



***ECOOPSOS***

***EPS SAS***

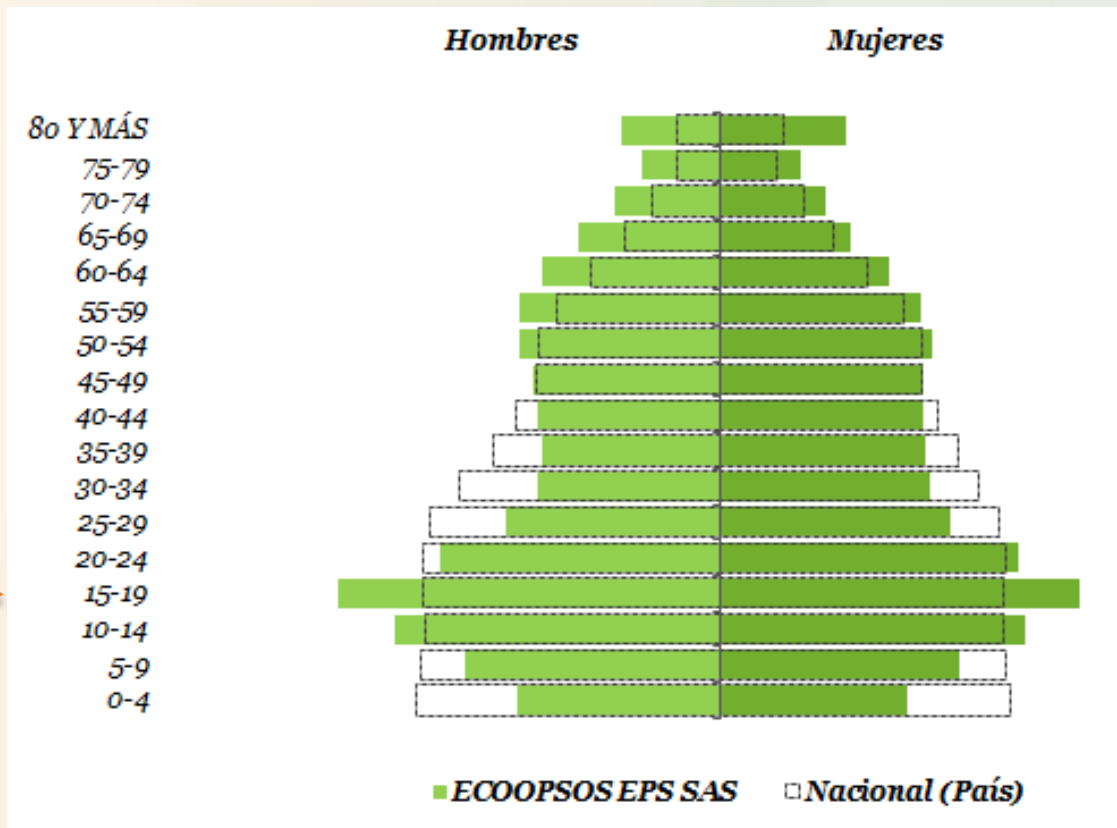


***INFORME***  
***I TRIMESTRE***  
***Enero a Marzo de 2019***  
***Circular Externa 008 de 2018***

# ***Caracterización Poblacional***



# Pirámide Poblacional



Grupo de edad	Nacional (País)		ECOOPSOS EPS SAS	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
0-4	2235794	2132032	9312	8578
5-9	2194413	2095960	11680	10972
10-14	2174523	2078399	14970	13986
15-19	2177761	2087105	17574	16459
20-24	2186495	2100545	12820	13625
25-29	2134511	2049292	9888	10544
30-34	1922357	1900274	8358	9579
35-39	1669248	1755200	8187	9416
40-44	1498944	1597871	8338	9241
45-49	1351607	1472636	8607	9295
50-54	1338411	1482837	9274	9665
55-59	1198169	1341219	9188	9139
60-64	946907	1086163	8154	7734
65-69	709997	829021	6543	5959
70-74	500982	610002	4853	4848
75-79	319974	418911	3648	3641
80 Y MÁS	313236	463682	4589	5742
<b>Total</b>	<b>24873329</b>	<b>25501149</b>	<b>155983</b>	<b>158423</b>

# La Caracterización Poblacional parte de...

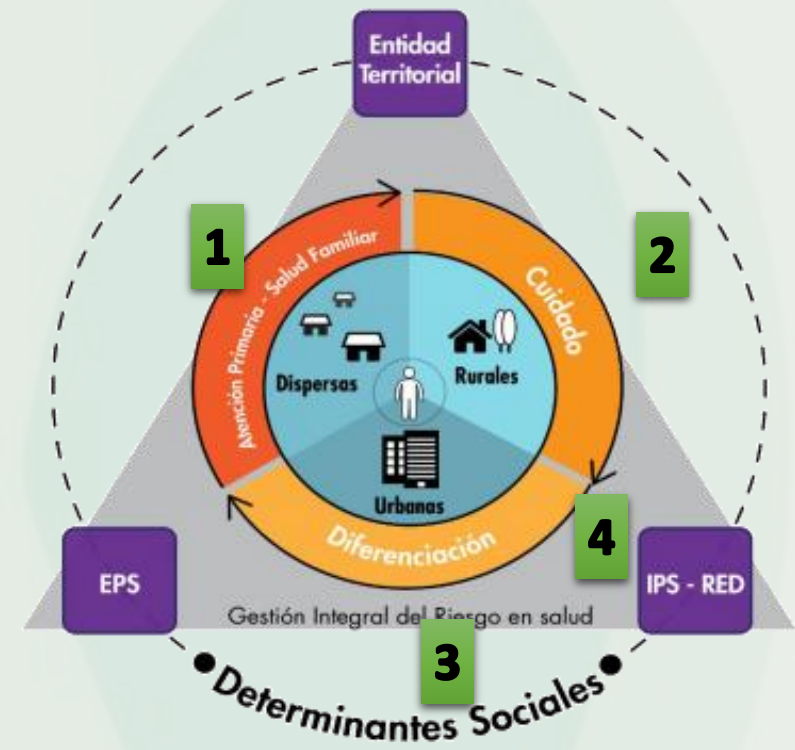
El **Plan Decenal de Salud Pública (PDSP)** define la **actuación articulada** entre actores y sectores públicos, privados y comunitarios para crear condiciones que garanticen el **bienestar integral y la calidad de vida** en Colombia.

En concordancia con el **Plan Decenal de Salud Pública** se definió la **Política de Atención Integral en Salud (PAIS)**

Son **cuatro las estrategias centrales de la Política de Atención Integral en Salud:**

- 1 La atención primaria en salud con enfoque de salud familiar y comunitaria
- 2 El cuidado
- 3 La gestión integral del riesgo en salud
- 4 El enfoque diferencial de territorios y poblaciones.

