



INFORME
DE GESTIÓN

**20
24**



4 **cuarto**
Trimestre

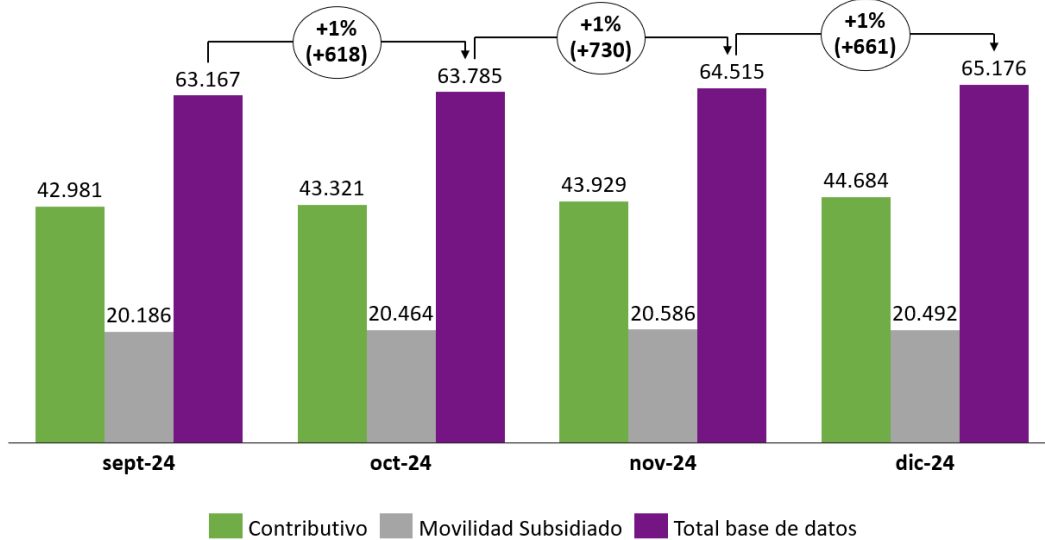
Tabla de Contenido

1. AFILIADOS EN BASE DE DATOS	3
2. CARACTERIZACION DE LA POBLACION	5
3. RESULTADOS DE INDICADORES DE GESTIÓN DEL SISTEMA OBLIGATORIO DE	6
4. EVALUACION DE LA SATISFACCION DE LOS AFILIADOS PARA EL 4 TRIMESTRE 2024.....	8
5. ESTADO DE LA CONTRATACIÓN DE LA RED PRESTADORA DE SERVICIOS POR	10
6. OFICINAS DE ATENCION AL USUARIO – CANALES DE ATENCION.....	13

1. AFILIADOS EN BASE DE DATOS

CUARTO TRIMESTRE 2024

CANTIDAD AFILIADOS



REGIMEN CONTRIBUTIVO

FECHA_CORTE	BUCARAMANGA	PIEDECUESTA	FLORIDABLANCA	GIRON	TOTAL RC
31/10/2024	12,786	15,274	10,210	5,051	43,321
30/11/2024	12,982	15,491	10,343	5,113	43,929
31/12/2024	13,203	15,752	10,523	5,206	44,684

