

Tabla de contenido

1. ENTORNO MACROECONÓMICO	2
2. ENTORNO SECTOR SALUD.....	17
3. RESULTADO DE LA EPS	20
<i>Actividades de Promoción y Mantenimiento</i>	<i>35</i>
<i>Indicador de aceptación de la referencia - Urgente 2022 – Coosalud</i>	<i>36</i>
<i>Tiempo de espera para la asignación de citas servicios trazadores Coosalud-2022.....</i>	<i>39</i>
<i>Comparativo general de recomendación.....</i>	<i>41</i>
<i>Comparativo por anualidad:.....</i>	<i>41</i>
<i>Peticiones, Quejas y Reclamos.....</i>	<i>42</i>
<i>Quejas canal Supersalud.....</i>	<i>44</i>
<i>Acciones de Tutela</i>	<i>46</i>
<i>Fallos de Tutela en Salud</i>	<i>46</i>
<i>Gestión Asociaciones de Usuarios.....</i>	<i>48</i>
<i>Participación Social en Salud</i>	<i>49</i>
<i>Mecanismos de atención prioritaria para personas con derechos a atención prioritaria o preferencial.....</i>	<i>50</i>
<i>Informe de encuestas de satisfacción y plan de mejora implementados – Encuesta del Centro Nacional de Consultoría para Coosalud</i>	<i>51</i>
<i>Estudio Nacional de Evaluación de los Servicios de la EPS – Régimen Contributivo y Subsidiado 2022</i>	<i>53</i>
<i>Encuesta sobre acceso Medicamentos y Autorizaciones</i>	<i>54</i>
<i>De la Gestión de la contratación</i>	<i>55</i>
<i>Red de prestadores y dispensación de medicamentos:.....</i>	<i>55</i>
<i>Red de dispensación de medicamentos.....</i>	<i>56</i>
<i>Modalidad de contratos:</i>	<i>56</i>
<i>1. Modalidades de contratación y de pago no asociada al riesgo primario de incidencia</i>	<i>57</i>
<i>2. Modalidades de contratación y de pago asociadas al riesgo primario de incidencia</i>	<i>57</i>
<i>Datos de la EPS.....</i>	<i>58</i>
5. ¿QUÉ NOS ESPERA?	63

1. Entorno Macroeconómico

Contexto Global¹

En tres años, desde 2019 el mundo pasó de pandemia a reactivación en 2020 con sus desafíos superados, a una guerra en Ucrania con tensión geopolítica desatada en febrero de 2022, y ahora a una crisis de precios de alimentos y energía e inflación global galopante y devaluación de monedas emergentes. Aparte de la crisis tensión geopolítica, el costo de vida es hoy el riesgo más grave de la agenda global para los próximos dos años, cuando podría empeorar con desaceleración en 2023, cuando nuevos cisnes negros podrían aparecer.

Para el Foro Económico Mundial WEF, en The Global Risks Report 2023, los fenómenos han llevado a normalizar políticas monetarias, iniciando una era de bajo crecimiento y escasa inversión. "En 2023 aún se necesitará un fuerte poder para controlar los precios", The Economist.

"Gobiernos y bancos centrales podrían enfrentarse a más presiones, por una guerra prolongada, persistencia de cuellos de botella que han debilitado cadenas de suministro" (el camino de China tras la pandemia) y una guerra económica, se lee en el documento 'The World Ahead 2023' The Economist'.

La restricción monetaria ha traído un dólar fuerte exportando inflación a mercados emergentes y dificultando el servicio de su deuda. La economía se ralentizará hasta posible estancamiento y un PIB mundial sin los motores del 2022 cuando el consumo había impulsado la economía

Para el WEF, con deuda pública muy costosa y estanflación, las consecuencias socioeconómicas serían graves y el panorama podría extenderse hasta 10 años. Los tipos de interés altos tendrán implicaciones para gobiernos, empresas y particulares, en especial para los más vulnerables, así como para los Estados más débiles, aumentando pobreza, hambre, protestas violentas, inestabilidad política e incluso el colapso de Estados.

¹ Tomado de diversos analistas. En particular de la OCDE, FMI, Foro Económico Mundial WEF, CEPAL, Bancolombia, ANIF y Corficolombiana.

"Presiones económicas erosionarán logros alcanzados por los hogares de renta media, estimulando el descontento, la polarización política y peticiones de mayores protecciones sociales en países de todo el mundo"

Gobiernos enfrentarán la disyuntiva de proteger a sus ciudadanos de la crisis prolongada del costo de vida sin que la inflación se incruste, o servir la deuda a medida que los ingresos se estrechan por una recesión y el entorno geopolítico inestable.

Añade complicación, que el incremento del salario mínimo también aumenta el costo de vida, pues genera incrementos en transporte, educación, vivienda, productos y servicios, lo cual prolonga el crecimiento de la inflación.

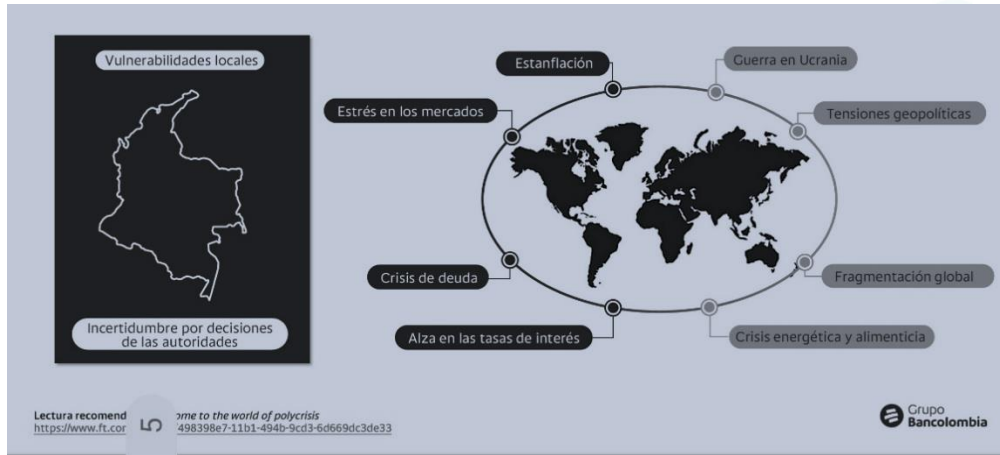
La resultante puede ser una mayor y creciente divergencia entre países ricos y pobres y el primer retroceso del desarrollo humano en décadas.

El cambio climático también impactaría la economía con aumento de entre 1,1 y 1,3 grados centígrados respecto a niveles preindustriales. Sequías afectarían producción de energía hidroeléctrica y de alimentos, lo que agravaría la pobreza y los conflictos. Inundaciones, huracanes, incendios forestales, y olas de calor empeorarían generando grandes costos.

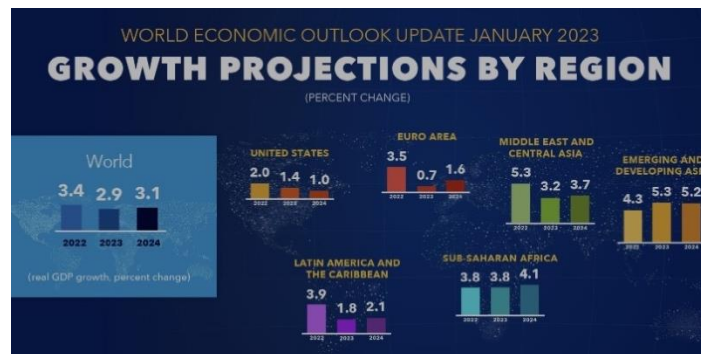
La salud mundial prevalece como objetivo de política y los países la ven importante en la agenda mundial. La tecnología y la digitalización serán los ítems para desarrollar el próximo año. La telemedicina y las apps serán indispensables para mejorar la atención médica. La salud también mantendrá un diálogo sobre enfermedades mentales como depresión y ansiedad.

I. La economía mundial en 2022 y perspectiva 2023

La economía global se debilita en medio de una policrisis en un escenario más desafiante e incierto. La globalización de décadas se rompió. El mundo está más fragmentado y la economía está supeditada a acontecimientos políticos, con crisis energéticas y alimenticias.

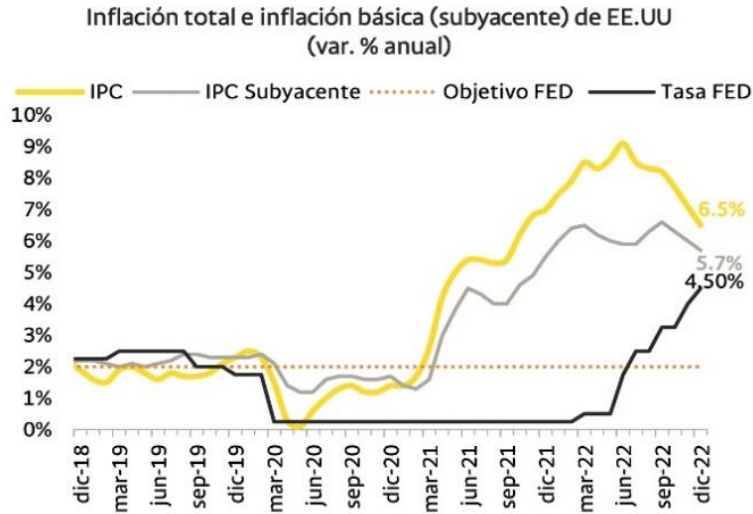


La actividad mundial desacelera ante la mayor inflación en décadas y el endurecimiento de condiciones monetarias y financieras. Una verdadera policrisis afectará el crecimiento.



En dicho contexto, el consenso de analistas recortó desde julio de 2022 hasta la fecha la proyección de crecimiento del PIB mundial para 2023 hasta 2,9% el FMI el Banco Mundial a 2,0%, la CEPAL 2.6%. Sustancialmente inferiores al avance de 5,8% que se observó en 2021 y 3.4% en 2022. Sin embargo, algunos han empezado a elevar levemente sus pronósticos por resiliencia de la economía global, como es el caso del FMI de 2.7% a 2.9%

La inflación y la respuesta de los bancos centrales han deteriorado las condiciones financieras globales, con mayores primas de riesgo y menores flujos de inversión hacia activos o países riesgosos y un fortalecimiento del dólar. Los balances de agentes con pasivos en moneda extranjera se han debilitado.



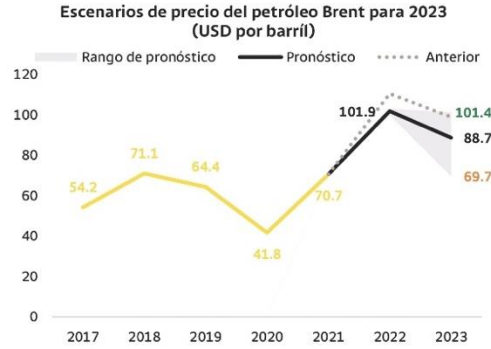
Fuente: Grupo Bancolombia, Bureau of Labor Statistics

La Reserva Federal y el Banco Central Europeo abandonaron la postura expansiva de pandemia, e impusieron condiciones restrictivas con aumentos en las tasas y contracción cuantitativa, lo cual, reduce las perspectivas de crecimiento globales.

EE.UU creció 2% en 2022, y caería hasta 1,4% (FMI) en 2023. Las tasas de interés debilitarán la demanda interna, reduciendo el avance de la economía por debajo de las capacidades potenciales del país.

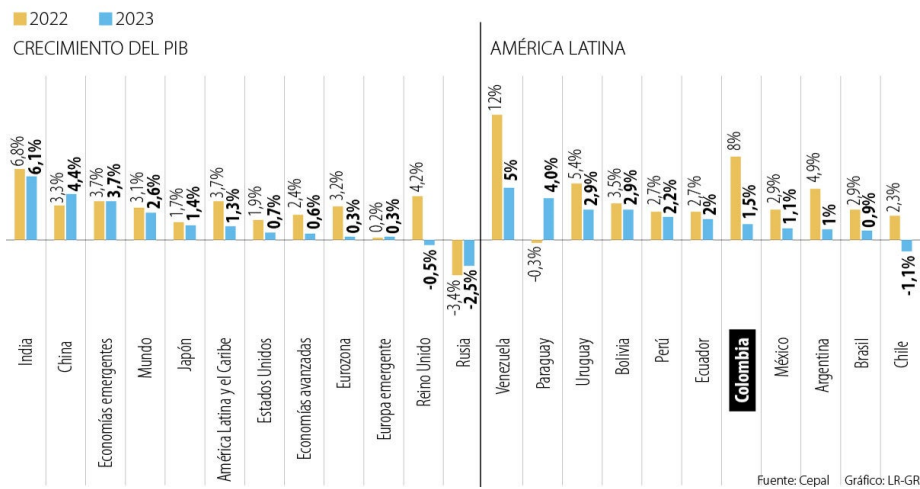
En diciembre de 2022, el IPC en EEUU cerro en 6.5% (sexto retroceso consecutivo), señal de que la inflación empieza a desacelerarse. La FED espera señales más claras en el componente básico, que se mantiene cerca de máximos de los últimos 40 años. Para 2023, elevó su pronóstico de inflación del 2.8% al 3.1% y la tasa de desempleo al 4.6%. En diciembre incrementó tu tasa por quinta vez consecutiva en 50 pb, y a pesar de que, bajo el ritmo desde los 75pb de subidas anteriores, queda margen de subida. Los movimientos continuarían en el primer trimestre de 2023 y el rango de tasa de interés llegaría a 4,75%-5% en febrero, y se mantendría allí durante el resto de 2023.

Los precios del petróleo, luego de superar USD100 en 2T22 por el conflicto, su tendencia reciente ha sido de correcciones ante la moderación en la actividad económica global y el efecto a la baja en la demanda de combustibles, en particular en China y EE.UU.



Se espera estabilización entre oferta y demanda mundial por la intención de la OPEP de mantener una oferta acotada, lo cual compensará en parte la reducción en la demanda por menor crecimiento económico. Durante 2023 prevalecería la corrección de precios, que llevaría al Brent a cerrar 2023 ligeramente por encima de los USD80 por barril. También será clave el camino de apertura de China.

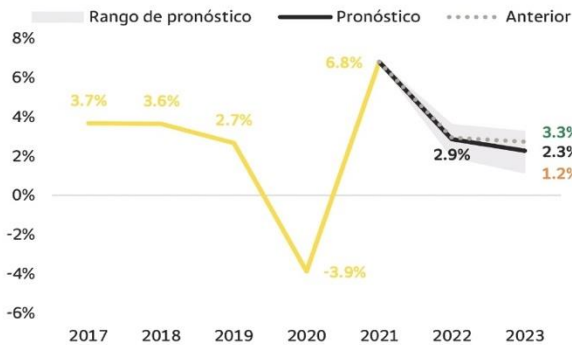
PROYECCIONES ECONÓMICAS PARA EL MUNDO Y LAS REGIONES PARA 2022 Y 2023



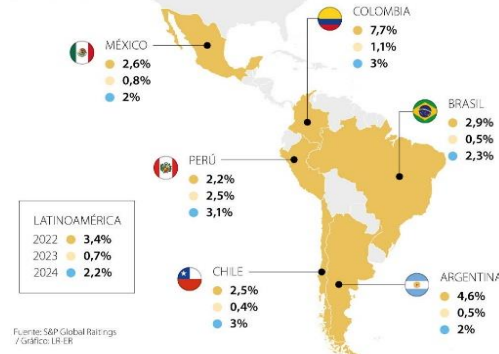
La debilidad global y las tasas de interés impactarán también el desempeño **de los socios comerciales de Colombia**. Luego de 2022 en el que crecieron cerca de promedios históricos, el próximo año los países que más demandan productos colombianos experimentarían desaceleración.

Temática

Escenarios de crecimiento de los principales socios comerciales de Colombia (var. % anual)



PROYECCIONES DEL PIB PARA AMÉRICA LATINA



Además de las expectativas con EE. UU, la demanda por exportaciones colombianas dependerá de lo que ocurra con el resto de la región. El FMI espera que América Latina pasará del favorable de 3,9% en 2022, a 1,8% en 2023, (CEPAL 3.7% y 1.3%, BM 3.6 y 1.3%) por caída en la financiación, en flujos de capitales, y aumento en los costos de fondeo.

Según el Foro Económico Mundial, algunos riesgos este año en América Latina serían: En Colombia; inflación, desigualdad digital, crisis de empleo, colapso estatal y aumento del costo de vida. En Brasil; proliferación de actividad ilícita y confrontación geo-económica. En Argentina; crisis de deuda y de suministro de materias primas.

El cambio de gobierno en Colombia está marcando un nuevo rumbo en materia económica y política y hay expectativa sobre las reformas laboral, pensional y de salud. Habría avances en reforma agraria y diálogos de paz con el ELN. El Ministerio de Agricultura anunció compra de tres millones de hectáreas de tierra (\$20 millones por hectárea). Uno de los retos es la financiación. La primera ronda de compras comprende 500.000 hectáreas.

La reforma tributaria cumplirá con el recaudo, pero va a impactar la economía según si se destina a cubrir desbalance fiscal o a subsidios antes de elecciones regionales de octubre. Es posible que el partido de gobierno tenga menos apoyo por el deterioro de la economía.

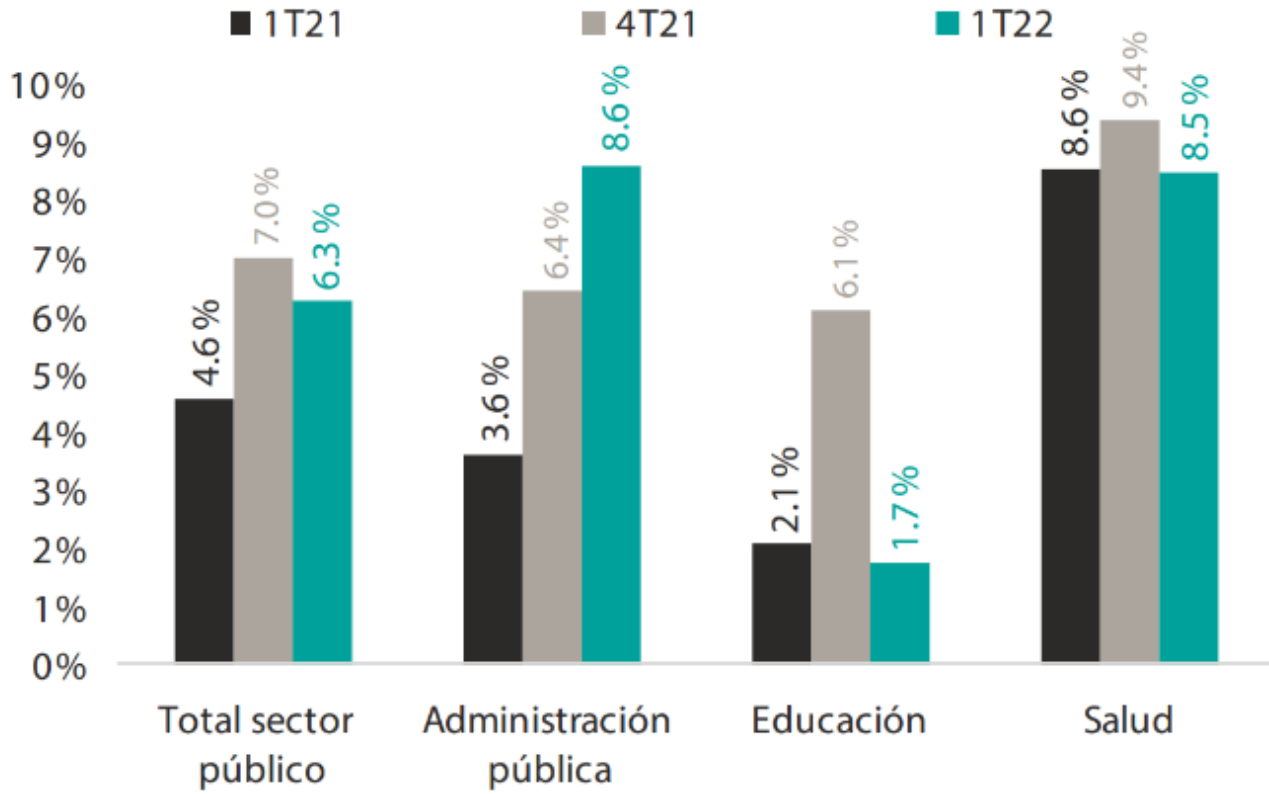
Habrà incertidumbre y agitación por las reformas pensional, la salud y la laboral. La edad de jubilación se mantendría y se buscará un régimen de pilares, sin acabar con las AFP. En cuanto a la salud, el Gobierno ha propuesto la transformación de las EPS en “Redes de Prestación de Servicio de Salud”, con equipos conformados por un médico, un profesional de enfermería, un psicólogo y cinco a 10 auxiliares de enfermería, que tendrán a cargo un rango de familias. La laboral, llegará con ajustes a las horas extras y recargos nocturnos.

