SaludTotal EPS-S

INFORME DE GESTIÓN 2019

BOGOTÁ D.C. 19 DE MARZO DE 2020

PRESENTAMOS EL INFORME DE GESTIÓN 2019 A LOS SEÑORES ACCIONISTAS:

Siempre es grato saludarlos de forma cordial y amena, agradeciéndoles por la oportunidad y principalmente por la confianza que han depositado en los integrantes del equipo corporativo y los colaboradores en las 15 sucursales en todo el país, quienes presentan el siguiente informe de gestión del año 2019, de acuerdo con la normatividad vigente y el compromiso con los señores accionistas.

Culminó un periodo que tuvo múltiples avances en distintos asuntos importantes para la compañía y principalmente para nuestros protegidos. Comenzamos destacando la consolidación de las estrategias para el modelo integral de gestión de riesgo en salud, que permitió mantener resultados positivos en la salud de las poblaciones priorizadas, contribuyendo al uso eficiente de los recursos financieros del sistema de Salud, buscando permanentemente la satisfacción de los protegidos.

Se adelantaron acciones y actividades que en razón de mortalidad materna resultaron siendo un hito, ya que logró su punto más bajo en los últimos 7 años (razón de 8.25), así nuestras gestantes tienen una maternidad más segura. La mortalidad infantil (8.55 por cada 1.000 nacidos vivos) sigue en descenso progresivo durante los últimos años, en 2019 el dato fue muy inferior a las estimaciones para el país (10.9 por 1.000 nacidos vivos). También se dio comportamiento constante a la baja de los días estancia en hospitalización general.

Igualmente las diferentes estrategias conminaron a que el **43,4% del total de afiliados sean pacientes activos de los programas y cohortes, es decir 1,5 millones de personas.**

Los avances también se vieron en la cobertura, hacemos presencia en 595 municipios autorizados para afiliación y portabilidad. La red de prestadores de servicios es de 750 IPS con 1.486 sedes. Son 21 departamentos y distritos los habilitados por la Superintendencia de Salud en Redes Integra les de Prestadores de Servicios de Salud (RIPSS).

En la gestión de riesgo en personas sanas en promoción y prevención en 2019 se autorizaron 4.9 millones de actividades de protección específica y detección temprana. En el cumplimiento del Programa Ampliado de Inmunización se aplicaron a menores de 6 años; 35.455 dosis única de BCG, alcanzando una cobertura de 98.03%.

En lo que concierne a virtualidad, el uso de canales virtuales por parte de nuestros protegidos en el 2019 se situó en 48%, el año anterior fue de 44%. De esta manera se ha volcado nuestra estrategia de "siempre ágiles" que desde distintos aspectos busca la simplicidad de los procesos, soportados en herramientas tecnológicas.

Después de tres años de trabajo constante, el alcance "Gestionar el aseguramiento en salud a la población afiliada a través de la Promoción y Gestión de la afiliación, la Gestión del Riesgo en Salud, la Gestión Integral de Servicios y el Acompañamiento al Protegido" en las 15 Sucursales, 4 sedes de dirección general y 16 Puntos de Atención al Usuario (PAU) a nivel nacional recibió la certificación de calidad NTC ISO 9001:2015 por parte de ICONTEC. Luego de obtener este logro, la compañía se apresta a un nuevo reto: la Acreditación en Salud.

Cabe destacar que esta referencia se estructuró respecto al direccionamiento estratégico que contiene 5 objetivos estratégicos y 8 estrategias, que están incluida en la cultura corporativa de la compañía.

Atentamente:

El presidente de la compañía y los colaboradores.

LR LA REPÚBLICA

La República – 22 de julio de 2019

SALUD TOTAL BUSCA 3,5 MILLONES DE USUARIOS

"Tenemos planes para que podamos crecer hasta 3.5 millones de afiliados"

11.17%

Portafolio

Portafolio – 23 de diciembre de 2019

2019: un año positivo para la gestión en salud

COMPROMETIDOS CON EL MEJORAMIENTO CONTINUO
Certificación NTC ISO 9001:2015

Noviembre de 2019: Equipo auditor externo de ICONTEC con el Comité de Presidencia.

El alcance "Gestionar el aseguramiento en salud a la población afiliada a través de la Promoción y Gestión de la afiliación, la Gestión del Riesgo en Salud, la Gestión Integral de Servicios y el Acompañamiento al Protegido" en las 15 Sucursales, 4 sedes de dirección general y 16 Puntos de Atención al Usuario (PAU) a nivel nacional recibió el concepto favorable y positivo por parte de los auditores externos, quienes recomendaron la certificación al comité de otorgamiento.

El 15 de enero del 2020 se recibió la notificación del otorgamiento del certificado en la norma NTC ISO 9001:2015 por parte del ICONTEC.

El 13 de febrero de 2020 con la presencia del señor ministro de Salud y Protección Social (encargado), Dr. Iván Darío González, el señor superintendente Nacional de Salud, Dr. Fabio Aristizábal Angel, el presidente de Salud Total EPS-S, Dr. Juan Gonzalo López Casas, El Dr. Nicolás Wilches, presidente Grupo Empresarial, el Dr. Eduardo Wilches, Presidente de Virrey Solís IPS junto a Juan Sebastián Salazar, director técnico de ICONTEC y Karina Pérez Navarro la gerente Nacional de Procesos y Calidad de Salud Total, se hizo entrega oficial de la certificación de calidad NTC ISO 9001:2015.

» ENTREGA OFICIAL DEL CERTIFICADO DE CALIDAD ISO NTC-9001:2015

El Doctor Nicolás Wilches, presidente del Grupo Empresarial, Doctor Eduardo Wilches, presidente de Virrey Solís IPS, Doctor Juan Gonzalo López Casas, presidente de Salud Total EPS-S y la ingeniera Karina Pérez Navarro, gerente Nacional de Procesos y Calidad.

» RANKING ANUAL DE LA CUENTA DE ALTO COSTO (CAC)

Doble premio en mejor calidad de datos:

- EPS con la mejor calidad de datos en cáncer de colon y recto.
- EPS con la mejor calidad de datos en hemofilia.

11 nominaciones en calidad del reporte de la información:

- EPS con los mejores resultados en la gestión de riesgo en las enfermedades de alto costo.
- EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo cardiovascular en pacientes con HTA o DM, donde ocupamos el segundo lugar.
- EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en cáncer de cérvix, donde ocupamos el cuarto lugar.
- EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en cáncer gástrico, donde ocupamos el segundo lugar.
- EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en cáncer de colon y recto, donde ocupamos el quinto lugar.

- EPS con la mejor calidad de datos en enfermedad renal crónica TRR, donde ocupamos el segundo lugar.
- EPS con la mejor calidad de datos del riesgo cardiovascular en pacientes con HTA o DM, donde ocupamos el tercer lugar.
- EPS con la mejor calidad de datos en VIH, donde ocupamos el segundo lugar.
- EPS con la mejor calidad de datos en cáncer de mama, donde ocupamos el segundo lugar.
- EPS con la mejor calidad de datos en cáncer de próstata, donde ocupamos el segundo lugar.
- EPS con la mejor calidad de datos en cáncer de cérvix, donde ocupamos el segundo lugar.

» CERTIFICACIÓN efr

(De Izq. a Der.: Roberto Martínez, director de la Fundación Másfamilia, Dr. Juan Gonzalo López Casas, Presidente de Salud Total EPS-S, Carlos Alberto Baena, Viceministro de Relaciones Laborales e Inspección y Jorge Julián Osorio Gómez, rector de la Universidad CES de Medellín y patrono efr en Colombia – Mayo 5 de 2019).

Certificación empresa familiarmente responsable (efr) por parte de la Fundación Másfamilia demostrando el compromiso con la conciliación laboral y familiar de sus colaboradores.

35° empresa más grande de Colombia por ingresos operacionales, según Supersociedades

DATOS Y CIFRAS RELEVANTES

PENSANDO EN TÍ

PIRÁMIDE POBLACIONAL:

6,46% de la población del total de colombianos está afiliada a Salud Total EPS-S. La mayor proporción de población es joven en edad productiva entre los 20 y los 45 años.

RIESGOS PRIORIZADOS EN SALUD:

1'508.106 pacientes activos en las diferentes cohortes y programas de **3'472.646** afiliados vigentes, correspondiente al **43,4%**del total de protegidos

GESTANTES:

Mortalidad materna con razón de **8.25, punto más bajo en los últimos 7 años,** siendo este un hito.

SALUD INFANTIL Y DEL JOVEN:

Tasa de mortalidad infantil razón de **8.55 por cada 1.000 nacidos vivos.**

ACCESO A LOS SERVICIOS. AUTORIZACIONES:

55'363.952 (96% primer contacto, 4% segunda instancia)

CIRUGÍAS:

314.165 autorizaciones

REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA:

156.579 remisiones

PRESTACIONES ECONÓMICAS Y MEDICINA LABORAL:

25.463 licencias de maternidad, 253.099 incapacidades, 29.751 casos calificados como accidente de trabajo y 1.543 calificaciones como enfermedad laboral

GESTIÓN MIPRES (MI PRESCRIPCIÓN):

560.790 radicaciones

MEDICAMENTOS AMBULATORIOS EN PBS:

cerca al 100% la oportunidad de entrega

Comportamiento constante a la baja de los días de estancia promedio de hospitalización general.

LÍNEA DE AUTORIZACIONES HOSPITALARIAS:

979.008 llamadas

DÍAS DE ESTANCIA PROMEDIO:

Hospitalización: **3.6**

Crítico Adulto: **12.7**	Crítico Pediatría: **12.5**	Crítico Neonatal: **15.3**
Intermedio Adulto: **8.0**	Intermedio pediatría: **8.3**	Intermedio Neonatal: **7.0**

153.159 HOSPITALIZACIONES:

76.856 hospitalizaciones médicas, **23.845** hospitalizaciones quirúrgicas, **18.161** hospitalizaciones en unidades de cuidado crítico.

PARTOS

15.399

CESÁREAS

15.545

ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD – APS

RED DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD:

750 IPS con 1.486 sedes 21 departamentos y distritos habilitados por la Superintendencia de Salud en Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud (RIPSS)

GESTIÓN DE RIESGO EN PERSONAS SANAS:

En promoción y prevención: 4'939.695 actividades de protección específica y detección temprana autorizadas: 1'209.181 procedimientos, 1'207.534 consultas, 826.789 laboratorios, 765.097 multivitamínicos, 516.611 citologías, 270.032 métodos de planificación familiar, 106.835 mamografías, 19.490 colposcopia y 18.126 cirugías de planificación familiar

DETECCIÓN TEMPRANA DE CÁNCER:

Se ordenaron: 516.611 citologías, 106.835 mamografías. Permitiendo identificar 183 casos nuevos de cáncer de cérvix y 410 de casos nuevos de cáncer de mama.

PROGRAMA AMPLIADO DE INMUNIZACIONES – PAI

DOSIS APLICADAS EN MENORES DE 6 AÑOS

DOSIS ÚNICA DE BCG	Tercera dosis de Antipolio menor de un año	Dosis de triple Viral al año	Dosis de Fiebre Amarilla a los 18 meses	REFUERZO DE TRIPLE VIRAL A LOS 5 AÑOS
35.455	35.780	37.731	35.855	35.455

Cobertura con dosis única de BCG en recién nacidos del 98.03%

Cobertura con terceras dosis de antipolio en menores de 1 año alcanzó cobertura de 98.93% superando la meta nacional

Cobertura con terceras dosis de triple viral en niños de 1 año alcanzó cobertura de 92.05%

Cobertura con terceras dosis única de fiebre amarilla en 2019 aumentó la cobertura de vacunación a 87.47%

Cobertura con dosis de refuerzo de triple viral durante el 2019 se aumentó la cobertura de vacunación a **87.82%**

Alcance de 1,3 millones de personas en Facebook con piezas de información y educación

SALUD EMPRESARIAL:

Atenciones médicas: 52.414, empresas intervenidas: 2.114, protegidos atendidos: 104.784 y actividades educativas: 4.590

» FORMARTE

3.757 Colaboradores

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: disminución de 11.49% en accidentes de trabajo en 2019

» CON EL CORAZÓN

En Puntos de Atención al Usuario se atendió en menos de 20 minutos al 76% de protegidos

En diciembre de 2019 el cumplimiento la promesa de servicio llegó al 93.65%

Nivel de satisfacción de protegidos fue de 87.33%

Participación social: se completaron 28 asociaciones de usuarios 2019

TOP OF MIND 2019: 2do lugar categoría EPS en Bogotá, con 9%

5to lugar EPS con la menor tasa de quejas de la Supersalud, subiendo una (1) ubicación respecto al 2018.

» COMPLEMENTA TU SALUD

Lanzamiento del nuevo PAC Alfa

3.931 total de afiliados a PAC

» SIEMPRE ÁGILES

VIRTUALIDAD:

Uso de medios virtuales está en 48%

Call center recibió 12'319.323 llamadas en 2019

96% de afiliaciones son electrónicas

» PRESENTES EN EL FUTURO

En el régimen subsidiado: 292.537

4to lugar por número de afiliados activos por compensación en las EPS del R.C.

LA CULTURA CORPORATIVA

El Direccionamiento Estratégico, se constituye para Salud Total EPS-S en una herramienta administrativa que permite establecer un enfoque objetivo para la toma de decisiones efectivas de manera periódica, sistemática y permanente, es por eso, que su formulación, control y seguimiento, se constituye en una de las funciones más importantes que desarrolla la Alta Dirección, con participación de los colaboradores, creando ventajas competitivas y diferenciadoras.

La Cultura Corporativa es el conjunto de valores, costumbres, hábitos y creencias compartidas de una empresa. Es determinada por factores tales como: la personalidad de sus directivos y empleados, por la historia de la compañía, el entorno social donde se desarrolla, etcétera. La cultura es un factor de integración, ya que los miembros del grupo para sentirse parte deben cumplir con las pautas establecidas. Se puede trabajar y gestionar sobre la misma para alinearla con la filosofía y lograr una identidad coherente en todos los sentidos. A continuación se presentan los elementos de la cultura corporativa, los cuales resumen el direccionamiento estratégico e identifican la razón de ser y actuar.

NUESTROS CLIENTES

PROTEGIDO:

El primer elemento de la cultura corporativa de Salud Total EPS-S, es el "Persona reconocida como principal eje, motivación y razón de ser de Salud Total EPS-S, quien es sujeto de derechos y deberes, y por lo tanto, objeto de nuestro amparo y defensa en la garantía, respeto, cumplimiento y restablecimiento inmediato de esos derechos, la prevención de la pérdida o empeoramiento del bienestar o de la salud y las secuelas de la enfermedad, la seguridad en la atención, la idoneidad de los profesionales, la efectividad y la racionalidad del tratamiento, y a quien consideramos la persona más apreciada e importante en el desarrollo de las responsabilidades asignadas por el estado como Empresa Promotora de Salud y como Institución Prestadora de Servicios de salud."

APORTANTE:

Persona o entidad que tiene la obligación directa frente a la entidad administradora de cumplir con el pago de los aportes correspondientes a uno o más de los servicios o riesgos que conforman el Sistema y para uno o más afiliados al mismo.

PRODUCTO:

Aseguramiento del Plan de Beneficios en Salud a los afiliados del régimen contributivo y subsidiado de manera directa o indirectamente.

ESTADO COLOMBIANO

RESPETO:
Valoramos las cualidades y derechos de las personas y de la sociedad, estableciendo hasta donde llegan mis posibilidades de hacer y no hacer y dónde comienzan las posibilidades de los demás como base de toda convivencia en sociedad.
HUMILDAD:
Tenemos conciencia acerca de lo que somos, reconociendo nuestras debilidades, aceptando nuestros errores y reconociendo nuestras fortalezas, sin vanagloriarnos por ellas, aprovechándolas para obrar en bien de los demás, sin decirlo.
VALORES:
Son elementos propios de la empresa y corresponden a su cultura organizacional, es decir, a las características competitivas, condiciones del entorno y expectativas de sus partes interesadas.
RESPONSABILIDAD:
Comprometidos con nuestras actividades, para cumplir lo encomendado, siempre en pro del mejoramiento laboral, social, cultural y natural.
SOLIDARIDAD:
Colaboramos de manera desinteresada con las personas que nos rodean, compartiendo sus intereses o necesidades.
HONESTIDAD:
Actuamos con sinceridad y coherencia, respetando la verdad y la justicia, asumiendo que la verdad es sólo una y que no depende de personas o consensos sino de lo que el mundo real nos presenta como innegable e imprescindible de reconocer.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

MISIÓN

En Salud Total EPS-S promovemos la afiliación al sistema de salud y gestionamos los riesgos de nuestros protegidos mediante la promoción, prevención, recuperación de la salud y la prestación de servicios integrales con calidad. Contribuyendo de esta manera al bienestar y desarrollo del país, generando sostenibilidad empresarial.

VISIÓN

En el 2020 seremos reconocidos por la alta satisfacción de nuestros protegidos, por la excelencia en la gestión del riesgo y por la cultura de servicio humanizado y seguro.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Gestionar el riesgo en salud de los protegidos

Desarrollar y fortalecer el talento humano de la organización

Fidelizar y retener a nuestros protegidos

Contar con un enfoque en procesos que permita desarrollar las actividades de forma ágil y flexible

Generar sostenibilidad financiera

PENSANDO EN TÍ	Innovar en modelos de contratación que impacten la atención integral conforme a las características del SOGCS (Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud) en un marco de riesgo compartido.
ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD-APS	Brindar servicios de salud médicos y odontológicos, a la población asignada, con énfasis en prevención y promoción, con enfoque de gestión y administración del riesgo; propendiendo por mejores resultados en salud.
FORMARTE	Mantener y desarrollar recurso humano competente y de alto desempeño alineado con los objetivos organizacionales.
ENTORNOS SALUDABLES	Fomentar ambiente social de trabajo adecuado enmarcado en el bienestar laboral y la seguridad y salud en el trabajo.
CON EL CORAZÓN	Establecer y desarrollar el programa corporativo de humanización enfocado al cliente interno y externo que contenga el modelo de solución en primer contacto y protocolos de servicio y gestión posventa.
COMPLEMENTA TU SALUD	Brindar un modelo de atención diferenciador con altos estándares de calidad, accesibilidad y comodidad, es nuestro principal objetivo.
SIEMPRE ÁGILES	Definir e implementar la metodología que permita la simplicidad de los procesos, soportados en herramientas tecnológicas con el fin de generar rápida adaptación al entorno cambiante.
PRESENTES EN EL FUTURO	Garantizar la sostenibilidad financiera a través de estrategias comerciales que aseguren el ingreso, la gestión de los riesgos en salud de los protegidos y administración eficiente de los recursos.

JUNTA DIRECTIVA

PRINCIPAL

Álvaro Medina Lagos
Guillermo Bulla Espinosa
Carlos Rodríguez Restrepo

SUPLENTE

Leonardo Sánchez Álvarez
Juan Guillermo Ruiz Rozo
Viviana María Soto Pinto

COMITÉ DE PRESIDENCIA

Juan Gonzalo López Casas – *Presidencia*
Miguel Ángel Rojas Cortés – *Vicepresidencia ejecutiva*
Luz Elena Jaramillo Gaviria – *Vicepresidencia de red y operaciones en salud*
Nancy Aracely García Pardo – *Vicepresidencia de tecnología*
Jorge Alberto Tamayo Saldarriaga – *Vicepresidencia técnica y de salud*
Danny Manuel Moscote Aragón – *Secretaría general y jurídica*
Nelly Esperanza Gómez Acero – *Gerencia administrativa*
Karina Margarita Pérez Navarro – *Gerencia de procesos y calidad*

LÍDERES CORPORATIVOS

Luis Alberto Sabogal Aguilar – *Gerencia de auditoría médica*
Martha Lucía Arias López – *Gerencia de gestión de la demanda*
Luzdary Mercedes López Marsiglia - *Gerencia de Atención Primaria en Salud y planes adicionales de salud*
Natalia Elizabeth Guarín Téllez – *Gerencia de riesgo en salud*
José Gregorio Hernandez – *Gerencia técnica de salud*
Javier Carreño Sánchez – *Gerencia de operaciones comercial*
Sonia Rocío Grosso Puentes – *Gerencia de asuntos corporativos*
July Andrea Reyes Yopasa - *Gerencia de servicio al cliente*
Jorge Andrés Santander Estrada – *Gerencia de control interno y riesgo corporativo (encargado)*
Ana María Suárez Caviedes – *Gerencia de mercadeo*
José Miguel Reina – *Gerencia financiera*
Emiliano García Leiva - *Dirección de comunicaciones*
Medicall Talento Humano S.A.S. - *Proceso de gestión humana*
Monclou Asociados S.A.S. - *Revisoría fiscal*

