

	FORMATO DE ACTA	Código	FO-GC-04
		Versión	03
		Fecha	11/01/2017
		Páginas	1 de 14

Área	Rendición de Cuentas		
Asunto	Audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2022		
Acta N°	01	Fecha	03 de mayo de 2023
Lugar	Canal de YouTube de Savia Salud EPS	Hora	09:00 a.m. a 10.10 a.m.

1. ASISTENTES			
NOMBRE	CARGO	FIRMA	OBSERVACIONES
Ver listado de asistencia			

2. ORDEN DEL DÍA
1. Presentación y bienvenida
2. Aseguramiento
3. Gestión de riesgo
4. Subgerencia de Salud
5. Subgerencia Financiera
6. Auditoría interna
7. Secretara general
8. Atención al usuario
9. Comunicaciones
10. Subgerencia de desarrollo organizacional

3. VERIFICACIÓN DE COMPROMISOS ANTERIORES			
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	ESTADO DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
Publicación de la convocatoria para la rendición de cuentas a través de un medio masivo y de amplia circulación	Comunicaciones	Cumplido 13/04/2023	Publicación en sitio web de Savia Salud EPS. Publicación en redes sociales de Savia Salud EPS.
Publicación de la convocatoria para la rendición de cuentas a través de medio de amplia circulación -	Comunicaciones	Cumplido 13/04/2023 30/04/2023	Publicación periódico la Republica
Invitación a participar en la audiencia pública de rendición de cuentas.	Comunicaciones Atención al usuario	Cumplido 02/05/2023	Invitación enviada por correo electrónico a red de prestadores, organizaciones sociales, asociaciones de usuarios, direcciones locales de salud, entes de control, proveedores y periodistas.

	FORMATO DE ACTA	Código	FO-GC-04
		Versión	03
		Fecha	11/01/2017
		Páginas	2 de 14

Reporte del archivo tipo GT003	Atención usuario	al Cumplido 04/04/2023	Reporte realizado a través de la plataforma de la Superintendencia Nacional de Salud.
--------------------------------	------------------	------------------------	---

4. DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Presentación y bienvenida.

Siendo las 09:00 am, se da apertura a la trasmisión de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de Savia Salud EPS vigencia 2022, por el canal de YouTube institucional <https://youtube.com/live/u-UAmkaKo7w>

Inicia la presentación la Dra. Lina María Bustamante Sánchez, manifestando que Savia Salud es la EPS del régimen subsidiado del departamento de Antioquía, en el año 2023, ya cumplimos 10 años de existencia.

Explica que Savia Salud EPS, es parte en un 35.65% de la Gobernación de Antioquia, 35.65 % a la alcaldía de Medellín y 26,70 % a la caja de compensación Comfama.

-Nuestros valores corporativos

- El Respeto
- La Equidad
- La Responsabilidad
- La Cercanía
- La Transparencia

Adicional manifiesta que la EPS, sigue profundizando en el modelo de atención, que se ha definido centrado en el usuario, con un enfoque totalmente territorial, trabajando de una forma importante en las zonas dispersas del departamento de Antioquia, y con un perfilamiento de la población, con un ordenamiento de planeación de la atención y seguimiento a la misma, es por eso que tenemos rutas de atención tan importante, ruta de VIH, hemofilia, autoinmunes, cáncer de mama, salud mental, visual, rutas que nos han permitido mejorar los resultados de salud de nuestra población afilada.

-Ingresos y egresos de afiliados:

Savia Salud cuenta con 1.682.658 afiliados, de los cuales 52% son mujeres y el 47 % hombres, otro tema importante es que el 31% de la población es pertenece al área rural y 68.84% es área urbana.

Resalta que tenemos regiones como suroeste, donde la participación rural, es de un 60%, y donde nordeste y norte es de un 50% población rural, esto hace que Savia pueda prestar servicios a la población más rural, de nuestra regiones del departamento

	FORMATO DE ACTA	Código	FO-GC-04
		Versión	03
		Fecha	11/01/2017
		Páginas	3 de 14

y también en la caracterización de la población, Savia Salud tiene el 33% de la población caracterizada como población víctima del conflicto armado, lo que nos ha permitido entender las necesidades de algunas zonas.

Tenemos municipios como Urrao, donde el 70% de su población es rural y casi el 70%, también está clasificada como población víctima del conflicto armado, sitios donde normalmente Savia Salud tiene que hacer transportes humanitarios, de la mano de la cruz roja, de la fuerza aérea, en el año hicimos aproximadamente 54 traslados, en estas zonas dispersas y de difícil acceso, y por lo general son zonas donde hay una marca o un tema especial de conflicto armado en el departamento de Antioquia.

