



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 III Trimestre 2022 (Julio- Agosto y Septiembre)**



# TABLA DE CONTENIDO

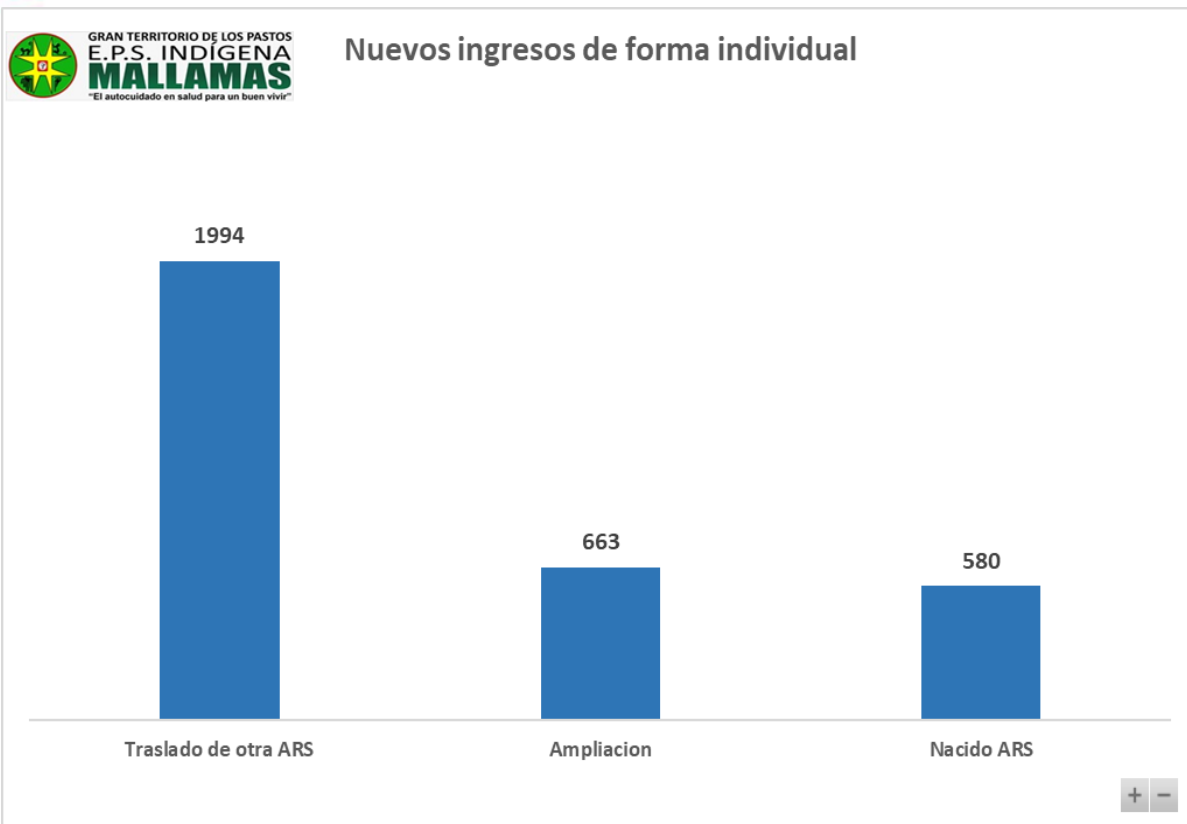
- Afiliados y novedades
- Caracterización de la Población
- Contratación de Red
- Indicadores Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad
- Atención al Usuario

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 smaller, light green circle is at the bottom right corner, partially cut off by the edge of the frame.

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



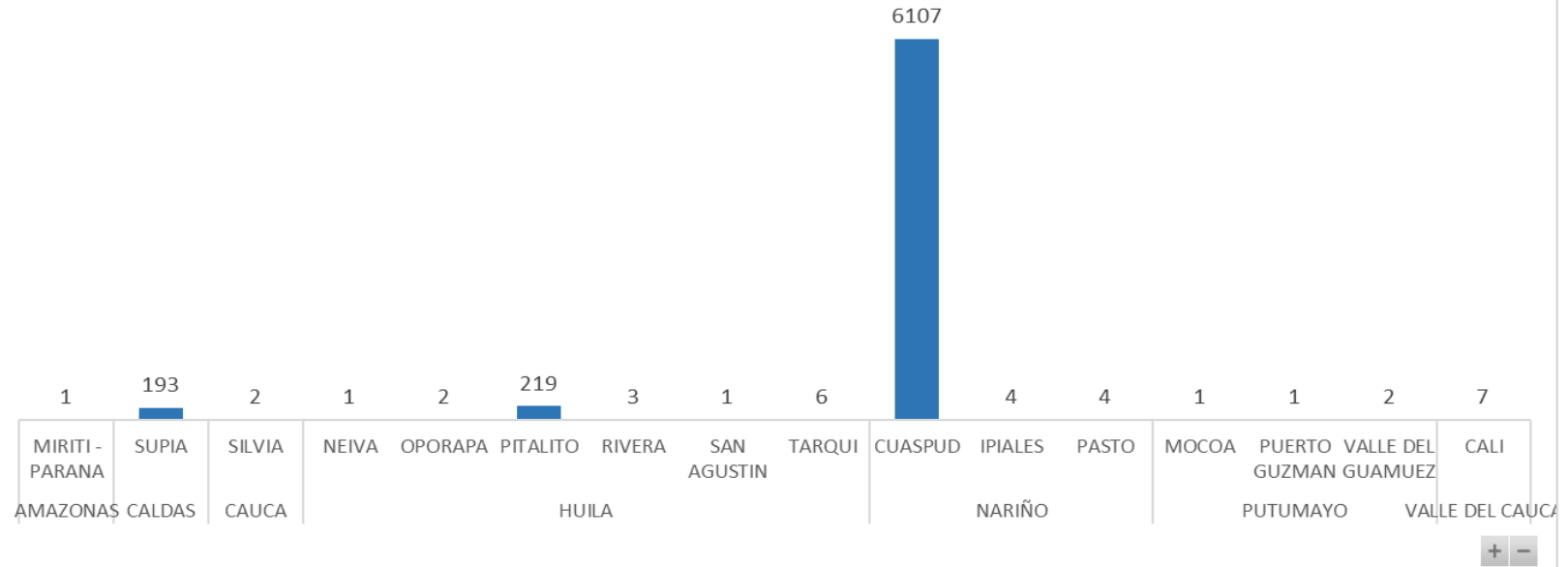
# REGIMEN SUBSIDIADO



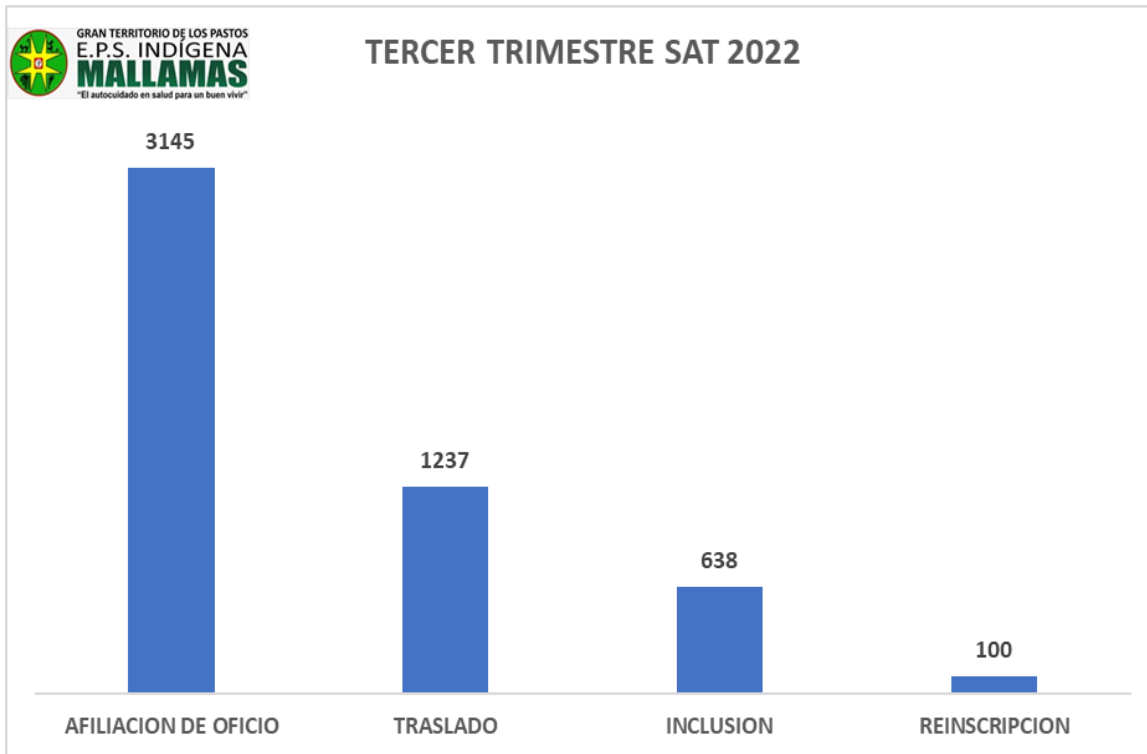
Fuente: Coordinación de afiliación y administración de base de datos



