

**ACTA No.**

LUGAR: Fundación Salud Mía EPS      FECHA: 25 de Junio del 2021

COMITÉ/ REUNIÓN/GRUPO: rendición de cuentas año 2020.

**PARTICIPANTES**

No.	NOMBRE	CARGO	ENTIDAD/ÁREA	FIRMA
1				

**ORDEN DEL DÍA**

1. Presentación Informe rendición de cuentas año 2020
2. Puntos de atención EPS SALUDMIA
3. Canales de comunicación y líneas de atención del a EPS
4. Comportamiento PQR año 2020.

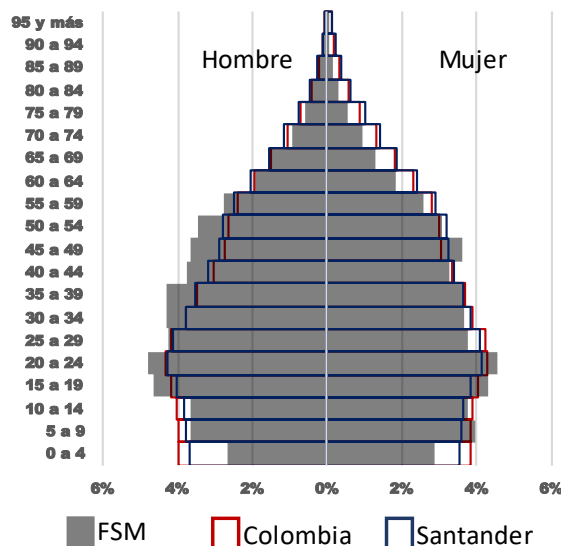
**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

Siendo las 3:15 pm se da inicio a la rendición de cuentas correspondiente al año 2020 por plataforma zoom bajo el link <https://us02web.zoom.us/j/83919249479>

Se inicia la presentación por parte del gerente medico en lo correspondiente al área de salud:

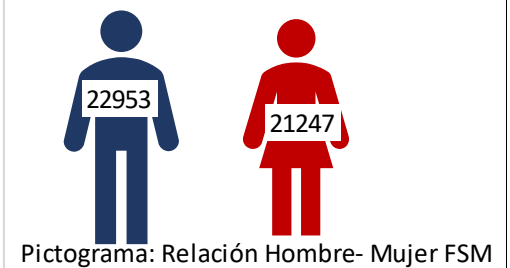
## Datos poblacionales Fundación SaludMía EPS

Grupo etario	Hombres		Mujeres	
	n	%	n	%
0 a 4	1181	3%	1263	3%
5 a 9	1624	4%	1745	4%
10 a 14	1622	4%	1661	4%
15 a 19	2051	5%	1899	4%
20 a 24	2125	5%	2002	5%
25 a 29	1891	4%	1655	4%
30 a 34	1910	4%	1616	4%
35 a 39	1907	4%	1611	4%
40 a 44	1669	4%	1440	3%
45 a 49	1628	4%	1595	4%
50 a 54	1537	3%	1351	3%
55 a 59	1220	3%	1139	3%
60 a 64	857	2%	808	2%
65 a 69	674	2%	578	1%
70 a 74	408	1%	419	1%
75 a 79	271	1%	236	1%
80 a 84	193	0	132	0%
85 a 89	109	0	73	0%
90 a 94	59	0	20	0%
95 y más	17	0	4	0%
Total	22953		21247	

**Pirámide poblacional 2020: FSMSantander- Colombia**


Total	Colombia	Santander	FSM EPS
Friz	120	111	98
H-M	95%	96%	108%

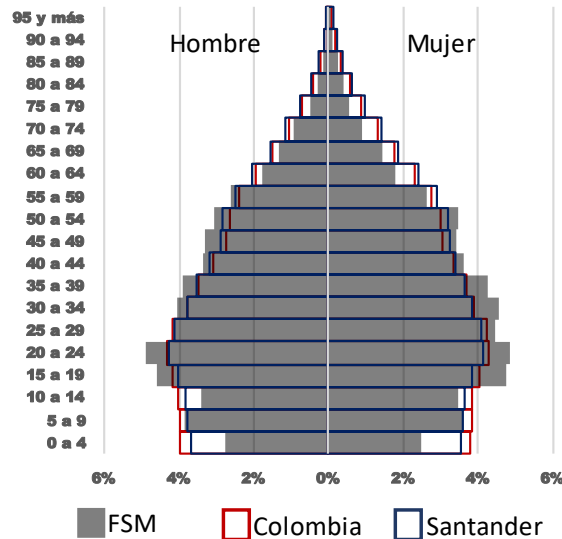
Población Madura Índice Friz entre 60-160



## Datos poblacionales régimen Contributivo

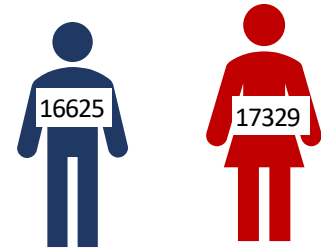
Grupo etario	Hombres		Mujeres	
	n	%	n	%
0 a 4	936	3%	846	2%
5 a 9	1308	4%	1234	4%
10 a 14	1162	3%	1180	3%
15 a 19	1560	5%	1614	5%
20 a 24	1665	5%	1648	5%
25 a 29	1412	4%	1509	4%
30 a 34	1378	4%	1541	5%
35 a 39	1329	4%	1452	4%
40 a 44	1138	3%	1231	4%
45 a 49	1119	3%	1165	3%
50 a 54	1047	3%	1172	3%
55 a 59	880	3%	892	3%
60 a 64	599	2%	613	2%
65 a 69	447	1%	485	1%
70 a 74	312	1%	301	1%
75 a 79	172	1%	186	1%
80 a 84	96	0	130	0%
85 a 89	46	0	81	0%
90 a 94	16	0	40	0%
95 y más	3	0	9	0%
Total	16625		17329	

**Pirámide Poblacional 2020 Contributivo:  
FSM-Santander- Colombia**



Contributivo	Colombia	Santander	FSM EPS
Friz	120	111	95
H-M	95%	96%	96%

Población Madura Índice Friz entre 60-160

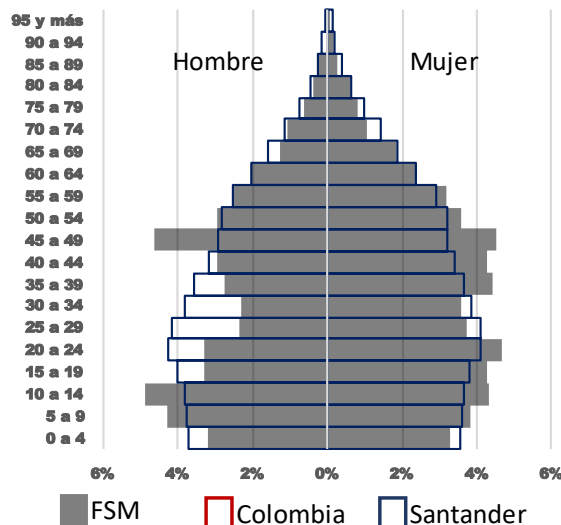


Pictograma: Relación Hombre- Mujer FSM

## Datos poblacionales régimen Subsidiado

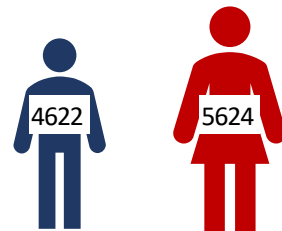
Grupo etario	Hombres		Mujeres	
	n	%	n	%
0 a 4	327	3%	335	3%
5 a 9	437	4%	390	4%
10 a 14	499	5%	442	4%
15 a 19	339	3%	437	4%
20 a 24	337	3%	477	5%
25 a 29	243	2%	382	4%
30 a 34	238	2%	369	4%
35 a 39	282	3%	455	4%
40 a 44	302	3%	438	4%
45 a 49	476	5%	463	5%
50 a 54	304	3%	365	4%
55 a 59	259	3%	328	3%
60 a 64	209	2%	244	2%
65 a 69	131	1%	189	2%
70 a 74	107	1%	107	1%
75 a 79	64	1%	85	1%
80 a 84	36	0	63	1%
85 a 89	27	0	28	0%
90 a 94	4	0	19	0%
95 y más	1	0	8	0%
Total	4622		5624	

**Pirámide poblacional Subsidiado 2020: FSM  
Santander- Colombia**



Subsidiado	Colombia	Santander	FSM EPS
Friz	120	111	106
H-M	95%	96%	82%

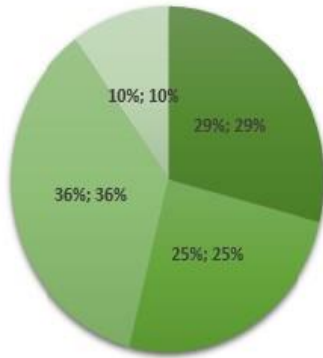
Población Madura Índice Friz entre 60-160



