

COOSALUD

En Pos de tu bienestar

Rendición

de **cuentas**

2023

Informe de gestión 2023

Ser transparentes nos mueve

Tabla de contenido

1. ENTORNO MACROECONÓMICO	3
2. ENTORNO SECTOR SALUD	5
3. RESULTADO DE LA EPS	7
<i>Actividades de promoción y mantenimiento</i>	28
GESTIÓN DE LA REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	29
<i>Tiempo de espera para la asignación de citas servicios trazadores</i>	32
<i>Comparativo por anualidad: (actualizada)</i>	33
<i>Peticiones, quejas y reclamos (PQR)</i>	43
GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO	44
PQRSF RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO	44
TASA DE QUEJAS POR 10.000 AFILIADOS (GENERAL, POR RÉGIMENES Y POR MOTIVOS)	45
TASA DE QUEJAS POR MOTIVO	49
QUEJAS CANAL SUPERSALUD	52
PETICIONES Y OTRAS SOLICITUDES	52
<i>Acciones de tutela</i>	53
<i>Gestión Asociaciones de Usuarios</i>	55
<i>Participación Social en Salud</i>	56
<i>Mecanismos de atención prioritaria para personas con derechos a atención prioritaria o preferencial</i>	56
<i>Informe de encuestas de satisfacción y plan de mejora implementados – Encuesta del Centro Nacional de Consultoría para Coosalud</i>	57
<i>Estudio Nacional de Evaluación de los Servicios de la EPS – Régimen contributivo y subsidiado 2022</i>	57
<i>Encuesta sobre acceso a medicamentos y autorizaciones</i>	58
<i>De la gestión de la contratación</i>	59
<i>Red de prestadores y dispensación de medicamentos:</i>	59
<i>Red de dispensación de medicamentos</i>	60
<i>Modalidad de contratos:</i>	61
1. <i>Modalidades de contratación y de pago no asociada al riesgo primario de incidencia</i>	61
2. <i>Modalidades de contratación y de pago asociadas al riesgo primario de incidencia</i>	61

1. Entorno macroeconómico

Contexto global¹

El 2023 fue complejo para la economía colombiana, con resultados extraordinariamente bajos en muchos sectores y en la economía como un todo, lo que nos enfrenta a grandes retos, no solo en el 2024, sino a futuro. Fue el primer año, sin contar el 2020 de la pandemia, en el que se estima pudo haber desaceleración económica en un semestre desde hace más de 20 años. El entorno macroeconómico evidenció un grave enfriamiento en la demanda, incertidumbre, baja inversión, volatilidad en los mercados y se agudizó la inseguridad.

Se suma un entorno internacional con turbulencias geopolíticas y geoeconómicas. En 2022, la invasión de Rusia a Ucrania desestabilizó la economía por las disrupciones causadas en las cadenas globales de valor. En 2023 se escaló el conflicto entre Israel y Hamás, poniendo en jaque la “estabilidad” diplomática de naciones de occidente con el mundo árabe.

En Colombia, al finalizar el 2022, eran evidentes tres fuentes recesivas: 1. La persistente inflación, que tiene causas no explicadas solo por aumentos de demanda, frente a la cual la política monetaria sería ineficaz, pero cobraría sus efectos en crecimiento; 2. El retraso en las políticas anticíclicas del gobierno y su baja ejecución; 3. Los devastadores efectos de la reforma tributaria que se encarnizó con la inversión y que, a su vez, tuvo un efecto de ‘crowding out’, demostrando el multiplicador del presupuesto balanceado solo funciona ante un gasto e inversiones públicas muy eficaces.

El bajo desempeño se vio reflejado en caídas en la demanda agregada, una industria que registra contracciones durante ocho meses consecutivos, un comercio que no logra reanimarse y una cadena de la construcción con contracciones de dos dígitos en prácticamente todos sus eslabones. La infraestructura registra caídas superiores al 15%.

La mayor de las preocupaciones: el efecto del bajo crecimiento sobre el mercado laboral. Las coyunturas de bajos crecimientos están acompañadas de una menor generación de puestos de trabajo, que pueden llevar a la desvinculación del personal. En Colombia, inicialmente el mercado laboral mantuvo indicadores relativamente favorables, con menor desempleo y relativa estabilidad de la informalidad y consecuentes caídas en la productividad. No obstante, desde septiembre, los datos desestacionalizados muestran un aumento en el desempleo. Resulta urgente una recuperación de la economía para evitar el deterioro en la situación de los hogares.

Desde la perspectiva del gasto, es evidente la reducción en el ingreso de los hogares, afectados por las altas tasas de interés y la contracción económica. Sin embargo, el tema que nos preocupa es la fuerte caída de la inversión. Al cierre del tercer trimestre, esta se reduce 22,5%. La baja

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

inversión no solo impacta el crecimiento de este año, sino que compromete el crecimiento futuro.

Colombia ha hecho esfuerzos por ubicarse en países con altos estándares de equilibrio macroeconómico. En materia inflacionaria, la tendencia creciente en los precios se ha logrado revertir y, actualmente, tenemos a nivel mundial inflaciones del 3%. En Colombia ha resultado complejo retornar a eso niveles, terminamos 2023 en un dígito, pero muy por encima del 4%, rango máximo definido por el Banco Central, que mantuvo una política monetaria con tasas de interés que aumentaron de 3% a principios del 2022 al actual 13%, resultado de la primera baja en 2 años, tendencia que esperamos continúe en 2024.

En 2023, Colombia inició con un reto de estabilidad macroeconómica resumido en altos niveles de los déficits de gemelos: déficit en cuenta corriente y déficit fiscal. Hubo una reducción importante en el déficit en cuenta corriente, por la fuerte caída en importaciones, y un aumento significativo en las remesas. Queda pendiente reactivar las exportaciones. Respecto al tema fiscal, es muy importante que el país ofrezca a los mercados que lo financian el cumplimiento de la regla fiscal, de lo contrario, corremos el riesgo de encarecer aún más nuestras fuentes de financiación. Esto se logró, especialmente, por una baja ejecución del gasto en algunos sectores y, en particular, en la inversión.

En otro frente, se percibe preocupación en los hogares y empresas por la inseguridad manifestada en robos, hurtos, secuestros, extorsiones y bloqueos ilegales de carreteras. En el caso empresarial están la piratería terrestre, el microtráfico, las extorsiones, los ciberdelitos, los bloqueos y manifestaciones que impiden la libre circulación de mercancías.

Este panorama se traduce en una alta incertidumbre que ha impactado la actividad económica, las decisiones de inversión e, incluso, las decisiones de gasto de los hogares.

Este análisis de la situación arroja un panorama en el cual no hay razones estructurales para proyectar un 2024 muy distinto al segundo semestre de 2023. Para 2024, de no tomarse medidas, tendremos una tasa de crecimiento entre 1% y 1,5%.

Colombia sigue teniendo condiciones para ser uno de los líderes de Latinoamérica.

Algunas de las mayores fuentes de incertidumbre han estado en los anuncios que pueden afectar a la economía y a proyectos de ley radicados en el Congreso. Las perspectivas de inestabilidad en el sistema de salud, que no solo preocupa por la imprevisión que plantea una eventual crisis de servicio y atención a pacientes, sino que representa más del 6% del PIB y que plantea un gran déficit fiscal al no contar con una estimación de la carga para el Estado. El trámite de una reforma pensional, que preocupa por su efecto sobre el ahorro nacional, el mercado de valores y las contingencias futuras sobre el Estado. El anuncio de una reforma laboral que poco se ocupa de la productividad laboral, la generación de empleo o la reducción de la informalidad, preocupando especialmente a emprendedores y pymes por sus efectos en su capacidad de mantener y generar empleo. Un debate constructivo, en el cual se tuviera en cuenta las

observaciones y propuestas del sector empresarial a estos proyectos, estamos seguros de que sería fuente de confianza para los actores económicos y sociales.

Finalmente, se debe resaltar la importancia de contar con regulaciones que contribuyan a ratificar las condiciones propicias para soportar los procesos de inversión en distintos sectores. Parte fundamental de la confianza en una economía reside en la estabilidad de las normas y regulaciones que aplican a los sectores. Esta realidad tiene especial importancia en los esfuerzos conjuntos de sectores público y privado, en los que el peso de la regulación es vital, como el caso de servicios públicos, infraestructura, salud, educación. La viabilidad, sostenibilidad e inversión en los mismos dependerá de las señales que envíe el estado a los inversionistas.

Para el 2024 será de gran importancia concentrar los esfuerzos del Estado en reactivar la construcción, mediante la destinación de presupuesto y definición de condiciones razonables para la asignación de subsidios a la cuota inicial de la tasa de interés en VIS, la puesta en marcha de proyectos de infraestructura y condiciones para generar confianza en el sector empresarial en términos regulatorios, generar empleo y reducir la informalidad laboral.

2. Entorno sector salud

Tamaño del sector salud en Colombia

De acuerdo con las cifras reportadas por el Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS), el país cerró el 2023 con un total de 51.861.331 de población afiliada al sistema, representados en un 98.53% de cobertura, de los cuales:

- Afiliados régimen contributivo: 23.467.303
- Afiliados régimen subsidiado: 26.174.133
- Excepción y especiales: 2.219.895

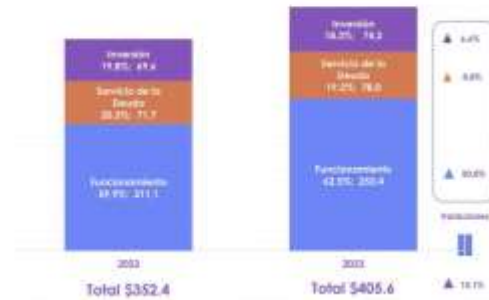
Nacional		
	diciembre de 2022	diciembre de 2023
Contributivo	23.527.972	23.467.303
Subsidiado	25.672.278	26.174.133
Excepción & Especiales	2.222.664	2.219.895
Afiliados	51.422.914	51.861.331
Población DANE	51.881.908	52.422.921
Cobertura	99,12%	98,93%
Afiliados Subsidiado si..	6.693.390	5.920.952
Afil. Pob. Especiales Su..	2.521.843	2.387.038
Afiliados de Oficio sin S..	25.693	15.305
Afiliados Régimen Sub...	11.302	29.442

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 \$)

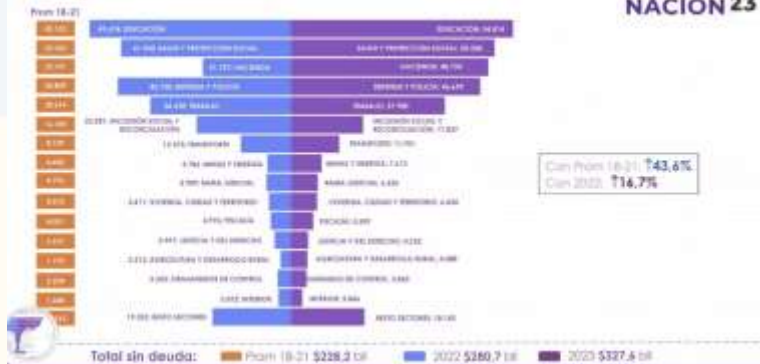
PRESUPUESTO GENERAL 2023
NACION



Con 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 5 mm)

PRESUPUESTO GENERAL 2023
NACION



Para cada uno de los regímenes en salud fueron aprobados, por 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 2023 han sido liquidada 15 EPS, impactando a 9.4 millones de usuarios, los cuales han sido asignados a otras EPS.

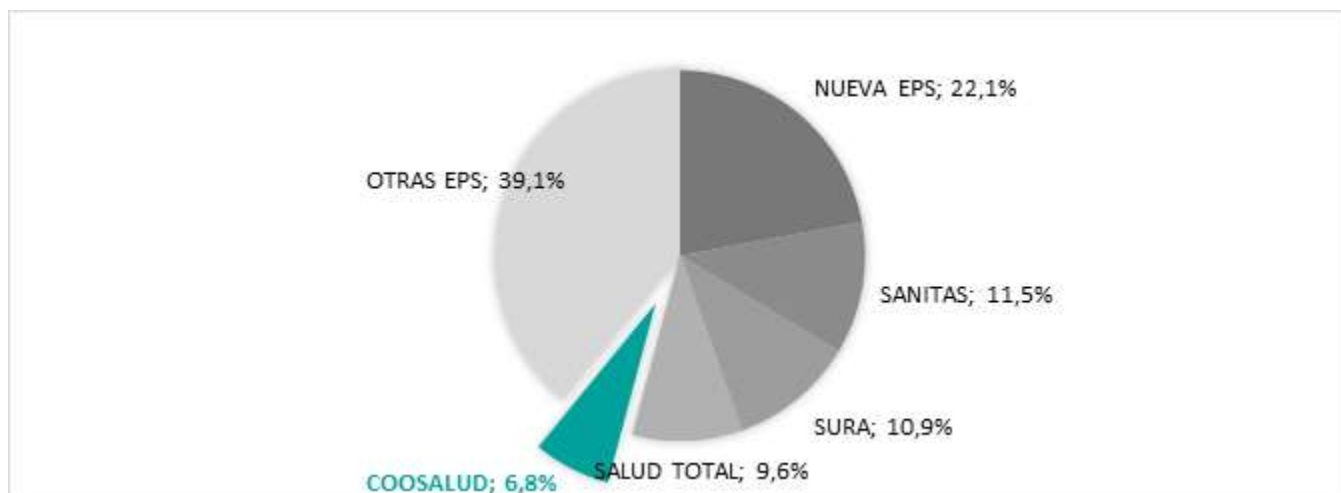
De estos usuarios, producto de la depuración, a Coosalud le han asignado 1.242.896 personas.

Por otro lado, 7 EPS se encuentran en vigilancia especial por parte de la Superintendencia Nacional de Salud, poniendo en riesgo a más de 7 millones de usuarios.



3. Resultado de la EPS Gestión del aseguramiento

A diciembre de 2023, Coosalud se consolida como la 5° EPS, con una participación de 6,8% del total del mercado (3.336.096).



La participación de mercado de Coosalud para el régimen subsidiado se ubica en 11.5% y, para el régimen contributivo, en 1.4%

SUBSIDIADO

NOMBRE ENTIDAD	NÚMERO DE AFILIADOS	%
NUEVA EPS	6.057.537	23,1%
COOSALUD	3.009.342	11,5%
MUTUAL SER	2.317.195	8,9%
ASMET SALUD EPS	1.677.178	6,4%
EMSSANAR	1.576.332	6,0%
SAVIA SALUD	1.532.548	5,9%
CAJACOPI ATLÁNTICO	1.428.909	5,5%
SALUD TOTAL	1.421.738	5,4%
CAPITAL SALUD	1.408.803	5,4%
SANITAS EPS	1.086.069	4,2%
OTRAS EPS	4.652.393	17,8%

AFILIADOS: 3.009.342 PART: 11.5%

CONTRIBUTIVO

NOMBRE ENTIDAD	NÚMERO DE AFILIADOS	%
NUEVA EPS	4.849.694	20,9%
SURAMERICANA	4.610.047	19,9%
SANITAS	4.281.726	18,4%
SALUD TOTAL	3.325.354	14,3%
FAMISANAR	2.036.800	8,8%
COMPENSAR	1.746.523	7,5%
S.O.S.	575.414	2,5%
COOSALUD	326.754	1,4%
OTRAS EPS	1.469.671	6,3%

AFILIADOS: 326.754 PART: 1.4%

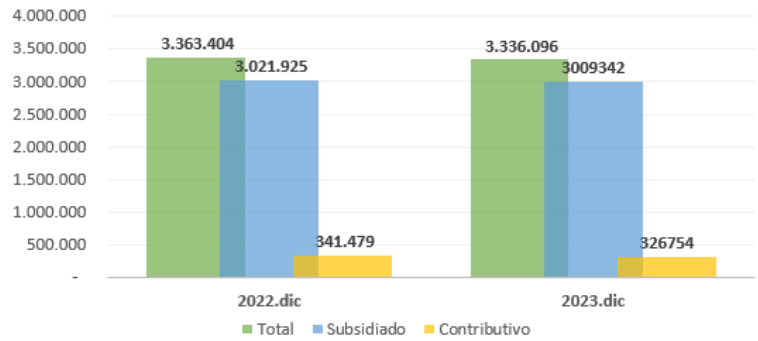
De manera consolidada, la EPS cerró el año con 3.336.096 afiliados, representados en los regímenes subsidiado y contributivo de la siguiente forma:



3.336.096

afiliados durante el mes de diciembre
Crecimiento del **-0,81%**
comparado con el mismo período de
2022.

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%

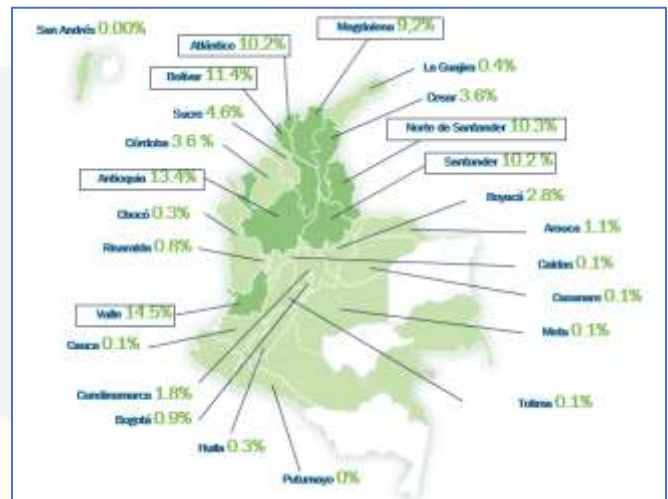


Fuente: Base Única de Afiliados BDUA Coosalud

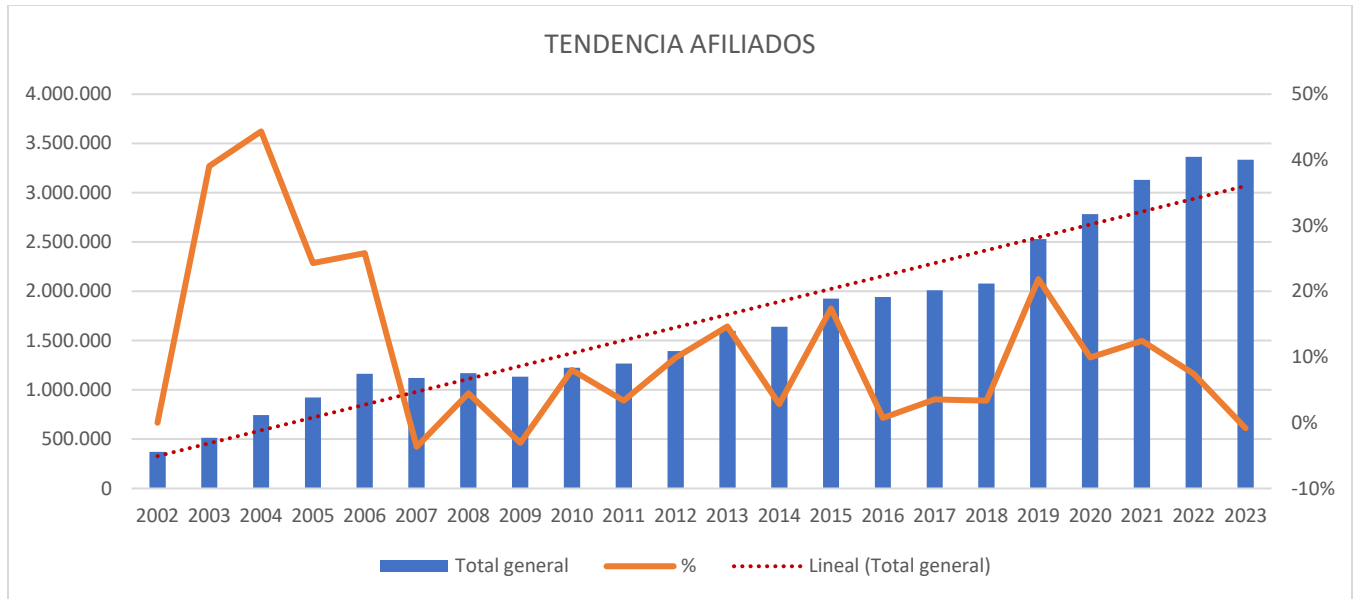
Durante el periodo de operación de 2023, **Coosalud EPS**, por cumplimiento del decreto del Minsalud, entregó 51.610 usuarios en el departamento de Guainía, lo cual impactó el crecimiento que venía presentando.

A nivel geográfico, los afiliados se distribuyen de la siguiente manera:

DEPARTAMENTO	TOTAL AFILIADOS	%
VALLE	482.983	14,5%
ANTIOQUIA	445.708	13,4%
BOLIVAR	380.505	11,4%
NORTE DE SANTANDER	344.634	10,3%
ATLANTICO	340.196	10,2%
SANTANDER	339.740	10,2%
MAGDALENA	305.808	9,2%
OTROS	696.522	20,9%
TOTAL AFILIADOS	3.336.096	100,0%



Al 31 de diciembre de 2023, Coosalud alcanzó 3.336.096 afiliados, por lo que decreció en -0.81% frente a diciembre de 2022. No obstante, sus ingresos alcanzaron \$4.677.780.599.740,86 millones, un 19.3% más que en 2022.



