



GRAN TERRITORIO DE LOS PASTOS  
E.P.S. INDÍGENA  
**MALLAMAS**

"El autocuidado en salud para un buen vivir"



VIGILADO

Supersalud





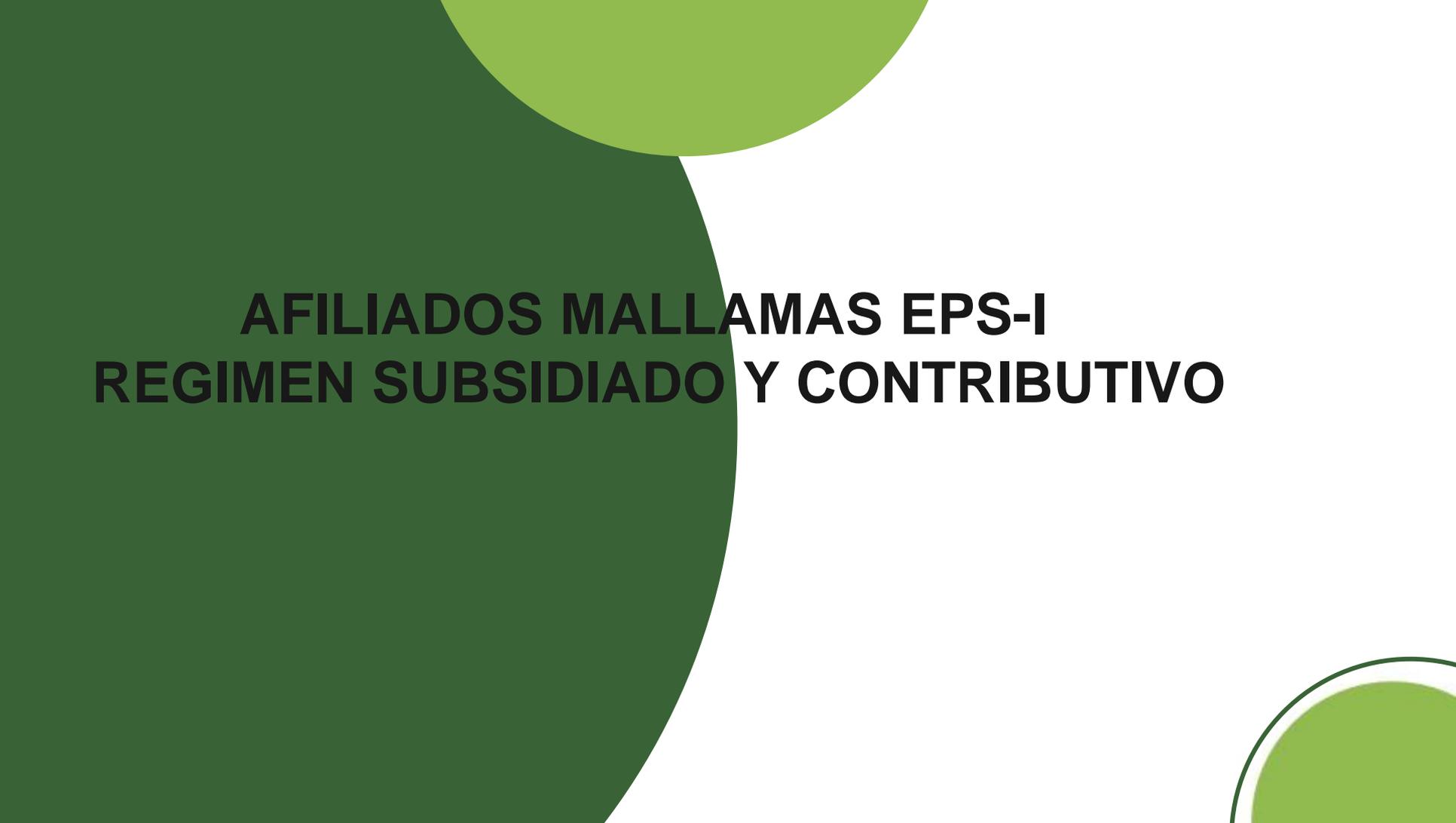
GRAN TERRITORIO DE LOS PASTOS  
E.P.S. INDÍGENA  
**MALLAMAS**  
"El autocuidado en salud para un buen vivir"

# **Rendición de Cuentas I Trimestre 2022 (Enero- Febrero y Marzo)**



# TABLA DE CONTENIDO

- Afiliados y novedades
- Caracterización de la Población
- Contratación de Red
- Indicadores Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad
- Atención al Usuario

The slide features a white background with three large, overlapping green circles. One large dark green circle is on the left side, partially overlapping a medium-sized light green circle at the top. A smaller light green circle is in the bottom right corner, partially cut off by the edge of the slide.

# **AFILIADOS MALLAMAS EPS-I REGIMEN SUBSIDIADO Y CONTRIBUTIVO**

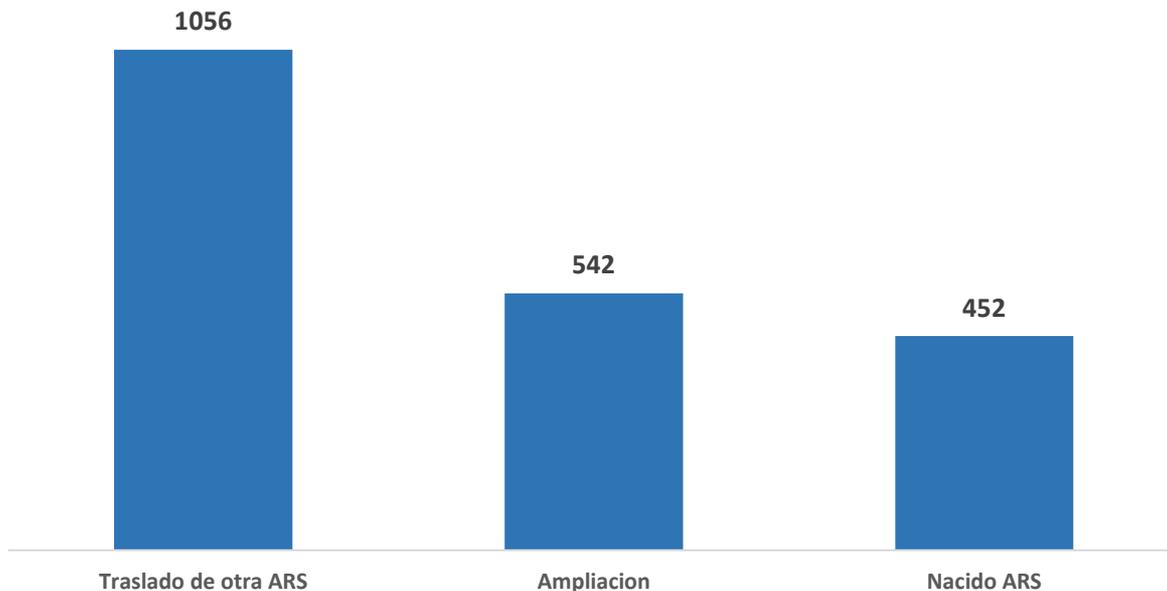


GRAN TERRITORIO DE LOS PASTOS  
E.P.S. INDÍGENA  
**MALLAMAS**  
"El autocuidado en salud para un buen vivir"

# REGIMEN SUBSIDIADO



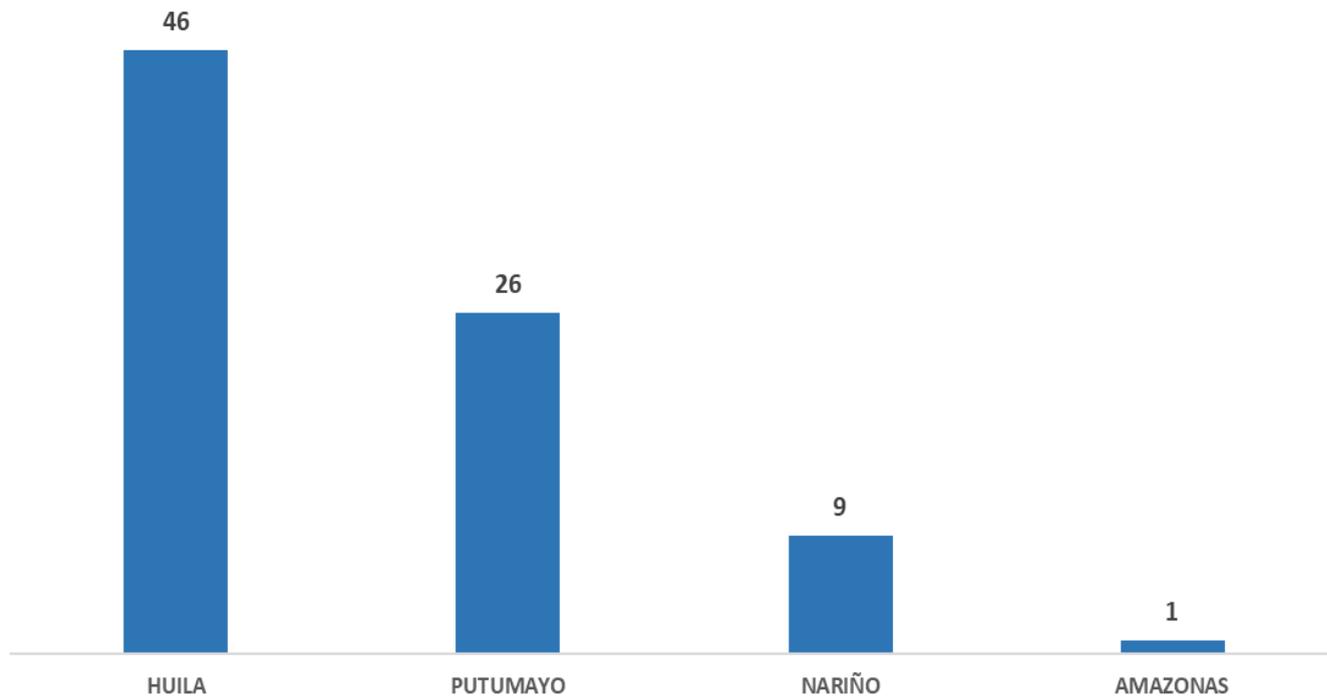
## Nuevos ingresos de forma individual



Fuente: coordinación de afiliaciones y administración de bases de datos



## Nuevos ingresos de forma masiva



Fuente: coordinación de afiliaciones y administración de bases de datos

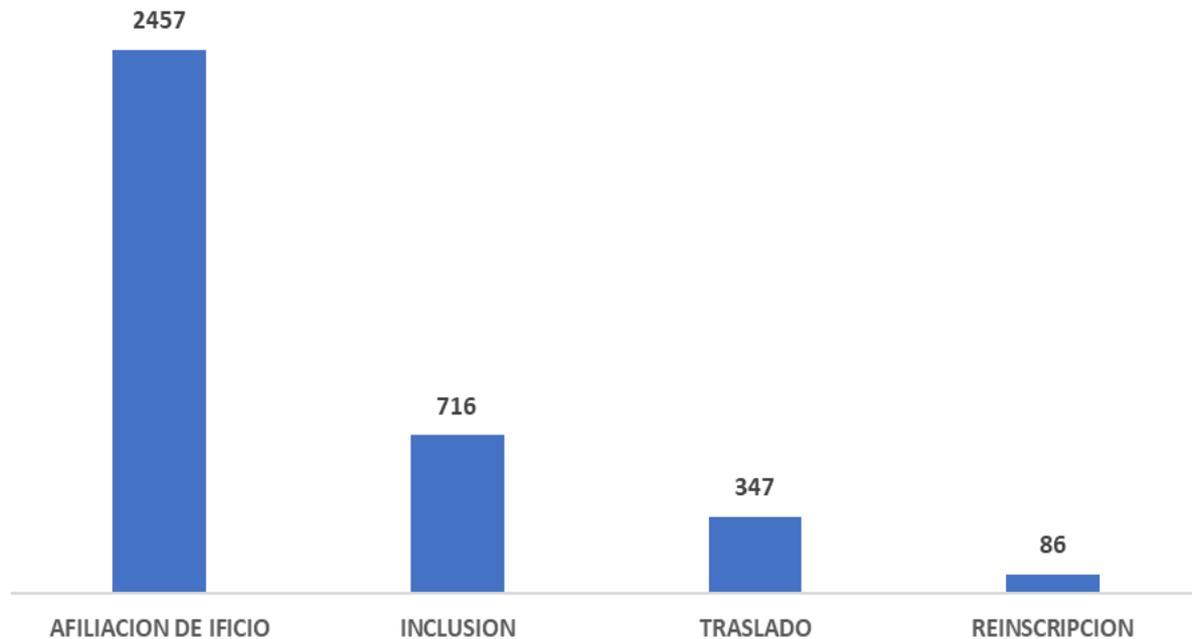


GRAN TERRITORIO DE LOS PASTOS  
E.P.S. INDÍGENA  
**MALLAMAS**  
"El autocuidado en salud para un buen vivir"



