AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS
SALUD TOTAL EPS-S S.A.
VIGENCIA 2021

CONVOCATORIA:

Conforme lo dispuesto en Circular 008 de 2018 y la Circular 006 de 2020, de la Superintendencia Nacional, se realizó de la siguiente forma:

- Mediante prensa de amplia circulación nacional, en el Periódico Portafolio, los días 27 de mayo y 15 de junio de 2022:

4 Viernes 27 de Mayo de 2022

Negocios

Cinco aerolíneas aterrizan en junio a nuevos destinos

Con estas nuevas rutas la Aeronáutica Civil espera cerrar el año con 45,6 millones de pasajeros, un aumento del 50% frente al año 2021.

RobinFood levantó US$23 millones

LA FOODTECH colombiana RobinFood anunció este jueves que cerró ronda de inversión por US$32 millones, recursos que le permitirán continuar fortaleciendo su presencia en Colombia y posicionar su operación en Brasil y México.

José Guillermo Caldérón, CEO de RobinFood, destacó que están adelantando el lanzamiento de 10 marcas nuevas que les permitirá alcanzar "ingresos anuales de US$100 millones al cierre del 2022 y más de 1.000 brand locations".

La compañía, que basa su operación desde lo digital, cuenta con presencia en 29 ciudades de la región y espera llegar a las 100 a final de este año.

En el país cuenta con 57 puntos de venta en la que se destacan las marcas MUY, Pixi, Pecado Natural, Tremendo, Tributo, Yin Yanm y FoodCoins.

> La compañía, que basa su operación desde lo digital, cuenta con presencia en 29 ciudades de la región".

Paula Gaitán Balagarra

EL MINISTERIO de Comercio, Industria y Turismo en compañía de la ministra Ximena Lombana, el Ministerio de Transporte encabeza de Ángela María Orozco y Fontur, este jueves presentaron las 10 nuevas rutas adjudicadas dentro del proyecto FNTP-224 -2021 para la "promoción de nuevos destinos y/o rutas Nacionales", con el fin de conectar de manera directa los territorios y fortalecer el turismo regional.

Las nuevas rutas hacen parte de la campaña "Vuela Sin Parar", que incluye un incentivo para la promoción a las aerolíneas ganadoras de la convocatoria.

Según la ministra de comercio Ximera Lombana, la puesta en operación de estas nuevas rutas permitirá la llegada de 30.000 nuevos turistas, "7.000 de ellos en la temporada de mitad de año", añadió.

Este proyecto conllevó una inversión de $850 millones en promoción, con el fin de dar a conocer estas nuevas oportunidades que tienen los turistas del país, en nuevos lugares del territorio nacional que no contaban con rutas directas.

"La totalidad de las nuevas rutas estarán operando antes del 30 de junio, algunas de ellas incluso ya han empezado su operación (...) esto garantiza un beneficio para los viajeros en tiempo y conectividad, además del impacto positivo en las regiones por el flujo de visitantes", indicó la ministra Lombana.

Los nuevos destinos están en manos de las aerolíneas Avianca, Satena, Easyfly, Viva y Pacífica en las rutas Bucaramanga - Cali, Cali - Riohacha, Bogotá - Coloi, Medellín - La Macarena, Barranquilla - Valledupar, Pereira - Villavicencio, Cali - Montería, Armenia - Cartagena, Armenia - San Andrés Y Medellín - Capurganá. Algunos de estos destinos no contaban con una operación regular (Ver gráfico).

En el evento, el director de la Aeronáutica Civil, Jair Orlando Fajardo, destacó la apuesta que realizaron las aerolíneas a este proyecto.

"Este proyecto es muy importante para descongestionar el país, y conectarlo entre regiones. Agradecemos a los operadores, estos cinco que nos acompañan hoy que creyeron en esta convocatoria llevando equipos de última tecnología", manifestó.

Además con la llegada de estas nuevas rutas, la Aeronáutica Civil espera cerrar el año con una mayor movilización de pasajeros.

"El sector aéreo está creciendo de una manera muy importante, cerramos el año pasado con 30.500.000 pasajeros y esperamos cerrar este año con 45.600.000 pasajeros movilizados en el país, que le decir, un incremento de casi el 50%", remató Fajardo.

A su vez, la ministra de Transporte, Ángela María Orozco, resaltó el buen camino que ha tomado la industria aerocomercial y turística en el país, además de la solidez que brindarán estas rutas al sector.

"Hoy, los resultados positivos son más que evidentes, pues en los cuatro primeros meses de este año, el número de pasajeros llegó a 14,7 millones, un incremento de 14,7% frente al mismo periodo de 2019 y de 111,5% frente al mismo periodo de 2021", indicó la ministra Ángela María Orozco.

Además algo a destacar es que estas nuevas rutas contribuyen al cuidado del medioambiente ya que al usar un solo vuelo para conectar dos puntos, se reducen las emisiones contaminantes.

Se estima que para el mes de junio ingresen al país alrededor de 275 mil visitantes.

> La totalidad de las nuevas rutas estarán operando antes del 30 de junio, incluso algunas ya empezaron su operación".

Nuevas rutas en el país

Avianca
Bucaramanga - Cali
Cali - Riohacha

Satena
Bogotá - Tolú
Medellín - La Macarena

Easyfly
Barranquilla - Valledupar
Pereira - Villavicencio

Viva Air
Cali - Montería
Armenia - Cartagena

Pacífica
Armenia - San Andrés
Medellín - Capurganá

Inversión
$850 millones

Operación
Junio

Llegada de viajeros
30.000 nuevos turistas
(7.000 en mitad de año)

Fuente: Mincomercio

275 **MIL SON LOS** visitantes que espera recibir el país en la temporada de mitad de año. Esto para lograr la meta de más de 40 millones de pasajeros.

SaludTotal EPS-S

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2021

Primer aviso

En cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 3º del Capítulo Segundo Título VII de la Circular Única expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, el suscrito Representante Legal de Salud Total EPS–S S.A., se permite convocar e informar a la comunidad que, el día treinta (30) de junio del año dos mil veintidós (2022) a las dos de la tarde (2:00 P.M.), presentará en Audiencia Pública de Rendición de Cuentas el Informe de Gestión correspondiente a la vigencia dos mil veintiuno (2021).
La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas será realizada de manera virtual a través de nuestra página web www.saludtotal.com.co
Habilitaremos el espacio de participación ciudadana durante la transmisión de la Audiencia Pública.

[INTERNACIONAL]

Johnson busca romper el Brexit

[NEGOCIOS]

'Invertir en tecnología es contable'

miércoles

Portafolio

EL DIARIO LÍDER EN ECONOMÍA Y NEGOCIOS

www.portafolio.co

Gobierno se sube al tren del optimismo: PIB crecería 6,5%

En el marco fiscal de mediano plazo, MinHacienda hace cuentas con un dólar en $3.924 y un barril a US$100. Pronostica inflación de 8,5% y deuda en 56,5%. Pág. 5

FINANZAS

Volatilidad del dólar sigue por Fed y elecciones

Dólar y la Bolsa

$3.979,30 · 1.501,18

CONTRAPORTADA

Amarilo tendrá proyectos en Medellín y Cali

Pág. 16

NEGOCIOS

Las 10 marcas globales más valiosas en 2022

Apple	1	947.062
Google	2	819.573
amazon	3	705.646
Microsoft	4	611.460
Tencent	5	214.023
	6	196.526
VISA	7	191.032
facebook	8	186.421
	9	169.966
	10	124.273

Apple, Google y Amazon lideran en valor de marca

Pág. 3

EDITORIAL

Dudas y preocupaciones

IMPULSAMOS LA ECONOMÍA

Indicadores del día

ECOPETROL

ECONOMÍA

Mejoras en las vías, la petición del agro a los candidatos

Otra propuesta es que la seguridad alimentaria de Colombia se convierta en una política de Estado. Pág. 6

ECONOMÍA

Ventas por hasta $10 billones, la meta en segundo día sin IVA

Comerciantes esperan que el próximo Gobierno mantenga estas jornadas. Pág. 7

ECONOMÍA

Hogares del país gastaron $1,7 millones al mes durante el 2021

Según el Dane, el rubro en el que más se invirtió fue en alojamiento, seguido de los alimentos. Pág. 8

SaludTotal EPS-S

Portafolio www.portafolio.co

Miércoles 15 de junio de 2022 9

Economía / Finanzas

Dólar, movido por la Fed y la expectativa de las elecciones

La divisa ha variado más de $400 este año, pero en el neto ha caído algo más de $3.

Economía y Negocios

PESE a que en el 2022 el dólar ha registrado una volatilidad de $400, en términos netos la divisa ha disminuido $2.43 (una revaluación del peso del 0,1%), todo esto en medio de un clima de incertidumbre por el conflicto en Ucrania, la alta inflación, la política monetaria restrictiva y a nivel interno por las elecciones presidenciales y de Congreso.

