

# RENDICIÓN DE CUENTAS I TRIMESTRE 2023

# Contenido

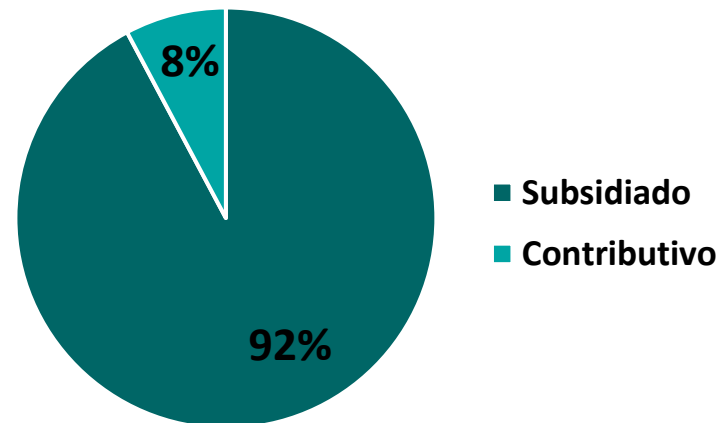
1. Cantidad de afiliados
2. Novedades presentadas en el aseguramiento
3. Indicadores de gestión del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad - SOGC
4. Estado de contratación de la red por nivel de complejidad
5. Satisfacción de los usuarios
6. Gestión en los puntos de atención
7. Solicitudes no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

# 1. Cantidad de afiliados

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

A corte del 31 de Marzo de 2023, Savia Salud EPS cuenta con un total de **1.687.833** afiliados:

RÉGIMEN	NÚMERO DE AFILIADOS	% PARTICIPACIÓN
Subsidiado	1.556.897	92%
Contributivo	130.936	8%
<b>TOTAL</b>	<b>1.687.833</b>	<b>100%</b>

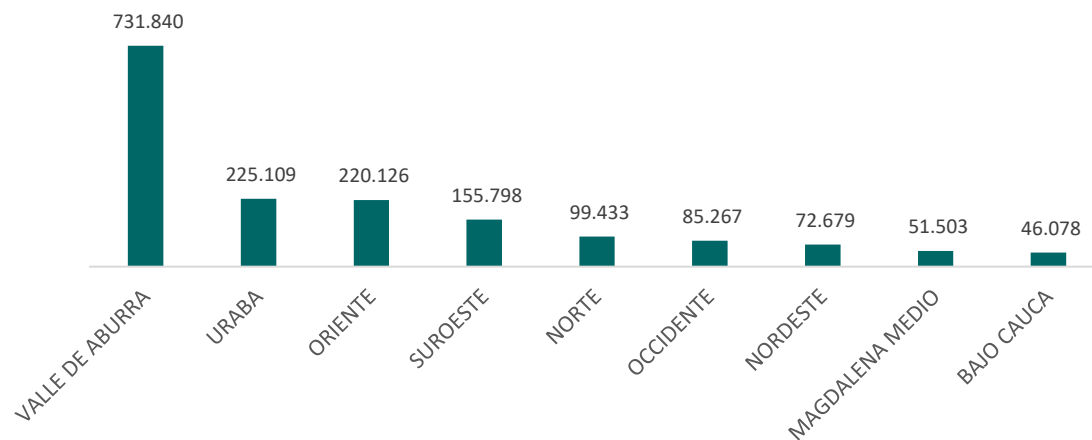


# 1. Cantidad de afiliados

## 1.2 Total de afiliados en las subregiones, corte Marzo 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	724.179	43,0%
URABA	227.925	13,5%
ORIENTE	219.463	13,0%
SUROESTE	155.788	9,3%
NORTE	99.692	5,9%
OCCIDENTE	84.758	5,0%
NORDESTE	72.687	4,3%
MAGDALENA MEDIO	51.910	3,1%
BAJO CAUCA	46.257	2,7%
<b>TOTAL</b>	<b>1.682.659</b>	<b>100%</b>



Asignación en 9 subregiones

## 2. Novedades presentadas en el aseguramiento

MES AFILIACIÓN	AFILIADOS NUEVOS
ENERO	8.606
FEBRERO	8.564
MARZO	14.982
<b>TOTAL</b>	<b>32.152</b>

Usuarios nuevos: **32.152**

MES SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES DE PORTABILIDAD
ENERO	4.019
FEBRERO	4.207
MARZO	4.015
<b>TOTAL</b>	<b>12.241</b>

