

Rendición de cuentas III trimestre 17 de octubre de 2025



Contenido

1. Cantidad de afiliados

1.1.Total de afiliados por régimen, corte septiembre 2025

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

2.Novedades presentadas en el aseguramiento

3.Indicadores de gestión -SOCG

4.Estado de contratación de la Red de servicios corte a septiembre 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 (Supersalud, chat bot, Correo electrónico, WhatsApp Business)

8.Glosario

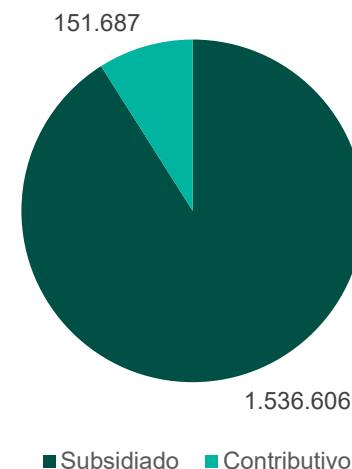


1. Cantidad de afiliados

1.1. Total de afiliados por régimen septiembre 2025

A corte del 30 de septiembre de 2025, Savia Salud EPS cuenta con un total de **1.688.293** afiliados:

RÉGIMEN	NÚMERO DE AFILIADOS	% PARTICIPACIÓN
Subsidiado	1.536.606	91%
Contributivo	151.687	9%
TOTAL	1.688.293	100%



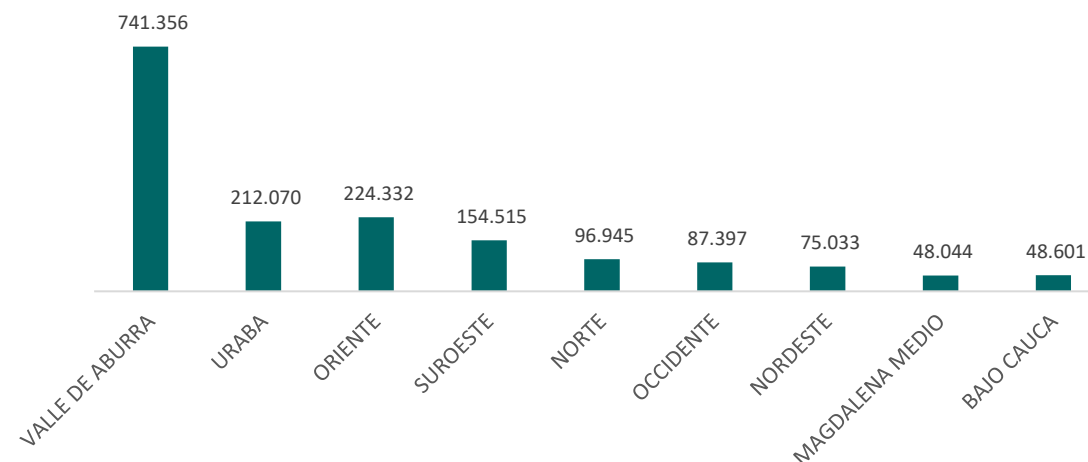
Fuente: Área de Aseguramiento/Savia Salud EPS/Trimestre III-2025

1.2. Total de afiliados en las subregiones septiembre 2025

Distribución de la población afiliada según los **125** municipios del departamento de Antioquia, en los cuales Savia Salud hace presencia.

SUBREGION	TOTAL DE AFILIADOS	% PARTICIPACIÓN
VALLE DE ABURRA	741.356	43,9%
URABA	212.070	12,6%
ORIENTE	224.332	13,3%
SUROESTE	154.515	9,2%
NORTE	96.945	5,7%
OCCIDENTE	87.397	5,2%
NORDESTE	75.033	4,4%
MAGDALENA MEDIO	48.044	2,8%
BAJO CAUCA	48.601	2,9%
TOTAL	1.688.293	100%

Asignación en 9 subregiones



Fuente: Área de Aseguramiento/Savia Salud EPS/Trimestre III-2025

2. Novedades presentadas en el aseguramiento

Novedades presentadas en el aseguramiento

MES AFILIACIÓN	AFILIADOS NUEVOS
JULIO	13.782
AGOSTO	5.675
SEPTIEMBRE	9.161
TOTAL	28.618

Usuarios nuevos: **28.618**

MES SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES DE PORTABILIDAD
JULIO	5.103
AGOSTO	4.061
SEPTIEMBRE	4.491
TOTAL	13.655

