Salud Total<sub>EPS-S</sub>

# INFORME DE GESTION

2022





Muestros Resultados



### MENSAJE DE LOS COLABORADORES Y LA ALTA DIRECCIÓN

#### Señores accionistas:

Nuestros resultados en el año 2022 son el más fiel reflejo del compromiso y la realización del ejercicio del aseguramiento en salud con calidad, generando bienestar para más de 4.7 millones de protegidos en más de 700 municipios en 15 sucursales, por ese motivo les presentamos el siguiente informe de gestión del periodo, con las acciones y tácticas que llevó a cabo el equipo corporativo para obtener las metas y los logros durante 12 meses.

El 2022 fue un año atípico en la historia de Salud Total EPS-S, porque superamos momentos álgidos y de gran impacto que dieron la confianza y solidez que nuestros protegidos requirieron y que esta organización con más de 31 años en el sector salud, superó con creces.

Continuamos estructurando nuestros resultados del informe de gestión a través de los 5 objetivos y 7 estrategias del direccionamiento estratégico.

Culminamos el año con 4.7 millones de protegidos afiliados vigentes. El 43% de la población, según la pirámide poblacional, está en edad productiva y reproductiva, es decir entre los 20 y 40 años, por lo cual se implementaron estrategias e intervenciones para impactar en los riesgos de salud de la población. También se identificó que el 22% de los afiliados es menor de 15 años.

Respecto a la priorización de los riesgos poblacionales e individuales se identificaron en 2022 a 2.3 millones de protegidos -el 50% de los afiliados activos- que se incluyeron según su diagnóstico en los siguientes programas de riesgos; salud infantil, salud mental, riesgo cardiovascular, cáncer y gestantes.

Durante el periodo del informe de gestión en la prestación efectiva se direccionaron más de 78.2 millones servicios a la red de prestación que en 2022 llegó a 1.216 I.P.S. con 2.440 sedes, de las cuales 1.064 son hospitales públicos. La gestión farmacéutica a través de los operadores logísticos entregó más de 31 millones de medicamentos a los protegidos para sus tratamientos.

En el Programa Ampliado de Inmunización (PAI) con la campaña nacional de vacunación de sarampión y rubéola, 443.344 menores fueron vacunados desde abril de 2021, hasta el 31 de diciembre de 2022. En el año se aplicaron 41.010 dosis única de BCG, 36.836 terceras dosis de antipolio en menores de un año, 38.013 dosis de triple viral al año, 36.213 dosis de fiebre amarilla a los 18 meses y 41.876 refuerzos de triple viral a los cinco años.

En la vacunación contra el COVID-19, registramos que 3'094.438 protegidos fueron vacunados con primeras dosis durante el 2022.

Respecto a la gestión de tecnología, la organización informó de un ataque informático externo en el mes de mayo. Igualmente, se realizaron 44'468.572 transacciones virtuales en los diferentes canales para nuestros protegidos, de acuerdo con la estrategia siempre ágiles.

En inspirados en protegerte, la gestión de los canales de atención fue positivo, se atendieron durante el 2022, más de 2 millones de solicitudes por Punto de Atención en Casa, en Oficina Virtual hubo 1'409.340 de solicitudes de trámites, Pablo, Asesor Virtual tuvo 271.048 conversaciones, el canal telefónico recibió 11'973.969 llamadas y se lanzó el nuevo canal de atención, la línea WhatsApp para los protegidos.

En Planes Complementarios, se alcanzó la cobertura a dos nuevas sucursales; Sincelejo y Montería para llegar a 14 ciudades con PAC Salud Total. En afiliados la población vigente llegamos a 16.175 afiliados en 16.565 planes.

Obtuvimos una nueva certificación, se trata del sello de Huella de Carbono por parte de la Corporación Fenalco Solidario por nuestro compromiso de medir la huella de carbono y el impacto que tiene con el planeta, así mismo adquirimos por sexta vez la certificación en Responsabilidad Social. Además fuimos recertificados por la Fundación MásFamilia como empresa familiarmente responsable -efr- y seguimos en el camino de la mejora continua con las certificaciones de ISO 9001 e ISO 27001.

Así, con logros y resultados, el equipo en sucursales y dirección general, dieron respuesta a su compromiso por la calidad total de los servicios de salud que requirieron los protegidos durante el año 2022, siendo este periodo de grandes retos por el entorno de país en el cual los colaboradores y la Alta Dirección están preparados con enormes expectativas para continuar avanzando.

Cordialmente: los colaboradores y la Alta Dirección.

CONTENIDO	PÅG
MENSAJE A LOS ACCIONISTAS DE LOS COLABORADORES Y LA ALTA DIRECCIÓN     CERTIFICACIONES, GALARDONES Y PREMIOS     RANKING CUENTA DE ALTO COSTO 2022     EMPRESAS MÁS GRANDES DE COLOMBIA     JUNTA DIRECTIVA     LÍDERES EN SUCURSALES     DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO     PLATAFORMA ESTRATÉGICA 2022     OBJETIVOS ESTRATÉGICOS     ESTRATEGIAS	2 6 7 8 9 10 11 12 12
1. GESTIONAR EL RIESGO EN SALUD Y LA ATENCIÓN DE LOS PROTEGIDOS	
ASEGURARTE	13
Riesgos priorizados Salud infantil Riesgo cardiovascular Cáncer Detección temprana de cáncer de cuello uterino VIH Artritis Hemofilia Esclerosis mútiple Fibrosis quística Salud mental Odontología a población en riesgo Atención Primaria en Salud Odontología Salud empresarial Programa de cáncer oral Gestión del riesgo en personas sanas Valoraciones integrales Ruta materno perinatal Razón mortalidad materna Programa Ampliado de Inmunizaciones Trazadores PAI Sarampión y Rubéola Gestráo el EC Discapacidad Víctimas del conflicto armado Tuberculosis y Dengue Hospitalizaciones Unidad de Cuidado Crítico	15 16 17 17 21 22 24 26 27 29 30 30 32 33 33 34 35 36 37 37 38 39 40 40 41 42 44 44 44 45 45
JUNTOS POR TU SALUD	48
Acceso a los servicios Reemplazos articulares Nuerocirugía Cardiovascular Trasplantes Gestión de urgencias y servicios hospitalarios Referencia y contrareferencia Citas interciudades Alojamiento Oxígenos Prestaciones económicas y medicina laboral Gestión farmacéutica Gestión NO PBS Red de prestación de servicios y urgencias Acceso a tecnología en salud NO PBS	49 49 50 50 51 51 52 52 53 53 54 55 56 57

### PÁG.

2. CONTAR CON UN ENFOQUE EN PROCESOS QUE PERMITA DESARROLLAR LAS ACTIVIDADES DE FORMA ÁGIL Y FLEXIBLE	
SIEMPRE ÁGILES	59
Tecnología Transacciones principales por canales vistuales Consultor médico virtual ISO 9001: 2015 ISO 27001: 2013 Entes de control Proyecto: Trabaje en casa Certificado Responsabilidad Social Sello Huella de Carbono	59 61 63 64 65 66 67 68
3. FIDELIZAR A NUESTROS PROTEGIDOS	
INSIPIRADOS EN PROTEGERTE	70
Punto de Atención en Casa Oficina Virtual Pablo Asesor Virtual Canal Telefónico Satisfacción Global Te Escuchamos Fortalecimiento del equipo	71 72 72 73 73 74 75
COMPLEMENTA TU SALUD	78
Planes Complementarios Red de Prestadores PAC	78 79
4. DESARROLLAR Y FORTALECER EL TALENTO HUMANO DE LA ORGANIZACIÓN	
CRECIENDO JUNTOS	80
Gestión humana Recertificación Bienvenida institucional Clima organizacional Mundial de las legiones Seguridad y salud en el trabajo	81 82 84 85 85
5. GENERAR SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL	
PRESENTES EN EL FUTURO	87
Protegidos vigentes Novedades de afiliación Productividad fuerza comercial Supervisión de contratos Control interno Sistema Integrado Riesgos (SIR) SARLAFT Gestión legal y jurídica Demandas y conciliaciones Servicios legales a usuarios Gestión Financiera Activo, pasivo y patrimonio Ingreso, costo y resultado Liquidez EBITDA Margen EBITDA Siniestralidad Habilitación financiera Servicios de salud	87 89 92 93 94 95 97 98 99 100 102 103 103 104 104 105

### **CERTIFICACIONES, GALARDONES Y PREMIOS**









### Obtención



### **RANKING CUENTA DE ALTO COSTO 2022**



### Estuvimos nominados en 11 categorías:

- EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo cardiovascular en las personas con HTA o DM.
- EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en la población en diálisis.
- EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en las personas con artritis reumatoide.
- 🗸 EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en las personas con hemofilia.
- 😢 EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en las personas con hepatitis C.
- EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en las mujeres con cáncer de mama.
- EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en las mujeres con cáncer de cérvix.
- EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en la población adulta con leucemia linfocítica aguda.
- EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en los menores de 18 años con leucemia linfocítica aguda.
- EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en los menores de 18 años con leucemia mieloide aguda.
- EPS del régimen contributivo con los mejores resultados en la gestión integral de las enfermedades de alto costo.

### Empresas más grandes\* de Colombia

### **Puesto**

**Bloomberg Línea** 

















<sup>\*</sup>Fuente: SuperSociedades. Ingresos operacionales

### **JUNTA DIRECTIVA**

#### PRINCIPAL

Álvaro Medina Lagos Juan Gonzalo López Casas Carlos Rodríguez Restrepo

#### **SUPLENTE**

Leonardo Sánchez Álvarez Juan Guillermo Ruiz Rozo Guillermo Bulla Espinosa

### COMITÉ DE 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* 

### DIRECCIÓN GENERAL

Luis Alberto Sabogal Aguilar – Gerencia de gestión de prestadores
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
Mauricio Pereira – Gerencia gestión de la demanda
Enrique García Gaitán – Gerencia de operaciones en salud
Alejandra Becerra – Gerencia de auditoría médica
Juan Salomón Buitrago – Gerencia de tecnología
Virginia Barona – Gerencia de riesgos en salud
Emiliano García Leiva – Dirección de comunicaciones
Medicall Talento Humano S.A.S. – Proceso de gestión humana

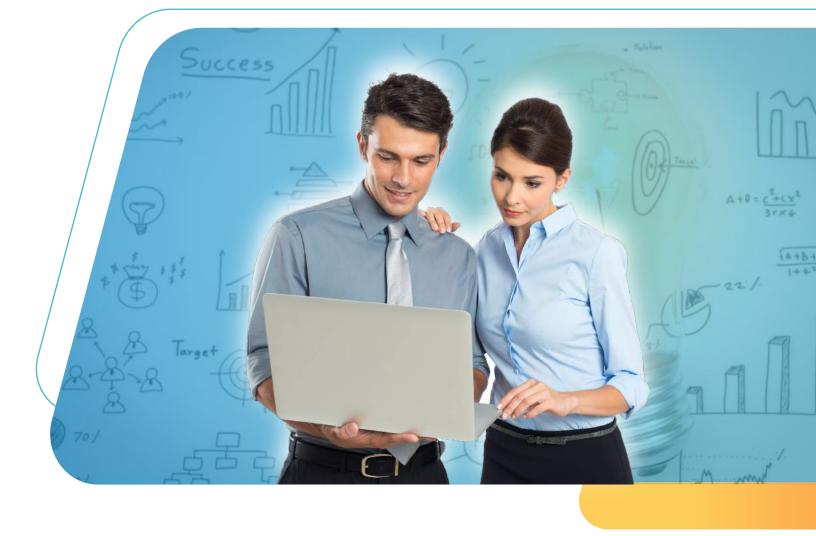
### PROMOCIÓN DE LA AFILIACIÓN

Germán David Cardozo Alarcón - Vicepresidente comercial de Gold RH SAS

## **LÍDERES EN SUCURSALES**

Yolima Rodríguez – Barranquilla
Irma Carolina Pinzón – Bogotá
Efraím Guerrero Núñez – Bucaramanga
Carolina González – Cali
Jorge Villadiego Peluffo – Cartagena
Óscar Mauricio Guarnizo – Girardot
Magda Jimena Bustos Varón – Ibagué
Gloria Esperanza Duque – Manizales
Ángela María García de Franco – Medellín
Eliana Fontalvo – Montería
Juan Guillermo Murillo Mejía – Pereira
Diana Zamora – Santa Marta
Liliana Almeida – Sincelejo
Geovanny Antonio Ríos Villazón – Valledupar
Jenny Alexandra Salcedo León – Villavicencio





### **DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

El gobierno corporativo de Salud Total EPS-S ha establecido una metodología de gestión que permite formular, implementar y controlar el plan estratégico de la compañía, a través de la evaluación permanente del entorno interno y externo, con el propósito establecer un direccionamiento que sirva de guía para el logro de los resultados.

Durante el 2022 se desplegaron 5 objetivos estratégicos, con 7 estrategias y los Planes Operativos Anuales (POA), que fueron enfocados a cumplir cada uno de estos componentes y que se reflejarán en este informe de gestión.

