



INFORME  
**DE GESTIÓN**

**20  
24**

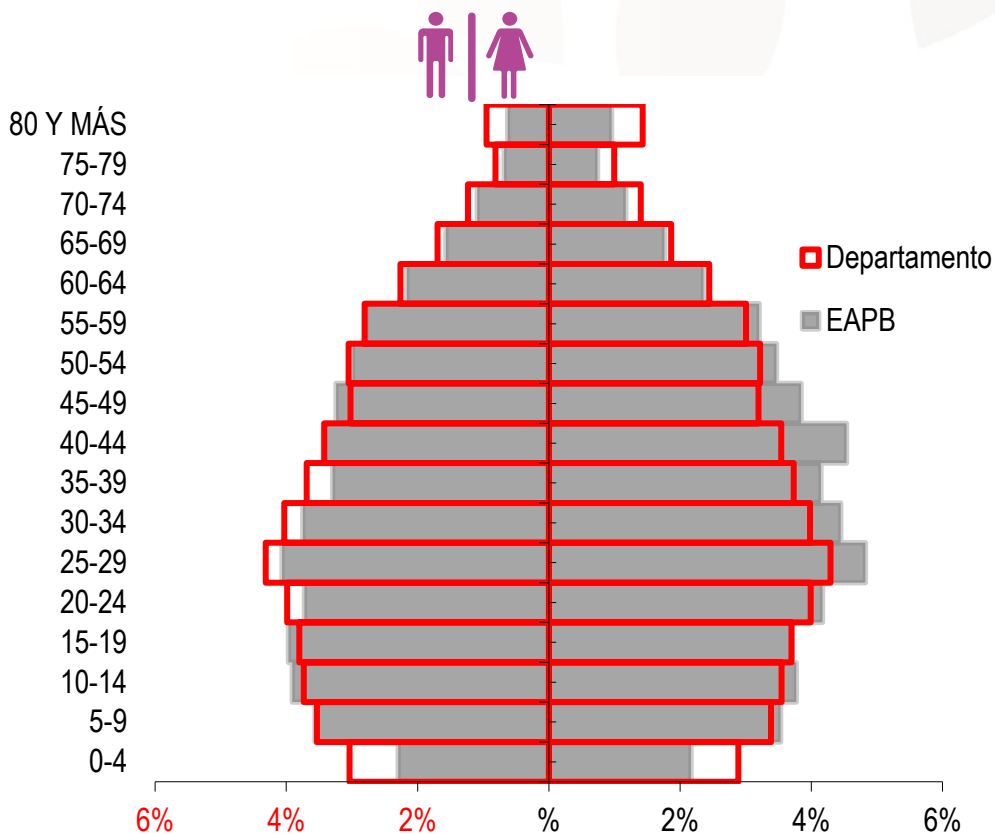
1

**Primer**

**Trimestre**

## 1. CARACTERIZACION DE LA POBLACION

### Pirámide Poblacional:



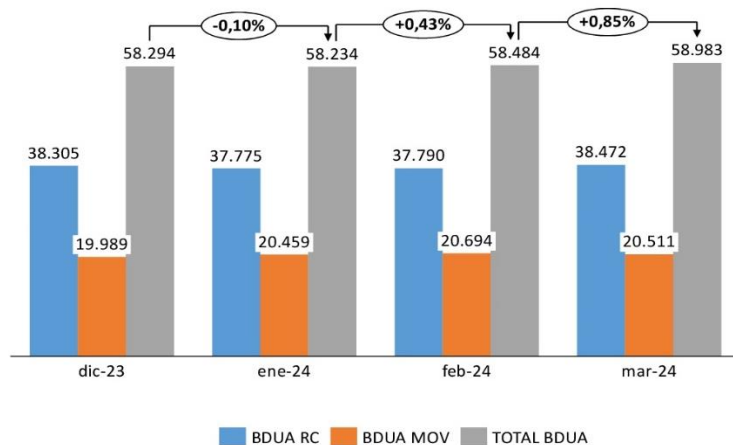
### Índice demográfico 1 Trimestre 2024

RÉGIMEN AFILIACIÓN	CONTRIBUTIVO	SUBSIDIADO	TOTAL
Población total	38056	20256	58312
Razón hombre/mujer	92.20	83.98	89.26
índice de Friz	74.15	119.31	87.68

