

Rendición de cuentas

Regional Centro Oriente
Vigencia 2023



Acuerdos

- La duración será de dos horas, dando cumplimiento al orden del día definido.
- EPS Sanitas dará respuesta en 5 días hábiles en forma escrita a las preguntas o inquietudes que por su complejidad o falta de tiempo, no sean resueltas durante la audiencia pública.
- Se realizará acta que consolide el desarrollo de la Rendición de Cuentas y será publicada el 5 de julio de 2024 en la página web de la EPS.

Hechos relevantes en el sector salud año 2023

Proyecto de Ley Reforma a la Salud

Durante el primer semestre del año 2023 se presentaron los debates de la reforma a la salud en la Cámara de Representantes y la Comisión Séptima del Senado

Vigilancia de medicamentos

El Ministerio de Salud y Protección Social y el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (Invima) presentan informes permanentes sobre la realidad del desabastecimiento y/o escasez de medicamentos en Colombia.

Asignación de afiliados

Abril. Se asignan afiliados de EPS Ecoopsos a Sanitas: 48.305

Junio. Se asignan afiliados de EPS Asmetsalud 22.052

Hechos relevantes en el sector salud

Mesa de trabajo para concertación Defensoría del Pueblo – ADRES – ACEMI - EPS – Ministerio de Salud

Durante al año 2023 se han realizado mesas de concertación y trabajo entre los diferentes actores de sistema de salud en donde se evaluaron puntos fundamentales como:

- La insuficiencia de la UPC
- Los presupuestos máximos
- Las deudas pendientes de gobiernos anteriores.
- La cartera a prestadores

Análisis presupuestos máximos

Los gremios del sector salud y las EPS, manifestaron al gobiernos nacional el déficit que se tienen para cubrir la reserva técnica relacionados a los techos máximos (los servicios y tecnologías en salud no financiados con cargo a los recursos de la UPC). La Corte Constitucional entrega documento análisis de la situación expuesta por las entidades.

Valor de la unidad de pago por capitación (UPC) 2024

Incrementar la UPC del, régimen contributivo y del régimen subsidiado en un 12,01% para la vigencia 2024, lo cual corresponde a un 9,73% como incremento base y 2,28% por concepto de actualización por inclusión de servicios y tecnologías en salud.

Hechos relevantes en el sector salud

Reforma a la salud

La Cámara de Representantes, aprobó el proyecto de Ley que propone la transformación estructural del sistema de salud en Colombia.

La Comisión Séptima del Senado después de un análisis a las ponencias presentadas dio sentencia de archivo a la reforma a la salud.

El gobierno presentó proyecto de decreto para destinar el 5% de la UPS para incrementar los equipos básicos Para la atención primaria en salud.

El gobierno estableció el Decreto 489 del 2024 por medio del cual se definieron las condiciones y porcentajes para el giro directo de los recursos correspondientes de la Unidad de Pago por Capitación – UPC

Se presento proyecto de decreto para modificar las condiciones de recepción y el mecanismo de movilidad entre regímenes del sistema de salud.

Se da inicio del cambio para el modelo de atención en salud de los docentes y sus familias

Resultados gestión comercial



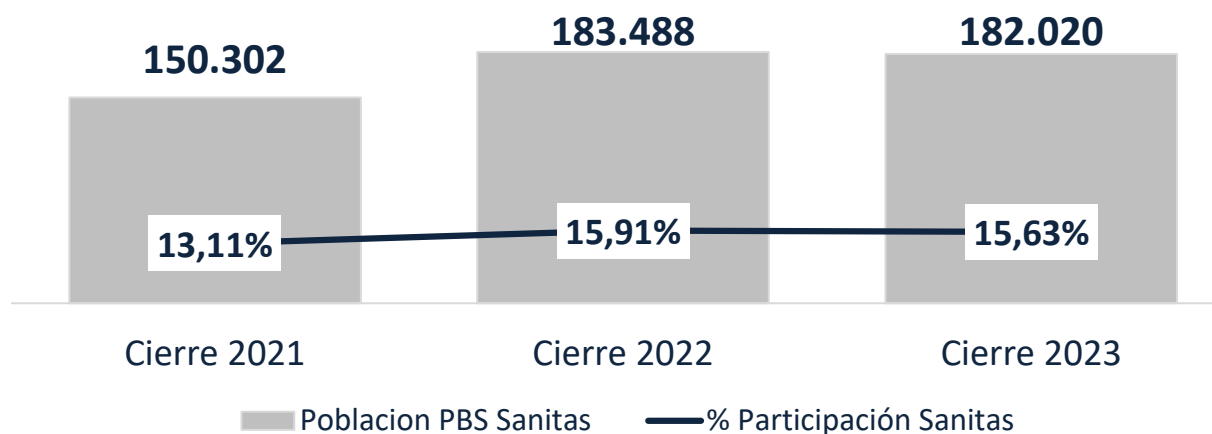
Afiliados por producto - Amazonas

Producto	Cierre 2022	Cierre 2023	% Crec.
PBS	8.496	8.752	3,0%
PAC	--	--	--

Al cierre del año 2023 EPS Sanitas creció **256** afiliados activos en el PBS respecto al 2022

Evolución mercado PBS - Boyacá

Entidad	Población Dic 2021	% Part 2021	Población Dic 2022	% Part 2022	Población Dic 2023	% Part 2023	Crec Abs 2023	Crec % 2023
NUEVA EPS	466.389	40,7%	560.174	48,6%	586.100	50,3%	25.926	4,6%
SANITAS	150.302	13,1%	183.488	15,9%	182.020	15,6%	-1.468	-0,8%
FAMISANAR	99.835	8,7%	127.930	11,1%	127.776	11,0%	-154	-0,1%
CAJAC_ATLANTICO	71.732	6,3%	96.928	8,4%	94.746	8,1%	-2.182	-2,3%
COOSALUD	71.140	6,2%	94.162	8,2%	93.583	8,0%	-579	-0,6%
COMPENSAR	47.583	4,2%	61.903	5,4%	63.993	5,5%	2.090	3,4%
SALUD TOTAL	5.125	0,4%	9.240	0,8%	9.390	0,8%	150	1,6%
SURA	2.244	0,2%	5.159	0,4%	6.532	0,6%	1.373	26,6%
TOTAL PAIS	1.146.209	100,0%	1.153.528	100,0%	1.164.385	100,0%	10.857	0,9%



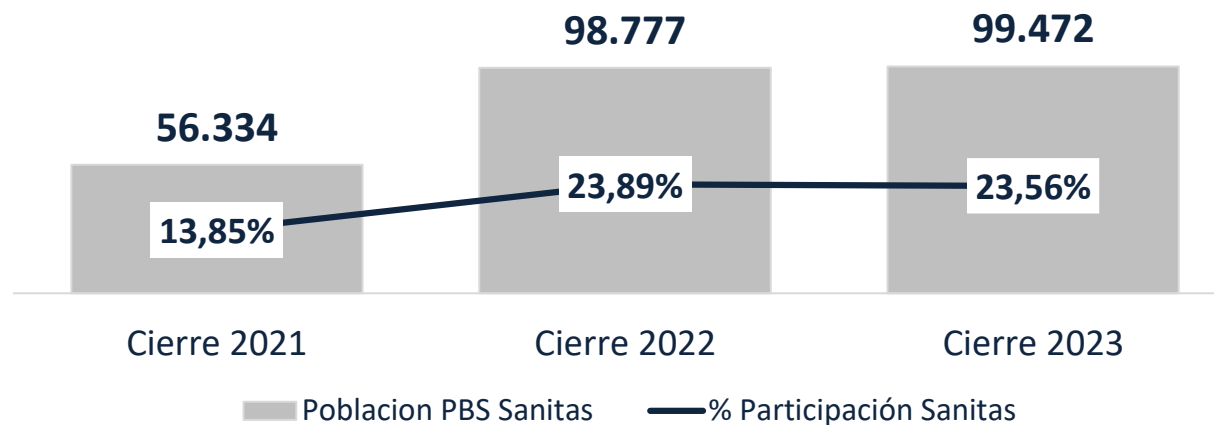
Afiliados por producto – Boyacá

Producto	Cierre 2022	Cierre 2023	% Crec.
PBS	179.509	180.153	0,4%
PAC	2.857	3.587	25,6%

Al cierre del año 2023 EPS Sanitas creció **644** afiliados activos en el PBS y **730** afiliados en PAC respecto al 2022

Evolución mercado PBS – Casanare

Entidad	Población Dic 2021	% Part 2021	Población Dic 2022	% Part 2022	Población Dic 2023	% Part 2023	Crec Abs 2023	Crec % 2023
CAPRESOCA	173.909	42,7%	176.845	42,8%	176.191	41,7%	-654	-0,4%
NUEVA EPS	108.615	26,7%	133.838	32,4%	142.679	33,8%	8.841	6,6%
SANITAS	56.334	13,8%	98.777	23,9%	99.472	23,6%	695	0,7%
COOSALUD	8	0,0%	3.871	0,9%	3.800	0,9%	-71	-1,8%
TOTAL PAIS	406.871	100,0%	413.392	100,0%	422.192	100,0%	8.800	2,1%



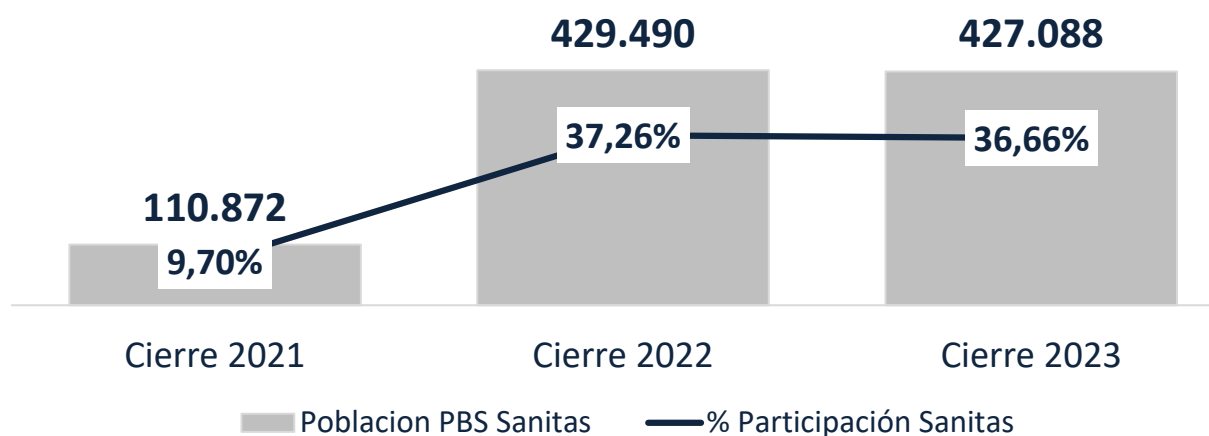
Afiliados por producto – CASANARE

Producto	Cierre 2022	Cierre 2023	% Crec.
PBS	96.445	97.926	1,5%
PAC	--	--	--

Al cierre del año 2023 EPS Sanitas creció **1481** afiliados activos en el PBS respecto al 2022

Evolución mercado PBS – Huila

Entidad	Población Dic 2021	% Part 2021	Población Dic 2022	% Part 2022	Población Dic 2023	% Part 2023	Crec Abs 2023	Crec % 2023
NUEVA EPS	158.777	13,9%	396.534	34,4%	463.718	39,8%	67.184	16,9%
SANITAS	110.872	9,7%	429.490	37,3%	427.088	36,7%	-2.402	-0,6%
ASMET SALUD	131.694	11,5%	140.762	12,2%	127.276	10,9%	-13.486	-9,6%
ASOC_DEL_CAUCA	52.310	4,6%	56.064	4,9%	58.137	5,0%	2.073	3,7%
SALUD TOTAL	9	0,0%	31.334	2,7%	34.804	3,0%	3.470	11,1%
FAMISANAR	5.423	0,5%	37.945	3,3%	34.198	2,9%	-3.747	-9,9%
MALLAMAS	10.473	0,9%	10.524	0,9%	10.179	0,9%	-345	-3,3%
COOSALUD	14	0,0%	8.304	0,7%	9.252	0,8%	948	11,4%
TOTAL PAIS	1.142.771	100,0%	1.152.534	100,0%	1.164.847	100,0%	12.313	1,1%



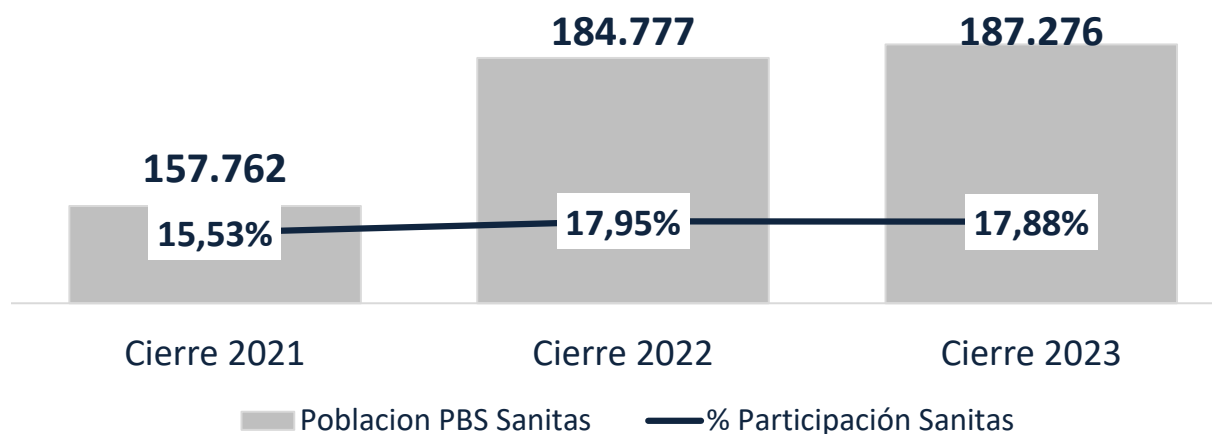
Afiliados por producto – Huila

Producto	Cierre 2022	Cierre 2023	% Crec.
PBS	425.288	425.703	0,1%
PAC	3.361	3.681	9,5%

Al cierre del año 2023 EPS Sanitas creció **415** afiliados activos en el PBS y **320** afiliados en PAC respecto al 2022

