

2021

INFORME # 2-I SEMESTRE  
UISALUD (enero  
- junio de 2021)

## UISALUD

*Gonzalo Gómez Patiño*

*Director*

*Elaborado por  
Profesionales líderes de procesos*

*Modificado y Consolidado por  
Gonzalo Gómez Patiño  
Director*

*Adriana Arenas Sánchez.  
Enf, Esp, MsC  
Coordinadora Vigilancia en Salud Pública  
Y Gestión del Riesgo*

*Bucaramanga, 15 de JULIO de 2021*

## TABLA DE CONTENIDO

	<i>Página</i>
<b>I. CARACTERIZACIÓN AFILIADOS UISALUD</b> .....	4
<b>I.1. CARACTERIZACIÓN TERRITORIAL Y DEMOGRÁFICA</b> .....	4
<i>I.1.1. Distribución de población afiliada</i> .....	5
<i>I.1.2. Estructura demográfica</i> .....	6
<i>I.1.3. Población por grupo de edad</i> .....	6
<i>I.1.4. Gestión del recaudo</i> .....	7
<i>I.1.5. Ingreso de usuarios primer semestre 2021.</i> .....	8
<i>I.1.6. Retiro de usuarios primer semestre 2021.</i> .....	8
<b>2. SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO</b> .....	9
<b>3. IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO A PLAN DE CONTINGENCIA COVID-19</b> .....	10
<b>3.1 BÚSQUEDA ACTIVA DE CASOS COVID-19 EN SINTOMÁTICOS RESPIRATORIOS</b> .....	10
<b>4. PROCESO DE VACUNACIÓN CONTRA EL COVID-19</b> .....	12
<b>5. INDICADORES DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> .....	14
<b>5.1. OPORTUNIDAD EN LAS CITAS MÉDICAS ASIGNADAS EN UISALUD</b> .....	14

## LISTA DE TABLAS

	<i>Página</i>
<b>Tabla 1. Distribución de los afiliados UISALUD por departamento de residencia</b> .....	4

<b>Tabla 2. Distribución de los afiliados UISALUD área metropolitana de Bucaramanga. ....</b>	<b>5</b>
<b>Tabla 3. Población UISALUD, abril 1/16 vs septiembre 30/20. ....</b>	<b>5</b>
<b>Tabla 4. Proporción de la población por ciclo vital, UISALUD 2021. ....</b>	<b>7</b>
<b>Tabla 5. Distribución de cotizantes de UISALUD, según plan de salud. ....</b>	<b>7</b>
<b>Tabla 6. Distribución de ingresos a UISALUD, acumulado primer semestre 2021. ....</b>	<b>8</b>
<b>Tabla 7. Distribución de retiros de UISALUD, acumulado primer semestre 2021. ....</b>	<b>8</b>
<b>Tabla 8. Casos positivos en UISALUD a julio 15 de 2021. ....</b>	<b>11</b>
<b>Tabla 9. Clasificación acumulada de casos positivos y seguimientos en UISALUD. ....</b>	<b>12</b>
<b>Tabla 10. Vacunación contra COVID-19 a julio 18 de 2021. ....</b>	<b>13</b>
<b>Tabla 11. Oportunidad en la asignación de citas UISALUD, segundo trimestre 2021. ...</b>	<b>14</b>

## LISTA DE FIGURAS

	<i>Página</i>
<b>Figura 1. Pirámide poblacional de UISALUD. ....</b>	<b>6</b>
<b>Figura 2. Distribución de PQRSR según rol prestador y asegurador UISALUD. ....</b>	<b>9</b>
<b>Figura 3. Distribución de casos positivos UISALUD. ....</b>	<b>12</b>

## I. CARACTERIZACIÓN AFILIADOS UISALUD

### I.1. CARACTERIZACIÓN TERRITORIAL Y DEMOGRÁFICA

A cierre del primer semestre de 2021, la población de UISALUD es de 2.815 afiliados, que representan el 0,0060% de la población nacional y el 0,1426% del departamento de Santander.

