

RENDICIÓN DE CUENTAS



**II TRIMESTRE
2020**



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

Cantidad de afiliados



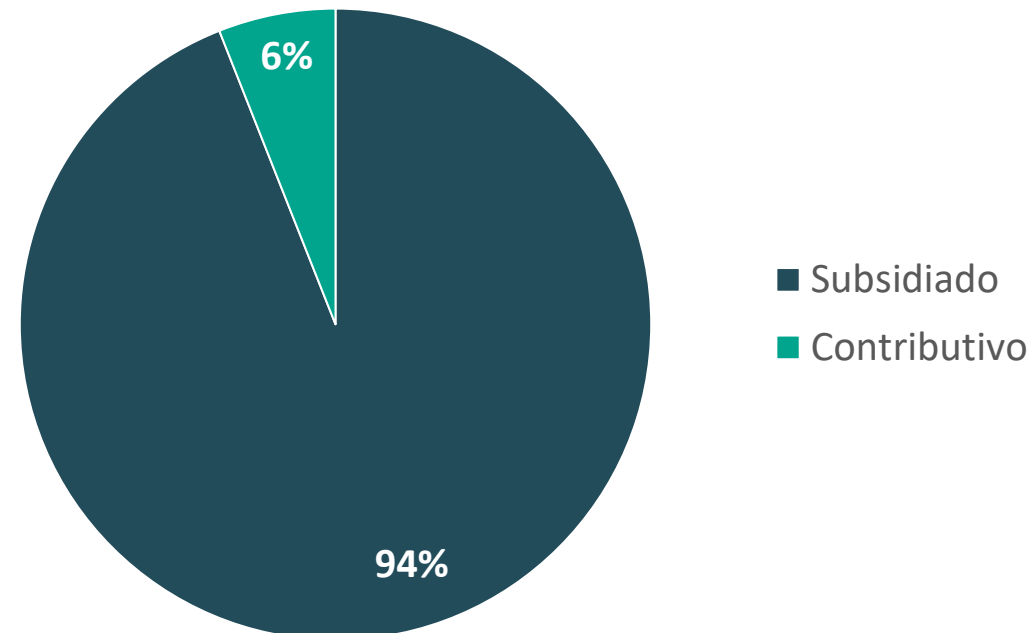
A corte del 30 de junio de 2020, Savia Salud EPS cuenta con un total de **1.694.885** afiliados:

Régimen Subsidiado

- Cantidad de afiliados: 1'588.955
- % de participación: 94%

Régimen Contributivo

- Cantidad de afiliados: 105.930
- % de participación: 6%



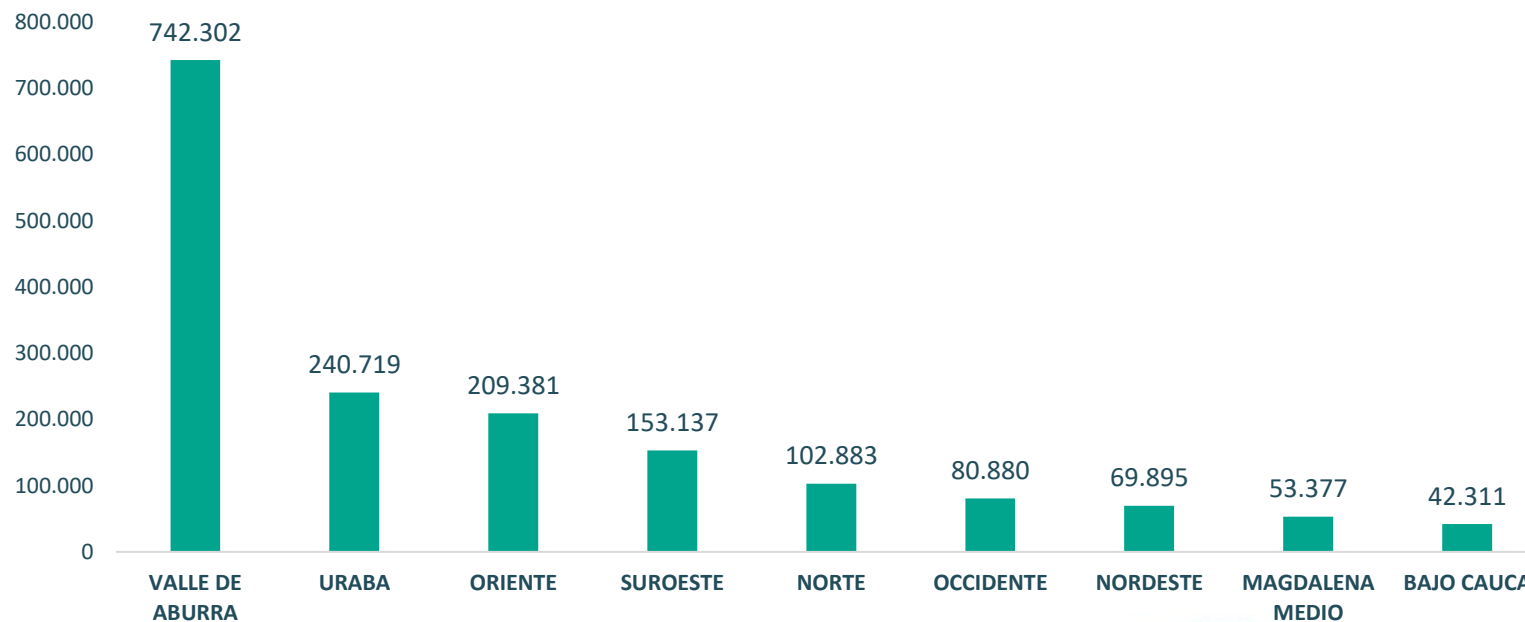
Cantidad de afiliados por subregión



Distribución de la población afiliada según los 116 municipios del departamento de Antioquia, en los cuales Savia Salud hace presencia.

Asignación en 9 subregiones

SUBREGION	JUNIO	% PARTICIPACIÓN
VALLE DE ABURRA	742.302	43,80%
URABA	240.719	14,20%
ORIENTE	209.381	12,40%
SUROESTE	153.137	9,00%
NORTE	102.883	6,10%
OCCIDENTE	80.880	4,80%
NORDESTE	69.895	4,10%
MAGDALENA MEDIO	53.377	3,10%
BAJO CAUCA	42.311	2,50%
TOTAL	1.694.885	100%





2. NOVEDADES PRESENTADAS EN EL ASEGURAMIENTO

Novedades presentadas en el aseguramiento

MES	AFILIADOS NUEVOS
Abril	2.068
Mayo	3.377
Junio	3.664



Total nuevos usuarios en el II trimestre

9.109

MES	PORTABILIDAD
Abril	1.008
Mayo	1.257
Junio	2.512



Total usuarios con solicitud de portabilidad

4.777

Novedades presentadas en el aseguramiento



MES	TRASLADOS HACIA SAVIA SALUD	TRASLADOS DESDE SAVIA SALUD A OTRA EAPB-S
Abril	595	488
Mayo	379	378
Junio	857	741



Total usuarios trasladados hacia Savia Salud EPS

1.831

Total traslados hacia otra EPS

1.607

MES	MOVILIDAD DESCENDENTE	MOVILIDAD ASCENDENTE
Abril	10.138	9.931
Mayo	2.262	3.829
Junio	7.392	5.205



Total usuarios con movilidad descendente

19.792

Total usuarios con movilidad ascendente

18.965



3. INDICADORES DE GESTIÓN

Indicadores de Gestión

INDICADORES DE CALIDAD SOGC 2020						
Nombre del indicador	Fórmula del indicador		Meta en días	Segundo trimestre		
	Numerador	Denominador		ABRIL	MAYO	JUNIO
TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA AUTORIZACION DE RESONANCIA MAGNETICA NUCLEAR	Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre la fecha de solicitud de la resonancia magnetica nuclear y la fecha de autorización	Número total de resonancia magnetica nuclear autorizadas	5	7,3	3,9	3,7
TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA AUTORIZACION DE CIRUGIA DE CATARATA	Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre la fecha de solicitud de la cirugia de catarata y la fecha de autorización	Número total de cirugia de catarata autorizadas	5	8,7	7,8	3,5
TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA AUTORIZACION DE CIRUGIA DE REEMPLAZO DE CADERA	Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre la fecha de solicitud de cirugia de reemplazo de cadera y la fecha de autorización	Número total de cirugia de reemplazo de cadera autorizadas	5	13,1	3,0	3,9
TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA AUTORIZACION DE CIRUGIA DE REVASCULARIZACION MIOCARDICA	Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre la fecha de solicitud de la cirugia de revascularización miocardica y la fecha de autorización	Número total de cirugia de revascularizacion miocardica autorizadas	5	4,5	2,7	4,4



