



***ECOOPSOS***

***EPS SAS***

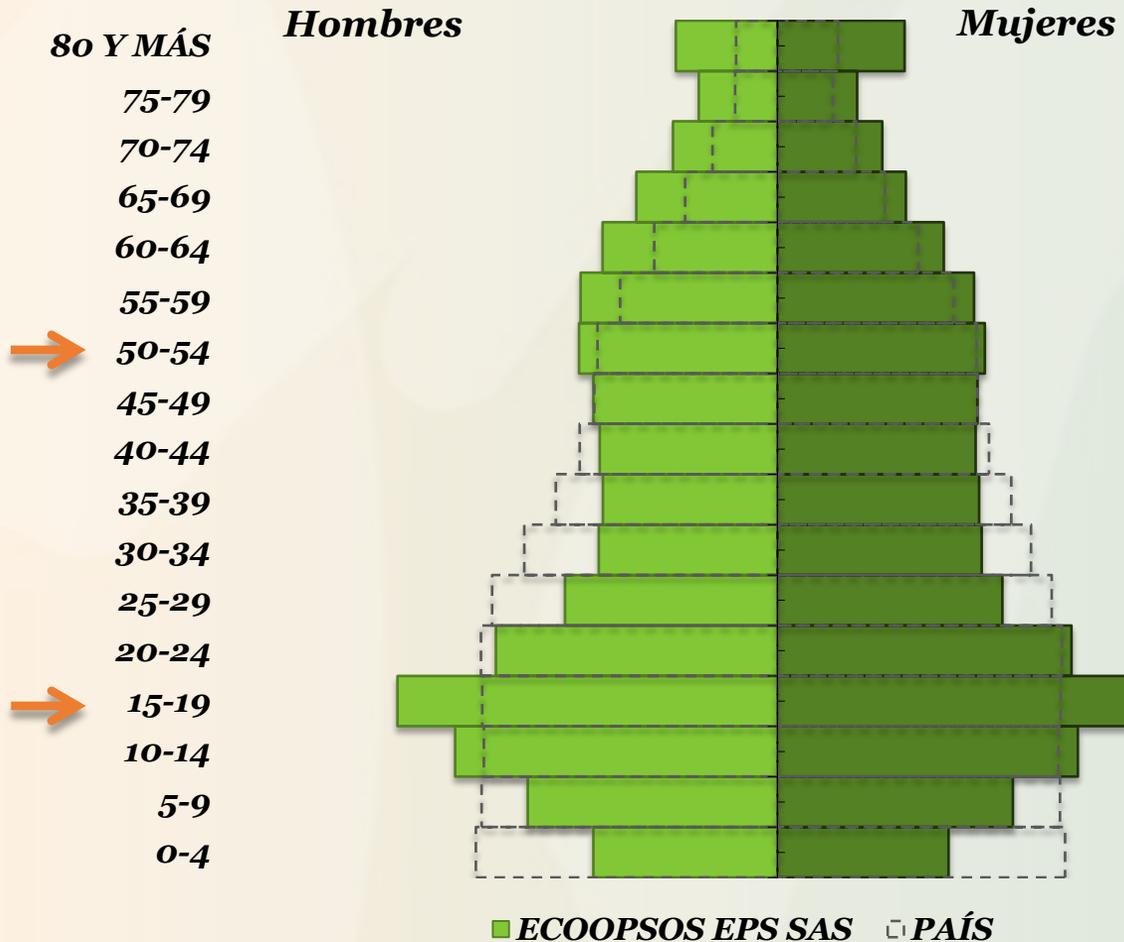
***INFORME***  
***IV TRIMESTRE***  
***Octubre a Diciembre de 2018***  
***Circular Externa 008 de 2018***



# ***Caracterización Poblacional***



# Pirámide Poblacional



Grupo de edad	Nacional (País)		ECOOPSOS EPS SAS	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
0-4	2231050	2128308	8490	7892
5-9	2189328	2091199	11511	10853
10-14	2173872	2078839	14861	13846
15-19	2184400	2095237	17524	16355
20-24	2194912	2104192	12988	13550
25-29	2110684	2027968	9798	10369
30-34	1873924	1876093	8239	9408
35-39	1639402	1730231	8058	9300
40-44	1463783	1564117	8192	9132
45-49	1354753	1479968	8499	9222
50-54	1331190	1472854	9152	9568
55-59	1163904	1303076	9080	9067
60-64	912157	1042147	8071	7660
65-69	683495	794380	6507	5923
70-74	480229	581704	4827	4828
75-79	313226	409761	3637	3668
80 Y MÁS	305487	448370	4688	5857
<b>Total</b>	<b>24605796</b>	<b>25228444</b>	<b>154122</b>	<b>156498</b>

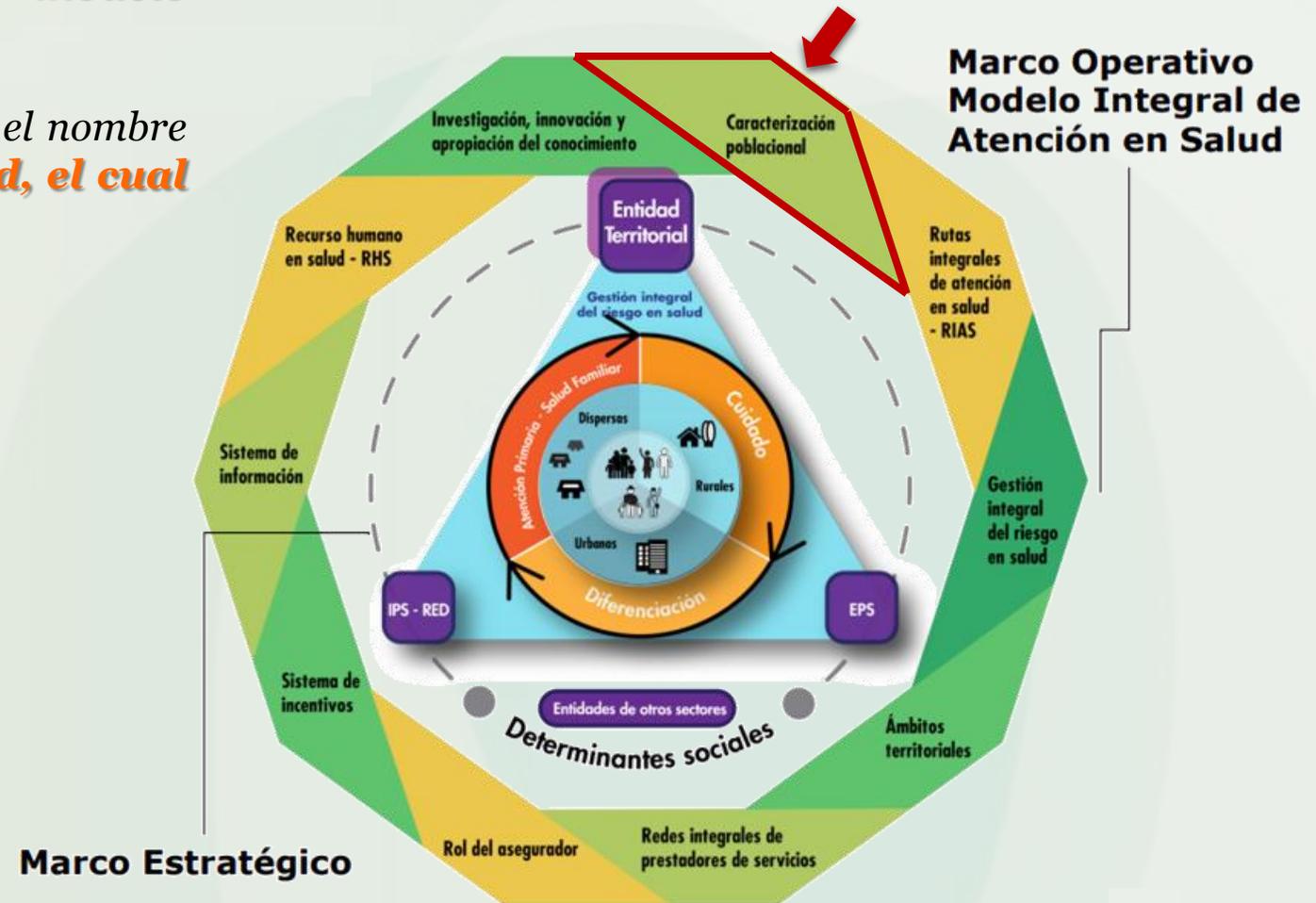


# La Caracterización Poblacional parte de...

Además del marco estratégico, la PAIS requiere un **modelo operacional**.

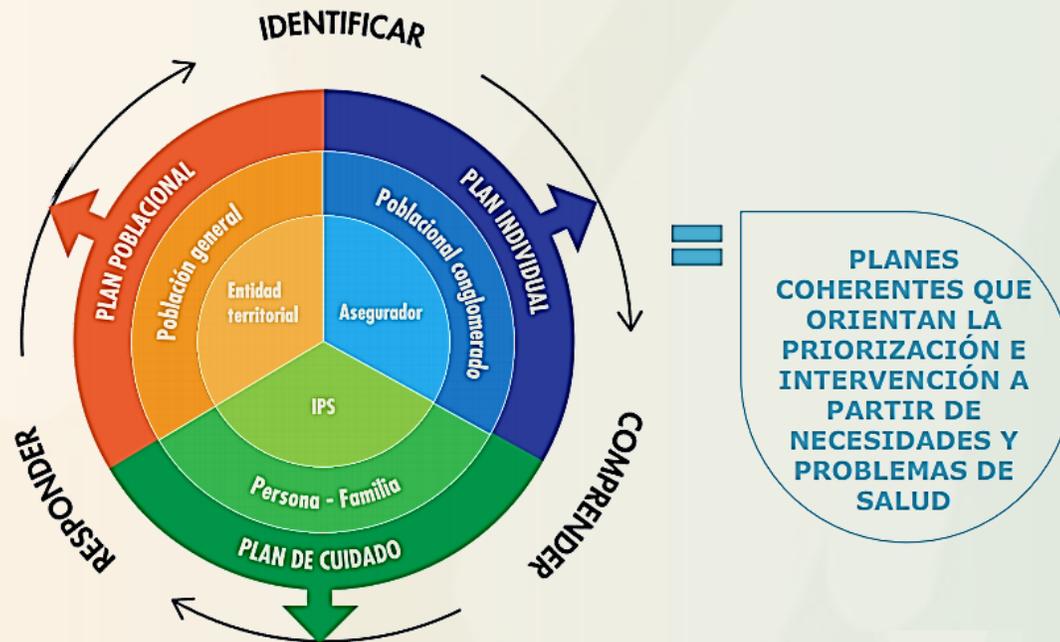
Este modelo operacional o **marco operativo** recibe el nombre de **MIAS: Modelo Integral de Atención en Salud, el cual opera por 10 componentes:**

1. **Caracterización de la Población.**
2. Regulación de Rutas Integrales de Atención RIAS.
3. Implementación de la Gestión Integral del Riesgo en Salud-GIRS.
4. Delimitación Territorial del MIAS.
5. Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud.
6. Redefinición del rol del asegurador.
7. Redefinición del Esquema de incentivos.
8. Requerimientos y procesos del sistema de información.
9. Fortalecimiento del Recurso Humano en Salud.
10. Fortalecimiento de la investigación, innovación y apropiación del conocimiento



