



Micrositio de rendición de cuentas

Trimestre I – Enero – Marzo 2024

Comportamiento de la población

Trimestre I Enero –
Marzo 2024

Población Afiliada Régimen Contributivo– **Marzo 2024**

MUNICIPIO	CONTRIBUTIVO 2024				Diferencia
	EPS ENERO 2024	EPS FEBRERO 2024	EPS MARZO 2024	% Mes Febrero Vs Marz 2024	
CALI	164.577	162.012	164.273	1,38%	2.261
BUENAVENTURA	20.368	19.785	19.961	0,88%	176
PALMIRA	20.261	19.970	20.272	1,49%	302
JAMUNDI	11.921	11.812	12.041	1,90%	229
YUMBO	8.526	8.433	8.680	2,85%	247
CANDELARIA	-	-	1	100,00%	1
TOTAL VALLE DEL CAUCA	225.653	222.013	225.228	1,43%	3.215
PEREIRA	771	739	750	1,47%	11
LA CELIA	156	181	192	5,73%	11
APIA	159	151	156	3,21%	5
SANTUARIO	174	167	170	1,76%	3
DOSQUEBRADAS	423	414	420	1,43%	6
TOTAL RISARALDA	1.683	1.653	1.688	2,07%	35
Total general	227.336	223.666	226.916	1,43%	3.250

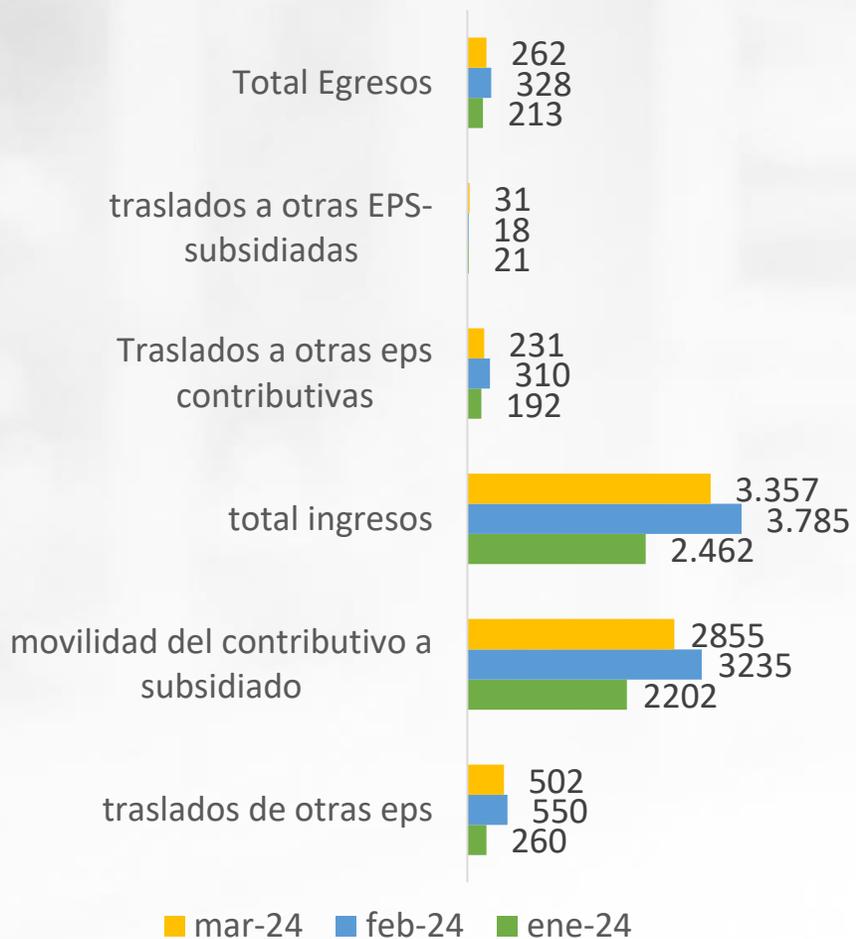
Población Afiliada Régimen Subsidiado – Marzo 2024

