



Rendición de Cuentas  
Informe I Trimestre  
2021

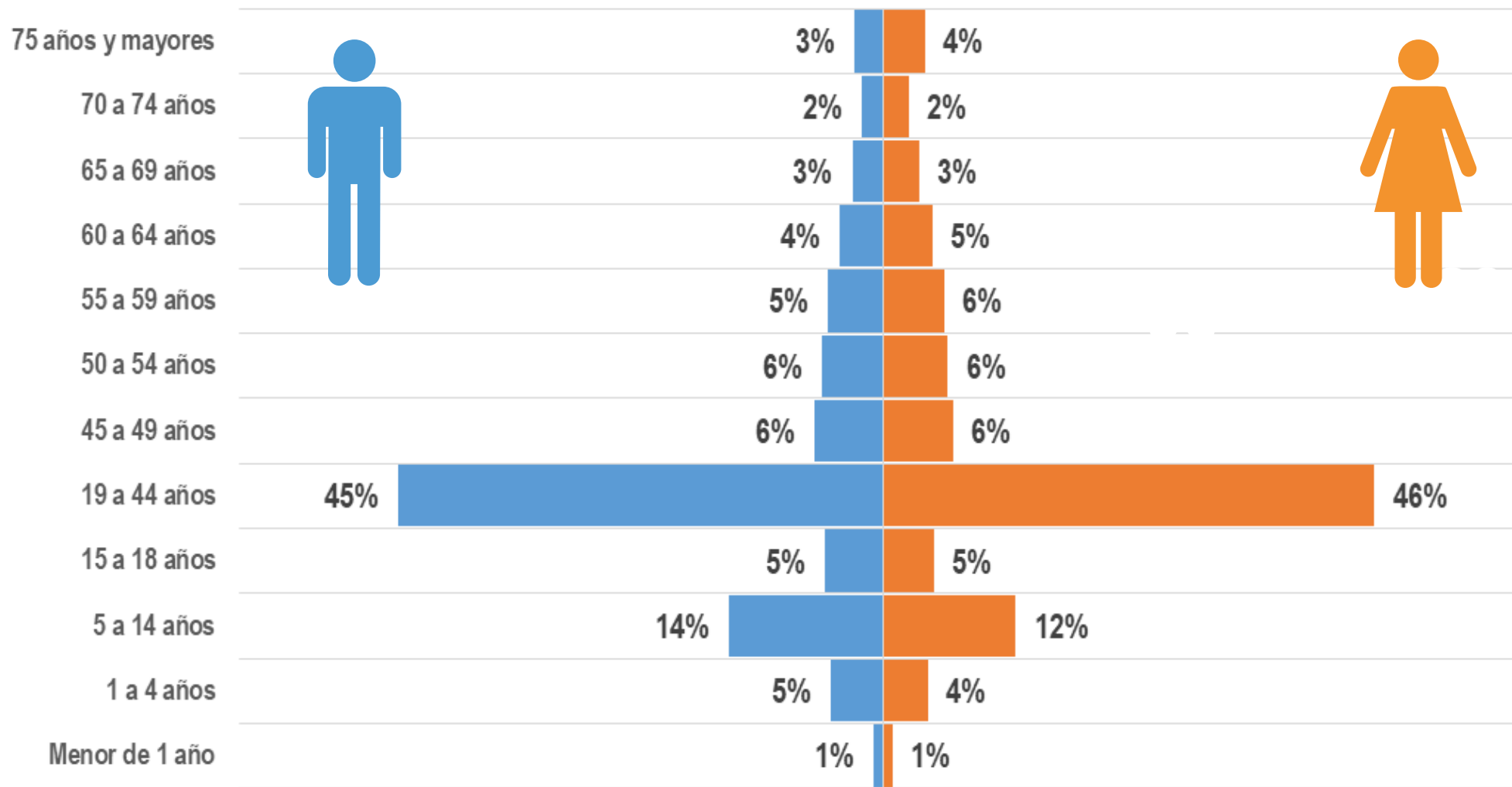
1. Caracterización de los afiliados
2. Indicadores calidad
3. Satisfacción de los usuarios
4. Estado de contratación de la red por nivel de complejidad
5. Cantidad de oficinas y gestión
6. Novedades presentadas
7. Tiempos de espera para la atención de los afiliados por canal

