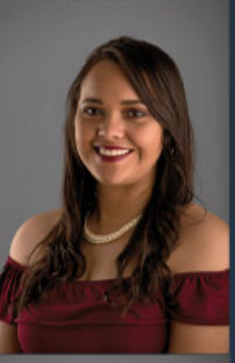


COOSALUD

Inspirados en tu bienestar

RENDICIÓN DE CUENTAS

2021

Tabla de contenido

ENTORNO MACROECONÓMICO 5

La economía global. 5
La economía colombiana 6

SECTOR SALUD EN COLOMBIA 8

DEL ASEGURAMIENTO 8

De la población afiliada 9

DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD 11

Mejor Salud 11
Actividades de Promoción y Mantenimiento 12
Indicador de aceptación de la referencia - Urgente 2021 - Coosalud 13
Tiempo de espera para la asignación de citas servicios trazadores Coosalud-2021 13
Comparativo general de atenciones en salud por anualidad: 15
COVID-19 15
Estados financieros 16

DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS 17

De los Canales de atención físicos y virtuales. 17
Peticiones, Quejas y Reclamos 17
Acciones de Tutela 19
Fallos de Tutela en Salud 19
Asociaciones de Usuarios vigentes 21
Informe de encuestas de satisfacción y plan de mejora implementados 21
Porcentaje de encuestas por departamento 22
Resumen de los Resultados 23
Matriz de Lealtad 24
Resultados por Regímenes 26
Resultados Cualitativos 27
Benchmarketing Nacional 29
Experiencia Global 32
Encuesta sobre acceso Medicamentos y Autorizaciones 32

DE LA GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN 33

Red de prestadores y dispensación de medicamentos 34
Modalidad de contratos: 35
1. Modalidades de contratación y de pago no asociada al riesgo primario de incidencia 35
2. Modalidades de contratación y de pago asociadas al riesgo primario de incidencia 35

DATOS DE LA EPS 36

DE LAS PROYECCIONES 2022 37

Exposición de motivos
Rendición de cuentas Coosalud- Gestión 2021

La Rendición de cuentas está enmarcada en la Constitución Política de Colombia con el fin de controlar el ejercicio del poder ejecutivo por parte de los ciudadanos, es así que mediante la Ley 489 de 1998 se estableció que todas las entidades y organismos de la administración pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los **principios de la democracia participativa y democratización de la gestión pública**, para lo cual dichas organizaciones deben realizar la rendición de cuentas a la ciudadanía.

Así mismo mediante el Conpes 3654 de 2010, "por el cual se establece la Política de Rendición de Cuentas"; la Ley 1712 de 2014, "por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"; y el Manual Único de Rendición de Cuentas, del Departamento Administrativo de la Función Pública, se reitera el compromiso de realizar esta actividad que promueve los principios de Transparencia y Participación Ciudadana.

De la misma manera y en concordancia con lo dispuesto en las Circulares 06 de 2020, 08 de 2018 y 007 de 2017 de la Superintendencia Nacional de Salud, se realiza rendición de cuentas de Coosalud Entidad Promotora de Salud - Coosalud EPS S.A., (en adelante "Coosalud" o la "EPS").

En mérito de lo expuesto, se presenta, todas las dimensiones de la gestión del año 2021 para Coosalud SA.

@CoosaludEPS @Coosalud_ @CoosaludEPSS @coosaludeps
#PásateACoosalud
Línea de atención nacional 01 8000 515611
desde tu celular al #922 - www.coosalud.com

Carta del presidente

En diciembre del 2021. Coosalud alcanzó la cifra de 3.133.263 afiliados, esto significa un crecimiento del 12.5% comparado con el año anterior. Los departamentos con mayor cantidad de afiliados son, en su orden, Valle, Antioquia, Bolívar, Santander, Atlántico y Magdalena, entre estos 5 departamentos se concentra el 732 % de los afiliados y la mayoría de ellos se encuentran entre las edades de 16 a 40 años.

En el año 2021, Coosalud EPS, atendió 11.945.569 consultas, 23.507 partos naturales, 32.666 cesáreas, 995.792 atenciones domiciliarias, 307.142 cirugías y se entregaron 35.682, 702 medicinas y los ingresos operaciones llegaron a 3.36 billones de pesos. Según el ranking de la Revista Semana, Coosalud ocupa la posición #52 entre las 100 empresas más grandes de Colombia.

Después de la experiencia adquirida durante 28 años en el aseguramiento y de 11 años en la prestación, hoy Coosalud tiene 2,733 colaboradores en las 23 sedes distribuidas por todo el país, 901 proveedores de servicios públicos y privados, y ocupa el puesto #5 entre todas las EPS, el puesto #2 del régimen subsidiado y el puesto número 10 en el creciente régimen contributivo.

Estas son solo cifras que respaldan la dimensión de esta empresa y el esfuerzo permanente de todos nuestros colaboradores, pero el objetivo es inconmensurable, y se centra en la prestación de servicios y la creación de bienestar de todos nuestros afiliados, la satisfacción de los más de 3 millones de afiliados es nuestro anhelo permanente, sin importar la condición social, la edad o el estado de salud de cada uno de ellos.

Jaime González Montaño
Presidente

VIGILADO Supersalud

Entorno Macroeconómico

La economía global[1].

Un fuerte rebote la economía global en 2021 con un PIB creciendo al 5.5% y una vigorosa demanda en la mayoría de los países han estado marcados por el avance en la vacunación contra el COVID.

La tasa de desempleo cayó rápidamente en 2021 hasta niveles prepandemia en economías avanzadas y con elevado índice de vacunación y más lentamente en emergentes y países con baja tasa de vacunación. En EEUU el desempleo alcanzó en diciembre de 2021 el 3,9%, la más baja desde febrero de 2020, tan solo 4 pb por encima del nivel prepandémico, cerca del pleno empleo. Hoy hay sectores que se esfuerzan por conseguir mano de obra.

La inflación ha subido en 2021 al compás de la fuerte demanda y las disrupciones de oferta. En EEUU el IPC llegó a 7% anual en 2021, su mayor incremento en 40 años. Semejante comportamiento, también se ha observado en Europa con 5%. En China, el IPP aceleró alcanzando máximos desde 1995 por repunte de precios de materias primas y bienes energéticos. Jerome Powell ha reconocido que la intensidad de la inflación ha superado lo previsto y que su duración podría ser mayor.

Para 2022 el Banco Mundial observa que, tras el fuerte repunte de 2021, la economía mundial está entrando en desaceleración en medio de amenazas de variantes del virus, el aumento de la inflación y el conflicto bélico internacional. La deuda y la desigualdad de ingresos, pondría en peligro la recuperación de emergentes, por lo cual, revisó a la baja el crecimiento del PIB mundial para 2022 a 3.7% y para 2023 2.6%.

Por las mismas razones, el FMI revisó a la baja su pronóstico de crecimiento en 0.5 p.p., hasta 4.4%. con arranque más débil e inflación más persistente por disrupciones de oferta global y altos precios de la energía en 2022.

PAIS	2021	2022	2023
China	8,1%	4,8%	5,2%
Reino Unido	7,2%	4,7%	2,3%
Mundo	5,9%	4,4%	3,8%
EE.UU.	5,6%	4,0%	2,6%
Zona Euro	5,2%	3,9%	2,5%
Alemania	2,7%	3,8%	2,5%
Japón	1,6%	3,3%	1,8%
México	5,3%	2,8%	2,7%
América Latina	6,8%	2,4%	2,6%
Brasil	4,7%	0,3%	1,6%

[1] OCDE, FMI, "Guía Bancolombia 2022", ANIF y Corficolombiana

Para las economías desarrolladas, el FMI desmejoró también sus expectativas de crecimiento de 2022 a 3.9%, por la revisión a la baja de EEUU. Para las economías en desarrollo la revisión a la baja fue a 4.8%, principalmente por China.

Para LATAM estima 2.4% en 2022, una desmejora de 0.6 p.p. por menor impulso de los socios comerciales (China y EEUU), y el impacto de política monetaria menos expansiva.

Por la persistencia de la inflación en EEUU, la respuesta de política monetaria ahora es el principal foco de atención del mundo. Ahora la probabilidad de cuatro incrementos en tasa Fed en 2022 (ciclo de +100 pbs) sigue al alza, comenzando en marzo una vez finalicen las compras de activos y podría arrancar el retiro de la liquidez (el desmonte de reinversiones y consecuentemente reducción del balance de activos).

Según el FMI, los emergentes deben prepararse para este cambio de política monetaria y la turbulencia que podría endurecer las condiciones financieras mundiales, salidas de capitales y depreciación de las monedas en mercados con alta deuda. Podría ampliarse la divergencia entre economías avanzadas y en desarrollo con presiones inflacionarias. Los bancos centrales se debatirán entre combatir la inflación y apoyar la recuperación económica, pero deberán aumentar tasas de interés y prepararse para las alzas en Estados Unidos. Además, los gobiernos podrían anunciar planes para aumentar los recursos fiscales aumentando los ingresos e implementando revisiones de pensiones y subsidios u otras medidas.

VIGILADO Supersalud

La economía colombiana

El crecimiento anual para Colombia en 2021 fue 10,6% superando las expectativas e impulsado por la mejora en los términos de intercambio, el precio de comodities (petróleo, carbón, café, etc.), crecimiento record de las remesas, y el recaudo de impuestos (13,5%).

Todo lo anterior ha acelerado la demanda interna después de que se flexibilizaran las restricciones de la pandemia y a pesar de la situación fiscal, del elevado desempleo, del déficit en la balanza de pagos, así como la pérdida del grado de inversión. Con esto, el PIB per cápita anual se ubicó el año pasado en $23,05 millones. El crecimiento de 2021 frente a 2019 fue del 2,8%

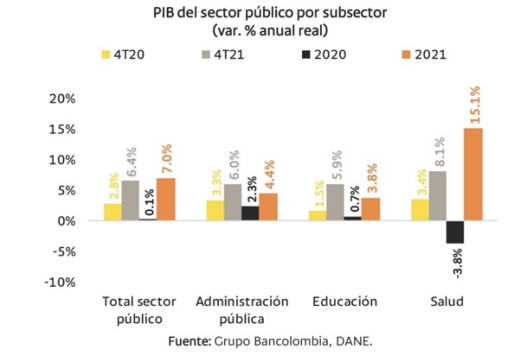
Esto ubica a Colombia como uno de los países con mejor resultado de recuperación en 2021, según la OCDE. En primer lugar, se encuentra Perú con 13,3% de crecimiento, seguida por Chile con 12,0%.

El Dane revisó el PIB de 2020 de -6,8% a -7,0% debido a contracción de la industria manufacturera de -9,8% cuando estaba en -7,7%. Esto fue compensado por el comercio, cuya caída fue menor a lo inicialmente estimado y llegó a 13,7%. Así mismo, la revisión

metodológica disminuyó el crecimiento de 2019 a 3,2%, desde el 3,3% originalmente presentado.

El déficit de la balanza comercial es creciente, y es de esperar que se siga ampliando, teniendo en cuenta el fortalecimiento de la demanda interna. El país se encuentra en una condición crítica de déficits gemelos.

La dinámica de crecimiento del sector salud 15,1% en 2021 y sobresale entre la mayoría de los sectores y es uno de los jalonadores de la economía.



