

RENDICIÓN DE CUENTAS

III TRIMESTRE 2023

Contenido

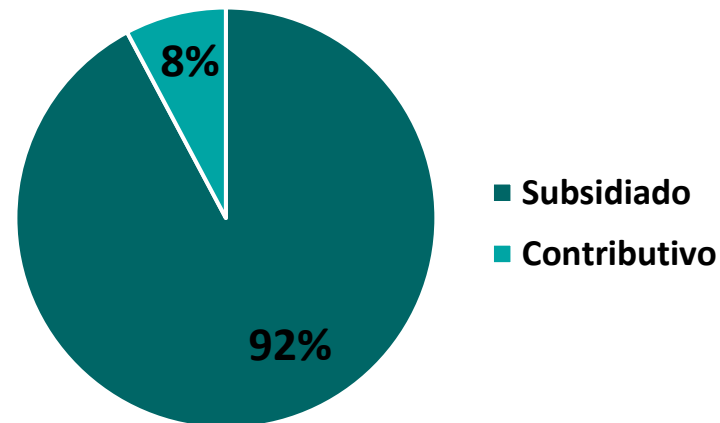
1. Cantidad de afiliados
2. Novedades presentadas en el aseguramiento
3. Indicadores de gestión del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad - SOGC
4. Estado de contratación de la red por nivel de complejidad
5. Satisfacción de los usuarios
6. Gestión en los puntos de atención
7. Solicitudes no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

1. Cantidad de afiliados

1.1 Total de afiliados por régimen, corte Septiembre 2023

A corte del 30 de Septiembre de 2023, Savia Salud EPS cuenta con un total de **1.671.886** afiliados:

RÉGIMEN	NÚMERO DE AFILIADOS	% PARTICIPACIÓN
Subsidiado	1.535.809	92%
Contributivo	136.077	8%
TOTAL	1.671.886	100%

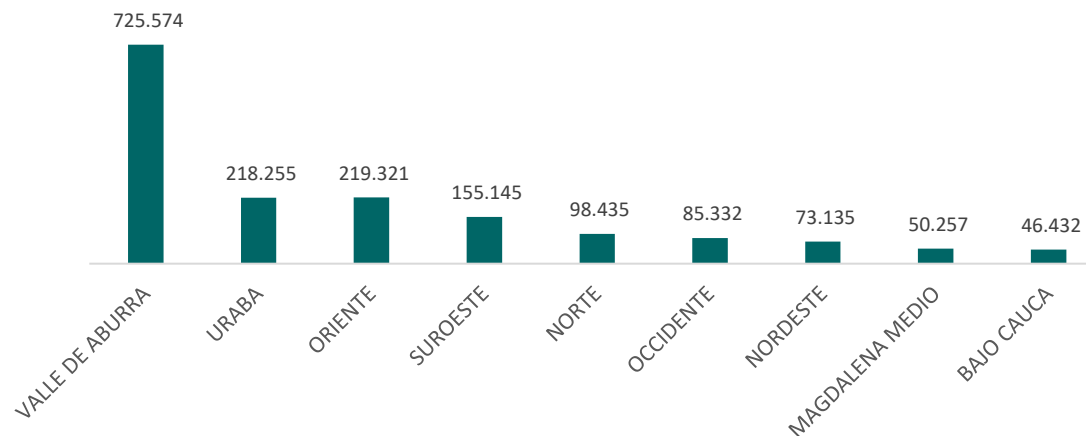


1. Cantidad de afiliados

1.2 Total de afiliados en las subregiones, corte Septiembre 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	725.574	43,4%
URABA	218.255	13,1%
ORIENTE	219.321	13,1%
SUROESTE	155.145	9,3%
NORTE	98.435	5,9%
OCCIDENTE	85.332	5,1%
NORDESTE	73.135	4,4%
MAGDALENA MEDIO	50.257	3,0%
BAJO CAUCA	46.432	2,8%
TOTAL	1.671.886	100%



Asignación en 9 subregiones

2. Novedades presentadas en el aseguramiento

MES AFILIACIÓN	AFILIADOS NUEVOS
JULIO	8.968
AGOSTO	11.972
SEPTIEMBRE	8.745
TOTAL	29.685

Usuarios nuevos: **29.685**

MES SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES DE PORTABILIDAD
JULIO	3.775
AGOSTO	3.877
SEPTIEMBRE	3.553
TOTAL	11.205