19.3%

Crecimiento de ingresos

-0.81%

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%

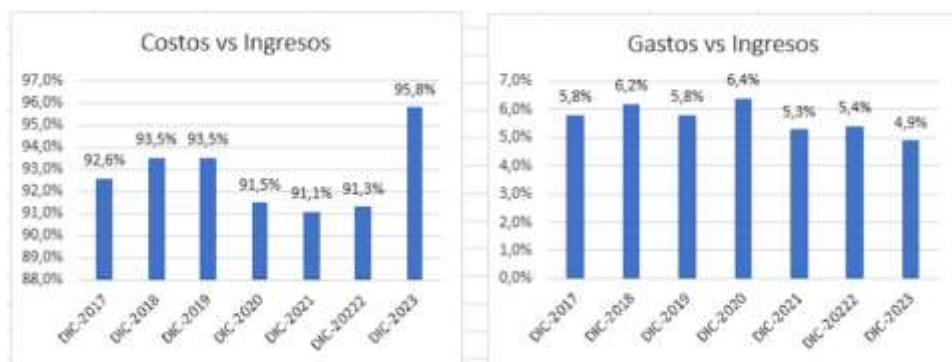
Ingresos /Costos

5.1%

Gastos
Administrativos

Ejecución financiera

Durante el año, el costo en salud sobre el ingreso llegó al 95.8%, aunado a un nivel de gasto sobre ingreso del 4.9%. 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.



95.8%

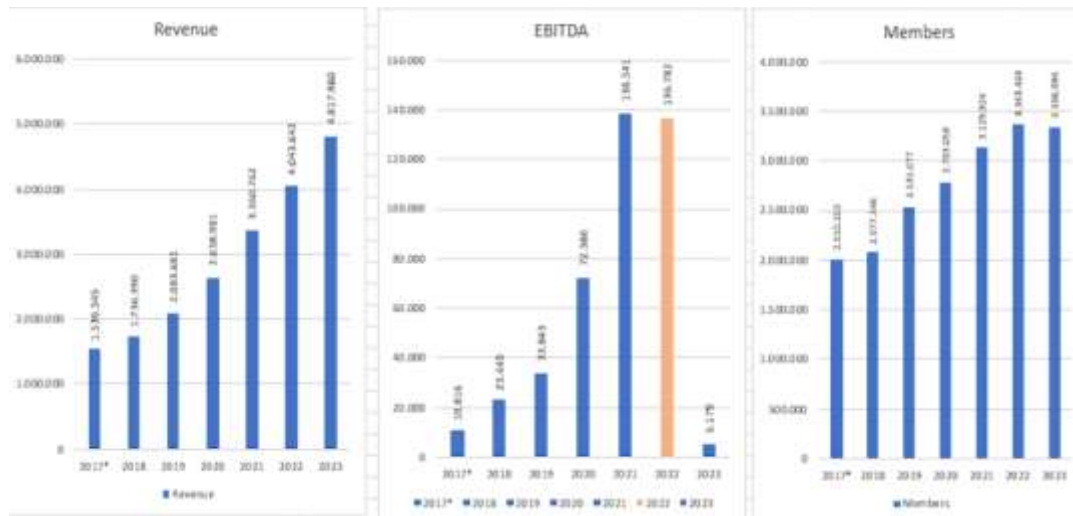
Ingresos/Costos

4.9%

Gastos
administrativos

El ejercicio arroja **pérdidas por \$33.814 millones** que explican **la disminución del patrimonio** de la EPS, **que pasa de \$317.336 millones a diciembre de 2022 a \$283.522 millones** al mismo mes de 2023.

La siguiente gráfica resume los resultados obtenidos después de la escisión en un período comprendido del 2017 al 2023 en términos de ingresos, EBITDA y afiliados:



Así mismo, el estado de resultados para el 2023 es el siguiente:

	Años Terminados al 31 de diciembre de:	
	2023	2022
	<i>(En miles de pesos colombianos)</i>	
Estado de Resultado Integral		
Ingresos de actividades ordinarias	\$ 4.794.341.330	\$ 4.025.486.508
Costos por atención en salud	(4.637.492.234)	(3.790.043.717)
Utilidad operacional	156.849.096	235.442.791
Gastos operacionales de administración	(196.694.792)	(189.590.609)
Ingresos financieros y otros	45.493.712	95.956.533
Gastos financieros	(33.566.207)	(24.648.863)
Otros ingresos	1.652.318	44.160
Otros gastos	(1.968.116)	(2.597.355)
(Pérdida) utilidad antes de impuestos	(28.233.989)	114.606.657
Gasto por impuesto sobre la renta	-	(9.470.155)
(Gasto) ingreso por impuesto diferido	(5.579.763)	5.240.753
Resultado neto del año	\$ (33.813.752)	\$ 110.377.255
<i>Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros</i>	-	-

A continuación, se presenta el estado de la situación financiera:

	Años Terminados en 31 de diciembre de:	
	2023	2022
	<i>(En miles de pesos colombianos)</i>	
Activo		
Activos corrientes		
Efectivo y equivalente al efectivo	\$ 291.980.918	\$ 488.160.701
Cuentas por cobrar comercial y otras cuentas por cobrar	554.105.002	435.698.411
Activos por impuestos	13.854.854	-
Cuentas por cobrar vinculados económicos	180.561.711	172.690.696
Total activo corriente	1.040.502.485	1.096.549.808
Activos no corrientes		
Efectivo restringido	8.561.067	8.020.894
Equipos	14.272.360	15.224.050
Intangibles	-	-
Activos por impuesto diferido	3.345.662	8.925.425
Total activo no corriente	26.179.089	32.170.369
Total activos	\$ 1.066.681.574	\$ 1.128.720.177
Pasivos		
Pasivos corrientes		
Obligaciones financieras	\$ 45.603.999	\$ 98.439.207
Reservas técnicas	450.143.704	355.653.486
Otros pasivos financieros	36.388.069	5.694.539
Pasivos por impuestos	-	2.557.112
Cuentas por pagar comercial y otras cuentas por pagar	134.234.912	165.920.403
Cuentas por pagar vinculados económicos	3.728.215	3.549.084
Beneficios a empleados	5.911.016	5.892.087
Provisiones	13.493.800	13.493.800
Total pasivos corrientes	688.503.715	651.199.718
Pasivos no corrientes		
Obligaciones financieras	92.212.330	128.368.755
Otros pasivos financieros	2.443.380	31.815.803
Total pasivos no corrientes	94.655.710	160.184.558
Total pasivo	783.159.425	811.384.276
Patrimonio		
Capital suscrito y pagado	27.450.000	29.835.000
Anticipos para futuras capitalizaciones	60.065.987	-
Prima en colocación de acciones	35.910.574	93.591.561
Reservas	188.804.557	78.427.302
Dividendos decretados	5.104.783	5.104.783
Resultados del año	(33.813.752)	110.377.255
Total patrimonio	283.522.149	317.335.901
Total pasivo y patrimonio	\$ 1.066.681.574	\$ 1.128.720.177

Ejecución presupuestal

RUBRO	PRESUPUESTADO		ACUMULADO		%
	ANUAL	PRESUPUESTADO	EJECUTADO		
INGRESOS OPERACIONALES*	4.816.905.374.826	401.408.781.236	385.745.832.447	96%	
GASTOS ADMINISTRATIVOS + GASTOS FINANCIEROS	210.752.971.671	13.397.633.725	11.200.761.898	84%	
GASTOS ADMINISTRATIVOS	184.170.221.019	11.344.830.089	9.122.728.623	80%	
GASTOS DE PERSONAL	73.100.000.000	5.753.445.920	5.723.445.920	99%	
GOBIERNO CORPORATIVO	2.408.999.996	135.404.593	120.233.017	89%	
ARRENDAMIENTOS	30.757.949.924	1.984.773.944	1.984.773.944	100%	
SERVICIOS PÚBLICOS	8.366.000.000	697.166.666	520.944.926	75%	
SERVICIOS PROFESIONALES	15.680.016.764	1.302.161.361	143.465.244	11%	
OTROS SERVICIOS	5.500.000.000	480.022.997	430.492.353	90%	
MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	3.746.500.000	535.000	535.000	100%	
ADECUACIONES E INSTALACIONES	1.839.871.764	37.072.647	0	0%	
PLANES OPERATIVOS	4.380.644.979	143.565.185	11.914.425	8%	
CONTRIBUCIONES Y AFILIACIONES	3.579.307.296	132.544.464	0	0%	
GASTOS LEGALES	16.000.000	1.300.000	0	0%	
LICENCIAMIENTO	18.979.664.500	216.228.770	56.679.967	26%	
GASTOS DE VIAJE	2.750.700.000	83.367.150	83.367.150	100%	
OTROS GASTOS ADMINISTRATIVOS	3.190.000.000	143.502.251	19.509.782	14%	
SEGUROS	200.000.000	0	0	0%	
VIGILANCIA	2.563.172.312	192.015.268	0	0%	
PROYECTOS	6.842.400.000	19.307.750	19.307.750	100%	
OTROS NO OPERACIONALES	268.993.484	22.416.123	8.059.145	36%	
FINANCIEROS	26.582.750.652	2.052.803.636	2.078.033.275	101%	

Mejor salud

Se logró identificar los grupos poblacionales según las cohortes de riesgo, considerando la clasificación y estadificación en cada patología priorizada.

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, pese a su heterogeneidad, se agrupa a las personas por algunas condiciones como la edad, el riesgo y su severidad. Tenemos un producto diseñado para cada grupo de riesgo, lo cual permiten garantizarles una mayor calidad y expectativa de vida.

Caracterización de los usuarios y gestión del riesgo

Para gestionar el riesgo en salud, se estableció una caracterización en la que se agruparon las poblaciones por edades y priorización de riesgo, para identificar periódicamente a los pacientes que requieren acceso a los servicios de salud según su condición de salud.

En la siguiente ilustración se discriminan los grupos poblacionales de acuerdo con las cohortes de riesgo, teniendo en cuenta la clasificación de la cada una de las patologías:

Matriz 3x3

655.817 Niños (0 a 12 años)	851.797 Mujeres en edad fértil (15 a 49 años)	401.547 Adultos (49 a 59 años)	541.390 Adultos (60 años y más)
2.700 desnutrición	308.847 Planificación familiar	75.391 Enfermedades cardiovasculares	236.757 Enfermedades cardiovasculares
619 Cáncer infantil	1.681 Cáncer mujeres 784 Mama 897 Cérvix	4.300 Cáncer adultos	12.567 Cáncer adultos
2.726 Enfermedades respiratorias	19.634 Gestantes	1.218 Enfermedad. respiratoria	8.122 Enfermedad respiratoria

Fuente: Coosalud - Base de datos cohortes de riesgo

Según cohortes priorizadas, hay una población crónica de 470.122 afiliados a corte de diciembre 2023. En la siguiente tabla se presentan datos relacionados con diversas condiciones de salud que afectan a diferentes grupos de edad. A continuación, se detallan algunos de los hallazgos más relevantes:

1. **Niños de 0 a 12 años:**
 - **Desnutrición:**
 - Leve: 1.531 casos.
 - Moderada: 1.076 casos.
 - Severa: 93 casos.
 - **Cáncer infantil:**
 - Leucemia: 243 casos.
 - Linfomas: 86 casos.
 - Cerebrales: 77 casos.
 - Otros tipos de cáncer: 213 casos.
 - **Enfermedades respiratorias:** 2.726 casos.
2. **Mujeres en edad fértil, de 15 a 49 años:**
 - **Planificación familiar:**
 - Temporales: 170.787 casos.
 - Mediano: 119.747 casos.
 - Corto: 51.040 casos.
 - Definitivo: 138.060 casos.
 - **Cáncer en mujeres:**
 - Mama:
 - In situ: 74 casos.
 - Invasivo: 497 casos.
 - Desconocido: 213 casos.
 - Cérvix:
 - In situ: 298 casos.
 - Invasivo: 434 casos.
 - Desconocido: 165 casos.
3. **Adultos de 49 a 59 años:**
 - **Enfermedad cardiovascular:**
 - Bajo riesgo: 23.434 casos.
 - Alto riesgo: 45.353 casos.
 - Riesgo extremo: 6.604 casos.
 - **Cáncer en adultos:** 4.300 casos.
 - **Enfermedad respiratoria:** 1.218 casos.
4. **Adultos de 60 años y más:**
 - **Enfermedad cardiovascular:**
 - Bajo riesgo: 59.314 casos.
 - Alto riesgo: 141.402 casos.
 - Riesgo extremo: 36.041 casos.
 - **Cáncer en adultos:** 12.567 casos.
 - **Enfermedad respiratoria:** 8.122 casos.

Estos datos dan una visión general de las condiciones de salud en diferentes grupos de edad, lo que ha permitido identificar patrones de salud, enfermedades prevalentes y factores de riesgo comunes, hacer predicciones en salud y anticipar el cuidado y necesidades de salud de estos grupos poblacionales, así como evaluar las intervenciones y lograr la efectividad en las intervenciones preventivas o terapéuticas para estos grupos específicos.

Cohortes de riesgo por grupos poblacionales

655.817 niños de 0 a 12 años	Desnutrición	2.700	Leve	1.531		
			Moderado	1.076		
			Severa	93		
	Cáncer infantil	619	Leucemia	243		
			Linfomas	86		
			Cerebrales	77		
			Otros tipos de cáncer	213		
	Enfermedades respiratorias	2.726				
851.797 mujeres en edad fértil (de 15 a 49 años)	Planificación familiar	308.847	Temporales	170.787	Mediano	119.747
				Corto	51.040	
			Definitivo	138.060		
	Cáncer mujeres	6.212	Mama	784	In situ	74
					Invasivo	497
					Desconocido	213
			Cérvix	897	In situ	298
	Invasivo	434				
Desconocido	165					
401.547 adultos de 49 a 59 años	Enfermedad Cardiovascular	75.391	Bajo	23.434		

			Alto	45.353
			Extremo	6.604
	Cáncer adultos	4.300		
	Enfermedad respiratoria	1.218		
541.390 adultos de 60 y más	Enfermedad Cardiovascular	236.757	Bajo	59.314
			Alto	141.402
			Extremo	36.041
	Cáncer adultos	12.567		
	Enfermedad respiratoria	8.122		

Para el caso de las cohortes de cáncer se estableció una caracterización especial teniendo en cuenta la estadificación del cáncer, como se muestra a continuación. Esta severidad permite monitorear la evolución de la enfermedad y tomar medidas preventivas y de tratamiento adecuadas para la captación oportuna de los casos y mejorar los tiempos de inicio de tratamiento y demás indicadores trazadores.

Para el año 2023 se registró la siguiente distribución de casos por tipo de cáncer: para cáncer de mama se registraron 4.140 casos, cáncer de cérvix (cuello uterino), 2.314 casos; cáncer de próstata, 2.382 casos; y cáncer de colon y recto, 1.209 casos, mientras que de otros tipos de cáncer se presentaron 12.044 casos.

Estos datos son importantes para comprender la prevalencia de diferentes tipos de cáncer en la población. Cada tipo tiene sus características, factores de riesgo y enfoques de tratamiento. Es fundamental seguir monitoreando y abordando eficazmente la incidencia de estos cánceres para mejorar la salud pública y la atención médica.

Distribución de casos por tipo de cáncer

Tipo de cáncer	Número de casos
Mama	4.140
Cérvix	2.314
Próstata	2.382
Colon rectal	1.209
Otros tipos	12.044

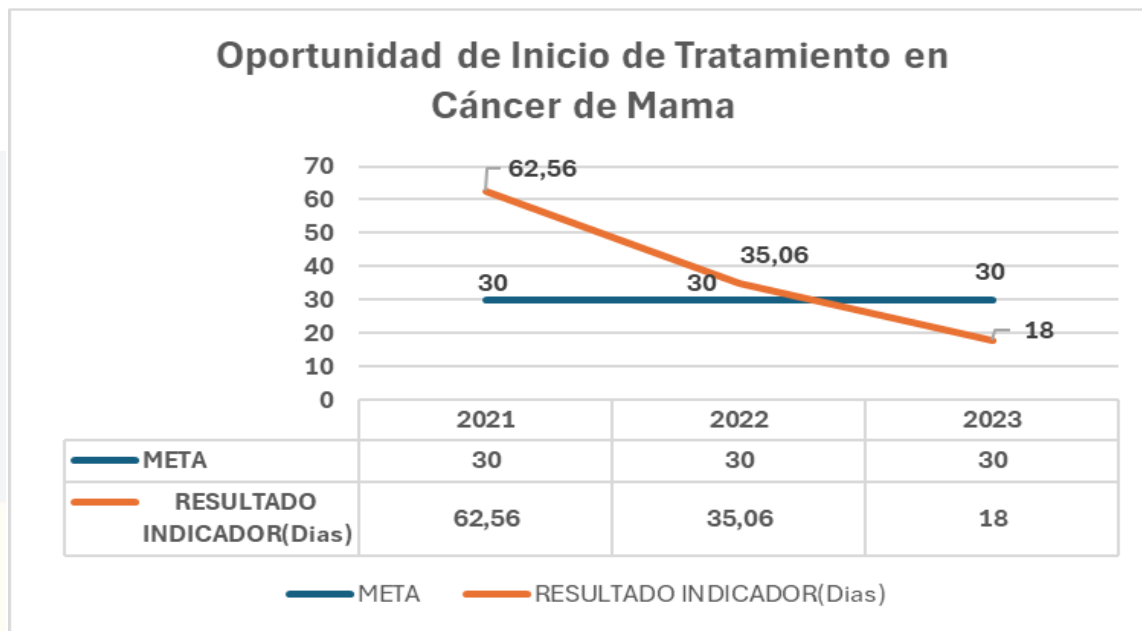
Fuente: Coosalud - base de datos cohortes de riesgo
Distribución de casos de cáncer por estadio

Cáncer por estadio	
In situ	1.402
Invasivo	13.486
Desconocido	7.201

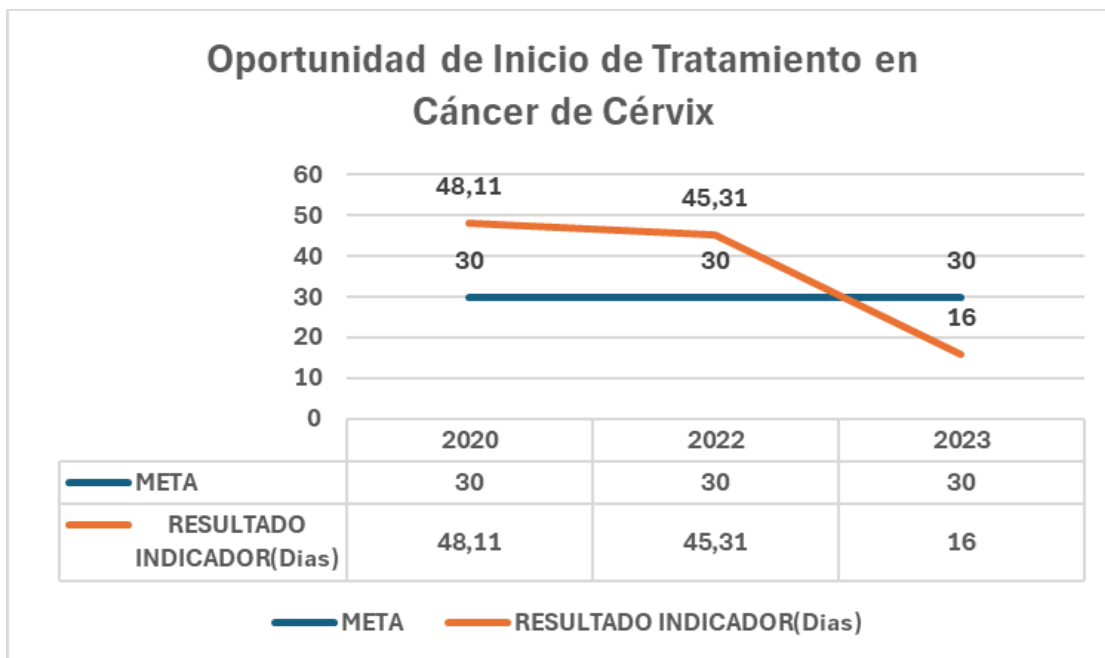
Fuente: Coosalud - base de datos cohortes de riesgo

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 cérvix, mama, próstata y leucemia infantil de la siguiente manera:

Para cáncer de cérvix, mama y próstata la meta es de 30 días para el inicio oportuno del tratamiento. A nivel nacional, durante los cuatro trimestres de 2023, 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.



