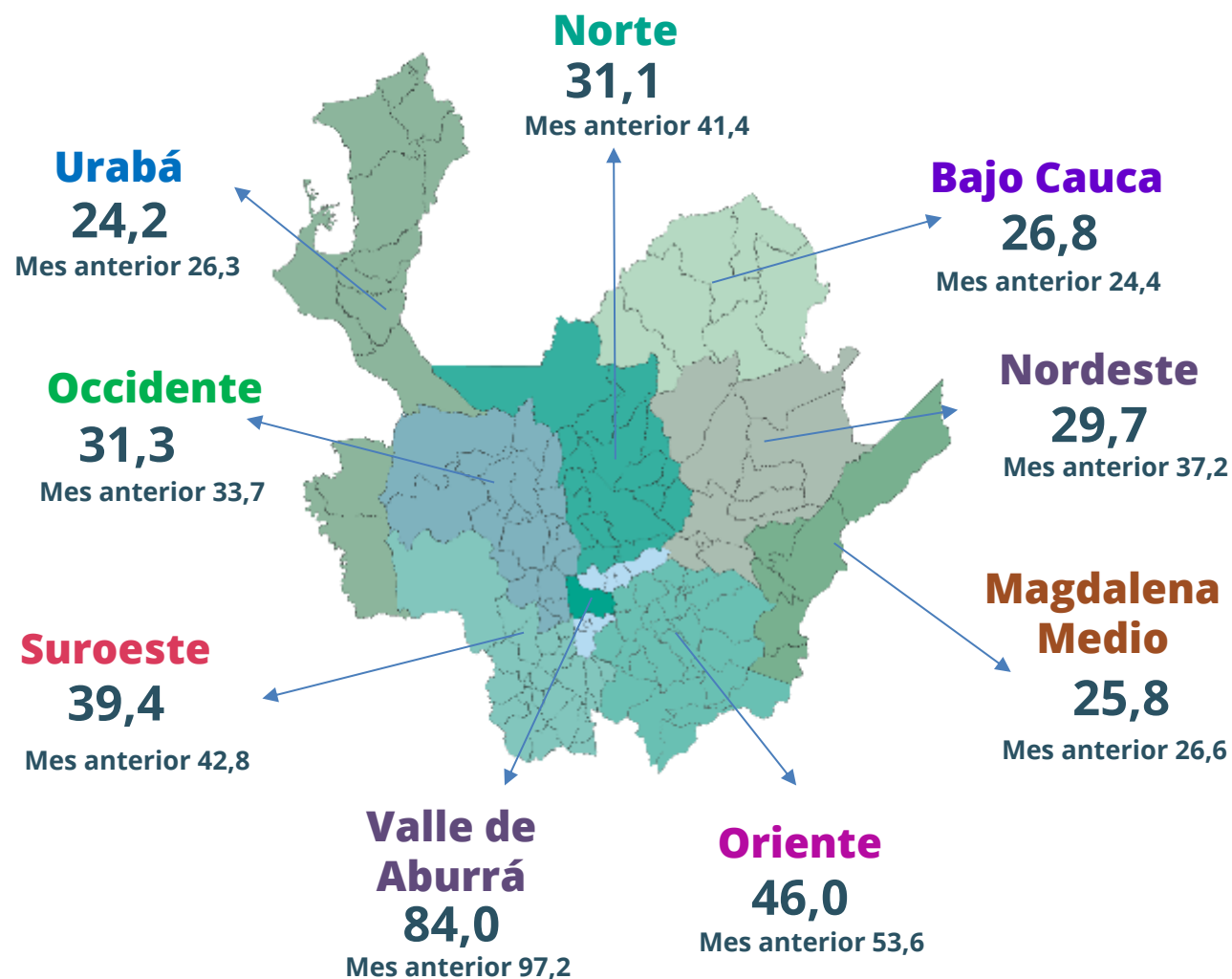
Distribución PQRD Savia Salud EPS por principales motivos para el mes de mayo 2026



Motivo principal	Servicios/Especialidades	% Pqrd
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	Medicina interna Neurología Otorrinolaringología Ortopedia y traumatología Medicina General	25,40%
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CITA O CONSULTA	Medicina interna Neurología Ortopedia y traumatología Oftalmología Otorrinolaringología	18,71%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	Imagenología Otros procedimientos no quirúrgicos Otros procedimientos quirúrgicos Laboratorio clínico y anatomopatológico Quimioterapia	13,89%

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

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



En la distribución es posible identificar que las quejas, los reclamos y los derechos de petición (PQR) suman un total de 9.327, observándose una disminución del -11,8%, 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 mayo 2026



VALLE DE ABURRÁ	Total Afiliados a Mayo	NºPQRD Mayo	Tasa Mayo	Tasa Abril
MEDELLIN	492.176	4.160	84,5	94,7
BARBOSA	18.087	117	64,7	65,9
BELLO	93.187	848	91,0	112,9
CALDAS	13.782	137	99,4	138,0
COPACABANA	14.713	110	74,8	89,0
ENVIGADO	16.142	130	80,5	112,6
GIRARDOTA	12.569	110	87,5	108,2
ITAGUI	41.241	318	77,1	90,6
LA ESTRELLA	10.391	81	78,0	95,2
SABANETA	9.176	47	51,2	68,7
TOTAL VALLE DE ABU	721.464	6.058	84,0	97,2

La tasa total de PQRD para mayo en el Valle de Aburrá es de 84,0 presentando una disminución del - 0,13% con relación al mes anterior.

