



RENDICIÓN DE CUENTAS IV TRIMESTRE 2024

Contenido

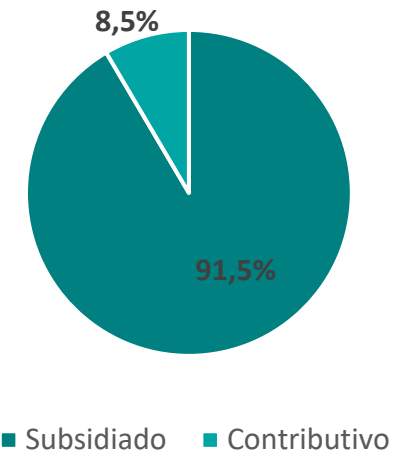
1. Cantidad de afiliados
 2. Novedades presentadas en el aseguramiento
 3. Indicadores de gestión del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad - SOGC
 4. Estado de contratación de la red por nivel de complejidad
 5. Satisfacción de los usuarios
 6. Gestión en los puntos de atención
 7. Solicitudes no presenciales
-

1. Cantidad de afiliados

1.1 Total de afiliados por régimen, corte diciembre 2024

A corte del 31 de diciembre de 2024, Savia Salud EPS cuenta con un total de **1.680.744** afiliados:

RÉGIMEN	NÚMERO DE AFILIADOS	% PARTICIPACIÓN
Subsidiado	1.538.227	91,5%
Contributivo	142.517	8,5%
TOTAL	1.680.744	100%



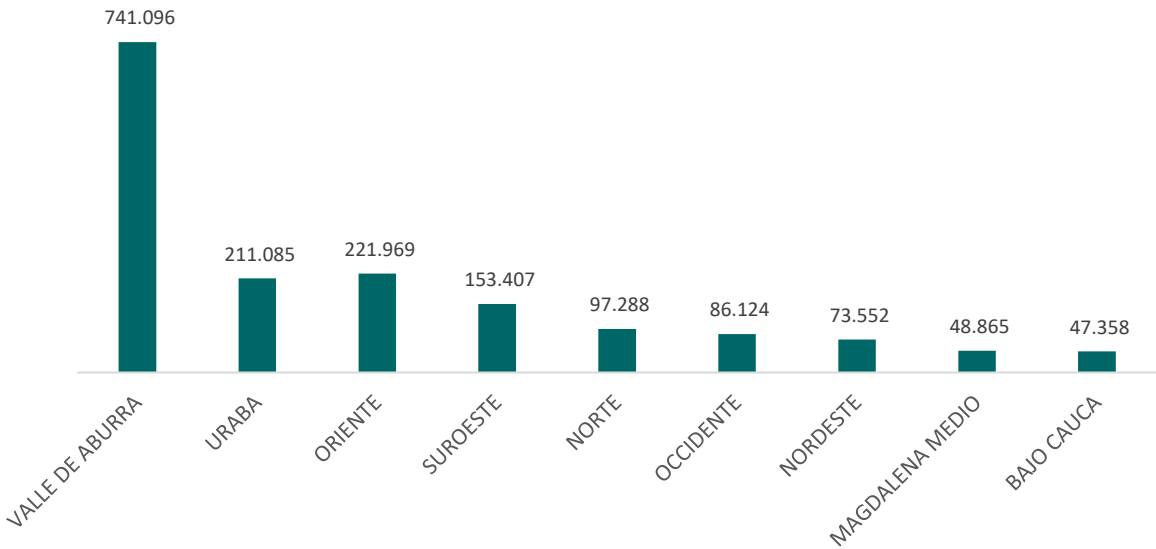


1. Cantidad de afiliados

1.2 Total de afiliados en las subregiones, corte Diciembre 2024

Distribución de la población afiliada según los **124** municipios del departamento de Antioquia, en los cuales Savia Salud hace presencia

SUBREGION	TOTAL DE AFILIADOS	% PARTICIPACIÓN
VALLE DE ABURRA	741.096	44,1%
URABA	211.085	12,6%
ORIENTE	221.969	13,2%
SUROESTE	153.407	9,1%
NORTE	97.288	5,8%
OCCIDENTE	86.124	5,1%
NORDESTE	73.552	4,4%
MAGDALENA MEDIO	48.865	2,9%
BAJO CAUCA	47.358	2,8%
TOTAL	1.680.744	100%