## 2. ASEGURAMIENTO DE LOS AFILIADOS

### PRIMER TRIMESTRE 2024

#### CANTIDAD AFILIADOS



#### REGIMEN CONTRIBUTIVO

FECHA_CORTE	BUCARAMANGA	PIEDECUESTA	FLORIDABLANCA	GIRON	TOTAL RC
31/01/2024	11,118	13,222	9,361	4,074	<b>37,775</b>
29/02/2024	11,209	13,111	9,383	4,087	<b>37,790</b>
31/03/2024	11,447	13,310	9,516	4,199	<b>38,472</b>

#### REGIMEN SUBSIDIADO – MOVILIDAD

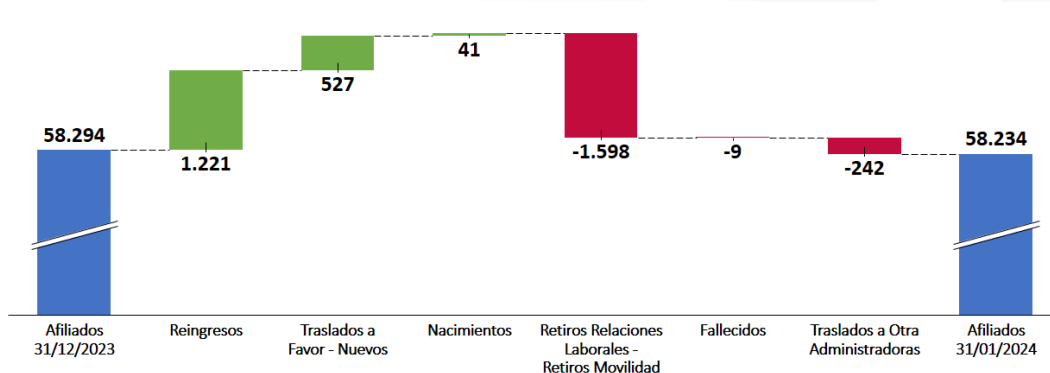
FECHA_CORTE	BUCARAMANGA	PIEDECUESTA	FLORIDABLANCA	GIRON	TOTAL RS
31/01/2024	4,637	7,951	4,372	3,499	<b>20,459</b>
29/02/2024	4,662	8,074	4,419	3,539	<b>20,694</b>
31/03/2024	4,608	8,054	4,366	3,483	<b>20,511</b>

#### TOTAL POBLACIÓN PRIMER TRIMESTRE 2024

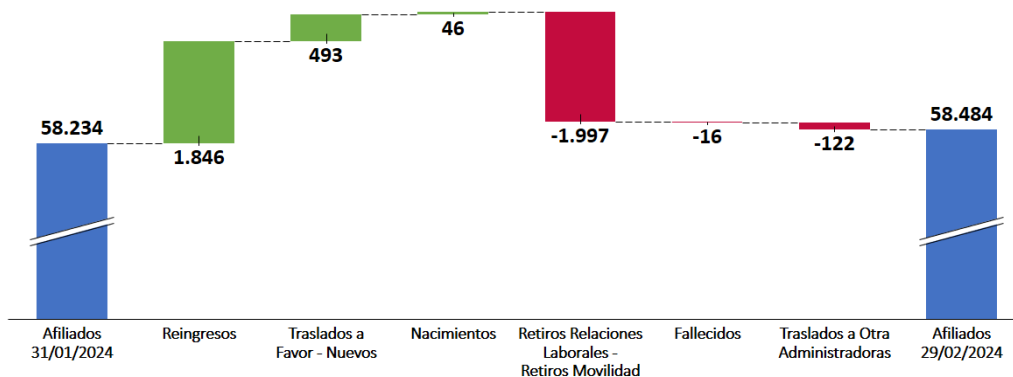
FECHA_CORTE	BUCARAMANGA	PIEDECUESTA	FLORIDABLANCA	GIRON	TOTAL
31/01/2024	15,755	21,173	13,733	7,573	<b>58,234</b>
29/02/2024	15,871	21,185	13,802	7,626	<b>58,484</b>
31/03/2024	16,055	21,364	13,882	7,682	<b>58,983</b>

CIFRAS DE NUEVOS AFILIADOS, NOVEDADES PRESENTADAS, CANTIDAD DE TRASLADOS DESDE Y HACIA OTRAS EAPB, MOVILIDAD.