**Tabla I. Distribución de los afiliados UISALUD por departamento de residencia.**

DEPARTAMENTO DE RESIDENCIA	#	%
Santander	2.733	97,1%

Cundinamarca	46	1,6%
Antioquia	10	0,4%
Boyacá	8	0,3%
Valle	7	0,2%
Risaralda	2	0,1%
<b>Caldas</b>	3	0,1%
Norte de Santander	3	0,1%
Tolima	2	0,1%
Nariño	1	0,0%
<b>Total general</b>	<b>2.815</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Área de afiliación UISALUD, 2021

**Tabla 2. Distribución de los afiliados UISALUD área metropolitana de Bucaramanga.**

AREA METROPOLITANA	No	%
Bucaramanga	1.839	65,3%
Floridablanca	579	20,6%
Girón	79	2,8%
Piedecuesta	199	7,1%
<b>Total Área Metropolitana</b>	<b>2.696</b>	<b>95,8%</b>

Fuente: Área de afiliación UISALUD, 2021

El 65,3% (1.839) del total de afiliados reside en la ciudad de Bucaramanga, así mismo, los residentes del área metropolitana de Bucaramanga son 2.696, que corresponden al 95,8% del total de afiliados quienes tienen acceso a la IPS primaria de Bucaramanga. Los afiliados residentes en otros municipios son atendidos por la Red Universitaria de Servicios de Salud – RUSS.

### *1.1.1. Distribución de población afiliada*

**Tabla 3. Población UISALUD, abril 1/16 vs septiembre 30/20.**

POBLACIÓN	Abr 1/16	Var %	Jun 30/21
Cotizantes	1.625	1,5%	1.649
Beneficiarios	1.433	-18,6%	1.166
<b>Total</b>	<b>3.058</b>	<b>-7,9%</b>	<b>2.815</b>

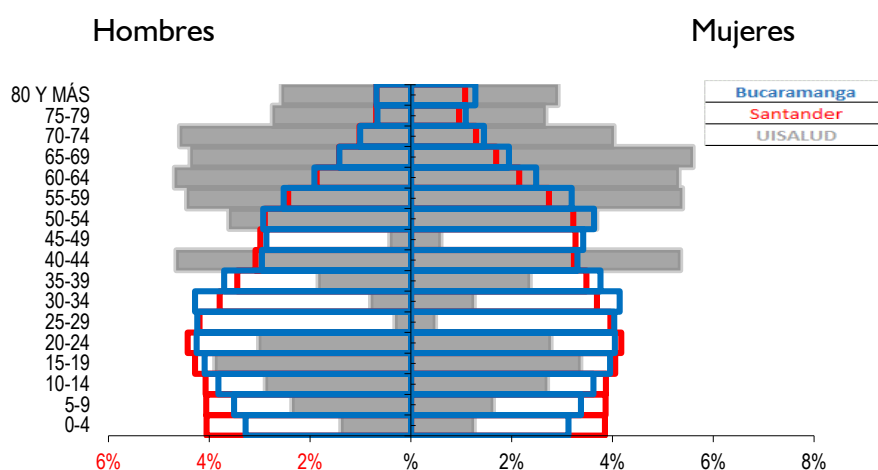
Fuente: Área de afiliación UISALUD, 2021

Del total de afiliados a 30 de junio de 2021 el 58,6 % (1.649) correspondió a cotizantes y el 41,4% (1.166) a beneficiarios. Del total de cotizantes, el 50,3% (829) es personal activo de la UIS y el 49,7% (820) pensionados.

### 1.1.2. Estructura demográfica

La pirámide poblacional de UISALUD tiene una tendencia estacionaria, se aprecia un equilibrio entre todos los grupos de edad, consecuencia de una natalidad y mortalidad que se mantienen sin variaciones significativas durante un período de tiempo largo. Esta pirámide es una clara expresión de vejez, pero aún no estable, dado que la población sigue su envejecimiento, entre otros aspectos, por la elevada esperanza de vida en esta población. Es una típica pirámide de población con altos grados de desarrollo estructural y económico. Esta pirámide se considera el paso intermedio entre la pirámide progresiva y la regresiva. (ver figura 1).

**Figura 1. Pirámide poblacional de UISALUD**



Fuente: Plantilla 15-Guia conceptual y metodológica CAPO.

El 10,3% (291) de la población corresponde a menores de 15 años y el 61,4% (1.729) a mayores de 50 años, con tendencia a ser una población envejecida, la cual es considerada como tal cuando menos del 35% es menor de 14 años. Estos datos han seguido un comportamiento similar desde el año 2005 a la fecha.

### 1.1.3. Población por grupo de edad

La población de UISALUD a través del tiempo, teniendo en cuenta el período 2005 a 2021, no muestra cambios en el comportamiento por proporción en cada grupo etario. La distribución por sexo es mayor en las mujeres con un 52,0% (1.463).

