

# RENDICIÓN DE CUENTAS

## IV TRIMESTRE 2023

# Contenido

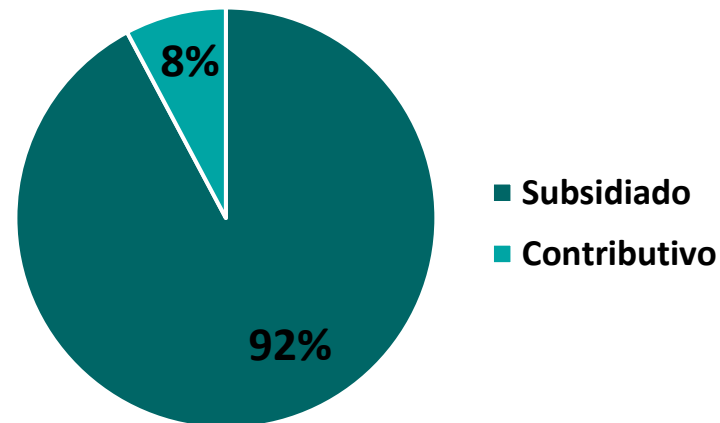
1. Cantidad de afiliados
2. Novedades presentadas en el aseguramiento
3. Indicadores de gestión del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad - SOGC
4. Estado de contratación de la red por nivel de complejidad
5. Satisfacción de los usuarios
6. Gestión en los puntos de atención
7. Solicitudes no presenciales

# 1. Cantidad de afiliados

## 1.1 Total de afiliados por régimen, corte Diciembre 2023

A corte del 31 de Diciembre de 2023, Savia Salud EPS cuenta con un total de **1.670.792** afiliados:

RÉGIMEN	NÚMERO DE AFILIADOS	% PARTICIPACIÓN
Subsidiado	1.532.548	92%
Contributivo	138.244	8%
<b>TOTAL</b>	<b>1.670.792</b>	<b>100%</b>

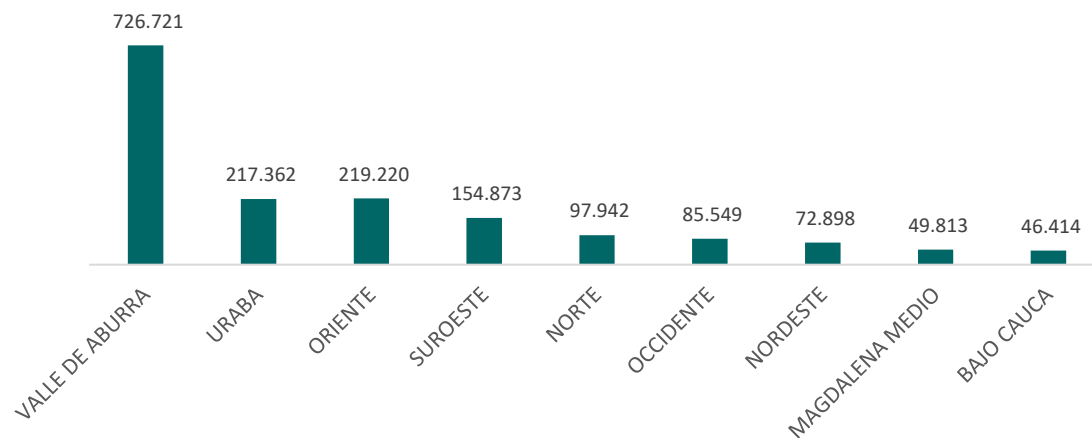


# 1. Cantidad de afiliados

## 1.2 Total de afiliados en las subregiones, corte Diciembre 2023

Distribución de la población afiliada según los **123** municipios del departamento de Antioquia, en los cuales Savia Salud hace presencia

SUBREGION	TOTAL DE AFILIADOS	% PARTICIPACIÓN
VALLE DE ABURRA	726.721	43,5%
URABA	217.362	13,0%
ORIENTE	219.220	13,1%
SUROESTE	154.873	9,3%
NORTE	97.942	5,9%
OCCIDENTE	85.549	5,1%
NORDESTE	72.898	4,4%
MAGDALENA MEDIO	49.813	3,0%
BAJO CAUCA	46.414	2,8%
<b>TOTAL</b>	<b>1.670.792</b>	<b>100%</b>



