

Rendición de cuentas I trimestre 2026



Contenido

1. Cantidad de afiliados

1.1.Total de afiliados por régimen, corte diciembre 2025

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

2.Novedades presentadas en el aseguramiento

3.Indicadores de gestión -SOCG

4.Estado de contratación de la Red de servicios corte a diciembre 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

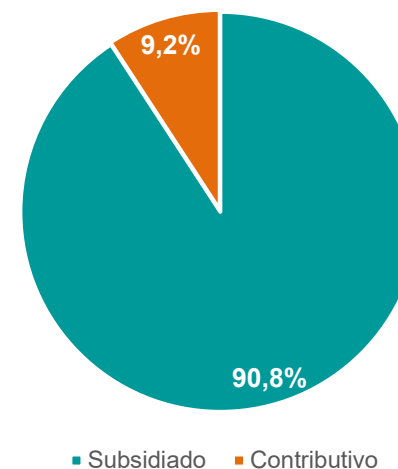


1. Cantidad de afiliados

1.1 Total de afiliados por régimen, corte Marzo 2026

A corte del 31 de marzo de 2026, Savia Salud EPS cuenta con un total de **1.647.624** afiliados:

RÉGIMEN	NÚMERO DE AFILIADOS	% PARTICIPACIÓN
Subsidiado	1.495.929	90,8%
Contributivo	151.695	9,2%
TOTAL	1.647.624	100%

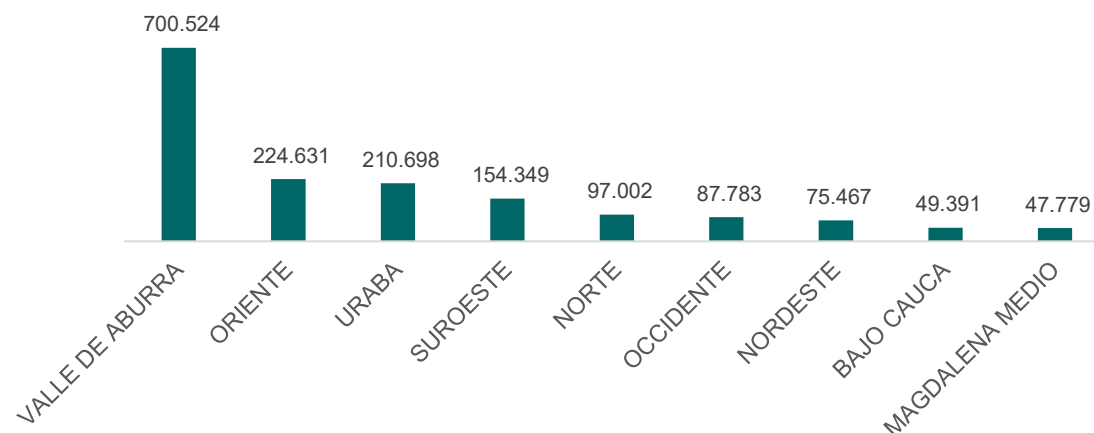


Fuente: Área de Aseguramiento/Savia Salud EPS/Trimestre I – 2026

1.2. Total de afiliados en las subregiones, corte marzo 2026

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	700.524	43%
ORIENTE	224.631	14%
URABA	210.698	13%
SUROESTE	154.349	9%
NORTE	97.002	6%
OCCIDENTE	87.783	5%
NORDESTE	75.467	5%
BAJO CAUCA	49.391	3%
MAGDALENA MEDIO	47.779	3%
TOTAL	1.647.624	100%



Asignación en 9 subregiones

2. Novedades presentadas en el aseguramiento

2. Novedades presentadas en el aseguramiento

MES AFILIACIÓN	AFILIADOS NUEVOS
ENERO	8.705
FEBRERO	4.946
MARZO	12.007
TOTAL	25.658

Usuarios nuevos: **29.724**

MES SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES DE PORTABILIDAD
ENERO	4.588
FEBRERO	5.087
MARZO	5.172
TOTAL	14.847

