



RENDICIÓN DE CUENTAS SAVIA SALUD EPS



savia

SALUD EPS

ABRIL 22 DE 2017



CONTENIDO

- 1. VISIÓN GERENCIAL: ¿QUIÉNES SOMOS?**
- 2. PLATAFORMA ESTRATÉGICA: MISIÓN, VISIÓN, OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**
- 3. NUESTROS AFILIADOS**
- 4. PROGRAMAS DE ALTO COSTO Y SALUD PÚBLICA**
- 5. NUESTRA RED**
- 6. CONTRATACIÓN**
- 7. ORGANISMOS DE CONTROL Y TRANSPARENCIA**
- 8. INFORME FINANCIERO**
- 9. SATISFACCIÓN Y ACCIONES DE MEJORA**



1

**VISIÓN GERENCIAL:
¿QUIÉNES SOMOS?**

1 | VISIÓN GERENCIAL



INICIO DE SAVIA SALUD EPS

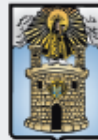
Es una entidad promotora de salud de naturaleza mixta bajo la razón social ALIANZA MEDELLÍN ANTIOQUIA EPS SAS (SAVIA SALUD EPS), conformada por:

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

El Departamento
de Antioquia
36.65%



Alcaldía de Medellín

Cuenta con vos

Municipio de Medellín
36.65%

comfama

Caja de Compensación
Familiar Comfama
26.70%

Objetivos de la empresa

- ✓ Promoción de la afiliación de los habitantes del país del SGSSS.
- ✓ Administrar el riesgo en salud de sus afiliados.
- ✓ Pagar los servicios de salud a los prestadores.
- ✓ Organizar y garantizar la prestación de los servicios de salud previstos en los planes de beneficios.



2

**PLATAFORMA
ESTRATÉGICA**

MISIÓN

Savia Salud es una EPS que surge como resultado de la voluntad del sector público y privado, que se concreta como política pública de salud, con el objeto de que articule y organice la prestación de los servicios de salud en el Departamento de Antioquia (Redes Integradas de Servicios de Salud RISS), se fundamente en la Atención Primaria en Salud (APS) con un modelo de atención diferenciador con énfasis en la promoción de la salud y la prevención y atención oportuna o precoz de la enfermedad.



VISIÓN

En el año 2018, Savia Salud EPS se habrá convertido en un referente nacional en la prestación de servicios de salud por su capacidad de articulación de los servicios, la innovación de sus enfoques, la capacidad de promoción y prevención y el impacto logrado en su población objetiva.



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



- Gestionar los recursos de manera eficiente para lograr la sostenibilidad y desarrollo empresarial.
- Fidelizar la población y crecer en la afiliación.
- Gestionar los sistemas técnicos, administrativos y humanos para el funcionamiento y sostenibilidad de la organización.
- Mejorar y mantener el estado de salud de la población objetivo.
- Propiciar las condiciones de acceso a los servicios de salud para los afiliados a Savia Salud con características de calidad, oportunidad y suficiencia, en armonía con el modelo de atención.