**Tabla 4. Proporción de la población por ciclo vital, UISALUD 2021.**

EDAD POR CICLO VITAL	TOTAL	
	No.	%
Primera Infancia (<= 5 años)	70	2,5%
Infancia (6 a 11 años)	131	4,7%
Adolescencia (12 a 17 años)	189	6,7%
Joven (18 a 28 años)	236	8,4%
Adulto (29 a 59 años)	867	30,8%
Vejez (60 y más años)	1.322	47,0%
<b>Total general</b>	<b>2.815</b>	<b>100%</b>

Fuente: Área de Afiliación UISALUD, 2021

La menor proporción es dada por población menor de 5 años con el 2,5% (70) y dentro de éste grupo los menores de 1 año - 5 afiliados (0,3%).

#### 1.1.4. Gestión del recaudo

**Tabla 5. Distribución de cotizantes de UISALUD, según plan de salud**

PLAN DE SALUD	EMPLEADO UIS		PENSIONADOS		TOTAL	
	#	%	#	%	#	%
Plan Adicional de Beneficios - PAB	823	99,3%	800	97,6%	1623	98,4%
Plan de Beneficios - PB	6	0,7%	20	2,4%	26	1,6%
<b>Total</b>	<b>829</b>	<b>100,0%</b>	<b>820</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.649</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Área de afiliaciones UISALUD, 2021

Durante lo corrido del año 2021, se verificó el pago de los aportes efectuados por los afiliados, para el Plan de Beneficios y Plan Adicional de Beneficios, este último con una cobertura del 98.4% de los afiliados cotizantes.



El mayor porcentaje de población afiliada con el Plan Adicional de Beneficios está dado por los empleados activos UIS con el 50,7%.

### 1.1.5. Ingreso de usuarios primer semestre 2021.

**Tabla 6. Distribución de ingresos a UISALUD, acumulado primer semestre 2021**

Ingresos en el Período Tipo de Afiliación	Cotizantes		Beneficiarios		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%
Empleado	1	100,0%	-	-	1	3,3%
Pensionado	0	0,0%	-	-	0	0,0%
Esposo (a)	-	-	9	31,0%	9	30,0%
Hijo (a)	-	-	20	69,0%	20	66,7%
Padres	-	-	0	0,0%	0	0,0%
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Área de afiliaciones UISALUD, 2021

Durante el primer semestre de 2021 se registró el ingreso de 30 usuarios en total, de los cuales el 3,33 % corresponde a la vinculación de un cotizante, el resto 96,7% corresponde a ingresos de beneficiarios, destacándose en mayor número los hijos entre 18 y 25 años quienes en su mayoría fueron reingresos. En promedio se afiliaron 10 usuarios cada mes.

### 1.1.6. Retiro de usuarios primer semestre 2021.

**Tabla 7. Distribución de retiros de UISALUD, acumulado primer semestre 2021**

Causas de retiros en el período Causas	Cotizantes		Beneficiarios		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%
Fallecidos	8	42,1%	6	9,4%	14	16,9%
Edad	0	0,0%	8	12,5%	8	9,6%
Pérdida condición beneficiario	0	0,0%	29	45,3%	29	34,9%
Renuncia	10	52,6%	12	18,8%	22	26,5%
Traslado a una EPS	1	5,3%	9	14,1%	10	12,0%
<b>Total retiros</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

Fuente: Área de afiliaciones UISALUD, 2021

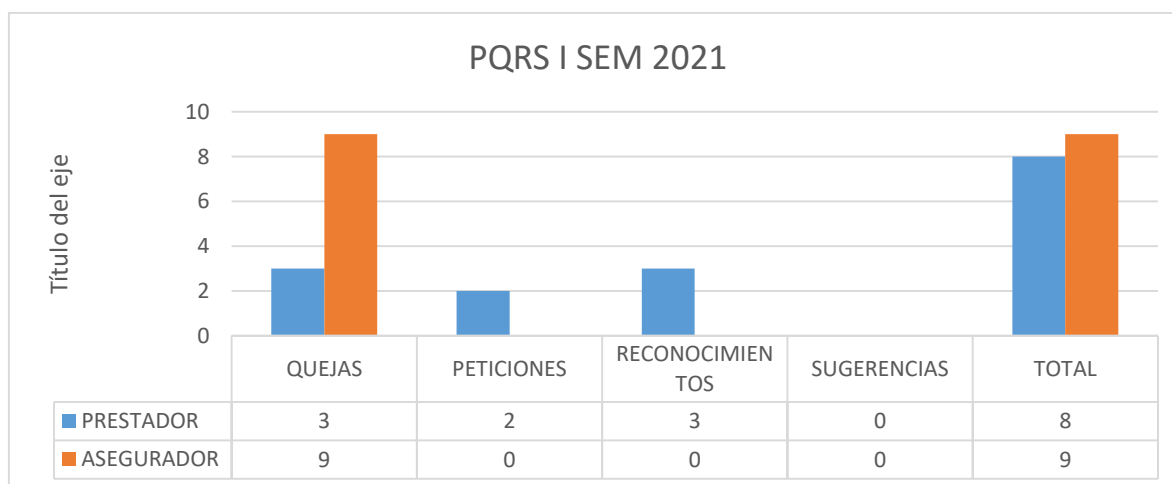
Los afiliados que realizaron proceso de retiro de UISALUD durante el I semestre del año 2021, fueron 83, de los cuales 64 (77,1%) corresponden a la condición de beneficiarios, cuya principal causa fue pérdida de la condición de beneficiario con 29 retiros (45,3%).

