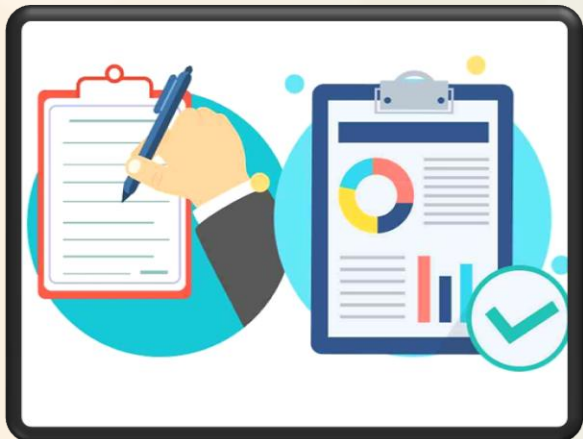




***ECOOPSOS***

***EPS SAS***

***INFORME***  
***III TRIMESTRE***  
***Julio a Septiembre de 2018***  
***Circular Externa 008 de 2018***

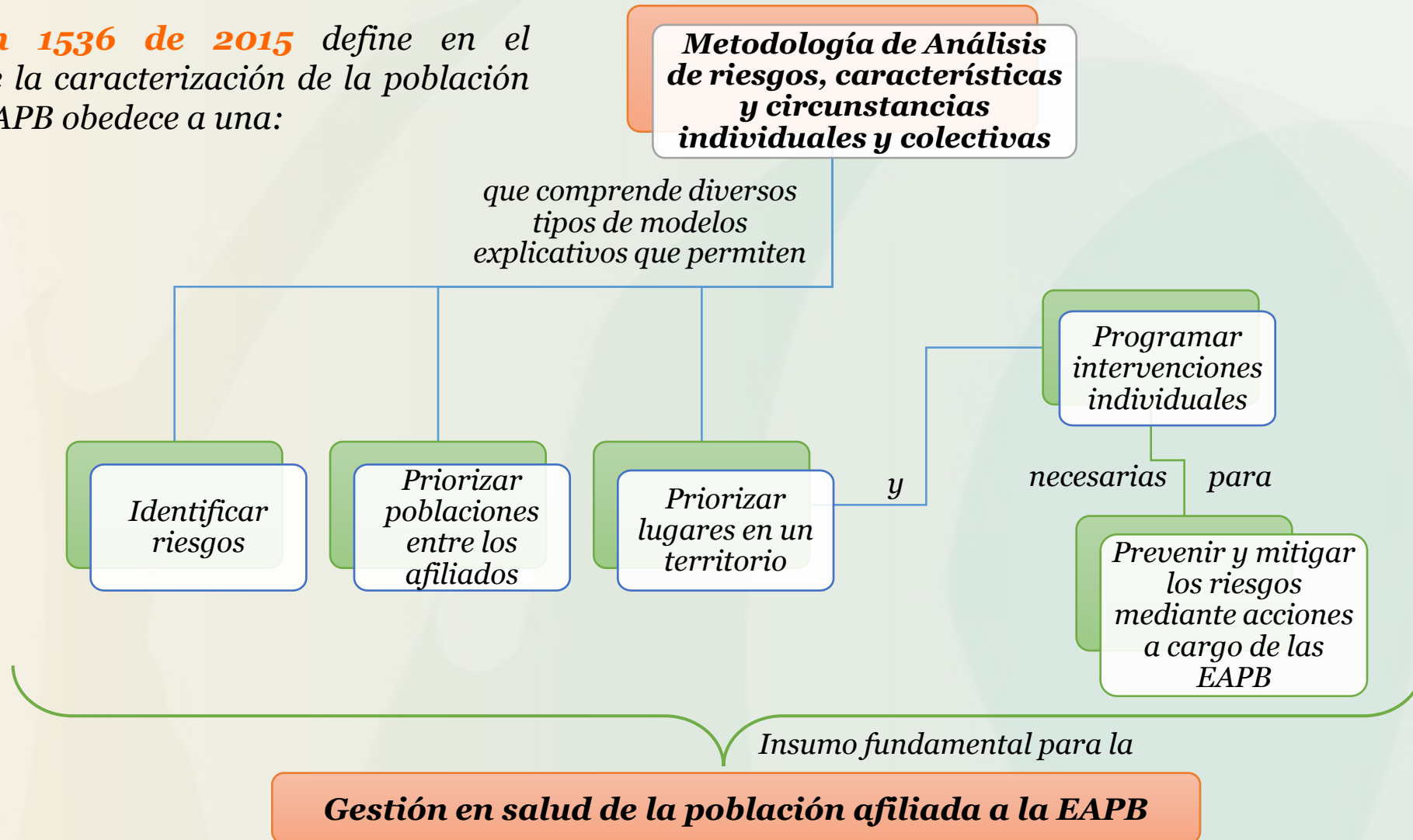


# ***Caracterización Poblacional***



# 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

Los **aseguradores (EAPB)**, mediante la **caracterización poblacional**:

- 1) **Priorizamos** las necesidades y problemas en la población afiliada
- 2) Los **contrastamos** con las prioridades establecidas por el Ministerio de Salud y Protección Social y por cada entidad
- 3) Orientamos **los grupos de riesgo** a gestionar.

## ¿Quién?

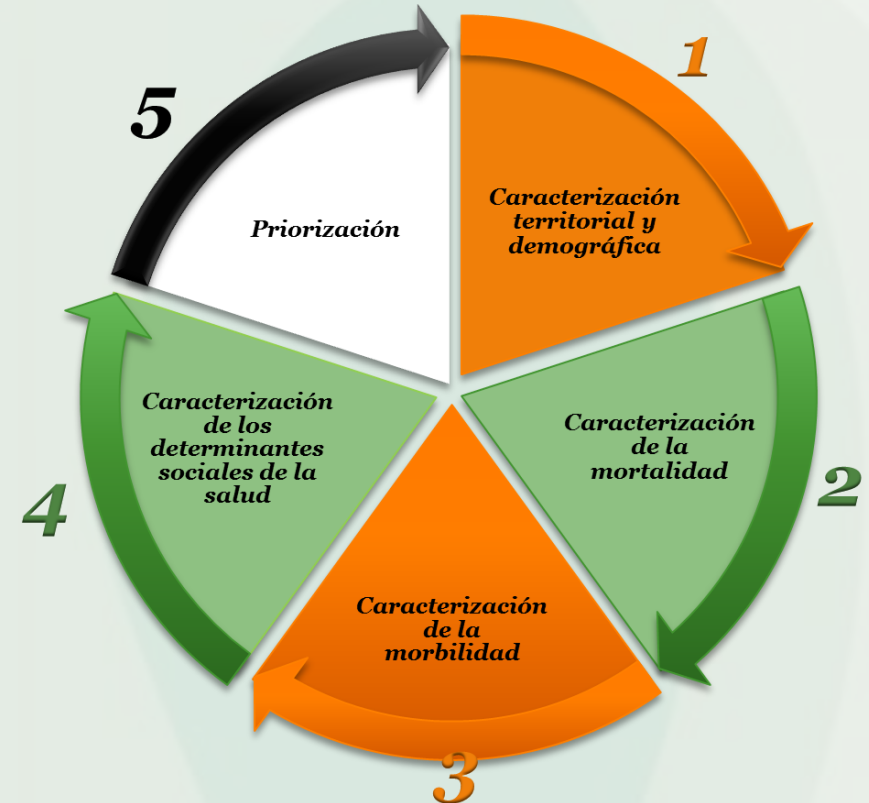
- **Todas las EAPB**  
Donde se tenga al menos un (1) **afiliado**

- Departamento
- Distrito
- Municipio

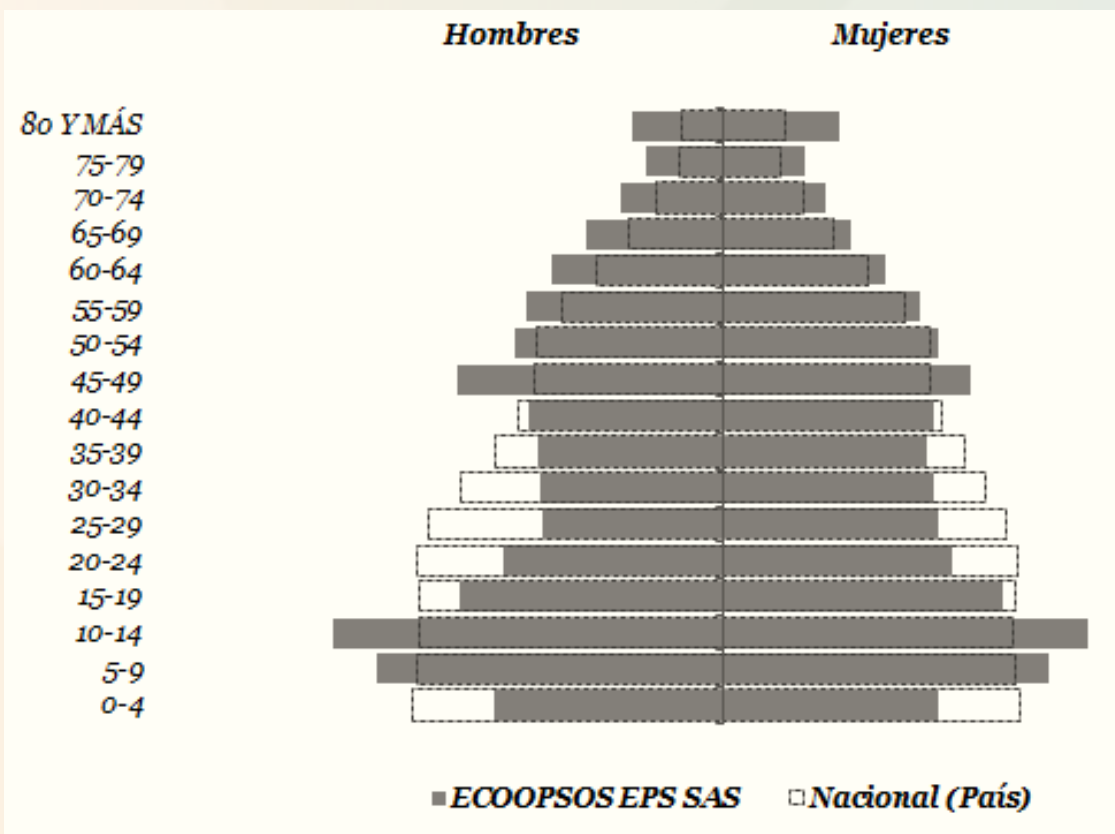
## ¿Con qué?

