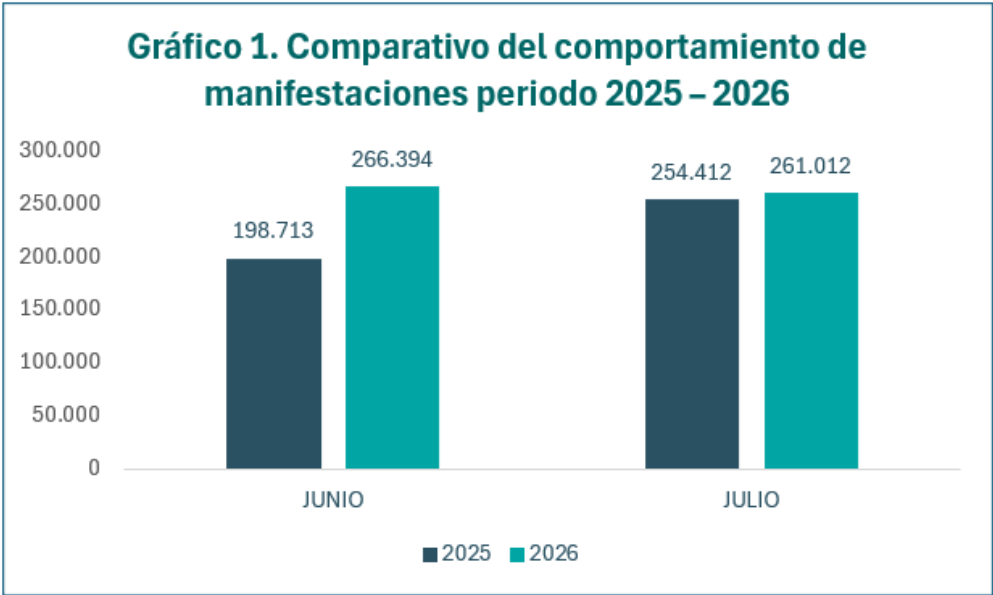


Reporte de gestión a las solicitudes radicadas por parte de nuestros afiliados Julio 2026



Comportamiento de manifestaciones

En julio de 2026, se registraron un total de 261.012 manifestaciones, en comparación con junio de 2026, se observó una disminución del -2%, equivalente a -5.382 registros.



AÑO	JUNIO	JULIO
2025	198.713	254.412
2026	266.394	261.012

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

Manifestaciones por tipo de solicitud



Solicitud de información

Junio	Julio
256.387	250.330



Felicitación

Junio	Julio
18	14



Sugerencia

Junio	Julio
4	7



Petición general

Junio	Julio
680	154



Derecho de petición

Junio	Julio
763	836



Queja

Junio	Julio
10	235



Reclamo

Junio	Julio
8.532	9.436

Se puede identificar que las PQRD suman un total de 10.682, observándose un incremento del 6,7%, en comparación con el mes anterior.

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

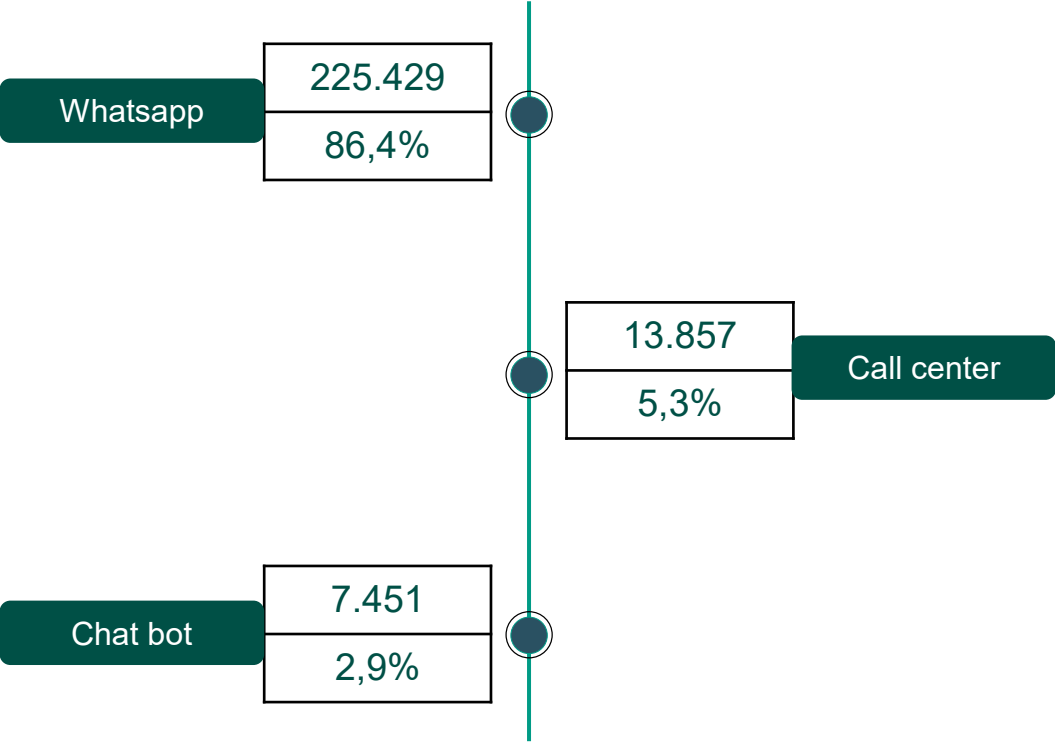
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Corte: 31 Jul 2026