**Contenido**



## Caracterización de los Afiliados

# Caracterización





## Indicadores Sistema de Gestión de Calidad

# Indicadores de Calidad

EPS Sanitas							
ID	INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	INDICADOR	MEDIA NACIONAL	PERIODO	EXPLICACIÓN
a	Captación de Hipertensión Arterial (HTA) de personas de 18 a 69 años	122.360	304.843	<b>40,14</b>	37,30	2017	Este indicador expresa el porcentaje de números casos detectados con respecto a los casos esperados con diagnóstico de hipertensión arterial en personas de 18 a 69 años en un periodo determinado. Esto significa que en promedio en el País se logran identificar y captar el 37,30% de los pacientes con hipertensión arterial para su consecuente estudio y manejo, mientras que Sanitas EPS ha logrado identificar y captar el 40,14% de los usuarios susceptibles de padecer HTA sobre el total de afiliados. El programa de Hipertensión Arterial de Sanitas EPS es una herramienta a través de la cual se articulan intervenciones para la identificación de factores de riesgo cardiovascular que una vez son modificados o controlados reducen la probabilidad de ocurrencia de los mismos. La captación se realiza a través de mecanismos como: Remisión por Médico general, Demanda Espontánea, Demanda Inducida. De este modo se abarcan las posibles rutas de identificación de usuarios y así garantizar la inclusión al programa.
b	Tiempo promedio entre la remisión de las mujeres con diagnóstico presuntivo de cáncer de mama y la confirmación del diagnóstico de cáncer de mama de casos incidentes	8.405	269	<b>31,25</b>	57,51	2017	Este indicador expresa la sumatoria en días calendario entre la fecha de diagnóstico de cáncer de mama y la fecha de remisión con diagnóstico presuntivo. Se han implementado estrategias las cual se ven reflejadas en el resultado del indicador, siendo nuestra mayor prioridad lograr la detección temprana del cáncer de mamá para realizar el tratamiento de forma oportuna. Esto significa que en promedio en el País transcurren 57,51 días entre la remisión de pacientes que se presume padecen de cáncer de mama y la confirmación efectiva de que lo padecen, mientras que en Sanitas Eps este tiempo es de 31,25 días.
c	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general	10.959.294	1.085.316	<b>10,10</b>	3,88	202012	Resultado EPS: 10,10. Media Nacional: 3,88 Esto significa que en promedio todas las EPS del País asignan una cita de medicina general en 3,88 días, mientras que nuestra EPS la asigna en 10,10 días. Para medicina general en Sanitas Eps, se está trabajando en diferentes estrategias que permitan mejorar este resultado del Indicador, como la apertura de centros médicos, aumento en contratación de médicos generales, apertura de consultorios, aumentos de horarios, implementación de consultas virtuales. Se realiza seguimiento al compartimiento del indicador de oportunidad en las citas de medicinas general.