Usuarios con solicitud de portabilidad: **11.205**

MES DE NOVEDAD	TRASLADOS HACIA SAVIA SALUD	TRASLADOS DESDE SAVIA SALUD A OTRA EAPB-S
JULIO	96	1.715
AGOSTO	150	1.435
SEPTIEMBRE	144	3619
TOTAL	390	6.769

Usuarios trasladados hacia Savia Salud: **390**
usuarios trasladados hacia otra EAPB-S: **6.769**

MES NOVEDAD	MOVILIDAD ASCENDENTE	MOVILIDAD DESCENDENTE
JULIO	11.746	11.256
AGOSTO	14.774	11.550
SEPTIEMBRE	13.193	11.083
TOTAL	39.713	33.889

Usuarios con movilidad descendente: **33.889**
Usuarios con movilidad ascendente: **39.713**

3. Indicadores de gestión - SOGC

INDICADORES DE CALIDAD SOGC 2023						
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR		META EN DÍAS	TERCER TRIMESTRE		
	NUMERADOR	DENOMINADOR		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
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	7,09	8,05	5,98
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	6	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	11,30	10,63	5,55
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	34,00	14,75	2,55

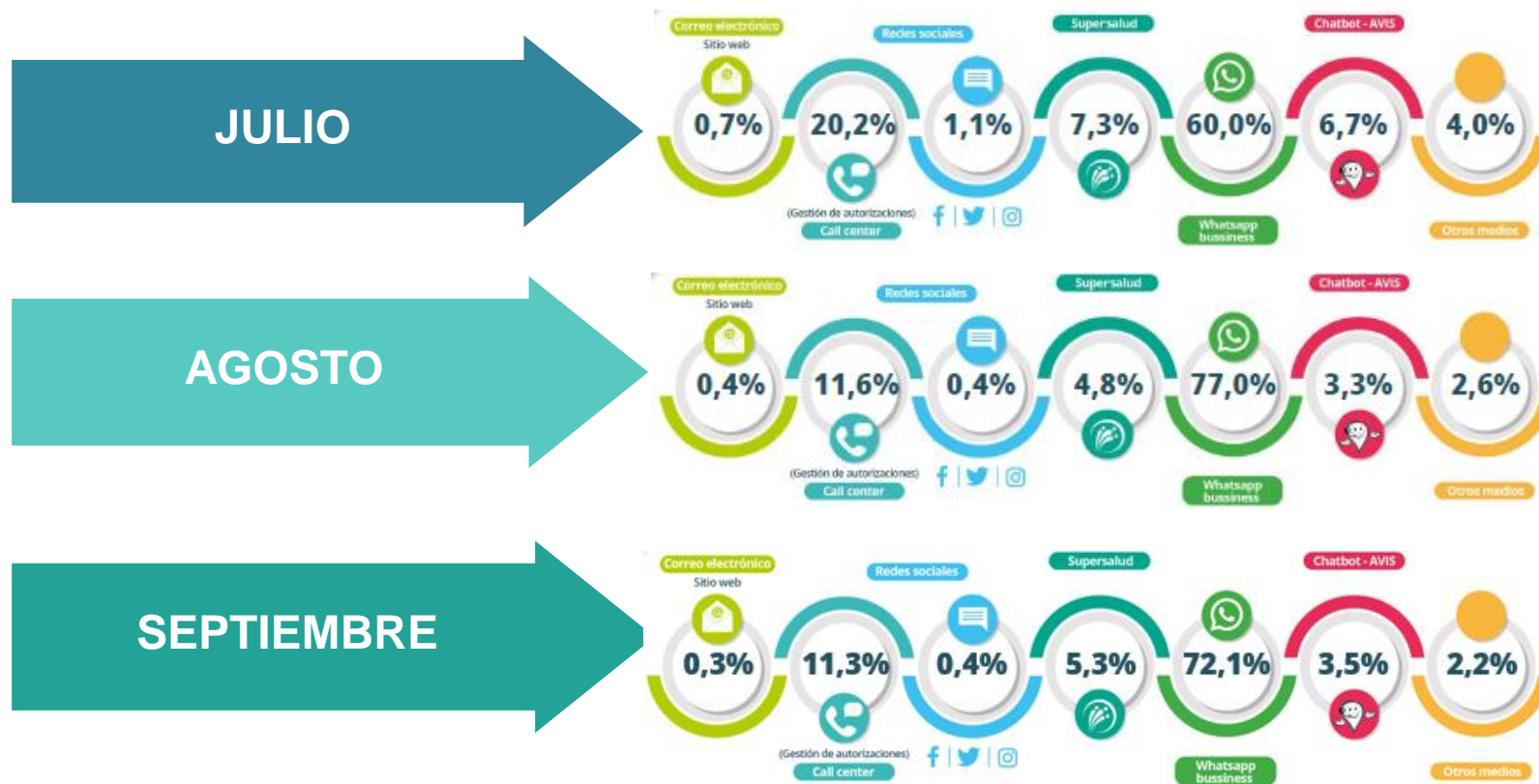
4. Estado de Contratación de la Red de Servicios