Fuente: Grupo Bancolombia, DANE.

Todos los indicadores de confianza de los agentes repuntaron en 2021. El Índice de Confianza Comercial (ICCO) de Fedesarrollo supera niveles prepandemia al igual que el Índice de Confianza Industrial (ICI). En el mismo sentido se ha recuperado el Índice de Confianza del Consumidor (ICC).

En diciembre de 2021, la tasa de desempleo en Colombia fue 11%, la más baja desde que comenzó la pandemia (13.4% un año atrás), pero aún mayor a la de diciembre del 2019. La población desocupada se ubicó en 2.67 millones de personas. La recuperación ha sido más lenta que el crecimiento económico, manteniéndose altas brechas en el desempleo femenino y el de los jóvenes.

Colombia registró en 2021 inflación de 5.62%, la más alta desde diciembre 2016.

Los alimentos y bebidas no alcohólicas presentaron la mayor variación (17.23%). En segundo lugar, restaurantes y hoteles con 8.83% y en tercer lugar transporte con el 5,69%. No obstante, fue negativa en el de información y comunicación, (-12.10%) o calzado y las prendas de vestir (-2.60%).

De acuerdo con nivel de ingresos fue del 6.85% para los más pobres, 6.85% para población vulnerable, 5.78% para clase media y 4.39% para población con altos ingresos.

Sector Salud en Colombia

El crecimiento del sector salud se consolido con gran parte de financiamiento del gobierno, con crecimiento en la inversión para cumplir con las necesidades derivadas de una enfermedad emergente como lo fue el COVID 19.

Gráfico 1: Fuente propia Coosalud

El sector salud con todos los recursos que aporta el Gobierno, los contribuyentes para el financiamiento de la salud han garantizado la cobertura en salud y en atenciones, conformando un sistema de salud amplio en atención e intención.

Colombia es el tercer país con costo de bolsillo más bajo a nivel mundial, esto hace referencia al monto que la persona aporta para lograr su atención en el sistema de salud. Esta situación es gracias al modelo de aseguramiento financiado a gran escala por el Estado, sin embargo, el pago que realiza por persona al año corresponde a US$358 dólares.

Del aseguramiento

Los resultados del sector salud y su existencia misma se debe a dos principios: equidad en el financiamiento y en la atención con base en el principio de la solidaridad.

EPS	nueva eps	EPS sura	EPS Sanitas	Salud Total	Famisanar	COOSALUD	medimás	Coomeva EPS
INGRESOS $ Billones	12,3	8,1	7,2	4,8	3,5	3,3	2,3	2,3
UTILIDAD	$41.592	$18.175	$66.494	$137.759	$3.322	$116.692	$5.958	$216.601
RENTABILIDAD	0,34%	0,22%	0,92%	2,87%	0,09%	3,54%	0,26%	9,42%

Tabla 2: Fuente- Ilustración propia con datos de Supersalud

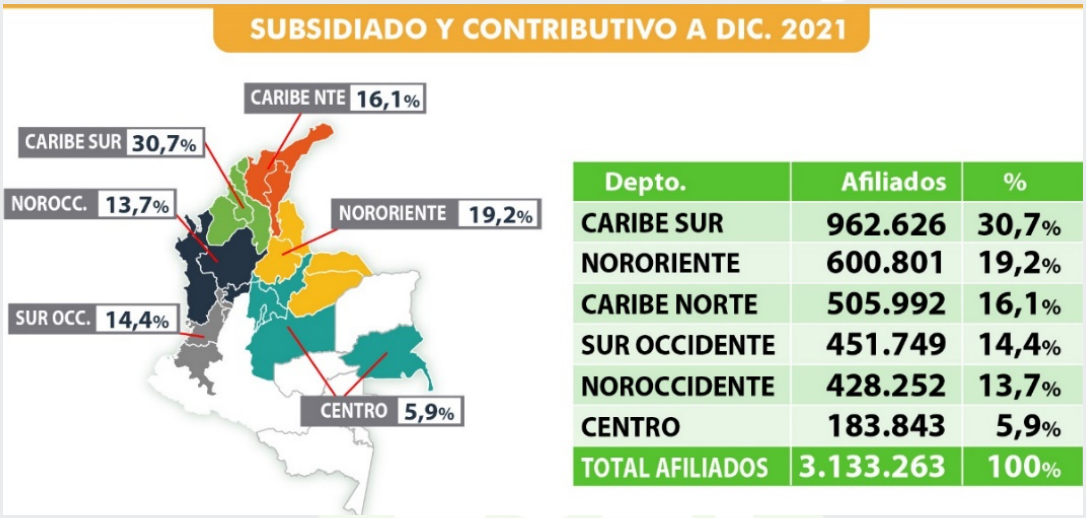
De las reformas realizadas por el Gobierno Nacional, Coosalud recibió por concepto de asignación por liquidación forzosa, 348.136 nuevos afiliados, a los cuales debía garantizarse los servicios de salud, en territorios en los cuales Coosalud operaba, así como algunos en los que no, pero bajo el proceso de ministerio se le asignan a las EPS que operan en las zonas más cercanas con el fin de garantizar atención. De esta forma Coosalud EPS, hoy es la quinta empresa del aseguramiento con mayor número de afiliados, distribuidos entre los dos regímenes con el 88% pertenecientes al subsidiado y el 11% restante al contributivo.

Ahora bien, los ingresos estimados, nos dibujan como la empresa del sector salud que mayor rentabilidad tuvo, como se muestra en la gráfica, éste resultado se explica con el buen comportamiento operativo y financiero, en el cual se indica que de los 3,3 billones de pesos, 3 billones se invierten en salud en todos sus niveles de atención, en especial la de alta complejidad.

De lo anterior, la mayor tarea de Coosalud fue invertir en las atenciones de enfermedades del corazón y del sistema respiratorio.

De la población afiliada

Todos los afiliados están organizados por regiones, siendo la región caribe sur, integrada por los departamentos de Bolívar, Sucre y Córdoba, la región con mayor número de afiliados, representando el 30% del total de población de la EPS.



Depto.	Afiliados	%
CARIBE SUR	962.626	30,7%
NORORIENTE	600.801	19,2%
CARIBE NORTE	505.992	16,1%
SUR OCCIDENTE	451.749	14,4%
NOROCCIDENTE	428.252	13,7%
CENTRO	183.843	5,9%
TOTAL AFILIADOS	3.133.263	100%

Gráfico 2: Fuente de creación propia Coosalud

Coosalud es una empresa que si bien tiene una concentración importante en la región caribe de donde es su origen, también tiene una fuerte presencia en todas regiones. Ahora bien, el 73% restante de la población, distribuida en las regiones descritas en la gráfica de los cuales se concentran en seis departamentos a saber: Antioquia, Valle, Santander, Bolívar y Atlántico con un número de 2.291.044 afiliados.

VIGILADO Supersalud

Si se analizan nuestros afiliados en su caracterización por pirámide poblacional en grupos etáreos, encontramos que dos (2) millones de personas se encuentran en rango de edades entre los 15 y 65 años, es decir, es población relativamente joven, que aporta al sistema de salud y que muestra una pirámide poblacional sana y amplia en las bases de la pirámide.

En cuanto a la Distribución de la población afiliada, por zona o tipo de residencia, urbano o rural, encontrando que la mayoría de la población, se encuentra registrada con residencia en zonas o áreas urbanas, que tiene una relación asociada a donde se encuentra la mayor oferta de servicios, sin embargo, en estas condiciones las zonas urbanas tienen factores que inciden específicamente en el riesgo de una mayor generación de enfermedades respiratorias relacionados con la contaminación del aires agravada por el número de vehículos y afectaciones de movilidad en las cuales las emisiones de gases de carbono, cobran importancia a la hora de definir acciones colectivas

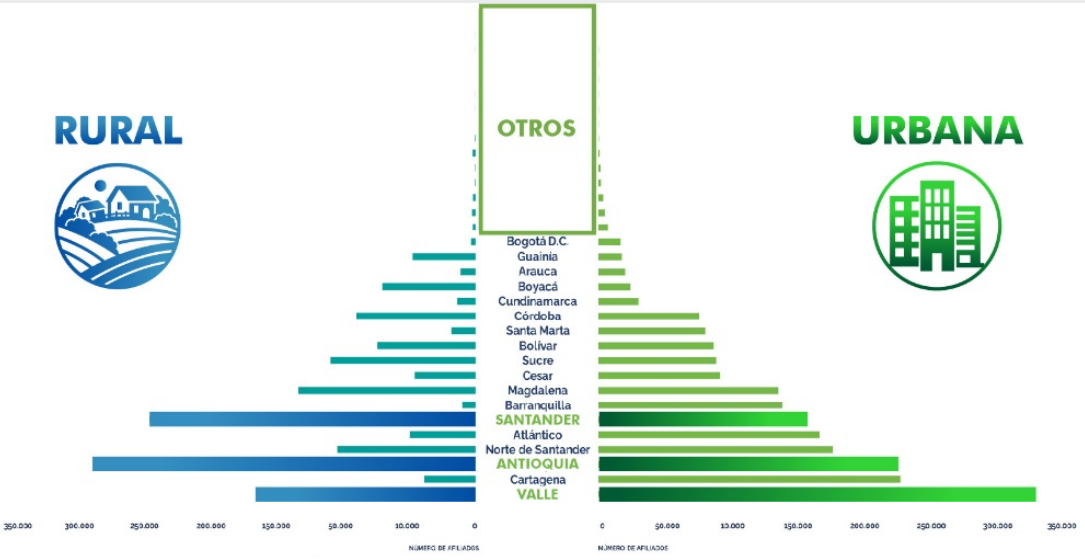


Gráfico 3: Fuente de creación propia Coosalud

Ahora bien, en la zona rural con mejor clima y acceso a alimentos directos de la tierra, son otros los factores que inciden en la salud, inconvenientes tales como una oferta de servicios deficiente y acceso complejo, por dispersión, limitaciones de vías, como tiempos de aprovisionamiento una vez a la semana o quincena producto de lo anterior.

VIGILADO Supersalud

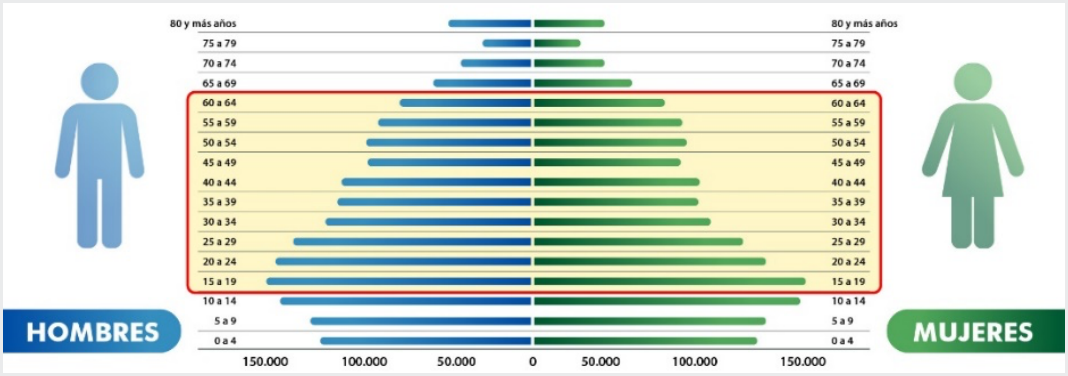


Gráfico 4: Fuente de creación propia Coosalud

Es por lo anterior, que Coosalud tiene una estrategia logística para encargarse de transportar a la población afiliada a los lugares en los que recibirían las consultas, o llevar tecnologías más cerca del afiliado, en alianza o acuerdos con las instituciones cercanas, y haciendo una clara evaluación de los servicios disponibles por cada una de las rutas de atención y cobertura de poblaciones de especial protección, establecidas por el Ministerio de Salud, permitiendo que las poblaciones residentes en cualquier zona puedan acceder a los procesos de atención y prestación de servicios.