Evolución mercado PBS – Meta

Entidad	Población Dic 2021	% Part 2021	Población Dic 2022	% Part 2022	Población Dic 2023	% Part 2023	Crec Abs 2023	Crec % 2023
CAPITAL_SALUD	218.385	21,5%	221.101	21,5%	223.282	21,3%	2.181	1,0%
NUEVA EPS	164.772	16,2%	203.315	19,7%	220.677	21,1%	17.362	8,5%
SANITAS	157.762	15,5%	184.777	17,9%	187.276	17,9%	2.499	1,4%
CAJAC_ATLANTICO	156.310	15,4%	168.873	16,4%	155.015	14,8%	-13.858	-8,2%
SALUD TOTAL	110.696	10,9%	132.636	12,9%	145.123	13,9%	12.487	9,4%
FAMISANAR	60.068	5,9%	74.718	7,3%	74.606	7,1%	-112	-0,1%
COMPENSAR	16.154	1,6%	20.798	2,0%	21.296	2,0%	498	2,4%
PIJAOS SALUD	13.373	1,3%	14.091	1,4%	14.577	1,4%	486	3,4%
TOTAL PAIS	1.015.681	100,0%	1.029.496	100,0%	1.047.392	100,0%	17.896	1,7%



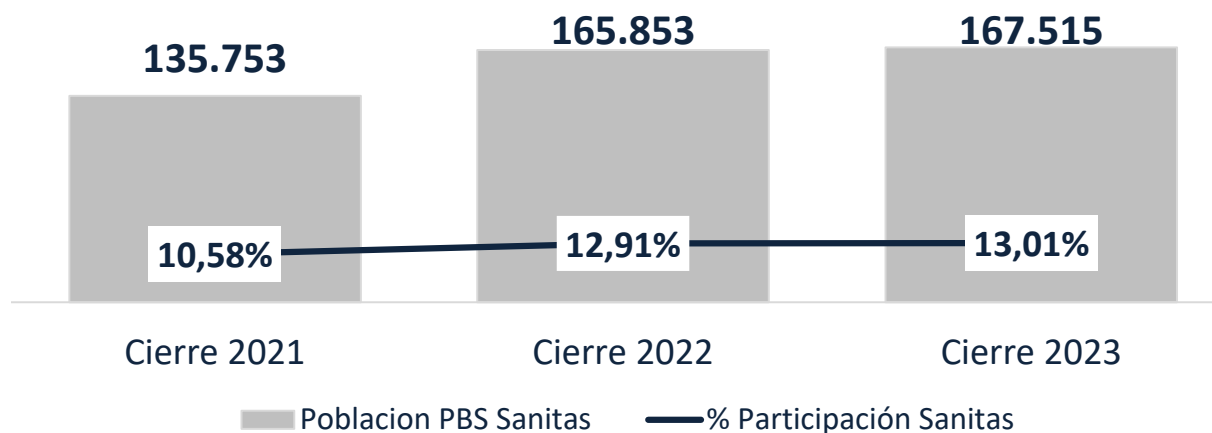
Afiliados por producto – Meta

Producto	Cierre 2022	Cierre 2023	% Crec.
PBS	176.712	183.080	3,6%
PAC	7.382	9.616	30,3%

Al cierre del año 2023 EPS Sanitas creció **6368** afiliados activos en el PBS y **2234** afiliados en PAC respecto al 2022

Evolución mercado PBS – Tolima

Entidad	Población Dic 2021	% Part 2021	Población Dic 2022	% Part 2022	Población Dic 2023	% Part 2023	Crec Abs 2023	Crec % 2023
NUEVA EPS	404.764	31,5%	482.608	37,6%	523.479	40,7%	40.871	8,5%
SALUD TOTAL	268.559	20,9%	312.719	24,3%	337.846	26,2%	25.127	8,0%
SANITAS	135.753	10,6%	165.853	12,9%	167.515	13,0%	1.662	1,0%
ASMET SALUD	115.862	9,0%	116.182	9,0%	102.315	7,9%	-13.867	-11,9%
FAMISANAR	71.506	5,6%	87.583	6,8%	85.241	6,6%	-2.342	-2,7%
PIJAOS SALUD	60.521	4,7%	66.177	5,2%	67.881	5,3%	1.704	2,6%
COOSALUD	1.824	0,1%	1.736	0,1%	2.613	0,2%	877	50,5%
FERROCARRILES	585	0,0%	544	0,0%	528	0,0%	-16	-2,9%
TOTAL PAIS	1.283.066	100,0%	1.284.365	100,0%	1.287.698	100,0%	3.333	0,3%



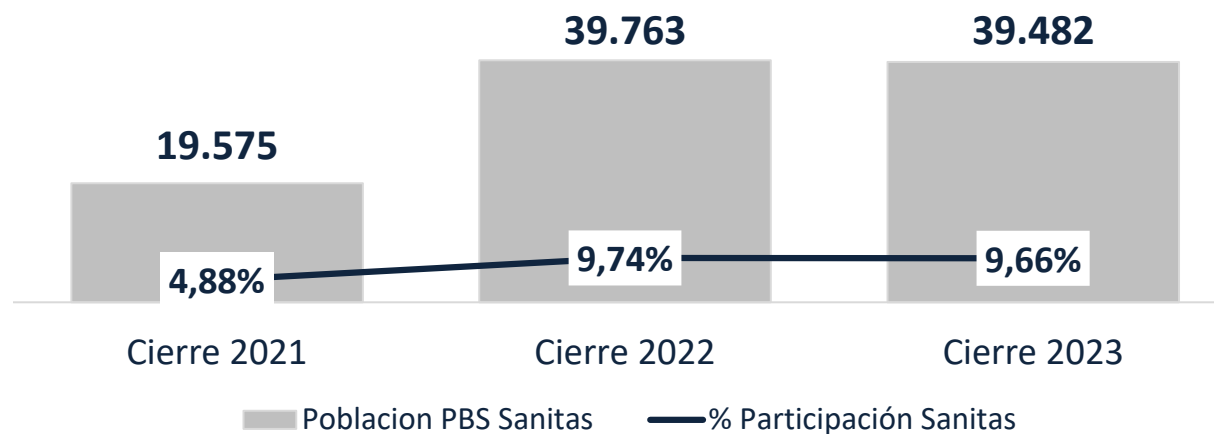
Afiliados por producto – Tolima

Producto	Cierre 2022	Cierre 2023	% Crec.
PBS	160.948	165.075	2,6%
PAC	5.480	7.237	32,1%

Al cierre del año 2023 EPS Sanitas creció **4127** afiliados activos en el PBS y **1757** afiliados en PAC respecto al 2022

Evolución mercado PBS – Caquetá

Entidad	Población Dic 2021	% Part 2021	Población Dic 2022	% Part 2022	Población Dic 2023	% Part 2023	Crec Abs 2023	Crec % 2023
ASMET SALUD	315.770	78,7%	320.534	78,5%	312.410	76,4%	-8.124	-2,5%
NUEVA EPS	28.595	7,1%	47.683	11,7%	56.669	13,9%	8.986	18,8%
SANITAS	19.575	4,9%	39.763	9,7%	39.482	9,7%	-281	-0,7%
SALUD TOTAL	0	0,0%	87	0,0%	215	0,1%	128	147,1%
TOTAL PAIS	401.460	100,0%	408.083	100,0%	408.784	100,0%	701	0,2%



Afiliados por producto – Caquetá

Producto	Cierre 2022	Cierre 2023	% Crec.
PBS	38.614	38.825	0,5%
PAC	--	--	--

Al cierre del año 2023 EPS Sanitas creció **211** afiliados activos en el PBS respecto al 2022

Resultados gestión de servicio al afiliado



Peticiones Quejas y Reclamos (PQR)



Estrategias

1. Realizar seguimiento permanente con los procesos de mayor volumen de PQR, para evaluación de las causas, definición de planes de acción e impacto de los mismos.
2. Acompañar a través de comités periódicos de servicio con- IPS y proveedores de dispensación de medicamentos, ajustes al modelo y canales de atención y para cierre de brechas de servicio.
3. Seguimiento a definición de rutas alternas para solución de PQR.

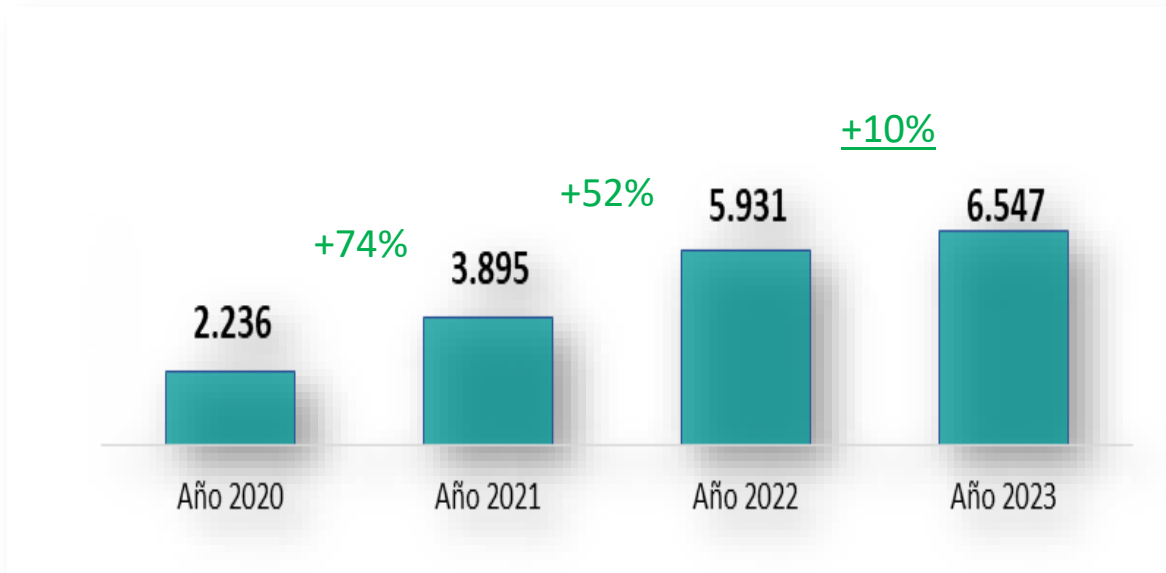


Motivos

- 1 Citas médicas **40%**
- 2 Autorización de servicios médicos **16%**
- 3 Medicamentos **10%**
(No entrega oportuna de medicamentos e insumos)
- 4 Prestación de servicios de salud **6%**
(Demora referencia y contrarreferencia e inconformidad con la prestación en los servicios asistenciales)
- 5 Otros motivos **28%**

72%

Felicitaciones

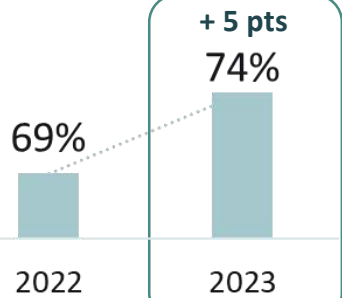


“ Súper bien atendida por este gran equipo, siempre dispuesto a colaborar y a tratar de que cada uno de nosotros se sienta como en casa, yo dentro de poco termino mi proceso y de verdad los voy a extrañar por que en lugar de venir a estar sola y triste, vengo con muchas ganas de luchar y salir adelante gracias a su gran apoyo. ”

“Quiero extender mis más grandes felicitaciones y muchos agradecimientos, todos buscamos encontrar en el personal médico eso que precisamente hallamos respeto, amabilidad, diligencia, apoyo y sobre todo humanidad.”

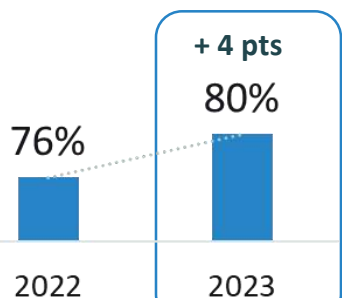
Satisfacción

Satisfacción



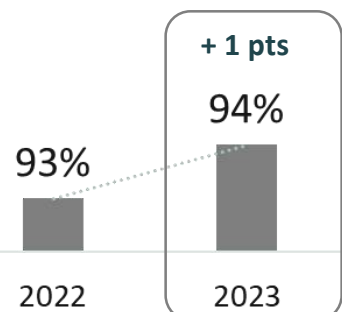
Hemos logrado incrementar significativamente el nivel de satisfacción con los servicios proporcionados por EPS Sanitas.

Recomendación



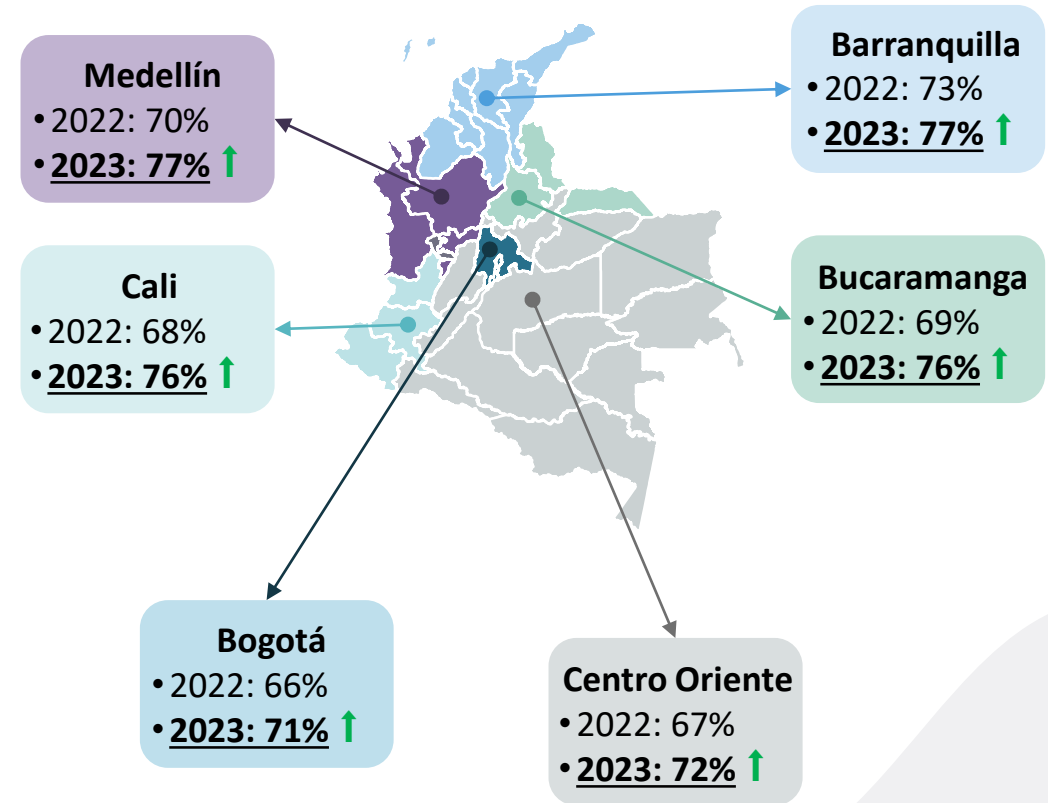
En EPS Sanitas, hemos observado un notable aumento en las recomendaciones por parte de nuestros afiliados.