### PLATAFORMA ESTRATÉGICA

### 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 solidez tecnológica empresarial.

### **OBJETIVOS**

### **ESTRATEGIAS**

**GESTIONAR EL RIESGO Y** 7 LA ATENCION EN SALUD **DE LOS PROTEGIDOS** 

**ASEGURARTE** 

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

#### 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.

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

#### 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.

#### FIDELIZAR A NUESTROS 3 **PROTEGIDOS**

#### **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.

**DESARROLLAR Y FORTALECER EL** 4 TALENTO HUMANO DE LA **ORGANIZACIÓN** 

#### **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 integral, la conciliación y la seguridad y salud en el

### GENERAR SOSTENIBILIDAD **EMPRESARIAL**

#### 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.

5

### *Muestros* Resultados

Objetivo T

### GESTIONAR EL RIESGO Y LA ATENCIÓN EN SALUD DE LOS PROTEGIDOS



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

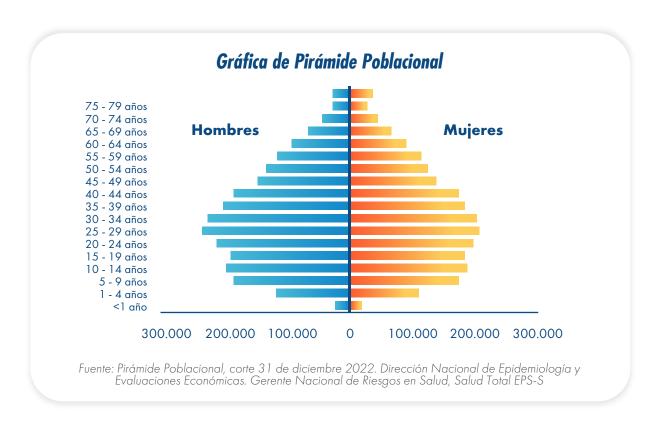
Pirámide Poblacional: La pirámide poblacional de Salud Total EPS-S ayuda a identificar el porcentaje y los rasgos generales de los afiliados que tiene la aseguradora, esto con el fin de proyectar las estrategias y planes de acción para ese tipo de personas según sus riesgos en salud. Esta pirámide se efectuó con los afiliados activos\* en 2022 que fueron 4'687.783 en los regímenes contributivo y subsidiado.



El primer grupo poblacional identificado es de los 20 a los 40 años, representado el 43% (es decir 2´016.706 de usuarios) del total de la población y correspondiente a las personas en edad productiva y reproductiva.

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

Por otro lado, en lo relacionado a la población infantil, es decir menores de 15 años, esta corresponde al 22% (1 ´009.637 afiliados), mientras los mayores de 65 años representan el 7% (340.105) de la población total. Si se comparan con los años 2020 y 2021, la estructura o pirámide poblacional de Salud Total EPS-S es similar.



Teniendo en cuenta el análisis de la pirámide, se implementaron en 2022 diferentes estrategias e intervenciones que impactaron en los riesgos en salud dirigidos a la población afiliada.

Es así como uno de los retos de la EPS de acuerdo con sus funciones de aseguramiento es la gestión del riesgo en salud, determinado como uno de los objetivos estratégicos, es un instrumento que tiene como propósito anticiparse al padecimiento de enfermedades, reducir los riesgos en la salud de las personas, detectar precozmente las patologías para impedir, acortar o paliar su evolución y consecuencias, mejorando el nivel de salud de la población, la experiencia de los protegidos durante el proceso de atención y los recursos acordes con los resultados obtenidos.

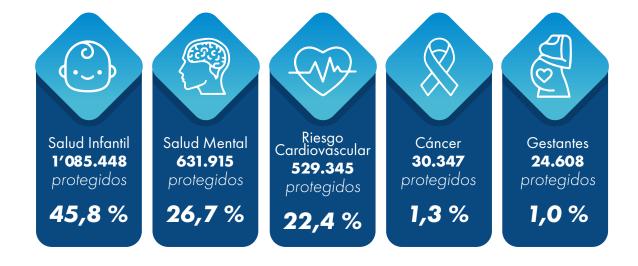
Así mismo se continuó con las estrategias e intervenciones en salud relacionadas con la pandemia del COVID-19.

En lo referente al manejo de protegidos con enfermedades crónicas priorizadas, se trabajó con herramientas tecnológicas que permitieron la automatización de la extracción de información clínica, logrando identificar e intervenir los factores de riesgo de los protegidos.

### Riesgos Poblaciones e Individuales:



### Los cinco mayores riesgos identificados fueron:



### **Riesgos Priorizados**

### Tabla de Frecuencias de Riesgos Priorizados

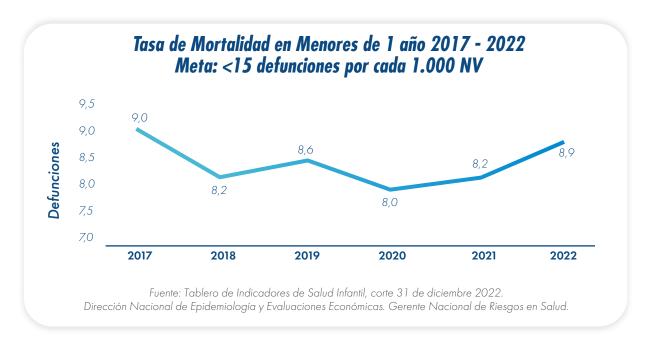
Riesgo en Salud Priorizado	Protegidos	Porcentaje
Salud Infantil	1′085.448	45,8%
Salud Mental	631.915	26,7%
Riesgo Cardiovascular	529.345	22,4%
Cáncer	30.347	1,3%
Gestantes	24.608	1,0%
VIH	17.025	0,7%
Cirugía Cardiovascular	16.762	0,7%
Artritis	7.979	0,3%
Rehabilitación Integral Crónica	7.572	0,3%
EPOC	7.223	0,3%
Neurología	3.748	0,2%
Insuficiencia Renal Crónica	2.916	0,1%
Trasplantes	1.222	0,1%
Hemofilia	465	0,0%
Talla Baja	556	0,0%
Esclerosis Múltiple	333	0,0%
Hipertensión Pulmonar	226	0,0%
Fibrosis Quística	<i>7</i> 5	0,0%
Hepatitis C	80	0,0%
Vitales No Disponibles (Enfermedades Huérfanas)	67	0,0%
Total de protegidos con riesgos priorizados	2′367.912	100%

Fuente: Tablero Cohortes Priorizadas, corte 31 de diciembre 2022. Dirección Nacional de Epidemiología y Evaluaciones Económicas. Gerente Nacional de Riesgos en Salud, Salud Total EPS-S



### Salud Infantil:

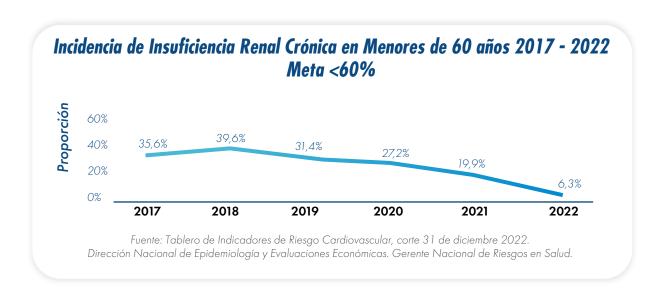
A lo largo de los años el indicador de mortalidad en menores de 1 año se ha mantenido debajo de la meta esperada de Salud Total EPS-S de menos de 15 defunciones por cada 1.000 nacidos vivos. Para el 2022 su resultado fue de 8.9 continuando con el cumplimiento esperado del indicador. Sin embargo, se ha evidenciado un leve aumento en los 2 últimos años, relacionado con mortalidades perinatales tardías causadas por complicaciones de gestantes durante el embarazo. Actualmente se está trabajando en el fortalecimiento de la consulta preconcepcional, la identificación del alto riesgo obstétrico temprano brindando tratamiento e intervenciones oportunas buscando disminuir este tipo de mortalidad.



### Riesgo Cardiovascular:

En el año 2022, se realizó acompañamiento y seguimiento para fortalecer la atención integral de la cohorte de riesgo cardiovascular, logrando incremento en los indicadores de captación de diabetes en pacientes de 18 a 69 años, proporción de pacientes diabéticos controlados, captación de hipertensión arterial de pacientes entre 18 a 69 años, control de presión arterial, control de colesterol LDL en el último año, control de índice de masa corporal y proporción de pacientes estadificados para enfermedad renal crónica.

Igualmente se mantuvo la identificación de enfermedades precursoras como son la hipertensión arterial y diabetes mellitus tipo 2, buscando captar tempranamente los protegidos, aumentando la adherencia al programa, su tratamiento e identificación de complicaciones asociadas; una de ellas es la incidencia de insuficiencia renal crónica en menores de 60 años, la cual ha venido en disminución, para el 2022 fue de 6,3 %.

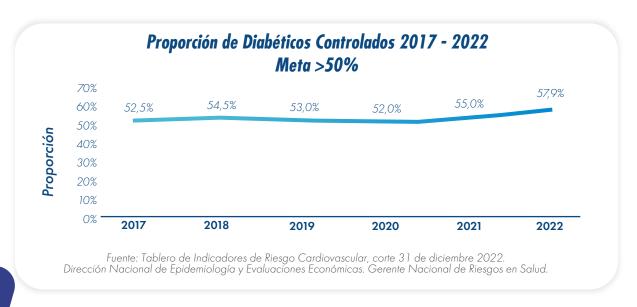




Para la patología de hipertensión arterial se trabajó en la identificación y seguimiento de casos, respecto a los pacientes que ya fueron diagnosticados y se encuentran en tratamiento, la gestión estuvo encaminada en que se mantuvieran con cifras tensionales inferiores a 140/90. Para 2022 la medición del indicador de la proporción de hipertensos controlados la cual debe encontrarse mayor al 60 %, cerró en 77 %. Desde el año 2017 este indicador ha mantenido las metas.



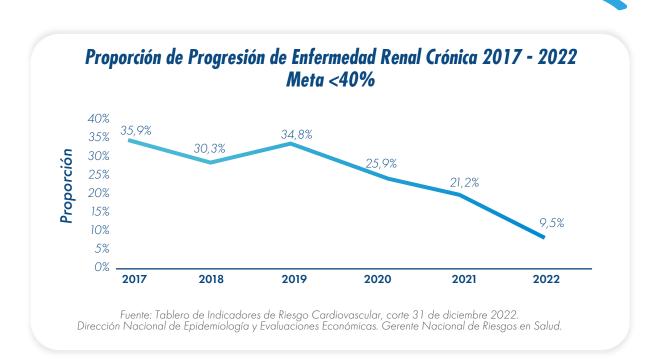
Para el seguimiento de los protegidos con diagnóstico de diabetes mellitus, durante el 2022 se realizaron acciones de Atención Primaria en Salud (APS). Es así como el trabajo en equipo y estructurado impactó en el indicador de proporción de diabéticos controlados cuyo resultado fue 57,9 % en 2022.



Nuestros protegidos diagnosticados con enfermedad renal crónica, aquellos considerados como leve-moderados, es decir que se encuentran en estadio 3A, 3B (con disminución moderada de la tasa de filtración glomerular) hasta los casos clasificados con estadios 4 y 5 (marcado descenso y fallo renal en su filtración glomerular), tuvieron más énfasis en las acciones y tácticas propuestas en 2022.

Este trabajo y compromiso fue ponderado a través de la red de IPS que gestionan el modelo renal a 4.573 pacientes, lo cual permitió gestionar sus riesgos de acuerdo con el estadio renal.

El indicador de progresión de la enfermedad renal crónica mejoró en 2020 y ha descendido en los últimos años. Desde enero a diciembre fue la más baja de la última década, 9,5 %, demostrando que los resultados de los indicadores en salud lograron mejorar la gestión y las frecuencias de los controles médicos a los pacientes con diálisis.



### **CÁNCER:**

Se continuó con el fortalecimiento de la medición y el seguimiento mensual de los indicadores de oportunidad para confirmación de diagnóstico y oportunidad de tratamiento, así como en la implementación de las rutas de atención para los cánceres sólidos priorizados por la Cuenta de Alto Costo.

### • Detección temprana de cáncer de mama:

Durante el 2022, se lograron identificar casos nuevos de cáncer de mama por medio del tamizaje de detección temprana.



Fuente: Cubo Autorizaciones, Grupo Servicio Salud Pública. Año 2021 -2022. Coordinación Nacional de Promoción y Prevención. Gerencia Nacional de Atención Primaria en Salud.



En lo referente al cáncer de mama y la oportunidad de inicio de tratamiento (tiempo en días entre la atención por el médico tratante hasta el primer tratamiento), la medición de este indicador descendió en los últimos años. En 2022 cerró con oportunidad de 20 días, logrando cumplimiento del indicador.

### • Detección temprana de cáncer de cuello uterino:

Se identificaron casos nuevos de cáncer de cuello uterino por medio de los tamizajes de detección.



Fuente: Cubo Autorizaciones, Grupo Servicio Salud Pública. Año 2021 -2022. Coordinación Nacional de Promoción y Prevención. Gerencia Nacional de Atención Primaria en Salud.



Respecto al indicador de oportunidad de inicio de tratamiento (tiempo en días entre la atención por el médico tratante hasta el primer tratamiento) para cáncer de cérvix, el indicador mejoró en 2020, finalizando con oportunidad de 20 días mostrando cumplimiento y tendencia a la disminución en su medición respecto al año 2021 (24 días).