En últimas jornadas los activos financieros colombianos recuperaron parte del terreno perdido frente a sus pares de la región previo a la primera vuelta.

Un análisis de la firma Casa de Bolsa destaca que el dólar se ajustó a la baja y se ha comportado similar al que ha tenido en Latinoamérica.

Por ejemplo, ayer bajó $40, tras haber subido $103 el lunes y en vísperas de la decisión de la Reserva Federal en Estados Unidos, que les adoptará un incremento de las tasas de interés para enfrentar el incremento de precios en la economía más grande del mundo.

Por su parte, el índice accionario Colcap, de la Bolsa de Valores de Colombia, continúa presentando un mayor desempeño que los índices accionarios de sus pares latinoamericanos, dado generado por las ofertas públicas de adquisición del Grupo Gilinski por activos de Nutresa y Grupo Sura y el alza en el petróleo.

Desde enero el índice Colcap, que reúne las 20 acciones más grandes, se ha valorizado 6,08%, aunque ese mercado ha registrado en alza hasta del 15% pero también caídas.

La experta estratega senior de Acciones & Valores Daniela Triana dice que las ofertas han ocasionado fuertes movimientos del índice Colcap y generado valorizaciones en varias de las empresas del Grupo Empresarial Antioqueño.

Además, la analista asegura que la política monetaria está marcando el rumbo no solo de Colombia, sino de todos los mercados globales, pero advierte señala que el conflicto en Ucrania le añade presión al petróleo, la inflación y las medidas para atajarla, pero esto no está dando todo el resultado esperado y eso genera más volatilidad.

El análisis de Casa de Bolsa menciona que los títulos de deuda pública (TES), aunque en un primer momento disminuyeron su prima de riesgo, actualmente se amplía y presenta un spread (prima) de 84 puntos básicos respecto a la deuda pública de la región.

Además, estima que posterior a la segunda vuelta, si los resultados de las elecciones son recibidos positivamente por los inversionistas, los activos financieros en Colombia se comportarían similar a como lo hicieron en Chile, en donde el mercado descontó con anticipación el resultado.

Pero en el caso específico de Colombia, como los TES se han desvalorizado más que la deuda pública de la región, el análisis de Casa de Bolsa señala que sería el activo que mejor reaccionaría a un resultado de este tipo.

En caso contrario, si los resultados son recibidos negativamente, los activos se guiarían el comportamiento a la baja que presentaron los mercados en Perú tras la segunda vuelta, donde en el caso puntual de Colombia, el dólar y las acciones serían los más desfavorecidos al no haber descontado con anticipación un riesgo político en su totalidad, al estar presentando un comportamiento similar al de los activos en la región.

Casa de Bolsa agregó que una vez superadas las elecciones, los fundamentales internacionales seguirán influyendo en la tendencia futura de los activos. Dentro de los fundamentales están la probabilidad de recesión global por la inflación, aumento en las tasas de interés, los confinamientos en China, entre otros.

> **Superadas las elecciones, los fundamentales internacionales seguirán influyendo".**

La volatilidad del dólar y la Bolsa

Más de 55.000 emprendedores han adoptado pagos digitales

EN EL último año más de 55.000 emprendedores en el país utilizaron la tecnología financiera para cobrar en línea utilizando Mercado Pago.

Lo anterior, de acuerdo con la compañía, demuestra que los emprendedores colombianos cada vez más se adaptan a las nuevas dinámicas del mercado y le apuestan a la inclusión financiera, facilitando la experiencia de usuario y sacando el mayor provecho de los nuevos medios de pago.

La *fintech* reportó que, hasta la fecha, más de 5.000 establecimientos comerciales han adoptado los pagos digitales como una alternativa de crecimiento en sus negocios.

Asimismo, durante el último año se registraron más de 2 millones de transacciones en la plataforma, dijo la firma.

Por otro lado, durante el primer trimestre de 2022, Mercado Pago aseguró que el volumen total de pagos digitales en toda la región alcanzó los US$17.200 millones, con un crecimiento del 103,2% interanual en dólares.

"En Mercado Pago trabajamos en generar oportunidades financieras para los emprendedores colombianos. Hemos enfocado nuestros esfuerzos en construir un ecosistema de soluciones de pago, facilitando la experiencia para empresas, pymes y usuarios", afirmó Diego Navarro, country Lead de Mercado Pago.

> **El volumen de pagos digitales en la región fue de US$17.200 millones, un aumento del 103,2%".**

SaludTotal EPS-S

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2021

Segundo aviso

En cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 3º del Capítulo Segundo Título VII de la Circular Única expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, el suscrito Representante Legal de Salud Total EPS–S S.A., se permite convocar e informar a la comunidad que, el día treinta (30) de junio del año dos mil veintidós (2022) a las dos de la tarde (2:00 P.M.), presentará en Audiencia Pública de Rendición de Cuentas el Informe de Gestión correspondiente a la vigencia dos mil veintiuno (2021).
La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas será realizada de manera virtual a través de nuestra página web www.saludtotal.com.co
Habilitaremos el espacio de participación ciudadana durante la transmisión de la Audiencia Pública.

SaludTotal EPS-S

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2021

Segundo aviso

En cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 3º del Capítulo Segundo Título VII de la Circular Única expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, el suscrito Representante Legal de Salud Total EPS–S S.A., se permite convocar e informar a la comunidad que, el día treinta (30) de junio del año dos mil veintidós (2022) a las dos de la tarde (2:00 P.M.), presentará en Audiencia Pública de Rendición de Cuentas el Informe de Gestión correspondiente a la vigencia dos mil veintiuno (2021).
La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas será realizada de manera virtual a través de nuestra página web www.saludtotal.com.co
Habilitaremos el espacio de participación ciudadana durante la transmisión de la Audiencia Pública.

El texto de la convocatoria fue el siguiente:

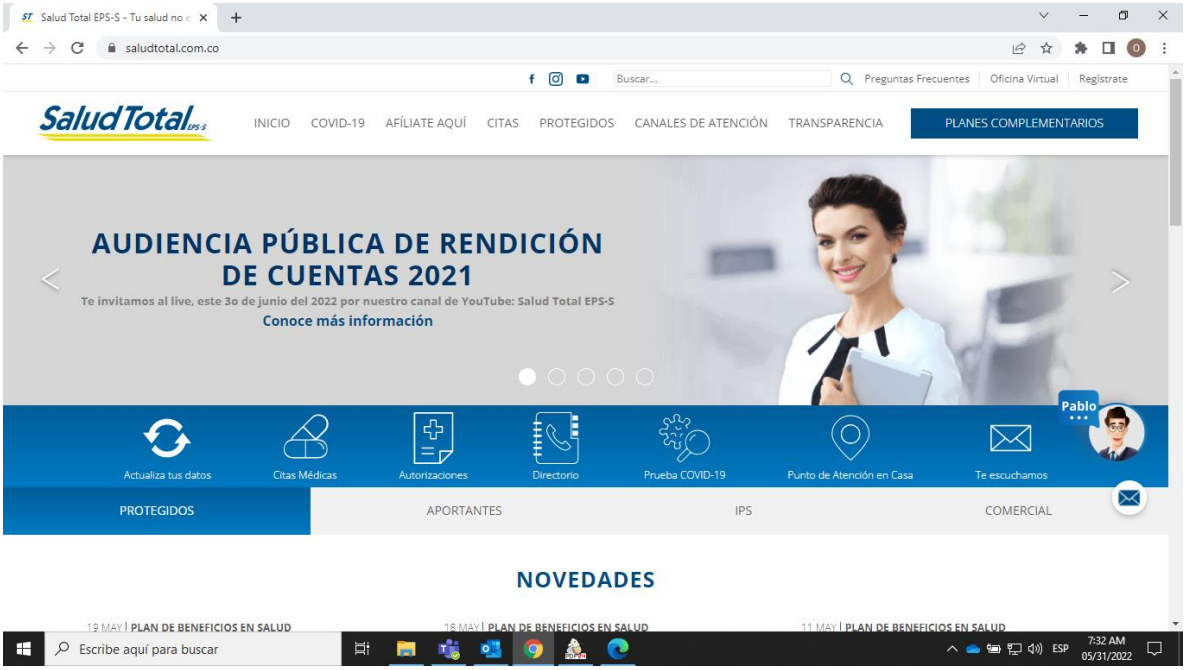
"AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2020

