



Micrositio Rendición de Cuentas

Abril - Junio 2024

Informe de Comportamiento de la Población

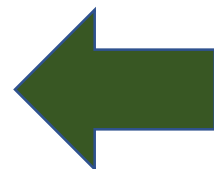
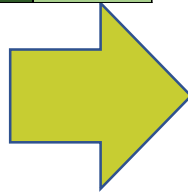
Abril - Junio - 2024

Comportamiento Población Total Junio 2024

MUNICIPIO	CONTRIBUTIVO 2024						% Mes Mayo Vs Junio 2024	Diferencia
	EPS ENERO 2024	EPS FEBRERO 2024	EPS MARZO 2024	EPS ABRIL 2024	EPS MAYO 2024	EPS JUNIO 2024		
CALI	164.577	162.012	164.273	162.923	162.936	163.319	0,23%	▲ 383
BUENAVENTURA	20.368	19.785	19.961	19.744	19.744	19.818	0,37%	▲ 74
PALMIRA	20.261	19.970	20.272	20.146	20.229	20.229	0,00%	▲ -
JAMUNDI	11.921	11.812	12.041	11.953	12.158	12.298	1,14%	▲ 140
YUMBO	8.526	8.433	8.680	8.697	8.843	8.991	1,65%	▲ 148
CANDELARIA	-	-	1	-	-	-	0,00%	▼ -
CARTAGO	-	-	-	-	-	2	100,00%	▲ 2
PRADERA	-	1	-	-	-	-	0,00%	▼ -
CAICEDONIA	-	-	-	-	-	5	100,00%	▲ 5
TOTAL VALLE DEL CAUCA	225.653	222.013	225.228	223.463	223.910	224.662	0,33%	▲ 752
PEREIRA	771	739	750	717	735	764	3,80%	▲ 29
LA CELIA	156	181	192	203	190	188	-1,06%	▼ - 2
APIA	159	151	156	149	152	150	-1,33%	▼ - 2
SANTUARIO	174	167	170	171	171	175	2,29%	▲ 4
DOSQUEBRADAS	423	414	420	392	389	397	2,02%	▲ 8
LA VIRGINIA	-	1	-	-	1	-	0,00%	▼ - 1
TOTAL RISARALDA	1.683	1.653	1.688	1.632	1.638	1.674	2,15%	▲ 36
BOGOTA, D.C.	-	-	-	1	-	-	0,00%	▼ -
MEDELLIN	-	-	-	-	1	-	0,00%	▼ - 1
PUERTO TEJADA	-	-	-	-	-	2	100,00%	▲ 2
MARMATO	-	-	-	-	-	1	100,00%	▲ 1
PUERTO TEJADA	-	-	-	-	-	1	100,00%	▲ 1
LA ESTRELLA	-	-	-	-	-	1	100,00%	▲ 1
Total general	227.336	223.666	226.916	225.096	225.549	226.341	0,35%	▲ 792

-0,05% (32)

Disminución total comparado con Junio 2024



0,35% (792)

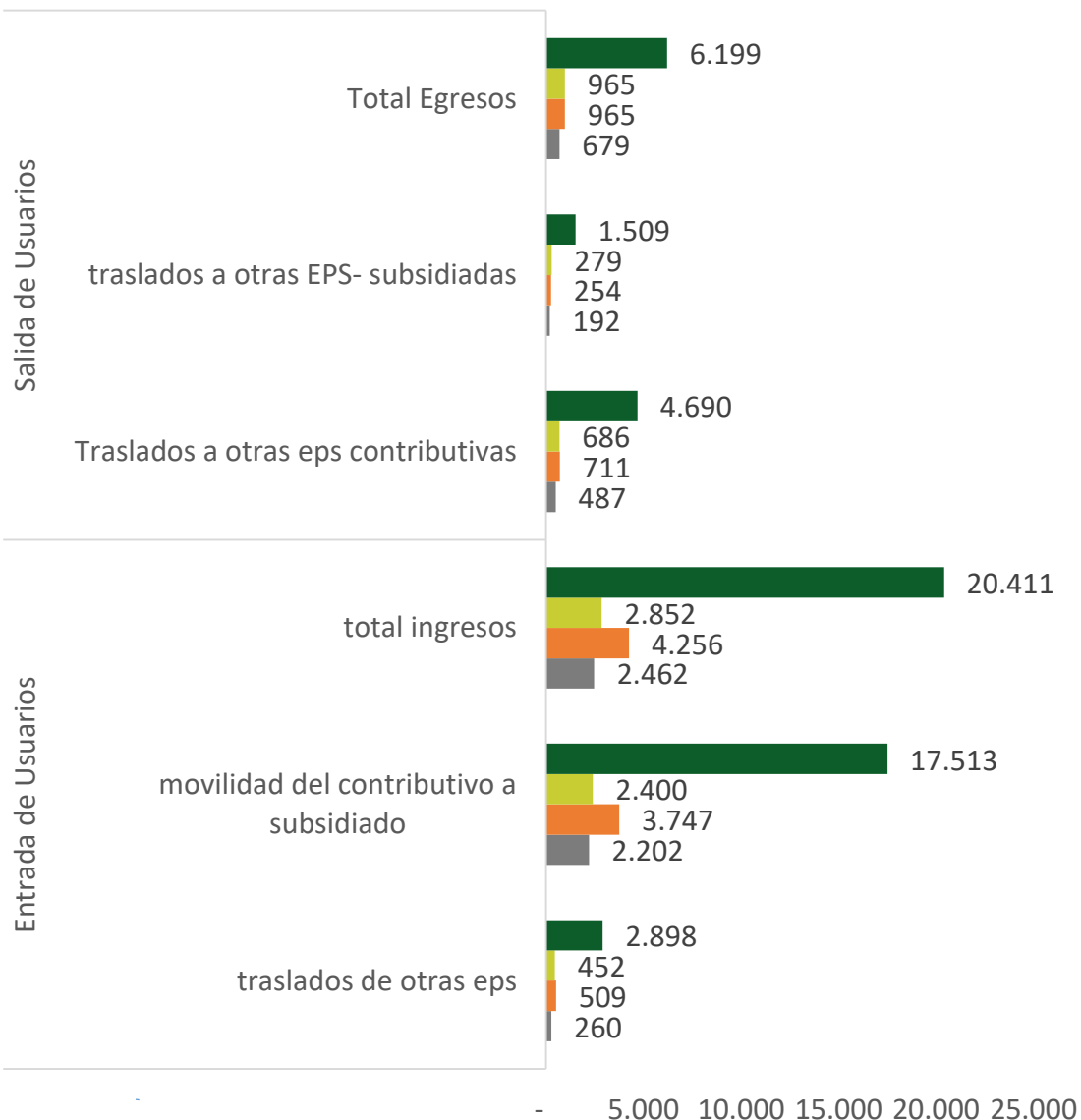
Aumento de población en comparación al mes de Junio