## Nuevos ingresos de forma masiva



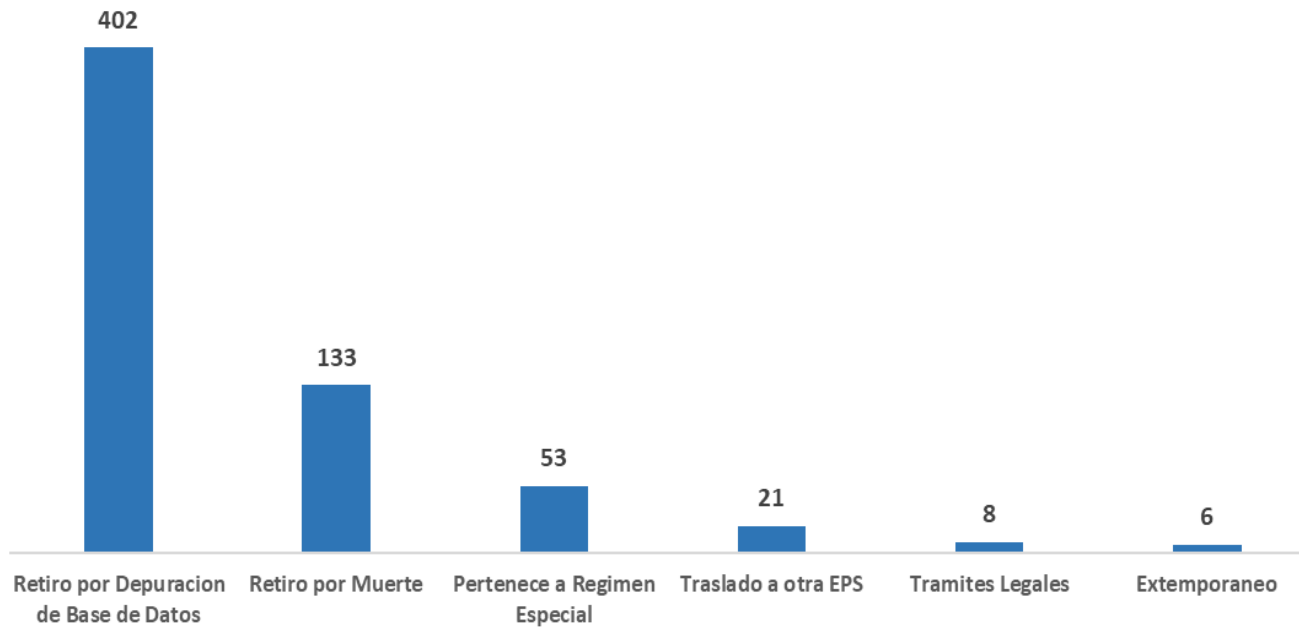
Fuente: Coordinación de afiliación y administración de base de datos



Fuente: Coordinación de afiliación y administración de base de datos



## Retiros efectuados en el periodo

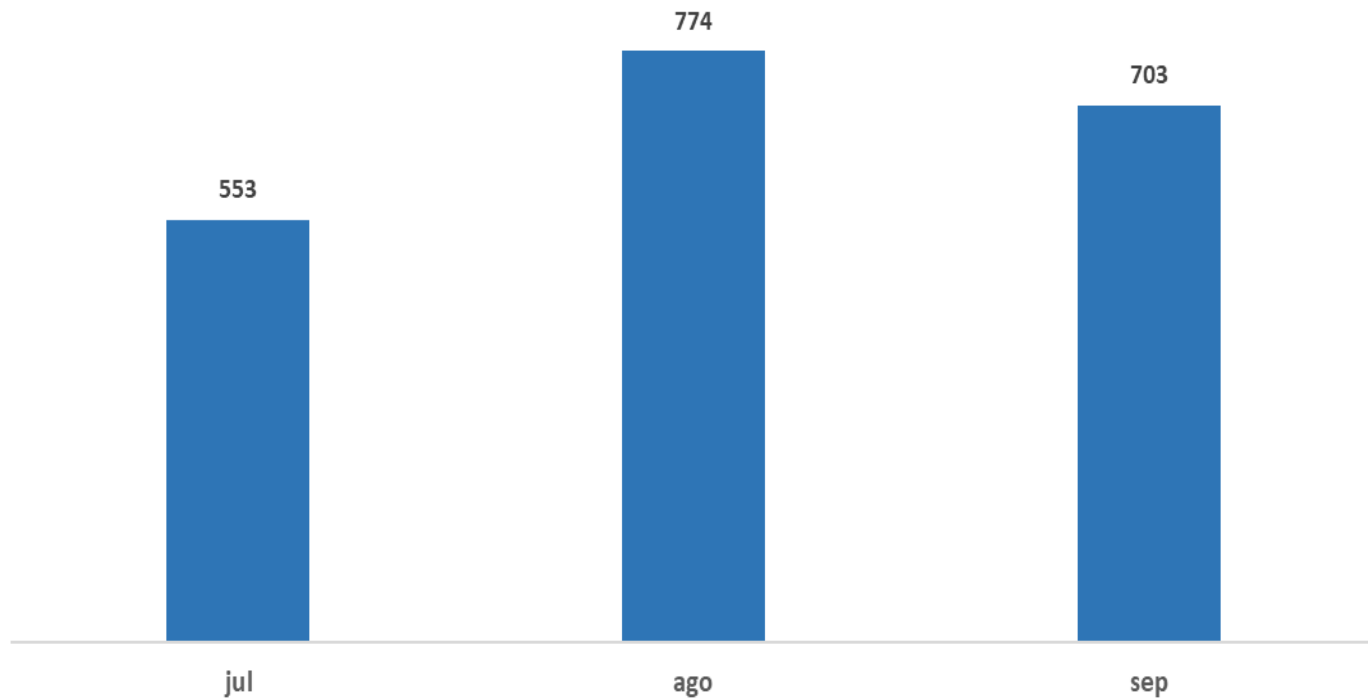






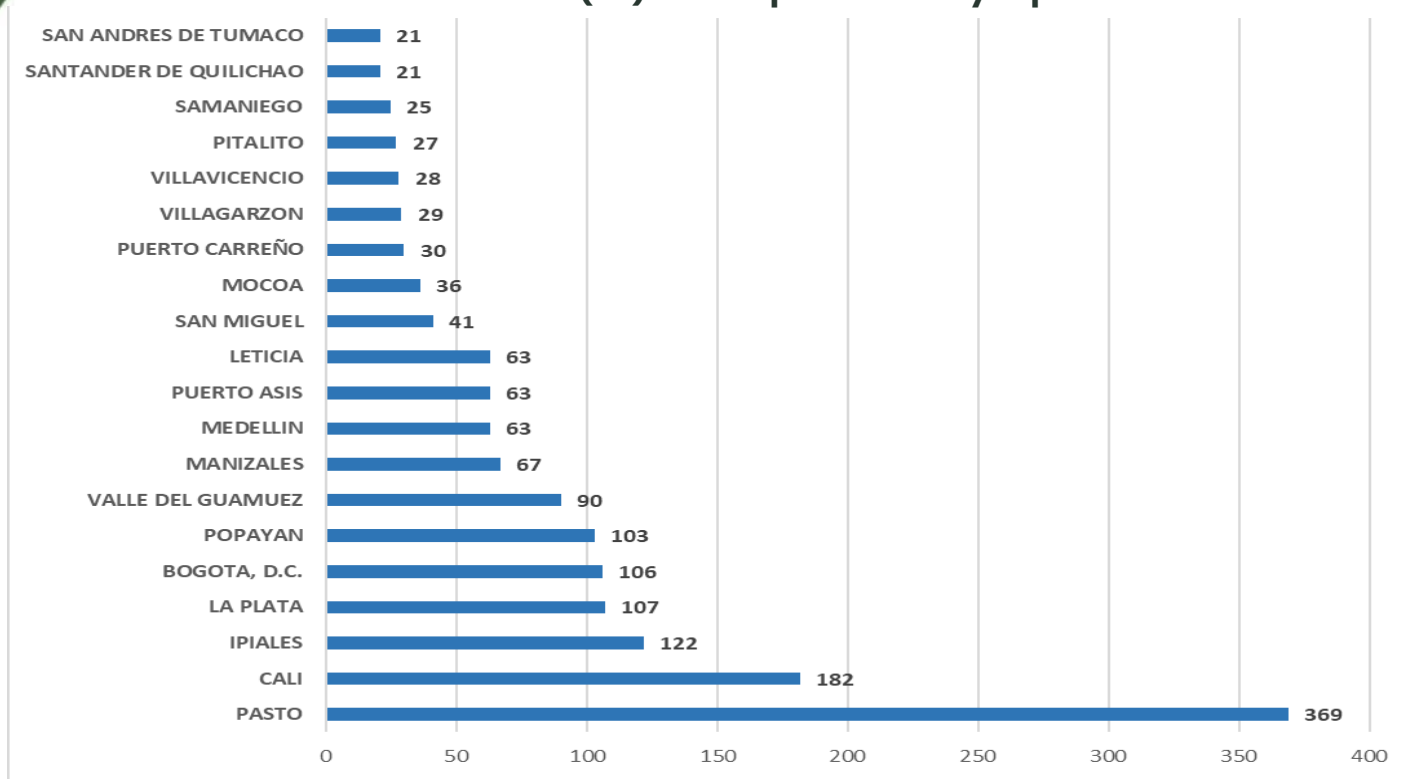
GRAN TERRITORIO DE LOS PASTOS  
E.P.S. INDÍGENA  
**MALLAMAS**  
"El autocuidado en salud para un buen vivir"

## Comportamiento de Portabilidades





## Los veinte (20) municipios con mayor portabilidades



Fuente: Coordinación de afiliación y administración de base de datos



## Poblacion Periodo Julio -Septiembre





# NUMERO DE AFILIADOS BDUA



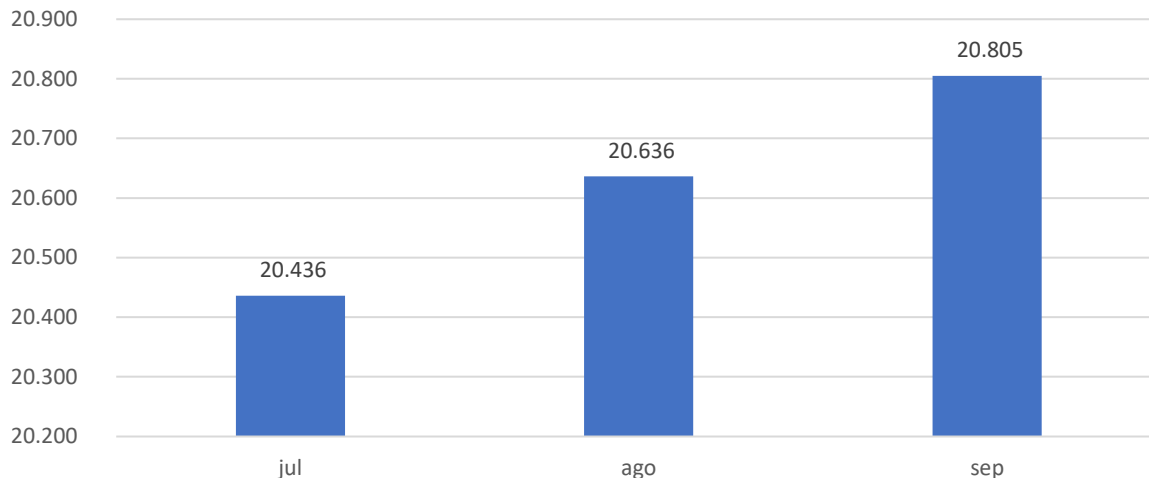
Fuente: Coordinación de afiliación y administración de base de datos



