SaludTotal EPS-S

INFORME DE GESTIÓN 2021

VIGILADO Supersalud

Bogotá D.C, *30 de marzo de 2022*

MENSAJE DE LOS COLABORADORES Y EL PRESIDENTE DE LA COMPAÑÍA

Señores accionistas:

Reciban el más fraterno y cordial saludo, ante ustedes presentamos el informe de gestión del año 2021, donde destacaremos las principales actividades que se realizaron en este periodo por el equipo de colaboradores de Salud Total EPS-S

Este informe está estructurado respecto a la plataforma estratégica que consta de cinco objetivos estratégicos de los cuales se desprenden 7 estrategias que tuvieron 31 planes operativos anuales que determinaron las áreas internas de la EPS para la gestión del año 2021.

Este periodo tuvo grandes momentos en la gestión en la prestación de servicios de la organización a sus protegidos, los cuales llegaron al final del año a 4.2 millones de afiliados vigentes. Uno de ellos fue la implementación del Plan Nacional de Vacunación contra el COVID-19 que retó al Sistema de Salud Colombiano ante la pandemia del nuevo coronavirus.

En 2021 fueron 3'380.832 dosis aplicadas a sus protegidos, 1'971.569 fueron primera dosis, 1'211.412 segunda dosis y 184.048 dosis única. En ese total están 13.803 gestantes que fueron vacunadas contra el COVID-19 por Salud Total EPS-S. En canales de atención se dieron 5'519.197 atenciones, 37% más frente al año 2020. 2'987.452 transacciones hizo el Punto de Atención en Casa, 1'328.787 la Oficina Virtual, 410.486 Pablo, asesor virtual y 792.472 atenciones se hicieron en los Centros de Soluciones en Salud. A través del IVR nuestros usuarios realizaron 13'614.330 de transacciones. El acompañamiento al protegido tuvo impacto positivo de contacto donde el call center recibió 5'271.776 llamadas. La satisfacción global del protegido fue en promedio de 85.96%.

En este periodo tuvimos las siguientes aperturas de puntos de atención en estas ciudades: Bucaramanga, El Espinal, Armenia y Fundación. Respecto a la afiliación electrónica logramos que el 99.8% se realizarán virtualmente. En la prestación efectiva de servicios a nuestros protegidos alcanzó 67.3 millones de servicios autorizados. En 2021 entregamos 27'510.605 medicamentos.

En prestaciones económicas la EPS gestionó 26.427 licencias de maternidad radicadas por $81 mil millones, 401.955 incapacidades médicas fueron radicadas por $110 mil millones. En 2021 nuestra red de prestación de servicios y urgencias fue de 1.141 prestadores con 1.848 sedes. La red de portabilidad alcanzó los 905 prestadores

En el cumplimiento del Programa Ampliado de Inmunización (PAI) en el año se aplicaron 36.596 Dosis única de BCG, 31.986 terceras dosis de Antipolio en menores de un año, 33.827 dosis de Triple Viral al año, 32.823 dosis de Fiebre Amarilla a los 18 meses y 38.443 refuerzos de Triple Viral a los cinco años

En resultados en salud de los riesgos priorizados la población en 2021 corresponde a 2’374,930 afiliados que pertenecen a los programas de salud, equivalente al 56.8% del total de la población afiliada. La participación de las cohortes se concentró en los riesgos poblacionales de salud mental (38.6%), salud infantil (35,2%) y riesgo cardiovascular (21,5%).

De esta forma la gestión del equipo de Salud Total EPS-S durante el año 2021 fue positivo y de logros y resultados palpables para el bienestar y salud de los protegidos.

Luego de un poco más de 5 años al frente de la compañía, el doctor Juan Gonzalo López Casas, presidente de Salud Total EPS-S, emitió al doctor Guillermo Bulla Espinosa, presidente de la Junta Directiva de Salud Total EPS-S, en diciembre una carta donde agradeció la oportunidad y la confianza que le otorgaron de parte de la junta y accionistas para dirigir tan prestigiosa organización y anunció su retiro de la EPS a partir del 31 de diciembre de 2021.

Los datos más importantes de la gestión del doctor López durante su trayectoria en la presidencia:

4.2 millones de protegidos, que para el caso del régimen contributivo ubican a la entidad en el cuarto lugar como una de las compañías más grandes del sector asegurador en salud; avances en los 4 planes de atención complementaria, procesos para agilizar los trámites a través de canales virtuales, cumplimiento de los requisitos de habilitación, sostenibilidad financiera, varios premios y reconocimientos de la Cuenta de Alto Costo por la gestión del riesgo, resultados muy importantes en atención primaria en salud, servicios integrales a través de una amplia red complementaria, desde lo jurídico y servicio al cliente gestión y monitoreo de las solicitudes y peticiones para una pronta solución, liderazgo en el aseguramiento, certificaciones como empresa familiarmente responsable e ISO 9001:2015, además de dar respuesta oportuna a los desafíos que plantea la pandemia de COVID-19; todos logros obtenidos con el compromiso de un gran equipo de colaboradores y una orientación acertada desde los inversionistas. En 2021, la EPS se convirtió en la primera en su categoría en recibir el certificado ISO 27001. Un hito histórico en sus 30 años de existencia.

Cordialmente: los colaboradores y el presidente.

CONTENIDO PÁG.

- MENSAJE A LOS ACCIONISTAS DE LOS COLABORADORES Y EL PRESIDENTE DE LA COMPAÑÍA 2
- CERTIFICACIONES, GALARDONES Y PREMIOS 6
- 30 AÑOS CRECIENDO PARA TÍ 7
- JUNTA DIRECTIVA 9
- COMITÉ DE PRESIDENCIA 9
- DIRECCIÓN GENERAL 9
- EQUIPO LÍDER EN SUCURSALES 10
- PLATAFORMA ESTRATÉGICA 2021 11
  - OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 11
  - ESTRATEGIAS 11

1. GESTIONAR EL RIESGO EN SALUD Y LA ATENCIÓN DE LOS PROTEGIDOS 12

1.1 ASEGURARTE 13

Gestión del riesgo en salud 13
El costo fijo 22
El costo variable 22
Atención domiciliaria 25
La gestión farmacéutica 25
Prestaciones económicas y medicina laboral 26
Red de prestación 30
Los presupuestos máximos NO PBS 31

1.2 JUNTOS POR TU SALUD 34

Atención Primaria en Salud 34
Auditoría concurrente y de calidad 44
Atención en cáncer 48

2. CONTAR CON UN ENFOQUE EN PROCESOS QUE PERMITA DESARROLLAR LAS ACTIVIDADES DE FORMA ÁGIL Y FLEXIBLE 50

2.1 SIEMPRE ÁGILES 51

Seguimiento a la prestación efectiva de servicios 51
Tecnología 53
ISO 27001 57

3. FIDELIZAR A NUESTROS PROTEGIDOS 61

3.1 INSIPIRADOS EN PROTEGERTE 62

Asegurar la información de la base de datos de los protegidos 62
Evolucionamos la experiencia del protegido 62
Fortalecimiento de nuestros servicios telefónicos 64
Aprender a crecer 65

3.2 COMPLEMENTA TU SALUD 66

Una atención distinguida – Planes de Atención Complementaria 66
Los Planes de Atención Complementaria 66

PÁG.

4. DESARROLLAR Y FORTALECER EL TALENTO HUMANO DE LA ORGANIZACIÓN 68
4.1 CRECIENDO JUNTOS 69
El talento humano 69
Modelo de liderazgo 71
Modelo de cultura 71
Prevención de la salud en el marco de la contingencia sanitaria 72

5. GENERAR SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL 77
5.1 PRESENTES EN EL FUTURO 78
Cumplimiento indicadores PBS 78
Administración de activos fijos 81
Grupo élite 82
Gestión y cumplimiento del ingreso 86

CERTIFICACIONES, GALARDONES Y PREMIOS

icontec ISO / IEC 27001
SI-CER895784

icontec ISO 9001
SC-CER735869

efr

CERTIFICADO POR SU COMPROMISO FENALCO SOLIDARIO RESPONSABILIDAD SOCIAL

PUESTO 23

Ranking empresas más grandes de Colombia

*Superintendencia de Sociedades

Mejores resultados de gestión del riesgo en enfermedades de alto costo para artritis, cáncer de pulmón y leucemia mieloide aguda en adultos.

Obtuvimos 10 nominaciones:

- EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en Diálisis.
- EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en Artritis.
- EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en VIH/Sida.
- EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en Cáncer mama.
- EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en Cáncer de cérvix.
- EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en Cáncer de pulmón.
- EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en Leucemia linfocítica aguda en adultos.
- EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en Leucemia linfocítica aguda en menores de 18 años.
- EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en Leucemia mieloide aguda en adultos
- EPS del régimen contributivo con los mejores resultados en gestión de las enfermedades de alto costo.

Salud Total EPS-S cumple 30 años protegiendo a los colombianos

La EPS tiene más de
4.2 millones de afiliados.

En momentos en los cuales no existía una cobertura universal en servicios de salud en Colombia, en 1991 un grupo de innovadores empresarios puso en funcionamiento una compañía de medicina prepagada; Salud Total S.A.

En tan solo dos años de vigencia, en 1993, esta aseguradora en salud alcanzó a tener 18.966 afiliados con oficinas en Bogotá, Medellín, Barranquilla, Duitama, Cali, Manizales, Pereira e Ibagué. Los planes de medicina prepagada que ofertaba tenían los nombres de Plan Delta, Gamma, Omega y Mayores.

Uno de los cambios más significativos para la joven empresa se dio en 1995, cuando pasó de brindar servicios de medicina prepagada a los de EPS del Plan Obligatorio de Salud (POS).

Con el paso de 30 años de experiencia, Salud Total EPS-S evolucionó y creció para sus protegidos. Han sido tres décadas de logros y resultados que van acorde a los que el Sistema de Salud Colombiano ha alcanzado para el país, como son; equidad, solidez, cobertura, acceso efectivo, solidaridad, eficacia en el gasto, protección financiera, movilidad y calidad.

Es así como la EPS sigue en constante transformación. Sus afiliados a 2021 son más de 4.2 millones, que cuentan con una red de Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) de 1.141 prestadores con 1.848 sedes. En el último año autorizó más de 67.3 millones de servicios, 2.3 millones de sus protegidos son pacientes activos de los programas de riesgo en salud priorizado y 27.5 millones de medicamentos fueron entregados (5.5 millones en el domicilio y 22 millones en farmacias) a sus afiliados.

El 2020 fue un año de grandes oportunidades para transformar en Colombia lo que se considera la prestación del servicio de salud donde Salud Total EPS-S fue participe ante la llegada de la pandemia del nuevo coronavirus. Este gran reto hizo que el talento humano tanto administrativo y sanitario de los actores del sistema de salud colombiano, dieran la respuesta necesaria.

Fue un año que le permitió a la EPS evolucionar en aspectos como la virtualidad, innovando en modelos de contratación y atención, desarrollo de conocimiento, seguimiento, educación, formación, creando alianzas con entidades territoriales y otras EPS e IPS para dar resultados favorables. En 2021 en pruebas diagnósticas para detectar COVID-19, autorizó más de 2.5 millones de muestras a sus afiliados. En el cumplimiento al Plan Nacional de Vacunación, que inició en 2021 y en sus meses de vigencia, la EPS gestionó 3.3 millones de dosis a sus protegidos contra el COVID-19.

Actualmente la EPS tiene más de 2.600 colaboradores que están comprometidos con el bienestar y la salud de los afiliados, además tienen la entera certeza que seguirán creciendo y avanzando con la innovación que conlleva brindar servicios ágiles con las mejores herramientas tecnológicas y virtuales que la actualidad merece. Estos nuevos canales de contacto le permiten a la EPS mantener contacto constante con sus protegidos, en los últimos meses se han puesto en marcha los siguientes; Pablo, tu asesor virtual, Punto de Atención en Casa, Línea WhatsApp y líneas locales COVID además de Messenger en el perfil de Facebook.

30 AÑOS Creciendo para ti

1991

El 04 de junio Salud Total se constituye legalmente.

1992

Obtuvo la primera autorización de operación como empresa de medicina prepagada en todo el territorio nacional.

1994

Fue aprobada para operar el régimen contributivo como EPS en 3 ciudades; Bogotá, Cali y Barranquilla.

1995

Extendió su gestión a Ibagué, Medellín, Pereira y Manizales.

1997

Funcionó como administradora de régimen subsidiado (ARS) en Guaviare, Meta y Vaupés. Deja de brindar servicios de medicina prepagada y desde este año se dedica exclusivamente a la prestación del Plan Obligatorio de Salud (POS).

1998

¡HITO HISTÓRICO!

Los colaboradores tuvieron la oportunidad de adquirir un porcentaje de la empresa en conjunto con los prestadores de servicios, generando sentido de pertenencia. Inicia operación con el Régimen Subsidiado en la ciudad de Bogotá.

Entre 2000 y 2009

El Grupo Banco Superior define la venta. Se abren se sedes en Cartagena, Bucaramanga, Valledupar, Santa Marta, Villavicencio, Montería, Girardot, Neiva, Palmira, Cúcuta y Sincelejo.

2007

Great Place to Work otorgó reconocimiento por ocupar el puesto 21 dentro las 25 mejores empresas para trabajar en Colombia.

2017

ISPOR le otorgó el Premio Value in Health Regional Issues Excellent Article Award 2017, por la Investigación Costo-efectividad VIH. Nuevamente recibe la Certificación 100% Legal por Licenciamiento de Software y el sello de Responsabilidad Social Empresarial de la Corporación FENALCO Solidario.

2016

En el ranking que realiza Merco Salud de las EPS con mejor reputación en Colombia, ocupó el 4º lugar dentro de las aseguradoras del régimen contributivo y subsidiado. Recibió el certificado de Responsabilidad Social Empresarial de la Corporación FENALCO Solidario, por su excelente compromiso con el medio ambiente y la sociedad. Recibió el premio al mejor trabajo de investigación "Nefroprotección" por ISPOR Colombia. Obtuvo también la Certificación 100% Legal por Licenciamiento de Software.

2015

Recibió el premio por el trabajo en "Hemofilia" en la 4ta Conferencia Latinoamericana de ISPOR. En agosto la EPS realizó el lanzamiento de su Aplicación Móvil (APP) para los protegidos.

2010

Salud Total EPS-S fue reconocida con el Premio de Calidad en Salud Colombia del año 2010 en la Categoría Bronce. Se firma el Acta de Constitución de la EPS Distrital Capital Salud, en la que Salud Total EPS-S fue elegida socio estratégico. Desde este año dejó de brindar servicios en régimen subsidiado.

2008

Fue calificada como la mejor EPS en prestación de servicios de salud en régimen subsidiado con un grado de satisfacción del 99.39%.

Sigue aquí

Sigue aquí

2018

Inician los Planes Complementarios de Salud Total; Delta, Gama y Omega, en las ciudades de Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cartagena y Medellín. Obtiene nuevamente el certificado de Responsabilidad Social Empresarial de la Corporación FENALCO Solidario.

2019

Fue certificada como empresa familiarmente responsable (efr) por la Fundación MásFamilia. Se extienden los Planes Complementarios a las ciudades de Cali y Girardot. Por tercera ocasión es certificada por la Corporación FENALCO Solidario en Responsabilidad Social Empresarial

2020

¡HITO HISTÓRICO!

Recibió el certificado de ICONTEC ISO 9001:2015. Llegan los PAC a las ciudades de Ibagué, Pereira y Santa Marta. Fue reconocida por la Cuenta de Alto Costo como la segunda EPS con más postulaciones por los mejores resultados en la gestión del riesgo de enfermedades de alto costo de sus protegidos. En pandemia lideró la innovación tecnológica con canales virtuales como Pablo, tu asesor virtual, líneas Covid locales y el punto de atención en casa en su página web. Autorizó más de 650 mil pruebas diagnósticas para detectar el COVID-19.

2021

¡HITO HISTÓRICO!

Primera EPS en recibir el certificado de ICONTEC ISO 27001:2013. Salud Total EPS-S supera los 4 millones de protegidos y sus Planes Complementarios tienen más de 10 mil afiliados. Lanzó su novedosa línea de WhatsApp COVID, impactando positivamente en el sector de las EPS con este servicio de mensajería instantánea con sus usuarios. Gestionó 2.5 millones de pruebas diagnósticas de COVID-19 y aportó en el Plan de Vacunación contra el COVID-19 la aplicación de 3.3 millones de dosis. Ocupó el puesto 23 en el ranking de las empresas más grandes de Colombia por ingresos según la Superintendencia de Sociedades.

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
Martha Lucía Arias López – Vicepresidencia de gestión de la demanda y acceso a los servicios
Jorge Alberto Tamayo Saldarriaga – Vicepresidencia técnica y de salud
Danny Manuel Moscote Aragón – Secretaría general y jurídica
Andrea León Guerrero – Gerencia administrativa
Karina Margarita Pérez Navarro – Gerencia de procesos y calidad
Claudia Patricia Espinel – Gerencia de servicio al cliente

DIRECCIÓN GENERAL

Luis Alberto Sabogal Aguilar – Gerencia de auditoría médica
Javier Carreño Sánchez – Gerencia de operaciones comercial
Sonia Rocío Grosso Puentes – Gerencia de asuntos corporativos
Jorge Andrés Santander Estrada – Gerencia de control interno y riesgo corporativo
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 - Vicepresidencia comercial de Gold RH SAS

EQUIPO LÍDER EN SUCURSALES

Yolima Rodríguez - *Barranquilla*
Irma Carolina Pinzón - *Bogotá*
Efraím Guerrero Núñez - *Bucaramanga*
Carolina González - *Cali*
Jorge Villadiego Peluffo - *Cartagena*
Aura Rita Higuera Camargo - *Girardot*
Magda Jimena Bustos Varón - *Ibagué*

Gloria Esperanza Duque – *Manizales*
Ángela María García de Franco - *Medellín*
Eliana Fontalvo - *Montería*
Juan Guillermo Murillo Mejía - *Pereira*
Ana María Díaz Granados - *Santa Marta*
Liliana Almeida - *Sincelejo*
Geovanny Antonio Ríos Villazón - *Valledupar*
Jenny Alexandra Salcedo León - *Villavicencio*

PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE SALUD TOTAL EPS-S

En el **2020** se cumplió el tiempo definido para nuestra plataforma estratégica, de acuerdo con lo planteado por la organización que comprende el despliegue de objetivos estratégicos, estrategias y planes operativos anuales (POA), enfocados a cumplir cada uno de estos componentes.

A pesar de los retos que nos impuso el año 2020 **cumplimos la visión y en el año 2021** reformulamos nuestras premisas organizacionales con el fin de adaptarnos a los cambios del entorno; se redefinió la visión para los próximos 5 años y se establen estrategias corporativas que permitirán cumplir con los objetivos estratégicos planteados en pro del bienestar de nuestros **4.2 millones de protegidos.**

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 **2025** seremos reconocidos por la satisfacción de nuestros protegidos y demás partes interesadas, por la calidad en los servicios, la gestión de los riesgos, innovación tecnológica y solidez empresarial.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- **01** GENERAR SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL
- **02** FIDELIZAR A NUESTROS PROTEGIDOS
- **03** GESTIONAR EL RIESGO Y LA ATENCIÓN EN SALUD DE LOS PROTEGIDOS
- **04** CONTAR CON UN ENFOQUE EN PROCESOS QUE PERMITA DESARROLLAR LAS ACTIVIDADES DE FORMA ÁGIL Y FLEXIBLE
- **05** DESARROLLAR Y FORTALECER EL TALENTO HUMANO DE LA ORGANIZACIÓN

ESTRATEGIAS 2021

PRESENTES EN EL FUTURO

Garantizar la **sostenibilidad empresarial** a través de estrategias corporativas orientadas a la rápida adaptación del entorno, el crecimiento de la población, la gestión de los riesgos, la administración eficiente de los recursos y el cumplimiento de la normatividad legal vigente.

INSPIRADOS EN PROTEGERTE

Establecer un **modelo de servicio** orientado a la garantía del acceso a los servicios, la satisfacción y fidelización del protegido.

COMPLEMENTA TU SALUD

Fortalecer los **planes de atención complementaria y alianzas con aseguradoras** brindando servicios diferenciales y con calidad, buscando la fidelización de los usuarios y empresas cliente.

JUNTOS POR TU SALUD

Articular a los diferentes actores del sistema, para brindar atención integral desde la salud pública, la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, el diagnóstico oportuno, el tratamiento, la rehabilitación y los cuidados al final de la vida.

ASEGURARTE

Innovar en **modelos de atención, gestión del riesgo y acceso a los servicios** que aseguren cobertura integral en beneficio de nuestros protegidos.

SIEMPRE ÁGILES

Simplificar los procesos basados en metodologías de **mejora continua y transformación digital,** que permitan brindar respuestas oportunas a las partes interesadas y adaptarnos rápidamente a los cambios del entorno.

CRECIENDO JUNTOS

Mantener y desarrollar un **recurso humano competente y de alto desempeño** alineado con los objetivos organizacionales, fomentando un ambiente social de trabajo que promueva el bienestar laboral, la seguridad y salud en el trabajo.

El siguiente informe de gestión del año 2021, estará estructurado de acuerdo con los objetivos estratégicos con sus respectivos POA con el aporte que cada área de la EPS para lograr los resultados esperados.

1. OBJETIVO ESTRATÉGICO:

Gestionar el **riesgo en salud** y **la atención de los protegidos**

Estrategia: 1.1 **ASEGURARTE**

Innovar en modelos de atención, gestión del riesgo y acceso a los servicios que aseguren cobertura integral en beneficio de nuestros protegidos.

CUENTA CON 8 POA:

- INTEGRALIDAD RED DE PRESTADORES
- EL COSTO FIJO
- GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD
- ATENCIÓN DOMICILIARIA
- EL COSTO VARIABLE
- LOS PRESUPUESTOS MÁXIMOS NO PBS
- LA GESTIÓN FARMACÉUTICA
- PRESTACIONES ECONÓMICAS Y MEDICINA LABORAL

Estrategia: 1.2 **JUNTOS POR TU SALUD**

Articular a los diferentes actores del sistema para brindar atención integral desde la salud pública, la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, del diagnóstico oportuno, el tratamiento, la rehabilitación y los cuidados al final de la vida.

CUENTA CON 3 POA:

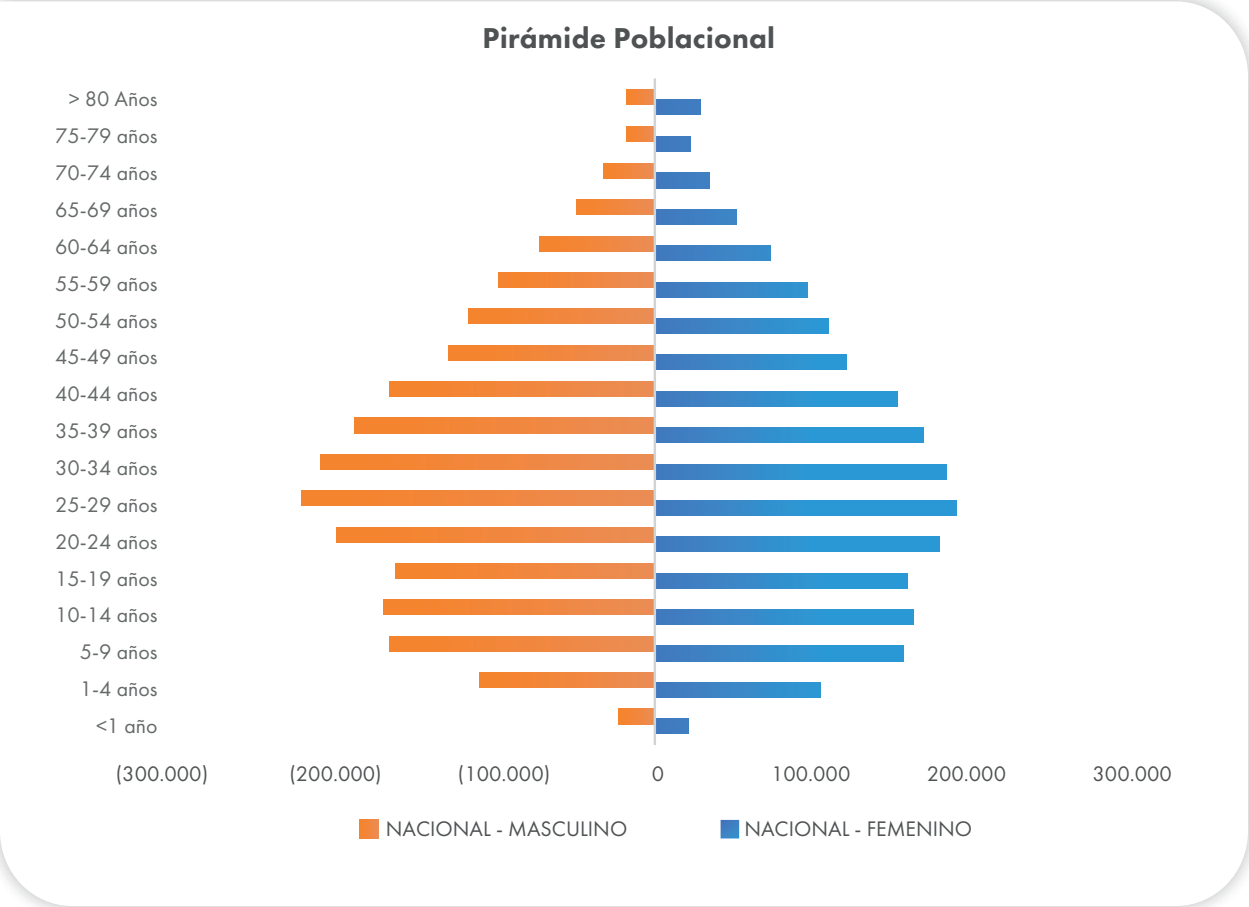
- ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD
- AUDITORÍA CONCURRENTE Y DE CALIDAD
- ATENCIÓN EN CÁNCER

GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD
PIRÁMIDE POBLACIONAL

En Salud Total EPS-S contamos con una población de **4'180.955** afiliados activos* en los regímenes contributivo y subsidiado.

La población afiliada a nuestra EPS está concentrada en los grupos poblacionales de los 20 a 45 años, con un **46%** del total de la población; estos grupos poblacionales corresponden a las personas en edad productiva y reproductiva.

