

Acta de la audiencia pública de rendición de cuentas periodo 2022.

Vigilado Supersalud

Julio 25 de 2023

@CoosaludEPS

@Coosalud...

@CoosaludEPSS

@coosaludeps



#PásateACoosalud
Línea de atención nacional 01 8000 515611
desde tu celular al #922 - www.coosalud.com

Rendición de cuentas Coosalud- Gestión 2022.

En Corferias, Bogotá D.C., República de Colombia, a las 10:00 a.m. del 25 de julio de 2023, se celebró la audiencia pública de rendición de cuentas de Coosalud Entidad Promotora de Salud - Coosalud EPS S.A., (en adelante “Coosalud” o la “EPS”), previa convocatoria hecha de acuerdo con lo dispuesto en las Circulares 06 de 2020, 08 de 2018 y 007 de 2017 de la Superintendencia Nacional de Salud, publicada el 9 y 25 de junio de 2023 en el diario El Tiempo y en todas nuestras plataformas digitales.

Esta audiencia de rendición de cuentas se transmite por los canales virtuales de la Sociedad, de acuerdo con lo dispuesto en la Circular Externa 006 de 2020 de la Superintendencia Nacional de Salud. Se encuentran presentes las asociaciones de usuarios, cuya interacción quedó registrada en la transmisión en vivo y en el control de asistencia, el cual hace parte integral de la presente acta.

El doctor Luis Fernando Caicedo, presidente de la Junta Directiva de la EPS, preside la audiencia, y da la bienvenida a los afiliados y demás grupos de interés a la audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2022 indicando que, como una de las EPS más importantes del país, rendimos cuentas anualmente en cumplimiento del principio de transparencia y gestión democrática. Para ello, da el uso de la palabra al doctor Jaime González, presidente ejecutivo de Coosalud EPS S.A.

El doctor Jaime Miguel González Montaña, presidente Ejecutivo de Coosalud, da la bienvenida a los proveedores, afiliados, personal del Gobierno, amigos, asociados de la Cooperativa Coosalud, miembros de la Junta Directiva Coosalud EPS y colaboradores que se encuentran conectados a la audiencia de rendición de cuentas, con un especial saludo a la comunidad en general.

A continuación, presenta de manera resumida, todas las dimensiones de la gestión del año 2022: macro tendencias, economía colombiana en 2022 y perspectivas 2023, sector salud en Colombia, datos de Coosalud EPS, mejor salud, mejor experiencia, mejores costos y proyecciones a 2023 y futuro.

Se deja constancia que, la presente audiencia pública de rendición de cuentas virtual podrá ser evaluada mediante el formulario en línea que está disponible; y la presentación de la gestión a 2022 se encuentra disponible para consulta en la página web de Coosalud. Puede accederse usando el siguiente enlace: <https://coosalud.com/rendicion-de-cuentas/>, haciendo clic en la opción Descargar Presentación de Resultados 2022.

1. Desarrollo de la audiencia

Macrotendencias.

Las tendencias mundiales incluyen la salud como un objetivo de política, prioritario en la agenda. La tecnología y la digitalización serán ítems a desarrollar en 2023, así como la telemedicina y las aplicaciones, que serán indispensables para mejorar la atención médica. La salud también mantendrá un diálogo sobre enfermedades mentales como depresión y ansiedad.

Economía colombiana en 2022 y perspectiva 2023.

En 2022, Colombia habría crecido 7.5% superando las expectativas. Este crecimiento se debe a la fortaleza del consumo interno, la recuperación de las exportaciones y los términos de intercambio, así como por el efecto rezagado de políticas expansivas por el COVID.

El crecimiento del sector salud cae en 2022 al 4.8% frente al 19.3% de 2021, y queda por debajo del 7.5% de la economía nacional. El consumo público crecería un 2% por incremento en salarios a servidores públicos, y la operación de mecanismos de indexación de los gastos corrientes del Estado.

La inversión se mantendrá por debajo de los años pre-covid dada la incertidumbre, el aumento del costo de capital y el precio de los bienes importados, así como la carga tributaria que se compensa con el aumento en inversión pública y fortalecimiento de los programas de apoyo social. La inflación en salud llegó al 9.53% en 2022, frente al 13.1% de inflación total en Colombia.

