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

Octubre 2026



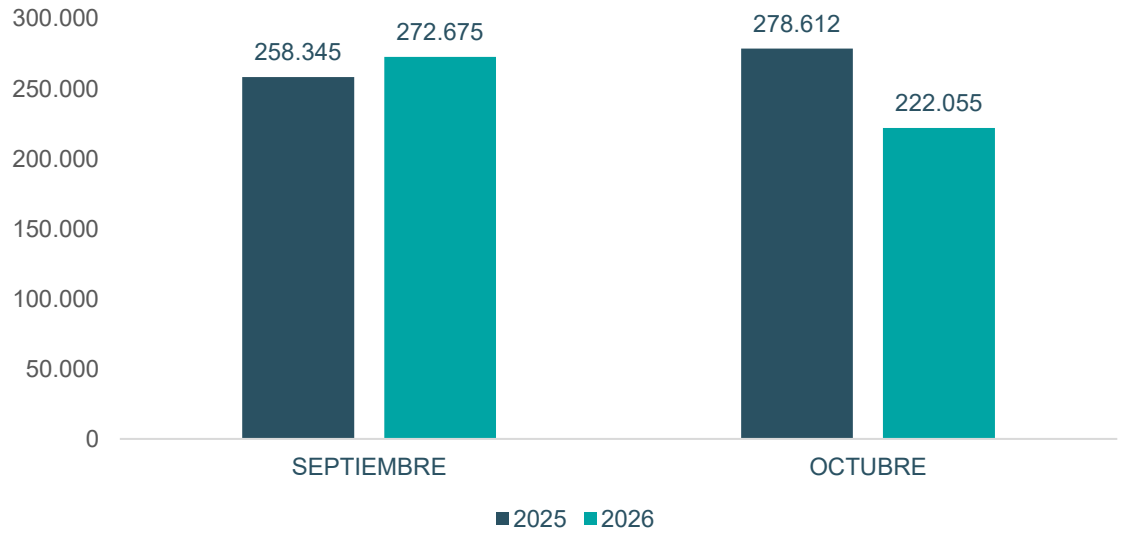
Vigilado Supersalud

Código: FO-RE-02
Versión: 05
Fecha: 21/08/2025

Comportamiento de manifestaciones

En octubre de 2026, se registraron un total de 222.055 manifestaciones, en comparación con septiembre de 2026, se observó una disminución del -18,6%, equivalente a -50.620 registros.

Gráfico 1. Comparativo del comportamiento de manifestaciones periodo 2025 – 2026



AÑO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
2025	258.345	278.612
2026	272.675	222.055

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

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

Manifestaciones por tipo de solicitud

Solicitud de información

Septiembre	Octubre
262.282	211.041

Felicitación

Septiembre	Octubre
14	23

Sugerencia

Septiembre	Octubre
11	10

Petición general

Septiembre	Octubre
0	0

Derecho de petición

Septiembre	Octubre
1.144	834

Queja

Septiembre	Octubre
99	80

Reclamo

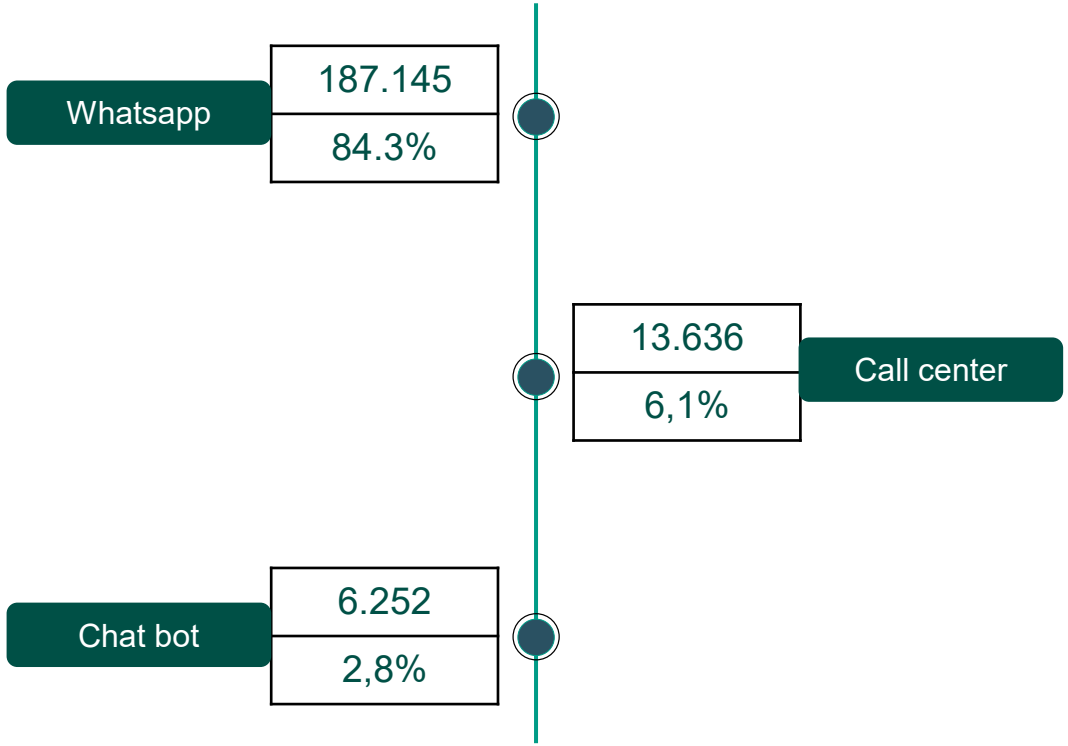
Septiembre	Octubre
9.125	10.067

Se puede identificar que las PQRD suman un total de 11.014, observándose un incremento del 6,0%, 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 Oct 2026

