

RENDICIÓN DE CUENTAS I TRIMESTRE 2021

Juntos

Contenido

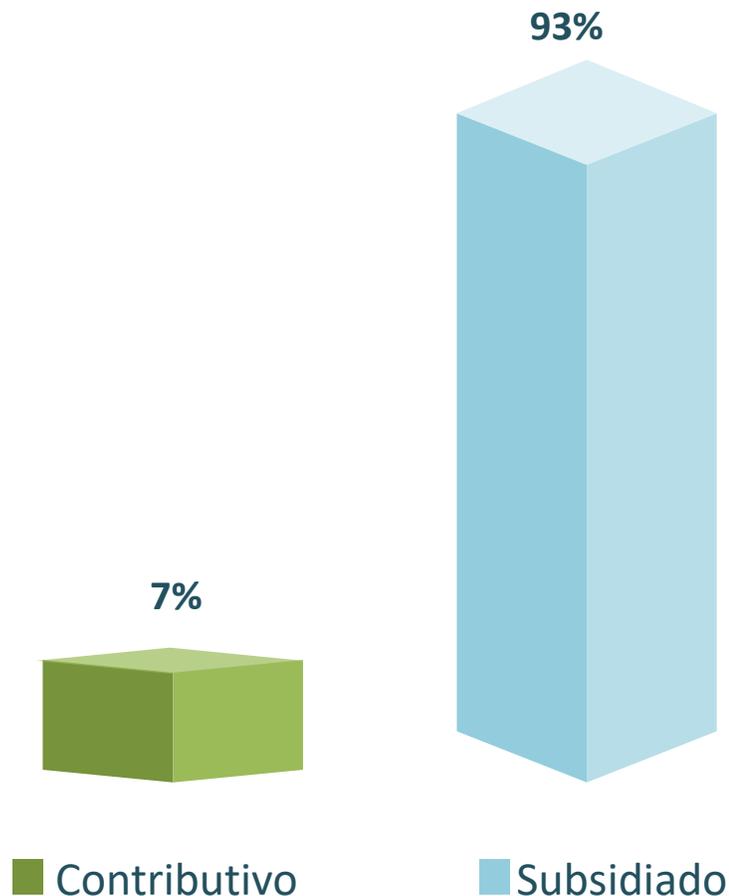
1. Cantidad de los afiliados.
2. Novedades presentadas en el aseguramiento.
3. Indicadores de gestión del sistema obligatorio de garantía de la calidad
4. Estado de contratación de la red por nivel de complejidad
5. Satisfacción de los usuarios
6. Cantidad de oficinas y gestión
7. Atenciones no presenciales

1. Cantidad de Afiliados



RÉGIMEN	Nº AFILIADOS	PARTICIPACIÓN
Subsidiado	1.555.376	93%
Contributivo	119.948	7%
Total	1.675.324	100%

A corte del 31 de marzo de 2021, Savia Salud EPS cuenta con un total de **1.675.324** afiliados