Asignación en 9 subregiones

2. Novedades presentadas en el aseguramiento

MES AFILIACIÓN	AFILIADOS NUEVOS
OCTUBRE	13.914
NOVIEMBRE	5.596
DICIEMBRE	7.959
TOTAL	27.469

Usuarios nuevos: **27.469**

MES SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES DE PORTABILIDAD
OCTUBRE	3.919
NOVIEMBRE	3.214
DICIEMBRE	2.643
TOTAL	9.776

Usuarios con solicitud de portabilidad: **9.776**

MES DE NOVEDAD	TRASLADOS HACIA SAVIA SALUD	TRASLADOS DESDE SAVIA SALUD A OTRA EAPB-S
OCTUBRE	1.153	1.157
NOVIEMBRE	1.001	1.095
DICIEMBRE	800	830
TOTAL	2.954	3.082

Usuarios trasladados hacia Savia Salud: **2.954**
usuarios trasladados hacia otra EAPB-S: **3.082**

MES NOVEDAD	MOVILIDAD ASCENDENTE	MOVILIDAD DESCENDENTE
OCTUBRE	10.039	14.070
NOVIEMBRE	8.792	12.505
DICIEMBRE	9.978	11.358
TOTAL	28.809	37.933

Usuarios con movilidad descendente: **37.933**
Usuarios con movilidad ascendente: **28.809**

3. Indicadores de gestión -SOCG

INDICADORES DE CALIDAD SOGC 2024						
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR		META EN DÍAS	CUARTO TRIMESTRE		
	NUMERADOR	DENOMINADOR		OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Tiempo promedio de espera para la autorización de resonancia magnética nuclear	Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre la fecha de solicitud de la resonancia magnética nuclear y la fecha de autorización	Número total de resonancia magnética nuclear autorizadas	5	7,22	8,35	8,13
Tiempo promedio de espera para la autorización de cirugía de catarata	Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre la fecha de solicitud de la CIRUGÍA DE CATARATA y la fecha de autorización	Número total de CIRUGIA DE CATARATA autorizadas	5	0	0	0
Tiempo promedio de espera para la autorización de cirugía de reemplazo de cadera	Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre la fecha de solicitud de la CIRUGÍA DE REEMPLAZO DE CADERA y la fecha de autorización	Número total de CIRUGÍA DE REEMPLAZO DE CADERA autorizadas	5	6,91	9,11	10,31
Tiempo promedio de espera para la autorización de cirugía de revascularización miocárdica	Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre la fecha de solicitud de la CIRUGÍA DE REVASCULARIZACIÓN MIOCÁRDICA y la fecha de autorización	Número total de CIRUGIA DE REVASCULARIZACION MIOCARDICA autorizadas	5	5,75	8,17	5,75

Fuente: Dirección de Acceso/Savia Salud EPS/Trimestre IV-2024
 Información sujeta a cambios

4. Estado de contratación de la Red de servicios corte a diciembre 2024

Tipo de Prestador	PRIVADA	PUBLICA	Total general
EVENTO	2	3	5
ADMINISTRATIVO	6		6
CANASTA	8	3	11
CAPITA MEDICAMENTOS	1		1
CAPITA Y EVENTO	6	108	114
EVENTO	121	26	147
EVENTO	1		1
PGP	14		14
Total general	159	140	299
% Composición de la Red	53%	47%	

TIPO DE PRESTADOR	PRIVADA		PUBLICA		N° CONTRATOS	Σ PRESUPUESTO ASIGNADO
	N° CONTRATOS	Σ PRESUPUESTO ASIGNADO	N° CONTRATOS	Σ PRESUPUESTO ASIGNADO		
EVENTO	2	\$ 18.364.922.811	3	\$ 9.219.260.591	5	\$ 27.584.183.402
ADMINISTRATIVO	6	\$ 3.685.036.950			6	\$ 3.685.036.950
CANASTA	8	\$ 10.890.000.000	3	\$ 801.000.000	11	\$ 11.691.000.000
CAPITA MEDICAMENTOS	1	\$ 23.944.196.640			1	\$ 23.944.196.640
CAPITA Y EVENTO	6	\$ 37.494.212.350	108	\$ 983.373.990.950	114	\$ 1.020.868.203.300
EVENTO	121	\$ 2.440.370.000.000	26	\$ 606.689.758.135	147	\$ 3.047.056.147.744
EVENTO	1	\$ 115.445.650.342			1	\$ 115.445.650.342
PGP	14	\$ 921.363.613.467			14	\$ 921.363.613.467
TOTAL	159	\$ 3.571.554.022.169	140	\$ 1.600.084.009.677	299	\$ 5.171.638.031.846