- **Datos generados y dispuestos por la bodega de datos de SISPRO (RIPS, SIVIGILA, BDUA)**
- **Datos de letalidad y mortalidad**
- **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



# Pirámide poblacional



Fuente: BDUA - Corte 30 de Septiembre - Año 2018

Grupo de edad	Nacional (País)		ECOOPSOS EPS SAS	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
0-4	2,231,050	2,128,308	10,104	9,461
5-9	2,189,328	2,091,199	15,218	14,220
10-14	2,173,872	2,078,839	17,096	15,947
15-19	2,184,400	2,095,237	11,594	12,277
20-24	2,194,912	2,104,192	9,626	10,018
25-29	2,110,684	2,027,968	7,967	9,381
30-34	1,873,924	1,876,093	8,079	9,242
35-39	1,639,402	1,730,231	8,121	8,900
40-44	1,463,783	1,564,117	8,543	9,263
45-49	1,354,753	1,479,968	11,708	10,856
50-54	1,331,190	1,472,854	9,160	9,456
55-59	1,163,904	1,303,076	8,658	8,651
60-64	912,157	1,042,147	7,576	7,115
65-69	683,495	794,380	6,024	5,632
70-74	480,229	581,704	4,506	4,444
75-79	313,226	409,761	3,412	3,541
80 Y MÁS	305,487	448,370	4,014	5,114
<b>Total</b>	<b>24,605,796</b>	<b>25,228,444</b>	<b>151,406</b>	<b>153,518</b>

# 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.

## **Grupos de Riesgo Priorizados**

*Población con riesgo o alteraciones Cardio - Cerebro -  
Vascular Metabólicas manifiestas*

*Población en condición Materno - Perinatal*

*Población en riesgo o presencia de alteraciones  
nutricionales*

*Población con riesgo o infecciones*

*Población con riesgo o presencia de Cáncer*

*Población con riesgo o enfermedades raras*

# 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 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 Indicadores

## Grupo de Riesgo Menores de 5 años

Nombre del indicador	Formula cálculo				
		Jul	Ago	Sep	III trim
<b>Porcentaje de nacidos vivos con Bajo peso al nacer (%)</b>	Num	70	77	89	<b>89</b>
	Den	2338	2614	2893	<b>2893</b>
	Resultado	3%	3%	3%	<b>3%</b>
	Estándar				<b>9%</b>
	Meta				<b>&lt;9%</b>
<b>Porcentaje de esquemas adecuados en niños menores de un año (%)</b>	Num	1494	1586	1829	<b>1829</b>
	Den	2440	2440	2440	<b>2440</b>
	Resultado	61%	65%	75%	<b>75%</b>
	Estándar				<b>75%</b>
	Meta	55%	65%	75%	<b>&gt;74%</b>
<b>Proporcion de esquemas adecuados en niños de 5 años (%)</b>	Num	10397	11147	15315	<b>15315</b>
	Den	19898	19898	19898	<b>19898</b>
	Resultado	52%	56%	77%	<b>77%</b>
	Estándar				<b>75%</b>
	Meta	55%	65%	75%	<b>&gt;74%</b>

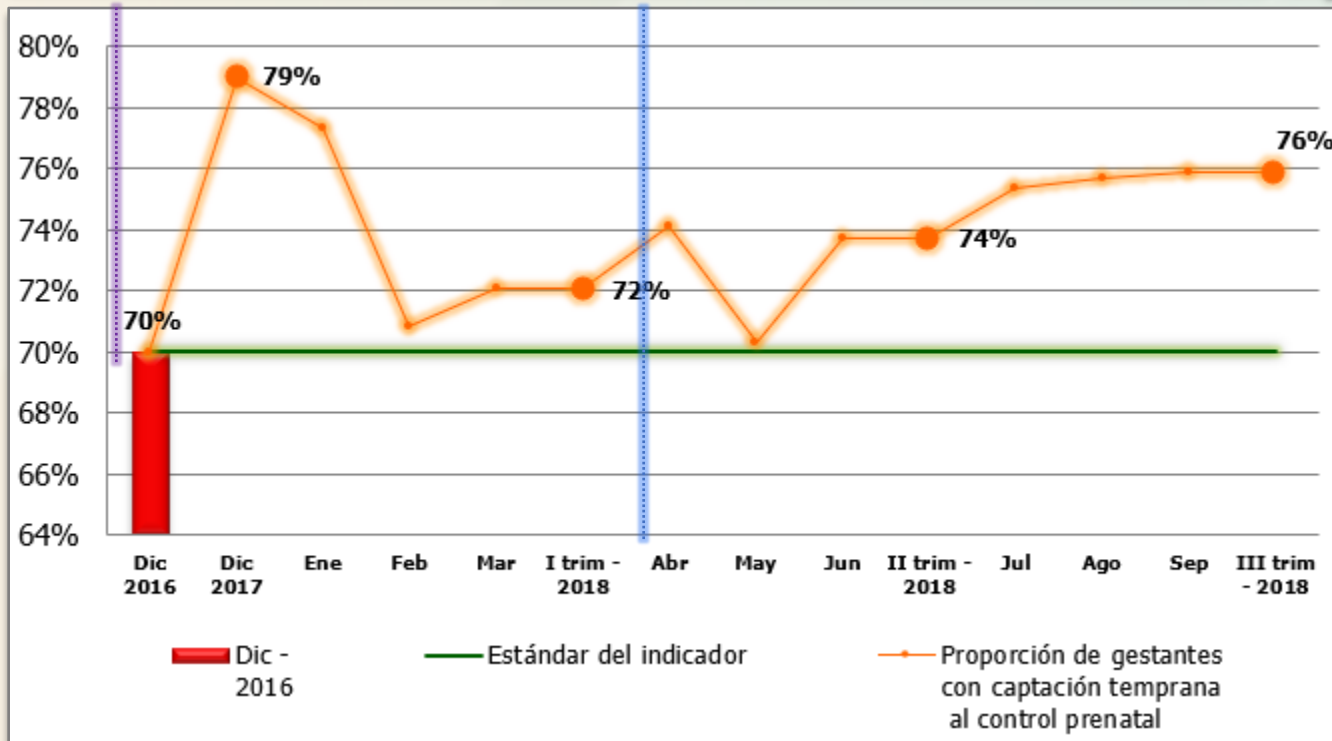
## Grupo de Riesgo: Adulto

Nombre del indicador	Formula cálculo				
		Jul	Ago	Sep	III trim
<b>Porcentaje de grupos familiares caracterizados</b>	Num	73795	79551	83338	<b>83338</b>
	Den	137912	137912	137912	<b>137912</b>
	Resultado	54%	58%	60%	<b>60%</b>
	Estándar				<b>53%</b>
	Meta	44%	46%	48%	<b>&gt;53%</b>
<b>Porcentaje de afiliados con identificación del riesgo</b>	Num	149964	158122	167511	<b>167511</b>
	Den	283751	283751	283751	<b>283751</b>
	Resultado	53%	56%	59%	<b>59%</b>
	Estándar				<b>52%</b>
	Meta	44%	46%	48%	<b>&gt;52%</b>
<b>Porcentaje de personas caracterizadas con Clasificación de riesgo cardiovascular</b>	Num	40670	40547	41100	<b>41100</b>
	Den	86474	86474	86474	<b>86474</b>
	Resultado	47%	47%	48%	<b>48%</b>
	Estándar				<b>40%</b>
	Meta				<b>&gt;40%</b>
<b>Porcentaje de personas caracterizadas con riesgo Cardiovascular incluidos en programas de intervención de riesgos</b>	Num	NA	NA	29342	<b>29342</b>
	Den	NA	NA	41100	<b>41100</b>
	Resultado	NA	NA	71%	<b>71%</b>
	Estándar				<b>60%</b>
	Meta				<b>&gt;60%</b>

