



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 IV Trimestre 2022 (Octubre- Noviembre y Diciembre)**



# TABLA DE CONTENIDO

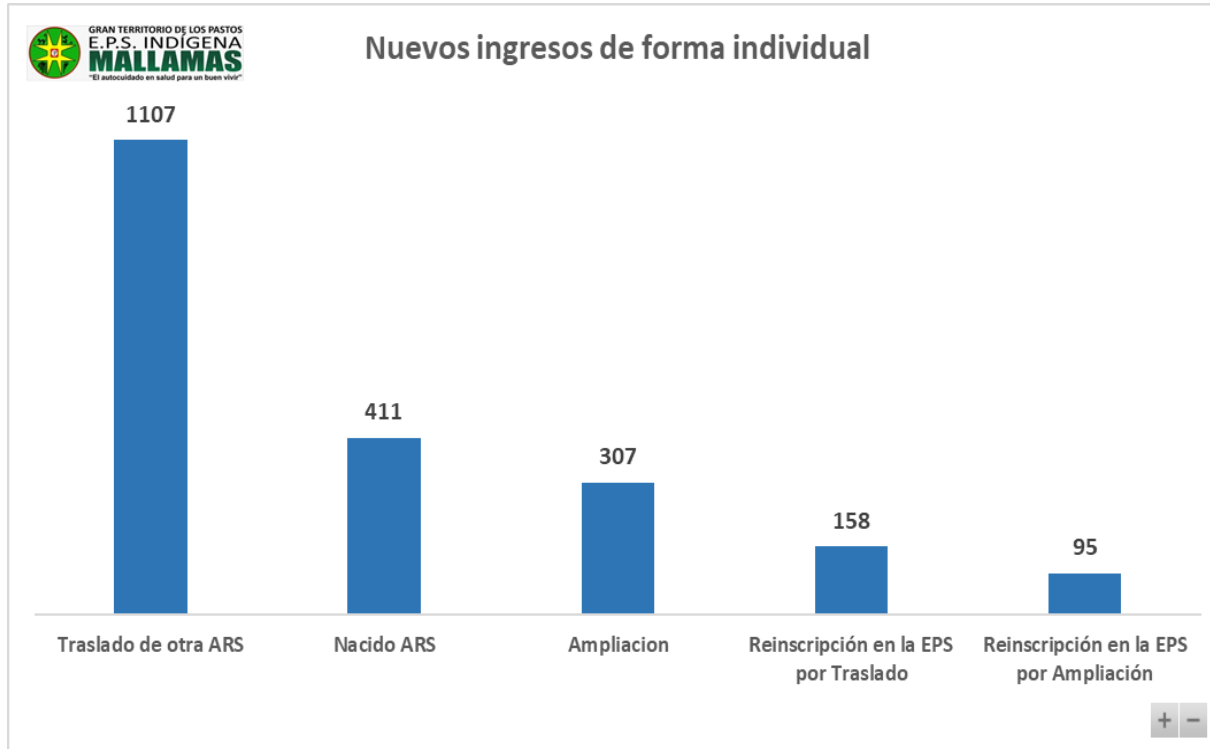
- Afiliados y novedades
- Caracterización de la Población
- Contratación de Red
- Indicadores Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad
- Atención al Usuario

The background features three large, overlapping circles in shades of green. One is a dark forest green on the left, another is a medium lime green at the top, and a third is a lighter lime green at the bottom right. The text is centered over the dark green circle.

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



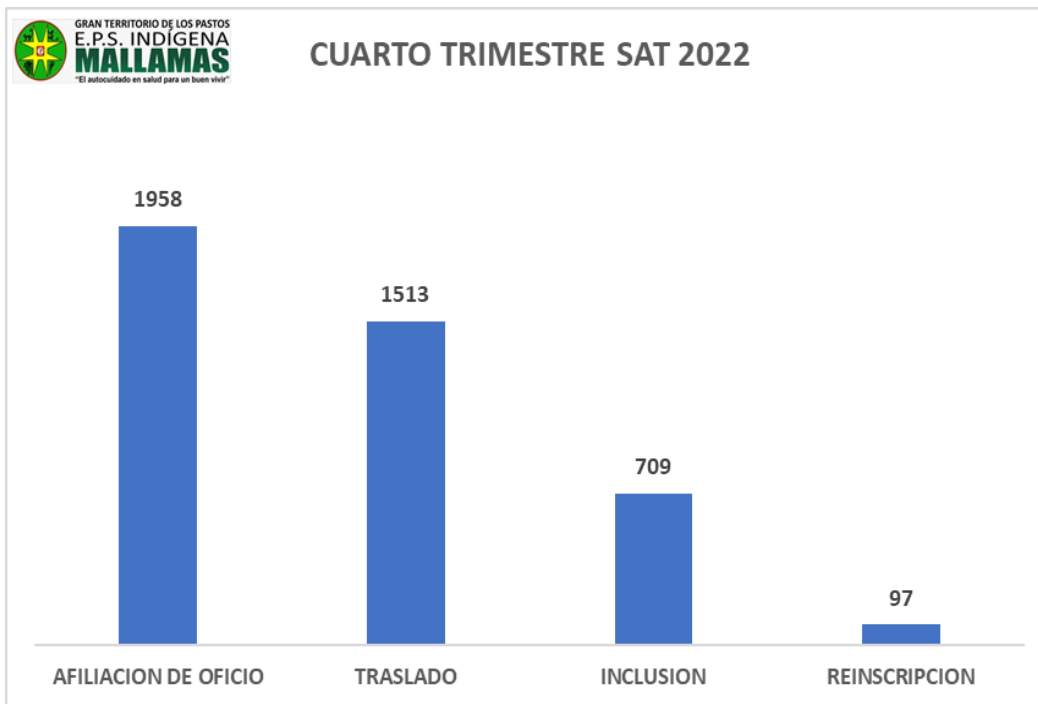
# REGIMEN SUBSIDIADO



Fuente: Coordinación de afiliación y administración de base de datos



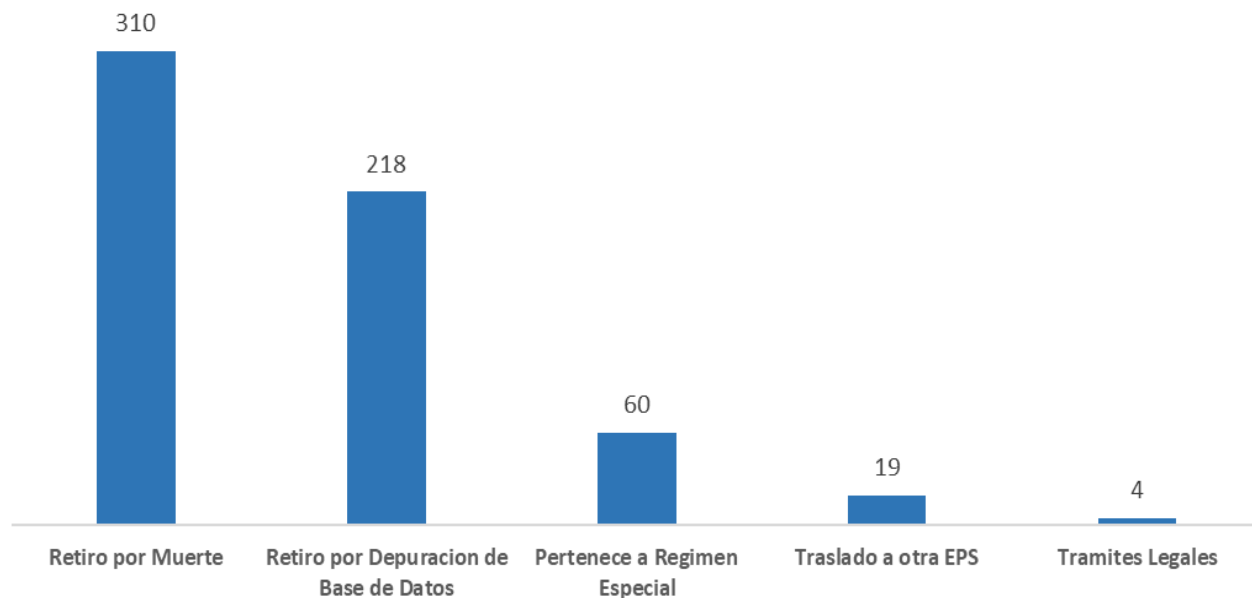
Fuente: Coordinación de afiliación y administración de base de datos