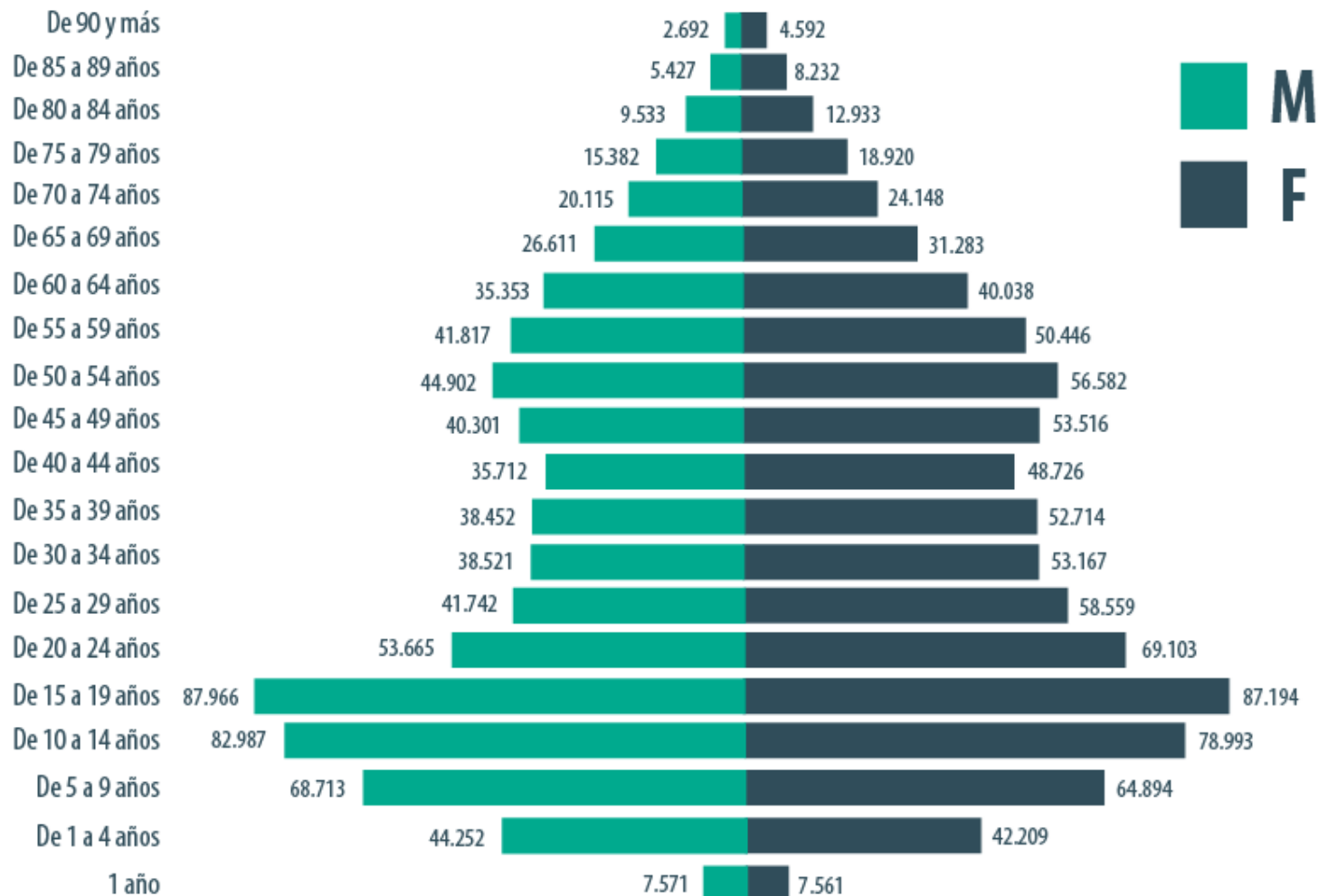


3

**NUESTROS
AFILIADOS**

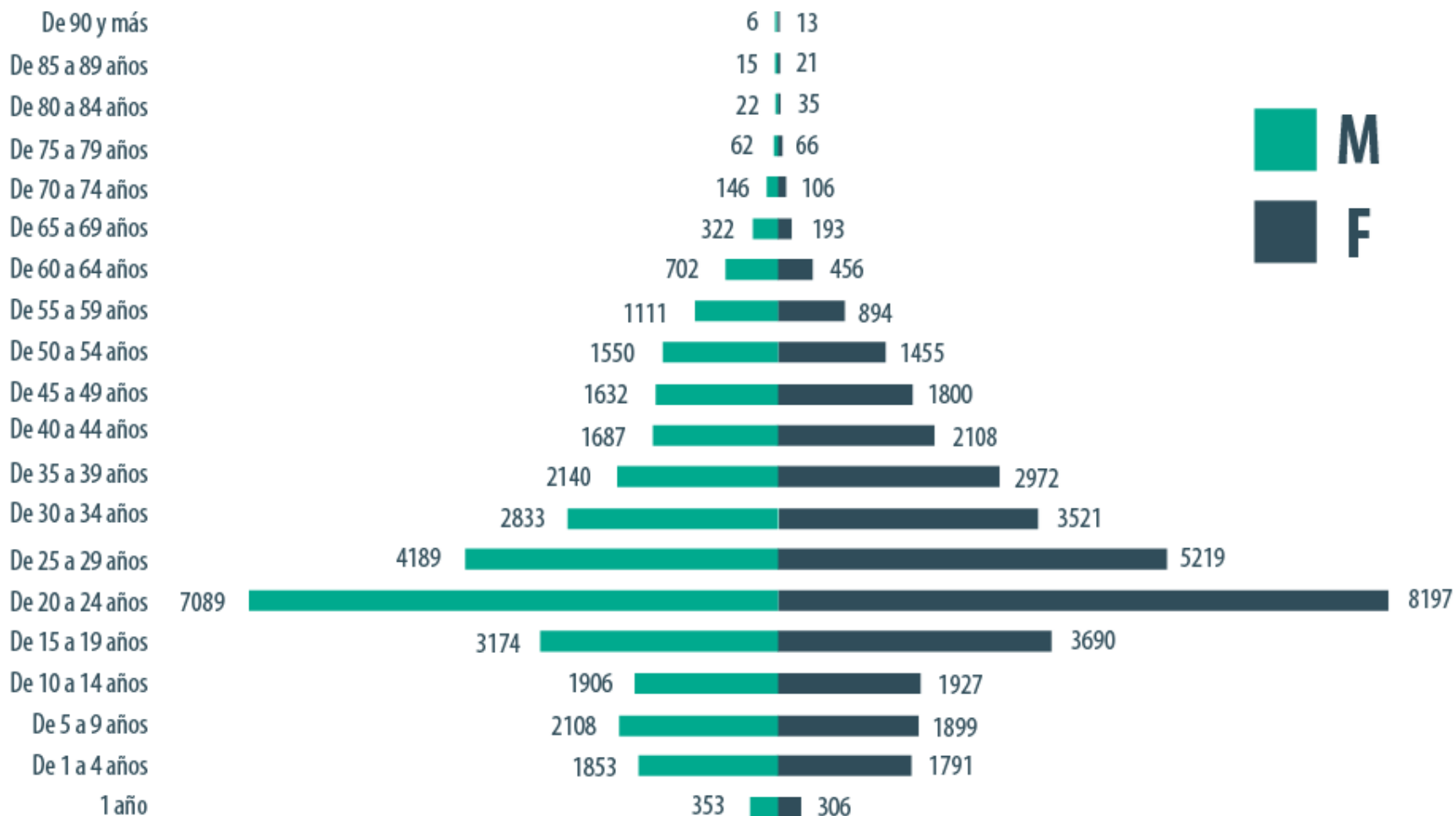
3 | NUESTRA POBLACIÓN AFILIADA

AFILIADOS DEL RÉGIMEN SUBSIDIADO

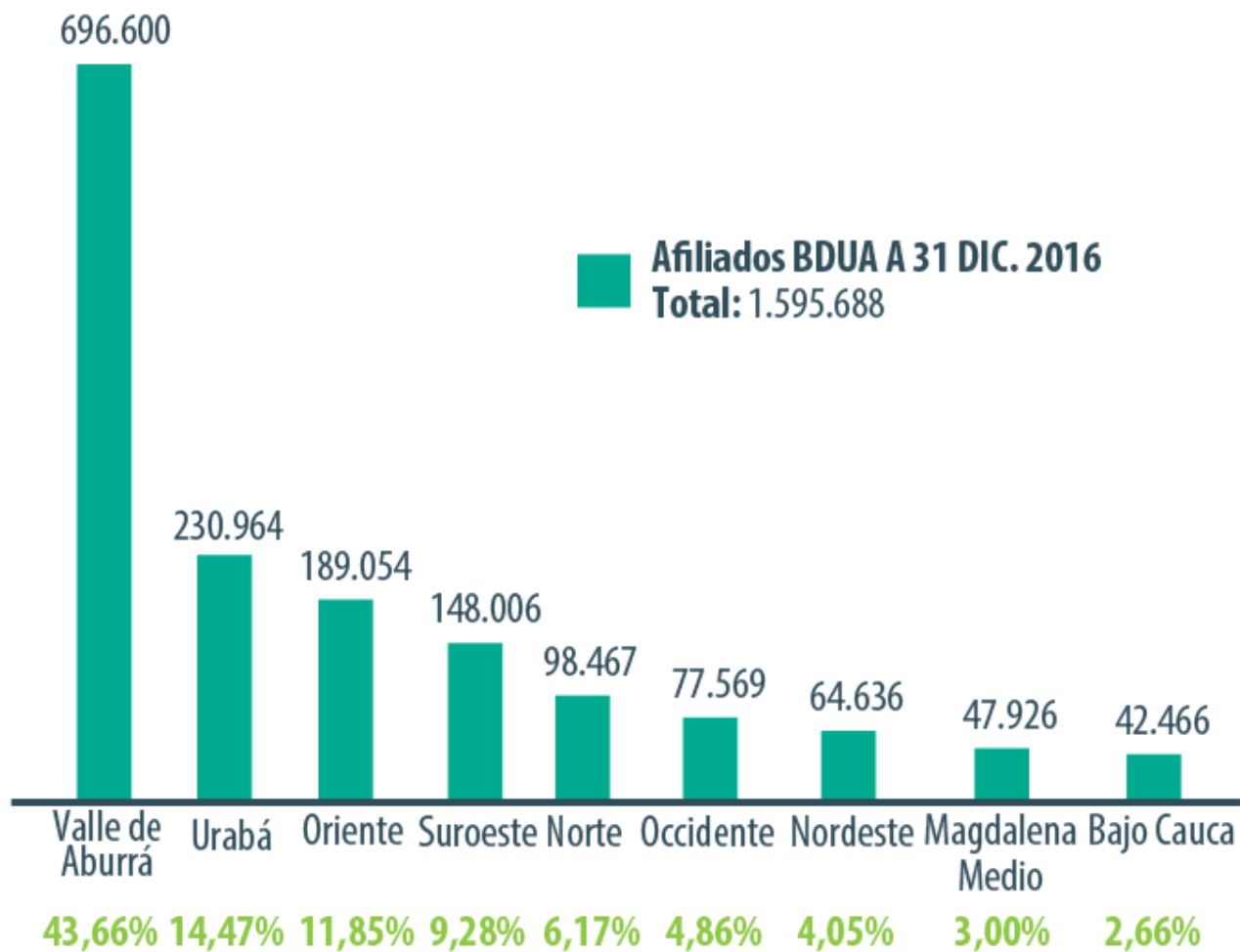


3 | NUESTRA POBLACIÓN AFILIADA

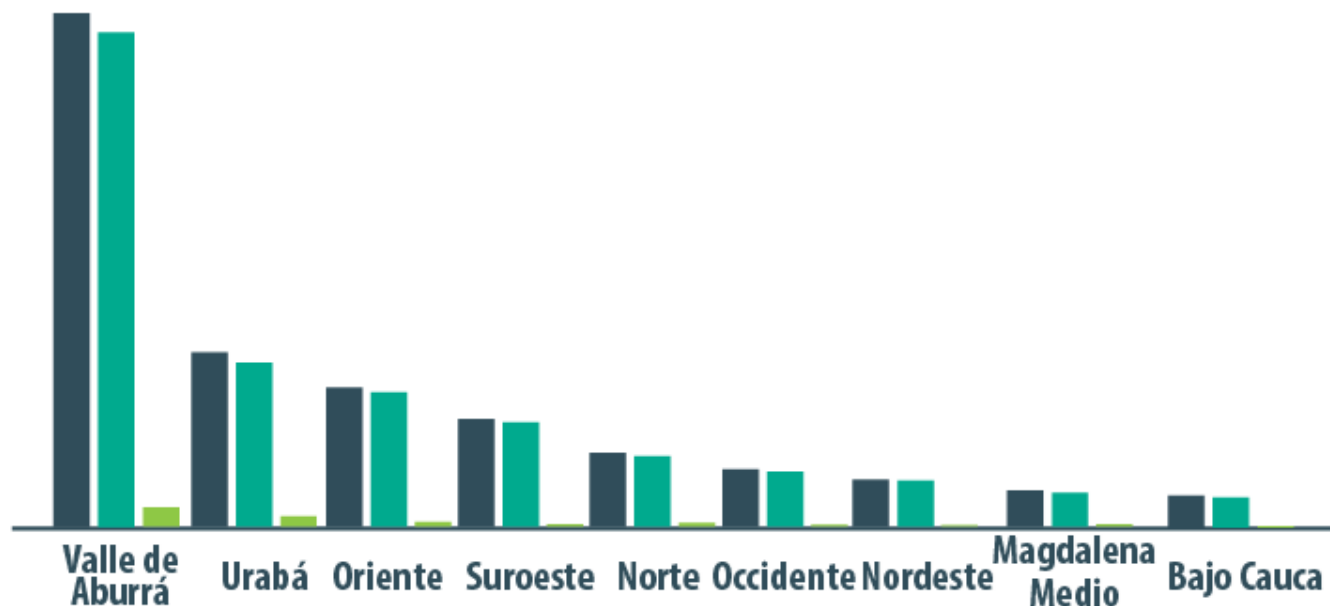
AFILIADOS DEL RÉGIMEN CONTRIBUTIVO



3 | NUESTRA POBLACIÓN AFILIADA



3 | NUESTRA POBLACIÓN AFILIADA



	Valle de Aburrá	Urabá	Oriente	Suroeste	Norte	Occidente	Nordeste	Magdalena Medio	Bajo Cauca
■ DIC 31 DE 2015	723.823	245.296	195.644	151.265	103.910	80.192	66.174	51.144	44.396
■ DIC 31 DE 2016	696.600	230.964	189.054	148.006	98.467	77.569	64.636	47.926	42.466
■ DINAMICA 2015-2016	27.223	14.332	6.590	3.259	5.443	2.623	1.538	3.218	1.930

A photograph of a female doctor in a white lab coat with a stethoscope around her neck, looking at a document. She is talking to an elderly couple. The woman on the left has short brown hair and wears glasses and a light-colored patterned blouse. The man in the center has grey hair and