

Rendición de cuentas III trimestre 2026



Contenido

1. Cantidad de afiliados

1.1.Total de afiliados por régimen, corte septiembre 2026

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

2.Novedades presentadas en el aseguramiento

3.Indicadores de gestión -SOCG

4.Estado de contratación de la Red de servicios corte a septiembre 2026

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

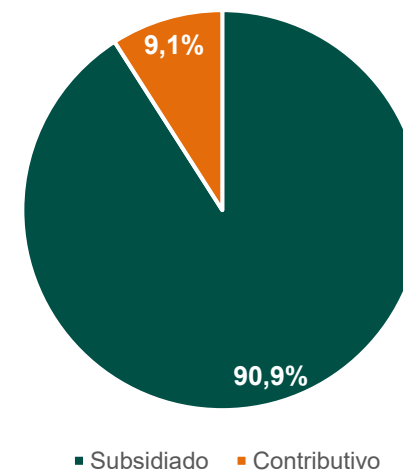


1. Cantidad de afiliados

1.1 Total de afiliados por régimen, corte septiembre 2026

A corte del 30 de septiembre de 2026, Savia Salud EPS cuenta con un total de **1.675.557** afiliados:

RÉGIMEN	NÚMERO DE AFILIADOS	% PARTICIPACIÓN
Subsidiado	1.499.208	90,8%
Contributivo	152.615	9,2%
TOTAL	1.651.823	100%

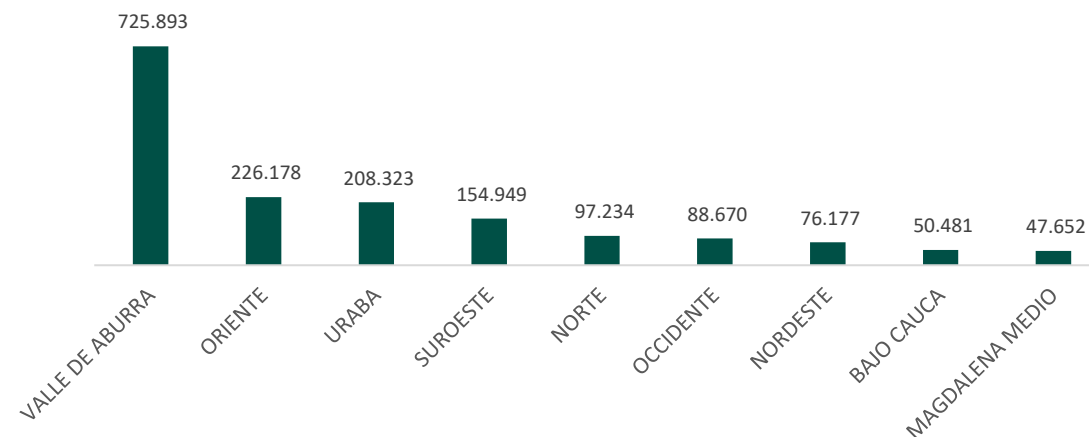


Fuente: Área de Aseguramiento/Savia Salud EPS/Trimestre III – 2026

1.2. Total de afiliados en las subregiones, corte septiembre 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	725.893	43%
ORIENTE	226.178	13%
URABA	208.323	12%
SUROESTE	154.949	9%
NORTE	97.234	6%
OCCIDENTE	88.670	5%
NORDESTE	76.177	5%
BAJO CAUCA	50.481	3%
MAGDALENA MEDIO	47.652	3%
TOTAL	1.675.557	100%



Asignación en 9 subregiones

2. Novedades presentadas en el aseguramiento

2. Novedades presentadas en el aseguramiento

MES AFILIACIÓN	AFILIADOS NUEVOS
JULIO	17.736
AGOSTO	16.369
SEPTIEMBRE	5.438
TOTAL	39.543

Usuarios nuevos: **39.543**

MES SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES DE PORTABILIDAD
JULIO	4.342
AGOSTO	4.144
SEPTIEMBRE	4.667
TOTAL	13.153

