

# RENDICIÓN DE CUENTAS

## II TRIMESTRE 2021

*Juntos*

# Contenido

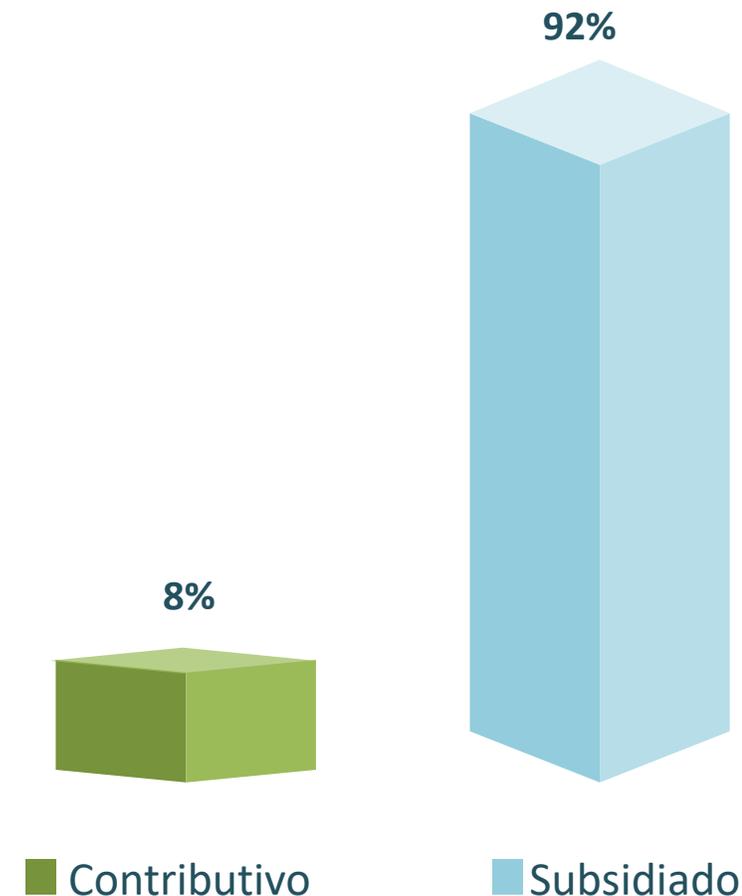
1. Cantidad de los afiliados.
2. Novedades presentadas en el aseguramiento.
3. Indicadores de gestión del sistema obligatorio de garantía de la calidad
4. Estado de contratación de la red por nivel de complejidad
5. Satisfacción de los usuarios
6. Cantidad de oficinas y gestión
7. Atenciones no presenciales

# 1. Cantidad de Afiliados



RÉGIMEN	Nº AFILIADOS	PARTICIPACIÓN
Subsidiado	1.541. 564	92%
Contributivo	127.02	8%
<b>Total</b>	<b>1.668.596</b>	<b>100%</b>

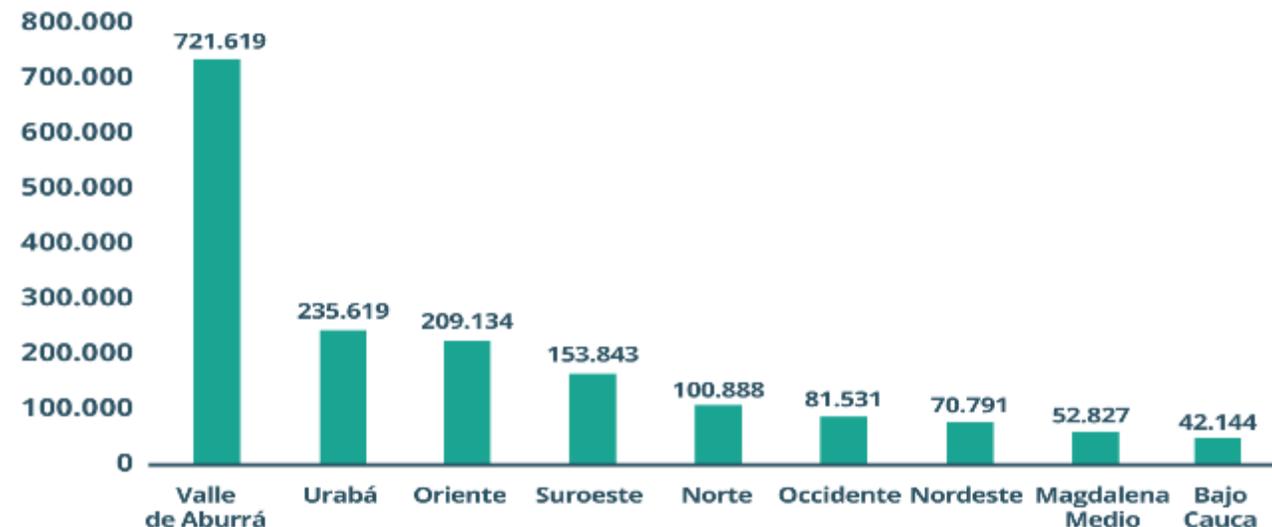
A corte del 30 de junio de 2021, Savia Salud EPS cuenta con un total de **1.668.596** afiliados