PROMOCIÓN DE LA AFILIACIÓN

Manuel Fernando Garzón Olarte - *Vicepresidente comercial de Gold RH SAS*

» SUCURSALES

Didier Esther Navas Altahona - *Barranquilla*

Zulma Franceneth Acuna Mora - *Bogotá*

Efraím Guerrero Núñez - *Bucaramanga*

Oriana Ximena Carvajal Quitián - *Cali*

Beatriz Eugenia Dager Lequerica - *Cartagena*

Aura Rita Higuera Camargo - *Girardot*

Magda Jimena Bustos Varón - *Ibagué*

Gloria Esperanza Duque - *Manizales*

Ángela María García de Franco - *Medellín*

Angélica María Ensuncho Hoyos - *Montería*

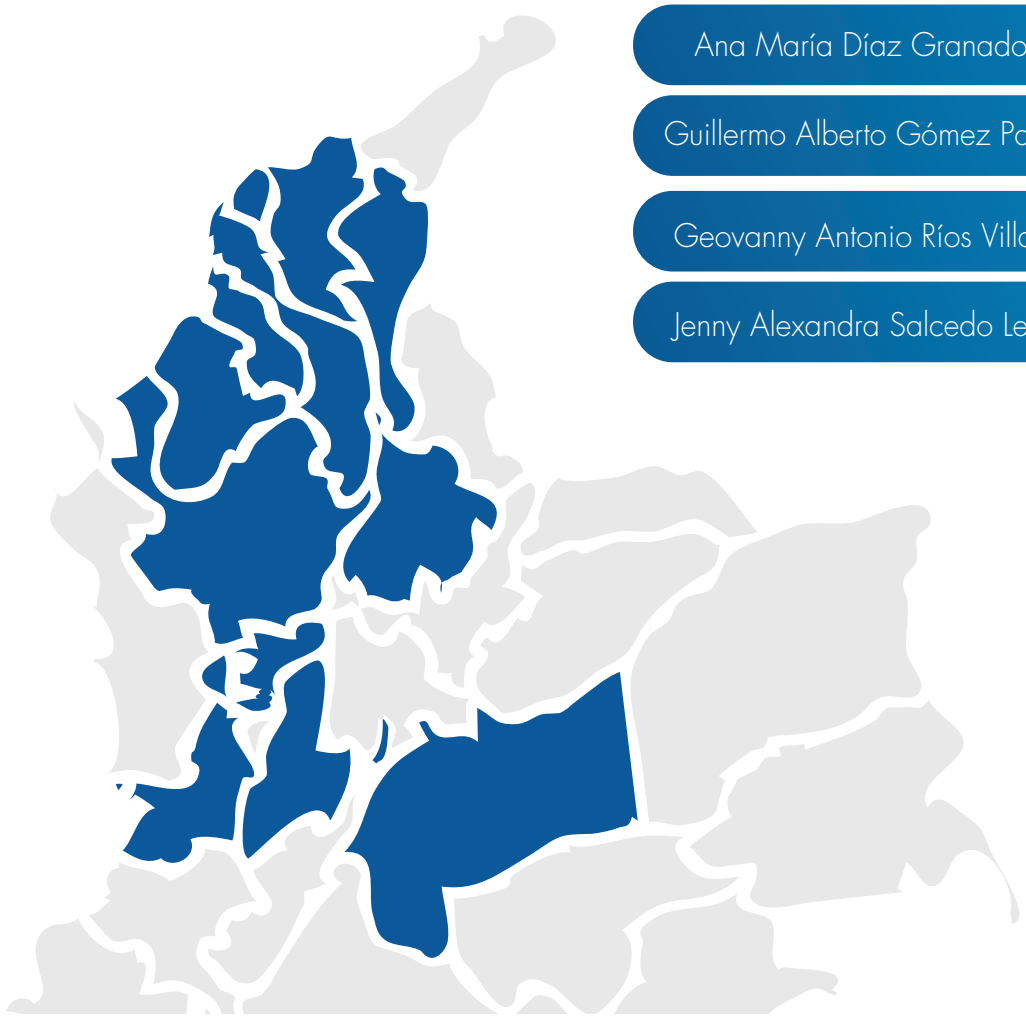
Juan Guillermo Murillo Mejía - *Pereira*

Ana María Díaz Granados - *Santa Marta*

Guillermo Alberto Gómez Paternina - *Sincelejo*

Geovanny Antonio Ríos Villazón - *Valledupar*

Jenny Alexandra Salcedo León - *Villavicencio*



ÍNDICE

Presentamos el informe de gestión 2019 a los señores accionistas 2
Premios y certificaciones 5
Datos y cifras relevantes 8
La Cultura Corporativa 11
Junta directiva, comité de presidencia, líderes corporativos y sucursales 15

1. GESTIONAR EL RIESGO EN SALUD DE LOS PROTEGIDOS

1.1. PENSANDO EN TÍ

Gestión integral de servicios y gestión de riesgo en salud 20
Pirámide poblacional 20
Gestión de riesgos priorizados 21
Riesgos priorizados en salud 21
Gestión eficiente de los recursos del sistema de salud 26
Acceso a los servicios 27
Principales cinco diagnósticos por servicio 28
Hospitalizaciones 30
Tendencia de días de estancia 32
Gestión de medicamentos 34
Red de prestación de servicios de salud 35
Redes integrales de prestadores de servicios de salud – RIPSS 37
Portabilidad 38

1.2. ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD – APS

Gestión de riesgo en salud y gestión de la prestación 39
Gestión de riesgo en personas sanas 39
Promoción y prevención 40
Detección temprana de cáncer 41
Programa ampliado de inmunizaciones – PAI 41
Información, educación y comunicación hacia los protegidos 43
Prestación de servicios en unidades de atención básica - modelo de atención primaria en salud – APS 44
Programa de atención domiciliaria 44
Odontología 44
Estrategias de promoción y prevención 45

2. DESARROLLAR Y FORTALECER EL TALENTO HUMANO DE LA ORGANIZACIÓN

2.1. FORMARTE

Gestión humana 46
Colaboradores 46
Certificación efr 49
Pacto colectivo 50
Eficacia en la selección 51

2.2. ENTORNOS SALUDABLES
Gestión humana y gestión administrativa 52
Medición del clima organizacional 52
Bienestar 52
Seguridad y salud en el trabajo 53
Medicina laboral 54
Fenalco solidario 54

3. FIDELIZAR Y RETENER A NUESTROS PROTEGIDOS
3.1. CON EL CORAZÓN
Acompañamiento al protegido y direccionamiento estratégico 55
Escalafón quejas eps superintendencia nacional de salud (SNS) 55
Afluencia protegidos en los puntos de atención al usaurio (PAU) 55
Promesa de servicio 56
Satisfacción general 57
Participación social 58
Top of mind 2019 59
3.2. COMPLEMENTA TU SALUD
PAC Alfa 61
Red PAC 62
Alianzas de complementariedad 62
4. CONTAR CON UN ENFOQUE EN PROCESOS QUE PERMITA DESARROLLAR LAS ACTIVIDADES DE FORMA ÁGIL Y FLEXIBLE
4. SIEMPRE ÁGILES
Gestión de calidad, acompañamiento al protegido, gestión integral de servicios y gestión de TICS 63
Certificación ISO 9001:2015 65
Porcentaje de cumplimiento de metas de indicadores 65
Auditorías internas 66
Auditorías por entes de control 66
Virtualidad 67
Afiliaciones electrónicas 69
Medios virtuales 69
5. PRESENTES EN EL FUTURO
5.1. PROMOCIÓN Y GESTIÓN DE LA AFILIACIÓN, GESTIÓN COMERCIAL, CONTROL Y GESTIÓN, GESTIÓN LEGAL Y JURÍDICA Y GESTIÓN FINANCIERA
Financiera 71
Total de protegidos vigentes 2019 72
Distribución protegidos vigentes por sucursal
Presencia en municipios por sucursal 73
Ubicación según distribución de afiliados activos* EPS del régimen 74
contributivo país (ADRES) 74

Control y gestión 75
Gestión del sistema integrado de riesgos
Gestión legal y jurídica 78
Servicios legales a usuarios 78
Proceso no plan de beneficios en salud – PBS
Tecnologías no cubiertas por el plan de beneficios en salud con la unidad 81
de pago por capitación (No PBS)
Recobros/cobros no PBS 82
Reporte notificación pagos y glosas – ADRES 83
Giro previo 83
Recobros/cobros régimen subsidiado 85
Facturación ips y/o proveedores de servicios de salud 86
Cuentas médicas 86
Cartera IPS 89
Gestión financiera 90
Indicadores situación financiera 90
Activo 90
Pasivo 90
Patrimonio 90
Indicadores estado de resultados 91
Ingreso 91
Costo 91
Utilidad 91
Razones financieras 92
Siniestralidad 93
Habilitación financiera 93
Capital mínimo 94
Patrimonio adecuado 94

1. GESTIONAR EL RIESGO EN SALUD DE LOS PROTEGIDOS

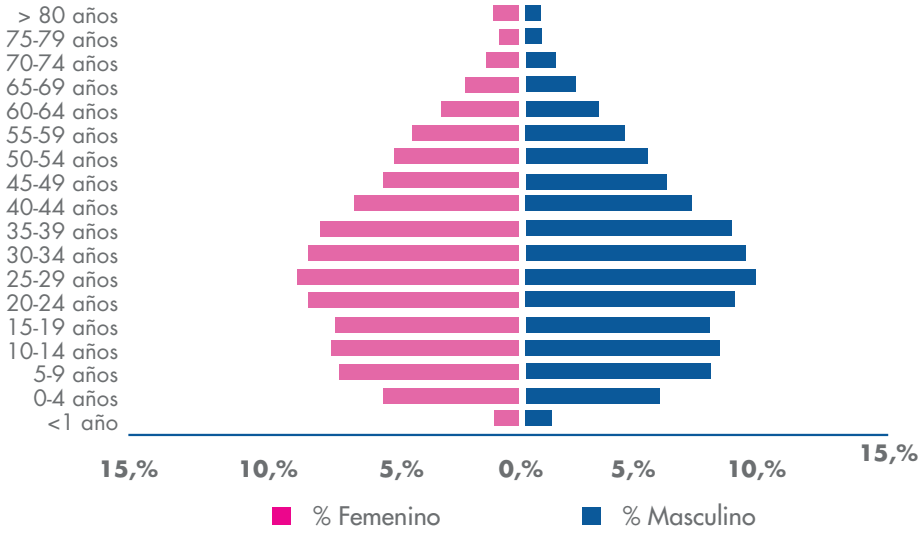
1.1. PENSANDO EN TÍ

Innovar en modelos de contratación que impacten la atención integral conforme a las características del SOGCS (Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud) en un marco de riesgo compartido.

GESTIÓN INTEGRAL DE SERVICIOS Y GESTIÓN DE RIESGO EN SALUD

PIRÁMIDE POBLACIONAL

Fuente: Pirámides poblacionales epidemiologia (Corte 31 de diciembre de 2019). Dirección Nacional de Epidemiologia y Evaluaciones Económicas. Gerencia Nacional de Riesgos en Salud. Con fuentes de extracción base BDUA.



Salud Total EPS-S para el año 2019 y con corte a 31 de diciembre, contó con 3'472.646 afiliados vigentes en el régimen contributivo y subsidiado (mobilidad), los cuales representan el 6,46% de la población del total de colombianos (50'374.478 personas) según las proyecciones estimadas por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística -DANE- para 2019.

En el análisis de la pirámide poblacional se evidencia que la Entidad Administradora de Planes de Beneficio (EAPB) cuenta con una mayor proporción de población joven en edad productiva entre los 20 y los 45 años, lo que está muy relacionado con el bono demográfico que relaciona la proporción de personas en edades potencialmente productivas que crece en relación con la de personas en edades potencialmente inactivas por el cual está trascurriendo Colombia.

A este fenómeno se añade además la presencia de migrantes, la disminución de la tasa de natalidad, que para Salud Total EPS-S en el año 2019 fue de 11.2 por cada 1.000 afiliados (por debajo de la referencia nacional 18 x 1.000 habitantes) y la disminución de la tasa de fecundidad que para el año 2019 fue de 39.3 x cada 1.000 MEF (por debajo del referente nacional 69.6 x cada 1.000 MEF).

Cabe resaltar también, respecto a envejecimiento, se encuentra un índice de envejecimiento de 24,8 personas mayores de 64 años por cada 100 menores de 15 años, el cual es inferior en comparación con el valor de referencia para el país (32 para 2019). Por último, dentro de la población afiliada a Salud Total EPS-S se identificaron 1'635.326 usuarios de sexo masculino que corresponde al 50.3% del total de la población afiliada para el año 2019, de los cuales el 60.2% de ellos se encuentran en edad productiva de 20 a 59 años.

GESTIÓN DE RIESGOS PRIORIZADOS

El año 2019 presentó la consolidación de estrategias para el modelo integral de gestión de riesgo en salud, lo que permitió mantener resultados positivos en la salud de las poblaciones priorizadas, y contribuir al uso eficiente de los recursos financieros del sistema, con la búsqueda permanente de mejorar la satisfacción de los usuarios.

Para lograr estos objetivos se requirió la articulación constante entre las diferentes áreas de la compañía, así como con las sucursales, partiendo de la caracterización poblacional, la definición de las estrategias de gestión para los protegidos con riesgos identificados y priorizados, así como la implementación de actividades que mantengan la salud de la población general.

RIESGOS PRIORIZADOS EN SALUD

1´508.106

Pacientes activos se encuentran en cohortes y programas de

3´472.646

afiliados vigentes a diciembre de 2019

correspondiente al **43,4%** del total de los protegidos

*En relación con el año 2018, se aprecia **aumento en la participación de cohortes de alto impacto como riesgo cardiovascular, salud mental, gestantes y cáncer,** reflejo de mejoras en la captación desde los ámbitos asistencial y administrativo.*

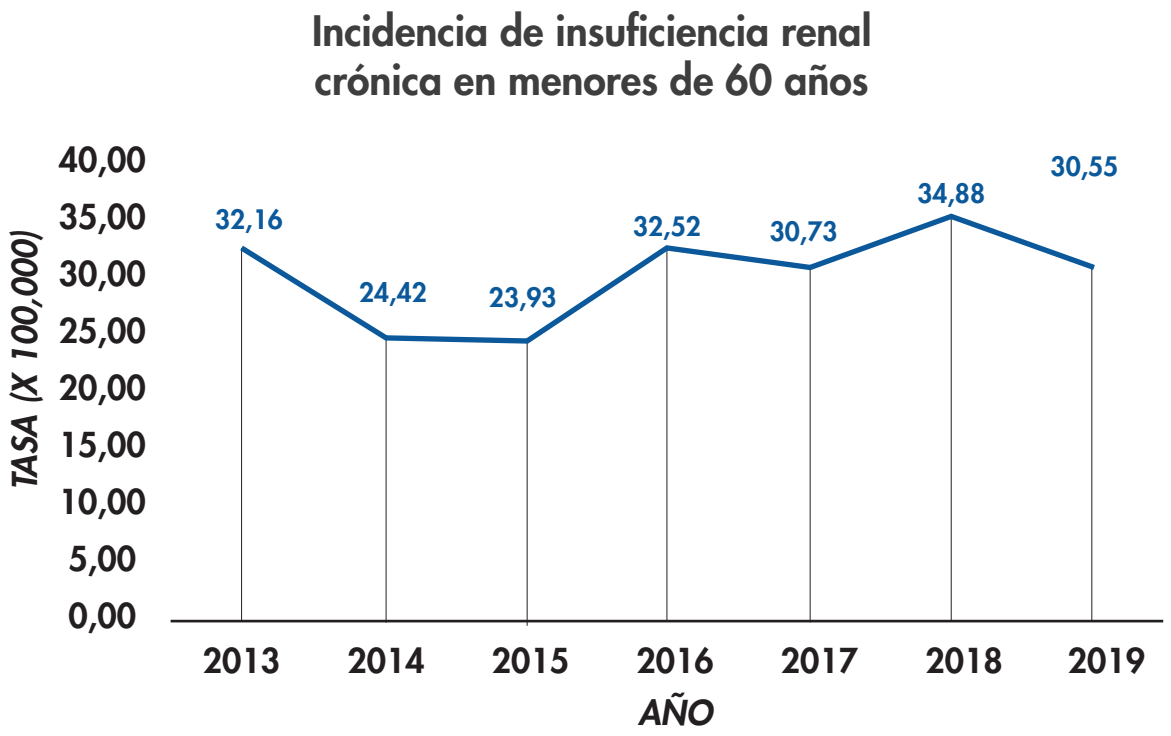
» FRECUENCIAS DE RIESGOS PRIORIZADOS

RIESGO EN SALUD PRIORIZADO	PACIENTES	PARTICIPACIÓN
Salud infantil y del joven	751.703	48,92%
Riesgo cardiovascular	367.628	23,93%
Salud mental	293.236	19,08%
Gestantes	50.415	3,28%
Cáncer	23.228	1,51%
Cirugía cardiovascular	11.738	0,76%
VIH	9.268	0,60%
Neurología	8.168	0,53%
Artritis	7.050	0,46%
EPOC	6.584	0,43%
Rehabilitación integral crónica	3.475	0,23%
Insuficiencia renal crónica	1.809	0,12%
Transplantes	737	0,05%
Hemofilia	493	0,03%
Talla baja	493	0,03%
Esclerosis múltiple	190	0,012%
Hipertensión pulmonar	157	0,010%
Vitales no disponicles (huérfanas)	100	0,07%
Fibrosis quística	54	0,04%
Hepatitis C	53	0,003%

Fuente: Tablero de riesgos priorizados (Corte 31 de diciembre de 2019). Dirección Nacional de Epidemiologia y Evaluaciones Económicas. Gerencia Nacional de Riesgos en Salud. Con fuentes de extracción Software de programas especiales (SVVPE), base de seguimiento de cohortes, y población BDUA.

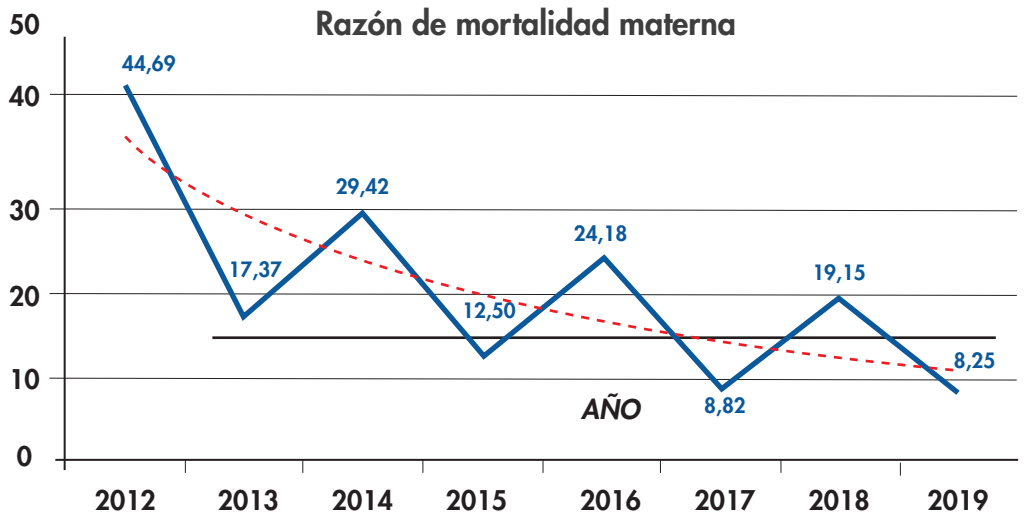
RIESGO PRIORIZADO CARDIOVASCULAR

En el año 2019 se observó descenso en la incidencia de insuficiencia renal crónica en población menor de 60 años, acorde al objetivo que busca retrasar las complicaciones nefrológicas de los pacientes con enfermedades precursoras como son la hipertensión arterial y la diabetes. El reto para el 2020 incluye sobrepasar la barrera del control renal y lograr un modelo de atención integral que beneficie los resultados en salud globales, especialmente de la población diabética, con un uso racional de los recursos del sistema.



Fuente: Tablero de indicadores de riesgo cardiovascular. (Corte 31 de diciembre de 2019). Dirección Nacional de Epidemiologia y Evaluaciones Económicas. Gerencia Nacional de Riesgos en Salud.

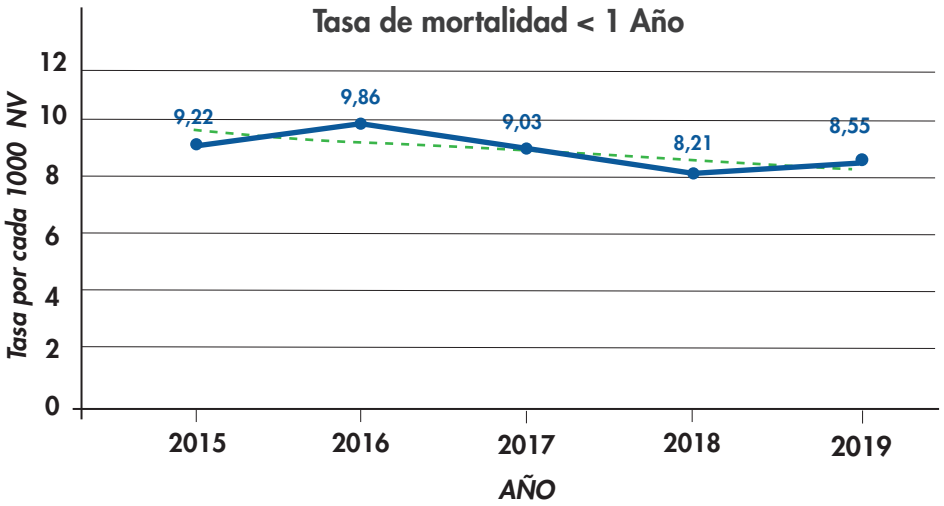
» RIESGO PRIORIZADO GESTANTES



La razón de mortalidad materna logró su punto más bajo en los últimos 7 años, con razón de 8.25 para el 2019, siendo este un hito en la gestión del riesgo de esta población, y un permanente reto para mantener los resultados en ese nivel,contribuyendo de esta forma al cumplimiento del objetivo 5 de desarrollo del milenio:"mejorar la salud materna" definido por la OMS.

» RIESGO PRIORIZADO SALUD INFANTIL Y DEL JOVEN

La tasa de mortalidad infantil tuvo comportamiento al descenso progresivo durante los últimos cincos años, con razón de 8.55 por cada 1.000 nacidos vivos para el año 2019, inferior a las estimaciones para el país (10,9 por 1.000 nacidos vivos).



La implementación continua de las acciones de la ruta de promoción y mantenimiento de la salud para esta población es la estrategia que permite mejorar los resultados en el riesgo poblacional más grande de la compañía.

RIESGO PRIORIZADO VIH

Se logró mantener tasas de hospitalización por **debajo del 2%** y un aumento del nivel de pacientes con carga viral indetectable (superior al 80%), mejorando el seguimiento con las IPS que tienen el modelo integral de atención de estos pacientes.

Fuente: Tablero de indicadores de VIH. (Corte 31 de diciembre de 2019). Dirección Nacional de Epidemiologia y Evaluaciones Económicas. Gerencia Nacional de Riesgos en Salud.

RIESGO PRIORIZADO HEMOFILIA

La tasa de **hospitalización se mantuvo por debajo de la meta** en todos los trimestres del año (10 hospitalizaciones por cada 100 pacientes en el trimestre), al igual que la tasa de sangrado articular en pacientes con profilaxis (2 por cada paciente), **reflejando un adecuado control de la cohorte.**

Fuente: Tablero de indicadores de Hemofilia. (Corte 31 de diciembre de 2019). Dirección Nacional de Epidemiologia y Evaluaciones Económicas. Gerencia Nacional de Riesgos en Salud.