La siguiente pirámide poblacional muestra la distribución de los afiliados a Salud Total EPS-S por los grupos etarios y el género.



Fuente: Pirámide Poblacional, corte 31 diciembre 2021. Dirección Nacional de Epidemiología y Evaluaciones Económicas. Gerencia Nacional de Riesgos en Salud.

GESTIÓN DE RIESGOS PRIORIZADOS EN SALUD

El análisis de la pirámide poblacional de nuestra EPS es prioritario para estructurar la plataforma estratégica de la organización y respecto al año 2021 se generaron nuevas estrategias e intervenciones en salud.

En la gestión de riesgos priorizados, la organización determinó la estrategia "Asegurarte" como el camino para alcanzar los resultados en salud en su población afiliada.

**Activos: Los afiliados activos corresponden a los protegidos por cuales se recibió el recaudo de los aportes, usuarios cobijados por la activación por emergencia sanitaria o con cobertura por movilidad.*

El equipo identificó oportunidades de mejora relacionadas con el manejo de protegidos con enfermedades crónicas y priorizadas, orientadas a retomar las actividades presenciales garantizando las medidas de bioseguridad, manteniendo los protocolos de atención, y generando confianza en los afiliados para que accedieran nuevamente a los servicios.

Cabe destacar que con la gestión del riesgo en salud buscamos evitar que las personas sanas padezcan enfermedades crónicas, retardar la progresión de estas patologías y disminuir sus complicaciones a la vez que se mejora la calidad de vida de los pacientes que ya las padecen.

RIESGOS PRIORIZADOS EN SALUD

Los riesgos priorizados en total corresponden a **2'374,930** afiliados, equivalente al 56.8% del total de la población afiliada activa.

De enero a diciembre de 2021, la participación de las cohortes estuvo concentrada en los riesgos poblacionales de salud: Mental **(38.6%)** Salud infantil **(35,2%)** Riesgo cardiovascular **(21,5%).**

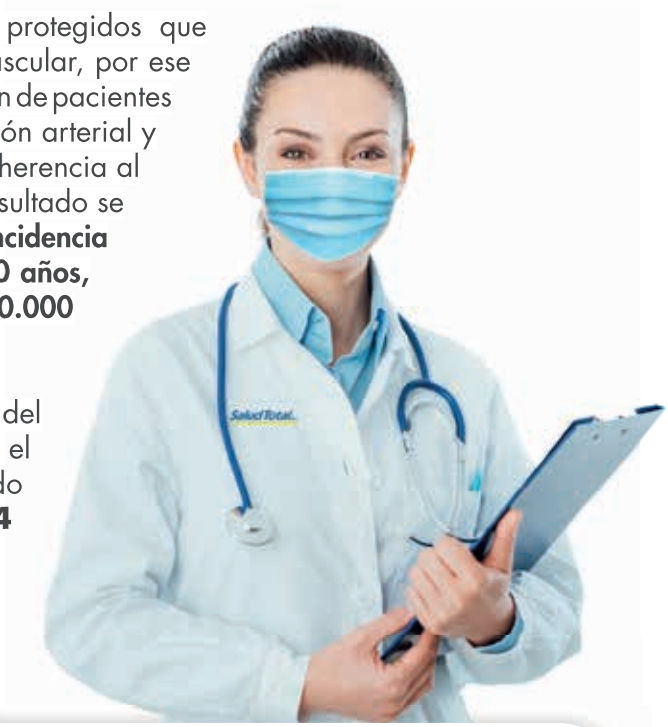
Tabla de Frecuencias de Riesgos Priorizados

Riesgo en Salud Priorizado	Pacientes	Participación
Salud Mental	916.149	38.6%
Salud Infantil	834.980	35.2%
Riesgo Cardiovascular	511.183	21.5%
Cáncer	33.770	1.4%
Gestantes	24.484	1.0%
VIH	13.389	0.6%
Cirugía Cardiovascular	13.317	0.6%
Artritis	8.192	0.3%
EPOC	6.699	0.3%
Neurología	4.536	0.2%
Rehabilitación Integral Crónica	3.559	0.1%
Insuficiencia Renal Crónica	2.332	0.1%
Trasplantes	958	0.0%
Hemofilia	465	0.0%
Talla Baja	290	0.0%
Esclerosis Múltiple	262	0.0%
Hipertensión Pulmonar	212	0.0%
Fibrosis Quística	66	0.0%
Hepatitis C	56	0.0%
Vitales No Disponibles (Enf. Huérfanas)	31	0.0%

Fuente: Tablero Cohortes Priorizadas, corte 31 diciembre 2021. Dirección Nacional de Epidemiología y Evaluaciones Económicas. Gerencia Nacional de Riesgos en Salud.

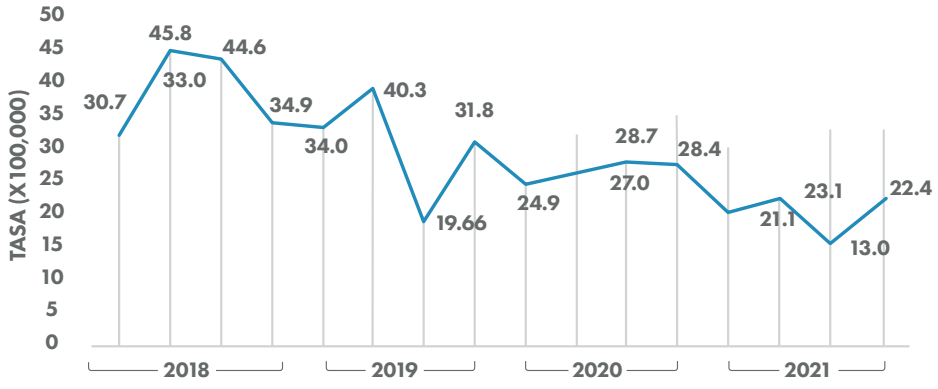
RIESGO CARDIOVASCULAR

En 2021, nos comprometimos con nuestros protegidos que pertenecen a la población con riesgo cardiovascular, por ese motivo se incrementaron las medidas de captación de pacientes con enfermedades precursoras como hipertensión arterial y diabetes mellitus tipo 2 para aumentar su adherencia al programa de atención y tratamiento, como resultado se obtuvo una **disminución en la tasa de incidencia de insuficiencia renal crónica en menores de 60 años, la cual se mantuvo por debajo de 30 por 100.000 personas, cumpliendo con la meta establecida.**



La siguiente gráfica muestra la tendencia del indicador y evidencia una disminución entre el año 2020 al tercer trimestre del 2021, pasando en el tercer trimestre del 2020 de **28.74** a **23.12** por cada **100.000** personas para el mismo trimestre del 2021.

Total Nacional - Incidencia de **Insuficiencia Renal crónica en menores de 60 años (Meta < 60 x 100,000)**

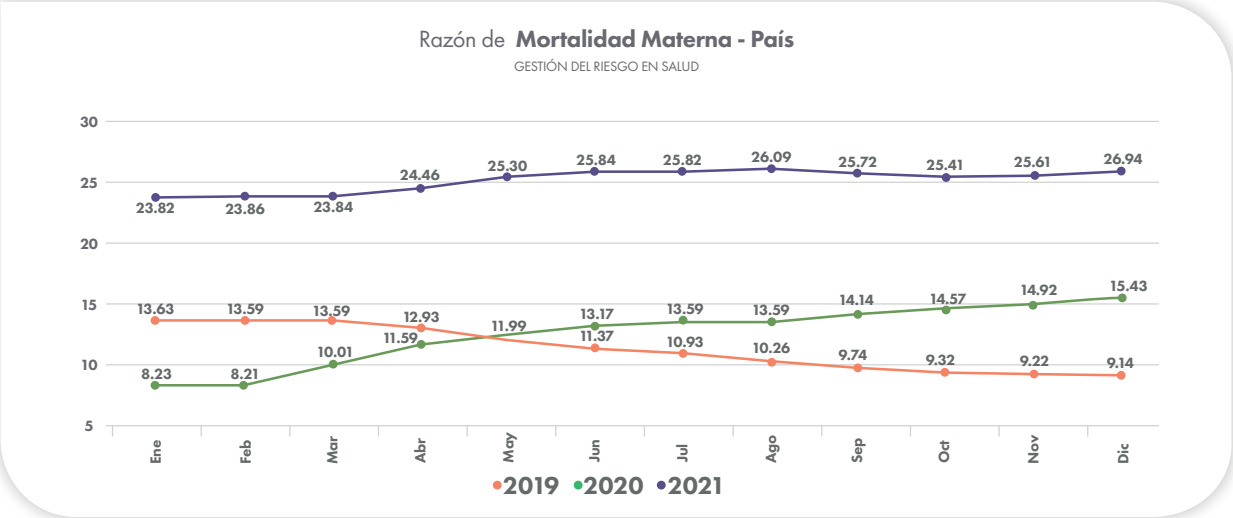


Fuente: Tablero de Indicadores de Riesgo Cardiovascular, corte 31 de diciembre 2021. Dirección Nacional de Epidemiología y Evaluaciones Económicas. Gerencia Nacional de Riesgos en Salud.

GESTANTES

Este periodo fue de gran reto en relación con la razón de mortalidad materna que ante un sinnúmero de acciones y tácticas, presentó incremento con relación a los dos últimos años, esto debido principalmente al impacto por la pandemia del COVID-19 en las maternas, lo cual generó desviación del indicador, con una razón de **25.9**.

Este indicador hace referencia a las muertes maternas directas, por lo cual, el análisis de los casos en los Comités de Vigilancia Epidemiología (COVE) identificaron oportunidades de mejora que se trabajaron con las sucursales, IPS ambulatorias e IPS de atención de eventos obstétricos.



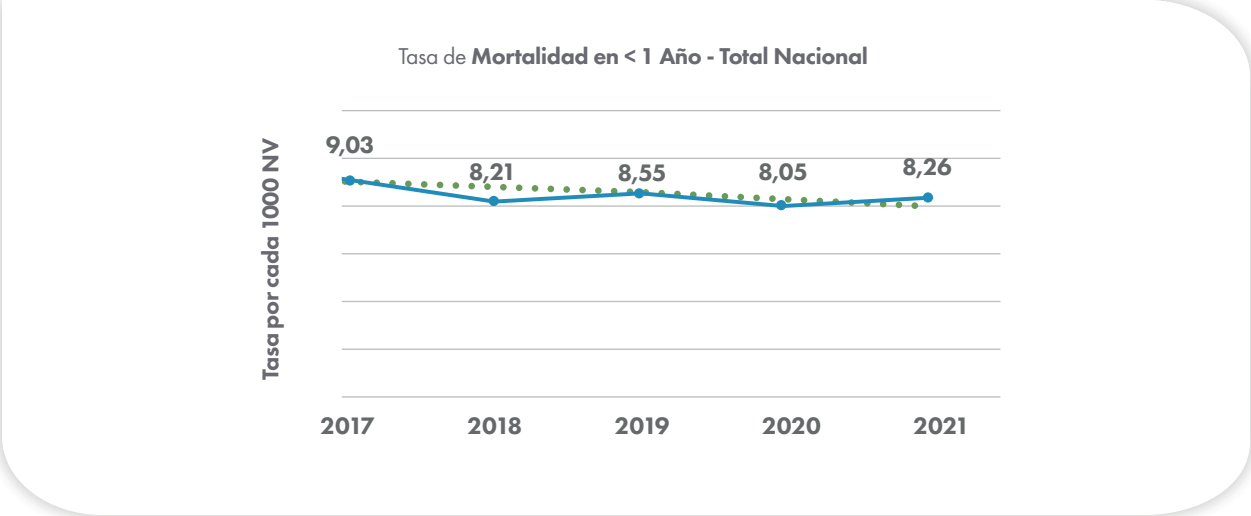
Fuente: Tablero de Indicadores Razón de Mortalidad Materna, corte 31 diciembre 2021.
Dirección Nacional de Epidemiología y Evaluaciones Económicas. Gerencia Nacional de Riesgos en Salud.

Como compromiso del equipo de la EPS ante esta población se deberá continuar con los procesos de seguimiento y reinducción a sucursales e IPS, relacionada con adherencia a guías de práctica clínica y protocolos de bioseguridad para mitigar desenlaces fatales.

SALUD INFANTIL

En nuestra EPS nos enfocamos en promover el cuidado de la salud y fortalecer el desarrollo de los pequeños, mediante la información en salud a padres y cuidadores.

La tasa de mortalidad infantil (en menores de un año) presentó comportamiento similar a los años previos. Durante el 2021 presentó leve incremento en relación con el año 2020, pasando de **8.05** a **8.26** por cada **1.000** nacidos vivos. Durante el 2021 se reactivaron los procesos y estrategias de implementación de la ruta de promoción y mantenimiento de la salud para esta población.

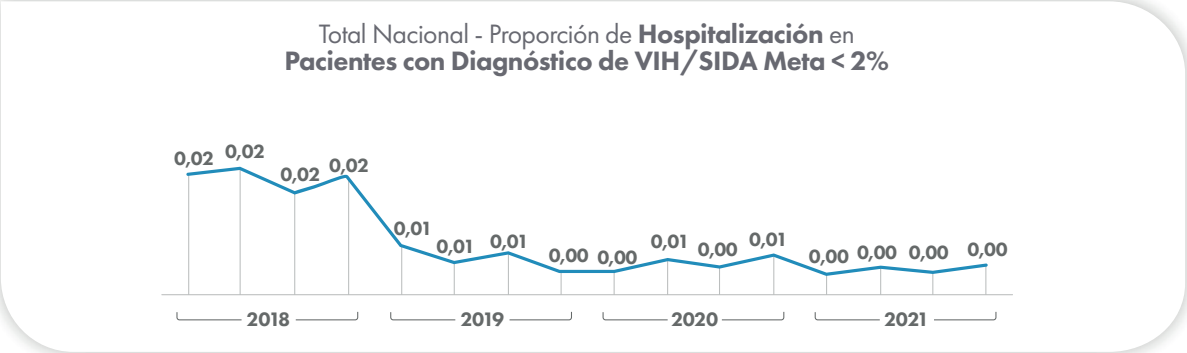


Fuente: Tablero de Indicadores Tasa Mortalidad en Menores de 1 Año, corte 31 diciembre 2021. Dirección Nacional de Epidemiología y Evaluaciones Económicas. Gerencia Nacional de Riesgos en Salud.

VIH

En este año, fuimos nominados por la Cuenta de Alto de Costo, como EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en VIH/Sida. Este logro es debido al trabajo con calidad y esmero que realiza el equipo asignado a esta cohorte que tiene como fin brindar un programa de atención integral que ha logrado evitar complicaciones y de esa forma disminuir, por ejemplo, ingresos hospitalarios de estos pacientes.

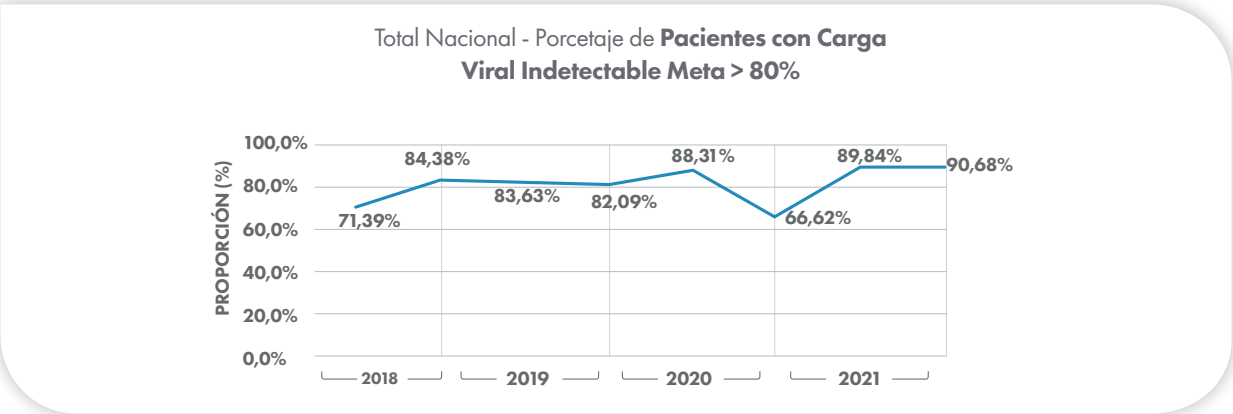
Entre tanto, la proporción de hospitalizaciones en pacientes con diagnóstico de VIH/SIDA fue de 0% para el 2021, cumpliendo con la meta de **menos del 2%.**



Fuente: Tablero de Indicadores Cohorte VIH-SIDA, corte 31 diciembre 2021.
Dirección Nacional de Epidemiología y Evaluaciones Económicas. Gerencia Nacional de Riesgos en Salud.

Otro de los indicadores que muestra el impacto positivo de las intervenciones oportunas del programa sobre el estado de salud de esta población corresponde a la medición de carga viral indetectable, que indica control de la enfermedad, y debe ser mayor al 80%.

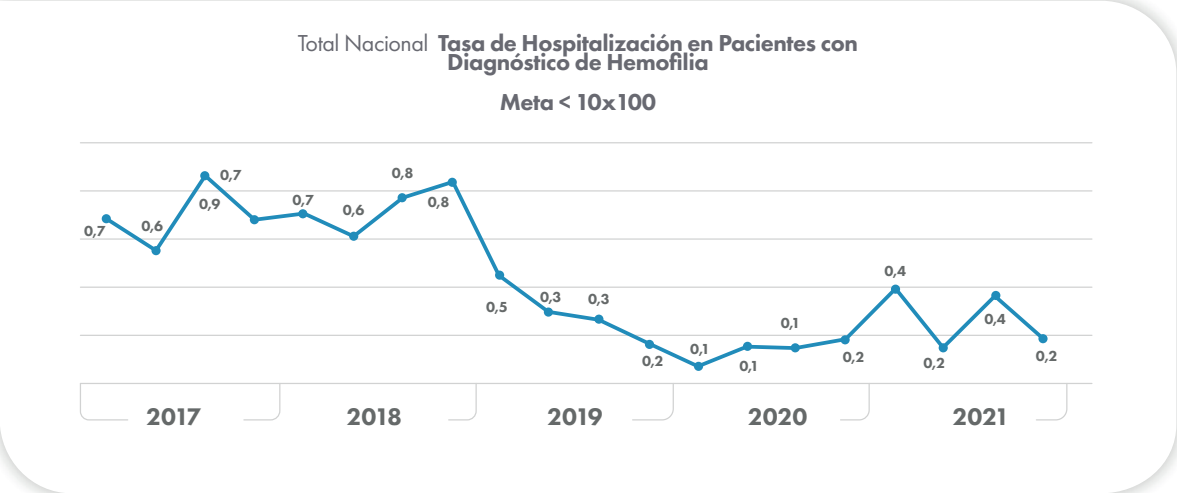
Para el 2021, el **90.6%** de nuestros protegidos con VIH tuvieron carga viral indetectable, lo que indica adherencia al tratamiento, control de la enfermedad y que el modelo ha sido efectivo disminuyendo complicaciones como la aparición de coinfecciones y enfermedades oportunistas.



Fuente: Tablero de Indicadores Cohorte VIH-SIDA, corte 31 diciembre 2021.
Dirección Nacional de Epidemiología y Evaluaciones Económicas. Gerencia Nacional de Riesgos en Salud.

HEMOFILIA

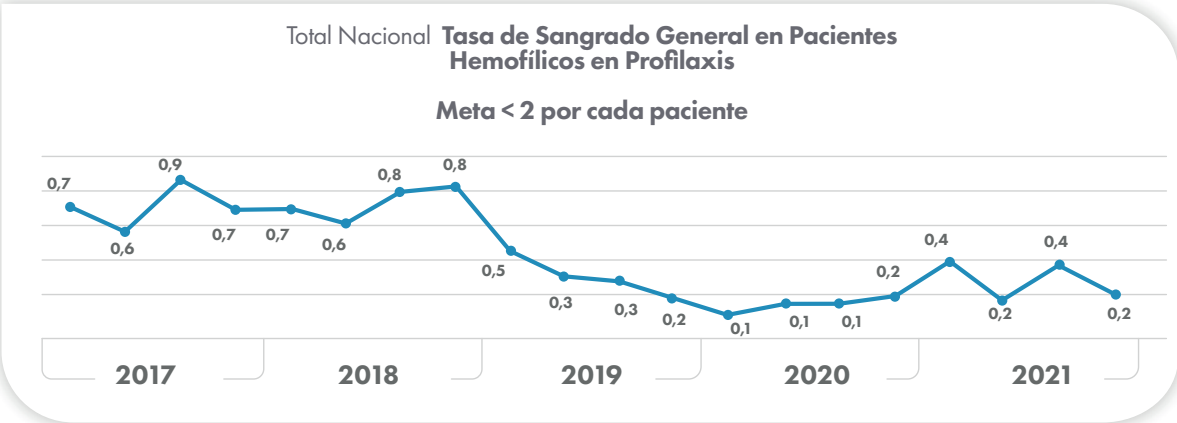
El resultado del indicador de tasa de hospitalización reflejó la adherencia de nuestros protegidos a las indicaciones dadas por el equipo multidisciplinar del programa de hemofilia, dado que desde el 2019 ha presentado un comportamiento estable, estando por debajo de la **meta de 10** por 100 pacientes.



Fuente: Tablero de Indicadores Cohorte Hemofilia, corte 31 diciembre 2021.
Dirección Nacional de Epidemiología y Evaluaciones Económicas. Gerencia Nacional de Riesgos en Salud.

Otro indicador de resultados en salud es la tasa de sangrado general en pacientes hemofílicos en profilaxis, la cual para el 2021 presentó **promedio de 0.3** eventos de sangrado por cada protegido, lo que refleja una adecuada gestión del riesgo por parte del modelo de atención, garantizado el diagnóstico y tratamiento oportuno de los protegidos.

Es de resaltar que el promedio de eventos de sangrado por paciente **disminuyó de 0.7** en el 2017 a 0.3 en el 2021.

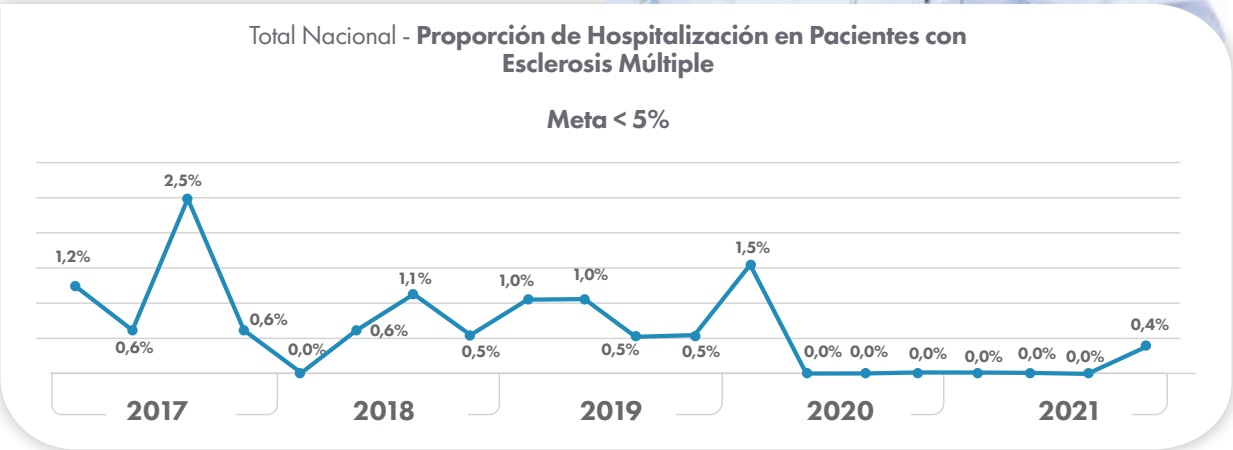


Fuente: Tablero de Indicadores Cohorte Hemofilia, corte 31 diciembre 2021.
Dirección Nacional de Epidemiología y Evaluaciones Económicas. Gerencia Nacional de Riesgos en Salud.

ESCLEROSIS MÚLTIPLE

El modelo de atención de los pacientes con diagnóstico de esclerosis múltiple ha logrado diagnósticos oportunos, en etapas tempranas de la enfermedad, lo que conlleva a una mejor calidad de vida de los protegidos y sus familias, e impacta en que no se presente un número elevado de hospitalizaciones por complicaciones o recaídas de la enfermedad.

Para el 2021, solo en el cuarto trimestre se presentaron casos de hospitalizaciones en los pacientes con esclerosis múltiple, y la proporción de hospitalizaciones estuvo por debajo de la meta.

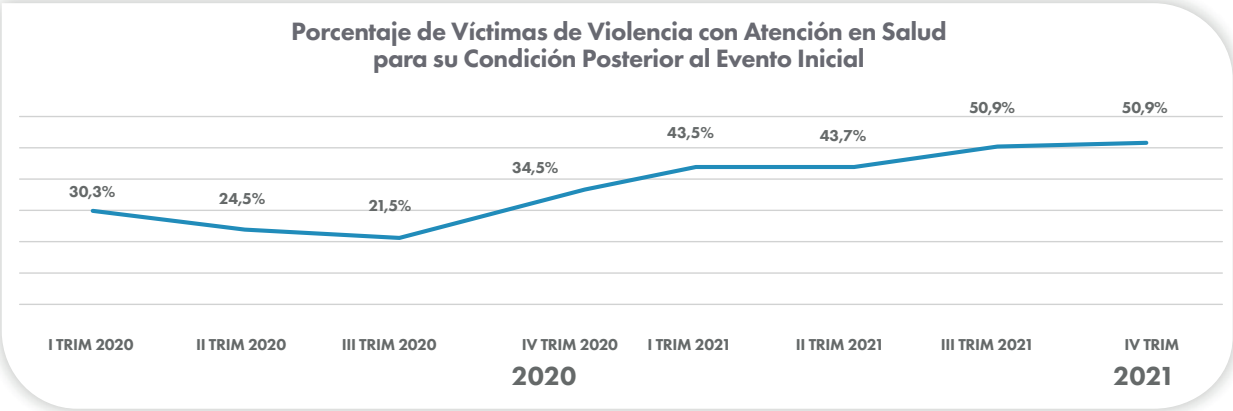


Fuente: Tablero de Indicadores Cohorte Esclerosis Múltiple, corte 31 diciembre 2021.
Dirección Nacional de Epidemiología y Evaluaciones Económicas. Gerencia Nacional de Riesgos en Salud.

