

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS SALUD TOTAL EPS-S S.A. VIGENCIA 2023

CONVOCATORIA:

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

- **PRIMERA PUBLICACIÓN:** Mediante prensa de amplia circulación nacional, en el Periódico Portafolio, el día 24 de mayo de 2024:



➤ **SEGUNDA PUBLICACIÓN:** Igualmente, mediante prensa de amplia circulación nacional, en el Periódico Portafolio, el día 12 de junio de 2024:

Subsidios para el hidrógeno verde afectarían tarifas

Pago que se entregaría a los grandes productores podría llevar a incrementos indirectos en facturas.

Daniela Morales Soler

EL MINISTERIO de Minas y Energía ha venido trabajando en varias estrategias para reducir los precios de la energía, que están presionando algunas regiones del país, como el Caribe. En este sentido la cartera ha anunciado medidas específicas que permitan reducir los precios de este servicio público.

Pero otras decisiones de la cartera podrían ir en sentido contrario, afectando el valor que pagan los consumidores. Se trata de un subsidio que se entregaría a los grandes productores de hidrógeno verde del país y que podría llevar a incrementos de forma indirecta en las facturas.

En días pasados el Ministerio de Minas y Energía presentó el proyecto de resolución para dar líneas generales sobre la autogeneración producción marginal de energía que dice que los productores de hidrógeno verde que reciben energía de uti-

lizan fuentes no convencionales de energía renovable (Fncer) estén exentos de los cargos de transporte y distribución de energía eléctrica en áreas especiales y para la producción de hidrógeno, hasta dos años.

La propuesta fue celebrada por parte de las asociaciones de empresas que están trabajando en tecnologías

de hidrógeno verde, puesto que podría darle una mayor competitividad a dichos proyectos.

No obstante, dentro de los comentarios que se le presentaron al Ministerio, el Comité Asesor de Comercialización advirtió que se podrían generar incrementos tarifarios indirectos para los usuarios, así como

una subremuneración de los activos y de la administración, operación y mantenimiento a transportadores y distribuidores, y asimetrías en la asignación de pérdidas entre agentes del mercado.

“La energía a ser transportada en líneas y redes puede llevar a mayores requerimientos de inversión por parte de transmisores y distribuidores. Esto dependerá de la cantidad de energía que estas plantas virtuales inyecten al SIN, y de su localización en los respectivos centros de distribución. Es decir, la medida final que se implemente debe prever por no forzar inversiones ineficientes en líneas y redes”, señala el documento de comentarios presentado ante el Ministerio.

En este sentido, el Comité pidió revisar opciones para la implementación de dicha medida por parte de la cartera y que se eviten dichas posibles consecuencias.

“Estos usuarios deben pagar por el uso que hagan de las redes del SIN. Consideramos que dicha actividad no debería de recibir subsidios”.

“También, es necesario garantizar que las medidas no incentiven comportamientos no deseados en los agentes que sean beneficiarios de la flexibilización tarifaria que el proyecto normativo propone; es decir que no se haga un uso indebido a la flexibilización”, dice el documento radicado. Señala que algunas de

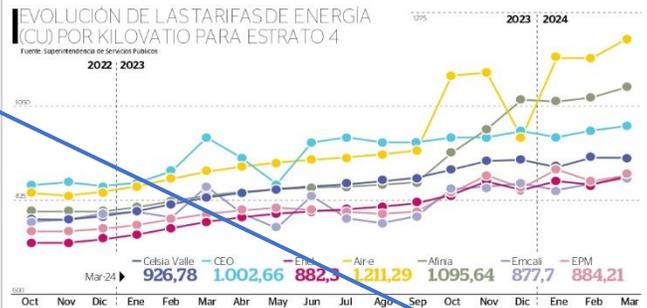
las acciones que se podrían ejecutar para evitar esto es que se establezca un límite máximo a la potencia de las plantas que tendrían el beneficio establecido y señalan que se podría determinar cuál es la dispersión que debería haber entre las fronteras de autogeneración y las de registro del consumo.

Como conclusión, el Comité Asesor señala que la cartera debe analizar la posibilidad de no dar beneficios tarifarios a los productores de hidrógeno verde.

“Este tipo de usuarios debe pagar por el uso que hagan de las redes del SIN, y consideramos que dicha actividad económica no debería de recibir subsidios cruzados por parte de los demás usuarios del servicio público domiciliario”, asegura el documento citado.