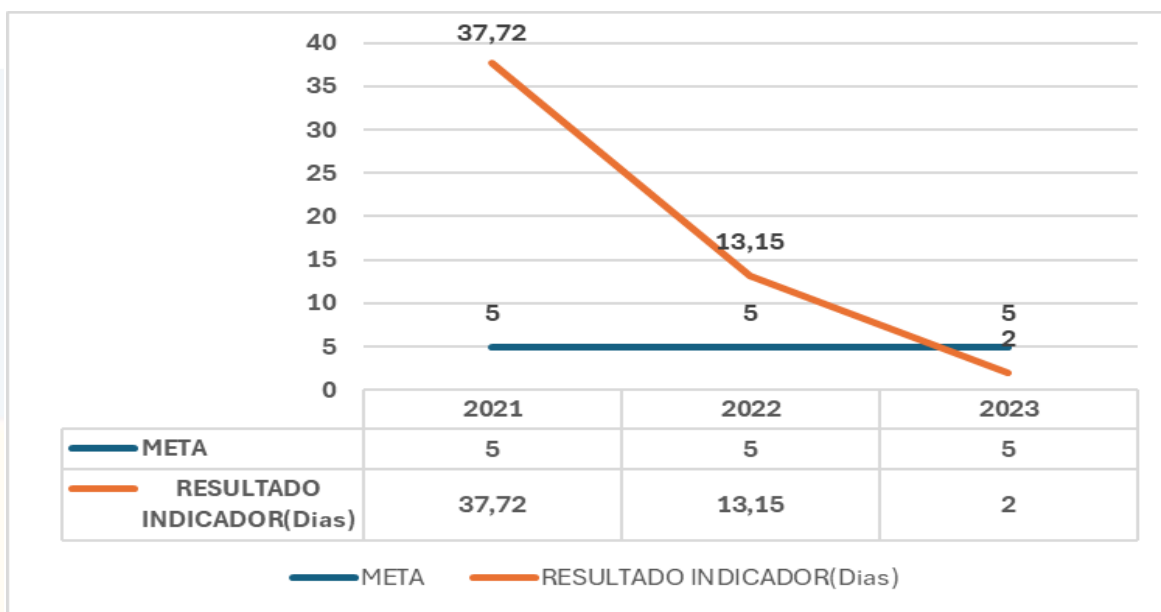
Fuente: BD después de auditoría cáncer CAC 2021-2022 y BD consolidada de IPS cáncer 2023



Fuente: BD después de auditoría cáncer CAC 2021-2022 y BD consolidada de IPS cáncer 2023

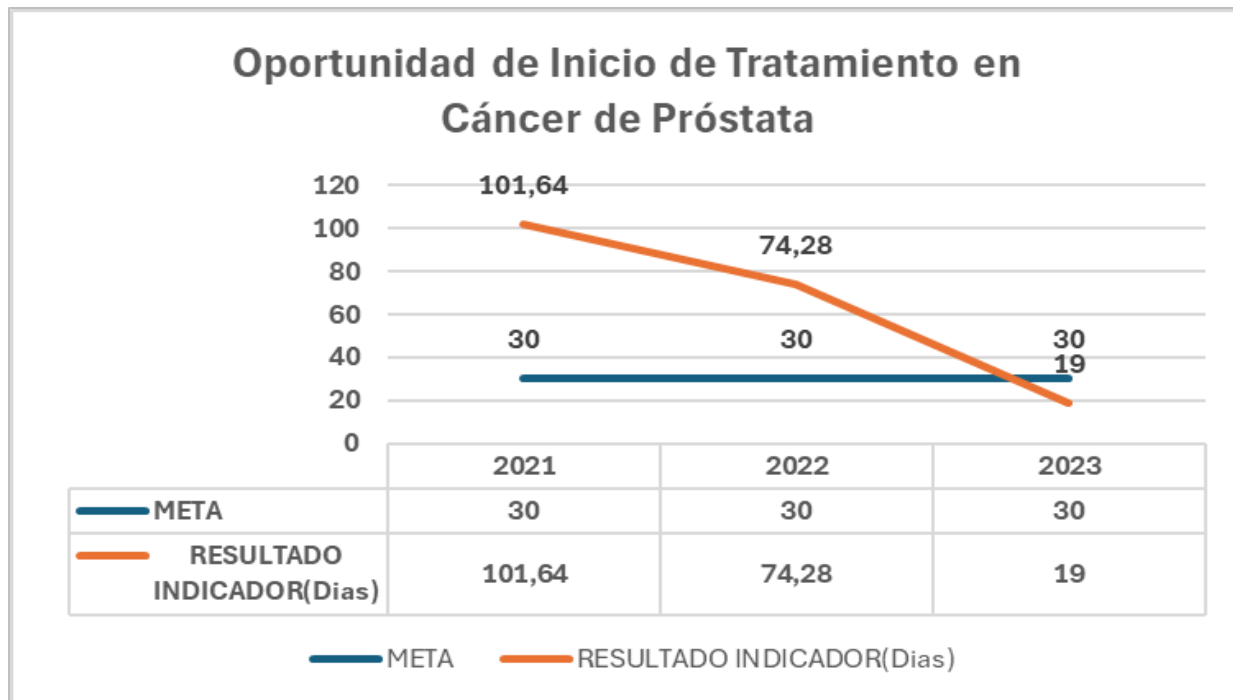
En los cánceres infantiles el comportamiento es similar, logrando resultados óptimos teniendo en cuenta los tiempos establecidos por normatividad.

Oportunidad de inicio de tratamiento en cáncer de leucemia pediátrica infantil



Fuente: BD después de auditoría cáncer CAC 2021-2022 y BD consolidada de IPS cáncer 2023

Para la población adulta se priorizó el seguimiento del cáncer de próstata, encontrando una mejoraría importante en los tiempos de inicio de tratamiento en la vigencia 2023:



Fuente: BD después de auditoría cáncer CAC 2021-2022 y BD consolidada de IPS cáncer 2023

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 para el acceso al tratamiento oportuno para los casos de cáncer, así como atención al binomio madre e hijo, en el caso de las gestantes. Para este último, se encuentra en desarrollo el plan de cierre de brechas, el cual busca aumentar la captación oportuna y la cobertura en el programa de control prenatal. Así mismo, trabajamos en la misma línea estratégica del Ministerio de Salud con el plan de aceleración de la reducción de mortalidad materna.

En esa línea, se priorizaron 12 indicadores de seguimiento semanal, en los que se analizan las brechas por sucursal, estableciendo estrategias territoriales que ayuden a potenciar los resultados en salud y en busca de mejorar los indicadores de alto impacto a nivel nacional, los cuales tienen injerencia en la gestión de la morbimortalidad en la población materno-perinatal.

Para control prenatal se priorizaron las siguientes actividades: consulta prenatal de primera vez, en la que el cumplimiento promedio por semana fue de 901, con un una meta de 815, para un porcentaje de cumplimiento del 102%. Entretanto, el comportamiento para las consultas de seguimiento fue 3.808 controles prenatales, para una meta establecida de 5.987 controles, por lo que el promedio de cumplimiento fue del 63,00 %.

En resumen, se logró un alto cumplimiento en los controles prenatales de primera vez, superando la meta establecida. Sin embargo, el cumplimiento en los controles prenatales de seguimiento fue más bajo en comparación con la meta. En ese sentido, es importante continuar con las acciones de demanda inducida y seguimiento nominal para fortalecer la adherencia al programa por parte de las gestantes.

Indicador: Cumplimiento de consulta de primera vez y de seguimiento para control prenatal

AÑO	FECHA DE CORTE	NÚMERO DE CONTROLES PRENATALES DE PRIMERA VEZ REALIZADOS EN LA SEMANA	META DE CONTROLES PRENATALES DE PRIMERA VEZ A REALIZAR EN LA SEMANA	PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO	NÚMERO DE CONTROLES PRENATALES DE SEGUIMIENTO REALIZADOS EN LA SEMANA	META DE CONTROLES PRENATALES DE SEGUIMIENTO A REALIZAR EN LA SEMANA	PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO
2023	Diciembre	901	815	102,00 %	3.808	5.987	63,00 %

Fuente: Tablero gestantes PHM

Para el indicador de suministro de ASA en gestantes con riesgo de preeclampsia encontramos que se ha logrado un cumplimiento del 30,8%; sin embargo, podemos concluir que la brecha en detección de casos y el tratamiento se cerró, logrando el suministro oportuno de ASA al 100% de las gestantes con riesgo de preeclampsia. Lo anterior constituye una estrategia para disminución de morbilidad materna extrema.

Indicador: Suministro de ASA gestantes con riesgo de preeclampsia

AÑO	FECHA DE CORTE	NÚMERO DE GESTANTES IDENTIFICADAS CON RIESGO ALTO DE PREECLAMPSIA	NÚMERO DE GESTANTES ESTIMADAS CON RIESGO DE PREECLAMPSIA PARA LA SEMANA	PROMEDIO % DE GESTANTES DETECTADAS CON PREECLAMPSIA	NÚMERO DE GESTANTES SUMINISTRADAS CON ASA	META DE GESTANTES PARA SUMINISTRAR CON ASA	PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO
2023	Diciembre	650	1.741	37,70 %	537	1.741	30,84 %

Fuente: Tablero gestantes PHM

Indicadores en los que se impactó según las estrategias establecidas para la ruta materno-perinatal

La razón de mortalidad materna (RMM) hace referencia al número de mujeres que mueren por causas relacionadas con el embarazo o el parto por cada 100.000 nacidos vivos. Se considera una muerte materna a la que ocurre durante el embarazo, el parto o los 42 días posteriores al parto, y que se debe a cualquier causa relacionada con o agravada por el embarazo o su atención.

Se trata un indicador de la salud pública y el desarrollo social, así como de la capacidad resolutoria del sistema de salud. Un valor alto de la RMM implica un mayor riesgo de morbilidad y discapacidad para las mujeres y sus hijos y, asimismo, una mayor carga económica y emocional para las familias y la sociedad. Las principales causas de mortalidad materna son las hemorragias, las infecciones, la hipertensión, las complicaciones del parto y los abortos inseguros.

La gráfica muestra la evolución de la razón de mortalidad materna en Coosalud desde el 2019 hasta el 2023. Se observa una tendencia variable en la RMM, con una disminución entre el 2019 y el 2020, un aumento entre el 2020 y el 2022 y una nueva disminución entre el 2022 y el 2023. La RMM más alta se registró en el 2022, con 56,6 por 100.000 nacidos vivos, y la más baja en el 2020, con 39,9 por 100.000 nacidos vivos. Actualmente, nuestra EPS se encuentra cumpliendo la meta planteada por el MSPS.

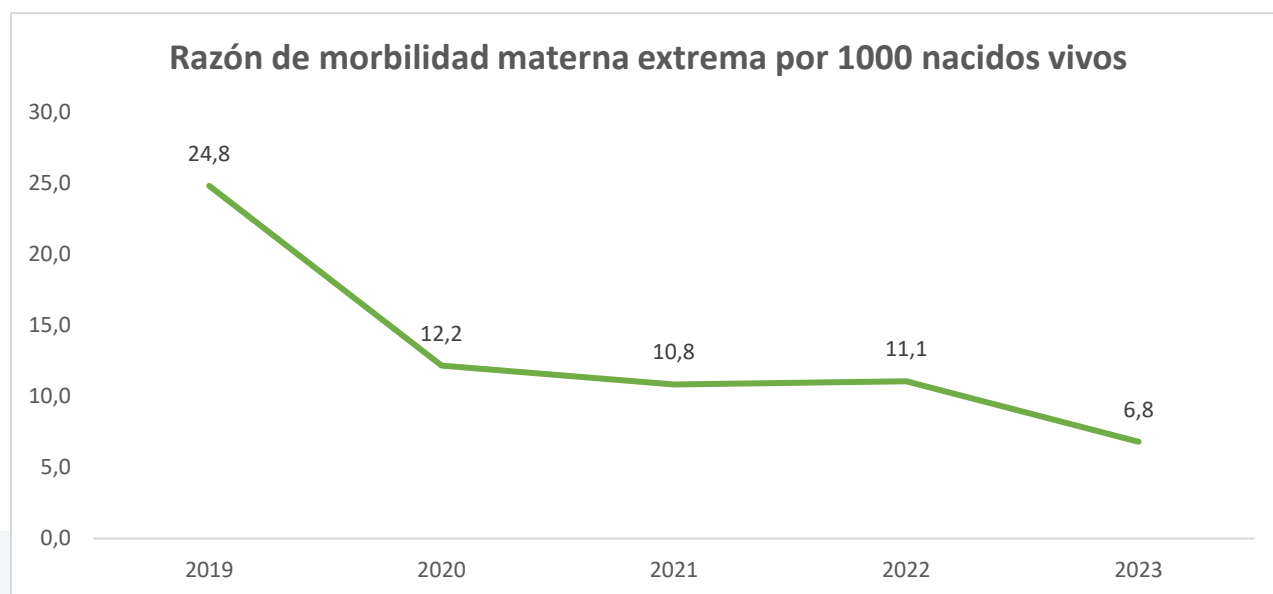


Fuente: Sivigila Coosalud

La morbilidad materna extrema (MME) es una complicación grave que ocurre durante el embarazo, el parto o el puerperio que pone en riesgo la vida de la mujer o requiere una atención inmediata para evitar la muerte.

La razón de morbilidad materna extrema (RMME) es un indicador que relaciona los casos de MME con las muertes maternas y muestra el número de casos de MME por cada 1.000 nacidos vivos. Este indicador está relacionado con la salud materna y perinatal, así como con la capacidad resolutoria del sistema de salud. Un valor bajo de RMME refleja una cobertura óptima y una prevención adecuada de las secuelas de la MME. Un valor alto de RMME implica un mayor riesgo de mortalidad materna y perinatal y, asimismo, una mayor carga de enfermedad y discapacidad para las mujeres y sus hijos.

La tabla muestra la evolución de la RMME en Coosalud desde el 2019 hasta el 2023. Se observa una tendencia decreciente en la RMME, lo que sugiere una mejora en la prevención, el diagnóstico y el tratamiento de las causas de la MME, como los trastornos hipertensivos, las complicaciones hemorrágicas y la sepsis de origen obstétrico.

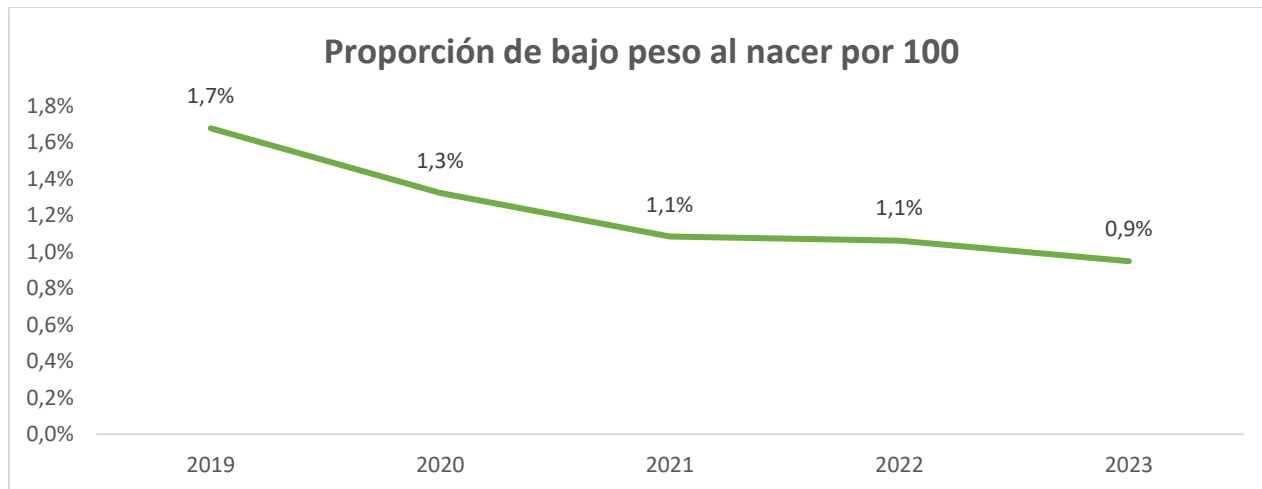


Fuente: Sivigila Coosalud

El bajo peso al nacer se define como un peso inferior a 2,5 kilos al momento del parto¹. Algunas de las causas del bajo peso al nacer son el nacimiento prematuro (principal causa), el retraso del crecimiento fetal, las infecciones durante el embarazo, el consumo de tabaco o alcohol y la edad materna muy joven o avanzada³. Para el caso de este indicador, se excluyen los nacidos prematuros y solo se presenta la información de los niños nacidos a término, con el fin de evitar la confusión. El bajo peso al nacer puede tener consecuencias negativas para la salud y el desarrollo del bebé, como mayor riesgo de infecciones, problemas de crecimiento, discapacidad y mortalidad.

La tabla muestra la proporción de nacidos vivos con bajo peso al nacer en Coosalud, desde el 2019 hasta el 2023. Se observa una tendencia decreciente en este indicador,

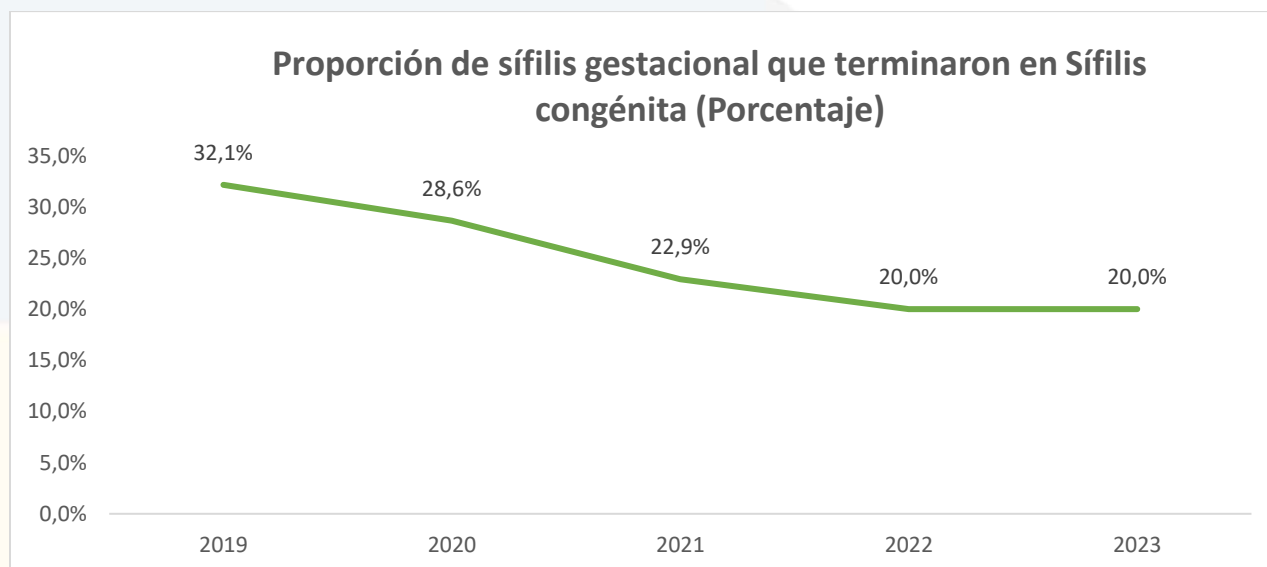
lo que representa una mejora en la salud materna y perinatal, así como en la calidad de la atención.



Fuente: Sivigila Coosalud

La sífilis congénita es una infección bacteriana que se transmite de la madre al feto durante el embarazo o el parto, y puede causar graves complicaciones como aborto, muerte fetal, malformaciones, bajo peso al nacer y otras secuelas.

La meta nacional para el 2020 era reducir la proporción de sífilis gestacional que termina en sífilis congénita a menos del 10%, según el Plan Decenal de Salud Pública 2012-2021³. La gráfica muestra la evolución de la proporción de sífilis gestacional que terminó en sífilis congénita en Coosalud, desde el 2019 hasta el 2023. Se observa una tendencia decreciente en este indicador, lo que sugiere una mejora en la prevención, el diagnóstico y el tratamiento de la sífilis en las mujeres embarazadas y sus recién nacidos y un gran avance hacia la meta planteada por el Gobierno.



Fuente: Sivigila Coosalud

A continuación, se presentan los datos de captación de las poblaciones a corte de diciembre de 2023. Este ejercicio se realiza mes a mes, teniendo en cuenta las referencias nacionales de prevalencia.

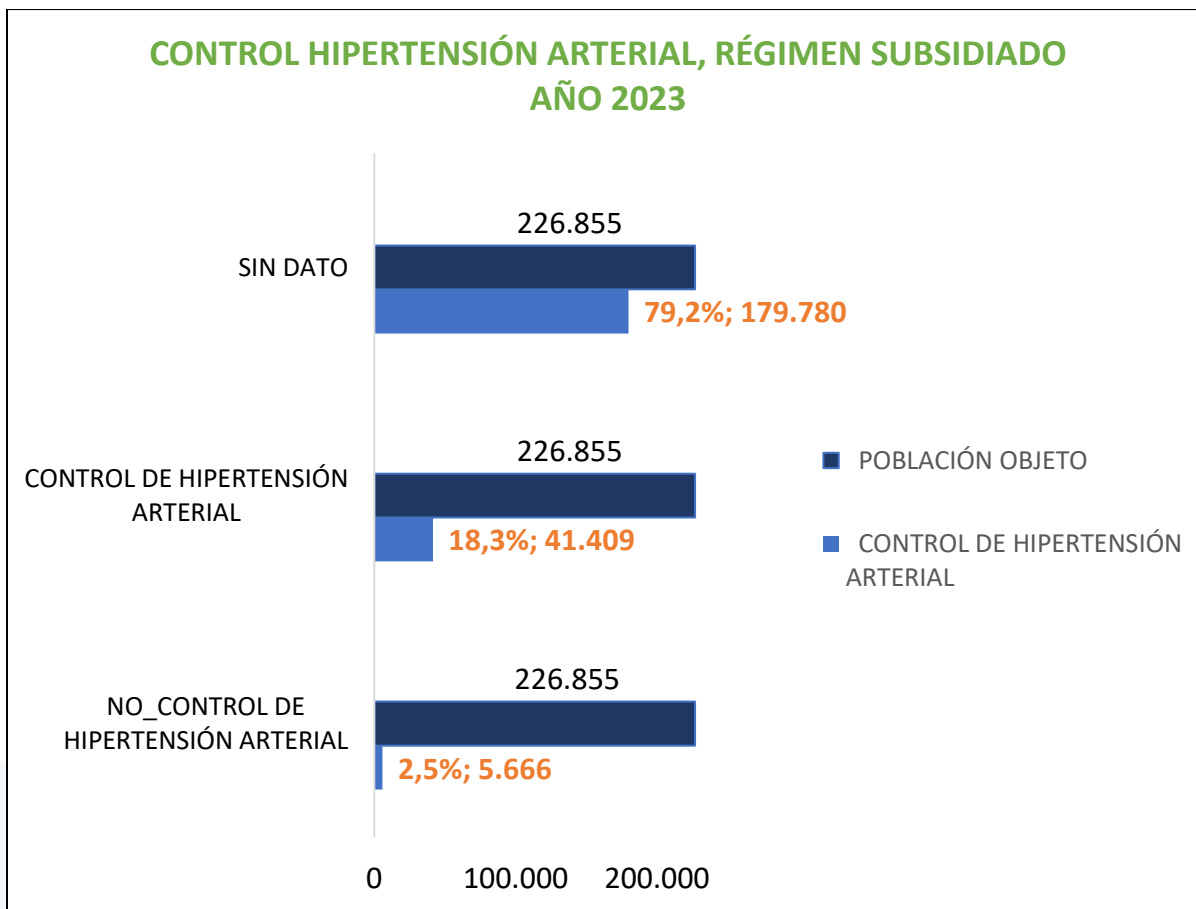
En el comparativo se observa que el comportamiento durante la vigencia 2023 para cáncer cérvix y mama, si bien, se mantiene en cifras similares mes a mes, continuamos por debajo de las prevalencias nacionales. En cuanto a la población cardiovascular, para el programa de hipertensión arterial continuamos por debajo de la meta, por lo cual se seguirá trabajando con la estrategia establecida de seguimiento al dato y el cargue de los soportes en la plataforma SISCAC, que facilitaría la obtención de la información con un posible aumento de la población esperada. Esto mismo sucede en el caso de la captación de pacientes con diabetes. Otros de los programas que mantienen un bajo cumplimiento en la captación de casos son artritis, desnutrición y gestantes.