Expectativas



Cumplimos con las expectativas de nuestros afiliados, respaldando el servicio prestado por EPS Sanitas.

Satisfacción Regionales



Humanización



“La Magia esta en ti”
Cobertura 88%



2019- 2021

“De la magia a la acción Servir con pasión ”
Cobertura 93%



2022

“Servir con pasión al ritmo del Ser ”
Cobertura 98%



2023



Resultados 2023

Talleres vivenciales
formación al colaborador

98% Cobertura
95% Meta

Formación Normatividad
Trato digno y Humanizado

100% Cobertura

Estrategia de comunicación:

- Píldoras de Humanización
- NotiSer

68% Impacto Lecturabilidad



“Trabajamos en los colaboradores para humanizar la experiencia del afiliado”

Campañas de comunicación

Comprometidos con informar:

Más de **590 campañas de comunicación** a través de mailing, SMS y WhatsApp, para el régimen contributivo, subsidiado y PAC; logrando una **cobertura del 86%** de la población objetivo (mayores de 18 años)

01

Memorables: 80 campañas

Acompañamos a nuestros afiliados en cada ciclo de vida EPS y Plan Premium

02

Salud: 76 campañas

Promoción a participar en campañas de salud, y talleres vía Youtube

03

Informativas: 239 campañas

Información para uso de canales virtuales, modelo de acceso, educación en uso de canales virtuales

04

Red de atención: 116 campañas

Novedades en red médica, oficinas y droguerías

05

Boletines: 29 campañas

Información en temas de interés y novedades para los afiliados:

- Contributivo
- Subsidiado
- Plan Premium
- Empleadores

06

Normatividad: 17 campañas

- Carta de derechos y deberes
- Asignación de afiliados
- Asociación de usuarios

Participación Ciudadana

Cumplimiento de la Política Pública de Participación Social

Eje No. 1: Fortalecimiento Institucional

Rendición de cuentas

- Realizada en junio del 2023 con participación de 1.091 asistentes.

Carta de Derechos y Deberes

- Actualización, publicación y socialización permanente en SAT, Página Web y afiliados a través de los canales de atención.

Micrositio de Participación

- Actualización permanente de información de la Asociación de usuarios (Asousanitas).



Eje No. 2: Empoderamiento de las Organizaciones Sociales

Crecimiento de afiliados a la AUS



2022 9.202

2023 **13.322**

45%

Gestión de Asociación de Usuarios

- **552** Reuniones (Nacional)
- **8** Asambleas (Departamentales)
- **674.384** afiliados capacitados en temas relacionados con:
 - Control Social.
 - Programas de PyP.
 - Política de Participación Social.
 - Tutelas.
 - MIPRES.

Participación Ciudadana

Eje No. 3: Impulsar Cultura de la Salud

Semana de la Seguridad Social realizada en Abril 2023 enfocada en promover la confianza y agradecimiento al sistema; a través de actividades como:

- Espacios educativos con el Ministerio de Salud y Protección Social.
- Actividades de fortalecimiento de la cultura Saludable **“Cuidar es dar”** con una cobertura de 42.923 afiliados.
- Talleres vivenciales **“Dejando Huella”**; con la participación de **1.548** afiliados:
 - Luzca Bien, Siéntase mejor: Pacientes oncológicos .
 - Contigo celebramos la vida: Maternas
 - Creciendo Sano: Niños y niñas
 - Vida Activa: Adulto Mayor



Eje No. 4: Control Social

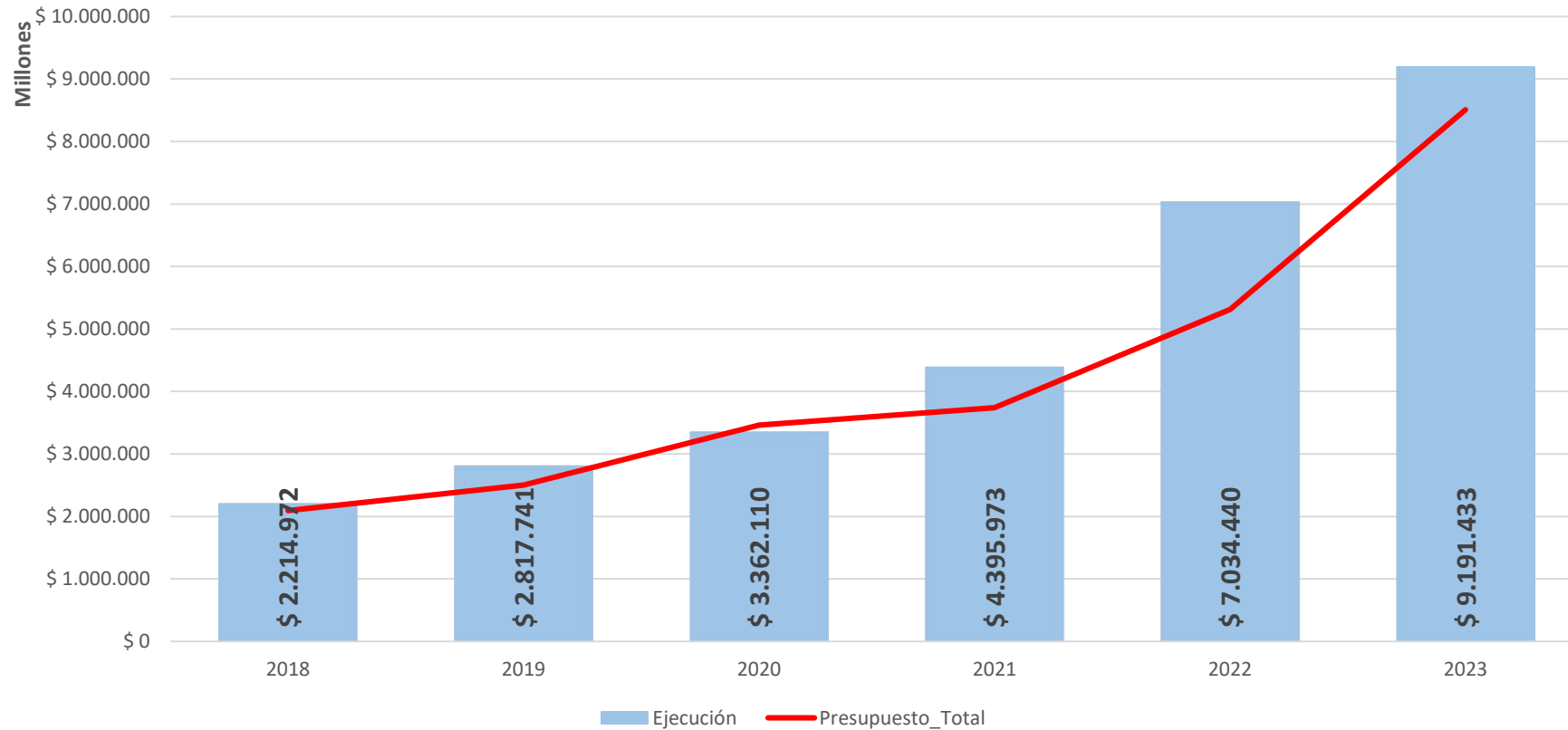
Acompañamiento y participación con la asociación de usuarios en actividades como:

- Asamblea general para renovación de Junta directiva.
- Acompañamiento permanente en actividades de control social.
- Participación en espacios como:
 - Comités de Ética.
 - Actividades de Humanización en la red de IPS.
 - Mesas de control social de la Superintendencia Nacional de Salud.
 - Mesas de trabajo con organizaciones Sociales

Resultados gestión en salud – Red



Inversión en gestión del riesgo en salud

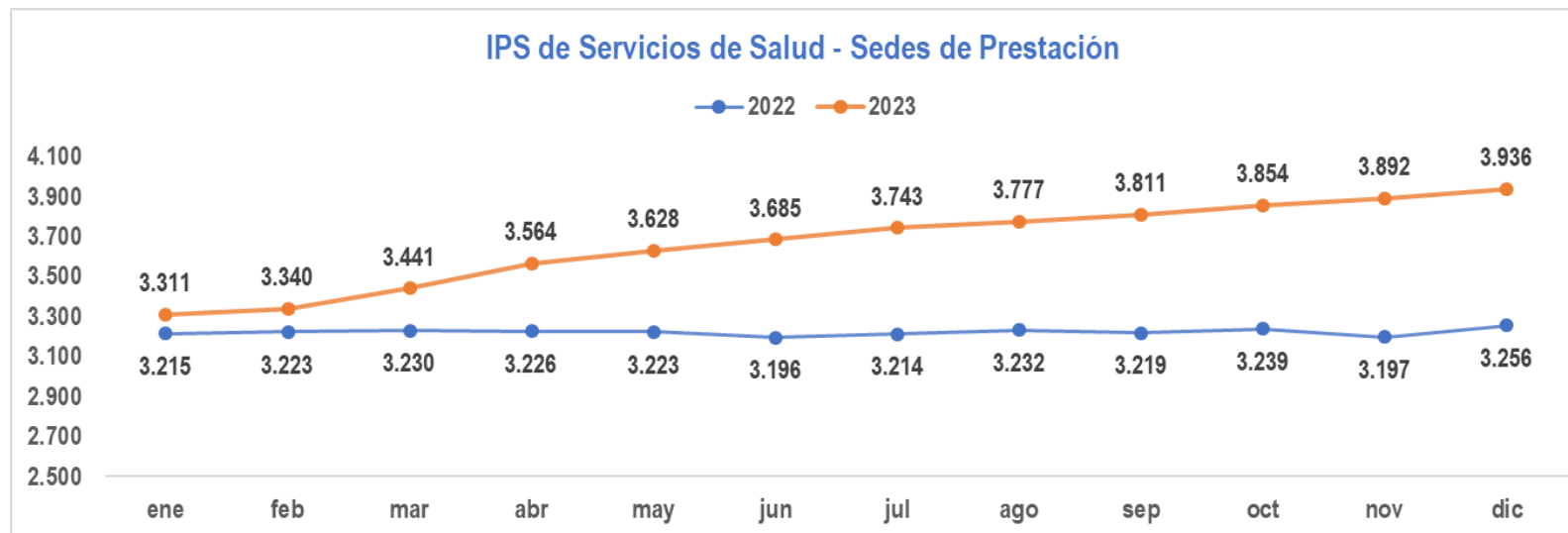


Variación del 30,7 % 2023-2022

Distribución de la gestión del riesgo en salud

Honorario	Ejecución	CxU
SERVICIOS HOSPITALARIOS	\$ 2.934.286.756.423	\$ 43.403
MEDICAMENTOS	\$ 1.820.034.584.401	\$ 26.922
HONORARIOS MEDICOS	\$ 1.570.080.421.319	\$ 23.224
SERVICIOS DE CIRUGIAS AMBULATORIAS	\$ 1.150.520.983.410	\$ 17.018
PRESUPUESTOS MAXIMOS (Costo)	\$ 694.635.962.401	\$ 10.275
LABORATORIOS CLINICOS	\$ 355.534.203.015	\$ 5.259
SERVICIOS DE URGENCIAS	\$ 340.882.821.301	\$ 5.042
INCAPACIDADES	\$ 340.101.764.507	\$ 5.031
LABORATORIOS RADIOLOGICOS	\$ 301.154.152.331	\$ 4.455
P Y P	\$ 212.482.075.019	\$ 3.143
COSTO ADMINISTRATIVO	\$ 169.069.005.421	\$ 2.501
HONORARIOS ODONTOLOGICOS	\$ 116.467.866.404	\$ 1.723
AMBULANCIAS	\$ 48.412.581.190	\$ 716
RECOBROS ADRES PRUEBAS COVID (Costo)	\$ 15.644.657.433	\$ 231
CUENTA DE ALTO COSTO	\$ 8.153.204.727	\$ 121
SUMINISTROS OFTALMOLOGICOS	\$ 1.474.481.240	\$ 22
RECOBRO DE MEDICAMENTOS	-\$ 267.649.860	-\$ 4
RECOBROS TUTELAS POR SERV. Y MEDIC. HOSPITALARIOS NO POS	-\$ 835.184.623	-\$ 12
RECOBROS POR ATEP	-\$ 2.977.578.189	-\$ 44
RECOBROS ADRES PRUEBAS COVID (Ingreso)	-\$ 15.644.657.433	-\$ 231
PROVISION	-\$ 26.753.886.309	-\$ 396
PRESUPUESTOS MAXIMOS (Ingreso)	-\$ 778.276.191.803	-\$ 11.512
Total general	\$ 9.254.180.372.325	\$ 136.886

Red de Prestadores



Ampliación de cobertura de red con 680 nuevas sedes de prestación comparado con el año 2022, representando un aumento del 21%.

Adscripción de nuevos prestadores en cobertura de atención primaria del 9% con modelo de capitación.

Para el año 2023 aumento la operación del Comité de contratación en un 25% acorde al aumento en cobertura de red para la nueva población afiliada y a la aprobación incremento tarifario UPC.



Redes Integrales de Prestadores de Servicios

Habilitación de Redes

Reorganizar la red para la nueva habilitación

- Asegurar una red con criterios de suficiencia y estándares de calidad requeridos por la EPS
- Certificación de la habilitación de redes integrales de salud.

