AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS
SALUD TOTAL EPS-S S.A.
VIGENCIA 2022

CONVOCATORIA:

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

- **PRIMERA PUBLICACIÓN:** Mediante prensa de amplia circulación nacional, en el Periódico Portafolio, el día 24 de mayo de 2023:

Miércoles 24 de Mayo de 2023 | 5

Negocios

www.portafolio.co Portafolio

RESTAURANTE ARROGANTE BOGOTÁ

Inversión US$2 millones

Mesas 124

Comensales más de 300

Empleados Cerca de 100

Arrogante, otro paso del Grupo Salvaje en el país

Juan Antonio Vanegas, director de marketing de esta holding, explica los planes de negocios.

DETRÁS de la apertura del restaurante Arrogante que abrió la semana pasada en el norte de Bogotá, está el grupo Salvaje, dueño de varias marcas y con experiencia en el negocio de la gastronomía.

Este restaurante de alta cocina que además de ofrecer una propuesta gastronómica italiana, también diseñó una propuesta de entretenimiento y diseño que hace en escena una comedia del arte italiano. (Ver recuadro).

El sitio tiene una capacidad de 124 mesas, más de 300 comensales, y la inversión en su montaje puede estar en el orden de los dos millones de dólares.

EL GRUPO se compone de marcas distintas y cada una ofrece a sus comensales una experiencia gastronómica y sensorial distinta. Los restaurantes han evolucionado de forma separada a partir de nuevos conceptos de alimentos y bebidas.

Por ejemplo, tienen a Arrogante, Calle Dragones, Zanja, Kanibal y Premio Ankue, que tienen operaciones en Colombia con varios más en proceso de apertura, en total de 40 restaurantes en funcionamiento, y a alrededor de 1.000 puntos de trabajo alrededor del mundo.

Por ejemplo, tienen a Salvaje, con varias sedes en ciudades de España, en París, en Venezuela, Guatemala y en Bogotá, por citar algunos lugares referentes.

Igualmente está Calle Dragones, que opera en la capital colombiana y en Cartagena y que abrió a finales de abril en Miami.

Juan Antonio Vanegas, director de marketing, explica que son varios los inversionistas que hacen parte del grupo. Destaca al chef Premio Ankue, venezolano, quien es el responsable de la propuesta gastronómica de todas las sucursales del grupo. Igualmente, figura como socio del Grupo Salvaje el jugador colombiano James Rodríguez.

Igualmente, asegura el ejecutivo, cada uno de los restaurantes tiene unos inversionistas locales que han permitido la expansión de cada uno de los conceptos.

En los planes del Grupo Salvaje también está la apertura Colombia de Kanibal, restaurante muy enfocado en leña, pescados, carnes y vegetales.

> En los planes del Grupo Salvaje está la apertura en Colombia de Kanibal, enfocado a carnes y pescados.

EL MERCADO

Cada restaurante propone un concepto completamente diferente y novedoso, que permite que una persona pueda y deba visitarlos todos, y la calidad del servicio.

Hoy, cuatro años después de haber iniciado las operaciones, el Grupo Salvaje se siente orgulloso por haberse establecido como un ejemplo líder en todas las ciudades donde opera, en parte debido a su amplia gama de ofertas.

Juan Antonio Vanegas explica que Grupo Salvaje ve la operación en el negocio de los restaurantes de manera global y, después de revisa la situación de los países en donde se planea tener presencia.

"Si, Colombia está en una inestabilidad y hemos notado que, incluso, la reforma laboral inquieta, genera incertidumbre y el consumo se reserva un poco y empieza analizar sus decisiones de gasto y de consumo", explica.

Sin embargo, advierte que el Grupo Salvaje en su análisis sobre la importancia del mercado, le cree a Colombia como destino gastronómico. Igualmente, Vanegas dice que el potencial del mercado también hay que verlo desde el punto de vista turístico, teniendo en cuenta que una posible cla ve para el desarrollo de la actividad.

El ejecutivo sostiene que, por el perfil que ha tomado Bogotá, hay una apuesta por atraer a empresarios y clientes del segmento corporativo.

Otro foco de atención para el negocio son aquellos consumidores locales amantes de la diversión y de las nuevas experiencias, dispuestos a romper con la rutina, un avanto que después de la pandemia se ha vuelto prioritario para muchas personas.

Juan Vanegas, director de Marketing Grupo Salvaje. Cortesía

El nombre viene de la comedia

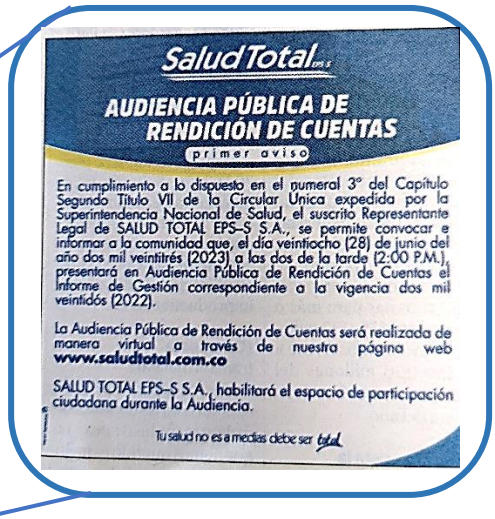
Juan Antonio Vanegas explica que el nombre del nuevo restaurante que se instala en Bogotá está inspirado en la comedia del arte italiano.

Esto, en línea con el objetivo de ofrecer un concepto de restaurante de cocina italiana renovada.

Quien vaya al lugar se dará cuenta que se ve sumergir en este ambiente, en el cual uno de los personajes se llama Arrogante, caracterizado en un arlequín.

Igual, a su alrededor están otros personajes que alimentan el storytelling que los visitantes aprecian mientras disfrutan la comida del restaurante, explica.

124 **MESAS** tienen las instalaciones del restaurante Arrogante en el norte de Bogotá. Caben unos 300 comensales y la inversión en su montaje se estima en los dos millones de dólares. El Grupo Salvaje planea la expansión en el país con otras de sus marcas.



SaludTotal EPS-S

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

primer aviso

En cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 3° del Capítulo Segundo Título VII de la Circular Única expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, el suscrito Representante Legal de SALUD TOTAL EPS–S S.A., se permite convocar e informar a la comunidad que, el día veintiocho (28) de junio del año dos mil veintitrés (2023) a las dos de la tarde (2:00 P.M.), presentará en Audiencia Pública de Rendición de Cuentas el Informe de Gestión correspondiente a la vigencia dos mil veintidós (2022).

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

SALUD TOTAL EPS–S S.A., habilitará el espacio de participación ciudadana durante la Audiencia.

Tu salud no es a medias debe ser total

- **SEGUNDA PUBLICACIÓN:** Igualmente, mediante prensa de amplia circulación nacional, en el Periódico Portafolio, el día 8 de junio de 2023:

gocios

Jueves 8 de Junio de 2023 | 5

www.portafolio.co Portafolio

ırô, la brasileña de calzado ıe abre mercado en Colombia

participación en ruedas de negocios en Colombia, la firma ha podido conocer tantes marcas y ahora es proveedora de Arturo Calle y entra a Mario Hernández.

LAS CIFRAS DEL MERCADO

Según las cifras del gremio del calzado de Brasil Abicalçados, en el primer trimestre del año Colombia importó de Brasil 10,3 millones de dólares en calzado equivalente a 2.748.500 pares.
En términos generales, Colombia pesa sobre el total del mercado internacional de Brasil el 3,2% en ventas y el 7,1 en este producto, en particular.
Solamente en marzo, Colombia adquirió 841.012 pares, lo que representó 3,9 millones de dólares.
En el primer trimestre el 2023 las empresas de Brasil vendieron en el exterior 38,44 millones de pares, lo que generó 328,44 millones de dólares.

Schirey Booz, la representante comercial de la brasileña, explica que toda la semana tiene citas de negocios. Cortesía

cuero; pero además, cada zapato cuenta con apoyo terapéutico, para que sea realmente cómodo y tiene una capa que guarda la memoria del pie, con lo cual el usarlos es cada vez más agradable.