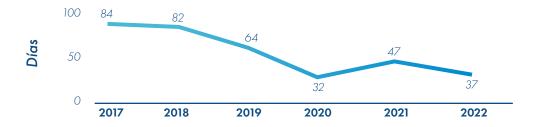
### Tamizaje detección temprana de cáncer de próstata:

Se identificaron 534 casos nuevos de cáncer de próstata por medio del tamizaje de detección temprana, con el examen de PSA.

Para cáncer de próstata y su oportunidad de inicio de tratamiento (tiempo en días entre la atención por el médico tratante hasta el primer tratamiento), durante el 2022 su medición arrojó resultado de 37 días, logrando el cumplimiento de la meta establecida en la EPS de menos de 40 días.



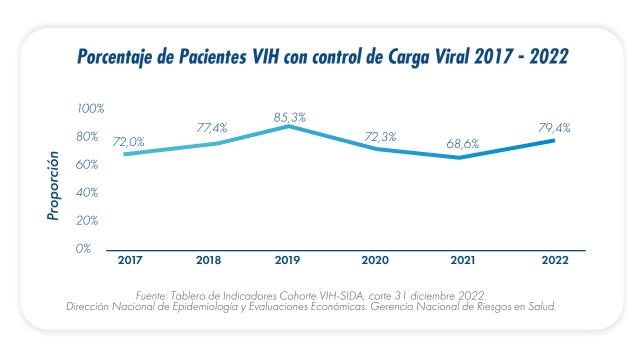
### Cáncer de próstata Oportunidad de Inicio de Tratamiento 2017 - 2022 Meta <40 días



Fuente: Tablero de Indicadores Cohorte Cáncer, corte 31 diciembre 2022. Dirección Nacional de Epidemiología y Evaluaciones Económicas. Gerencia Nacional de Riesgos en Salud.

#### VIH:

Se amplió la cobertura para la atención de los protegidos a quienes les diagnostican VIH, por medio de la implementación del programa Vivir Plus en las sucursales de Cali, Montería, Sincelejo, Santa Marta, Barranquilla, Cartagena y Villavicencio; esta estrategia de innovación en los modelos de atención, permitió aumentar el número de protegidos monitorizados, conociendo su estado real de salud por medio de la toma oportuna de laboratorios de control pasando de 68.6 % en el año 2021 a 79.4% para el mismo corte en 2022.

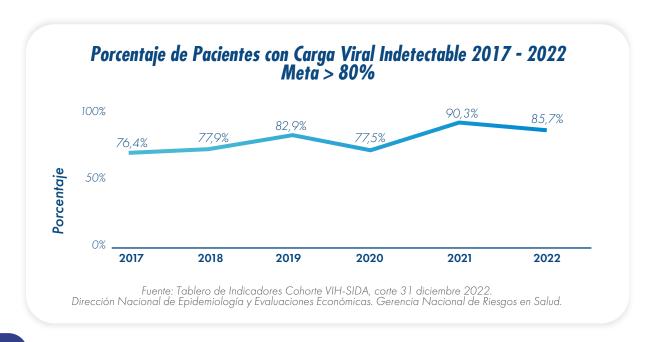






### Carga Viral Indetectable:

El impacto de las intervenciones oportunas del programa se vio reflejado en mantener por 2 años consecutivos a más del 85 % de los protegidos con carga viral indetectable, lo que conllevó a que mejorara su calidad de vida y que disminuyeran las hospitalizaciones de esta población cumpliendo con nuestro objetivo estratégico de gestionar el riesgo y la atención en salud de nuestros protegidos.

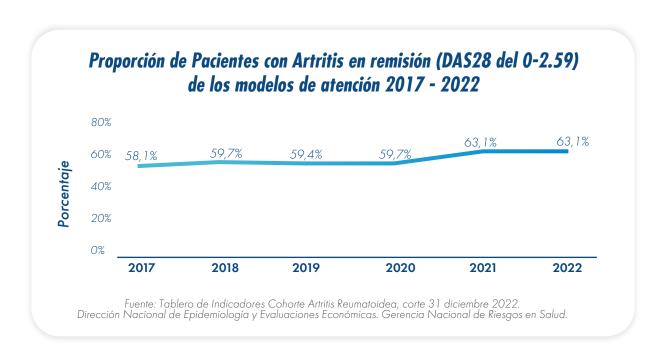


#### **Artritis:**

Se evaluaron los modelos de atención para pacientes con diagnóstico de artritis con el fin de fortalecer la gestión del riesgo buscando garantizar el acceso oportuno de servicios y la satisfacción de esta población, logrando establecer el convenio de atención, creando la "clínica de excelencia en artritis".

El proyecto inició con la atención de 790 protegidos y a lo largo del año se amplió la cobertura de esta población logrando que se presten servicios integrales a más de 1.700 protegidos en Bogotá.

A finales del segundo semestre se establecieron nuevas contrataciones en las sucursales de Sincelejo, Pereira, Armenia, Ibagué y Neiva ampliando la cobertura para la atención integral de nuestros protegidos; estos convenios permitieron mantener la proporción de remisión en 63,1% en la población con artritis.

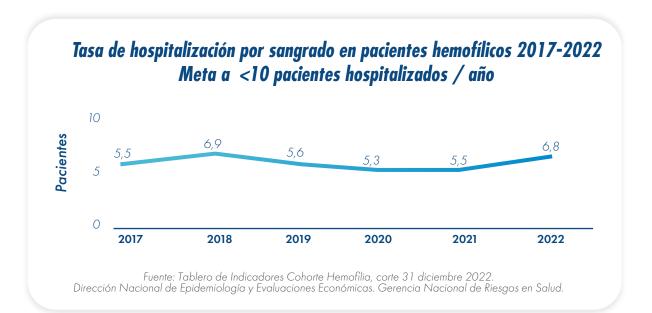


### Hemofilia:

Para los pacientes hemofílicos la educación es prioritaria en este tipo de personas, el objetivo principal es lograr un manejo integral donde se promueva la atención oportuna y domiciliaria de estos protegidos.

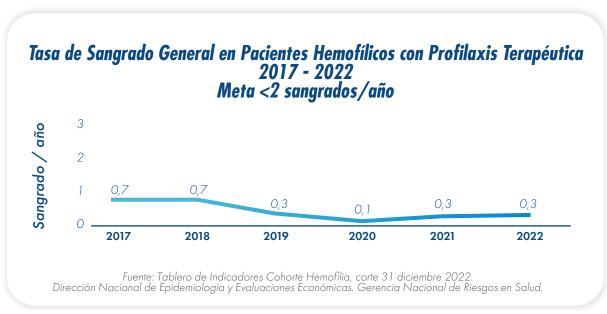
En lo referente a la tasa de hospitalización por sangrado en pacientes hemofílicos su resultado fue de 6.8 hospitalizaciones durante el 2022, evidenciando adecuada gestión del tratamiento en este tipo de pacientes donde la meta debe ser menor a 10 pacientes hospitalizados al año.



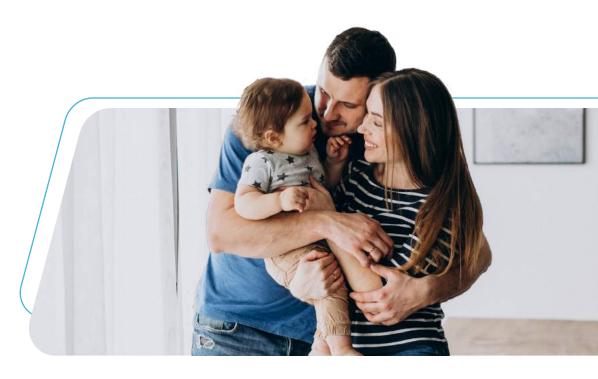


Para el indicador de tasa de sangrado general en pacientes hemofílicos en profilaxis terapéutica, a lo largo de los últimos cinco años se ha evidenciado cumplimiento del indicador con tendencia a la disminución de los sangrados.

En 2022 el indicador mostró total de 0.3 eventos de sangrado/año por cada protegido, evidenciando cumplimiento del indicador y de la gestión adecuada del tratamiento de los usuarios con esta patología.

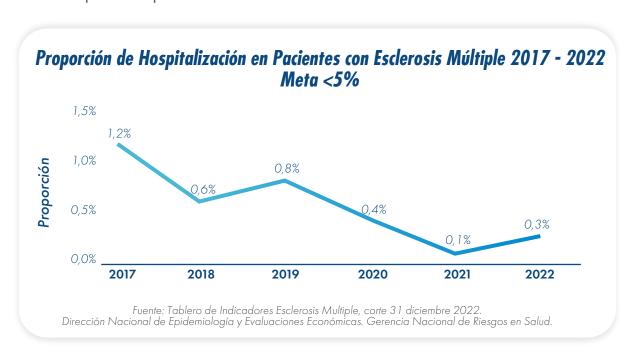






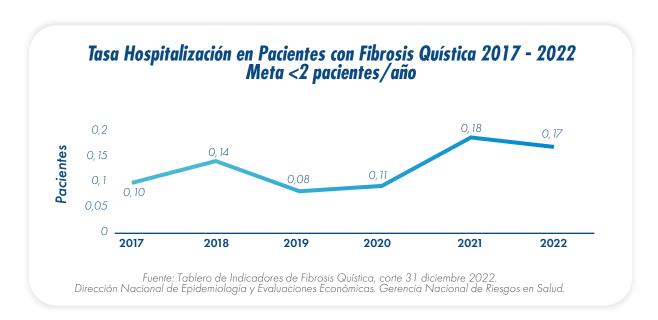
### Esclerosis múltiple:

Se continuó con el protocolo de manejo establecido para este tipo de pacientes, evidenciando control de su patología, discapacidad y las hospitalizaciones. El indicador de la proporción de hospitalización en pacientes con esclerosis múltiple para el periodo fue de 0,3%, indicando que estuvieron controlados ya que se mantuvo por debajo de la meta menor al 5%.



#### Fibrosis Quística:

En el programa de pacientes con fibrosis quística, el indicador de tasa de hospitalización se mantuvo en metas esperadas, finalizando con tasa de 0,17 pacientes hospitalizados a lo largo del año. Se evidenció respecto al año 2021 una leve reducción dando cumplimiento al indicador de menos de 2 pacientes por año hospitalizados.



#### Salud Mental:

Identificaron
476.912 protegidos
con algún trastorno mental.



Durante el año 2022 se brindó atención integral en salud a 7.229 protegidos identificados con conducta suicida, lo que representó incremento de 23% con relación al año anterior.



Fuente: Tablero de indicadores ideación y/o conducta suicida. Años 2021-2022. Coordinación Nacional de Promoción y Prevención. Gerencia Nacional de Riesgos en Salud.

Salud Total EPS-S desarrolló durante el 2022, sesiones en vivo por redes sociales de educación en salud mental con invitados expertos. Lo anterior, buscando promover hábitos a nivel personal, familiar y social, que favorecieran la salud mental; asimismo, dio a conocer signos de alarma y la importancia de buscar atención en salud, ante intento de suicidio y consumo de sustancias psicoactivas.

#### Invitación a transmisión en vivo:





### Servicio de odontología a población en riesgo:

Se intervinieron 426.689 protegidos de diferentes grupos de riesgo por cohortes, distribuidos así:

Riesgo Cardiovascular

104.245

Diabéticos 38.061

Gestantes

36.801

Niños menores de 10 años

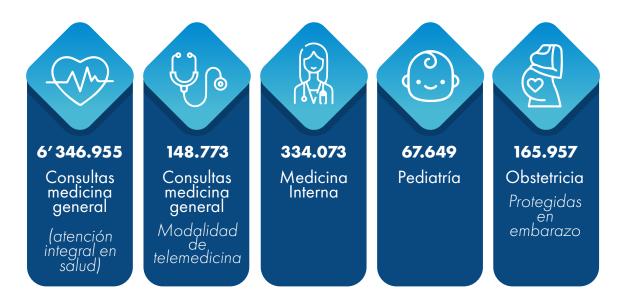
247.582



### Atención Primaria en Salud - APS:

Nuestro compromiso con los protegidos es su bienestar y por ese motivo el equipo ha desarrollado programas centrados en la Atención Primaria en Salud (APS).

El principal objetivo es el de fortalecer la gestión del riesgo en salud para mantener a la población sana y recuperar la salud.



Se cumplió con el estándar de oportunidad para la asignación de citas de:



### Odontología:



### Indicador de tratamientos terminados de odontología:

El indicador de Proporción Tratamientos Terminados en Odontología cumplió con la meta establecida durante el año 2022, observando una alta resolutividad en la atención odontológica lo que impacta en la salud oral de nuestros protegidos.

### Aplicación de Flúor en Barniz:



Se realizaron **334.208** aplicaciones de flúor en barniz.

### **Salud Empresarial**

### **Brigadas Empresariales:**



Actividades Educativas **3.225** 

### Consulta Médica Empresarial:

Empresas Intervenidas Protegidos Atendidos
4.902

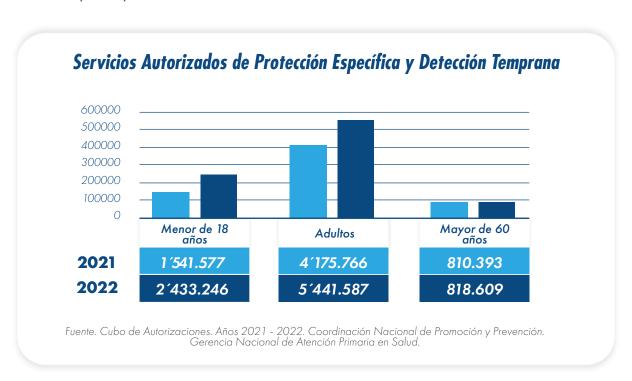
### Programa de cáncer oral:

El programa de detección temprana de cáncer oral durante el año 2022 realizó reporte de 572 lesiones con seguimiento, de las cuales 254 fueron objeto de biopsia, y de ellas se reportaron 17 casos positivos los cuales se encuentran identificados en el programa para seguimiento.