# La Caracterización Poblacional parte de...

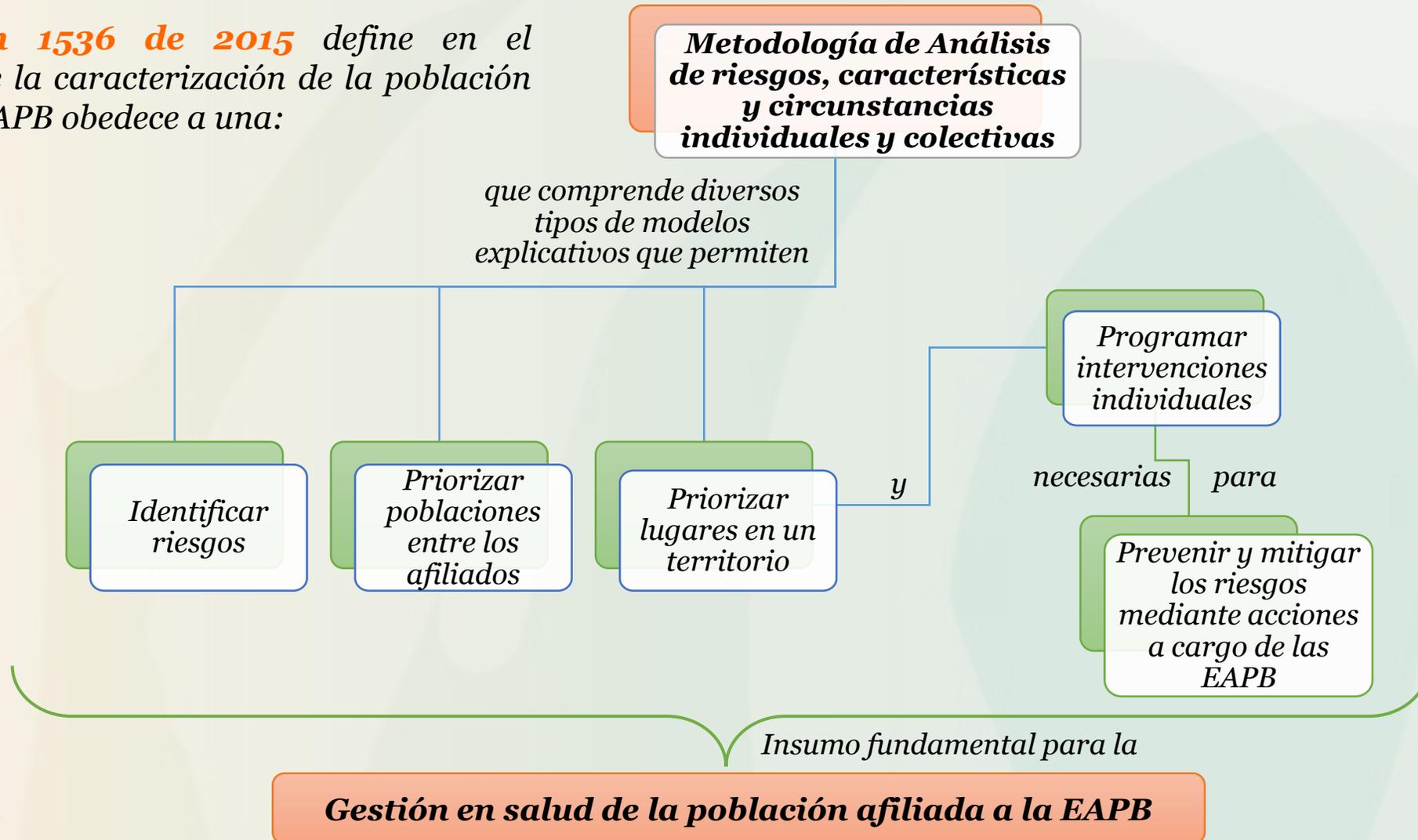
## Componente: Caracterización de la población



Los **aseguradores (EAPB)**, mediante **la caracterización poblacional de EAPB** y de la información para la gestión del riesgo en salud de los afiliados o declaratoria del estado de salud, **priorizamos** las **necesidades y problemas** en su población afiliada, contrastándolas con las prioridades establecidas por el MSPS y por cada entidad territorial en el ASIS, orientando así **los grupos objetivo** a gestionar.

# Marco normativo específico de la Caracterización Poblacional

La **Resolución 1536 de 2015** define en el **artículo 12** que la caracterización de la población afiliada de las EAPB obedece a una:



# Parámetros para realizar Caracterización Poblacional

## ¿Quién?

• **Todas las EAPB**  
Donde se tenga al menos un (1) **afiliado\***

- Departamento
- Distrito
- Municipio

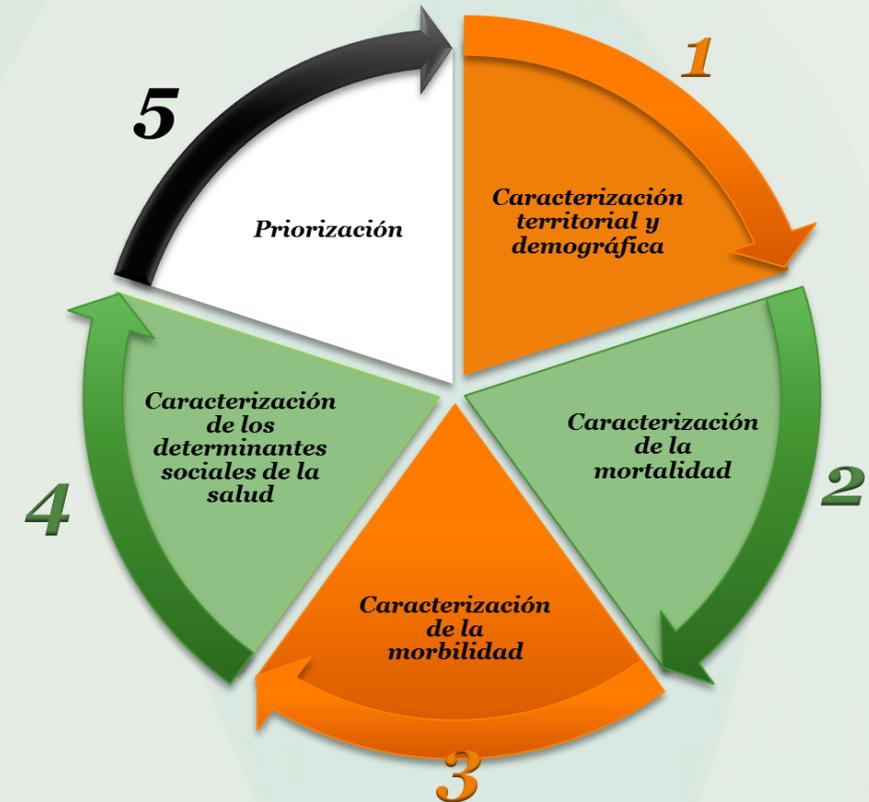
(\*) **Afiliado:** se considera al activo y al suspendido

**No afiliado:** se considera al fallecido y al transferido o desafiliado

## ¿Con qué?

- **Datos generados y dispuestos por SISPRO** (RIPS, SIVIGILA, BDUA )
- **Datos de letalidad y mortalidad (EEVV)**
- **Fuentes propias de la EAPB** (Suficiencia de UPC- Tabla de Pagos, Cuentas Medicas – Autoriza -RIPS, Base de Afiliados, Tiempos de gestión de ubicación, suficiencia de red)
- **Cuenta de Alto Costo** (Indicadores VIH, ERC)

## Componentes de la Caracterización Poblacional



# Resultados de la Caracterización poblacional: Priorización

**El resultado del proceso de análisis de Caracterización poblacional es la definición indicadores priorizados y grupos de riesgo:**

## **Indicadores priorizados:**

- 2 indicadores priorizados por cada uno de los 126 municipios de operación.
- 5 indicadores priorizados por cada uno de los 6 departamentos de operación.
- Cada indicador se asocia a un grupo de riesgo.
- Un municipio puede tener dos indicadores de un mismo grupo de riesgo o diferente. Esto depende del resultado obtenido en el análisis de la caracterización poblacional.

<b>Grupos de Riesgo Priorizados</b>	<b>Municipios priorizados</b>	<b>Departamentos priorizados</b>
<i>Población con riesgo o alteraciones Cardio - Cerebro - Vascular Metabólicas manifiestas</i>	121	6
<i>Población en condición Materno - Perinatal</i>	112	6
<i>Población en riesgo o presencia de alteraciones nutricionales</i>	4	4
<i>Población con riesgo o infecciones</i>	3	2
<i>Población con riesgo o presencia de Cáncer</i>	3	3
<i>Población con riesgo o enfermedades raras</i>	0	3

# Resultados de la Caracterización poblacional: Priorización

## Tabla resumen: grupos de riesgo e indicadores relacionados

<b>Grupo de Riesgo</b>	<b>Nombre del indicador</b>
<b>Población en condición Materno - Perinatal</b>	<i>Porcentaje de mujeres de 15 a 49 años con uso actual de algún método anticonceptivo</i>
	<i>Porcentaje de gestantes que reciben consejería en lactancia materna</i>
	<i>Tasa general de fecundidad</i>
	<i>Porcentaje de nacidos vivos con bajo peso al nacer</i>
	<i>Tasa de mortalidad perinatal</i>
	<i>Porcentaje de nacidos vivos con cuatro o más consultas de control prenatal</i>
	<i>Tasa de mortalidad infantil por ciertas afecciones originadas en el periodo perinatal</i>
	<i>Razón de mortalidad materna</i>
	<i>Porcentaje de personas atendidas por condiciones materno perinatales</i>
	<i>Porcentaje de muertes por retardo del crecimiento fetal, desnutrición fetal, gestación corta y bajo peso al nacer</i>
	<i>Porcentaje de muertes por feto y recién nacido afectados por ciertas afecciones maternas</i>
<b>Población con riesgo o presencia de Cáncer</b>	<i>Tasa ajustada de mortalidad por ciertas afecciones originadas en el periodo perinatal</i>
	<i>Tasa ajustada de mortalidad por tumor maligno del cuello del útero</i>
	<i>Tasa ajustada de mortalidad por tumor maligno de la mama de la mujer</i>

# Resultados de la Caracterización poblacional: Priorización

**Tabla resumen: grupos de riesgo e indicadores relacionados**

<b>Grupo de Riesgo</b>	<b>Nombre del indicador</b>
<b>Población con riesgo o alteraciones Cardio - Cerebro - Vascular Metabólicas manifiestas</b>	<i>Porcentaje de personas atendidas por enfermedades no transmisibles</i>
	<i>Captación de Diabetes Mellitus de personas de 18 a 69 años</i>
	<i>Captación de Hipertensión Arterial de personas de 18 a 69 años</i>
	<i>Tasa ajustada de mortalidad por enfermedades hipertensivas</i>
	<i>Prevalencia de Hipertensión Arterial en personas de 18 a 69 años</i>
	<i>Prevalencia de Diabetes Mellitus en personas de 18 a 69 años</i>
<b>Población en riesgo o presencia de alteraciones nutricionales</b>	<i>Porcentaje de personas atendidas por condiciones transmisibles y nutricionales</i>
	<i>Prevalencia de obesidad en personas de 18 a 64 años</i>
<b>Población con riesgo o infecciones</b>	<i>Tasa ajustada de mortalidad por infecciones respiratorias agudas</i>
	<i>Tasa ajustada de mortalidad por enfermedades transmisibles</i>
	<i>Tasa de mortalidad por IRA en menores de 5 años</i>
	<i>Tasa ajustada de mortalidad por enfermedad por el VIH (SIDA)</i>
<b>Población con riesgo o enfermedades raras</b>	<i>Deficiencia hereditaria del factor VIII – Desórdenes del metabolismo de glucosaminoglucanos</i>

# Resultados de Indicadores

## Grupo de Riesgo Menores de 5 años

Nombre del indicador	Formula cálculo	I trim - 2018	II trim - 2018	III trim - 2018	Oct	Nov	Dic	2018 (p)
Porcentaje de nacidos vivos con Bajo peso al nacer	Num	26	56	89	103	117	130	130
	Den	908	1703	2652	2984	3331	3658	3658
	Resultado	2.9%	3.3%	3.4%	3.5%	3.5%	4%	3.6%
	Estándar	9%	9%	9%	9%	9%	9%	9%
	Meta	<9%	<9%	<9%	NA	NA	NA	<9%
Porcentaje de esquemas adecuados en niños menores de un año	Num	496	1220	1829	1904	2222	2320	2320
	Den	2440	2440	2440	2440	2440	2440	2440
	Resultado	20%	50%	75%	78%	91%	95%	95%
	Estándar	25%	50%	75%				
	Meta	>=25%	>=50%	>=75%	85%	95%	100%	95%
Proporcion de esquemas adecuados en niños de 5 años.	Num	5225	9955	15315	15442	17720	18900	18900
	Den	19898	19898	19898	19898	19898	19898	19898
	Resultado	26%	50%	77%	78%	89%	95%	95%
	Estándar	25%	50%	75%				
	Meta	>=25%	>=50%	>=75%	85%	95%	100%	95%

