

**INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL**  
**IV trimestre 2018 – Rendición de cuentas**



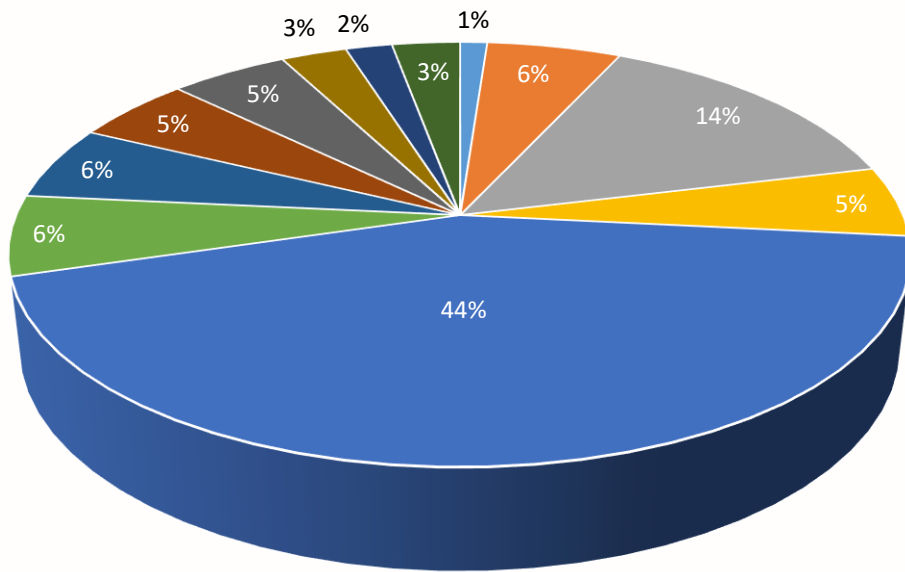
# Contenido

1. Caracterización de afiliados
2. Indicadores de gestión del sistema obligatorio de garantía de la 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



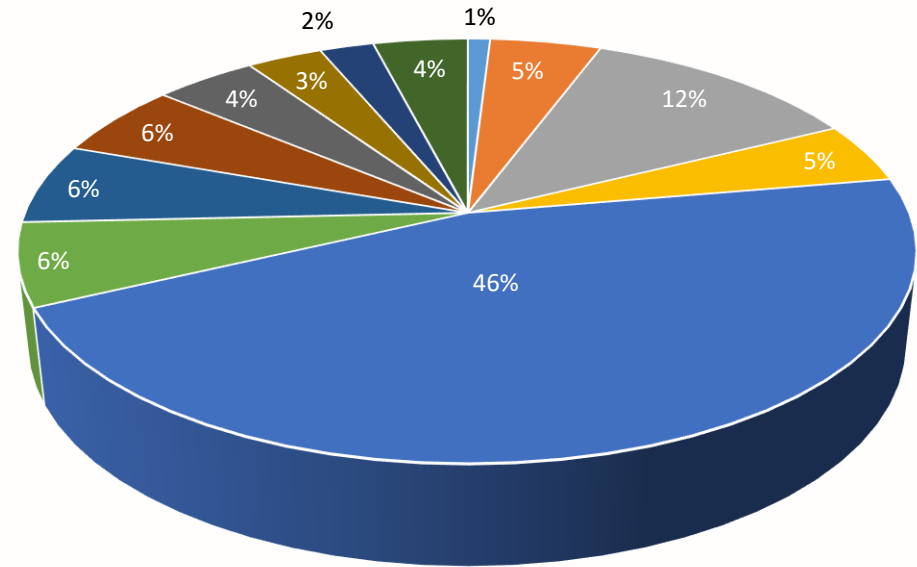
# 1. Caracterización de Afiliados

Grupo Etareo Masculino



- Menor de 1 año    ■ 1 a 4 años    ■ 5 a 14 años    ■ 15 a 18 años
- 19 a 44 años    ■ 45 a 49 años    ■ 50 a 54 años    ■ 55 a 59 años
- 60 a 64 años    ■ 65 a 69 años    ■ 70 a 74 años    ■ 75 años y mayores

Grupo Etareo Mujeres



- Menor de 1 año    ■ 1 a 4 años    ■ 5 a 14 años    ■ 15 a 18 años
- 19 a 44 años    ■ 45 a 49 años    ■ 50 a 54 años    ■ 55 a 59 años
- 60 a 64 años    ■ 65 a 69 años    ■ 70 a 74 años    ■ 75 años y mayores

