

*SaludTotal*_{EPS-S}

Audiencia Pública

RENDICIÓN
DE CUENTAS

Junio 27 de 2024 a las 2:00 p.m.
Transmisión en Vivo: www.saludtotal.com.co

2023

ÍNDICE

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

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.

Objetivos Estratégicos

Objetivo

1

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

Objetivo

2

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

Objetivo

3

FIDELIZAR A NUESTROS PROTEGIDOS

Objetivo

4

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

Objetivo

5

GENERAR SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL

Certificados



SC-CER735869



SI-CER895784

efr

certificado en conciliación
efr 1000 - 1

CO - 039 / 2018 / ICONTEC



PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD



Protegidos Vigentes

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

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.

4'890.506
Protegidos Vigentes

Pirámide Poblacional

En la pirámide poblacional de 2023 se puede observar como la base de los primeros grupos de edades es más pequeña que los escalones siguientes.

Adquiriendo 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.



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 mejoras en los procesos asociados a resultados en salud.

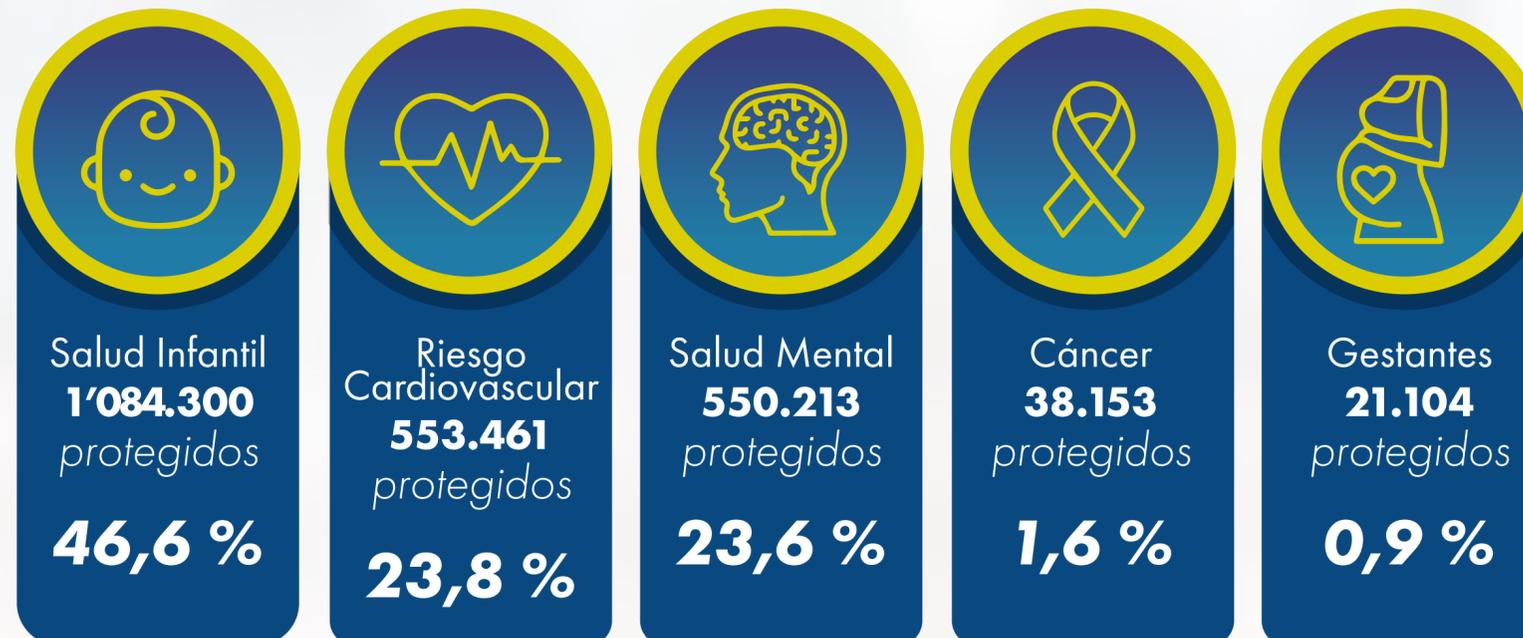
Para el año 2023, contamos con una población activa para las diferentes cohortes, distribuidos de la siguiente manera:

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%
Cirugia 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:



Riesgos Individuales



Cohorte Cáncer
38.153



Cohorte VIH
17.464



Cohorte Hepatitis C
143



Cohorte Artritis
14.453



Cohorte Hemofilia
593

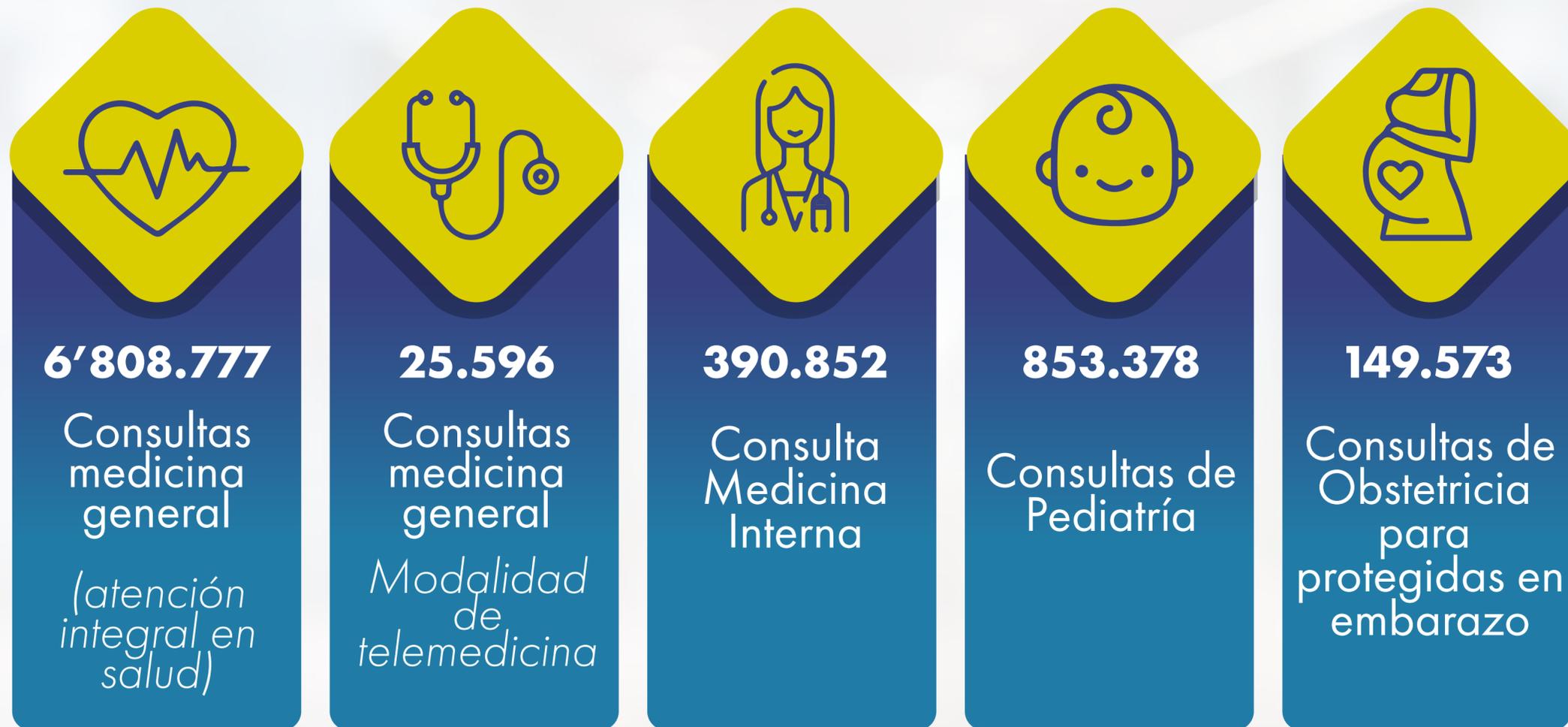


Cohorte Fibrosis Quística
71



Cohorte Esclerosis Múltiple
372

Atención Primaria en Salud - APS:



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



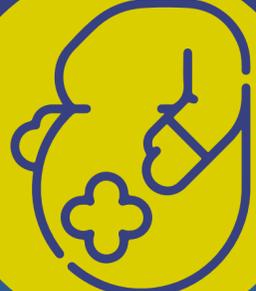
MEDICINA GENERAL
2,4 días
(Meta: 3 días)



ODONTOLOGÍA
0,7 días
(Meta: 3 días)



PEDIATRÍA
4,7 días
(Meta: 5 días)



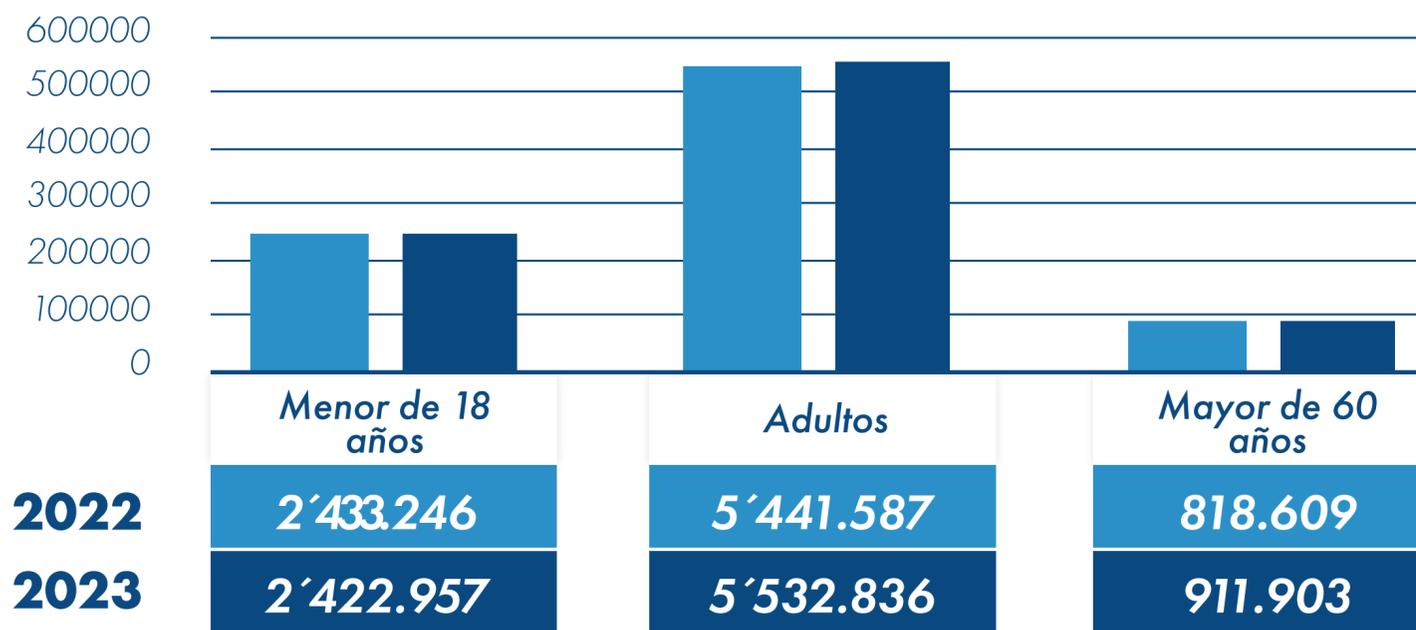
OBSTETRICIA
2,3 días
(Meta: 5 días)



MEDICINA INTERNA
16 días
(Meta: 30 días)

Gestión del riesgo en personas sanas:

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:

En 2023 se alcanzó un total de 429.981 valoraciones integrales, lo que permitió evidenciar la articulación con nuestros prestadores primarios aliados.



Fuente: Consolidado Proceso Administrativo 1592. Año 2023. Coordinación Nacional de Promoción y Prevención. Gerencia Nacional de Atención Primaria en Salud.

Ruta materno perinatal:

- ✓ 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.



Ruta materno perinatal:

- ✓ 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.

AÑO
2022 | **79%**

AÑO
2023 | **95%**

Ruta materno perinatal:

- ✓ 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.

AÑO
2022 | **81%**

AÑO
2023 | **95%**

Ruta materno perinatal:

- ✓ Tamización para Hepatitis B: Se aumento igualmente 14 puntos en la tamización para hepatitis B.



Ruta materno perinatal:

Razón de Mortalidad Materna

Total Nacional



Dosis aplicadas en menores de 6 años:

Dosis única
de BCG

40.916

Tercera dosis
de pentavalente
en menores de
un años

38.205

Dosis de Triple
Viral al año

39.825

Refuerzo de
Triple Viral a
los 18 meses

40.384

Refuerzo de
Pentavalente a
los 18 meses

37.030

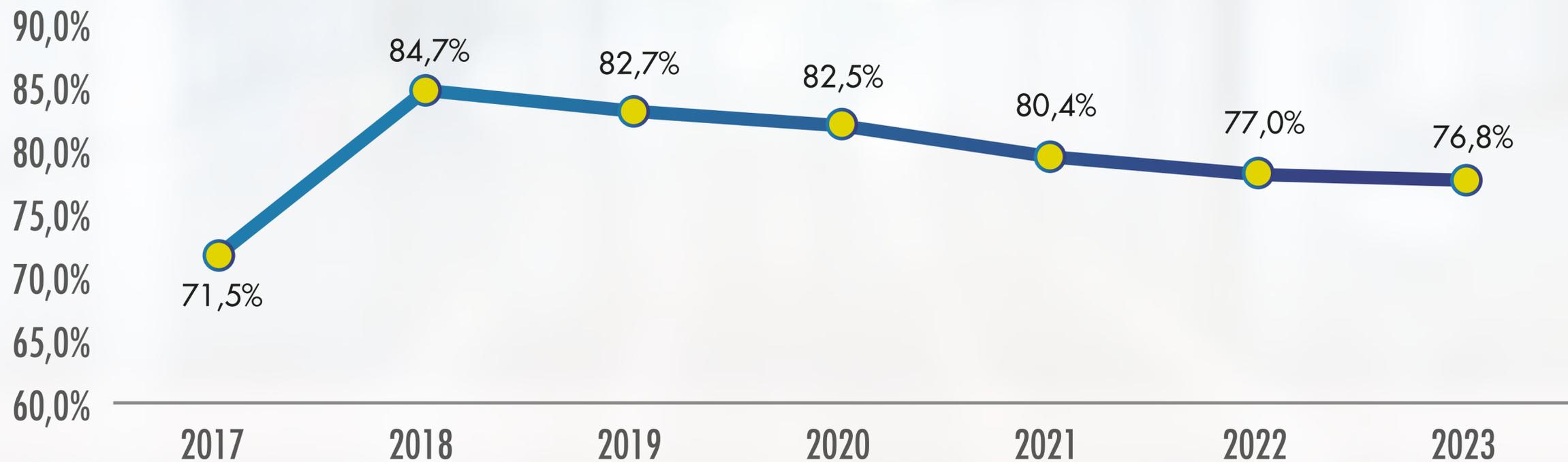
Refuerzo de
DPT a los cinco
años

45.413

Riesgo Cardiovascular

Proporción de hipertensos controlados (2017-2023)