GRAN TERRITORIO DE LOS PASTOS  
E.P.S. INDÍGENA  
**MALLAMAS**  
"El autocuidado en salud para un buen vivir"

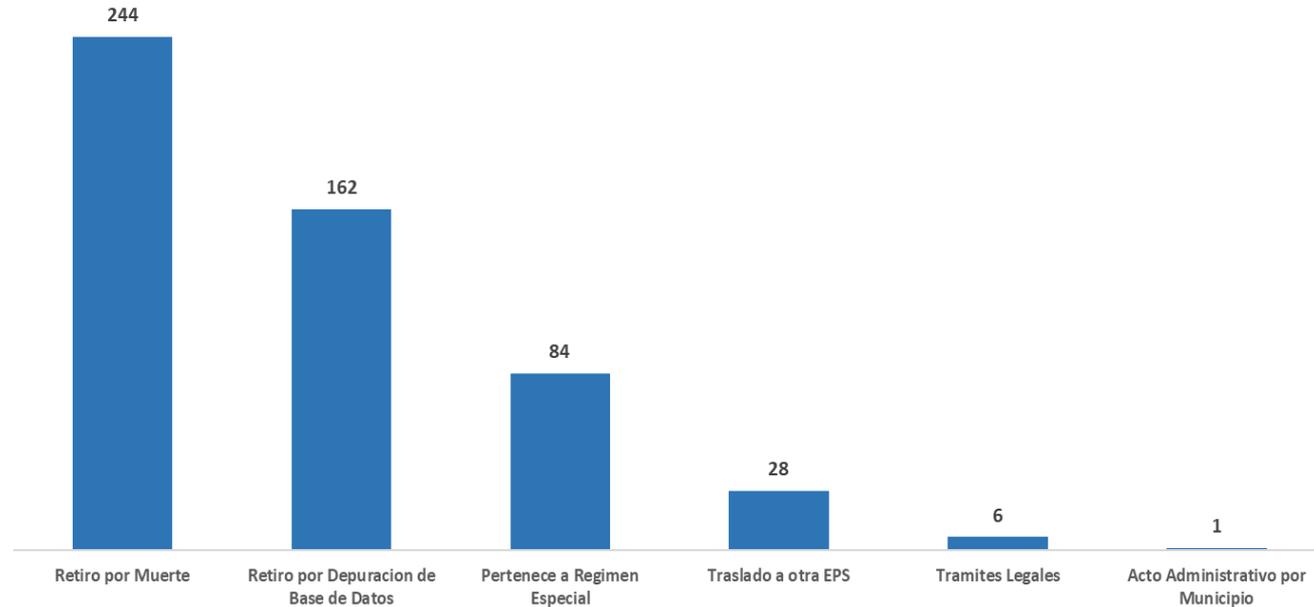
## PRIMER TRIMESTRE SAT 2022



Fuente: coordinación de afiliaciones y administración de bases de datos



## Retiros efectuados en el periodo



Fuente: coordinación de afiliaciones y administración de bases de datos

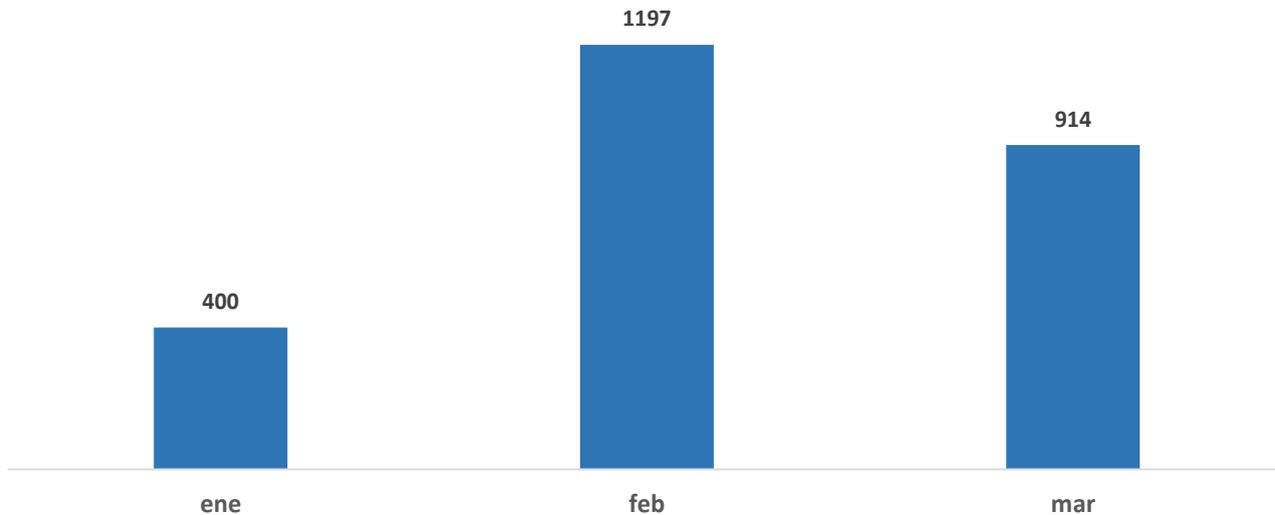


GRAN TERRITORIO DE LOS PASTOS  
E.P.S. INDÍGENA  
**MALLAMAS**  
"El autocuidado en salud para un buen vivir"



GRAN TERRITORIO DE LOS PASTOS  
E.P.S. INDÍGENA  
**MALLAMAS**  
"El autocuidado en salud para un buen vivir"

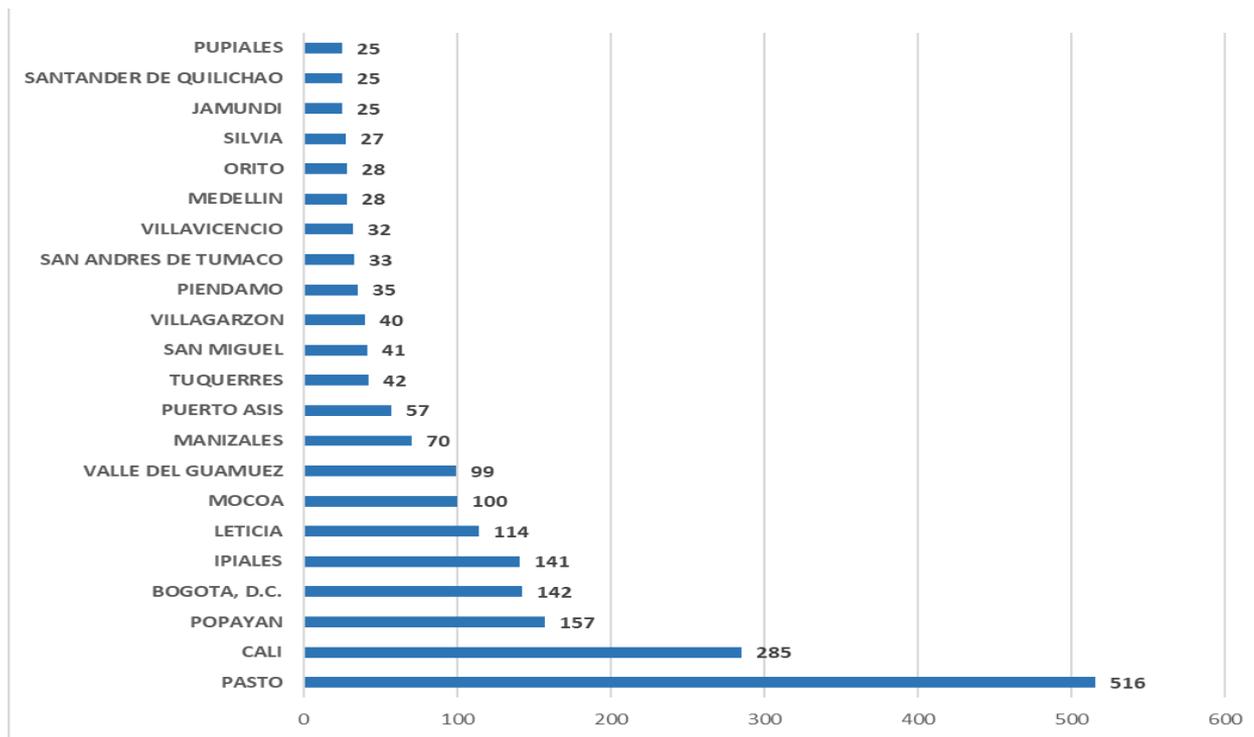
## Comportamiento de Portabilidades



Fuente: coordinación de afiliaciones y administración de bases de datos



## Los veinte (20) municipios con mayor portabilidades



Fuente: coordinación de afiliaciones y administración de bases de datos



## Población Periodo Enero - Marzo



Fuente: coordinación de afiliaciones y administración de bases de datos



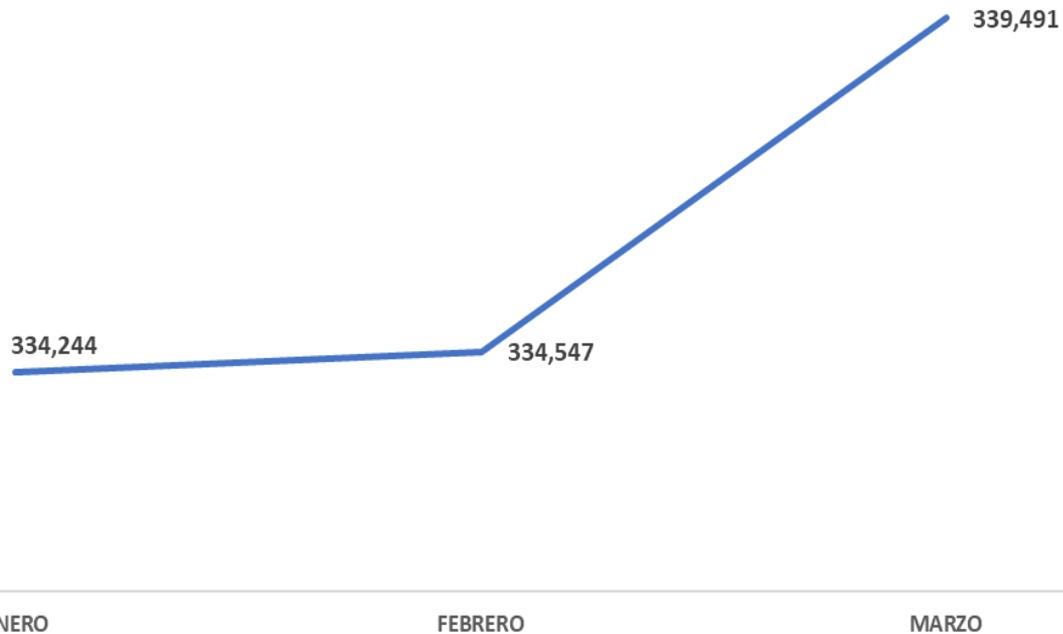
GRAN TERRITORIO DE LOS PASTOS  
E.P.S. INDÍGENA  
**MALLAMAS**  
"El autocuidado en salud para un buen vivir"

## NUMERO DE AFILIADOS BDUA



GRAN TERRITORIO DE LOS PASTOS  
E.P.S. INDÍGENA  
**MALLAMAS**  
"El autocuidado en salud para un buen vivir"

