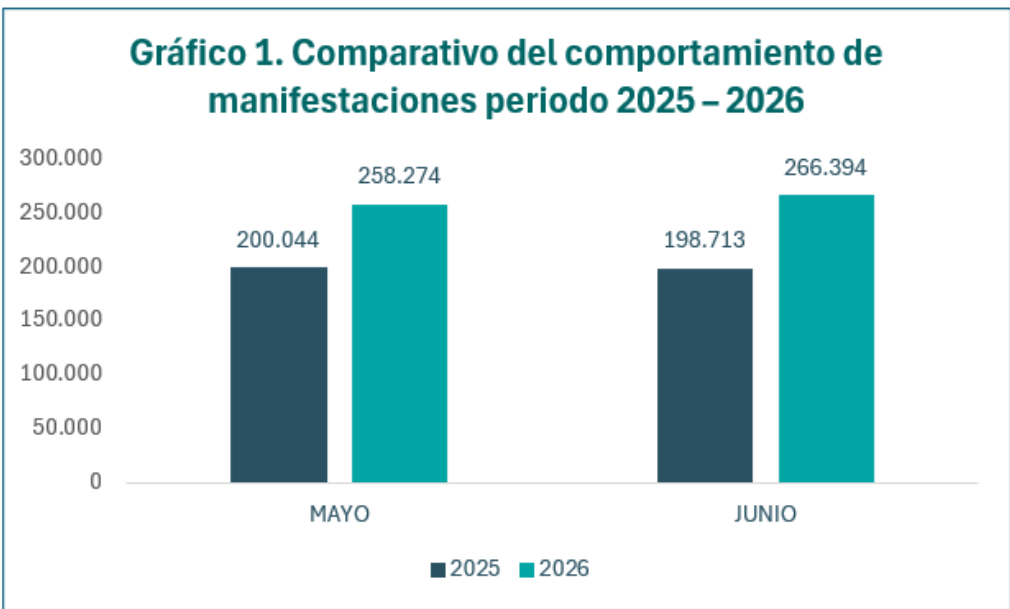


Reporte de gestión a las solicitudes radicadas por parte de nuestros afiliados Junio 2026



Comportamiento de manifestaciones

En junio de 2026, se registraron un total de 266.394 manifestaciones, en comparación con mayo de 2026, se observó un incremento del 3,1%, equivalente a 8.120 registros.



AÑO	MAYO	JUNIO
2025	200.044	198.713
2026	258.274	266.394

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

Manifestaciones por tipo de solicitud



Solicitud de información

Mayo	Junio
248.947	256.387



Felicitación

Mayo	Junio
5	18



Sugerencia

Mayo	Junio
1	4



Petición general

Mayo	Junio
846	680



Derecho de petición

Mayo	Junio
615	763



Queja

Mayo	Junio
7	10



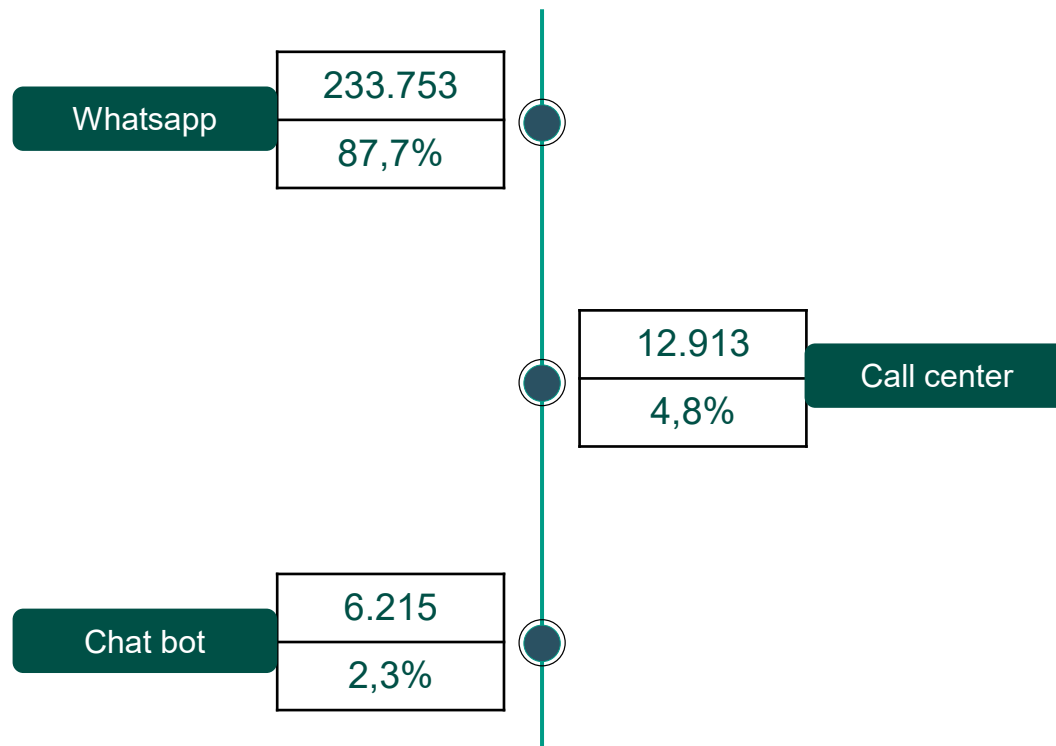
Reclamo

Mayo	Junio
7.853	8.532

Se puede identificar que las PQRD suman un total de 10.007, observándose un incremento del 7,3%, 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	14	2	110
Magdalena Medio	13	13	100
Nordeste	34	13	235
Norte	28	48	278
Occidente	22	19	218
Oriente	76	60	831
Suroeste	38	25	563
Urabá	48	23	514
Valle de Aburrá	488	228	5.581
Total	761	431	8.430