Asignación en 9 subregiones

## 2. Novedades presentadas en el aseguramiento

MES AFILIACIÓN	AFILIADOS NUEVOS
OCTUBRE	6.756
NOVIMEMBRE	7.291
DICIEMBRE	7.595
<b>TOTAL</b>	<b>21.642</b>

Usuarios nuevos: **21.642**

MES SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES DE PORTABILIDAD
OCTUBRE	3.534
NOVIMEMBRE	3.205
DICIEMBRE	2.377
<b>TOTAL</b>	<b>9.116</b>

Usuarios con solicitud de portabilidad: **9.116**

MES DE NOVEDAD	TRASLADOS HACIA SAVIA SALUD	TRASLADOS DESDE SAVIA SALUD A OTRA EAPB-S
OCTUBRE	108	1.325
NOVIMEMBRE	144	1.261
DICIEMBRE	182	1005
<b>TOTAL</b>	<b>434</b>	<b>3.591</b>

Usuarios trasladados hacia Savia Salud: **434**  
usuarios trasladados hacia otra EAPB-S: **3.591**

MES NOVEDAD	MOVILIDAD ASCENDENTE	MOVILIDAD DESCENDENTE
OCTUBRE	12.760	8.969
NOVIMEMBRE	13.205	10.074
DICIEMBRE	12.686	8.812
<b>TOTAL</b>	<b>38.651</b>	<b>27.855</b>

Usuarios con movilidad descendente: **27.855**  
Usuarios con movilidad ascendente: **38.651**

### 3. Indicadores de gestión - SOGC

INDICADORES DE CALIDAD SOGC 2023						
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR		META EN DÍAS	CUARTO TRIMESTRE		
	NUMERADOR	DENOMINADOR		OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
<b>Tiempo promedio de espera para la autorización de resonancia magnética nuclear</b>	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	<b>5</b>	<b>5,86</b>	<b>6,97</b>	<b>5,91</b>
<b>Tiempo promedio de espera para la autorización de cirugía de catarata</b>	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	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Tiempo promedio de espera para la autorización de cirugía de reemplazo de cadera</b>	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	<b>5</b>	<b>6,70</b>	<b>6,71</b>	<b>14,61</b>
<b>Tiempo promedio de espera para la autorización de cirugía de revascularización miocárdica</b>	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	<b>5</b>	<b>1,33</b>	<b>9,00</b>	<b>5,67</b>

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

Naturaleza Juridica Tipo de prestador	Privada	Publica	Total general
	Complementario	84	18
Primario	5	116	121
Σ Subtotal de Prestadores	89	134	223
% Prestadores Servicios Salud	40%	60%	100%
Proveedor	22		22
PGP_RIA	13		13
Total general	124	134	258
% Composicion de la red	48%	52%	100%

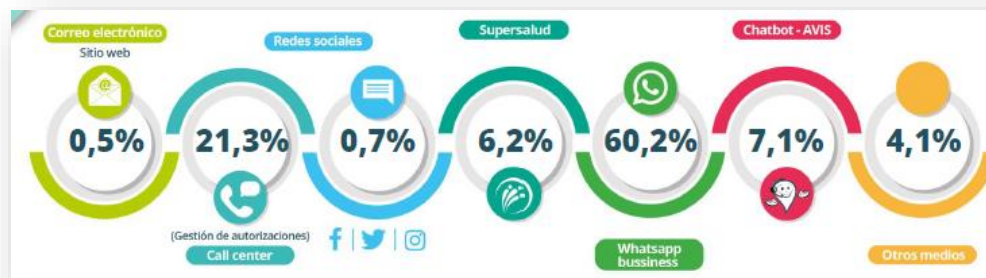
Naturaleza Juridica Tipo de prestador	PRIVADA		PUBLICA		Nº de Contratos	Σ Presupuesto Asignado Contratos
	Nº de Contratos	Σ Presupuesto Asignado Contratos	Nº de Contratos	Σ Presupuesto Asignado Contratos		
Complementario	95	\$ 1.231.961.759.569	19	\$ 576.317.701.515	114	\$ 1.808.279.461.084
Primario	5	\$ 32.667.374.834	118	\$ 613.765.784.236	123	\$ 646.433.159.070
Proveedor	25	\$ 243.663.580.991			25	\$ 243.663.580.991
PGP_RIA	12	\$ 662.726.302.071			12	\$ 662.726.302.071
Total general	137	\$ 2.171.019.017.465	137	\$ 1.190.083.485.751	274	\$ 3.361.102.503.216
% Composicion de la red	50%	65%	50%	35%		