Cumplimiento de pacientes captados

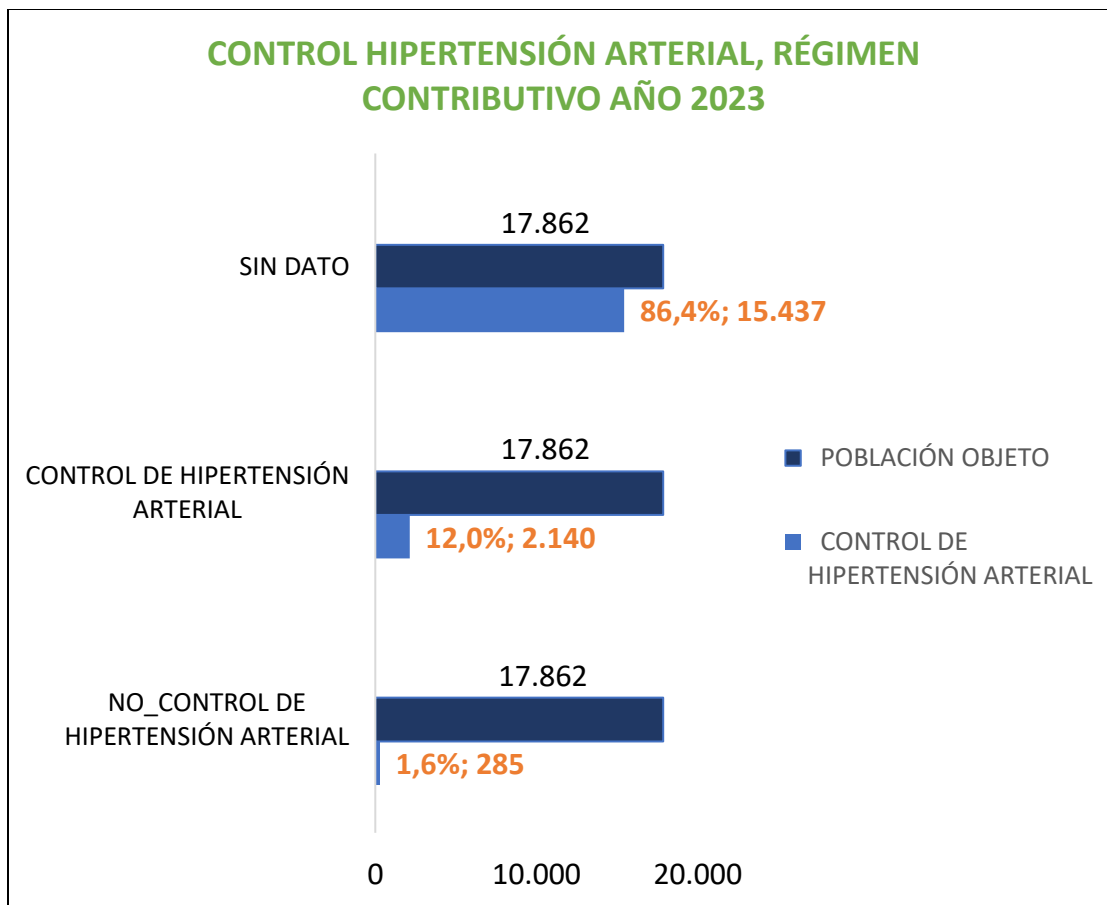
Patología	Número de afiliados	Prevalencia . Datos de referencia Colombia	Unidad de medida	Número de casos esperados	Número de casos acumulados a Diciembre 2023	Cumplimiento a diciembre de 2023
Cáncer infantil (I)	955.532	54,82	Por cien mil habitantes	524	619	118%
Cáncer adultos	3.334.015	531	Por cien mil habitantes	17.180	21.608	126%
Cáncer de cérvix	1.352.611	352	Por cien mil habitantes	4.761	2.249	47%
Cáncer de mama	1.352.611	346	Por cien mil habitantes	4.680	4.069	87%
Hipertensión arterial adultos	2.382.238	11,5	Por cien habitantes	273.957	244.563	89%
Diabetes mellitus adultos	2.382.238	4,7	Por cien habitantes	111.965	96.664	86%
Artritis reumatoide	3.334.015	0,23	Por cien habitantes	7.668	5.510	72%
VIH	3.334.015	2,2	Por mil habitantes	7.335	10.092	138%
Gestantes	955.262	31.111	Población captada x 100	29.719	19.634	63%
Desnutrición infantil	862.694	1.667	Por diez mil	1.438	2.700	162%
Enfermedades respiratorias en niños	862.694	2.290	Por diez mil	1.976	2.726	119%

Fuente: Coosalud - base de datos cohortes de riesgo

En 2023 se prestó especial atención a la cohorte cardiovascular. Aunque no se han alcanzado las metas establecidas, este seguimiento se encuentra priorizado en las estrategias de Cuidadores, con el fin de mejorar los resultados en salud de esta población y disminuir los riesgos de complicaciones, reflejados en la reducción de hospitalizaciones evitables.



Fuente: Coosalud base de datos cohortes de riesgo



Fuente: Coosalud - base de datos cohortes de riesgo

Para las enfermedades respiratorias se realizó el análisis de los casos incidentes, priorizando las siguientes condiciones: asma, epoc y otras respiratorias crónicas. Estas condiciones se encuentran en seguimiento estricto, específicamente con los oxigenodependientes, para anticipar las necesidades propias de dicha población.

TIPO DE PACIENTE	INCIDENCIA R. CONTRIBUTIVO, ENFERMEDADES RESPIRATORIAS COOSALUD AÑO 2023		INCIDENCIA R. SUBSIDIADO, ENFERMEDADES RESPIRATORIAS COOSALUD AÑO 2023		SITUACIÓN PAÍS	OECD
	NÚMERO DE CASOS INCIDENTES 2023	TASA DE INCIDENCIA 2023 (X 10.000)	NÚMERO DE CASOS INCIDENTES 2023	TASA DE INCIDENCIA 2023 (X 10.000)		
ASMA	152	4,65	2.144	7,12	-----	-----
EPOC	16	0,49	315	1,05	-----	-----

TIPO DE PACIENTE	INCIDENCIA R. CONTRIBUTIVO, ENFERMEDADES RESPIRATORIAS COOSALUD AÑO 2023		INCIDENCIA R. SUBSIDIADO, ENFERMEDADES RESPIRATORIAS COOSALUD AÑO 2023		SITUACIÓN PAÍS	OECD
	NÚMERO DE CASOS INCIDENTES 2023	TASA DE INCIDENCIA 2023 (X 10.000)	NÚMERO DE CASOS INCIDENTES 2023	TASA DE INCIDENCIA 2023 (X 10.000)	TASA DE INCIDENCIA (X 10.000)	TASA DE INCIDENCIA (X 10.000)
OTRAS RESPIRATORIAS CRÓNICAS	1	0,03	28	0,09	-----	-----
TUBERCULOSIS	0	0	1	0	3,16 (1)	3,75 (2)

Actividades de promoción y mantenimiento

Las actividades de promoción y mantenimiento de la salud se realizan para promover hábitos de vida saludable y detectar de manera temprana los problemas de salud, con el 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 registra la información correspondiente a corte de diciembre 2023.

En la matriz 3x3 (3 poblaciones, 3 riesgos, 3 severidades) de las actividades de promoción y mantenimiento, se priorizaron las siguientes acciones, en las cuales se alcanzó un cumplimiento global de 43%, siendo control prenatal la actividad con mayor cobertura, con un cumplimiento de 73%; seguido por crecimiento y desarrollo, con 56%; citología, con 43%; mamografía, con una cobertura de 39%, y planificación familiar, con el cumplimiento más bajo, con una cobertura de 35%.

Se ha planteado fortalecer las actividades de seguimiento al cumplimiento con 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 asistencial en cada territorio, en articulación con los gestores municipales.

En el marco de la estrategia de la Liga Coosalud, se fortalecieron las acciones de promoción de la salud mediante acciones de IEC, coordinación intersectorial e interinstitucional, participación social, gestión institucional de nuestra red de

prestadores, a través del monitoreo y seguimiento a las actividades y efectividad de las atenciones de los grupos poblacionales de riesgo y ciclos de vida objeto de actividades de promoción y mantenimiento de la salud.

Se planteo para el 2023 un acompañamiento a los prestadores para el logro en la ejecución de las actividades por curso de vida, haciendo énfasis en el seguimiento a través de la auditoría de programas en el primer nivel de atención, con retroalimentación periódica por parte de los líderes del proceso a las áreas operativas, como mejoramiento continuo para el logro de óptimos resultados en salud y gestión del riesgo de la población afiliada.

INDICADOR	Corte	Meta	Ejecución 2023	% Cumplimiento 2023
Planificación familiar	Diciembre	304.342	882.859	34%
Control prenatal (captación oportuna)	Diciembre	17.416	23.934	73%
Mamografía	Diciembre	133.624	338.933	39%
Citología	Diciembre	376.916	874.033	43%
Crecimiento y desarrollo (0 a 5 años)	Diciembre	198.537	273.696	73%
Crecimiento y desarrollo (6 a 11 años)	Diciembre	146.488	319.949	46%
Total	Diciembre	1.177.323	2.713.404	43%

Gráfico 6: Fuente de creación propia - Coosalud

Gestión de la referencia y contrarreferencia

Durante el 2023 fueron reportados 124.763 casos de referencia y contrarreferencia, de los cuales 68.717 fueron finalizados con una efectividad del 55%. En comparación con los casos reportados en 2022, hubo un aumento de casos del 10%, pues en ese año se reportaron 97.879 casos.

En cuanto a los indicadores de aceptación de pacientes, se evidenció un comportamiento estable durante el 2023, con una pequeña desviación en el último trimestre. Pese a ello, el indicador durante el año no cumplió con la meta establecida de 6 horas. De manera general, el indicador estuvo en 11 horas y lo más cercano a la meta fue en mayo, con 10 horas.

Es importante resaltar que, durante el 2023, se aplicaron 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.



Con relación al indicador de aceptación por sucursales, se observó que Norte de Santander, Sucre y Cesar cumplieron con la meta establecida de 6 horas. Para el 2022, Norte de Santander y Cesar también presentaron cumplimiento del indicador. De otro lado, las sucursales más desviadas para el 2023 fueron Bogotá, Boyacá y Guainía, con indicadores por encima de 20 horas. Por ello, se continúa ajustando la red de servicios de estos territorios para mejorar los indicadores.



La cohorte materno-perinatal cumplió con la meta establecida a nivel nacional en los periodos evaluados, por el seguimiento especial que se le está haciendo a dicha cohorte. De igual forma, otras condiciones médicas como urinario – urgente, ortopedia y ginecológica se acercaron al cumplimiento de este indicador.

Las condiciones médicas con indicadores más desviados fueron infecciosas y parasitarias, cáncer y oftalmológica, con un indicador por encima de 26 horas. Del mismo modo, las condiciones que más se reportaron fueron diagnóstico no válido, gastrointestinal y ortopedia.



Gráfico 7: Fuente de creación propia - Coosalud

Tiempo de espera para la asignación de citas servicios trazadores

Durante el 2023, se realizaron más de 71,8 millones de atenciones a nuestros afiliados, con un aumento progresivo del 1,26% respecto al 2022², lo que demuestra que se ha mejorado el acceso a los servicios de salud a nivel nacional. Así mismo, se puede evidenciar un aumento en las atenciones domiciliarias de cerca de 11,2% en el mismo periodo, 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.

² Información de 2023 sobre 10,8 meses. Fuente: Facturación, RIPS.

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
Atención 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 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 para 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 por anualidad: [\(actualizada\)](#)

Atenciones en salud Servicios y medicamentos

	2019*	2020*	2021*	2022*	2023**
Número de atenciones en salud realizadas	35.4 Millones	39.0 Millones	63.5 Millones	71.2 Millones	75.5 Millones
Consultas	9.172.306	7.951.688	11.636.243	13.377.473	14.1 Millones
Atenciones domiciliarias	64.359	339.110	796.801	985.637	1.2 Millones
Medicamentos entregados	12.888.149	16.018.844	24.940.211	27.407.581	28 Millones

+ de 75**
millones de atenciones

6,03%**
crecimiento en atenciones respecto el año anterior

Se atendieron cerca de **2,6 millones**** de personas únicas.

Se realizaron cerca de **5.8 consultas***** por persona atendida

* Corte por fecha de radicación de la facturación Enero 2024
** Corresponde a 11.7 meses del consumo esperado.
*** Consultas + Atenciones Domiciliares

Gestión hospitalaria

Comparativo de # de pacientes en gestión hospitalaria por mes y año Coosalud EPS, de enero de 2021 a diciembre de 2023

Desde el año 2021 se ha presentado un incremento en el número de pacientes en gestión hospitalaria. A partir de julio 2023, la información se muestra por régimen contributivo y subsidiado:

Tabla #1 Incremento porcentual por mes y año pacientes en gestión hospitalaria años 2021, 2022 y 2023 a partir de julio 2023 discriminado por régimen:

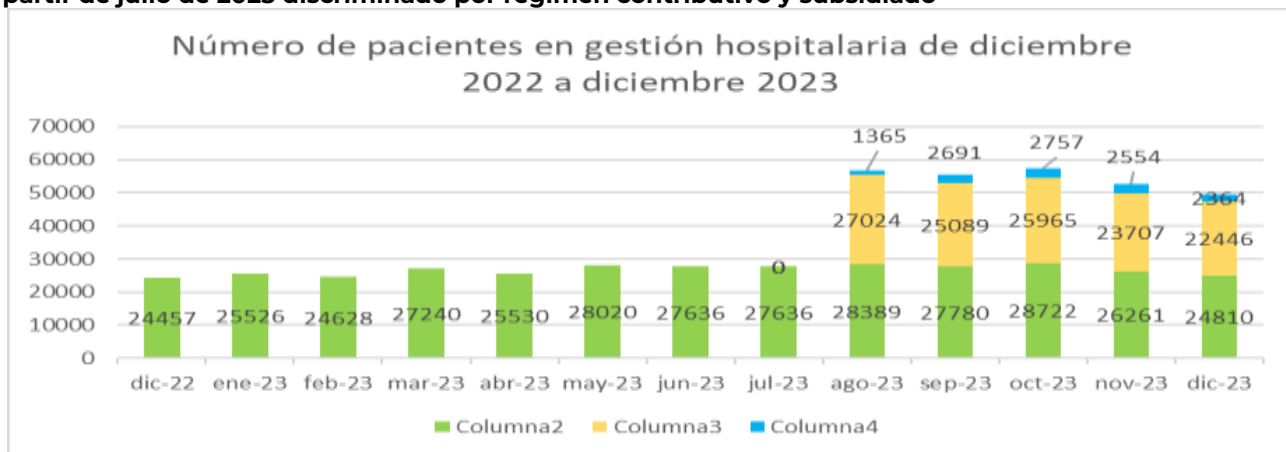
	2021	2022	%	2023	SUB	CON	%
Enero	18.944	21.128	11,53	25.526			20,82
Febrero	18.323	22.192	21,12	24.628			10,98
Marzo	20.282	25.026	23,39	27.240			8,85
Abril	18.542	23.560	27,06	25.530			8,36
Mayo	18.433	25.320	37,36	28.020			10,66
Junio	20.758	24.768	19,32	27.636			11,58
Julio	21.527	25.277	17,42	27.607	24.955	2.652	9,22
Agosto	21.762	25.457	16,98	28.389	27.024	1.365	11,52
Septiembre	21.389	24.816	16,02	27.780	25.089	2.691	11,94
Octubre	18.798	25.764	37,06	28.722	25.965	2.757	11,48
Noviembre	17.874	25.288	41,48	26.261	23.707	2.554	3,85
Diciembre	18.691	24.457	30,85	24.810	22.446	2.364	1,44

Fuente: Expert médica

Con relación al 2023, en el mes de enero dobló el %, pero se ve reflejado por el aumento de los afiliados asignados por liquidación de otras EPS; diferente a los meses de febrero, marzo, abril, mayo y junio, el aumento es menor o igual al 12%. Julio de 2023 está por debajo del 10%; aumentó por encima del 10% en los meses de agosto, septiembre y octubre, comparado con los mismos meses de 2022. En diciembre, el incremento solo fue del 1,44%.

A continuación, el gráfico de diciembre de 2022 a diciembre de 2023 por mes de la gestión hospitalaria y, a partir de julio de 2023, discriminado por régimen contributivo y subsidiado.

Gráfico #1 Comparativo de # de pacientes en gestión hospitalaria por mes y año Coosalud EPS, de diciembre de 2022 a diciembre de 2023 A partir de julio de 2023 discriminado por régimen contributivo y subsidiado



Fuente: Expert médica

A continuación, las IPS con mayor población hospitalizada en 2023:

Tabla #2 Primeras 10 IPS con mayor población hospitalizada y su peso % del total de hospitalizados, año 2023

NOMBRE DEL PRESTADOR DE SERVICIOS DE SALUD	Total Hospitalizados	%
CLÍNICA MEDICAL DUARTE	14.456	4,60 %
IPS VIDA PLENA S.A.S	8.083	2,57%
ESE HOSPITAL CÉSAR URIBE PIEDRAHITA	7.638	2,43%
ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER	6.488	2,06%
CLÍNICA MATERNO INFANTIL CASA DEL NIÑO LTDA.	6.449	2,05%
ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE	6.419	2,04 %
CLÍNICA LAURA DANIELA S.A.	6.365	2,02%
HOSPITAL INTERNACIONAL DE COLOMBIA NUEVA SEDE	5.561	1,77%
ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO JULIO MÉNDEZ BARRENECHE	5.388	1,71%
ORGANIZACIÓN CLÍNICA BONNADONA PREVENIR S.A.	5.305	1,69%

Fuente: Expert médica

TASA DE HOSPITALIZACIÓN POR GENERO AÑO 2023

La tasa de hospitalización por género x 1.000 personas afiliadas a Coosalud EPS, año 2023:

Tabla #3 Tasa de hospitalización por genero x 1000 personas afiliados a Coosalud EPS, año 2023

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

Fuente: Expert médica

La mayor tasa de hospitalización se da en el departamento de Córdoba, con predominio del sexo femenino. En el departamento Norte de Santander llama la atención que se cuenta con el prestador de servicios de salud Clínica Medical Duarte en el 4,6% del total de hospitalizados en el año 2023 (314.388), pero su tasa de hospitalización por género es la menor a nivel nacional: de 4.77 para el sexo femenino y 4.46 para el sexo masculino.

ESTANCIA HOSPITALARIA POR TIPO DE SERVICIO

SALA GENERAL

Gráfico #2 Comparativo del promedio de estancia hospitalaria en sala general año 2021, 2022 y 2023

A partir de julio 2023, por régimen contributivo y subsidiado



Fuente: Expert médica

El comportamiento del promedio de la estancia hospitalaria en sala general de los años 2021, 2022 y hasta diciembre 2023 ha sido por debajo de la meta. A partir de julio de 2023, se muestra por régimen contributivo y subsidiado.

UCI ADULTO

Gráfico #3 Comparativo del promedio de estancia hospitalaria en UCI Adulto año 2021, 2022 y 2023

A partir de julio de 2023, por régimen contributivo y subsidiado



Fuente: Expert médica

El comportamiento del promedio de la estancia hospitalaria en UCI adulto de los años 2021, 2022 y hasta diciembre 2023 ha sido por debajo de la meta. A partir de julio de 2023, se muestra por régimen, periodo en el que podemos observar que la población del régimen contributivo se sale del límite normal.

UCI NEONATAL

Gráfico #4 Comparativo del promedio de estancia hospitalaria en UCI neonatal año 2021, 2022 y 2023 A partir de julio de 2023, por régimen contributivo y subsidiado



Fuente: Expert médica

El comportamiento del promedio de la estancia hospitalaria en UCI neonatal de los años 2021, 2022 y hasta diciembre 2023 ha sido por debajo de la meta. A partir de julio de 2023 se muestra por régimen contributivo y subsidiado.