Comportamiento de solicitudes

Canales más usados para establecer comunicación

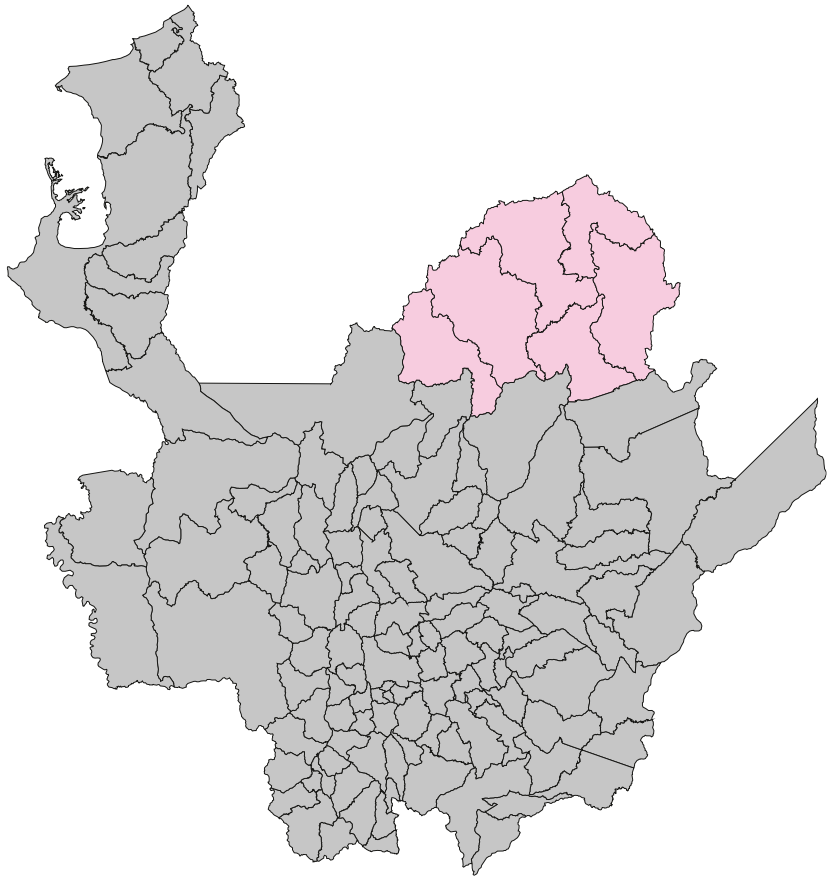


Subregiones	Canales más usados para radicar		
	Página web	Correo	Supersalud
Bajo Cauca	10	3	135
Magdalena Medio	15	21	104
Nordeste	27	28	263
Norte	34	65	304
Occidente	27	22	258
Oriente	87	88	862
Suroeste	46	26	599
Urabá	45	45	465
Valle de Aburrá	441	419	6.231
Total	732	717	9.221

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

Canales de origen – Bajo Cauca

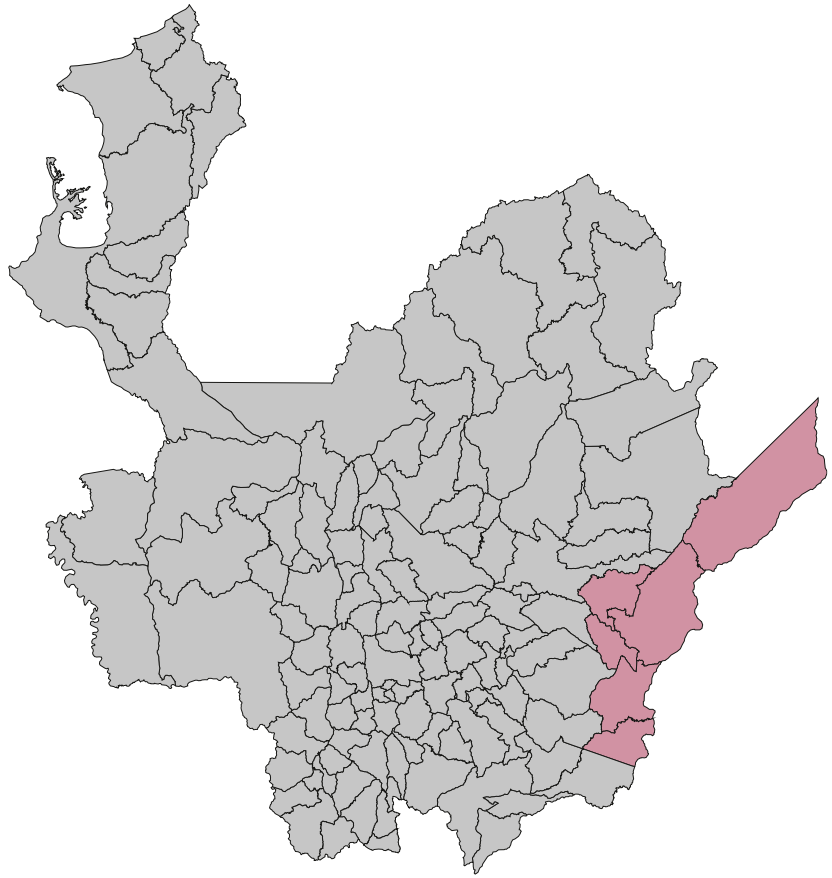
Canal	sep-26	oct-26
SuperSalud	109	135
Página Web	10	10
Correo Electrónico	7	3
Call Center	0	0
Buzón Sugerencias	0	5
Redes Sociales	0	0
WhatsApp	1	3
BASSI	1	0
Entes de control	0	0
	128	156