## Gestión del riesgo en personas sanas:

En la gestión de la promoción y la prevención se prestaron más de 8.6 millones de actividades de protección específica y detección temprana, lo cual corresponde a incremento de servicios de 4.9 % en comparación con los 8.2 millones del año anterior (2021).





# Ruta de promoción y mantenimiento de la salud - Valoraciones Integrales por Curso de Vida:

En 2022 se alcanzó un total de 429 mil valoraciones integrales, lo que permitió evidenciar la articulación con nuestros prestadores primarios aliados.

A continuación, se relacionan, por curso de vida, las valoraciones integrales:



Fuente: Consolidado Proceso Administrativo 1592. Año 2022. Coordinación Nacional de Promoción y Prevención. Gerencia Nacional de Atención Primaria en Salud.

# Ruta materno perinatal:

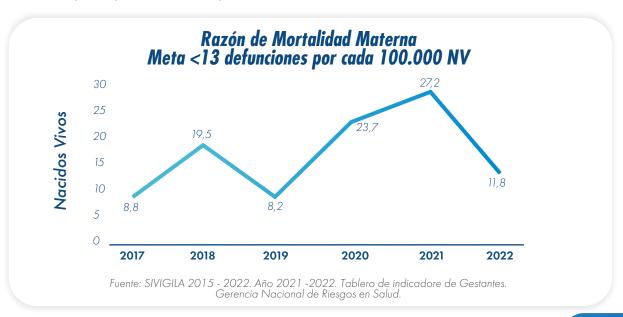
Salud Total EPS-S durante el año 2022 realizó la articulación y el fortalecimiento con la red de atención primaria y complementaria para alcanzar el objetivo del plan de reducción de mortalidad materna del Ministerio de Salud y Protección Social, que permitió:

Atención preconcepcional: Inclusión en historia clínica la lista de chequeo de riesgo preconcepcional, lo cual permite el acceso a toda nuestra población en edad fértil con deseo reproductivo a una valoración, planeación y preparación para un embarazo seguro.

- Atención control prenatal: Articulación con el prestador primario aliado logrando el fortalecimiento de la captación y adherencia de la gestante, se realiza seguimiento telefónico a casos notificados como morbilidad materna extrema y se identifican casos priorizados para atención a través del Plan de Atención Domiciliaria.
- Atención Interrupción Voluntaria del Embrazo (IVE): Fortalecimiento con la red contratada de la atención de IVE hasta la semana 24 de gestación, con el fin de brindar opotunidad y acceso a las protegidas en cumplimiento al marco normativo vigente.
- Atención de parto y recién nacido: Se generaron espacios con la red contratada con el objeto de fortalecer la adherencia de las Guías de Práctica Clínica para la atención del parto y recién nacido, lo que permite brindar atención humanizada durante el parto.
- Estrategias de Información, Educación y Comunicación (IEC): Se fortaleció a través de redes sociales, correos electrónicos y mensajes de texto la información a las protegidas en gestación.

#### Razón mortalidad materna:

Se presentó disminución en el indicador de Razón de Mortalidad Materna a 11.81 en el año 2022 respecto a la meta de menos 13 defunciones por cada 100.000 nacidos vivos. Comparado este resultado con los años 2020 y 2021, donde la razón fue de 23.7 y 27.2 respectivamente, donde se dio la desviación del indicador debido principalmente a la pandemia del COVID-19 en las maternas.



# Programa Ampliado de Inmunizaciones – PAI:

Durante el año 2022, se fortaleció el programa mediante las siguientes actividades:



## Dosis aplicadas en menores de 6 años:



Fuente: Consolidado Informe Metas PAI. Corte diciembre 2022. Coordinación Nacional de Promoción y Prevención. Gerencia Nacional de Atención Primaria en Salud.

En el 2022, se trabajó articuladamente con los prestadores primarios para aumentar la captura de información de dosis aplicadas y se hizo seguimiento a la población objeto del Programa Ampliado de Inmunización.

#### Resultado Indicadores Trazadores PAI:

Se dio cumplimiento con la meta país (95 %) en la vacunación con BCG en recién nacidos, alcanzando una cobertura de 98.8%.

En el 2022 con el fin de incentivar la asistencia al servicio de vacunación y poner al día el esquema de vacunación de los menores de 6 años afiliados a Salud Total EPS-S, se desplegaron campañas de comunicación por diferentes medios (correos electrónicos, mensajes de texto, página web, Aplicación Móvil - App, Live – transmisiones en vivo por redes sociales, entre otros).

# Campaña de Vacunación de Seguimiento (CVS) contra el Sarampión y Rubéola (SR):

Esta campaña inició en abril de 2021 y Salud Total EPS-S registró a corte al 31 de diciembre de 2022, un total de 443.344 menores vacunados así:

Barranquilla	Bogotá	Bucaramanga	Cali	Cartagena <b>27.724</b>
<b>41.218</b>	<b>108.191</b>	<b>28.489</b>	<b>14.626</b>	
Girardot	lbagué	Manizales	Medellín	Montería
<b>4.599</b>	<b>35.424</b>	18.389	<b>36.300</b>	<b>18.845</b>
Pereira	Santa Marta <b>28.578</b>	Sincelejo	Valledupar	Villavicencio
<b>25.434</b>		<b>15.425</b>	<b>26.888</b>	13.214

Fuente: Informe de Seguimiento Sarampión Rubéola. Año 2022. Coordinación Nacional de Promoción y Prevención. Gerencia Nacional de Atención Primaria en Salud.

Por otra parte, Salud Total EPS-S participó y apoyó en cada una de las jornadas de vacunación establecidas por el Ministerio de Salud y Protección Social; así mismo, para dar continuidad a la campaña de vacunación contra SR en el segundo semestre se redoblaron los esfuerzos en actividades con el fin de lograr vacunar el mayor número de afiliados de manera extramural.

#### Gestión contra el COVID-19



#### Plan de vacunación contra el COVID-19:

Salud Total EPS-S durante el año 2022 continuó con la ejecución del Plan Nacional de Vacunación contra el COVID-19, implementando diferentes estrategias para lograr el aumento en las coberturas, en el esquema primario y refuerzos.



A corte del 31 de diciembre de 2022, se alcanzó 3'094.438 protegidos vacunados con primeras dosis, evidenciando incremento de 1'122.869 en comparación al año 2021.

# Estrategias de Información, Educación y Comunicación (IEC):

En 2022, el equipo generó campañas de información y educación, las cuales fueron socializadas a través de las redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, Youtube y LinkedIn) logrando alcance de más de dos millones de personas.

Adicionalmente, se enviaron 25.3 millones de correos electrónicos a los protegidos, abarcando los siguientes temas:

10'594.148 Vacunación





6'854.513 Prevención Cáncer



2´921.610 Promoción y mantenimiento de la salud 2´531.038 COVID-19



2'400.497 Salud mental



Salud Total...

Basta con un encuentro sexual sin protección pora ser contagiado por VIH.

Si fenes una reloción sin protección, no dudes en solicitor is preside de transposito para VIII en cualquier cha melátra a la que salida.

82.330 Eventos de interés en salud pública

Fuente: Informe de Publicidad. Salud Total EPS-S. Año 2022.

De igual manera, se enviaron 2.8 millones de mensajes de texto a los protegidos sobre los siguientes temas:



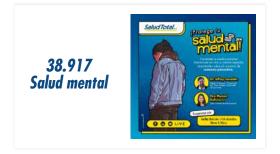










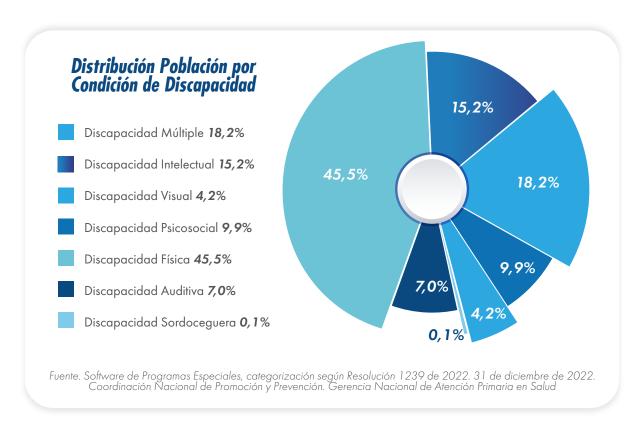


Fuente: Informe de Publicidad. Salud Total EPS-S. Año 2022.

## Discapacidad:

Dentro de las acciones de enfoque diferencial en la atención y aseguramiento de nuestros protegidos identificados con una condición de discapacidad, en el año 2022 se identificaron 1.282 nuevos protegidos con esta condición.

El total de afiliados con alguna condición de discapacidad son 21.683 personas.



#### Víctimas del conflicto armado:

En 2022 se identificaron 494.726 protegidos víctimas del conflicto armado; de ellos, 74 % cuenta con exoneración global de copagos y cuotas moderadoras debido a su categorización del Sisbén IV (poblaciones pertenecientes a los grupos A, B y C) y por ser beneficiarios de las 9 sentencias de la Corte Interamericana.

# Enfermedades de interés en salud pública

## **Tuberculosis y dengue:**

Se diagnosticaron 1.143 protegidos, entre tuberculosis pulmonar, extrapulmonar y latente, en ámbitos extramurales, consulta externa y hospitalización. De estos protegidos, 57 pacientes corresponden a menores de 15 años; 310 pacientes presentaron comorbilidades como desnutrición, cáncer, enfermedad renal, artritis y diabetes mellitus; y 157, fueron diagnosticados con coinfección Tuberculosis – VIH.

Frente al tratamiento, se identificaron 16 protegidos con resistencia a los fármacos para la cura de la Tuberculosis. Y la tasa de mortalidad fue de 2.9 por cada 100.000 habitantes. La totalidad de los casos recibieron tratamiento y seguimiento integral.

De dengue se notificaron 10.115 casos probables, de los cuales 3.459 fueron confirmados, siendo los principales ciudades que reportaron este evento: Barranquilla, Cartagena, Valledupar y Sincelejo.

El dengue grave obtuvo el siguiente comportamiento, se notificaron 272 casos probables, de estos, se confirmaron 157 casos, siendo el principal departamento que reportó casos Atlántico, y el rango de edad con mayor prevalencia, es menores de 15 años, el cual corresponde a 53 % de los casos confirmados. La totalidad de los casos recibieron tratamiento y seguimiento integral.

# Hospitalizaciones:

Se ejecutó acompañamiento al protegido y sus familias durante la hospitalización con seguimiento de manera presencial y monitoreo de los indicadores de gestión, realizando acompañamiento con la revisión de guías técnicas de manejo implementadas, haciendo seguimiento a las patologías más frecuentes bajo la supervisión y asesoría técnica de expertos pares en medicina interna, infectología, ginecología, ética y medicina crítica.

INGRESOS: Parto, Cesárea, Cirugía, Alto Costo, Hospitalización y Cuidado Crítico

320.464
Servicios direccionados

Los ingresos hospitalarios están divididos en dos grandes grupos: hospitalización y cuidado crítico.

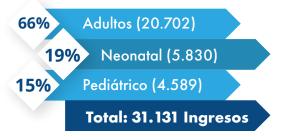
# En el primero las hospitalizaciones fueron:



## Unidad de Cuidado Crítico y Alto Costo:



La participación de los pacientes de cuidado crítico para el 2022 fue:



En adultos, los principales diagnósticos para 2022 fueron infarto agudo de miocardio, enfermedad cerebrovascular y septicemia.

En unidad de cuidado intensivo neonatal el número de ingresos fueron 5.830, siendo los principales diagnósticos dificultad respiratoria del recién nacido, ictericia y bajo peso al nacer.

Para unidad de cuidado intensivo pediátrico el número de ingresos fue 4.589. Los diagnósticos más frecuentes registrados fueron patología endémica como dengue seguido por neumonía y bronquiolitis.

Durante el año se desarrollaron estrategias de acompañamiento al protegido con auditores enfocados en el resultado, desarrollando dinámicas en el proceso de concurrencia en visita y gestión, generando impacto en los indicadores de estancia y apoyando para que el protegido reciba la mejor atención disponible enmarcada en el cumplimiento de los atributos de calidad.

Para seguridad del paciente, durante el 2022 se generaron estrategias de búsqueda activa en la marcación por parte de los auditores médicos de concurrencia, para la identificación de casos de seguridad del paciente susceptibles de análisis y seguimiento.

Para el proceso de auditoría médica a la red de prestadores, se realizó cronograma para evaluación en términos de calidad a la red de prestadores dando prioridad a los servicios en oncología, atención materna y hospitalización.





Objetivo T

GESTIONAR EL RIESGO Y LA ATENCIÓN EN SALUD DE LOS PROTEGIDOS



ESTRATEGIA: 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.

#### Prestación efectiva de servicios:

En la estrategia juntos por tu salud, el equipo de trabajo en la compañía efectuó acciones y tácticas para el direccionamiento de los servicios que los protegidos necesitaron.