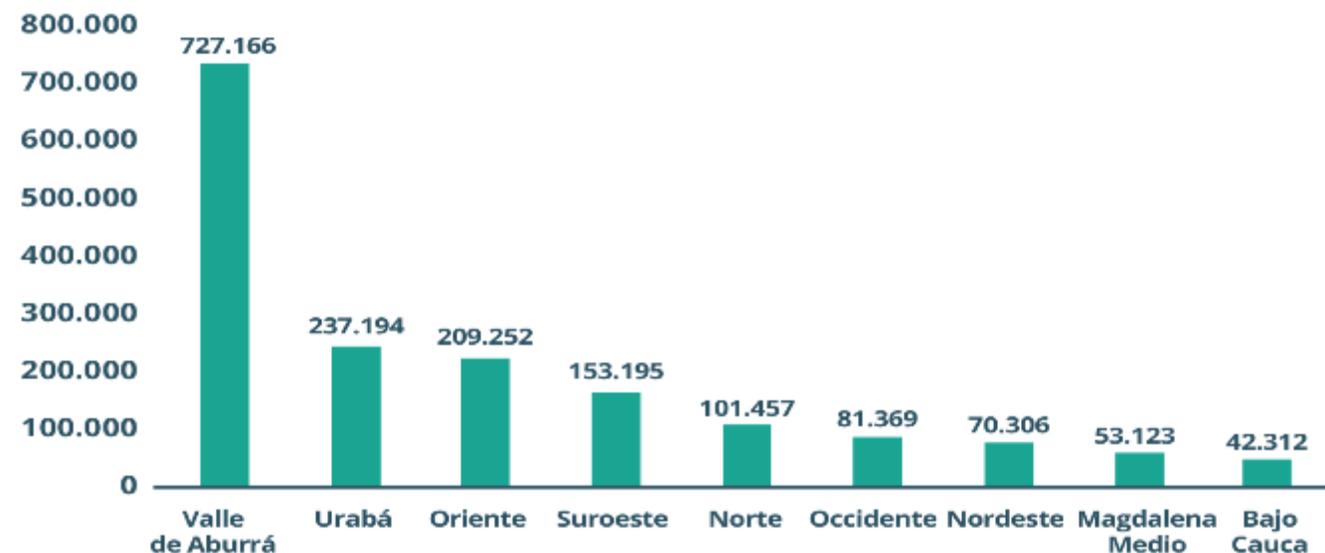
Juntos



Cantidad de Afiliados por Subregión

Distribución de la población afiliada según los **120 municipios del departamento de Antioquia**, en los cuales Savia Salud hace presencia.

SUBREGIÓN	DICIEMBRE	% PARTICIPACIÓN
Valle de Aburrá	727.116	43.40%
Urabá	237.194	14.16%
Oriente	209.252	12,49%
Suroeste	153.195	9,14%
Norte	101.457	6,06%
Occidente	81.369	4,86%
Nordeste	70.306	4,20%
Magdalena Medio	53.123	3,17%
Bajo Cauca	42.312	2,53%
Total	1.675.342	100%



Afiliados en 9 subregiones del departamento de Antioquia.

2. Novedades Presentadas en el Aseguramiento

MES AFILIACIÓN	AFILIADOS NUEVOS
Enero	5.197
Febrero	5.864
Marzo	7.339
Total	18.400

Total nuevos afiliados **18.400**

MES SOLICITUD	PORTABILIDAD
Enero	3.041
Febrero	3.955
Marzo	4.014
Total	11.010

Total afiliados con solicitud de portabilidad **11.010**

MES DE NOVEDAD	MOVILIDAD DESCENDENTE	MOVILIDAD ASCENDENTE
Enero	9.275	8.378
Febrero	10.982	13.779
Marzo	8.171	15.345
Total	28.428	37.502

Total afiliados con movilidad descendente **28.428**
y con movilidad ascendente **37.502**

MES DE NOVEDAD	TRASLADOS HACIA SAVIA SALUD EPS	TRASLADOS DESDE SAVIA SALUD A OTRA EAPB-S
Enero	518	288
Febrero	746	697
Marzo	583	812
Total	1.847	1.797

Total afiliados con trasladados hacia Savia Salud **1.847**
y con traslado hacia otra EAPB **1.797**

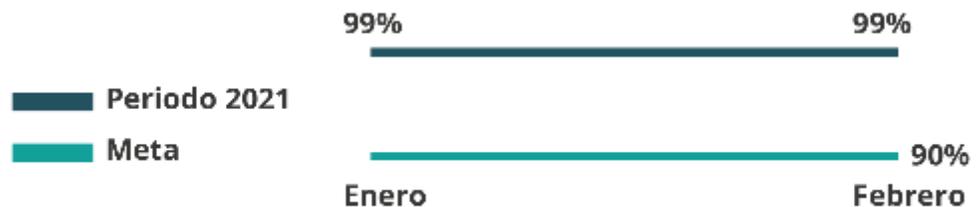
3. Indicadores de Gestión

INDICADORES DE CALIDAD SOGC 2021						
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR		META EN DÍAS	PRIMER TRIMESTRE		
	NUMERADOR	DENOMINADOR		ENERO	FEBRERO	MARZO
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	2,9	6,5	10,8
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 CIRUGIA DE CATARATA autorizadas	5	1,8	3,7	9,9
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	8,1	4,9	5,1
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 CIRUGIA DE REVASCULARIZACION MIOCARDICA autorizadas	5	4,1	7	8,6