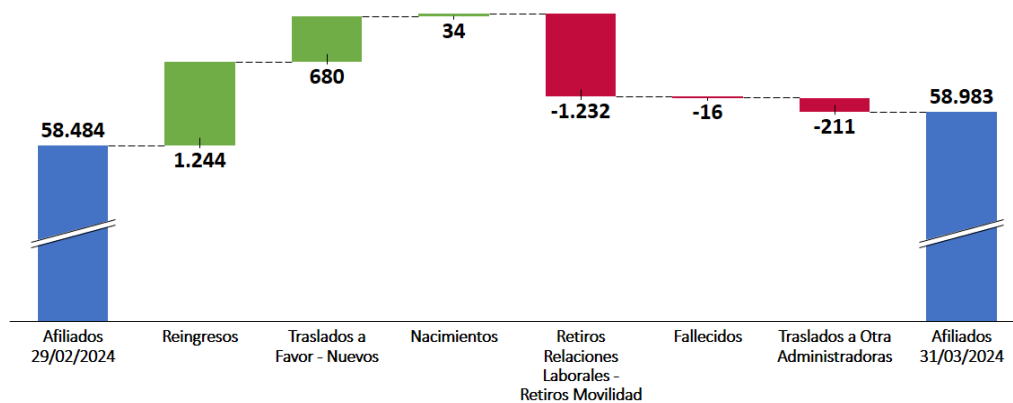
ENERO 2024



FEBRERO 2024



MARZO 2024



### 3. RESULTADOS DE INDICADORES DE GESTIÓN DEL SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE LA ENTIDAD

La siguiente tabla contiene los resultados de los indicadores de Gestión del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la entidad según la resolución 256 de 2016 para el primer trimestre de 2024.

				2024		
DOMINIO	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	ENE	FEB	MAR
EFECTIVIDAD	Razón de Mortalidad Materna	Cociente entre Número de muertes de mujeres durante el embarazo, parto o puerperio (42 días después del parto) por cualquier causa relacionada o agravada por el embarazo, parto o puerperio o su manejo, pero no por causas accidentales y el Número total de nacidos vivos en el mismo periodo (por 100.000)	Mensual	0	0	0
	Proporción de nacidos vivos con bajo peso al nacer	Cociente entre el número de nacidos vivos con peso menor a 2500 gramos al nacer y el número total de nacidos vivos con la variable peso diligenciada en el certificado de nacido vivo	Mensual	6.3%	3.1%	2.9%
	Tasa de mortalidad en niños menores de un año (mortalidad infantil)	Cociente entre el número de muertes en menores de 1 año y el número de nacidos vivos por 1.000 nacidos vivos	Trimestral	0		
	Tasa de mortalidad en menores de cinco años por IRA	Cociente entre el número de muertes por IRA en menores de 5 años y el número total de afiliados menores de 5 años con estado de afiliación activo o suspendido en un periodo determinado, multiplicado por 100.000 menores de cinco años.	Mensual	0	0	0
	Tasa de mortalidad en menores de cinco años por EDA	Cociente entre el número de muertes por EDA en menores de 5 años y el número total de afiliados menores de 5 años con estado activo o suspendido en un periodo determinado, multiplicado por 100.000 menores de 5 años.	Mensual	0	0	0
	Tasa de mortalidad en menores de cinco años por Desnutrición	Cociente entre el número de muertes por Desnutrición en menores de 5 años y el número total de afiliados menores de 5 años con estado activo o suspendido en un periodo determinado, multiplicado por 100.000 menores de 5 años.	Mensual	0	0	0
	Letalidad por Dengue	Cociente entre el número de muertes por Dengue y Dengue grave y el número total de casos de Dengue y Dengue grave notificados en un periodo determinado, multiplicado por 100% expresado como porcentaje (%).	Mensual	0	0	0
	Proporción de pacientes con Enfermedad Renal Crónica (ERC) estadio 5 que inician diálisis crónica programada	Cociente entre el número de casos nuevos de enfermedad renal crónica estadio 5 en diálisis de forma programada, y el número de casos nuevos de enfermedad renal crónica estadio 5 en diálisis	Trimestral	Sin caso		
	Proporción de progresión de enfermedad renal crónica	Cociente entre el número de pacientes con ERC estadios 1-4 con disminución de la TFG de más de 5 mg/min / 1,73 mt2 en un año, y el número de pacientes con diagnóstico de ERC estadios 1-4	Semestral	Sin caso		
GESTIÓN DEL RIESGO	Proporción de tamización para VIH en gestantes	Cociente entre el número de gestantes con toma de prueba de ELISA para VIH durante el control prenatal y el total de gestantes en control prenatal reportadas en un periodo determinado por 100 expresado como porcentaje (%).	Mensual	1000%	100%	100%
	Proporción de gestantes a la fecha de corte positivas para VIH con TAR	Cociente entre el número de gestantes a la fecha de corte con Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) que reciben TAR profiláctico antes del parto y el total de gestantes a la fecha de corte con Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH)	Mensual	Sin casos	Sin casos	Sin casos

