



EPS Sanitas

# Rendición de Cuentas Informe III Trimestre 2022



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

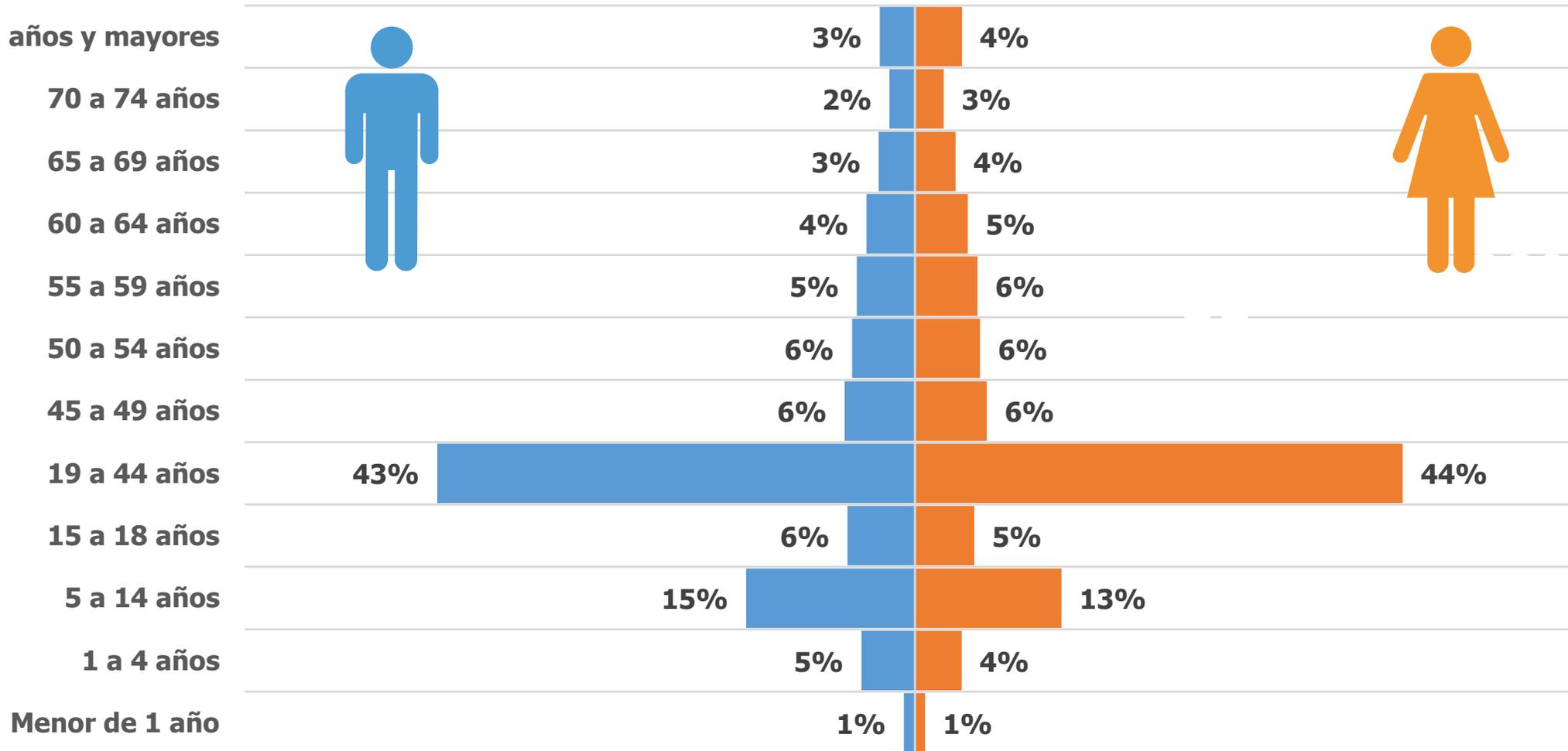
**Contenido**





## 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	167.714	451.632	37,14	36,59	2019	<p>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.</p> <p>Esto significa que en promedio en el País se logran identificar y captar el 36,59% de los pacientes con hipertensión arterial para su consecuente estudio y manejo, mientras que Sanitas EPS ha logrado identificar y captar el 37,14% de los usuarios susceptibles de padecer HTA sobre el total de afiliados.</p> <p>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.</p>
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	35.072	781	44,91	59,78	2020	<p>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 cancer de mamá para realizar el tratamiento de forma oportuna. Esto significa que en promedio en el País transcurren 59,78 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 44,91 días.</p>
c	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general	3.103.772	1.025.247	3,03	3,78	202112	<p>Resultado EPS: 3,03. Media Nacional: 3,78 Esto significa que en promedio todas las EPS del País asignan una cita de medicina general en 3,78 días, mientras que nuestra EPS la asigna en 3,03 días.</p> <p>Se realiza seguimiento al compartimiento del indicador de oportunidad en las citas de medicinas general.</p>