Comportamiento de solicitudes

Canales más usados para establecer comunicación

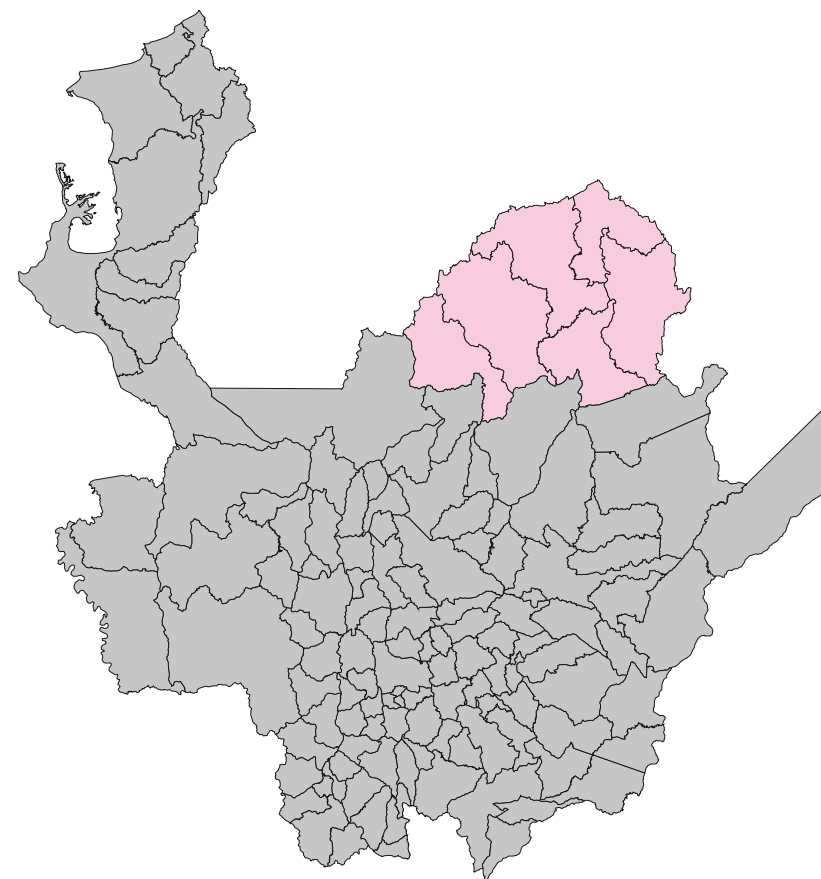


Subregiones	Canales más usados para radicar		
	Página web	Correo	Supersalud
Bajo Cauca	17	3	125
Magdalena Medio	27	7	90
Nordeste	61	12	238
Norte	89	38	287
Occidente	43	19	231
Oriente	156	40	862
Suroeste	77	24	604
Urabá	81	9	480
Valle de Aburrá	824	170	5.606
Total	1.375	322	8.523

Fuentes: *Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo*
Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*
Corte: 31 Jul 2026

Canales de origen – Bajo Cauca

Canal	jun-26	jul-26
SuperSalud	110	125
Página Web	14	17
Correo Electrónico	2	3
BASSI	0	2
Call Center	0	0
Buzón Sugerencias	1	0
WhatsApp	0	1
Redes Sociales	0	0
Sala	0	0
	127	148

