

RENDICIÓN DE CUENTAS



**III 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



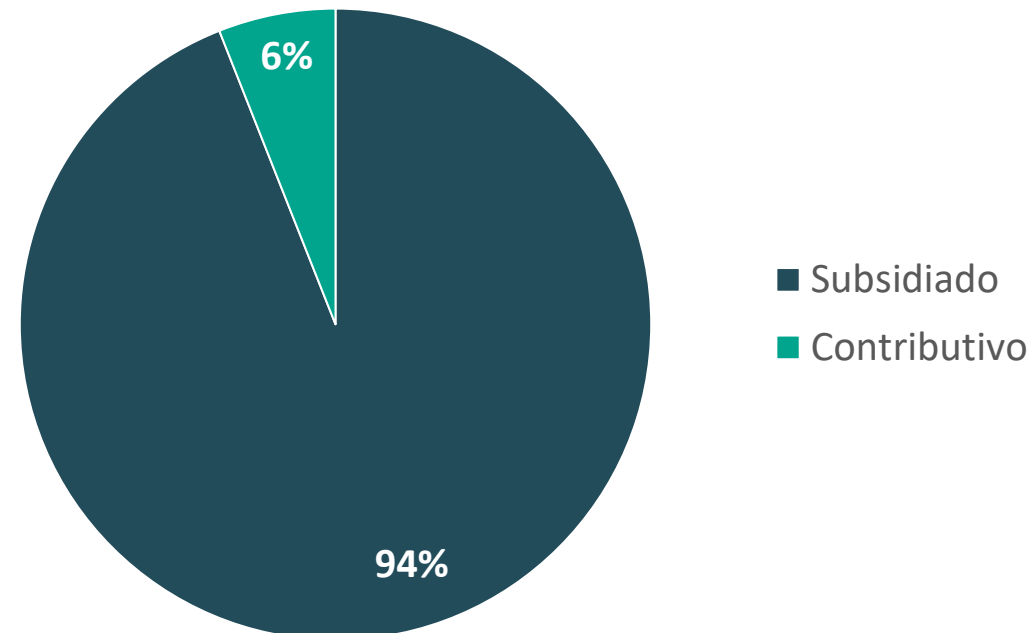
A corte del 30 de junio de 2020, Savia Salud EPS cuenta con un total de **1.683.382** afiliados:

