



INFORME
DE GESTIÓN
**20
25**



1 *Primer*
Trimestre



Vigilado Supersalud

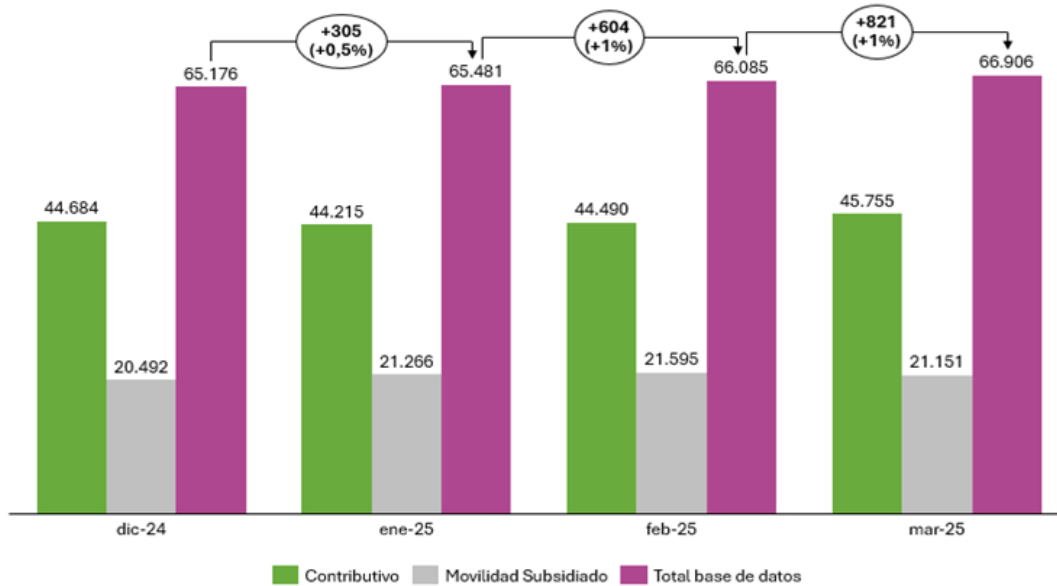
Tabla de Contenido

| | |
|---|----|
| 1. AFILIADOS EN BASE DE DATOS | 3 |
| 2. CARACTERIZACION DE LA POBLACION..... | 5 |
| Pirámide Poblacional: Primer trimestre 2025..... | 5 |
| Índice demográfico Primer trimestre 2025..... | 5 |
| 3. RESULTADOS DE INDICADORES DE GESTIÓN DEL SISTEMA OBLIGATORIO DE..... | 6 |
| 4. EVALUACION DE LA SATISFACCION DE LOS AFILIADOS PARA EL PRIMER TRIMESTRE 2025..... | 10 |
| 5. ESTADO DE LA CONTRATACIÓN DE LA RED PRESTADORA DE SERVICIOS POR NIVEL DE COMPLEJIDAD | 12 |
| 6. OFICINAS DE ATENCION AL USUARIO – CANALES DE ATENCION..... | 13 |
| 7. PORTABILIDADES PRIMER TRIMESTRE | 15 |

1. AFILIADOS EN BASE DE DATOS

PRIMER TRIMESTRE 2025

CANTIDAD AFILIADOS



REGIMEN CONTRIBUTIVO

| FECHA_CORTE | BUCARAMANGA | PIEDECUESTA | FLORIDABLANCA | GIRON | TOTAL RC |
|-------------|-------------|-------------|---------------|-------|----------|
| 31/01/2025 | 13,091 | 15,576 | 10,424 | 5,124 | 44,215 |
| 28/02/2025 | 13,186 | 15,680 | 10,458 | 5,166 | 44,490 |
| 31/03/2025 | 13,510 | 16,196 | 10,729 | 5,320 | 45,755 |

