

COOSALUD

En Pos de tu bienestar

Estamos
cambiando

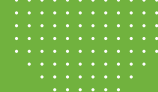


Rendición de CUENTAS 2024

Creando confianza con transparencia



Mauricio Camaro Fuentes
Agente interventor



Presentación

Coosalud EPS S.A. es una Entidad Promotora de Salud que, en cumplimiento de las normas que regulan el Sistema General de Seguridad Social en Salud en Colombia, tiene como misión garantizar el acceso efectivo a los servicios de salud de su población afiliada. Para ello, asume la responsabilidad de coordinar procesos como la afiliación, la administración de los recursos públicos asignados y la prestación de los servicios a través de su red de atención. Asimismo, promueve acciones orientadas a la prevención de la enfermedad y el cuidado integral, velando por la calidad, continuidad y oportunidad en la atención brindada a sus usuarios.

Esta operación se financia principalmente con recursos públicos transferidos a las EPS, lo que impone a **Coosalud EPS S.A.** deberes estrictos en materia de eficiencia, transparencia y legalidad. Su adecuada gestión tiene como propósito garantizar la mejor atención posible a sus afiliados, mediante el uso responsable y estratégico de los recursos que sostienen el funcionamiento del sistema. En este marco, uno de los pilares fundamentales de la gestión pública es la **rendición de cuentas**, entendida como el deber de informar a la ciudadanía sobre los resultados alcanzados con dichos recursos.

En cumplimiento de este principio, el presente informe de rendición de cuentas se emite conforme a lo establecido en la Circular Externa No. 008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud, el cual contiene un resumen de los aspectos más relevantes de la gestión de Coosalud EPS S.A. durante la vigencia 2024, en áreas como la prestación de servicios de salud, la gestión financiera, y la satisfacción de los usuarios, así como los principales hallazgos, logros y desafíos enfrentados por la entidad durante el último año.



Contexto de emisión del informe

El sistema de salud colombiano atraviesa una profunda crisis, originada principalmente por la inadecuada administración de los recursos públicos asignados a las Entidades Promotoras de Salud (EPS) para financiar su operación. Esta situación ha obligado al Gobierno Nacional a **intervenir administrativamente a varias EPS** e incluso a ordenar su liquidación cuando su sostenibilidad operativa se ha visto comprometida. Como resultado, en los últimos meses ha cobrado fuerza el debate sobre la necesidad de una reforma estructural al sistema, orientada a corregir los problemas que lo han afectado históricamente.

Coosalud EPS S.A. no ha sido ajena a esta crisis. Su misión de brindar un servicio de salud oportuno, eficiente y de calidad se ha visto afectada por deficiencias en la administración de los recursos públicos que respaldan su operación. Esta situación llevó a la Superintendencia Nacional de Salud a **ordenar su intervención administrativa el 22 de noviembre de 2024**, tras evidenciarse graves hallazgos en los ámbitos financiero, jurídico y, especialmente, en la prestación del servicio de salud. A partir de ese momento, se emprendieron acciones orientadas a identificar los principales problemas que enfrenta la EPS, garantizar la continuidad del servicio y mejorar indicadores clave en oportunidad, calidad, cobertura, promoción, prevención y satisfacción del usuario.

En este contexto, **el presente informe de rendición de cuentas** corresponde a un año particularmente difícil para la entidad. Los indicadores presentados a continuación evidencian un marcado deterioro en la atención en salud, la gestión del riesgo, el cumplimiento de requisitos financieros habilitantes, la administración de los recursos y la percepción de los usuarios.

No obstante, desde la fecha de intervención, **se han implementado medidas correctivas** que buscan revertir esta tendencia y generar impactos positivos en la gestión institucional a corto, mediano y largo plazo.

Tabla de contenido

1. **Intervención administrativa de la EPS**
2. **Prestación del servicio de salud**
3. **Gestión del riesgo**
4. **Red prestadora y contratación**
5. **Gestión financiera**
6. **Experiencia del usuario**
7. **Palabras finales**



1. Intervención administrativa de la EPS





1.1. Principales motivos de la intervención

La **Superintendencia Nacional de Salud** ordenó la **intervención administrativa** de Coosalud EPS S.A. mediante la Resolución No. 2024320030015228-6 del 22 de noviembre de 2024 por el término de un año.



Gestión financiera

Insuficiencia de reserva técnica e incumplimiento de metodología de cálculo.

Fallas en el reporte de información financiera.

Deficiencias en proceso de auditoría de cuentas médicas y pagos a la red.

Incumplimiento de condiciones financieras y de solvencia.



Gestión jurídica

Incumplimiento de planes de mejoramiento.

Débil monitoreo y supervisión de contratos.

Inconsistencia en la información de liquidación de contratos.

Aumento en acciones de tutela y deficiente seguimiento procesal a su cumplimiento.



Gestión en salud

Problemas en la prestación efectiva de servicios y tecnologías en salud.

Deficiencias en atención de usuarios que hacen parte de diversas cohortes de riesgo.

Debilidad en la **oportunidad** de entrega de medicamentos.

Problemas en la **solución oportuna y efectiva a PQRS** de afiliados.



1.2. Detalle de los motivos principales de la intervención y hallazgos posintervención



En cuanto a la gestión financiera

Incumplimiento de la inversión para respaldo de la **reserva técnica**.



Repositorio de facturas y anticipos sin legalizar a diciembre de 2024 por más de **1,3 billones de pesos**.

Descuento de la suma de más de **\$203 mil millones** de pesos por respaldo de la EPS como deudor solidario de un crédito reconocido a un particular.



Concentración **anormal** de pagos a prestadores.

Incumplimiento de la adecuada metodología para el cálculo de la reserva técnica.

Donaciones en dinero a fundaciones entre el 2021 y el 2024 por valor de **\$695 millones de pesos**.



Estados financieros que no reflejan la realidad económica de la entidad.



1.2. Detalle de los motivos principales de la intervención y hallazgos posintervención



En cuanto a la gestión jurídica

Incremento en el número de acciones de tutela en contra de la entidad.	Pago de sanciones administrativas con recursos de la UPC.	Diferencia entre el número de tutelas del año 2024 reportada a la Superintendencia Nacional de Salud (6.730) y el número real para esa fecha (15.091), evidenciando un subregistro.	Pagos de servicios administrativos con cargo al costo médico.
Inexistencia de sistemas de información que permitieran hacer seguimiento al cumplimiento de fallos de tutela.			Deficiente prevención del riesgo jurídico por la falta de control en la celebración de contratos que comprometían la estabilidad financiera de la EPS y el correcto manejo de los recursos.
Defensa judicial deficiente de la entidad en sede de tutela.		Incumplimiento de acciones de mejora derivadas de auditorías de la SNS.	Órdenes de embargo en contra de la EPS por más de 62 mil millones de pesos.



1.2. Detalle de los motivos principales de la intervención y hallazgos posintervención

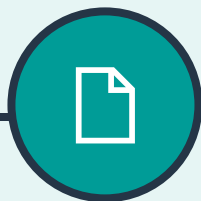


En cuanto a la gestión en salud

- Aumento en casos de **M.M.E.** y altos índices de letalidad.
- Disminución en la captación de **sífilis gestacional y sífilis congénita.**
- **Riesgo de mortalidad** por desnutrición aguda.
- Falta de oportunidad en **cohortes** (cáncer de mama, cérvix y próstata).
- Incremento en el riesgo y complicaciones en **enfermedades inmunoprevenibles.**
- **Baja cobertura** de vacunación.
- **Deficiencia** de la ruta de atención especializada.
- Procesos de contratación no estructurados
- y **carencia de un sistema de información.**
- **Aumento en reclamaciones** sobre servicios, procedimientos, tecnologías, medicamentos e insumos.
- Ausencia de **nota técnica.**
- **3240** contratos sin liquidar y **115** sin legalizar.
- **Deficiente** auditoría de cuentas médicas.
- Falta de contratación de los **Equipos Básicos de Salud.**
- Inadecuada gestión de las **cohortes de riesgo.**
- **Inoportunidad** en referencias urgentes.



1.3. Resultados iniciales de la intervención (nov-dic 2024)



**Presentación
informe de
diagnóstico** de la EPS
a la SNS sobre
hallazgos financieros,
jurídicos y del servicio
de salud



1
Construcción del
plan de trabajo de
la intervención
**(más de 70
acciones de
mejora)**



**Toma de acciones
urgentes**
tendientes para
garantizar la
normalización a la
operación

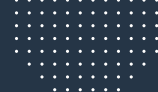
2. Prestación del servicio de salud

(Afiliados, oportunidad y calidad)

COOSALUD
En Pos de tu bienestar

Estamos
cambiando





Como parte del compromiso institucional con la **transparencia y la mejora continua**, a continuación, se presenta información clave sobre la población afiliada a Coosalud EPS S.A. y la capacidad operativa dispuesta para garantizar su atención. Esta sección incluye la **caracterización demográfica de nuestros afiliados, así como nuestra distribución y presencia territorial a lo largo del país**, lo que permite dimensionar los retos asociados a la gestión del riesgo en salud, el acceso a los servicios y la atención integral. Esta información es fundamental para comprender el contexto en el que operamos y la manera en que se organizan los recursos y esfuerzos **para responder a las necesidades específicas de nuestros usuarios en cada región**.

Adicionalmente, se presentan los **principales indicadores de calidad y oportunidad** en la prestación del servicio. Estos datos reflejan que, en múltiples casos, se han registrado demoras significativas en la atención a los usuarios, **situación que afecta negativamente sus procesos de recuperación y compromete la efectividad de las intervenciones médicas**. Este rezago en la atención, sumado a las dificultades en la gestión del riesgo individual y colectivo, evidencia deficiencias estructurales en los mecanismos de prevención, seguimiento y control. Por tanto, esta información no solo permite hacer un diagnóstico preciso de nuestra situación actual, sino también **trazar el camino para implementar acciones correctivas que nos permitan fortalecer la atención primaria, reducir tiempos de espera y mejorar sustancialmente los resultados en salud de nuestros afiliados**.



2.1. Cobertura actual del sistema de salud



Población general SGSSS:

49.899.411

Régimen subsidiado:

26.605.420

Régimen contributivo:

23.293.991

COOSALUD
En Pos de tu bienestar

Población total:

3.274.389

Régimen subsidiado:

2.968.116

Régimen contributivo:

306.273



Participación en el
mercado del
aseguramiento

6,5 %

EPS No. 5

en el mercado general del
aseguramiento y No. 2 en el
régimen subsidiado con
una participación del

11,2 %



Afiliados

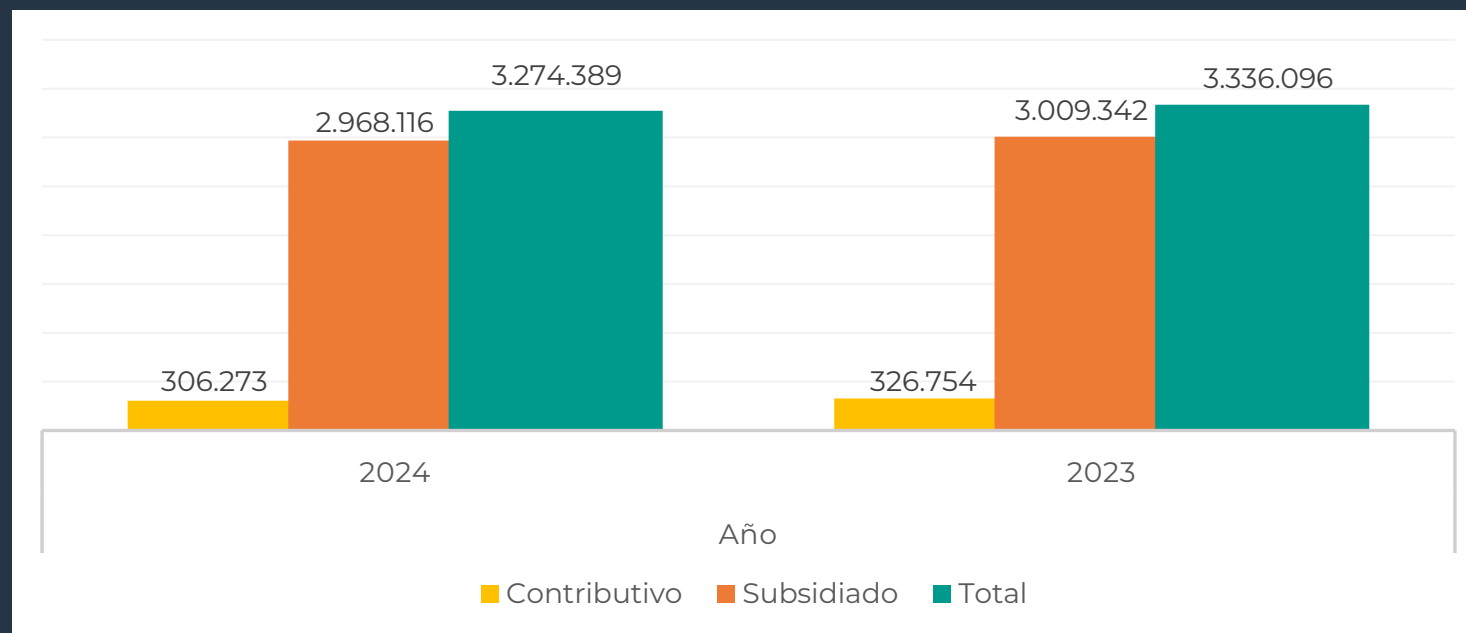
3.274.389

afiliados a corte de diciembre de 2024

Variación en el crecimiento del
-1,84 % comparado con el
mismo **período de 2023.**



Total población	Acumulado año		
	Dic.-24	Dic.-23	% var
Afiliados contributivo	306.273	326.754	-6,26 %
Afiliados subsidiado	2.968.116	3.009.342	-1,36 %
Total	3.274.389	3.336.096	-1,84 %