Meta > 60%

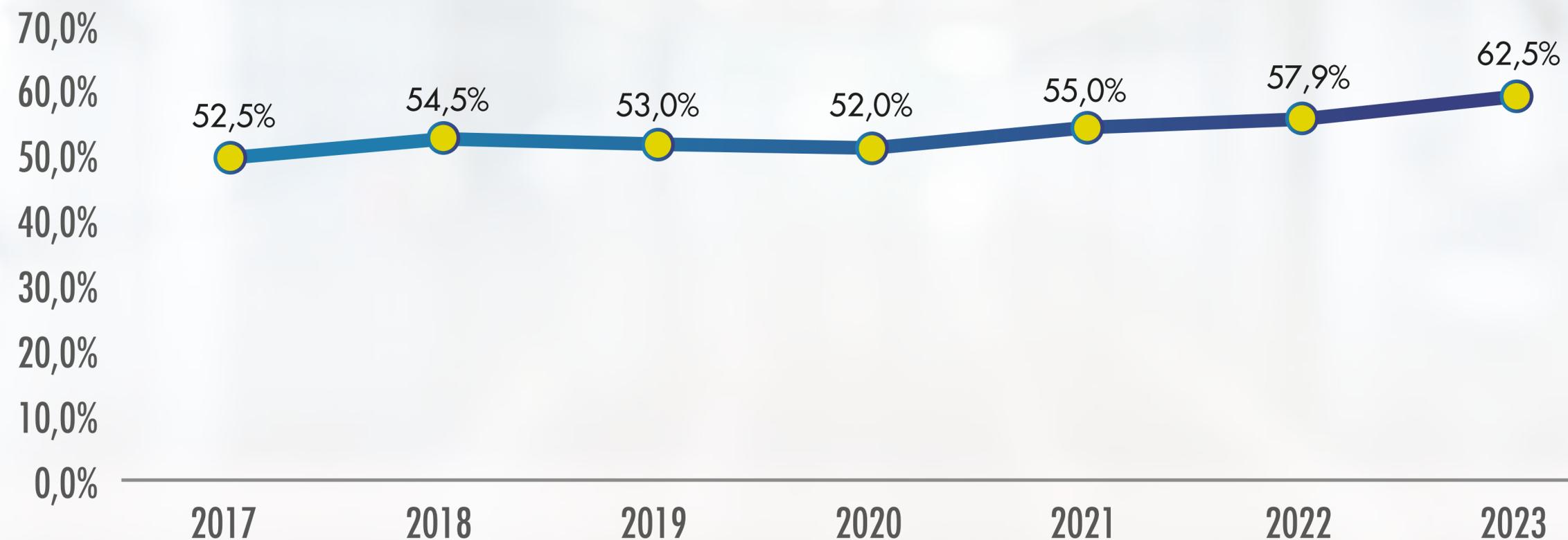


Fuente: Tablero de Indicadores de Riesgo Cardiovascular, diciembre 2023
Dirección Nacional de APS, Gerencia Nacional de APS

Riesgo Cardiovascular

Proporción de diabéticos controlados (2017-2023)

Meta > 60%

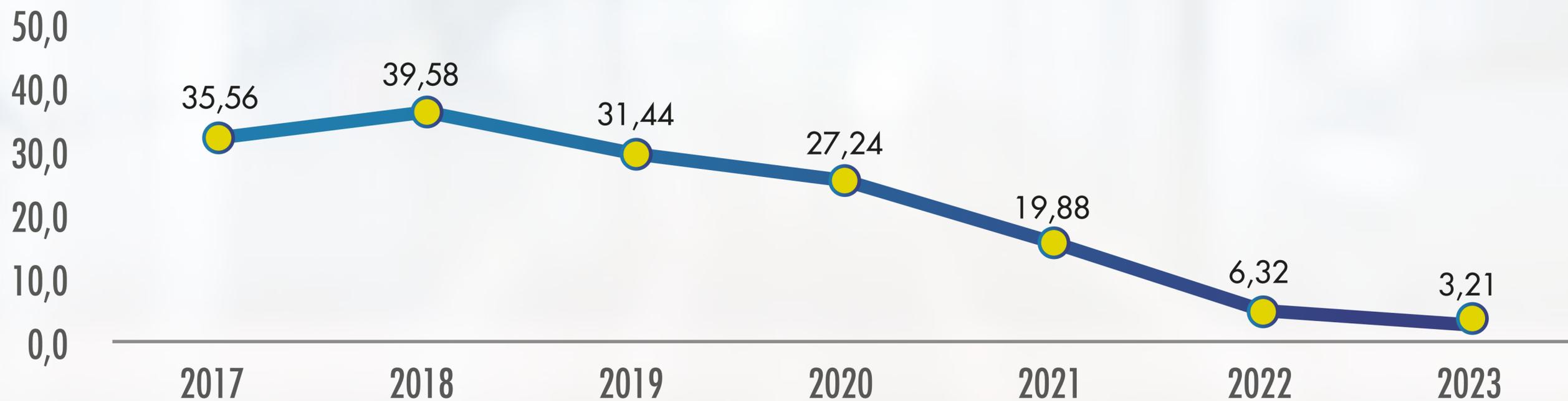


Fuente: Tablero de Indicadores de Riesgo Cardiovascular, diciembre 2023
Dirección Nacional de APS, Gerencia Nacional de APS

Riesgo Cardiovascular

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

Meta < 60%

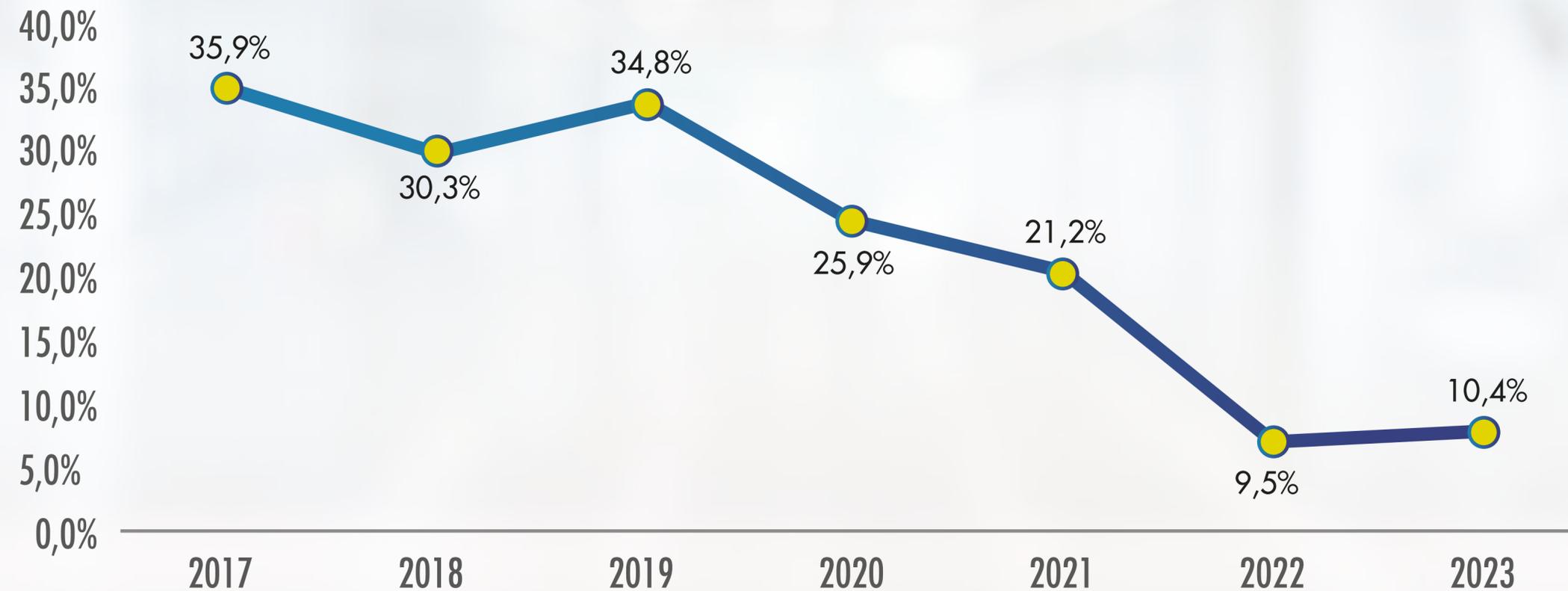


Fuente: Tablero de Indicadores de Riesgo Cardiovascular, diciembre 2023
Dirección Nacional de APS, Gerencia Nacional de APS

Riesgo Cardiovascular

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

Detección Temprana de Cáncer

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.

Detección Temprana de Cáncer

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

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.

Detección Temprana de Cáncer

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.

Detección Temprana de Cáncer

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

Enero 2023
6.151



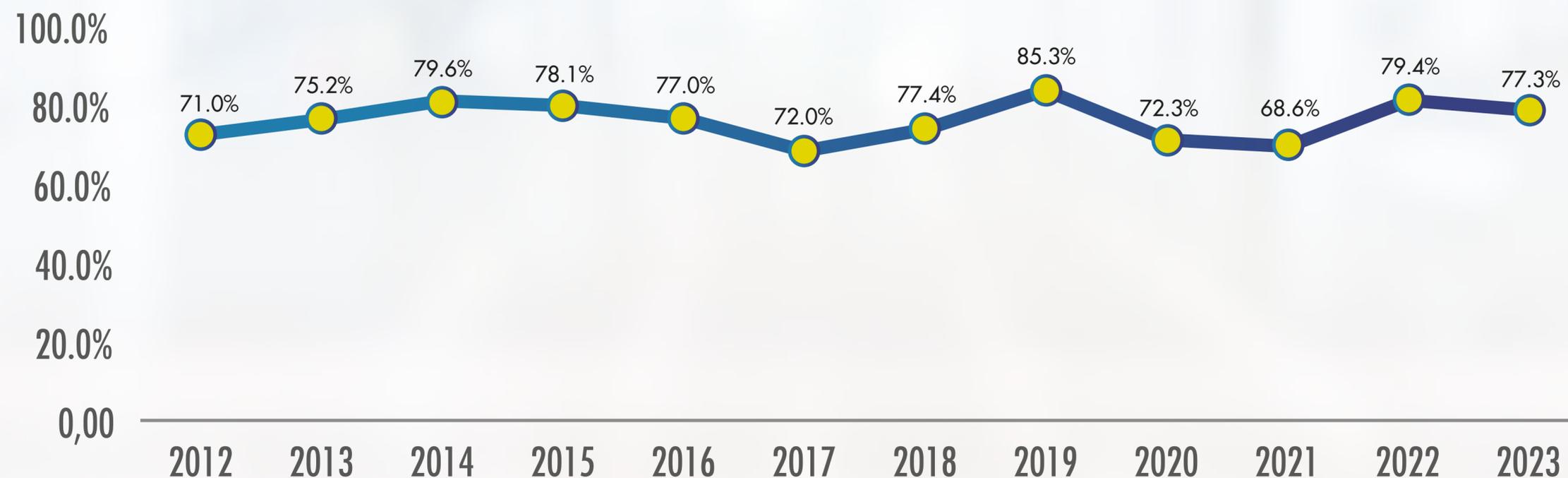
Diciembre 2023
80.081

INCIDENCIA 847 CASOS

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

En el 2023 se diagnosticaron 1.532 casos nuevos de VIH de estos pacientes el 100% inició tratamiento con Terapia antirretroviral” y gráficas porcentaje de pacientes con control de carga viral

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.

VIH

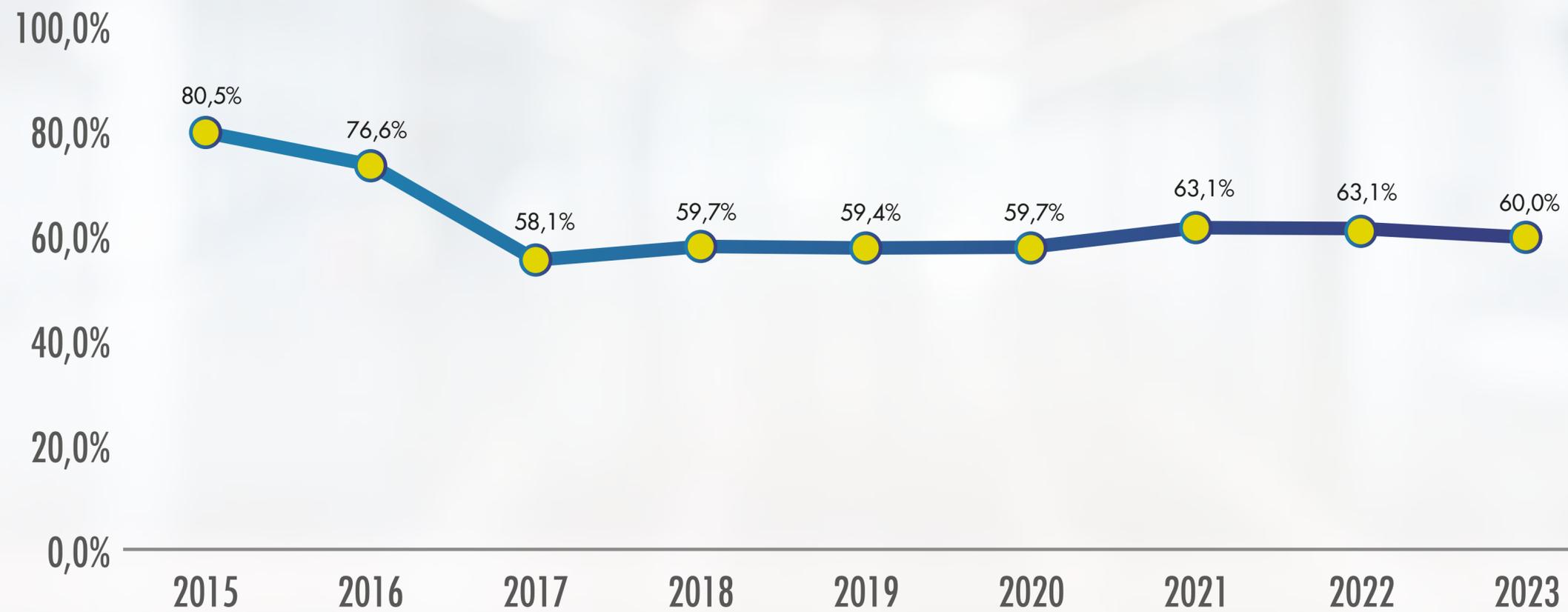
Tasa de mortalidad asociada al VIH/SIDA





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

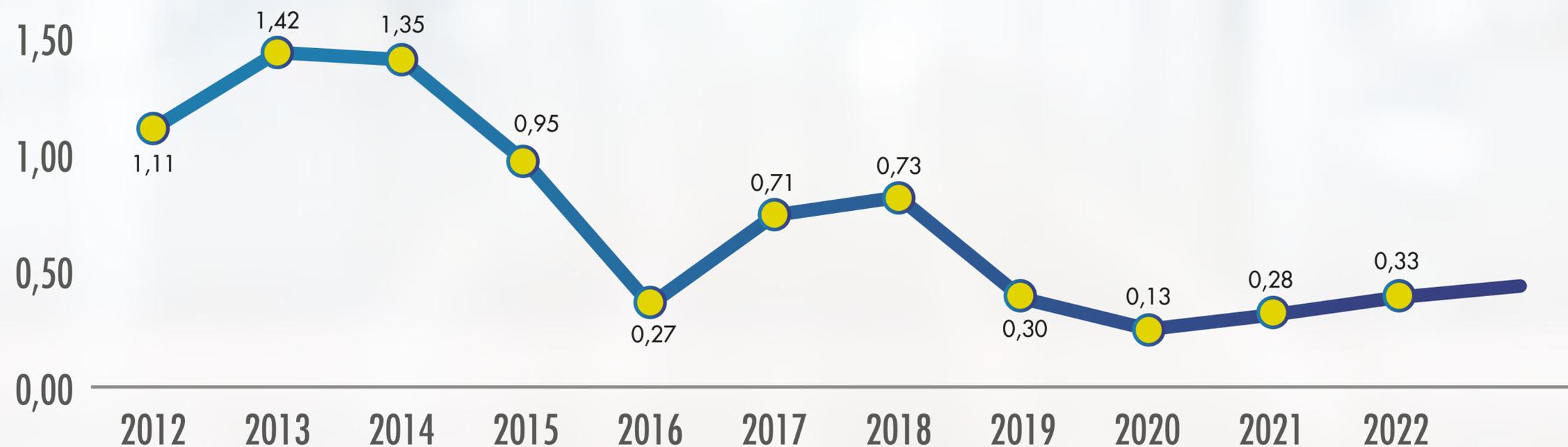
Proporción de pacientes con AR en remisión (0-2.59) de los modelos de atención



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

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

Tasa de sangrado general en pacientes con profilaxis



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

Servicio de odontología a población en riesgo:

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

Riesgo Cardiovascular

245.470

**104.245 en el año 2022*

Gestantes

55.788

**36.801 en el año 2022*

Diabéticos

89.787

**38.061 en el año 2022*

**Niños menores
de 10 años**

333.333

**247.582 en el año 2022*



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 Mental:

Identificaron **550.213**
protegidos con algún
trastorno mental.