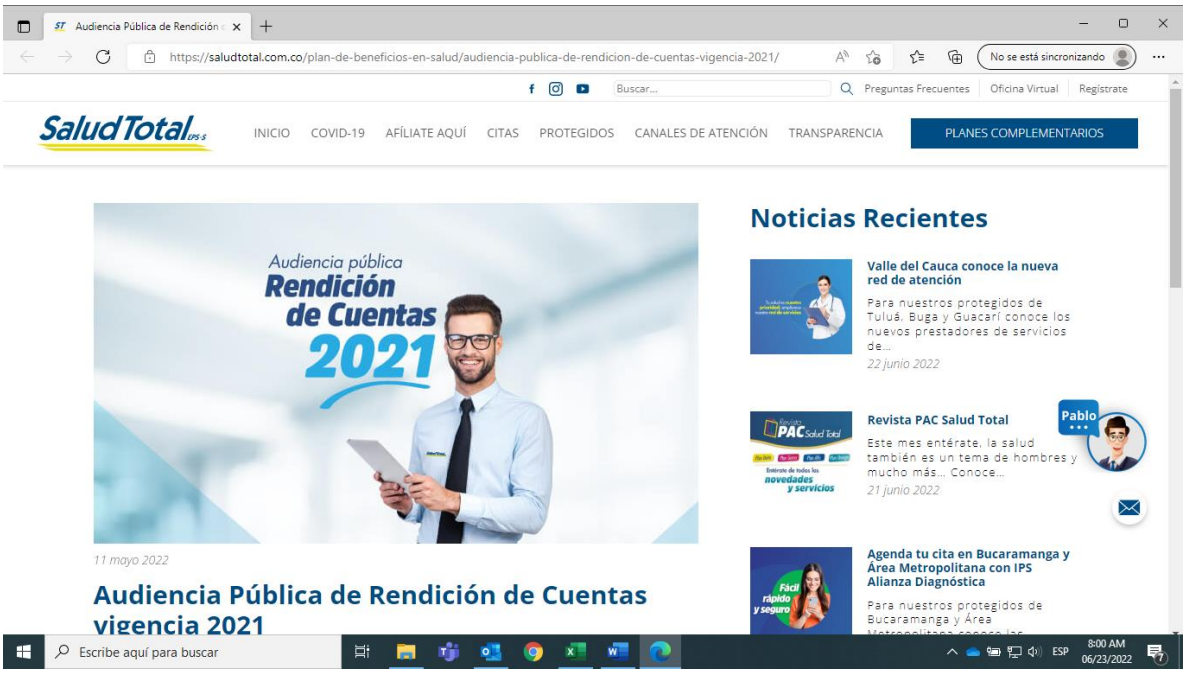
En cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 3º del Capítulo Segundo Título VII de la Circular Única expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, el suscrito Representante Legal de ***SALUD TOTAL EPS–S S.A.****, se permite convocar e informar a la comunidad que, el día treinta (30) de junio del año dos mil veintidós (2022) a las dos de la tarde (2:00 P.M.), presentará en Audiencia Pública de Rendición de Cuentas el Informe de Gestión correspondiente a la vigencia dos mil veintiuno (2021).*

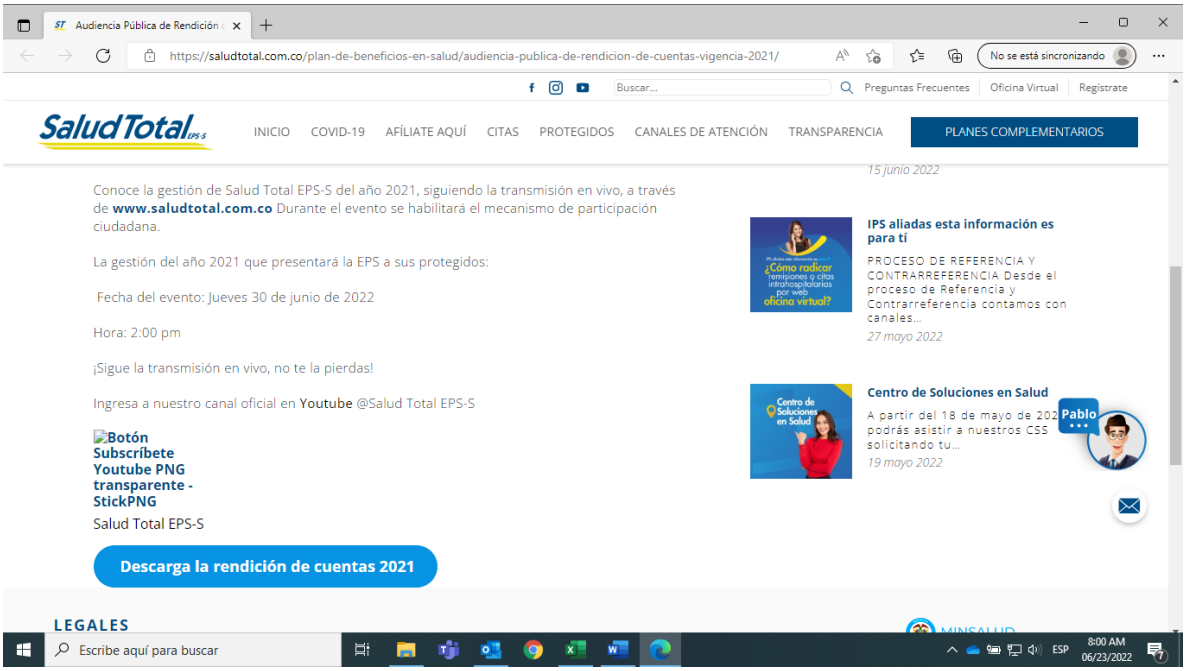
La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas será realizada de manera virtual a través de nuestra página web www.saludtotal.com.co

Habilitaremos el espacio de participación ciudadana durante la transmisión de la Audiencia Pública."

- En la página web www.saludtotal.com.co el día 31 de mayo de 2022:







- En la red social Facebook los días 30 de mayo y 21 de junio de 2022:

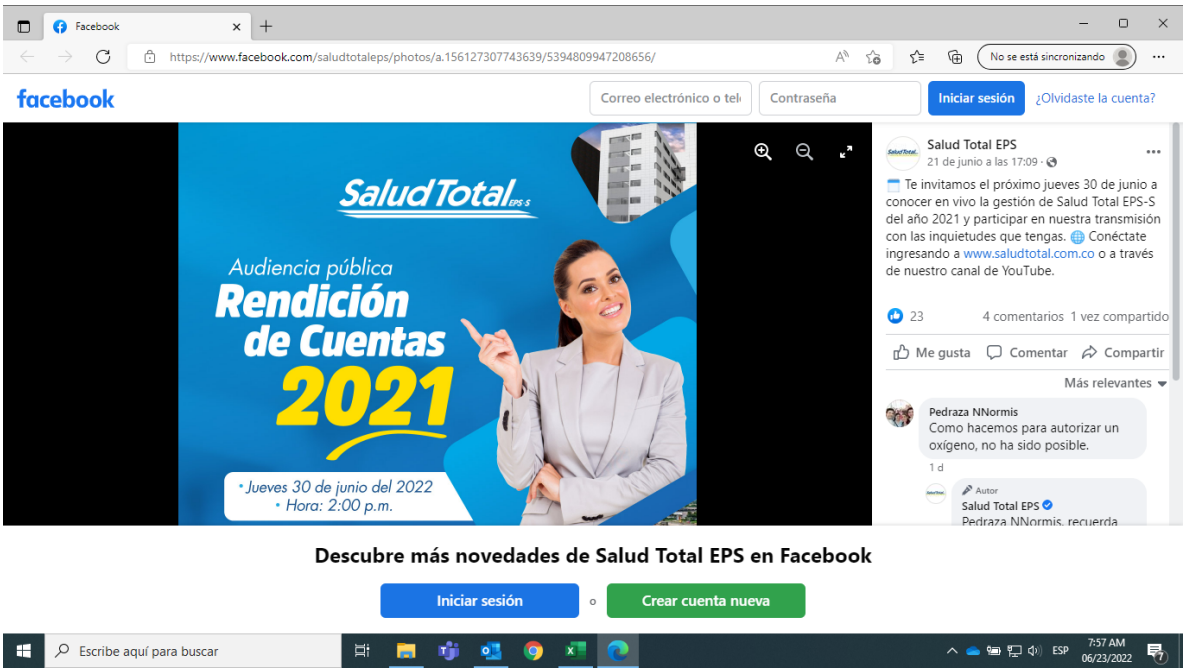
Salud Total EPS

Salud Total EPS
30 may. ·

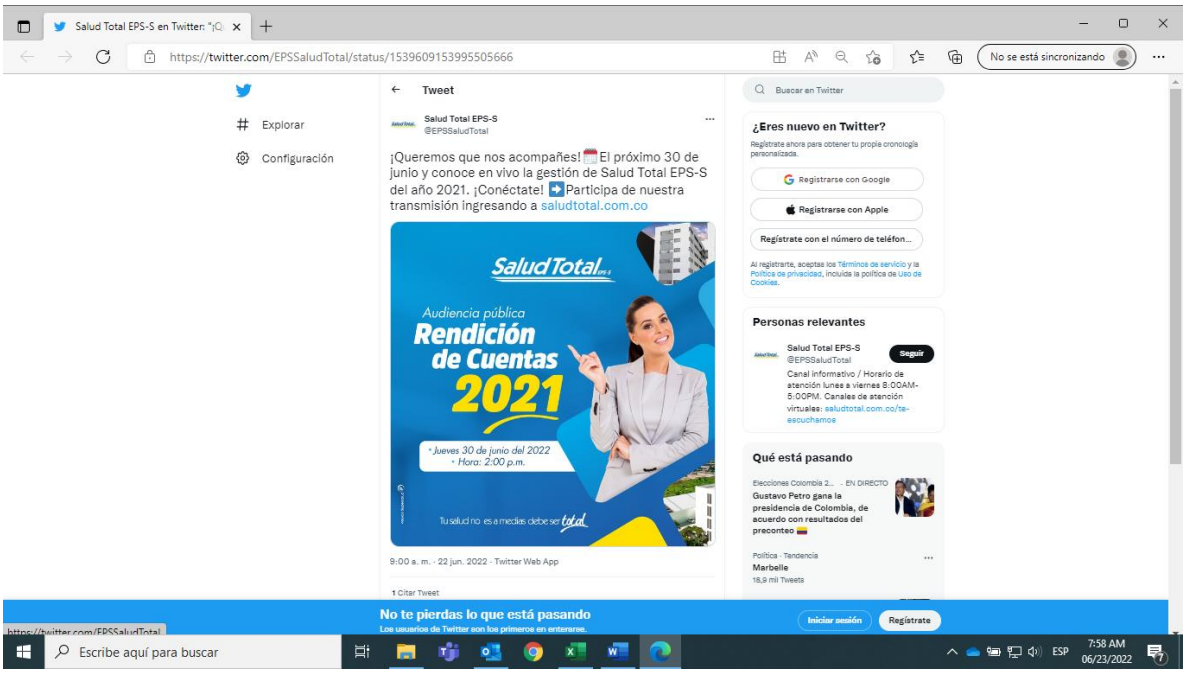
¡Queremos que nos acompañes! 🗓️El próximo 30 de junio para conocer en vivo la gestión de Salud Total EPS-S del año 2021 y participar en nuestra transmisión. 🌐Conéctate ingresando a www.saludtotal.com.co

Me gusta Comentar Compartir

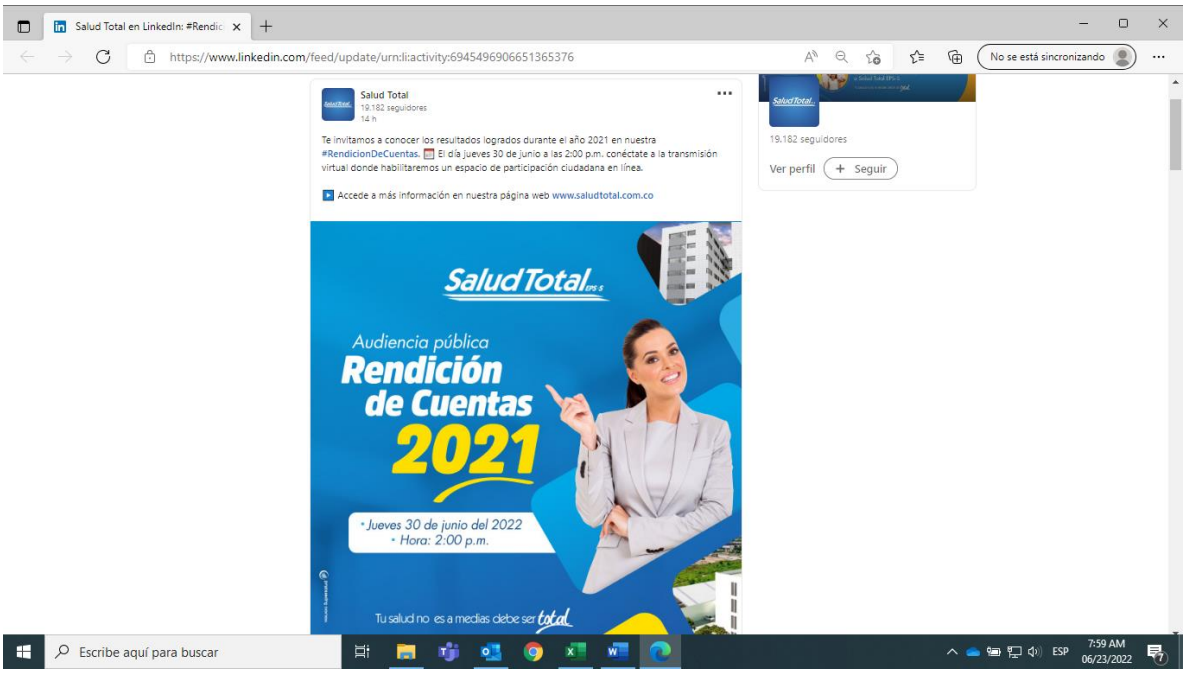
17



➢ En la red social Twitter el día 22 de junio de 2022:

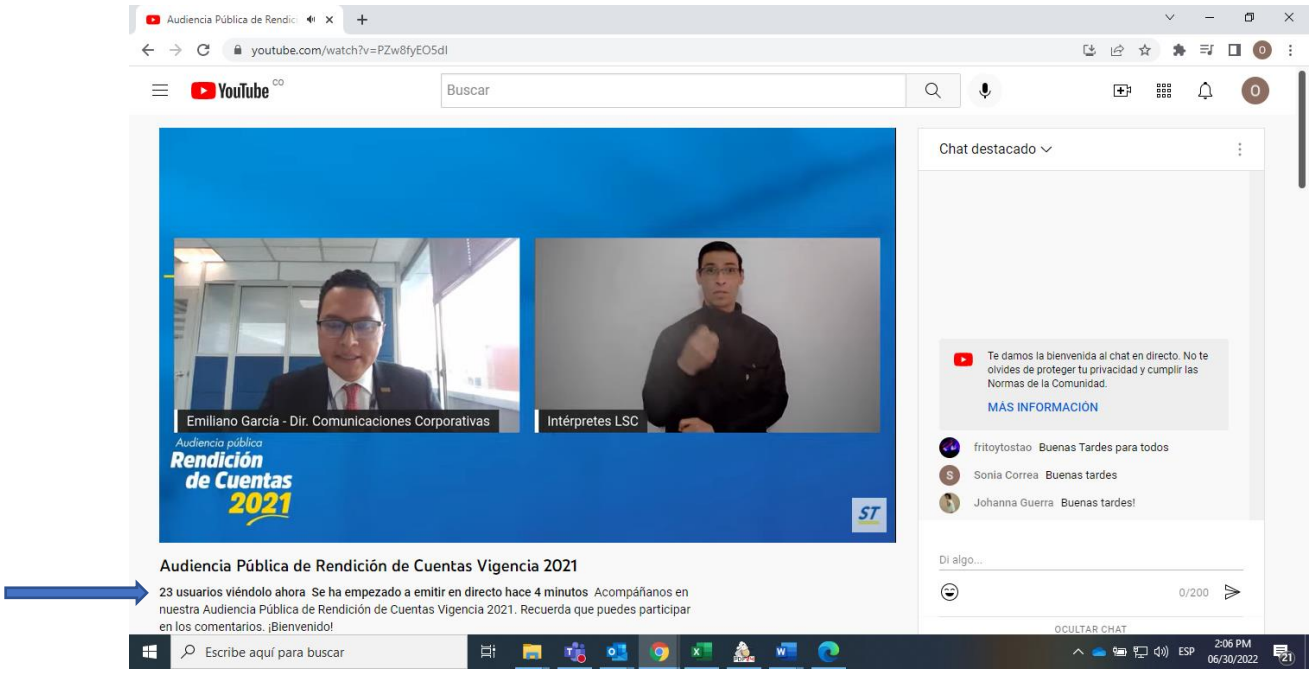


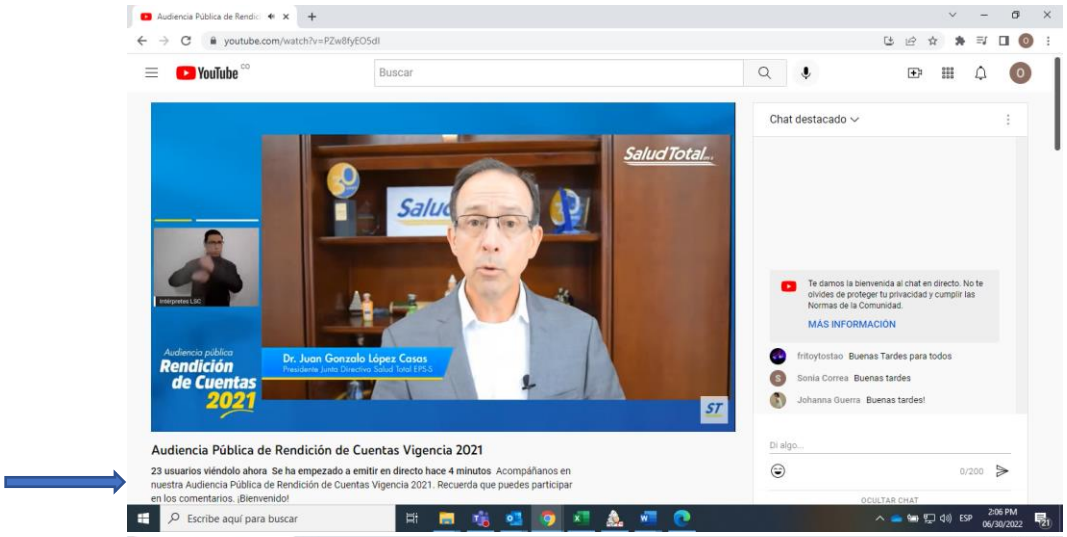
➢ En la red social Linked in el día 22 de junio de 2022:

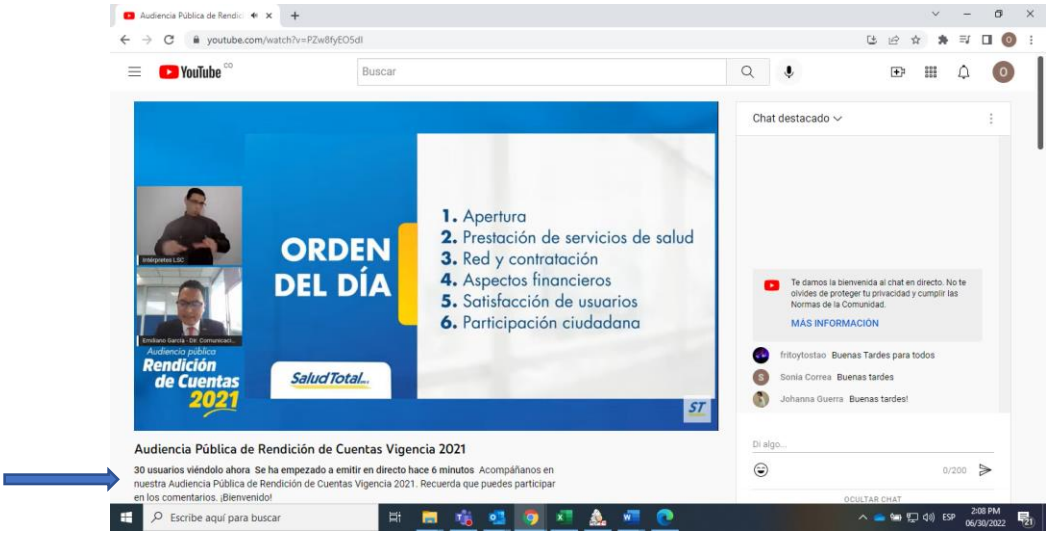


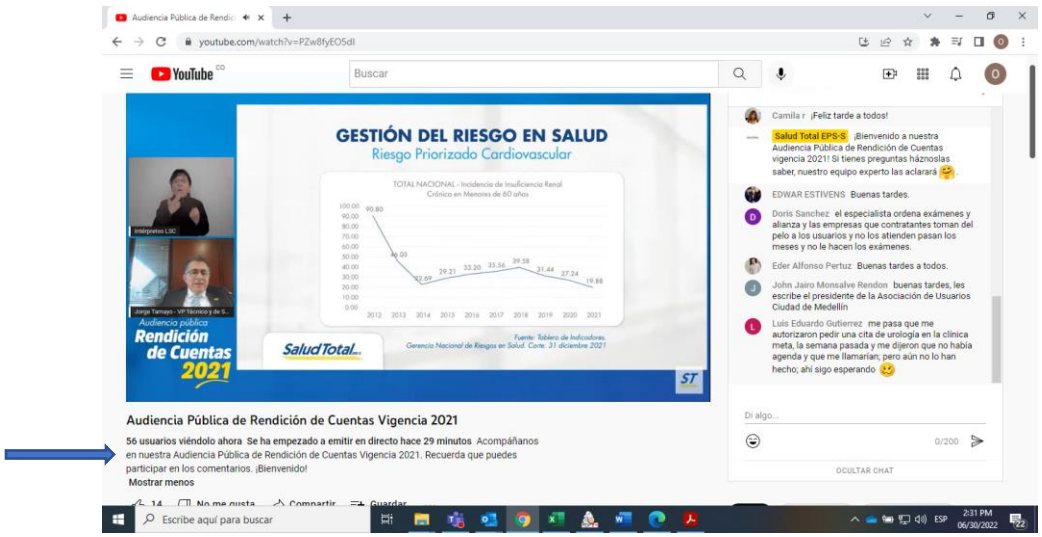
ASISTENTES:

A la transmisión en vivo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, se conectaron a través de la página web www.saludtotal.com.co, por la plataforma YouTube entre 20 y 55 personas aproximadamente.




youtube.com/watch?v=PZw8fyEO5dI
Buscar
Chat destacado
Dr. Juan Gonzalo López Casas
Presidente Junta Directiva Salud Total EPS-S
Audiencia pública
Rendición de Cuentas 2021
Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2021
23 usuarios viéndolo ahora Se ha empezado a emitir en directo hace 4 minutos Acompáñanos en nuestra Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2021. Recuerda que puedes participar en los comentarios. ¡Bienvenido!
Te damos la bienvenida al chat en directo. No te olvides de proteger tu privacidad y cumplir las Normas de la Comunidad.
MÁS INFORMACIÓN
fritoytostao Buenas Tardes para todos
Sonia Correa Buenas tardes
Johanna Guerra Buenas tardes!
Di algo...
OCULTAR CHAT


youtube.com/watch?v=PZw8fyEO5dI
Buscar
Chat destacado
ORDEN DEL DÍA
1. Apertura
2. Prestación de servicios de salud
3. Red y contratación
4. Aspectos financieros
5. Satisfacción de usuarios
6. Participación ciudadana
Audiencia pública
Rendición de Cuentas 2021
Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2021
30 usuarios viéndolo ahora Se ha empezado a emitir en directo hace 6 minutos Acompáñanos en nuestra Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2021. Recuerda que puedes participar en los comentarios. ¡Bienvenido!
Te damos la bienvenida al chat en directo. No te olvides de proteger tu privacidad y cumplir las Normas de la Comunidad.
MÁS INFORMACIÓN
fritoytostao Buenas Tardes para todos
Sonia Correa Buenas tardes
Johanna Guerra Buenas tardes!
Di algo...
OCULTAR CHAT

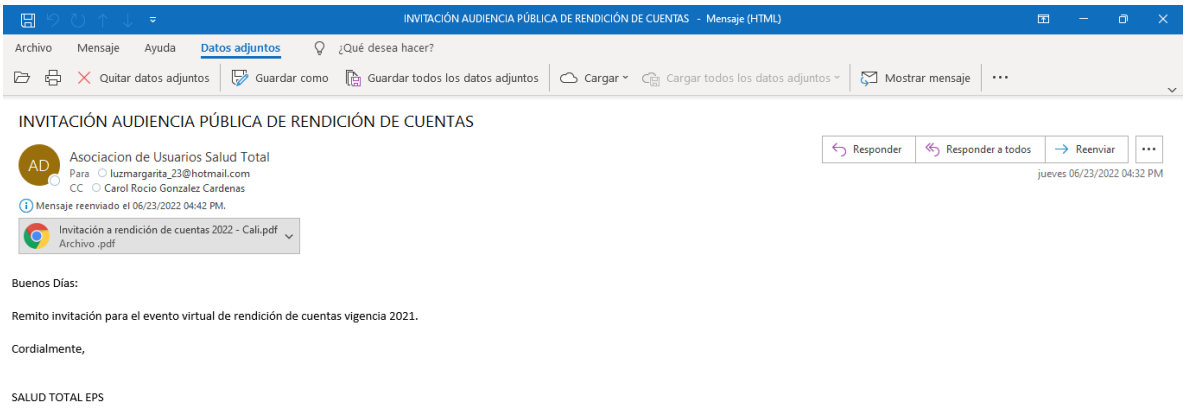

youtube.com/watch?v=PZw8fyEO5dI
Buscar
GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD
Riesgo Priorizado Cardiovascular
Audiencia pública
Rendición de Cuentas 2021
Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2021
56 usuarios viéndolo ahora Se ha empezado a emitir en directo hace 29 minutos Acompáñanos en nuestra Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2021. Recuerda que puedes participar en los comentarios. ¡Bienvenido!
Mostrar menos
Camila r ¡Feliz tarde a todos!
Salud Total EPS-S ¡Bienvenido a nuestra Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2021! Si tienes preguntas háznoslas saber, nuestro equipo experto las aclarará
EDWAR ESTIVENS Buenas tardes.
Doris Sanchez el especialista ordena exámenes y alianza y las empresas que contratantes toman del pelo a los usuarios y no los atienden pasan los meses y no le hacen los exámenes.
Eder Alfonso Pertuz Buenas tardes a todos.
John Jairo Monsalve Rendon buenas tardes, les escribe el presidente de la Asociación de Usuarios Ciudad de Medellín
Luis Eduardo Gutierrez me pasa que me autorizaron pedir una cita de urología en la clínica metá, la semana pasada y me dijeron que no había agenda y que me llamarían; pero aún no lo han hecho; ahí sigo esperando
Di algo...
OCULTAR CHAT

La audiencia pública de rendición de cuentas contó con el acompañamiento de intérprete de lenguaje de señas durante la totalidad de su transmisión.

