

## 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

# Rendición de Cuentas Informe I Trimestre 2020

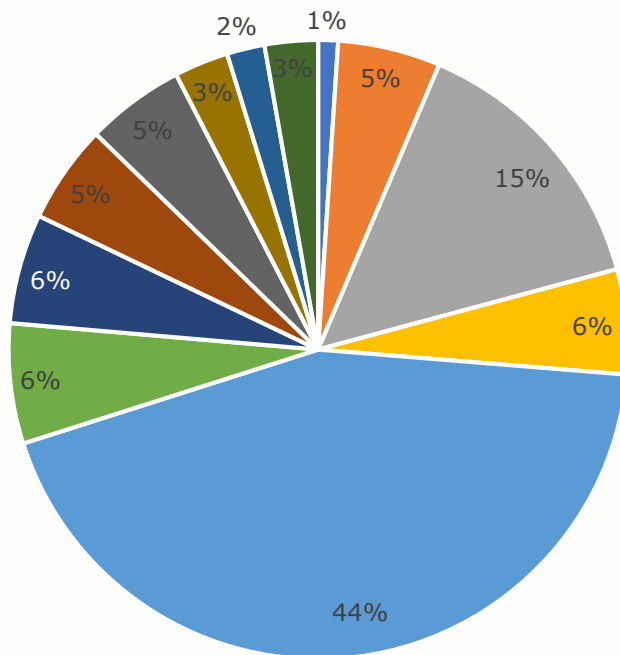


## Caracterización de los Afiliados



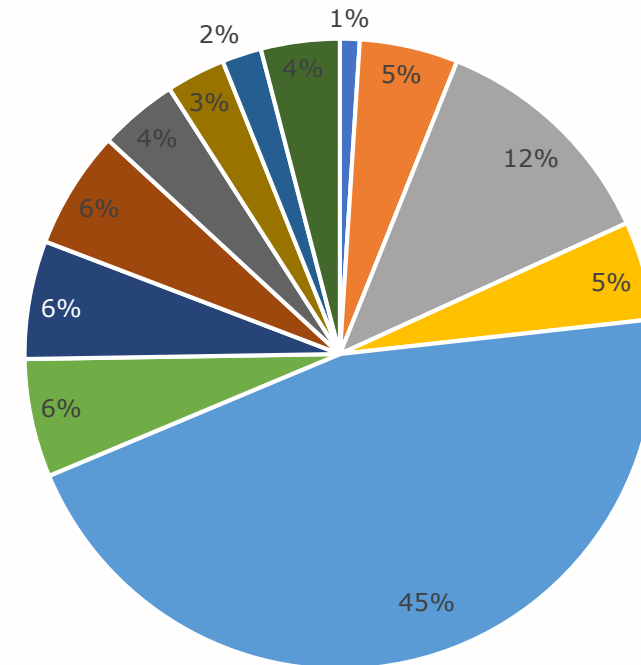
# 1. Caracterización de Afiliados

Grupo etario 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 etario femenino



- 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



# Indicadores Sistema de Gestión de Calidad



## 2. Indicadores Sistema de Gestión de Calidad

INDICADOR	DEPARTAMENTO	ADMINISTRADORA	UNIDAD MEDIDA	NUMERADOR	DENOMINADOR	VALOR
Tiempo promedio de espera para autorizacion de reemplazo de cadera	TOTAL PAÍS	EPS005 - SANITAS	Días	1761	298	5,90939597
Tiempo promedio de espera para autorizacion de Resonancia Magnetica Nuclear	TOTAL PAÍS	EPS005 - SANITAS	Días	1716	25879	0,06630859
Tiempo Promedio de espera para la autorización de cirugía de cataratas	TOTAL PAÍS	EPS005 - SANITAS	Días	594	243	2,44444444
Tiempo Promedio de espera para la autorización de cirugía de revascularización miocárdica	TOTAL PAÍS	EPS005 - SANITAS	Días	53	135	0,39259259