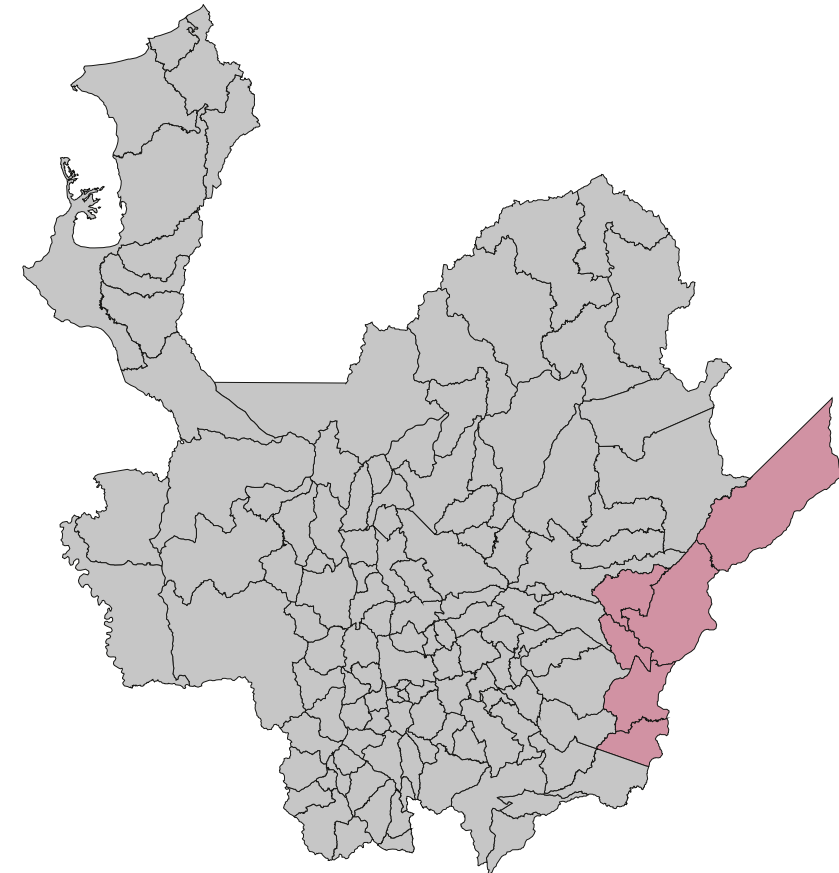


Fuentes: *Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo*
Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*
Corte: 31 Jul 2026



Canales de origen – Magdalena Medio

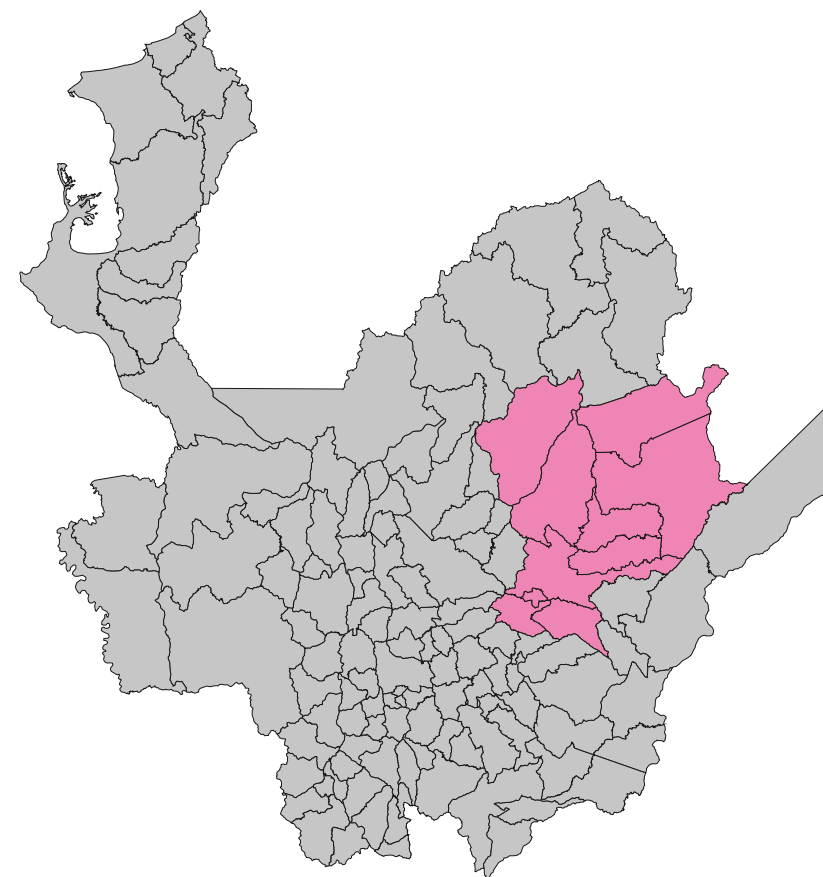
Canal	jun-26	jul-26
SuperSalud	100	90
Página Web	13	27
Correo Electrónico	13	7
BASSI	0	0
Call Center	0	0
Buzón Sugerencias	1	1
WhatsApp	0	2
Redes Sociales	0	0
Sala	0	0
	127	127



