

Rendición de cuentas – 2020

Acta de la audiencia pública de rendición de cuentas 18 de junio de 2021



Rendición de cuentas Coosalud - Gestión 2020

En la ciudad de Cartagena de Indias, República de Colombia, siendo las 10:00 a.m. del 18 de junio de 2021, se celebra la audiencia pública de rendición de cuentas de Coosalud EPS S.A. (en adelante, “Coosalud”, “la EPS” o “la sociedad”), previa convocatoria realizada con sujeción a lo dispuesto en las Circulares 06 de 2020, 08 de 2018 y 007 de 2017 de la Superintendencia Nacional de Salud.

Esta audiencia de rendición de cuentas se realiza 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.

Bienvenida y presentación de la gestión de Coosalud EPS S.A. durante la vigencia de 2020

El doctor Jaime Miguel González Montaña, presidente ejecutivo de Coosalud, da la bienvenida a todas las personas que se conectan a esta audiencia de rendición de cuentas virtual, con un especial saludo a la comunidad en general:

El 2020 ha sido un año difícil. Sin embargo, con la ayuda del Gobierno Nacional, a través del Ministerio de Salud y Protección Social, de la Superintendencia Nacional de Salud, del Instituto Nacional de Salud y el Invima, fueron forjadas acciones pertinentes para enfrentar una infección desconocida con una estrategia que garantizó la práctica de pruebas oportuna y el abastecimiento de insumos, entre otros.

El presidente ejecutivo agradece al Gobierno Nacional, al Ministerio de Salud por su gestión durante el año de pandemia de COVID-19, y a miles de familias con contagiados y pérdidas dentro su círculos cercanos. Agradece también al cuerpo médico, a las enfermeras, al personal auxiliar en los hospitales y al personal de las EPS, quienes estuvieron en primera línea poniendo en riesgo su salud y la de sus familias, junto con el trabajo de los gobiernos locales.

A continuación, el presidente ejecutivo presenta, de manera resumida, todas las dimensiones de la gestión del año 2020, teniendo en cuenta las tres grandes metas de los sistemas de salud en el mundo: mejor salud, mejor experiencia y menores costos. Luego, informa sobre el comportamiento del COVID-19 en Colombia y la transformación digital. Para finalizar, aborda las proyecciones de la sociedad.

La presente audiencia pública de rendición de cuentas virtual podrá ser evaluada mediante el formulario en línea que estará disponible inmediatamente terminada esta sesión y la presentación está cargada para su consulta en la página web de Coosalud en el siguiente enlace: <https://coosalud.com/rendicion-de-cuentas/>, haciendo clic en la opción Descargar Presentación de Resultados 2020.

COLOMBIA EN CIFRAS

Durante el 2020, se observó una contracción del 6,8% de la economía derivada del aislamiento preventivo de la población. Todos los comercios tuvieron cierres, lo cual causó un aumento del 15,9% de la tasa de desempleo, que representa alrededor del 3,9 millones de personas.



Gráfico 6 - Fuente DANE

Entorno salud

El 97,78% de la población colombiana, esto es 49.584.326 de personas de una población de 50.709.385 de habitantes, cuentan con cobertura del sistema de salud.

En 2020 representó 1/4 del gasto social total:

\$30.9 billones.