### Comportamiento Afiliados

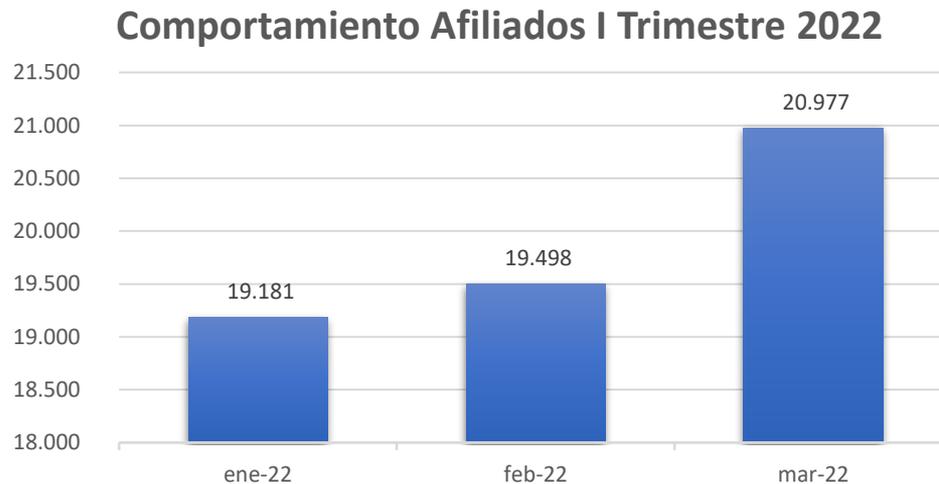


Fuente: coordinación de afiliaciones y administración de bases de datos



# REGIMEN CONTRIBUTIVO

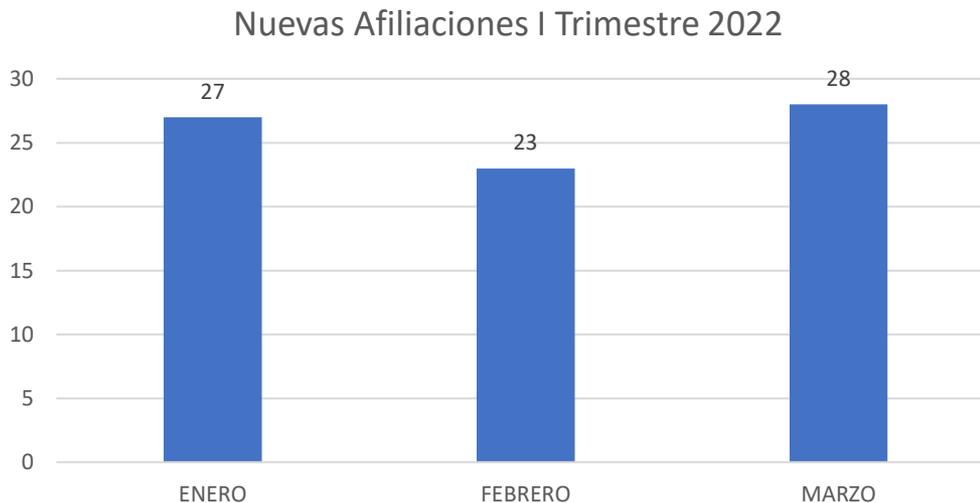
## COMPORTAMIENTO DE AFILIADOS EN MOVILIDAD REGIMEN CONTRIBUTIVO A NIVEL NACIONAL VIGENCIA 2022



Fuente: Coordinación de Movilidad



## COMPORTAMIENTO NUEVOS AFILIADOS VIGENCIA 2022

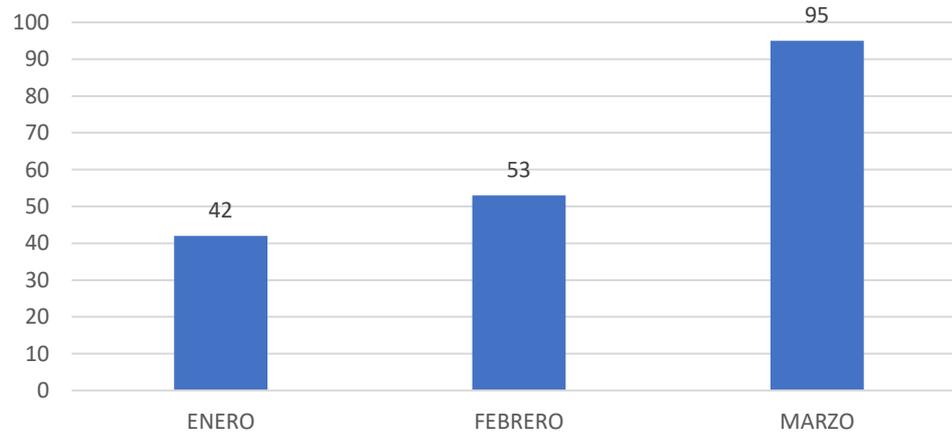


Fuente: Coordinación de Movilidad



## COMPORTAMIENTO TRASLADOS Y RETIRO DE AFILIADOS VIGENCIA 2022

Retiros - Traslados de Afiliados I Trimestre 2022

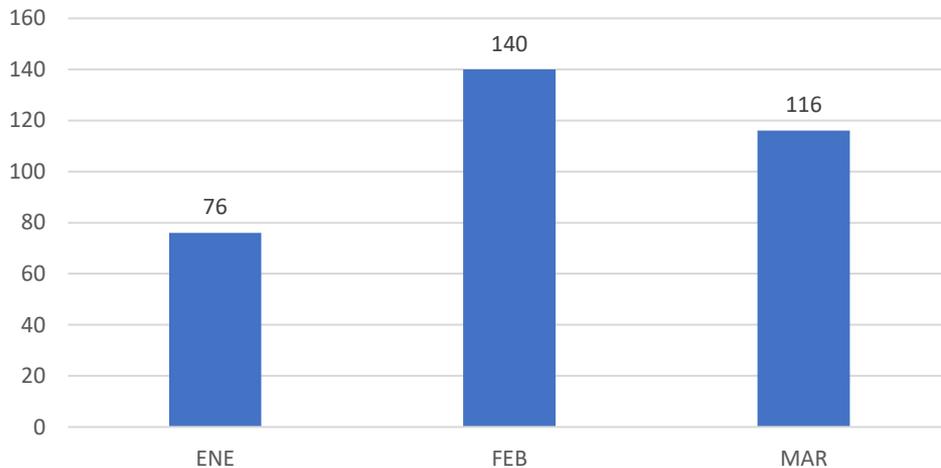


Fuente: Coordinación de Movilidad



## PORTABILIDAD AFILIADOS EN MOVILIDAD RÉGIMEN CONTRIBUTIVO VIGENCIA 2022

Portabilidad I Trimestre 2022

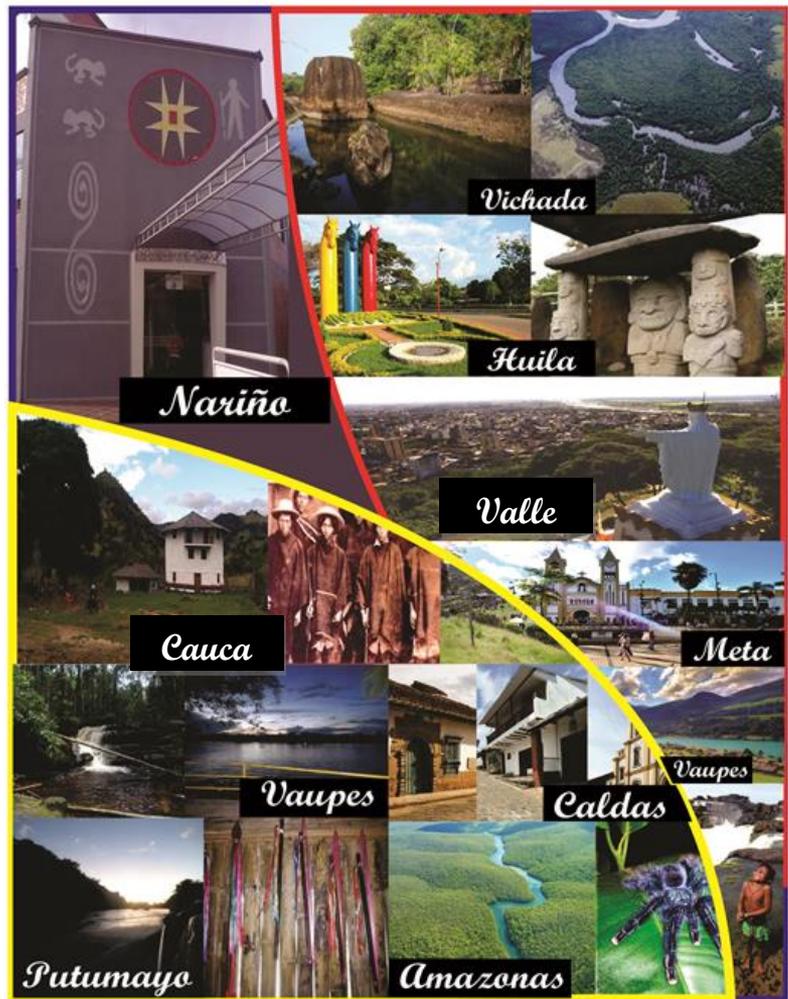


Fuente: Coordinación de Movilidad



GRAN TERRITORIO DE LOS PASTOS  
E.P.S. INDÍGENA  
**MALLAMAS**  
"El autocuidado en salud para un buen vivir"

# CARACTERIZACION POBLACIONAL MALLAMAS EPS-I 2022



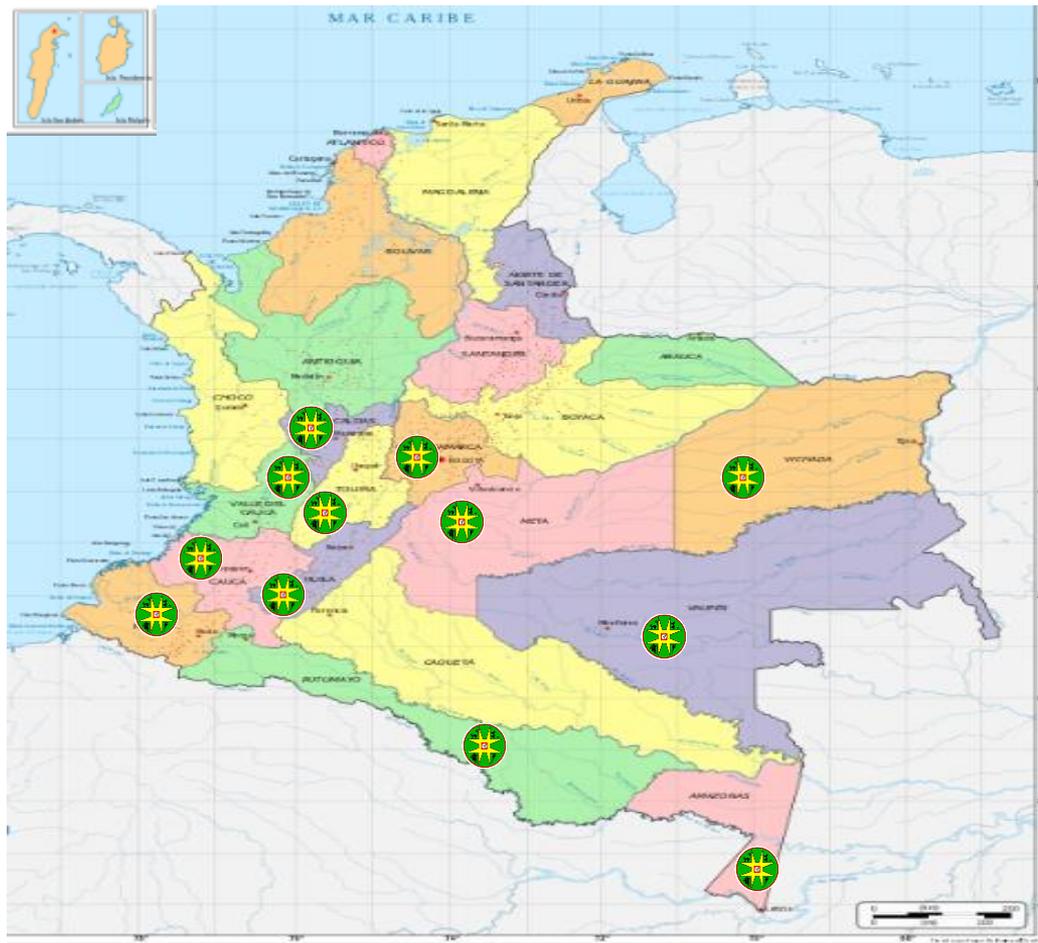


GRAN TERRITORIO DE LOS PASTOS  
E.P.S. INDÍGENA  
**MALLAMAS**  
"El autocuidado en salud para un buen vivir"