Fuentes: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 31 Jul 2026

Canales de origen – Nordeste

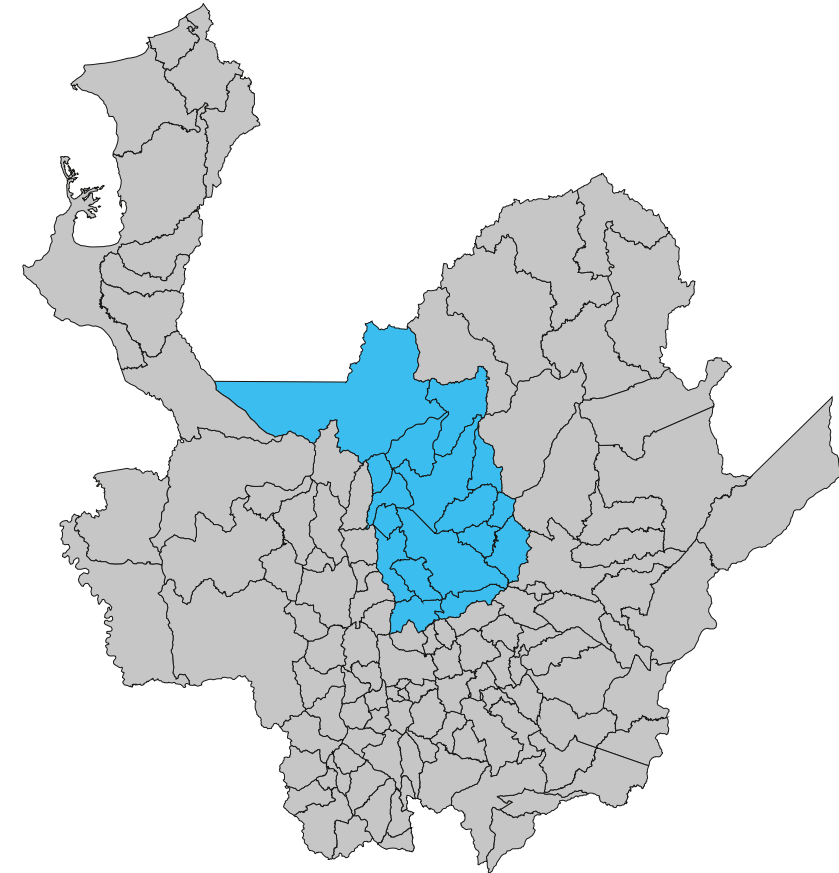
Canal	jun-26	jul-26
SuperSalud	235	238
Página Web	34	61
Correo Electrónico	13	12
BASSI	0	1
Call Center	1	6
Buzón Sugerencias	8	4
WhatsApp	0	3
Redes Sociales	0	0
Sala	0	0
	291	325



Fuentes: *Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo*
Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*
Corte: *31 Jul 2026*

Canales de origen – Norte

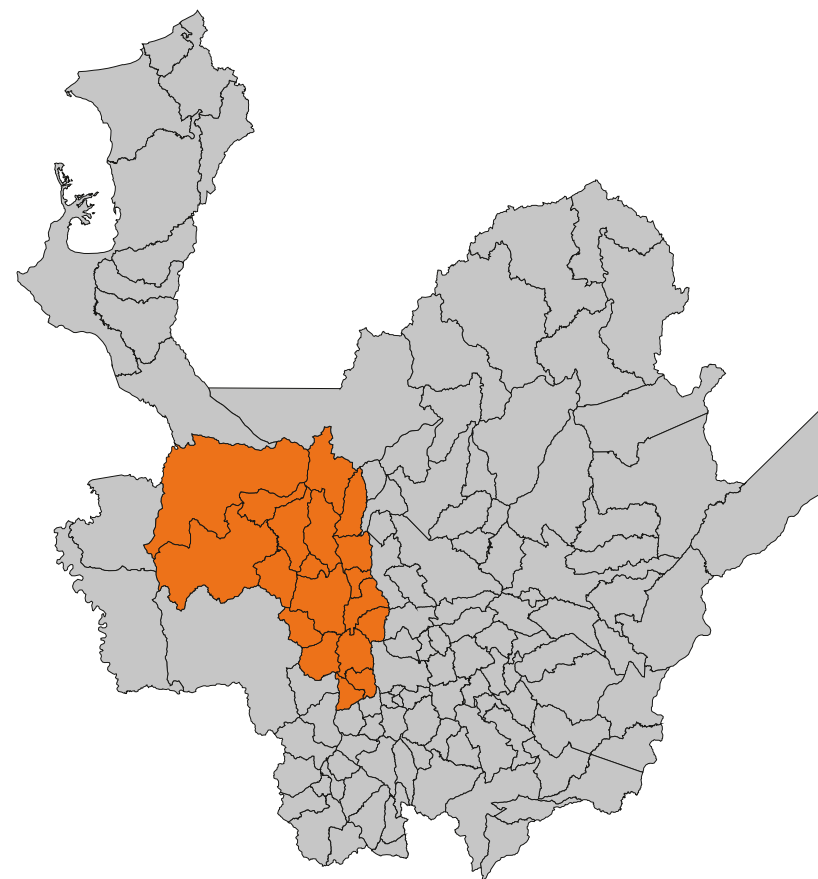
Canal	jun-26	jul-26
SuperSalud	278	287
Página Web	28	89
Correo Electrónico	48	38
BASSI	0	1
Call Center	2	1
Buzón Sugerencias	1	1
WhatsApp	1	3
Redes Sociales	3	0
Sala	0	0
	361	420



Fuentes: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 31 Jul 2026

Canales de origen – Occidente

Canal	jun-26	jul-26
SuperSalud	218	231
Página Web	22	43
Correo Electrónico	19	19
BASSI	1	1
Call Center	0	1
Buzón Sugerencias	0	0
WhatsApp	0	3
Redes Sociales	0	0
Sala	0	0
	260	298