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

Canales de origen – Magdalena Medio

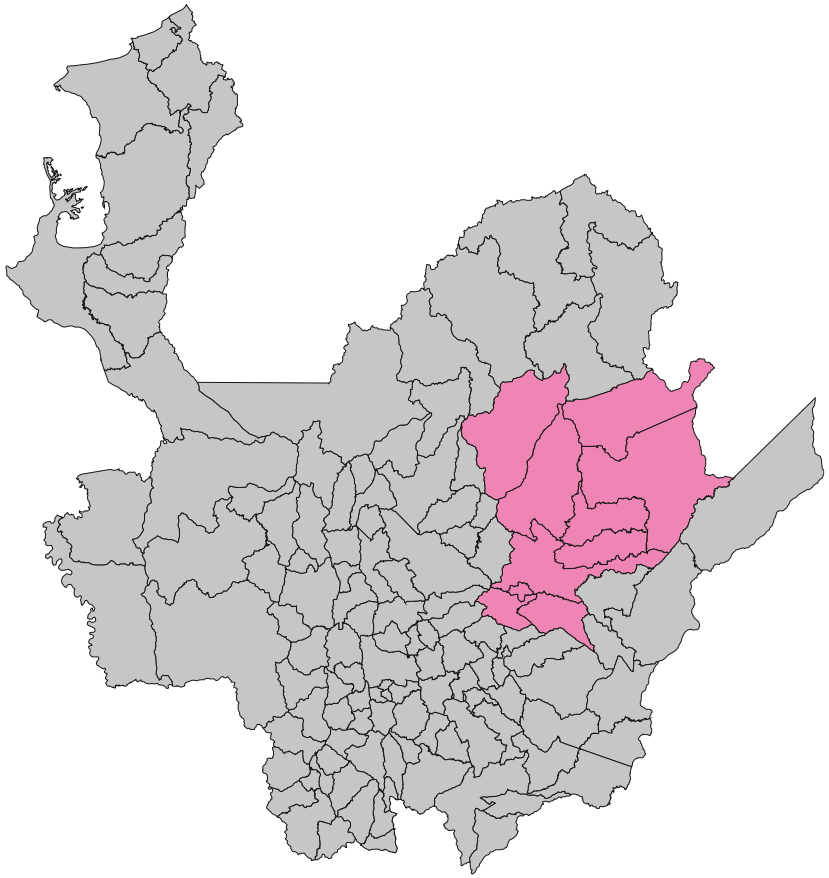
Canal	sep-26	oct-26
SuperSalud	108	104
Página Web	19	15
Correo Electrónico	24	21
Call Center	0	1
Buzón Sugerencias	0	2
Redes Sociales	0	0
WhatsApp	0	1
BASSI	0	0
Entes de control	0	0
	151	144



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

Canales de origen – Nordeste

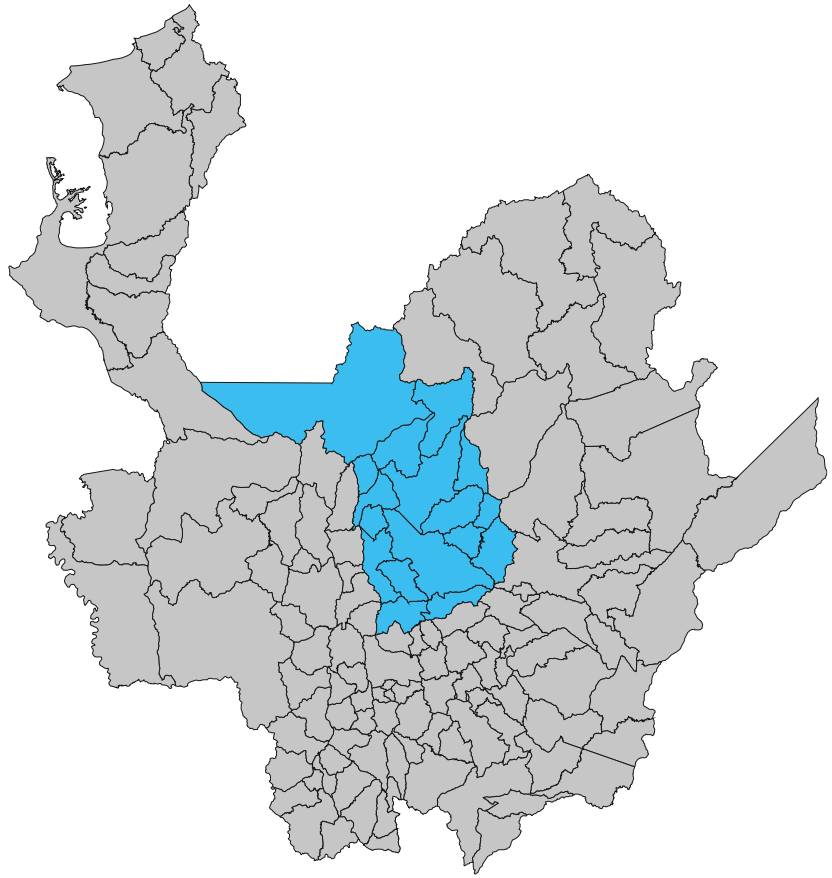
Canal	sep-26	oct-26
SuperSalud	231	263
Página Web	27	27
Correo Electrónico	14	28
Call Center	3	0
Buzón Sugerencias	1	2
Redes Sociales	0	0
WhatsApp	4	3
BASSI	1	2
Entes de control	0	0
	281	325



