





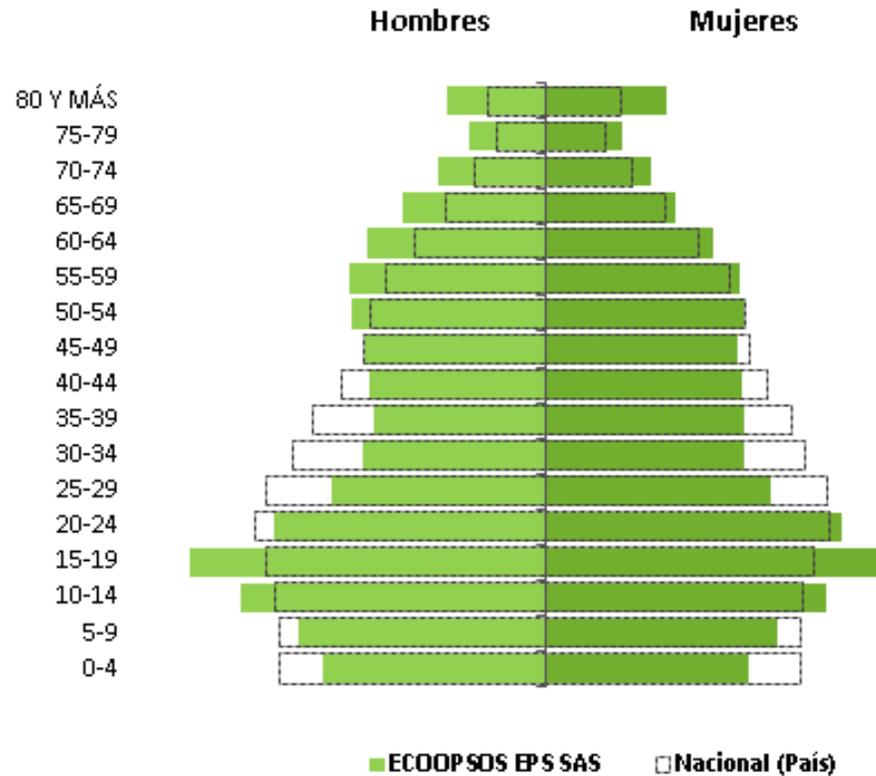
**Informe II Trimestre 2020**  
**Abril-Junio 2020**  
**Circular Externa 008 de 2018**



# **Caracterización de los Afiliados**

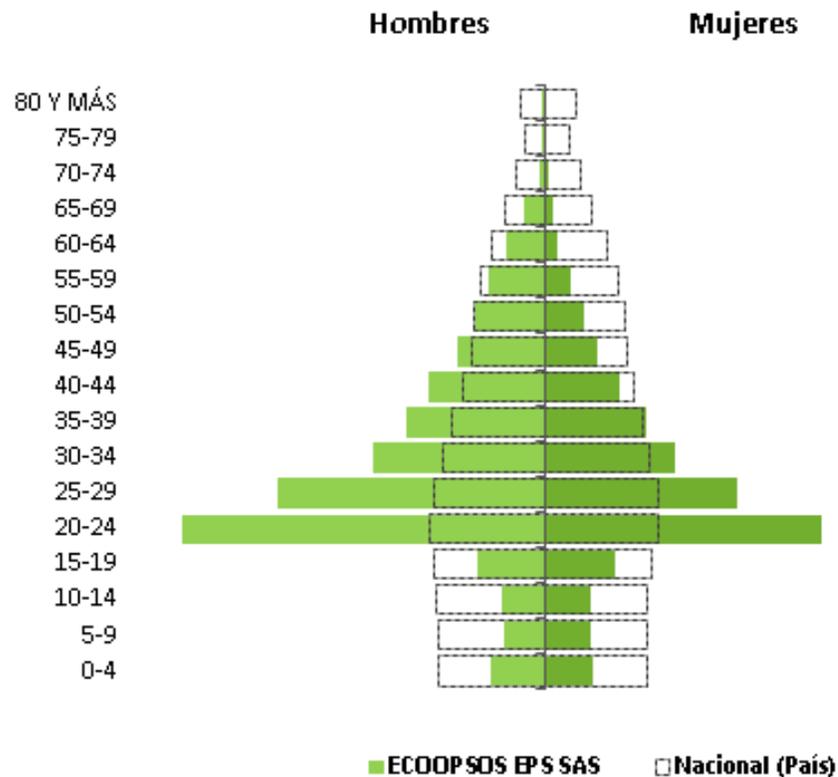


# Caracterización Poblacional Régimen Subsidiado



Grupo de edad	Nacional (País)		ECOOPSOS EPS SAS	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
0-4	2.007.069	1.920.187	10.527	9.588
5-9	2.011.707	1.924.862	11.654	11.033
10-14	2.029.726	1.946.045	14.436	13.324
15-19	2.102.995	2.033.561	16.845	15.984
20-24	2.179.243	2.147.776	12.842	13.993
25-29	2.102.348	2.122.489	10.151	10.663
30-34	1.902.152	1.964.503	8.673	9.450
35-39	1.751.939	1.852.087	8.155	9.463
40-44	1.543.684	1.677.485	8.339	9.313
45-49	1.373.136	1.535.899	8.527	9.146
50-54	1.322.757	1.512.170	9.197	9.403
55-59	1.201.986	1.397.977	9.317	9.249
60-64	984.621	1.161.734	8.402	7.973
65-69	751.074	897.893	6.777	6.112
70-74	540.098	658.986	5.072	4.966
75-79	357.178	447.565	3.643	3.681
80 Y MÁS	433.169	576.323	4.653	5.770
<b>Total</b>	<b>24.594.882</b>	<b>25.777.542</b>	<b>157.210</b>	<b>159.111</b>

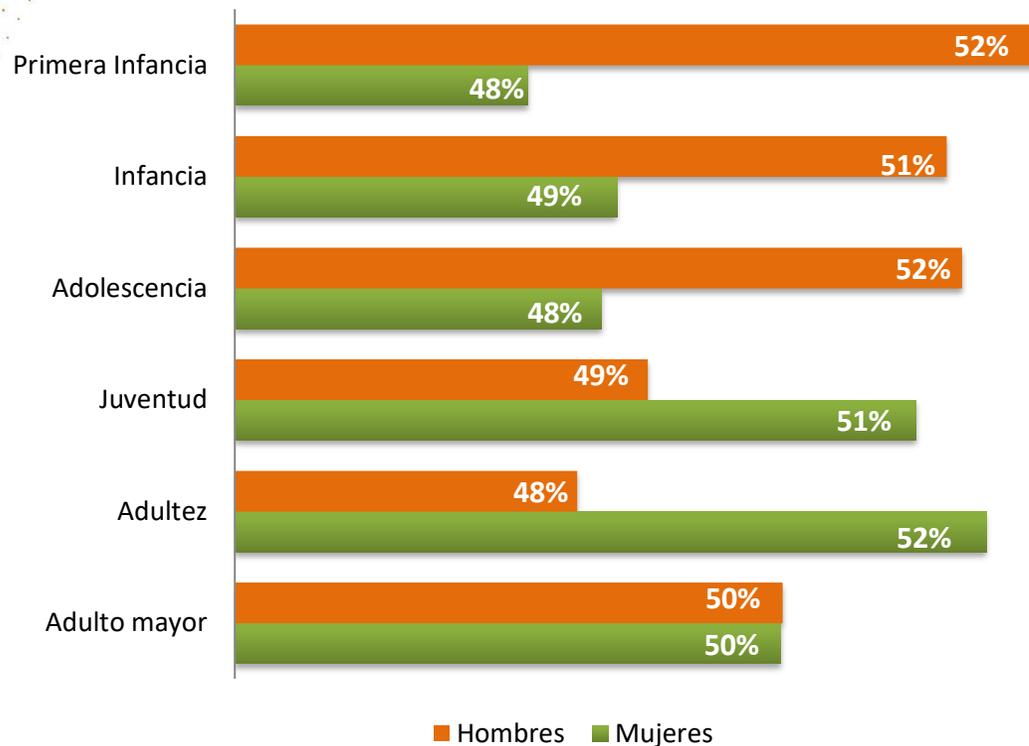
# Pirámide Poblacional Régimen Contributivo



