

# RENDICION DE CUENTAS IV TRIMESTRE 2021

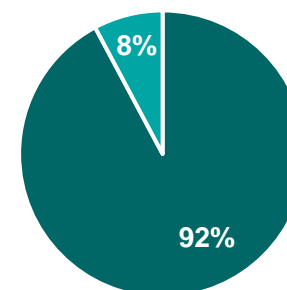
# Contenido

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

A corte del 31 de diciembre de 2021, Savia Salud EPS cuenta con un total de 1.644.781 afiliados:

RÉGIMEN	NÚMERO DE AFILIADOS	% PARTICIPACIÓN
Subsidiado	1.516.518	92%
Contributivo	128.263	8%
<b>TOTAL</b>	<b>1.644.781</b>	<b>100%</b>



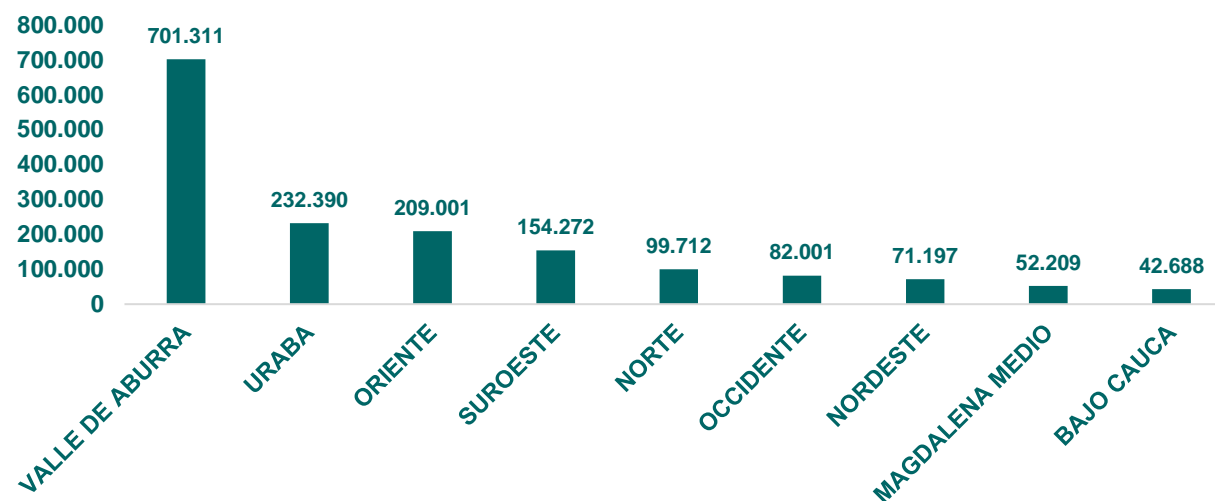
- Subsidiado
- Contributivo

# 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	DICIEMBRE	% PARTICIPACIÓN
VALLE DE ABURRA	701.311	42,64%
URABA	232.390	14,13%
ORIENTE	209.001	12,71%
SUROESTE	154.272	9,38%
NORTE	99.712	6,06%
OCCIDENTE	82.001	4,99%
NORDESTE	71.197	4,33%
MAGDALENA MEDIO	52.209	3,17%
BAJO CAUCA	42.688	2,60%
<b>TOTAL</b>	<b>1.644.781</b>	<b>100%</b>



Asignación en 9 subregiones

## 2. Novedades Presentadas en el Aseguramiento

MES AFILIACIÓN	AFILIADOS NUEVOS
Octubre	6.205
Noviembre	4.714
Diciembre	6.532
<b>TOTAL</b>	<b>17.451</b>

Total nuevos usuarios en el IV trimestre: 17.451

MES SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES DE PORTABILIDAD
Octubre	3.146
Noviembre	3.125
Diciembre	2.382
<b>TOTAL</b>	<b>8.653</b>

Total usuarios con solicitud de portabilidad en el IV trimestre: 8.653

MES	TRASLADOS HACIA SAVIA SALUD	TRASLADOS DESDE SAVIA SALUD A OTRA EAPB-S
Octubre	1.499	1.343
Noviembre	833	1.066
Diciembre	1.011	1.073
<b>TOTAL</b>	<b>3.343</b>	<b>3.482</b>

Total usuarios trasladados hacia Savia Salud 3.343

Total usuarios trasladados hacia otra EAPB-S 3.482

MES	MOVILIDAD DESCENDENTE	MOVILIDAD ASCENDENTE
Octubre	6.395	11.528
Noviembre	6.544	9.335
Diciembre	8.136	12.444
<b>TOTAL</b>	<b>21.075</b>	<b>33.307</b>

