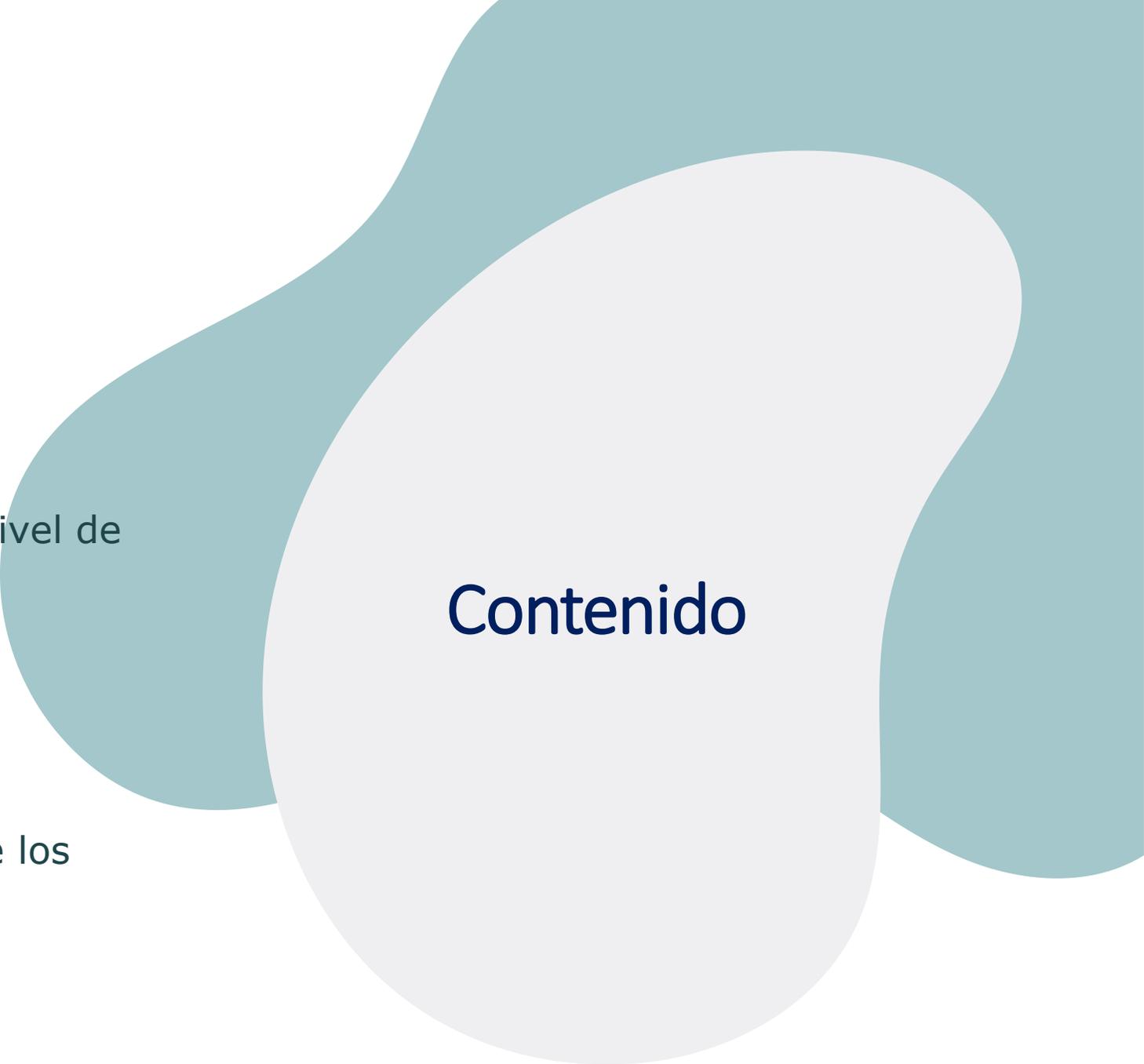


**Rendición de Cuentas  
Informe IV Trimestre  
2024**



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

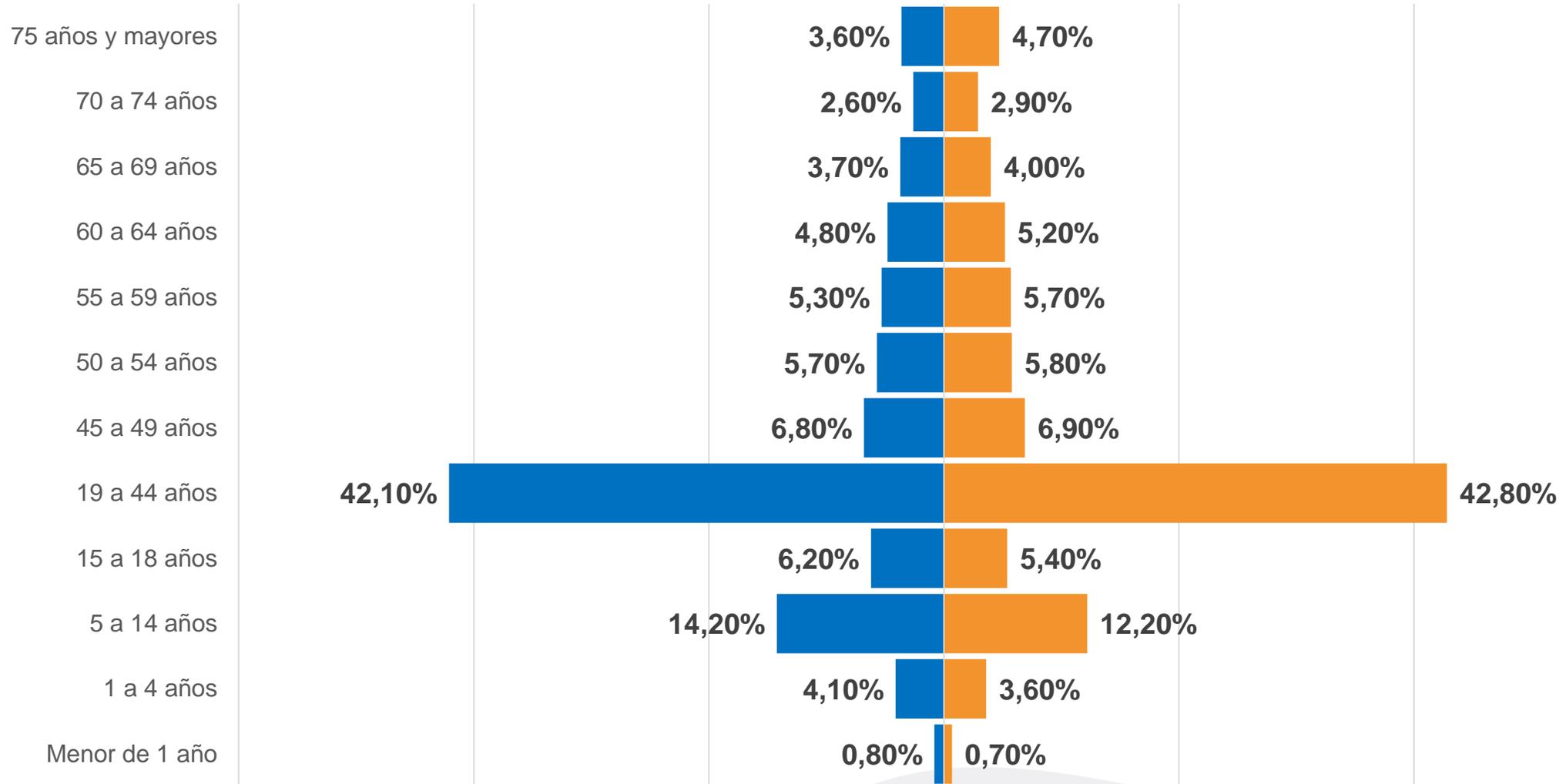


## Contenido



# Caracterización de los Afiliados

# Caracterización





# Indicadores Sistema de Gestión de Calidad

# Indicadores Sistema de Gestión de Calidad

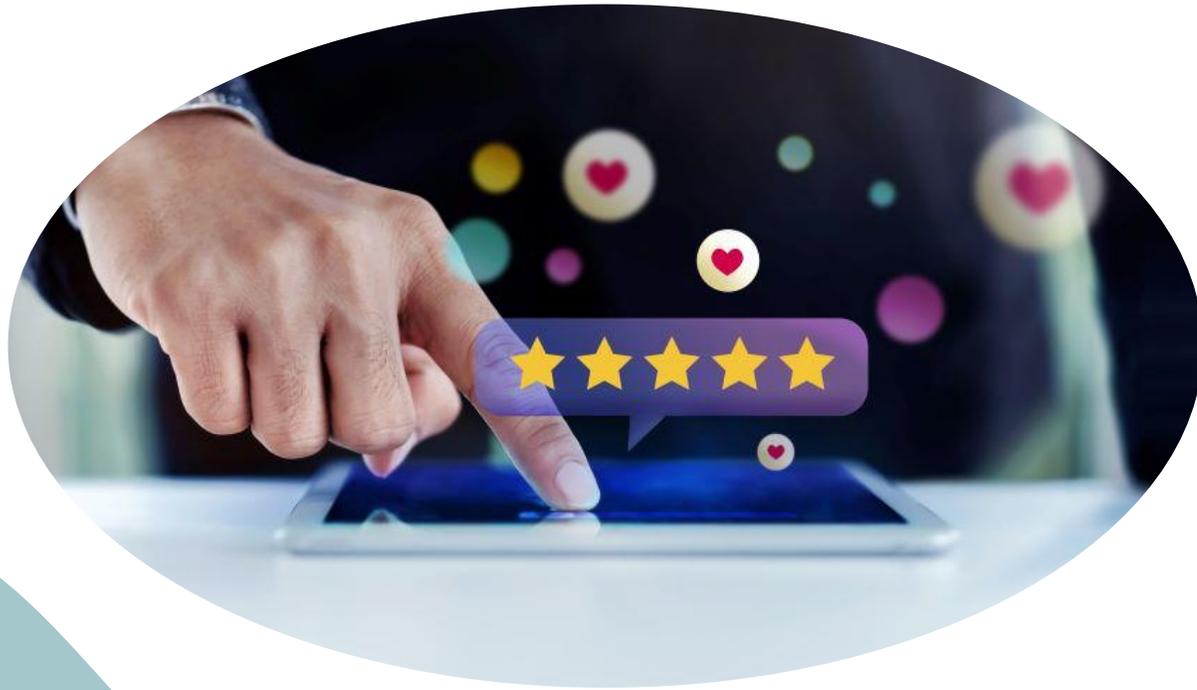
EPS SANITAS Indicadores fuente del Observatorio Nacional de Calidad en Salud								
ID	INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	INDICADOR	MEDIA NACIONAL CORTE 202409	PERIODO DE ACTUALIZACION DE LA MEDIA NACIONAL	PERIODO	EXPLICACIÓN
v	Captación de Hipertensión Arterial (HTA) de personas de 18 a 69 años	319.530	968.655	0,33	0,28	2022	2022	El indicador hace referencia a la Captación de Hipertensión Arterial (HTA) de personas de 18 a 69 años es de 0,28; este dato es a nivel país. Esto significa que en Sanitas EPS la Captación de Hipertensión Arterial (HTA) de personas de 18 a 69 años es de 0,33.