MUNICIPIO	SUBSIDIADO 2024						% Mes Mayo Vs Junio 2024	Diferencia
	EPS ENERO 2024	EPS FEBRERO 2024	EPS MARZO 2024	EPS ABRIL 2024	EPS MAYO 2024	EPS JUNIO 2024		
CALI	32.128	34.732	33.699	34.659	35.067	35.104	0,1%	37
BUENAVENTURA	8.491	9.121	8.972	9.163	9.273	9.229	-0,5%	- 44
PALMIRA	5.787	6.089	5.950	6.115	6.190	6.233	0,7%	43
JAMUNDI	3.609	3.863	3.793	3.925	3.876	3.900	0,6%	24
YUMBO	1.890	2.125	2.031	2.106	2.119	2.130	0,5%	11
GUADALAJARA DE BUGA	1	-	-	-	-	-	0,0%	-
CANDELARIA	3	-	-	-	-	-	0,0%	-
PRADERA	1	-	-	-	-	-	0,0%	-
TOTAL VALLE DEL CAUCA	51.910	55.930	54.445	55.968	56.525	56.596	0,1%	71
PEREIRA	2.244	2.259	2.237	2.245	2.241	2.204	-1,7%	- 37
LA CELIA	2.854	2.826	2.805	2.779	2.769	2.755	-0,5%	- 14
APIA	2.360	2.350	2.338	2.331	2.313	2.307	-0,3%	- 6
SANTUARIO	2.279	2.277	2.259	2.246	2.233	2.233	0,0%	-
DOSQUEBRADAS	1.883	1.886	1.880	1.885	1.877	1.831	-2,5%	- 46
TOTAL RISARALDA	11.620	11.598	11.519	11.486	11.433	11.330	-0,9%	- 103
ARMENIA	1	-	-	-	-	-	0,0%	-
EL SANTUARIO	1	-	-	1	-	-	0,0%	-
Total general	63.532	67.528	65.964	67.455	67.958	67.926	-0,05%	- 32

Informe de **Afiliados**

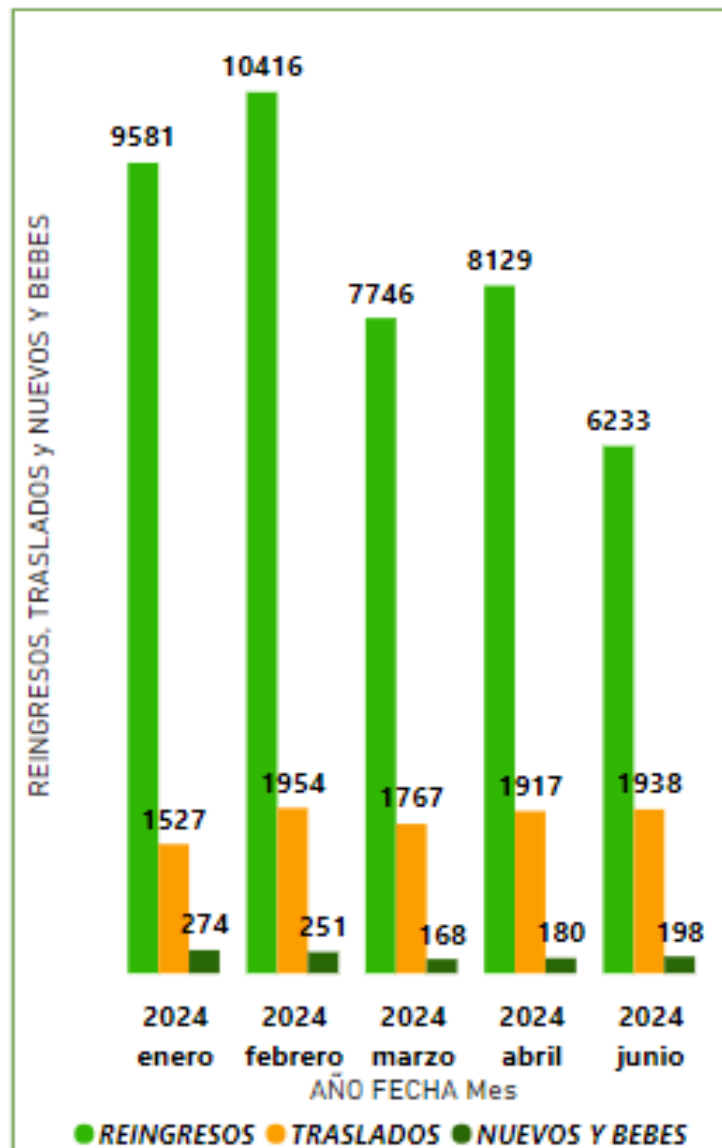
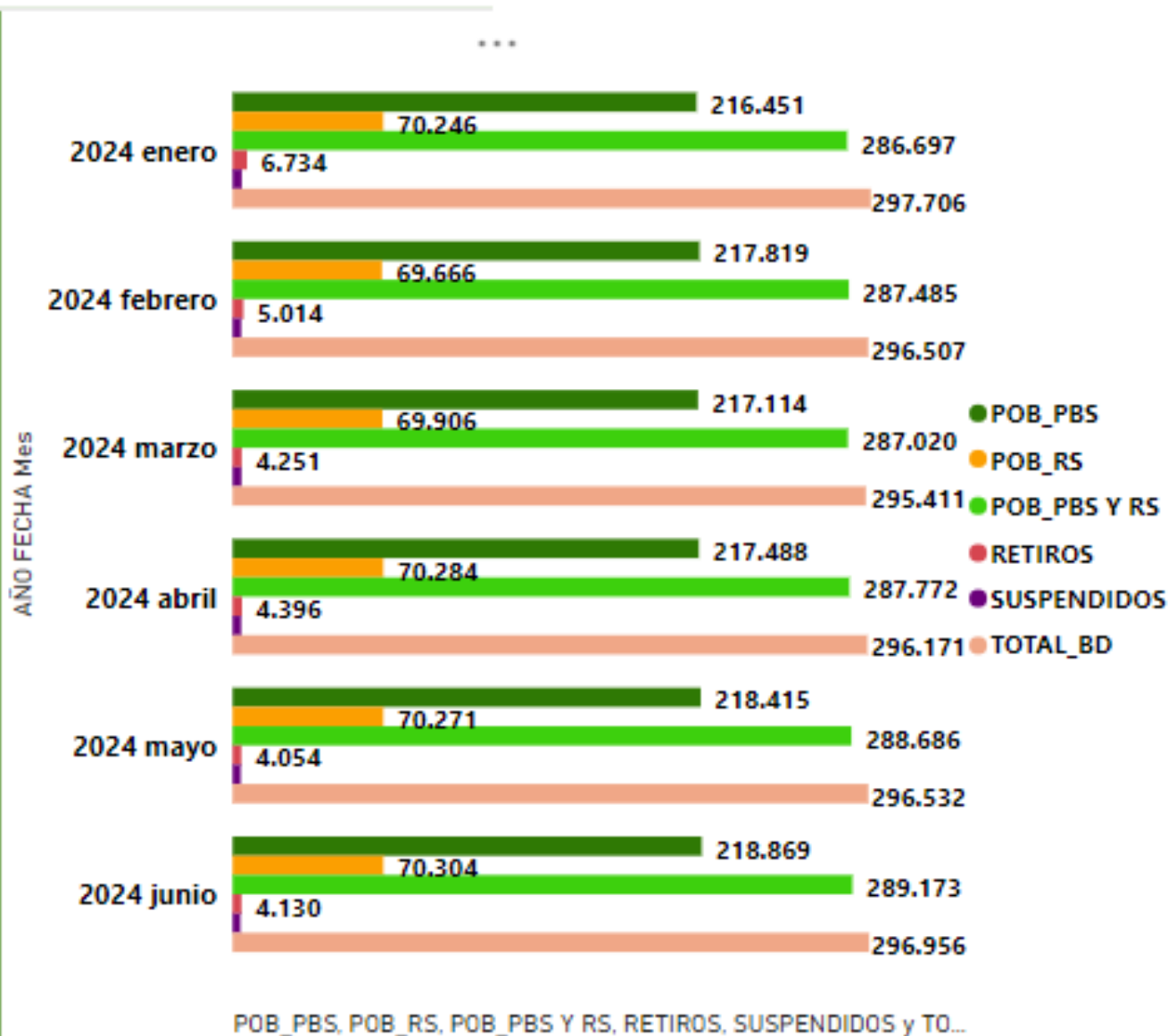
Abril - Junio - 2024