Fuente: Coordinación de afiliación y administración de base de datos



## Retiros efectuados en el periodo

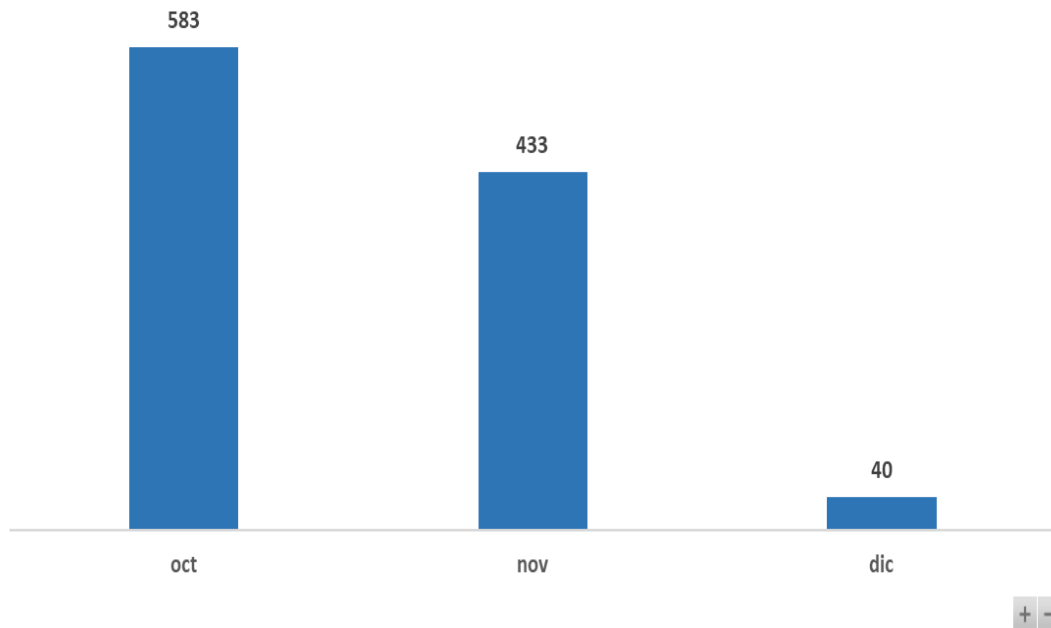


Fuente: Coordinación de afiliación y administración de base de datos



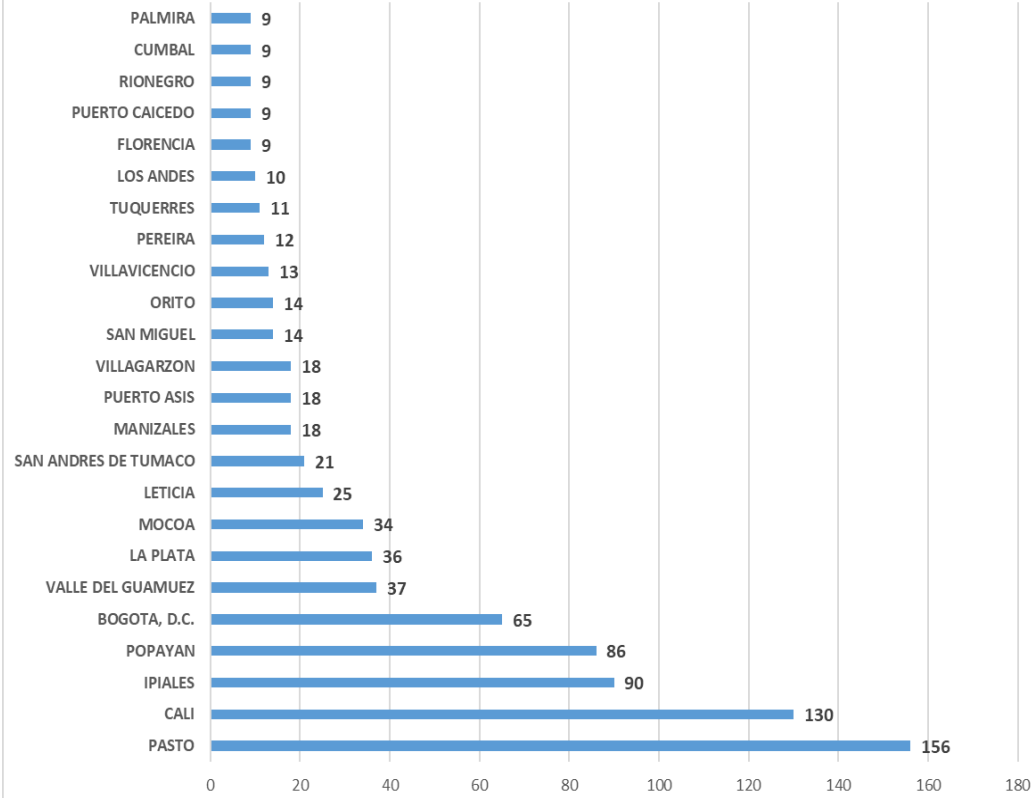


## Comportamiento de Portabilidades



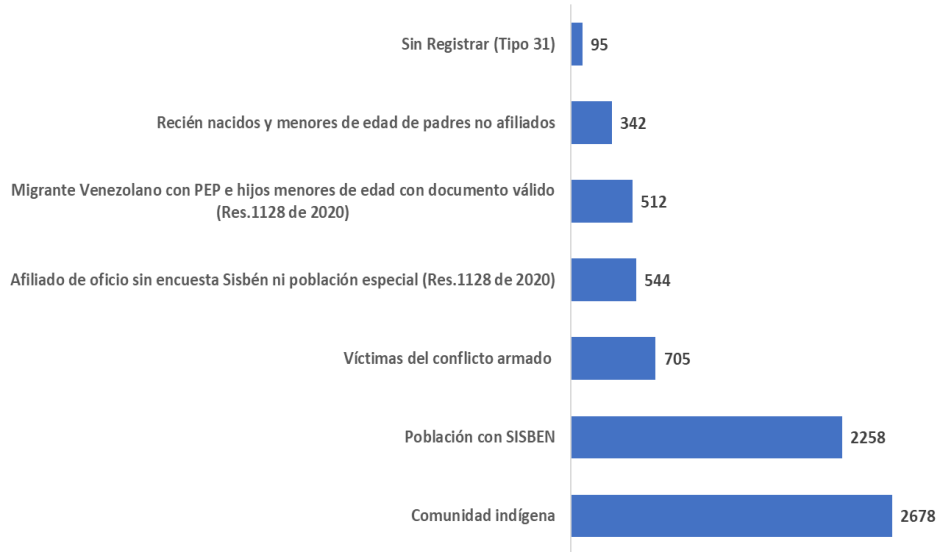


### Los veinte (20) Municipios con Mayor Potabilidades





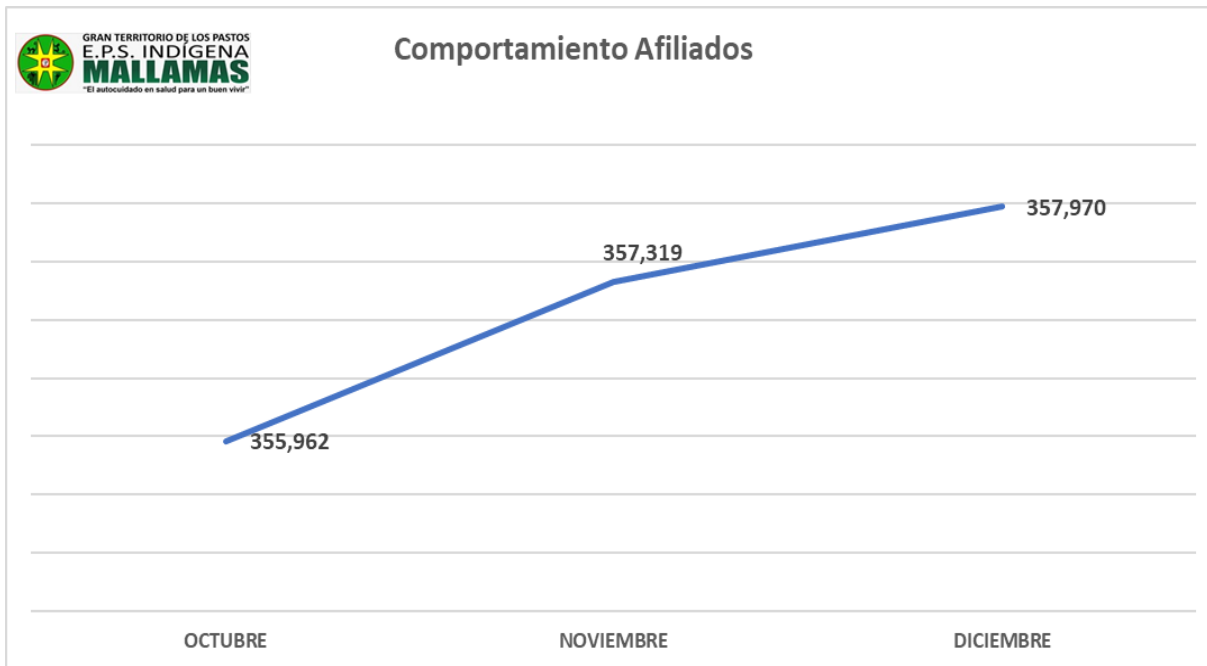
### Poblacion Periodo Octubre - Diciembre





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

# NUMERO DE AFILIADOS BDUA



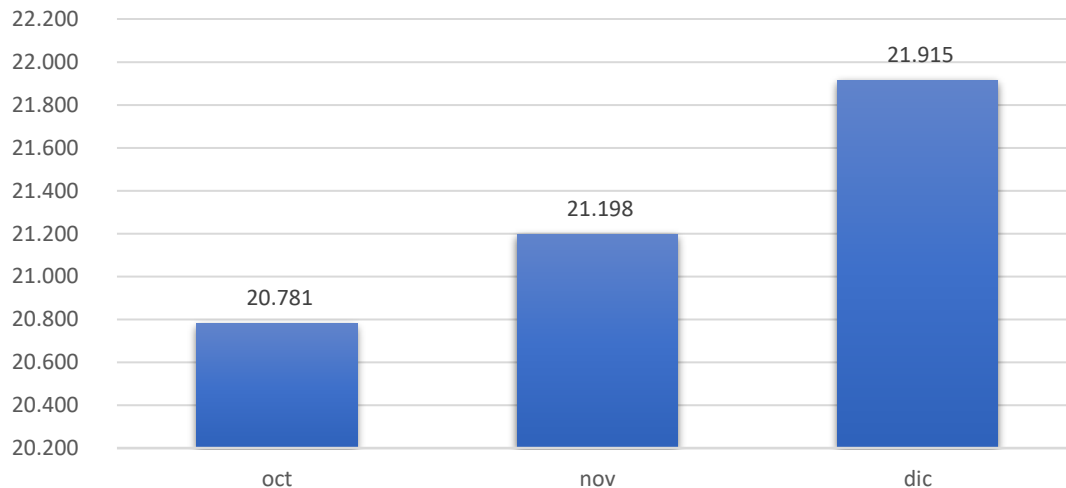
Fuente: Coordinación de afiliación y administración de base de datos



# REGIMEN CONTRIBUTIVO

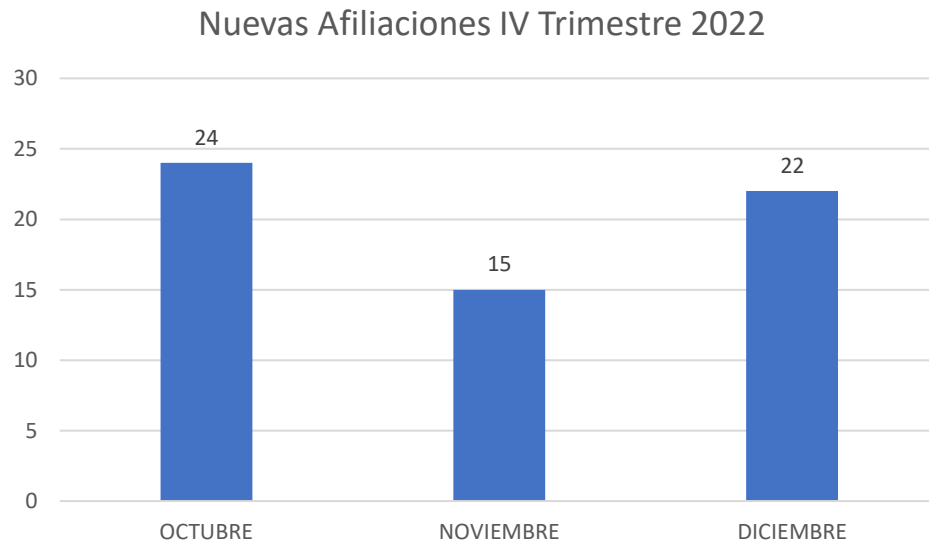
## COMPORTAMIENTO DE AFILIADOS EN MOVILIDAD REGIMEN CONTRIBUTIVO A NIVEL NACIONAL VIGENCIA 2022

