

Acta de la audiencia pública de rendición de cuentas periodo 2023.

Julio 11 de 2024

COOSALUD
Desde 1994 generando bienestar



Rendición de cuentas

Coosalud- Gestión 2023

En el Barrio Bocagrande, Av. San Martín Cra. 2 #11 - 81, Torre Coosalud, Cartagena de Indias D.T y C., República de Colombia, a las 10:00 a.m. del 11 de julio de 2024, se celebró la audiencia pública de rendición de cuentas de Coosalud Entidad Promotora de Salud - Coosalud EPS S.A., (en adelante "Coosalud" o la "EPS"), previa convocatoria hecha de acuerdo con lo dispuesto en las Circulares 06 de 2020, 08 de 2018 y 007 de 2017 de la Superintendencia Nacional de Salud, publicada el 6 y 16 de junio de 2023 en el diario El Tiempo y en todas las plataformas digitales de la EPS.

Esta audiencia de rendición de cuentas se transmite por los canales virtuales de la Sociedad de acuerdo con lo dispuesto en la Circular Externa 006 de 2020 de la Superintendencia Nacional de Salud. Se encuentran presentes las asociaciones de usuarios, cuya interacción quedó registrada en la transmisión en vivo y en el control de asistencia, el cual hace parte integral de la presente acta.

El doctor Luis Fernando Caicedo, presidente de la Junta Directiva de la EPS, preside la audiencia, y da la bienvenida a los afiliados y demás grupos de interés a la audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2023. Expresa que este espacio se propicia para rendir cuentas de nuestra gestión como un ejercicio responsable de transparencia y de identificación de los asuntos relevantes en los que la EPS deben seguir trabajando para prestar mejores servicios y atender mejor los intereses de los grupos de interés.

Para ello, da la palabra a la doctora Natalia Largo González, Representante Legal Suplente del presidente Ejecutivo de Coosalud EPS S.A.

La doctora Natalia Largo González, Representante Legal Suplente del presidente Ejecutivo de Coosalud, da la bienvenida a los proveedores, afiliados, personal del Gobierno, amigos, asociados de la Cooperativa Coosalud, miembros de la Junta Directiva Coosalud EPS, colaboradores y público en general que se encuentran conectados a la audiencia de rendición de cuentas.

Presenta todas las dimensiones de la gestión del año 2023: entorno macroeconómico, entorno sector salud, resultados de la EPS, gestión del aseguramiento, ejecución financiera, mejor salud, gestión de referencia y contrarreferencia, gestión hospitalaria, mayor satisfacción, gestión de la atención del usuario, participación social en Coosalud, Coosalud como empresa familiarmente responsable y el portafolio de proyectos 2023.

Se deja constancia que esta audiencia pública de rendición de cuentas virtual pudo evaluarse con el formulario en línea disponible; la presentación de la gestión a 2023 disponible para consulta en la página web de Coosalud. Puede accederse usando el siguiente enlace: <https://coosalud.com/rendicion-de-cuentas/>, haciendo clic en la opción Descargar Presentación de Resultados 2023.



1. Desarrollo de la audiencia

Macrotendencias.

La salud mundial continúa siendo un objetivo de importancia en la agenda global. Se evidencian tendencias como:

- Aumento de los costos médicos
- Transformación de los sistemas sanitarios.
- Respuesta de las aseguradoras frente a la contención del costo.
- Carencias en cuanto a atención en salud mental, salud femenina y beneficios inclusivos.

En 2023, la tasa de tendencia médica se incrementó debido a la inflación, y la frecuencia junto con los cambios en la combinación de tratamientos.

De cara al 2024, los datos reflejan que la inflación médica global se situará ligeramente por debajo, en 11,7%, consecuencia de la ralentización prevista por la inflación, si bien seguirá siendo superior a los niveles anteriores a la pandemia.

Economía colombiana y perspectivas en 2024

En 2023, el entorno macroeconómico en Colombia evidenció:

- Enfriamiento en la demanda.
- Incertidumbre y baja inversión.
- Volatilidad en los mercados.
- Agudización de la inseguridad.

El 2024 se centrará en:

- Reactivar la construcción y poner en marcha proyectos de infraestructura.
- Crear condiciones que generen confianza en el sector empresarial.
- Enfocar en la regulación, generación de empleo y reducción de la informalidad.

