

SaludTotal EPS-S

INFORME DE **GESTIÓN**

2023

VIGILADO Supersalud

Bogotá D.C, 6 de marzo de 2024

YO CONFÍO



MENSAJE DE LOS COLABORADORES Y LA ALTA DIRECCIÓN

Señores accionistas:

La principal expectativa al iniciar el año 2023 en el sector salud se centró en la radicación del proyecto de ley 339 que pretende transformar el sistema de salud en Colombia. Pues bien, efectivamente el 13 de febrero de 2023 fue radicado esta iniciativa ante la secretaria general de la honorable cámara de representantes surtiendo un debate de 143 artículos propuestos en la comisión séptima y en la plenaria de la cámara durante 295 días del año, finalmente el 5 de diciembre fueron aprobados 133 de los 143 artículos propuestos, algunos de ellos con modificaciones y se eliminaron del proyecto inicial 10 artículos.

Sin lugar a duda este ambiente de reforma tuvo su impacto en el sistema de salud y el Salud Total EPS-S, entre otros motivos por la gran incertidumbre que generó y sigue generando en nuestros protegidos y la red de prestadores.

Siendo superiores a esta situación, continuamos en el 2023 trabajando para seguir desarrollando a cabalidad nuestro papel de asegurador y agente de nuestros protegidos buscando el mejor resultado en salud para ellos, su mayor satisfacción y la sostenibilidad financiera de la empresa.

Llegamos a 4,8 Millones de protegidos vigentes en más de 800 municipios en 15 sucursales, 70,7% en el régimen contributivo y 29,3% bajo la figura de movilidad del régimen subsidiado, un incremento de 167,626 nuevos afiliados en el período lo que representa un 3,5% de crecimiento con respecto al 2022.

Un aumento importante en las frecuencias de uso de los diferentes servicios se reflejó en las actividades prestadas a nuestros protegidos a través de una red de 1.318 instituciones prestadoras de servicios de salud en 2.297 sedes con 227 nuevos contratos, es así como llegamos a prestar 92,6 Millones de servicios en el año 2023, un incremento de 14,4 Millones de servicios frente al 2022. A pesar de las dificultades globales en las materias primas para la fabricación de medicamentos, lo cual ocasionó desabastecimiento de algunas moléculas, entregamos 42,5 Millones de medicamentos, igualmente una cifra muy superior a lo dispensado en el 2022 que fue de 31 Millones de entregas.

En nuestro mapa de riesgos en salud, avanzamos en la gestión de los 19 tipos de condiciones en salud tanto poblacionales como individuales priorizados, para el año 2023, 2.326.955 protegidos fueron clasificados dentro alguno de estos tipos de riesgo en salud, lo cual corresponde la 47% de la población vigente para el mismo período, de ellos los grupos de salud infantil y del adolescente, el de riesgo cardiovascular y el de salud mental, los tres clasificados como riesgos poblacionales, agrupan el 93% de la población clasificada en los diferentes grupos de riesgos, con respecto al grupo de riesgos individuales el de mayor participación fué el de cáncer con 38,153 protegidos seguidos de VIH con 17.464 protegidos.

Vale la pena destacar la mejoría de indicadores en salud logrado en el periodo como el incremento el porcentaje de pacientes diabéticos controlados que se ubicó en el 62,5%, la incidencia de pacientes con enfermedad renal crónica que fue del 3,21% que ha venido bajando en los últimos años y el incremento en el porcentaje de pacientes estudiados y estadificados para en esta última condición que aumentó y llegó a cifras del 35,1%.

En cuanto a la población con cáncer, nuestros esfuerzos se enfocaron en fortalecer la detección temprana aumentando las pruebas de tamización, realizamos 115.287 pruebas de ADN VPH en

el 13,8% de la población objetivo cuando la meta del país fue del 4% y 661.695 pruebas totales junto a citologías cérvico uterina para detección de cáncer de cérvix, se practicaron 183.451 mamografías bilaterales y 190.031 pruebas de Antígeno Específico de Próstata (PSA). Se diagnosticaron entonces 7.765 casos nuevos de cáncer en el período y en un trabajo articulado con la red de prestadores logramos mejorar los tiempos de diagnósticos para los cánceres de mama, cérvix, próstata y colon obteniendo resultados al finalizar el último trimestre del año en menos de 30 días ubicándonos dentro de la meta definida por la cuenta de alto costo. Desde el área de Odontología se ha venido trabajando en los últimos años en el diagnóstico oportuno del cáncer oral, de 585 lesiones encontradas se logró diagnosticar e iniciar tratamiento oportuno en 10 pacientes en el último año.

Un capítulo aparte y no menos importante, es el reconocimiento de prestaciones económicas y de medicina laboral, en el año 2023 se generaron 400.931 incapacidades por enfermedad común y 28.870 licencias de maternidad y paternidad por un valor de 262 Mil Millones de pesos lo cual se tradujo en protección económica para nuestros protegidos y sus familias durante la convalecencia de sus condiciones.

Desde el año 2022 se ha venido trabajando, buscando disminuir las PQRD y mejorar la satisfacción de nuestros protegidos, para el 2023 se radicaron 128.097 PQRD ante la superintendencia nacional de salud, correspondientes al 0,1% de las atenciones prestadas, este número de PQRD representan una tasa de 267,09 por 10.000 afiliados, indicador que se ubica por debajo de la media nacional de 300,15 por 10.000 afiliados de todo el sector y dentro de lo mejores resultados entre las 13 EPS reportadas por la Supersalud.

Es indiscutible que se ha aumentado la frecuencia de servicios prestados a nuestros protegidos como ha ocurrido en el sector, y aunque se ha implementado estrategias como se menciona de gestión del riesgo en salud, de modelos de contratación innovadores y administración de la red de prestadores, esto no ha evitado un aumento en la siniestralidad en el período la cual se ubicó en 98,82% con un promedio en los últimos 5 años de 93,02%.

A través de esta documento podrán conocer otros datos de interés para la organización, estos logros y resultados no son posibles sin el compromiso del equipo en las sucursales y dirección general quienes trabajaron para entregar servicios a nuestros protegidos con atributos de calidad buscando la sostenibilidad de la compañía y la consolidación de Salud Total EPS S como una EPS que se sigue destacando por la gestión realizada en su rol de asegurador dentro del sistema de salud en el país.

Cordialmente: Colaboradores y la Alta Dirección.

CONTENIDO

PÁG.

| | |
|--|----|
| • Mensaje A Los Accionistas De Los Colaboradores Y La Alta Dirección | 2 |
| • Certificaciones, | 6 |
| • Ranking Supersociedades | 7 |
| • Junta Directiva | 8 |
| • Líderes En Sucursales | 9 |
| • Direccionamiento Estratégico | 10 |
| • Plataforma Estratégica 2023 | 11 |
| - Objetivos Estratégicos | 11 |
| - Misión y Visión | 11 |

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

| | |
|---|-----------|
| ASEGURARTE | 12 |
| Piramide Poblacional | 13 |
| Caracterización Poblacional | 15 |
| Riesgos Poblacionales Individuales | 16 |
| Riesgos Priorizados | 18 |
| Riesgo Cardiovascular | 19 |
| Proporción de diabéticos controlados | 20 |
| Incidencia de enfermedad renal crónica | 21 |
| Detección Temprana de Cáncer | 23 |
| VIH | 26 |
| Artritis | 28 |
| Hemofilia y otras Coagulopatías | 29 |
| Odontología a población en riesgo | 30 |
| Salud mental | 34 |
| Atención Primaria en Salud - APS | 35 |
| Gestión del riesgo en personas sanas | 36 |
| Ruta Materno Perinatal | 37 |
| Programa Ampliado de inmunizaciones - PAI | 39 |
| Estrategias de Información, Educación y Comunicación (IEC): | 41 |
| Distribución Población por Condición de Discapacidad | 43 |
| Enfermedades de interés en salud pública | 44 |
| Hospitalizaciones | 45 |
| Programa Ampliado de Inmunizaciones | 39 |
| JUNTOS POR TU SALUD | 47 |
| Acceso a los servicios | 48 |
| Neurocirugía | 49 |
| Procedimiento de alto costo | 50 |
| Cardiovascular | 50 |
| Referencia y contrareferencia | 51 |
| Alojamiento | 52 |
| Prestaciones económicas y medicina laboral | 53 |
| Gestión farmacéutica | 54 |
| Gestión NO PBS | 55 |
| Red de prestación de servicios y urgencias | 56 |
| Acceso a tecnología en salud NO PBS | 57 |

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

| | |
|---|-----------|
| SIEMPRE ÁGILES | 58 |
| Tecnología | 58 |
| Transacciones principales por canales virtuales | 59 |
| Cumplimiento POA | 61 |
| ISO 9001: 2015 | 62 |
| ISO 27001: 2013 | 63 |
| Entes de control | 64 |
| Proyecto: Trabaje en casa | 65 |
| Certificado Responsabilidad Social | 66 |
| Sello Huella de Carbono | 67 |

3. FIDELIZAR A NUESTROS PROTEGIDOS

| | |
|--|-----------|
| INSPIRADOS EN PROTEGERTE | 68 |
| Canales de atención | 68 |
| Centros de Soluciones en Salud | 69 |
| Punto de Atención en Casa | 70 |
| Oficina Virtual - Asesor Virtual | 71 |
| Línea Total - Escucha al Protegido | 72 |
| Satisfacción Global - Fortalecimiento del equipo | 73 |

| | |
|-----------------------------|-----------|
| COMPLEMENTA TU SALUD | 74 |
| Planes Complementarios | 74 |
| Red de Prestadores PAC | 75 |

4. DESARROLLAR Y FORTALECER EL TALENTO HUMANO DE LA ORGANIZACIÓN

| | |
|---------------------------------|-----------|
| CRECIENDO JUNTOS | 76 |
| Gestión humana | 77 |
| Recertificación | 78 |
| Bienvenida institucional | 80 |
| Clima organizacional | 81 |
| Seguridad y salud en el trabajo | 82 |

5. GENERAR SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL

| | |
|---|-----------|
| PRESENTES EN EL FUTURO | 83 |
| Protegidos vigentes | 83 |
| Distribución Protegidos vigentes | 84 |
| Presencia en Municipio por Sucursal | 85 |
| Indicador Radicación - PBS | 86 |
| Productividad de la Fuerza Comercial | 88 |
| Presencia de Marca | 89 |
| Control interno | 90 |
| Sistema Integrado de Riesgos (SIR): SARLAFT | 91 |
| Gestión Legal y Jurídica | 92 |
| Demandas y conciliaciones | 94 |
| Contratos y Asuntos Societarios | 95 |
| Servicios Legales a Usuarios | 96 |
| Razones Financieras | 97 |
| Liquidez - EBITDA | 99 |
| Margen EBITDA - Siniestralidad | 100 |
| Habilitación financiera | 101 |
| Servicios de salud | 102 |
| | 103 |

CERTIFICACIONES, GALARDONES Y PREMIOS



SI-CER895784



SC-CER735869



Empresas más grandes* de Colombia

25
PUESTO



SUPERINTENDENCIA
DE SOCIEDADES

Según la superintendencia de sociedades ocupamos el **puesto 25 a nivel nacional** y el **4 a nivel salud**.



*Fuente: SuperSociedades. Ingresos operacionales

JUNTA DIRECTIVA

PRINCIPAL

Álvaro Medina Lagos
Guillermo Bulla Espinoza
Carlos Rodríguez Restrepo

SUPLENTE

Lina Maria Rojas Bolívar
Juan Guillermo Ruiz Rozo

COMITÉ DE PRESIDENCIA

Jorge Alberto Tamayo Saldarriaga – *Presidente*
Miguel Ángel Rojas Cortés – *Vicepresidencia ejecutiva y Financiera*
Luz Elena Jaramillo Gaviria – *Vicepresidencia de red y operaciones en salud*
Nancy Aracely García Pardo – *Vicepresidencia de tecnología*
Juan Carlos Salinas – *Vicepresidencia de gestión de la demanda y acceso a los servicios*
Alexander Duran Toro – *Vicepresidencia técnica y de salud*
Danny Manuel Moscote Aragón – *Secretaría general y jurídica*
Germán David Cardozo Alarcón – *Vicepresidencia Comercial*
Andrea León Guerrero – *Gerencia administrativa*
Lina María Arévalo – *Gerencia de Procesos y Calidad*
July Andrea Reyes Yopasa – *Gerencia de Gestión de la Demanda*

DIRECCIÓN GENERAL

Luis Alberto Sabogal Aguilar – *Gerencia de gestión de prestadores*
Javier Carreño Sánchez – *Gerencia de operaciones comercial*
Jorge Andrés Santander Estrada – *Gerencia de control interno y riesgo corporativo*
Ana María Suárez Caviedes – *Gerencia de mercadeo*
José Miguel Reina – *Gerencia financiera*
Monclou Asociados – *Revisoría Fiscal*
Medicall Talento Humano S.A.S. – *Proceso de gestión humana*

📍 LÍDERES EN SUCURSALES

Yolima Rodríguez – **Atlántico**
Irma Carolina Pinzón – **Cundinamarca**
Santiago Ramírez Segura – **Santander**
Deisy Carolina Gonzales – **Valle del Cauca**
Jorge Villadiego Peluffo – **Bolívar**
Karen Lorena Escobar – **Girardot**
Magda Jimena Bustos Varón – **Tolima**
Juan Carlos Salina Cruz – **Antioquia**
Dario Fernando Lara Rivera – **Caldas**
Eliana Fontalvo – **Córdoba**
Juan Guillermo Murillo Mejía – **Risaralda**
Emilis Flores Payares – **Cesar**
Lina Leticia Mena – **Magdalena**
Liliana Almeida – **Sucre**
Jenny Alexandra Salcedo León – **Meta**





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 2023 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 tecnológica y solidez empresarial.

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

ASEGURARTE

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

2 FIDELIZAR A NUESTROS 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.

3 CONTAR CON UN ENFOQUE EN PROCESOS QUE PERMITA 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.

4 DESARROLLAR Y FORTALECER EL 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 trabajo.

5 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.

Nuestros Resultados

Objetivo 1

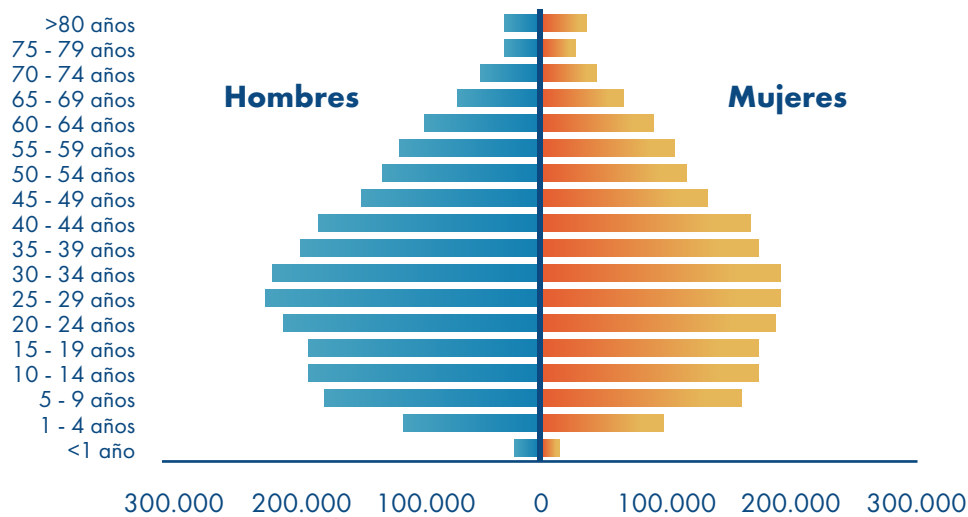
**GESTIONAR EL RIESGO Y LA ATENCIÓN
EN SALUD DE LOS PROTEGIDOS**



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



Gráfica de Pirámide Poblacional



Fuente: Pirámide poblacional, corte 31 de diciembre de 2023. Dirección Nacional de Epidemiología y Estudios Económicos. Gerencia Nacional de Riesgos en Salud. Salud Total EPS-S

Con respecto a la estructura poblacional evidenciado a través de las pirámides poblacionales se puede observar como la base de los primeros grupos de edades es más pequeña que los escalones siguientes, esto es más marcado en el régimen contributivo. La pirámide adquiere esta forma en poblaciones cuya natalidad ha descendido en los últimos años y es baja. De manera que se puede decir que la población de salud total ha venido experimentando una disminución progresiva de la fecundidad durante los últimos años.

Adicionalmente en el caso del subsidiado, se evidencia un "salto" entre la participación que tienen los menores de 15 años comparado con los 2 quinquenios siguientes. Lo anterior pudiera tener una explicación en la misma estructura poblacional de inmigrantes venezolanos que se componen de familias en edad productiva en general emigrando con niños menores de 15 años.

Las diferencias entre el régimen subsidiado y contributivo se hacen más evidentes cuando se avanza en la edad mostrando en el caso del régimen contributivo un perfil más robusto en los grupos entre 30 y 45 años, pero que aún no se consolida como una pirámide de una población avanzada en la transición demográfica.

La pirámide poblacional de Salud Total EPS -S identifica el porcentaje y los rasgos generales de los afiliados de acuerdo a su grupo atareo y género, para el año 2.023 se construyó con los 4.890.506 protegidos vigentes en la EPS, esta pirámide es uno de los insumos más importantes para el proceso de Gestión de Riesgo en Salud, este proceso incluye los procedimientos de Caracterización de la población afiliada, la gestión de los riesgos tanto poblacionales como individuales priorizados, la intervención en las personas sanas y finalmente la evaluación del impacto de las estrategias implementadas.

Otro insumo importante es la declaración del estado de salud al momento de la afiliación, herramienta fundamental para realizar una intervención inmediata y oportuna a los protegidos que ingresan a la EPS con alguna condición que requiera seguimiento y control, más de 1500 protegidos registraron contar con algún tipo de patología priorizada en el año 2023, el 80.79% de ellos fueron evaluados para confirmar el diagnóstico declarado, finalmente se pudo captar el 61.2% de pacientes con condiciones los cuales fueron ingresados a las cohortes de VIH, Cáncer, ERC, Artritis y Riesgo cardiovascular.

80.79%

Cuentan con validación y seguimiento identificando comorbilidades

61.2%

Están identificados en las cohortes de **VIH, Cáncer, ERC, Artritis y Riesgo cardiovascular.**

Como en los años anteriores, se generó la publicación del perfil epidemiológico año 2022, fueron publicados 35 documentos por cada territorio (Departamentos y Distritos del país donde Salud Total hace presencia), el cual contiene información demográfica, de morbilidad y mortalidad. Se concluyó que a nivel nacional el 71.15% de la población afiliada a la EPS se encuentra en el régimen contributivo, el 51.1% se concentra en el género masculino, el 50.93% es población joven entre los 15 a 44 años, el 19.04% de la población afiliada se aglomera en el distrito de Bogotá, seguido de Antioquia con el 11.38%, la mayoría de la población adulta mayor según el índice de envejecimiento se encuentra en el departamento de Caldas con el 72.43 y la principal causa de consulta en morbilidad se debe a las enfermedades no trasmisibles en donde se destacan las enfermedades cardiovasculares.

71.15%

de la población esta afiliada a la EPS en el régimen contributivo.

51.1%

es de género masculino.

50.93%

es de población joven entre 15 a 44 años.

19.04%

de la población, se encuentra en Bogotá.

11.38%

de la población se encuentra en Antioquia.

72.43

es el índice de envejecimiento de la población de Caldas.

A partir de las fuentes disponibles de la caracterización poblacional y el análisis de situación de salud, se realizó la aplicación del método de priorización de problemas de salud y poblaciones prioritarias identificando los siguientes grupos de riesgo con mayor prevalencia; riesgo cardiovascular (HTA-DM), Salud Mental, Cáncer, VIH.