# REGIMEN CONTRIBUTIVO

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

Comportamiento Afiliados III Trimestre 2022

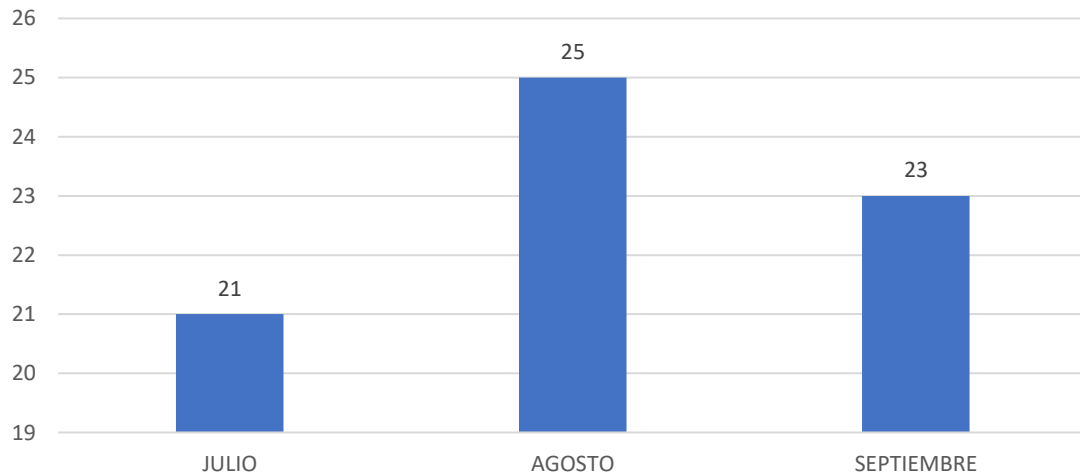


Fuente: Coordinación de Movilidad



## COMPORTAMIENTO NUEVOS AFILIADOS VIGENCIA 2022

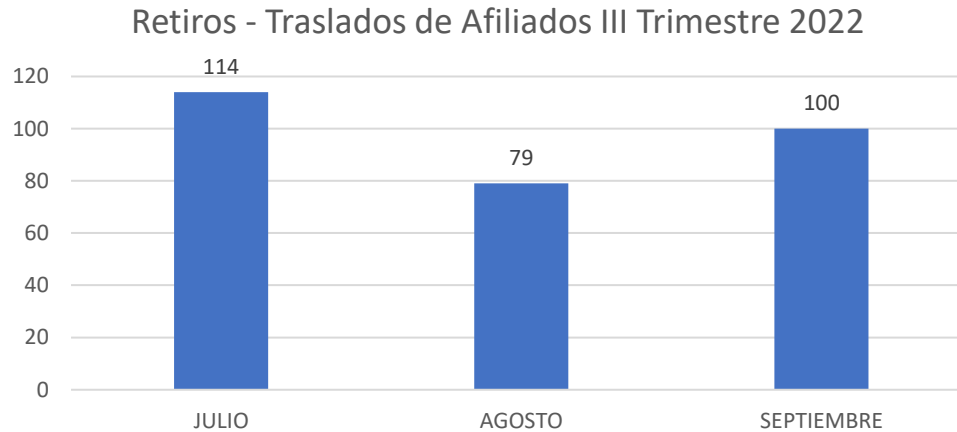
Nuevas Afiliaciones III Trimestre 2022



Fuente: Coordinación de Movilidad



# COMPORTAMIENTO TRASLADOS Y RETIRO DE AFILIADOS VIGENCIA 2022

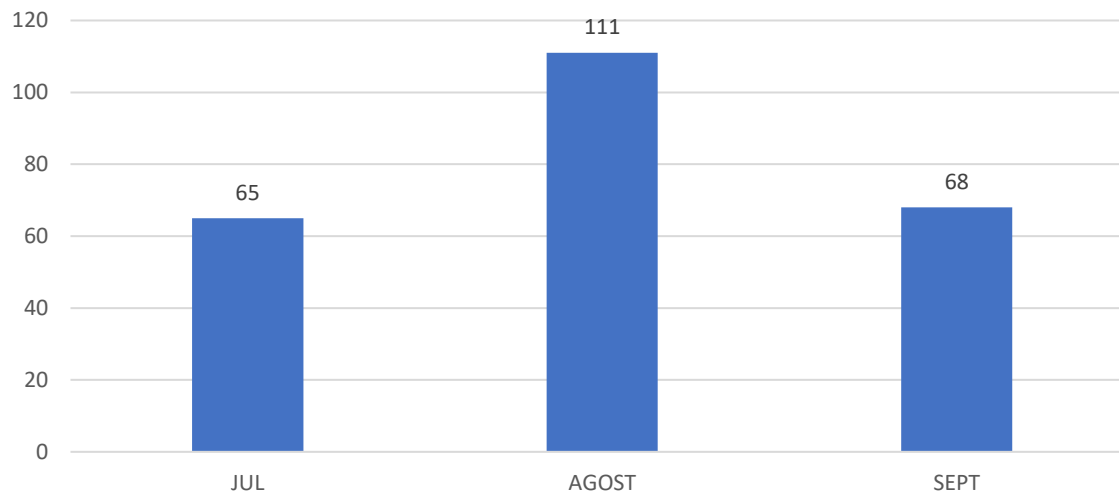


Fuente: Coordinación de Movilidad



# PORTABILIDAD AFILIADOS EN MOVILIDAD RÉGIMEN CONTRIBUTIVO VIGENCIA 2022

Portabilidad III trimestre 2022



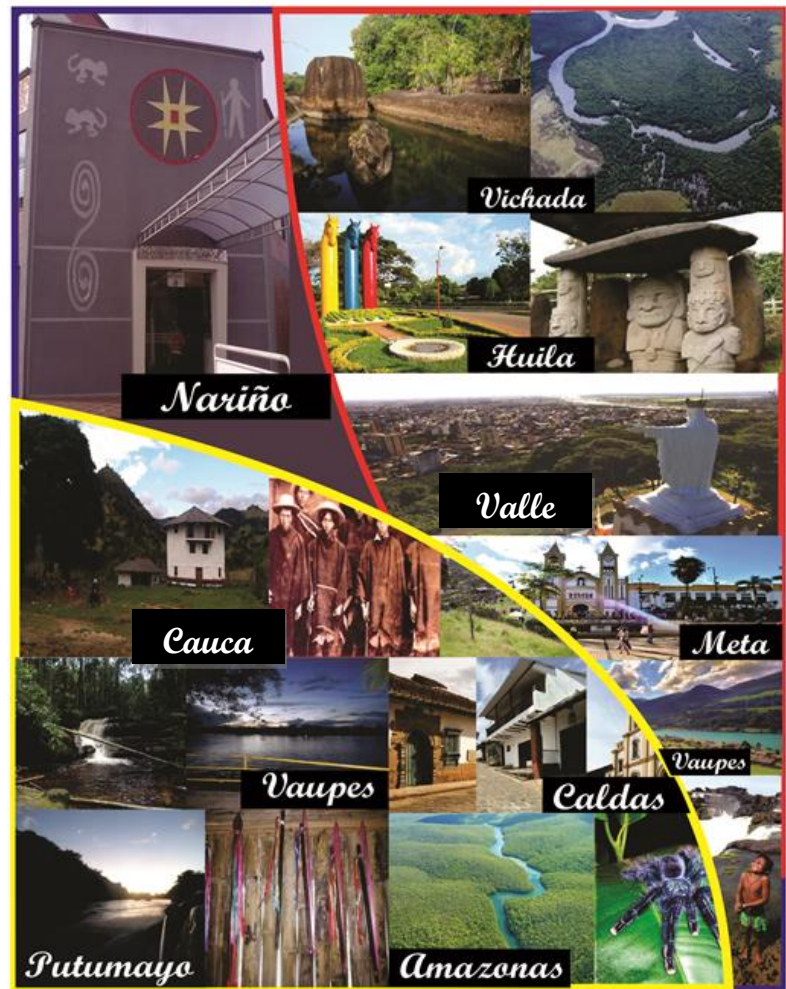
Fuente: Coordinación de Movilidad





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

# CARACTERIZACION POBLACIONAL MALLAMAS EPS-I 2022



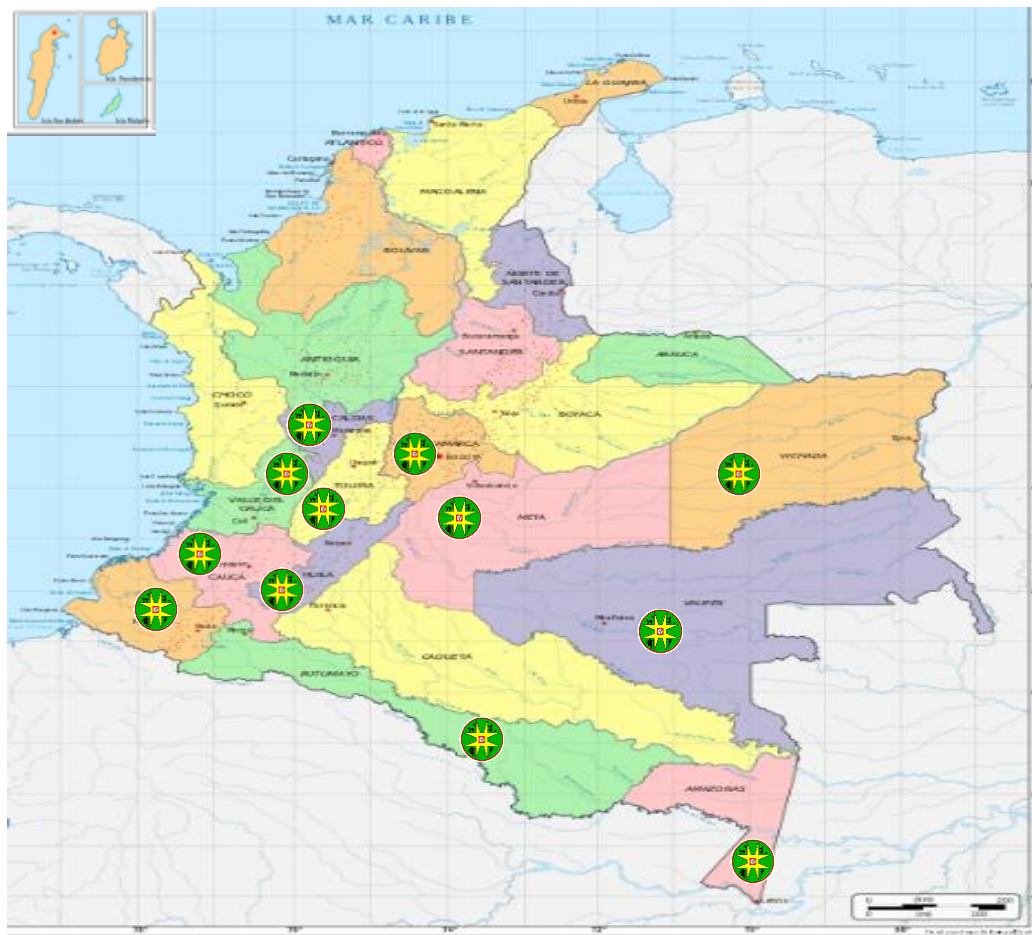


GRAN TERRITORIO DE LOS PASTOS  
E.P.S. INDÍGENA  
**MALLAMAS**  
"El autocuidado en salud para un buen vivir"