4. ESTADO DE LA CONTRATACIÓN DE LA RED DE SERVICIOS

Estado de la Contratación de la Red de Servicios



EPS SAVIA SALUD - CONTRATACION PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD Y PROVEEDORES A 30 DE JUNIO 2020

PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD - (Persona Jurídica)	NUMERO PRESTADORES	%	NUMERO CONTRATOS	%	VALOR CONTRATADO	%
PÚBLICOS	117	52%	133	52%	969.599.949.416	61%
PRIVADOS (Red Básica)	4	2%	4	2%	7.424.490.634	0%
PRIVADOS	102	46%	120	47%	615.035.864.472	39%
TOTAL PRESTADORES	223	100%	257	100%	1.592.060.304.522	100%
PROVEEDORES	28	100%	28	100%	169.479.236.692	100%
TOTAL PROVEEDORES	28	100	28	100%	169.479.236.692	100%
TOTAL GENERAL	251		285		1.761.539.541.214	



5. SATISFACCIÓN DE USUARIOS

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 2020

Canales de recepción



Comportamiento PQRSF I trimestre 2020

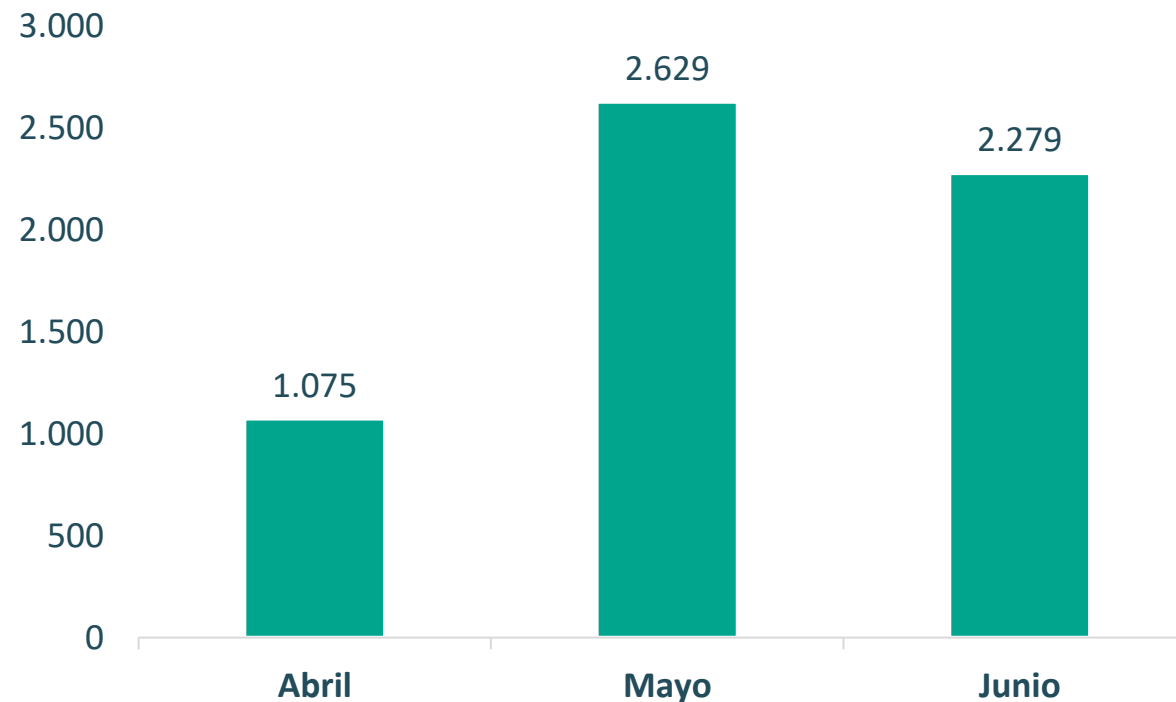


PQRSF Savia Salud EPS

II Trimestre 2020



Periodo	PQRSF	Porcentaje
Abril	1.075	18%
Mayo	2.629	44%
Junio	2.279	38%
Total	5.983	100%