INDICADOR	COD_MUN	CIUDAD	COD HABILITACIÓN	PRESTADOR	UNIDAD DE MEDIDA	NUMERADOR	DENOMINADOR	VALOR CALCULADO
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Cirugía general(7)	05001	MEDELLIN	050011281901	EPS Sanitas Centro Médico Medellín	Días	33.209	3.527	9,42
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Ginecología(5)	05001	MEDELLIN	050011281901	EPS Sanitas Centro Médico Medellín	Días	103.508	8.800	11,76
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General(1)	05001	MEDELLIN	050011281901	EPS Sanitas Centro Médico Medellín	Días	1.660.591	324.565	5,12
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina interna(3)	05001	MEDELLIN	050011281901	EPS Sanitas Centro Médico Medellín	Días	119.729	8.486	14,11
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Obstetricia(6)	05001	MEDELLIN	050011281901	EPS Sanitas Centro Médico Medellín	Días	78.229	6.089	12,85
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Pediatría(4)	05001	MEDELLIN	050011281901	EPS Sanitas Centro Médico Medellín	Días	560.403	74.338	7,54
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Cirugía general(7)	08001	BARRANQUILLA	087580095701	EPS Sanitas Centro Medico Calle 30	Días	33.209	3.527	9,42
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Cirugía general(7)	08001	BARRANQUILLA	080010374501	EPS Sanitas Centro Médico Nuevo Horizonte	Días	33.209	3.527	9,42
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Ginecología(5)	08001	BARRANQUILLA	087580095701	EPS Sanitas Centro Medico Calle 30	Días	103.508	8.800	11,76

## 2. Indicadores Sistema de Gestión de Calidad

INDICADOR	COD_MUN	CIUDAD	COD HABILITACIÓN	PRESTADOR	UNIDAD DE MEDIDA	NUMERADOR	DENOMINADOR	VALOR CALCULADO
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Ginecología(5)	08001	BARRANQUILLA	080010374501	EPS Sanitas Centro Médico Nuevo Horizonte	Días	103.508	8.800	11,76
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General(1)	08001	BARRANQUILLA	087580095701	EPS Sanitas Centro Medico Calle 30	Días	1.660.591	324.565	5,12
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General(1)	08001	BARRANQUILLA	080010374501	EPS Sanitas Centro Médico Nuevo Horizonte	Días	1.660.591	324.565	5,12
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina interna(3)	08001	BARRANQUILLA	087580095701	EPS Sanitas Centro Medico Calle 30	Días	119.729	8.486	14,11
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina interna(3)	08001	BARRANQUILLA	080010374501	EPS Sanitas Centro Médico Nuevo Horizonte	Días	119.729	8.486	14,11
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Obstetricia(6)	08001	BARRANQUILLA	087580095701	EPS Sanitas Centro Medico Calle 30	Días	78.229	6.089	12,85
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Obstetricia(6)	08001	BARRANQUILLA	080010374501	EPS Sanitas Centro Médico Nuevo Horizonte	Días	78.229	6.089	12,85
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Pediatría(4)	08001	BARRANQUILLA	087580095701	EPS Sanitas Centro Medico Calle 30	Días	560.403	74.338	7,54
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Pediatría(4)	08001	BARRANQUILLA	080010374501	EPS Sanitas Centro Médico Nuevo Horizonte	Días	560.403	74.338	7,54
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Cirugía general(7)	11001	BOGOTA, D.C.	110012482601	EPS Sanitas Centro Médico Calle 80	Días	33.209	3.527	9,42
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Ginecología(5)	11001	BOGOTA, D.C.	110012482601	EPS Sanitas Centro Médico Calle 80	Días	103.508	8.800	11,76
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General(1)	11001	BOGOTA, D.C.	110012482601	EPS Sanitas Centro Médico Calle 80	Días	1.660.591	324.565	5,12
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina interna(3)	11001	BOGOTA, D.C.	110012482601	EPS Sanitas Centro Médico Calle 80	Días	119.729	8.486	14,11