# 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**

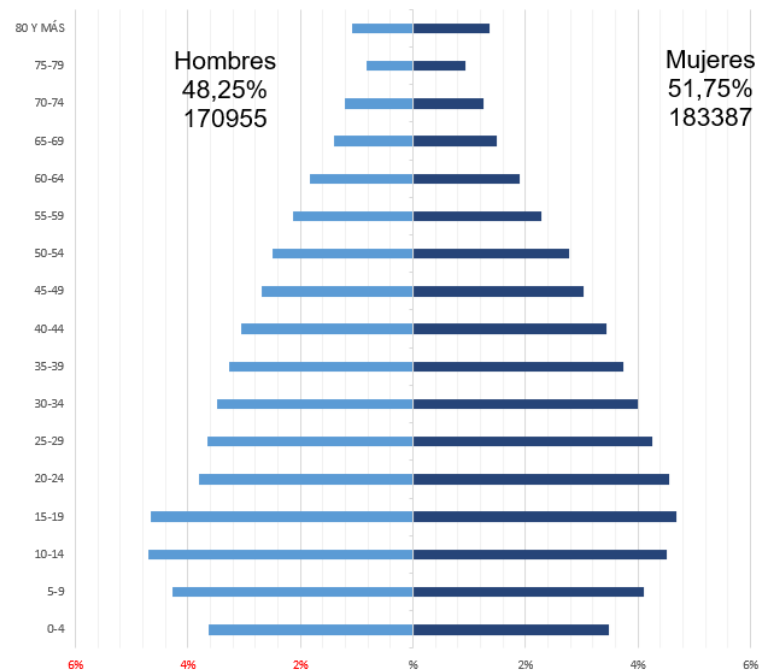
Belalcázar, Marmato, Risaralda y Supía, Argentina, Pitalito, Puerto Gaitán, Mitú, Cumaribo, Pasto, Aldana, Cuaspud, Contadero, Cordoba, Cumbal, El Tablón de Gomez, Funes, Guachucal, Gualmatan, Iles, Imues, Ipiales, La Unión, Potosí, Providencia, Pupiales, Ricaurte, San Lorenzo, Santacruz, Sapuyes, Taminango, 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- III SUBSIDIADO-2022.

Grupo etareo	F				M				Total	% Total
	R	U	Total Fem	% Fem	R	U	Total Masc	% Masc		
0-5	9333	2970	12303	3,47	9738	3132	12870	3,63	25173	7,10
5-10	11297	3273	14570	4,11	11797	3325	15122	4,27	29692	8,38
10-15	12443	3507	15950	4,50	13008	3653	16661	4,70	32611	9,20
15-20	12635	3939	16574	4,68	12651	3892	16543	4,67	33117	9,35
20-25	12011	4150	16161	4,56	10071	3398	13469	3,80	29630	8,36
25-30	11347	3715	15062	4,25	9918	3074	12992	3,67	28054	7,92
30-35	10820	3362	14182	4,00	9549	2763	12312	3,47	26494	7,48
35-40	10005	3223	13228	3,73	9068	2543	11611	3,28	24839	7,01
40-45	9074	3090	12164	3,43	8402	2438	10840	3,06	23004	6,49
45-50	7903	2840	10743	3,03	7296	2254	9550	2,70	20293	5,73
50-55	7140	2707	9847	2,78	6672	2193	8865	2,50	18712	5,28
55-60	5719	2350	8069	2,28	5677	1894	7571	2,14	15640	4,41
60-65	4858	1858	6716	1,90	4931	1602	6533	1,84	13249	3,74
65-70	3835	1439	5274	1,49	3849	1127	4976	1,40	10250	2,89
70-75	3374	1042	4416	1,25	3302	961	4263	1,20	8679	2,45
75-80	2518	807	3325	0,94	2290	652	2942	0,83	6267	1,77
>80	3662	1141	4803	1,36	3080	755	3835	1,08	8638	2,44
<b>Total general</b>	<b>137974</b>	<b>45413</b>	<b>183387</b>	<b>51,75</b>	<b>131299</b>	<b>39656</b>	<b>170955</b>	<b>48,25</b>	<b>354342</b>	<b>100,00</b>





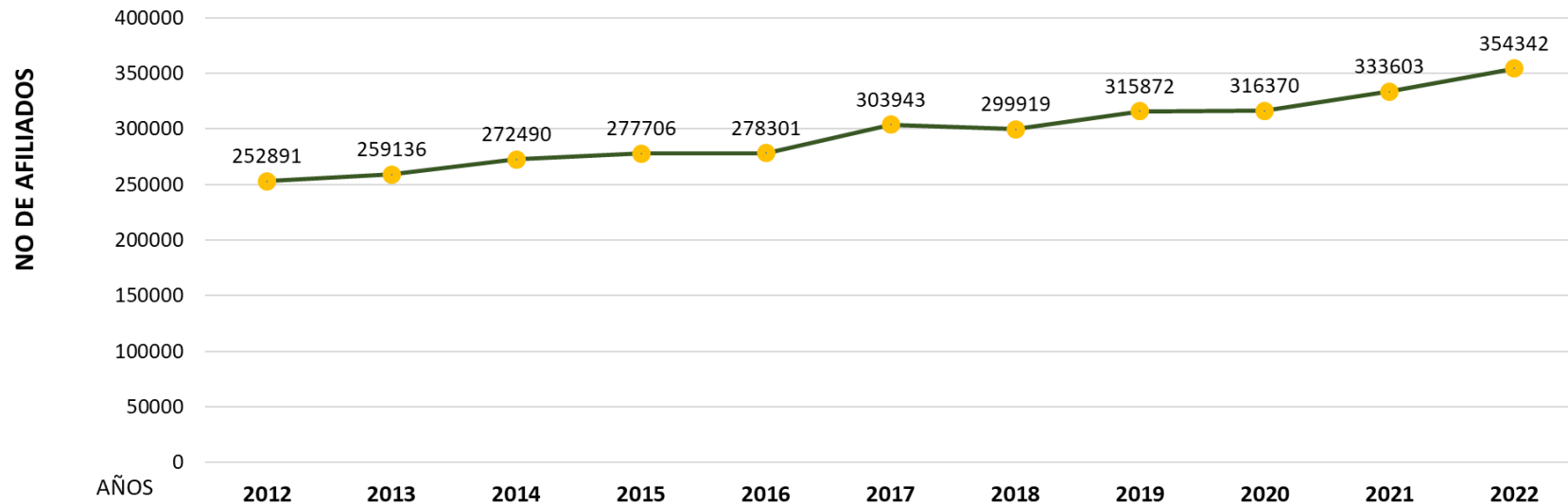
**48.25%**

**51.75%**

Durante el tercer trimestre de 2022 del total de afiliados a régimen subsidiado que equivale a 354.342 el 48,25% corresponde a hombres y el 51,75% a mujeres.



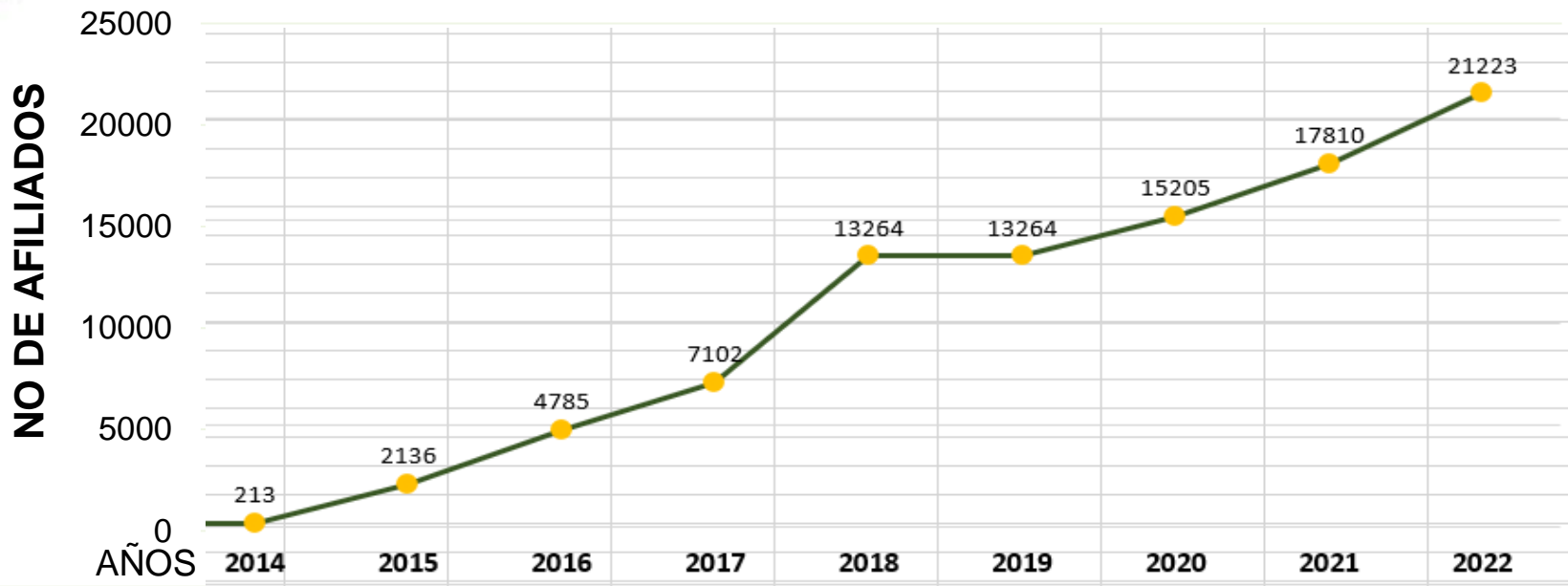
### MALLAMAS EPS INDIGENA TENDENCIA POBLACIONAL REGIMEN SUBSIDIADO AÑOS 2012-2022