# Indicadores de Calidad

## IPS Información del Observatorio Nacional de Calidad en Salud / IPS - EPS Sanitas

ID	INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	INDICADOR	MEDIA NACIONAL CORTE 202112	PERIODO	EXPLICACIÓN
a	Proporción de Cancelación de Cirugías	507	80.040	0,63	0,91	202112	Resultado Red de IPS: 0,63 Media Nacional: 0,91 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 0,63%, mientras que en promedio en el país se cancelan el 0,91 % de las cirugías programadas.
b	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general	1.733.012	706.132	2,45	3,78	202112	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 3,78 días, mientras que en Sanitas EPS se asigna en 2,45 días. Este dato hace referencia a las Ips que forman parte de la Infraestructura propia de EPS Sanitas.
c	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de odontología general	904.318	336.009	2,69	4,60	202112	Resultado Red de IPS: 2,69. Media Nacional: 4,60. Esto significa que en promedio todas las IPS del País asignan una cita de odontología general
d	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina interna	110.768	14.353	7,72	11,06	202112	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 11,06 días, mientras que en Sanitas EPS se asigna en 7,72 días. Este dato hace referencia a las Ips que forman parte de la Infraestructura propia de EPS Sanitas.
e	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de pediatría	474.317	107.607	4,41	6,84	202112	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 4,41 en días, mientras que en Sanitas EPS se asigna en 4,41 días. Este dato hace referencia a las Ips que forman parte de la Infraestructura propia de EPS Sanitas.
f	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de ginecología	63.513	13.814	4,60	9,43	202112	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 9,43 días, mientras que en Sanitas EPS se asigna en 4,60 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	143.763	2.336	61,54	25,03	202112	El indicador hace referencia a 25,03 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 61,54 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 último trimestre junio - agosto de 2022 el **69** % de nuestros afiliados manifiestan su satisfacción con nuestros servicios, por lo que continuamos trabajando en la implementación de acciones que permitan incrementar su satisfacción.



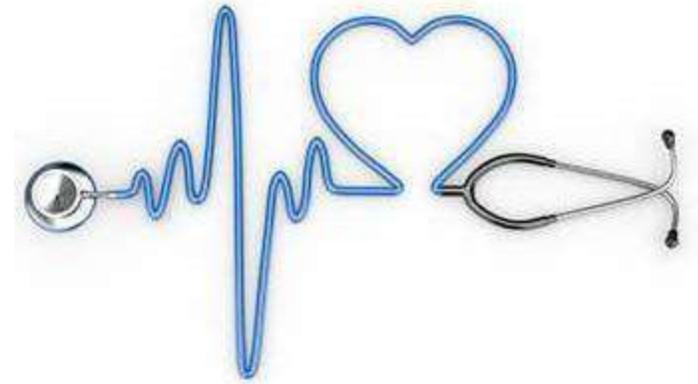
\* <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/encuesta-evaluacion-servicios-eps-2021.pdf>



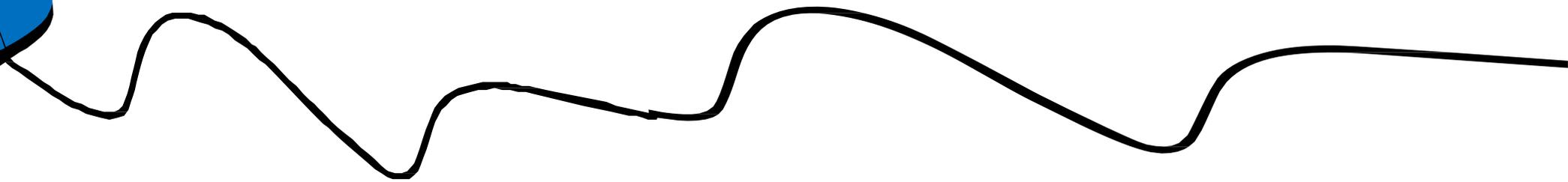
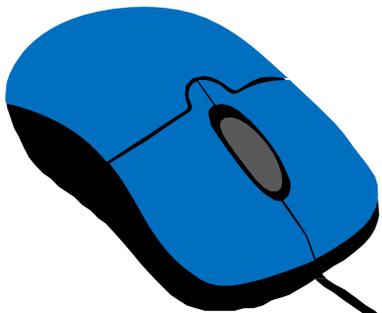
Estado de Contratación  
de la Red por Nivel de  
Complejidad

# 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/9441058/849005497/RED+DE+SERVICIOS+NACIONAL+TOTAL+2022.xlsx>





## Oficinas de Atención al Afiliado

# Oficinas y Gestión

Regional	Numero de oficinas	Promedio visitas
Barranquilla	14	75.888
Bogotá	17	140.596
Bucaramanga	17	76.090
Cali	14	85.688
Centro Oriente	22	115.714
Medellín	11	51.247
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>545.224</b>

## Tiempo Promedio de Atención Nacional

**00:6:34 min**



**6 Regionales**

95 Oficinas de Atención al Afiliado

1 Centro de Experiencia

En nuestras oficinas se puede gestionar:

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

## Tiempo Promedio de Espera Nacional

**00:10:07 min**

Regional	Promedio de Espera
Barranquilla	0:08:48
Bogotá	0:09:40
Bucaramanga	0:13:14
Cali	0:08:55
Centro Oriente	0:09:08
Medellín	0:12:54
<b>Total</b>	<b>0:10:07</b>



## Novedades

# Novedades

Se presenta la información de novedades correspondiente al III trimestre de 2022:

Cantidad de Afiliados	
Total General	5.512.572
Movilidad	
Total General	3.049.510
Traslados de Otra Administradora	
Total General	50.7684
Traslados a Otra Administradora	
Total General	17.873
Portabilidad	
Total General	17.716
Suspensiones	
Total General	186.165





Tiempos de Espera

# Tiempos de Espera

## Canal Telefónico

Tipo	Promedio Trimestre
Información General	0:00:21
Asignación de Citas	0:00:06
<b>Promedio Canal</b>	<b>0:00:14</b>



## Asesor de Oficina en Línea

Regional	Promedio Trimestre
Regional Bucaramanga	5:11
Regional Centro Oriente	6:03
Regional Barranquilla	4:36
Regional Cali	4:16
Regional Bogotá	4:15
Regional Medellín	5:00
<b>Total general</b>	<b>4:53</b>

Tiempo en minutos\*