a beard, wearing a light blue button-down shirt. They are in a bright, clinical setting with white cabinets and windows in the background. A large green number '4' is overlaid on the image.

4

**PROGRAMAS DE ALTO
COSTO Y SALUD
PÚBLICA**

4 | PROGRAMAS DE ALTO COSTO Y SALUD PÚBLICA

POBLACIÓN



107

Pacientes



63

Adultos



44

Niños

60% de los casos son severos

LOGROS

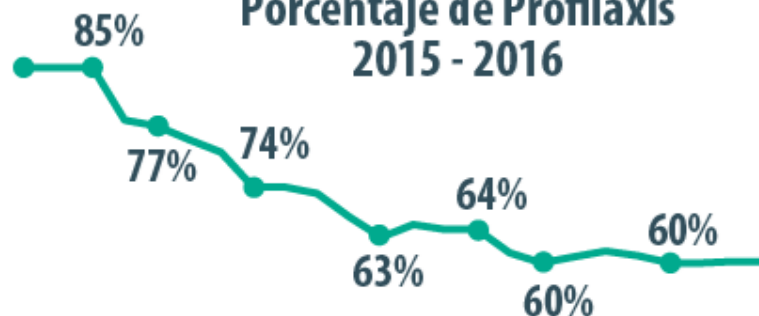
- ✓ Contratación directamente con los laboratorios (Baxalta – Pfizer).
- ✓ Ajuste de la formulación - indicación de profilaxis.
- ✓ Atención y solución jurídica - asistencia social a casos.
- ✓ Consultas prioritarias con mayor respuesta a solicitudes extraordinarias para disminuir hospitalizaciones.

Programa de Hemofilia y trastornos afines

El mejor Factor, el humano - Savia Salud EPS



Porcentaje de Profilaxis 2015 - 2016



HOME CARE:

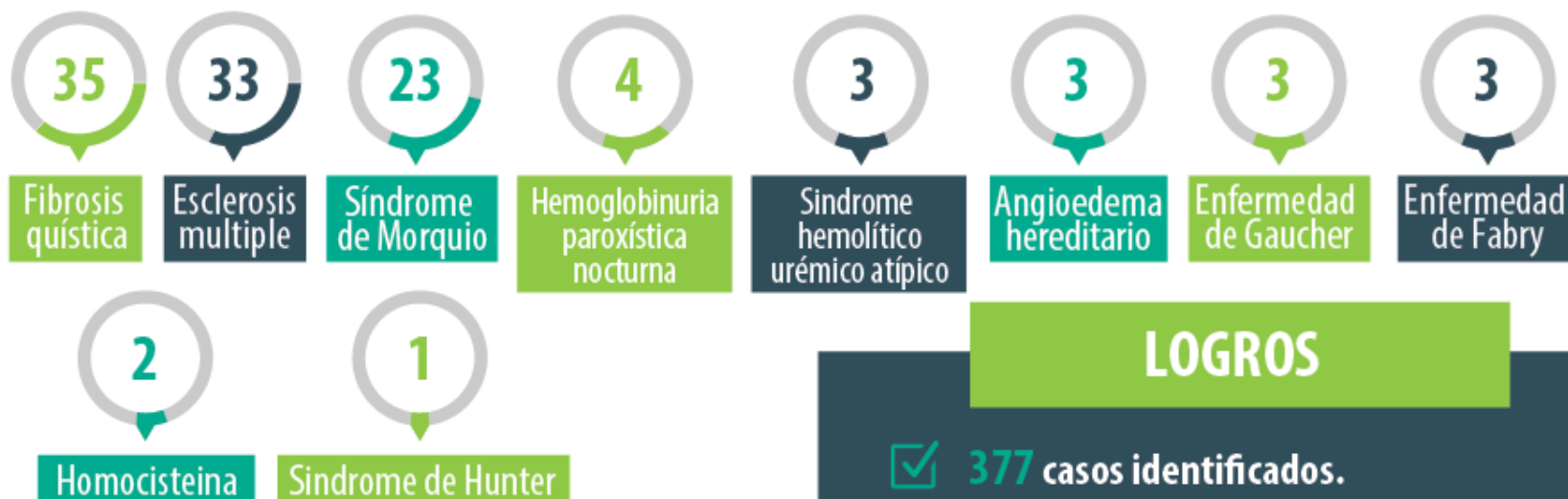
- Área Metropolitana: 30 Pacientes - 87% cobertura.
- Municipios en profilaxis y/o ITI: 42 pacientes - 66,6% cobertura.