# 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	JUNIO	% PARTICIPACIÓN
Valle de Aburrá	721.819	43.26%
Urabá	235.619	14.12%
Oriente	209.134	12,53%
Suroeste	153.843	9,22%
Norte	100.888	6,05%
Occidente	81.531	4,89%
Nordeste	70.791	4,24%
Magdalena Medio	52.827	3,17%
Bajo Cauca	42.144	2,53%
<b>Total</b>	<b>1.668.596</b>	<b>100%</b>



Afiliados en 9 subregiones del departamento de Antioquia.

## 2. Novedades Presentadas en el Aseguramiento

MES	AFILIADOS NUEVOS
Abril	7.605
Mayo	8.056
Junio	6.255
<b>Total</b>	<b>21.916</b>

Total nuevos afiliados **21.916**

MES	CANTIDAD DE SOLICITUDES
Abril	2.864
Mayo	3.106
Junio	3.350
<b>Total</b>	<b>9.320</b>

Total afiliados con solicitud de portabilidad **9.320**

MES	MOVILIDAD DESCENDENTE	MOVILIDAD ASCENDENTE
Abril	3.857	12.957
Mayo	7.793	11.192
Junio	6.056	9.657
<b>Total</b>	<b>17.706</b>	<b>33.806</b>

Total afiliados con movilidad descendente **17.706**  
y con movilidad ascendente **33.806**

MES	TRASLADOS HACIA SAVIA SALUD EPS	TRASLADOS DESDE SAVIA SALUD A OTRA EAPB-S
Abril	1.253	920
Mayo	786	1.157
Junio	869	991
<b>Total</b>	<b>2.908</b>	<b>3.068</b>

Total afiliados con trasladados hacia Savia Salud **2.908**  
y con traslado hacia otra EAPB **3.068**

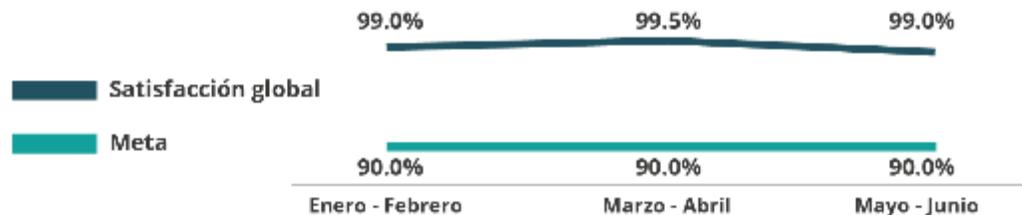
### 3. Indicadores de Gestión

INDICADORES DE CALIDAD SOGC 2021						
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR		META EN DÍAS	SEGUNDO TRIMESTRE		
	NUMERADOR	DENOMINADOR		ABRIL	MAYO	JUNIO
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	9,0	8,9	8,2
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	14,5	13,5	11,5
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	6,1	10,8	9,7
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	0	8,0	4,2

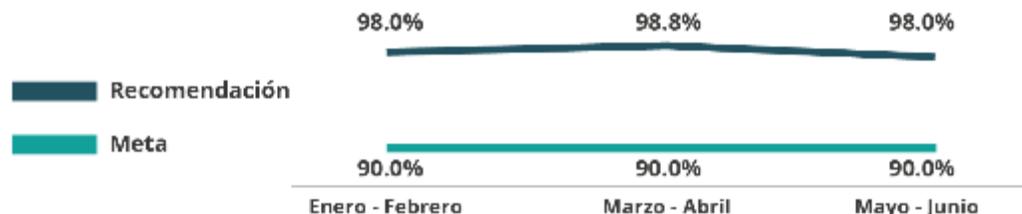
# 4. Estado de la Contratación de la Red de Servicios