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	354342



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

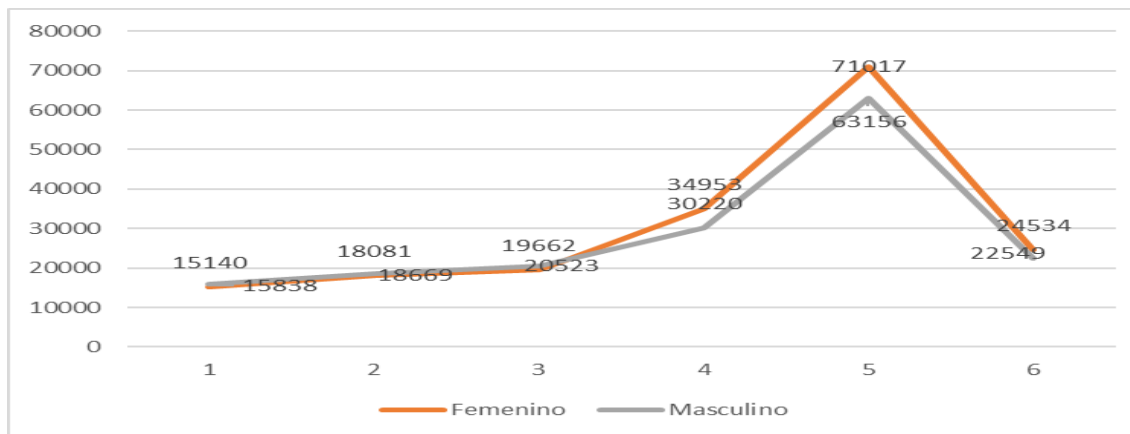


INDICADOR	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
NO DE AFILIADOS EAPB	213	2136	4785	7102	13264	13264	15205	17810	21223



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

Ciclo de vida	F				M					
	R	U	Total Fem	% Fem	R	U	Total Masc	Masc	Total	% Total
1. primera infancia - 0 a 5 años	11479	3661	15140	4,27	12038	3800	15838	4,47	30978	8,74
2. infancia - 6 a 11 años	14159	3922	18081	5,10	14652	4017	18669	5,27	36750	10,37
3. adolescencia - 12 a 17 años	15126	4536	19662	5,55	15813	4710	20523	5,79	40185	11,34
4. juventud - 18 a 28 años	26206	8747	34953	9,86	22827	7393	30220	8,53	65173	18,39
5. adultez - 29 a 59 años	52757	18260	71017	20,04	48517	14639	63156	17,82	134173	37,87
6. vejez - mayores de 60 años	18247	6287	24534	6,92	17452	5097	22549	6,36	47083	13,29
<b>Total general</b>	<b>137974</b>	<b>45413</b>	<b>183387</b>	<b>51,75</b>	<b>131299</b>	<b>39656</b>	<b>170955</b>	<b>48,25</b>	<b>354342</b>	<b>100,00</b>

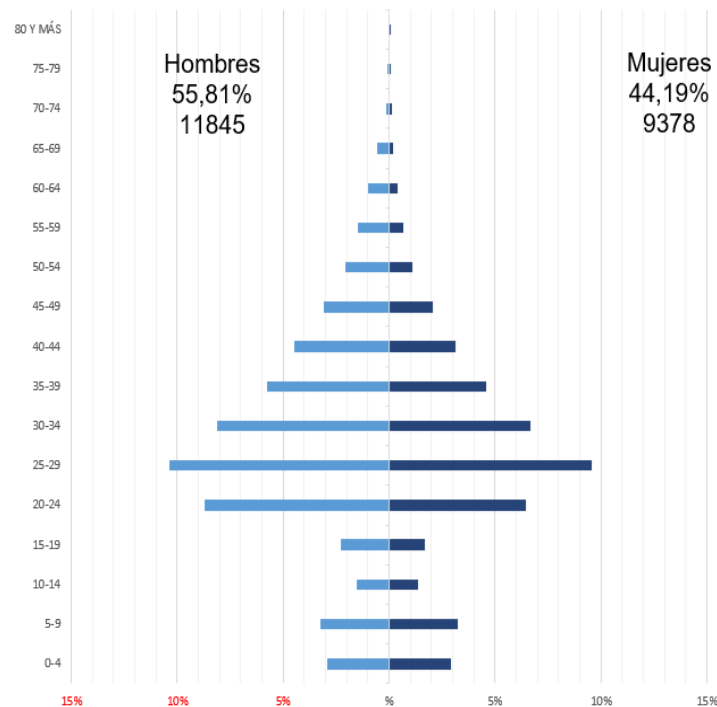






## PIRAMIDE POBLACIONAL NACIONAL MALLAMAS EPS- III CONTRIBUTIVO-2022.

Grupo etareo	F				M				Total	% Total
	R	U	Total Fem	% Fem	R	U	Total Masc	% Masc		
0-5	381	233	615	2,90	393	231	625	2,94	1240	5,84
5-10	419	264	683	3,22	405	285	691	3,26	1374	6,47
10-15	184	106	290	1,37	187	133	320	1,51	610	2,87
15-20	236	119	355	1,67	346	135	481	2,27	836	3,94
20-25	901	465	1366	6,44	1326	521	1847	8,70	3213	15,14
25-30	1202	821	2023	9,53	1471	727	2198	10,36	4221	19,89
30-35	838	575	1413	6,66	1158	563	1721	8,11	3134	14,77
35-40	601	373	975	4,59	807	421	1228	5,79	2203	10,38
40-45	400	266	666	3,14	615	331	947	4,46	1613	7,60
45-50	234	208	442	2,08	423	227	650	3,06	1092	5,15
50-55	132	105	237	1,12	284	156	440	2,07	677	3,19
55-60	72	69	141	0,66	183	133	316	1,49	457	2,15
60-65	48	37	85	0,40	116	93	209	0,98	294	1,39
65-70	25	18	43	0,20	62	55	117	0,55	160	0,75
70-75	13	12	25	0,12	21	11	32	0,15	57	0,27
75-80	7	3	10	0,05	7	8	15	0,07	25	0,12
>80	3	6	9	0,04	4	4	8	0,04	17	0,08
<b>Total general</b>	<b>5696</b>	<b>3680</b>	<b>9378</b>	<b>44,19</b>	<b>7808</b>	<b>4034</b>	<b>11845</b>	<b>55,81</b>	<b>21223</b>	<b>100,00</b>





**55.81%**

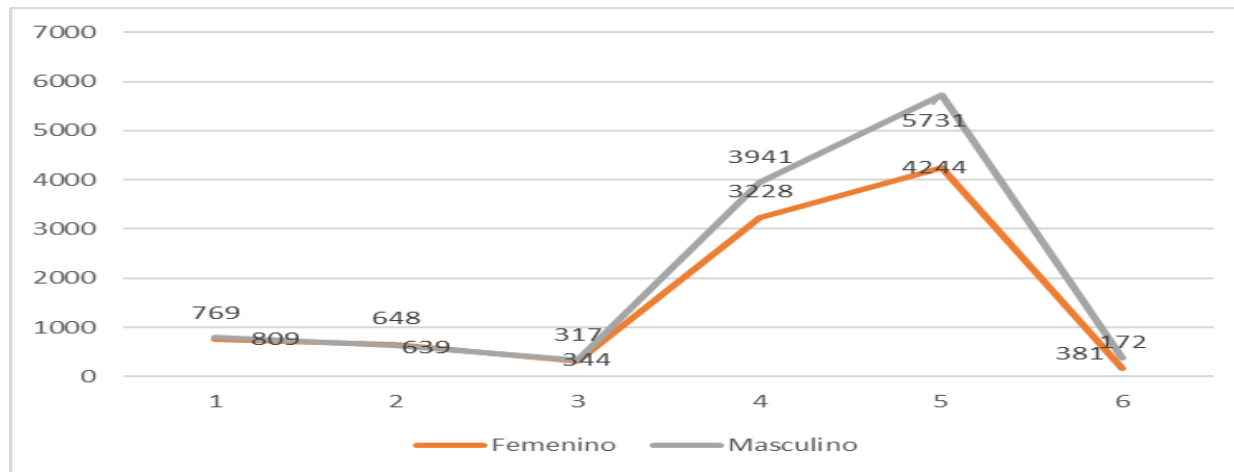
**44.19%**

Durante el tercer trimestre de 2022 del total de afiliados a régimen contributivo que equivale a 21.223 el 55,81,% corresponde a hombres y el 44.19 % a mujeres.



