

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



Comportamiento de manifestaciones

En septiembre de 2026, se registraron un total de 272.675 manifestaciones, en comparación con agosto de 2026, se observó un aumento del 24,7%, equivalente a 54.075 registros.



AÑO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
2025	223.011	258.345
2026	218.603	272.675

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

Manifestaciones por tipo de solicitud



Solicitud de información

Agosto	Septiembre
209.953	262.282



Felicitación

Agosto	Septiembre
14	14



Sugerencia

Agosto	Septiembre
11	11



Petición general

Agosto	Septiembre
0	0



Derecho de petición

Agosto	Septiembre
928	1.144



Queja

Agosto	Septiembre
248	99



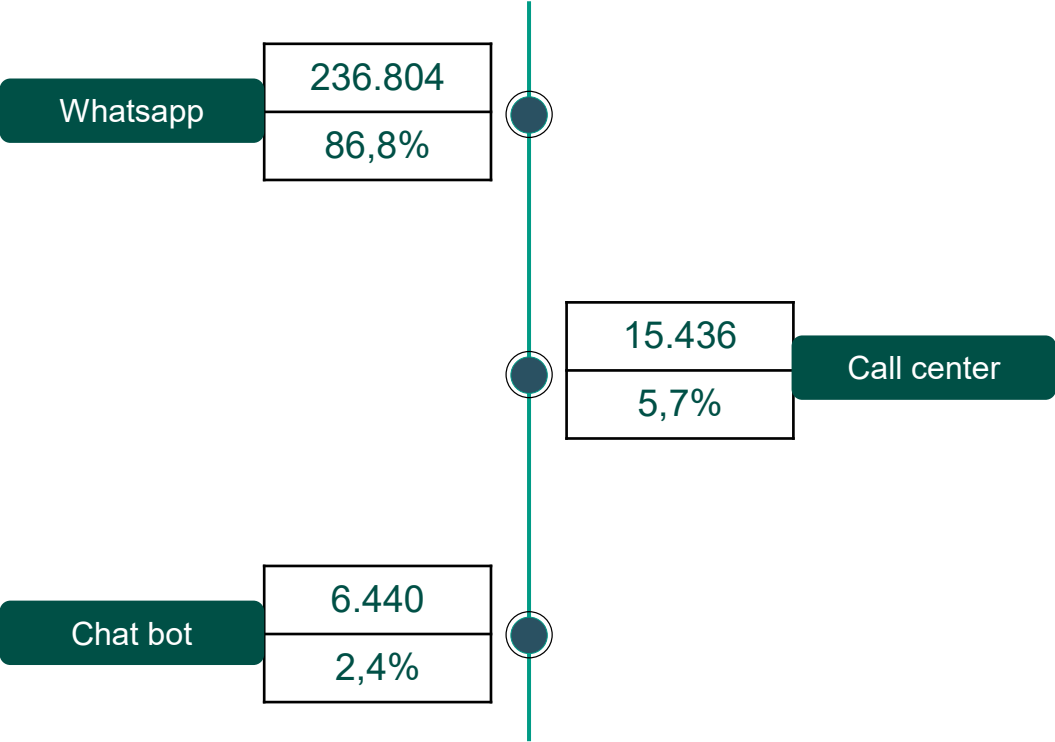
Reclamo

Agosto	Septiembre
7.449	9.125

Se puede identificar que las PQRD suman un total de 10.393, observándose un incremento del 20,2%, en comparación con el mes anterior.