# Proporción de gestantes con captación temprana al control prenatal

Plan de Acción

Ecoopsos SAS



## 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)

**META:**  
70% de captación temprana a CPN

**Corte Inicio SAS:**  
74% de captación temprana a CPN

**2018 (III trimestre):**  
76% de captación temprana a CPN

Nombre del indicador

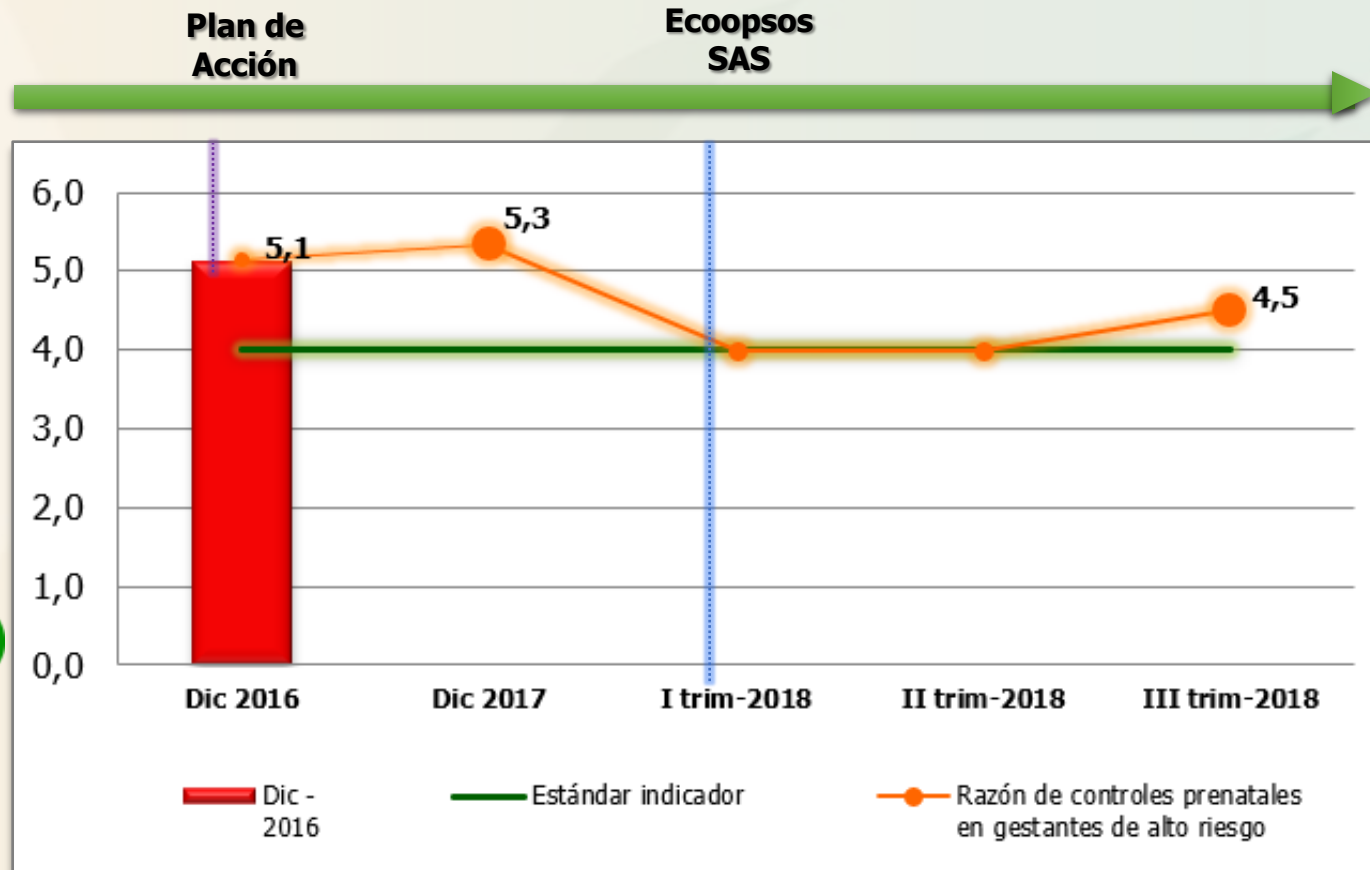
	Dic 2016	Dic 2017	Ene	Feb	Mar	I trim - 2018	Abr	May	Jun	II trim - 2018	Jul	Ago	Sep	III trim - 2018
Num	1109	1100	1139	970	1132	1132	1374	1333	1251	1251	1368	1461	1383	1383
Den	1585	1393	1473	1369	1571	1571	1853	1896	1697	1697	1815	1930	1822	1822
Resultado	70%	79%	77%	71%	72%	72%	74%	70%	74%	74%	75%	76%	76%	76%
Estándar	70%	70%				70%				70%				70%
Meta	>70%	>70%				>70%				>70%				>70%

# Razón de controles prenatales en gestantes de alto riesgo

**META:**  
4 CPN en gestantes ARO

**Corte Inicio SAS:**  
4 CPN en gestantes ARO

**2018 (III trimestre):**  
4.5 CPN en gestantes ARO



## Estrategias

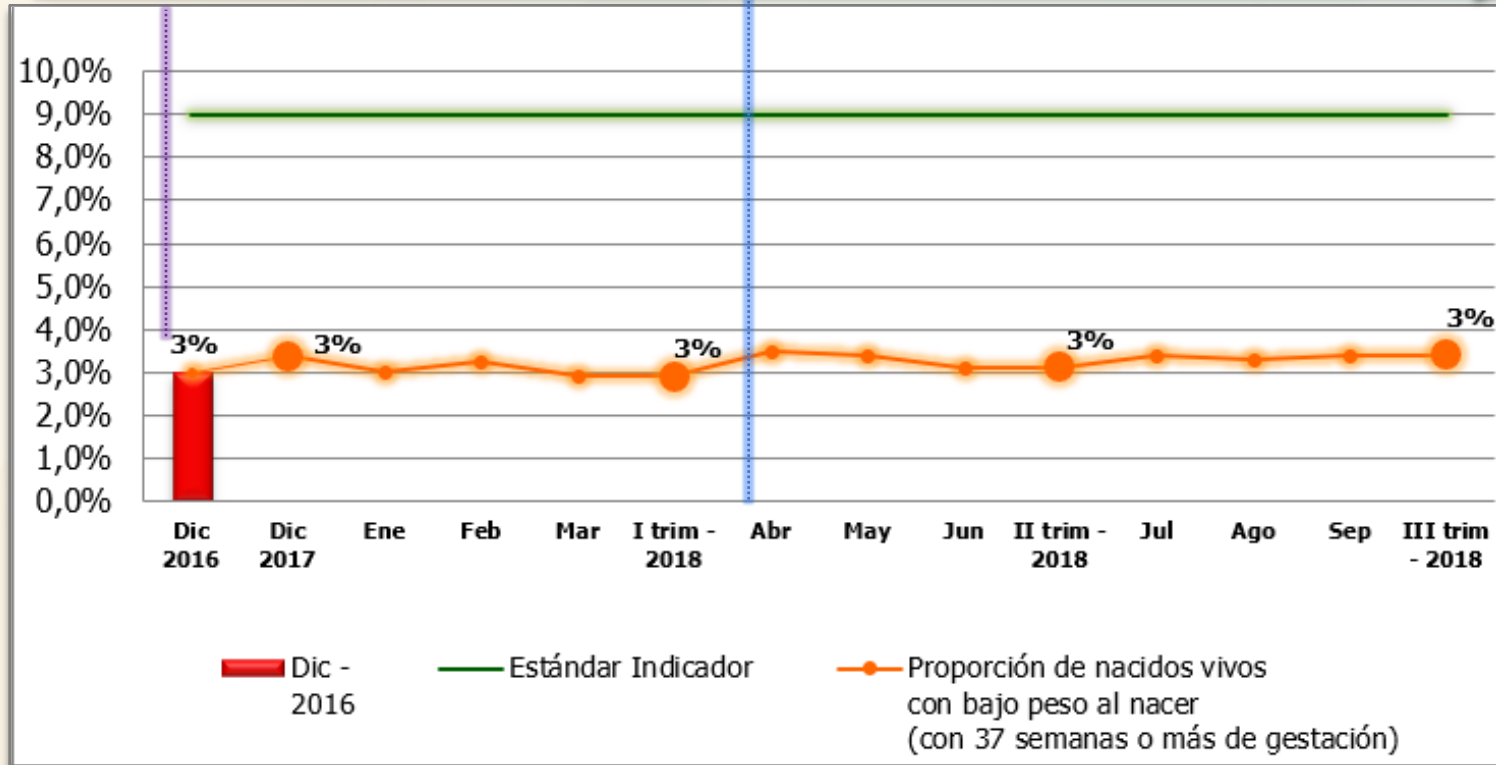
- Educación a las gestantes en la importancia de la asistencia a los controles prenatales a través de los Grupos de Interés en Salud GIS
- Desde las IPS deben enviar listado de gestantes inasistentes a los controles prenatales y gestantes ARO.
- Las IPS deben informar los seguimientos realizados a las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

Nombre del indicador		Dic 2016	Dic 2017	I trim-2018	II trim-2018	III trim-2018
Razón de controles prenatales en gestantes de alto riesgo	Num	2099	1282	1212	1704	1760
	Den	410	278	304	426	391
	Resultado	5,1	4,6	4,0	4,0	4,5
	Estándar	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
	Meta	> 4	> 4	> 4	> 4	> 4

# Proporción de nacidos vivos con bajo peso al nacer (con 37 semanas o más de gestación)

Plan de Acción

Ecoopsos SAS



**META:**  
Menos de 9% de casos de BPN

**Corte Inicio SAS:**  
3% de casos de BPN

**2018 (III trimestre):**  
3% de casos de BPN

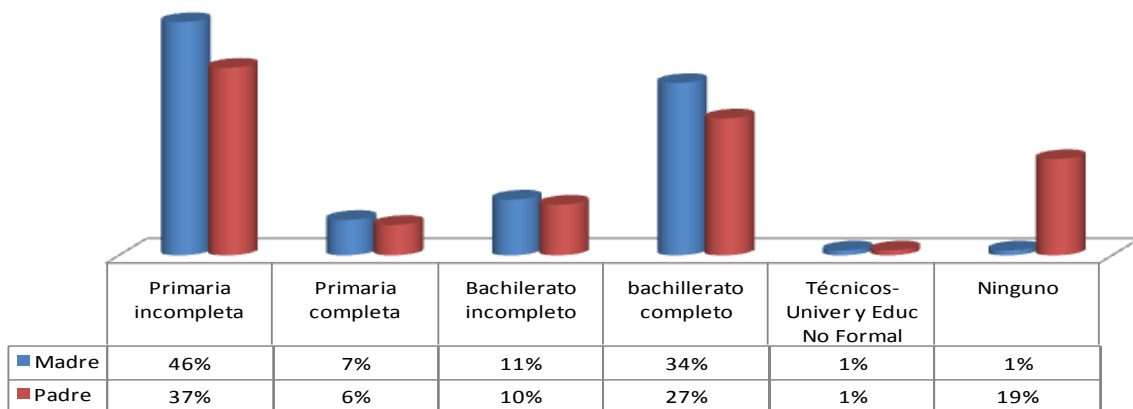
## Estrategias

- Fortalecimiento del programa Mujer Gestante
- Seguimiento a gestantes ARO y con problemas nutricionales
- Gestión de alertas en la prestación de servicios relacionados con micronutrientes e interconsultas con nutrición
- GIS gestantes