Dentro de las acciones en Salud Pública realizadas en el 2023, se destaca el programa de atención domiciliaria para los pacientes reportados con Parálisis Flácida Aguda (PFA) con el fin de garantizar al protegido su respectiva valoración neurológica en los tiempos establecidos, el monitoreo continuo a los pacientes con Dengue dada la hiperendemia presentada en el país, seguimientos epidemiológicos específicos para eventos de Infección Respiratoria Aguda y

viruela símica, esta información ha permitido poder identificar como es el comportamiento de estos eventos de interés en salud pública en los diferentes territorios para mitigar su impacto y garantizar las acciones de vigilancia epidemiológica que debe realizar la aseguradora para el seguimiento y control de estas morbilidades.

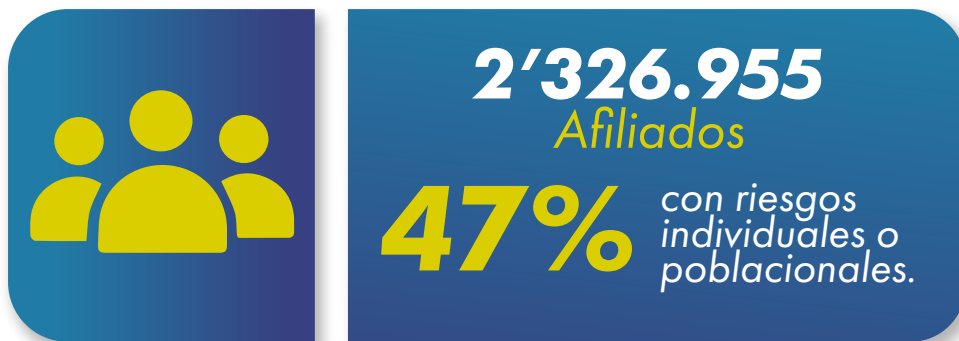
RIESGOS POBLACIONALES E INDIVIDUALES

La Gestión del Riesgo en Salud es un proceso misional dentro del mapa de procesos de Salud Total EPS y es una función primordial dentro de su rol de aseguradora, este proceso se ha venido actualizando y desarrollando, esto ha permitido lograr avances que impactan en la toma de decisiones y mejorar en los procesos asociados a resultados en salud.

Para el año 2023, contamos con una población activa para las diferentes cohortes, distribuidos de la siguiente manera:

| RIESGO EN SALUD PRIORIZADO | PROTEGIDOS | PORCENTAJE |
|--|------------------|---------------|
| Salud Infantil y del Joven | 1.084.300 | 46,6% |
| Riesgo cardiovascular | 553.461 | 23,8% |
| Salud Mental | 550.213 | 23,6% |
| Cáncer | 38.153 | 1,6% |
| Gestantes | 21.104 | 0,9% |
| VIH | 17.464 | 0,8% |
| Cirugía Cardiovascular | 19.258 | 0,8% |
| Artritis | 14.453 | 0,6% |
| Rehabilitación Integral Crónica | 9.663 | 0,4% |
| EPOC | 7.443 | 0,3% |
| Neurología | 4.856 | 0,2% |
| Insuficiencia Renal Crónica | 3.257 | 0,1% |
| Trasplantes | 1.641 | 0,1% |
| Hemofilia | 593 | 0,0% |
| Talla Baja | 327 | 0,0% |
| Esclerosis Múltiple | 372 | 0,0% |
| Hipertensión Pulmonar | 183 | 0,0% |
| Fibrosis Quística | 71 | 0,0% |
| Hepatitis C | 143 | 0,0% |
| Total de Protegidos con riesgos priorizados | 2.326.955 | 100.0% |

Fuente: Tablero de riesgos priorizados corte 31 de diciembre de 2023. Dirección Nacional de Epidemiología y Evaluaciones Económicas, Gerencia Nacional de Riesgos. Salud Total EPS-S

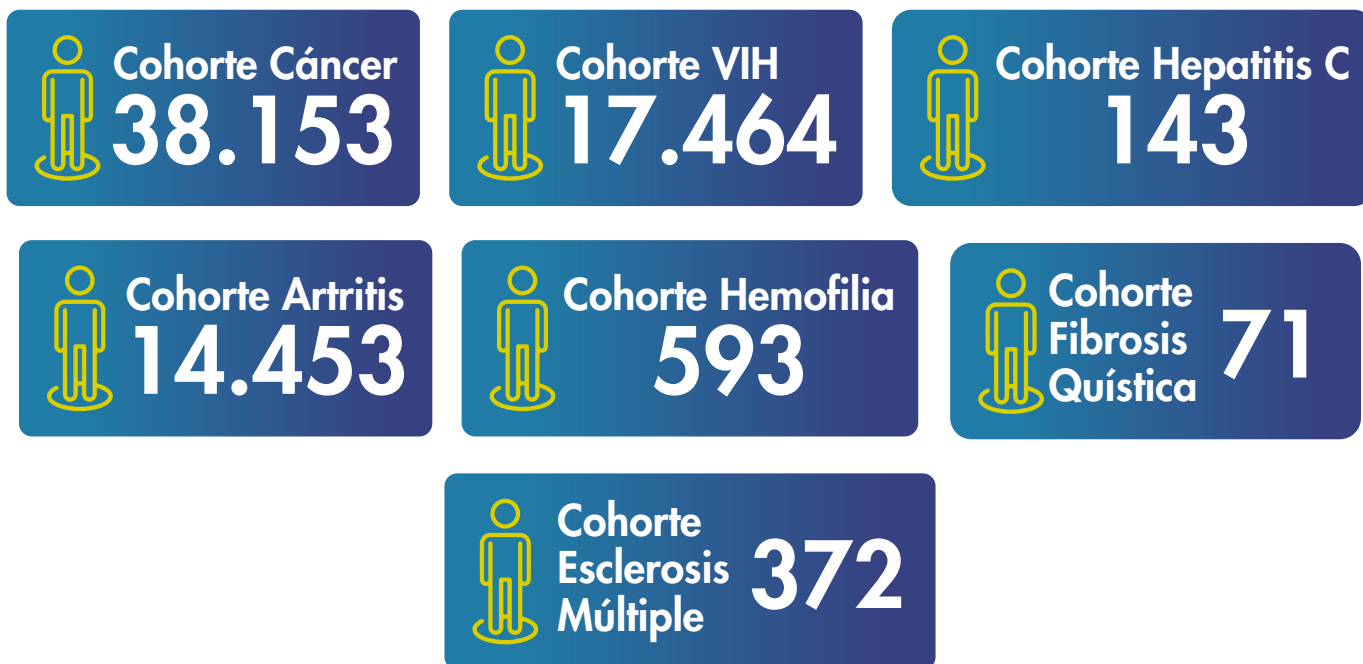


Los cinco mayores riesgos identificados fueron:



Asegurarte

Riesgos Priorizados



Fuente: Tablero Cohortes Priorizadas, corte 31 de diciembre 2023. Dirección Nacional de Epidemiología y Evaluaciones Económicas. Gerente Nacional de Riesgos en Salud, Salud Total EPS-S



Riesgo Cardiovascular

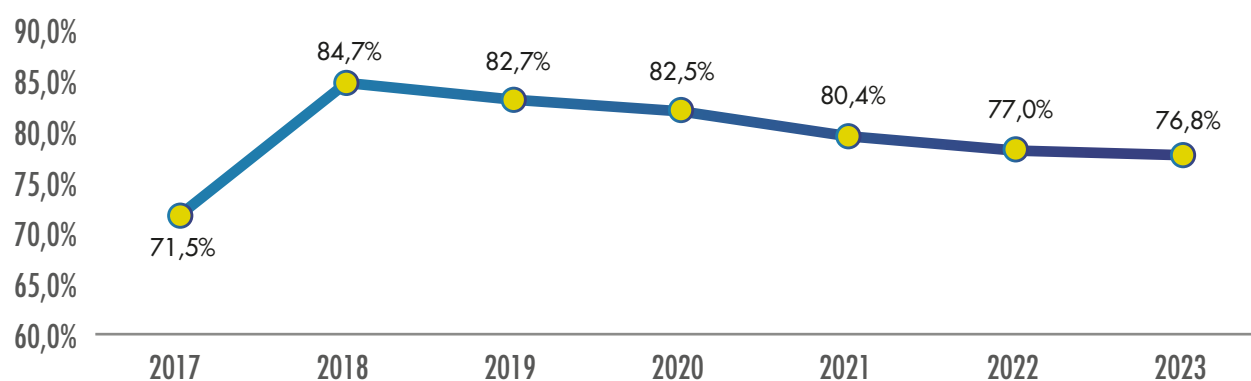
En el año 2023, se continuó realizando un trabajo arduo con el fin mantener y mejorar el resultado de los indicadores de la población con patología cardiovascular, estos presentaron un incremento tanto en la captación de población con Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus entre las edades de 18 a 69 años, el control de estas patologías, la cobertura y control de LDL como también la estadificación de la enfermedad renal crónica que nos permite conocer la salud renal de nuestros protegidos.

La cohorte de Riesgo Cardiovascular continuamente realiza seguimiento a la gestión de los protegidos, para así lograr que estos sean identificados de manera oportuna, presenten una adecuada adherencia al manejo de su patología y así evitar complicaciones asociadas a dicha condición.

Bajo el enfoque de Atención Primaria en Salud (APS) y de manera articulada con la red de IPS del primer nivel de atención, logramos mantener el porcentaje de pacientes hipertensos con cifras tensionales controladas en un 76,8% de la población que padece esta patología (tensión arterial por debajo de 140/90), porcentaje que se encuentra por encima de la meta de 60% esperada.

Proporción de hipertensos controlados (2017-2023)

Meta > 60%

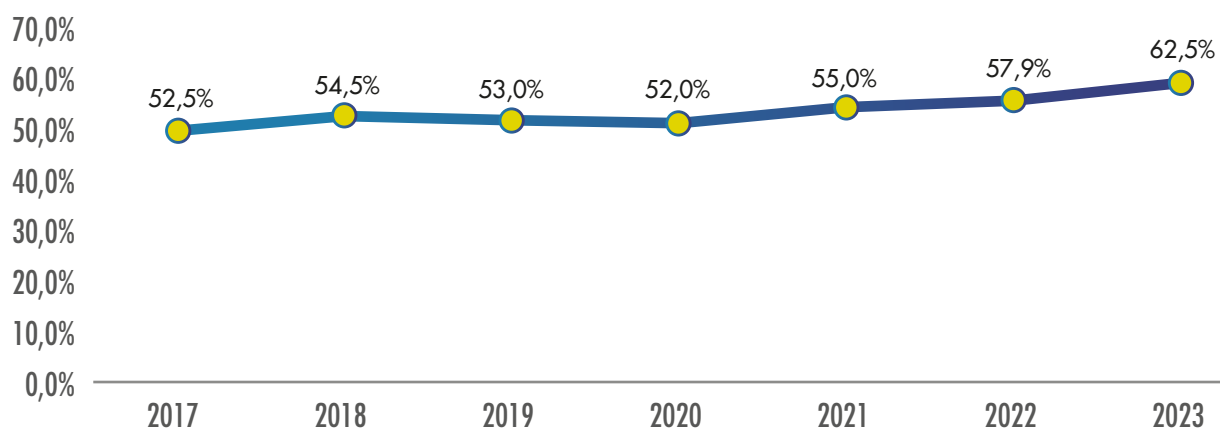


Fuente: Tablero de Indicadores de Riesgo Cardiovascular, diciembre 2023
Dirección Nacional de APS, Gerencia Nacional de APS

Durante el año 2023 se mantuvo la tendencia ascendente en el porcentaje de pacientes diabéticos controlados llegando a un 62,5%, superando la meta establecida para este indicador, sin lugar a duda este resultado contribuye a disminuir las complicaciones y daño de órgano blanco en esta población.

Proporción de diabéticos controlados (2017-2023)

Meta > 60%

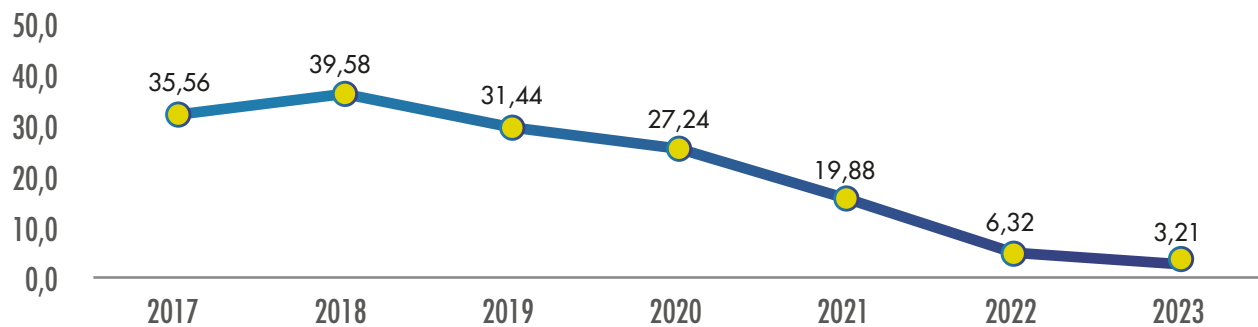


Fuente: Tablero de Indicadores de Riesgo Cardiovascular, diciembre 2023
Dirección Nacional de APS, Gerencia Nacional de APS

Una de las complicaciones más frecuentes de la Hipertensión Arterial y la Diabetes Mellitus no controladas, es la aparición de la enfermedad renal crónica (ERC), es de destacar como a través de los últimos 6 años, este indicador ha venido en una franca mejoría, lo cual se constituye en un indicio directo de la gestión del riesgo que se hace en esta población mediante la detección temprana y la adherencia al tratamiento, para el año 2023 este indicador para la población que padece alguna de esta precursora menor de 60 años fue del 3,21%, convirtiéndose en el indicador más bajo en los últimos 7 años.

Incidencia de Enfermedad Renal Crónica en Menores de 60 años (2017 - 2023)

Meta < 60%

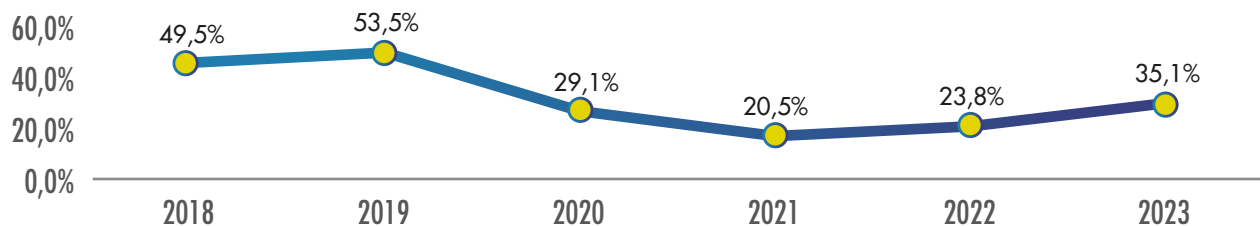


Fuente: Tablero de Indicadores de Riesgo Cardiovascular, diciembre 2023
Dirección Nacional de APS, Gerencia Nacional de APS

Esto se logra con una identificación oportuna de los protegidos y la estadificación de manera adecuada de la enfermedad renal, de esta manera implementar acciones que eviten la progresión de su enfermedad, disminuir y evitar complicaciones propias del daño a nivel renal. Durante el 2023 se estuvo en un constante trabajo con la finalidad de poder continuar identificando mayor población tanto aquellos sin daño como con daño renal y así tener un control de su patología dependiendo el estadio identificado.

Proporción de Estadificación para Enfermedad Renal Crónica (2017-2023)

Meta > 60%

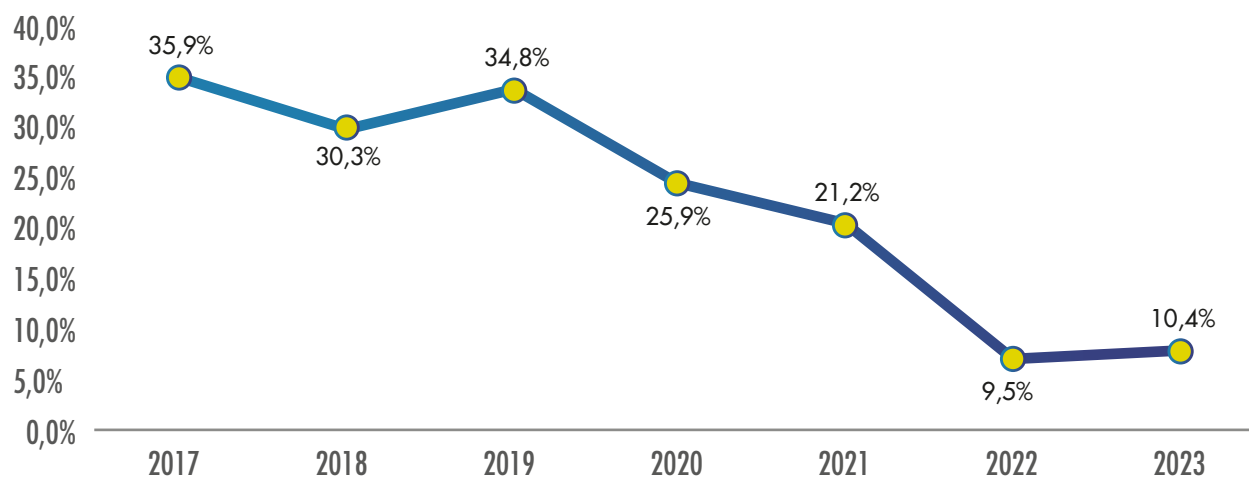


Fuente: Tablero de Indicadores de Riesgo Cardiovascular, diciembre 2023
Dirección Nacional de APS, Gerencia Nacional de APS

A medida que se incrementa la cobertura de estudio de la Enfermedad renal crónica, mayor será la identificación de progresión de ERC, lo que permite realizar un seguimiento enfocado a disminuir la pérdida de la función renal, abarcando acciones desde la captación del protegido hasta una posible complicación. Por lo anterior se identifica una estabilidad en el indicador para el año 2023.

Proporción de progresión de enfermedad renal crónica (2017-2023)

Meta < 40%



Fuente: Tablero de Indicadores de Riesgo Cardiovascular, diciembre 2023 Dirección Nacional de APS, Gerencia Nacional de APS

Cancer

En el año 2023 se presentaron 7.765 casos nuevos de cáncer y completamos 31.312 casos prevalentes. En estos protegidos se llevaron a cabo 112.740 sesiones de Quimioterapia y Radioterapia y se derivaron 163 trasplantes de médula ósea.



7.765

Casos nuevos de Cáncer

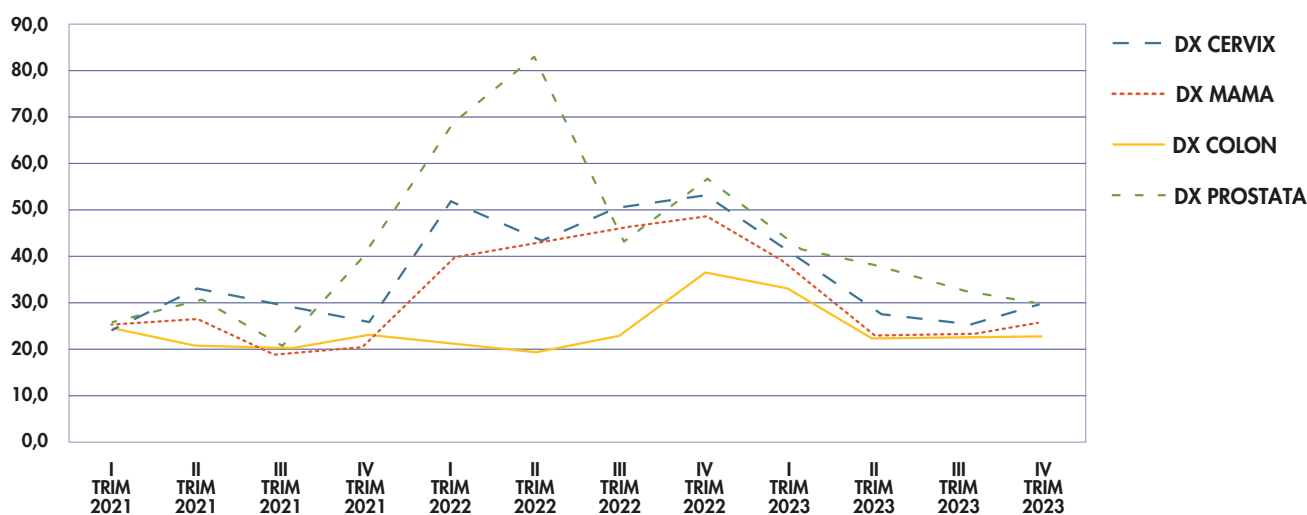


112.740

Sesiones de Quimio y Radioterapia

Para la cohorte oncológica se tienen en cuenta indicadores de gestión del riesgo relacionados con la oportunidad en el diagnóstico, la oportunidad en el inicio del tratamiento, y la proporción de los diagnósticos tempranos como indicadores generales y trazadores del proceso de atención.