Comportamiento de solicitudes

Canales más usados para establecer comunicación

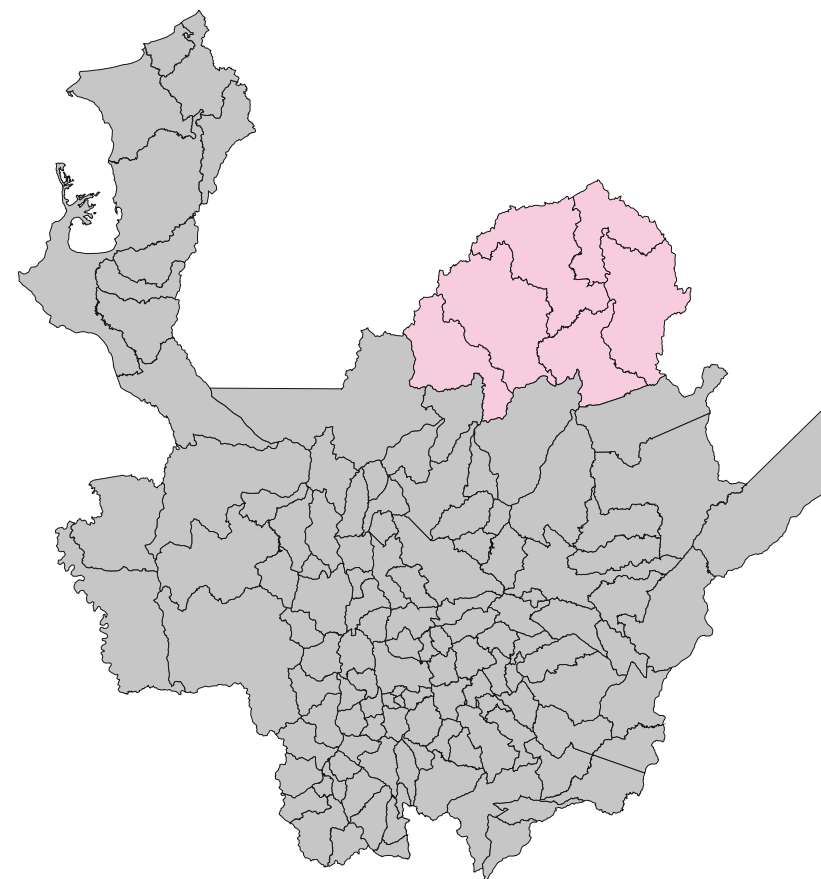


Subregiones	Canales más usados para radicar		
	Página web	Correo	Supersalud
Bajo Cauca	10	7	109
Magdalena Medio	19	24	108
Nordeste	27	14	231
Norte	55	55	254
Occidente	27	22	221
Oriente	128	82	839
Suroeste	77	26	536
Urabá	87	34	372
Valle de Aburrá	699	400	5.498
Total	1.129	664	8.168

Fuentes: *Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo*
Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*
Corte: 30 Sep 2026

Canales de origen – Bajo Cauca

Canal	ago-26	sep-26
SuperSalud	98	109
Página Web	13	10
Correo Electrónico	3	7
Call Center	0	0
Buzón Sugerencias	1	0
Redes Sociales	0	0
WhatsApp	1	1
BASSI	1	1
Entes de control	0	0
	117	128