Usuarios con solicitud de portabilidad: **10.305**

MES DE NOVEDAD	TRASLADOS HACIA SAVIA SALUD	TRASLADOS DESDE SAVIA SALUD A OTRA EAPB-S
ENERO	338	326
FEBRERO	1.066	644
MARZO	1.300	744
TOTAL	2.704	1.714

Usuarios trasladados hacia Savia Salud: **2.908**
usuarios trasladados hacia otra EAPB-S: **2.010**

MES NOVEDAD	MOVILIDAD ASCENDENTE	MOVILIDAD DESCENDENTE
ENERO	8.811	9.106
FEBRERO	15.269	16.731
MARZO	16.162	16.880
TOTAL	40.242	42.717

Usuarios con movilidad descendente: **42,717**
Usuarios con movilidad ascendente: **40.242**

Fuente: Área de Aseguramiento/Savia Salud EPS/Trimestre I-2026

3. Indicadores de gestión - SOCG

INDICADORES DE CALIDAD SOGC 2025						
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR		META EN DÍAS	PRIMER TRIMESTRE		
	NUMERADOR	DENOMINADOR		ENERO	FEBRERO	MARZO
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	1,89	2,52	2,66
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 CIRUGÍA DE CATARATA autorizadas	5	0,50	0,0	2,16
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	7,36	2,51	3,0
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 CIRUGÍA DE REVASCULARIZACIÓN MIOCÁRDICA autorizadas	5	3,92	3,71	2,40

4. Estado de contratación de la Red de servicios

Estado de contratación de la Red de servicios

Tipo de Prestador	Privada		Pública		Número de contratos	Presupuesto asignado
	Número de contratos	Presupuesto asignado	Número de contratos	Presupuesto asignado		
COMPLEMENTARIO	127	1.340.533.212.920	22	671.218.329.481	149	2.011.751.542.401
PGP	21	629.880.541.223	4	241.270.438.822	25	871.150.980.046
PRIMARIO	14	24.124.247.277	321	785.216.544.503	335	809.340.791.780
PROVEEDOR	35	439.856.122.067			35	439.856.122.067
Total general	197	2.434.394.123.488	347	1.697.705.312.806	544	4.132.099.436.294
% Composición Red	36%	59%	64%	41%		