# Resultados de Indicadores

## Grupo de Riesgo: Adulto

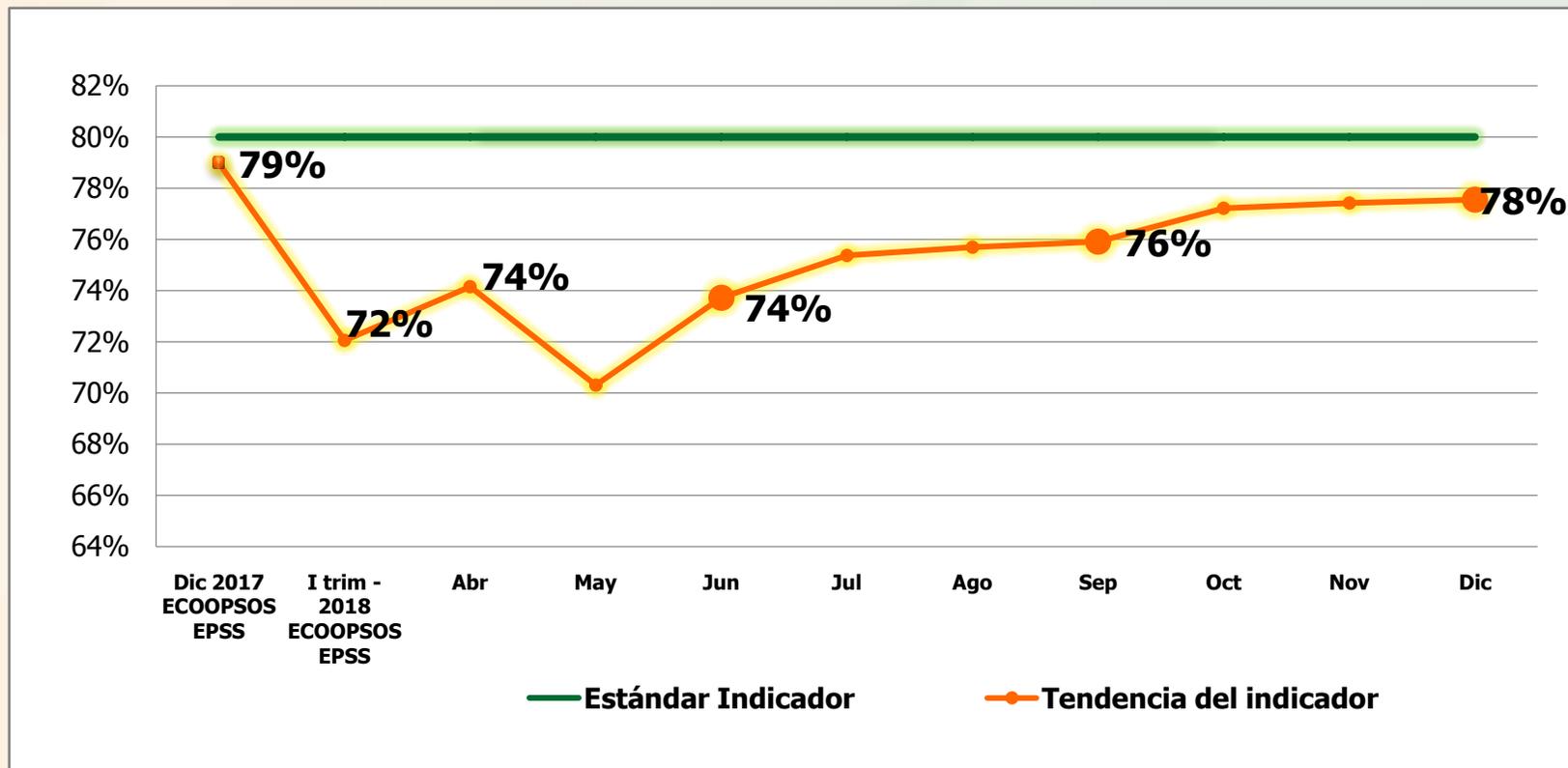
Nombre del indicador	I trim -2018	II trim - 2018	III trim - 2018	IV trim 2018 (p)
Porcentaje de captación de precursores (hipertensión arterial y diabetes mellitus.) en población de 18 a 69 años	12939	13261	13699	14137
	36533	36787	37691	38590
	35%	36%	36%	37%
	40%	40%	40%	40%
	>=40%	>=40%	>=40%	>=40%
Proporción de pacientes hipertensos controlados	4065	3846	3495	4391
	6530	6280	5874	7032
	62%	61%	59%	62%
	60%	60%	60%	60%
	>=60%	>=60%	>=60%	>=60%
Porcentaje de pacientes diabeticos controlados	1245	1672	2773	3512
	4288	6096	6260	7354
	29%	27%	44%	48%
	50%	50%	50%	50%
	>=50%	>=50%	>=50%	>=50%
Porcentaje de pacientes con toma de creatinina en el ultimo año	7256	7900	8560	9313
	18657	19028	19402	19796
	39%	42%	44%	47%
	50%	50%	50%	50%
	>=50%	>=50%	>=50%	>=50%

# Resultados de Indicadores

## Grupo de Riesgo: Materno Perinatal

Nombre del indicador	I trim -2018	II trim - 2018	III trim - 2018	IV trim 2018 (p)
Proporción de gestantes con captación temprana al control prenatal	1132	1251	1383	1530
	1571	1697	1822	1973
	72%	74%	76%	78%
	80%	80%	80%	80%
	>=80%	>=80%	>=80%	>=80%
Porcentaje de gestantes con adecuada clasificación del riesgo obstétrico	1571	1697	1822	1973
	1571	1697	1822	1973
	100%	100%	100%	100%
	100%	100%	100%	100%
	100%	100%	100%	100%
Porcentaje de nacidos vivos con cuatro o más consultas de control prenatal	670	1296	2076	2938
	908	1703	2652	3658
	74%	76%	78%	80%
	85%	85%	85%	85%
	>85%	>85%	>85%	>85%
Razón de Mortalidad Materna	0	0	1	1
	908	1703	2652	3658
	0.0	0.0	0.4	0.3
	0.45	0.45	0.45	0.45
	<0.45	<0.45	<0.45	<0.45
Incidencia de Sífilis Congénita	1	1	4	7
	908	1703	2652	3658
	1.1	0.6	1.5	1.9
	2.00	2.00	2.00	2.00
	<2	<2	<2	<2
Incidencia de Sífilis Gestacional	5	14	27	36
	1797	6106	13061	23034
	2.8	2.3	2.1	1.6
	10	10	10	10
	<10	<10	<10	<10

# Proporción de gestantes con captación temprana al control prenatal



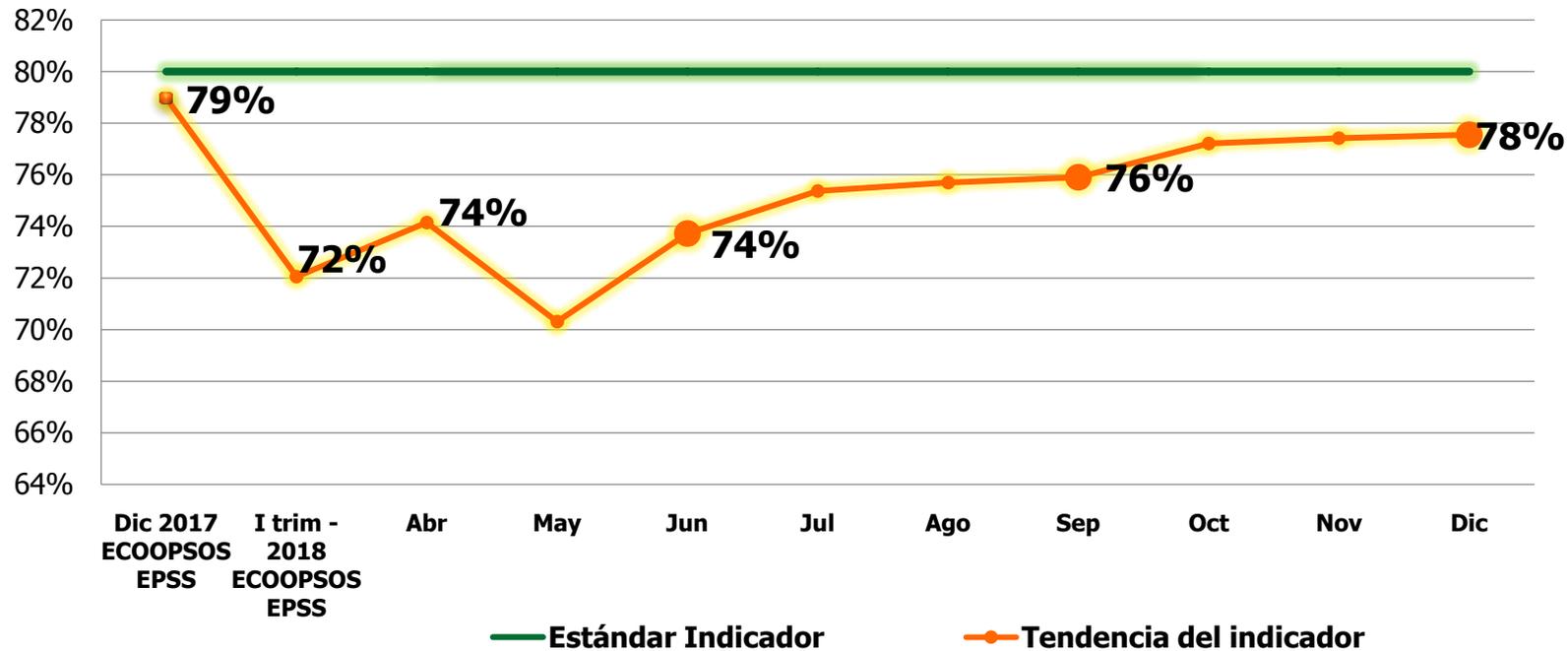
## Estrategias

- Seguimiento de actividades de demanda inducida a mujeres en edad fértil
- Identificación de afiliadas con intención reproductiva las cuales se direccionan a la IPS primaria para consulta preconcepcional (\*).
- Seguimiento a los resultados de test de gravindex en la red prestadora
- Canales de comunicación IPS – EPS en atención de gestantes
- Captación de la gestante en la oficina municipal y aplicación de la ficha de identificación y focalización de pacientes para programas de intervención del riesgo (RC-PPS-042)

Nombre del indicador		Dic 2017 ECOOPSOS EPSS	I trim -2018 ECOOPSOS EPSS	Abr	May	Jun	II trim - 2018	Jul	Ago	Sep	III trim - 2018	Oct	Nov	Dic	IV trim 2018 (p)
Proporción de gestantes con captación temprana al control prenatal	Num	1100	1132	1374	1333	1251	1251	1368	1461	1383	1383	1342	1471	1530	1530
	Den	1393	1571	1853	1896	1697	1697	1815	1930	1822	1822	1738	1900	1973	1973
	Resultado	79%	72%	74%	70%	74%	74%	75%	76%	76%	76%	77%	77%	78%	78%
	Estándar	80%	80%				80%				80%				80%
	Meta	>=80%	>=80%				>=80%				>=80%				>=80%