97.5% Primer contacto

**78.2 millones**de servicios
direccionados

1.5% Segunda instancia

#### Acceso a los servicios:

Durante el año 2022 se garantizó que nuestros protegidos, a los cuales se les ordenó algún procedimiento, fueran debidamente direccionados.

Por ello, se gestionaron 442.000 procedimientos quirúrgicos realizando seguimiento a la prestación efectiva.



# Gestión oportuna de reemplazos articulares:



## Neurocirugía:

# 

Por medio de un efectivo direccionamiento y prestación de servicios, se garantizó el acceso a 12.404 procedimientos a protegidos con síntomas como cefalea, temblores, dificultades en la movilidad, epilepsia y dolores crónicos, los cuales se benefician de estos procedimientos como una opción eficaz que evita la progresión de su enfermedad, disminuye incapacidades prolongadas por sintomatología severa y permite sus actividades habituales y familiares acompañado de un plan adecuado de rehabilitación.



#### Cardiovascular:

#### ≤ 50.101 servicios de alto costo del área cardiovascular direccionados.

Este total es correspondiente a procedimientos para pacientes con enfermedades del corazón como infartos agudos y dolores precordiales, con requerimiento de cateterismos, entre otros.

A través de la gestión adecuada de estos servicios se buscó reducir las complicaciones y mortalidad de la población afiliada, al realizar prevención, con diagnóstico temprano y manejo oportuno de las enfermedades cardiovasculares, las cuales continúan siendo la primera causa de muerte en el mundo, brindando con ello de manera conjunta la mejora en la calidad de vida personal y familiar de nuestros protegidos.



# Juntos por tu salud

#### Procedimientos de Alto Costo

## **Trasplantes:**

Se trabajó activamente en proporcionar a nuestros protegidos el acceso a los servicios y de esta forma contribuir en el acompañamiento; garantizando así un impacto social que cumpla con las necesidades de los protegidos, impactando positivamente en su integración social, familiar y psicológica.

# **⊘** 225 trasplantes efectivos.



# Gestión de urgencias y servicios hospitalarios:

Durante el año 2022 se logró que los protegidos accedieran a los servicios de urgencias y derivados hospitalarios, en donde, gracias a la implementación de nuestro canal automático IVR (Interactive voice response), atendimos de forma efectiva 225.000 urgencias y 137.000 derivados de urgencias.



225.000 Urgencias 137.000 Derivados de Urgencias



Adicionalmente, garantizamos de forma oportuna los servicios hospitalarios, con 192.000 atenciones solicitadas por nuestros prestadores, logrando así, una mejoría en los niveles de atención.

Se siguió trabajando en la automatización de servicios para ofrecer una mejor oportunidad de respuesta, así mismo, se ofertó a las Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) 307.000 servicios hospitalarios desde correo electrónico, lo cual contribuyó a una mejor atención hacia nuestros protegidos.

# Referencia y contra referencia:

## 

Los traslados se hicieron teniendo en cuenta la salud y el bienestar de los protegidos, llegando a las diferentes regiones del país, utilizando medios de transporte como ambulancias terrestres básicas, medicalizadas y aviones ambulancia:

- Cumpliendo con los requerimientos del médico tratante.
- Garantizando oportunidad en la atención requerida por nuestros protegidos en condición de urgencias entre los diferentes niveles de atención de salud de baja, mediana y alta complejidad.
- Fortaleciendo los medios de contacto con los prestadores de servicios de salud, mejorando el acceso oportuno en la radicación de remisiones a través de la página web.

Se realizaron 162.701 movilizaciones en 12 sucursales a 4.089 protegidos que requirieron traslados por su condición clínica.

#### Citas Interciudades:

Se realizaron 20.537 traslados de protegidos para el cumplimiento de citas médicas especializadas y procedimientos programados, por medio de traslados terrestres (17.303) y aéreos (3.234).

# Juntos por tu salud

# Alojamiento:



Se gestionaron **36.992** noches de alojamiento de protegidos, en albergues.



# Oxígenos:

- 11.000 pacientes del programa Oxígeno, entrega de equipos necesarios para su mejora en la calidad y esperanza de vida.
- ✓ Programa APNEA del sueño: 10.505 protegidos.



# Prestaciones económicas y medicina laboral:

- ✓ Reconocimiento económico a 203.927 protegidos cotizantes.
- Se gestionaron 389.642 incapacidades de origen común por valor de \$125.770.431.418 (protegiendo económicamente a las personas y familias durante su etapa de convalecencia).
- Se generó el reconocimiento de 28.870 licencias por valor de \$91.551.621.403, (garantizando la protección económica a las madres y padres en los cuidados que requerían los menores, y∕o durante el periodo de recuperación post-gestación).



También se estableció el origen (laboral o común) en primera oportunidad de 2.622 enfermedades (laboral o común), y la calificación de 19.179 accidentes de trabajo, acompañando a los protegidos en todo el proceso desde el inicio hasta la calificación final del origen de sus patologías.



Finalmente, nos concentramos en la satisfacción y humanización orientando a los protegidos sobre el manejo de su plan de tratamiento y rehabilitación hasta alcanzar su mejoría médica máxima.

# Juntos por tu salud

#### Gestión farmacéutica:



# Medicamentos de entrega especial:

En el año 2022 se efectuó la dispensación de casi el 100% de los medicamentos de entrega especial, correspondiente a 128.356 medicamentos, direccionados a nuestros protegidos diagnosticados de alto costo, enfermedades oncológicas, neurológicas y otras, impactando de manera positiva en su calidad de vida, reduciendo los síntomas y controlando la enfermedad, generando una mayor esperanza de vida en los protegidos y sus familias.



Fuente: THERA -SALUTIS (2022), 1410 enero-diciembre (2022)

Por otra parte, se hicieron 243 solicitudes de importación de medicamentos vitales no disponibles para cubrir el tratamiento de los 53 protegidos que lo requieren.

#### Gestión NO PBS:

Durante el año 2022 mejoramos el estado de salud de más de 42.000 protegidos en 15 sucursales, con una gestión de más de 168.000 ordenamientos de tecnologías no cubiertas con recursos de la UPC.

Adicionalmente, se garantizó el 96% de oportunidad durante el mismo año, para la prestación efectiva de las prescripciones MIPRES, gestionando la dispensación y tratamientos a nuestros protegidos, bajo estándares de calidad y pertinencia médica, disminuyendo los riesgos e impactando en su salud.

Por otra parte, durante el mismo periodo gestionamos 2.300 solicitudes de tecnologías de protegidos con enfermedades huérfanas, disponiendo de todo el recurso técnico y científico para la prestación oportuna, garantizando la estabilidad en su estado de salud y calidad de vida tanto para los protegidos como para su núcleo familiar, quienes padecen enfermedades tales como esclerosis múltiple, fibrosis quística, atrofia muscular espinal, entre otras.



Fuente: 1410 enero-diciembre (2022), consumo MIPRE (2022)

# Juntos por tu salud

#### Modelo de acceso:.





# Red de prestación de servicios y urgencias:



1.216 prestadores con 2.440 sedes.



**1.582** contratos.

2022

226 nuevos contratos.

Red pública, con un potencial de 1.064 instituciones públicas

213 Acuerdos de voluntades con instituciones públicas.

322 Se encuentran en proceso de contratación.

Red de prestadores PAC:

**233** Prestadores

28 Nuevos contratos



# Negociaciones de medicamentos:

50 prestadores (7 fueron nuevos operadores logísticos nuevos para dar cobertura en los municipios donde nuestro operador principal no cuenta con presencia).

# Acceso a tecnología en salud NO PBS

(Resoluciones 586 y 1139)

El Gobierno Nacional hizo la asignación total de recursos para 2022 mediante la Resolución 1321 de 29 de julio 2022 asignando la suma de \$179.621 millones.

No obstante, a lo anterior, y pese a que se redefinió la metodología de cálculo de los presupuestos máximos, los recursos fueron insuficientes para cubrir el costo de los servicios que están financiados a través de los presupuestos máximos.

Mes	Contributivo	Subsidiado	Valor Total Asignado
Total	\$ 173.955	\$ 5.380	\$ 179.621

Cifras en millones de Pesos

Fuente: Tablero control cuentas IT

De acuerdo con los servicios NO PBS entregados (según la plataforma MIPRES) y requeridos por los protegidos durante el año 2022, sumaron \$277.014 millones y comparados con el ingreso recibido se observa déficit de \$97.393 millones.

Es importante mencionar que se interpuso recurso de reposición con el propósito de buscar que se reconozca el déficit de la vigencia 2022.



**Objetivo** 

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



ESTRATEGIA: 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.

## **TECNOLOGÍA**

El año 2022 fue de un gran reto para nuestra compañía en materia de tecnología, ya que en el mes de mayo sufrimos un ataque informático externo.

Esta situación ajena a la operación de la EPS se presentó desde el 1º de mayo donde se adaptaron los planes de continuidad de negocio determinados.

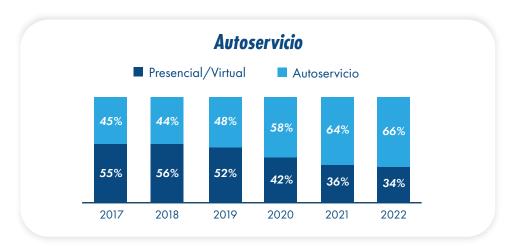
Siguiendo los protocolos establecidos se procedió a deshabilitar los servicios informáticos afectados, así como las conexiones con los servidores físicos y virtuales, con el objetivo principal de salvaguardar la información y establecer el estado actual de los aplicativos afectados.

Los canales de atención virtuales desactivados por la contingencia fueron la Oficina Virtual, Punto de Atención en Casa, Aplicación Móvil, WhatsApp COVID-19 y Pablo, asesor virtual.

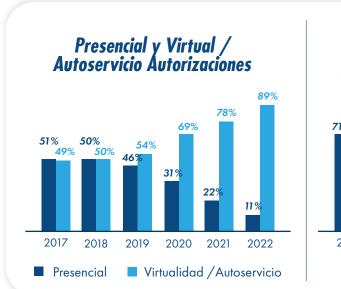
Debido a las acciones implementadas se superó el ataque y se habilitaron los canales virtuales para nuestros protegidos en las dos siguientes semanas con recuperación al 100%, permitiendo a Salud Total EPS-S seguir siendo reconocida por su enfoque en la transformación digital del sector.

En periodos distintos a este hecho, el enfoque al usuario y el logro de trámites virtuales, dando mayor énfasis en la autogestión se realizó el seguimiento anual cerrando el 2022 en 66%, demostrando incremento con respecto al año anterior de 2 puntos porcentuales.

En el año 2022 se realizaron 44'468.572 transacciones virtuales en los diferentes canales para nuestros protegidos.



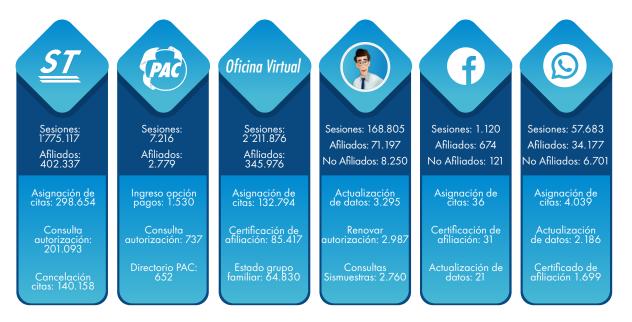
Este indicador lo impacta en su mayoría dos tipos de transacciones, autorizaciones y asignación de citas:





# Siempre ágiles

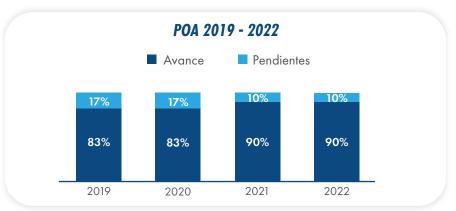
# Tipo de transacciones principales por canales virtuales:



El cumplimiento del POA fue del 90%, es así como se dio cumplimiento de la estrategia "Siempre ágiles" que apoya la automatización de procesos, creando nuevas opciones de autogestión para los protegidos y las IPS de la red de prestación, así como para fortalecer la infraestructura tecnológica y soportar el nivel de transacciones.

Adicionalmente se ha enfocado en el proceso de seguridad de la información a través de la aplicación de metodologías como ISO 27001. En 2022 se realizó el proceso de validación de la certificación, enfocado en fortalecer los procesos de ciberseguridad por lo cual se realizó la implementación de SIEM-SOC (herramientas y servicio de monitoreo de ciberseguridad).