Total usuarios con movilidad descendente 21.075

Total usuarios con movilidad ascendente 33.307

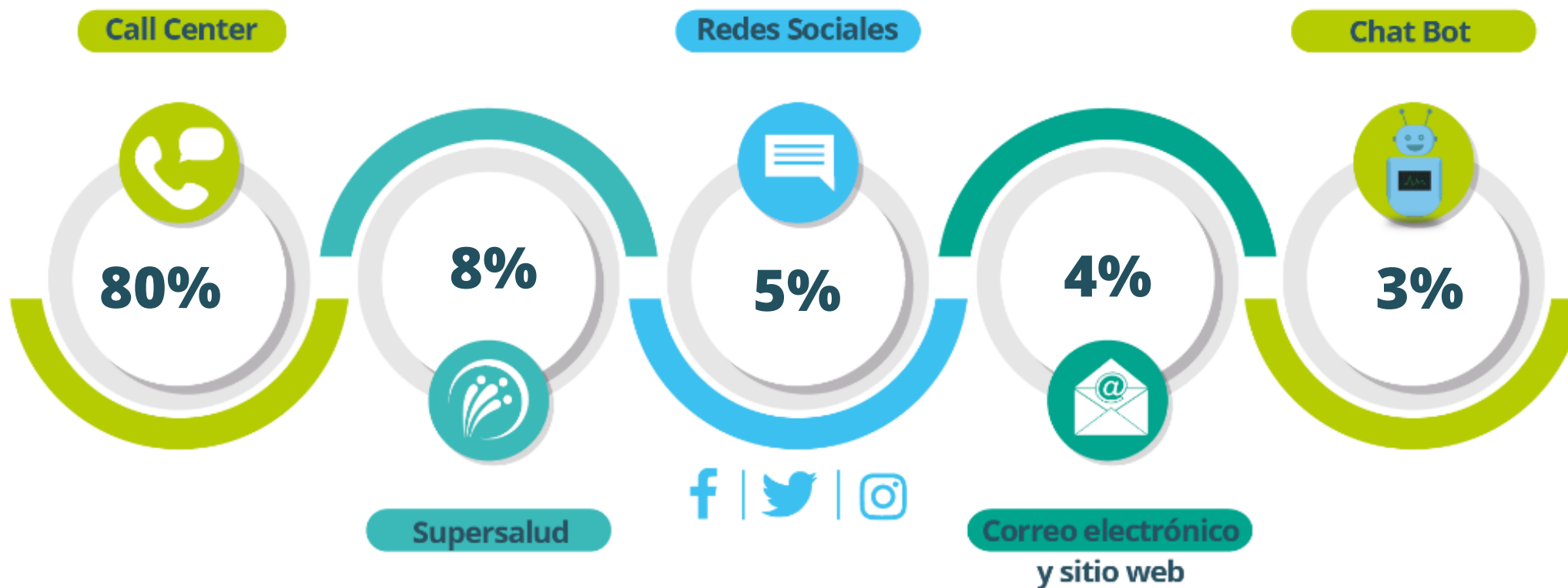
# 3. Indicadores de Gestión.

INDICADORES DE CALIDAD SOGC 2021						
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR		META EN DÍAS	TERCER TRIMESTRE		
	NUMERADOR	DENOMINADOR		OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
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	6,6	5,9	4,8
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	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	17,2	10,3	13,9
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	13,9	7,0	7,0

# 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	125	58%	288	74	\$ 969.860.404.649	52
PRIVADOS (Adm. Red pública)	5	2%	5	1	\$ 17.801.646.472	1
PRIVADOS	88	40%	96	25	\$ 881.074.490.685	47
<b>TOTAL DE PRESTADORES</b>	<b>218</b>	<b>100%</b>	<b>389</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 1.850.934.895.334,00</b>	<b>100%</b>
PROVEEDORES	24	100%	26	100%	\$ 196.503.523.796	100%
<b>TOTAL DE PROVEEDORES</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 196.503.523.796</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>242</b>		<b>415</b>		<b>\$ 2.047.438.419.130</b>	