Resolución 1441 de 2016

Renovación de la habilitación de la RIPSS para la ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud y ampliar el alcance de la habilitación a las rutas Materno Perinatal, Oncológica y de riesgo cardiovascular

CONFORMACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA RIPSS	⚙️
OPERACIÓN DE LA RIPSS	⚙️
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA RIPSS	✓



Redes Integrales de Prestadores de Servicios

Habilitación de Redes

Reorganizar la red para la nueva habilitación

- Asegurar una red con criterios de suficiencia y estándares de calidad requeridos por la EPS
- Certificación de la habilitación de redes integrales de salud.

CONFORMACION Y ORGANIZACIÓN DE LA RIPSS

- Análisis de Suficiencia consciente 🧑
- Legalización 441. 🧑
- Seguimiento a Referencia y Contrareferencia por la Unidad Técnica 🧑

44%

Avance

OPERACIÓN DE LA RIPSS

- Implementación, evaluación y cumplimiento de los procesos asistenciales y administrativos. 🧑
- Acciones de mejora implementadas para el mejoramiento 🧑

42%

Avance

SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA RIPSS

- Metodología Evaluación y seguimiento a la red por RIAS
- Conformación Unidad técnica de Análisis y evidencia de seguimiento 🧑 y evaluación (Comités Operativos regionales)

33%

Avance

Nuevo Paquete Normativo : Resolución 2335 – 2275 - 2284 de 2023 y Resolución 100 de 2024

Redes Integrales de Prestadores de Servicios

Habilitación de Redes: Total de Comités Operativos realizados en la regional

REGIONAL	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	COMITÉ MATERNO PERINATAL	COMITÉ ONCOLOGICO	COMITÉ RIESGO CARDIOVASCULAR	TOTAL COMITES
CENTRO ORIENTE	AMAZONAS	LETICIA	2	11	11	24
	BOYACA	CHIQUINQUIRA	17	5	12	34
		DUITAMA				
		SOGAMOSO				
		TUNJA				
	CAQUETA	FLORENCIA	9	9	9	27
	CASANARE	YOPAL	9	9	9	27
	CUNDINAMARCA	GIRARDOT	11	11	11	33
	HUILA	GARZON	12	5	11	28
		GUADALUPE				
		ISNOS				
		LA PLATA				
		NEIVA				
		ALGECIRAS				
CAMPOALEGRE						
PITALITO						
META	ACACIAS	12	12	12	36	
	VILLAVICENCIO					
TOLIMA	HONDA	11	11	11	33	
	IBAGUE					

Redes Integrales de Prestadores de Servicios

Mesas de articulación

Como parte del estándar de Seguimiento y Evaluación de la red, se desarrollaron mesas estratégica y táctica para las rutas Maternas, Oncológica y Riesgo cardiovascular; con el fin de garantizar la atención integral, continuidad en la prestación, calidad en la atención y articulación de la red del componente primario, complementario y la EPS.



Comité Operativo

Objetivo: Verificación de la Gestión del riesgo y resultados en salud en las diferentes rutas priorizadas



Regional	Materno perinatal	Riesgo cardiovascular	Oncología
Barranquilla	60	81	80
Bogotá	26	11	42
Bucaramanga	79	48	36
Centro oriente	83	73	86
Cali	51	60	36
Medellín	53	60	60
total	352	333	340

Año	Materno perinatal	Riesgo cardiovascular	Oncología	Total	Incremento cobertura en comités Operativos 2022 vs 2023
2023	352	333	340	1.025	27%
2022	265	222	270	757	

Comité Estratégico

Objetivo: Análisis de indicadores asociados a los ejes de la cuádruple: Eje financiero, Eje resultados en salud, Eje resultados de servicio y calidad



Año	Comités Realizados
2023	6

Año	Regional	Total Asistentes
2023	Regional Cali	57
	Regional Barranquilla	34
	Regional Medellín	61
	Regional Centro Oriente	64
	Regional Bucaramanga	80
	Regional Barranquilla	60
Total		356

Redes Integrales de Prestadores de Servicios

Congreso atención primaria en salud

La EPS Sanitas define los ganadores del X Congreso de atención primaria en salud, en el cual se reconoce a las instituciones prestadoras de servicios de salud, con el mejor desempeño de gestión del riesgo en salud de la población afiliada a la EPS Sanitas para el año 2023, a continuación se describen las categorías premiadas.

Categoría Premiada	Regional / ciudades Nominados	Regional / ciudades Ganadores
Mejor prestador en la implementación de la ruta materno perinatal	Regional Bogotá – Bogotá	Regional Cali – Ipiales
	Regional Cali – Ipiales	
	Regional Bogotá- Bogotá	
Mejor prestador en la implementación de la ruta cardiovascular	Regional Barranquilla – Santa Marta	R. Centro Oriente – Duitama
	Regional Centro Oriente – Duitama	
	Regional Cali – Tuluá	
Mejor prestador en la implementación de la ruta Oncológica	Regional Centro Oriente - Neiva	R. Centro Oriente – Neiva
	Regional Barranquilla- Riohacha	
	Regional Medellín - Quibdó	

Categoría Premiada	Regional / ciudades Nominados	Regional / ciudades Ganadores
Mejor prestador en la implementación de la ruta promoción y mantenimiento de la salud	Regional Barranquilla – San Andrés	Regional Medellín – Rionegro
	Regional Bucaramanga – Cúcuta	
	Regional Medellín – Rionegro	
Mejor prestador en el cumplimiento resultado en salud	Regional Bogotá- Bogotá	Regional Bogotá - Bogotá
	Regional Bucaramanga - Ocaña	
	Regional Barranquilla- Cartagena	
Mejor prestador en el cumplimiento resultado en gestión de la calidad en la atención	Regional Bogotá – Bogotá	Regional Bucaramanga - Ocaña
	Regional Bucaramanga - Ocaña	
	Regional Cali – Tulia	
Mejor prestador en el cumplimiento resultado en gestión de la gestión operativa	Regional Barranquilla - Cartagena	Regional Bucaramanga- Cúcuta
	Regional Centro Oriente – Florencia	
	Regional Bucaramanga – Cúcuta	

Redes Integrales de Prestadores de Servicios

Congreso atención primaria en salud

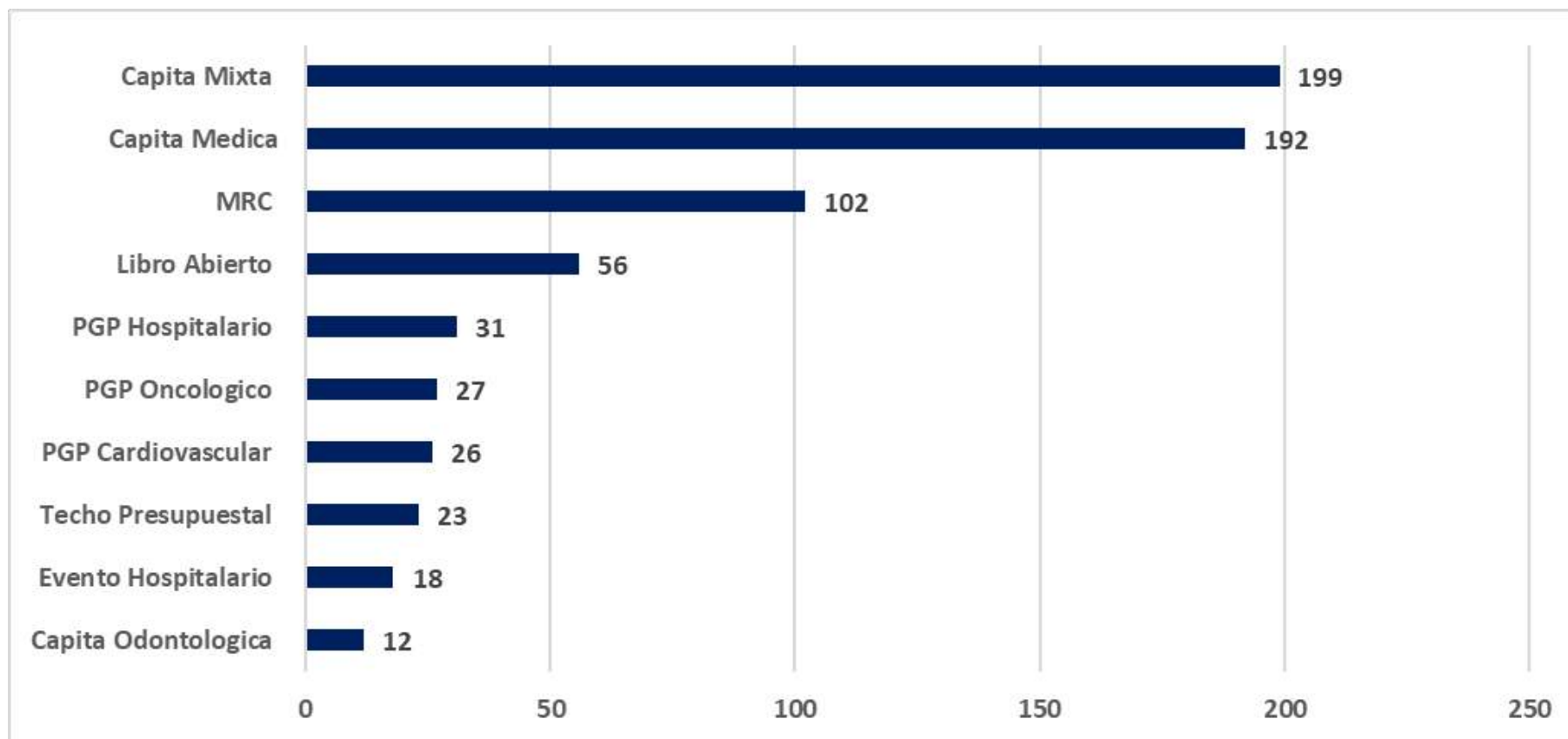
Categoría Premiada	Regional / ciudades Nominados	Regional / ciudades Ganadores
Prestador con el desarrollo de estrategias mas innovadoras para la implementación de las RIAS en población zonas con dispersion geofrica	Regional Centro Oriente – Neiva	Regional Barranquilla – Barranquilla
	Regional Barranquilla – Barranquilla	
	Regional Barranquilla – Riohacha	
Prestador con el mejor cumplimiento frente a las metas de indicadores asociados a las dimensiones de: Resultados en salud- Calidad de la atención - Gestión Operativa e implementación de RIAS.	Regional Barranquilla- Riohacha	Regional Cali – Tuluá
	Regional Cali – Tuluá	
	Regional Bogotá – Bogotá	
Prestador con el mejor cumplimiento frente a las metas de indicadores asociados a las dimensiones de: Resultados en salud- Calidad de la atención - Gestión Operativa e implementación de RIAS.	Regional Barranquilla - Barranquilla	Regional Bucaramanga- Bucaramanga
	Regional Barranquilla – Cartagena	
	Regional Bucaramanga – Bucaramanga	



Redes Integrales de Prestadores de Servicios

Indicadores de seguimiento a la red de prestadores

Con el objetivo de dar cumplimiento al decreto 441 de 2022, se definieron y socializaron indicadores para seguimiento y monitoreo a la red de prestadores, de acuerdo con los diferentes modelos de contratación suscritos entre la EPS y la red de prestadores.

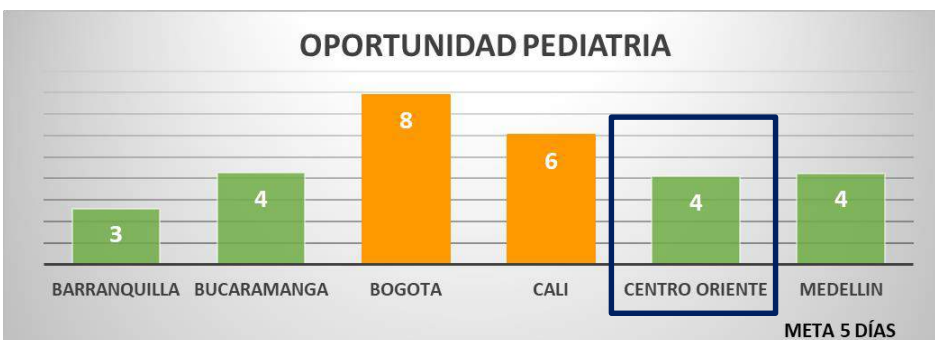
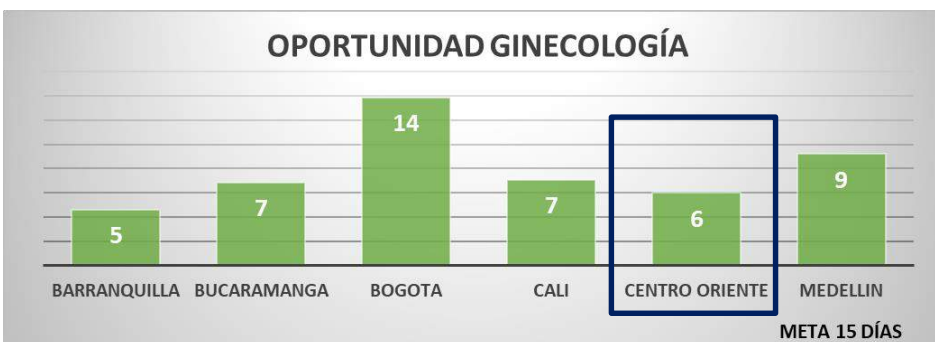
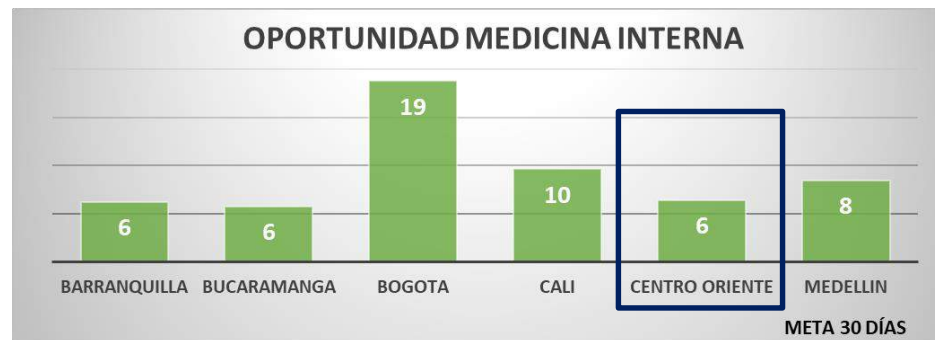
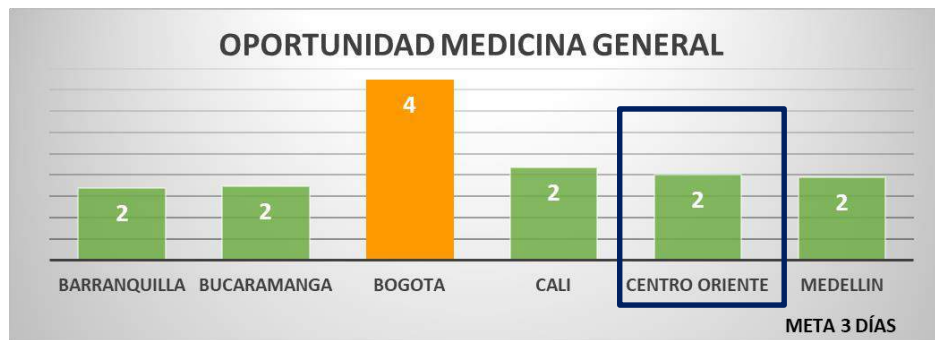