MUNICIPIO	SUBSIDIADO 2024				Diferencia
	EPS ENERO 2024	EPS FEBRERO 2024	EPS MARZO 2024	% Mes Febrero Vs Marz 2024	
CALI	32.128	34.732	33.699	-3,1%	- 1.033
BUENAVENTURA	8.491	9.121	8.972	-1,7%	- 149
PALMIRA	5.787	6.089	5.950	-2,3%	- 139
JAMUNDI	3.609	3.863	3.793	-1,8%	- 70
YUMBO	1.890	2.125	2.031	-4,6%	- 94
TOTAL VALLE DEL CAUCA	51.910	55.930	54.445	-2,7%	- 1.485
PEREIRA	2.244	2.259	2.237	-1,0%	- 22
LA CELIA	2.854	2.826	2.805	-0,7%	- 21
APIA	2.360	2.350	2.338	-0,5%	- 12
SANTUARIO	2.279	2.277	2.259	-0,8%	- 18
DOSQUEBRADAS	1.883	1.886	1.880	-0,3%	- 6
TOTAL RISARALDA	11.620	11.598	11.519	-0,7%	- 79
Total general	63.532	67.528	65.964	-2,4%	- 1.564

Informe de **Afiliados**

Trimestre I Enero –
Marzo 2024

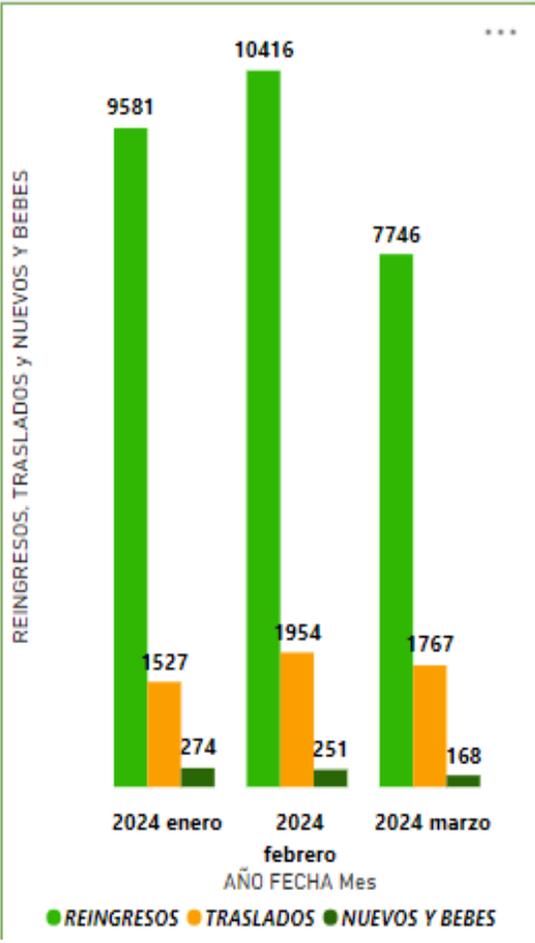
Comportamiento **Traslados y Movilidad**



meses 2024	Entrada de Usuarios			Salida de Usuarios			Total Entrada - Salida
	traslados de otras eps	movilidad del contributivo a subsidiado	total ingresos	Traslados a otras eps contributivas	traslados a otras EPS-subsidiadas	Total Egresos	
ene-24	260	2202	2.462	192	21	213	▲ 2.249
feb-24	550	3235	3.785	310	18	328	▲ 3.457
mar-24	502	2855	3.357	231	31	262	▲ 3.095
Total Trimestre	1.312	8.292	9.604	733	70	803	▲ 8.801

Comportamiento Población **Marzo 2024**

- Año, Mes
- 2022
 - 2023
 - 2024
- enero
 febrero
 marzo
 abril
 agosto



-0,3%

De Disminución de población en comparación al mes de Marzo 2023.