5. Satisfacción de los Usuarios



Solicitud de información

Octubre	Noviembre	Diciembre
67.579	67.446	58.534



Felicitaciones

Octubre	Noviembre	Diciembre
20	10	9



Sugerencias

Octubre	Noviembre	Diciembre
0	2	4



Derecho de petición

Octubre	Noviembre	Diciembre
587	402	276



Reclamo

Octubre	Noviembre	Diciembre
8.590	5.322	4.211



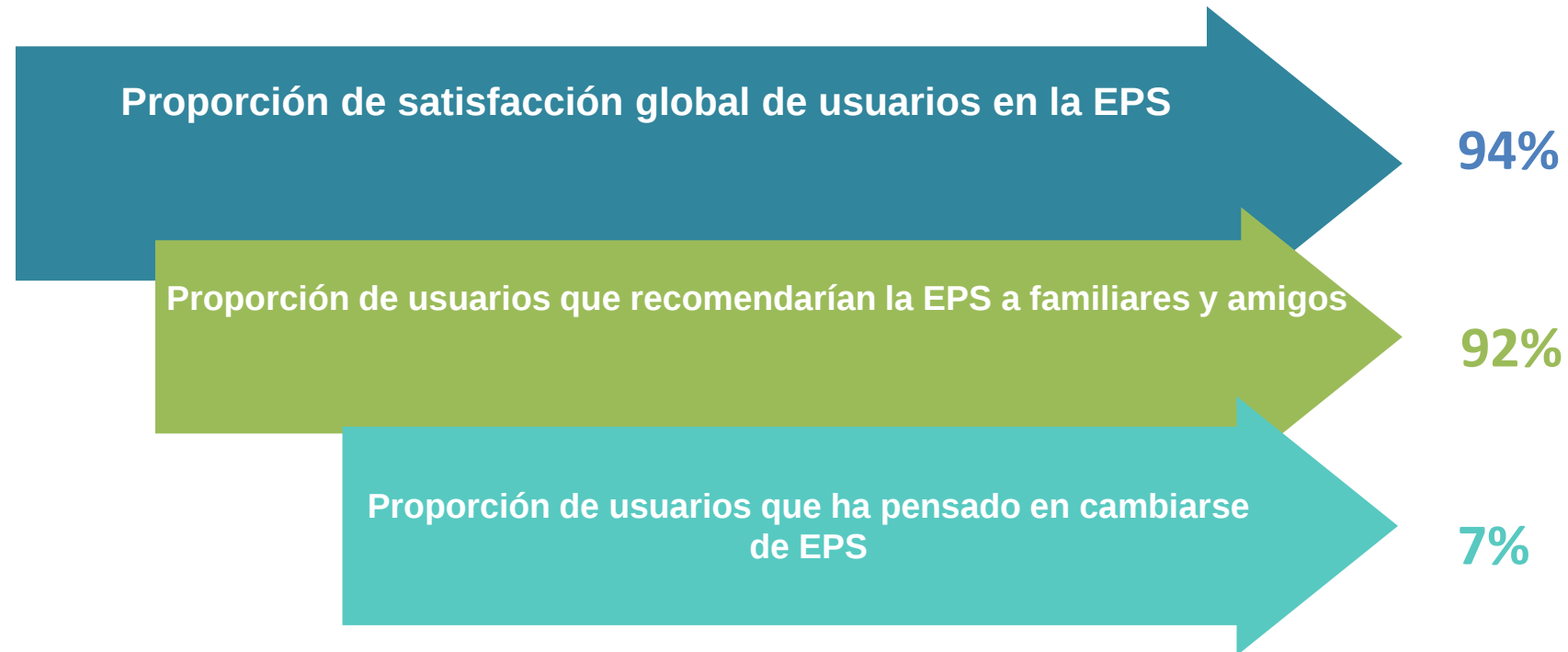
Queja

Octubre	Noviembre	Diciembre
48	116	118

Nota: Las expresiones de los usuarios incluyen derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones.