# CONTEXTO TERRITORIAL MALLAMAS

## EPS-I AÑO 2022

Departamento/ Distrito	Distrito	Municipio	Total Afiliados	% Afiliados
Amazonas		2	30729	8,63%
Bogotá DC	1		66	0,02%
Caldas		5	10253	2,88%
Cauca		11	28828	8,10%
Huila		4	10254	2,88%
Meta		2	2522	0,71%
Nariño		32	181629	51,03%
San Andrés de Tumaco	1		5778	9,57%
Putumayo		12	34078	0,00%
Tolima		5	277	0,08%
Valle del Cauca - Cali	1		2469	0,69%
Valle del Cauca - Buenaventura	1		2812	0,79%
Vaupés		1	6427	1,81%
Vichada		1	39810	11,18%
Nacional			355932	





## CONTEXTO TERRITORIAL MALLAMAS EPS-I

### CONTEXTO TERRITORIAL

#### **DEPARTAMENTOS**

**12**

Caldas, Huila, Nariño, Meta, Vaupues, Vichada, Cauca, Tolima Amazonas, Putumayo, Valle del Cauca, Cundinamarca

#### **DISTRITOS**

**4**

Bogotá, Tumaco, Cali, Buenaventura

#### **MUNICIPIOS**

**64**

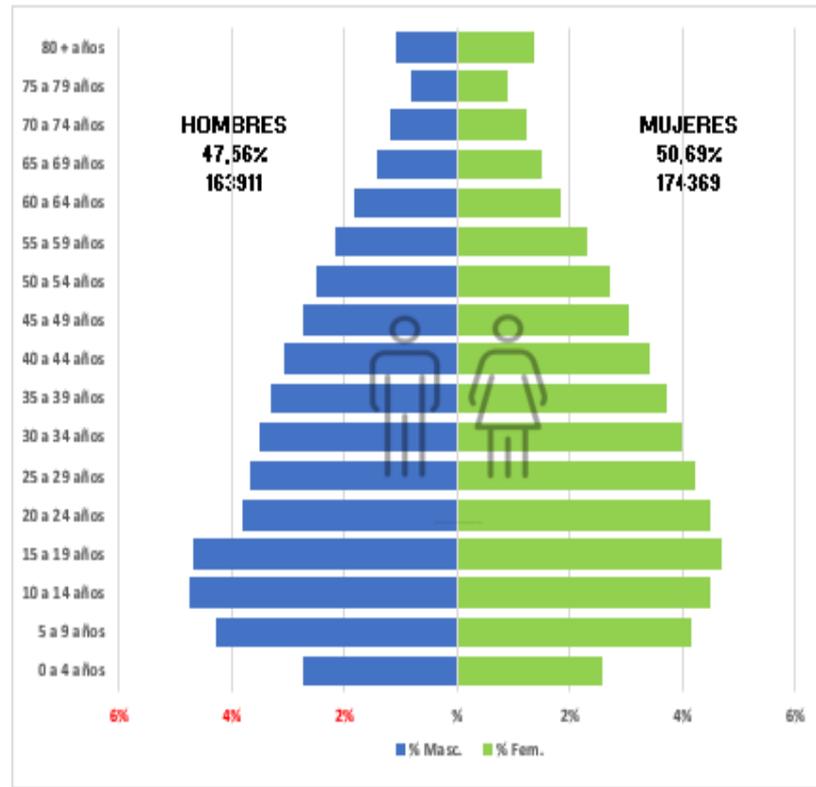
Belalcázar, Marmato, Risaralda y Supía, Argentina, Pitalito, Puerto Gaitán, Mitú, Cumaribo, Pasto, Aldana, Cuaspud, Contadero, Cordoba, Cumbal, El Tablón de Gomez, Funes, Guachucal, Gualmatan, Iles, Imues, Ipiales, La Unión, Potosí, Providencia, Pupiales, Ricaurte, San Lorenzo, Santacruz, Sapuyes, Taminango, Tuquerres YacuanquerBuenos Aires, Cajibío, Caldon, Jambaló, Morales, Piendamó, Santander de Quilichao, Silvia, Toribio y TotoróColón, Mocoa, Orito, Puerto Asís, Puerto Guzmán, Puerto Leguizamo, San Miguel, Santiago, Sibundoy, Valle del Guamuez y Villagarzón, Ataco, Coyaima, Espinal, Natagaima e Ibagué Leticia y Puerto Nariño.





# PIRAMIDE POBLACIONAL NACIONAL MALLAMAS EPS- I SUBSIDIADO-2022.

GRUPO ETAREO	Masc.			% Masc.	Fem.			% Fem.	Total	% Total
	R	U	Total		R	U	Total			
0 a 4 años	9266	3019	12285	7,49	8735	2896	11631	6,67	23916	7,07
5 a 9 años	11115	3374	14489	8,84	10758	3354	14112	8,09	28601	8,45
10 a 14 años	12447	3668	16115	9,83	11775	3432	15207	8,72	31322	9,26
15 a 19 años	11918	3869	15787	9,63	11896	3942	15838	9,08	31625	9,35
20 a 24 años	9768	3124	12892	7,87	11211	3989	15200	8,72	28092	8,30
25 a 29 años	9523	2899	12422	7,58	10680	3620	14300	8,20	26722	7,90
30 a 34 años	9304	2560	11864	7,24	10277	3198	13475	7,73	25339	7,49
35 a 39 años	8811	2374	11185	6,82	9560	3067	12627	7,24	23812	7,04
40 a 44 años	8103	2289	10392	6,34	8579	2992	11571	6,64	21963	6,49
45 a 49 años	7123	2126	9249	5,64	7585	2735	10320	5,92	19569	5,78
50 a 54 años	6397	2079	8476	5,17	6673	2522	9195	5,27	17671	5,22
55 a 59 años	5464	1830	7294	4,45	5487	2262	7749	4,44	15043	4,45
60 a 64 años	4658	1545	6203	3,78	4541	1723	6264	3,59	12467	3,69
65 a 69 años	3680	1093	4773	2,91	3683	1345	5028	2,88	9801	2,90
70 a 74 años	3151	883	4034	2,46	3208	982	4190	2,40	8224	2,43
75 a 79 años	2182	610	2792	1,70	2338	739	3077	1,76	5869	1,73
80 + años	2940	719	3659	2,23	3526	1059	4585	2,63	8244	2,44
<b>Total general</b>	<b>125850</b>	<b>38061</b>	<b>163911</b>	<b>48.45%</b>	<b>130512</b>	<b>43857</b>	<b>174369</b>	<b>51.54%</b>	<b>338280</b>	<b>100%</b>





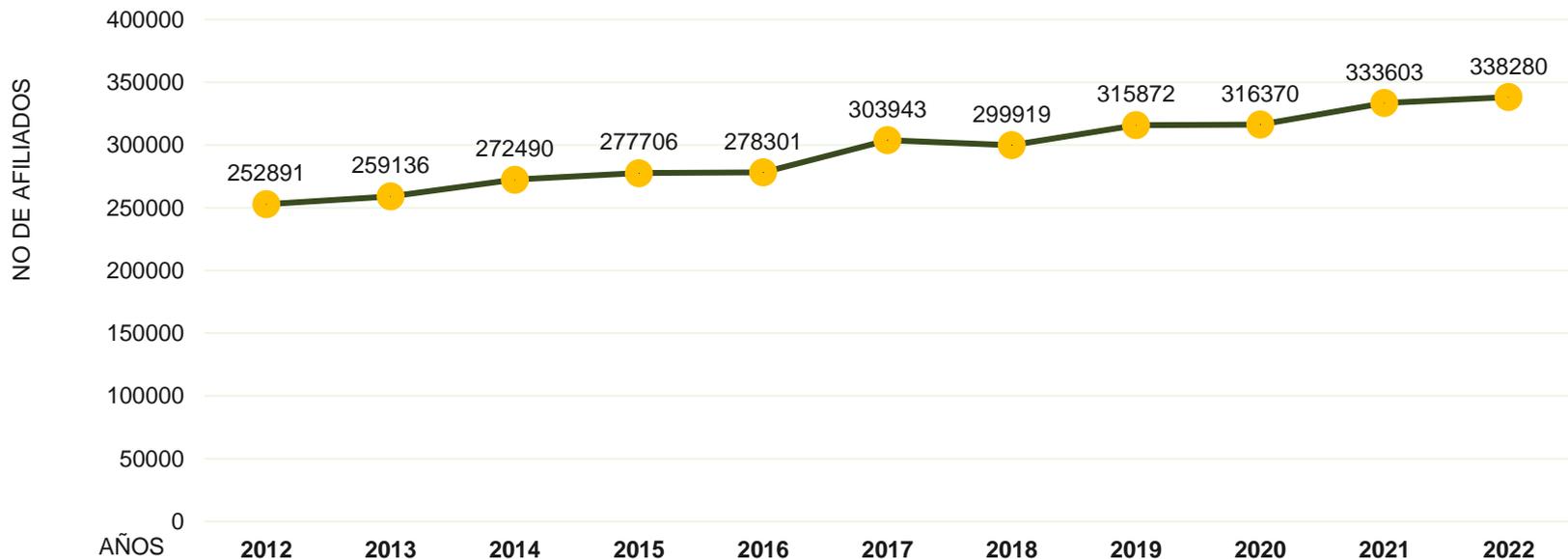
**48.45%**

**51.54%**

Durante el primer trimestre de 2022 del total de afiliados a régimen subsidiado que equivale a 338.280 el 48,45,% corresponde a hombres y el 51,54% a mujeres.



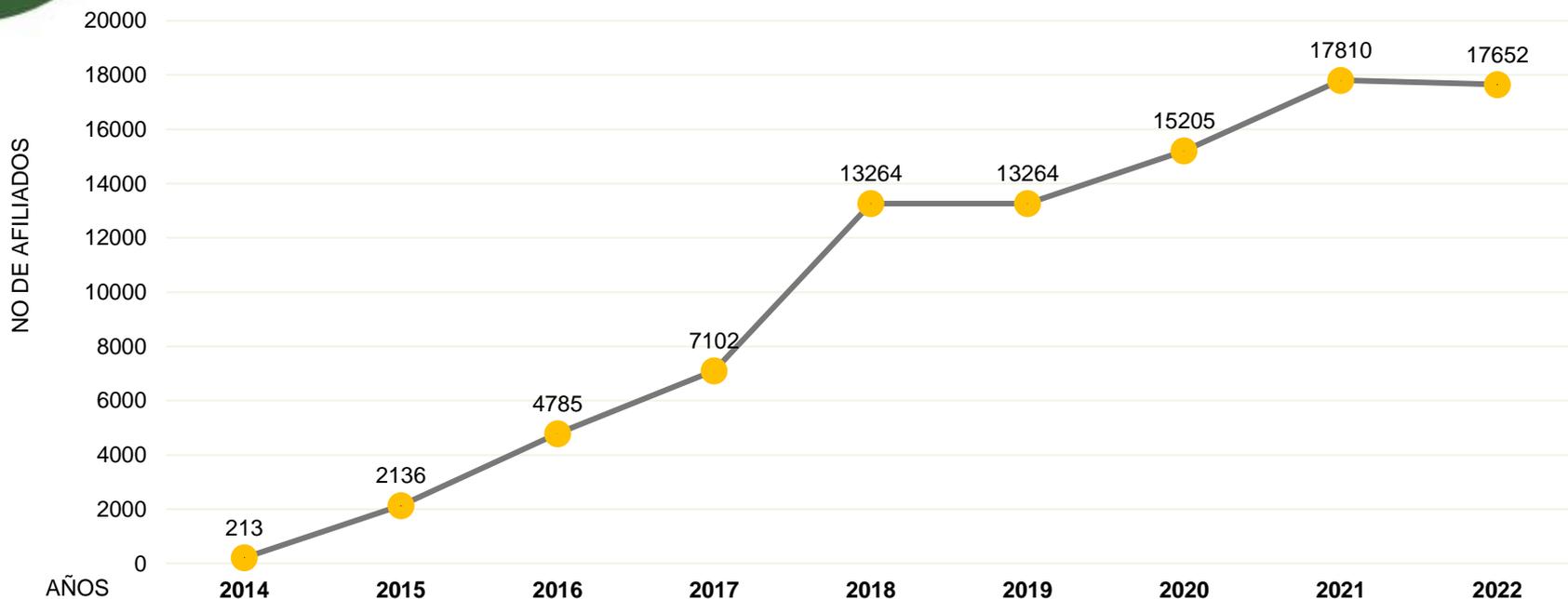
## MALLAMAS EPS INDIGENA TENDENCIA POBLACIONAL REGIMEN SUBSIDIADO AÑOS 2012-2022