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	
Enero	260	2.202	2.462	487	192	679	1.783
Febrero	550	3.235	3.785	940	310	1.250	2.535
Marzo	502	2.855	3.357	984	231	1.215	2.142
Abril	625	3.074	3.699	882	243	1.125	2.574
Mayo	509	3.747	4.256	711	254	965	3.291
Junio	452	2.400	2.852	686	279	965	1.887
Total Semestre	2.898	17.513	20.411	4.690	1.509	6.199	14.212

Comportamiento Población Total Junio 2024



0,8%
De Aumento de población en comparación al mes de Enero 2024.

2.476
Usuarios fue el aumento Neto entre Enero/2024 Vs Junio/2024

487
Registros Activos de diferencia con el mes anterior (PBS+RS)

Comportamiento Portabilidad

Afiliados Vigentes

Afiliados
350

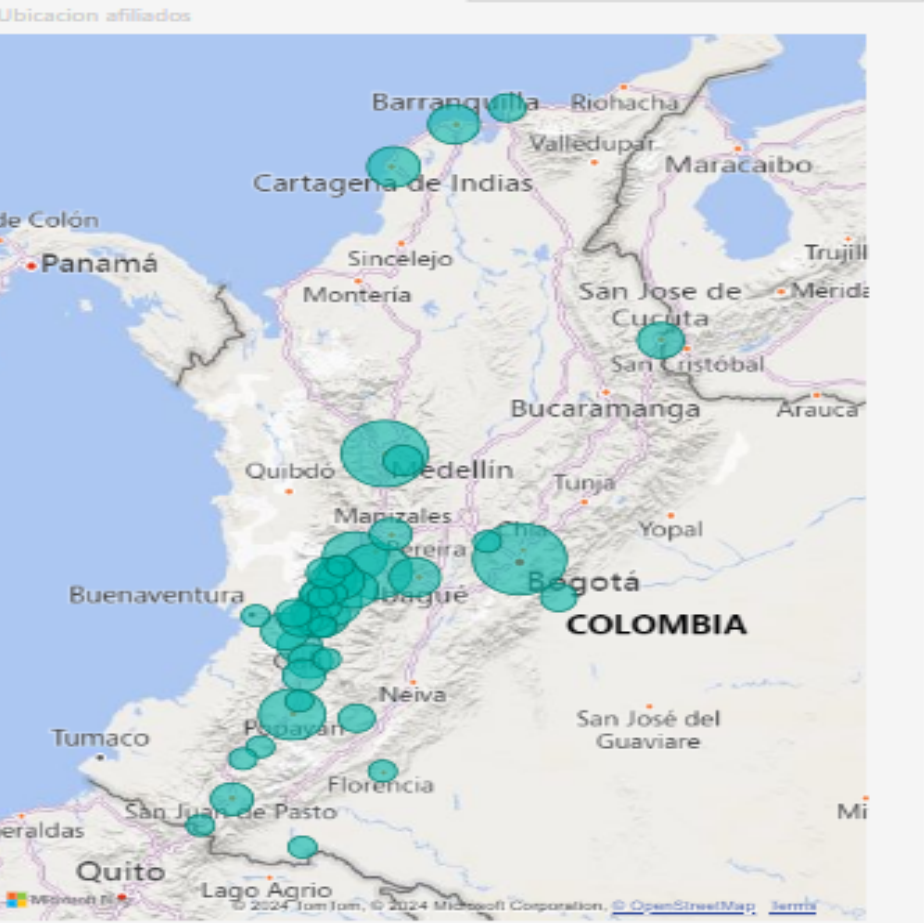
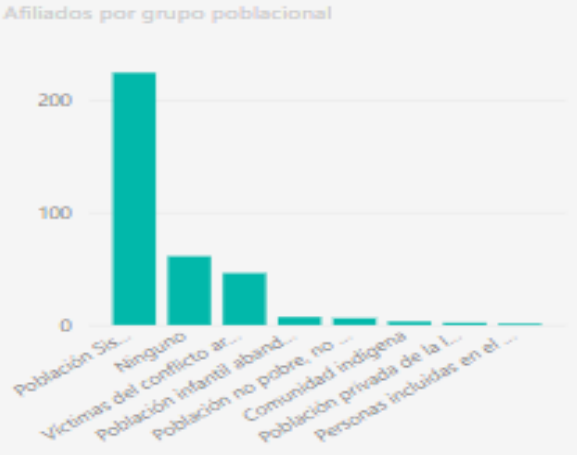
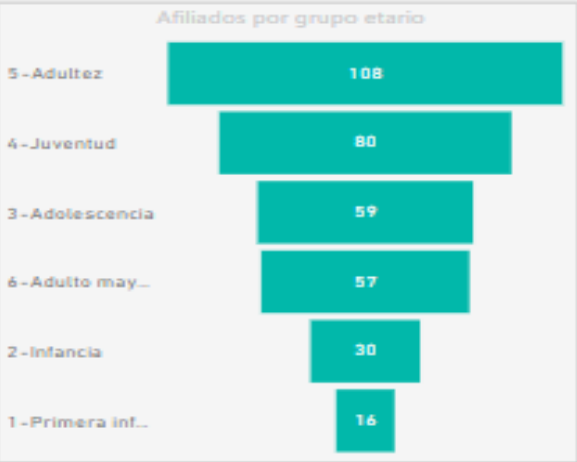
- Estado Afiliado
- Suspendido
 - Traslado de Salida
 - Vigente
 - Vigente PCE