Entorno Sector Salud en Colombia.

De acuerdo con las cifras reportadas por el Ministerio de Salud y Protección Social, el país cerró el 2022 con una población total de 51.422.914 personas afiliadas al sistema, lo que representa un 99.12% de cobertura que se desagrega de la siguiente manera.

- ✓ Afiliados régimen contributivo: 23.527.972
- ✓ Afiliados régimen subsidiado: 25.672.278
- ✓ Excepción y especiales: 2.222.664

Se resalta que, en la agenda de salud mundial, está el envejecimiento de la población producto de las biotecnologías, y el aumento de la esperanza de vida. Dentro de los retos de los actores del sistema está el garantizar una vejez con bienestar, pero a raíz del COVID se ha evidenciado un aumento en las enfermedades mentales sobre todo en jóvenes.

Presupuesto del Sector Salud 2023.

El presupuesto general de la nación para 2023 (\$405.6 billones) crece 15.1% frente a 2022. Para salud fueron aprobados \$50.2 billones con un crecimiento de 19.9%. (segundo mayor presupuesto después de educación). El presupuesto para aseguramiento en salud para 2023 asciende a \$32.7 billones con crecimiento del 21.6% frente a 2022.

RESULTADO DE LA EPS.

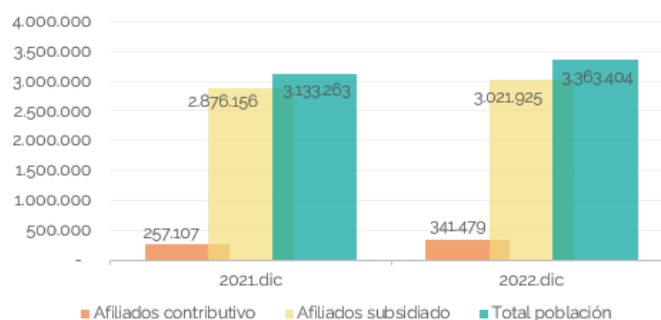
a. Gestión del Aseguramiento.

A diciembre de 2022, Coosalud se consolida como la 5° EPS, con una participación de 6,9% del total del mercado (3.363.404). La participación de mercado para el régimen subsidiado se ubica en un



11,8% y para el régimen contributivo en un 1,5%. De manera consolidada, la EPS cerró 2022 con 3.363.404 afiliados en el régimen subsidiado y contributivo de la siguiente manera:

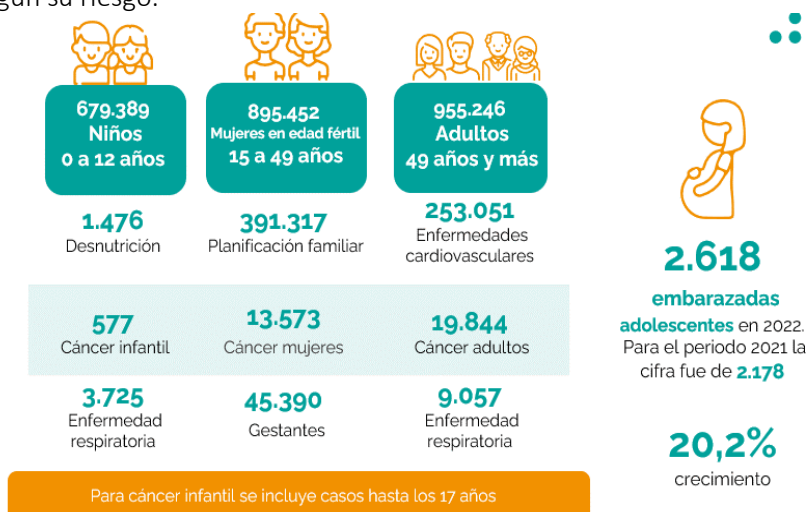
Total población	Acumulado año		
	Dic-22	Dic-21	%Var
Afiliados contributivo	341.479	257.107	32,82%
Afiliados subsidiado	3.021.925	2.876.156	5,07%
Total	3.363.404	3.133.263	7,30%



Fuente de creación propia Coosalud

b. Mejor Salud.