VIGILADO Supersalud

De la prestación de servicios en salud

Mejor Salud

La estrategia anterior se ha demostrado efectiva ya que con mil proveedores distribuidos por todo el país de los cuales 110 son de alta complejidad, 494 de mediana complejidad y 357 de baja complejidad. Alcanzando a garantizar con esta red de servicios una atención digna, oportuna y de calidad.

Demostrado por índices acreditados por la Joint Commission Internacional con cinco de los 6 hospitales acreditados en Colombia incluidos en nuestra red de servicios: Fundación Cardio infantil (instituto de cardiología), Fundación Cardiovascular de Colombia (instituto del corazón), Hospital Pablo Tobón Uribe, Hospital Fundación Santa Fe de Bogotá y Centro Médico Imbanaco.

Con esta red se atienden a los tres grupos poblacionales claramente identificados, evidenciando que se gestiona el riesgo de toda la población de manera individualizada su riesgo, ya que se agrupa a las personas pese a su heterogeneidad por algunas condiciones como son la edad, el riesgo y su severidad. Tenemos un producto diseñado para cada grupo de riesgos que permiten garantizarle una mayor calidad y expectativa de vida.

De acuerdo a cohortes priorizadas, se tiene un total de población crónica de 416,794 mil afiliados y el grupo de personas que más demandan servicios y asisten de manera recurrente serían los enfermos con enfermedades cardiovasculares que ascienden a 323,235 mil personas.

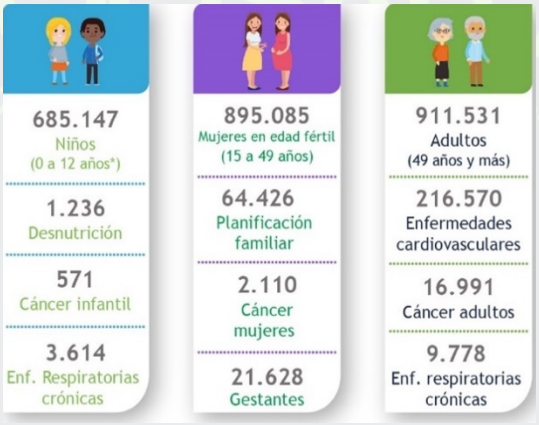


Gráfico 5: Fuente de creación propia Coosalud

Además se tienen 2.135 personas con enfermedad renal crónica, 21,628 gestantes, 17.460 personas con cáncer en sus diferentes tipologías, 814 con enfermedades huérfanas, 106 con hemofilia 3.725 con artritis y otras autoinmunes, 13.952 con enfermedad respiratoria crónica, 3.060 con enfermedades neurológicas, 3.840 con malnutrición, 8.476 con enfermedades de transmisión sexual, 13.123 discapacitados física, sensorial o cognitivamente, 4.748 pacientes de salud mental y se han realizado en la historia de la entidad 377 trasplantes.

Actividades de Promoción y Mantenimiento

El comportamiento de las referencias en 2021 muestra el impacto de la pandemia por COVID 19, debido a que el aumento de casos produjo una presión sobre la capacidad disponible de la red, sin embargo, Coosalud gestionó los casos utilizando la capacidad hospitalaria de unos territorios para apoyar la atención de aquellos con mayores dificultades de oferta, implementación de altas tempranas, extensión hospitalaria y apoyo de la atención domiciliara para el manejo de los casos, mejorando el uso de la cama hospitalaria. Esto permitió mejorar la respuesta a la atención hospitalaria.

VIGILADO Supersalud

Grupos	Programas	Meta	Actividades realizadas 2021	Cumplimiento
Niños	Cáncer 0-17	64.692	64.692	100%
	Asma 0-12	15.323	11.105	72%
	Malnutrición 0-14	12.480	9.616	88%
Mujeres en edad fértil	Embarazadas	587.295	422,964	72%
Adulto mayor 45 años	Hipertensión	3.118.544	2.956.5843	95%
	Enfermedad pulmonar obstructiva crónica	46.584	1.979	69%
	Diabetes	1.141.596	895.52888	78%
	Terapia de reemplazo renal	84.896	4.896	100%
Total		**587.295**	**422,964**	**72%**

Gráfico 6: Fuente de creación propia Coosalud

Indicador de aceptación de la referencia - Urgente 2021 - Coosalud

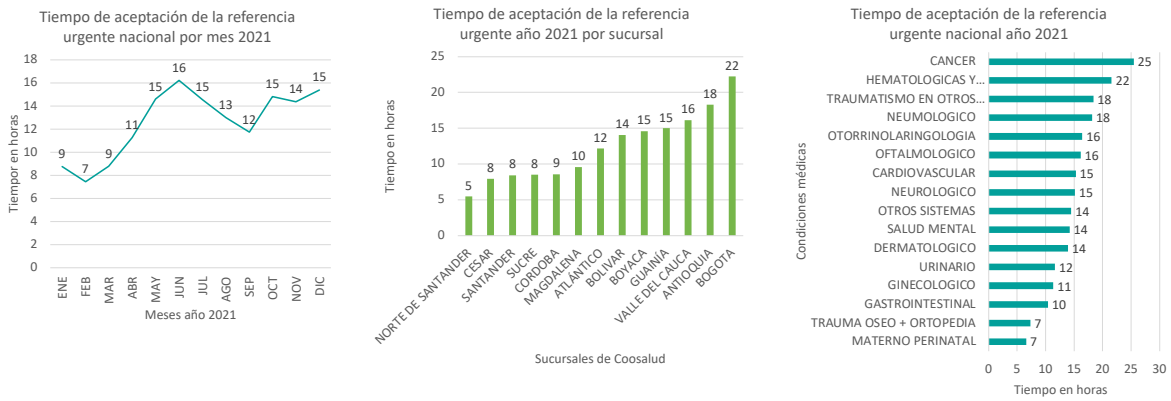


Gráfico 7: Fuente de creación propia Coosalud

Tiempo de espera para la asignación de citas servicios trazadores Coosalud-2021

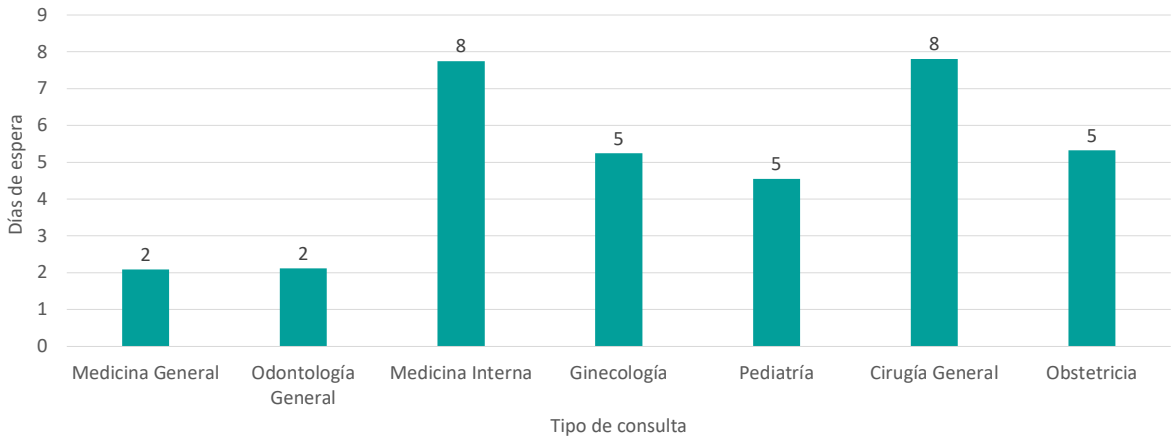


Gráfico 8: Fuente de creación propia Coosalud

VIGILADO Supersalud
DE CUENTAS

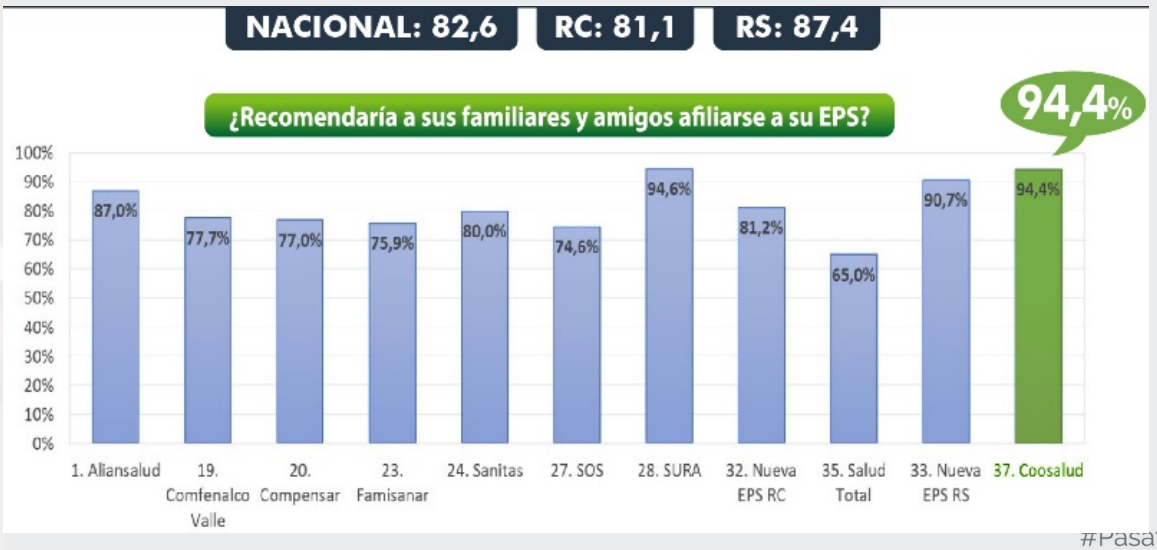
Se observa que para la asignación de las citas estamos por debajo de los promedios nacionales de asignación de citas. Hemos logrado disminuir los tiempos de espera para el acceso a la salud, muy importante en pediatría y obstétrica que son consultas de puerta de entrada al proceso de atención

Durante el 2021 se dibujan 68 millones de atenciones a nuestros afiliados y en el comparativo se evidencia un aumento progresivo, mejorando cobertura, se puede apreciar aumento de las atenciones domiciliarias debido al cambio en la dinámica de la prestación por la pandemia de COVID 19 en las que este tipo de atención tomó gran preponderancia , de estas atenciones de acuerdo a las condiciones médicas las que más se atendieron fueron las infecciones parasitarias, consultas odontológicas, gastrointestinal y cardiovascular.