A pesar de las dificultades de Savia Salud, que nace hace 10 años con problemas estructurales grandes en el departamento de Antioquia, donde ya había pasado aproximadamente nueve EPS y se retiran del funcionamiento del departamento por los altos costos y la insuficiencia de la UPC, Savia Salud ha logrado persistir y estar por 10 años con los mismos problemas estructurales del sistema, con una diferencia de un 15% en la UPC, del régimen Contributivo, y adicional las EPS del régimen Subsidiado, no reciben la contribución de promoción y prevención, y si nos comparamos, en la cuenta de alto costo con la prevalencia de las patologías de alto costo, Savia Salud tiene un participación importante en el número de estos pacientes, otra cosa que ha influido en los resultados, son los altos costos en la prestación de servicios de salud del departamento de Antioquia.

Es por esto que gracias a los 1.150, colaboradores aproximadamente que tiene Savia, que han entregado su trabajo, su corazón a Savia Salud, seguimos trabajando por la salud de los Antioqueños, hoy se va realizar la presentación de la rendición de cuentas con parte del equipo directivo, porque los resultados de Savia Salud, todo el esfuerzo que se hace, aun con los problemas estructurales del sistema, se debe a un equipo de trabajo que se dedica al 100% a trabajar por la salud de los Antioqueños, y sobre todo con la incertidumbre en este momento por la reforma de la salud, no pierden su entusiasmo, su ánimo y su compromiso para sacar adelante la EPS.

A continuación, vamos a mirar cada uno de los capítulos: afiliaciones, gestión del riesgo, financiero, presentada por cada uno de los responsables de cada área.

Inician la exposición de los doctores:

Sandra Gutiérrez-directora de aseguramiento
Doris Bustamante-directora gestión del riesgo
Luisa Paola Ramírez- subgerente de Salud
Javier Álvarez- subgerente financiero
Alexandra Atehortúa- auditora interna general
Laura Rueda- secretaria general
Ingrid Caballero- jefe de atención al usuario
Daniel Palacio Jiménez- jefe de comunicaciones
Natalia Montoya- subgerente de desarrollo organizacional

	FORMATO DE ACTA	Código	FO-GC-04
		Versión	03
		Fecha	11/01/2017
		Páginas	4 de 14

Aseguramiento

Savia Salud hace presencia en 123 municipios del departamento de Antioquia, lo que indica una cobertura del 98.4%, en el territorio.

-Participación de mercado nacional: la EPS tiene una participación de 3,44%, sobre el total de la población afiliada al SGSSS en el país y ocupa el puesto 11, entre las EPS habilitadas en el país en relación con el número de afiliados.

-Participación de mercado regional: Savia Salud es la segunda EPS con mayor número de afiliados en el departamento de Antioquia, lo cual representa el 25% aseguramiento.

-Participación de mercado regional-régimen subsidiado: somos la EPS con mayor número de afiliados en régimen subsidiado, incluyendo las que aplican para movilidad al contributivo.

El año 2022 lo cerramos con una población 1.682.658, representados en un 92% régimen subsidiado y un 8 % en el régimen contributivo.

-Comportamiento de la afiliación en las subregiones con respecto al 2021: el crecimiento poblacional fue en 6 de las 9 subregiones del departamento, comparado con el año 2021, el año 2022 fue un año muy positivo en cuanto al crecimiento de la población, con respecto a los dos últimos dos años, expresado en 2.3 %, lo que es muy importante para nuestra EPS, para que se siga consolidando como una de las mejores EPS en el territorio de Antioquia.

Gestión de riesgo

Comportamiento de indicadores trazadores desde salud pública, la gestión que se está haciendo para mejorarlos y los resultados de las rutas de alto costo

-Indicadores de calidad que son de seguimiento de la medida de vigilancia, en abril de 2018, se empezó con una cobertura del cumplimiento de indicadores de 37%, teniendo una mejora a enero del 2022, del 50 % en cobertura de cumplimiento, terminamos diciembre de 2022, con una cobertura del 63%, lo que quiere decir que, de los 19 indicadores, cumplimos 12 indicadores, los cuales son:

- Razón de mortalidad materna 42 días,
- Tasa de mortalidad perinatal,
- La tasa de mortalidad infantil
- El promedio de inicio del tratamiento de cáncer de mama sin pérdida de la función renal.
- La captación de diabetes en rango de 18 a 69 años
- Captación de hipertensos de 18 a 19 años,
- Captación temprana al control prenatal,
- Porcentaje de nacidos con bajo peso al nacer
- Hipertensos controlados menores de 60 años
- Hipertensos controlados mayores de 60 años

	FORMATO DE ACTA	Código	FO-GC-04
		Versión	03
		Fecha	11/01/2017
		Páginas	5 de 14

-Tamización de VIH para las gestantes.