Así mismo en cumplimiento de la Circular 008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud, el Acta es publicada en la página web y se remite copia a las Secretarías de Salud donde opera SALUD TOTAL EPS- S S.A.

RELACION DE AUTORIDADES, GRUPOS U ORGANIZACIONES:

A los presidentes de las asociaciones de Usuarios de SALUD TOTAL EPS-S S.A. a nivel nacional, de manera adicional, se les remitió mediante correo electrónico la invitación a la AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS, tal y como se puede observar en el siguiente ejemplo:



SaludTotal EPS-S

Cali, junio 23 de 2022

Señora
LUZ MARGARIATA QUIÑONES
Presidente Asociación de Usuarios SALUDTOTAL EPS-S S.A
Sucursal Cali
luzmargarita_23@hotmail.com
E.S.M

Referencia: INVITACIÓN AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Respetado Señora LUZ QUIÑONES, reciba un cordial saludo en nombre de Salud Total EPS-S S.A.

De conformidad con lo dispuesto por la Circular 008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud, nos permitimos invitar a la Asociación de Usuarios de Cali a participar en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas e Informe de Gestión correspondiente a la vigencia dos mil veintiuno (2021).

Conoce la gestión de SALUD TOTAL EPS-S del año 2021, siguiendo la transmisión en vivo, a través de www.saludtotal.com.co. Durante el evento se habilitará el mecanismo de participación ciudadana.

La audiencia de rendición de cuentas se llevará a cabo el próximo jueves treinta (30) de junio del año dos mil veintidós (2022) a las dos de la tarde (2:00 P.M.).

Cordialmente,

Carol Rocio González Cardenas
Coordinador de Servicio al Cliente
Sucursal Cali
SALUD TOTAL EPS-S S.A.

www.saludtotal.com.co
LíneaTotal Bogotá 485 4555 - Nacional 018000 1 14524
Tu salud no es a medias debe ser total

El siguiente es el listado de las asociaciones de usuarios a las que se les remitió correo electrónico de invitación a la audiencia de rendición de cuentas:

NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN	REPRESENTANTE	CORREO ELECTRÓNICO
Asociación de Usuarios Barranquilla	YOLIMA VARGAS	yolimavargasg@gmail.com
Asociación de Usuarios Sabana Larga	RAFAEL SARMIENTO BERDUGO	rafaelsarmientoberdugo@gmail.com
Asociación de Usuarios Bogotá	NOHORA RUTH SUAREZ MORA	NOSMO_22@HOTMAIL.COM
Asociación de Usuarios de Bucaramanga	MARCO ANTONIO JEREZ DUARTE	a.u.satotaleps.bga@outlook.es
Asociación de usuarios de salud total EPS entidad promotora de salud del régimen contributivo y del régimen subsidiado S.A. sucursal Cali	LUZ MARGARITA QUIÑONES	luzmargarita_23@hotmail.com
Asociación de Usuarios salud total sucursal Cartagena	ANGEL MIRANDA HERNANDEZ	asosaludtotal2021@gmail.com
ASO GIRARDOT	MARIA LUCY MONCALEANO	lucymoncaleano2012@gmail.com
Asociación de usuarios Salud Total Sucursal Ibagué	TIBERIO MEDINA MONTEALEGRE	Timem1412@hotmail.com
Asociación de usuarios de Manizales	CARLOS GALLO	asustal2065@gmail.com
Asociación de usuarios de Chinchiná	ALFONSO MAYORGA	Alfonso.mayorga@hotmail.com
Asociación de usuarios de Villamaría	CESAR AUGUSTO ARANGO	asousuariossaludtotalvillamaria2018@outlook.com
Asociación Usuarios Municipio de Medellín	JOHN JAIRO MONSALVE	Jjmonre5@gmail.com johnjmon@une.net
Asociación Usuarios Municipio de Bello	HENRY ALBERTO ORTEGA ARBOLEDA	hernandoalvarezp@gmail.com
Aso usuarios Montería	ORLANDO DE ORO	deorini@hotmail.com
Asousuarios Santa Marta	DIANIS MARTINEZ	Diamar0526@gmail.com
Asousuarios Riohacha	JACQUELINE LEON PEREZ	jackyleonp@hotmail.com striohachausuarios@gmail.com
Asousuarios Ciénaga	WILSON RENTERÍA	wilremo2009@hotmail.com
Asociación de usuarios del municipio de Armenia	ARLEY MORENO	arleymoreno01@hotmail.com
Asociación de usuarios EPSS Salud Total capitulo área metropolitana Pereira	JUAN ANTONIO SANTA CORTES	asusatotalepsspereira@gmail.com
Asociación de usuarios del municipio de Santa Rosa	JOSE CASQUERO	josecasquero5@gmail.com
Asociación de _Usuarios Sincelejo	HERNAN SANCHEZ	hersaosp290153@gmail.com
Asociación de usuarios de Valledupar	YESID CAICEDO MEDINA	yezidtcame777@yahoo.es

Asotovi (Villavicencio)	GUSTAVO ESTEFEN	asototal2018@hotmail.com

DESARROLLO DE LA AUDIENCIA:

En Bogotá D.C., a los treinta (30) días del mes de junio de 2022, a las dos de la tarde (2:00 p.m.), mediante transmisión en vivo a través de la página web www.saludtotal.com.co, por la plataforma YouTube se desarrolló la AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE SALUD TOTAL EPS-S S.A., correspondiente a la VIGENCIA 2021.

El Sr. Emiliano García, Director de Comunicaciones, dio lectura al Orden del día propuesto.

ORDEN DEL DÍA:

1. Apertura.
2. Prestación de Servicios de Salud.
3. Contratación.
4. Aspectos Financieros.
5. Satisfacción de Usuarios.
6. Participación Ciudadana.

1. Apertura.

El Dr. Juan Gonzalo López Casas, Presidente de la Junta Directiva de SALUD TOTAL EPS-S, hace la apertura de la audiencia con mensaje de bienvenida, y seguidamente el el Dr. Jorge Alberto Tamayo, Vicepresidente Técnico y de Salud presenta los aspectos relevantes de la EPS-S, tal como consta en el **ANEXO No. 1** que hace parte integral de esta acta.

2. Prestación de Servicios de Salud.

El Dr. Jorge Tamayo, Vicepresidente Técnico y de Salud, hace la presentación del informe de Prestación de Servicios de Salud, tal como consta en el **ANEXO No. 1** que hace parte integral de esta acta.

3. Contratación.

La Dra. Paula Carolina Jiménez, Gerente Nacional de Red y Contratación, hace la presentación del informe de Contratación, tal como consta en el **ANEXO No. 1** que hace parte integral de esta acta.

4. Aspectos Financieros.

El Dr. Andrés Valderrama, Gerente de Contabilidad, hace la presentación del informe financiero, tal como consta en el **ANEXO No. 1** que hace parte integral de esta acta.

5. Satisfacción de usuarios.

La Dra. Neydith Gonzalez, Coordinadora Nacional de Servicio al Cliente hace la presentación del informe de Satisfacción de Usuarios, y la Dra. Paola Andrea Otálora, Directora Nacional de Servicios

Legales a Usuarios hace la presentación respecto del tema concerniente a Tutelas, tal como consta en el **ANEXO No. 1** que hace parte integral de esta acta.

6. Participación ciudadana.

Se garantizó la participación del público en general, realizando las convocatorias de forma pública a nivel nacional; adicionalmente, durante el desarrollo de toda la audiencia, se habilitó a través del Chat de la plataforma de YouTube el canal de preguntas para los asistentes, dándose respuesta de la siguiente manera, por cada uno de los líderes, durante la audiencia:

- Doris Sanchez: el especialista ordena exámenes y alianza y las empresas que contratantes toman del pelo a los usuarios y no los atienden pasan los meses y no le hacen los exámenes.