Pictograma: Relación Hombre- Mujer FSM

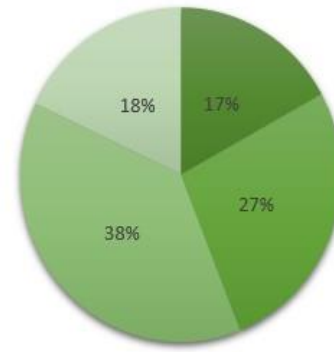
## DISTRIBUCIÓN MUNICIPAL

### Contributivo



■ Bucaramanga ■ Floridablanca ■ Piedecuesta ■ Girón

### Subsidiado

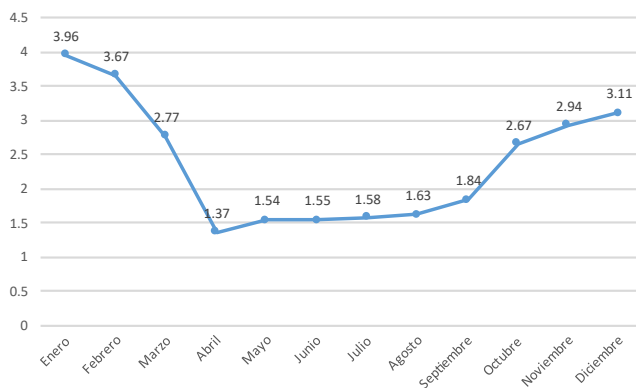


■ Bucaramanga ■ Floridablanca ■ Piedecuesta ■ Girón

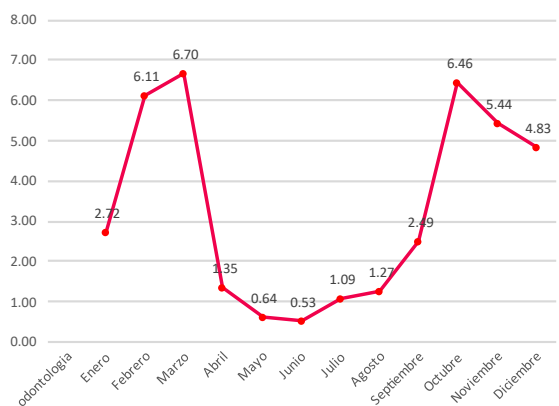
Tipo de afiliación	Frecuencia	Porcentaje
Contributivo	33.824	76.75%
Subsidiado	10.248	23.25%
<b>Total general</b>	<b>44.072</b>	<b>100%</b>

## Tendencia oportunidad citas primer nivel

### MEDICINA GENERAL



### ODONTOLOGÍA



## Oportunidad asignación de citas FCV

Especialidad	Total Citas asignadas	Promedio espera asignación (Días)
Ecografía	11	2,73
Ecocardiografía Stres	119	4,11
Ecocardiografía Adulto	446	4,45
Anestesia	39	4,72
Ecotransesofágica Adulto	14	5,64
Falla cardiaca pediátrica	22	5,95
Cardiología pediátrica	125	6,05
Gastroenterología	1	7,00
Electrocardiograma	798	8,01
Ecocardiografía Fetal	4	9,25
Cirugía Cardiovascular	43	9,33
Estudio Vasculard	253	9,56
Anticuagulación	184	9,98
Anticoagulación	264	13,10
Falla cardiaca adulto	187	13,33
Fisioterapia	34	14,59
Cardiología Adulto	901	15,26
Hemodinamia Adulto	27	15,81
Electrofisiología	107	16,69
Endocrinología	355	19,87

Especialidad	Total Citas asignadas	Promedio espera asignación (Días)
Hepatology	14	0,93
Medicina Nuclear	4	1
Rehabilitación	237	1,03
Psiquiatría	1	2
Tomografía	52	3,69
Prueba de Esfuerzo	119	4,18
Radiología	609	4,42
Resonancia Magnética	12	5,58
Urología	4	7
Medicina Interna	147	7,22
Holter presión arterial	134	9,38
Psicología	39	9,72
Transtorácico		
Pediátrico	125	12,01
Trabajo social	35	12,86
Hemodinamia pediátrica	9	13,22
Vascular Periférico	521	13,53
Reprogramación de	63	13,62
Mesa Basculante	16	14,25
Holter	392	15,47
Nutrición	41	15,78
Nefrología	295	21,26

[www.saludmía.org](http://www.saludmía.org)

## Oportunidad asignación de citas HIC

Especialidad	citas asignadas	oportunidad
Enfermería	268	5,27
Densitometría	102	5,53
Cirugía Gastrointestinal	20	5,9
Cardiología Adulto	1.086	6,15
Biopsia	118	6,2
Fluoroscopia	40	7,13
Anestesia	1.739	7,18
Cirugía General	101	7,88
Cirugía Hepatobiliar	82	8,67
Coloproctología	145	11,68
Clinica del Dolor	658	12,22
Cirugía General Adulto	1.762	13,47
Cirugía de Mano	41	13,76
Cirugía de mama	15	14,2
Endocrinología	265	14,54
Cirugía Plástica	288	14,7
Fisiatría	1.615	14,7
Cirugía del Tórax	18	16,83
Ecografía	1.542	17,08
Dermatología	1.679	18,03

Especialidad	citas asignadas	oportunidad
Infectología	83	4,18
Neuropsicología	14	4,21
Mamografía	763	6,93
Med. Familiar	93	7,53
Med. Nuclear	164	7,77
Med. Grl	20	8,3
Neumología ped	120	9,04
Gastro	868	10,98
Ginecología	1.571	12,29
Neumología Adu	306	14,25
Med. Interna	1.177	14,97
Nefrología	262	15,11
Ginecología y Obstetricia	189	15,77
Geriatría	165	17,09
Hemoncología	942	17,25
Neurología	1.149	19,35
Neurocirugía	294	19,99
Nefrología		
Pediátrica	75	22,24
Neurología		
Pediátrica	213	25,34
Neurofisiología	1	30

Especialidad	citas asignadas	oportunidad
Nutrición	318	15,88
Oftalmología	626	5,96
Ortopedia	1.863	26,7
Ortopedia Ped	19	1,68
Otología	28	10,64
Otorrino	1.384	11,87
Pediatría	840	13,8
Prueba de Esfuerzo	35	11,4
Psicología	517	10,82
Psiquiatría	79	14,61
Radiología	3.782	7,99
Radiólogo	5	8
Resonancia	845	12,91
Reumatología	373	8,9
T. Respiratoria	183	9,02
Tomografía	809	7,55
Trabajo Social	43	2,53
Urología	1.298	17,07
Urología		
Pediátrica	3	17,67

[www.saludmía.org](http://www.saludmía.org)

## Diez primeras causas de consulta en C.E.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Hipertensión esencial (primaria)	10.123	7,60%
Examen médico general	6.632	4,98%
Covid19 virus no identificado	3.471	2,61%
Diabetes mellitus no insulínica sin mención de complicación	3.304	2,48%
Control de salud de rutina del niño	2.381	1,79%
Infección viral, no especificada	2.342	1,76%
Consejo y asesoramiento general sobre la anticoncepción	2.207	1,66%
Covid19 virus identificado	2.164	1,62%
Infección de vías urinarias, sitio no especificado	2.085	1,57%
Diarrea y gastroenteritis de presunto origen infeccioso	1.804	1,35%
Otras causas	96.696	72,59%
<b>Total</b>	<b>133.209</b>	<b>100,00%</b>

www.saludmia.org Fuente: RIPS- SAGIS-Servicios prestados 2020

## Diez primeras causas de consulta - Urgencias.

Diagnóstico	Frecuencia	Porcentaje
Covid19 virus no identificado	1.346	14,17%
Diarrea y gastroenteritis de presunto origen infeccioso	487	5,13%
Otros dolores abdominales y los no especificados	391	4,12%
Fiebre, no especificada	281	2,96%
infección de vías urinarias, sitio no especificado	256	2,70%
Cólico renal, no especificado	186	1,96%
Cefalea	166	1,75%
Hipertensión esencial (primaria)	120	1,26%
Covid19 virus identificado	119	1,25%
Lumbago no especificado	117	1,23%
Otras causas	6.029	63,48%
Total general	9.498	100,00%

www.saludmia.org Fuente: RIPS- SAGIS-Servicios prestados 2020

## Diez primeras causas de consulta - Hospitalización.

Diagnóstico	Frecuencia	Porcentaje
Covid19 virus no identificado	111	6%
Tumor maligno de la mama, parte no especificada	101	5%
Parto por cesárea, sin otra especificación	81	4%
Parto único espontaneo, sin otra especificación	74	4%
infección de vías urinarias, sitio no especificado	68	4%
Otro dolor crónico	41	2%
Tumor maligno de la próstata	39	2%
Demencia no especificada	37	2%
Enfermedad de Alzheimer, no especificada	23	1%
Tumor maligno del ovario	22	1%
Otras causas	1271	68%