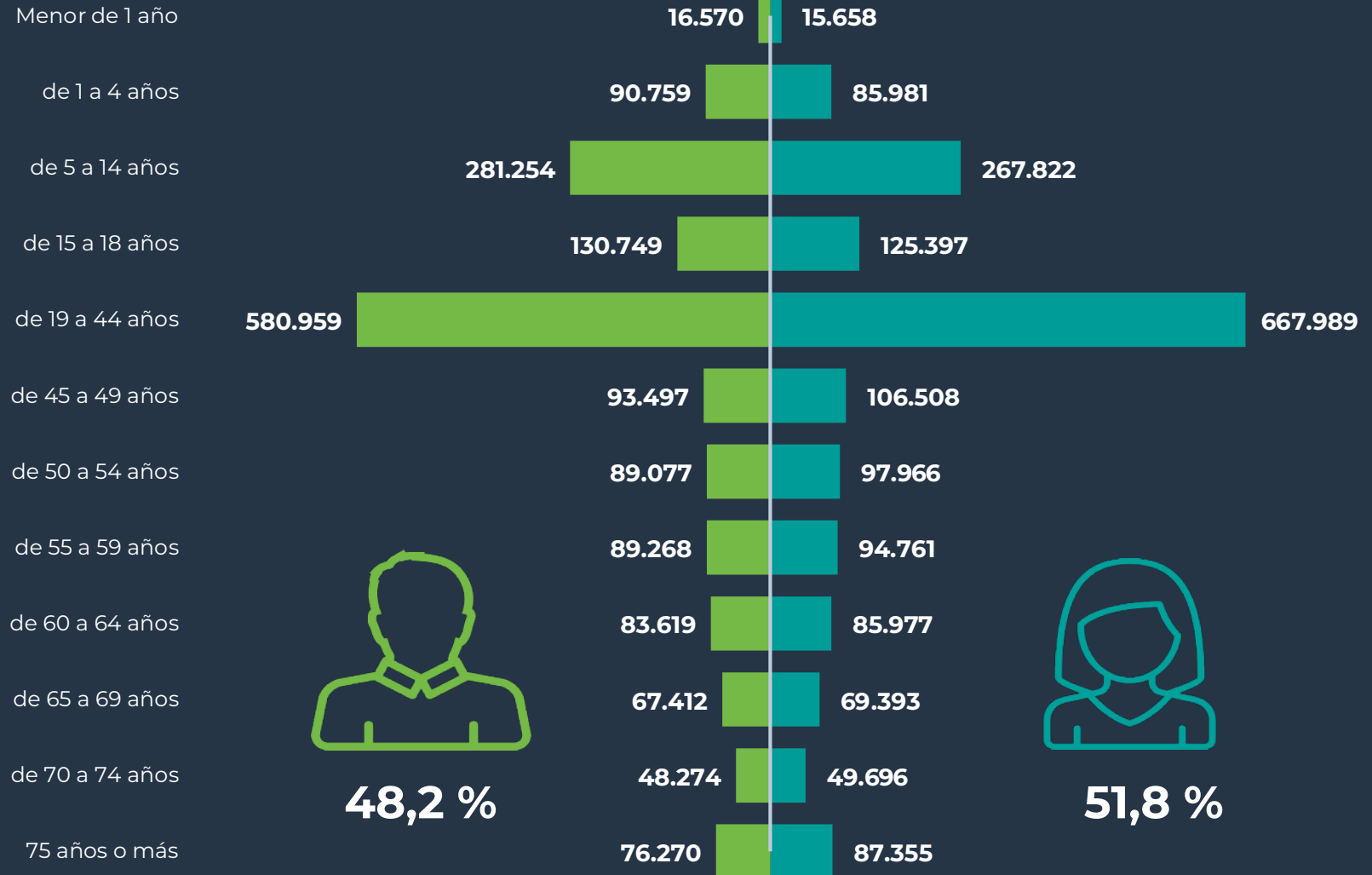


Personas de 0 a 14 años
725.942

Personas de 15 a 50 años
1.635.538

Personas mayores de 50 años
912.909

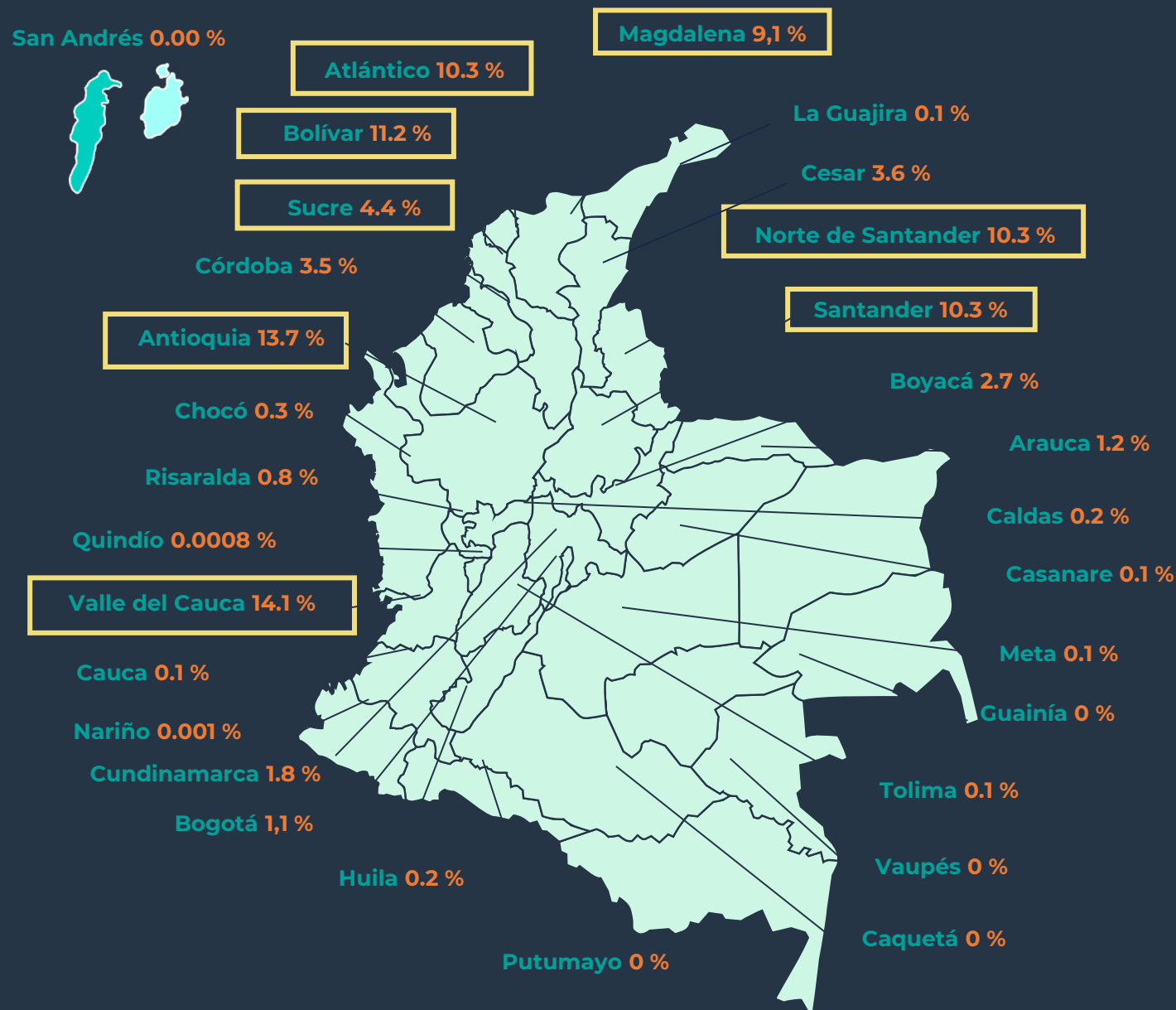
Pirámide poblacional cierre 2024



Afiliados por departamento corte 2024

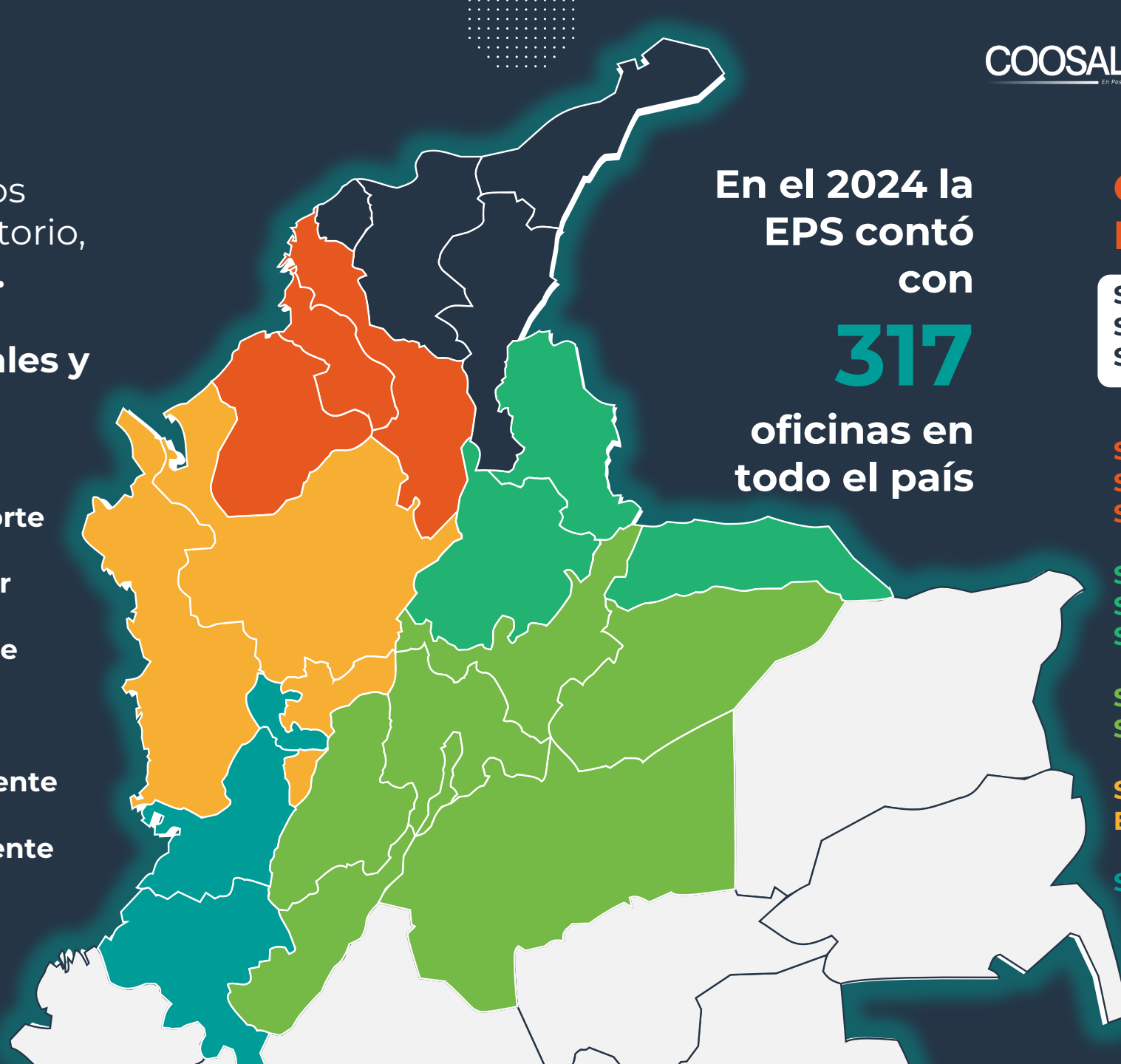
84,1 %
de los afiliados se encuentran concentrados en 8 departamentos

93,9 %
de afiliados se encuentran distribuidos en 11 departamentos
(3.075.778)



Para garantizar la atención a todos los afiliados en el territorio, **Coosalud EPS S.A.** cuenta con las siguientes **regionales y sucursales**:

- Regional Caribe Norte
- Regional Caribe Sur
- Regional Nororiente
- Regional Centro
- Regional Noroccidente
- Regional Suroccidente



Oficina Nacional

Sucursal Atlántico
Sucursal Magdalena
Sucursal Cesar

Sucursal Bolívar
Sucursal Córdoba
Sucursal Sucre

Sucursal Santander
Sucursal Norte de Santander

Sucursal Bogotá D.C.
Sucursal Boyacá

Sucursal Antioquia y Eje Cafetero

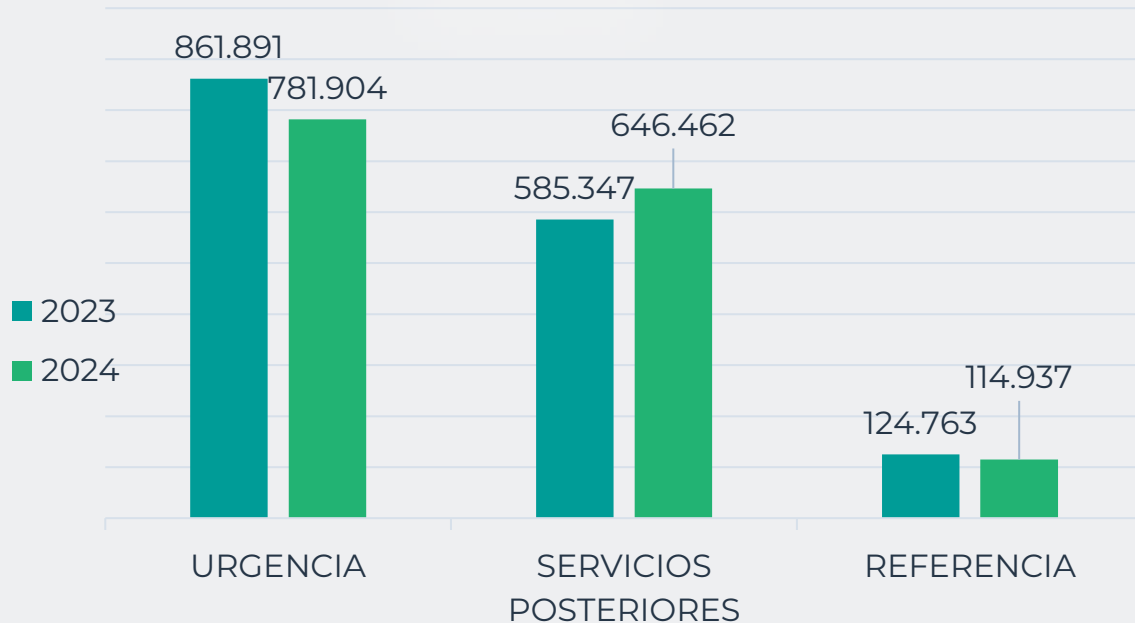
Sucursal Valle

2.2. Indicadores de oportunidad y calidad

2.2.1. Referencia y contrarreferencia: comportamiento y tendencias

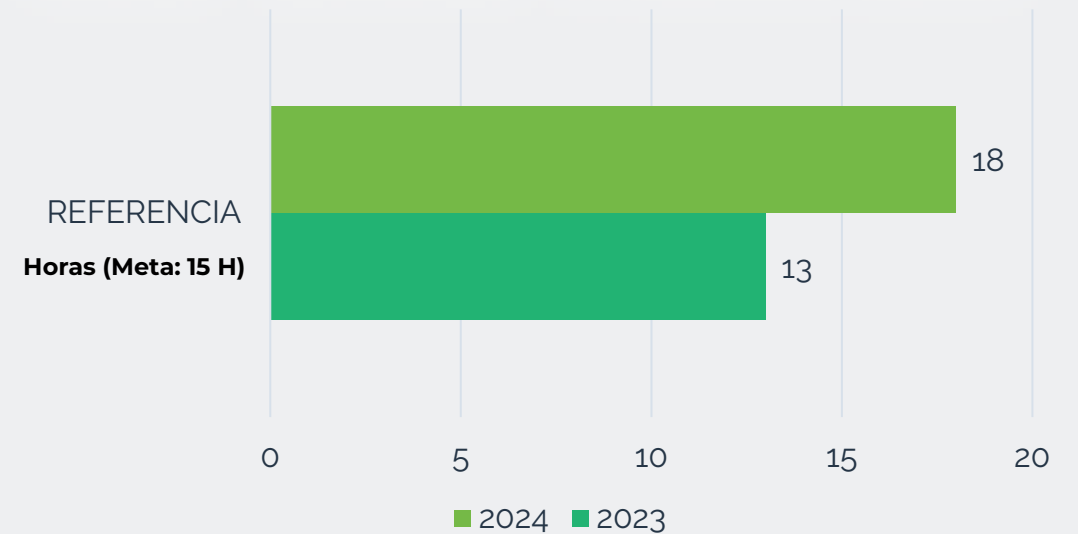
2023 vs 2024

Frecuencia



Las atenciones en urgencias disminuyeron 9.3 %, mientras que el servicio posterior creció 10.4 %. Las referencias registraron una leve reducción del 7.9 % respecto a 2023.

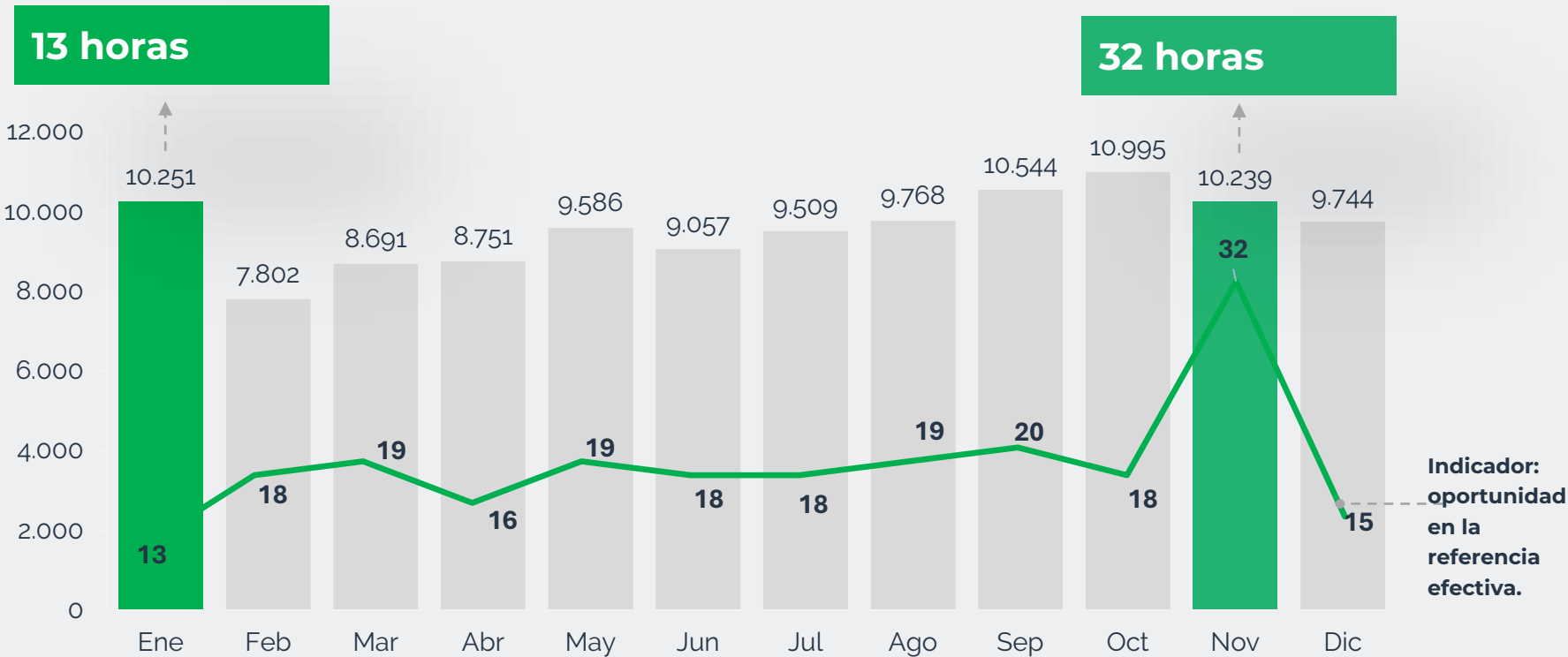
Indicador: oportunidad de referencia efectiva



En 2024, la oportunidad en referencia urgente acumulada fue de **18** horas, 5 horas más en promedio comparada con el 2023, alcanzando un pico de **32** horas en noviembre, **pero con las estrategias posintervención, se logró su reducción a 15 horas.**

2.2.2. Referencia y contrarreferencia: indicador de oportunidad por mes durante 2024

El mejor desempeño del indicador de referencia efectiva.



Referencia y contrarreferencia

114.937 usuarios se remitieron en 2024.

Oportunidad en la referencia efectiva

En noviembre se presentó inoportunidad en el indicador de referencia efectiva, el cual venía en aumento mes a mes, lo que dio paso a **implementar planes de mejoramiento a partir de la intervención, logrando su reducción a la mitad para diciembre de 2024.**

Meta: 15 horas



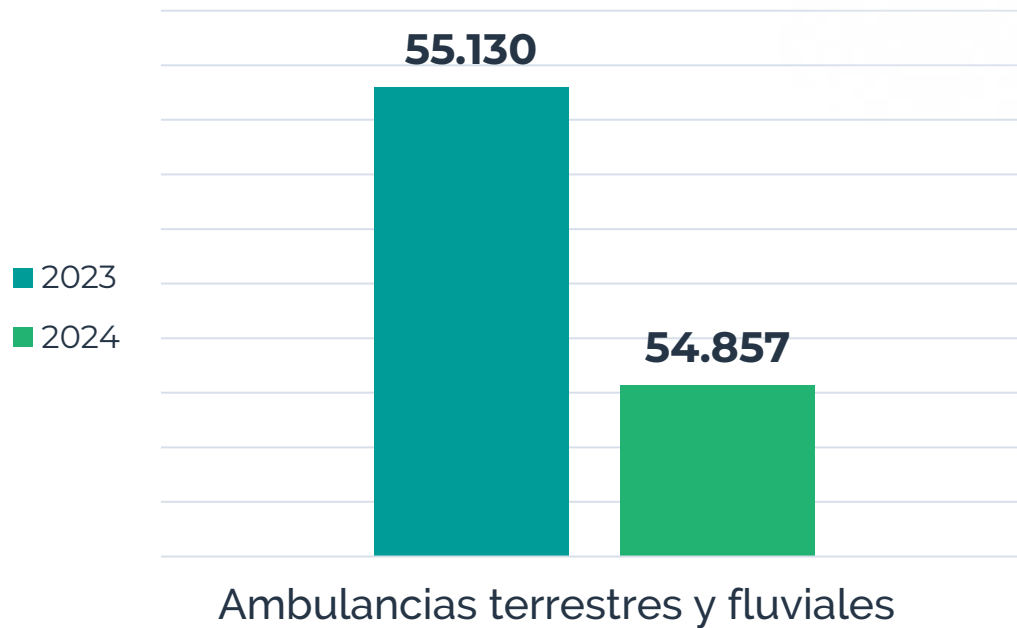
2.2.3. Indicador de oportunidad de referencia urgente por sucursal acumulado por mes 2024

Sucursales	Urgencia	Servicio posterior	Referencia	Indicador (horas)	Oportunidad de referencia oportuna por sucursal
Antioquia	7.278	6.927	19.511	24	Se observa que las principales sucursales que afectaron el indicador fueron, en orden descendente, Bogotá, Boyacá, Valle del Cauca y Antioquia, por lo cual, a partir de la intervención, se realizó un plan de mejora para estas sucursales. Meta: 15 horas
Atlántico	12.901	6.092	16.227	12	
Bogotá, D.C.	2.975	2.757	3.338	38	
Bolívar	8.119	6.887	10.441	16	
Boyacá	1.845	1.766	3.250	33	
Cesar	2.248	1.544	6.356	10	
Córdoba	1.922	1.460	3.577	19	
Magdalena	6.499	3.753	7.831	19	
Norte de Santander	4.319	6.063	6.577	6	
Santander	6.793	5.964	12.883	14	
Sucre	2.673	2.112	7.784	10	
Valle del cauca	8.460	7.150	17.162	29	

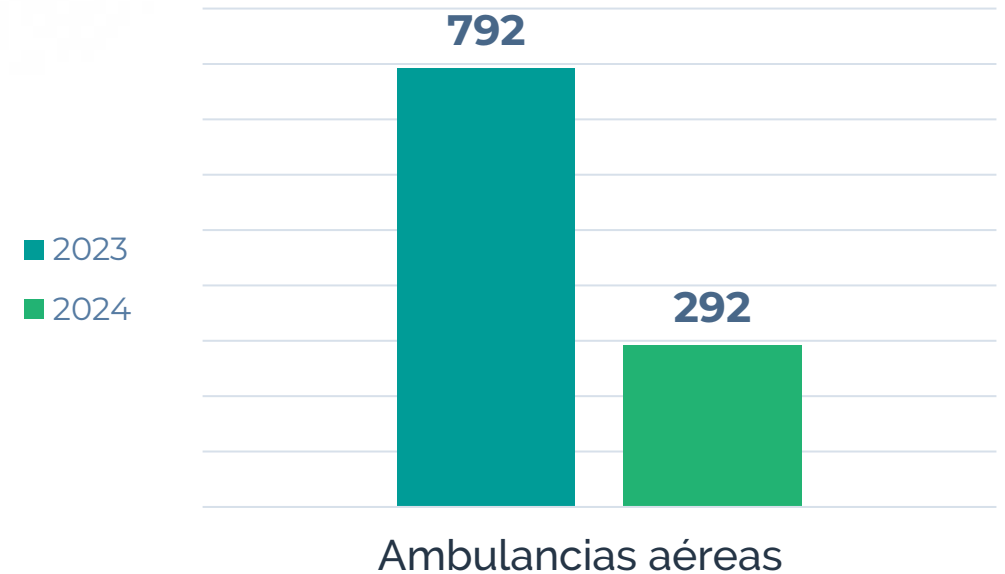


2.2.4. Traslados asistenciales

2023 vs 2024



Los traslados terrestres y fluviales de pacientes presentaron una reducción significativa en el año 2024.



La caída del 63 % en los traslados aéreos en el 2024 se relaciona con mejoras en la georreferenciación de pacientes, especialmente durante el último trimestre de 2024.

2.2.5. Referencia ambulatoria - Atenciones

Atenciones complementarias

Se recibieron cerca de **9 millones de servicios de salud ambulatorios** en 2024.

2023

Autorizaciones
9.594.103

2024

Autorizaciones
8.081.384

Afiliados

Se atendieron **más de 1,2 millones** de personas ambulatoriamente en 2024.

Tasa x 10.000
28.758

Tasa x 10.000
24.681

Tasa de uso

Disminución del **14,18 %**, frente al año anterior.