Dr. Tamayo: Doña Doris, lo primero decirle que no debe haber ninguna barrera de acceso, esta es una desviación de proceso que tenemos contratado con Alianza Diagnostica, puesto que no debe haber ninguna barrera de acceso porque todas las pruebas de laboratorio están contratados con ellos en la ciudad de Bucaramanga, entonces no entenderíamos porque están tomando del pelo para hacer ese examen, repito, todo lo de laboratorio que salga de cualquier parte de Bucaramanga en Alianza Diagnostica en su laboratorio que es un laboratorio grande que tiene en la ciudad lo debe hacer, por eso le pido el favor nos deje sus datos para nosotros mirar que fue lo que pasó con el caso de usted y responder, porque no hay ninguna barrera por parte de la EPS ni la debe colocar Alianza para que el examen se haga; como les decía ahorita el 98% de los servicios en nuestra política se deben autorizar o hacer sin que medie otra autorización adicional, entonces doña Doris, esta pregunta me sirve para mirar con Alianza y en todo el país que no sea un tema de un funcionario porque como política de la EPS no debe haber una barrera de acceso, entonces si nos deja sus datos, inmediatamente la contactamos, contactamos a Alianza y resolvemos la situación puntual que está pasando.

- Luis Eduardo Gutierrez: Me pasa que me autorizaron pedir una cita de urología en la clínica meta, la semana pasada y me dijeron que no había agenda y que me llamarían; pero aún no lo han hecho; ahí sigo esperando.

Dr. Tamayo: Voy a empezar por dar una aclaración que no justifica lo que le pasa al Sr. Luis Eduardo, pero que puede darnos algunas luces de lo que pasa en el país, nosotros tenemos una cobertura del sistema de salud del 99% de la población, o sea el país ha crecido, en cobertura en salud en la población nosotros somos los garantes como decía nuestra Misión, en garantizar nuestra red idónea para la atención de los protegidos, pero desafortunadamente el país no ha crecido en la oferta de algunas especialidades de acuerdo al crecimiento que se ha tenido el sistema de salud, entonces hay especialidades donde no encontramos la oferta suficiente para atender a la población y es algo en lo que desafortunadamente buscamos soluciones todos los días, contratando mas especialistas, pero a veces es insuficiente o se llenan las agendas muy rápidamente, porque vuelvo y repito, es una insuficiencia que tiene el país, urología es una de ellas, no es la respuesta Sr. Luis que debería darle, desafortunadamente es una de ellas, nosotros lo que hemos hecho con los prestadores es decirles que si no tiene la cita tome los datos y cuando haya mas agenda llame al protegido les de cita, como es el caso del sr. Luis Eduardo, veo que lo hizo la Clínica Meta, pero igual que con la sra. Doris, déjenos sus datos por el formato, que nosotros con mucho gusto lo revisamos y de una vez revisamos que está pasando en el Meta, si es una desviación en el proceso; Es un tema con el que trabajamos

todos los días, hace parte de nuestra gestión como asegurador mirar donde hay insuficiencia en red, ir ampliando, ir contratando, buscando modelos, buscando otras ofertas para poder dar cobertura a nuestros afiliados.

- Doris Sanchez: Cuál es el plan de manejo para pruebas de COVID?

Dr. Tamayo: A ninguno de nosotros los que estamos acá nos había tocado una pandemia como fue el Covid, yo cuando escuchaba de pandemias en mi formación médica me parecía algo anecdótico de la historia de la medicina, no como algo que fuera a ocurrir y creo que todos vimos lo que fue una pandemia y vimos lo que paso en el país, país que respondió adecuadamente, hoy en el periódico El Tiempo salía un articulo donde dice que Colombia ha sido uno de los países que mejor respuesta tuvo ante el Covid, duplicamos la cantidad de camas en cuidados intensivos, no hubo el desastre que hubo en ciudades como Nueva York, donde hubo cadáveres arrumados fuera de las clínicas, en carros de trasteo, o como en Guayaquil Ecuador, donde hubo cadáveres en las calles, donde los servicios se colapsaron, aquí no tuvimos un colapso de los servicios, hubo una saturación, pero se pudo atender a la gente en las clínicas. Entonces el Covid pasó como pandemia, pero queda como endemia, es decir que queda dentro de las enfermedades y aquí también hubo enfermedades que tuvieron epidemias, porque no fue en el mundo si no en una ciudad, y que ya se volvieron normales, eso nos va a quedar del Covid, va a seguir habiendo Covid. Que tenemos hoy, una protección por la vacunación por eso los que faltan por vacunarse o le faltan dosis deben de colocarse las vacunas, el país tiene las vacunas suficientes, la industria hizo un desarrollo muy acelerado en todo el mundo y Colombia logró, a pesar de que lo criticaron mucho, al principio, acceder a un numero importante de vacunas; entonces lo mas importante es la vacunación, pero si hay síntomas respiratorios, gastrointestinales, lo primero ue la persona debe sospechar es que tiene covid, que nos dejo el covid como herencia? El uso del tapabocas, el tapabocas lo debimos de haber usado cuando nos daba una gripa, y a nosotros nos daba gripa y nos íbamos a trabajar con gripa e infectábamos a los compañeros de la oficina, o del estudio o de la casa, y no utilizábamos el tapabocas, el Covid nos enseñó a utilizar el tapabocas, entonces, ante síntomas respiratorios, gastrointestinales, uso del tapabocas, si los síntomas persisten nosotros mantenemos en nuestra página www.SaludTotal.com.co un banner que dice Covid 19, si usted entra, le muestra dos opciones, una, donde se puede vacunar o donde puede tomar la prueba, entonces si se quiere comprobar el diagnóstico, le muestra todo el directorio, así mismo hay canales de atención Covid donde le muestra las ciudades y donde puede tomarse la prueba. La prueba es una confirmación del diagnóstico, lo que hay que hacer es cuidarse cuando haya síntomas, con medidas de protección como el tapabocas y lavado de manos, esas medidas perduraran y muy importante, estar vacunados. En la página puede encontrar donde puede tomarse la prueba y donde se puede vacunar, y uso del tapabocas y medidas de protección personal.

- Johanna Guerra: Qué son las IPS y qué papel juegan en las EPS?

Dra. Paula Jimenez: Las IPS son las Instituciones Prestadoras de Salud, son aquellas por medio de las cuales nosotros los aseguradores garantizamos la prestación de los servicios, es decir, yo como asegurador no puedo garantizar la prestación de los servicios sin la red de la cual hable ampliamente, entonces lo imparte que debe tenerse en cuenta es que nosotros somos aseguradores y las IPS son prestadores de los servicios de salud, como aseguradores garantizamos las IPS para que puedan tener acceso a todos los servicios de salud.

- Luz Margarita Quiñones García: Audifarma tiene muchos medicamentos en desabastecimiento hay que hacer auditoria sobre eso en Cali.

Dra. Paula Jimenez: De cara a la definición de desabastecimiento tenemos dos aspectos, el primero el desabastecimiento del medicamento es de cara al laboratorio, muchas veces a nivel nacional, la pandemia además de muchos temas de salud, también nos trajo dificultades en cuanto a las materias primas de medicamentos, es una problemática mundial, porque la mayoría de materia primas venían de China, de Oriente y eso dificultó un poco la manufactura de medicamentos, pero es importante precisar el segundo aspecto, la dificultad logística. De cara al desabastecimiento lo que hacemos como asegurador es validar el tipo de desabastecimiento si es nacional, si es de la molécula general o si podemos tener alguna alternativa; buscamos que el especialista de algún medicamento similar o alternativa terapéutica al paciente, de cara a que tener un desabastecido nacional, ni en el canal institucional, ni en el canal comercial logramos tenerlo, por eso es importante tener las definiciones claras. De cara a las dificultades del operador logístico pueden ser derivados de lo mismo o puede estar derivado de una baja en el inventario y empezamos a movilizar unidades de ciudad en ciudad, como asegurador garantizamos un back up del operador logístico para poder dar respuesta, pero si es importante precisar en este caso, que en este momento, desafortunadamente los problemas logísticos de cara a medicamentos esta afectando fuertemente al país, no es un tema de Audifarma Cali, precisar esto, es un tema nacional. No se si saben, pero tenemos una dificultad muy importante con los contenedores, no están llegando contenedores y esto es un tema mundial; entonces, claro que hacemos auditorias, estamos trabajando para entregar un operador logístico más robusto pero adicional, para que ustedes como usuarios tengan un back up para la entrega de medicamentos.

- Angie Franco: Soy afiliada a la EPS y me gustaría saber si es necesario agendar una cita para ir a un centro de soluciones o si puedo hacer los trámites en línea. Gracias.