## Marco Estratégico de la Política de Atención Integral en Salud (PAIS)



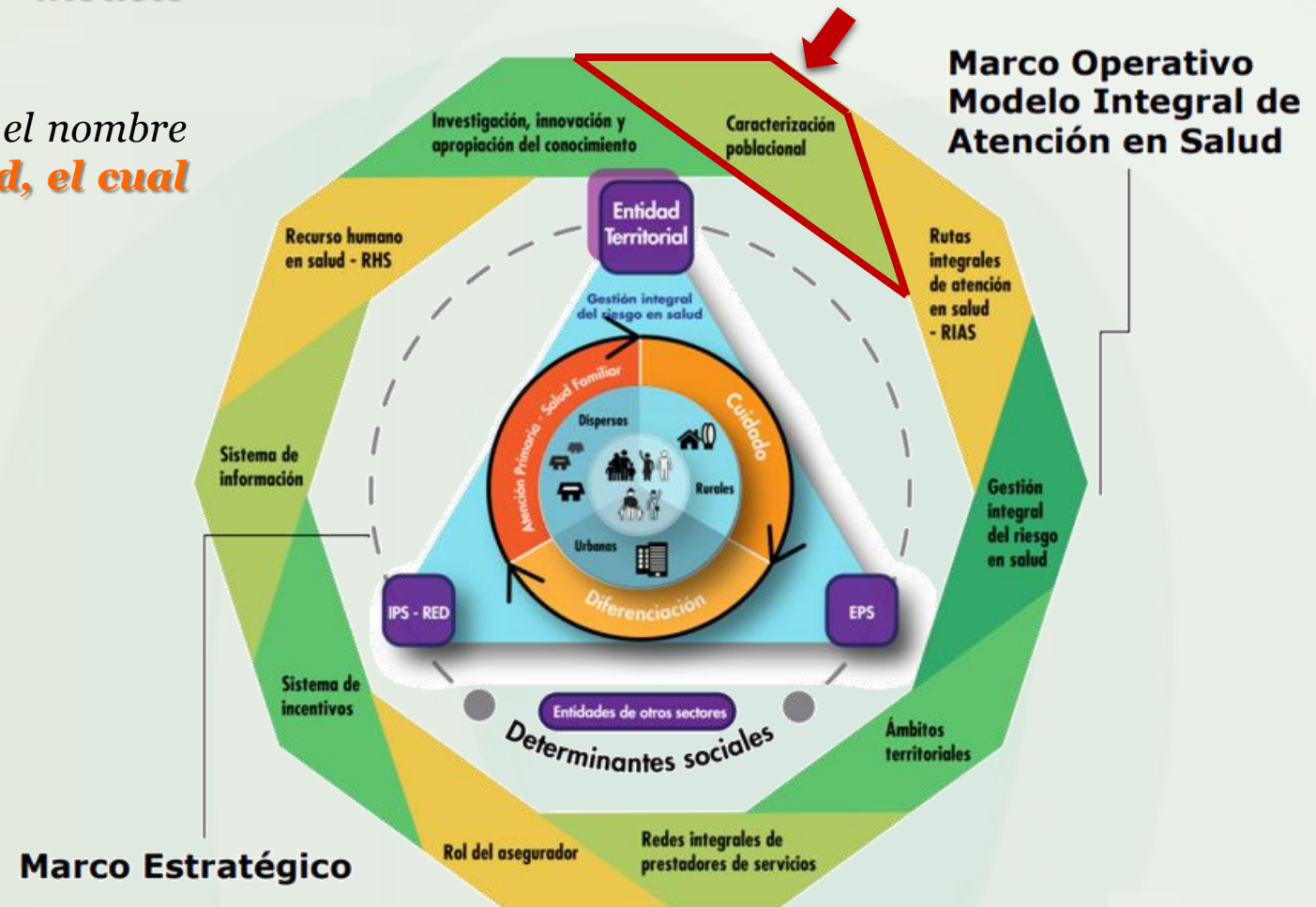
Fuente: MSPS. 2015

# La Caracterización Poblacional parte de...

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

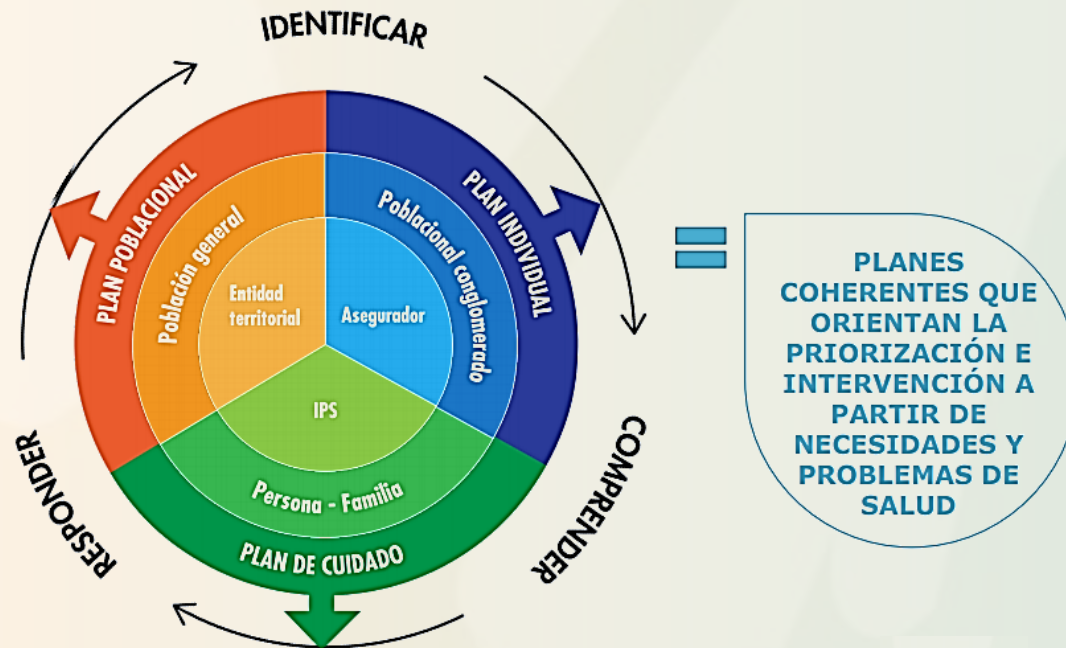
Este modelo operacional o **marco operativo** recibe el nombre de **MIAS: Modelo Integral de Atención en Salud, el cual opera por 10 componentes:**

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...

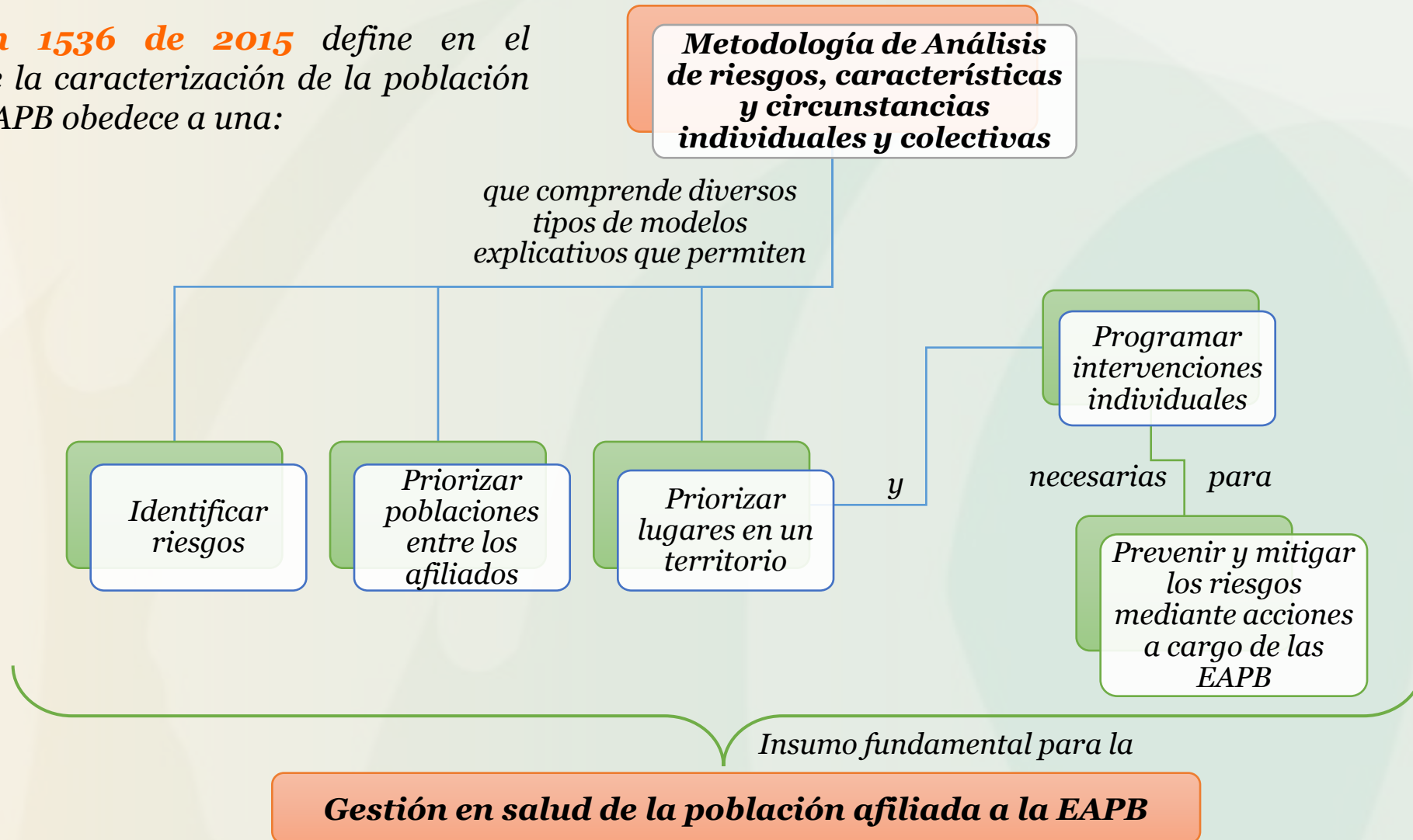
## Componente: Caracterización de la población



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

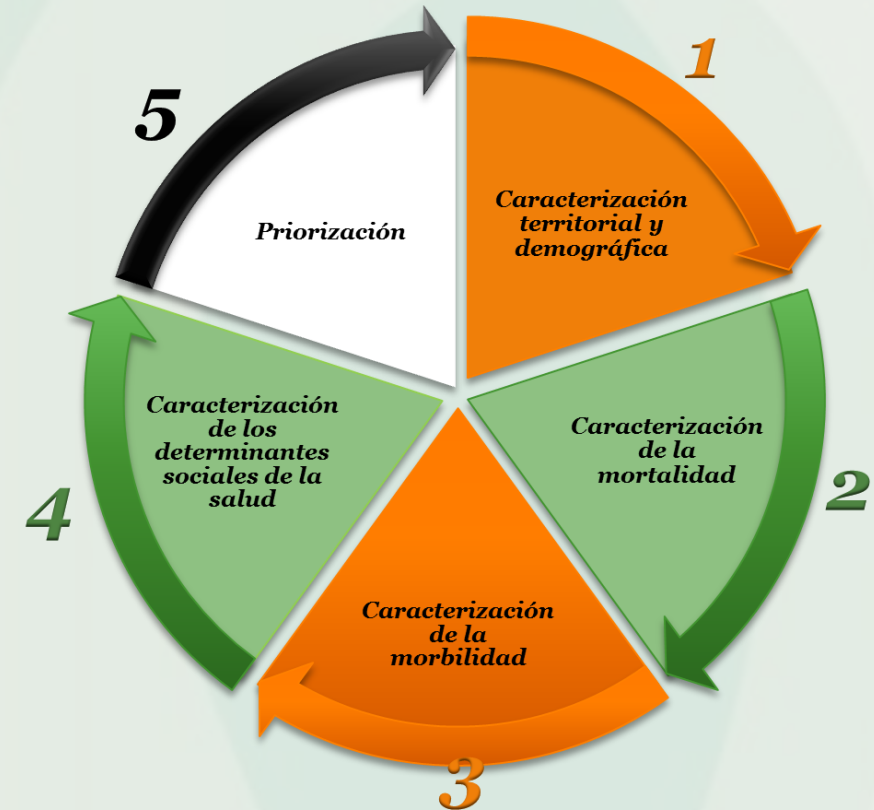
(\*) **Afiliado:** se considera al activo y al suspendido

**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



## Los indicadores priorizados y grupos de riesgo son el resultado del proceso de Caracterización poblacional

### **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>
Población con riesgo o alteraciones Cardio - Cerebro - Vascular Metabólicas manifiestas	123	6
Población en condición Materno - Perinatal	111	6
Población en riesgo o presencia de alteraciones nutricionales	3	4
Población con riesgo o infecciones	4	2
Población con riesgo o presencia de Cáncer	3	3
Población con riesgo o enfermedades raras	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	Dic 2017 ECOOPSOS EPSS	2018	Enero - - 2019	Feb - - 2019	Mar - - 2019
Porcentaje de nacidos vivos con Bajo peso al nacer	119	130	15	26	41
	3526	3658	233	584	991
	3.37%	3.55%	6.44%	4.45%	4.14%
	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%
	≤10%	≤10%			
Porcentaje de esquemas adecuados en niños menores de un año	3508	2320	130	309	554
	3543	2440	2894	2941	2995
	99.01%	95.08%	4.49%	10.51%	18.50%
	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%
	≥95%	≥95%	7.92%	15.83%	23.75%
Proporcion de esquemas adecuados en niños de 5 años.	4166	18900	146	290	455
	15441	19898	4237	4441	4306
	26.98%	94.98%	3.45%	6.53%	10.57%
	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%
	≥95%	≥95%	7.92%	15.83%	23.75%