GRUPO DE SERVICIO	NO. ATENCIONES
Consultas	11.945.569
Partos	23.507
Cesáreas	32.666
Atención domiciliaria	995.792
Actividades apoyo diagnóstico y terapéutico	19.247.188
Cirugías	307.142
Medicamentos	35.682.702
Total	**68.234.566**

Tabla 2: Fuente creación propia Coosalud

Pero pese a estas circunstancias y limitaciones en satisfacción y experiencia global, Coosalud EPS, en un informe presentado por el Ministerio Nacional de Salud, garantizó que el 85% de la atención sea muy buena y los usuarios califican a la EPS como una de las que mejor brinda el servicio de salud en el país destacando el trabajo en medio de la pandemia mantener los índices de calidad. En adición a ella también se evidencia un indicador en la simplicidad en los tramites.



Comparativo general de atenciones en salud por anualidad:

COVID-19

Es el problema de salud más grande de los últimos tiempos que ha traído consigo mucho dolor a las familias. Coosalud EPS contribuyo a la solución del COVID-19 y a impedir la propagación de casos. Se orientó a la aplicación de las vacunas para personas con comorbilidades o que fueren más propensos a agravar su estado de salud al contraer la enfermedad, reduciendo notablemente las complicaciones por la enfermedad y los índices de mortalidad.

TASA DE CONTAGIO x 100.000 USUARIOS COOSALUD EPS

Resumen COVID-19 Coosalud EPS	
Confirmados Colombia	110.797
Fallecidos Colombia	1.161
Dosis aplicadas	2.537.861
Primeras dosis + únicas	1.626.851
Esquemas completos + únicas	1.116.449
Refuerzo	54.216

TASA DE CONTAGIO x 100.000 HABITANTES COLOMBIA

Resumen confirmados INS Colombia	
Confirmados Colombia	5.132.277
Fallecidos Colombia	129.833
Dosis aplicadas	61.722.515
Primeras dosis + únicas	37.548.121
Esquemas completos + únicas	26.737.024
Refuerzo	2.515.631

VIGILADO Supersalud

De la Gestión Financiera

Estados financieros

Los estados financieros, son el reflejo de la contabilidad de una empresa y muestran la estructura económica de ésta. En los estados financieros se plasman las actividades económicas que se realizan en la empresa durante el año 2021. A continuación, se observa, el valor de su patrimonio, sus activos y pasivos:

2021 VS 2020

	2021	2020
ACTIVO TOTAL	1.125.636.691.000	832.805.191.000
PASIVO TOTAL	825.205.992.000	649.066.104.000
PATRIMONIO TOTAL	300.430.699.000	183.739.089.450

En un sector como la salud con recursos escasos y/o limitados en su uso, de los $3.3 billones obtenidos como ingresos a 2021, $3.0 billones se invirtieron en salud, de los cuales $2.7 billones se destinaron a servicios PBS y $289 mil millones en NO PBS.

Se observa un crecimiento del 27% en los ingresos con respecto al año 2020 también representó un crecimiento en la inversión en salud del 27%, mostrando un Ebitda a 2021 de COP $138.5 mil millones, siendo este un indicador muy importante dentro de cualquier empresa, y que al estar por encima del 4% (margen ebitda) indica un desempeño económico y financiero que deriva en garantía y respaldo para usuarios, proveedores y para el sector financiero.

2021 VS 2020

Cifras en miles de pesos colombianos	ANUAL ACUMULADO	
	2021	2020
INGRESOS TOTALES	3.367.791.009	2.618.903.504
COSTOS TOTALES	3.069.903.127	2.405.436.659
GASTOS TOTALES	181.196.271	168.433.175
RESULTADO DEL PERIODO	116.691.611	51.229.937
% Margen neto	3,5%	2,0%
Siniestralidad	91,2%	91,8%
% Gasto sobre UPC	5,1%	6,8%
EBITDA	138.541.254	72.385.000

VIGILADO Supersalud

De la Satisfacción de los usuarios

De los Canales de atención físicos y virtuales.

Se presenta un crecimiento en el 29,6% de seguidores en las redes sociales. Los canales virtuales han permitido, llegar en medio de la pandemia para que se siguiera garantizando la atención en estos canales somos la segunda EPS con mayor número de seguidores. En cuanto a los canales de atención de telefonía gratuita se tiene el numeral #922 y la línea gratuita 018000515600 desde los cuales para el año 2021 se atendieron 508.330 llamadas.

Así mismo, por medio del correo del Defensor del usuario se recibieron 36.400 solicitudes relacionadas con la gestión de citas médicas, portabilidad, movilidad entre los regímenes y afiliación, de las cuales se recibió el 100% y se dieron respuestas de fondo y con un trato humanizado.

Frente a los canales de atención presenciales, se aperturaron 15 oficinas adicionales de atención al usuario, para un total de 277 oficinas de atención a nivel nacional y con la estrategia *figital* donde la atención física y la atención virtual se fusionan. Pese a todo esto también se recibieron peticiones y quejas siendo Bogotá y Valle los lugares en los que se han presentado mayor número. Pero la experiencia del usuario nos muestra con un 94,4% de favorabilidad por parte de los afiliados.

Peticiones, Quejas y Reclamos

En relación con peticiones, quejas y reclamos, a continuación se relaciona el comparativo de tasa acumulada por 1000 afiliados entre los periodos 2020 y 2021 de acuerdo con la distribución de sucursales de Coosalud EPS:

VIGILADO Supersalud

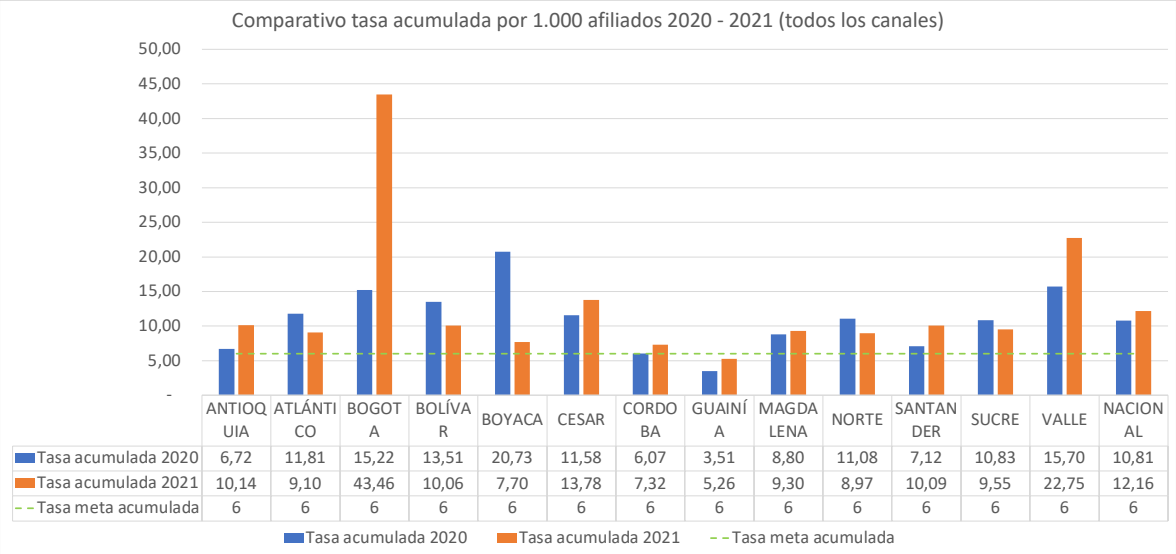


Gráfico 9: Fuente creación propia Coosalud

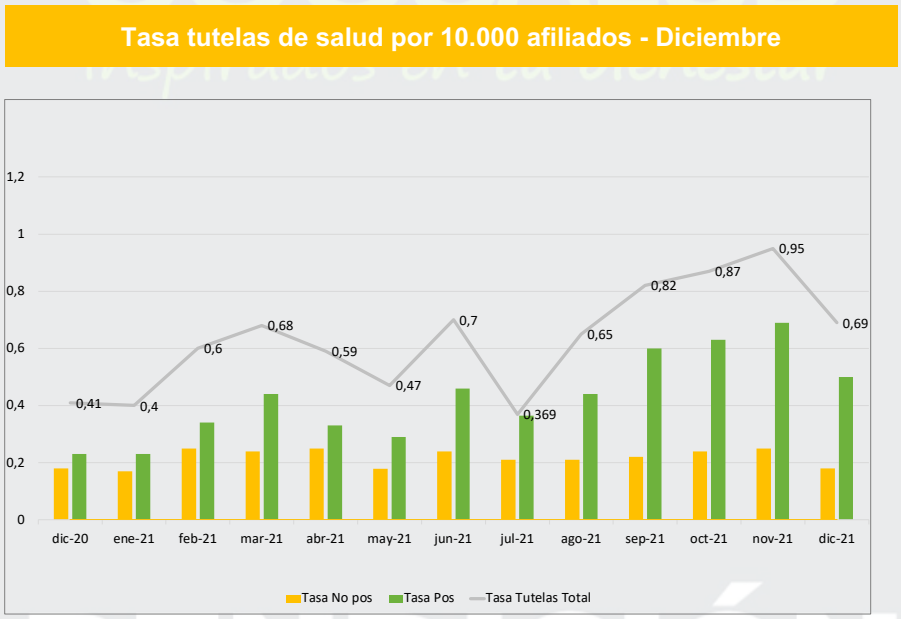
Los 8 motivos principales de quejas reúnen el 85% del total de inconformidades. Las quejas por medicamentos se disminuyeron en 2021 al pasar de 5.829 a 5.208. Así mismo disminuyeron las quejas por toma de muestras y entrega de resultados Covid-19, al pasar de 4.460 a 2.490.

Sucursal	2020	2021
Citas médicas	8.271	12.350
Medicamentos	5.829	5.208
Covid-19	4.460	2.490
Aseguramiento	2.860	3.883
Laboratorios o diagnósticos	1.654	4.285
Procedimientos	869	2.582
Referencia	1.103	2.150
Viáticos	109	1.001
Líneas de atención Coosalud	136	639
Trato deshumanizado	515	192
Terapias	93	395
Otros	4.199	2.985
Total general	**30.098**	**38.160**

VIGILADO Supersalud
RENDICIÓN DE QUEJAS 2021

Acciones de Tutela

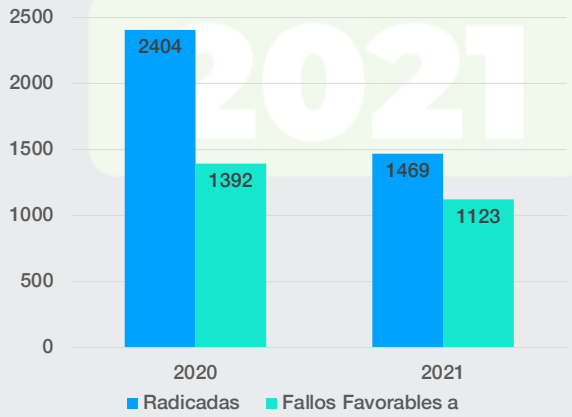
Se recibieron 2404 acciones de tutelas, de las cuales 793 corresponden a solicitud de servicios de salud No PBS y 1611 a servicios PBS, presentando un incremento del 9% con relación al año 2020.