Oportunidad Consulta de Atención Primaria

Regional Centro Oriente

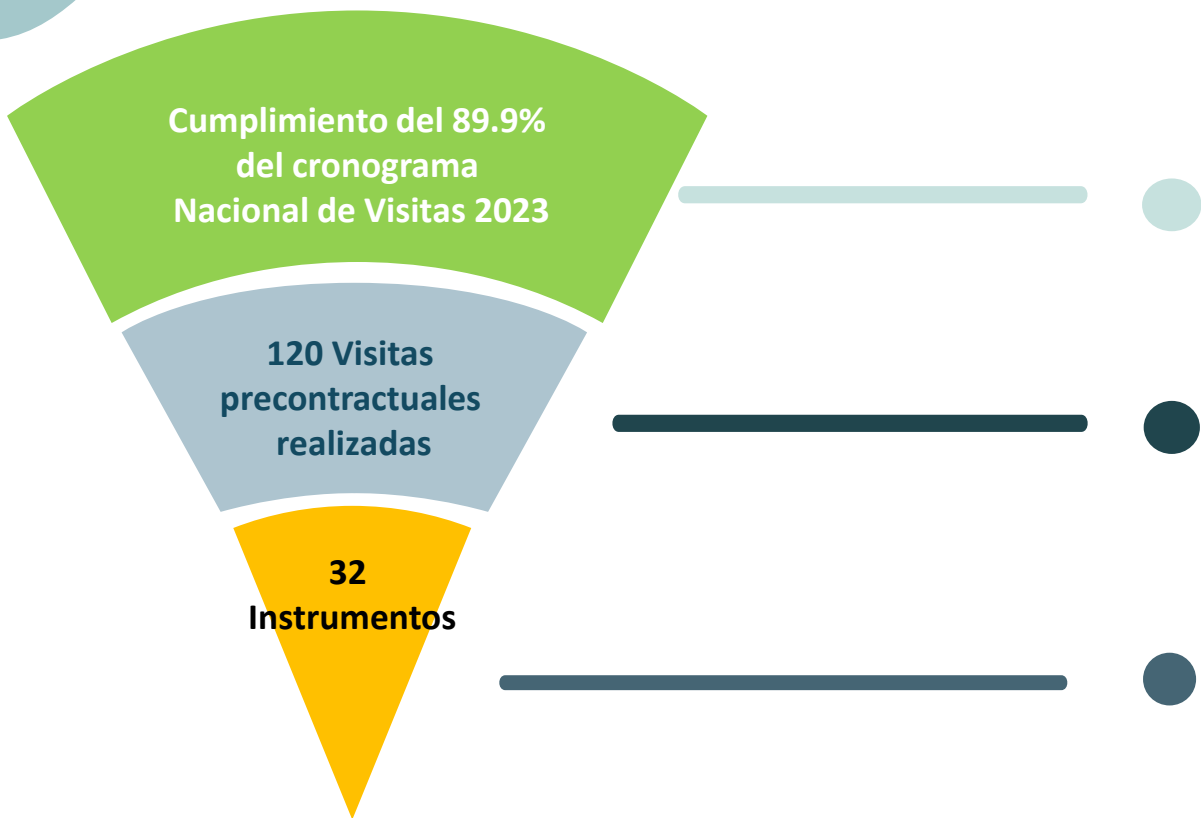
REGIONAL	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	MEDICINA GENERAL META 3 DÍAS	MEDICINA INTERNA META 30 DÍAS	GINECOLOGIA META 15 DÍAS	OBSTETRICIA META 5 DÍAS	PEDIATRIA META 5 DÍAS	ODONTOLOGIA META 3 DÍAS
CENTRO ORIENTE	AMAZONAS	LETICIA	2	12	7	No aplica	1	1
		CHIQUINQUIRA	2	1	2	2	2	1
	BOYACA	DUITAMA	4	4	5	3	1	2
		SOGAMOSO	3	7	5	5	6	5
		TUNJA	6	14	13	6	6	3
		FLORENCIA	2	2	2	3	3	4
	CAQUETA	FLORENCIA	2	2	2	3	3	4
	CASANARE	YOPAL	2	5	3	3	3	2
	CUNDINAMARCA	GIRARDOT	4	15	6	7	7	4
		GARZON	4	6	6	9	2	1
	HUILA	GUADALUPE	2	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	1
		ISNOS	1	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	1
		LA PLATA	2	Sin acceso	Sin acceso	3	Sin acceso	2
		NEIVA	3	8	16	11	6	3
		ALGECIRAS	3	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	1
		CAMPOALEGRE	1	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	2
		PITALITO	2	4	2	3	1	3
		ACACIAS	2	2	3	2	1	5
	META	VILLAVICENCIO	4	23	15	13	7	6
		HONDA	1	1	2	1	1	1
	TOLIMA	IBAGUE	6	32	15	8	6	3

Oportunidad de Consulta Especialidades de Atención Primaria por Regional



Evaluación Integral de la Red

Visitas pre contractuales y seguimiento



Total Visitas Realizadas de Seguimiento Red Contratada

En el 2023 se realizaron en total 1236 visitas de calidad en el periodo comprendido de enero a diciembre del año en mención, representando un cumplimiento del 89,9%, teniendo en cuenta el número de visitas programadas 1375.

Total Visitas Precontractuales

En el año 2023 se realizaron en total 120 visitas precontractuales en el periodo comprendido de enero a diciembre del 2023, de las cuales, 44 prestadores obtuvieron una calificación obtenida por debajo del 90%, de los cuales 3 no cuentan con plan de mejoramiento.

(Se evidencian 61 visitas en la Reg. Barranquilla, 8 en Centro Oriente, 13 en Cali, 21 en Medellín, 8 en Bucaramanga y 9 en Bogotá).

Herramientas de Evaluación a Prestadores

Se cuentan con 32 herramientas precontractuales, incluyendo 2 herramientas de acuerdo a los modelos de atención(APS-Oncológico), y 26 herramientas de Seguimiento.

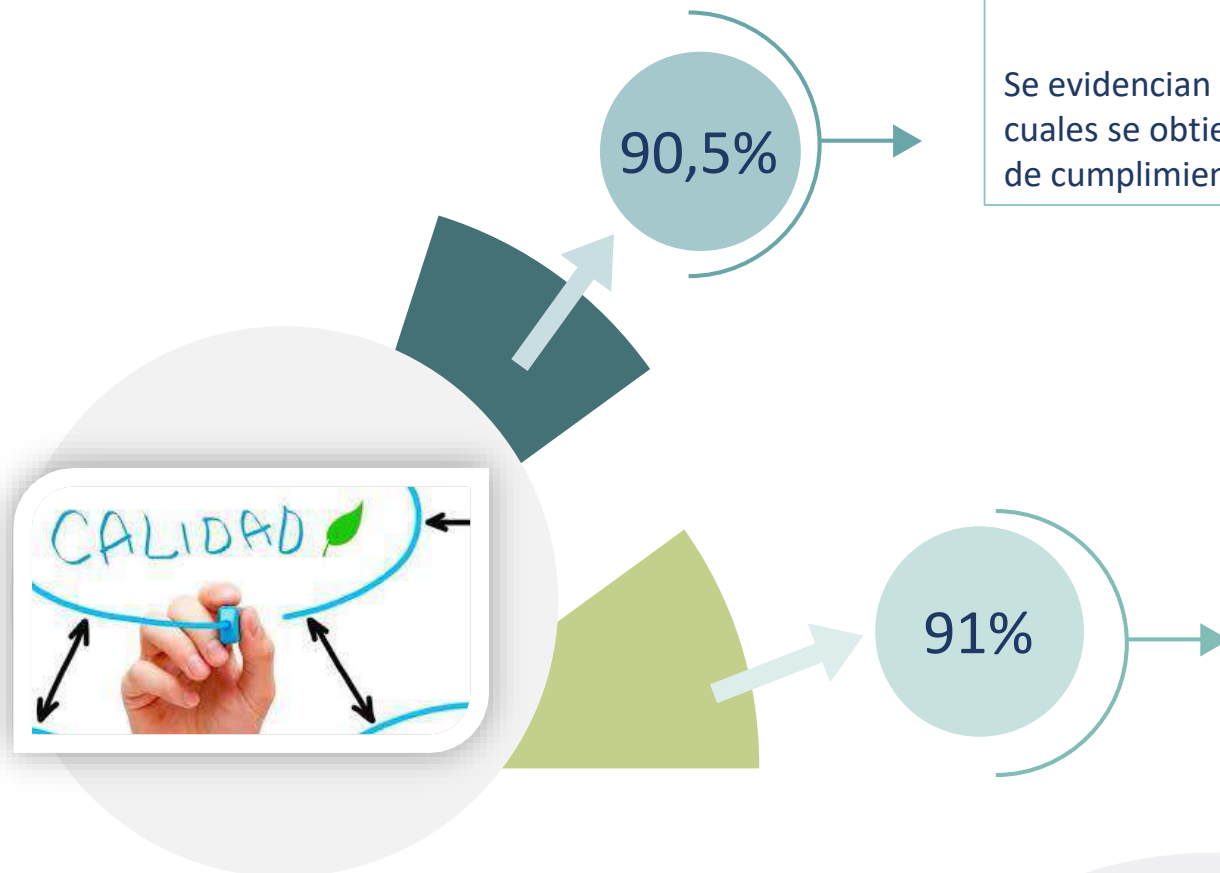
Total: 58

Objetivo: Verificar en la red contratada la ejecución, cumplimiento y gestión de los atributos de calidad enfocados en la prestación de los servicios de salud



Evaluación Integral de la Red

Visitas pre contractuales y seguimiento



Planes de Mejoramiento Visitas Realizadas de Seguimiento Red Contratada

Se evidencian 653 prestadores con calificación por debajo del 90%, de los cuales se obtienen 591 planes de mejoramiento Obteniendo así el 90,5% de cumplimiento.

Planes de Mejoramiento Visitas Pre-contractuales

Se evidencian 44 prestadores obtuvieron una calificación inferior al 90%, se identifican 40 prestadores que dan cumplimiento al plan de mejoramiento, seguimiento y avances de los mismos, obteniendo así un resultado de cumplimiento del 91% .

Evaluación integral de la red

Total visitas realizadas de Seguimiento por Departamento y Municipio

REGIONAL	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TOTAL VISITAS
CENTRO ORIENTE	AMAZONAS	LETICIA	7
	BOYACA	CHIQUINQUIRA	3
		DUITAMA	10
		SOGAMOSO	11
		TUNJA	27
	CAQUETA	FLORENCIA	13
	CASANARE	YOPAL	15
	CUNDINAMARCA	GIRARDOT	7
	HUILA	GARZON	4
		GUADALUPE	1
		ISNOS	0
		LA PLATA	1
		NEIVA	20
		ALGECIRAS	1
		CAMPOALEGRE	1
		PITALITO	3
	META	ACACIAS	2
		VILLAVICENCIO	24
	TOLIMA	HONDA	1
		IBAGUE	30
	TOTAL	185	

Gestión Médica hospitalaria – Chiquinquirá, Duitama, Sogamoso y Tunja

Propende por una atención centrada en el paciente y en sus necesidades, puesta en práctica de la mejor evidencia científica disponible, logro de los mejores resultados del desempeño clínico y uso eficiente de los recursos al menor riesgo posible para el paciente.

Gestión financiera y de información

- Gestión financiera apoyando movimiento oportuno de recursos económicos a las IPS, basados en pertinencia
- Gestión de información veraz y con oportunidad



Auditoría Médica Concurrente

- Equipo acompañando y validando las atenciones intramurales en campo.
- 4 enfermeras especialistas.
- 1 Médicos especialistas.
- 1 Auxiliar administrativo.



Red Hospitalaria

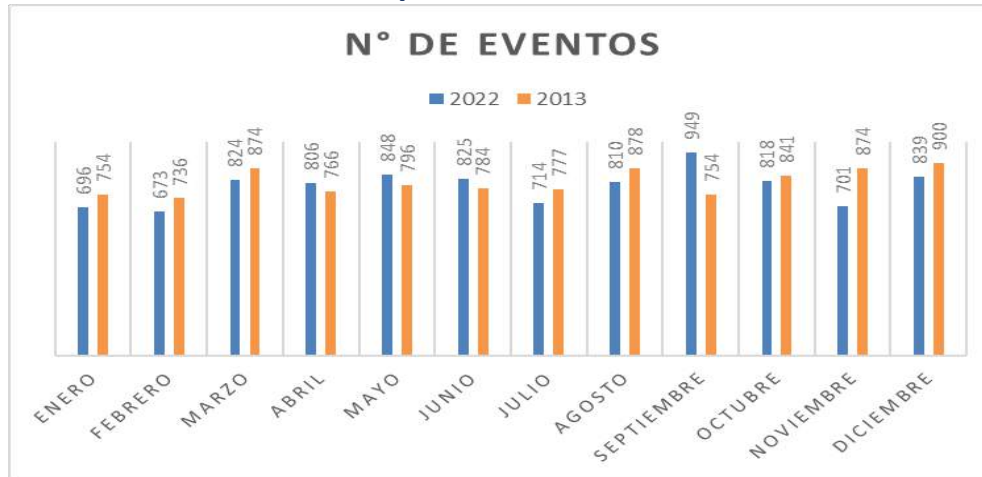
- 14 IPS Hospitalarias.
- Crecimiento 10% en subsidiado.
- 9732 Eventos hospitalarios para 2023.