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

Canales de origen – Norte

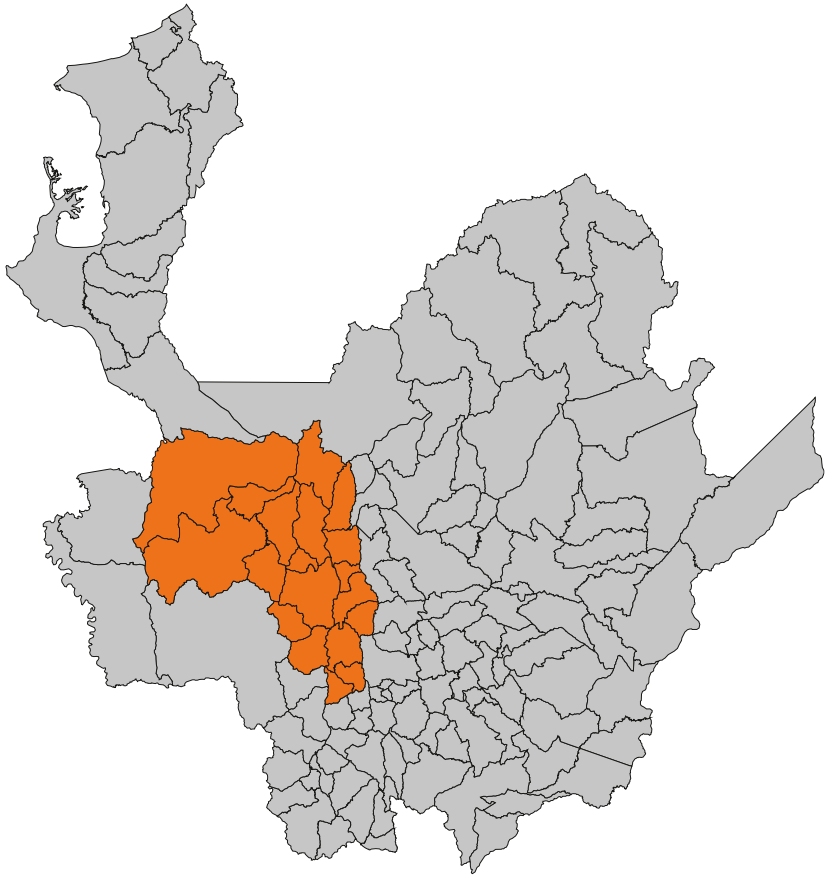
Canal	sep-26	oct-26
SuperSalud	254	304
Página Web	55	34
Correo Electrónico	55	65
Call Center	2	2
Buzón Sugerencias	2	1
Redes Sociales	1	0
WhatsApp	3	5
BASSI	0	0
Entes de control	1	2
	373	413



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

Canales de origen – Occidente

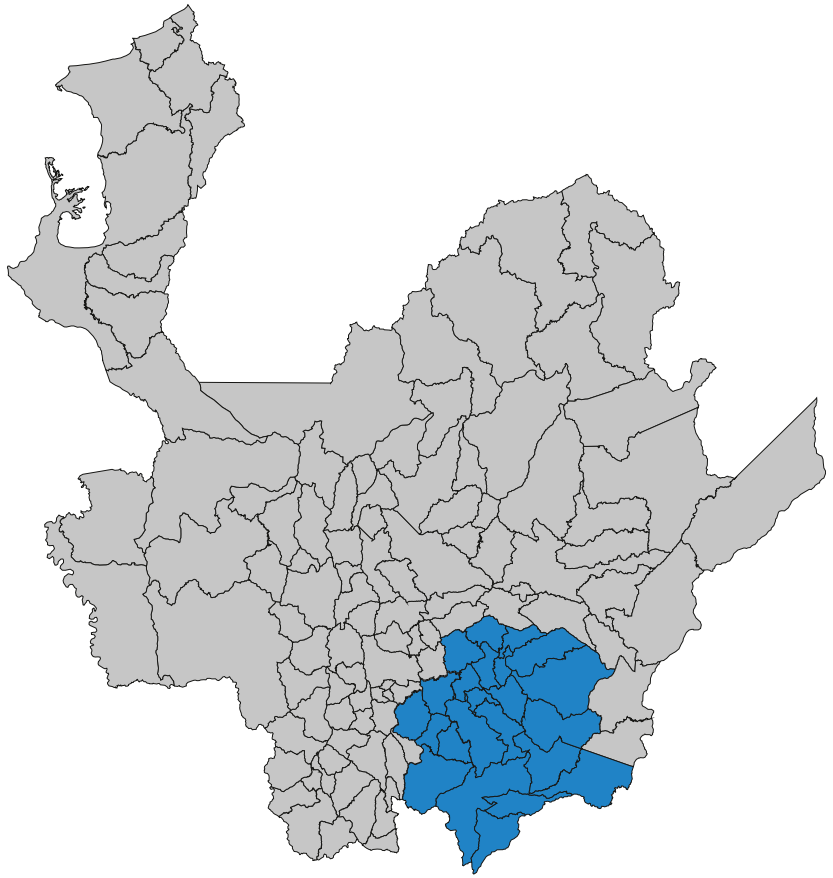
Canal	sep-26	oct-26
SuperSalud	221	258
Página Web	27	27
Correo Electrónico	22	22
Call Center	2	1
Buzón Sugerencias	1	0
Redes Sociales	0	0
WhatsApp	4	1
BASSI	0	0
Entes de control	0	0
	277	309