MOVILIDAD SUBSIDIADO

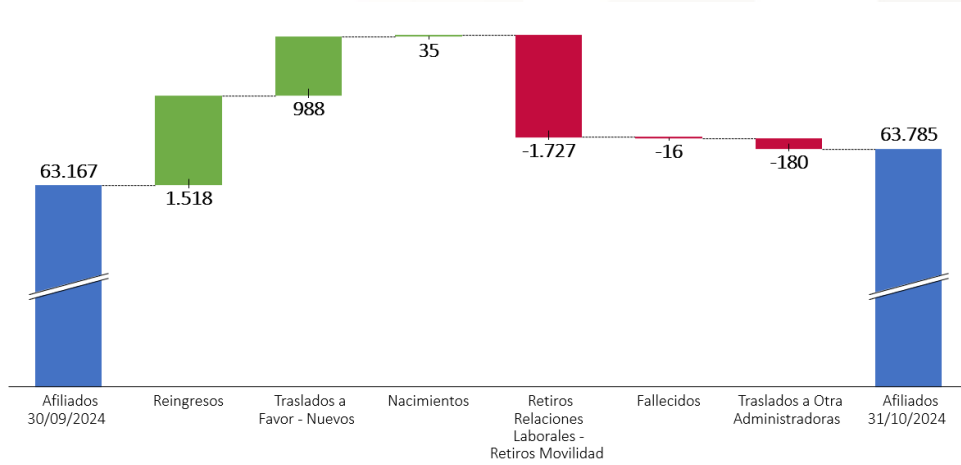
FECHA_CORTE	BUCARAMANGA	PIEDECUESTA	FLORIDABLANCA	GIRON	TOTAL RS
31/10/2024	4,587	8,050	4,398	3,429	20,464
30/11/2024	4,594	8,089	4,458	3,445	20,586
31/12/2024	4,547	8,069	4,435	3,441	20,492

TOTAL, POBLACIÓN CUARTO TRIMESTRE 2024

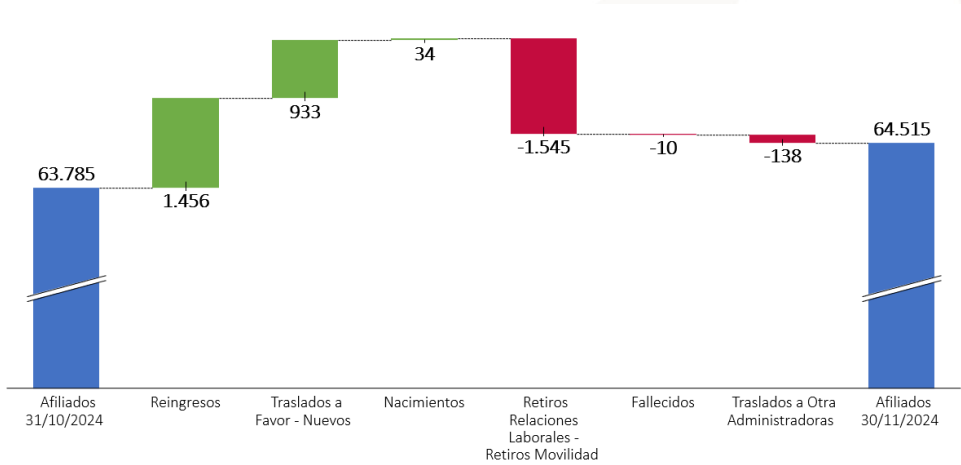
FECHA_CORTE	BUCARAMANGA	PIEDECUESTA	FLORIDABLANCA	GIRON	TOTAL
31/10/2024	17,373	23,324	14,608	8,480	63,785
30/11/2024	17,576	23,580	14,801	8,558	64,515
31/12/2024	17,750	23,821	14,958	8,647	65,176