Régimen Contributivo:
23.362.083

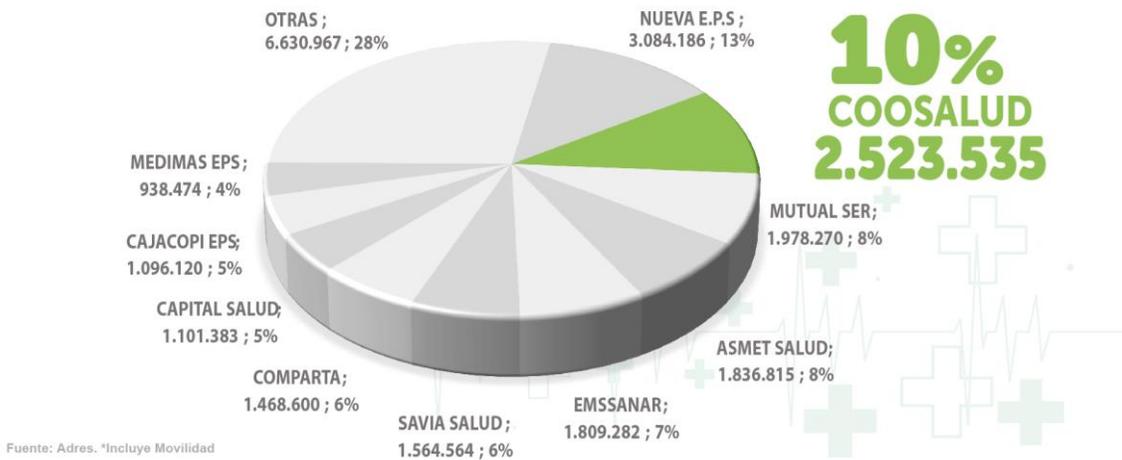
Régimen Subsidiado:
24.026.912

Cobertura nacional de Coosalud

A corte de diciembre de 2020, Coosalud ocupa el quinto lugar en afiliación con 2.783.543 millones de afiliados, lo que representa el 5,9% de la población en cobertura.

En el régimen subsidiado, Coosalud es la segunda EPS más grande del país. En el régimen contributivo tiene aproximadamente 260 mil afiliados, que representan el 1,1% del total de los afiliados al contributivo. Coosalud entra al régimen contributivo en el año 2018 y del año 2019 a 2020 contó con un crecimiento del 70%.

Distribución de afiliados en el régimen subsidiado*

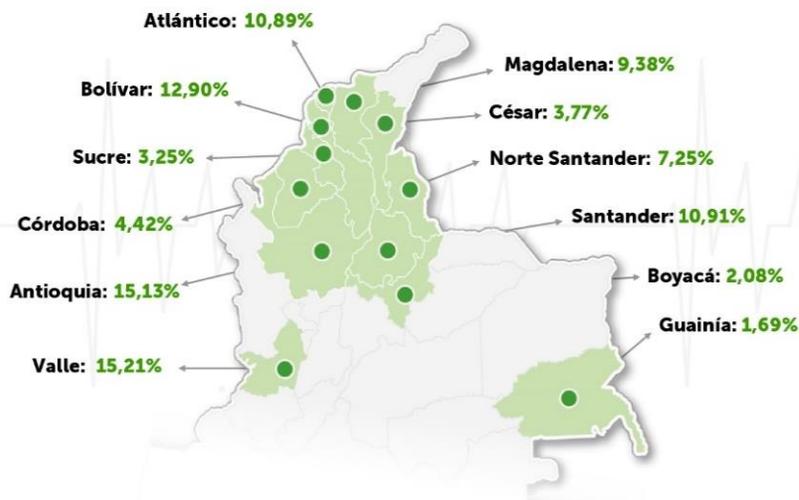


Crecimiento de los afiliados



Distribución por departamentos. Coosalud tiene un 51% de usuarios de género femenino y un 49% de género masculino, con distribución en varios departamentos a lo largo del territorio nacional.

En Guainía se está trabajando en un plan piloto para zonas dispersas bajo el Modelo Integral de Atención en Salud, con el cual viene operando la EPS desde el año 2016, con un total de 44 mil afiliados. El reto es que se llega a una zona donde hay una densidad poblacional de 0,4 personas por km², lo que dificulta la atención en salud.