II. La economía colombiana en 2022 y perspectiva 2023

En 2022, Colombia habría crecido 7.5% superando expectativas, por la fortaleza del consumo interno y recuperación de exportaciones y términos de intercambio, así como por el efecto rezagado de políticas expansivas por el COVID. También, la recuperación de ingresos laborales por mejora en el empleo, mayores remesas y crecimiento del crédito. Igualmente, el turismo, las actividades de entretenimiento y recreación y la demanda de los hogares han crecido por encima del promedio de la economía, lo cual se ha traducido también en mayor inflación. No obstante, el crecimiento del 4T22 desacelerará a 2.9%.

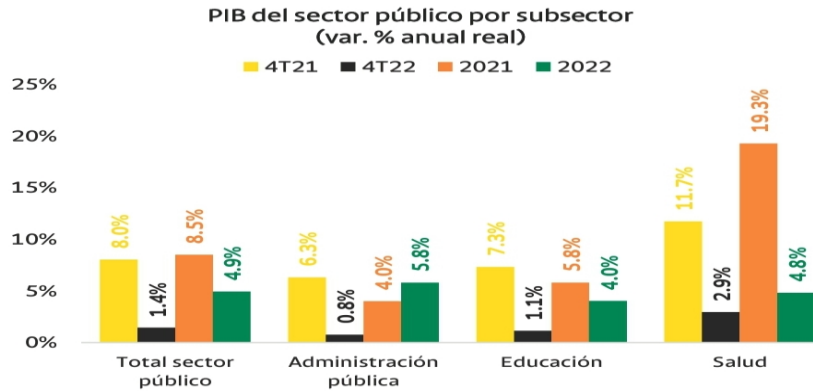
A continuación se relaciona la distribución del PIB del sector público, y para el caso que particular una variación del 8,5% para el sector salud.

PIB del sector público por subsector (var. % anual real)



Fuente: Grupo Bancolombia, DANE.

El Crecimiento del sector salud cae en 2022 al 4.8% frente al 19.3% de 2021 y queda por debajo del 7.5 de la economía.



Fuente: Grupo Bancolombia, DANE.

En 2023 la demanda interna se enfriará y el PIB desacelerará hasta 1%, ya notorio en los indicadores adelantados de actividad y confianza de los diferentes agentes. Habrá condiciones financieras más limitadas, menor demanda por nuestras exportaciones y términos de intercambio moderados desde los máximos recientes.



Se suma la incertidumbre por las reformas y sus impactos. Los sectores con mejor desempeño en 2023 incluyen servicios públicos, agricultura y servicios profesionales y financieros, y habría contracciones en comercio, transporte, alojamiento y comidas, así como en entretenimiento.

El grueso de la moderación vendría de menor dinámica del **consumo**. El gasto de los hogares crecería cerca al 1%. Caída de más de 9 pps, por caída en ingresos laborales, encarecimiento del crédito, menor espacio de apalancamiento, y menor capacidad y disposición de adquirir bienes durables.

Consumo público crecería 2% por incremento en salarios a servidores públicos y operación de mecanismos de indexación de los gastos corrientes del Estado.

La inversión se mantendrá por debajo de años precovid por la incertidumbre, aumento del costo de capital y precio de los bienes importados, así como la carga tributaria, compensado por aumento en inversión pública y fortalecimiento de los programas de apoyo social.

Crecimiento del PIB por componentes de demanda en escenario base

Rubro	Var. % anual				Nivel 2019 = 100		
	2020	2021	2022	2023	2021	2022	2023
PIB	-7.0%	10.7%	7.8%	0.9%	102.9	110.9	111.9
Consumo total	-4.2%	13.9%	10.2%	1.1%	109.2	120.3	121.6
Privado	-5.0%	14.8%	11.2%	0.9%	109.1	121.3	122.4
Público	-0.6%	10.3%	5.5%	2.0%	109.7	115.7	118.0
Inversión fija	-23.3%	11.2%	13.8%	1.2%	85.3	97.0	98.2
Exportaciones	-22.7%	14.8%	19.7%	1.9%	88.8	106.2	108.3
Importaciones	-20.5%	28.7%	26.3%	2.4%	102.3	129.2	132.3

Fuente: Grupo Bancolombia, DANE.

Crecimiento del PIB por sectores productivos en escenario base

Sector	Var. % anual							Nivel 2019 = 100			
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2020	2021	2022	2023
PIB total	1.4%	2.6%	3.2%	-7.0%	10.7%	7.8%	0.9%	93.0	102.9	110.9	111.9
Agropecuaria	5.6%	1.6%	2.7%	2.0%	3.1%	-1.1%	2.2%	102.0	105.2	103.9	106.2
Servicios públicos	2.9%	2.5%	2.5%	-2.6%	5.1%	3.9%	1.7%	97.4	102.4	106.4	108.3
Inmobiliario	3.1%	4.0%	3.2%	1.5%	2.5%	1.9%	1.7%	101.5	104.1	106.0	107.8
Financiero	5.4%	3.7%	6.3%	2.3%	3.4%	5.8%	1.5%	102.3	105.8	111.9	113.6
Actividades profesionales	1.5%	4.0%	3.4%	-5.5%	9.8%	8.6%	1.4%	94.5	103.8	112.7	114.3
Comunicaciones	-0.2%	3.5%	0.9%	-2.6%	11.4%	14.3%	1.3%	97.4	108.5	124.1	125.7
Construcción	-2.0%	-1.3%	-3.9%	-26.8%	5.7%	7.8%	1.3%	73.2	77.4	83.4	84.3
Manufacturero	-1.8%	1.5%	1.2%	-9.8%	16.4%	9.9%	0.5%	90.2	105.0	115.4	115.9
Admin. Pública, educación y salud	3.5%	4.7%	5.1%	0.1%	7.6%	4.7%	0.3%	100.1	107.7	112.8	113.2
Minería	-5.8%	-1.7%	1.9%	-15.6%	0.2%	0.8%	0.3%	84.4	84.6	85.2	85.4
Comercio, transporte, alojamiento, comidas	1.9%	2.7%	3.7%	-13.7%	20.9%	11.7%	-0.3%	86.3	104.3	116.5	116.2
Entretenimiento y servicios a hogares	2.1%	2.3%	13.0%	-11.4%	33.1%	32.6%	-1.1%	88.6	118.0	158.4	154.3

Fuente: Grupo Bancolombia, DANE.



Las exportaciones seguirán aportando negativamente al PIB por desaceleración de la demanda externa. **Las importaciones** crecerían más lentamente con el avance contenido de la demanda interna.

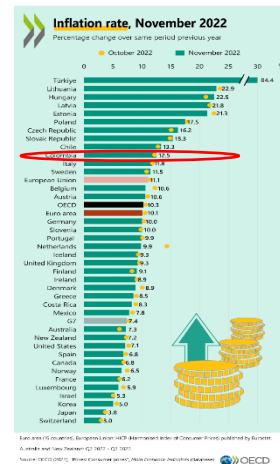
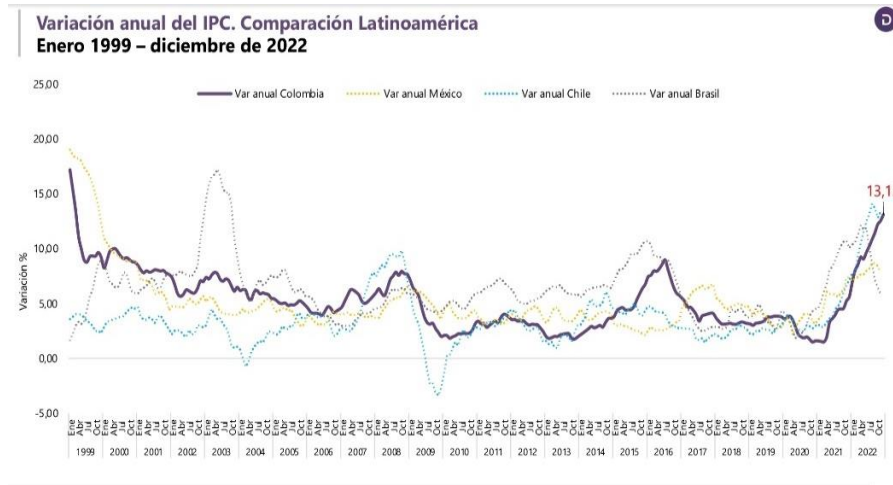
El desempleo urbano pasaría del 11,5%, en 2022 hasta 12,1% en 2023. Luego de su corrección en los últimos dos años, **el mercado laboral** estaría ralentizado y el desempleo se incrementaría en 2023 por la moderación en la actividad económica. La recuperación de 2021 y la primera mitad de 2022 redujo población desocupada, pero ha perdido fuerza por deterioro en capacidad adquisitiva de los hogares lo que forzaría a muchos a buscar trabajo.

Sectores intensivos en mano de obra, como comercio, transporte, alojamiento y comidas, se afectarán por caída de la demanda interna. Incremento del salario mínimo de 16% incrementará los costos de la contratación formal y podrían acentuarse con la reforma laboral.

La inflación de Colombia en 2022 desbordó todas las proyecciones y cerró en 13.1%, nivel máximo en 23 años y la más persistente entre la mayoría de los países de la región y de la OCDE y en febrero llegó a 13.3% que podría ser un máximo partir del cual, empezaría un lento proceso de corrección el cual sería mayor en el segundo semestre por alimentos y la desaceleración de la demanda interna y caídas potenciadas por la alta base de comparación. En diciembre de 2023 estaría muy por encima del rango meta alcanzando 9%.

Habría desaceleración en alimentos desde 27.8% en 2022 a 4,3% en 2023, y los costos externos se estabilizan por ajuste en los precios internacionales de bienes básicos y reducción de fletes. La contrarrestarían los aumentos salariales empezando por el

salario mínimo y los mecanismos de indexación así como el traspaso de la depreciación del peso.



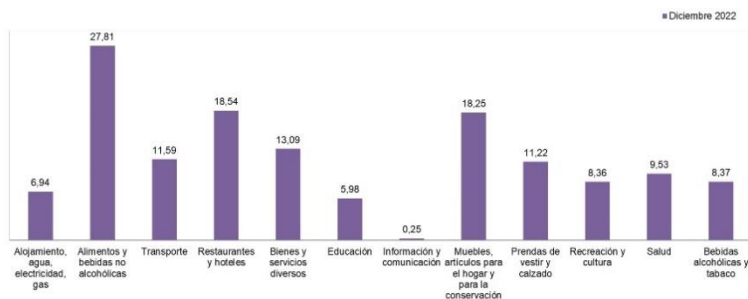
La inflación sin alimentos ni regulados seguiría por encima del rango de tolerancia del Emisor. De 9,6% en 2022 pasaría a 6,9% en 2023.

En servicios el impacto sería más pronunciado por la reversión de alivios en impuestos indirectos (IVA completo a hotelería, turismo y pasajes aéreos; imptoconsumo a comidas fuera del hogar, entre otras).

En bienes transables, 2023 espera una transmisión más pronunciada de la depreciación, en la medida en que no haya una recuperación de nuestra moneda. Los productos más sensibles serían vehículos, electrodomésticos, vestuario y productos de higiene y aseo personal.

Una parte del aumento de precios de 2021 será permanente por inercia de la inflación básica, así como por incremento de expectativas de mediano plazo. Solo en 2026, volvería al rango meta del Banco de la República,

Variación anual del Índice de Precios al Consumidor (IPC)
Por divisiones de gasto
Diciembre 2022



La inflación en salud llegó al 9.53% en 2022, frente al 13.1% de inflación total en Colombia.

IPC. Variación y contribución mensual, año corrido

Diciembre 2022		
Divisiones y grupos	Variación	Contribución
	Anual	Anual
Salud	9.53	0.16
Productos, Artefactos Y Equipos Médicos	10.88	0.13
Servicios Para Pacientes Externos	5.72	0.03
Servicios De Hospital	12.72	0.01
Total	13.12	13.12

Fuente: DANE.

Con excepción de Cartagena, todas las ciudades principales mostraron menor inflación en salud que la inflación total, en la correspondiente ciudad. Por ciudades, la inflación en salud en 2022 osciló entre el 6.07 en Florencia y el 15.11 en Cartagena.

IPC 2022 por ciudades

Ciudades	Salud	Total
Total IPC	9.53	13.12
Medellín	8.62	12.75
Barranquilla	10.39	14.28
Bogotá, D.C.	9.24	12.35
Cartagena De Indias	15.11	14.33
Tunja	7.13	14.24
Manizales	8.84	12.61
Florencia	6.07	13.93
Popayán	9.45	13.80
Valledupar	10.03	15.53
Montería	13.72	15.38
Neiva	9.59	13.87
Riohacha	7.74	15.52
Santa Marta	12.83	14.26
Villavicencio	12.34	13.56
Pasto	8.94	13.36
Cúcuta	14.80	16.34
Armenia	9.49	14.08
Pereira	9.84	13.75
Bucaramanga	9.58	13.28
Sincelejo	7.12	15.83
Ibagué	7.95	14.18
Cali	10.63	13.67
Otras Areas Urbanas	7.97	12.27

Por subclase de producto o servicio, la inflación en salud en 2022, osciló entre el 4.59% para exámenes de laboratorio y el 12.72% para servicios médicos menores.

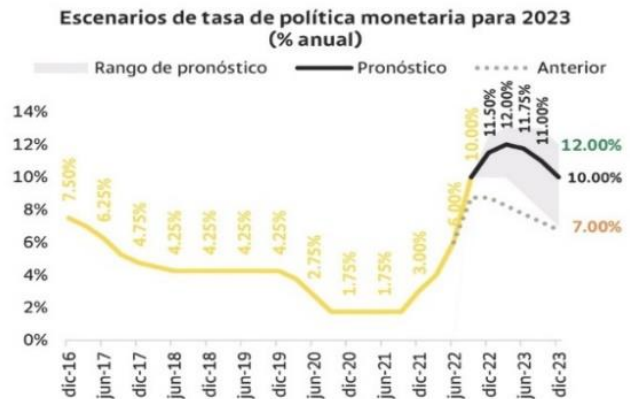
IPC. Variaciones y contribuciones mensual, año corrido y anual según subclases			
Total IPC			
Diciembre 2022			
Subclase	Índice	Variaciones Contribuciones	
		Anual	Anual
Productos farmacéuticos y dermatológicos	127.66	11.60	0.12
Elementos Implementos Médicos	88.18	-3.81	0.00
Artefactos Y Equipo Terapéutico Y Su Reparación	118.55	6.70	0.01
Consulta Médica General Con Médico Particular	118.92	5.58	0.00
Consulta médica con médico especialista particular (incluye ortodoncia): pediatría, oftalmología, ginecología, siquiatria, traumatología, cardiología y otros especialistas	114.68	5.10	0.01
Servicios Odontológicos Con Odontólogos Particulares: Consultas, Profilaxis, Exodoncias (Extracción), Amalgamas, Sellantes, Fluorización.	117.51	6.43	0.01
Servicios Para Particulares En Centros De Rayos X: Radiografías (Incluyendo Las Dentales), Urografías, Mamografías, Electrocardiogramas Y Otras Imágenes Diagnósticas	113.46	5.89	0.00
Exámenes De Laboratorio Para Particulares: De Sangre, Bacteriológicos, Etc.	115.33	4.59	0.00
Servicios Médicos Auxiliares No Hospitalarios	115.32	6.15	0.00
Servicios médicos menores (pequeña cirugía, cirugía ambulatoria, urgencias, etc.)	119.30	12.72	0.01

Fuente: DANE.

Política monetaria

- Inflación persistentemente por encima del rango meta
- Incremento de la tasa neutral
- Pese a su ajuste, el déficit fiscal permanecerá alto
- Vulnerabilidades externas significativas

- Desaceleración del crecimiento económico
- Presiones sobre el mercado laboral
- Menor crecimiento del crédito
- Menores incrementos por parte de otros bancos centrales



Colombia ha vivido el ciclo más fuerte y prolongado de alzas de tasa, con más de 11% de incremento desde septiembre de 2021, hasta el actual 12.75%, e incrementos futuros son posibles hasta 13.5% a pesar de que la transmisión de las decisiones ha sido rápida y la actividad económica pierde tracción en 2023. El margen adicional estaría sustentado en:

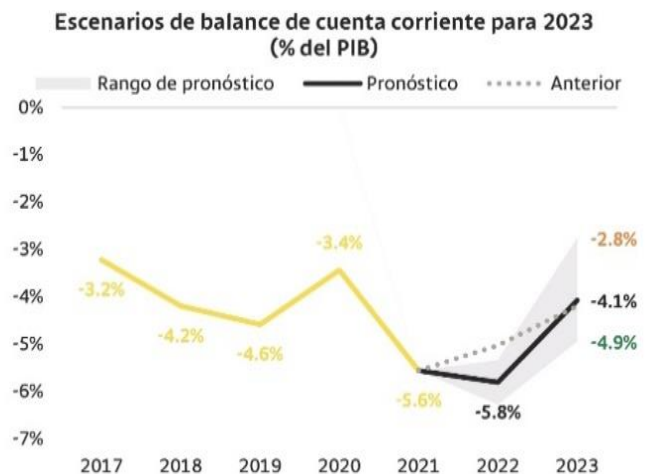
- Aumento previsto en las tasas en países desarrollados.
- Limitar volatilidad en los mercados financieros en el corto plazo.
- La alta inflación 2022, y necesidad de contener el efecto de indexación.

En finanzas públicas, el déficit del Gobierno Nacional pasaría de 5,6% del PIB en 2022 a 4,8% en 2023, (el plan financiero del gobierno para 2023 lo prevé en 3.8%) en cumplimiento de la regla fiscal, por recaudo adicional de la reforma tributaria y mayores ingresos del petrolero. Aumentaría gasto corriente e inversión y mayores pagos de deuda. La adición presupuestal que se tramitará en el primer semestre y actualización del plan financiero de inicio de 2023 será clave para ver la estrategia fiscal del próximo año.

En el sector externo, el déficit de cuenta corriente de la balanza de pagos se ajustaría desde 6.2% del PIB en 2022 hasta 4,1% en 2023, por moderación de importaciones dada la desaceleración de la demanda interna, y menor salida de rentas factoriales por pago de dividendos al exterior, que se compensarían con menor dinámica de exportaciones y moderación de remesas.

- 
- Menor demanda por importaciones
 - Menor salida de rentas factoriales por moderación de dividendos
 - Condiciones financieras internacionales apretadas

- 
- Reducción de los flujos de remesas
 - Corrección de los términos de intercambio
 - Moderación de la demanda externa



Un mayor riesgo por las condiciones globales, fortalecieron el dólar en 2022 reconduciendo flujos de capitales hacia EE. UU y afectando la mayoría de monedas. Habrá menores flujos de capitales a Colombia, sumado al riesgo idiosincrático, en especial, si no se aclara la línea de política del gobierno. Menores flujos de inversionistas internacionales llegarían para adquirir deuda colombiana. Los flujos de inversión extranjera directa se afectarían por la mayor carga tributaria.

El riesgo idiosincrático por la incertidumbre respecto al rumbo de las políticas del gobierno (minero-energética, regla fiscal y reformas pensional, laboral y de salud, y sus impactos sobre el ahorro privado y flujos al mercado financiero) junto a vulnerabilidades macroeconómicas por déficits fiscal y externo, han aumentado la

dependencia de Colombia a los flujos de capitales internacionales y harían prever menor espacio de financiamiento en condiciones las globales.

Lo anterior sería consistente con una tasa de cambio, que de un promedio \$4.254 en 2022 pasaría a \$4.930 en 2023. (depreciación de 15,5%, la más alta en la historia reciente del país).

Entre los factores a la baja de la devaluación, estarían el ajuste en el déficit comercial para 2023, los términos de intercambio, (que se corregirían, aunque se mantendrían por encima de sus promedios históricos) o bajas de tasas por parte de grandes bancos centrales del mundo.

Tasas del mercado monetario

El cumplimiento, por parte de las entidades financieras, del Coeficiente de Fondo Estable Neto ha presionado las tasas de captación, lo que se ha traducido en aumentos significativos de la DTF. Su magnitud puede corregirse en 2023 por desaceleración de la cartera, pero la exigencia de mantener un fondeo distinto implicará un cambio estructural. Estimamos que las tasas de captación se mantendrán por encima de sus registros históricos.

Deuda pública

Preveamos tasas de rentabilidad más altas por el panorama fiscal, incertidumbre sobre las acciones del actual Gobierno. Habría incrementos más acelerados de las tasas en las partes media y larga de la curva.

Los inversionistas internacionales, mayores tenedores de deuda pública local, verán en las señales de las autoridades, la clave para mantener el flujo de demanda. La participación de los tenedores locales se ha moderado, lo que hace al mercado más sensible a decisiones de inversionistas externos. Ahora se proyecta que el spread de los CDS a 5 años promediará entre 2022 y 2024, 300 pb, cuando entre 2010 y 2021 presentó un nivel medio de 135 pb.