## 2. Indicadores Sistema de Gestión de Calidad

INDICADOR	COD_MUN	CIUDAD	COD HABILITACIÓN	PRESTADOR	UNIDAD DE MEDIDA	NUMERADOR	DENOMINADOR	VALOR CALCULADO
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Cirugía general(7)	13001	CARTAGENA	130010256701	UAP Cartagena Manga	Días	33.209	3.527	9,42
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Ginecología(5)	13001	CARTAGENA	130010256701	UAP Cartagena Manga	Días	103.508	8.800	11,76
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General(1)	13001	CARTAGENA	130010256701	UAP Cartagena Manga	Días	1.660.591	324.565	5,12
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina interna(3)	13001	CARTAGENA	130010256701	UAP Cartagena Manga	Días	119.729	8.486	14,11
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Obstetricia(6)	13001	CARTAGENA	130010256701	UAP Cartagena Manga	Días	78.229	6.089	12,85
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Pediatría(4)	13001	CARTAGENA	130010256701	UAP Cartagena Manga	Días	560.403	74.338	7,54
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Cirugía general(7)	17001	MANIZALES	170010211301	EPS Sanitas Centro Medico Manizales	Días	33.209	3.527	9,42
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Ginecología(5)	17001	MANIZALES	170010211301	EPS Sanitas Centro Medico Manizales	Días	103.508	8.800	11,76
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General(1)	17001	MANIZALES	170010211301	EPS Sanitas Centro Medico Manizales	Días	1.660.591	324.565	5,12
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina interna(3)	17001	MANIZALES	170010211301	EPS Sanitas Centro Medico Manizales	Días	119.729	8.486	14,11
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Obstetricia(6)	17001	MANIZALES	170010211301	EPS Sanitas Centro Medico Manizales	Días	78.229	6.089	12,85
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Pediatría(4)	17001	MANIZALES	170010211301	EPS Sanitas Centro Medico Manizales	Días	560.403	74.338	7,54
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Cirugía general(7)	19001	POPAYAN	190010879501	EPS Sanitas Centro Medico Popayan	Días	33.209	3.527	9,42
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Ginecología(5)	19001	POPAYAN	190010879501	EPS Sanitas Centro Medico Popayan	Días	103.508	8.800	11,76
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General(1)	19001	POPAYAN	190010879501	EPS Sanitas Centro Medico Popayan	Días	1.660.591	324.565	5,12

## 2. Indicadores Sistema de Gestión de Calidad

INDICADOR	COD_MUN	CIUDAD	COD HABILITACIÓN	PRESTADOR	UNIDAD DE MEDIDA	NUMERADOR	DENOMINADOR	VALOR CALCULADO
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina interna(3)	19001	POPAYAN	190010879501	EPS Sanitas Centro Medico Popayan	Días	119.729	8.486	14,11
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Obstetricia(6)	19001	POPAYAN	190010879501	EPS Sanitas Centro Medico Popayan	Días	78.229	6.089	12,85
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Pediatría(4)	19001	POPAYAN	190010879501	EPS Sanitas Centro Medico Popayan	Días	560.403	74.338	7,54
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Cirugía general(7)	25175	CHIA	251750342001	EPS Sanitas Centro Medico Chia	Días	33.209	3.527	9,42
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Ginecología(5)	25175	CHIA	251750342001	EPS Sanitas Centro Medico Chia	Días	103.508	8.800	11,76
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General(1)	25175	CHIA	251750342001	EPS Sanitas Centro Medico Chia	Días	1.660.591	324.565	5,12
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina interna(3)	25175	CHIA	251750342001	EPS Sanitas Centro Medico Chia	Días	119.729	8.486	14,11
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Obstetricia(6)	25175	CHIA	251750342001	EPS Sanitas Centro Medico Chia	Días	78.229	6.089	12,85
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Pediatría(4)	25175	CHIA	251750342001	EPS Sanitas Centro Medico Chia	Días	560.403	74.338	7,54
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Cirugía general(7)	47001	SANTA MARTA	470010117001	Unidad de Atención Primaria Santa Marta	Días	33.209	3.527	9,42
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Ginecología(5)	47001	SANTA MARTA	470010117001	Unidad de Atención Primaria Santa Marta	Días	103.508	8.800	11,76
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General(1)	47001	SANTA MARTA	470010117001	Unidad de Atención Primaria Santa Marta	Días	1.660.591	324.565	5,12
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina interna(3)	47001	SANTA MARTA	470010117001	Unidad de Atención Primaria Santa Marta	Días	119.729	8.486	14,11
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Obstetricia(6)	47001	SANTA MARTA	470010117001	Unidad de Atención Primaria Santa Marta	Días	78.229	6.089	12,85
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Pediatría(4)	47001	SANTA MARTA	470010117001	Unidad de Atención Primaria Santa Marta	Días	560.403	74.338	7,54