De acuerdo con las cifras reportadas por el Ministerio de Salud y Protección Social, el país cerró el 2023 con una población total de 51.861.331 personas afiliadas al sistema, lo que representa un 99% de la población.

En Colombia, el gasto de bolsillo en salud es el más bajo de Latinoamérica, con el sector público que cubre el 75% del gasto total en salud.



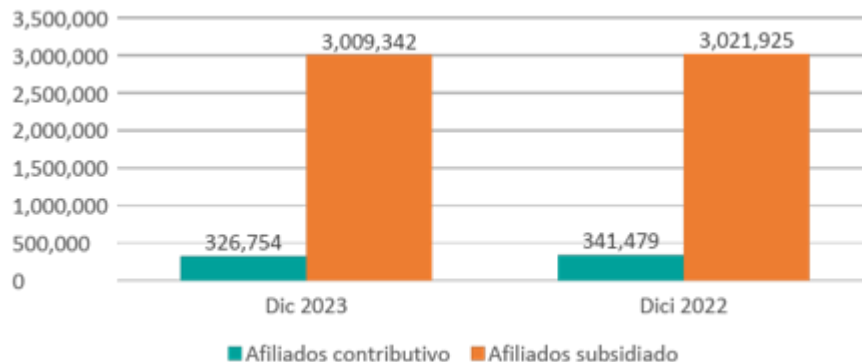
RESULTADO DE LA EPS.

a. Gestión del Aseguramiento.

A diciembre de 2023, Coosalud se consolida como la 5° EPS, con una participación de 6,9% del total del mercado (3.336.096 afiliados). La participación de mercado para el régimen subsidiado se ubica en un 11,8% y para el régimen contributivo en un 1,5%.

De manera consolidada, la EPS cerró 2023 afiliados en el régimen subsidiado y contributivo de la siguiente manera:

Total población	Acumulado año		
	Dic-23	Dic-22	%Var
Afiliados contributivo	326.754	341.479	-4.31%
Afiliados subsidiado	3.009.342	3.021.925	-0.42%
Total	3.336.096	3.363.404	-0.81%



Fuente de creación propia Coosalud

b. Mejor Salud.

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

En la EPS se tienen 908.226 personas mayores de 50 años, 1.656.802 personas entre 15 y 45 años y 771.068 entre 0 y 14 años.

El costo total en salud creció un 25% en 2023 y el costo por persona atendida se incrementó en un 27% de 2022 a 2023.

Se estima que en Coosalud la población está viviendo más; con 5.822 personas mayores de 100 años, de las cuales 3.175 son hombres y 2.647 son mujeres. Se tienen 78.398 personas mayores de 80 años de las cuales 34.877 son hombres, y 43.521 son mujeres.

Para estas poblaciones se trabaja en salud preventiva con visitas casa a casa, predicción de eventos de salud, vigilancia epidemiológica e inducción a la demanda de los afiliados a los programas de riesgo y dentro de estos se estiman: 646.076 niños de 0 a 12 años, 877.888 mujeres en edad fértil 15 a 49

#PásateACoosalud

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



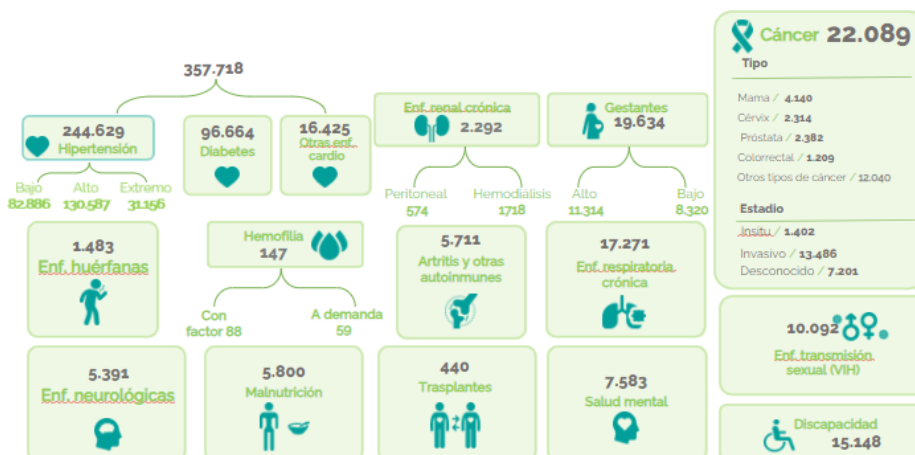
años y 944.268 adultos 49 años y más. Además 470.122 afiliados con enfermedades crónicas con un 10% crecimiento en captación de población comparado con 2022.