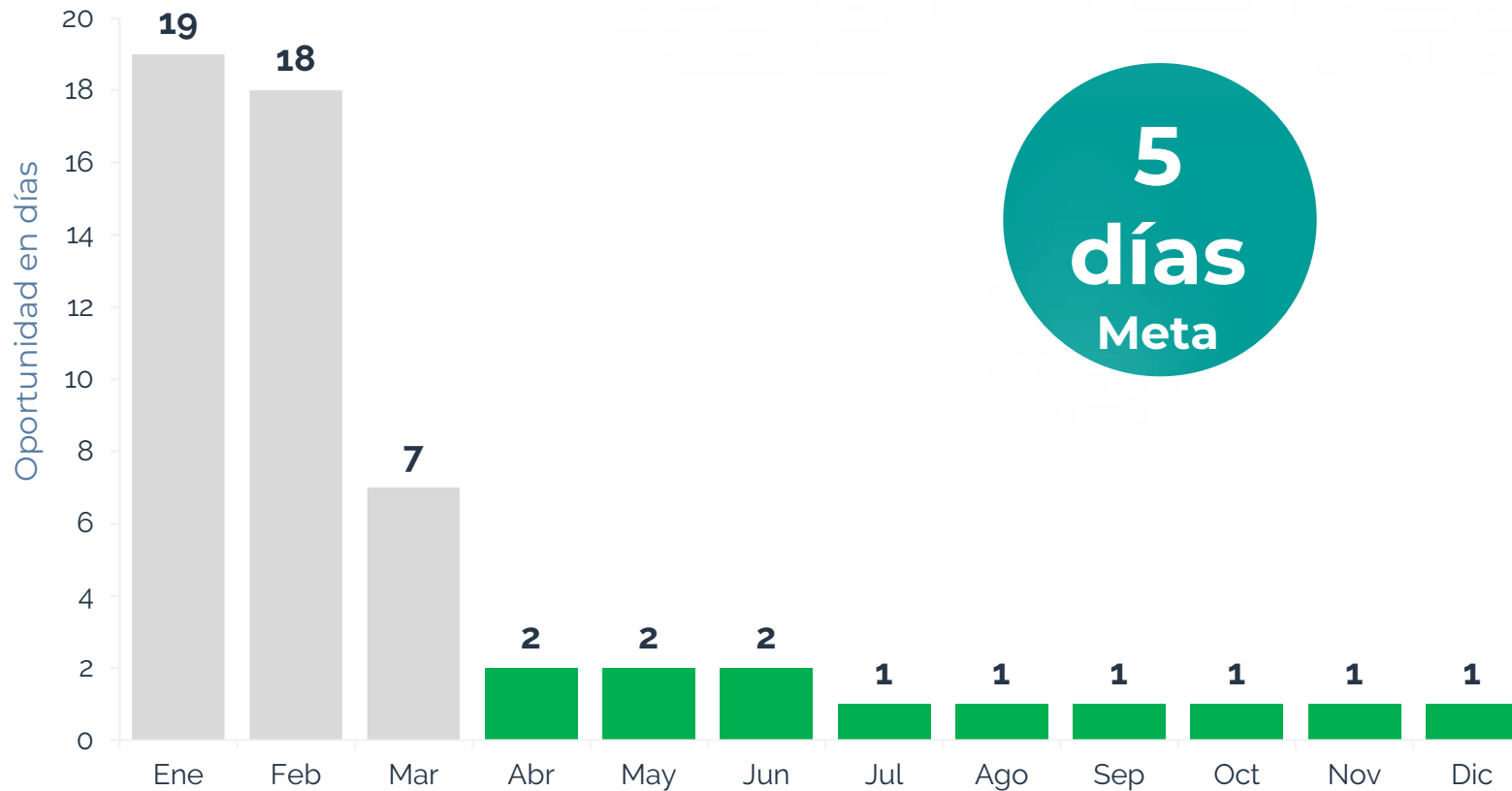
Indicador
1 día

Indicador
2 día





2.2.6. Referencia ambulatoria: comportamiento mensual del indicador de oportunidad 2024



Oportunidad en la autorización

Al inicio del 2024, la oportunidad era casi 4 veces superior a la meta, la cual **se cumplió en los meses subsiguientes**

Mejora sostenida en la oportunidad

Desde marzo mostró una **mejora progresiva**, estabilizándose entre 2 y 1 día de oportunidad, la cual se mantuvo hasta diciembre de 2024.

2.2.7. Comportamiento mensual del indicador de oportunidad en la autorización por sucursal 2024

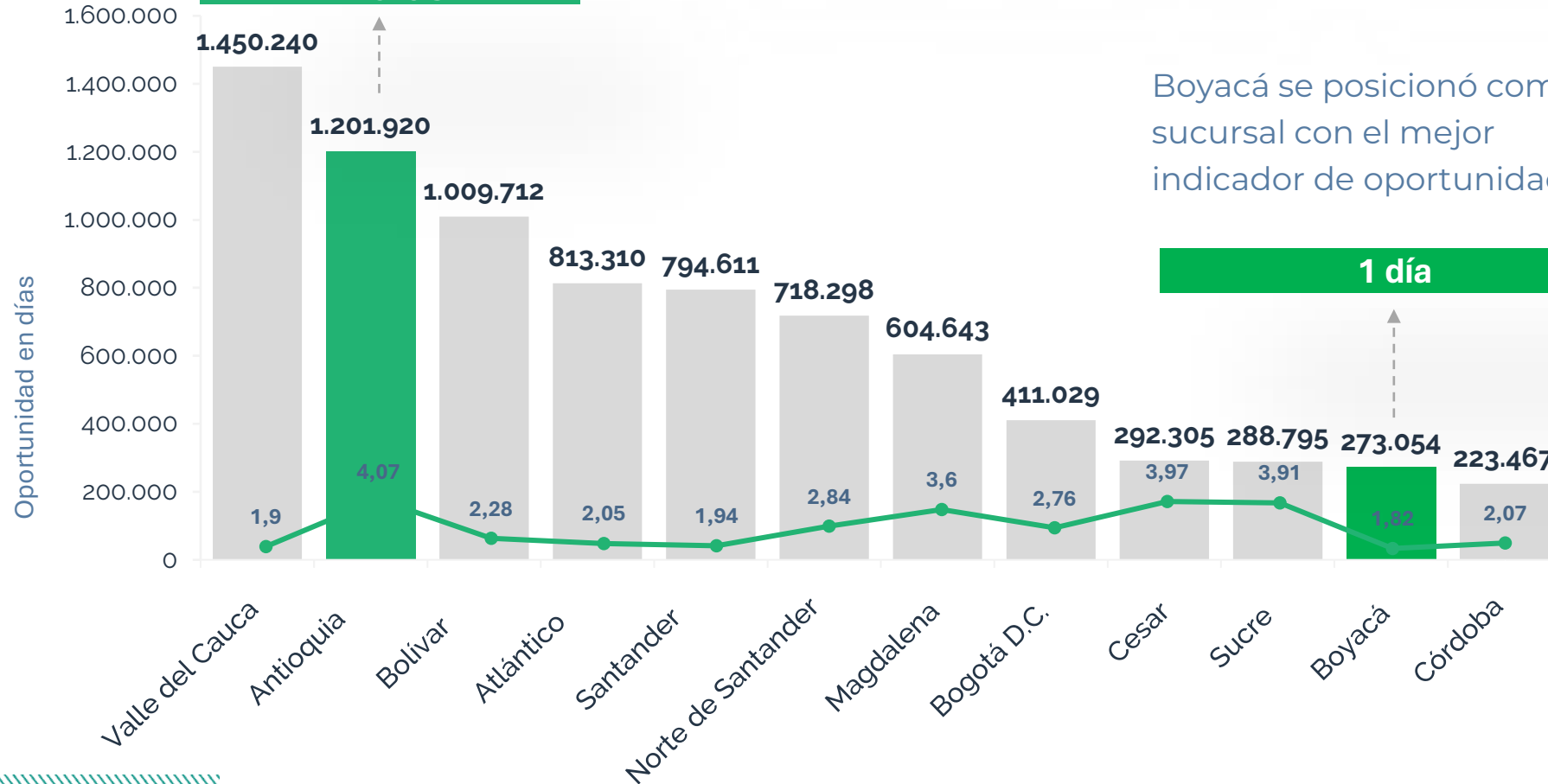
Antioquia contó con el indicador más alto en relación con el resto de sucursales.

4 días

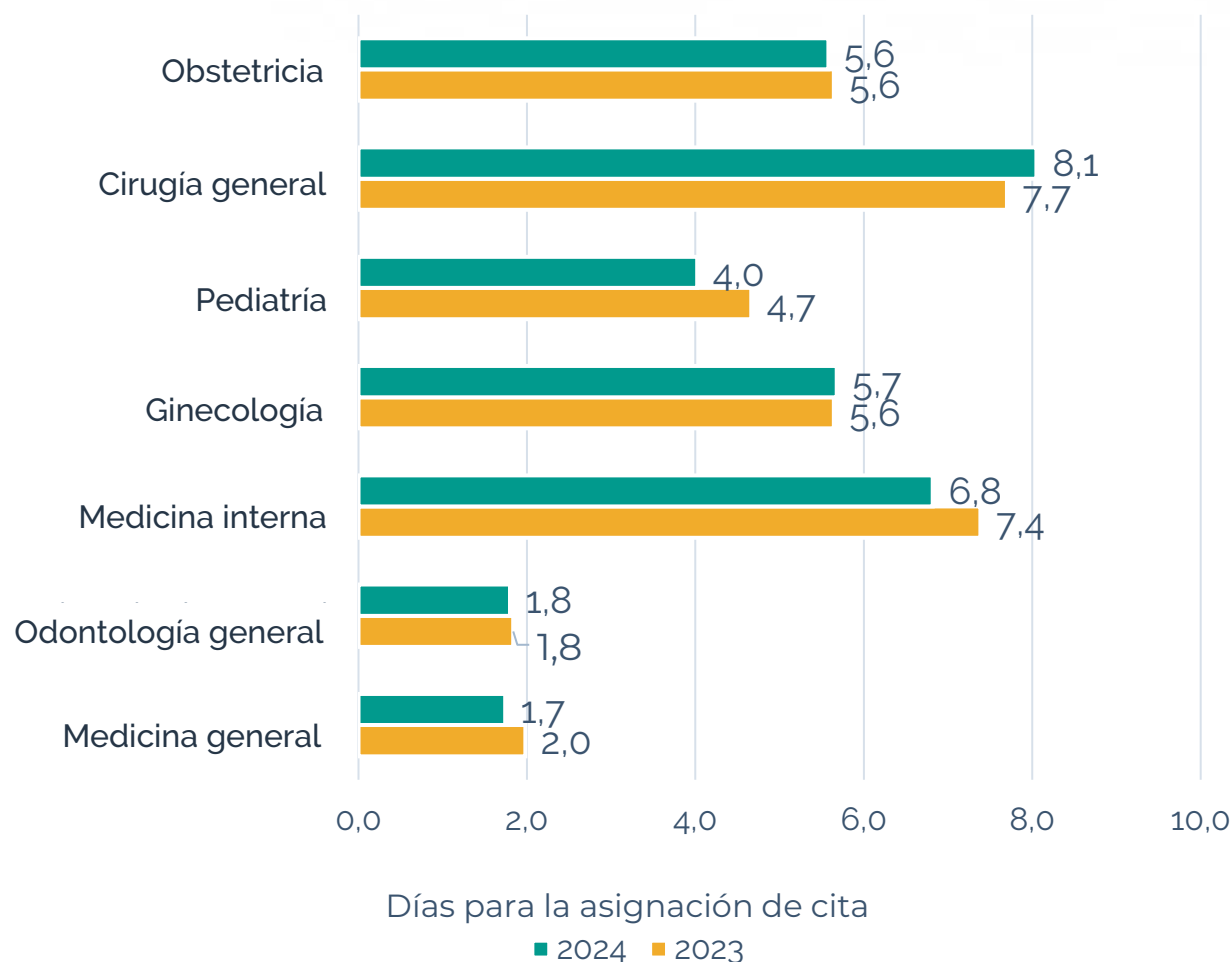
Boyacá se posicionó como la sucursal con el mejor indicador de oportunidad.

1 día

Meta: 2 días



2.2.8. Comparativo de oportunidad asignación de citas año 2023 y 2024



La meta en la asignación de citas de consulta por medicina general es de **3 días hábiles**, mientras que para las especialidades de pediatría, ginecología y obstetricia es de **5**.

Para otras especialidades la meta es de 15 a 30 días hábiles.

2.2.8. Comparativo de oportunidad de asignación de citas por regional



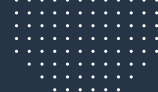
Especialidad	Caribe Norte		Caribe Sur		Centro	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Medicina general	2,4	2,1	1,6	1,5	2,5	2,0
Odontología general	1,7	1,8	1,2	1,3	2,6	2,2
Medicina interna	6,8	6,7	6,0	5,9	5,5	5,2
Ginecología	4,9	5,2	4,7	5,2	4,4	4,3
Pediatría	5,0	4,2	3,7	3,4	3,8	3,6
Cirugía general	6,8	6,1	6,9	6,8	6,3	6,0
Obstetricia	4,9	4,9	4,7	5,3	4,4	4,2

Especialidad	Noroccidente		Nororiente		Suroccidente	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Medicina general	1,2	1,2	1,9	1,7	1,6	1,9
Odontología general	1,8	1,8	1,8	1,7	1,8	2,3
Medicina interna	6,6	8,9	7,0	5,3	7,8	6,6
Ginecología	8,4	7,0	4,8	4,4	5,5	5,2
Pediatría	4,3	3,8	4,1	3,4	3,7	3,3
Cirugía general	6,1	7,1	6,4	6,4	6,9	8,2
Obstetricia	8,4	6,8	4,8	4,3	5,5	5,0

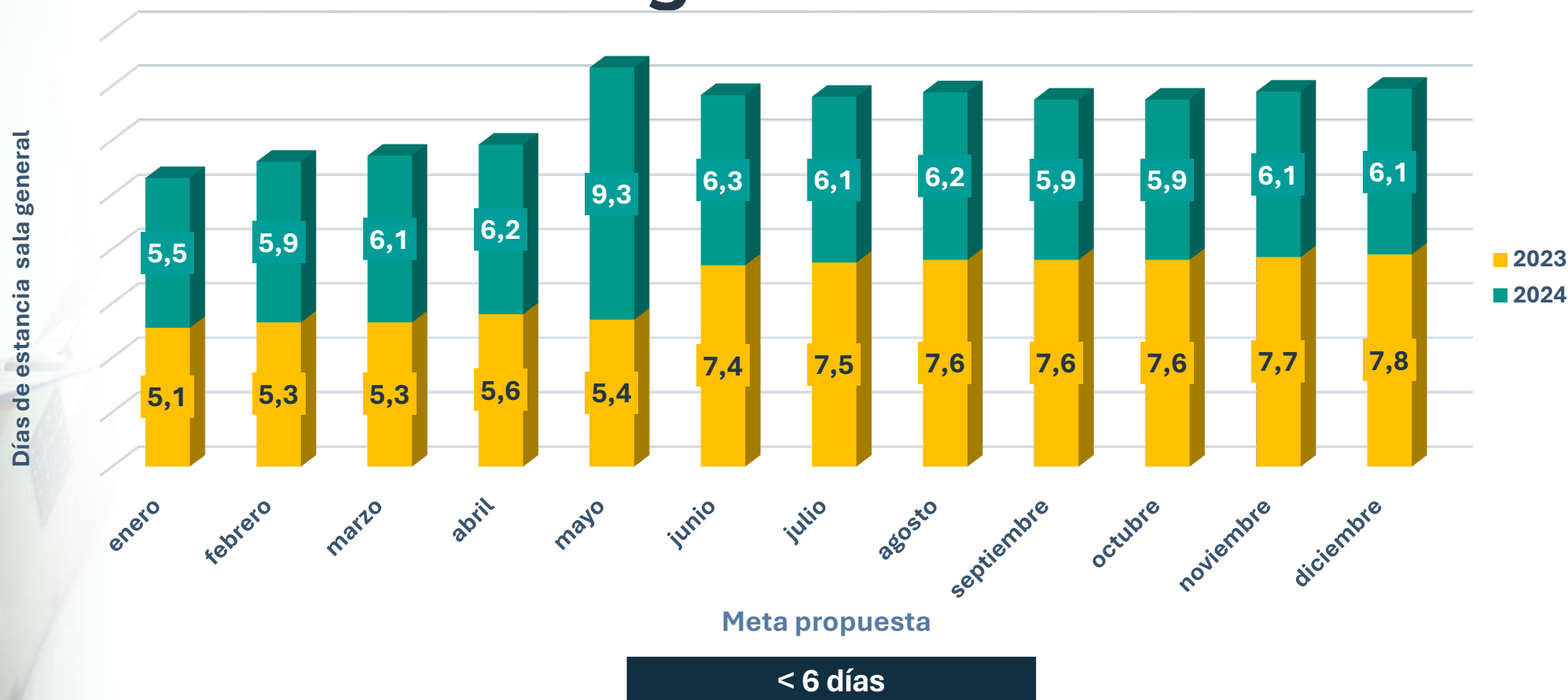
2.2.9. Perfil de morbilidad de la base de usuarios



Subgrupo	Total usuarios	
	2023	2024
K00-K14 Enfermedades de la cavidad bucal, de las glándulas salivales y de los maxilares	355.066	267.110
I10-I15 Enfermedades hipertensivas	271.580	254.201
J00-J06 Infecciones agudas de las vías respiratorias superiores	174.457	130.259
N30-N39 Otras enfermedades del sistema urinario	130.653	102.712
M40-M54 Dorsopatías	125.444	109.468
M00-M25 Artropatías	113.163	99.844
H49-H52 Trastornos de los músculos oculares, del movimiento binocular, de la acomodación y de la refracción	108.283	63.030
M60-M79 Trastornos de los tejidos blandos	90.524	81.679
N80-N98 Trastornos no inflamatorios de los órganos genitales femeninos	83.218	73.741
G40-G47 Trastornos episódicos y paroxísticos	76.805	70.897



2.2.10. Estancia hospitalaria por tipo de servicio en días: sala general



2.2.11. Tasa de reingreso hospitalario 2024

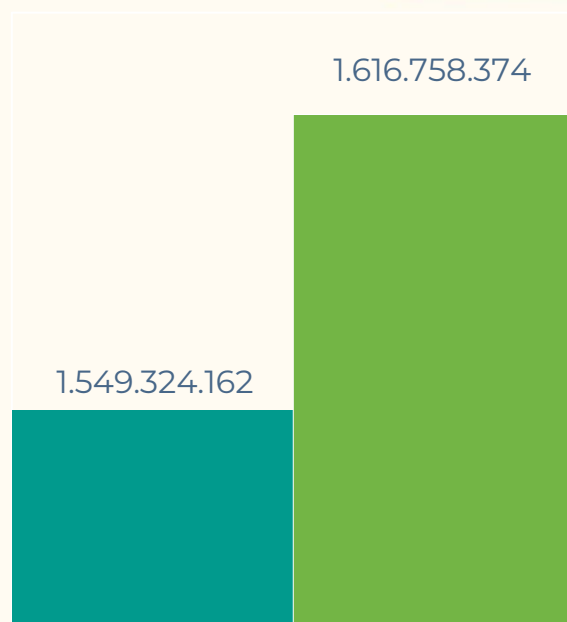


Desde noviembre de 2024, tras la intervención administrativa de la EPS, se evidenció una disminución significativa en la tasa de reingreso hospitalario, alcanzando la meta establecida

2.2.12. Comportamiento tecnologías en salud

Cantidades entregadas

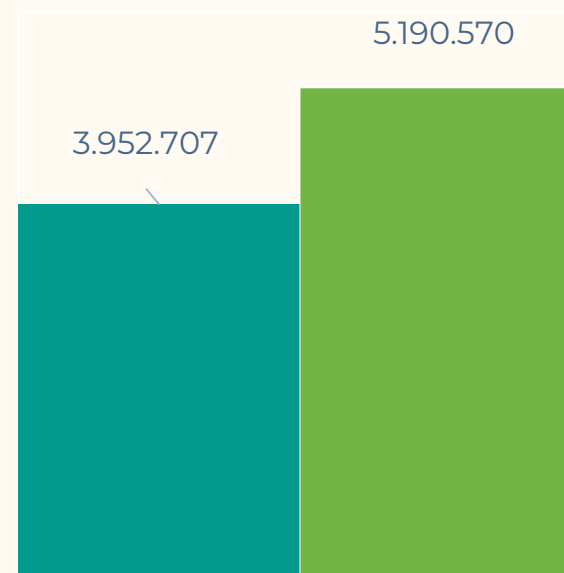
Financiado:
Aumentó un
4,4 % frente
a 2023



■ 2023 ■ 2024

Financiado

3.952.707



■ 2023 ■ 2024

No financiado

No financiado:
Aumentó un
31,3 % frente
a 2023

3. Gestión del riesgo

(Promoción y mantenimiento de la salud)

Estamos ♥ **s**

cambiando



En esta sección se presenta un análisis de las principales cohortes de riesgo atendidas por Coosalud EPS S.A., entre las que se destacan varios grupos de enfermedades de alto impacto en la salud pública. Asimismo, se incluyen indicadores de gestión del riesgo en salud los cuales **son determinantes para medir la efectividad de las estrategias de prevención y atención implementadas por la EPS y permiten identificar oportunidades de mejora en la gestión del riesgo individual y colectivo.**

Cabe destacar que la consolidación de esta información estuvo marcada por la **deficiencia en la calidad de los datos** obrantes en los sistemas de información de la EPS, lo que dificultó la obtención de cifras ajustadas a la realidad de la compañía.