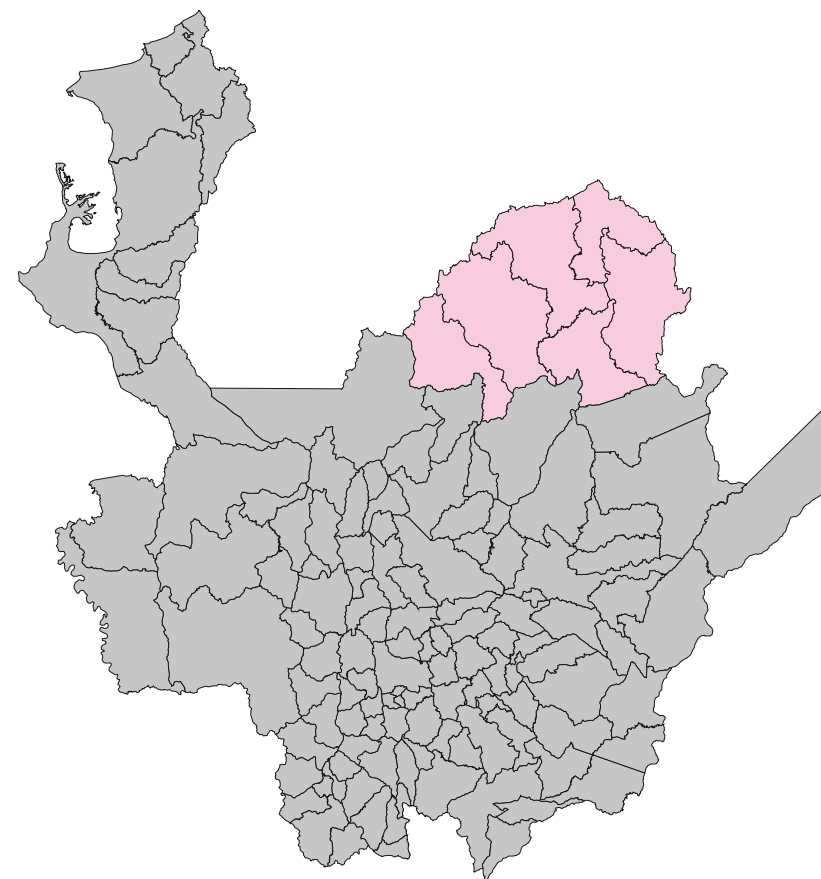
Fuentes: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo

Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Corte: 30 Jun 2026

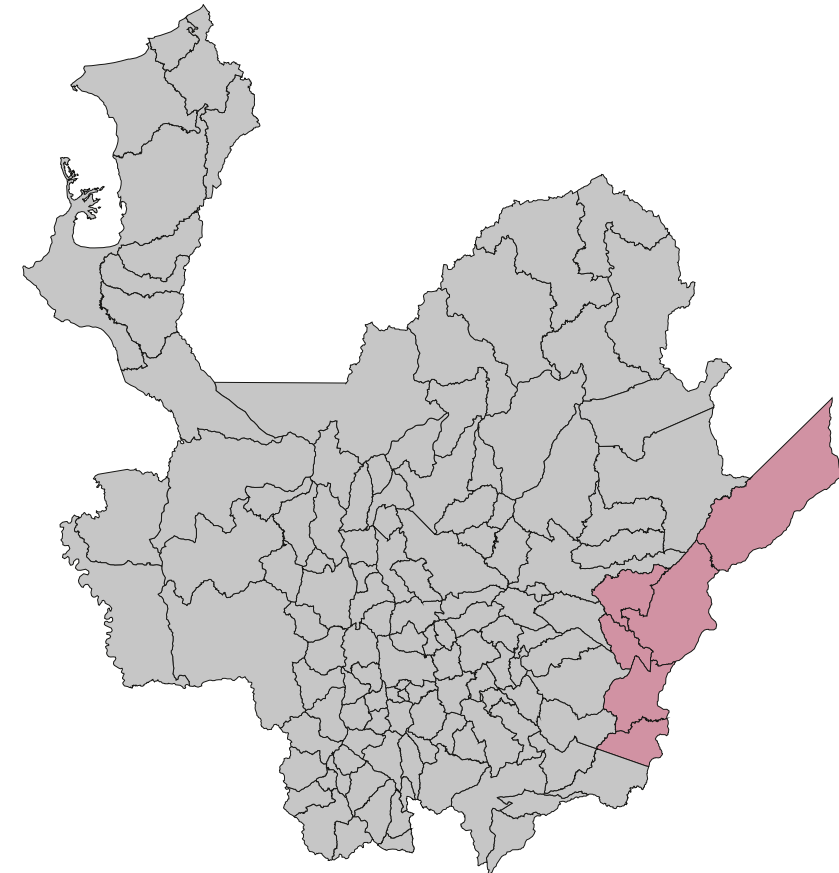
Canales de origen – Bajo Cauca

Canal	may-26	jun-26
SuperSalud	118	0
Página Web	11	1
Correo Electrónico	3	0
BASSI	0	2
Call Center	1	0
Buzón Sugerencias	0	14
WhatsApp	0	0
Redes Sociales	0	110
Sala	0	0
	133	127