## 5. Canales de recepción PQRSF IV trimestre 2021





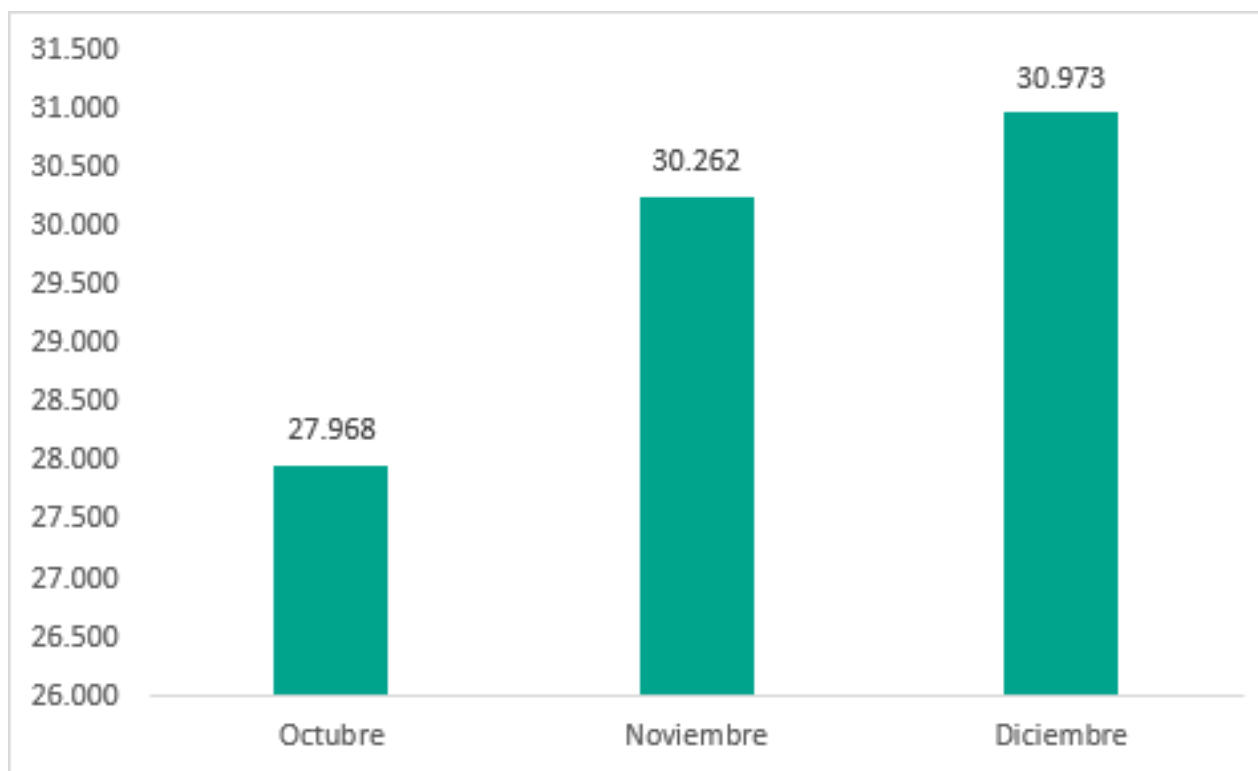
# Comportamiento PQRSF IV trimestre 2021