# Resultados de Indicadores

## Grupo de Riesgo: Adulto

Nombre del indicador						
	Dic 2017	Dic 2018	Ene	Feb	Mar	I trim-2019
Porcentaje de captación de principales precursores de ERC (18-69 años)	13314	14137	14416	14698	14836	14836
	40907	38590	38653	38721	38786	38786
	33%	37%	37%	38%	38%	38%
	40%	40%				40%
	>=40	40%	>=40	>=40	>=40	>=40
Proporción de pacientes hipertensos controlados	4907	4391	4406	4449	4489	4489
	7996	7032	7061	7089	7113	7113
	61%	62%	62%	63%	63%	63%
	60%	60%				60%
	>=60	60%	>=60	>=60	>=60	>=60
Porcentaje de pacientes diabeticos controlados	1417	3322	3355	3406	3432	3432
	4398	7118	7142	7169	7199	7199
	32%	47%	47%	48%	48%	48%
	50%	50%				50%
	>=50	>=50	>=50	>=50	>=50	>=50
Porcentaje de pacientes con toma de creatinina en el ultimo año	6593	9413	9509	9664	9755	9755
	17326	19796	19849	19904	19958	19958
	38%	48%	48%	49%	49%	49%
	50%	50%				50%
	>=50	>=50	>=50	>=50	>=50	>=50

# Resultados de Indicadores

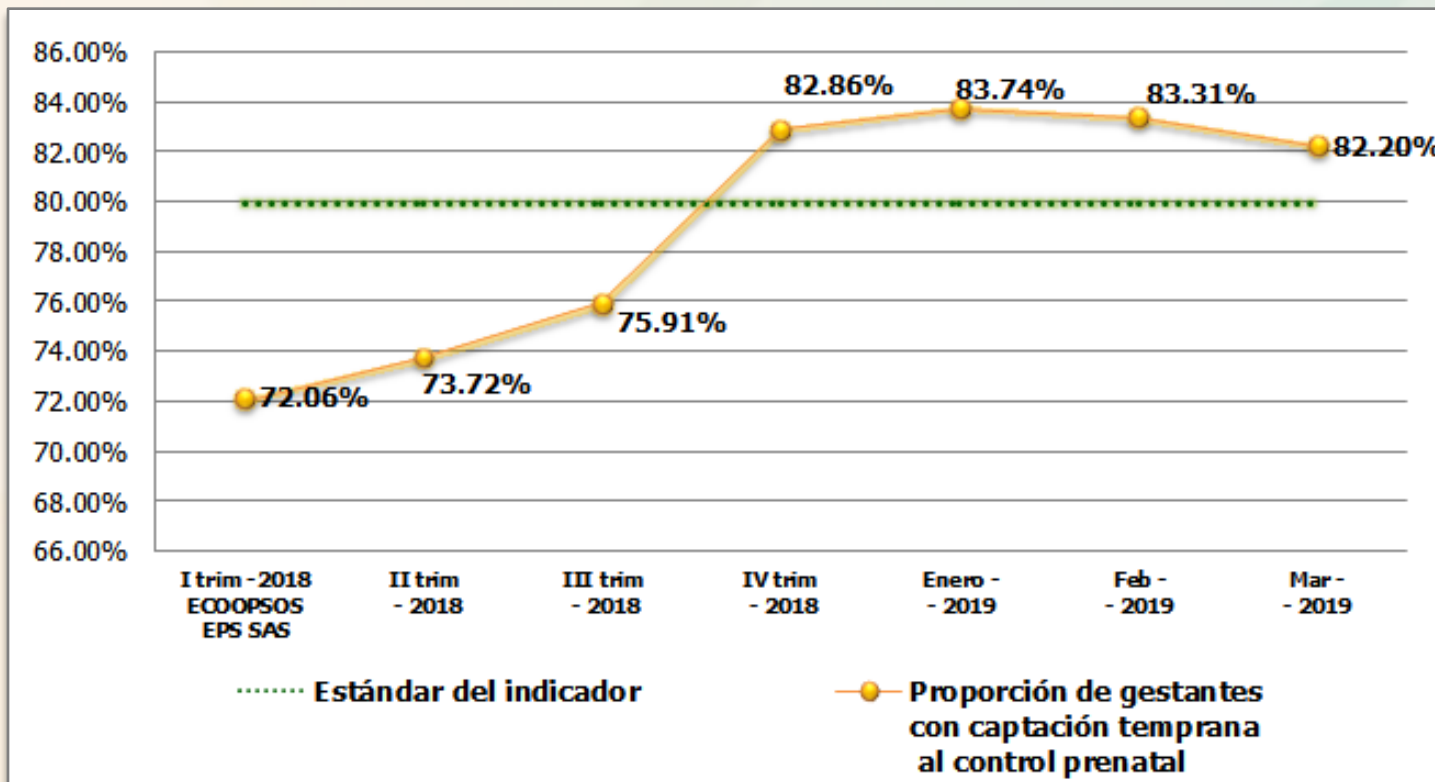
## Grupo de Riesgo: Materno Perinatal

Nombre del indicador	Dic 2017 ECOOPSOS EPSS	2018	Enero - - 2019	Feb - - 2019	Mar - - 2019
Razón mortalidad materna a 42 días	5	1	0	0	1
	3526	3658	233	584	991
	141.80	27.34	0.00	0.00	100.91
	51.00	51.00	51.00	51.00	51.00
	≤ 51	≤ 51			
Incidencia de Sífilis Gestacional	35	35	2	5	9
	3526	3658	233	584	991
	9.93	9.57	8.58	8.56	9.08
	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
	≤5	≤5			
Incidencia de Sífilis Congénita	11	7	2	2	2
	3526	3658	233	584	991
	3.12	1.91	8.58	3.42	2.02
	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50
	≤ 0.5	≤ 0.5			
Proporción de gestantes con captación temprana al control prenatal	1100	1605	1385	1443	1635
	1393	1937	1654	1732	1989
	78.97%	82.86%	83.74%	83.31%	82.20%
	80.00%	80.00%	80.00%	80.00%	
	≥80%	>70%			
Porcentaje de nacidos vivos con cuatro o más consultas de control prenatal	2981	3093	135	293	463
	3526	3658	295	596	994
	84.54%	84.55%	45.76%	49.16%	46.58%
	85.00%	85.00%	85.00%	85.00%	85.00%
	≥85%	≥85%			

# Proporción de gestantes con captación temprana al control prenatal

## Estrategias

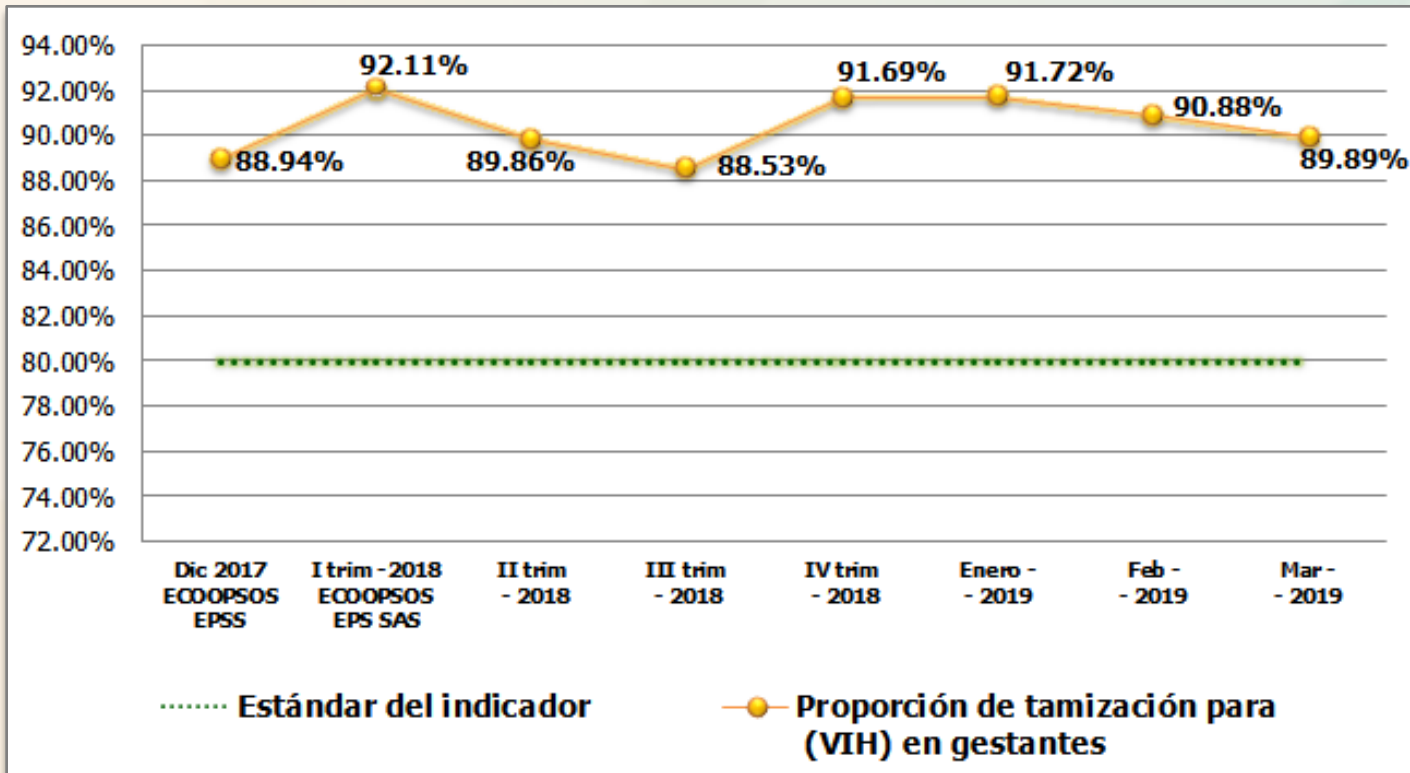
- Seguimiento de actividades de demanda inducida a mujeres en edad fértil
- Identificación de afiliadas con intención reproductiva las cuales se direccionan a la IPS primaria para consulta preconcepcional (\*).
- Seguimiento a los resultados de test de gravindex en la red prestadora
- Canales de comunicación 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)