15.3% más que en 2022

ATENCIÓN PSICOLOGÍA
745.014

ATENCIÓN PSIQUIATRÍA
285.183



Salud Mental:

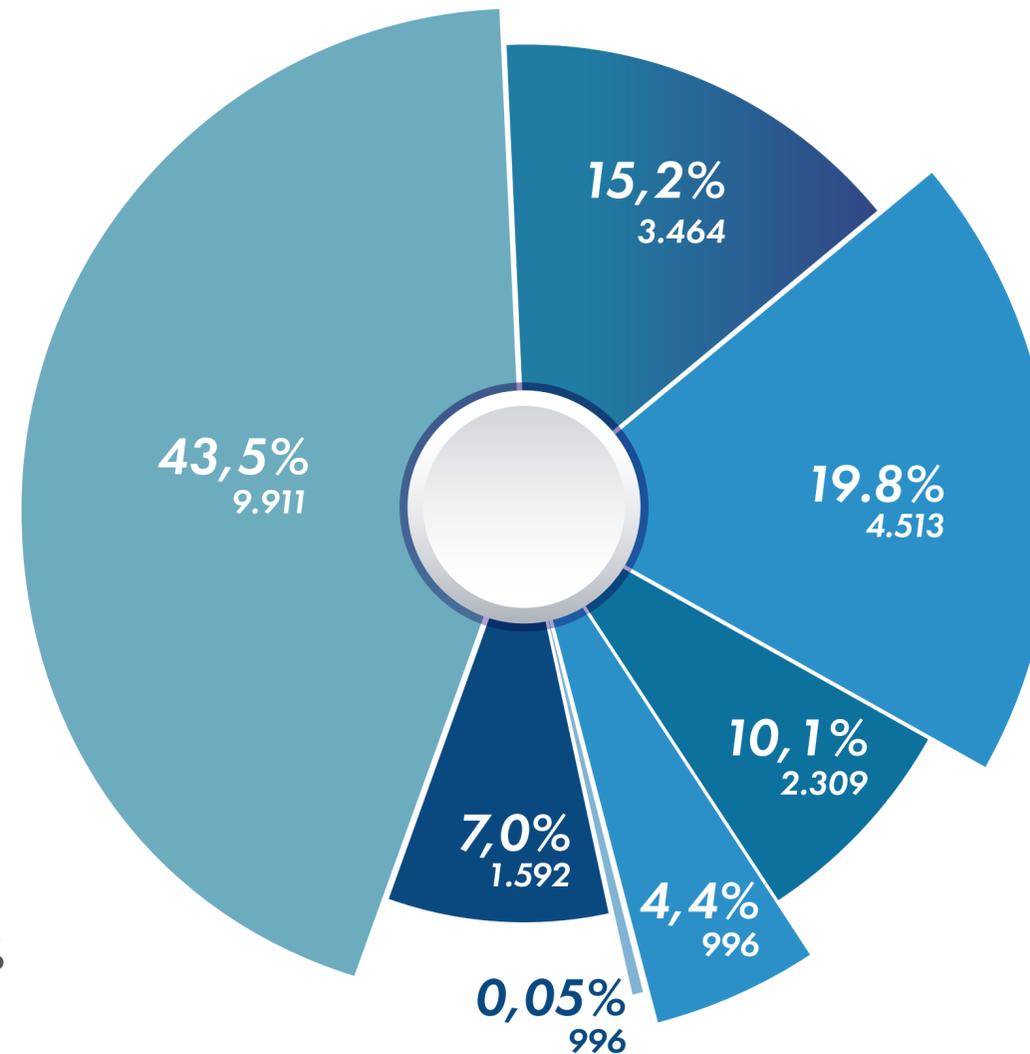
Durante el año 2023 se brindó atención integral en salud a 12.930 protegidos identificados con conducta suicida, lo que representó incremento de 78% con relación al año anterior.



Discapacidad:

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

Enfermedades de interés en salud pública

Tuberculosis

Se diagnosticaron 1.557 protegidos, entre tuberculosis pulmonar, extrapulmonar y latente, en ámbitos extramurales, consulta externa y hospitalización.

AÑO
2022

1143

AÑO
2023

1557

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

Enfermedades de interés en salud pública

Dengue

AÑO | **10.115** Probables
2022 | **3.459** Confirmados

AÑO | **21.054** Probables
2023 | **9.464** Confirmados

** 10,939 casos probables y 6,005 casos confirmados más con respecto a 2022*

Estrategias de Información, Educación y Comunicación (IEC):

6'269.882
Vacunación



SaludTotal EPS-S



12'362.572
Prevención
Cáncer

Te invitamos a detectar oportunamente el cáncer de mama realizando el auto examen de mama mensual y el examen clínico a partir de los 40 años. Si tienes entre 50 y 69 años de edad recuerda tomar la MAMOGRAFÍA, detecta a tiempo el cáncer así en tus mamas.

SaludTotal EPS-S



1'595.296
Eventos de interés en salud pública

Tu salud no es a medias debe ser total



2'384.359
Promoción y mantenimiento de la salud

1'188.839
COVID-19



5'866.273
Salud Sexual y Reproductiva



383.946
Salud mental



1'808.356
Días mundiales de la salud



Estrategias de Información, Educación y Comunicación (IEC):



4'085.602
Vacunación

1'219.262
Prevención
Cáncer



674.878
Salud sexual y
reproductiva



67.381
Riesgo
cardiovascular



589.365
Promoción y
mantenimiento
de la salud

Hospitalizaciones:

INGRESOS:

**Parto, Cesárea, Cirugía,
Alto Costo, Hospitalización y
Cuidado Crítico**

198.423
Servicios direccionados

** 18.250 más que el año anterior*

Medicamentos de entrega especial:

37'542.099

Medicamentos entregados a través del operador logístico **Audifarma**.

2'824.981

Medicamentos entregados por el operador logístico **Salutis**.

2'010.539

Medicamentos entregados por el operador logístico **Disfarma**.

94.785

Otros Operadores

81.036

IPS Especializada

TOTAL

42'553.438 medicamentos entregados en 2023 a nuestros protegidos.

Medicamentos de entrega especial:

137.634 medicamentos para población de alto costo.

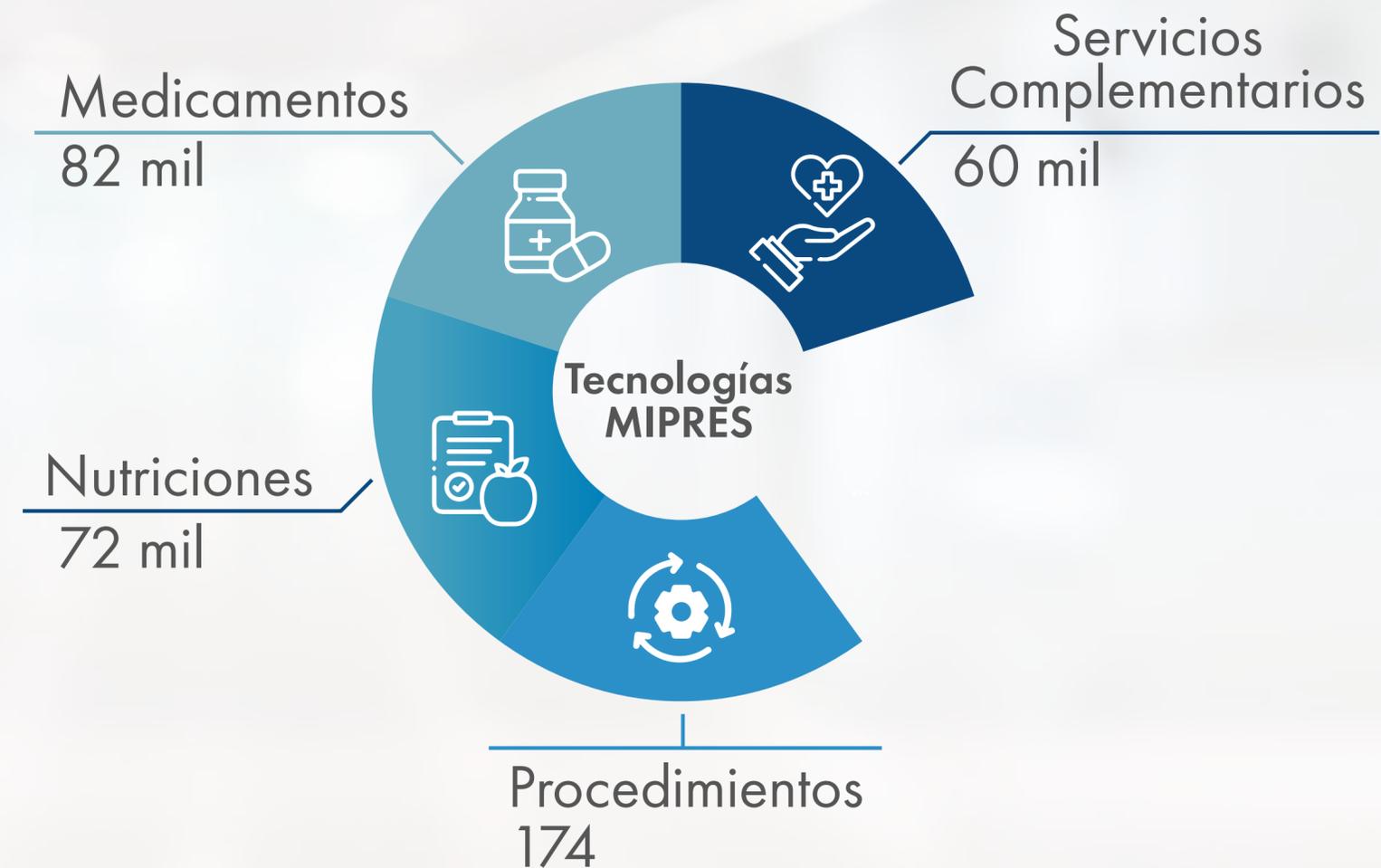
Medicamentos de entrega especial

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

319 solicitudes de importación de medicamentos vitales no disponibles exitosas.

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.

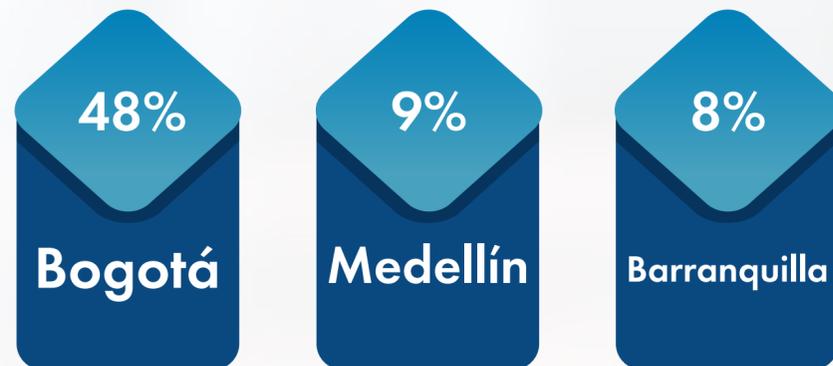


Fuente: 1410 enero-diciembre (2023), consumo MIPRES (2023)

Plan de Atención Complementaria

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

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



SaludTotal_{EPS-S}

RED Y CONTRATACIÓN



Red de prestación de servicios y urgencias:



1.318 prestadores
con **2.297** sedes.



1.716 contratos.

2023

257 nuevos contratos.

Contratos Vigentes con la Red - Año 2023

Continuando con la consolidación de la red de prestadores a nivel nacional, al cierre del año 2023 contamos en el país con 1.318 prestadores con 2.297 sedes, que brindaron servicios de salud con calidad total a todos nuestros protegidos.