## 2. Indicadores Sistema de Gestión de Calidad

A continuación se presentan los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad de EPS Sanitas para el II semestre de 2018, los cuales son reportados al Ministerio de Salud y Protección Social:

Sustento Normativo / Referencia	Nombre del indicador	Unidad de medida	Periodicidad de la medición	Estandar Oculto	Estandar	Año	Mes	Numerador	Denominador	Resultado	% cumplimiento
Resolución 256 del 2016	Proporción de Gestantes a la Fecha de Corte Positivas para Virus de Inmunodeficiencia Humana con TAR ( Terapia Antirretroviral)	Porcentaje	Mensual	100%	100%	2018	junio	4	4	100%	100,0%
Resolución 256 del 2016	Proporción de Gestantes a la Fecha de Corte Positivas para Virus de Inmunodeficiencia Humana con TAR ( Terapia Antirretroviral)	Porcentaje	Mensual	100%	100%	2018	julio	4	4	100%	100,0%
Resolución 256 del 2016	Proporción de Gestantes a la Fecha de Corte Positivas para Virus de Inmunodeficiencia Humana con TAR ( Terapia Antirretroviral)	Porcentaje	Mensual	100%	100%	2018	agosto	6	6	100%	100,0%
Resolución 256 del 2016	Proporción de Gestantes a la Fecha de Corte Positivas para Virus de Inmunodeficiencia Humana con TAR ( Terapia Antirretroviral)	Porcentaje	Mensual	100%	100%	2018	septiembre	5	5	100%	100,0%
Resolución 256 del 2016	Proporción de Gestantes a la Fecha de Corte Positivas para Virus de Inmunodeficiencia Humana con TAR ( Terapia Antirretroviral)	Porcentaje	Mensual	100%	100%	2018	octubre	4	4	100%	100,0%
Resolución 256 del 2016	Proporción de Gestantes a la Fecha de Corte Positivas para Virus de Inmunodeficiencia Humana con TAR ( Terapia Antirretroviral)	Porcentaje	Mensual	100%	100%	2018	noviembre	4	4	100%	100,0%
Resolución 256 del 2016	Proporción de Gestantes a la Fecha de Corte Positivas para Virus de Inmunodeficiencia Humana con TAR ( Terapia Antirretroviral)	Porcentaje	Mensual	100%	100%	2018	diciembre	5	5	100%	100,0%
Resolución 256 del 2016	Proporción de gestantes que cuentan con serología trimestral	Porcentaje	Mensual	90%	>90%	2018	junio	980	1270	77%	85,7%
Resolución 256 del 2016	Proporción de gestantes que cuentan con serología trimestral	Porcentaje	Mensual	90%	>90%	2018	noviembre	1085	1408	77%	85,6%
Resolución 256 del 2021	Proporción de infecciones asociadas a la atención de salud (IAAS)	Porcentaje	Mensual	1%	<1%	2018	noviembre	106	9117	1%	86,0%
Resolución 256 del 2016	Proporción de nacidos vivos con bajo peso al nacer	Porcentaje	Mensual	10%	<10%	2018	junio	125	1270	10%	101,6%
Resolución 256 del 2016	Proporción de nacidos vivos con bajo peso al nacer	Porcentaje	Mensual	10%	<10%	2018	julio	83	1359	6%	163,7%
Resolución 256 del 2016	Proporción de nacidos vivos con bajo peso al nacer	Porcentaje	Mensual	10%	<10%	2018	agosto	148	1432	10%	96,8%
Resolución 256 del 2016	Proporción de nacidos vivos con bajo peso al nacer	Porcentaje	Mensual	10%	<10%	2018	septiembre	145	1528	9%	105,4%
Resolución 256 del 2016	Proporción de nacidos vivos con bajo peso al nacer	Porcentaje	Mensual	10%	<10%	2018	octubre	139	1413	10%	101,7%
Resolución 256 del 2016	Proporción de nacidos vivos con bajo peso al nacer	Porcentaje	Mensual	10%	<10%	2018	noviembre	116	1408	8%	121,4%
Resolución 256 del 2016	Proporción de nacidos vivos con bajo peso al nacer	Porcentaje	Mensual	10%	<10%	2018	diciembre	134	1495	9%	111,6%
Resolución 256 del 2016	Proporción de pacientes con Enfermedad Renal Crónica (ERC) estado 5 que inician diálisis crónica programada.	Porcentaje	Mensual	60%	>60%	2018	junio	11	19	58%	96,5%
Resolución 256 del 2016	Proporción de pacientes diabéticos controlados	Porcentaje	Mensual	50%	>50%	2018	junio	33000	69000	48%	95,7%
Resolución 256 del 2016	Proporción de pacientes hipertensos controlados	Porcentaje	Mensual	70%	>70%	2018	junio	124498	175273	71%	101,5%
Resolución 256 del 2016	Proporción de pacientes hipertensos controlados	Porcentaje	Mensual	70%	>70%	2018	julio	115721	160934	72%	102,7%
Resolución 256 del 2016	Proporción de pacientes hipertensos controlados	Porcentaje	Mensual	70%	>70%	2018	agosto	118870	165243	72%	102,8%