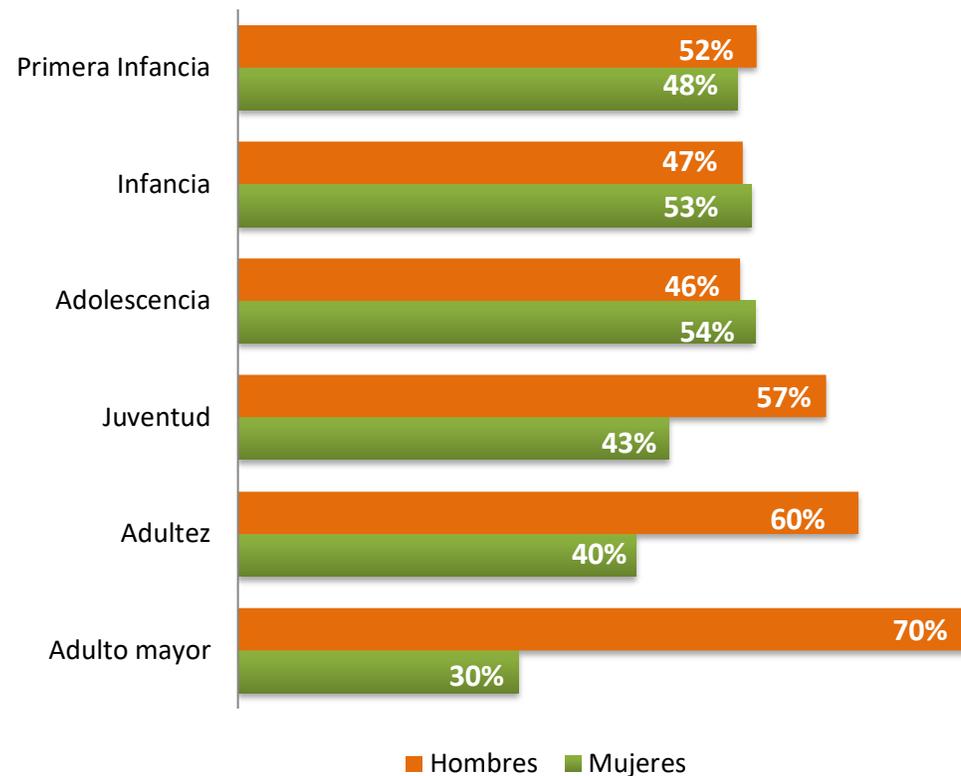
Grupo de edad	Nacional (País)		ECOOPSOS EPS SAS	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
<b>0-4</b>	2.007.069	1.920.187	221	193
<b>5-9</b>	2.011.707	1.924.862	165	180
<b>10-14</b>	2.029.726	1.946.045	169	183
<b>15-19</b>	2.102.995	2.033.561	274	284
<b>20-24</b>	2.179.243	2.147.776	1.459	1.109
<b>25-29</b>	2.102.348	2.122.489	1.075	776
<b>30-34</b>	1.902.152	1.964.503	691	522
<b>35-39</b>	1.751.939	1.852.087	553	406
<b>40-44</b>	1.543.684	1.677.485	471	299
<b>45-49</b>	1.373.136	1.535.899	352	215
<b>50-54</b>	1.322.757	1.512.170	280	160
<b>55-59</b>	1.201.986	1.397.977	222	102
<b>60-64</b>	984.621	1.161.734	155	52
<b>65-69</b>	751.074	897.893	80	30
<b>70-74</b>	540.098	658.986	21	15
<b>75-79</b>	357.178	447.565	9	10
<b>80 Y MÁS</b>	433.169	576.323	4	6
<b>Total</b>	<b>24.594.882</b>	<b>25.777.542</b>	<b>6.201</b>	<b>4.542</b>

# Caracterización Territorial y Demográfica

Población por curso de vida - Régimen Subsidiado



Población por curso de vida - Régimen Contributivo





# **Mortalidad y morbilidad**

# Caracterización de la mortalidad

1°  
Causa



- Enfermedades isquémicas del corazón y Enfermedades cerebrovasculares.

2°  
Causa



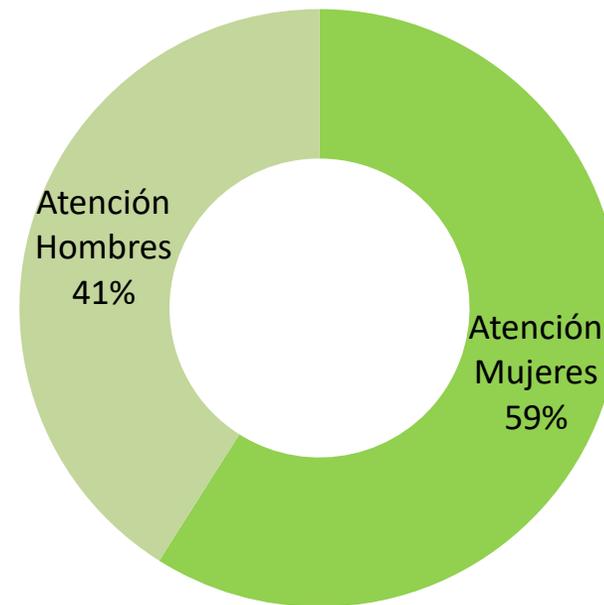
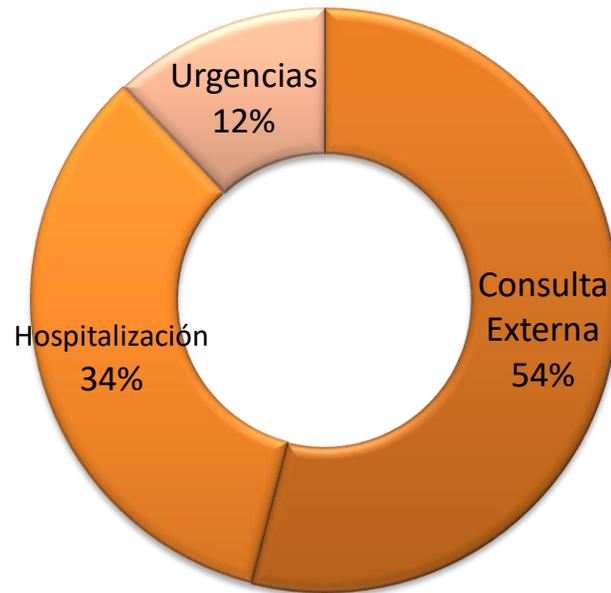
- Enfermedades Crónicas de las Vías Respiratorias Inferiores.