Sucursal	Capitación	Evento	Evento CAI	Evento PAMI	PAC	PGP	Total
Antioquia	5	103	1		16	10	135
Atlántico	2	104	1		34	9	153
Bolívar	2	74		3	35	12	124
Caldas	16	64		1	8	5	93
Cesar	3	96	1		24	6	130
Córdoba	4	56			8	6	74
Cundinamarca	10	152	5		44		211
Girardot	5	25			6	2	38
Magdalena	6	84	1	1	15	6	113
Meta	3	55				2	60
Nacional	3	94	13		10	10	130
Risaralda	12	53	2		11	2	80
Santander	9	99	2		17	5	132
Sucre	3	42			11	3	60
Tolima	20	80			13	6	119
Valle del Cauca	2	51		1	7	4	65
Total	105	1.232	26	6	259	88	1.716

Resumen de novedades aplicadas a la red contratada por nivel y modalidad de contratación - Año 2023

Tipo de novedad	Nivel de Complejidad	Evento	Externalización	PGP	Capita	Evento CAI	Total
Novedades (Adiciones y Ajustes)	Alta	427		52	7	2	488
	Baja	62		3	65		130
	Mediana	579	7	78	56	23	743
	Sin Complejidad	23		17	3		43
Total Novedades		1.091	7	150	121	25	1.404
Nueva	Alta	32		4			36
	Baja	29		1	17		47
	Mediana	138		6	9	6	159
	Sin Complejidad	9					9
Total Nueva		208		11	26	6	251
Terminación	Alta	13		7			20
	Baja	6		1	3		10
	Mediana	96	3	6	7		112
	Sin Complejidad	9		1	1		11
Total terminación		124	3	15	11		153
Total General		1.423	10	176	168	31	1.808

Resumen por sucursal y modalidad - Año 2023

Sucursal	Capitación	Evento	Evento CAI	Externalización	PGP	Total
Antioquia	2	96			20	118
Atlántico	9	119		4	19	151
Bolívar	7	42		2	20	71
Caldas	21	52			9	82
Cesar	21	95			15	131
Córdoba	6	31			12	49
Cundinamarca	9	306	4			319
Girardot	5	34			3	42
Magdalena	11	67	1	1	14	94
Meta	2	89			3	94
Nacional	25	144	23	3	20	215
Risaralda	13	54	2		11	80
Santander	12	150	1		6	169
Sucre	1	38			3	42
Tolima	20	71			9	100
Valle del Cauca	4	35			12	51
Total	168	1.423	31	10	176	1.808

Adiciones y Ajustes a contratos - año 2023

Sucursal	Capitación	Evento	Evento CAI	Externalización	PGP	Total
Antioquia	2	68			18	88
Atlántico	4	97		3	12	116
Bolívar	4	32		1	17	54
Caldas	13	30			9	52
Cesar	13	71			13	97
Córdoba	6	24			11	41
Cundinamarca	8	269	4			281
Girardot	5	25			1	31
Magdalena	10	49			13	72
Meta	2	66			1	69
Nacional	25	133	18	3	20	199
Risaralda	13	38	2		11	64
Santander	10	105	1		6	122
Sucre	1	28			2	31
Tolima	12	32			7	51
Valle del Cauca	3	24			9	36
Total	131	1.091	31	10	150	1.404

Nuevas contrataciones - año 2023

Sucursal	Capitación	Evento	Evento CAI	PGP	Total
Antioquia		14			14
Atlántico	1	8		2	11
Bolívar	3	7		2	12
Caldas	8	13			21
Cesar	3	15		1	19
Córdoba		3			3
Cundinamarca		19			19
Girardot		4		1	5
Magdalena	1	12	1	1	15
Meta		9		2	11
Nacional		4	5		9
Risaralda		12			12
Santander	2	37			39
Sucre		9		1	10
Tolima	8	38		1	47
Valle del Cauca		4			4
Total	26	208	3	15	251

Contratos terminados - año 2023

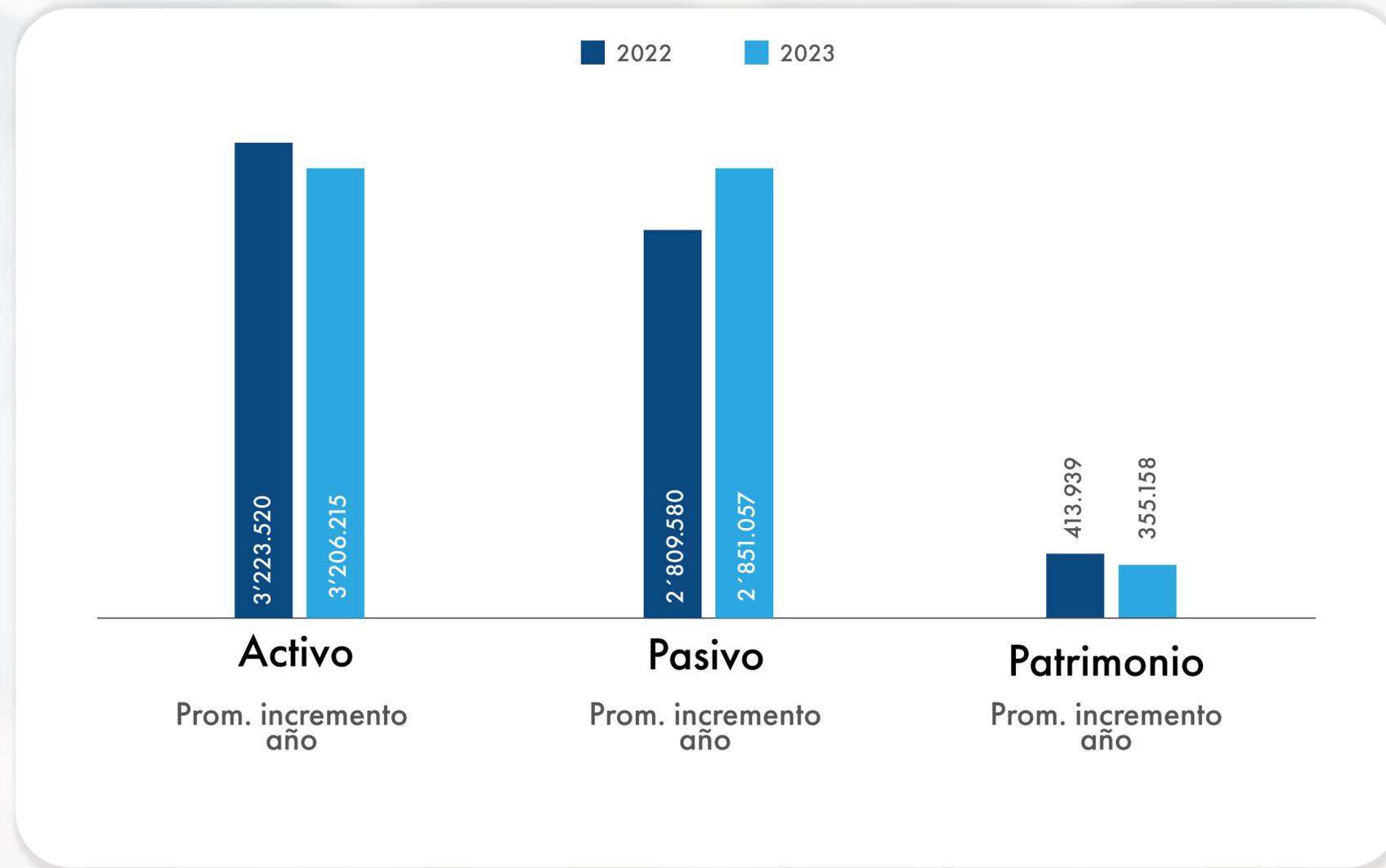
Sucursal	Capitación	Evento	Externalización	PGP	Total
Antioquia		14		2	16
Atlántico	4	14	1	5	24
Bolívar		3	1	1	5
Caldas		9			9
Cesar	5	9		1	15
Córdoba		4		1	5
Cundinamarca	1	18			19
Girardot		5			6
Magdalena		6	1		7
Meta		14			14
Nacional		7			7
Risaralda		4			4
Santander		8			8
Sucre		1			1
Tolima		1		1	2
Valle del Cauca	1	7		3	11
Total	11	124	3	15	153

ASPECTOS FINANCIEROS



Gestión Financiera

Gestión y Cumplimiento de Ingreso

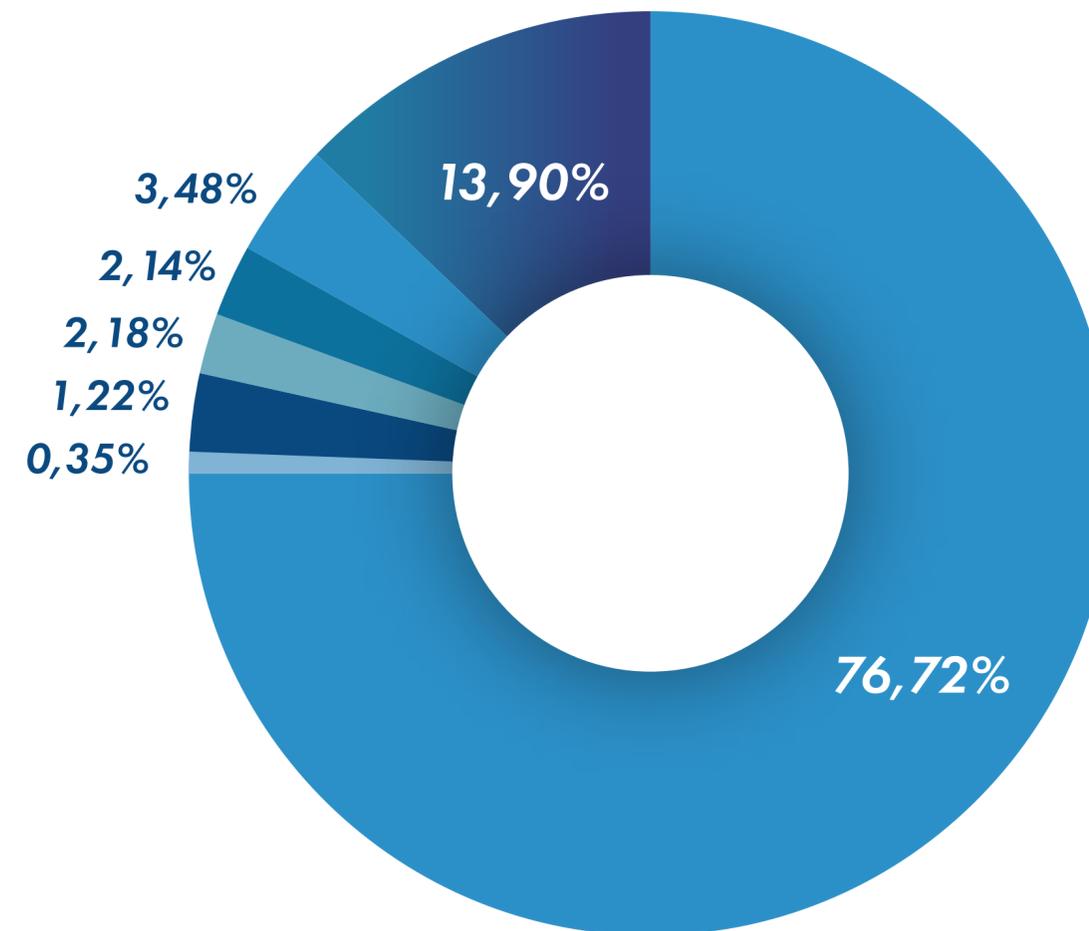


*Cifras en millones de pesos.

ACTIVO 2023

- Inversiones Res. Técnicas - 2,459.879
- Cuentas por cobrar - 445.820
- Anticipos - 111.591
- Efectivo - 68.745
- Propiedad Planta y Equipo - 69.973
- Propiedades de inversión - 39.055
- Otros - 11.153

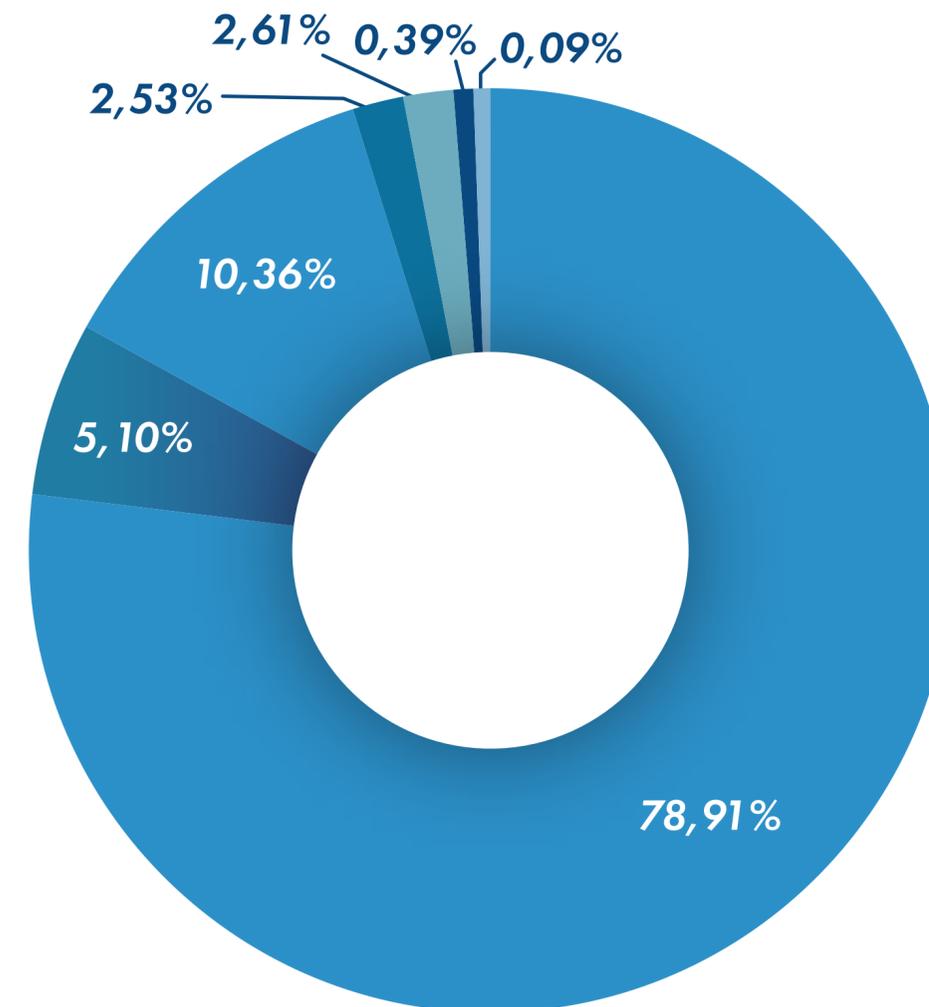
Total Activo: 3,206.215



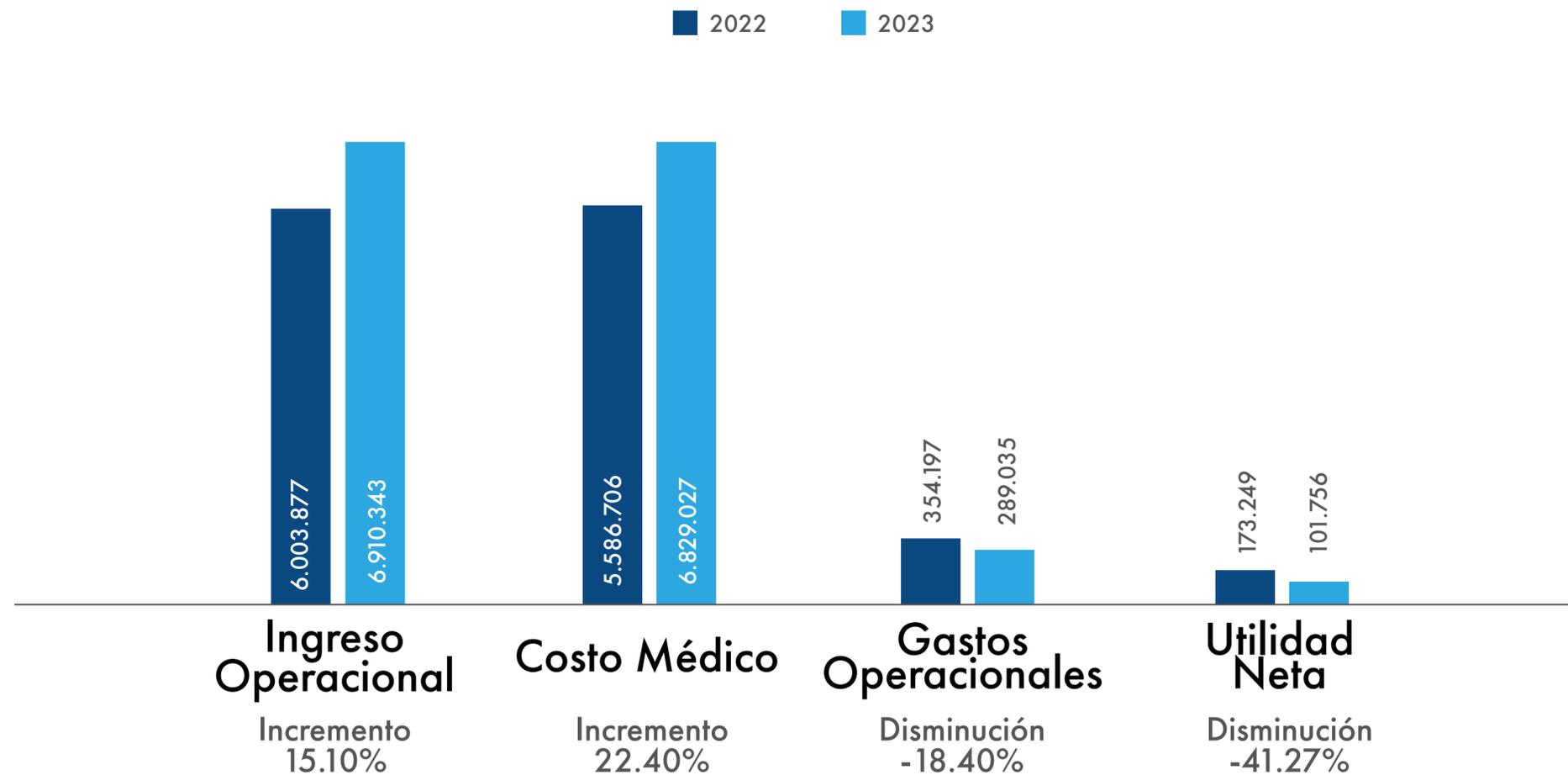
PASIVO 2023

- Reservas Técnicas - 2,249.798
- Otros Pasivos - 145.418
- Defecto Pptos Maximos - 295.280
- Obligaciones Fiscales - 72.251
- Cuentas por pagar No pbs - 74.464
- Obligaciones Proveed y del Sistema - 11.175
- Cuenta en Conciliación - 2.672