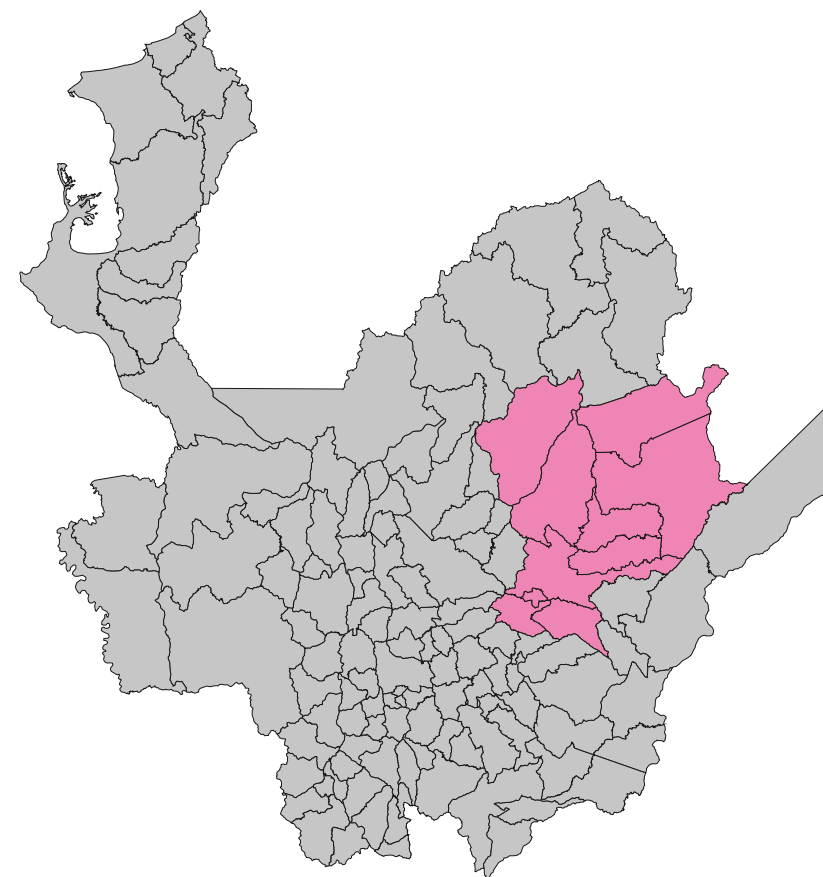
Canales de origen – Magdalena Medio

Canal	may-26	jun-26
SuperSalud	97	0
Página Web	15	1
Correo Electrónico	7	0
BASSI	1	13
Call Center	0	0
Buzón Sugerencias	3	13
WhatsApp	0	0
Redes Sociales	0	100
Sala	0	0
	123	127



Canales de origen – Nordeste

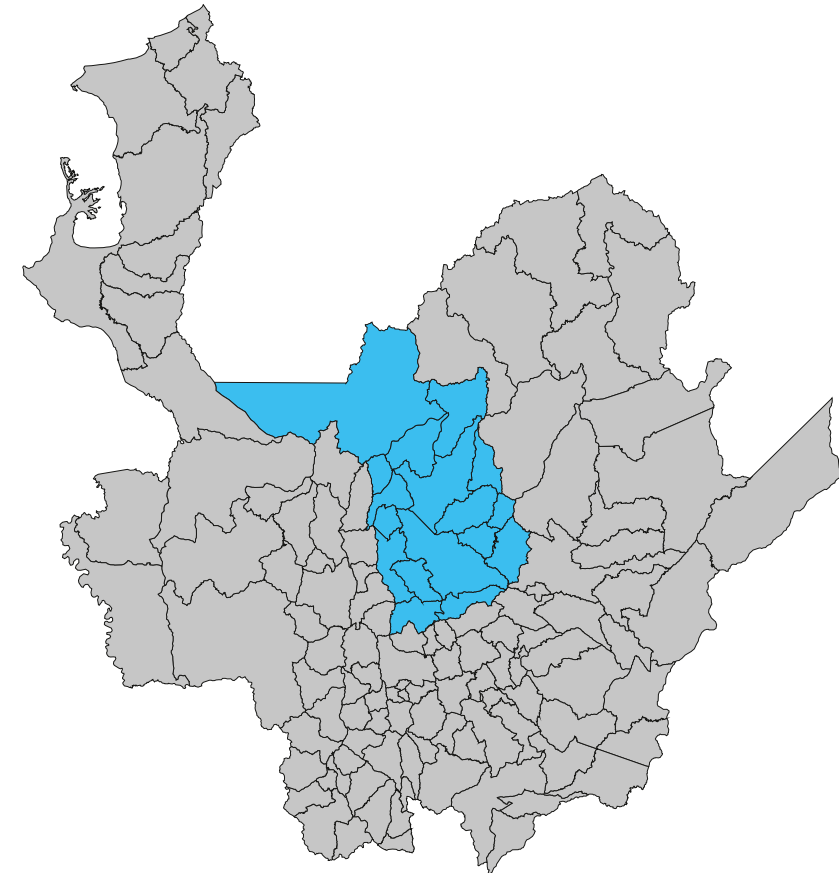
Canal	may-26	jun-26
SuperSalud	188	0
Página Web	26	8
Correo Electrónico	6	1
BASSI	0	13
Call Center	3	0
Buzón Sugerencias	2	34
WhatsApp	0	0
Redes Sociales	0	235
Sala	0	0
	225	291