Fuente: Dirección de Acceso/Savia Salud EPS/Trimestre IV-2023

## 5. Satisfacción de los usuarios

### 5.1 Canales de recepción de expresiones de nuestros usuarios

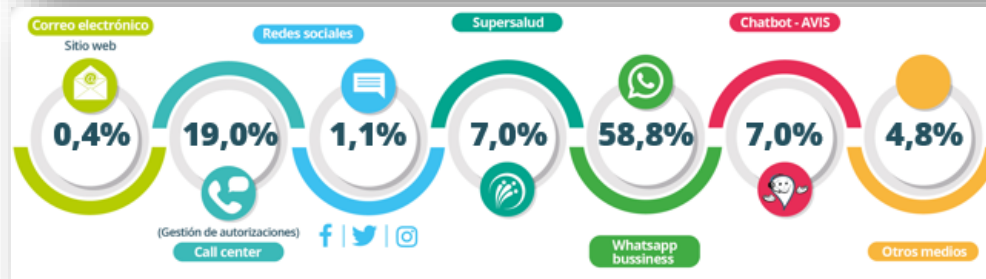
OCTUBRE



NOVIEMBRE



DICIEMBRE



**Nota:** Las expresiones de los usuarios incluyen derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones.



## 5. Satisfacción de los usuarios

### 5.2 Comportamiento expresiones II trimestre 2023

---

PERIODO	PQRDSF
OCTUBRE	108.373
NOVIEMBRE	108.050
DICIEMBRE	90.355
<b>TOTAL</b>	<b>188.924</b>

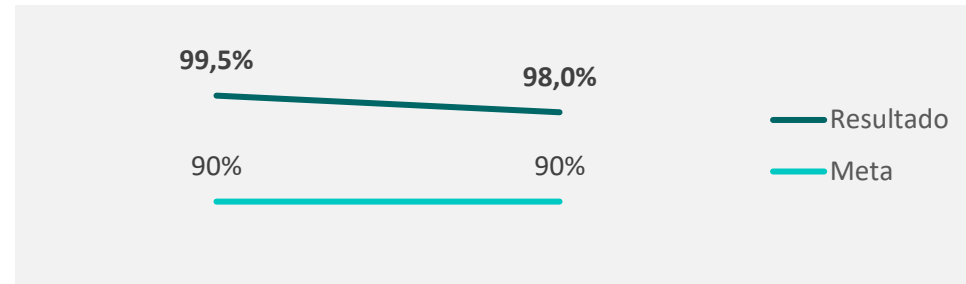
**Nota:** Las expresiones de los usuarios incluyen derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones.

# 5. Satisfacción de los usuarios

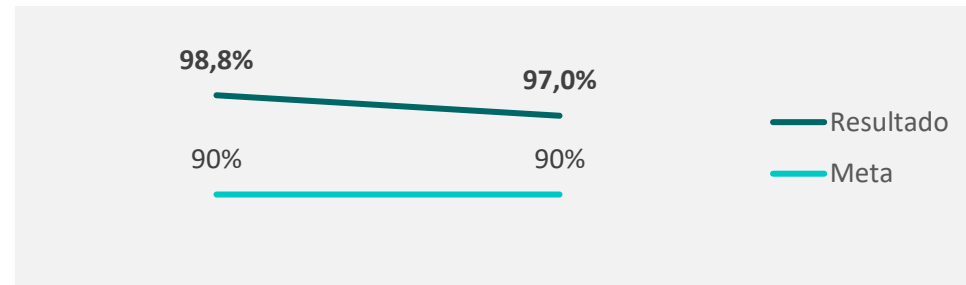


## 5.3 Resultados Encuesta de Satisfacción

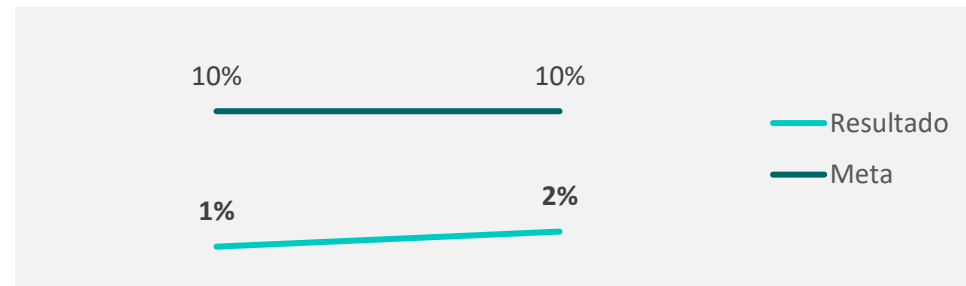
Proporción de satisfacción global de usuarios en la EPS