Total: 2,851.057

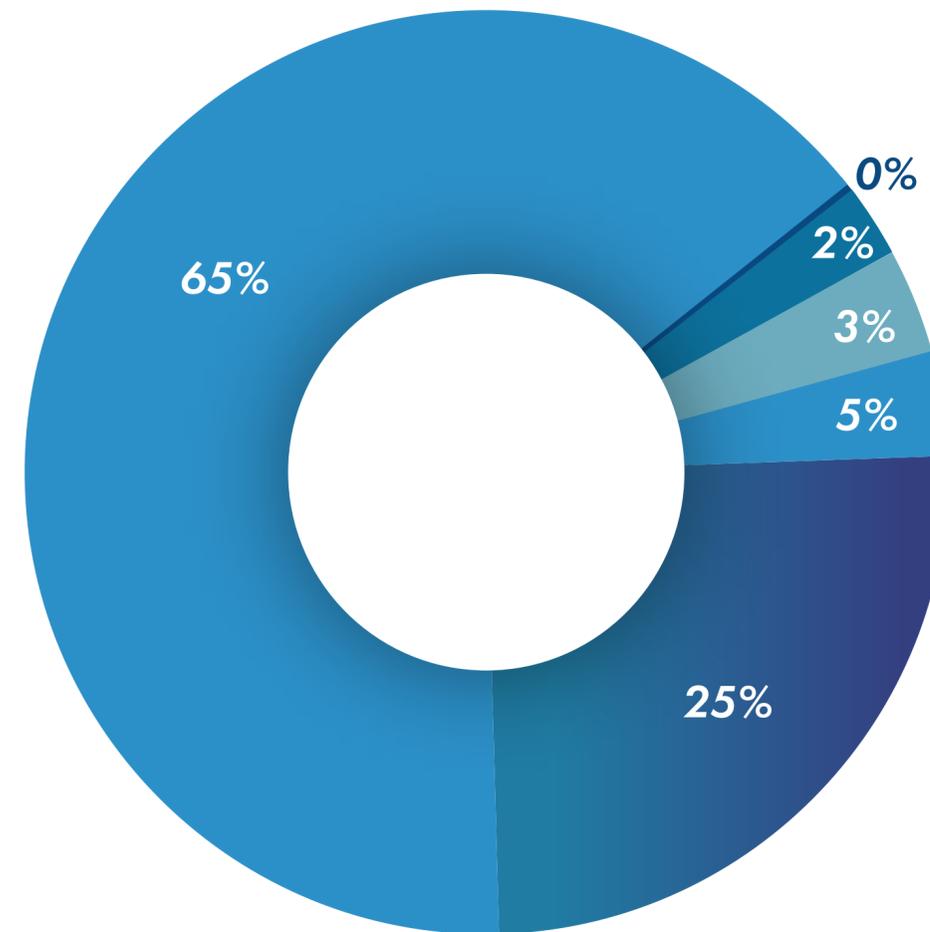


Estado De Resultados Comparativo



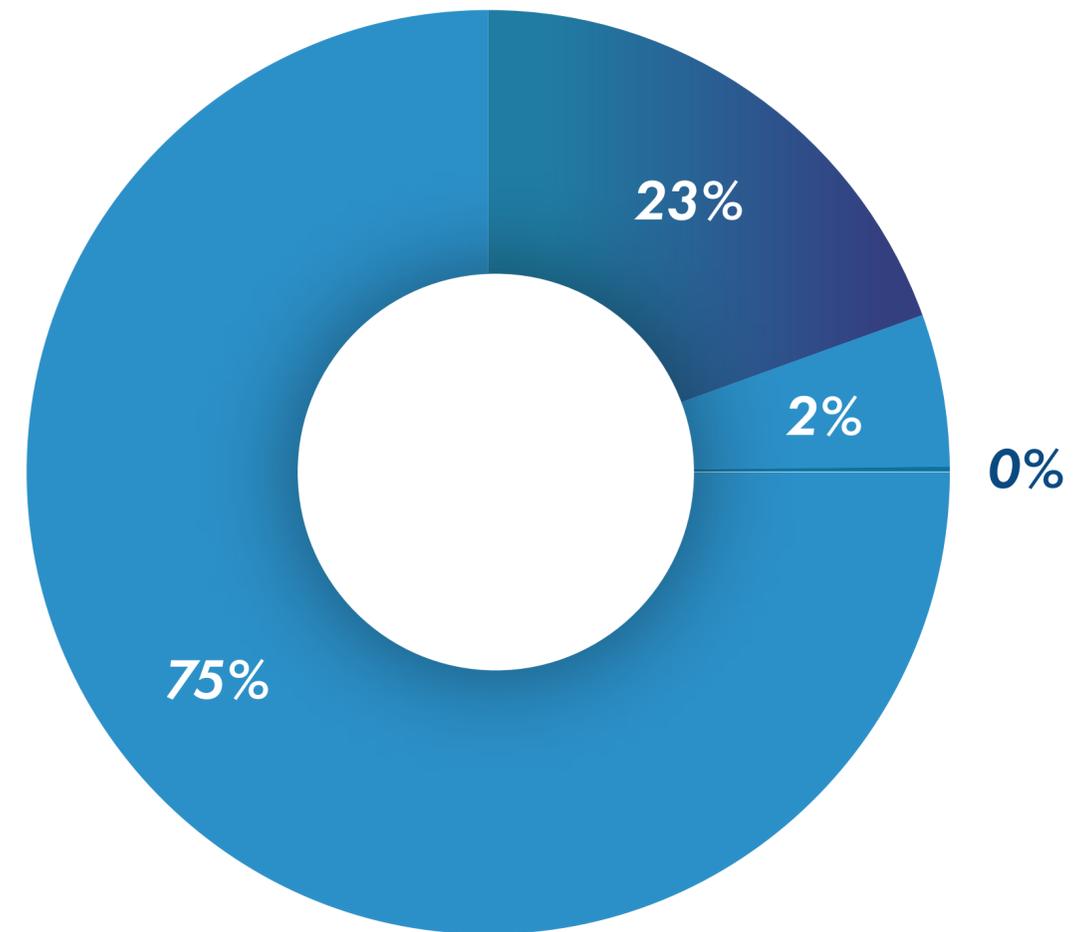
Ingreso Operacional 2023

- UPC Contributivo - 4,510.897
- UPC Subsidiado - 1,738.454
- PPTOS Máximos/REC No PBS - 313.082
- Otros - 193.485
- Incapacidades - 143.844
- Fome Covid - 19/ Canastas - 10.582

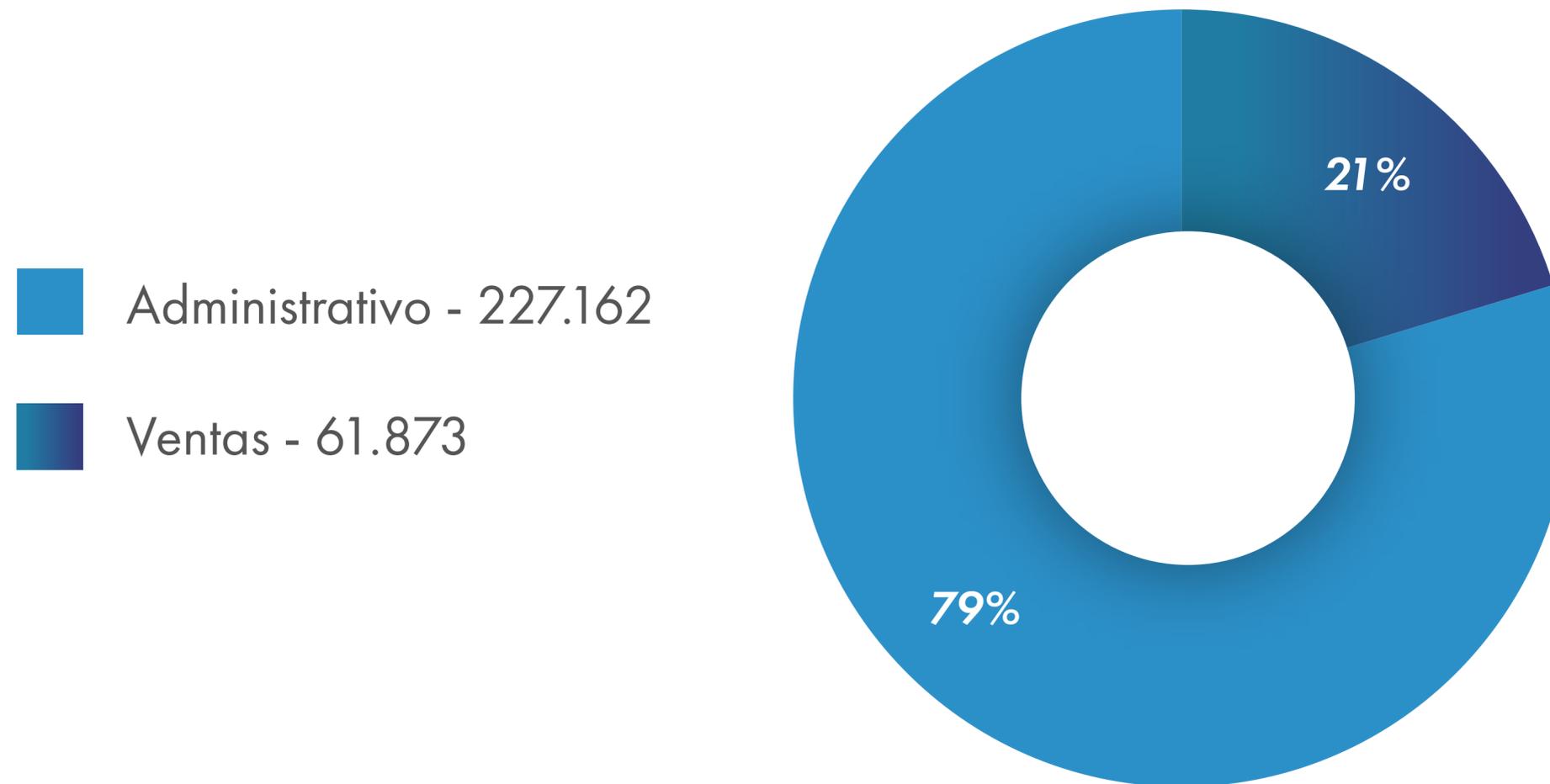


Costo Médico 2023

- Evento - 5,084.384
- Capitación / PG - 1,583.551
- Incapacidades - 153.651
- Aseguramiento - 7.478



Gasto Operacional 2023



Capital Mínimo



**Cumplimiento
1109.54 %**

**Patrimonio
Adecuado**



**Cumplimiento
173.67 %**

**Reserva Técnica
e Inversiones
en Reserva Técnica**



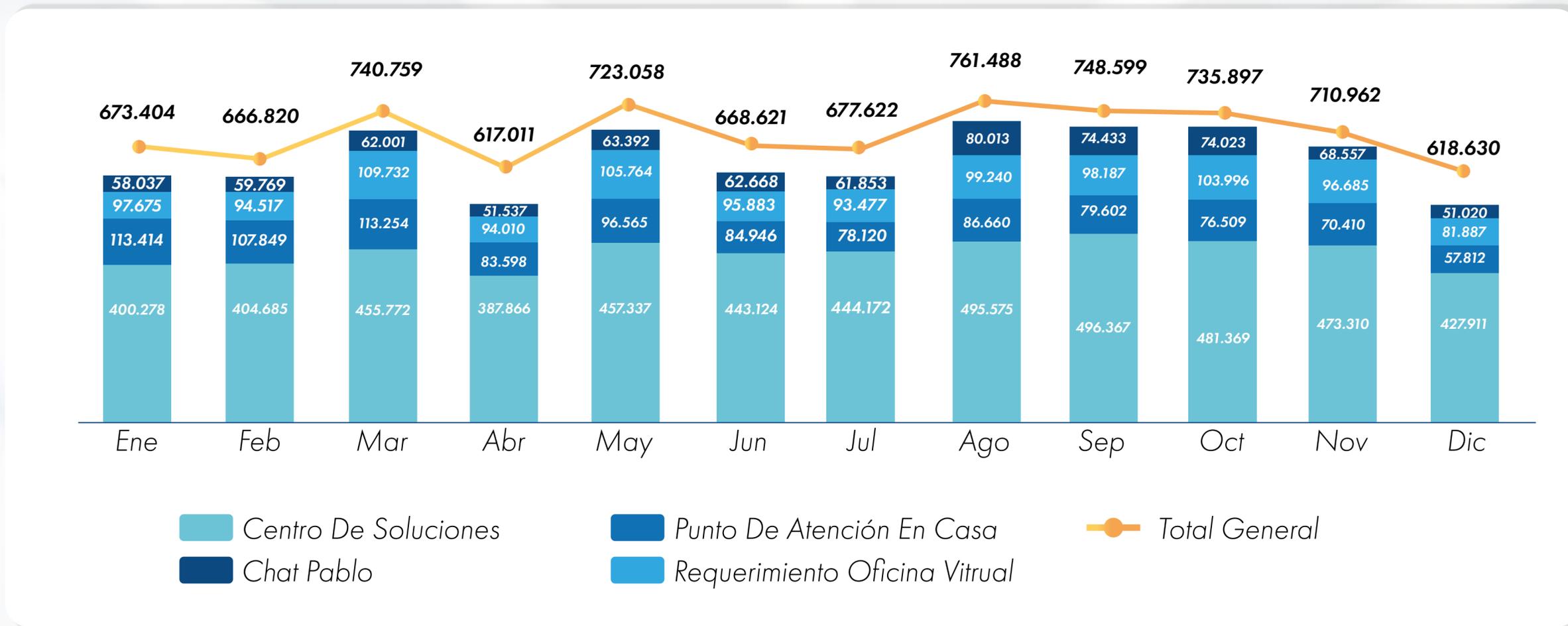
**Cumplimiento
100.26 %**

SaludTotal EPS-S

SATISFACCIÓN DE USUARIOS



Comportamiento Canales de Atención



El total de las transacciones corresponden a 8.360.871, se atendieron en el 2023.