-Indicadores con oportunidades de mejora:

-Toma de citología cervicouterina, se está realizando jornadas con agendamiento, ampliación de los horarios en cada una de las redes públicas, formatos de demanda inducida desde las salas de atención al usuario, difusión de piezas por medio de las redes sociales, para la prevención cáncer de cérvix, realización de la citología y mediciones semanales y mensuales del indicador,

-Colposcopia: se aumentó la red

-Mamografía: se están realizando jornadas con el vb de la gerente, garantizando el transporte, desde la EPS y se realizó la priorización de los municipios con alto volumen de usuarias, desde octubre 2022 hasta el 30/12/ 2023 se han realizado 119 jornadas, con atención 3322 afiliadas, adicional también se aumentó la red.

-Tasa de incidencia de tumor maligno invasivo de cérvix: se realizó la implementación de la ruta cáncer de Cérvix y la tamización de ADNPH.

-Tasa de incidencia de sífilis congénita: como estrategia tenemos el análisis de los casos para identificar oportunidades de mejora, desde la identificación de sífilis gestacional, se ha trabajado articuladamente con los prestadores para lograr la tamización en el periodo, 28 y 30 semanas.

-Porcentaje de usuarios diabetes controlados. Estrategias reforzamiento del equipo de riesgo cardiovascular donde las enfermeras auditoras del componente auditan las historias que han sido reportadas, por la red de prestadores donde dicen que no cumple criterios de diabetes, se valida la historia clínica y el resultado del examen para saber si se descarta la diabetes, lo segundo es la realización de la hemoglobina glicosilada, a los pacientes que llevan más de seis meses de su realización.

-Porcentaje de vacunación en niños menores de un año: se realizó validación de los registros diarios de vacunación por parte del equipo del componente de infancia, cumplimiento de las jornadas nacionales de vacunación, también se realizó demanda inducida por medio del Contac center para realizar demanda inducida de la población y piezas publicitarias en los diferentes medios virtuales que tiene la EPS.

De los indicadores que se cumplieron al finalizar diciembre del 2022, fueron gracias al conjunto de varias estrategias, a los esfuerzos y al trabajo articulado entre la red de prestadores, hospitales públicos, las IPS complementarias, el apoyo de la secretaria seccional de Antioquia., la secretaria de Medellín y del compromiso desde la gerencia, hubo gestiones desde los componentes con seguimiento a la cohorte, seguimiento pie positivos intencionales donde el equipo regional que es vital, en terreno con los hospitales.

Logros alcanzados en las rutas de alto costo:

-Ruta renal: a nivel de tutela, una sola tutela en el 2022

-Ruta cáncer de mama: oportunidad en la atención del médico tratante, oportunidad en el inicio del tratamiento, las PQRD disminución del 75%, se creó la línea rosada,

-Ruta VIH, terminamos indicador de indetectabilidad a las 48 semanas en el 2022, PQRD solo una en el 2022.

-Ruta de Hemofilia; tasa de sangrado y hospitalización menos del 1% y cero tutelas,

	FORMATO DE ACTA	Código	FO-GC-04
		Versión	03
		Fecha	11/01/2017
		Páginas	6 de 14

También se realizaron capacitaciones con la red de prestadores y a nivel interno por cada uno de los componentes.

Subgerencia de Salud

Desde el área de adquisición de servicios se logró contratar 499 prestadores, fortaleciendo los contratos en la red pública y en la red privada.

Terminamos con 270 contratos en la red pública y 229 contratos en la red privada, de igual manera se incrementaron los servicios para la alta complejidad 51 contratos, mediana complejidad 135 contratos y para baja complejidad 252 contratos.

Estratégicamente se buscó cambiar la metodología de contratación por evento y se buscaron otras alternativas como los pagos fijos y empaquetamiento de servicios y el fortalecimiento de las cápita en cada uno de los prestadores

En atención ambulatoria:

En el año 2022, se autorizaron 3.483.514 servicios, con un promedio mes de 290.292 servicios, gestionados a través de la página Web 43.498 de estos, además dentro de los roles recobrantes, para el Mipres, en el 2022, se presentó un incremento del 84.1%, con aproximadamente 7.929 tecnología autorizadas, y prescripciones de Mipres relacionadas con el plan de beneficios y los servicios que fueron incluidos en el mismo hubo una disminución aproximadamente en un 48.9 % y con autorización de 63.400,

Desde programas especiales, buscando la disminución de las estancias hospitalarias en las instituciones y tratando de fortalecer nuestros servicios, garantizamos 62.288 atenciones domiciliarias y además se fortaleció el programa de cama fija con 95% de ocupación hospitalaria, adicional se entregaron 8626 servicios de oxígeno a usuarios que se beneficiaron del mismo. de igual manera 1053 usuarios se beneficiaron de estancias en hogares de paso para usuario que residen fuera del valle del aburra.