## Diez primeras causas de Mortalidad - Hospitalización

Diagnóstico	Frecuencia	Porcentaje
Neumonía viral, no especificada	2	18,18%
Septicemia, no especificada	1	9,09%
Tumor maligno de la cabeza del páncreas	1	9,09%
Tumor maligno del seno paranasal no especificado	1	9,09%
Tumor maligno de la mama, parte no especificada	1	9,09%
Otras epilepsias	1	9,09%
Insuficiencia cardiaca, no especificada	1	9,09%
infección aguda no especificada de las vías respiratorias inferiores	1	9,09%
Constipación	1	9,09%
Otro dolor crónico	1	9,09%
Total general	11	100,00%

## Diez primeras causas de Mortalidad - Urgencias

Diagnóstico	Frecuencia	Porcentaje
Covid19 virus identificado	12	21,43%
Covid19 virus no identificado	4	7,14%
Insuficiencia respiratoria aguda	3	5,36%
Enfermedad pulmonar obstructiva crónica con exacerbación aguda, no especificada	2	3,57%
infección de vías urinarias, sitio no especificado	2	3,57%
Diarrea y gastroenteritis de presunto origen infeccioso	1	1,79%
Enfermedad por VIH, resultante en otros tipos de linfoma no hodgkin	1	1,79%
Tumor maligno del endometrio	1	1,79%
Tumor maligno del ovario	1	1,79%
Tumor maligno secundario del hígado	1	1,79%
Las demás causas	28	50,00%
Total general	56	100,00%

## Prevalencia patologías de Alto Costo SaludMía





ALTO COSTO	2020	PREVALENCIA FSM	PREVALENCIA NACIONAL
Precursoras de ERC: HTA x 100	2544	5,84	8,36
Precursoras de ERC: DM x 100	968	2,22	2,58
ERC estadio V x100	14	0,03	68,41
Cáncer x 100.000	430	987,51	587,70
Artritis x 100	39	0,09	0,24
VIH x 100	47	0,11	0,23
Hemofilia x 100.000	6	13,78	0,92
Enfermedades Huérfanas x 5000	32	73,49	3,67
Total, Alto Costo	4083		

Se Realizó un Trasplante de Médula Ósea

## TIPOS DE CÁNCER

TIPOS DE CANCER	NUMERO DE CASOS	PORCENTAJE DE LA POBLACION FSM
Tumor Maligno de la mama	79	0,18
Tumor Maligno de la piel	78	0,18
Tumor Maligno de la Glándula Tiroides	40	0,09
Tumor Maligno de la Prostata	28	0,06
Tumor Maligno del Ovario	13	0,03
Tumor Maligno del Cuello del Utero,	10	0,02
Tumor Maligno del pezon y areola mamaria	9	0,02
Tumor Maligno del Recto	9	0,02
Tumor Maligno de los Bronquios o del Pulmon	7	0,02
Tumor Maligno del Estomago	7	0,02

## Consultas Baja Complejidad atendidas en IMAP

	A Diciembre 2018	A Diciembre 2019	A Diciembre 2020	
 Citas Asistidas	2.949	48.145	Teleconsultas	Presenciales
			44.803	48.170
 Programa Preventivo	497	7.706	11.235	
 Riesgo Priorizado	606	2156	3729	
 Patología Alto Costo	40	210	362	



## Actividades realizadas en primer nivel - IMAP

No. CONSULTAS	19977	12479	24864	31216	88536
<b>EXAMENES COMPLEMENTARIOS</b>	<b>I TIMESTRE</b>	<b>II TIMESTRE</b>	<b>III TIMESTRE</b>	<b>IV TRIMESTRE</b>	<b>AÑO 2020</b>
No. DE ORDENES	1432	493	801	1017	3743
% DE REMISION	7%	4%	3%	3%	4%
<b>LABORATORIOS CLINICOS</b>	<b>I TIMESTRE</b>	<b>II TIMESTRE</b>	<b>III TIMESTRE</b>	<b>IV TRIMESTRE</b>	<b>AÑO 2020</b>
NO. PTES CON LABORATORIOS	8063	5230	8854	7472	29619
% DE REMISION	40%	42%	35%	24%	33%
<b>IMÁGENES DIAGNOSTICAS</b>	<b>I TIMESTRE</b>	<b>II TIMESTRE</b>	<b>III TIMESTRE</b>	<b>IV TRIMESTRE</b>	<b>AÑO 2020</b>
No. DE ORDENES	4069	1750	3294	4284	13397
% DE REMISION	20%	14%	13%	14%	15%
<b>REMISIONES</b>	<b>I TIMESTRE</b>	<b>II TIMESTRE</b>	<b>III TIMESTRE</b>	<b>IV TRIMESTRE</b>	<b>AÑO 2020</b>
No. DE ORDENES	3272	998	1925	2409	8604
% DE REMISION	16%	8%	8%	8%	10%
<b>AYUDAS DIAGNOSTICAS</b>	<b>I TIMESTRE</b>	<b>II TIMESTRE</b>	<b>III TIMESTRE</b>	<b>IV TRIMESTRE</b>	<b>AÑO 2020</b>
No. DE ORDENES	5501	2243	4360	5304	17408
% DE REMISION	28%	18%	18%	17%	20%

## Actividades en Promoción y Detección Temprana

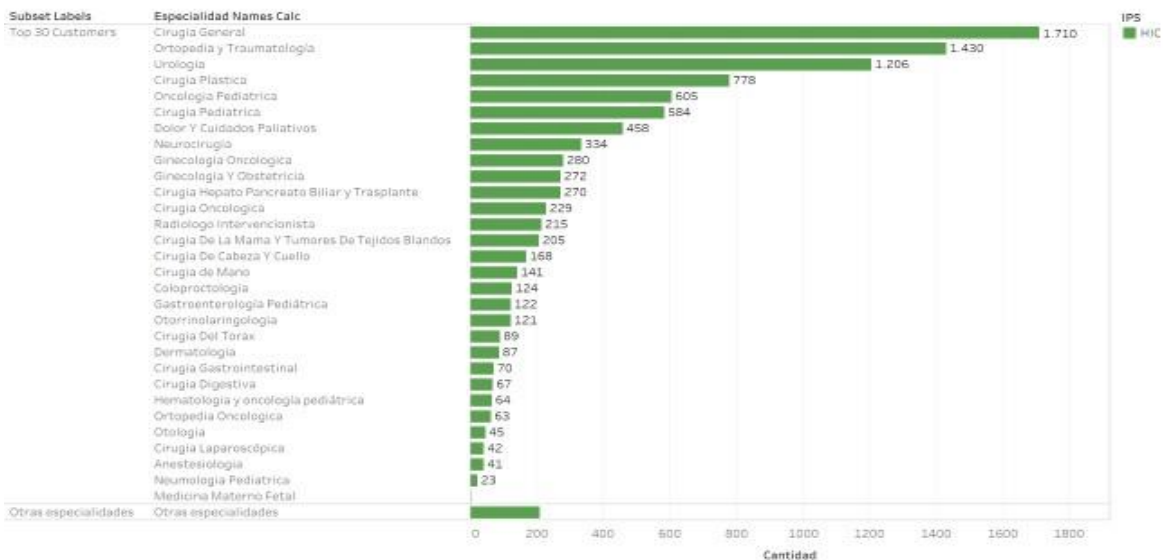
Programa	Atenciones
Salud Sexual y Reproductiva	2.242 en planificación
Maternidad Segura	583 gestantes intervenidas
Salud Cardiovascular	730 captados en RCV
Salud Infantil	1.929 niños inscritos entre 0-7 años
Detección temprana de cáncer de cuello uterino	3.716 citologías
Detección temprana de CA de mama	769 mamografías
Perfilamiento	29.327 Encuestas

