

RENDICIÓN DE CUENTAS

II TRIMESTRE 2023

Contenido

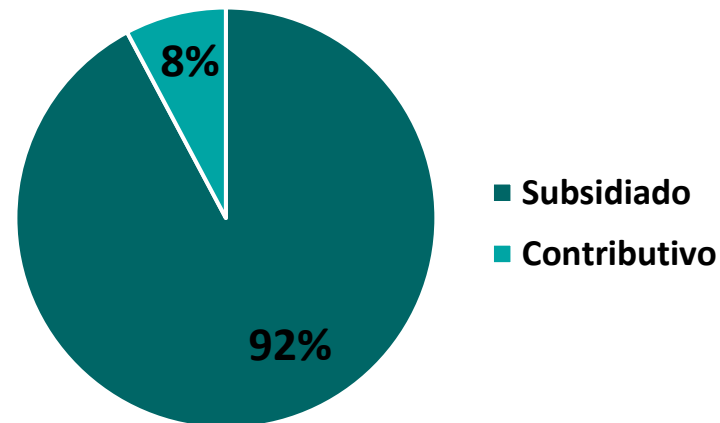
1. Cantidad de afiliados
2. Novedades presentadas en el aseguramiento
3. Indicadores de gestión del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad - SOGC
4. Estado de contratación de la red por nivel de complejidad
5. Satisfacción de los usuarios
6. Gestión en los puntos de atención
7. Solicitudes no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

1. Cantidad de afiliados

1.1 Total de afiliados por régimen, corte Junio 2023

A corte del 30 de Junio de 2023, Savia Salud EPS cuenta con un total de **1.675.962** afiliados:

RÉGIMEN	NÚMERO DE AFILIADOS	% PARTICIPACIÓN
Subsidiado	1.540.259	92%
Contributivo	135.703	8%
TOTAL	1.675.962	100%

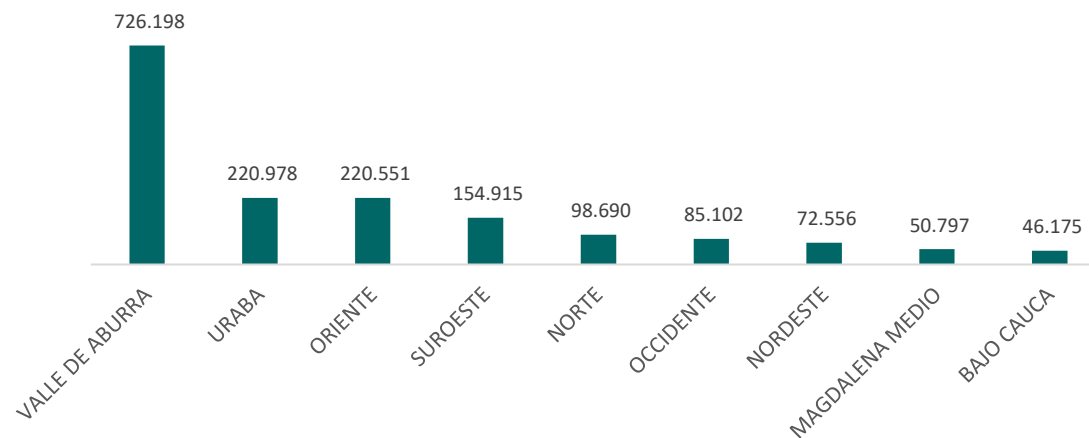


1. Cantidad de afiliados

1.2 Total de afiliados en las subregiones, corte Junio 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	726.198	43,3%
URABA	220.978	13,2%
ORIENTE	220.551	13,2%
SUROESTE	154.915	9,2%
NORTE	98.690	5,9%
OCCIDENTE	85.102	5,1%
NORDESTE	72.556	4,3%
MAGDALENA MEDIO	50.797	3,0%
BAJO CAUCA	46.175	2,8%
TOTAL	1.675.962	100%



Asignación en 9 subregiones

2. Novedades presentadas en el aseguramiento

MES AFILIACIÓN	AFILIADOS NUEVOS
ABRIL	8.975
MAYO	8.195
JUNIO	6.888
TOTAL	24.058

Usuarios nuevos: **24.058**

MES SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES DE PORTABILIDAD
ABRIL	3.437
MAYO	4.179
JUNIO	3.659
TOTAL	11.275

