

# RENDICIÓN DE CUENTAS

## III TRIMESTRE 2021

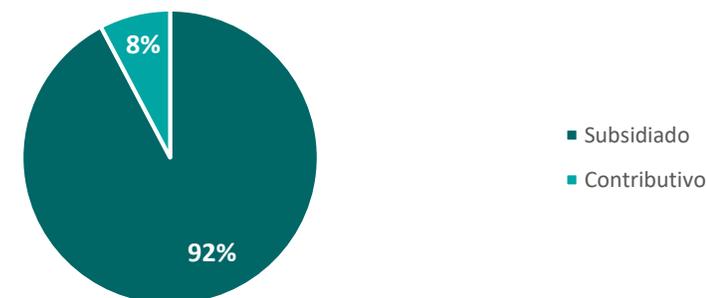
*Juntos*

# 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             | NÚMERO DE AFILIADOS | % PARTICIPACIÓN |
|---------------------|---------------------|-----------------|
| <b>Subsidiado</b>   | 1.528.815           | 92%             |
| <b>Contributivo</b> | 128.103             | 8%              |
| <b>TOTAL</b>        | <b>1.656.918</b>    | <b>100%</b>     |

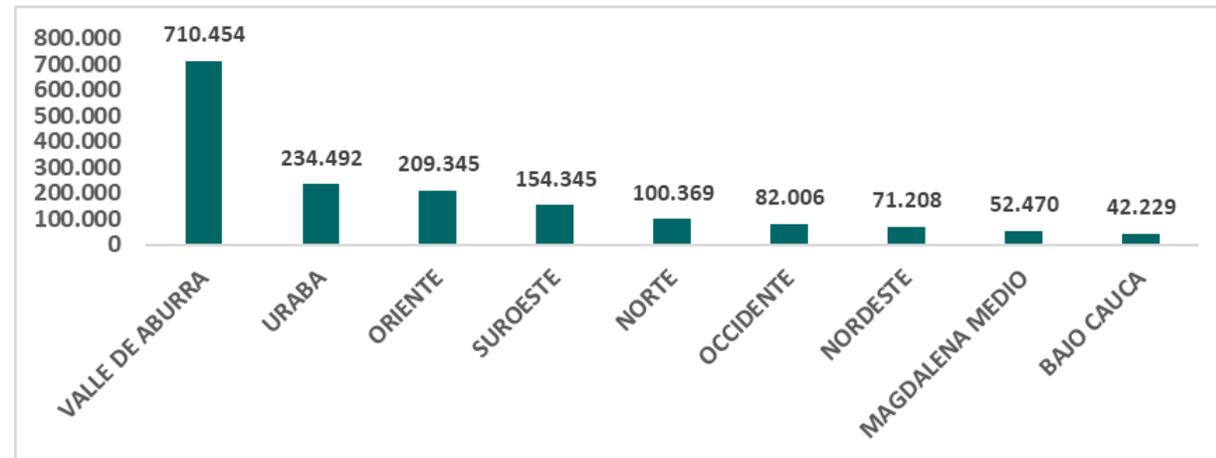


A corte del 30 de septiembre de 2021, Savia Salud EPS cuenta con un total de 1.656.918 afiliados

# Cantidad de Afiliados por Subregión

Distribución de la población afiliada según **los 122 municipios** del departamento de Antioquia, en los cuales Savia Salud hace presencia

| SUBREGION       | SEPTIEMBRE       | % PARTICIPACIÓN |
|-----------------|------------------|-----------------|
| VALLE DE ABURRA | 710.454          | 42,88%          |
| URABA           | 234.492          | 14,15%          |
| ORIENTE         | 209.345          | 12,63%          |
| SUROESTE        | 154.345          | 9,32%           |
| NORTE           | 100.369          | 6,06%           |
| OCCIDENTE       | 82.006           | 4,95%           |
| NORDESTE        | 71.208           | 4,30%           |
| MAGDALENA MEDIO | 52.470           | 3,17%           |
| BAJO CAUCA      | 42.229           | 2,55%           |
| <b>TOTAL</b>    | <b>1.656.918</b> | <b>100%</b>     |



Afiliados en 9 subregiones del departamento de Antioquia.