Usuarios con solicitud de portabilidad: **13.153**

MES DE NOVEDAD	TRASLADOS HACIA SAVIA SALUD	TRASLADOS DESDE SAVIA SALUD A OTRA EAPB-S
JULIO	618	791
AGOSTO	720	826
SEPTIEMBRE	653	558
TOTAL	1.991	2.175

Usuarios trasladados hacia Savia Salud: **1.991**
usuarios trasladados hacia otra EAPB-S: **2.175**

MES NOVEDAD	MOVILIDAD ASCENDENTE	MOVILIDAD DESCENDENTE
JULIO	11.368	12.090
AGOSTO	11.175	12.046
SEPTIEMBRE	13.500	14.095
TOTAL	36.043	38.231

Usuarios con movilidad descendente: **38.231**
Usuarios con movilidad ascendente: **36.043**

3. Indicadores de gestión - SOCG

INDICADORES DE CALIDAD SOGC 2026						
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR		META EN DÍAS	TERCER 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	10,8	4,5	3,5
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	15,1	2,6	1,5
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	3,5	12,2	3,5
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	5,7	3,5	3,3



4. Estado de contratación de la Red de servicios

Estado de contratación de la Red de servicios

Tipo de Prestador	Privada		Pública		Números de contratos	Presupuesto asignado
	Números de contratos	Presupuesto asignado	Números de contratos	Presupuesto asignado		
COMPLEMENTARIO	162	1.451.162.827.601	34	735.275.154.832	196	2.186.437.982.434
PGP	21	730.351.901.980	4	277.748.656.661	25	1.008.100.558.641
PRIMARIO	17	32.370.780.094	432	929.997.452.142	449	962.368.232.236
PROVEEDOR	48	449.830.361.696	-	-	48	449.830.361.696
Total general	248	2.663.715.871.371	470	1.943.021.263.636	718	4.606.737.135.007
% Composición Red	35%	58%	65%	42%		