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

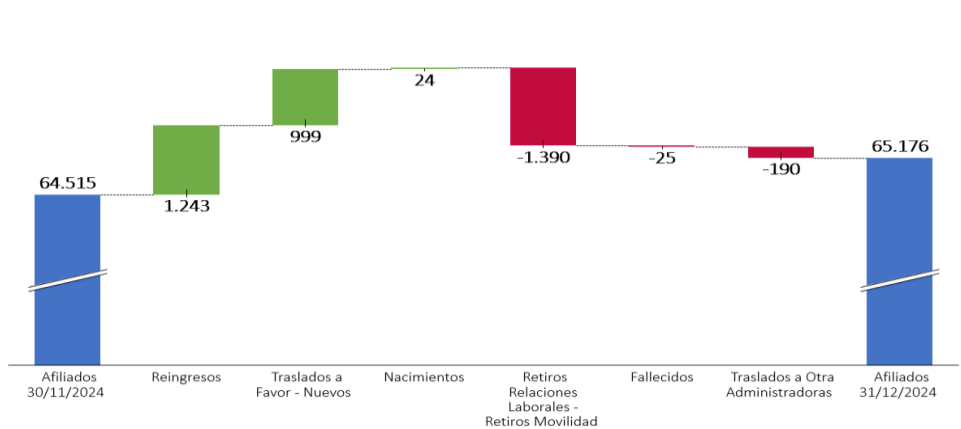
OCTUBRE 2024



NOVIEMBRE 2024

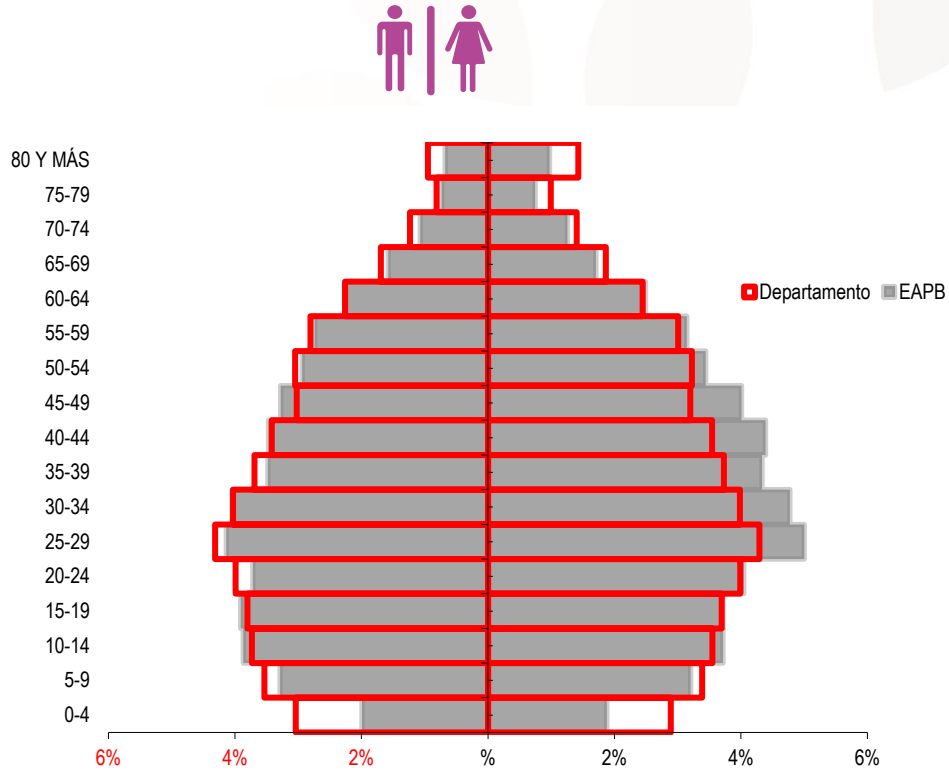


DICIEMBRE 2024



2. CARACTERIZACION DE LA POBLACION

Pirámide Poblacional: 4 trimestre 2024:



Índice demográfico 4 Trimestre 2024

RÉGIMEN AFILIACIÓN	CONTRIBUTIVO	SUBSIDIADO	TOTAL
Población total	44684	20492	65176
Razón hombre/mujer	92.22	83.06	89.25
índice de Friz	69.94	109.00	80.48

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 cuarto trimestre de 2024.

DOMINIO	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	2024		
				OCT	NOV	DIC
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	0	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	2 / 37	2/40	1/39
	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	0
	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	0	0
	Proporción de pacientes con Enfermedad Renal Crónica (ERC) estadio 5 que inician diálisis crónica programada	Cociente entre el número de casos nuevos de enfermedad renal crónica estadio 5 en diálisis de forma programada, y el número de casos nuevos de enfermedad renal crónica estadio 5 en diálisis	Trimestral	Sin Caso	100%	100%
	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	Anual	32,86%		
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	94%	94%	93%
	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		