Régimen Subsidiado

- Cantidad de afiliados: 1'578.508
- % de participación: 94%

Régimen Contributivo

- Cantidad de afiliados: 104.874
- % de participación: 6%



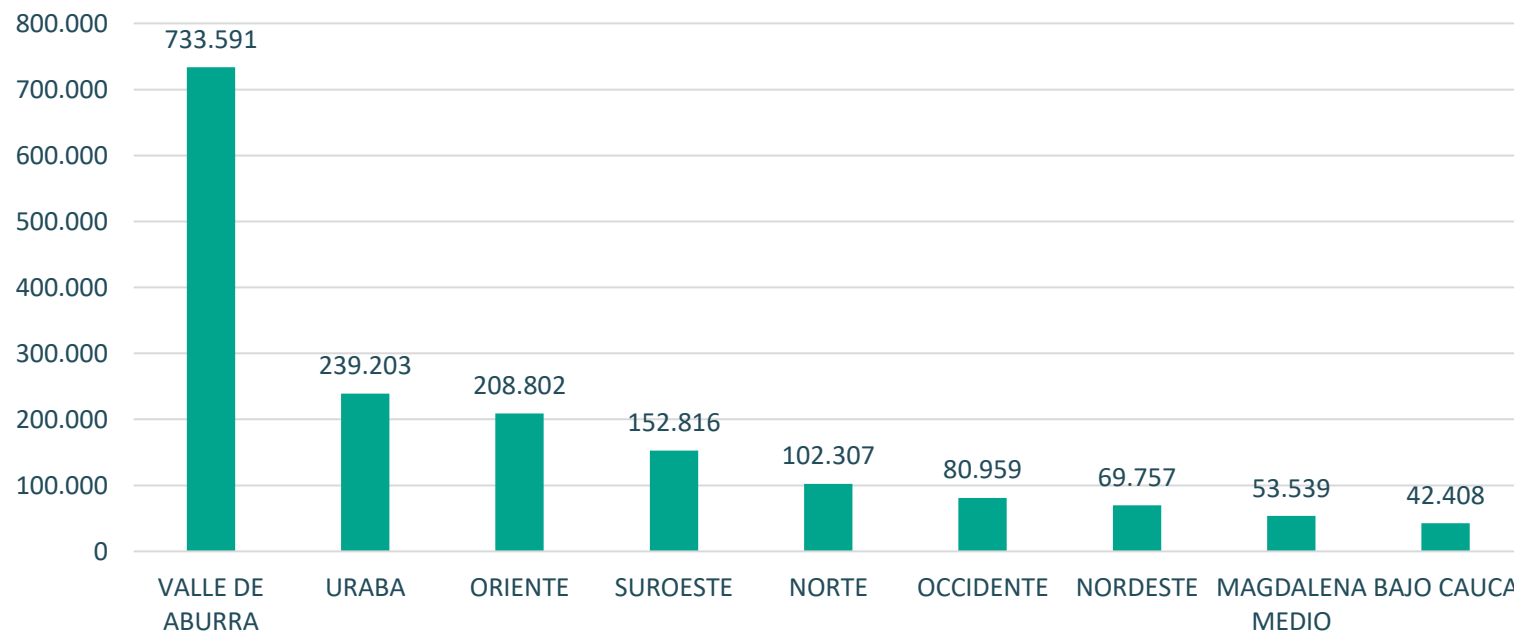
Cantidad de afiliados por subregión



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	733.591	43,60%
URABA	239.203	14,20%
ORIENTE	208.802	12,40%
SUROESTE	152.816	9,10%
NORTE	102.307	6,10%
OCCIDENTE	80.959	4,80%
NORDESTE	69.757	4,10%
MAGDALEN A MEDIO	53.539	3,20%
BAJO CAUCA	42.408	2,50%
TOTAL	1.683.382	100%





2. NOVEDADES PRESENTADAS EN EL ASEGURAMIENTO

Novedades presentadas en el aseguramiento

MES	AFILIADOS NUEVOS
Julio	4.733
Agosto	4.146
Septiembre	5.167



Total nuevos usuarios en el II trimestre

14.046

MES	PORTABILIDAD
Julio	2.822
Agosto	2.327
Septiembre	3.599



Total usuarios con solicitud de portabilidad

8.748

Novedades presentadas en el aseguramiento



MES	TRASLADOS HACIA SAVIA SALUD	TRASLADOS DESDE SAVIA SALUD A OTRA EAPB-S
Julio	3.440	635
Agosto	563	634
Septiembre	724	525



Total usuarios trasladados hacia Savia Salud EPS

4.727

Total traslados hacia otra EPS

1.794

MES	MOVILIDAD DESCENDENTE	MOVILIDAD ASCENDENTE
Julio	7.289	8.357
Agosto	24	8.565
Septiembre	6.878	6.887



Total usuarios con movilidad descendente

14.191

Total usuarios con movilidad ascendente

23.809



3. INDICADORES DE GESTIÓN

Indicadores de Gestión

INDICADORES DE CALIDAD SOGC 2020					
Nombre del indicador	Fórmula del indicador		Tercer trimestre		
	Numerador	Denominador	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
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	4,7	4,2	5,3
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	3,0	4,7	4,2
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	6,7	6,5	11,6
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	0	0	1,0