**Comportamiento Afiliados IV Trimestre 2022**





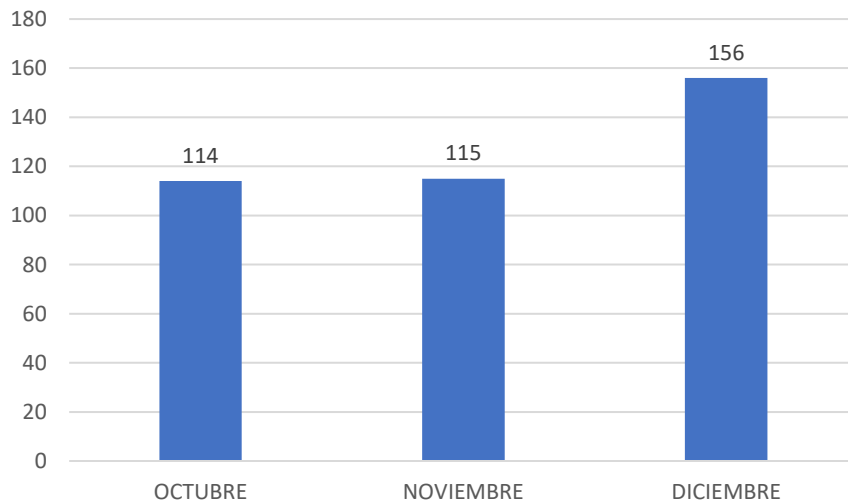
## COMPORTAMIENTO NUEVOS AFILIADOS VIGENCIA 2022





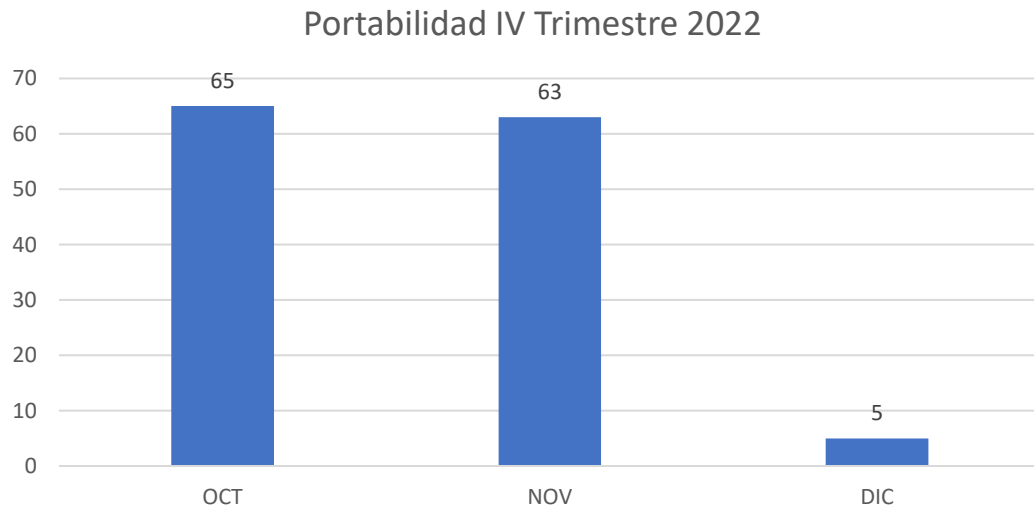
## COMPORTAMIENTO TRASLADOS Y RETIRO DE AFILIADOS VIGENCIA 2022

Retiros - Traslados de Afiliados IV Trimestre  
2022





## PORTABILIDAD AFILIADOS EN MOVILIDAD RÉGIMEN CONTRIBUTIVO VIGENCIA 2022



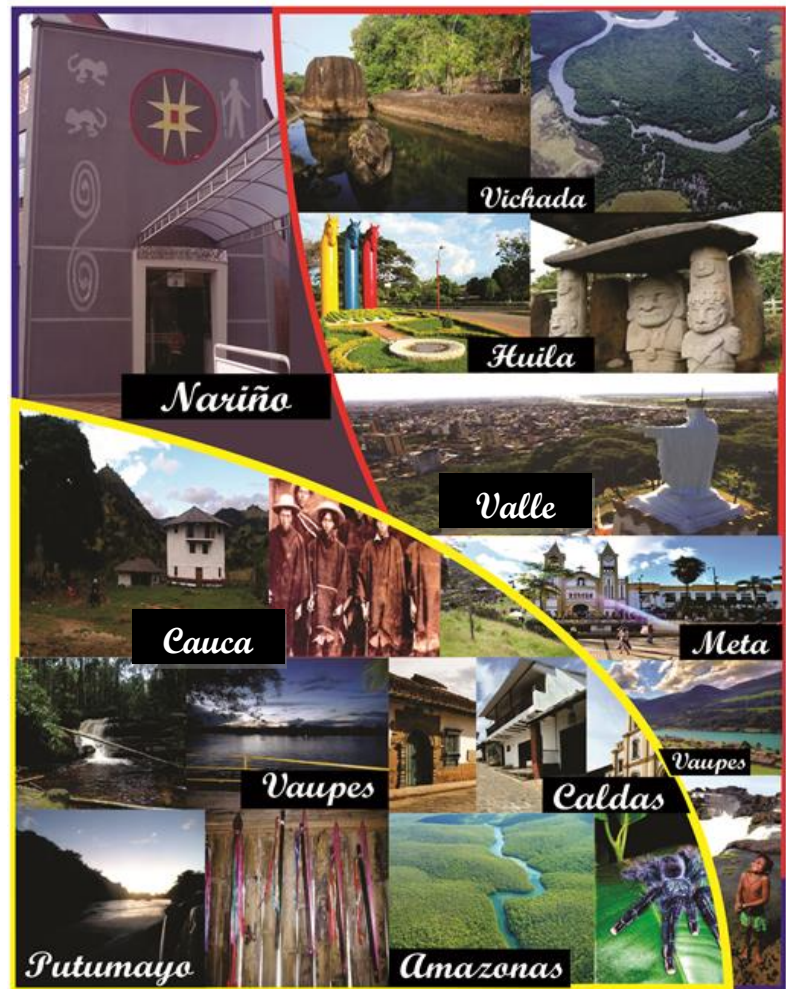
Fuente: Coordinación de Movilidad





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

# CARACTERIZACION POBLACIONAL MALLAMAS EPS-I 2022



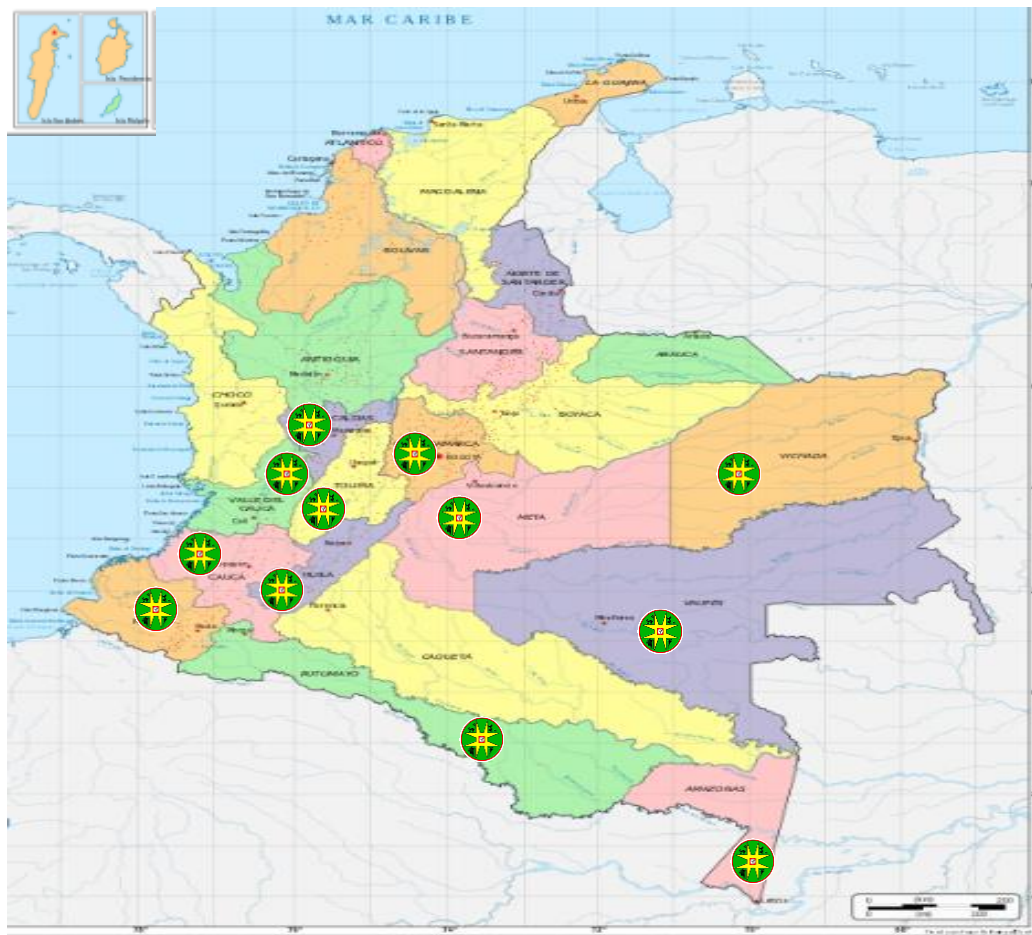


GRAN TERRITORIO DE LOS PASTOS  
E.P.S. INDÍGENA  
**MALLAMAS**  
"El autocuidado en salud para un buen vivir"