3°  
Causa



- Cáncer: Tumor maligno del estómago

# Caracterización de la Morbilidad

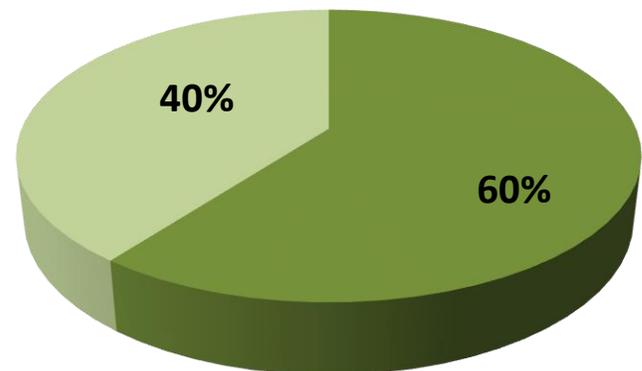


Con corte a Junio del 2020 se registró un total de **132.177** atenciones

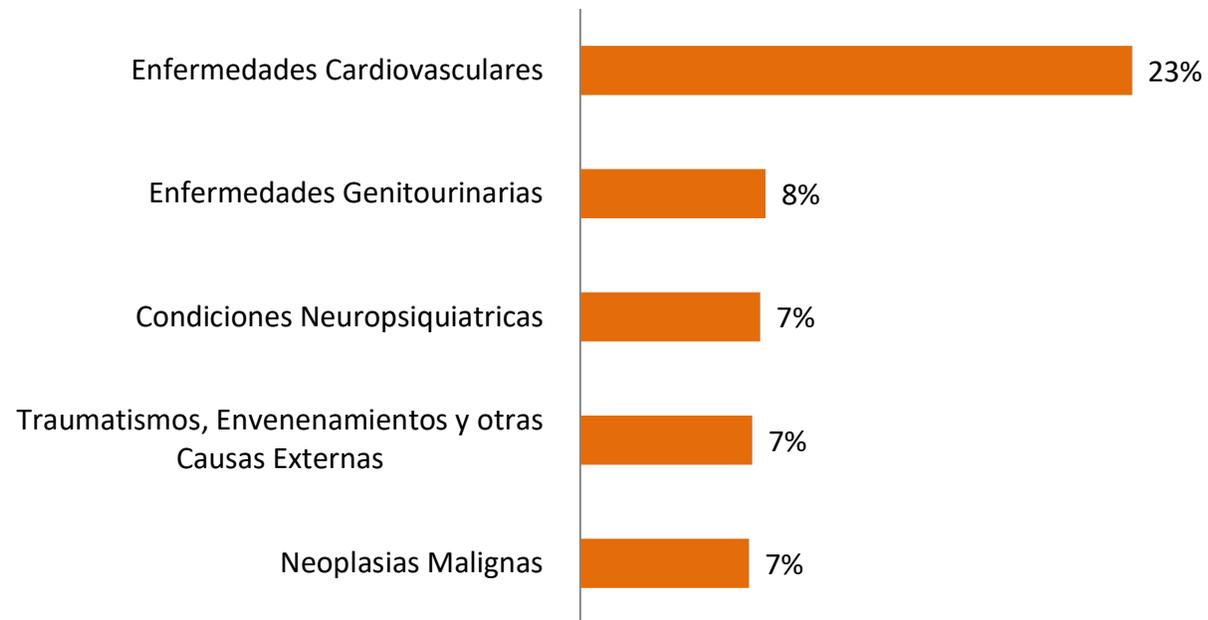
# Caracterización de la Morbilidad



## Consulta Externa (5 primeras causas)



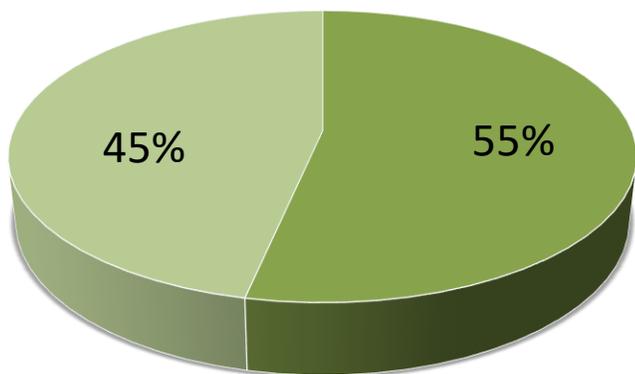
■ Atención Mujeres   ■ Atención Hombres



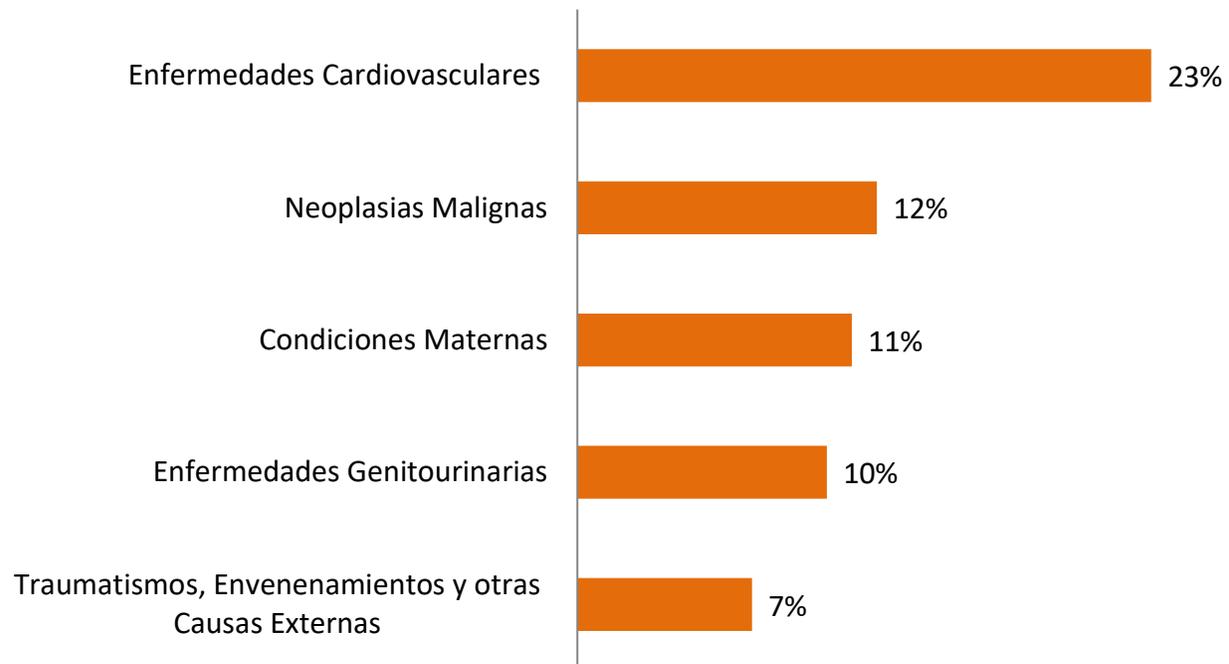
# Caracterización de la Morbilidad



## Urgencias (5 primeras causas)



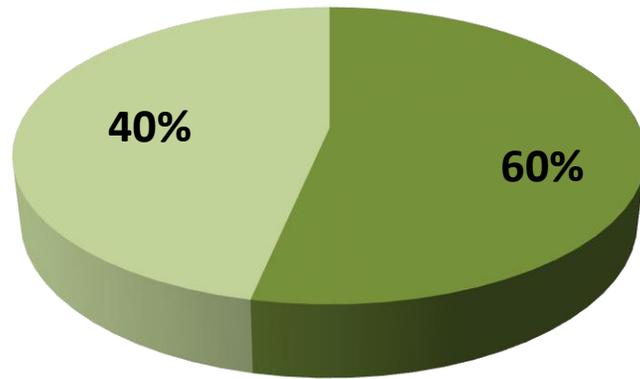
■ Atención mujeres   ■ Atención hombres



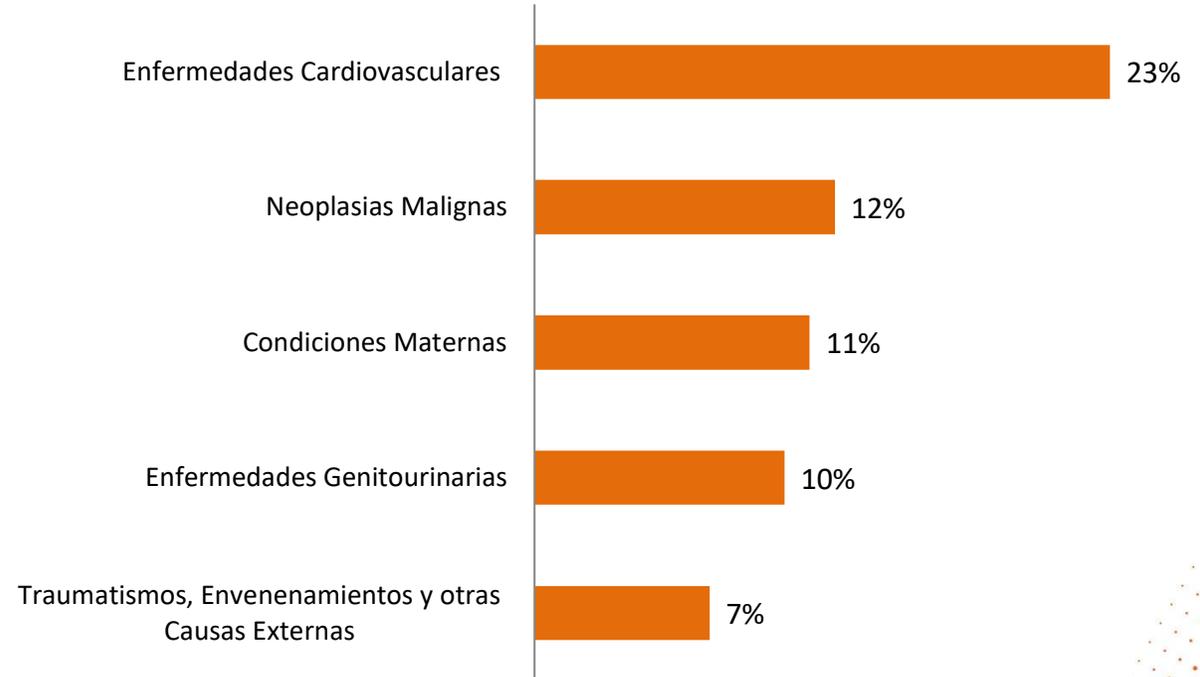
# Caracterización de la Morbilidad



Hospitalización  
(5 primeras causas)



■ Atención mujeres ■ Atención hombres





# **Sistema Obligatorio Garantía de la Calidad**

---

# ¿Qué es el SOGCS?

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