Dra. Neydith González: todos los trámites que hacen en una oficina de atención al usuario de manera presencial los pueden hacer en nuestros canales virtuales; recordar que tienen disponible PAU en casa en la página web, oficina virtual y la APP, en estos 3 canales también pueden hacer todos los trámites que se hacen de manera presencial en una oficina. En cuanto a que si hay que dar una cita, en estos momentos nuestro modelo de servicio funciona así, hay que llamar a nuestro call center y agendar la cita, sin embargo los usuarios que llegan a los centros de soluciones sin una cita y tienen una patología especial o requieren un acompañamiento porque son adultos mayores, se atienden de inmediato, y a los demás desde el centro de soluciones le agendamos la cita o los hacemos que gestionen su solicitud desde atención en casa desde unos módulos para ello.

- Luz Margarita Quiñonez García: La atención virtual es muy buena, pero no hay oportunidad de respuesta después del problema que hubo de hacker y esto ha incrementado mucho las solicitudes presenciales. Necesitamos en Cali otra oficina por el incremento de usuarios seguimos en la misma sede sin opción de ampliación:

Dra. Neydith González: es importante la autogestión de los protegidos que pueden hacer en los canales virtuales; sin embargo, en cuanto a la estabilización de todos los servicios, estamos trabajando 7 x 24 y hemos hecho un esfuerzo muy grande en ponernos al día en los canales virtuales y poder cumplir con la promesa de servicio. En este momento, muchas sucursales ya están respondiendo punto de atención en casa en 1 día hábil, entonces no duden en usar nuestros canales

virtuales, realmente son muy fáciles de usar, y tramitamos su solicitud en el tiempo requerido y en caso de demora, tengan la seguridad que vamos a dar respuesta a ese requerimiento que radicaron.

- Marilyn Andrea Jiménez Linares: Planea la EPS Salud Total EPS-S ampliar la cobertura a municipios de Caldas, como la Dorada:

Dr. Jorge Tamayo: Nosotros hemos llegado a muchos municipios producto de la cesión de usuarios que hemos recibido de las EPS que se han liquidado, nosotros recibimos cerca de 900.000 afiliados, lo que nos hizo tener presencia en municipios donde no teníamos presencia, lo que nos obligó a dar respuesta a la Superintendencia, al Ministerio de Salud y al País abriendo red en esos municipios. En Caldas particularmente tuvimos muchos municipios donde se amplió la atención, muchos de ellos con hospitales municipales y con red propia de cada municipio. En la medida que nos han asignado población en esos municipios nosotros hemos tenido que atender la población que allí está ubicada. Nuestra obligación es atender los pacientes en los municipios donde nos cedieron, no realizar la apertura de la afiliación porque es una excepción en la cesión de usuarios. Eso ha implicado que hemos llegado a muchos municipios de Caldas y Risaralda. Hemos tenido que atender en servicio de farmacia y servicios en esos municipios en corto tiempo.

Dra. Paula Jiménez: En el momento, en La Dorada, Caldas, tenemos 192 afiliados, si tuvimos cesiones. Para ampliar un poco la respuesta, nosotros en Caldas hemos contrato más de 22 ESE derivado de las asignaciones. Es importante recalcar que incluso estamos llegando a acuerdos con las Empresas Sociales del Estado de cara a tener unas cápitas incluso ampliadas, para garantizar en algunos municipios la entrega de los medicamentos a través de las mismas ESE. Entonces, la respuesta a la usuaria, la respuesta es sí, tenemos red, así sea para 192, o así sean solo 5 afiliados, nosotros garantizamos la red. Es importante aclarar que si en La Dorada no se prestan algunos servicios de cara a la oferta, nosotros llevamos al paciente a otra ciudad o a otro municipio para que tenga acceso a los servicios, pero si la oferta está en la ciudad la estamos garantizando con la Empresa Social del Estado del municipio.

- Asociación de Usuarios Salud Total EPS Bogotá: cual es la mejora de Salud Total frente a la caída del call center que actualmente es permanente att. NOHORA SUÁREZ Asociación de Usuarios Salud Total capitulo Bogotá, y los tiempos de espera:

Dra. Neydith González: en este tema venimos fortaleciendo el call center. Contarles que después del tema cibernético tuvimos un incremento importante de llamadas pero la operación en el mes de junio se reforzó con 80 agentes, y en julio está previsto que entren otros 80; adicionalmente hemos hecho algunas mejoras en el IVR, para que las transacciones se puedan hacer por este canal, y no necesariamente necesite un agente. Sin embargo, también recordar que tenemos otros canales con los cuales pueden los usuarios pedir citas como la oficina virtual y la APP, o sea "PABLO", y descargar certificados; en la página web tenemos publicada la red de urgencias, el directorio de las IPS, las oficinas de atención al usuario, que con complementarias a la comunicación que se puede hacer a través del call center.

- Jerry Ortega: cómo se llama el nuevo presidente de SALUD TOTAL:

Actualmente, SALUD TOTAL EPS-S se encuentran en trámite de escoger al nuevo presidente de la EPS-S, que tendrá la misión de fortalecer, aún más, el acceso a los servicios de salud de nuestros

protegidos e incrementar los indicadores de satisfacción. En cuanto a la representación legal, y en ausencia del presidente, suple el segundo representante legal de la EPS-S de conformidad con el certificado de existencia y representación legal.

- Jerry Ortega: que mejoren la atención a los usuarios de salud total con la IPS VIRREY SOLIS; han estado desmejorando el servicio. Gracias por lo que puedan hacer para que el usuario tenga una mejor calidad de vida:

Responde la Dra. Paula Jiménez: para este punto, la EPS-S desde el año pasado viene realizando apertura de la red en las ciudades principales donde se encuentra VIRREY SOLIS para tener una mayor oferta de servicios, así como la contratación de nuevas IPS primarias en modalidad cápita, especialmente con las ESE o red pública de los municipios.

- Luz Margarita Quiñonez García: Debemos tener una segunda opción en prestación de servicio de farmacia:

Responde la Dra. Paula Jiménez: La EPS-S tiene como plan de trabajo la ampliación de los puntos de farmacia a nivel nacional, por lo que ya se realizó la contratación de un segundo proveedor de medicamentos y estamos negociando con varios proveedores en este momento, para que al finalizar el año 2023 tengamos una mejor cobertura en la mayor parte de municipios.

- ASOCIACION DE USUARIOS EPS SALUD TOTAL (Bogotá): se solicita que el canal punto de atención en casa tenga un horario más amplio mínimo hasta las 5pm att. asociación de Usuarios Salud total capitulo Bogotá:

Responde la Dra. Neydith González: En los próximos días se va a modificar el modelo de servicio y los diferentes canales de atención de la EPS-S para mejorar el acceso del protegido en los diferentes canales.

- JERRY ORTEGA: en Medellín necesitamos ampliar el horario de atención en casa como el horario que se tenía antes, solicitud que hace la asociación de usuarios de salud total de Bello AUSTB:

Responde la Dra. Neydith González: En los próximos días se va a modificar el modelo de servicio y los diferentes canales de atención de la EPS-S para mejorar el acceso del protegido en los diferentes canales.

- Luz Margarita Quiñonez Garcia: en Cali hay gestor de atención?

En Cali se cuentan con 3 oficinas de atención, dentro de las cuales hay un gestor de servicios:

TIPO DE OFICINA	OFICINA	DIRECCIÓN
CENTRO DE SOLUCIÓN EN SALUD	CSS CALI	AVENIDA 3 NORTE N° 19 N- 03
CENTRO DE SOLUCIÓN EN SALUD	CSS PALMIRA	CARRERA 31 N° 30-72
GESTOR DE SERVICIOS	GESTOR DE SERVICIOS YUMBO	CALLE 14B N 10 – 72

- Luz Margarita Quiñonez Garcia: Necesitamos en Cali otra oficina por el incremento de usuarios seguimos en la misma sede sin opción de ampliación. Cali:

Responde la Dra. Neydith González: En este momento se está validando de manera integral el modelo de atención de la EPS-S y se validará si la infraestructura actual responde a las necesidades de los protegidos de la ciudad de Cali. Sin embargo, tener en cuenta que la EPS-S ha centrado esfuerzos en facilitar canales virtuales que le permitan al protegido hacer su tramites sin salir de casa.

AGRADECIMIENTOS Y FELICITACIONES:

- Carolina Pinzón: "*Excelente trabajo!!! Prevención, gestión del riesgo.*"
- Julia De La Rosa: "*Gracias por su buen servicios y preocupación por sus pacientes, excelente servicio virtual.*"

COMPROMISOS Y CUMPLIMIENTO:

Durante el desarrollo de la Audiencia pública de Rendición de Cuentas no se generó ningún compromiso que diera lugar a la formulación de un plan de mejora.

CIERRE:

No habiendo más temas por tratar, siendo las cuatro de la tarde (4:00 pm), del jueves 30 de junio de 2022, se da por finalizada la AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2021.

La presente acta será publicada en la página web www.saludtotal.com.co dando cumplimiento a lo establecido en la ley.

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS
SALUD TOTAL EPS-S S.A.
VIGENCIA 2021

ANEXO No. 1