# Gestantes con captación temprana al control prenatal

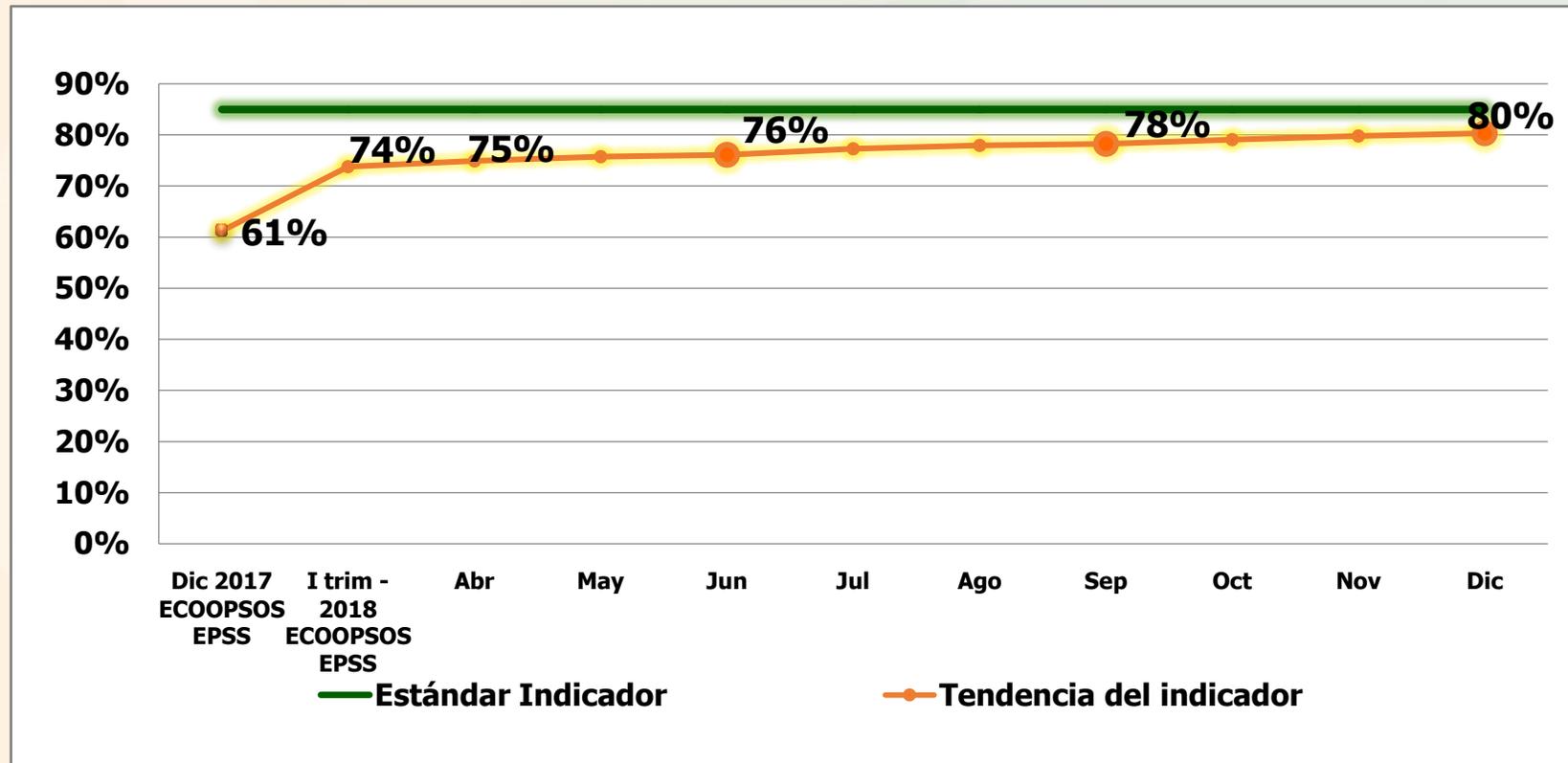
## Estrategias



- Seguimiento de actividades de demanda inducida a mujeres en edad fértil
- Identificación de afiliadas con intención reproductiva las cuales se direccionan a la IPS primaria para consulta preconcepcional (\*).
- Seguimiento a los resultados de test de gravindex en la red prestadora
- Canales de comunicación IPS – EPS en atención de gestantes
- Captación de la gestante en la oficina municipal y aplicación de la ficha de identificación y focalización de pacientes para programas de intervención del riesgo (RC-PPS-042)

Nombre del indicador		Dic 2017 ECOOPSOS EPSS	I trim -2018 ECOOPSOS EPSS	Abr	May	Jun	II trim - 2018	Jul	Ago	Sep	III trim - 2018	Oct	Nov	Dic	IV trim 2018 (p)
Proporción de gestantes con captación temprana al control prenatal	Num	1100	1132	1374	1333	1251	1251	1368	1461	1383	1383	1342	1471	1530	1530
	Den	1393	1571	1853	1896	1697	1697	1815	1930	1822	1822	1738	1900	1973	1973
	Resultado	79%	72%	74%	70%	74%	74%	75%	76%	76%	76%	77%	77%	78%	78%
	Estándar	80%	80%				80%				80%				80%
	Meta	>=80%	>=80%				>=80%				>=80%				>=80%

# Porcentaje de nacidos vivos con cuatro o más consultas de control prenatal



## Estrategias

- Seguimiento de actividades de demanda inducida a mujeres en edad fértil
- Identificación de afiliadas con intención reproductiva las cuales se direccionan a la IPS primaria para consulta preconcepcional (\*).
- Seguimiento a los resultados de test de gravindex en la red prestadora
- Canales de comunicación IPS – EPS en atención de gestantes
- Captación de la gestante en la oficina municipal y aplicación de la ficha de identificación y focalización de pacientes para programas de intervención del riesgo (RC-PPS-042)

Nombre del indicador		Dic 2017 ECOOPSOS EPSS	I trim - 2018 ECOOPSOS EPSS	Abr	May	Jun	II trim - 2018	Jul	Ago	Sep	III trim - 2018	Oct	Nov	Dic	IV trim 2018 (p)
Porcentaje de nacidos vivos con cuatro o más consultas de control prenatal	Num	2159	670	876	1089	1296	1296	1537	1804	2076	2076	2360	2658	2938	2938
	Den	3526	908	1169	1437	1703	1703	1988	2315	2652	2652	2984	3331	3658	3658
	Resultado	61%	74%	75%	76%	76%	76%	77%	78%	78%	78%	79%	80%	80%	80%
	Estándar	85%	85%				85%				85%				85%
	Meta	>85%	>85%				>85%				>85%				>85%

# Razón de controles prenatales en gestantes de alto riesgo

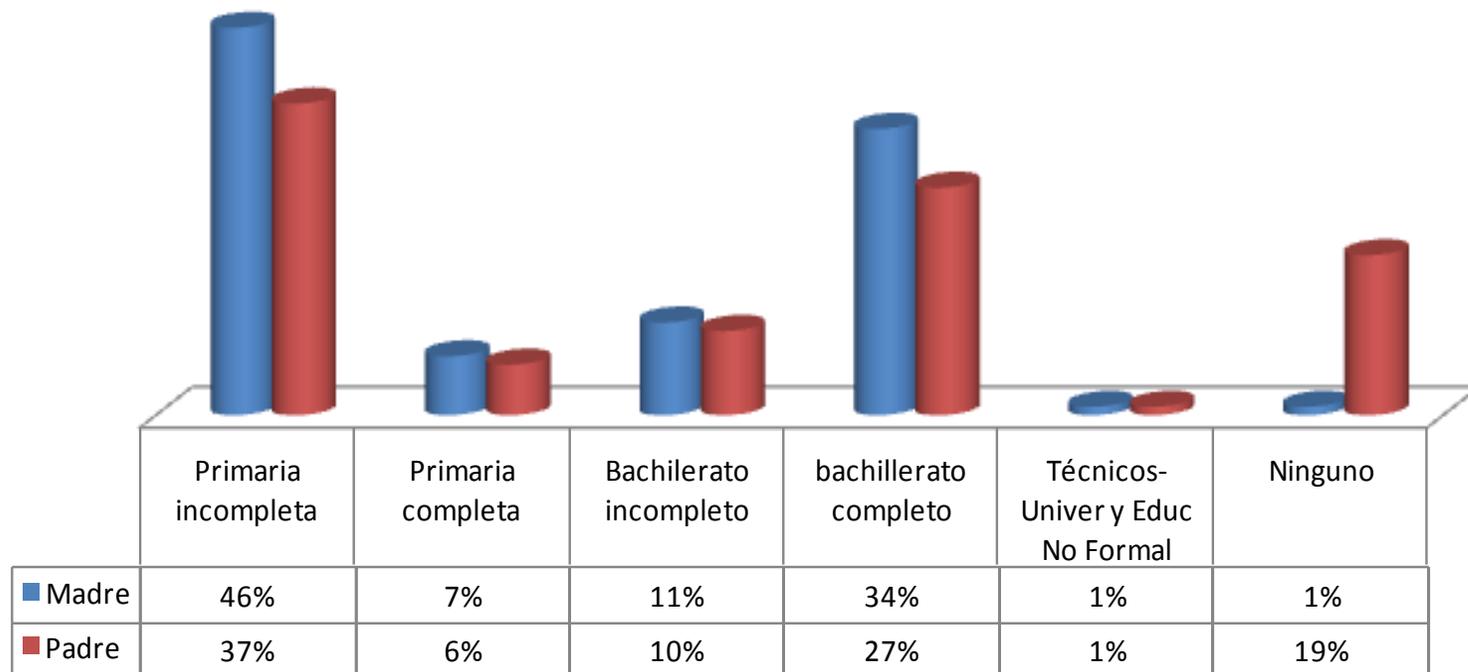
## Estrategias

Nombre del indicador	I trim -2018 ECOOPSOS EPSS	II trim - 2018	III trim - 2018	IV trim 2018 (p)
Razón de controles prenatales en gestantes de alto riesgo	1212	1704	1760	1454
	304	426	391	438
	3.99	4.00	4.50	3.32
	4.00	4.00	4.00	4.00
	> 4	> 4	> 4	> 4

- Educación a las gestantes en la importancia de la asistencia a los controles prenatales a través de los Grupos de Interés en Salud GIS
- Desde las IPS deben enviar listado de gestantes inasistentes a los controles prenatales y gestantes ARO.
- Las IPS deben informar los seguimientos realizados a las usuarias inasistentes a los controles prenatales y gestantes ARO.

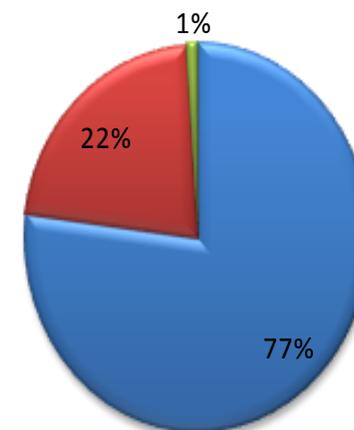
# Caracterización de Determinantes Sociales