MOVILIDAD SUBSIDIADO

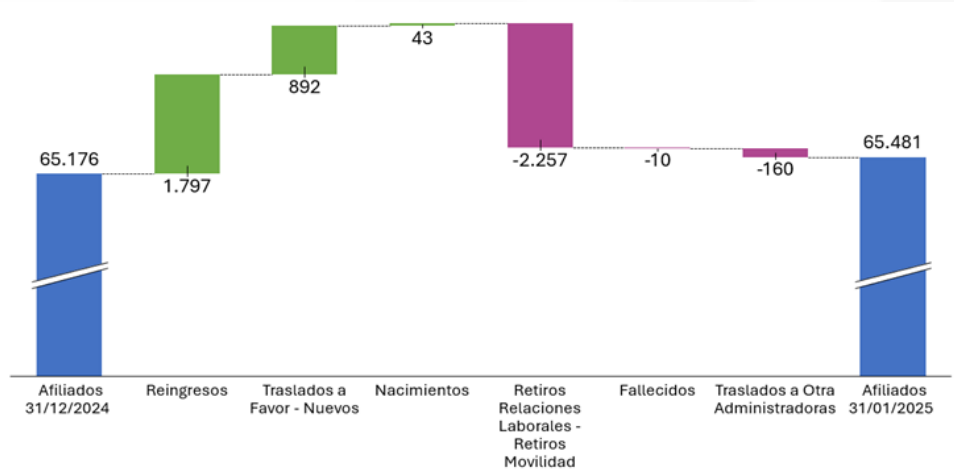
| FECHA_CORTE | BUCARAMANGA | PIEDECUESTA | FLORIDABLANCA | GIRON | TOTAL RS |
|-------------|-------------|-------------|---------------|-------|----------|
| 31/01/2025 | 4,754 | 8,368 | 4,581 | 3,563 | 21,266 |
| 28/02/2025 | 4,840 | 8,506 | 4,657 | 3,592 | 21,595 |
| 31/03/2025 | 4,750 | 8,318 | 4,555 | 3,528 | 21,151 |

TOTAL, POBLACIÓN CUARTO TRIMESTRE 2024

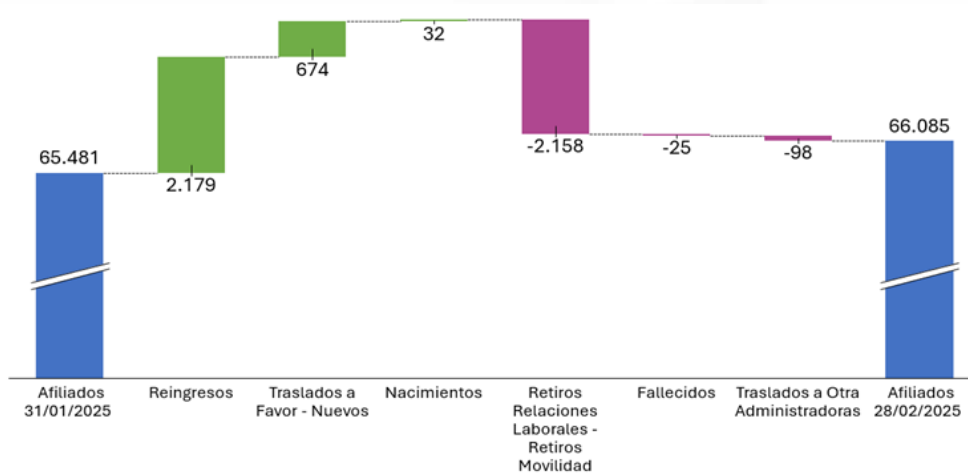
| FECHA_CORTE | BUCARAMANGA | PIEDECUESTA | FLORIDABLANCA | GIRON | TOTAL |
|-------------|-------------|-------------|---------------|-------|--------|
| 31/01/2025 | 17,845 | 23,944 | 15,005 | 8,687 | 65,481 |
| 28/02/2025 | 18,026 | 24,186 | 15,115 | 8,758 | 66,085 |
| 31/03/2025 | 18,260 | 24,514 | 15,284 | 8,848 | 66,906 |

CIFRAS DE NUEVOS AFILIADOS, NOVEDADES PRESENTADAS, CANTIDAD DE TRASLADOS DESDE Y HACIA OTRAS EAPB, MOVILIDAD.

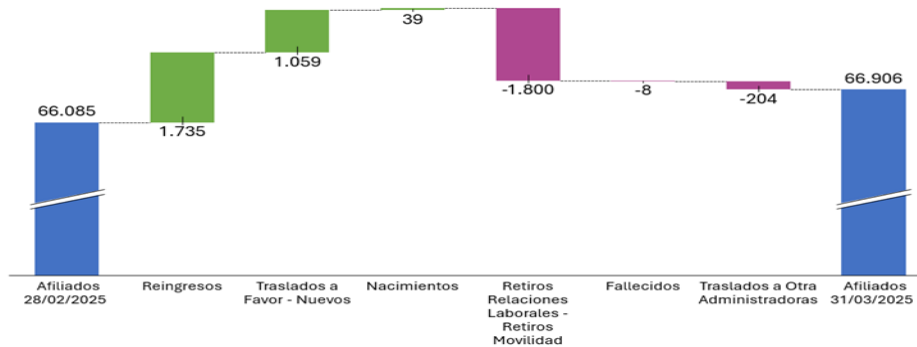
ENERO 2025



FEBRERO 2025



MARZO 2025



2. CARACTERIZACION DE LA POBLACION

Pirámide Poblacional: Primer trimestre 2025



Índice demográfico Primer trimestre 2025

| RÉGIMEN AFILIACIÓN | CONTRIBUTIVO | SUBSIDIADO | TOTAL |
|--------------------|--------------|------------|-------|
| Población total | 46592 | 21121 | 67713 |
| Razón hombre/mujer | 91,76 | 83,10 | 88,97 |
| índice de Friz | 72,16 | 110,29 | 82,40 |