Y mientras atiende a fabricantes colombianos que buscan ampliar la oferta para sus clientes, indica que ya está haciendo los primeros contactos con otra de las grandes marcas colombianas para venderle sus productos.

De hecho, la compañía espera llevar sus marcas a otras ciudades del país que ya ha venido estudiando para llegar con productos adecuados.

JUDICIALES

SOLICITUD DE CANCELACION Y REPOSICION DE CDT

Se informa el extravío de CDT con las siguientes características: Numero 11612082 a nombre de Clara Inés Fernández de Carrillo identificado con cedula 23253862 por valor $30.000.000.00 emitido por el Banco Bogotá en la ciudad de Anapoima, fecha de apertura: fecha de vencimiento: 11 de Junio de 2023. En consecuencia, se le ha solicitado al Banco la cancelación y reposición del título citado, por lo cual se solicita al público de abstenerse de recibir, endosar o negociar en cualquier forma este título

Se está solicitando ante Bancolombia S.A la Cancelación y reposición del CDT

#5596121 por valor de $30.000.000
Dirección de Notificacion: Cra 7 #138-33
Local 114 Sucursal 571 Bogotá

PUBLIQUE SU AVISO JUDICIAL TEL.: 4266000 OPC. 2

MILLONES DE DÓLARES, importó Colombia en calzado de Brasil durante el primer trimestre de este año, esto es

Salud Total EPS-S

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

SEGUNDO AVISO

En cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 3° del Capítulo Segundo Título VII de la Circular Única expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, el suscrito Representante Legal de SALUD TOTAL EPS-S S.A., se permite convocar e informar a la comunidad que, el día veintiocho (28) de junio del año dos mil veintitrés (2023) a las dos de la tarde (2:00 P.M.), presentará en Audiencia Pública de Rendición de Cuentas el Informe de Gestión correspondiente a la vigencia dos mil veintidós (2022).

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

SALUD TOTAL EPS-S S.A., habilitará el espacio de participación ciudadana durante la Audiencia.

Tu salud no es a medias debe ser total

El texto de la convocatoria fue el siguiente:

"AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

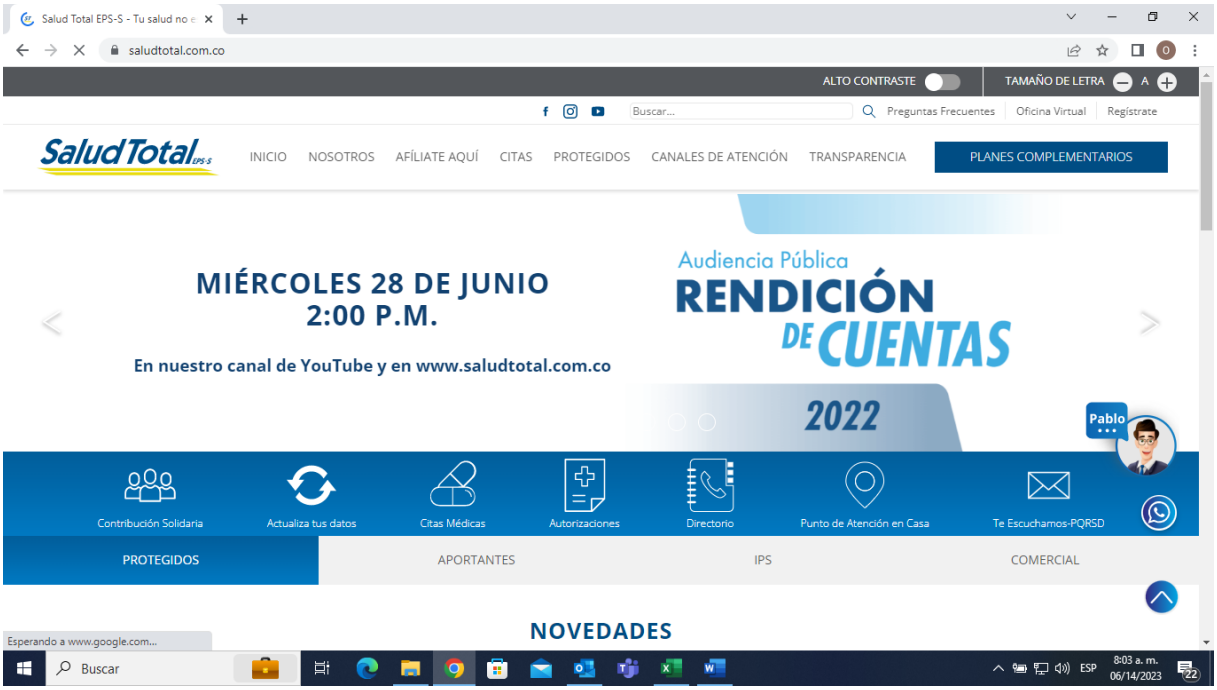
En cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 3º del Capítulo Segundo Título VII de la Circular Única expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, el suscrito Representante Legal

*de **SALUD TOTAL EPS–S S.A.**, se permite convocar e informar a la comunidad que, el día veintiocho (28) de junio del año dos mil veintitrés (2023) a las dos de la tarde (2:00 P.M.), presentará en Audiencia Pública de Rendición de Cuentas el Informe de Gestión correspondiente a la vigencia dos mil veintidós (2022).*

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

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

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



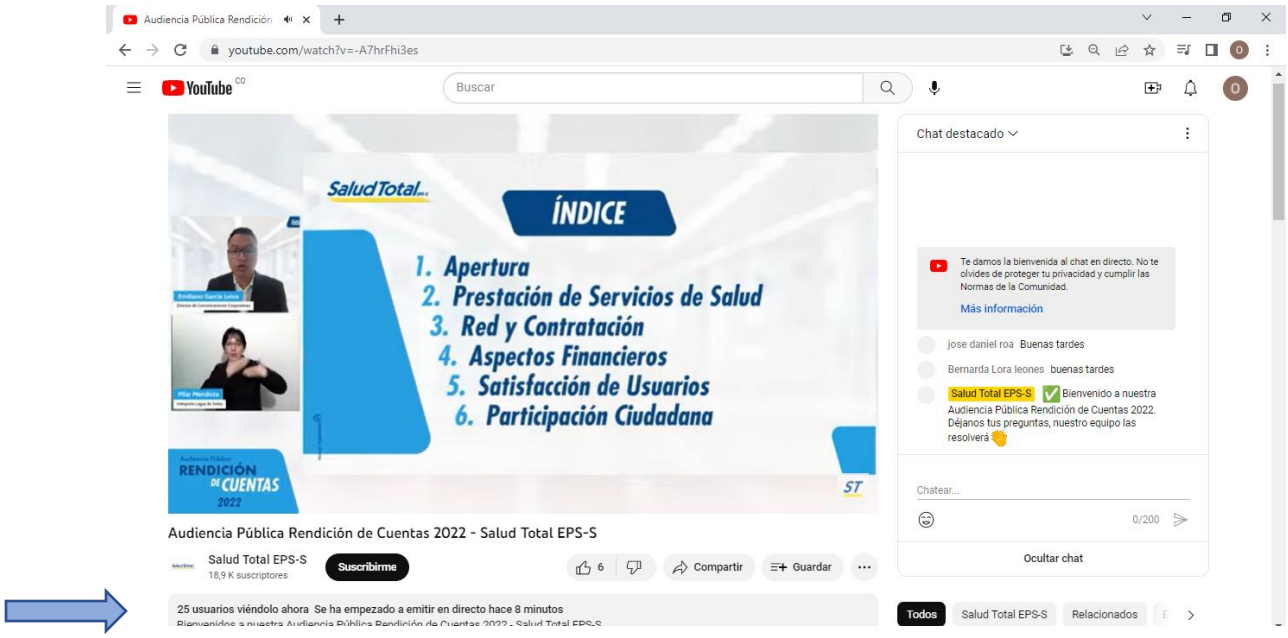
- En la red social Facebook el día 19 de junio de 2023:

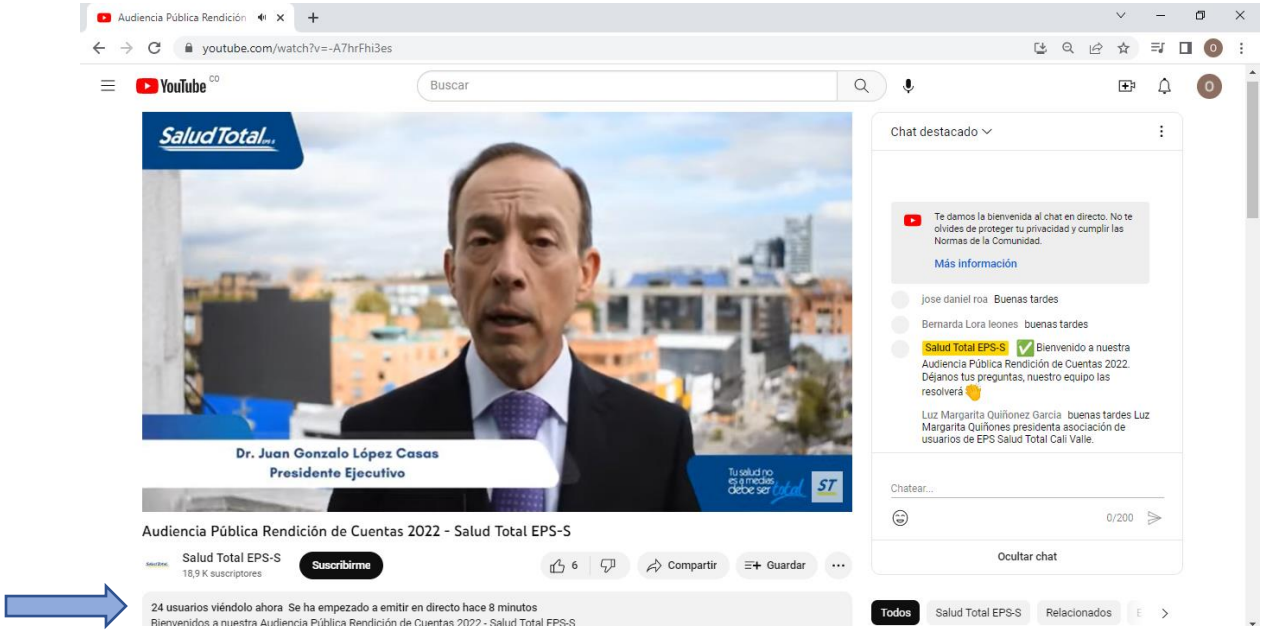
- En la red social Twitter el día 19 de junio de 2023:

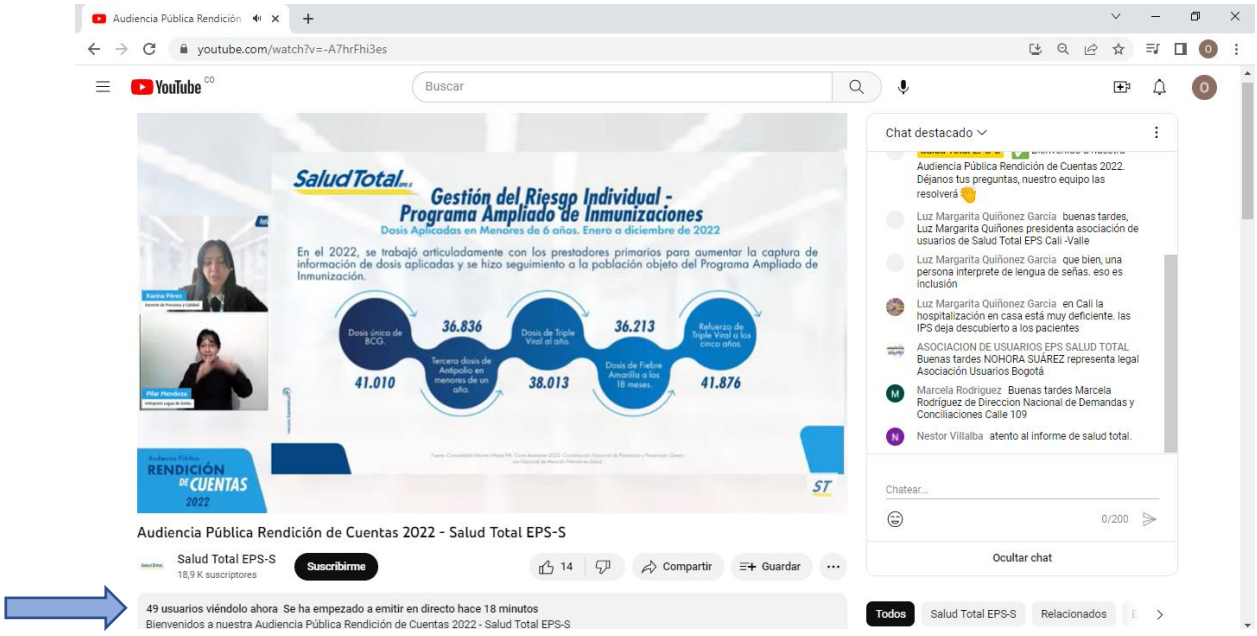
- En la red social Linkedin el día 19 de junio de 2023:

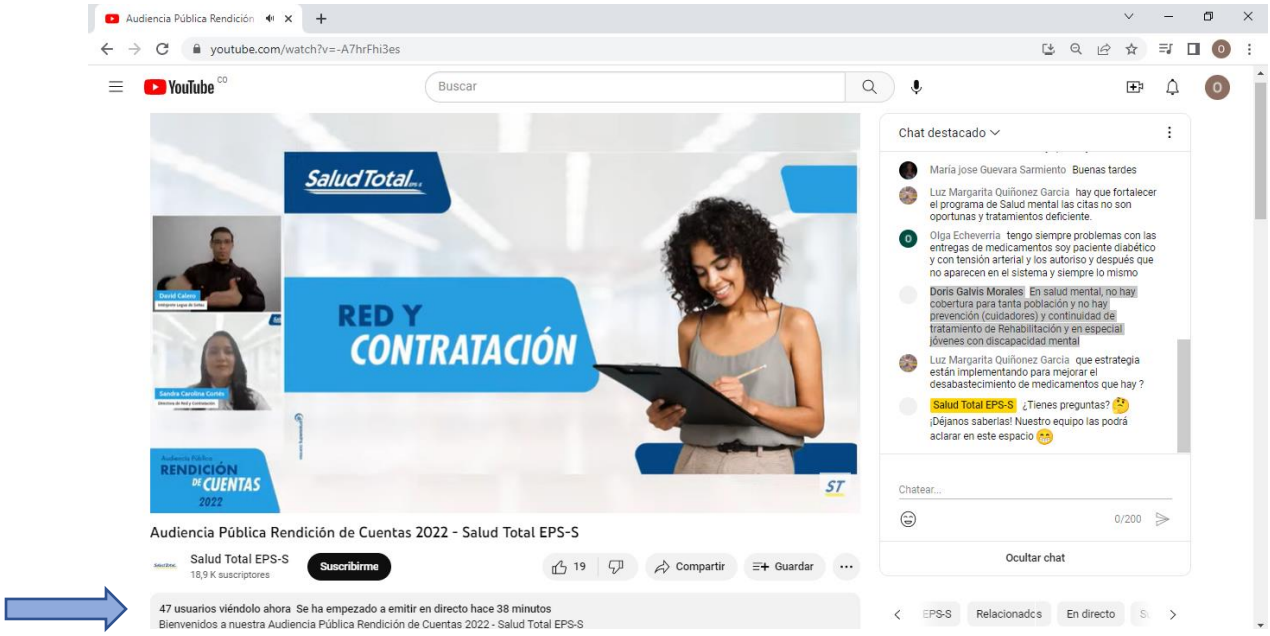
ASISTENTES:

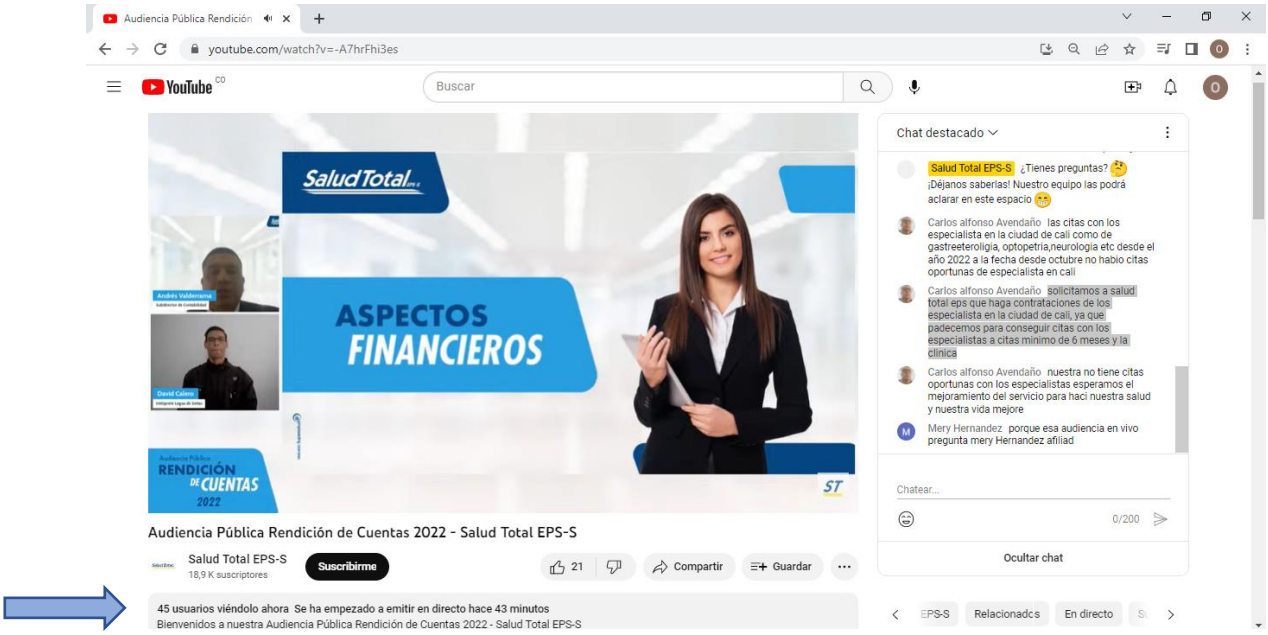
A la transmisión en vivo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, se conectaron a través de la página web www.saludtotal.com.co, por la plataforma YouTube entre 25 y 45 personas aproximadamente:

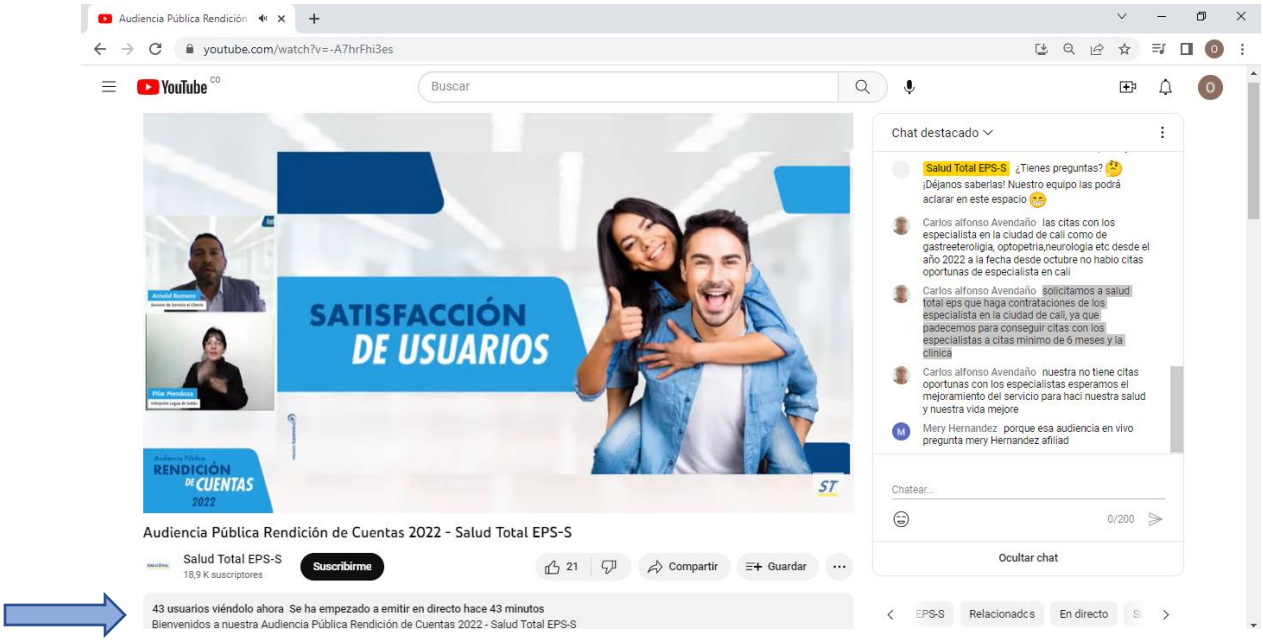


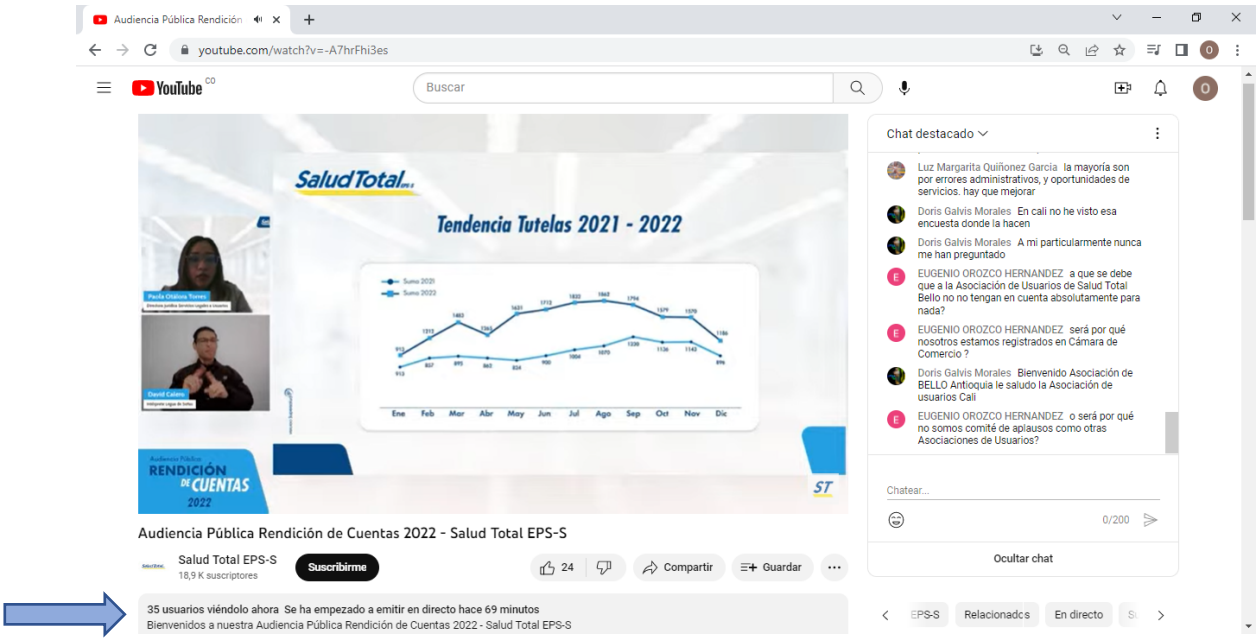



Audiencia Pública Rendición
youtube.com/watch?v=-A7hrFhi3es
Buscar
Chat destacado
Audiencia Pública Rendición de Cuentas 2022. Déjanos tus preguntas, nuestro equipo las resolverá
Luz Margarita Quiñonez Garcia buenas tardes, Luz Margarita Quiñones presidenta asociación de usuarios de Salud Total EPS Cali -Valle
Luz Margarita Quiñonez Garcia que bien, una persona interprete de lengua de señas. eso es inclusión
Luz Margarita Quiñonez Garcia en Cali la hospitalización en casa está muy deficiente. las IPS deja descubierto a los pacientes
ASOCIACION DE USUARIOS EPS SALUD TOTAL Buenas tardes NOHORA SUÁREZ representa legal Asociación Usuarios Bogotá
Marcela Rodriguez Buenas tardes Marcela Rodríguez de Direccion Nacional de Demandas y Conciliaciones Calle 109
Nestor Villalba atento al informe de salud total.
Chatear...
0/200
Ocultar chat
Salud Total
Gestión del Riesgo Individual - Programa Ampliado de Inmunizaciones
Dosis Aplicadas en Menores de 6 años. Enero a diciembre de 2022
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.
Dosis único de BCG. 41.010
Tercera dosis de Antipolio en menores de un año. 36.836
Dosis de Triple Viral al año. 38.013
Dosis de Fiebre Amarilla a los 18 meses. 36.213
Refuerzo de Triple Viral a los cinco años. 41.876
RENDICIÓN DE CUENTAS 2022
Audiencia Pública Rendición de Cuentas 2022 - Salud Total EPS-S
Salud Total EPS-S
18,9 K suscriptores
Suscribirme
14
Compartir
Guardar
49 usuarios viéndolo ahora Se ha empezado a emitir en directo hace 18 minutos
Bienvenidos a nuestra Audiencia Pública Rendición de Cuentas 2022 - Salud Total EPS-S
Todos
Salud Total EPS-S
Relacionados


Audiencia Pública Rendición
youtube.com/watch?v=-A7hrFhi3es
Buscar
Chat destacado
María jose Guevara Sarmiento Buenas tardes
Luz Margarita Quiñonez Garcia hay que fortalecer el programa de Salud mental las citas no son oportunas y tratamientos deficiente.
Olga Echeverria tengo siempre problemas con las entregas de medicamentos soy paciente diabético y con tensión arterial y los autoriso y después que no aparecen en el sistema y siempre lo mismo
Doris Galvis Morales En salud mental, no hay cobertura para tanta población y no hay prevención (cuidadores) y continuidad de tratamiento de Rehabilitación y en especial jóvenes con discapacidad mental
Luz Margarita Quiñonez Garcia que estrategia están implementando para mejorar el desabastecimiento de medicamentos que hay ?
Salud Total EPS-S ¿Tienes preguntas? ¡Déjanos saberlas! Nuestro equipo las podrá aclarar en este espacio
Chatear...
0/200
Ocultar chat
Salud Total
RED Y CONTRATACIÓN
RENDICIÓN DE CUENTAS 2022
Audiencia Pública Rendición de Cuentas 2022 - Salud Total EPS-S
Salud Total EPS-S
18,9 K suscriptores
Suscribirme
19
Compartir
Guardar
47 usuarios viéndolo ahora Se ha empezado a emitir en directo hace 38 minutos
Bienvenidos a nuestra Audiencia Pública Rendición de Cuentas 2022 - Salud Total EPS-S
Relacionados
En directo


Audiencia Pública Rendición
youtube.com/watch?v=-A7hrFhi3es
Buscar
Salud Total
ASPECTOS FINANCIEROS
RENDICIÓN DE CUENTAS 2022
Audiencia Pública Rendición de Cuentas 2022 - Salud Total EPS-S
Salud Total EPS-S
18,9 K suscriptores
Suscribirme
21
Compartir
Guardar
45 usuarios viéndolo ahora Se ha empezado a emitir en directo hace 43 minutos
Bienvenidos a nuestra Audiencia Pública Rendición de Cuentas 2022 - Salud Total EPS-S
Chat destacado
Salud Total EPS-S ¿Tienes preguntas? ¡Déjanos saberlas! Nuestro equipo las podrá aclarar en este espacio
Carlos alfonso Avendaño las citas con los especialista en la ciudad de cali como de gastreeterologia, optopetria,neurologia etc desde el año 2022 a la fecha desde octubre no habio citas oportunas de especialista en cali
Carlos alfonso Avendaño solicitamos a salud total eps que haga contrataciones de los especialista en la ciudad de cali, ya que padecemos para conseguir citas con los especialistas a citas minimo de 6 meses y la clinica
Carlos alfonso Avendaño nuestra no tiene citas oportunas con los especialistas esperamos el mejoramiento del servicio para haci nuestra salud y nuestra vida mejore
Mery Hernandez porque esa audiencia en vivo pregunta mery Hernandez afiliad
Chatear...
0/200
Ocultar chat
Relacionados
En directo


Audiencia Pública Rendición
youtube.com/watch?v=-A7hrFhi3es
Buscar
SATISFACCIÓN DE USUARIOS
RENDICIÓN DE CUENTAS 2022
Audiencia Pública Rendición de Cuentas 2022 - Salud Total EPS-S
Salud Total EPS-S
18,9 K suscriptores
Suscribirme
21
Compartir
Guardar
43 usuarios viéndolo ahora Se ha empezado a emitir en directo hace 43 minutos
Bienvenidos a nuestra Audiencia Pública Rendición de Cuentas 2022 - Salud Total EPS-S
Chat destacado
Salud Total EPS-S ¿Tienes preguntas? ¡Déjanos saberlas! Nuestro equipo las podrá aclarar en este espacio
Carlos alfonso Avendaño las citas con los especialista en la ciudad de cali como de gastreeterologia, optopetria,neurologia etc desde el año 2022 a la fecha desde octubre no habio citas oportunas de especialista en cali
Carlos alfonso Avendaño solicitamos a salud total eps que haga contrataciones de los especialista en la ciudad de cali, ya que padecemos para conseguir citas con los especialistas a citas minimo de 6 meses y la clinica
Carlos alfonso Avendaño nuestra no tiene citas oportunas con los especialistas esperamos el mejoramiento del servicio para haci nuestra salud y nuestra vida mejore
Mery Hernandez porque esa audiencia en vivo pregunta mery Hernandez afiliad
Chatear...
0/200
Ocultar chat
Relacionados
En directo

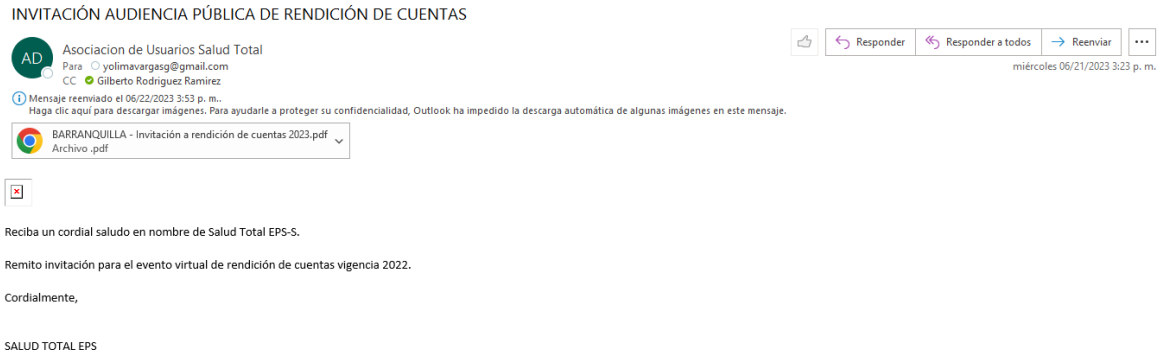


La audiencia pública de rendición de cuentas contó con el acompañamiento permanente de dos intérpretes de lenguaje de señas durante la totalidad de su transmisión.

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

<u>RELACIÓN DE AUTORIDADES, GRUPOS U ORGANIZACIONES:</u>

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



Barranquilla, junio 21 de 2023

Señora
YOLIMA VARGAS
Presidente Asociación de Usuarios SALUDTOTAL EPS-S S.A
Sucursal Atlántico
yolimavargasg@gmail.com
E.S.M

Referencia: INVITACIÓN AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2022

Respetada Señora YOLIMA VARGAS, reciba un cordial saludo en nombre de SALUD TOTAL EPS-S S.A.

De conformidad con lo dispuesto por la Circular 008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud, nos permitimos invitar a la Asociación de Usuarios de Barranquilla a participar en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas e Informe de Gestión correspondiente a la vigencia dos mil veintidós (2022).

Conoce la gestión de SALUD TOTAL EPS-S del año 2022, siguiendo la transmisión en vivo, a través de www.saludtotal.com.co. Durante el evento se habilitará el mecanismo de participación ciudadana.