## 2. Novedades Presentadas en el Aseguramiento

| MES AFILIACIÓN | AFILIADOS NUEVOS |
|----------------|------------------|
| Julio          | 6.437            |
| Agosto         | 5.606            |
| Septiembre     | 6.342            |
| <b>TOTAL</b>   | <b>18.385</b>    |

Total nuevos afiliados **18.385**

| MES SOLICITUD | NÚMERO DE SOLICITUDES |
|---------------|-----------------------|
| Julio         | 3.327                 |
| Agosto        | 3.433                 |
| Septiembre    | 3.744                 |
| <b>TOTAL</b>  | <b>10.504</b>         |

Total afiliados con solicitud de portabilidad **10.504**

| MES DE NOVEDAD | MOVILIDAD DESCENDENTE | MOVILIDAD ASCENDENTE |
|----------------|-----------------------|----------------------|
| Julio          | 4.822                 | 12.304               |
| Agosto         | 6.056                 | 10.986               |
| Septiembre     | 11.797                | 14.296               |
| <b>TOTAL</b>   | <b>22.675</b>         | <b>37.586</b>        |

Total afiliados con movilidad descendente **22.675**  
y con movilidad ascendente **37.586**

| MES DE NOVEDAD | TRASLADOS HACIA SAVIA SALUD | TRASLADOS DESDE SAVIA SALUD A OTRA EAPB-S |
|----------------|-----------------------------|---|
| Julio          | 1.097                       | 1.123                                     |
| Agosto         | 1.466                       | 1.100                                     |
| Septiembre     | 1.156                       | 1.238                                     |
| <b>TOTAL</b>   | <b>3.719</b>                | <b>3.461</b>                              |

Total afiliados con trasladados hacia Savia Salud **3.719**  
y con traslado hacia otra EAPB **3.461**

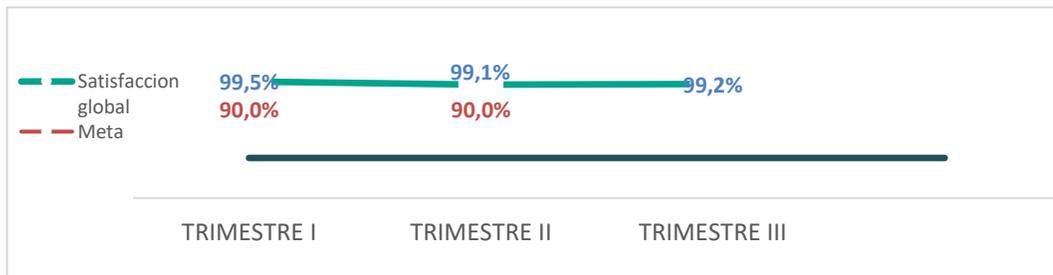
### 3. Indicadores de Gestión

| INDICADORES DE GESTIÓN  |   |   |              |                   |        |            |
|---|---|---|--------------|-------------------|--------|------------|
| NOMBRE DEL INDICADOR  | FORMULA DEL INDICADOR   |   | META EN DÍAS | SEGUNDO TRIMESTRE |        |            |
|   | NUMERADOR   | DENOMINADOR   |              | JULIO             | AGOSTO | SEPTIEMBRE |
| 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            | 7,5               | 8,4    | 7,4        |
| 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            | 0                 | 0      | 0          |
| 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            | 14,0              | 14,8   | 15,7       |
| 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            | 9.0               | 5,6    | 10,8       |

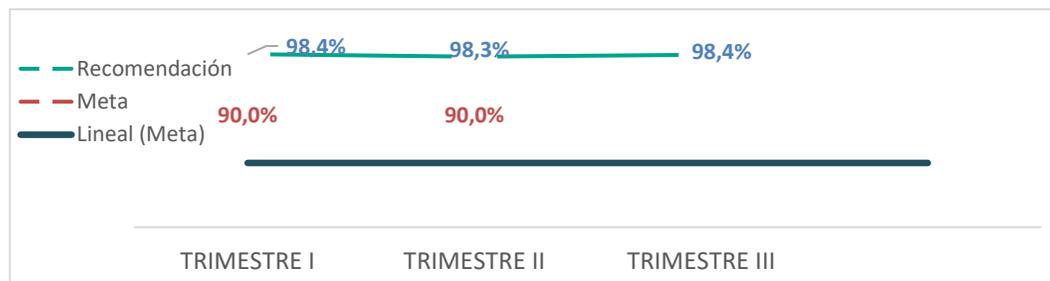
## 4. Estado de la Contratación de la Red de Servicios

| CONTRATACIÓN PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD Y PROVEEDORES III TRIMESTRE 2021 |            |             |            |             |                             |             |
|---|------------|-------------|------------|-------------|-----------------------------|-------------|
| PRESTADORES   | NÚMERO     | %           | CONTRATOS  | %           | VALOR CONTRATADO            | %           |
| PÚBLICOS  | 123        | 50%         | 381        | 72%         | \$ 891.966.852.548          | 50%         |
| PRIVADOS (Adm. Red pública)   | 7          | 3%          | 22         | 4%          | \$ 33.838.279.674           | 2%          |
| PRIVADOS  | 115        | 47%         | 124        | 24%         | \$ 858.317.206.998          | 48%         |
| <b>TOTAL DE PRESTADORES</b>   | <b>245</b> | <b>100%</b> | <b>527</b> | <b>100%</b> | <b>\$ 1.784.122.339.220</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>269</b> |             | <b>553</b> |             | <b>\$ 1.961.538.876.620</b> |             |