El Ministerio de Minas y Energía anunció que había logrado una serie de acuerdos y compromisos para lograr que las tarifas bajen. En ese sentido uno de los puntos es con referencia a la opción tarifaria, para el cual dio pistas sobre cómo se haría, señalando que solo se pagaría el saldo correspondiente a los estratos 1, 2 y 3, equivalente a unos \$ 2,7 billones.

A esto se suma un mecanismo de financiación inmediato para las empresas de comercialización que cuentan con tasas compensadas por el Gobierno y períodos de gracia de hasta 12 meses. La financiación que se haya adquirido por mecanismos como el de Findex se verá reflejado de forma progresiva en la factura.



El país exportó 4 millones de pollitos

Diana K. Rodríguez T.

EL INSTITUTO Colombiano Agropecuario (ICA) y el Ministerio de Agricultura informaron que, entre enero y mayo, Colombia ha exportado cuatro millones de pollitos de engorde y postura a Venezuela “superando” todos los protocolos sanitarios de exportación.

“La verificación de las normas y de bienestar animal se realizaron en el Puente Internacional Simón Bolívar, en el Centro Nacional

de Atención Fronteriza (Genaf) de Cúcuta, Norte de Santander, y se aplican para mantener abierta la admisibilidad sanitaria en los canales de comercialización con el vecino país”, dicen.

Según los datos, del total de pollitos exportados al país vecino unos 3,8 millones son para engorde de las razas Cobb y Ross, mientras que para postura han llegado a los galpones de ese país unas 205.600 pollitas Isa Brown, Babcock Brown,

“3,8 millones son para engorde, y para postura han llegado a los galpones de ese país unas 205.600 pollitas”.

y Hy Line White. Además, estos animales, de acuerdo con los Certificados de Inspección Sanitaria (CIS), provienen de cinco empresas avícolas, las cuales cumplieron los requerimientos de exportación.

En 2023, cuatro avícolas exportaron aves de postura y engorde de un día a través del Paso de Atención Fronteriza de Cúcuta. Se emitieron 244 Certificados de Inspección Sanitaria para pollitos de engorde y nueve para pollas de postura.

Salud Total
EPS-S

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

SEGUNDO AVISO

En cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 3° del Capítulo Segundo Título VII de la Circular Única expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, el suscrito Presidente de **SALUD TOTAL EPS-S S.A.**, se permite convocar e informar a la comunidad que, el día veintisiete (27) de junio del año dos mil veinticuatro (2024) a las dos de la tarde (2:00 P.M.), presentará en Audiencia Pública de Rendición de Cuentas el Informe de Gestión correspondiente a la vigencia dos mil veintitrés (2023).

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

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

Tu salud no es a medias debe ser *total*

Salud Total
EPS-S

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

SEGUNDO AVISO

En cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 3° del Capítulo Segundo Título VII de la Circular Única expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, el suscrito Presidente de **SALUD TOTAL EPS-S S.A.**, se permite convocar e informar a la comunidad que, el día veintisiete (27) de junio del año dos mil veinticuatro (2024) a las dos de la tarde (2:00 P.M.), presentará en Audiencia Pública de Rendición de Cuentas el Informe de Gestión correspondiente a la vigencia dos mil veintitrés (2023).

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

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

Tu salud no es a medias debe ser *total*

El texto de la convocatoria fue el siguiente:

"AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

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

de **SALUD TOTAL EPS-S S.A.**, se permite convocar e informar a la comunidad que, el día veintisiete (27) de junio del año dos mil veinticuatro (2024) a las dos de la tarde (2:00 P.M.), presentará en Audiencia Pública de Rendición de Cuentas el Informe de Gestión correspondiente a la vigencia dos mil veintitrés (2023).

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

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

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



- En la red social Facebook los días 12 y 24 de junio de 2024:



➤ En la red social X el día 12 de junio de 2024:



- En la red social Linked In el día 24 de junio de 2024:



ASISTENTES:

A la transmisión en vivo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, se conectaron a través de la página web www.saludtotal.com.co, por la plataforma YouTube entre 30 y 60 personas aproximadamente durante la presentación, y en total la audiencia ha tenido más de 600 vistas al encontrarse dispuesta en el canal de YouTube:



Reproducción del ch... ☰ ✕

Todos los mensajes

Jose Joaquin Polania Landinez Buenas tardes

Reproducción del ch... ☰ ✕

Todos los mensajes

Jose Joaquin Polania Landinez Buenas tardes

C carlos alberto galo marin Que tal buenas tardes, desde Manizales, Carlos Alberto Gallo, pte asustal (asociación usuarios salud total)

B Bernarda Lora leones buenas tardes,para mí la mejor EPS, salud total.