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

Canales de origen – Oriente

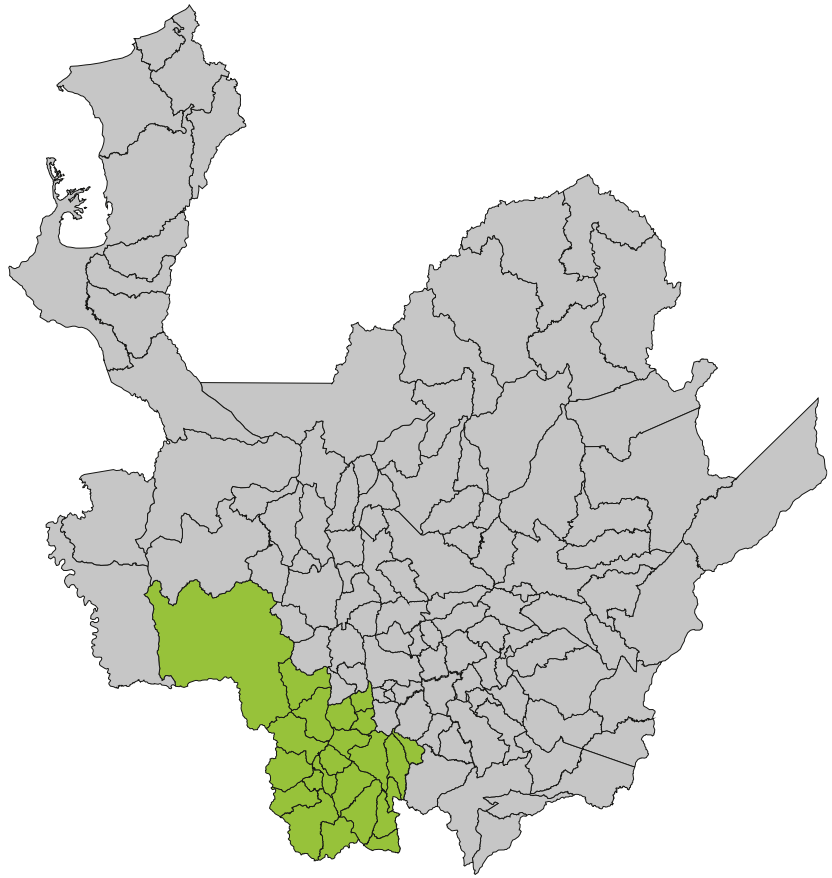
Canal	sep-26	oct-26
SuperSalud	839	862
Página Web	128	87
Correo Electrónico	82	88
Call Center	8	5
Buzón Sugerencias	11	19
Redes Sociales	4	3
WhatsApp	14	9
BASSI	26	9
Entes de control	0	2
	1.112	1.084



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

Canales de origen – Suroeste

Canal	sep-26	oct-26
SuperSalud	536	599
Página Web	77	46
Correo Electrónico	26	26
Call Center	2	0
Buzón Sugerencias	2	1
Redes Sociales	1	0
WhatsApp	7	11
BASSI	1	1
Entes de control	1	0
	653	684



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

Canales de origen – Urabá

Canal	sep-26	oct-26
SuperSalud	372	465
Página Web	87	45
Correo Electrónico	34	45
Call Center	1	0
Buzón Sugerencias	3	6
Redes Sociales	0	0
WhatsApp	2	4
BASSI	2	0
Entes de control	0	0
	501	565



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

Canales de origen – Valle de Aburrá

Canal	sep-26	oct-26
SuperSalud	5.498	6.231
Página Web	699	441
Correo Electrónico	400	419
Call Center	47	8
Buzón Sugerencias	22	13
Redes Sociales	12	4
WhatsApp	92	72
BASSI	100	107
Entes de control	6	5
	6.876	7.300