Se entregaron 34.557 autorizaciones, para un total 63153 actividades de salud oral, con un promedio de oportunidad en la consulta de odontología de 2.2 días, además dentro de nuestro programa de muerte digna, se recibieron 19 solicitudes para eutanasia en el año 2022

Dentro del programa de medicamentos vale la pena resaltar que, dentro de nuestras estrategias para disminuir el costo, se realizaron reuniones con más de 88 laboratorio durante el año 2022, lo cual permitió disminuir nuestras tarifas de medicamentos, creando un nuevo portafolio de servicios, con el cual actualmente contratamos, estrategia que ha sido eficaz y eficiente, para poder mejorar y fortalecer nuestras negociaciones con cada uno de los prestadores de servicio de salud.

Desde nuestra central de referencia, se gestionaron 63.486 y fueron direccionados 40.907 servicios, autorizaciones generadas para urgencias 266.714, se realizaron 140.832 autorizaciones de internación, se atendieron 256.401 llamadas, con un cumplimiento 88%, se realizaron 58 traslados aéreos, se realizaron traslados terrestres, un total de 14061, garantizando la prestación de los servicios en todo el departamento

	FORMATO DE ACTA	Código	FO-GC-04
		Versión	03
		Fecha	11/01/2017
		Páginas	7 de 14

Dentro de la gestión de auditoria concurrente: se presentaron 73.235 egresos, tuvimos un aumento de 2.9 % en la gestión de altas tempranas, en la captación de programas dentro de nuestro asegurador, aumentamos la cobertura en un 17%,

Siguiente a la red:

Se realizaron 123 planes de mejoramiento, con un acompañamiento al 90% a los planes de mejoramiento con las diferentes instituciones prestadoras de servicios de salud.

-Tiempo promedio de espera para asignación de cita de medicina general, terminamos el año 2022, en 1.66 días,

-Tiempo promedio de espera para asignación de cita de medicina interna, a diciembre terminamos con 3.98 días.

-Tiempo promedio de espera para asignación de cita de Obstetricia, a diciembre terminamos en 4.38 días,

-Tiempo promedio de espera para asignación de cita de cirugía general, terminamos en 5.26 días,

-Promedio tiempo de espera para la entrega de medicamentos incluidos en el POS, terminamos el año en 34 días, con una meta de menos de dos días.

-Porcentaje de fórmulas medicas entregadas de manera completa, terminamos el año en 91.32 %

-Porcentaje de por formulas medicas entregadas de manera oportuna, terminamos el año 96.1 %, vale la pena resaltar que, dentro de las estrategias para disminuir el costo, nos reunimos con más de 88 laboratorios durante el año 2022, lo cual permitió disminuir nuestras tarifas de medicamentos y crear un nuevo portafolio de servicio.

Desde las áreas de Gestión del riesgo, Autorización de servicios de salud y Auditoria concurrente, se generó con el área de tecnología de información, nuevos desarrollos y tecnología que han permitido una gestión oportuna de nuestros pacientes y una mejor articulación con cada una de nuestra IPS contratadas.

Subgerencia Financiera

Con relación a los estados financiero del 2022, la EPS cierra con unos activos de \$218.330.000, están discriminados en: efectivo e inversiones \$39.645.000, cuentas por cobrar 142.826.000 y otros activos \$35.859.000.

Con relación a los pasivos de la EPS cierra \$789.148.000, corresponden a cuentas por pagar a la red, debidamente conciliadas \$ 424.067, unas reservas técnica \$158.015.000, IBNR \$ 97.276, provisión de glosas \$76.025.00, Otros pasivos \$ 33.765.000,

Con relación a patrimonio: es negativo en \$ 570.816.000 y el estado de resultados de la EPS, genera un déficit para la vigencia para el 2022, de \$149.580.000,

	FORMATO DE ACTA	Código	FO-GC-04
		Versión	03
		Fecha	11/01/2017
		Páginas	8 de 14

generándose un siniestralidad del 113%, comparativo con una siniestralidad, del año inmediatamente anterior del 106%, esto se debe a que de cada \$ 100, que recibe la EPS, invierte en la atención de sus afiliados, \$113 pesos, para la atención en salud y gasto administrativo que la EPS, históricamente ha conservado, el 4.6 %, sobre los ingreso de 8% aprobado por la Supersalud y por el ministerio.