INDICADOR	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
NO DE AFILIADOS EAPB	252891	259136	272490	277706	278301	303943	299919	315872	316370	333603	338280



## MALLAMAS EPS INDIGENA TENDENCIA POBLACIONAL REGIMEN CONTRIBUTIVO AÑOS 2014-2022

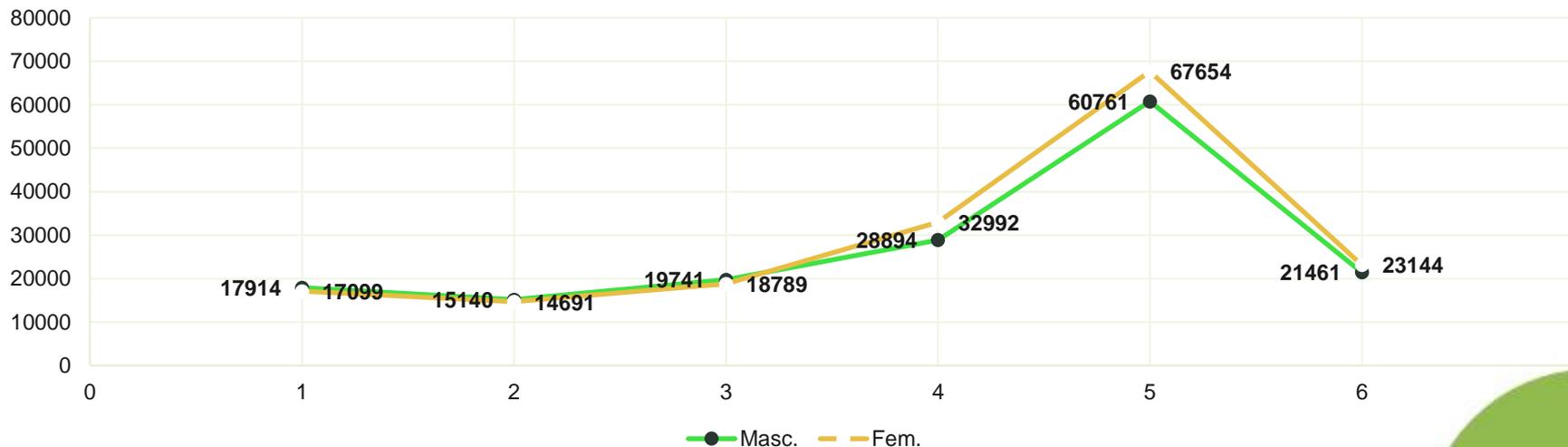


INDICADOR	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
NO DE AFILIADOS EAPB	213	2136	4785	7102	13264	13264	15205	17810	17652



## POBLACIONAL NACIONAL MALLAMAS EPS-I SUBSIDIADO-Corte Marzo 2022.

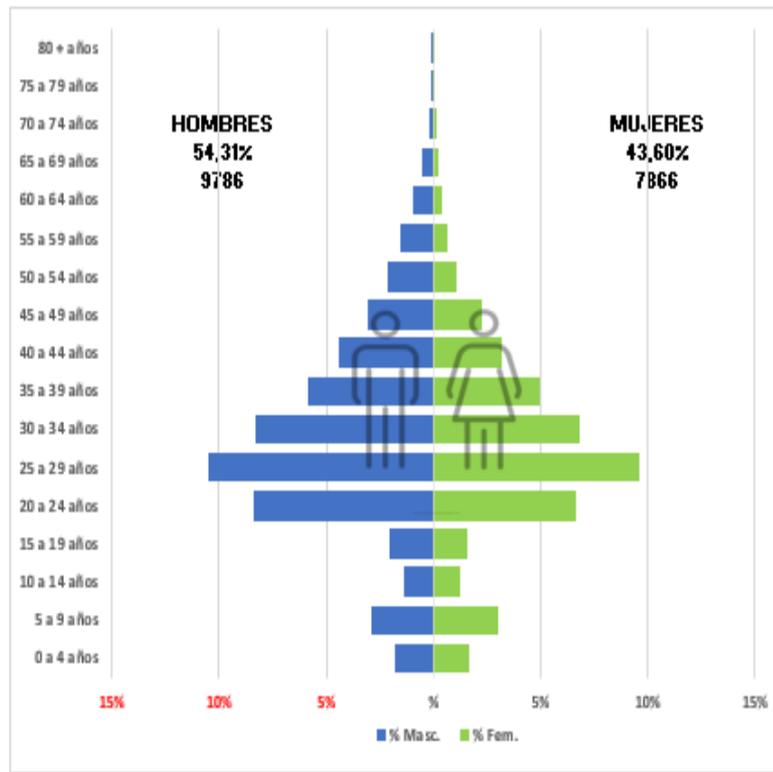
CICLO DE VIDA	Masc.			% Masc.	Fem.			% Fem.	Total	% Total
	R	U	Total		R	U	Total			
Primera Infancia	13493	4421	17914	5,30%	12833	4266	17099	5,05%	35013	10,35%
Infancia	11846	3294	15140	4,48%	11418	3273	14691	4,34%	29831	8,82%
Adolescencia	14984	4757	19741	5,84%	14267	4522	18789	5,55%	38530	11,39%
Juventud	21949	6945	28894	8,54%	24522	8470	32992	9,75%	61886	18,29%
Adulthood	46967	13794	60761	17,96%	50176	17478	67654	20,00%	128415	37,96%
Vejez	16611	4850	21461	6,34%	17296	5848	23144	6,84%	44605	13,19%
Total general	125850	38061	163911	48,45%	130512	43857	174369	51,55%	338280	100,00%





## PIRAMIDE POBLACIONAL NACIONAL MALLAMAS EPS- I CONTRIBUTIVO-2022.

GRUPO ETAREO	Masc.			% Masc.	Fem.			% Fem.	Total	% Total
	R	U	Total		R	U	Total			
0 a 4 años	323	199	522	1,83%	298	170	468	1,69%	990	5,61%
5 a 9 años	304	215	519	2,94%	313	225	538	3,05%	1057	5,99%
10 a 14 años	146	102	248	1,40%	125	88	213	1,21%	461	2,61%
15 a 19 años	272	96	368	2,08%	189	91	280	1,59%	648	3,67%
20 a 24 años	1018	459	1477	8,37%	777	398	1175	6,66%	2652	15,02%
25 a 29 años	1235	617	1852	10,49%	1021	678	1699	9,62%	3551	20,12%
30 a 34 años	982	486	1468	8,32%	707	503	1210	6,85%	2678	15,17%
35 a 39 años	685	348	1033	5,85%	533	335	868	4,92%	1901	10,77%
40 a 44 años	503	277	780	4,42%	328	238	566	3,21%	1346	7,63%
45 a 49 años	340	205	545	3,09%	219	182	401	2,27%	946	5,36%
50 a 54 años	237	140	377	2,14%	99	95	194	1,10%	571	3,23%
55 a 59 años	153	119	272	1,54%	65	55	120	0,68%	392	2,22%
60 a 64 años	101	73	174	0,99%	34	33	67	0,38%	241	1,37%
65 a 69 años	49	51	100	0,57%	21	12	33	0,19%	133	0,75%
70 a 74 años	15	15	30	0,17%	10	9	19	0,11%	49	0,28%
75 a 79 años	6	8	14	0,08%	5	2	7	0,04%	21	0,12%
80 + años	4	3	7	0,04%	3	5	8	0,05%	15	0,08%
<b>Total general</b>	<b>6373</b>	<b>3413</b>	<b>9786</b>	<b>54,31%</b>	<b>4747</b>	<b>3119</b>	<b>7866</b>	<b>43,60%</b>	<b>17652</b>	<b>100%</b>





**54.31%**

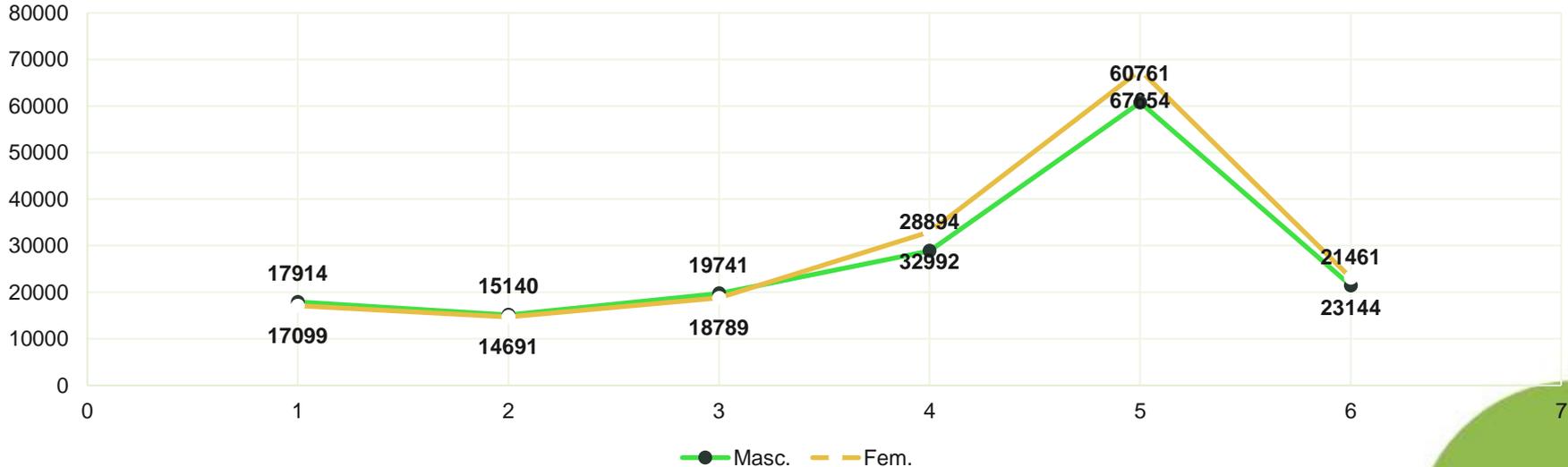
**43.60%**

Durante el primer trimestre de 2022 del total de afiliados a régimen contributivo que equivale a 17.652 el 54.31,% corresponde a hombres y el 43.60 % a mujeres.