## Procedimientos HIC

ESPECIALIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
Cirugía General	146	143	133	93	161	149	163	124	166	133	147	152	1710
Ortopedia y Traumatología	139	168	135	77	84	114	137	82	104	143	112	135	1430
Urología	87	132	107	67	81	83	113	76	104	108	117	131	1206
Cirugía Plástica	105	111	65	49	55	63	63	42	51	47	58	69	778
Oncología Pediátrica	56	62	63	47	53	56	59	46	51	36	51	25	605
Cirugía Pediátrica	46	50	50	49	49	46	66	26	34	58	58	52	584
Dolor Y Cuidados Paliativos	33	50	43	20	36	34	38	49	47	31	37	40	458
Neurocirugía	31	33	23	20	25	24	30	23	25	38	32	30	334
Ginecología Oncológica	27	15	16	14	23	16	24	21	24	29	28	43	280
Ginecología Y Obstetricia	11	32	32	41	24	15	18	17	17	17	17	31	272
Cirugía Hepato Pancreato Biliar y Trasplante	26	26	26	24	28	31	23	12	23	20	12	19	270
Cirugía Oncológica	18	17	27	17	18	14	20	17	20	27	13	21	229
Radiólogo Intervencionista	12	12	18	12	16	25	26	12	22	18	27	15	215
Cirugía De La Mama Y Tumores De Tejidos Blandos	15	30	17	9	12	14	22	20	19	18	18	11	205
Cirugía De Cabeza Y Cuello	14	14	15	14	14	18	15	11	13	13	12	15	168
OTROS		96	101	68	94	131	142	90	116	134	133	100	1312
<b>Total</b>	<b>873</b>	<b>991</b>	<b>871</b>	<b>621</b>	<b>773</b>	<b>833</b>	<b>959</b>	<b>668</b>	<b>836</b>	<b>870</b>	<b>872</b>	<b>889</b>	<b>10056</b>

## Procedimientos HIC

Recuento de procedimientos quirúrgicos por especialidad  
HIC - 2020



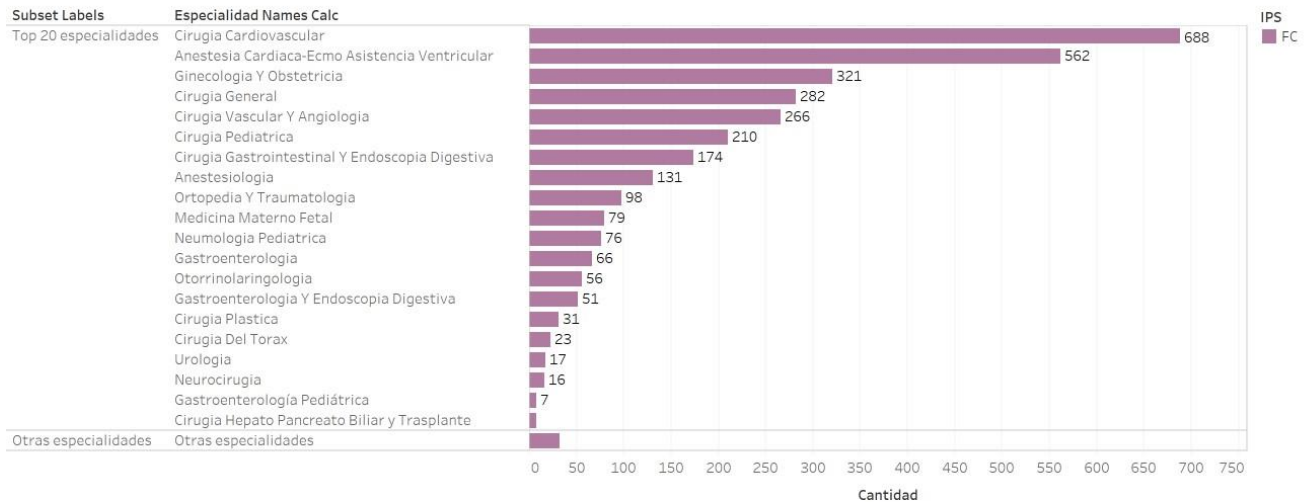
Count of Especialidad for each Especialidad Names Calc broken down by In / Out of Top N Especialidades by count and Subset Labels. Color shows details about IPS. The marks are labeled by count of Especialidad. The data is filtered on Fecha Cx and Especialidad. The Fecha Cx filter ranges from 1/01/2020 to 31/12/2020. The Especialidad filter excludes Null. The view is filtered on IPS, which keeps HIC.

## Procedimientos FCV - IC

Especialidad	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
Cirugía Cardiovascular	71	72	70	29	53	61	67	58	39	36	42	90	688
Anestesia Cardíaca-Ecmo Asistencia Ventricular	16	32	22	16	13	30	34	83	82	108	75	51	562
Ginecología Y Obstetricia	18	35	16	32	38	34	31	32	21	29	13	22	321
Cirugía General	15	19	9	12	23	15	31	40	42	31	18	27	282
Cirugía Vascul y Angiología	22	21	25	3	31	26	30	29	25	23	17	14	266
Cirugía Pediátrica	15	20	16	18	18	12	15	31	26	12	14	13	210
Cirugía Gastrointestinal Y Endoscopia Digestiva	13	7	12	4	8	17	18	14	28	23	16	14	174
Anestesiología	7	4	5	2		1	3	24	13	33	26	13	131
Ortopedia Y Traumatología	7	6	4	8	6	11	5	6	9	11	16	9	98
Medicina Materno Fetal	4	4	6	5	12	9	10	7	7	7	4	4	79
Neumología Pediátrica	14	9	6	2	8	11	12	2	4	2	3	3	76
Gastroenterología	2	9	1		3	14	13	4	3	1	10	6	66
Otorrinolaringología	4	6	1	3	6	4	7		13	7	2	3	56
Gastroenterología Y Endoscopia Digestiva	2		2		2	2	5	1	10	8	4	15	51
OTROS	12	9	6	3	8	21	11	13	9	11	13	17	133
<b>Total</b>	<b>222</b>	<b>253</b>	<b>201</b>	<b>137</b>	<b>229</b>	<b>268</b>	<b>292</b>	<b>344</b>	<b>331</b>	<b>342</b>	<b>273</b>	<b>301</b>	<b>3193</b>

## Procedimientos FCV - IC

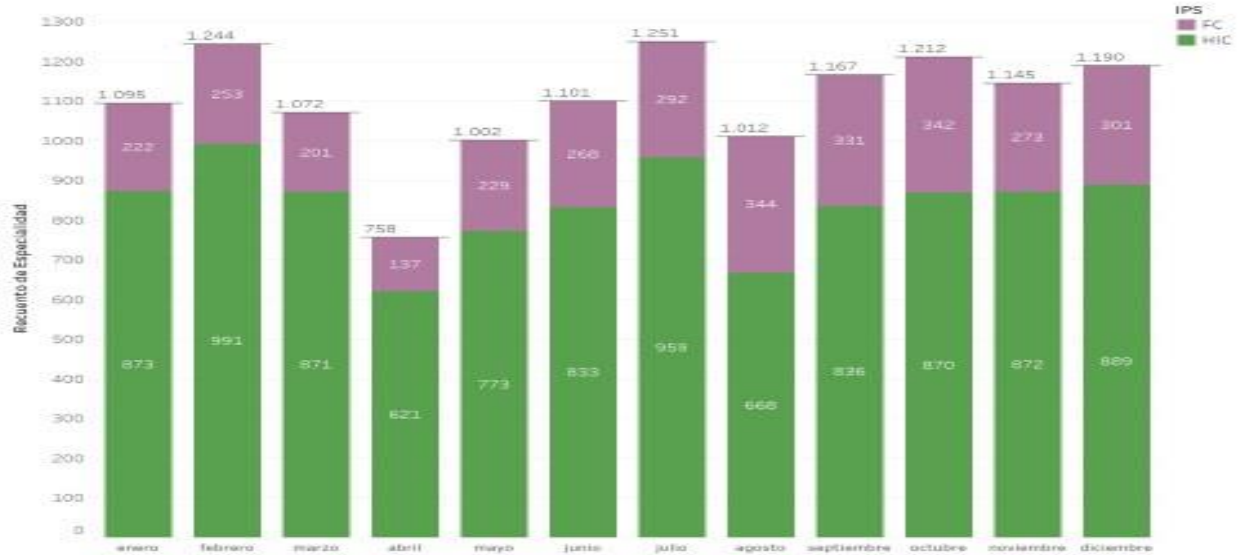
### Recuento de procedimientos quirúrgicos por especialidad FC - 2020



Count of Especialidad for each Especialidad Names Calc broken down by In / Out of Top N Especialidades by count and Subset Labels. Color shows details about IPS. The marks are labeled by count of Especialidad. The data is filtered on Fecha Cx and Especialidad. The Fecha Cx filter ranges from 1/01/2020 to 31/12/2020. The Especialidad filter excludes Null. The view is filtered on IPS, which keeps FC.