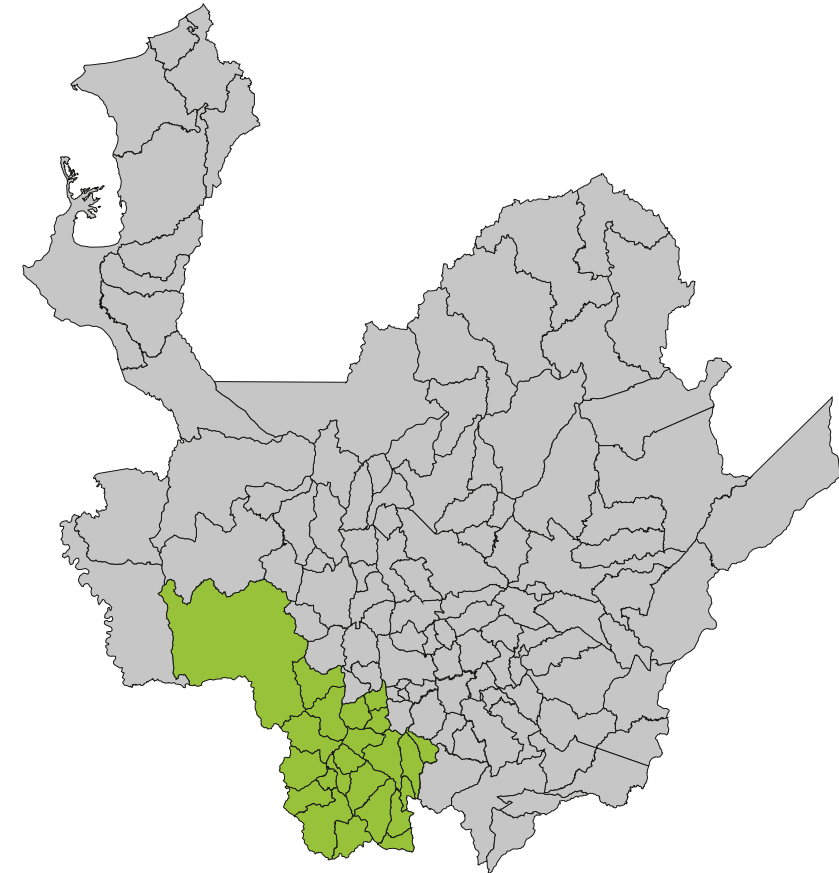


Fuentes: *Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo*
Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*
Corte: *31 Jul 2026*

Corte: 31 Jul 2026

Canales de origen – Suroeste

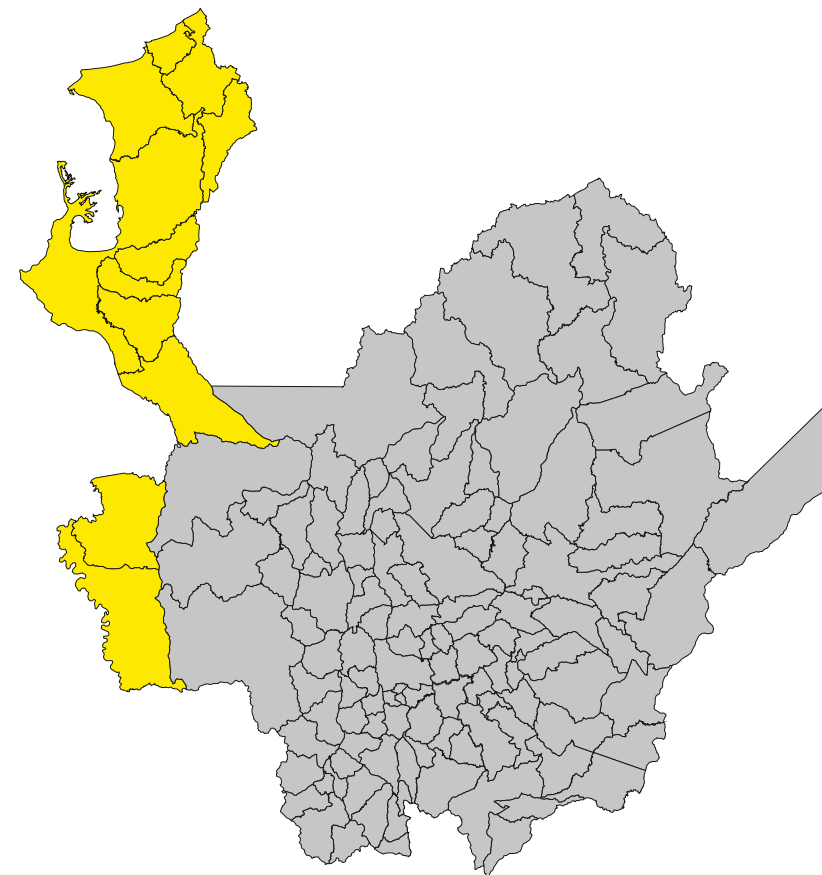
Canal	jun-26	jul-26
SuperSalud	563	604
Página Web	38	77
Correo Electrónico	25	24
BASSI	1	2
Call Center	5	3
Buzón Sugerencias	0	5
WhatsApp	0	5
Redes Sociales	0	1
Sala	0	0
	632	721