# 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**

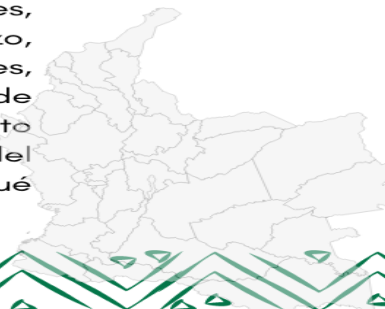
**4**

Bogotá, Tumaco, Cali, Buenaventura

#### **MUNICIPIOS**

**64**

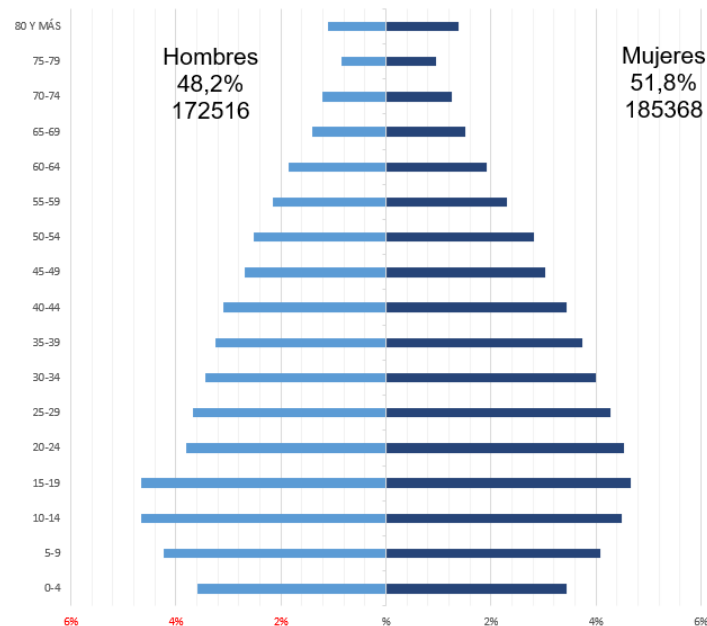
Belalcázar, Marmato, Risaralda y Supía, Argentina, Pitalito, Puerto Gaitán, Mitú, Cumaribo, Pasto, Aldana, Cuaspud, Contadero, Cordoba, Cumbal, El Tablón de Gomez, Funes, Guachucal, Gualmatan, Iles, Imues, Ipiales, La Unión, Potosí, Providencia, Pupiales, Ricaurte, San Lorenzo, Santacruz, Sapuyes, Taminango, Tuquerres YacuanquerBuenos Aires, Cajibío, Caldon, Jambaló, Morales, Piendamó, Santander de Quilichao, Silvia, Toribio y Totoró Colón, 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- IV SUBSIDIADO-2022.

Grupo etareo	F			% Fem	M			% Masc	Total general	% total
	R	U	Total F		R	U	Total M			
0-5	9234	3087	12321	3,44	9597	3285	12882	3,60	25203	7,04
5-10	10838	3794	14632	4,09	11298	3853	15151	4,23	29783	8,32
10-15	12210	3857	16067	4,49	12733	3988	16721	4,67	32788	9,16
15-20	12303	4395	16698	4,67	12377	4285	16662	4,66	33360	9,32
20-25	11665	4528	16193	4,52	10013	3578	13591	3,80	29784	8,32
25-30	11115	4156	15271	4,27	9931	3270	13201	3,69	28472	7,96
30-35	10568	3751	14319	4,00	9405	2949	12354	3,45	26673	7,45
35-40	9915	3477	13392	3,74	8996	2651	11647	3,25	25039	7,00
40-45	8977	3363	12340	3,45	8510	2574	11084	3,10	23424	6,55
45-50	7807	3035	10842	3,03	7253	2358	9611	2,69	20453	5,71
50-55	7157	2906	10063	2,81	6710	2281	8991	2,51	19054	5,32
55-60	5695	2550	8245	2,30	5671	2016	7687	2,15	15932	4,45
60-65	4859	1982	6841	1,91	4925	1709	6634	1,85	13475	3,77
65-70	3860	1507	5367	1,50	3811	1231	5042	1,41	10409	2,91
70-75	3359	1094	4453	1,24	3287	1020	4307	1,20	8760	2,45
75-80	2538	876	3414	0,95	2339	687	3026	0,85	6440	1,80
>80	3716	1194	4910	1,37	3110	815	3925	1,10	8835	2,47
<b>Total general</b>	<b>135816</b>	<b>49552</b>	<b>185368</b>	<b>51,80</b>	<b>129966</b>	<b>42550</b>	<b>172516</b>	<b>48,20</b>	<b>357884</b>	<b>100,00</b>





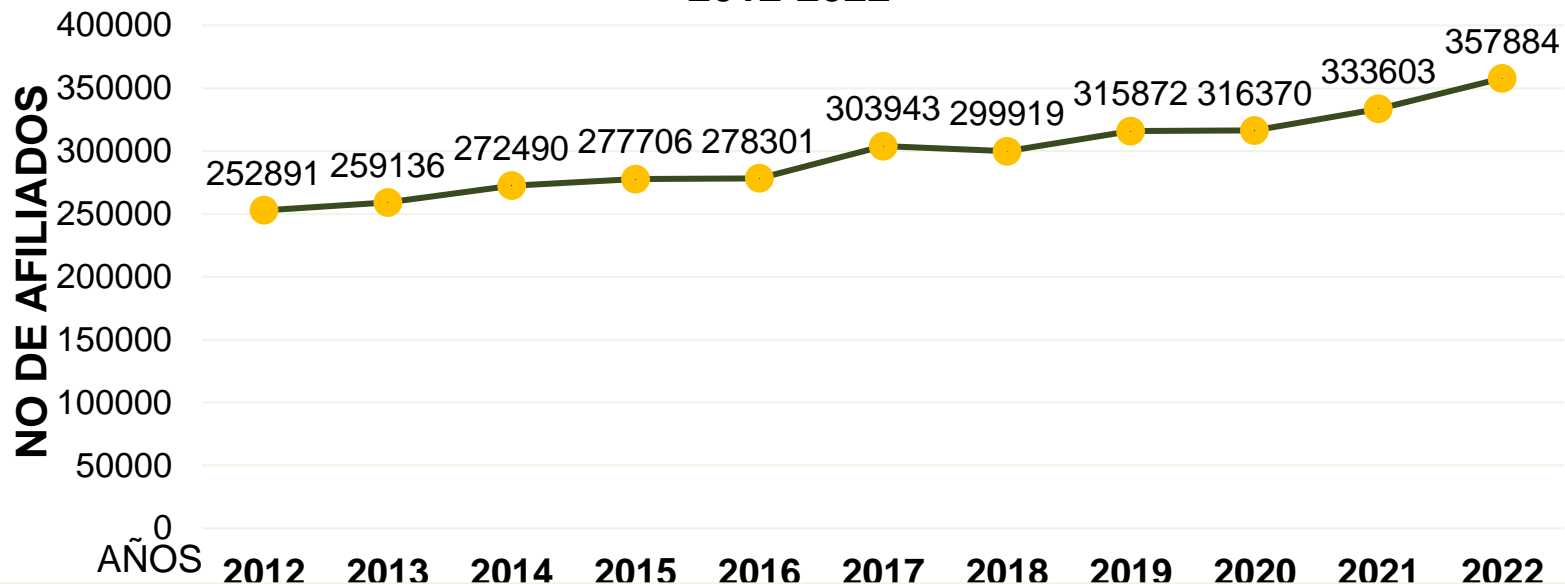
**48.20%**

**51.80%**

Durante el cuarto trimestre de 2022 del total de afiliados a régimen subsidiado que equivale a 357.884 el 48,20% corresponde a hombres y el 51,80% a mujeres.



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

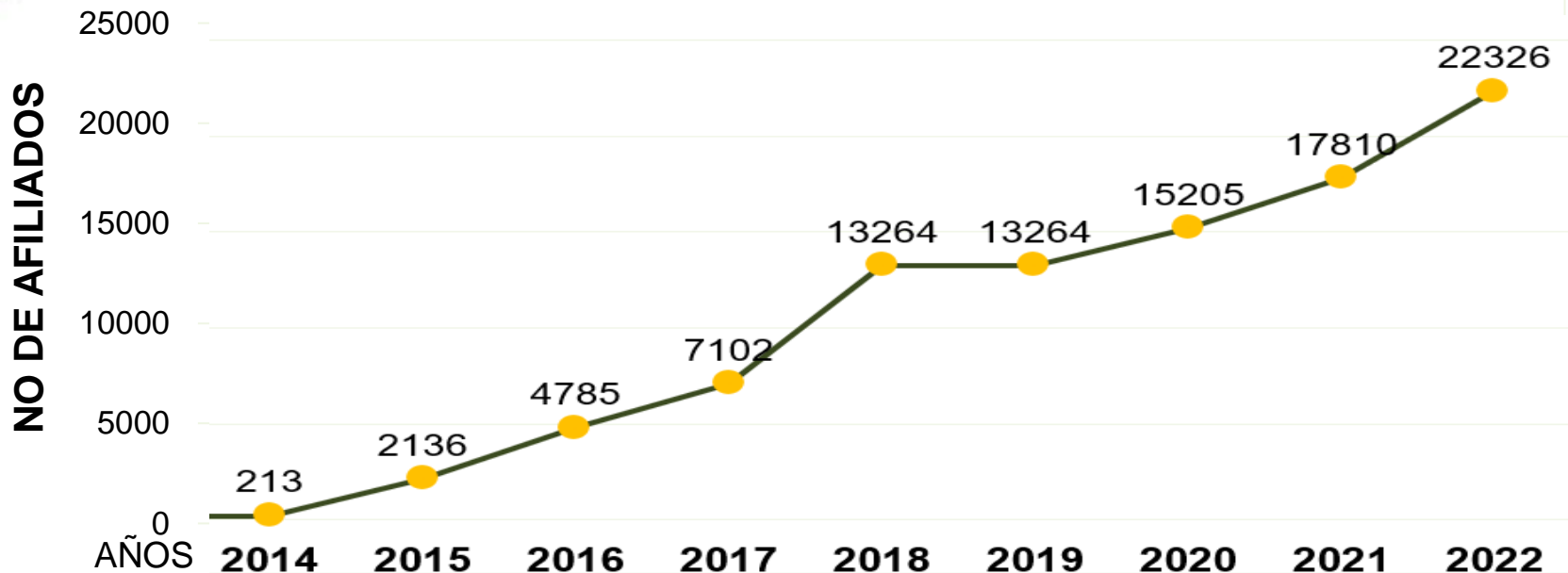


INDICADOR	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
NO DE AFILIADOS EAPB	252891	259136	272490	277706	278301	303943	299919	315872	316370	333603	357884