## PIRAMIDE POBLACIONAL NACIONAL MALLAMAS EPS-I CONTRIBUTIVO-Corte Marzo 2022.

CICLO DE VIDA	Masc.			% Masc.	Fem.			% Fem.	Total	% Total
	R	U	Total		R	U	Total			
Primera Infancia	465	295	760	4,31%	454	288	742	4,20%	1502	8,51%
Infancia	229	151	380	2,15%	209	141	350	1,98%	730	4,14%
Adolescencia	158	101	259	1,47%	142	97	239	1,35%	498	2,82%
Juventud	2237	1012	3249	18,41%	1732	1009	2741	15,53%	5990	33,93%
Adultez	3109	1704	4813	27,27%	2137	1523	3660	20,73%	8473	48,00%
Vejez	175	150	325	1,84%	73	61	134	0,76%	459	2,60%
Total general	6373	3413	9786	55,44%	4747	3119	7866	44,56%	17652	100,00%





## PRIORIDADES NACIONALES REG. SUBSIDIADO – VIGENCIA 2022

	PRIORIDAD DEFINIDA	AÑO-2022	GRUPO DE RIESGO 2022
NACIONAL	PRIORIDAD 1	Razon de mortalidad materna	Materno perinatal
	PRIORIDAD 2	Tasa ajustada de mortalidad por enfermedades del sistema circulatorio	Cardio – Cerebro – Vascular – Metabólico
	PRIORIDAD 3	Tasa de mortalidad por IRA en menores de cinco años	Población con riesgo o infecciones
	PRIORIDAD 4	Tasa de mortalidad perinatal	Materno perinatal
	PRIORIDAD 5	Proporcion morbilidad por enfermedades no transmisibles	Población con riesgo o alteraciones cardio – cerebro – vascular – metabólicas



## PRIORIDADES NACIONALES REG. CONTRIBUTIVO – VIGENCIA 2022

	PRIORIDAD DEFINIDA	AÑO-2022	Grupo de Riesgo 2022
NACIONAL	<b>PRIORIDAD 1</b>	Captacion de Diabetes Mellitus	Población con riesgo o alteraciones cardio – cerebro – vascular – metabólicas
	<b>PRIORIDAD 2</b>	Tasa ajustada de mortalidad por tumor maligno del cuello del utero	Población con riesgo o presencia de cáncer
	<b>PRIORIDAD 3</b>	Tasa ajustada de mortalidad por Diabetes	Población con riesgo o alteraciones cardio – cerebro – vascular – metabólicas
	<b>PRIORIDAD 4</b>	Porcentaje de nacidos vivos con bajo peso al nacer	Materno perinatal
	<b>PRIORIDAD 5</b>	Tasa ajustada de mortalidad por tumor maligno de mama	Población con riesgo o presencia de cáncer

The background features three overlapping circles in shades of green. A large, dark green circle is on the left side. A medium-sized, light green circle is at the top center. A small, light green circle is at the bottom right corner.

# Contratación de Red



# Informe Primer Trimestre 2022

Teniendo en cuenta la contratación para la vigencia 2022, para el primer trimestre de esta vigencia, se firmaron 520 contratos, dentro de 10 departamentos, de los 12 donde Mallamas EPS tiene afiliados, tal como se observa en la siguiente grafica.





Dentro de la contratación realizada durante el primer trimestre del año 2022, se evidencia que, dentro de los 520 contratos firmados y debidamente legalizados, 167 corresponden a la red pública y 353 a la red privada. Además, dicha contratación se desprende de acuerdo al rol de cada institución. En el siguiente cuadro, se observa que hay 9 roles con la cantidad de contratos firmados por cada uno, a su vez están clasificados de acuerdo a la naturaleza a la que pertenecen.

ROL DEL PRESTADOR	RED PRIVADA	RED PUBLICA	Total general
ALBERGUES	9		9
FISIOTERAPIA	27	2	29
IMAGENES DIAGNOSTICAS	22		22
IPS, HOSPITALES Y CLINICAS	185	165	350
LABORATORIOS	20		20
OFTALMOLOGIAS Y OPTOMETRIAS	25		25
PROVEEDORES	25		25
SUMINISTRO MEDICAMENTOS	12		12
TRANSPORTE	28		28
<b>Total general</b>	<b>353</b>	<b>167</b>	<b>520</b>

Fuente: Coordinación de Conformación de Red de Prestadores de SS- Corte 31 de marzo 2022



# Informe Primer Trimestre 2022

ROL	AMAZONAS	CALDAS	CAUCA	HUILA	META	NARIÑO	PUTUMAYO	VALLE DEL CAUCA	VAUPES	VICHADA	Total general
<b>RED PRIVADA</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>21</b>	<b>13</b>	<b>24</b>	<b>174</b>	<b>55</b>	<b>27</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>353</b>
ALBERGUES	1	1	1	1	2	2		1			9
FISIOTERAPIA		1				20	6				27
IMAGENES DIAGNOSTICAS				2		18	2				22
IPS, HOSPITALES Y CLINICAS	6	9	14	4	12	91	27	14	3	5	185
LABORATORIOS	2	2		2		12	2				20
OFTALMOLOGIAS Y OPTOMETRIAS	4	1	2	2	2	8	4	2			25
PROVEEDORES			2	2		15	2	4			25
SUMINISTRO MEDICAMENTOS						2	6	4			12
TRANSPORTE	3		2		8	6	6	2		1	28
<b>RED PUBLICA</b>		<b>12</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>109</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>167</b>
FISIOTERAPIA				2							2
IPS, HOSPITALES Y CLINICAS		12	8	5	2	109	16	6	3	4	165
<b>Total general</b>	<b>16</b>	<b>26</b>	<b>29</b>	<b>20</b>	<b>26</b>	<b>283</b>	<b>71</b>	<b>33</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>520</b>

Fuente: Coordinación de Conformación de Red de Prestadores de SS- Corte 31 de marzo 2022

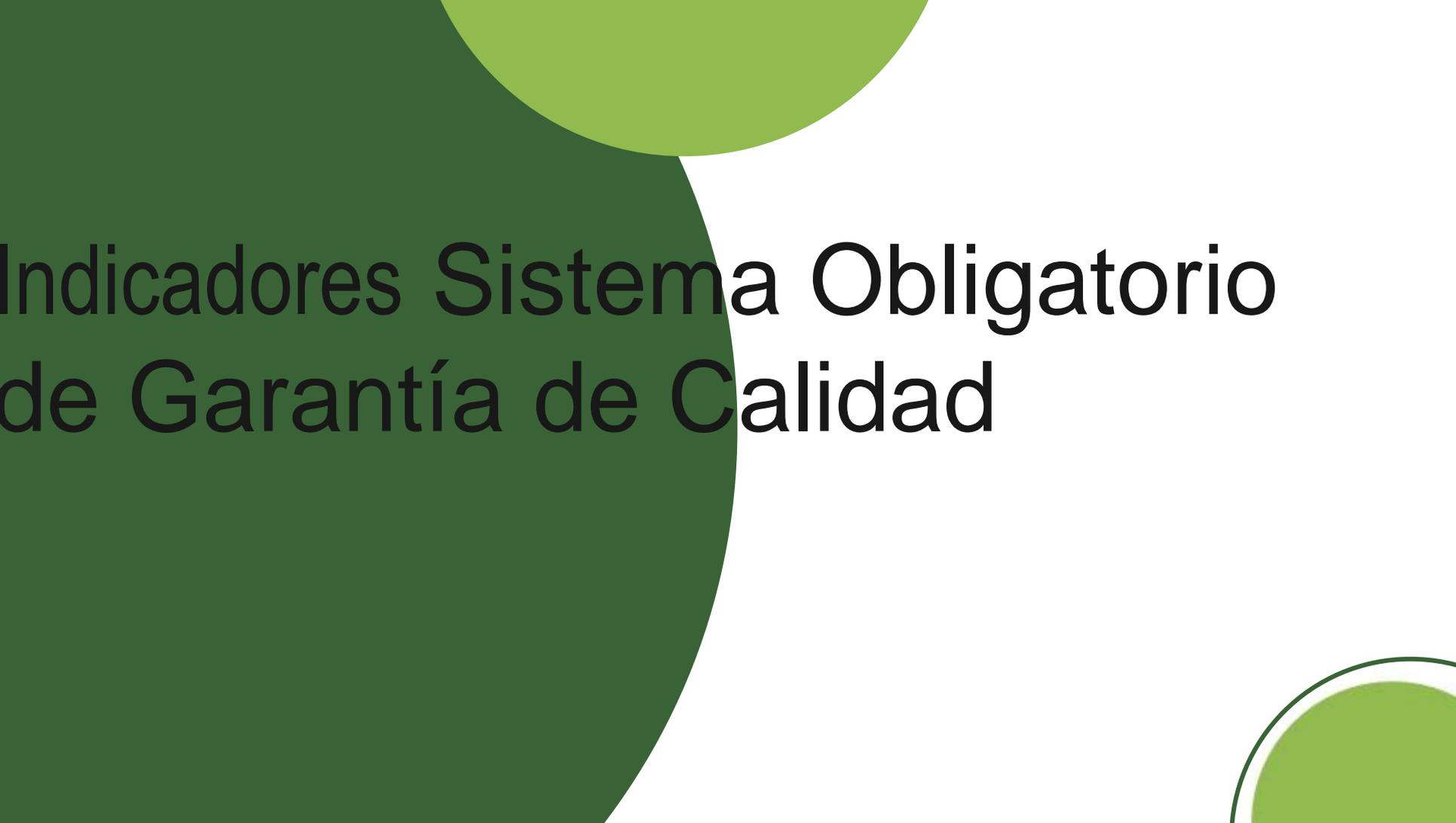


Finalmente, se hace la descripción detallada, de la cantidad de contratos firmados por departamento, teniendo en cuenta la modalidad, tanto evento, cápita, PGP y paquete.

Como se puede observar, la cantidad de contratos firmados por evento son 450, por cápita 64, por paquete 2, y por ppg 4 contratos.

MODALIDAD	AMAZONAS	CALDAS	CAUCA	HUILA	META	NARIÑO	PUTUMAYO	VALLE DEL CAUCA	VAUPES	VICHADA	Total general
Capitado		3	2	1	1	43	7		2	5	64
Evento	16	23	27	19	24	237	63	33	4	4	450
Paquete					1					1	2
PGP						3	1				4
<b>Total general</b>	<b>16</b>	<b>26</b>	<b>29</b>	<b>20</b>	<b>26</b>	<b>283</b>	<b>71</b>	<b>33</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>520</b>

Fuente: Coordinación de Conformación de Red de Prestadores de SS- Corte 31 de marzo 2022

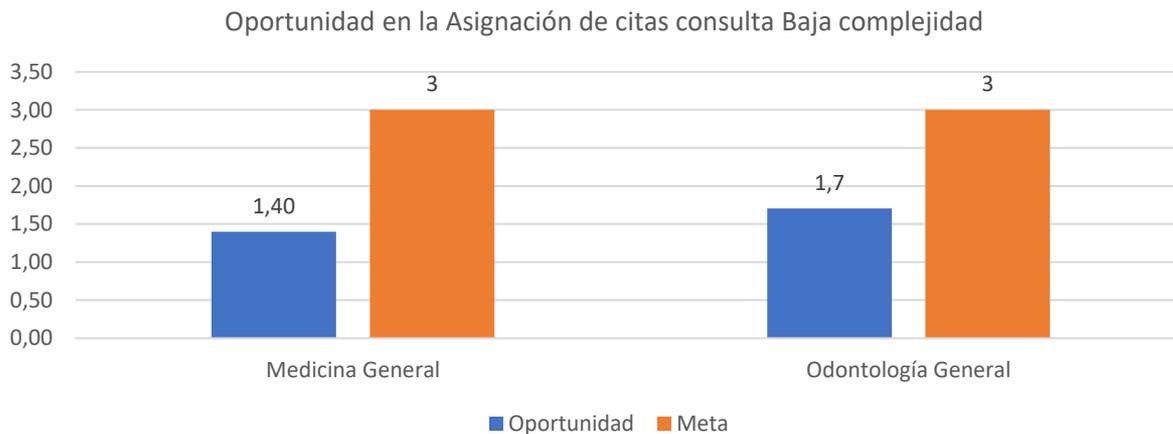
The background features three overlapping circles in shades of green. A large dark green circle is on the left, a medium light green circle is at the top, and a small light green circle is at the bottom right.

# Indicadores Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad



GRAN TERRITORIO DE LOS PASTOS  
E.P.S. INDÍGENA  
**MALLAMAS**  
"El autocuidado en salud para un buen vivir"

Los siguientes indicadores muestran el comportamiento de la EPS-I frente a la oportunidad en la prestación de servicios, para ello se toma los indicadores establecidos en la Resolución 256 de 2016, así como otros que son relevantes para nuestra entidad en el marco del SOGC.