En cuanto a la inversión entre afiliados sanos y enfermos en su mayoría se destina a atender a los enfermos o crónicos con un 64% de esta y el restante a mantener las personas sanas.

Grupos de riesgo.

Se tienen tres grupos poblacionales de relevancia: niños de 0 a 12 años que padecen desnutrición, cáncer infantil y enfermedad respiratoria; las mujeres en edad fértil entre los 15 y los 49 años a las que se le hace planificación familiar, a las que se les ha detectado cáncer de mama y cérvix; y los adultos de 49 años y más con enfermedades cardiovasculares, cáncer en adultos y enfermedad respiratoria.

En adición a ello, se identifican 470 mil afiliados con enfermedades crónicas:



Fuente de creación propia Coosalud

Atenciones en salud: servicios y medicamentos.

En 2023 se consolidaron 75 millones de atenciones en salud; 6% más que en el año anterior, en las que se atendieron 2,6 millones de personas y se hicieron 5,8 consultas por persona atendida.

Se hicieron más de 23 millones de atenciones primarias lo que significó un 6,25% de crecimiento en atenciones respecto al año anterior en las que se atendieron cerca de 2 millones de personas y se hicieron 11,5 consultas por persona atendida. El modelo de atención de Coosalud es extramuros, en las casas, con tal de llegar a la población que se encuentra dispersa en el territorio.

Actividades extramurales con nuestros promotores.



Red de prestación de servicios: integral y de calidad.



Gestión hospitalaria.

Durante 2022 se tuvieron 254.265 pacientes hospitalizados, a 2023 con un incremento del 14% se convierten en 279.377 pacientes hospitalizados. Se hizo ejecución y seguimiento de la gestión hospitalaria con 340 coordinadores hospitalarios, 186 profesionales y 154 en el equipo técnico por parte de Coosalud.

La mayor tasa de hospitalización se tuvo en el departamento de Córdoba, con predominio del sexo femenino. En el departamento de Norte de Santander llama la atención que cuenta con el prestador de servicios de salud Clínica Medical Duarte en el 4,6% del total de hospitalizados en el 2023 (314.388), pero su tasa de hospitalización por género es la menor a nivel nacional,



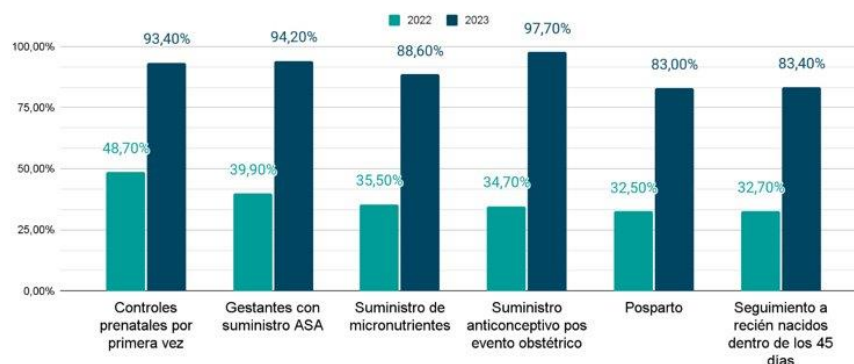
Departamento	Tasa sexo femenino	Tasa sexo masculino
Antioquia	9,04	6,86
Atlántico	9,58	7,37
Bogotá D.C.	6,96	5,41
Bolívar	7,86	6,45
Boyacá	5,23	4,80
Cesar	7,43	6,26
Córdoba	10,13	7,06
Cundinamarca	6,79	6,10
Magdalena	8,36	5,67
Norte de Santander	4,77	4,46
Santander	8,20	7,17
Sucre	8,42	5,78
Valle del Cauca	6,23	5,77
Nacional	7,59	6,13

RESULTADOS EN SALUD.

El cáncer ha incrementado en un 68% en 2023. No obstante, se está detectando en estadios tempranos, lo que permite que el paciente inicie el tratamiento de manera oportuna.

En 2023 las pacientes con detección de cánceres de mama y de cérvix iniciaron tratamiento dentro de los primeros 18 y 16 días respectivamente, así como se evidencia una disminución en la mortalidad materna por 100 mil nacidos vivos.