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



URABÁ	Total Afiliados a Mayo	NºPQRD Mayo	Tasa Mayo	Tasa Abril
APARTADO	36.396	161	44,2	37,8
ARBOLETES	13.649	18	13,2	14,6
CAREPA	20.688	75	36,3	51,6
CHIGORODO	21.886	84	38,4	39,1
MURINDO	4.909	1	2,0	4,1
MUTATA	13.549	14	10,3	35,3
NECOCLI	18.106	49	27,1	14,3
SAN JUAN DE URABA	13.158	24	18,2	19,0
SAN PEDRO DE URABA	24.755	25	10,1	12,9
TURBO	35.242	48	13,6	16,4
VIGIA DEL FUERTE	7.316	8	10,9	15,0
TOTAL URABÁ	209.654	507	24,2	26,3

La tasa total de PQRD para mayo en el Urabá es de 24,2 presentando una disminución del -8,2% con relación al mes anterior.

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

ORIENTE	Total Afiliados a Mayo	NºPQRD Mayo	Tasa Mayo	Tasa Abril
ABEJORRAL	9.298	68	73,1	76,4
ALEJANDRIA	2.897	10	34,5	79,4
ARGELIA	6.047	13	21,5	16,5
COCORNA	9.705	44	45,3	73,2
CONCEPCION	2.328	18	77,3	90,3
EL CARMEN DE VIBORAL	12.982	50	38,5	47,2
EL SANTUARIO	14.921	63	42,2	52,3
GRANADA	4.919	27	54,9	81,7
GUARNE	12.918	70	54,2	50,4
GUATAPE	4.335	22	50,7	16,3
LA CEJA	7.957	50	62,8	83,8
LA UNION	8.463	34	40,2	41,4
MARINILLA	21.583	94	43,6	42,8
NARIÑO	6.981	22	31,5	46,0
PEÑOL	9.721	34	35,0	51,5
RETIRO	3.319	12	36,2	27,2
RIONEGRO	21.471	108	50,3	60,1
SAN CARLOS	7.551	40	53,0	74,3
SAN FRANCISCO	4.790	8	16,7	31,3
SAN LUIS	10.151	52	51,2	58,1
SAN RAFAEL	9.461	56	59,2	72,9
SAN VICENTE	11.793	56	47,5	61,8
SONSON	21.610	84	38,9	33,9
TOTAL ORIENTE	225.201	1.035	46,0	53,6

La tasa total de PQRD para mayo en el Oriente es de 46,0 presentando una disminución del -14,3% con relación al mes anterior.

Fuente: Aplicativo Conexiones

Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Corte: 31 May 2026



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

SUROESTE	Total Afiliados a Mayo	NºPQRD Mayo	Tasa Mayo	Tasa Abril
AMAGA	3.590	19	52,9	90,0
ANDES	22.949	67	29,2	35,3
ANGELOPOLIS	1.132	11	97,2	79,8
BETANIA	4.635	21	45,3	66,9
BETULIA	13.915	38	27,3	34,4
CARAMANTA	3.339	19	56,9	50,9
CIUDAD BOLIVAR	8.294	42	50,6	50,7
CONCORDIA	11.387	62	54,4	56,2
FREDONIA	7.603	39	51,3	59,4
HISPANIA	666	2	30,0	15,2
JARDIN	9.436	31	32,9	25,5
LA PINTADA	4.515	14	31,0	20,0
MONTEBELLO	4.235	34	80,3	99,3
PUEBLORRICO	1.407	10	71,1	85,5
SALGAR	8.683	19	21,9	33,4
SANTA BARBARA	7.679	53	69,0	52,2
TAMESIS	1.698	6	35,3	41,4
TARSO	2.921	25	85,6	68,9
TITIRIBI	3.258	15	46,0	58,6
URRAO	24.846	42	16,9	18,1
VALPARAISO	2.903	14	48,2	55,3
VENECIA	5.327	26	48,8	50,9
TOTAL SUROESTE	154.418	609	39,4	42,8

La tasa total de PQRD para mayo en el Suroeste es de 39,4 presentando una disminución de -7,9% con relación al mes anterior.



