

Acta de la audiencia pública de rendición de cuentas de 2022 periodo 2021

Junio 14 de 2022



1. Forma en la que se garantizó la participación de la ciudadanía

Rendición de cuentas Coosalud- Gestión 2021

En el recinto de Corferias, ubicado en Bogotá D.C., República de Colombia, siendo las 10:00 a.m. del 14 de junio de 2022, se celebró la audiencia pública de rendición de cuentas de Coosalud Entidad Promotora de Salud - Coosalud EPS S.A., (en adelante “Coosalud” o la “EPS”), previa convocatoria realizada con sujeción a lo dispuesto en las Circulares 06 de 2020, 08 de 2018 y 007 de 2017 de la Superintendencia Nacional de Salud.

Esta audiencia de rendición de cuentas se realiza por los canales virtuales de la Sociedad, de acuerdo con lo dispuesto en la Circular Externa 006 de 2020 de la Superintendencia Nacional de Salud.

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

A continuación, el presidente ejecutivo presenta de manera resumida, todas las dimensiones de la gestión del año 2021, teniendo en cuenta los slides en los que se divide la presentación: entorno macroeconómico, sector salud en Colombia, sector salud el aseguramiento, Coosalud EPS, mejor salud, canales de atención físicos y virtuales, gestión financiera, Covid-19, datos de la EPS, proyecciones 2022. Para finalizar, aborda o las proyecciones de la sociedad.

La presente audiencia pública de rendición de cuentas virtual podrá ser evaluada mediante el formulario en línea que estará disponible inmediatamente terminada esta sesión y la presentación está disponible para su consulta en la página web de Coosalud en el siguiente enlace: <https://coosalud.com/rendicion-de-cuentas/>, haciendo clic en la opción Descargar Presentación de Resultados 2021.



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.



2. Desarrollo de la audiencia

ENTORNO MACROECONÓMICO

A partir del descubrimiento de la vacuna contra el Covid – 19 las perspectivas económicas de todos los analistas fueron cambiando y se hicieron positivas para después de la recesión del 2020 el fondo monetario internacional y pronosticaba que América Latina iba a tener gran crecimiento.

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%

Un fuerte rebote de la economía global en 2021, con un PIB en aumento al 5,5% con gran demanda en la mayoría de los países han estado marcados por el avance en la vacunación contra el COVID-19, y al final el crecimiento anual para Colombia en su economía en 2021 fue de 10,6%. Esto es un indicador del buen abordaje que hizo el Gobierno y todos los sectores actores frente a la crisis que generaba dolor y destroza la economía.

El Gobierno con base en esto invirtió un poco más en su agenda social y el crecimiento se vio básicamente impactado por dos sectores desde la demanda las actividades de recreación y las de turismo y luego de un año de cierre permitió un jalonamiento.

Sector Salud en Colombia

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

EPS	nueva eps	EPS sura	EPS Sanitas	SaludTotal	Famisanar	COOSALUD Epistado en tu bienestar	medimás	Comeva 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%

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.

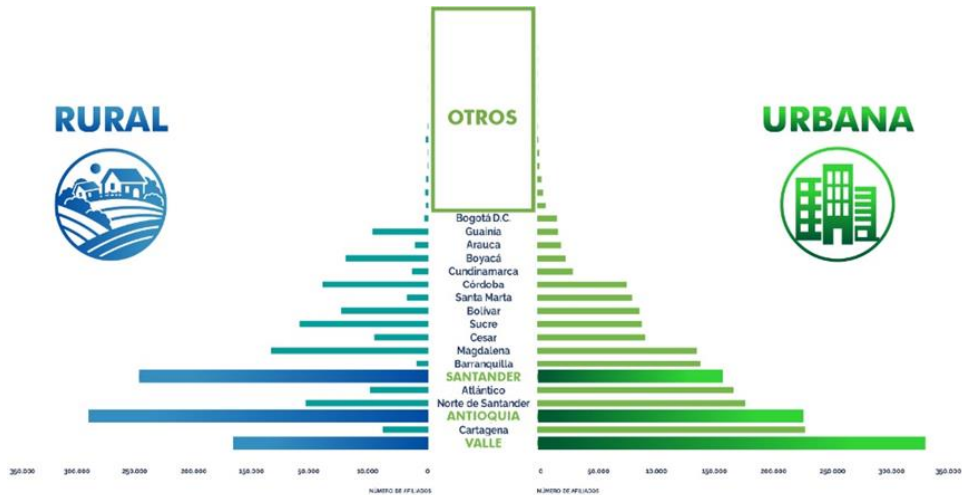
Colombia es el tercer país con costo de bolsillo mas bajo a nivel mundial, esto hace referencia al monto que la persona aporta para lograr su atención en el sistema de salud. Esta situación es gracias al modelo de aseguramiento financiado a gran escala por el Estado, sin embargo, el pago que realiza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