Centros de Soluciones en Salud

Canal Presencial - Turnos Atendidos y Tiempo de Espera

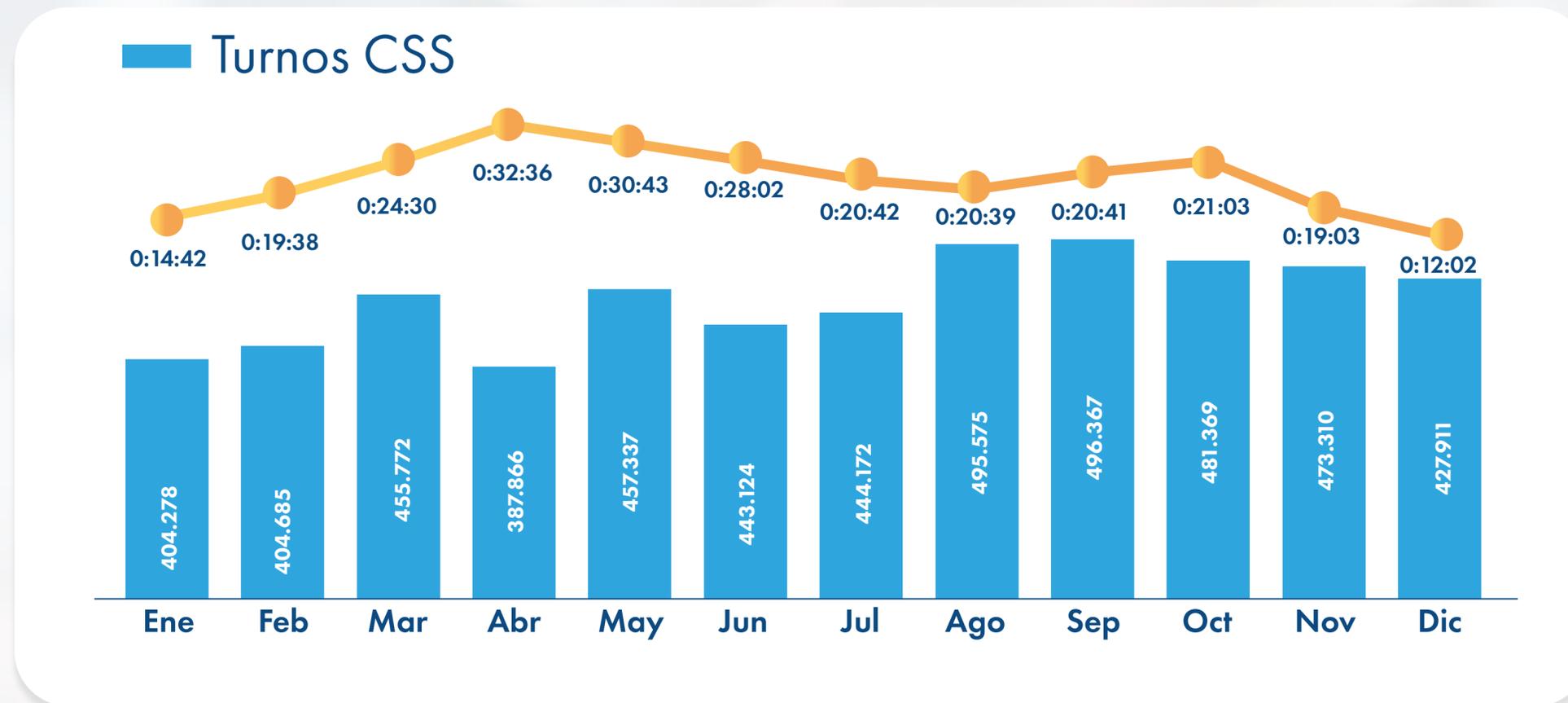


5 ' 371.766

Turnos atendidos (Ene - Dic 2023)

21 min. 41 seg.

Tiempo promedio de espera (Ene - Dic 2023)



Canal Presencial Oficinas Aperturadas Y/O Trasladas 2023

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).

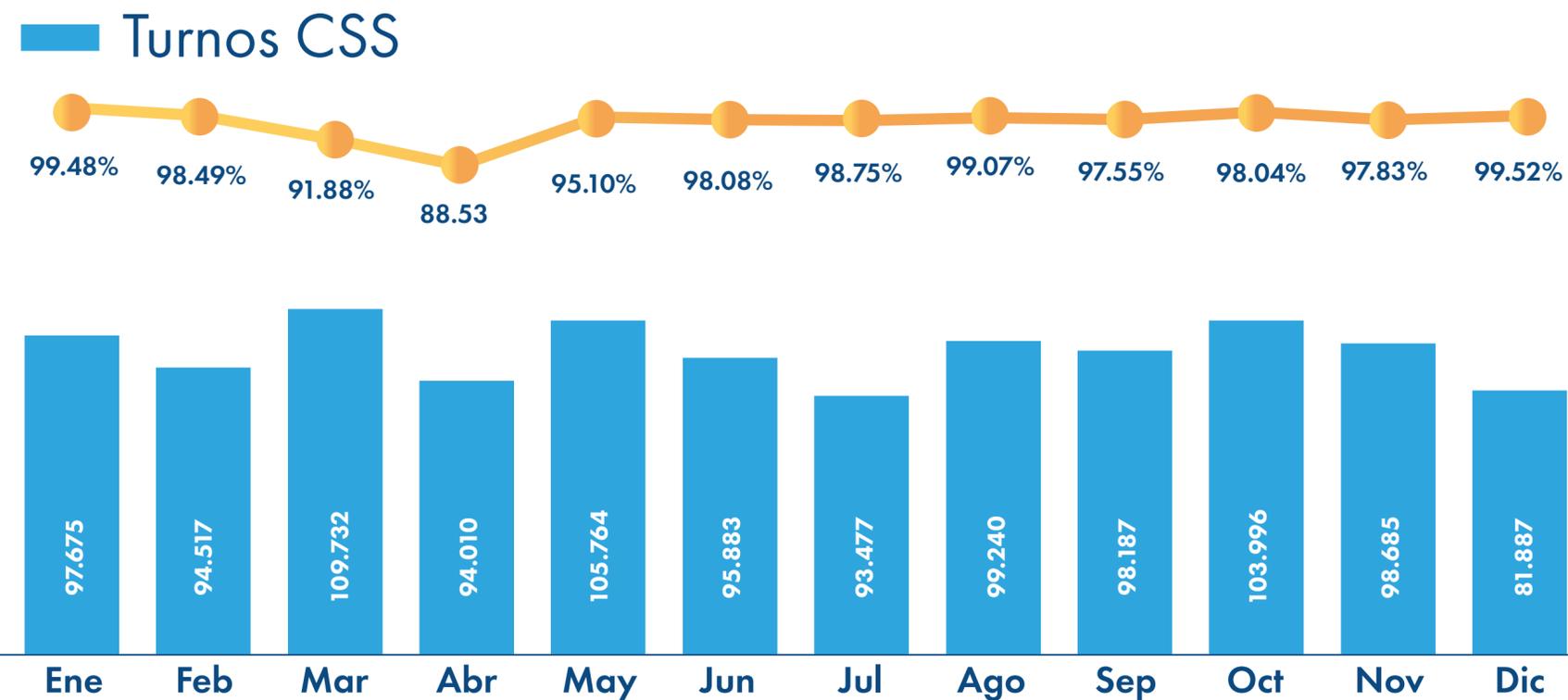
Apertura: 16 de Mayo 2023.
Dirección: Carrera 8 No. 24 - 03.

Oficina Virtual

Canal Virtual – Requerimientos Atendidos Y Promesa De Servicio

1'173.053
Requerimientos atendidos (Ene-Dic 2023)

96,78% cumplimiento oportunidad
% Promedio de respuesta (Ene-Dic 2023)

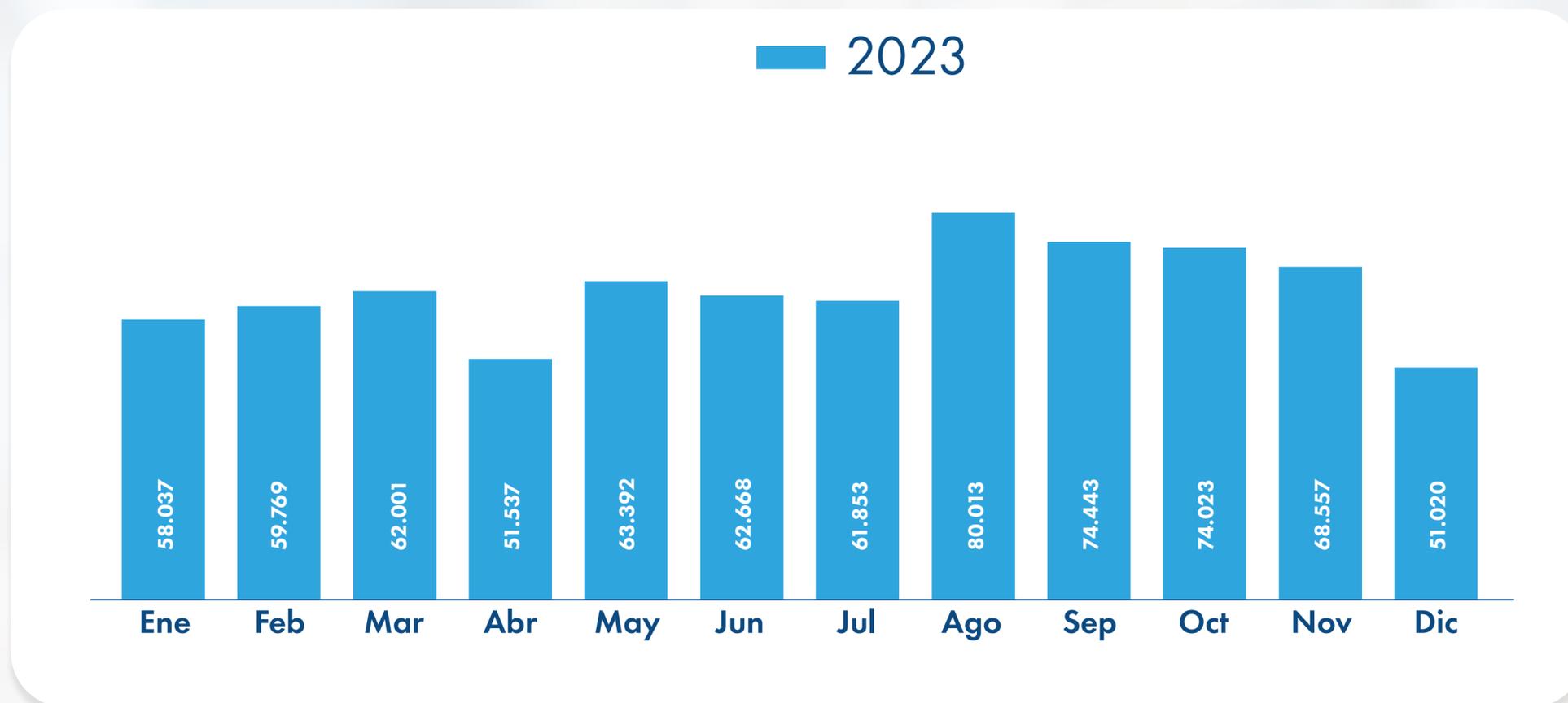


Chat Pablo

Canal Virtual – Conversaciones Atendidas

767.313
Requerimientos atendidos (Ene-Dic 2023)

63,36% cumplimiento oportunidad
% Promedio de respuesta (Ene-Dic 2023)