# Proporción de gestantes con tamización para VIH

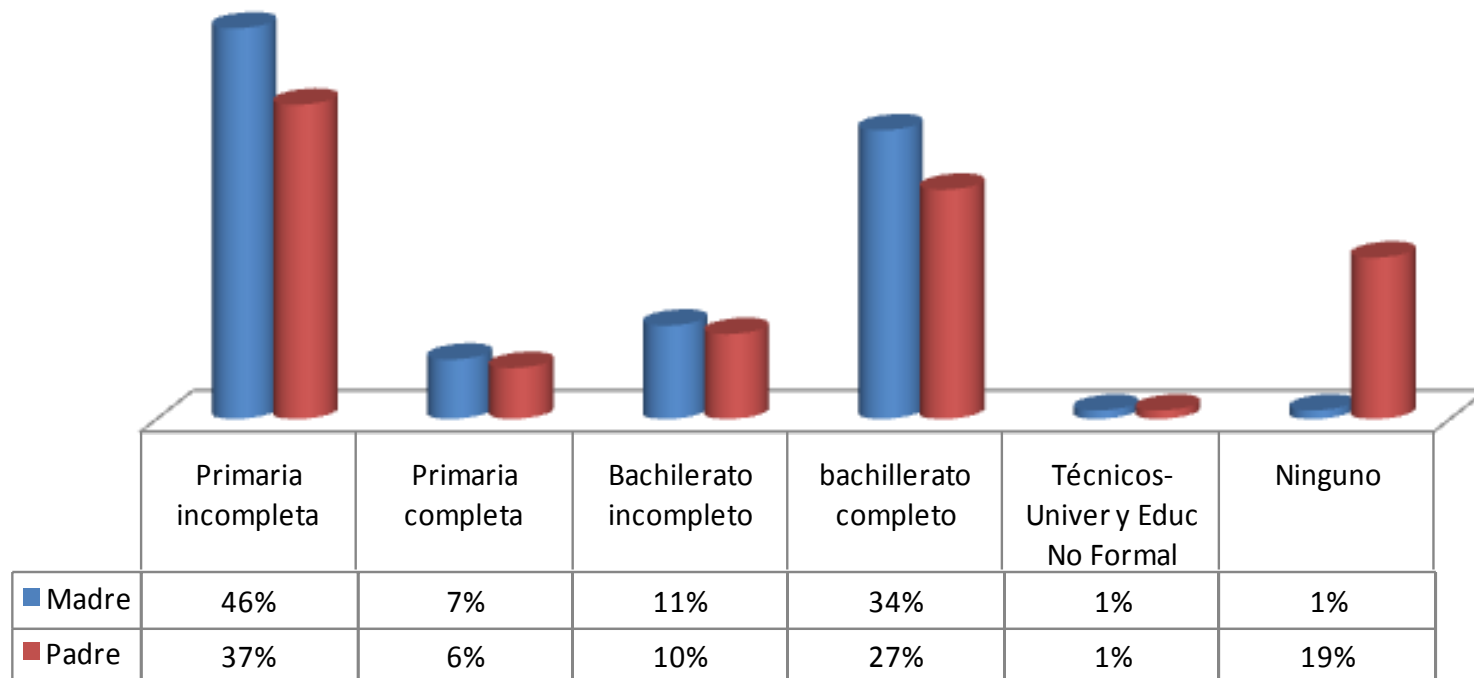
## Estrategias



- Seguimiento y monitoreo mensual de los registros diligenciados en la red de prestadores primaria como son Kardex de gestantes
- Verificación de pruebas de tamizaje en la Historia Clínica Prenatal y en el laboratorio clínico.
- Seguimiento telefónico y/o domiciliario con la respectiva demanda inducida al acceso a paraclínicos de control prenatal.

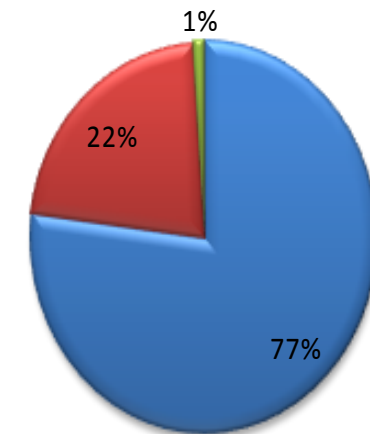
# Caracterización de Determinantes Sociales

## Nivel Educativo



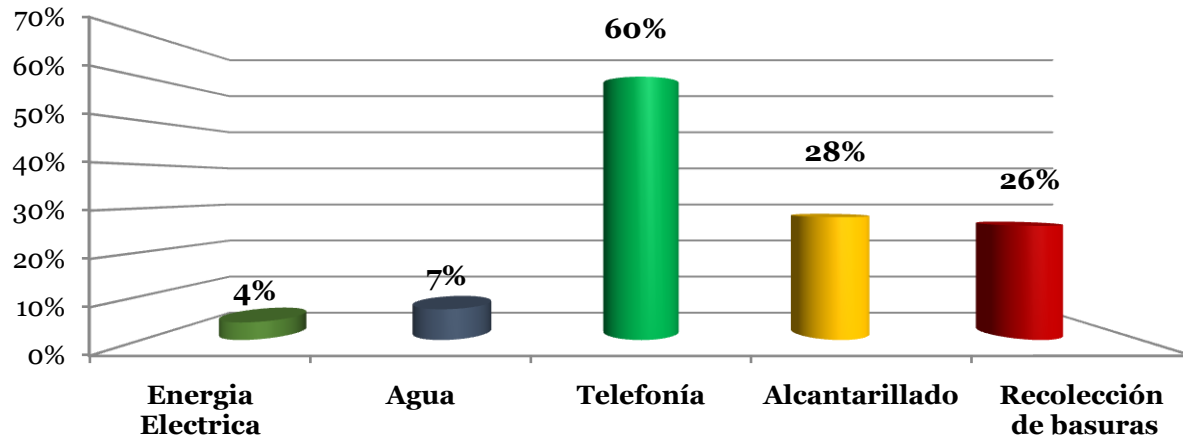
## Ingresos por familia

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

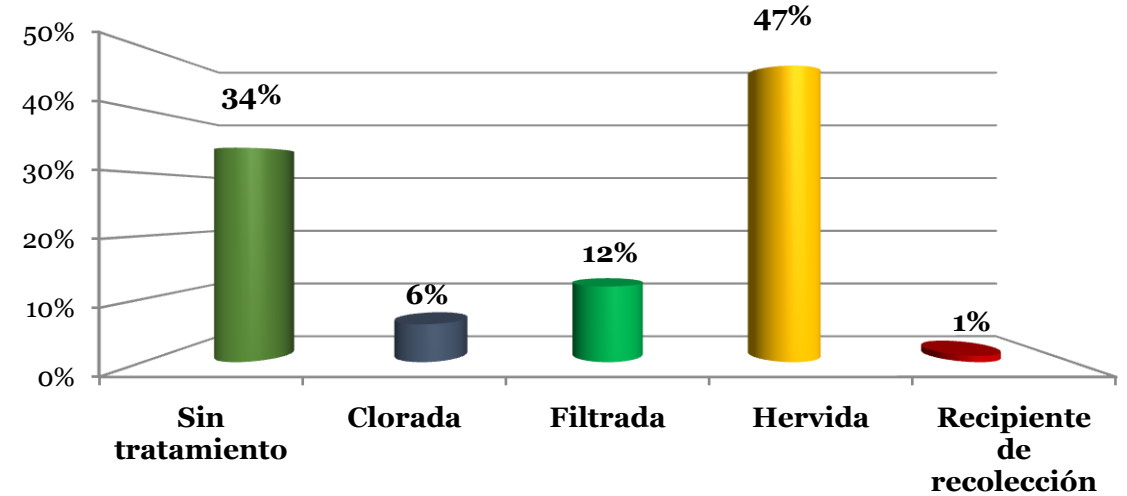


# Caracterización de Determinantes Sociales

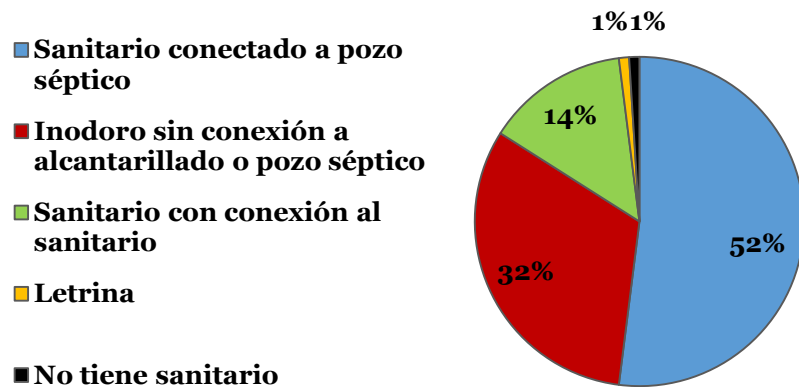
**Porcentaje de servicios públicos insatisfechos en el núcleo familiar**



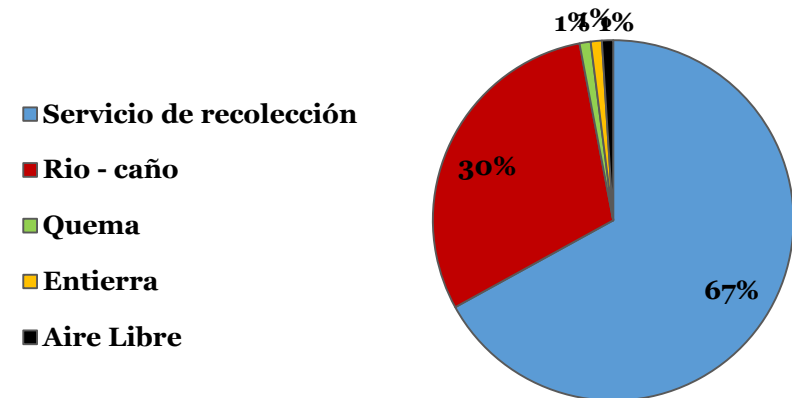
**Tipo de tratamiento del agua que consume el núcleo familiar**