## Nivel Educativo



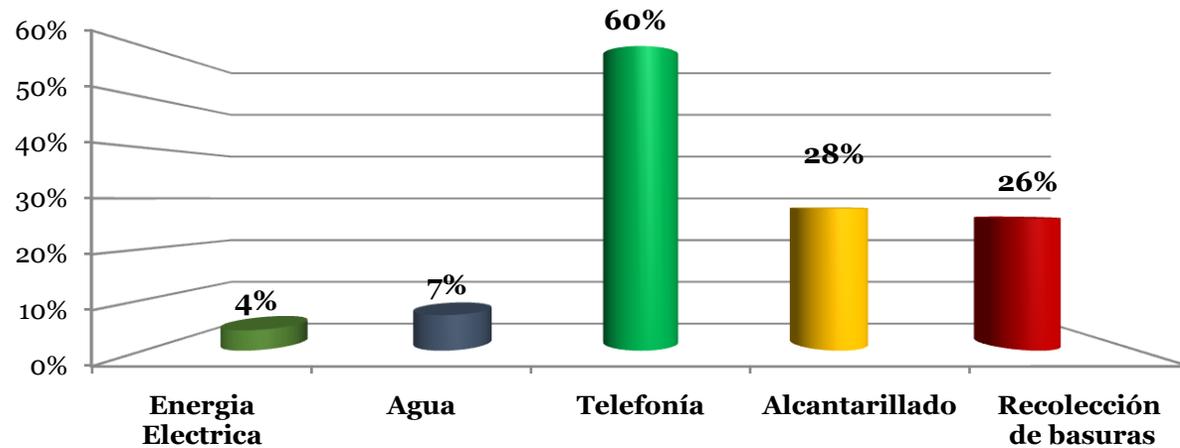
## Ingresos por familia

■ Menos de un SMLMV ■ Entre 1y2 SMLMV ■ Más de 2 SMLMV

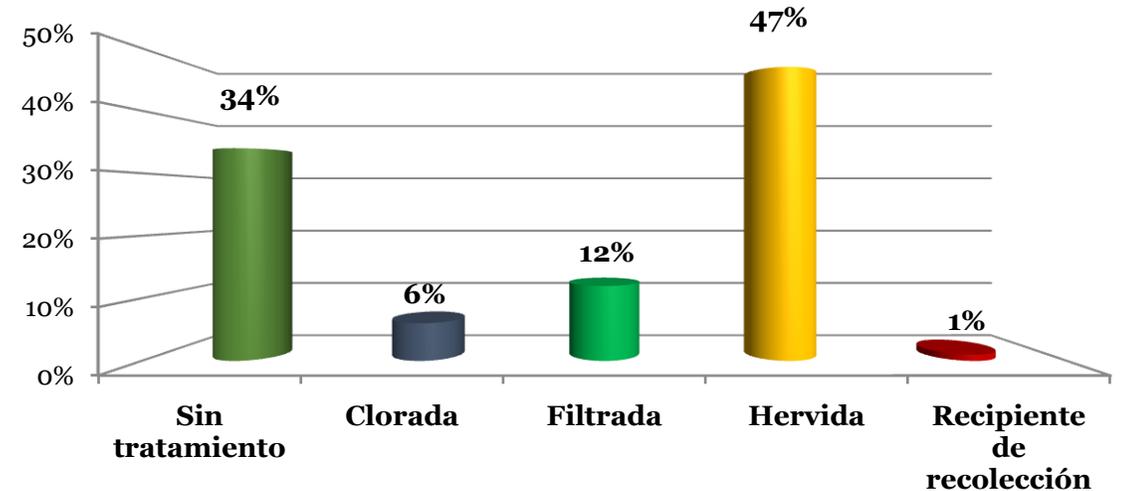


# Caracterización de Determinantes Sociales

## Porcentaje de servicios públicos insatisfechos en el núcleo familiar

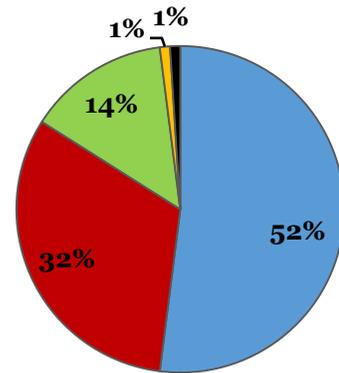


## Tipo de tratamiento del agua que consume el núcleo familiar



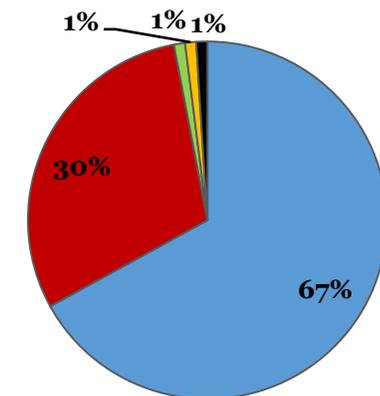
## Disposición de Excretas

- Sanitario conectado a pozo séptico
- Inodoro sin conexión a alcantarillado o pozo séptico
- Sanitario con conexión al sanitario
- Letrina
- No tiene sanitario



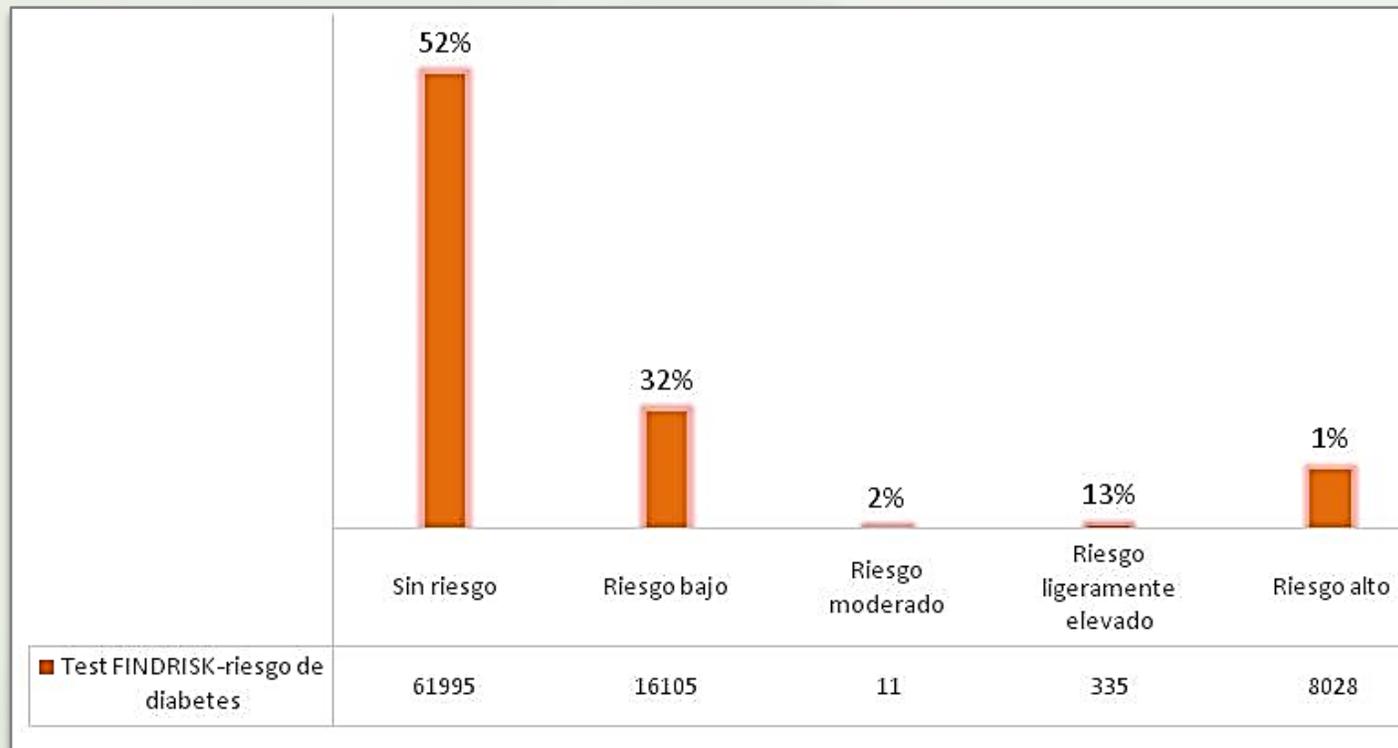
## Disposición final de basuras

- Servicio de recolección
- Rio - caño
- Quema
- Entierra
- Aire Libre



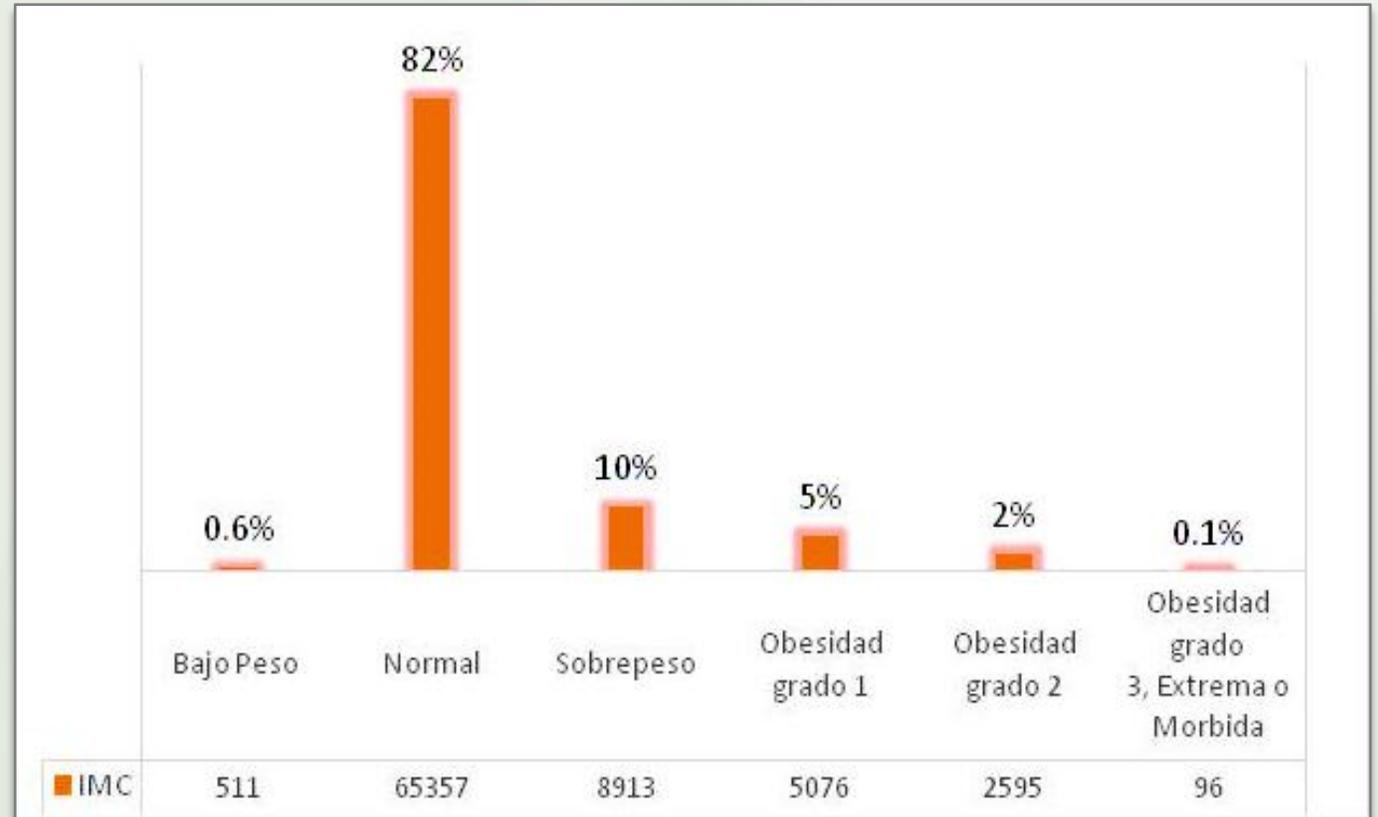
# Evaluación del Riesgo Cardiovascular

Población Posible Riesgo DM	Mayores de 18 Con riesgo	Porcentaje Caracterizados
86,474	82,548	95%



# Evaluación del Riesgo Cardiovascular

Población Posible Riesgo IMC	Mayores de 18 Con riesgo	Porcentaje Caracterizados
86,474	82,548	95%



# ***Indicadores Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud - SOGCS***



# Resultados Indicadores de Gestión Sistema Obligatorio Garantía de la Calidad

<b>SERVICIO</b>	<b>OPORTUNIDAD PROMEDIO II TRIMESTRE INSTITUCIONAL</b>	<b>OPORTUNIDAD PROMEDIO III TRIMESTRE INSTITUCIONAL</b>	<b>OPORTUNIDAD PROMEDIO IV TRIMESTRE INSTITUCIONAL</b>	<b>OPORTUNIDAD PROMEDIO ESTANDAR NACIONAL</b>
MEDICINA GENERAL	1.5	1.9	1.9	3.44
ODONTOLOGIA GENERAL	2.3	1.79	2.1	4.38
URGENCIAS - EN MINUTOS	22.6	36.2	54.14	93.83
GINECOLOGIA - OBSTETRICIA	4.8	6.2	3.6	8.4
PEDIATRIA	3.6	5.9	2.6	8.8
CIRUGIA GENERAL	6.9	5.7	4.9	12.77
ORTOPEDIA	8.3	9	6.9	SD
MEDICINA INTERNA	7.9	9.3	11.2	12.3
ECOGRAFIAS	7.9	4.7	9.3	8.9