- Plan
- MRS
 - RC
 - RC - Protección Laboral

- Portabilidad Vigente
- N
 - S

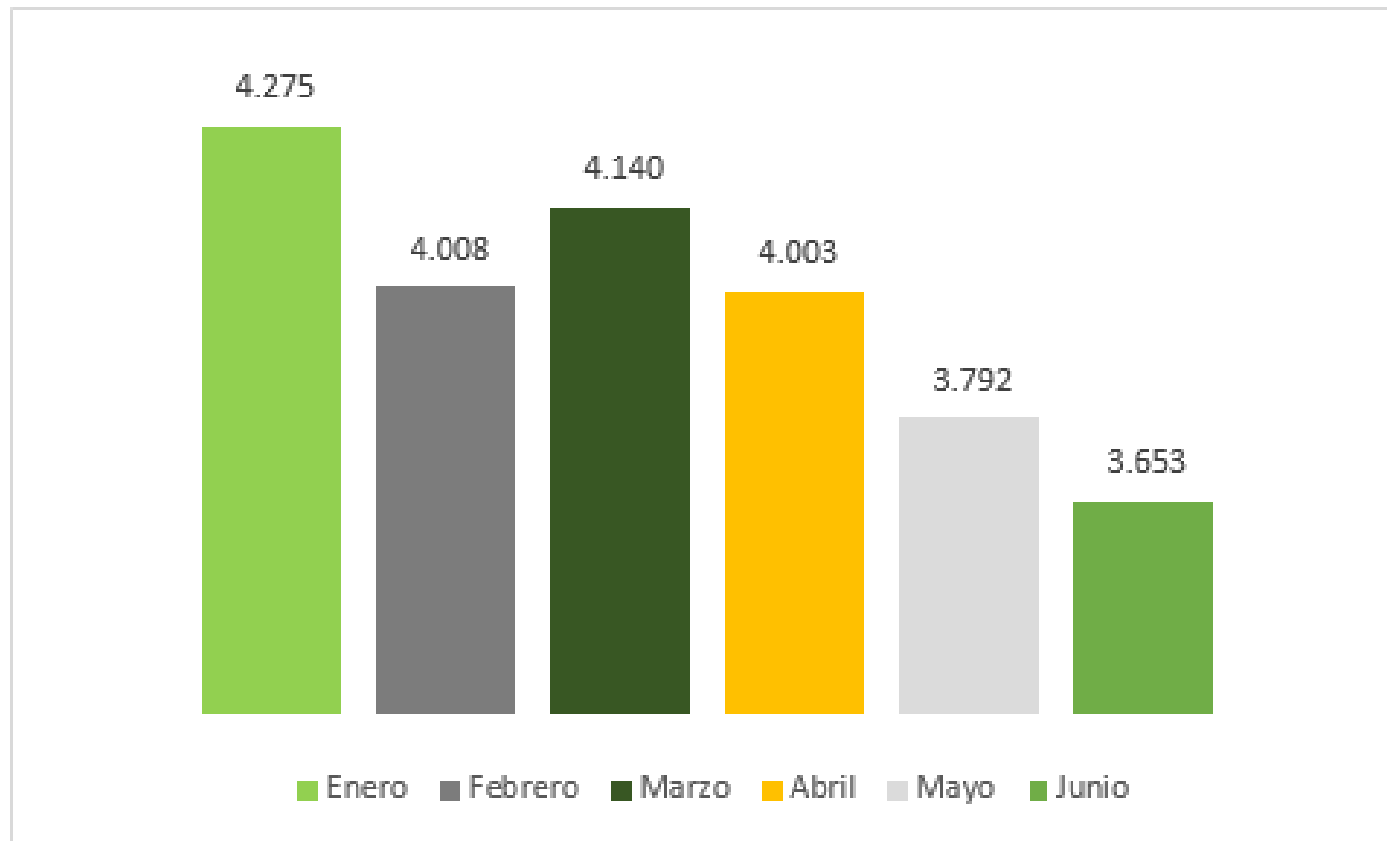
Departamento	Afiliados
VALLE DEL CAUCA	112
BUENAVENTURA	1
BUGALAGRANDE	1
CALI	5
CALIMA	2
CARTAGO	21
DAGUA	7
EL DOMO	3
GINEBRA	1
GUACARÍ	2
GUADALAJARA DE BUGA	15
LA UNIÓN	3
RESTREPO	4
RIOFRÍO	1
Total	350

Nombre empleador	Cantidad afiliados
ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES COLPENSIONES	14
ALMACENES EXITO S.A.	4
FONDO DE PENSIONES PORVENIR	4
INSTITUTO DE SEGUROS SOCIALES	3
U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	3
ATENTO TELESERVICIOS ESPANA SA	2
BRILLADORA EL DIAMANTE S.A.	2
COMERCIALIZADORA INTEGRAL LAS FUENTES SAS	2
CONSORCIO FOPEP 2013	2
CONSORCIO FOPEP 2015	2
CONSORCIO FOPEP 2019	2
CONSORCIO FOPEP 2022	2
EM. CALI .EICE ESP.	2
Total	105