## Procedimientos Quirúrgicos

**Procedimientos quirúrgicos por mes 2020**



Count of Especialidad for each Fecha Cx Month. Color shows details about IPS. The marks are labeled by count of Especialidad. The data is filtered on Fecha Cx, which ranges from 1/01/2020 to 31/12/2020.

## Red Nacional vigentes a 31 de diciembre 2020

PRESTADOR	NIVEL DE COMPL
FUNDACION CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA - IC	I- II- III NIVEL ALTO COSTO
FUNDACION CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA - IMAP	I NIVEL- PyP
FUNDACION CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA - IMAP	I NIVEL- ASISTENCIA
FUNDACION CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA ZONA FRANCA S.A.S	I- II- III NIVEL ALTO COSTO
CLINICA GIRON ESE	I NIVEL
REHABILITDEMOS LTDA	I NIVEL
ILI LASER DENT SAS	I- II NIVEL
AUDIOCOM IPS	II NIVEL
ASOCIACION PROBIENESTAR DE LA FAMILIA COLOMBIANA PROFAMILIA	II NIVEL
CLINICA SAN PABLO SA	II - III NIVEL
INSTITUTO MEDICO OFTALMOLOGICO DE COLOMBIA (IMOC)	II-III NIVEL
UNIVERSALIDAD EN VISION Y SALUD LIMITADA LTDA	II NIVEL- ORTOPTICA
UNIVERSALIDAD EN VISION Y SALUD LIMITADA LTDA	I NIVEL - OPTOMETRIA

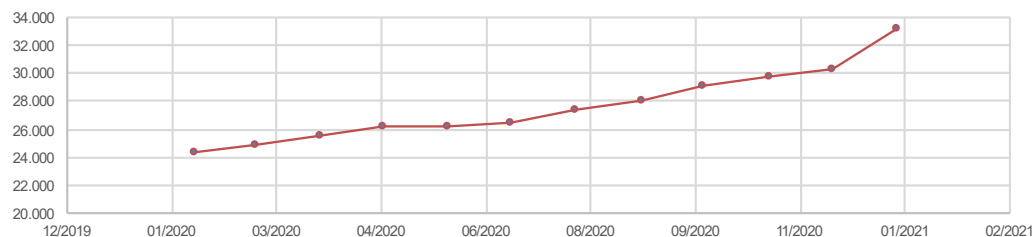
## Red Nacional vigentes a 31 de diciembre 2020

PRESTADOR	NIVEL DE COMPL
CLINICA CHICAMOCHA SA	II-III NIVEL
IDIME S.A	I-II-III NIVEL
OFFIMEDICA S.A	MEDICAMENTOS E INSUMOS (PBS -NO PBS)
OFFIMEDICA S.A	MEDICAMENTOS E INSUMOS (PBS -NO PBS)
MONTAÑAS AZULES	HOGAR DE PASO
CONFIMED	I NIVEL- DOMICILIARIOS
VITALMEDIC	TRASLADOS AMBULANCIA
RESCATE 467	TRASLADOS AMBULANCIA
HOSPITAL PSIQUIATRICO SAN CAMILO	II-III NIVEL
FORPRESALUD	OXIGENO
ISABU	ATENCION COVID
PROJECTION LIFE	ESTRATEGIA PRASS
MTD	ESTRATEGIA PRASS
FRESENIUS	TERAPIA RENAL

Se continua con la presentación del comportamiento de afiliaciones año 2020.

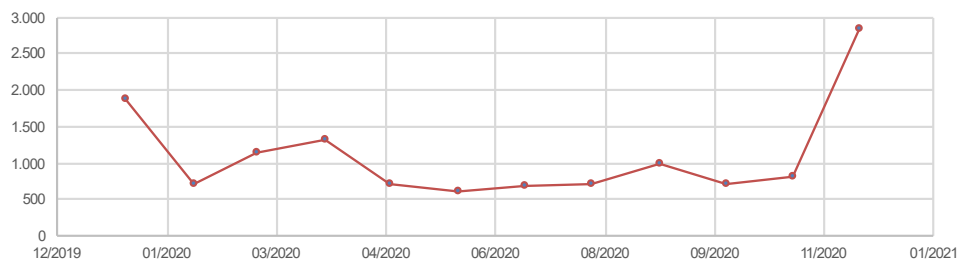
## CANTIDAD DE USUARIOS 2020

FECHA_CORTE	BUCARAMANGA	PIEDECUESTA	FLORIDABLANCA	GIRON	TOTAL
31/01/2020	7.580	7.980	6.601	2.227	24.388
29/02/2020	7.686	8.198	6.709	2.269	24.862
31/03/2020	7.831	8.612	6.821	2.342	25.606
30/04/2020	7.819	8.990	6.911	2.437	26.157
31/05/2020	7.700	9.063	6.939	2.458	26.160
30/06/2020	7.768	9.222	7.004	2.488	26.482
31/07/2020	7.994	9.562	7.206	2.598	27.360
31/08/2020	8.146	9.857	7.362	2.684	28.049
30/09/2020	8.433	10.230	7.555	2.855	29.073
31/10/2020	8.592	10.563	7.708	2.924	29.787
30/11/2020	8.702	10.743	7.779	3.026	30.250
31/12/2020	9.744	11.788	8.290	3.412	33.234



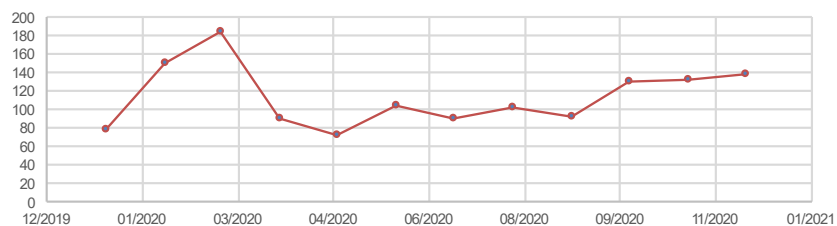
## CANTIDAD DE NUEVOS USUARIOS 2020

INICIO COBERTURA	BUCARAMANG	PIEDECUES <sup>1</sup>	FLORIDABLANCA	GIRON	TOTAL
01/2020	570	657	414	225	1.866
02/2020	167	273	175	88	703
03/2020	285	507	245	106	1.143
04/2020	295	628	271	132	1.326
05/2020	135	314	173	89	711
06/2020	142	265	125	64	596
07/2020	151	264	169	96	680
08/2020	202	274	155	86	717
09/2020	253	397	190	160	1.000
10/2020	171	302	138	96	707
11/2020	239	312	174	97	822
12/2020	1021	968	461	394	2.844



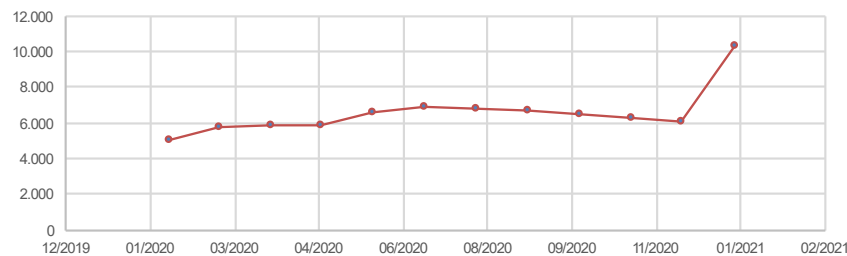
## TRASLADOS HACIA OTRAS EPS 2020

MES FIN AFILIACIÓN	CAUSALES TRASLADO			TOTAL
	CUMPLE PERMANEC	UNIFICACION FAMIL	NO COBERTUR	
01/2020	27	8	43	78
02/2020	50	10	89	149
03/2020	80	13	90	183
04/2020	49	10	32	91
05/2020	36	5	31	72
06/2020	66	3	34	103
07/2020	62	2	26	90
08/2020	65	14	22	101
09/2020	58	7	28	93
10/2020	63	17	50	130
11/2020	96	8	28	132
12/2020	85	5	48	138
<b>TOTAL</b>	<b>737</b>	<b>102</b>	<b>521</b>	<b>1360</b>



## MOVILIDAD AL RÉGIMEN SUBSIDIADO 2020

FECHA_CORTE	BUCARAMANGA	PIEDICUEST	FLORIDABLANCO	GIRON	TOTAL
31/01/2020	684	2.010	1.567	799	5.060
29/02/2020	887	2.263	1.769	884	5.803
31/03/2020	898	2.274	1.775	882	5.829
30/04/2020	915	2.308	1.794	869	5.886
31/05/2020	1.140	2.561	1.950	928	6.579
30/06/2020	1.233	2.673	2.006	976	6.888
31/07/2020	1.224	2.661	1.981	974	6.840
31/08/2020	1.175	2.586	1.942	960	6.663
30/09/2020	1.131	2.524	1.904	941	6.500
31/10/2020	1.061	2.407	1.859	921	6.248
30/11/2020	1.019	2.343	1.825	894	6.081
31/12/2020	1.723	3.958	2.814	1.815	10.310



Se da continuidad y para finalizar el comportamiento de experiencia al usuario correspondiente al año 2020, se socializa la última encuesta de satisfacción realizada a los usuarios.