Coosalud tuvo resultados relevantes en los controles:



El 100% de las gestantes han estado con diagnóstico y han tenido la cobertura del tamizaje de VIH. Se tiene al 100% de las gestantes con diagnóstico antiguo, en seguimiento de su embarazo, y 0 casos de transmisión materno infantil a la fecha de reporte.

En el seguimiento a pacientes con diagnóstico de enfermedad renal crónica, más del 90% de nuestros pacientes con diálisis y hemodiálisis se encuentran dentro de los niveles adecuados de calidad establecido para el tratamiento dialéctico.



Se están implementando acciones concretas como el seguimiento de crecimiento y desarrollo en primera infancia e infancia, cobertura anual de citologías y mamografías, cobertura anual de planificación familiar y seguimiento a los indicadores de salud pública.

¿En qué invertimos los recursos? Costos de la atención en salud.

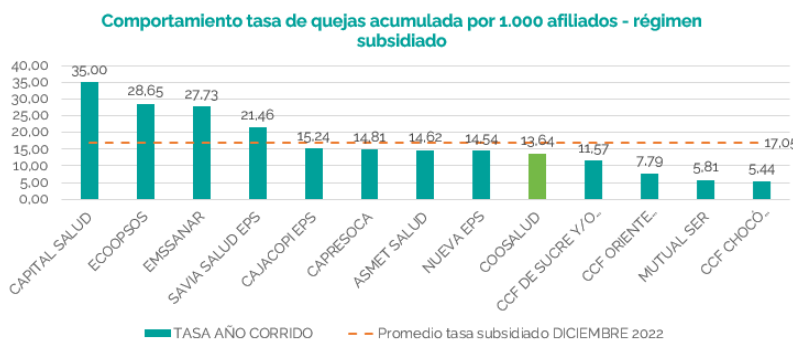
El 29% del costo se concentra en condiciones médicas vitales para el afiliado, sumando 4,2 billones de pesos costos de la atención en salud. El costo se incrementa por más personas atendidas y mayores costos por personas únicas (cáncer, cardiovascular, neuroquirúrgico, traumatismo y materno perinatal), por lo que se pudieron determinar las siguientes variaciones:

Condición	2022*	2023**	Variación 2022-2023**
Cáncer	322.502	411.456	27,58%
Cardiovascular	324.473	392.412	20,94%
Trauma	218.149	273.180	25,23%
Gastrointestinal	216.244	284.737	31,67%
Materno	203.238	242.760	19,45%
Salud mental	64.015	78.477	22,59%
Neuroquirúrgico	98.389	115.376	17,27%

- **Mejor experiencia.**

Menos del 4% de nuestros usuarios interpusieron una PQR en 2023.

Coosalud tuvo una tasa de 168,24 quejas por cada 10.000 afiliados, que la ubicó como la quinta mejor tasa, por debajo del promedio nacional.



Coosalud está en la posición # 9 en el análisis del número de tutelas por 10.000 afiliado y NO se encuentra dentro de las EPS más tuteladas, pese a su alto número de afiliados. En 2023 se recibieron 8.659 tutelas, de las cuales registra 2.659 ampararon totalmente el derecho del afiliado y 6.000 favorables a la entidad.



Principales motivos de tutelas en 2023



Como garantizamos el acceso.



En 2023 se abrieron en 12 puntos más de atención y 317 oficinas físicas.

A la fecha, la EPS tiene más de 3000 colaboradores trabajando unidos por el bienestar de los usuarios inspirados por un mismo propósito. Coosalud EPS cuenta con presencia en 22 departamentos y en 400 municipios.

Mes	Llamadas entrantes	Llamadas atendidas
Enero	54.777	48.903
Febrero	54.550	49.344
Marzo	59.484	50.920
Abril	52.757	45.404
Mayo	53.999	50.485
Junio	51.564	47.267
Julio	52.500	50.348
Agosto	56.284	54.062
Septiembre	56.645	51.907
Octubre	57.057	54.998
Noviembre	51.032	57.387
Diciembre	44.215	43.143
Total	554.864	604.168

Se cuenta con canales de atención en redes sociales y página web.

En 2023, se registraron 7.352.036 visitas a nuestro sitio web, y se recibieron 37.925 solicitudes por otros canales de atención como correos electrónicos, relacionadas con gestión de citas médicas, portabilidad, movilidad entre regímenes y de afiliación, de las cuales el 100% de los afiliados o solicitantes recibió una respuesta de fondo y humanizada.