Usuarios con solicitud de portabilidad: **12.241**

MES DE NOVEDAD	TRASLADOS HACIA SAVIA SALUD	TRASLADOS DESDE SAVIA SALUD A OTRA EAPB-S
ENERO	338	563
FEBRERO	146	612
MARZO	139	1.526
<b>TOTAL</b>	<b>623</b>	<b>2.701</b>

Usuarios trasladados hacia Savia Salud: **623**  
usuarios trasladados hacia otra EAPB-S: **2.701**

MES NOVEDAD	MOVILIDAD ASCENDENTE	MOVILIDAD DESCENDENTE
ENERO	9.249	13.544
FEBRERO	15.211	14.995
MARZO	22.265	15.488
<b>TOTAL</b>	<b>46.725</b>	<b>44.027</b>

Usuarios con movilidad descendente: **44.027**  
Usuarios con movilidad ascendente: **46.725**

### 3. Indicadores de gestión - SOGC

INDICADORES DE CALIDAD SOGC 2023						
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR		META EN DÍAS	PRIMER TRIMESTRE		
	NUMERADOR	DENOMINADOR		ENERO	FEBRERO	MARZO
<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>4,62</b>	<b>2,90</b>	<b>3,22</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>3</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>16,85</b>	<b>7,39</b>	<b>5,23</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>0</b>	<b>1</b>	<b>11,78</b>

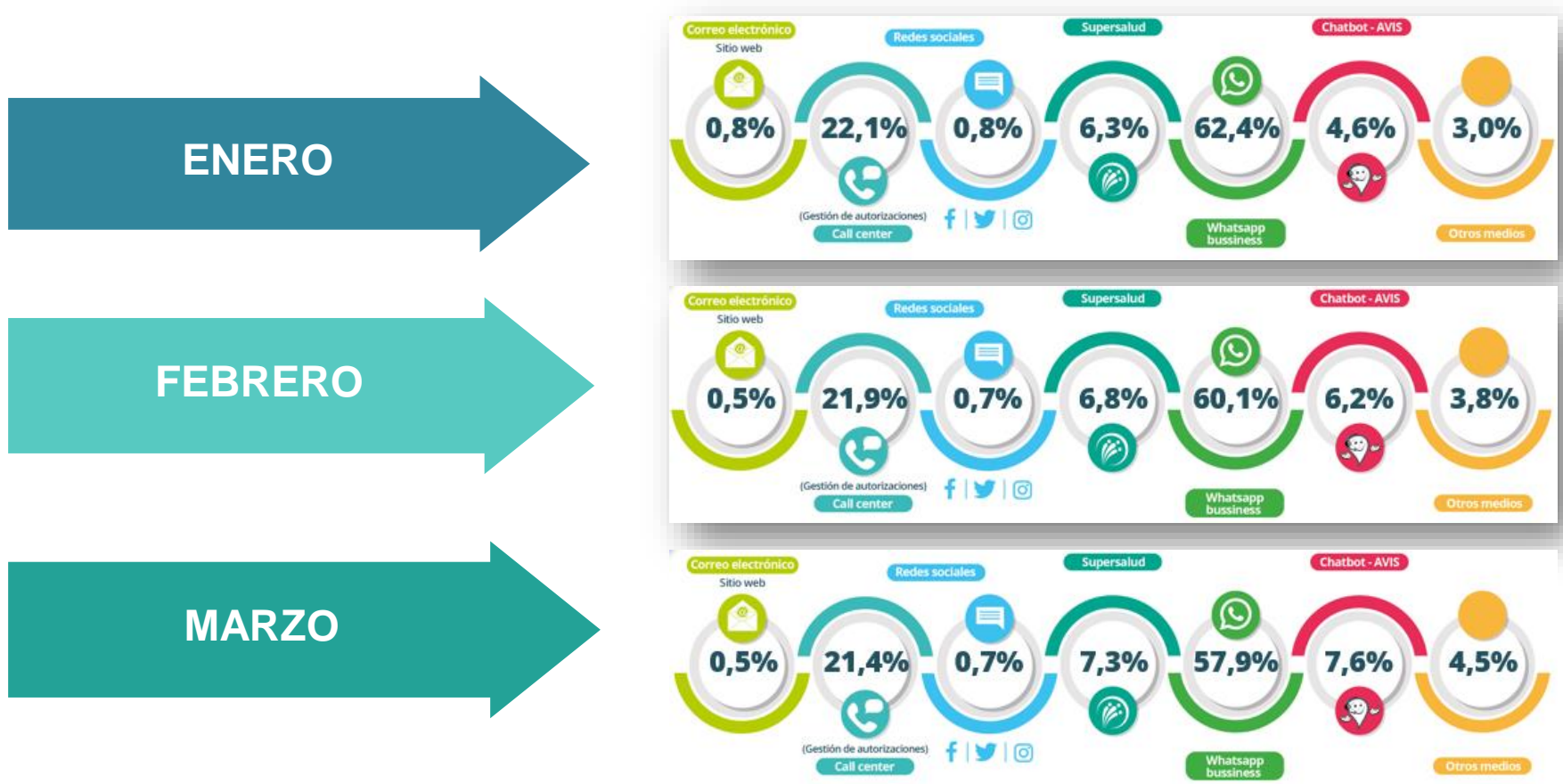
## 4. Estado de Contratación de la Red de Servicios