Usuarios con solicitud de portabilidad: **11.275**

MES DE NOVEDAD	TRASLADOS HACIA SAVIA SALUD	TRASLADOS DESDE SAVIA SALUD A OTRA EAPB-S
ABRIL	351	2.091
MAYO	120	1.951
JUNIO	103	828
TOTAL	574	4.870

Usuarios trasladados hacia Savia Salud: **574**
usuarios trasladados hacia otra EAPB-S: **4.870**

MES NOVEDAD	MOVILIDAD ASCENDENTE	MOVILIDAD DESCENDENTE
ABRIL	14.117	9.114
MAYO	14.031	9.897
JUNIO	14.294	10.627
TOTAL	42.442	29.638

Usuarios con movilidad descendente: **29.638**
Usuarios con movilidad ascendente: **42.442**

3. Indicadores de gestión - SOGC

INDICADORES DE CALIDAD SOGC 2023						
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR		META EN DÍAS	PRIMER TRIMESTRE		
	NUMERADOR	DENOMINADOR		ABRIL	MAYO	JUNIO
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	5,64	6,25	7,24
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	0	0	2
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	4,80	7,61	11,78
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	0	7,50	4,63

4. Estado de Contratación de la Red de Servicios

TIPO DE PRESTADOR	PRIVADA	PUBLICA	SUBTOTAL
COMPLEMENTARIO	95	18	113
PRIMARIA	6	118	124
Σ SUBTOTAL PRESTADORES	101	136	237
% PRESTADORES	43%	57%	100%
PROVEEDOR	33		33
PGP_RIA	13		13
TOTAL GENERAL	147	136	283
% COMPOSICION RED	52%	48%	100%

TIPO DE PRESTADOR	PRIVADA		PUBLICA		N° Contratos	Σ Presupuesto Asignado Contratos
	N° Contratos	Σ Presupuesto Asignado Contratos	N° Contratos	Σ Presupuesto Asignado Contratos		
COMPLEMENTARIO	95	\$ 1.252.296.815.613	18	\$ 660.446.257.361	113	\$ 1.912.743.072.974
PGP_RIA	13	\$ 749.491.848.265			13	\$ 749.491.848.265
PRIMARIA	6	\$ 23.167.422.306	118	\$ 619.074.617.199	124	\$ 642.242.039.505
PROVEEDOR	33	\$ 376.153.683.220			33	\$ 376.153.683.220
TOTAL GENERAL	147	\$ 2.401.109.769.404	136	\$ 1.279.520.874.560	283	\$ 3.680.630.643.964
% COMPOSICION	52%	65%	48%	35%		