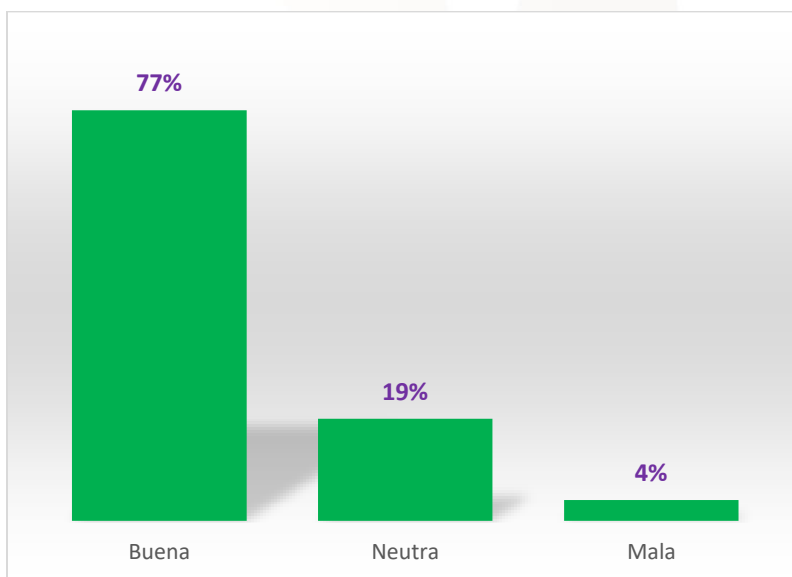
DOMINIO	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	2024		
				ENE	FEB	MAR
	Proporción de gestantes que cuentan con serología trimestral	Cociente entre el número de gestantes a las que se les realizaron las tres serologías durante el embarazo y en número total de gestantes reportadas	Mensual	91%	92%	90%
	Proporción de niños con diagnóstico de Hipotiroidismo Congénito que reciben tratamiento	Cociente entre el número de casos de Hipotiroidismo Congénito que reciben tratamiento y el número total de casos de Hipotiroidismo Congénito diagnosticados en un periodo y territorio determinado multiplicado por 100 expresado como porcentaje (%)	Trimestral	Sin casos		
	Captación de Hipertensión Arterial (HTA) de personas de 18 a 69 años	Cociente entre el número de pacientes con diagnóstico de HTA reportados y el número total esperado de personas con diagnóstico de HTA en el periodo.	Mensual	12%	16%	25%
	Proporción de pacientes hipertensos controlados	Cociente entre el número de paciente con diagnóstico de Hipertensión Arterial con cifras tensionales por debajo de 140/90 mmHg en el último semestre y el número total de pacientes con diagnóstico de Hipertensión Arterial reportados por 100 expresado como porcentaje (%).	Mensual	89%	86%	84%
	Captación de Diabetes Mellitus de personas de 18 a 69 años	Cociente entre el número de pacientes entre 18 y 69 años con diagnóstico de Diabetes Mellitus reportado y el número total esperado de pacientes entre 18 y 65 años con diagnóstico de DM en el periodo	Mensual	20%	23%	25%
	Proporción de pacientes diabéticos controlados	Cociente entre el número de pacientes con diagnóstico de Diabetes Mellitus con hemoglobina glicosilada menor a 7% en los últimos seis meses y el número total de pacientes con diagnóstico de Diabetes Mellitus reportados, por 100 expresado como porcentaje (%).	Mensual	65,1%	58,6%	44,1%
	Tiempo promedio entre la remisión de las mujeres con diagnóstico presuntivo de cáncer de mama y la confirmación del diagnóstico de cáncer de mama de casos incidentes	Cociente entre la sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha de diagnóstico de cáncer de mama y la fecha de remisión con diagnóstico presuntivo y el número total de casos de cáncer de mama diagnosticados en el periodo	Trimestral	41,2		
	Tiempo promedio de espera para el inicio del tratamiento en cáncer de mama	Cociente entre la sumatoria de la diferencia de días calendario entre fecha de inicio de tratamiento y fecha de diagnóstico de cáncer de mama incidentes y el número total de casos de cáncer de mama diagnosticados en el periodo	Trimestral	28,2		
	Proporción de mujeres con citología cervicouterina anormal que cumplen el estándar de 30 días para la toma de colposcopia	Cociente entre al número de mujeres que cumplen el estándar de 30 días para la toma de colposcopia y el número de mujeres con citología anormal detectadas en el periodo	Mensual	57%	8%	100%
	Tasa de incidencia de tumor maligno invasivo de cérvix	Cociente entre el número de casos nuevos del tumor maligno de cérvix en estadio invasivo y el número total de mujeres afiliadas que se mantuvieron afiliadas a la EPS al menos 3 meses durante el periodo por 100.000 mujeres.	Trimestral	0		
	Tiempo promedio de espera para el inicio de tratamiento de Leucemia Aguda Pediátrica (LAP)	Cociente entre la sumatoria de la diferencia de días calendario entre fecha de inicio de tratamiento y fecha de diagnóstico de Leucemia Aguda Pediátrica en menores de 18 años y el número total de casos de LAP en menores de 18 años diagnosticados en el periodo	Trimestral	Sin casos		
	Tiempo promedio de espera para el inicio del tratamiento en cáncer de cuello uterino	Cociente entre la sumatoria de la diferencia de días calendario entre fecha de inicio de tratamiento y fecha de diagnóstico de cáncer de cuello uterino y el número total de casos de cáncer de cuello uterino diagnosticados en el periodo	Trimestral	9		