RIESGO PRIORIZADO ESCLEROSIS MÚLTIPLE

Hubo **adecuado control de la sintomatología** de los pacientes con tasas de hospitalización debido a recaídas de la enfermedad **inferiores al 2%** en el año, con el subsecuente descenso en la discapacidad asociada.

Fuente: Tablero de indicadores de Esclerosis múltiple. (Corte 31 de diciembre de 2019). Dirección Nacional de Epidemiologia y Evaluaciones Económicas. Gerencia Nacional de Riesgos en Salud.

RIESGO PRIORIZADO CÁNCER

Si bien los tiempos de diagnóstico y atención general han mejorado en la cohorte, especialmente en lo referente al acceso oportuno a tratamiento después de evaluación por médico tratante, tanto para cáncer de mama, como para cáncer de cérvix, es importante resaltar que el modelo de seguimiento integral para estos pacientes es el reto que busca mejorar la captación temprana, la oportunidad del diagnóstico y acceso al tratamiento y la satisfacción de los usuarios.

Fuente: Tablero de indicadores de cáncer. (Corte 31 de diciembre de 2019). Dirección Nacional de Epidemiologia y Evaluaciones Económicas. Gerencia Nacional de Riesgos en Salud.

» GESTIÓN EFICIENTE DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA DE SALUD

ETIQUETAS DE FILA	COSTO MÉDICO CUBIERTO POR EL PBS	COSTO MÉDICO NO CUBIERTO POR EL PBS	SUMA TOTAL DEL COSTO MÉDICO (PBS Y NO PBS)
Riesgo cardiovascular-HTA	17.54%	11.35%	16.19%
Cáncer	11.71%	31.83%	16.08%
Infancia	17.42%	9.87%	15.78%
Gestantes	10.81%	0.35%	8.54%
Riesgo cardiovascular-Diabetes	7.18%	5.36%	6.78%
Salud mental	6.65%	3.65%	6.00%
Insuficiencia renal crónica	5.77%	1.71%	4.89%
Rehabilitación integral crónica	3.96%	4.40%	4.05%
VIH	4.32%	2.00%	3.81%
EPOC	3.07%	3.30%	3.12%
Artritis	3.17%	1.34%	2.77%
Hemofilia	1.96%	5.11%	2.64%
Cirugía cardiovascular	2.72%	2.13%	2.59%
Huérfanas	0.06%	10.37%	2.30%
Neurología	1.51%	1.47%	1.50%
Trasplantes	0.77%	1.65%	0.96%
Esclerosis múltiple	0.82%	0.86%	0.83%
Hipertensión pulmonar	0.42%	1.06%	0.56%
Talla Baja	0.08%	1.33%	0.35%
Fibrosis Quística	0.05%	0.56%	0.16%
Hepatitis C	0.04%	0.30%	0.09%
Total general	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**

Fuente: Cubo de cohortes. DWH. Extracción en enero de 2020, para el corte de 31 de diciembre de 2019. Dirección Nacional de Epidemiologia y Evaluaciones Económicas. Gerencia Nacional de Riesgos en Salud.

Como se aprecia en la tabla los pacientes con riesgo cardiovascular (RCV), acumulan la mayor proporción en el costo médico total para los riesgos priorizados, tanto en el componente de hipertensión arterial (RCV-HTA), como en el componente de diabetes (RCV-diabetes), seguidos por las cohortes de mayor volumen como son; cáncer, infancia, salud mental y gestantes. En el componente del costo que no está cubierto por el Plan de Beneficios en Salud (PBS), se evidencia que la cohorte de cáncer

representa el 31,83% del costo anual de los grupos priorizados, seguidos por los pacientes con enfermedades huérfanas.

Los riesgos con mayor costo promedio por usuario en un mes son hemofilia, insuficiencia renal crónica (IRC), hipertensión pulmonar (HTP) y esclerosis múltiple, mostrando la relevancia en este aspecto que toman las enfermedades huérfanas, lo cual es todavía más evidente al analizar el costo promedio NO PBS.

Lo anterior refleja que es necesario intensificar la gestión individual del riesgo en cohortes de alto costo, y continuar con estrategias masivas para los riesgos de alto volumen poblacional que permitan llegar al mayor número de usuarios posible.

ACCESO A LOS SERVICIOS

AUTORIZACIONES

55´363.952

96% Primer contacto
4% Segunda instancia

CIRUGÍAS

314.165
Autorizaciones

REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA

156.579
Remisiones

75,6% Estándar de oportunidad menor a 6 horas

SEGUIMIENTOS A TRÁMITES DE PROTEGIDOS

36.593

PRESTACIONES ECONÓMICAS Y MEDICINA LABORAL

25.463
Licencias de maternidad por $79 mil millones

253.099
Incapacidades por $73 mil millones

29.751
Casos calificados como accidente de trabajo

1.543
Casos calificados como enfermedad laboral

ACCESO Y SEGUIMIENTO A LOS SERVICIOS

210.493
Gestiones de transporte

GESTIÓN MIPRÉS

560.790 Radicaciones

3,1% Incremento mensual

470 mil millones

84,5% Medicamentos

6,5% Procedimientos

9% Nutriciones, dispositivos, servicios complementarios

LÍNEA DE AUTORIZACIONES HOSPITALARIAS

979.008 Llamadas

142.543 Correos electrónicos

423.154 Autorizaciones

81% Urgencias

19% Hospitalario

90% Eficiencia

» PRINCIPALES CINCO DIAGNÓSTICOS POR SERVICIO

HOSPITALIZACIÓN PISO

- ✓ Infección de vías urinarias
- ✓ Neumonía bacteriana
- ✓ Bronquiolitis aguda
- ✓ Celulitis
- ✓ Falso trabajo de parto

UCI ADULTO

- ✓ Infarto agudo del miocardio
- ✓ Septicemias
- ✓ Hipertensión gestacional
- ✓ Enfermedad cardiaca hipertensiva con insuficiencia cardíaca
- ✓ Insuficiencia respiratoria aguda

UCI PEDIÁTRICA

- ✓ Neumonía
- ✓ Bronquitis aguda
- ✓ Fiebre del dengue clásico
- ✓ Fiebre del dengue hemorrágico
- ✓ Malformaciones congénitas

CONSULTA EXTERNA DE MEDICINA GENERAL

- ✓ Hipertensión esencial (primaria)
- ✓ Trastornos del metabolismo de las lipoproteínas y otras lipidemias
- ✓ Obesidad
- ✓ Dorsalgia
- ✓ Otros hipotiroidismos

UCI NEONATAL

- ✓ Síndrome de dificultad respiratoria del recién nacido
- ✓ Trastornos relacionados con la duración corta de la gestación y con bajo peso al nacer
- ✓ Ictericia neonatal
- ✓ Sepsis bacteriana del recién nacido
- ✓ Retardo del crecimiento y desnutrición fetales

ODONTOLOGÍA

- ✓ Caries dental
- ✓ Otros exámenes especiales personas sin quejas o sin diagnóstico informado
- ✓ Otros trastornos de los dientes y de sus estructuras de sostén
- ✓ Otras enfermedades de los tejidos duros de los dientes
- ✓ Persona en contacto con los servicios de salud por otras consultas y consejos médicos, no clasificados en otra parte

URGENCIAS DE BAJA COMPLEJIDAD

- ✓ Dolor abdominal y pélvico
- ✓ Fiebre de origen desconocido
- ✓ Infección de vías urinarias
- ✓ Diarrea y gastroenteritis de presunto origen infeccioso
- ✓ Rinofaringitis

HOSPITALIZACIÓN DE BAJA COMPLEJIDAD

- ✓ Celulitis en miembros
- ✓ Infección de vías urinarias
- ✓ Caso probable de dengue
- ✓ Neumonía
- ✓ Enfermedad diarreica

PROGRAMA DE ATENCIÓN DOMICILIARIA

- ✓ Infección de vías urinarias, sitio no especificado
- ✓ Celulitis de otras partes de los miembros
- ✓ Neumonía, no especificada
- ✓ Absceso cutáneo, furúnculo y carbunco de sitio no especificado
- ✓ Bronquiolitis agudas

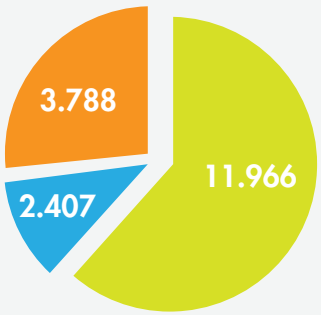
» HOSPITALIZACIONES

En el año 2019 hubo **153.159 hospitalizaciones**; en promedio mensual el **82.2%** de las hospitalizaciones en piso se brindaron en IPS donde hace presencia la auditoría concurrente y el **93.8%** para el caso de cuidado crítico.

76.856	23.845	18.161	15.399	15.545
MÉDICAS	QUIRÚRGICAS	HOSPITALIZACIONES EN UNIDADES DE CUIDADO CRÍTICO	PARTOS	CESÁREAS

18.161 hospitalizaciones en cuidado crítico comparado con las 16.075 de 2018 significó 12,97% más eventos el detalle por servicio

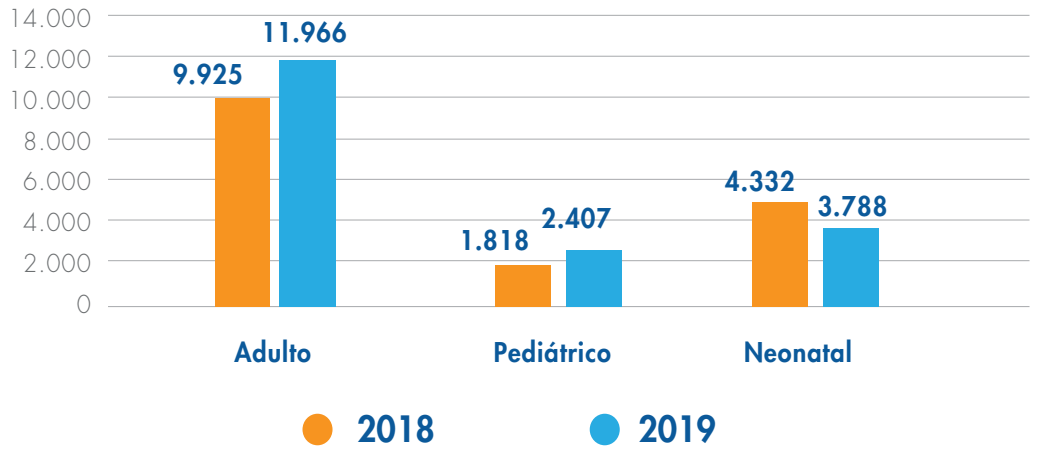
Participación por cuidado crítico por tipo de servicio año 2019



- Adulto
- Pediátrico
- Neonatal

Fuente: 1922

Hospitalizaciones en cuidado crítico - Participación UCI plena e intermedios años 2018 y 2019

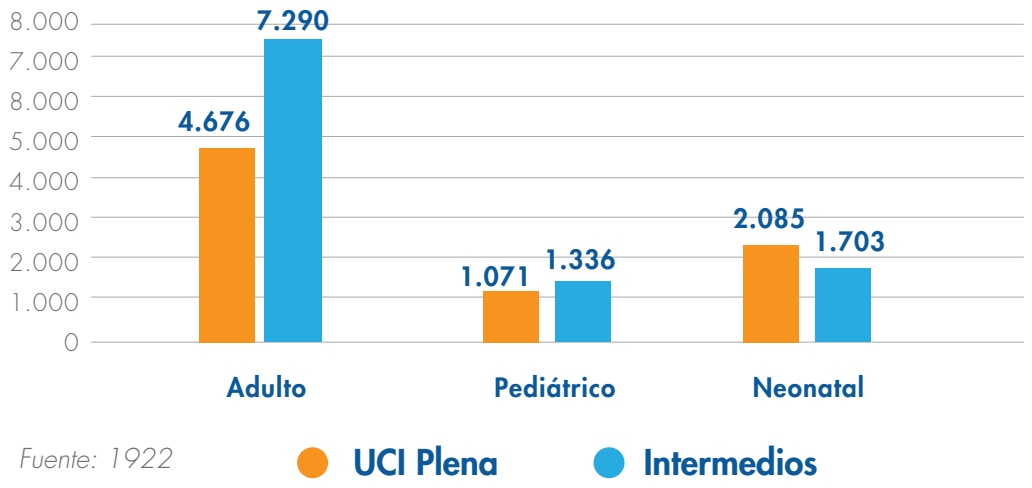


Participación por servicio entre UCI plena y cuidados intermedios

SERVICIO	UCI PLENA	INTERMEDIOS	TOTAL 2019	%	% PLENA	% INTERMEDIO
Adulto	4.676	7.290	11.966	66%	39%	61%
Pediátrico	1.071	1.336	2.407	13%	44%	56%
Neonatal	2.085	1.703	3.788	21%	55%	45%
Total	7.832	10.329	18.161	Total	43%	57%

Dos terceras partes de los pacientes de cuidado crítico fueron adultos, seguido por una quinta parte de neonatos, la menor participación la tiene cuidado critico pediátrico.

Así es la participación por servicio de UCI plena con intermedios por servicio.

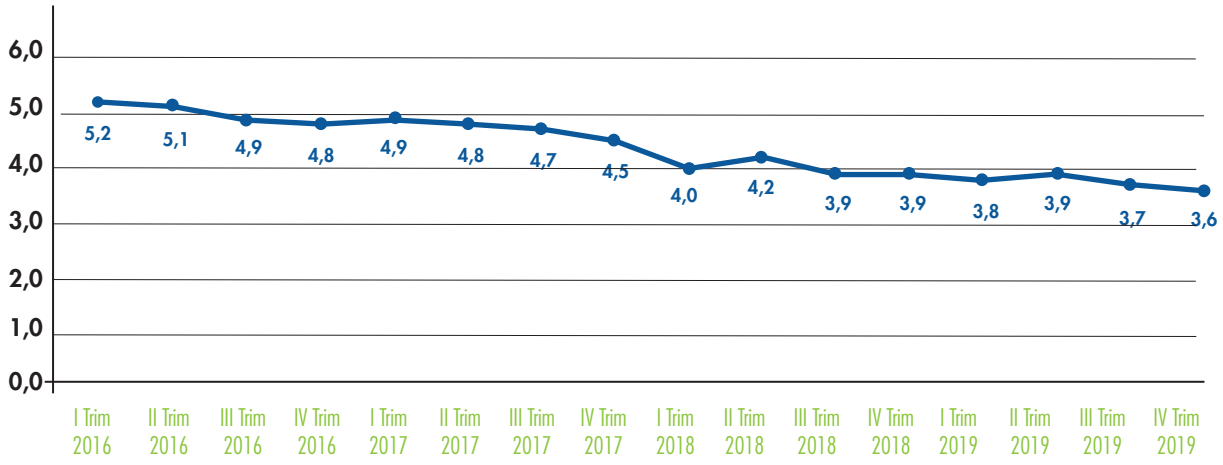


Fuente: 1922

» TENDENCIA DÍAS DE ESTANCIA

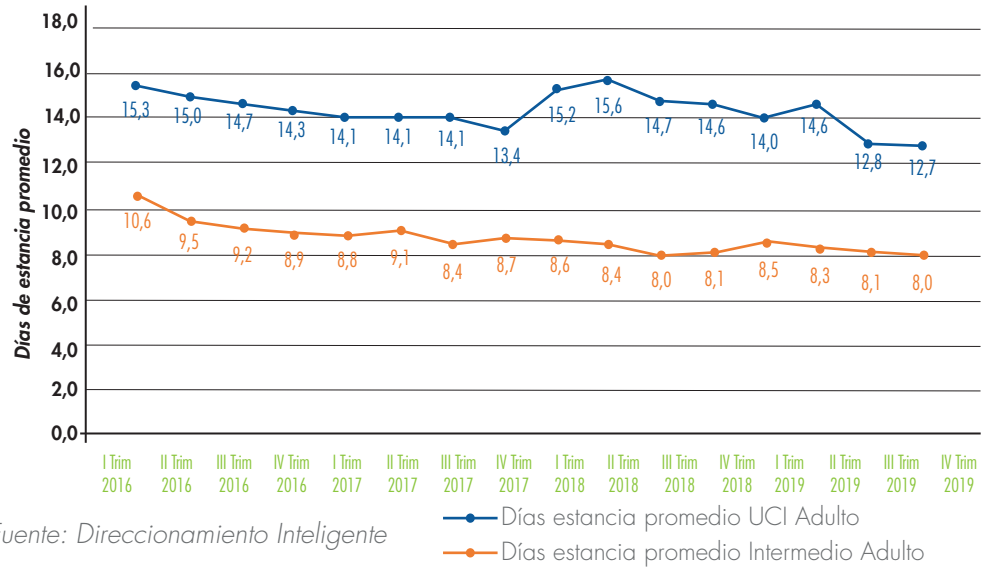
Comportamiento constante a la baja de los días de estancia promedio de hospitalización general

Días de estancia promedio hospitalización tendencias trimestrales 2016 - 2019



Días estancia promedio cuidado crítico adulto tendencias trimestrales 2016 - 2019

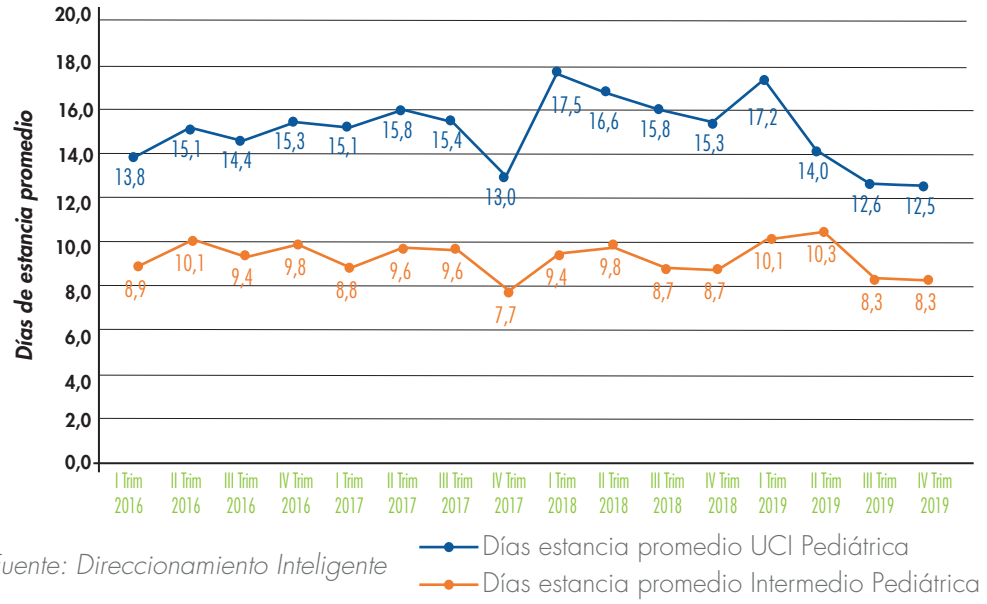
El comportamiento del indicador de días de estancia de cuidado crítico adulto mostró en el 2019 corrección al comparado con las cifras elevadas del año inmediatamente anterior. Para el servicio de cuidado intermedio adulto que representa el 61% de los casos del cuidado crítico de este rango de edad las cifras presentan leve tendencia a la disminución.



Fuente: Direccionamiento Inteligente

Días estancia promedio cuidado crítico pediatría tendencias trimestrales 2016 - 2019

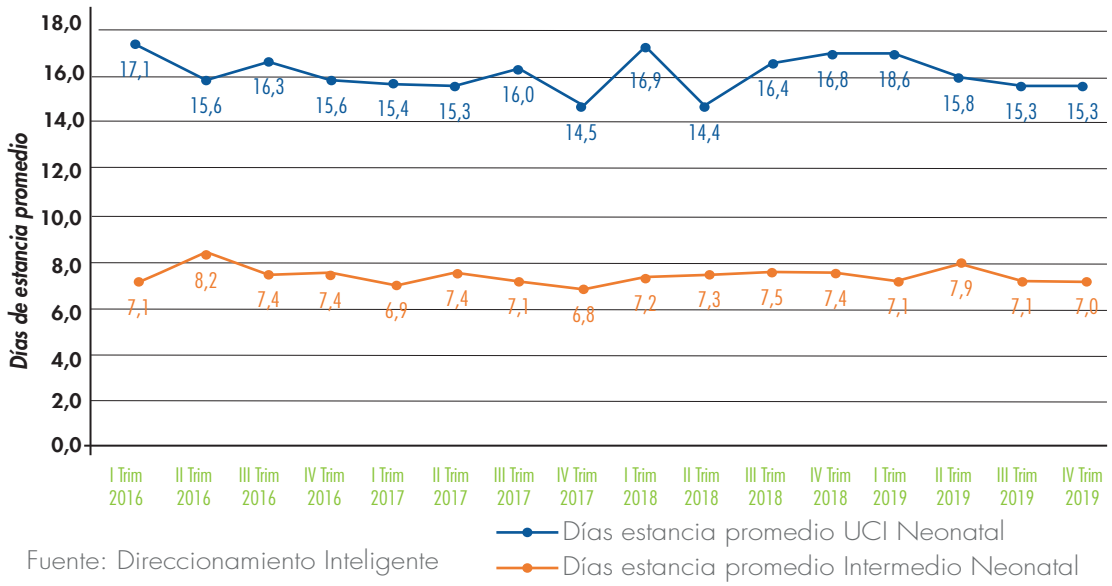
El comportamiento del indicador de días de estancia de cuidado crítico pediatría mostró similitud al del año inmediatamente anterior de cifras elevadas en el primer trimestre que luego disminuyen, pero teniendo mayores correcciones en el año 2019.



Fuente: Direccionamiento Inteligente

Días estancia promedio cuidado crítico neonatal tendencias trimestrales 2016 - 2019

En cuidado crítico neonatología se logró mejoras importantes sobre todo en la UCI plena que representa el 55% del total del cuidado crítico de recién nacidos.