r	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	28.496	924	30,84	34,86	2022	2022	El indicador hace referencia a 34,86 días que es el tiempo 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; este dato es a nivel país. Esto significa que en Sanitas EPS el tiempo transcurrido es de 30,84 días el tiempo 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
pp	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General	3.454.217	682.181	5,06	3,74	202409	202409	El indicador hace referencia a los días que transcurre desde que el usuario solicito la solícita 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 3,74 días, mientras que en Sanitas EPS se asigna en 5,06 días. Este dato hace referencia a las Ips que forman parte de la Infraestructura propia de EPS Sanitas.

EPS SANITAS Indicadores fuente del Observatorio Nacional de Calidad en Salud								
ID	INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	INDICADOR	MEDIA NACIONAL CORTE 202409	PERIODO DE ACTUALIZACION DE LA MEDIA	PERIODO	EXPLICACIÓN
a	Proporción de Cancelación de Cirugías	507	80.040	0,01	1,27	202206	202312	Resultado Red de IPS: 0,01Media Nacional: 1,27 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 0,01%, mientras que en promedio en el país se cancelan el 1,27 % de las cirugías programadas.
pp	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General	3.454.217	682.181	5,06	3,74	202409	202409	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 3,74 días, mientras que en Sanitas EPS se asigna en 5,06 días. Este dato hace referencia a las lps que forman parte de la Infraestructura propia de EPS Sanitas.
ss	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de odontología general	1.927.529	331.688	5,81	3,64	202409	202409	Resultado Red de IPS: 1,75. Media Nacional: 4,06. Esto significa que en promedio todas las IPS del País asignan una cita de odontología general en 3,64 días, mientras que EPS Sanitas la asigna en 5,81 días.
d	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina interna	38.628	1.028	37,58	13,41	202206	202309	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 13,41 días, mientras que en Sanitas EPS se asigna en 37,58 días. Este dato hace referencia a las lps que forman parte de la Infraestructura propia de EPS Sanitas.

La publicación de los indicadores se realiza con base en la fuente del Observatorio Nacional de Calidad en Salud "<http://rssvr2.sispro.gov.co/Resolucion256-2016Total/>" al corte de septiembre de 2024.