3. RESULTADOS DE INDICADORES DE GESTIÓN DEL SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE LA ENTIDAD

RESULTADOS DE INDICADORES DE GESTIÓN DEL SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE LA ENTIDAD

La siguiente tabla contiene los resultados de los indicadores de Gestión del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la entidad según la resolución 256 de 2016 para el primer trimestre de 2025.

| DOMINIO | NOMBRE INDICADOR | DEL | FORMULA | FRECUENCIA | 2025 | | |
|-------------|--|-----|--|------------|------|--------------------|---------------|
| | | | | | ENE | FEB | MAR |
| EFECTIVIDAD | Razón de Mortalidad Materna | | Cociente entre Número de muertes de mujeres durante el embarazo, parto o puerperio (42 días después del parto) por cualquier causa relacionada o agravada por el embarazo, parto o puerperio o su manejo, pero no por causas accidentales y el Número total de nacidos vivos en el mismo periodo (por 100.000) | Mensual | 0 | (1/41) *100.000 | 0 |
| | Proporción de nacidos vivos con bajo peso al nacer | | Cociente entre el número de nacidos vivos con peso menor a 2500 gramos al nacer y el número total de nacidos vivos con la variable peso diligenciada en el certificado de nacido vivo | Mensual | 0 | 1/41 | 0 |
| | Tasa de mortalidad en niños menores de un año (mortalidad infantil) | | Cociente entre el número de muertes en menores de 1 año y el número de nacidos vivos por 1.000 nacidos vivos | Trimestral | 0 | 0 | 1/41 *1000 |
| | Tasa de mortalidad en menores de cinco años por IRA | | Cociente entre el número de muertes por IRA en menores de 5 años y el número total de afiliados menores de 5 años con estado de afiliación activo o suspendido en un periodo determinado, multiplicado por 100.000 menores de cinco años. | Mensual | 0 | 0 | 0 |
| | Tasa de mortalidad en menores de cinco años por EDA | | Cociente entre el número de muertes por EDA en menores de 5 años y el número total de afiliados menores de 5 años con estado activo o suspendido en un periodo determinado, multiplicado por 100.000 menores de 5 años. | Mensual | 0 | 0 | 0 |
| | Tasa de mortalidad en menores de cinco años por Desnutrición | | Cociente entre el número de muertes por Desnutrición en menores de 5 años y el número total de afiliados menores de 5 años con estado activo o suspendido en un periodo determinado, multiplicado por 100.000 menores de 5 años. | Mensual | 0 | 0 | 0 |
| | Letalidad por Dengue | | Cociente entre el número de muertes por Dengue y Dengue grave y el número total de casos de Dengue y Dengue grave notificados en un periodo determinado, multiplicado por 100% expresado como porcentaje (%). | Mensual | 0 | 1/140 *100 | 0 |
| | Proporción de pacientes con Enfermedad Renal Crónica (ERC) estadio 5 | | Cociente entre el número de casos nuevos de enfermedad renal crónica estadio 5 en diálisis de forma | Trimestral | 100% | Sin caso | Sin Caso |