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

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

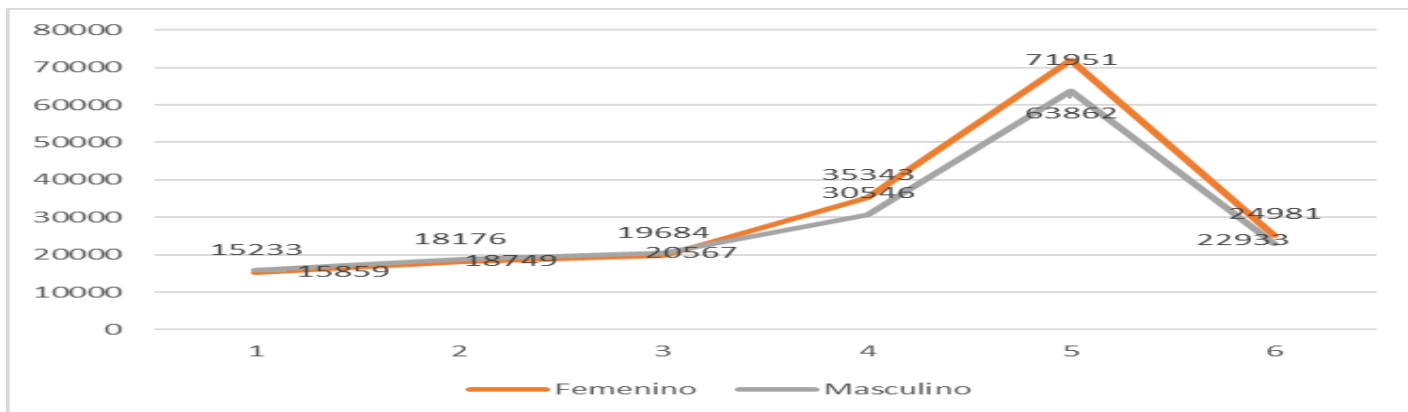


INDICADOR	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
NO DE AFILIADOS EAPB	213	2136	4785	7102	13264	13264	15205	17810	22326



## POBLACIONAL NACIONAL MALLAMAS EPS- SUBSIDIADO-Corte Diciembre 2022.

	F				M				Total	
	R	U	Total F	% Fem	R	U	Total M	% Masc	Total	% total
Ciclo de vida										
1. Primera infancia - 0 a 5 años	11329	3904	15233	4,26	11803	4056	15859	4,43	31092	8,69
2. infancia - 6 a 11 años	13698	4478	18176	5,08	14185	4564	18749	5,24	36925	10,32
3. adolescencia - 12 a 17 años	14689	4995	19684	5,50	15416	5151	20567	5,75	40251	11,25
4. juventud - 18 a 28 años	25653	9690	35343	9,88	22661	7885	30546	8,54	65889	18,41
5. adultez - 29 a 59 años	52118	19833	71951	20,10	48430	15432	63862	17,84	135813	37,95
6. vejez - mayores de 60	18329	6652	24981	6,98	17471	5462	22933	6,41	47914	13,39
Total general	135816	49552	185368	51,80	129966	42550	172516	48,20	357884	100,00

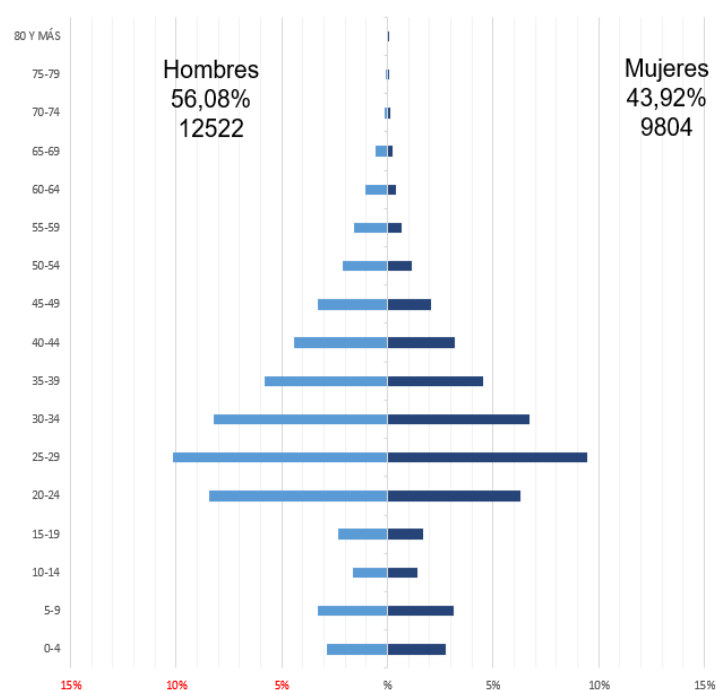






## PIRAMIDE POBLACIONAL NACIONAL MALLAMAS EPS- IV CONTRIBUTIVO-2022.

Grupo etareo	F				M				Total	% Total
	R	U	Total Fem	% Fem	R	U	Total Masc	% Masc		
0-5	384	225	609	2,73	395	243	638	2,86	1247	5,59
5-10	424	278	702	3,14	445	292	737	3,30	1439	6,45
10-15	202	110	312	1,40	233	130	363	1,63	675	3,02
15-20	231	140	371	1,66	362	154	516	2,31	887	3,97
20-25	914	496	1410	6,32	1324	564	1888	8,46	3298	14,77
25-30	1266	845	2111	9,46	1518	755	2273	10,18	4384	19,64
30-35	896	609	1505	6,74	1200	634	1834	8,21	3339	14,96
35-40	615	396	1011	4,53	857	447	1304	5,84	2315	10,37
40-45	424	290	714	3,20	633	352	985	4,41	1699	7,61
45-50	243	218	461	2,06	462	272	734	3,29	1195	5,35
50-55	147	113	260	1,16	291	187	478	2,14	738	3,31
55-60	78	76	154	0,69	196	155	351	1,57	505	2,26
60-65	54	37	91	0,41	138	100	238	1,07	329	1,47
65-70	25	22	47	0,21	67	57	124	0,56	171	0,77
70-75	15	8	23	0,10	20	15	35	0,16	58	0,26
75-80	6	6	12	0,05	9	9	18	0,08	30	0,13
>80	5	6	11	0,05	3	3	6	0,03	17	0,08
<b>Total general</b>	<b>5929</b>	<b>3875</b>	<b>9804</b>	<b>43,92</b>	<b>8153</b>	<b>4369</b>	<b>12522</b>	<b>56,08</b>	<b>22326</b>	<b>100,00</b>





**56.08%**

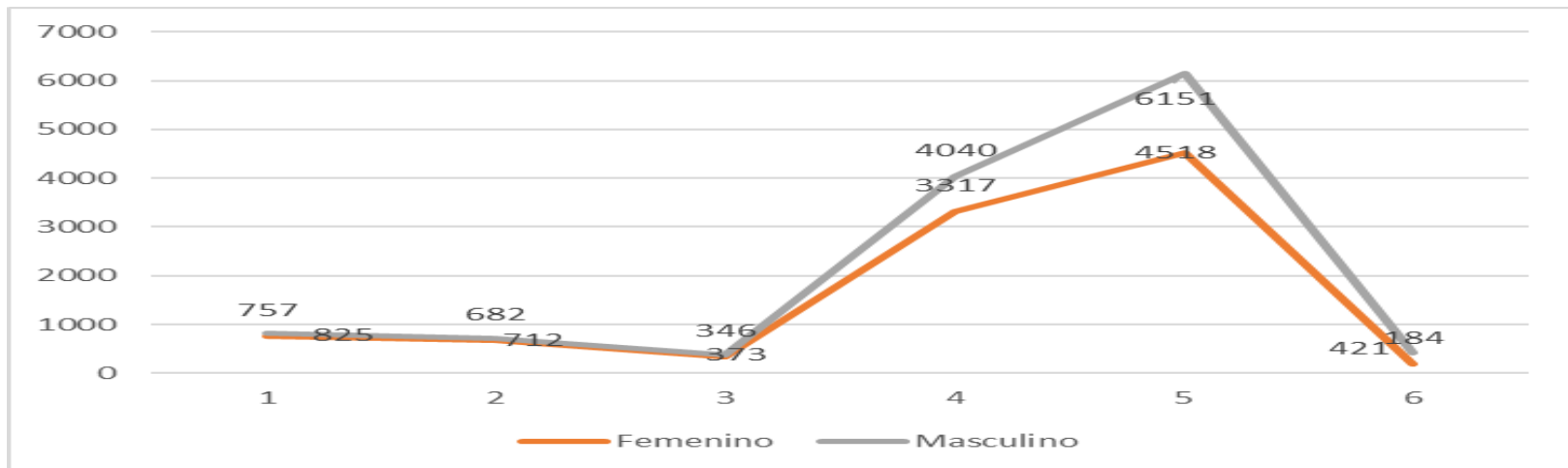
**43.92%**

Durante el cuarto trimestre de 2022 del total de afiliados a régimen contributivo que equivale a 22.326 el 56,08,% corresponde a hombres y el 43.92 % a mujeres.



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

Ciclo de vida	F				M				Total	% Total
	R	U	Total Fem	% Fem	R	U	Total Masc	% Masc		
1. primera infancia 0 a 5 años	472	285	757	3,39	496	329	825	3,70	1582	7,09
2. infancia - 6 a 11 años	425	257	682	3,05	458	254	712	3,19	1394	6,24
3. adolescencia - 12 a 17 años	207	139	346	1,55	234	139	373	1,67	719	3,22
4. juventud - 18 a 28 años	2074	1243	3317	14,86	2804	1236	4040	18,10	7357	32,95
5. adultez - 29 a 59 años	2646	1872	4518	20,24	3924	2227	6151	27,55	10669	47,79
6. vejez - mayores de 60 años	105	79	184	0,82	237	184	421	1,89	605	2,71
Total general	5929	3875	9804	43,91	8153	4369	12522	56,09	22326	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 IV Trimestre 2022

Teniendo en cuenta la contratación para la vigencia 2022, para el cuarto trimestre, se firmaron 237 contratos.

Como se puede observar, por ejemplo, en a grafica se detalla la cantidad de contratos firmados por departamento en el periodo en mención.