Para la gestión del riesgo en salud, se caracterizan las poblaciones por edades y priorización de riesgo, con el fin de tener identificados a todos los pacientes que requieren acceso a los servicios de salud de manera periódica de acuerdo con su condición de salud. Para su atención, contamos con una red especializada según su riesgo.



Para cáncer infantil se incluye casos hasta los 17 años

Fuente de creación propia Coosalud

De acuerdo con las cohortes priorizadas, se tiene un total de población crónica de 452,305 mil afiliados.

El grupo de personas que más demandan servicios y asisten de manera recurrente, son los afiliados con enfermedades cardiovasculares que ascienden a 253.051 mil personas.

#PásateACoosalud

Línea de atención nacional 01 8000 515611
desde tu celular al #922 - www.coosalud.com

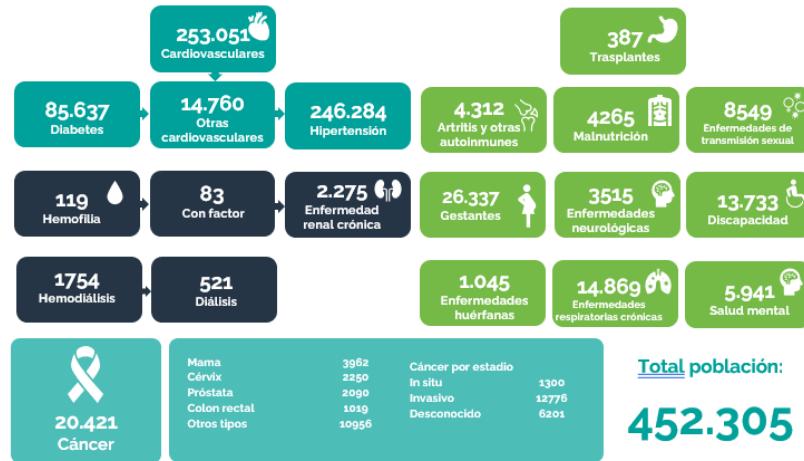
@CoosaludEPS

@Coosalud...

@CoosaludEPSS

@coosaludeps





Fuente de creación propia Coosalud

La agrupación por edades se tiene de la siguiente forma:

Para los niños de 0 a 12 años se priorizaron los diagnósticos de cáncer, desnutrición y enfermedades respiratorias. Sin embargo, por las condiciones propias de estas enfermedades y sus complicaciones se han establecido fortalecer las estrategias que permitan abordar a la población con el 100% de las actividades.

Para las mujeres en edad fértil de 15 a 49 años se priorizaron los diagnósticos de cáncer y el estado de gestación. Se deben fortalecer las estrategias de captación oportuna para el acceso al tratamiento de cáncer, y la atención del binomio madre e hijo en el caso de las gestantes.

En el caso de la población adulta se estandarizaron los diagnósticos de cáncer, enfermedades cardiovasculares y enfermedades respiratorias. Encontramos que se debe fortalecer la demanda asistencial de nuestros usuarios con patologías crónicas, principalmente hipertensión y diabetes.

Durante 2022, nuestros afiliados registraron 76.297.205 atenciones, lo cual por grupo de servicio se distribuye de la siguiente manera:

	2019	2020	2021	2022	
Número de atenciones en salud realizadas	40,6 millones	35,2 millones	68,2 millones	76,2 millones	+ de 76 millones de atenciones
Consultas	5.317.948	9.090.902	11.945.569	13.453.995	29,6% crecimiento en atenciones
Atenciones domiciliarias	108.299	596.786	995.792	1.286.786	
Medicamentos entregados	21,2 millones	39,7 millones	39,7 millones	39,5 millones	Se atendieron cerca de 2,6 millones de personas únicas.

Fuente de creación propia Coosalud

Las actividades de promoción y mantenimiento de la salud se hacen con el fin de promover hábitos de vida saludable y detectar de manera temprana los problemas de salud para mantener a la

#PásateACoosalud

Línea de atención nacional 01 8000 515611
desde tu celular al #922 - www.coosalud.com

@CoosaludEPS

@Coosalud_

@CoosaludEPSS

@coosaludeps



población sana. Se ha planteado fortalecer las actividades de seguimiento al cumplimiento de los prestadores contratados y su ejecución, haciendo énfasis al seguimiento a través de la auditoría de programas en el primer nivel de atención.