DOMINIO	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	2024		
				ENE	FEB	MAR
	Tiempo promedio de espera para el inicio del tratamiento en cáncer de próstata	Cociente entre la sumatoria de la diferencia de días calendario entre fecha de inicio de tratamiento y fecha de diagnóstico de cáncer de próstata en el periodo y el número total de casos de cáncer de próstata diagnosticados en el periodo	Trimestral	46,5		
EXPERIENCIA DE LA ATENCION	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general.	Cociente entre la sumatoria de la diferencia de los días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Medicina general de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó y el número total de citas de Medicina General asignadas en un periodo determinado.	Mensual	4,6	4,9	5,1
	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Odontología General.	Cociente entre la sumatoria de la diferencia de los días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Odontología general de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó y el número total de citas de Odontología General de primera vez asignadas en un periodo determinado.	Mensual	5,2	5,8	5,2
	Oportunidad en la autorización de Resonancia Magnética Nuclear	Cociente entre la sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se autoriza la Resonancia Magnética Nuclear y la fecha que se radica la orden y el total de Resonancia Magnética Nuclear autorizadas en el periodo.	Trimestral	0,0		
	Oportunidad en la autorización de Cirugía de Cataratas	Cociente entre la sumatoria total de los días transcurridos entre la fecha de radicación de la orden de la cirugía Oftalmológica de Cataratas y la fecha que se autoriza la cirugía y el total cirugías Oftalmológicas de Cataratas autorizadas en el periodo	Trimestral	0,0		
	Oportunidad en la autorización de Cirugía de Reemplazo de Cadera	Cociente entre la sumatoria total de los días transcurridos entre la fecha de radicación de la orden de la cirugía ortopédica para reemplazo de cadera y la fecha que se autoriza la cirugía y el total de cirugías Ortopédica para reemplazo de cadera autorizadas	Trimestral	0,0		
	Oportunidad en la autorización de Cirugía de revascularización miocárdica	Cociente entre la sumatoria total de los días transcurridos entre la fecha de radicación de la orden de la cirugía de revascularización miocárdica y la fecha que se autoriza la cirugía y el total de cirugías para revascularización miocárdica autorizadas	Trimestral	0,0		
	Satisfacción general de los usuarios	Cociente entre el número de usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la Fundación Salud Mía EPS? y el número de usuarios que respondieron la pregunta	Trimestral	77%		
	Proporción de usuarios que recomendaría los servicios de Fundación Salud Mía EPS	Cociente entre el número de usuarios que respondieron "Definitivamente sí" y "Probablemente sí" a la pregunta ¿Recomendaría a sus familiares y amigos afiliarse a la Fundación Salud Mía EPS?, y el número de usuarios que respondieron a la pregunta	Trimestral	81%		
	Proporción de usuarios que han pensado en algún momento trasladarse a otra EPS	Cociente entre el número de usuarios que respondieron "Sí" a la pregunta ¿Ha pensado cambiarse a otra EPS?, y el número de usuarios que respondieron a la pregunta	Trimestral	8%		