# Indicadores Sistema de Gestión de Calidad

Sustento Normativo / Referencia	Nombre del indicador	Unidad de medida	Periodicidad de la medición	Estandar Oculito	Estandar	Año	Mes	Numerador	Denominador	Resultado	% cumplimiento
Resolución 256 del 2016	Proporción de pacientes hipertensos controlados	Porcentaje	Mensual	70%	>70%	2018	septiembre	123958	172945	72%	102,4%
Resolución 256 del 2016	Proporción de pacientes hipertensos controlados	Porcentaje	Mensual	70%	>70%	2018	octubre	131247	181381	72%	103,4%
Resolución 256 del 2016	Proporción de pacientes hipertensos controlados	Porcentaje	Mensual	70%	>70%	2018	noviembre	135337	185045	73%	104,5%
Resolución 256 del 2016	Proporción de pacientes hipertensos controlados	Porcentaje	Mensual	70%	>70%	2018	diciembre	137393	190027	72%	103,3%
Resolución 256 del 2016	Proporción de reingresos hospitalarios dentro de los siguientes 15 días	Porcentaje	Mensual	1%	<1.4%	2018	junio	76	8409	1%	154,9%
Resolución 256 del 2016	Proporción de reingresos hospitalarios dentro de los siguientes 15 días	Porcentaje	Mensual	1%	<1.4%	2018	julio	54	8553	1%	221,7%
Resolución 256 del 2016	Proporción de reingresos hospitalarios dentro de los siguientes 15 días	Porcentaje	Mensual	1%	<1.4%	2018	agosto	84	9316	1%	155,3%
Resolución 256 del 2016	Proporción de reingresos hospitalarios dentro de los siguientes 15 días	Porcentaje	Mensual	1%	<1.4%	2018	septiembre	67	9332	1%	195,0%
Resolución 256 del 2016	Proporción de reingresos hospitalarios dentro de los siguientes 15 días	Porcentaje	Mensual	1%	<1.4%	2018	octubre	122	9418	1%	108,1%
Resolución 256 del 2016	Proporción de reingresos hospitalarios dentro de los siguientes 15 días	Porcentaje	Mensual	1%	<1.4%	2018	noviembre	69	9117	1%	185,0%
Resolución 256 del 2016	Proporción de reingresos hospitalarios dentro de los siguientes 15 días	Porcentaje	Mensual	1%	<1.4%	2018	diciembre	71	8408	1%	165,8%
Resolución 256 del 2016	Proporción de tamización para Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) en gestantes	Porcentaje	Mensual	100%	100%	2018	junio	1211	1270	95%	95,4%
Resolución 256 del 2016	Proporción de tamización para Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) en gestantes	Porcentaje	Mensual	100%	100%	2018	julio	1295	1359	95%	95,3%
Resolución 256 del 2016	Proporción de tamización para Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) en gestantes	Porcentaje	Mensual	100%	100%	2018	agosto	1384	1432	97%	96,6%
Resolución 256 del 2016	Proporción de tamización para Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) en gestantes	Porcentaje	Mensual	100%	100%	2018	septiembre	1493	1548	96%	96,4%
Resolución 256 del 2016	Proporción de tamización para Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) en gestantes	Porcentaje	Mensual	100%	100%	2018	octubre	1364	1413	97%	96,5%
Resolución 256 del 2016	Proporción de tamización para Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) en gestantes	Porcentaje	Mensual	100%	100%	2018	noviembre	1351	1408	96%	96,0%
Resolución 256 del 2016	Proporción de tamización para Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) en gestantes	Porcentaje	Mensual	100%	100%	2018	diciembre	1424	1495	95%	95,3%
Resolución 256 del 2016	Razón de Mortalidad Materna a 42 días	Tasa x 100.000 nacidos vivos	Mensual	6000%	<60	2018	junio	0	1270	0%	100%
Resolución 256 del 2016	Razón de Mortalidad Materna a 42 días	Tasa x 100.000 nacidos vivos	Mensual	6000%	<60	2018	julio	0	1359	0%	100%
Resolución 256 del 2016	Razón de Mortalidad Materna a 42 días	Tasa x 100.000 nacidos vivos	Mensual	6000%	<60	2018	agosto	0	1432	0%	100%
Resolución 256 del 2016	Razón de Mortalidad Materna a 42 días	Tasa x 100.000 nacidos vivos	Mensual	6000%	<60	2018	septiembre	1	1548	6460%	92,9%