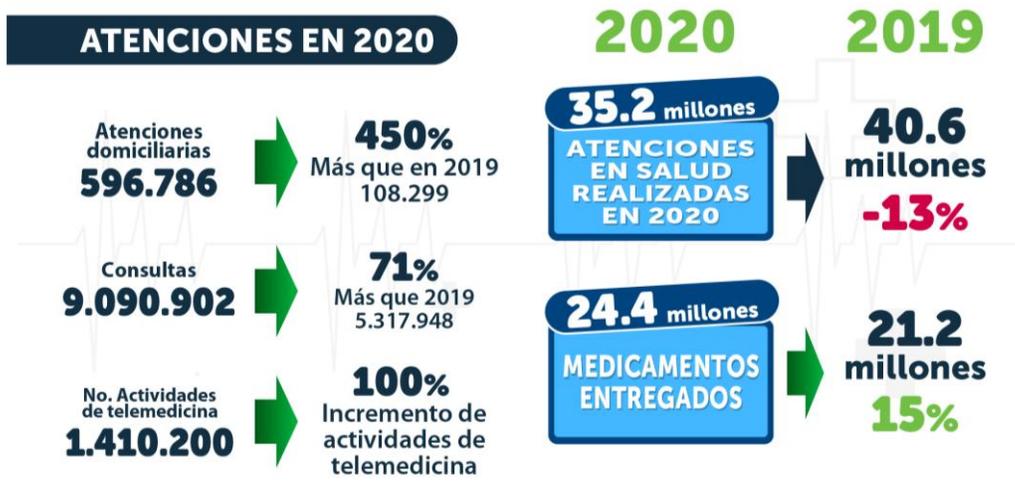


Afiliados del 2020. La mayoría de la población de afiliados de Coosalud está entre 19 a 44 años. No obstante, la expectativa de vida en Colombia ha aumentado y ello tiene que ir acompañado de acciones sanitarias que conduzcan a tener una vida larga y de bienestar.

Red de servicios. Los afiliados de Coosalud se atienden desde una red completa de atención en salud, que cubre todos los servicios de atención primaria, baja complejidad, alta complejidad, prevención de la salud, promoción de la enfermedad y acciones conducentes a disminuir la morbilidad y la mortalidad. Se tiene una red amplia y de calidad por toda la geografía nacional, que materializa el acceso efectivo de los afiliados al derecho a la salud.



MEJOR SALUD



Riesgos por poblaciones priorizadas. Dentro de la estrategia de mejor salud, se han estipulado los riesgos en porcentajes de acuerdo con el grupo de poblacional de riesgo al que pertenece cada usuario.

POBLACIÓN GENERAL		POBLACIÓN EN RIESGO		
Niños 701.897	Niños de 0 a 14 años 2.697	Desnutrición 34%	Cáncer infantil 14%	Enfermedades respiratorias 53%
Mujeres en edad fértil 619.639	Mujeres en edad fértil 188.757	Planificación familiar 86%	Cáncer de mama y cérvix 2%	Gestantes 12%
Adultos 661.963	Adultos 308.107	Cardio vasculares 93%	Cáncer adultos 4%	Enfermedades respiratorias 3%

Cobertura de programas de protección específica y detección temprana. Su implementación garantiza la promesa de servicio a todos los usuarios.

- 1** Vacunación en menores de 1 año
Cobertura del **75%**

- 2** Vacunación en menores de 5 años
Cobertura del **71%**

- 3** **12%** de los niños están en el programa de crecimiento y desarrollo (meta **50%**)

Salud materna. Con la implementación de todos los programas, el 96% de las mujeres embarazadas se sometieron de manera temprana a la realización del examen para la detección del virus de la inmunodeficiencia humana (VIH). El 64% de las gestantes ingresan dentro del primer trimestre del embarazo a control prenatal, lo cual es un indicador importante para lograr tener un buen embarazo y gestación.



Salud del recién nacido. En Coosalud nacen mensualmente 3.805 niños. Si bien, algunos con bajo peso al nacer, nunca se acercan a la mayoría.

Salud infantil. La atención prenatal llega hasta aproximadamente los 42 días de nacido. A partir del día 43, se inicia con las acciones de protección, para lo cual se requiere la medición de peso, talla y los niveles de audiometría para evaluar el entendimiento del niño en su etapa escolar.

VIH. De acuerdo con estadísticas, una infección que se ha podido controlar por la realización de actividades que garanticen que la enfermedad no generará complicaciones o episodios agudos llevaderos a hospitalización o que generen su fallecimiento.

	2019	2020
VIH		
Personas con VIH	5.391	7.297 ↑
Casos nuevos	610	655 ↑
Porcentaje de pacientes detectados en etapa temprana	42%	38% ↓
Porcentaje de pacientes con carga viral indetectable	62%	67% ↑
Porcentaje de gestantes que recibieron terapia antirretroviral preventiva (TAR)	100%	100% =
Transmisión madre-hijo de VIH	0%	0% =
Porcentaje de muertes por VIH en el año	3%	1% ↓

Cáncer. Si bien se evidencia un crecimiento en el número de personas enfermas, al 100% de estos pacientes se les ha realizado diagnóstico y tratamiento oportuno.