- Información obtenida a través de fuentes propias

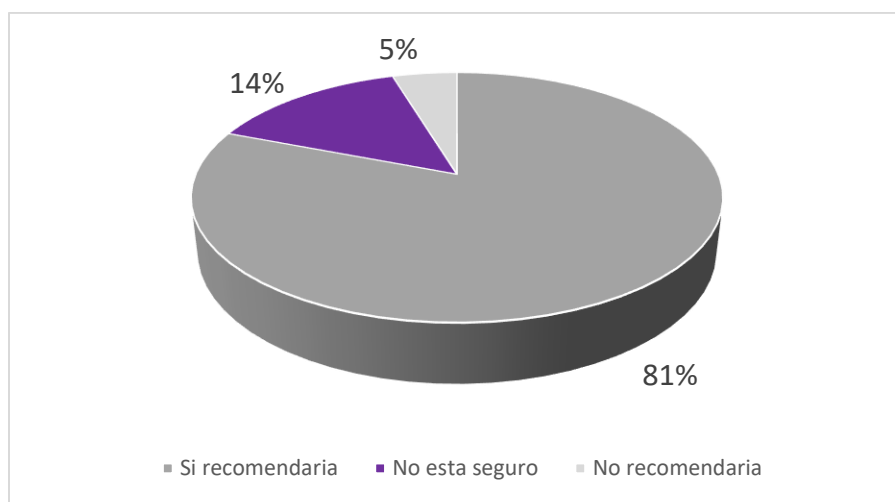
#### 4. EVALUACION DE LA SATISFACCION DE LOS AFILIADOS PARA EL 1 TRIMESTRE 2024

Satisfacción global con la atención recibida en Fundación SaludMía



En la anterior grafica evidenciamos que del total de la población encuestada tenemos un 77% de afiliados satisfechos con la atención recibida por la EPS; 19% de los afiliados encuestados presentan como neutros y un 4% Insatisfechos.

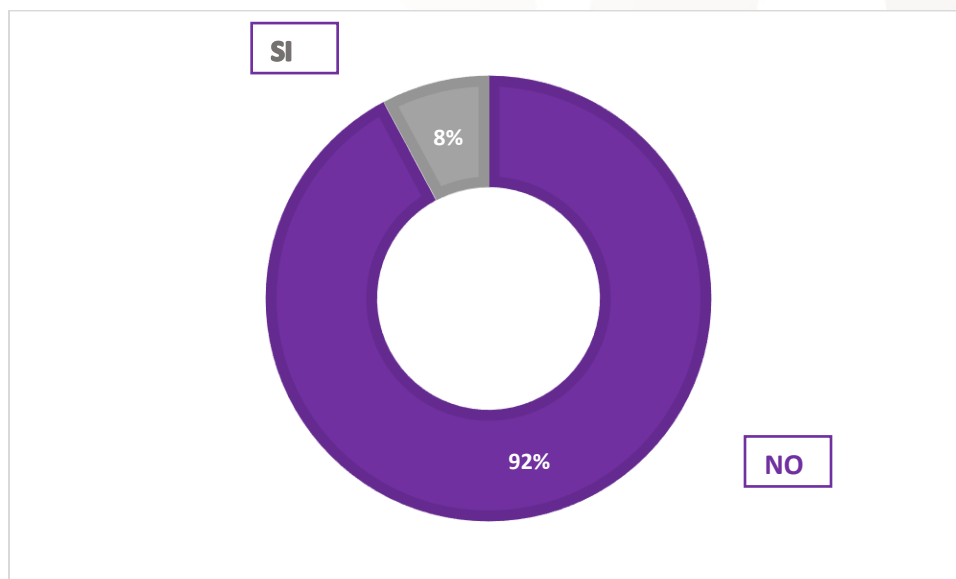
Probabilidad de recomendación





Se evidencia que del total de los encuestados el 81% recomienda a las EPS, un 14% no está seguro de la recomendación y otro 5% no recomendaría a la EPS.

### Personas que han pensado en trasladarse a otra EPS



Del total de los afiliados él se evidencia que el 92% no ha pensado en trasladarse a otra EPS y solo 8% SI ha pensado en trasladarse de la EPS.