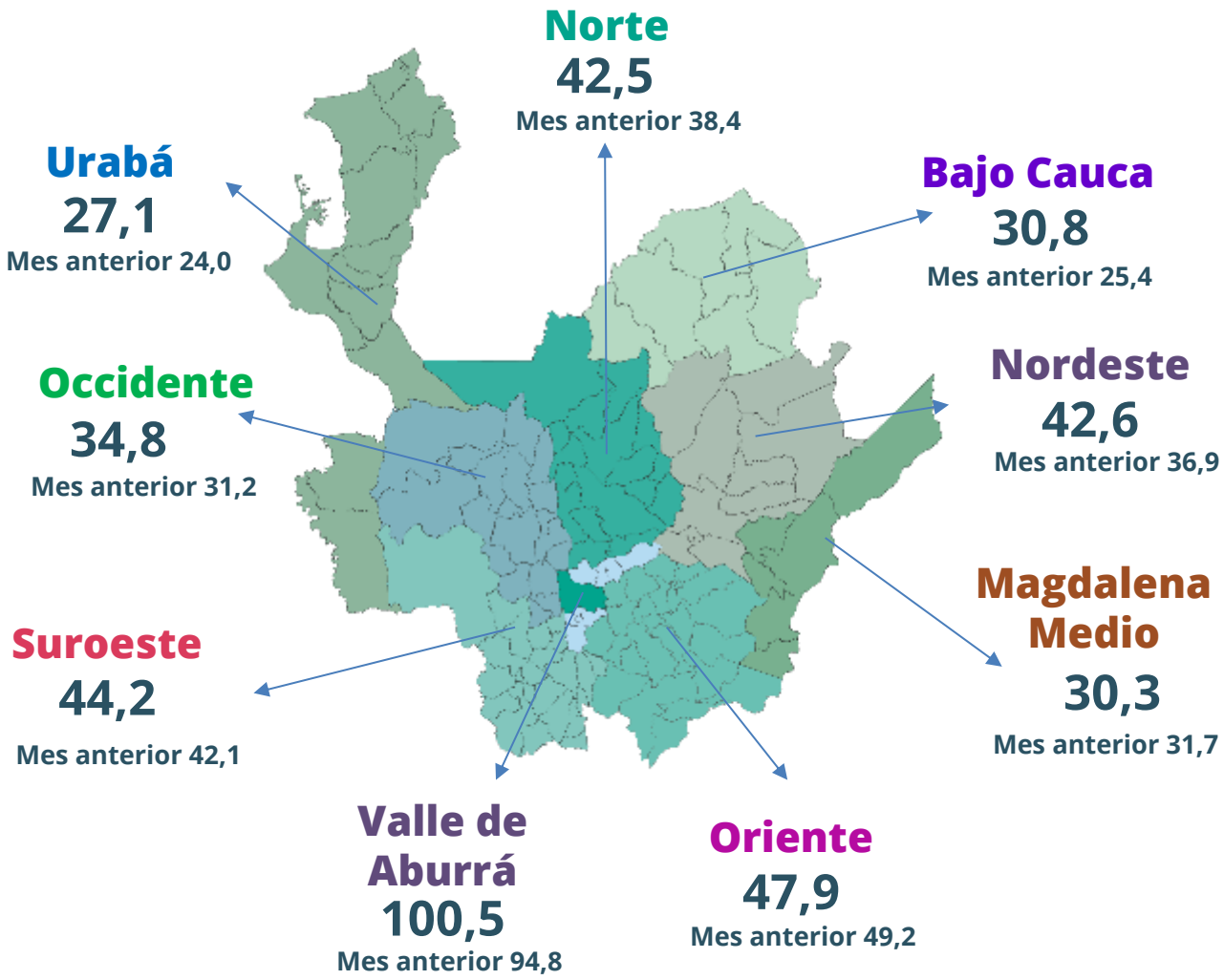
Fuentes: Aplicativo Conexiones – Informe Andes BPO – Informe Redes (Comunicaciones) –Informe SuperArgo
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 31 Oct 2026

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

Motivo principal	Servicios/Especialidades	% Pqrd
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	Medicina interna Ortopedia y traumatología Neurología Oftalmología Medicina general	**26,54%**
NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CITA O CONSULTA	Medicina interna Ortopedia y traumatología Neurología Oftalmología Otorrinolaringología	**15,52%**
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	Otros procedimientos no quirúrgicos Imagenología Otros procedimientos quirúrgicos Laboratorio clínico y anatomopatológico Quimioterapia	**12,28%**

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

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



En la distribución es posible identificar que las quejas, los reclamos y los derechos de petición (PQR) suman un total de 11.014, observándose un aumento del 6,0%, en comparación con el mes anterior.

Fórmula de cálculo:
(N° PQRD / Total de afiliados) *10.000

Fuente: Aplicativo Conexiones
Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 31 Oct 2026

Distribución de PQRD Savia Salud EPS en el Valle de Aburrá para Octubre 2026

VALLE DE ABURRÁ	Total Afiliados Octubre	N°PQRD Octubre	Tasa Octubre	Tasa Septiembre
MEDELLIN	495.590	5.272	106,4	96,3
BARBOSA	18.187	131	72,0	63,2
BELLO	94.381	900	95,4	96,7
CALDAS	13.085	118	90,2	118,1
COPACABANA	14.751	116	78,6	77,2
ENVIGADO	16.221	153	94,3	92,3
GIRARDOTA	12.715	125	98,3	103,2
ITAGUI	41.696	346	83,0	92,1
LA ESTRELLA	10.530	101	95,9	79,7
SABANETA	9.276	38	41,0	68,9
TOTAL VALLE DE ABURRÁ	**726.432**	**7.300**	**100,5**	**94,8**

La tasa total de PQRD para octubre en el Valle de Aburrá es de 100,5 presentando un aumento del 6,06% con relación al mes anterior.