SALUD MENTAL

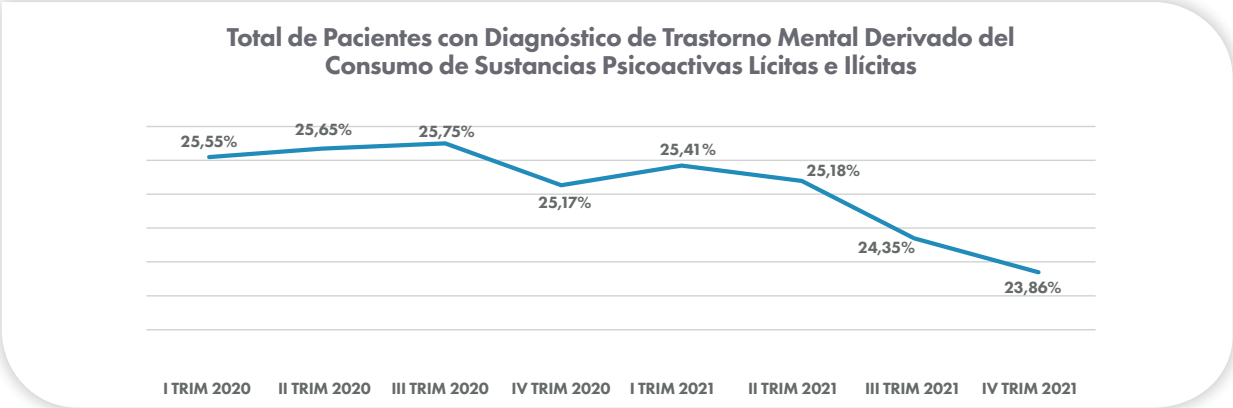
Realizamos en 2021 diferentes acciones con el fin de aportar a la salud mental de nuestros protegidos, como el aumento en la red de servicios, implementación de instrumentos clínicos para la identificación del riesgo de acuerdo con el curso de vida, campañas de información, educación y comunicación con relación a la prevención y el cuidado de la salud mental, logrando un impacto positivo en la percepción de los protegidos y generando una mayor demanda de los servicios.

En el 2021 aumentamos la atención de la población víctima de violencia de género, logrando la asistencia a los controles de seguimiento del **50.9%** de la población, evidenciando aumento del 16.4 puntos porcentuales en comparación con el 2020.



Fuente: Tablero de Indicadores Violencia de Género. Cohorte Salud Mental, corte 31 diciembre 2021. Gerencia Nacional de Riesgos en Salud.

En el 2021, el **23.86%** del total de la población con consumo de sustancias psicoactivas lícitas e ilícitas tuvo diagnóstico de trastorno mental derivado de su consumo, evidenciando descenso del **1.31** puntos porcentuales en comparación con el 2020.



Fuente: Tablero de Indicadores Consumo de Sustancias Psicoactivas Lícitas e Ilícitas. Cohorte Salud Mental, corte 31 diciembre 2021. Gerencia Nacional de Riesgos en Salud.

ATENCIÓN DE ODONTOLOGÍA A POBLACIÓN EN RIESGO

Durante el año 2021 intervinimos a **139.034 protegidos** de diferentes grupos de riesgo por cohortes, con énfasis en:

39.424 RCV
4.994 diabéticos
2.186 gestantes
92.430 niños menores de 10 años que
corresponde al **21% del total de tele orientaciones** (TOT) realizadas en el año.

EL COSTO FIJO - EL COSTO VARIABLE
PROPORCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN DEL SERVICIO MÉDICO TOTAL DE LOS DIFERENTES RIESGOS PRIORIZADOS

La gestión del riesgo en salud se encuentra articulada con la gestión eficiente de los recursos, lo cual se refleja como impacto en la inversión en la prestación de los servicios de salud.

La siguiente tabla muestra que, de los riesgos priorizados, la cohorte con el mayor costo cubierto por PBS es Riesgo Cardiovascular

Hipertensión Arterial (RCV-HTA)
con el **26.1**

en segundo lugar
Riesgo Cardiovascular -Diabetes Mellitus (RCV-Diabetes) con el **12.8%**.

En relación con los costos NO PBS encabeza la lista Cáncer con el 38.2%, seguido por RCV-HTA con el 14.6%.

La inversión en PBS/NO PBS se encuentra concentrado en las cohortes de RCV-HTA, RCV-Diabetes, Cáncer, Infancia y Salud Mental que concentran 73.9% de los costos.

Tabla de Proporción de la participación de la inversión de servicios a asegurar

Cohorte	Porcentaje servicio Médico Cubierto por el PBS	Porcentaje servicio Médico No Cubierto por el PBS	Porcentaje total del servicios Médicos (PBS y No PBS)
RCV-HTA	26.1	14.6	24.1
Cáncer	11.3	38.2	16.0
RCV-Diabetes	12.8	6.2	11.6
Infancia	12.6	4.7	11.2
Salud Mental	12.1	6.0	11.0
Gestantes	5.6	0.1	4.7
IRC	3.3	1.6	3.0
VIH	3.3	0.8	2.9
RIC	2.3	3.8	2.6
CXV	3.0	2.2	2.9
Artritis	2.4	1.0	2.1
Huérfanas	0.0	10.3	1.8
Neurología	1.6	2.1	1.7
Hemofilia	1.1	2.8	1.4
EPOC	1.0	1.2	1.1
HTP	0.6	1.0	0.6
Trasplantes	0.5	1.4	0.7
Esclerosis Múltiple	0.4	0.9	0.5
Talla Baja	0.0	0.6	0.1
Fibrosis Quística	0.0	0.3	0.1
Hepatitis C	0.0	0.0	0.0
Total general	100%	100%	100%

Fuente: Cubo de Cohortes, corte de 31 de diciembre de 2021.
Dirección Nacional de Epidemiología y Evaluaciones Económicas. Gerencia Nacional de Riesgos en Salud.

GESTIÓN DEL RIESGO EN PERSONAS SANAS

Continuando con la gestión de actividades en lo que concierne al objetivo estratégico gestionar el riesgo y la atención en salud de los protegidos, se llevaron a cabo distintas acciones con la estrategia "Asegurarte".

Estas llevaron a que autorizáramos **8'280.254** de actividades de Protección Específica y Detección Temprana para nuestros usuarios, lo cual corresponde un incremento del **171%** de servicios autorizados en comparación con el 2020.

3'407.703	Procedimientos promoción y prevención
1'430.703	Laboratorios p romoción y prevención
1'140.947	Medicamentos promoción y prevención
943.347	Consultas de promoción y prevención
666.389	Citologías
476.454	Métodos de planificación familiar
150.023	Mamografías
30.826	Cirugías de planificación familiar
26.305	Colposcopias

Fuente: Cubo Autorizaciones, Grupo Servicio Salud Pública. Año 2021. Coordinación Nacional de Promoción y Prevención. Gerencia Nacional de Riesgos en Salud.

MODELO DE ACOMPAÑAMIENTO MULTIDISCIPLINARIO INFANTIL (MAMI - CRECIMIENTO Y DESARROLLO):

Desde el mes de mayo del año 2021, implementamos la consulta de valoración integral por cursos de vida, de acuerdo con lo indicado en la Ruta de Mantenimiento de la Salud (Resolución 3280).

Se contabilizaron **387.404 valoraciones**, de ellas **174.332 (45%)** fueron realizadas para el curso de vida de primera infancia y **213.072 (55%)**, en el curso de vida de infancia.

PROGRAMA DE INTEGRACIÓN VITAL - PIV

Contamos con **407.061 protegidos** diagnosticados con diabetes y/o hipertensión arterial.

Captación de Pacientes Hipertensos: el indicador acumulado, a diciembre de 2021, fue de 40,1%, ubicándose 1,4 puntos porcentuales por debajo del indicador de cierre de 2020 debido a la dinámica de la pandemia.

Captación de Pacientes Diabéticos: el indicador acumulado para el año 2021 fue de 80,32%, estando 3,4 puntos porcentuales por encima del indicador del año 2020.

Proporción de pacientes diabéticos controlados: el indicador acumulado para el año 2021 fue de 53,9%, ubicándose 1,7 puntos porcentuales por encima del obtenido en el año 2020.

IMPLEMENTACIÓN RUTA DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD - VALORACIONES INTEGRALES POR CURSO DE VIDA

Esta ruta define las intervenciones individuales y las acciones de gestión de la salud pública, para la promoción de la salud y la gestión oportuna e integral de los riesgos en salud de las personas, las familias y las comunidades.

Durante el 2021, nos articulamos con el prestador primario aliado para implementar las valoraciones integrales por curso de vida a realizar a nuestros protegidos.

También en conjunto con el prestador primario aliado, actualizamos la historia clínica y se parametrizaron los instrumentos clínicos requeridos para las valoraciones integrales por curso de vida.

ATENCIÓN DOMICILIARIA

PAD

Protegidos valorados por el Plan de Atención Domiciliaria
86.090

Servicios autorizados para prestar por el PAD:
528.013

Promedio mensual de atenciones: **35.511**

LA GESTIÓN FARMACÉUTICA

EN 2021 ENTREGAMOS

27'510.605 medicamentos
a través del operador logístico.

de este total:

5'508.814
fueron en el domicilio de los protegidos que lo requerían

22'001.791
medicamentos fueron dispensados en las **farmacias de manera presencial**

GESTIÓN MIPRES

528 MIL RADICACIONES

$621 mil millones

81%	6%	13%
Medicamentos	Procedimientos	Nutriciones, dispositivos y servicios complementarios

Implementamos el proceso de automatización de tecnologías No PBS llegando a 445 tecnologías en total con promedio de 218 solicitudes gestionadas, que contribuyó en el aumento de 1.3% en oportunidad, logrando 94.3%.

PRESTACIONES ECONÓMICAS

RADICACIÓN LICENCIAS: **26.427** **$81.872.350.245**	RADICACIÓN INCAPACIDADES: **401.955** **$110.982.896.203**

Se incrementó la radicación de licencias en 3,88%, y 72,11% en la radicación de incapacidades en relación con el año 2020.

Desde el mes de marzo de 2021 implementamos la liquidación automática desde la Oficina Virtual lo que mejoró los tiempos de respuesta a nuestros aportantes, teniendo en cuenta que aproximadamente el 30% de las solicitudes de transcripción y liquidación de incapacidades son hechas directamente desde la plataforma web.

MEDICINA LABORAL

RADICACIÓN RECOBROS	CALIFICACIÓN DE ORIGEN	ACCIDENTE DE TRABAJO
$5.068.691.361	**1.852**	**16.876**

Durante el año se incrementaron los principales trámites de medicina laboral en comparación con el 2020 de la siguiente manera: la radicación de recobros aumentó en 24%, la calificación de origen en 11%, y los accidentes de trabajo en 6% como resultado de la gestión en Dirección General de las actividades de medicina laboral, que optimizó el tiempo de los médicos laborales en sucursales permitiendo mejorar la calificación del servicio y en efecto la facturación de recobros ARL para la compañía.

GESTIÓN CONTRA EL COVID-19

Durante los últimos 21 meses, Salud Total EPS-S generó e implementó estrategias, acordes con los lineamientos del Instituto Nacional de Salud (INS) y el Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS), orientadas a garantizar la prestación de servicios de salud de forma eficiente, segura, y acompañada de medidas preventivas para contener los efectos de propagación del COVID-19 en nuestros protegidos.

Debido a las condiciones de salud pública determinadas por la pandemia, dimos continuidad a los procesos definidos en la Resolución 521 de 2020, asociados a los protocolos de las IPS para la gestión del riesgo y atención integral de la población con definición de aislamiento preventivo, atención por tele orientación y presencial con cumplimiento estricto de medidas de bioseguridad, para garantizar el control integral de las enfermedades priorizadas.

TABLERO COVID-19

Desde el inicio de la pandemia se ha consolidado y divulgado información diaria sobre el número de casos confirmados, hospitalizados y fallecidos por COVID-19.

En 2021 se presentaron **504.716 casos confirmados de COVID-19 (257.583 mujeres y 247.133 hombres),** los protegidos recuperados fueron **493.244 y hubo 8.818 fallecidos (letalidad se ubicó en 1.75%). Se descartaron 880.428 casos. La prevalencia sobre 10.000** afiliados se ubicó en **1.190*.**

**Fuente: Tablero de Control BD COVID. (31 diciembre 2021)*
Dirección Nacional de Epidemiologia y Evaluaciones Económicas. Gerencia Nacional de Riesgos en Salud

TABLERO HISTÓRICO SISMUESTRAS

Diariamente en 2021 se realizó revisión y consolidación del procesamiento de muestras reportadas por las IPS en la plataforma de SISMUESTRAS, acorde con los lineamientos del MSPS y el INS.

Ciudad	Anticuerpos	Antígenos	Molecular Isotérmica	RT-PCR	Total por ciudad
Armenia	94	4.055	6	3.564	7.719
Bucaramanga	2.993	52.660	48	115.788	171.489
Bogotá D.C.	12.873	102.706	278	566.205	682.062
Barranquilla	7.085	41.989	70	248.460	297.604
Cali	1.090	44.760	195	24.886	70.931
Cartagena	4.223	37.990	15	136.926	179.154
Girardot	471	13.370	16	26.774	40.631
Ibagué	774	38.411	658	58.634	98.477
Manizales	260	46.598	9	51.992	98.859
Medellín	1.782	137.503	331	153.235	292.851
Montería	1.672	21.752	7	91.533	114.964
Pereira	822	44.878	13	30.199	75.912
Riohacha	63	7.264	0	6.682	14.009
Sincelejo	1.157	14.729	8	55.924	71.818
Santa Marta	1.649	59.193	33	69.693	130.568
Valledupar	701	36.970	14	66.711	104.396
Villavicencio	684	37.404	8	30.757	68.853
Total	38.393	742.232	1.709	1'737.963	2'520.297

Fuente: Tablero Histórico SISMUESTRAS. (31 diciembre 2021)
Dirección Nacional de Epidemiología y Evaluaciones Económicas. Gerencia Nacional de Riesgos en Salud

El total de pruebas realizadas a 31 de diciembre 2021 fue de **2'520.297**, el 68% corresponde a pruebas PCR, el 29% a antígenos, y el 1.5% a anticuerpos.

PRASS: PRUEBAS, RASTREO Y AISLAMIENTO SELECTIVO SOSTENIBLE PARA EL COVID-19

La estrategia PRASS tiene como objetivo disminuir la tasa de contagios de COVID-19, a partir de la identificación de casos confirmados, sospechosos y probables, realizando rastreo, registro y reporte, que incluye el mismo proceso para los contactos estrechos de cada caso confirmado; para de esta forma disminuir la cadena de contagios y la morbi-mortalidad por COVID-19.

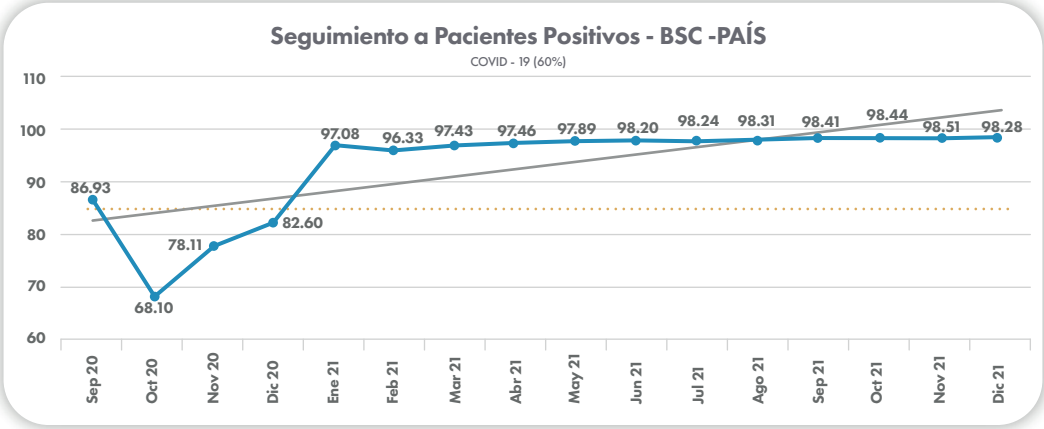
En septiembre de 2021, realizamos actualización de la estrategia PRASS, la cual indicó que era indispensable asegurar que tanto casos como contactos cumplieran con el aislamiento por 14 días, con el fin de interrumpir la transmisión de la enfermedad.

La estrategia se encuentra fundamentada en tres pilares; rastreo, aislamiento selectivo sostenible y pruebas.

Con la actualización de la estrategia PRASS, se generó priorización de los casos a realizarles seguimiento epidemiológico, clasificándolos en riesgo muy alto, alto, medio y bajo; de acuerdo con criterios de clasificación.

INDICADORES ESTRATEGIA PRASS

Los indicadores de la estrategia PRASS son medidos por el MSPS y en estos se evidenció que Salud Total EPS-S cerró la vigencia 2021 con un porcentaje de seguimiento de los pacientes positivos del **98.2%.**



Fuente: Indicadores PRASS. Consultado en SISPRO, SEGCOVID.
Dirección Nacional de Epidemiología y Evaluaciones Económicas. Gerencia Nacional de Riesgos en Salud.

Sistema Nacional de Vigilancia en Salud Pública (SIVIGILA)

La EPS cumplió con el registro en el Sistema Nacional de Vigilancia en Salud Pública (SIVIGILA) de acuerdo con los lineamientos del Instituto Nacional de Salud, relacionadas con la vigilancia de Infección Respiratoria Aguda, Infección Respiratoria Aguda Grave (IRAG) y Eventos Inusuales de Enfermedad Respiratoria, y que apliquen los protocolos de vigilancia en salud pública para estos eventos.

RED DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y URGENCIAS

1.141 prestadores

1.848 sedes

Contratos

1.246 contratos

Red de PRASS

11 prestadores

Red de COVID-19

652 Puntos de **vacunación**

62 Procesamiento laboratorio pruebas

Embalaje cadáver domicilio **67**

Toma de muestra **154**

Red de PAC

234 prestadores

Portabilidad

905 prestadores

LOS PRESUPUESTOS MÁXIMOS NO PBS

El 2021 es el segundo año en el cual se realiza la financiación de las tecnologías NO PBS a través de los presupuestos máximos, sin embargo, algunas tecnologías continúan en la figura de recobros.

Nuevamente el Gobierno Nacional realiza la expedición de normatividad con el fin de redefinir la metodología de cálculo de los valores a asignar a cada entidad responsable de pago y la respectiva asignación para este año, es por esto por lo que fueron expedidas en el mes de mayo de 2021 las resoluciones 586, 593 y 594.

No obstante, lo anterior y pese a que se redefinió la metodología de cálculo, los valores que fueron asignados a la EPS siguen siendo insuficientes para cubrir los servicios que están financiados a través de los presupuestos máximos, es así como en este periodo de este informe de gestión fueron consignados a la EPS $412.453 millones.

Las cifras de presupuestos máximos son las que se observan a continuación:

*cifras en millones de pesos

	Ingreso recibido		
Mes*	**Contributivo***	**Subsidiado***	**Total***
Enero	$ 32.650	$ 2.493	$ 35.143
Febrero	$ 32.718	$ 2.498	$ 35.216
Marzo	$ 32.764	$ 2.502	$ 35.265
Abril	$ 32.795	$ 2.504	$ 35.299
Mayo	$ 31.132	$ 2.377	$ 33.509
Junio	$ 31.132	$ 2.377	$ 33.509
Julio	$ 31.132	$ 2.377	$ 33.509
Agosto	$ 31.132	$ 2.377	$ 33.509
Septiembre	$ 31.935	$ 2.438	$ 34.374
Octubre	$ 31.935	$ 2.438	$ 34.374
Noviembre	$ 31.935	$ 2.438	$ 34.374
Diciembre	$ 31.935	$ 2.438	$ 34.374
Total	$ 383.194	$ 29.259	$ 412.453
Ajustes	$ 36.550	$ 2.791	$ 39.341
Total ingreso recibido	**$ 419.744**	**$ 32.050**	**$ 451.794**

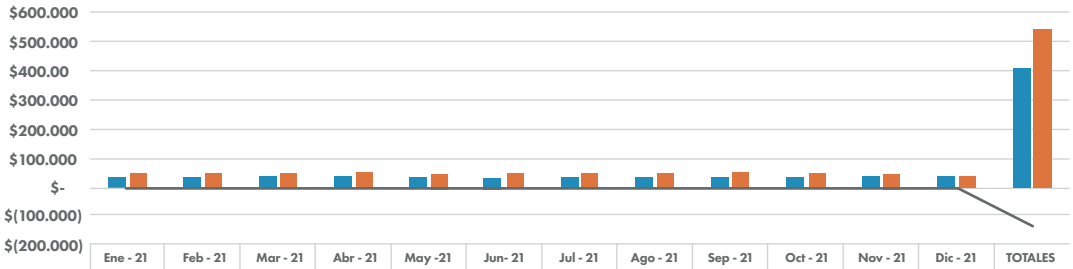
Fuente: Tablero control presupuestos máximos

Los servicios NO PBS entregados (Plataforma MIPRES) y requeridos por los protegidos sumaron en el año **$546.324** millones. y comparados con el ingreso recibido se observa un déficit de alrededor de **$133.871** millones.

De igual manera el Gobierno Nacional expidió al final del año la Resolución 2314, mediante la cual se hizo un ajuste parcial al monto inicial y en el cual asigna a Salud Total EPS-S un valor de **$39.341** millones, con lo que se obtendría un total de ingresos de **$451.794** millones, valor que sigue siendo insuficiente.

Es importante mencionar que la EPS interpuso recurso de reposición con el fin de que sea reconocido un valor más acorde con el déficit que se dio durante esta vigencia.

EJECUCIÓN PRESUPUESTOS MÁXIMOS NO PBS 2021



	Ene - 21	Feb - 21	Mar - 21	Abr - 21	May -21	Jun- 21	Jul - 21	Ago - 21	Sep - 21	Oct - 21	Nov - 21	Dic - 21	TOTALES
INGRESO	$35.143	$35.216	$35.265	$35.299	$33.509	$33.509	$33.509	$33.509	$34.374	$34.374	$34.374	$34.374	$412.453
COSTO ENTREGADO	$41.844	$42.227	$49.604	$44.154	$43.194	$46.846	$48.227	$49.671	$51.826	$49.964	$45.027	$33.739	$546.324
ING - COST	$(6.701)	$(7.011)	$(14.339)	$(8.855)	$(9.685)	$(13.337)	$(14.718)	$(16.162)	$(17.453)	$(15.590)	$(10.653)	$634	$(133.871)

INGRESO COSTO ENTREGADO ING - COST

PROCESO FACTURACIÓN COBRO/RECOBROS PRUEBAS COVID-19

En este periodo se ha realizado la recepción, validación y radicación ante la ADRES de la facturación correspondiente a los servicios de toma y procesamiento de las pruebas COVID-19, de acuerdo con lo definido en la Resolución 1463 de 2020 se definió que estos valores son asumidos por el Fondo de Mitigación de Emergencias – FOME.

De acuerdo con lo anterior los prestadores han presentado facturación por un valor de **$242.321** millones y se han presentado a la ADRES **$218.855** millones, de los cuales a las IPS la ADRES ha hecho giro directo por valor de **$170.482** millones y a las EPS **$24.178** millones los cuales habían sido pagados a los prestadores, durante el proceso de radicación ante las ADRES la calidad de la información fue corregida en mesas de trabajo con los diferentes prestadores.

*cifras en millones de pesos

CONCEPTO	VALOR*
Facturación IPS	
Facturación prestadores pruebas covid-19 (Mar - ago 25 de 2020)	$ 32.181
Facturación prestadores pruebas covid-19 (Ago 26 2020 a Nov de 2021)	$ 210.140
Total facturación prestadores	$ 242.321
Presentado a ADRES	
Facturación prestadores pruebas covid-19 (Mar - ago 25 de 2020)	$ 32.181
Facturación prestadores pruebas covid-19 (Ago 26 2020 a Nov de 2021)	$ 186.673
Total Presentado a la ADRES	$ 218.855
% sobre facturación	90%
Pagos ADRES	
Pagado a IPSs	$ 170.482
Pagado a EPS	$ 24.178
TOTAL PAGOS	$ 194.660
% Sobre facturación	80%

Fuente: Tablero control procesamiento pruebas Covid-19

CARTERA IPS

Durante el año 2021 dando cumplimiento a los lineamientos de la Circular 011 para adelantar el proceso de conciliación y depuración de saldos de cartera con las IPS, se realizaron las gestiones pertinentes que permitieron conciliar glosa a corte del 30 de junio de 2021 con 1.013 IPS tanto públicas como privadas, por valor de **$113.123 millones**, lo que significó un avance del **81%** en gestión de IPS y del **70%** en lo referente al monto.

Esta gestión nos permitió obtener **301 PAZ Y SALVOS** que respaldan el saneamiento de cartera.

ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD

En Salud Total EPS-S desarrollamos programas centrados en el concepto de Atención Primaria en Salud -APS-, que fortalece nuestra gestión del riesgo en salud con el objetivo de mantener a la población sana y recuperar la salud de nuestros protegidos y sus familias.

CONSULTAS DE MEDICINA GENERAL

5'801.079

CONSULTAS POR TELE ORIENTACIÓN (TOT)

1´597.251

CONSULTAS DE ESPECIALISTAS

1´287.353

CONSULTAS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

1'188.601

PROMEDIO DE CONSULTAS/MES DE TOT:	CONSULTAS DE TOT PARA RIESGO CARDIOVASCULAR:	CONSULTAS DE TOT PARA EL PROGRAMA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO:	CONSULTAS DE TOT PARA GESTANTES:
133.104	**176.118**	**76.817**	**7.023**

URGENCIAS DE BAJA COMPLEJIDAD

De enero a diciembre del año 2021 se realizaron **1´161.151** triages.

Triage en Unidad de Urgencias de Baja Complejidad	
Tipo de TRIAGE	%
Triage 1	0.1%
Triage 2	16.5%
Triage 3	37.2%
Triage 4	27.8%
Triage 5	18.2%

El total de consultas médicas realizadas:
949.641

El tiempo promedio de espera para la atención de protegidos clasificados en triage 2 fue de **17,5 minutos**, siendo la meta un tiempo menor a 30 minutos.