CONTRATACIÓN PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD Y PROVEEDORES I TRIMESTRE 2021						
PRESTADORES	NÚMERO	%	CONTRATOS	%	VALOR CONTRATADO	%
PÚBLICOS	123	47%	482	76%	\$834.401.856.325	51%
PRIVADOS (Adm. Red pública)	7	3%	22	4%	\$33.838.279.674	2%
PRIVADOS	129	50%	129	20%	\$756.280.182.272	47%
<b>TOTAL DE PRESTADORES</b>	<b>259</b>	<b>100%</b>	<b>633</b>	<b>100%</b>	<b>\$1.624.520.318.271</b>	<b>100%</b>
PROVEEDORES	24	100%	26	100%	\$177.416.537.400	100%
<b>TOTAL DE PROVEEDORES</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>	<b>\$177.416.537.400</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>283</b>		<b>659</b>		<b>\$1.801.936.855.671</b>	

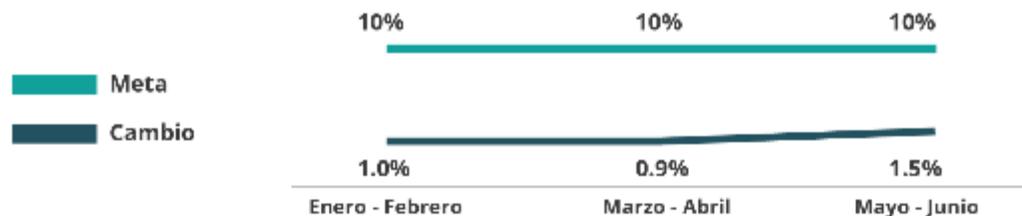
# 5. Satisfacción de Usuarios



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 II trimestre 2021

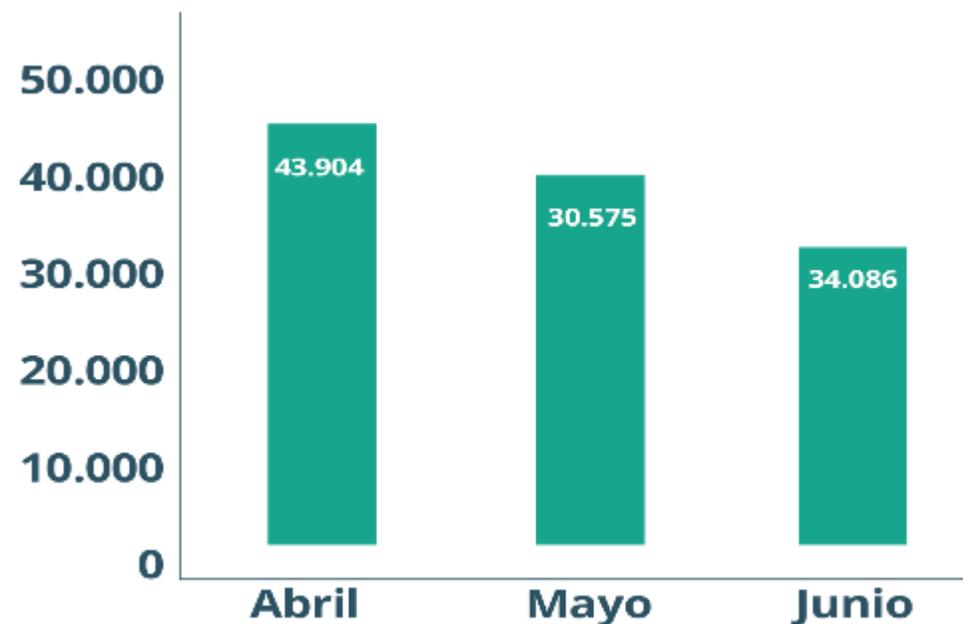


# Comportamiento PQRSF II trimestre 2021

## PQRSF Savia Salud EPS II Trimestre 2021



Periodo	PQRSF	Porcentaje
Abril	43.904	37%
Mayo	40.575	34%
Junio	34.086	29%
Total	118.564	100%