Fuente: Direccionamiento Inteligente

» GESTIÓN DE MEDICAMENTOS

En el 2019 la oportunidad en entrega de medicamentos ambulatorios en PBS alcanzó una cifra cercana al **100%.**

RED DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

En la consolidación de la red y el fortalecimiento del proyecto de habilitación de redes integrales RIPSS, al cierre del año 2019 la **red de IPS es de 750 prestadores con 1.486 sedes** para brindar servicios de salud con calidad total a los protegidos; igualmente dentro de los análisis de las necesidades de los usuarios se realizaron **183 nuevas contrataciones bajo diferentes modalidades.**

SUCURSAL	CANTIDAD IPS	CANTIDAD SEDES
Barranquilla	59	105
Bogotá	114	222
Bucaramanga	56	119
Cali	57	98
Cartagena	40	74
Dirección General	3	127
Girardot	15	30
Ibagué	31	64
Manizales	40	73
Medellín	87	152
Montería	33	55
Pereira	42	81
Santa Marta	53	86
Sincelejo	18	31
Valledupar	67	92
Villavicencio	35	76
Total	750	1.486

Fuente: Aplicativo IT Convenios

IPS nuevas por modalidad de contratación 2019

SUCURSAL	EVENTO	CAPITA	PGP	TOTAL
Barranquilla	15	1	2	18
Bogotá	17	0	2	19
Bucaramanga	12			12
Cali	10	0	2	12
Cartagena	11	0	1	12
Dirección General	2			2
Girardot	11	0	2	13
Ibagué	4	0	1	5
Manizales	18			18
Medellín	7	1	5	13
Montería	7	0	1	8
Pereira	5			5
Santa Marta	13	0	1	14
Sincelejo	3			3
Valledupar	12	1	3	16
Villavicencio	5			5
Total	152	3	25	175

Fuente: Inventario de Modelos 2019

REDES INTEGRALES DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD - RIPSS

Salud Total EPS-S obtuvo la habilitación de las Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud – RIPSS – en los **21 territorios** donde cuenta con permiso para operar.

Los territorios habilitados fueron:

- Departamento de Antioquia
- Departamento de Atlántico
- Departamento de Bolívar
- Departamento de Boyacá
- Departamento de Caldas
- Departamento de Cesar
- Departamento de Córdoba
- Departamento de Cundinamarca
- Departamento de Magdalena
- Departamento de Meta
- Departamento de Quindío
- Departamento de Risaralda
- Departamento de Santander
- Departamento de Sucre
- Departamento de Tolima
- Departamento de Valle del Cauca
- Distrito de Barranquilla
- Distrito de Bogotá
- Distrito de Cartagena
- Distrito de Riohacha
- Distrito de Santa Marta

Para la EPS la habilitación de las RIPSS en cada departamento/distrito es la garantía de que se han definido a satisfacción los procesos para caracterizar la población en cada territorio y que con base en la identificación de sus riesgos de salud, se cuenta con una red de prestadores que garantiza la atención integral con acceso y oportunidad, que es evaluado permanentemene por parte de los auditores de calidad y bajo la monitorización de las Unidades Técnicas de Red en cada sucursal.

» PORTABILIDAD

En el año 2019 se presentaron **5.029** solicitudes de portabilidad, los cuales se concentraron en los siguientes departamentos del país:

DEPARTAMENTO	PORTABILIDAD ORIGEN	PORTABILIDAD DESTINO
Amazonas	0	25
Antioquia	1.288	1.161
Arauca	0	28
Atlántico	196	22
Bolívar	169	202
Boyacá	15	238
Caldas	146	265
Caquetá	0	70
Casanare	0	103
Cauca	0	129
Cesar	158	103
Chocó	0	77
Cordoba	166	197
Cundinamarca	1.565	322
Guainía	0	4
Guaviare	0	19
Huila	0	324
La guajira	28	84
Magdalena	72	117
Meta	176	40
Nariño	0	129
Norte de Santander	0	314
Putumayo	0	41
Quindío	26	37
Risaralda	180	76
San Andrés	0	16
Santander	203	140
Sucre	143	160
Tolima	278	288
Valle del Cauca	220	267
Vaupés	0	5
Vichada	0	26
TOTAL GENERAL		**5.029**

Fuente: Bitácora portabilidad SIGCS

1.2. ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD – APS

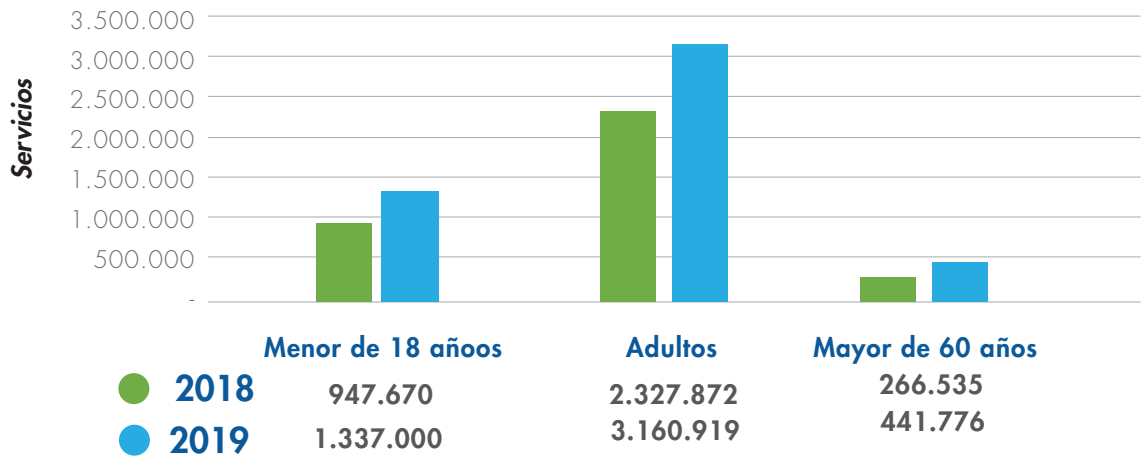
Brindar servicios de salud médicos y odontológicos, a la población asignada, con énfasis en prevención y promoción, con enfoque de gestión y administración del riesgo; propendiendo por mejores resultados en salud.

GESTIÓN DE RIESGO EN SALUD Y GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN

GESTIÓN DE RIESGO EN PERSONAS SANAS

Para 2019 se autorizaron más de **4.9 millones** de actividades de Protección Específica y Detección Temprana, en comparación con el año 2018 hay aumento de 1.3 millones de actividades lo que permite mejorar las condiciones de salud de los protegidos:

Servicios autorizados de protección específica y detección temprana Comparativo 2018 - 2019



Fuente. Cubo de Autorizaciones. Año 2018 - 2019. Coordinación Nacional de Promoción y Prevención. Gerencia Nacional de Riesgos.

» PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

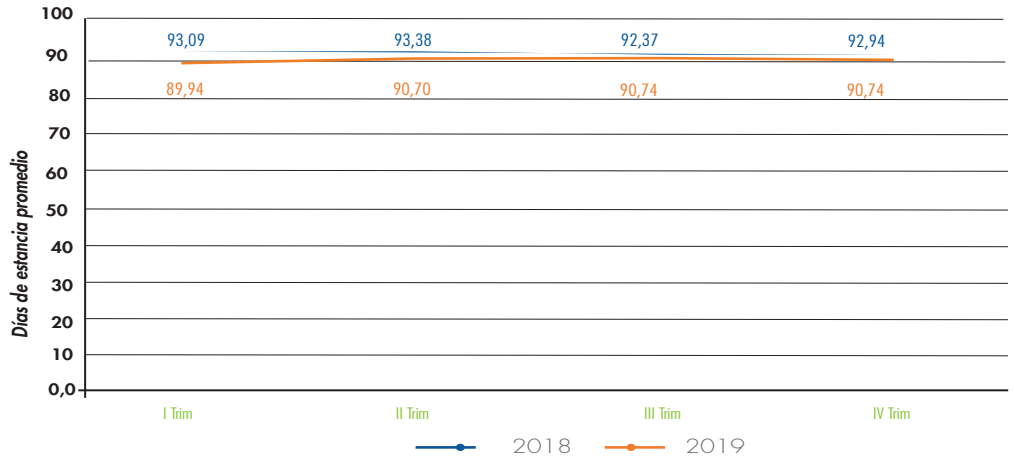
El total de servicios autorizados de protección específica y detección temprana en el periodo de enero a diciembre de 2019 fue de 4'939.695 distribuidos en los siguientes servicios:

1´209.181	Procedimientos de Promoción y Prevención
1'207.534	Consultas de Promoción y Prevención
826.789	Laboratorios de Promoción y Prevención
765.097	Multivitamínicos de Promoción y Prevención
516.611	Citologías
270.032	Métodos de Planificación Familiar
106.835	Mamografías
19.490	Colposcopia
18.126	Cirugía de Planificación Familiar

Fuente: Cubii autorizaciones grupo servicio salud pública. Corte enero a diciembre del 2019

El año 2019 cerró con cumplimiento del 92.94% demostrando un aumento porcentual de dos puntos en referencia al año 2018 de 90.47%, permitiendo evidenciar la gestión realizada por la EPS respecto a los riesgos en salud identificados en los cuales se garantizó las intervenciones de protección específica y detección temprana a nuestros protegidos de primera infancia, infancia, adolescencia, juventud, adultez y vejez.

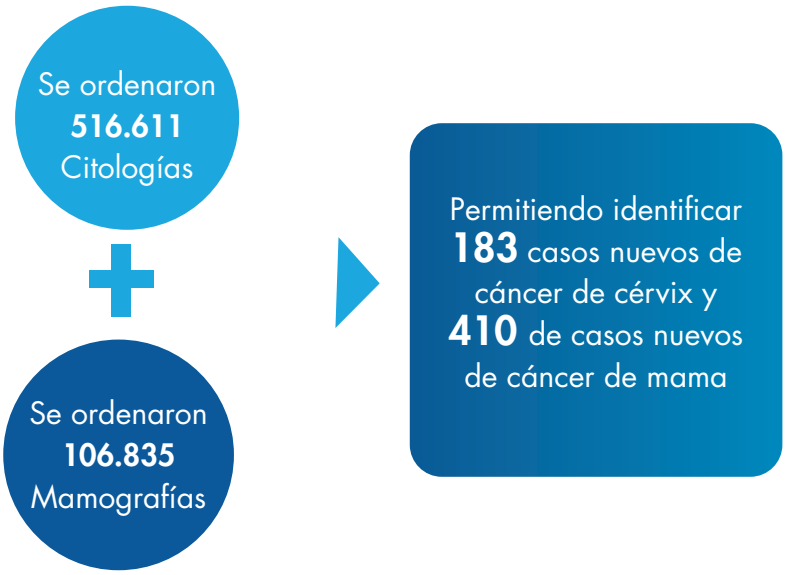
Porcentaje población sana con intervención de riesgo
Periodo 2018 - 2019



Fuente: Tablero de indicadores de Protección Específica y Detección Temprana año 2018-2019. Coordinacion Nacional de Promoción y Prevención. Gerencia Nacional de Riesgos con fuente específica reporte de la Resolución 4505 de 2012

DETECCIÓN TEMPRANA DE CÁNCER

Durante el 2019 se realizaron tamizajes para la detección temprana de cáncer de mama y cérvix, permitiéndonos identificar casos nuevos de cáncer.



PROGRAMA AMPLIADO DE INMUNIZACIONES – PAI

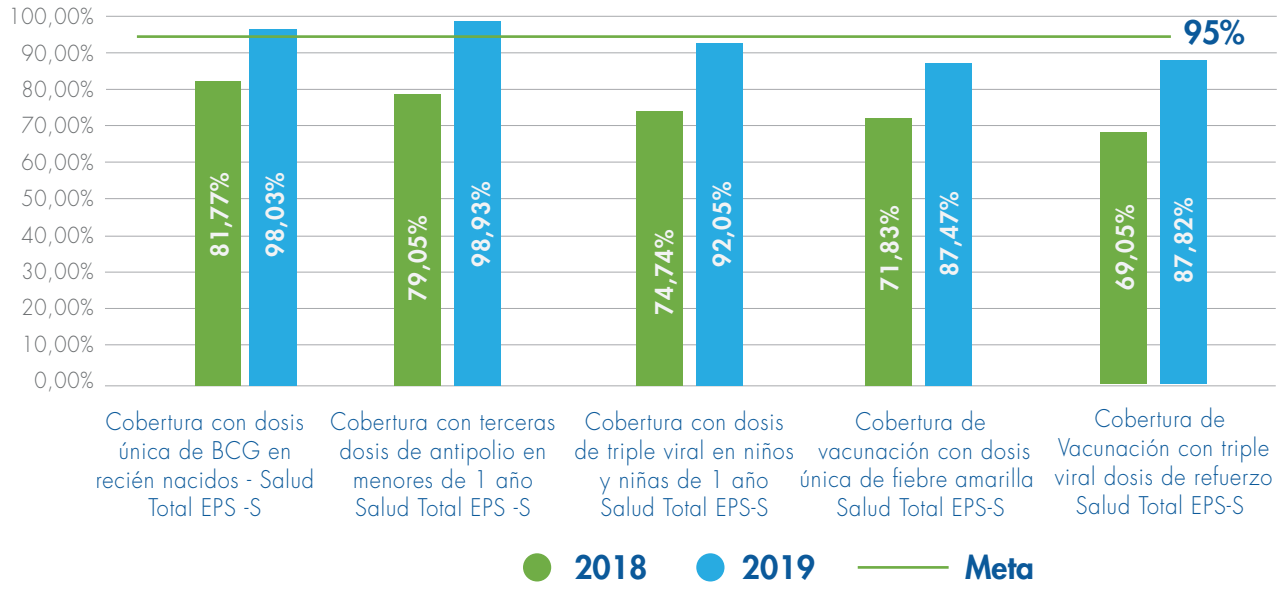
El Programa Ampliado de Inmunizaciones –PAI- es prioridad nacional. En 2019 el objetivo fue lograr mejores coberturas en la población afiliada, en articulación con la estrategia de puertas abiertas establecida en el país por el Ministerio de Salud y Protección Social. Durante el 2019 se logró un aumento en las dosis aplicadas a nuestros protegidos de la primera infancia, permitiendo obtener coberturas útiles en BCG del recién nacido y tercera dosis de antipolio.

DOSIS APLICADAS EN MENORES DE 6 AÑOS

DOSIS ÚNICA DE BCG	Tercera dosis de Antipolio menor de un año	Dosis de triple Viral al año	Dosis de Fiebre Amarilla a los 18 meses	REFUERZO DE TRIPLE VIRAL A LOS 5 AÑOS
35.455	35.780	37.731	35.855	37.928

Se trabajó para aumentar la captura de información y trabajo colaborativo con la red pública, junto al seguimiento a la cohorte de menores de 6 años que reflejó aumento de coberturas comparando los años 2018 y 2019.

INDICADORES TRAZADORES



Fuente: Consolidado Informe Metas PAI. Salud Total EPS-S. diciembre 2019

Cobertura con dosis única de BCG en recién nacidos: durante el 2019 se alcanzó una cobertura de BCG del **98.03%**, evidenciando aumento porcentual de 16 puntos con relación a la cobertura alcanzada durante el año 2018 de 81.77%.

Cobertura con terceras dosis de antipolio en menores de 1 año: este indicador también presentó aumento significativo durante el año 2019 ya que alcanzó cobertura de 98.93% superando la meta nacional, porcentaje que aumentó 19 puntos respecto al año anterior teniendo en cuenta que la cobertura alcanzada para 2018 fue de 79.05%.

Cobertura con terceras dosis de triple viral en niños de 1 año: este indicador alcanzó cobertura de 92.05%, evidenciando aumento porcentual de 17 puntos porcentuales con relación a cobertura alcanzada durante el año 2018 de 74.7%.

Cobertura con terceras dosis única de fiebre amarilla: durante el 2019 aumentó la cobertura de vacunación a 87.47% comparado con el año 2018 que cerró en 71.83%, evidenciando aumento de 15 puntos porcentuales. Para el 2020 se debe continuar fortaleciendo las estrategias para lograr el cumplimiento de coberturas útiles en este grupo poblacional.

Cobertura con dosis de refuerzo de triple viral: durante el 2019 se aumentó la cobertura de vacunación a 87.82% comparado con el año 2018 que cerró en 69.05%, evidenciando un aumento de 18 puntos porcentuales. Para el 2020 se debe continuar fortaleciendo las estrategias para lograr el cumplimiento de coberturas útiles en este grupo poblacional.

INFORMACIÓN, EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN HACIA LOS PROTEGIDOS

En los 12 meses se trabajó en el despliegue de diferentes piezas publicitarias dirigidas a intensificar la vacunación en los menores de 6 años y también informar a los protegidos sobre datos de interés sobre el PAI, como:

- Las vacunas incluidas en el esquema nacional de vacunación.
- La vacunación es gratuita para todos los niños menores de 6 años.
- No olvidar llevar el carné de vacunación.
- La población objeto del Programa Ampliado de Inmunizaciones.
- Acceso a las vacunas en cualquier punto de vacunación.
- Invitaciones a participar de las Jornadas de vacunación nacionales, departamentales o municipales

Durante el año 2019 se desplegaron piezas de información y educación a través de la red social Facebook logrando alcanzar aproximadamente a **1,3 millones de personas**. Los temas fueron los siguientes:

En el transcurso del año se utilizaron estas estrategias de divulgación:

- Publicidad en la espera telefónica
- Menciones en radio

- Correos electrónicos
- Mensajes de texto

283.461	Vacunación
241.251	Eventos de interés en salud pública
180.589	Salud sexual y reproductiva
169.967	Días mundiales en salud

149.017	Salud mental
83.887	Prevención de Cáncer
71.966	Pico respiratorio
52.043	Riesgo Cardiovascular

37.606	Vacaciones
27.782	Crecimiento y desarrollo
17.412	Deberes protegidos
16.032	Prevención auditiva y visual

» PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN UNIDADES DE ATENCIÓN BÁSICA

MODELO DE ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD - APS

3'756.365 Consultas Medicina general

1'459.049 Consultas Promoción y Prevención

991.215 Consultas Especialistas

1`817.157 Consultas Odontología

51.591 Pruebas rápidas

24.183 Gestantes

27.169 Población General

6.318 Promedio Atenciones PAD Mes/Año 2019

1'425.832 Urgencias de baja complejidad

75% Absorción en UUBC

Triage I	Triage II	Triage III	Triage IV	Triage V
0,1%	14%	41%	28%	16%

75.818 Protegidos

PROGRAMA DE ATENCIÓN DOMICILIARIA

6.318 Pacientes
Promedio atenciones mensual 2019

10% Crecimiento
Porcentual del programa 2019 vs 2018

SALUD EMPRESARIAL

Atenciones médicas	52.414
Empresas intervenidas	2.114
Protegidos atendidos	104.784
Actividades educativas	4.590

ODONTOLOGÍA

Flúor en Barniz **274.412** aplicaciones

Se realizaron 14 Jornadas de Flúor en Barniz en Colegios Distritales y Hogares de Bienestar Familia en Bogotá, en apoyo con la estrategia "Bogotá Libre de Caries" de la Secretaría Distrital de Salud, con un total de **479** niños fluorizados.

Los servicios prestados en el primer nivel de atención garantizaron el **manejo integral del protegido**; durante el año 2019 se continuó con educación, capacitación y direccionamiento de usuarios con el enfoque de Atención Primaria en Salud.

El Programa de Detección Temprana de Cáncer Oral durante el año 2019, realizó **616** reportes de lesiones con seguimiento, de los cuales **189** casos fueron objeto de biopsia y de ellas se reportó **27 casos positivos** los cuales se encuentran identificados en el programa para seguimiento.

ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN PREVENCIÓN

ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

MAMI (MODELO DE ACOMPAÑAMIENTO MULTIDISCIPLINARIO INFANTIL)

344.598 Atenciones

- **PIV (PROGRAMA DE INTEGRACIÓN VITAL)**
  Estrategia con **680.310** protegidos inscritos en el programa el cual maneja integralmente al paciente hipertenso, diabético, con EPOC, obesidad y ERC.
- **CAPTACIÓN DE PACIENTES HIPERTENSOS:** **41,15%**
- **CAPTACIÓN DE PACIENTES DIABÉTICOS:** **85,37%**
- **SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA** **157.504** Atenciones
  Adherencia: **78.3%** Proporción de Embarazadas con edades extremas: **10.4%** con Meta del **10%.**
- **PROGRAMA DE INTEGRACIÓN VITAL -PIV:**
  Estrategia con: **680.310**
- **HOSPITALIZACIONES EVITABLES**
  en el año 2019 se logró **15.5 %** menos de la proporción de hospitalizaciones en amenaza de parto pretérmino y **9.95%** menos de la proporción de hospitalizaciones en menores de cinco años con neumonía, respecto al 2018.

APERTURA DEL NUEVO SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DE BAJA COMPLEJIDAD

El servicio inició su prestación en dos sucursales:

SANTA MARTA

4 de junio de 2019

22 camas de adultos, 3 cunas y 1 cama de aislado.

Pacientes atendidos a 31 de diciembre: **872.**

BARRANQUILLA (COMPLEJO SOLEDAD)

22 de octubre de 2019

25 camas de adultos

Pacientes atendidos a 31 de diciembre: **130.**

2. DESARROLLAR Y FORTALECER EL TALENTO HUMANO DE LA ORGANIZACIÓN

2.1. FORMARTE

Mantener y desarrollar recurso humano competente y de alto desempeño alineado con los objetivos organizacionales.

GESTIÓN HUMANA

COLABORADORES

La organización está compuesta por **3.757** colaboradores, de los cuales el 71% son mujeres y 29% hombres, comprendidos en los siguientes rangos generacionales:

Colaboradores menores de 25 años: **9%**

Colaborares entre 26 y 35 años: **39%**

Colaboradores entre 36 y 45 años: **34%**

Colaboradores entre 46 y 50 años: **8%**

Colaboradores mayores de 51 años: **10%**

Con una distribución de colaboradores a nivel nacional así:

CIUDAD	DISTRIBUCIÓN DE PLANTA
Dirección General	1.137
Barranquilla	661
Cartagena	442
Santa Marta	285
Bogotá	265
Bucaramanga	258
Medellín	134
Manizales	116
Pereira	75
Ibagué	74
Valledupar	72
Cali	71
Montería	51
Sincelejo	44
Girardot	36
Villavicencio	36
TOTAL	**3.757**

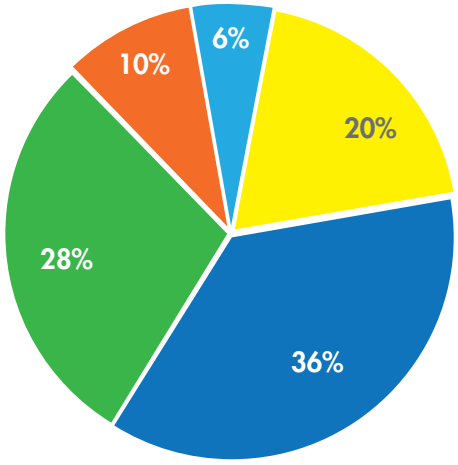
Fuente: contratación-planta diciembre 2019

Salud Total EPS-S en búsqueda de la equidad entre hombres y mujeres tanto en aspectos laborales como personales, considerándolos como elementos de enriquecimiento de la organización y eliminando las barreras que dificultan la integración, está compuesta en sus cargos directivos de **58% por mujeres** y **42% por hombres**, permitiendo la igualdad de oportunidades en condiciones laborales, remuneración, promociones y beneficios, tanto a hombres como a mujeres, ratificando lo anterior que de las 25 promociones internas que se realizaron en el año 2019, **92% fueron mujeres** y **8% hombres**.