A través del #922 se recibieron durante 2023 más de 42.000 solicitudes, relacionadas principalmente con solicitud de citas médicas, solicitud de entrega de medicamentos y cambios de IPS, las cuales se contestaron de fondo en un periodo menor de 5 días.

Durante 2023, se contó con las siguientes asociaciones de usuarios:

- 223 asociaciones de usuarios, ASODEUS, (una en cada municipio con más de 5.000 afiliados).
- 1.486 líderes comunitarios miembros de las ASODEUS.

Plan de capacitación a nuestras Asodeus

- Sesiones mensuales: convocatorias mensuales en cada municipio para capacitación en herramientas de control social y actualización sobre el Sistema General de Seguridad Social en Salud.



Coosalud organizó una serie de jornadas a las que denominó Encuentros de Salud Solidaria, con el fin de darle voz a la comunidad. Se tuvieron en cuenta aportes de las comunidades en 19 de los 59 municipios del Programa de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET).

Participación social en Coosalud.



Se tienen como resultados del voluntariado corporativo de Coosalud el impacto directo a 6.561 beneficiarios directos de los programas sociales.

Para esta labor, los colaboradores a nivel nacional disponen para la empresa y para llevar o impactar temas como ambiente, educación sexual y reproductiva y ambiente – educación para lograr ambientes saludables.

Coosalud quiere a través de la **Fundación COOntigo**, hacerle frente a la lucha del embarazo en adolescentes.

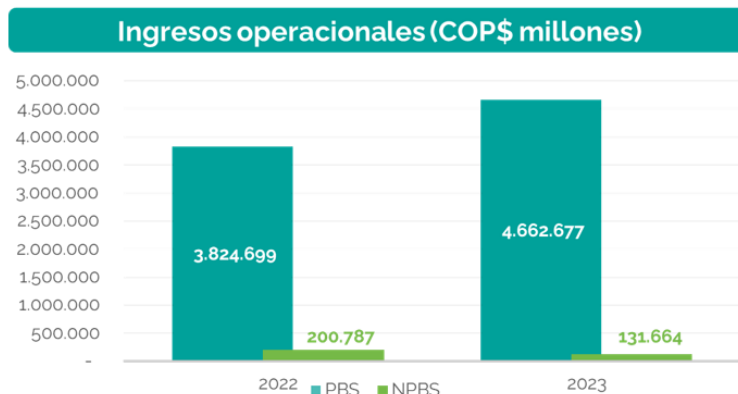
Coosalud como empresa familiarmente responsable.

En enero de 2023, Coosalud inició la ruta por la certificación como Empresa familiarmente responsable (efr), con el acompañamiento de prescriptores avalados por el ente certificador: Fundación másFamilia, de España-

El 15 de diciembre de 2023, se obtuvo el certificado en la categoría C+, que certifica a la EPS como una empresa que tiene trayectoria en la implementación del modelo efr.

Ejecución financiera.

A 2023 se obtuvieron ingresos operacionales por \$4,79 billones de los cuales fueron \$4,66 billones por PBS y \$131,664 mil millones por NO PBS arrojando a 2023 un crecimiento del 19,1%.



Respecto a los ingresos y costos operacionales, se tuvieron un 95,3% más de costos sobre ingresos a 2023, con costos totales por \$4,63 billones, de los cuales \$4,44 billones fueron por concepto costo PBS y \$191.663 mil millones por servicios por fuera del plan de beneficios (no PBS), registrándose un

145% más de costos sobre ingresos, de lo que se puede concluir que no son suficientes los recursos del NO PBS.

Con respecto a los costos operacionales totales de 2022 (\$3.79 billones) se presentó una variación de 22,4%.