5. Satisfacción de los usuarios

5.1 Canales de recepción de expresiones de nuestros usuarios

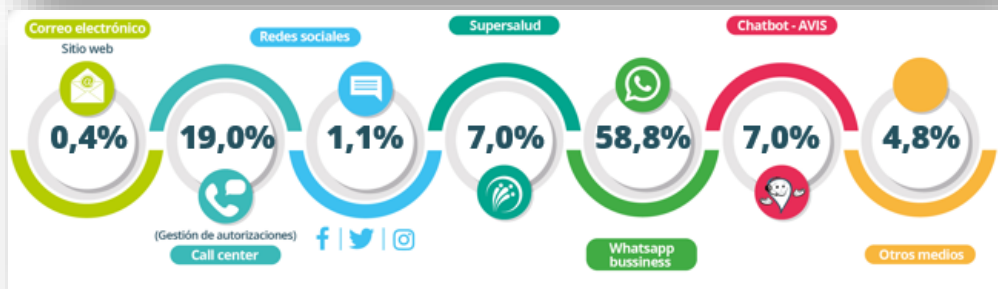
ABRIL



MAYO



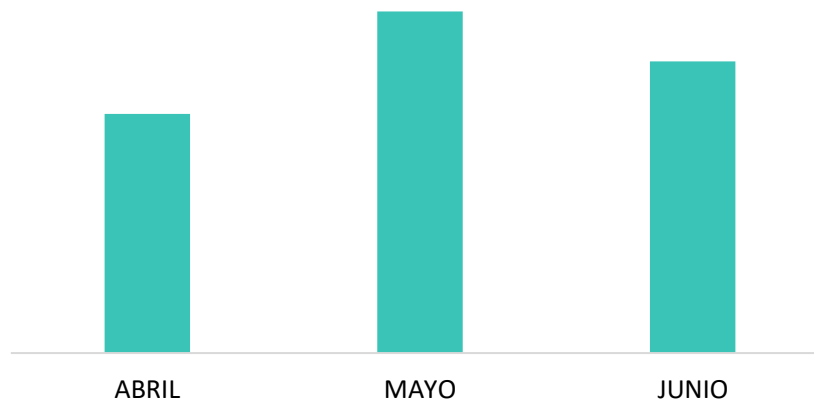
JUNIO



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



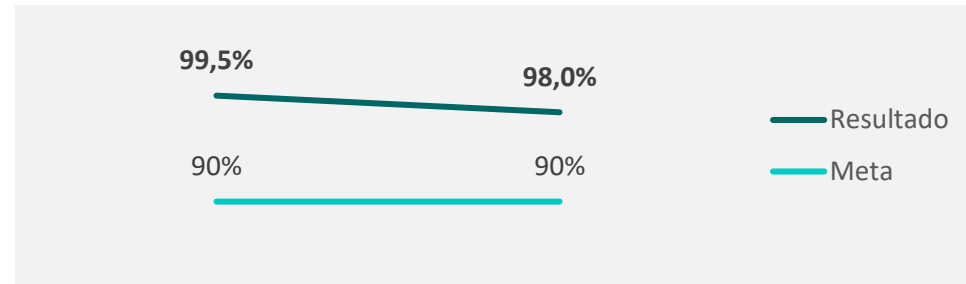
PERIODO	PQRDSF
ABRIL	61.556
MAYO	64.369
JUNIO	63.000
TOTAL	188.924

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

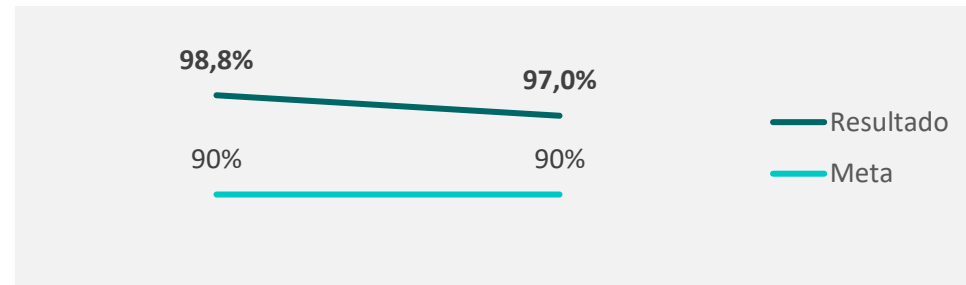
5. Satisfacción de los usuarios

5.3 Resultados Encuesta de Satisfacción

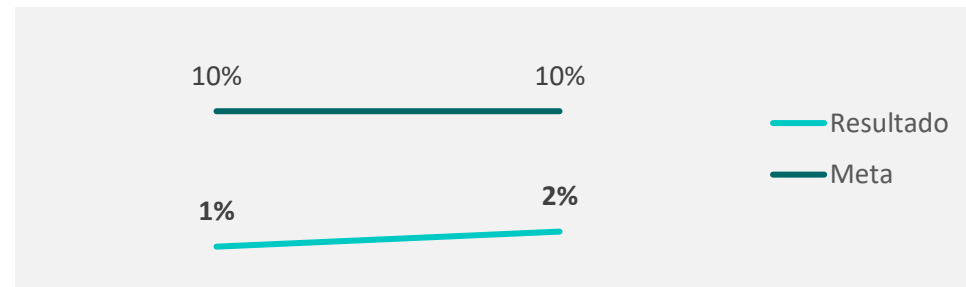
Proporción de satisfacción global de usuarios en la EPS



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 II 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	812	48.707
Bajo Cauca	6	627	37.612
Urabá	13	2.618	157.052
Nordeste	10	924	55.433
Occidente	17	1.214	72.846
Norte	17	1.536	92.159
Oriente	24	3.804	228.231
Suroeste	24	2.253	135.168
Élite	1	1.763	105.751
Barbosa	1	128	7.657
Bello	1	683	40.979
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
Neurológico	1	146	8.767
Hospital General de Medellín	1	92	5.517
TOTAL	134	18.697	1.121.825

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%
TOTAL/MES	13.135	14.184	12.216	39.535	100%

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	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL PQRD
Supersalud	3.790	4.513	4.499	12.802
Página Web	291	247	127	665
Correo Electrónico	2.510	2.418	3.100	8.028
Redes Sociales	405	371	687	1.463
TOTAL MES	6.996	7.549	8.413	22.958

Los principales motivos de PQRD* se deben a:

PRINCIPALES MOTIVOS	JUNIO
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