Innovación y líneas estratégicas

- Acompañamiento puntual por líderes estratégicos por tipo de evento para gestión de pertinencia y oportunidad en:
Cirugía cardiovascular, neurocirugía, oncología
Maternoperinatal, hospitalización quirúrgica
Paciente crónico y paliativo
Mesa materiales e insumos
Dolor abdominal

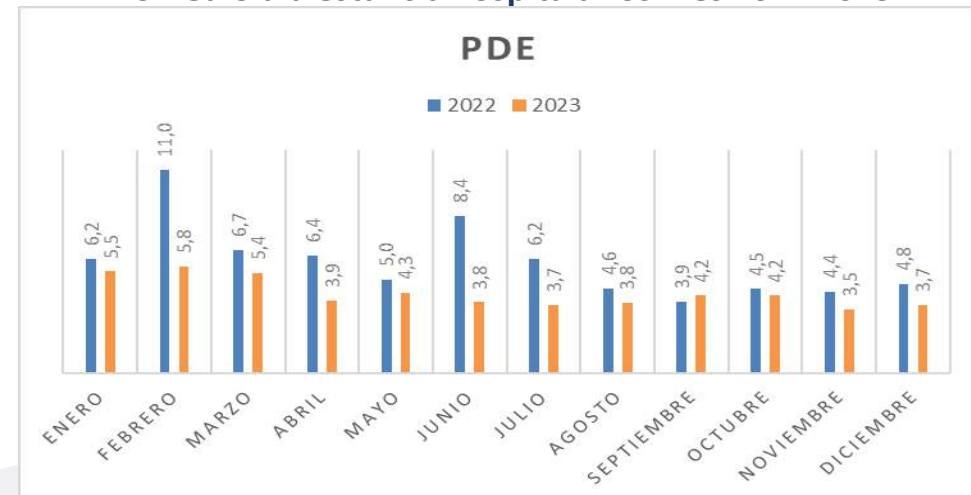
Gestión Médica hospitalaria – Chiquinquirá, Duitama, Sogamoso y Tunja

N° Eventos hospitalarios mes 2022 2023



Crecimiento de eventos hospitalarios en 2%.

Promedio día estancia hospitalarios mes 2022 2023



Aumento 2% PDE global comparado 2022 vs 2023

Gestión Médica hospitalaria – Chiquinquirá, Duitama, Sogamoso y Tunja

Procesos de Apoyo

- Modelo de referenciación inteligente (Interciudades, regionales).
- Rotación rápida de camas, modelos de alta temprana con Oxígenos y PHD
- Evaluación del comportamiento de la red y gestión de suficiencia de camas

Hospitalizaciones evitables

- Gestión articulada que garantice el control de patologías disminuyendo la incidencia de hospitalización potencialmente evitables y susceptibles de cuidado en la atención primaria en salud

Gestión de cuentas médicas

- Revisión de cuentas de eventos hospitalarios al 100% garantizando el cumplimiento de estándares de calidad, veracidad e idoneidad.



Especialistas pares

- Manejo médico basado en evidencia; con 12 especialidades pares apoyando y validando manejo médicos intrahospitalarios.
- N ° 966 Conceptos para 2023, asegurando pertinencia técnico científica en el proceso de atención

Gestión de eficiencia hospitalaria

- Gestionando atributos de calidad que precipitan en estancias inactivas.
- Gestión de estancias no clínicas relacionadas con causas sociales, falta de red de apoyo, abandono y/o razones jurídicas.

Relación con red aliada y Comités interinstitucionales

- Gestión Focal por ciudades con agrupadores específicos.
- Gerenciamiento de relación con los aliados.
- Comités interinstitucionales, con indicadores de seguimiento.

Gestión Médica hospitalaria – Chiquinquirá, Duitama, Sogamoso y Tunja



Gestión Médica hospitalaria – Florencia

Propende por una atención centrada en el paciente y en sus necesidades, puesta en práctica de la mejor evidencia científica disponible, logro de los mejores resultados del desempeño clínico y uso eficiente de los recursos al menor riesgo posible para el paciente.

Gestión financiera y de información

- Gestión financiera apoyando movimiento oportuno de recursos económicos a las IPS, basados en pertinencia
- Gestión de información veraz y con oportunidad



Auditoría Médica Concurrente

- Equipo acompañando y validando las atenciones intramurales en campo.
- 1 enfermeras especialistas.
- 1 Auxiliar de enfermería.

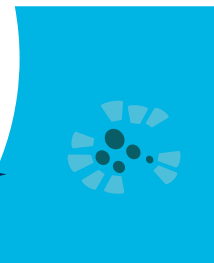


Red Hospitalaria

- 5 IPS Hospitalarias.
- Crecimiento 2% en subsidiado.
- 2353 Eventos hospitalarios para 2023.

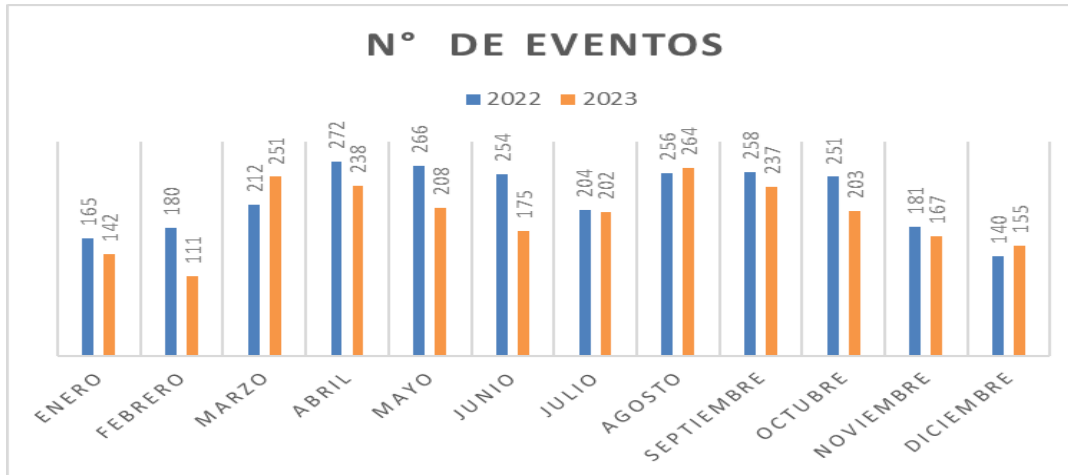
Innovación y líneas estratégicas

- Acompañamiento puntual por líderes estratégicos por tipo de evento para gestión de pertinencia y oportunidad en:
Cirugía cardiovascular, neurocirugía, oncología
Maternoperinatal, hospitalización quirúrgica
Paciente crónico y paliativo
Mesa materiales e insumos
Dolor abdominal



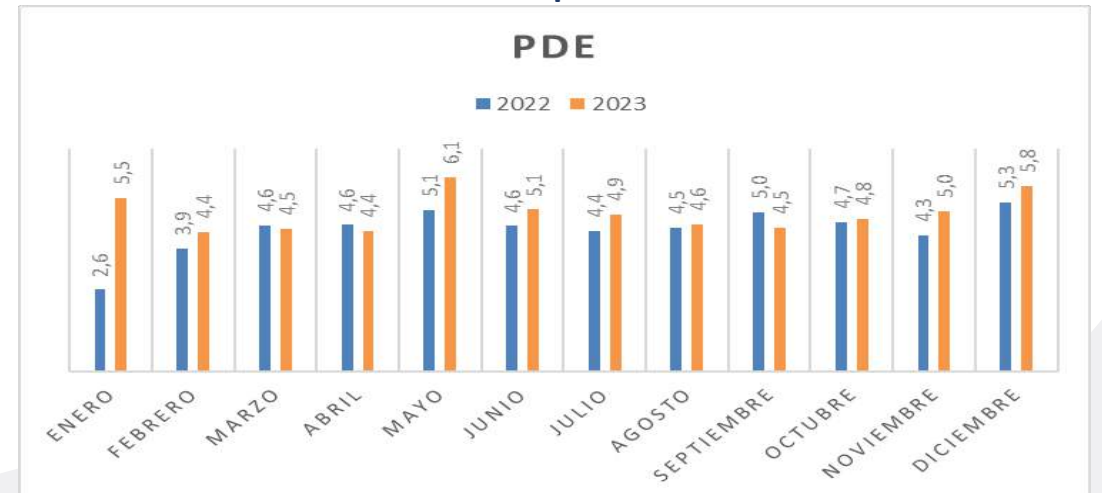
Gestión Médica hospitalaria – Florencia

N° Eventos hospitalarios mes 2022 2023



Crecimiento de eventos hospitalarios en 12%.

Promedio día estancia hospitalarios mes 2022 2023



Aumento 9% PDE global comparado 2022 vs 2023

Gestión Médica hospitalaria – Florencia

Procesos de Apoyo

- Modelo de referenciación inteligente (Interciudades, regionales).
- Rotación rápida de camas, modelos de alta temprana con Oxígenos y PHD
- Evaluación del comportamiento de la red y gestión de suficiencia de camas

Hospitalizaciones evitables

- Gestión articulada que garantice el control de patologías disminuyendo la incidencia de hospitalización potencialmente evitables y susceptibles de cuidado en la atención primaria en salud

Gestión de cuentas médicas

- Revisión de cuentas de eventos hospitalarios al 100% garantizando el cumplimiento de estándares de calidad, veracidad e idoneidad.



Especialistas pares

- Manejo médico basado en evidencia; con 12 especialidades pares apoyando y validando manejo médicos intrahospitalarios.
- N ° 54 Conceptos para 2023, asegurando pertinencia técnico científica en el proceso de atención

Gestión de eficiencia hospitalaria

- Gestionando atributos de calidad que precipitan en estancias inactivas.
- Gestión de estancias no clínicas relacionadas con causas sociales, falta de red de apoyo, abandono y/o razones jurídicas.

Relación con red aliada y Comités interinstitucionales

- Gestión Focal por ciudades con agrupadores específicos.
- Gerenciamiento de relación con los aliados.
- Comités interinstitucionales, con indicadores de seguimiento.

Gestión Médica hospitalaria – Florencia



Gestión Médica hospitalaria – Yopal

Propende por una atención centrada en el paciente y en sus necesidades, puesta en práctica de la mejor evidencia científica disponible, logro de los mejores resultados del desempeño clínico y uso eficiente de los recursos al menor riesgo posible para el paciente.

Gestión financiera y de información

- Gestión financiera apoyando movimiento oportuno de recursos económicos a las IPS, basados en pertinencia
- Gestión de información veraz y con oportunidad



Auditoría Médica Concurrente

- Equipo acompañando y validando las atenciones intramurales en campo.
- 1 enfermeras especialistas.
- 1 Médicos especialistas.



Red Hospitalaria

- 5 IPS Hospitalarias.
- Crecimiento 7 % en subsidiado.
- 3940 Eventos hospitalarios para 2023.

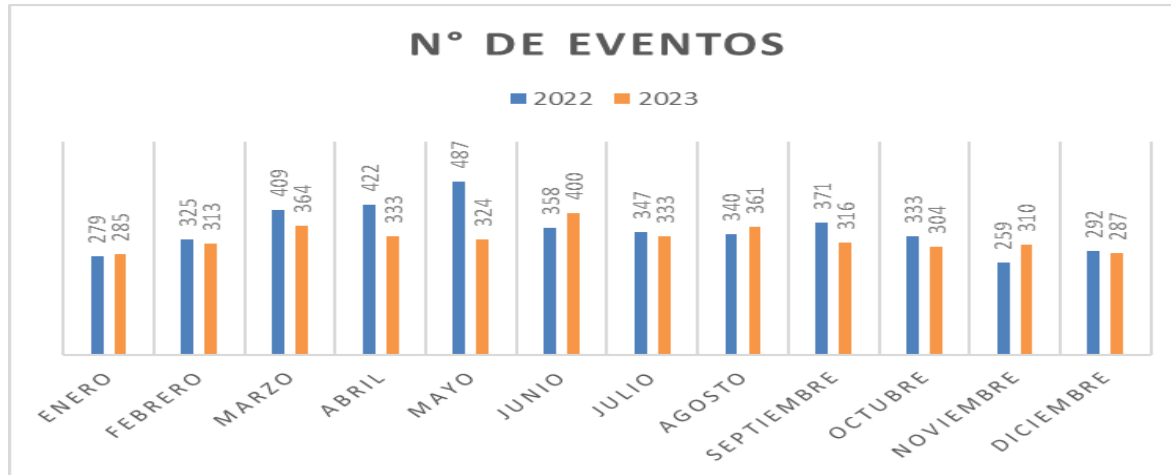
Innovación y líneas estratégicas

- Acompañamiento puntual por líderes estratégicos por tipo de evento para gestión de pertinencia y oportunidad en:
Cirugía cardiovascular, neurocirugía, oncología
Maternoperinatal, hospitalización quirúrgica
Paciente crónico y paliativo
Mesa materiales e insumos
Dolor abdominal



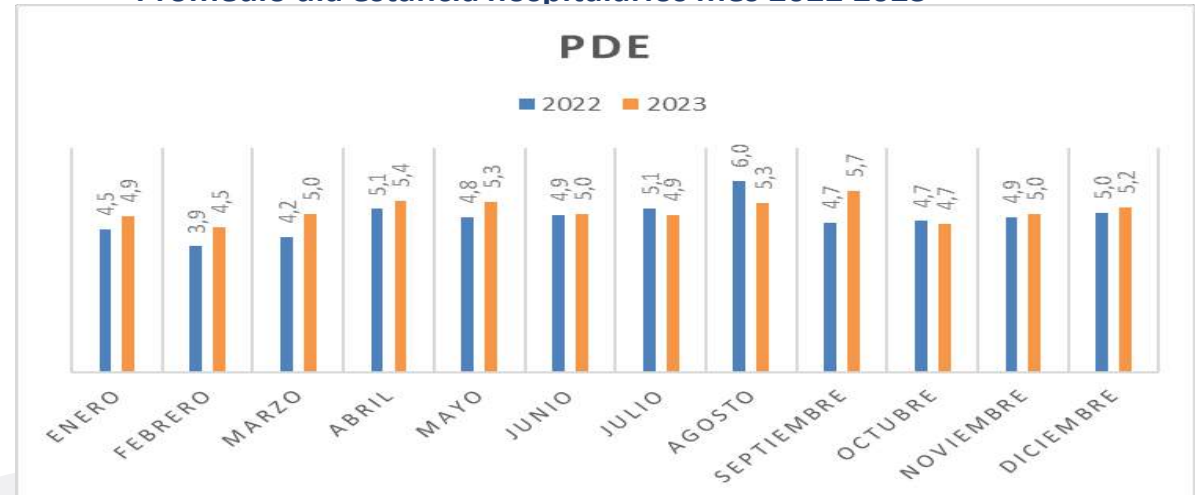
Gestión Médica hospitalaria – Yopal

N° Eventos hospitalarios mes 2022 2023



Crecimiento de eventos hospitalarios en 7%.