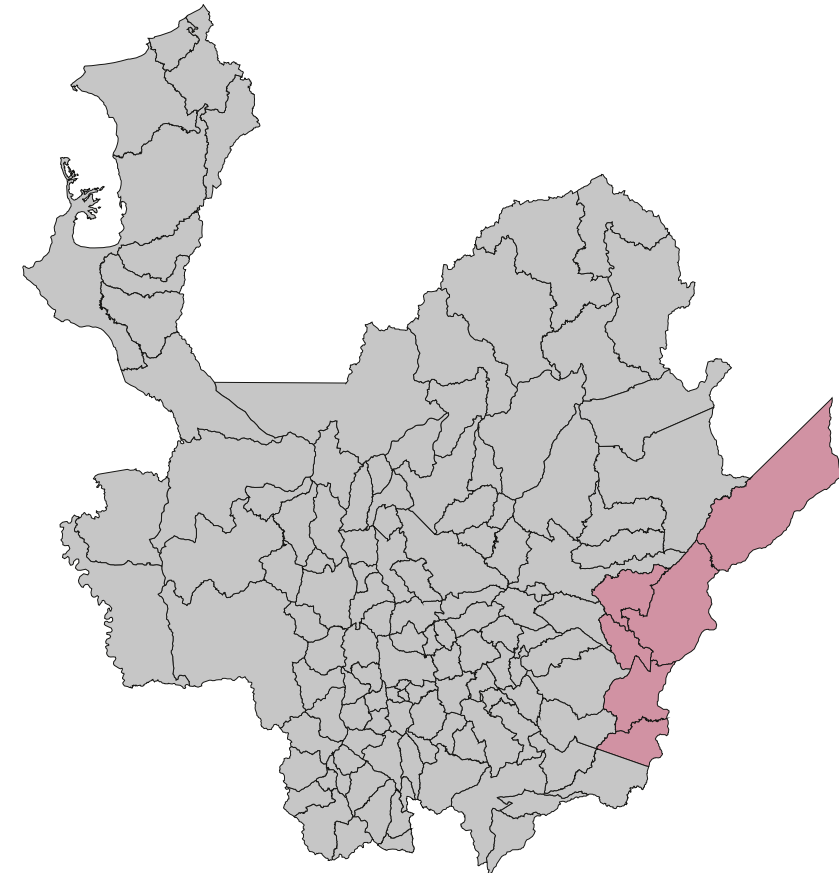


Fuentes: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 30 Sep 2026



Canales de origen – Magdalena Medio

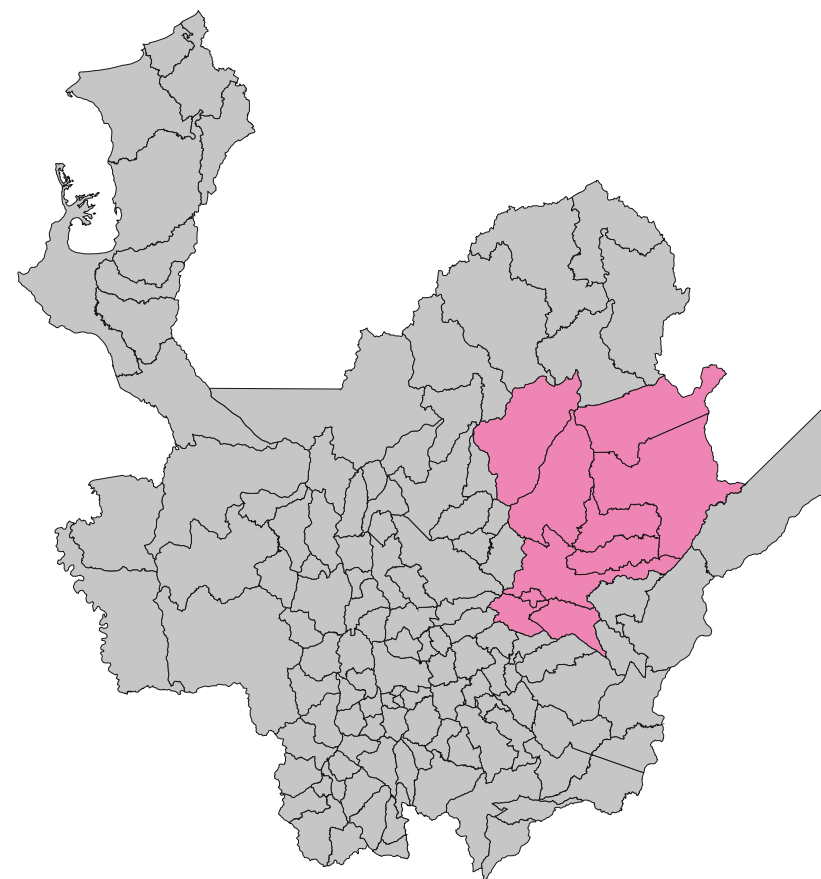
Canal	ago-26	sep-26
SuperSalud	77	108
Página Web	18	19
Correo Electrónico	11	24
Call Center	1	0
Buzón Sugerencias	0	0
Redes Sociales	1	0
WhatsApp	3	0
BASSI	0	0
Entes de control	0	0
	111	151



Fuentes: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 30 Sep 2026

Canales de origen – Nordeste

Canal	ago-26	sep-26
SuperSalud	177	231
Página Web	41	27
Correo Electrónico	10	14
Call Center	3	3
Buzón Sugerencias	1	1
Redes Sociales	0	0
WhatsApp	5	4
BASSI	0	1
Entes de control	0	0
	237	281

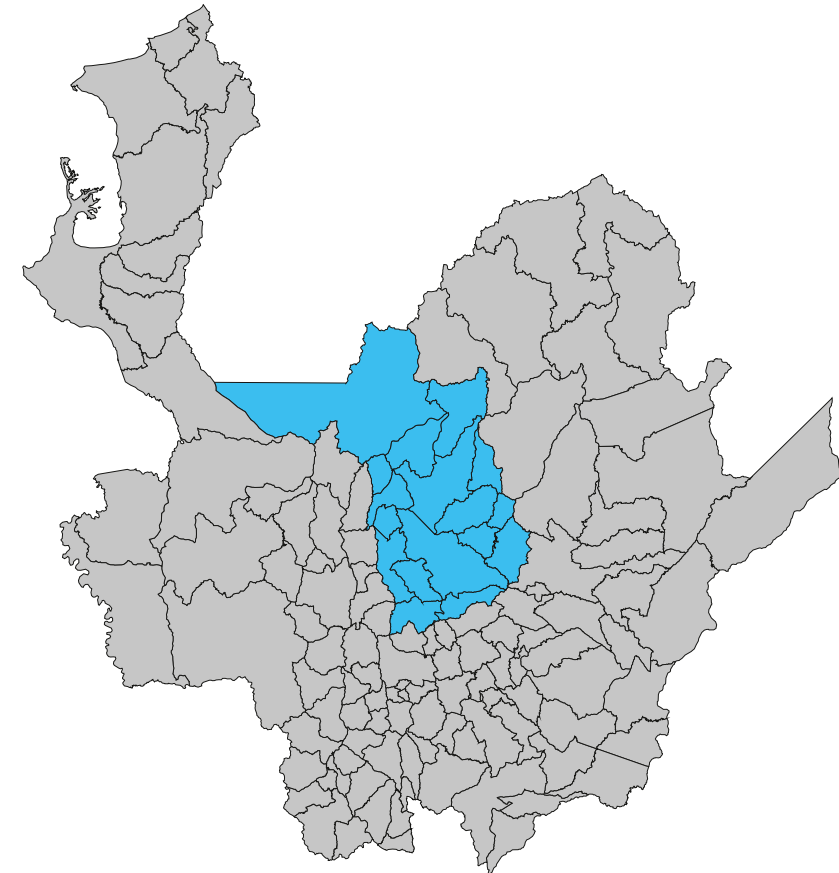


Fuentes: *Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo*
Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*
Corte: *30 Sep 2026*



Canales de origen – Norte

Canal	ago-26	sep-26
SuperSalud	215	254
Página Web	49	55
Correo Electrónico	37	55
Call Center	0	2
Buzón Sugerencias	5	2
Redes Sociales	2	1
WhatsApp	6	3
BASSI	1	0
Entes de control	0	1
	315	373