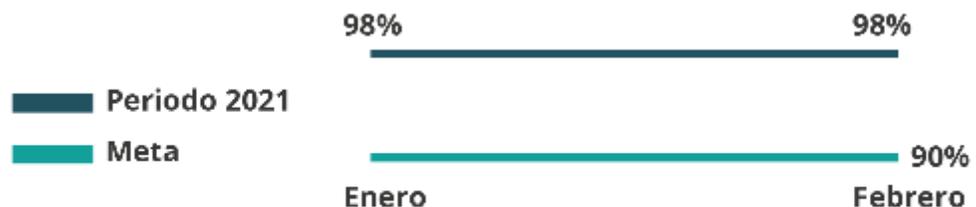
4. Estado de la Contratación de la Red de Servicios

CONTRATACIÓN PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD Y PROVEEDORES I TRIMESTRE 2021						
PRESTADORES	NÚMERO	%	CONTRATOS	%	VALOR CONTRATADO	%
PÚBLICOS	133	57%	484	79%	\$698.772.902.086	50%
PRIVADOS (Adm. Red pública)	8	3%	22	4%	\$35.640.990.156	3%
PRIVADOS	94	40%	108	18%	\$666.357.582.272	48%
TOTAL DE PRESTADORES	235	100%	614	100%	\$1.400.771.474.514	100%
PROVEEDORES	30	100%	32	100%	\$75.896.849.265	100%
TOTAL DE PROVEEDORES	30	100%	32	100%	\$75.896.849.265	100%
TOTAL GENERAL	265		646		\$1.476.668.323.779	