| | | | | 2025 | | |
|--------------------|---|--|------------|-----------|-----------|-----------|
| DOMINIO | NOMBRE DEL INDICADOR | FORMULA | FRECUENCIA | ENE | FEB | MAR |
| | que inician diálisis crónica programada | programada, y el número de casos nuevos de enfermedad renal crónica estadio 5 en diálisis | | | | |
| | Proporción de progresión de enfermedad renal crónica | Cociente entre el número de pacientes con ERC estadios 1-4 con disminución de la TFG de más de 5 mg/min / 1,73 mt2 en un año, y el número de pacientes con diagnóstico de ERC estadios 1-4 | Semestral | Semestral | | |
| GESTIÓN DEL RIESGO | Proporción de tamización para VIH en gestantes | Cociente entre el número de gestantes con toma de prueba de ELISA para VIH durante el control prenatal y el total de gestantes en control prenatal reportadas en un periodo determinado por 100 expresado como porcentaje (%). | Mensual | 100% | 100% | 100% |
| | Proporción de gestantes a la fecha de corte positivas para VIH con TAR | Cociente entre el número de gestantes a la fecha de corte con Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) que reciben TAR profiláctico antes del parto y el total de gestantes a la fecha de corte con Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) | Mensual | Sin casos | Sin casos | Sin casos |
| | Proporción de gestantes que cuentan con serología trimestral | Cociente entre el número de gestantes a las que se les realizaron las tres serologías durante el embarazo y en número total de gestantes reportadas | Mensual | 91,5% | 92,0% | 93,1% |
| | Proporción de niños con diagnóstico de Hipotiroidismo Congénito que reciben tratamiento | Cociente entre el número de casos de Hipotiroidismo Congénito que reciben tratamiento y el número total de casos de Hipotiroidismo Congénito diagnosticados en un periodo y territorio determinado multiplicado por 100 expresado como porcentaje (%) | Trimestral | Sin casos | | |
| | Captación de Hipertensión Arterial (HTA) de personas de 18 a 69 años | Cociente entre el número de pacientes con diagnóstico de HTA reportados y el número total esperado de personas con diagnóstico de HTA en el periodo. | Mensual | 29% | 27% | 26% |
| | Proporción de pacientes hipertensos controlados | Cociente entre el número de paciente con diagnóstico de Hipertensión Arterial con cifras tensionales por debajo de 140/90 mmHg en el último semestre y el número total de pacientes con diagnóstico de Hipertensión Arterial reportados por 100 expresado como porcentaje (%). | Mensual | 83,9% | 84,5% | 85% |
| | Captación de Diabetes Mellitus de personas de 18 a 69 años | Cociente entre el número de pacientes entre 18 y 69 años con diagnóstico de Diabetes Mellitus reportado y el número total esperado de pacientes entre 18 y 65 años con diagnóstico de DM en el periodo | Mensual | 17% | 29% | 26% |
| | Proporción de pacientes diabéticos controlados | Cociente entre el número de pacientes con diagnóstico de Diabetes Mellitus con hemoglobina glicosilada menor a 7% en los últimos seis meses y el número total de pacientes con diagnóstico de Diabetes Mellitus reportados, por 100 expresado como porcentaje (%). | Mensual | 39% | 39% | 36% |

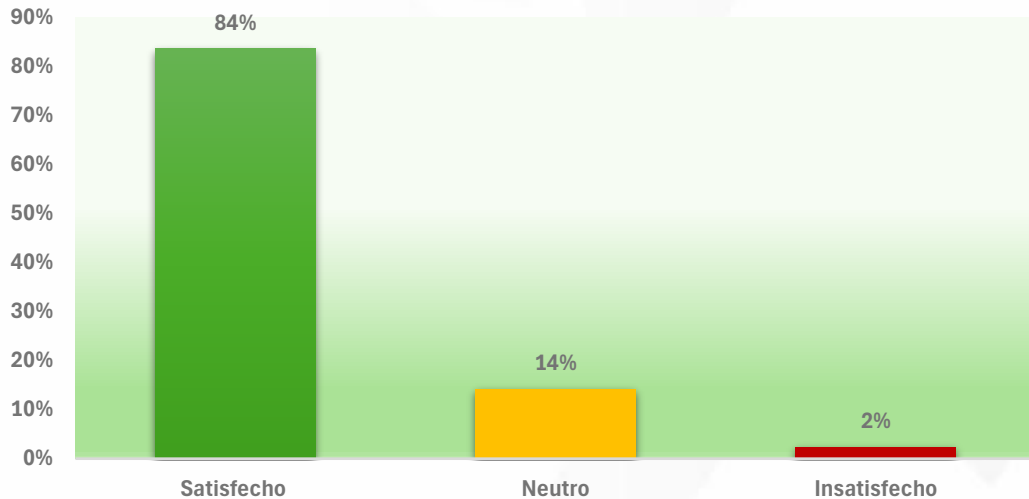
| DOMINIO | NOMBRE INDICADOR DEL | FORMULA | FRECUENCIA | 2025 | | |
|----------------------------|---|--|------------|-------------------|------|------|
| | | | | ENE | FEB | MAR |
| | Tiempo promedio entre la remisión de las mujeres con diagnóstico presuntivo de cáncer de mama y la confirmación del diagnóstico de cáncer de mama de casos incidentes | Cociente entre la sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha de diagnóstico de cáncer de mama y la fecha de remisión con diagnóstico presuntivo y el número total de casos de cáncer de mama diagnosticados en el periodo | Trimestral | 21,4 | | |
| | Tiempo promedio de espera para el inicio del tratamiento en cáncer de mama | Cociente entre la sumatoria de la diferencia de días calendario entre fecha de inicio de tratamiento y fecha de diagnóstico de cáncer de mama incidentes y el número total de casos de cáncer de mama diagnosticados en el periodo | Trimestral | 23,9 | | |
| | Proporción de mujeres con citología cervicouterina anormal que cumplen el estándar de 30 días para la toma de colposcopia | Cociente entre al número de mujeres que cumplen el estándar de 30 días para la toma de colposcopia y el número de mujeres con citología anormal detectadas en el periodo | Mensual | 100% | 100% | 100% |
| | Tasa de incidencia de tumor maligno invasivo de cérvix | Cociente entre el número de casos nuevos del tumor maligno de cérvix en estadio invasivo y el número total de mujeres afiliadas que se mantuvieron afiliadas a la EPS al menos 3 meses durante el periodo por 100.000 mujeres. | Trimestral | 1/35.315 *100.000 | | |
| | Tiempo promedio de espera para el inicio de tratamiento de Leucemia Aguda Pediátrica (LAP) | Cociente entre la sumatoria de la diferencia de días calendario entre fecha de inicio de tratamiento y fecha de diagnóstico de Leucemia Aguda Pediátrica en menores de 18 años y el número total de casos de LAP en menores de 18 años diagnosticados en el periodo | Trimestral | SIN CASO | | |
| | Tiempo promedio de espera para el inicio del tratamiento en cáncer de cuello uterino | Cociente entre la sumatoria de la diferencia de días calendario entre fecha de inicio de tratamiento y fecha de diagnóstico de cáncer de cuello uterino y el número total de casos de cáncer de cuello uterino diagnosticados en el periodo | Trimestral | 26 | | |
| | Tiempo promedio de espera para el inicio del tratamiento en cáncer de próstata | Cociente entre la sumatoria de la diferencia de días calendario entre fecha de inicio de tratamiento y fecha de diagnóstico de cáncer de próstata en el periodo y el número total de casos de cáncer de próstata diagnosticados en el periodo | Trimestral | 26 | | |
| EXPERIENCIA DE LA ATENCION | Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general. | Cociente entre la sumatoria de la diferencia de los días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Medicina general de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó y el número total de citas de Medicina General asignadas en un periodo determinado. | Mensual | 2 | 2.6 | 2.5 |