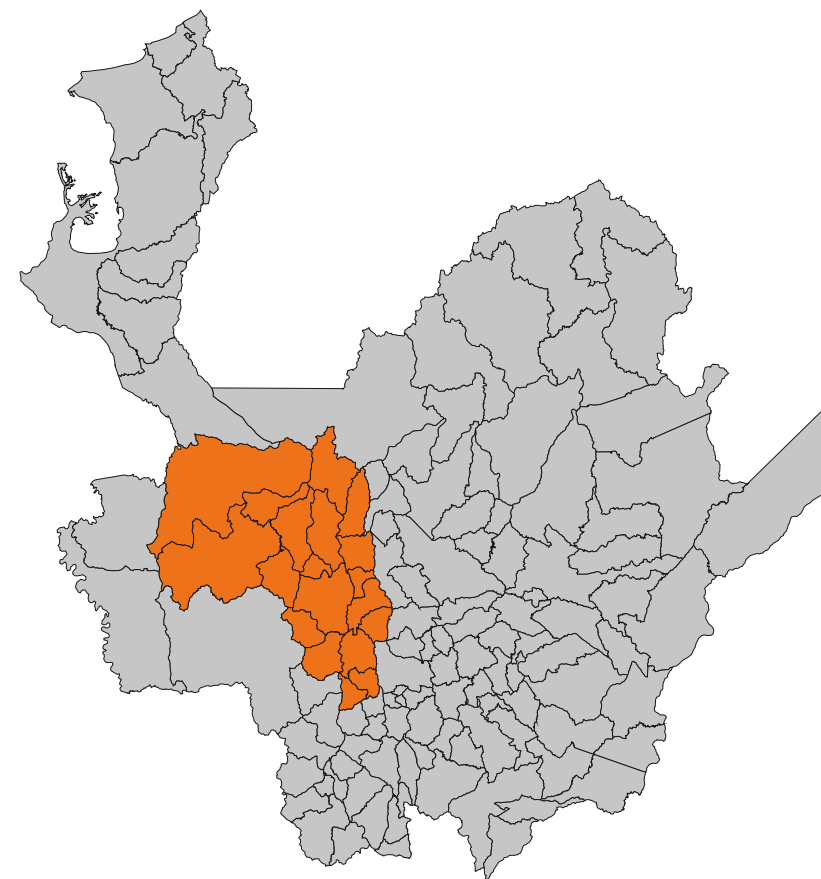


Fuentes: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 30 Sep 2026



Canales de origen – Occidente

Canal	ago-26	sep-26
SuperSalud	188	221
Página Web	34	27
Correo Electrónico	19	22
Call Center	2	2
Buzón Sugerencias	3	1
Redes Sociales	1	0
WhatsApp	4	4
BASSI	0	0
Entes de control	0	0
	251	277



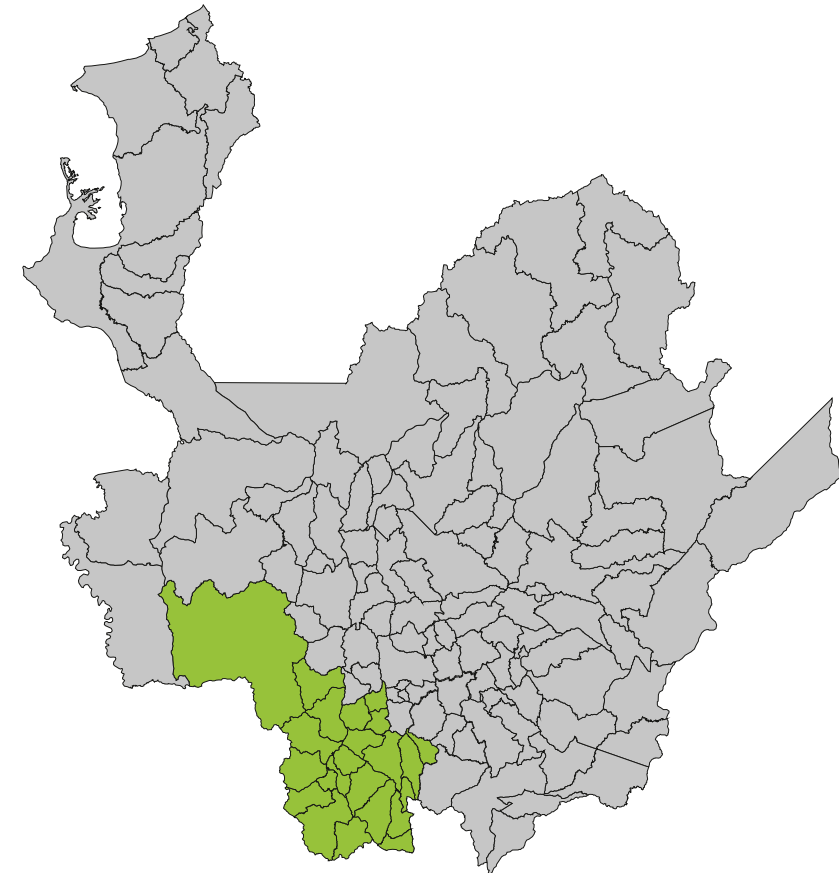
Fuentes: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 30 Sep 2026