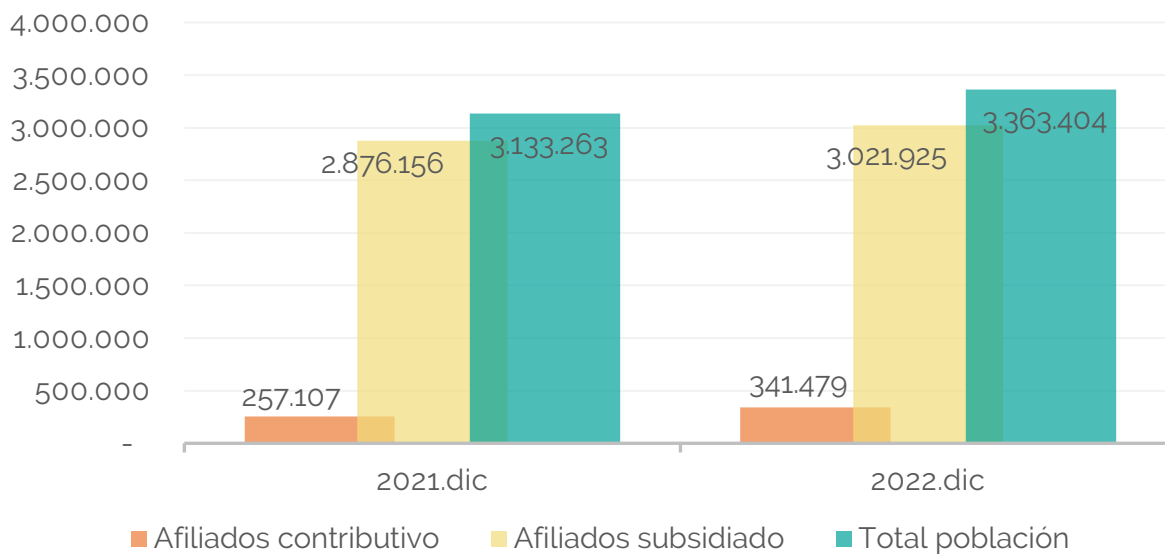
2. Entorno Sector Salud

Tamaño del Sector Salud en Colombia

De acuerdo a las cifras reportadas por el Ministerio de Salud y Protección Social, el país cerró el 2022 con un total de 51.600.000 de población afiliada al sistema, representados en un 99.12% de cobertura, de los cuales:

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

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



Presupuesto del Sector Salud 2023

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

Comparativo Gastos 2022 vs 2023 (Cifras en billones \$)

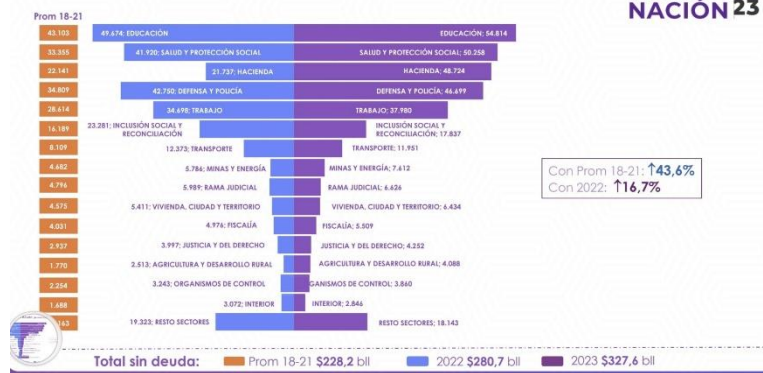
PRESUPUESTO GENERAL de la NACIÓN 2023



En relación al presupuesto para aseguramiento en salud 2023, este asciende a \$32.7 billones con crecimiento del 21.6% frente a 2022.

Presupuesto Total sin deuda (Sectorial \$ mm)

PRESUPUESTO GENERAL de la NACIÓN 2023



Para cada uno de los regímenes en salud, fueron aprobadas de parte del Ministerio de Salud y Protección Social, los siguientes valores de unidad de pago por capitación UPC para 2023, en ambos casos con variaciones equivalentes al 16.3% respecto de su valor en 2022.

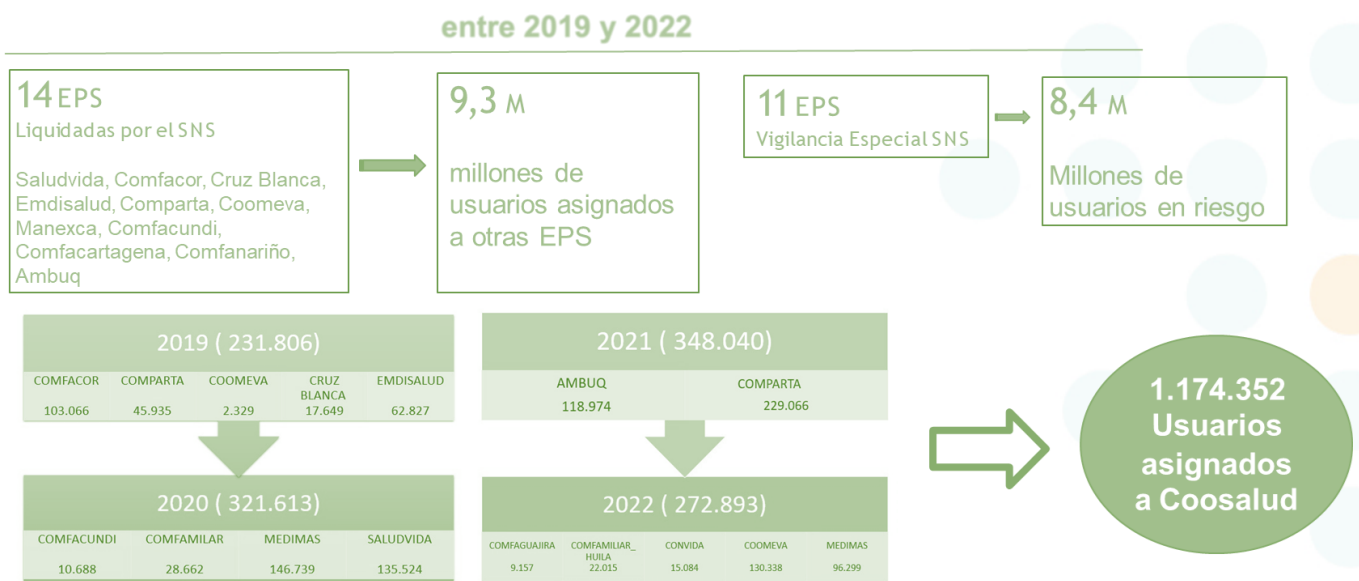
UPC-C			UPC-S		
2022	2023	% Variación	2022	2023	% Variación
\$ 1.109.221,2	\$ 1.289.246,4	16,2%	\$ 964.807,2	\$ 1.121.396,4	16,2%

Depuración de Actores

En relación con la depuración de actores, entre 2019 y 2022 han sido liquidada 14 EPS, impactando a 9.3 millones de usuarios, los cuales han tenido que ser asignados a otras EPS

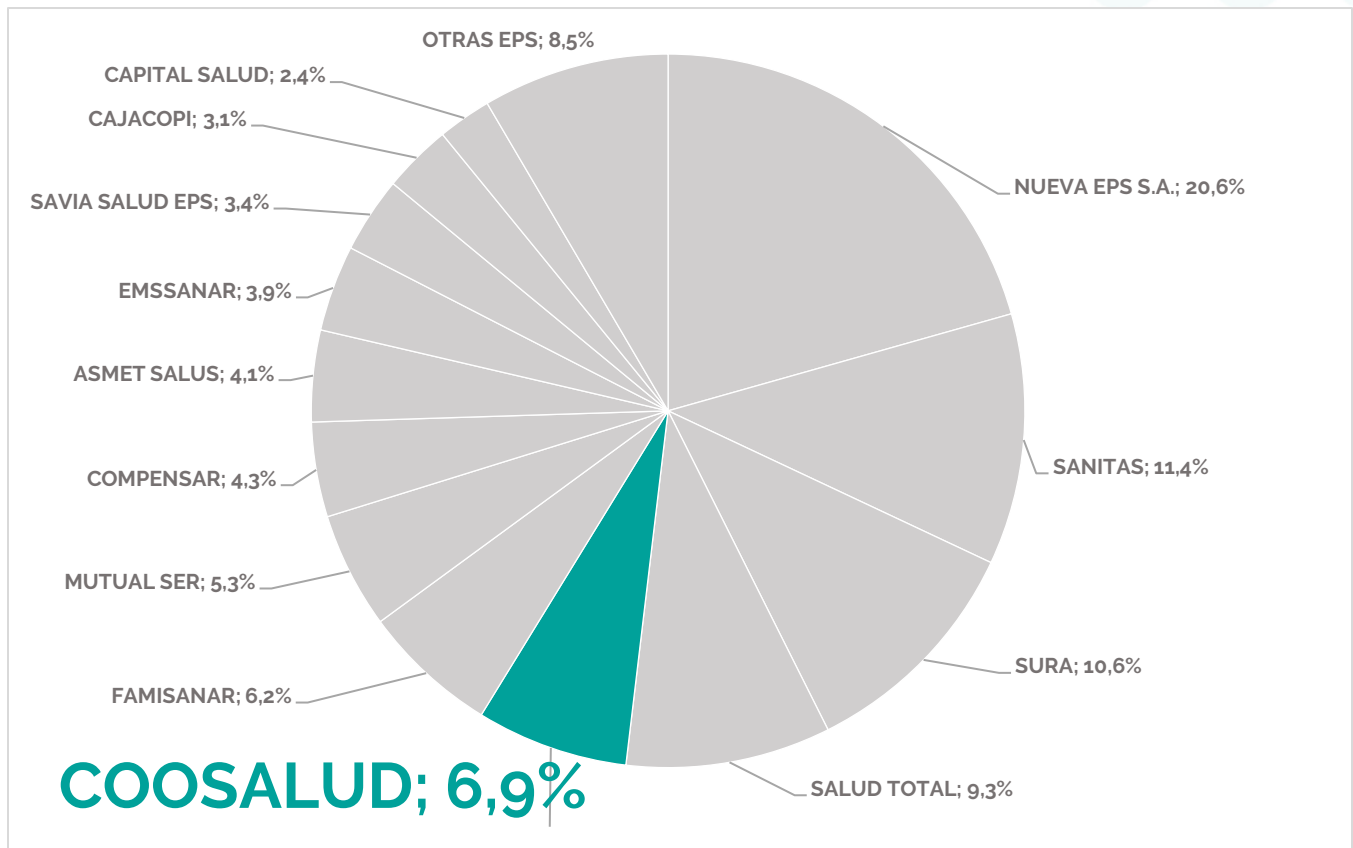
De estos usuarios producto de la depuración, a COOSALUD han sido asignados 1.174.352 personas

Por otro lado, 11 EPS se encuentran en vigilancia especial por parte de la Superintendencia Nacional de Salud, colocando en riesgo a más de 8 millones de usuarios



3. Resultado de la EPS

6.1. Gestión del Aseguramiento A diciembre de 2022 Coosalud se consolida como la 5° EPS, con una participación de 6,9% del total del mercado (3.363.404). (48.868.329)



La participación de mercado de COOSALUD para el Régimen Subsidiado se ubica en 11,8% y para el Régimen contributivo en 1,5

Régimen	Posición	Participación (%)	Valor
SUBSIDIADO	2° lugar	11,8%	(25.674.471)
CONTRIBUTIVO	8° posición	1,5%	(23.193.858)

SUBSIDIADO

NOMBRE ENTIDAD	NÚMERO DE AFILIADOS	%
NUEVA EPS	5.323.664	20,7%
COOSALUD	3.021.925	11,8%
MUTUAL SER	2.287.133	8,9%
ASMET SALUD EPS	1.930.579	7,5%
EMSSANAR	1.761.520	6,9%
SAVIA SALUD	1.554.951	6,1%
CAJACOPI ATLÁNTICO	1.445.201	5,6%
SALUD TOTAL	1.358.544	5,3%
CAPITAL SALUD	1.253.548	4,9%
SANITAS EPS	1.085.945	4,2%
OTRAS EPS	4.651.461	18,1%

AFILIADOS: 3.021.925 - PART: 11,8%

CONTRIBUTIVO

NOMBRE ENTIDAD	NÚMERO DE AFILIADOS	%
NUEVA EPS	4.751.069	20,5%
EPS SURA	4.530.308	19,5%
SANITAS	4.201.207	18,1%
SALUD TOTAL	3.285.125	14,2%
FAMISANAR	2.211.450	9,5%
COMPENSAR	1.767.853	7,6%
SOS EPS	595.133	2,6%
COOSALUD	341.479	1,5%
OTRAS EPS	1.527.177	6,6%

AFILIADOS: 341.479 - PART: 1,5%

De manera consolidada la EPS cerro con 3.63.404 afiliados representado en el regimen subsidacion y contributivo de la siguiente manera

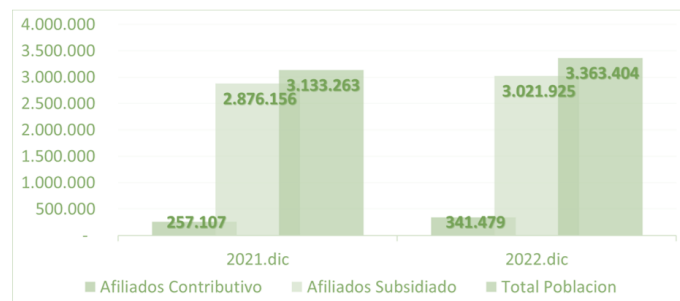


3.363.404

afiliados durante el mes de diciembre

Crecimiento del **7,3%** comparado con el mismo período de 2021.

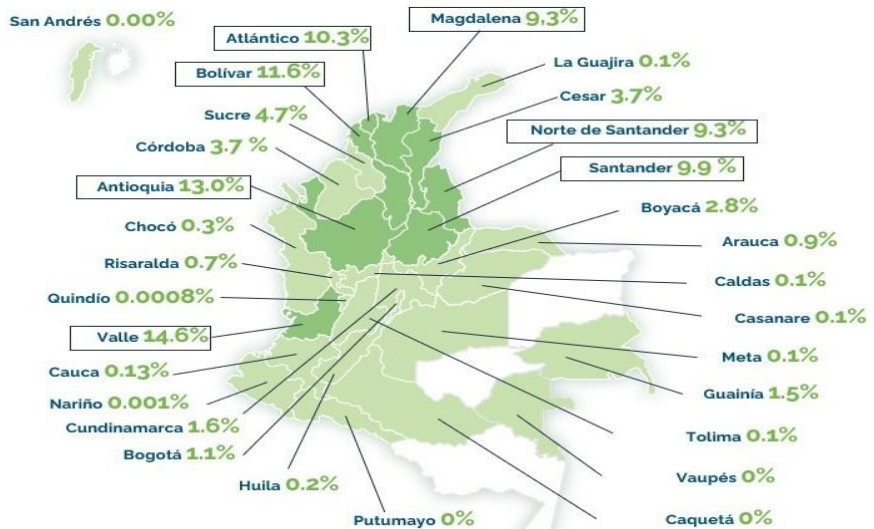
Total Población	Acumulado Año		
	dic-22	dic-21	%Var
Afiliados Contributivo	341.479	257.107	32,82%
Afiliados Subsidiado	3.021.925	2.876.156	5,07%
Total	3.363.404	3.133.263	7,3%



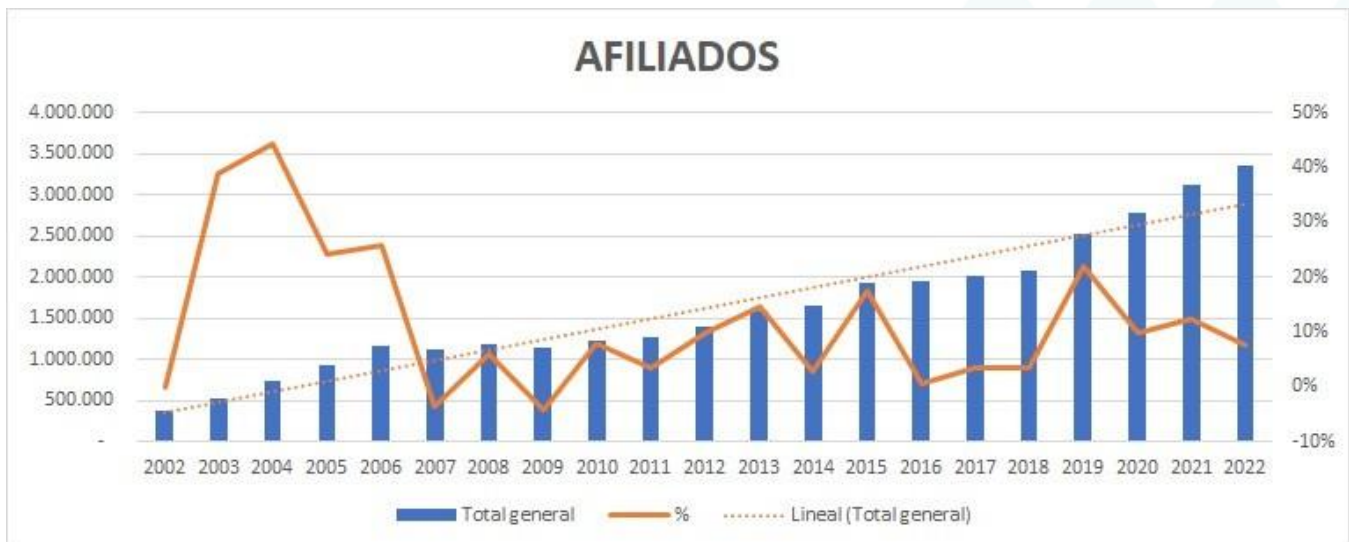
Fuente: Base Única de Afiliados BDUA Coosalud

A nivel geográfico los afiliados se distribuyen de la siguiente manera

DEPARTAMENTO	TOTAL AFILIADOS	%
VALLE	489.601	14,6%
ANTIOQUIA	435.926	13%
BOLÍVAR	389.840	11,6%
ATLÁNTICO	347.662	10,3%
SANTANDER	331.476	9,9%
MAGDALENA	311.874	9,3%
NORTE DE SANTANDER	312.727	9,3%
OTROS	744.298	22%
TOTAL AFILIADOS	3.363.404	100,00%



A 31 de diciembre de 2022 Coosalud alcanzó 3.363.404 afiliados. Creció el 7.3% frente a diciembre de 2021, y los ingresos alcanzaron \$ 4.079.289 millones, un 22% más que en 2021. La EPS número 5 en Colombia con tasa de crecimiento de más de 20% anual en los últimos cuatro años.