Promedio día estancia hospitalarios mes 2022 2023



Aumento 5% PDE global comparado 2022 vs 2023

Gestión Médica hospitalaria – Yopal

Procesos de Apoyo

- Modelo de referenciación inteligente (Interciudades, regionales).
- Rotación rápida de camas, modelos de alta temprana con Oxígenos y PHD
- Evaluación del comportamiento de la red y gestión de suficiencia de camas

Hospitalizaciones evitables

- Gestión articulada que garantice el control de patologías disminuyendo la incidencia de hospitalización potencialmente evitables y susceptibles de cuidado en la atención primaria en salud

Gestión de cuentas médicas

- Revisión de cuentas de eventos hospitalarios al 100% garantizando el cumplimiento de estándares de calidad, veracidad e idoneidad.



Especialistas pares

- Manejo médico basado en evidencia; con 12 especialidades pares apoyando y validando manejo médicos intrahospitalarios.
- N ° **154** Conceptos para 2023, asegurando pertinencia técnico científica en el proceso de atención.

Gestión de eficiencia hospitalaria

- Gestionando atributos de calidad que precipitan en estancias inactivas.
- Gestión de estancias no clínicas relacionadas con causas sociales, falta de red de apoyo, abandono y/o razones jurídicas.

Relación con red aliada y Comités interinstitucionales

- Gestión Focal por ciudades con agrupadores específicos.
- Gerenciamiento de relación con los aliados.
- Comités interinstitucionales, con indicadores de seguimiento.

Gestión Médica hospitalaria – Yopal



Gestión Médica hospitalaria – Girardot

Propende por una atención centrada en el paciente y en sus necesidades, puesta en práctica de la mejor evidencia científica disponible, logro de los mejores resultados del desempeño clínico y uso eficiente de los recursos al menor riesgo posible para el paciente.

Gestión financiera y de información

- Gestión financiera apoyando movimiento oportuno de recursos económicos a las IPS, basados en pertinencia
- Gestión de información veraz y con oportunidad



Auditoría Médica Concurrente

- Equipo acompañando y validando las atenciones intramurales en campo.
- 1 Médicos especialistas.



Red Hospitalaria

- 2 IPS Hospitalarias.
- Crecimiento 45% en subsidiado.
- 2679 Eventos hospitalarios para 2023

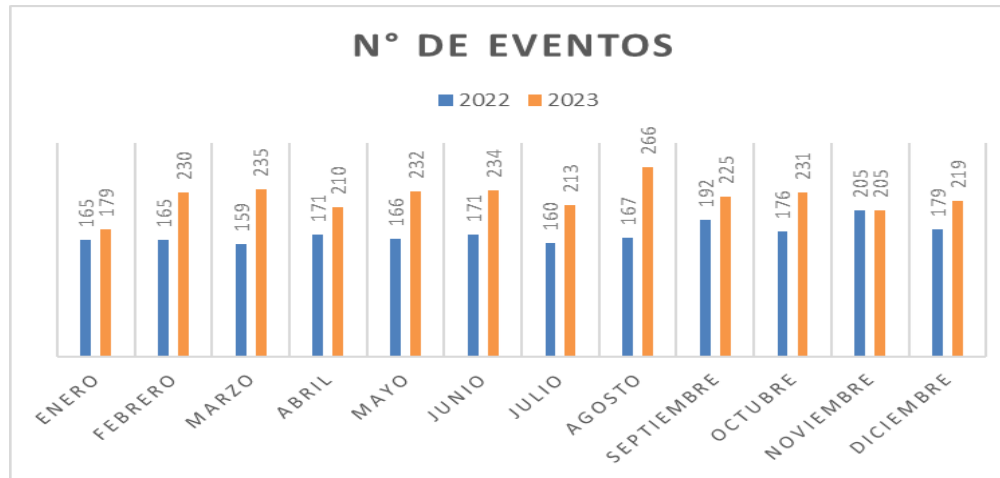
Innovación y líneas estratégicas

- Acompañamiento puntual por líderes estratégicos por tipo de evento para gestión de pertinencia y oportunidad en:
Cirugía cardiovascular, neurocirugía, oncología
Maternoperinatal, hospitalización quirúrgica
Paciente crónico y paliativo
Mesa materiales e insumos
Dolor abdominal



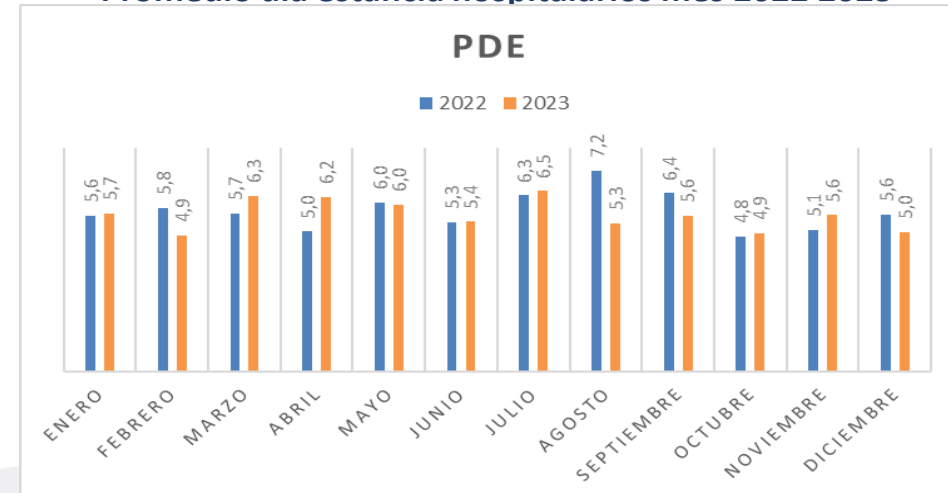
Gestión Médica hospitalaria – Girardot

N° Eventos hospitalarios mes 2022 2023



Crecimiento de eventos hospitalarios en 23%.

Promedio día estancia hospitalarios mes 2022 2023



Aumento 2% PDE global comparado 2022 vs 2023

Gestión Médica hospitalaria – Girardot

Procesos de Apoyo

- Modelo de referenciación inteligente (Interciudades, regionales).
- Rotación rápida de camas, modelos de alta temprana con Oxígenos y PHD
- Evaluación del comportamiento de la red y gestión de suficiencia de camas

Hospitalizaciones evitables

- Gestión articulada que garantice el control de patologías disminuyendo la incidencia de hospitalización potencialmente evitables y susceptibles de cuidado en la atención primaria en salud

Gestión de cuentas médicas

- Revisión de cuentas de eventos hospitalarios al 100% garantizando el cumplimiento de estándares de calidad, veracidad e idoneidad.



Especialistas pares

- Manejo médico basado en evidencia; con 12 especialidades pares apoyando y validando manejo médicos intrahospitalarios.
- N ° Conceptos para 2023, asegurando pertinencia técnico científica en el proceso de atención.

Gestión de eficiencia hospitalaria

- Gestionando atributos de calidad que precipitan en estancias inactivas.
- Gestión de estancias no clínicas relacionadas con causas sociales, falta de red de apoyo, abandono y/o razones jurídicas.

Relación con red aliada y Comités interinstitucionales

- Gestión Focal por ciudades con agrupadores específicos.
- Gerenciamiento de relación con los aliados.
- Comités interinstitucionales, con indicadores de seguimiento.

Gestión Médica hospitalaria – Girardot



Gestión Médica hospitalaria – Garzón, Neiva y Pitalito

Propende por una atención centrada en el paciente y en sus necesidades, puesta en práctica de la mejor evidencia científica disponible, logro de los mejores resultados del desempeño clínico y uso eficiente de los recursos al menor riesgo posible para el paciente.

Gestión financiera y de información

- Gestión financiera apoyando movimiento oportuno de recursos económicos a las IPS, basados en pertinencia
- Gestión de información veraz y con oportunidad



Auditoría Médica Concurrente

- Equipo acompañando y validando las atenciones intramurales en campo.
- 6 enfermeras especialistas.
- 3 Médicos especialistas.
- 4 Auxiliares de enfermería.



Red Hospitalaria

- 15 IPS Hospitalarias.
- Crecimiento 57% en subsidiado.
- 25.461 Eventos hospitalarios para 2023

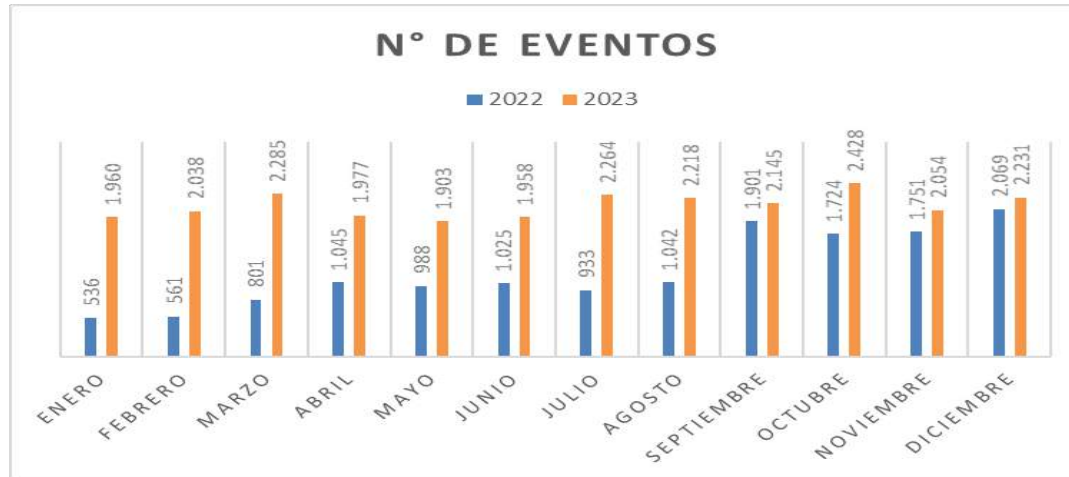
Innovación y líneas estratégicas

- Acompañamiento puntual por líderes estratégicos por tipo de evento para gestión de pertinencia y oportunidad en:
Cirugía cardiovascular, neurocirugía, oncología
Maternoperinatal, hospitalización quirúrgica
Paciente crónico y paliativo
Mesa materiales e insumos
Dolor abdominal



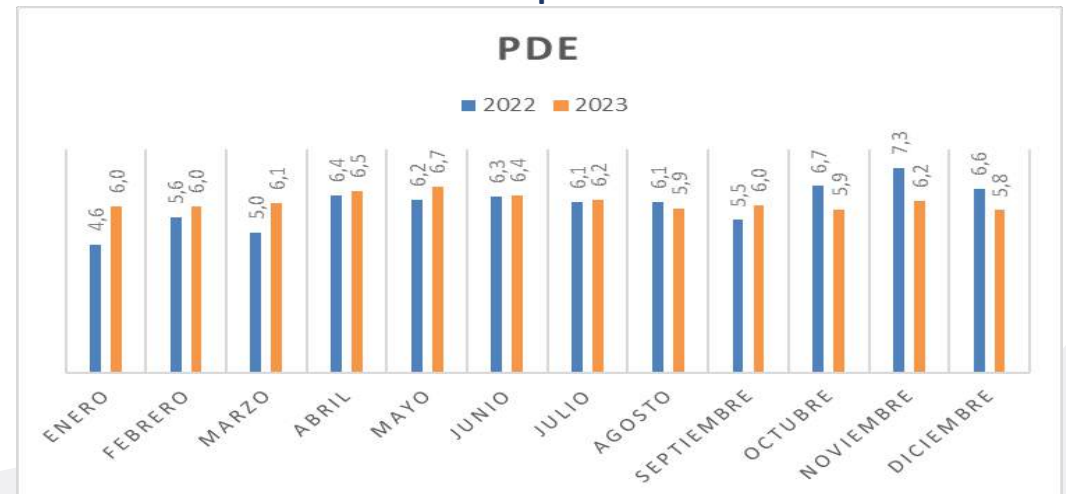
Gestión Médica hospitalaria – Garzón, Neiva y Pitalito

N° Eventos hospitalarios mes 2022 2023



Crecimiento de eventos hospitalarios en 44%.

Promedio día estancia hospitalarios mes 2022 2023



Aumento 2% PDE global comparado 2022 vs 2023

Gestión Médica hospitalaria – Garzón, Neiva y Pitalito

Procesos de Apoyo

- Modelo de referenciación inteligente (Interciudades, regionales).
- Rotación rápida de camas, modelos de alta temprana con Oxígenos y PHD
- Evaluación del comportamiento de la red y gestión de suficiencia de camas

Hospitalizaciones evitables

- Gestión articulada que garantice el control de patologías disminuyendo la incidencia de hospitalización potencialmente evitables y susceptibles de cuidado en la atención primaria en salud

Gestión de cuentas médicas

- Revisión de cuentas de eventos hospitalarios al 100% garantizando el cumplimiento de estándares de calidad, veracidad e idoneidad.



Especialistas pares

- Manejo médico basado en evidencia; con 12 especialidades pares apoyando y validando manejo médicos intrahospitalarios.
- N ° 3000 Conceptos para 2023, asegurando pertinencia técnico científica en el proceso de atención

Gestión de eficiencia hospitalaria

- Gestionando atributos de calidad que precipitan en estancias inactivas.
- Gestión de estancias no clínicas relacionadas con causas sociales, falta de red de apoyo, abandono y/o razones jurídicas.

Relación con red aliada y Comités interinstitucionales

- Gestión Focal por ciudades con agrupadores específicos.
- Gerenciamiento de relación con los aliados.
- Comités interinstitucionales, con indicadores de seguimiento.