Corte: 30 Sep 2026

Canales de origen – Suroeste

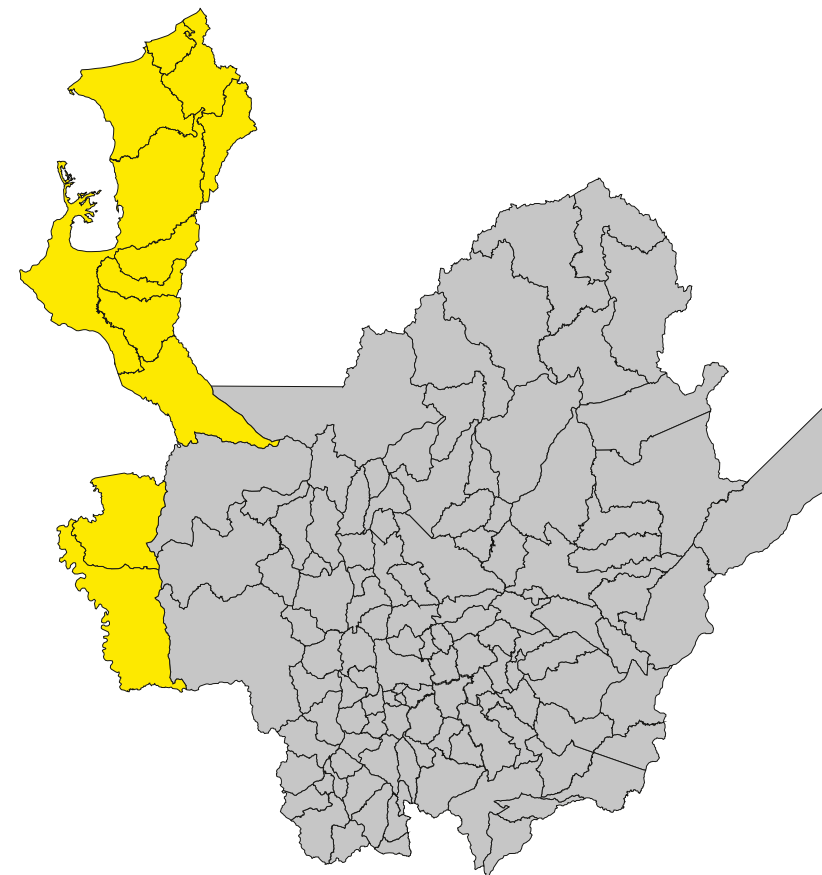
Canal	ago-26	sep-26
SuperSalud	439	536
Página Web	62	77
Correo Electrónico	24	26
Call Center	3	2
Buzón Sugerencias	0	2
Redes Sociales	0	1
WhatsApp	3	7
BASSI	0	1
Entes de control	0	1
	531	653



Fuentes: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 30 Sep 2026

Canales de origen – Urabá

Canal	ago-26	sep-26
SuperSalud	338	372
Página Web	70	87
Correo Electrónico	31	34
Call Center	1	1
Buzón Sugerencias	11	3
Redes Sociales	1	0
WhatsApp	11	2
BASSI	1	2
Entes de control	0	0
	464	501

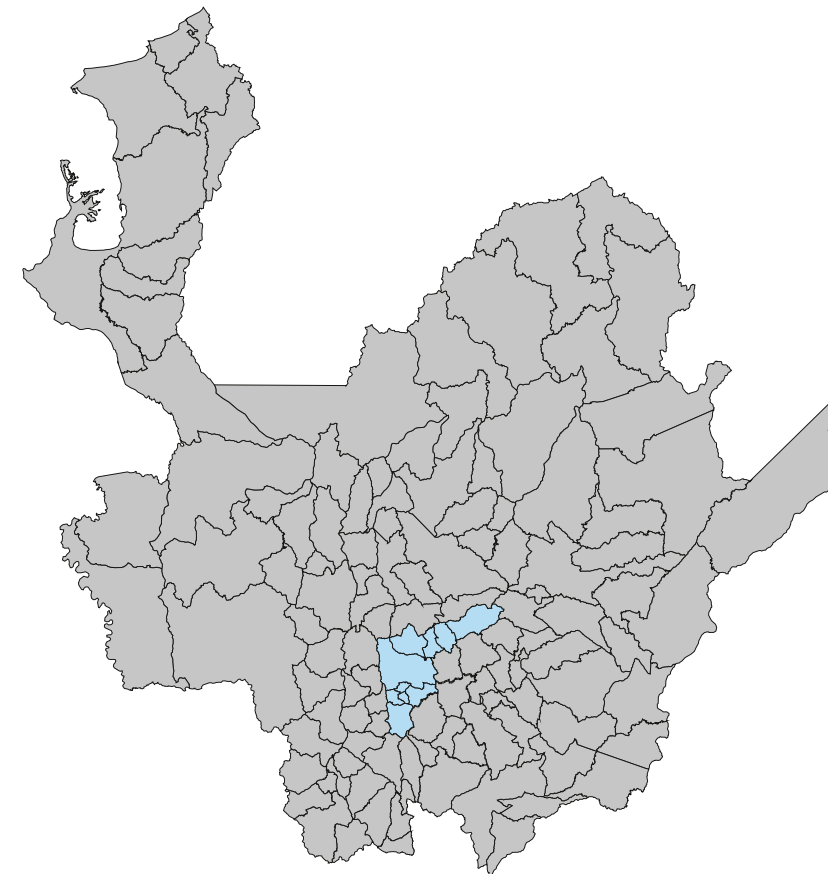


Fuente: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones)
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 30 Sep 2026