4 | PROGRAMAS DE ALTO COSTO Y SALUD PÚBLICA

Principales enfermedades huérfanas 2016

Enfermedades Huérfanas

El paciente y su familia nuestra razón de ser - Savia Salud EPS



LOGROS

- ✓ 377 casos identificados.
- ✓ Programa documentado en el SGC.
- ✓ Ruta de atención.
- ✓ Base de datos centralizada completa.
- ✓ Solicitud de medicamento mediante cotización y costeo mensual, centralización para aplicación del medicamento.

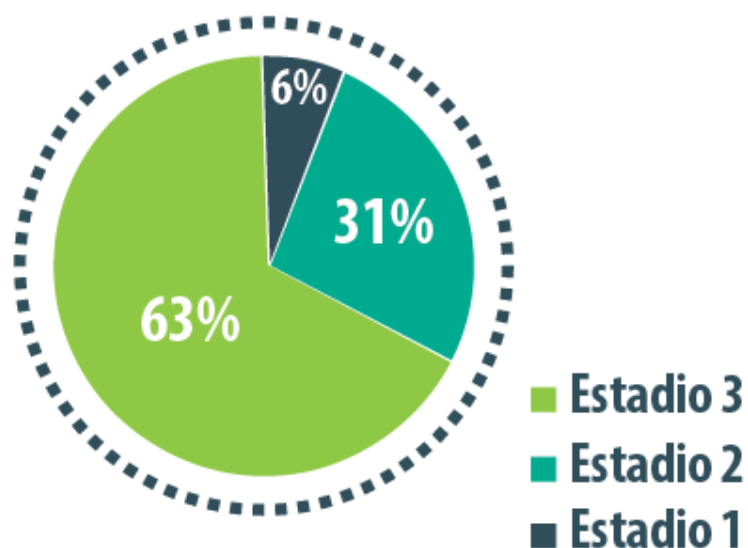
DATO

El costo mensual de los 26 pacientes es de \$1.871.025.397



4 | PROGRAMAS DE ALTO COSTO Y SALUD PÚBLICA

Distribución porcentual por estadio clínico 2016



Programa de atención a las personas
viviendo con el virus del VIH

Protegerse es natural - Savia Salud EPS



Prevalencia VIH 2014-2016

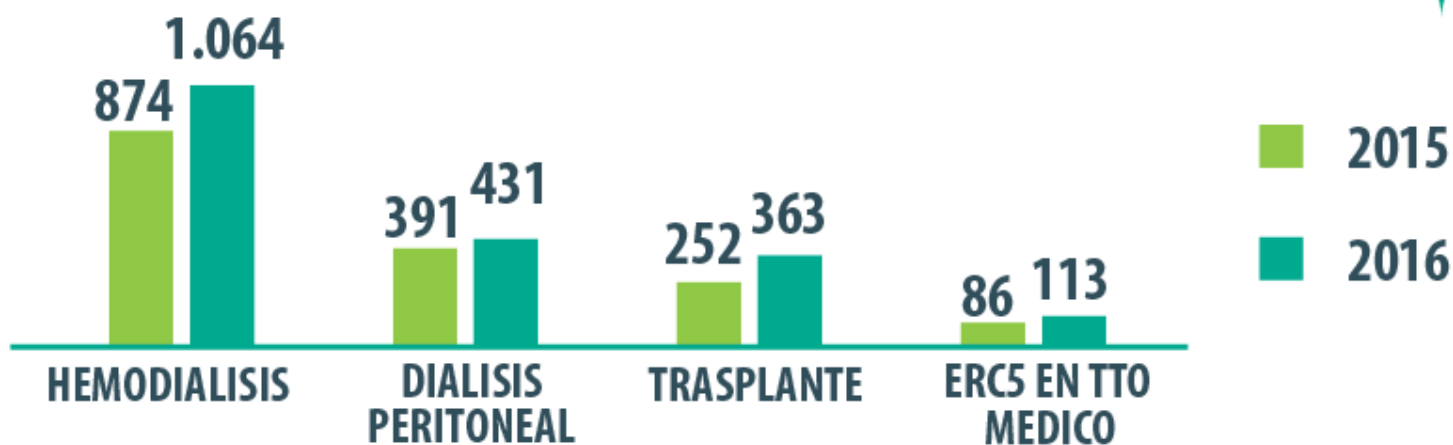


LOGROS

- ✓ Documentación del programa.
- ✓ Creación de la ruta de acceso.
- ✓ Auditoría clínica y de calidad.
- ✓ Inclusión en incentivos.
- ✓ Tres proveedores.

4 | PROGRAMAS DE ALTO COSTO Y SALUD PÚBLICA

Número de casos en Terapia de Reemplazo Renal 2015-2016



LOGROS

- ✓ Aumento de coberturas en precursoras.
- ✓ Control de días de estancia, pasó de 12 días de estancia en 2015 a 9 días estancia en 2016.
- ✓ Frecuencia de hospitalizados paso de 1,3 en 2015 a 1 paciente hospitalizado por año.
- ✓ Urgencias dialíticas bajó de 600 del año 2015 a 376 del año 2016.
- ✓ Pacientes ERC E4 estrategia de aumento de cobertura.
- ✓ Implementación del programa de teleconsulta asistida, coordinación con living lab.
- ✓ Capacitación de médico general experto en ERC por parte del asesor para empoderarlo de la gestión y atención de pacientes priorizados.

4 | PROGRAMAS DE ALTO COSTO Y SALUD PÚBLICA

Distribución poblacional por Severidad según clasificación TNM 2016



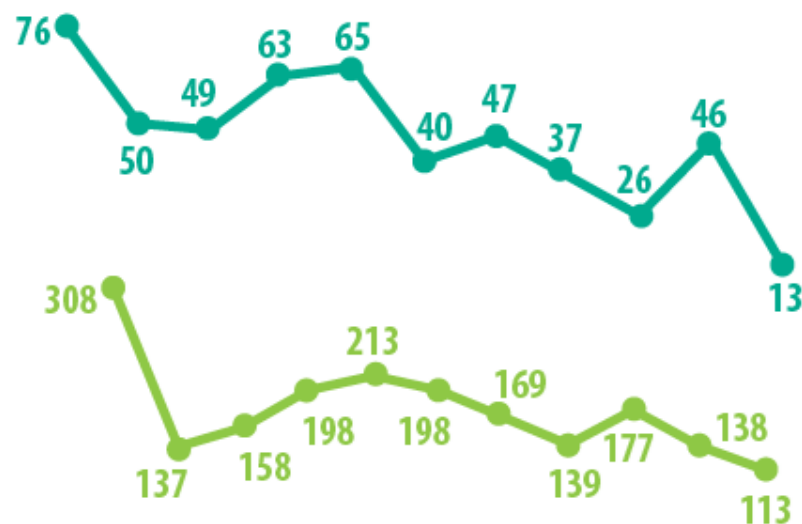
Relación con el pronóstico de detección temprana
ESTADIFICACIÓN CLÍNICA DE ACUERDO AL TAMAÑO DEL TUMOR

LOGROS

- ✓ **168** casos en seguimiento casos nuevos.
- ✓ **684** con alteración mamográficas en seguimiento.
- ✓ La articulación entre el proceso de autorizaciones y el programa para optimizar tiempos de respuesta y disminuir barreras en la atención.
- ✓ Acompañamiento de la auditoría de la IPS de primer nivel mas grande del departamento (Metrosalud).