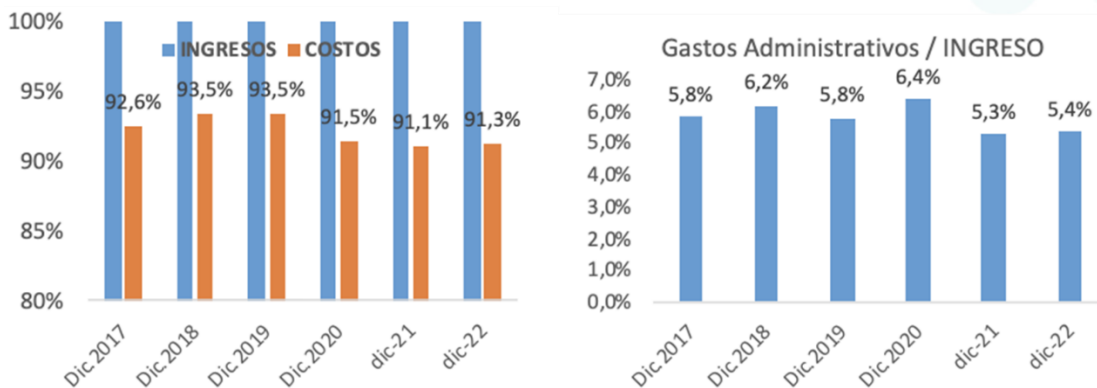
22%

Crecimiento de Ingresos

7.3%

Crecimiento de Afiliados

Durante el año, el costo en salud sobre el ingreso llegó al 91.3%, aunado a un nivel de gasto sobre ingreso del 5.4%. Estos niveles de gestión del riesgo en salud como de eficiencia administrativa, permiten la generación interna de recursos que garantizan el **fortalecimiento patrimonial**, así como la **sostenibilidad de la empresa** en el largo plazo



91.3%

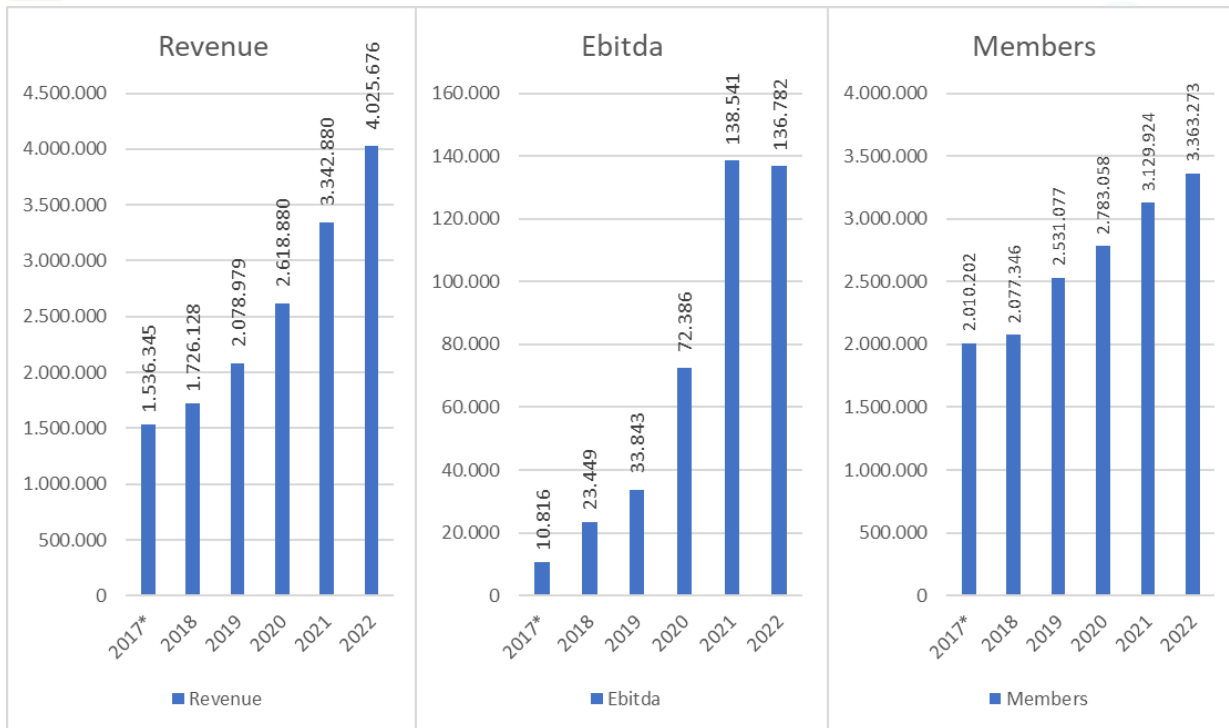
Ingresos /Costos

5.1%

Gastos Administrativos

El ejercicio arroja **utilidades por \$124.042 millones** que **explican el crecimiento del patrimonio** de la EPS **que pasa de \$300.431 millones a diciembre de 2021 a \$331.000 millones** al mismo mes de 2022,

La siguiente gráfica resume los resultados obtenidos después de la escisión en un período comprendido del 2017 al 2022 en términos de ingresos, EBITDA y afiliados:



El Estado de resultados para el 2.022 es el siguiente:

Estados de Resultados Integrales

Notas	Años terminados al 31 de diciembre de	
	2022	2021
	<i>(En miles de pesos Colombianos)</i>	
Ingresos de actividades ordinarias	15 \$ 4,025,486,508	\$ 3,342,880,313
Costos por atención en salud	16 (3,790,043,717)	(3,052,021,825)
Utilidad operacional	235,442,791	290,858,488
Gastos operacionales de administración	17 (189,590,609)	(156,277,331)
Ingresos financieros y otros	18 95,956,533	7,020,520
Gastos financieros	19 (24,648,863)	(17,768,313)
Otros ingresos	20 44,160	8,875
Otros gastos	21 (2,597,355)	(2,289,706)
Utilidad antes de impuestos	114,606,657	121,552,533
Gasto por impuesto sobre la renta	13 (9,470,155)	(8,150,618)
Ingreso por impuesto diferido	13 5,240,753	3,289,697
Resultado neto del año	\$ 110,377,255	\$ 116,691,612

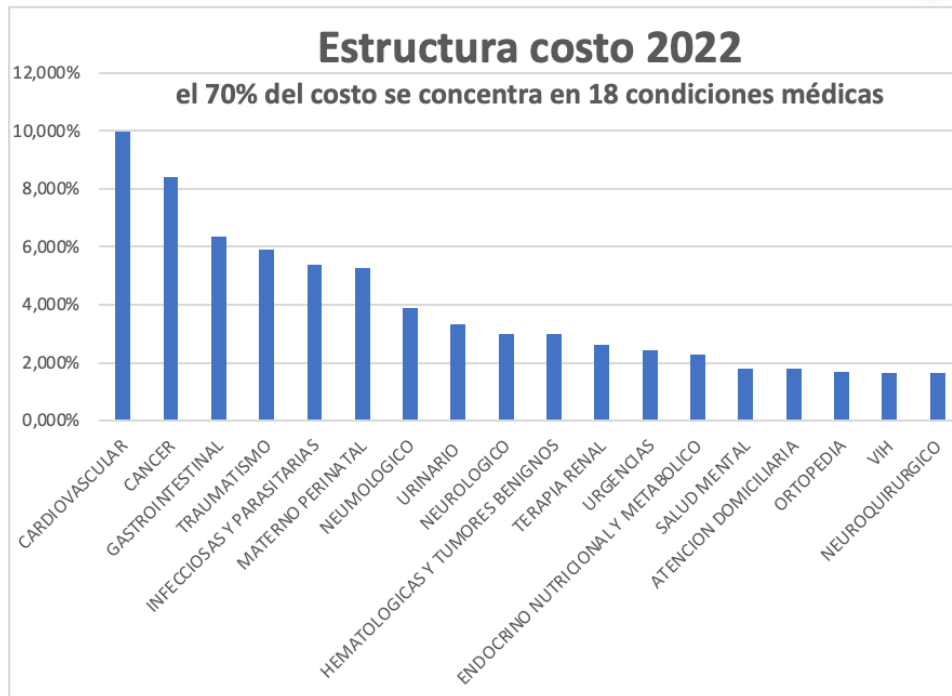
En cuanto al Estado de la Situación Financiera es el siguiente:

**Coosalud Entidad de Promotora Salud S.A.
Estados de Situación Financiera**

Notas	Años Terminados en 31 de diciembre de:		
	2022	2021	
	<i>(En miles de pesos Colombianos)</i>		
Activo			
Activos corrientes			
Efectivo y equivalente al efectivo	5	\$ 488,160,701	\$ 596,908,012
Cuentas por cobrar comercial y otras cuentas por cobrar	7	435,698,411	290,284,783
Cuentas por cobrar vinculados económicos	22	172,690,696	297,179,358
Total activo corriente		1,096,549,808	1,184,372,153
Activos no corrientes			
Efectivo restringido	6	8,020,894	4,356,118
Equipos	8	15,224,050	6,720,032
Activos por impuesto diferido	14.2	8,925,425	3,684,672
Total activo corriente		32,170,369	14,760,822
Total activos		\$ 1,128,720,177	\$ 1,199,132,975
Pasivos			
Pasivos corrientes			
Obligaciones financieras	9	\$ 98,439,207	\$ 79,034,792
Reservas técnicas	10	355,653,486	455,049,986
Otros pasivos financieros	10.1	5,694,539	3,421,837
Pasivos por impuestos	13	2,557,112	3,797,799
Cuentas por pagar comercial y otras cuentas por pagar	11	165,920,402	188,468,697
Cuentas por pagar vinculados económicos	22	3,549,085	31,427,088
Beneficios a empleados	12	5,892,087	5,615,051
Provisiones	23.1	13,493,800	13,493,800
Total pasivos corrientes		651,199,718	780,309,050
Pasivos no corrientes			
Obligaciones financieras	9	128,368,755	55,812,387
Otros pasivos financieros	10.1	31,815,803	62,580,839
Total pasivos no corrientes		160,184,558	118,393,226
Total pasivo		811,384,276	898,702,276
Patrimonio	14		
Capital suscrito y pagado		29,835,000	29,835,000
Prima en colocación de acciones		93,591,561	93,591,561
Reservas		78,427,302	60,312,526
Dividendos decretados		5,104,783	-
Resultados del año		110,377,255	116,691,612
Total patrimonio		317,335,901	300,430,699
Total pasivo y patrimonio		\$ 1,128,720,177	\$ 1,199,132,975

COSTOS

Coosalud es una empresa que se preocupa por garantizar la atención integral a sus usuarios invirtiendo en la promoción y mantenimiento de la salud y en la enfermedad diagnosticando, el tratamiento y rehabilitación. Así en la vigencia de 2002:



Fuente: Sistema de información COOSALUD EPS – Febrero de 2023

Se hicieron cerca de 88,4 millones de actividades (7.3 millones mensuales)
 Se atendieron cerca de 2,6 millones personas únicas.
 Se realizaron cerca de 27,7 actividades por persona atendida

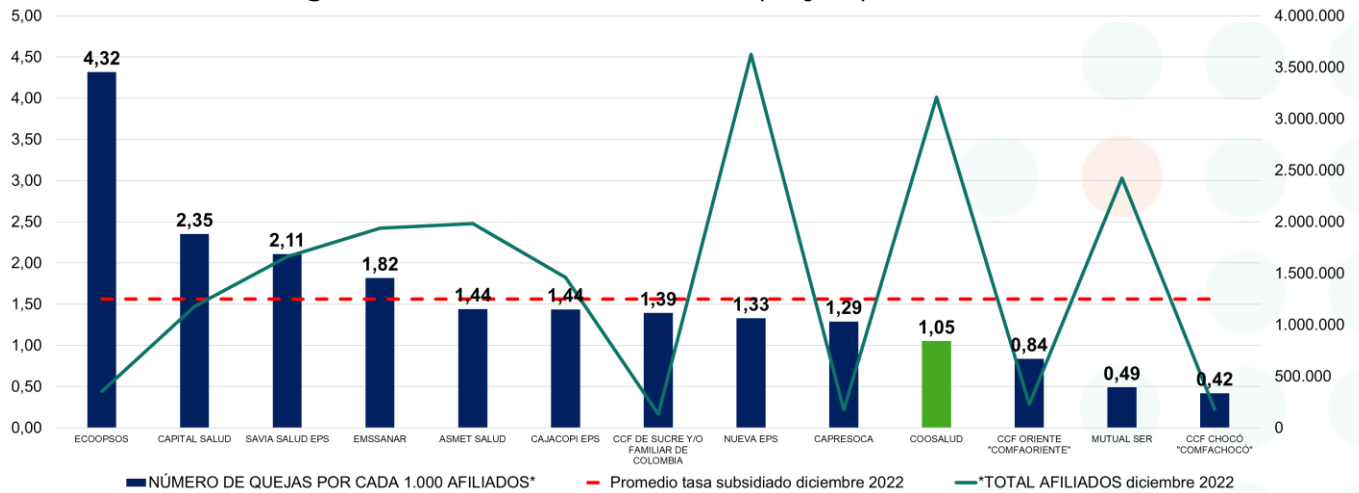
Coosalud EPS organiza la atención de los usuarios por zonas sanitarias logrando que el paciente tenga muy cerca los servicios de salud que requiere por ello tienen: 13 distritos, 33 franjas, 58 zonas sanitarias. Al considerar que COOSALUD opera en cerca de 9.712 veredas la estrategia de llevar el servicio de salud lo más cercano a la población se torna una garantía del derecho.

En desarrollo de esta estructura se invierten cerca de 1.3 billones de pesos en atención primaria la cual se concibe más allá de las acciones de promoción y

prevención y pasa por los modelos de atención en salud como por ejemplo modelo de atención en VIH.

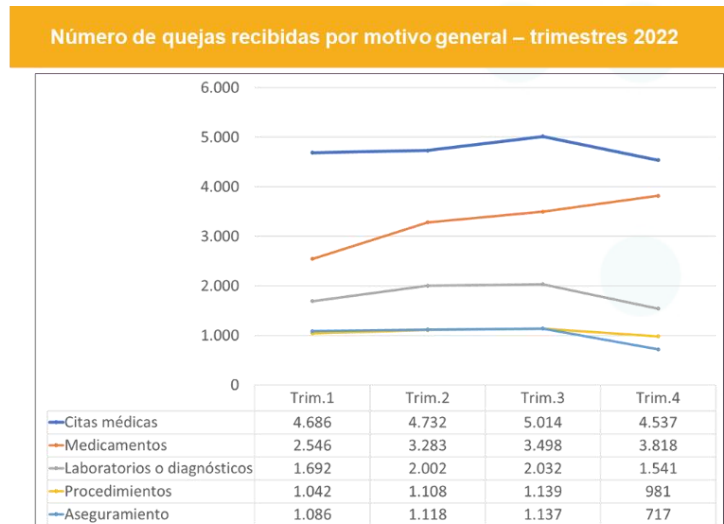
6.2. Mayor Satisfacción

Durante el 2022, logramos una tasa de 1.05 de quejas por cada 1.000 Afiliados



Los 10 motivos específicos más quejados durante el último trimestre del 2022 reúnen el 54% de las inconformidades que presentaron nuestros afiliado

#	Motivo de Queja Específico	III TRIM	IV TRIM
1	Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada de otras especialidades médicas	3.119	3.045
2	Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos PBS	2.441	2.699
3	Falta de oportunidad para la prestación de servicios de imagenología de segundo y tercer nivel	720	683
4	Falta de oportunidad en la programación de cirugía	608	520
5	Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO PBS	541	487
6	Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica general	597	477
7	Demora en el reconocimiento de reembolsos (viáticos)	376	366
8	Demora de la programación de exámenes de laboratorio o diagnósticos	506	318
9	Falta de oportunidad en la programación de procedimientos quirúrgicos	299	274
10	No aplicación de normas, guías o protocolos de atención	433	261



En el escalafón de tutelas, COOSALUD se ubica en el puesto 25

Tasa: 47.8

1

COOMEVA

Tasa: 6.6

#25

COOSALUD

Tabla 8. Número de tutelas por cada 10,000 afiliados por EPS en 2021

EPS	Tutelas en 2021	Afiliados activos	Tasa de tutelas por cada 10,000 afiliados
Coomeva EPS	5,441	1,138,980	47,8
Medinas EPS	6,830	1,488,371	45,9
Servicio Occidental de Salud EPS	1,948	763,648	25,5

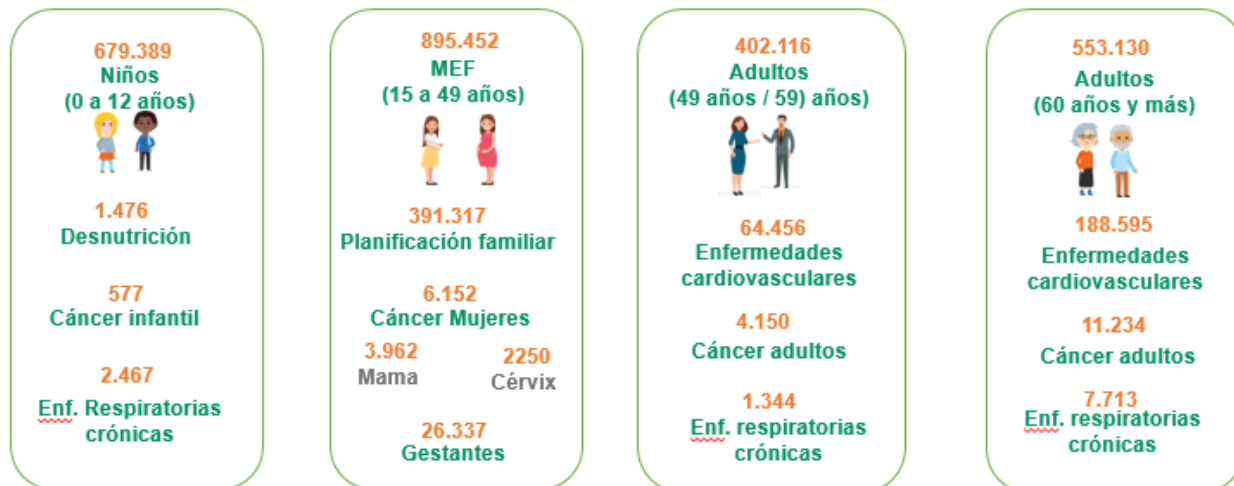
EPS	Tutelas en 2021	Afiliados activos	Tasa de tutelas por cada 10,000 afiliados
Savia Salud EPS	4,068	1,633,993	24,9
Ecoopsoc EPS	741	336,289	22,0
Comfaorienta EPS	392	211,637	18,5
Nueva EPS	14,665	8,047,015	18,2
Confenalco Valle EPS	441	245,286	18,0
Asmet Salud EPS	3,371	1,984,877	17,4
Aliansalud EPS	356	229,311	15,5
Comparta EPS*	2,034	1,535,314	13,2
Emissanar EPS	2,508	1,945,133	12,9
Convida EPS	622	485,908	12,8
Salud Total EPS	4,408	3,595,225	12,3
Saritas EPS	4,669	4,305,596	10,8
Capital Salud EPS	1,237	1,170,539	10,4
Ambusq EPS	558	543,933	10,3
Comifamiliar Huila EPS	558	543,933	10,3
Sura EPS	4,527	4,470,560	10,1
Comifamiliar Nariño EPS*	154	177,154	8,7
Famisanar EPS	2,177	2,566,910	8,5
Salud NVA EPS	38	46,504	8,2
Cajaresoca EPS	141	173,738	8,1
Compensar EPS	1,311	1,902,180	6,9
Coosalud EPS	2,054	3,109,258	6,6

6.3 Mejor Salud

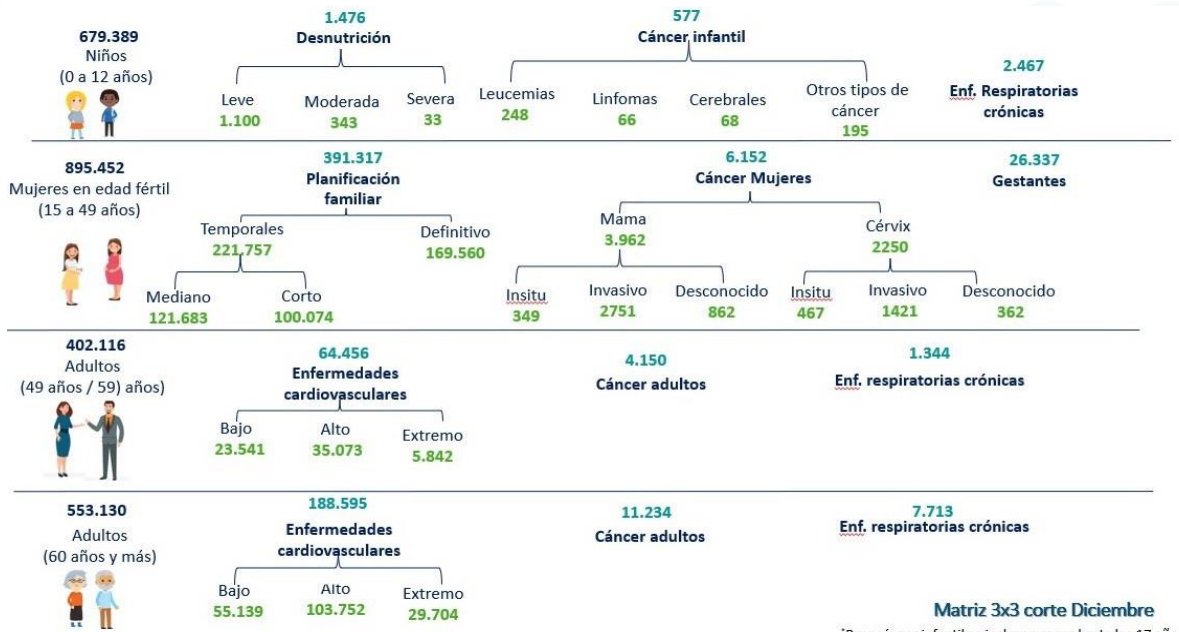
Para la gestión del riesgo en salud, se estableció una caracterización donde se agruparon las poblaciones por edades y priorización de riesgo, con el objetivo de tener identificados todos los pacientes que requieren acceso a los servicios de salud de manera periódica de acuerdo con su condición de salud.

Se logró la identificación de los grupos poblacionales de acuerdo con las cohortes de riesgo, teniendo en cuenta la clasificación y estadificación en cada una de las patologías priorizadas.

Para la atención de estas poblaciones, contamos con una red especializada que permite a Coosalud EPS garantizar la gestión del riesgo de toda la población de manera individualizada según 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 452,305 mil afiliados y el grupo de personas que más demandan servicios y asisten de manera recurrente son los enfermos con enfermedades cardiovasculares que ascienden a 346,681 mil personas.