Fuente: Base de datos de tutelas de COOSALUD EPS S.A.

Fallos de Tutela en Salud

A continuación se reflejan los principales motivos por los cuales los usuarios de Coosalud acuden a la Acción de tutela y la relación de fallos favorables para los afiliados de los años 2020 y 2021.



@CoosaludEPS @Coosalud_ @CoosaludEPSS @coosaludeps
#PásateACoosalud
Línea de atención nacional 01 8000 515611
desde tu celular al #922 - www.coosalud.com

Motivos Generales	Fallos tutela Favorables afiliados 2020	Fallos de tutela Favorables afiliados 2021
Asignación de Cita Medicina Especializada	186	232
Asignación de Cita Medicina General	1	7
Atención Ambulatoria Especializada (Consulta, Radiología, Laboratorio Clínico, TAC, Resonancias, Estudios Invasivos)	40	100
Atención Ambulatoria General (Consulta, Radiología, Laboratorio Clínico, TAC)	22	17
Atención Domiciliaria	14	37
Centro de Rehabilitación	1	6
Cirugía Bariátrica	3	9
Insumos PBS	207	182
Laboratorio e Imagenología NO PBS	1	4
Medicamento NO PBS	125	156
Medicamento PBS	96	135
Otros	108	85
Pañales	49	15
Procedimiento NO Quirurgico PBS	24	26
Procedimiento PBS	152	98
Procedimiento Quirugico PBS	104	166
Procedimiento Quirúrgico NO PBS	90	28
Dispositivos médicos	1	4
Remisión a Nivel de Complejidad Mayor Transplantes	14	37
Silla de Ruedas	36	61
Suplementos Nutricionales	19	16
Tratamiento Integral + NO PBS	21	48
Total general	**1314**	**1469**

VIGILADO Supersalud

@CoosaludEPS @Coosalud_ @CoosaludEPSS @coosaludeps
#PásateACoosalud
Línea de atención nacional 01 8000 515611
desde tu celular al #922 - www.coosalud.com

Asociaciones de Usuarios vigentes

En total Coosalud cuenta con 248 asociaciones de usuarios, ASODEUS[2], en las que participan 1.050 líderes comunitarios.

Sucursal	Municipio
Antioquia	44
Atlántico	11
Bolívar	17
Boyacá	32
Cesar	5
Córdoba	18
Regional Centro	5
Magdalena	27
Norte de Santander	12
Santander	47
Sucre	12
Valle	18
Total	248

Informe de encuestas de satisfacción y plan de mejora implementados

Este es el análisis de los resultados anuales 2021 del Estudio de Satisfacción que lleva a cabo el Centro Nacional de Consultoría, CNC.

Se trabaja holísticamente en corregir las causas de insatisfacción referidas principalmente a entrega de medicamentos y asignación de citas especializadas.

El estudio del CNC, que está basado en un indicador denominado NPS, sigla en inglés (Net Promoter Score), mide la lealtad sobre la base de la intención de recomendar a Coosalud. Este estudio del CNC tiene también un componente cualitativo y desde 2019 se hacen encuestas en profundidad a cargo de investigadores de las ciencias sociales.

Los comportamientos que Coosalud busca en nuestros usuarios son: que nos recomienden y que nos amen. Estos comportamientos dependen de los sentimientos, conceptos, actitudes y percepciones que los usuarios tienen respecto de la empresa, pero se producen por lo que hacemos y dejamos de hacer.

[2] Asociación de Usuarios de Coosalud - ASODEUS

VIGILADO Supersalud
@CoosaludEPS @Coosalud_ @CoosaludEPSS @coosaludeps
#PásateACoosalud
Línea de atención nacional 01 8000 515611
desde tu celular al #922 - www.coosalud.com

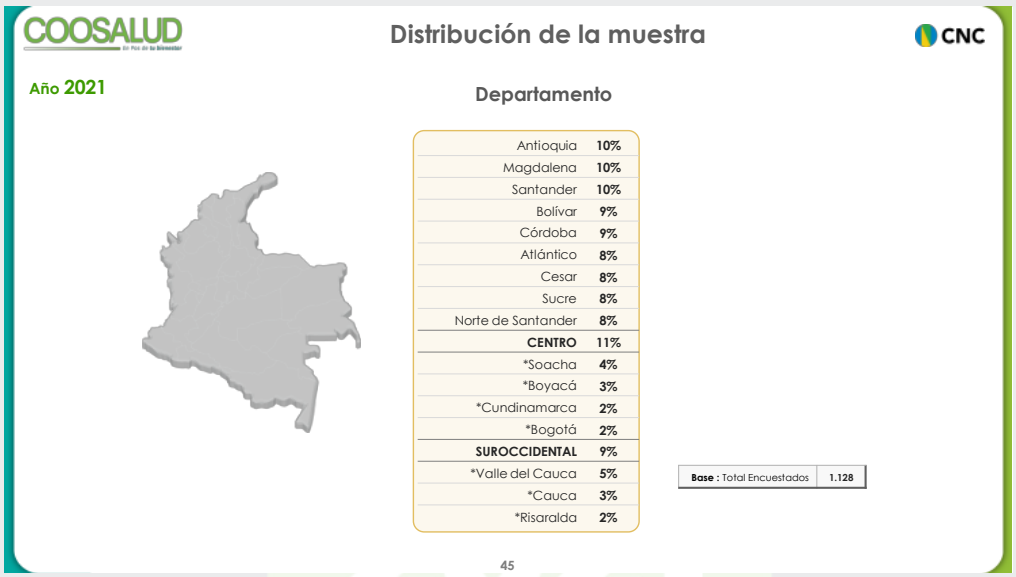
Vale la pena anotar que la percepción es subjetiva, pero con una base fáctica real. Por ello estos resultados nos deben impulsar a mejorar las fallas en el servicio y a fortalecer aquello en lo que somos buenos. También a no dar por sentado que merecemos Amor porque tenemos una historia enraizada en la comunidad, o que nos recomendarán porque nuestra Ética no tiene discusión.

Población objetivo: Afiliados a Coosalud (Las olas trimestrales miden satisfacción de usuarios).

Precisión: Se realizaron 1.128 encuestas cuantitativas y 48 entrevistas en profundidad para el componente cualitativo
Margen de error: 2,92%
Nivel de Confianza: 95%

Fechas de trabajo de campo: enero 5 al 13 de 2022

Porcentaje de encuestas por departamento



Escalas utilizadas:

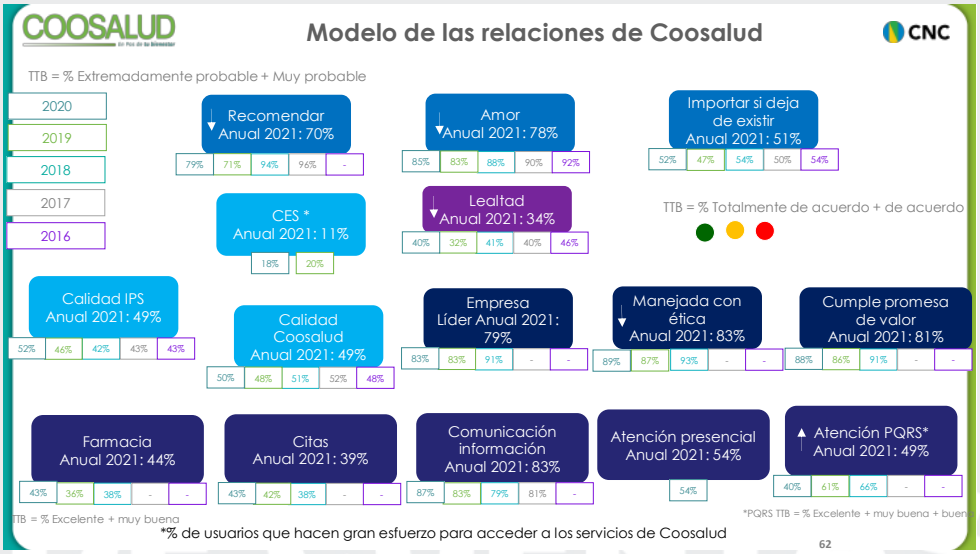
TTB = Top two boxes: el% de personas que calificaron con las dos primeras categorías: Porcentaje de personas en donde se genera el "Efecto Wow" en ellas se están excediendo las expectativas

T3B = Top three boxes: el % de personas que calificaron con las tres primeras categorías. Porcentaje de personas con las se cumplen las expectativas.

El análisis lo hacemos con el Top Two Boxes para que nuestras estrategias puedan superar las expectativas de nuestros afiliados ya que esta escala muestra el porcentaje de personas en las cuales se están superando las expectativas. Asumir la escala T3B es ser muy blanditos con las expectativas.

Resumen de los Resultados

Los resultados de la Encuesta Anual 2021 de Satisfacción del CNC, incluyendo ambos regímenes, muestran que la labor de representación de la EPS como aseguradora se estaría desdibujando porque al haber trasladado a los usuarios hacia las IPS para conseguir una cita, les toca hacer largas esperas por el problema de capacidad y oportunidad de los Contact Center de las IPS.



Con base en los resultados del CNC es recomendable fortalecer y perfeccionar:

Calidad (humanización + resolutividad) de la atención presencial, que para 2021 está en 54%, igual al resultado anual de 2020. En 2019 y en años anteriores no la medíamos, por lo cual no se puede hacer un comparativo con años precedentes. Desde la segunda ola de 2019 introdujimos este punto como un termómetro de la humanización.

POR olas así ha sido el comportamiento de la Atención Presencial:

Tercer trimestre de 2021: 56%
Segundo trimestre de 2021: 55%
Primer trimestre de 2021: 57%
Tercer trimestre de 2020: 58%
Segundo trimestre de 2020: 59%
Primer trimestre de 2020: 59%

Oportunidad en la asignación de citas para acceder a los servicios de salud. El resultado de 2021, ubicado en 39% de satisfacción, es evidencia de lo tortuoso que resulta para el afiliado la materialización del derecho a la salud.

Por olas estos han sido los resultados en Asignación de Citas:

Tercer trimestre de 2021: 40%
Segundo trimestre de 2021: 41%
Primer trimestre de 2021: 52%
Tercer trimestre de 2020: 46%
Segundo trimestre de 2020: 47%
Primer trimestre de 2020: 44%

Hay cinco conceptos que son vitales para el crecimiento y sostenibilidad de la EPS: la LEALTAD, la INTENCIÓN DE RECOMENDAR y AL USUARIO LE IMPORTA SI DEJAMOS DE EXISTIR; estos están ligados, además, a la percepción que el usuario tiene sobre el LIDERAZGO y sobre si HONRAMOS LA PROMESA DE VALOR.

Matriz de Lealtad

El comportamiento de estos aspectos enunciados define la Matriz de Lealtad, en la que los resultados de 2021 fueron:

VIGILADO Supersalud

Accesibles Estos afiliados nos aprecian, pero pueden planear dejar de usar nuestros servicios. Algunos factores externos les impiden pensar en permanecer con nosotros.	**Leales** Esta es el área más positiva de la matriz de Lealtad. Es la categoría en la que deberíamos tener a todos nuestros afiliados. Los afiliados Leales conforman la columna vertebral del futuro de Coosalud.
Riesgo Este es el grupo de afiliados que estamos a punto de perder. Coosalud no les gusta mucho a estos afiliados. Debemos contrarrestar los factores situacionales para animarlos a que continúen a fin de pasarlos en futura instancia a la categoría de Atrapados.	**Atrapados /Resignados** Tienen planeado continuar a nuestro lado, pero no les gustamos mucho. Sin embargo, si reorientamos la actitud de ellos hacia nosotros, es una buena oportunidad para convertirlos en leales. Debemos trabajar los atributos de calidad para retenerlos.