5. Satisfacción de Usuarios



Proporción de satisfacción global de usuarios en la EPS

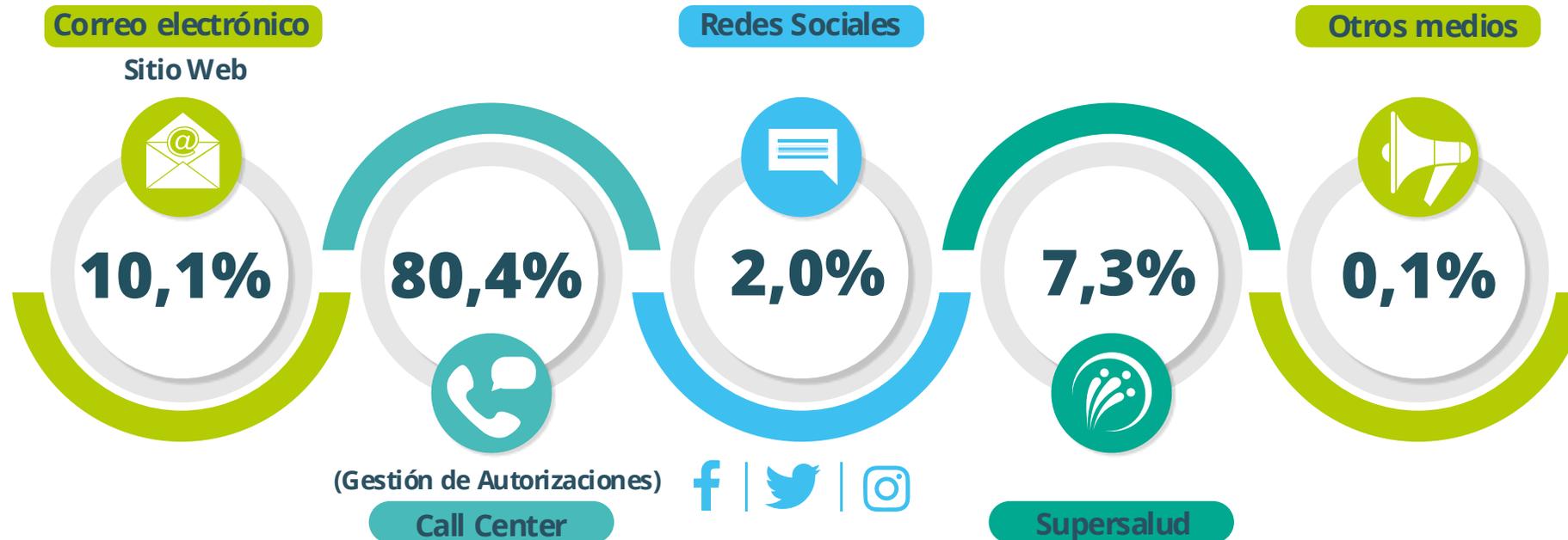


Proporción de usuarios que recomendarían la EPS a familiares y amigos



Proporción de usuarios que ha pensado en cambiarse de EPS

Canales de recepción PQRSF I trimestre 2021

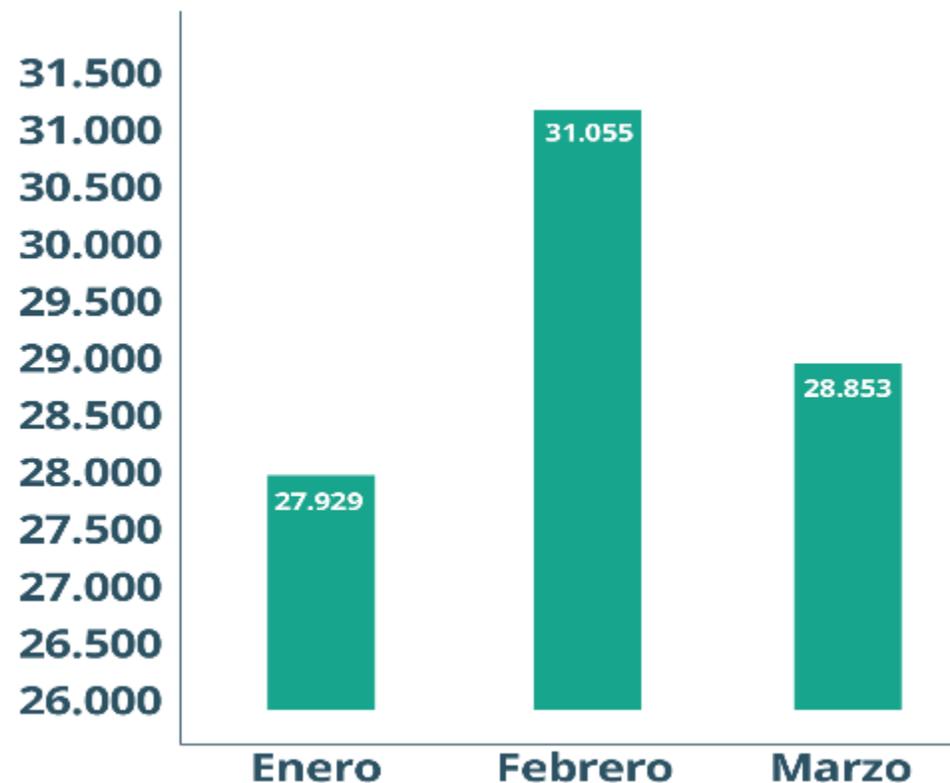


Comportamiento PQRSF I trimestre 2021

PQRSF Savia Salud EPS I Trimestre 2021



Periodo	PQRSF	Porcentaje
Enero	27.929	32%
Febrero	31.055	35%
Marzo	28.853	33%
Total	87.837	100%