En un trabajo articulado con las IPS de primer nivel de atención y los centros de ayudas diagnósticas, se logró una disminución significativa en el tiempo necesario para realizar el diagnóstico de los principales tipos de cáncer sólidos logrando estar dentro del indicador de 30 días para los cánceres de Cérvix, mama, colon y próstata.



Oportunidad de Diagnóstico en Cáncer para los principales agrupadores, tiempo promedio en días.

DETECCION TEMPRANA DE CÁNCER

Detección temprana de cáncer de cuello uterino: Durante el año 2023, se fortalecieron las estrategias de demanda inducida en la red de prestadores del primer nivel y de ayudas diagnósticas y de esta manera se busca aumentar la tamización para cáncer de cuello uterino con citología para mujeres de 25 a 29 años y con la Prueba de ADN VPH para mujeres de 30 a 65 años.

Con respecto a esta última prueba (ADN VPH) vale la pena destacar que, en el año 2023, Salud Total EPS-S S.A decide acelerar la realización de esta prueba en la población objeto, es así como al culminar el período se llegó a realizar 115,287 pruebas, lo que representó alcanzar una cobertura del 13,83% de la población definida, muy por encima de la meta del ministerio de salud del 4% para el año.

Número de pruebas para tamización de Cáncer de cuello uterino
(Prueba ADN - VPH), según esquema

Enero 2023
1.174

»»

Diciembre 2023
115.287

Fuente: Aplicativo SIGIRES. Indicadores Gestión del Riesgo. Gerencia Nacional de Atención Primaria en Salud.

La proporción de mujeres tamizadas con citología cervicouterina o ADN VPH aumentó de 386.717 mujeres tamizadas a 661.695 mujeres a diciembre de 2023.

Número de pruebas en mujeres entre 25 y 65 años tamizadas para
Cáncer de Cuello Uterino con cualquier prueba

Enero 2023
386.717

»»

Diciembre 2023
661.695

INCIDENCIA 596 CASOS

Fuente: Aplicativo SIGIRES. Indicadores Gestión del Riesgo. Gerencia Nacional de Atención Primaria en Salud.

Detección temprana de cáncer de mama: Al igual que para la tamización de cáncer de cérvix, en el caso de cáncer de mama se realizó un trabajo intenso de búsqueda activa en mujeres entre 50 a 69 años para la realización de mamografía bilateral. Como resultado se pasó de 151,653 estudios realizados en 2.022 a 183,451 practicados en 2.023. lo que representó un 21% en incremento en la prestación de esta prueba.

Número de mujeres entre 50 y 69 años tamizadas para Cáncer de mama con mamografía

Enero 2023
92.302



Diciembre 2023
183.451

INCIDENCIA 939 CASOS

Fuente: Aplicativo SIGIRES. Indicadores Gestión del Riesgo. Gerencia Nacional de Atención Primaria en Salud.

Tamizaje detección temprana de cáncer de próstata: Este tipo de cáncer es el más prevalente en el género masculino, de acá la importancia de su detección mediante pruebas de tamización con el PSA (Prueba de Antígeno Específico de Próstata) en hombres entre los 50 a 75 años, en el 2023 se realizaron 190.031 pruebas diagnósticas y se detectaron 847 casos nuevos de cáncer de próstata en el mismo período.

Número de pruebas para tamización de Cáncer de prostata (PSA)

Enero 2023
61.360



Diciembre 2023
190.031

INCIDENCIA 847 CASOS

Fuente: Aplicativo SIGIRES. Indicadores Gestión del Riesgo. Gerencia Nacional de Atención Primaria en Salud.

Tamizaje de detección temprana de cáncer de colon y recto: Salud Total EPS-S durante el 2023 fortaleció las estrategias con su red de prestadores para aumentar la tamización para cáncer de colon en hombres y mujeres de 50 a 75 años.

A continuación, se evidencia el aumento de los hombres y mujeres tamizados con sangre oculta en materia fecal, se inicia el 2023 con 6.151 tamizaciones y se cierra diciembre con 80.081.

Número de pruebas para tamización de Cáncer de Colon y Recto.

Enero 2023
6.151



Diciembre 2023
80.081

INCIDENCIA 847 CASOS

Fuente: Aplicativo SIGIRES. Indicadores Gestión del Riesgo. Gerencia Nacional de Atención Primaria en Salud.

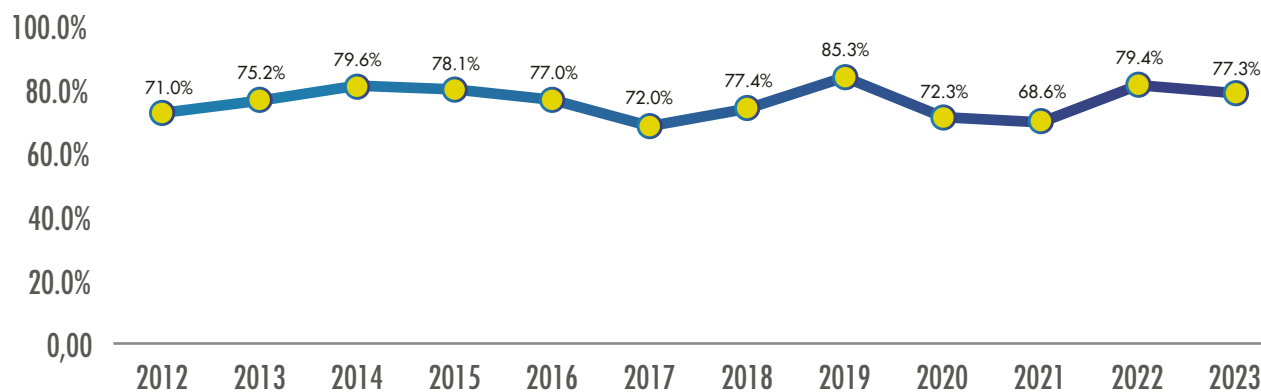
VIH

En cada uno de estos grupos poblacionales se ha venido realizando un seguimiento continuo a un tablero de indicadores trazadores que dan cuenta de los resultados en salud que se persiguen y permiten la toma de decisiones respecto a intervenciones pertinentes y que impacten en el manejo clínico. A continuación, este informe tomará como base algunos de ellos considerados estratégicos y las decisiones tomadas para su corrección en el año 2023.

En el 2023 se diagnosticaron 1.532 casos nuevos de VIH de estos pacientes el 100% inicio tratamiento con Terapia antirretroviral.



Porcentaje de pacientes con control de carga viral en el periodo

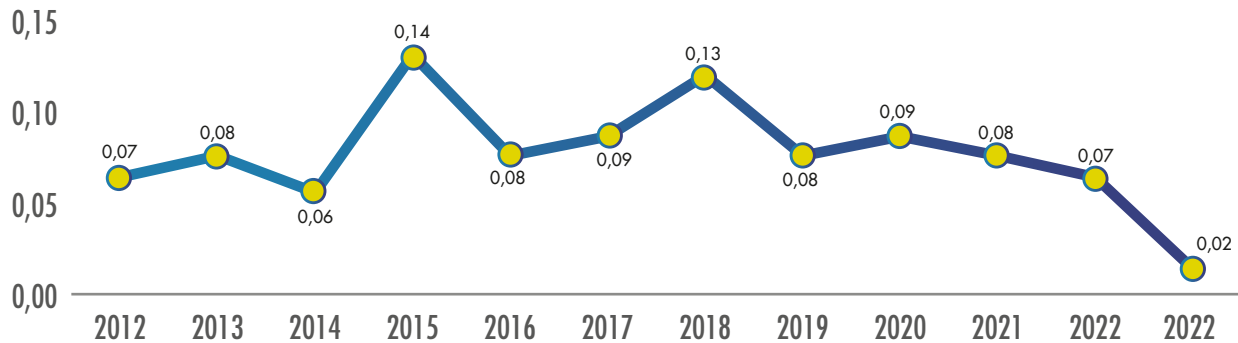


Fuente: Tablero de Indicadores de VIH, diciembre 2023 Dirección Nacional de APS, Gerencia Nacional de APS.

En la población de VIH se busca que los pacientes con diagnóstico y que se encuentran con TAR (tratamiento antirretroviral), se encuentren en control de su patología, entendida como la obtención de "Carga viral indetectable". Se considera que ha habido un avance respecto del año anterior cuando el indicador se encontraba en el 66.3%.

Los esfuerzos por diagnosticar y tratar a los protegidos que viven con el virus han permitido incidir en la tasa de mortalidad, la cual ha disminuido en los últimos 4 años.

Tasa de mortalidad asociada al VIH/SIDA



Tasa de mortalidad asociada al VIH / SIDA, Fuente SIVIGILA, Cohorte.

ARTRITIS

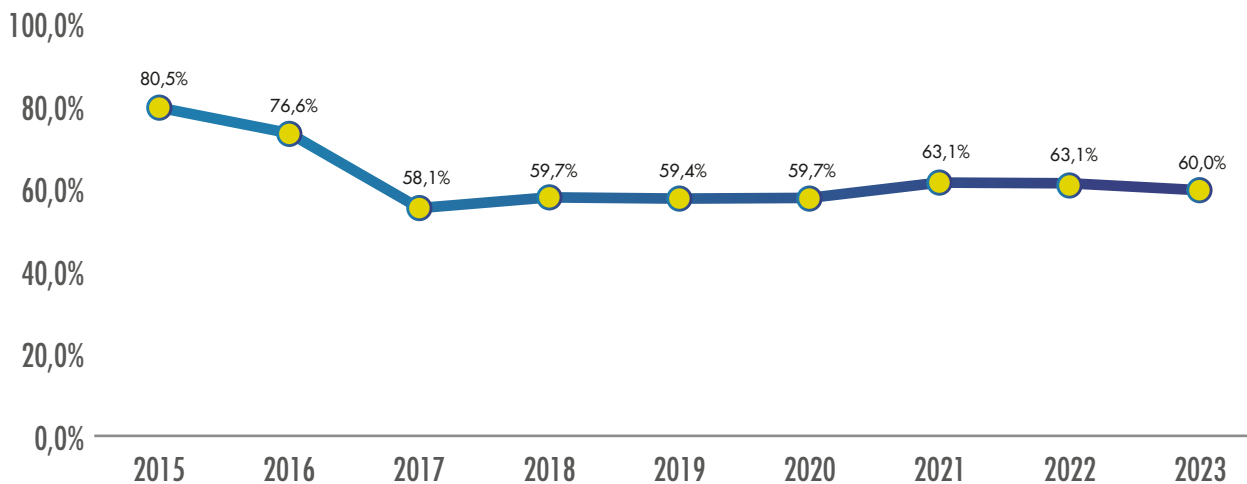
Salud Total EPS-S ha procurado por un tratamiento continuo y especializado en la población con diagnóstico de Artritis, en el periodo 2023 se realizaron 20.325 consultas de seguimiento por Reumatología y se diagnosticaron 2.927 nuevos casos que entraron en tratamiento.



14.453 pacientes de artritis a quienes realizaron más de **20.325** consultas de seguimiento especializado por Reumatología.

Este seguimiento a los protegidos con diagnóstico de artritis ha permitido la remisión de la enfermedad en el 60% de los pacientes. La cual se ha sostenido en este nivel por los últimos 3 años.

Proporción de pacientes con AR en remisión (0-2.59) de los modelos de atención



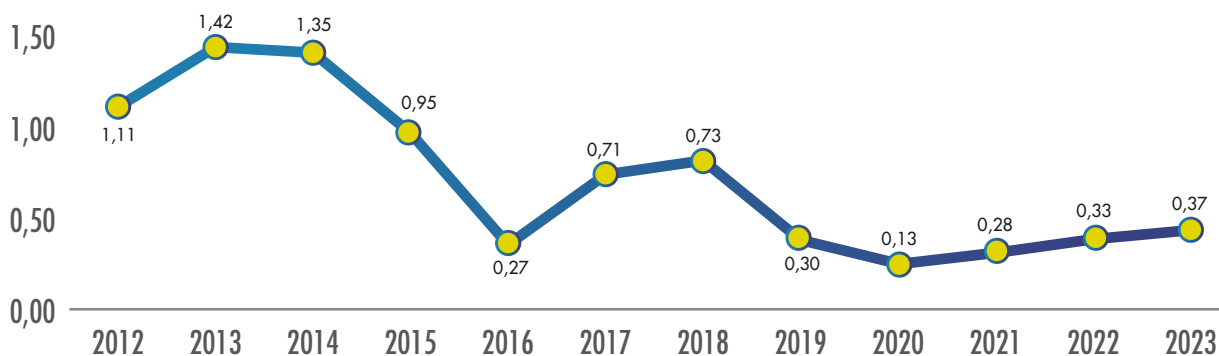
Fuente: Tablero de Indicadores de Artritis, diciembre 2023 , Gerencia Nacional de Riesgos .

HEMOFILIA Y OTRAS COAGULOPATIAS

En la cohorte de hemofilia tipo A y B se encuentran 235 protegidos, con diagnóstico de Enfermedad de Von Willebrand 231 protegidos, otras deficiencias de factores 60 pacientes y 65 mujeres identificadas como portadoras de hemofilia.

La tasa de hospitalización cuya meta está en <10% se encontró en 6.3% para el año 2023, se considera que ha disminuido con referencia a 2022 cuando se encontraba en 7.7%. Igualmente la tasa de sangrado general en pacientes con profilaxis estuvo dentro del rango de años anteriores con un leve incremento en el 2023

Tasa de sangrado general en pacientes con profilaxis



Fuente: Tablero de Indicadores de Hemofilia, diciembre 2023, Gerencia Nacional de Riesgos

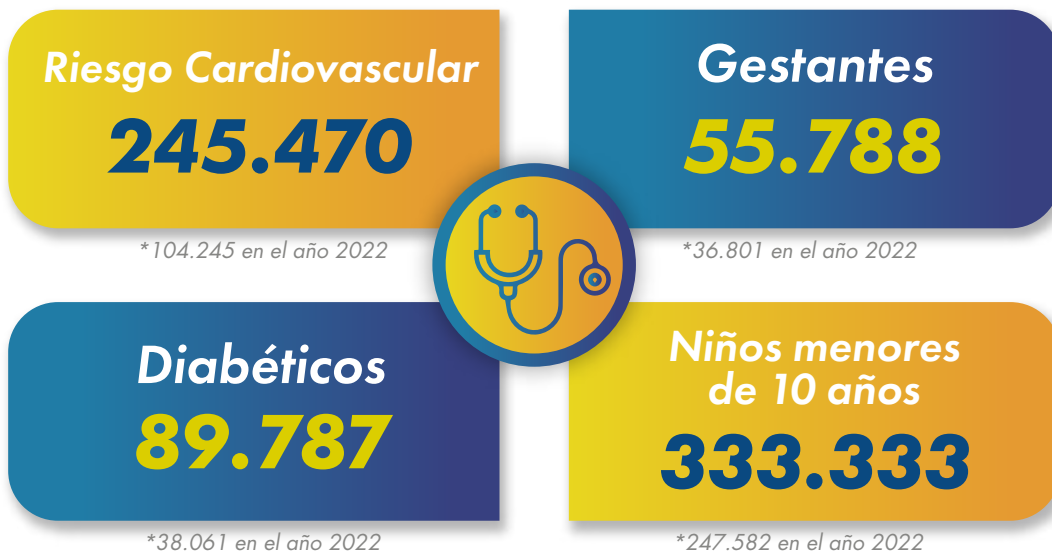
Servicios de odontología a población en riesgo

Se intervinieron 724,378 protegidos de diferentes cohortes de riesgo, en relación con el año 2022 donde se intervinieron 426,689, se evidencia un incremento de 41% en el número de atenciones por salud oral a nuestros protegidos.



Servicio de odontología a población en riesgo:

Se intervinieron 724.378 protegidos de diferentes grupos de riesgo por cohortes, distribuidos así:



Indicador de tratamientos terminados de odontología:

El indicador de Proporción Tratamientos Terminados en Odontología cumplió con la meta establecida durante el año 2023 se termina el 43% de los tratamientos sobre una meta establecida del 30%, observando una alta resolutivez en la atención odontológica lo que impacta en la salud oral de nuestros protegidos.

Aplicación de Flúor en Barniz:



Se realizaron **442.321** aplicaciones de flúor en barniz.

24% más con respecto a 2022 con 334.208 aplicación

Salud Empresarial

Brigadas Empresariales:



Empresas Intervenidoas

1.945

Actividades Educativas

7.945

Consulta Médica Empresarial:

Empresas Intervenidoas

162

Protegidos Atendidos

2.320



Programa de cáncer oral:

El programa de detección temprana de cáncer oral durante el año 2023 realizó reporte de 585 lesiones con seguimiento, de las cuales 340 fueron objeto de biopsia, y de ellas se reportaron 10 casos positivos los cuales se encuentran identificados en el programa para seguimiento representando un 2% de incremento con respecto al año 2022.



Salud Mental:

Identificaron **550.213** protegidos con algún trastorno mental.
15.3% más que en 2022

ATENCIÓN PSICOLOGÍA **745.014** ATENCIÓN PSIQUIATRÍA **285.183**



Durante el año 2023 se brindó atención integral en salud a 12.930 protegidos identificados con conducta suicida, lo que representó incremento de 78% con relación al año anterior.



Fuente: Tablero de indicadores ideación y/o conducta suicida. Años 2022-2023. Coordinación Nacional de Promoción y Prevención. Gerencia Nacional de Riesgos en Salud.

En el año 2023 se realizó la divulgación de diferentes piezas que permitieron dar a conocer el acceso a la atención integral en salud mental, entre estas mostrando que se puede realizar el acceso directo a servicio de psicología.

Salud Total EPS
35 min

Te contamos cómo puedes **agendar** tu consulta de **psicología**

Si requieres ser valorado por psicología recuerda que no debes pasar antes por el médico general. Agenda tu consulta directamente en tu PS de Atención Primaria.

NORMALICEMOS HABLAR SOBRE EL SUICIDIO

SEGURAMENTE HAS ESCUCHADO HISTORIAS SOBRE PERSONAS QUE SOBREVIVIERON A ALGUNA ENFERMEDAD...

PERO ¿HAS ESCUCHADO A QUIENES HAN PENSADO O INTENTADO SUICIDARSE?