TIPO DE PRESTADOR	PRIVADA	PUBLICA	SUBTOTAL
COMPLEMENTARIO	78	17	102
PRIMARIO	5	112	140
Σ SUBTOTAL PRESTADORES	83	129	242
% PRESTADORES	34%	53%	100%
PROVEEDOR	24		30
PGP_RIA	12		13
TOTAL	119	129	285
%	42%	45%	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	83	\$ 869.631.895.957	19	\$ 637.193.176.472	102	\$ 1.506.825.072.429
PGP_RIA	13	\$ 624.212.661.258			13	\$ 624.212.661.258
PRIMARIO	6	\$ 14.328.441.754	157	\$ 666.934.048.491	163	\$ 681.262.490.245
PROVEEDOR	27	\$ 249.777.894.143			27	\$ 249.777.894.143
TOTAL	129	\$ 1.757.950.893.112	176	\$ 1.304.127.224.963	305	\$ 3.062.078.118.075
% COMPOSICION	42%	57%	58%	43%		

# 5. Satisfacción de los usuarios

## 5.1 Canales de recepción de expresiones de nuestros usuarios

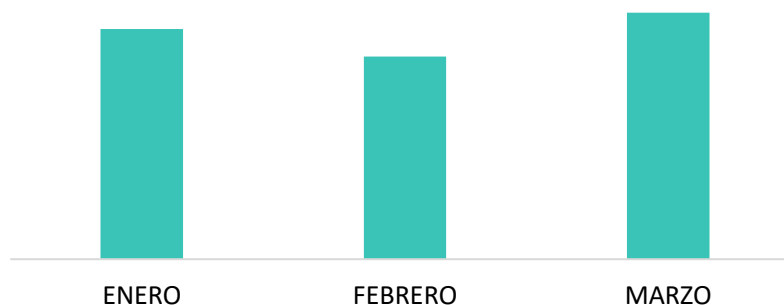


**Nota:** Las expresiones de los usuarios incluyen derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones.



## 5. Satisfacción de los usuarios

### 5.2 Comportamiento expresiones I trimestre 2023



PERIODO	PQRSF
ENERO	63.184
FEBRERO	62.023
MARZO	63.873
<b>TOTAL</b>	<b>189.080</b>

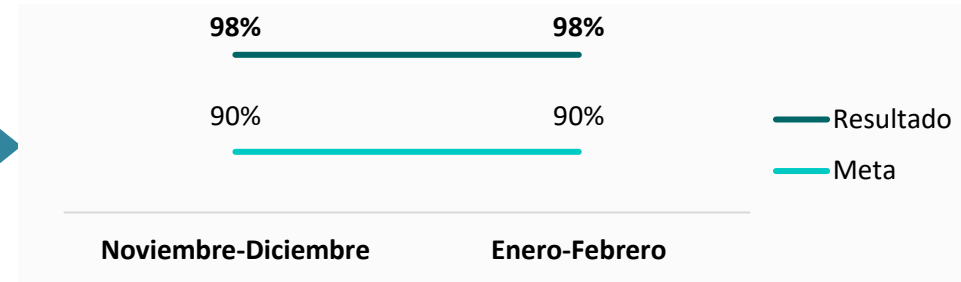
**Nota:** Las expresiones de los usuarios incluyen derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones.