Porcentaje de absorción: 60%

SALUD EMPRESARIAL

ATENCIONES MÉDICAS	EMPRESAS INTERVENIDAS	PROTEGIDOS ATENDIDOS	ACTIVIDADES EDUCATIVAS
4.286	**1.174**	**55.768**	**2.215**

ODONTOLOGÍA

ATENCIONES

1´415.749

URGENCIAS DE ODONTOLOGÍA:	TELE ORIENTACIÓN DE ODONTOLOGÍA:
200.996	**659.255**

Atención de urgencias odontológicas

Durante el año 2021 realizamos 200.996 atenciones de urgencias odontológicas en el país continuando como prioridad, sin embargo, se realizó apertura gradual de las consultas programadas con aval de los entes territoriales correspondientes por lo cual se evidenció una tendencia a la disminución en el total de urgencias atendidas de enero a diciembre.

Tele orientación (TOT) odontológica

Debido a la reapertura de servicios presenciales se observa en tele orientación odontológica una tendencia a la disminución de enero a diciembre, realizando en el año 2021 un total de 659.255 TOT

Indicador de tratamientos terminados de odontología

El indicador de proporción tratamientos terminados en odontología fue del 29% en 2021.

Aplicación de Flúor en Barniz

Se realizaron 217.134 aplicaciones de flúor en barniz durante el año 2021, equivalente al 22% de la cobertura.

Programa Cáncer Oral

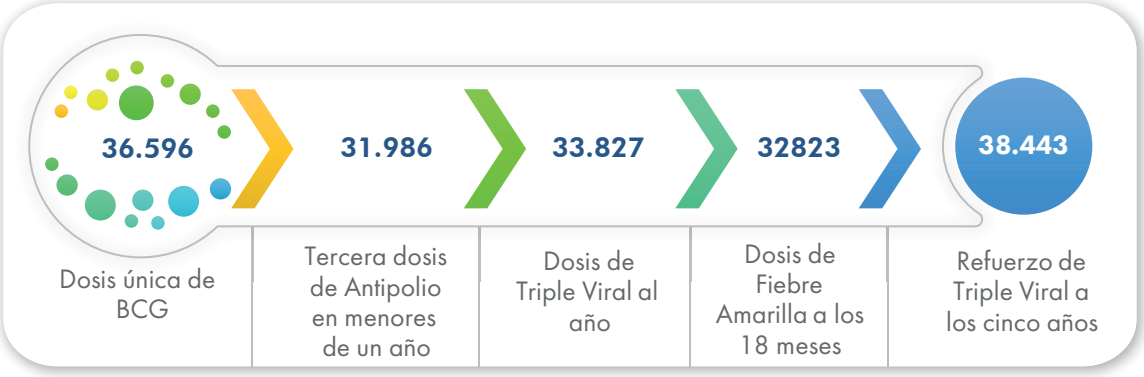
El programa de Detección Temprana de Cáncer Oral durante el año 2021 realizó reporte de 397 lesiones con seguimiento, de las cuales 140 fueron objeto de biopsia, y de ellas se reportaron 30 casos positivos los cuales se encuentran identificados en el programa para seguimiento.

PROGRAMA AMPLIADO DE INMUNIZACIONES – PAI

El Programa Ampliado de Inmunizaciones – PAI es prioridad nacional para Salud Total EPS-S, nuestro objetivo es lograr mejores coberturas en la población afiliada, articulados con la estrategia de puertas abiertas establecida en el país por el MSPS.

A continuación, se presenta la cantidad de dosis aplicadas, durante enero a octubre de 2021, de los biológicos trazadores:

DOSIS APLICADAS EN MENORES DE 6 AÑOS



Fuente: Consolidado Informe Metas PAI. Corte diciembre 2021. Coordinación Nacional de Promoción y Prevención. Gerencia Nacional de Riesgos en Salud.

En el 2021 trabajamos articuladamente con los prestadores primarios para aumentar la captura de información de dosis aplicadas y el seguimiento a los protegidos objeto de vacunación, sin embargo, es importante resaltar que debido a la declaración de emergencia sanitaria por el COVID-19 el acceso a los servicios ambulatorios se vio afectado.

Para el 2022, se continuará fortaleciendo las estrategias para lograr el cumplimiento de coberturas útiles de vacunación en este grupo poblacional.

Resultado Indicadores Trazadores PAI

Salud Total EPS-S teniendo en cuenta el posible subregistro, el corte y el impacto del COVID-19, en 2021 las metas de **cobertura de vacunación tuvieron afectaciones en su cumplimiento.**

Respecto a dosis única de BCG en recién nacidos: durante el año 2021 se alcanzó en una cobertura de BCG del **99.1%**, superando la meta nacional de **95%**.

Se desplegaron diferentes campañas publicitarias por medio de correos electrónicos, mensajes de texto, banner en la página web, mensaje push por la APP, Facebook Live, entre otros; esto con el fin de incentivar la asistencia al servicio de vacunación.

Redes sociales Importancia de la vacunación

Total personas alcanzadas año 2021: **193.347**

Campaña Vacunación Sarampión y Rubéola

HTML: **1'295.644**
SMS: **328.289**
Total año 2021: **1´623.933**

Mensaje Push App Salud Total Jornada de vacunación.

Total año 2021: **7**

Campaña Jornada de Vacunación plan de intensificación

HTML: **5´610.809**
SMS: **335.149**
Total año 2021: **5´945.95 8**

Campaña Jornada de Vacunación:

HTML: **3'614.608**
SMS: **1'190.128**
Total año 2021: **1´623.933**

CAMPAÑA DE VACUNACIÓN DE SEGUIMIENTO (CVS) CONTRA EL SARAMPIÓN Y RUBÉOLA

El Ministerio de Salud y Protección Social para el 2021 generó la Campaña de Vacunación de Seguimiento (CVS) contra el Sarampión y Rubéola, con el objetivo de aplicar una dosis adicional a todos los menores nacidos entre el 01 de enero de 2010 al 31 de diciembre de 2019, independiente de su antecedente vacunal en las 37 entidades territoriales del país.

Esta campaña inició en abril de 2021 y culminará en marzo del año 2022.

En nuestra EPS contamos con menores vacunados distribuidos así:

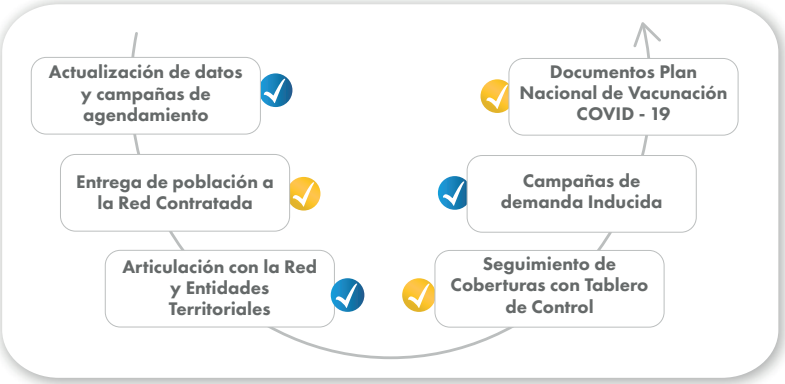
Barranquilla 17.422	**Bogotá** 64.551	**Bucaramanga** 13.016	**Cali** 6.306	**Cartagena** 13.519
Girardot 4.194	**Ibagué** 15.005	**Manizales** 10.510	**Medellín** 23.357	**Montería** 14.350
Pereira 10.382	**Santa Marta** 15.299	**Sincelejo** 7.143	**Valledupar** 19.414	**Villavicencio** 5.936

Fuente: Informe de Seguimiento Sarampión Rubéola. Año 2021. Coordinación Nacional de Promoción y Prevención. Gerencia Nacional de Riesgos en Salud.

La EPS apoyó cada una de las jornadas de vacunación establecidas por MSPS y para el desarrollo de la campaña de vacunación contra Sarampión y Rubéola realizó la contratación adicional de talento humano, en cada una de las sucursales, como ayuda a los equipos extramurales de las diferentes secretarías de salud y como apoyo intramural en algunas IPS vacunadoras, para lograr vacunar el mayor número de afiliados.

PLAN NACIONAL DE VACUNACIÓN CONTRA EL COVID-19

La aseguradora en febrero de 2021 adoptó los lineamientos técnicos del Plan Nacional de Vacunación contra el COVID-19 establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social y desde ese momento ha generado diferentes estrategias y tácticas para el aumento de coberturas de vacunación contra el nuevo coronavirus:



A continuación, se relaciona el comportamiento y gestión de nuestra EPS en las ciudades donde tiene usuarios respecto al total de dosis aplicadas (primeras y segundas dosis más monodosis) contra COVID-19:

SUCURSAL	VACUNADOS COVID PRIMERAS DOSIS Y MONODOSIS	VACUNADOS COVID SEGUNDAS DOSIS	TOTAL DOSIS APLICADAS
Barranquilla	206.189	104.957	311.146
Bogotá D.C.	493.443	273.922	767.365
Bucaramanga	110.024	57.709	167.733
Cali	92.862	65.586	158.448
Cartagena	117.986	70.811	188.797
Girardot	23.927	13.581	37.508
Ibagué	114.446	72.428	186.874
Manizales	93.569	68.311	161.880
Medellín	252.041	186.581	438.622
Montería	67.419	42.363	109.782
Pereira	119.448	82.320	201.768
Santa Marta	81.268	42.192	123.460
Sincelejo	58.724	39.158	97.882
Valledupar	80.560	50.595	131.155
Villavicencio	58.985	40.580	99.565
Total	**1'970.891**	**1'211.094**	**3'181.985**

Fuente Tablero de Vacunación COVID-19. Año 2021. Coordinación Nacional de Promoción y Prevención. Gerencia Nacional de Riesgos en Salud.

En 2021 sumando primeras, segundas, monodosis y gestantes fueron **3'380.832** dosis aplicadas distribuidas de la siguiente manera:

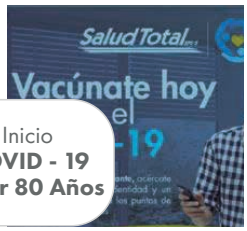
Fuente: Tablero de Vacunación COVID-19. Año 2021. Coordinación Nacional de Promoción y Prevención. Gerencia Nacional de Riesgos en Salud.

Para la vacunación contra el COVID-19, se desplegaron diferentes campañas publicitarias con el fin de incentivar a nuestra afiliada a acceder a las dosis manteniendo las medidas de bioseguridad.

Piezas de información

Campaña de **Actualización de Datos Afiliados**

Campaña **Vacunación COVID - 19 en Gestantes**



Campaña de Inicio **Vacunación COVID - 19 Población Mayor 80 Años**

Facebook Live Vacunación COVID - 19

Carné de Vacunación COVID - 19

Puntos de Vacunación COVID - 19

Fuente: Informe de Publicidad. Salud Total EPS-S. Año 2021

ESTRATEGIAS DE INFORMACIÓN, EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN (IEC)

Se generaron piezas de información y educación a través de la red social de Facebook, logrando alcanzar aproximadamente a **1.7 millones de personas**. Las piezas de comunicación se enfocaron en los siguientes temas:

475.739 COVID -19
444.706 Días Mundiales en Salud
193.347 Vacunación

184.500 Salud Sexual y Reproductiva
139.300 Salud Mental
90.896 Eventos de Interés en Salud Pública

88.773 Prevención del Cáncer
67.114 Promoción y Mantenimiento de la Salud
50.595 Riesgo Cardiovascular

7.322 Cáncer
3.946 Picos Respiratorios
3.893 Deberes y Derechos de los Protegidos
3.255 Cuidados en Salud en Vacaciones

Fuente: Informe de Publicidad. Salud Total EPS-S. Año 2021

También, se enviaron **23.7 MILLONES DE CORREOS ELECTRÓNICOS** a los protegidos sobre los siguientes temas:

10’521.061

Vacunación

4’086.294

Prevención Cáncer

3’400.398

COVID - 19

2’252.633

Salud Mental

1’849.848

Promoción y Mantenimiento de la Salud

1’597.744

Eventos de interés en salud pública

60.092

Pico respiratorio

Fuente: Informe de Publicidad. Salud Total EPS-S. Año 2021

Adicionalmente, se enviaron **3.4 millones** de mensajes de texto a los protegidos, estos fueron algunos temas de interés divulgados:

Fuente: Informe de Publicidad. Salud Total EPS-S. Año 2021

En Salud Total EPS-S realizamos seguimiento a la gestión de las estrategias de información, educación y comunicación – IEC, a través de los siguientes indicadores.

Porcentaje de temas de salud con divulgación de estrategias IEC: De acuerdo con la priorización de los temas definidos por la EPS para divulgación a través de estrategias de información, educación y comunicación en el 2021, se cumplió al 100%, aumentando dos puntos porcentuales en comparación con el cumplimiento alcanzado en el 2020.

Porcentaje de correos electrónicos efectivamente enviados: Para el 2021, se logró 97.7% de correos electrónicos (27'731.609) efectivamente enviados para los temas definidos por la EPS para divulgación a través de este medio, y el número de correos efectivamente enviados aumentó en 209% con relación al 2020.

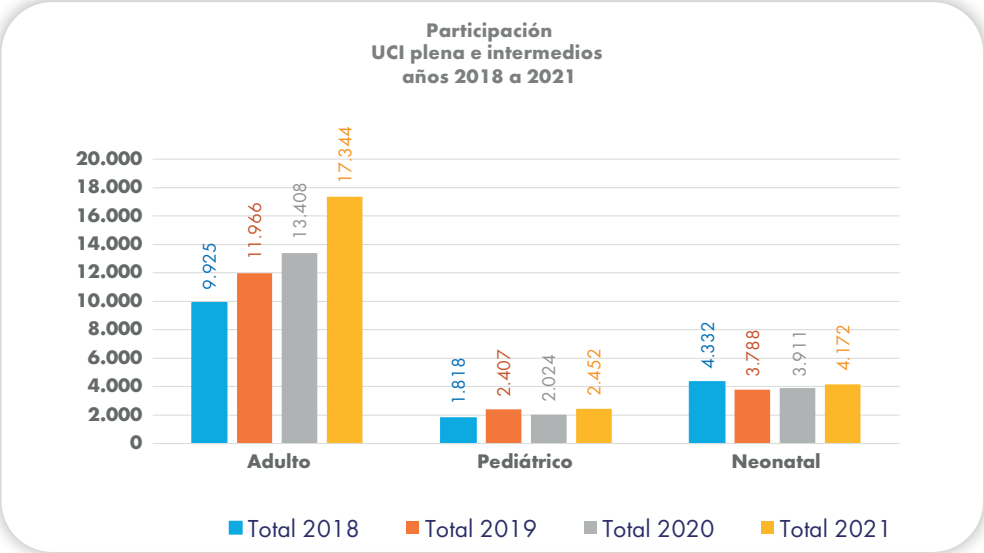
Porcentaje de mensajes de texto efectivamente enviados: De acuerdo con la priorización de los temas definidos por la EPS para divulgación a través de mensajes de texto para el 2021, se cumplió con el 96.2%, incrementando 1.7 puntos porcentuales en comparación con el cumplimiento alcanzado en el 2020. En este año fueron enviados 3'398.840 mensajes de texto a los protegidos.

AUDITORÍA MÉDICA CONCURRENTE - HOSPITALIZACIONES

En el año 2021 se presentaron **175.932 hospitalizaciones**; en promedio mensual el 86.4 % de las hospitalizaciones en piso se brindaron en IPS donde hace presencia la auditoría concurrente y el 79.7 % para el caso de cuidado crítico, cifras que disminuyeron debido a la dispersión en la atención ocasionado por COVID-19.

Del total de hospitalizaciones **93.131 fueron hospitalizaciones médicas el 10.2 %** por **COVID-19 y 27.803 hospitalizaciones quirúrgicas**; adicional a los anteriores casos se presentaron 23.968 hospitalizaciones en unidades de cuidado crítico de las cuales el 23 % fueron por COVID-19; 15.133 partos y 15.897 cesáreas.

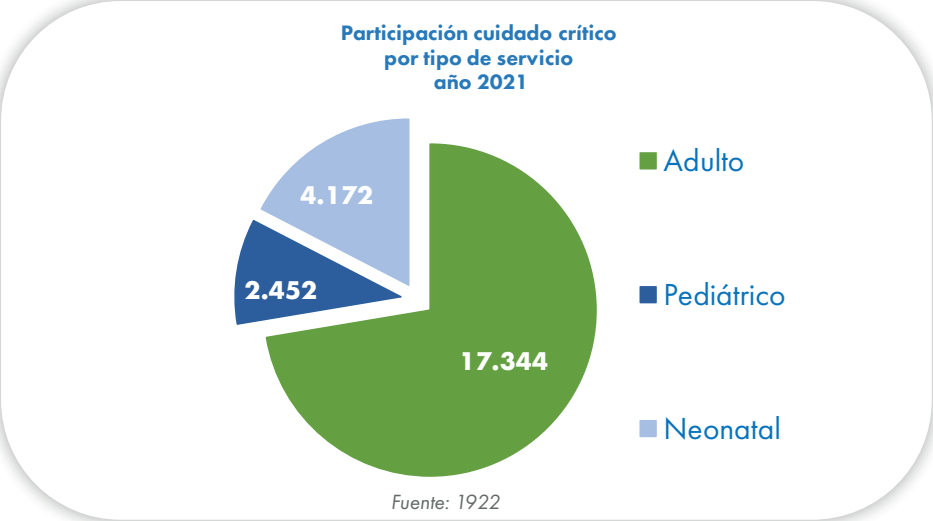
En el año 2021 se prestaron 23.968 hospitalizaciones en cuidado crítico que al comparar con las 19.343 del año 2020 significa 23.9 % más eventos; el mayor incremento se presentó en cuidado crítico adulto 29 %, seguido de pediátrico 21 y en neonatal 7 %.



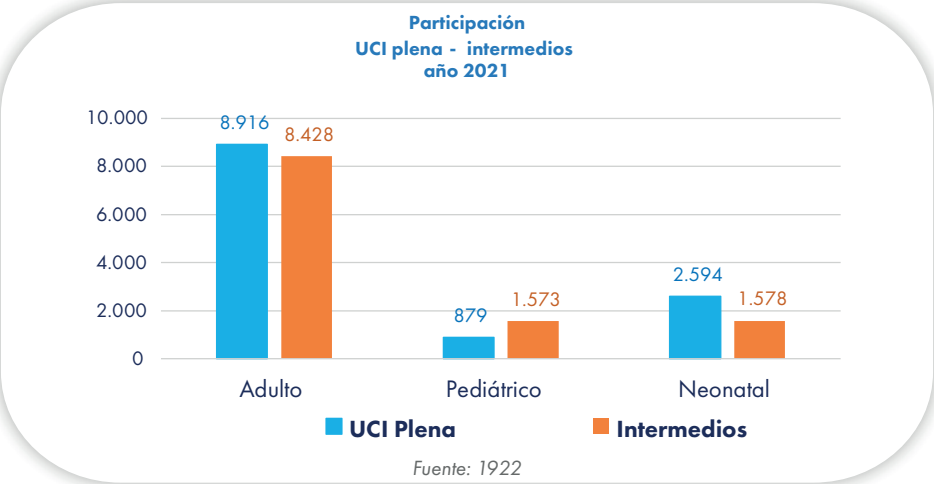
Fuente: 1922

En la participación por servicio entre UCI plena y cuidados intermedios encontramos que la mayor participación de los pacientes de cuidado crítico fue dada por adultos 72.4 % bajando 1.6 puntos con relación al año 2020 cuando la participación de este grupo servicio fue 74 %, seguido por neonatos 17.4 % y la menor participación la tiene cuidado critico pediátrico 10.2 %.

Servicio	UCI Plena	Intermedios	Total 2021	%	% Plena	% Intermedia
Adulto	8,916	8,428	17,344	72%	51%	49%
Pediátrico	879	1,573	2,452	10%	36%	64%
Neonatal	2,594	1,578	4,172	17%	62%	38%
Total	12,389	11,579	23,968	Total	52%	48%

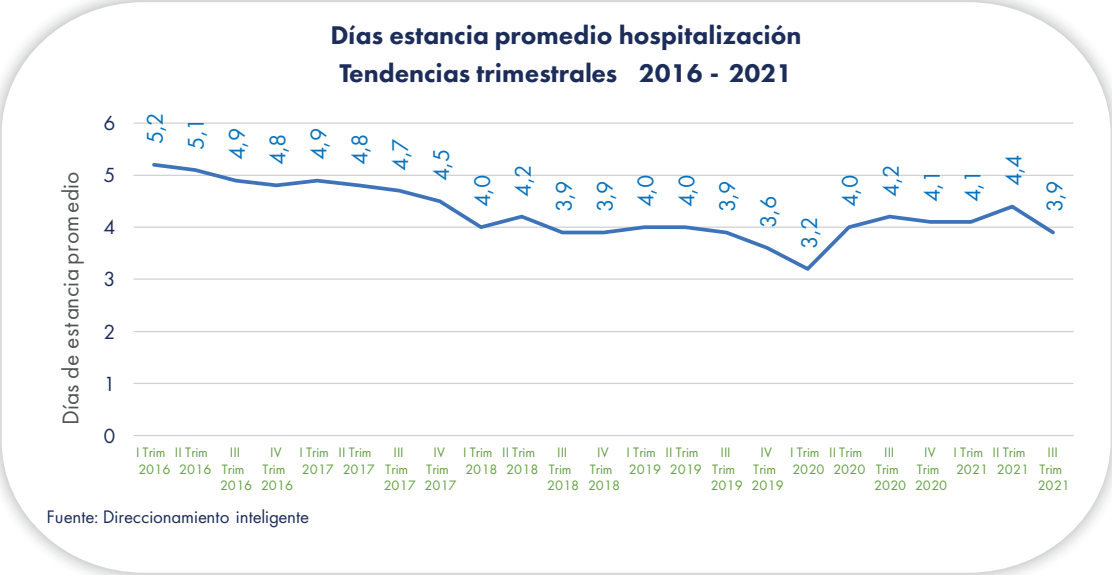


En la comparación por servicio de UCI plena con intermedios por servicio, el cambio más importante es que las UCI plenas de adulto superaron al intermedio, situación diferente de los años anteriores, cuando era mayor la cifra de intermedios en comparación con las UCI plenas, de los 8.916 ingresos a UCI plena 3.670 fueron por COVID-19 que representó el 41 %; en intermedios de los 8.428, 1.645 la causa del ingreso fue COVID-19 lo que representó el 18 %

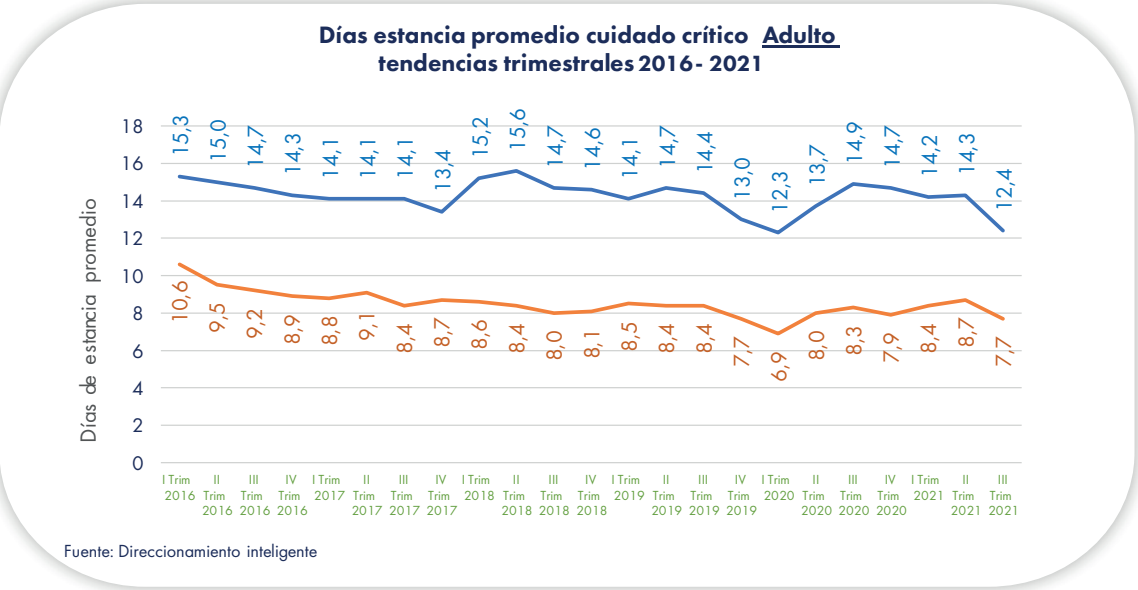


TENDENCIA DE DÍAS DE ESTANCIA

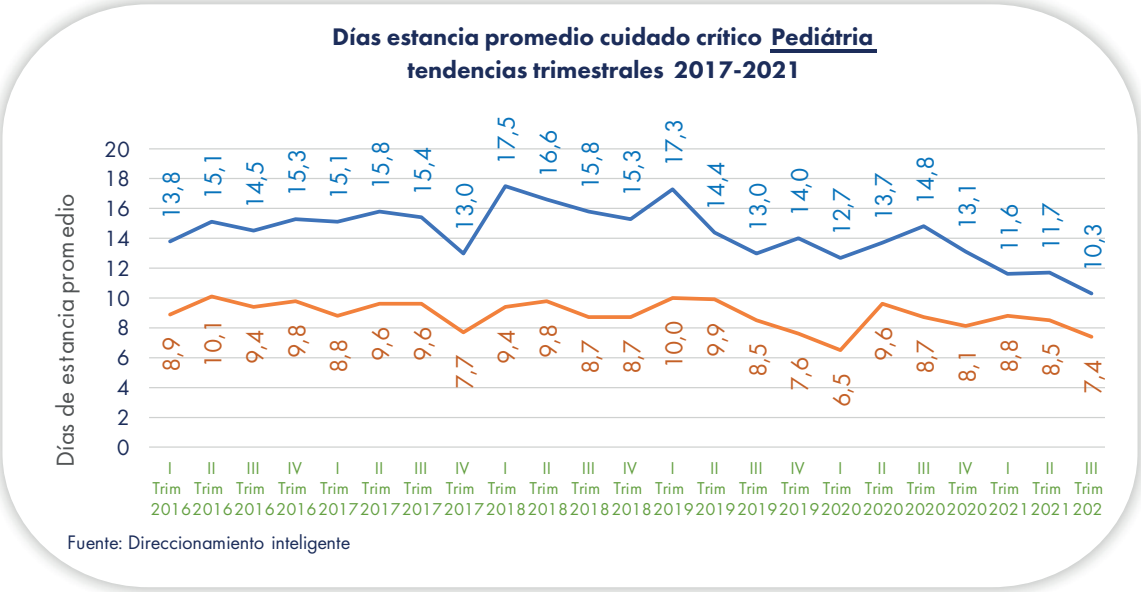
Los días de estancia promedio de hospitalización general que venían tenido comportamiento constante a la baja, fruto del trabajo de múltiples estrategias inter áreas, cambió desde el segundo trimestre del 2020 como efecto del impacto de pacientes COVID-19 confirmados en quienes la estancia es mayor.