De las reformas realizadas por el Gobierno Nacional, Coosalud recibió 348,136 asignaciones de nuevos afiliados para operar en zonas donde ya se operaba o no con el fin de garantizar atención, llevándonos a ser la quinta empresa más grande en número de afiliados que del total nuestro el 88% pertenecen al régimen subsidiado y el 11% al régimen subsidiado.

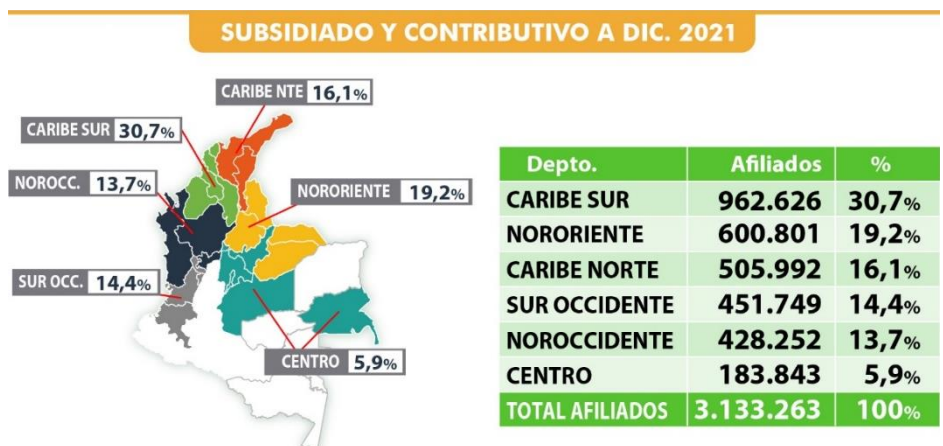


Los ingresos estimados en la gráfica y obtenidos nos dibujan como la empresa del sector salud que mayor rentabilidad tuvo, esto se explica con el buen comportamiento operativo y financiero, para el ejemplo de los 3,3 billones de pesos, 3 billones se invierten en salud en todos sus niveles de atención, en especial la de alta complejidad.

De lo anterior se conoce que se triplicó la inversión en atención a enfermedades del corazón y sistema respiratorio.

De los Afiliados

Todos los afiliados están organizados por regiones, siendo la caribe sur compuesta por los departamentos de Bolívar, Sucre y Córdoba, la región en la que se tiene mayor número de afiliados, es decir, el 30% del total.



Coosalud es una empresa que pese a su concentración también tiene una fuerte presencia en todas regiones. De todos esos afiliados el 73% se concentran en los seis departamentos de Antioquia, Valle, Santander, Bolívar y Atlántico con un número de 2.291.044 afiliados.

#PásateACoosalud

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

@CoosaludEPS

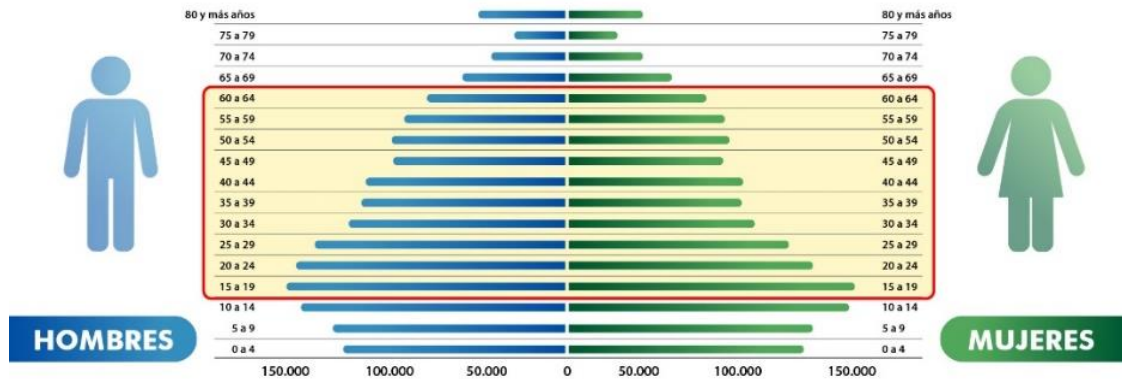
@Coosalud_

@CoosaludEPSS

@coosaludeps



De nuestros afiliados manejamos una pirámide poblacional que los divide por género y edad. Encontrando que 2 millones de personas se encuentran 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.