## 2. Indicadores Sistema de Gestión de Calidad

INDICADOR	COD_MUN	CIUDAD	COD HABILITACIÓN	PRESTADOR	UNIDAD DE MEDIDA	NUMERADOR	DENOMINADOR	VALOR CALCULADO
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Cirugía general(7)	50001	VILLAVICENCIO	500010149201	EPS Sanitas Centro Médico Villavicencio	Días	33.209	3.527	9,42
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Ginecología(5)	50001	VILLAVICENCIO	500010149201	EPS Sanitas Centro Médico Villavicencio	Días	103.508	8.800	11,76
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General(1)	50001	VILLAVICENCIO	500010149201	EPS Sanitas Centro Médico Villavicencio	Días	1.660.591	324.565	5,12
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina interna(3)	50001	VILLAVICENCIO	500010149201	EPS Sanitas Centro Médico Villavicencio	Días	119.729	8.486	14,11
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Obstetricia(6)	50001	VILLAVICENCIO	500010149201	EPS Sanitas Centro Médico Villavicencio	Días	78.229	6.089	12,85
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Pediatría(4)	50001	VILLAVICENCIO	500010149201	EPS Sanitas Centro Médico Villavicencio	Días	560.403	74.338	7,54
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Cirugía general(7)	63001	ARMENIA	630010144601	EPS Sanitas Centro Medico Armenia	Días	33.209	3.527	9,42
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Ginecología(5)	63001	ARMENIA	630010144601	EPS Sanitas Centro Medico Armenia	Días	103.508	8.800	11,76
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General(1)	63001	ARMENIA	630010144601	EPS Sanitas Centro Medico Armenia	Días	1.660.591	324.565	5,12
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina interna(3)	63001	ARMENIA	630010144601	EPS Sanitas Centro Medico Armenia	Días	119.729	8.486	14,11
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Obstetricia(6)	63001	ARMENIA	630010144601	EPS Sanitas Centro Medico Armenia	Días	78.229	6.089	12,85
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Pediatría(4)	63001	ARMENIA	630010144601	EPS Sanitas Centro Medico Armenia	Días	560.403	74.338	7,54
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Cirugía general(7)	68001	BUCARAMANGA	680010445701	Unidad de Atención Primaria Bucaramanga	Días	33.209	3.527	9,42
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Ginecología(5)	68001	BUCARAMANGA	680010445701	Unidad de Atención Primaria Bucaramanga	Días	103.508	8.800	11,76
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General(1)	68001	BUCARAMANGA	680010445701	Unidad de Atención Primaria Bucaramanga	Días	1.660.591	324.565	5,12

