

**Rendición de Cuentas
Informe I 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

75 años y mayores

3%

5%

70 a 74 años

2%

3%

65 a 69 años

4%

4%

60 a 64 años

5%

5%

55 a 59 años

5%

6%

50 a 54 años

6%

6%

45 a 49 años

7%

7%

19 a 44 años

42%

43%

15 a 18 años

6%

5%

5 a 14 años

15%

13%

1 a 4 años

4%

4%

Menor de 1 año

1%

1%



Indicadores Sistema de Gestión de Calidad

Indicadores Sistema de Gestión de Calidad

EPS SANITAS							
ID	INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	INDICADOR	MEDIA NACIONAL	PERÍODO	EXPLICACION
a	Captación de Hipertensión Arterial (HTA) de personas de 18 a 69 años	465331	932207	49,91	36,21	202311	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. Esto significa que en promedio en el País se logran identificar y captar el 36,21% de los pacientes con hipertensión arterial para su consecuente estudio y manejo, mientras que Sanitas EPS ha logrado identificar y captar el 42,63% de los usuarios susceptibles de padecer HTA sobre el total de afiliados. Las rutas de atención integral de la EPS sanitas, permiten ordenar e integrar las actividades requeridas para intervenir a personas con riesgo de presentar eventos cerebro vasculares o disminuir la progresión de la enfermedad ya establecida. La captación temprana de la hipertensión arterial se realiza a través de diferentes puertas de entrada incluidas en la ruta de atención como: remisión por médico general, demanda espontánea, demanda inducida, con el objetivo de garantizar que los usuarios tengan una atención temprana con acciones organizadas e individualizadas evitando desenlaces no deseados.
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.	22.178	749	29,61	33,45	2021	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 33,45 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 29,61 días.
c	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general.	2.357.032	516.661	4,56	3,35	202306	Resultado EPS:4,56. Media Nacional: 3,35 Esto significa que en promedio todas las EPS del País asignan una cita de medicina general en 3,35 días, mientras que nuestra EPS la asigna en 4,56 días. Se realiza seguimiento al compartimiento del indicador de oportunidad en las citas de medicinas general.

IPS Información del Observatorio

ID	INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	INDICADOR	MEDIA NACIONAL	PERIODO	EXPLICACION
a	Proporción de Cancelación de Cirugías.	507	80.040	0,01	1,27	202112	Resultado Red de IPS: 0,01 Media 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.
b	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general.	139.988	30.452	4,6	3,35	202309	El indicador hace referencia a los días que transcurre desde que el usuario solicita 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 3,35días, mientras que en Sanitas EPS se asigna en 4,60 días. Este dato hace referencia a las lps que forman parte de la Infraestructura propia de EPS Sanitas.
c	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de odontología general.	991.348	206.511	4,8	3,86	202303	Resultado Red de IPS:175. Media Nacional: 4,06. Esto significa que en promedio todas las IPS del País asignan una cita de odontología general en 4,06 días, mientras que EPS Sanitas la asigna en 1,75 días.
d	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina interna.	38.628	1.028	37,58	13,41	202309	El indicador hace referencia a los días que transcurre desde que el usuario solicita 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.
e	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de pediatría	110	1.165	0,09	7,86	202309	El indicador hace referencia a los días que transcurre desde que el usuario solicita 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 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	202309	El indicador hace referencia a los días que transcurre desde que el usuario solicita 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 9,95 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	25,2	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.



Satisfacción de los Usuarios

Satisfacción



Para el período enero a febrero de 2024 el **78%** de nuestros afiliados manifiestan su satisfacción con nuestros servicios, por lo que continuamos trabajando en la implementación de acciones que permitan incrementar su satisfacción.

78%





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	66.724	5	2.844	3	4.474	74.042
BOGOTA	16	154.100	13	3.152	6	5.957	163.210
BUCARAMANGA	16	75.643	41	11.991	2	1.862	89.496
CALI	14	80.034	29	4.789	3	3.302	88.125
CENTRO ORIENTE	21	116.926	49	10.505	7	8.138	135.569
MEDELLIN	11	48.812	13	2.202	0		51.014
Total general	89	542.239	150	35.483	21	23.733	601.455

En nuestras oficinas se puede gestionar:

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

Tiempo Promedio de Atención Nacional

00:6:39 min



Tiempo Promedio de Espera Nacional

00:09:33 min

6
Regionales

✦ 89 Oficinas de Atención al Afiliado

✦ 21 PAI (Puntos de Atención Integral)

✦ 150 PAM (Puntos de Atención Móvil / Dinamizador)

✦ 2 Centro de Experiencia (Barranquilla y Cartagena)



Novedades

Novedades

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

Cantidad de Afiliados	
Total General	5.645.007
Movilidad	
Total General	4.337.998
Traslados de Otra Administradora	
Total General	31.228
Traslados a Otra Administradora	
Total General	20.772
Portabilidad	
Total General	16.418
Suspensiones	
Total General	123.552

Tiempos de Espera

Tiempos de Espera

Canal Presencial

Regional	I Trimestre 2024 Tiempo Promedio de Espera
Regional Bucaramanga	0:11:31
Regional Centro Oriente	0:08:23
Regional Barranquilla	0:07:56
Regional Cali	0:07:43
Regional Bogotá	0:10:49
Regional Medellín	0:10:42
Total general	0:09:33

Asesor de Oficina en Línea

Regional	I Trimestre 2024 Tiempo Promedio de Espera
Regional Bucaramanga	0:02:03
Regional Centro Oriente	0:02:13
Regional Barranquilla	0:01:09
Regional Cali	0:01:50
Regional Bogotá	0:00:38
Regional Medellín	0:01:26
Total general	0:01:12

Canal Telefónico

Tipo	Promedio I Trimestre
Información General	0:00:31
Asignación de Citas	0:00:18
Promedio Canal	0:00:25