-935

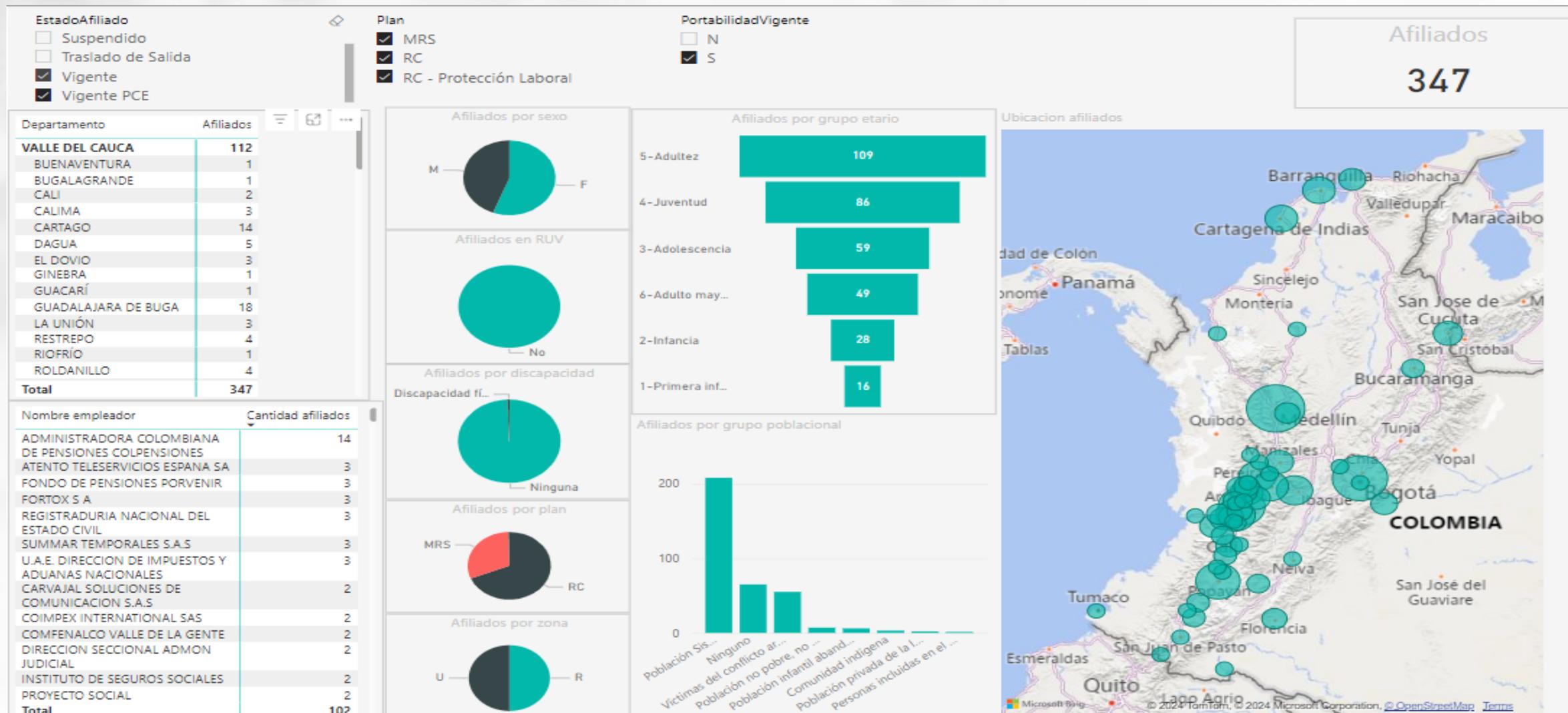
Usuarios fue el aumento Neto entre Marzo/2023 Vs - Marzo/2024