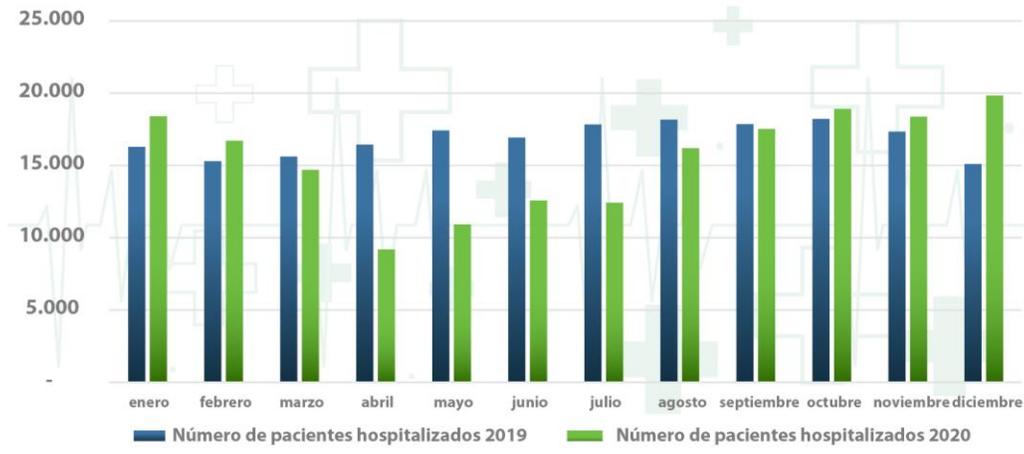
Hemofilia. Pese a ser una enfermedad complicada, solo se tienen 107 casos. De estos, el 56% han sido severos, sin fallecimientos.

Enfermedades crónicas. Coosalud tiene un número de casos por debajo de los esperados según indicadores nacionales. En los casos crónicos, se hace microsegmentación y seguimiento de los pacientes por medio de orientadores, que asisten a los pacientes en el acceso a los servicios que requieren.

Grupo de riesgo	Número de casos esperados	Número de casos a diciembre de 2020
Hipertensión arterial	382.623	289.965
Diabetes	59.519	53.716
Enfermedad renal crónica estadio 1	49.316	34.803

Fuente: dirección de epidemiología.

Hospitalización. Los primeros meses del año 2020 mostraron una disminución de la hospitalización. No obstante, luego de los aislamientos obligatorios y del primer pico de alto contagio entre julio y agosto de 2020, las hospitalizaciones empiezan a crecer.



Atención domiciliaria. Debido a la situación de aislamiento obligatorio, se dio un incremento de más del 400% en la atención domiciliaria, pasando de 108.299 en el 2019 a 533.997 en el 2020.

COVID-19.

El virus del COVID-19 se convirtió en un actor emergente dentro de los sistemas de salud, causando estragos a nivel mundial. Es importante destacar la labor de los médicos, enfermeros, operadores de la salud, proveedores y del Gobierno Nacional, quienes trabajaron de forma conjunta, logrando resultados positivos dentro de lo esperado.

Actualmente, Coosalud no solo trabaja en la identificación de casos, sino en la vacunación del mayor número de personas posible.

TASA DE CONTAGIO x 100.000 USUARIOS COOSALUD EPS

Resumen COVID-19 Coosalud EPS	
Confirmados acumulados	45.319
Fallecidos	1.970
Recuperados	40.081
Confirmados activos	2.840
Hospitalizados general UCE	80
Hospitalizados UCI	48
Métricas COVID-19 Coosalud EPS	
Tasa de contagio Coosalud	1.743
KPI % Letalidad	4,3%
% Recuperados Coosalud	88,4%
% Hospitalizados gral. UCE Co	0,2%
% Hospitalizados UCI Co	0,1%