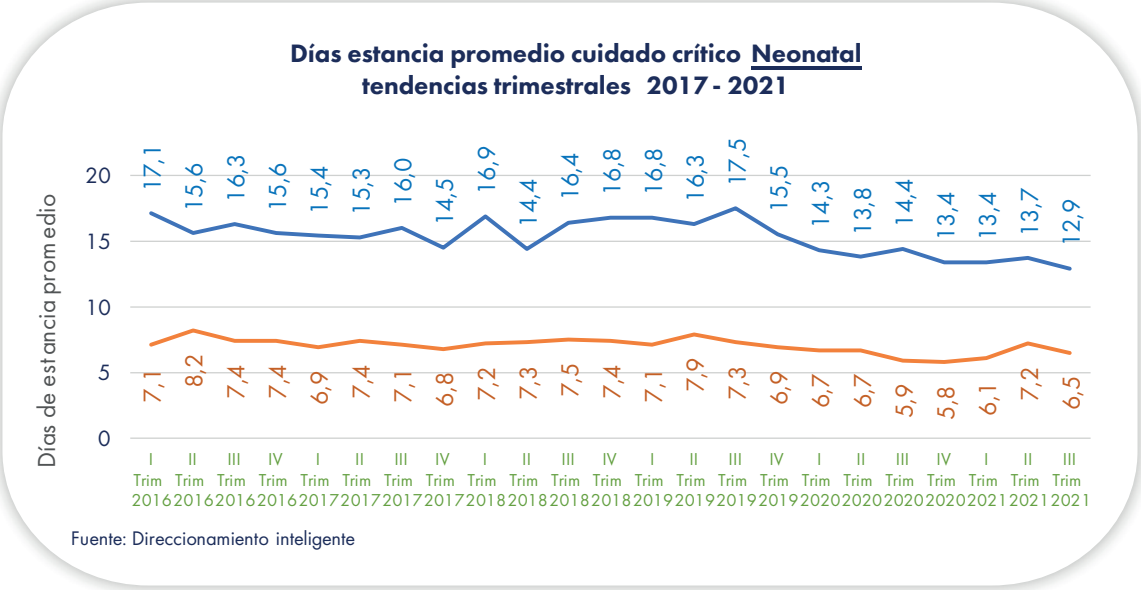
El comportamiento del indicador de días de estancia de cuidado crítico adulto mostró en el segundo y tercer trimestre del 2020 un cambio de la tendencia hacia el aumento hasta ubicarse en 14.9 días; valor influenciado por pacientes COVID-19, cifra que durante el 2021 ha presentado leve tendencia a la baja.



La gráfica del comportamiento del indicador de días de estancia de cuidado crítico pediatría muestra disminución en UCI plena con relación a los tres años anteriores, cuidados intermedios que venía con tendencia a la baja, en el segundo trimestre del 2020 tuvo incremento el cual se ha ido mejorando.



En cuidado crítico neonatología se lograron leves diminuciones en el número de días de estancia promedio en UCI plena, pero no así en intermedios.



HOSPITALIZACIONES SUSCEPTIBLES DE MANEJO EN APS

Proporción de hospitalizaciones de parto Pretérmino (APP)
Para el año 2021, la meta establecida para este indicador fue de 5,5%. El indicador logrado fue de 5,3%, cumpliendo con la meta establecida manteniéndola por debajo.

Proporción de hospitalizaciones por neumonía en menores de 5 años
La meta propuesta para el año 2021 se estableció en 5.8%. El resultado obtenido de enero a diciembre fue de 2,5%, cumpliendo con la meta establecida manteniéndola por debajo.

Proporción Hospitalizaciones por Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC) La meta establecida para el año 2021 se fijó en 1,1%. El resultado obtenido en el año 2021 fue de 0,5%, dando cumplimiento.

PRINCIPALES DIAGNÓSTICOS POR SERVICIO

Hospitalización piso
- Coronavirus
- Infección de vías urinarias
- Infecciones locales piel y tejido subcutáneo

UCI Neonatal
- Dificultad respiratoria del recién nacido
- Trastornos relacionados con la duración corta de la gestación y con bajo peso al nacer
- Ictericia neonatal

UCI pediátrica
- Neumonía bacteriana
- Asma
- Bronquiolitis aguda

UCI Adulto
- Coronavirus
- Septicemias
- Insuficiencia respiratoria aguda

ATENCIÓN EN CÁNCER

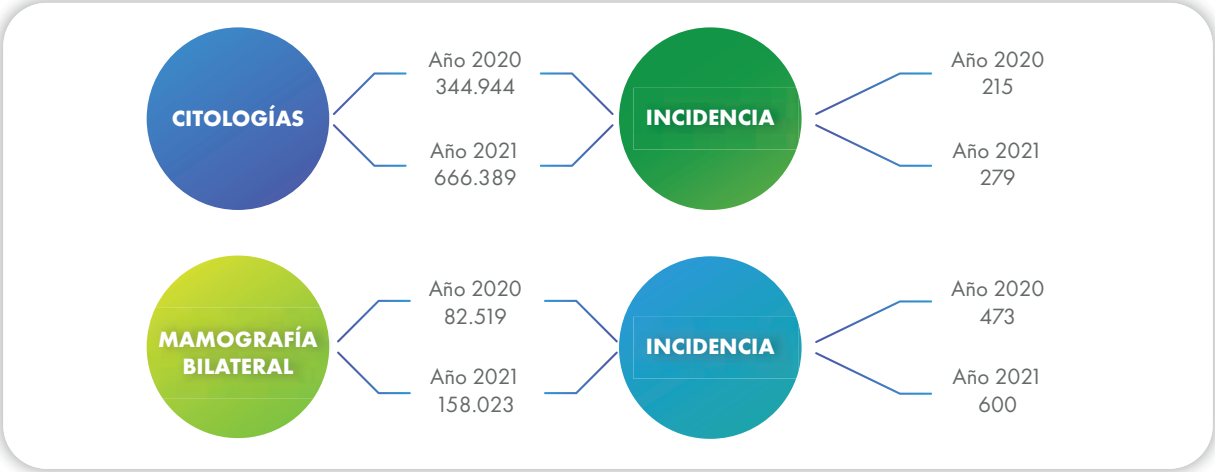
En la EPS en 2021 fortalecimos la medición y el seguimiento a los resultados de los indicadores de oportunidad para confirmación de diagnóstico y oportunidad de tratamiento, esto acompañado del diseño e implementación de las rutas de atención para los cánceres sólidos priorizados por la Cuenta de Alto Costo.

Las rutas fueron socializadas al equipo de sucursales, IPS oncológicas, laboratorios de patología, entre otros, con el fin de generar canales abiertos de comunicación e integración de la atención de los protegidos con diagnóstico de cáncer. La **oportunidad de inicio** de tratamiento (tiempo entre la atención por el médico tratante hasta el primer tratamiento) de **cáncer de mama presentó cumplimiento de la meta establecida de 30 días**, definida por Cuenta de Alto Costo, para el 2021.

En relación con el indicador de **oportunidad de inicio de tratamiento** (tiempo entre la atención por el médico tratante hasta el primer tratamiento) **de cáncer de cérvix, presentó un resultado para el 2021 de 23.5 días, cumpliendo con la meta** y el objetivo de inicio oportuno del tratamiento y del seguimiento a las protegidas con este diagnóstico.

DETECCIÓN TEMPRANA DE CÁNCER

Logramos en 2021 identificar casos nuevos de cáncer de cuello uterino y mama, por medio de los tamizajes de detección temprana, resultado apalancado por las diferentes estrategias implementadas por la EPS para incrementar los tamizajes.



Fuente: Cubo Autorizaciones, Grupo Servicio Salud Pública. Año 2021. Coordinación Nacional de Promoción y Prevención. Gerencia Nacional de Riesgos en Salud

ACTIVIDADES DE PROTECCIÓN ESPECÍFICA Y DETECCIÓN TEMPRANA (REPORTES RESOLUCIÓN 4505 DE 2012)

En el 2021, el Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS) realizó auditoría a las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud (EAPB) con relación al proceso del reporte de las actividades de protección específica y detección temprana, el resultado de Salud Total EPS-S fue de 93% de datos conformes.

2. OBJETIVO ESTRATÉGICO

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

Estrategia: 2.1 **SIEMPRE ÁGILES**

Simplificar los procesos basados en metodologías de mejora continua y transformación digital, que permitan brindar respuestas oportunas a las partes interesadas y adaptarnos rápidamente a los cambios del entorno.

CUENTA CON 3 POA:

SEGUIMIENTO A LA PRESTACIÓN EFECTIVA DE SERVICIOS	ISO 27001	TECNOLOGÍA

SEGUIMIENTO A LA PRESTACIÓN EFECTIVA
ACCESO A LOS SERVICIOS

En la gestión del año 2021, en la estrategia "Siempre ágiles", estamos comprometidos con los protegidos para que reciban una prestación efectiva de los servicios.

Es así como en los últimos 12 meses autorizamos **67.3 millones de servicios** que corresponden a 19.5 millones de servicios más que en el 2020, varias moléculas y procedimientos se ubicaron en primera instancia, esto impactó en la disminución del portaje de servicios autorizados en segunda instancia que pasó de 4% al 1,63% del total de servicios autorizados.

67.3 MILLONES
de servicios autorizados
98.37% primer contacto | 1.63% segunda instancia

Para el año 2021 se autorizó 30.9% más de servicios en relación con el año inmediatamente anterior, con un incremento en más de 100.000 servicios hospitalarios.

Se amplió la capacidad telefónica de 30 a 60 canales aumentando la posibilidad de entrada de llamadas de las IPS con la línea hospitalaria.

GESTIÓN REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA

173.386
remisiones

En el 2021 se realizaron 22.386 remisiones más que en el 2020, mostrando crecimiento del 13%.

Durante este año referencia y contra referencia enfrentó retos como el tercer pico de la pandemia, durante el cual se generaron lecciones aprendidas frente al manejo oportuno y efectivo del proceso.

Implementamos la ruta de traslados interdepartamentales y se fortaleció la comunicación con diversos actores de sistema tales como los Centros Reguladores de Urgencias (CRU) logrando la articulación de la referencia y contrareferencia nacional.

PROCEDIMIENTOS DE ALTO COSTO

TRASPLANTES: 144

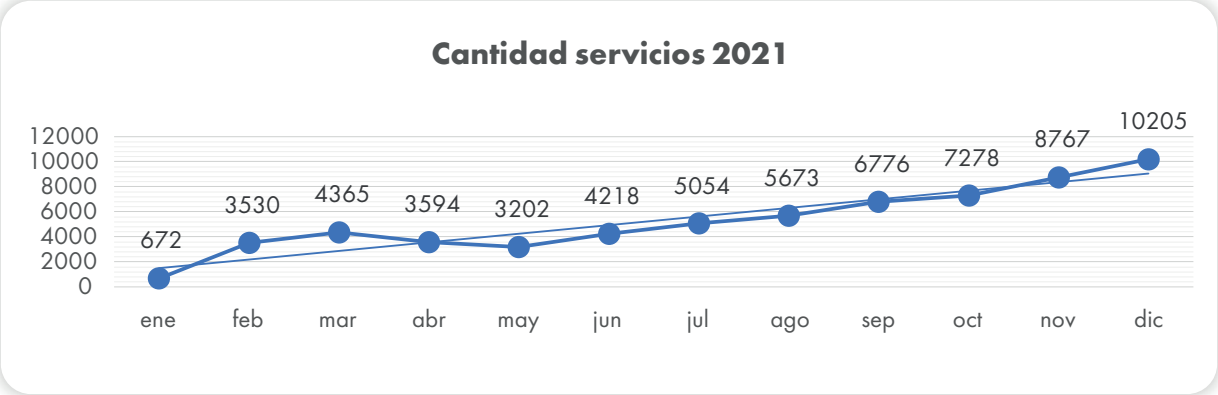
- RENAL **37**
- MEDULA ÓSEA **93**
- HEPÁTICO **14**
- CARDÍACO **5**

- CIRUGÍA CARDIOVASCULARES: **26.769**
- NEUROCIRUGÍAS: **9.112**
- REEMPLAZOS ARTICULARES: **2.020**
- CIRUGÍA CONGÉNITA: **7**

En el 2021 incrementamos la realización de procedimientos de alto costo en comparación con el 2020 de la siguiente manera: **aumento en 39% los trasplantes realizados, en 42% las cirugías cardiovasculares y en 22% las neurocirugías.**

TRANSPORTE A PROTEGIDOS - URBANO

Durante el 2021 en el modelo de transporte urbano a protegidos realizamos **63.334 movilizaciones** en más de 9 ciudades a **2.347 protegidos** que requirieron traslados por su condición clínica.



Fuente: informe transportes urbano a protegidos

INTERCIUDADES

Movilizamos a **11.466 protegidos** para el cumplimiento de citas médicas especializadas y procedimientos programados, por medio de traslados terrestres y/o aéreos, brindando siempre un servicio integral al protegido con una asistencia completa, humanizada, oportuna y segura, garantizando su bienestar y estado emocional.

Ciudad	Terrestre	Aéreo	Total
Barranquilla	95	215	310
Bogotá D.C.	18	21	39
Bucaramanga	271	77	348
Cali	18	82	100
Cartagena	251	232	483
Girardot	973	1	974
Ibagué	1.520	19	1.539
Manizales	738	113	851
Medellín	34	34	68
Montería	169	397	566
Pereira	348	146	494
Santa Marta	1224	123	1.347
Sincelejo	502	207	709
Valledupar	1.431	143	1.574
Villavicencio	2.062	2	2.064
Total	9.654	1.812	11.466

Fuente: Consolidado transporte de pacientes

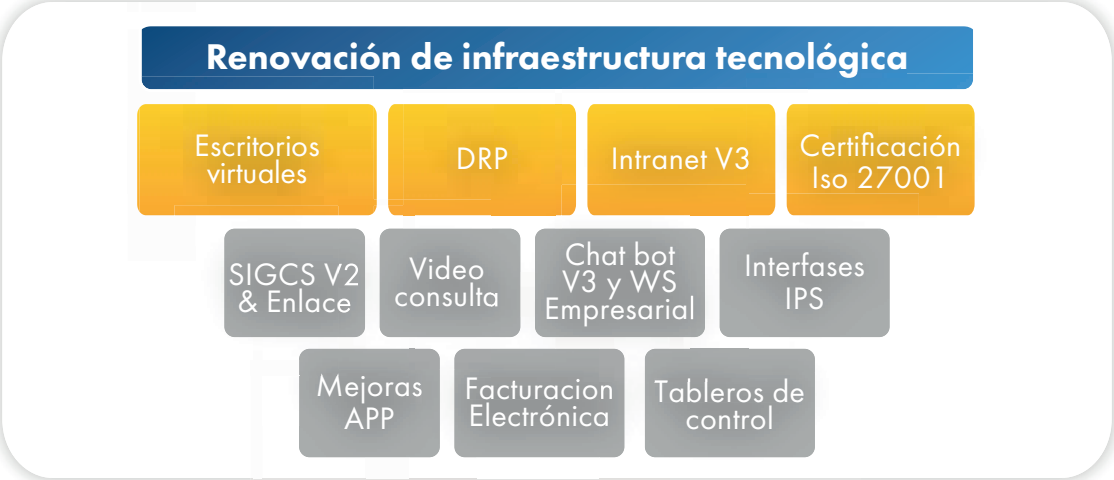
TECNOLOGÍA

Estamos orgullosos de la gestión TIC ya que en 2021 logramos ser la primera EPS en recibir el certificado ISO 27001:2013, donde el ente certificador identificó la infraestructura tecnológica como una fortaleza organizacional igualmente la gestión de seguridad de la información.

Esto logros se obtuvieron debido al enfoque que se definió en el POA para el año 2021 orientado al aprovechamiento de las tendencias tecnológicas, para mejorar el relacionamiento con los protegidos, la disminución de costos operativos y el incremento del uso de medios virtuales, permitiéndole a la EPS ser reconocida por su enfoque a la transformación digital y de esta forma apalancar la estrategia "Siempre ágiles".

Las siguientes son las tendencias tecnológicas para generar un aprovechamiento en la mejora de los procesos y el relacionamiento con el cliente:

Siguiendo estas tendencias y en conjunto con las estrategias de las diferentes áreas de la organización definimos los siguientes proyectos desde la gestión TIC para el 2021.



El avance del POA de gestión TIC tuvo cumplimiento del 89% para el cierre del periodo, dando cierre a 12 proyectos al 100%, tres proyectos tuvieron avance mayor al 85% y cuatro proyectos culminaron con avance menor al 85%, los cuales tendrán continuidad en el POA del año 2022.

El impacto de los proyectos implementados al 100% o con más del 85% de avance, se describe a continuación:

Renovación de Infraestructura CORE y puesta en marcha del Plan de Recuperación de Desastres (DRP), le permite a la organización garantizar la operación de los procesos misionales y de apoyo, de manera oportuna, segura y continua, de la población actualmente afiliada y, contemplar el crecimiento de las transacciones y automatizaciones nuevas que se desarrollen dentro de las estrategias organizacionales, así como el crecimiento de la población afiliada, para los próximos cinco años.

- Es importante recalcar en este informe que en la medida que la organización renueve sus aplicaciones y cree nuevas, la infraestructura tecnológica debe estar preparada para atender los nuevos requerimientos.

- La completitud de estos dos proyectos permitió que en el proceso de certificación de ISO 27001, el ente certificador identificara la infraestructura tecnológica como una fortaleza organizacional y de los procesos de Gestión TIC, otorgando la certificación y por ese motivo Salud Total EPS-S es la primera EPS de Colombia en lograrlo.

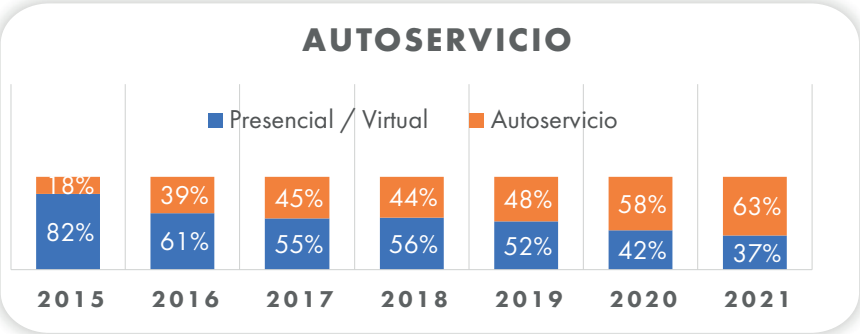
Puesta en marcha de la segunda versión de SIGCS (Aplicativos que permite gestionar los trámites, peticiones, quejas, tutelas, correspondencias). Este aplicativo existente en la organización desde el año 2007, e identificado dentro del proceso de certificación ISO 9001 como fortaleza por la facilidad para el seguimiento de los trámites que se gestionan.

- Sin embargo, esta herramienta también hace parte del mejoramiento continuo, de tal manera que se identificó la necesidad de cambiar su presentación, uso de pantallas y algunas optimizaciones de funcionalidades, que le permitiera a las personas que interactúan con los protegidos, agilizar su interacción, a través de una solución en primer contacto.

- Este proyecto inició en el año 2020, y en el año 2021 finalizaba con el despliegue de capacitación e implementación en todas las sucursales del país. El cumplimiento de este proyecto se debe a la incorporación de metodologías SCRUM en el desarrollo de nuevos aplicativos, que permite a través del trabajo colaborativo, en equipo obtener el mejor resultado en la ejecución de los proyectos, pues intervienen casi todas las áreas de la organización.

Desde el año 2015 Salud Total EPS-S viene trabajando en la optimización de su plataforma de transacciones virtuales, que permite a los usuarios realizar sus trámites, sin necesidad de desplazarse a los puntos de atención de manera presencial, estrategia que se fortaleció en el año 2020 por la necesidad de aislamiento debido a la pandemia del COVID-19, pero que nos permitió identificar las opciones que se podía implementar en estas plataformas.

Es por esto por lo que, en el 2021, y con el avance de los proyectos relacionados con la mejora en la experiencia del usuario, a través de los canales como la APP, el Chat Bot y Web transaccional, al cierre del periodo se logra incremento de 5 puntos con respecto al año anterior.



Es importante destacar cuales son los canales más utilizados en las transacciones virtuales.

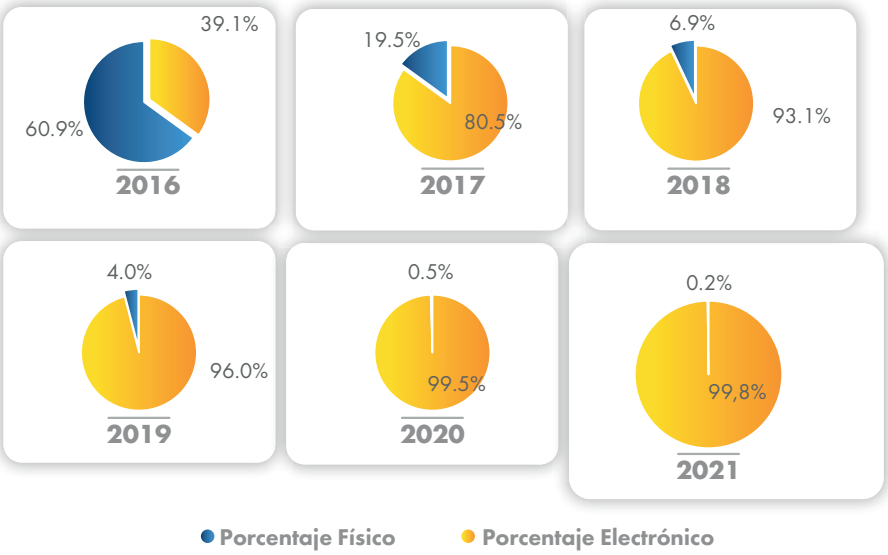
Los medios más utilizados son Página Web Transaccional, APP y Front de Unidades, adicional estos fueron los tres canales que en el año 2021 se mejoraron, para incrementar una buena experiencia de usuarios en el uso de medios virtuales.

PÁGINA WEB TRANSACCIONAL	APP	FRONT
18’439.050	13’069.024	4’438.241

El proceso que permite el avance en la automatización y la virtualidad, pero con otro tipo de usuario, es el aportante, que a través del proceso de afiliación de los protegidos que se realiza por medio de plataformas como la página web, las tabletas donde la fuerza comercial gestiona el acompañamiento del aportante o la plataforma SAT que el MSPS ha dispuesto para que este proceso sea ágil.

AFILIACIÓN ELECTRÓNICA

Frente al cierre del año 2020 se evidenció crecimiento del 0.3% en las afiliaciones realizadas electrónicamente las cuales incluyen el procesamiento por tablet, página web o Sistema de Afiliación Transaccional, cerrando el 2021 con un 99.8%



Otro proyecto de automatización fue el desarrollo del aplicativo de facturación electrónica propia que permite integrar a los diferentes procesos que trasmiten facturas a la Dian y que reciben facturas de proveedores, con el objetivo de tener una mejor gestión.

Este proyecto tuvo avance del 95% al cierre del periodo y estaría completo para el primer mes del año 2022.

Creando alianzas en el sector, en conjunto con Alianza CAOBA, desarrollamos el primer modelo predictivo, orientado a identificar los posibles usuarios con Diabetes Tipo II, a través de los datos registrados en las afiliaciones e historias clínicas.

Este modelo será probado para tener la viabilidad de incorporarlo dentro de la historia clínica que utilizan los aliados en la prestación de servicios como Virrey Solís IPS, Clínica Los Nogales y Centro Policlínico del Olaya (CPO).

LOGRAMOS LA CERTIFICACIÓN ISO 27001:2013

SOMOS LA PRIMERA EPS EN GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

En busca de la excelencia en nuestros procesos, en el 2020 iniciamos el proyecto para certificar el proceso de Gestión de TIC en **ISO 27001:2013**.

Esta iniciativa tuvo el compromiso de la alta dirección y de todos los colaboradores del proceso, se realizó la auditoría externa con el ICONTEC en el mes de octubre, dos auditores revisaron el proceso de manera integral durante 5 días, generando como resultado la recomendación de otorgamiento y obteniendo la certificación oficial.

icontec

ISO / IEC 27001

SI-CER895784

Hemos sido *certificados* en la Norma **ISO 27001:2013**

Obtener el certificado de la gestión de seguridad de la información, es un orgullo para Salud Total EPS-S, porque es un **hito histórico para nuestra EPS en sus 30 años de historia, porque somos la primera EPS que tiene certificada su gestión de seguridad de la información, que redunda en que los protegidos tienen una aseguradora en salud** con altos estándares de protección de datos.

AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO ISO 9001:2015

En el mes de noviembre se llevó a cabo la auditoría externa de seguimiento por parte del ICONTEC a nuestro sistema de gestión basado en la norma NTC-ISO 9001:2015.

El ejercicio se realizó de forma presencial, cumpliendo con todas las medidas de bioseguridad por la emergencia sanitaria que vive el país.