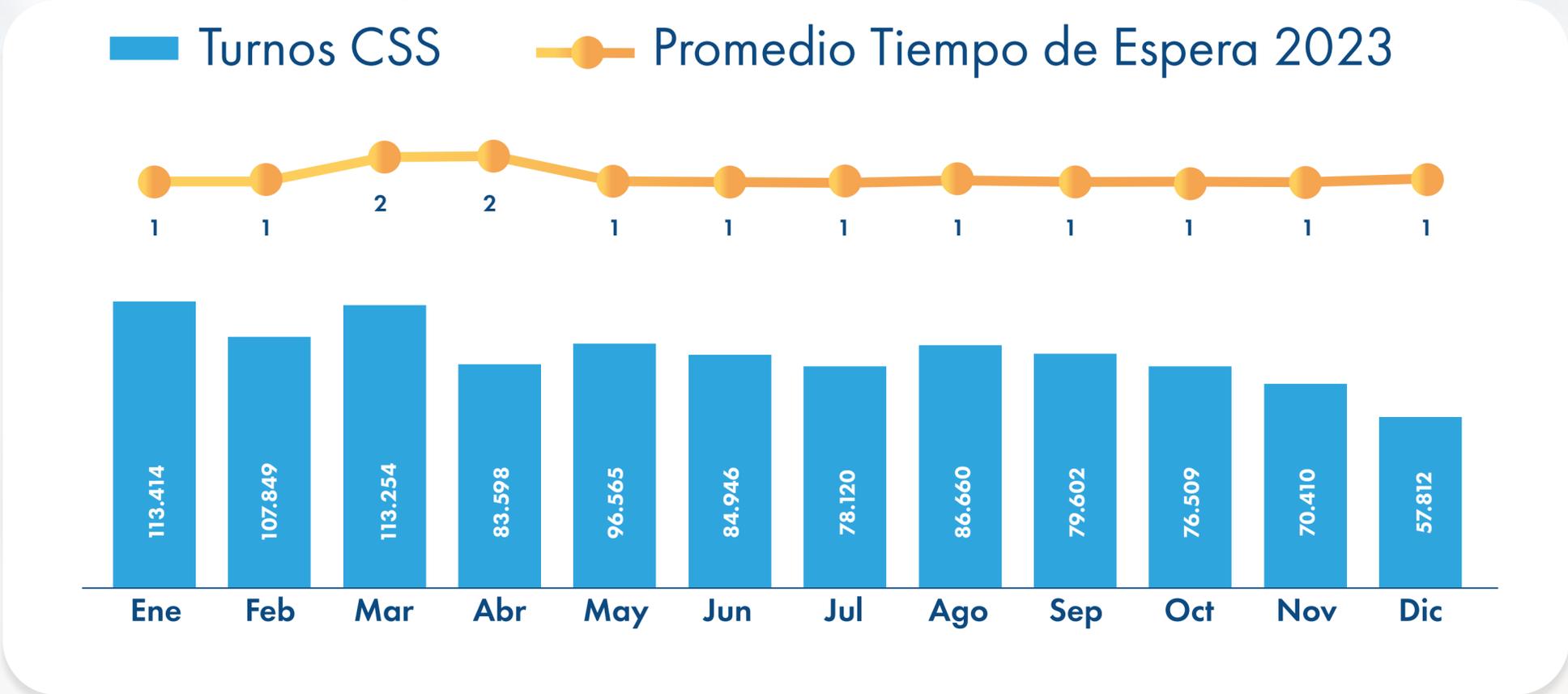


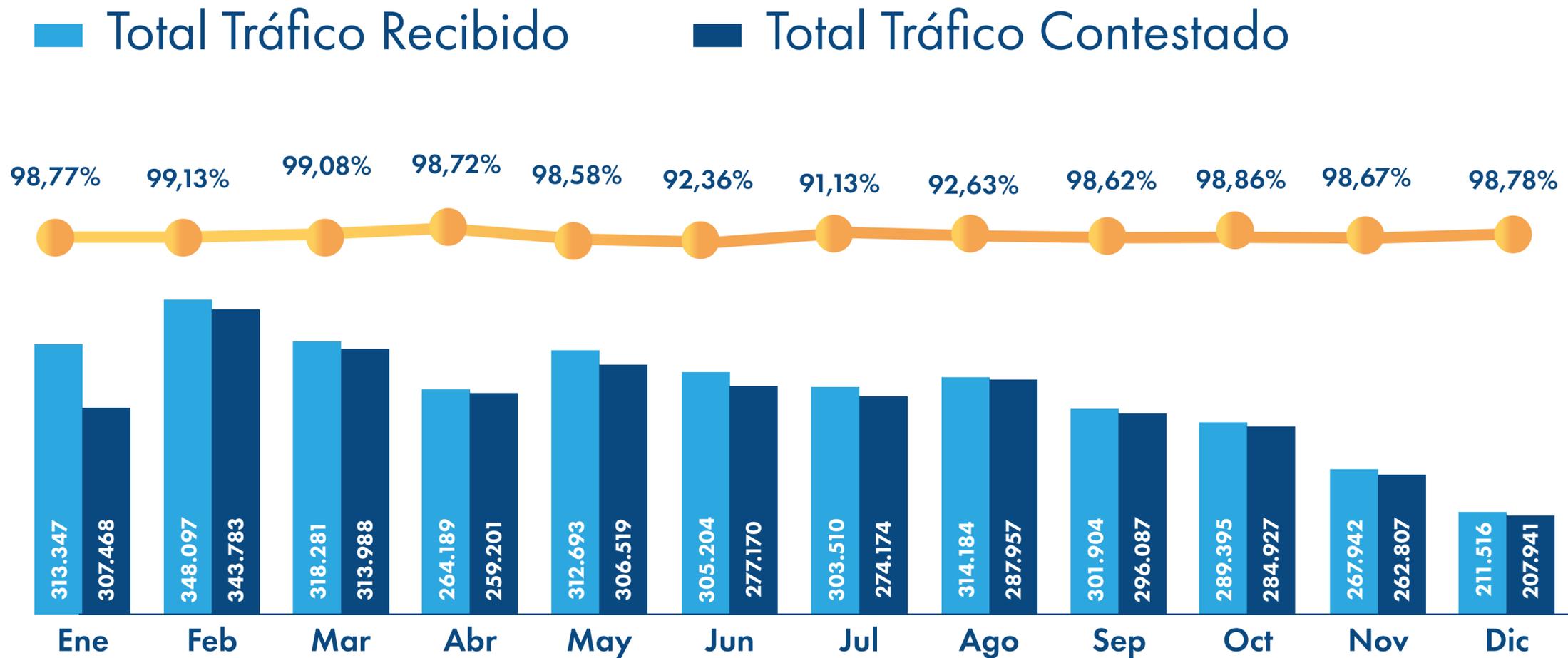
Punto de Atención en Casa

Canal Virtual – Requerimientos Atendidos Y Promesa De Servicio

1'048.739
Turnos atendidos (Ene-Dic 2023)

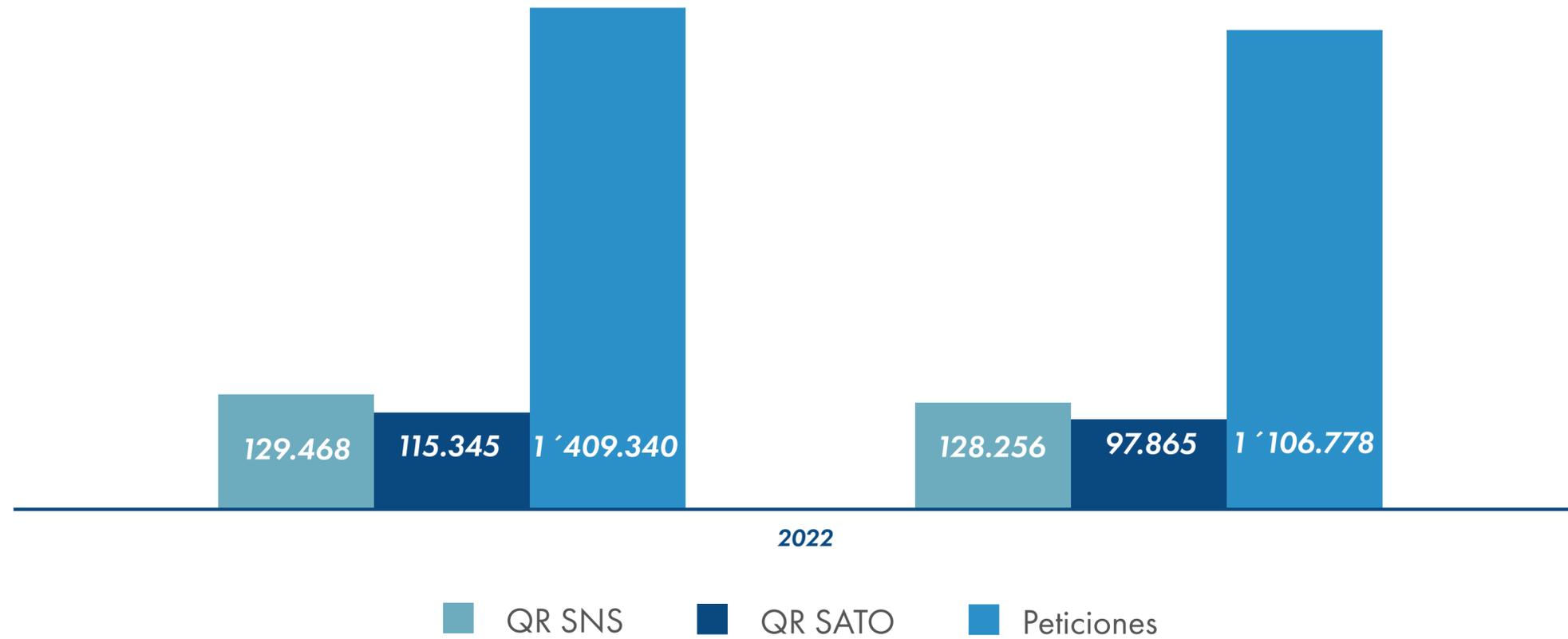
1 día hábil
Tiempo prom. de espera (Ene-Dic 2023)





3'422.019
Llamadas atendidas (Ene-Dic 2023)

PQRD Radicadas 2022 - 2023

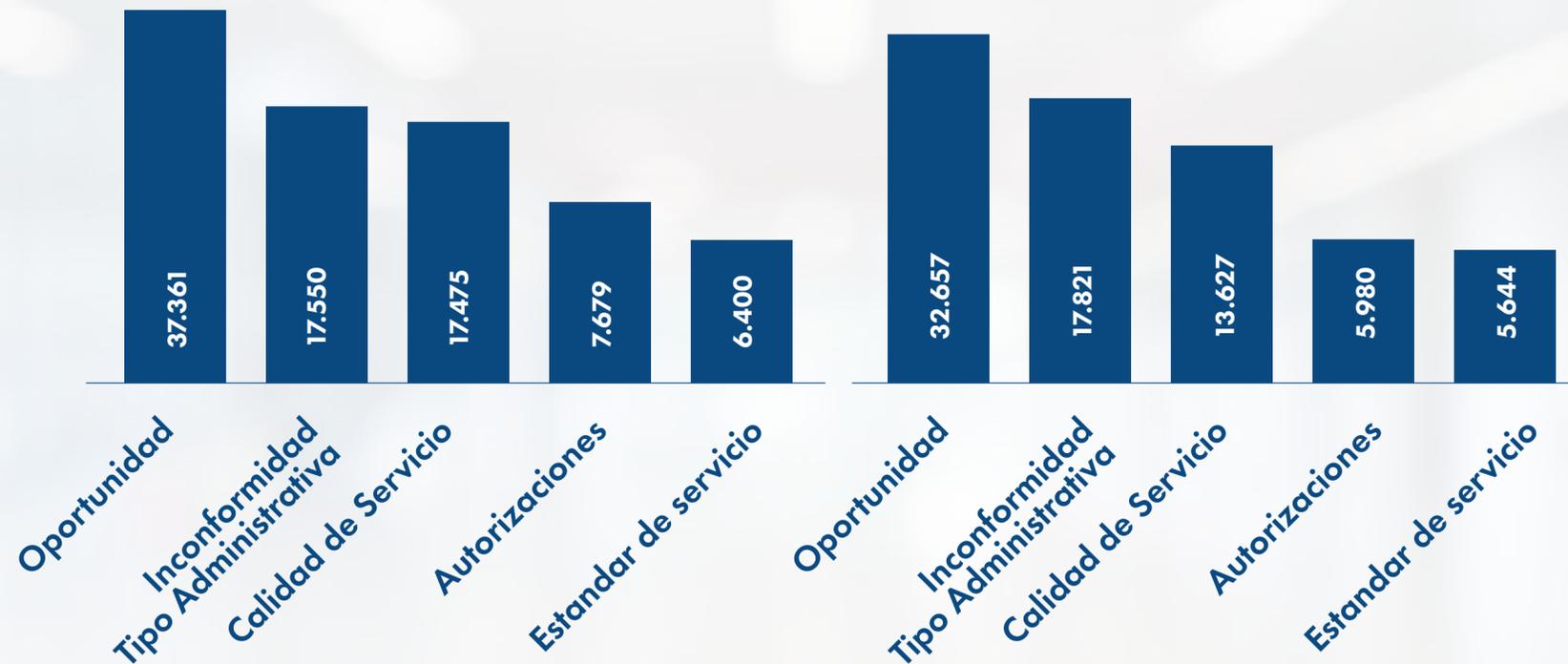


Fuente: Elipse, Q-Flow, Reportes 3G, PAD 652

Fuente: Reportes 3G, PAD 1346.

Principales Motivos De Reclamos

Radicadas En Los Canales De Atencion De La Eps



2022

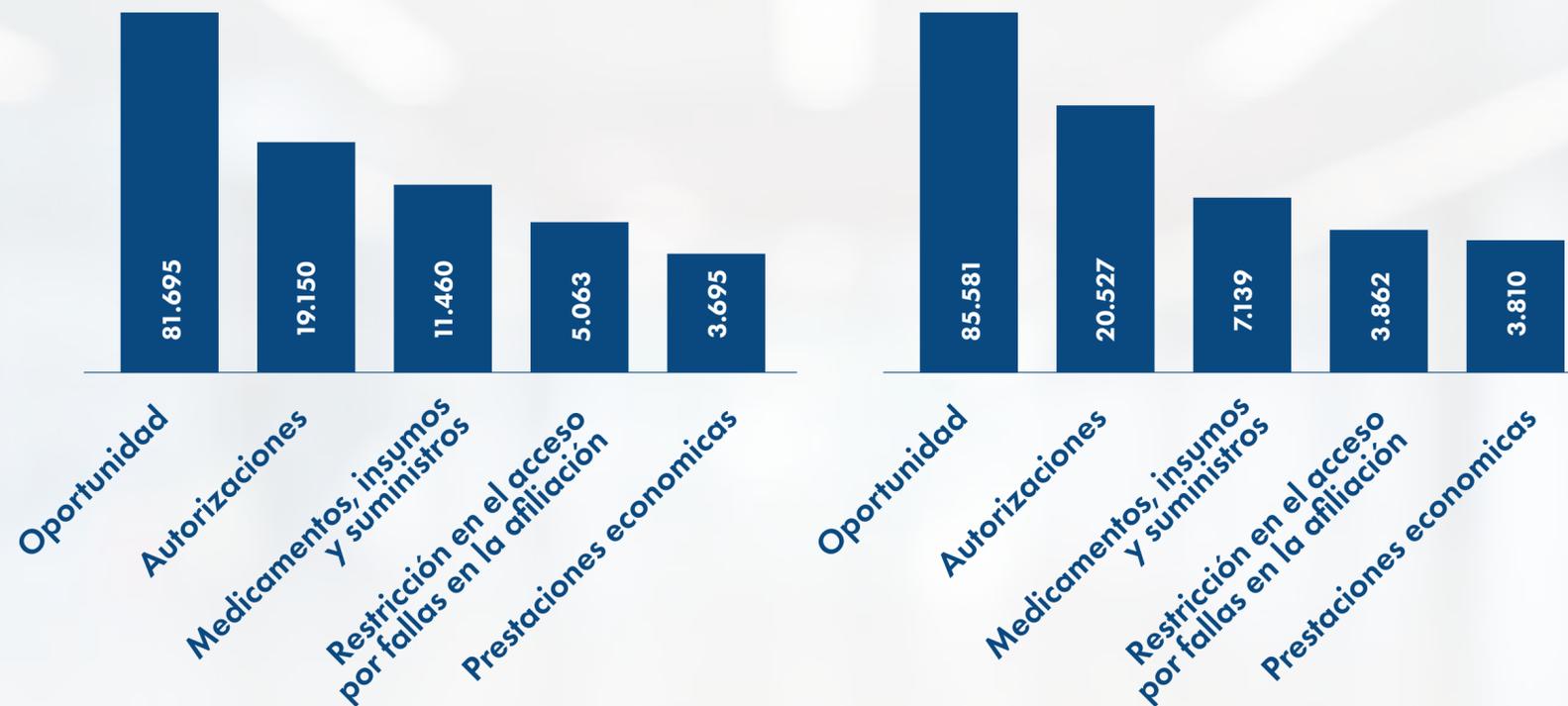
ÁREA	Q	%
Oportunidad	37.361	32,39%
Inconformidad Tipo Administrativa	17.550	15,22%
Calidad Del Servicio	17.475	15,15%
Autorizaciones	7.679	6,66%
Estandar De Servicio	6.400	5,55%
Top 5	86.465	74,96%
Otras Causas	28.880	25,04%
TOTAL	115.345	100,00%

2023

ÁREA	Q	%
Oportunidad	32.657	33,37%
Inconformidad Tipo Administrativa	17.821	18,21%
Calidad Del Servicio	13.627	13,92%
Autorizaciones	5.980	6,11%
Estandar De Servicio	5.644	5,77%
Top 5	75.729	77,38%
Otras Causas	22.136	22,62%
TOTAL	97.865	100,00%

Principales Motivos De Reclamo Radicadas

En Los Canales De La Superintendencia Nacional De Salud 2022-2023



2022

ÁREA	Q	%
Oportunidad	81.695	63,10%
Autorizaciones	19.150	14,79%
Medicamentos, Insumos Y Suministros	11.460	8,85%
Restricción En El Acceso Por Fallas En La Afiliación	5.063	3,91%
Prestaciones Económicas	3.695	2,85%
Top 5	121.063	93,51%
Otras Causas	8.405	93,51%
TOTAL	115.345	100,00%