UCI PEDIÁTRICA

Gráfico #5 Comparativo del promedio de estancia hospitalaria en UCI pediátrica año 2021, 2022 y 2023 A partir de julio de 2023, por régimen contributivo y subsidiado

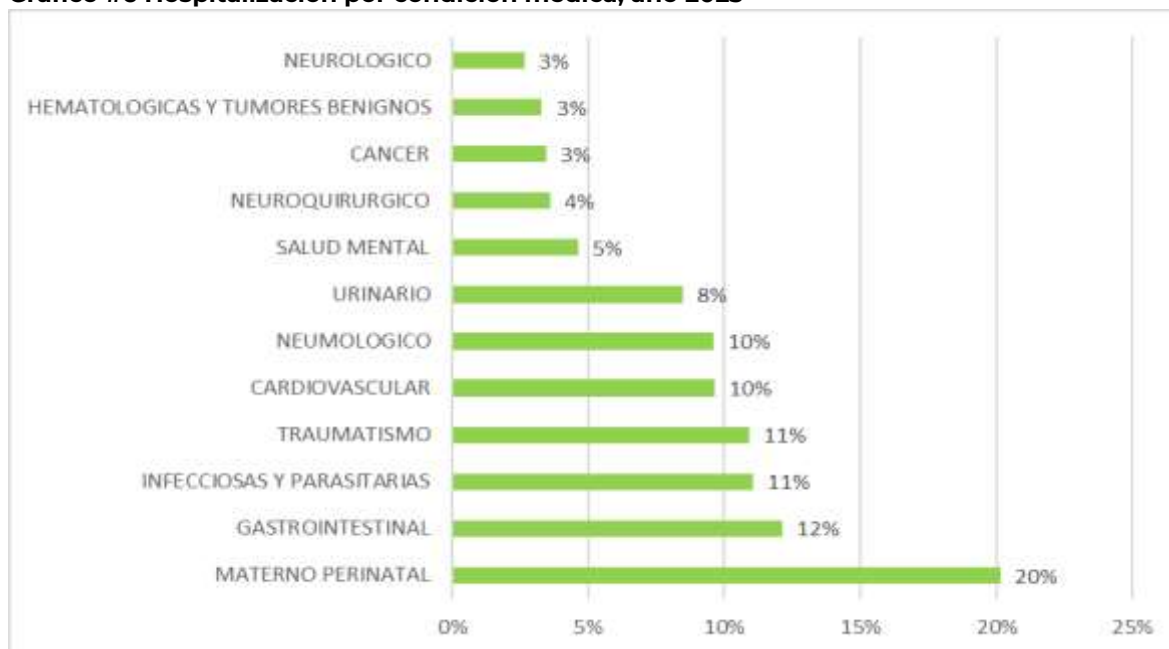


Fuente: Expert médica

El comportamiento del promedio de la estancia hospitalaria en UCI pediátrica de los años 2021, 2022 y hasta diciembre 2023 ha sido por debajo de la meta. A partir de julio de 2023 se muestra por régimen. De esa data podemos analizar que durante los meses de julio, septiembre, octubre, noviembre y diciembre, el régimen subsidiado se sale del límite normal.

HOSPITALIZACIÓN POR CONDICIÓN MÉDICA, AÑO 2023

Gráfico #6 Hospitalización por condición médica, año 2023



Fuente: Expert médica

De acuerdo con el comportamiento por condiciones médicas en Coosalud, los pacientes se hospitalizan en mayor medida por patologías de los grupos materno perinatal, gastrointestinal, infecciosas, traumatismos, cardiovascular, neumológico y urinario urgente, condiciones que consideramos de atención rápida, las cuales representan el 82% de todos los casos.

PROMEDIO DÍA DE ESTANCIA POR PATOLOGÍA PRIORIZADA

SALA GENERAL, año 2023

Tabla #4 Promedio día de estancia en sala general por patología priorizada año 2023

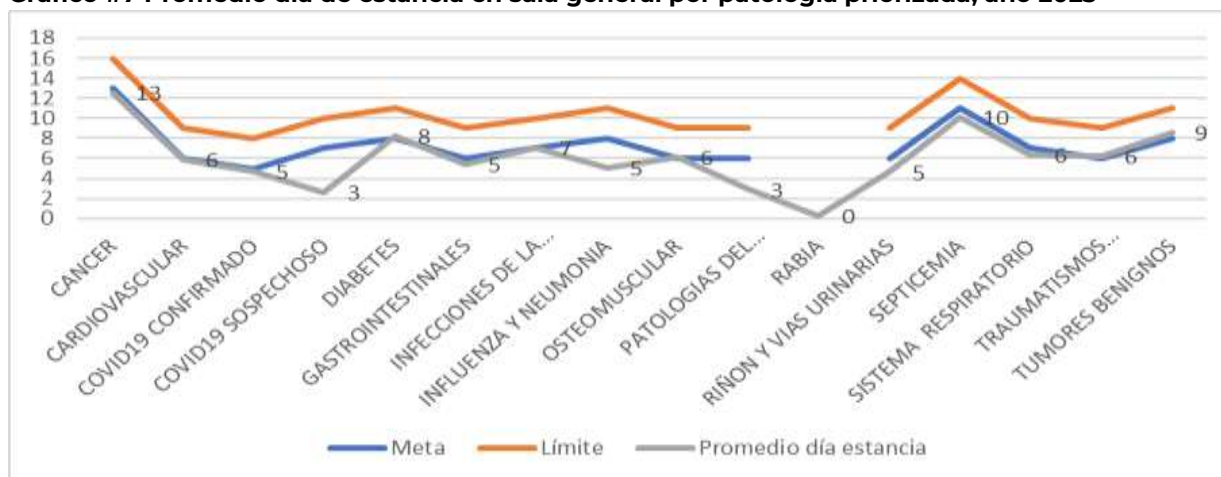
PATOLOGÍA	Meta	Límite	Promedio día estancia
CÁNCER	13	16	13
CARDIOVASCULAR	6	9	6
COVID-19 CONFIRMADO	5	8	5
COVID-19 SOSPECHOSO	7	10	3
DIABETES	8	11	8
GASTROINTESTINALES	6	9	5
INFECCIONES DE LA PIEL Y DEL TEJIDO SUBCUTÁNEO	7	10	7
INFLUENZA Y NEUMONÍA	8	11	5

OSTEOMUSCULAR	6	9	6
PATOLOGÍAS DEL EMBARAZO, PARTO Y PUERPERIO	6	9	3
RABIA			0
RIÑÓN Y VIAS URINARIAS	6	9	5
SEPTICEMIA	11	14	10
SISTEMA RESPIRATORIO	7	10	6
TRAUMATISMOS MAYORES	6	9	6
TUMORES BENIGNOS	8	11	9

Fuente: Expert médica

El promedio de días de los pacientes hospitalizados por patologías priorizadas se encuentra dentro de los límites normales para el 2023.

Gráfico #7 Promedio día de estancia en sala general por patología priorizada, año 2023



Fuente: Expert médica

UCI ADULTO, año 2023

Tabla #5 Promedio día de estancia en UCI adulto por patología, año 2023

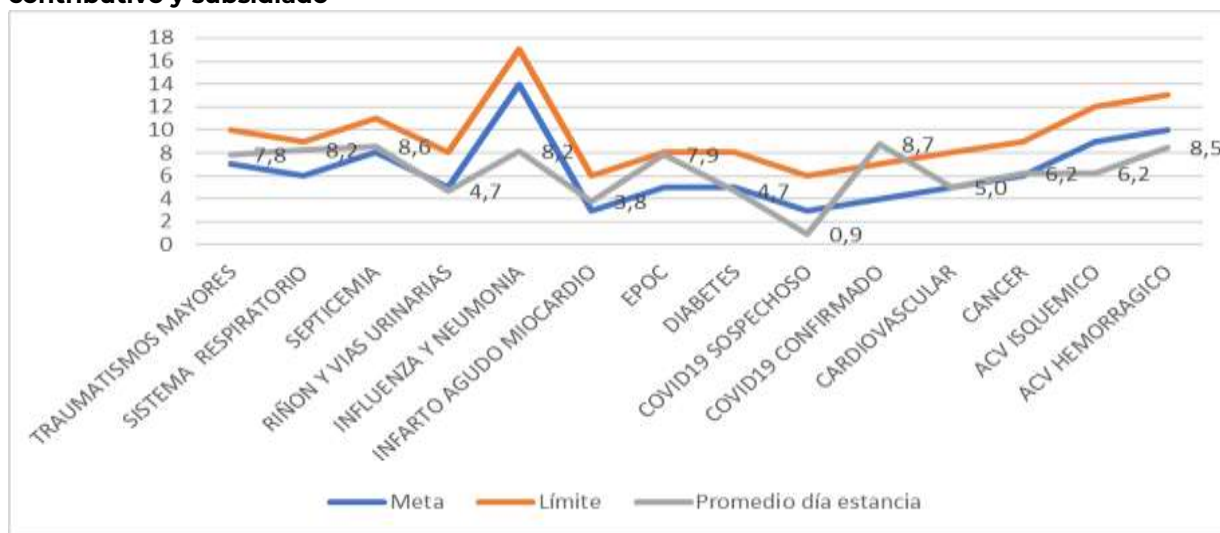
PATOLOGÍA	Meta	Límite	Promedio día estancia
TRAUMATISMOS MAYORES	7	10	7,8
SISTEMA RESPIRATORIO	6	9	8,2
SEPTICEMIA	8	11	8,6
RIÑÓN Y VIAS URINARIAS	5	8	4,7
INFLUENZA Y NEUMONÍA	14	17	8,2
INFARTO AGUDO MIOCARDIO	3	6	3,8
EPOC	5	8	7,9

DIABETES	5	8	4,7
COVID-19 SOSPECHOSO	3	6	0,9
COVID-19 CONFIRMADO	4	7	8,7
CARDIOVASCULAR	5	8	5,0
CÁNCER	6	9	6,2
ACV ISQUÉMICO	9	12	6,2
ACV HEMÁRRAGICO	10	13	8,5

Fuente: Expert médica

El promedio de días de los pacientes en UCI adulto se encuentra fuera del rango en la patología de covid confirmado.

Gráfico #8 Promedio día de estancia en UCI adulto por patología priorizada diciembre 2023, por régimen contributivo y subsidiado



Fuente: Expert médica

UCI NEONATAL, año 2023

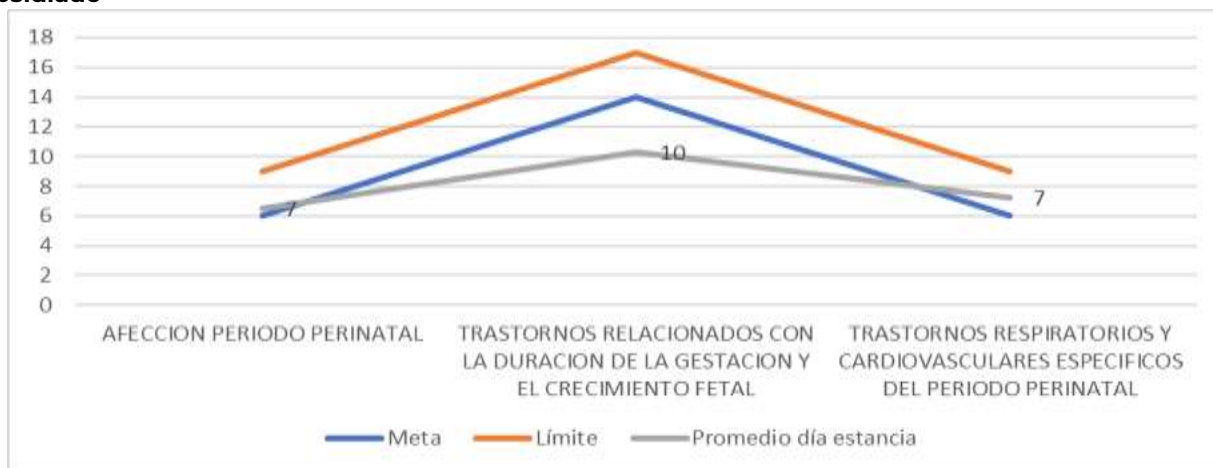
Tabla #6 Promedio día de estancia en UCI neonato por patología, año 2023

PATOLOGÍA	Meta	Límite	Promedio día estancia
AFECCION PERIODO PERINATAL	6	9	7
TRASTORNOS RELACIONADOS CON LA DURACIÓN DE LA GESTACIÓN Y EL CRECIMIENTO FETAL	14	17	10
TRASTORNOS RESPIRATORIOS Y CARDIOVASCULARES ESPECÍFICOS DEL PERIODO PERINATAL	6	9	7

Fuente: Expert médica

El promedio de días de los pacientes en UCI neonato se encuentra dentro de los límites normales para el año 2023.

Gráfico #9 Promedio día de estancia en UCI neonato por patología, diciembre 2023, por régimen contributivo y subsidiado



Fuente: Expert médica

UCI PEDIÁTRICA, año 2023

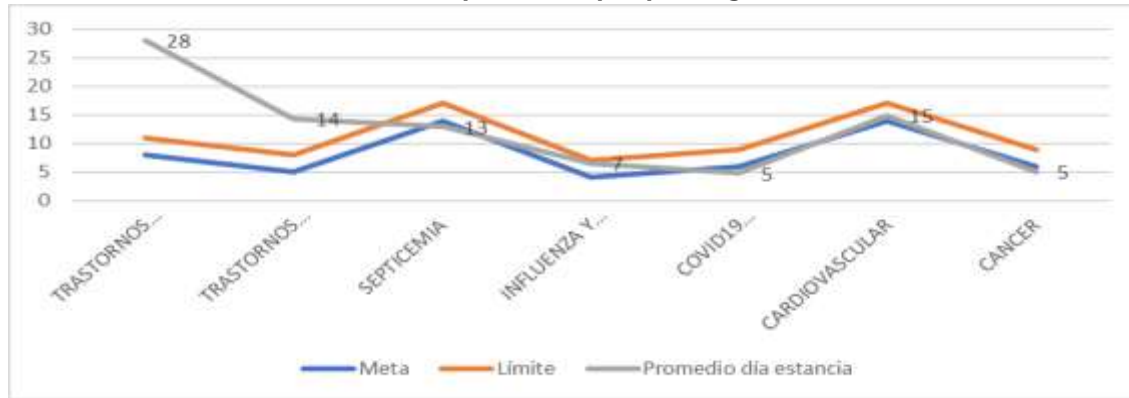
Tabla #7 Promedio día de estancia en UCI pediátrica por patología, año 2023

PATOLOGÍA	Meta	Límite	Promedio día estancia
TRASTORNOS RESPIRATORIOS Y CARDIOVASCULARES ESPECÍFICOS DEL PERIODO PERINATAL	8	11	28
TRASTORNOS RELACIONADOS CON LA DURACIÓN DE LA GESTACIÓN Y EL CRECIMIENTO FETAL	5	8	14
SEPTICEMIA	14	17	13
INFLUENZA Y NEUMONÍA	4	7	7
COVID-19 CONFIRMADO	6	9	5
CARDIOVASCULAR	14	17	15
CÁNCER	6	9	5

Fuente: Expert médica

El promedio de días de los pacientes en UCI pediátrica se encuentra fuera del rango en el régimen contributivo en la patología de trastornos respiratorios y cardiovasculares y sepsis; y en el subsidiado en las patologías de cardiovascular, sepsis y trastornos respiratorios.

Gráfico #10 Promedio día de estancia en UCI pediátrica por patología, año 2023



Fuente: Expert médica

Mayor satisfacción

Peticiones, quejas y reclamos (PQR)

El presente informe trae las cifras del comportamiento de los PQRSF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones) durante la vigencia 2023, el resultado de los indicadores y el análisis de las cifras que se presentaron.

A manera de resumen, se destacan los siguientes puntos:

- Durante el 2023 se recibieron 125.546 PQRSF por todos los canales, lo cual representa una disminución del 1% con respecto al año anterior (126.349).
- En comparación con el 2022, el número de casos que ingresaron por el canal Supersalud se incrementó en 20%; en cuanto a nuestros canales internos, se observa una disminución del 22% de los PQR que ingresaron por el canal telefónico, mientras que las solicitudes realizadas al correo del Defensor del Usuario subieron un 28%.
- En lo concerniente a nuestra tasa interna de quejas por diez mil afiliados, en la que se miden las inconformidades que ingresaron por todos los canales (incluida la Supersalud), durante el 2023 hubo un incremento en comparación con el año anterior, al pasar de 178,6 a 220,2 (de 60.016 a 73.457 quejas).
- Las sucursales Valle del Cauca, Córdoba y Cesar redujeron su número de quejas en comparación con el 2022.

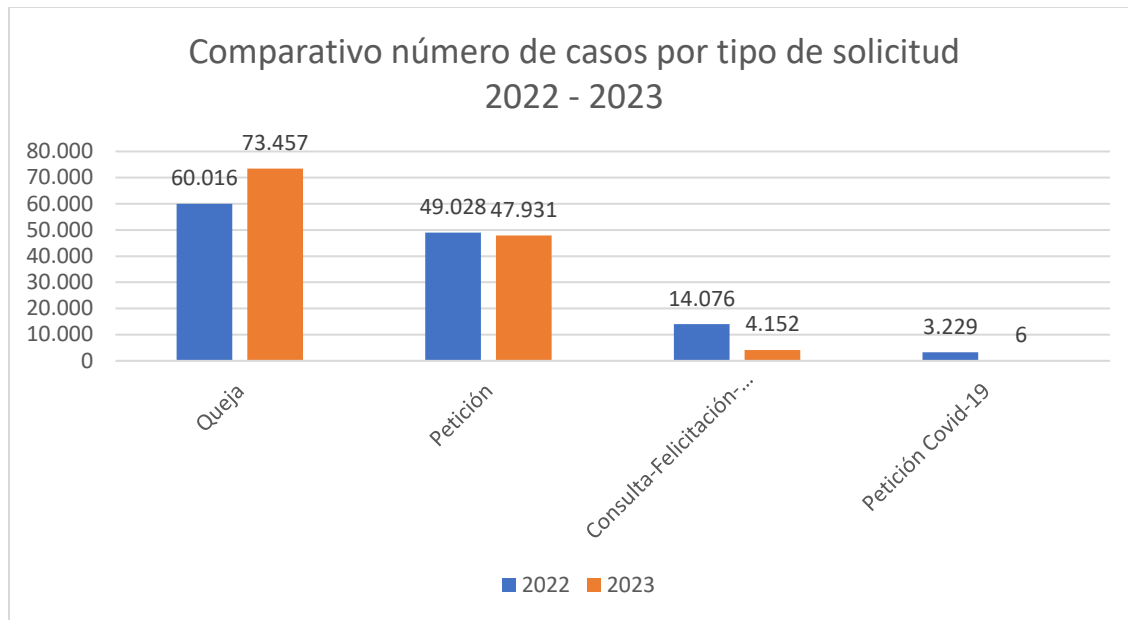
- La tasa de quejas del contributivo fue de 455,24 (14.875 quejas), con una disminución frente al periodo anterior, en el que se recibieron 15.898 quejas y una tasa de 466,15.
- En el cálculo de la tasa de quejas de los municipios priorizados (que hacen parte de la Liga Coosalud), encontramos que Medellín, Girardot y Pauna fueron los territorios con el indicador más alto durante el 2023.
- Con respecto a los motivos generales de queja, el 30% de los casos que recibimos por todos los canales estuvieron relacionados con consultas de medicina especializada (durante 2022 fue del 28%); el 22%, con medicamentos UPC (en 2022 fue del 15%); el 9%, con procedimientos quirúrgico y no quirúrgicos (en 2022 fue del 7%), y el 6%, con imágenes diagnósticas (en 2022 fue del 5%), principalmente.
- Bogotá fue la sucursal con la tasa de queja más alta por consultas médicas. De las 1.616 quejas que se interpusieron, 1.359 fueron de usuarios del régimen subsidiado, principalmente en Soacha. Los usuarios se quejan por las demoras en la asignación de consultas de medicina general (E.S.E. Municipal de Soacha), medicina interna, pediatría y urología (E.S.E. Mario Gaitán Yanguas).
- Boyacá fue la sucursal con la tasa de quejas más alta por dispensación de medicamentos e insumos, pues se registraron 1.793 quejas. El mayor volumen se concentra entre los usuarios del régimen subsidiado en Tunja, Duitama y Moniquirá. La inoportunidad en la entrega de medicamentos UPC es el motivo más quejado, por causas atribuibles a Mavepharma.