Comportamiento Suspendidos

Mes	Total
Enero	4.275
Febrero	4.008
Marzo	4.140
Abril	4.003
Mayo	3.792
Junio	3.653



Indicadores de Sistema de Gestión de la Calidad

Abril - Junio - 2024

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/>

Red de Prestadores

Abril - Junio - 2024

Indicadores de **Calidad**

Para consultar la Red de Prestadores consulta en el siguiente link

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

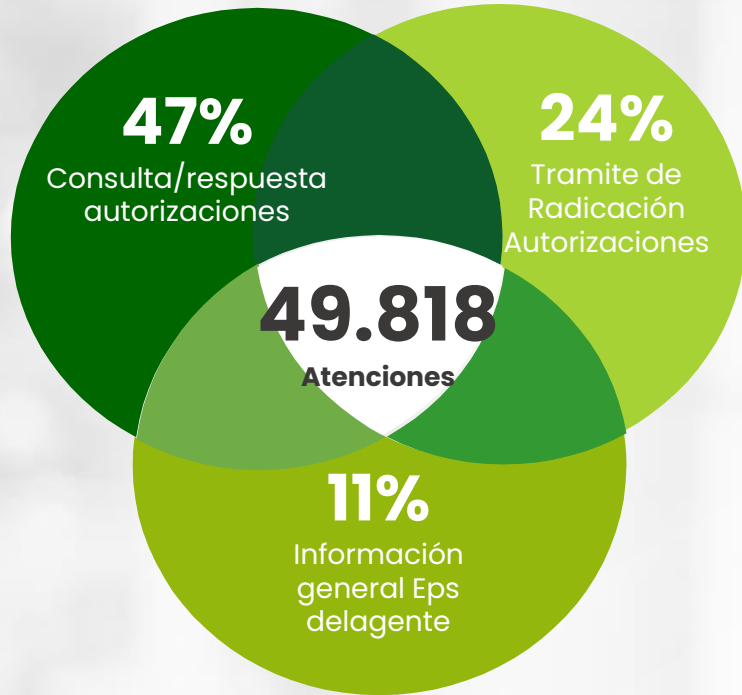
Canales de Atención

Abril - Junio - 2024

Canal Presencial Regional Cali

Abril - Junio - 2024

Atenciones en el I Semestre 2024



Satisfacción general del usuario

87%
Meta 85%



Promotores del servicio

87%
Meta 85%



Fidelidad General

12%
Meta 15%



Tiempos de Atención

17:47 Min
En sala de espera



07:17 Min
Atención en Modulo



22:04 Min
Tiempo total de atención

Canal Presencial Regionales

Abril - Junio - 2024

Atención al Usuario por Puntos

VALLE DEL CAUCA							
Sede	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total General
Punto de Atención Buenaventura	1,357	1,384	1,236	1,750	1,417	1,429	8,573
Punto de Atención Palmira	1,326	1,494	1,186	1,477	1,250	1,430	8,163
Punto de Atención Yumbo	907	816	543	843	449	526	4,084
Punto de Atención Jamundí	717	484	444	583	646	562	3,436
TOTAL	4,307	4,178	3,409	4,653	3,762	3,947	24,256

RISARALDA							
SEDE	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
Oficina Pereira	1,601	1,761	1,585	2,052	1,940	1,486	10,425
Punto de Atención Dosquebradas	844	978	1,047	943	771	565	5,148
Punto de Atención La Celia	876	602	719	920	905	882	4,904
Punto de Atención Apia	831	819	717	918	751	601	4,637
Punto de Atención Santuario	659	591	674	764	846	618	4,152
TOTAL	4,811	4,751	4,742	5,597	5,213	4,152	29,266

Canal Telefónico

Abril - Junio - 2024

Comparativos

Tiempos de Atención

I Semestre 2024

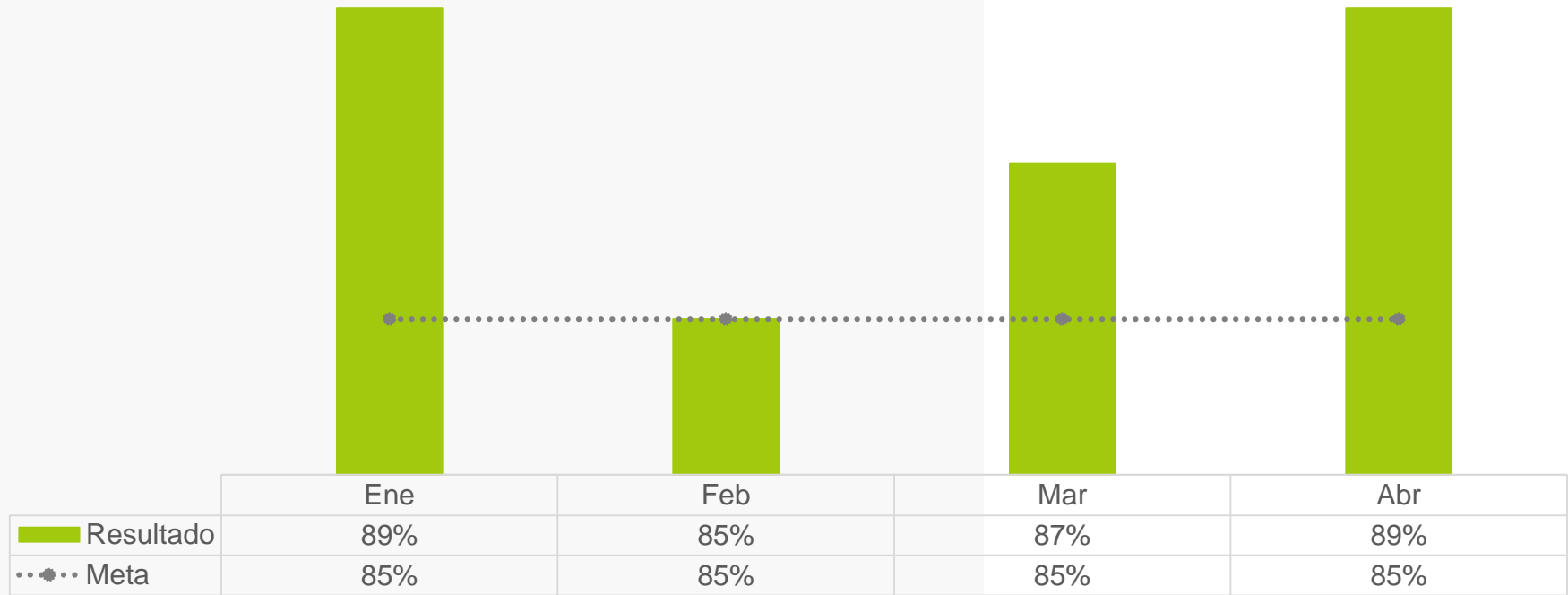
Campaña	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total general
Recibidas	20.914	21.231	16.021	22.677	21.688	18.037	120.568
Atendidas	20.420	20.920	15.828	22.299	21.292	17.676	118.435
Nivel atención	97,64%	98,54%	98,80%	98,33%	98,17%	98,00%	98,23%
% Atendidas 0 a 20 sg.	81,03%	84,42%	88,38%	81,55%	81,05%	80,42%	82,61%
% Atendidas 21 a 40 sg.	3,15%	2,65%	2,25%	2,95%	2,99%	3,02%	2,86%
% Atendidas 41 a 60 sg.	2,48%	2,17%	1,54%	2,43%	2,69%	2,68%	2,36%
% Atendidas 61 a 80 sg.	2,23%	1,78%	1,37%	2,21%	2,10%	2,23%	2,01% ⁰
% Atendidas 81 a 100 sg.	1,79%	1,38%	1,07%	1,82%	1,82%	1,75%	1,63%
% Atendidas 100 a 120 sg.	1,38%	1,32%	0,79%	1,44%	1,60%	1,45%	1,35%
%Atendidas > 120 sg.	5,58%	4,81%	3,38%	5,94%	5,92%	6,46%	5,41%