Condición	2021*	2022*	%
Cáncer	\$ 237.350	\$ 328.717	38,5 %
Cardiovascular	\$ 227.261	\$ 292.113	28,5 %
Trauma	\$ 170.451	\$ 214.061	25,6 %
Gastrointestinal	\$ 142.603	\$ 206.131	44,5 %
Materno	\$ 146.537	\$ 166.779	13,8 %
Salud mental	\$ 55.524	\$ 72.469	30,5 %
Neuroquirúrgico	\$ 44.681	\$ 62.972	40,9 %
Otros servicios	\$ 2.045.494	\$ 2.564.955	25,4 %
Total	\$ 3.069.903	\$ 3.808.198	24,0 %

24%
Crecimiento
del costo

Fuente de creación propia Coosalud

Frente a la gestión de la contratación, durante el año 2022, la red de prestadores de servicios de salud de la EPS estuvo conformada por proveedores de tecnologías e instituciones prestadoras de servicios de salud públicas y privadas en los territorios donde se tiene población afiliada.



Tenemos 11 clínicas con mejor reputación según MERCO y 5 hospitales acreditados por *Joint Commission International*

987 Clínicas y Hospitales
360 son públicos

Fuente de creación propia Coosalud

c. Mejor experiencia.

Durante el 2022, logramos una tasa de 1.05 de quejas por cada 1.000 afiliados. Para mejorar la experiencia y dar cumplimiento a los tiempos de espera, tenemos un equipo designado para trabajar de manera exclusiva en la asignación de citas y servicios. Esto se tradujo en a 126.356 PQRSF por todos los canales, lo que representa una disminución del 17% con respecto al año anterior.

#PásateACoosalud

Línea de atención nacional 01 8000 515611
desde tu celular al #922 - www.coosalud.com

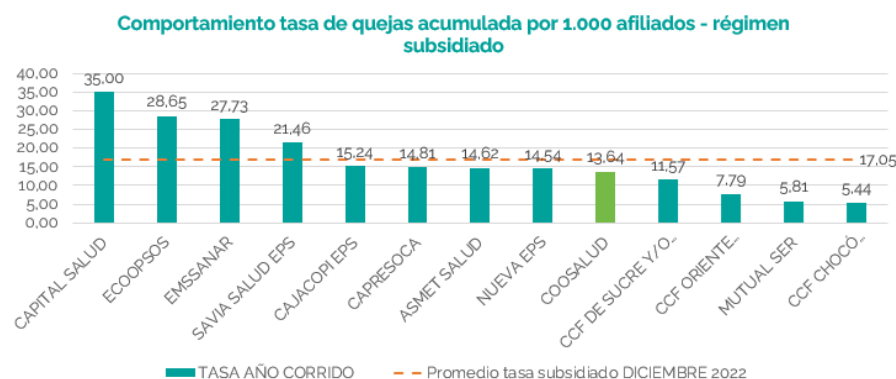
@CoosaludEPS

@Coosalud_

@CoosaludEPSS

@coosaludeps





En la EPS tenemos una baja tasa de acciones de tutela, encontrándonos en la posición No. 25 en el análisis del número de tutelas por 10.000 afiliados, de acuerdo el informe anual de tutelas del Ministerio de Salud:

	Nombre EPS	Tutelas	Número de afiliados	Tasa de tutelas por cada 10.000 afiliados
1	Cooameva EPS	5.441	1.138.980	47,8
2	Medimas	6.830	1.488.371	45,9
3	Servicio Occidental de Salud EPS	1.948	763.648	25,5
4	Savia Salud EPS	4.068	1.633.993	24,9
5	Ecoopsos EPS	714	336.289	22,0
6	Comfaoriental EPS	392	211.637	18,5
7	Nueva EPS	14.665	8.047.015	18,5
8	Comfenalco Valle EPS	441	245.286	18,0
9	Asmet Salud EPS	3.371	1.934.877	17,4
10	Aliansalud EPS	356	229.311	15,5
11	Comparta EPS*	2.034	1.535.314	13,2
12	Emssanar EPS	2.508	1.945.133	12,9
13	Convida EPS	622	485.908	12,8
14	Salud Total EPS	4.408	3.595.225	12,3
15	Sanitas EPS	4.669	4.305.596	10,8
16	Capital Salud EPS	1.217	1.170.539	10,4
17	Ambuq EPS	558	543.933	10,3
18	Comfamiliar Huila EPS	558	543.933	10,3
19	Sura EPS	4.527	4.470.560	10,1
20	Comfamiliar Nariño EPS	154	177.154	8,7
25	Famisanar EPS	2.117	2.566.910	8,5
22	Salud MIA EPS	38	46.504	8,2
23	Capresoca EPS	141	173.738	8,1
24	Compensar EPS	1.311	1.902.180	6,9
25	Coosalud EPS	2.054	3.109.258	6,6