# ***Población Afiliada***



## Total Afiliados

Departamento	Octubre 2018			Noviembre 2018			Diciembre 2018		
	Subsidiado	Contributivo	Total	Subsidiado	Contributivo	Total	Subsidiado	Contributivo	Total
Antioquia	45,871	998	46,869	46,752	1,053	47,805	48,091	1,104	49,195
Boyaca	15,438	237	15,675	15,519	289	15,808	15,508	325	15,833
Cundinamarca	108,083	2,231	110,314	111,213	2,282	113,495	112,404	2,504	114,908
Huila	31,718	290	32,008	32,132	318	32,450	32,472	344	32,816
Meta	159	0	159	282	1	283	507	1	508
Norte de Santander	56,475	751	57,226	56,651	774	57,425	56,143	875	57,018
Tolima	45,285	373	45,658	45,414	419	45,833	45,496	458	45,954
<b>Total general</b>	<b>303,029</b>	<b>4,880</b>	<b>307,909</b>	<b>307,963</b>	<b>5,136</b>	<b>313,099</b>	<b>310,621</b>	<b>5,611</b>	<b>316,232</b>

## ***Nuevos Afiliados***

<i><b>Departamento</b></i>	<i><b>Octubre</b></i>		<i><b>Total</b></i>	<i><b>Noviembre</b></i>		<i><b>Total</b></i>	<i><b>Diciembre</b></i>		<i><b>Total</b></i>	<i><b>Total general</b></i>
	<i><b>Nacimiento</b></i>	<i><b>Nuevo</b></i>		<i><b>Nacimiento</b></i>	<i><b>Nuevo</b></i>		<i><b>Nacimiento</b></i>	<i><b>Nuevo</b></i>		
<i>Antioquia</i>	59	42	<b>101</b>	58	78	<b>136</b>	66	281	<b>347</b>	584
<i>Boyaca</i>	21	10	<b>31</b>	18	5	<b>23</b>	21	25	<b>46</b>	100
<i>Cundinamarca</i>	136	262	<b>398</b>	139	326	<b>465</b>	144	341	<b>485</b>	1,348
<i>Huila</i>	51	108	<b>159</b>	56	40	<b>96</b>	51	20	<b>71</b>	326
<i>Meta</i>					8	<b>8</b>		4	<b>4</b>	12
<i>Norte de Santander</i>	41	43	<b>84</b>	42	69	<b>111</b>	52	90	<b>142</b>	337
<i>Tolima</i>	64	48	<b>112</b>	76	27	<b>103</b>	66	17	<b>83</b>	298
<b><i>Total general</i></b>	<b>372</b>	<b>513</b>	<b>885</b>	<b>389</b>	<b>553</b>	<b>942</b>	<b>400</b>	<b>778</b>	<b>1,178</b>	<b>3,005</b>

# Traslados a otras EPS

## REGIMEN SUBSIDIADO

Departamento	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Antioquia	34	29	52	115
Boyaca	12	12	34	58
Cundinamarca	213	169	245	627
Huila	10	9	18	37
Meta	0	0	2	2
Norte de Santander	33	16	39	88
Tolima	31	30	47	108
<b>Total general</b>	<b>333</b>	<b>265</b>	<b>437</b>	<b>1,035</b>

## REGIMEN CONTRIBUTIVO

Departamento	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Antioquia	10	17	30	57
Boyaca	1	4	2	7
Cundinamarca	15	53	50	118
Huila	3		6	9
Norte de Santander	1	6	13	20
Tolima	4	7	4	15
<b>Total general</b>	<b>34</b>	<b>87</b>	<b>105</b>	<b>226</b>

## ***Traslados desde otras EPS***

<b><i>Departamento</i></b>	<b><i>Octubre</i></b>	<b><i>Noviembre</i></b>	<b><i>Diciembre</i></b>	<b><i>Total general</i></b>
<i>Antioquia</i>	27	116	95	238
<i>Boyaca</i>	25	15	13	53
<i>Cundinamarca</i>	336	531	258	1,125
<i>Huila</i>	272	142	96	510
<i>Meta</i>	6	36	25	67
<i>Norte de Santander</i>	55	13	24	92
<i>Tolima</i>	148	135	112	395
<b><i>Total general</i></b>	<b>869</b>	<b>988</b>	<b>623</b>	<b>2,480</b>

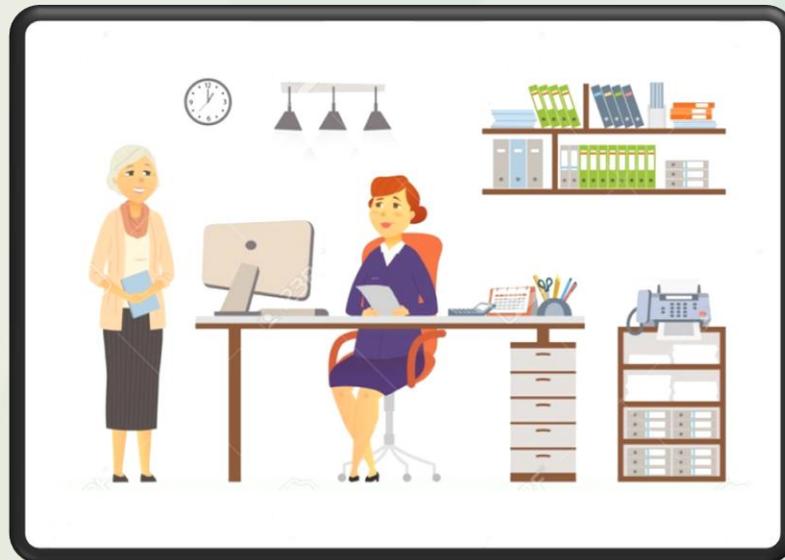
## ***Movilidad***

<i><b>Departamento</b></i>	<i><b>Octubre</b></i>	<i><b>Noviembre</b></i>	<i><b>Diciembre</b></i>	<i><b>Total general</b></i>
<i>Antioquia</i>	169	174	164	507
<i>Boyaca</i>	56	77	67	200
<i>Cundinamarca</i>	394	430	488	1,312
<i>Huila</i>	66	77	65	208
<i>Meta</i>	0	1	0	1
<i>Norte de Santander</i>	159	153	199	511
<i>Tolima</i>	93	120	83	296
<i><b>Total general</b></i>	<b>937</b>	<b>1,032</b>	<b>1,066</b>	<b>3,035</b>

# Portabilidad

<b>Departamento Origen</b>	<b>Portabilidad Activa</b>		
	<b>OCTUBRE</b>	<b>NOVIEMBRE</b>	<b>DICIEMBRE</b>
<i>Antioquia</i>	45	69	64
<i>Boyaca</i>	21	29	6
<i>Cundinamarca</i>	120	149	97
<i>Huila</i>	24	26	29
<i>Norte de Santander</i>	18	22	20
<i>Tolima</i>	64	85	44
<b>Total general</b>	<b>292</b>	<b>380</b>	<b>260</b>

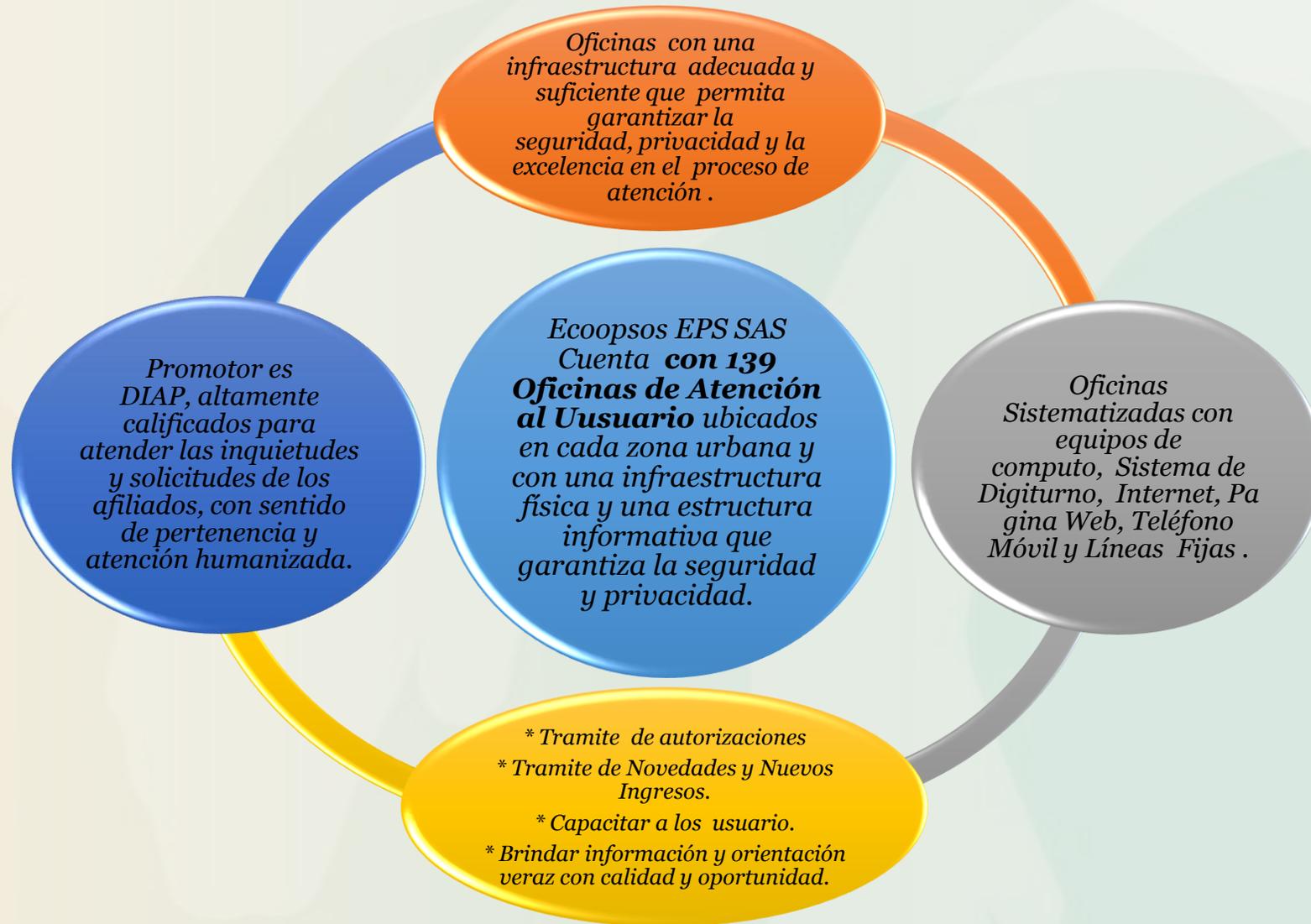
# *Oficinas de Atención al Usuario*



# Oficinas de Atención al Usuario



# Oficinas de Atención al Usuario



# Gestión en Oficinas de Atención al Usuario

*En cada oficina municipal nuestra Entidad cuenta con Promotores Diap, quienes son las personas encargadas de brindar atención personalizada, orientar, capacitar y mantener contacto cercano con los usuarios, garantizando una atención con sentido de pertenencia y atención humanizada frente a las inquietudes y solicitudes de los afiliados y trámites establecidos por la EPS para facilitar a los usuarios la interacción en el SGSSS.*

## **La gestión que realizan los promotores en las oficinas de atención al usuario es:**



- ✓ *Informar y Orientar al usuario en temas relacionados con SGSSS y temas de interés general.*
- ✓ *Trámite de Servicios Ambulatorios.*
- ✓ *Educación y Capacitación al Usuario en diferentes temas.*
- ✓ *Trámite de Afiliación y Novedades.*
- ✓ *Canalización de Servicios a Programas de Promoción y Prevención.*
- ✓ *Recepción de Peticiones, Quejas y Reclamos.*

*El siguiente grafico representa la gestión realizada por los promotores en las oficinas de atención al usuario durante el trimestre Octubre a Diciembre de 2018:*

DEPARTAMENTO	No. De Oficinas	No. de Promotores	Usuarios Activos en Base de Datos	Total Contactos en el Trimestre	Número de Tramites de Afiliaciones y Novedades	Usuarios Capacitados en Temas Normativos
ANTIOQUIA	26	37	49182	30987	905	18404
BOYACA	7	15	15830	8629	794	5974
CUNDINAMARCA	52	89	114905	65313	3363	33304
HUILA	16	18	32816	10165	2443	7284
META	5	5	508	42	66	23
NORTE DE SANTANDER	3	24	57018	18157	2681	14403
TOLIMA	28	36	45954	22035	2269	14303
NO COBERTURA	0	0	19	0	0	0
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>137</b>	<b>224</b>	<b>316232</b>	<b>155328</b>	<b>12521</b>	<b>93695</b>

## ***Numero de Personal en las Oficinas Municipales***

### ***Número de Promotores por Oficina***

<i>No. OFICINAS</i>	<i>Oficinas con (1) Promotor</i>	<i>Oficinas con (2) Promotores</i>	<i>Oficinas con (3) Promotores</i>	<i>Oficinas con (4) Promotores</i>	<i>Oficinas con (5) Promotores</i>	<i>Oficinas con (9) Promotores</i>	<i>Oficinas con (15) Promotores</i>	<i>Total Promotores</i>
<b>139</b>	<b>105</b>	<b>22</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>224</b>

# Tiempos de Atención por Canal

Con el objeto de fortalecer la gestión en cada uno de los municipios y garantizar el acceso a los servicios de salud que ofrece nuestra EPS, a través de nuestra Red Prestadora y a la información institucional y normativa, Ecoopsos establece mecanismo de divulgación y/o canales de comunicación en las oficinas de atención al usuario, a través de:



- ✓ Atención Personalizada.
- ✓ Líneas Telefónicas de Atención al Usuario.
- ✓ Desde la Página Web.
- ✓ Cartelera y Material Informativo.