Satisfacción Del Usuario

Enero - Mayo 2024

Satisfacción General

Ene – Abr 2024

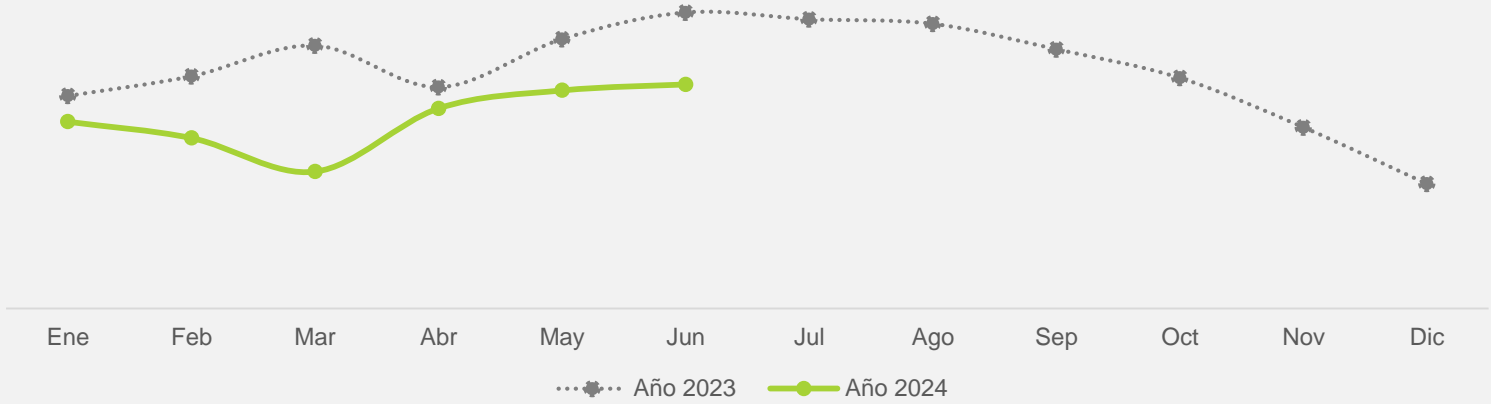


Informe de **PQRS**

Enero – Junio 2024



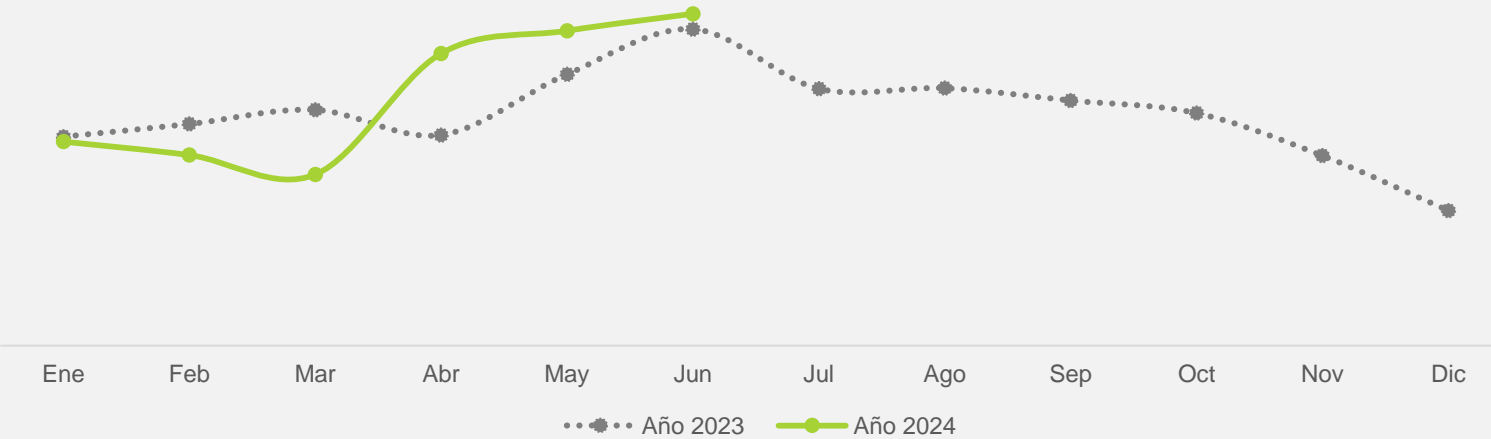
PQRSF Generales



	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total Año
Año 2023	2.850	3.114	3.524	2.968	3.612	3.968	3.878	3.816	3.475	3.091	2.429	1.672	38.397
Año 2024	2.505	2.286	1.836	2.684	2.925	3.005							15.241
Variación Año	-12%	-27%	-48%	-10%	-19%	-24%							
Variación Mes	50%	-9%	-20%	46%	9%	3%							