| DOMINIO | NOMBRE INDICADOR DEL | FORMULA | FRECUENCIA | 2025 | | |
|---------|--|---|------------|------|-----|-----|
| | | | | ENE | FEB | MAR |
| | Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Odontología General. | Cociente entre la sumatoria de la diferencia de los días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Odontología general de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó y el número total de citas de Odontología General de primera vez asignadas en un periodo determinado. | Mensual | 2.8 | 3.1 | 2.9 |
| | Oportunidad en la autorización de Resonancia Magnética Nuclear | Cociente entre la sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se autoriza la Resonancia Magnética Nuclear y la fecha que se radica la orden y el total de Resonancia Magnética Nuclear autorizadas en el periodo. | Trimestral | 1 | | |
| | Oportunidad en la autorización de Cirugía de Cataratas | Cociente entre la sumatoria total de los días transcurridos entre la fecha de radicación de la orden de la cirugía Oftalmológica de Cataratas y la fecha que se autoriza la cirugía y el total de cirugías Oftalmológicas de Cataratas autorizadas en el periodo | Trimestral | 1 | | |
| | Oportunidad en la autorización de Cirugía de Reemplazo de Cadera | Cociente entre la sumatoria total de los días transcurridos entre la fecha de radicación de la orden de la cirugía ortopédica para reemplazo de cadera y la fecha que se autoriza la cirugía y el total de cirugías Ortopédica para reemplazo de cadera autorizadas | Trimestral | 1 | | |
| | Oportunidad en la autorización de Cirugía de revascularización miocárdica | Cociente entre la sumatoria total de los días transcurridos entre la fecha de radicación de la orden de la cirugía de revascularización miocárdica y la fecha que se autoriza la cirugía y el total de cirugías para revascularización miocárdica autorizadas | Trimestral | 1 | | |
| | Satisfacción general de los usuarios | Cociente entre el número de usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la Fundación Salud Mía EPS? y el número de usuarios que respondieron la pregunta | Trimestral | 91% | 85% | 75% |
| | Proporción de usuarios que recomendaría los servicios de Fundación Salud Mía EPS | Cociente entre el número de usuarios que respondieron "Definitivamente sí" y "Probablemente sí" a la pregunta ¿Recomendaría a sus familiares y amigos afiliarse a la Fundación Salud Mía EPS?, y el número de usuarios que respondieron a la pregunta | Trimestral | 96% | 90% | 84% |
| | Proporción de usuarios que han pensado en algún momento trasladarse a otra EPS | Cociente entre el número de usuarios que respondieron "Sí" a la pregunta ¿Ha pensado cambiarse a otra EPS?, y el número de usuarios que respondieron a la pregunta | Trimestral | 4% | 2% | 1% |