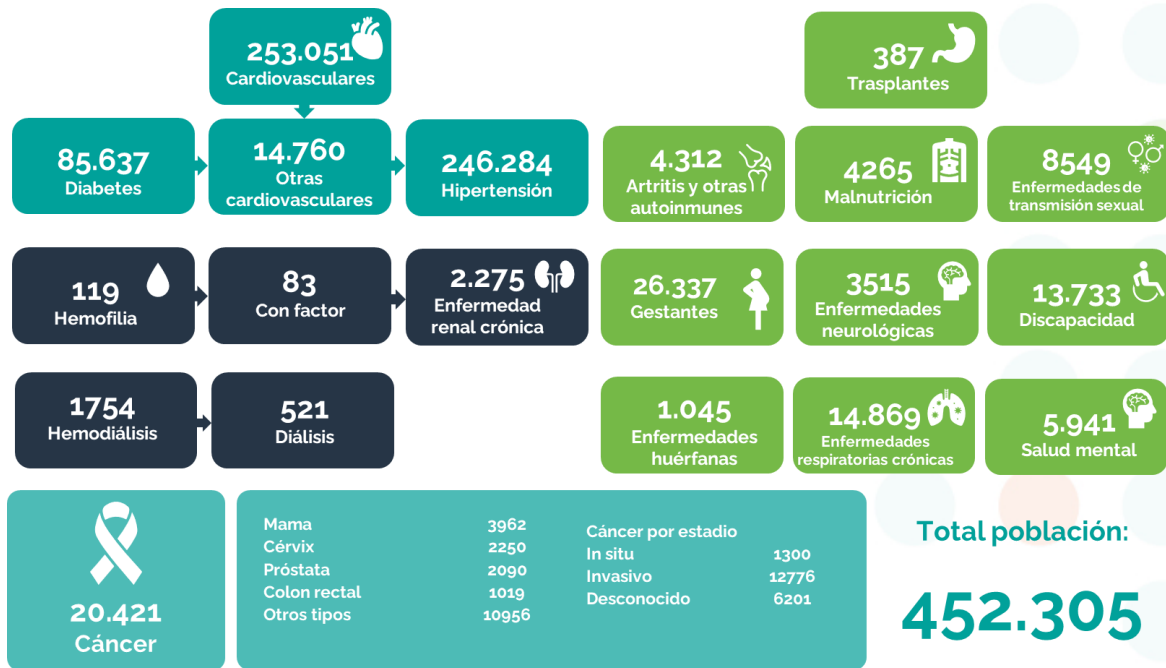


Matriz 3x3 corte Diciembre

*Para cáncer infantil se incluyen casos hasta los 17 años

Gráfico 5: Fuente de creación propia Coosalud

Además, se tienen 2.275 personas con enfermedad renal crónica, 26,337 gestantes, 20,277 personas con cáncer en sus diferentes tipologías, 1045 con enfermedades huérfanas, 119 con hemofilia 4.312 con artritis y otras autoinmunes, 14,869 con enfermedad respiratoria crónica, 3.515 con enfermedades neurológicas, 4,265 con malnutrición, 8.549 con enfermedades de transmisión sexual, 13.733 discapacitados física, sensorial o cognitivamente, 5,941 pacientes de salud mental y se han realizado en la historia de la entidad 387 trasplantes.





Para la gestión del riesgo en salud, se estableció una caracterización donde se agruparon las poblaciones por edades, para niños de 0 a 12 años se priorizaron los diagnósticos de cáncer, desnutrición y enfermedades respiratorias, donde en la matriz de actividades realizadas, encontramos un cumplimiento de atenciones, cáncer del 100%, para desnutrición de 88% y para enfermedades respiratorias de 76%, entendiendo la vulnerabilidad de los menores, a la fecha de corte la estrategia de seguimiento con los cuidadores, muestra efectividad, sin embargo por las condiciones propias de la enfermedad y sus complicaciones se han establecido fortalecer las estrategias que permitan abordar a la población con el 100% de las actividades.

Para las mujeres en edad fértil de 15 a 49 años se priorizaron los diagnósticos de cáncer y el estado de gestación, con un cumplimiento de actividades en un 78% para gestantes y un 100% para cáncer, sin embargo se deben fortalecer las estrategias de captación oportuna para el acceso al tratamiento oportuno para los casos de cáncer y atención binomio madre e hijo en el caso de las gestantes.

En el caso de la población adulta se estandarizaron los diagnósticos de cáncer, enfermedades cardiovasculares y enfermedades respiratorias, en términos generales se logró un cumplimiento en la realización de actividades para este

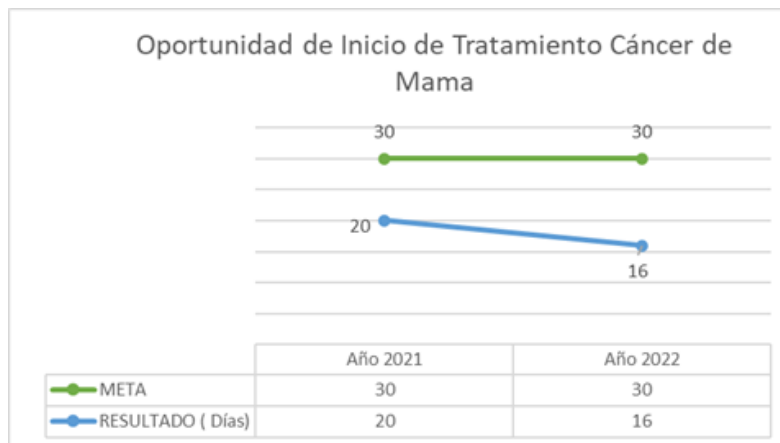
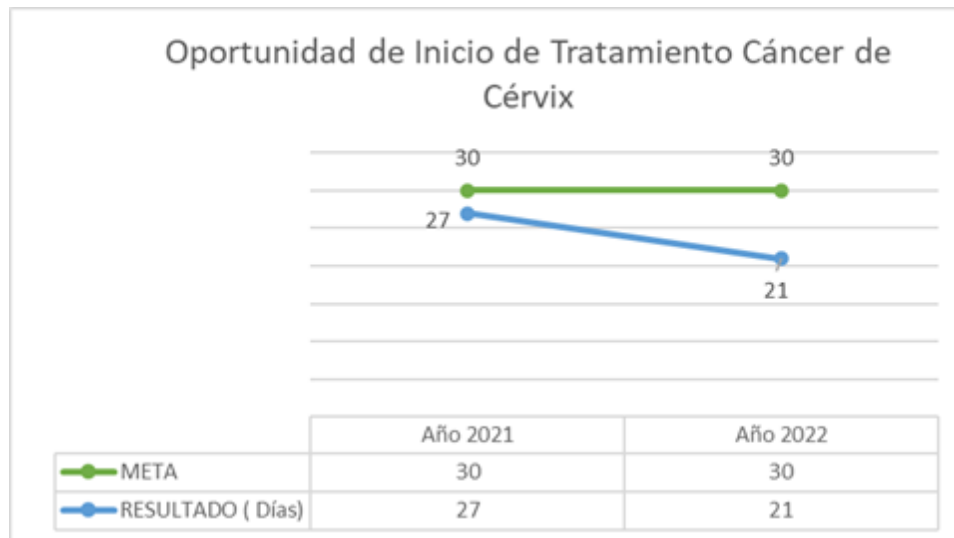
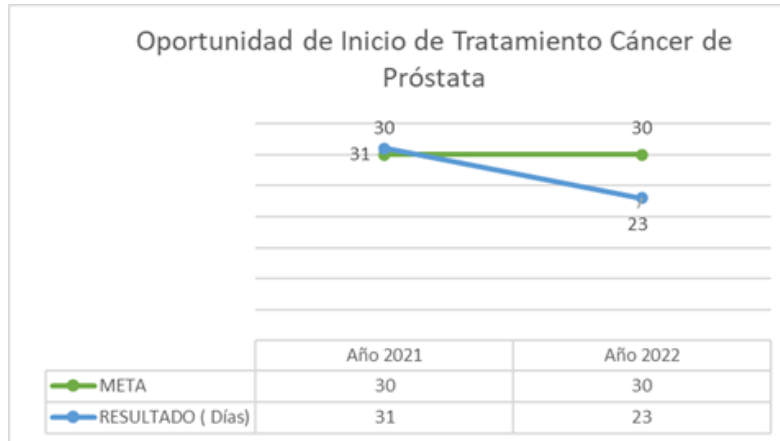
periodo de un 92%, se debe fortalecer la demanda asistencial de nuestros usuarios con patologías crónicas, principalmente hipertensión y diabetes, constituyendo un desafío la articulación de modelos de atención más eficaces, ágiles y sostenibles que asegure la continuidad asistencial dado que se convierte en un riesgo latente como patologías precursoras para enfermedades de alto costo.

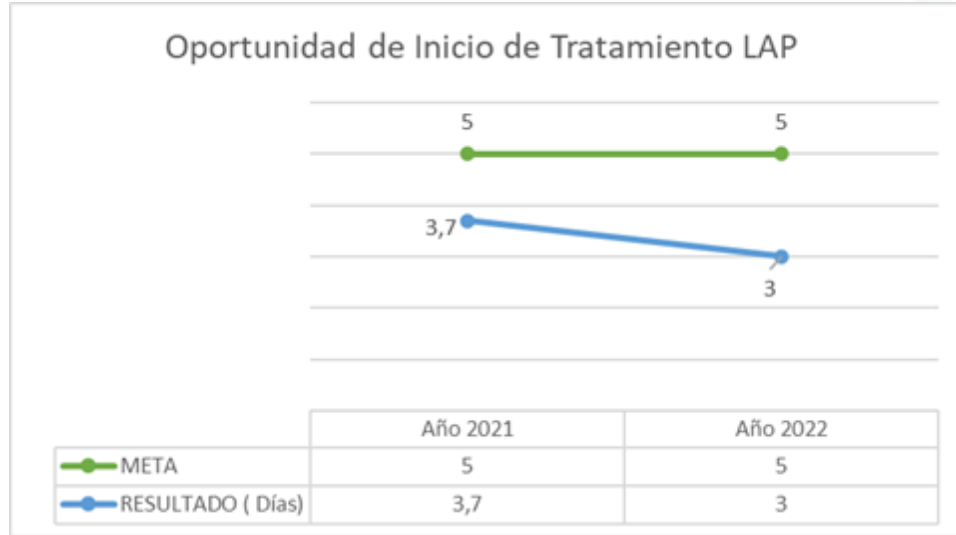
	Programas	Meta 2022	Actividades realizadas 2022	Cumplimiento
 Adulto mayor 49 a 59 años	Hipertensión	963.450	911.426	95%
	Enfermedad pulmonar obstructiva crónica	8.064	6.576	82%
	Diabetes	379.710	343.130	90%
	Terapia de reemplazo renal	12.949	12.259	95%
 Adulto mayor 60 años	Hipertensión	2.941.398	2.806.540	95%
	Enfermedad pulmonar obstructiva crónica	46.878	41.811	89%
	Diabetes	1.050.336	848.919	81%
	Terapia de reemplazo renal	22.701	21.439	94%
 Mujeres en edad fértil	Embarazadas	605.751	472.929	78%
	Cáncer de cervix y mama	174.056	174.056	100%
	Cáncer 0-17	19.121	19.121	100%
 Niños	Asma 0-12	41.939	32.057	76%
	Malnutrición 0-14	22.140	19.550	88%
		6.288.493	5.709.813	91%

En cuanto a la gestión de pacientes con diagnóstico de cáncer se puede observar el comportamiento del indicador de inicio oportuno de tratamiento para cáncer de cervix, mama, próstata y leucemia infantil de la siguiente manera:

Para cáncer de cervix, mama, próstata la meta es de 30 días para el inicio oportuno del tratamiento, durante los cuatro trimestres del año 2022 a nivel nacional se mantuvieron dentro de la meta establecida como se observa en las gráficas, el mismo comportamiento se presentó en el caso de la leucemia pediátrica en el que la meta es de 5 días.

Comparativo por año





A continuación, se presenta el cumplimiento a nuestros pacientes por tipo de patología obtenidos en el año:

Patología	Casos esperados	Unidad de medida	Casos Noviembre	Casos Diciembre	Cumplimiento Noviembre	Cumplimiento Diciembre
Cáncer infantil	397	Por millon de habitantes	583	577	↑ 148%	↑ 147%
Cancer	5.310	Por millon de habitantes	20.156	20.277	↑ 113%	↑ 114%
Cancer de Cervix	352	Por cien mil habitantes	2.231	2.250	↓ 47%	↓ 48%
Cancer de mama	346	Por cien mil habitantes	3.921	3.962	↓ 85%	↓ 86%
Hipertensión Arterial	11,5	Por cien habitantes	246.876	246.284	→ 91%	→ 90%
Diabetes Mellitus	4,7	Por cien habitantes	85.805	85.637	↓ 77%	↓ 77%
Artritis reumatoide	0,23	Por cien habitantes	4.244	4.312	↓ 55%	↓ 56%
VIH	2,2	Por mil habitantes	8.529	8.549	↑ 115%	↑ 116%
Gestantes	31111	Población captada x 100	20.544	26.377	↓ 66%	↓ 85%
Desnutrición	1.667	Por diez mil	1.444	1.476	↓ 87%	↓ 89%
Enfermedades respiratorias	2290	Por diez mil	2.450	2.467	→ 107%	→ 108%
Bajo peso al nacer	628	Por diez mil	983	1.106	↑ 157%	↑ 176%

Así mismo la relación en cuanto al cumplimiento de las actividades de promoción y mantenimiento:



Adulto mayor
49 a 59 años



Adulto mayor
60 años



Mujeres
en edad fértil



Niños

Programas	Meta 2022	Actividades realizadas 2022	Cumplimiento
Hipertensión	963.450	911.426	95%
Enfermedad pulmonar obstructiva crónica	8.064	6.576	82%
Diabetes	379.710	343.130	90%
Terapia de reemplazo renal	12.949	12.259	95%
Hipertensión	2.941.398	2.806.540	95%
Enfermedad pulmonar obstructiva crónica	46.878	41.811	89%
Diabetes	1.050.336	848.919	81%
Terapia de reemplazo renal	22.701	21.439	94%
Embarazadas	605.751	472.929	78%
Cáncer de cervix y mama	174.056	174.056	100%
Cáncer 0-17	19.121	19.121	100%
Asma 0-12	41.939	32.057	76%
Malnutrición 0-14	22.140	19.550	88%
	6.288.493	5.709.813	91%

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

GRUPO DE SERVICIO	NO. DE ATENCIONES	
	2021	2022
Consultas	11.945.569	13.453.995
Partos	23.507	25.022
Cesáreas	32.666	27.280
Atencion Domiciliaria	995.792	1.286.786
Actividades apoyo diagnóstico y terapéutico	19.247.188	21.519.617
Cirugías	307.142	409.352
Medicamentos (CantidadRegistros)	35.682.702	39.575.153
Total General	68.234.566	76.297.205

Actividades de Promoción y Mantenimiento

Las actividades de promoción y mantenimiento de la salud se realizan con el fin de promover hábitos de vida saludable y detectar de manera temprana los problemas de salud a fin de mantener a la población sana. En la tabla que se presenta a continuación, aparecen las coberturas de las actividades trazadoras de promoción y mantenimiento de la salud en la población, con su cumplimiento acumulado a la

fecha de corte del informe. En este caso se presenta la información correspondiente a corte del mes de diciembre 2022.

En la matriz 3x3 (3 poblaciones, 3 riesgos, 3 severidades) de las actividades de promoción y mantenimiento, se priorizaron las siguientes actividades en las cuales se alcanzó un cumplimiento global de un 63%, siendo planificación familiar el programa con mayor cobertura con un cumplimiento de 67%, seguido por control prenatal con un 67% y citologías 65% mamografías 63%.

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

Adicionalmente se establecieron estrategias de seguimiento nominal, para acciones de captación por demanda inducida de pacientes para los diferentes programas de promoción y mantenimiento de la salud, liderada por el equipo de asistencial en cada territorio en articulación con los gestores municipales.

INDICADOR	Corte	Meta	Actividades realizadas 2022	% Cump
Planificación familiar	Diciembre	582.574	391.317	67%
Control prenatal (Captación oportuna)	Diciembre	26.337	17.645	67%
Crecimiento y desarrollo	Diciembre	824.018	366.764	45%
Mamografía	Diciembre	117.363	74.231	63%
Citología	Diciembre	265.349	173.702	65%
Total		1.812.652	1.021.666	63%

Gráfico 6: Fuente de creación propia Coosalud

Indicador de aceptación de la referencia - Urgente 2022 – Coosalud

Durante el año 2022 fueron reportados 113.305 casos de referencia y contrarreferencia por prestadores de diferentes niveles de atención en el país, que representó un aumento del 16% respecto al año 2021, donde reportaron 97.879 casos. Esta situación se presentó, debido a las diferentes cesiones de afiliados por la liquidación de algunas EPS por parte de la Superintendencia Nacional de Salud, que trajeron consigo población siniestrada.

En cuanto al comportamiento de los indicadores de aceptación de pacientes, se evidenció una desviación en el primer semestre del año 2022, sin embargo, en los meses siguientes se observó la disminución del indicador con una tendencia a la mejoría, cerrando el indicador de referencia para el mes de diciembre con 10.6 horas y para año en 13.4. En el año 2021, el indicador general estuvo en 13.30 horas, lo que demuestra que muy a pesar del aumento de casos, se mantuvo estable.

Es importante resaltar, que durante el año 2022 se realizaron ajustes a la red de servicios en algunos territorios, se modificó el modelo operativo de referencia y contrarreferencia y se realizó intervención a los prestadores de salud, lo que permitió mejorar la admisión de los pacientes a nivel nacional.



En relación con el indicador de aceptación por sucursales, se observó que Norte de Santander y Cesar cumplieron con la meta establecida. Para el año 2021, Norte de Santander también presentó cumplimiento del indicador, y Cesar estuvo cerca de la meta. Estos territorios concentran las atenciones de los pacientes en unas instituciones específicas a través de contratos por Pago Global Prospectivo por condición médica, lo que ha facilitado la aceptación de los pacientes en proceso de remisión. De otro lado, las sucursales de Sucre, Santander y Magdalena estuvieron cerca del cumplimiento del indicador (6 horas), situación que fue similar al año anterior, por lo que se continúan ajustes en la red de servicios de estos territorios que buscan estar dentro de los tiempos.

En relación con la regional Centro (Bogotá, Boyacá, Guainía) y la regional Noroccidente (Antioquia), se evidenció que los indicadores están desviados. No obstante, se está trabajando en el fortalecimiento de la red de servicios para disminuir las brechas identificadas y garantizar la atención de los pacientes con oportunidad y accesibilidad.



Respecto a las condiciones médicas, Materno Perinatal cumplió con la meta establecida a nivel nacional durante los periodos evaluados, debido al seguimiento especial que se le está haciendo a esta cohorte. De igual forma, otras condiciones médicas como: Traumatismos, Urinario – urgente y Ginecológico, se acercaron al cumplimiento de este indicador, con un comportamiento similar al año 2021.

Las condiciones Médicas con indicadores más desviados fueron: Malformaciones congénitas, Reumatología, Cáncer, dermatología y oftalmológico, al igual que el periodo anterior, por lo que se están haciendo ajustes a la contratación de estos grupos de diagnósticos en los diferentes territorios.