Proporción de usuarios que recomendarían la EPS a familiares y amigos



Proporción de usuarios que ha pensado en cambiarse de EPS



## 6. Gestión en los puntos de atención

### 6.1 Generalidades

Savia Salud EPS en el IV trimestre de 2023, cuenta con un total de **135 puntos de atención**, de los cuales **120 se encuentran ubicados en las subregiones y 15 en el área metropolitana.**

**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.

## 6. Gestión en los puntos de atención

### 6.2 Promedio de visitas en los puntos de atención

MUNICIPIO	NÚMERO DE OFICINAS	TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS EN EL DÍA POR TRIMESTRE	TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS TRIMESTRE
Magdalena Medio	8	1.136	68.134
Bajo Cauca	6	628	37.665
Urabá	13	2.916	174.970
Nordeste	10	1.084	65.053
Occidente	17	1.025	61.505
Norte	17	1.473	88.363
Oriente	24	3.471	208.260
Suroeste	24	1.654	99.212
Élite	1	1.900	114.027
Barbosa	1	135	8.094
Bello	1	575	34.497
La 65	1	389	23.312
Girardota	1	116	6.980
Copacabana	1	90	5.424
Sabaneta	1	92	5.519
Itagüí	1	252	15.101
La Estrella	1	115	6.908
San Cristóbal	1	234	14.066
Envigado	1	179	10.736
San Antonio de Prado	1	133	7.961
Caldas	1	147	8.828
Homo	1	0	
Neurológico	1	119	7.136
Hospital General de Medellín	1	77	4.649
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>17.940</b>	<b>1.076.400</b>

El tiempo de espera para atención preferencial es de 10 minutos, y para atención general es de 20 minutos .

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/component/sppagebuilder/86-puntos-de-atencion>

## 7. Solicitudes no presenciales

### 7.1 Atenciones de línea telefónica

LÍNEA DE ATENCIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
Red y Autorizaciones	9.662	10.318	8.768	28.748	73%
Aseguramiento	2.863	3.291	2.913	9.067	23%
Fallas en la línea	510	451	378	1.339	3%
Línea de PQRSF	86	119	157	362	1%
Orientación a otras áreas	14	5	0	19	0%
<b>TOTAL/MES</b>	<b>13.135</b>	<b>14.184</b>	<b>12.216</b>	<b>39.535</b>	<b>100%</b>

En el II trimestre del año 2023, a través de las líneas de atención al usuario, se brindó respuesta a un total de **39.535** solicitudes, de las cuales el **73%** corresponde a trámites para garantizar el acceso a los servicios de salud.

## 7. Solicitudes no presenciales

### 7.2 Atención por otros medios (Plataforma Supersalud, Página web, Correo electrónico, Redes sociales)

ORIGEN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL PQRD
Supersalud	5.520	4.928	3.113	13.561
Página Web	124	70	33	227
Correo Electrónico	2.714	2.614	453	5.781
Redes Sociales	512	358	262	1.132
<b>TOTAL MES</b>	<b>8.870</b>	<b>7.970</b>	<b>3.861</b>	<b>20.701</b>

Los principales motivos de PQRD\* se deben a:

PRINCIPALES MOTIVOS	Diciembre
CONSULTAS MEDICA ESPECIALIZADA (Oftalmología, Ortopedia, Urología, Ginecología, Otorrinolaringología, Oncología)	43,7%
ENTREGA DE MEDICAMENTOS E INSUMOS	10,6%
PRESTACION DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGIA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	7,1%

**\*Nota:** Las PQRD incluyen peticiones, derechos de petición, quejas, reclamos registrados en el aplicativo misional de la EPS

# Glosario



## ❖ Afiliado

Condición que adquiere la persona al afiliarse en El Sistema de Seguridad Social en Salud (SGSSS), donde se brinda un seguro que cubre los gastos de salud a los habitantes del territorio nacional, colombianos y extranjeros por medio de una Entidad Administradora de Planes de Beneficios (EAPB) ya sea en el régimen subsidiado o régimen contributivo.