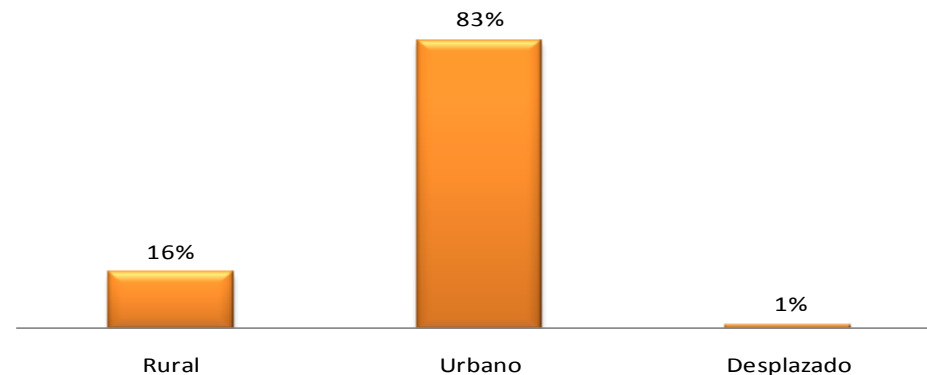
Nombre del indicador		Dic 2016	Dic 2017	Ene	Feb	Mar	I trim - 2018	Abr	May	Jun	II trim - 2018	Jul	Ago	Sep	III trim - 2018	
Proporción de nacidos vivos con bajo peso al nacer (con 37 semanas o más de gestación)	Num	106	119	9	18	26	26	42	51	56	56	70	77	89	89	
	Den	3554	3526	300	552	889	889	1198	1498	1792	1792	2071	2341	2608	2608	
	Resultado	3%	3%	3%	3%	3%	3%	4%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	
	Estándar	9%	9%				9%					9%				9%
	Meta	>9%	>9%				>9%					>9%				>9%

# Caracterización de Determinantes Sociales

## Nivel Educativo

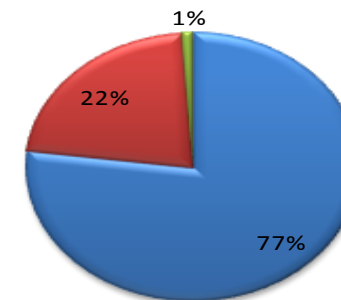


## Ambito de la familia



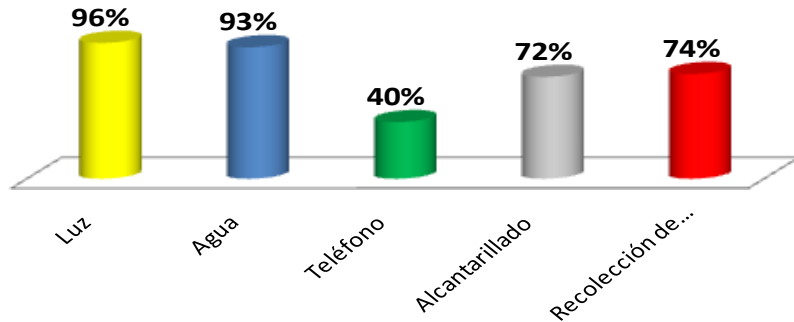
## Ingresos por familia

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

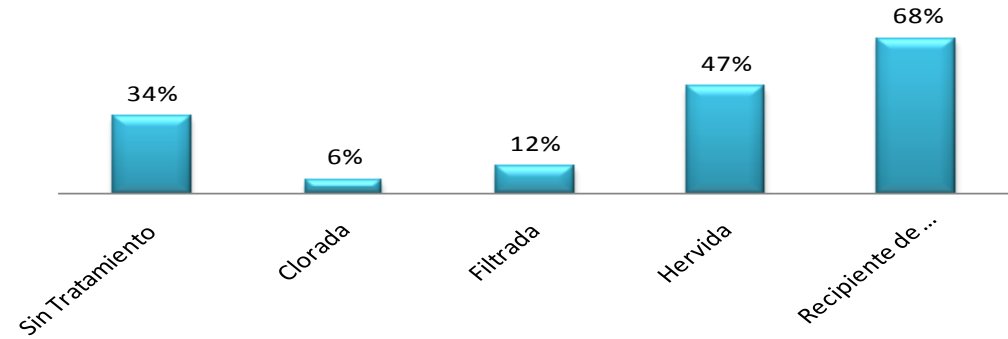


# Caracterización de Determinantes Sociales

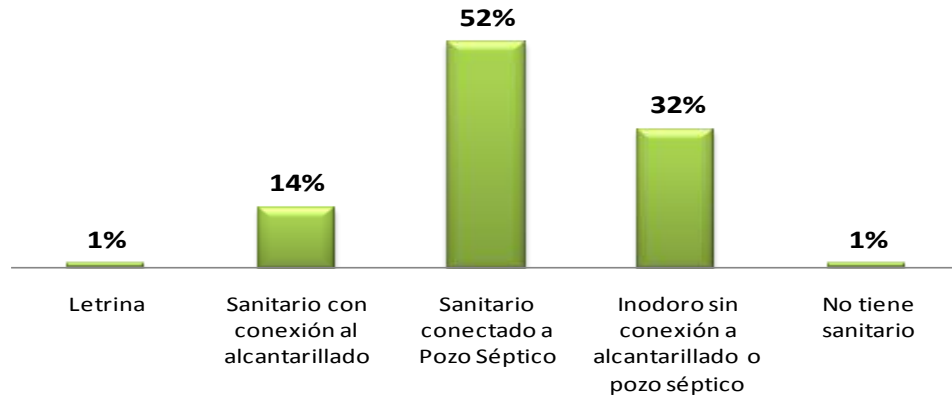
Porcentaje de servicios públicos con los que cuenta el núcleo familiar



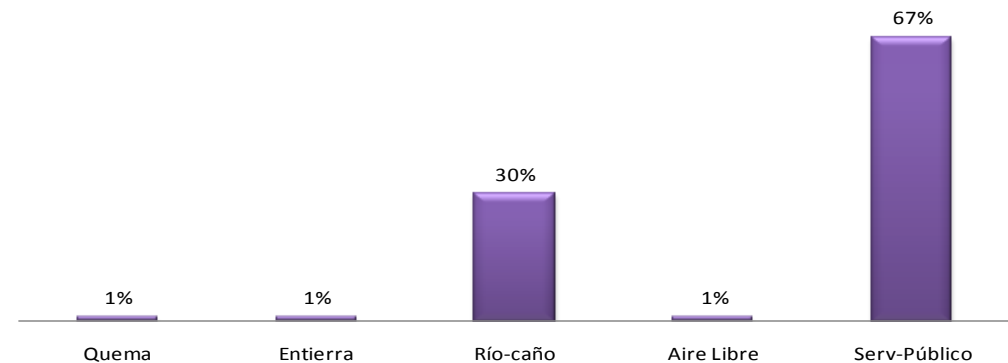
Tipo de tratamiento de agua que consume el núcleo familiar.



Disposición de excretas

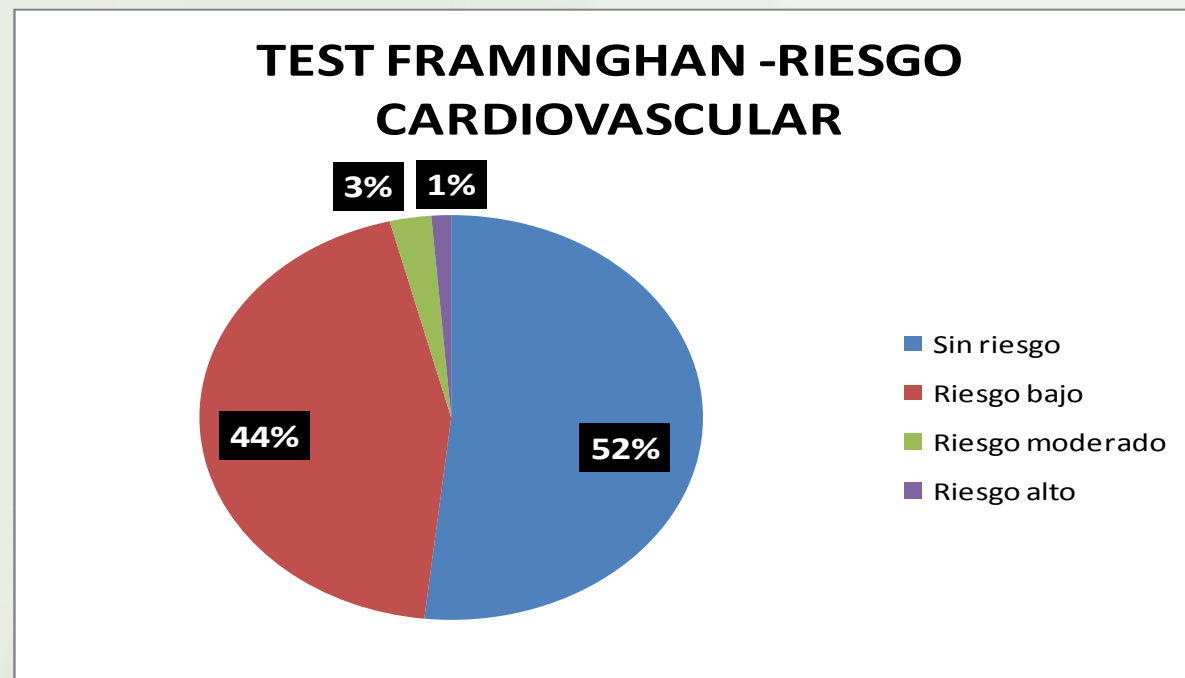


Disposición final de basuras



# Evaluación del Riesgo Cardiovascular

<i>Total afiliados caracterizados Abril-Junio 2018</i>	<i>Mayores de 18 años</i>	<i>%</i>
83,014	57,131	68.8%