4. ESTADO DE LA CONTRATACIÓN DE LA RED DE SERVICIOS

Estado de la Contratación de la Red de Servicios



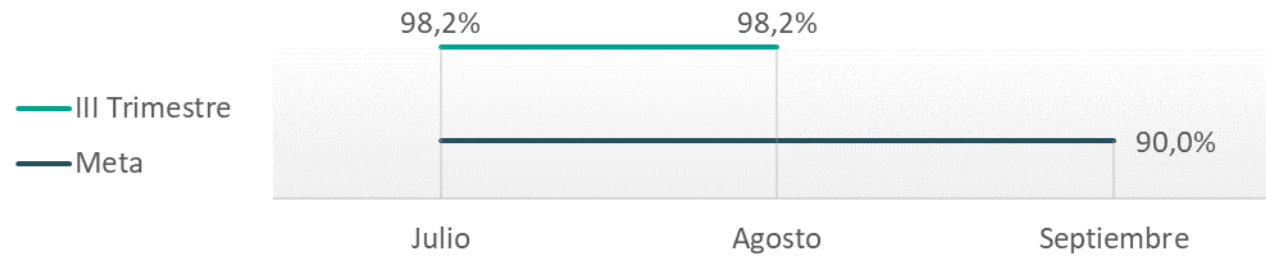
EPS SAVIA SALUD - CONTRATACION PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD Y PROVEEDORES A 30 DE JUNIO 2020

PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD - (Persona Jurídica)	NUMERO PRESTADORES	%	NUMERO CONTRATOS	%	VALOR CONTRATADO	%
PÚBLICOS	117	52%	133	52%	969.599.949.416	58%
PRIVADOS (Red Básica)	4	2%	4	1%	7.424.490.634	0%
PRIVADOS	112	48%	130	49%	685.435.864.472	41%
TOTAL PRESTADORES	223	100%	267	100%	1.662.460.304.522	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		1.831.939.541.214	