- ✓ ESCUCHA ATENTAMENTE Y MUESTRA INTERÉS
- ✓ BÚRRDIALE APOYO SIN GENERAR FALSAS ESPERANZAS
- ✗ EVITA EMITIR JUICIOS ANTE LO COMENTADO
- ✓ ANIMALO A BUSCAR AYUDA PROFESIONAL

PARA AYUDAR A QUIENES LO NECESITAN ES ESENCIAL RECONOCER Y ACTUAR ANTE LOS SIGUIENTES SIGNOS DE ALARMA:

- AISLAMIENTO
- EXPRESIÓN DE PLANES DE AUTOLESIÓN O AUTOLESIONES
- CAMBIOS INESPERADOS EN EL COMPORTAMIENTO
- ABUSO DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS
- MANIFESTACIÓN DE IDEAS DE MUERTE
- SENTIMIENTOS DE DESESPERANZA

EN COLONIA, DEBEMOS HABLAR SOBRE EL SUICIDIO... Y COMO PROCESAR SIN METERNOS AQUEJER POR DECIRLO EN UN MOMENTO DE CRISIS

SI PRESENTAS ESTOS SIGNOS DE ALARMA COMÚNICATE CON LA LÍNEA 125 O SOLICITA CITA DE PSICOLOGÍA SIN UNA ORDEN MÉDICA CONTACTÁNDOSE A TU UPTV DE ATENCIÓN PRIMARIA

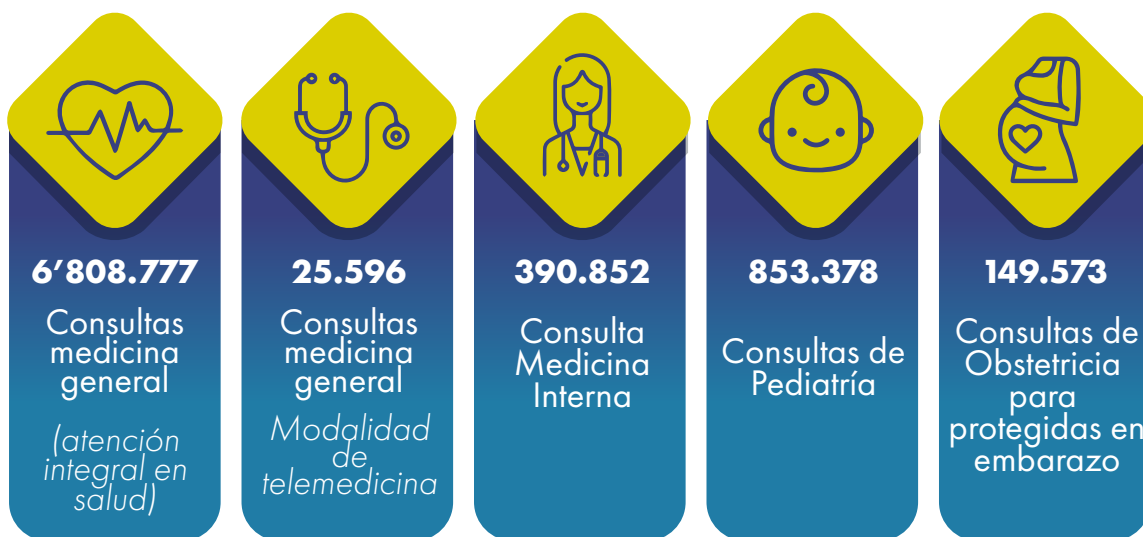
www.saludtotal.com.co

*Incremento Del 22% con respecto al 2022

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.



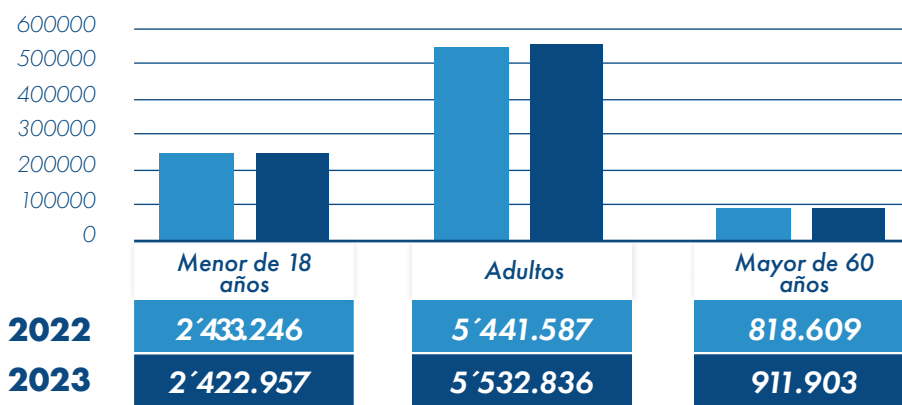
Se **cumplió con el estándar de oportunidad** para la asignación de citas de:



Gestión del riesgo en personas sanas:

En la gestión de promoción y prevención para el año 2023 se autorizaron más de 8.8 millones de actividades de Protección Específica y Detección Temprana, lo cual corresponde a un incremento del 2% de servicios en comparación con los 8.6 millones del 2022.

Servicios Autorizados de Protección Específica y Detección Temprana Año 2022 - 2023



Fuente. Cubo de Autorizaciones. Años 2022 - 2023. Coordinación Nacional de Promoción y Prevención. Gerencia Nacional de Atención Primaria en Salud

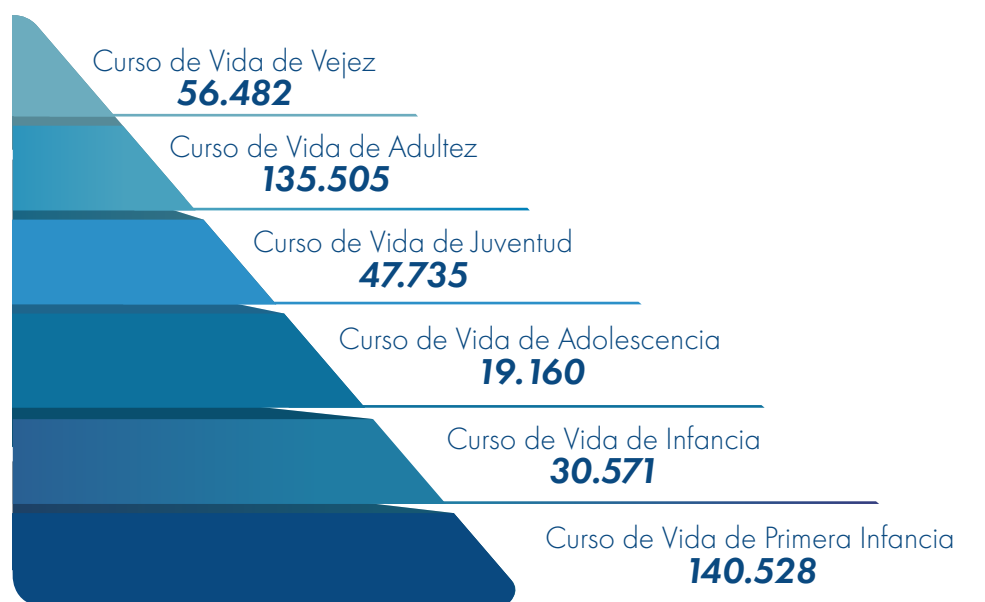
Ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud - Valoraciones Integrales por Curso de Vida: Esta Ruta define las intervenciones individuales y las acciones de gestión de la salud pública, para la promoción de la salud y la gestión oportuna e integral de los riesgos en salud de las personas, las familias y las comunidades. En 2023 se alcanzó un total de 429 mil valoraciones integrales aproximadamente. A continuación, se relaciona por curso de vida las valoraciones integrales prestadas:



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

En 2023 se alcanzó un total de 429.981 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 2023. Coordinación Nacional de Promoción y Prevención. Gerencia Nacional de Atención Primaria en Salud.

Ruta materno perinatal:

Salud Total EPS-S durante el año 2023 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.

- ☑ **Adherencia al control prenatal:** En el 2023 se evidencia un aumento de 13 puntos porcentuales con relación al año 2022, en la adherencia de las protegidas al control prenatal.



- ☑ **Tamización para Sífilis:** En el 2023 se evidencia un aumento de 16 puntos porcentuales con relación al año 2022, en la tamización para sífilis en la población gestante, lo cual nos impacta en la detección temprana de la enfermedad y así disminuir el riesgo de una transmisión de madre a hijo.



- ☑ **Tamización para VIH:** En el 2023 se evidencia un aumento de 14 puntos de tamización para VIH, lo cual impacta positivamente en la detección temprana de la enfermedad y en la disminución de la transmisión de madre a hijo.



- ☑ **Tamización para Hepatitis B:** Se aumentó igualmente 14 puntos en la tamización para hepatitis B.

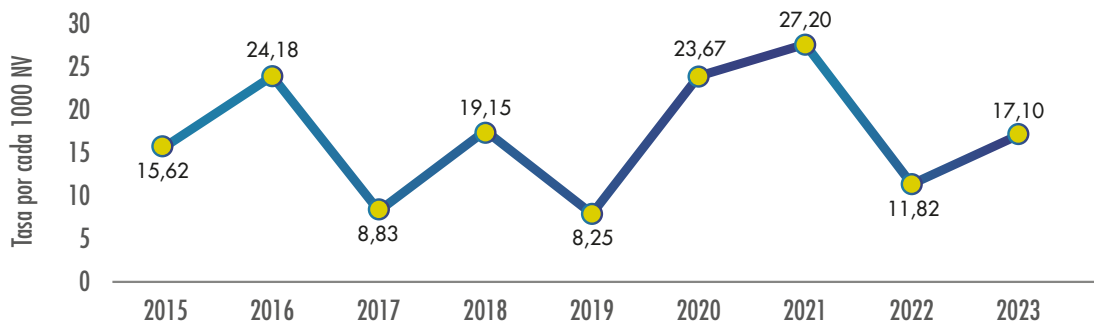


Ruta Materno Perinatal

En el año 2023 la razón de mortalidad materna se ubicó en 17.1 x 100.000 nacidos vivos, comparado con el referente nacional que cierra a la semana 52 con 37 x 100.000 NV, Salud Total EPS-S se encuentra por debajo de esta, sin embargo, Salud Total EPS-S comprometido con la salud de nuestras protegidas continuará trabajando en estrategias que permitan la reducción de este evento.

Razón de Mortalidad Materna

Total Nacional

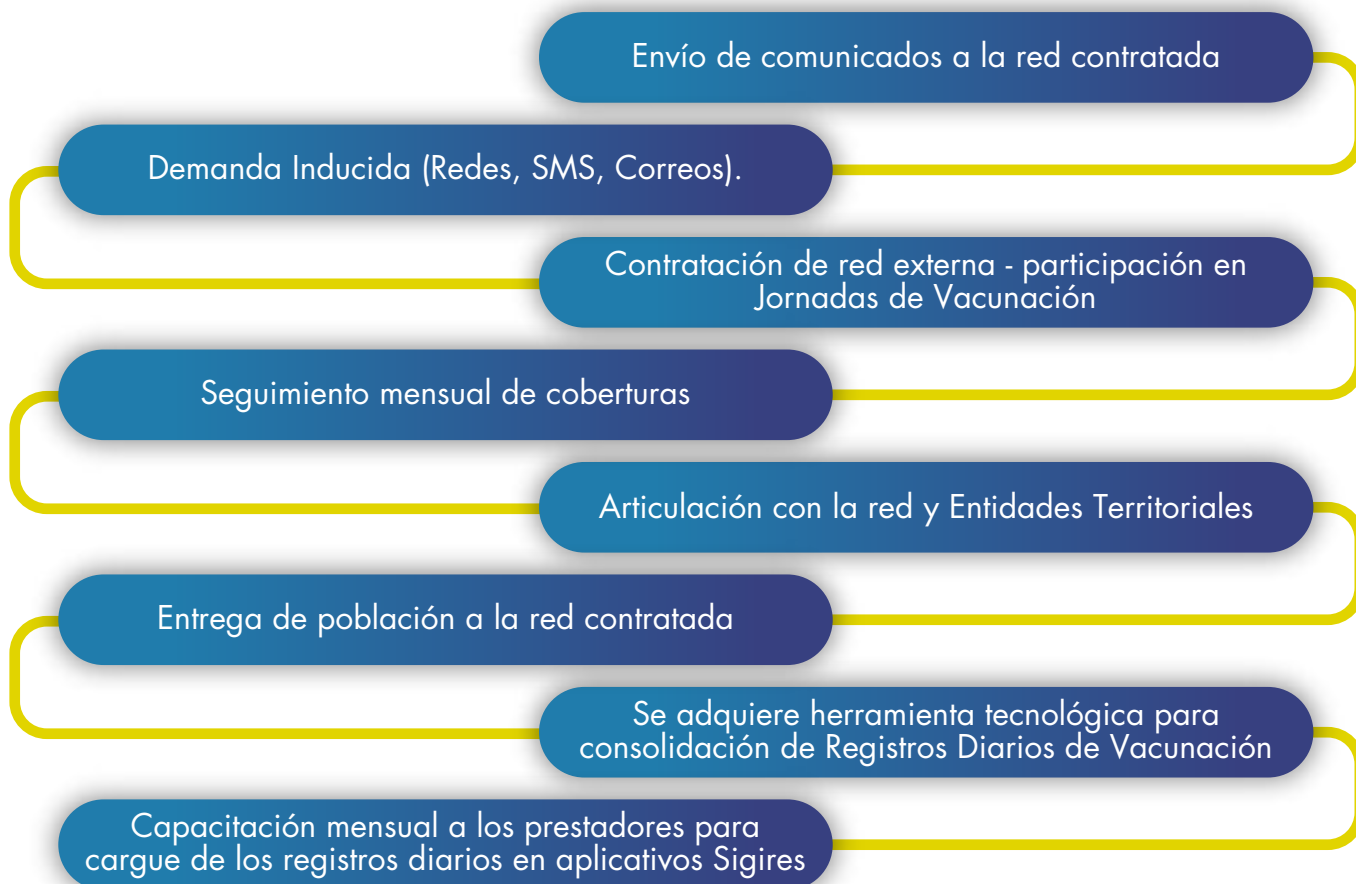


Programa Ampliado de Inmunizaciones – PAI:

El programa Ampliado de Inmunizaciones - PAI es prioridad nacional para Salud Total EPS-S, nuestro interés es lograr coberturas óptimas de vacunación en la población afiliada, con el fin de disminuir las tasas de mortalidad y morbilidad causadas por las enfermedades inmunoprevenibles.

De acuerdo con lo anterior, se fortaleció el programa ampliado de inmunizaciones mediante las siguientes actividades:

Asegurarte



Fuente: Consolidado Informe Metas PAI. Corte diciembre 2023, Coordinación Nacional de Promoción y Prevención, Gerencia Nacional de Atención Primaria en Salud.

Dosis aplicadas en menores de 6 años:

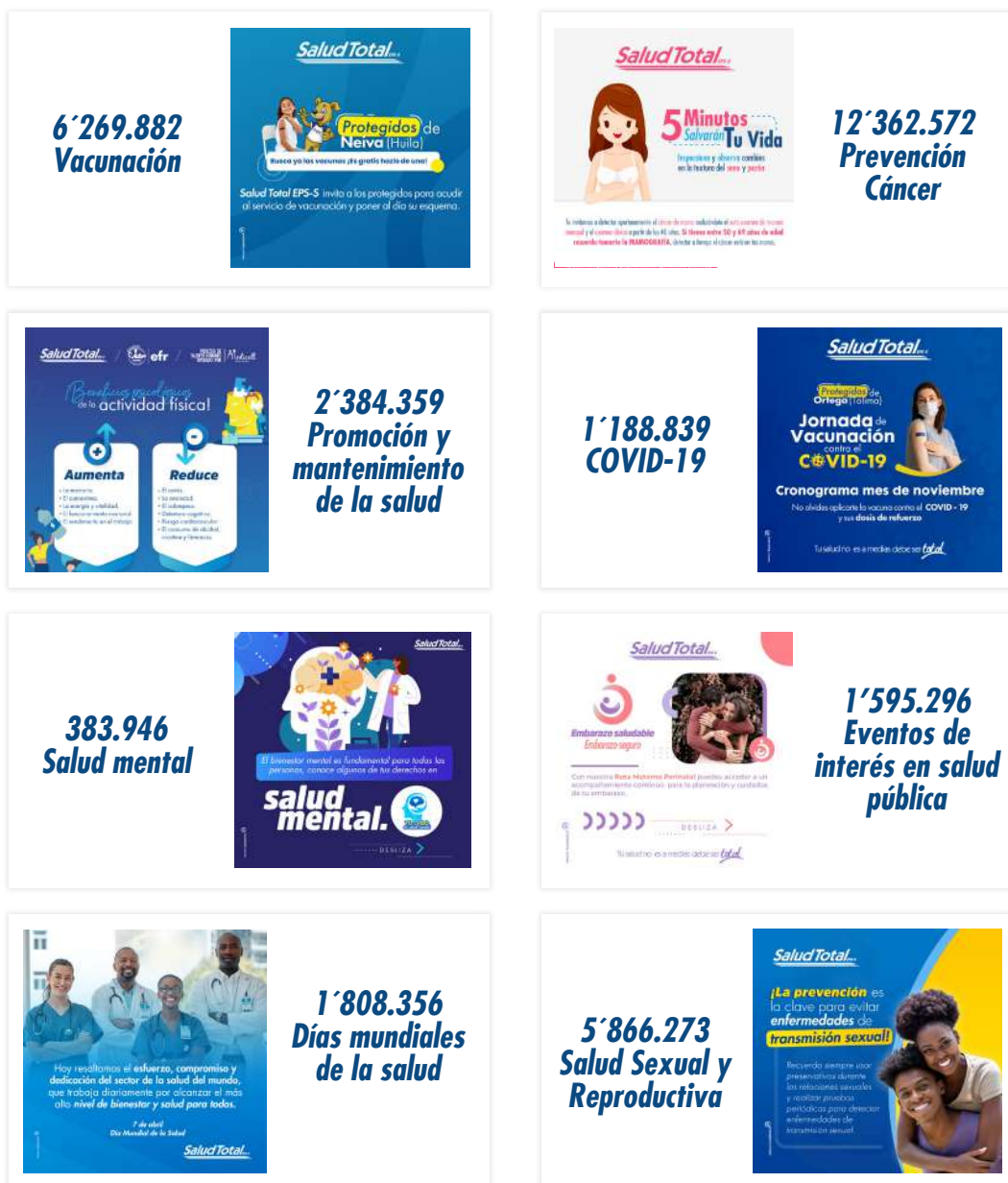


En el 2023, se trabajó articuladamente con los prestadores primarios para aumentar la captura de información de dosis aplicadas y se hizo seguimiento a la población objeto del Programa Ampliado de Inmunización.

Estrategias de Información, Educación y Comunicación (IEC):

En 2023, 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 1 millones de personas.

Adicionalmente, se enviaron 31 millones de correos electrónicos a los protegidos, abarcando los siguientes temas:



Fuente: Informe de Publicidad. Salud Total EPS-S. Año 2023.

Asegurarte

De igual manera, se enviaron 6.6 millones de mensajes de texto a los protegidos sobre los siguientes temas:



Fuente: Informe de Publicidad. Salud Total EPS-S. Año 2023.

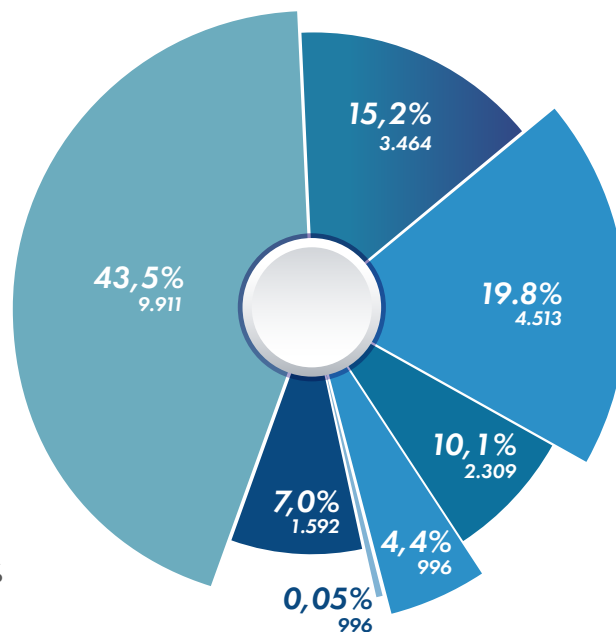
Discapacidad:

Dentro de las acciones de enfoque diferencial en la atención y aseguramiento de nuestros protegidos identificados con una condición de discapacidad, en el año 2023 se identificaron 2.107 nuevos protegidos con esta condición, un total de 825 casos más que el año anterior que representa un 64% de incremento.

El total de afiliados con alguna condición de discapacidad son 22.796 personas.

Distribución Población por Condición de Discapacidad

- Discapacidad Múltiple 19,8%
- Discapacidad Intelectual 15,2%
- Discapacidad Visual 4,4%
- Discapacidad Psicosocial 10,1%
- Discapacidad Física 43,5%
- Discapacidad Auditiva 7,0%
- Discapacidad Sordoceguera 0,05%



Fuente. Software de Programas Especiales, categorización según Resolución 1239 de 2022. 31 de diciembre de 2023. Coordinación Nacional de Promoción y Prevención. Gerencia Nacional de Atención Primaria en Salud

Víctimas del conflicto armado:

En 2023 se han identificado 598.496 protegidos víctimas del conflicto armado; de ellos, 73 % 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 1.557 protegidos, entre tuberculosis pulmonar, extrapulmonar y latente, en ámbitos extramurales, consulta externa y hospitalización. De estos protegidos, 59 pacientes corresponden a menores de 15 años; 526 pacientes presentaron comorbilidades como desnutrición, cáncer, enfermedad renal, artritis y diabetes mellitus; y 218, fueron diagnosticados con coinfección Tuberculosis – VIH.