Para el cierre de la vigencia 2022, generamos unos ingresos 2.2 billones, comparado con el año, una inversión en salud de 2.5 billones, gastos administrativos de 101.000.000,000, otros ingresos no operacionales que corresponde liberación y recuperación de glosas de otros periodos de \$ 258.000.000.000 y resultado neto de \$ 149.580.000.000 y un resultado 1298.0000.000, millones positivos.

Auditoría interna

Avances significativos que Savia Salud alcanzó durante el año 2022, sobre ley de transparencia, ley de protección de datos personales, planes de mejoramiento y el relacionamiento con los diferentes entes de control.

-La ley de transparencia: como un valor corporativo de la EPS, somos transparentes, cumplimos con la ley 1712 de 2014 y sus normas reglamentarias, somos transparentes en todo lo que hacemos, rendimos cuentas de nuestra gestión y compartimos la información pública con quien lo requiera, ya que entendemos que Savia Salud EPS es propiedad de los Antioqueños.

-Protección de datos personales: acerca del acatamiento 1581 de 2012 de protección de datos personales, Savia Salud se ha declarado responsable en tratamiento de datos personales, tanto de nuestros afiliados , como de nuestro proveedores y empleados y es por esa razón que en el año 2022, se revisó la política de protección de datos personales de la empresa, se instauraron mesas de trabajo a nivel técnico, compuestas por personal de diferentes área de la EPS y se mantuvo la designación del oficial protección de datos personales, rol desempeñado por un abogado especialista en el que se mantiene, el constante empeño por lograr la madurez del sistema de protección de datos personales, involucrando todos nuestros empleados en el cuidado necesario de los demás datos personales que son confiados en el ejercicio de nuestro objeto social y al entender lo valiosos que son nuestro datos personales, también comprendemos la gran responsabilidad que tenemos todos sobre los datos de nuestros afiliados , empelados , proveedores y demás público que nos suministran su información personal al relacionarse con Savia Salud EPS.

-Planes de mejoramiento y el relacionamiento con los diferentes entes de control: Savia Salud EPS, durante el año 2022, brindó respuesta oportuna, a cada uno de los planes de mejoramiento solicitados por cada uno de los entes de control, de las auditorías externas a nivel municipal, departamental y nacional, evidenciado el cumplimiento de respuesta del 100% de cada uno de los requerimientos.

Se realizaron mesas de trabajo con la Supersalud y la firma contralora designada, en todo lo relacionado con el plan de choche en la medida de vigilancia especial, aprobado por el ente de control , en el que se presentaron durante los 12 meses y

	FORMATO DE ACTA	Código	FO-GC-04
		Versión	03
		Fecha	11/01/2017
		Páginas	9 de 14

cumpliendo con los tiempo establecidos cada uno de los avances desde las obligaciones, cada uno de los informes misionales que desde el componente técnico científico, financiero y jurídico, que por resolución debíamos entregar y adicionalmente, cada uno de los requerimientos solicitado.

Lo anterior lo informamos con satisfacción, debido a que hemos cumplido con cada una de la responsabilidades de la entidad , el compromiso por ser cada día más cercamos a nuestros público con los entes de inspección vigilancia y control, proporcionado acciones de transparencia y así impactar en la calidad de vida de nuestros afiliados

Secretaría general

Relacionado con la satisfacción del usuario tenemos el tema de nuestra acciones constitucionales o tutelas:

En el año 2022, recibimos 10.706 tutela nuevas , esto quiere decir aproximadamente 3600 tutelas más que en el año 2021, de todas las acciones de tutelas que recibimos, el 32% de los fallos fueron positivos a favor de la EPS, eso quiere decir que nosotros estamos procurando por la efectividad de nuestros servicios, adicional recibimos el 15% menos de desacatos y el 23% menos de sanciones durante el año 2022, lo que quiere decir que la EPS está comprometida con atender oportunamente las acciones de tutelas desde su momento inicial y eso nos impide llegar a faces más agravadas de la acción constitucional, estanos comprometidos con resolver las necesidades de nuestros usuarios, desde el momento uno de la acción de tutela.

-En cuanto a las causas principales de tutelas que se recibieron en el 2022, fueron principalmente cuatro:

- La no programación del servicio de salud solicitados; es un tema relacionado con las agendas, prestadores y red se servicios.
- Tratamiento integral
- La no entrega o autorización por parte de la EPS
- La no entrega de medicamentos o insumos que están incluidos en el plan de beneficios en salud.

Servicios que son solicitados a través de las acciones constitucionales: más del 65% de los servicios solicitados por los usuarios están incluidos en el plan de beneficios en salud, solo el 2% de las tutelas, recibidas durante el año, no corresponden o están excluidas o por fuera del plan de beneficios en salud.

