



RENDICIÓN DE CUENTAS II TRIMESTRE 2025

1. Cantidad de afiliados

1.1.Total de afiliados por régimen, corte junio 2025

1.2.Total de afiliados en las subregiones, corte junio 2025

2.Novedades presentadas en el aseguramiento

3.Indicadores de gestión -SOCG

4.Estado de contratación de la Red de servicios corte a junio 2025

5.Satisfacción de los Usuarios

5.1.Resultados Encuesta de Satisfacción

6.Gestión en los puntos de atención

6.1.Generalidades

6.2.Promedio de visitas en los puntos de atención

7.Solicitudes no presenciales

7.1.Atenciones de línea telefónica

7.2.Atención por otros medios (Plataforma Supersalud, Página web, Correo electrónico, Redes sociales)

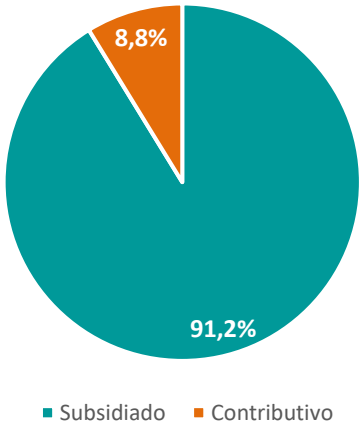
8.Glosario

1. Cantidad de afiliados

1.1 Total de afiliados por régimen, corte junio 2025

A corte del 30 de junio de 2025, Savia Salud EPS cuenta con un total de **1.687.626** afiliados:

RÉGIMEN	NÚMERO DE AFILIADOS	% PARTICIPACIÓN
Subsidiado	1.539.792	91,2%
Contributivo	147,834	8,8%
TOTAL	1.687.626	100%



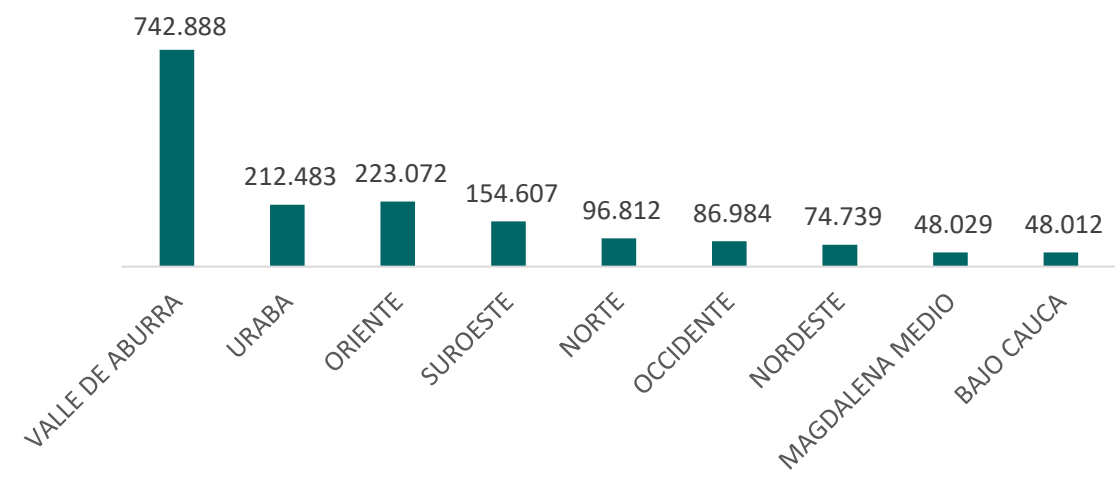


1. Cantidad de afiliados

1.2 Total de afiliados en las subregiones, corte junio 2025

Distribución de la población afiliada según los **124** municipios del departamento de Antioquia, en los cuales Savia Salud hace presencia