Reproducción del ch... ☰ ✕

Todos los mensajes

Jose Joaquin Polania Landinez Buenas tardes

C carlos alberto galo marin Que tal buenas tardes, desde Manizales, Carlos Alberto Gallo, pte asustal (asociación usuarios salud total)

B Bernarda Lora leones buenas tardes,para mí la mejor EPS, salud total.

RENDICIÓN
Prestación de Servicios de Salud

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%**

Reproducción del ch...

Todos los mensajes

- CAMILA FUENTES BOHORQUEZ buenas tardes
- Sonia Correa Buenas tardes
- Salud Total EPS-S Buenas tardes, ¡gracias por acompañarnos!
- niney pineda buenas tardes
- Jorge Alberto Tamayo S carlos alberto galo marín, me alegra que nos acompañe en esta rendición de cuentas
- Jorge Alberto Tamayo S Bernarda Lora leones, su comentario nos motiva a seguir trabajando para ser cada vez mejores
- Anderson Camilo Orjuela Dimate buenas tardes
- Jorge Alberto Tamayo S Un saludo, para todos los que asisten en esta rendición de cuentas.
- Jose Martinez buenas tardes

RENDICIÓN
Prestación de Servicios de Salud

2'326.955 Afiliados
47% con riesgos identificados en poblacionales.

Los cinco mayores riesgos identificados fueron:

Salud Infantil 1.084.290 46,6 %	Embarazo Complicado 553.461 23,8 %	Salud Mental 526.233 23,6 %	Cáncer 38.353 1,6 %	Ginecología 21.504 0,9 %
---------------------------------------	--	-----------------------------------	---------------------------	--------------------------------

Reproducción del ch...

Todos los mensajes

- Jose Joaquin Polania Landinez Buenas tardes
- carlos alberto galo marín Que tal buenas tardes, desde Manizales, Carlos Alberto Gallo, pte asustal (asociación usuarios salud total)
- Bernarda Lora leones buenas tardes, para mí la mejor EPS, salud total.
- jairo 2566 buenas tardes felicitaciones y muchas gracias
- Erika Johana Buenas tardes
- Giovanny Vaca buenas tardes
- Freddy Jejen Buenas tardes.
- Deisy Patricia Silva Rodriguez Buenas tardes
- Luis Gonzalez Vargas Buenas tardes
- Ana María Ruiz Buenas tardes

RENDICIÓN
Prestación de Servicios de Salud

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

Meta < 60%

Año	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Incidencia (%)	35,56	39,58	31,44	27,24	19,88	6,32	3,21

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

Reproducción del ch...

Todos los mensajes

- Salud Total EPS-S ¡Bienvenido a nuestra Audiencia Pública Rendición de Cuentas 2023! ¿Tienes dudas? Déjanos saberlas, nuestro equipo las responderá
- Jose Martinez buenas tardes
- Luz Margarita Quiñonez Garcia buenas tardes, Luz Margarita Quiñones presidenta asociación de usuarios de salud total Cali
- SANDRA MAYE MI EPS FAVORITA, ORGULLO DE SANTANDER, CHICOS, DEBEN APALANCAR LA EMPRESA Y SER PARTE SOCIOS DE DOS GRANDES EMPRESAS AUTOSOSTENIBLES, DE TURISMO Y EMPRESARIAL. Yo Les DIGO CUÁL. Los Haré Fuertes Económica
- Andres Aguirre buenas tardes
- Salud Total EPS-S ¡Bienvenido a nuestra Audiencia Pública Rendición de Cuentas 2023! ¿Tienes dudas? Déjanos saberlas, nuestro equipo las responderá

Reproducción del ch...

Todos los mensajes

Salud Total EPS-S 😊 ¡Bienvenido a nu...

Jorge Alberto Tamayo S Buenas tardes Hilda Hernández

Yoelis Montiel Buenas tardes

Jorge Alberto Tamayo S Yoelis buenas tardes

SANDRA MAYE Por conocimiento real, me gustaría seguir oyéndolos, voy a eps cita odontología. Doctores Super Bien Buena Tarde.

Alexandra Vargas buenas tardes

Jorge Alberto Tamayo S Sandra Maye, es muy importante que ustedes como nuestros protegidos conozcan de primera mano que hacemos por la salud de ustedes, la rendición de cuentas es la mejor oportunidad que ustedes conozcan m

Jorge Alberto Tamayo S ás de su EPS

Reproducción del ch...

Todos los mensajes

Salud Total EPS-S 😊 ¡Bienvenido a nu...

odontología. Doctores Super Bien Buena Tarde.