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

Ciclo de vida	F				M					
	R	U	Total Fem	% Fem	R	U	Total Masc	% Masc	Total	% Total
1. primera infancia - 0 a 5 años	471	297	769	3,62	489	319	809	3,81	1578	7,44
2. infancia - 6 a 11 años	411	237	648	3,05	400	238	639	3,01	1287	6,06
3. adolescencia - 12 a 17 años	187	130	317	1,49	207	137	344	1,62	661	3,11
4. juventud - 18 a 28 años	2039	1189	3228	15,21	2778	1163	3941	18,57	7169	33,78
5. adultez - 29 a 59 años	2492	1751	4244	20,00	3724	2006	5731	27,00	9975	47,00
6. vejez - mayores de 60 años	96	76	172	0,81	210	171	381	1,80	553	2,61
<b>Total general</b>	<b>5696</b>	<b>3680</b>	<b>9378</b>	<b>44,19</b>	<b>7808</b>	<b>4034</b>	<b>11845</b>	<b>55,81</b>	<b>21223</b>	<b>100,00</b>





## 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, 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.

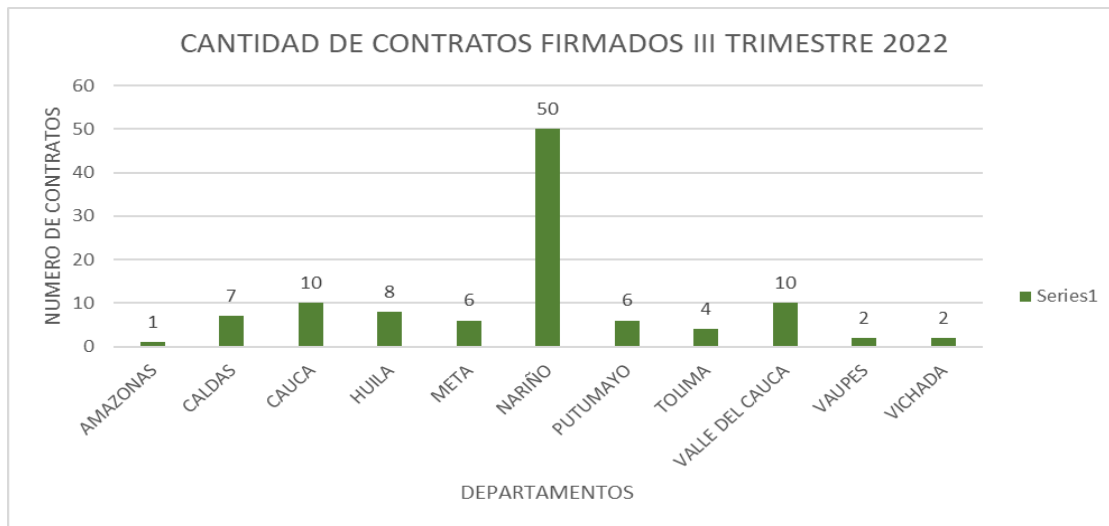
# Contratación de Red



# Informe tercer Trimestre 2022

Teniendo en cuenta la contratación para la vigencia 2022, para el tercer trimestre, se firmaron 106 contratos, en los siguientes departamentos.

Como se puede observar en la grafica, ahí se detalla la cantidad de contratos firmados por cada departamento.





Dentro de la contratación realizada durante el tercer trimestre del año 2022, se evidencia que, dentro de los 106 contratos firmados durante este periodo, 43 corresponden a la red pública y 63 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. Por ejemplo, entre clínicas, IPS y hospitales se firmaron en total 77 contratos en este periodo.

ROL	RED PRIVADA	RE PUBLICA	Total general
ALBERGUES	1		1
FISIOTERAPIA	4		4
IMAGENES DIAGNOSTICAS	10		10
IPS, HOSPITALES Y CLINICAS	34	43	77
LABORATORIOS	2		2
OFTALMOLOGIAS Y OPTOMETRIAS	3		3
PROVEEDORES	1		1
SUMINISTRO MEDICAMENTOS	1		1
TRANSPORTE	7		7
<b>Total general</b>	<b>63</b>	<b>43</b>	<b>106</b>

Fuente: Coordinación de Conformación de Red de Prestadores de SS- Corte 30 de septiembre 2022





Dentro de la presente matriz se detalla la cantidad de contratación realizada dentro de la red pública y privada, y ésta, está derivada por la clase o rol de prestador, si es Clínica, Hospital, Albergue, Fisioterapia, Imágenes Diagnosticas, Laboratorios, Oftalmologías, Proveedores, Suministro de medicamentos o Transporte. Por ejemplo, podemos observar que, en el Amazonas, se firmo 1 contrato en total, y este corresponde a la red Privada, durante este periodo.

ROL	AMAZONAS	CALDAS	CAUCA	HUILA	META	NARIÑO	PUTUMAYO	TOLIMA	VALLE DEL CAUCA	VAUPES	VICHADA	Total general
<b>RED PRIVADA</b>	1	4	2	2	5	31	6	2	7	1	2	63
ALBERGUES					1							1
FISIOTERAPIA		3				1						4
IMAGENES DIAGNOSTICAS						4	2		4			10
IPS, HOSPITALES Y CLINICAS		1	2	2	2	22		2	1		2	34
LABORATORIOS						1	1					2
OFTALMOLOGIAS Y OPTOMETRIAS	1					1	1					3
PROVEEDORES						1						1
SUMINISTRO MEDICAMENTOS						1						1
TRANSPORTE					2		2		2	1		7
<b>RED PUBLICA</b>		3	8	6	1	19		2	3	1		43
IPS, HOSPITALES Y CLINICAS		3	8	6	1	19		2	3	1		43
<b>Total general</b>	1	7	10	8	6	50	6	4	10	2	2	106

Fuente: Coordinación de Conformación de Red de Prestadores de SS- Corte 30 de septiembre 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 97, por cápita 7, por PGP 1, y por paquete 1; para un total de 106 contratos.

MODALIDAD	AMAZONAS	CALDAS	CAUCA	HUILA	META	NARIÑO	PUTUMAYO	TOLIMA	VALLE DEL CAUCA	VAUPES	VICHADA	Total general
Capitado				1		6						7
Evento	1	7	10	7	6	43	6	4	10	2	1	97
Paquete											1	1
PGP						1						1
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>50</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>106</b>

Fuente: Coordinación de Conformación de Red de Prestadores de SS- Corte 30 de septiembre 2022

The slide features a white background with three large, overlapping green circles. One large dark green circle is on the left side, partially overlapping the text. A medium-sized light green circle is at the top center, overlapping the dark green one. A small light green circle is at the bottom right corner.

# Indicadores Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad

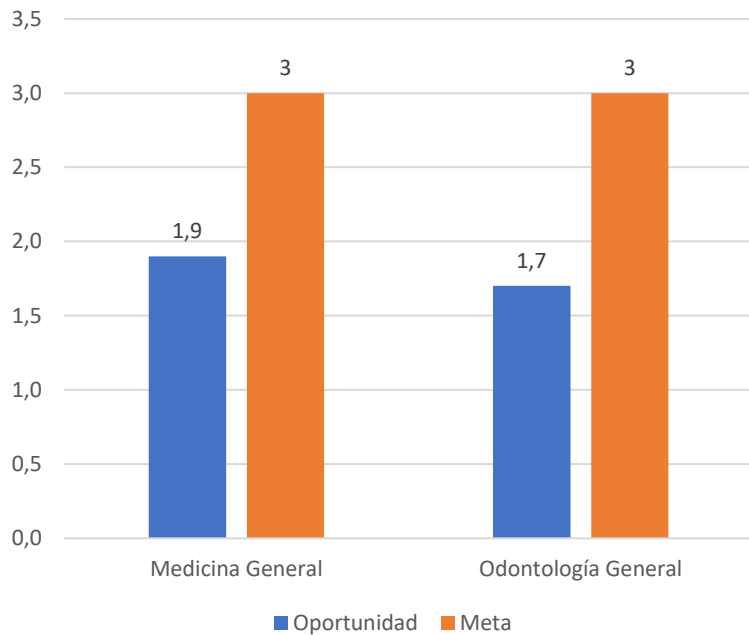


GRAN TERRITORIO DE LOS PASTOS  
E.P.S. INDÍGENA  
**MALLAMAS**  
"El autocuidado en salud para un buen vivir"

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.



### Oportunidad en la Asignación de citas consulta Baja complejidad



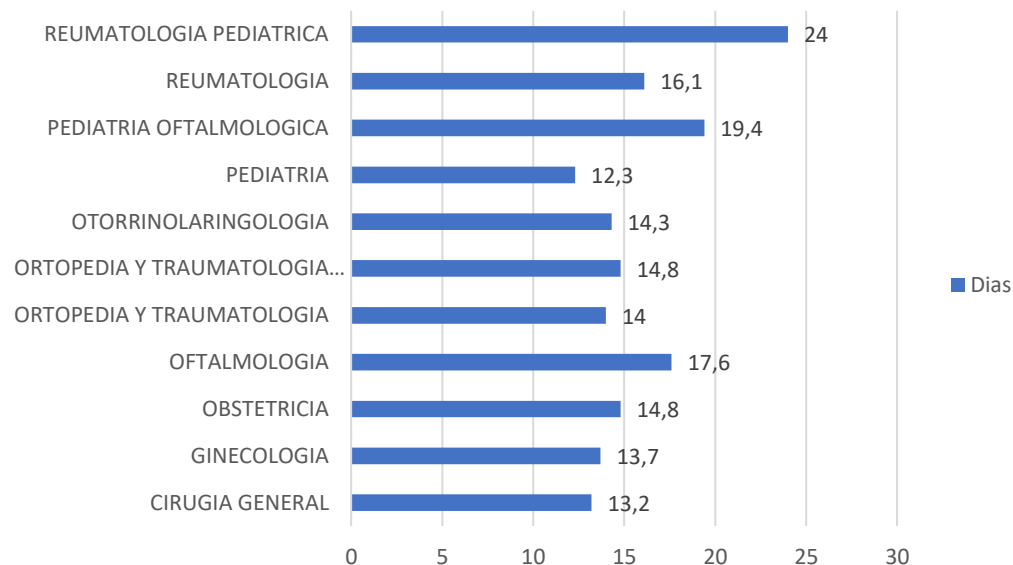
Fuente. Indicadores de calidad/Matriz indicadores 2022

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 Mallamas EPS-I cumple con los tiempos de oportunidad en la asignación de citas por medicina general en 1.9 días y odontología general en 1.7 días para el primer trimestre de la presente anualidad.