La encuesta hace parte del seguimiento y evaluación a la gestión de la calidad en la atención en salud para los afiliados a Fundación Salud Mía EPS en cumplimiento en el marco del sistema obligatorio de garantía de la calidad.

En el caso de esta acción de investigación sectorial, la encuesta se realiza con la finalidad de efectuar un diagnóstico acerca de la experiencia frente a los servicios recibidos por Fundación Salud Mía EPS.

**Población:** Afiliados al Sistema General de Seguridad Social que se encuentren activos en la EPS fundación Salud Mía.

**Tipo de Muestra y Tamaño:** Se ha seleccionado una muestra de 7590 a usuarios con atenciones en las IPS del IMAP e ICV del 01 al 30 de Noviembre del 2020.

Se aplicaron 219 encuestas

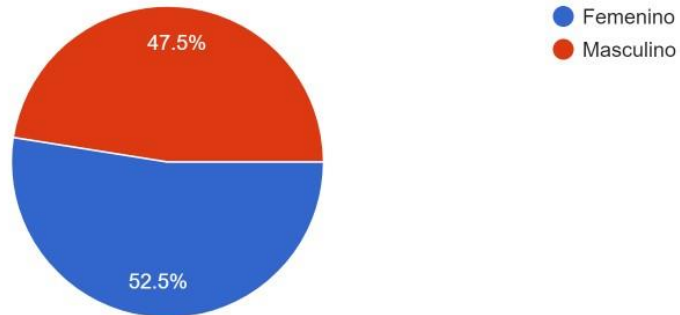
Población de 7590

Nivel de confianza 90%

Margen de error 5%

## RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DICIEMBRE 2020

SEXO:  
219 respuestas

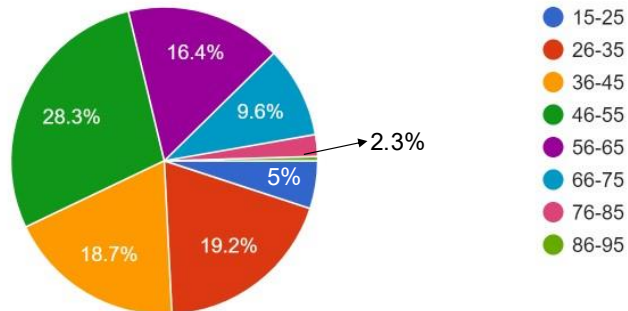




## RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DICIEMBRE 2020

EDAD:

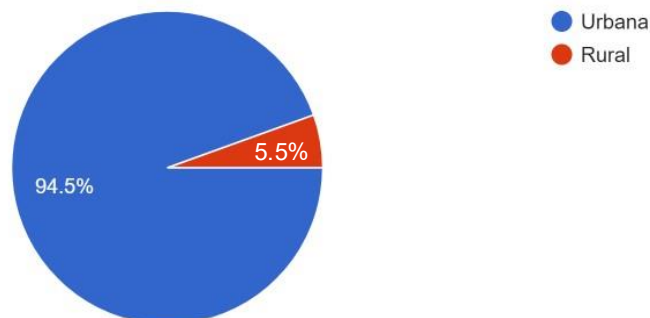
219 &nbsp;respuestas



## RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DICIEMBRE 2020

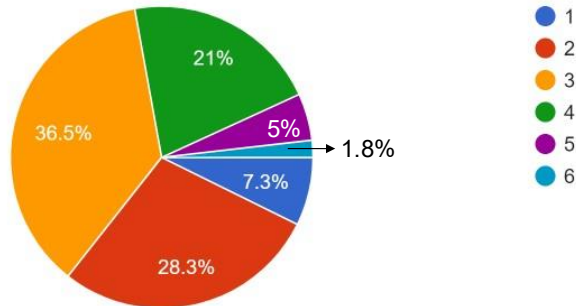
Zona Geográfica:

219 &nbsp;respuestas



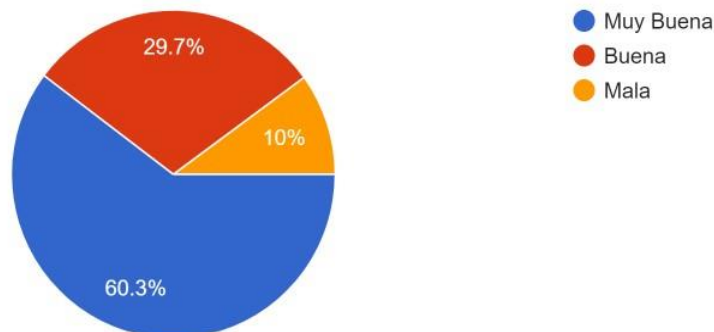
## RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DICIEMBRE 2020

Estrato  
219 respuestas



## RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DICIEMBRE 2020

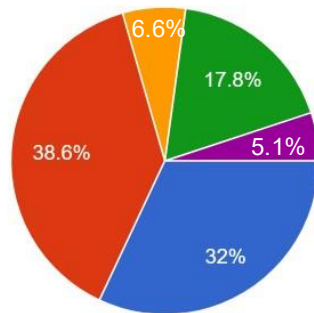
Indique su nivel de satisfacción global con la atención recibida en Fundación Salud Mía EPS.  
219 respuestas



## RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DICIEMBRE 2020

De las siguientes razones, señale aquella por la cual se encuentra satisfecho con la atención recibida en Salud Mía EPS:

197 respuestas

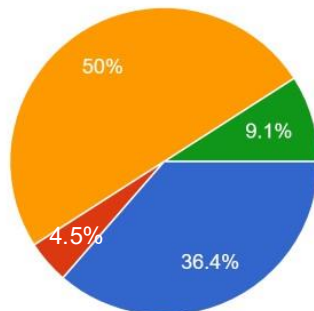


- Atención amable
- Calidad de los profesionales
- Fácil acceso
- Oportunidad en la atención
- Resolvieron todas mis inquietudes

## RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DICIEMBRE 2020

En caso de encontrarse Insatisfecho con la atención recibida en Salud Mía EPS por favor indique las causas:

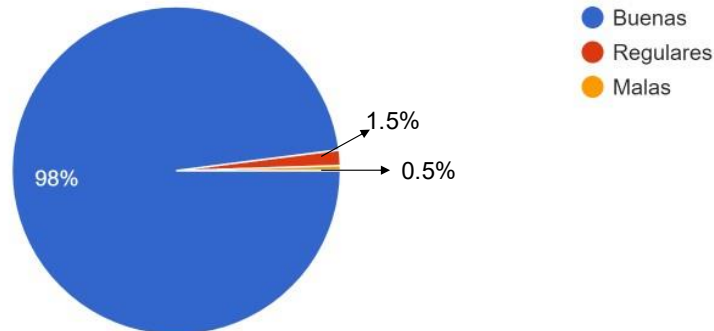
22 respuestas



- Demora en la atención
- Difícil acceso
- No cumplieron con la expectativa de servicio
- No resolvieron mis inquietudes

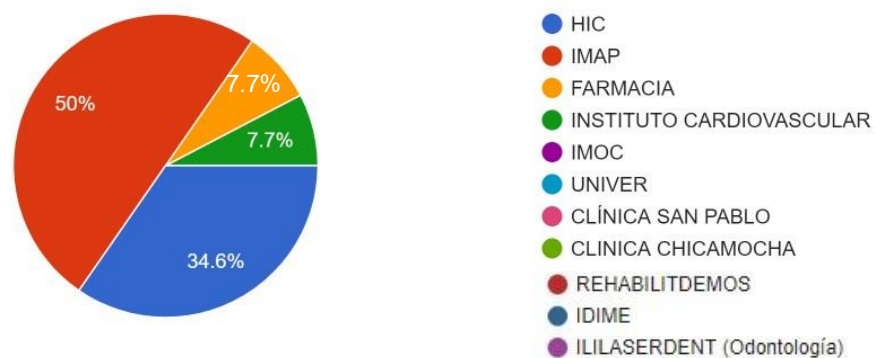
## RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DICIEMBRE 2020

Considera que las instalaciones de las IPS donde fue atendido son:  
197 respuestas



## RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DICIEMBRE 2020

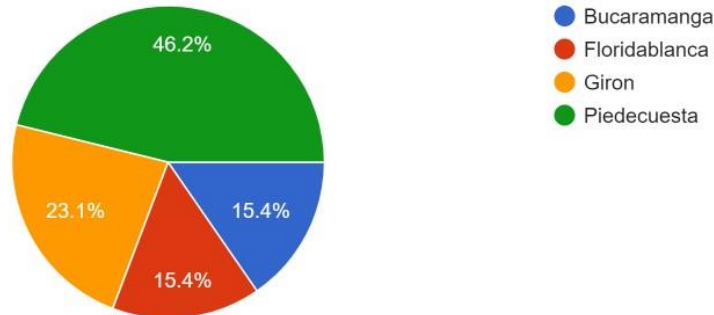
Cual IPS?  
26 respuestas



## RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DICIEMBRE 2020

Cual Municipio?