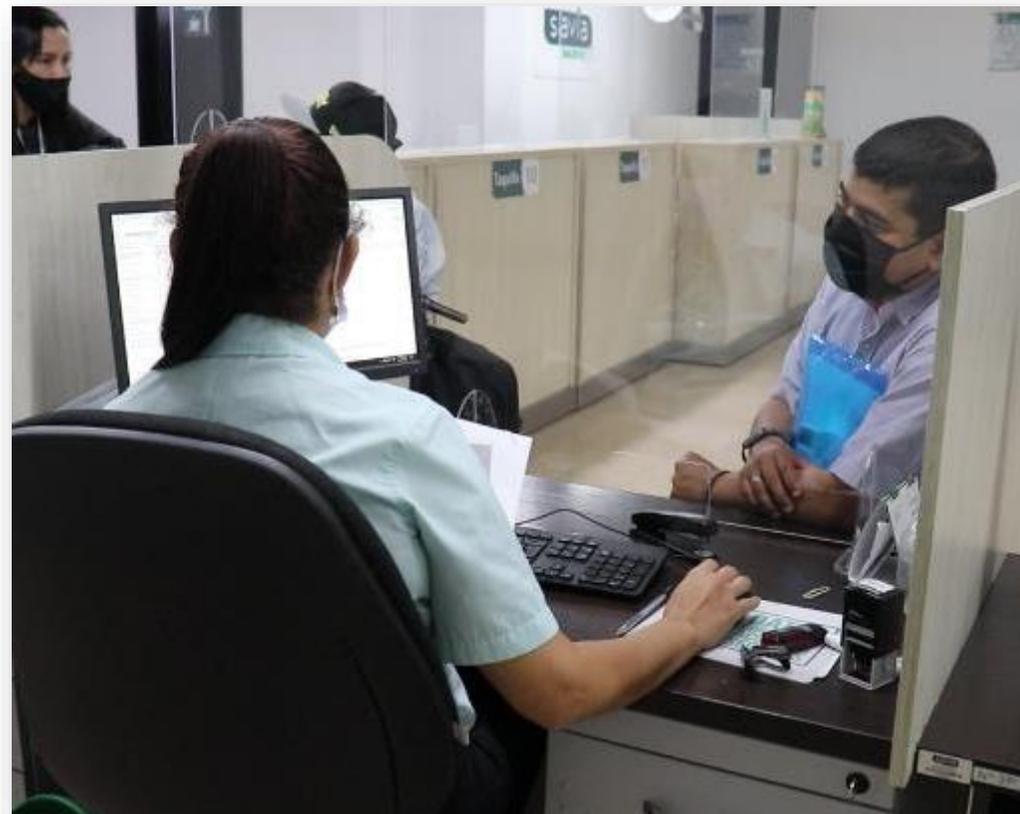


# 6. Cantidad de Oficinas y Gestión

Savia Salud EPS en el trimestre II de 2021, en total **cuenta con 148 puntos de atención**, de los cuales **131 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 II trimestre



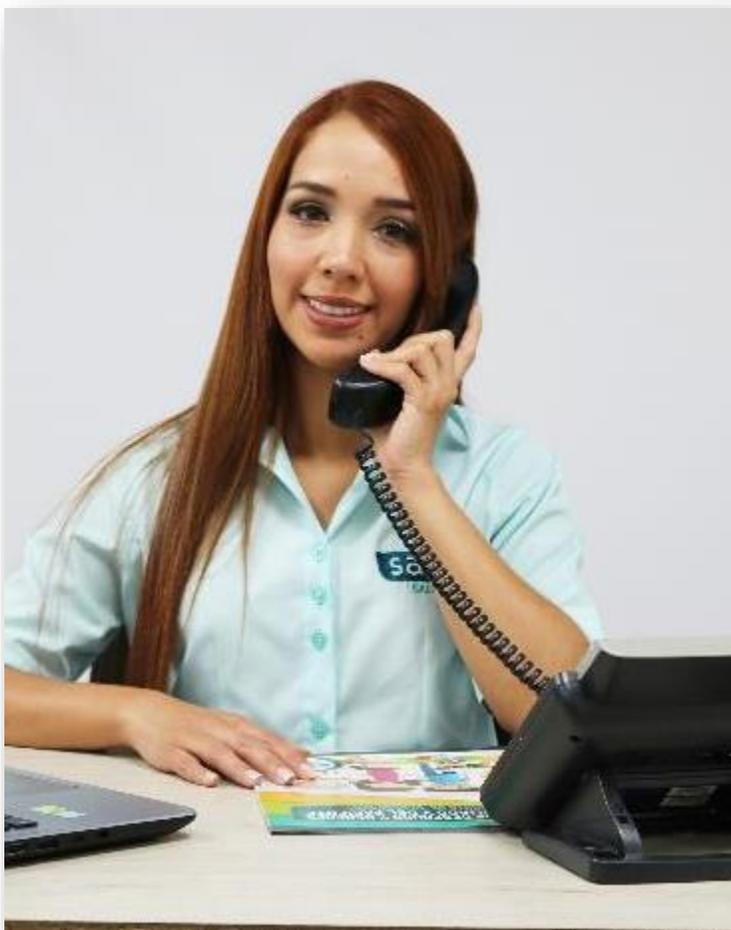
El tiempo de espera para atención preferencial son **20 minutos** y **1 hora** para atención general.