SUBREGION	TOTAL DE AFILIADOS	% PARTICIPACIÓN
VALLE DE ABURRA	742.888	44,0%
URABA	212.483	12,6%
ORIENTE	223.072	13,2%
SUROESTE	154.607	9,2%
NORTE	96.812	5,7%
OCCIDENTE	86.984	5,2%
NORDESTE	74.739	4,4%
MAGDALENA MEDIO	48.029	2,8%
BAJO CAUCA	48.012	2,8%
TOTAL	1.687.626	100%



Asignación en 9 subregiones

2. Novedades presentadas en el aseguramiento

MES AFILIACIÓN	AFILIADOS NUEVOS
ABRIL	4.834
MAYO	5.318
JUNIO	7.356
TOTAL	17.508

Usuarios nuevos: **17.508**

MES SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES DE PORTABILIDAD
ABRIL	4.496
MAYO	4.860
JUNIO	3.908
TOTAL	13.264

Usuarios con solicitud de portabilidad: **13.264**

MES DE NOVEDAD	TRASLADOS HACIA SAVIA SALUD	TRASLADOS DESDE SAVIA SALUD A OTRA EAPB-S
ABRIL	879	813
MAYO	1.032	866
JUNIO	1.266	965
TOTAL	3.177	2.644

Usuarios trasladados hacia Savia Salud: **3.177**
usuarios trasladados hacia otra EAPB-S: **2.644**

MES NOVEDAD	MOVILIDAD ASCENDENTE	MOVILIDAD DESCENDENTE
ABRIL	12.923	13.178
MAYO	12.784	14.193
JUNIO	13.362	14.035
TOTAL	39.069	41.406

Usuarios con movilidad descendente: **41.406**
Usuarios con movilidad ascendente: **39.069**

3. Indicadores de gestión -SOCG

INDICADORES DE CALIDAD SOGC 2024						
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR		META EN DÍAS	SEGUNDO TRIMESTRE		
	NUMERADOR	DENOMINADOR		ABRIL	MAYO	JUNIO
Tiempo promedio de espera para la autorización de resonancia magnética nuclear	Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre la fecha de solicitud de la resonancia magnética nuclear y la fecha de autorización	Número total de resonancia magnética nuclear autorizadas	5	3,34	3,16	2,95
Tiempo promedio de espera para la autorización de cirugía de catarata	Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre la fecha de solicitud de la CIRUGÍA DE CATARATA y la fecha de autorización	Número total de CIRUGIA DE CATARATA autorizadas	5	5,36	8,04	7,23
Tiempo promedio de espera para la autorización de cirugía de reemplazo de cadera	Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre la fecha de solicitud de la CIRUGÍA DE REEMPLAZO DE CADERA y la fecha de autorización	Número total de CIRUGÍA DE REEMPLAZO DE CADERA autorizadas	5	4,12	3,43	2,88
Tiempo promedio de espera para la autorización de cirugía de revascularización miocárdica	Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre la fecha de solicitud de la CIRUGÍA DE REVASCULARIZACIÓN MIOCÁRDICA y la fecha de autorización	Número total de CIRUGIA DE REVASCULARIZACION MIOCARDICA autorizadas	5	2,67	9,67	3,40

4. Estado de contratación de la Red de servicios

Tipo de Prestador	Privada	Publica	Total
ADMINISTRATIVO	2		2
COMPLEMENTARIO	110	22	132
PGP	12	2	14
PRIMARIA	13	218	231
PROVEEDORES	31		31
Total	168	242	410
% Composición	41%	59%	

Tipo de Prestador	PRIVADA		PUBLICA		Número de contratos	Presupuesto asignado
	Número de contratos	Presupuesto asignado	Número de contratos	Presupuesto asignado		
ADMINISTRATIVO	2	2.380.770.479			2	2.380.770.479
COMPLEMENTARIO	110	934.910.993.545	22	771.134.581.865	132	1.706.045.575.410
PGP	12	520.578.530.586	2	108.923.373.756	14	629.501.904.342
PRIMARIA	13	164.022.858.465	218	690.117.090.828	231	854.139.949.293
PROVEEDORES	31	412.002.083.772			31	412.002.083.772
Total general	168	2.033.895.236.847	242	1.570.175.046.449	410	3.604.070.283.296
% Composición Red	41%	56%	59%	44%		