## 2. Indicadores Sistema de Gestión de Calidad

INDICADOR	COD_MUN	CIUDAD	COD HABILITACIÓN	PRESTADOR	UNIDAD DE MEDIDA	NUMERADOR	DENOMINADOR	VALOR CALCULADO
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina interna(3)	68001	BUCARAMANGA	680010445701	Unidad de Atención Primaria Bucaramanga	Días	119.729	8.486	14,11
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Obstetricia(6)	68001	BUCARAMANGA	680010445701	Unidad de Atención Primaria Bucaramanga	Días	78.229	6.089	12,85
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Pediatría(4)	68001	BUCARAMANGA	680010445701	Unidad de Atención Primaria Bucaramanga	Días	560.403	74.338	7,54
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Cirugía general(7)	73001	IBAGUE	730010239801	EPS Sanitas Centro Médico Ibague	Días	33.209	3.527	9,42
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Ginecología(5)	73001	IBAGUE	730010239801	EPS Sanitas Centro Médico Ibague	Días	103.508	8.800	11,76
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General(1)	73001	IBAGUE	730010239801	EPS Sanitas Centro Médico Ibague	Días	1.660.591	324.565	5,12
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina interna(3)	73001	IBAGUE	730010239801	EPS Sanitas Centro Médico Ibague	Días	119.729	8.486	14,11
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Obstetricia(6)	73001	IBAGUE	730010239801	EPS Sanitas Centro Médico Ibague	Días	78.229	6.089	12,85
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Pediatría(4)	73001	IBAGUE	730010239801	EPS Sanitas Centro Médico Ibague	Días	560.403	74.338	7,54
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Cirugía general(7)	76001	CALI	760010904301	EPS Sanitas Centro Medico Unidad Urgencias Cali	Días	33.209	3.527	9,42
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Ginecología(5)	76001	CALI	760010904301	EPS Sanitas Centro Medico Unidad Urgencias Cali	Días	103.508	8.800	11,76
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General(1)	76001	CALI	760010904301	EPS Sanitas Centro Medico Unidad Urgencias Cali	Días	1.660.591	324.565	5,12
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina interna(3)	76001	CALI	760010904301	EPS Sanitas Centro Medico Unidad Urgencias Cali	Días	119.729	8.486	14,11
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Obstetricia(6)	76001	CALI	760010904301	EPS Sanitas Centro Medico Unidad Urgencias Cali	Días	78.229	6.089	12,85
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Pediatría(4)	76001	CALI	760010904301	EPS Sanitas Centro Medico Unidad Urgencias Cali	Días	560.403	74.338	7,54
Proporción de satisfacción global de usuarios de IPS	05001	MEDELLIN	050011281901	EPS Sanitas Centro Médico Medellín	Porcentaje	670	706	94,90%

## 2. Indicadores Sistema de Gestión de Calidad

INDICADOR	COD_MUN	CIUDAD	COD HABILITACIÓN	PRESTADOR	UNIDAD DE MEDIDA	NUMERADOR	DENOMINADOR	VALOR CALCULADO
Proporción de satisfacción global de usuarios de IPS	08001	BARRANQUILLA	080010374501	EPS Sanitas Centro Médico Nuevo Horizonte	Porcentaje	356	372	95,70%
Proporción de satisfacción global de usuarios de IPS	08001	BARRANQUILLA	087580095701	EPS Sanitas Centro Medico Calle 30	Porcentaje	384	384	100,00%
Proporción de satisfacción global de usuarios de IPS	11001	BOGOTA, D.C.	110012482601	EPS Sanitas Centro Médico Calle 80	Porcentaje	10684	10966	97,43%
Proporción de satisfacción global de usuarios de IPS	13001	CARTAGENA	130010256701	UAP Cartagena Manga	Porcentaje	764	766	99,74%
Proporción de satisfacción global de usuarios de IPS	17001	MANIZALES	170010211301	EPS Sanitas Centro Medico Manizales	Porcentaje	388	398	97,49%
Proporción de satisfacción global de usuarios de IPS	19001	POPAYAN	190010879501	EPS Sanitas Centro Medico Popayan	Porcentaje	509	509	100,00%
Proporción de satisfacción global de usuarios de IPS	25175	CHIA	251750342001	EPS Sanitas Centro Medico Chia	Porcentaje	183	183	100,00%
Proporción de satisfacción global de usuarios de IPS	47001	SANTA MARTA	470010117001	Unidad de Atención Primaria Santa Marta	Porcentaje	362	372	97,31%
Proporción de satisfacción global de usuarios de IPS	50001	VILLAVICENCIO	500010149201	EPS Sanitas Centro Médico Villavicencio	Porcentaje	764	764	100,00%
Proporción de satisfacción global de usuarios de IPS	63001	ARMENIA	630010144601	EPS Sanitas Centro Medico Armenia	Porcentaje	386	386	100,00%
Proporción de satisfacción global de usuarios de IPS	68001	BUCARAMANGA	680010445701	Unidad de Atención Primaria Bucaramanga	Porcentaje	1294	1298	99,69%
Proporción de satisfacción global de usuarios de IPS	73001	IBAGUE	730010239801	EPS Sanitas Centro Médico Ibague	Porcentaje	768	774	99,22%
Proporción de satisfacción global de usuarios de IPS	76001	CALI	760010904301	EPS Sanitas Centro Medico Unidad Urgencias Cali	Porcentaje	1085	1090	99,54%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a un familiar o amigo	05001	MEDELLIN	050011281901	EPS Sanitas Centro Médico Medellín	Porcentaje	692	706	98,02%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a un familiar o amigo	08001	BARRANQUILLA	080010374501	EPS Sanitas Centro Médico Nuevo Horizonte	Porcentaje	361	369	97,83%