Es muy importante que nuestros usuarios conozcan todos los canales atención que la EPS ha dispuesto para los usuarios, para que precisamente no tengan que acudir a un juez de la república, porque todos estos servicios al estar incluidos en el plan de beneficios en salud, son un derecho y nosotros como EPS, tenemos que garantizar que sean prestados y entregados a nuestros usuarios.

Procesos judiciales:

	FORMATO DE ACTA	Código	FO-GC-04
		Versión	03
		Fecha	11/01/2017
		Páginas	10 de 14

Siguiendo con la gestión judicial de la EPS, nosotros somos una EPS joven, llevamos 10 años en operación y realmente solo estamos vinculados en 211 procesos judiciales en contra, de estos aproximadamente el 80% corresponde a acciones de reparación directa, y acciones de responsabilidad civil médica, es decir, aquellos caso en los que los usuarios han considerado que existe una falla médica y que como consecuencia de ello, han sufrido algún perjuicio en su salud o en su patrimonio, el 80% de estos procesos judiciales, nosotros los tenemos catalogados con una probabilidad de pérdida media baja, estamos en el curso de la controversia judicial y será el juez quien resuelva esta situaciones, pero desde la EPS estamos comprometidos en atender toda las situaciones para poder llegar a la finalización de la controversia que tenemos con el usuario.

La prestación de servicio de salud para nuestros usuarios no se vería como una realidad si no existieran los proceso de apoyo, que materializaran estas situaciones, estamos hablando de un proceso de apoyo muy importante que es el de contratación jurídica, a través de los contratos, se materializa la satisfacción de las necesidades de los servicios de salud, que tiene nuestros usuarios a través de documentos o acuerdo bilaterales, que tenemos con los prestadores, donde incluimos condiciones, obligaciones y también garantizamos que los estándares de calidad sean los que esperamos para la prestación del servicio.

Contratación:

Dentro del años 2022, tenemos grandes logros en el proceso de contratación, se puede hablar de seis rutas integrales de atención de salud completamente implementadas, el fortalecimiento del proceso de seguimiento contractual donde se tuvieron más de 5.600 informes de supervisión durante el año, que nos permitieron crear planes de mejora, ajustes en pro de la atención al usuario, este proceso también se encarga de realizar y materializar todos los contratos que necesita la EPS para ejercer su rol, encontramos aquí temas administrativos, temas laborales, encontramos la materialización de la adquisición de servicio de salud y todas las operaciones que se requieren para empresarialmente responder a la misionalidad, encontramos la elaboración de contratos laborales, los otros sies, nos adaptamos al teletrabajo, se encontraron nuevas necesidades administrativas, relacionada con temas de servicios, aseo, cafetería, infraestructura tecnológica y demás asuntos que permiten una operación constante para los afiliados.

Atención al usuario:

Usuarios satisfechos: en el 2022 respecto a la satisfacción de los usuarios de la EPS, tenemos que el 98%, de nuestros usuarios están satisfechos con la EPS, un 97% de nuestros usuarios recomendaría a Savia Salud EPS y el 2%, de los usuarios no la recomendaría la EPS.

-Comportamiento: de expresiones de los usuarios por canal de origen. Savia Salud cuenta con ocho canales para que los usuarios se puedan expresar, en total se han recibido 7.585, manifestaciones del usuario. en el año 2022. entre los canales con que cuenta la EPS, tenemos la línea telefónica, sitio web, correo electrónico, Supersalud, redes sociales, buzones de sugerencias, correspondencia, chat bot y WhatsApp.

	FORMATO DE ACTA	Código	FO-GC-04
		Versión	03
		Fecha	11/01/2017
		Páginas	11 de 14

La tasa de PQRD, cerró en el año 2022, en el 26.7%, presentado un incremento del 54%, con respecto al año anterior.

Principales causa de PQRD radicada a las EPS: falta de oportunidad en la asignación de cita de consulta médica especializada, imagenología y procedimientos quirúrgicos, demora en la autorización de exámenes, consulta médica especializada, cirugías, atención domiciliaria , medicamentos e insumos PBS y no PBS, falta de oportunidad en la entrega de medicamentos PBS, falta de oportunidad en la asignación de cita de consulta médica general y falta de oportunidad en la entrega de medicamentos no PBS ,siendo la mayor causa la falta de oportunidad en la asignación de cita de consulta de médica especializada , imagenología y procedimiento quirúrgico, el cual fue del 45% del total de las causas radicadas ante la EPS.