Como garantizamos el acceso.

En 2022 se abrieron en 305 oficinas físicas. Somos 2800 colaboradores trabajando unidos por el bienestar de los usuarios inspirados por un mismo propósito. De estos colaboradores, el 74% son mujeres y gran parte de ellas ocupan cargos directivos. De otro lado, un 25% de los colaboradores son jóvenes.

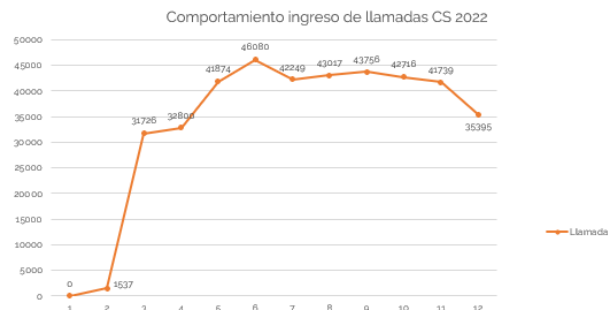
Contamos con canales de atención en nuestras redes sociales, y un aumento del 31,7% de nuestros seguidores. Asimismo, tenemos otros canales de atención como el #922, un correo electrónico en el que a 2022 se recibieron 33.857 solicitudes, y nuestra oficina virtual o página web que en 2022 tuvo 6,679,583 millones de visitas.



Mes	Llamadas contestadas
Enero	0
Febrero	1.537
Marzo	31.726
Abril	32.800
Mayo	41.874
Junio	46.080
Julio	42.249
Agosto	43.017
Septiembre	43.756
Octubre	42.716
Noviembre	41.739
Diciembre	35.395
TOTAL	402.889

Canal de atención telefónico

Reporte llamadas entrantes vs contestadas CS 2022



Durante 2022, contamos con las siguientes asociaciones de usuarios:

- 203 asociaciones de Usuarios, ASODEUS, (una en cada municipio con más de 5.000 afiliados).
- 1.367 líderes comunitarios miembros de las ASODEUS.

Se inició un plan de capacitación a nuestras ASODEUS en:

- Formación de Formadores (600 líderes)
- DRP Diagnóstico Rápido Participativo (720 líderes)
- Formación de Formadores (1.020 líderes)
- Gestión Documental (420 líderes)

Con participación social en salud, hacemos presencia en 56 de los 172 municipios con el PDET (Programa de Desarrollo con Enfoque Territorial), para llevar nuestros servicios de salud a cerca de 755.000 afiliados en zonas del país con mayor afectación por el conflicto armado interno.

d. Menores costos.

En el ranking de las mil empresas más grandes de Colombia de 2022, alcanzamos la posición #39 con ingresos operacionales de COP \$4,08 billones en comparación con el 2021, donde estábamos en la posición #50 con unos ingresos operacionales de COP \$3,32 billones. Tuvimos una variación del 22,8% ganando 11 posiciones en comparación con el año pasado. A 31 de diciembre de 2022, Coosalud alcanzó 3.363.404 afiliados, y creció el 7.3% frente a diciembre de 2021.

Tuvo ingresos operacionales por COP \$4.02 billones (COP \$3,82 billones por PBS y \$200.787 millones por no PBS), un 22% más que en 2021. Coosalud es la EPS número 5 en Colombia con una tasa de crecimiento de más de 20% anual en los últimos cuatro años.