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.

# Sistema de Información para la Calidad

CARACTERISTICAS
Accesibilidad
Oportunidad
Continuidad
Seguridad
Pertinencia

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.



# Indicadores de Gestión Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad

Medicina General

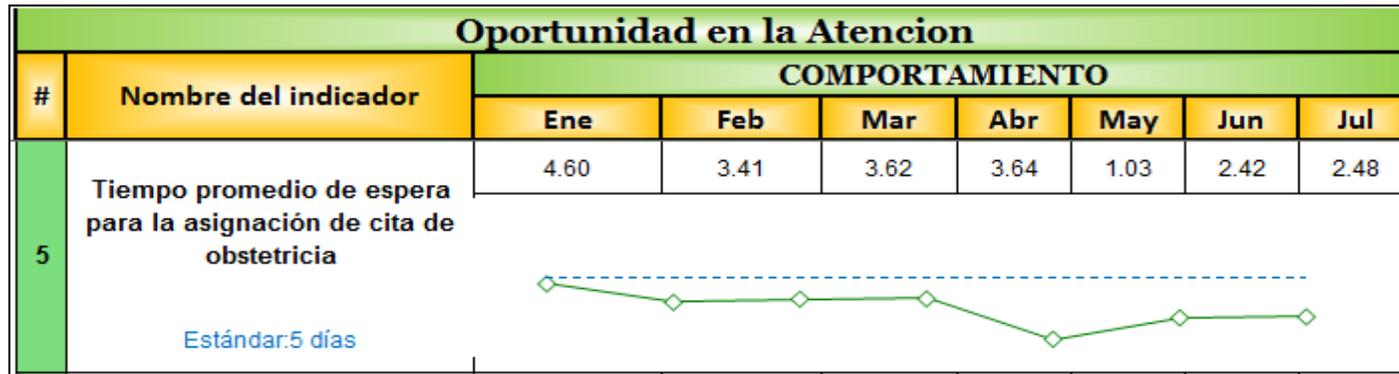
Oportunidad en la Atención							
#	Nombre del indicador	COMPORTAMIENTO					
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
1	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general  Estándar: 3 días	1.52	2.08	1.71	1.17	1.17	1.38

Pediatría

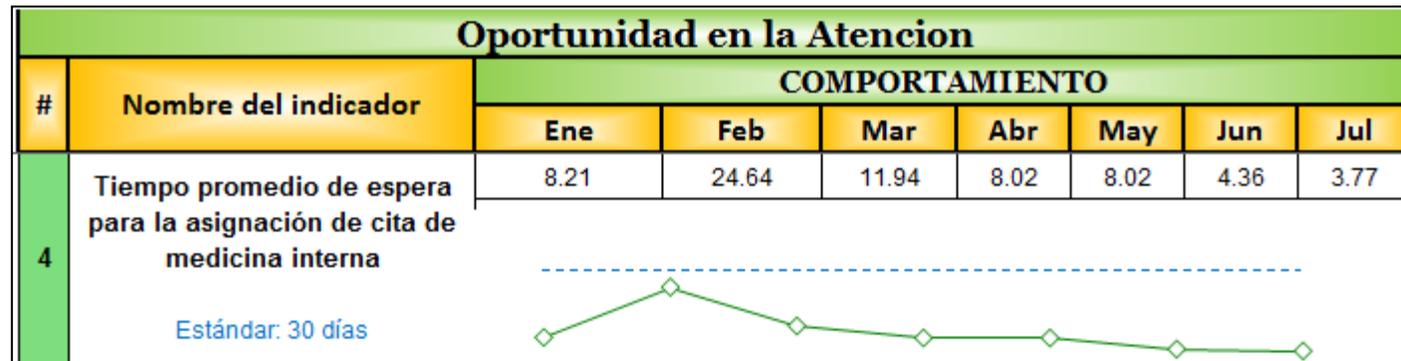
Oportunidad en la Atención								
#	Nombre del indicador	COMPORTAMIENTO						
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
3	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de pediatría  Estándar: 5 días	8.21	2.61	1.04	1.03	1.03	2.42	2.48