Los cotizantes fueron 19 (22,9%) correspondientes a 8 (42,1%) fallecidos y 10 (52,6%) retiros por renuncia. El promedio de retiros observado por mes fue de 13,8 usuarios.

## 2. SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Para el manejo de quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos, la Unidad cuenta con un procedimiento en el cual se tienen establecidos los mecanismos de recepción de las peticiones (medios), los formatos a utilizar (el de recepción de peticiones y la planilla de radicación y seguimiento), la base legal que soporta el procedimiento, y las medidas de control del mismo.

**Figura 2. Distribución de PQRSR según rol prestador y asegurador UISALUD**



Fuente: Área de Calidad y Afiliación UISALUD, primer semestre 2021

Durante el primer semestre del año 2021, se presentaron 17 PQRS, de las cuales el 47,1% (8) corresponden al Rol Prestador y el 52,9% (9) al Rol Asegurador.

La distribución de las PQRS, fue la siguiente: el 70,6% (12) corresponde a quejas, el 17,6% (3) a reconocimientos y el 11,8% (2) a peticiones.

Al analizar los motivos de las quejas, en el rol prestador se identificaron los siguientes: Deficiencia y/o insatisfacción del servicio recibido (1), seguido de oportunidad en el servicio (1) y de la disponibilidad y suficiencia de recursos (1).

Las causas de las quejas en el rol asegurador, se distribuyeron de la siguiente manera: Deficiencia y/o insatisfacción del servicio recibido (7), seguido de calidad en la información suministrada (1) y trámites para la autorización de un servicio (1).

Se recibió 1 queja del funcionario de Atención al Usuario de UISALUD, por maltrato recibido por parte de un usuario. Se envió comunicación escrita al usuario, para pronunciamiento frente al caso, con copia a la presidenta de la Asociación de Usuarios. No se ha recibido respuesta por parte del usuario.

### **3. IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO A PLAN DE CONTINGENCIA COVID-19**

Desde el momento de la declaratoria de la emergencia de salud pública el 30 enero del 2020, con ocasión de la pandemia decretada por el nuevo coronavirus, UISALUD ha desarrollado una serie de acciones tendientes a prevenir la propagación del virus entre sus afiliados y de igual manera dentro de su equipo de colaboradores.

Es así como se estableció en primer lugar el trabajo en casa para todo el personal del área administrativa, con asignación de funciones específicas y para el personal asistencial y de apoyo, un horario laboral de una sola jornada para evitar desplazamientos; por último para cumplir con el distanciamiento social se establecieron dos grupos de trabajo en jornadas diferentes, con el objeto de garantizar la disponibilidad de acceso de los usuarios en el momento que necesiten la comunicación o servicio de UISALUD.

La Unidad no ha escatimado en ofrecer a la población los diferentes medios de comunicación, el seguimiento telefónico de sus condiciones de salud, el envío de medicamentos a domicilio y la atención médica y odontológica requerida.

Estrategias todas encaminadas a mantener las condiciones de salud de la población sin dejar de lado las patologías diferentes al COVID-19 y que son prevalentes en nuestra población tales como hipertensión arterial, diabetes, dislipidemias, hipotiroidismo y cáncer, entre otras.

A continuación, se presentan las cifras de las diferentes acciones realizadas en la Unidad.