6. CANTIDAD DE OFICINAS Y GESTIÓN

Cantidad de Oficinas y Gestión

Savia Salud EPS en el trimestre II de 2020, en total cuenta con 116 puntos de atención, de los cuales 113 se encuentran ubicados en las subregiones, 2 en el área metropolitana y 1 en el Hospital Mental 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 el trimestre

Subregiones



Área
Metropolitana



MUNICIPIO	NÚMERO DE OFICINAS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS (DIA)	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS (TRIMESTRE)
MAGDALENAMEDIO	8	88	5.276
BAJOCAUCA	4	47	2.799
URABÁ	13	563	27.200
NORDESTE	10	157	9.400
OCCIDENTE	16	237	14.212
NORTE	15	225	13.514
ORIENTE	24	268	16.054
SUROESTE	23	253	15.205
ELITE	1	520	520
BELLO	1	100	100
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA	1	13	13
TOTAL	116	2.470	104.293

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>

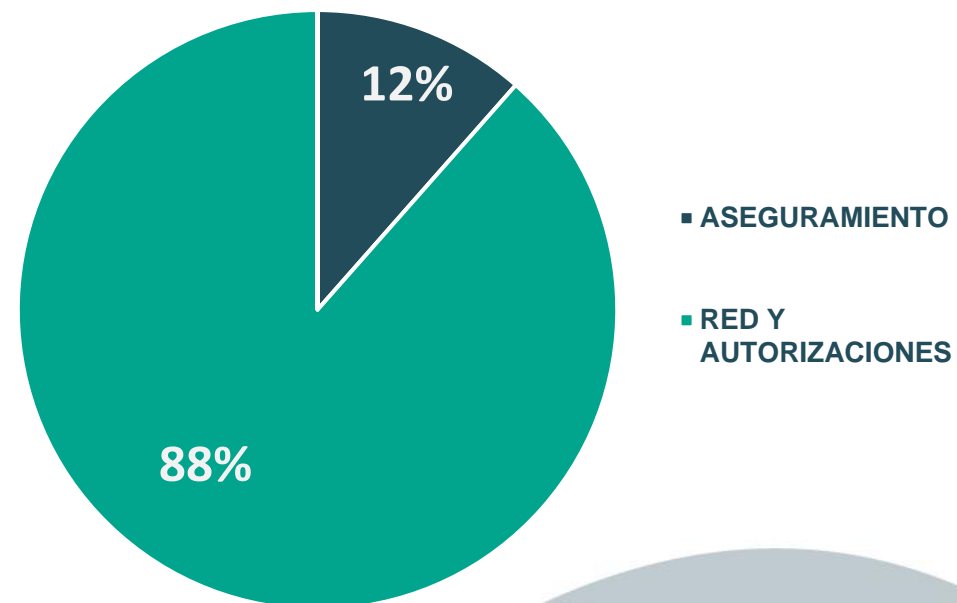
Atenciones a través de las líneas telefónicas

En el trimestre II a través de las líneas de atención al usuario, se brindó respuesta a un total de **62.497** solicitudes, de las cuales el **88%** corresponde a trámites para garantizar el acceso a los servicios de salud.