VIGILADO Supersalud

AMOR

Al AMOR contribuyen el liderazgo, la percepción ética, así como todas las iniciativas sociales de la compañía y la humanización en todos los momentos de verdad; también le aportan al Amor las estrategias de Participación Social en Salud que evidencian el cariño no instrumentalizado por las personas, más allá de su condición de afiliado o de usuario.

En 2021: 78%
En 2020: 85%
En 2019: 83%

Al **AMOR** le aporta también y mucho el **TRATO JUSTO / BUEN TRATO**.

BUEN TRATO/TRATO JUSTO:

En 2021: 96%
En 2020: 98%
En 2019: 89%

ESFUERZO

En cuanto al Esfuerzo, en 2021 lo continuamos midiendo; el Customer Effort Score es una evaluación que busca establecer un puntaje en función de la facilidad de resolución de una incidencia; es el más ácido de los indicadores de Experiencia.

El CES mide pues cuánto esfuerzo tiene que hacer el usuario para lograr la satisfacción. El CES es como la Huella de Carbono. Mientras más bajo el porcentaje mejor es el resultado. El CES nos permite saber cuánto le toca patinar o pedalear o remar a un usuario para obtener la satisfacción, o sea la materialización del derecho a la salud.

El CES ideal en el sector está en 10%.

En 2021: 11%
En 2020: 18%
En 2019: 20%

Resultados por Regímenes

Si miramos por separado los resultados por régimen (Contributivo y Subsidiado) los resultados de la Encuesta del CNC muestran que es necesario reforzar calidad de red, de la EPS y cumplir la promesa de valor para que los resultados del Contributivo alcancen los del Subsidiado.

No obstante, hay que expresar que en Atención presencial la satisfacción en el contributivo es mayor con un 62% frente al 40% del subsidiado; así mismo la asignación de citas con un

43% frente al 37% de satisfacción en el subsidiado, lo que aporta al deseo de recomendar, superior en el contributivo.

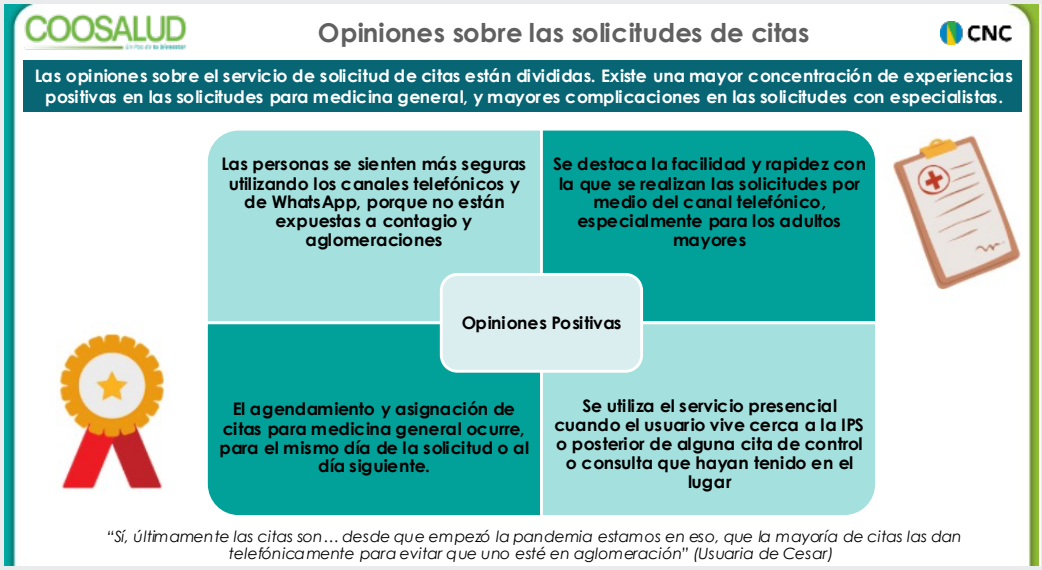
Resultados Cualitativos

La encuesta anual tiene un componente cualitativo que permite ahondar en las expectativas y percepciones de nuestros afiliados con respecto a los servicios que prestamos como asegurador y a través de las IPS para la materialización del derecho a la salud.

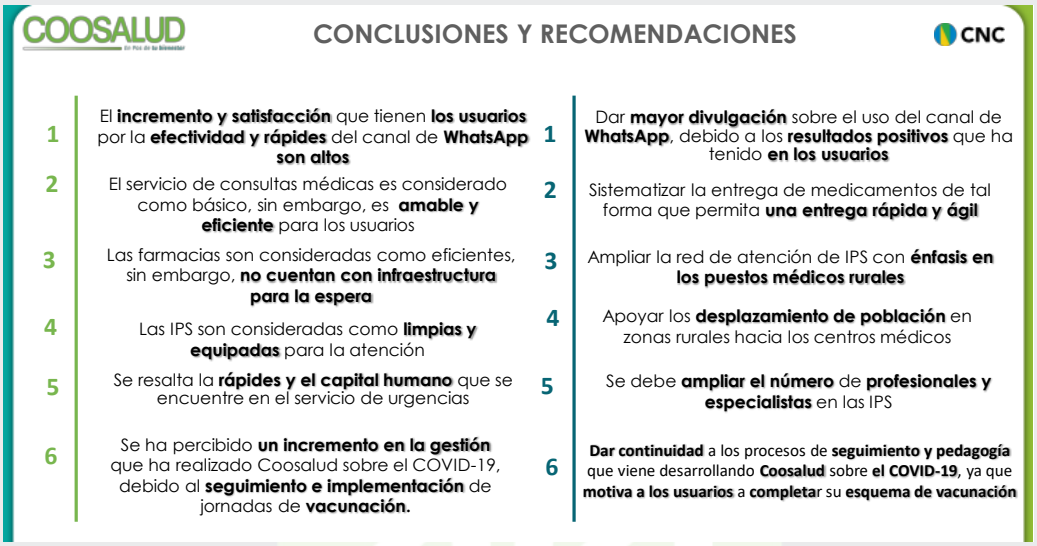
Las entrevistas en profundidad muestran que el afiliado quiere celeridad en las citas y en la entrega de medicamentos.

Destacan la calidad humana en toda la cadena de valor y manifiestan satisfacción con la comunicación en general, sobre todo con las redes sociales y en especial con la comunicación vía WhatsApp.

Los afiliados refieren que desde que comenzó la pandemia el canal telefónico ha mostrado mejoras.



Cabe anotar que por primera vez los afiliados hablan de atención en la ruralidad para evitar desplazamientos hacia los grandes sitios urbanos.



Los afiliados destacan la calidad de la red (comodidad, disponibilidad, atención) no obstante que señalan que deben mejorar en la asignación de citas.

VIGILADO Supersalud

Frente a la dispensación de medicamentos, en cambio, las emociones no son favorables:

Benchmarketing Nacional

Cuando se compara a Coosalud (ambos regímenes) con otras EPS vemos que solo en acceso estamos entre las mejor posicionada en el país con un 66% frente a un 72% que obtiene la mejor calificada.

En asignación de citas estamos en el rango más bajo con un 39% frente al 34% que obtiene la peor calificada.

En los otros atributos estamos en el promedio.

Cabe anotar que en la encuesta anual 2020 los resultados fueron muy similares y **en 2021 mantuvimos nuestro punto máximo de dolor: Asignación de Citas.**

COOSALUD — Punto de referencia – estándares nacionales — CNC

	COOSALUD	Estándares nacionales	
Recomendar Coosalud	70%	94	La mejor
		84	Promedio
		41	La mas baja
Calidad Coosalud	49%	81	La mejor
		56	Promedio
		31	La mas baja
Calidad IPS	49%	84	La mejor
		49	Promedio
		38	La mas baja
Asignación de citas	39%	61	La mejor
		53	Promedio
		34	La mas baja
Farmacia	44%	59	La mejor
		47	Promedio
		30	La mas baja
Manejada con ética	83%	97	La mejor
		93	Promedio
		72	La mas baja
Acceso	66%	72	La mejor
		54	Promedio
		38	La mas baja

Por regímenes, en el contributivo también es una oportunidad grande la asignación de citas:

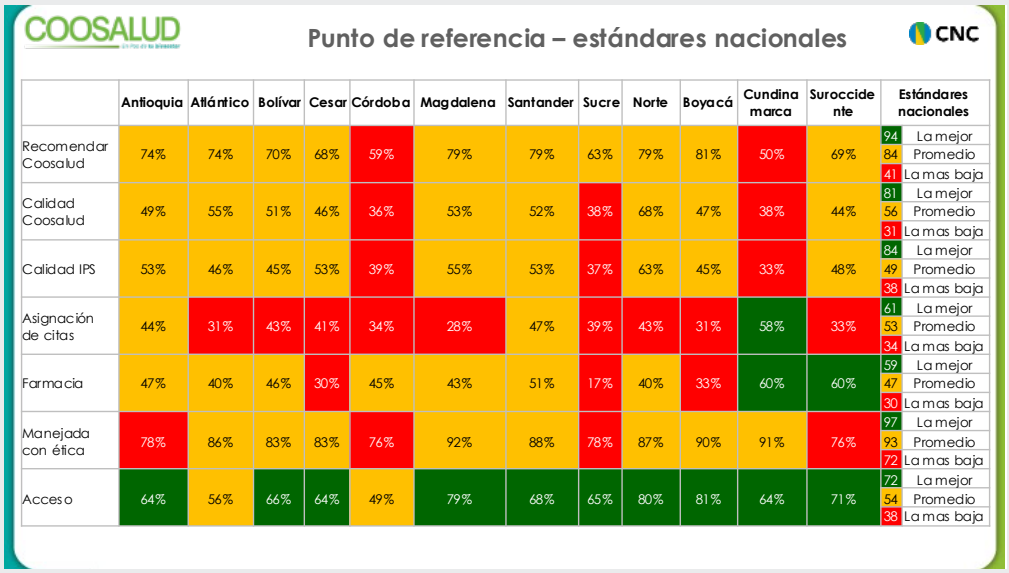
COOSALUD — Punto de referencia – estándares nacionales — CNC

	COOSALUD	Subsidiado	Contributivo	Estándares nacionales	
Recomendar Coosalud	70%	73%	74%	94	La mejor
				84	Promedio
				41	La mas baja
Calidad Coosalud	49%	50%	45%	81	La mejor
				56	Promedio
				31	La mas baja
Calidad IPS	49%	50%	45%	84	La mejor
				49	Promedio
				38	La mas baja
Asignación de citas	39%	37%	43%	61	La mejor
				53	Promedio
				34	La mas baja
Farmacia	44%	44%	40%	59	La mejor
				47	Promedio
				30	La mas baja
Manejada con ética	83%	84%	79%	97	La mejor
				93	Promedio
				72	La mas baja
Acceso	66%	68%	61%	72	La mejor
				54	Promedio
				38	La mas baja