Dentro de la contratación realizada durante el tercer trimestre del año 2022, se evidencia que, dentro de los 263 contratos firmados durante este periodo, 91 corresponden a la red pública y 172 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 175 contratos en este periodo.

CLASE	RED PRIVADA	RED PUBLICA	Total general
ALBERGUES	5		5
FISIOTERAPIA	12	1	13
IMAGENES DIAGNOSTICAS	20		20
IPS, HOSPITALES Y CLINICAS	85	90	175
LABORATORIOS	14		14
OFTALMOLOGIAS Y OPTOMETRIAS	8		8
PROVEEDORES	9		9
SUMINISTRO MEDICAMENTOS	8		8
TRANSPORTE	11		11
<b>Total general</b>	<b>172</b>	<b>91</b>	<b>263</b>

Fuente: Coordinación de Conformación de Red de Prestadores de SS- Corte 31 de diciembre 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 Diagnósticas, Laboratorios, Oftalmologías, Proveedores, Suministro de medicamentos o Transporte. Por ejemplo, podemos observar que, en el Amazonas, se firmaron 7 contratos dentro de la red Privada, y 1 contrato en la red pública, para un total de 8 contratos firmados durante este periodo.

ROL	AMAZONAS	CALDAS	CAUCA	HUILA	META	NARIÑO	PUTUMAYO	TOLIMA	VALLE DEL CAUCA	VAUPES	VICHADA	Total general
<b>RED PRIVADA</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>67</b>	<b>28</b>		<b>11</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>151</b>
ALBERGUES		1	1		2	2			1			7
FISIOTERAPIA		1				7	4					12
IMAGENES DIAGNOSTICAS		1		2		9	2		1			15
IPS, HOSPITALES Y CLINICAS	3	4	9	1	5	32	17		6		1	78
LABORATORIOS	2	1		1		7	1					12
OFTALMOLOGIAS Y OPTOMETRIAS	2	2	1			4						9
PROVEEDORES						4	1		1			6
SUMINISTRO MEDICAMENTOS				1		1	1		2			5
TRANSPORTE					3	1	2			1		7
<b>RED PUBLICA</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>35</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>4</b>			<b>86</b>
FISIOTERAPIA				1								1
IMAGENES DIAGNOSTICAS		1										1
IPS, HOSPITALES Y CLINICAS	1	9	13	7	2	35	12	1	4			84
<b>Total general</b>	<b>8</b>	<b>20</b>	<b>24</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>102</b>	<b>40</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>237</b>



Como se puede observar en la siguiente grafica, de acuerdo a la modalidad de contrataciones, dentro del cuarto trimestre se firmaron 236 contratos por modalidad evento y 1 contrato por modalidad PGP, para un total de 237 contratos.

Además, se puede detallar, la cantidad de contratos firmados en cada departamento, teniendo en cuenta la modalidad de contratación.

MODALIDAD	AMAZONAS	CALDAS	CAUCA	HUILA	META	NARIÑO	PUTUMAYO	TOLIMA	VALLE DEL CAUCA	VAUPES	VICHADA	Total general
EVENTO	8	20	24	13	12	101	40	1	15	1	1	236
PGP						1						1
<b>Total general</b>	<b>8</b>	<b>20</b>	<b>24</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>102</b>	<b>40</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>237</b>

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.

# Indicadores Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad

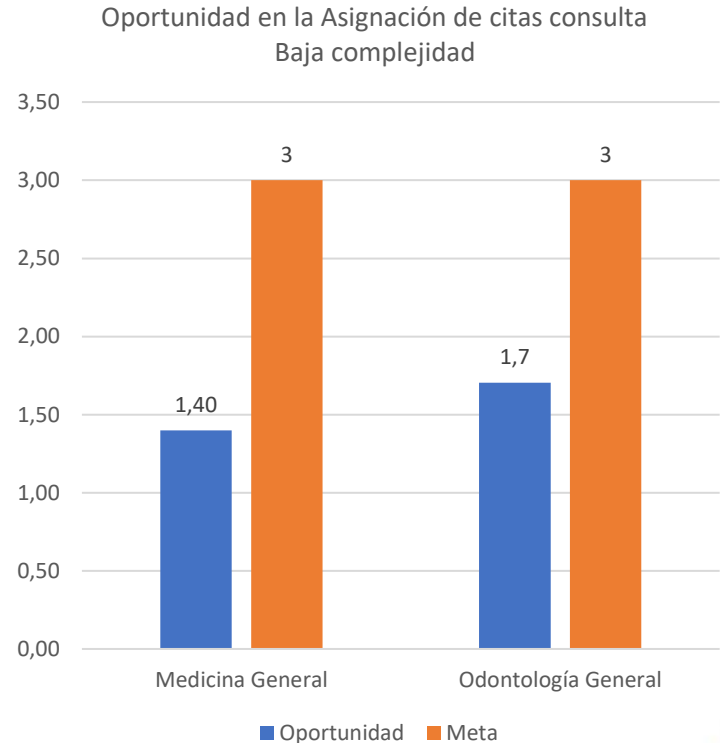


GRAN TERRITORIO DE LOS PASTOS  
E.P.S. INDÍGENA  
**MALLAMAS**  
"El autocuidado en salud para un buen vivir"

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.



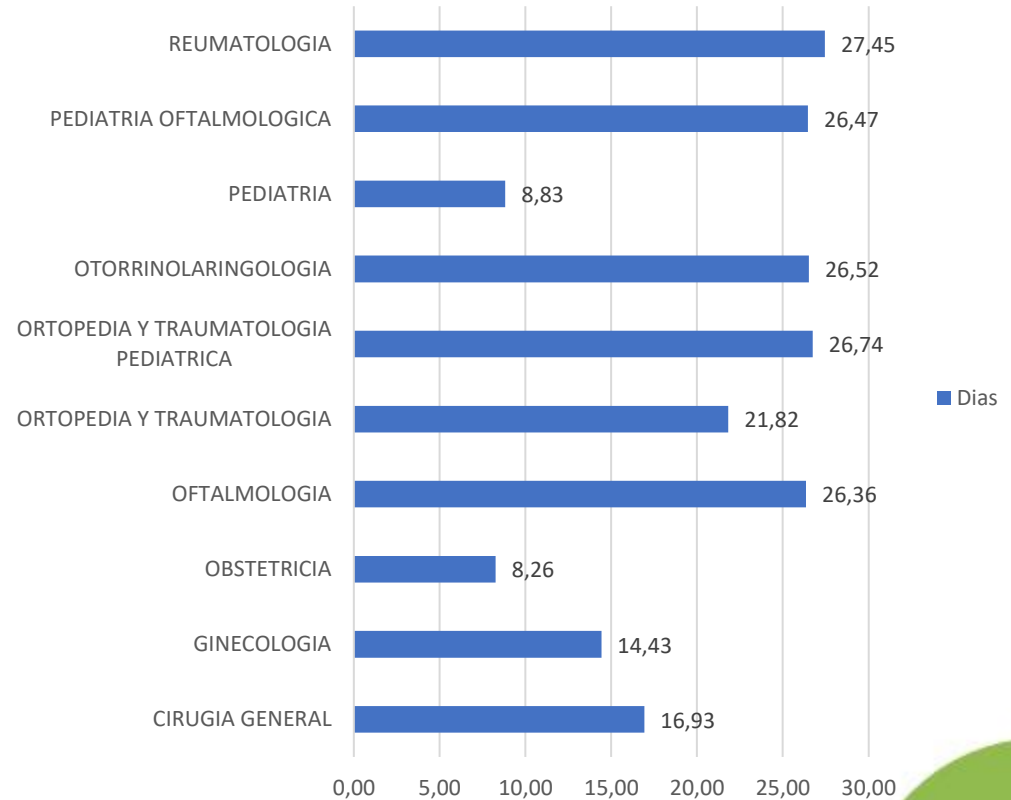
Para este indicador se ha establecido normativamente que se debe garantizar la asignación de cita de consulta de baja complejidad en máximo 3 días, una vez realizado las mediciones se encuentra que Mallamas EPS-I cumple con los tiempos de oportunidad en la asignación de citas por medicina general en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





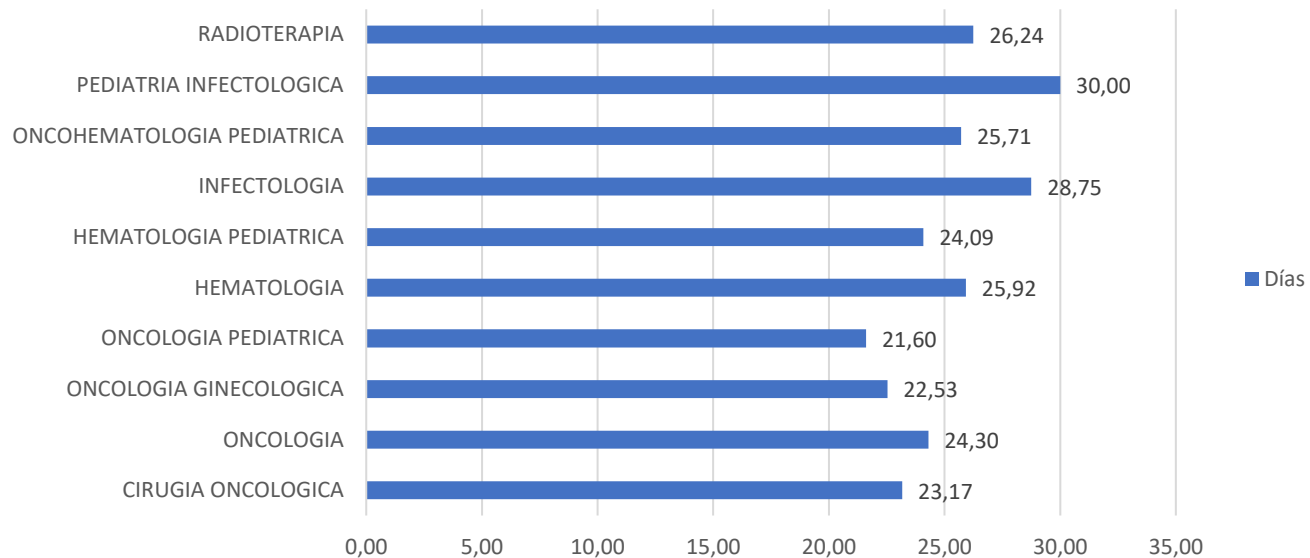
En los siguientes gráficos podemos observar los tiempos de espera para la asignación de citas por las diferentes especialidades médicas, para las cuales es importante tener presente que en algunos casos la demanda del servicio supera la oferta de profesionales conllevando a que los días sean más prolongados.