# Indicadores de Gestión Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad

Obstetricia



Medicina Interna



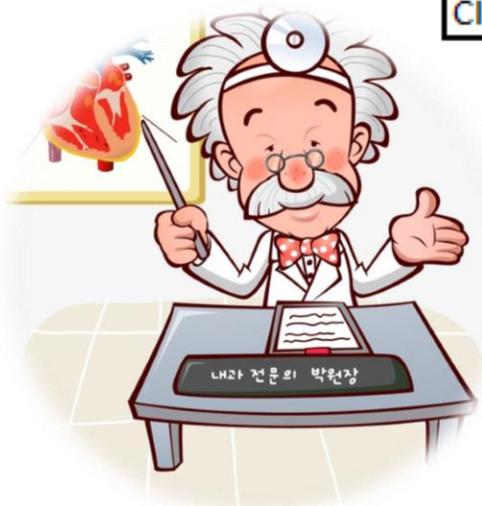
# Indicadores de Gestión Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad

Cirugía General

Oportunidad en la Atención							
#	Nombre del indicador	COMPORTAMIENTO					
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
6	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de cirugía general	5.64	4.10	4.54	3.56	3.56	3.29
Estándar: 20 días							

# Indicadores de Gestión Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad

SERVICIO	OPORTUNIDAD NACIONAL I TRIMESTRE 2020	OPORTUNIDAD NACIONAL II TRIMESTRE 2020	META
MEDICINA GENERAL	1.77	1.38	3 Días
PEDIATRIA	3.95	1.04	5 Días
MEDICINA INTERNA	14.93	5.59	30 Días
OBSTETRICIA	3.88	3.92	5 Días
CIRUGIA GENERAL	4.76	4.07	20 Días