5.Satisfacción de los Usuarios



Solicitud de información

Abril	Mayo	Junio
177.527	192.734	192.061



Sugerencias

Abril	Mayo	Junio
1	4	4



Reclamo

Abril	Mayo	Junio
5.360	5.775	5.269



Felicitaciones

Abril	Mayo	Junio
10	8	18



Derecho de petición

Abril	Mayo	Junio
370	461	378



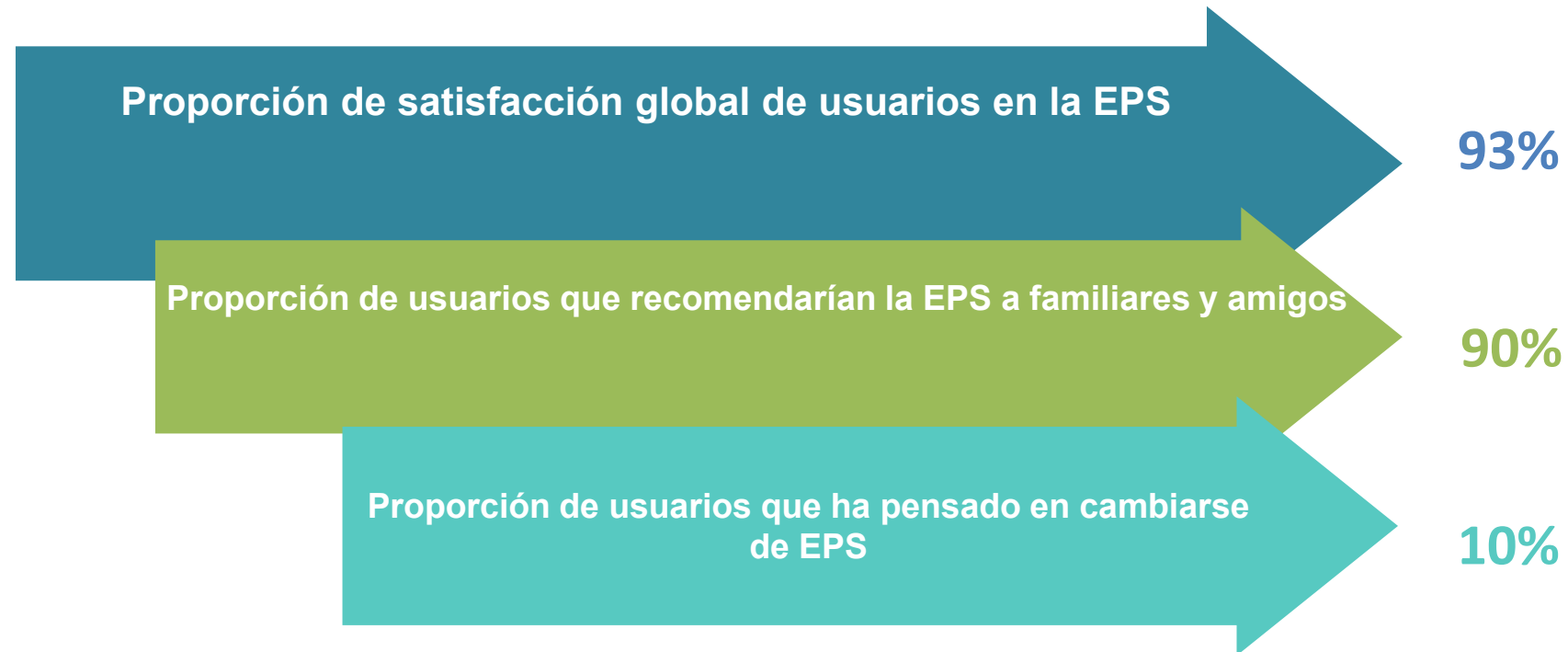
Queja

Abril	Mayo	Junio
183	112	23

Nota: Las expresiones de los usuarios incluyen derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones.