Durante cuatro días, los auditores revisaron los procesos de nuestro sistema de gestión, las sucursales auditadas en este año fueron: Santa Marta, Valledupar, Manizales, Cali, Villavicencio y Girardot, obteniendo como resultado la continuidad de la certificación y ratificando nuestro compromiso ante nuestros protegidos.

icontec

ISO 9001

SC-CER735869

ESTAMOS RECERTIFICADOS EN ISO 9001

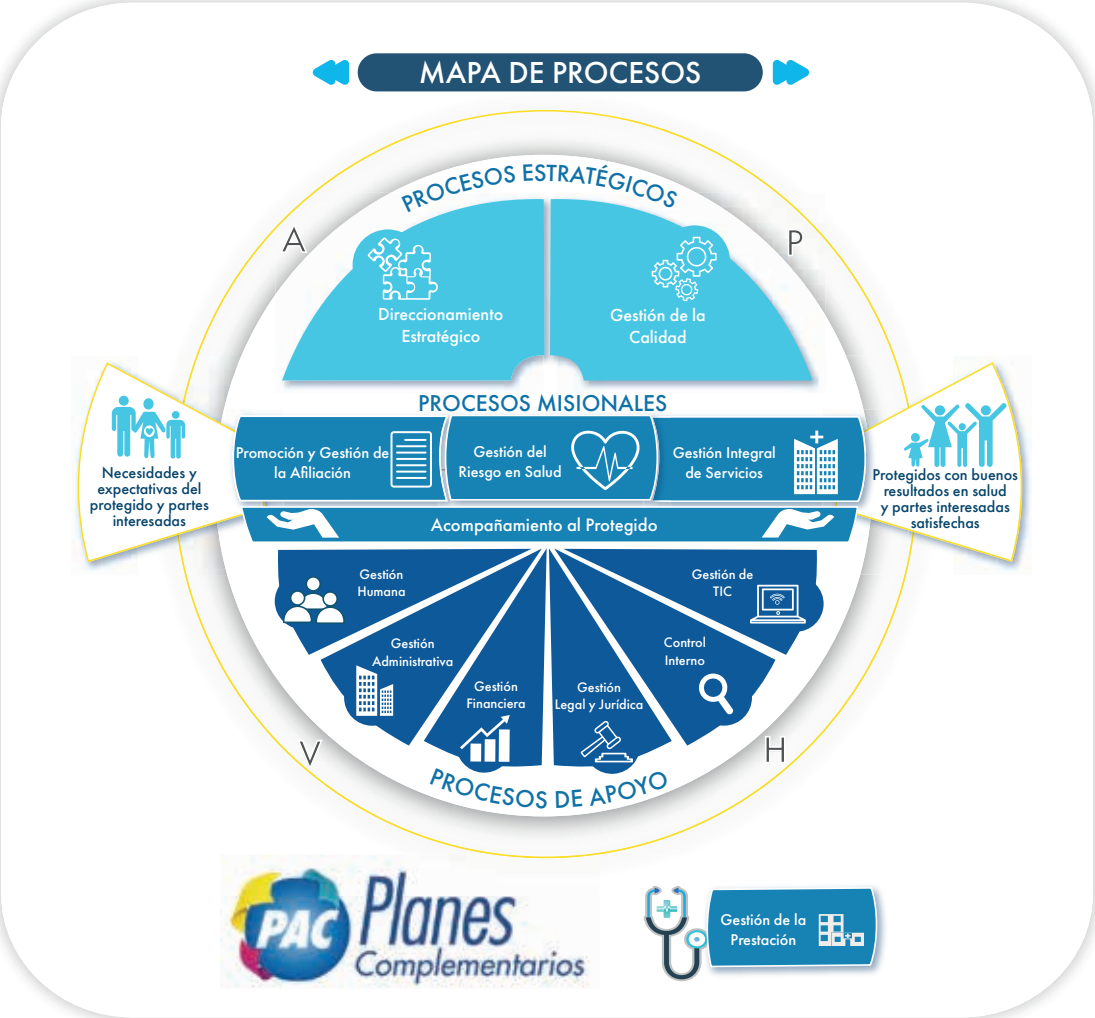
NUEVO MAPA DE PROCESOS

En el marco de la mejora continua y alineados con el objetivo estratégico "Siempre ágiles", se rediseñó el mapa de procesos del Sistema de Gestión de Calidad el cual se encuentra en la plataforma Almera y presentó los siguientes cambios:

Se ajustó la ubicación de Control y Gestión que ahora hace parte de los procesos de apoyo y se denomina; Control Interno.

El procedimiento de Sistema Integrado de Riesgos (SIR), cambió de proceso y ahora pertenece a Direccionamiento Estratégico.

Debido a la capitación total de la prestación en todas las sucursales a nivel nacional, se excluyó el proceso Gestión de la Prestación del mapa de procesos.



MEJORA CONTINUA

Dentro de la gestión diaria del proceso de Gestión de la Calidad en el 2021 realizamos la revisión y ajuste de los procesos enmarcados en la mejora continua y en el adelgazamiento de estos, para brindarle a nuestros protegidos accesos rápidos y confiables tales como:

- Seguimiento y replanteamiento de la plataforma estratégica, gestión de acompañamiento visita de la Contraloría General y diferentes entes de control a nivel nacional, Plan Nacional de Vacunación contra el COVID-19, implementación y seguimiento del PRASS, implementación de la prórroga del estado activo por emergencia, implementación de facturación electrónica, implementación proyecto de canasta COVID, implementación reproceso de persuasión usuarios PAC, validación de la estructura organizacional, entre otros.

- Se hizo el levantamiento de requerimientos y prototipos de software que nos permitan estar a la vanguardia en materia de tecnología, y que les permita a nuestros procesos, la accesibilidad que se requiere.

- Se realizaron pruebas de usuario e implementación de las herramientas tecnológicas planteadas como Enlace, chat bot, portal web, Oficina Virtual, APP, autorizaciones IT, Q-Flow.

GESTIÓN DE VISITAS DE ENTE DE CONTROL

Durante el 2021 se recibieron 597 visitas de los diferentes entes de inspección, vigilancia y control a nivel nacional, demostrando que la EPS cuenta con un Sistema de Gestión que respalda los requisitos normativos y ratifica la solidez de los procesos de la compañía, por la cual estamos certificados.

3. OBJETIVO ESTRATÉGICO

Fidelizar a **nuestros protegidos**

Estrategia: 3.1 **INSPIRADOS EN PROTEGERTE**

Establecer un modelo de servicio orientado a la garantía del acceso a los servicios, la satisfacción y fidelización del protegido.

CUENTA CON 4 POA:

- ASEGURAR LA INFORMACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE LOS PROTEGIDOS
- EVOLUCIONAMOS LA EXPERIENCIA DEL PROTEGIDO
- APRENDER A CRECER
- FORTALECIMIENTO DE NUESTROS SERVICIOS TELEFÓNICOS

Estrategia: 3.2 **COMPLEMENTA TU SALUD**

Fortalecer los planes de atención complementaria y alianzas con aseguradoras brindando servicios diferenciales y con calidad, buscando la fidelización de los usuarios y empresas clientes.

CUENTA CON 2 POA:

- UNA ATENCIÓN DISTINGUIDA
- LOS PLANES DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIA

ASEGURAR LA INFORMACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE LOS PROTEGIDOS

ACTUALIZARON SUS DATOS DE CONTACTO

1'922.927 protegidos

EVOLUCIONAMOS LA EXPERIENCIA DEL PROTEGIDO

ACOMPAÑAMIENTO AL PROTEGIDO

En Salud Total EPS-S trabajamos constantemente para brindar un servicio con calidad a nuestros protegidos, desarrollando acciones tendientes a mejorar su experiencia a través de los canales de atención. Mantenemos nuestro compromiso y nos concentramos en la interpretación de las necesidades de los usuarios, buscando optimizar los procesos para garantizar coherencia y contundencia en la atención.

CANALES DE ATENCIÓN

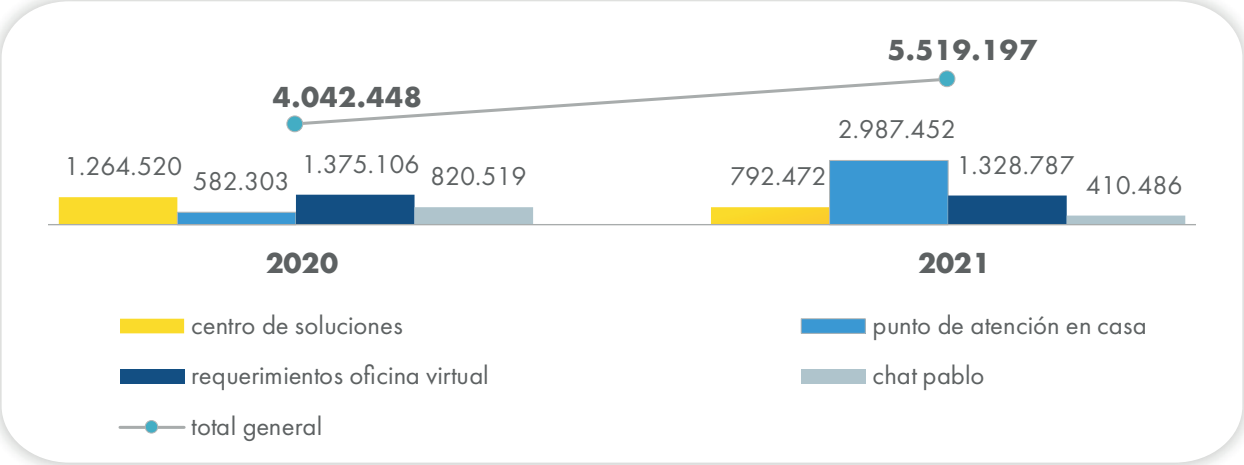
A lo largo del año **2021 gestionamos**:

CANALES PRESENCIALES Y VIRTUALES

5'519.197 atenciones

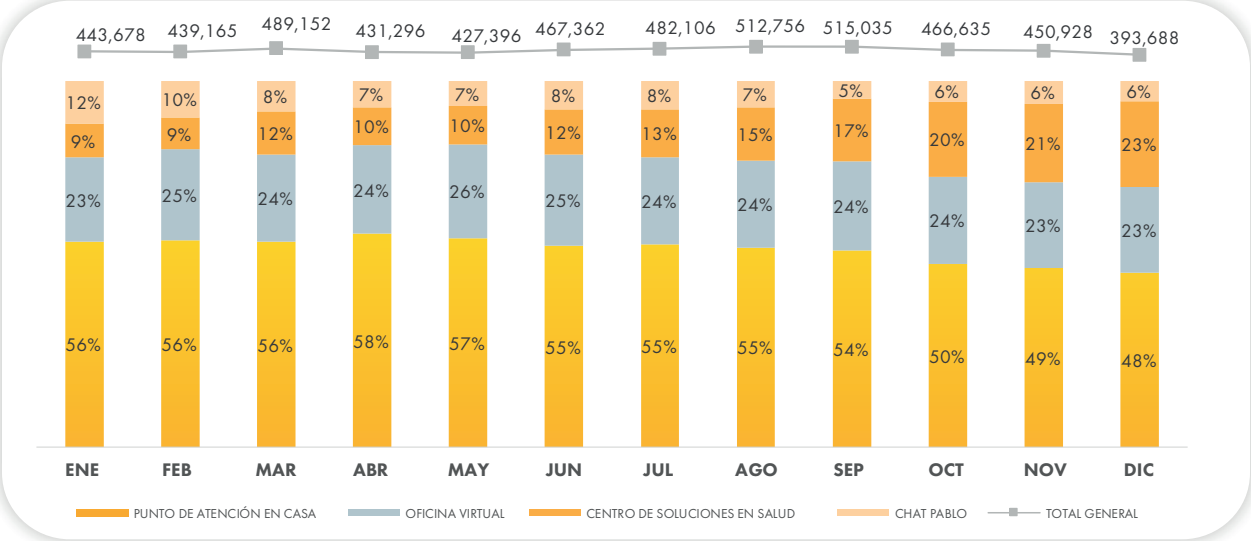
37% MÁS **frente al año 2020**

situación dada principalmente por la **apertura en la prestación de servicios**



Fuente: WolkVox, Q-Flow y Reportes 3G

COMPORTAMIENTO MES A MES DE CANALES DE ATENCIÓN 2021



Fuente: WolkVox, Q-Flow y Reportes 3G

ATENCIÓN VIRTUAL

AUTOGESTIÓN IVR **13'614.330** transacciones

La pandemia consolidó el modelo de **atención virtual**, Salud Total EPS-S **gestionó durante el año el 86% de las atenciones** a través de canales como Punto de Atención en Casa, Oficina Virtual y Chat de Pablo.

Nuestro acompañamiento a los usuarios se vio fortalecido y nos ajustamos permanentemente a las condiciones cambiantes del entorno, principalmente por las diferentes etapas derivadas de la pandemia.

Punto de Atención en Casa

Entender las necesidades de los usuarios en función de acercarse a sus casas u oficinas, le permitió a la EPS consolidar el canal virtual Punto de Atención en Casa, teniendo la mayor participación en gestión de trámites y solicitudes con una **participación acumulada del 54%** y con una promesa de respuesta dentro del mismo día de la atención, como si el usuario se encontrara en atención presencial.

Oficina Virtual

Nuestra apuesta por canales integrados en la autogestión y la asistencia ha permitido afianzar canales como la Oficina Virtual, que se ha mantenido con una **participación cercana al 29%**.

Pablo, tu asesor virtual

A través de Pablo, nuestro asesor en línea, en su paso a agente atendimos **410.486 conversaciones**, correspondientes al 7% del total de atenciones del año, adicionales a las consultas atendidas por el bot, y de igual forma, frente a las transacciones como citas, generación de certificados, entre otras que los protegidos pueden autogestionar a través del canal.

CENTROS DE SOLUCIONES EN SALUD CON NUEVA INFRAESTRUCTURA

Siendo coherentes con la evolución de la reapertura de servicios y las necesidades de algunos segmentos de nuestra población afiliada, a partir del mes de septiembre, se inició la apertura escalonada de los Centros de Soluciones en Salud (CSC) que se encontraban cerrados por las restricciones del COVID-19, habilitando la atención con todos los protocolos de bioseguridad para continuar cuidando tanto a nuestro equipo de colaboradores como a los usuarios.

Mantuvimos el modelo de agendamiento de citas presencial como parte del cuidado, controlando el aforo de los CSC y fortaleciendo los demás canales virtuales disponibles.

Mejoramos la experiencia y comodidad de nuestros protegidos de El Espinal (Tolima), Armenia (Quindío), Fundación (Magdalena) y Bucaramanga (Santander), ya que trasladamos nuestros centros de soluciones a nuevas sedes:

Buscando generar más posibilidades en la atención, cercanía y facilidad para los protegidos, se diseñó una forma alterna de atención dentro del modelo presencial, con la apertura de un Punto de Gestión Satélite para la atención de los usuarios de los municipios de Sogamoso, Paipa y Duitama -Boyacá- aplicables en un mediano plazo a otros municipios.

FORTALECIMIENTO DE NUESTROS SERVICIOS TELEFÓNICOS

Fortalecimos nuestra gestión de la promesa de servicio del call center, para responder a la demanda del canal telefónico que durante el año 2021 fue de 5'271.776 llamadas, invirtiendo esfuerzos en mejorar el servicio prestado, cerrando el mes de diciembre con un nivel de servicio del 92.79%, resultado que sobre pasa la meta del 80% de los usuarios atendidos antes de 20 segundos.

Fueron contestadas el 98.76% de las llamadas, casi 4 puntos porcentuales por encima del nivel de atención contratado.

SATISFACCIÓN GLOBAL

En el año 2021, se alcanzó un **nivel de satisfacción promedio del 85.96%.**

Los ámbitos mejor valorados durante el año fueron el ambulatorio con 88.32% y el hospitalario con 87.67%.

Octubre - Diciembre	85,95%
Julio - Septiembre	85,94%
Abril - Junio	86,68%
Enero - Marzo	86,76%

Fuente: Almera

ESCUCHA AL PROTEGIDO

La EPS trabaja de forma transversal y continua para disminuir los motivos de insatisfacción y poder impactar la causa raíz en todos los procesos.

En 2021 se habilitaron canales de radicación de PQRS los 365 días del año las 24 horas del día: Te Escuchamos en la página web y call center a través de la Línea Total de todos los departamentos donde tenemos presencia.

En este proceso de escucha y solución se cambió el sistema de gestión de PQRS, se trata de un nuevo aplicativo; "Enlace", creado para avanzar en la mejora de la administración y seguimiento de las peticiones y quejas, que al interior de la compañía genera un claro seguimiento de los responsables, fechas de gestión, vencimientos y alertas de lo que requiere el protegido.

Así mismo, permite optimizar los tiempos de atención, interactuando en una sola plataforma, como herramienta de apoyo para dar una respuesta integral, aún antes de radicar una PQR.

APRENDER A CRECER
FORTALECIENDO NUESTRO EQUIPO

TOUR DE LA HUMANIZACIÓN

Creemos plenamente que nuestro equipo de servicio al cliente es el que desarrolla las capacidades que nos permiten transformarnos y generar valor a nuestros protegidos.

Contamos con un equipo talentoso, ágil, apasionado por lo que hace y comprometido con el bienestar de los usuarios y de la organización.

Creemos plenamente que nuestro equipo de servicio al cliente es el que desarrolla las capacidades que nos permiten transformarnos y generar valor a nuestros protegidos.

Contamos con un equipo talentoso, ágil, apasionado por lo que hace y comprometido con el bienestar de los usuarios y de la organización.

Durante al año 2021 trabajamos con el equipo de acompañamiento al protegido en mejorar sus habilidades blandas a través del "Tour de la Humanización", impactando en el trato digno, respetuoso y justo.

Abordamos temas como el trabajo en equipo; el autoconocimiento y la autoestima; el manejo del estrés; la empatía; la resolución de conflictos y comunicación eficaz y por supuesto, temas inherentes a la atención y servicio al cliente. Logramos una cobertura de 387 personas capacitadas.

NUESTRAS REDES SOCIALES

Facebook saludtotaleps **86.611** seguidores

Instagram @saludtotalpac **11.168** seguidores

3.2 PAC: PLAN DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIA

Durante el año 2021 dimos apertura a los Planes de Atención Complementaria en las sucursales de Valledupar y Manizales.

Nuestra población vigente en los diferentes planes llegó a los **11.014 afiliados** en **11.209 planes.**

El total de afiliados representa un crecimiento del **47.4%** respecto al año 2020.

AFILIADOS	
Delta	947
Gama	4.358
Omega	402
Alfa	5.307

PLANES	
Delta	969
Gama	4.405
Omega	481
Alfa	5.354

La ciudad con mayor cantidad de afiliados es **Bogotá con 55%** del total de afiliados, seguida por **Barranquilla con 9.86%** y **Medellín con 9.82%**.

SUCURSAL/PLAN	ALFA	DELTA	GAMA	OMEGA	Total general	%
Bogotá D.C	2.706	649	2.460	256	6.071	55.12
Barranquilla	497	50	519	20	1.086	9.86
Medellín	606	53	393	30	1.082	9.82
Bucaramanga	504	42	248	4	798	7.25
Cartagena	414	20	180	45	659	5.98
Cali	145	56	283	8	492	4.47
Ibagué	173	36	148	10	367	3.33
Pereira	101	21	61	9	192	1.74
Santa Marta	76	10	24	2	112	1.02
Girardot	54	6	19	14	93	0.84
Valledupar	24	1	12	1	38	0.35
Manizales	7	3	11	3	24	0.22
Total	**5.307**	**947**	**4.358**	**402**	**11.014**	**100**

En PAC continuamos con la ampliación de la cobertura de la red de prestación buscando así la integralidad y completitud de servicios. En el periodo de este informe de gestión ingresaron las sucursales (ciudades) de Valledupar y Manizales, ampliándose la red a 234 prestadores.

Leads Comerciales PAC 2021

A través de la ejecución de la estrategia de mercadeo digital se entregaron 15.551 registros captados por página web y las redes sociales a la fuerza comercial especializada para PAC, los cuales dieron como resultado la venta de 2.247 planes complementarios PAC distribuidos así; Delta 120, Gama 722, Omega 98 Alfa 1307; con una efectividad del 19% respecto al total de registros entregados durante el año.

Respecto al año anterior la efectividad de la estrategia digital incrementó del 16% al 19%.

ALIANZAS DE COMPLEMENTARIEDAD CON DIFERENTES EMPRESAS DE PLANES VOLUNTARIOS EN SALUD

Alianza	Diciembre
Allianz	29.940
Bolívar	3.624
Colpatria	9.256
Coomeva	7.407
Colmédica	513
MedPlus	6.734
Total	**57.474**

4. OBJETIVO ESTRATÉGICO

Desarrollar y fortalecer **el talento humano** de la organización

Estrategia: 4.1 **CRECIENDO JUNTOS**

Mantener y desarrollar un recurso humano competente y de alto desempeño alineado con los objetivos organizacionales, fomentando un ambiente social de trabajo que promueva el bienestar laboral, la seguridad y salud en el trabajo.

CUENTA CON 4 POA:

- EL TALENTO HUMANO
- PREVENCIÓN DE LA SALUD EN EL MARCO DE LA CONTINGENCIA SANITARIA
- MODELO DE LIDERAZGO
- MODELO DE CULTURA

EL TALENTO HUMANO

NUEVAMENTE CERTIFICADOS COMO empresa familiarmente responsable (efr)

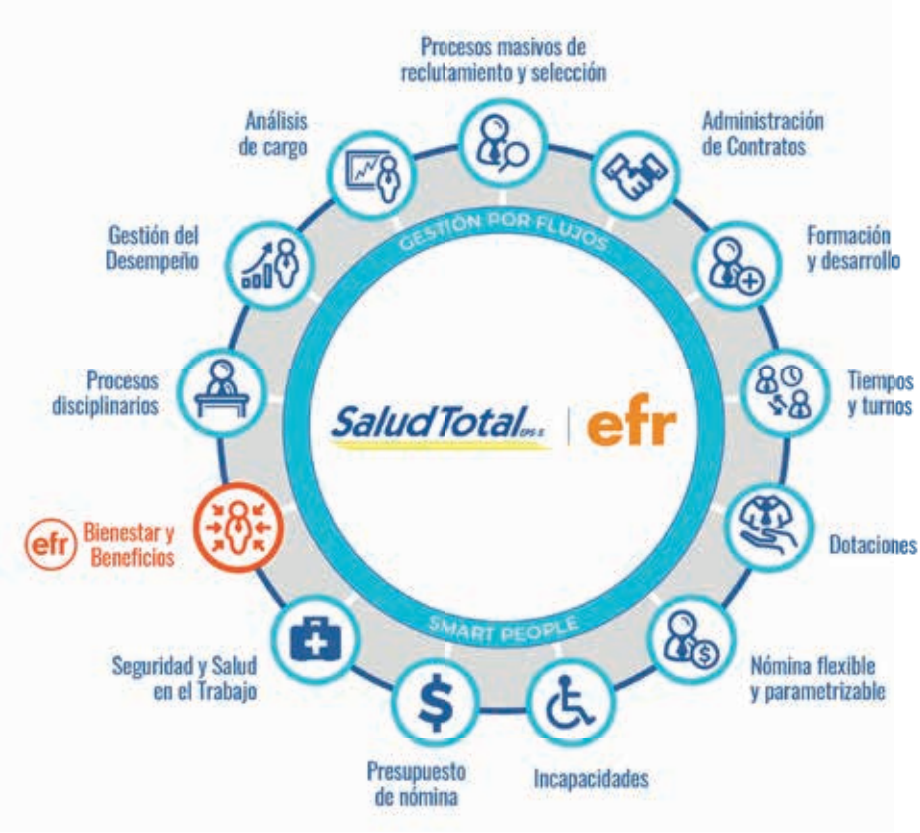
Desde el año 2018, Salud Total EPS-S se encuentra certificada como empresa familiarmente responsable -efr- la cual es una norma internacional certificable desarrollada por la Fundación Másfamilia de España, que hace parte de **Responsabilidad Social Empresarial (RSE)**.

En la EPS establecimos el propósito de equilibrar la vida laboral, personal y familiar de sus colaboradores siendo conscientes del valor y la importancia que esto implica para la compañía y la sociedad en general.

En el 2021 en el mes de enero se llevó a cabo la auditoría externa con **ICONTEC**, ratificando por un año más el cumplimiento del propósito definido y el compromiso que tiene nuestra EPS con sus colaboradores. Mantuvimos nuestra calificación en nivel C+.

El siguiente paso de la EPS es continua siendo efr, avanzaremos en la preparación para dar inicio al segundo ciclo de certificación con el cual ratificaremos una vez más el posicionamiento Salud Total EPS-S como una organización orientada hacia la conciliación de la vida familiar, personal y laboral de sus colaboradores, siempre apalancados con el constante compromiso de la alta dirección y su liderazgo, lo que nos ha permitido fortalecer nuestro catálogo de medidas y/o beneficios en pro de satisfacer las necesidades de nuestros colaboradores.

En Salud Total EPS-S la cadena de valor del proceso de gestión humana esta comprendida por una serie de procedimientos y actividades que garantizan el cumplimiento de nuestro objetivo estratégico de desarrollar y fortalecer el talento humano de la organización así:



A partir de la gestión desarrollada en el 2020 en donde a raíz de la emergencia sanitaria la dinámica de nuestra gestión se vio impactada, por ello en el 2021 dimos alcance y continuidad a estrategias relacionadas con el cuidado de nuestros colaboradores, la prevención y acompañamiento en situaciones derivadas por el COVID-19.

La organización está compuesta por **2.695 colaboradores**, de los cuales el **72% son mujeres** y el **28% hombres**.

Rotación de personal: el promedio de rotación fue de **2.81%.**

Efectividad en la selección: el promedio año fue de **71.29%.**

CIUDAD	DISTRIBUCIÓN COLABORADORES
Barranquilla	192
Bogotá D.C.	1.437
Bucaramanga	102
Cali	73
Cartagena	118
Girardot	42
Ibagué	85
Manizales	93
Medellín	135
Montería	55
Pereira	78
Santa Marta	98
Sincelejo	54
Valledupar	82
Villavicencio	45
Armenia	6
TOTAL	2.695

Fuente: Contratación – Cierre Planta de personal diciembre de 2020

MODELO DE LIDERAZGO

Dentro de las estrategias de capacitación y desarrollo a nuestros colaboradores, dimos continuidad a nuestras acciones de fortalecimiento de la inducción institucional mensual, mediante la estrategia virtual por medio de la plataforma UNITOTAL, en esta oportunidad **la cobertura de la inducción para el año cerró en 88%.**

En lo referente al cumplimiento del **plan de capacitación para 2021 cerramos al 100%**, logrando mantenernos por encima de la meta establecida del 98%, para el indicador de cobertura de la capacitación cerramos al 98% superando la meta propuesta del 93%.