## 2. Indicadores Sistema de Gestión de Calidad

INDICADOR	COD_MUN	CIUDAD	COD HABILITACIÓN	PRESTADOR	UNIDAD DE MEDIDA	NUMERADOR	DENOMINADOR	VALOR CALCULADO
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a un familiar o amigo	08001	BARRANQUILLA	087580095701	EPS Sanitas Centro Medico Calle 30	Porcentaje	386	386	100,00%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a un familiar o amigo	11001	BOGOTA, D.C.	110012482601	EPS Sanitas Centro Médico Calle 80	Porcentaje	10840	10963	98,88%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a un familiar o amigo	13001	CARTAGENA	130010256701	UAP Cartagena Manga	Porcentaje	764	764	100,00%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a un familiar o amigo	17001	MANIZALES	170010211301	EPS Sanitas Centro Medico Manizales	Porcentaje	392	394	99,49%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a un familiar o amigo	19001	POPAYAN	190010879501	EPS Sanitas Centro Medico Popayan	Porcentaje	511	511	100,00%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a un familiar o amigo	25175	CHIA	251750342001	EPS Sanitas Centro Medico Chia	Porcentaje	186	186	100,00%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a un familiar o amigo	47001	SANTA MARTA	470010117001	Unidad de Atención Primaria Santa Marta	Porcentaje	372	378	98,41%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a un familiar o amigo	50001	VILLAVICENCIO	500010149201	EPS Sanitas Centro Médico Villavicencio	Porcentaje	770	770	100,00%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a un familiar o amigo	63001	ARMENIA	630010144601	EPS Sanitas Centro Medico Armenia	Porcentaje	386	386	100,00%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a un familiar o amigo	68001	BUCARAMANGA	680010445701	Unidad de Atención Primaria Bucaramanga	Porcentaje	1296	1298	99,85%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a un familiar o amigo	73001	IBAGUE	730010239801	EPS Sanitas Centro Médico Ibague	Porcentaje	774	774	100,00%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a un familiar o amigo	76001	CALI	760010904301	EPS Sanitas Centro Medico Unidad Urgencias Cali	Porcentaje	1086	1086	100,00%



# Satisfacción



## 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 periodo diciembre 2019 a febrero 2020 el 83% de nuestros afiliados manifiestan su total satisfacción con nuestros servicios, reconocimiento al gran trabajo del equipo EPS Sanitas



## Red de Servicios



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



[https://www.epssanitas.com/usuarios/documents/9441058/92241842/Red\\_Micrositio\\_Marzo\\_2020.xlsx](https://www.epssanitas.com/usuarios/documents/9441058/92241842/Red_Micrositio_Marzo_2020.xlsx)





## Oficinas de Atención al Afiliado



## 5. Cantidad de Oficinas de Atención y Gestión

Regional	# Oficinas	Promedio visitas trimestre I 2020
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

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

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





# Novedades



## 6. Novedades Presentadas

Se presenta la información de novedades correspondiente al I trimestre de 2020:

Cantidad de Afiliados	
Total General	3.263.051
Movilidad	
Total General	159.963
Traslados de Otra Administradora	
Total General	23.563
Traslados a Otra Administradora	
Total General	110.921
Portabilidad	
Total General	3128
Suspensiones	
Total General	86.098



# Tiempos de Espera



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

## Canal Presencial

Regional	Promedio Trimestre I 2020
Regional Bucaramanga	0:18:46
Regional Centro Oriente	0:15:17
Regional Barranquilla	0:13:10
Regional Cali	0:14:18
Regional Bogotá	0:9:42
Regional Medellín	0:9:26
<b>Total general</b>	<b>0:12:28</b>

## Canal Telefónico

Tipo	Promedio I Trimestre 2020
Información General	0:23
Asignación de Citas	0:06
<b>Promedio Canal</b>	<b>0:12</b>





EPS Sanitas