5. Satisfacción de los usuarios

5.1 Resultados Encuesta de Satisfacción



6. Gestión en los puntos de atención

6.1 Generalidades

Savia Salud EPS en el II trimestre de 2025, cuenta con un total de **135 puntos de atención**, de los cuales **120 se encuentran ubicados en las subregiones y 15 en el área metropolitana.**

A través de las cuales se brinda información personalizada referente a:

- ✓ Trámites de autorizaciones de servicios.
- ✓ Gestiones de afiliación y novedades en el aseguramiento.
- ✓ Solicitud de portabilidad y movilidad.
- ✓ Trámites administrativos.
- ✓ Gestión de PQRSF a través de los buzones de sugerencias.

6. Gestión en los puntos de atención

6.2 Promedio de visitas en los puntos de atención

MUNICIPIO	NÚMERO DE OFICINAS	TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS EN EL DÍA POR TRIMESTRE	TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS TRIMESTRE
Magdalena Medio	8	446	26.731
Bajo Cauca	6	840	50.386
Urabá	13	4.592	275.491
Nordeste	10	597	35.791
Occidente	18	1.319	79.141
Norte	17	1.659	99.546
Oriente	24	3.486	209.163
Suroeste	24	1.622	97.297
Élite	1	1.594	95.664
Barbosa	1	105	6.309
Bello	1	635	38.115
La 65	1	231	13.871
Girardota	1	89	5.332
Copacabana	1	149	8.936
Sabaneta	1	111	6.660
Itagüí	1	323	19.378
La Estrella	1	102	6.121
San Cristóbal	1	256	15.350
Envigado	1	207	12.402
San Antonio de Prado	1	181	10.872
Caldas	1	148	8.882
Neurológico	1	115	6.925
Hospital General de Medellín	1	75	4.525
TOTAL	135	18.881	1.132.888

El tiempo de espera para atención preferencial es de 10 minutos, y para atención general es de 20 minutos .

Para consultar ubicación y horarios de nuestros puntos de atención, lo puedes hacer a través del siguiente link <https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/afiliados/puntos-de-atencion>

7. Solicitudes no presenciales

7.1 Atenciones de línea telefónica

LÍNEA DE ATENCIÓN	ABRIL	%	MAYO	%	JUNIO	%	TOTAL	%
Red y Autorizaciones	3.441	28%	11.018	73%	8.233	71%	22.692	58%
Aseguramiento	8.775	70%	3.673	24%	3.030	26%	15.478	39%
Fallas en la línea	8	0%	340	2%	237	2%	585	1%
Línea de PQRSF	225	2%	155	1%	109	1%	489	1%
Orientación a otras áreas	127	1%	6	0%	10	0%	143	0%
TOTAL/MES	12.449	100%	15.192	100%	11.619	100%	39.260	100%

En el II trimestre del año 2025, a través de las líneas de atención al usuario, se brindó respuesta a un total de **39.260** solicitudes, de las cuales el **97%** corresponde a trámites para garantizar el acceso a los servicios de salud.



7. Solicitudes no presenciales

7.2 Atención por otros medios (Supersalud, Página web, Correo electrónico, WhatsApp Business)

ORIGEN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
WhatsApp Business	154.356	169.032	171.866	495.254
Supersalud	8.815	5.700	5.146	19.661
Chat Bot	5.865	6.433	5.597	17.895
Correo electrónico	2.150	2.881	3.312	8.343
TOTAL/MES	171.186	181.165	185.921	541.153

Los principales motivos de PQRD* se deben a:

Motivo principal	Servicios/Especialidades	% Pqrd
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	Medicina general Ortopedia y traumatología Medicina interna Oftalmología Otorrinolaringología	19,09%
NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS AUTORIZADOS	Medicamentos UPC Elementos complementarios Medicamentos no UPC Soporte nutricional Dispositivos médicos UPC	15,42%
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CITA O CONSULTA	Ortopedia y traumatología Medicina interna Medicina general Oftalmología Urología	15,22%

***Nota:** Las PQRD incluyen peticiones, derechos de petición, quejas, reclamos registrados en el aplicativo misional de la EPS.