Durante el año continuamos monitoreando nuestro indicador de **eficacia de la capacitación el cual cierra con un cumplimiento del 100%**. Adelantamos nuestro proceso de medición del desempeño de los colaboradores, a través de nuestra herramienta virtual, la cual dio alcance a la medición, socialización de resultados y el seguimiento correspondiente para el levantamiento y cumplimiento de los planes de mejoramiento propuestos, para esta vigencia el resultado asociado a la **aprobación de la evaluación del desempeño cerró en 97,45%.**

MODELO DE CULTURA ORGANIZACIONAL

Por otro lado, alineado a las estrategias y planes propuestos desde gestión humana para la gestión y transformación de la cultura organizacional se definieron cuatro (4) dimensiones que abarcan las principales estrategias durante la vigencia de la plataforma estratégica 2021 -2025, con la actividad se buscó socializar y sensibilizar a los colaboradores frente a su importancia para el fortalecimiento organizacional.

Por el servicio y el cuidado de todos

Pasión **Agilidad** **Familia** **Futuro**

Realizamos el despliegue del modelo cultural "Por el servicio y cuidado de todos", el cual contó con estrategias de movilización y despliegue a través de la actividad "Ponle tu sello a la cultura", donde se convocó a los colaboradores a participar de este evento en donde cada funcionario conocía y alineaba cada una de las dimensiones a su gestión y labor diaria.

De esta manera cada área realizó un emblema y una frase presentada mediante recorridos realizados por el equipo de gestión humana, logrando una significativa movilización de los colaboradores dando a conocer el modelo cultural 2021-2025.

PREVENCIÓN DE LA SALUD EN EL MARCO DE LA CONTINGENCIA SANITARIA

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Enmarcados dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) y con el objetivo de proteger la seguridad y salud de todos los colaboradores, independiente de su forma de contratación, identificamos los peligros, evaluando los riesgos y establecimos los respectivos controles en todas las actividades y centros de trabajo, así como también cumpliendo con la normatividad nacional vigente, desarrollamos actividades mediante la gestión de los riesgos, que ha generado un 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 2021 se presentaron **77 accidentes de trabajo** a nivel nacional, la frecuencia de la accidentalidad promedio cerró en 0.19 y lo correspondiente al ausentismo por causas de salud se obtuvo promedio de 2.30.

Alineado al monitore general de nuestras cifras e indicadores durante el año se ejecutó en el marco de SGSST las actividades generales relacionadas con:
Gestión y entrega de Elementos de Protección Personal -EPP- y sus correspondientes verificaciones e inspecciones de adherencia al uso y bioseguridad, con el fin de identificar acciones de mejora o preventivas con las cuales se puedan mitigar los riesgos a los cuales se encuentran expuestos los colaboradores.

En lo relacionado con actividades de prevención y control se garantizó acompañamiento, seguimiento y control permanente en el avance de la vacunación contra el COVID-19 para todos nuestros colaboradores.

Se avanzó en la gestión relacionada con inspecciones a puestos de trabajo a colaboradores para proceso de teletrabajo.

Se dio monitoreo a los colaboradores realizando a través de nuestros aplicativos tecnológicos la encuesta de condiciones de salud con el ánimo de conocer y fortalecer las estrategias de prevención relacionadas con las condiciones de salud de las personas con las que conviven y las propias; lo que ha permitido tomar las acciones de prevención pertinentes, como lo es el trabajo desde casa y el seguimiento médico.

Así mismo, conscientes del apoyo emocional, hemos remitido a sus lugares de residencia un mensaje de motivación para los trabajadores que se encuentran positivos para COVID-19, generando un impacto favorable en su recuperación.

CONTROL INTERNO

En el 2021 efectuamos verificaciones de auditoría bajo la metodología COSO-MECI (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway-Modelo estándar de control interno) y las mejores prácticas determinadas por el IAA (The Institute of Internal Auditors).

Con el objetivo de realizar análisis a los procesos de mayor riesgo de la compañía, se definieron 3 líneas de auditoría con connotación técnica y administrativa: **auditorías programadas según plan anual, también por evento según requerimientos especiales y las cíclicas mensuales**, obteniendo el siguiente resultado:

28 ACTIVIDADES DE AUDITORÍA PROGRAMADA agrupadas en 9 informes de auditoría
22 Seguimientos auditoría programada

56 AUDITORÍAS POR EVENTO
4.575 casos radicados por presunto fraude

405 AUDITORÍAS CÍCLICAS
Revisión de 7.474 licencias de maternidad y 750 Incapacidades

Revisión Contratos de mandato y liquidicación de comisiones de la fuerza comercial.

Los principales procesos evaluados fueron "gestión de riesgos priorizados en salud, acompañamiento al protegido, promoción y gestión de la afiliación, gestión financiera y revisión del estado de emergencia económica, social y ecológica de 2020 ocasionada por el COVID-19.

Como resultado de las validaciones no se evidenciaron situaciones que pongan en riesgo extremo la compañía, generando una calificación del Sistema de Control Interno en administrado que indica que la organización planea, organiza, controla y monitorea de manera efectiva las operaciones con base a esquemas de autocontrol, auto gestión y auto regulación.

GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE RIESGOS- SIR

El Sistema Integrado de Riesgos -SIR- durante lo corrido del año presentó ante el Comité de Riesgos los resultados de la gestión y evaluación de los riesgos de cada uno de los procesos, logrando promover la cultura de autocontrol y autorregulación en materia de prevención de estos, dado por la evolución en el perfil de riesgo residual.

Se obtuvo 96% de concentración de riesgos en un nivel de severidad bajo y moderado contemplado dentro de la tolerancia permitida para la gestión de los riesgos, estando el restante 4% por encima de la tolerancia, riesgos que se encuentran en seguimiento desde el área con respecto a los planes de acción que se formularon como tratamiento para los mismos.

Esto indica, que mediante el seguimiento continuo que se realizó en conjunto con los líderes de procesos, se aseguró la eficacia de los controles, previniendo la materialización de riesgos que impacten el logro del cumplimiento de los objetivos estratégicos de Salud Total EPS-S.

Estas actividades se ejecutaron de manera consolidada a través de las actualizaciones trimestrales realizadas a la matriz de riesgos del SIR, tarea que se llevó en conjunto con apoyo metodológico a los líderes de procesos.

Así mismo, durante el 2021 se realizaron actualizaciones e identificación de riesgos de los procesos que se citan a continuación, los cuales se encuentran mapeados en la matriz del SIR de la compañía, teniendo en cuenta los cambios normativos, procedimentales, de ejecución de controles, entre otros, que requirieron dicho ajuste:

> Red y Operaciones en Salud, Gestión de Riesgos en Salud, Gerencia de Auditoría Médica, Gerencia APS, PAD y PAC, Comunicaciones, Tesorería y seguimiento a los riesgos que impactan la continuidad del negocio, así como a las metodologías técnicas de evaluación y control de los riesgos prioritarios.

Para el cierre del período, la matriz del SIR de la entidad cuenta con 217 riesgos, de los cuales 49.3% se encuentran distribuidos en la categoría de “Riesgos Operativos”, 46.1% se encuentra en la categoría de “Riesgos Prioritarios” y 4.6% en la categoría de “Riesgos Estratégicos”.

Con miras a lograr el mejoramiento continuo del SIR, se realizó ajustes procedimentales para dar cumplimiento a lo establecido por las normas vigentes en materia de riesgos dadas por la Circular Externa 004 de 2018, Circular Externa 007 de 2017 y Resolución 497 de 2021 impartidas por la Superintendencia Nacional de Salud, así como el diseño, propuesta y puesta en marcha de las pruebas de Back y Stress Testing para los riesgos de Insuficiencia de Reservas Técnicas y Riesgo de Liquidez, bajo metodologías actuariales.

De igual manera, la gestión del SIR se vio reflejada en la efectividad del cumplimiento de los Planes de Acción definidos por los líderes de procesos para los riesgos que superaron el nivel de tolerancia, resultados que se plasmaron en el perfil de riesgos consolidado de la entidad a través del mapa de calor de los riesgos estratégicos, que evidenció la correcta ejecución de controles a partir del cierre de 6 planes de acción.

Por otro lado, se mantuvo el seguimiento continuo y estricto a los riesgos que superaron el nivel de tolerancia con 4 planes de acción en proceso de ejecución, con respecto a los resultados que se reportaron en cada uno de los procesos, llevando a cabo el desarrollo efectivo del Ciclo de Gestión de Riesgos.

GESTIÓN DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO (LA/FT/FPADM)- SARLAFT

Salud Total EPS-S atendiendo a las instrucciones impartidas por la Superintendencia Nacional de Salud (SNS) en materia de prevención del riesgo de Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo (SARLAFT) bajo la Circular Externa 009 de 2016, así como aquellas que la completen o modifiquen, cumplió con los lineamientos normativos y políticas internas con el fin de prevenir la materialización de los riesgos asociados al LA/FT/FPADM: riesgo reputacional, riesgo de contagio, riesgo operativo y riesgo legal.

- Así pues, durante lo corrido del año se llevó a cabo una gestión efectiva del SARLAFT de acuerdo con la ejecución de las siguientes actividades:

- Se realizó el 100% de reportes en la plataforma dispuesta por la UIAF (Unidad de Información y Análisis Financiero) a través del SIREL, en los términos establecidos por la norma.

- Se realizó seguimiento a la ejecución de los controles del SARLAFT por parte de las áreas responsables de la vinculación de contrapartes con respecto a los procedimientos de conocimiento de terceros, actividades de debida diligencia, análisis de alertas y revisión permanente a los resultados en listas restrictivas, cautelares y vinculantes de los terceros que tienen relación contractual con la entidad.

- Con respecto al análisis de las alertas reportadas por las áreas de acuerdo con los resultados de validación en listas restrictivas y cautelares, se concluyó como de alto riesgo para LA/FT un 0.075% de los resultados de "Alto Riesgo", con 25 casos que se encuentran en monitoreo, sin configuración de procesos o antecedentes por actividades ilícitas a la fecha de análisis, por lo cual la entidad no se vio expuesta al riesgo de LA/FT.

- En los meses de mayo y agosto se presentaron picos en el número de consultas con un 13.55% y 20.05% respectivamente, con respecto al total de consultas realizadas durante el año; esto se dio a razón de que durante estos dos meses se realizó el cargue en batch (anual) de las bases de proveedores, colaboradores e IPS vigentes para los procesos de Gestión Administrativa, Gestión Humana y Red y Operaciones en Salud.

- Se realizó monitoreo de manera mensual a los casos identificados como PEPS (incluidos en el Decreto 830 de 2021), Alto Riesgo para LA/FT (procesos en curso y/o investigaciones sin judicialización a la fecha de análisis) y Actividades o Profesiones Financieras no Designadas "APFND", sin presentar novedades para materialización de riesgos de LA/FT a la fecha de corte.

La capacitación SARLAFT obtuvo porcentaje del 94.34% al cierre del 2021, dado por la realización de los procesos de inducción por parte de los colaboradores nuevos en los procesos de vinculación a la entidad. De igual manera, se realizó seguimiento con el área de capacitaciones para asegurar el cierre de brechas en cuanto a la ejecución de estos procesos para meses anteriores a los ingresos del mes de diciembre.
Durante el año 2021 se promovió la cultura de prevención de los riesgos asociados al LA/FT a través de la publicación de campañas internas con apoyo de la Dirección de Comunicaciones y la adopción de la imagen "Norma SARLAFT".

En el mes de junio se recibió requerimiento por parte de la SNS para verificar los requisitos definidos para el Oficial de Cumplimiento en el numeral 6.2.1 de la C.E. 009/2016. Se remitieron los soportes solicitados donde se indicó el cumplimiento de los requisitos definidos en la norma para el Oficial de Cumplimiento de Salud Total EPS-S.

El 26 de julio de 2021 el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República modificó y adicionó artículos al Decreto 1081 de 2015 con base al régimen de las Personas Expuestas Políticamente (PEP) a través del Decreto 830 de 2021, el cual modificó el Decreto 1674 de 2016. Esta actualización se llevó a cabo dentro de los procesos de mejora del SARLAFT.

El 17 de septiembre de 2021 la SNS emitió la Circular Externa 005-5 en lo referente a las "Instrucciones Generales Relativas al Subsistema de Administración del Riesgo de Corrupción, Opacidad y Fraude (SICOF) y Modificaciones las Circulares Externas 018 de 2015, 009 de 2016, 007 de 2017 y 003 de 2018" y en relación con el Numeral 5.1.

Modificación Circular Externa 009 de 2016 "Por la cual se imparten instrucciones relativas al Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva y Reporte de Información" se realizaron los ajustes correspondientes para dar cumplimiento a los requisitos establecidos en dicha norma, a través de la aprobación del Manual SARLAFT/FPADM en su versión 5.0 por parte de la Junta Directiva de Salud Total EPS-S en el mes de octubre de 2021.

5. OBJETIVO ESTRATÉGICO

Generar **sostenibilidad** empresarial

Estrategia: 5.1 **PRESENTES EN EL FUTURO**

Garantizar la sostenibilidad empresarial a través de estrategias corporativas orientadas a la rápida adaptación del entorno, el crecimiento de la población, la gestión de los riesgos, la administración eficiente de los recursos y el cumplimiento de la normatividad legal vigente.

CUENTA CON 4 POA:

CUMPLIMIENTO INDICADORES PBS	GESTIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL INGRESO	ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS FIJOS	GRUPO ÉLITE

CUMPLIMIENTO INDICADORES PBS
PROTEGIDOS VIGENTES

Mantuvimos el 4to. lugar por número de afiliados compensados en las EPS del Régimen Contributivo, lo cual nos permite estar alineados a la estrategia "Presentes en el futuro", a continuación, detallamos la población:

TOTAL DE PROTEGIDOS VIGENTES* 2021: 4´233.854
Protegidos régimen contributivo: **3'642.473**
Protegidos régimen subsidiado por movilidad: **591.381**

Crecimiento de protegidos frente al año 2020 del 10.4% **398.213**

Planes Complementarios
11.014 afiliados vigentes (desde octubre de 2017)

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

CIUDAD	VIGENTES RÉGIMEN CONTRIBUTIVO	VIGENTES RÉGIMEN SUBSIDIADO	TOTAL VIGENTES
Armenia	20.546	1.820	22.366
Barranquilla	368.009	57.496	425.505
Bogotá D.C.	998.553	77.112	1'075.665
Bucaramanga	204.825	58.265	263.090
Cali	170.418	16.195	186.613
Cartagena	256.723	44.227	300.950
Girardot	59.862	19.442	79.304
Ibagué	166.173	75.867	242.040
Manizales	127.540	17.150	144.690
Medellín	478.025	37.161	515.186
Montería	115.551	31.751	147.302
Pereira	176.669	17.291	193.960
Riohacha	16.050	3.643	19.693
Santa Marta	161.702	46.011	207.713
Sincelejo	83.054	26.412	109.466
Valledupar	138.011	47.102	185.113
Villavicencio	100.762	14.436	115.198
TOTAL	3'642.473	591.381	4 233.854

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

DISTRIBUCIÓN PROTEGIDOS VIGENTES*

La población de protegidos vigentes al cierre de 2021 es de 4'233.854 usuarios, de los cuales el 86.1% pertenecen al régimen contributivo y el 13.9% restante al régimen subsidiado por movilidad.

**Vigentes: son todos aquellos protegidos que se encuentran vinculados a la EPS y su estado de servicio puede ser activo, activo inicial, mora, suspendido, en proceso de traslado o protección laboral*

ACTIVOS POR EMERGENCIA

De acuerdo con el impacto que ha generado el COVID-19 y según lo establecido en el Decreto 538 y las prórrogas de la emergencia sanitaria, se ha asegurado la cobertura bajo la figura de **activos por emergencia** a más de **494 mil usuarios**.

PRESENCIA EN MUNICIPIOS POR SUCURSAL

En el **régimen contributivo tenemos presencia en 746 municipios** y en **subsidiado por movilidad en 566**, incluyendo aquellos municipios en donde tenemos protegidos por portabilidad

SUCURSAL	MUNICIPIOS	
	RÉGIMEN CONTRIBUTIVO	RÉGIMEN SUBSIDIADO
Armenia	1	1
Barranquilla	17	13
Bogotá D.C.	150	92
Bucaramanga	56	53
Cali	92	53
Cartagena	34	23
Girardot	5	5
Ibagué	42	58
Manizales	26	18
Medellín	135	102
Montería	29	21
Pereira	23	16
Riohacha	11	10
Santa Marta	22	18
Sincelejo	23	20
Valledupar	22	19
Villavicencio	58	44
TOTAL	746	566

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

El siguiente es el top cinco (5) de las sucursales que presentan el crecimiento más representativo en valor porcentual frente al cierre del año 2020 son las siguientes:

Ibagué 36.2% **(64.324 protegidos vigentes)**
Sincelejo 25.9% **(22.537 protegidos vigentes)**
Valledupar 20.8% **(31.915 protegidos vigentes)**
Santa Marta 20.8% **(35.742 protegidos vigentes)**
Armenia 19.7% **(3.677 protegidos vigentes)**

COMPOSICIÓN NOVEDADES DE AFILIACIÓN

RECIÉN NACIDOS: **40.318**	NOVEDADES: **1.015.446**	PRODUCCIÓN: **558.552**

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

UNIDADES DE PAGO POR CAPITACIÓN -UPC- COMPENSADAS EN CONTRIBUTIVO

CRECIMIENTO PORCENTUAL 2020 VS. 2021 DEL 17.2%
Absoluto de **6'008.198**

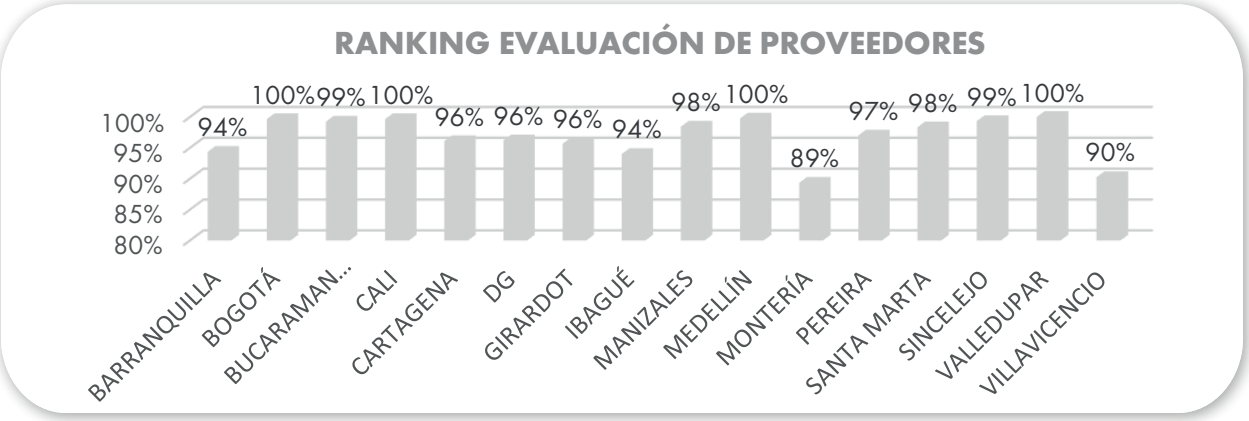
INGRESO POR UPC APROPIACIÓN

CRECIMIENTO PORCENTUAL 2020 VS. 2021 DEL 21.02%

(CRECIMIENTO ABSOLUTO EN **$560.535 MILLONES DE PESOS)**

ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS FIJOS
Supervisión de contratos

Basados en las supervisiones de contratos administrativos gestionados en el año 2021, se realizaron vigilancia a 118 contratistas con la finalidad de garantizar el cumplimiento a las obligaciones contractuales y obtener un nivel de servicio óptimo para nuestros protegidos, propendiendo por el uso adecuado de los recursos, minimizando el riesgo de pérdidas económicas y aportando a la estrategia "Presentes en el futuro".



Fuente: BD Contratación Nacional año 2021.

GESTIÓN AMBIENTAL ORGANIZACIONAL

Durante el 2021, a través de nuestra gestión ambiental logramos reciclar un total de 26.482 kilos de papel, lo que nos genera un aporte al planeta al dejar de talar 452 árboles, evitando el consumo de 6.905 m³ de agua y 178.372Kw/h de energía.

Se recibió por quinta vez consecutiva el certificado de **FENALCO SOLIDARIO COLOMBIA** de Responsabilidad Social.

PRESENCIA DE MARCA

Para el posicionamiento y recordación de la marca de Salud Total EPS-S se patrocinó durante el año 2021; 3 eventos nacionales.

E+SALUD 5 CONGRESO
ACEMI (ENCUENTRO ANUAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD 2021)
FENALCO 75 AÑOS - COHESIÓN 2021.

La inversión de pauta en medios de comunicación para el 2021 fue de $561.160.765 ejecutados en estrategias de vacunación contra el COVID-19, lanzamiento de nuevas clínicas, vacunación contra sarampión y rubéola, información de puntos de atención a través de carro vallas, cuñas radiales, menciones de radio, prensa y perifoneo.

GRUPO ÉLITE
GESTIÓN LEGAL Y JURÍDICA

La Contraloría General de la República adelantó auditoría de cumplimiento a la EPS durante los meses de julio a noviembre, respecto a los procesos financieros y contables, control interno, defensa judicial, contratación administrativa y de la Red de prestadores, y, manejo de los recursos en la emergencia sanitaria por la vigencia 2020, declarando el ente que, en la mayoría de los procesos la EPS garantizó el cabal cumplimiento de las normas y demás criterios de auditoría, resaltando el buen manejo de los recursos, la adecuada estructura de todos los procesos, así como un apropiado ejercicio de restitución de recursos ante la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (ADRES).

Cabe resaltar que, por segundo año consecutivo, Salud Total EPS-S se ubicó como una de las entidades auditadas con menor cantidad de hallazgos administrativos (3 hallazgos), los cuales no comportan una incidencia fiscal, penal, disciplinaria o de algún otro tipo que pueda comprometer la responsabilidad de la EPS y/o de sus representantes legales, es decir, se obtiene un informe sin reservas por parte de la Contraloría General de la República, esto por la debida diligencia en la administración de los recursos parafiscales de la Seguridad Social en Salud.

Con relación al componente de la propiedad intelectual (derechos de autor y propiedad industrial), signos distintivos, generación y/o producción del intangible denominado software y su posterior solicitud formal de registro, se garantizó para la vigencia 2021 la administración integral de la propiedad intelectual de la Entidad, habiéndose surtido los registros y renovaciones de los registros marcarios correspondientes, además de la asesoría y respectivo acompañamiento sobre la materia.

Ahora bien, frente a las áreas que hacen parte del componente de gestión legal y jurídica de Salud Total EPS-S se destacó lo siguiente en el 2021:

DEMANDAS Y CONCILIACIONES

En los asuntos judiciales y administrativos donde Salud Total EPS-S fue parte, se culminaron un total de 187 procesos, de ellos el 62% fueron decisiones favorables a los intereses de la EPS, y solo el 38% comportaron decisiones desfavorables.

Este resultado permite evidenciar la apropiada gestión en la defensa técnica y judicial que se ejerció en favor de Salud Total EPS-S, así como, la debida diligencia en la administración de los recursos parafiscales de la Seguridad Social en Salud.

En materia de procesos judiciales relacionados con recobros por tecnologías no cubiertas en el Plan de Beneficios y/o no financiadas con la UPC, se accionó desde la EPS un total de 183 acciones judiciales con pretensiones que ascienden a la suma de $87 mil millones de pesos, de estos procesos 12 terminaron con sentencia ejecutoriada y en firme, obteniéndose una recuperación cercana a los 11 mil millones.

De estos procesos, 95 demandas están dentro del contingente de radicación en Acuerdo de Punto Final estimado en $28 mil millones y, en procesos de restitución de recursos por recobros y UPC, la EPS logró recuperar 2 mil millones de pesos. Adicionalmente, se promovieron 56 procesos judiciales en cuantía de $54 mil millones por asuntos diferentes a recobros de servicios y tecnologías NO PBS.

Para finalizar, se destaca el ejercicio de defensa ante actos administrativos de reintegro de aportes solicitados por Colpensiones que suman un total de 1.400 millones de pesos, de ellos en la vigencia 2021 la EPS obtuvo decisiones favorables por suma de 117 millones de pesos.

CONTRATOS Y ASUNTOS SOCIETARIOS

Se prestó apoyo jurídico con calidad y oportunidad en las materias de su competencia a la EPS, ajustados a lo establecido en la normatividad civil y comercial vigente y alineados a la misión, visión y a la política de calidad de la organización, garantizando los términos establecidos internamente para el desarrollo de sus actividades.

Se efectuaron 2.954 actuaciones en el 2021, frente a 2.543 del año 2020, lo cual representó un incremento 14% en las tareas realizadas.

En aras de sistematizar el proceso, optimizar los controles y prevenir riesgos, se continúa con la implementación de la plataforma tecnológica para el manejo de todo lo referente a la gestión contractual de la compañía.

De igual forma, se suministró en debida forma atención y solución oportuna a todos los requerimientos presentados por los accionistas, garantizando en todo momento el ejercicio y respeto de sus derechos consagrados en las normas comerciales y en los estatutos de la empresa.

Aunado a lo anterior, se brindó el apoyo requerido para la realización de la Asamblea General de Accionistas y para las reuniones de Junta Directiva elevando las actas respectivas, las cuales reposan en el libro oficial.

Así mismo, se realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2020, cumpliendo todos los requisitos establecidos en la ley y haciendo la publicación del acta respectiva en la página web.

Los libros oficiales de Asambleas, Junta Directiva y de Registro de Accionistas inscritos ante la Cámara de Comercio de Bogotá, se han llevado en debida forma.