**Se diagnostico 414 nuevos casos más con respecto a 2022*

Frente al tratamiento, se identificaron 66 protegidos con resistencia a los fármacos para la cura de la Tuberculosis. Y la tasa de mortalidad fue de 3 por cada 100.000 habitantes. La totalidad de los casos recibieron tratamiento y seguimiento integral.

De dengue se notificaron 21.054 casos probables, de los cuales 9.464 fueron confirmados.

El dengue grave obtuvo el siguiente comportamiento, se notificaron 272 casos probables, de estos, se confirmaron 143 casos, siendo el principal departamento que reportó casos Santander, y el rango de edad con mayor prevalencia, es menores de 15 años, el cual corresponde a 57 % 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.

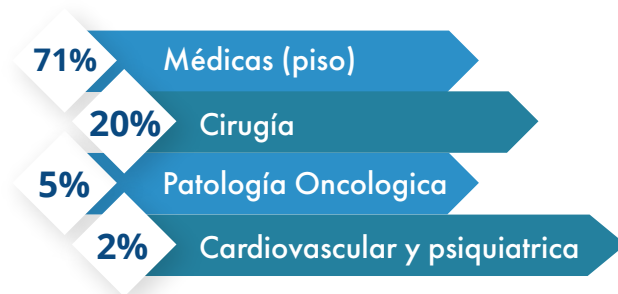
INGRESOS:
Parto, Cesárea, Cirugía,
Alto Costo, Hospitalización y
Cuidado Crítico

198.423
Servicios direccionados

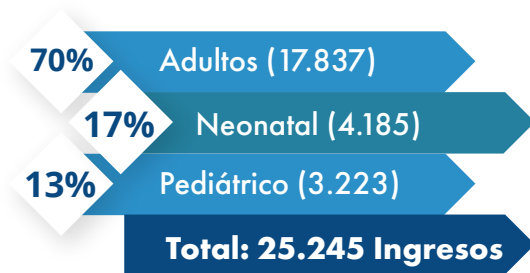
**18.250 más que el año anterior*

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

**En el primero
las hospitalizaciones
fueron:**



La participación de los pacientes de cuidado crítico para el 2023 fue:



En adultos, los principales diagnósticos para 2023 fueron infarto agudo de miocardio, enfermedad cerebrovascular y septicemia.

En unidad de cuidado intensivo neonatal el número de ingresos fueron 4.185, 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 3.223. Los diagnósticos más frecuentes registrados fueron patología endémica como insuficiencia respiratoria aguda y neumonía.

Durante el año desarrollamos estrategias de acompañamiento al protegido con auditores enfocados al 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.

Tuvimos intervención para evaluación de casos por nuestros especialistas expertos con acompañamiento en el manejo técnico, obteniendo entre otras acciones conceptos de pertinencia u objeciones con posterior intervención con el prestador de servicios.



Nuestros Resultados



Objetivo

1

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.



92.6 millones
de servicios
direccionados

98.75%
Primer
contacto

1.25%
Segunda
instancia

*Se direccionaron 14 millones mas de de servicios con respecto al año anterior

Acceso a los servicios:

Durante el año 2023 se garantizó que nuestros protegidos, a los cuales se les ordenó algún procedimiento, fueran debidamente direccionados.

Por ello, se gestionaron 508.945 procedimientos quirúrgicos realizando seguimiento a la prestación efectiva.



508.945
cirugías realizadas.

508 mil pacientes en
seguimiento para
prestación efectiva
con ayuda de la
inteligencia artificial.



458 cirugías
bariátricas
ejecutadas.

992 mil
mensajes de texto
enviados a los
protegidos.



Gestión oportuna de reemplazos articulares:

✔ 4.422 reemplazos articulares.



Neurocirugía:

✔ **15.636 procedimientos.**

Por medio de un efectivo direccionamiento y prestación de servicios, se garantizó el acceso a 15.636 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:

✔ **49.993 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.

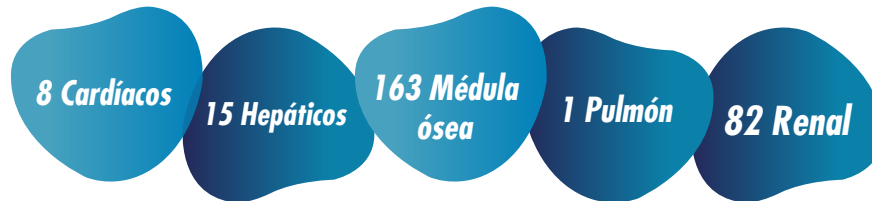
A través de la gestión adecuada de estos servicios se buscó reducir las complicaciones y mortalidad de la población afiliada, al realizar prevención, con diagnóstico temprano y manejo oportuno de las enfermedades cardiovasculares, las cuales continúan siendo la primera causa de muerte en el mundo, brindando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

Procedimientos de Alto Costo

Trasplantes:

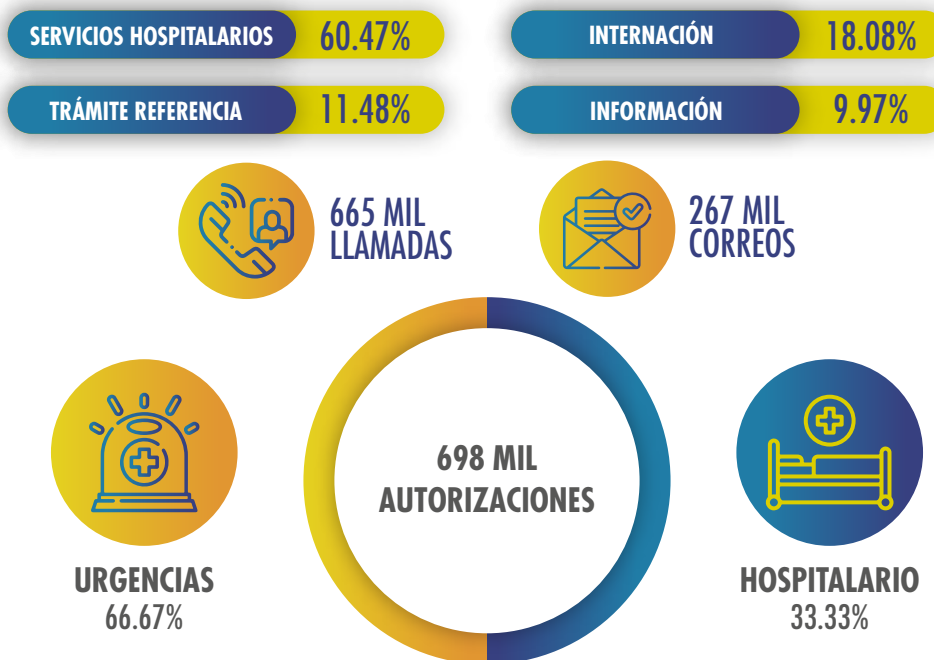
Se trabajó activamente en proporcionar a nuestros protegidos el acceso a los servicios y de esta forma contribuir en el acompañamiento; garantizando así un impacto social que cumpla con las necesidades de los protegidos, impactando positivamente en su integración social, familiar y psicológica.

✔ **269 trasplantes efectivos.**



Gestión De Urgencias Y Servicios Hospitalarios

Durante el año 2023 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 con el cual se da trámite inmediato a las solicitudes, atendimos 665 mil llamadas para apoyo en hospitalización en un 60% , el 18% corresponde a internación , 12 % a referencia y se dio apoyo informativo al 10% de las llamadas recibidas.



Adicionalmente, garantizamos de forma oportuna los servicios hospitalarios, con 232.643 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) 267.000 servicios hospitalarios desde correo electrónico, lo cual contribuyó a una mejor atención hacia nuestros protegidos.

Referencia y contra referencia:

✔ 191 mil solicitudes de traslado.

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.

Citas Interciudades:

Se realizaron 35.579 traslados de protegidos para el cumplimiento de citas médicas especializadas y procedimientos programados, por medio de traslados terrestres (30.671) y aéreos (4.908).

Alojamiento:



Se gestionaron **50.869** noches de alojamiento de protegidos, en albergues.



Oxígenos:

- ✓ Se garantizaron traslados interciudad de manera oportuna.
- ✓ 12.100 pacientes del programa Oxígeno, entrega de equipos necesarios para su mejora en la calidad y esperanza de vida.
- ✓ Programa APNEA del sueño: 14.616 protegidos.



17.280
Traslados



12.100
Protegidos
con Oxígeno

14.616
Protegidos
en
programa
APNEA



Prestaciones económicas y medicina laboral:

- ✔ Se gestionaron 400.931 incapacidades de origen común por valor de \$161.157.982.049 (protegiendo económicamente a las personas y familias durante su etapa de convalecencia).
- ✔ Se generó el reconocimiento de 27.502 licencias por valor de \$101.436.872.570, (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 3.953 enfermedades (laboral o común), y la calificación de 17.736 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.

Gestión farmacéutica:



TOTAL **42'553.438** medicamentos entregados en 2023 a nuestros protegidos.

Medicamentos de entrega especial:

En el año 2023 se efectuó la dispensación de los medicamentos de entrega especial, correspondiente a 137.634 entregas, 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.

137.634 medicamentos para población de alto costo.

319 solicitudes de importación de medicamentos vitales no disponibles exitosas.

Medicamentos de entrega especial

275 pacientes con enfermedad huérfana, 7 de atrofia muscular (100% dispensados).

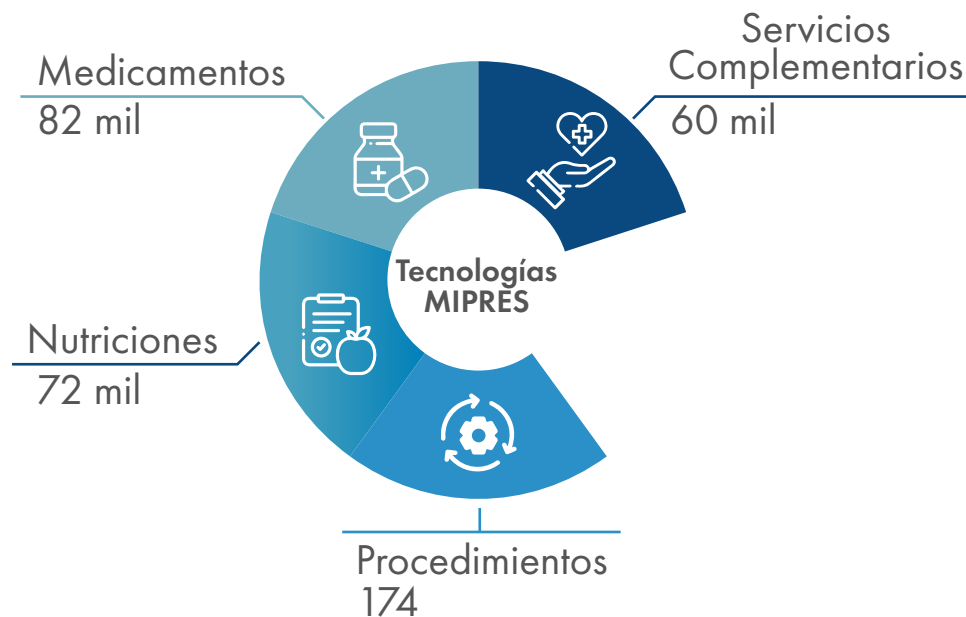
Por otra parte, se hicieron 319 solicitudes de importación de medicamentos vitales no disponibles para cubrir el tratamiento de los protegidos que lo requieren.

Gestión NO PBS:

Durante el año 2023 mejoramos el estado de salud de más de 97.000 protegidos en 15 sucursales, con una gestión de más de 215.000 ordenamientos de tecnologías no cubiertas con recursos de la UPC.

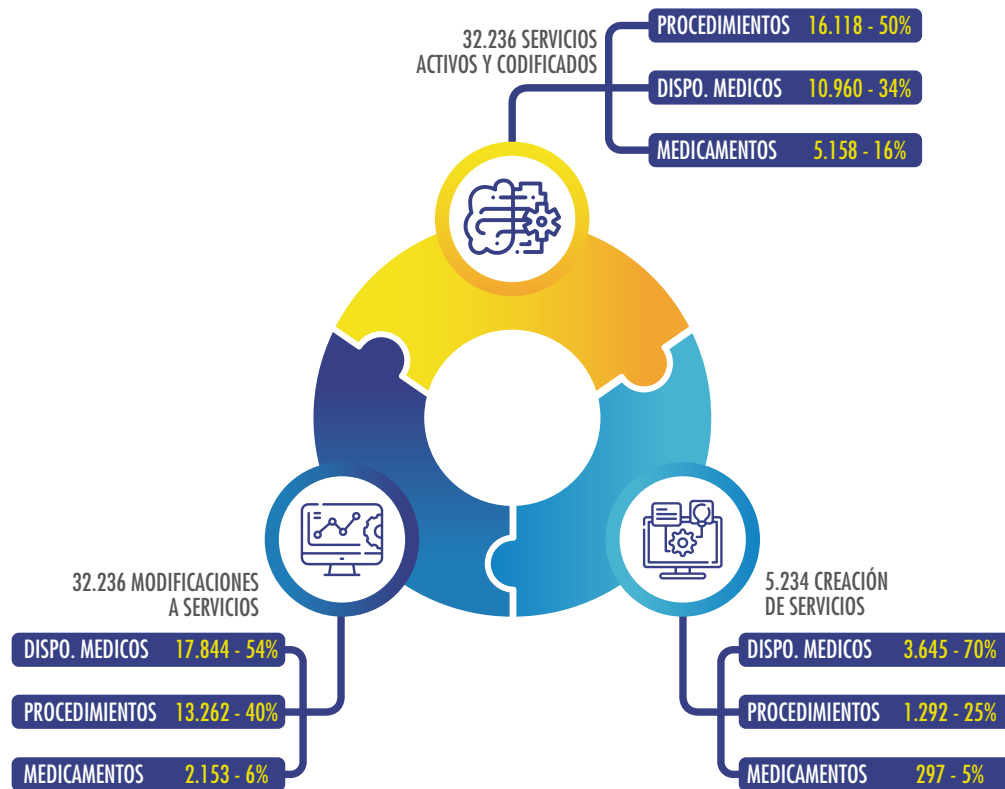
Adicionalmente, se garantizó el 95% de oportunidad durante el mismo año, para la prestación efectiva de las prescripciones MIPRES, gestionando la dispensación y tratamientos a nuestros protegidos, bajo estándares de calidad y pertinencia médica, disminuyendo los riesgos e impactando en su salud.

Por otra parte, durante el mismo periodo gestionamos 2.204 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 (2023), consumo MIPRES (2023)

Modelo de acceso:



Red de prestación de servicios y urgencias:



1.318 prestadores
con **2.297** sedes.



1.716 contratos.

2023

227 nuevos contratos.

Red pública, con un potencial de **1.064 instituciones públicas**

232

Acuerdos de voluntades con instituciones públicas.

22

Se encuentran en proceso de contratación.

✓ Red de prestadores PAC:

253 Prestadores



Completando 14 sucursales.

Acceso a tecnología en salud NO PBS

(Resoluciones 245 y 1139)

El Gobierno Nacional hizo la asignación total de recursos para 2023 mediante la Resolución 245 de 22 de febrero 2024 asignando la suma de \$331.998 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.

De acuerdo con los servicios NO PBS entregados (según la plataforma MIPRES) y requeridos por los protegidos durante el año 2023, sumaron \$393.703 millones y comparados con el ingreso recibido se observa déficit de \$64.468 millones.



Nuestros Resultados

Objetivo

2

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



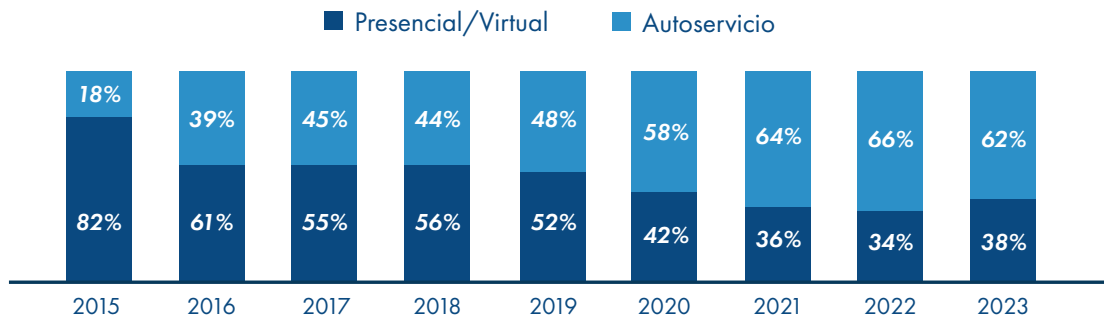
ESTRATEGIA: SIEMPRE ÁGILES *Simplificar los procesos basados en metodologías de mejora continua y transformación digital, que permitan brindar respuestas oportunas a las partes interesadas y adaptarnos rápidamente a los cambios del entorno.*

Tecnología

El proceso de TIC'S, apoya al cumplimiento de los objetivos estratégicos de Salud Total EPS-S, en todas las áreas de la organización. En este orden de ideas y dando un mayor enfoque a las estrategias de siempre ágiles y sostenibles en el futuro principalmente, se define el Plan Operativo Anual (POA), para el año 2023 orientado al aprovechamiento de las tendencias tecnológicas, para mejorar el relacionamiento con los usuarios, la disminución de costos operativos y el incremento del uso de medios virtuales, permitiendo a Salud Total EPS-S ser reconocida por su enfoque a la transformación digital.

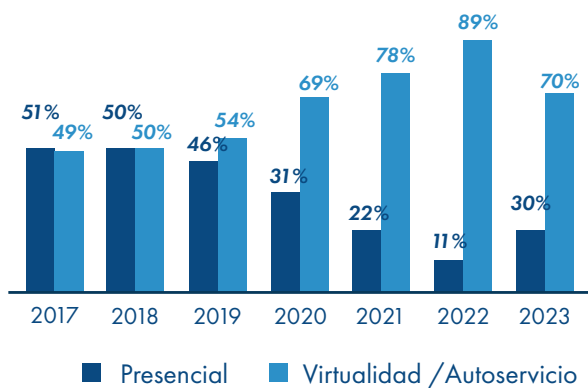
Con un enfoque al usuario y el logro de trámites de manera virtual, dando mayor énfasis en trámites de autogestión se realiza el seguimiento anual de trámites por medios virtuales. En el año 2023 se realizaron 61,151,594, comparado con el año 2022 que fueron 44,468,572 de transacciones virtuales en los diferentes canales para nuestros protegidos, se tienen un incremento de 16,683,022. Sin embargo, en porcentaje observamos que se alcanzó un 62% del total de transacciones realizadas entre los canales presenciales y virtuales.