**Disposición de Excretas**

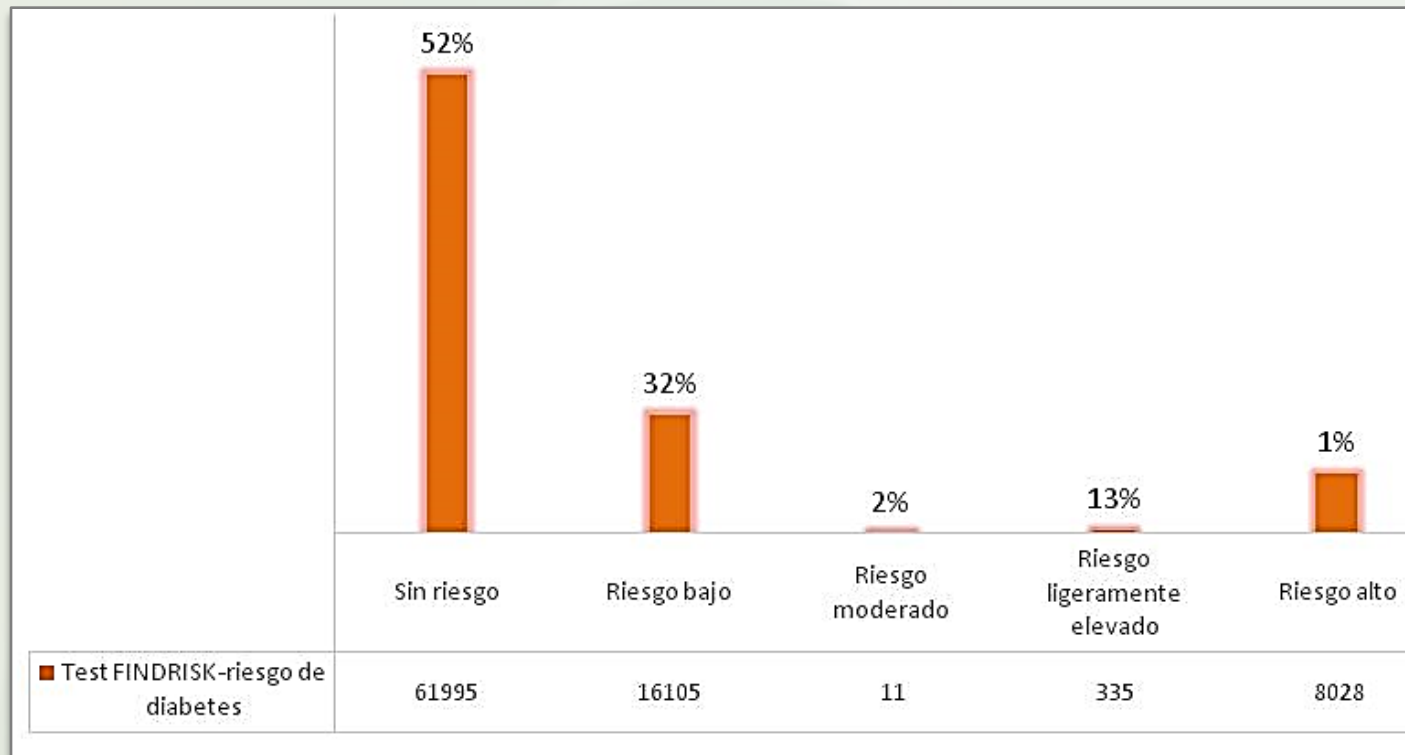


**Disposición final de basuras**



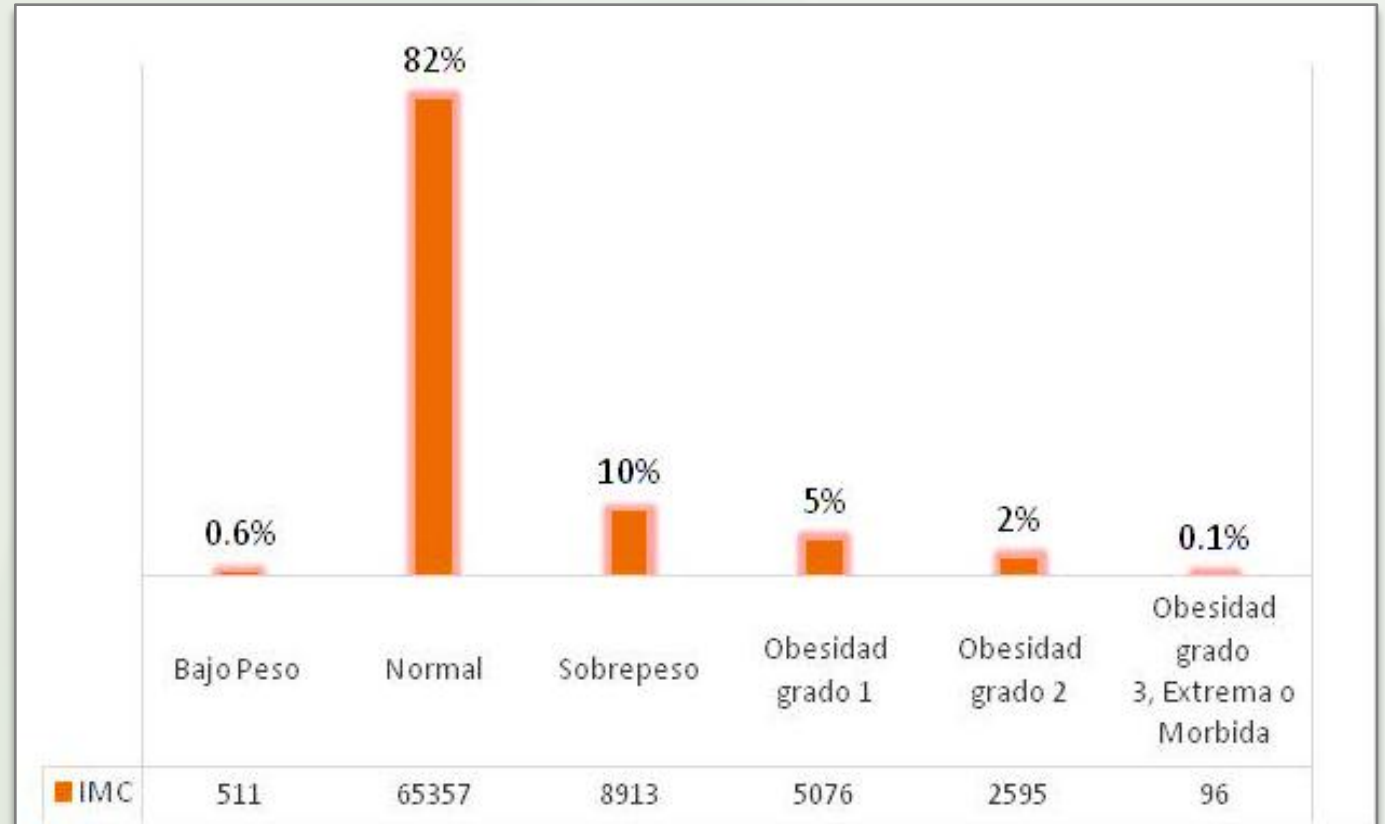
# Evaluación del Riesgo Cardiovascular

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***



# ¿Qué es el SOGCS?

Es el conjunto de **instituciones, normas, requisitos, mecanismos, y procesos deliberados y sistemáticos** que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país.

El cual se encuentra normado por el Decreto 1011 de 2006 y consta de cuatro componentes.

COMPONENTES
<i>Sistema Único de Habilitación</i>
<i>Sistema Único de Acreditación</i>
<i>Sistema de Información para la Calidad</i>
<i>Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad (PAMEC)</i>

# *Sistema de Información para la Calidad*

*Este componente tiene por objeto estimular la competencia por calidad entre los agentes del sector que al mismo tiempo, permita orientar a los usuarios en el conocimiento de las características del sistema, en el ejercicio de sus derechos y deberes y en los niveles de calidad de los Prestadores de Servicios de Salud y de las EAPB, de manera que puedan tomar decisiones informadas en el momento de ejercer los derechos que para ellos contempla el Sistema General de Seguridad Social en Salud.*

<b>CARACTERISTICAS</b>
<i>Accesibilidad</i>
<i>Oportunidad</i>
<i>Continuidad</i>
<i>Seguridad</i>
<i>Pertinencia</i>



# Resultados Indicadores de Gestión Sistema Obligatorio Garantía de la Calidad

<b>SERVICIO</b>	<b>OPORTUNIDAD PROMEDIO I TRIMESTRE INSTITUCIONAL</b>	<b>OPORTUNIDAD PROMEDIO ESTANDAR NACIONAL</b>
<i>MEDICINA GENERAL</i>	1.84	3.44
<i>ODONTOLOGIA GENERAL</i>	2.34	4.38
<i>URGENCIAS - EN MINUTOS</i>	93.83	93.83
<i>GINECOLOGIA - OBSTETRICIA</i>	3.02	8.4
<i>PEDIATRIA</i>	3.76	8.8
<i>CIRUGIA GENERAL</i>	9.86	12.77
<i>ORTOPEDIA</i>	10.6	SD
<i>MEDICINA INTERNA</i>	18.95	12.3
<i>ECOGRAFIAS</i>	11.92	8.9

# ***Población Afiliada***



# Total Afiliados

DEPARTAMENTO	ENERO DEL 2019		FEBRERO DEL 2019		MARZO DEL 2019	
	SUBSIDIADO	CONTRIBUTIVO	SUBSIDIADO	CONTRIBUTIVO	SUBSIDIADO	CONTRIBUTIVO
ANTIOQUIA	48,441	1,140	48,488	1,319	48,418	1,523
BOYACA	15,525	306	15,461	336	15,403	374
CORDOBA	10	0	17	0	56	0
CUNDINAMARCA	113,301	2,725	114,054	3,140	114,870	3,629
HUILA	32,719	384	32,950	426	33,171	488
META	878	3	1,173	4	1,313	8
NTE SANTANDER	56,237	917	56,022	1,030	55,811	1,142
TOLIMA	45,500	476	45,408	508	45,331	554
NO COBERTURA	23	0	37	0	34	0
<b>Total general</b>	<b>312,634</b>	<b>5,951</b>	<b>313,610</b>	<b>6,763</b>	<b>314,407</b>	<b>7,718</b>