## Tiempo de Espera Medicina Especializada





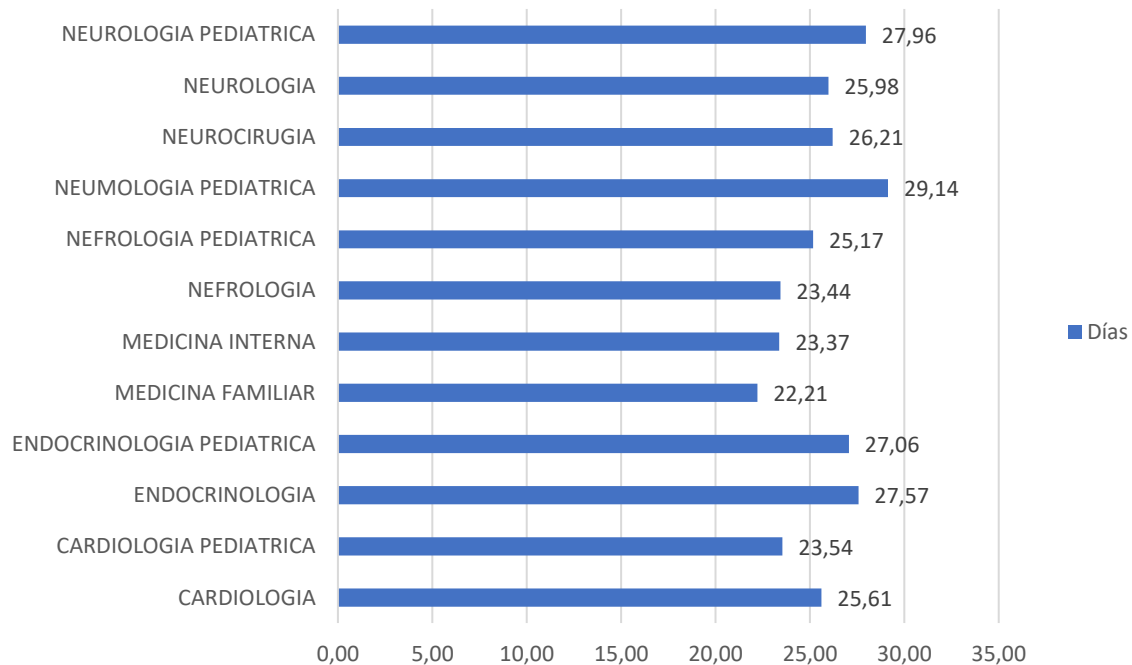
## Tiempo de Espera Medicina Especializada



Fuente. Indicadores de calidad/Matriz indicadores 2022



## Tiempo de Espera Medicina Especializada



Fuente. Indicadores de calidad/Matriz indicadores 2022





### PORCENTAJE DE ENTREGA DE MEDICAMENTOS PBS



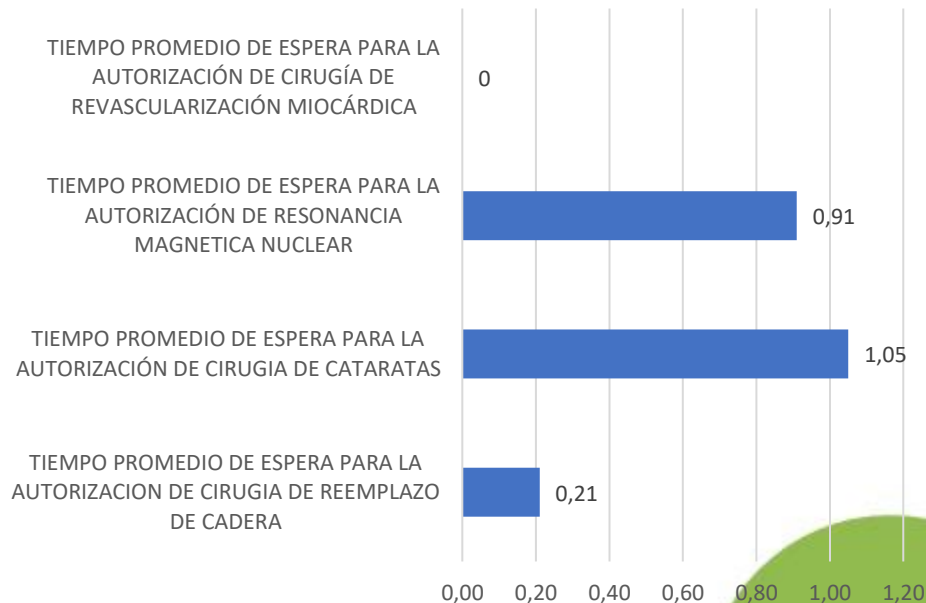
Fuente. Indicadores de calidad/Matriz indicadores 2022

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 97.8% se entrega de manera inmediata o en las siguientes 48 horas cuando no hay disponibilidad, tal como lo establece la normatividad vigente.



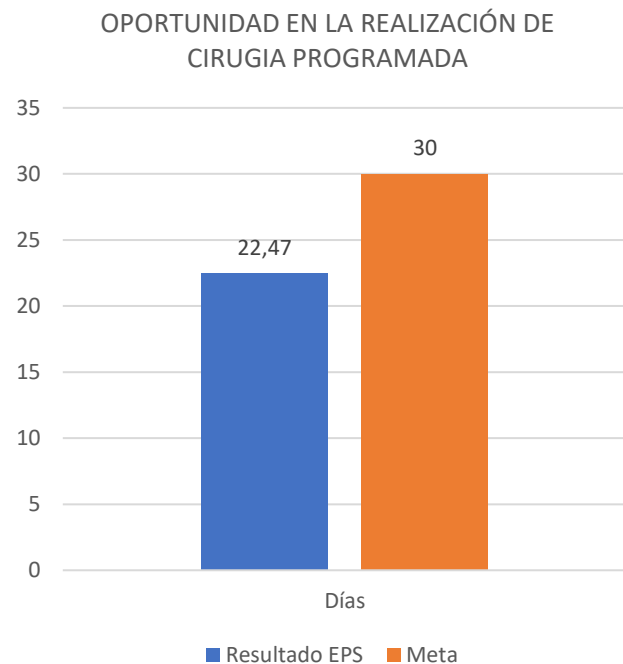
Con respecto a los indicadores de oportunidad en la autorización de acuerdo con lo establecido en la resolución 256 de 2016 se encuentran los siguientes resultados:

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.





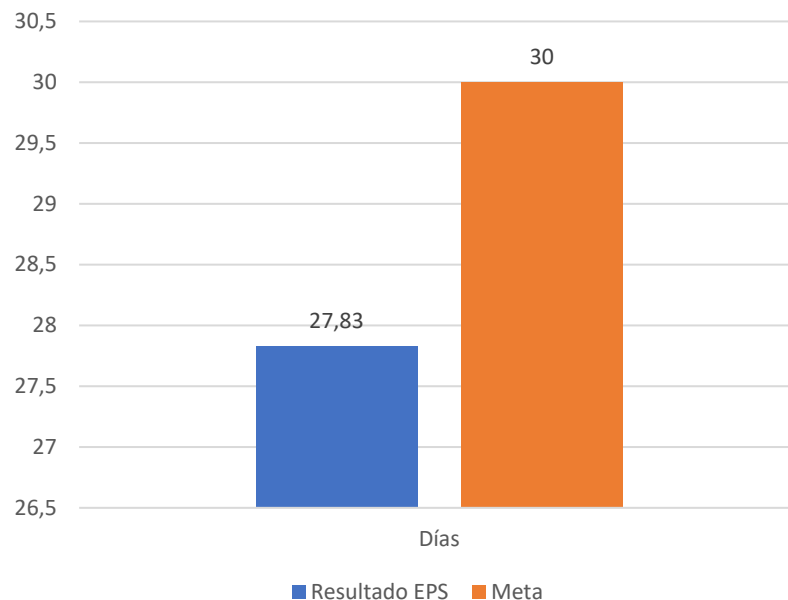
Según las mediciones en el Periodo de evaluación, observamos que EPS-I MALLAMAS garantiza con su red de prestadores en 22.47 días la oportunidad en la realización de cirugía programada, así mismo durante el proceso de auditoría de calidad se evalúa los protocolos de valoración prequirúrgica, así como 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.





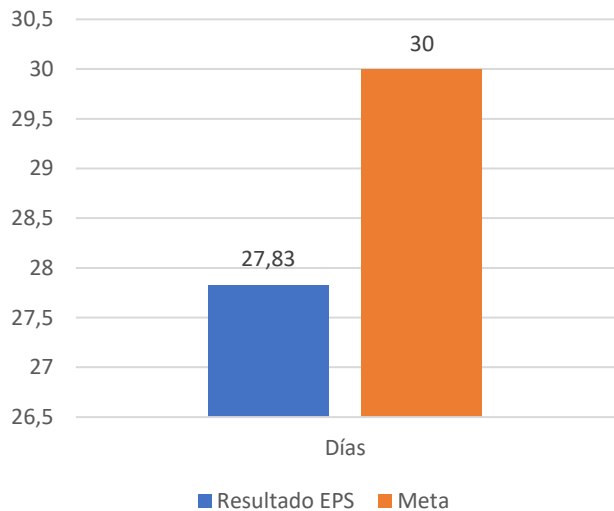
El indicador de oportunidad para la realización de cirugía Reemplazo de Cadera se encuentra dentro de los resultados esperados, no se generaron barreras para acceder a los servicios, por lo que se continuará con el monitoreo al cumplimiento de este indicador por medio de visitas de auditoría de calidad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