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

Canales de origen – Norte

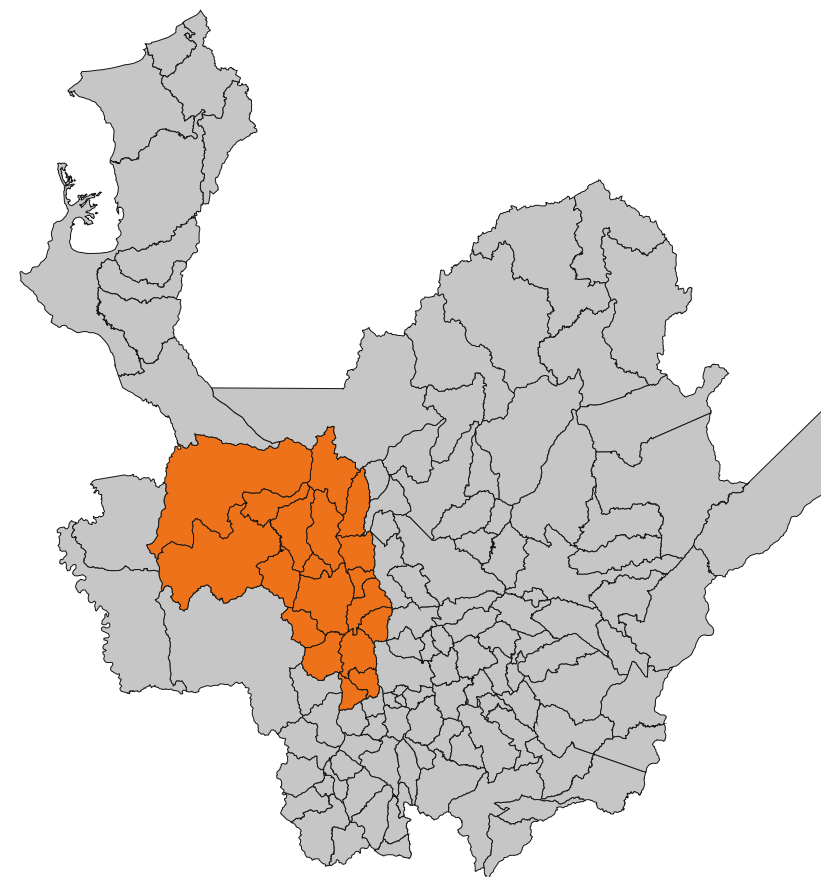
Canal	may-26	jun-26
SuperSalud	241	0
Página Web	23	1
Correo Electrónico	35	2
BASSI	1	48
Call Center	0	0
Buzón Sugerencias	0	28
WhatsApp	1	3
Redes Sociales	1	278
Sala	0	1
	302	361



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

Canales de origen – Occidente

Canal	may-26	jun-26
SuperSalud	229	1
Página Web	23	0
Correo Electrónico	18	0
BASSI	1	19
Call Center	2	0
Buzón Sugerencias	1	22
WhatsApp	2	0
Redes Sociales	0	218
Sala	0	0
	276	260

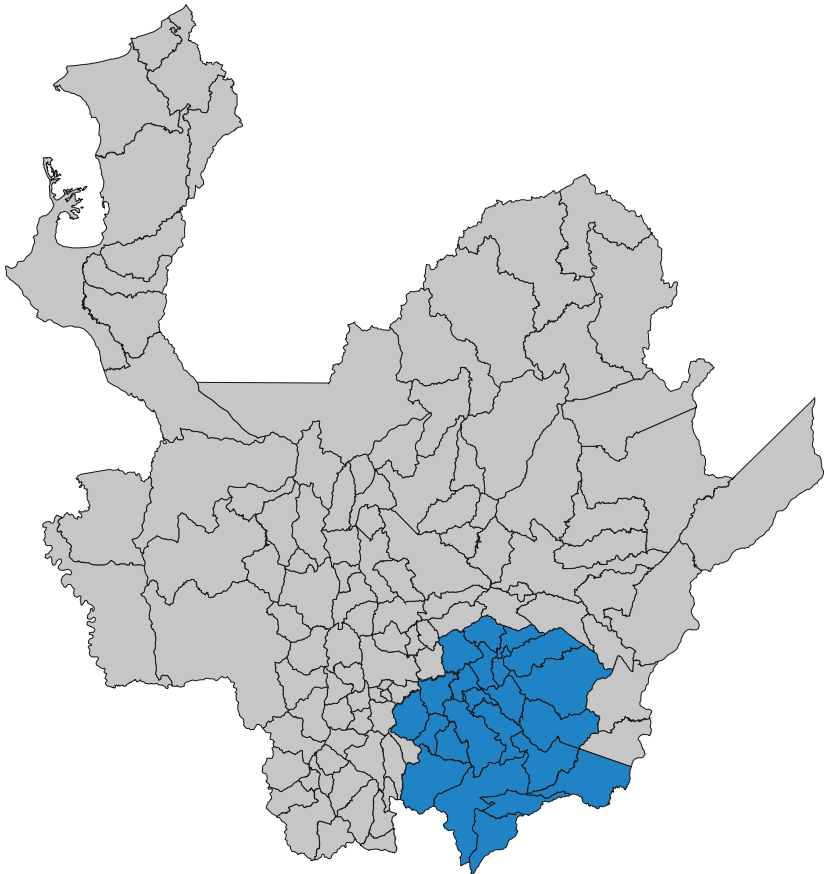


Fuentes: *Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo*
Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*
Corte: 30 Jun 2026