## ***Nuevos Afiliados***

Departamento	ENERO		Total ENERO	FEBRERO		Total FEBRERO	MARZO		Total MARZO	Total general
	INGRESO	NACIMIENTO		INGRESO	NACIMIENTO		INGRESO	NACIMIENTO		
Antioquia	79	69	148	62	69	131	59	75	134	413
Boyaca	6	12	18	2	14	16	4	17	21	55
Cordoba	10		10	4	1	5	5	2	7	22
Cundinamarca	410	147	557	400	150	550	274	178	452	1,559
Huila	8	35	43	8	46	54	13	56	69	166
Meta	13	1	14	5	2	7	4	2	6	27
Norte de Santander	240	64	304	42	46	88	34	59	93	485
Tolima	18	46	64	3	58	61	7	67	74	199
<b>Total general</b>	<b>784</b>	<b>374</b>	<b>1,158</b>	<b>526</b>	<b>386</b>	<b>912</b>	<b>400</b>	<b>456</b>	<b>856</b>	<b>2,926</b>

# Traslados a otras EPS

## REGIMEN SUBSIDIADO

Departamento	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
Antioquia	44	334	221	599
Boyaca	18	63	45	126
Cundinamarca	336	370	206	912
Huila	19	98	75	192
Meta	1	3	9	13
Norte de Santander	85	158	118	361
Tolima	71	182	148	401
<b>Total general</b>	<b>574</b>	<b>1,208</b>	<b>822</b>	<b>2,604</b>

## REGIMEN CONTRIBUTIVO

DEPARTAMENTO	MARZO	FEBRERO	ENERO	Total general
Antioquia	100	90	77	267
Boyaca	41	23	15	79
Cundinamarca	426	327	216	969
Huila	48	28	18	94
Meta	4	1		5
Norte de Santander	75	45	60	180
Tolima	89	62	37	188
<b>Total general</b>	<b>783</b>	<b>576</b>	<b>423</b>	<b>1,782</b>

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

<b>Departamento</b>	<b>ENERO</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>MARZO</b>	<b>Total general</b>
Antioquia	49	77	58	184
Boyaca	13	7	19	39
Cordoba			3	3
Cundinamarca	270	267	371	908
Huila	76	93	68	237
Meta	180	88	44	312
Norte de Santander	17	14	20	51
Tolima	26	45	35	106
<b>Total general</b>	<b>631</b>	<b>591</b>	<b>618</b>	<b>1,840</b>

## *Movilidad*

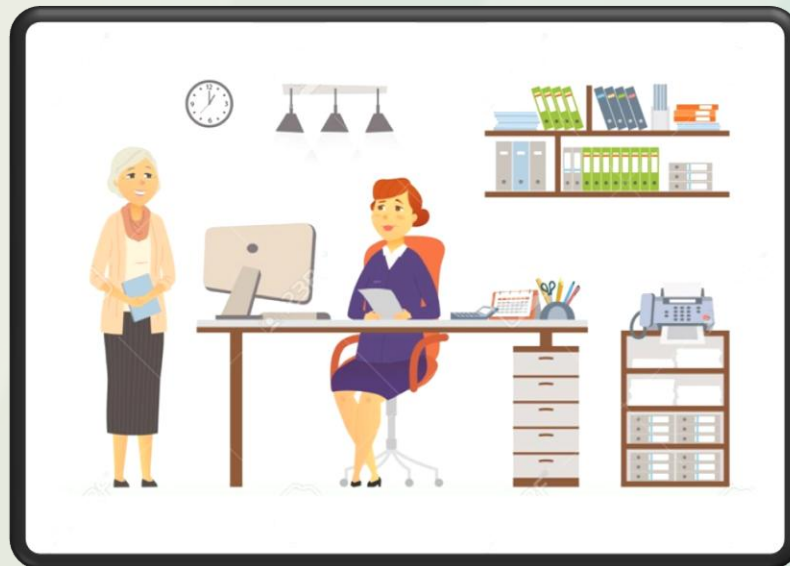
DEPARTAMENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
Antioquia	139	288	308	735
Boyaca	41	57	77	175
Cundinamarca	448	665	726	1,839
Huila	83	77	97	257
Meta	3	1	4	8
Norte de Santander	129	182	174	485
Tolima	73	91	87	251
<b>Total general</b>	<b>916</b>	<b>1,361</b>	<b>1,473</b>	<b>3,750</b>

## *Portabilidad*

DEPARTAMENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
Antioquia	102	83	48	233
Boyaca	19	29	21	69
Cundinamarca	213	157	88	458
Huila	44	48		92
Meta		2		2
Norte de Santander	28	37		65
Tolima	100			100
<b>Total general</b>	<b>506</b>	<b>356</b>	<b>157</b>	<b>1,019</b>



# *Oficinas de Atención al Usuario*



# Gestión en Oficinas de Atención al Usuario

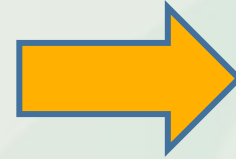
**Gráfico gestión realizada por promotores en las oficinas de atención al usuario durante el trimestre Enero a Marzo de 2019.**

DEPARTAMENTO	No. De Oficinas	No. de Promotores	Usuarios Activos en Base de Datos	Total Afiliado Contactado en el Trimestre	Número de Ordenes Autorizadas Entregadas	Número de Tramites de Afiliaciones y Novedades	Usuarios Capacitados en Temas Normativos
ANTIOQUIA	26	37	49,941	42,570	16,792	3,810	16,099
BOYACA	7	14	15,777	13,602	6,747	903	7,157
CORDOBA	1	1	56				
CUNDINAMARCA	54	92	118,499	81,581	66,947	11,175	44,895
HUILA	16	18	33,659	15,170	13,896	2,817	8,952
META	6	6	1,321	224	390	248	142
NORTE DE SANTANDER	3	23	56,953	31,735	19,015	2,332	20,275
TOLIMA	28	35	45,885	24,757	19,023	2,229	14,337
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>141</b>	<b>226</b>	<b>322,091</b>	<b>209,639</b>	<b>142,810</b>	<b>23,514</b>	<b>111,857</b>

# Tiempos de Atención por Canal

Ecoopsos EPS SAS establece mecanismo de divulgación y/o canales de comunicación en las oficinas de atención al usuario, a través de:

✓ Atención personalizada por parte del Promotor DIAP quien orienta e informa al usuario, con un tiempo estándar de 24 minutos por usuario atendido.



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

DEPARTAMENTO	No. De Oficinas	No. de Promotores	Días 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	37	58	42,570	26	734	20
BOYACA	7	14	58	13,602	21	235	17
CORDOBA	1	1					
CUNDINAMARCA	54	92	58	81,581	27	1,407	15
HUILA	16	18	58	15,170	26	262	15
META	6	6	58	224	50	4	1
NORTE DE SANTANDER	3	23	58	31,735	23	547	24
TOLIMA	28	35	58	24,757	32	427	12
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>141</b>	<b>226</b>	<b>58</b>	<b>209,639</b>	<b>24</b>	<b>3,614</b>	<b>16</b>

# Tiempos de Atención por Canal

## ✓ Líneas Telefónicas de Atención al Usuario.

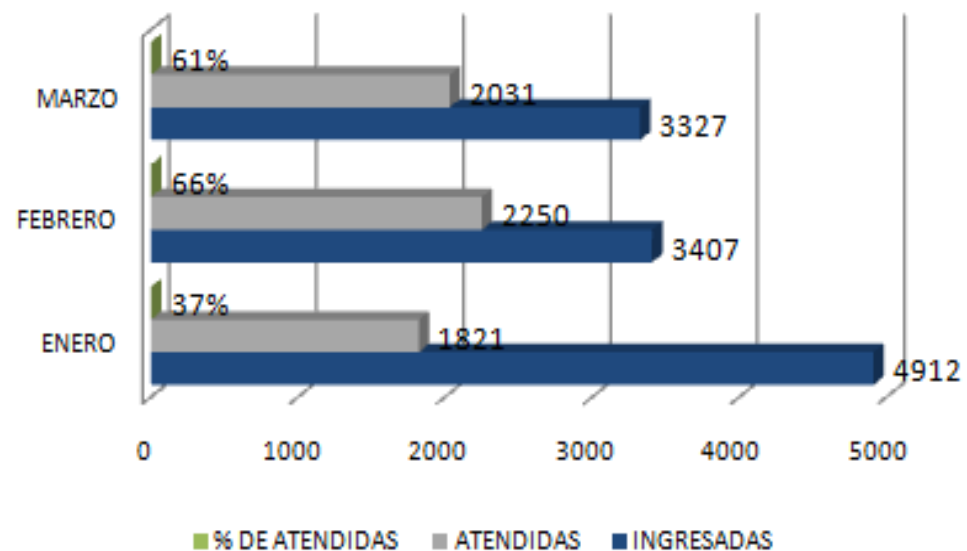
*Ecoopsos EPS SAS cuenta con 2 Líneas gratuitas de atención 24 horas, 7 días de la semana; a través de estas líneas los usuarios reciben información y orientación de las solicitudes recepcionadas e inconformidades, desde estas líneas el usuario se puede comunicar a los siguientes números así:*

- **018000978082** para los departamentos de Cundinamarca, Huila y Tolima.
  - **018000978084** para los departamentos de Antioquia, Boyacá y Nte. de Santander.
- Las llamadas recepcionadas son monitorizadas de acuerdo a los siguientes indicadores.*