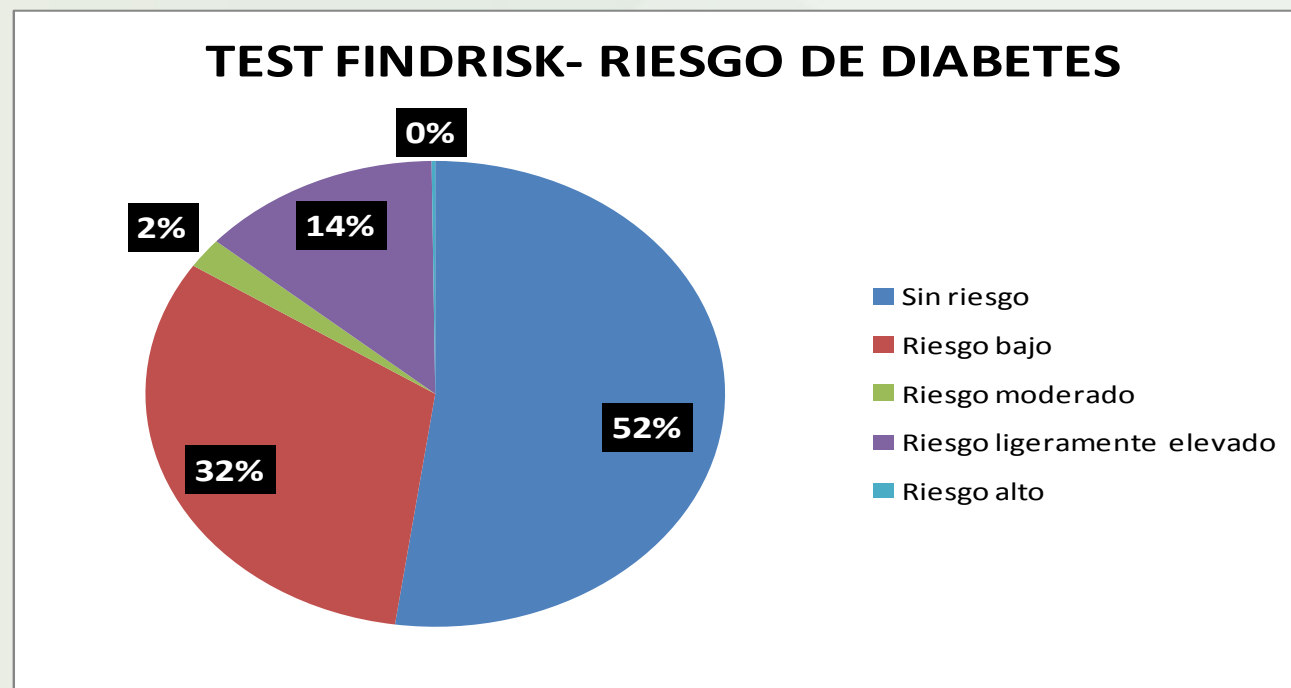


<i>Test FRAMINGHAN-Riesgo Cardiovascular</i>	<i>Sin riesgo</i>	<i>Riesgo bajo</i>	<i>Riesgo moderado</i>	<i>Riesgo alto</i>
<i>Nacional - EAPB</i>	29,540	25,346	1,523	722



# Evaluación del Riesgo Cardiovascular

Total afiliados caracterizados Abril-Junio 2018	Mayores de 18 años	%
83,014	57,131	68.8%

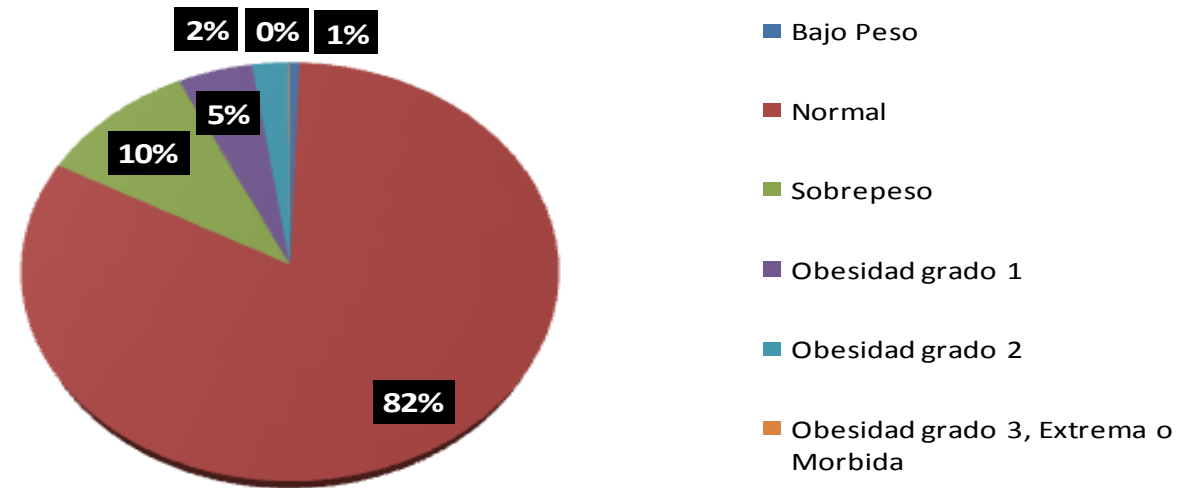


Test FINDRISK- riesgo de diabetes	Sin riesgo	Riesgo bajo	Riesgo moderado	Riesgo ligeramente elevado	Riesgo alto
Nacional - EAPB	29,835	18,310	1,197	7,674	115

# Evaluación del Riesgo Cardiovascular

<i>Total afiliados caracterizados Abril-Junio 2018</i>	<i>Mayores de 18 años</i>	<i>%</i>
83,014	57,131	68.8%

## RESULTADOS DEL INDICE DE MASA CORPORAL



<i>IMC</i>	<i>Bajo Peso</i>	<i>Normal</i>	<i>Sobrepeso</i>	<i>Obesidad grado 1</i>	<i>Obesidad grado 2</i>	<i>Obesidad grado 3, Extrema o Morbida</i>
<i>Nacional - EAPB</i>	<b>325</b>	<b>47,098</b>	<b>5,714</b>	<b>2,651</b>	<b>1,291</b>	<b>52</b>

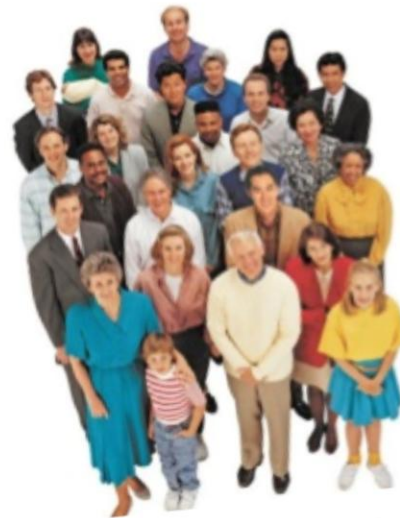
# ***Indicadores Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud - SOGCS***



# 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 ESTANDAR NACIONAL</b>
<i>MEDICINA GENERAL</i>	1.5	1.9	3.44
<i>ODONTOLOGIA GENERAL</i>	2.3	1.79	4.38
<i>URGENCIAS - EN MINUTOS</i>	22.6	36.2	94.36
<i>GINECOLOGIA - OBSTETRICIA</i>	4.8	6.2	8.4
<i>PEDIATRIA</i>	3.6	5.9	8.8
<i>CIRUGIA GENERAL</i>	6.9	5.7	12.77
<i>ORTOPEDIA</i>	8.3	9	SD
<i>MEDICINA INTERNA</i>	7.9	9.3	12.3
<i>ECOGRAFIAS</i>	7.9	4.7	8.9

# ***Población Afiliada***



## ***Total Afiliados***

DEPARTAMENTO	JULIO		TOTAL JULIO	AGOSTO		TOTAL AGOSTO	SEPTIEMBRE		TOTAL SEPTIEMBRE
	SUBSIDIADO	CONTRIBUTIVO		SUBSIDIADO	CONTRIBUTIVO		SUBSIDIADO	CONTRIBUTIVO	
ANTIOQUIA	45,949	880	46,829	45,610	938	46,548	45,772	908	46,680
BOYACA	15,112	199	15,311	15,120	220	15,340	15,400	219	15,619
CUNDINAMARCA	105,394	2,022	107,416	105,008	2,138	107,146	106,914	2,062	108,976
HUILA	30,229	273	30,502	30,353	265	30,618	31,105	255	31,360
META			0	2	0	2	45	0	45
NORTE DE SANTANDER	55,477	693	56,170	55,263	741	56,004	56,179	689	56,868
TOLIMA	44,366	332	44,698	44,571	354	44,925	45,180	331	45,511
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>296,527</b>	<b>4,399</b>	<b>300,926</b>	<b>295,927</b>	<b>4,656</b>	<b>300,583</b>	<b>300,595</b>	<b>4,464</b>	<b>305,059</b>

## ***Nuevos Afiliados***

DEPARTAMENTO	JULIO		TOTAL JULIO	AGOSTO		TOTAL AGOSTO	SEPTIEMBRE		TOTAL SEPTIEMBRE	TOTAL GENERAL
	INGRESOS	NACIMIENTOS		INGRESOS	NACIMIENTOS		INGRESOS	NACIMIENTOS		
ANTIOQUIA	4	24	28	2	2	4	16	92	108	140
BOYACA	2	14	16	1	2	3	14	40	54	73
CUNDINAMARCA	76	94	170	14	9	23	336	211	547	740
HUILA	6	21	27	1	9	10	48	87	135	172
META							4		4	4
NORTE DE SANTANDER	1,392	70	1,462	2	2	4	113	85	198	1,664
TOLIMA	46	46	92	5	6	11	93	94	187	290
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1,526</b>	<b>269</b>	<b>1,795</b>	<b>25</b>	<b>30</b>	<b>55</b>	<b>624</b>	<b>609</b>	<b>1,233</b>	<b>3,083</b>