# **Cumplimiento POA:**



# Desarrollos de tecnología:



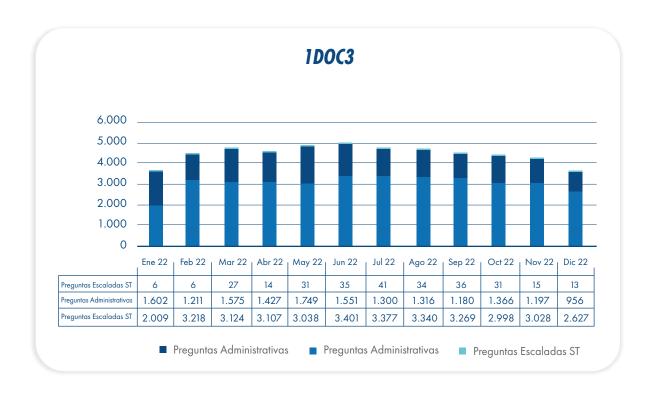
# Generación de reportes:

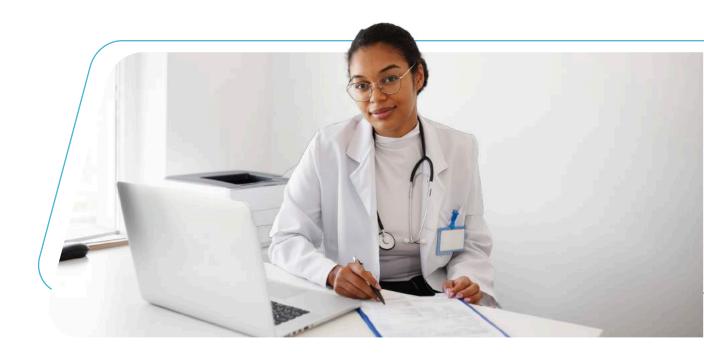


En 2022 se gestionaron 67.466 solicitudes de tecnología en todos los niveles de complejidad que fueron radicados en mesa de ayuda, soporte en sitio, reportes, desarrollo, infraestructura y gestión. El 98% fueron atendidos dentro de los tiempos definidos como acuerdos de servicios.

# Siempre ágiles

# Consultor médico virtual:





#### ISO 9001:2015 - Sistema de Gestión de Calidad:

En el 2019 se obtuvo por primera vez el certificado ISO 9001:2015 por parte de ICONTEC y se realizaron visitas de seguimiento en 2020 y 2021.

Del 8 al 11 de noviembre de 2022, se realizó la auditoría de renovación, ejercicio donde se contó con 4 auditores para un total de 15 días de auditoría, además de los procesos en Dirección General, las sucursales auditadas fueron Ibagué, Bucaramanga, Pereira y Montería.

El resultado obtenido fue Cero No Conformidades, resultado que ratifica que el Sistema de Gestión de Calidad de Salud Total EPS-S se encuentra alineado con la estrategia y soporta el cumplimiento de los requisitos de nuestros clientes, legales y reglamentarios aplicables.





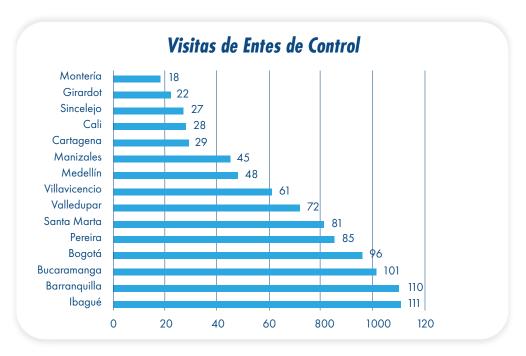
## ISO 27001:2013 - Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información.

En noviembre de 2022 se recibió la auditoría ISO 27001:2013, como resultado del ejercicio se concluyó que el Sistema de Gestión de Seguridad de la información de Salud Total EPS-S, tiene la capacidad para preservar la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información de su operación como Entidad Promotora de Salud y de su propia gestión organizacional, mediante la aplicación de un proceso diseñado, implementado, mantenido y mejorado continuamente para la gestión del riesgo de seguridad de la información, lo que permite brindar confianza a las partes interesadas, acerca de que los riesgos son gestionados adecuadamente.



#### Entes de control:

En el 2022 se recibió un total de 934 visitas de entes de Inspección, Vigilancia y Control (IVC). Estas visitas se han venido incrementando en los últimos años, solo comparado con el año anterior, el incremento fue del 56% (334 visitas), ejercicio que demuestra la vigilancia estricta sobre el sistema de seguridad social en salud; para esto la EPS ha dispuesto los recursos necesarios y se ha respaldado en su sistema de gestión de calidad, manteniendo el 84% de visitas cerradas sin hallazgos.







## Proyecto: Trabaje en casa

Debido a los cambios que tuvimos que enfrentar por la pandemia del COVID-19 y movilidad originados por la remodelación en infraestructura vial y de transporte en la ciudad de Bogotá D.C., la organización toma la decisión de acoger el Teletrabajo como una nueva modalidad para el desarrollo de actividades en funcionarios.

El apoyo para este proyecto es a través de herramientas de Tecnología de la Información y comunicación (TIC) Escritorios Virtuales, como medio para el cumplimiento de la modalidad Teletrabajo alineados con el objetivo estratégico de empresa en seguir desarrollando y fortaleciendo el talento humano, dándole a la vez beneficios al ambiente, sociedad, organización y calidad de vida al trabajador, retribuyendo de esta manera al cumplimiento de objetivos empresariales.

Al cierre de diciembre de 2022 se encuentran en el proyecto "Trabaje en casa" 140 funcionarios con una proyección total de 750 funcionarios bajo esta modalidad.



# Certificado Responsabilidad Social:

Se recibió por sexta vez consecutiva el certificado de FENALCO Solidario Colombia sobre Responsabilidad Social.



# Gestión ambiental organizacional:

Se recaudó \$2'995.356 esto equivale a 26.482 kilos reciclados, lo que implica que se dejaron de talar 265 árboles, así mismo se evitó el consumo de 4.065 m³ de agua y 105398Kw/h en producción.



## Sello Huella de Carbono:







Objetivo 3

# FIDELIZAR A NUESTROS PROTEGIDOS

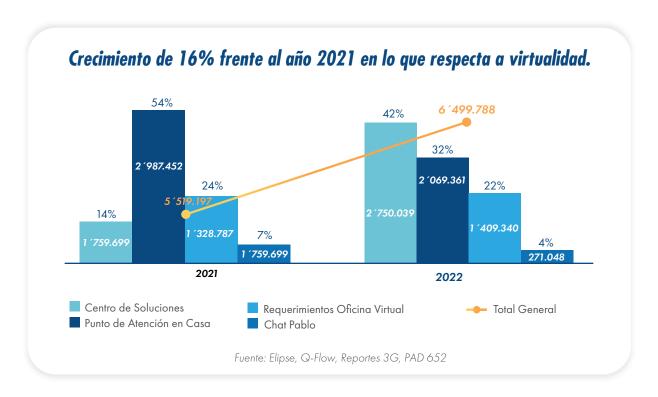


ESTRATEGIA: INSPIRADOS EN PROTEGERTE : Establecer un modelo de servicio orientado a la garantía del acceso a los servicios, la satisfacción y fidelización del protegido.

# Acompañamiento al protegido:

Canales de atención (presencial y virtual): 6'499.788 atenciones

Crecimiento de 16% frente al año 2021 en lo que respecta a virtualidad.



# Inspirados en protegerte

El canal de atención que más creció fue el presencial durante el 2022, esto debido a que las oficinas volvieron a abrir sus puertas sin cita previa a partir de agosto para soporte a las solicitudes de los afiliados.

#### Punto de atención en casa:

A través del turno virtual nuestro protegido recibió respuesta a su solicitud en un máximo de 2 días hábiles; por este medio realizó los mismos trámites que en canal presencial.

Atendimos 2'069.361 de solicitudes por el Punto de Atención en Casa.





#### Oficina Virtual:

Desde este canal dispuesto en la página web, los protegidos solicitaron y cancelaron citas médicas, autogestionaron autorizaciones, descargaron certificados e historias clínicas y transcribieron autorizaciones. Trámites que facilitaron a nuestros protegidos 1'409.340 solicitudes.



#### Pablo, asesor virtual:

A través de Pablo, asesor virtual, los protegidos gestionaron sus citas médicas, certificados e historias clínicas. Pablo, atendió 271.048 conversaciones y desde el 15 de septiembre se estableció un equipo centralizado y especializado para la gestión de chat pablo, WhatsApp y Facebook para mejorar la experiencia del protegido.



# Inspirados en protegerte

#### Línea Total:

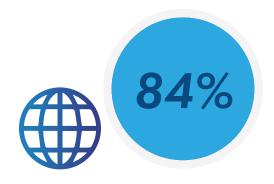
Durante el 2022 se fortaleció la gestión a través del canal telefónico, para responder a una demanda que ascendió a 11'973.969 llamadas, invirtiendo esfuerzos en mejorar el servicio prestado, fueron contestadas el 96.71% de las llamadas. Esto, por encima del nivel de atención esperado.



# Satisfacción global:

En el año 2022, nuestro nivel de satisfacción promedio fue del 84%.

Los ámbitos mejor valorados durante el año fueron el ambulatorio con el 87.85% y el hospitalario con el 87.86%.



#### Escuchamos a nuestro protegido:

Se ofreció a nuestros protegidos y al sistema de salud las condiciones necesarias para mitigar las causas de quejas, logrando ser la EPS con menor tasa de quejas ante la Supersalud, durante el último trimestre del 2022.

Nos interesa escuchar a los protegidos y poder tomar acciones de mejora, por lo que se habilitaron nuestros canales de radicación de PQRSD los 365 días del año las 24 horas del día como son: Te Escuchamos en la página web, call center a través de la Línea Total de todos los departamentos en donde tenemos presencia y buzón de sugerencias en nuestros centros de soluciones en salud.

Hemos mejorado la experiencia de nuestros protegidos en la página web por el canal de Te Escuchamos, facilitando la radicación de sus PQRSD.





### Acciones realizadas para mejorar la experiencia de nuestros protegidos:

Pensando en nuestros protegidos ubicados en zonas rurales se estableció la línea de autorizaciones para municipios y áreas rurales, cuyo objetivo es facilitar el acceso a la radicación, gestión, respuesta y confirmación oportuna de las autorizaciones solicitadas por los protegidos e IPS de los municipios y áreas rurales donde no se cuenta con atención presencial, con el fin de generar una respuesta enmarcada en los criterios de calidad de servicio humanizado en primer contacto, sin soportes, ni trámites adicionales.

# Inspirados en protegerte

- Se mejoró el modelo de gestión en los Centros de Soluciones en Salud (CSS) en cuanto al agendamiento de citas; nuestro protegido puede ir sin tener agendamiento previo para su atención.
- Cada vez más cerca de nuestros protegidos, facilitándoles el trámite de sus inquietudes al abrir 8 nuevos puntos de atención y centro de soluciones en Sincelejo, Barranquilla, Manizales y Medellín.



CSS Bello (Antioquia)

CSS Fresno (Tolima)

# Fortalecimiento del equipo:

- El equipo de servicio al cliente desarrolló capacidades que le permitió trasnformarse y generar valor. Es un grupo de colaboradores talentoso, enfocado en la excelencia y el logro de resultados, con total compromiso, fomentando el trabajo en equipo y el buen liderazgo.
- Uurante al año 2022 el equipo de servicio al cliente y proveedores aliados trabajó en mejorar sus habilidades blandas a través del "Diplomado servicio con pasión", impactando en el servicio humanizado, respetuoso y justo.

Se abordaron temas como el trabajo en equipo; el autoconocimiento; la resolución de conflictos y comunicación eficaz y por supuesto, temas inherentes a la atención y servicio al cliente. La cobertura fue del 90%, correspondiente a 476 personas capacitadas.



#### 

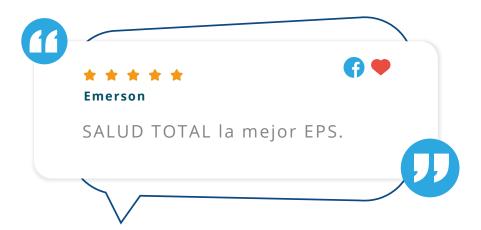
El 01 de noviembre de 2022 se lanzó nuestro canal de WhatsApp 310 7737993, la red social más usada a nivel mundial, en la cual los protegidos pueden gestionar sus citas médicas, autorizaciones, descargar certificados e historias clínicas y chatear con uno de los asesores de servicio al cliente.



# Inspirados en protegerte

A través de lo indicado, se fortaleció el modelo de acompañamiento al protegido recopilando las quejas, planteando estrategias para resolver problemas, asignando estrategias, capacitando a los representantes, ofreciendo canales de comunicación y haciendo seguimiento a los resultados, entre otras.

Con estos resultados la EPS se ubicó en el listado con menor tasa de quejas Supersalud durante el tercer trimestre de 2022.





Objetivo 3

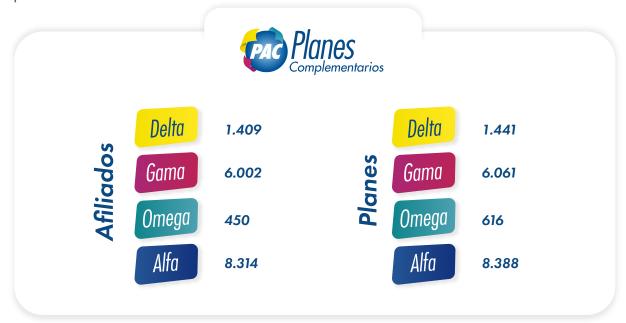
# FIDELIZAR A NUESTROS PROTEGIDOS



ria y alianzas con aseguradoras brindando servicios diferenciales y con calidad, buscando la fidelización de los usuarios y empresas clientes.

Durante el año 2022 los Planes de Atención Complementaria (PAC) de Salud Total llegaron a las sucursales Montería y Sincelejo.