## 5. ESTADO DE LA CONTRATACIÓN DE LA RED PRESTADORA DE SERVICIOS POR NIVEL DE COMPLEJIDAD

NIVEL DE COMPLEJIDAD	PRESTADOR	SERVICIOS	MODALIDAD DE CONTRATACION
I-II NIVEL	FUNDACION CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA- IMAP	Promoción y mantenimiento de la salud (PYP)	CAPITA -PGP
		Apoyo diagnóstico (ecografías ordenadas por todos los IMAP incluyendo Gineco y/o Perinatología) - Toma de citologías vaginales- Toma de pruebas rápidas de VIH/SIFILIS para gestantes	
		Atención de medicina general- prioritarias-ginecología-ginecoobstetricia-seguimiento de nefroproteccion-nutricion-pediatría-psicología- medicina familiar- Odontología general y especializada	
	OFFIMEDICA S. A	Medicamentos e insumos (principalmente NO PBS)	EVENTO
I NIVEL	PHARMASAN	Medicamentos + Insumos	CAPITA-EVENTO
I NIVEL	REHABILITDEMOS LTDA	Terapias físicas-ocupacional-ABBA-fonoaudiología ambulatorias	PGP
II- III NIVEL ALTO COSTO	FUNDACION CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA (IC)	TODOS LOS SERVICIOS HABILITADOS AMBULATORIOS Y HOSPITALARIOS (Atención parto ARO-Neonatos-Patologías Cardiovasculares- cirugía vascular -ECMO - Trasplantes) + servicios complementarios como apoyo diagnóstico	PGP -CAPITA RECUPERACION
II- III NIVEL ALTO COSTO	FUNDACION CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA (HIC)	TODOS LOS SERVICIOS HABILITADOS AMBULATORIOS Y HOSPITALARIOS (Emergencia y trauma- quemados-oncología-ortopedia-clínica de dolor-cirugías-gastro-neumología- trasplante – infecciosas -programas para usuarios de alto costo) + servicios complementarios como apoyo diagnóstico	PGP -CAPITA RECUPERACION
I-II NIVEL	FUNDACION CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA (HOSPITAL VIRTUAL)	TODOS LOS SERVICIOS HABILITADOS DOMICILIARIOS empaquetados para: valoraciones médicas, enfermería, administración de medicamentos, terapias domiciliarias físicas-ocupacionales-respiratorias – actas de defunciones)	PGP
I-II- III NIVEL ALTO COSTO	FRESENIUS	Terapias Dialíticas en paquetes	EVENTO
I-II NIVEL	CONFIMED	LOS SERVICIOS HABILITADOS DOMICILIARIOS Y AMBULATORIOS (Atención domiciliar de enfermería y cuidador, Servicios de otorrinolaringología y medicina laboral- actas de defunciones- juntas con trabajo social)	EVENTO-PGP
II NIVEL	AUDIOMIC	Valoraciones por Otorrino, fonoaudiología-para adaptación de audífonos- implantes cocleares - apoyo diagnóstico de audiometría	EVENTO
II NIVEL	UNIALER	SERVICIOS HABILITADOS (Consulta por especialista en Alergología)	EVENTO
I-II- III NIVEL	ASOCIACION PROBIENESTAR DE LA FAMILIA COLOMBIANA PROFAMILIA	SERVICIOS HABILITADOS (Interrupción del embarazo - Colposcopia - Biopsias - Planificación familiar con procedimientos quirúrgicos y no quirúrgicos – Vacunación NO PAI)	EVENTO
II-III NIVEL	CLINICA CHICAMOCHA SA	SERVICIOS HABILITADOS (Atención a gestantes en urgencias y partos - al recién nacido con UCI)	EVENTO
II NIVEL	ESE HOSPITAL PSIQUIATRICO SAN CAMILO	SERVICIOS HABILITADOS (Salud mental ambulatoria y hospitalaria)	PGP
I-II-III NIVEL	IDIME S.A	SERVICIOS HABILITADOS con todo lo relacionado en apoyo diagnóstico como imagenología y laboratorios cuando en HIC no se realiza)	EVENTO
TRASLADOS AMBULANCIA	SERMISALUD	SERVICIOS HABILITADOS (Traslado de ambulancias Básica y Medicalizada)	EVENTOS
I NIVEL	FORPRESALUD	SERVICIOS HABILITADOS (Proveedor de Oxígeno y algunos insumos relacionados a oxigenoterapia)	EVENTO
III NIVEL	DR CARLOS RIAÑO	SERVICIOS HABILITADOS (Consulta especializada, y apoyo diagnóstico de mediana y alta complejidad en perinatología)	EVENTO
I-II NIVEL	FUNDACION VER SIN FRONTERAS	SERVICIOS HABILITADOS (Todo lo relacionado con oftalmología y optometría - procedimientos relacionados)	PGP
I NIVEL	ISABU	SERVICIOS HABILITADOS en Vacunación (PAI)	EVENTO