Alexandra Vargas buenas tardes

Jorge Alberto Tamayo S Sandra Maye, es muy importante que ustedes como nuestros protegidos conozcan de primera mano que hacemos por la salud de ustedes, la rendición de cuentas es la mejor oportunidad que ustedes conozcan m

Jorge Alberto Tamayo S ás de su EPS

EDWAR ESTIVENS Buenas tardes Salud Total se ha destacado por ser el mejor EPS en Colombia, sus servicios son muy efectivos, mi hijo de 3 meses ha tenido un excelente servicio en PBS y PAC.

Jorge Alberto Tamayo S Que bueno leer su chat Edwar Estivens, es nuestra motivación para seguir mejorando nuestros servicios.

Reproducción del ch...

Todos los mensajes

Salud Total EPS-S 😊 ¡Bienvenido a nu...

odontología. Doctores Super Bien Buena Tarde.

Alexandra Vargas buenas tardes

Jorge Alberto Tamayo S Sandra Maye, es muy importante que ustedes como nuestros protegidos conozcan de primera mano que hacemos por la salud de ustedes, la rendición de cuentas es la mejor oportunidad que ustedes conozcan m

Jorge Alberto Tamayo S ás de su EPS

EDWAR ESTIVENS Buenas tardes Salud Total se ha destacado por ser el mejor EPS en Colombia, sus servicios son muy efectivos, mi hijo de 3 meses ha tenido un excelente servicio en PBS y PAC.

Jorge Alberto Tamayo S Que bueno leer su chat Edwar Estivens, es nuestra motivación para seguir mejorando nuestros servicios.

Oficina Virtual
Canal Virtual - Requerimientos Atendidos Y Promesa De Servicio

1'173.053 Requerimientos atendidos (Ene-Dic 2023)

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

Turnos CSS

Mes	Turnos CSS
Ene	96,4%
Feb	96,8%
Mar	96,5%
Abr	96,3%
May	96,2%
Jun	96,4%
Jul	96,7%
Ago	96,5%
Sep	96,3%
Oct	96,4%
Nov	96,5%
Dic	96,6%

Reproducción del ch...

Todos los mensajes

Salud Total EPS-S 😊 ¡Bienvenido a nu...

buena gestión, que buen servicio de salud y muy buena explicación. Gracias por realizar estos espacios.

Jorge Alberto Tamayo S Doris Galvis Morales, La ruta de prevención para Salud mental inicia con la activación del caso a través de la ruta de promoción y mantenimiento, con la atención en la valoración integral por curso de

Jorge Alberto Tamayo S vida en donde se aplican las tamizaciones según la edad se indica el manejo de acuerdo al riesgo identificado

NACHI baco La mejor EPS de Colombia ❤️

Jorge Alberto Tamayo S Johana Ramos, este es un buen espacio para que ustedes conozcan lo que hacemos por la salud de nuestros protegidos, hoy nuestros líderes de los diferentes procesos están a su disposición.

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)

Turnos CSS

Mes	Turnos CSS
Ene	96,4%
Feb	96,8%
Mar	96,5%
Abr	96,3%
May	96,2%
Jun	96,4%
Jul	96,7%
Ago	96,5%
Sep	96,3%
Oct	96,4%
Nov	96,5%
Dic	96,6%

Reproducción del ch...

Todos los mensajes

Salud Total EPS-S 😊 ¡Bienvenido a nu...

Colombia, sus servicios son muy efectivos, mi hijo de 3 meses ha tenido un excelente servicio en PBS y PAC.

Jorge Alberto Tamayo S Que bueno leer su chat Edwar Estivens, es nuestra motivación para seguir mejorando nuestros servicios.

jonathan ramos Grande Salud Total !!!, que buena gestión, que buen servicio de salud y muy buena explicación. Gracias por realizar estos espacios.

Jorge Alberto Tamayo S Doris Galvis Morales, La ruta de prevención para Salud mental inicia con la activación del caso a través de la ruta de promoción y mantenimiento, con la atención en la valoración integral por curso de

Jorge Alberto Tamayo S vida en donde se aplican las tamizaciones según la edad se indica el manejo de acuerdo al riesgo identificado

Tendencia Tutelas 2022 - 2023

Suma de 2022 (línea azul) vs Suma de 2023 (línea roja)

Mes	2022 (%)	2023 (%)
Ene 23	1292%	912%
Feb 23	1456%	1212%
Mar 23	1482%	1263%
Abr 23	1241%	1431%
May 23	1998%	1631%
Jun 23	1866%	1712%
Jul 23	1822%	1739%
Ago 23	1882%	1862%
Sep 23	1832%	1794%
Oct 23	2054%	1579%
Nov 23	1814%	1210%
Dic 23	1239%	1668%

Reproducción del ch...