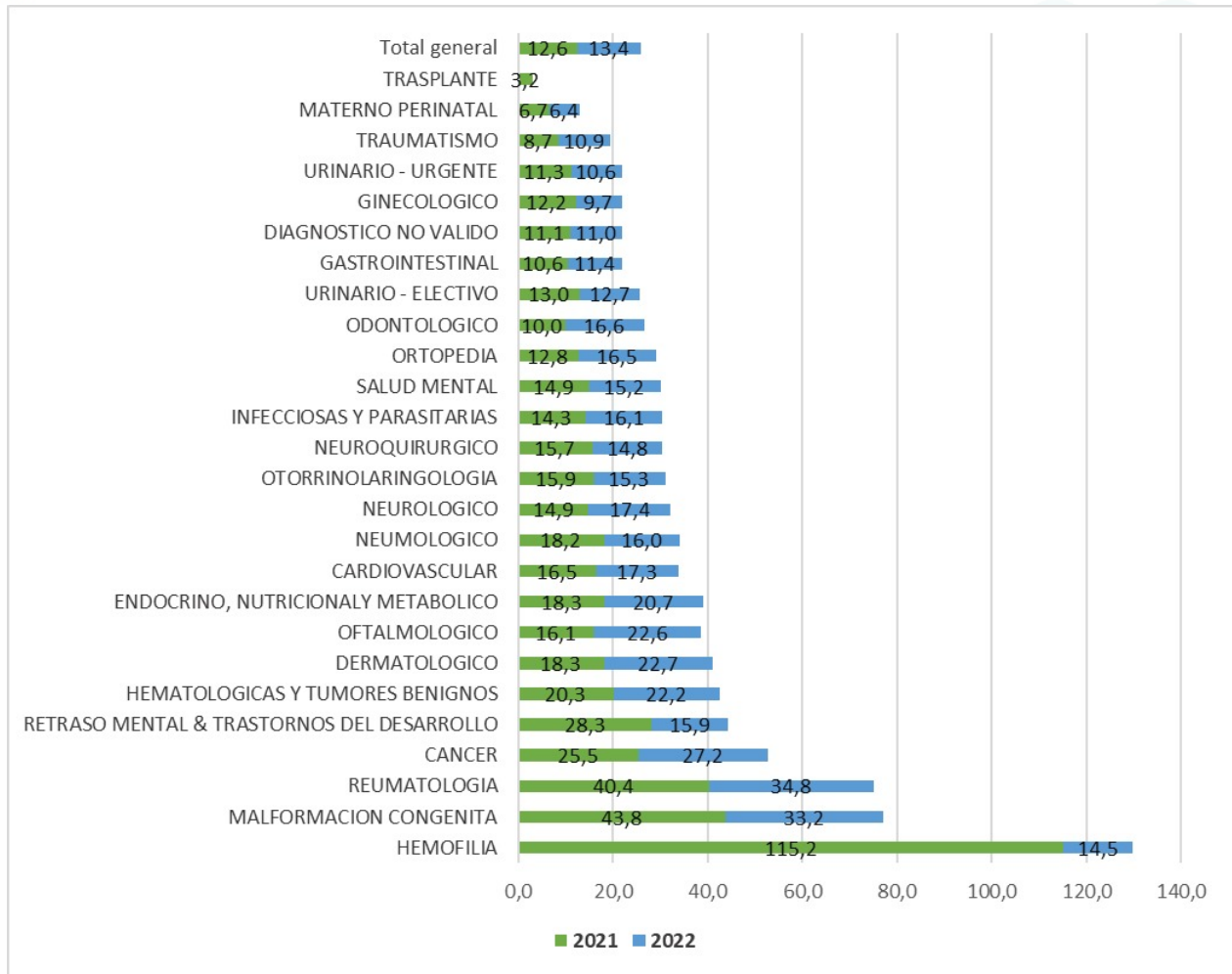


Gráfico 7: Fuente de creación propia Coosalud

Tiempo de espera para la asignación de citas servicios trazadores Coosalud-2022

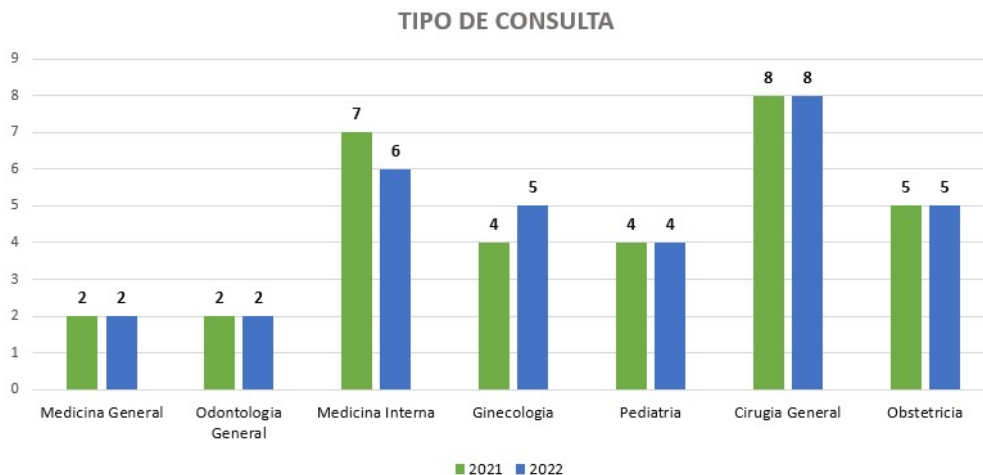


Gráfico 8: Fuente de creación propia Coosalud

Se observa que, para la asignación de consultas por medicina general, odontología general y las diferentes especialidades médicas básicas, el tiempo de asignación de citas médicas está por debajo de los promedios nacionales indicados por la normatividad vigente. Al igual que en el año 2021, se ha logrado disminuir los tiempos de espera para el acceso a la salud, en especial para pediatría y obstetricia que son puerta de entrada al proceso de atención.

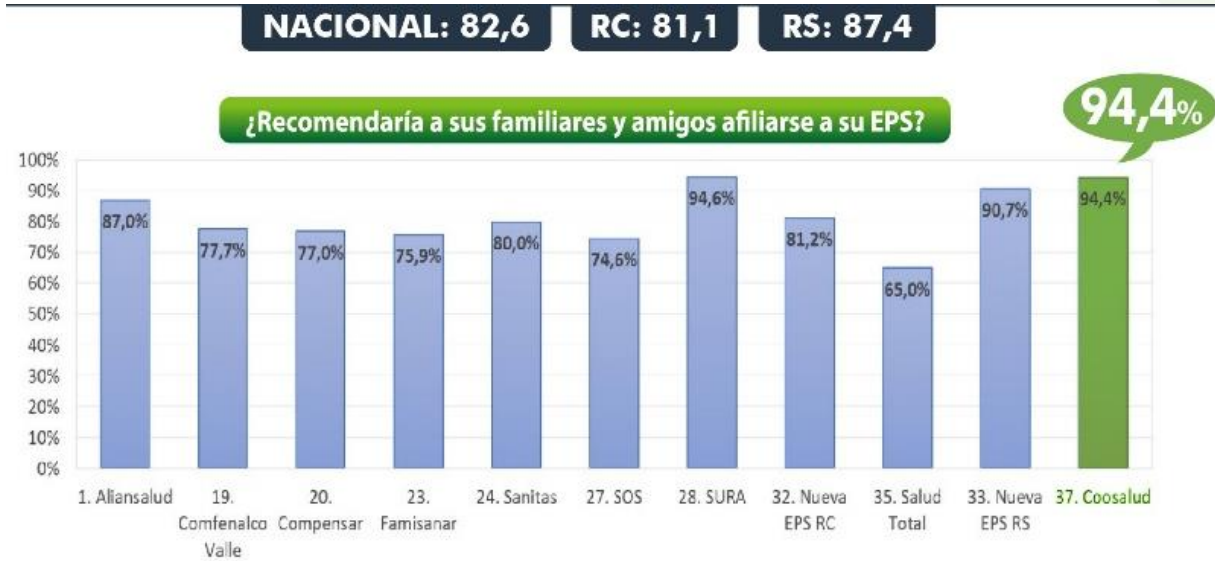
Durante el 2022, se realizaron más de 76 millones de atenciones a nuestros afiliados, con un aumento progresivo del 11.8 % respecto al 2021, lo que demuestra que se ha mejorado el acceso a los servicios de salud a nivel nacional. Así mismo, se puede apreciar un aumento en las atenciones domiciliarias, 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. Las condiciones médicas relacionadas a este tipo de servicios son infecciones parasitarias, odontología, gastrointestinal y cardiovascular.

GRUPO DE SERVICIO	NO. DE ATENCIONES	
	2021	2022
Consultas	11.945.569	13.453.995
Partos	23.507	25.022
Cesáreas	32.666	27.280
Atencion Domiciliaria	995.792	1.286.786
Actividades apoyo diagnóstico y terapéutico	19.247.188	21.519.617
Cirugías	307.142	409.352
Medicamentos (CantidadRegistros)	35.682.702	39.575.153
Total General	68.234.566	76.297.205

Tabla 2: Fuente creación propia Coosalud

De otro lado, en un informe presentado por el Ministerio Nacional de Salud, 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, con un 85% de satisfacción, calificando la atención como ‘muy buena’. Así mismo, también se evidencia un indicador positivo en la simplicidad en los trámites.

Comparativo general de recomendación



Comparativo por anualidad:



Peticiones, Quejas y Reclamos

Durante el 2022 se recibieron 126.356 PQRSF por todos los canales, esto representa una disminución del 17% con respecto al año anterior. Este fue el comportamiento por tipo de solicitud:

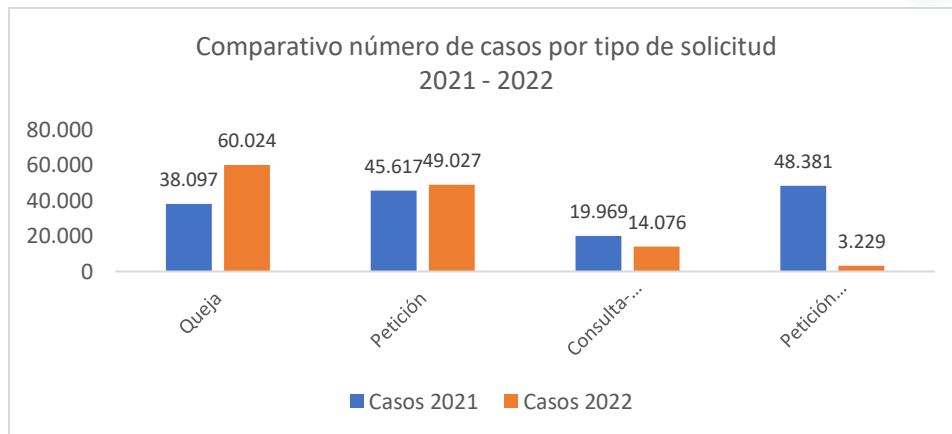
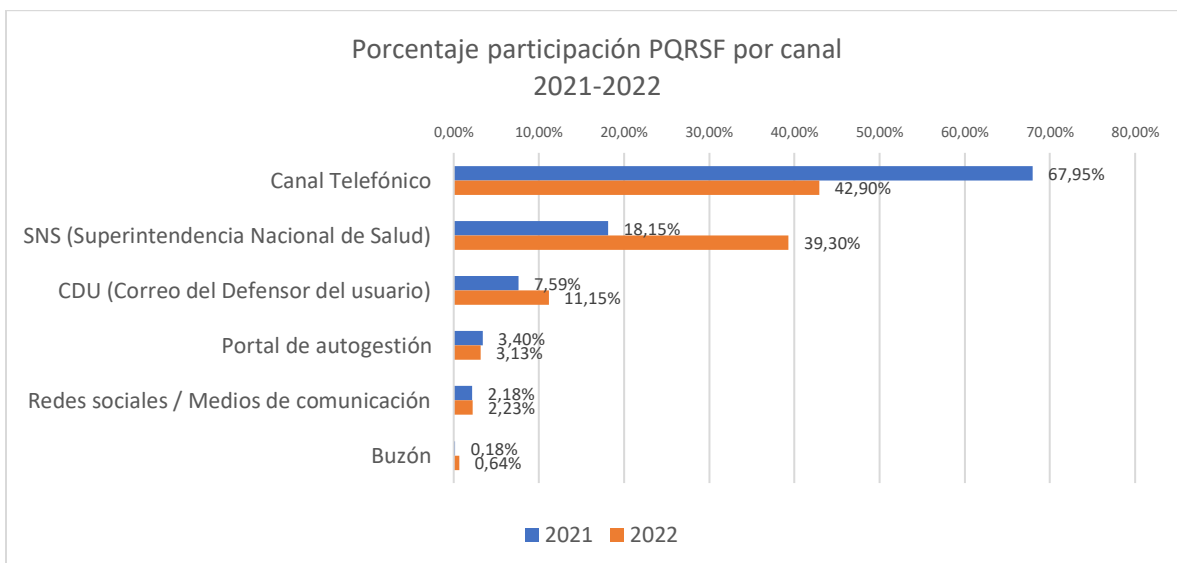
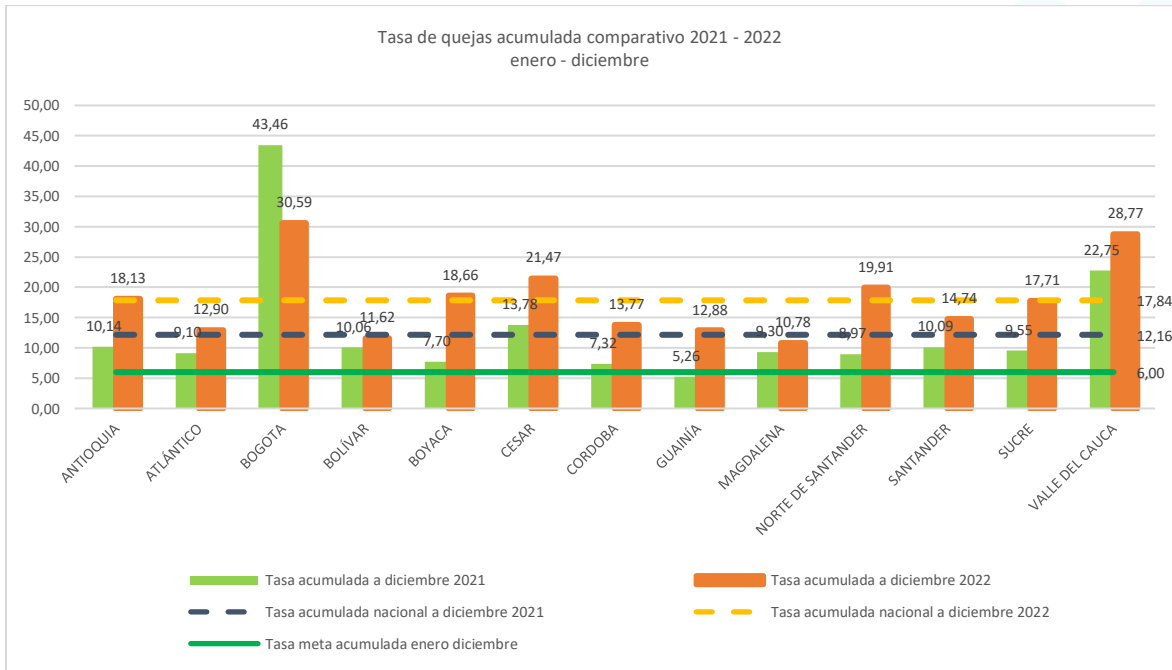


Gráfico 9: Fuente creación propia Coosalud

En comparación con el año anterior, la participación de los casos que ingresaron por el canal de la Supersalud, sobre el total de solicitudes recibidas, fue del 39% (un incremento del 21% con respecto a 2021, al pasar de 27.598 a 49.656 quejas). Entre los canales internos, disminuyó la participación del canal telefónico del 68% al 43%, mientras que el Correo del Defensor de Usuario incrementó su participación al pasar del 8% al 11%. Las redes sociales se mantuvieron en el 2%.



En lo que tiene que ver con nuestra tasa acumulada interna por mil afiliados (periodo enero a diciembre 2021 y 2022), en la que se miden las quejas que ingresaron por todos los canales (incluida la Supersalud) hubo un incremento al pasar de 12,16 en 2021 a 17,84 en 2022. Las sucursales que tuvieron una mayor variación con respecto al año anterior fueron Guainía, Boyacá, Norte de Santander, Córdoba y Sucre. Por otra parte, Bogotá fue la única sucursal que redujo su tasa.



Los 10 motivos específicos más quejados durante 2022 reúnen el 60% de las inconformidades que presentaron nuestros afiliados:

#	Motivo específico de queja	2021	2022	Sucursales con el mayor número de quejas por este motivo
1	Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada de otras especialidades médicas	5.735	11.267	Valle, Antioquia, Norte de Santander
2	Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos PBS	1.843	8.431	Valle, Antioquia, Norte de Santander

3	Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica general	2.421	2.426	Valle, Norte de Santander, Antioquia
4	Demora de la programación de exámenes de laboratorio o diagnósticos	1.493	2.288	Valle, Antioquia, Norte de Santander
5	Falta de oportunidad en la programación de cirugía	980	2.256	Valle, Antioquia, Norte de Santander
6	Falta de oportunidad para la prestación de servicios de imagenología de segundo y tercer nivel	853	2.183	Valle, Antioquia, Norte de Santander
7	Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO PBS	1.554	2.110	Valle, Antioquia, Bolívar
8	Demora en el reconocimiento de reembolsos (viáticos)	984	1.817	Magdalena, Sucre, Antioquia
9	No aplicación de normas, guías o protocolos de atención	1.085	1.460	Valle, Santander, Atlántico
10	Deficiencias en la seguridad del paciente	231	1.277	Santander, Valle, Antioquia

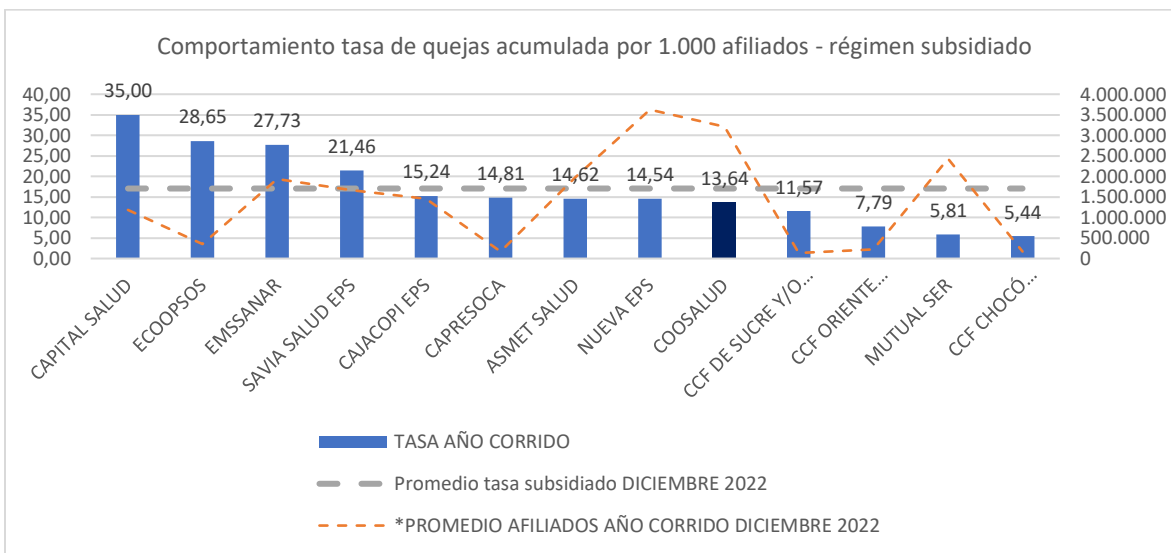
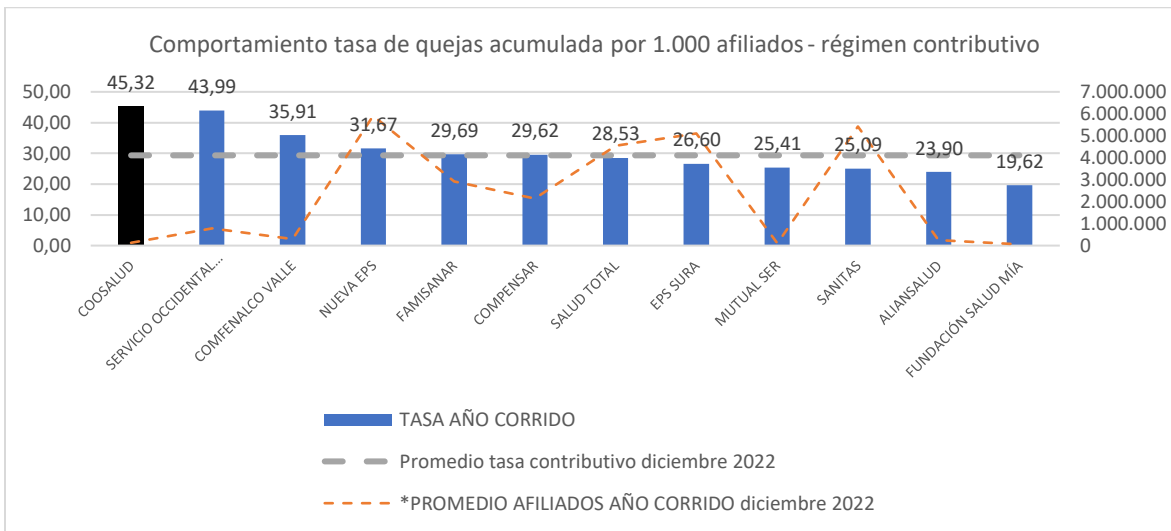
Quejas canal Supersalud

En el ranking de la tasa de quejas por 1.000 afiliados, que la Supersalud publica cada mes, Coosalud régimen contributivo cerró el 2022 con una tasa de 45,32. Por su parte, en Coosalud régimen subsidiado se tuvo una tasa de 13,64 por 1.000 afiliados y se ubicó en la novena posición, por debajo del promedio nacional.

El incremento que se tuvo en la tasa del régimen contributivo (en más del 100%) se debió principalmente a la población cedida de las EPS liquidadas, en su mayoría de Coomeva y Medimás (interpusieron cerca de 5.000 quejas, el mismo número que todos los usuarios del contributivo presentaron durante 2021), quienes acudieron directamente al canal de la Supersalud a pedir los servicios (procedimientos,

medicamentos, consultas de medicina especializada) que su anterior asegurador había desatendido.