✓ Atención personalizada por parte del Promotor DIAP quien orienta e informa al usuario, con un tiempo estándar de 20 minutos por usuarios atendido.

DEPARTAMENTO	No. De Oficinas	No. de Promotes	Dias de Atención el Trimestre	Total Contactos en el Trimestre	Tiempo Promedio en Minutos de Atención	Usuarios Atendidos Día por Departamento	% Usuarios Atendidos Día por Promotor
ANTIOQUIA	26	37	48	30987	18	646	17
BOYACA	7	15	48	8629	26	180	12
CUNDINAMARCA	52	89	48	65313	20	1361	15
HUILA	16	18	48	10165	25	212	12
META	5	5	48	42	40	1	0
NORTE DE SANTANDER	3	24	48	18157	20	378	16
TOLIMA	28	36	48	22035	27	459	13
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>137</b>	<b>224</b>	<b>60</b>	<b>155328</b>	<b>24</b>	<b>3236</b>	<b>14</b>

## ***Líneas Telefónicas de Atención al Usuario***

*Ecoopsos EPS SAS cuenta con 2 Líneas gratuitas de atención 24 horas, 7 días de la semana; a través de estas líneas los usuarios reciben información y orientación de las solicitudes recepcionadas e inconformidades, desde estas líneas el usuario se puede comunicar a los siguientes números así:*

- **018000978082** para los departamentos de Cundinamarca, Huila y Tolima.
- **018000978084** para los departamentos de Antioquia, Boyacá y Nte. de Santander.

*Las llamadas recepcionadas a través de las líneas gratuitas son monitorizadas de acuerdo a los siguientes indicadores.*

### ***☐ Numero de Llamadas Atendidas y No Atendidas.***

<b>OCTUBRE - DICIEMBRE 2018</b>		<b>ATENDIDAS</b>	<b>TOTAL</b>
DIAS HABILES	63	5838	5838
DIAS SABADOS	12	154	154
DOMINICALES Y FESTIVOS	17	0	0
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>92</b>	<b>5992</b>	<b>5992</b>

## *Llamadas por Días de la Semana*

DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS POR DÍAS DE LA SEMANA OCTUBRE - DICIEMBRE DE 2018								
Día	Cant. Llam Atendidas	%	Promedio Duración Llamada	Tiempo Min Duración	Tiempo Max duración	Cant. Agente LR1	Cant. Agente LR2	Cant. Agente LR3
Lunes	998	16.7%	00:04:05	00:00:01	00:23:51	340	330	328
Martes	1338	22.3%	00:04:10	00:00:01	00:21:20	509	453	376
Miércoles	1237	20.6%	00:04:20	00:00:01	00:23:34	478	422	337
Jueves	1246	20.8%	00:04:18	00:00:00	00:25:40	466	354	426
Viernes	1019	17.0%	00:04:09	00:00:02	00:19:47	387	296	336
Sábado	154	2.6%	00:03:28	00:00:10	00:09:27	42	40	72
Domingo								
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>5992</b>	<b>100%</b>	00:04:05	00:00:02	00:20:37	<b>2222</b>	<b>1895</b>	<b>1875</b>

## Llamadas por Rango de Hora

DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS POR DE HORA OCTUBRE - DICIEMBRE DE 2018							
RANGO HORA		LLAMADAS ATENDIDAS HABLES Y SABADOS POR RANGO DE HORA					
RANGO HORA	JORNADA	LLAMADAS ATENDIDAS	% LLAMADAS POR HORA	PROMEDIO DURACION	Cant. Agente LR1	Cant. Agente LR2	Cant. Agente LR3
06:00 - 07:00	AM	43	1.792	00:02:56	11	8	24
07:01 - 08:00	AM	226	9.417	00:03:21	91	51	84
08:01 - 09:00	AM	709	29.542	00:04:26	298	252	159
09:01 - 10:00	AM	812	33.833	00:04:24	315	293	204
10:01 - 11:00	AM	791	32.958	00:04:31	283	291	217
11:01 - 12:00	AM	745	31.042	00:04:07	254	239	252
12:01 - 13:00	MM	424	17.667	00:03:47	128	85	211
13:01 - 14:00	PM	378	15.750	00:03:26	161	103	114
14:01 - 15:00	PM	570	23.750	00:04:40	219	172	179
15:01 - 16:00	PM	563	23.458	00:04:21	204	197	162
16:01 - 17:00	PM	413	17.208	00:04:18	147	154	112
17:01 - 18:00	PM	175	7.292	00:03:37	63	26	86
18:01 - 19:00	PM	70	2.917	00:03:34	19	14	37
19:01 - 20:00	PM	46	1.917	00:03:36	20	7	19
20:01 - 21:00	PM	27	1.125	00:02:58	9	6	12
21:01 - 22:00	PM						
22:00 - 23:00	PM						
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>5992</b>	<b>16.644</b>	<b>00:03:52</b>	<b>2222</b>	<b>1898</b>	<b>1872</b>

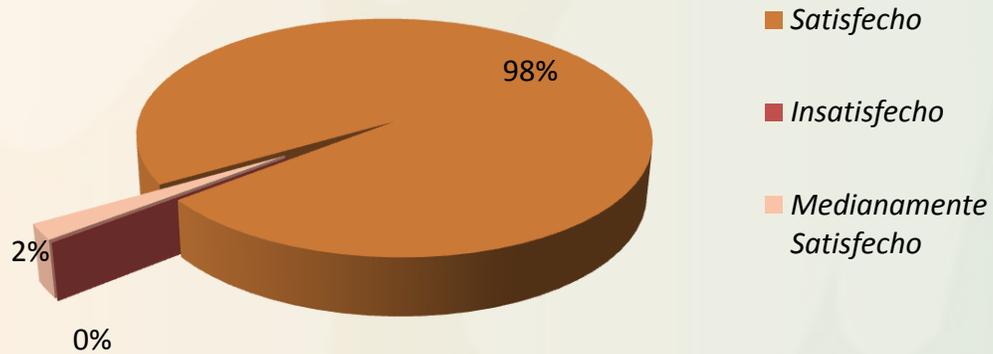
# ***Resultados*** ***Satisfacción de Usuarios***



# Satisfacción de Usuarios Departamento de Antioquia

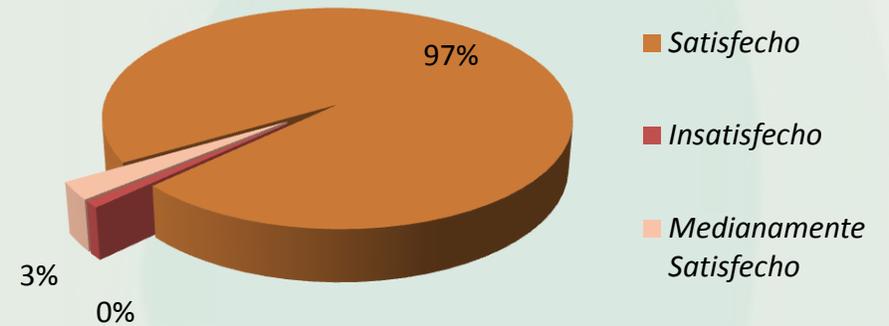
## SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR LOS SERVICIOS DE ECOOPSOS

DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA



## SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR LOS SERVICIOS DE LAS IPS (Instituciones Prestadoras de Servicios)

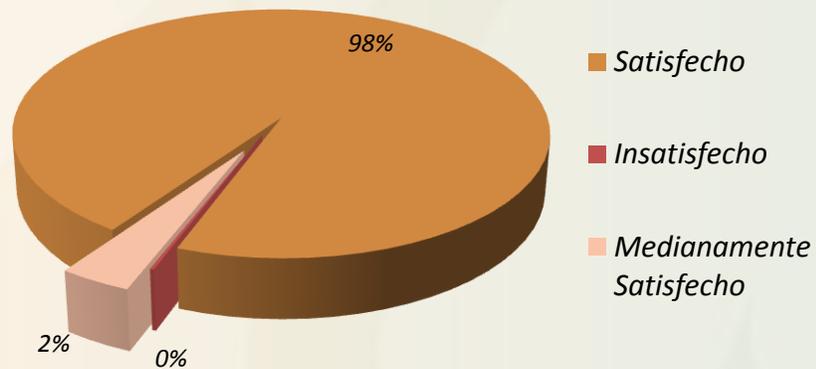
DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA



# Satisfacción de Usuarios Departamento de Boyacá

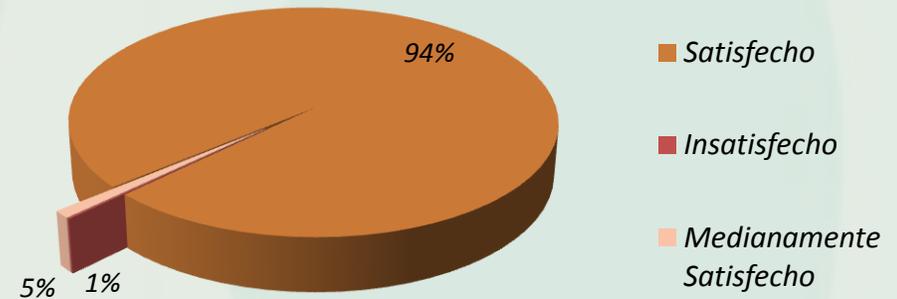
## SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR LOS SERVICIOS DE ECOOPSOS