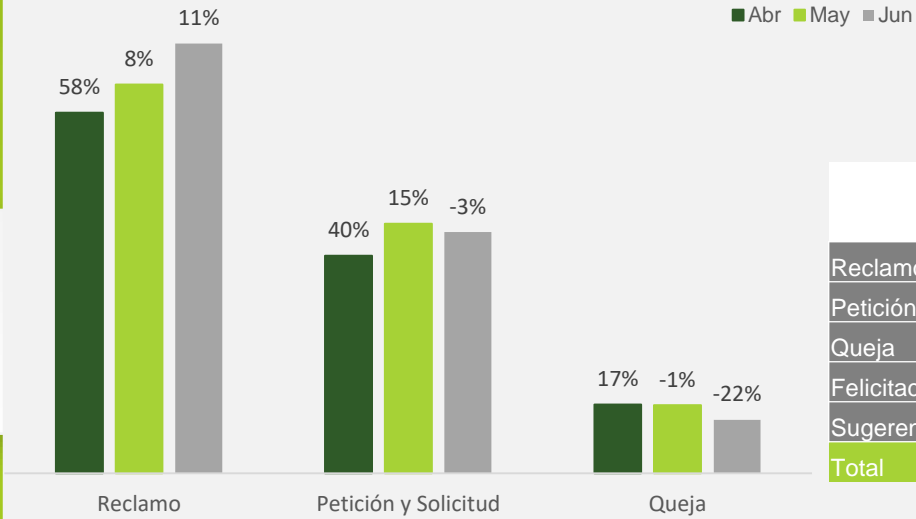
PQRD Supersalud



	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total Año
Año 2023	762	808	860	768	989	1.154	937	939	894	848	693	493	10.145
Año 2024	744	695	624	1.065	1.148	1.210							5.486
Variación Año	-2%	-14%	-27%	39%	16%	5%							
Variación Mes	51%	-7%	-10%	71%	8%	5%							



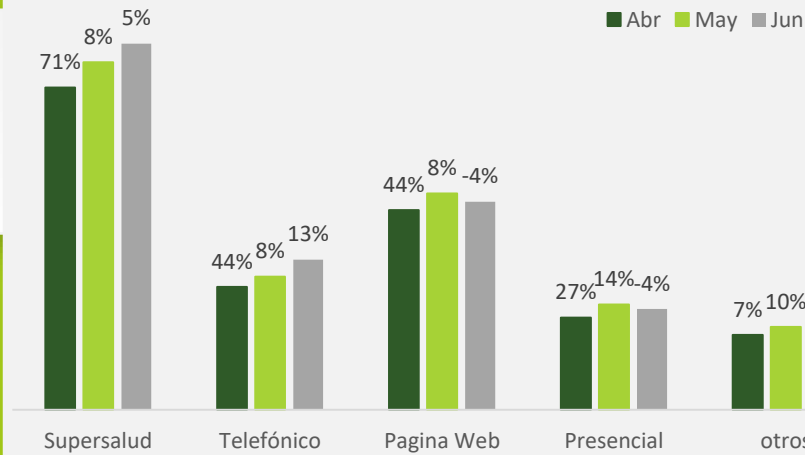
Tipo PQRSF



	Abr		May		Jun	
	Cant.	Part.	Cant.	Part.	Cant.	Part.
Reclamo	1.487	55,4%	1.604	54,8%	1.773	59,0%
Petición y Solicitud	897	33,4%	1.029	35,2%	995	33,1%
Queja	284	10,6%	281	9,6%	220	7,3%
Felicitación	14	0,5%	5	0,2%	11	0,4%
Sugerencia	2	0,1%	6	0,2%	6	0,2%
Total	2.684	100%	2.925	100%	3.005	100%



Canales de Recepción



	Abr		May		Jun	
	Cant.	Part.	Cant.	Part.	Cant.	Part.
Supersalud	1.065	40%	1.148	39%	1.210	40%
Telefónico	406	15%	440	15%	496	17%
Página Web	660	25%	715	24%	688	23%
Presencial	305	11%	348	12%	333	11%
otros	248	9%	274	9%	278	9%
Total	2.684	100%	2.925	100%	3.005	100%