-

465

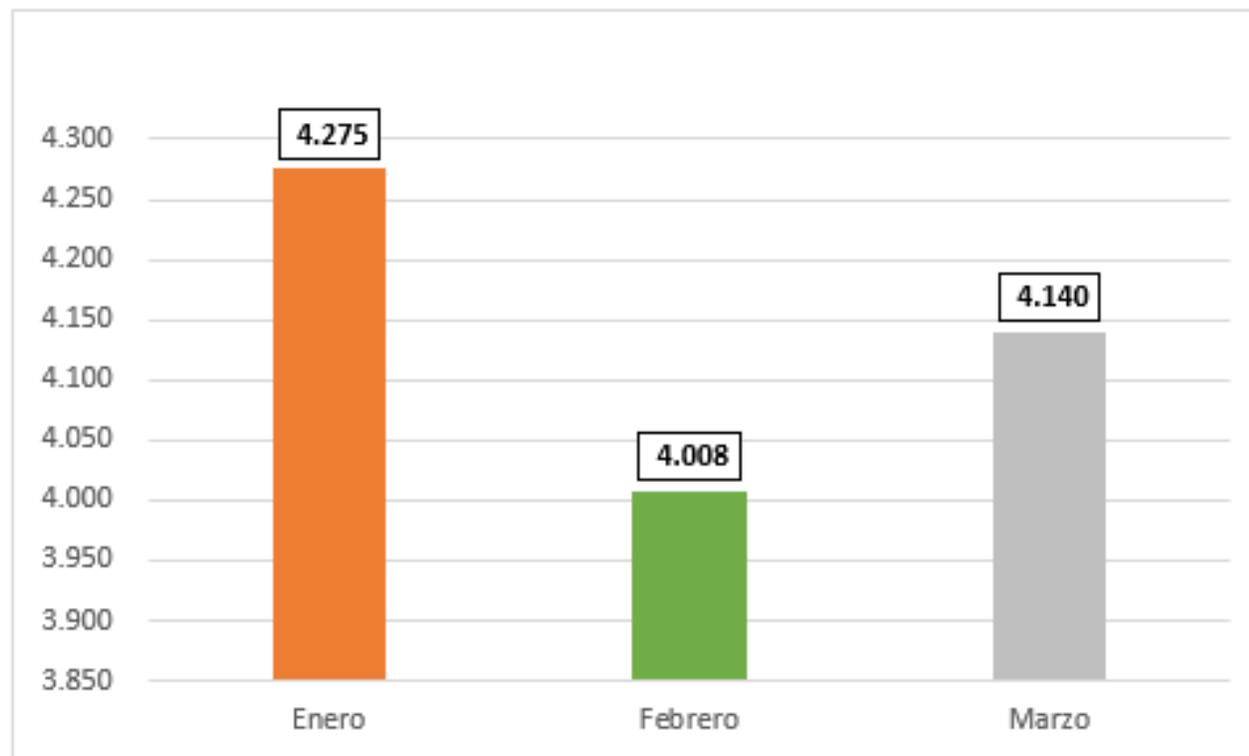
Registros Activos de diferencia con el mes anterior (PBS+RS)

Comportamiento Portabilidad



Comportamiento Suspendidos

Suspendidos 1 Trimestre 2024	
Enero	4.275
Febrero	4.008
Marzo	4.140
Total	12.423



Indicadores de Sistemas de Gestión de la Calidad

Trimestre I Enero –
Marzo 2024

Para consultar los indicadores de Gestión del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de nuestra entidad:

Consulta en el siguiente link

<https://epsdelagente.com.co/Indicadores-de-gestion/>

Consulta especializada se puede consulta en el siguiente link

<https://epsdelagente.com.co/oportunidad-de-citas/>

Red de Prestadores

Trimestre I Enero –
Marzo 2024

Para consultar la Red de Prestadores consulta en el siguiente link

<https://epsdelagente.com.co/personas/directorio-red-de-prestadores-eps/>

Canales de Atención

Trimestre I Enero – Marzo 2024

Canal de Atención Presencial

Trimestre I Enero –
Marzo 2024

Comparativo Tiempos de Atención

Tiempo en minutos y segundos

Mes	Promedio Espera	Promedio Atención	Promedio Total Tiempo
Enero	11:33:00	7:52:00	19:25:00
Febrero	10:06:00	12:24:00	22:30:00
Marzo	11:44:00	7:25:00	19:09:00
Total Prom	11:07:40	9:13:40	20:21:20

Atención al Usuario **por** **Oficinas y Puntos**

SEDES	CALI			
	Enero	Febrero	Marzo	Total General
Oficina Sede Centro	3.158	3.094	2.776	9.028
Oficina Sede Cambulos	1.550	1.374	1.161	4.085
Punto de Atención La Base	725	557	477	1.759
Punto de Atención Rio Cauca	655	585	500	1.740
Punto de Atención Norte	528	580	394	1.502
Punto de Atención Emcali	558	503	433	1.494
Punto de Atención PCE	279	250	179	708
TOTAL	7.453	6.943	5.920	20.316