El comportamiento anual 2021 por sucursales en el benchmarking nacional fue este:

VIGILADO Supersalud

2021

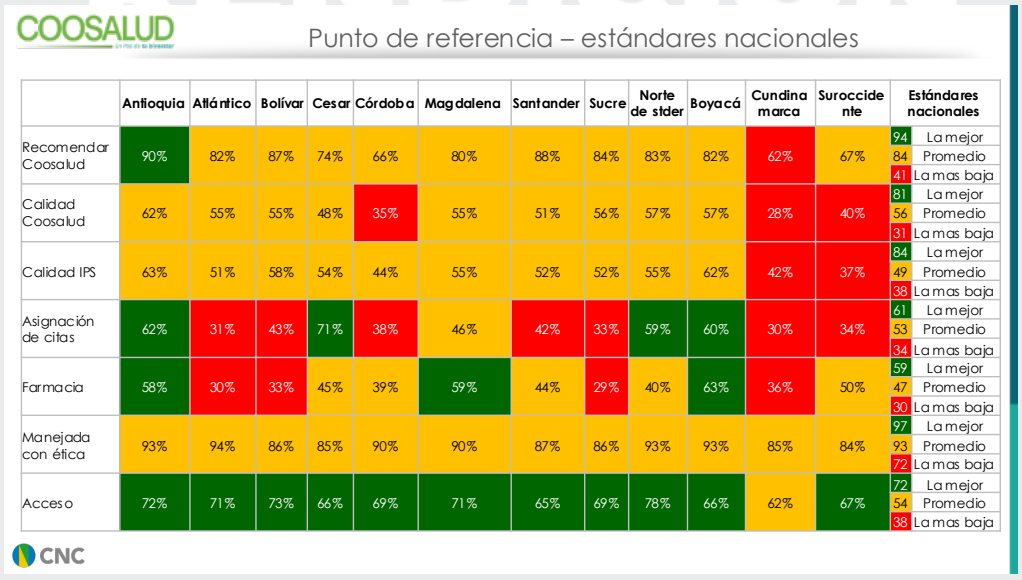


COOSALUD — Punto de referencia – estándares nacionales — CNC

	Antioquia	Atlántico	Bolívar	Cesar	Córdoba	Magdalena	Santander	Sucre	Norte	Boyacá	Cundinamarca	Suroccidente	Estándares nacionales
Recomendar Coosalud	74%	74%	70%	68%	59%	79%	79%	63%	79%	81%	50%	69%	94 La mejor 84 Promedio 41 La mas baja
Calidad Coosalud	49%	55%	51%	46%	36%	53%	52%	38%	68%	47%	38%	44%	81 La mejor 56 Promedio 31 La mas baja
Calidad IPS	53%	46%	45%	53%	39%	55%	53%	37%	63%	45%	33%	48%	84 La mejor 49 Promedio 38 La mas baja
Asignación de citas	44%	31%	43%	41%	34%	28%	47%	39%	43%	31%	58%	33%	61 La mejor 53 Promedio 34 La mas baja
Farmacia	47%	40%	46%	30%	45%	43%	51%	17%	40%	33%	60%	60%	59 La mejor 47 Promedio 30 La mas baja
Manejada con ética	78%	86%	83%	83%	76%	92%	88%	78%	87%	90%	91%	76%	97 La mejor 93 Promedio 72 La mas baja
Acceso	64%	56%	66%	64%	49%	79%	68%	65%	80%	81%	64%	71%	72 La mejor 54 Promedio 38 La mas baja

Si miramos la diapositiva del anual 2020 es casi una fotocopia, pero se ve que Córdoba y Sucre desmejoran en 2021 en tres atributos y Cundinamarca mejora en dos muy sensibles como citas y farmacia logrando estar en el mejor lugar del benchmarking nacional:

2020

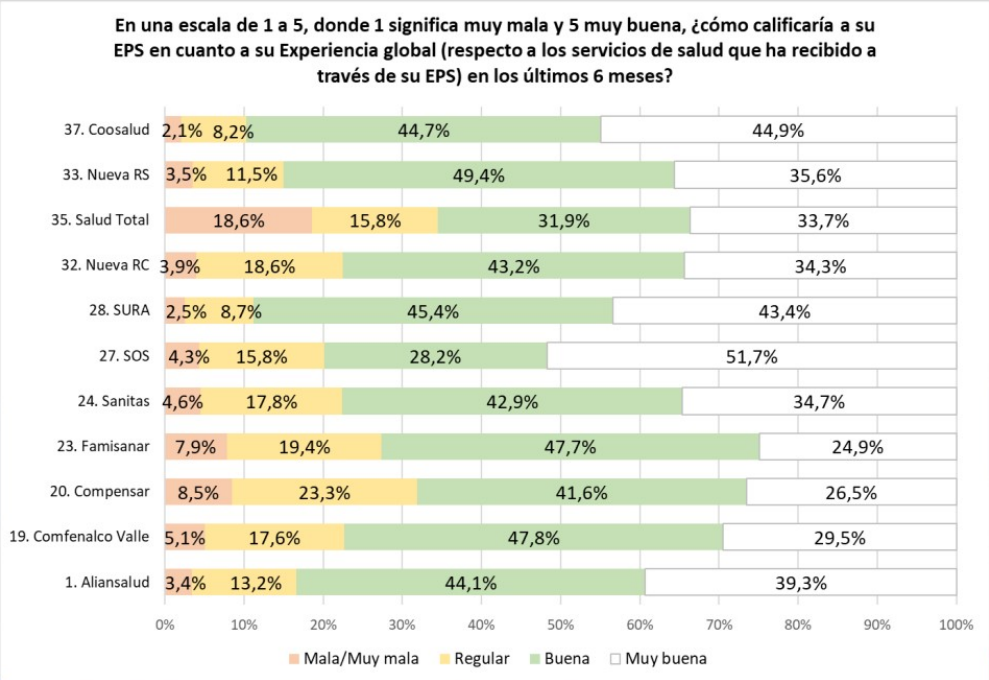


COOSALUD — Punto de referencia – estándares nacionales — CNC

	Antioquia	Atlántico	Bolívar	Cesar	Córdoba	Magdalena	Santander	Sucre	Norte de stder	Boyacá	Cundinamarca	Suroccidente	Estándares nacionales
Recomendar Coosalud	90%	82%	87%	74%	66%	80%	88%	84%	83%	82%	62%	67%	94 La mejor 84 Promedio 41 La mas baja
Calidad Coosalud	62%	55%	55%	48%	35%	55%	51%	56%	57%	57%	28%	40%	81 La mejor 56 Promedio 31 La mas baja
Calidad IPS	63%	51%	58%	54%	44%	55%	52%	52%	55%	62%	42%	37%	84 La mejor 49 Promedio 38 La mas baja
Asignación de citas	62%	31%	43%	71%	38%	46%	42%	33%	59%	60%	30%	34%	61 La mejor 53 Promedio 34 La mas baja
Farmacia	58%	30%	33%	45%	39%	59%	44%	29%	40%	63%	36%	50%	59 La mejor 47 Promedio 30 La mas baja
Manejada con ética	93%	94%	86%	85%	90%	90%	87%	86%	93%	93%	85%	84%	97 La mejor 93 Promedio 72 La mas baja
Acceso	72%	71%	73%	66%	69%	71%	65%	69%	78%	66%	62%	67%	72 La mejor 54 Promedio 38 La mas baja

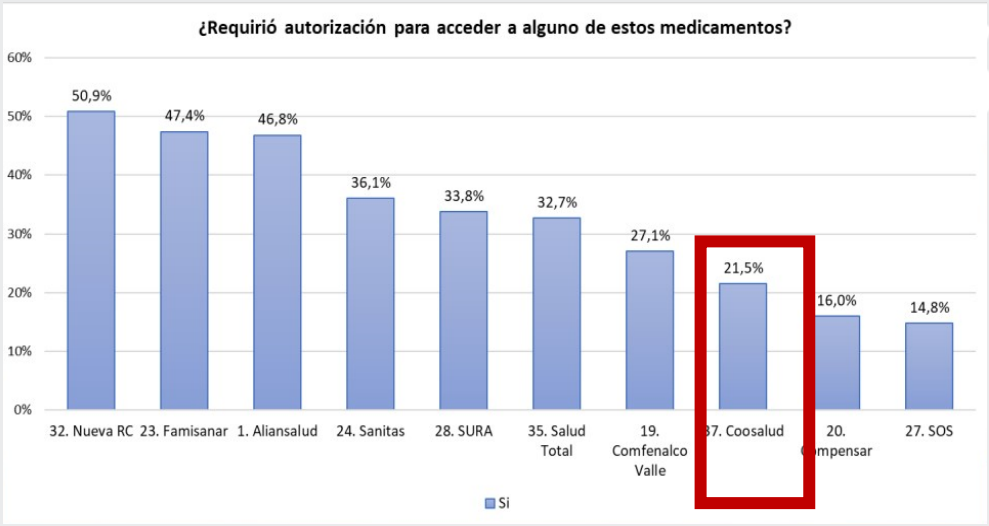
VIGILADO Supersalud

Experiencia Global



Fuente: ACEMI con datos del MSPS. Encuesta Evaluación de Servicios EPS 2021, / Informe de Gestión ACEMI 2021

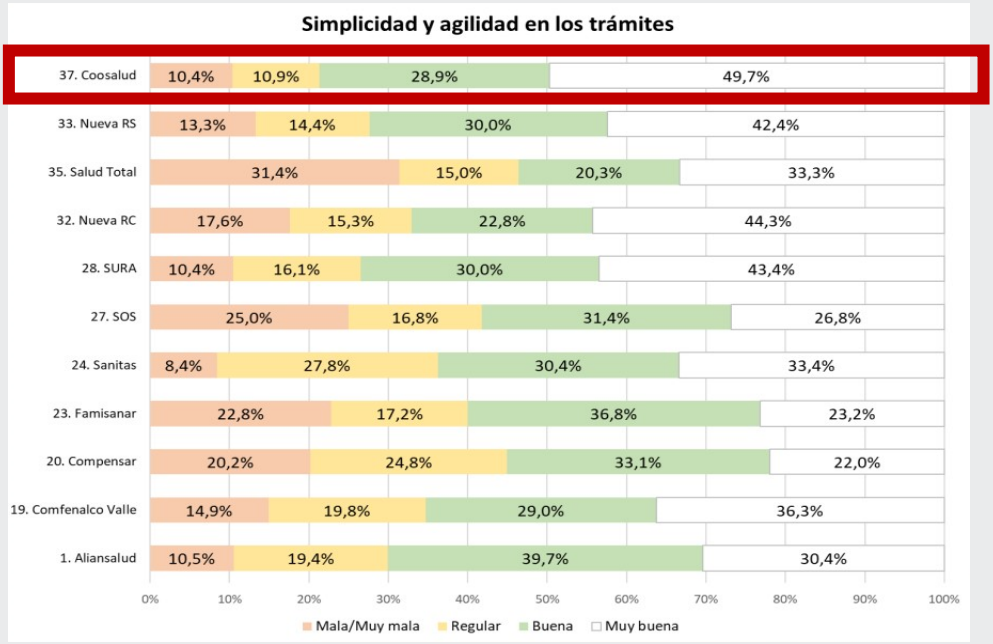
Encuesta sobre acceso Medicamentos y Autorizaciones



Fuente: ACEMI con datos del MSPS. Encuesta Evaluación de Servicios EPS 2021, / Informe de Gestión ACEMI 2021

2/3 partes de las personas encuestadas le ordenaron algún medicamentos en los últimos 6 meses, siendo que el 80% recibieron la totalidad de lo ordenado. (No se discrimina medicamentos PBS y NO PBS en la pregunta).