Todos los mensajes

Salud Total EPS-S 😊 ¡Bienvenido a nu...

conozcan lo que hacemos por la salud de nuestros protegidos, hoy nuestros líderes de los diferentes procesos están a su disposición.

Doris Galvis Morales Los canales virtuales, responden analistas de cada ciudad o directamente desde Bogotá?

C Claudia Martínez excelente gestión. Orgollosa de pertenecer a esta gran compañía. Muy enfocados en la mejora continua y en brindar los mejores servicios de salud

Jaime Escobar porque no avisan cuando retiran un familiar y el porque gracias y el porque citas cuando no las atienden cuando uno va gracias q pena

Luz Margarita Quiñonez Garcia necesitamos un canal de comunicación con Bogotá, las regionales no tenemos una segunda opción para exponer nuestras inconformidades de la oficina regional de atención

Reproducción del ch...

Todos los mensajes

Salud Total EPS-S 😊 ¡Bienvenido a nu...

conozcan lo que hacemos por la salud de nuestros protegidos, hoy nuestros líderes de los diferentes procesos están a su disposición.

Doris Galvis Morales Los canales virtuales, responden analistas de cada ciudad o directamente desde Bogotá?

Claudia Martínez excelente gestión. Orgollasa de pertenecer a esta gran compañía. Muy enfocados en la mejora continua y en brindar los mejores servicios de salud

Jaime Escobar porque no avisan cuando retiran un familiar y el porque gracias y el porque citas cuando no las atienden cuando uno va gracias q pena

Luz Margarita Quiñonez Garcia necesitamos un canal de comunicación con Bogotá. las regionales no tenemos una segunda opción para exponer nuestras inconformidades de la oficina regional de atención

Reproducción del ch...

Todos los mensajes

Salud Total EPS-S 😊 ¡Bienvenido a nu...

conozcan lo que hacemos por la salud de nuestros protegidos, hoy nuestros líderes de los diferentes procesos están a su disposición.

Doris Galvis Morales Los canales virtuales, responden analistas de cada ciudad o directamente desde Bogotá?

Claudia Martínez excelente gestión. Orgollasa de pertenecer a esta gran compañía. Muy enfocados en la mejora continua y en brindar los mejores servicios de salud

Jaime Escobar porque no avisan cuando retiran un familiar y el porque gracias y el porque citas cuando no las atienden cuando uno va gracias q pena

Luz Margarita Quiñonez Garcia necesitamos un canal de comunicación con Bogotá. las regionales no tenemos una segunda opción para exponer nuestras inconformidades de la oficina regional de atención

Reproducción del ch...

Todos los mensajes

Salud Total EPS-S 😊 ¡Bienvenido a nu...

Claudia Martínez excelente gestión. Orgollasa de pertenecer a esta gran compañía. Muy enfocados en la mejora continua y en brindar los mejores servicios de salud

Jaime Escobar porque no avisan cuando retiran un familiar y el porque gracias y el porque citas cuando no las atienden cuando uno va gracias q pena

Luz Margarita Quiñonez Garcia necesitamos un canal de comunicación con Bogotá. las regionales no tenemos una segunda opción para exponer nuestras inconformidades de la oficina regional de atención

carlos alberto galo marin salud total qué está haciendo para hacer que audifarma mejore la oportunidad en la atención a los usuarios

Doris Galvis Morales Gracias

Reproducción del ch...
☰
✕

Todos los mensajes

Salud Total EPS-S 😊 ¡Bienvenido a nu...

- c carlos alberto galo marin como asociación de usuarios hace 3 meses aplicamos una encuesta en los 5 puntos de Audifarma en Manizales, con estos resultados el gerente nos dijo que gestionaban un nuevo operador apoyo a audifarma
- c carlos alberto galo marin cuándo mejorarán la oportunidad en el centro de soluciones palogrande de Manizales?
- c carlos alberto galo marin pero no hablo de los medicamentos
- c carlos alberto galo marin es la poca infraestructura que tiene audifarma que la tienen para atender 10 usuarios y le llegan 50 usuarios
- c Luz Margarita Quiñonez Garcia audifarma no cumple con compromisos adquiridos con la asociación de usuarios regional Cali -valle

Reproducción del ch...
☰
✕

Todos los mensajes

Salud Total EPS-S 😊 ¡Bienvenido a nu...