Los colaboradores cuentan con los siguientes niveles educativos:

- Magister **1%**
- Técnologo **8%**
- Bachiller **11%**
- Especialistas **15%**
- Técnico **29%**
- Profesional **36%**

La antigüedad de los colaboradores en la organización está distribuida así:



- Inferior a un año
- Entre 1 a 5 años
- Entre 6 y 10 años
- Entre 11 y 15 años
- Más de 15 años

El proceso de Gestión Humana está comprendido por:

Su objetivo es mantener y desarrollar el recurso humano competente y de alto desempeño, mediante la implantación y mejoramiento continuo del modelo de empresa familiarmente responsable (efr), el cual tiene una calificación C+ que posiciona a Salud Total EPS-S como una organización orientada hacia la conciliación de la vida familiar, personal y laboral de sus colaboradores porque:

- Vamos más allá de la legislación vigente y vinculante.
- Identificamos las necesidades de nuestros colaboradores.
- Compromiso por la dirección y un liderazgo ejemplarizante.
- Medidas y o beneficios para nuestros colaboradores.

CERTIFICACIÓN efr

Empresa Familiarmente Responsable

Salud Total EPS-S fue certificada el 5 de mayo de 2019 como empresa familiarmente responsable (efr) por parte de la Fundación Másfamilia demostrando el compromiso con la conciliación laboral y familiar de sus colaboradores.

De Izq. a Der.: Roberto Martínez, director de la Fundación Másfamilia, Dr. Juan Gonzalo López Casas, Presidente de Salud Total EPS-S, Carlos Alberto Baena, Viceministro de Relaciones Laborales e Inspección y Jorge Julián Osorio Gómez, rector de la Universidad CES de Medellín y patrono efr en Colombia – Mayo 5 de 2019) .

Es así como existen **9 pactos colectivos** para los colaboradores, que en el 2019 fueron utilizados 7.336 en total.

El pacto colectivo que más usaron fue el de cumpleaños:
2.507 colaboradores.

PACTO	NÚMERO DE COLABORADORES
Cumpleaños	2.507
Semana Santa	2.086
Decembrino	1.314
Día quinquenio	1.080
Reconocimiento incapacidad pacto	178
Muerte familiar	141
Matrimonio	29
Nacimiento o adopción	1
TOTAL	**7.336**

Rotación del personal

- Rotación acumulado año 2019:

18.49 inferior a lo esperado (30%)

Eficacia en la selección

- Meta mensual: 80%
- Promedio año 2019: 80.85%

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Cobertura actividades formativas programadas en el año:

94%

Plan de capacitación promedio de cumplimiento aumentó:

96,6%

Cobertura programa de liderazgo:

93%

Cobertura de entrenamiento específico al cargo aumentó al

86%

Acciones formativas que se destacaron:

- ✓ Curso de tecno vigilancia y reactivo vigilancia
- ✓ Curso para la cesación del consumo de tabaco y atención del tabaquismo
- ✓ Curso de atención integral a víctimas de violencia sexual
- ✓ Atención integrada a las enfermedades prevalentes de la infancia –AIEPI 2019
- ✓ Curso de interrupción voluntaria del embarazo (IVE)
- ✓ Programa de liderazgo

» 2.2 ENTORNOS SALUDABLES

Fomentar ambiente social de trabajo adecuado enmarcado en el bienestar laboral y la seguridad y salud en el trabajo.

» GESTIÓN HUMANA

MEDICIÓN CLIMA ORGANIZACIONAL

Se obtuvo resultado organizacional de **72.58%**, clasificado como perceoción alta en el indice de satisfación evidenciando mejora respecto al 2018 donde se obtuvo **71.43%.**

BIENESTAR

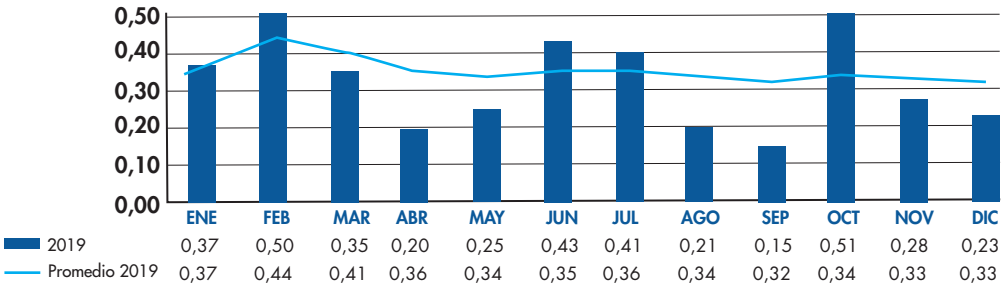
Fomenta la calidad de vida de los colaboradores mediante la conciliación de la vida laboral, familiar y personal de los colaboradores de Salud Total EPS-S, alineado al modelo de empresa familiarmente responsable (efr), impactando principalmente 3 grupos de medidas (calidad total, familia total, colaborador total)

Para el año 2019 se logró el 100% del cumplimiento del plan de bienestar con actividades como: Día del niño, día de la familia, día del niño Halloween, celebración de profesiones, quinquenios, rumboterapias, miércoles de ceniza, taller de pre-pensionados, charlas de manejo de finanzas personales, ferias de vivienda entre otras.

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

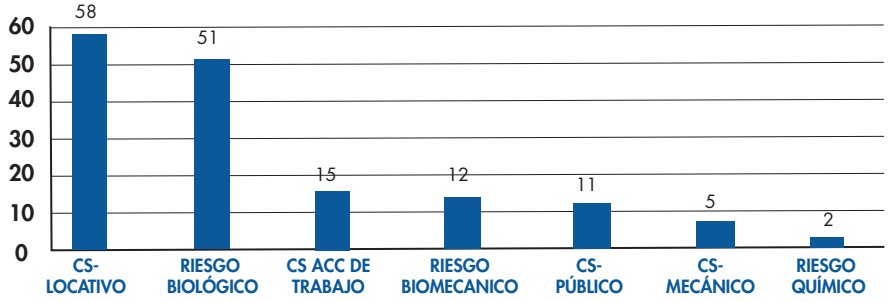
Enmarcados en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y con el compromiso de proteger salud de todos los colaboradores, se realizó la identificación de los peligros, evaluando los riesgos y estableciendo los respectivos controles en todas las actividades y centros de trabajo, así como también cumpliendo con la normatividad nacional vigente, se desarrollaron actividades mediante la gestión de los riesgos, generando impacto positivo en la frecuencia y severidad de los accidentes laborales y la prevalencia e incidencia de la enfermedad laboral y de origen común.

En el año 2019 se presentaron 154 accidentes de trabajo, frente al año 2018 en donde hubo 174 accidentes, disminuyendo 11.49%, demostrando impactos positivos de las acciones implementadas.



Fuente: Indicadores de seguridad y salud en el trabajo - Almera 2019

Los 154 accidentes del año 2019 involucran a 7 tipos de riesgos, en los cuales predomina el riesgo locativo y biológico.



Fuente: Indicadores de Seguridad y Salud en el Trabajo

MEDICINA LABORAL

Se gestionaron **93** casos discriminados por casos de enfermedad o accidente de origen común, enfermedad o accidente de origen laboral y casos de origen mixto disminuyendo **21.19%** frente al año 2018.

FENALCO SOLIDARIO

En 2019 se obtuvo el Certificado de Responsabilidad Social por tercer año consecutivo, mediante el cual se compromete la compañía de manera voluntaria gestionar y emprender retos que le permitan generar valor y avanzar en áreas de interés de la responsabilidad como son: el medio ambiente, proveedores, competidores, estado, comunidad, colaboradores, clientes y asociados.

Para lograr esta certificación voluntaria, el comité de la organización FENALCO Solidario evalúo la gestión realizada en cuanto al cumplimiento de la normatividad aplicable al primer requisito para la postulación, así también:

- ✓ Demostrar que la gestión está enfocada en brindar beneficios de los protegidos, colaboradores, más allá de lo solicitado en la normatividad.
- ✓ Ofrecer educación en salud mediante las brigadas de salud impartida en las unidades móviles.
- ✓ Ejecutar convenios con diferentes instituciones de educación superior para la investigación y desarrollo profesional de los jóvenes.
- ✓ Gestionar adecuadamente los residuos y en usar adecuadamente los recursos naturales como agua y energía.
- ✓ Apoyar iniciativas y voluntariado en fundación FUNTALENTUM y Fundación Tapitas para Sanar.
- ✓ Definir el código de conducta y buen gobierno de la compañía enmarcada por los principios de legalidad y transparencia.
- ✓ Brindar beneficios a los colaboradores y sus familias mediante pactos colectivos.

3. FIDELIZAR Y RETENER A NUESTROS PROTEGIDOS

3.1. CON EL CORAZÓN

Establecer y desarrollar el programa corporativo de humanización enfocado al cliente interno y externo que contenga el modelo de solución en primer contacto y protocolos de servicio y gestión posventa.

ACOMPAÑAMIENTO AL PROTEGIDO Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

ENCUESTA EVALUACIÓN SERVICIOS DE LAS EPS

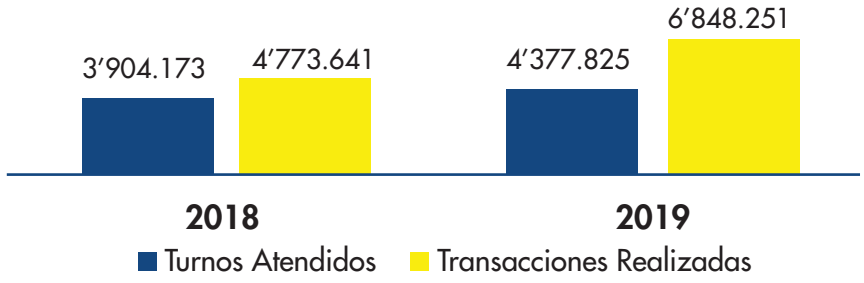
Según la encuesta de evaluación de los servicios de las EPS que cada año hace el Ministerio de Salud y Protección Social a los usuarios, Salud Total EPS-S obtuvo el 4to lugar en la calificación de la experiencia global.

ESCALAFÓN QUEJAS SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

La ubicación en 2019 fue el 5 lugar con la menor tasa de quejas de la SNS. En 2018 la ubicación fue 6. Entre las EPS más grandes por número de afiliados se pasó del 4 al 3 lugar del escalafón.

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

AFLUENCIA PROTEGIDOS EN PUNTOS DE ATENCIÓN AL USUARIO (PAU)



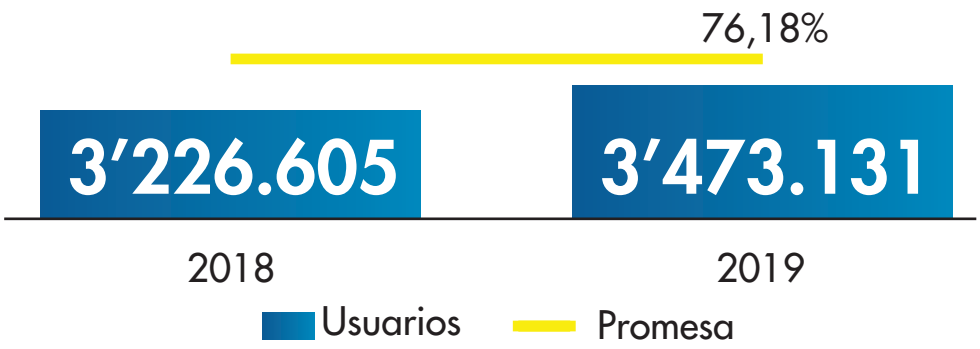
Fuente: DigiTotal y QFlow

4’377.825
Atenciones en PAU

473.652 Visitas más respecto al año 2018

6’848.251 transacciones realizaron los protegidos desde los Puntos de Atención al Usuario.

PROMESA DE SERVICIO

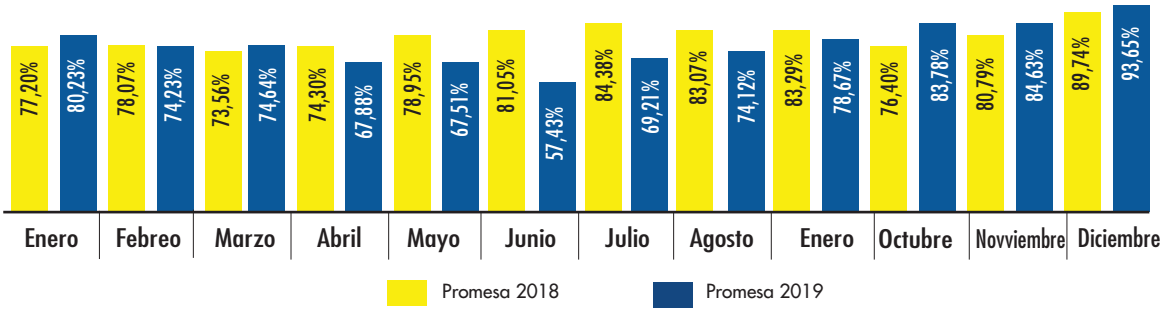


Fuente: SGC Almera Salud Total

Durante el 2019 se logró atender en menos de 20 minutos al 76% de los protegidos que visitaron los Puntos de Atención al Usuario. En total 3’473,131 pudieron hacer sus trámites sin mayores tiempos de espera.

Promesa de servicio (comparativo mes)

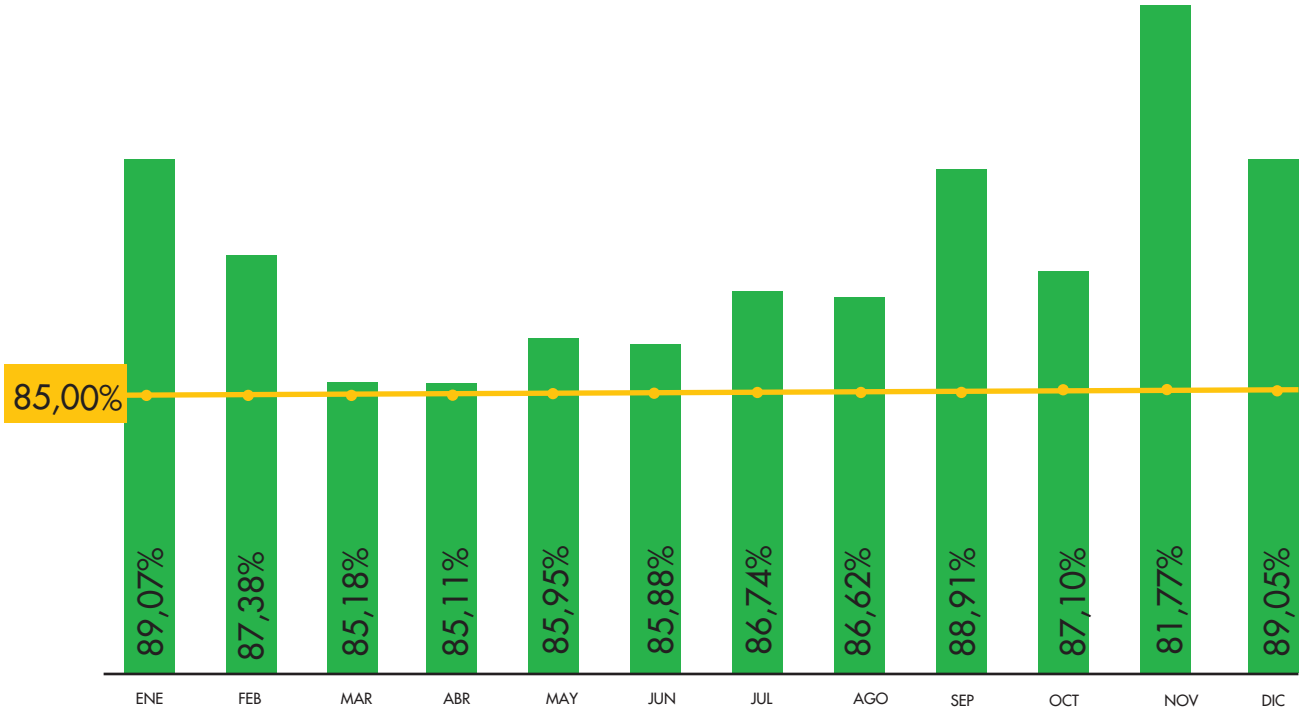
La promesa de servicio en diciembre de 2019 llegó al 93.65%, un aumento de 3,9 % respecto al mismo mes del año 2018.



SATISFACCIÓN GENERAL

En el año 2019 se alcanzó nivel de satisfacción de los protegidos de

87,33%
Por el servicio

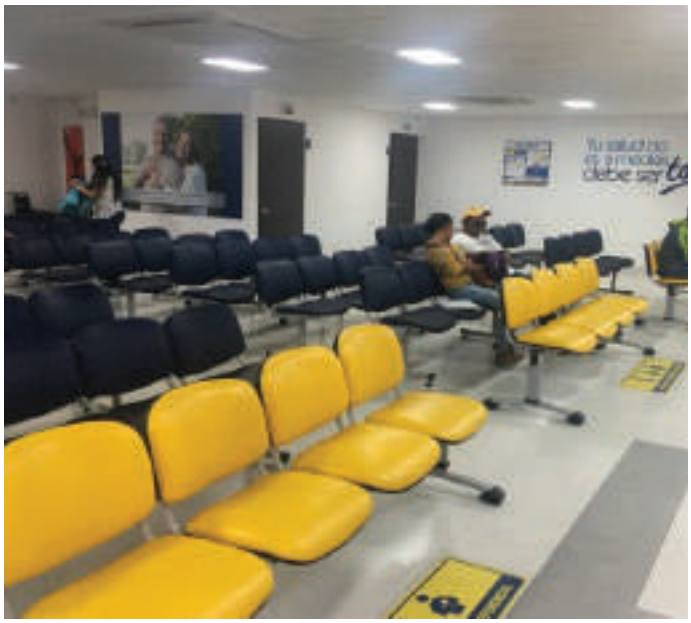


» PARTICIPACIÓN SOCIAL

En el fortalecimiento de la participación ciudadana se generaron espacios que permitieron incentivar la creación y/o fortalecimiento de las asociaciones de usuarios en aras del mejoramiento continuo del servicio (a través de veedurías) y la defensa del protegido dando cumplimiento al mandato constitucional y legal de la participación social. A cierre del año 2019 se contó con 28 Asociaciones de Usuarios distribuidas en 15 sucursales las cuales cuentan con 286 integrantes, 75 de esas personas ingresaron durante el año 2019.

Sucursal Ibagué con integrantes de asociaciones de usuario.

Con el fin de brindar espacios comodos y seguros a nuestra población en 2019 hubo ampliaciones de los Puntos de Atención al Usuario (PAU) en Melgar, Espinal y Sincelejo. También se dieron cambios de sede de PAU Prestige en Barranquilla y PAU la América y Rionegro, ambos en Sucursal Medellín.



Ubicación en el 2do lugar EPS en Bogotá con 9%

Edición Revista Dinero del 16 de mayo de 2019

ESTRATEGIA DIGITAL

Se llevó a cabo el rediseño de la Oficina Virtual, la aplicación móvil (APP) y la página web, garantizando una mejoraría en la experiencia del usuario.

Facebook: La comunidad creció 39% respecto al 2018 para un total de 51.741 seguidores durante el año 2019.

Instagram: A diciembre del 2019 se alcanzó 2.291 seguidores con comunicación exclusiva de los Planes de Atención Complementaria.

Leads comerciales PAC: Para el 2019 se implementó pauta digital con el objetivo de hacer captura de datos para gestión comercial.

PRESENCIA DE MARCA EN EVENTOS Y MATERIAL PROMOCIONAL

El posicionamiento y recordación de la marca durante el año 2019 fue en 13 eventos nacionales.

ASAMBLEA GENERAL DE ASOCIADOS - ACRIP VALLE
V FORO SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO - ICONTEC
9° ENCUENTRO DE LÍDERES DE GESTIÓN HUMANA – ENREDÉMONOS - ACRIP VALLE
CUMBRE LABORAL - ACRIP BOGOTÁ
CONGRESO DISTRITAL DE CARTAGENA
CUMBRE LABORAL - ACRIP VALLE
E+SALUD
CONGRESO HRW - LEGIS
21° CONGRESO NACIONAL DE GESTIÓN HUMANA 2019 - ACRIP
XX CONGRESO DE NACIONAL DE ACOSET
FORO FARMACÉUTICO Y FORO DE DISPOSITIVOS MÉDICOS - ANDI
COHESIÓN 2019 – NOCHE DE LOS MEJORES - FENALCO
VII FORO ACREDITACIÓN SALUD - ICONTEC

Fuente: Gerencia Nacional de Mercadeo.

EJECUCIÓN E INVERSIÓN PLANES DE MEDIOS

Plan de Beneficios de Salud (PBS):	Planes de Atención Complementaria PAC:	Digital:
$ 887’190.884	**$ 442’758.889**	**$ 75’574.020**

3.2 COMPLEMENTA TU SALUD

Brindar un modelo de atención diferenciador con altos estándares de calidad, accesibilidad y comodidad, es nuestro principal objetivo.

El 1° de octubre de 2019, se inició la comercialización en el mercado del PAC ALFA, siendo el cuarto Plan de Atención Complementaria y construido para ser competitivo en el mercado actual por su bajo costo.