5. Satisfacción de los usuarios

5.3 Resultados Encuesta de Satisfacción



6. Gestión en los puntos de atención

6.1 Generalidades

Savia Salud EPS en el IV trimestre de 2024, **cuenta con un total de 134 puntos de atención**, de los cuales **119 se encuentran ubicados en las subregiones y 15 en el área metropolitana**.

A través de las cuales se brinda información personalizada referente a:

- ✓ Trámites de autorizaciones de servicios.
 - ✓ Gestiones de afiliación y novedades en el aseguramiento.
 - ✓ Solicitud de portabilidad y movilidad.
 - ✓ Trámites administrativos.
 - ✓ Gestión de PQRSF a través de los buzones de sugerencias.
-

6. Gestión en los puntos de atención

6.2 Promedio de visitas en los puntos de atención

MUNICIPIO	NÚMERO DE OFICINAS	TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS EN EL DÍA POR TRIMESTRE	TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS TRIMESTRE
Magdalena Medio	8	499	29.948
Bajo Cauca	6	452	27.109
Urabá	13	3.562	213.695
Nordeste	10	664	39.812
Occidente	17	1.528	91.650
Norte	17	2.023	121.373
Oriente	24	4.081	244.878
Suroeste	24	1.553	93.201
Élite	1	1.665	99.909
Barbosa	1	106	6.387
Bello	1	596	35.786
La 65	1	310	18.596
Girardota	1	112	6.714
Copacabana	1	116	6.972
Sabaneta	1	87	5.241
Itagüí	1	287	17.230
La Estrella	1	114	6.853
San Cristóbal	1	243	14.575
Envigado	1	165	9.894
San Antonio de Prado	1	139	8.356
Caldas	1	136	8.164
Neurológico	1	111	6.642
Hospital General de Medellín	1	70	4.225
TOTAL	134	18.620	1.117.210

El tiempo de espera para atención preferencial es de 10 minutos, y para atención general es de 20 minutos .

Para consultar ubicación y horarios de nuestros puntos de atención, lo puedes hacer a través del siguiente link <https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/afiliados/puntos-de-atencion>

7. Solicitudes no presenciales

7.1 Atenciones de línea telefónica

LINEA DE ATENCIÓN	OCTUBRE	%	NOVIEMBRE	%	DICIEMBRE	%	TOTAL	%
Red y Autorizaciones	9.676	72,74%	8.054	72%	6.432	72%	24.162	72%
Aseguramiento	3.068	23,06%	2.692	24%	2.138	24%	7.898	24%
Fallas en la línea	359	2,70%	269	2%	250	3%	878	3%
Línea de PQRSF	197	1,48%	189	2%	98	1%	484	1%
Orientación a otras áreas	3	0,02%	5	0%	9	0%	17	0%
TOTAL/MES	13.303	100%	11.209	100%	8.927	100%	33.439	100%

En el IV trimestre del año 2024, a través de las líneas de atención al usuario, se brindó respuesta a un total de **33.439** solicitudes, de las cuales el **72%** corresponde a trámites para garantizar el acceso a los servicios de salud.

7. Solicitudes no presenciales

7.2 Atención por otros medios (Plataforma Supersalud, Página web, Correo electrónico, Redes sociales)

ORIGEN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Supersalud	6.163	5.184	4.134	15.481
Correo Electrónico	716	570	444	1.730
Página web	466	411	371	1.248
Redes Sociales	9	6	7	22
TOTAL/MES	7.354	6.171	4.956	18.481

Los principales motivos de PQRD* se deben a:

MOTIVO PRINCIPAL	SERVICIOS/ESPECIALIDADES	% PQRD
SOLICITUD DE AUTORIZACION Y DEMORA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS (Consultas médicas especializadas y servicios de imagenología)	Ortopedia y traumatología Otorrinolaringología Oftalmología Ayudas diagnósticas: Resonancias, Ecografías, Electromiografías, Tomografías	43,0%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	Control de diabetes Tratamiento de epilepsia Insumos médicos (pañales, alimento suplementario)	35,0%

***Nota:** Las PQRD incluyen peticiones, derechos de petición, quejas, reclamos registrados en el aplicativo misional de la EPS

❖ Afiliado

Condición que adquiere la persona al afiliarse en El Sistema de Seguridad Social en Salud (SGSSS), donde se brinda un seguro que cubre los gastos de salud a los habitantes del territorio nacional, colombianos y extranjeros por medio de una Entidad Administradora de Planes de Beneficios (EAPB) ya sea en el régimen subsidiado o régimen contributivo.