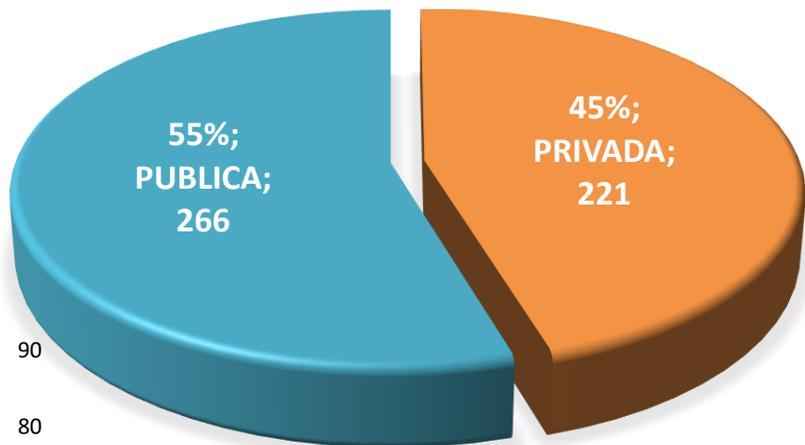




# Red de Prestadores

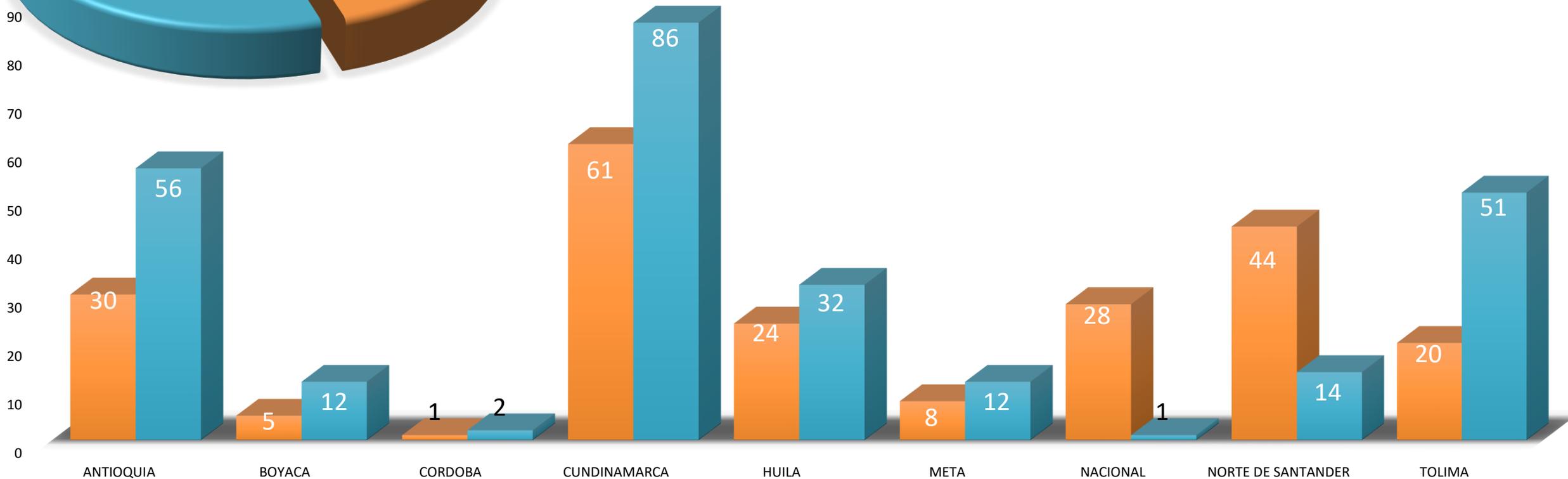


# 487 CONTRATOS

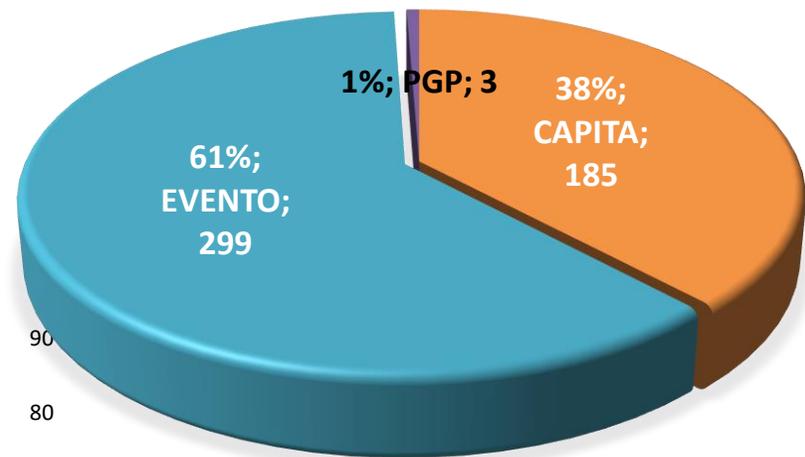


## CONTRATOS POR TIPO DE ENTIDAD

PRIVADA PUBLICA

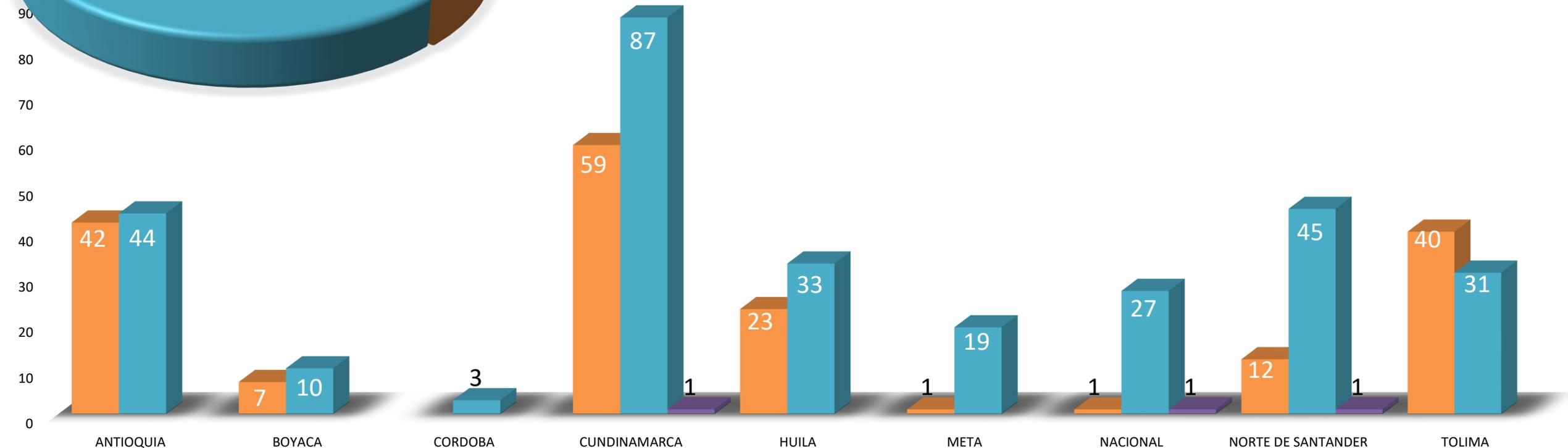


## 487 CONTRATOS

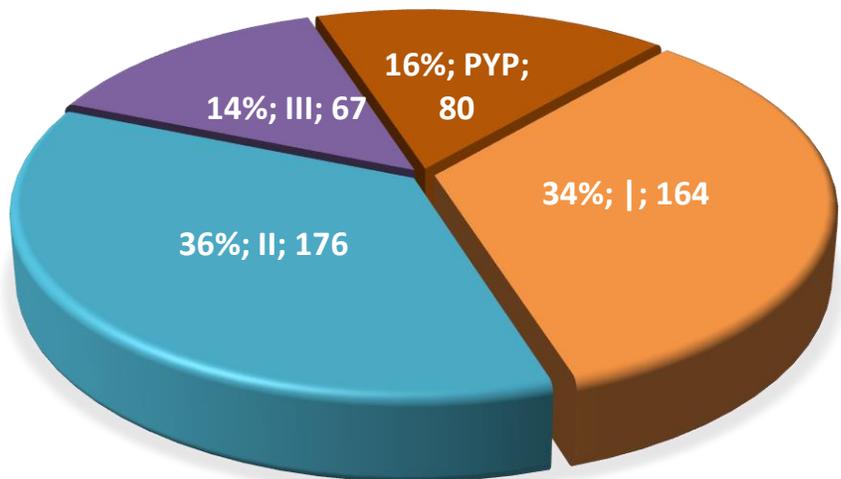


## CONTRATOS POR TIPO DE CONTRATO

■ CAPITA ■ EVENTO ■ PGP

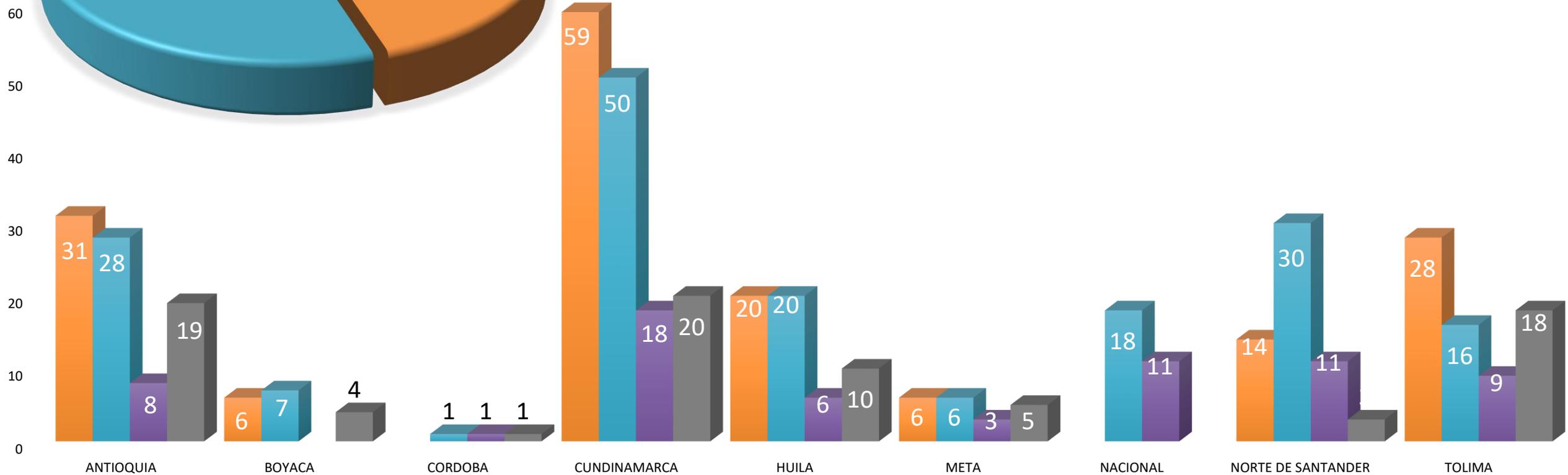


# 487 CONTRATOS



## CONTRATOS POR COMPLEJIDAD

I II III PYP





# **Población afiliada**



# NUEVOS AFILIADOS

## Periodo abril – junio 2020

Departamento	Abril		Total Abril	Mayo		Total Mayo	Junio		Total Junio	Total General
	NACIMIENTOS	NUEVOS		NACIMIENTOS	NUEVOS		NACIMIENTOS	NUEVOS		
ANTIOQUIA	58	9	67	99	11	110	84	15	99	276
BOYACA	11		11	33		33	26		26	70
CORDOBA		1	1			0	1	23	24	25
CUNDINAMARCA	105	27	132	255	40	295	243	68	311	738
HUILA	34	11	45	93	3	96	105	8	113	254
META	4	1	5	4	4	8	7	2	9	22
NORTE DE SANTANDER	46	65	111	109	19	128	111	56	167	406
TOLIMA	35	7	42	88	3	91	84	7	91	224
<b>Total General</b>	<b>293</b>	<b>121</b>	<b>414</b>	<b>681</b>	<b>80</b>	<b>761</b>	<b>661</b>	<b>179</b>	<b>840</b>	<b>2,015</b>