Canales de origen – Valle de Aburrá

Canal	ago-26	sep-26
SuperSalud	4.361	5.498
Página Web	693	699
Correo Electrónico	294	400
Call Center	22	47
Buzón Sugerencias	21	22
Redes Sociales	6	12
WhatsApp	109	92
BASSI	127	100
Entes de control	0	6
	5.633	6.876



Fuentes: *Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo*
Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*
Corte: *30 Sep 2026*

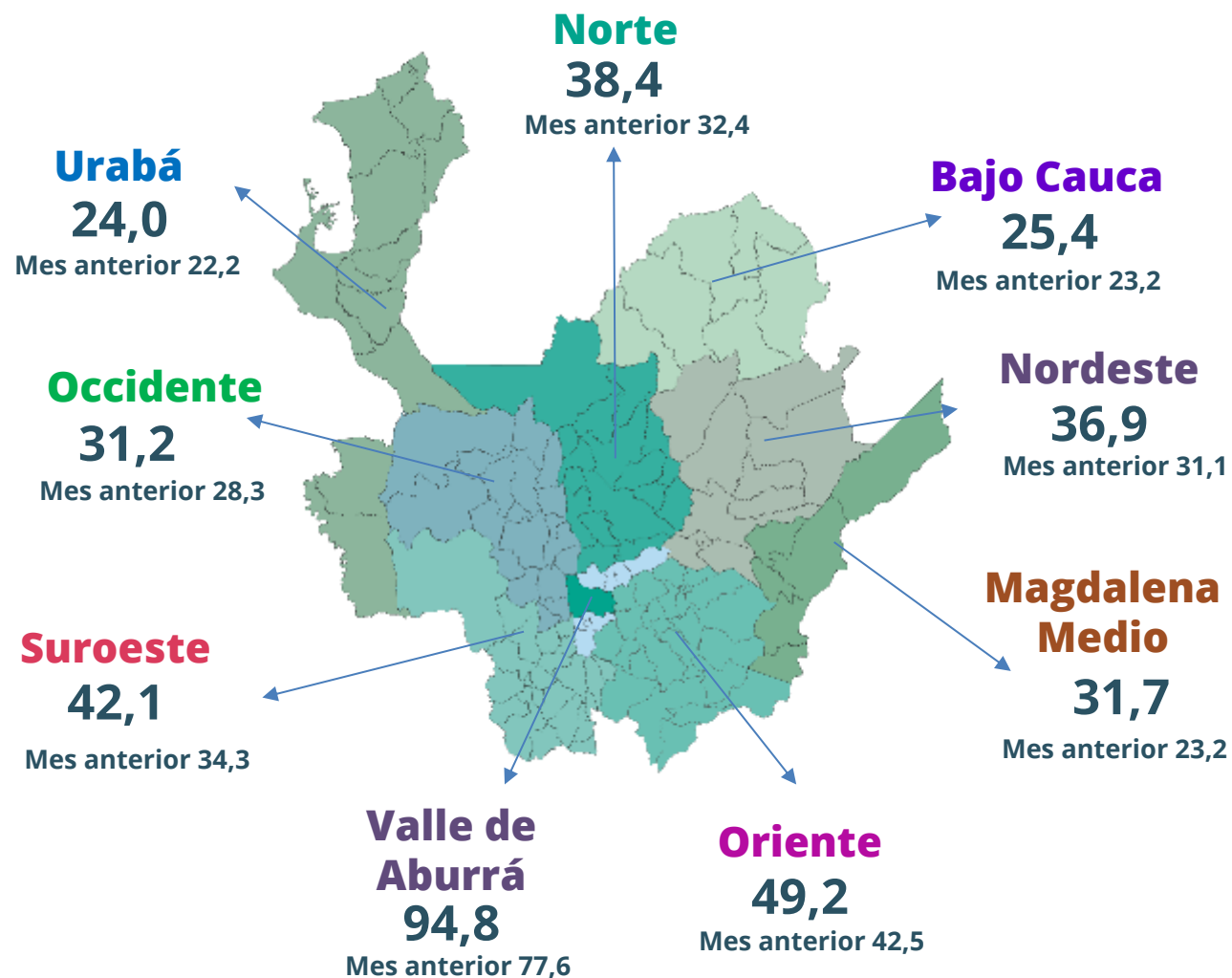


Distribución PQRD Savia Salud EPS por principales motivos para el mes de septiembre 2026

Motivo principal	Servicios/Especialidades	% Pqrd
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	Medicina interna Oftalmología Ortopedia y traumatología Neurología Medicina general	26,19%
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CITA O CONSULTA	Medicina interna Neurología Ortopedia y traumatología Oftalmología Otorrinolaringología	16,57%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	Imagenología Otros procedimientos no quirúrgicos Otros procedimientos quirúrgicos Laboratorio clínico y anatomopatológico Atención Domiciliaria	12,82%

Fuentes: *Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo*
 Cálculo: *equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS*
 Corte: 30 Sep 2026