❖ Atención ambulatoria

Son las intervenciones en salud que se realizan sin necesidad de que el usuario deba quedarse en una clínica u hospital.

❖ Atención hospitalaria

Son las intervenciones en salud que exigen hospitalización en una clínica u hospital por más de 24 horas.

❖ Atención prioritaria

Son las intervenciones en salud donde la vida no corre peligro, pero el usuario no puede esperar una cita programada.

❖ Beneficiario

En el *régimen contributivo*: los familiares en primer grado de consanguinidad, el cónyuge y los hijos menores de 18 años o menores de 25 años estudiantes y dedicación exclusiva a dicha actividad. En el *régimen subsidiado*: son beneficiarios todos los afiliados con su grupo familiar.

❖ Cotizante

Todos los asalariados o pensionados, al igual que todos los trabajadores independientes con ingresos iguales o superiores a un salario mínimo, que tienen la obligación de afiliarse al Régimen contributivo a través de una EPS pública o privada.

❖ Derecho de petición

Es la facultad concedida a todas las personas dentro del territorio nacional, para que puedan presentar peticiones a las autoridades y diferentes entidades, con el propósito de que se les entregue información sobre situaciones de interés general y/o particular.

❖ EAPS

Entidad Administradora de Planea de Beneficios en Salud

❖ EPS

Entidad Promotora de Salud. Para el caso del régimen subsidiado y contributivo son las responsables de prestar el servicio de aseguramiento y de la prestación del Plan de Beneficios a sus afiliados.

❖ IPS

Institución Prestadora de Servicios de Salud. Son las encargadas de prestar los servicios de salud en su nivel de atención correspondiente a los afiliados.

❖ Movilidad

Es la garantía que tiene el afiliado de continuar en la misma EPS cuando por alguna circunstancia cambie de régimen.

❖ Movilidad ascendente

Es cuando un usuario pasa del régimen subsidiado al régimen contributivo por vínculo laboral o capacidad de pago.

❖ Movilidad descendente

Es cuando un usuario pasa del régimen contributivo al régimen subsidiado por terminación de su vínculo laboral o capacidad de pago.

Nota: para la movilidad descendente el usuario debe cumplir con las nuevas categorías del Sisbén.

Glosario

❖ **Petición**

Mediante la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.

❖ **Queja**

Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.

❖ **Reclamo**

A través del cual los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud.

❖ **Régimen contributivo**

Es un conjunto de normas que rigen la vinculación de los individuos y las familias al Sistema General de Seguridad Social en Salud, cuando tal vinculación se hace a través del pago de una cotización, individual y familiar, o un aporte económico previo financiado directamente por el afiliado o en concurrencia entre éste y su empleador.

❖ **Régimen subsidiado**

Se encarga del aseguramiento de todas las personas sin capacidad de pago y no cubiertas por el régimen contributivo. La identificación de dicha población es competencia municipal y se lleva a cabo mediante la aplicación de la encuesta del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios para los Programas Sociales (SISBÉN).

❖ **Rendición de cuentas**

Según la Función Pública es un proceso que busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública, y la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia en todas las actuaciones del servidor público. La rendición de cuentas es la obligación de las entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos y sus organizaciones sociales, a través de espacios de diálogo público.

❖ **SGSSS**

Sistema de seguridad social en salud.

Es un conjunto armónico de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, que procura la prestación del servicio y fijan condiciones de acceso en todos los niveles de atención, bajo el fundamento de garantizar la atención integral a toda población.

❖ **Solicitud de información**

Orientación solicitada para acceder a un servicio.

❖ **Sugerencia**

Recomendación que se realiza para mejorar un servicio.

❖ **Traslado**

Es el cambio de inscripción de EPS dentro de un mismo régimen o el cambio de inscripción de EPS con cambio de régimen dentro del SGSSS siempre que se cumplan las condiciones previstas para el mismo.

¡Gracias!