Fuentes: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 31 Jul 2026

Canales de origen – Urabá

Canal	jun-26	jul-26
SuperSalud	514	480
Página Web	48	81
Correo Electrónico	23	9
BASSI	1	1
Call Center	1	1
Buzón Sugerencias	6	5
WhatsApp	0	11
Redes Sociales	1	0
Sala	0	0
	594	588



Fuente: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones)
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 31 Jul 2026



Canales de origen – Valle de Aburrá

Canal	jun-26	jul-26
SuperSalud	5.581	5.606
Página Web	488	824
Correo Electrónico	228	170
BASSI	160	175
Call Center	40	43
Buzón Sugerencias	13	23
WhatsApp	8	43
Redes Sociales	8	9
Sala	1	
	6.527	6.893



Fuentes: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 31 Jul 2026



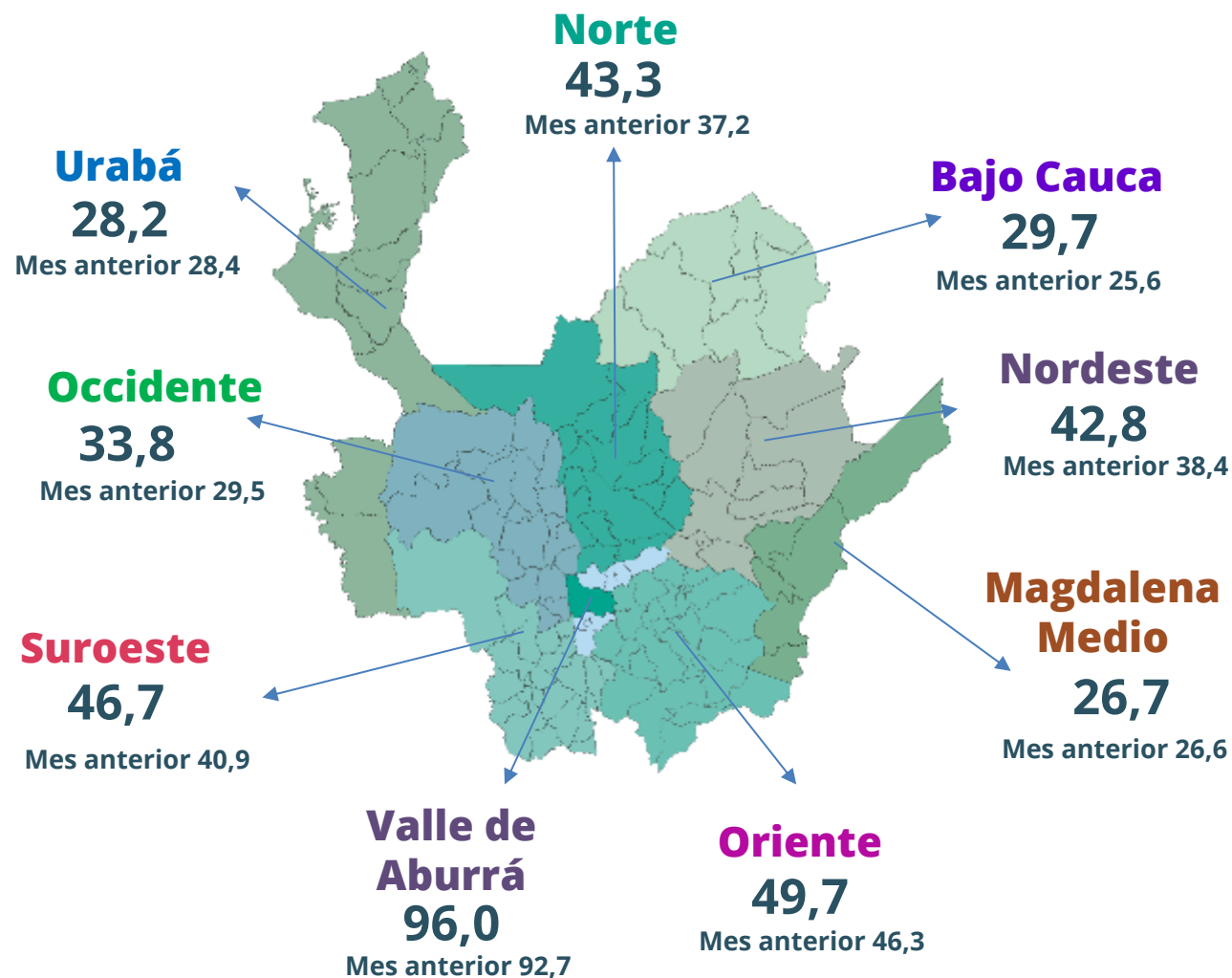
Distribución PQRD Savia Salud EPS por principales motivos para el mes de julio 2026



Motivo principal	Servicios/Especialidades	% Pqrd
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	Medicina interna Neurología Ortopedia y traumatología Oftalmología Otorrinolaringología	29,20%
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CITA O CONSULTA	Medicina interna Neurología Ortopedia y traumatología Oftalmología Otorrinolaringología	18,14%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	Otros procedimientos no quirúrgicos Imagenología Otros procedimientos quirúrgicos Laboratorio clínico y anatomopatológico Radioterapia	12,32%