Asociación de usuarios:

Para el cierre del año 2022, la EPS contaba con 91 asociaciones de usuarios municipales y una departamental , en Savia Salud somos conscientes de la importancia de la participación social y en el proceso de implementación progresiva de la política de participación social , se han diseñado y puesto en marcha estrategias para garantizar escenarios para la participación, la interlocución con la ciudadanía y el desarrollo de habilidades para el ejercicio pleno de los derechos , en el año 2022 se formuló e implementó el plan de acción por medio del cual, se dio cumplimiento a los ejes estratégicos y líneas de acción dispuestas por la política de participación social en salud.

Logros que ha tenido la EPS en temas de participación en social al cierre del año 2022:

- Divulgación de la política de participación social a los colaboradores de la EPS.
- Canales de comunicación activos para la gestión de las solicitudes de los usuarios
- Estrategia comunicativa para la promoción de la salud y el bienestar
- Estrategias pedagógicas 4162 afiliados informados en temas relacionados con el derecho y participación social
- Adopción de la política de participación social
- Acompañamiento de asociaciones de usuarios municipales para la promoción de habilidades para la participación social.

Comunicaciones

En lo que respecta al área comunicaciones se viene realizando un trabajo articulado con el área de atención al usuario para fortalecer todo lo que implica la atención de los afiliados, como reducir los tiempos de espera que ellos invierten cuando tiene alguna duda o alguna queja por algún canal externo, en ese sentido se ha fortalecido notablemente la creación de comunidades en las redes sociales.

Twitter, Facebook e Instagram, pasaron de ser una red solamente informativa, a ser canales de recepción, previamente por medio de estas tres redes sociales recibíamos quejas, comentarios, pero en los últimos meses hasta finalizar el año 2022 y lo que va

	FORMATO DE ACTA	Código	FO-GC-04
		Versión	03
		Fecha	11/01/2017
		Páginas	12 de 14

del 2023, estas tres redes sociales se convirtieron en un puente y es que el área de comunicaciones recibió en el año 2022, casi 5.000, solicitudes por diferentes servicios de parte de los afiliados que usan diferentes canales externos, para comunicarse con la EPS, es por eso que en ese sentido, no solamente se está trabajando con atención al usuario, si no que se ha venido trabajando con toda la subgerencia de desarrollo organizacional y con el CRUE, porque una de nuestras compañera del área, vincula atención al usuario y al CRUE con comunicaciones, de modo que se pueden hacer gestiones más efectivas ,con todo lo que entra por las redes sociales, más los otros canales externos que tenemos.

Articular el área de comunicaciones con las demás áreas de la caja nos permite reducir un poco la percepción que tienen las personas sobre la atención de la EPS, todos los esfuerzos que se hacen apuntan a lo mismo, a brindar una mejor atención, al bienestar y mejorar la calidad de vida de la gente.

Desde comunicaciones se trabaja para que en términos externos por lo menos, las personas entiendan que la EPS, está dispuesta y de puertas abierta a ellos para solucionar todas la necesidades que tengan y para enterarnos de lo que pasa por fuera de las instalaciones, no siempre nos damos cuenta de todo por eso las redes sociales y los canales externos se están disponiendo desde el año 2022, como un puente de interacción que nos permita en tiempo real , saber que siente y que piensan las personas y que necesidades tienen y como nosotros desde acá las trasmitimos y gestionamos .

Página web: en el 2022 , se realizó un cambio de arquitectura y maquetación de la página , con el fin de mejor la usabilidad y de permitir que todas la personas del departamento sin importar donde estén, puedan conectarse y puedan acceder a la información que tiene el portal , es por eso que tenemos una página limpia y sencilla ,donde se encuentra solamente todos los servicios para los afiliados y una línea , donde encuentran todos los indicadores de salud , que son necesarios para nosotros como colaboradores , a la hora de hacer presentaciones e informes o saber cómo va la EPS y también para los afiliados y cualquier público, asimismo en el 2022 aprovechando el cambio de la página Web y la transformación que se está realizando en todas la redes sociales convirtiéndola más que en canales para transmitir información , en comunidades que nos permitan interactuar con los a afiliados .

Adicional la página hará parte de la estrategia de educación que se viene adelantando en el canal de YouTube, nuestras redes sociales van tomando una cara frente al público, YouTube es nuestro canal educativo, ahí se puede encontrar información sobre prevención y promoción de diferentes enfermedades, apuntando siempre a resolver las necesidades que todos nuestros usuarios puedan tener de acuerdo a su patología o de acuerdo a lo que en su entorno requieran. En este sentido nuestro canal engrosaría nuestra página web dando a los afiliados que ingresan a los contenidos por este medio, la chance de ver todo el material educativo. Anexo a esto todo el trabajo que se está haciendo por las redes sociales por un lado y por la página web por otro lado también apunta a posesionar la EPS, en los buscadores, en ese sentido se vienes con la depuración y adecuación de la página web, mejorando nuestra aparición en los buscadores que usan las personas a nivel nacional.