# Indicadores de Calidad

IPS Observatorio Nacional de Calidad en Salud / EPS Sanitas							
ID	INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	INDICADOR	MEDIA NACIONAL	PERIODO	EXPLICACIÓN
a	Proporción de Cancelación de Cirugías	2.785	192.170	<b>1,45</b>	<b>1,61</b>	202012	Resultado Red de IPS: 1.45 Media Nacional: 1,61 Este indicador trata sobre las cirugías programadas en quirófano que son canceladas por causas atribuibles a las IPS. Del total de cirugías programadas por nuestra red de prestadores se cancelan el 1,45%, mientras que en promedio en el país se cancelan el 1,61% de las cirugías programadas.
b	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general	2.158.564	162.921	<b>13,25</b>	<b>3,88</b>	202012	El indicador hace referencia a los días que transcurre desde que el usuario solicito la solicita hasta la fecha para la cual se asignó la cita. Esto significa que en promedio todas las EPS del País asignan una cita de Medicina General en 3,88 días, mientras que en Sanitas EPS se asigna en 13,25 días. Este dato hace referencia a las Ips que forman parte de la Infraestructura propia de EPS Sanitas. Para 2020 se realiza la contratación de personal adicional para cumplir con la demanda esperada por el aumento de frecuencias de uso y población nueva asignada con el fin de ampliar la capacidad instalada en las ciudades y sedes las cuales descongestionarán los sitios de mayor afluencia de pacientes los cuales son los que impactan el indicador y hacen aumentar su resultado; esto específicamente en Montería, Valledupar, Popayán, Soacha, Chía, Santa Marta, Bogotá, Cali y Cartagena
c	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de odontología general	339.852	146.990	<b>2,31</b>	<b>4,12</b>	202012	Resultado Red de IPS: 2,31. Media Nacional: 4,12. Esto significa que en promedio todas las IPS del País asignan una cita de odontología general en 4,12 días, mientras que EPS Sanitas la asigna en 2,31 días.
d	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina interna	146.958	4.349	<b>33,79</b>	<b>9,67</b>	202012	El indicador hace referencia a los días que transcurre desde que el usuario solicito la solicita hasta la fecha para la cual se asignó la cita. Esto significa que en promedio todas las EPS del País asignan una cita de Medicina Interna en 9,67 días, mientras que en Sanitas EPS se asigna en 33,79 días. Este dato hace referencia a las Ips que forman parte de la Infraestructura propia de EPS Sanitas. Se continuará con la medición diaria de oportunidad para reforzar las IPS que se desvíen y lograr el cumplimiento del indicador.
e	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de pediatría	873.379	28.846	<b>30,28</b>	<b>8,76</b>	202012	El indicador hace referencia a los días que transcurre desde que el usuario solicito la solicita hasta la fecha para la cual se asignó la cita. Esto significa que en promedio todas las EPS del País asignan una cita de Pediatría en 8,76 días, mientras que en Sanitas EPS se asigna en 30,28 días. Este dato hace referencia a las Ips que forman parte de la Infraestructura propia de EPS Sanitas. Para la especialidad de pediatría se han tenido dificultades en la consecución de profesionales para lugares de baja afluencia y acceso complicado. Sin embargo, se contratarán los profesionales requeridos en las ciudades donde más problemas de oportunidad se presentaron para aumentar capacidad instalada y asegurar la oferta de la especialidad. Esto se hará en Valledupar, Montería, Popayán, Soacha y en Bogotá en el sector sur de la ciudad donde la consecución de médicos es más difícil y dispendiosa.
f	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de ginecología	157.024	7.815	<b>20,09</b>	<b>8,54</b>	202012	El indicador hace referencia a los días que transcurre desde que el usuario solicito la solicita hasta la fecha para la cual se asignó la cita. Esto significa que en promedio todas las EPS del País asignan una cita de Ginecología en 8,54 días, mientras que en Sanitas EPS se asigna en 20,09 días. Este dato hace referencia a las Ips que forman parte de la Infraestructura propia de EPS Sanitas.
g	Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage II	74.712	1.444	<b>51,74</b>	<b>20,94</b>	202012	El indicador hace referencia a 20,94 minutos que es el tiempo transcurrido a partir de que el paciente es clasificado como Triage 2 y el momento en el cual es atendido en consulta de Urgencias por el médico; este dato es a nivel país. Esto significa que en Sanitas EPS el tiempo transcurrido es de 51,74 minutos a partir de que el paciente es clasificado como Triage 2 y el momento en el cual es atendido en consulta de Urgencias por el médico. Nos encontramos gestionando para mejorar el tiempo de atención y cumplir con la meta propuesta, para ello se procedió a ampliar la planta de personal en las unidades de urgencias.



## Satisfacción de los Usuarios



# Satisfacción



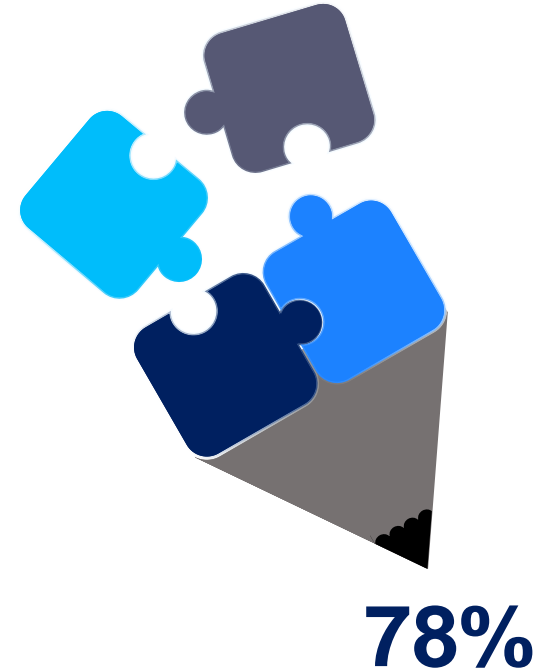
Para el periodo de Diciembre 2020 – Febrero 2021 el **78%** de nuestros afiliados manifiestan su total satisfacción con nuestros servicios, reconociendo el trabajo de EPS Sanitas



Dentro del sector salud EPS Sanitas, se ha caracterizado por su compromiso, calidad en la prestación de servicio y atención a nuestros afiliados, lo que nos llevó en el 2018 a ocupar el 3 puesto del ranking nacional de EPS del régimen contributivo.