Fuentes: *Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo*
Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*
Corte: *31 Jul 2026*

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



En la distribución es posible identificar que las quejas, los reclamos y los derechos de petición (PQR) suman un total de 10.682, observándose un incremento del 6,7%, 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 julio 2026



VALLE DE ABURRÁ	Total Afiliados a Julio	NºPQRD Julio	Tasa Julio	Tasa Junio
MEDELLIN	488.692	4.805	98,3	96,8
BARBOSA	18.100	121	66,9	57,4
BELLO	93.121	982	105,5	96,5
CALDAS	13.749	124	90,2	92,7
COPACABANA	14.717	115	78,1	77,7
ENVIGADO	16.096	138	85,7	84,9
GIRARDOTA	12.588	133	105,7	104,1
ITAGUI	41.439	341	82,3	70,8
LA ESTRELLA	10.364	81	78,2	68,1
SABANETA	9.184	53	57,7	58,8
TOTAL VALLE DE ABURRÁ	718.050	6.893	96,0	92,7

La tasa total de PQRD para julio en el Valle de Aburrá es de 96,0 presentando un incremento del 3,56% con relación al mes anterior.

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

URABÁ	Total Afiliados a Julio	NºPQRD Julio	Tasa Julio	Tasa Junio
APARTADO	36.132	187	51,8	50,2
ARBOLETES	13.504	13	9,6	12,5
CAREPA	20.662	106	51,3	42,6
CHIGORODO	21.782	84	38,6	34,8
MURINDO	4.927	2	4,1	12,2
MUTATA	13.453	34	25,3	34,0
NECOCLI	18.066	28	15,5	32,1
SAN JUAN DE URABA	13.099	18	13,7	11,4
SAN PEDRO DE URABA	24.722	36	14,6	9,7
TURBO	35.151	71	20,2	19,9
VIGIA DEL FUERTE	7.301	9	12,3	16,4
TOTAL URABÁ	208.799	588	28,2	28,4

La tasa total de PQRD para julio en el Urabá es de 28,2 presentando una disminución -0,8% con relación al mes anterior.

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

ORIENTE	Total Afiliados a Julio	NºPQRD Julio	Tasa Julio	Tasa Junio
ABEJORRAL	9.318	61	65,5	69,7
ALEJANDRIA	2.893	20	69,1	34,5
ARGELIA	6.049	12	19,8	31,5
COCORNA	9.717	52	53,5	54,6
CONCEPCION	2.322	17	73,2	34,5
EL CARMEN DE VIBORAL	12.994	67	51,6	40,0
EL SANTUARIO	14.949	85	56,9	48,9
GRANADA	4.897	32	65,3	75,4
GUARNE	12.914	88	68,1	57,3
GUATAPE	4.362	18	41,3	48,4
LA CEJA	7.953	40	50,3	66,6
LA UNION	8.447	42	49,7	36,6
MARINILLA	21.688	105	48,4	38,3
NARIÑO	6.965	23	33,0	24,4
PEÑOL	9.784	23	23,5	36,9
RETIRO	3.322	22	66,2	53,8
RIONEGRO	21.470	114	53,1	68,0
SAN CARLOS	7.535	56	74,3	58,5
SAN FRANCISCO	4.777	10	20,9	22,9
SAN LUIS	10.163	46	45,3	37,4
SAN RAFAEL	9.451	37	39,1	44,5
SAN VICENTE	11.831	61	51,6	58,4
SONSON	21.665	89	41,1	20,3
TOTAL ORIENTE	225.466	1.120	49,7	46,3

La tasa total de PQRD para julio en el Oriente es de 49,7 presentando un incremento del 7,2% con relación al mes anterior.

Fuente: Aplicativo Conexiones

Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Corte: 31 Jul 2026



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

SUROESTE	Total Afiliados a Julio	NºPQRD Julio	Tasa Julio	Tasa Junio
AMAGA	3.602	21	58,3	44,4
ANDES	22.885	86	37,6	36,2
ANGELOPOLIS	1.126	9	79,9	52,8
BETANIA	4.634	17	36,7	32,3
BETULIA	13.886	35	25,2	34,6
CARAMANTA	3.355	14	41,7	23,9
CIUDAD BOLIVAR	8.285	55	66,4	39,7
CONCORDIA	11.321	81	71,5	61,5
FREDONIA	7.590	44	58,0	32,8
HISPANIA	688	4	58,1	89,2
JARDIN	9.428	34	36,1	30,7
LA PINTADA	4.503	12	26,6	33,2
MONTEBELLO	4.238	34	80,2	92,2
PUEBLORRICO	1.447	16	110,6	85,0
SALGAR	8.711	35	40,2	38,1
SANTA BARBARA	7.687	54	70,2	75,7
TAMESIS	1.696	4	23,6	64,8
TARSO	2.991	25	83,6	40,1
TITIRIBI	3.233	23	71,1	52,1
URRAO	24.842	77	31,0	26,5
VALPARAISO	2.888	14	48,5	48,1
VENECIA	5.268	27	51,3	30,1
TOTAL SUROESTE	154.304	721	46,7	40,9

La tasa total de PQRD para julio en el Suroeste es de 46,7 presentando un incremento del 14,2% con relación al mes anterior.