La audiencia de rendición de cuentas se llevará a cabo el próximo miércoles veintiocho (28) de junio del año dos mil veintitrés (2023) a las dos de la tarde (2:00 P.M.).

Cordialmente,

Gilberto Rodriguez Ramirez
Coordinador de Servicio al Cliente
Sucursal Atlántico
SALUD TOTAL EPS-S S.A.

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

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

NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN	REPRESENTANTE	CORREO ELECTRÓNICO
Asociación de Usuarios Barranquilla	YOLIMA VARGAS	yolimavargasg@gmail.com
Asociación de Usuarios Sabana Larga	RAFAEL SARMIENTO BERDUGO	rafaelsarmientoberdugo@gmail.com
Asociación de Usuarios Bogotá	NOHORA RUTH SUAREZ MORA	asoepstotal@gmail.com
Asociación de Usuarios Zipaquirá	JORGE ENRRIQUE MARTINEZ	jemartinez5@misena.edu.co
Asociación de Usuarios Boyacá	LUDY ANDREA PATIÑO LARA	asousuariosboyaca2022@gmail.com
Asociación de Usuarios de Bucaramanga	FREDDY ENRIQUE ARDILA NAVARRO	a.u.satotaleps.bga@outlook.es
Asociación de Usuarios de Barrancabermeja	GILBERTO GIL CASTRO	segilberto1960@hotmail.com

Asociación de usuarios de Cali	LUZ MARGARITA QUIÑONES	comiteusuariostotal@gmail.com
Asociación de Usuarios de Cartagena	ANGEL MIRANDA HERNANDEZ	asosaludtotal2021@gmail.com
Asociación de Usuarios de Girardot	MARIA LUCY MONCALEANO	lucymoncaleano2012@gmail.com
Asociación de usuarios de Ibagué	TIBERIO MEDINA MONTEALEGRE	Timem1412@hotmail.com
Asociación de Usuarios de Manizales	CARLOS ALBERTO GALLO	asustal2065@gmail.com
Asociación de usuarios de Alustalma	OLGA PIEDAD CARDENAS	Piedadcardenas07@gmail.com
Asociación de usuarios de Chinchiná	ALFONSO MAYORGA	Alfonso.mayorga@hotmail.com
Asociación de usuarios de Villamaría	CESAR AUGUSTO ARANGO	asousuariossaludtotalvillamaria2018@outlook.com
Asociación Usuarios Municipio de Medellín	JOHN JAIRO MONSALVE	Jjmonre5@gmail.com
Asociación Usuarios Municipio de Bello	HENRY ALBERTO ORTEGA ARBOLEDA	hernandoalvarezp@gmail.com
Asociación de Usuarios de Montería	ORLANDO DE ORO	deorini@hotmail.com
Asociación de Usuarios Santa Marta	DIANIS MARTINEZ	Diamar0526@gmail.com
Asociación de Usuarios Riohacha	JACQUELINE LEON PEREZ	jackyleonp@hotmail.com striohachausuarios@gmail.com
Asociación de Usuarios Ciénaga	WILSON RENTERIA	wilremo2009@hotmail.com
Asociación de usuarios de Armenia	ALVARO ALDANA	aldana.alv@gmail.com
Asociación de usuarios de Pereira	JUAN ANTONIO SANTA CORTES	asusatotalepsspereira@gmail.com
Asociación de usuarios municipio de Santa Rosa	JOSE CASQUERO	josecasquero5@gmail.com
Asociación de Usuarios Sincelejo	VICENTE VERGARA AREVALO	vivearevalo@hotmail.com
Asociación de usuarios de Valledupar	ALBA MARIA MENDOZA MAESTRE	albamaria052926@gmail.com
ASOTOVI (Villavicencio)	GUSTAVO ESTEFEN	asototal2018@gmail.com
ACASALUD (Acacias)	HERNAN MORA	humor208@hotmail.es

DESARROLLO DE LA AUDIENCIA:

En Bogotá D.C., a los veintiocho (28) días del mes de junio de 2022, a las dos de la tarde (2:00 p.m.), mediante transmisión en vivo a través de la página web www.saludtotal.com.co, por la plataforma YouTube se desarrolló la AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE SALUD TOTAL EPS-S S.A., correspondiente a la VIGENCIA 2022.

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

ORDEN DEL DÍA:

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

1. Apertura.

El Dr. Juan Gonzalo López Casas, Presidente Ejecutivo de SALUD TOTAL EPS-S, hace la apertura de la audiencia con mensaje de bienvenida.

2. Prestación de Servicios de Salud.

La Dra. Karina Pérez, Gerente Nacional de Procesos y Calidad, hace la presentación del informe de Prestación de Servicios de Salud, tal como consta en el **ANEXO No. 1** que hace parte integral de esta acta.

3. Contratación.

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

4. Aspectos Financieros.

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

5. Satisfacción de usuarios.

El Dr. Arnold Romero, Gerente Nacional de Servicio al Cliente hace la presentación del informe de Satisfacción de Usuarios, y la Dra. Paola Andrea Otálora, Directora Nacional de Servicios Legales a Usuarios hace la presentación respecto del tema concerniente a Tutelas, tal como consta en el **ANEXO No. 1** que hace parte integral de esta acta.

6. Participación ciudadana.

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

- Luz Margarita Quiñonez Garcia - Asociación usuarios Cali: en Cali la hospitalización en casa está muy deficiente. las IPS dejan descubierto a los pacientes.

Dra. Karina Pérez: revisaremos el caso particular con el equipo de la sucursal Cali para ver qué nos manifiestan desde el punto de la evaluación específica del proveedor y así podamos establecer todos los correctivos del caso, ya sea revisar ese proveedor, o qué otros proveedores podríamos tener a la mano, identificar cuáles son las situaciones particulares que se vienen presentando con ellos, y tomaremos las acciones de mejora que sean pertinentes de acuerdo a lo que usted nos está informando en este momento.

- Luz Margarita Quiñonez Garcia y Olga Echeverria: para los pacientes de programas el problema es la entrega oportuna de sus medicamentos. hay que mejorar. Y la afiliada manifiesta que tiene problemas con entrega de medicamentos que luego de autorizados no aparecen en el sistema:

Dra. Karina Perez: es conocido a nivel nacional el problema que existe en el país con respecto al desabastecimiento de medicamentos; nosotros hemos realizado e implementado estrategias diferentes para poder afrontar esta realidad que vive hoy el país; estamos trabajando con los diferentes actores del sistema, haciendo un acercamiento directo con la industria farmacéutica, capacitación a los profesionales de la salud, ampliación de nuestros operadores logísticos como lo vimos en nuestra presentación: hoy no solo tenemos a Audifarma sino que hemos venido creciendo con otros operadores logísticos para poder dar mayor cobertura y opciones, hemos trabajado directamente y hecho seguimiento con el operador logístico buscando alternativas entre las diferentes opciones fármaco terapéuticas; con los profesionales de la salud hemos brindado opciones para este tema, que también abarca hasta los entes de control, porque el desabastecimiento de medicamentos no incluye solo lo referente a los medicamentos del canal institucional, sino también aquellos que son de monopolio del estado; es más, si lo vemos más allá, el tema abarca hasta problemas con las vacunas donde en muchos lugares no tenemos acceso a los biológicos que necesitamos.

- Carlos Alfonso Avendaño: las citas con los especialista en la ciudad de Cali, como gastroenterología, optometría, neurología, etc., desde el año 2022 a la fecha no son oportunas:

Dra. Sandra Cortés: es cierto. En realidad con la asignación y la liquidación de la EPS Coomeva que anteriormente operaba en el territorio se vio afectada de manera importante la capacidad de respuesta de muchos especialistas médicos; cuando estas EPS son liquidadas, muchos pacientes vienen con atenciones pendientes o vienen con estados de salud bastante afectados, razón por la cual se incrementa el volumen de la demanda de algunas especialidades. Esta situación ya la hemos identificado y tenemos un plan de contratación priorizado, no solamente para Cali sino para todo el departamento del Valle del Cauca, ampliando la red de prestadores de manera de que podamos prontamente impactar en la oportunidad de estas especialidades médicas; de igual forma todas las

solicitudes de citas que nuestros protegidos nos manifiestan dificultad nosotros inmediatamente articulamos con nuestra red para tratar de conseguir la mejor oportunidad disponible.