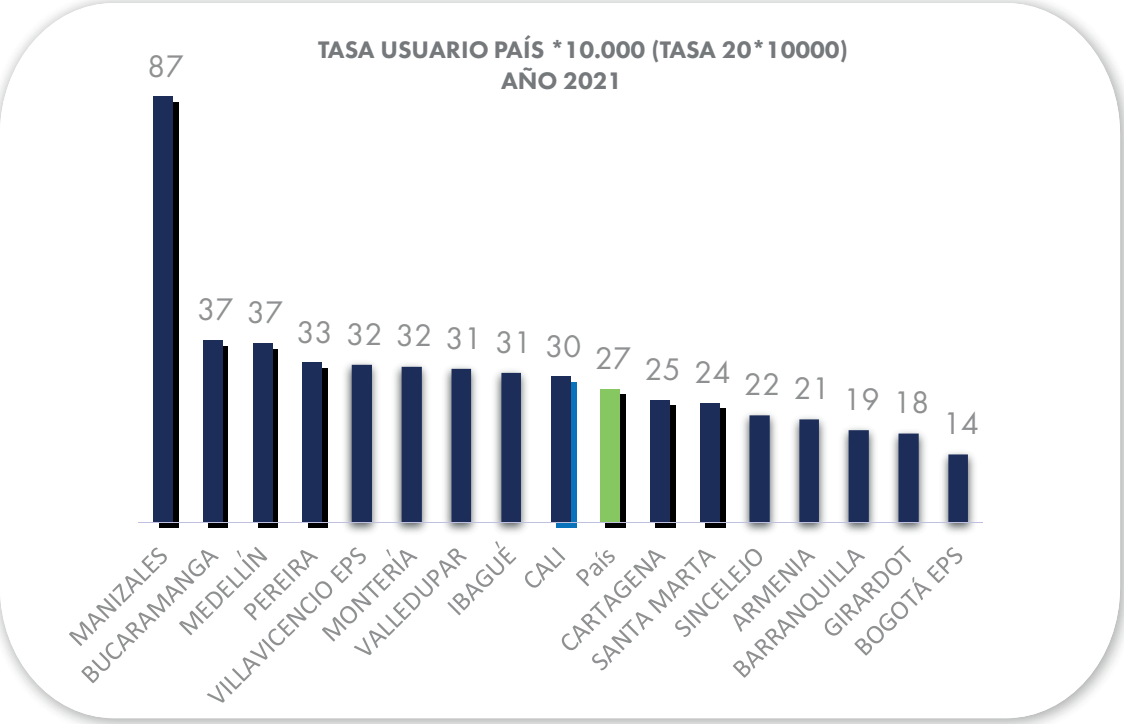
De manera permanente y oportuna se dio cumplimiento a los reportes exigidos por la Contraloría General de la República, a través de la plataforma SIRECI, respecto de la Gestión Contractual, el Informe Anual Consolidado, los Delitos contra la Administración Pública y las Obras Civiles Inconclusas o sin Uso, a cargo de la EPS; así como el cumplimiento del diligenciamiento del Índice de Transparencia y Acceso a la Información – ITA, de conformidad con lo establecido en la ley 1712 de 2014, en la matriz que para tal fin dispone la Procuraduría General de la Nación.

SERVICIOS LEGALES A USUARIOS

En el marco de la gestión relacionada con acciones de tutelas la compañía fue notificada de 11.525 acciones de tutela, lo que implicó incremento frente al año inmediatamente anterior, en el que se radicaron 9.593; no obstante, el porcentaje de favorabilidad de fallos de primera instancia que obtuvo la EPS sobre esta especial materia se ubicó por el orden del 54% de acciones ganadas, lo cual beneficia la gestión de la organización, producto de la garantía del servicio en favor de la población afiliada, así como, evidencia el debido ejercicio de defensa de la EPS.

Las sucursales Manizales, Bucaramanga y Medellin, 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 27 acciones constitucionales.

Se destacó que la sucursal Bogotá -siendo la de mayor población afiliada- logró mantener la tendencia de mejora en la tasa de tutelas, con relación a la vigencia 2021, a continuación, las cifras:



Adicionalmente, se debe destacar que según el informe de la Defensoría del Pueblo – La Tutela y los Derechos a la salud y a la seguridad social 2020-, Salud Total EPS-S frente a las entidades tuteladas en derecho a la salud, fue la que, en comparación con las demás Entidades Promotoras del régimen contributivo, tuvo un mejor comportamiento en la disminución con una variación en el promedio de -41.75 del año 2019 al año 2020.

Esto quiere decir, que las estrategias que implementó la EPS en los últimos años han impactado de forma positiva en la disminución de acciones de tutela en salud, y, confirma el decrecimiento por tres años seguidos en el índice de estas acciones judiciales.

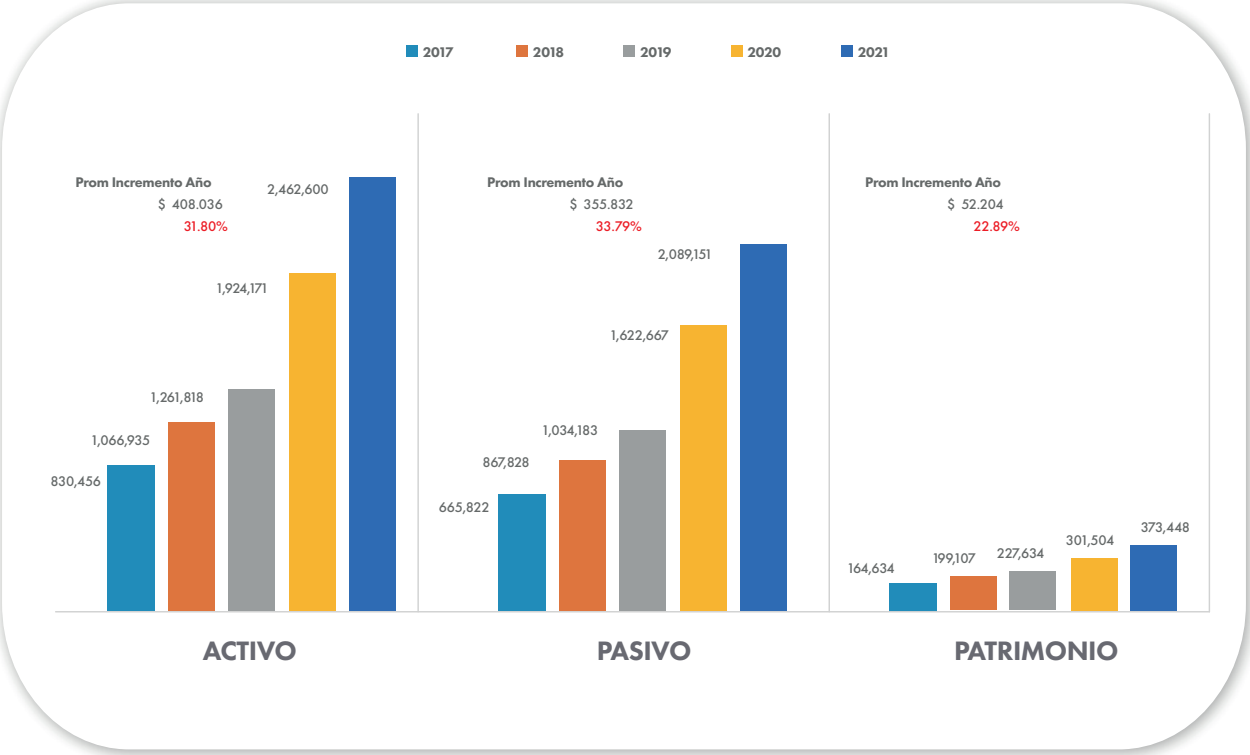
En 2021 se recibieron **90.972 quejas** elevadas ante la Superintendencia Nacional de Salud, se debe señalar que la totalidad de las quejas fueron intervenidas en su totalidad y debidamente gestionadas por la organización, con un enfoque de análisis causal para seguir implementando acciones de mejoramiento que permita impactar el origen de las quejas y de contera su radicación, debiendo destacar que el 64% de las quejas SNS recibidas son regulares y el 36% corresponde a quejas SIS.

Con relación a los derechos de petición (se excluyen aquellos que son del resorte de las otras áreas de la EPS), se recibieron 12.987, no obstante, la tasa país de derechos de petición por cada 10.000 afiliados se ubicó en 30.7 que representa una incidencia relativamente baja para el volumen de servicio y de usuarios de la EPS.

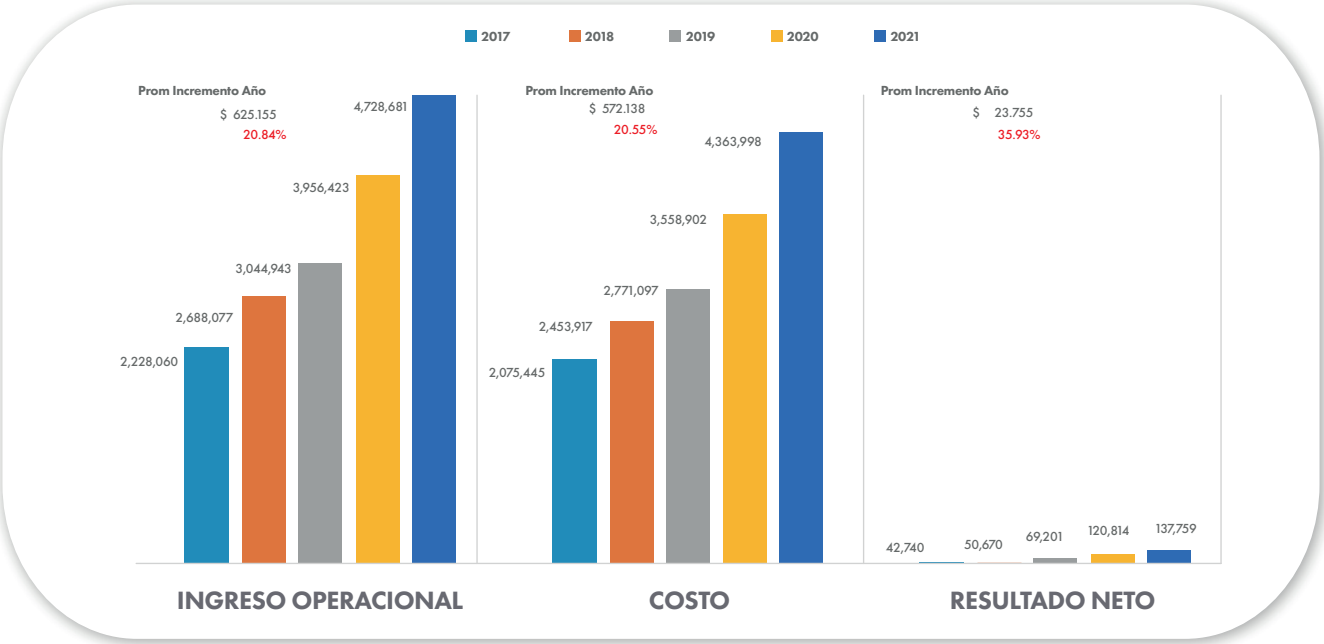
En el punto de requerimientos de Entes de Inspección, Vigilancia y Control, se recibieron 5.945.

Se recibieron un total de 1.403 requerimientos relacionados directamente con el manejo de la emergencia sanitaria derivada del COVID-19.

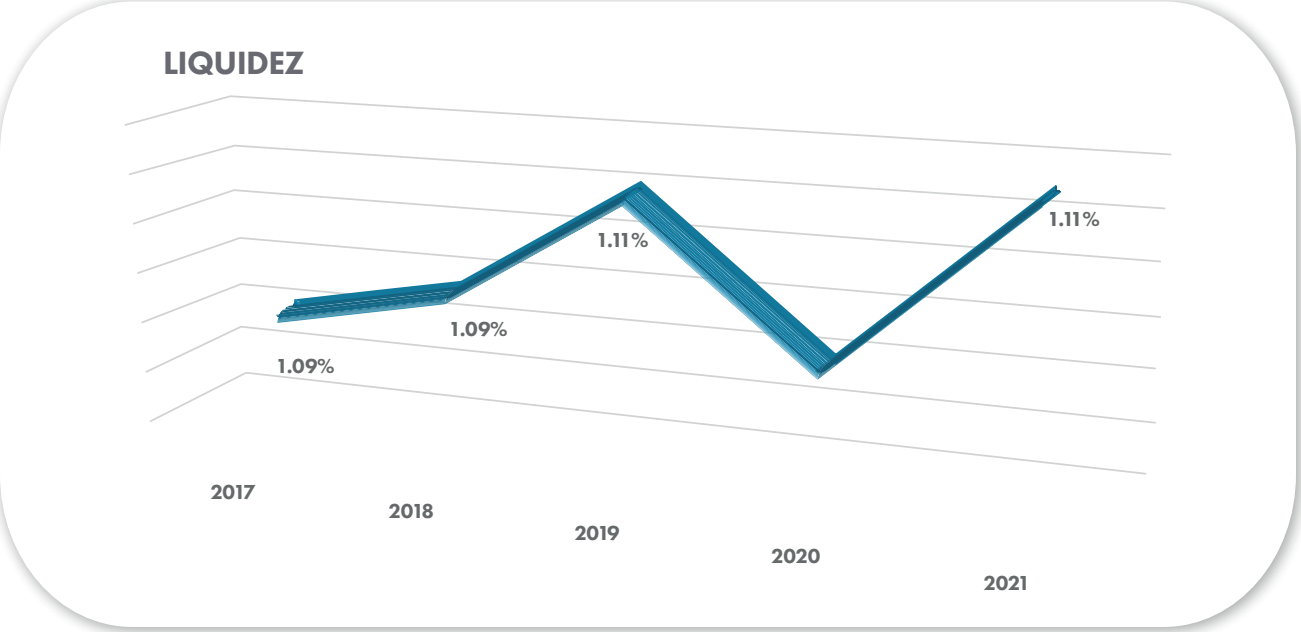
GESTIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL INGRESO
GESTIÓN FINANCIERA



*cifras en millones de pesos

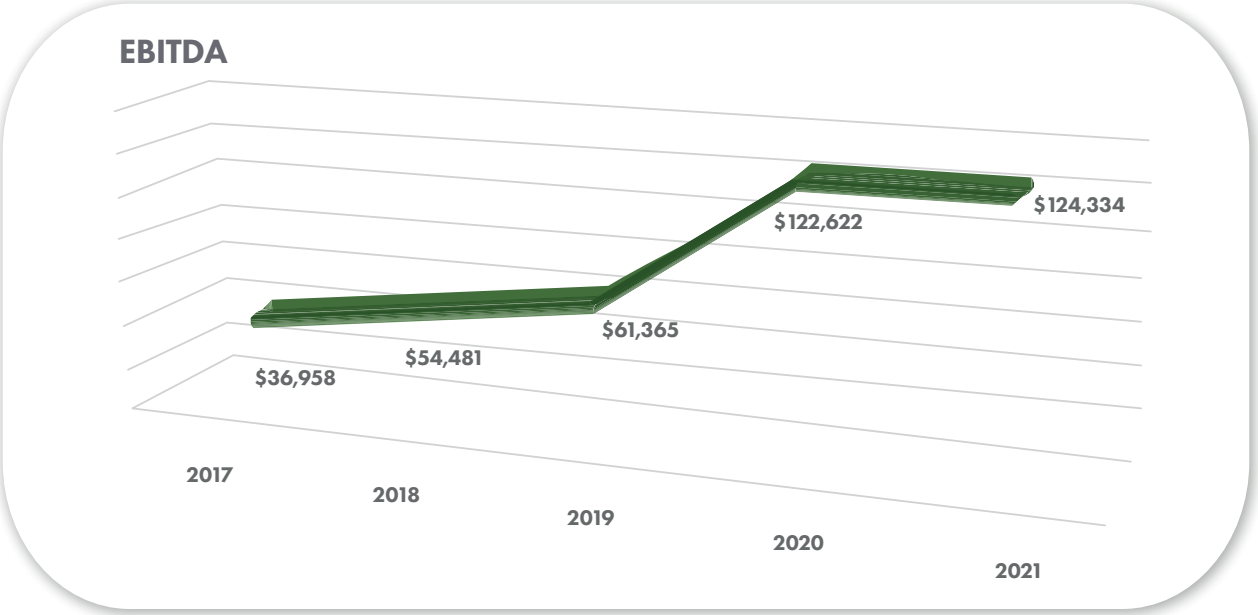


*cifras en millones de pesos



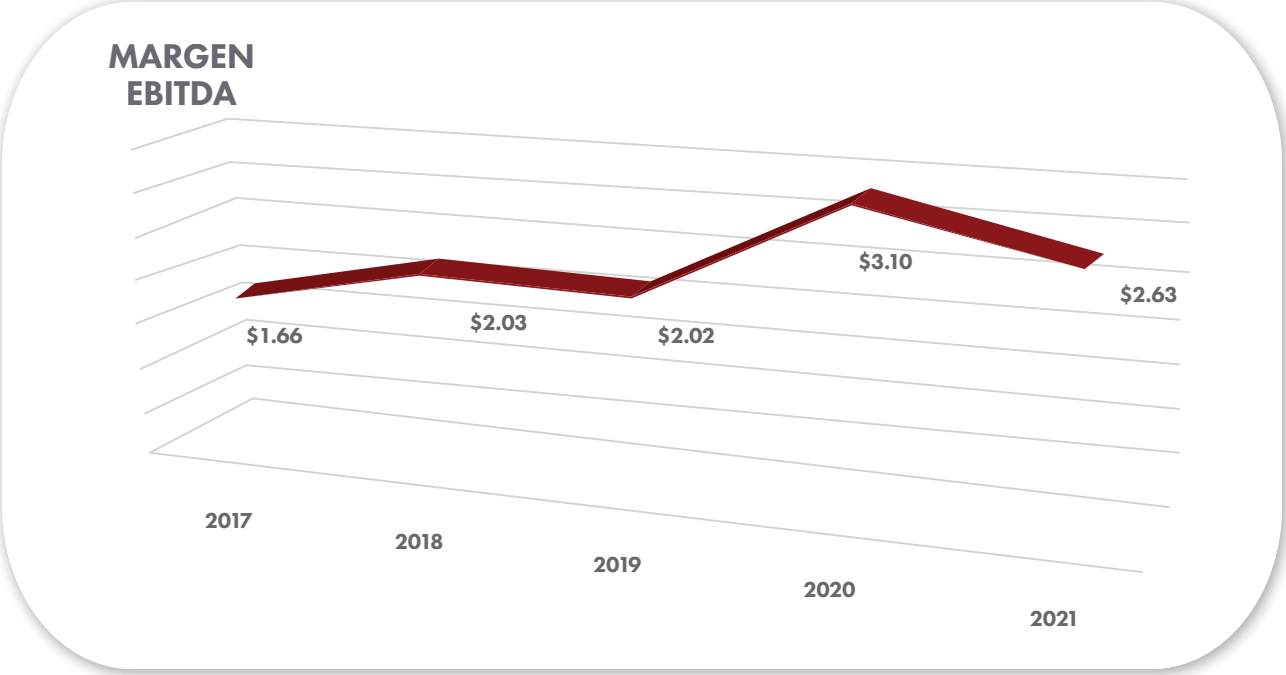
Salud Total E.P.S.-S S.A. históricamente se ha caracterizado por su liquidez manteniendo disponibilidad de recursos para el pago de sus obligaciones a corto plazo.

En el año 2021 por cada $ 1 que Salud Total E.P.S.-S S.A debe a corto plazo, cuenta con $ 1.11 para respaldar dicha obligación.



Salud Total E.P.S.-S S.A. refleja un resultado positivo históricamente en el desempeño de su actividad productiva.

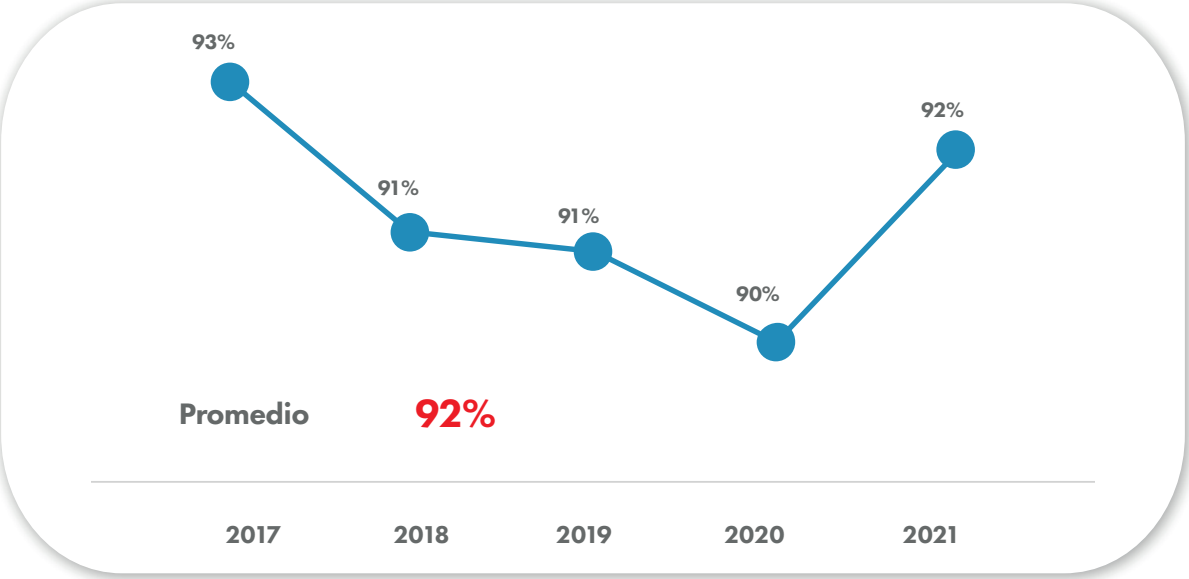
En el año 2021 su ebitda fue de $ 124.334 (millones de pesos).



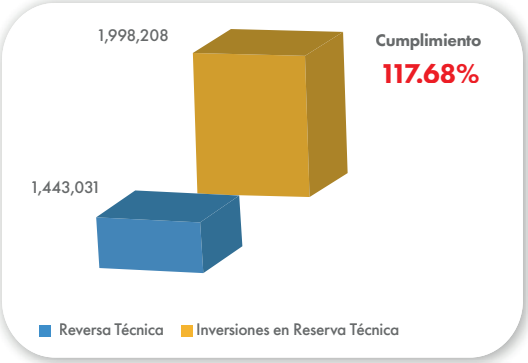
Salud Total E.P.S.-S S.A. evidencia estabilidad a través de los años en su utilidad operativa respecto a los ingresos operacionales.

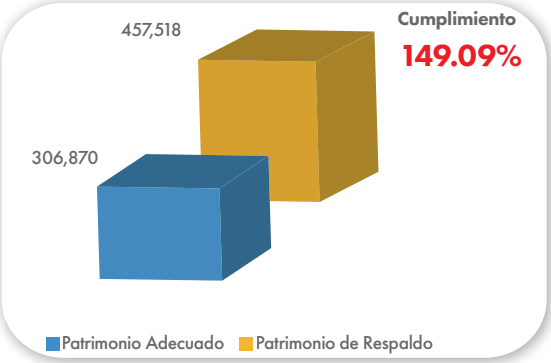
En el año 2021 Salud Total E.P.S.-S S.A genera utilidad de $ 2.63 por cada $ 100 de ingresos.

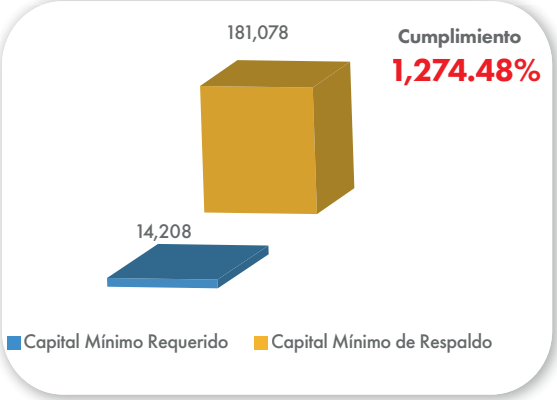
SINIESTRALIDAD



HABILITACIÓN FINANCIERA

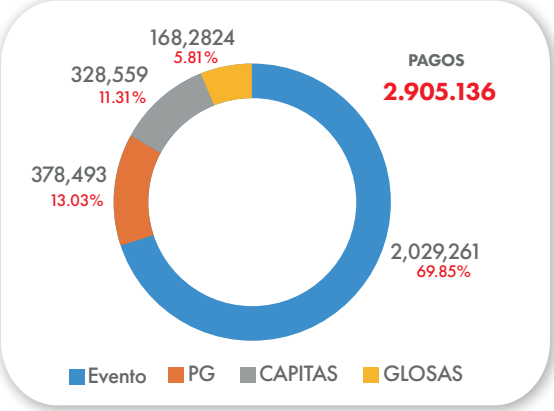


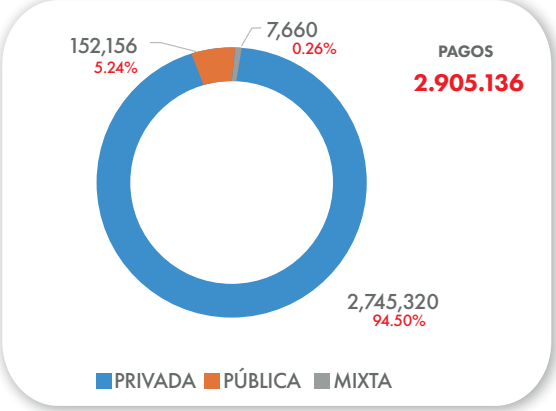


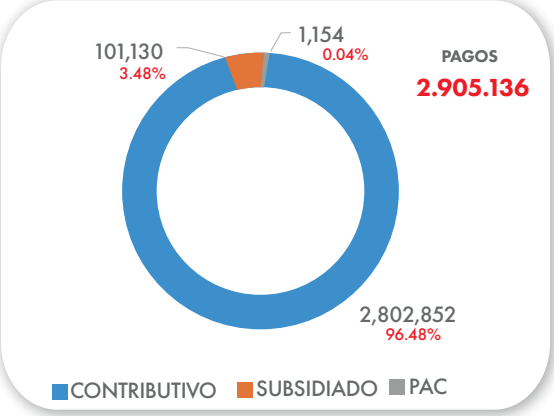


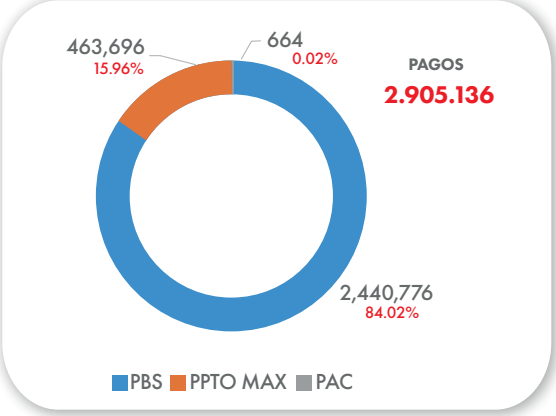
*cifras en millones de pesos

SERVICIOS DE SALUD









*cifras en millones de pesos

www.saludtotal.com.co

Síguenos en Facebook - Salud Total EPS

Tu salud no es a medias debe ser total