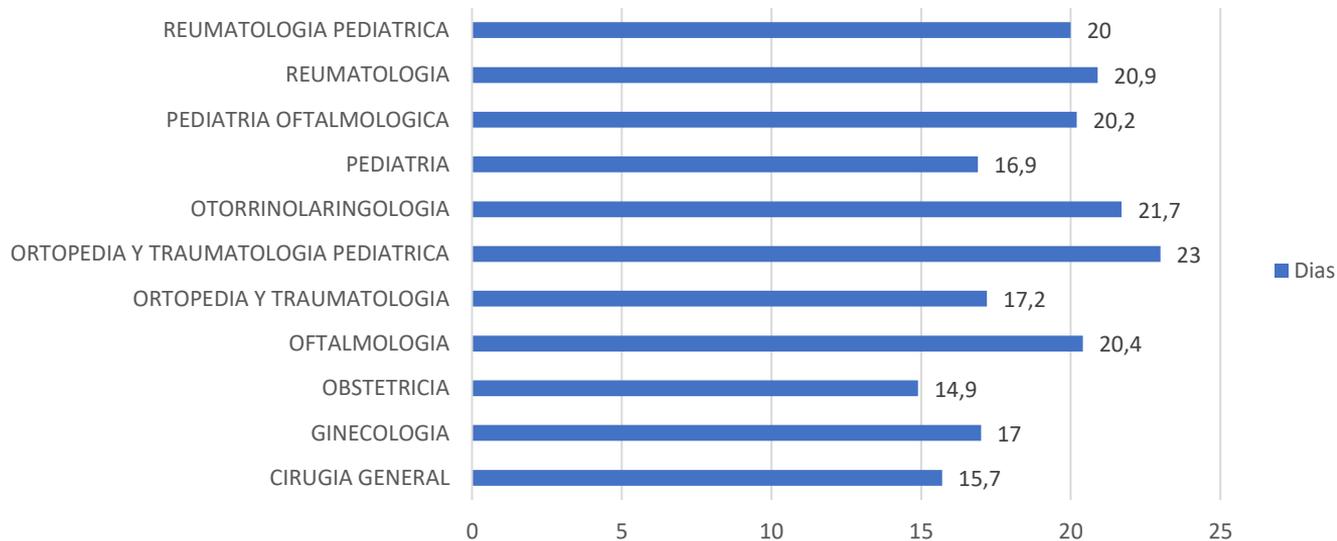
Fuente. Indicadores de calidad/Matriz indicadores 2022

Para este indicador se ha establecido normativamente que se debe garantizar la asignación de cita de consulta de baja complejidad en máximo 3 días, una vez realizado las mediciones se encuentra que Mallasmas EPS-I cumple con los tiempos de oportunidad en la asignación de citas por medicina general en 1.40 días y odontología general en 1.7 días para el primer trimestre de la presente anualidad.



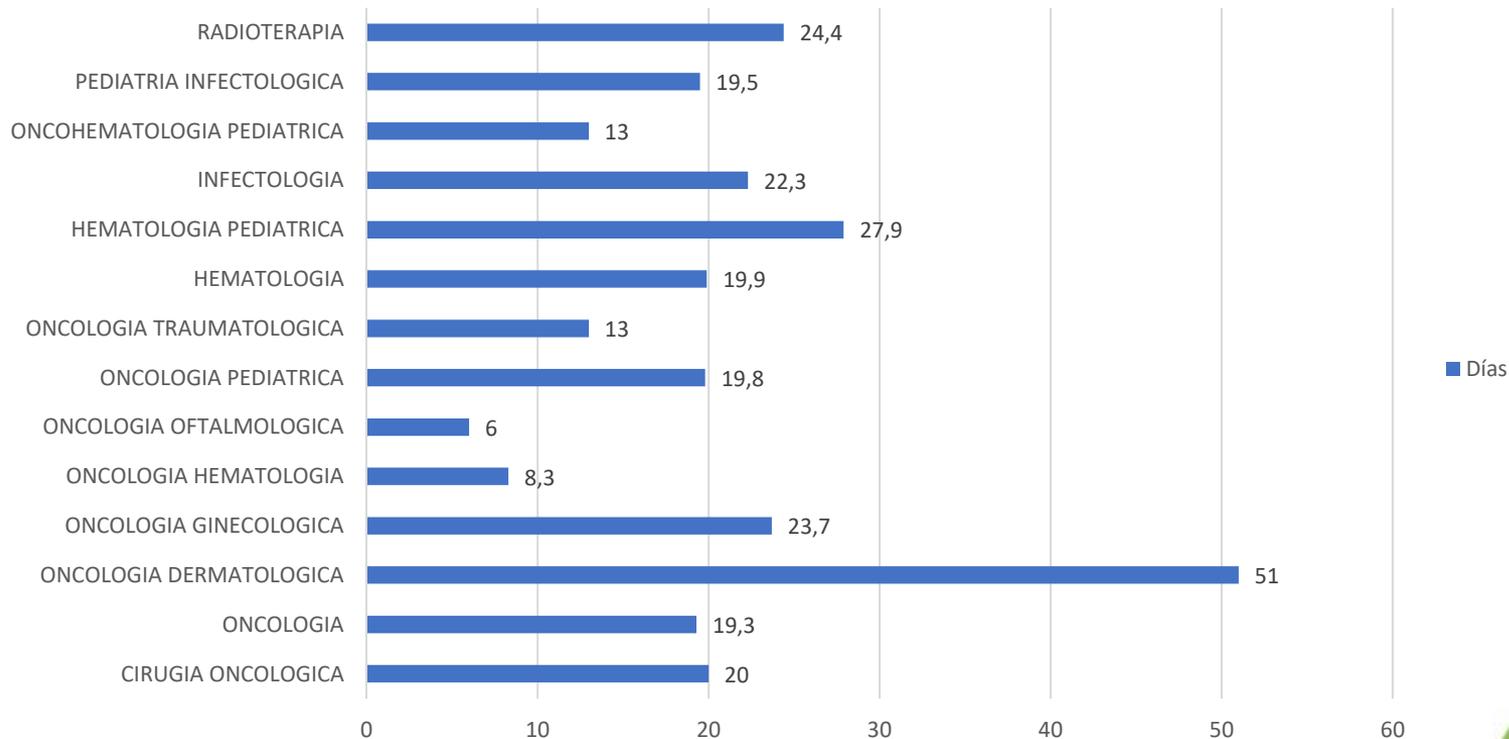
En los siguientes gráficos podemos observar los tiempos de espera para la asignación de citas por las diferentes especialidades médicas, para las cuales es importante tener presente que en algunos casos la demanda del servicio supera la oferta de profesionales conllevando a que los días sean más prolongados.

### Tiempo de Espera Medicina Especializada



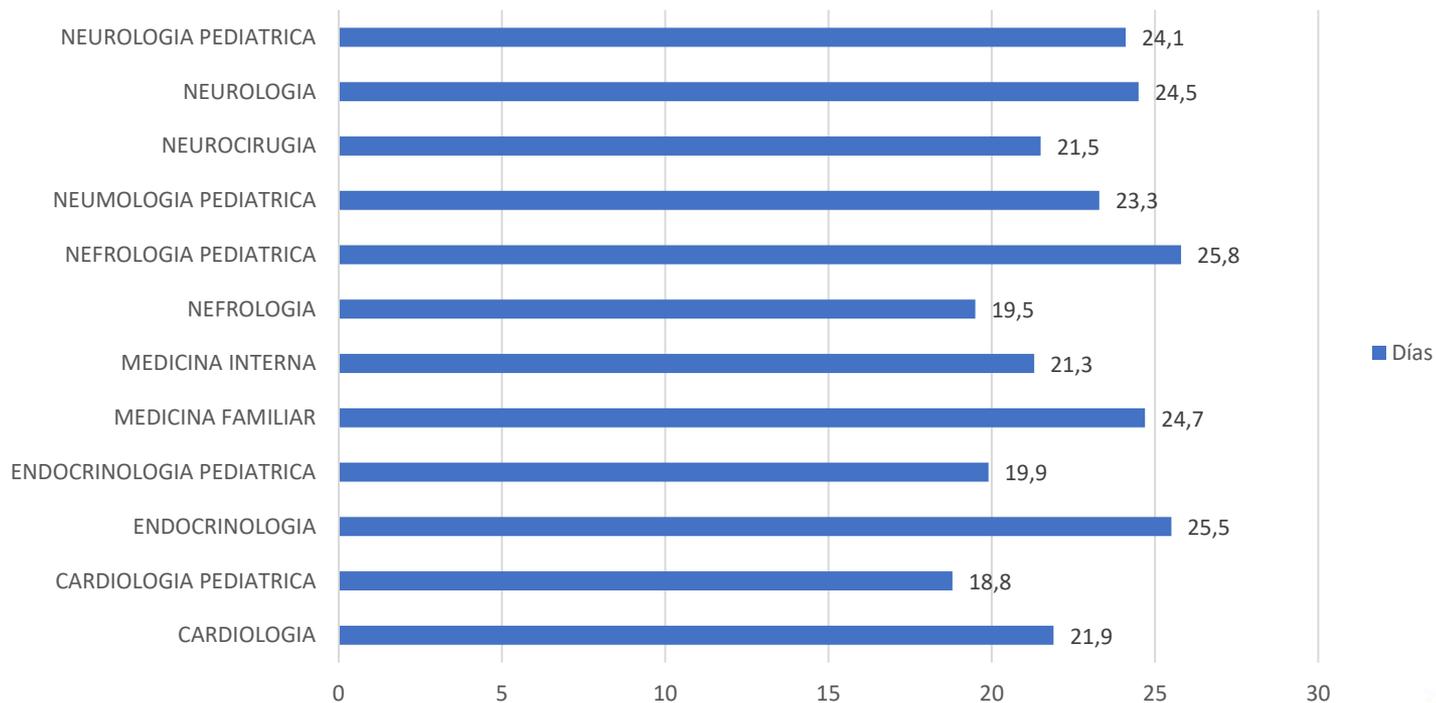


## Tiempo de Espera Medicina Especializada





## Tiempo de Espera Medicina Especializada





### PORCENTAJE DE ENTREGA DE MEDICAMENTOS

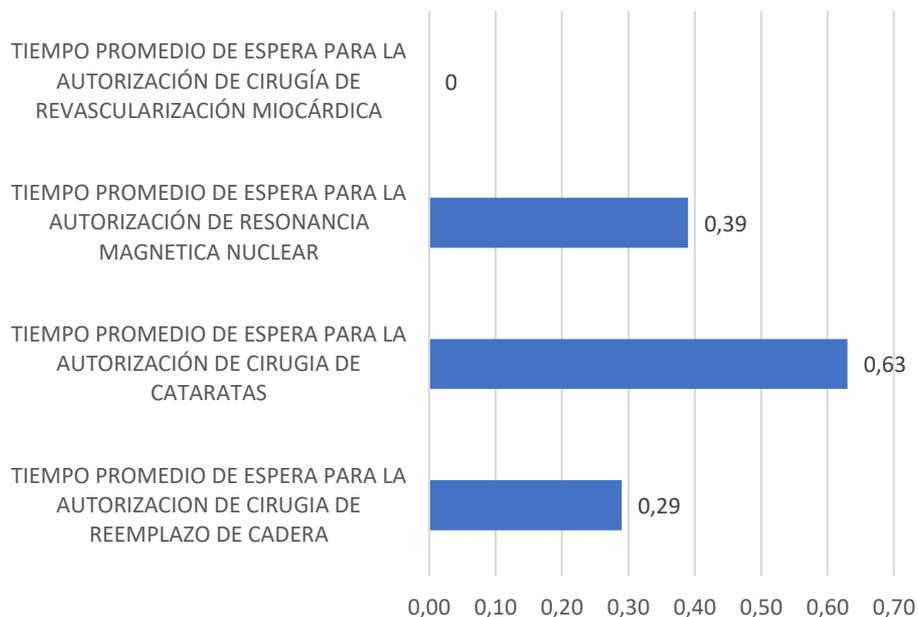


Fuente. Indicadores de calidad/Matriz indicadores 2022

La entrega oportuna de medicamentos conforme a la prescripción médica dada a nuestro afiliado permite que no se afecte la etapa de tratamiento instaurado, es por ello que durante las auditorias de calidad a la red contratada se verifica la disponibilidad del stock de medicamentos de acuerdo al perfil epidemiológico de la población y demanda de servicios, garantizando así su entrega oportuna, una vez realizado el seguimiento encontramos que el 95.8% se entrega de manera inmediata o en las siguientes 48 horas cuando no hay disponibilidad, tal como lo establece la normatividad vigente.