Es importante señalar que, durante el año 2024, **los resultados en esta materia evidencian una gestión deficiente, caracterizada por falencias en el seguimiento de los pacientes, demoras en la prestación de servicios, y baja cobertura en programas de promoción y mantenimiento de la salud.** No obstante, con ocasión de la intervención administrativa iniciada en noviembre de 2024, se formularon medidas correctivas orientadas a fortalecer la gestión del riesgo, con el propósito de **impactar positivamente los resultados en salud en el corto y mediano plazo.**

3.1. Caracterización población por grupos de diagnóstico – Cohortes de riesgo

**Total
población
crónica:**

554.208

Con corte al 31-12-2024



3.2. Indicadores generales de gestión del riesgo

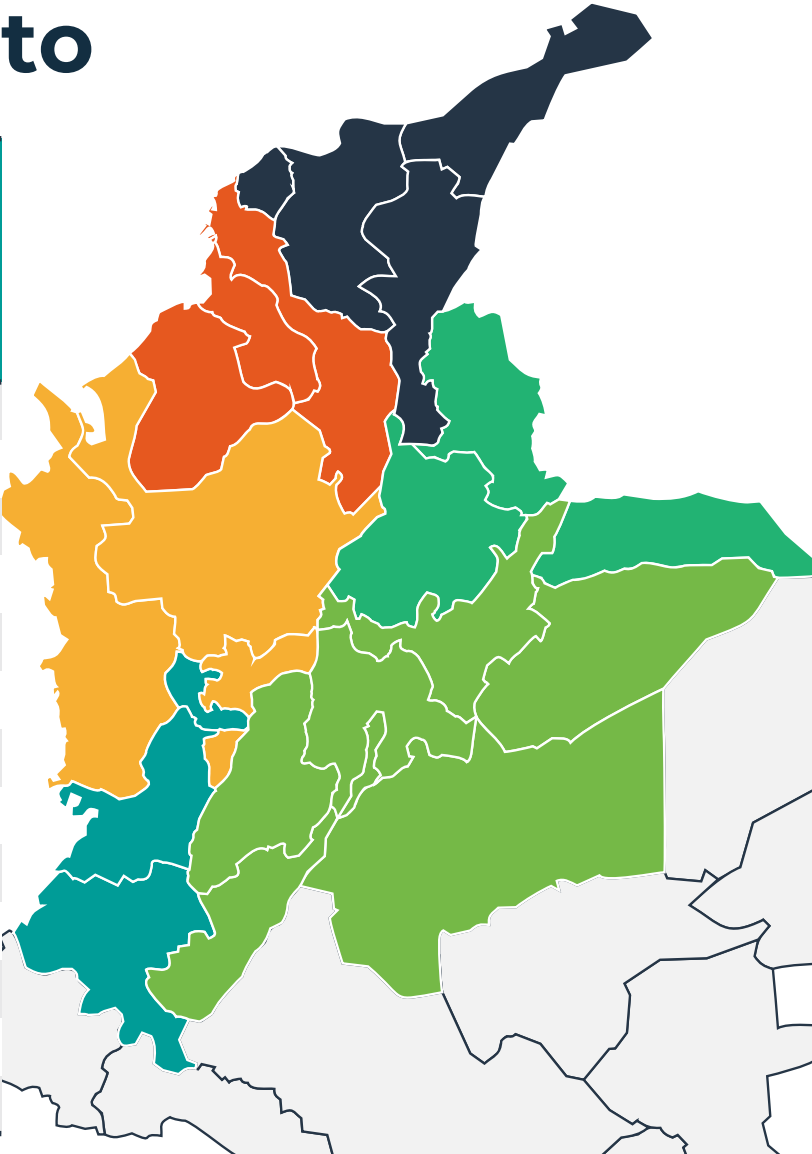
Coosalud EPS S.A. no cumplió con los indicadores en 2023 y 2024

Hubo una franca desmejora en el 2024

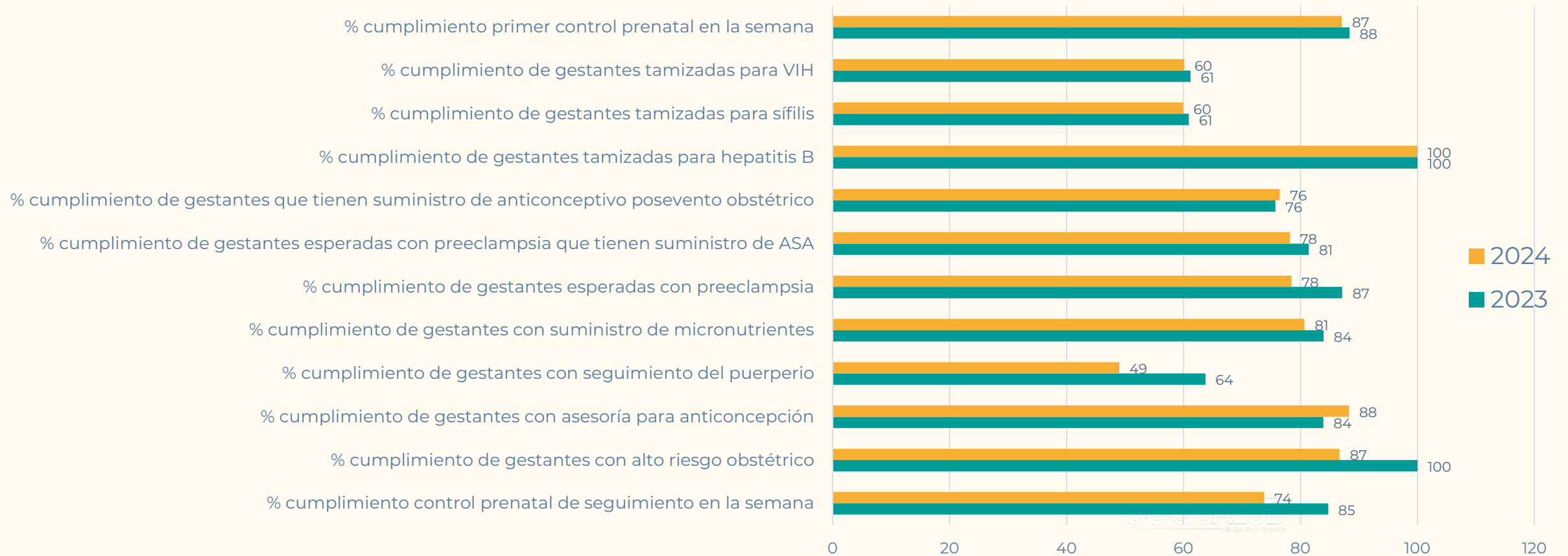
Categoría	Indicador	Meta	2023	2024
Gestantes	Razón mortalidad materna a 42 días	≤ 32	69,23	50
	Tasa incidencia de sífilis congénita	≤ 0,5	2,58	4
	Proporción de mujeres con captación temprana en atención prenatal (antes de la semana 10)	≥ 80 %	38,6 %	52,7 %
	Proporción de tamización para virus de inmunodeficiencia humana (VIH) en gestantes	≥ 95 %	77,6 %	78,0 %
Infancia	Tasa de mortalidad en menores de 5 años por desnutrición	≤ 5	6,72	7
	Tasa de mortalidad en menores de 5 años por enfermedad diarreica aguda (EDA)	≤ 3	3,14	3
	Tasa de mortalidad en menores de 5 años por infección respiratoria aguda (IRA)	≤ 6,7	10,30	13
Tamizaje cáncer en mujeres	Proporción de mujeres entre 25 y 65 años que se realizan las pruebas de tamización para el cáncer de cuello uterino	≥ 70 %	43,4 %	53,5 %
	Proporción de mujeres con citología cervicouterina anormal que cumplen el estándar de 30 días para la toma de colposcopia	≥ 80 %	10,2 %	9,9 %
	Proporción de mujeres entre los 50 y 69 años con toma de mamografía en los últimos 2 años	≥ 70 %	38,7 %	47,2 %
Cardiovasculares	Proporción de pacientes diabéticos controlados	≥ 50 %	4,3 %	2,3 %
	Control de la presión arterial (<140/90)	≥ 60 %	34,9 %	29,6 %
	Control de hipertensión arterial (<150/90)	≥ 60 %	33,5 %	28,2 %

3.3. Detalle de indicadores principales de gestión del riesgo por departamento

Departamento	Control de presión arterial (< 140-90) en los últimos 6 meses.	Proporción de pacientes diabéticos controlados	Razón mortalidad materna a 42 días	Tasa de mortalidad en menores de 5 años por IRA
Antioquia	47,76	0,5	45,6	5,77
Arauca	40,92	14,44	0	0
Atlántico	48,55	0,04	31,48	14,96
Bogotá D.C.	32,15	2,35	0	0
Bolívar	27,87	0,97	57,01	10,6
Boyacá	48,04	3,65	0	18,36
Cesar	52,94	2,85	82,17	9,8
Córdoba	56,13	0,03	0	33,43
Magdalena	39,74	0,55	123,3	11,81
Norte de Santander	70,61	0,72	107,24	5,29
Santander	64,53	25,9	310,59	5,21
Sucre	80,69	0,63	0	42,55
Valle del Cauca	67,67	0,73	75,19	59,13

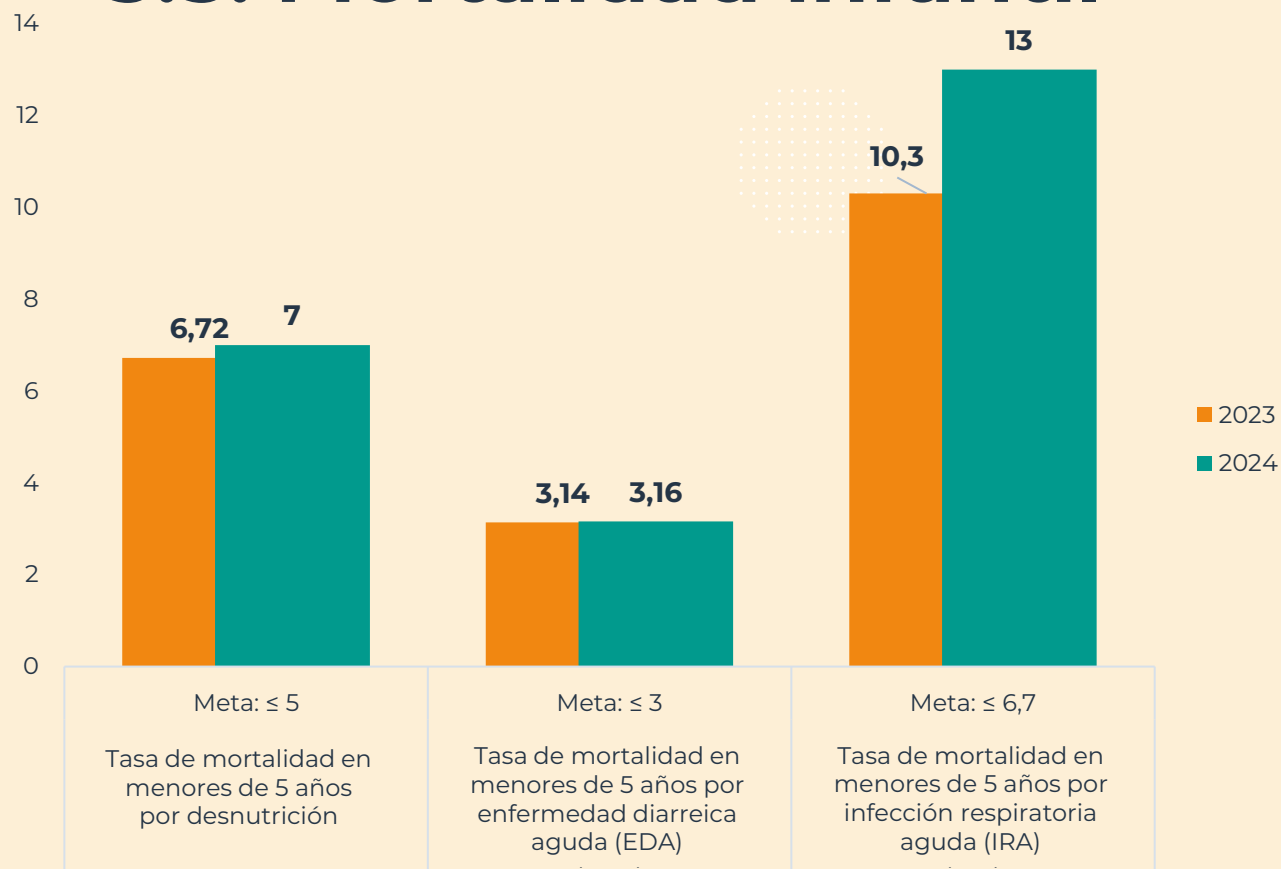


3.4. Ruta Integral de Atención Materno Perinatal



La mayoría de los indicadores de gestión del riesgo relacionados con la cohorte de mujeres gestantes presentaron una desmejora en el 2024 en relación con el 2023

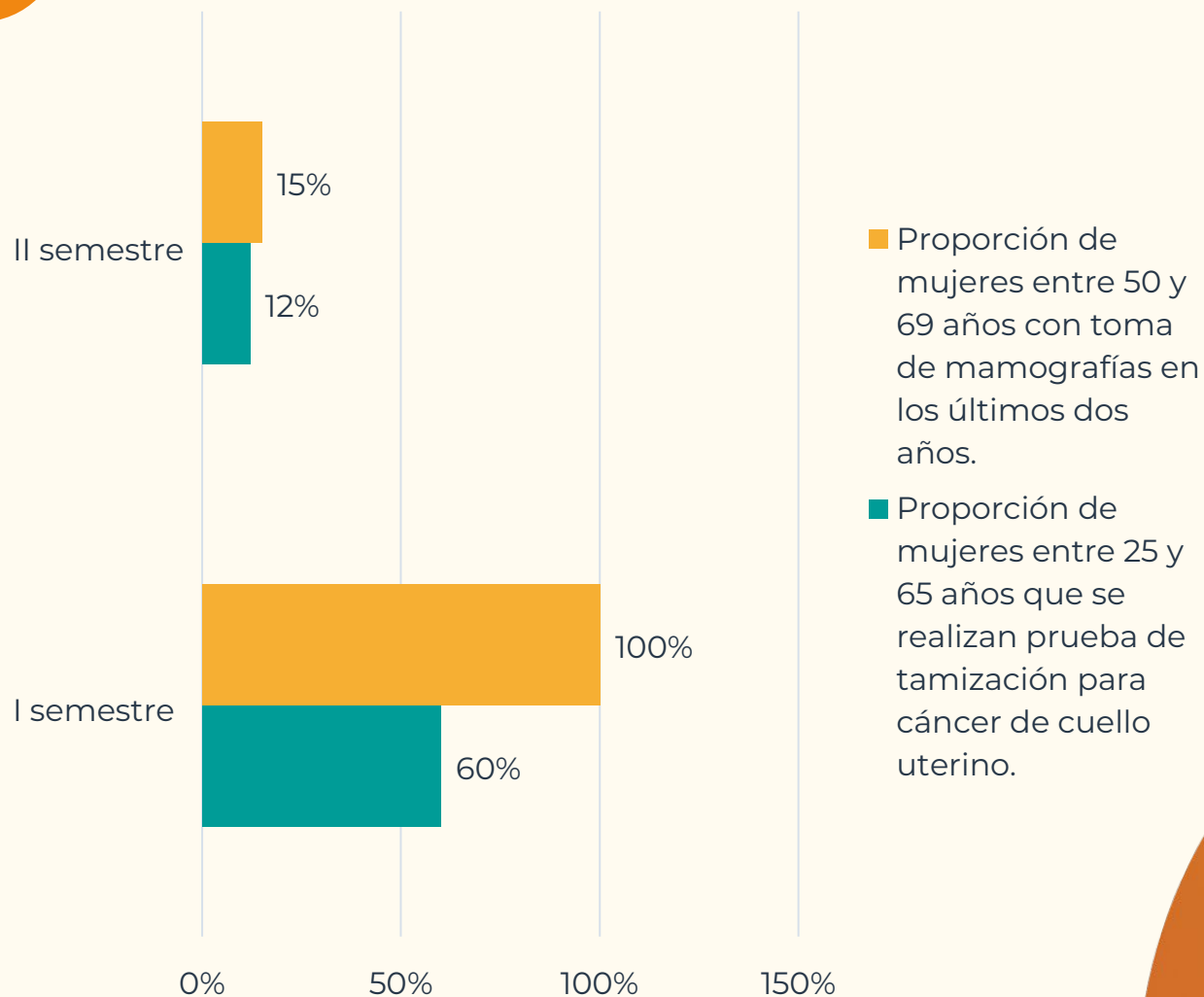
3.5. Mortalidad infantil



La mayoría de los indicadores de gestión del riesgo relacionados con la mortalidad infantil presentaron un deterioro en el 2024 en relación con el 2023 y no cumplieron con la meta



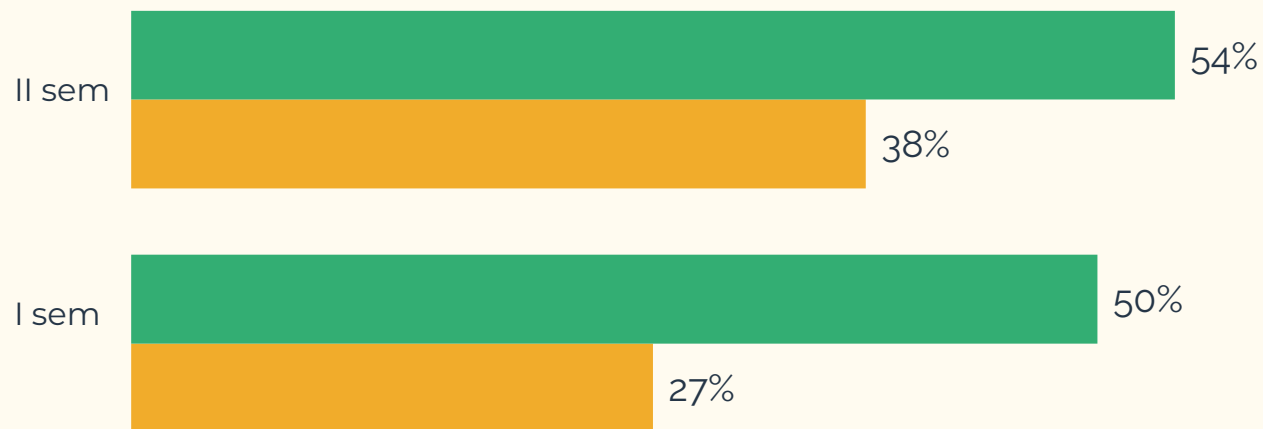
3.6. Ruta Cáncer



La meta es de un porcentaje igual o mayor al 70 %, lo que significa una desmejora en el segundo semestre del año 2024 en los indicadores trazadores en la ruta de atención al cáncer en mujeres



3.7. Ruta Cardiometabólica



■ Capacitación de la hipertensión arterial en personas de 18 a 69 años

■ Captación de la diabetes mellitus de personas de 18 a 69 años

En 2024, la EPS no cumplió con ninguno de los indicadores principales de la cohorte de riesgo cardiovascular, cuya meta era del 60 %.



3.8. Indicadores de cobertura PyM de la Resolución No. 3280-2018

Indicadores	2023			2024		
	Meta	#	%	Meta	#	%
Planificación familiar	882.859	304.342	34 %	863.980	411.736	47 %
Gestantes (captación temprana)	23.934	17.416	73 %	52.084	27.445	53 %
Valoración integral en infancia y primera infancia (<5 años)	593.645	345.025	58 %	557.554	434.609	78 %
Mamografía	338.933	133.624	39 %	337.435	159.426	47 %
Citología	874.033	376.916	43 %	861.346	460.659	53 %

Aun cuando algunos indicadores presentan una mejoría en 2024, en las dos últimas vigencias no se cumplió con la meta.