Canales de origen – Oriente

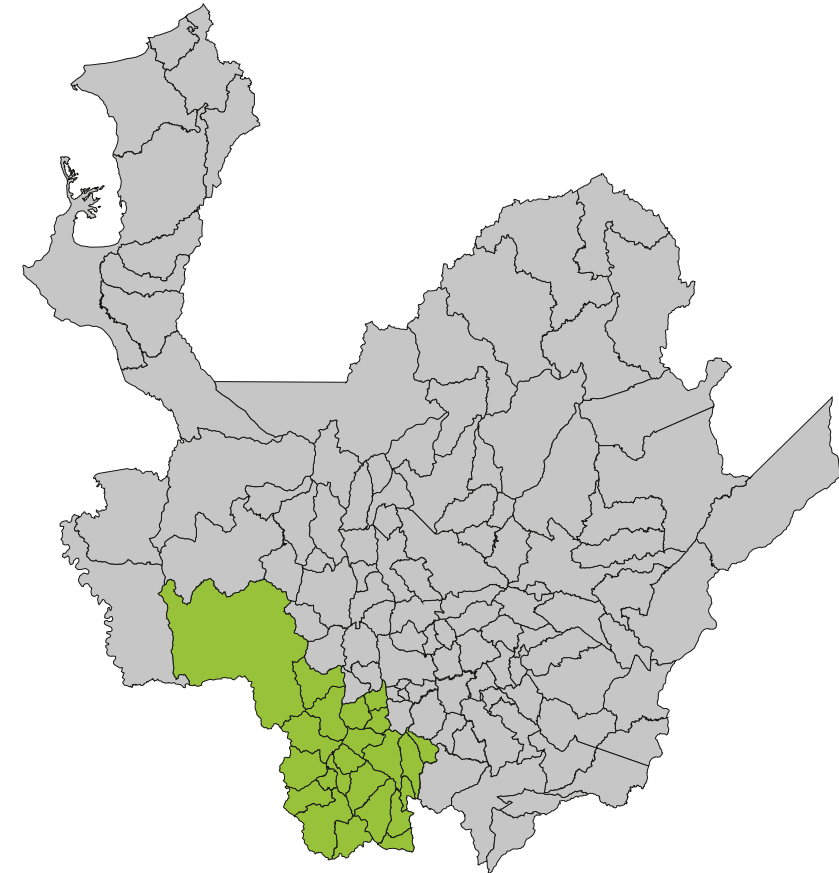
Canal	may-26	jun-26
SuperSalud	836	37
Página Web	107	21
Correo Electrónico	50	5
BASSI	20	60
Call Center	5	0
Buzón Sugerencias	11	76
WhatsApp	4	12
Redes Sociales	2	831
Sala	0	2
	1.035	1.044



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

Canales de origen – Suroeste

Canal	may-26	jun-26
SuperSalud	538	1
Página Web	41	0
Correo Electrónico	23	5
BASSI	1	25
Call Center	4	0
Buzón Sugerencias	1	38
WhatsApp	1	0
Redes Sociales	0	563
Sala	0	0
	609	632



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

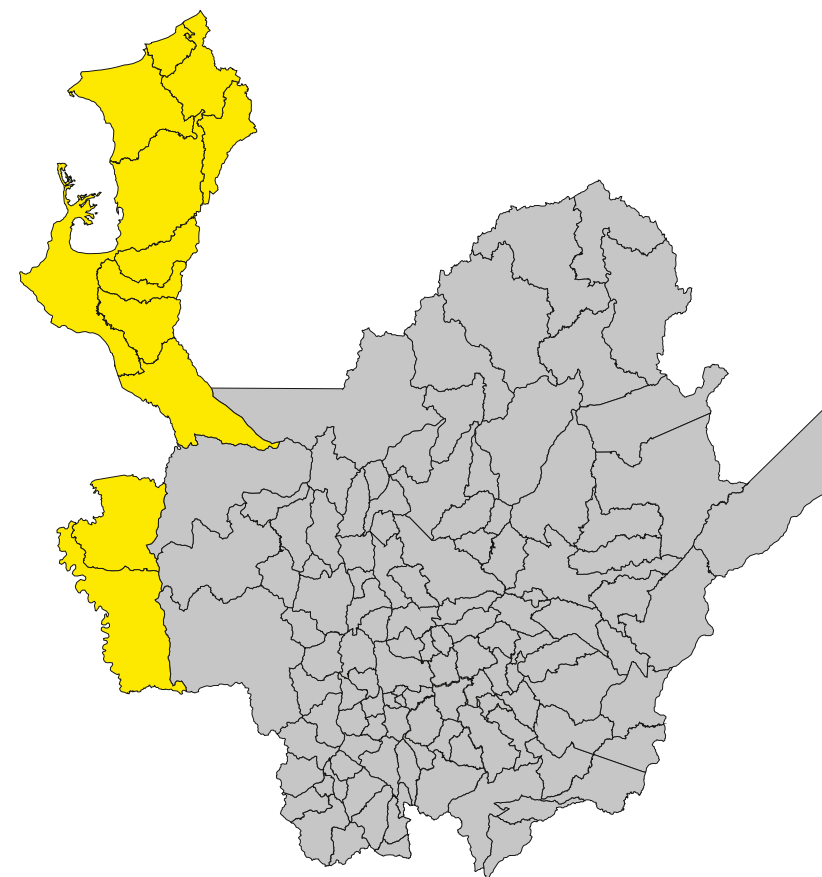
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Corte: 30 Jun 2026