	FORMATO DE ACTA	Código	FO-GC-04
		Versión	03
		Fecha	11/01/2017
		Páginas	13 de 14

Nuestro portal de transparencia está cumpliendo en un 100%, con todo los lineamiento propuestos por los entes reguladores, también todo lo que implica para atender a la población, se tiene al día, todos los canales funcionando, continuar en 2023 con esta proyección que se armó en 2022 y la idea es llegar a todos los rincones del departamento de una forma liviana, de una forma tranquila y que las persona entiendan que con nosotros se pueden comunicar directamente.

Subgerencia de desarrollo organizacional

Desde la subgerencia se cuenta con otras áreas de apoyo que ayudan a cumplir la labor misional de nuestra organización, como es convertirnos en la mejor opción de aseguramiento para los antioqueños se cuenta con una dirección administrativa que es la forma transversal de apoyar todos los procesos y alcanzar todos los resultados que hemos visto a lo largo de esta presentación.

Dirección o jefatura de gestión humana: donde se cuenta con un gran talento humano, se cuenta con alrededor de 1.117 colaboradores, de los cuales 989 son de planta y 77 por empresa temporal y 51 aprendices, no se puede dejar a lado alrededor de 20 personas que nos apoyan en los servicios generales y en la vigilancia en todas nuestras sedes, hacen una labor fundamental para poder desarrollar nuestras acciones.

Tenemos al redor de 134 sede en todo el departamento, y estas sedes están ocupadas por 157 gestores, que son la cara de Savia Salud, ante la población, son el brazo de Savia Salud, en nuestras comunidades, su labor es demasiado importante.

En aseguramiento tenemos un logro importantísimo para el año 2022, donde se expande el aseguramiento, donde se expande la labor misional de nuestra organización ingresando al municipio de Dabeiba, es muy importante ya que el municipio de Dabeiba es la puerta para el Urabá Antioqueño y cierra la Subregión del occidente Antioqueño, o sea que es un municipio y una sede que podrá brindar atención a un gran número de usuarios, nuestro departamento.

Jefatura de tecnologías de la información: quien hizo un importante desarrollo para la organización, y es el sistema de información transversal, llamado conexiones, que para el año 2022, tuvo desarrollos importantes como el módulo de tutelas, tiene alrededor de 14 módulos más, los cuales permite a nuestros principales clientes, que son los prestadores de servicios de salud, por medio de usuarios ingresar y gestionar la información requerida para la prestación del servicio, se permite trabajar en referencia y contrarreferencia, autorizaciones, se ha podido gestionar conjunto con ellos desde la sensibilización para que ellos ingresen las PQRD, entre otras acciones del sistema de información, esto hace parte de los logros más importantes y un orgullo para nuestra empresa.

También tenemos un desarrollo importante en el año 2022, es la inteligencia de negocios, tenemos alrededor de 24 tableros, que nos permiten recoger la información, analizarla y tomar decisiones de manera más acertada, también en desarrollos importantes en tecnología de la información para la jefatura de gestión humana contamos con Buk, que es un software que nos permite tener recogido todo lo que es la etapa precontractual, contractual, el seguimiento, todo el proceso de nuestros

	FORMATO DE ACTA	Código	FO-GC-04
		Versión	03
		Fecha	11/01/2017
		Páginas	14 de 14

colaboradores, mientras prestan el servicio a nuestra organización, de esta manera recogemos un poco los logros más importantes de la Subgerencia de desarrollo organizacional, sin dejar a un lado las demás acciones, que desde gestión humana se desarrollan y que hacen parte más del ser de nuestros colaboradores, y es todo lo que desde seguridad y salud en el trabajo se hace, también desde la jefatura de gestión humana tenemos un área para formación y desarrollo, pensando en la cualificación de nuestros colaboradores, para transmitir una mejor información y hacer un mejor desarrollo de las funciones, que van pro de la salud, de nuestra población

Se agradece a toda la persona que estuvieron conectadas en toda la transmisión, escuchando cuales son los logros de la organización y hacia dónde va Savia salud EPS, siempre trabajando para ser la menor opción en aseguramiento y trabajando por calidad de vida de sus asegurados. Savia somos todos.

Siendo las 11:00 am, se da por terminada la audiencia, con un total de 844 personas conectadas al evento.

5. ACUERDOS Y COMPROMISOS		
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	FECHA DE CUMPLIMIENTO
No aplica	No aplica	No aplica

Acta elaborada por: Lina María Pérez Vargas

Revisada por: Ingrid Caballero Enamorado