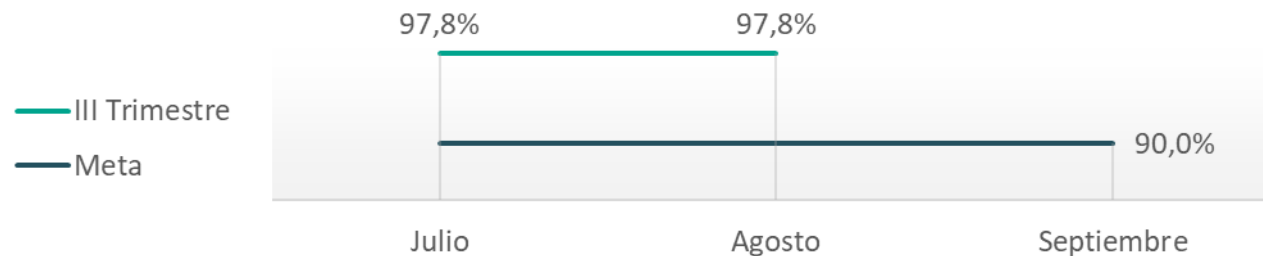


5. SATISFACCIÓN DE USUARIOS

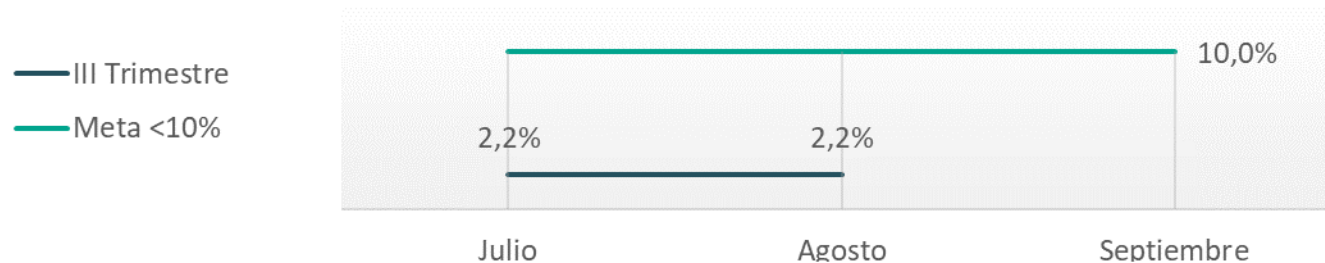
Satisfacción de Usuarios



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

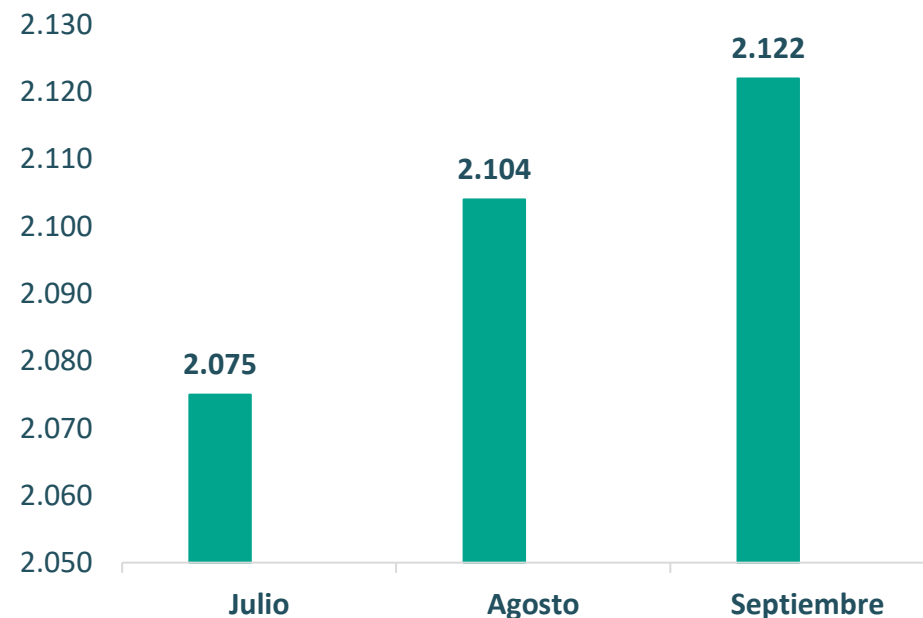


PQRSF Savia Salud EPS

II Trimestre 2020



Periodo	PQRSF	Porcentaje
Julio	2.075	33%
Agosto	2.104	33%
Septiembre	2.122	33%
Total	6.301	100%





6. CANTIDAD DE OFICINAS Y GESTIÓN

Cantidad de Oficinas y Gestión

Savia Salud EPS en el trimestre III de 2020, en total cuenta con 124 puntos de atención, de los cuales 113 se encuentran ubicados en las subregiones, 10 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

MUNICIPIO	NÚMERO DE OFICINAS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS (DIA)	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS (TRIMESTRE)
MAGDALENAMEDIO	8	148	8.852
BAJOCAUCA	4	128	7.705
URABA	13	916	54.980
NORDESTE	10	296	17.758
OCCIDENTE	16	379	22.729
NORTE	15	371	22.284
ORIENTE	24	617	37.004
SUROESTE	23	669	40.168
BARBOSA	1	69	138
BELLO	1	170	511
COPACABANA	1	58	58
ELITE	1	693	2.080
GIRARDOTA	1	56	168
ITAGUI	1	139	139
LA 65 - CASTILLA	1	133	266
LA ESTRELLA	1	47	47
SABANETA	1	48	48
SAN JUAN	1	375	750
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA	1	20	61
TOTAL	124	5.332	215.746