# 5. Satisfacción de los usuarios

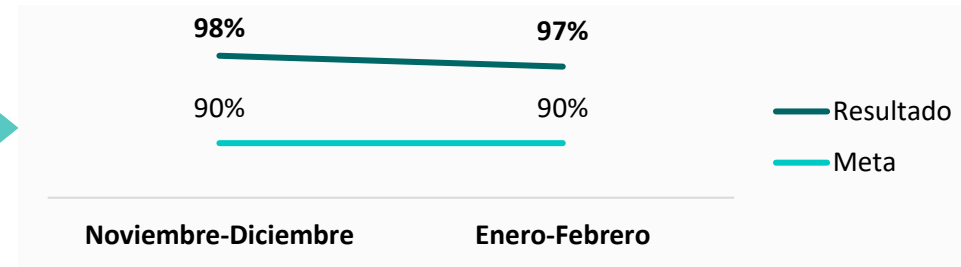


## 5.3 Resultados Encuesta de Satisfacción

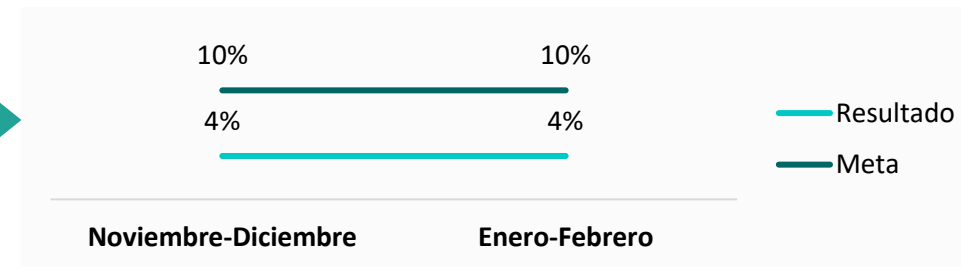
Proporción de satisfacción global de usuarios en la EPS



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 I 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	848	50.854
Bajo Cauca	6	427	25.626
Urabá	13	2.690	161.412
Nordeste	10	666	39.968
Occidente	17	1.402	84.116
Norte	17	1.704	102.254
Oriente	24	3.706	222.361
Suroeste	24	2.578	154.709
Élite	1	1.763	105.751
Barbosa	1	128	7.657
Bello	1	683	40.979
La 65	1	482	28.922
Girardota	1	136	8.163
Copacabana	1	100	5.975
Sabaneta	1	136	8.153
Itagüí	1	280	16.775
La Estrella	1	122	7.340
San Cristóbal	1	242	14.535
Envigado	1	188	11.264
San Antonio de Prado	1	127	7.608
Caldas	1	162	9.724
Homo	1	18	1.067
Neurológico	1	148	8.905
Hospital General de Medellín	1	28	1.707
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>18.764</b>	<b>1.125.825</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	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
Red y Autorizaciones	10.116	9.429	9.610	29.155	71%
Aseguramiento	3.356	3.628	3.422	10.406	25%
Fallas en la línea	382	361	465	1.208	3%
Línea de PQRSF	105	122	148	375	1%
Orientación a otras áreas	17	29	15	61	0%
<b>TOTAL/MES</b>	<b>13.976</b>	<b>13.569</b>	<b>13.660</b>	<b>41.205</b>	<b>100%</b>

En el I trimestre del año 2023, a través de las líneas de atención al usuario, se brindó respuesta a un total de **41.205** solicitudes, de las cuales el **71%** 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	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL PQRD
Supersalud	3.971	4.213	4.691	12.875
Página Web	498	302	333	1.133
Correo Electrónico	1.925	2.336	2.900	7.161
Redes Sociales	478	461	478	1.417
<b>TOTAL MES</b>	<b>6.872</b>	<b>7.312</b>	<b>8.402</b>	<b>22.586</b>

Los principales motivos de PQRD se deben a:

PRINCIPALES MOTIVOS	DICIEMBRE
1. Asignación de citas (consultas, procedimientos, ayudas diagnosticas)	45%
2. Medicamentos	21%
3. Referencia	2%

**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)