Con respecto a los indicadores de oportunidad en la autorización de acuerdo con lo establecido en la resolución 256 de 2016 se encuentran los siguientes resultados:

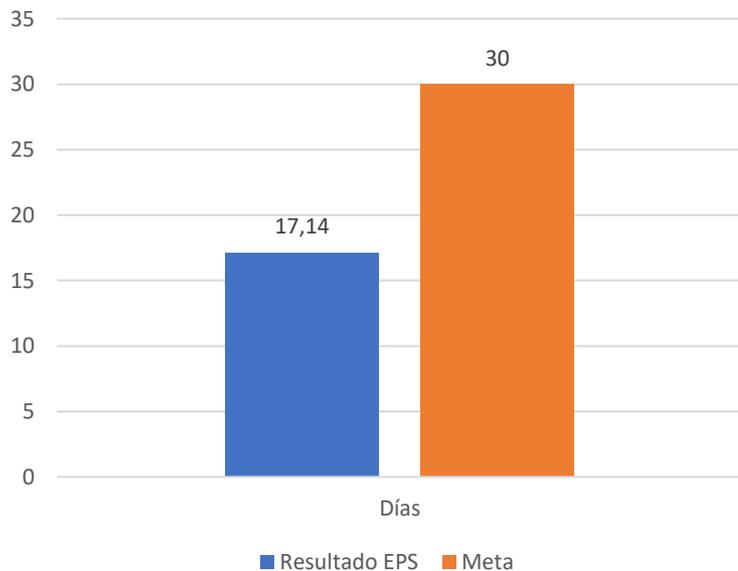


Fuente. Indicadores de calidad/Matriz indicadores 2022

MALLAMAS EPS-I realiza seguimiento a los tiempos de autorizaciones en días desde el momento de la radicación en nuestra entidad hasta que efectivamente se genera la autorización para los servicios de revascularización miocárdica, reemplazo de cadera, cirugía de cataratas y resonancia magnética, encontrando un promedio de respuestas menor a 5 días como lo establece la normatividad vigente, lo cual refleja que durante el primer trimestre se ha garantizado el acceso a los servicios de salud.



### OPORTUNIDAD EN LA REALIZACIÓN DE CIRUGIA PROGRAMADA

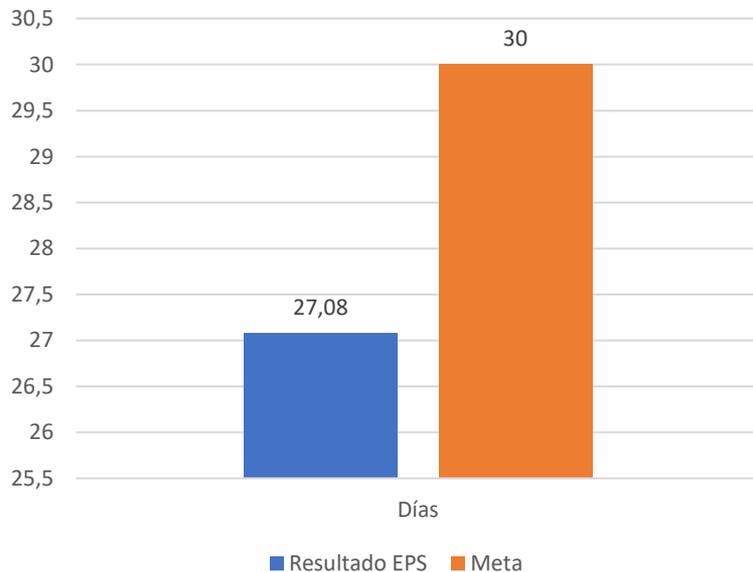


Fuente. Indicadores de calidad/Matriz indicadores 2022

Según las mediciones en el Periodo de evaluación, observamos que EPS-I MALLAMAS garantiza con su red de prestadores en 17.14 días la oportunidad en la realización de cirugía programada, así mismo durante el proceso de auditoría de calidad se evalúa los protocolos de valoración prequirúrgica, así como las posibles modificaciones en las fechas previstas para el acto quirúrgico en especial en los pacientes de alto costo puesto que la demora conlleva a complicaciones propias de la patología.



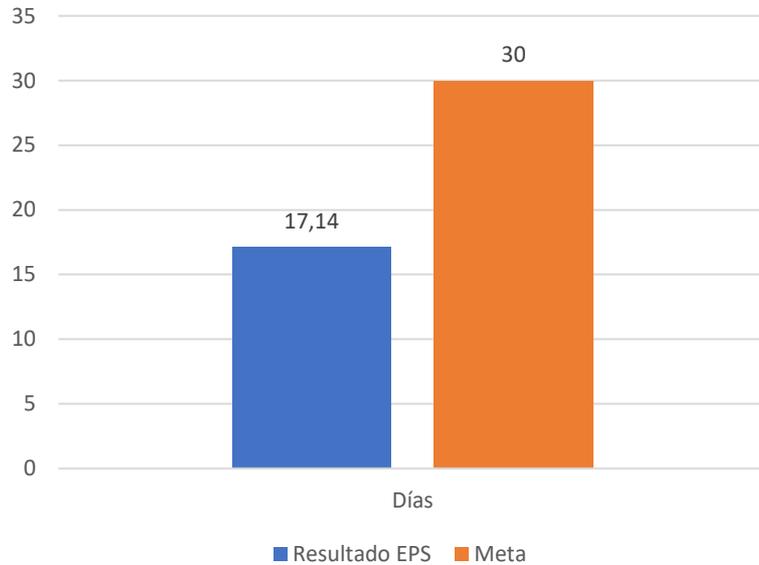
### TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA AUTORIZACION DE CIRUGIA DE REEMPLAZO DE CADERA



El indicador de oportunidad para la realización de cirugía Reemplazo de Cadera se encuentra dentro de los resultados esperados, no se generaron barreras para acceder a los servicios, por lo que se continuará con el monitoreo al cumplimiento de este indicador por medio de visitas de auditoría de calidad a la red contratada de acuerdo con la programación establecida por la EPS-I



### TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA AUTORIZACIÓN DE CIRUGÍA DE CATARATAS



Fuente. Indicadores de calidad/Matriz indicadores 2022

El indicador oportunidad en la realización de Cirugía de catarata se encuentra dentro de los resultados esperados, no se generaron barreras para acceder a los servicios y en análisis se evidencian cumplimiento de toda la red prestadora en el primer trimestre de 2022

The background features three overlapping circles in shades of green. A large, dark green circle is on the left side. A medium-sized, light green circle is at the top center, overlapping the dark green one. A smaller, light green circle is at the bottom right corner, partially cut off by the edge of the frame.

# Atención al Usuario



## NUMERO TOTAL DE AUTORIZACIONES POR DEPARTAMENTO I TRIMESTRE 2022

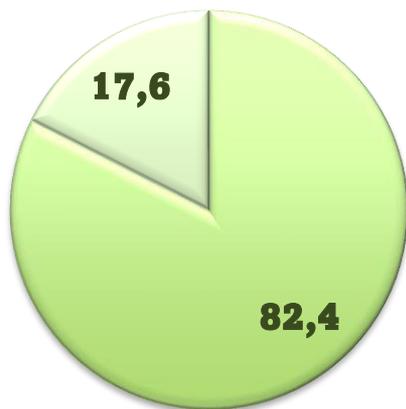


Fuente: de información aplicativo Qlick Sence



## Satisfacción Global 2022

### I TRIMESTRE

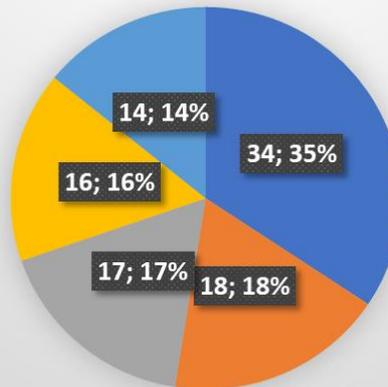


■ SATISFECHOS

■ INSATISFECHOS

En el primer trimestre de 2022 se aplicaron 4.235 encuestas de satisfacción a la población afiliada a EPS Mallamas, por lo cual, la proporción de satisfacción es del **82,4%**.

### MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN



■ FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS DE CONSULTA MEDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MEDICAS

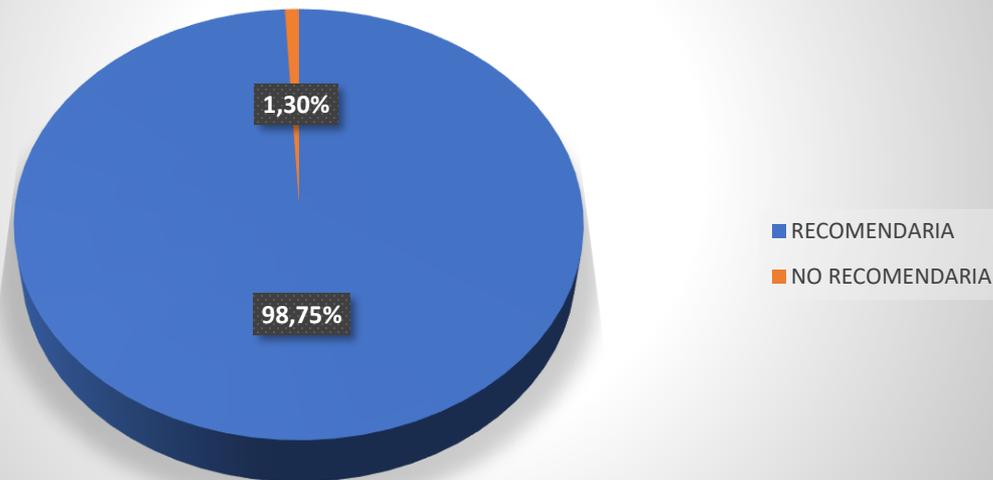
■ FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS

■ DEMORA EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS (VIATICOS)

■ DEMORA DE LA AUTORIZACION DE CONSULTAS MEDICAS ESPECIALIZADA



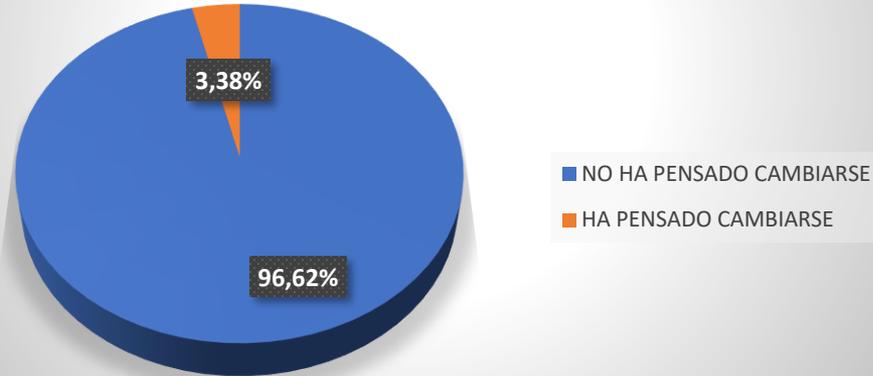
## PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN A LA EPS A FAMILIARES Y AMIGOS I TRIMESTRE



Del total de población encuestada identificamos que el 98,75% de los afiliados recomendarían a nuestra institución, lo cual hace que sigamos trabajando por prestar unos mejores servicios.



## PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE HAN PENSADO EN CAMBIARSE DE EAPB I TRIMESTRE



Del gráfico podemos concluir que del total de población encuestada el 96,62% recomendarían a nuestra EPS como una buena institución y solo el 3,38 % no recomendarían, lo cual nos incentiva cada día a trabajar más para lograr que todos nuestros afiliados recomienden a nuestra EPS y así evitar que haya traslados en contra y por ende PQRS.



## NUMERO DE PQRS POR REGIONAL I TRIMESTRE