Subregiones



Área Metropolitana



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

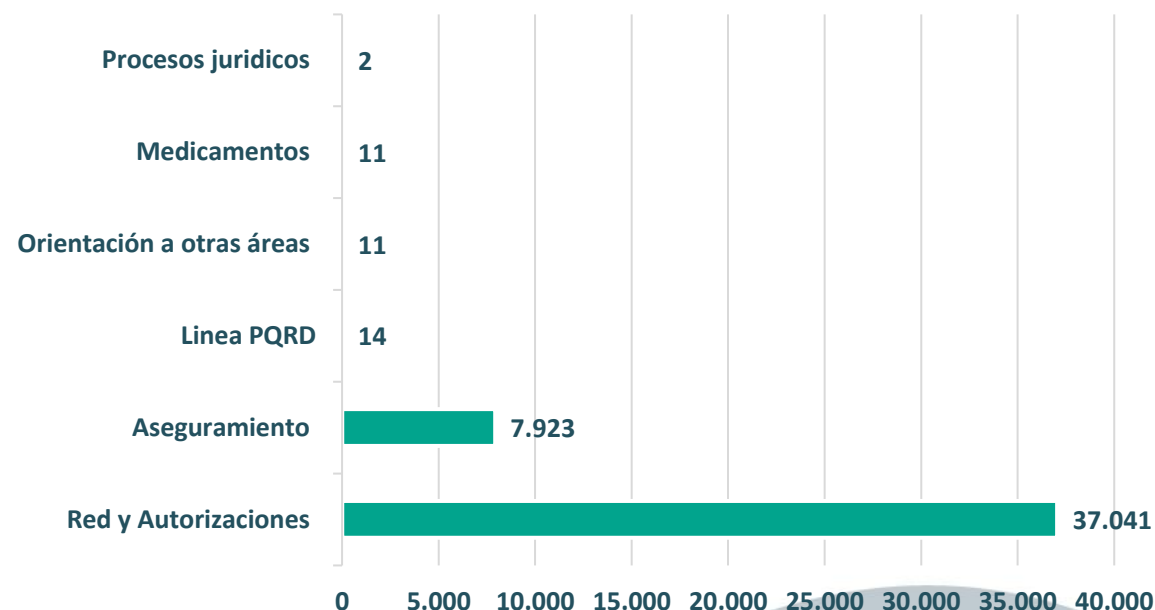


En el trimestre II a través de las líneas de atención al usuario, se brindó respuesta a un total de **45.002** solicitudes, de las cuales el **82%** corresponde a trámites para garantizar el acceso a los servicios de salud.

MES	LLAMADAS RECIBIDAS	PROMEDIO DURACIÓN (MINUTOS)
JULIO	19.780	4.03
AGOSTO	19.079	
SEPTIEMBRE	19.437	

LÍNEA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Aseguramiento	2.449	2.693	2.781	7.923
Red y Autorizaciones	13.525	12.408	11.108	37.041
Orientación a otras áreas	0	1	10	11
Medicamentos	0	3	8	11
Procesos jurídicos	0	1	1	2
Línea PQRD	0	5	9	14