Fuente: Subgerencia Nacional de Auditoría

# Indicadores Sistema de Gestión de Calidad

Sustento Normativo / Referencia	Nombre del indicador	Unidad de medida	Periodicidad de la medición	Estandar Oculto	Estandar	Año	Mes	Numerador	Denominador	Resultado	% cumplimiento
Resolución 256 del 2016	Razón de Mortalidad Materna a 42 días	Tasa x 100.000 nacidos vivos	Mensual	6000%	<60	2018	octubre	0	1413	0%	100%
Resolución 256 del 2016	Razón de Mortalidad Materna a 42 días	Tasa x 100.000 nacidos vivos	Mensual	6000%	<60	2018	diciembre	0	1495	0%	100%
Resolución 256 del 2016	Tasa de Incidencia de Tumor Maligno Invasivo de Cérvix	Tasa x 100.000 mujeres afiliadas	Mensual	640%	<6.4	2018	junio	1	784589	13%	5021,4%
Resolución 256 del 2016	Tasa de Incidencia de Tumor Maligno Invasivo de Cérvix	Tasa x 100.000 mujeres afiliadas	Mensual	500%	<6.4	2018	julio	1	790258	13%	3951,3%
Resolución 256 del 2016	Tasa de Incidencia de Tumor Maligno Invasivo de Cérvix	Tasa x 100.000 mujeres afiliadas	Mensual	500%	<6.4	2018	agosto	2	801802	25%	2004,5%
Resolución 256 del 2016	Tasa de Incidencia de Tumor Maligno Invasivo de Cérvix	Tasa x 100.000 mujeres afiliadas	Mensual	500%	<6.4	2018	septiembre	3	815245	37%	1358,7%
Resolución 256 del 2016	Tasa de Incidencia de Tumor Maligno Invasivo de Cérvix	Tasa x 100.000 mujeres afiliadas	Mensual	500%	<6.4	2018	octubre	2	824469	24%	2061,2%
Resolución 256 del 2016	Tasa de Incidencia de Tumor Maligno Invasivo de Cérvix	Tasa x 100.000 mujeres afiliadas	Mensual	500%	<6.4	2018	noviembre	1	831240	12%	4156,2%
Resolución 256 del 2016	Tasa de Incidencia de Tumor Maligno Invasivo de Cérvix	Tasa x 100.000 mujeres afiliadas	Mensual	500%	<6.4	2018	diciembre	11	839756	131%	381,7%
Resolución 256 del 2016	Tasa de mortalidad en menores de 5 años por Desnutrición	Tasa x 100.000 menores de 5 años	Semestral	2.4	<2.4	2018	junio	0	181652	0%	100%
Resolución 256 del 2016	Tasa de mortalidad en menores de 5 años por Desnutrición	Tasa x 100.000 menores de 5 años	Semestral	2.4	<2.4	2018	diciembre	0	193144	0%	100%
Resolución 256 del 2016	Tasa de mortalidad en menores de 5 años por Enfermedad Diarreica Aguda (EDA)	Tasa x 100.000 menores de 5 años	Semestral	2.4	<2.4	2018	junio	0	181652	0%	100%
Resolución 256 del 2016	Tasa de mortalidad en menores de 5 años por Enfermedad Diarreica Aguda (EDA)	Tasa x 100.000 menores de 5 años	Semestral	2.4	<2.4	2018	diciembre	0	193144	0%	100%
Resolución 256 del 2016	Tasa de mortalidad en menores de 5 años por Infección Respiratoria Aguda (IRA)	Tasa x 100.000 menores de 5 años	Mensual	540%	<5,40	2018	junio	4	181652	220%	245,2%
Resolución 256 del 2016	Tasa de mortalidad en menores de 5 años por Infección Respiratoria Aguda (IRA)	Tasa x 100.000 menores de 5 años	Mensual	540%	<5,40	2018	julio	0	183206	0%	100%
Resolución 256 del 2016	Tasa de mortalidad en menores de 5 años por Infección Respiratoria Aguda (IRA)	Tasa x 100.000 menores de 5 años	Mensual	540%	<5,40	2018	agosto	0	184780	0%	100%
Resolución 256 del 2016	Tasa de mortalidad en menores de 5 años por Infección Respiratoria Aguda (IRA)	Tasa x 100.000 menores de 5 años	Mensual	540%	<5,40	2018	septiembre	0	187569	0%	100%
Resolución 256 del 2016	Tasa de mortalidad en menores de 5 años por Infección Respiratoria Aguda (IRA)	Tasa x 100.000 menores de 5 años	Mensual	540%	<5,40	2018	octubre	1	189651	53%	1024,1%
Resolución 256 del 2016	Tasa de mortalidad en menores de 5 años por Infección Respiratoria Aguda (IRA)	Tasa x 100.000 menores de 5 años	Mensual	540%	<5,40	2018	noviembre	0	191714	0%	100%
Resolución 256 del 2016	Tasa de mortalidad en menores de 5 años por Infección Respiratoria Aguda (IRA)	Tasa x 100.000 menores de 5 años	Mensual	540%	<5,40	2018	diciembre	0	193144	0%	100%
Resolución 256 del 2016	Tasa de mortalidad en niños menores de un año (mortalidad infantil)	Tasa x 1.000 nacidos vivos	Mensual	1200%	<12	2018	junio	16	1180	1356%	88,5%
Resolución 256 del 2016	Tasa de mortalidad en niños menores de un año (mortalidad infantil)	Tasa x 1.000 nacidos vivos	Mensual	1200%	<12	2018	julio	9	1259	715%	167,9%