#### **3.1 BÚSQUEDA ACTIVA DE CASOS COVID-19 EN SINTOMÁTICOS RESPIRATORIOS**

En la Unidad Especializada de Salud, se realiza la búsqueda activa institucional - BAI y seguimiento de sintomáticos respiratorios, con el fin de captar tempranamente casos

sospechosos de COVID-19, así mismo, identificar tempranamente signos de alarma a través de la valoración médica en casa, y evolución diaria.

El paciente debe informar su condición de sintomático respiratorio a través de la línea telefónica 6344000 extensión 4120 - 4110 – 4101, con el fin de aplicar el formato de clasificación de caso y remisión a coordinación en salud, para la asignación de un médico de atención domiciliaria.

Se divulgó el acceso a la línea 01800126114 a través de la página web de la UIS, en el micro sitio de UISALUD y en circulares dirigidas a todos los afiliados para garantizar la cobertura de atención en caso de requerirse. Se enfatizó que ante cualquier situación el usuario podrá comunicarse las 24 horas del día, en horarios no laborales en la Unidad.

En la página de la UIS ([www.uis.edu.co](http://www.uis.edu.co)), en el banner de atención en salud covid19, se encuentra el link para acceder al chat 315 2671140.

Adicionalmente, el paciente procedente del exterior debe permanecer en aislamiento en casa, como mínimo durante 14 días. Si llega a presentar algún síntoma se debe comunicar a la línea 018000126114 de UISALUD, para coordinar atención médica domiciliaria inicial y de seguimiento. NO DEBE ASISTIR a la Institución.

Se realiza seguimiento a todo afiliado caso asintomático contacto de un caso positivo siguiendo los lineamientos del Ministerio de Salud y Protección Social.

**Tabla 8. Casos positivos en UISALUD a julio 15 de 2021**

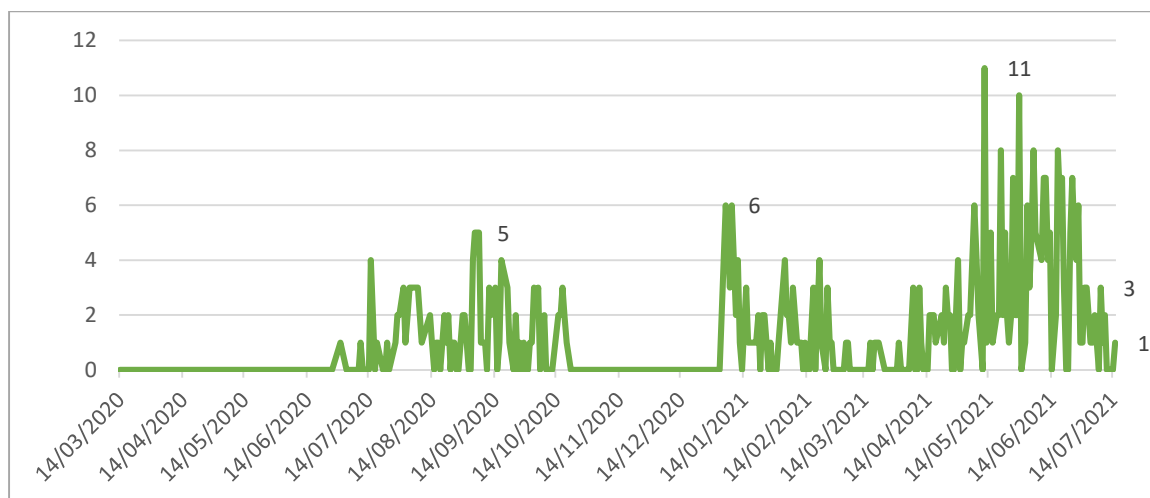
Tipo Afiliado	Casos Confirmados	
	#	%
Beneficiarios	226	45,0%
Pensionados	106	21,1%
Administrativos	102	20,3%
Docentes	68	13,5%
<b>Total general</b>	<b>502</b>	<b>100%</b>

Fuente: UISALUD, 2021

A la fecha, se han tomado 2.386 muestras PCR moleculares a los afiliados a UISALUD, de las cuales el 21% presentaron resultado positivo, con 9.749 seguimientos y letalidad del 3%.

La siguiente figura presenta la curva epidémica para UISALUD teniendo en cuenta la fecha de toma de muestra de los casos confirmados.

**Figura 3. Distribución de casos positivos UISALUD**



Fuente: UISALUD, 2021

El comportamiento de los casos es similar al ente territorial, se observan tres picos, con casos máximos por día de 5, 6 y 11 respectivamente. En la última semana se observa una disminución del número de casos.