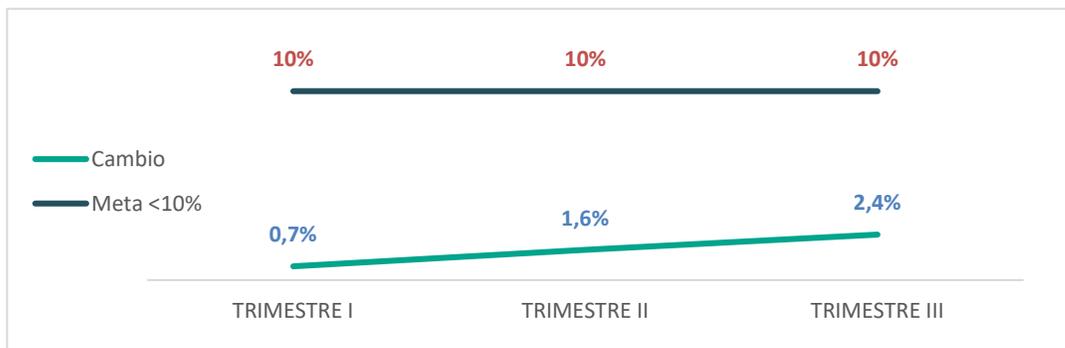
# 5. Satisfacción de Usuarios



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 III trimestre 2021



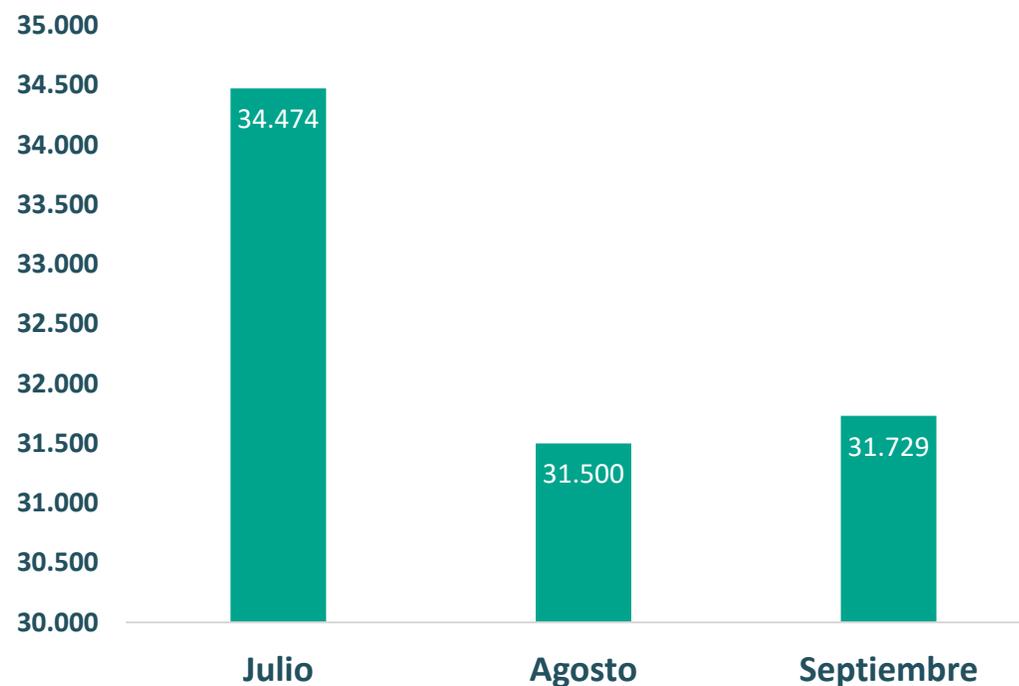
# Comportamiento PQRSF III trimestre 2021

## PQRSF Savia Salud EPS



### III Trimestre 2021

| Periodo      | PQRSF         | Porcentaje  |
|--------------|---------------|-------------|
| Julio        | 34.474        | 36%         |
| Agosto       | 31.500        | 32%         |
| Septiembre   | 31.729        | 32%         |
| <b>Total</b> | <b>97.703</b> | <b>100%</b> |