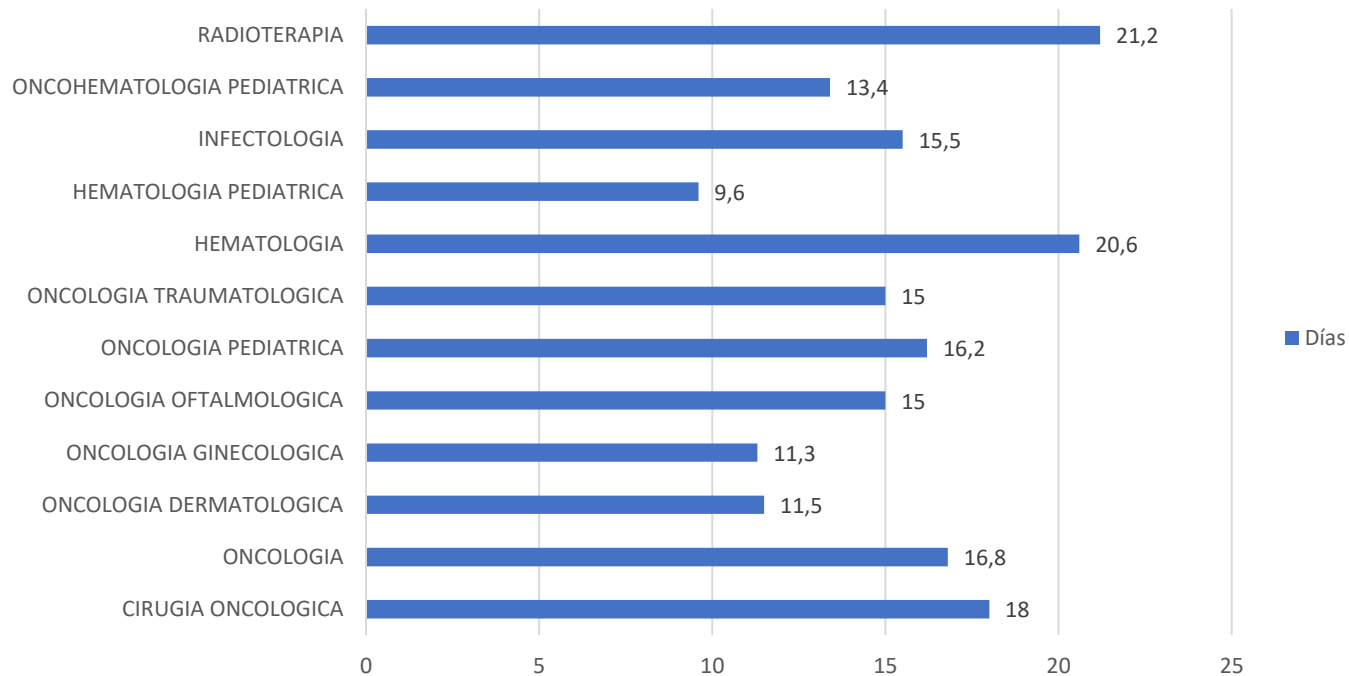
En los siguientes gráficos podemos observar los tiempos de espera para la asignación de citas por las diferentes especialidades médicas, para las cuales es importante tener presente que en algunos casos la demanda del servicio supera la oferta de profesionales conllevando a que los días sean más prolongados.

### Tiempo de Espera Medicina Especializada





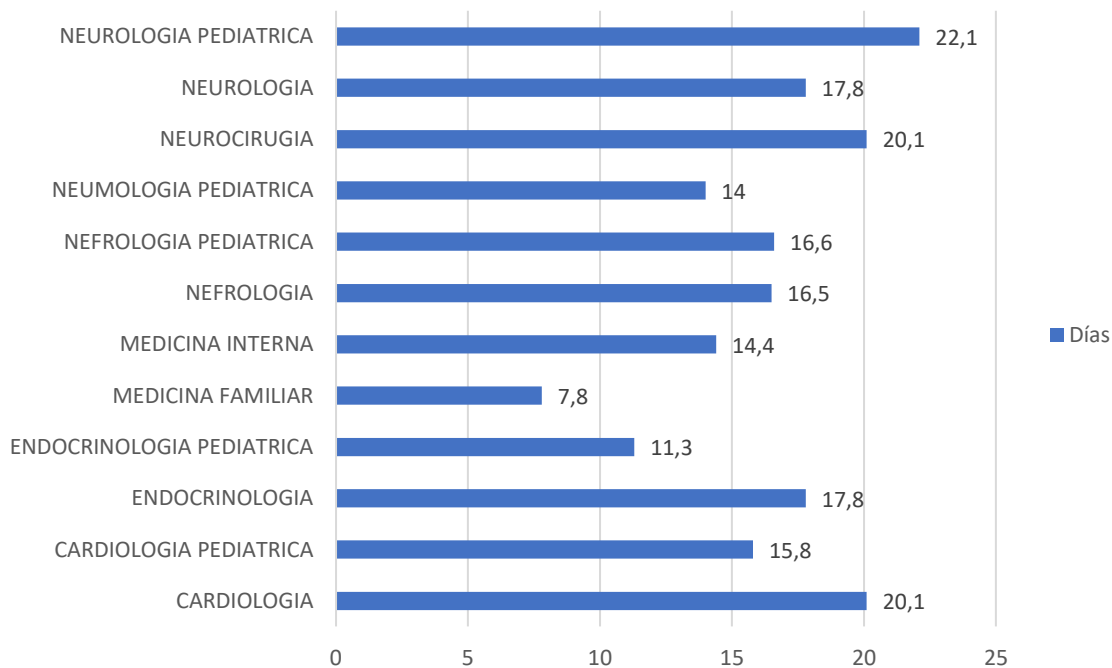
## Tiempo de Espera Medicina Especializada



Fuente. Indicadores de calidad/Matriz indicadores 2022



## Tiempo de Espera Medicina Especializada



Fuente. Indicadores de calidad/Matriz indicadores 2022





## PORCENTAJE DE ENTREGA DE MEDICAMENTOS

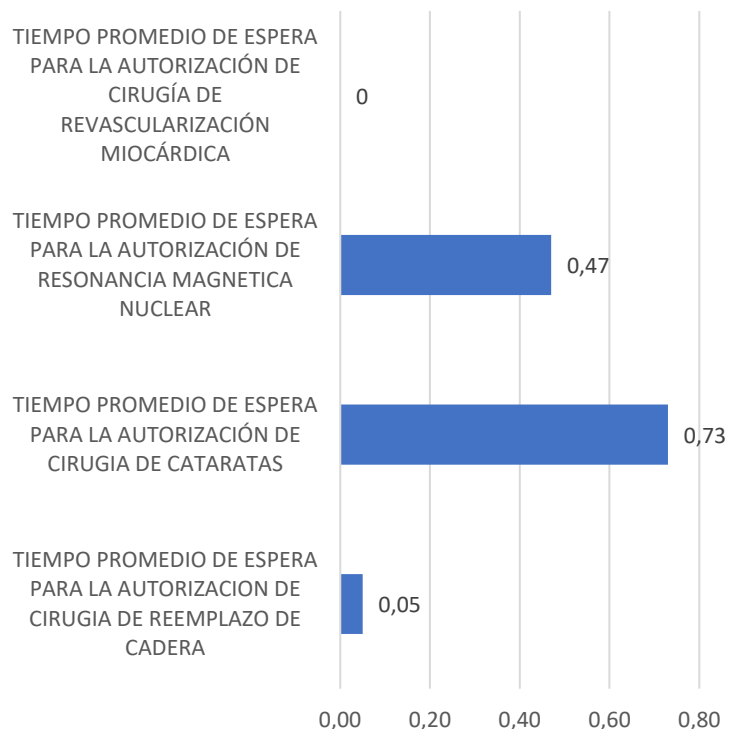


Fuente. Indicadores de calidad/Matriz indicadores 2022

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 96.3% 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:



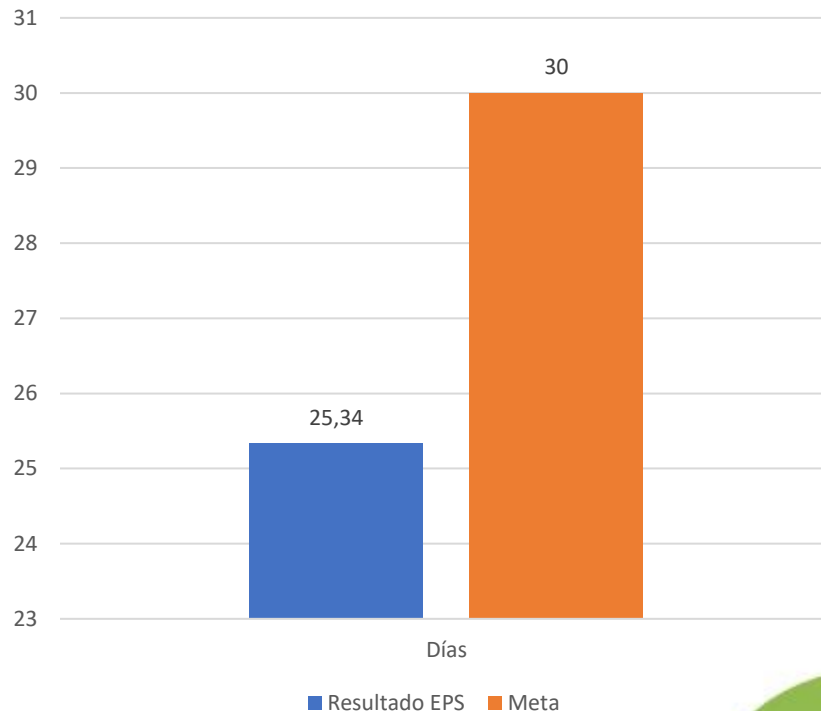
Fuente. Indicadores de calidad/Matriz indicadores 2022

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.



Según las mediciones en el Periodo de evaluación, observamos que EPS-I MALLAMAS garantiza con su red de prestadores en 25.34 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.