Canales de origen – Urabá

Canal	may-26	jun-26
SuperSalud	406	1
Página Web	46	6
Correo Electrónico	52	1
BASSI	1	23
Call Center	1	0
Buzón Sugerencias	0	48
WhatsApp	1	1
Redes Sociales	0	514
Sala	0	0
	507	594



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



Canales de origen – Valle de Aburrá

Canal	may-26	jun-26
SuperSalud	5.077	160
Página Web	514	13
Correo Electrónico	204	40
BASSI	184	228
Call Center	56	1
Buzón Sugerencias	11	488
WhatsApp	8	8
Redes Sociales	4	5.581
Sala	0	8
	6.058	6.527



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

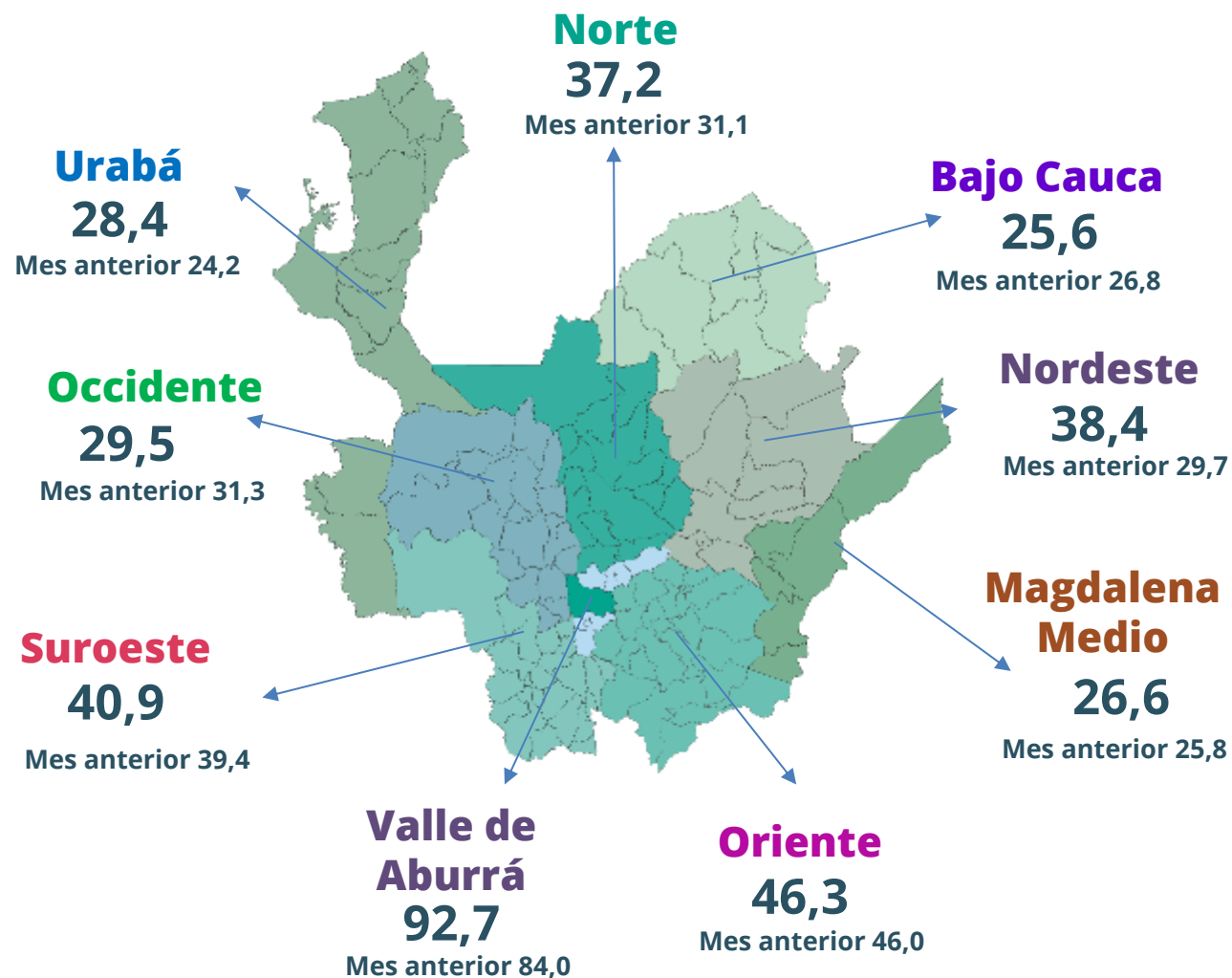
Distribución PQRD Savia Salud EPS por principales motivos para el mes de junio 2026