Usuarios con solicitud de portabilidad: **13.655**

MES DE NOVEDAD	TRASLADOS HACIA SAVIA SALUD	TRASLADOS DESDE SAVIA SALUD A OTRA EAPB-S
JULIO	980	1.030
AGOSTO	1.145	836
SEPTIEMBRE	942	620
TOTAL	3.067	2.486

Usuarios trasladados hacia Savia Salud: **3.067**
usuarios trasladados hacia otra EAPB-S: **2.486**

MES NOVEDAD	MOVILIDAD ASCENDENTE	MOVILIDAD DESCENDENTE
JULIO	13.134	13.559
AGOSTO	14.015	14.326
SEPTIEMBRE	12.430	12.811
TOTAL	39.579	40.696

Usuarios con movilidad descendente: **40.696**
Usuarios con movilidad ascendente: **39.579**

3. Indicadores de gestión - SOCG

INDICADORES DE CALIDAD SOGC 2025						
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR		META EN DÍAS	SEGUNDO TRIMESTRE		
	NUMERADOR	DENOMINADOR		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
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	2,99	2,97	3,05
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	5,50	5,65	5,86
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	3,93	3,41	9,80
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	3,22	4,00	4,29



4. Estado de contratación de la Red de servicios

Estado de contratación de la Red de servicios

Tipo de Prestador	PRIVADA		PUBLICA		Número de contratos	Presupuesto asignado
	Número de contratos	Presupuesto asignado	Número de contratos	Presupuesto asignado		
ADMINISTRATIVO	7	2.679.945.911			7	2.679.945.911
COMPLEMENTARIO	149	1.275.038.327.856	116	732.401.048.913	265	2.007.439.376.769
PGP	17	546.320.381.264	2	106.178.832.156	19	652.499.213.420
PRIMARIO	4	17.661.889.155	122	474.296.578.027	126	491.958.467.182
PROVEEDORES	1	41.881.613.508			1	41.881.613.508
Total general	178	1.883.582.157.695	240	1.312.876.459.096	418	3.196.458.616.791
% Composición Red	43%	59%	57%	41%		