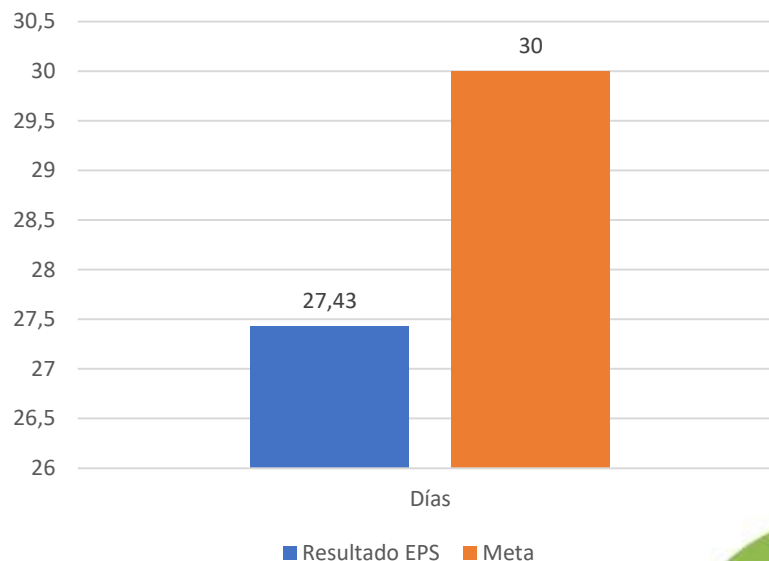
OPORTUNIDAD EN LA REALIZACIÓN DE CIRUGIA PROGRAMADA





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

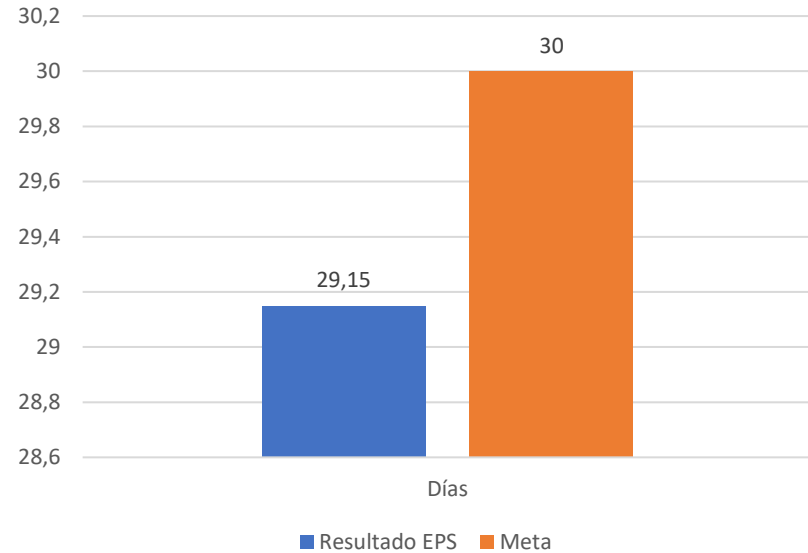
TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA  
AUTORIZACION DE CIRUGIA DE REEMPLAZO DE  
CADERA





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

TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA  
AUTORIZACIÓN DE CIRUGÍA DE CATARATAS

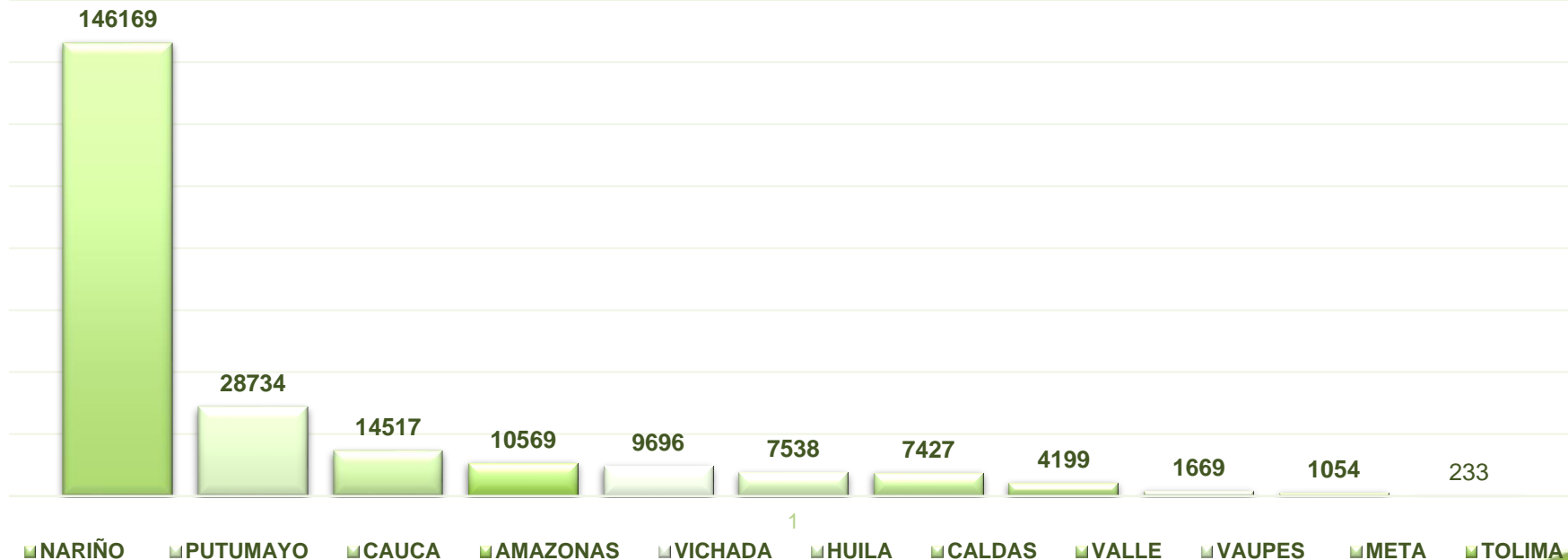


The background features three overlapping circles in shades of green. A large, dark green circle is on the left side. A medium-sized, light green circle is at the top center, overlapping the dark green one. A smaller, light green circle is at the bottom right corner, partially cut off by the edge of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

# Atención al Usuario



## NUMERO TOTAL DE AUTORIZACIONES POR DEPARTAMENTO III TRIMESTRE 2022

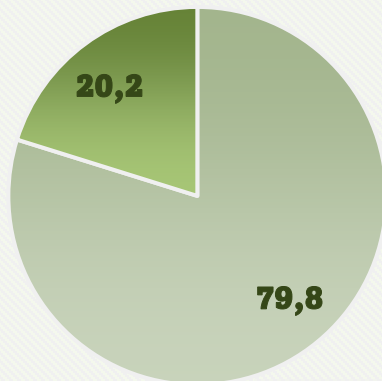




## Satisfacción Global 2022

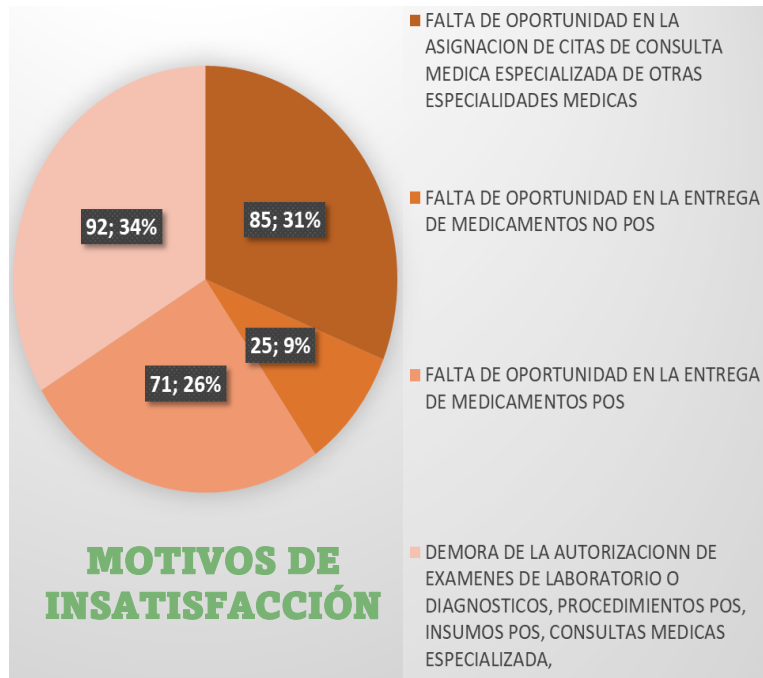
### III Trimestre

#### INSATISFECHO



■ **SATISFECHOS**

En el tercer trimestre de 2022 se aplicaron **4.965** encuestas de satisfacción a la población afiliada a EPS Mallamas, por lo cual, la proporción de satisfacción es del **80%**.

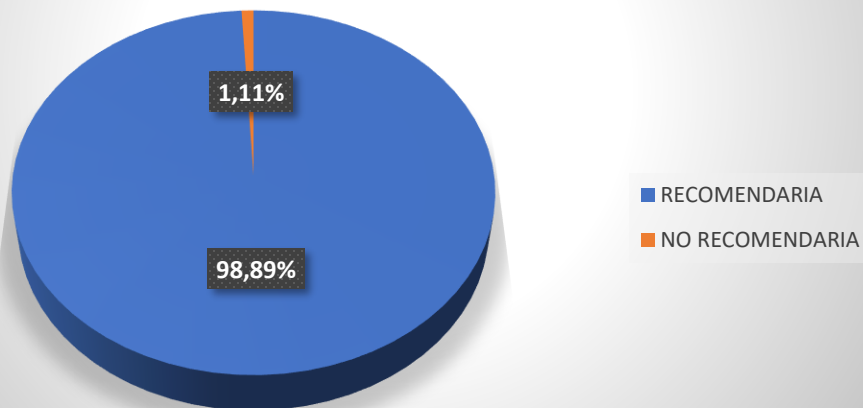


### MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN





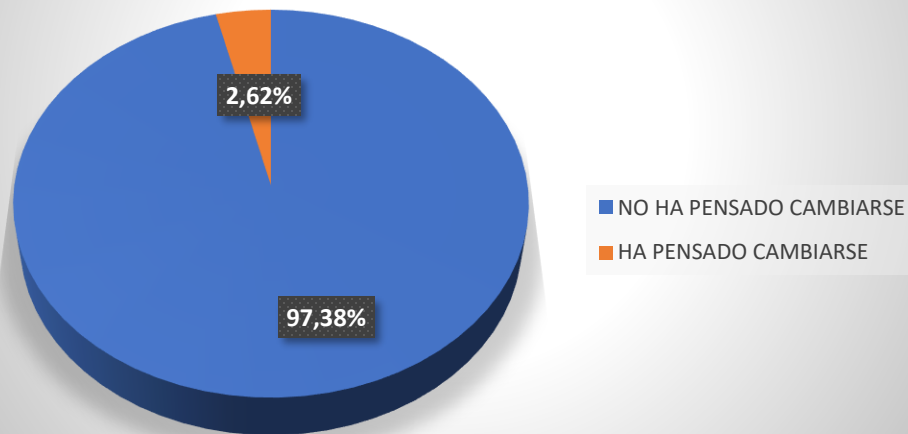
## PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN A LA EPS A FAMILIARES Y AMIGOS III TRIMESTRE



Del total de población encuestada identificamos que el 98,89% 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 III TRIMESTRE



Del gráfico podemos concluir que del total de población encuestada el 97,38% recomendarían a nuestra EPS como una buena institución y solo el 2,62 % 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 III TRIMESTRE