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



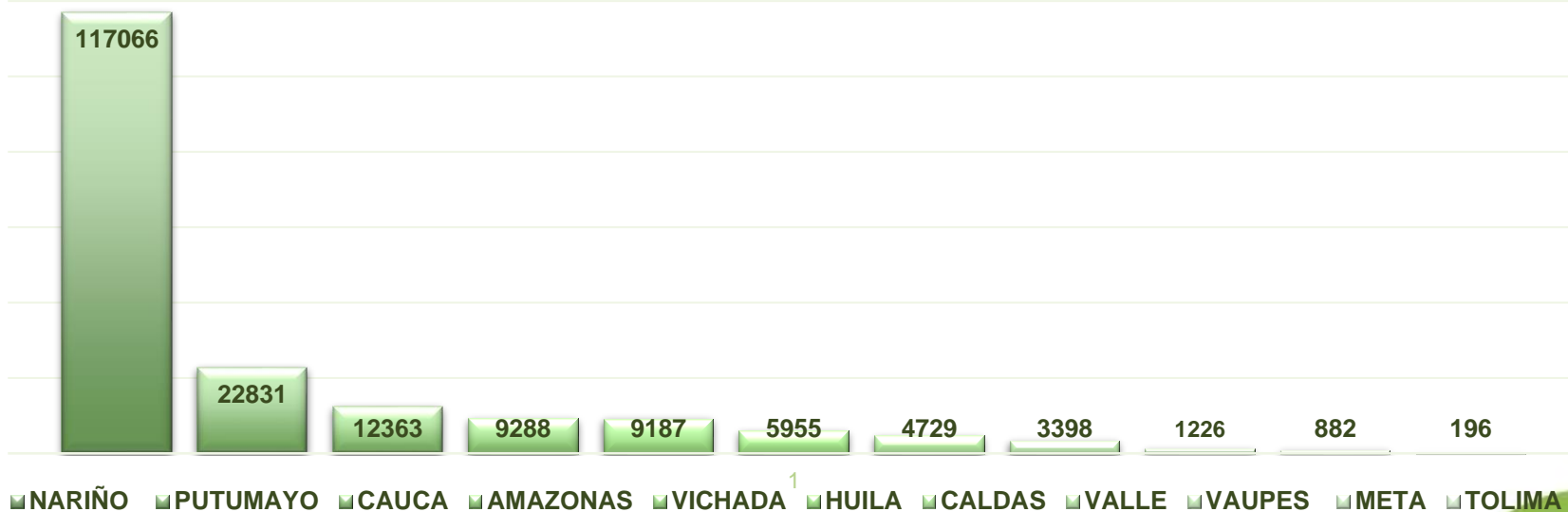
El indicador oportunidad en la realización de Cirugía de catarata se encuentra dentro de los resultados esperados, no se generaron barreras para acceder a los servicios y en análisis se evidencian cumplimiento de toda la red prestadora en el primer trimestre de 2022

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 IV TRIMESTRE 2022



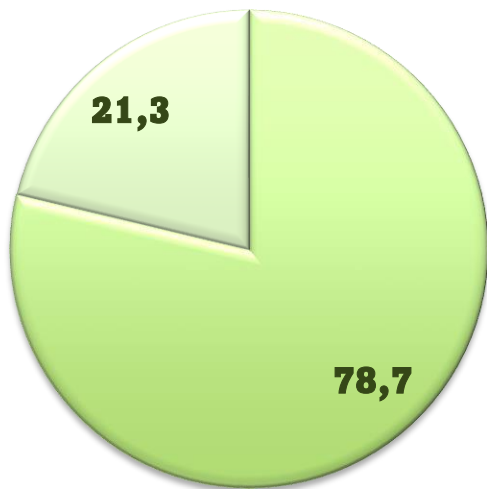


# SATISFACCIÓN AL USUARIO

## Satisfacción Global 2022

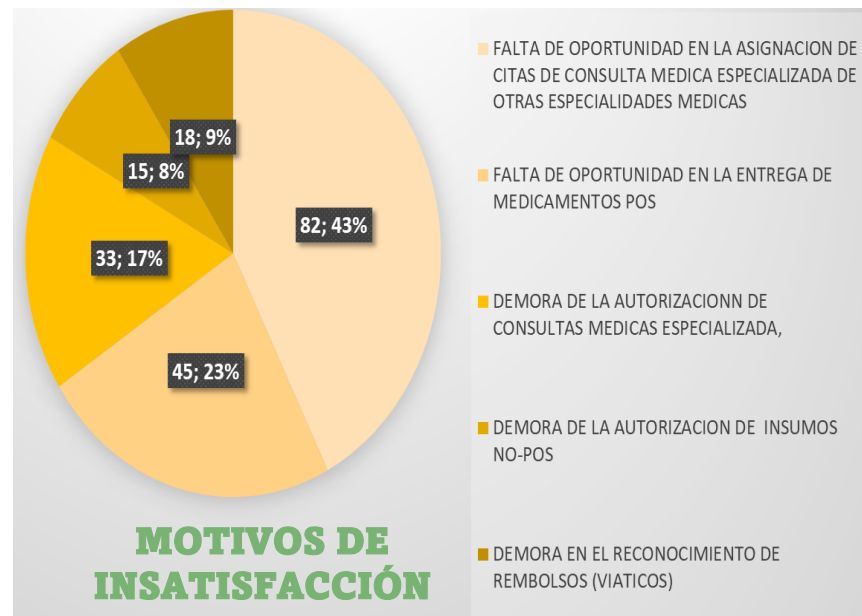
### IV TRIMESTRE

#### INSATISFAFECHOS



■ Satisfechos

En el cuarto trimestre de 2022 se aplicaron 4.504 encuestas de satisfacción a la población afiliada a EPS Mallamas, por lo cual, la proporción de satisfacción es del 79%.

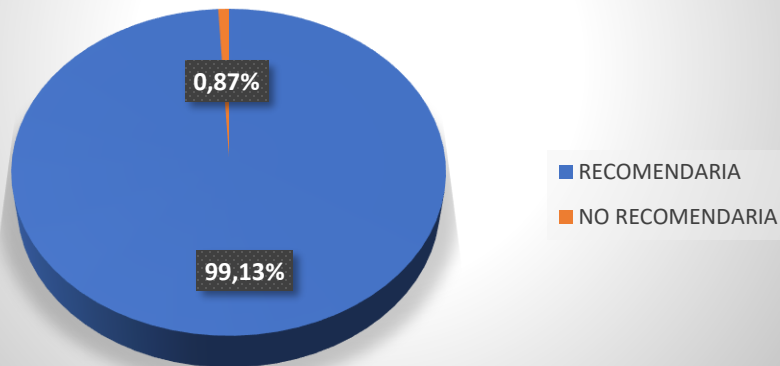


#### MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN





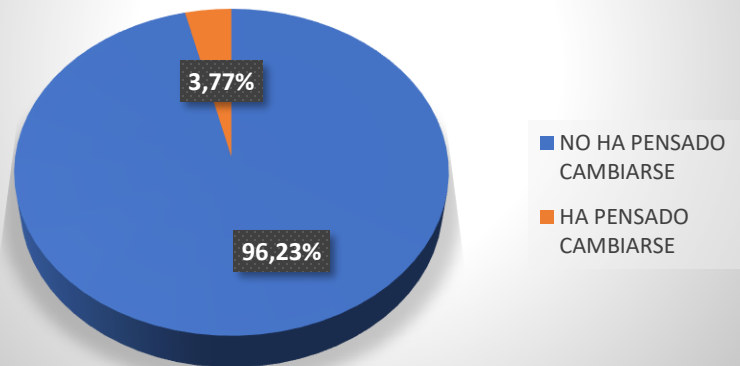
## PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN A LA EPS A FAMILIARES Y AMIGOS IV TRIMESTRE



Del total de población encuestada identificamos que el 99,13% de los afiliados recomendarían a nuestra institución, lo cual hace que sigamos trabajando por prestar unos mejores servicios.



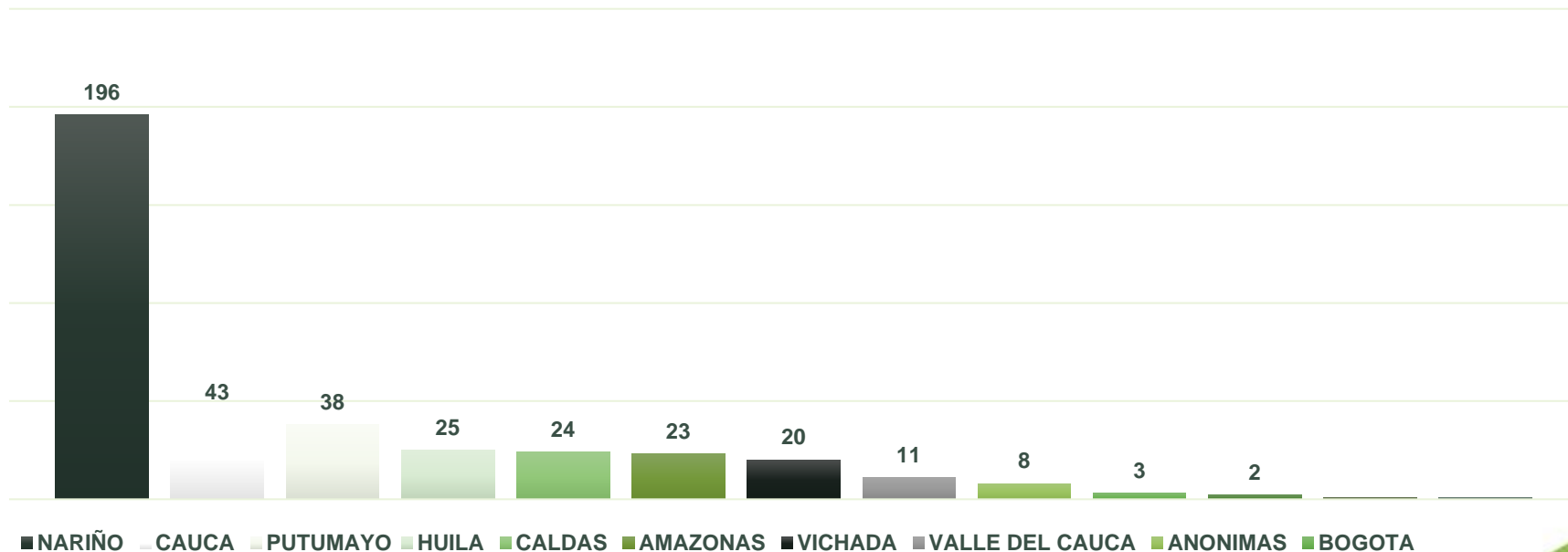
## PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE HAN PENSADO EN CAMBIARSE DE EAPB IV TRIMESTRE



Del gráfico podemos concluir que del total de población encuestada el 96,23% recomendarían a nuestra EPS como una buena institución y solo el 3,77 % 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 IV TRIMESTRE



Fuente: de información aplicativo Qlick Sence