Fuente: Aplicativo Conexiones

Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Corte: 31 Jul 2026



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

NORTE	Total Afiliados Julio a	N°PQRD Julio	Tasa Julio	Tasa Junio
ANGOSTURA	760	3	39,5	40,2
BELMIRA	2.736	14	51,2	25,7
BRICEÑO	1.594	5	31,4	12,6
CAMPAMENTO	6.380	13	20,4	18,7
CAROLINA	1.550	16	103,2	83,6
DON MATIAS	6.834	36	52,7	55,7
ENTRERRIOS	2.986	19	63,6	49,9
GOMEZ PLATA	4.457	25	56,1	36,1
GUADALUPE	3.598	15	41,7	36,2
ITUANGO	15.743	40	25,4	24,7
SAN ANDRES DE CUERQUIA	4.082	12	29,4	39,2
SAN JOSE DE LA MONTAÑA	1.756	7	39,9	11,3
SAN PEDRO	9.234	60	65,0	56,3
SANTA ROSA DE OSOS	15.045	61	40,5	42,5
TOLEDO	3.617	7	19,4	22,0
VALDIVIA	1.293	1	7,7	0,0
YARUMAL	15.384	86	55,9	39,7
TOTAL NORTE	97.049	420	43,3	37,2

La tasa total de PQRD para julio en el Norte es de 43,3 presentando un incremento del 16,4% con relación al mes anterior.



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

OCCIDENTE	Total Afiliados Julio	NºPQRD Julio	Tasa Julio	Tasa Junio
ABRIAQUI	1.413	1	7,1	28,1
ANZA	5.509	19	34,5	18,2
ARMENIA	795	4	50,3	76,0
BURITICA	5.514	6	10,9	9,1
CAICEDO	6.931	14	20,2	27,5
CAÑASGORDAS	11.400	46	40,4	41,2
DABEIBA	1.703	5	29,4	5,9
EBEJICO	6.625	27	40,8	46,8
FRONTINO	2.628	3	11,4	3,9
GIRALDO	1.211	5	41,3	24,9
HELICONIA	2.994	18	60,1	50,0
LIBORINA	7.193	38	52,8	37,5
OLAYA	1.902	12	63,1	10,6
PEQUE	2.608	6	23,0	49,8
SABANALARGA	6.500	9	13,8	26,1
SAN JERONIMO	5.871	22	37,5	26,3
SANTA FE DE ANTIOQUIA	8.080	23	28,5	19,9
SOPETRAN	8.841	40	45,2	30,4
URAMITA	361	0	0,0	0,0
TOTAL OCCIDENTE	88.079	298	33,8	29,5

La tasa total de PQRD para julio en el Occidente es de 33,8 presentando un incremento del 14,8% con relación al mes anterior.

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

NORDESTE	Total Afiliados Julio	N°PQRD Julio	Tasa Julio	Tasa Junio
AMALFI	5.317	28	52,7	43,1
ANORI	3.150	14	44,4	12,7
CISNEROS	6.862	56	81,6	67,1
REMEDIOS	7.334	19	25,9	20,5
SAN ROQUE	13.722	59	43,0	52,4
SANTO DOMINGO	6.467	28	43,3	51,2
SEGOVIA	9.109	26	28,5	13,3
VEGACHI	11.389	44	38,6	21,1
YALI	3.722	18	48,4	51,4
YOLOMBO	8.837	33	37,3	48,7
TOTAL NORDESTE	75.909	325	42,8	38,4

La tasa total de PQRD para julio en Nordeste es de 42,8 presentando un incremento del 11,4% con relación al mes anterior.

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

MAGDALENA MEDIO	Total Afiliados Julio	NºPQRD Julio	Tasa Julio	Tasa Junio
CARACOLI	2.933	15	51,1	34,2
MACEO	5.415	27	49,9	36,8
PUERTO BERRIO	16.807	52	30,9	35,0
PUERTO NARE	5.422	14	25,8	20,3
PUERTO TRIUNFO	8.717	11	12,6	9,2
YONDO	8.339	8	9,6	22,7
TOTAL MAGDALENA MEDIO	47.633	127	26,7	26,6

La tasa total de PQRD para julio en Magdalena Medio es de 26,7 presentando un incremento del 0,2% con relación al mes anterior.

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

BAJO CAUCA	Total Afiliados Julio	NºPQRD Julio	Tasa Julio	Tasa Junio
CACERES	1.380	0	0,0	15,0
CAUCASIA	28.560	109	38,2	36,1
EL BAGRE	5.731	6	10,5	14,0
NECHI	1.519	2	13,2	0,0
TARAZA	7.469	24	32,1	9,4
ZARAGOZA	5.221	7	13,4	13,6
TOTAL BAJO CAUCA	49.880	148	29,7	25,6

La tasa total de PQRD para julio en el Bajo Cauca es de 29,7 presentando un aumento del 16,1% 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!