Gestión de la atención al usuario

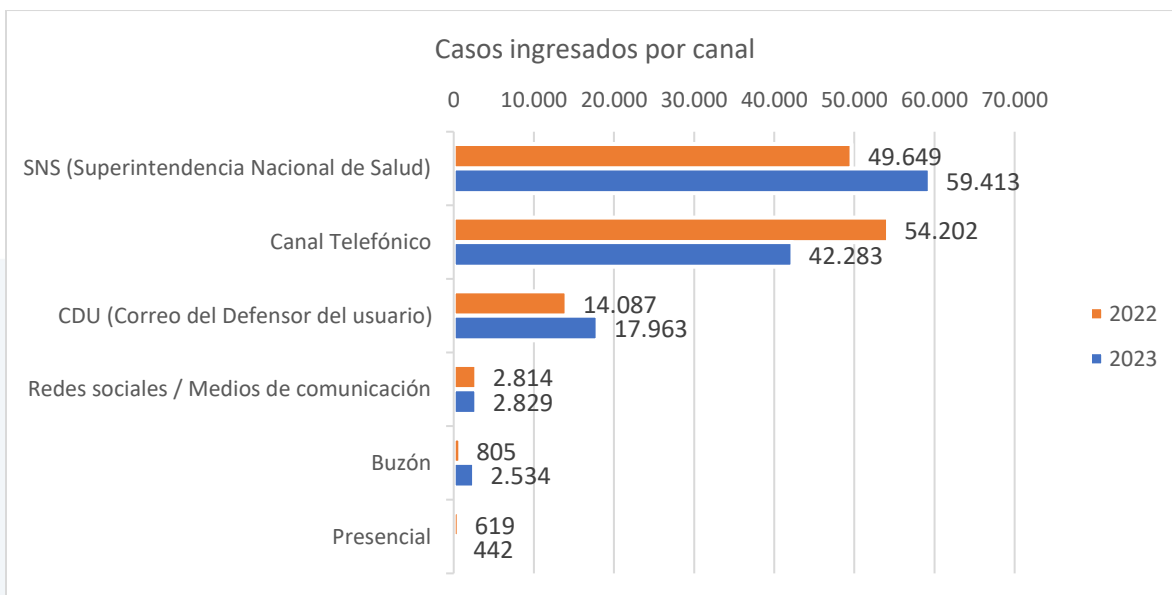
[Para consultar la base del informe haga clic aquí](#)

PQRSF recibidas durante el periodo

Durante 2023 se recibieron 125.546 PQRSF por todos los canales. Esto representa una disminución del 1% con respecto al año anterior (126.349). Seguidamente, se presenta el comportamiento por tipo de solicitud:



En comparación con el 2022, el número de casos que ingresaron por el canal Supersalud aumentó un 20 %; en cuanto a nuestros canales internos, se incrementó en un 22 % los PQR que ingresaron por el canal telefónico, mientras que las solicitudes del correo del Defensor del Usuario subieron un 28 %:



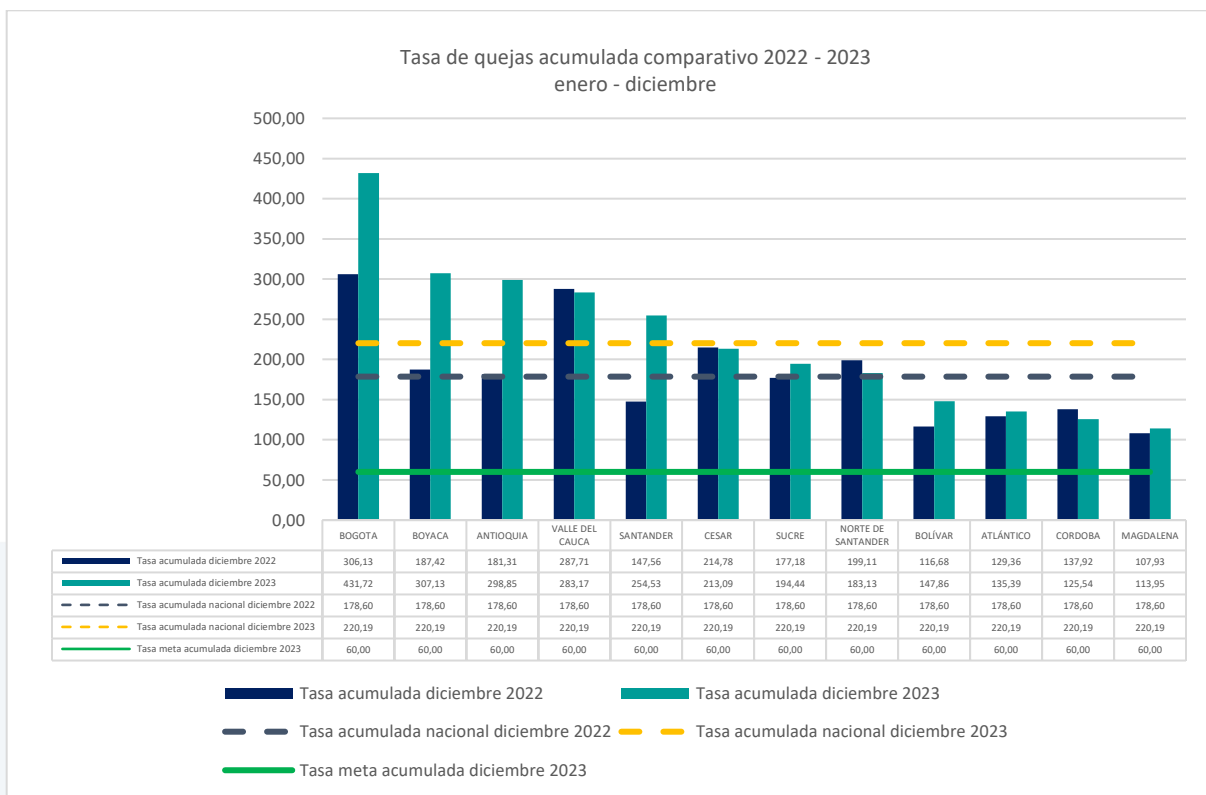
Tasa de quejas por 10.000 afiliados (general, por regímenes y por motivos)

En lo concerniente a nuestra tasa interna de quejas por diez mil afiliados, en la que se miden las inconformidades que ingresaron por todos los canales (incluida la

Supersalud), durante el 2023 hubo un incremento en comparación con el año anterior, al pasar de 178,6 a 220,2 (de 60.016 a 73.457 quejas).

Además, si dividimos la tasa de quejas por 10.000 afiliados entre regímenes, encontramos que en el subsidiado se registró una tasa de 193,81 (61.581), superior al año anterior, cuando fue de 145,83 (40.798), y la del contributivo fue de 455,24 (14.875 quejas), con una disminución respecto al periodo anterior, en el que se recibieron 15.898 quejas y 466,15.

En cuanto al comportamiento de la tasa por sucursal en ambos regímenes, Bogotá es la sucursal con el indicador más alto, con 431,72; seguida de Boyacá, con 307,13, y Antioquia, con 298,85:



Este fue el número de quejas que recibió cada sucursal, por todos los canales:

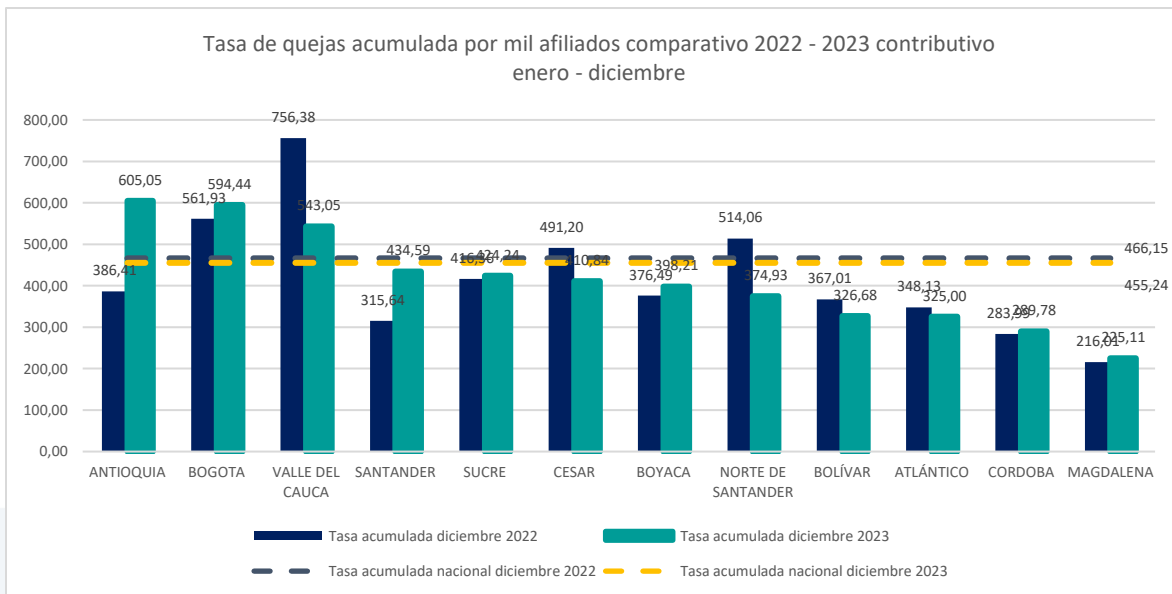
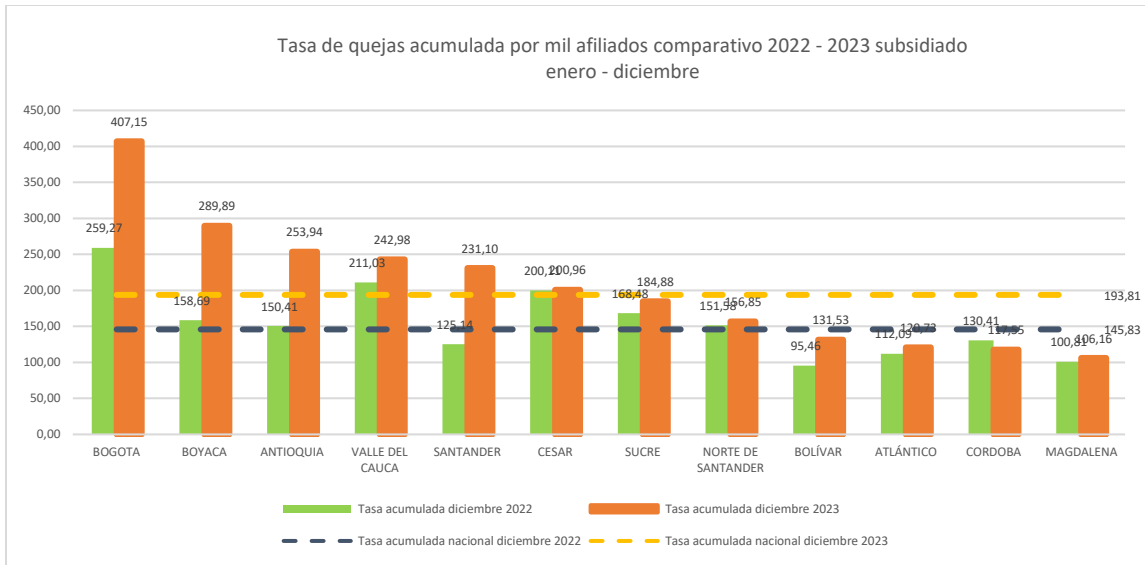
QUEJAS TODOS LOS CANALES	2022	2023	% variación
ANTIOQUIA	8.115	13.840	↑ 71%
ATLÁNTICO	4.496	4.606	↑ 2%
BOGOTÁ	3.334	4.598	↑ 38%
BOLÍVAR	4.481	5.541	↑ 24%

BOYACÁ	1.825	3.125	↑ 71%
CESAR	2.587	2.583	↓ 0%
CÓRDOBA	1.733	1.503	↓ -13%
MAGDALENA	3.483	3.632	↑ 4%
NORTE DE SANTANDER	6.068	6.136	↑ 1%
SANTANDER	5.515	9.897	↑ 79%
SUCRE	2.794	2.972	↑ 6%
VALLE DEL CAUCA	14.932	14.537	↓ -3%
Total general	59.363	72.970	↑ 23%

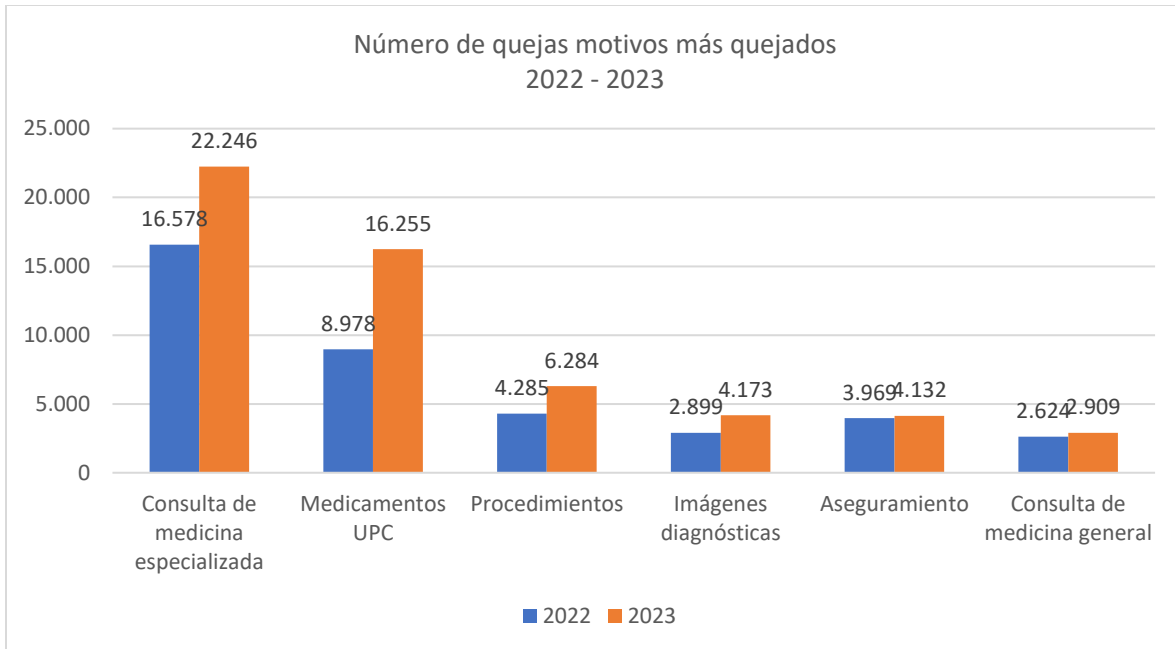
En el cálculo de la tasa de quejas de los municipios priorizados (que hacen parte de la Liga Coosalud), encontramos que Medellín, Girardot y Pauna fueron los territorios con el indicador más alto durante el 2023:

#	MUNICIPIO	SUCURSAL	Tasa 2022	Tasa 2023
1	MEDELLÍN	ANTIOQUIA	777,48	1030,44
2	GIRARDOT	BOGOTÁ	292,71	878,28
3	PAUNA	BOYACÁ	227,89	596,12
4	TUNJA	BOYACÁ	252,78	536,02
5	QUIBDÓ	ANTIOQUIA	421,29	481,31
6	SOACHA	BOGOTÁ	339,89	477,09
7	SOGAMOSO	BOYACÁ	207,91	475,87
8	GIRÓN	SANTANDER	261,47	452,64
9	BUCARAMANGA	SANTANDER	237,04	437,70
10	CHIQUINQUIRÁ	BOYACÁ	247,69	426,49

Con respecto al régimen subsidiado, las tasas más altas estuvieron en Bogotá, Boyacá y Antioquia; entretanto, en el régimen contributivo se reportaron en Antioquia, Bogotá y Valle del Cauca:

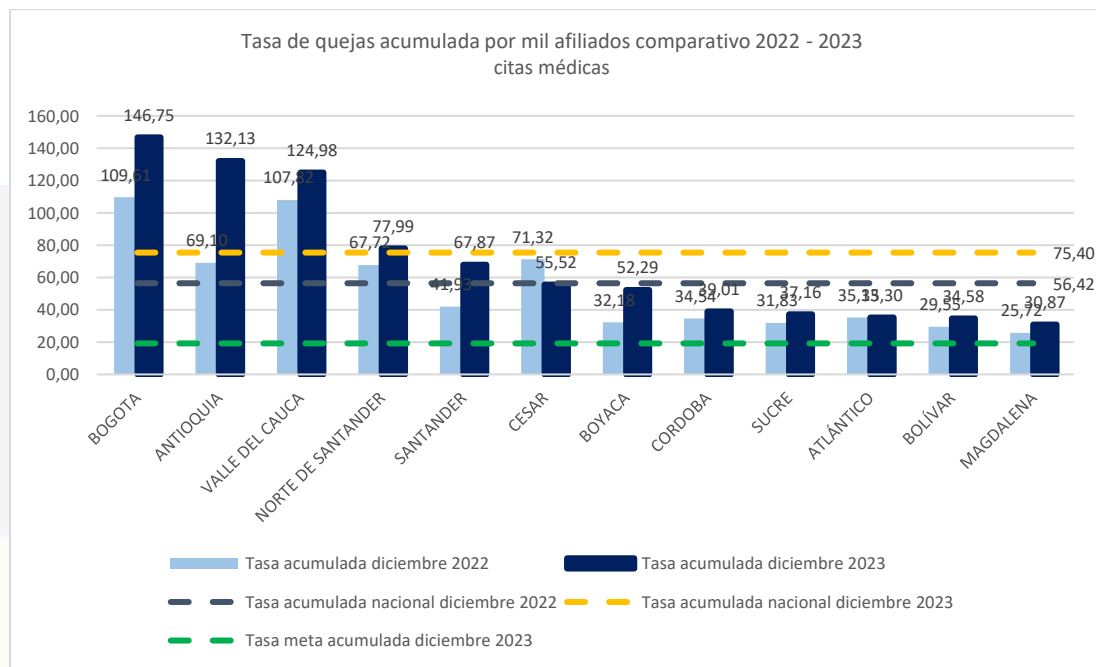


Con respecto a los motivos generales de queja, el 30% de los casos que recibimos por todos los canales estuvieron relacionados con consultas de medicina especializada (durante 2022 fue del 28%), el 22% con medicamentos UPC (en 2022 fue del 15%), el 9% con procedimientos quirúrgico y no quirúrgicos (en 2022 fue del 7%) y el 6% imágenes diagnósticas (en 2022 fue del 5%), principalmente.



Tasa de quejas por motivo

La tasa de quejas nacional por demoras en la asignación de citas médicas fue de 75,40, por encima de 2022, cuando fue de 75,40. La sucursal con la tasa más alta fue Bogotá, con 146,75; seguida de Antioquia, con 132,13, y Valle del Cauca, con 124,98.

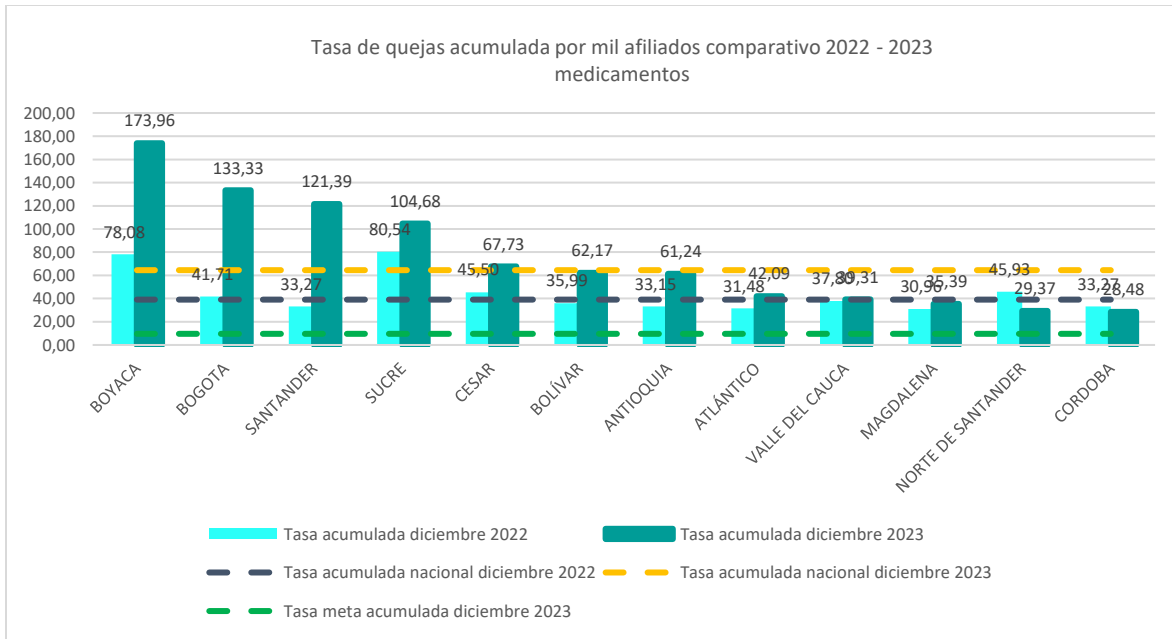


- En Bogotá, de las 1.616 quejas que se interpusieron, 1.359 fueron de usuarios del régimen subsidiado, principalmente en Soacha. Los usuarios se quejaron por las demoras en la asignación de consultas de medicina general (E.S.E. Municipal de Soacha), medicina interna, pediatría y urología (E.S.E. Mario Gaitán Yanguas).
- De las 6.149 quejas de la sucursal Antioquia, 4.582 fueron del régimen subsidiado, en su mayoría, de Cauca y Medellín. Allí, los usuarios del régimen subsidiado manifestaron inoportunidad en la asignación de consulta de medicina general (E.S.E. Hospital La María), ortopedia (E.S.E. Hospital La María) y medicina interna (E.S.E. Hospital César Uribe Piedrahita). En el régimen contributivo, los usuarios de Medellín manifestaron su inconformidad por los inconvenientes para acceder a la consulta de medicina general (IPS Promedan).
- De las 6.444 quejas de la sucursal Valle, 5.063 fueron de usuarios del régimen subsidiado, principalmente en Cali y Jamundí. En Cali, los usuarios manifestaron inoportunidad en la asignación de consultas de oftalmología (IPS Promosalud) y urología (Provida). Los usuarios del contributivo en Cali manifestaron dificultades en la asignación de consultas de oftalmología (IPS Promosalud).