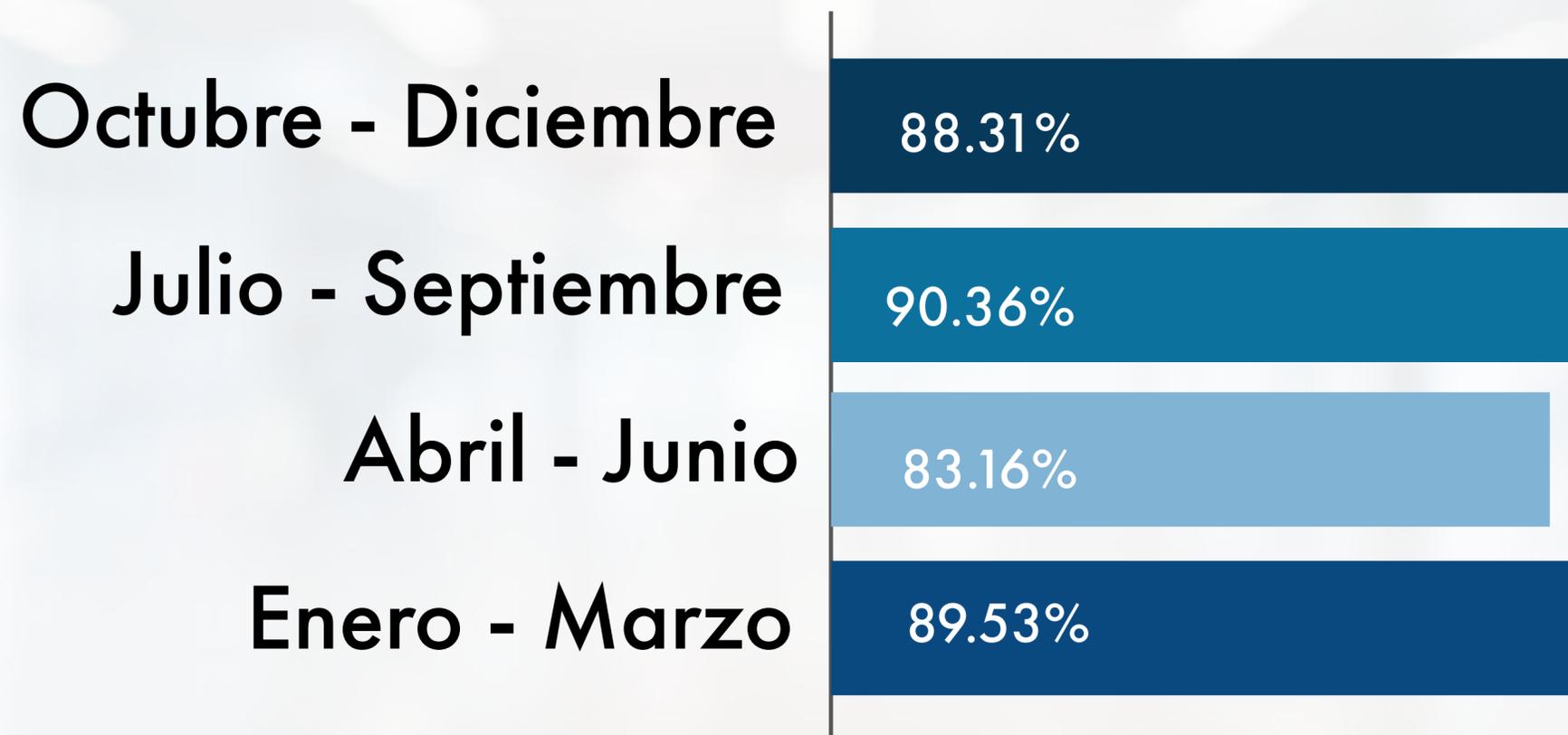
2023

ÁREA	Q	%
Oportunidad	85.581	66,73%
Autorizaciones	20.527	16,00%
Medicamentos, Insumos Y Suministros	7.139	5,57%
Restricción En El Acceso Por Fallas En La Afiliación	3.862	3,01%
Prestaciones Económicas	3.810	2,97%
Top 5	120.919	94,28%
Otras Causas	7.337	5,72%
TOTAL	128.256	100,00%

Fuente CIR 31/12/2022.

Fuente: PAD 110

Satisfacción De Usuarios



22.521
Usuarios encuestados en el año

MUNICIPIO	INTEGRANTES REPORTADOS 2023	MUNICIPIO	INTEGRANTES REPORTADOS 2023
Barranquilla	442.660	Medellin	442.660
Sabanalarga	308.593	Bello	308.593
Bogotá	235.890	Monteria	235.890
Zipaquirá	119.624	Cereté	119.624
Bucaramanga	134.923	Pereira	134.923
Cali	105.666	Armenia	105.666
Cartagena	961.847	Santa Rosa	961.847
Girardot	62.100	Santa Marta	62.100
Ibague	167.118	Cienaga	167.118
Manizales	109.568	Riohacha	109.568
Manizales	216.684	Sincelejo	216.684
Chinchiná	188.729	Valledupar	188.729
Villamaria	76.382	Villavicencio	76.382
Boyacá	167.722	Acacias	167.722
Barrancabermeja	182.155		182.155
TOTAL 309 INTEGRANTES REPORTADOS			

Salud Total EPS-S Cuenta con 28 Asociaciones de Usuarios, las cuales ejercen su labor de participación social en las 15 sucursales donde hacemos presencia. Convida EPS y Comfamiliar de la Guajira EPS:

Participación Social Y Asociación De Usuarios

Actividades Desarrolladas por la EPS

Capacitaciones en sala de espera de los CSS: Canales Virtuales de Atención, Sistema de Afiliación Transaccional, Participación Social, Carta de derechos y deberes.



Se realizó la renovación de las asociaciones de usuarios de: Barranquilla, Cundinamarca, Barrancabermeja, Valle del Cauca, Bolívar, Ibagué, Pereira, Santa Marta.



Participación Social Y Asociación De Usuarios

Actividades Desarrolladas por la EPS

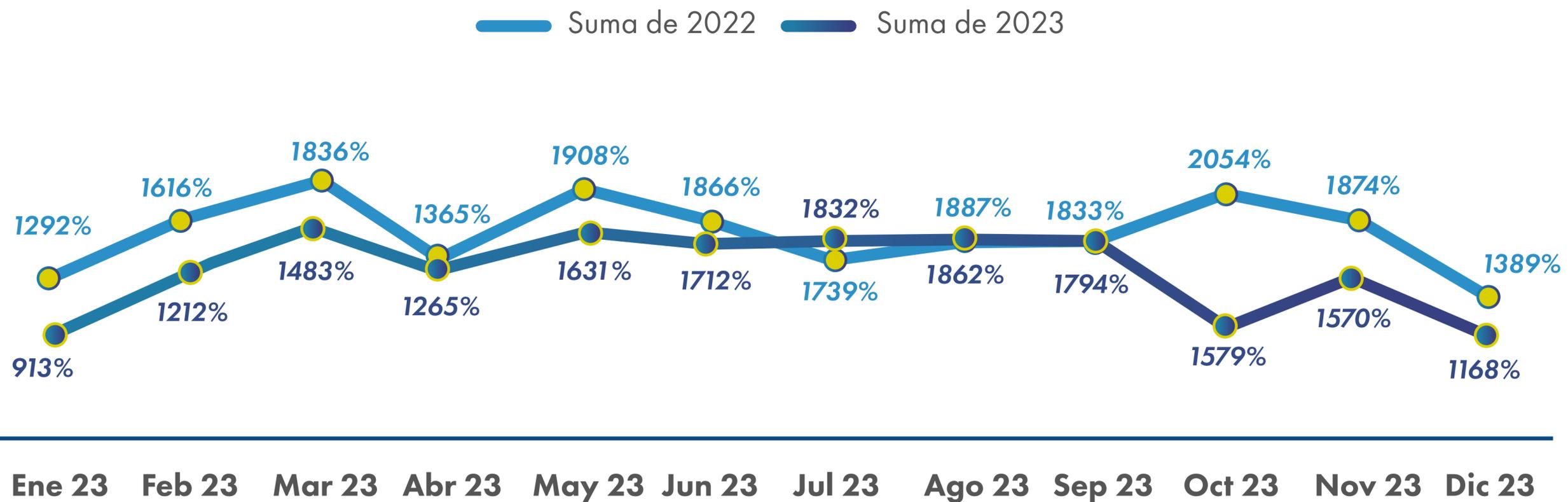
Actualización de información de Participación Social, información de actividades y datos de la asociación de usuarios en la pagina web.



Se ha publicado en la cartelera de los diferentes Centros de Soluciones, página web y envío de mailing con el fin de promover la participación y ser parte de la asociación de usuarios de cada sucursal.

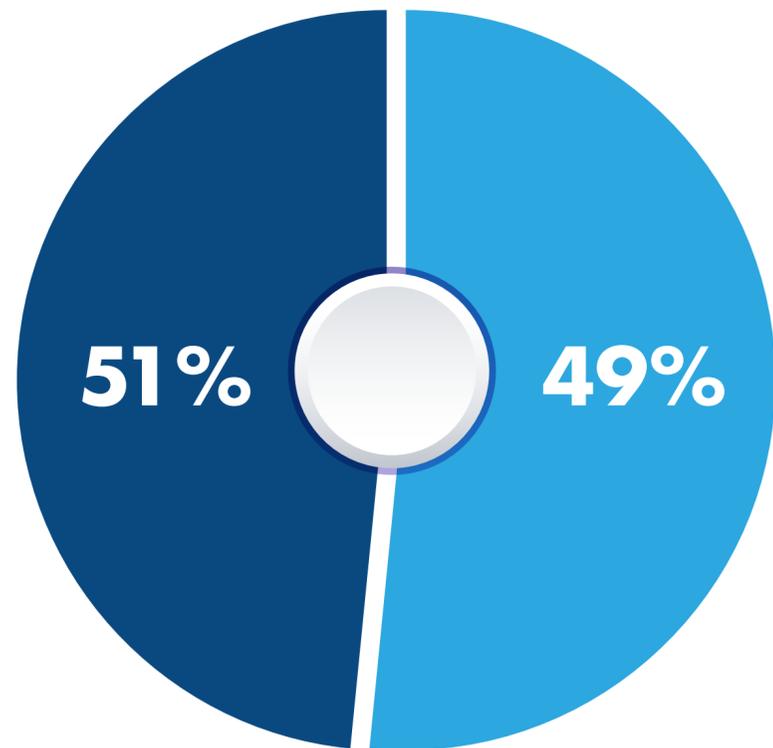


Tendencia Tutelas 2022 - 2023



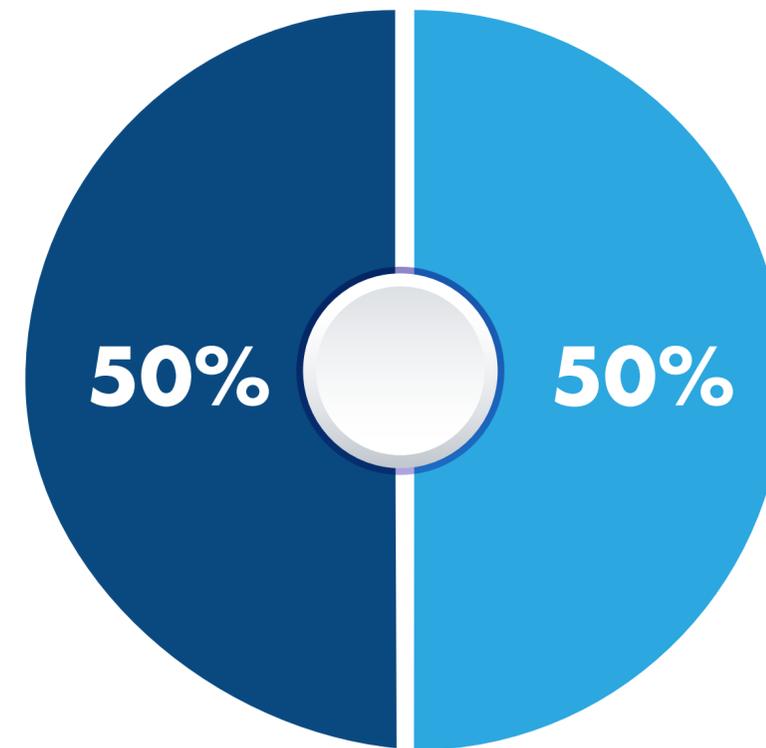
Sentido de Fallo Año 2022 - 2023

2022



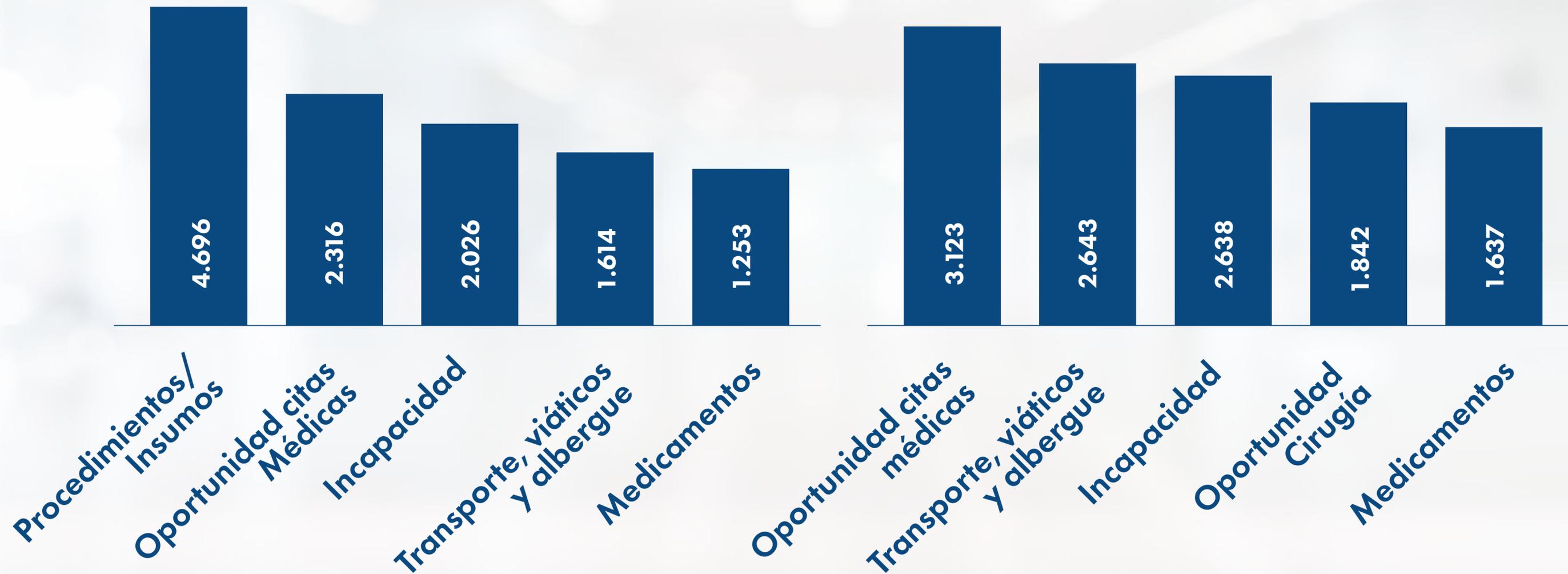
- A favor de Salud Total
- En contra de Salud Total

2023



- A favor de Salud Total
- En contra de Salud Total

Tendencia Principales Motivos Tutela 2022 - 2023



PARTICIPACIÓN CIUDADANA





El espacio de participación ciudadana se habilitará a través del CHAT del canal en YouTube de Salud Total EPS-S, disponible durante la audiencia celebrada el día junio 27 de 2024 a las 2:00 p.m.

Tu salud no
es a medias
debe ser *total*