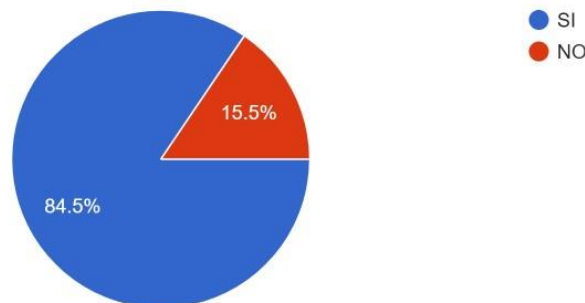
13 respuestas



## RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DICIEMBRE 2020

Se encuentra satisfecho con los servicios Médicos recibidos en las diferentes IPS prestadoras?

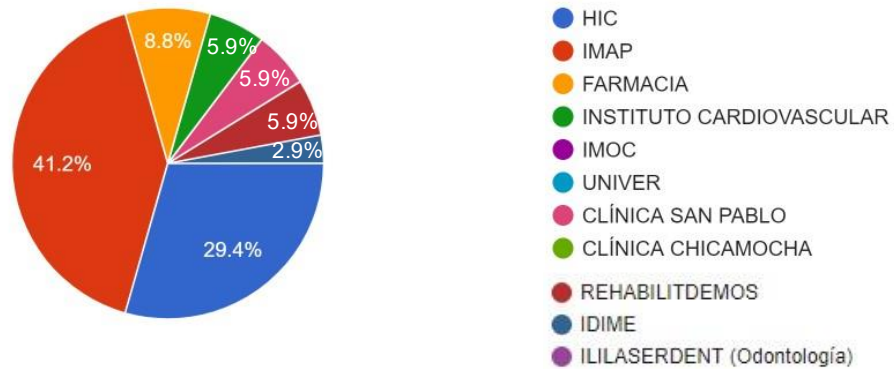
219 respuestas



## RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DICIEMBRE 2020

Cual IPS?

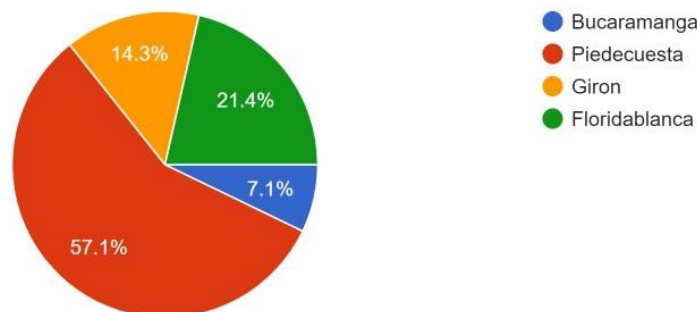
34 respuestas



## RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DICIEMBRE 2020

Cual Municipio?

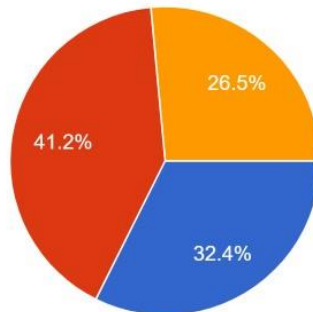
14 respuestas



## RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DICIEMBRE 2020

Por que?

34 respuestas

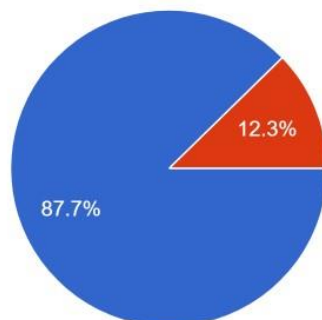


- Demora en la atención
- No cumplieron con la expectativa del servicio
- No conformidad con la atención del profesional

## RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DICIEMBRE 2020

Le explicaron su situación de salud, de manera que usted entendiera ?

219 respuestas

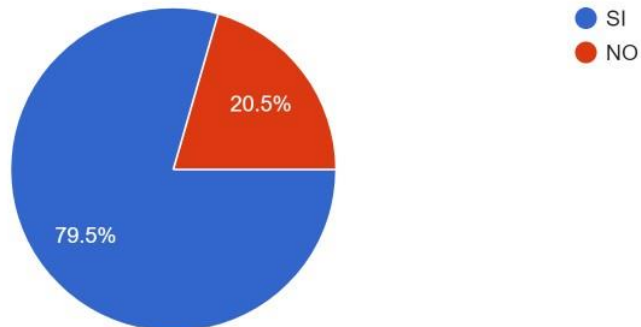


- SI
- NO

## RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DICIEMBRE 2020

Le prescribieron medicamentos?

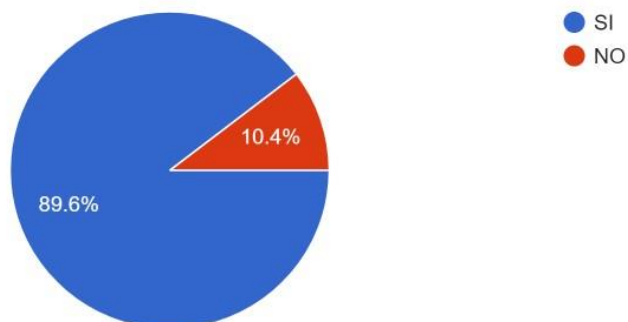
219 respuestas



## RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DICIEMBRE 2020

Los medicamentos le fueron entregados completos?

173 respuestas

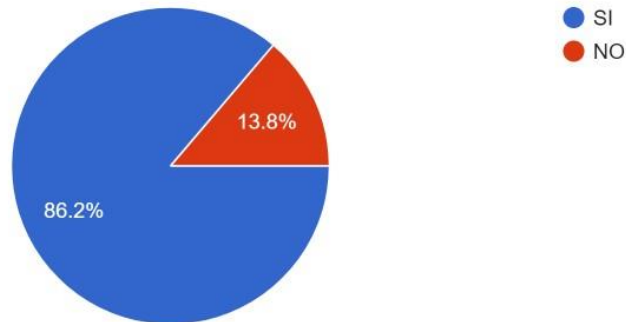




## RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DICIEMBRE 2020

Los medicamentos le fueron entregados de manera oportuna?

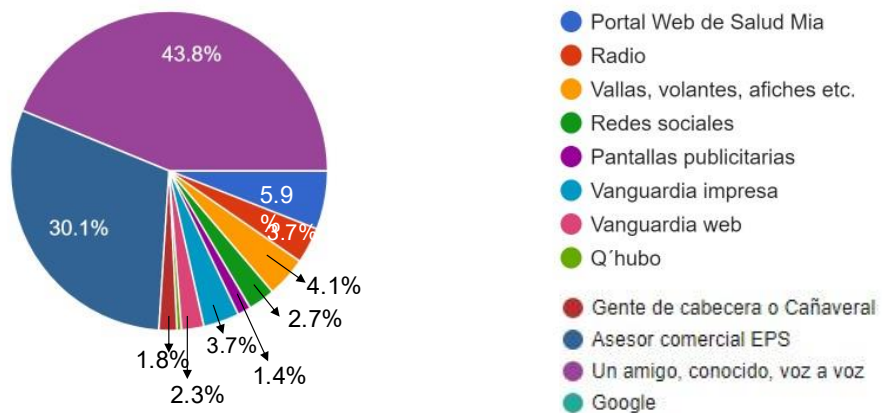
174 respuestas



## RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DICIEMBRE 2020

Por que medio se entero sobre Fundación Salud Mía EPS?