## ***Traslados a otras EPS***

DEPARTAMENTO	TRASLADOS A CONTRIBUTIVO			TOTAL TRASLADOS A CONTRIBUTIVO	TRASLADOS A SUBSIDIADO			TOTAL TRASLADOS A SUBSIDIADO	TOTAL GENERAL
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE		
ANTIOQUIA	61	322	11	394	53	53	14	120	514
BOYACA	24	105	3	132	11	23	5	39	171
CUNDINAMARCA	227	1,079	66	1,372	139	278	42	459	1,831
HUILA	14	126	8	148	16	16	7	39	187
NORTE DE SANTANDER	32	292	8	332	36	52	19	107	439
TOLIMA	31	269	7	307	47	58	22	127	434
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>389</b>	<b>2,193</b>	<b>103</b>	<b>2,685</b>	<b>302</b>	<b>480</b>	<b>109</b>	<b>891</b>	<b>3,576</b>



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

<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>TOTAL GENERAL</b>
ANTIOQUIA	463	289	394	1,146
BOYACA	109	365	467	941
CUNDINAMARCA	1,461	1,636	2,846	5,943
HUILA	292	351	848	1,491
META	0	2	43	45
NORTE DE SANTANDER	243	184	1,548	1,975
TOLIMA	581	747	749	2,077
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3,149</b>	<b>3,574</b>	<b>6,895</b>	<b>13,618</b>

## *Movilidad*

DEPARTAMENTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL GENERAL
ANTIOQUIA	117	161	130	408
BOYACA	40	60	43	143
CUNDINAMARCA	345	436	295	1,076
HUILA	46	59	43	148
NORTE DE SANTANDER	131	153	102	386
TOLIMA	79	71	54	204
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>758</b>	<b>940</b>	<b>667</b>	<b>2,365</b>

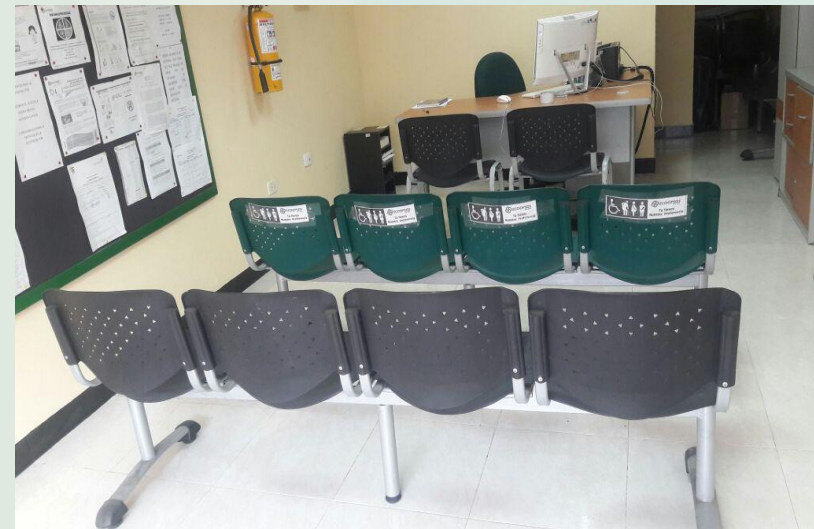
## *Portabilidad*

DEPARTAMENTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
ANTIOQUIA	32	56	36
BOYACA	11	21	15
CUNDINAMARCA	79	130	76
HUILA	12	22	15
NORTE DE SANTANDER	14	25	16
TOLIMA	52	51	37
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>305</b>	<b>195</b>

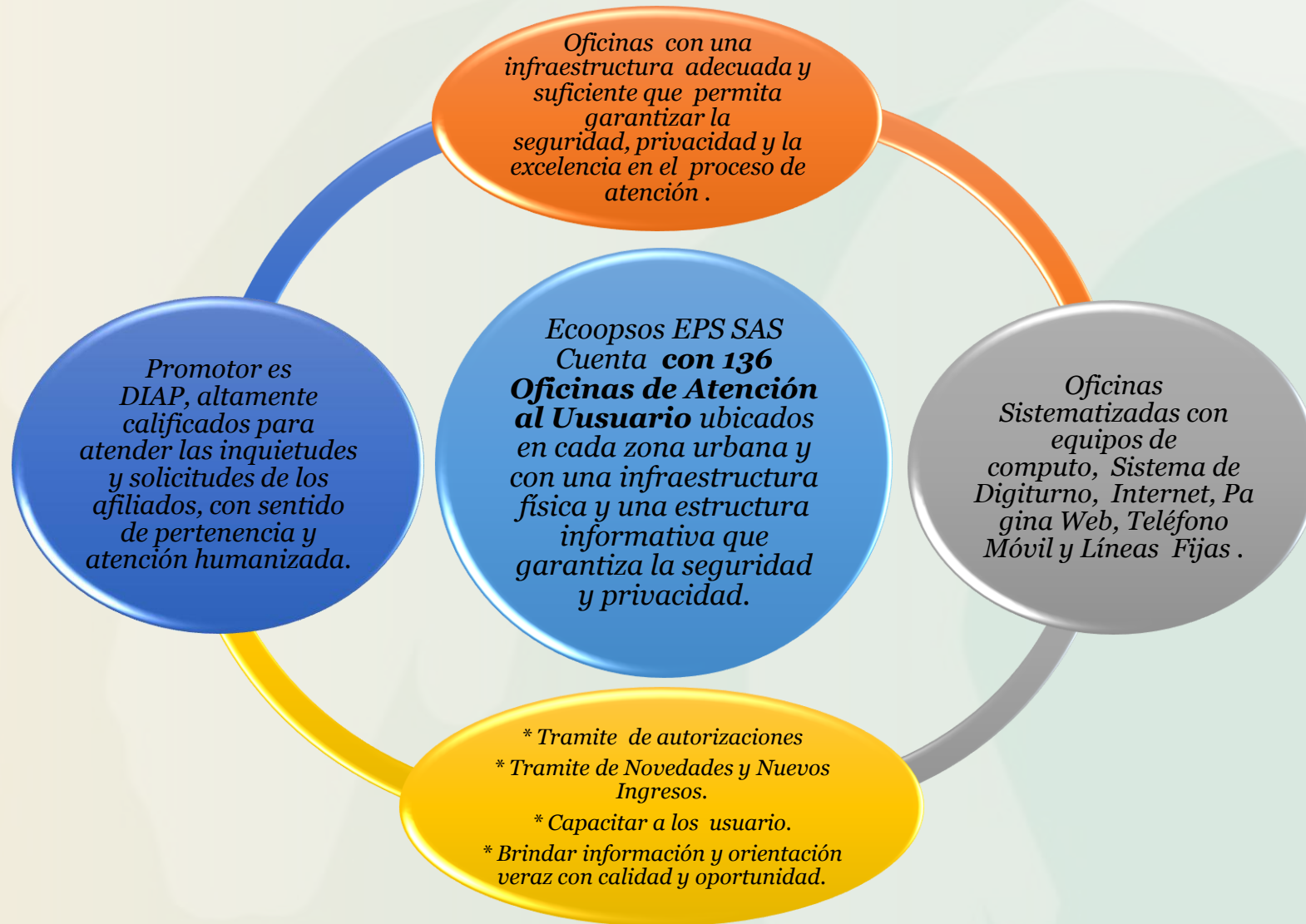
# *Oficinas de Atención al Usuario*



# 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.*

## ***NÚMERO DE PROMOTORES POR OFICINA***

<b><i>No. OFICINAS</i></b>	<b><i>Oficinas con (1) Promotor</i></b>	<b><i>Oficinas con (2) Promotores</i></b>	<b><i>Oficinas con (3) Promotores</i></b>	<b><i>Oficinas con (4) Promotores</i></b>	<b><i>Oficinas con (5) Promotores</i></b>	<b><i>Oficinas con (9) Promotores</i></b>	<b><i>Oficinas con (15) Promotores</i></b>	<b><i>Total Promotores</i></b>
<b>136</b>	<b>108</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>213</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 Afiliado Contactado en el Trimestre	Tiempo Promedio en Minutos de Atención	Usuarios Atendidos Día por Departamento	% Usuarios Atendidos Día por Promotor
ANTIOQUIA	26	36	60	29251	25	488	14
BOYACA	7	14	60	9472	25	158	11
CUNDINAMARCA	52	86	60	67797	22	1130	13
HUILA	16	20	60	9995	28	167	8
NORTE DE SANTANDER	3	23	60	17613	17	294	13
TOLIMA	28	35	60	21951	27	366	10
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>132</b>	<b>214</b>	<b>60</b>	<b>156079</b>	<b>24</b>	<b>2601</b>	<b>12</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.***

JULIO A SEPTIEMBRE 2018		TOTAL LLAMADAS		
		ATENDIDAS	NO ATENDIDAS	TOTAL
DIAS HABILES	60	5982	3920	9902
DIAS SABADOS	13	101	358	459
DOMINICALES Y FESTIVOS	18	0	182	182
<b>TOTALES</b>	<b>91</b>	<b>6083</b>	<b>4460</b>	<b>10543</b>
<b>PORCENTAJES</b>		<b>57.7%</b>	<b>42.3%</b>	<b>100%</b>

## *Llamadas por Días de la Semana*

<i>Distribución de Llamadas por Días de la Semana (Julio a Septiembre de 2018)</i>									
<b>Día</b>	<b>Cant. Llam Atendidas</b>	<b>%</b>	<b>Promedio Duración Llamada</b>	<b>Tiempo Min Durción</b>	<b>Tiempo Max duración</b>	<b>Atención por Agente LR 1</b>	<b>Atención por Agente LR 2</b>	<b>Atención por Agente LR 3</b>	<b>Cant. Llam No Atendidas</b>
Lunes	1231	20.2%	00:03:57	00:01:00	00:21:45	405	470	356	641
Martes	1259	20.7%	00:04:04	00:01:20	00:20:28	516	399	344	714
Miércoles	1321	21.7%	00:04:14	00:01:40	00:24:38	547	426	348	826
Jueves	1194	19.6%	00:04:01	00:01:20	00:33:29	465	448	281	850
Viernes	977	16.1%	00:04:07	00:01:00	00:25:32	366	350	261	1071
Sábado	101	1.7%	00:03:26	00:03:43	00:11:29	25	46	30	358
Domingo	0	0.0%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0
<b>Totales</b>	<b>6083</b>	<b>100%</b>	<b>00:03:24</b>	<b>00:01:26</b>	<b>00:19:37</b>	<b>2324</b>	<b>2139</b>	<b>1620</b>	<b>4460</b>