5.Satisfacción de los Usuarios

Manifestaciones por tipo de solicitud



Solicitud de información

Julio	Agosto	Septiembre
245.132	215.771	248.731



Felicitación

Julio	Agosto	Septiembre
55	4	5



Sugerencia

Julio	Agosto	Septiembre
18	11	12



Petición general

Julio	Agosto	Septiembre
1.099	613	451



Derecho de petición

Julio	Agosto	Septiembre
576	418	551



Queja

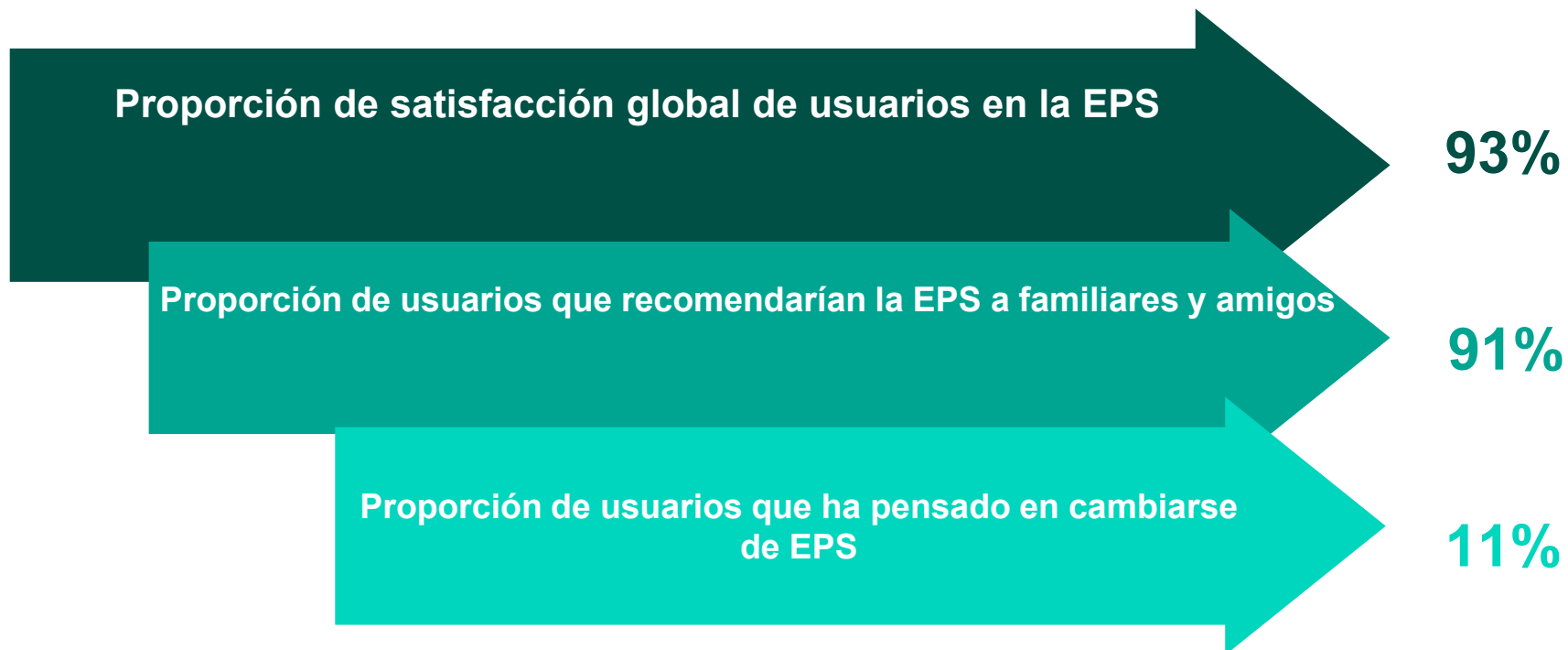
Julio	Agosto	Septiembre
22	15	28



Reclamo

Julio	Agosto	Septiembre
7.185	6.179	8.567

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



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

6. Gestión en los puntos de atención

6.1 Generalidades

Savia Salud EPS en el III 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.



6.2 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	423	25.407
Bajo Cauca	6	925	55.501
Urabá	13	4.500	269.998
Nordeste	10	708	42.482
Occidente	18	2.213	132.801
Norte	17	1.490	89.421
Oriente	24	3.748	224.909
Suroeste	24	2.811	168.672
Élite	1	1.735	104.123
Barbosa	1	180	10.794
Bello	1	703	42.156
La 65	1	340	20.380
Girardota	1	118	7.051
Copacabana	1	138	8.289
Sabaneta	1	96	5.785
Itagüí	1	441	26.432
La Estrella	1	95	5.712
San Cristóbal	1	262	15.693
Envigado	1	204	12.236
San Antonio de Prado	1	180	10.803
Caldas	1	166	9.955
Neurológico	1	125	7.501
Hospital General de Medellín	1	85	5.107
TOTAL	135	21.687	1.301.208

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 al Ciudadano	Julio		Agosto		Septiembre	
Aseguramiento	3.956	27,5%	3.141	26,7%	3.712	27,5%
Red y Autorizaciones	9.944	69,2%	8.241	69,9%	9.243	68,6%
Falla en línea	271	1,9%	224	1,9%	358	2,7%
Orientación a otras áreas	11	0,1%	2	0,0%	0	0,0%
Línea de PQRD	196	1,4%	174	1,5%	165	1,2%
Total	14.378	100%	11.782	100%	13.478	100%

7.2 Atención por otros medios (Supersalud, chat bot, Correo electrónico, WhatsApp Business)

ORIGEN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
WhatsApp Business	220.401	194.757	226.236	641.394
Supersalud	7.016	5.960	8.222	21.198
Chat Bot	7.388	5.499	5.069	17.956
Correo electrónico	3.809	3.705	3.803	11.317
TOTAL/MES	238.614	209.921	243.330	691.865

❖ 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!

