



Rendición de Cuentas
Informe III Trimestre
2020



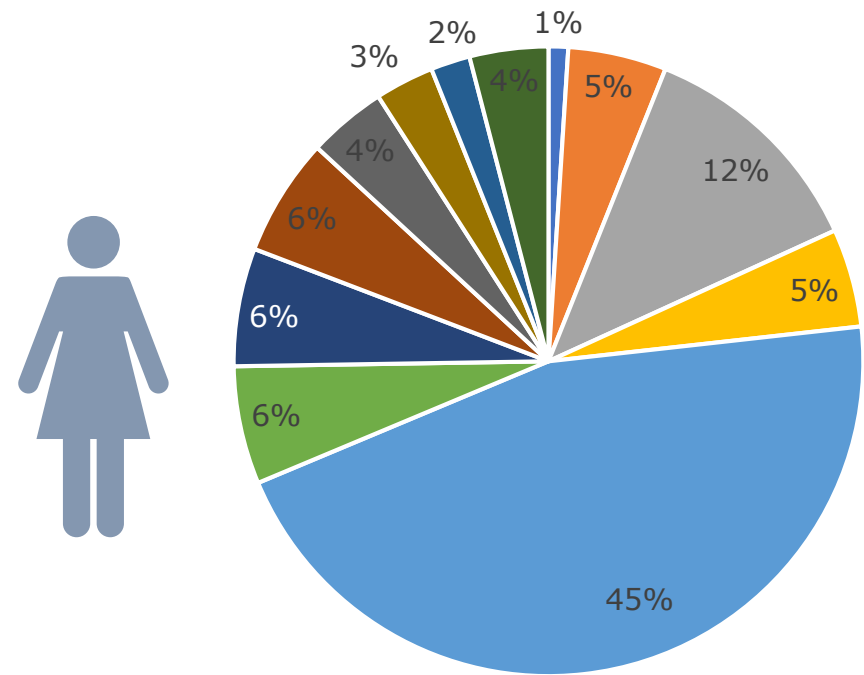
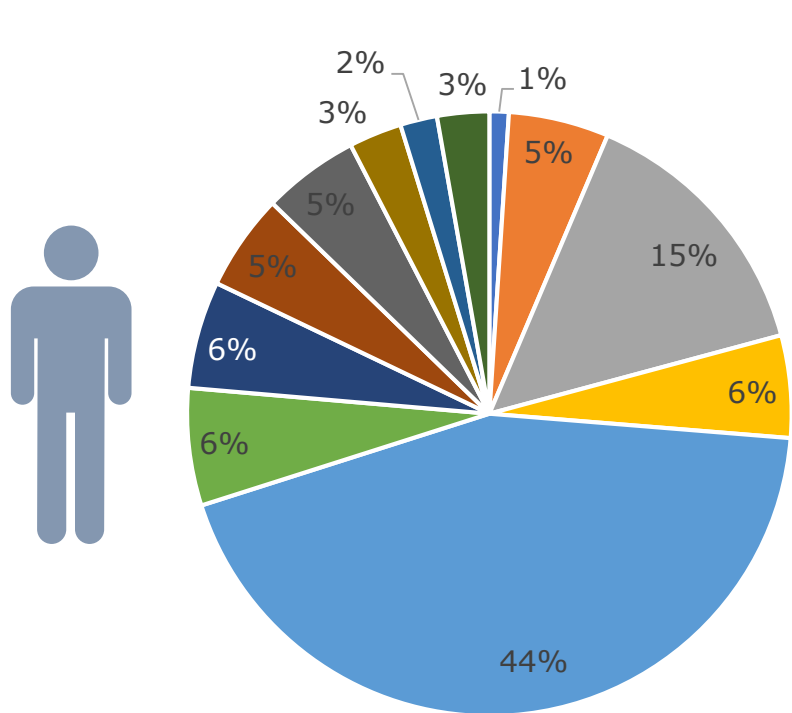
Contenido