Autoservicio

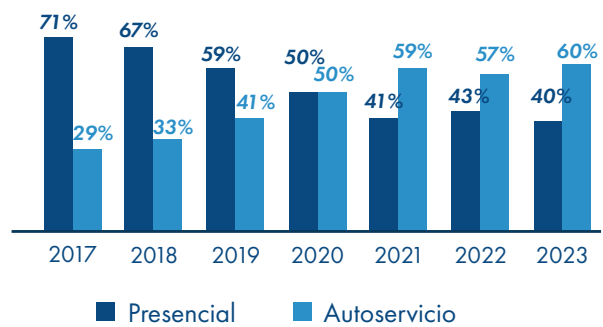


Este indicador lo impacta en su mayoría dos tipos de transacciones, autorizaciones y asignación de citas:

Presencial y Virtual / Autoservicio Autorizaciones

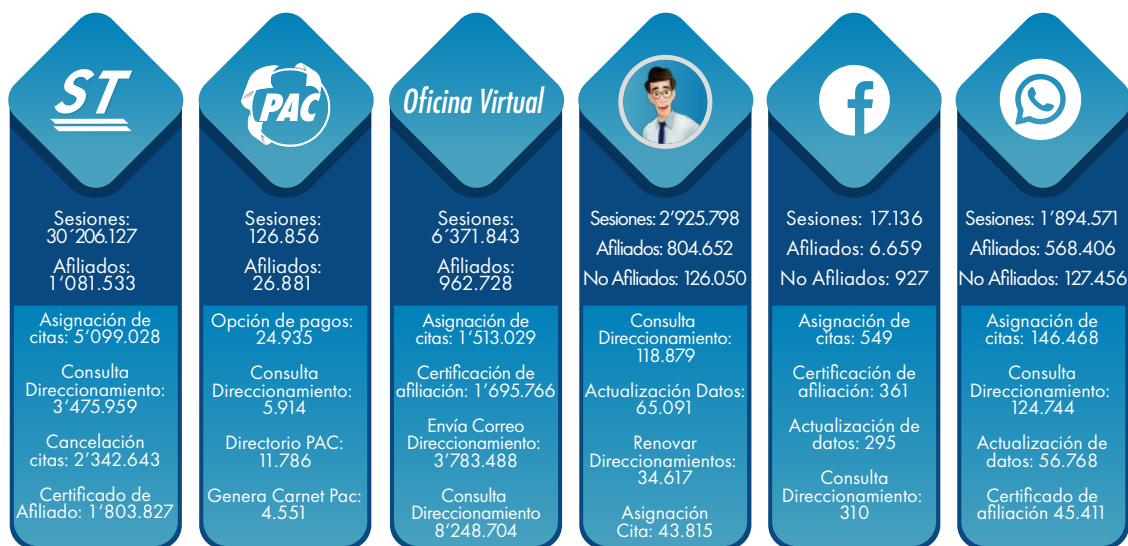


Presencial y Autoservicio Asignación y Cancelación de Citas Médicas, Odontológicas y Especialistas



Tipo de transacciones principales por canales virtuales:

Actualmente Salud Total EPS-S tiene los siguientes canales virtuales y por cada uno de ellos observa el tipo de transacciones principales y su volumen, así como el número de usuarios que ingresan a cada uno de ellos, siendo los más usados la Oficina Virtual de la página Web y el APP Salud Total EPS-S.

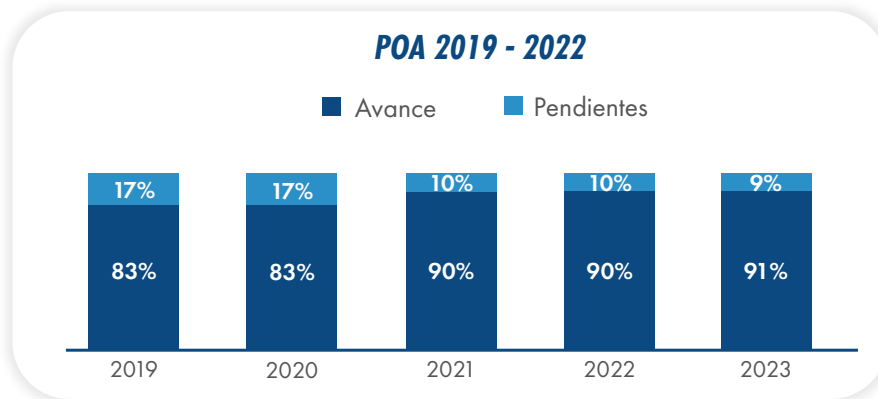


El canal más reciente es WhatsApp, la red social más usada a nivel mundial, en la cual nuestros protegidos pueden gestionar sus citas médicas, autorizaciones, descargar certificados e historias clínicas y chatear con uno de nuestros asesores. Sin embargo los canales con mayor transaccionalidad son página web y APP Salud Total EPS-S:

TOTAL AFILIADOS USARON MEDIOS VIRTUALES 1'938.338

Las descargas del APP Salud Total EPS-S completaron para el año 2023 mas de 4.500.000 y del APP PAC Salud Total EPS-S fueron casi 20.000.

Cumplimiento POA:



Acompañando el cumplimiento del POA del 2023, el equipo de desarrollo de tecnología reciben solicitudes de cambios en los aplicativos y mejoras en los mismos, y se valida el cumplimiento de la entregas y puestas en ambientes productivos, en los últimos seis años los estados de solicitudes de desarrollos

En el año 2022 el equipo de tecnología recibió 67.466 solicitudes y para el año 2023 se recibieron 71.805, incrementando un 6%, para ser gestionado en todos los niveles de complejidad, sean para mesa de ayuda, soporte en sitio, reportes, desarrollo, infraestructura, gestión y el 95% fueron atendidos dentro de los tiempos definidos como acuerdos de servicios, en el siguiente cuadro podemos ver un comparativo de los últimos 3 años:

AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO ISO 9001:2015

En el mes de diciembre del 2023 se llevó a cabo la auditoría externa de seguimiento por parte de ICONTEC a nuestro sistema de gestión basado en la norma NTC-ISO 9001:2015.

Durante cinco días, los auditores revisaron los procesos de nuestro sistema de gestión y las sucursales Atlántico, Magdalena y Valle del Cauca, obteniendo como resultado la conformidad y eficacia del sistema de gestión dando continuidad a la certificación y ratificando nuestro compromiso ante nuestros protegidos y generando un valor agregado al sistema de salud en Colombia.



SC-CER735869

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

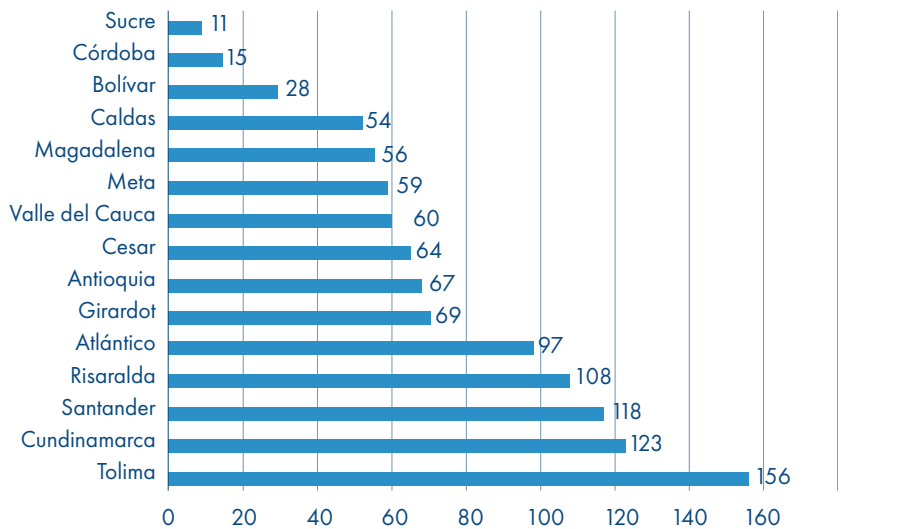
En el mes de noviembre de 2023 se recibió la auditoría externa de seguimiento basado en la norma ISO/IEC 27001:2013, como resultado del ejercicio se concluyó que el Sistema de Gestión de Seguridad de la información de Salud Total EPS-S, tiene la capacidad para preservar la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información de su operación como Entidad Promotora de Salud y de su propia gestión organizacional, mediante métodos suficientes y adecuados, enfoque en gestión de riesgos y mejora continua, adecuada planeación de actividades y seguimiento, apoyados en herramientas tecnológicas para la gestión de actividades y seguimientos, lo que permite brindar confianza a las partes interesadas en la gestión realizada.



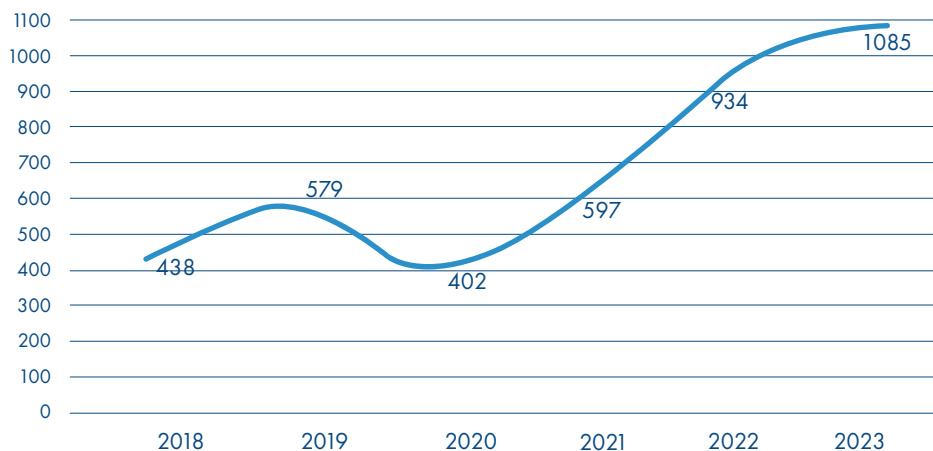
Entes de control:

En el 2023 se recibió un total de 1085 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 12.07% (131 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 81% de visitas cerradas sin hallazgos.

Visitas de Entes de Control



Histórico de Visitas de Entes de Inspección, Vigilancia y Control



Proyecto: Trabajo 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 2023 se encuentran en el proyecto "Trabaje en casa" 367 funcionarios con una proyección total de 750 funcionarios bajo esta modalidad.



GESTIÓN AMBIENTAL Y SOSTENIBLE

En el periodo 2023 se lograron aprovechar 24,9 toneladas de residuos, recaudando \$3.909.744 estos beneficios económicos que se reciben derivados de la venta de los materiales aprovechables y susceptibles a ser transformados en otros productos mediante el reciclaje son donados mediante la consignación a la fundación FUNTALENTUM.

La cantidad de árboles que se evitaron talar fue de 425, asimismo las toneladas recuperadas equivalen a evitar 749.910 m³ de agua en el consumo en la producción de nuevo papel, evitando consumir también 174.979 kWh.

Certificado Responsabilidad Social:

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



Gestión ambiental organizacional:

En el periodo 2023, se realizó la ejecución de la semana ambiental del 9 al 13 de octubre, donde se obtuvieron los siguientes resultados:



Sello Huella de Carbono:



Nuestros Resultados

Objetivo

3

FIDELIZAR A NUESTROS PROTEGIDOS

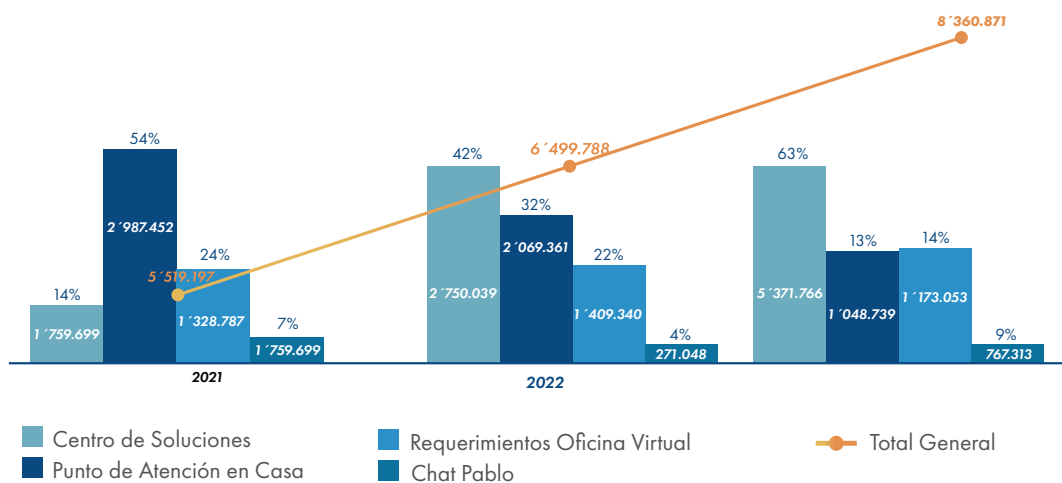
ESTRATEGIA: INSPIRADOS EN PROTEGERTE : Establecer un modelo de servicio orientado a la garantía del acceso a los servicios, la satisfacción y fidelización del protegido.

Acompañamiento al protegido:

Canales de atención (presencial y virtual): 8'360.871 atenciones

Crecimiento de 75% frente al año 2022

Atenciones por diferentes canales virtuales 2021 - 2023



Fuente: Elipse, Q-Flow, Reportes 3G, PAD 652

Durante el 2023 se dio apertura y/o traslado de 12 puntos de atención en las sucursales de Caldas, Meta, Tolima, Bolívar, Altántico y Girardot, buscando así cercanía y calidad para nuestros protegidos



CSS Neiva (Huila)

Apertura: 1 de Febrero 2023.
Dirección: Carrera 5 No. 10 - 63 Local 204 Edificio Plaza Real.

CSS Florida (Ibagué - Tolima)

Apertura: 8 de Febrero 2023.
Dirección: Carrera 5 No. 90 - 12 Barrio La Florida

Gestor de Servicios Cumaral (Meta)

Traslado: 15 de Febrero 2023.
Dirección: Carrera 20 No. 10 - 56 Barrio Centro - Multisalud IPS.

CSS Sabanalarga (Atlántico)

Traslado: 1 de Junio 2023.
Dirección: Calle 15 No. 18a - 53.

CSS Granada (Girardot)

Traslado: 10 de Julio 2023.
Dirección: Calle 20 No. 8 - 20 Barrio Granada.

Gestor de Servicios Puerto Gaitan. (Meta)

Apertura: 16 de Marzo 2023.
Dirección: Calle 8 No. 07 - 5 Barrio Multisalud IPS.

Gestor de Servicios Guamal (Meta)

Apertura: 14 de Abril 2023.
Dirección: Calle 10 No 41 - 26 Barrio las Villas - Multisalud IPS.

Gestor de Servicios Puerto Lopez (Meta)

Apertura: 5 de Mayo 2023.
Dirección: Calle 9 No. 7- 11 Barrio Gaitan - Multisalud IPS.

Gestor de Servicios Turbaco (Bolívar).

Apertura: 6 de Marzo 2023.
Dirección: Calle Real No. 12 - 08 Local 8.

CSS Salamina (Caldas).

Apertura: 16 de Junio 2023.
Dirección: Carrera 6 No. 08 - 29.

CSS Arserma (Caldas).

Apertura: 10 de Enero 2023.
Dirección: Calle 6 No. 03 - 26.

CSS Supia (Caldas).

Apertura: 16 de Mayo 2023.
Dirección: Carrera 8 No. 24 - 03.

Punto de atención en casa:

A través del turno virtual nuestro protegido recibió respuesta a su solicitud en un máximo de 1 día hábil; por este medio realizó los mismos trámites que en canal presencial.

Atendimos
1'048.739
de solicitudes por el
**Punto de Atención
en Casa.**



**Punto de Atención
en Casa**

**Promesa de servicio 1 día hábil en 2023*



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 1'173.053 solicitudes.

Trámites que facilitaron
a nuestros protegidos
1'173.053
solicitudes.

**Oficina
Virtual**

**Oportunidad de respuesta a 3 días,
con un cumplimiento del 96,78*

Pablo, asesor virtual:

A través de Pablo, asesor virtual, los protegidos gestionaron sus citas médicas, certificados e historias clínicas. Pablo, atendió 767.313 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.



767.313
conversaciones.

**En el paso del asesor, se atendieron 763.313 interacciones en 2023*

Línea Total:

Durante el 2023 se fortaleció la gestión a través del canal telefónico, para responder a una demanda que ascendió a 3'599.262 llamadas, invirtiendo esfuerzos en mejorar el servicio prestado, fueron contestadas el 97.06% de las llamadas. Esto, por encima del nivel de atención esperado.



Escucha al Protegido

Gestión de peticiones, quejas y reclamos: Trabajamos de forma transversal y continua para disminuir los motivos de insatisfacción y poder impactar la causa raíz de las PQR. Nos interesa escuchar a los usuarios y poder tomar acciones de mejora, por lo que tenemos habilitado el canal te escuchamos en nuestra página web los 365 días del año las 24 horas del día. Como parte de la gestión de PQR se realizaron campañas a nuestros protegidos (SMS, volantes, afiches) para incentivar el uso de nuestros canales.



Durante el 2023 logramos consolidarnos en los primeros puestos con una de las tasas de quejas más bajas y como la EPS número uno entre las EPS con número de afiliados significativos en el sector. Esto debido a la gestión oportuna de las PQR y al invaluable trabajo de todas las áreas en lograr atacar los principales motivos de PQR. Siendo la siguiente cifra de quejas por cada 10.000 usuarios.

Inspirados en protegerte

TOTAL QUEJAS 2023

120.249

PQR
INTERPUESTAS
ANTE LA SNS

TASA ACUMULADA 2023

257.11

QUEJAS POR
CADA 10.000
PROTEGIDOS

Fuente Supersalud (Dato oficial a la fecha desde enero a noviembre 2023)

Satisfacción global:

En el año 2023, nuestro nivel de satisfacción promedio fue del 88%.

Los ámbitos mejor valorados durante el año fueron el ambulatorio con el 88.32% y el hospitalario con el 89.98%.



- ✔ 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.

Fortalecimiento del equipo:

- ✔ Durante al año 2023 trabajamos con el equipo de servicio al cliente en mejorar sus habilidades blandas a través del programa "Experiencia Total", impactando el servicio respetuoso, efectivo y justo. Abordamos temas como Humanización, Negociación, Gestión del cambio, autoconocimiento, Momentos de verdad, entre otros y por supuesto temas esenciales a la atención y servicio al cliente. Logramos una cobertura del 96%, correspondiente a 515 personas capacitadas.

Nuestros Resultados

Objetivo

3

FIDELIZAR A NUESTROS PROTEGIDOS



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

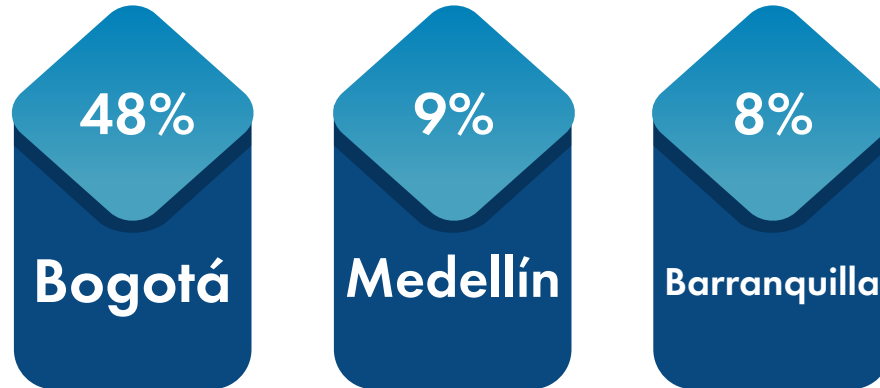
La población vigente en los diferentes planes fue de 21.278 afiliados en 20.949 planes.



PAC Salud Total tuvo crecimiento de **30%** en el número de afiliados respecto al año anterior.

Inspirados en protegerte

En 2023 la ciudad con mayor cantidad de afiliados fue Bogotá (48%) del total, seguida por Medellín (9%) y Barranquilla (8%).