3.9. Estrategia posintervención de Equipos Básicos de Salud - EBS Implementación del programa 'Bienestar a tu puerta'



Tras la intervención, con el fin de mejorar los anteriores indicadores de gestión del riesgo y fortalecer las actividades de promoción y mantenimiento de la salud (PyM), en **diciembre** de 2024 se puso en marcha la prueba piloto de la estrategia de Equipos Básicos de Salud (EBS)

213

**Personas valoradas
por medicina general**
Extramural 187
Teleasistencia 26

774

**Personas valoradas
por enfermería**
Extramural 466
Teleasistencia 906

432

**Personas valoradas
por psicología**
Extramural 34
Teleasistencia 308



**Bienestar
a tu puerta EBS**
Equipos Básicos de Salud



Inicio de estrategia con 83 EBS



Bienestar
a tu puerta EBS
Equipos Básicos de Salud



EBS: Equipo de Respuesta Inicial ERI

Auxiliares enfermería
Promotores de salud
Enfermeras Jefes

593



Estrategias EBS

- Identificación y seguimiento al riesgo
- Barridos territoriales y jornadas de salud
- Pruebas rápidas – POCT
- Telemedicina – Telesalud
- Educación en salud individual y grupal

EBS: Equipo Respuesta Complementaria ERC

Medicina
Nutrición
Psicología

126



Articulación con red complementaria

- Unidades móviles extramurales
- Atención medicina especializada en Jornadas de Salud
- Articulación Intersectorial

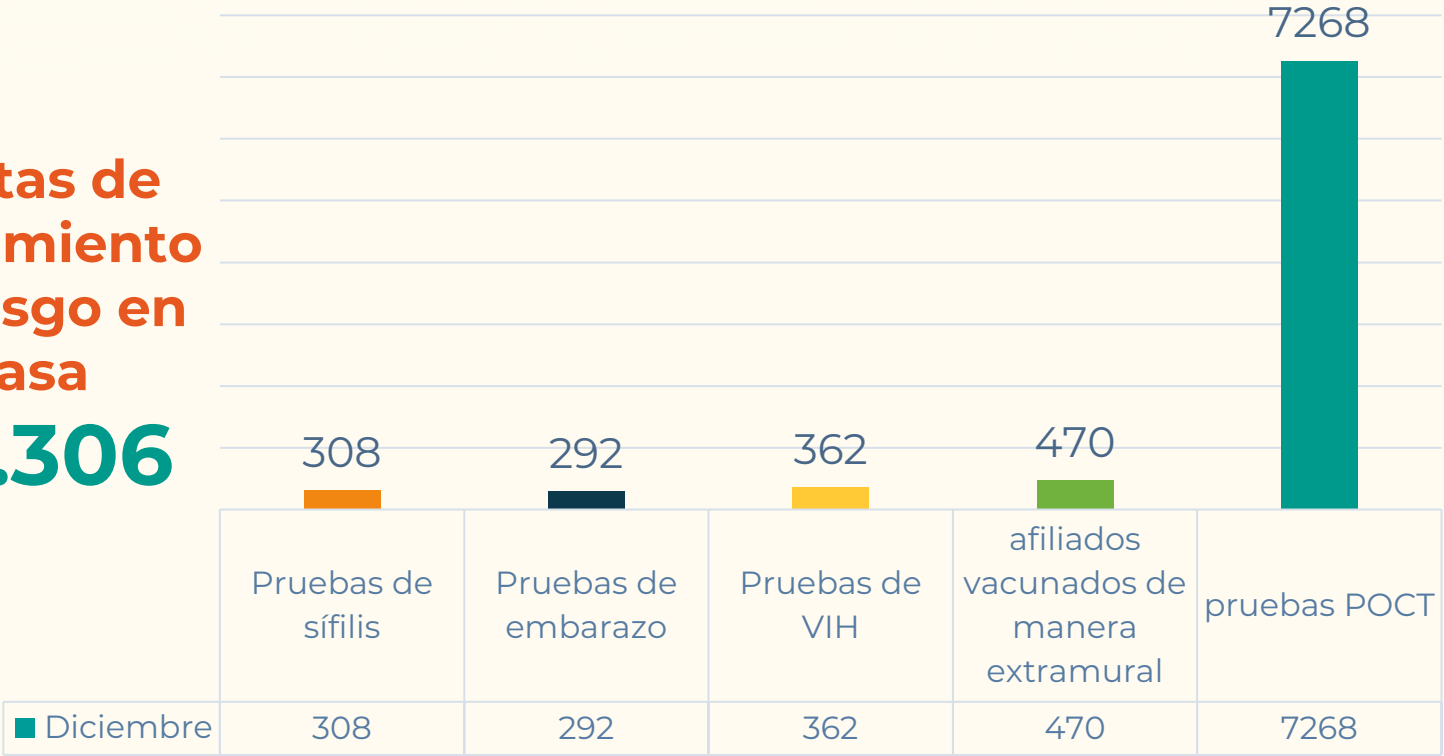
719 trabajadores de la salud en actividades extramurales de EBS en diciembre de 2024



Bienestar
a tu puerta **EBS**
Equipos Básicos de Salud

Implementación de pruebas rápidas – EBS diciembre 2024

Visitas de
seguimiento
al riesgo en
casa
42.306



4. Red prestadora y contratación



Rendición >>>>>>>
de Cuentas 2024

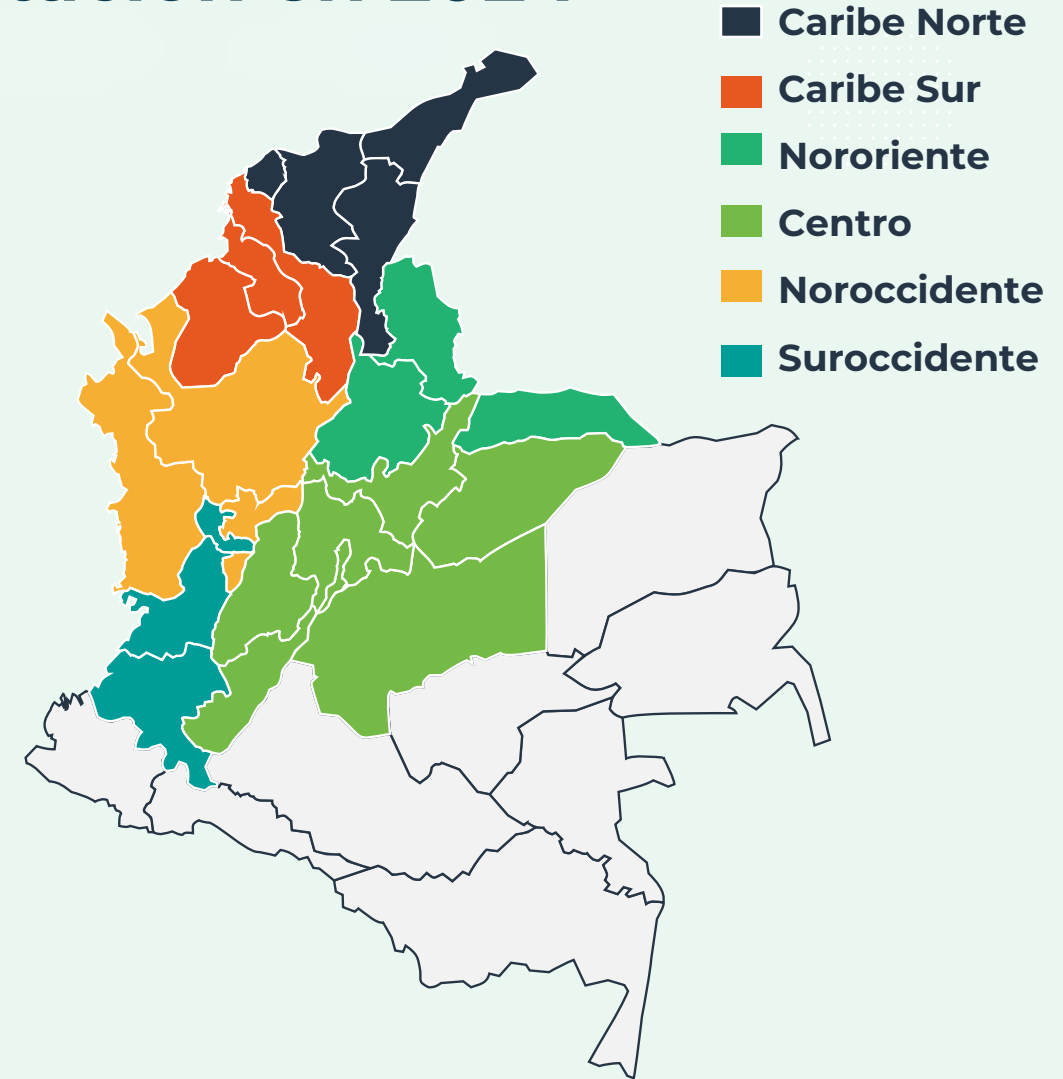
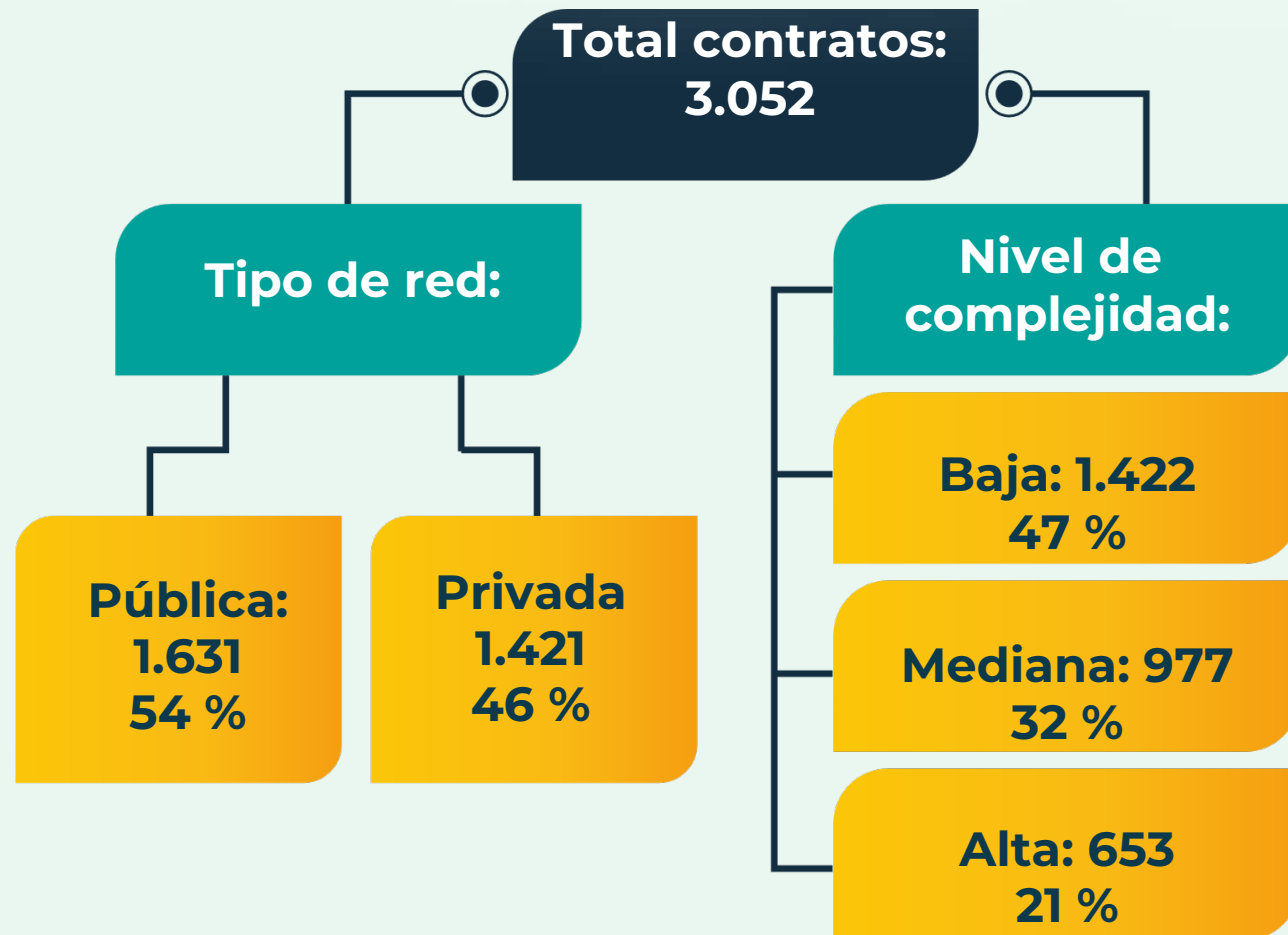
Estamos ♥ **s**
cambiando

Durante el 2024, se identificaron deficiencias estructurales en la red de prestadores de Coosalud EPS S.A., las cuales tuvieron un impacto directo en la oportunidad y calidad de la atención en salud. Así mismo, se encontraron brechas de acceso entre los regímenes contributivo y subsidiado, una concentración geográfica inadecuada de los servicios especializados, fallas en la articulación entre los distintos niveles de atención y debilidades en los procesos de referencia y contrarreferencia, dificultando la continuidad del cuidado y afectando de forma negativa en los resultados en salud.

Como respuesta a esta situación, durante el último mes de 2024, la intervención definió objetivos estratégicos para el rediseño de la red de prestadores. Entre ellos se destaca la realización de un **diagnóstico técnico de la red, con el fin de identificar fortalezas y debilidades, vacíos geográficos, barreras por niveles de complejidad y, de esta manera, proponer acciones de cierre de brechas**. Igualmente, se planteó la reestructuración de los esquemas contractuales, el establecimiento de indicadores de desempeño para los prestadores y la implementación de métricas de seguimiento que permitan evaluar y mejorar la calidad, oportunidad y eficiencia en la atención.

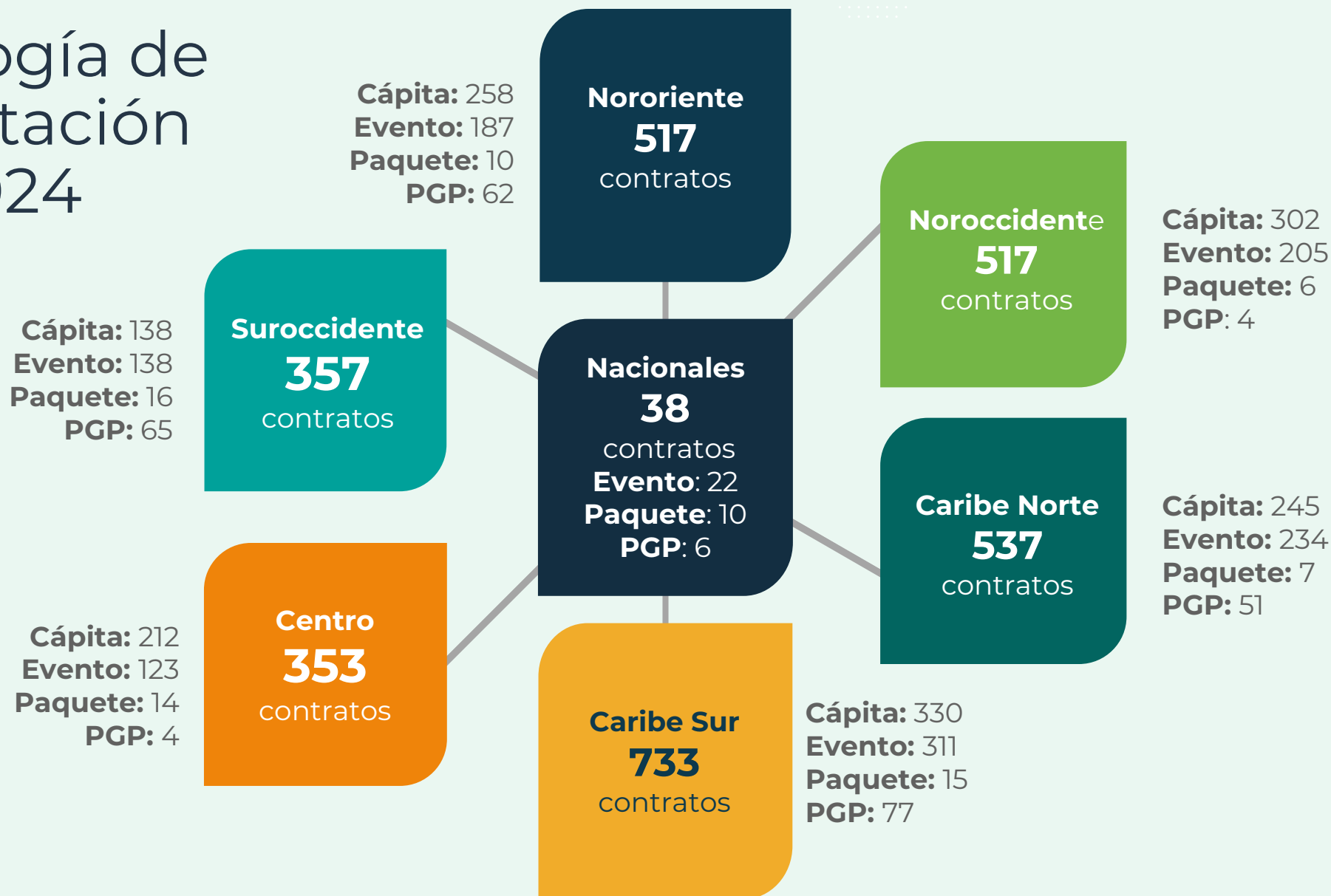
Con este enfoque, se caracterizó la red con base en su nivel de complejidad, ubicación y oferta de servicios especializados, como base para una gestión más efectiva y centrada en el usuario.

4.1. Gestión de la contratación en 2024



“Red pública, nuestro compromiso constante”

4.2. Tipología de la contratación en 2024



4.3. Identificación de brechas y acción inmediata tras la intervención

Tras el inicio de la intervención administrativa del 22 de noviembre de 2024, se identificó la **terminación súbita de 93 contratos en septiembre**, lo que dejó a la población descubierta en **servicios clave** como:

- Atención oncológica
- Trauma y ortopedia
- Atención básica ambulatoria
- Otros servicios prioritarios



Como **medida inmediata**, en **diciembre de 2024** se formalizaron **53 nuevos contratos**, permitiendo:

- Restablecer la red de servicios
- Garantizar el acceso a tecnologías en salud
- Asegurar la continuidad y calidad del cuidado

Resultado: acción rápida y efectiva para cerrar brechas críticas y proteger el acceso a la atención de los afiliados



Rendición >>>>>>>>
de **CUENTAS** 2024

5. Gestión financiera



La adecuada administración de los recursos públicos por parte de las EPS es fundamental para garantizar la sostenibilidad del sistema de salud en Colombia y la atención oportuna a los usuarios. En este contexto, **la intervención a Coosalud EPS S.A. evidenció incumplimientos graves durante el 2024 en materia financiera** que comprometían dicha responsabilidad.

Entre los hallazgos más relevantes se encontró la falta de inversión para respaldar la reserva técnica, la deficiencia en los reportes financieros a la Superintendencia Nacional de Salud y el ajuste no autorizado de metodologías para el cálculo de reservas. Además, **los indicadores de solvencia reflejaron un deterioro preocupante.**

Como respuesta a esta situación, durante el último mes de 2024 y con posterioridad a la intervención, se fijaron objetivos tendientes a **garantizar transparencia y presentar la situación financiera real, regularizar los procesos de reporte y proyección financiera, así como fortalecer los controles internos**, todo esto con el objetivo de procurar que la EPS cumpla con las condiciones de habilitación financiera que exige la ley.