A 31 de diciembre de 2019, los afiliados vigentes pac por sucursal

Afiliados PAC

3.931

Bogotá	2.819
Barranquilla	366
Medellín	295
Cartagena	150
Cali	130
Bucaramanga	121
Girardot	50

Fuente: PAD Operaciones Comerciales

Afiliados por plan:

DELTA	716
GAMA	2.673
OMEGA	509
ALFA	199

4.097

4. CONTAR CON UN ENFOQUE DE PROCESOS QUE PERMITA DESARROLLAR LAS ACTIVIDADES DE FORMA ÁGIL Y FLEXIBLE

4.1 SIEMPRE ÁGILES

Definir e implementar la metodología que permita la simplicidad de los procesos, soportados en herramientas tecnológicas con el fin de generar rápida adaptación al entorno cambiante.

GESTIÓN DE CALIDAD, ACOMPAÑAMIENTO AL PROTEGIDO, GESTIÓN INTEGRAL DE SERVICIOS Y GESTIÓN DE TICS

Después de tres años de trabajo constante, del 21 al 29 de noviembre del 2019 se llevó a cabo la auditoría externa de otorgamiento por parte del ICONTEC. Fueron 7 días de auditoría donde 3 auditores evaluaron la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma.

Al finalizar la visita, el alcance "Gestionar el aseguramiento en salud a la población afiliada a través de la Promoción y Gestión de la afiliación, la Gestión del Riesgo en Salud, la Gestión Integral de Servicios y el Acompañamiento al Protegido" en las 15 Sucursales, 4 sedes de dirección general y 16 Puntos de Atención al Usuario (PAU) a nivel nacional recibió el concepto favorable y positivo por parte de los auditores externos, quienes recomendaron la certificación al comité de otorgamiento.

Este gran logro se dio gracias a las diferentes fortalezas evidenciadas durante la ejecución de la auditoría, entre ellas:

- El compromiso del personal y su involucramiento permanente en la gestión de las actividades.
- El trabajo en equipo solidario, enfocadas en satisfacer las necesidades y expectativas de los protegidos, sus familiares y las partes interesadas.
- La planificación y control operacional de los procesos que aseguran la organización de criterios que se han llevado a cabo según lo planificado.
- La gestión de los riesgos porque se evidencia que modifican significativamente el resultado de la eficacia por los controles aplicados.
- La utilización de plataformas informáticas las cuales permiten y facilitan la eficaz gestión de la formación, tanto del sistema de gestión de la calidad como la relacionada con la operación de los procesos.

¡la excelencia es una búsqueda constante, no una meta!

El 15 de enero del 2020 se recibió la notificación del otorgamiento del certificado en la norma NTC ISO 9001:2015 por parte del ICONTEC.

El 13 de febrero de 2020 con la presencia del señor ministro de Salud y Protección Social (encargado), Dr. Iván Darío González, el señor superintendente Nacional de Salud, Dr. Fabio Aristizábal Angel, el presidente de Salud Total EPS-S, Dr. Juan Gonzalo López Casas, El Dr. Nicolás Wilches, presidente Grupo Empresarial, el Dr. Eduardo Wilches, Presidente de Virrey Solís IPS junto a Juan Sebastián Salazar, director técnico de ICONTEC y Karina Pérez Navarro la gerente Nacional de Procesos y Calidad de Salud Total, se hizo entrega oficial de la certificación de calidad NTC ISO 9001:2015.

ENTREGA OFICIAL DEL CERTIFICADO DE CALIDAD ISO NTC-9001:2015

(De izquierda a derecha) Eduardo Wilches, presidente de Virrey Solís IPS; Fabio Aristizábal, superintendente nacional de Salud; Juan Gonzalo López, presidente de Salud Total EPS-S; Karina Pérez Navarro, gerente nacional de Procesos y de Procesos y Calidad de Salud Total EPS-S; Juan Sebastián Salazar, director técnico de Icontec; Ivan Darío González, ministro (e) de Salud y Protección Social y Nicolás Wilches, presidente del Grupo Empresarial Salud Total.

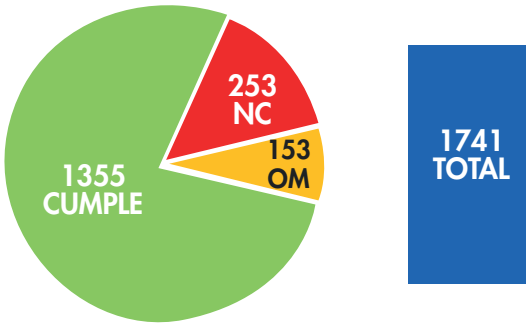
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE METAS DE INDICADORES

El desempeño de los procesos en el año 2019 estuvo enmarcado en los indicadores de desempeño, los cuales se gestionaron de manera prioritaria, logrando avances importantes en medición, análisis y definición de planes de mejora, buscando el mejoramiento continuo.

AUDITORÍAS INTERNAS

Se realizaron auditorías internas de acuerdo con lo definido en el programa de auditoría de la compañía, basadas en los requisitos ISO 9001:2015, generando análisis y planes de acción para el logro de la mejora continua.

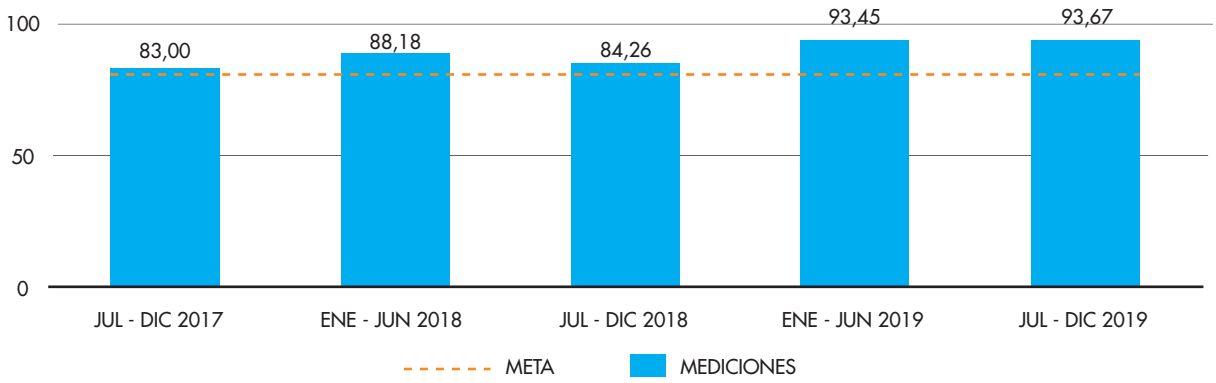
HALLAZGOS DE AUDITORÍA INTERNA



AUDITORÍAS POR ENTES DE CONTROL

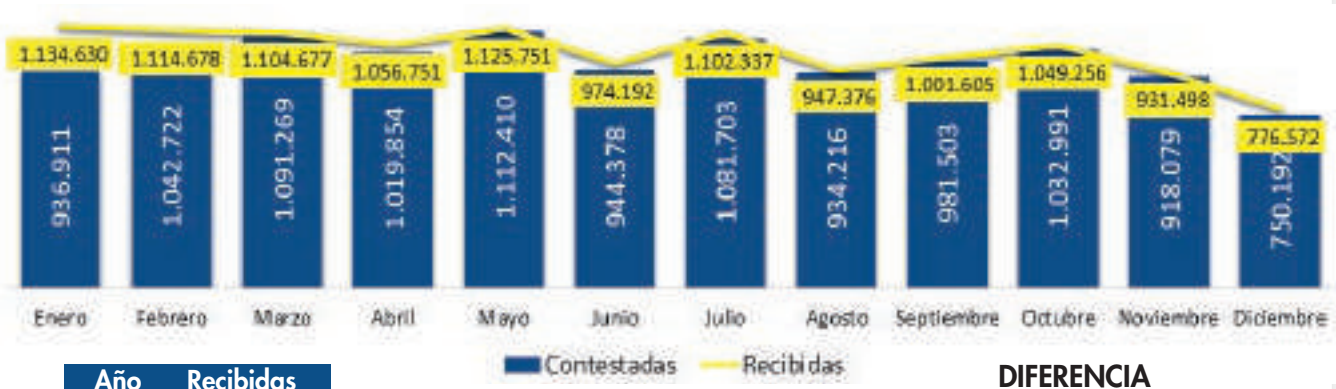
Nuestro Sistema de Gestión nos respaldó frente a los entes de control, lo cual se evidenció con que el 93,67% de las visitas que se tuvo de los entes de control fueron cerradas sin generación de hallazgos, ratificando el compromiso de cumplir los requisitos legales y reglamentarios.

PROPORCIÓN DE VISITAS ENTES DE CONTROL CERRADAS SIN HALLAZGOS - PAÍS



CALL CENTER

Las llamadas al call center bajaron **0.03 %**



Año	Recibidas
2018	12,322,598
2019	12,319,323

Fuente: Almera

DIFERENCIA
-0,03%
-3,275

MENSAJES DE TEXTO ENVIADOS A PROTEGIDOS CON INFORMACIÓN DE ACCESO A SERVICIOS

1’507.000

La gestión de TICS en 2019 se planteó mediante el POA para el desarrollo de 31 proyectos con el fin de apoyar el direccionamiento estratégico de la organización.

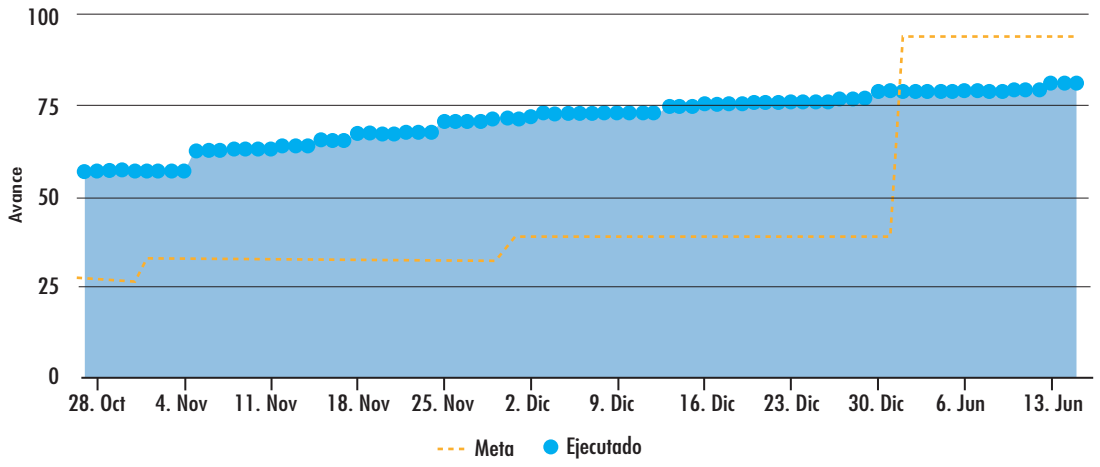
Dentro de estos proyectos estuvieron:

- Finalización desarrollos de PAC orientados a apoyar los procesos operativos de los productos de comercialización y atención de PAC
- Implementación de Salud IPS en las IPS del Grupo.
- Actualización de infraestructura que fortalece la productividad de las áreas.
- Integración de Historia clínica de Salud Total (primer y segundo Nivel con Historia Clínica de CPO (Salud IPS).

- Inicio de desarrollos de Facturación Electrónica In-house.
- Tableros de control de procesos de cirugías.
- Inicio de implementación de Power BI en Salud Total.
- Inicio en la actualización de versión de SIGCS (sistema de gestión de trámites de servicio al cliente)
- Inicio en la Implementación del Software de Compras.
- Inicio en el desarrollo Software de Conciliaciones.
- Inicio en el desarrollo de la actualización y nuevas opciones en la APP y página web de Salud Total y creación del APP de PAC Salud Total.

De 31 proyectos, 23 actividades fueron cerradas y 9 actividades están en proceso. Se logró avance del 82.50% del POA 2019 en gestión de TICS.

PLAN OPERATIVO TECNOLOGIA 2019

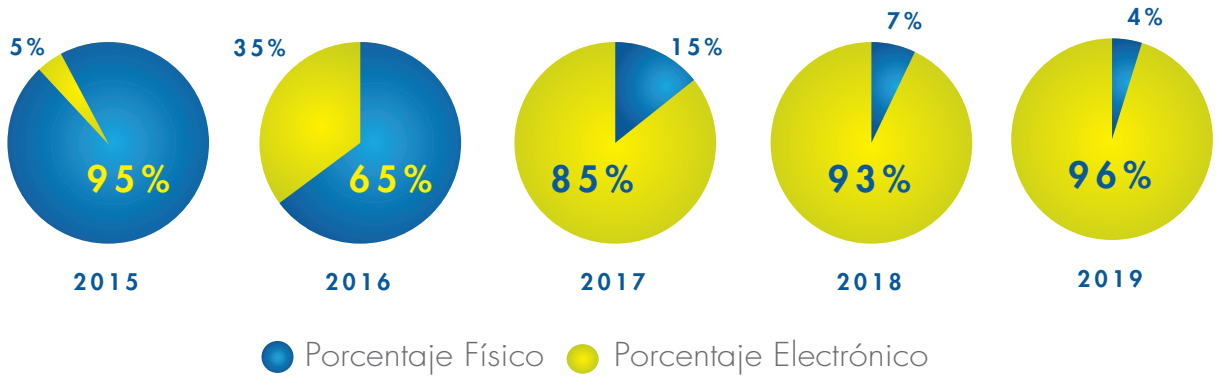


Avance
82,50% ↓ -11,62%

Actividades
23 ↓ -9

Adicionalmente se realizó seguimiento a procesos como afiliación electrónica y transacciones virtuales, los cuales siguen en aumento.

AFILIACIÓN ELECTRÓNICA

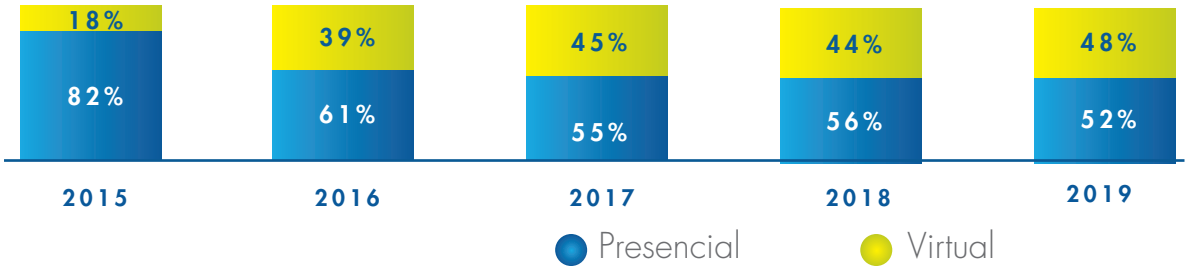


Creció 3 puntos respecto al año 2018, quedando en 96% de afiliaciones por tablet, página web o SAT (sistema de afiliación transaccional)

META DE MEDIOS VIRTUALES

Creció en cuatro puntos el uso de medios virtuales respecto al año 2018, está en 48%

Recordemos que el incremento se mide sobre transacciones de autorizaciones a través de página web o aplicación móvil -APP-, citas de medicina general, odontología de primera vez o salud directa, prestación económica y radicación de quejas por página web y consulta de historia clínica o ayudas diagnósticas por la web y APP.



Junto al aumento del uso de medios virtuales por parte de los protegidos, se presentó en 2019 incremento en las transacciones por interfase entre el aplicativo Salud IPS y el sistema Autorizador de Salud Total EPS-S. Esta novedad favorece a los protegidos, ya que no tienen que realizar procesos administrativos en el Punto de Atención al Usuario sino que pueden acceder a los servicios ordenados por el médico especialista o consultar el estado o resultado del trámite por medios virtuales.

En 2019 se radicaron 250 requerimientos o mejoras de los aplicativos transaccionales, implementándose el 84% y en proceso quedó el 16% de requerimientos.

MES	EN CURSO	IMPLEMENTACIÓN	NO IMPLEMENTADO	PENDIENTE	TERMINADO	TOTAL	% ATENDIDO	% PENDIENTE
ENERO					13	13	100.0%	0.0%
FEBRERO	1			3	18	22	86.4%	13.6%
MARZO			5	1	16	22	95.5%	4.5%
ABRIL	6			2	15	23	91.3%	8.7%
MAYO	7	2	1	3	35	48	93.8%	6.3%
JUNIO	3			3	8	14	78.6%	21.4%
JULIO	7			1	9	17	94.1%	5.9%
AGOSTO	4	1	3	3	14	25	88.0%	12.0%
SEPTIEMBRE	16			5	12	33	84.8%	15.2%
OCTUBRE	5			9	5	19	52.6%	47.4%
NOVIEMBRE	3			5	1	9	44.4%	55.6%
DICIEMBRE				5		5	0.0%	100.0%
TOTAL	**52**	**3**	**9**	**40**	**146**	**250**	84.0%	16.0%

Se destaca que desde el año 2015 hay requerimientos en procesos y cada año se realizan nuevas solicitudes. En los últimos 4 años se presentaron 2.150 requerimientos o mejoras de los aplicativos que apoyan la operación de la organización. Al cierre del año 2019 se atendieron el 95% de las peticiones, dejando en funcionamiento o en curso de implementación (pendientes) el 4.8% que corresponde a 103 requerimientos o mejoras.

AÑO	EN CURSO	IMPLEMENTACIÓN	NO IMPLEMENTADO	PENDIENTE	TERMINADO	TOTAL	% ATENDIDO	% PENDIENTE
2013				3	408	411	99.3%	0.7%
2014				1	249	250	99.6%	0.4%
2015				12	229	241	95.0%	5.0%
2016	1			13	280	294	95.6%	4.4%
2017	9			20	390	419	95.2%	4.8%
2018	12		4	14	255	285	95.1%	4.9%
2019	52	3	9	40	146	250	84.0%	16.0%
TOTAL	**74**	**3**	**13**	**103**	**1957**	**2150**	95.2%	4.8%

5. GENERAR SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

5.1. PRESENTES EN EL FUTURO

Garantizar la sostenibilidad financiera a través de estrategias comerciales que aseguren el ingreso, la gestión de los riesgos en salud de los protegidos y administración eficiente de los recursos.

PROMOCIÓN Y GESTIÓN DE LA AFILIACIÓN, GESTIÓN COMERCIAL, CONTROL Y GESTIÓN, GESTIÓN LEGAL Y JURÍDICA Y GESTIÓN FINANCIERA

TOTAL DE PROTEGIDOS VIGENTES 2019 **3'472.646**

Protegidos Régimen Contributivo **3'180.109**

Protegidos Régimen Subsidiado **292.537**

Crecimiento de protegidos frente al año 2018 del **15%** **465.459**

RÉGIMEN CONTRIBUTIVO

Presencia en **595 Municipios**

RÉGIMEN SUBSIDIADO

Presencia en **284 Municipios**

incluye 126 municipios autorizados para afiliación

PAC Planes Complementarios

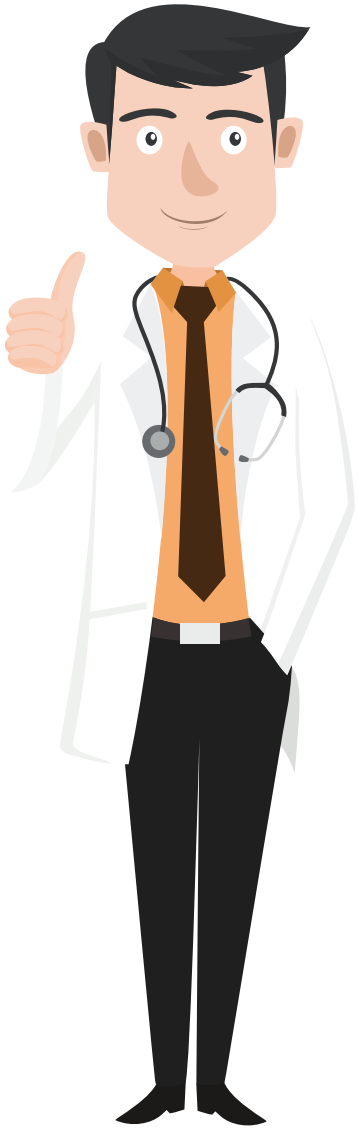
Afiliados vigentes (desde octubre de 2017) **3.931**

Fuente: CMI (Cuadro de Mando Integral Salud Total) Operaciones. Sistema de Información Base de Datos Afiliados.
***Vigentes:** son todos aquellos protegidos que se encuentran vinculados a la EPS y su estado de servicio puede ser activo, suspendido,mora, urgencias, protección laboral y/o en proceso de traslado.*

DISTRIBUCIÓN PROTEGIDOS VIGENTES

SUCURSAL	VIGENTES RÉGIMEN CONTRIBUTIVO	VIGENTES RÉGIMEN SUBSIDIADO	TOTAL
Barranquilla	336.177	23.700	359.877
Bogotá	912.048	39.117	951.165
Bucaramanga	178.657	28.512	207.169
Cali	139.943	6.186	146.129
Cartagena	225.828	18.872	244.700
Girardot	48.735	13.375	62.110
Ibagué	143.261	24.026	167.287
Manizales	124.609	16.993	141.602
Medellín	400.752	24.023	424.775
Montería	97.174	23.563	120.737
Pereira	157.096	11.183	168.279
Santa Marta	144.001	22.569	166.279
Sincelejo	73.695	9.162	82.857
Valledupar	118.595	24.429	143.024
Villavicencio	79.538	6.827	86.365
TOTAL	3'180.109	292.537	3'472.646

Fuente: CMI (Cuadro de Mando Integral Salud Total) Operaciones. Sistema de Información Base de Datos Afliados.



PRESENCIA EN MUNICIPIOS POR SUCURSAL

SUCURSAL	MUNICIPIOS	
	R.C.	R.S.
Barranquilla	13	8
Bogotá	104	40
Bucaramanga	43	21
Cali	63	23
Cartagena	25	6
Girardot	3	3
Ibagué	37	22
Manizales	25	11
Medellín	122	67
Montería	24	10
Pereira	23	10
Santa Marta	24	12
Sincelejo	18	10
Valledupar	20	13
Villavicencio	51	28
TOTAL	595	284

Fuente: Sistema de Información Base de Datos Afiliados.