Programa detección temprana cáncer de mama

Consultar a tiempo es natural - Savia Salud EPS



■ Oportunidad de inicio de tratamiento 2016

■ Oportunidad en la confirmación diagnóstica 2016

4 | PROGRAMAS DE ALTO COSTO Y SALUD PÚBLICA

LOGROS

- ✓ **270** casos en seguimiento.
- ✓ Seguimiento al 100% de los casos.
- ✓ Socialización con la red primaria de la ruta de atención para LAP.
- ✓ Respuesta oportuna a las alertas relacionadas con autorizaciones, emitidas por el MSPS y el INS.
- ✓ Establecimiento de alternativas de comunicación con la EPS para las familias de los/las menores: correo electrónico, línea telefónica móvil y fija.
- ✓ Acompañar la auditoría a los programas de PEDT de la red primaria más grande del departamento: la E.S.E. Metrosalud.

Seguimiento a cáncer infantil

Preservar la vida es natural - Savia Salud EPS



Tiempo de definición de diagnóstico definitivo

Nuestro resultado fue de **7,1 días**, lo cual indica oportunidad alta

Oportunidad alta

Menor de 8 días

Oportunidad media

9 a 15 días

Oportunidad baja

Mayor de 16 días

4 | CONCLUSIONES

LOGROS GENERALES

- ✓ Definición modelo de atención.
- ✓ Estructura y diseño de los programas.
- ✓ Documentación en calidad.
- ✓ Fichas técnicas de programas.
- ✓ Tablero de indicadores validado y sistematizado para seguimiento programas.

RETOS

- Mejorar gestión de salud pública en actividades de PEDT (Protección Específica y Detección Temprana) y Plan Decenal de Salud.
- Implementar estrategia APS (Atención Primaria en Salud).
- Implementar RIAS priorizadas.
- Mejorar proceso de telesalud - seguimiento y medición.
- Realizar seguimiento sistemático a indicadores priorizados.
- Medir costos de manera adecuada.
- Fortalecer equipo de gestión de la CAC.
- Sistematizar las experiencias para generación de conocimiento.



5

NUESTRA RED

5 | NUESTRA RED

RED PÚBLICA: 135

RED PRIVADA: 156



A photograph of two business professionals shaking hands. The man on the left is wearing a light blue shirt and a blue tie. The woman on the right is wearing a white shirt. The background is blurred. Overlaid on the image are several graphic elements: a dark blue horizontal bar at the top; a large green number '6' in the upper center; a white horizontal line below the number; the word 'CONTRATACIÓN' in bold dark blue letters below the line; a large green and white chevron shape at the bottom; and dark blue diagonal bars in the bottom corners.

6

CONTRATACIÓN

6 | CONTRATACIÓN

CONTRATACIÓN AÑO 2016

CONTRATOS NUEVOS 2016

CLASE DE CONTRATO	CANTIDAD	VALOR TOTAL INICIAL (En pesos)
INTERVENTORIA	1	\$ 50.000.000
ARRENDAMIENTO Y/O ADQUISICIÓN DE INMUEBLES	113	\$ 1.051.603.753
OBRA PÚBLICA	2	\$ 31.225.216
PRESTACIÓN DE SERVICIOS (Contratistas y Red)	916	\$ 21.820.605.164
RENTING	2	\$ 604.060.544
OTROS	4	\$ 853.468.880
COMODATO	1	\$ 0
COMPRAVENTA Y/O SUMINISTRO	4	\$ 516.135.600
Total general	1043	\$ 24.927.099.157

6 | CONTRATACIÓN



CONTRATACIÓN AÑO 2016

PRÓRROGAS Y/O ADICIONES 2016

	CANTIDAD	VALOR ADICIONES (En pesos)
ARRENDAMIENTO Y/O ADQUISICIÓN DE INMUEBLES	2	\$ 32.450.333
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	266	\$4.607.986.484
TRANSPORTE	2	\$ 245.000.000
OTROS	1	\$ 750.000.000
Total general	271	\$ 5.635.436.817
TOTAL CONTRATOS NUEVO Y ADICIONES		\$ 30.562.535.974

CONTRATACIÓN SERVICIOS DE SALUD

	CANTIDAD
RED PRIVADA	156
RED PUBLICA	135



7

**MECANISMOS DE CONTROL
Y TRANSPARENCIA**

7 | MECANISMOS DE CONTROL Y TRANSPARENCIA



Entidades que ejercen el control en Savia Salud EPS

- El control prevalente es ejercido por la Contraloría General de la República, debido al origen de los recursos y el ámbito de operación.
- El control concurrente lo ejercen las Contralorías Territoriales.
- Las Secretarías de Salud Municipal y Departamental ejercen funciones de vigilancia, según lo define la Circular 006 de 2011.
- La Superintendencia Nacional de Salud ejerce la inspección, vigilancia y control.

7 | MECANISMOS DE CONTROL Y TRANSPARENCIA



Mecanismos de control interno

- **PD-GT-01** Procedimiento evaluación independiente.
- **PD-GT-02** Procedimiento evaluación sistema de control interno (SCI).
- **FO-GC-26** Comité coordinador de control interno (CCCI).

7 | MECANISMOS DE CONTROL Y TRANSPARENCIA

MECANISMOS DE CONTROL INTERNO

Resultados PD-GT-01 Procedimiento evaluación independiente

Informe de Auditoría y Otros - Vigencia 2016

Entidad / Área	Clasificación	No. Actividades	No. Recomendaciones Aspectos por Mejorar y/o Hallazgos
Auditorías y Otros informes de Gestión Control - Savia Salud EPS	Actividad de control Interno Contable	6	45
	Auditoría Especial	1	8
	Auditoría Independiente	7	206
	Concepto Técnico	1	1
	Evaluación Sistema de Administración de Riesgos (SAR)	1	3
	Rendición de la Cuenta	1	/
	Seguimiento y monitoreo Directivas Gerenciales	1	10
Total		18	280

Fuente: Plan General de Auditorías (PGA) - Plan Operativo Anual (POA) Gestión Control.
Cálculos: Equipo Gestión Control.

7 | MECANISMOS DE CONTROL Y TRANSPARENCIA

MECANISMOS DE CONTROL INTERNO

FO-GC-26 **Comité coordinador de control interno (CCCI)**

Sesiones 2016

- 30 de junio de 2016
- 31 de agosto de 2016
- 20 de octubre de 2016
- 27 de diciembre de 2016

Se fortaleció y dinamizó la función del CCCI, reportando los resultados de los procesos auditores, los estados de avance y cumplimiento de los planes de mejoramiento de auditorías internas y externas.