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	706	14.110
	BAJOCAUCA	6	620	12.407
	URABA	13	2.473	49.462
	NORDESTE	10	1.027	20.544
	OCCIDENTE	16	1.189	23.788
	NORTE	16	3.088	61.766
	ORIENTE	24	3.703	74.069
	SUROESTE	24	1.907	38.143
ÁREAMETROPOLITANA	ELITE	1	985	62.055
	SAN JUAN	1	396	24.948
	BELLO MANCHESTER	1	351	22.113
	LA 65	1	460	28.980
	GIRARDOTA	1	140	8.820
	BARBOSA	1	189	11.907
	COPACABANA	1	122	7.686
	SABANETA	1	79	4.977
	SAN PÍO ITAGUÍ	1	114	7.182
	LA ESTRELLA	1	59	3.717
	SAN CRISTOBAL	1	132	9.361
	ENVIGADO	1	64	4.011
	SANTA MARÍA ITAGUÍ	1	70	4.410
	SAN ANTONIO DE PRADO	1	55	3.465
	CALDAS	1	116	7.329
HOMO	1	65	4.095	
NEUROLÓGICO	1	95	5.985	
	<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>18.206</b>	<b>515.330</b>



# Atenciones a través de las líneas telefónicas



MES	LLAMADAS RECIBIDAS	PROMEDIO DURACION (MINUTOS)
Abril	27.220	3,31
Mayo	23.397	
Junio	22.584	
<b>Total</b>	<b>73.201</b>	

LÍNEA DE ATENCION AL CIUDADANO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Aseguramiento	2.521	2.778	2.732	8.031
Acceso a servicio de salud	17.807	14.885	18.409	51.101
Orientación a Otras Áreas	4.569	3.689	708	8.966
Medicamentos	24	15	0	39
Procesos Juridicos	0	1	0	1
Línea de PQR'S	246	37	272	555

En el I trimestre del año 2021 a través de las líneas de atención al usuario, se brindó respuesta a un total de **73.201** solicitudes, de las cuales el **70%** corresponde a trámites para garantizar el acceso a los servicios de salud.

Juntos

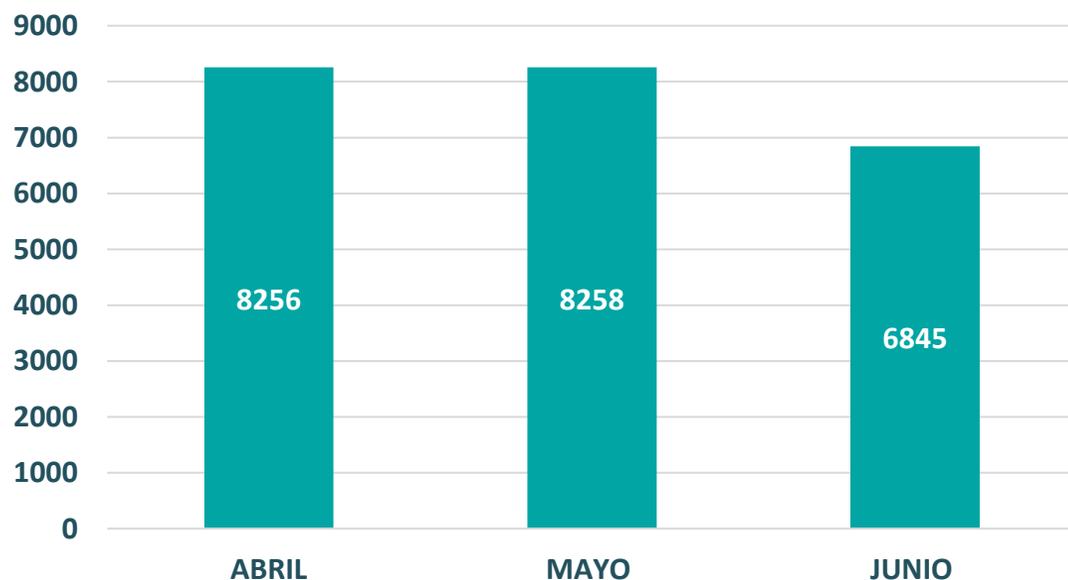




## Atenciones a través de las Plataformas de Página Web



### SOLICITUDES DE AUTORIZACIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB



### SOLICITUDES DE ASEGURAMIENTO REALIZADAS A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB



Para el segundo trimestre de 2021 en total se generaron **23.359** autorizaciones de servicios, a través de la plataforma para tal fin y un total de **6.624** trámites que hacen referencia a la afiliación.

*Juntos*



# Gracias



[www.saviasaludeps.com](http://www.saviasaludeps.com)