1. Caracterización de los 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



Caracterización de los Afiliados

Caracterización



- 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

- 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

Indicadores de Calidad

EPS Sanitas						
ID	INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	INDICADOR	MEDIA NACIONAL	PERIODO
a	Captación de Hipertensión Arterial (HTA) de personas de 18 a 69 años	82.942,00	210.447,20	39,41	31,52	2015
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	8.405,00	269,00	31,25	57,51	2017
c	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general	8.834.852,00	1.289.195,00	6,85	3,40	20191231

Observatorio Nacional de Calidad - IPS / EPS Sanitas						
ID	INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	INDICADOR	MEDIA NACIONAL	PERIODO
a	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general	6.696.191	938.844	7,13	3,40	20191231
b	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina interna	229.720	15.465	14,85	12,63	20190630
c	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de pediatría	2.244.652	179.262	12,52	8,89	20191231
d	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de ginecología	200.312	16.243	12,33	9,16	20190630
g	Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage II	78.096	2.232	34,99	26,46	20191231



Satisfacción de los Usuarios

Satisfacción



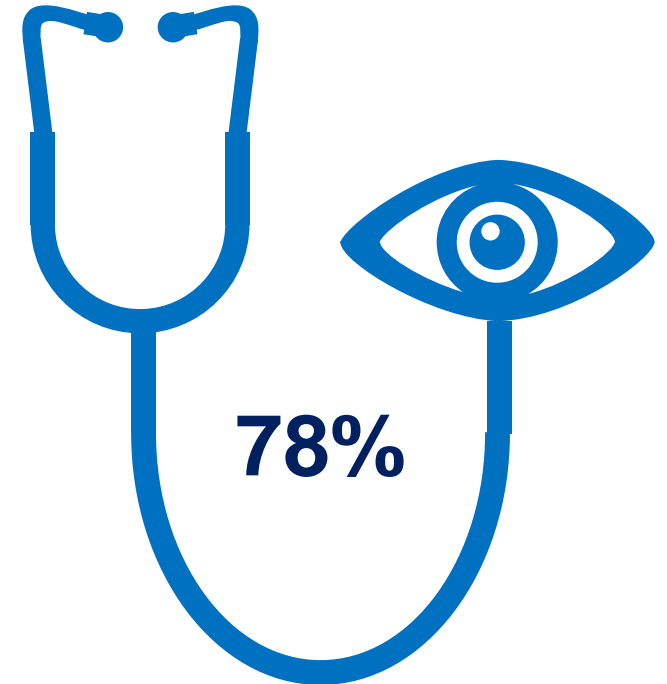
Para el periodo junio - agosto 2020 el 78% de nuestros afiliados manifiestan su total satisfacción con nuestros servicios, reconociendo el trabajo de EPS Sanitas



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.



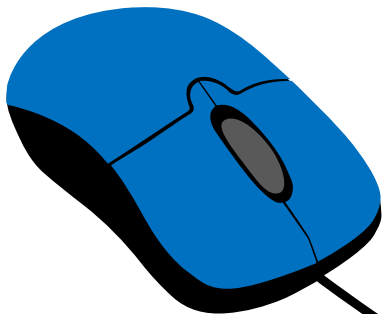


Estado de Contratación de la Red por Nivel de Complejidad

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/9441058/92241842/Red-Micrositio-octubre-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 III
		2020
Bogotá	16	80.853
Centro oriente	15	47.231
Barranquilla	14	36.716
Cali	9	36.274
Medellín	9	29.386
Bucaramanga	8	20.563



Novedades

Novedades

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

Cantidad de Afiliados	
Total General	3.547.531
Movilidad	
Total General	573.589
Traslados de Otra Administradora	
Total General	69.407
Traslados a Otra Administradora	
Total General	12.395
Portabilidad	
Total General	7.008
Suspensiones	
Total General	20.685





Tiempos de Espera

Tiempos de Espera

Canal Presencial



Regional	Promedio Trimestre III 2020
Regional Bucaramanga	05:54
Regional Centro Oriente	07:12
Regional Barranquilla	10:15
Regional Cali	06:45
Regional Bogotá	07:35
Regional Medellín	05:29
Total general	07:24

Canal Telefónico

Tipo	Promedio III Trimestre 2020
Información General	00:00:08
Asignación de Citas	00:00:04
Promedio Canal	00:00:06

Datos expresados en segundos