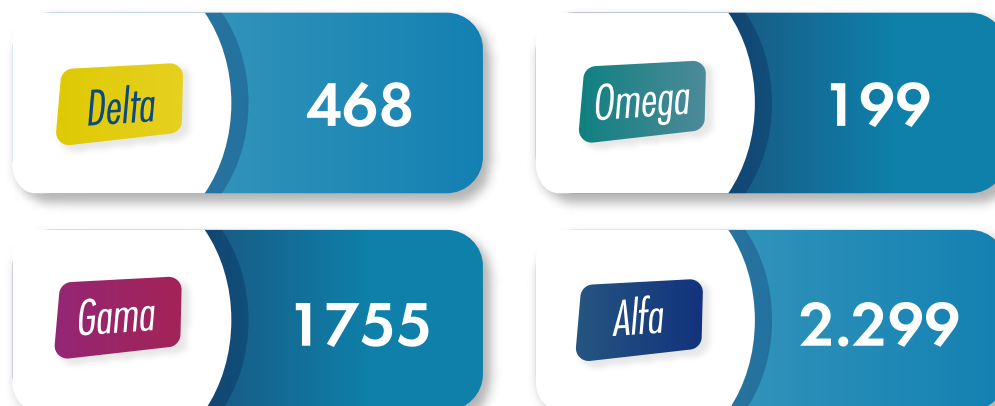


Red de prestadores PAC:



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:



Nuestros 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.*



Gestión humana

Talento humano de Clase Mundial:

Estrategia

Impacto

Pilotos 1A

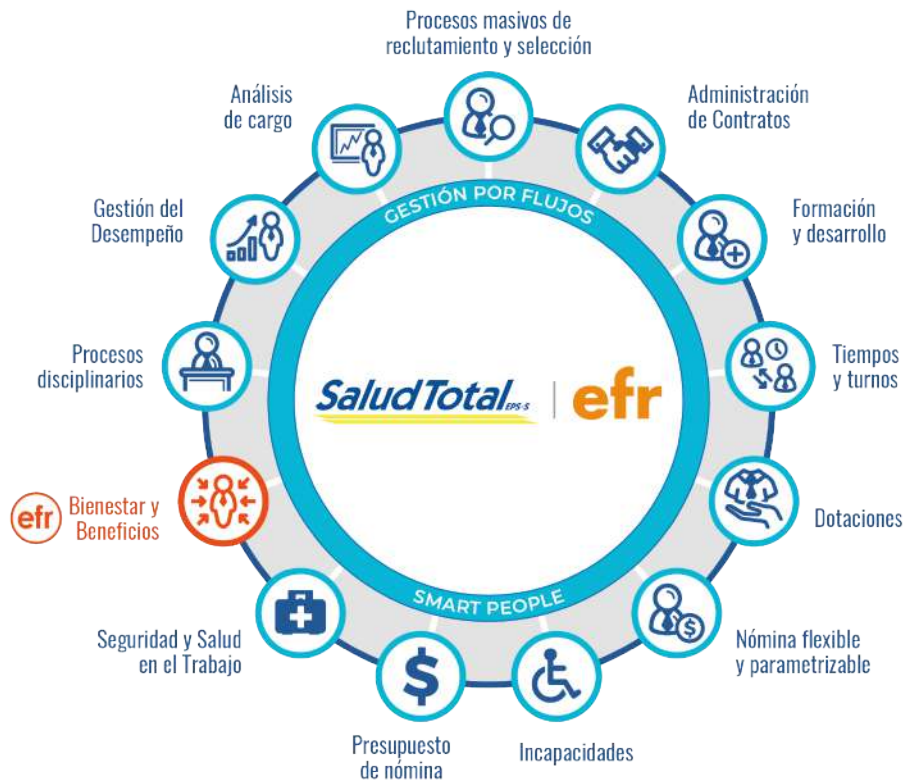
Conseguir un mejor ajuste al puesto y a la cultura organizacional, mejorando el clima laboral y la satisfacción laboral lo cual impactaría directamente la productividad y satisfacción laboral.

Con la Mente en la Meta

Desarrollar en las líderes competencias de inteligencia emocional para el manejo de las demandas emocionales existentes en sus equipos de trabajo.

De acuerdo con lo anterior, nuestros esfuerzos se concentraron en abordar de manera integral el cumplimiento y despliegue de nuestro objetivo del proceso de gestión humana a través del cual buscamos seleccionar, desarrollar y mantener colaboradores competentes y comprometidos con los objetivos y valores organizacionales, con el fin de contribuir al logro de la estrategia de la compañía. En salud Total EPS-S para dar cumplimiento nuestro proceso de talento humano aseguramos la gestión de una serie de procedimientos y actividades que nos permiten abordar integralmente no solo las necesidades organizacionales sino también las necesidades de todos nuestros colaboradores.

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 permitieron abordar integralmente no solo las necesidades organizacionales sino también las necesidades de los colaboradores.



Recertificación efr:

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,

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.



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

| Ciudad | Distribución Colaboradores |
|-------------------|----------------------------|
| Dirección General | 1247 |
| Atlántico | 140 |
| Cundinamarca | 295 |
| Santander | 127 |
| Valle del Cauca | 84 |
| Bolívar | 105 |
| Girardot | 58 |
| Tolima | 145 |
| Caldas | 119 |
| Antioquia | 157 |
| Córdoba | 66 |
| Risaralda | 114 |
| Magdalena | 103 |
| Sucre | 62 |
| Cesar | 83 |
| Meta | 61 |
| Armenia | 4 |
| Total | 2.970 |

Fuente: Contratación – Cierre Planta de personal diciembre de 2022

Rotación de personal: promedio de rotación fue de 2.74 % promedio general año.

Efectividad en la selección: promedio año fue de 72 %

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 cerró en 72.94 %.

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.

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 brindan tips sobre hábitos de vida saludable, pausas activas y se entrega un obsequio.

Clima organizacional:

Durante el primer trimestre de 2023 se realizó la socialización de la medición de clima organizacional, presentado un resultado de 73.67 %.



Seguridad y salud en el trabajo:

Enmarcados dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y con el objetivo de proteger la seguridad y salud de todos los colaboradores, damos continuidad a nuestra gestión activa para la identificación de los peligros, evaluación de los riesgos y establecimiento de los respectivos controles en todas las actividades y sedes de trabajo, así como también continuamos dando cumplimiento a la normatividad nacional vigente: para dar alcance a lo anterior se desarrollaron actividades mediante la gestión de los riesgos, lo cual continua generando un impacto positivo en la frecuencia y severidad de los accidentes laborales y la prevalencia e incidencia de la enfermedad laboral y de origen común, como conclusiones principales de la gestión del sistema de seguridad y salud en el trabajo se destacan:

- La frecuencia de accidentalidad del año 2023 es menor respecto a la del año 2022, ya que en el año 2022 la frecuencia fue de 1.28 puntos porcentuales, mientras que el año 2023 tuvo frecuencia de 0.95 puntos.
- Las sucursales que presentaron mayor accidentalidad durante el año 2023 fueron Dirección General, Tolima y caldas.
- Se cuenta con mayor participación en el entrenamiento de los brigadistas de emergencia respecto al año 2022, lo anterior teniendo en cuenta, que durante el año 2023 se realizaron jornadas de entrenamiento en pista, así mismo, se cuenta con la certificación de los brigadistas.
- A nivel nacional, las sucursales participaron en por lo menos la ejecución de un (1) simulacro de autoprotección y evacuación.

Nuestros Resultados



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 2023 mantuvimos el 4to lugar por número de afiliados compensados en las EPS del Régimen Contributivo.



TOTAL 4' 890.506 **Protegidos vigentes**

Crecimiento de protegidos frente al año 2022 del **3.5%**
167.626 usuarios.

*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 2023 es de 4'890.506 usuarios, de los cuales el 70.7 % pertenecen al Régimen Contributivo y el 29.3 % restante a Régimen Subsidiado por movilidad.

| SUCURSAL | VIGENTES RÉGIMEN CONTRIBUTIVO | VIGENTES RÉGIMEN SUBSIDIADO | TOTAL |
|-----------------|-------------------------------|-----------------------------|------------------|
| Antioquia | 442.660 | 117.210 | 539.870 |
| Atlántico | 308.593 | 102.441 | 411.034 |
| Bolívar | 235.890 | 76.722 | 312.612 |
| Caldas | 119.624 | 129.959 | 249.583 |
| Cesar | 134.923 | 67.227 | 202.150 |
| Córdoba | 105.666 | 46.522 | 152.188 |
| Cundinamarca | 961.847 | 245.881 | 1'207.728 |
| Girardot | 62.100 | 58.274 | 120.374 |
| Magdalena | 167.118 | 84.128 | 251.246 |
| Meta | 109.568 | 40.793 | 150.361 |
| Risaralda | 216.684 | 107.212 | 323.896 |
| Santander | 188.729 | 101.691 | 290.420 |
| Sucre | 76.382 | 36.479 | 112.861 |
| Tolima | 167.722 | 167.829 | 335.551 |
| Valle del Cauca | 182.155 | 48.477 | 230.632 |
| TOTAL | 3'459.661 | 1'430.845 | 4'890.506 |

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

Presencia en municipios por sucursal:

En el Régimen Contributivo tenemos presencia en 849 municipios y en Subsidiado por movilidad en 795, incluyendo aquellos municipios en donde tenemos protegidos por portabilidad.

| SUCURSAL | VIGENTES RÉGIMEN CONTRIBUTIVO | VIGENTES RÉGIMEN SUBSIDIADO |
|-----------------|-------------------------------|-----------------------------|
| Antioquia | 138 | 135 |
| Atlántico | 19 | 16 |
| Bolívar | 39 | 35 |
| Caldas | 27 | 27 |
| Cesar | 23 | 23 |
| Córdoba | 29 | 26 |
| Cundinamarca | 148 | 127 |
| Girardot | 31 | 31 |
| Magdalena | 38 | 35 |
| Meta | 69 | 58 |
| Risaralda | 25 | 25 |
| Santander | 73 | 69 |
| Sucre | 25 | 22 |
| Tolima | 75 | 78 |
| Valle del Cauca | 90 | 88 |
| TOTAL | 849 | 795 |

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

Composición novedades de afiliación:

Recién Nacidos: 31.381 / Novedades: 1'192.132 / Producción: 583.531

Unidades de Pago por Capitación -UPC- compensadas en contributivo

Crecimiento Porcentual 2022 Vs. 2023 del 8.7%

Ingreso por UPC apropiación:

Crecimiento Porcentual 2022 Vs. 2023 del 9.89%

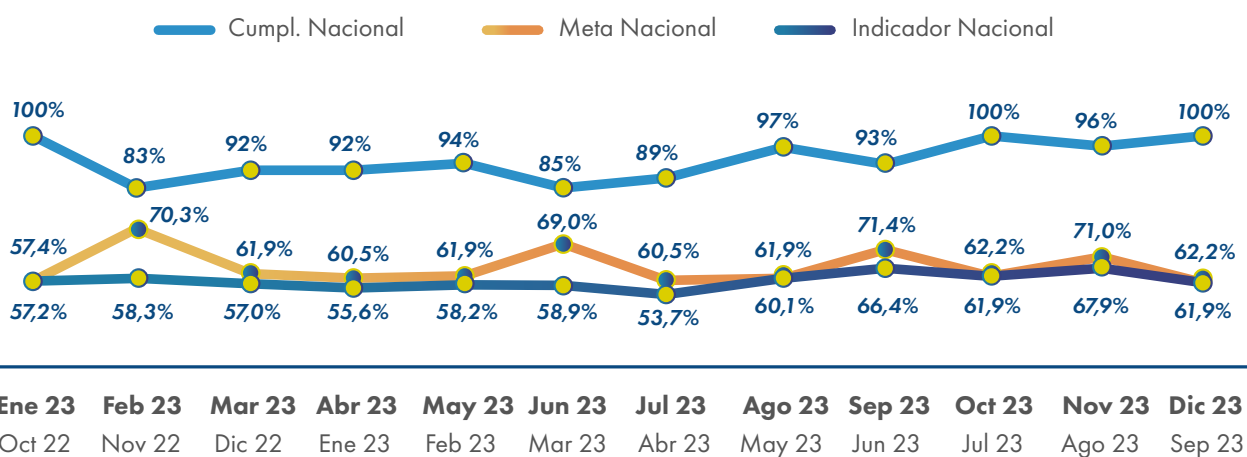
Indicador radicación PBS:

Las sucursales del grupo 1 ejecutaron su presupuesto en 81%, las sucursales del grupo 2 , 84% y las sucursales del grupo 3 fue del 98%.

| SUCURSAL | CIUDAD | ACUMULADO AÑO 2023 | | |
|-----------------|-----------------|--------------------|----------------|-------------|
| | | PPTO | TOTAL EJEC. | % EJEC. |
| GRUPO 1. | GRUPO 1. | 527.029 | 424.536 | 81% |
| Santander | Bucaramanga | 32.607 | 26.946 | 83% |
| Cundinamarca | Bogotá | 205.423 | 200.259 | 97% |
| Atlántico | Barranquilla | 73.217 | 51.999 | 71% |
| Bolívar | Cartagena | 50.643 | 32.412 | 64% |
| Tolima | Ibagué | 20.984 | 16.306 | 78% |
| Antioquia | Medellin | 116.146 | 74.464 | 64% |
| Magdalena | Santa Marta | 28.039 | 22.150 | 79% |
| GRUPO 2. | GRUPO 2. | 152.766 | 128.243 | 84% |
| Valle del Cauca | Cali | 43.253 | 28.030 | 65% |
| Caldas | Manizales | 25.090 | 20.577 | 82% |
| Córdoba | Montería | 14.089 | 11.665 | 83% |
| Risaralda | Pereira | 34.339 | 32.124 | 94% |
| Cesar | Valledupar | 18.001 | 17.178 | 95% |
| Meta | Villavicencio | 17.994 | 18.669 | 104% |
| GRUPO 3. | GRUPO 3. | 31.452 | 30.752 | 98% |
| Risaralda | Armenia | 7.505 | 5.220 | 70% |
| Girardot | Girardot | 12.103 | 16.070 | 133% |
| Magdalena | Riohacha | 1.819 | 1.645 | 90% |
| Sucre | Sincelejo | 10.025 | 7.817 | 78% |
| NACIONAL | | 711.277 | 583.531 | 82% |

Presentes en el futuro

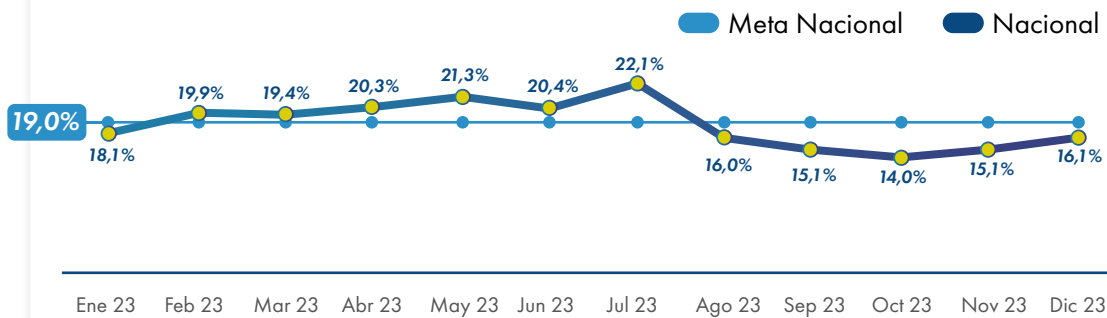
El Indicador de Efectividad de la Afiliación de los usuarios que compensan 1 día promedio para el año 2023, se obtuvo acumulado de 59,8%, con sucursales por encima de la media como Cesar, Risaralda, Meta, Tolima, Córdoba, Valle del Cauca, Sucre, Magdalena y Cundinamarca.



Presentes en el futuro

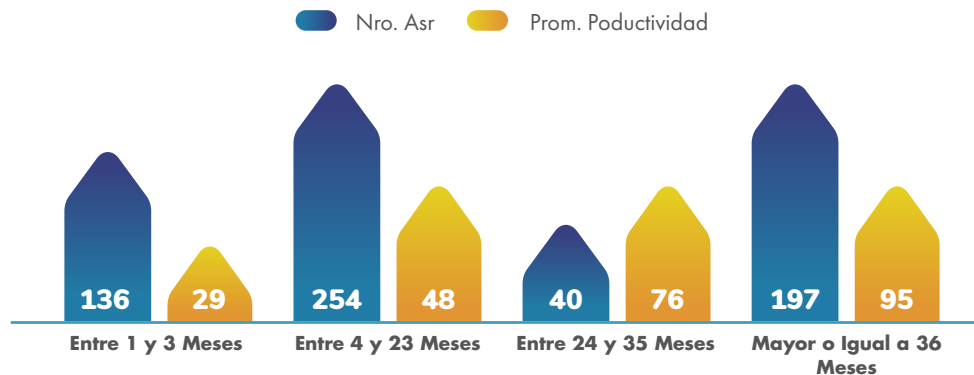
El promedio de traslados negados por otras EPS en 2023 fue de 18.2%. Durante el periodo de los 12 meses fueron 12 sucursales las que cumplieron la meta nacional de 19%, estando por debajo de ese indicador.

Promedio Traslados Negados 18,2%



Productividades de la Fuerza Comercial:

Para el año 2023 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.



Presencia de marca - participación en eventos gremiales:

Para fortalecer el posicionamiento y el relacionamiento con stakeholders más importantes del sector salud en Colombia durante el año 2023, la marca SALUD TOTAL EPS- patrocinó eventos como:

- Congreso Internacional de Hospitales y Clínicas De La ACHC
- ACOSET - Foro
- ANDI - Foro Farmacéutico
- Foro Acreditación en Salud ICONTEC
- CONSULTORSALUD - Congreso Nacional De Salud
- ACRIP- Simposio Internacional de Gestión Humana
- HRW (Human Resources Workshop) Legis
- Congreso E+Salud
- Congreso ACOSET 2023
- Congreso Gestar Salud
- Foro Internacional – OES

Satisfacción Empresarial 2023:

En línea con el objetivo estratégico de Generar sostenibilidad empresarial, se realizó la medición del nivel de satisfacción con el acompañamiento comercial y servicios de la EPS a 221 empresas de mercado objetivo. En el año 2023 el nivel de satisfacción se incrementó 3 puntos respecto al año anterior, pasando de 3.4 a 3.7.

Programa Salud Empresarial

El programa Salud Empresarial tuvo un impacto significativo en 1.945 empresas de mercado objetivo. A través de actividades de salud, tamizajes, jornadas de higiene oral y visiómetrías se logró hacer más de 7.900 actividades de PYP.

Adicionalmente, SALUD TOTAL EPS-S dispuso médicos empresariales quienes realizaron consultas de medicina general a 2.320 protegidos en consultorios habilitados por algunas empresas de mercado objetivo. Los médicos empresariales direccionaron servicios según las necesidades detectadas, contribuyendo así al bienestar y atención integral de los colaboradores.

Control interno:

La Gerencia de 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), realizó verificaciones de eficiencia y efectividad de los controles a los riesgos claves de la Organización, bajo los principios de autocontrol, autogestión y autorregulación, concluyendo que los controles son efectivos, y sobre las debilidades identificadas se generaron planes de acción de mejora con su respectivo seguimiento. Asimismo, No se evidenciaron situaciones que afectaran de manera adversa la Organización.

El Sistema de Control Interno de la EPS-S cuenta con la implementación y funcionamiento de todos sus componentes: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, Monitoreo, lo que da garantía de una efectiva Gestión de Riesgo, impactando positivamente en la Sostenibilidad Empresarial” y en el compromiso de estar: “Presentes en el futuro”.



25 auditorías programadas dirigidas en un 56% a los procesos Misionales.

Se derivaron 161 acciones de mejora.



69 auditorías Evento.

Atención de 8.413 casos radicados para análisis de auditoría interna.

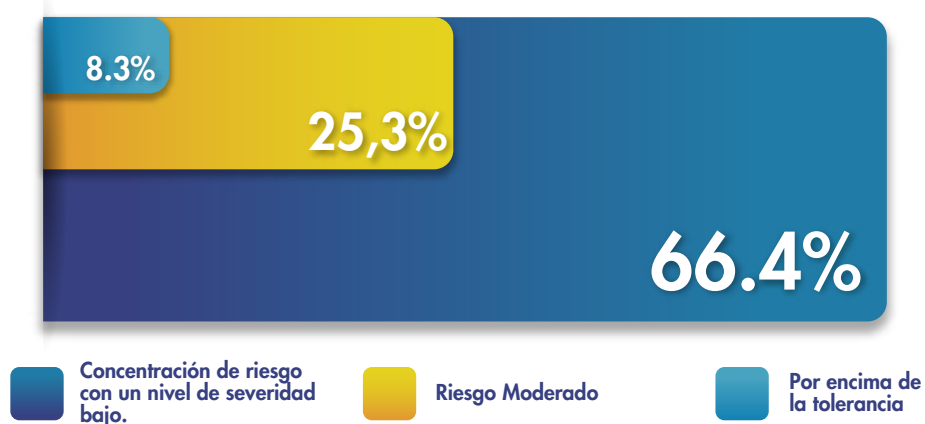


59 auditorías cíclicas.