7 | MECANISMOS DE CONTROL Y TRANSPARENCIA

MECANISMOS DE CONTROL INTERNO

Revisoría Fiscal



**Nexia
Montes y
Asociados**

Denegación de opinión

Debido a la importancia de los hechos e incertidumbres descritos en los literales A a la G del numeral 2 del presente dictamen, considero que los estados contables básicos de la ALIANZA MEDELLÍN ANTIOQUIA S.A.S - SAVIA SALUD EPS al 31 de diciembre de 2016, no presentan razonablemente la situación financiera de la ALIANZA MEDELLÍN ANTIOQUIA S.A.S -SAVIA SALUD EPS, de conformidad con las normas y principios de contabilidad pública, emanadas de la Contaduría General de la Nación, y no he podido obtener evidencia de auditoría que proporcione una base suficiente y adecuada para expresar una opinión de auditoría. En consecuencia, no expreso opinión alguna sobre los estados financieros adjuntos.

7 | MECANISMOS DE CONTROL Y TRANSPARENCIA

Resumen Informe Final de la auditoría de la Contraloría General de la República

Vigencias evaluadas
2014 y 2015

Fecha de ejecución
Enero – Mayo de 2016

Acompañamiento
Área Gestión Control

7 | MECANISMOS DE CONTROL Y TRANSPARENCIA

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2014 Y 2015

COMPONENTE	FACTORES MINIMOS	CALIFICACIÓN	
		2014	2015
Control de Gestión 20%	Procesos administrativos Indicadores Gestión presupuestal y contractual Prestación del bien o servicio	93,65	92,55
Control de Resultados 30%	Objetivos misionales Cumplimiento de impacto de políticas públicas, planes, programas y proyectos.	93,8	93,8
Control de legalidad 10%	Cumplimiento de normatividad aplicable al ente o asunto auditado.	90,4	90,4
Control financiero 30%	Razonabilidad o evaluación financiera		
Evaluación del Sistema de Control Interno 10%	Calidad y confianza	84,25	68,1

Fuente: Informe Final Auditoría CGR

NOTA: El componente financiero no tiene evaluación, por tanto se aplicó fórmula ponderada, con un resultado consolidado para el 2014 de 91,9 y para 2015 de 89,57 = GESTIÓN FAVORABLE

7 | MECANISMOS DE CONTROL Y TRANSPARENCIA

HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

No.	Observación	Alcance	Entidad a la cual se traslada el hallazgo
1	Cuentas contables	Administrativo	
2	Pago a Prestadores de Servicios de Salud	Administrativo	
3	Circularización de acreedores	Administrativo	Supersalud
4	Metas de promoción y prevención	Administrativo	
5	Garantías de contratos	Disciplinario	Procuraduría General de la Nación
6	Informes de supervisión	Disciplinario	Procuraduría General de la Nación
7	Actas de liquidación	Administrativo	
8	Entrega de medicamentos	Administrativo	Supersalud
9	Gestión documental	Administrativo	Archivo General de la Nación
10	Rendición de cuentas SIRECI	Administrativo	

7 | MECANISMOS DE CONTROL Y TRANSPARENCIA

CUMPLIMIENTO A LA FECHA DEL PLAN DE MEJORAMIENTO SUSCRITO CON LA CGR

No. Hallazgo	Área Responsable del hallazgo	Actividades / Cantidades Unidad de Medida	Actividades/ Fecha de Inicio	Actividades/ Fecha de Terminación	Total de actividades a cumplir según fecha de avance.	Total de Actividades Cumplidas
H. 1	Contabilidad	44	2016/03/01	2016/07/31	44	44
H. 2	Tesorería	12	2016/08/31	2017/08/31	12	12
H. 3	Cuentas médicas y Tesorería	2	2016/08/01	2017/01/31	2	2
H. 4	Gestión del Riesgo - Salud Pública	9	2016/09/01	2017/04/30	9	9
H. 5	Red de servicios	3	2016/08/01	2016/08/12	3	2
H. 6	Red de servicios	1	2016/09/05	2016/09/09	1	1
H. 8	Química Farmacéutica	6	2016/09/01	2017/01/31	6	6
H. 9	Gestión documental	100	2016/08/01	2016/11/27	1	1
Totales					73	72
Porcentaje de cumplimiento					98,63%	

7 | MECANISMOS DE CONTROL Y TRANSPARENCIA



Implementación Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -PAAC

- Implementación del PAAC en el año 2016.
- Se realizó la evaluación y seguimiento a 31 de diciembre de 2016 para la Contraloría General de Antioquia y en el micrositio de la página web en **transparencia** se publicó el primer informe de seguimiento del PAAC.
- Se capacitó a todo el personal directivo de la EPS y 120 personas adicionales de las distintas áreas.

7 | MECANISMOS DE CONTROL Y TRANSPARENCIA

Estructuración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -PAAC

1. Descripción de las políticas, estrategias o iniciativas Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.
2. Racionalización de Trámites.
3. Rendición de Cuentas.
4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.
6. Iniciativas Adicionales.



8

**INFORME
FINANCIERO**

8 | INFORME FINANCIERO

BALANCE GENERAL A DICIEMBRE 31 DE 2016

(Cifras expresadas en millones de pesos)
(Presentación por grupo)

Activo	Dic-16	Dic-15
Activo Corriente	211.721	168.747
Efectivo	15.189	6.762
Inversiones e instrumentos derivados	5.090	3.700
Deudores	190.809	157.675
Otros activos	633	610
Activo no corriente	21.597	21.300
Propiedad, planta y equipo	750	187
Otros activos	20.847	21.114
Total activos	233.318	190.048

8 | INFORME FINANCIERO

BALANCE GENERAL A DICIEMBRE 31 DE 2016

(Cifras expresadas en millones de pesos)
(Presentación por grupo)

Pasivos	Dic-16	Dic-15
Pasivo corriente	522.189	359.546
Operaciones de Financiamiento e Instrum.Derivados	0	23.586
Cuentas por pagar	10.640	11.106
Obligaciones laborales y de seguridad social integral	369.057	231.657
Pasivos estimados	142.492	93.197
Otros pasivos	0	0
Pasivo no corriente	0	0
Operaciones de Financiamiento e Instrum.Derivados		
Total pasivo	522.189	359.546

8 | INFORME FINANCIERO

BALANCE GENERAL A DICIEMBRE 31 DE 2016

(Cifras expresadas en millones de pesos)
(Presentación por grupo)

Patrimonio	Dic-16	Dic-15
Patrimonio Institucional	81.852	81.852
Resultados de Ejercicios Anteriores	-251.350	-142.020
Resultados consolidados del ejercicio	-119.373	-109.330
Total patrimonio	-288.871	-169.498
Total Pasivos y Patrimonio	233.318	190.048
Contingencias y Control		
Cuentas de Orden Deudoras	81.752	81.809
Cuentas de Orden Acreedoras	103.429	100.551
	0	0

8 | INFORME FINANCIERO

ESTADO DE ACTIVIDAD FINANCIERA, ECONÓMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016

(Cifras expresadas en millones de pesos)

(Presentación por grupo)