Fuente: Subgerencia Nacional de Auditoria

Siguiente



# Indicadores Sistema de Gestión de Calidad

Sustento Normativo / Referencia	Nombre del indicador	Unidad de medida	Periodicidad de la medición	Estandar Oculto	Estandar	Año	Mes	Numerador	Denominador	Resultado	% cumplimiento
Resolución 256 del 2016	Tasa de mortalidad en niños menores de un año (mortalidad infantil)	Tasa x 1.000 nacidos vivos	Mensual	1200%	<12	2018	agosto	7	1568	446%	268,8%
Resolución 256 del 2016	Tasa de mortalidad en niños menores de un año (mortalidad infantil)	Tasa x 1.000 nacidos vivos	Mensual	1200%	<12	2018	septiembre	5	1568	319%	376,3%
Resolución 256 del 2016	Tasa de mortalidad en niños menores de un año (mortalidad infantil)	Tasa x 1.000 nacidos vivos	Mensual	1200%	<12	2018	octubre	9	1572	573%	209,6%
Resolución 256 del 2016	Tasa de mortalidad en niños menores de un año (mortalidad infantil)	Tasa x 1.000 nacidos vivos	Mensual	1200%	<12	2018	noviembre	5	1310	382%	314,4%
Resolución 256 del 2016	Tasa de mortalidad en niños menores de un año (mortalidad infantil)	Tasa x 1.000 nacidos vivos	Mensual	1200%	<12	2018	diciembre	12	1344	893%	134,4%
Resolución 256 del 2016	Tiempo promedio de espera para el inicio del tratamiento en cáncer de cuello uterino.	Días	Mensual	3000%	<30	2018	junio	212	10	2120%	141,5%
Resolución 256 del 2017	Tiempo promedio de espera para el inicio del tratamiento en cáncer de cuello uterino.	Días	Mensual	3000%	<30	2018	julio	476	16	2975%	100,8%
Resolución 256 del 2018	Tiempo promedio de espera para el inicio del tratamiento en cáncer de cuello uterino.	Días	Mensual	3000%	<30	2018	agosto	274	14	1957%	153,3%
Resolución 256 del 2019	Tiempo promedio de espera para el inicio del tratamiento en cáncer de cuello uterino.	Días	Mensual	3000%	<30	2018	septiembre	267	13	2054%	146,1%
Resolución 256 del 2020	Tiempo promedio de espera para el inicio del tratamiento en cáncer de cuello uterino.	Días	Mensual	3000%	<30	2018	octubre	226	10	2260%	132,7%
Resolución 256 del 2021	Tiempo promedio de espera para el inicio del tratamiento en cáncer de cuello uterino.	Días	Mensual	3000%	<30	2018	noviembre	114	8	1425%	210,5%
Resolución 256 del 2022	Tiempo promedio de espera para el inicio del tratamiento en cáncer de cuello uterino.	Días	Mensual	3000%	<30	2018	diciembre	367	14	2621%	114,4%
Resolución 256 del 2016	Tiempo promedio de Espera Para el Inicio del Tratamiento en Cancer de Mama	Días	Mensual	3000%	<30	2018	junio	507	20	2535%	118,3%
Resolución 256 del 2016	Tiempo promedio de Espera Para el Inicio del Tratamiento en Cancer de Mama	Días	Mensual	3000%	<30	2018	agosto	902	28	3221%	93,1%
Resolución 256 del 2016	Tiempo promedio de Espera Para el Inicio del Tratamiento en Cancer de Mama	Días	Mensual	3000%	<30	2018	septiembre	281	14	2007%	149,5%
Resolución 256 del 2016	Tiempo promedio de Espera Para el Inicio del Tratamiento en Cancer de Mama	Días	Mensual	3000%	<30	2018	octubre	604	19	3179%	94,4%