- retiran un familiar y el porque gracias y el porque citas cuando no las atienden cuando uno va gracias q pena
- c Luz Margarita Quiñonez Garcia necesitamos un canal de comunicación con Bogotá. las regionales no tenemos una segunda opción para exponer nuestras inconformidades de la oficina regional de atención
- c carlos alberto galo marin salud total qué está haciendo para hacer que audifarma mejore la oportunidad en la atención a los usuarios
- c Doris Galvis Morales Gracias
- c carlos alberto galo marin como asociación de usuarios hace 3 meses aplicamos una encuesta en los 5 puntos de Audifarma en Manizales, con estos resultados el gerente nos dijo que gestionaban un nuevo operador apoyo a audifarma

Reproducción del ch...
☰
✕

Todos los mensajes

Salud Total EPS-S 😊 ¡Bienvenido a nu...

- c Luz Margarita Quiñonez Garcia audifarma no cumple con compromisos adquiridos con la asociación de usuarios regional Cali -valle
- c carlos alberto galo marin creo que el sitio quedó pequeño
- c Luz Margarita Quiñonez Garcia en Cali - valle

La audiencia pública de rendición de cuentas contó con el acompañamiento permanente de dos (2) intérpretes de lenguaje de señas durante la totalidad de su transmisión.

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

RELACIÓN DE AUTORIDADES, GRUPOS U ORGANIZACIONES:

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

RV: INVITACIÓN AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS



Asociación de Usuarios Salud Total
Para Claudia Patricia Beltran Nino

Responder Responder a todos Reenviar

viernes 06/21/2024 9:44 a. m.

From: Asociación de Usuarios Salud Total <asousuarios@saludtotal.com.co>
Sent: Thursday, June 20, 2024 12:33:17 PM
To: jerrynal10@hotmail.com <jerrynal10@hotmail.com>
Cc: Diana Carolina Castaneda Ortiz <DianaCastO@saludtotal.com.co>
Subject: INVITACIÓN AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS



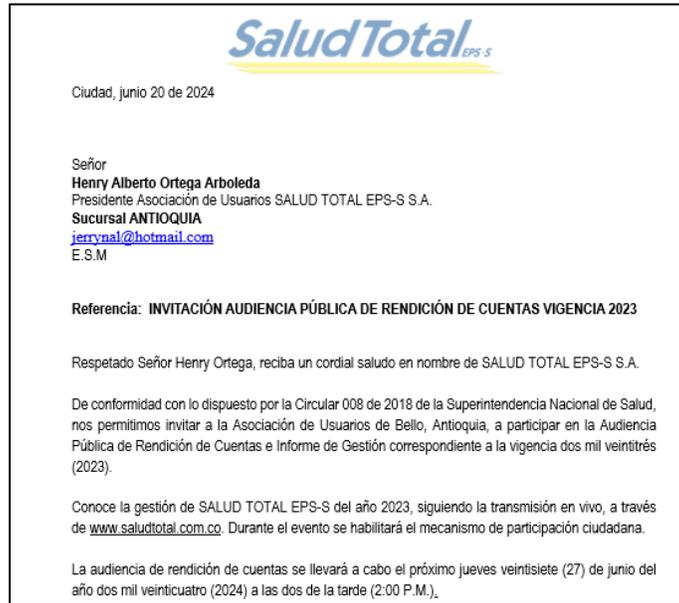
+@Proceso+

Reciba un cordial saludo en nombre de Salud Total EPS-S.

Remito invitación para el evento virtual de rendición de cuentas vigencia 2023.

Cordialmente,

SALUD TOTAL EPS



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

DEPARTAMENTO	ASOCIACIÓN	PRESIDENTE	CORREO ELECTRÓNICO
ATLÁNTICO	Barranquilla	Yolima Vargas	yolimavargasg@gmail.com
	Sabanalarga	Rafael Sarmiento Berdugo	rafaelantoniosarmiento2023@gmail.com
CUNDINAMARCA	Bogotá	Nohora Ruth Suárez Mora	asoepstotal@gmail.com
	Zipaquirá	Jorge Enrique Martinez	saludtotalasousuarioszipa@gmail.com
	Boyacá	Ludy Andrea Patiño Lara	asousuariosboyaca2022@gmail.com
SANTANDER	Bucaramanga	Freddy Ardila Navarro	a.u.satotaleps.bga@outlook.es
	Barrancabermeja	Segilberto Gil Castro	segilberto1960@hotmail.com
VALLE DEL CAUCA	Cali	Luz Margarita Quiñones	luzmargarita_23@hotmail.com
BOLÍVAR	Cartagena	Ángel Miranda Hernández	asosaludtotal2021@gmail.com
GIRARDOT	Girardot	María Lucy Moncaleano	lucymoncaleano2012@gmail.com
TOLIMA	Ibagué	Luis Gonzalo Duarte	Luisduarte042023@outlook.com
CALDAS	Manizales - ASUSTAL	Carlos Alberto Gallo	asustal2065@gmail.com
	Manizales - ALUSTALMA	Olga Piedad Cardenas	alustalma@gmail.com
	Chinchiná	Alfonso Mayorga	alfonso.mayorga@hotmail.com
	Villamaría	César Augusto Arango	nicocesar07@hotmail.es