	Dic-16	Dic-15	Variación
Ingresos Operacionales	1.349.953	1.190.425	13,4%
Venta de Servicios	1.349.953	1.190.425	13,4%
Costo de Operación de Servicios	1.415.181	1.258.660	12,4%
Costo de operación de servicios	1.415.181	1.258.660	12,4%
Gastos Operacionales	71.672	65.530	9,4%
De administración	58.019	55.117	5,3%
Provisiones, depreciac. y amortizac.	13.653	10.413	31,1%
Excedente (Déficit) Operacional	-136.900	-133.765	2,3%
Ingresos no Operacionales	47.113	36.232	30,0%
Otros ingresos	47.113	36.232	30,0%
Gastos no Operacionales	29.586	11.797	150,8%
Otros ingresos	29.586	11.797	150,8%
Excedente (Déficit) No Operacional	17.527	24.435	-28,3%
Excedente (Déficit) del Ejercicio	-119.373	-109.330	9,2%

8 | INFORME FINANCIERO

EJECUCION PRESUPUESTAL DE INGRESOS, COSTOS Y GASTOS DEL 01 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE DE 2016

Detalle	Presupuesto Definitivo Ene-Dic/16 Modificado en Junta 2016	Total Ejecución Ene - Dic 2016	% Ejecución
INGRESOS	1.312.588.796.683	1.397.066.924.268	106%
Régimen Subsidiado	1.187.844.331.066	1.223.662.739.009	103%
Régimen Contributivo	39.450.550.813	27.346.827.461	69%
Copagos	4.689.245.351	3.229.138.644	69%
Recobros NO POS	43.294.519.255	86.822.427.330	201%
Ingresos CAC y Fondo Cta Hemofilia	4.012.879.013	8.870.692.780	221%
Restituciones	30.882.611.840	21.639.352	0%
Ing. No Oper. Financieros - Descuentos	2.414.659.345	1.697.101.859	70%
Otros Ing. No Operacionales	0	19.623.736.914	
Ingresos de EA	0	25.792.620.919	

8 | INFORME FINANCIERO

EJECUCION PRESUPUESTAL DE INGRESOS, COSTOS Y GASTOS DEL 01 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE DE 2016

Detalle	Presupuesto Definitivo Ene-Dic/16 Modificado en Junta 2016	Total Ejecución Ene - Dic 2016	% Ejecución
COSTOS Y GASTOS	1.356.759.041.921	1.516.439.659.597	112%
Costo Médico	1.282.098.999.642	1.415.181.059.075	110%
Cápita	312.610.069.101	314.228.675.518	101%
Cápita RC	0	9.214.969.247	
Evento Primer Nivel	51.501.764.656	44.154.567.312	86%
Medicamentos Ambulatorios	61.336.582.244	34.551.421.223	56%
Evento Segundo y Tercer Nivel	469.726.601.200	529.782.804.018	113%
Alto Costo	307.900.305.968	338.686.134.722	110%
Recobros POS	11.654.059.162	13.522.848.379	116%
Recobros NO POS	56.436.150.953	61.197.553.161	108%
Póliza Reaseguro Alto Costo	0	251.232	
Provisiones	0	0	
Reservas	10.933.466.357	69.526.781.541	636%
Incapacidades RC	0	315.052.722	
Provision Facturacion no radicada		0	

8 | INFORME FINANCIERO

EJECUCION PRESUPUESTAL DE INGRESOS, COSTOS Y GASTOS DEL 01 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE DE 2016

Detalle	Presupuesto Definitivo Ene-Dic/16 Modificado en Junta 2016	Total Ejecución Ene - Dic 2016	% Ejecución
Gastos	74.660.042.279	101.258.600.522	136%
Gasto Operación RS y RC	479.774.648	665.796.437	139%
Gastos de Personal	33.378.338.168	28.312.730.716	85%
Gastos Viaticos y Viaje Personal	425.800.000	145.229.512	34%
Honorarios, As Técnica y Ssios	13.848.573.423	17.770.544.863	128%
Servicios Publicos	929.586.544	2.357.199.718	254%
Mantenimiento y Adecuaciones Sede Nueva	1.199.393.492	1.155.775.064	96%
Seguridad Industrial	151.099.028	35.146.830	23%
Impuestos	1.443.631	6.425.763	445%
Arrendamientos	4.797.746.479	6.063.076.476	126%
Contribuciones y Afiliaciones	408.776.601	0	0%
Seguros	52.419.545	32.658.742	62%
Gastos Legales e Interes Mora Seg Soc	2.684.643	122.639.403	4568%
Comun y Publicidad, Promoc y Divulga	1.135.278.755	88.824.766	8%
Impresos y publicaciones	149.929.577	85.521.465	57%
Aseo y cafeteria	323.847.887	164.755.859	51%
Materiales y suministros - Fotoc	908.105.959	560.426.372	62%
Depreciac. y Amortizac.	338.676.967	290.432.653	86%
Provisión Cartera	10.000.550.699	13.126.712.403	131%
Otras Provisiones	0	0	
Gtos No Operacionales	0	9.753.268.005	
Gastos EA	0	12.729.501.232	
Int Compra Cartera y Credito IDEA	5.984.016.234	7.047.842.313	118%
Gastos Vigilancia	144.000.000	275.746.964	191%
Provision Litigios y Demandas		39.922.979	
Sanciones y Tasa Supersalud		428.421.987	



9

**SATISFACCIÓN Y ACCIONES
DE MEJORA**

9 | SATISFACCIÓN Y ACCIONES DE MEJORA

COMPORTAMIENTO DE PQRD 2016



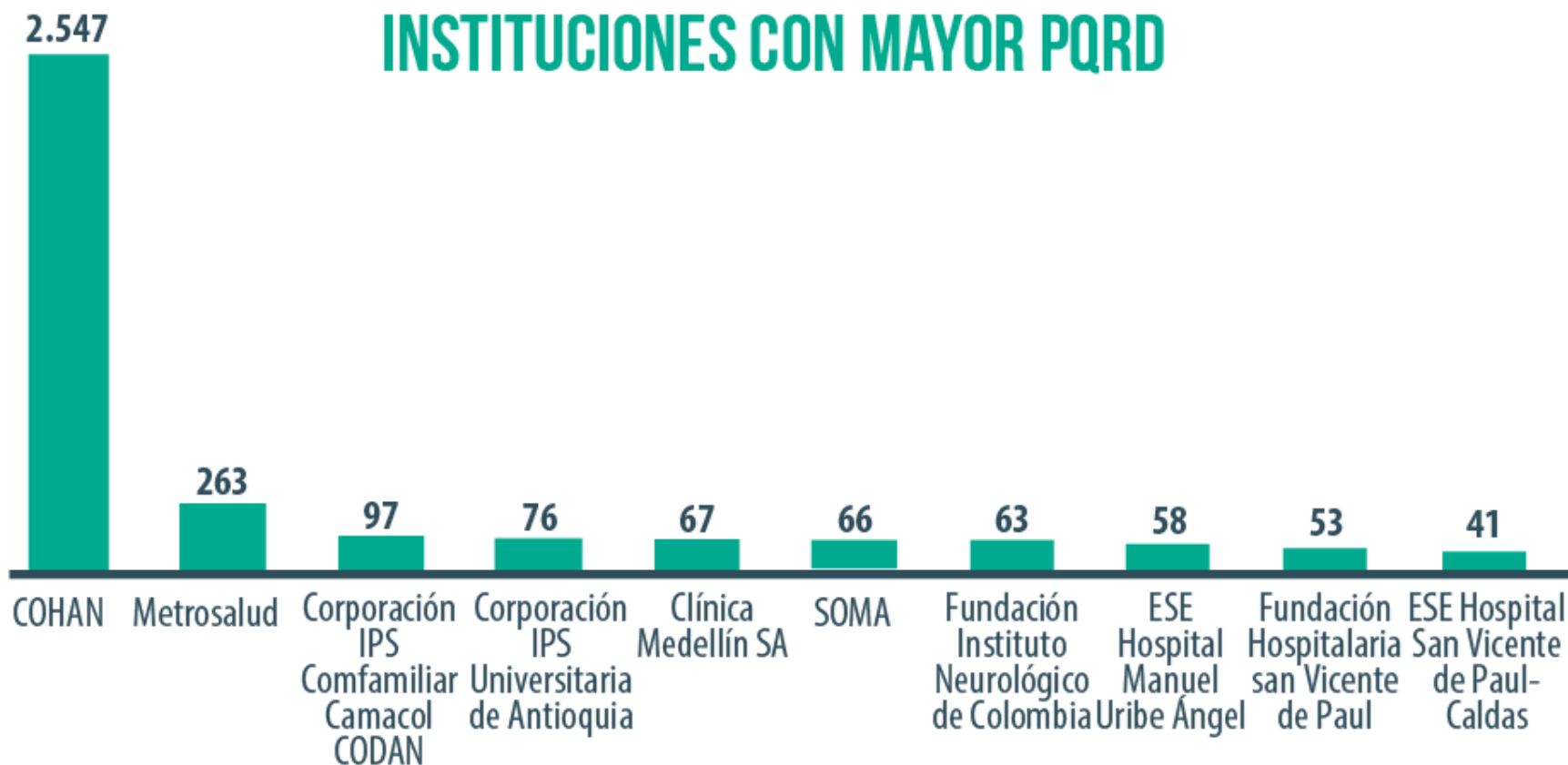
TOTAL PQRD 2016: 13.945
PQRD RESUELTAS: 10.430