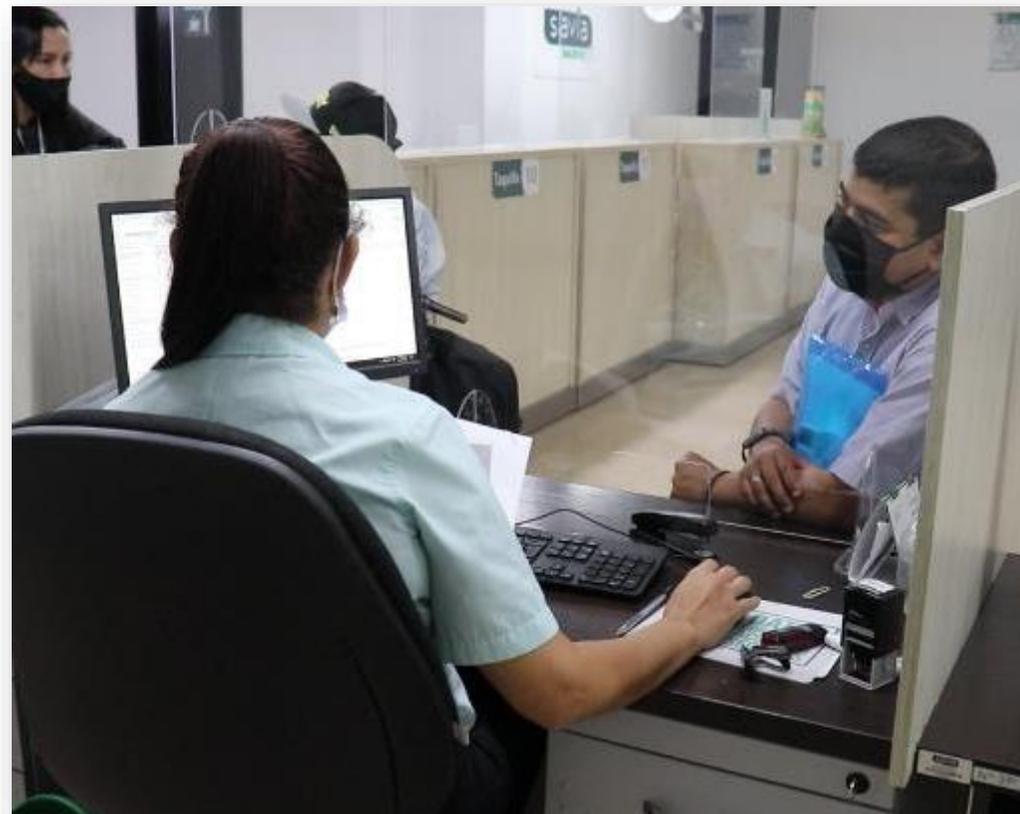


6. Cantidad de Oficinas y Gestión

Savia Salud EPS en el trimestre I de 2021, en total cuenta con **134 puntos de atención**, de los cuales **117 se encuentran ubicados en las subregiones**, **15 en el área metropolitana** y 2 descentralizadas una en el Hospital Mental de Antioquia y una en el Instituto Neurológico de Antioquia.

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.