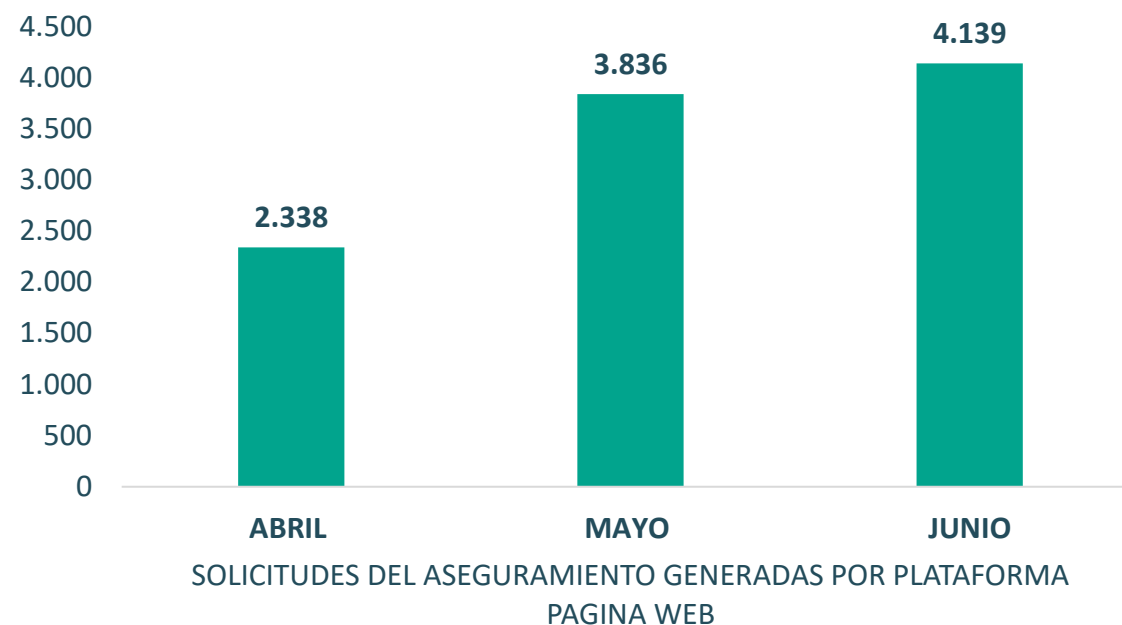
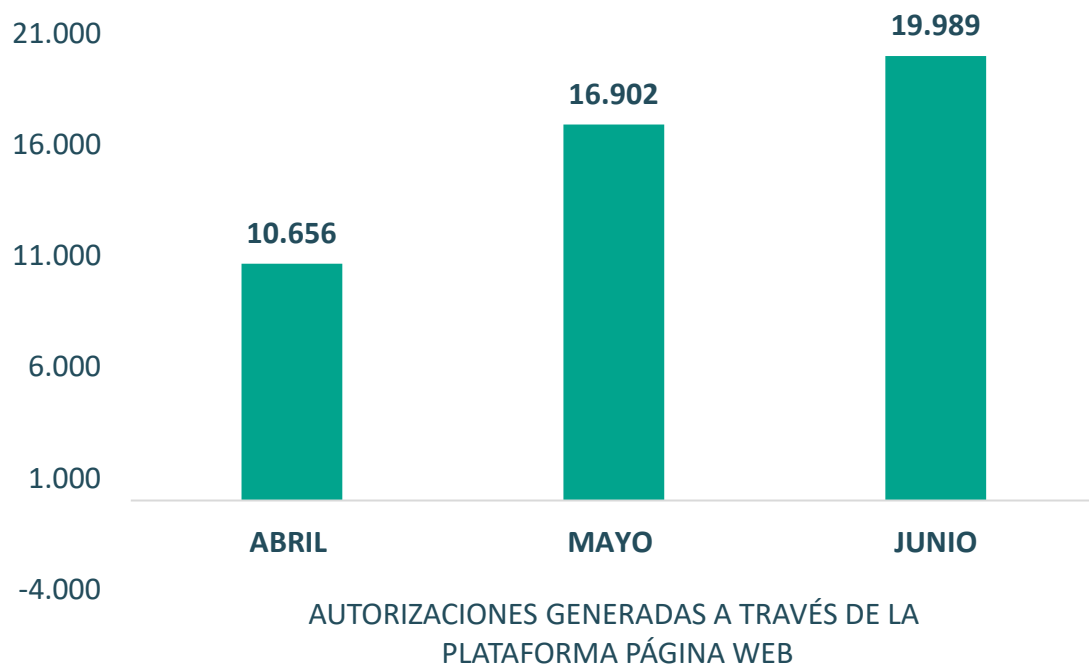
MES	LLAMADAS CONTESTADAS	PROMEDIO TIEMPO DE LLAMADA (MINUTOS)
ABRIL	23.818	4.3
MAYO	22.010	
JUNIO	17.985	

LÍNEA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL EN EL TRIMESTRE
ASEGURAMIENTO	2.882	2.625	1.685	7.192
RED Y AUTORIZACIONES	24.695	17.880	12.729	55.304
ORIENTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	0	0	0	0
MEDICAMENTOS	1	0	0	1

ATENCIONES A TRAVES DE LAS LÍNEAS TELEFONICAS



Atenciones a través de las Plataformas de Página Web



Para el II trimestre de 2020 en total se generaron **47.547** autorizaciones de servicios a través de la plataforma para tal fin y un total de **10.313** trámites que hacen referencia a la afiliación.

Gracias



www.saviasaludeps.com



SaviaSaludEPS