9 | SATISFACCIÓN Y ACCIONES DE MEJORA

PRINCIPALES CAUSAS DE PQRD

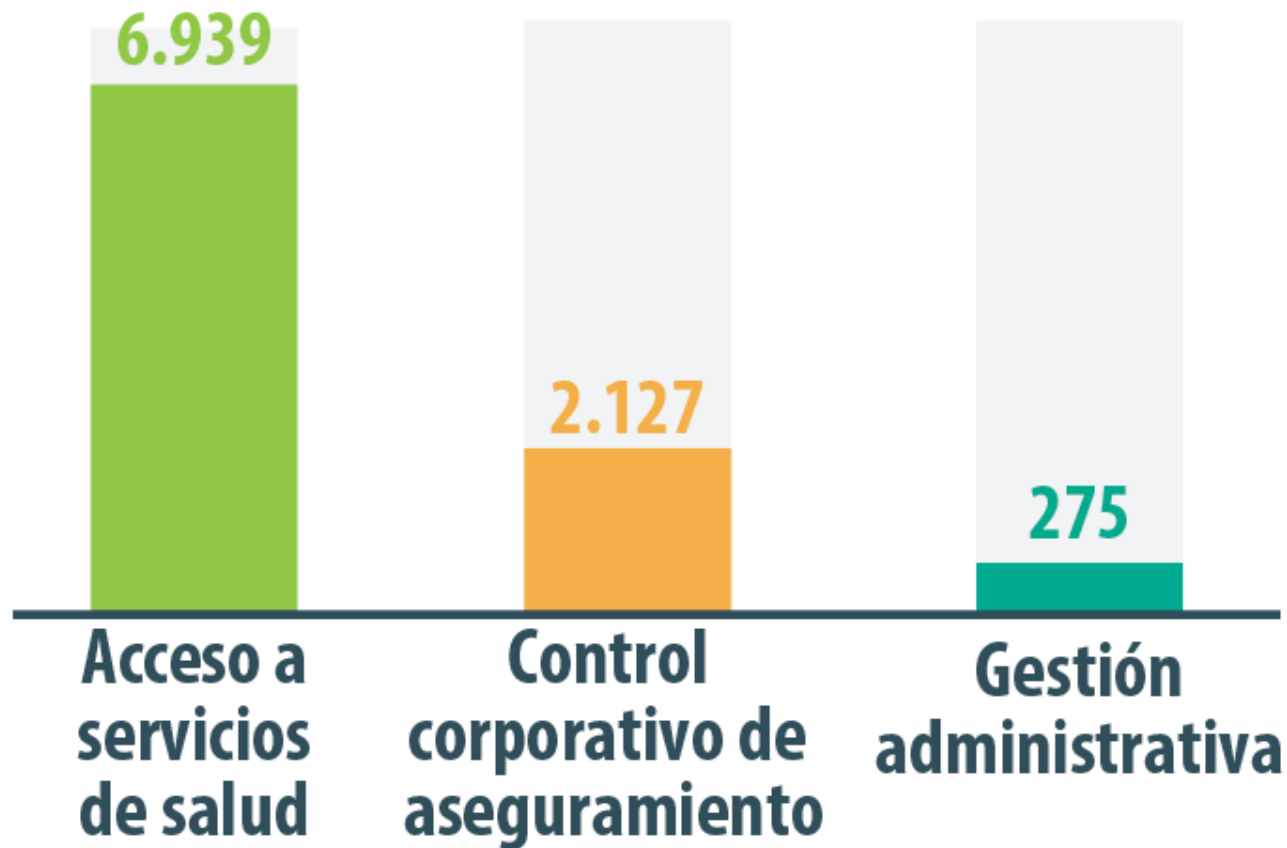


9 | SATISFACCIÓN Y ACCIONES DE MEJORA



9 | SATISFACCIÓN Y ACCIONES DE MEJORA

ÁREAS CON MAYOR PQRD



9 | SATISFACCIÓN Y ACCIONES DE MEJORA



Estrategias para disminuir PQRD

Desde autorizaciones:

- Se incrementó el número de autorizadores y se organizaron por subregiones.
- Se destinó una persona específica para hacer seguimiento a la oportunidad de las IPS de la red.
- Se generó un comunicado gerencial donde se especifica la obligatoriedad de prestación del servicio de salud a los usuarios mientras el contrato este vigente.
- Se asignó un equipo autorizador para apoyar el proceso de gestión de PQRD y responder en los tiempos correspondientes.

9 | SATISFACCIÓN Y ACCIONES DE MEJORA



Estrategias para disminuir PQRD

Desde aseguramiento:

- Elaboración del plegable informativo para los afiliados, con la participación de medicamentos, atención al ciudadano y comunicaciones.
- Se generó un comunicado gerencial para mejorar la atención en las oficinas referente a los horarios, distribución de funciones y atención preferencial.

9 | SATISFACCIÓN Y ACCIONES DE MEJORA



Estrategias para disminuir PQRD

- Desde atención al ciudadano:**
- Entregar oportunamente los informes de PQRD para que cada área identifique las oportunidades de mejora.
 - Fomento de los canales de comunicación entre el usuario y la EPS a través de la web, oficinas, buzones y contact center.
 - Distribución del equipo de atención al ciudadano por canal de recepción de PQRD.
 - Análisis del estado de las PQRD con el proceso involucrado para el cierre de la misma.



¡GRACIAS!



savia

SALUD EPS

ABRIL 22 DE 2017