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



En la distribución es posible identificar que las quejas, los reclamos y los derechos de petición (PQR) suman un total de 10.393, observándose un aumento del 20,2%, 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 septiembre 2026

VALLE DE ABURRÁ	Total Afiliados Septiembre	NºPQRD Septiembre	Tasa Septiembre	Tasa Agosto
MEDELLIN	495.089	4.770	96,3	78,1
BARBOSA	18.186	115	63,2	53,4
BELLO	94.424	913	96,7	87,6
CALDAS	12.958	153	118,1	88,0
COPACABANA	14.769	114	77,2	65,4
ENVIGADO	16.257	150	92,3	73,9
GIRARDOTA	12.695	131	103,2	82,6
ITAGUI	41.682	384	92,1	64,9
LA ESTRELLA	10.546	84	79,7	74,2
SABANETA	9.287	64	68,9	61,3
TOTAL VALLE DE ABURRÁ	725.893	6.878	94,8	77,6

La tasa total de PQRD para septiembre en el Valle de Aburrá es de 94,8 presentando un aumento del 22,11% con relación al mes anterior.

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

URABÁ	Total Afiliados Septiembre	NºPQRD Septiembre	Tasa Septiembre	Tasa Agosto
APARTADO	36.066	159	44,1	37,8
ARBOLETES	13.445	10	7,4	7,4
CAREPA	20.663	85	41,1	30,0
CHIGORODO	21.730	78	35,9	35,8
MURINDO	4.940	2	4,0	10,1
MUTATA	13.466	31	23,0	16,3
NECOCLI	18.036	33	18,3	17,7
SAN JUAN DE URABA	13.040	13	10,0	6,1
SAN PEDRO DE URABA	24.643	20	8,1	14,2
TURBO	35.003	66	18,9	19,7
VIGIA DEL FUERTE	7.291	4	5,5	8,2
TOTAL URABÁ	208.323	501	24,0	22,2

La tasa total de PQRD para septiembre en el Urabá es de 24,0 presentando un aumento del 8,3% con relación al mes anterior.

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

ORIENTE	Total Afiliados Septiembre	N°PQRD Septiembre	Tasa Septiembre	Tasa Agosto
ABEJORRAL	9.356	65	69,5	41,7
ALEJANDRIA	2.893	11	38,0	34,5
ARGELIA	6.037	11	18,2	18,2
COCORNA	9.724	65	66,8	47,3
CONCEPCION	2.310	16	69,3	69,0
EL CARMEN DE VIBORAL	13.059	69	52,8	35,2
EL SANTUARIO	14.984	78	52,1	60,2
GRANADA	4.909	24	48,9	44,7
GUARNE	12.965	88	67,9	40,2
GUATAPE	4.410	8	18,1	29,6
LA CEJA	7.991	49	61,3	71,3
LA UNION	8.464	30	35,4	35,4
MARINILLA	21.801	90	41,3	38,1
NARIÑO	6.950	24	34,5	24,4
PEÑOL	9.874	41	41,5	43,7
RETIRO	3.380	29	85,8	95,0
RIONEGRO	21.658	118	54,5	50,5
SAN CARLOS	7.555	45	59,6	72,7
SAN FRANCISCO	4.781	19	39,7	23,0
SAN LUIS	10.155	55	54,2	51,2
SAN RAFAEL	9.423	47	49,9	36,0
SAN VICENTE	11.832	65	54,9	32,1
SONSON	21.667	65	30,0	24,9
TOTAL ORIENTE	226.178	1.112	49,2	42,5

La tasa total de PQRD para septiembre en el Oriente es de 49,2 presentando un aumento del 15,8% en relación al mes anterior.

Fuente: Aplicativo Conexiones

Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

Corte: 30 Sep 2026



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

SUROESTE	Total Afiliados Septiembre	N°PQRD Septiembre	Tasa Septiembre	Tasa Agosto
AMAGA	3.654	17	46,5	35,7
ANDES	22.887	64	28,0	28,0
ANGELOPOLIS	1.122	8	71,3	35,7
BETANIA	4.657	27	58,0	53,7
BETULIA	13.852	37	26,7	18,7
CARAMANTA	3.356	12	35,8	47,6
CIUDAD BOLIVAR	8.381	39	46,5	43,1
CONCORDIA	11.334	80	70,6	51,1
FREDONIA	7.627	46	60,3	30,2
HISPANIA	703	7	99,6	14,3
JARDIN	9.417	30	31,9	32,9
LA PINTADA	4.531	13	28,7	26,6
MONTEBELLO	4.228	44	104,1	70,8
PUEBLORRICO	1.518	14	92,2	66,4
SALGAR	8.700	27	31,0	24,0
SANTA BARBARA	7.702	39	50,6	55,7
TAMESIS	1.732	9	52,0	46,5
TARSO	3.039	17	55,9	49,6
TITIRIBI	3.245	10	30,8	33,9
URRAO	24.921	78	31,3	22,9
VALPARAISO	2.880	15	52,1	51,8
VENECIA	5.271	18	34,1	22,7
TOTAL SUROESTE	154.757	651	42,1	34,3

La tasa total de PQRD para septiembre en el Suroeste es de 42,1 presentando un aumento del 22,7% con relación al mes anterior.