También se distribuye a la población de afiliados por zona de residencia, es decir, en lo urbano o rural, ya que Coosalud no es ajena a esos fenómenos. La mayoría de la población vive en lo urbano que es donde se encuentra la mayor oferta de servicios, sin embargo, los problemas de movilidad y la contaminación de los aires agravada por el número de vehículos generan problemas y enfermedades respiratorias.

En la zona rural con mejor clima y acceso a alimentos directos de la tierra tiene el inconveniente de una oferta de servicios deficiente y con acceso complejo. Por lo cual Coosalud tiene una estrategia logística para encargarse de transportar a la población afiliada a los lugares en los que recibirían las consultas, de acuerdo a la división de la oferta de servicios disponibles por cada una de las rutas de atención establecidas por el Ministerio Nacional de Salud, permitiendo que las poblaciones residentes en cualquier zona puedan acceder a la atención.

De la prestación del servicio de 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.

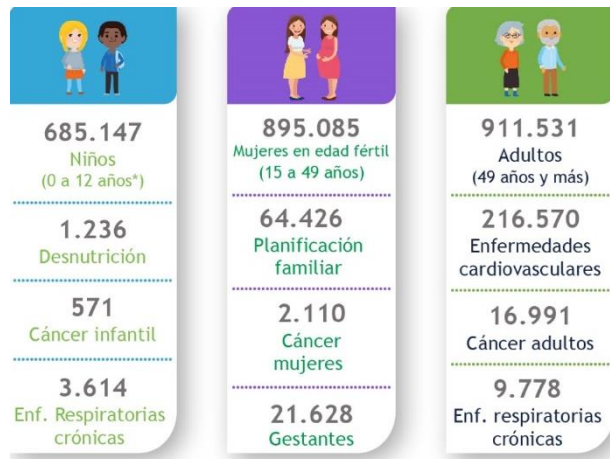
Demostrado por índices acreditados por la *Joint Commission Internacional* con cinco de los 6 hospitales acreditados en Colombia incluidos en nuestra red de servicios: Fundación Cardioinfantil (instituto de cardiología), Fundación Cardiovascular de Colombia (instituto del corazón), Hospital Pablo Tobón 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

#PásateACoosalud

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

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 mas demandan servicios y asisten de manera recurrente serian los enfermos con enfermedades cardiovasculares que ascienden a 323,235 mil personas.

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.

Se observa que para la asignación de las citas se observa que estamos por debajo de los promedios nacionales de asignación de citas.

Hemos logrado disminuir los tiempos de espera para el acceso a la salud.

Durante el 2021 se dibujan 68 millones de atenciones de varias tipologías y en el comparativo se evidencia un aumento debido a varias variantes, de estas atenciones de acuerdo a las condiciones médicas las que más se atendieron fueron las infecciones parasitarias, consultas odontológicas, gastrointestinal y cardiovascular.

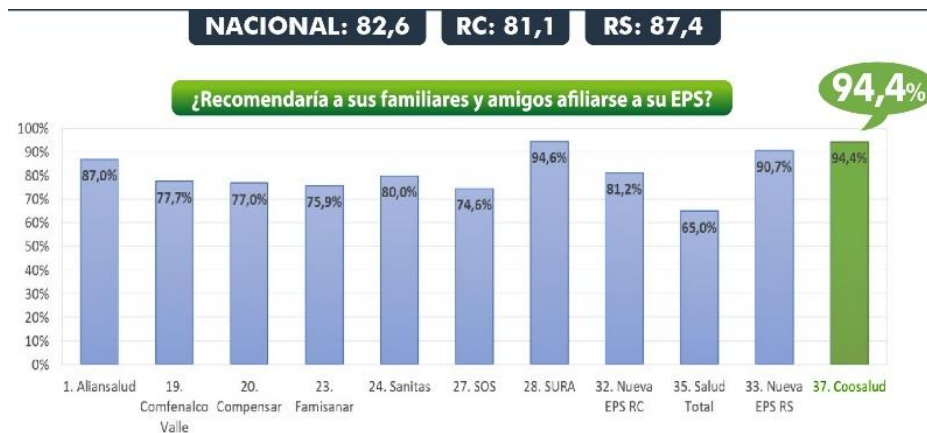
GRUPO DE SERVICIO	NO. ATENCIONES
Consultas	11.945.569
Partos	23.507
Cesáreas	32.666
Atención domiciliaria	995.792
Actividades apoyo diagnóstico y terapéutico	19.247.188
Cirugías	307.142
Medicamentos	35.682.702
Total	68.234.566

#PásateACoosalud

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



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.