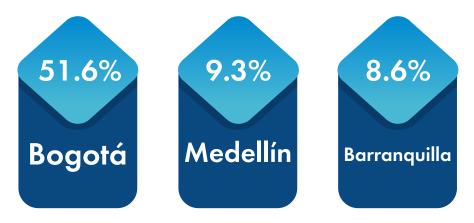
La población vigente en los diferentes planes fue de 16.175 afiliados en 16.565 planes.



PAC Salud Total tuvo crecimiento de **47**% en el número de afiliados respecto al año anterior.

# Complementa tu salud

En 2022 la ciudad con mayor cantidad de afiliados fue Bogotá (51.6 %) del total, seguida por Medellín (9.3 %) y Barranquilla (8.6 %).



#### Red de prestadores PAC:



#### Leads comerciales PAC

Se generaron 16.473 registros a través de la página web de usuarios potenciales para adquirir un Plan Complementario, de los cuales 3.140 fueron ventas efectivas:



# *Muestros* Resultados

Objetivo

4

DESARROLLAR Y FORTALECER EL TALENTO HUMANO DE LA ORGANIZACIÓN



ESTRATEGIA: 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 integral, la conciliación y la seguridad y salud en el trabajo.



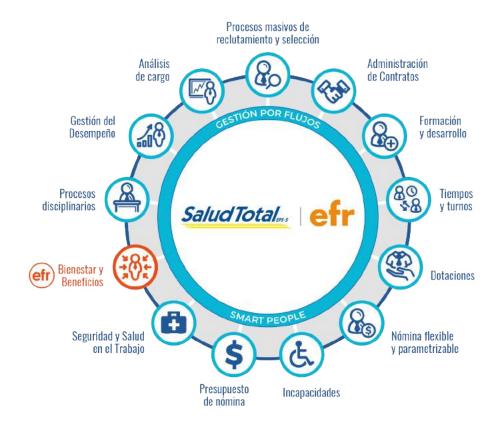
# Creciendo juntos

#### Gestión humana

#### Talento humano de Clase Mundial:

# **Estrategia Impacto** Con base en los resultados de los más recientes exámenes periódicos Desafío de mejorar las condiciones de salud de **Campeones** los participantes particularmente en la reducción de peso y control del ausentismo. Que los colaboradores puedan **Mundial** identificar cuál es su rol y aporte de las para el logro de la transformación Legiones cultural fomentando el desarrollo profesional, clima y desempeño. efr Un Desafío Mejorar los resultados de eficacia del modelo efr. Mundial

En Salud Total EPS-S para dar cumplimiento al proceso de talento humano se aseguró la gestión de una serie de procedimientos y actividades que permitierón abordar integralmente no solo las necesidades organizacionales sino también las necesidades de los colaboradores.



#### Recertificación efr:



Como uno de los ejes transversales de la gestión del proceso de gestión humana está el avance del modelo de empresa familiarmente responsable (efr), compromiso que apropió la compañía desde el 2018 al recibir su certificado como efr, mediante el cual se estableció como propósito "equilibrar la vida laboral,

# Creciendo juntos

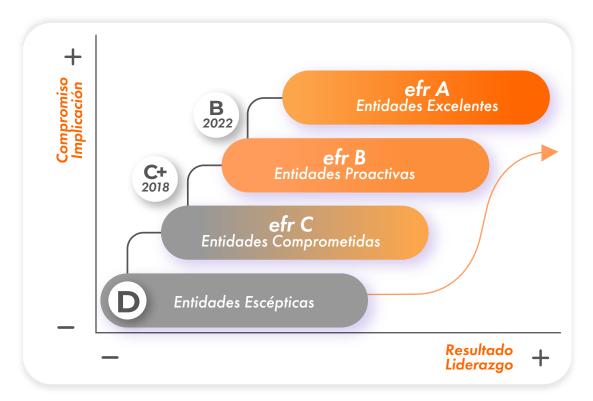
personal y familiar de sus colaboradores siendo conscientes del valor y la importancia que esto implica para la compañía y la sociedad en general", así mismo como objetivo se ubicó a la conciliación en el ADN de la compañía, generando políticas y medidas efr para el bienestar y desarrollo de los colaboradores(as) y el progreso de sus familias.

#### Lo anterior se hizo posible a través de estos compromisos:

- 1. Contribuir al bienestar de nuestra gente.
- 2. Promover el trabajo bajo un ambiente positivo.
- 3. Gestionar las necesidades expuestas e impactar a sus familias.
- **4.** Gestionar un portafolio de medidas atractivo para los colaboradores y sus familias.
- 5. Disminuir la rotación nacional.

En este marco de gestión durante el 2022 se alcanzó la recertificación pasando de categoría C+ a nivel B, lo que nos catalogó como una organización proactiva en la gestión de nuestro modelo de empresa familiarmente responsable.

#### Así ha avanzado nuestro modelo efr:



2.771 colaboradores activos: 73 % corresponde a mujeres y 27 % a hombres.

Ciudad	Distribución Colaboradores
Barranquilla	143
Bogotá	1.434
Bucaramanga	109
Cali	100
Cartagena	105
Girardot	53
lbagué	115
Manizales	90
Medellín	145
Montería	65
Pereira - Armenia	113
Santa Marta	105
Sincelejo	56
Valledupar	90
Villavicencio	48
Total	2.771

Fuente: Contratación – Cierre Planta de personal diciembre de 2022

**Rotación de personal:** promedio de rotación fue de 3.16 % promedio general año. **Efectividad en la selección:** promedio año fue de 71.08 %

#### Bienvenida institucional:

Se fortaleció 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 cerro en 70.95 %.

De igual forma se retomó la bienvenida institucional de manera presencial, para generar una experiencia positiva y mayor sentido de pertenencia en los nuevos ingresos a la institución.

# Creciendo juntos

La bienvenida consta de actividades personalizadas para cada colaborador, entre estas se encuentran: ponerle una escarapela con su nombre e incluyendo el valor de Salud Total EPS-S que lo identifica, personalizar las sillas de los invitados con su nombre y una tarjeta de bienvenida. Así mismo se bridan tips sobre hábitos de vida saludable, pausas activas y se entrega un obsequio.

#### Clima organizacional:

Durante el primer trimestre de 2022 se realizó la socialización de la medición de clima organizacional, en donde se destacó el incremento presentado obteniendo resultado de 74.86 %.

Estuvo acompañada la estrategia de socializaciones con la entrega a los líderes de la herramienta denominada el "Box del Clima", con el fin de ser usado en cada una de las implementaciones de los planes de acción a las facetas e intra facetas que requirieron plan de mejora a lo largo del año.







### Mundial de las legiones:

La actividad buscó que los diferentes procesos se caracterizaran con un equipo clasificado en el mundial de fútbol de Qatar 2022, y realizaran una barra seleccionando uno de los 5 valores de Salud Total EPS-S, basado en los resultados de cada equipo, el jurado selecionó al equipo ganador.

Esta actividad permitió que los colaboradores trabajaran en equipo y fomentaran la cultura corporativa.

# Sucursales







Dirección General





#### Seguridad y salud en el trabajo:

- En 2022 se presentaron 38 accidentes de trabajo clasificados en tres tipos de riesgo que suman 247 días de incapacidad en primera instancia, donde los más graves han sido consecuencia de condiciones de seguridad de tránsito, por otro lado, el riesgo por el que se presentó mayor número de accidentes fue locativo que corresponde a 26 accidentes de trabajo leves. Se dio una reducción del 49% con relación al año 2021, respecto a accidentes de trabajo esto debido a los controles que se hicieron para la mitigación de los riesgos.
- Se adelantaron inspecciones de puestos de trabajo en casa para el proyecto escritorios remotos, en las que se verifican las condiciones de seguridad, locativas y ergonómicas de los puestos de trabajo de los colaboradores.
- Dentro de la gestión preventiva y de control contra el COVID-19, el 90.9% de colaboradores tienen esquema completo (primera y segunda dosis) y dosis de refuerzo.
- Durante el año 2022 se garantizó exámenes periódicos dando una cobertura general del 90 %.



Objetivo **5** 

GENERAR SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL



ESTRATEGIA: 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.

#### Protegidos vigentes:

En 2022 mantuvimos el 4to lugar por número de afiliados compensados en las EPS del Régimen Contributivo.

3'465.360

Protegidos Régimen Contributivo 1'257.520

Protegidos Régimen Subsidiado por movilidad

TOTAL 4'722.880 Protegidos vigentes\* 2022

Crecimiento de protegidos frente al año 2021 del 11.6% 489.026 usuarios.

<sup>\*</sup>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.

# Distribución protegidos vigentes:

La población de protegidos vigentes al cierre de 2022 es de 4'722.880 usuarios, de los cuales el 73.4 % pertenecen al Régimen Contributivo y el 26.6 % restante a Régimen Subsidiado por movilidad.

	Sucursal	Vigentes Régimen Contributivo	Vigentes Régimen Subsidiado	Total Vigentes		
	Barranquilla	323.708	95.428	419.136		
	Bogotá D.C.	940.534	218.530	1′159.064		
	Bucaramanga	193.288	82.509	275.797		
	Cali	186.159	42.752	228.911		
	Cartagena	236.872	72.240	309.112		
	Girardot	56.592	52.617	109.209		
	lbagué	167.671	14.285	312.956		
	Manizales	120.499	81.541	202.040		
	Medellín	445.292	102.236	547.528		
	Montería	106.004	44.429	150.433		
	Pereira - Armenia	212.230	104.484	316.714		
	Santa Marta - Riohacha	166.036	72.262	238.298		
	Sincelejo	76.377	34.627	111.004		
	Valledupar	129.566	62.422	191.988		
	Villavicencio	104.532	36.158	140.690		
	Total	3′465.360	1′257.520	4′722.880		

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

# Presentes en el futuro

#### Presencia en municipios por sucursal:

En el Régimen Contributivo tenemos presencia en 779 municipios y en Subsidiado por movilidad en 748, incluyendo aquellos municipios en donde tenemos protegidos por portabilidad.

	Muni	cipios
Sucursal	Régimen Contributivo	Régimen Subsidiado
Barranquilla	17	15
Bogotá D.C.	134	122
Bucaramanga	72	62
Cali	81	80
Cartagena	36	28
Girardot	31	29
lbagué	60	67
Manizales	26	27
Medellín	131	126
Montería	27	26
Pereira - Armenia	21	22
Santa Marta - Riohacha	37	38
Sincelejo	23	23
Valledupar	21	21
Villavicencio	62	62
Total	779	<i>7</i> 48

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

# Composición novedades de afiliación:

Recién Nacidos: 41.570 / Novedades:1'198.384 / Producción: 539.371

# Unidades de Pago por Capitación - UPC- compensadas en contributivo

Crecimiento Porcentual 2021 Vs. 2022 del 5.6% Absoluto de 2'287.863

### Ingreso por UPC apropiación:

Crecimiento Porcentual 2021 Vs. 2022 del 27.21%

#### Indicador radicación PBS:

Comparando el año 2021 con el 2022, se logró aumento del 3% en los usuarios radicados (16.177 usuarios más), para el año 2022 se ejecutó 89% del presupuesto de radicación PBS (617.358 usuarios).

Las sucursales del grupo 1 ejecutaron su presupuesto en 87%, las sucursales del grupo 2, 100% y las sucursales del grupo 3 fue del 74%.

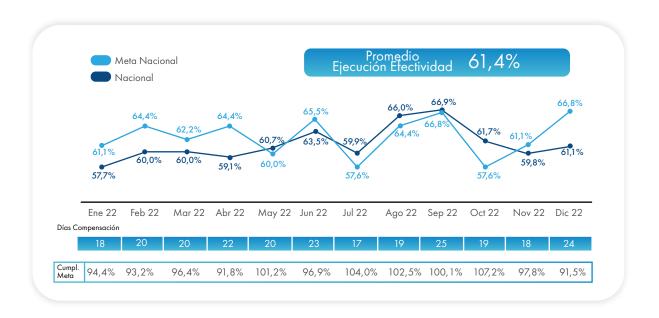
	Acumulados 2		
Sucursal	РРТО	Total Ejec.	% Mes
Grupo 1	522.229	451.996	87%
Bucaramanga	34.010	26.673	78%
Bogotá	199.340	187.597	94%
Barranquilla	76.399	60.064	79%
Cartagena	47.680	37.182	78%
lbagué	19.842	18.821	95%
Medellín	118.439	97.664	82%
Santa Marta - Riohacha	26.520	23.995	90%
Grupo 2	146.119	145.718	100%
Cali	34.257	39.044	114%
Manizales	19.980	21.095	106%
Montería	13.403	12.415	93%
Pereira - Armenia	42.764	39.716	93%
Valledupar	16.595	16.356	99%
Villavicencio	19.120	17.092	89%
Grupo 3	25.206	19.643	78%
Girardot	14.517	11.822	81%
Sincelejo	10.689	7.821	73%
Nacional	693.555	617.357	89%

# Presentes en el futuro

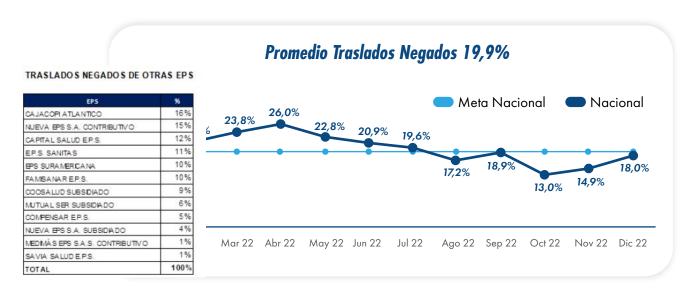
En el año 2022 disminuyó frente al año 2021 en 1,4 punto porcentual el Indicador de Rotación de los Asesores Comerciales, para el año 2022 fue 6,92% donde impactó principalmente el ajuste que se realizó en marzo 2022 a la política de comisiones.