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

NORTE	Total Afiliados Mayo	NºPQRD Mayo	Tasa Mayo	Tasa Abril
ANGOSTURA	747	1	13,4	13,3
BELMIRA	2.742	12	43,8	54,8
BRICEÑO	1.598	4	25,0	49,9
CAMPAMENTO	6.396	8	12,5	20,3
CAROLINA	1.567	6	38,3	108,9
DON MATIAS	6.851	22	32,1	44,1
ENTRERRIOS	2.990	10	33,4	44,0
GOMEZ PLATA	4.408	16	36,3	68,0
GUADALUPE	3.614	15	41,5	66,4
ITUANGO	15.809	24	15,2	19,6
SAN ANDRES DE CUERQUIA	4.078	12	29,4	44,0
SAN JOSE DE LA MONTAÑA	1.771	1	5,6	28,0
SAN PEDRO	9.190	50	54,4	57,8
SANTA ROSA DE OSOS	15.120	57	37,7	35,2
TOLEDO	3.629	7	19,3	16,6
VALDIVIA	1.281	0	0,0	0,0
YARUMAL	15.389	57	37,0	55,3
TOTAL NORTE	97.180	302	31,1	41,4

La tasa total de PQRD para mayo en el Norte es de 31,1 presentando una disminución del -24,98% con relación al mes anterior.



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

OCCIDENTE	Total Afiliados Mayo	NºPQRD Mayo	Tasa Mayo	Tasa Abril
ABRIAQUI	1.428	6	42,0	7,0
ANZA	5.498	12	21,8	18,2
ARMENIA	786	4	50,9	12,8
BURITICA	5.492	9	16,4	20,1
CAICEDO	6.905	16	23,2	27,6
CAÑASGORDAS	11.370	37	32,5	26,5
DABEIBA	1.701	11	64,7	17,6
EBEJICO	6.611	29	43,9	69,5
FRONTINO	2.579	6	23,3	15,6
GIRALDO	1.196	5	41,8	16,7
HELICONIA	3.001	18	60,0	89,7
LIBORINA	7.217	22	30,5	42,9
OLAYA	1.885	11	58,4	26,8
PEQUE	2.609	13	49,8	38,3
SABANALARGA	6.516	13	20,0	38,3
SAN JERONIMO	6.070	20	32,9	13,2
SANTA FE DE ANTIOQUIA	8.023	14	17,4	39,9
SOPETRAN	8.861	29	32,7	35,1
URAMITA	333	1	30,0	0,0
TOTAL OCCIDENTE	88.081	276	31,3	33,7

La tasa total de PQRD para mayo en el Occidente es de 31,3 presentando un aumento de 6,9% con relación al mes anterior.

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

NORDESTE	Total Afiliados Mayo	NºPQRD Mayo	Tasa Mayo	Tasa Abril
AMALFI	5.342	9	16,8	18,8
ANORI	3.118	6	19,2	41,9
CISNEROS	6.841	48	70,2	71,8
REMEDIOS	7.300	16	21,9	20,6
SAN ROQUE	13.804	36	26,1	53,6
SANTO DOMINGO	6.438	19	29,5	29,7
SEGOVIA	8.984	24	26,7	36,6
VEGACHI	11.315	22	19,4	21,2
YALI	3.678	10	27,2	43,8
YOLOMBO	8.814	35	39,7	31,9
TOTAL NORDESTE	75.634	225	29,7	37,2

La tasa total de PQRD para mayo en Nordeste es de 29,7 presentando una disminución -20,1% con relación al mes anterior.

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

MAGDALENA MEDIO	Total Afiliados Mayo	NºPQRD Mayo	Tasa Mayo	Tasa Abril
CARACOLI	2.921	15	51,4	30,9
MACEO	5.435	16	29,4	37,1
PUERTO BERRIO	16.921	56	33,1	30,1
PUERTO NARE	5.423	13	24,0	25,8
PUERTO TRIUNFO	8.698	13	14,9	13,8
YONDO	8.355	10	12,0	25,1
TOTAL MAGDALENA MEDIO	47.753	123	25,8	26,6

La tasa total de PQRD para mayo en Magdalena Medio es de 25,8 presentando una disminución del -3,2% con relación al mes anterior.

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

BAJO CAUCA	Total Afiliados Mayo	NºPQRD Mayo	Tasa Mayo	Tasa Abril
CACERES	1.328	1	7,5	0,0
CAUCASIA	28.480	100	35,1	29,9
EL BAGRE	5.727	1	1,7	8,8
NECHI	1.496	0	0,0	13,5
TARAZA	7.447	20	26,9	32,2
ZARAGOZA	5.132	11	21,4	9,8
TOTAL BAJO CAUCA	49.610	133	26,8	24,4

La tasa total de PQRD para mayo en el Bajo Cauca es de 26,8 presentando un aumento del 9,7% 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!