Fuente: Aplicativo Conexiones
Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 31 Oct 2026

Vigilado Supersalud

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

URABÁ	Total Afiliados Octubre	N°PQRD Octubre	Tasa Octubre	Tasa Septiembre
APARTADO	36.023	164	45,5	44,1
ARBOLETES	13.393	9	6,7	7,4
CAREPA	20.626	83	40,2	41,1
CHIGORODO	21.761	82	37,7	35,9
MURINDO	4.946	6	12,1	4,0
MUTATA	13.465	39	29,0	23,0
NECOCLI	18.023	46	25,5	18,3
SAN JUAN DE URABA	13.000	20	15,4	10,0
SAN PEDRO DE URABA	24.652	28	11,4	8,1
TURBO	34.950	82	23,5	18,9
VIGIA DEL FUERTE	7.284	6	8,2	5,5
TOTAL URABÁ	**208.123**	**565**	**27,1**	**24,0**

La tasa total de PQRD para octubre en el Urabá es de 27,1 presentando un aumento del 12,9% con relación al mes anterior.

Fuente: Aplicativo Conexiones
Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 31 Oct 2026

Vigilado Supersalud

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

ORIENTE	Total Afiliados Octubre	N°PQRD Octubre	Tasa Octubre	Tasa Septiembre
ABEJORRAL	9.319	71	76,2	69,5
ALEJANDRIA	2.874	18	62,6	38,0
ARGELIA	6.018	19	31,6	18,2
COCORNA	9.721	65	66,9	66,8
CONCEPCION	2.315	17	73,4	69,3
EL CARMEN DE VIBORAL	13.075	58	44,4	52,8
EL SANTUARIO	14.945	73	48,8	52,1
GRANADA	4.924	36	73,1	48,9
GUARNE	12.991	74	57,0	67,9
GUATAPE	4.409	10	22,7	18,1
LA CEJA	7.987	63	78,9	61,3
LA UNION	8.480	34	40,1	35,4
MARINILLA	21.808	104	47,7	41,3
NARIÑO	6.946	15	21,6	34,5
PEÑOL	9.894	34	34,4	41,5
RETIRO	3.382	27	79,8	85,8
RIONEGRO	21.712	114	52,5	54,5
SAN CARLOS	7.551	47	62,2	59,6
SAN FRANCISCO	4.768	10	21,0	39,7
SAN LUIS	10.158	41	40,4	54,2
SAN RAFAEL	9.416	51	54,2	49,9
SAN VICENTE	11.817	42	35,5	54,9
SONSON	21.684	61	28,1	30,0
TOTAL ORIENTE	**226.194**	**1.084**	**47,9**	**49,2**

La tasa total de PQRD para octubre en el Oriente es de 47,9 presentando una disminución del -2,5% en relación al mes anterior.

Fuente: Aplicativo Conexiones
Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 31 Oct 2026

Vigilado Supersalud

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

SUROESTE	Total Afiliados Octubre	N°PQRD Octubre	Tasa Octubre	Tasa Septiembre
AMAGA	3.669	22	60,0	46,5
ANDES	22.849	74	32,4	28,0
ANGELOPOLIS	1.126	7	62,2	71,3
BETANIA	4.637	30	64,7	58,0
BETULIA	13.863	41	29,6	26,7
CARAMANTA	3.362	13	38,7	35,8
CIUDAD BOLIVAR	8.410	50	59,5	46,5
CONCORDIA	11.336	64	56,5	70,6
FREDONIA	7.611	36	47,3	60,3
HISPANIA	710	5	70,4	99,6
JARDIN	9.407	33	35,1	31,9
LA PINTADA	4.543	11	24,2	28,7
MONTEBELLO	4.226	45	106,5	104,1
PUEBLORRICO	1.537	9	58,6	92,2
SALGAR	8.684	31	35,7	31,0
SANTA BARBARA	7.696	44	57,2	50,6
TAMESIS	1.729	5	28,9	52,0
TARSO	3.067	24	78,3	55,9
TITIRIBI	3.232	16	49,5	30,8
URRAO	24.950	92	36,9	31,3
VALPARAISO	2.878	14	48,6	52,1
VENECIA	5.254	18	34,3	34,1
TOTAL SUROESTE	**154.776**	**684**	**44,2**	**42,1**

La tasa total de PQRD para octubre en el Suroeste es de 44,2 presentando un aumento del 5,1% con relación al mes anterior.