**Tabla 9. Clasificación acumulada de casos positivos y seguimientos en UISALUD**

CASOS COVID 19	# Casos	# Seguimientos	Promedio Seguimientos x Caso
COVID 19 - bajo- clase a	265	3.188	12,03
COVID 19 – medio - clase b	181	4.400	24,31
COVID 19 – alto - clase c	56	2.161	38,59
<b>TOTAL</b>	<b>502</b>	<b>9.749</b>	<b>19,42</b>

Fuente: UISALUD, 2021

Del total de casos positivos el 52,8% son de riesgo bajo, el 36,1% medio y el 11,2% alto.

## 4. PROCESO DE VACUNACIÓN CONTRA EL COVID-19

UISALUD, en su condición de entidad Aseguradora en Salud, se acogió a los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social consignados en el Decreto 109 de 2021 “Por el cual se adopta el Plan Nacional de Vacunación contra el COVID-19 y se dictan otras disposiciones”.

Es así como se ha dado cumplimiento al agendamiento por etapas y fases de este proceso.

Actualmente se está implementando la Fase 2 Etapa 5, con un cumplimiento en esquema completo del 90%.

**Tabla 10. Vacunación contra COVID-19 a julio 18 de 2021**

VACUNACIÓN A 18 DE JULIO DE 2021										
ETAPA	RANGO EDADES	POBLACIÓN	VACUNADOS 1° DOSIS		ESQUEMA COMPLETO		NO ACEPTA VACUNA		SINTOMÁTICO, POSCOVID Y OTROS	
			N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1	Mayores 80 años	213	199	93%	198	99%	14	7%	0	0%
	Talento Humano en Salud	53	53	100%	53	100%	0	0%	0	0%
2	De 60 a 79 años	1052	957	91%	862	90%	79	8%	16	2%
	Talento Humano en Salud	143	141	99%	138	98%	0	0%	2	1%
3	De 50 a 59 años	317	265	84%	255	96%	24	8%	28	9%
	Con comorbilidades	253	191	75%	132	69%	20	8%	42	17%
	< 45 años priorizado UIS	186	151	81%	137	91%	7	4%	28	15%
4	De 40 a 49 años	18	10	56%	5	50%	8	44%	0	0%
5	De 35 a 39 años	27	8	30%	6	75%	4	15%	15	56%
<b>Totales</b>		<b>2.262</b>	<b>1.975</b>	<b>87%</b>	<b>1.786</b>	<b>90%</b>	<b>156</b>	<b>7%</b>	<b>131</b>	<b>6%</b>

Fuente: UISALUD, 2021

La población pendiente por vacunarse, corresponde a usuarios sintomáticos, poscovid y otras causas.

Es importante destacar que el agendamiento de pacientes, se adelanta de manera ininterrumpida, incluso dominicales y festivos.

## 5. INDICADORES DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### 5.1. OPORTUNIDAD EN LAS CITAS MÉDICAS ASIGNADAS EN UISALUD

Este indicador mide el acceso a los servicios, es útil para identificar la suficiencia institucional para atender la demanda, y para identificar acciones de mejora que contribuyan a garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad en la prestación del servicio.

**Tabla 11. Oportunidad en la asignación de citas UISALUD, segundo trimestre 2021**

INDICADOR	Abril	Mayo	Junio	ESTANDAR - UISALUD
	IND	IND	IND	
Medicina General	0,64	0,72	0,67	3 Días
Odontología General	1,64	2,40	2,44	3 Días
Medicina Interna	7,77	3,93	4,35	15 Días
Pediatría	0,91	0,82	0,58	5 Días
Gineco-Obstetricia	6,21	4,23	4,57	5 Días
Cirugía General	ND	ND	ND	15 Días
Nefrología	7,20	2,50	2,32	15 Días
Fisioterapia	ND	ND	ND	10 Días
Nutrición	ND	ND	ND	5 Días
Medicina Física y del Deporte	ND	ND	ND	15 Días
Neurología Pediátrica	ND	ND	ND	15 Días
Dermatología	9,06	1,36	1,79	15 Días

Fuente: Área de Calidad UISALUD, 2021

Al revisar los indicadores de oportunidad en el número de días para la asignación de citas, estas se encuentran en un 100% bajo el estándar establecido, el cual se fijó teniendo en cuenta el histórico del Sistema de Salud Propio de la Universidad, siendo sensiblemente inferior al referente nacional. Este indicador se ha mantenido estable comparado con años anteriores, pero siempre señalando el cumplimiento de la meta establecida.