Estados de resultados

Coosalud Entidad Promotora de Salud S.A.		
Comparativo 2023 - 2022		
Cifras en miles de pesos		
	2023	2022
Ingresos totales	4.841.487.360	4.126.727.954
Costos totales	4.637.492.234	3.790.043.717
Gastos totales	237.808.878	226.306.082
Resultado del periodo	(33.813.752)	110.377.255
Siniestralidad	95%	92%
% Gasto efectivo sobre UPC	4,9%	5,20%
Utilidad operacional	5.179.484	136.782.001



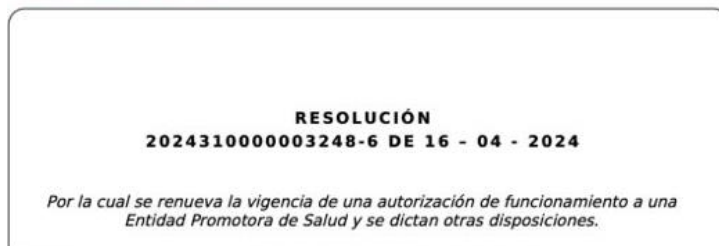
A 2023, se reportan activos por \$1.066.690.885 billón, pasivos por \$783.168.736 mil millones y un patrimonio por \$283.522.149 mil millones.

Se reportan pagos a la red de prestación de servicios por \$4,6 billones, lo que ha permitido que los servicios sigan abiertos para todos los afiliados en todos los rincones del país.

Desde enero de 2023 a la fecha se han hecho acuerdos de pago por más de \$869 mil millones. A pesar de las dificultades Coosalud EPS paga para generar liquidez a los hospitales y así garantizar la prestación del servicio de salud.

Vigencia de autorización de funcionamiento de Coosalud.

La Supersalud, a través de la Resolución 2024310000003248-6 del 16 de abril de 2024, renovó la vigencia de autorización de funcionamiento de Coosalud EPS por 5 años al cumplir con las condiciones de capacidad tecnológica, científica, técnico-administrativa, de suficiencia patrimonial y financiera para operar en el sistema de salud.



#PásateACoosalud

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

@CoosaludEPS

@Coosalud_

@CoosaludEPSS

@coosaludeps



Informe de sostenibilidad.

Durante el 2023, se publica el informe de sostenibilidad 2022, que comparte con todos los grupos de interés las acciones más relevantes del periodo 2022 en pro del desarrollo sostenible del país, la región y el sector salud.

Coosalud demostró que es pionero en investigación e innovación en salud, con la creación del único grupo de investigación del país abordando el envejecimiento poblacional y la longevidad.

A través de la Fundación COOntigo, se contribuye con la promoción de derechos sexuales y reproductivos, desarrollando estrategias continuas para reducir embarazos adolescentes en dos instituciones educativas de Cartagena.

Se implementó la alianza con Tirando por Colombia, con la puesta en marcha de un superchatbot de WhatsApp para aumentar el acceso a métodos anticonceptivos y mejorar la actitud positiva hacia la prevención de embarazos.

En 2023 se inició el trabajo en proyectos para mejorar la salud y bienestar de nuestros afiliados.

Con el siguiente portafolio:

Phygital, para mejorar la experiencia de nuestros afiliados, se lanzó el proyecto Phygital, que integra lo digital y lo físico para optimizar nuestros procesos y servicios. Esta iniciativa se adapta a un entorno en constante evolución, garantizando una atención eficiente y de calidad.

Actualización SAP Hana, para asegurar una gestión de información oportuna, íntegra y transparente para cumplir con las expectativas de nuestros afiliados y grupos de interés.



2. Espacio para diálogo.

A continuación, la doctora Natalia Largo indica que previamente y durante la rendición de cuentas se recibieron algunas preguntas, sugerencias y quejas por parte de la audiencia, las cuales están siendo tramitadas y resueltas por medio de nuestros canales con la mejor oportunidad posible.

Cada una de las preguntas recibidas, junto las respuestas y compromisos, se relacionan en el formato anexo de preguntas, propuestas y compromisos.

Estas PQR o inquietudes podían ser registradas en el formulario en línea creado previamente en el 'home' del micrositio de rendición de cuentas 2024: www.coosalud.com/rendicion-de-cuentas/. Las respuestas y aclaraciones a las inquietudes surgidas en la audiencia, así como los compromisos adquiridos, junto con los soportes de las acciones de cumplimiento, se publican en informe adjunto a la presente acta.

3. Evaluación de la rendición de cuentas.

Se invita a los asistentes a diligenciar la encuesta de evaluación de la audiencia de rendición de cuentas que estará disponible en nuestra página web. Sus resultados quedarán como anexos de la presente acta.

4. Cierre

Se concluye la audiencia de rendición de cuentas de la gestión 2023 a las 11:20 am. La doctora Natalia Largo, agradece a todos los asistentes por el espacio para presentar los resultados de la EPS.