EPS SANITAS Indicadores fuente del Observatorio Nacional de Calidad en Salud								
ID	INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	INDICADOR	MEDIA NACIONAL CORTE 2024**	PERIODO DE ACTUALIZACION DE LA MEDIA NACIONAL	PERIODO	EXPLICACIÓN
e	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de pediatría	110	1.165	0,09	7,86	202206	202309	El indicador hace referencia a los días que transcurre desde que el usuario solicita la cita 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 7,86 en días, mientras que en Sanitas EPS se asigna en 0,09 días. Este dato hace referencia a las lps que forman parte de la Infraestructura propia de EPS Sanitas.
f	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de ginecología	16.583	859	19,31	9,95	202206	202309	El indicador hace referencia a los días que transcurre desde que el usuario solicita la cita 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 9,95 días, mientras que en Sanitas EPS se asigna en 19,31 días. Este dato hace referencia a las lps que forman parte de la Infraestructura propia de EPS Sanitas.
g	Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage II	143.797	1.642	87,57	25,20	202206	202309	El indicador hace referencia a 25,20 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 87,57 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.

La publicación de los indicadores se realiza con base en la fuente del Observatorio Nacional de Calidad en Salud "<http://rsvr2.sispro.gov.co/Resolucion256-2016Total/>" al corte de septiembre de 2024.



# Satisfacción de los Usuarios

# Satisfacción

84%



Para el periodo octubre a diciembre de 2024 el 84% de nuestros afiliados manifiestan su satisfacción con nuestros servicios. Seguiremos trabajando en la implementación de acciones que permitan aumentar su satisfacción.



# 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.

Centros Médicos Propios

Consulte aquí: <https://www.epssanitas.com/usuarios/web/nuevo-portal-eps/centros-medicos#gsc.tab=0>

Centros Médicos Adscritos

Consulte aquí: <https://www.epssanitas.com/usuarios/web/nuevo-portal-eps/directorio-medico>





# Oficinas de Atención al Afiliado

# Oficinas y Gestión

Regional	Número de Oficinas	Promedio Visitas Oficinas	Numero de Dinamizadores	Promedio Visitas Dinamizador	Numero de PAI	Promedio Visitas PAI	Total Promedio
Barranquilla	11	69.588	5	3.153	3	4.350	77.092
Bogotá	16	155.346	14	3.026	7	7.407	165.779
Bucaramanga	16	71.042	41	14.219	2	1.455	86.717
Cali	14	73.475	29	4.296	2	1.670	79.441
Centro Oriente	21	115.852	48	12.544	6	6.105	134.502
Medellin	11	52.852	13	2.515	-		55.368
<b>Total General</b>	<b>89</b>	<b>538.156</b>	<b>150</b>	<b>39.754</b>	<b>20</b>	<b>20.987</b>	<b>598.897</b>

En nuestras oficinas se puede gestionar:

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

Tiempo Promedio de Atención Nacional

**00:6:32 min**



Tiempo Promedio de Espera Nacional

**00:09:59 min**

**6**  
Regionales

-  **89 Oficinas de Atención al Afiliado**
-  **21 PAI (Puntos de Atención Integral)**
-  **149 PAM (Puntos de Atención Móvil / Dinamizador)**
-  **2 Centro de Experiencia (Cartagena)**



# Novedades

# Novedades

Se presenta la información de novedades correspondiente al IV trimestre de 2024:

Cantidad de Afiliados	
Total General	5.706.906
Movilidad	
Total General	4.317.083
Traslados de Otra Administradora	
Total General	29.242
Traslados a Otra Administradora	
Total General	23.438
Portabilidad	
Total General	16.348
Suspensiones	
Total General	100.457



# Tiempos de Espera

# Tiempos de Espera

## Canal Presencial

Regional	IV Trimestre 2024 Tiempo Promedio de Espera
Regional Bucaramanga	0:08:52
Regional Centro Oriente	0:08:30
Regional Barranquilla	0:11:25
Regional Cali	0:09:24
Regional Bogotá	0:10:46
Regional Medellín	0:11:54
<b>Total general</b>	<b>0:09:59</b>

## Asesor de Oficina en Línea

Regional	IV Trimestre 2024 Tiempo Promedio de Espera
Regional Bucaramanga	0:03:15
Regional Centro Oriente	0:03:25
Regional Barranquilla	0:02:33
Regional Cali	0:02:45
Regional Bogotá	0:02:34
Regional Medellín	0:02:39
<b>Total general</b>	<b>0:02:45</b>

## Canal Telefónico

Tipo	Promedio IV Trimestre
Información General	0:01:01
Asignación de Citas	0:00:22
<b>Promedio Canal</b>	<b>0:00:41</b>