PQRSF Generales

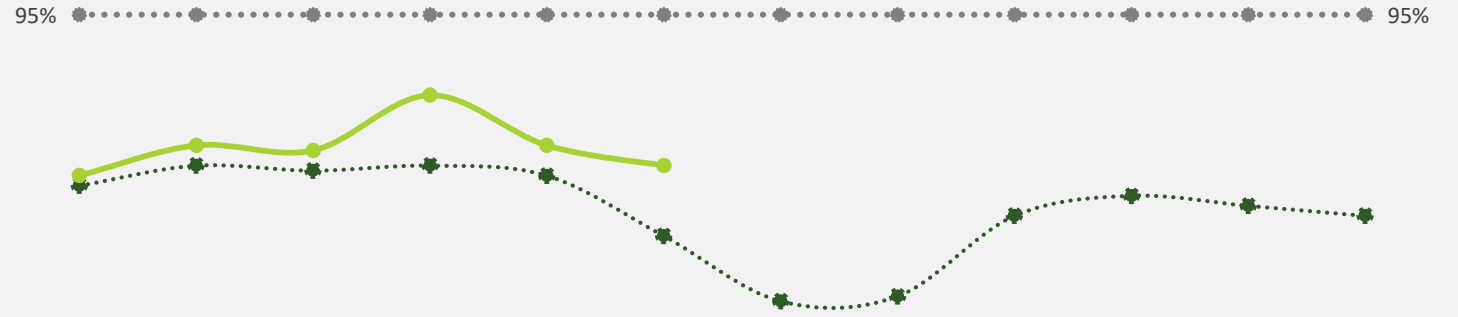
Procesos y Prestadores	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total	% Total	Var. May - Jun	% Jun
Idime Cali	103	199	174	107	286	490	553	1.912	11%	13%	17%
Droguerías de la gente	139	149	93	78	134	290	402	1.285	7%	39%	12%
Gestión Autorizaciones	121	197	195	255	501	456	401	2.126	12%	-12%	12%
Clinica Nueva de Cali Consulta Externa	158	190	255	205	278	306	284	1.676	9%	-7%	9%
Gestión Prestaciones Económicas	150	173	182	148	215	202	201	1.271	7%	0%	6%
Clínica de Oftalmología de Cali	195	319	157	120	129	125	136	1.181	7%	9%	4%
Clínica Nueva de Cali Cirugia y Anestesiologia	57	111	89	69	93	104	124	647	4%	19%	4%
Clinica Nueva de Cali	54	115	78	83	101	73	89	593	3%	22%	3%
Clínica Imbanaco	21	27	29	32	76	77	74	336	2%	-4%	2%
AFICENTER	79	111	72	68	94	103	72	599	3%	-30%	2%
Gestión Operativa GIAF	56	82	84	54	69	60	64	469	3%	7%	2%
Farmacia Coodesuris Risaralda	21	39	68	20	39	38	61	286	2%	61%	2%
Cambulos Ips delagente	26	39	31	23	36	38	46	239	1%	21%	1%
Central Atencion al Pacienta CAP	21	31	37	36	40	53	44	262	1%	-17%	1%
Medicina y Terapias Domiciliarias	51	79	57	51	70	50	40	398	2%	-20%	1%
Clínica Sigma		9	80	30	24	38	36	217	1%	-5%	1%
Cohorte Oncologica							34	34	0%		1%
Oportunidad de Vida	16	48	31	22	42	39	32	230	1%	-18%	1%
Administrativo Regional Buena		15	15	10	10	20	32	102	1%	60%	1%
Clínica Palma Real	14	26	41	23	26	36	29	195	1%	-19%	1%
Gestión Farmacéutica		21	15	18	26	40	26	146	1%	-35%	1%
Serinsa		22	25	24	26	19	24	140	1%	26%	1%
Subtotal Actividades Radicadas	1.282	2.002	1.808	1.476	2.315	2.657	2.804	14.344	80%		87%
Total Actividades Radicadas	1.738	2.603	2.391	1.947	2.884	3.151	3.218	17.932	100%		100%

PQRD Supersalud

Procesos y Prestadores	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total	% Total	Var. May - Jun	% Jun
Idime Cali	24	83	83	47	133	229	268	867	13%	17%	20%
Gestión Autorizaciones	30	67	74	113	239	206	166	895	14%	-19%	12%
Droguerías de la gente	34	44	27	19	48	130	158	460	7%	22%	12%
CNC Consulta Externa	75	89	102	85	144	156	133	784	12%	-15%	10%
CNC Cirugía y Anestesiología	22	62	55	35	60	60	78	372	6%	30%	6%
Clínica de Oftalmología de Cali	32	66	44	33	51	48	61	335	5%	27%	5%
Gestión Prestaciones Económicas	45	38	33	40	52	36	44	288	4%	22%	3%
Clínica Imbanaco	9	14	13	21	56	53	42	208	3%	-21%	3%
CNC	10	42	30	31	47	34	42	236	4%	24%	3%
AFICENTER SAS	15	23	17	16	30	33	32	166	3%	-3%	2%
Central Atención al Paciente CAP	19	23	22	22	32	38	31	187	3%	-18%	2%
Medicina y Terapias Domiciliarias	16	31	14	20	23	24	19	147	2%	-21%	1%
Farmacia Codesuris Risaralda						8	18	26	0%	125%	1%
Clínica Sigma			20	11	9	19	15	74	1%	-21%	1%
CLINICA PALMA REAL	7	11	18	11	14	18	15	94	1%	-17%	1%
CAMBULOS IPS DELAGENTE						9	15	24	0%	67%	1%
Gestión Operativa GIAF	10	11	24	11	16	20	14	106	2%	-30%	1%
Gestión Farmacéutica						15	12	27	0%	-20%	1%
Cohorte Oncológica							11	11	0%		1%
Oportunidad de Vida	2	16	12	10	22	11	10	83	1%	-9%	1%
Gestión de Tutelas	11	24	16	33	37		10	131	2%		1%
Clínica Oftalmológica de Palmira							10	10	0%		1%
Club Noel						13		13	0%	-100%	0%
HUV						9		9	0%	-100%	0%
SAC Administrativo						9		9	0%	-100%	0%
Subtotal Actividades Radicadas	217	411	385	332	675	829	864	5.562	84%		90%
Total Actividades Radicadas	493	783	759	712	1.231	1.300	1.338	6.616	100%		100%



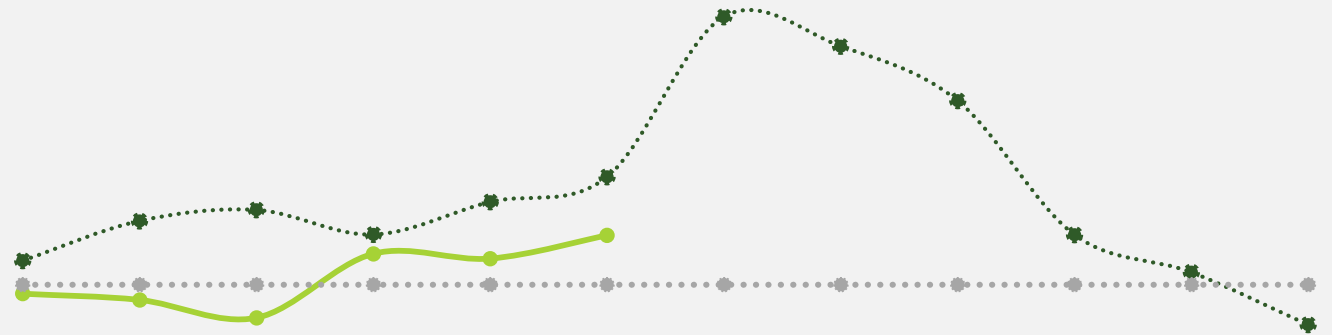
Oportunidad de la Respuesta



	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
•••*••• Año 2023	61%	65%	64%	65%	63%	51%	38%	39%	55%	59%	57%	55%
—●— Año 2024	63%	69%	68%	79%	69%	65%						
••*•• Meta	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%



Tasa Quejas y Reclamos



	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
•••*••• Año 2023	2,3	2,9	3,1	2,7	3,2	3,6	5,9	5,5	4,7	2,7	2,2	1,4
—●— Año 2024	1,9	1,8	1,5	2,5	2,4	2,7						
••*•• meta	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

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