Las sucursales con el indicador por encima de la media nacional fueron Bogotá, Girardot, Bucaramanga, Barranquilla y Medellín.

El Indicador de Efectividad de la Afiliación los usuarios que compensan 1 día promedio para el año 2022, se obtuvo acumulado de 61,4%, con sucursales por encima de la media como Valledupar, Sincelejo, Montería, Santa Marta, Manizales, Cali, Ibagué, Villavicencio, Bucaramanga, Medellín y Pereira.

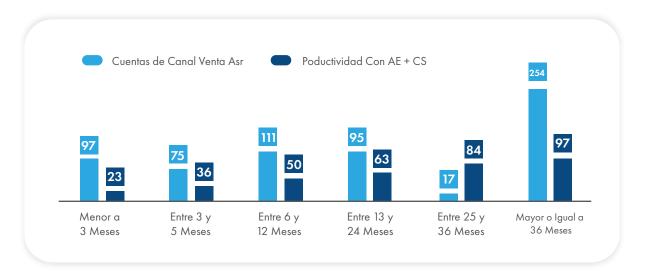


El promedio de traslados negados por otras EPS en 2022 fue de 19.9%. Durante el periodo de los 12 meses fueron 10 sucursales las que cumplieron la meta nacional de 19%, estando por debajo de ese indicador.



#### Productividades de la Fuerza Comercial:

Para el año 2022 se inicia con el seguimiento de la productividad por asesor comercial de acuerdo con su antigüedad en la compañía, indicador importante en pro del cumplimiento del presupuesto, base para los planes de mejora que se activaron en cada sucursal y grupo comercial.



# Presentes en el futuro

#### Presencia de marca - participación en eventos gremiales:

Para el posicionamiento y recordación de la marca de Salud Total EPS-S se patrocinó estos eventos:

- Congreso Nacional de Municipios 2022.
- Foro Farmacéutico de la Andi.
- Congreso de Hospitales y Clínicas.
- Congreso Nacional de Salud.
- 6° Congreso E+Salud.
- Human Resources Workshop Legis 2022.
- Foro Internacional de la OES (Organización para la Excelencia de la Salud).
- Media Maratón De Bucaramanga.
- II Cumbre de la Salud.
- Cumbre Laboral Acrip 2022.
- Encuentro Nacional de Salud en el Trabajo 2022 Andi.
- XXIII Congreso Acoset.

### Proyecto branding IPS red de prestación:

Se intervino con marca Salud Total EPS-S más de 29 Instituciones Prestadoras de Salud – IPS.

# Supervisión de contratos:

Se realizó supervisión a 99 contratistas administrativos con la finalidad de garantizar el cumplimiento a las obligaciones contractuales y obtener un nivel de servicio óptimo para nuestros protegidos, velando por el uso adecuado de los recursos, minimizando el riesgo de pérdidas económicas y aportando a la estrategia "Presentes en el futuro", adicionalmente se gestionó calificación a los terceros donde en promedio obtuvieron un 95% bajo los criterios de oportunidad, calidad, servicio al cliente y empresa familiarmente responsable.

#### Control interno:

A través de una actividad independiente y objetiva de evaluación con base a 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), se efectuaron verificaciones de eficiencia y efectividad de los controles a los riesgos claves de la organización, dirigidas a evitar la materialización de riesgos y detección de desviaciones materiales, contribuyendo a la Sostenibilidad Empresarial" generando concepto de seguridad razonable frente a las operaciones de la EPS que permiten estar "Presentes en el futuro".



El 62% de las verificaciones efectuadas del Plan Anual de Auditoría se centraron en los Procesos Misionales de la EPS: Promoción y Gestión de la afiliación, Gestión del Riesgo en Salud, Gestión Integral de Servicios, y Acompañamiento al Protegido; donde no se evidencian situaciones de riesgo crítico para la compañía.

El resultado de estas validaciones define la estructura del Sistema de Control Interno de la EPS se encuentra implementado y en operación, el Control Interno está incorporado en la Cultura Corporativa de la EPS, y los colaboradores ponen en práctica los valores corporativos en el desarrollo de sus actividades.

# Presentes en el futuro

#### Sistema Integrado de Riesgos (SIR):

Se presentó ante el Comité de Riesgos los resultados de la gestión y evaluación de los riesgos de cada uno de los procesos.

Se logró promover la cultura de autocontrol y autorregulación en materia de prevención de estos, dado por la evolución en el perfil de riesgo residual, donde se obtuvo 88.32% 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 4.21% 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 2022 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, 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 214 riesgos, de los cuales el 48.6% se encuentran distribuidos en la categoría de "Riesgos Operativos", el 47% se encuentra en la categoría de "Riesgos Prioritarios" y el restante 4.4% en la categoría de "Riesgos Estratégicos".



Con miras a lograr el mejoramiento continuo del SIR, se realizaron 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.

Por otro lado, se mantiene 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.

# Presentes en el futuro

# Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación Del Terrorismo (LA/FT/FPADM)- SARLAFT

Durante lo corrido del año 2022, 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 hizo 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 6,11% de los resultados de "Alto Riesgo", con los casos correspondientes 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 mayo y julio de 2022 se presentaron picos en el número de consultas con un 18.18% y 29.12% respectivamente, con respecto al total de consultas realizadas durante el año; esto se dio a razón 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 2022), 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 un porcentaje del 94.44% al cierre del 2022, 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 de diciembre de 2022.
- Durante el año 2022 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".

### Gestión legal y jurídica:

Resaltamos que debido al cumplimiento de cada uno de los estándares evaluados desde la Contraloría General de la República en las auditorías de cumplimiento a la EPS durante los años 2020 y 2021, 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, se declaró por parte del Ente que para el año 2022 no se continua con la auditoría iniciada atendiendo al cumplimiento de Salud Total EPS-S y su buen comportamiento conforme a las auditorías previas.

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 2022 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.

# Presentes en el futuro

Ahora bien, frente a las áreas que hacen parte del componente de gestión legal y jurídica se destacó lo siguiente:

# Demandas y conciliaciones:

En los asuntos judiciales y administrativos donde Salud Total EPS-S fue parte, se culminaron un total de 250 procesos, de ellos el 66% fueron decisiones favorables a los intereses de la EPS, solo el 34% 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.

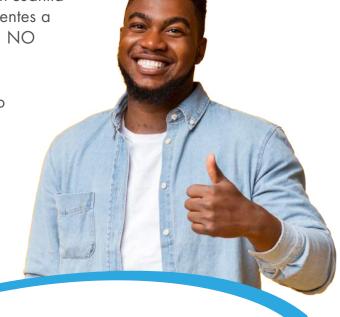
En materia de procesos judiciales relacionados con recobros por tecnologías no cubiertas en el plan de beneficios y/o no financiadas con la UPC, se accionó desde la EPS un total de 223 acciones judiciales con pretensiones que ascienden a la suma de \$80 mil millones de pesos, de estos procesos 5 terminaron con sentencia ejecutoriada y en firme, obteniéndose una recuperación cercana a los 5 mil millones.

De estos procesos, 95 demandas están dentro del contingente de radicación en Acuerdo de Punto Final estimado en \$28 mil millones. Adicionalmente, se promovieron 85 procesos judiciales en cuantía

de \$52 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 \$1.295 millones de pesos, de ellos en la vigencia 2022 la EPS obtuvo decisiones favorables por suma de \$155 millones de pesos.



#### Contratos y asuntos societarios:

Se prestó apoyo jurídico con calidad y oportunidad en las materias de nuestra competencia a la EPS, ajustados a lo establecido en la normatividad civil, 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 las actividades, con el fin de minimizar los riesgos jurídicos que puedan materializarse e implementar y garantizar las acciones correctivas que mitiguen su impacto.

Se gestionó en debida forma atención y solución oportuna todos los requerimientos presentados por los accionistas, garantizando el ejercicio y respeto de sus derechos consagrados en las normas comerciales y en los estatutos de la empresa.

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, libros oficiales que a la vez se encuentran actualizados y llevados en debida forma.

Así mismo, se realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2021, cumpliendo todos los requisitos establecidos en la ley y haciendo la publicación del acta respectiva en la página web.

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 18.021 acciones de tutela, lo que implicó incremento frente al año inmediatamente anterior; 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 49% de acciones ganadas, lo cual beneficia la gestión de la organización, producto.

# Presentes en el futuro

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, Pereira y Medellín, fueron las sucursales con mayor número de acciones de tutela interpuestas en contra de la Entidad, tomando como factor de medición la tasa por cada 10.000 afiliados, ubicándose en una tasa promedio país de 38 acciones constitucionales por cada 10.000 afiliados.

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 2022, teniendo una media de 19 acciones de tutela por cada 10.000 afiliados.

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 2021, Salud Total EPS-S SA en el indicador de número de tutelas por cada 10.000 afiliados frente al 2020 disminuyó 29,69% ubicándose sobre la media de 11,22.

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 cuatro años seguidos en el índice de estas acciones judiciales, tanto así, que el informe de la Defensoría del Pueblo sobre acciones de tutela destacó que Salud Total es una EPS con menor tasa de radicación.

En el punto de requerimientos de Entes de Inspección, Vigilancia y Control, se recibieron 6.920, presentando incremento con relación a la vigencia 2021, interviniendo la totalidad de los requerimientos.

Frente al componente de Derechos de petición, quejas Supersalud, y, requerimientos de entes frente a afiliados cuya competencia es de servicios legales a usuarios se recibieron 18.581, pese a lo cual, se debe señalar que 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 permitió impactar el origen de las quejas y su radicación.

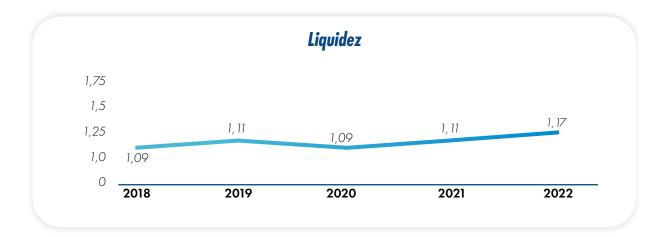
#### Gestión financiera

#### Gestión y cumplimiento del ingreso:

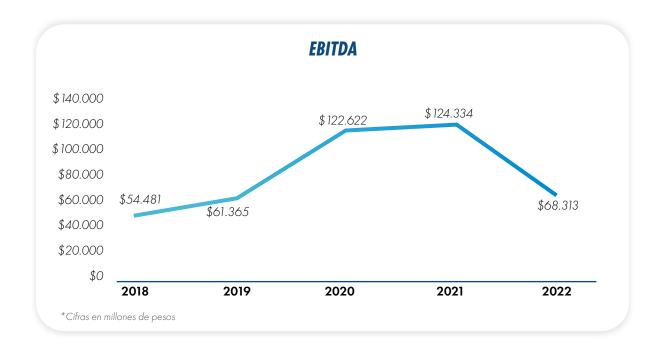




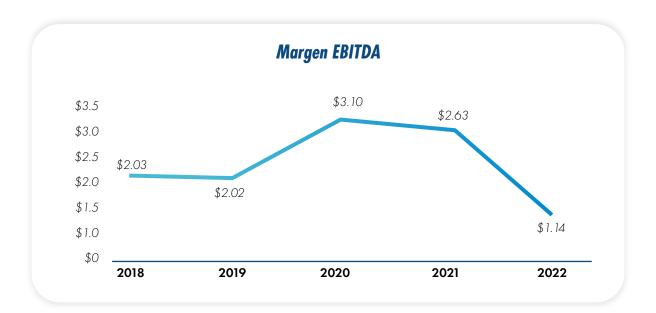
# Presentes en el futuro



Salud Total EPS-S históricamente se ha caracterizado por su liquidez manteniendo disponibilidad de recursos para el pago de sus obligaciones a corto plazo. En el año 2022 por cada \$1 que Salud Total EPS-S debe a corto plazo, cuenta con \$1.17 para respaldar dicha obligación.

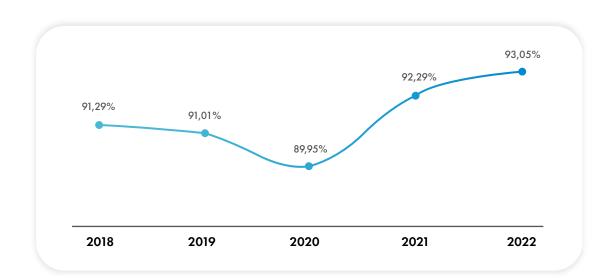


Salud Total EPS-S refleja un resultado positivo históricamente en el desempeño de su actividad productiva. En el año 2022 su Ebitda fue de \$68.313 (millones de pesos).



Salud Total EPS-S. evidencia estabilidad a través de los años en su utilidad operativa respecto a los ingresos operacionales. En el año 2022 Salud Total EPS-S genera utilidad de \$1.14 por cada \$100 de ingresos.

#### Siniestralidad



#### Habilitación Financiera



# Servicios de Salud





# Salud Total<sub>EPS-S</sub>

Tu salud no es a medias debe ser **total**