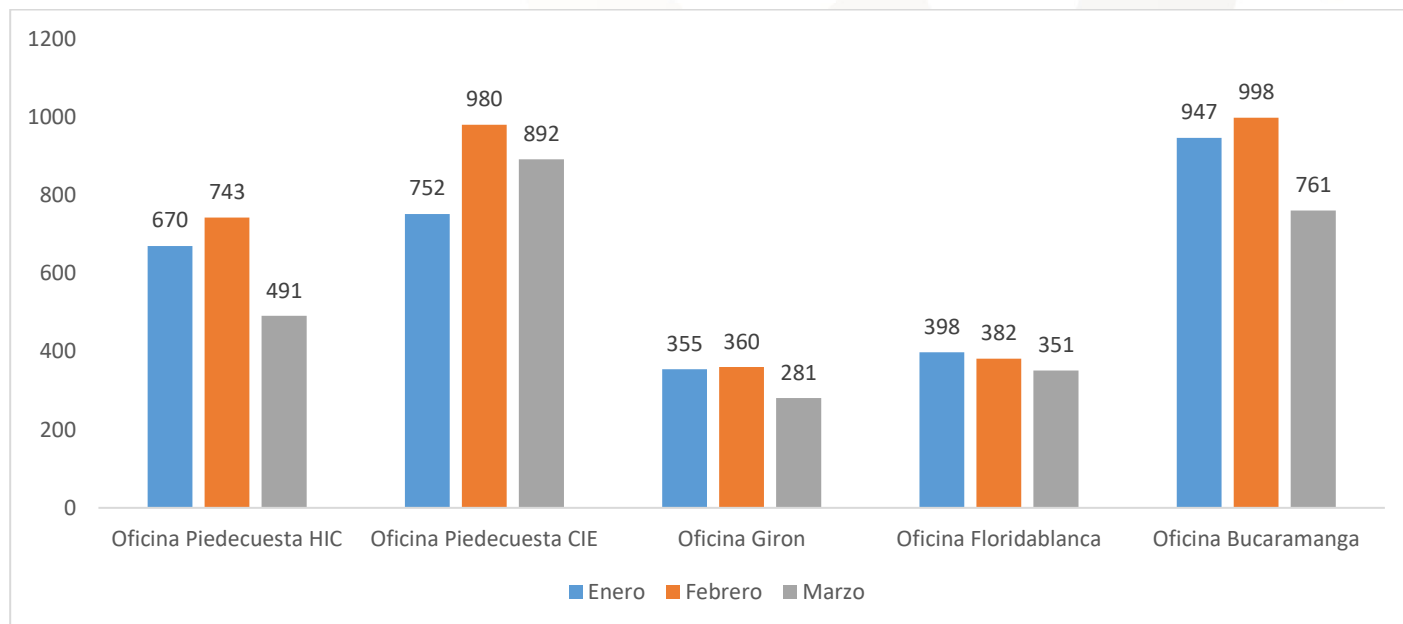
## 6. OFICINAS DE ATENCION AL USUARIO – CANALES DE ATENCION

Municipio	Dirección	Horario de atención
Piedecuesta:	Complejo Médico HIC – CIE Centro Internacional de Especialistas Piso 12 Ala Sur Km 7 Vía Piedecuesta - Bucaramanga Valle de Menzuly  Hospital Internacional de Colombia Lobby Principal Piso 1. Km 7 Vía Piedecuesta - Bucaramanga Valle de Menzuly	Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m. Jornada Continua.  Lunes a Viernes: 6:00 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 3:00 pm
Bucaramanga	Calle 53 # 31-29 Cabecera	Lunes a Jueves 7 am a 12 m y de 1 pm a 5:00 pm. Viernes 7 am a 12 m y de 1 pm a 4 pm
Giron	Calle 28 # 27-21 PARQUE LAS NIEVES	Lunes a Jueves 7 am a 12 m y de 1 pm a 5:00 pm. Viernes 7 am a 12 m y de 1 pm a 4 pm
Floridablanca	Transversal el Bosque No 154 # 150 - 221 Complejo Vista Azul Sector B piso 5	Lunes a Jueves 7 am a 12 m y de 1 pm a 5:00 pm. Viernes 7 am a 12 m y de 1 pm a 4 pm

En nuestras Oficinas de Experiencia del Usuario se puede gestionar:

Afiliaciones y Novedades  
Radicación de PQR  
Gestión de servicios de Salud  
Radicación de incapacidades.

### Turnos atendidos en oficinas de experiencia



### Llamadas Contac center