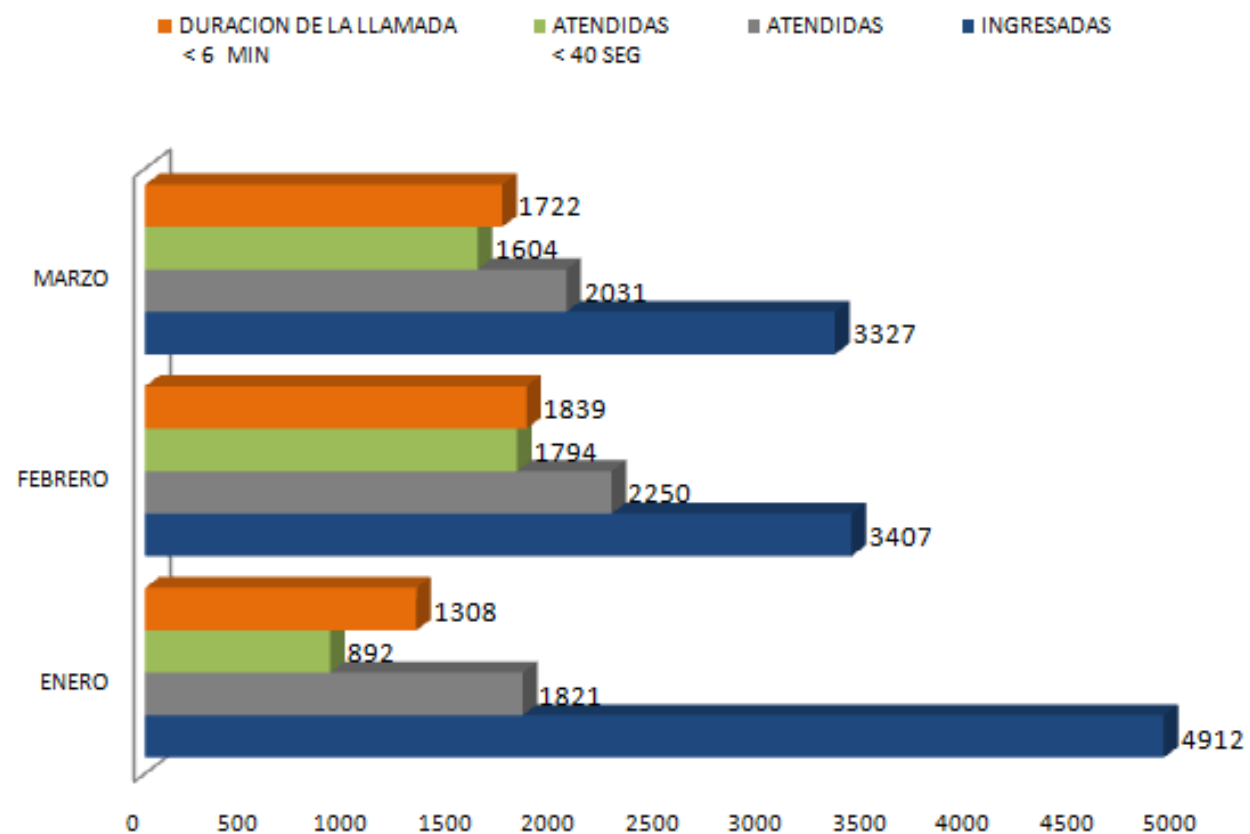
INFORME LINEA REGIONAL ENERO A MARZO 2019									
MES	NIVEL DE ATENCION			NIVEL DE SERVICIO			DURACION DE LA LLAMADA		
	INGRESADAS	ATENDIDAS	%	ATENDIDAS	ATENDIDAS < 40 SEG	%	ATENDIDAS	DURACION DE LA LLAMADA < 6 MIN	%
ENERO	4912	1821	37%	1821	892	49%	1821	1308	72%
FEBRERO	3407	2250	66%	2250	1794	80%	2250	1839	82%
MARZO	3327	2031	61%	2031	1604	79%	2031	1722	85%
<b>Promedio Mes</b>	<b>3882</b>	<b>2034</b>	<b>55%</b>	<b>6102</b>	<b>4290</b>	<b>69%</b>	<b>6102</b>	<b>4869</b>	<b>79%</b>

# Nivel de Atención Línea Regional 018000

## NIVEL DE ATENCIÓN LINEA REGIONAL



## LLAMADA EN ESPERA < DE 40 SEG DURACIÓN LLAMADA ATENDIDA < E 6 MIN



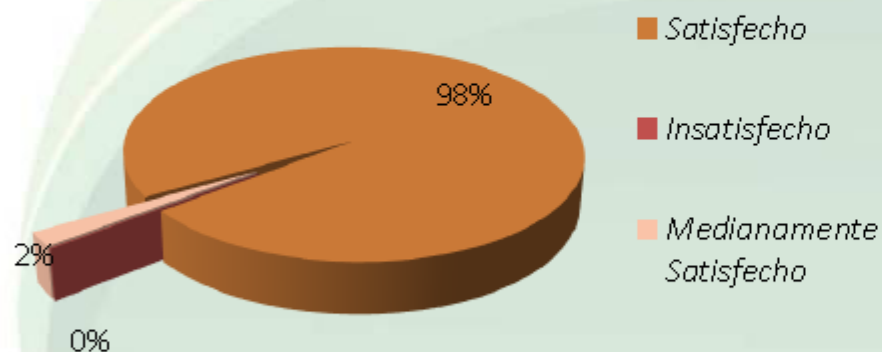
# ***Resultados*** ***Satisfacción de Usuarios***



# Satisfacción de Usuarios Departamento de Antioquia

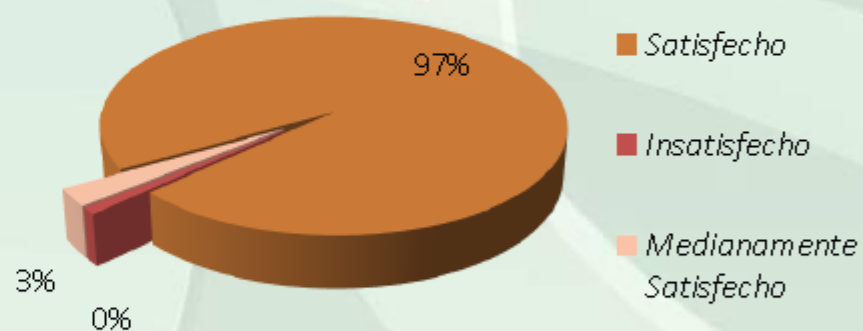
## SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR LOS SERVICIOS DE ECOOPSOS

DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA



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

DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA

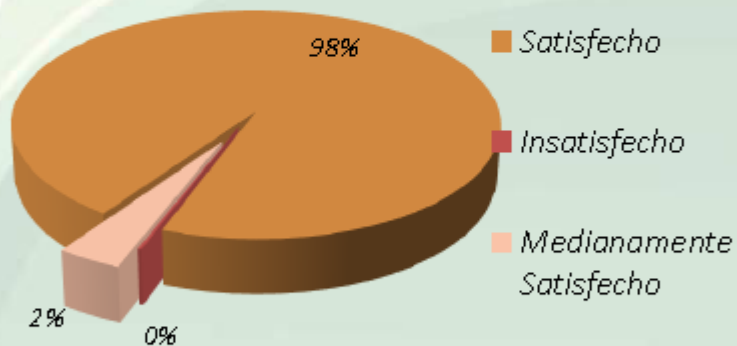


**PERIODO: ENERO A MARZO DE 2019**

# Satisfacción de Usuarios Departamento de Boyacá

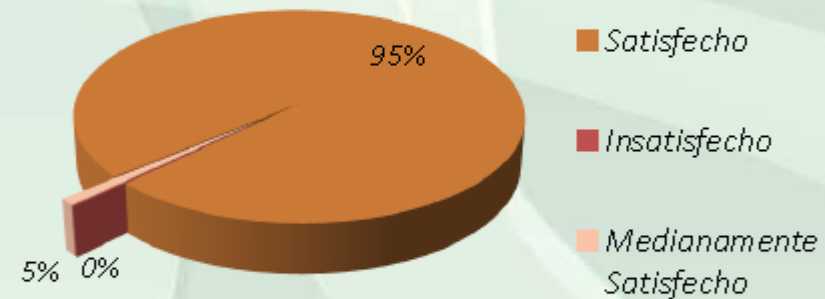
## SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR LOS SERVICIOS DE ECOOPSOS

DEPARTAMENTO DE BOYACA



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

DEPARTAMENTO DE BOYACA



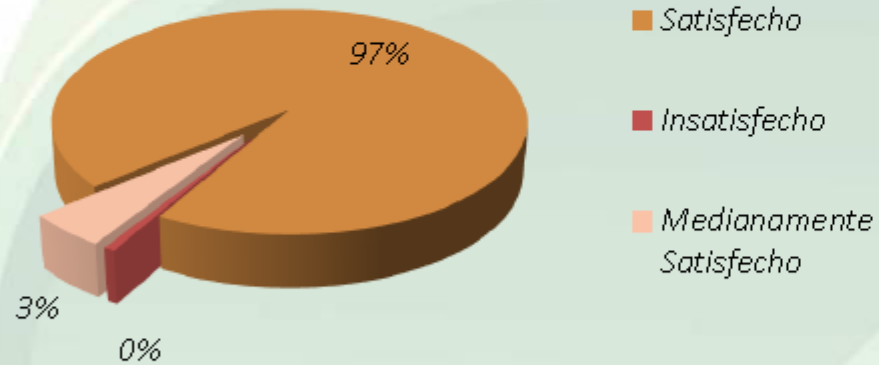
**PERIODO: ENERO A MARZO DE 2019**



# Satisfacción de Usuarios Departamento de Cundinamarca

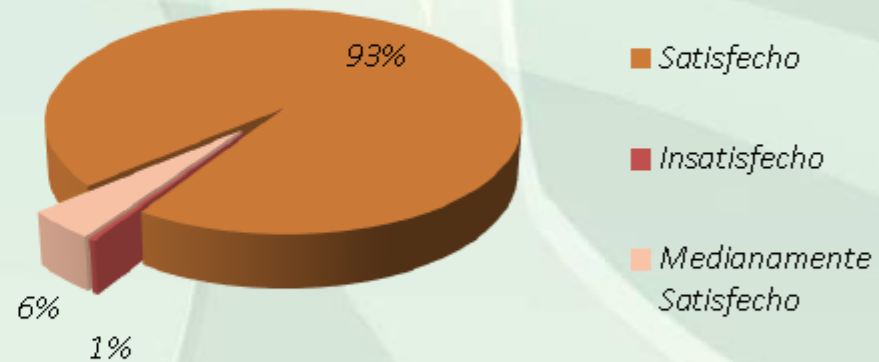
## SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR LOS SERVICIOS DE ECOOPSOS

DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA



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

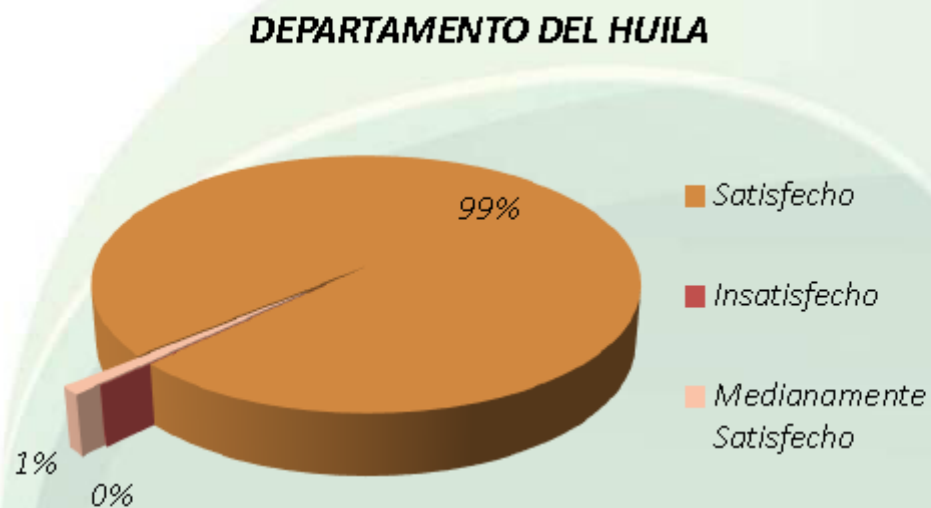
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA



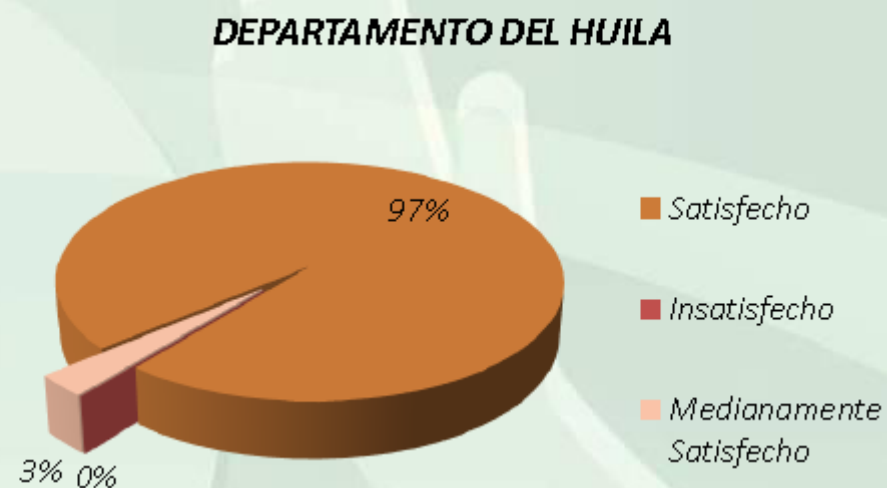
**PERIODO: ENERO A MARZO DE 2019**

# Satisfacción de Usuarios Departamento de Huila

## SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR LOS SERVICIOS DE ECOOPSOS



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

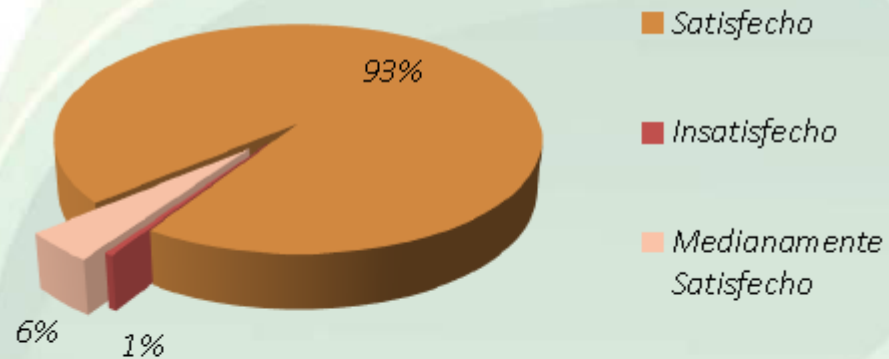


**PERIODO: ENERO A MARZO DE 2019**

# Satisfacción de Usuarios Departamento de Norte de Santander

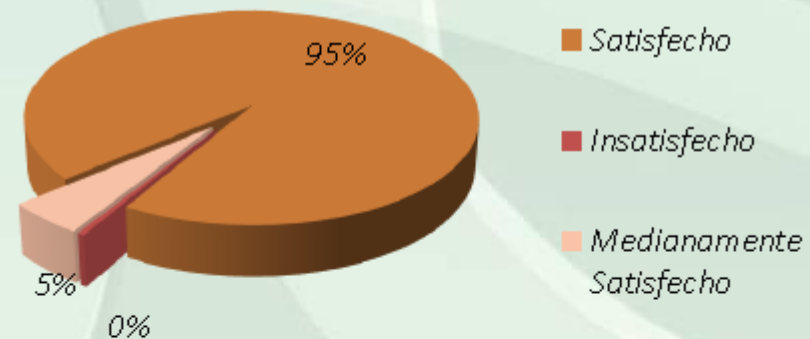
## SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR LOS SERVICIOS DE ECOOPSOS

DEPARTAMENTO DE NORTE DE SANTANDER



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

DEPARTAMENTO DE NORTE  
SANTANDER



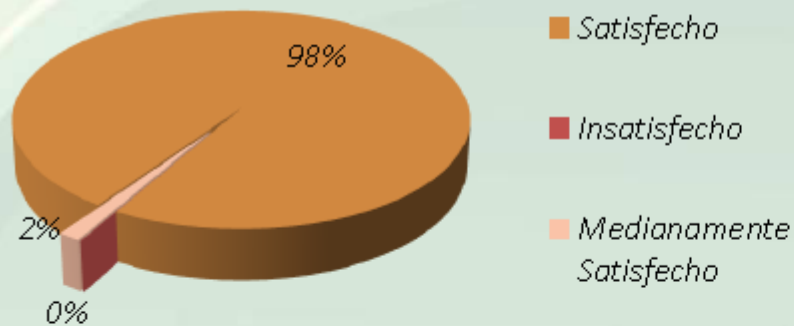
**PERIODO: ENERO A MARZO DE 2019**

# Satisfacción de Usuarios Departamento de Tolima

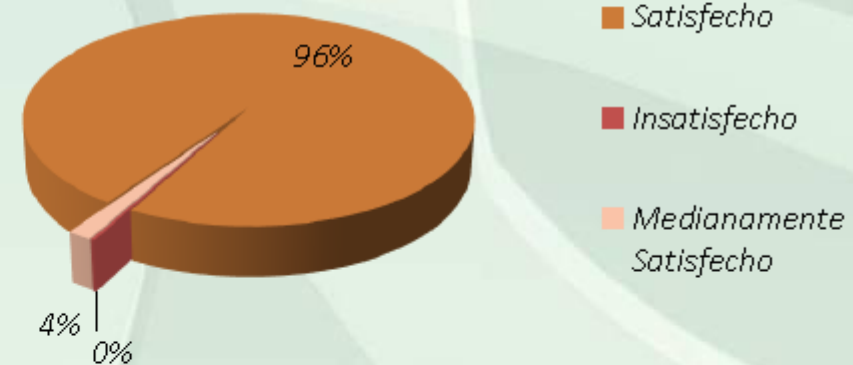
## SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR LOS SERVICIOS DE ECOOPSOS

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

DEPARTAMENTO DE TOLIMA

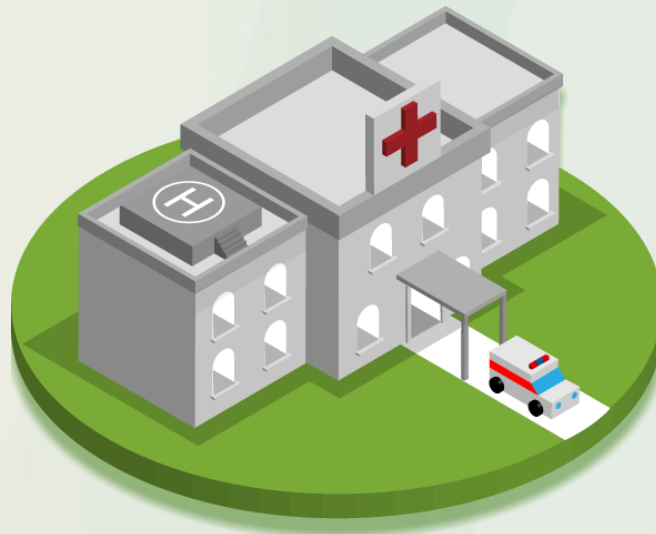


DEPARTAMENTO DE TOLIMA



**PERIODO: ENERO A MARZO DE 2019**

# ***Contratación de IPS***



## *Contratos por Tipo de Entidad*

DEPARTAMENTO	PRIVADA	PUBLICA	TOTAL GENERAL
ANTIOQUIA	26	103	129
BOYACA	13	25	38
CORDOBA	1	2	3
CUNDINAMARCA	83	132	215
HUILA	25	57	82
META	7	12	19
NORTE DE SANTANDER	50	15	65
TOLIMA	26	104	130
<b>Total general</b>	<b>231</b>	<b>450</b>	<b>681</b>

## *Estado de Contratación Tipo de Contrato y Nivel de Atención*

DEPARTAMENTO	CAPITA	EVENTO	TOTAL GENERAL
ANTIOQUIA	46	83	129
BOYACA	12	26	38
CORDOBA	0	3	3
CUNDINAMARCA	65	150	215
HUILA	26	56	82
META	1	18	19
NORTE DE SANTANDER	15	50	65
TOLIMA	46	84	130
<b>Total general</b>	<b>211</b>	<b>470</b>	<b>681</b>

DEPARTAMENTO	I	II	III	I-II	MEDICAMENTOS	PYP	TOTAL GENERAL
ANTIOQUIA	47	23	10	0	2	47	129
BOYACA	9	7	1	2	7	12	38
CORDOBA	0	1	1	0	0	1	3
CUNDINAMARCA	61	62	25	4	6	57	215
HUILA	28	17	8	0	3	26	82
META	5	3	4	0	2	5	19
NORTE DE SANTANDER	12	29	13	0	5	6	65
TOLIMA	47	17	10	2	5	49	130
<b>Total general</b>	<b>209</b>	<b>159</b>	<b>72</b>	<b>8</b>	<b>30</b>	<b>203</b>	<b>681</b>