5.1. Ingresos operacionales

\$5,35 billones

fueron los ingresos operacionales de 2024

PBS:

\$5,13 billones

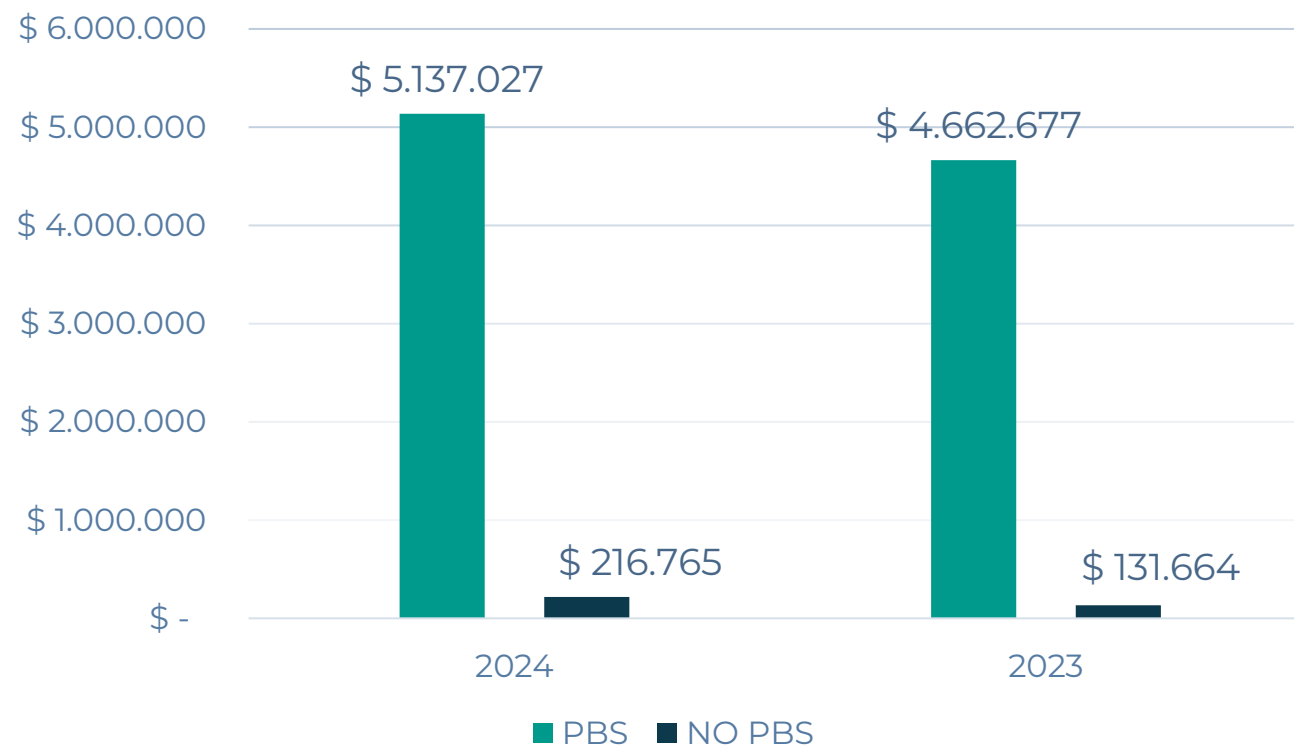
No PBS:

\$216.765 millones

11,7

crecimiento en 2024

Ingresos operacionales (COP\$)



5.1.1. Ingresos y costos operacionales PBS

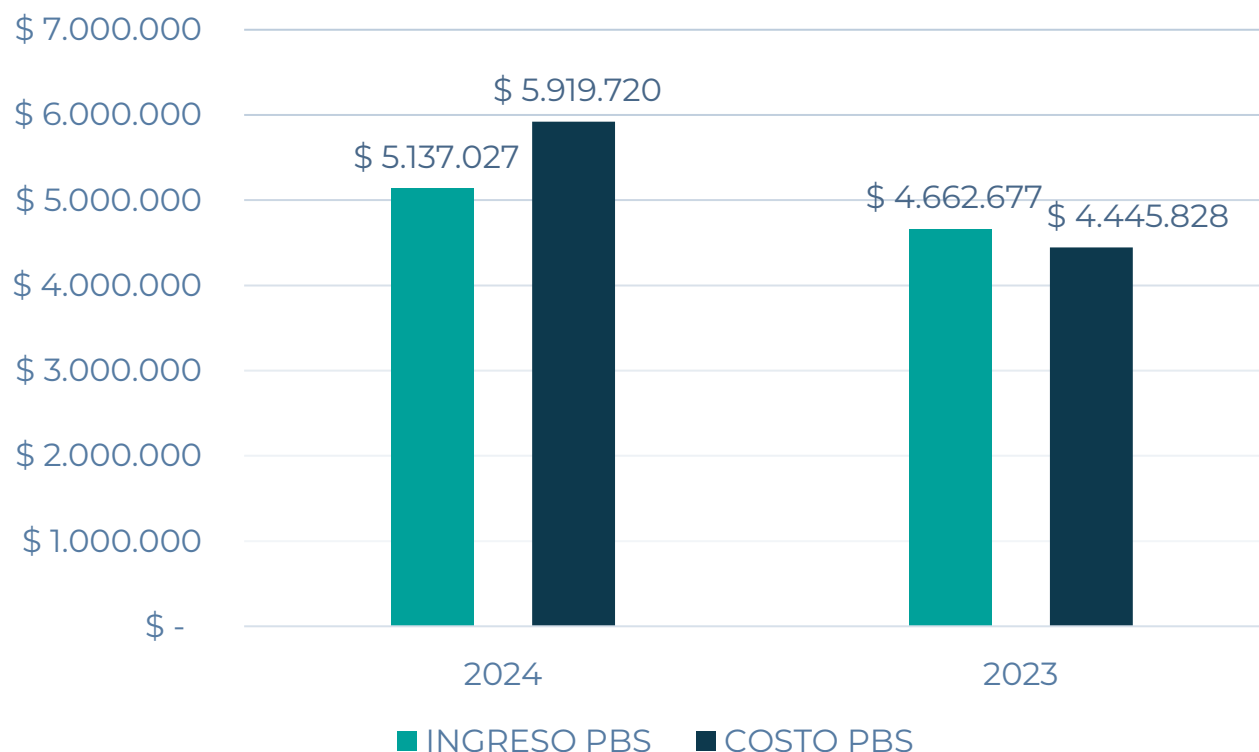
115,2 %

Costos sobre
ingresos PBS
en 2024

95,3 %

Costos sobre
ingresos PBS
en 2023

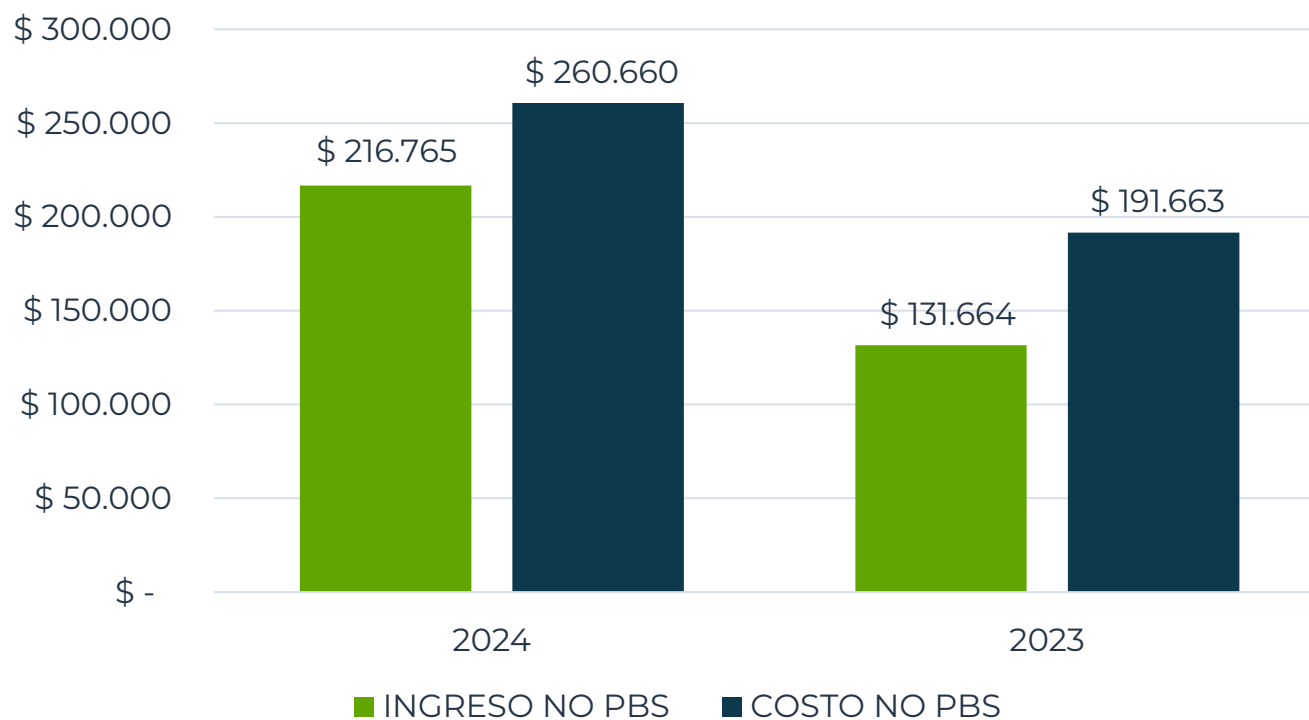
Ingresos PBS / Costo PBS (COP\$ billones)





5.1.2. Ingresos y costos operacionales No PBS

Ingresos No PBS / Costo No PBS (COP\$ millones)



120 %

Costos sobre ingresos No PBS en 2024

145 %

Costos sobre ingresos No PBS en 2023



\$6,18 billones

fueron los costos operacionales totales de **2024**

\$5,91 billones

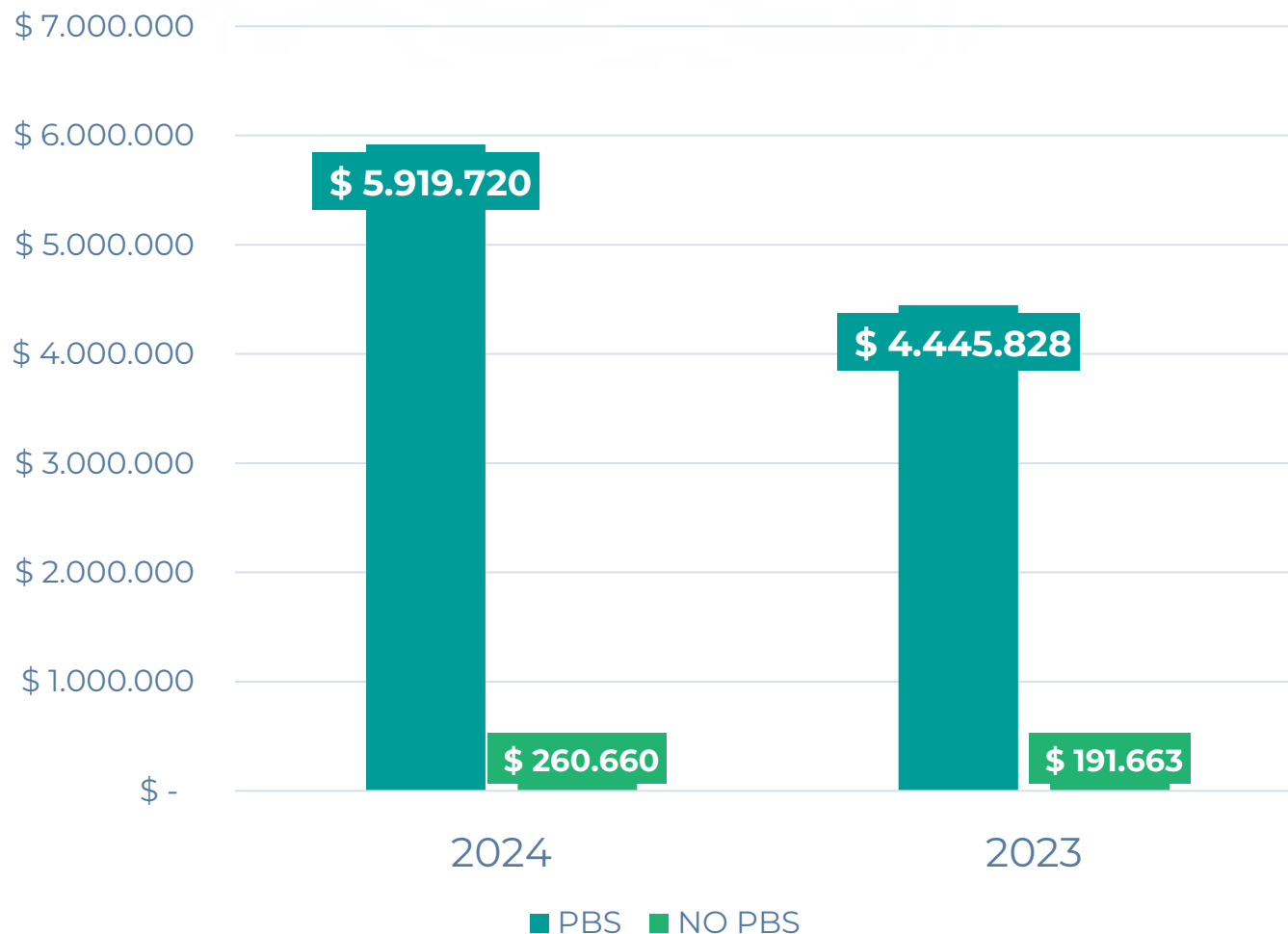
por concepto costo PBS

\$ 260.660 millones

por servicios por fuera del plan de beneficios (No PBS).

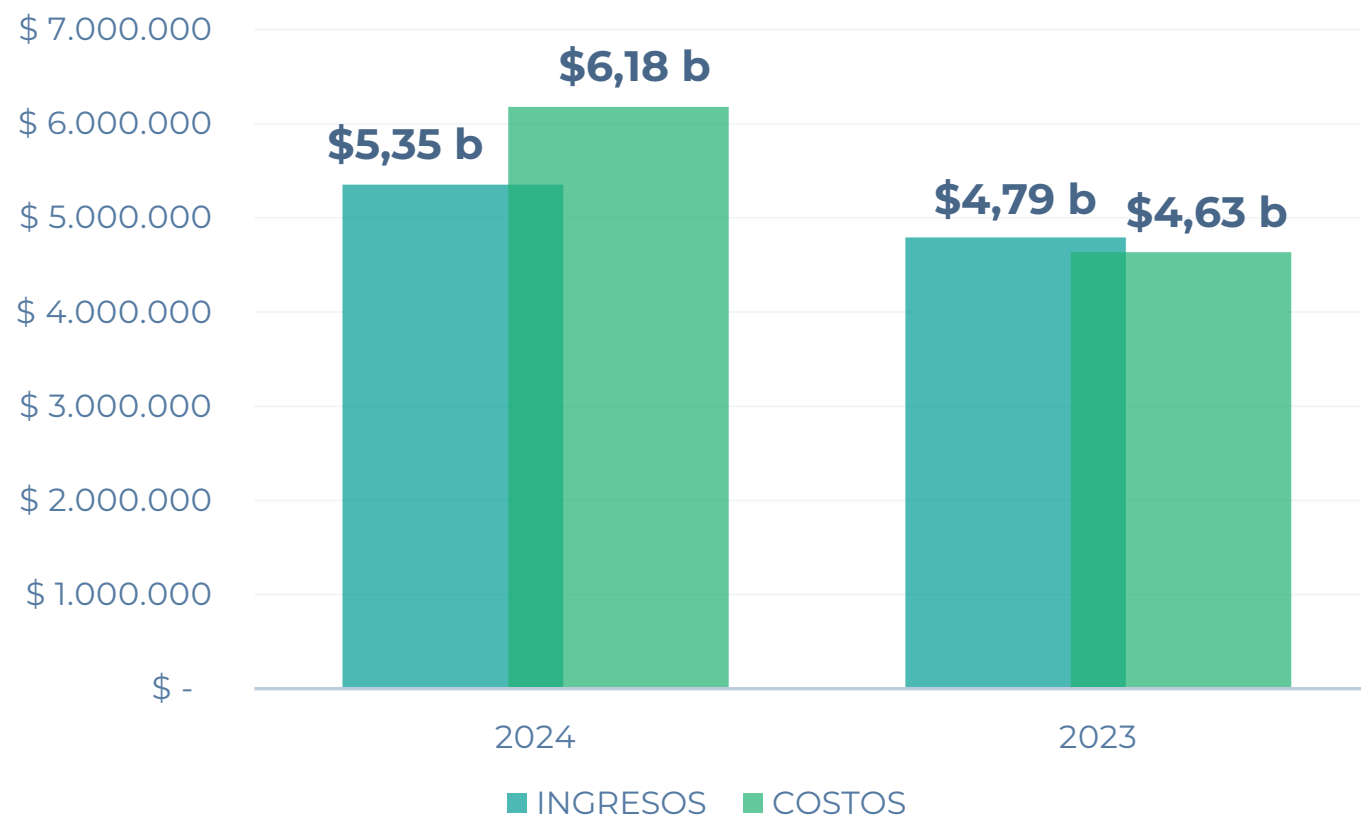
Con respecto a los costos operacionales totales de **2023 (\$4,63 billones)**, se presentó una variación de 33,3 %.

5.2. Costos totales



5.2.1. Ingresos y costos operacionales

Ingresos totales/ Costos totales (COP\$)



115,4 %

costos sobre
ingresos en
2024

96,7 %

costos sobre
ingresos en
2023

5.3. Estados de resultados

Coosalud EPS		
Comparativo 2024 - 2023 Cifras en miles de pesos		
	2024	2023
Ingresos totales	5.380.910.364	4.841.487.360
Costos totales	6.180.380.463	4.637.492.234
Gastos totales	343.220.017	237.808.878
Resultado del periodo	(1.142.690.116)	(33.813.752)
% gasto efectivo sobre UPC	6,38 %	4,9 %
Utilidad operacional	2.083.838	5.179.484



5.4. Estados de situación financiera

Coosalud EPS

Comparativo 2024 - 2023

Cifras en miles de pesos

	2024	2023
Activos	1.942.170.422	1.066.690.885
Pasivos	2.801.338.389	783.168.736
Patrimonio	-859.167.967	283.522.149



5.5. Pagos a la red de prestación

Cifras en miles de pesos

Año	Público	Privado	Total
2024	1.980.774,4	2.871.471,5	4.949.576,6
2023	1.773.992,0	2.871.471,5	4.645.463,6
2022	1.485.682,9	2.648.233,3	4.133.916,2
Total	5.240.448,9	8.488.506,8	13.728.956,3

En 2024, Coosalud **pagó**
\$4,9 billones
 a la red de prestación
 de servicios.

El pago de esta suma estuvo
 sujeto a debilidades en el
 proceso de auditoría de
 cuentas médicas, situación
 que es objeto de
 investigación.



5.6. Ejecución presupuestal

Cifras en miles de pesos

Rubro	Año 2024			Año 2023			Var %
	Presupuestado	Ejecutado	%	Presupuestado	Ejecutado	%	
Ingresos operacionales*	4.949.110.201	5.353.791.999	108,18 %	4.816.905.375	4.817.979.756	100,02 %	8 %
Gastos administrativos+ Gastos financieros	254.292.546	229.005.396	90,06 %	213.365.181	228.556.215	107,12 %	-10 %
Gastos administrativos	221.321.913	202.619.662	91,55 %	186.782.430	194.808.023	104,30 %	-8 %



6. Experiencia del usuario

En materia de atención al usuario, **durante el 2024 se evidenció un incremento significativo en el número de derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD)**, así como en las **acciones de tutela** interpuestas por los afiliados en contra de la EPS, en comparación con el 2023. Este aumento refleja un claro deterioro en la calidad de la prestación del servicio de salud y en el cumplimiento de los deberes que le corresponden a la entidad administradora.

Este panorama se ve agravado por la **ausencia de sistemas de información robustos y eficientes** que permitan conservar la memoria histórica institucional, así como realizar un seguimiento adecuado al estado de las PQRSD y las tutelas. Esta deficiencia ha generado **dificultades para el seguimiento** oportuno de los casos individuales y ha limitado la capacidad de medir con precisión el comportamiento de los indicadores relacionados con la satisfacción de los usuarios.





6.1. Experiencia del usuario y PQRSD

En 2024, Coosalud EPS S.A. recibió un total de 108.496 PQRSD a través de todos los canales

76.405

se recibieron por el canal SuperArgo, de la Superintendencia Nacional de Salud, lo cual corresponde al 70 % del total de PQRSD

32.091

se recibieron por los canales propios de la EPS, correspondiente al 30 %

El canal preferido por los usuarios de Coosalud EPS S.A. para presentar sus quejas es el de la Superintendencia Nacional de Salud, por encima de los canales propios de la EPS

- En los tres últimos años, la entidad ha presentado una variación porcentual del **33,01 %** en el **incremento de reclamaciones** en salud.
- Sobre los motivos específicos de las reclamaciones, el top 10 concentra el 90,69% del total de los reclamos en salud, dentro de los cuales se destaca **la negación e inoportunidad en la asignación de citas médicas y la inoportunidad o entrega incompleta de medicamentos**.
- Incremento del **29%** en las reclamaciones recibidas por la Supersalud, en comparación con 2023.