Fuente: Aplicativo Conexiones
Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 30 Sep 2026



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

NORTE	Total Afiliados Septiembre	NºPQRD Septiembre	Tasa Septiembre	Tasa Agosto
ANGOSTURA	777	1	12,9	25,6
BELMIRA	2.736	9	32,9	58,4
BRICEÑO	1.592	4	25,1	25,0
CAMPAMENTO	6.354	9	14,2	20,4
CAROLINA	1.564	8	51,2	57,8
DON MATIAS	6.880	18	26,2	27,7
ENTRERRIOS	2.992	17	56,8	26,6
GOMEZ PLATA	4.493	27	60,1	53,5
GUADALUPE	3.588	21	58,5	30,5
ITUANGO	15.670	36	23,0	22,3
SAN ANDRES DE CUERQUIA	4.075	13	31,9	22,1
SAN JOSE DE LA MONTAÑA	1.764	1	5,7	0,0
SAN PEDRO	9.323	53	56,8	42,9
SANTA ROSA DE OSOS	15.061	64	42,5	37,1
TOLEDO	3.623	8	22,1	19,3
VALDIVIA	1.312	3	22,9	7,6
YARUMAL	15.430	81	52,5	39,5
TOTAL NORTE	97.234	373	38,4	32,4

La tasa total de PQRD para septiembre en el Norte es de 38,4 presentando un incremento del 18,5% con relación al mes anterior.



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

OCCIDENTE	Total Afiliados Septiembre	NºPQRD Septiembre	Tasa Septiembre	Tasa Agosto
ABRIAQUI	1.415	6	42,4	7,1
ANZA	5.524	16	29,0	32,6
ARMENIA	854	1	11,7	11,9
BURITICA	5.570	7	12,6	7,2
CAICEDO	6.942	16	23,0	27,3
CAÑASGORDAS	11.423	40	35,0	35,0
DABEIBA	1.780	0	0,0	22,5
EBEJICO	6.655	30	45,1	30,1
FRONTINO	2.656	7	26,4	41,4
GIRALDO	1.215	3	24,7	41,0
HELICONIA	2.999	19	63,4	46,5
LIBORINA	7.171	29	40,4	26,4
OLAYA	1.905	4	21,0	47,2
PEQUE	2.667	6	22,5	30,0
SABANALARGA	6.477	18	27,8	20,0
SAN JERONIMO	5.924	16	27,0	30,4
SANTA FE DE ANTIOQUIA	8.133	21	25,8	29,6
SOPETRAN	8.926	38	42,6	25,8
URAMITA	434	0	0,0	0,0
TOTAL OCCIDENTE	88.670	277	31,2	28,3

La tasa total de PQRD para septiembre en el Occidente es de 31,2 presentando un aumento del 10,3% con relación al mes anterior.

Fuente: Aplicativo Conexiones
Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 30 Sep 2026

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

NORDESTE	Total Afiliados Septiembre	NºPQRD Septiembre	Tasa Septiembre	Tasa Agosto
AMALFI	5.346	18	33,7	28,1
ANORI	3.197	4	12,5	15,7
CISNEROS	6.856	39	56,9	59,7
REMEDIOS	7.429	11	14,8	29,7
SAN ROQUE	13.710	57	41,6	32,8
SANTO DOMINGO	6.483	49	75,6	30,8
SEGOVIA	9.135	22	24,1	10,9
VEGACHI	11.414	31	27,2	22,8
YALI	3.736	16	42,8	42,8
YOLOMBO	8.871	34	38,3	41,7
TOTAL NORDESTE	76.177	281	36,9	31,1

La tasa total de PQRD para septiembre en Nordeste es de 36,9 presentando un incremento 18,5% con relación al mes anterior.

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

MAGDALENA MEDIO	Total Afiliados Septiembre	NºPQRD Septiembre	Tasa Septiembre	Tasa Agosto
CARACOLI	2.935	13	44,3	27,3
MACEO	5.426	28	51,6	36,8
PUERTO BERRIO	16.808	50	29,7	25,5
PUERTO NARE	5.427	21	38,7	22,0
PUERTO TRIUNFO	8.716	22	25,2	25,2
YONDO	8.340	17	20,4	7,2
TOTAL MAGDALENA MEDIO	47.652	151	31,7	23,2

La tasa total de PQRD para septiembre en Magdalena Medio es de 31,7 presentando un incremento del 36,4% con relación al mes anterior.

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

BAJO CAUCA	Total Afiliados Septiembre	NºPQRD Septiembre	Tasa Septiembre	Tasa Agosto
CACERES	1.457	4	27,5	20,7
CAUCASIA	28.768	99	34,4	29,2
EL BAGRE	5.854	2	3,4	15,4
NECHI	1.570	17	108,3	6,4
TARAZA	7.545	6	8,0	18,6
ZARAGOZA	5.287		0,0	11,4
TOTAL BAJO CAUCA	50.481	128	25,4	23,2

La tasa total de PQRD para septiembre en el Bajo Cauca es de 25,4 presentando un incremento del 9,2% 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!