5.Satisfacción de los Usuarios

Manifestaciones por tipo de solicitud



Solicitud de información

Enero	Febrero	Marzo
279.765	291.860	254.181



Felicitación

Enero	Febrero	Marzo
15	42	25



Sugerencia

Enero	Febrero	Marzo
5	6	0



Petición general

Enero	Febrero	Marzo
799	1.031	1.423



Derecho de petición

Enero	Febrero	Marzo
463	500	734



Queja

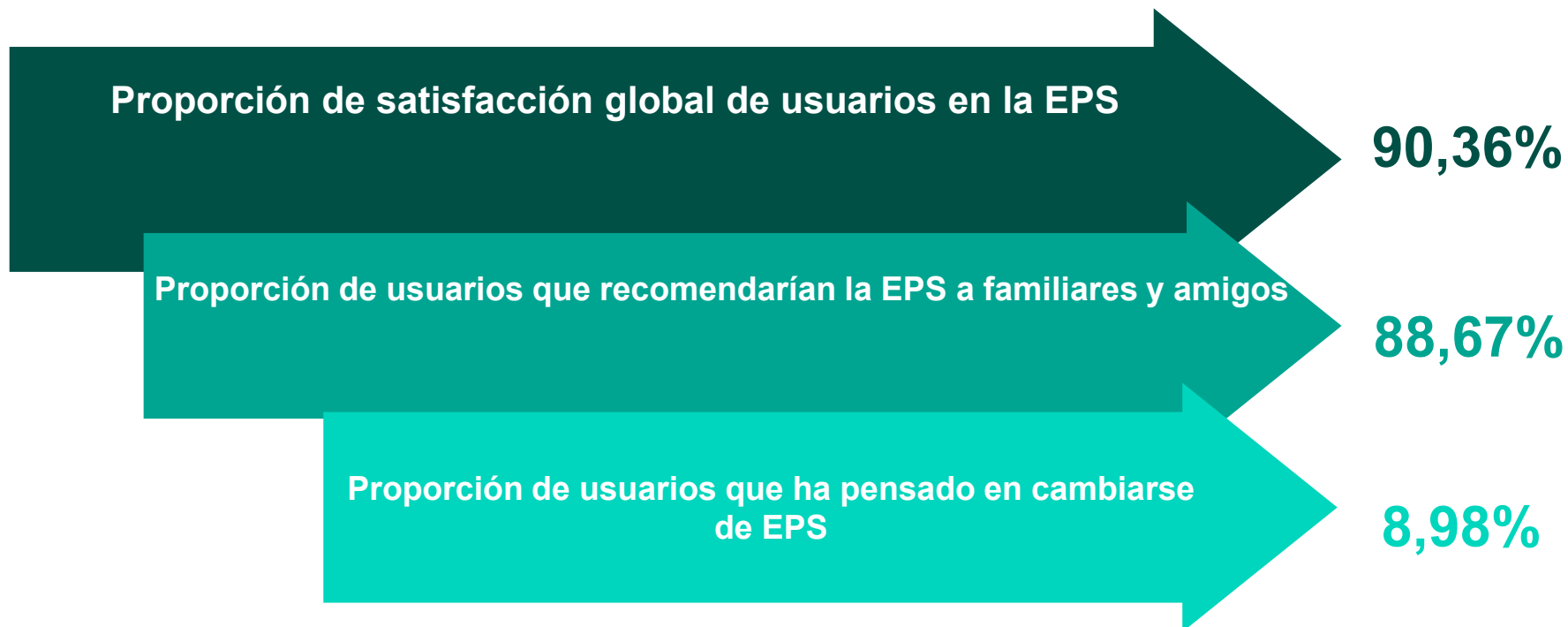
Enero	Febrero	Marzo
65	110	26



Reclamo

Enero	Febrero	Marzo
6.930	7.903	9.040

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 I trimestre de 2026, cuenta con un total de **136 puntos de atención**, de los cuales **120 se encuentran ubicados en las subregiones** y **16 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
BAJO CAUCA	8	1.324	80.770
MAGDALENA MEDIO	6	400	24.403
NORDESTE	13	571	34.808
NORTE	10	1.724	105.165
OCCIDENTE	18	1.544	94.155
ORIENTE	17	3.247	198.089
SUROESTE	24	2.398	146.251
URABA	24	2.471	150.706
ELITE - PRESTACION	1	1103	66.183
ELITE - ASEGURAMIENTO	1	449	26.934
CALDAS	1	168	10.096
ENVIGADO	1	180	10.813
ITAGUI SANTA MARIA	1	260	15.573
LA ESTRELLA	1	103	6.168
SABANETA	1	94	5.622
SAN ANTONIO DE PRADO	1	162	9.739
SAN CRISTOBAL	1	218	13.102
NEUROLOGICO	1	129	7.712
HOSPITAL GENERAL DE MEDELLIN	1	106	6.363
BARBOSA	1	172	10.306
GIRARDOTA	1	178	10.650
COPACABANA	1	153	9.162
BELLO	1	498	29.883
LA 65	1	217	13.038
TOTAL	136	17.869	1.085.691

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	Enero		Febrero		Marzo	
Aseguramiento	4.061	31,2%	4.140	29,9%	4.065	27,9%
Red y Autorizaciones	8.404	64,5%	8.992	65,0%	9.831	67,4%
Falla en línea	302	2,3%	419	3,0%	415	2,8%
Línea de PQRD	264	2,0%	290	2,1	285	2,0%
Total	13.031	100%	13.841	100%	14.596	100%

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

ORIGEN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
WhatsApp Business	258.701	268.619	230.390	757.710
Supersalud	6.731	7.666	8.645	23.042
Chat Bot	4.754	5.672	5.570	15.996
Correo electrónico	2.786	3.352	3.450	9.588
TOTAL/MES	272.972	285.309	248.055	806.336

❖ 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!