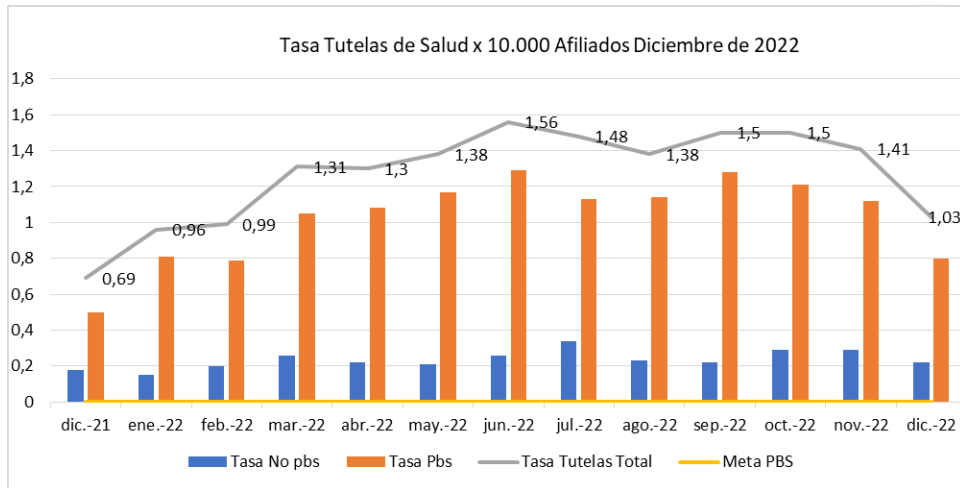
Desde el área de mercadeo se han implementado diversas estrategias: nuevos canales focalizados de venta de la afiliación, automatización de procesos operativos y respuestas en tiempos de valor no superiores a 48 horas. Lo anterior, ha permitido disminuir la interposición de quejas y generar grandes expectativas que repercuten en la satisfacción de nuestros afiliados.



*Fuente: <https://www.supersalud.gov.co/es-co/nuestra-entidad/cifras-y-estadisticas>

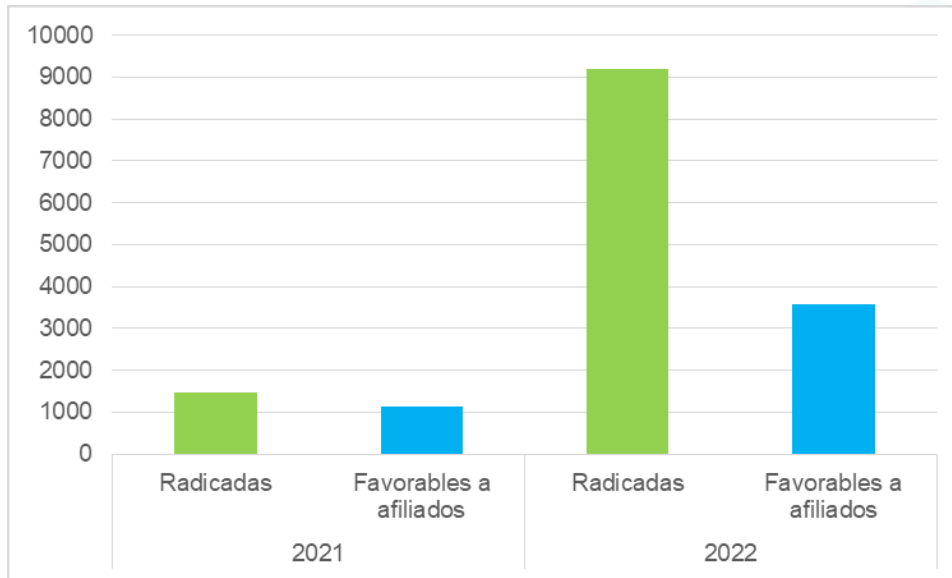
Acciones de Tutela

Se recibieron 5.915 acciones de tutelas en salud, de las cuales 1.028 corresponden a solicitud de servicios de salud No PBS y 4.887 a servicios PBS, presentando un incremento del 95% con relación al año 2021.



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 2021 y 2022.



Motivos Generales	Fallos de tutela favorables a usuarios 2021	Fallos de tutela favorables a usuarios 2022
Asignación de cita medicina general	232	632
Asignación de cita medicina especializada	7	3
Atención ambulatoria especializada (Consulta, Radiología, laboratorio clínico, TAC, resonancias, Estudios invasivos)	100	413
Atención ambulatoria general (Consulta, Radiología, laboratorio clínico, TAC)	17	7
Atención domiciliaria	37	101
Centro de rehabilitación	6	18
Cirugía bariátrica	9	18
Insumos PBS	182	133
Laboratorio e imagenología NO PBS	4	2
Medicamentos NO PBS	156	130
Medicamentos PBS	135	580
Otros	85	188
Pañales	15	46

Motivos Generales	Fallos de tutela favorables a usuarios 2021	Fallos de tutela favorables a usuarios 2022
Procedimiento No Quirúrgico PBS	124	269
Procedimiento Quirúrgico PBS	166	477
Procedimiento Quirúrgico NO PBS	28	15
Dispositivos médicos	4	6
Remisión a nivel de mayor complejidad	37	59
Silla de ruedas	61	184
Suplementos nutricionales	16	26
Tratamiento integral + No PBS	48	50
TOTAL	1469	3357

Gestión Asociaciones de Usuarios

En total Coosalud cuenta con 233 asociaciones de usuarios, ASODEUS², en las que participan 1.278 líderes comunitarios.

Sucursal	Municipio
Antioquia	38
Atlántico	10
Bolívar	17
Boyacá	30
Cesar	10
Córdoba	10
Regional Centro	5
Magdalena	25
Norte de Santander	12
Santander	46
Sucre	12
Regional Suroccidente	18
Total	233

² Asociación de Usuarios de Coosalud - ASODEUS

Capacitaciones:

1. Formación de Formadores (600 líderes)
2. DRP Diagnóstico Rápido Participativo (720 líderes)
3. Formación de Formadores (1.020 líderes)
4. Gestión Documental (420 líderes)

Líderes formados por sucursal:

- **Antioquia:** 270 líderes capacitados, en 42 municipios, para un total de 495 capacitaciones.
- **Atlántico:** 71 líderes capacitados; 132 sesiones de capacitaciones en 11 municipios.
- **Bolívar:** 127 líderes capacitados; 228 sesiones de capacitación en 19 municipios
- **Boyacá:** 219 líderes capacitados; 360 sesiones de capacitación en 30 municipios.
- **Cesar:** 48 líderes capacitados; 57 sesiones de capacitación en 5 municipios.
- **Córdoba:** 90 líderes capacitados; 216 sesiones de capacitación en 18 municipios.
- **Regional centro:** 34 líderes capacitados; 6 sesiones de capacitación en 6 municipios.
- **Magdalena:** 130 líderes capacitados; 324 sesiones de capacitación en 27 municipios.
- **Norte de Santander:** 47 líderes capacitados; 120 sesiones de capacitación en 10 municipios
- **Santander:** 253 líderes capacitados; 506 sesiones de capacitación en 46 municipios
- **Sucre:** 66 líderes capacitados; 39 sesiones de capacitación en 16 municipios.
- **Valle del Cauca:** 196 líderes capacitados; 181 sesiones de capacitación en 15 municipios.

Participación Social en Salud

Los Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET) son un instrumento especial de planificación y gestión a 15 años, que tienen como objetivo estabilizar y transformar los territorios más afectados por la violencia, la pobreza, las economías ilícitas y la debilidad institucional, y así lograr el desarrollo rural que requieren 172 municipios.

Estamos en 59 de los 172 municipios PDET y tenemos 754.971 afiliados PDET (corte 31 de diciembre de 2022). Estamos en 10 de las 17 subregiones PDET. Tenemos 10 planes de acción en marcha:

1. Subregión CATATUMBO
2. Subregión MUNICIPIOS SUSTITUCIÓN DE CULTIVOS:
 - A. Barrancominas, Guainía
 - B. Dagua, Valle del Cauca
3. Subregión ALTO PATÍA Y NORTE DE CAUCA
4. Subregión SUR DE BOLÍVAR
5. Subregión MONTES DE MARÍA
6. Subregión PACÍFICO MEDIO
7. Subregión SIERRA NEVADA
8. Subregión SUR DE CÓRDOBA
9. Subregión SUR DE TOLIMA
10. Subregión Arauca

Mecanismos de atención prioritaria para personas con derechos a atención prioritaria o preferencial.

El despliegue del Protocolo de Atención al Usuario con Enfoque Diferencial en Coosalud se lleva a cabo a través del Manual de Atención al Usuario con un capítulo sobre Atención Diferencial, en el que velamos por la eliminación de actos de discriminación, diferencias innecesarias y evitables en detrimento de la autoestima de nuestros afiliados.

¿Qué es atender con Enfoque Diferencial?

Es atender a un ser humano conociendo su contexto, entendiendo su necesidad particular y actuando de forma que se sienta comprendido, respetado y tratado sin diferencias. De igual a igual. Con dignidad.

Actividades realizadas durante 2022

- Reconocimiento a Coosalud como experiencia destacada en el Segundo Intercambio Distrital de Experiencias Exitosas de Servicio a la Ciudadanía en Salud con Enfoque Diferencial
- Curso virtual certificado de lengua de señas y atención diferencial para el equipo de atención al usuario de todo el país. (duración: 1 mes).

- Capacitación presencial en Regional Centro sobre tipo de atenciones diferenciales.
- Capacitación presencial en lengua de señas y braille de manera presencial en Regional Centro.

Informe de encuestas de satisfacción y plan de mejora implementados – Encuesta del Centro Nacional de Consultoría para Coosalud

El Centro Nacional de Consultoría, CNC, entregó los resultados de la Encuesta de Satisfacción correspondientes al cuarto trimestre de 2022, en la que se realizaron 1.280 encuestas en todo el país, con un nivel de confianza del 95%.



Hallazgos generales

- 1 Se tiene una **imagen positiva del personal de la salud**, en donde se resalta el **compromiso e implicación** que tienen por el **bienestar de los usuarios**. Sin embargo, hay departamentos en donde el estrés es evidente durante la atención recibida
- 2 El **servicio de Farmacia** se identifica como **problemático** debido a las largas filas de espera, **baja cantidad de medicamentos** y la **ausencia de espacios** óptimos de espera para los usuarios.
- 3 En términos generales, las instalaciones de las IPS cuentan con el mobiliario necesario para brindar la atención a los usuarios, **son espacios cómodos y agradables**
- 4 El **canal de solicitud de citas** que permite **mayor efectividad y comodidad** a los usuarios es el de **WhatsApp, seguido del presencial y por último el telefónico**. El canal telefónico puede ser demorado, por lo que prefieren la presencialidad en muchos casos para asegurar la cita
- 5 Se destaca la **calidad del talento humano** durante las **consultas médicas**.
- 6 El servicio de urgencias no se percibe como un proceso de alta importancia para las IPS, pues se califica **como demorado y poco eficiente**



Modelo de las relaciones

TTB = % Extremadamente probable + Muy probable



*% de usuarios que hacen gran esfuerzo para acceder a los servicios de Coosalud

**PQRS TTB = % Excelente + muy buena + buena
**PQRS= Se refiere a la atención que se dio cuando presentaron la PQRS

- **El servicio de farmacia (37%):** durante el trimestre mejoramos cuatro puntos porcentuales en este atributo. Las sucursales con mejor calificación fueron Córdoba y Arauca con 48% y Antioquia y Santander con 46%. El peor desempeño lo tuvo Cundinamarca con 22%. Segundo motivo de los PQR.
- **Las comunicaciones (83%):** disminuimos un punto. Vale la pena destacar que las comunicaciones de Coosalud hacia el afiliado están muy bien percibidas y raramente se baja del 80% de satisfacción. Se destacan en este trimestre: Santander con 92%, Boyacá con 91% y Antioquia y Bolívar con 86%.
- **El servicio de asignación de citas (36%):** el mismo resultado del trimestre anterior. Tengamos presente que asignación de citas sigue siendo el motivo más recurrente en los PQR. El mejor desempeño lo tuvieron Magdalena con 49%, Boyacá con 44% y Atlántico con 42%.
- **Esfuerzo (11%):** mientras más bajo, mejor (como la Huella de Carbono). Es preocupante el resultado de Cundinamarca, con un 23% y extraordinario el comportamiento de Santander y de Boyacá con 6%.
- **Calidad IPS (47%):** mejoramos un punto porcentual; respecto a la satisfacción con nuestra red de IPS, los mejores resultados los obtuvieron Arauca con 55%, Santander con 54%, Bolívar y Norte con 53%.
- **Liderazgo (79%):** El mejor resultado está en Boyacá, con 89%, luego Santander con 85% y Antioquia con 84%. En general en todas las sucursales el liderazgo está positivamente calificado. Recordemos que este indicador está atado al desempeño del gerente, a cómo lo perciben nuestros afiliados en su territorio. La presencia en el territorio en contextos de participación social en salud o en actividades de responsabilidad social puede contribuir a mejorar este indicador.
- **Ética (82%):** se destacan Boyacá con 91% y Santander con 90%. Este indicador es muy sensible porque, aunque pareciera una entelequia filosófica, la percepción ética apalanca la sostenibilidad y la reputación de los negocios. Retrocedimos dos puntos porcentuales en este trimestre.
- **Cumplimiento promesa de valor (82%):** la promesa se honra materializando el derecho a la salud. Retrocedimos dos puntos en el periodo. Se destacan en este atributo Arauca, Antioquia y Santander.
- **Amor (85%):** Retrocedimos seis puntos porcentuales. El Amor hacia Coosalud por parte de nuestros usuarios está más alto en Boyacá, Atlántico y Antioquia. Este atributo facilita la recomendación y fortalece la lealtad. Está ligado a la ética.
- **Deseo de Recomendar (68%):** el desempeño más alto lo tuvo Antioquia. Vale la pena reiterar que el deseo de recomendar es la palanca de Arquímedes (“Dadme un punto

de apoyo y moveré el mundo”) para crecer en el contributivo. Este deseo, además, está ligado a la calidad percibida y a la atención, tanto presencial como de resolución de PQR.

- **Esfuerzo (11%):** El indicador de esfuerzo CES (Customer Effort Score) al contrario del NPS (Net Promoter Score) con el que se miden los otros atributos, es como la Huella de Carbono, o sea, mientras más bajo el porcentaje mejor es el resultado. En este cuarto trimestre de 2022 nos mantuvimos en el 11%, muy cerca del ideal en el sector que está en 10%.

Hay cinco conceptos que son vitales para el crecimiento y sostenibilidad de la EPS: **la lealtad, la intención de recomendar y si al usuario le importa que dejemos de existir**, ligados además a la percepción que el usuario tiene sobre el liderazgo y sobre nuestro cumplimiento de la promesa de valor.

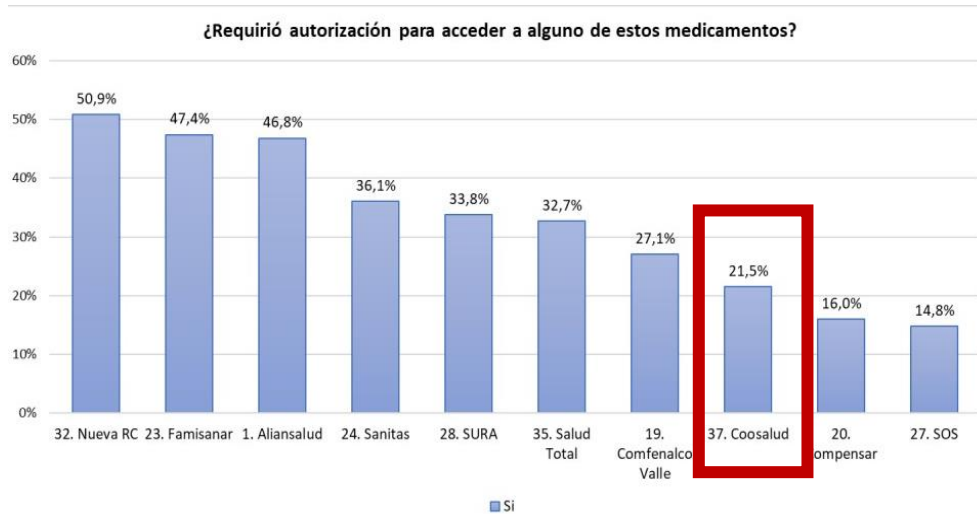
Estudio Nacional de Evaluación de los Servicios de la EPS – Régimen Contributivo y Subsidiado 2022

CONTRIBUTIVO	Citas prioritarias cita no programada															Base
	Medicina general	médico familiar	Medicina interna: internista	cirugía general	Pediatría	Obstetricia control embarazo	Ginecología, sin incluir embarazo	Otras consultas de medicina especializada	Odontología	Exámenes de laboratorio	Imágenes o pruebas diagnósticas	Procedimiento quirúrgico ambulatorio	Tratamientos asistidos: quimioterapia, radioterapia	Terapias en la EPS: físicas, respiratorias, etc.		
ALIANSA SALUD EPS S.A.	81%	82%	100%	93%	59%	-	-	100%	68%	64%	84%	74%	57%	-	50%	7.153
COMPENALCO VALLE EPS	54%	60%	78%	79%	77%	100%	-	100%	89%	86%	93%	97%	100%	100%	100%	18.943
COMPENSAR EPS	53%	82%	61%	82%	99%	100%	100%	74%	80%	67%	90%	75%	100%	-	46%	127.006
COOSALUD EPS S.A.	57%	73%	98%	94%	33%	-	100%	100%	29%	92%	67%	79%	100%	-	100%	16.342
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S.	82%	82%	97%	82%	65%	100%	80%	79%	97%	79%	92%	93%	82%	100%	83%	240.775
EPS FAMILIAR S.A.S.	41%	75%	75%	70%	76%	48%	-	70%	53%	63%	73%	95%	89%	100%	66%	76.884
EPS SURAMERICANA S.A.	78%	85%	76%	79%	92%	41%	100%	78%	77%	84%	93%	92%	73%	37%	74%	278.462
NEUEVA EPS S.A.	78%	76%	72%	72%	86%	100%	74%	85%	76%	83%	86%	79%	80%	80%	69%	398.558
SALUD TOTAL ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD	74%	75%	90%	79%	86%	100%	88%	91%	87%	71%	81%	92%	78%	63%	78%	277.771
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD EPS	72%	62%	82%	73%	19%	100%	-	83%	67%	81%	65%	48%	87%	51%	56%	61.260

SUBSIDIADO	Citas prioritarias cita no programada															Base
	Medicina general	médico familiar	Medicina interna: internista	cirugía general	Pediatría	Obstetricia control embarazo	Ginecología, sin incluir embarazo	Otras consultas de medicina especializada	Odontología	Exámenes de laboratorio	Imágenes o pruebas diagnósticas	Procedimiento quirúrgico ambulatorio	Tratamientos asistidos: quimioterapia, radioterapia	Terapias en la EPS: físicas, respiratorias, etc.		
ALIANZA MEDELLIN ANTIOQUIA EPS S.A.S. "SAVIA SALUD EPS"	77%	78%	70%	55%	62%	100%	100%	88%	34%	72%	74%	46%	47%	-	100%	48.543
ASMET SALUD EPS S.A.S.	61%	66%	67%	65%	64%	100%	100%	78%	86%	77%	79%	88%	59%	54%	84%	68.644
ASOCIACION MUTUAL SER EMPRESA SOLIDARIA DE SALUD ENTIDAD	79%	80%	96%	81%	100%	79%	100%	79%	78%	83%	85%	97%	100%	-	97%	1.648
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR CAJACOPI ATLÁNTICO	46%	79%	82%	86%	80%	100%	-	100%	88%	84%	90%	88%	83%	63%	90%	22.237
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPENSAR	51%	85%	96%	34%	32%	-	100%	64%	48%	58%	97%	66%	100%	100%	49%	4.501
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE LA GUAJIRA "COMIFAGUAJIRA"	83%	85%	100%	61%	100%	-	100%	84%	85%	86%	82%	88%	100%	40%	78%	11.665
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL CHOCÓ	58%	80%	100%	92%	100%	-	100%	100%	100%	87%	62%	100%	73%	100%	22%	2.704
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL HUILA "COMFAMILIAR"	77%	69%	100%	39%	87%	-	100%	65%	96%	70%	72%	100%	100%	52%	87%	5.791
CAPITAL SALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD DEL RÉGIMEN SUBSIDIADO SAS "CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S."	57%	61%	88%	100%	81%	-	-	77%	73%	77%	84%	93%	100%	-	64%	21.447
CAPRESOCA E.P.S.	65%	95%	100%	96%	100%	-	100%	80%	64%	85%	89%	94%	70%	100%	100%	3.670
COOSALUD EPS S.A.	73%	76%	83%	78%	59%	87%	91%	84%	64%	72%	79%	84%	57%	32%	46%	166.507
ECOPOSOS EPS SAS	53%	63%	33%	54%	29%	92%	100%	76%	34%	85%	60%	64%	66%	45%	60%	15.711
EMSSANAR S.A.S.	68%	79%	64%	88%	88%	-	100%	62%	80%	66%	88%	75%	86%	93%	90%	58.792
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S.	76%	89%	100%	78%	84%	100%	37%	88%	87%	66%	84%	92%	97%	-	95%	71.932
EPS FAMILIAR S.A.S.	63%	65%	100%	59%	100%	100%	45%	96%	97%	83%	99%	100%	100%	-	88%	20.312
EPS SURAMERICANA S.A.	90%	84%	91%	86%	72%	100%	-	92%	82%	84%	74%	86%	72%	54%	77%	20.491
NEUEVA EPS S.A.	66%	74%	86%	74%	73%	68%	55%	88%	72%	67%	72%	67%	87%	67%	93%	5.520
SALUD TOTAL ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD	77%	82%	74%	82%	91%	100%	100%	82%	93%	84%	92%	84%	87%	-	92%	47.563
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO EPS CONVIVA	-	56%	76%	78%	93%	100%	71%	100%	87%	77%	58%	74%	84%	100%	63%	13.889

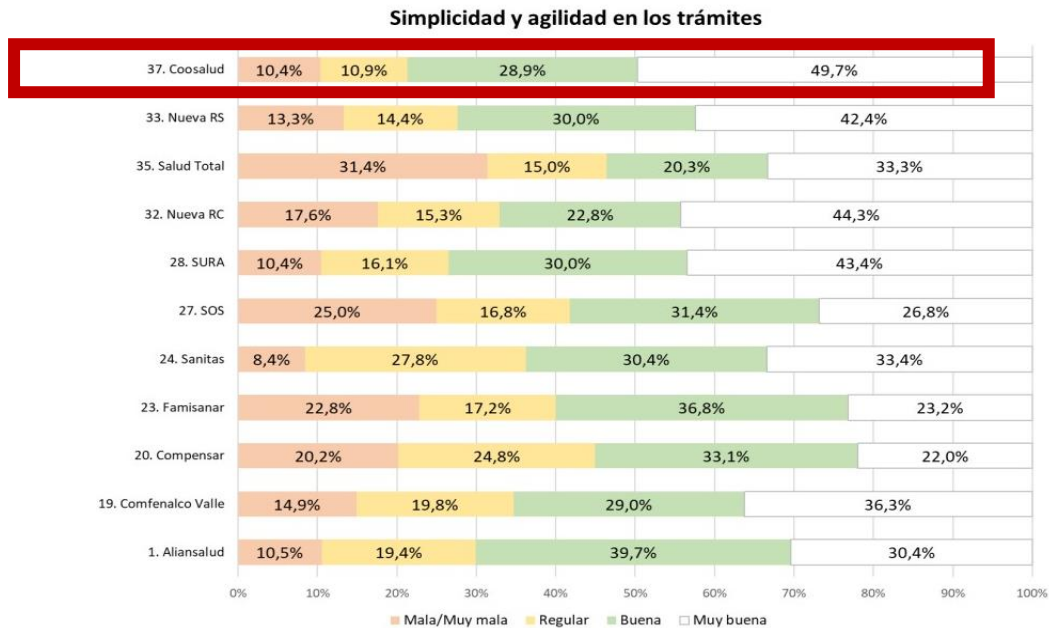
Fuente: Estudio Nacional de Evaluación de los Servicios de la EPS – Régimen Contributivo y Subsidiado 2022

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 medicamento 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).