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 abrieron 15 oficinas adicionales de atención al usuario, para un total de 277 oficinas de atención a nivel nacional y con la estrategia *digital* donde la atención física y la atención virtual se fusionan. Pese a todo esto también se recibieron peticiones y

#PasateACoosalud

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

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.

GESTIÓN FINANCIERA

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

#PásateACoosalud

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

@CoosaludEPS

@Coosalud_

@CoosaludEPSS

@coosaludeps



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

DATOS DE LA EPS

Somos 2.733 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.

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; para ello se hacen acciones que hacen parte de la era de la economía digital en donde todos tenemos que colaborar intercambiando información e ideas.



- ✓ Activar de manera inteligente el cuidado de las poblaciones con un enfoque preventivo y proactivo que mantenga y mejore la salud de las personas afiliadas y contribuya al cumplimiento de la triple meta como un vehículo de generación de valor en salud. a través de acciones individualizadas de cuidado.
- ✓ Búsqueda Activa con actualización automática y en tiempo real el estado de salud de nuestros afiliados (desde la caracterización hasta los diferentes tipos de atenciones) para brindar un acompañamiento anticipado y efectivo en las actividades necesarias para mantener o mejorar su salud.

#2
TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA UNA MAYOR RESOLUTIVIDAD E INCREMENTO DE SATISFACCIÓN

- ✓ Desmaterializar la Operación, Mejorar la resolutividad y el seguimiento de todos las solicitudes y casos que ingresan a COOSALUD.
- ✓ Puesta en Producción de Kioskos digitales en 5 departamentos del país.
- ✓ Operador Movil Virtual para facilitar el acceso a conectar a nuestros afiliados y un plan de incentivos que estrechen la relación entre Afiliados y COOSALUD.
- ✓ Facilitar a los usuarios de COOSALUD el uso de servicios financieros y no financieros a través de su propia billetera virtual, incluyendo pagos, recaudos y servicios complementarios a la oferta de salud.

3. Relación de autoridades grupos u organizaciones asistentes

La audiencia contó con la participación de manera remota, de colaboradores, proveedores a nivel nacional, Delegados y directivos del Consejo de Administración a nivel nacional de la Cooperativa Multiactiva de Desarrollo Integral Coosalud, miembros de la asamblea general de accionistas de la EPS, miembros de junta directiva de la EPS, asociaciones de usuarios a nivel nacional, miembros de Asodeus, funcionarios de la Superintendencia Nacional de Salud, líderes sociales, afiliados de Coosalud y comunidad.

4. Respuestas, aclaraciones y compromisos

ESPACIO DE DIÁLOGO

A continuación, el presidente ejecutivo procede a responder algunas de las preguntas recibidas por parte de la audiencia a lo largo de la presentación. Cada una de las preguntas recibidas, junto las respuestas y compromisos del presidente ejecutivo, se relacionan en el formato anexo de preguntas, propuestas y compromisos.

EVALUACIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Se invita a los asistentes a diligenciar la encuesta de evaluación de la audiencia de rendición de cuentas que estará disponible en nuestra página web.

5. Constancias de convocatorias

Coosalud realizó la publicación de convocatoria para desarrollo de la audiencia pública para la presentación de informe de rendición de cuentas de la vigencia 2021 efectuada el 14 de junio de 2022, un mes antes de su realización de acuerdo con los requerimientos normativos. Adicionalmente se realizaron las publicaciones de carácter periódico en las redes sociales de la empresa, siendo estas Twitter, Instragram, Facebook y la página web. Como evidencia, se aporta informe con las constancias de divulgación.

CIERRE

Se concluye la audiencia de rendición de cuentas de la gestión 2021, y el presidente ejecutivo agradece por el espacio para presentar los resultados de los cuales se siente muy orgulloso, así como de dirigir al equipo de colaboradores.



Anexos

1. [Informe ejecutivo de presentacion de resultados 2021](#)
2. [Informe de rendición de cuentas gestión 2021](#)
3. [Informe formato de la Superintendencia Nacional de Salud](#)
4. [Constancia de convocatorias y divulgación .pdf](#)