Promedio de visitas en los puntos de atención presencial en el I trimestre



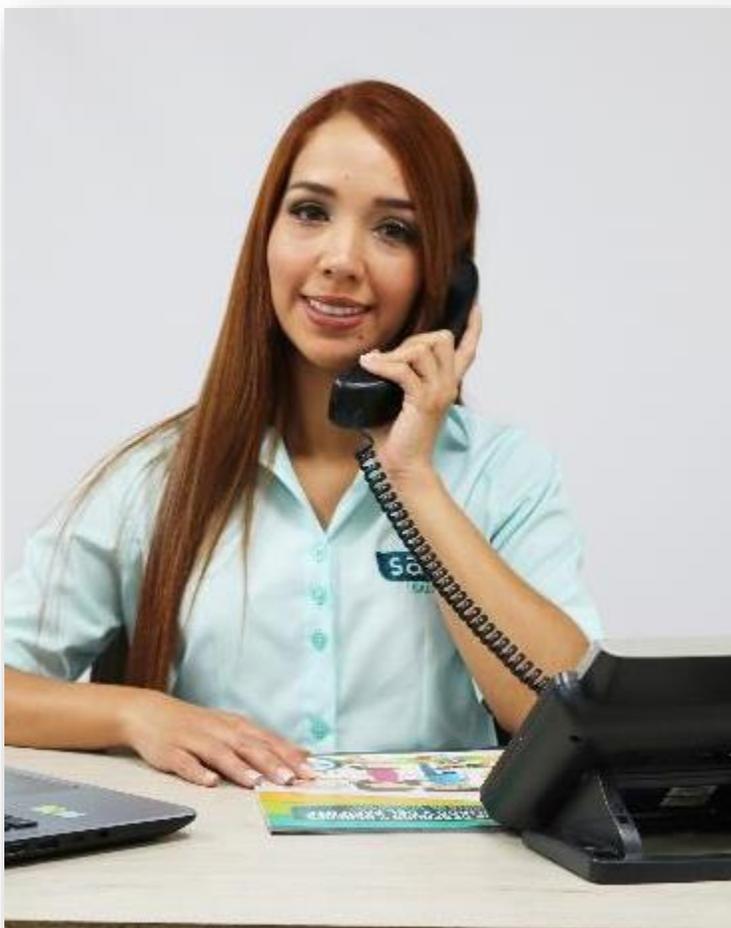
El tiempo de espera para atención preferencial son **20 minutos** y **1 hora** para atención general.

Para consultar ubicación y horarios de nuestros puntos de atención, lo puedes hacer a través del siguiente link <https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/index.php/afiliados/puntos-de-atencion/savia-salud-eps>

	MUNICIPIO	Nº DE OFICINAS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS (DÍA)	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS (TRIMESTRE)
SUBREGIONES	MAGDALENA MEDIO	8	262	15.741
	BAJOCAUCA	6	231	13.853
	URABA	13	1.378	82.662
	NORDESTE	10	415	24.876
	OCCIDENTE	16	424	25.441
	NORTE	16	632	37.930
	ORIENTE	24	1.160	69.594
	SUROESTE	24	662	39.702
ÁREAMETROPOLITANA	ELITE	1	1.390	87.570
	SAN JUAN	1	610	38.430
	BELLO MANCHESTER	1	587	36.981
	LA 65	1	498	31.374
	GIRARDOTA	1	145	9.135
	BARBOSA	1	196	12.348
	COPACABANA	1	131	8.253
	SABANETA	1	140	8.820
	SAN PÍO ITAGUÍ	1	210	13.230
	LA ESTRELLA	1	60	3.780
	SAN CRISTOBAL	1	200	12.600
	ENVIGADO	1	120	7.560
	SANTA MARÍA ITAGUÍ	1	94	5.922
	SAN ANTONIO DE PRADO	1	100	6.300
	CALDAS	1	145	9.135
	HOMO	1	65	4.095
NEUROLÓGICO	1	160	10.080	
	TOTAL	134	10.014	615.412



Atenciones a través de las líneas telefónicas



MES	LLAMADAS RECIBIDAS	PROMEDIO DURACION (MINUTOS)
Enero	23.977	10,2
Febrero	24.654	
Marzo	22.013	
Total	70.644	

LÍNEA DE ATENCION AL CIUDADANO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Aseguramiento	3.393	2.738	2.732	8.863
Acceso a servicio de salud	20.565	21.389	18.409	60.363
Orientación a Otras Áreas	0	474	708	1.182
Medicamentos	8	15	32	55
Procesos Juridicos	1	1	0	2
Línea de PQR'S	10	37	132	179

En el I trimestre del año 2021 a través de las líneas de atención al usuario, se brindó respuesta a un total de **70.644** solicitudes, de las cuales el **85%** corresponde a trámites para garantizar el acceso a los servicios de salud.