Motivo principal	Servicios/Especialidades	% Pqrd
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	Medicina interna Neurología Ortopedia y traumatología Otorrinolaringología Oftalmología	26,94%
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CITA O CONSULTA	Medicina interna Neurología Ortopedia y traumatología Oftalmología Otorrinolaringología	18,49%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	Otros procedimientos no quirúrgicos Imagenología Otros procedimientos quirúrgicos Laboratorio clínico y anatomopatológico Radioterapia	14,45%

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

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



En la distribución es posible identificar que las quejas, los reclamos y los derechos de petición (PQR) suman un total de 10.007, observándose un incremento del 7,3%, 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 junio 2026



VALLE DE ABURRÁ	Total Afiliados a Junio	NºPQRD Junio	Tasa Junio	Tasa Mayo
MEDELLIN	474.875	4.598	96,8	84,5
BARBOSA	18.105	104	57,4	64,7
BELLO	93.198	899	96,5	91,0
CALDAS	13.705	127	92,7	99,4
COPACABANA	14.678	114	77,7	74,8
ENVIGADO	16.143	137	84,9	80,5
GIRARDOTA	12.587	131	104,1	87,5
ITAGUI	41.266	292	70,8	77,1
LA ESTRELLA	10.420	71	68,1	78,0
SABANETA	9.179	54	58,8	51,2
TOTAL VALLE DE ABURRÁ	704.156	6.527	92,7	84,0

La tasa total de PQRD para junio en el Valle de Aburrá es de 92,7 presentando un incremento del 10,39% con relación al mes anterior.

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

URABÁ	Total Afiliados a Junio	NºPQRD Junio	Tasa Junio	Tasa Mayo
APARTADO	36.258	182	50,2	44,2
ARBOLETES	13.567	17	12,5	13,2
CAREPA	20.663	88	42,6	36,3
CHIGORODO	21.854	76	34,8	38,4
MURINDO	4.908	6	12,2	2,0
MUTATA	13.540	46	34,0	10,3
NECOCLI	18.059	58	32,1	27,1
SAN JUAN DE URABA	13.120	15	11,4	18,2
SAN PEDRO DE URABA	24.714	24	9,7	10,1
TURBO	35.222	70	19,9	13,6
VIGIA DEL FUERTE	7.311	12	16,4	10,9
TOTAL URABÁ	209.216	594	28,4	24,2

La tasa total de PQRD para junio en el Urabá es de 28,4 presentando un incremento del 17,4% con relación al mes anterior.

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

ORIENTE	Total Afiliados a Junio	NºPQRD Junio	Tasa Junio	Tasa Mayo
ABEJORRAL	9.321	65	69,7	73,1
ALEJANDRIA	2.901	10	34,5	34,5
ARGELIA	6.041	19	31,5	21,5
COCORNA	9.704	53	54,6	45,3
CONCEPCION	2.321	8	34,5	77,3
EL CARMEN DE VIBORAL	13.012	52	40,0	38,5
EL SANTUARIO	14.923	73	48,9	42,2
GRANADA	4.909	37	75,4	54,9
GUARNE	12.906	74	57,3	54,2
GUATAPE	4.337	21	48,4	50,7
LA CEJA	7.963	53	66,6	62,8
LA UNION	8.463	31	36,6	40,2
MARINILLA	21.659	83	38,3	43,6
NARIÑO	6.978	17	24,4	31,5
PEÑOL	9.764	36	36,9	35,0
RETIRO	3.343	18	53,8	36,2
RIONEGRO	21.464	146	68,0	50,3
SAN CARLOS	7.520	44	58,5	53,0
SAN FRANCISCO	4.798	11	22,9	16,7
SAN LUIS	10.157	38	37,4	51,2
SAN RAFAEL	9.429	42	44,5	59,2
SAN VICENTE	11.817	69	58,4	47,5
SONSON	21.638	44	20,3	38,9
TOTAL ORIENTE	225.368	1.044	46,3	46,0

La tasa total de PQRD para junio en el Oriente es de 46,3 presentando un incremento del 0,8% con relación al mes anterior.

Fuente: Aplicativo Conexiones

Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Corte: 30 Jun 2026



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

SUROESTE	Total Afiliados a Junio	N°PQRD Junio	Tasa Junio	Tasa Mayo
AMAGA	3.603	16	44,4	52,9
ANDES	22.927	83	36,2	29,2
ANGELOPOLIS	1.137	6	52,8	97,2
BETANIA	4.637	15	32,3	45,3
BETULIA	13.873	48	34,6	27,3
CARAMANTA	3.349	8	23,9	56,9
CIUDAD BOLIVAR	8.308	33	39,7	50,6
CONCORDIA	11.376	70	61,5	54,4
FREDONIA	7.614	25	32,8	51,3
HISPANIA	673	6	89,2	30,0
JARDIN	9.433	29	30,7	32,9
LA PINTADA	4.513	15	33,2	31,0
MONTEBELLO	4.232	39	92,2	80,3
PUEBLORRICO	1.411	12	85,0	71,1
SALGAR	8.672	33	38,1	21,9
SANTA BARBARA	7.665	58	75,7	69,0
TAMESIS	1.698	11	64,8	35,3
TARSO	2.994	12	40,1	85,6
TITIRIBI	3.262	17	52,1	46,0
URRAO	24.861	66	26,5	16,9
VALPARAISO	2.908	14	48,1	48,2
VENECIA	5.307	16	30,1	48,8
TOTAL SUROESTE	154.453	632	40,9	39,4

La tasa total de PQRD para junio en el Suroeste es de 49,9 presentando un incremento del 3,8% con relación al mes anterior.