Coosalud Entidad Promotora de Salud S.A.		
Comparativo 2022 - 2021		
	2022	2021
ACTIVOS TOTAL	1.128.720.177.000	1.199.132.975.000
PASIVOS TOTAL	811.384.276.000	898.702.276.000
PATRIMONIO TOTAL	317.335.901.000	300.430.699.000

El Estado de resultados para el 2022 es el siguiente:

COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA		
Comparativo 2022 - 2021		
	2022	2021
Ingresos totales	4.126.727.954.000	3.353.199.405.000
Cotos totales	3.790.043.717.000	3.052.021.825.000
Gastos totales	226.306.982.000	184.485.968.000
Resultado del periodo	110.377.255.000	116.691.612.000
% margen neto	2,7%	3,5%
siniestralidad	92%	91%
% Gasto efectivo sobre UPC	5,20%	5,10%
UTILIDAD OPERACIONAL	136.782.000.834	138.541.254.134

Durante el año 2022, Coosalud tuvo costos por COP \$3.79 billones, de los cuales COP \$3.62 billones fueron por conceptos de PBS y COP \$161.582 millones por no PBS. Respecto a los costos operacionales totales de 2021 (\$3.05 Billones), se presentó una variación de 24%.

¿Qué nos espera?

El 2023 se presenta como un año con altas incertidumbres económicas, sociales y políticas, y con unas tendencias globales que igualmente impactan el sector salud (envejecimiento de la población, transición epidemiológica, aumento de enfermedades crónicas). Sin embargo, nuestra estrategia seguirá la línea de alcanzar nuestro propósito de añadir años de vida saludable a nuestros afiliados; esto es, garantizar que los usuarios tengan la salud que requieren; mantener a los sanos y en caso de enfermarse garantizarles un acceso oportuno y de calidad a los servicios de salud.

Dentro de este escenario de incertidumbre y tendencias, hemos concebido la estrategia CASIOPEA, con 5 pilares de desarrollo que serán trabajados de manera integrada y sincronizada para lograr igualmente la triple meta. Estos pilares o remedios para la sostenibilidad son:

- ✓ Humanización del negocio
- ✓ Empresa familiarmente responsable
- ✓ Excelencia operacional
- ✓ Transformación digital
- ✓ Crecimiento exponencial - Diversificación

#PásateACoosalud

Línea de atención nacional 01 8000 515611
desde tu celular al #922 - www.coosalud.com

@CoosaludEPS

@Coosalud_

@CoosaludEPSS

@coosaludeps



2. Espacio para diálogo.

A continuación, el presidente ejecutivo indica que previamente y durante la rendición de cuentas se recibieron algunas preguntas, sugerencias y quejas por parte de la audiencia, las cuales están siendo tramitadas y resueltas por medio de nuestros canales con la mejor oportunidad posible. Cada una de las preguntas recibidas, junto las respuestas y compromisos del presidente ejecutivo, se relacionan en el formato anexo de preguntas, propuestas y compromisos.

Para garantizar una convocatoria más efectiva al espacio de rendición de cuentas de Coosalud vigencia 2022, se publicó un video de invitación directa desde la presidencia ejecutiva de la EPS para que los usuarios y demás grupos de interés se conectaran a esta jornada virtual y registraran previa o posteriormente sus PQR o inquietudes relacionadas con esta audiencia pública.

La pieza audiovisual fue publicada el 24 de julio de 2023 a través de la red social de Instagram, como se evidencia a continuación: <https://www.instagram.com/p/CvFL2A2l1FU/>

Estas PQR o inquietudes podían ser registradas en el formulario en línea creado previamente en el 'home' del micrositio de rendición de cuentas 2022: www.coosalud.com/rendicion-de-cuentas/ Las respuestas y aclaraciones a las inquietudes surgidas en la audiencia, así como los compromisos adquiridos, junto con los soportes de las acciones de cumplimiento, se publican en informe adjunto a la presente acta.

3. Evaluación de la rendición de cuentas.

Se invita a los asistentes a diligenciar la encuesta de evaluación de la audiencia de rendición de cuentas que estará disponible en nuestra página web. Sus resultados quedarán como anexos de la presente acta.

4. Cierre

Se concluye la audiencia de rendición de cuentas de la gestión 2022. El presidente ejecutivo agradece por el espacio para presentar los resultados de los cuales se siente muy orgulloso, así como de dirigir al equipo de colaboradores.