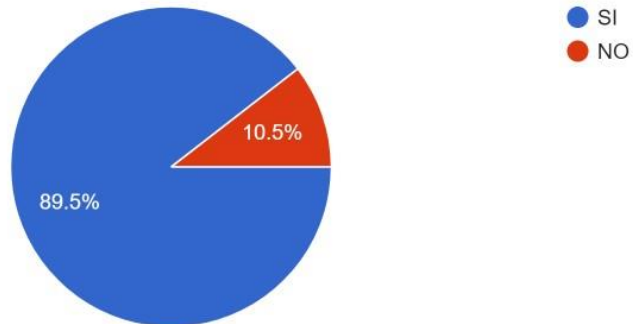
219 respuestas



## RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DICIEMBRE 2020

Recomendaría SaludMía EPS a un familiar o conocido suyo?

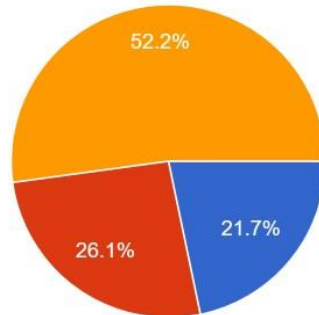
219 respuestas



## RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DICIEMBRE 2020

Por que?

23 respuestas

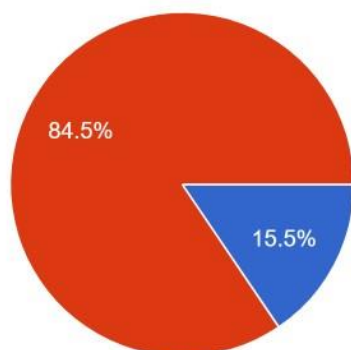


- Mal servicio
- Mala atención medica
- No cumplieron las expectativas del servicio

## RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DICIEMBRE 2020

¿En algún momento ha pensado en trasladarse a otra EPS?

219 respuestas



- SI
- NO

Se continua con la socialización de puntos de atención y los canales de la EPS:

## PUNTOS DE ATENCION

### Puntos De Atención Administrativa



**01 Piedecuesta SEDE PRINCIPAL**

SEDE PIEDECUESTA - FUNDACION SALUD MIA EPS

Complejo Médico HIC – CIE Centro  
Internacional de Especialistas Piso 12 ALA  
SUR  
Km 7 Autopista Bucaramanga - Piedecuesta  
Valle de Menzuli, Santander, Colombia  
Horario: Lunes a Viernes: 8 am a 12 m y de 2  
pm a 5:00 pm.

Teléfono: 7- 6394747



**02 Bucaramanga**

SEDE BUCARAMANGA - FUNDACION SALUD MIA EPS

Calle 53 # 31-69 Antiguo Campestre  
Bucaramanga, Santander, Colombia  
Horario: Lunes a Viernes: 8 am a 12 m y de 2  
pm a 5:00 pm.

Teléfono: 7- 6394747



**03 Giron**

SEDE GIRÓN - FUNDACION SALUD MIA EPS

Calle 28 # 27-21 PARQUE LAS NIEVES

Girón, Santander, Colombia

Horario: Lunes a Viernes: 8 am a 12 m y de 2  
pm a 5:00 pm.

Teléfono: 7- 6394747

## LINEAS DE ATENCION EPS SALUDMIA

Las líneas de atención para nuestros usuarios son:

- Medicina general- IMAP : 6782828 o por medio de la app citas salud mía.
- Medicina especializada HIC (Hospital Internacional de Colombia): 6394040
- Medicina especializada ICV (Instituto Cardiovascular): 6390000
- Línea de atención de la EPS: 6394747



## CANALES DE COMUNICACIÓN DE LA EPS

- Correo electrónico: [contacto@saludmia.org](mailto:contacto@saludmia.org)
- Línea 018000980001 o al 6394747
- Página web <http://www.saludmia.org/saludmia/contactenos/pqrs>



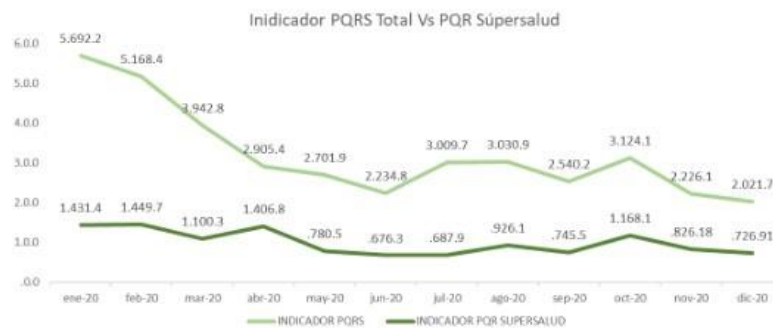
[www.saludmia.org](http://www.saludmia.org)

Se socializa el acumulado de PQR recepcionadas  
por los diferentes canales de la EPS que son:

## COMPARATIVO PQRS POR MES 2020

PQRS x cada 1000 Afiliados en Base de Datos

Mes de Radicación	Afiliados BDU (Corte a Final de cada Mes)	PQRS	INDICADOR PQRS	CANTIDAD PQRS SUPERSALUD	INDICADOR PQRS SUPERSALUD	INCIDENCIAS LOCALES	INDICADOR INCIDENCIAS LOCALES	TOTAL PQRS	INDICADOR CONSOLIDADO	Ranking PQRS Supersalud
ene-20	30.041	171	5.7	43	1.4	15	0.5	186	6.2	6
feb-20	31.731	164	5.2	46	1.4	33	1.0	197	6.2	4
mar-20	32.718	129	3.9	36	1.1	22	0.7	151	4.6	3
abr-20	32.698	95	2.9	46	1.4	134	4.1	229	7.0	6
may-20	33.310	90	2.7	26	0.8	92	2.8	182	5.5	1
jun-20	34.008	76	2.2	23	0.7	113	3.3	189	5.6	1
jul-20	34.887	105	3.0	24	0.7	124	3.6	229	6.6	1
ago-20	35.633	108	3.0	33	0.9	135	3.8	243	6.8	1
sep-20	36.217	92	2.5	27	0.7	121	3.3	213	5.9	1
oct-20	36.811	115	3.1	43	1.2	93	2.5	208	5.7	2
nov-20	43.574	97	2.2	36	0.83	73	1.7	170	3.9	1
dic-20	44.022	89	2.0	32	0.73	142	3.2	231	5.2	1



Desde el mes de Abril se han disminuido las PQR gracias al compromiso y seguimiento por parte de la EPS a las IPS prestadoras con el fin de atacar la causa raíz de las PQR y evitar que se vuelvan a seguir presentando, a la fecha se ha logrado y esperamos el próximo año continuar de primer lugar en el Ranking de la Supersalud.

Sin ninguna observación adicional se da por terminada la Rendición de cuentas año 2020.

Se adjunta registro de asistencia virtual:

Nombres y Apellidos	Numero de documento	Numero de celular	Correo electrónico
Gilberto Gamboa	13823967	3138511918	gigamsa@hotmail.com
Isabel Quintero Mantilla	63494063	3176806672	isabella6349@hotmail.com
Harold Gutiérrez Mejía	91243660	3157143143	harold_9743@hotmail.com
DANNY MORALES	1102725053	3102463004	DANNYTATIANAMJ@GMAIL.COM
EDISON ORTEGA RODRIGUEZ	91518867	3183864644	EDISON_EOR@HOTMAIL.COM
Paola Andrea Zuluaga	1098773031	3162376969	paolazuluagagiraldo@hotmail.com
JOSE REINALDO TORRES GALVIS	91263602	3153812477	auditoriainterna@saludmia.org
JOHANA VILLAMIZAR	1102386538	3178257815	johana_lis26@hotmail.com
JAIRO E CORZO M	91476232	3114428263	corzojairo@hotmail.com
Edith Milena Ruiz Corzo	63507231	3187830673	edithruiz2710@hotmail.com
HECTOR ORIEL SALAZAR MOJICA	13872085	3174834642	HECTORORIELSALAZAR@GMAIL.COM
BELQUIX ANDREA BEJARANO RODRIGUEZ	1102370982	3183272100	belquixbejarano@saludmia.org
Martha Liliana Correa Zambrano	63481784	3108057212	marthacorra@saludmia.org
Ximena Arias	63514312	3107638724	ximeariasdu@hotmail.com
Mariluz Cervantes Beleño	63489948	3176404324	mayito_cervantes@hotmail.com
Erika Cadena M	1102355917	3166126282	cadena26erika@gmail.com

### COMPROMISOS

No.	COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA
1			



## FORMATO DE ACTA

GERENCIA GENERAL

Versión:  
1

CÓDIGO  
FT-PE-GNE-01

PROCESO: GERENCIA ESTRATEGICA

Página 31 de 31

**Realizado por:** Profesional de Calidad

**Aprobado por:** *Gerente General*

**Revisado por:** *Gerente General*

**Fecha de Aprobación:** 06-2018