Emiliano García: al inicio lo comentábamos, la vigencia de la audiencia es 2022, pero una de las respuestas que da la Dra. Sandra Cortés es que el equipo ya viene trabajando y siempre está trabajando constantemente escuchando los usuarios y protegidos. Por eso son muy importantes las asociaciones de usuarios; también estamos muy pendientes por ejemplo en nuestras redes sociales, los comentarios que nos llegan a través del canal "te escuchamos" para poder dar esa respuesta que requieren los usuarios.

- Mery Hernandez: por qué esta audiencia es en vivo:

Emiliano García: por disposición de la Superintendencia de Salud, hay un mecanismo de participación y por eso lo queremos hacer de esta forma para que haya una interacción en vivo y para eso está en las redes sociales la posibilidad de hacer esta transmisión o streaming y poderles dar esta respuesta con el equipo dispuesto de manera inmediata. Por eso siempre va a estar también al aire esta publicación pues en nuestro canal de YouTube va a quedar permanentemente por si se quiere volver a revisar o socializar la gestión de SALUD TOTAL en la vigencia del año el 2022.

- Doris Galvis Morales y Luz Margarita Quiñonez: el canal virtual presenta errores y las oficinas de atención al usuario o centro de soluciones se encuentran congestionados y retrasan los servicios:

Dr. Arnold Romero: permanentemente estamos seguimiento a la dimensión en la demanda de servicios: si es una nivelación de nuestra capacidad respecto a la demanda, esas condiciones obedecen no solamente a las condiciones de atención virtual sino también a las condiciones de atención presencial. Los canales virtuales en los estamos promocionando precisamente para que la congestión que mencionan en los centros de soluciones sea menor a la capacidad de atención, se aumenten los centros de soluciones en la medida que hay que aumentar la demanda. Eso es un trabajo permanente de los equipos de servicio al cliente a nivel nacional tanto para atender la la demanda presencial como la demanda virtual, y constantemente estamos haciendo actualizaciones de nuestros canales virtuales precisamente para facilitar el acceso a los servicios y la respuesta oportuna. Es un trabajo constante y una preocupación permanente para mitigar las causas que generan demandas de servicios o solicitudes que deberían ser recibidas por nuestros caneles virtuales.

- Marleny Estrada: necesitamos atención de Salud Total en el municipio de La Ceja, Antioquia ya que acá no hay donde autorizar órdenes médicas ni que nos ayuden con problemas de pago a la salud que se nos presentan:

Dr. Arnold Romero: Salud Total ha dispuesto un programa que se llama "Salud Rural" donde hemos definido un equipo de promotores a nivel nacional; en el departamento de Antioquia precisamente en varios municipios dentro de los que están Santa Rosa de Osos, La Unión, Entre Ríos. La Ceja efectivamente aún no está, pues se trata de un programa que viene creciendo. En Caldas tenemos en 2 municipios; en César tenemos 4 promotores en cuatro municipios; en Cundinamarca tenemos también 14 promotores en igual cantidad de municipios; en Huila, en Magdalena, también en Meta, tenemos en 7 municipios de Risaralda, 2 municipios en Sucre, tenemos un municipio en Tolima. El

programa de salud rural lo que busca es precisamente que donde nosotros, por la cantidad baja de afiliados, dispongamos de una atención presencial para todo lo que requiere nuestra población afiliada en este momento pues en esos municipios que estamos nombrando es un programa que se lanzó al inicio de este año y que viene creciendo y fortaleciéndose; ha sido muy útil este programa de atención total, estamos más cerca de nuestra población desde este programa de desarrollo rural con promotores de atención primaria que hacen varias actividades, visitas domiciliarias, identificación de población y edificación de las necesidades, articulan con las instituciones prestadoras de servicios en cada uno de los municipios en donde estamos, hacen seguimiento telefónico e incluso promueven nuestra línea autorizaciones, nuestros canales virtuales que son una opción para acceder a los servicios también en municipios e incluso en zonas rurales. Se piensa que a veces en zonas rurales no tenemos cobertura tecnológica pero hemos encontrado que hay una demanda de servicios importante a través de los medios virtuales, por lo que invitamos a que se promueva también en La Ceja, pues este equipo pues apoya y participa incluso de las de las campañas que organizamos en estos territorios en las que organizan las entidades territoriales los municipios y las alcaldías las medidas de salud e incluso hacen actividades de promoción de prevención y de educación al protegido. Es un programa que viene fortaleciéndose, como les digo 60 más de 60 promotores este tipo de territorios.

- Doris Galvis Morales: No hay IPS en Cali que brinden el servicio de manejo integral como psicoterapéutico. ¿Hay esperanzas de cobertura?

Dra. Sandra Carolina Cortés: como lo mencionaba anteriormente, para el Valle del Cauca estamos aumentando en varias especialidades médicas; para el caso de atenciones psicoterapéuticas vamos a suscribir un contrato PGP para todo el tema de salud mental con una institución que garantiza atención integral que se llama "MENTE SANA". De igual forma suscribimos contrato con el Hospital Psiquiátrico de manera que continúe también con red alterna en esta condición que es muy importante para brindar garantía en la atención.

- Eugenio Orozco Hernandez: ¿a qué se debe que a la Asociación de Usuarios de Salud Total Bello no la tengan en cuenta absolutamente para nada?

Dr. Arnold Romero: nosotros generamos todas las condiciones normativas descritas incluso en el Decreto 780 de 2016 para que mensualmente hagamos las reuniones, ejecutemos las reuniones con cada una de las asociaciones, todo el tema de participación social está normal en el municipio de Bello, Antioquia, incluso hicimos en el mes de febrero casi que una audiencia de rendición de cuentas que fue pedida por la Superintendencia de Salud. La última reunión con la asociación de Bello fue el 24 de mayo. Estaremos atentos para que en la Sucursal con los representantes de las asociaciones de usuarios revisen si hay alguna situación diferente a lo que a lo que estamos comentando.

- ASOCIACIÓN DE USUARIOS EPS SALUD TOTAL: ¿por qué Salud Total contrata solo el 6% con prestadores públicos?

Dra. Sandra Carolina Cortés: Salud Total es una EPS fundamentalmente del régimen contributivo y es verdad que hace algunos años nosotros dábamos prioridad de la suscripción de contratos en la red privada; hoy es diferente, hoy nuestra dinámica nos lleva a tener una meta de contratación del 100% de la red pública disponible en el país, ya no en ese porcentaje del 6%, hoy estamos realizando acuerdos con todos los prestadores públicos tanto el nivel básico como complementario. Sabemos

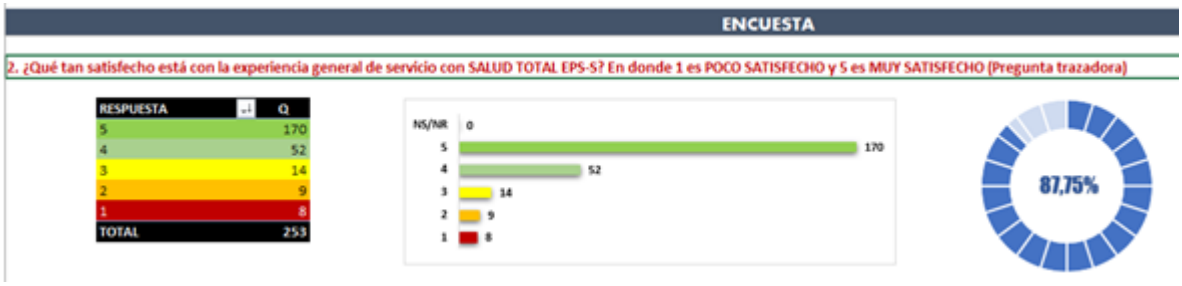
que esta dinámica de contratación tiene unos requisitos acorde a la norma y por eso estamos en esas mesas de negociación.