Esta responsabilidad nos permite continuar con la búsqueda de oportunidades de mejora a través de la medición continua de la satisfacción de nuestros afiliados.





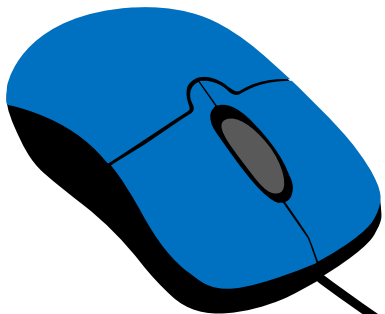
## Estado de Contratación de la Red por Nivel de Complejidad

# Red

EPS Sanitas desde planeación de la red ha dado continuidad al proceso de habilitación e implementación de redes integrales, recibiendo el reconocimiento por parte del Ministerio de Salud y Protección Social, como referentes nacionales en redes integrales, logrando ser la primera EPS habilitada en todos los municipios y distritos autorizados para operar.



Consulte aquí: <https://www.epssanitas.com/usuarios/documents/9441058/180695378/var-Red-Micrositio-Diciembre-2020.xlsx>





Oficinas de Atención al Afiliado

# Oficinas y Gestión

EPS Sanitas cuenta con **71** oficinas a nivel nacional en donde se pueden gestionar los siguientes servicios:

- Autorizaciones
- Afiliaciones y novedades
- Radicación de incapacidades
- Radicación de PQR
- Trámites administrativos



Regional	# Oficinas	Promedio visitas trimestre I 2021
Bogotá	16	141.932
Centro oriente	15	56.191
Barranquilla	14	57.967
Cali	9	45.815
Medellín	9	35.906
Bucaramanga	8	34.444



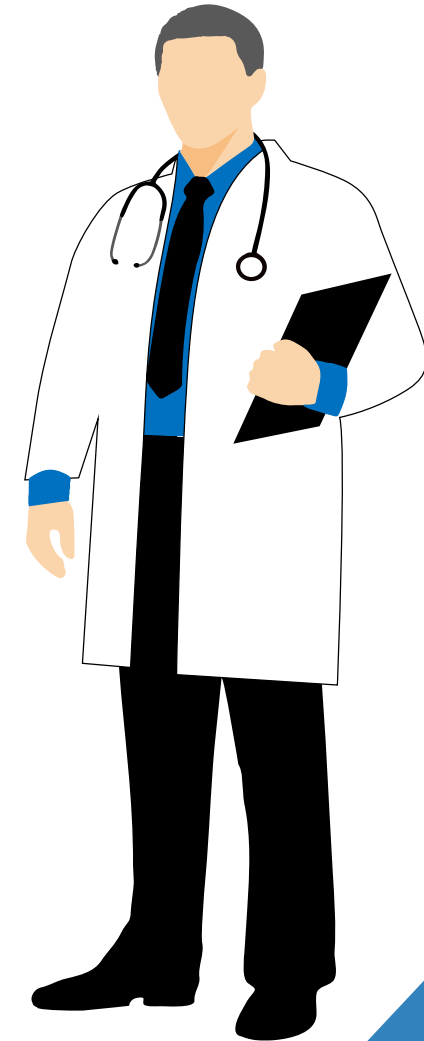
Novedades



# Novedades

Se presenta la información de novedades correspondiente al I trimestre de 2021:

Cantidad de Afiliados	
Total General	3.920.874
Movilidad	
Total General	771.398
Traslados de Otra Administradora	
Total General	63.796
Traslados a Otra Administradora	
Total General	13.808
Portabilidad	
Total General	8.557
Suspensiones	
Total General	8.083





Tiempos de Espera

# Tiempos de Espera

## Canal Presencial

Regional	Promedio Trimestre I 2021
Regional Bucaramanga	09:13
Regional Centro Oriente	10:47
Regional Barranquilla	10:55
Regional Cali	08:18
Regional Bogotá	08:57
Regional Medellín	08:15
<b>Total general</b>	<b>09:24</b>

## Asesor en Línea

Regional	Promedio Trimestre I 2021
Regional Bucaramanga	09:10
Regional Centro Oriente	07:22
Regional Barranquilla	09:29
Regional Cali	08:18
Regional Bogotá	10:15
Regional Medellín	09:17
<b>Total general</b>	<b>08:51</b>

## Canal Telefónico

Tipo	Promedio I Trimestre 2021
Información General	00:00:16
Asignación de Citas	00:00:03
<b>Promedio Canal</b>	<b>00:00:10</b>