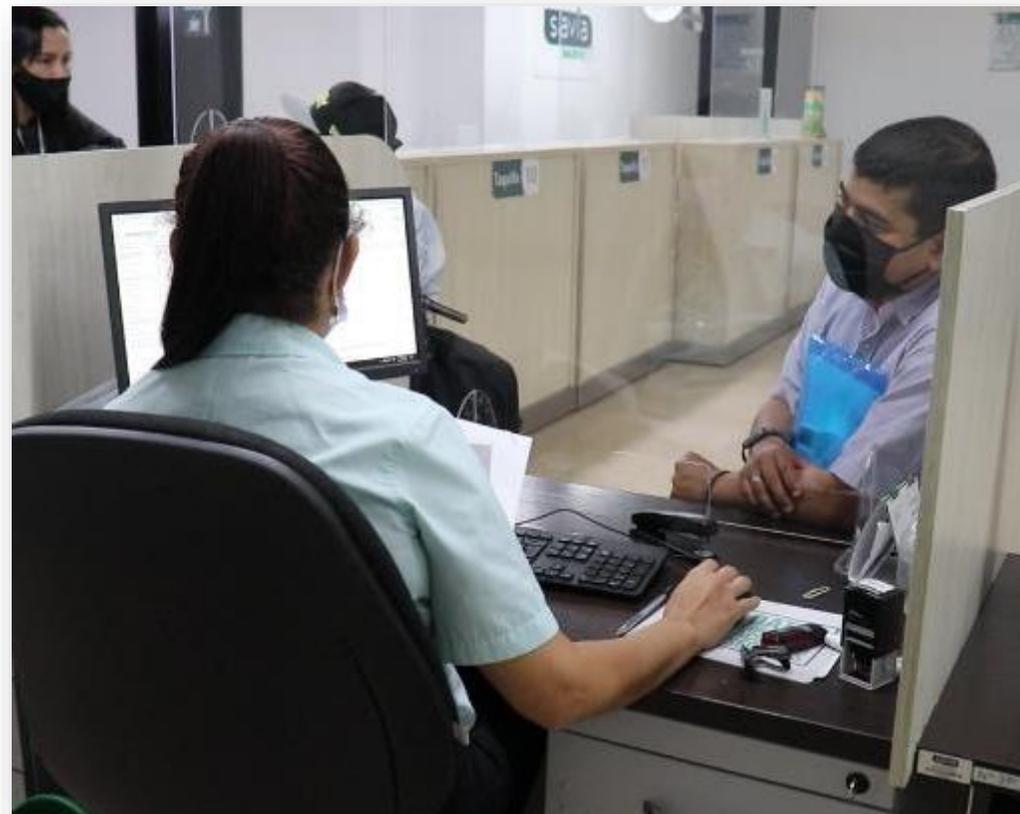
# 6. Cantidad de Oficinas y Gestión

Savia Salud EPS en el trimestre II de 2021, en total **cuenta con 136 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 **5 minutos** y **10** 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            | NÚMERO DE OFICINAS | PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS (DÍA) | PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS (TRIMESTRE) |
|--------------------|----------------------|--------------------|--------------------------------------|--|
| SUBREGIONES        | MAGDALENA MEDIO      | 8                  | 695                                  | 13.901                                     |
|                    | BAJOCAUCA            | 6                  | 742                                  | 14.841                                     |
|                    | URABA                | 13                 | 2.290                                | 45.799                                     |
|                    | NORDESTE             | 10                 | 1.140                                | 22.799                                     |
|                    | OCCIDENTE            | 17                 | 1.220                                | 24.395                                     |
|                    | NORTE                | 17                 | 2.480                                | 49.601                                     |
|                    | ORIENTE              | 24                 | 3.773                                | 75.456                                     |
|                    | SUROESTE             | 24                 | 2.179                                | 43.580                                     |
| ÁREA METROPOLITANA | ELITE                | 1                  | 1115                                 | 70245                                      |
|                    | SAN JUAN             | 1                  | 444                                  | 27972                                      |
|                    | BELLO MANCHESTER     | 1                  | 631                                  | 39753                                      |
|                    | LA 65                | 1                  | 563                                  | 35469                                      |
|                    | GIRARDOTA            | 1                  | 89                                   | 5607                                       |
|                    | BARBOSA              | 1                  | 123                                  | 7749                                       |
|                    | COPACABANA           | 1                  | 122                                  | 7686                                       |
|                    | SABANETA             | 1                  | 89                                   | 5607                                       |
|                    | ITAGUI               | 2                  | 184                                  | 11592                                      |
|                    | LA ESTRELLA          | 1                  | 60                                   | 3780                                       |
|                    | SAN CRISTOBAL        | 1                  | 142                                  | 8946                                       |
|                    | ENVIGADO             | 1                  | 74                                   | 4662                                       |
|                    | SAN ANTONIO DE PRADO | 1                  | 65                                   | 4095                                       |
|                    | CALDAS               | 1                  | 126                                  | 7938                                       |
| HOMO               | 1                    | 45                 | 2835                                 |  |
| NEUROLOGICO        | 1                    | 100                | 6300                                 |  |
| <b>TOTAL</b>       |                      | <b>136</b>         | <b>18.491</b>                        | <b>540.608</b>                             |