❖ Afiliado

Condición que adquiere la persona al afiliarse en El Sistema de Seguridad Social en Salud (SGSSS), donde se brinda un seguro que cubre los gastos de salud a los habitantes del territorio nacional, colombianos y extranjeros por medio de una Entidad Administradora de Planes de Beneficios (EAPB) ya sea en el régimen subsidiado o régimen contributivo.

❖ Atención ambulatoria

Son las intervenciones en salud que se realizan sin necesidad de que el usuario deba quedarse en una clínica u hospital.

❖ Atención hospitalaria

Son las intervenciones en salud que exigen hospitalización en una clínica u hospital por más de 24 horas.

❖ Atención prioritaria

Son las intervenciones en salud donde la vida no corre peligro, pero el usuario no puede esperar una cita programada.

❖ Beneficiario

En el *régimen contributivo*: los familiares en primer grado de consanguinidad, el cónyuge y los hijos menores de 18 años o menores de 25 años estudiantes y dedicación exclusiva a dicha actividad. En el *régimen subsidiado*: son beneficiarios todos los afiliados con su grupo familiar.

❖ Cotizante

Todos los asalariados o pensionados, al igual que todos los trabajadores independientes con ingresos iguales o superiores a un salario mínimo, que tienen la obligación de afiliarse al Régimen contributivo a través de una EPS pública o privada.

❖ 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.

❖ EAPS

Entidad Administradora de Planea de Beneficios en Salud

❖ EPS

Entidad Promotora de Salud. Para el caso del régimen subsidiado y contributivo son las responsables de prestar el servicio de aseguramiento y de la prestación del Plan de Beneficios a sus afiliados.

❖ IPS

Institución Prestadora de Servicios de Salud. Son las encargadas de prestar los servicios de salud en su nivel de atención correspondiente a los afiliados.

❖ Movilidad

Es la garantía que tiene el afiliado de continuar en la misma EPS cuando por alguna circunstancia cambie de régimen.

❖ Movilidad ascendente

Es cuando un usuario pasa del régimen subsidiado al régimen contributivo por vínculo laboral o capacidad de pago.

❖ Movilidad descendente

Es cuando un usuario pasa del régimen contributivo al régimen subsidiado por terminación de su vínculo laboral o capacidad de pago.

Nota: para la movilidad descendente el usuario debe cumplir con las nuevas categorías del Sisbén.

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.

❖ **Régimen contributivo**

Es un conjunto de normas que rigen la vinculación de los individuos y las familias al Sistema General de Seguridad Social en Salud, cuando tal vinculación se hace a través del pago de una cotización, individual y familiar, o un aporte económico previo financiado directamente por el afiliado o en concurrencia entre éste y su empleador.

❖ **Régimen subsidiado**

Se encarga del aseguramiento de todas las personas sin capacidad de pago y no cubiertas por el régimen contributivo. La identificación de dicha población es competencia municipal y se lleva a cabo mediante la aplicación de la encuesta del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios para los Programas Sociales (SISBÉN).

❖ **Rendición de cuentas**

Según la Función Pública es un proceso que busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública, y la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia en todas las actuaciones del servidor público. La rendición de cuentas es la obligación de las entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos y sus organizaciones sociales, a través de espacios de diálogo público.

❖ **SGSSS**

Sistema de seguridad social en salud.

Es un conjunto armónico de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, que procura la prestación del servicio y fijan condiciones de acceso en todos los niveles de atención, bajo el fundamento de garantizar la atención integral a toda población.

❖ **Solicitud de información**

Orientación solicitada para acceder a un servicio.

❖ **Sugerencia**

Recomendación que se realiza para mejorar un servicio.

❖ **Traslado**

Es el cambio de inscripción de EPS dentro de un mismo régimen o el cambio de inscripción de EPS con cambio de régimen dentro del SGSSS siempre que se cumplan las condiciones previstas para el mismo.

¡Gracias!