Resolución 256 del 2016	Tiempo promedio de Espera Para el Inicio del Tratamiento en Cancer de Mama	Días	Mensual	3000%	<30	2018	noviembre	508	19	2674%	112,2%
Resolución 256 del 2016	Tiempo promedio de Espera Para el Inicio del Tratamiento en Cancer de Mama	Días	Mensual	3000%	<30	2018	diciembre	1286	41	3137%	95,6%
Resolución 256 del 2016	Tiempo promedio de espera para el inicio del tratamiento en Cancer de prostata.	Días	Mensual	3000%	<30	2018	junio	129	5	2580%	116,3%
Resolución 256 del 2016	Tiempo promedio de espera para el inicio del tratamiento en Cancer de prostata.	Días	Mensual	3000%	<30	2018	septiembre	266	13	2046%	146,6%
Resolución 256 del 2016	Tiempo promedio de espera para el inicio del tratamiento en Cancer de prostata.	Días	Mensual	3000%	<30	2018	octubre	393	16	2456%	122,1%
Resolución 256 del 2016	Tiempo promedio de espera para el inicio del tratamiento en Cancer de prostata.	Días	Mensual	3000%	<30	2018	noviembre	386	14	2757%	108,8%
Resolución 256 del 2016	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	Días	Mensual	3000%	<30	2018	diciembre	1156	42	2752%	109,0%

### 3. Satisfacción de los Usuarios



#### Satisfacción General

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.

Para el trimestre septiembre noviembre el 83% de nuestros afiliados manifiestan su total satisfacción con nuestros servicios, reconocimiento al gran trabajo del equipo EPS Sanitas.



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



## 5. Cantidad de Oficinas de Atención y Gestión

Regional	No. Oficinas	Promedio Visitas Trimestre
Bogotá	15	148.709
Centro Oriente	14	58.388
Barranquilla	12	57.847
Cali	9	42.536
Medellín	9	32.667
Bucaramanga	7	31.804

EPS Sanitas cuenta con **66** oficinas a nivel nacional en donde se pueden gestionar los siguientes servicios:

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

Puede consultar el detalle de atención de cada oficina en el link: <https://www.epssanitas.com/usuarios/web/nuevo-portal-eps/oficinas>

## 6. Novedades Presentadas

Se presenta la información de novedades correspondiente al IV trimestre de 2018:

Cantidad de Afiliados	
Total General	2.435.358
Movilidad	
Total General	97.812
Traslados de Otra Administradora	
Total General	95.304
Traslados a Otra Administradora	
Total General	7.919
Portabilidad	
Total General	908
Suspensiones	
Total General	397.943

# 7. Tiempo de Espera para la Atención de los Afiliados

## Canal Presencial

Regional	Promedio IV Trimestre 2018
Regional Bucaramanga	0:11:22
Regional Centro Oriente	0:10:04
Regional Barranquilla	0:08:56
Regional Cali	0:08:51
Regional Bogotá	0:08:25
Regional Medellín	0:06:34
<b>Total general</b>	<b>0:09:04</b>

## Canal Telefónico

Tipo	Promedio IV Trimestre 2018
Información General	1:43
Asignación de Citas	1:27
<b>Promedio Canal</b>	<b>1:35</b>





EPS Sanitas