## Llamadas por Rango de Hora

RANGO HORA		LLAMADAS ATENDIDAS HABLES Y SABADOS POR RANGO DE HORA						LLAMADAS NO ATENDIDAS POR RANGO DE HORA					
RANGO HORA	JORNADA	LLAMADAS ATENDIDAS	% LLAMADAS POR HORA	PROMEDIO DURACION	ATENCION LR 1	ATENCION LR 2	ATENCION LR 3	LLAMADAS PERDIDAS DIAS HABLES	PROMEDIO TIEMPO ESPERA	LLAMADAS PERDIDAS SABADOS	PROMEDIO TIEMPO ESPERA	DOMINGOS Y FESTIVOS	PROMEDIO TIEMPO ESPERA
06:00 - 07:00	AM	6	0.250	00:02:14	2	1	3	105	00:03:17	18	00:03:42	10	00:02:24
07:01 - 08:00	AM	271	11.292	00:03:13	98	91	82	239	00:02:23	31	00:02:57	15	00:02:30
08:01 - 09:00	AM	688	28.667	00:03:51	258	254	176	292	00:01:48	26	00:01:44	13	00:02:28
09:01 - 10:00	AM	848	35.333	00:04:47	329	271	248	670	00:02:03	54	00:01:55	15	00:03:45
10:01 - 11:00	AM	799	33.292	00:04:12	308	286	205	520	00:01:53	68	00:02:36	25	00:03:35
11:01 - 12:00	AM	660	27.500	00:03:59	258	239	163	379	00:01:57	53	00:02:58	17	00:03:49
12:01 - 13:00	MM	361	15.042	00:04:06	141	70	150	239	00:01:56	68	00:03:15	7	00:02:07
13:01 - 14:00	PM	366	15.250	00:03:34	157	147	62	232	00:01:36	40	00:02:31	9	00:04:13
14:01 - 15:00	PM	684	28.500	00:04:14	253	246	185	240	00:01:47	0		10	00:04:26
15:01 - 16:00	PM	670	27.917	00:04:20	251	232	187	224	00:01:51	0		4	00:03:13
16:01 - 17:00	PM	467	19.458	00:04:24	178	170	119	203	00:02:12	0		22	00:03:30
17:01 - 18:00	PM	167	6.958	00:03:49	59	67	41	199	00:03:17	0		6	00:02:07
18:01 - 19:00	PM	56	2.333	00:04:12	17	27	12	66	00:02:47	0		4	00:03:05
19:01 - 20:00	PM	40	1.667	00:03:08	15	14	11	69	00:03:41	0		4	00:02:32
20:01 - 21:00	PM	0	0.000		0	0	0	144	00:03:32	0		2	00:01:15
21:01 - 22:00	PM	0	0.000		0	0	0	96	00:03:09	0		19	00:03:18
22:00 - 23:00	PM	0	0.000		0	0	0	3	00:03:35	0		0	
<b>TOTALES</b>		<b>6083</b>	<b>14.909</b>	<b>00:03:52</b>	<b>2324</b>	<b>2115</b>	<b>1644</b>	<b>3920</b>	<b>00:02:31</b>	<b>358</b>	<b>00:02:42</b>	<b>182</b>	<b>00:03:01</b>

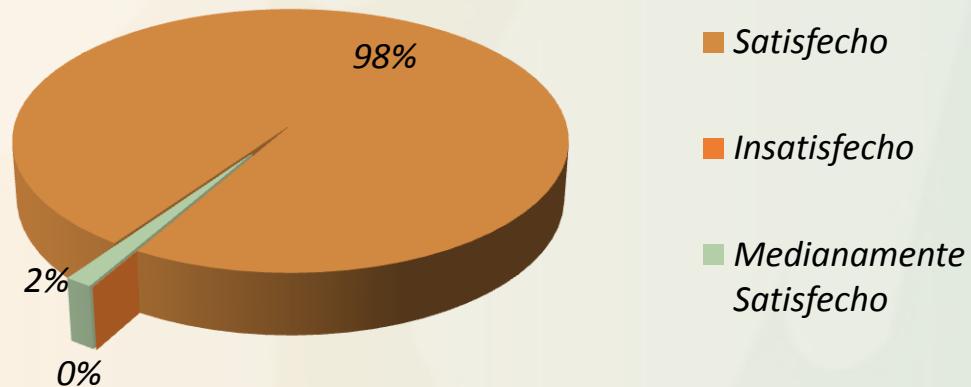
# ***Resultados Satisfacción de Usuarios***



# Satisfacción de Usuarios Departamento de Antioquia

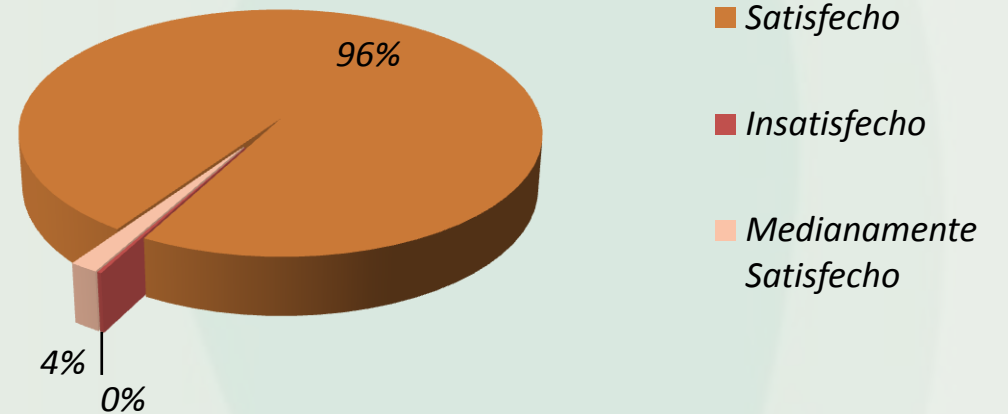
## SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR LOS SERVICIOS DE ECOOPSOS

DEPARTAMENTO DE TOLIMA



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

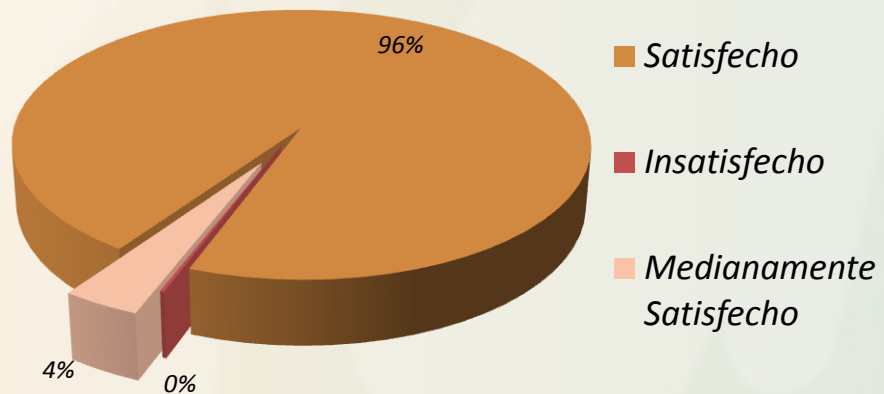
DEPARTAMENTO DE TOLIMA



# Satisfacción de Usuarios Departamento de Boyacá

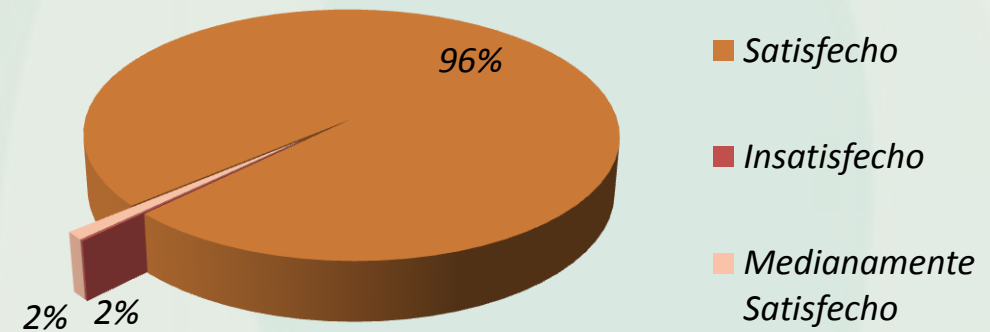
## SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR LOS SERVICIOS DE ECOOPSOS

DEPARTAMENTO DE BOYACA



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

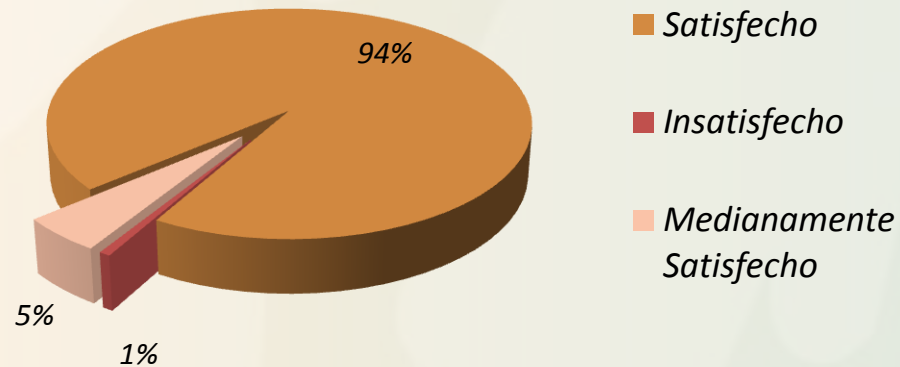
DEPARTAMENTO DE BOYACA



# Satisfacción de Usuarios Departamento de Cundinamarca

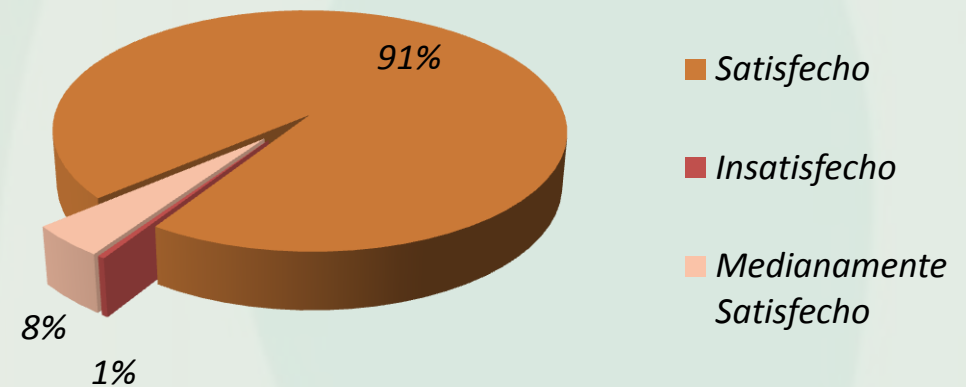
## SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR LOS SERVICIOS DE ECOOPSOS

DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA



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

DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA

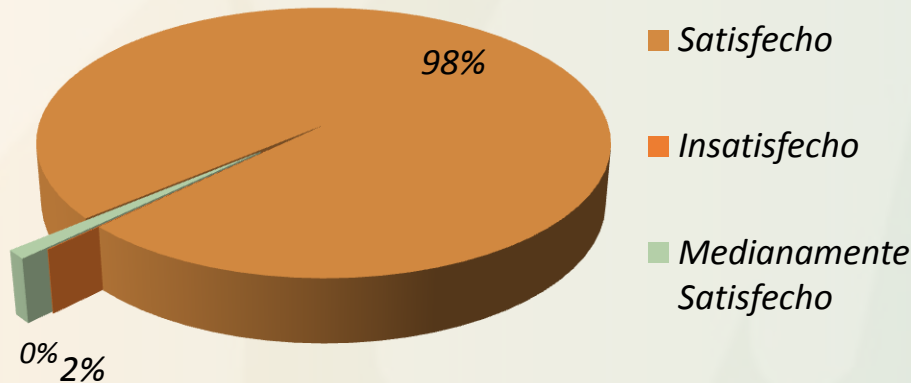




# Satisfacción de Usuarios Departamento de Huila

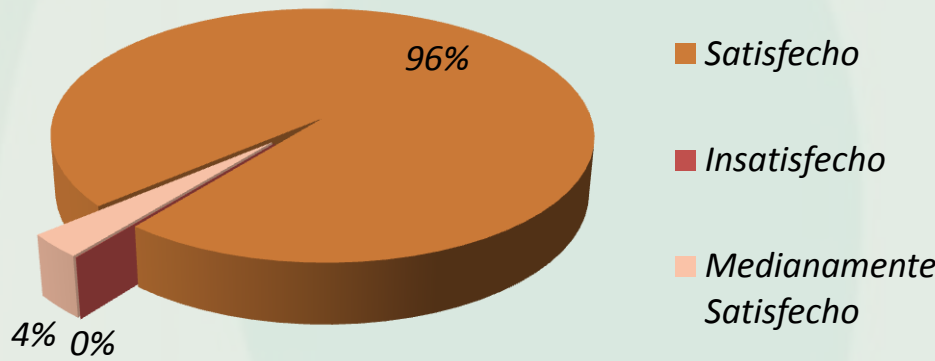
## SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR LOS SERVICIOS DE ECOOPSOS

DEPARTAMENTO DEL HUILA



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

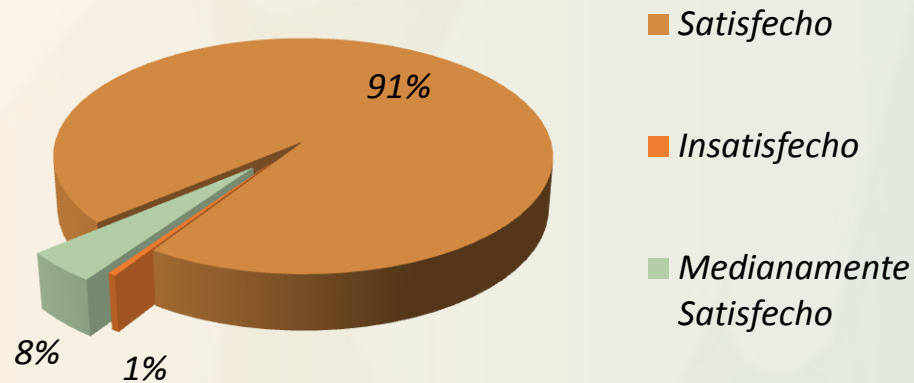
DEPARTAMENTO DEL HUILA



# Satisfacción de Usuarios Departamento de Norte de Santander

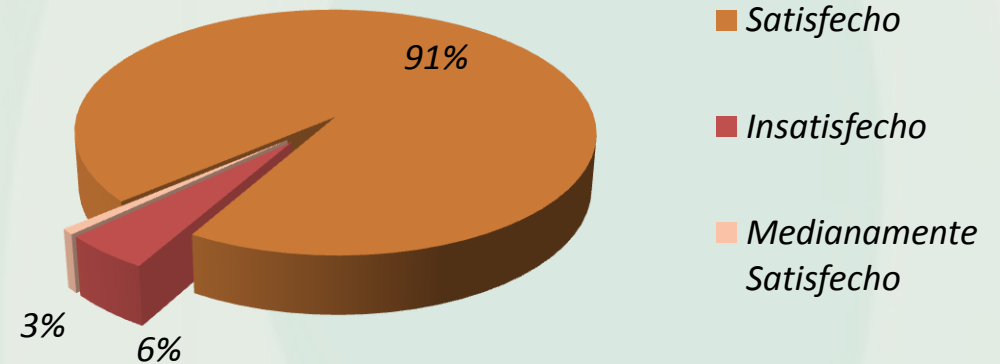
## SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR LOS SERVICIOS DE ECOOPSOS

DEPARTAMENTO DE NORTE DE SANTANDER



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

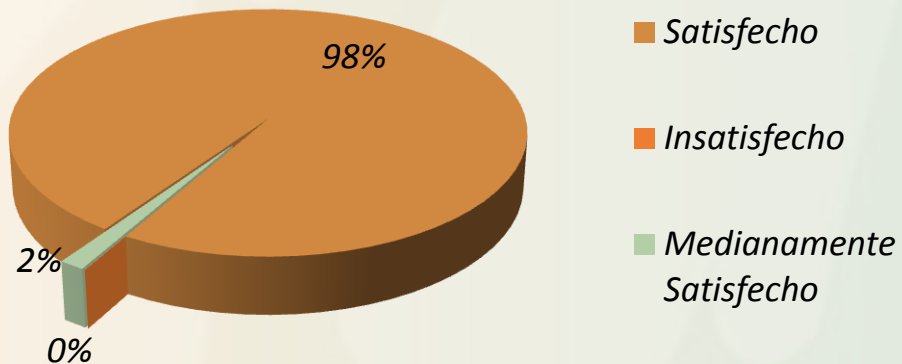
DEPARTAMENTO DE NORTE SANTANDER



# Satisfacción de Usuarios Departamento de Tolima

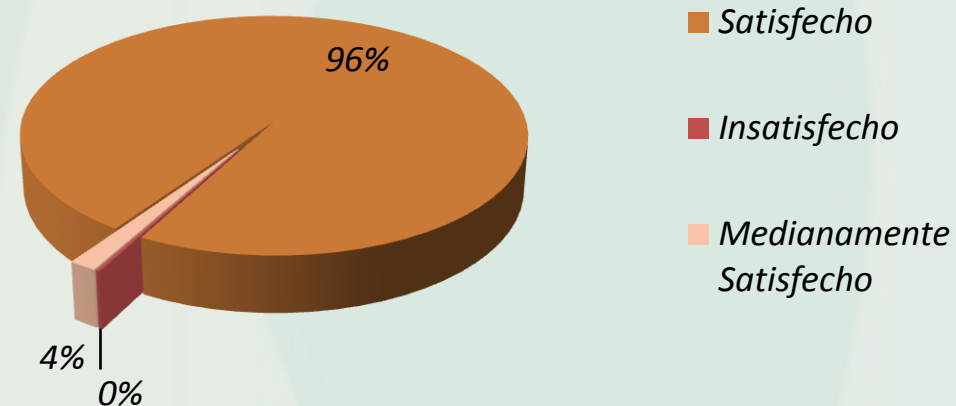
## SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR LOS SERVICIOS DE ECOOPSOS

DEPARTAMENTO DE TOLIMA



## SATISFACCIÓN 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>30</i>	<i>53</i>
<i>BOYACA</i>	<i>16</i>	<i>8</i>	<i>24</i>
<i>CUNDINAMARCA</i>	<i>18</i>	<i>35</i>	<i>53</i>
<i>HUILA</i>	<i>24</i>	<i>21</i>	<i>45</i>
<i>META</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>5</i>
<i>NACIONAL</i>	<i>45</i>	<i>2</i>	<i>47</i>
<i>NORTE DE SANTANDER</i>	<i>41</i>	<i>4</i>	<i>45</i>
<i>TOLIMA</i>	<i>18</i>	<i>34</i>	<i>52</i>
<b><i>TOTAL GENERAL</i></b>	<b><i>187</i></b>	<b><i>137</i></b>	<b><i>324</i></b>

# IPS por Tipo de Contratación y Nivel

<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>CÁPITA</b>	<b>EVENTO</b>	<b>TOTAL</b>
ANTIOQUIA	43	74	117
BOYACA	12	30	42
CUNDINAMARCA	58	94	152
HUILA	26	60	86
META	0	7	7
NACIONAL	0	51	51
NORTE DE SANTANDER	14	45	59
TOLIMA	42	82	124
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>195</b>	<b>443</b>	<b>638</b>

<b>NIVEL ATENCION IPS</b>	<b>TOTAL</b>
I	423
II	144
III	71
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>638</b>