ANTIOQUIA	Medellín	Julio Zapata Londoño	willferza@hotmail.com
	Bello	Henry Alberto Ortega Arboleda	jerrynal@hotmail.com
CÓRDOBA	Montería	Orlando de Oro	deorini@hotmail.com
RISARALDA	Pereira	Juan Antonio Santa Cortés	asusatotalepsspereira@gmail.com
	Santa Rosa	José Casquero	josecasquero5@gmail.com
QUINDÍO	Armenia	Fanny Arias Arenas	fannyarias2010@hotmail.com
MAGDALENA	Santa Marta	Dianis Martínez	Diamar0526@gmail.com
	Riohacha	Brisela Pimienta Mahecha	Saludtotalasoc@gmail.com
	Ciénaga	Wilson Rentería	wilremo2009@hotmail.com
SUCRE	Sincelejo	Vicente Vergara	vivearevalo@hotmail.com
CESAR	Valledupar	Alba María Mendoza Mestre	albamaria052926@gmail.com
META	Villavicencio	Gustavo Estefen	gustavoestefen1957@hotmail.com
	Acacías	Hernán Mora	humor2008@hotmail.es

DESARROLLO DE LA AUDIENCIA:

En Bogotá D.C., a los veintisiete (27) días del mes de junio de 2024, a las dos de la tarde (2:00 p.m.), mediante transmisión en vivo a través de la página web www.saludtotal.com.co, por la plataforma YouTube se desarrolló la AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE SALUD TOTAL EPS-S S.A., correspondiente a la VIGENCIA 2023.

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

ORDEN DEL DÍA:

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

1. Apertura.

El Dr. Jorge Alberto Tamayo, Presidente de SALUD TOTAL EPS-S, hace la apertura de la audiencia con mensaje de bienvenida.

2. Prestación de Servicios de Salud.

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

3. Contratación.

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

4. Aspectos Financieros.

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

5. Satisfacción de usuarios.

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

6. Participación ciudadana.

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

- Doris Galvis Morales: En salud mental ¿cuál es la ruta de prevención y cuál es el apoyo que le brinda al protegido y al acompañante la EPS?

Dr. Alexander Durán: La ruta de prevención se activa a través de la ruta de promoción y mantenimiento mediante los tamizajes que se hacen en la aplicación de las rutas de valoración integral de acuerdo a la edad; con estos tamizajes se identifica el riesgo, se clasifica y, de ser necesaria aquí la intervención de un nivel adicional diferente a este nivel primario, y específicamente en la ciudad de Cali, por ejemplo, tenemos nuestros prestadores MENTE PLENA con el cual tenemos un modelo de atención integral, y con ello dentro de ese mismo programa está la atención específica para lo que se determine así como el acompañamiento a la familia de requerirse.

- Doris Galvis Morales: Los canales virtuales ¿responden analistas de cada ciudad o directamente desde Bogotá?

Dra. Neydith González: Normalmente las respuestas y canales virtuales se tienden por parte de los analistas de cada ciudad, pero como somos una red de apoyo, cuando la ciudad tiene algún tipo de colapso y necesitamos garantizar la respuesta dentro de los tiempos, se apoya desde las diferentes ciudades, obviamente teniendo en cuenta que nuestra prioridad es que los trámites se respondan con calidad, pero la mayoría de las veces son los analistas de la misma ciudad.

- Jaime Escobar: ¿Por qué no avisan cuando retiran un familiar y por qué? ¿por qué cancelan las citas?

Dra. Neydith González: Dentro de la EPS está establecido en el protocolo que debe haber una solicitud del cotizante donde debe aportar unos documentos para poder retirar a un beneficiario; es importante validar el caso puntual para poder saber qué pasó, pero el protocolo establecido en que lo debe hacer el cotizante para cumplir unas reglas para poder solicitar y retirar a alguien de su núcleo familiar.