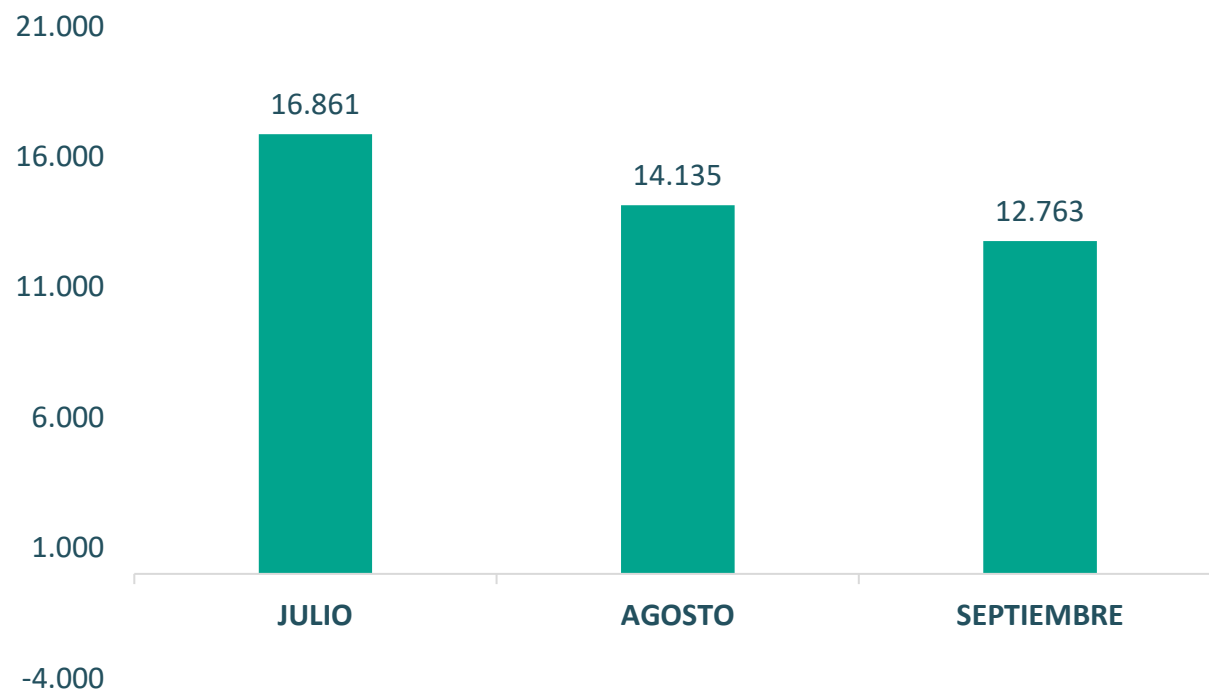
TOTAL ATENCIONES A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS



Atenciones a través de las Plataformas de Página Web



AUTORIZACIONES GENERADAS
A TRAVÉS DE PLATAFORMA PÁGINA WEB

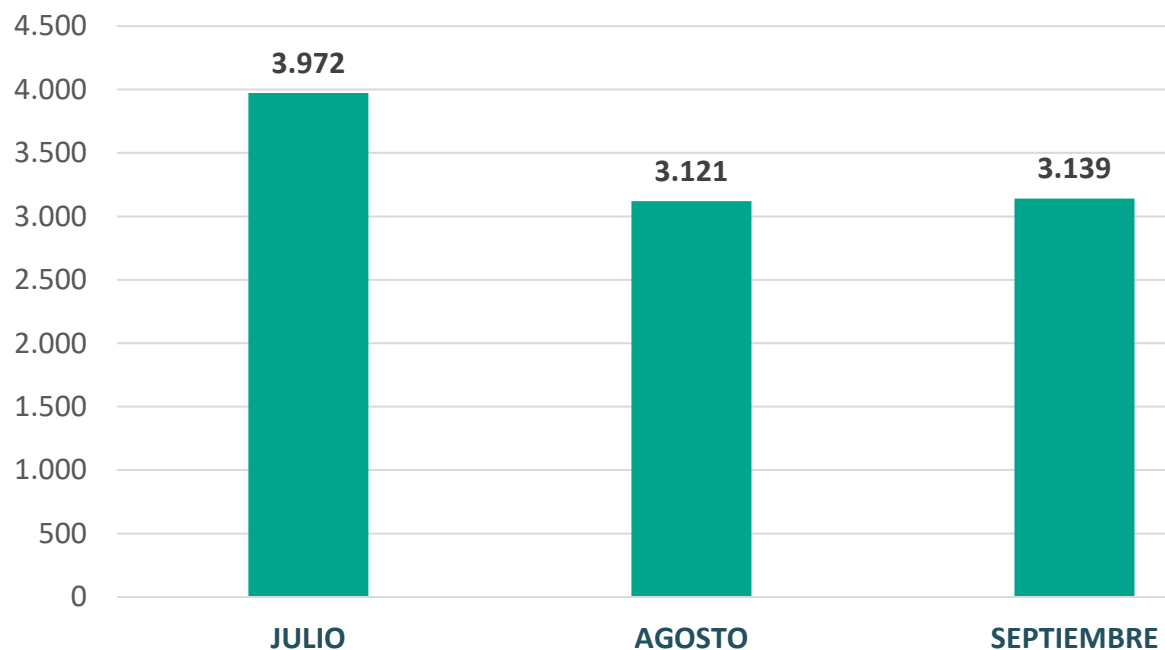


Para el III trimestre de 2020 en total se generaron **43.750** autorizaciones de servicios, **92.001** impresiones de autorizaciones de servicios, a través de la plataforma para tal fin y un total de **10.232** trámites que hacen referencia a la afiliación.

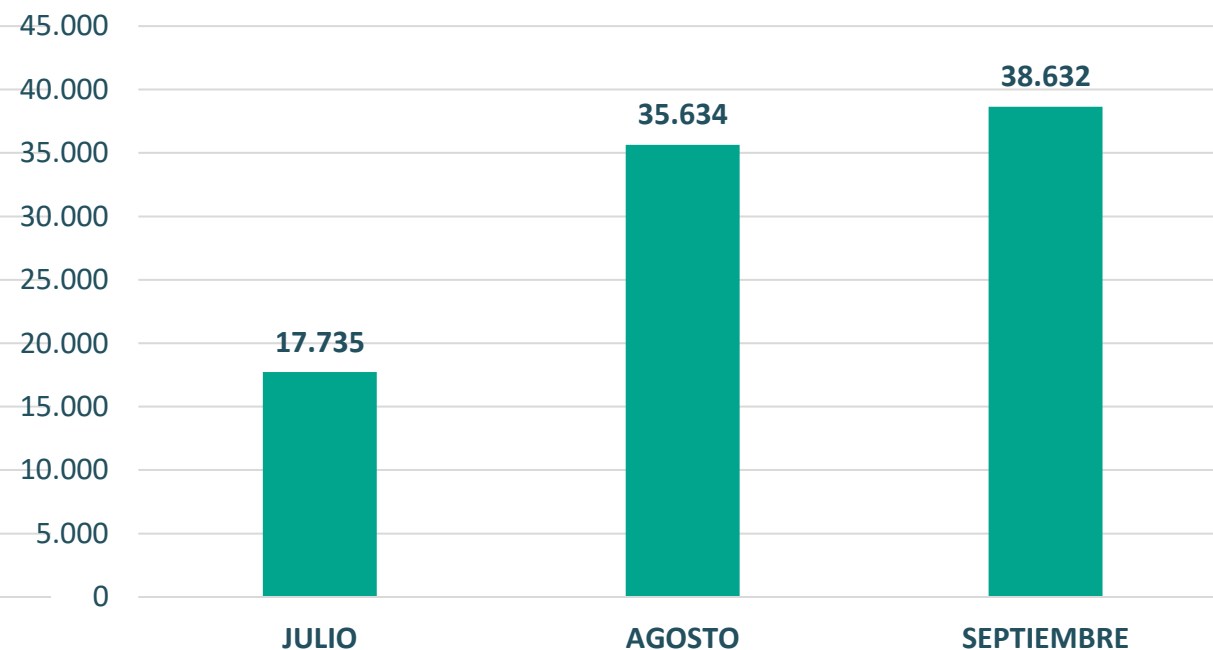
Atenciones a través de las Plataformas de Página Web



SOLICITUDES DEL ASEGURAMIENTO GENERADAS POR PLATAFORMA PAGINA WEB



IMPRESIÓN DE LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB



Gracias



www.saviasaludeps.com



SaviaSaludEPS