TASA DE CONTAGIO x 100.000 HABITANTES COLOMBIA

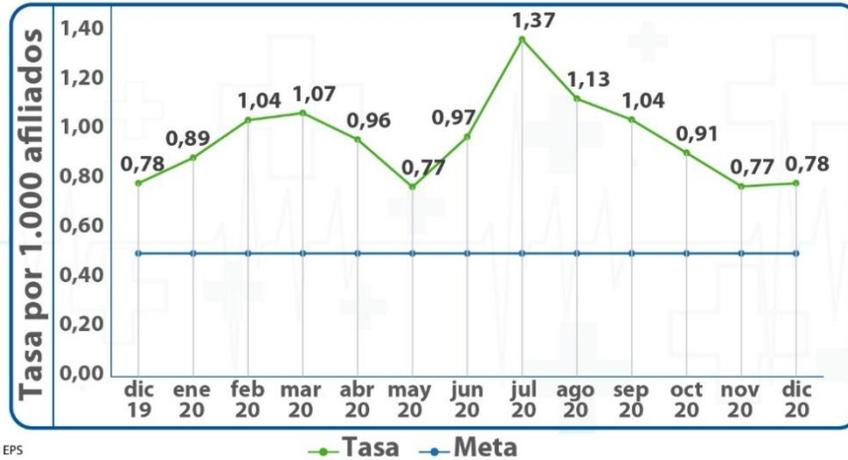
Resumen confirmados INS Colombia	
Confirmados Colombia	2.002.969
Fallecidos Colombia	50.687
Recuperados Colombia	1.822.309
Confirmados activos Colombia	129.973
Hospitalizados general UCE Colombia	22.188
Hospitalizados UCI Colombia	3.932
Métricas COVID-19	
Tasa de Contagio x 100,000 Colombia	3.130
% Letalidad Colombia	2,6%
% Recuperados	90,5%
% Hospitalizados gral. UCE Colombia	1,3%
% Hospitalizados UCI Colombia	0,2%

MAYOR EXPERIENCIA

Quejas. Por medio de las quejas se detectan fallas del servicio y se desarrollan acciones conducentes para que no se repitan. En 2020 se presentaron un total de 2.178 quejas, de las cuales un 15% son por entrega de medicamentos, un 34% por asignación de citas y un 51% por otros motivos.

QUEJAS

TASA DE QUEJAS POR TODOS LOS CANALES



Fuente: Coosalud EPS

Acciones de tutela. En 2020 se observa un descenso en el número de tutelas. Se presentaron 66 acciones de tutelas sobre servicios PBS y 52 para servicios no PBS.

ECOSISTEMA DIGITAL

Nuestras redes. Los canales de comunicación como las redes sociales jugaron un papel fundamental con respecto al acceso. En 2020, se tuvo un crecimiento del 472%.

	SEGUIDORES	PUBLICACIONES
f	99.260	130
ig	12.067	110
tw	18.203	335
yt	894	15

EFICIENCIA OPERACIONAL

Estados financieros. En 2020 se tuvo un crecimiento del 25% en activos y un crecimiento del patrimonio total del 150%.

El crecimiento de los ingresos se debió al crecimiento de los afiliados. Se presentaron depreciaciones que no generaron salida de caja, pero el duro y determinante indicador EBITDA se duplicó con respecto al año anterior.

El resultado del periodo es bastante significativo con respecto al del año 2019.

+ 2020 vs 2019 +

	DIC. - 20	DIC. - 19
ACTIVOS TOTAL	1.078.096.016.002	750.331.446.329
PASIVOS TOTAL	870.564.042.742	673.732.282.566
PATRIMONIO TOTAL	207.531.973.260	76.559.163.763

Siniestralidad. La siniestralidad es el indicador que manifiesta la cantidad y proporción de enfermos. En 2020 disminuyó gracias a las acciones de prevención y detección temprana, las cuales se tienen como prioritarias dentro de las acciones del gasto en el presupuesto.

Cifras en miles de pesos colombianos

	ANUAL ACUMULADO	
	2020	2019
INGRESOS TOTALES	2.618.903.504	2.079.116.838
COSTOS TOTALES	2.405.436.659	1.952.822.837
GASTOS TOTALES	168.433.175	122.834.518
RESULTADO DEL PERIODO	51.229.937	10.222.712
% Margen neto	2,0%	0,5%
Siniestralidad	91,8%	93,9%
% Gasto sobre UPC	6,8%	6,1%
EBITDA	72.385.000	33.843.000

PROYECTOS DEL 2020

Oficina virtual. Es un sistema de automatización y virtualización de los procesos, diferente a los quioscos de las sucursales presenciales. Gracias al COVID-19 se adelantó su puesta en marcha, junto con el plan transformación digital.