Atención al Usuario por Puntos

VALLE DEL CAUCA				
SEDE	Enero	Febrero	Marzo	Total General
Punto de Atención Buenaventura	1,357	1,384	1,236	3,977
Punto de Atención Palmira	1,326	1,494	1,186	4,006
Punto de Atención Yumbo	907	816	543	2,266
Punto de Atención Jamundí	717	484	444	1,645
TOTAL	4,307	4,178	3,409	11,894

RISARALDA				
SEDE	Enero	Febrero	Marzo	Total General
Oficina Pereira	1,601	1,761	1,585	4,947
Punto de Atención La Celia	844	978	1,047	2,869
Punto de Atención Dosquebradas	876	602	719	2,197
Punto de Atención Santuario	831	819	717	2,367
Punto de Atención Apia	659	591	674	1,924
TOTAL	4,811	4,751	4,742	14,304

Canal Telefónico

Trimestre I Enero –
Marzo 2024

Comparativo Tiempos de Atención

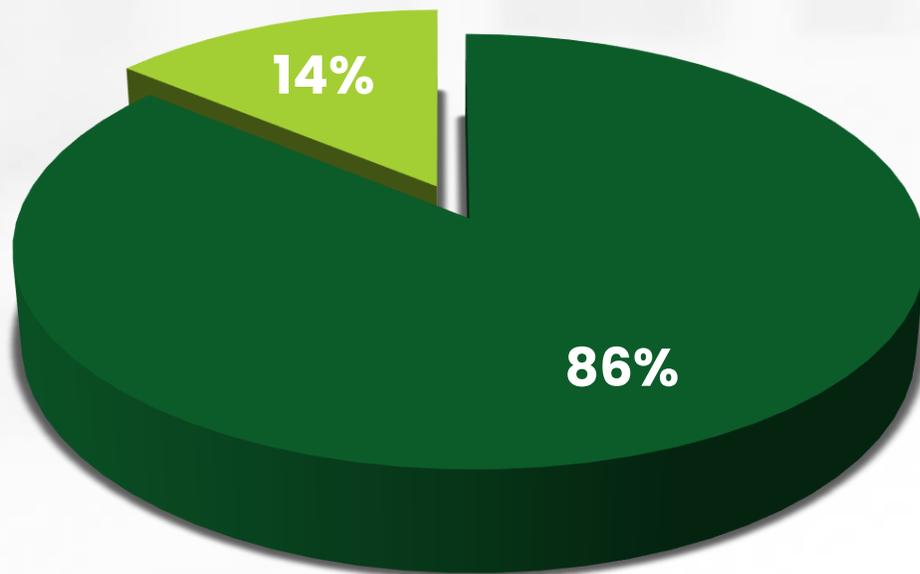
CAMPAÑA	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Recibidas	20.914	21.231	16.021	58.166
Atendidas	20.420	20.920	15.828	57.168
Nivel atención	97,64%	98,54%	98,80%	98,28%
% Atendidas 0 a 20 sg.	81,03%	84,42%	88,38%	84,29%
% Atendidas 21 a 40 sg.	3,15%	2,65%	2,25%	2,72%
% Atendidas 41 a 60 sg.	2,48%	2,17%	1,54%	2,11%
% Atendidas 61 a 80 sg.	2,23%	1,78%	1,37%	1,83%
% Atendidas 81 a 100 sg.	1,79%	1,38%	1,07%	1,45%
% Atendidas 100 a 120 sg.	1,38%	1,32%	0,79%	1,19%
%Atendidas > 120 sg.	5,58%	4,81%	3,38%	4,69%

Satisfacción del Usuario

Trimestre I Enero – Marzo 2024

Satisfacción **General**

Desde la EPS se realiza la evaluación de la satisfacción a los usuarios, al corte del Trimestre I, donde se obtuvo el siguiente resultado.



■ % SATISFECHOS ■ % NO SATISFECHOS

ÍTEM	PORCENTAJE	CANTIDAD
SATISFECHOS	86%	2031
NO SATISFECHOS	14%	295
TOTALES	100%	2326

EPS  **del agente**
*Una marca **Comfenalco Valle***