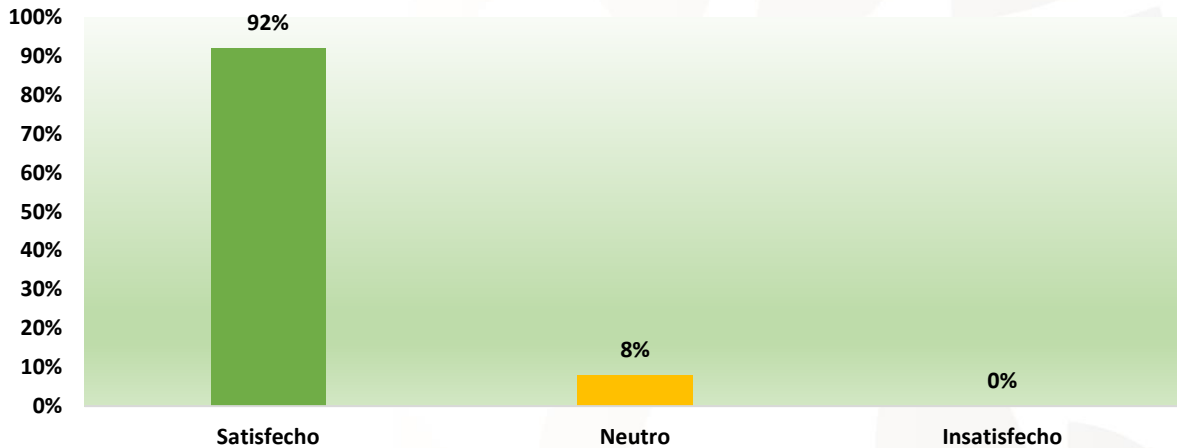
				2024		
DOMINIO	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	OCT	NOV	DIC
	Captación de Hipertensión Arterial (HTA) de personas de 18 a 69 años	Cociente entre el número de pacientes con diagnóstico de HTA reportados y el número total esperado de personas con diagnóstico de HTA en el periodo.	Mensual	36%	40%	44%
	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	82%	82%	83%
	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	48%	39%	35%
	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	38%	47%	41%
	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	31,8		
	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	27,5		
	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	SIN CASO		
	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	SIN CASO	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	49		
	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	32,5		
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	2,6	1,8	2,2
	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	2,9	2,9	3,4
	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		

DOMINIO	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	2024		
				OCT	NOV	DIC
	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 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	95%	91%	91%
	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	98%	95%	97%
	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	1%	4%	2%