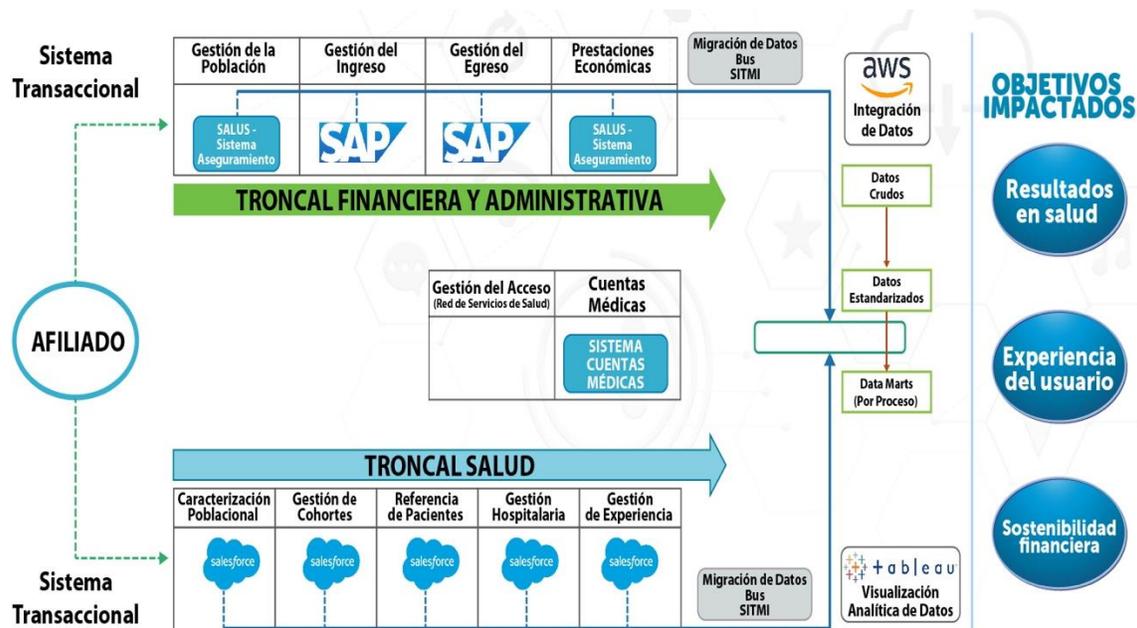


Canales. Son los medios por los que interactúan los actores del sistema de forma integrada. En el año 2020, fueron recibidas más de 100 mil llamadas al mes por medio de la línea #922.



Censo 2020. Busca la caracterización de 1,8 millones de afiliados de la EPS en la primera fase, un rediseño de la ficha familiar y un proceso de captura que se adapte a la nueva normalidad y a las nuevas necesidades de la empresa.

Tecnología. Integración de datos.



Plan 30/30. En Coosalud creemos que las personas son el factor diferenciador. Por ello, con el plan 30/30 se dará capacitación a 30 jóvenes pertenecientes a la organización para que sean perfilados como los ejecutivos en el año 2030. No solo formación técnica, sino actividades de liderazgo, trabajo en equipo e inteligencia emocional.

Qué creemos respecto al Plan 30/30:



Queremos que los **futuros líderes de Coosalud** sean personas que hicieron su carrera en Coosalud y crecieron junto con la compañía ...



Queremos que Coosalud **sea reconocida en el mercado laboral** como un **gran empleador**. Queremos que los mejores talentos deseen hacer su carrera profesional aquí ...



Queremos **orientar las habilidades y competencias** de nuestros colaboradores en **función de los retos a los que se enfrenta** Coosalud ...

Con este resumen de la gestión a 2020, el presidente ejecutivo de Coosalud finaliza la presentación de los resultados de la EPS.

Antes de dar paso al espacio de diálogo con los asistentes, se muestra un video con un resumen de esta gestión.

Espacio de diálogo

A continuación, el presidente ejecutivo procede a responder algunas de las preguntas recibidas por parte de la audiencia a lo largo de la presentación. 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.

El presidente comenta que en Coosalud también disponemos de otros espacios con el fin de atender todas las inquietudes de nuestros usuarios, tales como los “Facebook Live”. En estos espacios nos dedicamos de manera exclusiva a escuchar y resolver las sugerencias, inquietudes, quejas y recomendaciones de nuestros usuarios para poder prestar siempre un mejor servicio.

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.

Cierre

Se concluye la audiencia de rendición de cuentas de la gestión 2020, agradeciendo a todos los asistentes, por su atención y tiempo dedicado.

Documentos anexos:

- Evidencia de las convocatorias a la audiencia pública.
- Relación de asistentes a la audiencia.
- Formato de preguntas, propuestas y compromisos.