# CANTIDAD AFILIADOS

## Informe trimestral 2020

Departamento	Abril 2020			Mayo 2020			Junio 2020			
	Subsidiado	Contributivo		Subsidiado	Contributivo		Subsidiado	Contributivo		
		AC	SU		AC	SU		AC	PL	SU
Antioquia	48,246	2,233	0	48,368	2,209	0	48,447	2,137	26	0
Boyaca	14,596	562	0	14,640	521	0	14,651	470	5	0
Cordoba	112	3	0	111	3	0	135	4	0	0
Cundinamarca	115,739	4,986	1	116,059	4,959	1	116,563	4,824	62	0
Huila	35,573	782	0	35,779	797	0	35,951	790	5	0
Meta	1,772	60	0	1,772	65	0	1,784	63	0	0
No Cobertura	6	0	0	13	4	0	7	10	0	1
Norte de Santander	54,807	1,503	0	54,899	1,471	0	54,858	1,506	22	0
Tolima	44,213	944	1	43,997	926	0	43,925	939	9	0
<b>Total general</b>	<b>315,064</b>	<b>11,073</b>	<b>2</b>	<b>315,638</b>	<b>10,955</b>	<b>1</b>	<b>316,321</b>	<b>10,743</b>	<b>129</b>	<b>1</b>

# TRASLADO DESDE OTRAS EPSS

## Periodo abril – junio 2020

REGIMEN SUBSIDIADO				
DEPARTAMENTO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL TRIMESTRE II 2020
ANTIOQUIA	64	66	48	178
BOYACA	9	7	1	17
CORDOBA				-
CUNDINAMARCA	167	141	171	479
HUILA	112	90	67	269
META	4	1	5	10
NORTE DE SANTANDER	51	32	28	111
TOLIMA	36	40	75	151
<b>Total general</b>	<b>443</b>	<b>377</b>	<b>395</b>	<b>1,215</b>

# TRASLADOS A OTRAS EPS

## Periodo abril- junio 2020

### REGIMEN SUBSIDIADO

REGIMEN SUBSIDIADO				
REGIMEN SUBSIDIADO				
DEPARTAMENTO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL TRIMESTRE II 2020
ANTIOQUIA	83	79	71	233
BOYACA	74	69	39	182
CUNDINAMARCA	282	285	244	811
HUILA	37	33	22	92
META	13	12	12	37
NORTE DE SANTANDER	98	104	109	311
TOLIMA	225	264	147	636
<b>Total general</b>	<b>812</b>	<b>846</b>	<b>644</b>	<b>2,302</b>

### REGIMEN CONTRIBUTIVO

REGIMEN CONTRIBUTIVO				
DEPARTAMENTO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL TRIMESTRE II 2020
ANTIOQUIA	97	48	62	207
BOYACA	13	10	12	35
CUNDINAMARCA	1			1
CUNDINAMARCA	135	158	146	439
HUILA	23	15	28	66
META	1	1		2
NORTE DE SANTANDER	44	33	41	118
TOLIMA	31	33	32	96
<b>Total general</b>	<b>345</b>	<b>298</b>	<b>321</b>	<b>964</b>

# MOVILIDAD

## Periodo abril- junio 2020

DEPARTAMENTO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
ANTIOQUIA	341	281	254	876
BOYACA	80	82	47	209
CUNDINAMARCA	866	695	664	2,225
HUILA	163	136	105	404
META	19	17	9	45
NORTE DE SANTANDER	178	161	228	567
TOLIMA	173	138	123	434
<b>Total general</b>	<b>1,820</b>	<b>1,510</b>	<b>1,430</b>	<b>4,760</b>

# PORTABILIDAD

## Informe trimestral 2020

Departamento Origen	Portabilidad Activa			
	abril	mayo	junio	Total General
Antioquia	55	64	79	198
Boyacá	19	21	18	58
Cundinamarca	105	185	195	485
Cordoba				
Huila	27	56	44	127
Meta	0	1	-	1
Norte de Santander	25	39	48	112
Tolima	46	91	111	248
<b>Total general</b>	<b>277</b>	<b>457</b>	<b>495</b>	<b>1,229</b>



# **Atención al Usuario**



# Cantidad de Oficinas de Atención al Usuario y Gestión

Departamento	Oficinas	Gestión (usuarios atendidos)
Antioquia	26 Oficinas	8163
Boyacá	7 Oficinas	4488
Córdoba	1 Oficina	20
Cundinamarca	53 Oficinas	23369
Huila	16 Oficinas	3236
Meta	6 Oficinas	259
Norte de Santander	3 Oficinas	6736
Tolima	28 Oficinas	5136
TOTAL	140 Oficinas	51407

- Las oficinas de atención al usuario de Ecoopsos EPS, están destinadas a solucionar las solicitudes e inquietudes de nuestros afiliados, siguiendo políticas de enfoque diferencial y atención preferencial. En este trimestre se observe una disminución en los tramites presenciales debido a la emergencia sanitaria.

- Los tramites que se pueden realizar son solicitud de servicios, gestión de afiliaciones, solicitud de información, PQR's, actividades de salud enfocadas a la gestión del riesgo, participación ciudadana, entre otros.

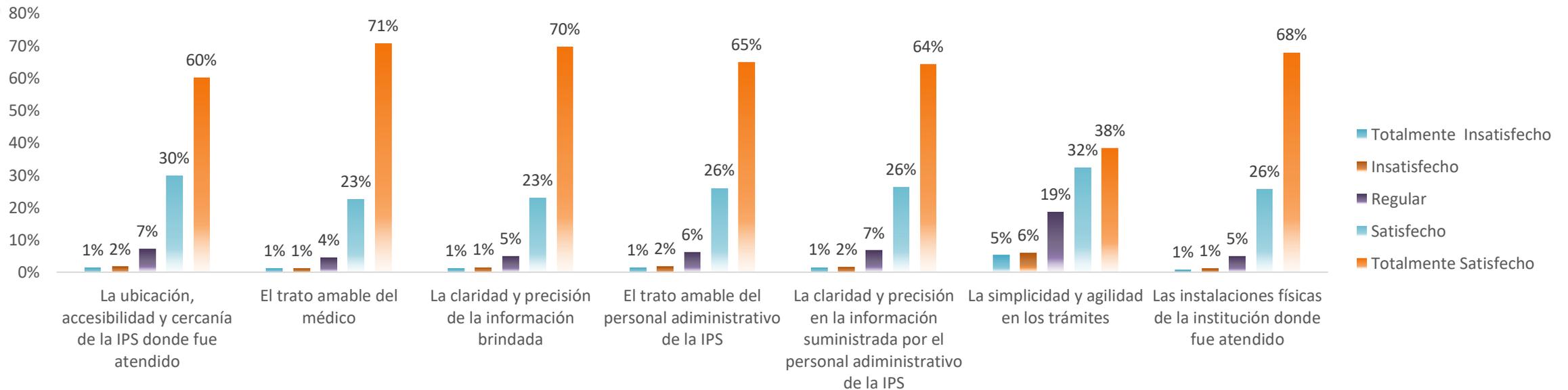
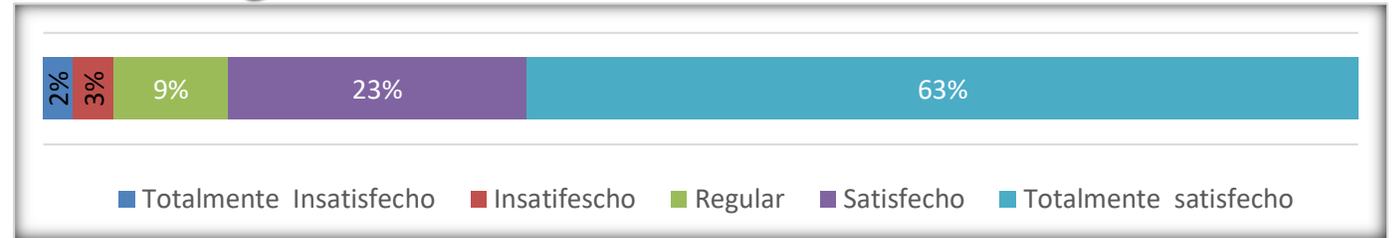
# Satisfacción del usuario Periodo: abril - junio 2020