- Información obtenida a través de fuentes propia

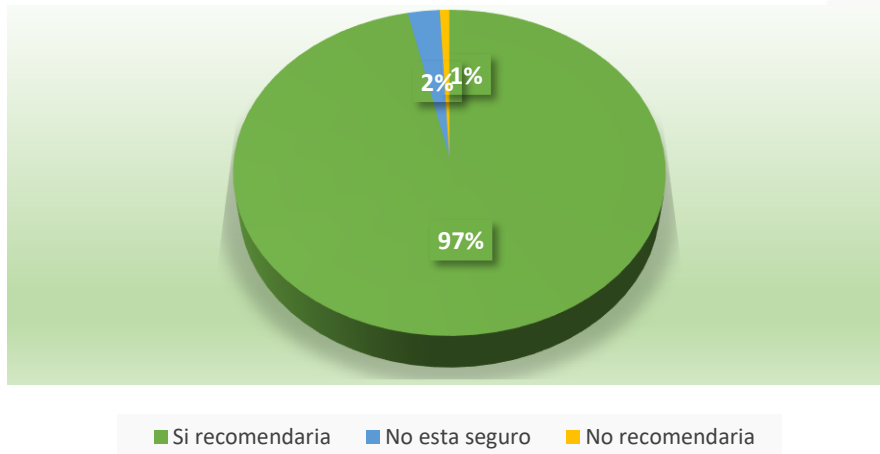
4. EVALUACION DE LA SATISFACCION DE LOS AFILIADOS PARA EL 4 TRIMESTRE 2024

Satisfacción global con la atención recibida en Fundación Salud Mía



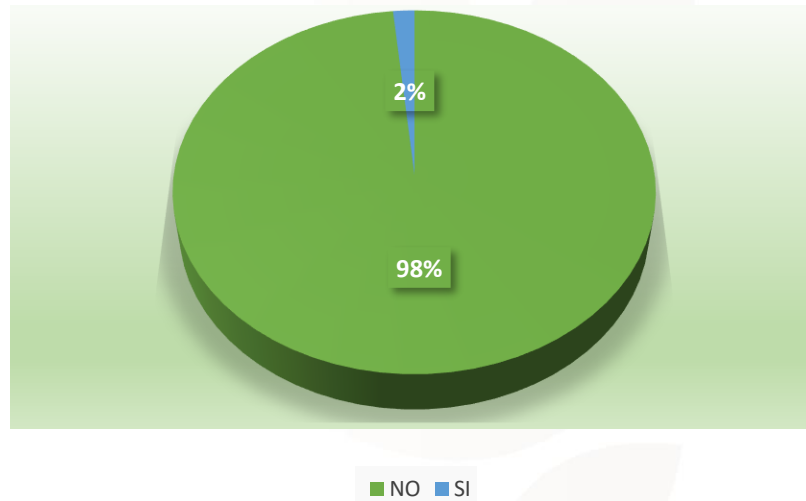
En la anterior grafica evidenciamos que del total de la población encuestada tenemos: La gran mayoría de los usuarios están satisfechos con la atención recibida, representando el 92%. Esto indica un alto nivel de conformidad con los servicios brindados. Un 8% de los usuarios se mantienen en una posición neutral. Esto puede indicar que no tienen una percepción claramente positiva ni negativa. 0% de los usuarios se sienten insatisfechos.

Probabilidad de recomendación



La mayoría de los usuarios (97%) 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", con 10 personas, representado en azul

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

NIVEL DE COMPLEJIDAD	PRESTADOR	SERVICIOS	MODALIDAD DE CONTRATACION
I-II NIVEL	La EPS de los Santandereanos FUNDACION CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA- IMAP	Promoción y mantenimiento de la salud (P&M)	CAPITA -PGP
		Apoyo diagnóstico (ecografías ordenadas por todos los IMAP) - Toma de citologías vaginales- Toma de pruebas rápidas de VIH/SIFILIS para gestantes	
		Atención de medicina general- prioritarias- ginecología-ginecoobstetricia-seguimiento de nefroproteccion-nutrición-pediatría-psicología- medicina familiar-Odontología general y especializada	
	OFFIMEDICA S.A	Medicamentos e insumos	EVENTO
	PHARMASAN	Medicamentos + Insumos	CAPITA-EVENTO
I NIVEL	REHABILITDEMOS LTDA	Terapias integrales -físicas-ocupacional-respiratoria – sensoriales -ABBA-fonoaudiología- hidráulicas – anti- linfedema – del desarrollo, en modalidad ambulatoria	PGP
II- III NIVEL ALTO COSTO	FUNDACION CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA (IC)	TODOS LOS SERVICIOS HABILITADOS AMBULATORIOS Y HOSPITALARIOS (Atención parto ARO-Neonatos-Patologías Cardiovasculares- cirugía vascular -ECMO - Trasplantes) + servicios complementarios como apoyo diagnóstico	PGP -CAPITA RECUPERACION
II- III NIVEL ALTO COSTO	FUNDACION CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA (HIC)	TODOS LOS SERVICIOS HABILITADOS AMBULATORIOS Y HOSPITALARIOS (Emergencia y trauma- quemados-oncología-ortopedia-clínica de dolor-cirugías-gastro-neumología- trasplante – infecciosas -programas para usuarios de alto costo) + servicios complementarios como apoyo diagnóstico	PGP -CAPITA RECUPERACION
I-II NIVEL	FUNDACION CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA (HOSPITAL VIRTUAL)	TODOS LOS SERVICIOS HABILITADOS DOMICILIARIOS empaquetados para: valoraciones médicas, enfermería, administración de medicamentos, terapias domiciliarias físicas- ocupacionales-respiratorias)	EVENTO
I-II- III NIVEL ALTO COSTO	FRESENIUS	TODO SERVICIO HABILITADO (Terapias de reemplazo renal: Diálisis en paquete)	EVENTO
I-II NIVEL	CONFIMED	LOS SERVICIOS HABILITADOS DOMICILIARIOS Y AMBULATORIOS (Atención domiciliar de enfermería, medicina, terapia y cuidador, Servicios de otorrinolaringología - actas de defunciones- juntas con trabajo social)	EVENTO-PGP
II NIVEL	AUDIOMIC	TODO SERVICIO HABILITADO (Valoraciones por Otorrino, fonoaudiología para adaptación de audífonos- implantes cocleares - apoyo diagnóstico de audiometría)	EVENTO
II NIVEL	UNIALER	SERVICIOS HABILITADOS (Consulta por especialista en Alergología)	EVENTO
I-II- III NIVEL	ASOCIACION PROBIENESTAR DE LA FAMILIA COLOMBIANA PROFAMILIA	SERVICIOS HABILITADOS (Interrupción del embarazo - Colposcopia - Biopsias - Planificación familiar con procedimientos quirúrgicos y no que – Vacunación NO PAI)	EVENTO
II-III NIVEL	CLINICA CHICAMOCHA SA	SERVICIOS HABILITADOS (Atención a gestantes en urgencias y partos, atención nacido con UCI en paquetes)	EVENTO