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

NORTE	Total Afiliados Junio	NºPQRD Junio	Tasa Junio	Tasa Mayo
ANGOSTURA	747	3	40,2	13,4
BELMIRA	2.725	7	25,7	43,8
BRICEÑO	1.593	2	12,6	25,0
CAMPAMENTO	6.406	12	18,7	12,5
CAROLINA	1.555	13	83,6	38,3
DON MATIAS	6.821	38	55,7	32,1
ENTRERRIOS	3.007	15	49,9	33,4
GOMEZ PLATA	4.436	16	36,1	36,3
GUADALUPE	3.596	13	36,2	41,5
ITUANGO	15.794	39	24,7	15,2
SAN ANDRES DE CUERQUIA	4.078	16	39,2	29,4
SAN JOSE DE LA MONTAÑA	1.775	2	11,3	5,6
SAN PEDRO	9.229	52	56,3	54,4
SANTA ROSA DE OSOS	15.058	64	42,5	37,7
TOLEDO	3.631	8	22,0	19,3
VALDIVIA	1.279	0	0,0	0,0
YARUMAL	15.364	61	39,7	37,0
TOTAL NORTE	97.094	361	37,2	31,1

La tasa total de PQRD para junio en el Norte es de 37,2 presentando un incremento del 19,6% con relación al mes anterior.



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

OCCIDENTE	Total Afiliados Junio	NºPQRD Junio	Tasa Junio	Tasa Mayo
ABRIAQUI	1.421	4	28,1	42,0
ANZA	5.508	10	18,2	21,8
ARMENIA	789	6	76,0	50,9
BURITICA	5.505	5	9,1	16,4
CAICEDO	6.921	19	27,5	23,2
CAÑASGORDAS	11.400	47	41,2	32,5
DABEIBA	1.709	1	5,9	64,7
EBEJICO	6.619	31	46,8	43,9
FRONTINO	2.585	1	3,9	23,3
GIRALDO	1.203	3	24,9	41,8
HELICONIA	2.999	15	50,0	60,0
LIBORINA	7.207	27	37,5	30,5
OLAYA	1.893	2	10,6	58,4
PEQUE	2.611	13	49,8	49,8
SABANALARGA	6.511	17	26,1	20,0
SAN JERONIMO	6.073	16	26,3	32,9
SANTA FE DE ANTIOQUIA	8.052	16	19,9	17,4
SOPETRAN	8.888	27	30,4	32,7
URAMITA	346	0	0,0	30,0
TOTAL OCCIDENTE	88.240	260	29,5	31,3

La tasa total de PQRD para junio en el Occidente es de 29,5 presentando una disminución del - 6,0% con relación al mes anterior.

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

NORDESTE	Total Afiliados Junio	NºPQRD Junio	Tasa Junio	Tasa Mayo
AMALFI	5.341	23	43,1	16,8
ANORI	3.138	4	12,7	19,2
CISNEROS	6.851	46	67,1	70,2
REMEDIOS	7.330	15	20,5	21,9
SAN ROQUE	13.731	72	52,4	26,1
SANTO DOMINGO	6.447	33	51,2	29,5
SEGOVIA	9.015	12	13,3	26,7
VEGACHI	11.370	24	21,1	19,4
YALI	3.693	19	51,4	27,2
YOLOMBO	8.823	43	48,7	39,7
TOTAL NORDESTE	75.739	291	38,4	29,7

La tasa total de PQRD para junio en Nordeste es de 38,4 presentando un incremento del 29,2% con relación al mes anterior.

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

MAGDALENA MEDIO	Total Afiliados Junio	N°PQRD Junio	Tasa Junio	Tasa Mayo
CARACOLI	2.928	10	34,2	51,4
MACEO	5.436	20	36,8	29,4
PUERTO BERRIO	16.855	59	35,0	33,1
PUERTO NARE	5.424	11	20,3	24,0
PUERTO TRIUNFO	8.725	8	9,2	14,9
YONDO	8.364	19	22,7	12,0
TOTAL MAGDALENA MEDIO	47.732	127	26,6	25,8

La tasa total de PQRD para junio en Magdalena Medio es de 26,6 presentando un incremento del 3,3% con relación al mes anterior.

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

BAJO CAUCA	Total Afiliados Junio	NºPQRD Junio	Tasa Junio	Tasa Mayo
CACERES	1.335	2	15,0	7,5
CAUCASIA	28.544	103	36,1	35,1
EL BAGRE	5.721	8	14,0	1,7
NECHI	1.499	0	0,0	0,0
TARAZA	7.436	7	9,4	26,9
ZARAGOZA	5.142	7	13,6	21,4
TOTAL BAJO CAUCA	49.677	127	25,6	26,8

La tasa total de PQRD para junio en el Bajo Cauca es de 25,6 presentando una disminución del -4,6% 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!