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

De la Gestión de la contratación

Durante el año 2022, la red de prestadores de servicios de salud de COOSALUD EPS estuvo conformada por Proveedores de Tecnologías e Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud públicas y privadas en los territorios donde se tiene población afiliada, de los cuales 98 están registrados como prestadores de alta complejidad, 454 de mediana complejidad y 435 de baja complejidad, garantizando con esta red de servicios una atención digna, oportuna y de calidad, para un total de 987 prestadores.

La red de prestadores se articula atendiendo 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.

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:

DEPARTAMENTO	No. DE PRESTADORES
ANTIOQUIA	130
ATLÁNTICO	71
BOGOTÁ, D.C.	26
BOLÍVAR	120
BOYACA	128
CESAR	46
CÓRDOBA	94
GUAINÍA	9
MAGDALENA	114
NACIONAL	9
NORTE DE SANTANDER	46
SANTANDER	115
SUCRE	71
VALLE DEL CAUCA	138
Total general	963

Red de dispensación de medicamentos

DEPARTAMENTO	No. PROVEEDORES
ANTIOQUIA	42
ATLÁNTICO	3
BOGOTÁ, D.C.	2
BOLÍVAR	6
BOYACA	13
CESAR	2
CÓRDOBA	6
GUAINÍA	2
MAGDALENA	9
NACIONAL	1
NORTE DE SANTANDER	2
SANTANDER	18
SUCRE	5
VALLE DEL CAUCA	12
Total general	108

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	%
Cápita	39%
Pago Global Prospectivo	13%
Pago por episodio	1%
Pago por evento	36%
Paquete Integral	7%
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 7% de la contratación a nivel nacional.

Pago por evento: 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 14% 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)

Capitación: El 39% 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.

Datos de la EPS

Un buen lugar para trabajar

Somos 2800 colaboradores trabajando unidos por el bienestar de los usuarios inspirados por un mismo propósito. Y de estos colaboradores, el 74% son mujeres y gran parte de ellas ocupan cargos directivos. De otro lado, un 25% de los colaboradores son jóvenes. Para complementar el servicio que nuestros afiliados requieren, la plantilla de empleados que laboran desde las empresas de grupo corporativo, que busca de una mejor prestación de servicio 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 3.5 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. En materia de calidad de vida en el trabajo, es pionera en implantar el modelo de gestión del bienestar y felicidad en el trabajo, con beneficios emocionales que ayudan a mantener el equilibrio entre el trabajo, la familia y lo personal del colaborador y gracias a eso en estos momentos en curso de obtener la certificación como empresa familiarmente responsable por la Fundación más Familia de origen español.

El crecimiento de la planta de personal acorte de diciembre 2022 y en comparación con el año anterior, fue del 12%, siendo Valle, Norte de Santander y Bogotá los departamentos donde mayor crecimiento de la plantilla de personal se dio.

SUCURSAL	2021	2022	% DE CRECIMIENTO
ANTIOQUIA	126	131	4,0%
ATLANTICO	78	76	-2,6%
BOGOTA	32	39	21,9%
BOLIVAR	92	96	4,3%
BOYACA	58	69	19,0%
CESAR	39	40	2,6%
CORDOBA	42	41	-2,4%
GUAINIA	7	8	14,3%
MAGDALENA	83	83	0,0%
NACIONAL	169	220	30,2%
NORTE DE SANTANDER	49	59	20,4%

SANTANDER	113	125	10,6%
SUCRE	45	46	2,2%
VALLE	112	133	18,8%
Total, general	1045	1166	12%

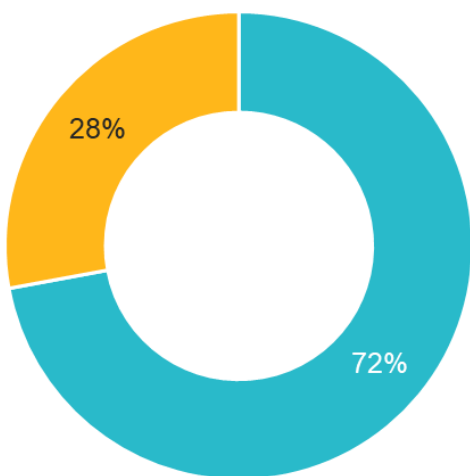
Fuente: elaboración propia BD Nómina 2021 – 2022.


Con esto se demuestra que, la compañía aporta de manera importante a la disminución del desempleo en el país, generando mejores condiciones de vida a los colombianos con acceso a un trabajo digno.

Demografía

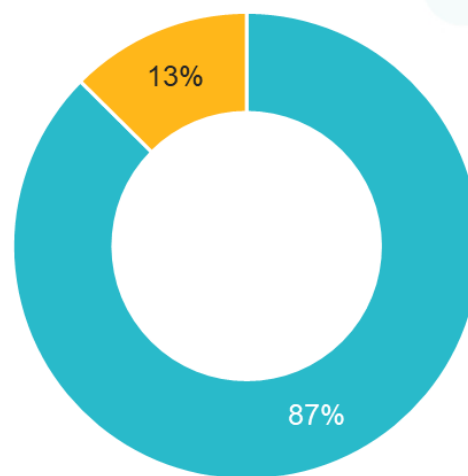
Nuestra fuerza laboral está distribuida en las distintas regiones del país y la característica principal de la conformación de su estructura es su composición por género e identidad. el mayor número de colaboradores está representado por mujeres, quienes consideramos por política, poseen en mayor medida la competencia que se requiere para atender a nuestros afiliados. La humanización, la empatía y calidez humana, si bien son atributos que cualquier ser humano puede tener, hemos evidenciado a través de nuestros procesos de selección, que el género femenino lo tiene más presente que el masculino.

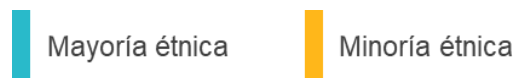
Género




 Femenino Masculino

Identidad étnica

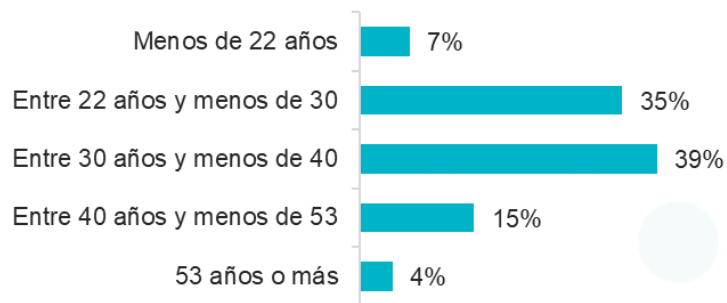



 Mayoría étnica Minoría étnica

Fuente: elaboración propia base de datos y encuesta interna 2022.

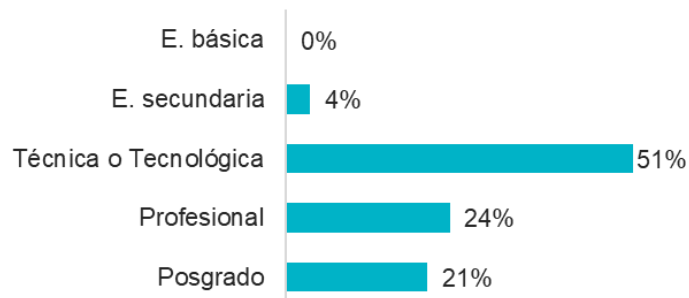
Un poco más del 70% de los colaboradores se encuentra en edad relativamente joven. Poseen cierta experiencia laboral y madures emocional lo que hace que la permanencia dentro de la compañía sea superior a los 5 años, pues son personas que se encuentran en la etapa productiva y de desarrollo profesional y familiar. De otro lado, también son en su mayoría, profesionales y muy bajo porcentaje de colaboradores no ha iniciado estudios universitarios en la compañía se ofrecen programas de formación interno y externo que no solamente proveen conocimientos técnicos en el oficio o del cargo, sino que además aporta desarrollo profesional y especialización en el campo de acción de su rol dentro de la compañía.

Edad



Fuente: elaboración propia base de datos y encuesta interna 2022.

Formación académica



Fuente: elaboración propia base de datos y encuesta interna 2022.

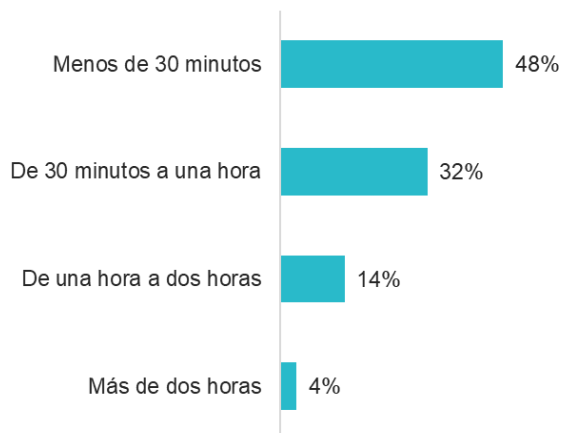
Antigüedad



Fuente: elaboración propia base de datos y encuesta interna 2022.

Los colaboradores de Coosalud normalmente residen en lugares retirados de la oficina de atención a los usuarios. Por esto, la compañía ha incluido dentro de sus beneficios al colaborador, el servicio de ruta de transporte. Este servicio es empleado en las regionales donde el colaborador tiene dificultades de movilidad y es posible por su ubicación geográfica hacer uso del servicio. El propósito de este beneficio es contribuir en la disminución del tiempo empleado en el transporte para llegar de casa hacia la oficina y viceversa.

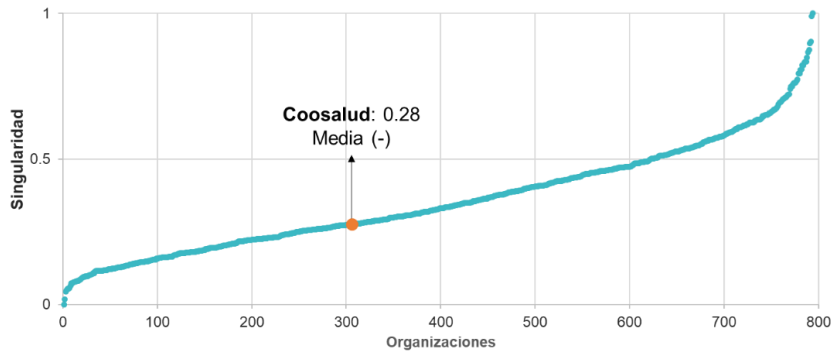
Tiempo de desplazamiento hacia el trabajo:



Fuente: elaboración propia base de datos y encuesta interna 2022.

No obstante, a estos datos demográficos de la compañía, nos muestran que la compañía se encuentra en un nivel promedio de la mediana del mercado laboral. Por consiguiente, el plan a seguir dentro de la estrategia es proporcionar más y mejores beneficios que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida en el trabajo del colaborador y esto repercuta en la calidad de vida en sus hogares y la sociedad en general.

Singularidad de la empresa:



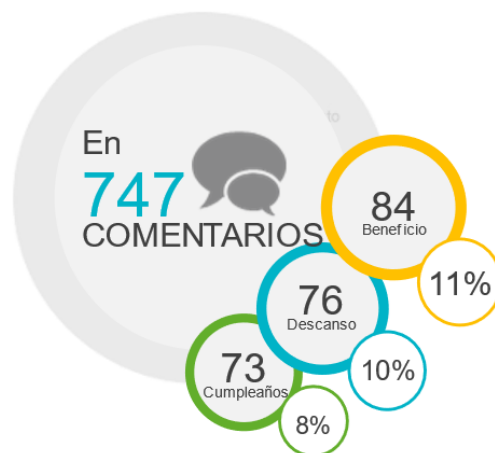
Fuente: elaboración propia base de datos y encuesta interna 2022.

Beneficios otorgados a colaboradores:

Coosalud se ha caracterizado por ser una empresa considerada y valorada como un Buen Lugar para Trabajar y es apetecida por los jóvenes profesionales que hay en el mercado. El principal componente que atrae a la fuerza laboral es el salario, el cual es competitivo y se encuentra en la media del mercado, nunca por debajo. Seguido a esto, el portafolio de beneficios emocionales, que cobran mayor valor y sentido hoy día, antes que los económicos, pues el tiempo para compartir en familia o el acceso a nuestros programas de bienestar y desarrollo del ser humano, han cobrado mucha importancia en estos tiempos de crisis y pandemia mundial.

Las valoraciones internas nos han demostrado que el camino recorrido en materia de bienestar y beneficio emocional son los que proporcionan el equilibrio deseado, y que los proyectos de desarrollo y acompañamiento al ser humano que labora en la compañía están fundados en lo que ellos esperan recibir como reconocimiento a su labor y entrega.

¿Qué hace de este un Gran Lugar para Trabajar?



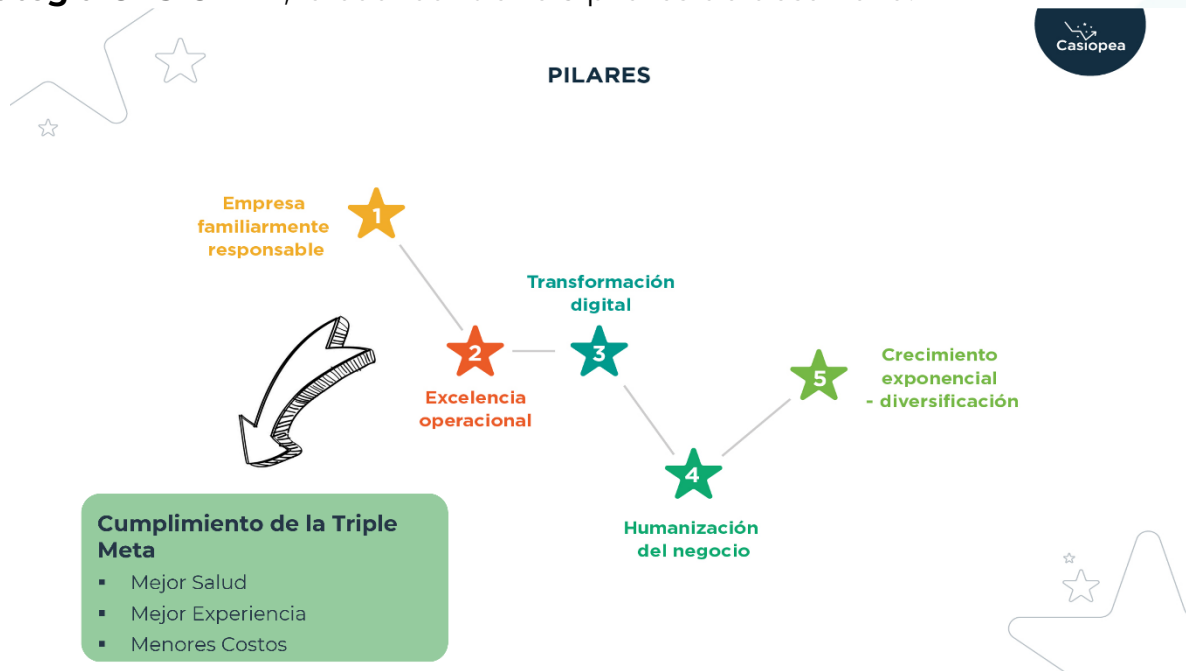
Great Place to Work® Colombia | People's Voice S.A.S.

Fuente: medición de clima laboral GPTW 2021-2022.

5. ¿Qué nos espera?

El 2.023 se presenta como un año con altas incertidumbres económicas, sociales y políticas, y con unas tendencias globales que igualmente impactan el sector salud (envejecimiento de la población, transición epidemiológica, aumento de enfermedades crónicas) sin embargo **nuestra estrategia seguirá la línea de alcanzar nuestro propósito de Añadir años de vida saludable a nuestros afiliados**, esto es garantizar que a los usuarios les llegue la salud que requieren, **mantenerlos sanos** y en caso de enfermarse **garantizarles un acceso oportuno y de calidad** a los servicios de salud.

Dentro de este escenario de incertidumbre y tendencias, hemos concebido la **estrategia CASIOPEA**, la cual contiene 5 pilares de desarrollo:



El desarrollo de estos pilares será trabajado de manera integrada y sincronizada para lograr igualmente la triple meta

Estos pilares se relacionan con:

Humanización del negocio: este es el principal eje y se focaliza en darle valor al afiliado a través de resultados en salud y un tránsito por la red de servicios que sea una gran experiencia para ellos. E igualmente dándole un mayor valor al sistema al brindar una población con mayores años de vida saludable sumados a unos menores

costos, igualmente le estamos cumpliendo a la sociedad porque estamos haciendo eficiente uso con los recursos y brindando una mayor expectativa de vida “saludable”.

Empresa familiarmente responsable: Para COOSALUD es fundamental contar con un equipo humano completamente comprometido con el propósito de la Organización y familiarmente responsable, lo cual se entiende como el equilibrio entre el tiempo dedicado a la familia y el dedicado al trabajo, y esto lograra un bienestar para todos nuestros empleados. Este pilar también involucra un entrenamiento y formación para tener un mejor desempeño dentro del rol que desempeñamos en la Organización y una compensación justa y emocional también contribuirá con unos empleados comprometidos con el propósito de la Organización y en Salvar Vidas.

El **tercer pilar es la eficiencia operacional**, el cual es básico para alcanzar los resultados en salud debido a que implica tener unos procesos simples y orientados al usuario. Así mismo demos velar por una eficiencia en toda la cadena de valor del aseguramiento y es así como tenemos que pensar PHYGITAL digital donde sea posible y físico donde sea necesario. Y por último dentro de este componente se propende por estar enfocado en los resultados.

El Cuarto Pilar es **la transformación digital**, porque tenemos que hacer una combinación de todos los recursos y uno de ellos es el acceso a la tecnología, la alfabetización digital, el pensamiento digital y la disrupción tecnológica.

El **Quinto Pilar es el crecimiento** considerando donde podemos aportar mayor valor a nuestros grupos de interés, lo cual esta orquestado a través de una estrategia de marketing ordenada y seguir desarrollando un ecosistema digital de salud. Este crecimiento esta diversificación debe estar enmarcado dentro de un gobierno corporativo sólido.

Cordialmente,

Jaime González Montaña
Presidente Ejecutivo