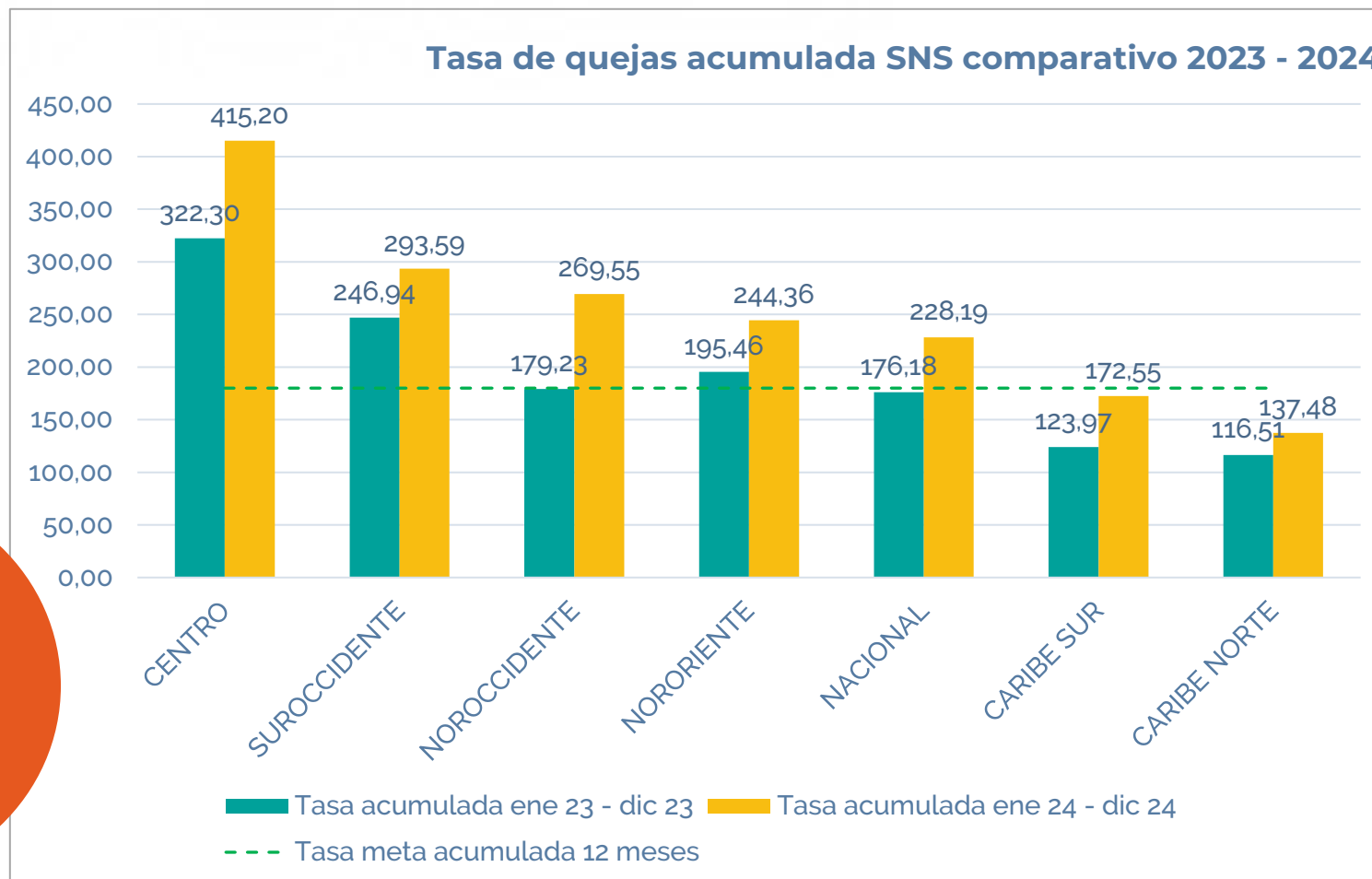
7 de cada **10**
usuarios
prefiere
interponer sus
solicitudes en la
Supersalud

Tasa acumulada de PQRSD por 10.000 afiliados - Canal Supersalud

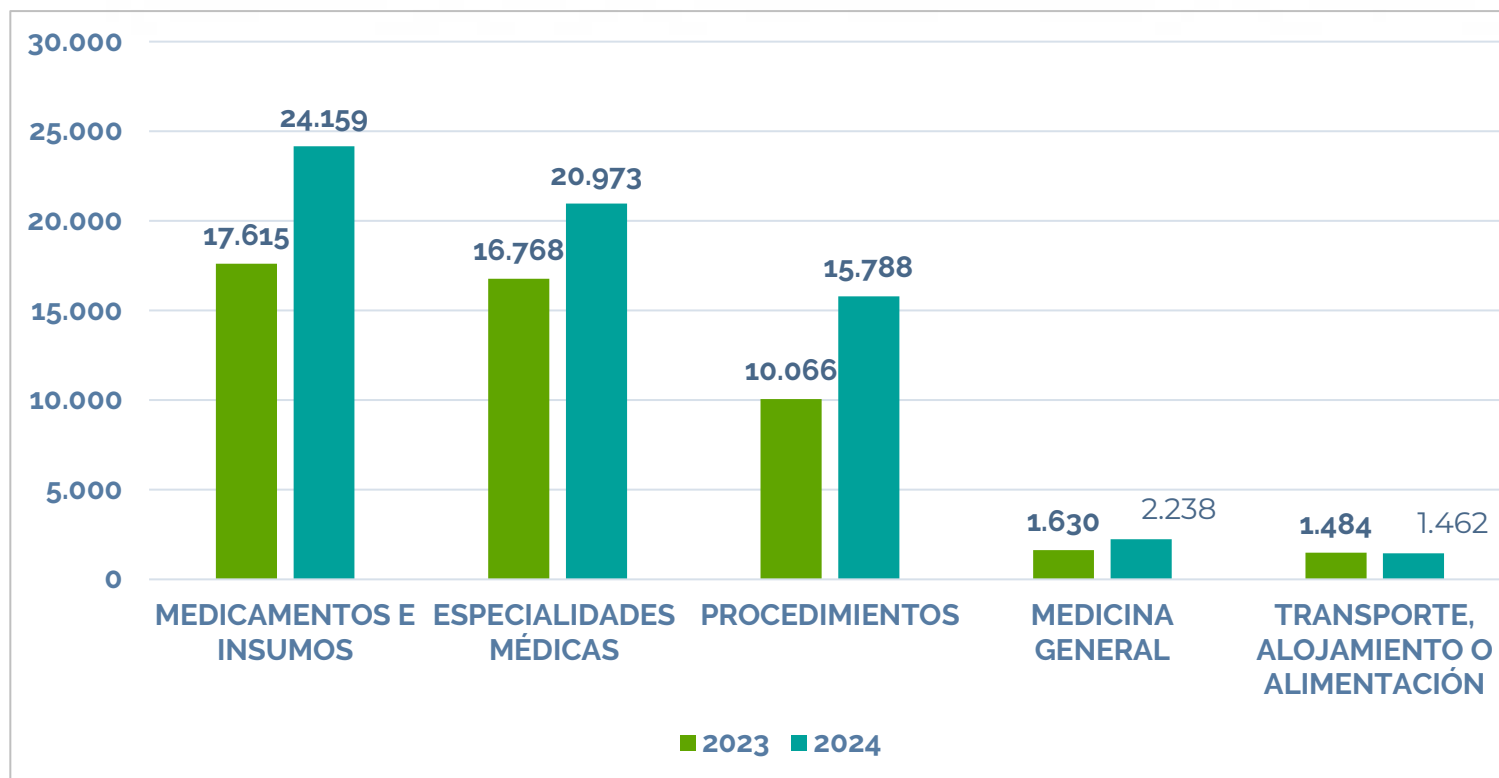
En comparación con la vigencia 2023, hubo un incremento de

30 % en la tasa de reclamos, debido a las dificultades en la dispensación de medicamentos e insumos

Hubo un incremento en las PQRSD en todas las regionales de la EPS



Número de reclamos por motivo general



La entrega de medicamentos, las citas médicas especializadas y la práctica de procedimientos constituyeron las principales causas de reclamos, con un marcado incremento en el 2024

*Se toma como periodo de comparación los 5 meses antes de la intervención

6.2. Gestión de la Participación Social

Conformación



El 2024 cerró con **292 Asociaciones de Usuarios (Asodeus)** a nivel nacional, en las que participan 1.332 líderes comunitarios. Durante 2024 se conformaron 77 nuevas Asociaciones de Usuarios.

Capacitación



1.332 líderes comunitarios participaron en espacios de formación, en más de 230 municipios, con temáticas de derechos y deberes, cuidado colectivo de la salud y trato digno y humanizado,

Control social



Más de **90 líderes de Asodeus** capacitados de la mano de la Defensoría del Pueblo, en Cali, Bogotá y Cartagena, para fortalecer su ejercicio de control social.

6.3. Satisfacción de nuestros usuarios

Encuestas aplicadas

Se aplicaron más de 51.000 encuestas en cerca de 280 municipios de todo el país.

51.856



Recomendación

de los afiliados contestó "extremadamente probable" o "muy probable" a la pregunta "¿Qué tan probable es que recomiende los servicios de Coosalud?"

99 %

Satisfacción general

Los afiliados calificaron como "muy buena" o "buena" frente a la pregunta "¿Cómo califica la experiencia global respecto a los servicios que recibe de Coosalud?"

99 %



Cambio de EPS

de los afiliados respondió "totalmente de acuerdo" o "de acuerdo" a la afirmación "He pensado en cambiarme de EPS".

11 %

El 16 % calificó como "muy malo" o "malo" el servicio de las farmacias. Se exigió plan de acción a operadores farmacéuticos y seguimiento a los PQRD.

6.3.1. Mecanismos de atención preferencial

Coosalud EPS cuenta con un Manual de Atención al Usuario con un capítulo específico para el despliegue del **Protocolo de atención al usuario con enfoque diferencial**.

Se dispone de un curso virtual obligatorio sobre derechos y deberes y trato humanizado para todos los colaboradores que atienden a usuarios.

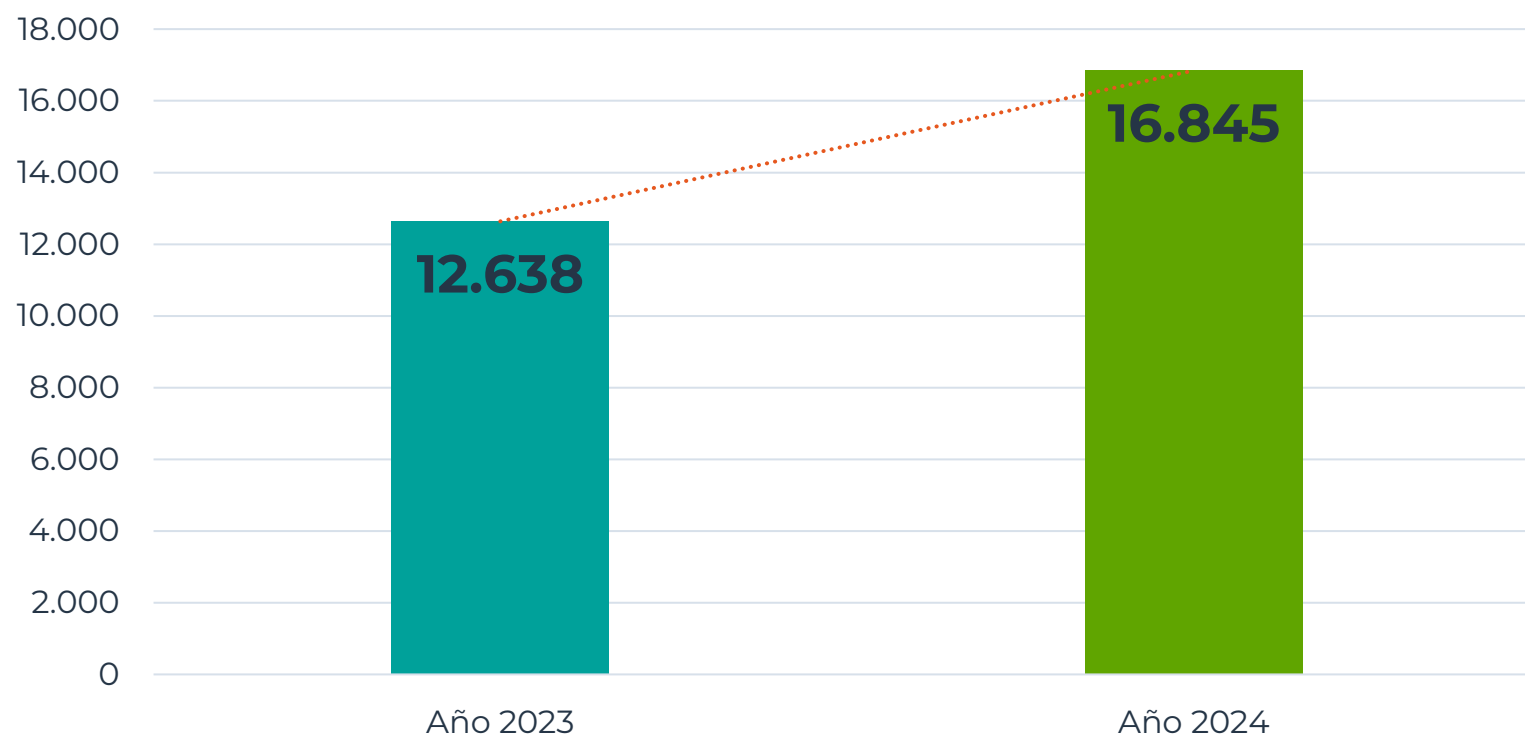
En cada oficina de atención al usuario buscamos que el mobiliario y la infraestructura sea accesible y que garantice la comodidad, dignidad y equidad para todos los usuarios.