- Luz Margarita Quiñonez Garcia: en Cali no se cumplen esos tiempos (PQRD):

Durante el año 2023, el indicador de PROPORCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS RESUELTAS EN LA FECHA PREVISTA SALUD TOTAL obtuvo un consolidado al mes de mayo del 97,75% frente a la meta esperada del 100% con una tendencia positiva en comparación con el año 2022 donde el consolidado durante este mismo periodo fue de 85,74%, evidenciándose una mejoría en un 12.01%.

- Doris Galvis Morales: En Cali, no he visto esa encuesta. ¿dónde la hacen?

SALUD TOTAL EPS-S de manera trimestral realiza encuesta de satisfacción de manera aleatoria para los afiliados que han tenido algún tipo de servicio a través de la EPS-S. En la encuesta aplicada a los afiliados de la sucursal del Valle del Cauca del primer trimestre del año 2023 el resultado de un 87.75% de los afiliados se encuentran satisfechos con los servicios prestados por SALUD TOTAL EPS-S, el cual se socializó con los miembros de la asociación de usuarios.



- Isabel Palma Peluffo: soy usuaria de salud total, y ahora q no estoy trabajando pasé al régimen subsidiado, pero han estado sacando a mi núcleo familiar paulatinamente. Por la página he gestionado, fui a las oficinas en Soledad y me dijeron que en 24 horas todos estarían vinculados nuevamente, pero aún no están vinculados:

El pasado 26 de junio, a través del caso número 06262329364, se recibe solicitud para activar en Salud Total a los menores de edad dentro de su grupo familiar. Al respecto se informó que la solicitud no era procedente ya que uno de los beneficiarios se encuentra en la BDUA asignado para la EPS CAJACOPI EPS SAS, por tal motivo no se puede aplicar movilidad para SALUD TOTAL EPS-S.

Posteriormente el 29 de junio a través del radicado 06292326484, se recibe solicitud de movilidad de EPS para otros dos beneficiarios; al respecto se informó que los usuarios cumplen con los parámetros para la movilidad al régimen subsidiado, por lo cual se realiza la activación quedando servicio activo vigente en régimen subsidiado.

Finalmente, el 4 de junio a través del radicado 07042310474, se reciba solicitud para activar al último beneficiario; al respecto se informó que de acuerdo con la validación se procedió a realizar la respectiva aplicación de la novedad de "activo" en el régimen subsidiado con esta EPS.

- Doris Galvis Morales: En la Asociación de usuarios de Cali estamos solicitando actualización del correo que aparece en la página ya que no es el correo de la Asociación actual:

Teniendo en cuenta la novedad reportada, se procede a validar y realizar actualización de los datos de contacto de la Asociación de Usuarios de Cali, por lo cual les invitamos a validar a través de la página web www.saludtotal.com.co, ingresando al link "Canales de Atención", link "Conócelos", ingresando el ítem de "Asociación de Usuarios".

Dentro del link "Datos de Contacto", encontrarán en un archivo en Excel la relación de datos de contacto y fechas de reunión programadas para el año 2023 para las asociaciones de usuarios.

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN	REPRESENTANTE	NÚMERO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO
VALLE	CALI	Asociación de usuarios de Salud Total Entidad Promotora de Salud Régimen Contributivo y del Régimen Subsidiado S.A. sucursal Cali	Luz Margariata Quiñones	3128669213	comiteusuariostotal@gmail.com

- Luz Margarita Quiñonez Garcia: hay que fortalecer el programa de Salud mental, las citas no son oportunas y tratamientos deficiente:

SALUD TOTAL EPS-S se encuentra trabajando en el Modelo de Salud Mental de la compañía con el objeto de articular la Atención Primaria en Salud con las especialidades del nivel complementario requeridas, para garantizar las intervenciones de promoción de la salud mental y prevención de trastornos mentales, y así brindar el manejo de episodios agudos, permitiendo disminuir complicaciones como hospitalizaciones e intentos de suicidio; e impactando la calidad de vida de los protegidos. Lo cual permitirá la mejora en la oportunidad de las citas y tratamientos requeridos por los protegidos.

- Doris Galvis Morales: En salud mental, no hay cobertura para tanta población y no hay prevención (cuidadores) y continuidad de tratamiento de Rehabilitación y en especial jóvenes con discapacidad mental:

SALUD TOTAL EPS-S trabaja de manera continua para garantizar la atención de la población con discapacidad y los cuidadores a través de la red contratada, teniendo en cuenta la ley 2297 del 2023 se continuara trabajando en garantizar que los cuidadores o asistentes personales no remunerados de personas con discapacidad accedan oportunamente a los servicios de salud, a recibir atención psicosocial a través de Rutas de Atención (RIA) en el marco del Modelo de Atención Integral Territorial (MAITE) o el que haga sus veces a fin de evitar factores de riesgo físicos y psicosociales por el trabajo que realizan, los cuales demandan capacidades físicas y emocionales todo el tiempo.

- Doris Galvis Morales: ¿Qué servicios brindan de prevención mental, a los que estamos pasando por síndrome de cuidador?

SALUD TOTAL EPS-S ha venido trabajando en la implementación de la Resolución 3280 de 2018 donde se establece al Ruta de Promoción y Mantenimiento a la cual puede acceder la población afiliada, donde se debe garantizar las valoraciones integrales por cada curso de vida, cuyo objetivo es identificar posibles factores de riesgos que afectan la salud de los protegidos e intervenirlos de manera oportuna, en esta valoración se incluye "Valoración de la salud mental: adicional a los hallazgos a partir de la anamnesis, se debe valorar la presencia de riesgos psicosociales para violencias y de exposición a violencias, que puede incluir una o diversas formas de violencias de género, interpersonales o con ocurrencia en el conflicto armado, y de ser así derivarse a la ruta integral de atención para la población en riesgo y víctima de violencias en el conflicto armado, violencias de género y violencias interpersonales. Si se identifica exposición a lesiones en los niños o niñas por consumo de sustancias psicoactivas del padre o madre, se debe derivar a la ruta integral de atención en salud para población con riesgo o trastornos mentales y del comportamiento manifiestos debido a uso de sustancias psicoactivas y adicciones.

Si se identifica algún factor de riesgo como trastorno mental, convulsiones o ausencias, situaciones o momentos significativos (duelo o pérdidas), alteraciones o anormalidades relacionadas con la salud mental o neurológica, se debe derivar a la ruta integral de atención en salud para población con riesgo o presencia de problemas y trastornos mentales y epilepsia; o a la atención resolutiva por profesional especializado, psicología o trabajo social, según sea el caso, para el manejo respectivo". también tendrá acceso a las intervenciones de protección especifica y detección temprana, así como las sesiones educativas individuales y grupales donde una de las temáticas es la prevención de la Salud Mental que incluye consumo de sustancias psicoactivas, violencias, enfermedad mental.

AGRADECIMIENTOS Y FELICITACIONES:

- Luz Dary Fernandez: *"yo les escribo desde Pereira Risaralda, y llevo muchísimo años afiliada a esta EPS y lo único que puedo decir es..... es la mejor"*
- Luz Margarita Quiñonez Garcia: "*Si, Salud Total es una muy buena EPS. pero hay que mejorar algunos procesos"*
- Luz Margarita Quiñonez Garcia: *"me gusta mucho ese canal" (PAU en casa).* 🧡
- Freddy Jejen: *"Estoy muy agradecido con SALUD TOTAL, es la mejor EPS de Colombia en atención y servicios."*
- Nicolle Wilches Florez: *"Amo mi eps! Gracias salud total!!!"*
- yeny rocio jimenez: *"Salud Total siempre mejorando para nosotros como afiliados"*
- Bernarda Lora leones: "*para mí y mi núcleo familiar ,salud total la mejor EPS."*
- Marcela Molano: *"Estoy afiliada hace 22 años a salud total y me doy cuenta de cómo han mejorado procesos y la atención.. no le cambiaría por nada."*
- Mauricio Andrés Pereira: *"Salud total la mejor EPS"*

COMPROMISOS Y CUMPLIMIENTO:

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

CIERRE:

No habiendo más temas por tratar, siendo las tres y treinta de la tarde (3:30 pm), del miércoles 28 de junio de 2023, se da por finalizada la AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2022.

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

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS
SALUD TOTAL EPS-S S.A.
VIGENCIA 2022

ANEXO No. 1