Tipo de Prestador	Privada	Publica	Total
Complementario	108	18	126
Primaria	6	117	123
PGP_RIA	11		11
Proveedor	13		13
Total general	138	135	273
% Composicion Red	51%	49%	

Tipo de Prestador	Privada		Publica		N° de Contratos	Σ Presupuesto Asignado
	N° de Contratos	Σ Presupuesto Asignado	N° de Contratos	Σ Presupuesto Asignado		
Complementario	108	\$ 1.493.297.868.759	18	\$ 546.923.289.294	126	\$ 2.040.221.158.053
PGP_RIA	11	\$ 658.844.871.765			11	\$ 658.844.871.765
Primaria	6	\$ 23.167.422.306	117	\$ 608.979.843.101	123	\$ 632.147.265.407
Proveedor	13	\$ 51.219.576.916			13	\$ 51.219.576.916
Total general	138	\$ 2.226.529.739.746	135	\$ 1.155.903.132.396	273	\$ 3.382.432.872.141
% Composicion	51%	66%	49%	34%		

5. Satisfacción de los usuarios

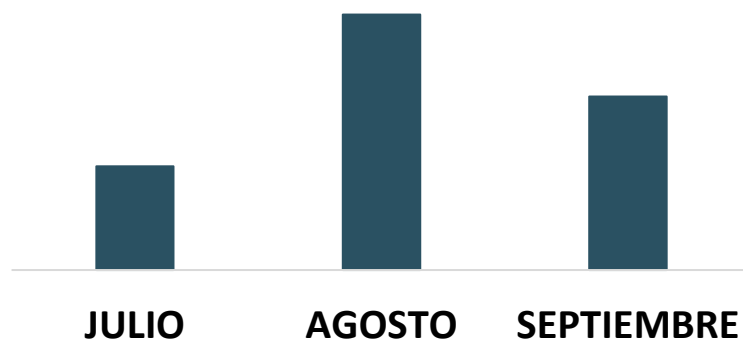
5.1 Canales de recepción de expresiones de nuestros usuarios