EPS

Satisfacción General	Encuestados
86,0%	3712

IPS

Satisfacción General	Encuestados
88,6%	3712





Gestión  
Contact  
Center

---

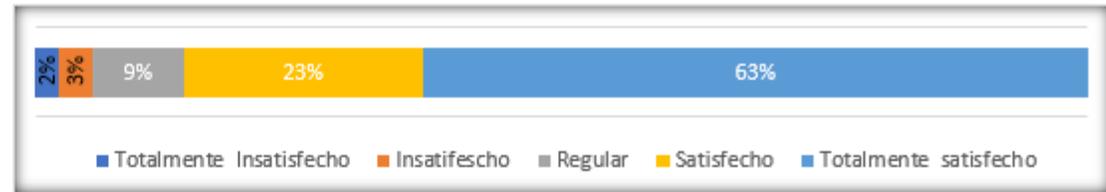
<b>Nivel de Atención Abril</b>	<b>Nivel de Atención Marzo</b>	<b>Nivel de Atención Junio</b>	<b>Promedio Trimestre</b>
93%	90%	93%	92%

- El tiempo de espera de respuesta es 20 segundos en promedio

# Resultados de Encuestas - EPS

Teniendo en cuenta la relación que ud. ha tenido con Ecoopsos en los últimos tres (3) meses, ¿cuál es su nivel de satisfacción general ?

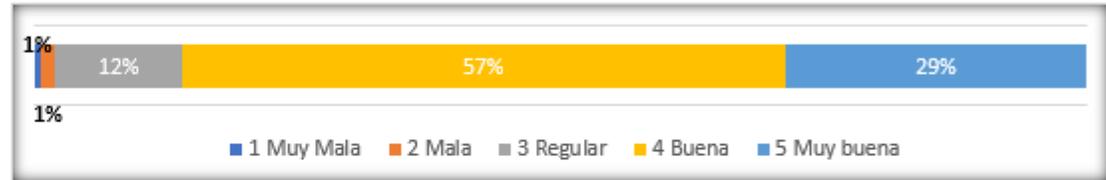
Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Totalmente satisfecho
2%	3%	9%	23%	63%



Satisfacción General  
86,0%

Comparando el servicio que le presta Ecoopsos respecto a las demás EPS, ¿Cómo considera la EPS a la cual está afiliado?

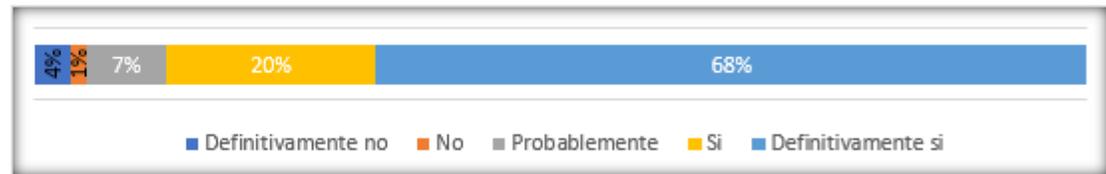
1 Muy Mala	2 Mala	3 Regular	4 Buena	5 Muy buena
1%	1%	12%	57%	29%



Satisfacción General  
86,0%

¿Considera que si llegara a estar gravemente enfermo va a poder acceder de forma oportuna o a tiempo a los servicios de salud de Ecoopsos?

Definitivamente no	No	Probablemente	Si	Definitivamente si
4%	1%	7%	20%	68%



Satisfacción General  
87,5%

¿Cómo califica la comunicación que brinda Ecoopsos, sobre los servicios que presta?

1 Muy Mala	2 Mala	3 Regular	4 Buena	5 Muy buena
0%	2%	13%	58%	27%



Satisfacción General  
85,0%

# Resultados de Encuestas - IPS

% Global Del Servicio Al Que Asistio El Usuario Por Ips

Servicio	Total	% Participacion
Medicina General	983	26%
Odontología	382	10%
Pediatría	202	5%
Otros especialistas	481	13%
Urgencias	200	5%
Programa de promoción y prevención	216	6%
Ginecología	187	5%
Exámenes de Laboratorio	184	5%
Entrega de medicamentos	188	5%
Medicina Interna	131	4%
Cirugía general	104	3%
Hospitalización	101	3%
Obstetricia	109	3%
Radiografías	117	3%
Cita Prioritaria o no programada	37	1%
Terapias en la eps	46	1%
Tratamientos asistidos: quimioterapias, re	9	0%
Medicina domiciliaria	28	1%
Suministro de oxígeno	21	1%
Total	###	100%

Rango De Calificacion Y Porcentual Por Aspecto Evaluado

Aspecto Evaluado	Totalmente Insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Regular	%	Satisfecho	%	Totalmente Satisfecho	%	Total	Satisfacción
La ubicación, accesibilidad y cercanía de la IPS donde fue atendido	53	1%	61	2%	264	7%	1109	###	2234	###	###	89,8%
El trato amable del médico	46	1%	46	1%	163	4%	838	###	2624	71%	###	93,1%
La claridad y precisión de la información brindada	45	1%	55	1%	182	5%	849	###	2584	###	###	92,4%
El trato amable del personal administrativo de la IPS	52	1%	62	2%	229	6%	963	###	2410	###	###	90,8%
La claridad y precisión en la información suministrada por el personal administrativo de la IPS	55	1%	57	2%	246	7%	972	###	2385	###	###	90,4%
La simplicidad y agilidad en los trámites	192	5%	219	6%	692	19%	1194	###	1418	###	###	70,3%
Las instalaciones físicas de la institución donde fue atendido	25	1%	43	1%	179	5%	947	###	2515	###	###	93,3%

Satisfacción General  
88,6%