Las IPS más quejadas durante el año fueron:

IPS	2022	2023	Total general
E.S.E. HOSPITAL LA MARÍA	353	1.385	1.738
PROVIDA	1.128	1.141	2.269
PROMOSALUD	337	1.007	1.344
E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO	535	829	1.364
PROMONORTE	481	500	981

La tasa de quejas por dificultades en la entrega de medicamentos o insumos nacional fue de 64,69, mostrando un incremento con respecto al 2022. Las sucursales con la tasa más alta fueron:



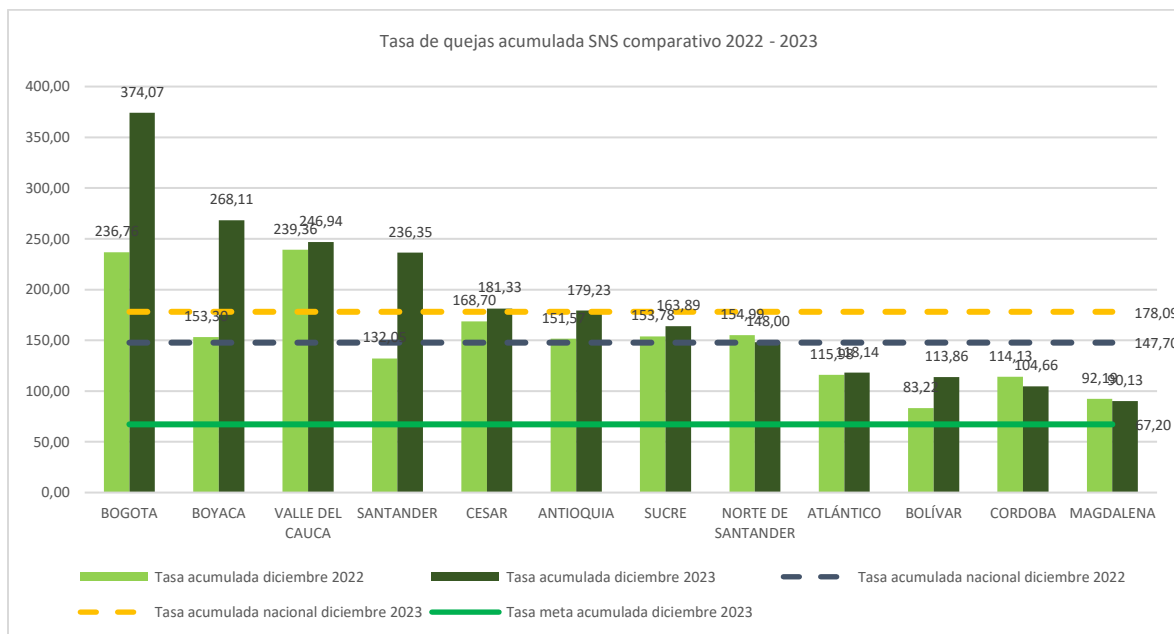
- En Boyacá hubo 1.793 quejas. El mayor volumen se concentra entre los usuarios del régimen subsidiado en Tunja, Duitama y Moniquirá. La inoportunidad en la entrega de medicamentos UPC es el motivo más quejado, por causas atribuibles a Mavepharma.
- En la sucursal Bogotá hubo 1.402 quejas. El mayor número se originó por motivos relacionados con la dispensación de medicamentos UPC en Soacha y Girardot, por demoras en las entregas por parte de Pharmasan y Mavepharma.
- En Santander hubo 4.932 quejas. El mayor volumen se concentra entre los usuarios del régimen subsidiado de Bucaramanga, Girón y Floridablanca. La inoportunidad en la entrega de medicamentos UPC es el motivo más quejado, por causas atribuibles a UT Pharmedis.

Las farmacias más quejadas por este motivo fueron:

Farmacia	2022	2023	Total
UNIÓN TEMPORAL PHARMEDIS	725	3.557	4.282
IPS TODO DROGAS	843	1.684	2.527
OFFIMEDICAS	930	1.164	2.094
MAVEPHARMA SAS		1.075	1.075
EVEDISA	1.036	852	1.888

Quejas canal Supersalud

En el canal de la Supersalud, durante el 2023, nuestros afiliados presentaron 59.413 quejas, en comparación con las 49.656 del año anterior. Las tasas más altas por este canal estuvieron en Bogotá, Boyacá y Valle del Cauca.



*Tasa por 10.000 afiliados.

Peticiones y otras solicitudes

Con respecto a las peticiones y otras solicitudes que recibimos por nuestros canales, hubo una disminución en los casos presentados por nuestros afiliados, al pasar de 66.333 a 52.089. La solicitud de citas médicas sigue siendo el principal motivo de consulta por parte de nuestros afiliados.

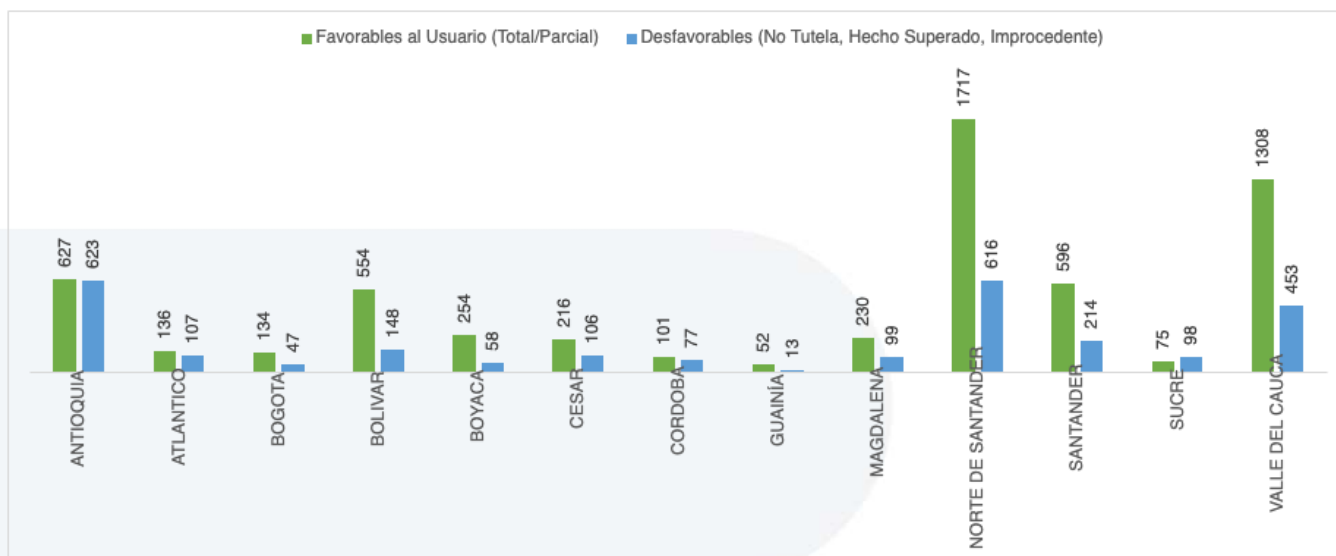
#	Motivo	2022	2023	Total general
1	Solicitud de citas médicas	15.280	16.739	32.019
2	Solicitud de entrega de medicamentos	5.171	8.564	13.735
3	Solicitud - cambio de IPS	5.703	5.953	11.656
4	Por la buena atención recibida de parte del personal de Coosalud	595	2.144	2.739
5	Solicitud de imágenes diagnósticas	1.352	1.794	3.146

6	Petición - solicitud de información	4.744	1.778	6.522
7	Solicitud - trámite de portabilidad	3.228	1.688	4.916
8	Solicitud de insumos	561	1.479	2.040
9	Solicitud de procedimientos quirúrgicos	1.120	1.316	2.436
10	Solicitud de pago de viáticos	1.467	1.302	2.769

Acciones de tutela

Según la circular 004 de 2024, se revisaron y depuraron las acciones de tutela instauradas contra Coosalud EPS por la anualidad 2023, y se normalizó la información, para lo cual se identifican 8.659 registros de acciones constitucionales en contra de la EPS.

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 y desfavorables.



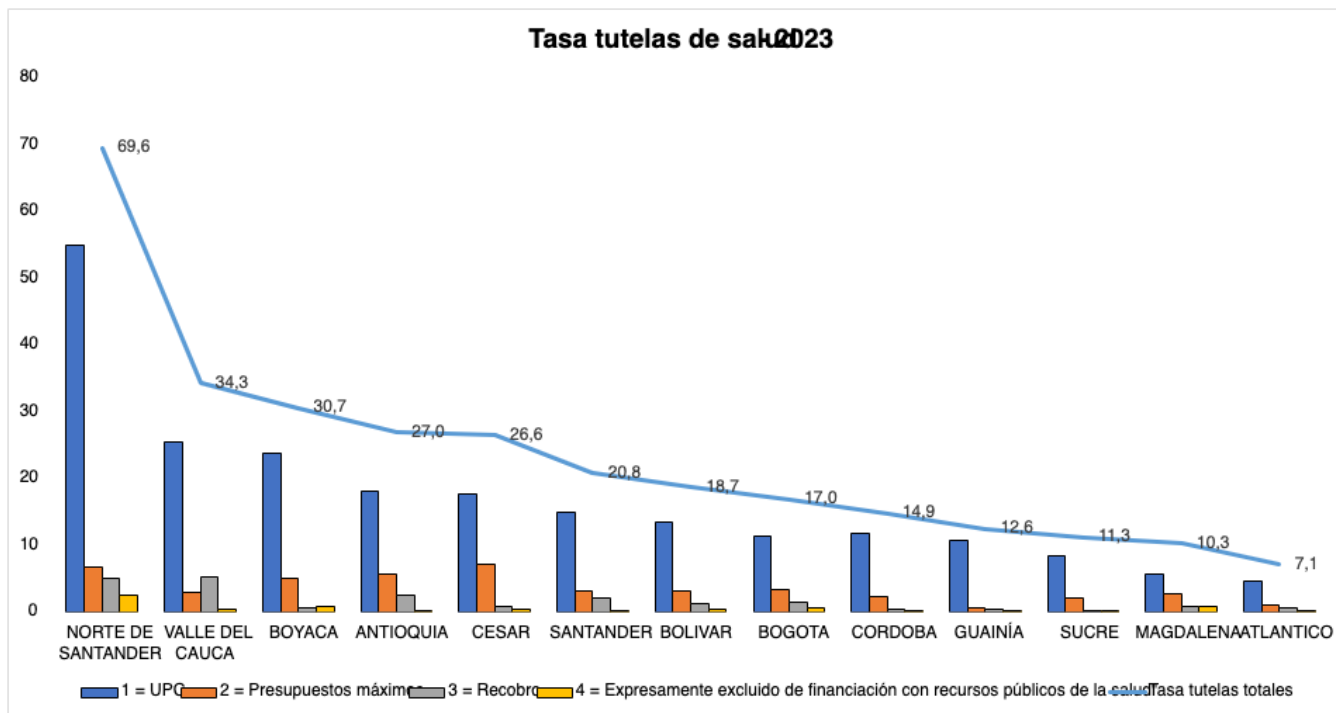
Sucursal	Favorables al usuario (Total/Parcial)	Desfavorables (No tutela, hecho superado, improcedente)	Gran total
ANTIOQUIA	627	623	1.250

ATLÁNTICO	136	107	243
BOGOTÁ	134	47	181
BOLÍVAR	554	148	702
BOYACÁ	254	58	312
CESAR	216	106	322
CÓRDOBA	101	77	178
GUAINÍA	52	13	65
MAGDALENA	230	99	329
NORTE DE SANTANDER	1.717	616	2.333
SANTANDER	596	214	810
SUCRE	75	98	173
VALLE DEL CAUCA	1.308	453	1.761
Gran total	6.000	2.659	8.659

Principales motivos según cada sucursal:

Sucursal	Procedimientos y tecnologías	Citas médicas	Medicamentos	Prestaciones económicas	Otras prestaciones	Exámenes	Tratamiento integral	Implementos de aso	Atención domiciliaria	Alimentos con propósitos médicos nutricionales	Servicio complementario	Servicio de enfermería o cuidador
ANTIOQUIA	34,40%	15,76%	26,40%	8,40%	6,40%	0,40%	6,08%	0,00%	0,24%	0,16%	0,00%	0,00%
ATLÁNTICO	16,87%	9,05%	23,87%	9,05%	2,06%	10,29%	0,00%	0,82%	3,70%	4,12%	5,76%	4,53%
BOGOTÁ	11,05%	19,34%	31,49%	8,84%	11,60%	0,00%	2,21%	1,66%	0,00%	2,76%	4,42%	0,00%
BOLÍVAR	27,64%	6,70%	33,48%	6,13%	6,70%	0,57%	0,14%	0,28%	0,00%	7,41%	0,00%	2,99%
BOYACÁ	33,01%	6,73%	40,38%	1,60%	4,17%	0,00%	0,00%	7,69%	0,64%	2,56%	0,00%	1,92%
CESAR	30,75%	21,43%	25,47%	3,11%	0,93%	10,25%	0,00%	3,11%	2,48%	0,62%	0,00%	0,00%
CÓRDOBA	31,46%	11,24%	24,16%	2,25%	1,12%	5,62%	11,80%	1,12%	0,56%	0,00%	0,00%	2,25%
GUAINÍA	9,23%	41,54%	23,08%	4,62%	4,62%	3,08%	4,62%	1,54%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
MAGDALENA	17,93%	15,20%	26,14%	8,21%	8,81%	0,91%	0,30%	4,56%	0,91%	6,08%	2,43%	0,61%
NORTE DE SANTANDER	27,99%	38,96%	3,99%	5,92%	10,97%	0,47%	0,47%	4,03%	3,30%	1,50%	1,29%	0,09%
SANTANDER	13,33%	15,43%	31,48%	6,91%	6,05%	2,47%	4,81%	2,84%	2,47%	0,74%	2,84%	5,43%
SUCRE	23,12%	8,09%	48,55%	1,73%	0,58%	6,36%	5,20%	0,00%	0,58%	0,00%	0,00%	2,31%
VALLE DEL CAUCA	23,40%	20,22%	11,19%	13,00%	8,52%	6,93%	3,41%	1,93%	2,33%	1,31%	1,99%	0,68%
Gran total	25,65%	21,85%	19,18%	7,63%	7,61%	2,84%	2,60%	2,43%	1,91%	1,88%	1,36%	1,22%

Tasa de tutelas por cada 10.000 afiliados



Gestión Asociaciones de Usuarios

En total, Coosalud cuenta con 259 Asociaciones de Usuarios, Asodeus³, en las que participan 1.311 líderes comunitarios. Durante el 2023 se conformaron 26 nuevas Asociaciones de Usuarios.

Sucursal	Municipio
Antioquia	42
Atlántico	11
Bolívar	18
Boyacá	37
Cesar	11
Córdoba	17
Regional Centro	6
Magdalena	27
Norte de Santander	12
Santander	46
Sucre	16
Regional Suroccidente	16
Total	259

³ Asociación de Usuarios de Coosalud - Asodeus

Participación Social en Salud

Encuentros de Salud Solidaria por departamento:

Con el objetivo de comprender en detalle las necesidades de los usuarios, los pacientes, los profesionales y los prestadores de servicios del sistema de salud, así como los desafíos y las oportunidades que detectan sobre este, Coosalud organizó entre febrero y marzo de 2023 una serie de Encuentros de Salud Solidaria con aportes de 19 municipios con Programa de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET).

Cerca de 200 testimonios fueron escuchados en 13 departamentos y alimentaron el contenido presentado a continuación: una serie de infografías con los puntos más destacados de cada diálogo; y un documento de política pública en el que se evidencia que la reforma al sistema de salud discutida en el Congreso no resuelve las principales barreras de acceso identificadas por las comunidades de distintos departamentos en Colombia ([haga clic aquí para acceder a las infografías de todo el país](#)).



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

acerca de 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 tal que se sienta comprendido, respetado y tratado sin diferencias. De igual a igual. Con dignidad.

Actividades realizadas durante el 2023

- 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 en trato digno y humanizado a la línea de frente y asistentes de atención al usuario.

[Informe de encuestas de satisfacción y plan de mejora implementados – Encuesta del Centro Nacional de Consultoría para Coosalud](#)

[Estudio Nacional de Evaluación de los Servicios de la EPS – Régimen contributivo y subsidiado 2022](#)

CONTRIBUTIVO	Citas pendientes (de los programas)	Medicina general	Medicina familiar	Medicina interna	Urgencias	Psiquiatría	Quimioterapia	Neurología	Citas pendientes de medicina especializada	Oncología	Subespecialidades	Enfermería y servicios diagnósticos	Procesamiento subespecialidades	Instrumentación	Terapias	EPS, Salud, Resguardos, etc.	Escon
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%	-	66%	122.006	
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 SUDAMERICANA S.A.	78%	85%	76%	79%	92%	41%	100%	78%	77%	84%	93%	92%	73%	37%	74%	278.462	
NUÉVA EPS S.A.	78%	76%	72%	72%	86%	100%	74%	85%	76%	83%	86%	79%	80%	80%	69%	298.538	
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	Días efectivos de atención	Medicos general	medico familia	Medicos especial	urgencia general	Pruebas	Diagnostico laboratorio	Diagnostico de imagen	Días consultados de medicos especialistas	Oxigenoterapia	Exámenes de laboratorio	Integridad planes de atención	Procedimientos quirurgicos	Seguimiento médico, psicológico, nutricional	Atención en la EPS. Horas registradas	Costo
ALIANZA MEDELLIN ANTIOQUIA EPS S.A.S. "SABIA 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%	83%	97%	100%	-	97%	1.648
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR CALACOPÍ ATLANTICO	46%	79%	82%	84%	80%	100%	-	100%	88%	84%	90%	88%	83%	63%	90%	22.237
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMPENSAR	51%	88%	94%	34%	32%	-	100%	64%	48%	58%	97%	66%	100%	100%	49%	4.501
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE LA GUAJIRA "COMFAGUAJIRA"	83%	85%	100%	61%	100%	-	100%	84%	85%	86%	82%	88%	100%	40%	78%	11.665
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CHOCO	58%	80%	100%	92%	100%	-	100%	100%	100%	87%	62%	100%	73%	100%	22%	2.704
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL HUILA "COMFAMILIAR"	77%	69%	100%	39%	87%	-	100%	65%	96%	70%	72%	100%	100%	52%	87%	3.791
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
CAPRESDOCA E.P.S.	65%	95%	100%	96%	100%	-	100%	80%	64%	88%	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
ECOOPOS EPS SAS	53%	63%	33%	54%	29%	92%	100%	76%	34%	85%	60%	64%	68%	45%	60%	15.711
EMISSANAR S.A.S.	68%	75%	64%	88%	88%	-	100%	62%	80%	68%	88%	73%	86%	93%	90%	58.792
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANTAS S.A.S.	76%	89%	100%	78%	84%	100%	37%	88%	87%	76%	84%	92%	97%	-	93%	71.932
EPS FAMILIAR S.A.S.	63%	65%	100%	59%	100%	100%	43%	76%	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.	46%	74%	86%	74%	73%	68%	53%	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 RÉGIMEN SUBSIDIADO EPS CONVIDA	-	56%	76%	78%	93%	100%	71%	100%	87%	77%	58%	74%	84%	100%	63%	13.889

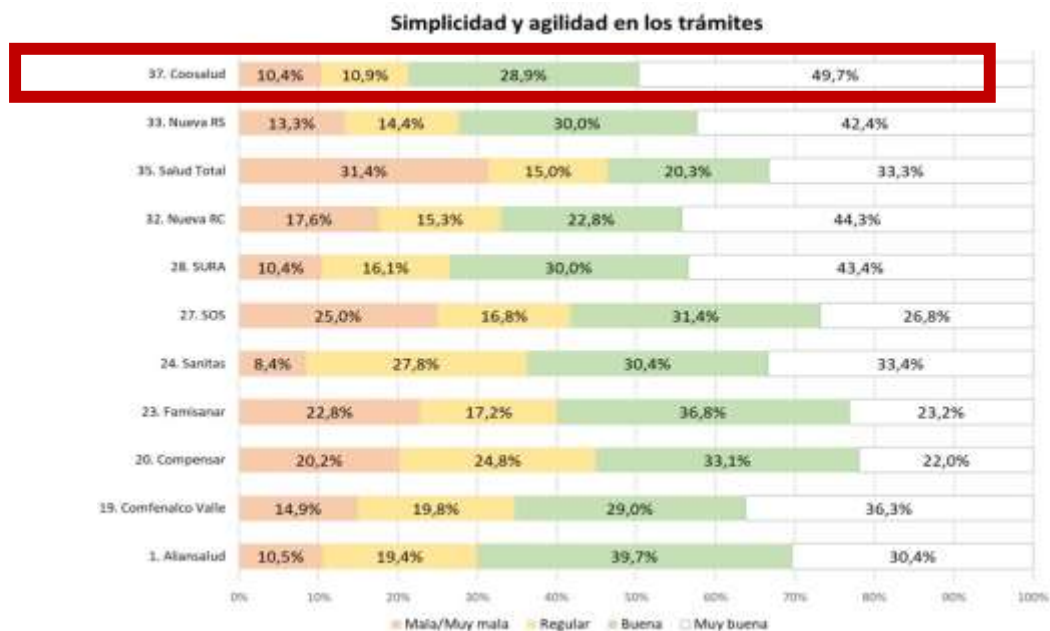
Fuente: Estudio Nacional de Evaluación de los Servicios de la EPS – Régimen contributivo y subsidiado 2022

Encuesta sobre acceso a medicamentos y autorizaciones



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

A 2/3 partes de las personas encuestadas le ordenaron algún medicamento en los últimos 6 meses. De estas, 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 con 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.