Juntos

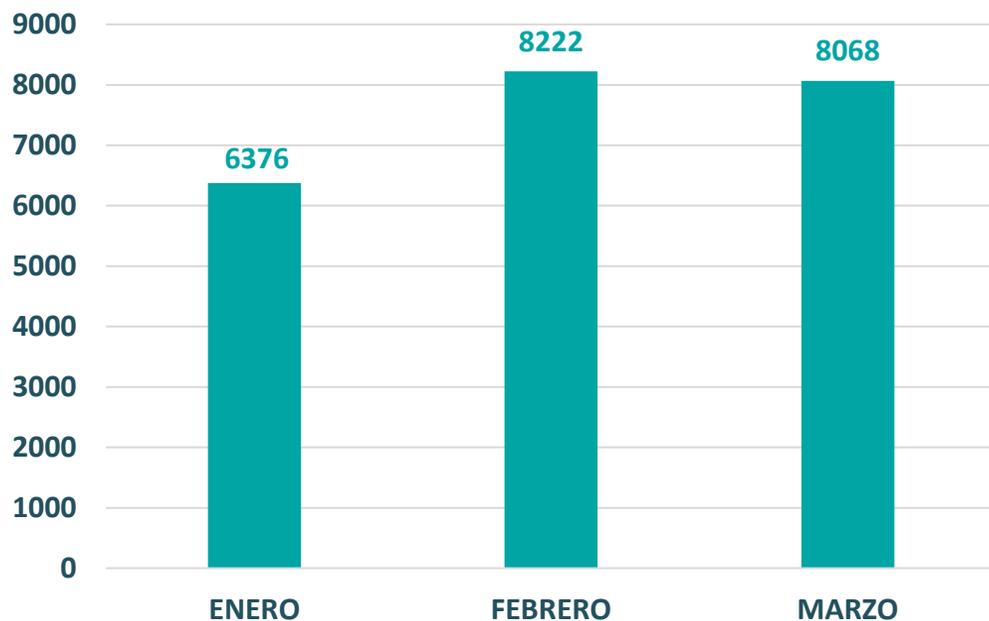




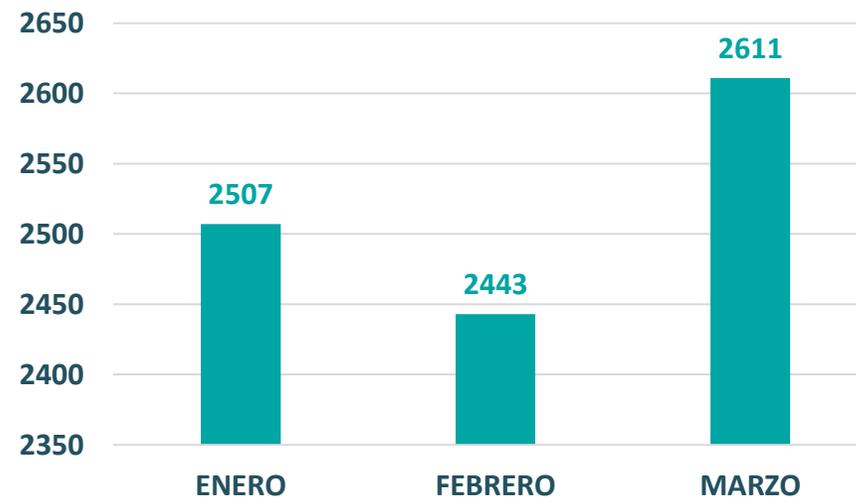
Atenciones a través de las Plataformas de Página Web



AUTORIZACIONES GENERADAS A TRAVÉS DE PLATAFORMA DE LA PÁGINA WEB



ATENCIÓNES DE ASEGURAMIENTO REALIZADAS A TRAVÉS DE PLATAFORMA DE LA PÁGINA WEB



Para el primer trimestre de 2021 en total se generaron **22.666** autorizaciones de servicios, a través de la plataforma para tal fin y un total de **7.561** trámites que hacen referencia a la afiliación.



Gracias



www.saviasaludeps.com