El crecimiento de las cinco (5) sucursales más representativo en valor porcentual frente al cierre del año 2019 son las siguientes:

Sincelejo 43.7%
(25.184 protegidos vigentes)

Valledupar 28.6%
(31.801 protegidos vigentes)

Santa Marta 27.7%
(8.515 protegidos vigentes)

Montería 23.7%
(23.154 protegidos vigentes)

Villavicencio 23.7%
(16.560 protegidos vigentes)

COMPOSICIÓN NOVEDADES DE AFILIACIÓN

RECIÉN NACIDOS	NOVEDADES	PRODUCCIÓN
34.740	978.606	898.324

Fuente: CMI (Cuadro de Mando Integral Salud Total) Operaciones. Sistema de Información. Base de Datos Afiliados.

UNIDADES DE PAGO POR CAPITACIÓN -UPC- COMPENSADAS

CRECIMIENTO PORCENTUAL 2018 VS. 2019

9.1%

Correspondiente a un crecimiento de **2'750.764** UPC COMPENSADAS

INGRESO POR UPC APROPIACIÓN

CRECIMIENTO PORCENTUAL 2018 VS. 2019

14.8%

Crecimiento absoluto en **$304.235** millones de pesos

(Enfoque de ventas costo eficiente en mercados y segmentos objetivos)

» UBICACIÓN SEGÚN DISTRIBUCIÓN DE AFILIADOS ACTIVOS* EPS DEL RÉGIMEN CONTRIBUTIVO PAÍS (ADRES)

TOTAL PAÍS DICIEMBRE 2019:

22'626.944

4	SaludTotal EPS-S	2'956,141	13,1%

Fuente: Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (ADRES) https://www.adres.gov.co/BDUA/Estadistica-BDUA/Reporte-Afiliados-Por-Entidad

*Activos: son aquellos usuarios que se encuentran al día en sus obligaciones como aportante o protegido.

CONTROL Y GESTIÓN

Se realizaron **133 AUDITORÍAS** de control interno con enfoque administrativo y médico

en 4 modalidades:

AUDITORÍAS POR EVENTO: 76 solicitudes realizadas por la Alta Dirección sobre casos específicos.

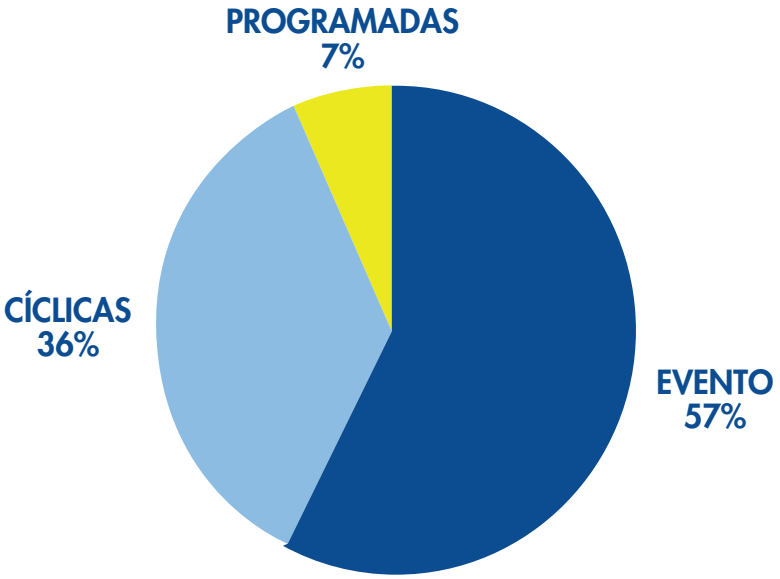
AUDITORÍAS CÍCLICAS: 48 evaluaciones mensuales.

AUDITORÍAS PROGRAMADAS: 9 según cronograma de auditoría y procesos de riesgo.

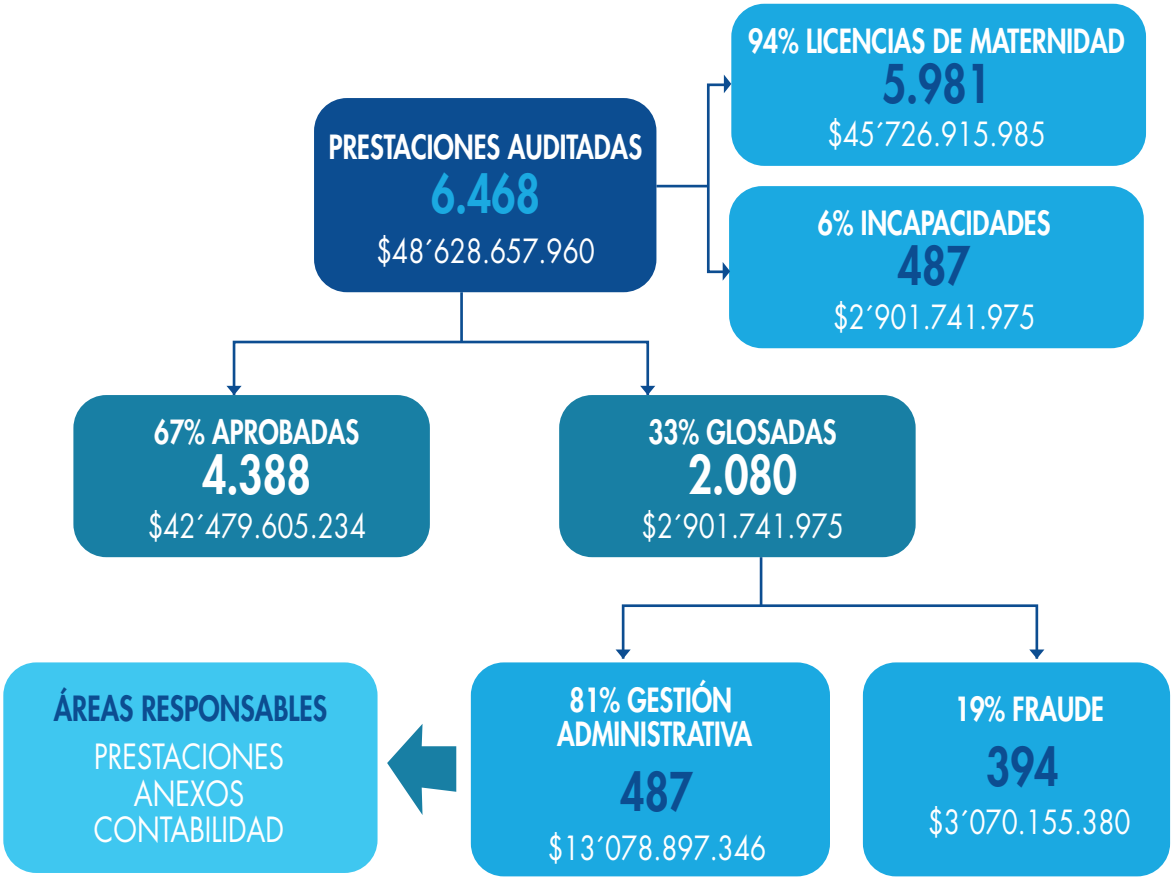
AUDITORÍAS DE GESTIÓN RIESGO DE FRAUDE: 3.554 casos evaluados

133 AUDITORÍAS REALIZADAS

Diciembre 2019

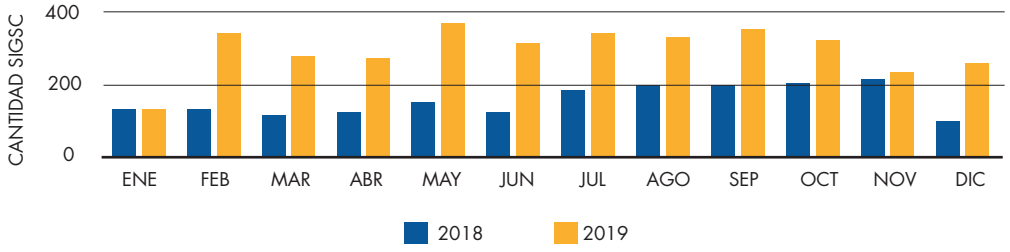


PRESTACIONES ECONÓMICAS



Control Interno realizó análisis de 3.554 casos reportados, evidenciando aumento del 90% en comparacion al año anterior, con corte a diciembre de 2019 se registraron 1.871 casos. Del total de contactos recibidos el 64% corresponde a fraude, equivalente a 2.260 casos.

COMPORTAMIENTOS FRAUDES POTENCIALES 2018 VS 2019



TIPOS DE FRAUDE AL SISTEMA DE SALUD TRAMITADOS POR CONTROL INTERNO

	CANTIDAD
Cotizante no firmó	615
Fraude en incapacidades	453
Relación laboral ficticia	374
Variación de IBC	279
Fraude afiliaciones SAT	170
Beneficiarios no autorizados	163
Validación casos prestaciones	94
Empresa irregular	71
Beneficiarios ficticios	29
Suplantaciones	5
Falsedad en documentos	4
Falsificación fórmulas médicas Historias Clínicas	3
TOTAL FRAUDES	2.260

Trimestralmente se presentó ante el Comité de Riesgos el perfil de riesgos de la compañía, el cual se genera a partir de las actualizaciones que realizan los Líderes en la Matriz del Sistema Integrado de Riesgos -SIR; igualmente, se generaron análisis y re-identificación de riesgos.

Se mejoró la cultura de riesgos mediante campañas de sensibilización y capacitación relacionadas con el SIR y la visualización de los riesgos en Almera. Hubo participamos en la Rendición de Cuentas para comunicar las gestiones del SIR a los Protegidos. Finalmente, se coordinó la actualización de documentación relacionada con algunas metodologías de Riesgos y el Plan de Continuidad de Negocios.

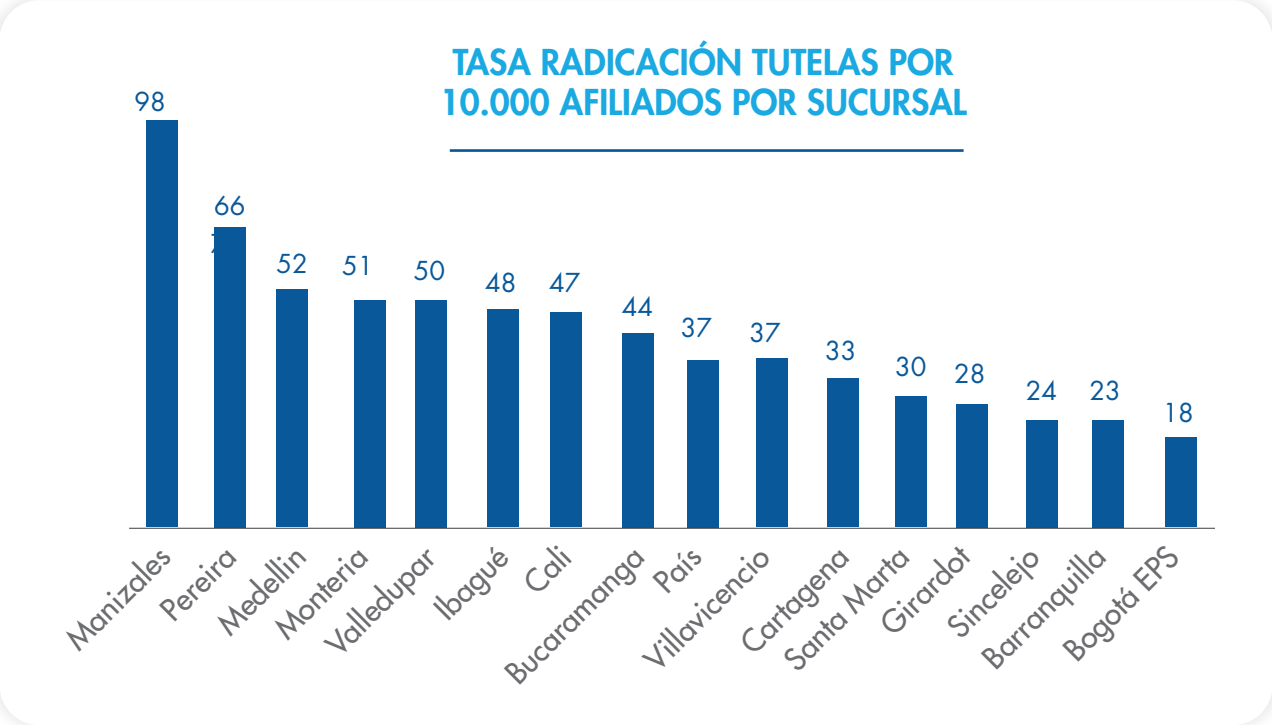
GESTIÓN LEGAL Y JURÍDICA

Con relación a propiedad intelectual, derechos de autor, solicitud formal de registro de software/ propiedad industrial-signos distintivos generación y/o producción del intangible denominado software se garantizó la administración integral de la propiedad industrial de la organización, habiéndose surtido los registros marcarios del caso y la asesoría y el acompañamiento debido sobre la materia.

Durante la vigencia 2019, la compañía no tuvo y no tiene ninguna actuación a instancias de las entidades de IVC que comprometa la adecuada administración de los recursos parafiscales de la seguridad social en salud, lo que muestra el alto grado de seriedad y responsabilidad con la que ésta EPS administra tales recursos.

SERVICIOS LEGALES A USUARIOS

En el marco de la gestión relacionada con tutelas, Manizales, Pereira y Medellín fueron las sucursales con mayor número de acciones de tutela interpuestas en contra de la entidad tomando como factor de medición la tasa por cada 10.000 afiliados, ubicándose en una tasa promedio país de 37 acciones constitucionales, no obstante, el porcentaje de favorabilidad que obtuvo la EPS sobre esta especial materia se ubicó por el orden del 40% de acciones ganadas, lo cual beneficia la gestión de la organización producto de la garantía del servicio en favor de la población afiliada.



Fuente: CMI (cuadro de mando integral Salud Total) - Informe de Gestión de Servicios Legales a Usuarios SIGCS.

Se destaca la notable tendencia de mejora que representa para la vigencia 2019 la sucursal Bogotá, siendo la sucursal con mayor población afiliada para la EPS, se logró mantener la tendencia de mejora en la tasa de tutelas de esta sucursal en relación con la vigencia 2018.

En relación con el número de acciones de tutela del año 2018 versus el 2019, hubo una leve reducción en esta última vigencia, al pasar de **12.964 a 12.916** entre una vigencia y otra, no obstante, ha sido producto de las acciones de mejoramiento continuo que la EPS ha venido desplegando entre otras, en la contratación de la red, en el seguimiento permanente de las causas de quejas y tutelas, pero más que el seguimiento en la intervención permanente de las citadas causas, etc.

En 2019 se recibieron **23.415 quejas formales** y escritas a cargo de la Secretaría General y Jurídica (se excluyen aquellas que son del resorte de la gerencia de servicio al cliente) elevadas ante la Superintendencia Nacional de Salud, con una leve reducción en comparación con la vigencia 2018 también, todas las cuales han sido intervenidas y debidamente gestionadas por la organización, con un enfoque de análisis causal para seguir implementando las acciones de mejoramiento que permita romper dicha tendencia para la vigencia 2020.

Derechos de petición: Durante el año 2019 se recibieron 5.623 derechos de petición, lo que implica incremento frente al año inmediatamente anterior (2018), en el que se recibieron 4.347. No obstante, la tasa país de derechos petición por cada 10.000 afiliados se ubicó en 16, que representa una incidencia relativamente baja para el volumen de servicios y de usuarios de la EPS.

Demandas y conciliaciones: se profirieron y quedaron ejecutoriadas un total de 221 acciones judiciales, de las cuales el 64% resultaron favorables a los intereses de la compañía, y 36% desfavorable, este resultado de buena cuenta de la defensa técnica y judicial que se ejerce en favor de los intereses de la EPS y de los recursos parafiscales de la seguridad social.

En materia de procesos judiciales relacionados con el recobro por tecnologías no contempladas en el plan de beneficios y/o no financiadas por la UPC y otros conceptos a favor de la EPS, se procuró la recuperación de una suma por el orden de $128.622.141.966 en 154 acciones judiciales que se adelantan en jurisdicción laboral y contenciosa administrativa.

Contratación: se realizaron en total 1.962 actos contractuales, lo que significa un aumento con relación al año 2018, donde ese número se ubicó por el orden de las 1.621 actuaciones.

Asuntos societarios: se presentó en debida forma atención y solución oportuna a todos los requerimientos presentados por los accionistas. Los Libros oficiales de Asambleas, Junta Directiva y de Registro de Accionistas inscritos ante la Cámara de Comercio se llevaron en forma correcta.

TECNOLOGÍAS NO CUBIERTAS POR EL PLAN DE BENEFICIOS EN SALUD CON LA UNIDAD DE PAGO POR CAPITACIÓN (NO PBS)

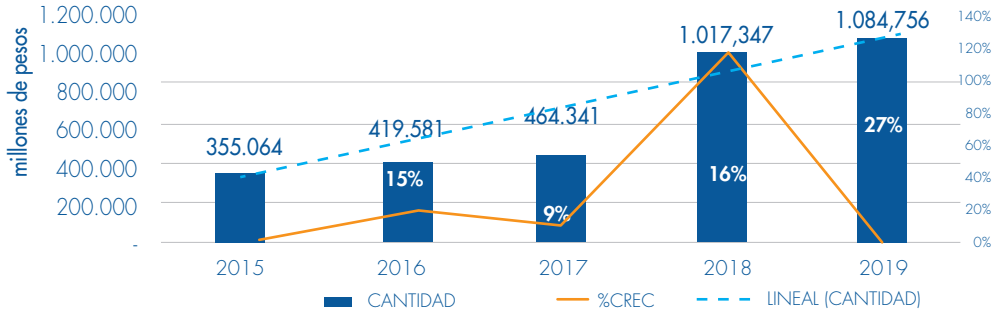
El 2019 fue un año marcado de mucha incertidumbre en el capítulo del NO PBS, iniciando con la expedición la Ley 1955 mediante la cual se define la política para el saneamiento del sector salud y para el componente NO PBS se define el saneamiento financiero o acuerdo de punto final, el cual consiste en la presentación de todas las cuentas adeudadas por parte de la nación y para las cuales se deben cumplir una serie de requisitos para acceder a las mismas, a la fecha se encuentra en proceso de reglamentación para iniciar su presentación.

De igual forma, se expidió en el mes de noviembre por parte de la ADRES la Resolución 41656 mediante la cual definió un nuevo proceso de auditoría, y que consiste en aplicación de reglas a través de medios electrónicos en especial a los recobros/cobros que corresponden al ámbito ambulatorio (los demás recobros/cobros siguen bajo metodología de auditoría por imágenes); para este proceso le solicitaron a las EPS reprocesar todos los recobros/cobros presentados en el período en mención, con el fin de aplicar dicho procedimiento.

TECNOLOGÍAS NO CUBIERTAS POR EL PLAN DE BENEFICIOS EN SALUD CON LA UNIDAD DE PAGO POR CAPITACIÓN (NO PBS)

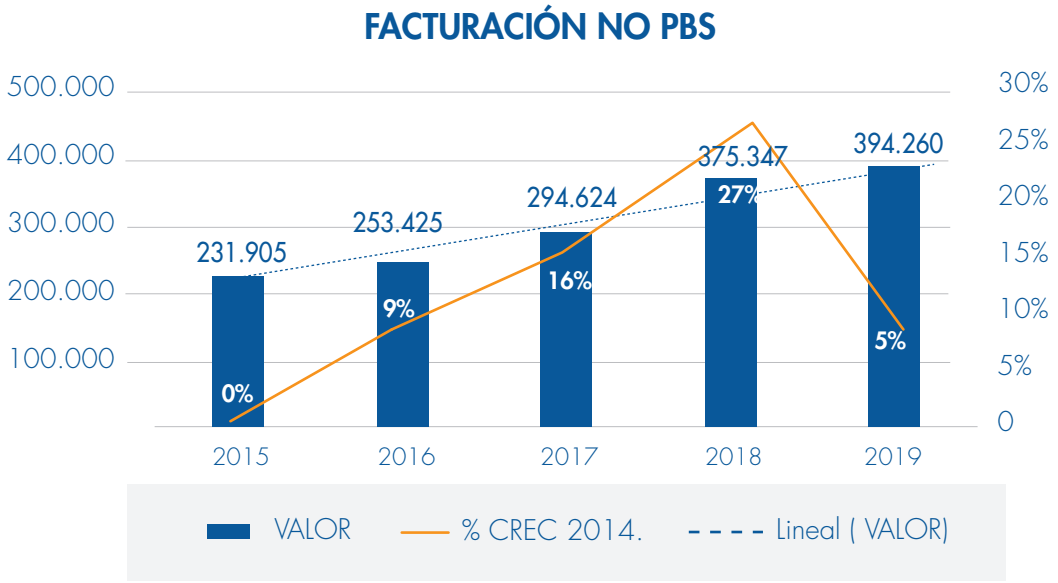
Se garantizó la prestación de servicios de salud no cubiertos en el plan de beneficios (NO PBS) a los protegidos para lo cual se generaron 1'084.756 autorizaciones, lo que representa un promedio mensual de 90.396 autorizaciones; crecimiento del 7% respecto al año 2018

AUTORIZACIONES NO PBS



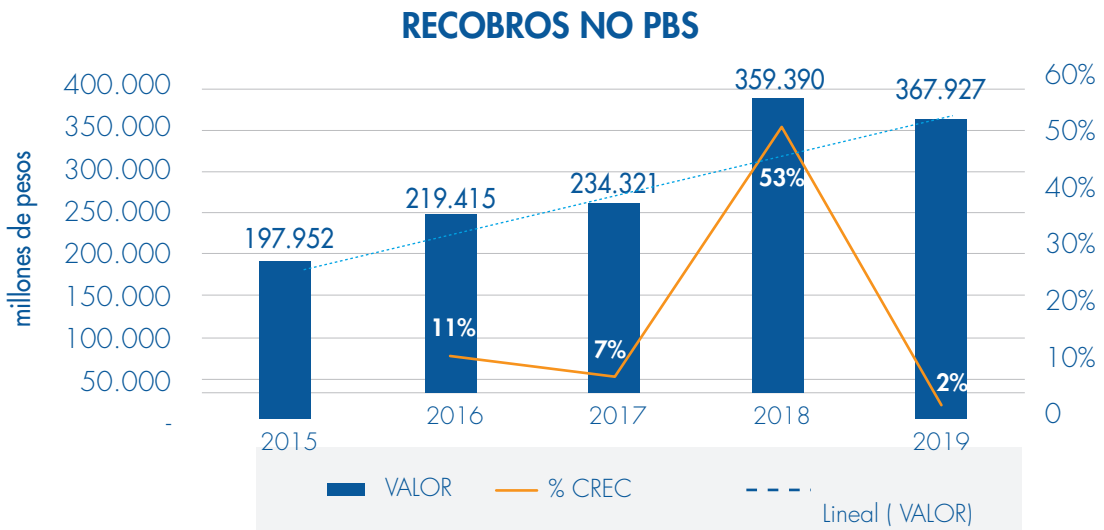
RECOBROS/COBROS NO PBS

Las IPS durante el año presentaron facturación de servicios NO PBS por monto de $394.260 millones de pesos, lo que representa incremento del 5% frente al año 2018



Fuente: Data Warehouse Salud/Facturación

Durante el año 2019 se presentaron recobros/cobros por valor de **$367.927 millones**, del valor total recobrado en el año **$304.495 millones** corresponden a medicamentos, **$29.423 millones** a procedimientos, **$34.009 millones** a insumos.