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 III trimestre 2023



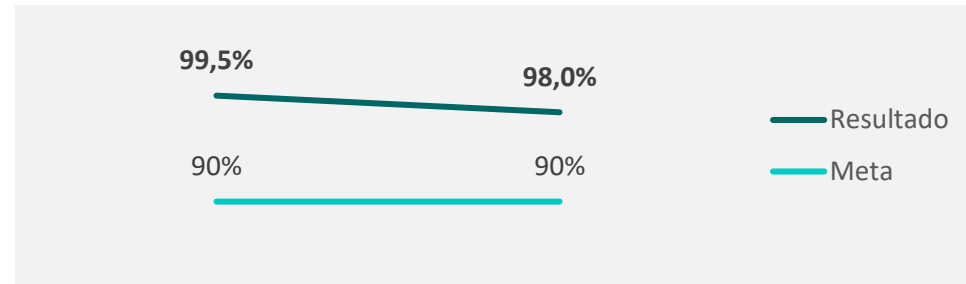
PERIODO	PQRDSF
JULIO	107.478
AGOSTO	118.392
SEPTIEMBRE	112.500
TOTAL	338.370

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

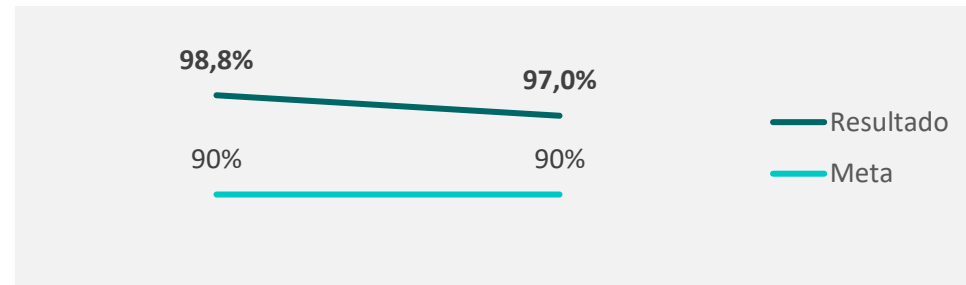
5. Satisfacción de los usuarios

5.3 Resultados Encuesta de Satisfacción

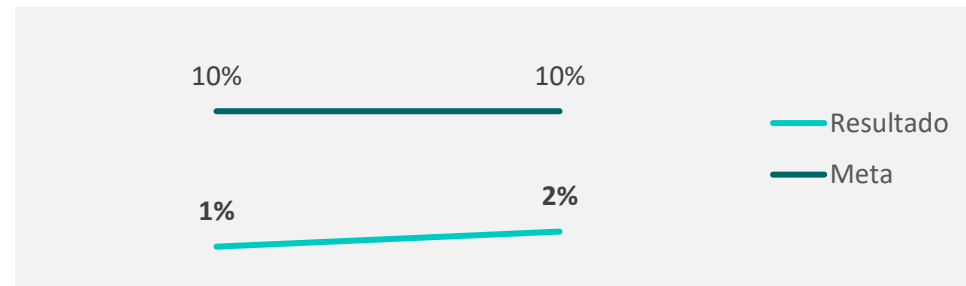
Proporción de satisfacción global de usuarios en la EPS



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 III trimestre de 2023, cuenta con un total de **134 puntos de atención**, de los cuales **120 se encuentran ubicados en las subregiones y 14 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	1.052	63.119
Bajo Cauca	6	474	28.453
Urabá	13	2.911	174.679
Nordeste	10	982	58.927
Occidente	17	1.099	65.944
Norte	17	1.797	107.793
Oriente	24	3.838	230.254
Suroeste	24	749	44.944
Élite	1	1.665	99.887
Barbosa	1	151	9.067
Bello	1	642	38.493
La 65	1	464	27.838
Girardota	1	129	7.769
Copacabana	1	105	6.305
Sabaneta	1	127	7.602
Itagüí	1	306	18.389
La Estrella	1	153	9.173
San Cristóbal	1	267	16.011
Envigado	1	214	12.854
San Antonio de Prado	1	150	8.988
Caldas	1	184	11.017
Homo	1	0	0
Neurológico	1	146	8.767
Hospital General de Medellín	1	92	5.517
TOTAL	135	17.697	1.061.790

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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
Red y Autorizaciones	9.437	10.106	9.910	29.453	74%
Aseguramiento	2.722	2.947	3.037	8.706	22%
Fallas en la línea	385	465	324	1.174	3%
Línea de PQRSF	178	174	191	543	1%
Orientación a otras áreas	2	0	0	2	0%
TOTAL/MES	12.724	13.692	13.462	39.878	100%

En el III trimestre del año 2023, a través de las líneas de atención al usuario, se brindó respuesta a un total de **39.878** solicitudes, de las cuales el **74%** 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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL PQRD
Supersalud	4.605	5.672	6.241	16.518
Página Web	455	467	340	1.262
Correo Electrónico	2.531	3.100	2.601	8.232
Redes Sociales	704	447	504	1.655
TOTAL MES	8.295	9.686	9.686	27.667

Los principales motivos de PQRD* se deben a:

PRINCIPALES MOTIVOS	SERVICIOS/ ESPECIALIDADES	SEPTIEMBRE
SOLICITUD DE AUTORIZACION Y DEMORA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS (Consultas médicas especializadas y servicios de imagenología)	Ortopedia y traumatología	52,7%
	Otorrinolaringología	
	Oftalmología	
	Ayudas diagnósticas: Resonancias, Ecografías, Electromiografías, Tomografías	
	Control de diabetes	
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	Tratamiento de epilepsia	18,2%
	Insumos médicos (pañales, alimento suplementario)	

***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