Verificación de 4.400 Prestaciones Económicas por valor de \$48.057.618.959

Sistema Integrado de Riesgos (SIR):

El Sistema Integrado de Riesgos- SIR durante lo corrido del año 2023 presentó ante el Comité de Riesgos los resultados de la gestión y evaluación de los riesgos de cada uno de los procesos, promoviendo la cultura de autocontrol y autorregulación en materia de prevención de estos, se presentó evolución en el perfil de riesgo residual, donde se obtuvo un 66,4% de concentración de riesgos en un nivel de severidad bajo, un 25,3% de riesgo moderado contemplado dentro de la tolerancia permitida para la gestión de los riesgos, y el restante 8.3% por encima de la tolerancia, riesgos que se encuentran en seguimiento desde el área con la implementación de planes de acción y las modificaciones y ajustes correspondientes para el tratamiento para los mismos.



Mediante el seguimiento continuo que se realizó en conjunto con los líderes de procesos, se estableció la eficacia de los controles, los cuales fueron verificados, y ajustados con el fin de prevenir la materialización de riesgos que impacten el logro del cumplimiento de los objetivos estratégicos de Salud Total EPS-S S.A. 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.

Con miras a lograr el mejoramiento continuo del SIR, se realizan ajustes procedimentales, y se trabaja en ajustes metodológicos 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.

De igual manera, la gestión del SIR evidenció el cumplimiento de los Planes de Acción definidos por los líderes de procesos para los riesgos que superaron el nivel de tolerancia, y la necesidad de ajustes encaminados a la causa de materialización del riesgo, 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 y que cierran el año 2023 con 14 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.

INFORME DE GESTIÓN DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO (LA/FT/FPADM)- SARLAFT AÑO 2023

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

Durante lo corrido del año 2023, se llevó a cabo una gestión efectiva del SARLAFT/FPADM de acuerdo con la ejecución de las siguientes actividades:

- Se realizó el 100% de reportes en la plataforma dispuesta por la UIAF (Unidad de Información y Análisis Financiero) a través del SIREL, en los términos establecidos por la norma.
- Se realizó seguimiento a la ejecución de los controles del SARLAFT/FPADM 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/FPADM un 9% de los resultados, con los casos correspondientes en monitoreo, y el correspondiente reporte, por lo anterior, se establece que la entidad no tuvo materialización del riesgo de LA/FT.
- En los meses de junio y agosto de 2023 se presentaron picos en el número de consultas; esto se dio a razón de que durante estos dos meses se realizó el cargue en batch (anual) de las bases de proveedores, colaboradores e IPS vigentes para los procesos de Gestión Humana, Red y Operaciones en Salud y PAC.
- Se realizó monitoreo de manera mensual a los casos identificados como PEPS (incluidos en el Decreto 830 de 2022), Alto Riesgo para LA/FT/FPADM (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/FPADM a la fecha de corte.

- La capacitación SARLAFT obtuvo un porcentaje del 72.53% al cierre del 2023, dado por la realización de los procesos de inducción por parte de los colaboradores nuevos en los procesos de vinculación a la entidad. De igual manera, se realizó seguimiento con el área de capacitaciones para asegurar el cierre de brechas en cuanto a la ejecución de estos procesos para meses anteriores a los ingresos del mes de diciembre de 2023.
- Durante el año 2023 se promovió la cultura de prevención de los riesgos asociados al LA/FT/FPADM a través de la publicación de campañas internas con apoyo del área de comunicaciones y la adopción de la imagen "Norma SARLAFT".

GESTIÓN LEGAL Y JURÍDICA

La Contraloría General de la República adelantó auditoría de cumplimiento a la EPS durante los meses de julio a noviembre de 2023, respecto a los procesos financieros y contables, control interno, defensa judicial, contratación administrativa y de la Red de prestadores, por la vigencia 2021 - 2022, declarando el ente que, en la mayoría de los procesos la EPS garantizó el cabal cumplimiento de las normas y demás criterios de auditoría, resaltando el buen manejo de los recursos, la adecuada estructura de todos los procesos, así como un apropiado ejercicio de restitución de recursos ante la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (ADRES). Cabe resaltar que, por tercer año, Salud Total EPS-S se ubicó como una de las entidades auditadas con menor cantidad de hallazgos administrativos (2 hallazgos), los cuales no comportan una incidencia fiscal, penal, disciplinaria o de algún otro tipo que pueda comprometer la responsabilidad de la EPS y/o de sus representantes legales, es decir, se obtiene un informe sin reservas por parte de la Contraloría General de la República, esto por la debida diligencia en la administración de los recursos parafiscales de la Seguridad Social en Salud.

Con relación al componente de la propiedad intelectual (derechos de autor y propiedad industrial), signos distintivos, generación y/o producción del intangible denominado software y su posterior solicitud formal de registro, se garantizó para la vigencia 2023 la administración integral de la propiedad intelectual de la Entidad, habiéndose surtido los registros y renovaciones de los registros marcarios correspondientes, además de la asesoría y respectivo acompañamiento sobre la materia.

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

1. Demandas y Conciliaciones

En los asuntos judiciales y administrativos donde Salud Total EPS-S SA fue parte, se culminaron un total de 237 procesos, de ellos el 65% fueron decisiones favorables a los intereses de la EPS, solo el 35% 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 SA, así como, la debida diligencia en la administración de los recursos parafiscales de la Seguridad Social en Salud.

65% Decisiones Favorables

35% Decisiones Desfavorables

En materia de procesos judiciales relacionados con cobros por tecnologías no cubiertas en el plan de beneficios y/o no financiadas con la UPC, al cierre del año 2023 se acumulan un total de 282 acciones judiciales con pretensiones que ascienden a la suma de \$87 mil millones de pesos, de estos procesos 2 ya fueron terminados con sentencia ejecutoriada y en firme, obteniéndose una recuperación cercana a los 13 mil millones de pesos. De estos procesos, 170 demandas están dentro del contingente de radicación en Acuerdo de Punto Final estimado en \$48 mil millones, aclarando que dichos asuntos aún no han sido objeto de terminación. Así mismo, se han promovido al cierre del año 2023, 19 procesos judiciales en cuantía de \$19 mil millones de pesos por asuntos diferentes a cobros 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 1.663 millones de pesos, de ellos en la vigencia 2023 la EPS obtuvo decisiones favorables por suma de 69 millones de pesos.

2. Contratos y Asuntos Societarios

Prestamos 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.

Durante el año 2023 apoyamos la revisión y/o elaboración de 1.403 actividades, de las cuales 353 corresponden a la revisión y/o elaboración de contratos y otros íes.



1.403
ACTIVIDADES



353
**CONTRATOS Y
OTROS ÍES**

Préstamos en debida forma atención y solución oportuna a 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.

Brindamos 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, acompañamos la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2022, cumpliendo todos los requisitos establecidos en la ley y haciendo la publicación del acta respectiva en la página web.

De manera permanente y oportuna damos 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 Índice de Transparencia y Acceso a la Información – ITA, de conformidad con lo establecido en la ley 1712 de 2014.

3. Servicios Legales a Usuarios

En el marco de la gestión relacionada con acciones de tutelas, al cierre del año 2023 fueron notificadas 20.659 acciones de tutela, lo que implicó un incremento del 15% 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 50% de acciones ganadas, incrementando además en un uno (1%) por ciento frente a la vigencia de 2022, lo cual beneficia la gestión de la organización, producto de la garantía del servicio en favor de la población afiliada, así como, evidencia el debido ejercicio de defensa de la EPS.



Las sucursales Caldas, Santander y Risaralda, 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.

Se debe resaltar que, frente a la tasa de acciones de tutela por cada 10.000 afiliados, Salud Total EPS-S SA se ubicó en una tasa promedio país de 42 acciones constitucionales por cada 10.000 afiliados, destacando que la sucursal Cundinamarca, siendo la de mayor población afiliada, logró mantenerse por debajo de la media país, recibiendo 21 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 2022, Salud Total EPS-S SA no se encuentra en el top 3 de las EPS con más acciones de tutelas radicadas, de hecho, no fuimos mencionadas dentro del grupo de EPS con mayores incrementos en radicación. 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.

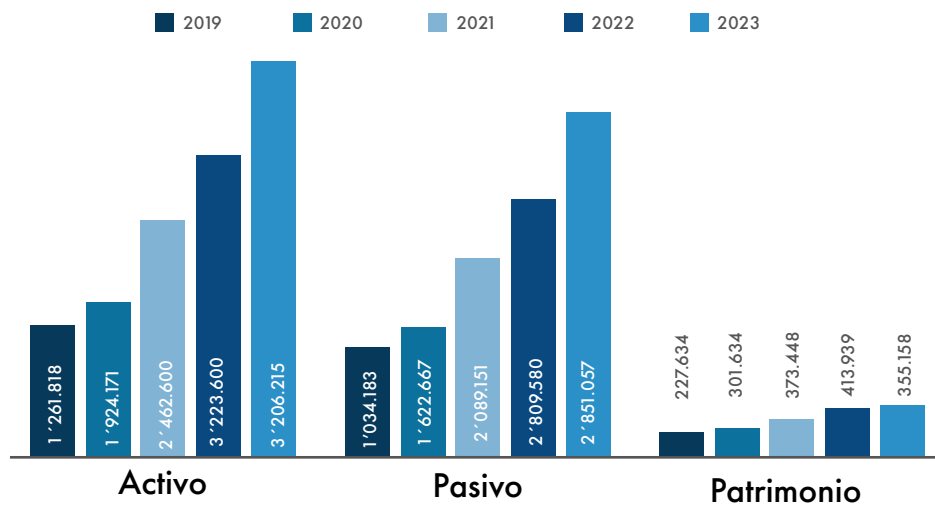
En el punto de requerimientos de Entes de Inspección, Vigilancia y Control, se recibieron 7.171, presentando un incremento del 8,5% con relación a la vigencia 2022, pese a lo cual, se debe señalar que la totalidad de los requerimientos fueron intervenidos en su totalidad, y, debidamente gestionados por la organización.



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 16.090 solicitudes, las cuales fueron intervenidas en su totalidad, y, debidamente gestionadas por la organización, con un enfoque de análisis causal para seguir implementando acciones de mejoramiento que permita impactar el origen de las quejas y de contera su radicación.

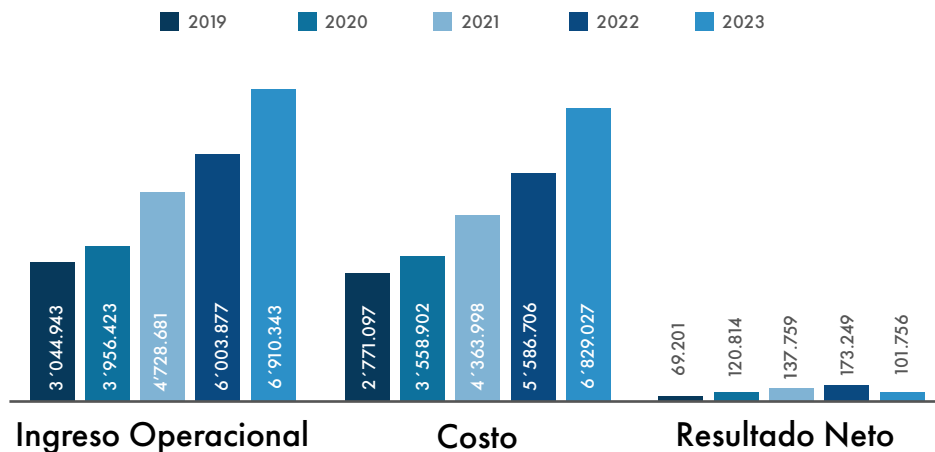
Razones Financieras

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA



*Cifras en millones de pesos

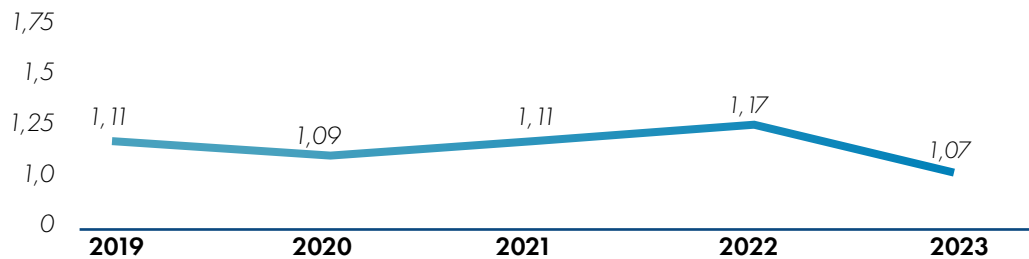
ESTADO DE RESULTADO



*Cifras en millones de pesos

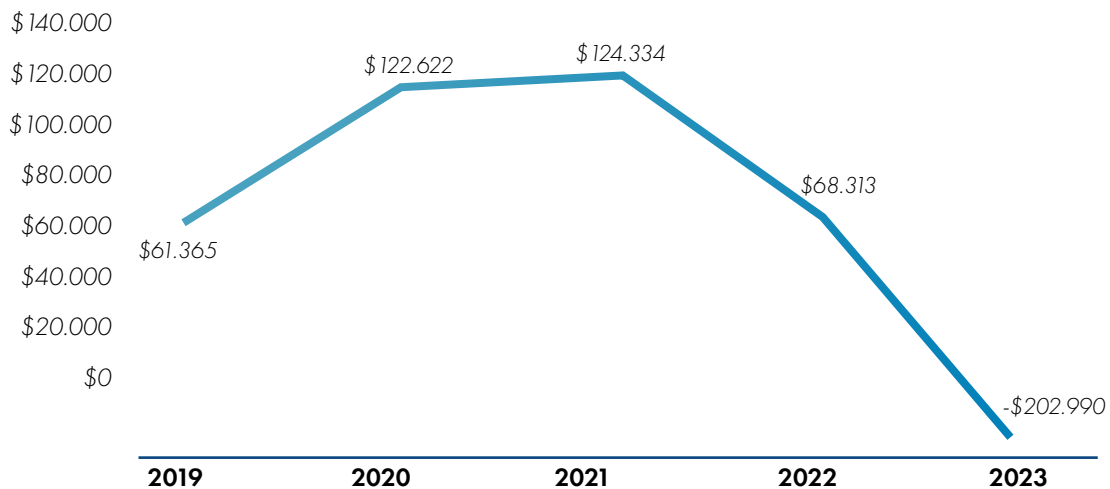
Presentes en el futuro

Liquidez



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 2023 por cada \$1 que Salud Total EPS-S debe a corto plazo, cuenta con \$ 1.07 para respaldar dicha obligación.

EBITDA

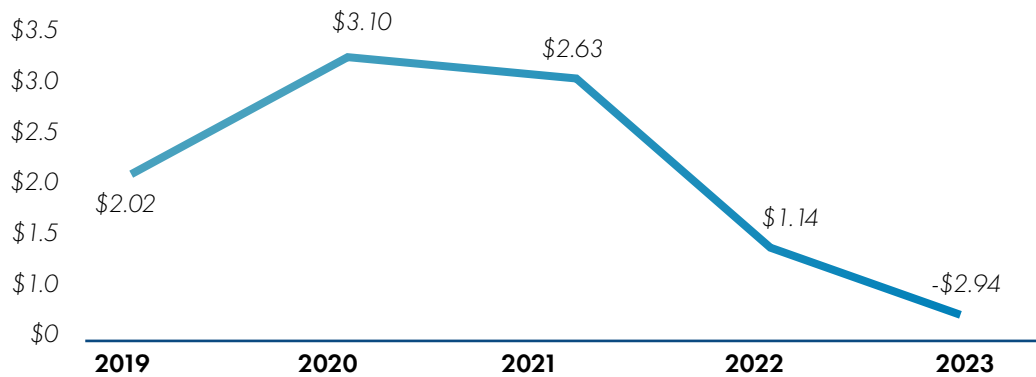


*Cifras en millones de pesos

Salud Total EPS-S refleja un resultado positivo históricamente en el desempeño de su actividad productiva salvo en el año 2023 que su Ebitda fue de \$-202.990 (millones de pesos).

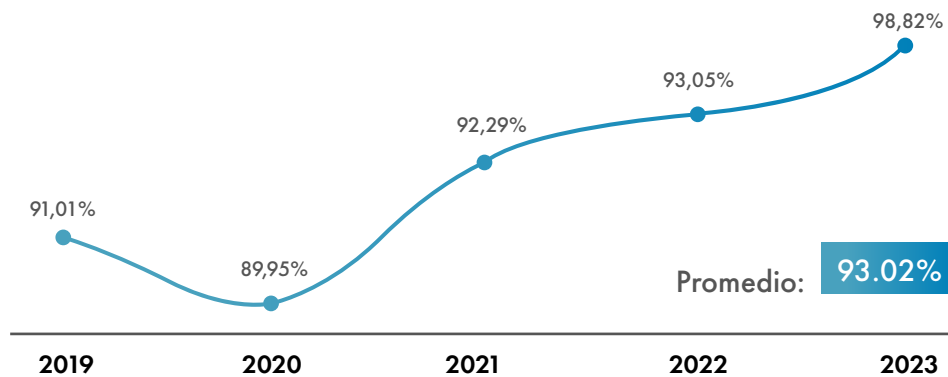
Presentes en el futuro

Margen EBITDA



Salud Total EPS-S. evidencia estabilidad a través de los años en su utilidad operativa respecto a los ingresos operacionales salvo en el año 2023 Salud Total EPS-S genera pérdida de \$-2.94 por cada \$100 de ingresos.

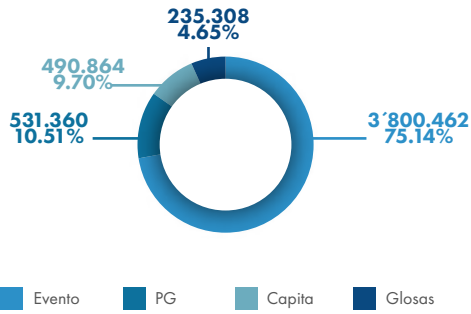
Siniestralidad



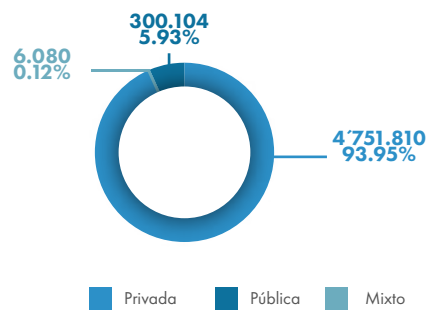
Presentes en el futuro

Servicios de Salud

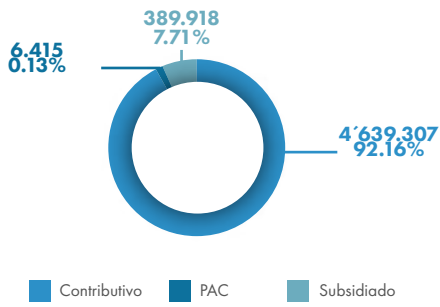
Por Modalidad
Pagos \$5'057.994



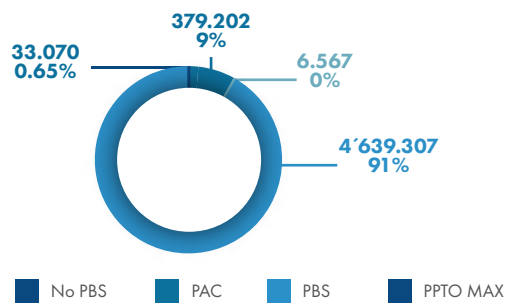
Por Red
Pagos \$5'057.994



Por Línea de Negocio
Pagos \$5'057.994



Por Tipo de Ingreso
Pagos \$5'057.994



Cifras en millones de Pesos*



Salud Total EPS-S

www.saludtotal.com.co

Tu salud no
es a medias
debe ser *total*

VEGILADO Supersalud

Huella de ²Carbono
CORPORACIÓN INICIATIVA SOLIDARIA-COLIMBA