VIGILADO Supersalud
RENDICIÓN

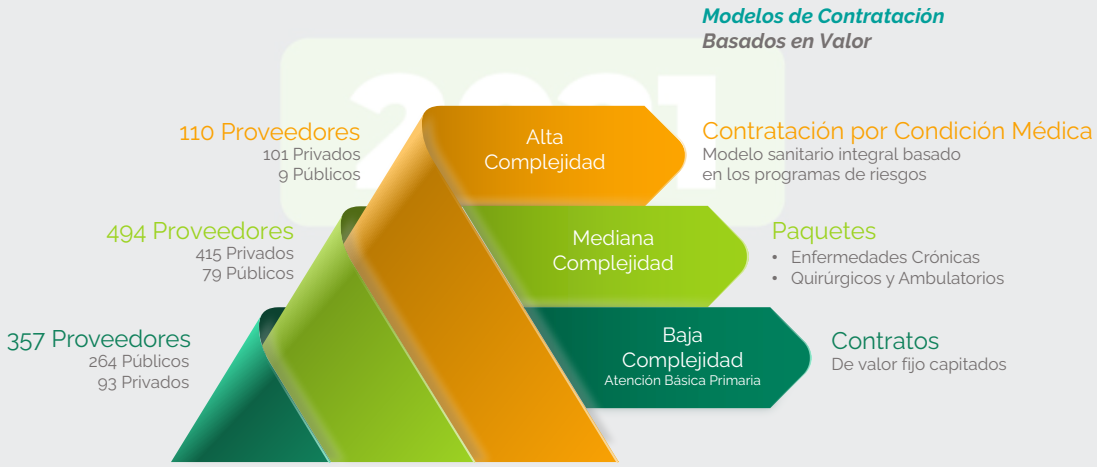


Fuente: ACEMI con datos del MSPS. Encuesta Evaluación de Servicios EPS 2021, / Informe de Gestión ACEMI 2021

VIGILADO Supersalud

De la Gestión de la contratación

Coosalud para 2021 fortaleció su red de prestadores de servicios de salud, acercando servicios a las zonas rurales más dispersas, contratando instituciones prestadoras de servicios de salud públicas y privadas distribuidas a lo largo y ancho de la territorialidad, de los cuales 110 están registrados como empresas de alta complejidad, 494 de mediana



Tenemos a las 11 Clínicas con Mejor Reputación Corporativa según MERCO
5 hospitales ACREDITADOS por Joint Commission International

complejidad y 357 de baja complejidad, garantizando con esta red de servicios una atención digna, oportuna y de calidad.

La EPS cuenta con un conjunto articulado de prestadores de servicios de salud, de tecnologías e insumos y de organizaciones funcionales de servicios sanitarios, públicos y privados; ubicadas en cada departamento en el cual tiene afiliados, atendiendo a las particularidades de cada ámbito territorial y enmarcadas de acuerdo con las condiciones de operación exigidas en materia de estándares de habilitación, criterios, guías de práctica Clínica y procedimientos por parte del Gobierno nacional.

Cada prestador es seleccionado teniendo en cuenta el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud (REPS) conforme con sus capacidades y servicios habilitados para atender a la población, respondiendo con las necesidades de referencia y contrarreferencia de pacientes urgentes o electivos en redes integradas de servicios por cada zona geográfica o sanitaria.

Red de prestadores y dispensación de medicamentos

Red de Prestadores 2021

SUCURSAL	No. PRESTADORES
Antioquia	108
Atlántico	69
Bolívar	118
Boyacá	113
Cesar	37
Córdoba	84
Guainía	7
Magdalena	93
Nacional	24
Norte De Santander	43
Santander	107
Sucre	59
Valle Del Cauca	101
Total	963

Red Dispensación de Medicamentos 2021

SUCURSAL	No. PRESTADORES
Antioquia	39
Atlántico	2
Bolívar	9
Boyacá	14
Cesar	1
Córdoba	8
Guainía	1
Magdalena	8
Nacional	2
Norte De Santander	5
Santander	21
Sucre	3
Valle Del Cauca	10
Total General	123

VIGILADO Supersalud

Modalidad de contratos:

Para efectos de la contratación de servicios de salud, se manejan modalidades de contratación y de pago no asociada al riesgo primario de incidencia y Modalidades de contratación y de pago asociadas al riesgo primario de incidencia. Teniendo entre las más frecuentes las siguientes:

Modalidad de pago	%
Acta de inicio	11%
Cápita	36%
Pago Global Prospectivo	11%
Pago por episodio	1%
Pago por servicio	32%
Paquete Integral	9%
PGE (Pago Global por Ejecución)	1%
Total General	100%

1. Modalidades de contratación y de pago no asociada al riesgo primario de incidencia

Paquete / Canasta / Conjunto Integral en Salud: episodio de atención en el cual el pagador comparte con el prestador el riesgo técnico de utilización de servicios y de severidad evitable (complicaciones) y comprende el 9% de la contratación a nivel nacional.

Pago por servicio: Modalidad mediante la cual las partes acuerdan por anticipado una suma fija por los servicios y tecnologías en salud propias de un servicio, por un período de tiempo, para realizar un tipo de servicio que está predefinido. En esta modalidad, el pagador comparte con el prestador el riesgo primario de severidad y el riesgo técnico de utilización de servicios y de severidad evitable (complicaciones) en un 36% de los contratos suscritos.

2. Modalidades de contratación y de pago asociadas al riesgo primario de incidencia

Pago global prospectivo y pago por episodios : el 11% de la contratación nacional esta pactada bajo esta modalidad, mediante la cual las partes acuerdan por anticipado una suma global para cubrir durante un período determinado de tiempo, los servicios y las tecnologías en salud requeridas para la atención de episodios a una población predefinida dentro de un área geográfica, con condiciones de riesgo específicas estimadas y acordadas previamente entre las partes. En esta modalidad, el pagador realiza al prestador una transferencia limitada del riesgo primario de incidencia y de severidad, y el riesgo técnico de utilización de servicios y de severidad evitable (complicaciones)

VIGILADO Supersalud

Capitación: El 36% de los contratos están suscritos mediante esta modalidad mediante la cual las partes establecen por anticipado y pagan una suma por persona para la atención de la demanda potencial de un conjunto preestablecido de servicios y tecnologías en salud que se prestan en servicios de baja complejidad, a un número predeterminado de personas, durante un período definido de tiempo.

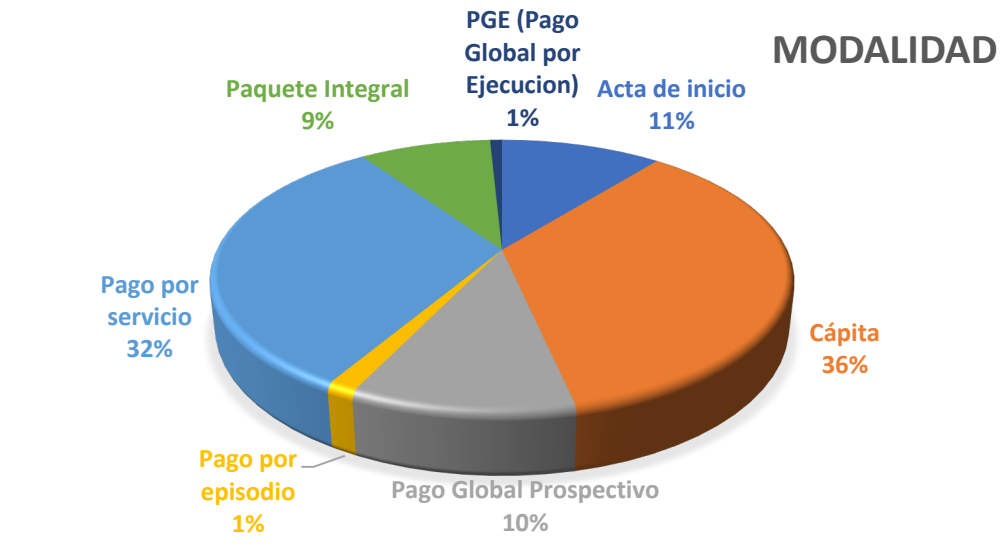


Gráfico 10: Fuente creación propia Coosalud

Datos de la EPS

Somos 2733 colaboradores trabajando unidos por el bienestar de los usuarios inspirado por lo mismo. Y de las cuales son 2000 mujeres, y gran parte de ellas son directivas de la compañía. En combinación con la experiencia y la juventud se está consolidando una estrategia en busca de una mejor prestación al afiliado, mejor relación con los grupos de interés y mayor seguridad para el estado al delegarnos la responsabilidad del riesgo en salud y riesgo financiero de 3 millones de colombianos, con una Junta Directiva independiente y profesional y unos Comités asesores que ayudan en el direccionamiento estratégico y control de la operación.

Coosalud es la segunda empresa más grandes de Cartagena y está dentro de las siete empresas más grandes de la costa caribe.

VIGILADO Supersalud

De las Proyecciones 2022

Se presupuesta un aumento a 4 billones de pesos del gasto en salud. Esta mayor inversión en salud será contrastada con inconvenientes porque se tiene una inflación al consumidor bastante alta y se espera que al finalizar el año sea aproximadamente de 5,5%, pero los escenarios de crecimiento del PIB de mediano plazo muestran que Colombia enfrentará aumento en precios y tasas de interés, incertidumbre electoral como asociada por la pandemia con lo que la economía podría crecer entre el 3,5% y el 5%. Sin embargo, los análisis más conservadores hacen que este crecimiento se sitúe en el 3,9.

Coosalud redefinió su estrategia y su plan de salud y en análisis estratégico de acuerdo a los supuestos reformulados a 2022. Con dos pilares.
El primero habla de unos grupos de pacientes que dada su homogeneidad en los problemas de salud se les pueda dar una solución adecuada y el otro gran vector se busca mayor acercamiento al usuario, mejorar su experiencia y da mejor salud a toda la población.

El objetivo superior de todas estas acciones realizadas es agregar años de vida saludables a la población que implica el deber de segmentación inteligente del riesgo, gestionar esas poblaciones, tener una plataforma de datos y de análisis de datos y una logística que garantice que el usuario pueda acceder al servicio independientemente del lugar donde se encuentre, de la oferta y de su condición de salud; parta ello se hacen acciones que hacen parte de la era de la economía digital en donde todos tenemos que colaborar intercambiando información e ideas.

VIGILADO Supersalud

Gráfico 11: Fuente creación propia Coosalud

VIGILADO Supersalud

@CoosaludEPS @Coosalud_ @CoosaludEPSS @coosaludeps
#PásateACoosalud
Línea de atención nacional 01 8000 515611
desde tu celular al #922 - www.coosalud.com