II NIVEL	ESE HOSPITAL PSIQUIATRICO SAN CAMILO	SERVICIOS HABILITADOS (Salud mental ambulatoria y hospitalaria)	PGP
I-II-III NIVEL	IDIME S.A	SERVICIOS HABILITADOS con todo lo relacionado en apoyo diagnostico como imagenología y laboratorios cuando en HIC no se realiza)	EVENTO
TRASLADOS AMBULANCIA	SERVICIO DE SALUD EN CASA SAS (SERMISALUD)	SERVICIOS HABILITADOS (Traslado de ambulancias Básica y Medicalizada)	EVENTOS
I NIVEL	FORPRESALUD	SERVICIOS HABILITADOS (Proveedor de Oxígeno y algunos insumos relacionados a oxigenoterapia)	EVENTO
III NIVEL	DR CARLOS RIAÑO	SERVICIOS HABILITADOS (Consulta especializada, y apoyo diagnóstico de mediana y alta complejidad en perinatología)	EVENTO
I-II NIVEL	FUNDACION VER SIN FRONTERAS	SERVICIOS HABILITADOS (Todo lo relacionado con oftalmología y optometría - procedimientos relacionados)	PGP
I NIVEL	ISABU	SERVICIOS HABILITADOS en Vacunación (PAI)	EVENTO
I NIVEL	MEDICLINICOS	SERVICIOS HABILITADOS (Vacunación PAI – consulta externa de Endocrinología)	EVENTO
I NIVEL	FUNDACION MONTAÑAS AZUES	Albergue - hospedaje población vulnerable	EVENTO
	LINEAS HOSPITALARIAS (LH)	Entrega de insumos: sillas de ruedas neurológicas – férulas-entre otros	EVENTO
II NIVEL	Dr. Gerson Andrey Álvarez Uribe	Servicios habilitados: Medicina física y rehabilitación	EVENTO
II NIVEL	REN CONSULTORES	SERVICIOS HABILITADOS: Medicina laboral y lo relacionado	EVENTO
II NIVEL	GASTROCAL SAS	SERVICIOS HABILITADOS: relacionados con gastroenterología y coloproctología – apoyo diagnostico relacionado	EVENTO
	CENTRO ESPECIALIZADO EN RADIOLOGIA ORAL Y CRANEAL CEROC SAS	SERVICIOS HABILITADOS: relacionados con apoyo diagnostico	EVENTO
	MOGOTAX SAS	Servicio de transporte especial (no ambulancia)	EVENTO
II NIVEL	CENTRO DE DIAGNOSTICO Y CIRUGIA OCULAR CEDCO S.A.S	SERVICIOS HABILITADOS: consulta oftalmológica - optometría, apoyo diagnóstico y cirugía	EVENTO
II NIVEL	CENTRO MÉDICO SINAPSIS IPS S.A.	SERVICIOS HABILITADOS: consulta Endocrinología, reumatología e inmunología	CARTA DE INTENCION
	VIDASER EU	SERVICIOS HABILITADOS: domiciliaria y/o consulta trabajo social	CARTA DE INTENCION
	vitalmedic&asociados sas	SERVICIOS HABILITADOS (Traslado de ambulancias Básica y Medicalizada)	EVENTO
	DR. JUAN DAVID ARIAS ARISTIZABAL	SERVICIOS HABILITADOS: consulta oftalmológica, especialista en retina vitreo macula y oncológica ocular - apoyo diagnostico	CARTA DE INTENCION