# Atenciones a través de las líneas telefónicas



| MES          | LLAMADAS RECIBIDAS | PROMEDIO DURACION (MINUTOS) |
|--------------|--------------------|-----------------------------|
| Julio        | 20.993             | 3,31                        |
| Agosto       | 18.191             |                             |
| Septiembre   | 18.541             |                             |
| <b>Total</b> | <b>57.725</b>      |                             |

| LÍNEA DE ATENCION AL CIUDADANO | JULIO         | AGOSTO        | SEPTIEMBRE    | TOTAL         | %           |
|--------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------|
| Acceso a servicio de salud     | 14.513        | 13.055        | 12.846        | 40.414        | 70%         |
| Aseguramiento                  | 3.151         | 3.056         | 3.348         | 9.555         | 17%         |
| Orientación a Otras Áreas      | 2.362         | 1.097         | 1.307         | 4.766         | 8%          |
| Falla en Línea                 | 789           | 756           | 885           | 2.430         | 4%          |
| Línea de PQR'S                 | 178           | 227           | 155           | 560           | 1%          |
| <b>Total</b>                   | <b>20.993</b> | <b>18.191</b> | <b>18.541</b> | <b>57.725</b> | <b>100%</b> |

En el III trimestre del año 2021 a través de las líneas de atención al usuario, se brindó respuesta a un total de **57.725** solicitudes, de las cuales el **70%** corresponde a trámites para garantizar el acceso a los servicios de salud.

Juntos

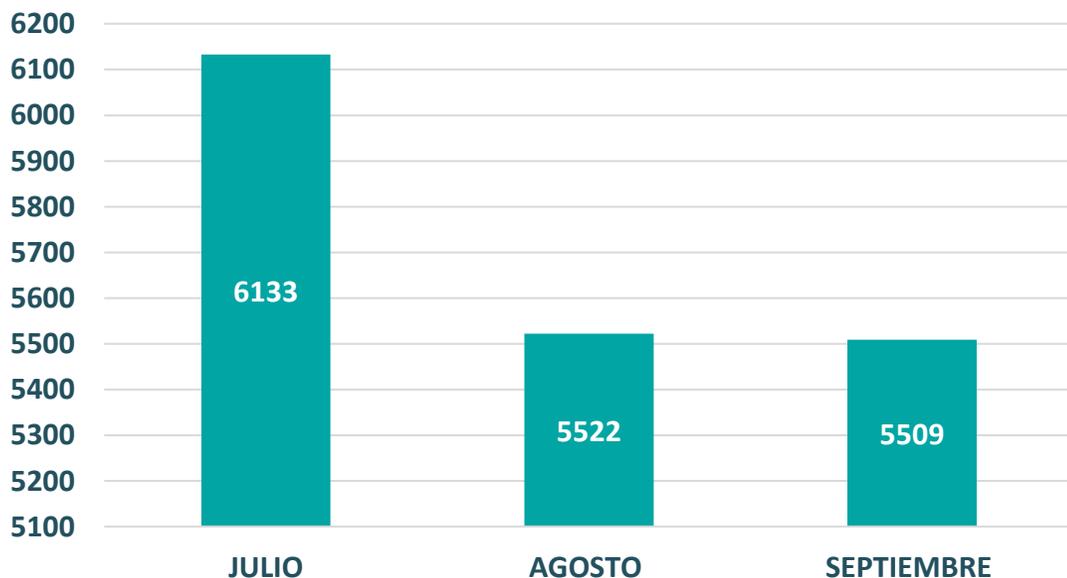




# Atenciones a través de las Plataformas de Página Web



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



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



Para el III trimestre de 2021 en total se generaron solicitudes por la pagina Web en temas de autorizaciones 17.164 y afiliaciones 7.043

# Gracias



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