## PQRSF Savia Salud EPS

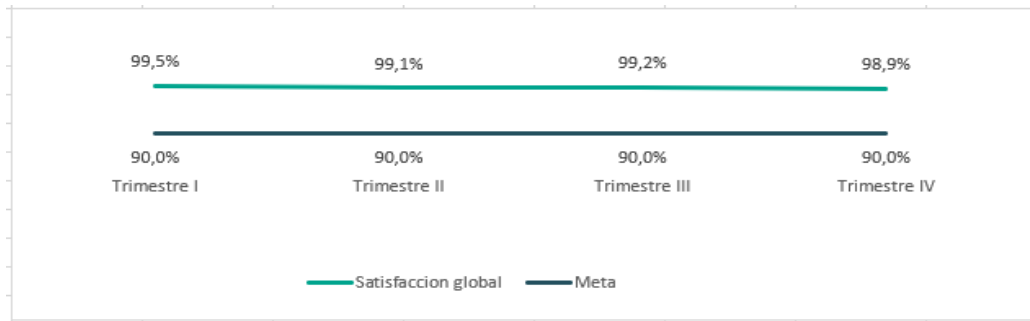


## IV Trimestre 2021

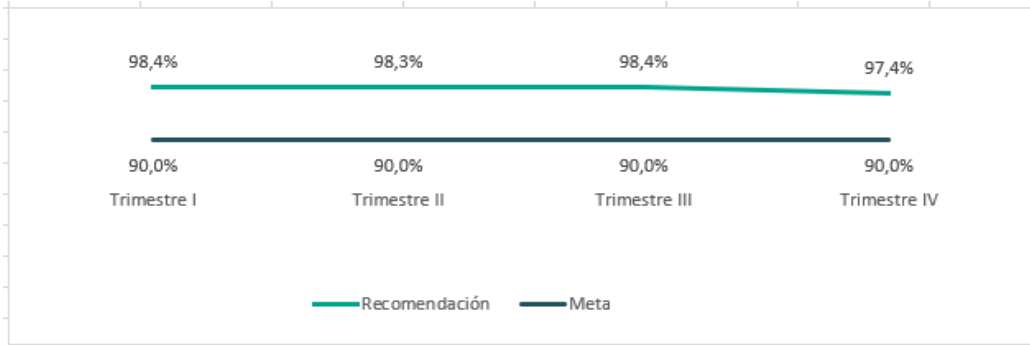
Periodo	PQRSF	Porcentaje
Octubre	27.968	31%
Noviembre	30.262	34%
Diciembre	30.973	35%
<b>Total</b>	<b>89.203</b>	<b>100%</b>



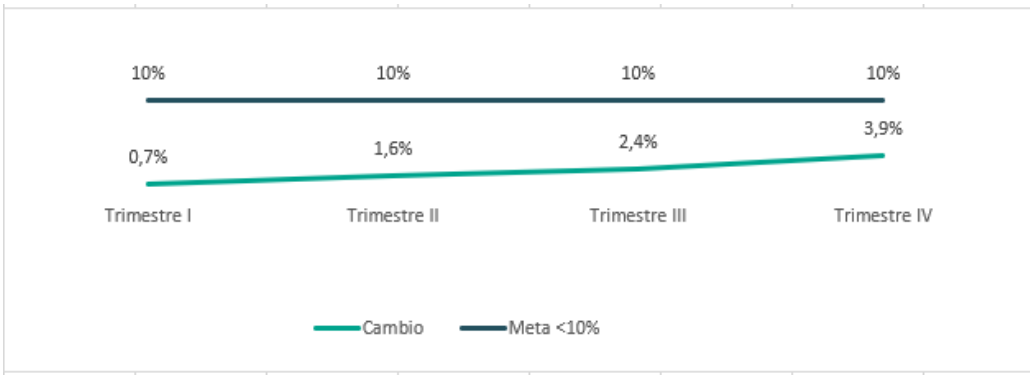
# 5. Satisfacción a los usuarios



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

## 6. Cantidad de oficinas y atención

Savia Salud EPS en el trimestre IV de 2021, en total **cuenta con 136 puntos de atención**, de los cuales **131 se encuentran ubicados en las subregiones, 18 en el área metropolitana** de las cuales 3 son descentralizadas en el Hospital Mental de Antioquia, Hospital General de Medellín y 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



MUNICIPIO	NÚMERO DE OFICINAS	TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS EN EL DÍA	TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS
MAGDALENA MEDIO	8	642	12.833
BAJOCAUCA	6	686	13.712
URABA	13	2.645	52.909
NORDESTE	10	1.520	30.400
OCCIDENTE	17	2.644	52.879
NORTE	17	2.867	57.348
ORIENTE	24	3.335	66.704
SUROESTE	24	2.231	44.614
ELITE	1	836	50.160
SAN JUAN	1	398	23.880
BELLO MANCHESTER	1	322	19.320
LA 65	1	243	14.580
GIRARDOTA	1	64	3.840
BARBOSA	1	116	6.960
COPACABANA	1	60	3.600
SABANETA	1	98	5.880
ITAGUI	1	268	16.080
LA ESTRELLA	1	92	5.520
SAN CRISTOBAL	1	219	13.140
ENVIGADO	1	193	11.580
SAN ANTONIO DE PRADO	1	167	10.020
CALDAS	1	179	10.740
HOMO	1	35	2.100
NEUROLOGICO	1	189	11.340
CISAMF	1	6	360
HOSPITAL GENERAL DE MEDELLIN	1	31	1.860
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>20.086</b>	<b>542.359</b>

El tiempo de espera para atención preferencial son 10 minutos y 20 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>

# Atenciones de línea telefónica

MES	LLAMADAS RECIBIDAS	PROMEDIO DURACION (MINUTOS)
Octubre	26.308	3.31
Noviembre	15.644	
Diciembre	12.491	
<b>Total</b>	<b>44.443</b>	