## ❖ Atención ambulatoria

Son las intervenciones en salud que se realizan sin necesidad de que el usuario deba quedarse en una clínica u hospital.

## ❖ Atención hospitalaria

Son las intervenciones en salud que exigen hospitalización en una clínica u hospital por más de 24 horas.

## ❖ Atención prioritaria

Son las intervenciones en salud donde la vida no corre peligro, pero el usuario no puede esperar una cita programada.

## ❖ Beneficiario

En el *régimen contributivo*: los familiares en primer grado de consanguinidad, el cónyuge y los hijos menores de 18 años o menores de 25 años estudiantes y dedicación exclusiva a dicha actividad. En el *régimen subsidiado*: son beneficiarios todos los afiliados con su grupo familiar.

## ❖ Cotizante

Todos los asalariados o pensionados, al igual que todos los trabajadores independientes con ingresos iguales o superiores a un salario mínimo, que tienen la obligación de afiliarse al Régimen contributivo a través de una EPS pública o privada.

## ❖ Derecho de petición

Es la facultad concedida a todas las personas dentro del territorio nacional, para que puedan presentar peticiones a las autoridades y diferentes entidades, con el propósito de que se les entregue información sobre situaciones de interés general y/o particular.

## ❖ EAPS

Entidad Administradora de Planea de Beneficios en Salud

## ❖ EPS

Entidad Promotora de Salud. Para el caso del régimen subsidiado y contributivo son las responsables de prestar el servicio de aseguramiento y de la prestación del Plan de Beneficios a sus afiliados.

## ❖ IPS

Institución Prestadora de Servicios de Salud. Son las encargadas de prestar los servicios de salud en su nivel de atención correspondiente a los afiliados.

## ❖ Movilidad

Es la garantía que tiene el afiliado de continuar en la misma EPS cuando por alguna circunstancia cambie de régimen.

## ❖ Movilidad ascendente

Es cuando un usuario pasa del régimen subsidiado al régimen contributivo por vínculo laboral o capacidad de pago.

## ❖ Movilidad descendente

Es cuando un usuario pasa del régimen contributivo al régimen subsidiado por terminación de su vínculo laboral o capacidad de pago.

Nota: para la movilidad descendente el usuario debe cumplir con las nuevas categorías del Sisbén.

# Glosario

## ❖ **Petición**

Mediante la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.

## ❖ **Queja**

Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.

## ❖ **Reclamo**

A través del cual los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud.

## ❖ **Régimen contributivo**

Es un conjunto de normas que rigen la vinculación de los individuos y las familias al Sistema General de Seguridad Social en Salud, cuando tal vinculación se hace a través del pago de una cotización, individual y familiar, o un aporte económico previo financiado directamente por el afiliado o en concurrencia entre éste y su empleador.

## ❖ **Régimen subsidiado**

Se encarga del aseguramiento de todas las personas sin capacidad de pago y no cubiertas por el régimen contributivo. La identificación de dicha población es competencia municipal y se lleva a cabo mediante la aplicación de la encuesta del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios para los Programas Sociales (SISBÉN).

## ❖ **Rendición de cuentas**

Según la Función Pública es un proceso que busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública, y la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia en todas las actuaciones del servidor público. La rendición de cuentas es la obligación de las entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos y sus organizaciones sociales, a través de espacios de diálogo público.

## ❖ **SGSSS**

Sistema de seguridad social en salud.

Es un conjunto armónico de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, que procura la prestación del servicio y fijan condiciones de acceso en todos los niveles de atención, bajo el fundamento de garantizar la atención integral a toda población.

## ❖ **Solicitud de información**

Orientación solicitada para acceder a un servicio.

## ❖ **Sugerencia**

Recomendación que se realiza para mejorar un servicio.

## ❖ **Traslado**

Es el cambio de inscripción de EPS dentro de un mismo régimen o el cambio de inscripción de EPS con cambio de régimen dentro del SGSSS siempre que se cumplan las condiciones previstas para el mismo.



# ¡GRACIAS!

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