Emiliano García: También podemos decirle que, para tener una respuesta mucho más puntual del caso, se puede dirigir a nuestro buzón que se llama "te escuchamos" en la página web, porque por temas, por reserva de datos y de la información, es importante que acuda a este tipo de canal directo para darle una respuesta puntual a un caso.

Dra. Sandra Cortes: Efectivamente hemos identificado dificultades en la oportunidad de citas con algunos prestadores, esto también teniendo en cuenta el aumento de nuestra población y que en algunas oportunidades supera su capacidad instalada. Entonces, como plan de contingencia que tenemos establecido en SALUD TOTAL es hacer apertura de la red y por eso tantas nuevas contrataciones que se han suscrito, es con el fin de poder tener una red más amplia y con mejor oportunidad en la atención de las citas que requieren nuestros protegidos.

- Luz Margarita Quiñonez García: Necesitamos un canal de comunicaciones con Bogotá. Las Regionales no tenemos una segunda opción para exponer nuestras inconformidades de la oficina regional de atención.

Dra. Neydith González: Tenemos un canal que se llama "te escuchamos" que está en nuestra página web, donde pueden hacer uso de este para manifestarnos sus inconformidades. Nosotros desde la dirección general siempre revisamos las causas y adicionalmente en las sucursales también tenemos bastantes colaboradores, como una gerencia regional, que también están prestos a dar ese apoyo que se requiera en el centro de soluciones para que los protegidos también se vayan con su solución, y también en el call center, disponible las 24 horas del día, también es un canal en el cual se pueden comunicar para manifestar sus inconformidades.

- Carlos Alberto Galo Marín: ¿Salud Total qué está haciendo para hacer que Audifarma mejore la oportunidad a la atención a los usuarios? Como asociación de usuarios aplicamos una encuesta a en los 5 puntos de Audifarma en Manizales, con estos resultados el gerente nos dijo que gestionaban un nuevo operador apoyo a Audifarma.

Alexander: Señor Carlos Alberto muchísimas gracias bueno allí es conocido una dificultad de país algunos temas de desabastecimiento de algunas moléculas dificultad con la construcción de algunos laboratorios entonces básicamente lo que venimos trabajando con los difamar es aumentar o incrementar el portafolio de alternativas de los medicamentos y así mismo reforzar en el tema de la prescripción nuestros prestadores para que lo formulado corresponda con lo que efectivamente está disponible eso es básicamente en un tema de 2023 que es lo que estamos mencionando sin embargo también se se se ha generado un tema de alternativas operadores logísticos que nos permitan rescatar en algún momento a generar igualmente esta alternativa para aquellos que para aquellas moléculas o medicamentos en los que efectivamente no se haya logrado tener esa esa disponibilidad de medicamento con audio

Tenemos la contratación allí de un nuevo operador que entra en vigencia en la implementación y la operación la próxima semana, este operador alterno será Cafam.

- Carlos Alberto Galo Marín: ¿Cuándo mejorará la oportunidad en el centro de soluciones Palogrande?

Dra. Neydith González: Desde la dirección general venimos haciendo una intervención en este centro de soluciones; teníamos unas vacantes las cuales ya fueron cubiertas, y las personas están en curva aprendizaje, y estamos haciendo un acompañamiento de padrinaje en varios temas, como manejo de malla de turnos, ajustes de los horarios de entrada y de almuerzos y demás para poder impactar rápidamente y que nuestros protegidos tengan la mejor atención también en el centro de soluciones de Manizales.

AGRADECIMIENTOS Y FELICITACIONES:

- Bernarda Lora Leones: *"buenas tardes, para mí la mejor EPS, salud total"*.
- Luz Margarita Quiñonez Garcia: *"Si, Salud Total es una muy buena EPS. pero hay que mejorar algunos procesos"*
- Edwar Estivens: *"Buenas tardes Salud Total se ha destacado por ser la mejor EPS en Colombia, sus servicios son muy efectivos, mi hijo de 3 meses ha tenido un excelente servicio en PBS y PAC"*.
- Jonathan Ramos: *"Grande Salud Total!!! Que buena gestión, que buen servicio de salud y muy buena explicación. Gracias por realizar estos espacios."*
- Nachi Baco: *"La mejor EPS de Colombia"*
- Claudia Martínez: *"Excelente gestión. Orgullosa de pertenecer a esta gran compañía. Muy enfocados en la mejora continua y en brindar los mejores servicios de salud."*

COMPROMISOS Y CUMPLIMIENTO:

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

CIERRE:

No habiendo más temas por tratar, siendo las tres y treinta de la tarde (3:30 pm), del jueves 27 de junio de 2024, se da por finalizada la AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2023.

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