6.4. Acciones de tutela

6.4.1. Total acciones de tutela 2023 - 2024



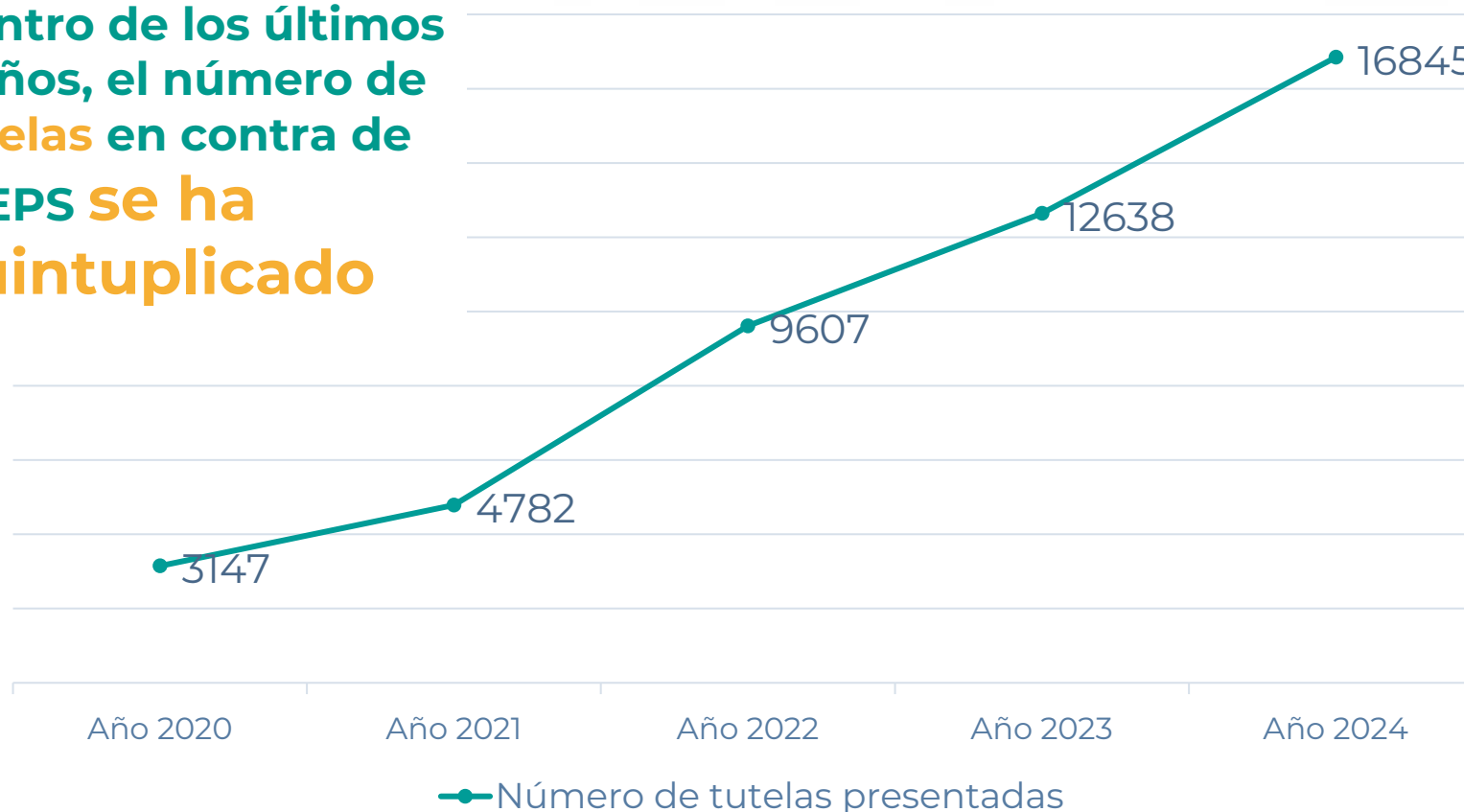
De 2023 a 2024
hubo un
aumento de

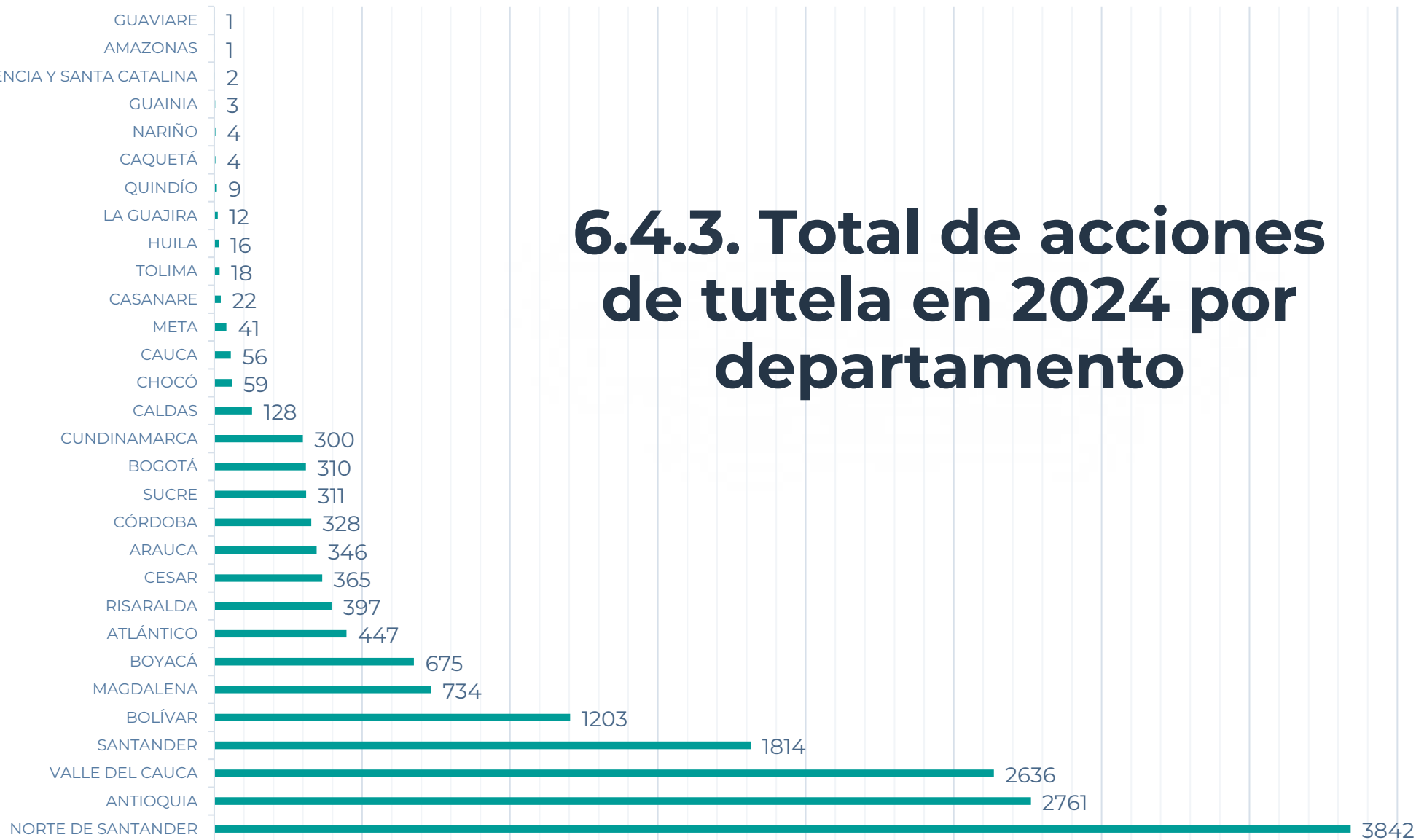
33 %

en el número
total de tutelas
interpuestas en
contra de la EPS

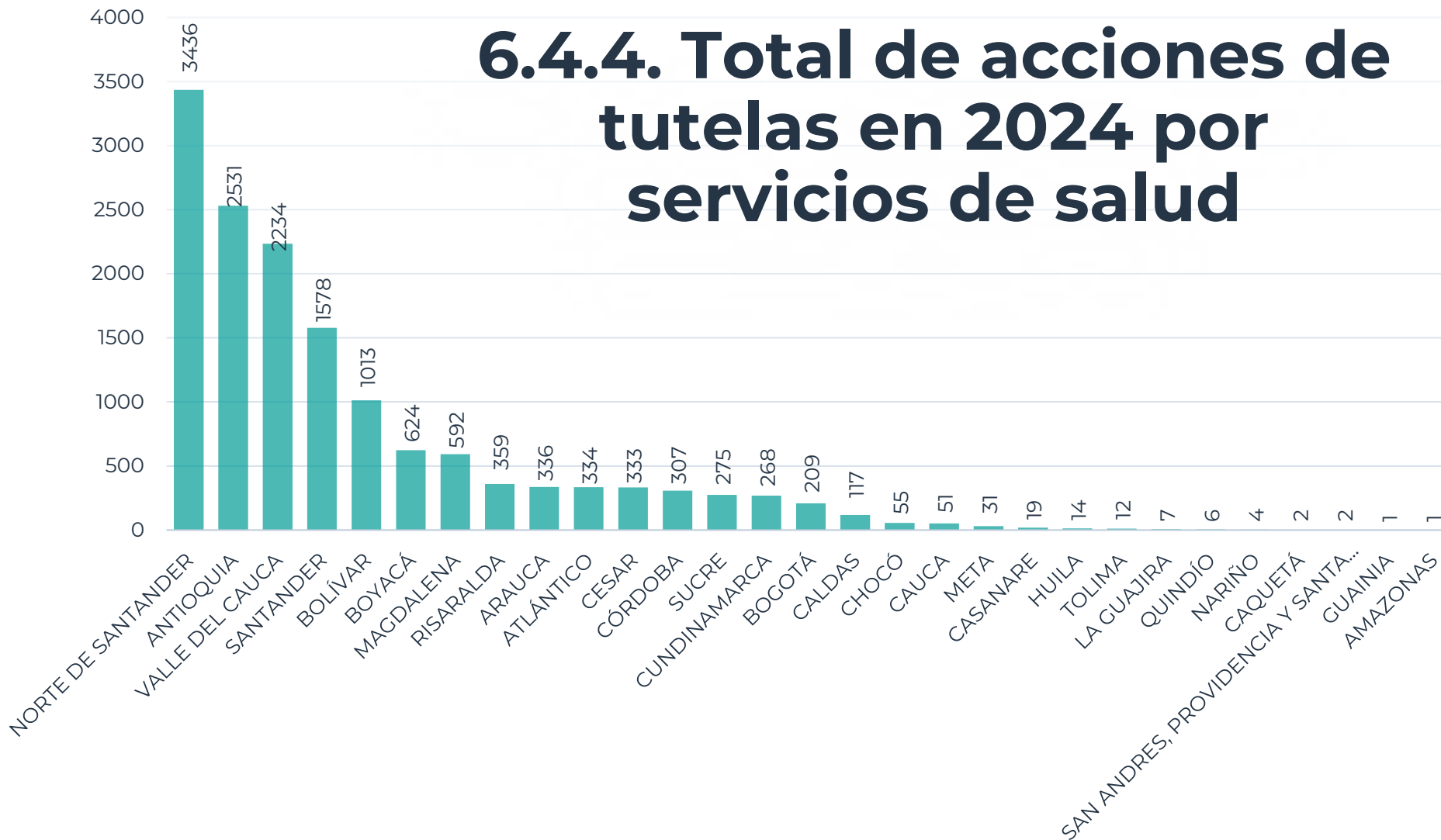
6.4.2. Comportamiento histórico del total de tutelas contra Coosalud EPS S.A.

Dentro de los últimos 5 años, el número de tutelas en contra de la EPS se ha quintuplicado





6.4.4. Total de acciones de tutelas en 2024 por servicios de salud

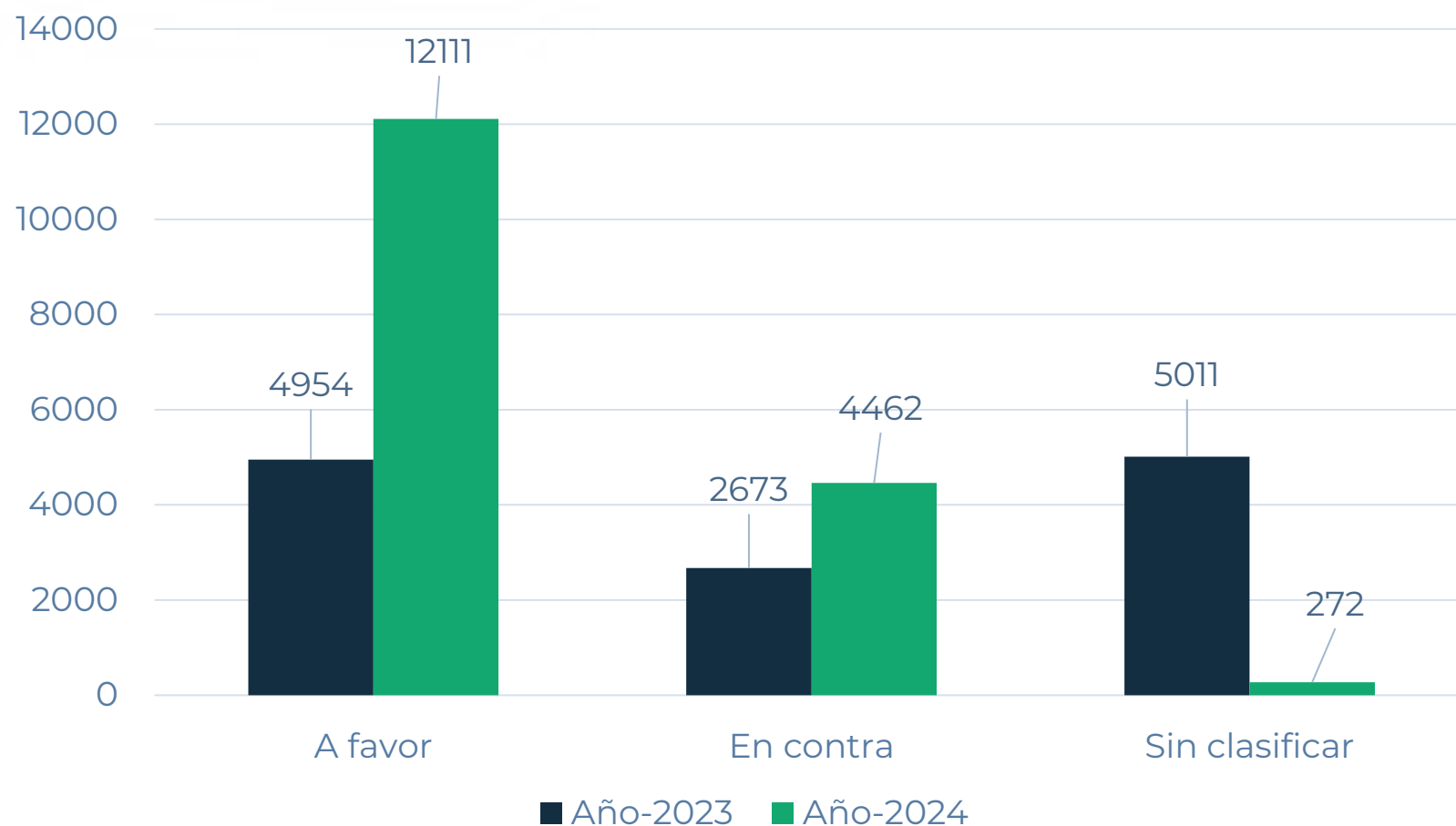


En 2024, la EPS recibió **14.751** acciones de tutelas relacionadas específicamente con la prestación de servicios de salud, lo cual significa un incremento del **70 %** en comparación con las **8.659** reportadas en el informe de gestión de 2023.

Esto corresponde al **88 %** del total de tutelas interpuestas contra la EPS en el 2024

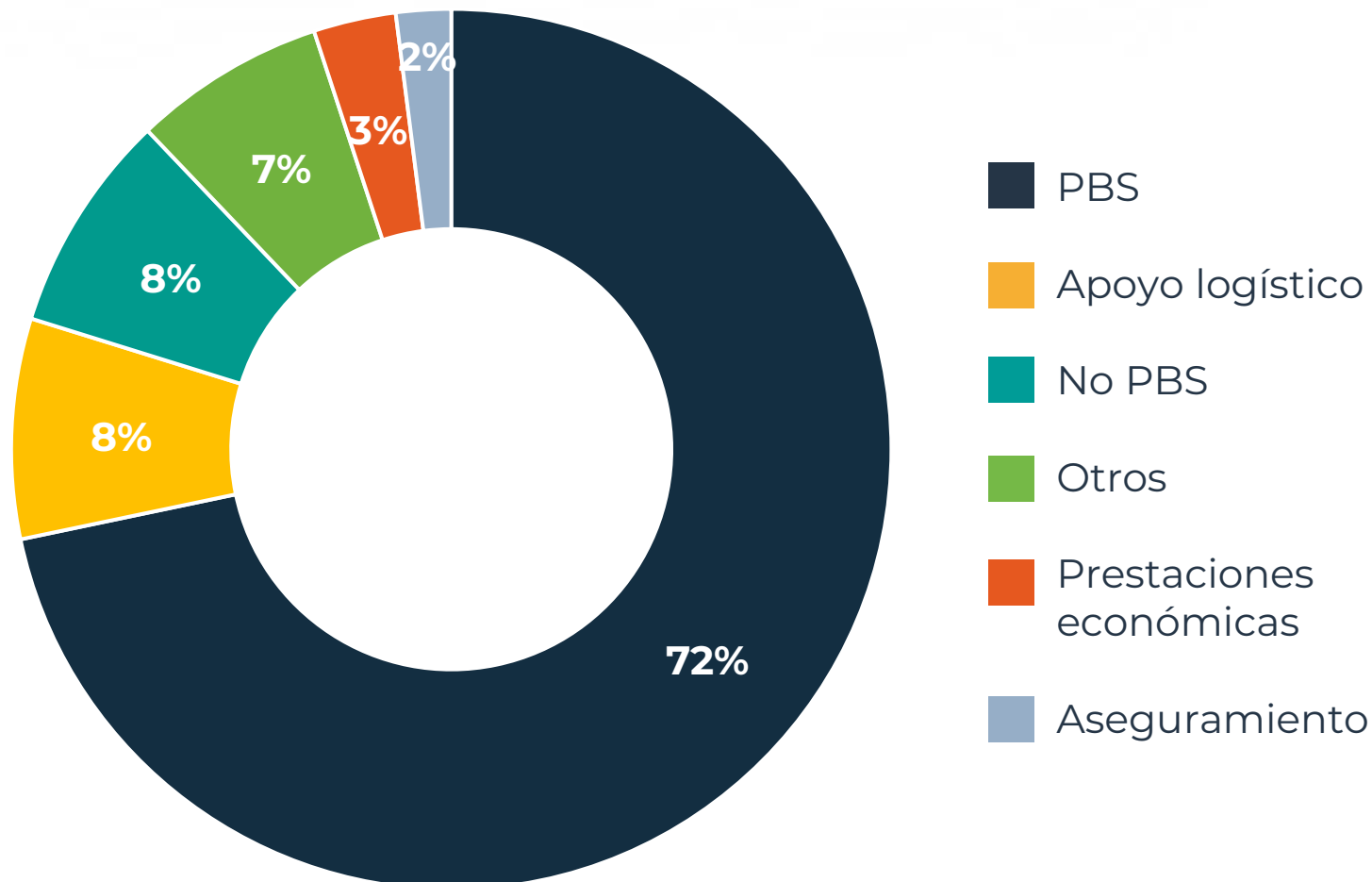
6.4.5. Número total de fallos a favor del accionante

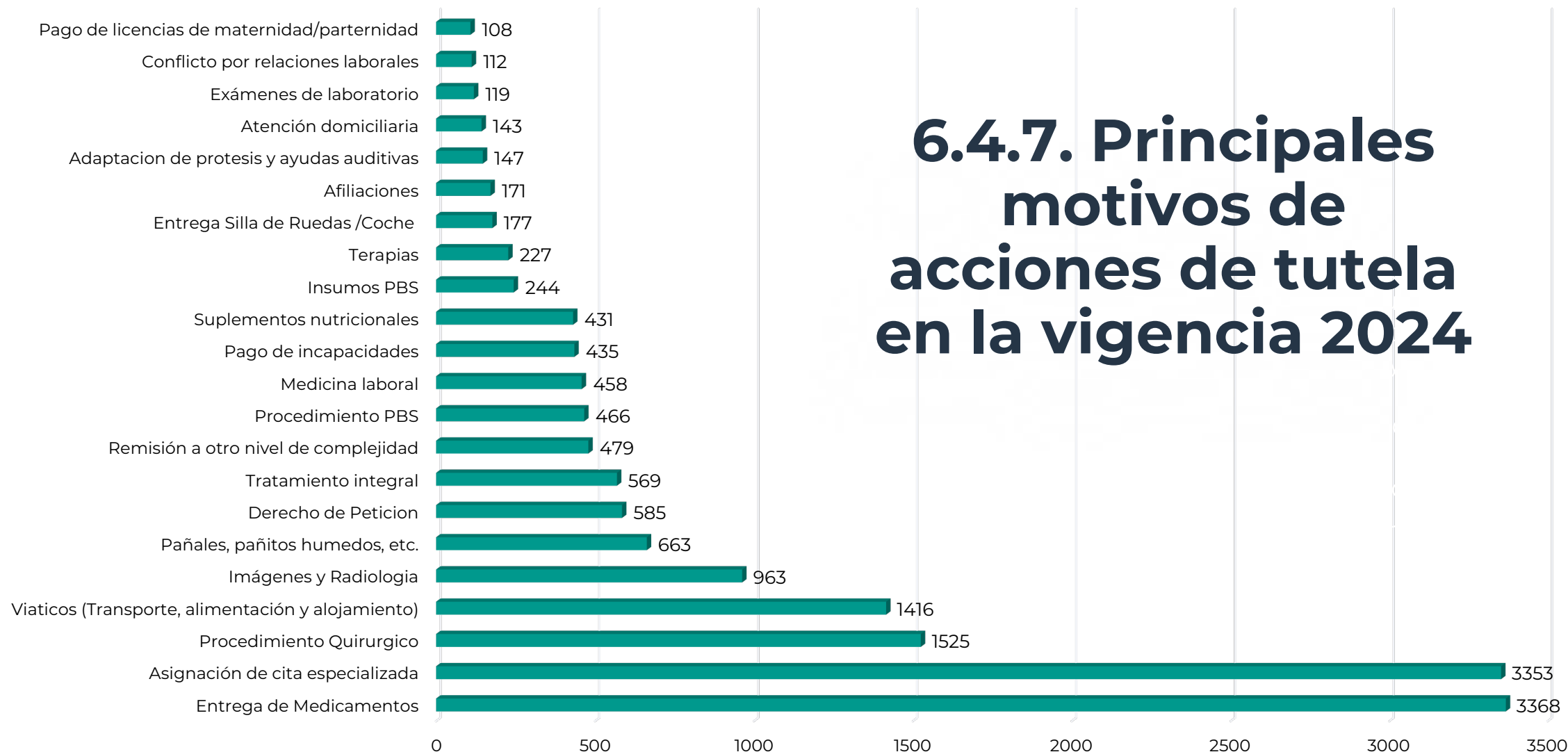
En 2024 se evidenció un marcado incremento en el número de fallos a favor de los afiliados y en contra de la EPS



6.4.6. Clasificación general de tutelas en 2024

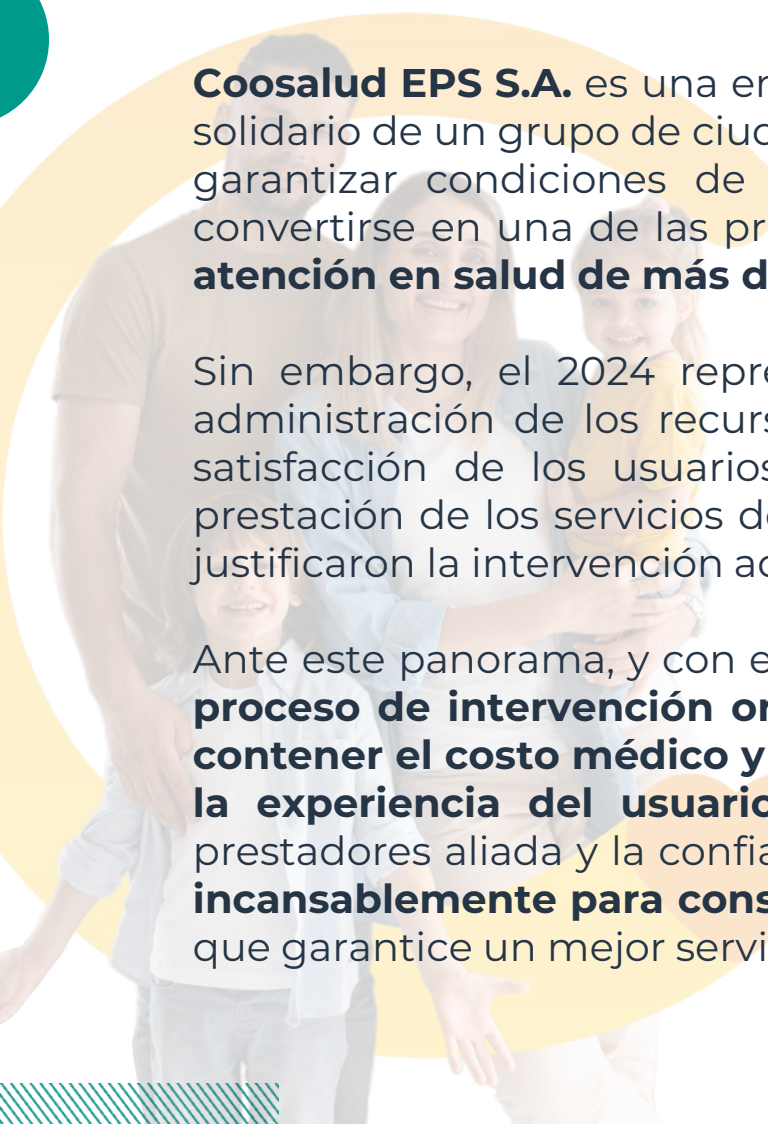
El 88 % del total de las tutelas de la EPS en 2024 se referían a servicios incluidos y no incluidos en el PBS







7. Palabras finales



Coosalud EPS S.A. es una entidad con una trayectoria significativa, cuyos orígenes se remontan al esfuerzo solidario de un grupo de ciudadanos en un sector popular de Cartagena de Indias. Motivados por el deseo de garantizar condiciones de bienestar y desarrollo para sus comunidades, este proyecto creció hasta convertirse en una de las principales aseguradoras del país, con la actual responsabilidad de **garantizar la atención en salud de más de 3 millones de afiliados a nivel nacional.**

Sin embargo, el 2024 representó uno de los mayores desafíos en la historia de la entidad. La débil administración de los recursos afectó los resultados financieros de la compañía, deterioró los niveles de satisfacción de los usuarios y, sobre todo, comprometió gravemente la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios de salud. Así lo evidencian los hallazgos presentados en este informe, los cuales justificaron la intervención administrativa ordenada por la Superintendencia Nacional de Salud.

Ante este panorama, y con el fin de evitar el colapso institucional al que han llegado otras EPS, **se inició un proceso de intervención orientado a recuperar recursos** cuyo destino aún es materia de investigación, **contener el costo médico y el gasto administrativo y mejorar de manera urgente la atención en salud y la experiencia del usuario.** Con el respaldo del Gobierno Nacional, el compromiso de una red de prestadores aliada y la confianza de nuestros afiliados, el **equipo interventor de Coosalud EPS S.A. trabaja incansablemente para consolidar un modelo de aseguramiento más eficiente, humano y transparente,** que garantice un mejor servicio con mayor impacto en la calidad de vida de la población afiliada.

Principales retos de la EPS en el 2025

Cumplir con condiciones de habilitación financiera

Reducir el costo médico y el gasto en salud

Investigar y denunciar irregularidades identificadas en la EPS

Mejorar la experiencia de los usuarios y reducir PQRSD

Ejecutar el plan de trabajo de la intervención aprobado por la SNS

Impactar positivamente los indicadores de la gestión del riesgo en salud

Implementar estrategias de cobertura y territorialización (EBS)

Asegurar la inversión de la reserva técnica de la EPS

Recuperar recursos de la EPS frente a terceros

Mejorar los indicadores de oportunidad y calidad del servicio de salud

Garantizar la entrega oportuna de medicamentos

Cumplir efectivamente los fallos de tutela



Rendición >>>>>>>>>>>>
de **CUENTAS** 2024

*Creando confianza
con transparencia*

COOSALUD
En Pos de tu bienestar

Estamos  **cambiando**



Vigilado Supersalud