- Información obtenida a través de fuentes propia

4. EVALUACION DE LA SATISFACCION DE LOS AFILIADOS PARA EL PRIMER TRIMESTRE 2025

Satisfacción global con la atención recibida en Fundación Salud Mía



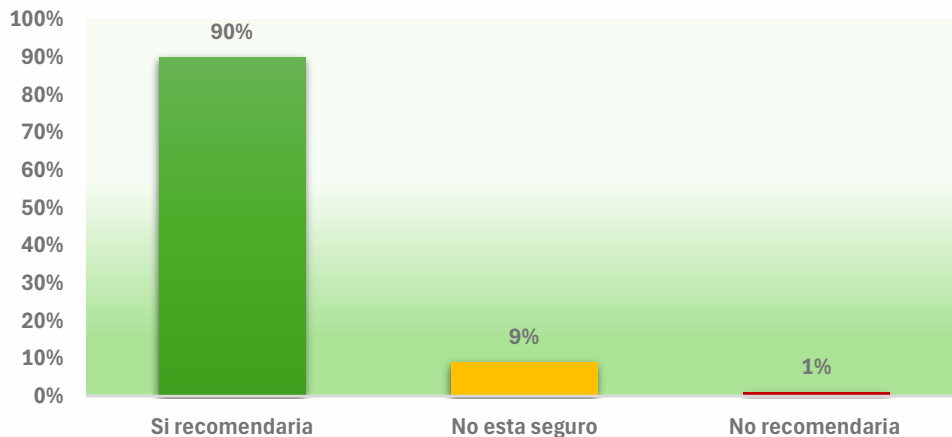
En la anterior grafica evidenciamos que del total de la población encuestada tenemos:

La gran mayoría de los usuarios están satisfechos con la atención recibida, representando el 84%. Esto indica un alto nivel de conformidad con los servicios brindados.

Un 14% de los usuarios se mantienen en una posición neutral. Esto puede indicar que no tienen una percepción claramente positiva ni negativa

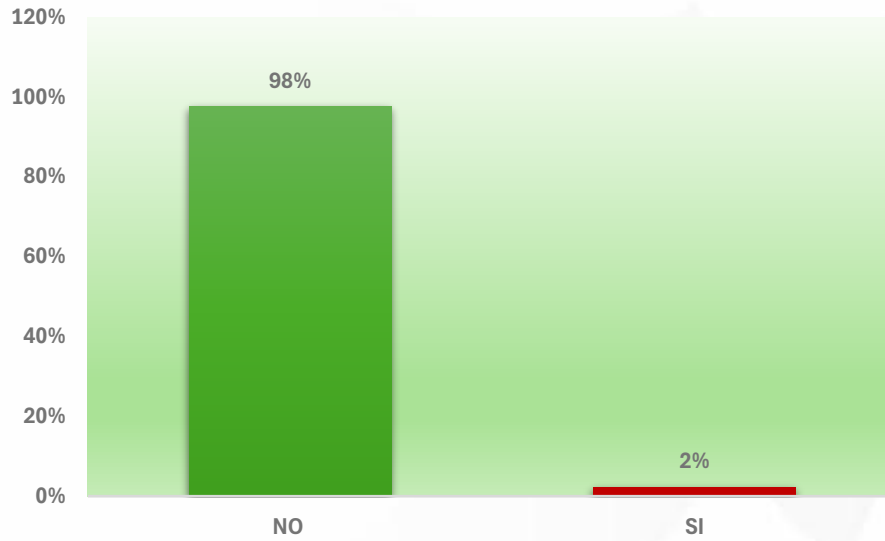
2% de los usuarios se sienten insatisfechos.

Probabilidad de recomendación



La mayoría de los usuarios (90%) sí recomendaría los servicios de la Fundación. Este es un resultado muy positivo, ya que indica que casi 9 de cada 10 usuarios se sienten lo suficientemente satisfechos con la experiencia como para recomendarla a otros

Personas que han pensado en trasladarse a otra EPS



La gran mayoría de los encuestados (98%) ha respondido "NO", representado por el color verde y una cantidad de 374 personas. Solo un pequeño porcentaje (2%) ha respondido "Sí"