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 Hospital Internacional de Colombia Lobby Principal Piso 1. 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:

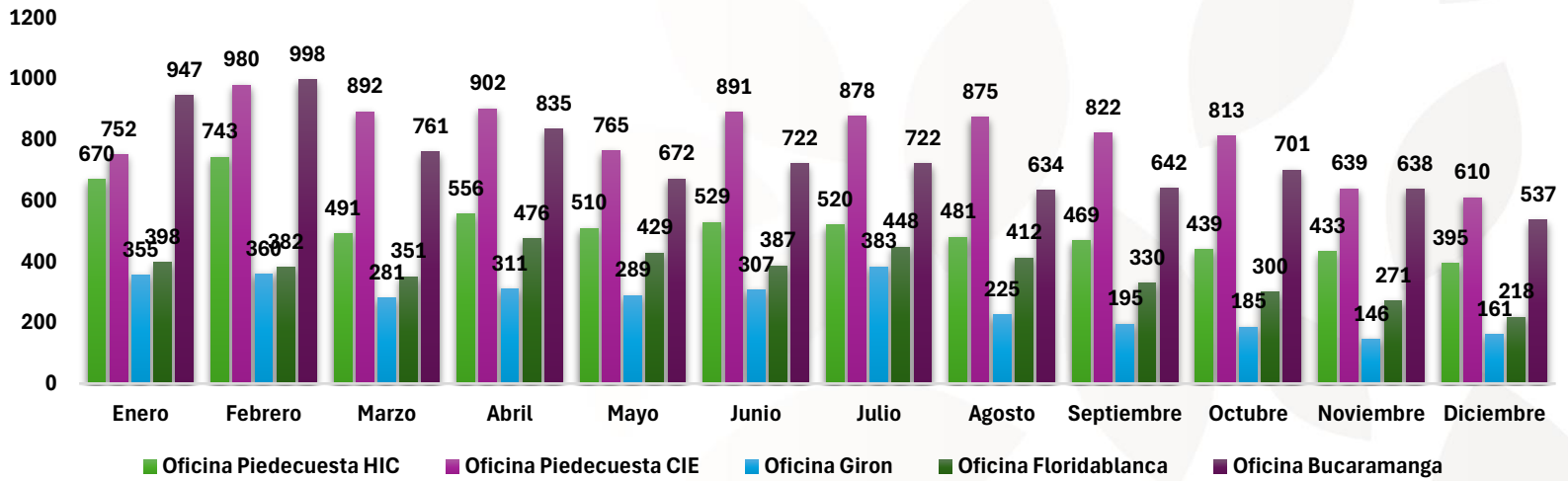
Afiliaciones y Novedades

Radicación de PQR

Gestión de servicios de Salud

Radicación de incapacidades

Turnos atendidos en oficinas de experiencia



Llamadas Contac center