5.Satisfacción de los Usuarios

Manifestaciones por tipo de solicitud



Solicitud de información

Julio	Agosto	Septiembre
250.330	209.953	262.282



Felicitación

Julio	Agosto	Septiembre
14	14	14



Sugerencia

Julio	Agosto	Septiembre
7	11	11



Petición general

Julio	Agosto	Septiembre
154	0	0



Derecho de petición

Julio	Agosto	Septiembre
836	928	1.144



Queja

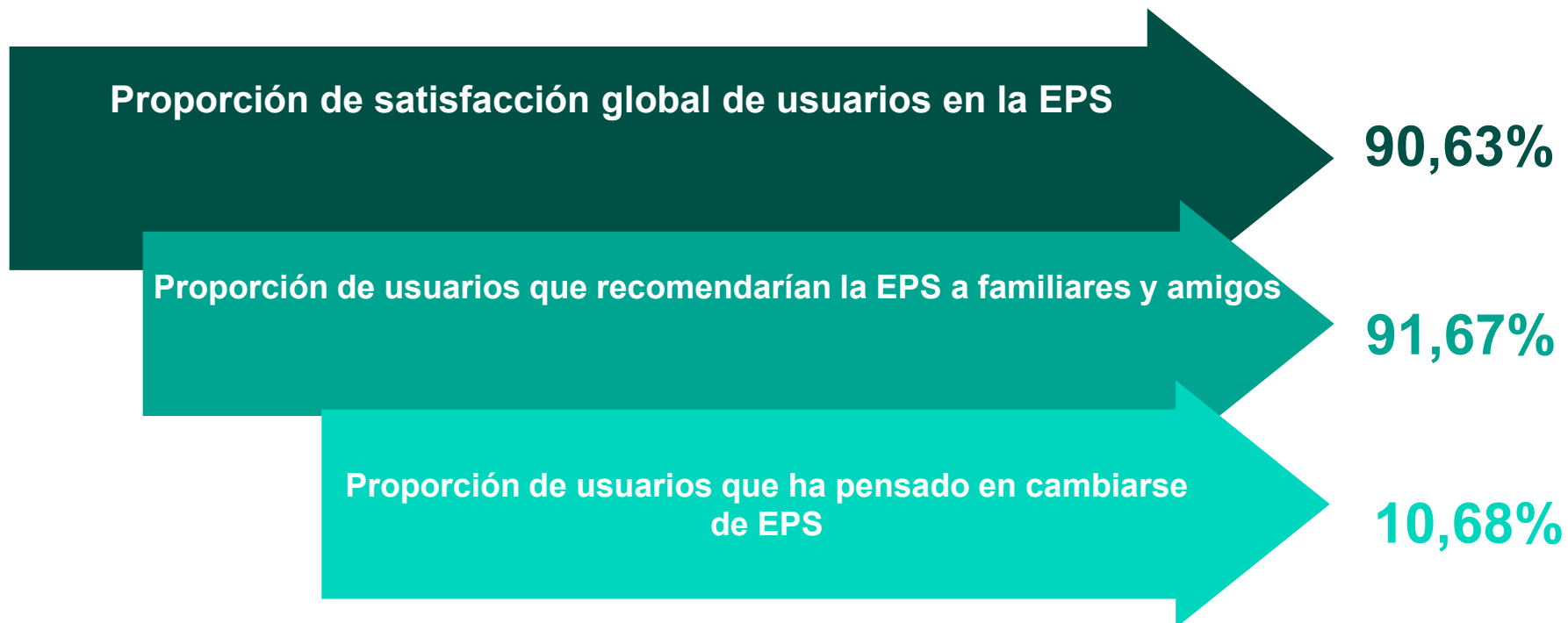
Julio	Agosto	Septiembre
235	248	99



Reclamo

Julio	Agosto	Septiembre
9.436	7.449	9.125

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 2026, cuenta con un total de **139 puntos de atención**, de los cuales **123 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

NOMBRE DE LA OFICINA	NÚMERO DE OFICINAS	TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS DIA, EN EL III TRIMESTRE 2026	TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS EN EL III TRIMESTRE 2026
BAJO CAUCA	6	981	73.601
MAGDALENA MEDIO	8	368	27.585
NORDESTE	10	499	37.460
NORTE	17	1.088	81.627
OCCIDENTE	19	1.243	93.203
ORIENTE	25	2.396	179.674
SUROESTE	25	1.550	116.269
URABA	13	2.147	160.996
ELITE - PRESTACION	1	1.053	79.011
ELITE - ASEGURAMIENTO	1	341	25.605
CALDAS	1	124	9.274
ENVIGADO	1	155	11.614
ITAGUI SANTA MARIA	1	203	15.243
LA ESTRELLA	1	93	7.000
SABANETA	1	75	5.661
SAN ANTONIO DE PRADO	1	141	10.592
SAN CRISTOBAL	1	208	15.563
NEUROLOGICO	1	97	7.301
HOSPITAL GENERAL DE MEDELLIN	1	86	6.451
BARBOSA	1	131	9.852
GIRAROTA	1	102	7.634
COPACABANA	1	123	9.245
BELLO	1	382	28.663
LA 65	1	200	15.035
TOTAL	139	13.789	1.034.159

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	3.706	26,7%	3.276	24,7%	3.452	22,4%
Red y Autorizaciones	9.257	66,8%	8.731	65,9%	10.513	68,1%
Falla en línea	652	4,7%	1.020	7,7%	1.207	7,8%
Línea de PQRD	242	1,7%	213	1,6%	264	1,7%
Total	13.857	100%	13.240	100%	15.436	100%

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

ORIGEN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
WhatsApp Business	225.429	187.487	236.804	649.720
Supersalud	8.479	6.588	8.174	23.241
Chat Bot	7.451	6.482	6.440	20.373
Correo electrónico	3.102	2.379	2.942	8.423
TOTAL/MES	244.461	202.936	254.360	701.575

❖ 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!