DEPARTAMENTO DE BOYACA



## SATISFACCION DE LOS USUARIOS POR LOS SERVICIOS DE LAS IPS (Instituciones Prestadoras de Servicios)

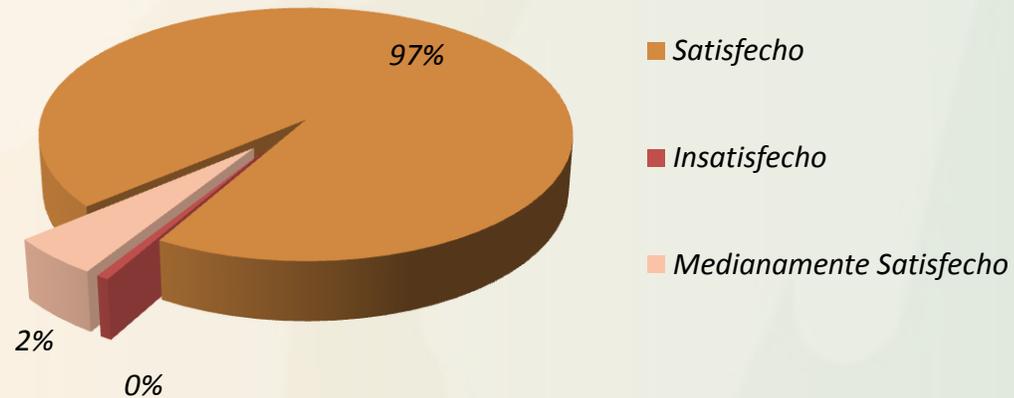
DEPARTAMENTO DE BOYACA



# Satisfacción de Usuarios Departamento de Cundinamarca

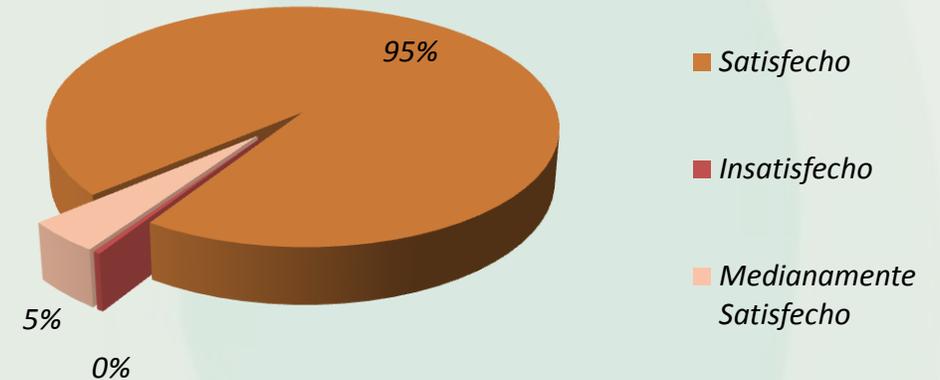
## SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR LOS SERVICIOS DE ECOOPSOS

DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA



## SATISFACCION DE LOS USUARIOS POR LOS SERVICIOS DE LAS IPS (Instituciones Prestadoras de Servicios)

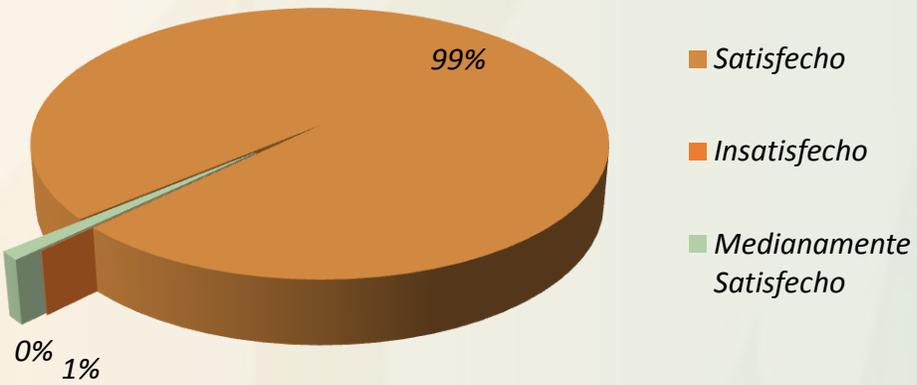
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA



# Satisfacción de Usuarios Departamento de Huila

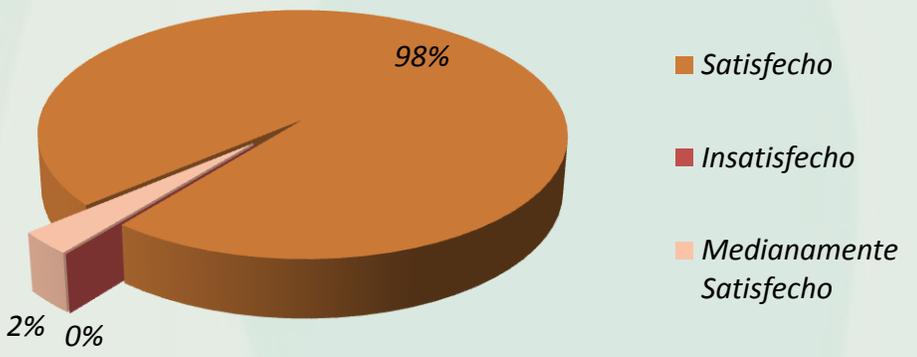
## SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR LOS SERVICIOS DE ECOOPSOS

DEPARTAMENTO DEL HUILA



## SATISFACCION DE LOS USUARIOS POR LOS SERVICIOS DE LAS IPS (Instituciones Prestadoras de Servicios)

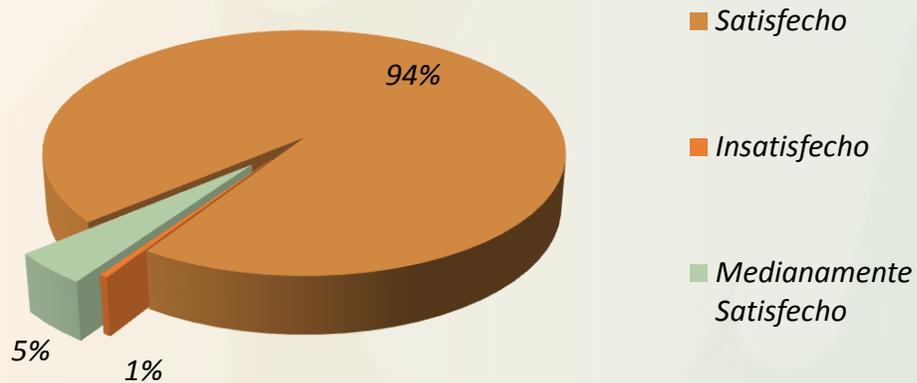
DEPARTAMENTO DEL HUILA



# Satisfacción de Usuarios Departamento de Norte de Santander

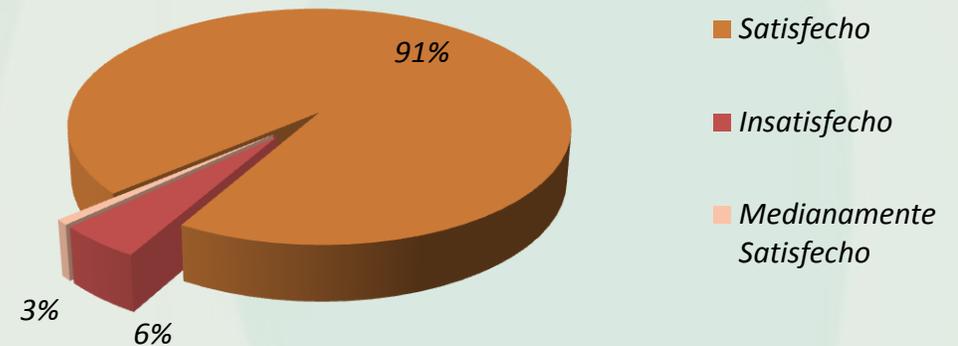
## SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR LOS SERVICIOS DE ECOOPSOS

DEPARTAMENTO DE NORTE DE SANTANDER



## SATISFACCION DE LOS USUARIOS POR LOS SERVICIOS DE LAS IPS (Instituciones Prestadoras de Servicios)

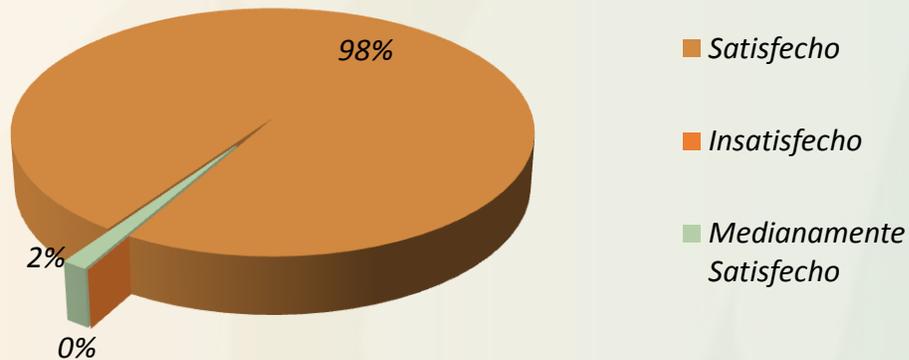
DEPARTAMENTO DE NORTE SANTANDER



# Satisfacción de Usuarios Departamento de Tolima

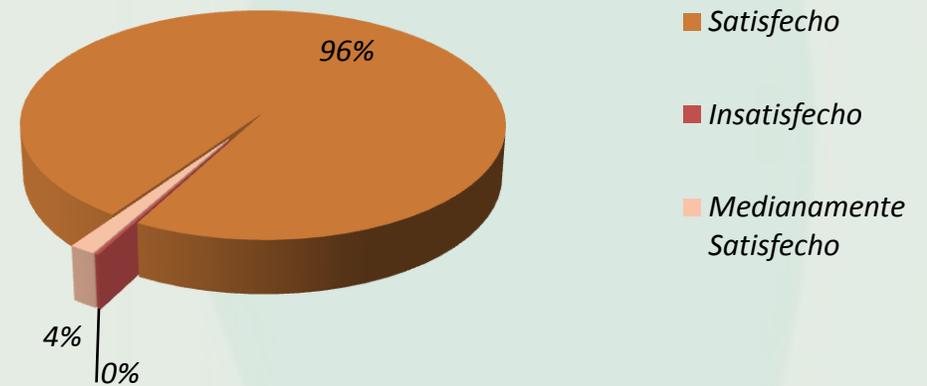
## SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR LOS SERVICIOS DE ECOOPSOS

DEPARTAMENTO DE TOLIMA

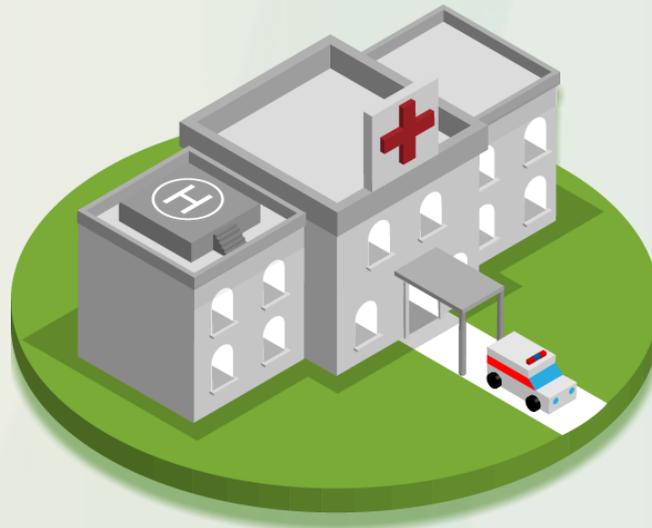


## SATISFACCION DE LOS USUARIOS POR LOS SERVICIOS DE LAS IPS (Instituciones Prestadoras de Servicios)

DEPARTAMENTO DE TOLIMA



# ***Contratación de IPS***



## *IPS por Tipo de Entidad*

<i>DEPARTAMENTO</i>	<i>PRIVADA</i>	<i>PUBLICA</i>	<i>TOTAL</i>
<i>ANTIOQUIA</i>	<i>23</i>	<i>29</i>	<i>52</i>
<i>BOYACA</i>	<i>10</i>	<i>8</i>	<i>18</i>
<i>CUNDINAMARCA</i>	<i>69</i>	<i>39</i>	<i>108</i>
<i>HUILA</i>	<i>25</i>	<i>22</i>	<i>47</i>
<i>META</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>11</i>
<i>NORTE DE SANTANDER</i>	<i>41</i>	<i>5</i>	<i>46</i>
<i>TOLIMA</i>	<i>20</i>	<i>34</i>	<i>54</i>
<b><i>TOTAL</i></b>	<b><i>193</i></b>	<b><i>143</i></b>	<b><i>336</i></b>

# IPS por Tipo de Contratación y Nivel

<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>CÁPITA</b>	<b>EVENTO</b>	<b>TOTAL</b>
ANTIOQUIA	45	80	125
BOYACA	12	27	39
CUNDINAMARCA	60	152	212
HUILA	26	63	89
META	1	14	15
NORTE DE SANTANDER	15	45	60
TOLIMA	44	85	129
<b>TOTAL</b>	<b>203</b>	<b>466</b>	<b>669</b>

<b>NIVEL ATENCION IPS</b>	<b>TOTAL</b>
I	437
II	161
III	71
<b>TOTAL</b>	<b>669</b>