5. ESTADO DE LA CONTRATACIÓN DE LA RED PRESTADORA DE SERVICIOS POR NIVEL DE COMPLEJIDAD

| Nivel de Complejidad | Prestador | Servicios | Modalidad de Contratación |
|-----------------------------|---|---|---------------------------|
| I-II NIVEL | FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA - IMAP | Promoción y mantenimiento de la salud (P&M), apoyo diagnóstico (ecografías, citologías, pruebas rápidas VIH/Sífilis), atención en medicina general, prioritarias, ginecología, ginecoobstetricia, nefroprotección, nutrición, pediatría, psicología, medicina familiar, odontología general y especializada | CAPITA - PGP |
| | OFFIMEDICA S.A | Medicamentos e insumos | EVENTO |
| | PHARMASAN | Medicamentos e insumos | CAPITA - EVENTO |
| I NIVEL | REHABILITDEMOS LTDA | Terapias integrales: físicas, ocupacional, respiratoria, sensoriales, ABBA, fonoaudiología, hidráulicas, anti linfedema, del desarrollo (ambulatoria) | PGP |
| II - III NIVEL (Alto Costo) | FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA (IC) | Todos los servicios ambulatorios y hospitalarios habilitados, partos ARO, neonatos, patologías cardiovasculares, cirugía vascular, ECMO, trasplantes, apoyo diagnóstico | PGP |
| II - III NIVEL (Alto Costo) | FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA (HIC) | Emergencia y trauma, quemados, oncología, ortopedia, clínica de dolor, cirugías, gastro, neumología, trasplantes, infecciosas, programas de alto costo, apoyo diagnóstico | PGP |
| I-II NIVEL | FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA (Hospital Virtual) | Servicios domiciliarios empaquetados: valoraciones médicas, enfermería, administración de medicamentos, terapias domiciliarias físicas, ocupacionales, respiratorias | EVENTO |
| I-II-III NIVEL (Alto Costo) | DAVITA COLOMBIA SAS | Terapias de reemplazo renal (diálisis en paquete) | EVENTO |
| I-II NIVEL | CONFIMED | Atención domiciliar de enfermería, medicina, terapia, cuidador; otorrinolaringología, actas de defunción, juntas con trabajo social | EVENTO - PGP |
| II NIVEL | AUDIOMIC | Otorrinolaringología, fonoaudiología, implantes cocleares, audiometría | EVENTO |
| II NIVEL | UNIALER | Consulta en alergología | EVENTO |
| I-II-III NIVEL | PROFAMILIA | Interrupción voluntaria del embarazo, colposcopia, biopsias, planificación familiar (qx y no qx), vacunación NO PAI | EVENTO |
| II - III NIVEL | CLÍNICA CHICAMOCHA S.A. | Atención a gestantes en urgencias y partos, atención a recién nacidos con UCI | EVENTO |
| II NIVEL | HOSPITAL PSIQUIÁTRICO SAN CAMILO | Salud mental ambulatoria y hospitalaria | PGP |
| I-II-III NIVEL | IDIME S.A. | Apoyo diagnóstico: imagenología y laboratorios (cuando HIC no realiza) | EVENTO |
| TRASLADOS | SERMISALUD | Ambulancias básica y medicalizada | EVENTO |
| I NIVEL | FORPRESALUD | Oxígeno e insumos relacionados a oxigenoterapia | EVENTO |
| III NIVEL | Dr. Carlos Riaño | Consulta especializada, apoyo diagnóstico en perinatología | EVENTO |
| I-II NIVEL | Fundación Ver Sin Fronteras | Oftalmología y optometría, procedimientos relacionados | PGP |
| I NIVEL | ISABU | Vacunación PAI | EVENTO |
| I NIVEL | Mediclinicos | Vacunación PAI, consulta externa de endocrinología | EVENTO |
| I NIVEL | Fundación Montañas Azules | Albergue y hospedaje para población vulnerable | EVENTO |
| | Líneas Hospitalarias (LH) | Entrega de insumos: sillas de ruedas, férulas, etc. | EVENTO |
| II NIVEL | Dr. Gerson Andrey Álvarez Uribe | Medicina física y rehabilitación | EVENTO |
| II NIVEL | REN Consultores | Medicina laboral | EVENTO |
| | Centro Nacional Integral Samuel Valencia | Tutor sombra | EVENTO |
| II NIVEL | Gastrocal SAS | Gastroenterología, coloproctología, apoyo diagnóstico | EVENTO |
| | CEROC SAS | Radiología oral y craneal | EVENTO |
| | Dr. Juan David Arias Aristizábat | Consulta oftalmológica, especialista en retina y oncología ocular, apoyo diagnóstico | CARTA DE INTENCIÓN |
| | CEDCO S.A.S | Oftalmología y optometría | EVENTO |
| | MOGOTAX | Traslados no asistenciales | EVENTO |
| | IPS Vitalmedic y Asociados SAS | Ambulancia básica y medicalizada | EVENTO |
| | Vidaser EU | Atención domiciliar y ambulatoria en medicina general, enfermería, terapias, trabajo social | CARTA DE INTENCIÓN |
| | Hualo y Cía Ltda | Material de osteosíntesis | CARTA DE INTENCIÓN |