Fuente: Aplicativo de Recobros – Star – Sistema de Administración de Recobros.

REPORTE NOTIFICACIÓN PAGOS Y GLOSAS - ADRES

Se continuó con la figura de giro previo, la cual consiste en realizar giro de recursos de lo radicado por cobro/recobro previo a la auditoría integral de ADRES y que una vez se termine dicho proceso de auditoría los mismos serán legalizados; esta fue la forma definida para recuperar en parte el flujo de caja utilizado para cubrir las prestaciones de los servicios de salud NO PBS a los protegidos; toda vez que no se realizó el proceso de auditoría a los recobros/cobros por parte de la ADRES.

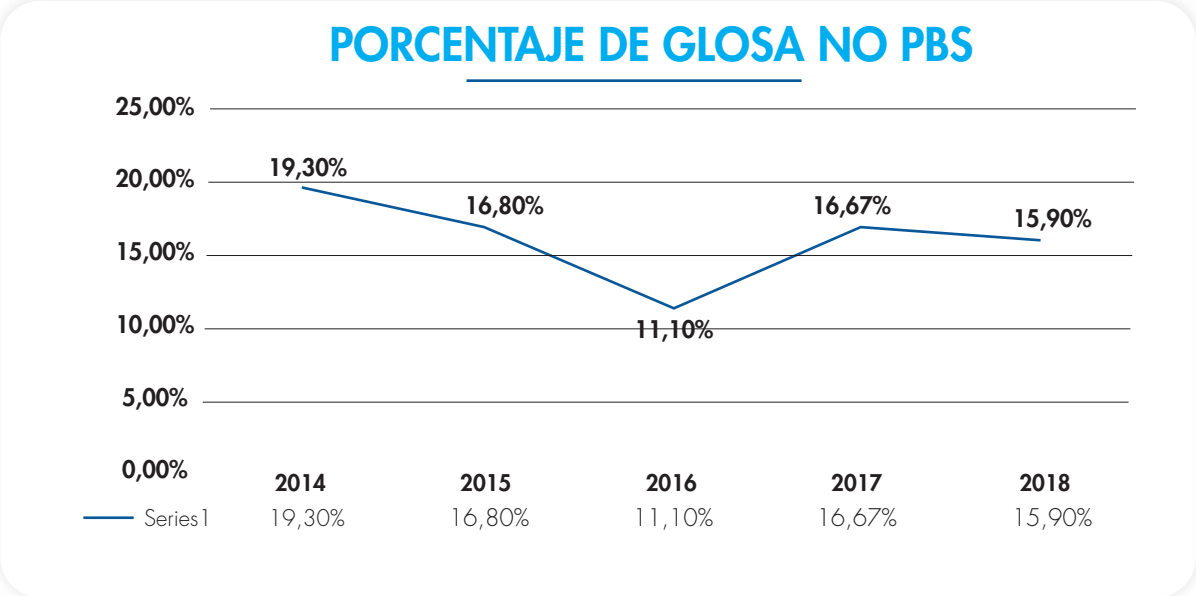
Se presentaron recobros/cobros por un total de **$367.967 millones**, de los cuales fueron girados bajo la figura de giro previo **$303.482 millones**, es decir 82 %. Igualmente, es importante resaltar que del total del giro previo fueron pagados directamente a los prestadores **$202.820 millones**, al cierre de año existe saldo pendiente por pagar a la EPS de $64.446 millones.

GIRO PREVIO

MES	VALOR RECOBRO RADICADO (MILLONES DE PESOS)	GIRO PREVIO (MILLONES DE PESOS)	GIRO PREVIO DIRECTO A IPS (MILLONES DE PESOS)	IRO PREVIO A LA EPS (MILLONES DE PESOS)	CUENTA POR COBRAR (MILLONES DE PESOS)	% GIRO PREVIO	% GIRO PREVIO DIRECTO A IPS
Enero	31.799	24.863	13.765	11.097	78%	55%	55%
Febrero	36.687	29.908	16.255	13.652	82%	54%	54%
Marzo	33.302	26.800	14.547	12.253	80%	54%	54%
Abril	27.143	22.512	12.488	10.024	83%	55%	55%
Mayo	33.267	27.599	15.015	12.584	83%	54%	54%
Junio	30.620	25.873	18.545	7.328	84%	72%	72%
Julio	26.609	22.504	16.550	5.954	85%	74%	74%
Agosto	17.646	13.358	11.419	1.938	76%	85%	85%
Septiembre	23.554	19.889	16.634	3.255	84%	84%	84%
Octubre	39.843	33.713	23.912	9.801	85%	71%	71%
Noviembre	32.230	27.118	19.849	7.269	84%	73%	73%
Diciembre	35.226	29.346	23.842	5.504	83%	81%	81%
TOTALES	367.927	303.482	202.820	100.662	82%	67%	67%

Fuente: Archivo notificación/ADRES

En esta vigencia la compañía fue notificada de la auditoría únicamente del paquete de recobros/cobros de abril de 2018, de tal manera que se mantiene el porcentaje de glosa hasta lo notificado de 2018.



RECOBROS/COBROS RÉGIMEN SUBSIDIADO

A cierre del año 2019 se terminó con un potencial de recobros subsidiado de $27.197 millones de los cuales se presentaron ante los entes territoriales cerca de $19.611 millones, es decir 73% apuntando a lo establecido en la Ley 1955 de 2019.

ENTIDAD	COBRO (MILLONES DE PESOS)	RECOBRO (MILLONES DE PESOS)	TOTAL (MILLONES DE PESOS)
Fondo Financiero Distrital de Salud	$ 1.374	$ 2.529	$ 3.903
Secretaría Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia	$ 974	$ 1.498	$ 2.473
Departamento Administrativo Distrital de Salud Cartagena-DADIS	$ 875	$ 1.486	$ 2.361
Gobernación del Departamento del Quindío-Secretaría de Salud Departamental	$ 672	$ 667	$ 1.338
Gobernación del Valle del Cauca	$ 416	$ 553	$ 968
Secretaría de Desarrollo de la Salud de Córdoba	$ 165	$ 691	$ 855
Secretaría de Salud Departamental del Cesar	$ 166	$ 536	$ 702
Secretaría de Salud Departamental de Santander	$ 236	$ 368	$ 603
Dirección Territorial de Salud de Caldas	$ 94	$ 488	$ 582
La Secretaría de Salud del Tolima	$ 107	$ 472	$ 579
Secretaría Departamental de Sucre	$ 27	$ 327	$ 354
Secretaría de Salud de Santander	$ -	$ 251	$ 251
Secretaría de Salud Departamental del Atlántico	$ 154	$ 84	$ 238
Gobernación de Cundinamarca	$ 95	$ 99	$ 195
Secretaría Seccional de Salud del Meta	$ 40	$ 125	$ 166
Departamento de Risaralda Secretaría de Salud	$ 52	$ 84	$ 136
Secretaría Distrital de Salud de Santa Marta	$ 30	$ 101	$ 132
Gobernación del Magdalena	$ 112	$ 2	$ 115
Secretaría de Salud de Bolívar	$ 34	$ -	$ 34
Secretaría de Salud Distrital de Barranquilla	$ -	$ 32	$ 32
Secretaría de Salud de Girardot	$ 6	$ 3	$ 9
Secretaría de Salud Departamental de la Guajira	$ 3	$ 0	$ 3
Radicada a la ADRES	$ -	$ 3.524	$ 3.524
Total	$ 5.633	$ 13.920	$ 19.553

» FACTURACIÓN IPS Y/O PROVEEDORES DE SERVICIOS DE SALUD

CUENTAS MÉDICAS

Teniendo en cuenta el dinamismo en que se desenvuelve el sector salud y los desafíos del día a día, como la puesta en marcha de la facturación electrónica, la cual fue establecida mediante el Decreto 2242 de 2015, compilado en el Decreto Único Reglamentario 1625 de 2016 y cuyo objetivo principal es la masificación en el uso de la factura electrónica en Colombia, que facilitará la interoperabilidad entre quienes facturan de forma electrónica y quienes adquieren bienes que son facturados por ese medio. También es importante mencionar que mediante comunicado expedido por el Ministerio de Salud, se estableció el 3 de septiembre de 2019 como fecha de plazo máximo para que todo el sector salud esté registrado en el servicio informático de facturación electrónica.

En paralelo, paulatinamente con los terceros que ya están facturando electrónicamente se implementaron procesos como la recepción de la facturación a través de operador de facturación electrónica para lo cual se dispuso un canal exclusivo para tal fin y se emplementó el proceso de radicación automática de facturación, en este caso a través del operador de facturación electrónica que tiene la compañía, con quien se realizó la recepción de los archivos XML y a partir de estos se extrajo la información detallada en la factura y se ingresó en el sistema de información de Salud Total EPS-S, haciendo que el proceso de radicación sea más ágil y de mayor calidad.

En el año 2019 se procesó en evento un total 2'711.270 facturas por valor de $1.8 billones de los cuales se realizó una glosa del 8.75% por temas de diferencias en tarifas pactadas, pertinencia médica y autorizaciones no solicitadas o mal solicitadas por las IPS, como se observa a continuación:

GIRO PREVIO

MES	NÚMERO CUENTAS	FACTURACIÓN (MILLONES DE PESOS)	MONTO GLOSA (MILLONES DE PESOS)	% GLOSA
Enero	132.575	$ 87.046	$ 6.488	7.45%
Febrero	207.252	$ 135.911	$ 12.234	9.00%
Marzo	202.655	$ 138.203	$ 11.820	8.55%
Abril	206.923	$ 139.538	$ 11.437	8.20%
Mayo	215.374	$ 143.480	$ 14.119	9.84%
Junio	204.900	$ 141.474	$ 12.884	9.11%
Julio	243.831	$ 167.034	$ 13.780	8.25%
Agosto	228.470	$ 155.043	$ 13.648	8.80%
Septiembre	219.527	$ 146.812	$ 14.422	9.82%
Octubre	274.627	$ 180.107	$ 14.815	8.23%
Noviembre	240.136	$ 154.378	$ 13.677	8.86%
Diciembre	335.000	$ 246.727	$ 21.219	8.60%
TOTALES	367.927	$ 1.835.760	$ 160.549	8.75%

Fuente: Archivo notificación/ADRES

PARAMETRIZACIÓN NEGOCIACIONES EN EL SISTEMA

El manejo de la contratación se realizó de manera descentralizada en cada una de las sucursales y se hizo de manera sincronizada para garantizar que los acuerdos o contratos con los diferentes prestadores se cargaran en el sistema dentro de los tiempos acordados, el proceso se desarrolló así:

CARTERA IPS

Teniendo como fuente los reportes de cartera trimestrales de la circular 030 que publica la Superintendencia Nacional de Salud y los lineamientos de la Resolución 6066 de 2016, se enviaron 1.266 comunicados a los prestadores, informando el estado real de la cartera que reportaron en esta circular.

De igual manera, en junio 26 de 2019, se realizó una jornada de capacitación a los 22 prestadores que presentaron una mayor diferencia entre lo reportado en Circular 030 por la IPS y la EPS, esta actividad contó con la participación de delegados expertos del Ministerio de Salud y Protección Social.

En esta jornada los prestadores fueron capacitados en lo referente al cargue y manejo de información en la plataforma del Ministerio (PISIS). El resultado de esta capacitación se evidenció en el reporte de junio 30 de 2019, en el cual, de las 22 IPS citadas, en 16 disminuyó la diferencia entre el valor reportado por ellos y la EPS.

Igualmente se participó en las mesas de saneamiento convocadas por las entidades territoriales y la Supersalud en virtud de lo estipulado en la Circular 030 de 2013, en la cual se conciliaron o firmaron compromisos con las diferentes entidades, de acuerdo con los análisis de cartera correspondientes.

» GESTIÓN FINANCIERA

INDICADORES SITUACIÓN FINANCIERA

ACTIVO: Este incremento es reflejado por el fortalecimiento en el disponible y las inversiones en reservas técnicas.

$ 1.261.818
2019

$ 1.066.935
2018

▲$ 194.882
18.27 %

PASIVO: Esta variación es dada principalmente en las reservas técnicas y servicios No PBS siguiendo las políticas y normatividad vigente.

$ 1.034.183
2019

$ 867.828
2018

▲$ 166.355
19.17 %

PATRIMONIO: El aumento obedece a las reservas constituidas y la utilidad del periodo.

$ 227.634
2019

$ 199.107
2018

▲$ 28.527
19.17 %

Cifras expresadas en millones de pesos

INDICADORES ESTADO DE RESULTADOS

INGRESO: Este aumento es impulsado por la compensación de la UPC Contributivo y la liquidación del régimen Subsidiado.

$ 3.044.943
2019

$ 2.688.077
2018

▲$ 356.866
13.28 %

COSTO: La variación obedece a la inversión necesaria en las modalidades de contratación, para el cumplimiento en la prestación de servicio al protegido.

$ 2.771.097
2019

$ 2.453.917
2018

▲$ 317.180
12.93 %

UTILIDAD: El incremento que se observa es dado por la optimización y gestión de los recursos.

$ 69.201
2019

$ 50.670
2018

▲$ 18.531
36.57 %

Cifras expresadas en millones de pesos

RAZONES FINANCIERAS

LIQUIDEZ: Salud Total EPS-S S.A. continúa manteniendo la disponibilidad de recursos para el pago de las obligaciones a corto plazo.

Interpretación. Por cada $ 1 que Salud Total EPS-S S.A debe en el corto plazo cuenta con $ 1.11 para respaldar esta obligación.

1.11
2019

1.09
2018

SOLIDEZ: Salud Total EPS-S S.A. mantiene la capacidad respecto al cumplimiento de sus obligaciones operativas,financieras y comerciales.

Interpretación. Salud Total EPS-S S.A dispone de $ 1.22 en activos por cada $1 que adeuda.

1.22
2019

1.23
2018

MARGEN EBITDA: Salud Total EPS-S S.A. evidencia estabilidad en la utilidad operativa respecto a los ingresos operacionales.

Interpretación. Salud Total E.P.S.-S S.A presenta un excedente de $2.08 por cada $ 100 de ingresos luego de descontar costos y gastos operacionales.

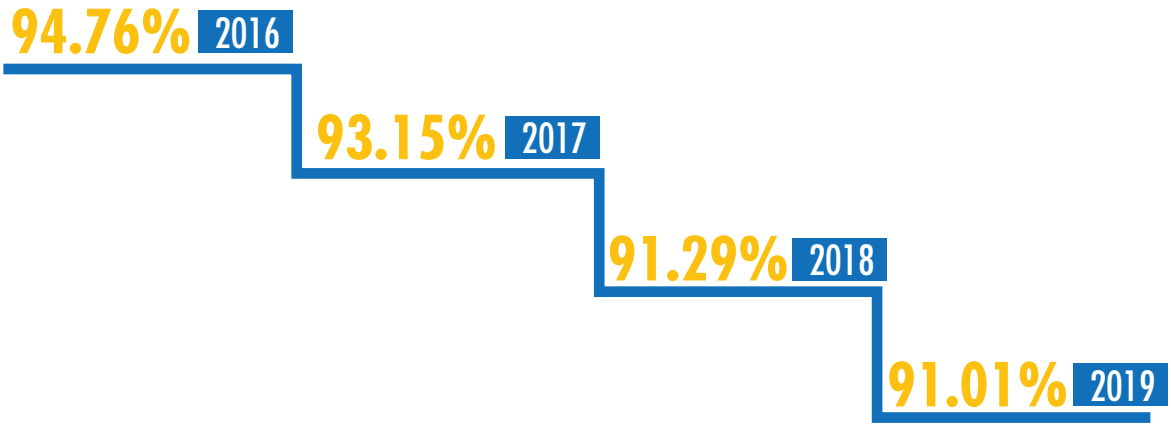
2.08%
2019

2.07%
2018

Cifras expresadas en millones de pesos

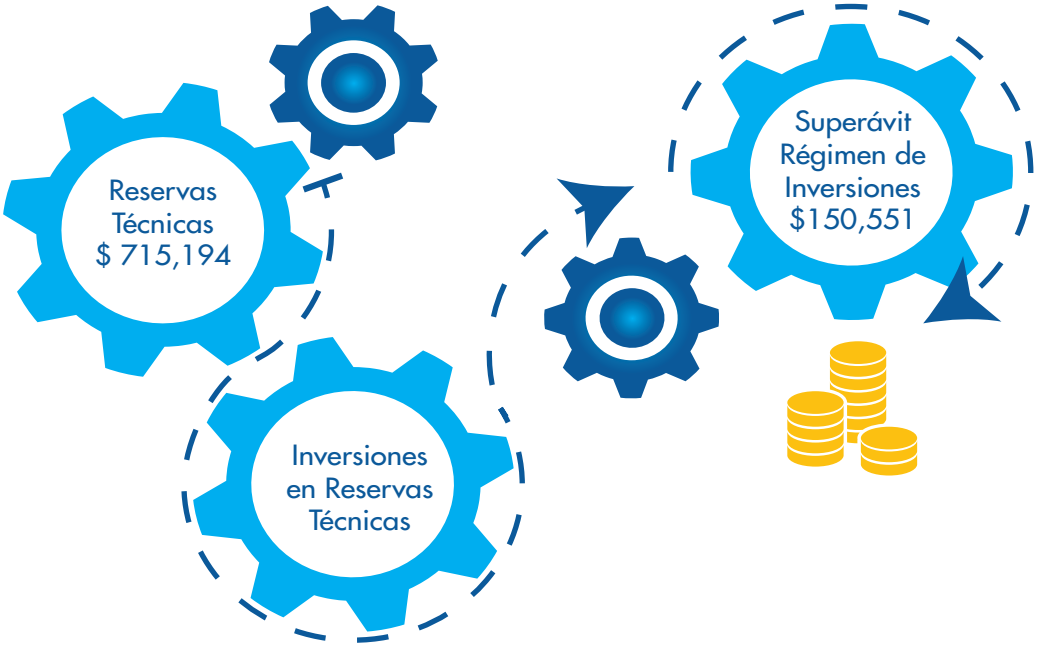
SINIESTRALIDAD

(Ingreso Operacional/Costo) En este indicador Salud Total EP-S S.A. refleja una tendencia a la baja durante los años 2016 a 2019.



HABILITACIÓN FINANCIERA

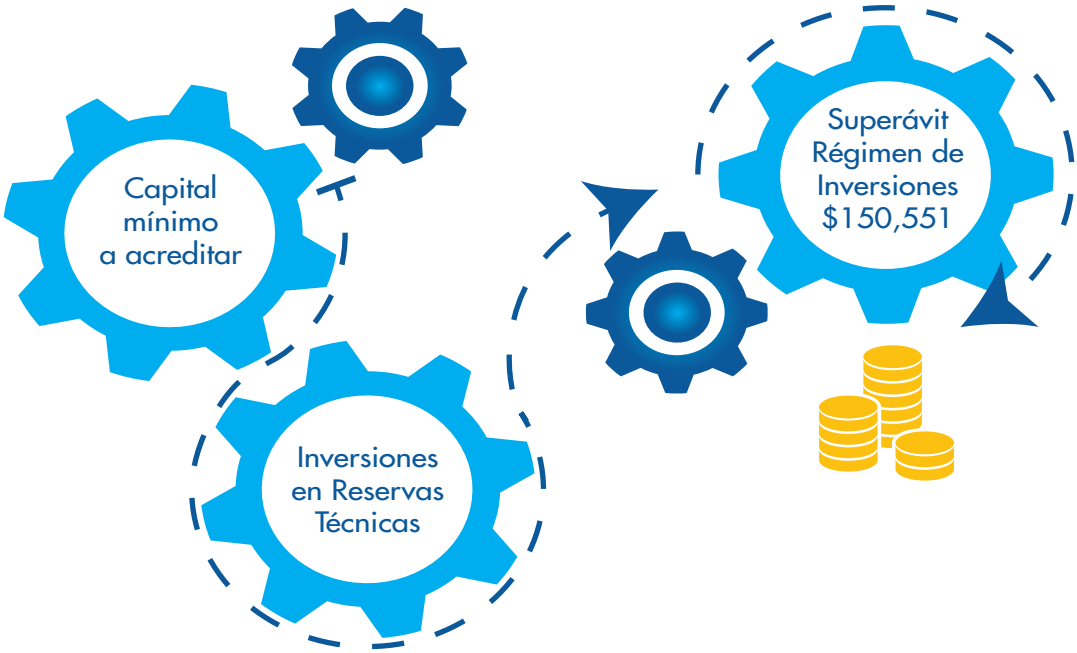
RESERVAS TÉCNICAS E INVERSIONES EN RESERVAS TÉCNICAS



Cifras expresadas en millones de pesos

CAPITAL MÍNIMO

Cifras expresadas en millones de pesos



PATRIMONIO ADECUADO

Cifras expresadas en millones de pesos

PATRIMONIO REQUERIDO
$ 218.814

PATRIMONIO TÉCNICO	$ 116.076
DETERIORO (DEC 1683 /2019)	$ 234.831
TOTAL PATRIMONIO RESPALDADO	**$ 350.907**

SUPERÁVIT
$ 132.093

VIGILADO Supersalud

www.saludtotal.com.co

Síguenos en Facebook - Salud Total EPS

Tu salud no es a medias debe ser total