

# Micrositio de Rendición de Cuentas

Julio - Septiembre 2023

# Indicadores Sistema de Gestión de la Calidad

# Indicadores de Calidad

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/>

# Referencia y Contra Referencia

1,708 Solicitudes de referencia en 3er Trim 2023 vs 1,624 en 3er Trim 2022

1,086 Realizadas en 3er Trim 2023 vs 1,224 en 3er Trim 2022

620 Canceladas en 3er Trim 2023 vs 400 en 3er Trim 2022

710 Remitidos a CNC en 3er Trim 2023 vs 599 en 3er Trim 2022

998 Remitidos a otras IPS en 3er Trim 2023 vs 625 en 3er Trim 2022

**0.5 Horas**  
Promedio de espera autorización para la referencia de pacientes en 3er Trim 2023, 0.5 horas en promedio para el en 3er Trim 2022

En el 3er Trim 2023 se gestionaron por parte de la CAP 942 traslados en ambulancia, de los cuales 926 fueron realizados en Cali y 16 en los demás municipios, mientras que en el 3er Trim 2022 se gestionaron 931 traslados de los cuales 905 se realizaron en Cali y 26 en los demás municipios

# Red de Prestadores

# Red de Prestadores

Para consultar la Red de Prestadores consulta en el siguiente link

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

# Canales de Atención

# Comparativos

## Tiempos de Atención

III Trimestre 2023

Tiempo en Minutos y Segundos



Mes	Promedio Espera	Promedio Atención	Promedio Total Tiempo
Julio	45:26:00	07:42:00	53:08:00
Agosto	56:02:00	10:10:00	66:12:00
Septiembre	19:47:00	08:32:00	28:19:00
<b>Total Prom</b>	<b>40:25:00</b>	<b>8:48:00</b>	<b>49:13:00</b>



## Atención al Usuario por Oficinas y Puntos

SEDES	CALI			TOTAL
	Julio	Agosto	Septiembre	
Oficina Sede Centro	3,216	3,601	3,567	<b>10,384</b>
Oficina Sede Cambulos	1,844	2,087	1,968	<b>5,899</b>
Punto de Atencion Rio Cauca	671	841	743	<b>2,255</b>
Punto de Atencion CisEm cali	768	787	642	<b>2,197</b>
Punto de Atencion La Base	647	771	870	<b>2,288</b>
Punto de Atencion Norte	636	701	634	<b>1,971</b>
Punto de Atencion PAC- Cis Vida	339	390	421	<b>1,150</b>
<b>TOTAL</b>	<b>8,121</b>	<b>9,178</b>	<b>8,845</b>	<b>26,144</b>

# Atención al Usuario por Puntos

VALLEDELCAUCA				
Sede	Julio	Agosto	Septiembre	Total General
Punto de Atención Palmira	1,157	1,201	2,575	<b>4,933</b>
Punto de Atención Buenaventura	1,469	1,703	1,726	<b>4,898</b>
Punto de Atención Yumbo	747	928	885	<b>2,560</b>
Punto de Atención Jamundí	673	858	798	<b>2,329</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4,046</b>	<b>4,690</b>	<b>5,984</b>	<b>14,720</b>

RISARALDA				
SEDE	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
Oficina Pereira	1,334	1,270	1,674	<b>4,278</b>
Punto de Atención La Celia	931	1,177	1,138	<b>3,246</b>
Punto de Atención Dosquebradas	958	989	978	<b>2,925</b>
Punto de Atención Apia	739	763	810	<b>2,312</b>
Punto de Atención Santuario	818	891	786	<b>2,495</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4780</b>	<b>5090</b>	<b>5,386</b>	<b>15256</b>

# Satisfacción del Usuario

# Satisfacción General

Ene – Ago 2023

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