6. OFICINAS DE ATENCION AL USUARIO – CANALES DE ATENCION

| Municipio | Dirección | Horario de atención |
|---------------|---|---|
| Piedecuesta: | Complejo Médico HIC – CIE Centro Internacional de Especialistas Piso 12 Ala Sur Km 7 Vía Piedecuesta - Bucaramanga Valle de Menzuly | Lunes a Jueves: 7:00 a.m. a 5:30 p.m. y viernes: 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Jornada Continua. Lunes a viernes: 7:00 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 4:00 pm |
| Bucaramanga | Calle 53 # 31-29 Cabecera | Martes a jueves 7 am a 12 m y de 1 pm a 5:00 pm. lunes y viernes 7 am a 12 m y de 1 pm a 4 pm |
| Girón | Calle 28 # 27-21 PARQUE LAS NIEVES | Martes a jueves 7 am a 12 m y de 1 pm a 5:00 pm. lunes y viernes 7 am a 12 m y de 1 pm a 4 pm |
| Floridablanca | Transversal el Bosque No 154 # 150 - 221 Complejo Vista Azul Sector B piso 5 | Martes a jueves 7 am a 12 m y de 1 pm a 5:00 pm. lunes y viernes 7 am a 12 m y de 1 pm a 4 pm |

En nuestras Oficinas de Experiencia del Usuario se puede gestionar:

Afiliaciones y Novedades

Radicación de PQR

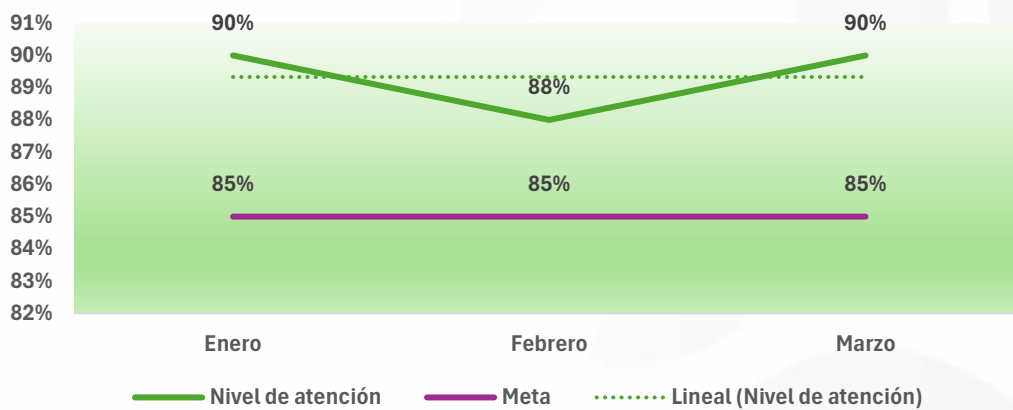
Gestión de servicios de Salud

Radicación de incapacidades

Turnos atendidos en oficinas de experiencia Primer Trimestre 2025

| Trimestre | Oficina Piedecuesta HIC | Oficina Piedecuesta CIE | Oficina Girón | Oficina Floridablanca | Oficina Bucaramanga |
|--|-------------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|---------------------|
| Total, usuarios atendidos | 1181 | 1100 | 348 | 829 | 1529 |
| Total, usuarios atendidos por hora día | 7 | 7 | 4 | 5 | 11 |
| Tiempo de atención- minutos | 10 | 13 | 21 | 12 | 6 |

Llamadas Contac center



| Mes | Llamadas recibidas | Llamada atendida | % |
|---------|--------------------|------------------|-----|
| Enero | 3638 | 3285 | 90% |
| Febrero | 3337 | 2947 | 88% |
| Marzo | 3364 | 3033 | 90% |
| Total | 10339 | 9265 | 90% |

Tiempos de espera Contac center

| Llamadas atendidas | Nro. De llamadas | % |
|--------------------|------------------|-------------|
| Dentro de 15 segs | 4555 | 49% |
| Dentro de 30 segs | 562 | 6% |
| Dentro de 45 segs | 468 | 5% |
| Dentro de 60 segs | 309 | 3% |
| Dentro de 75 segs | 282 | 3% |
| Dentro de 90 segs | 274 | 3% |
| Dentro de 91+ segs | 2815 | 30% |
| | 9265 | 100% |

7. PORTABILIDADES PRIMER TRIMESTRE

A corte del 31 de marzo de 2025, se registran **70 portabilidades activas** aprobadas por la EPS Salud Mía. Estas portabilidades han sido solicitadas durante el primer trimestre del presente año por usuarios que, de manera temporal, se encuentran fuera de su ciudad de afiliación y requieren atención médica en otra zona del país. Actualmente, no se mantienen portabilidades del año anterior activas en este periodo; todas corresponden a nuevas solicitudes gestionadas en 2025.

| Estado | Corte 31 de marzo 2025 |
|--------|------------------------|
| Activo | 70 portabilidades |