Fuente: Aplicativo Conexiones
Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 31 Oct 2026

Vigilado Supersalud

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

NORTE	Total Afiliados Octubre	N°PQRD Octubre	Tasa Octubre	Tasa Septiembre
ANGOSTURA	778	5	64,3	12,9
BELMIRA	2.732	13	47,6	32,9
BRICEÑO	1.596	2	12,5	25,1
CAMPAMENTO	6.345	10	15,8	14,2
CAROLINA	1.557	9	57,8	51,2
DON MATIAS	6.880	24	34,9	26,2
ENTRERRIOS	2.978	10	33,6	56,8
GOMEZ PLATA	4.475	45	100,6	60,1
GUADALUPE	3.576	13	36,4	58,5
ITUANGO	15.626	33	21,1	23,0
SAN ANDRES DE CUERQUIA	4.075	9	22,1	31,9
SAN JOSE DE LA MONTAÑA	1.777	5	28,1	5,7
SAN PEDRO	9.338	63	67,5	56,8
SANTA ROSA DE OSOS	15.051	68	45,2	42,5
TOLEDO	3.633	4	11,0	22,1
VALDIVIA	1.328	2	15,1	22,9
YARUMAL	15.412	98	63,6	52,5
TOTAL NORTE	**97.157**	**413**	**42,5**	**38,4**

La tasa total de PQRD para octubre en el Norte es de 42,5 presentando un incremento del 10,8% con relación al mes anterior.

Fuente: Aplicativo Conexiones
Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 31 Oct 2026

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

OCCIDENTE	Total Afiliados Octubre	N°PQRD Octubre	Tasa Octubre	Tasa Septiembre
ABRIAQUI	1.413	6	42,5	42,4
ANZA	5.532	13	23,5	29,0
ARMENIA	880	2	22,7	11,7
BURITICA	5.569	5	9,0	12,6
CAICEDO	6.960	19	27,3	23,0
CAÑASGORDAS	11.420	39	34,2	35,0
DABEIBA	1.815	4	22,0	0,0
EBEJICO	6.638	36	54,2	45,1
FRONTINO	2.653	12	45,2	26,4
GIRALDO	1.218	2	16,4	24,7
HELICONIA	2.998	14	46,7	63,4
LIBORINA	7.160	34	47,5	40,4
OLAYA	1.902	8	42,1	21,0
PEQUE	2.683	8	29,8	22,5
SABANALARGA	6.455	22	34,1	27,8
SAN JERONIMO	5.926	11	18,6	27,0
SANTA FE DE ANTIOQUIA	8.144	30	36,8	25,8
SOPETRAN	8.938	43	48,1	42,6
URAMITA	446	1	22,4	0,0
TOTAL OCCIDENTE	**88.750**	**309**	**34,8**	**31,2**

La tasa total de PQRD para octubre en el Occidente es de 34,8 presentando un aumento del 11,5% con relación al mes anterior.

Fuente: Aplicativo Conexiones
Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 31 Oct 2026

Vigilado Supersalud

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

NORDESTE	Total Afiliados Octubre	N°PQRD Octubre	Tasa Octubre	Tasa Septiembre
AMALFI	5.349	14	26,2	33,7
ANORI	3.202	10	31,2	12,5
CISNEROS	6.858	51	74,4	56,9
REMEDIOS	7.502	19	25,3	14,8
SAN ROQUE	13.703	78	56,9	41,6
SANTO DOMINGO	6.464	31	48,0	75,6
SEGOVIA	9.136	27	29,6	24,1
VEGACHI	11.393	35	30,7	27,2
YALI	3.744	20	53,4	42,8
YOLOMBO	8.873	40	45,1	38,3
TOTAL NORDESTE	**76.224**	**325**	**42,6**	**36,9**

La tasa total de PQRD para octubre en Nordeste es de 42,6 presentando un incremento 15,6% con relación al mes anterior.

Fuente: Aplicativo Conexiones
Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 31 Oct 2026

Vigilado Supersalud

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

MAGDALENA MEDIO	Total Afiliados Octubre	N°PQRD Octubre	Tasa Octubre	Tasa Septiembre
CARACOLI	2.938	14	47,7	44,3
MACEO	5.415	33	60,9	51,6
PUERTO BERRIO	16.728	54	32,3	29,7
PUERTO NARE	5.407	19	35,1	38,7
PUERTO TRIUNFO	8.725	14	16,0	25,2
YONDO	8.334	10	12,0	20,4
TOTAL MAGDALENA MEDIO	**47.547**	**144**	**30,3**	**31,7**

La tasa total de PQRD para octubre en Magdalena Medio es de 30,3 presentando una disminución del -4,4% con relación al mes anterior.

Fuente: Aplicativo Conexiones
Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 31 Oct 2026

Vigilado Supersalud

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

BAJO CAUCA	Total Afiliados Octubre	N°PQRD Octubre	Tasa Octubre	Tasa Septiembre
CACERES	1.472	4	27,2	27,5
CAUCASIA	28.822	118	40,9	34,4
EL BAGRE	5.869	9	15,3	3,4
NECHI	1.582	0	0,0	108,3
TARAZA	7.588	17	22,4	8,0
ZARAGOZA	5.319	8	15,0	0,0
TOTAL BAJO CAUCA	**50.652**	**156**	**30,8**	**25,4**

La tasa total de PQRD para octubre en el Bajo Cauca es de 30,8 presentando un incremento del 21,5% con relación al mes anterior.

Fuente: Aplicativo Conexiones
Cálculo: Equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS
Corte: 31 Oct 2026

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.

Fuente: SuperArgo
Cálculo: equipo de Atención al Usuario Savia Salud EPS

savia SALUD EPS

¡Gracias!

Vigilado Supersalud