Coosalud, una empresa familiarmente responsable

Somos una empresa que se preocupa por el bienestar y calidad de vida de sus 1.250 colaboradores directos y más de 100 indirectos y sus familias. Por eso, nuestro modelo de gestión de personas liderado por la gerencia de Gestión Humana está basado en la mejora continua, que responde a una nueva cultura de trabajo en el ámbito de la responsabilidad social empresarial que busca impactar aspectos estratégicos clave:

1. Responsabilidad social de las empresas y organizaciones (RSE).
2. Reputación como buen empleador (employer branding).
3. Recompensa: salario emocional.
4. Compromiso e implicación emocional (engagement).
5. Diversidad e inclusión.
6. Salud y bienestar (wellbeing/wellness).

Coosalud inició la ruta por la certificación como empresa familiarmente responsable en enero del año 2023, con el acompañamiento de prescriptores avalados por el ente certificador Fundación másFamilia de España. Durante la ruta se lograron evidenciar y sustentar a la firma auditora Icontec la existencia y aplicación de más de 100 medidas efr, denominados beneficios por parte de la empresa. Estos beneficios, representados en 5 grupos de medidas, le apuntan a los siguientes estándares:

- ✓ Calidad en el empleo
- ✓ Flexibilidad temporal y espacial
- ✓ Apoyo a la familia
- ✓ Desarrollo personal y profesional
- ✓ Igualdad de oportunidades

Debido a que la empresa cumple con los requisitos y estándares de calidad que sugiere la certificación efr, fundación másFamilia otorgó el 15 de noviembre el certificado como empresa familiarmente responsable y, en consecuencia, a la amplia y extensa trayectoria como empresa que prevé en sus planes y programas dedicados al bienestar del colaborador y sus familias, otorgó a Coosalud certificado C+ con una vigencia de 3 años para uso de la marca.

Certificado en Conciliación: efr



Fuente: Imagen del certificado otorgado por fundación másFamilia org.

Demografía de empleados y crecimiento de la planta

Desde el año 2020, la plantilla de empleados ha venido presentando un crecimiento exponencial significativo, contrario a lo que sucede en otras empresas de sectores distintos al sector salud. Sin embargo, con respecto al 2023, la planta de empleados tuvo un crecimiento conservador; en algunas sucursales hubo aumento en el número de colaboradores y cargos, mientras que en otras hubo reducción de cargos y personas.

Porcentaje crecimiento de la plantilla de empleados:

SUCURSAL	APRENDIZAJE	FIJO	INDEFINIDO	TOTAL	Sucursal	APRENDIZAJE	FIJO	INDEFINIDO
					ANTIOQUIA	-7%	0%	-5%
ATLANTICO	-10%	0%	25%					
BOGOTA	0%	0%	24%					
BOLIVAR	38%	0%	91%					
BOYACA	50%	0%	-39%					
CESAR	20%	0%	-14%					
CORDOBA	75%	0%	75%					
GUAINIA	50%	0%	-50%					
MAGDALENA	-11%	0%	17%					
NACIONAL	74%	-33%	-38%					
NORTE DE SANTANDER	-56%	0%	20%					
SANTANDER	0%	0%	-12%					
SUCRE	20%	0%	133%					
VALLE	14%	0%	-26%					
TOTAL	143	3	242	388	Total	15%	0%	-10%

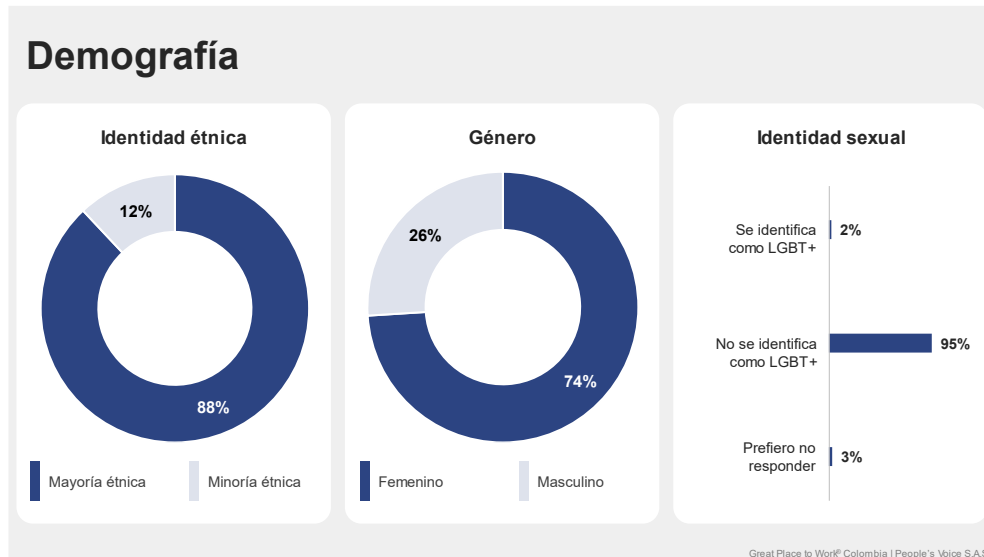
Fuente: elaboración propia. Reporte generado de plataforma BUK.

De los 388 colaboradores contratados en el 2023, evidenciamos que fueron 143 contratos por aprendizaje, en los cuales reconocemos el 100% de un salario mínimo legal vigente; 3 contratos fijos, para judicantes y 242 a término indefinido.

Las sucursales con mayor número de contrataciones durante el 2023 fueron Oficina nacional, con 82; seguida de Antioquia, con 50; Valle, con 39; Santander, con 38, y Bolívar, con 32.

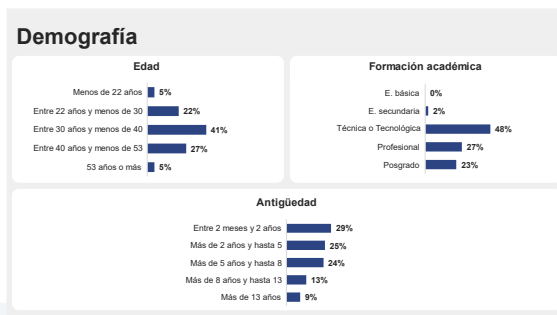
En la composición de la nómina de Coosalud sigue predominando la contratación de género femenino, principalmente mujeres jóvenes o madres cabeza de hogar. Esto demuestra el compromiso que posee la empresa en el desarrollo y promoción de las mujeres en el ámbito laboral empresarial.

Según la reciente medición de cultura y clima organizacional, y tomando como referencia una muestra del 80 % de la población, recolectamos información que evidencia la cantidad de colaboradoras del género femenino y aspectos relevantes sobre la cultura de esta empresa y su compromiso con la construcción de un mejor lugar para trabajar y por un mejor país.

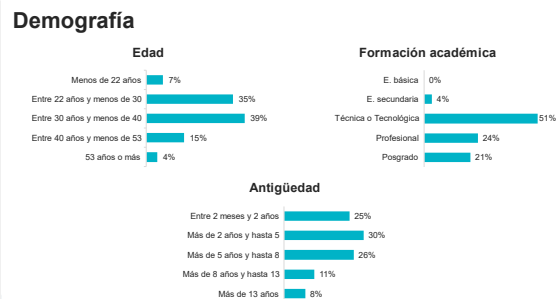


Fuente: encuesta de cultura y clima GPTW 2023

También es importante resaltar que la estructura orgánica ha sufrido cambios significativos, especialmente después de la pandemia. Esto se puede apreciar en los cambios en las cifras de los grupos etarios, la antigüedad y formación académica predominante.



Fuente: Medición cultura y clima GPTW 2023



Fuente: Medición de cultura y clima GPTW 2021

Podemos observar que la rotación de la empresa se está dando en los rangos de antigüedad de más de 2 años y hasta 5, y en el grupo etario correspondiente a los milenials ha aumentado. No obstante, la población más joven ha decrecido, lo que indica que son los que están rotando en mayor medida.

Un buen lugar para trabajar

Dentro de los objetivos establecidos por la empresa se encuentra el hacer del ambiente laboral una ventaja competitiva que favorezca la capacidad de creación de valor, a través del fortalecimiento de la confianza, que es el gran activo de un gran lugar para trabajar.

Para lograrlo será necesario resolver tres aspectos fundamentales:

1. La conexión del líder con sus colaboradores.
2. La respuesta que la organización da a las necesidades y expectativas de sus colaboradores.
3. Que se perciba ecuanimidad en las decisiones de la organización y de sus líderes.

Teniendo en cuenta el camino recorrido en materia de transacción (beneficios) y el posicionamiento del modelo efr en Coosalud, la compañía ha puesto su atención en abordar los asuntos que pudieran potenciar el buen ambiente laboral y, para esto, se hizo medición de clima laboral con el Instituto GPTW (Great Place to Work), en noviembre de 2023. Esto nos permitió identificar las brechas existentes en los tres aspectos fundamentales que debemos tener resueltos las empresas que aspiramos a hacer parte de las 10 mejores empresas para trabajar en Colombia.

Hallazgos:

Ambiente laboral de Coosalud: acuerdo superior a la mediana del contexto (asunto, grupos comparables). Con un Índice de Transacción (beneficios) “resuelto” y en un estadio de valoración “muy satisfactorio”, de acuerdo con la percepción del 96% de los colaboradores.

Comparativos años 2022 vs. 2023 Índice de la Transacción (beneficios):

	Resultados		Tendencia
	Previa	Actual	
Resuelto	96.2%	96.2%	=
Dudoso	3.1%	3.1%	
Sin resolver	0.7%	0.7%	=
Índice de la Transacción	80.2	80.1	Estable
Estadio de Valoración	Muy satisfactorio	Muy satisfactorio	

Fuente: GPTW, medición de clima nov. 2023

A lo anterior se hizo evidente una oportunidad de mejora en la dimensión de Apreciación general, que va directamente relacionada con el liderazgo en la organización. Esto quiere decir que los espacios de mejoramiento se darán en la formación y entrenamiento a los líderes de la compañía, a través de los distintos programas que diseñará la escuela de formación de liderazgo liderada por la gerencia de Gestión Humana y la Presidencia ejecutiva.

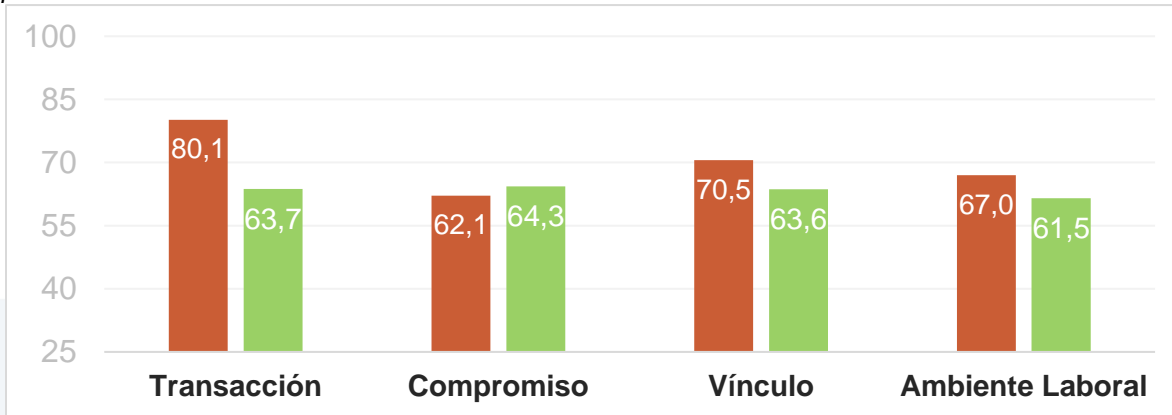
Índice de Ambiente Laboral Coosalud EPS 2023

Dimensión	Valoración	
	Previa	Actual
Credibilidad	Alta	Media (+)
Respeto	Alta	Media (+)
Ecuanimidad (Imparcialidad)	Alta	Media (+)
Compañerismo (Camaradería)	Alta	Media (+)
Orgullo	Media (+)	Media (+)
Apreciación general	Media (-)	Media (-)
Índice del Ambiente Laboral	78.5	67.0
Estadio de Valoración	Sobresaliente	Muy satisfactorio

Fuente: GPTW, medición de clima nov. 2023

La tabla anterior nos muestra qué tanto la organización responde a las necesidades y expectativas de los colaboradores en relación con el ambiente laboral. Como se observa, Coosalud sufrió un leve retroceso atribuido a la incertidumbre que generan las amenazas del sector salud por los planteamientos del Gobierno nacional.

Comparativo IAL sector salud:



Fuente: GPTW, medición clima nov 2023.

■ Coosalud ■ EPS y medicina prepagada

Certificación

Como resultado de la valoración de los colaboradores de la empresa, Coosalud es considerado un buen lugar para trabajar y, gracias a su valoración, la empresa recibió certificado del Instituto GPTW, con vigencia de diciembre de 2023 a diciembre de 2024.

Sello GPTW:



Imagen: Certificado original emitido por GPTW enero 2024

Voluntariado

En Coosalud valoramos y respetamos nuestra identidad y origen solidario, por ende, nuestro programa de voluntariado ha puesto en acción numerosas iniciativas que movilizan esfuerzos para ayudar a las comunidades que más lo necesiten, especialmente si hacen parte de nuestra población afiliada o asociada.

Por ello, en 2023, impactamos a muchas personas mediante acciones en las que participaron casi el 100% de los colaboradores.

Tabla resumen de acciones de voluntariado año 2023:

Acciones	Participaciones
Número de acciones de voluntariado	63
Número de horas de voluntariado	19.769
Número de beneficiarios directos	6.561

Acciones	Participaciones
Número de beneficiarios indirectos	10.511
Número de colaboradores participantes	1.060
Número de árboles sembrados	550

Fuente: elaboración propia, programa voluntariado

Desarrollo

Para Coosalud es muy importante que los colaboradores cuenten con las herramientas y habilidades necesarias para la adecuada gestión de sus funciones. Así, dentro de nuestro proceso de capacitación y desempeño, tenemos un programa de formaciones técnicas para disminuir brechas de conocimiento y experiencia.

En el 2023 se capacitaron 26, pero con una cobertura del 80% de colaboradores que, al menos, recibieron dos capacitaciones durante el año.

El cumplimiento del plan de capacitación fue del 97% y el número de personas impactadas fue 1.798.

SUCURSAL	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO
ANTIOQUIA	30	30	100,00%
ATLANTICO	29	30	96,67%
BOGOTA	23	25	92,00%
BOLIVAR	63	65	96,92%
BOYACA	24	25	96,00%
CESAR	25	25	100,00%
CORDOBA	48	48	100,00%
CUNDINAMARCA	13	14	92,86%
GUAINIA	12	12	100,00%
MAGDALENA	30	30	100,00%
NORTE DE SANTANDER	49	49	100,00%
SANTANDER	25	28	89,29%
SUCRE	24	24	100,00%
VALLE	46	46	100,00%
NACIONAL	458	469	97,65%

Red de oficinas de atención

En Coosalud contamos con una red de oficinas en 22 departamentos, 282 municipios, a través de 317 puntos de atención al usuario. En 2023 se efectuaron las siguientes acciones:

- Apertura de 15 nuevas oficinas, para atender de manera adecuada a los nuevos usuarios, así:

Sucursal	Municipio	Apertura
Antioquia	Buriticá	Mayo de 2023
Antioquia	Giraldo	Mayo de 2023
Antioquia	Nariño	Julio de 2023
Antioquia	Puerto Nare	Mayo de 2023
Antioquia	Sabanalarga	Mayo de 2023
Antioquia	Samacá	Agosto de 2023
Centro	Bogotá ensueño	Abril de 2023
Centro	Cajamarca	Junio de 2023
Centro	Chía	Julio de 2023
Córdoba	Montería contributivo	Agosto de 2023
Norte Santander	de Cúcuta contributivo	Mayo de 2023
Norte Santander	de El Carmen	Agosto de 2023
Norte Santander	de San Calixto	Agosto de 2023
Santander	Cáchira	Julio de 2023
Santander	El Carmen de Chucurí	Septiembre de 2023

Fuente: elaboración propia, área administrativa

- Además, hubo 16 traslados de oficinas, logrando optimizar las condiciones de la infraestructura, con el fin de mejorar la experiencia de los afiliados y colaboradores:

Sucursal	Municipio	Traslado
Atlántico	Baranoa	Noviembre de 2023
Atlántico	Malambo	Septiembre de 2023
Atlántico	Santo Tomás	Noviembre de 2023
Bolívar	Santa Catalina	Julio de 2023
Bolívar	Villanueva	Octubre de 2023
Bolívar	Clemencia	Octubre de 2023
Córdoba	Montelíbano	Abril de 2023
Córdoba	Puerto Libertador	Febrero de 2023
Córdoba	Ciénaga de Oro	Febrero de 2023
Magdalena	Pivijay	Mayo de 2023
Magdalena	Guacamayal	Junio de 2023
Centro	Sogamoso	Agosto de 2023
Santander	Páramo	Junio de 2023
Sucre	Guaranda	Mayo de 2023
Valle	La Victoria	Julio de 2023
Valle	Roldanillo	Agosto de 2023

Fuente: elaboración propia, área administrativa

- Se desarrollaron 6 proyectos de oficinas, gracias a los cuales se logró una intervención que busca mejorar las condiciones para los usuarios y/o colaboradores:

Sucursal	Municipio	Proyecto	Fecha
Antioquia	Támesis	Intervención general	Febrero de 2023
Bolívar	Cartagena	Modelo de atención en sala – Phygital	Diciembre de 2023
Nacional	Cartagena	Consultorio para colaboradores	Septiembre de 2023
Centro	Chapinero	Adecuaciones administrativas área	Agosto de 2023
Valle	Cali - Imbanaco	Back de citas	Septiembre de 2023
Antioquia Boyacá Cesar Córdoba Cundinamarca Magdalena Santander Sucre Norte de Santander Valle	Medellín Tunja Valledupar Montería Bogotá Santa Marta Bucaramanga Sincelejo Cúcuta Cali	Salas de lactancia	Septiembre de 2023

Fuente: elaboración propia, área administrativa

Portafolio de proyectos 2023

Nuestros proyectos durante el 2023 se orientaron a potenciar la experiencia de nuestros afiliados. También fueron dedicados recursos para abordar y mitigar los riesgos operativos, tecnológicos y cibernéticos, con el propósito de garantizar la seguridad y confiabilidad de nuestros servicios. Además, nos comprometimos a mejorar la calidad de vida de nuestros empleados, reconociendo su importancia y contribución al éxito de nuestra organización. En este orden de ideas los proyectos desarrollados fueron:

Proyecto Phygital

El Proyecto Phygital surge con una premisa fundamental: para cumplir nuestra promesa de valor a los afiliados y alcanzar los objetivos de salud, es crucial priorizar la eficiencia operativa. Esto implica adoptar procesos simples y centrados en el cliente, así como optimizar cada etapa de la cadena de valor del aseguramiento. Buscamos aprovechar las ventajas de lo digital, siempre que sea viable, reconociendo la importancia de lo físico cuando sea necesario, para ofrecer una experiencia integral.

Este proyecto ha traído consigo una serie de desafíos, no solo a nivel de mejoras tecnológicas, sino también en cuanto a la infraestructura en nuestras salas de atención. Estas mejoras redundarán en resultados de salud mejorados y una experiencia más satisfactoria para nuestros afiliados.

El diseño e implementación del Proyecto Phygital se inició en el 2023 en respuesta a la necesidad de adaptarnos a un entorno en constante evolución. Nuestro compromiso para los próximos años es continuar evolucionando y perfeccionando esta iniciativa para garantizar su relevancia y efectividad en la consecución de nuestros objetivos de salud y la satisfacción de nuestros afiliados.

Proyecto Actualización SAP Hana

En Coosalud reconocemos que las tecnologías desempeñan un papel crucial en nuestra capacidad para brindar un servicio óptimo a nuestros afiliados y para alcanzar los resultados en salud que tanto ellos como el país esperan. Además, nos permiten satisfacer las expectativas de diversos grupos de interés, incluyendo el Gobierno nacional, entidades de vigilancia y control, Asociaciones de Usuarios, la comunidad en general y nuestros proveedores, en términos de oportunidad, integridad y transparencia de la información.

Con este fin, hemos evaluado la necesidad de actualizar nuestra plataforma SAP por diversos motivos:

- Mejor rendimiento para el procesamiento de datos: la actualización nos permitirá procesar datos de manera más eficiente, lo que se traducirá en una mejor atención a nuestros afiliados y en una toma de decisiones más informada.
- Simplificación de la arquitectura: buscamos simplificar nuestra infraestructura tecnológica para mejorar la eficiencia de nuestros procesos internos y ofrecer un servicio más ágil y efectivo.
- Mayor escalabilidad: la nueva plataforma nos brindará la capacidad de crecer y adaptarnos fácilmente a medida que evolucionen las necesidades de nuestra organización y de nuestros afiliados.
- Reducción de costos a largo plazo: esta actualización nos permitirá optimizar nuestros recursos y reducir los costos operativos a largo plazo, lo que se traducirá en un mejor uso de los recursos financieros y en una mayor sostenibilidad.
- Seguridad de la información: la nueva plataforma garantizará la seguridad y confidencialidad de los datos de nuestros afiliados y de la organización en general, protegiéndonos contra posibles amenazas cibernéticas y asegurando el cumplimiento de las regulaciones de privacidad.

Cordialmente,



Jaime González Montaña
Presidente Ejecutivo