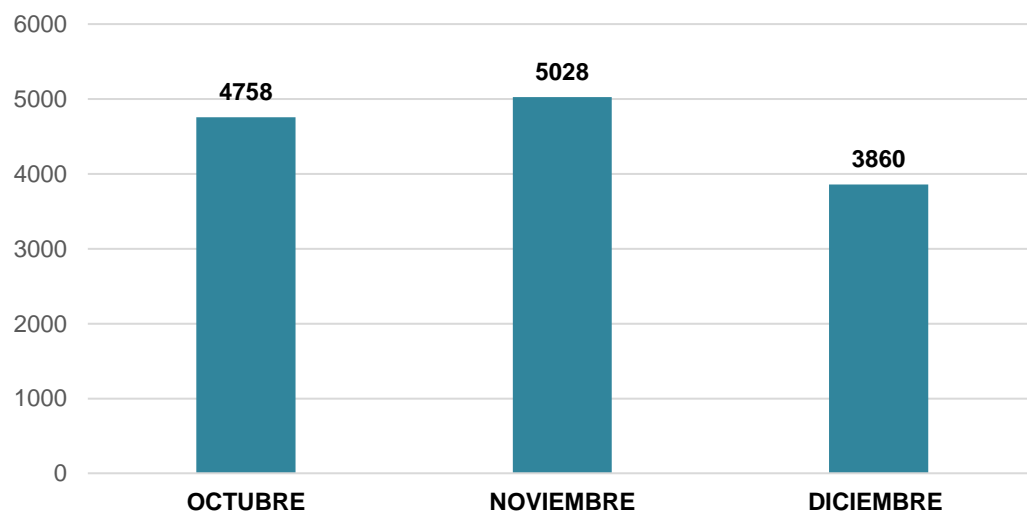
LINEA DE ATENCION AL CIUDADANO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
Acceso a Servicios de Salud	11.481	10.957	8.251	30.689	69%
Aseguramiento	3.436	3.394	2.712	9.542	21%
Orientacion a Otras Areas	526	593	676	1.795	4%
Falla en la linea	718	472	648	1.838	4%
Linea PQRS	147	228	204	579	1%
<b>Total</b>	<b>16.308</b>	<b>15.644</b>	<b>12.491</b>	<b>44.443</b>	<b>100%</b>

En el IV trimestre del año 2021 a través de las líneas de atención al usuario, se brindó respuesta a un total de **44.443** solicitudes, de las cuales el **69%** corresponde a trámites para garantizar el acceso a los servicios de salud.

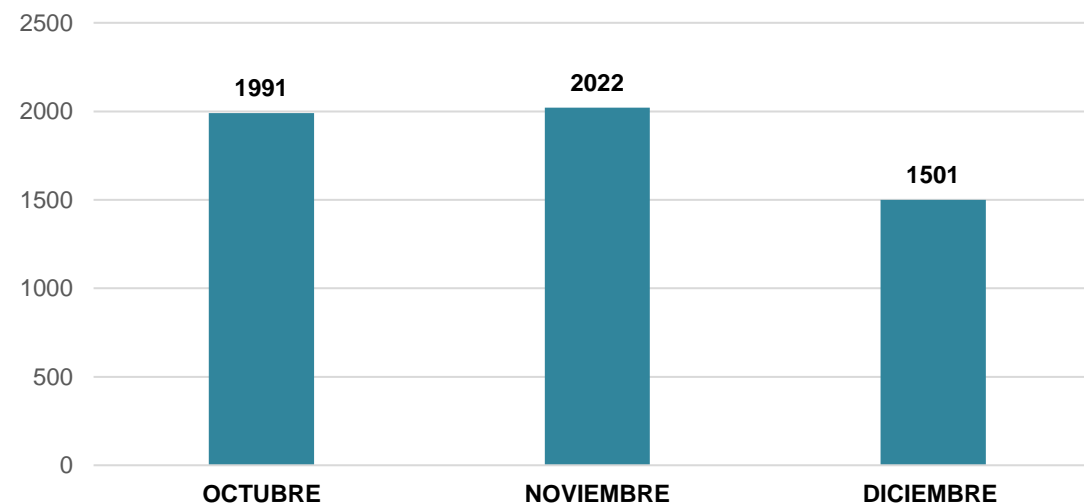


# 7. Atenciones a través de las Plataformas de Página Web

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



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



Para el IV trimestre de 2021 en total se generaron 19.160 solicitudes por la pagina Web, en temas de autorizaciones 13.646 y afiliaciones 5.514

# ¡GRACIAS!

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