Gestión Médica hospitalaria – Garzón, Neiva y Pitalito

Con Gestión Seguridad del Paciente

Mejora en el reporte en 9% que consolida el fortalecimiento en cultura del cuidado centrado en la persona.
Reducción en la incidencia de infecciones asociadas a la atención en salud en 14%.



32
IPS



8
Visitas



Auditoría a la Red de prestadores

Visitas de calidad, en red priorizada de atención primaria, hospitalaria, Oncológica, Domiciliaria, salud mental y urgencias de baja complejidad.
Evaluación de desempeño y asistencia técnica a los prestadores.

91%



Planes de mejora

Gestión de la mejora con un 91% de avance en seguimientos y cierre a plan de mejora y asistencia técnica a los prestadores.

38



Indicadores de Seguimiento

Articulados en el programa de auditoría para el mejoramiento de la atención en salud de procesos de PAMEC corporativo

Gestión Médica hospitalaria – Villavicencio

Propende por una atención centrada en el paciente y en sus necesidades, puesta en práctica de la mejor evidencia científica disponible, logro de los mejores resultados del desempeño clínico y uso eficiente de los recursos al menor riesgo posible para el paciente.

Gestión financiera y de información

- Gestión financiera apoyando movimiento oportuno de recursos económicos a las IPS, basados en pertinencia
- Gestión de información veraz y con oportunidad



Auditoría Médica Concurrente

- Equipo acompañando y validando las atenciones intramurales en campo.
- 2 enfermeras especialistas.
- 1 Médicos especialistas.
- 1 Auxiliares administrativo.

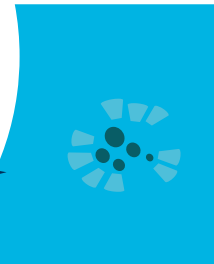


Red Hospitalaria

- 9 IPS Hospitalarias.
- Crecimiento 0.2% en subsidiado.
- 7.727 Eventos hospitalarios para 2023

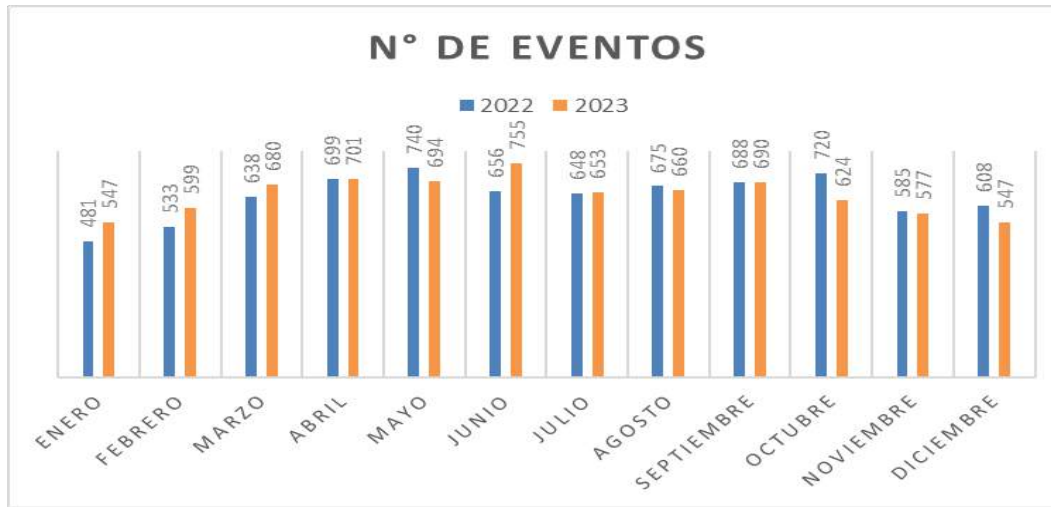
Innovación y líneas estratégicas

- Acompañamiento puntual por líderes estratégicos por tipo de evento para gestión de pertinencia y oportunidad en:
Cirugía cardiovascular, neurocirugía, oncología
Maternoperinatal, hospitalización quirúrgica
Paciente crónico y paliativo
Mesa materiales e insumos
Dolor abdominal



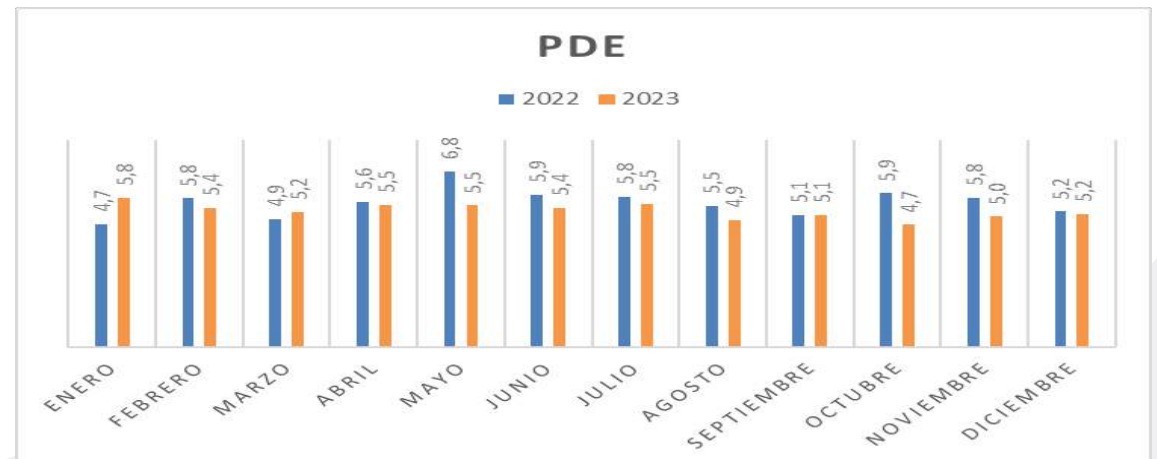
Gestión Médica hospitalaria – Villavicencio

N° Eventos hospitalarios mes 2022 2023



Crecimiento de eventos hospitalarios en 1%.

Promedio día estancia hospitalarios mes 2022 2023



Aumento 7% PDE global comparado 2022 vs 2023

Gestión Médica hospitalaria – Villavicencio

Procesos de Apoyo

- Modelo de referenciación inteligente (Interciudades, regionales).
- Rotación rápida de camas, modelos de alta temprana con Oxígenos y PHD
- Evaluación del comportamiento de la red y gestión de suficiencia de camas

Hospitalizaciones evitables

- Gestión articulada que garantice el control de patologías disminuyendo la incidencia de hospitalización potencialmente evitables y susceptibles de cuidado en la atención primaria en salud

Gestión de cuentas médicas

- Revisión de cuentas de eventos hospitalarios al 100% garantizando el cumplimiento de estándares de calidad, veracidad e idoneidad.



Especialistas pares

- Manejo médico basado en evidencia; con 12 especialidades pares apoyando y validando manejo médicos intrahospitalarios.
- N ° **1187** Conceptos para 2023, asegurando pertinencia técnico científica en el proceso de atención

Gestión de eficiencia hospitalaria

- Gestionando atributos de calidad que precipitan en estancias inactivas.
- Gestión de estancias no clínicas relacionadas con causas sociales, falta de red de apoyo, abandono y/o razones jurídicas.

Relación con red aliada y Comités interinstitucionales

- Gestión Focal por ciudades con agrupadores específicos.
- Gerenciamiento de relación con los aliados.
- Comités interinstitucionales, con indicadores de seguimiento.

Gestión Médica hospitalaria – Villavicencio



Gestión Médica hospitalaria – Honda-Ibague

Propende por una atención centrada en el paciente y en sus necesidades, puesta en práctica de la mejor evidencia científica disponible, logro de los mejores resultados del desempeño clínico y uso eficiente de los recursos al menor riesgo posible para el paciente.

Gestión financiera y de información

- Gestión financiera apoyando movimiento oportuno de recursos económicos a las IPS, basados en pertinencia
- Gestión de información veraz y con oportunidad



Auditoría Médica Concurrente

- Equipo acompañando y validando las atenciones intramurales en campo.
- 3 enfermeras especialistas.
- 3 Médicos especialistas.
- 1 Auxiliares administrativo.



Red Hospitalaria

- 11 IPS Hospitalarias.
- Crecimiento 24% en subsidiado.
- 10.159 Eventos hospitalarios para 2023

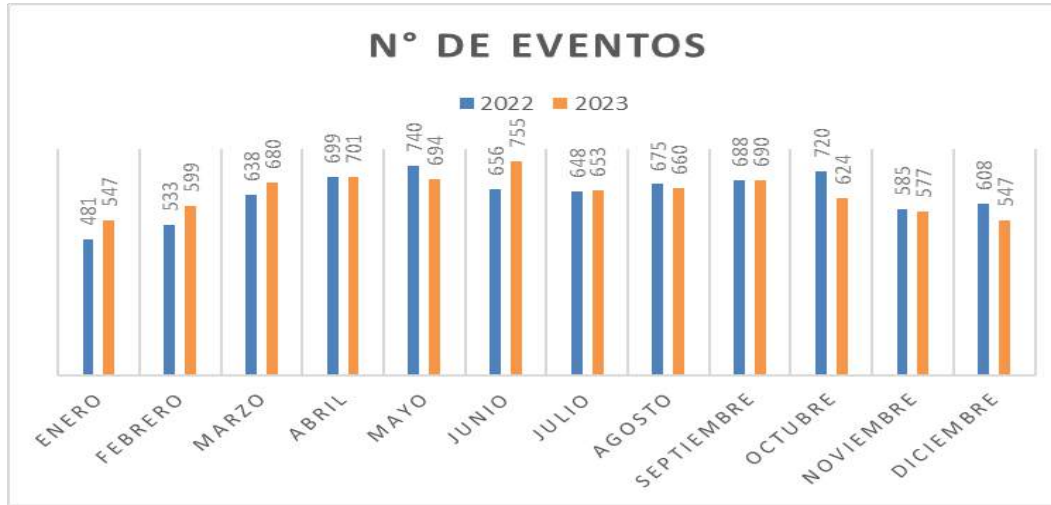
Innovación y líneas estratégicas

- Acompañamiento puntual por líderes estratégicos por tipo de evento para gestión de pertinencia y oportunidad en:
Cirugía cardiovascular, neurocirugía, oncología
Maternoperinatal, hospitalización quirúrgica
Paciente crónico y paliativo
Mesa materiales e insumos
Dolor abdominal



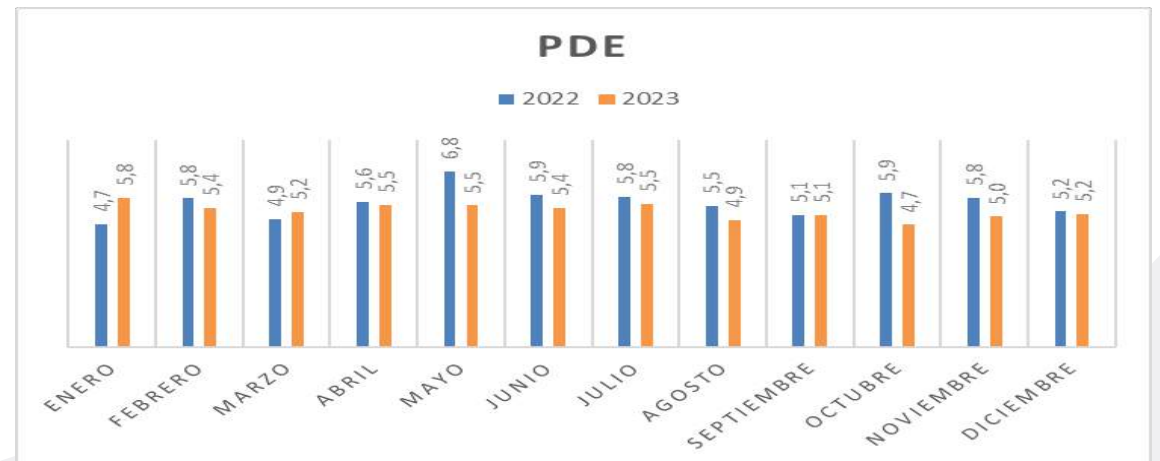
Gestión Médica hospitalaria – Honda-Ibagué

N° Eventos hospitalarios mes 2022 2023



Crecimiento de eventos hospitalarios en 20%.

Promedio día estancia hospitalarios mes 2022 2023



Aumento 14% PDE global comparado 2022 vs 2023

Gestión Médica hospitalaria – Honda-Ibagué

Procesos de Apoyo

- Modelo de referenciación inteligente (Interciudades, regionales).
- Rotación rápida de camas, modelos de alta temprana con Oxígenos y PHD
- Evaluación del comportamiento de la red y gestión de suficiencia de camas

Hospitalizaciones evitables

- Gestión articulada que garantice el control de patologías disminuyendo la incidencia de hospitalización potencialmente evitables y susceptibles de cuidado en la atención primaria en salud

Gestión de cuentas médicas

- Revisión de cuentas de eventos hospitalarios al 100% garantizando el cumplimiento de estándares de calidad, veracidad e idoneidad.



Especialistas pares

- Manejo médico basado en evidencia; con 12 especialidades pares apoyando y validando manejo médicos intrahospitalarios.
- N ° **1077** Conceptos para 2023, asegurando pertinencia técnico científica en el proceso de atención

Gestión de eficiencia hospitalaria

- Gestionando atributos de calidad que precipitan en estancias inactivas.
- Gestión de estancias no clínicas relacionadas con causas sociales, falta de red de apoyo, abandono y/o razones jurídicas.

Relación con red aliada y Comités interinstitucionales

- Gestión Focal por ciudades con agrupadores específicos.
- Gerenciamiento de relación con los aliados.
- Comités interinstitucionales, con indicadores de seguimiento.

Gestión Médica hospitalaria – Honda-Ibagué



Medicamentos - Domicilios poblacionales

Entrega de medicamentos a domicilio para población vulnerable (Mayores de 70 con dependencia moderada, usuarios en condición de discapacidad y usuarios del programa de cuidados paliativos.)



2,848

Usuarios priorizados



141

Domicilios entregados

Medicamentos - Domicilios territoriales

Entrega de medicamentos a domicilio para usuarios ubicados en municipios donde no existe punto de dispensación de un operador.



2,354

Usuarios beneficiados



8.260

Domicilios
gestionados

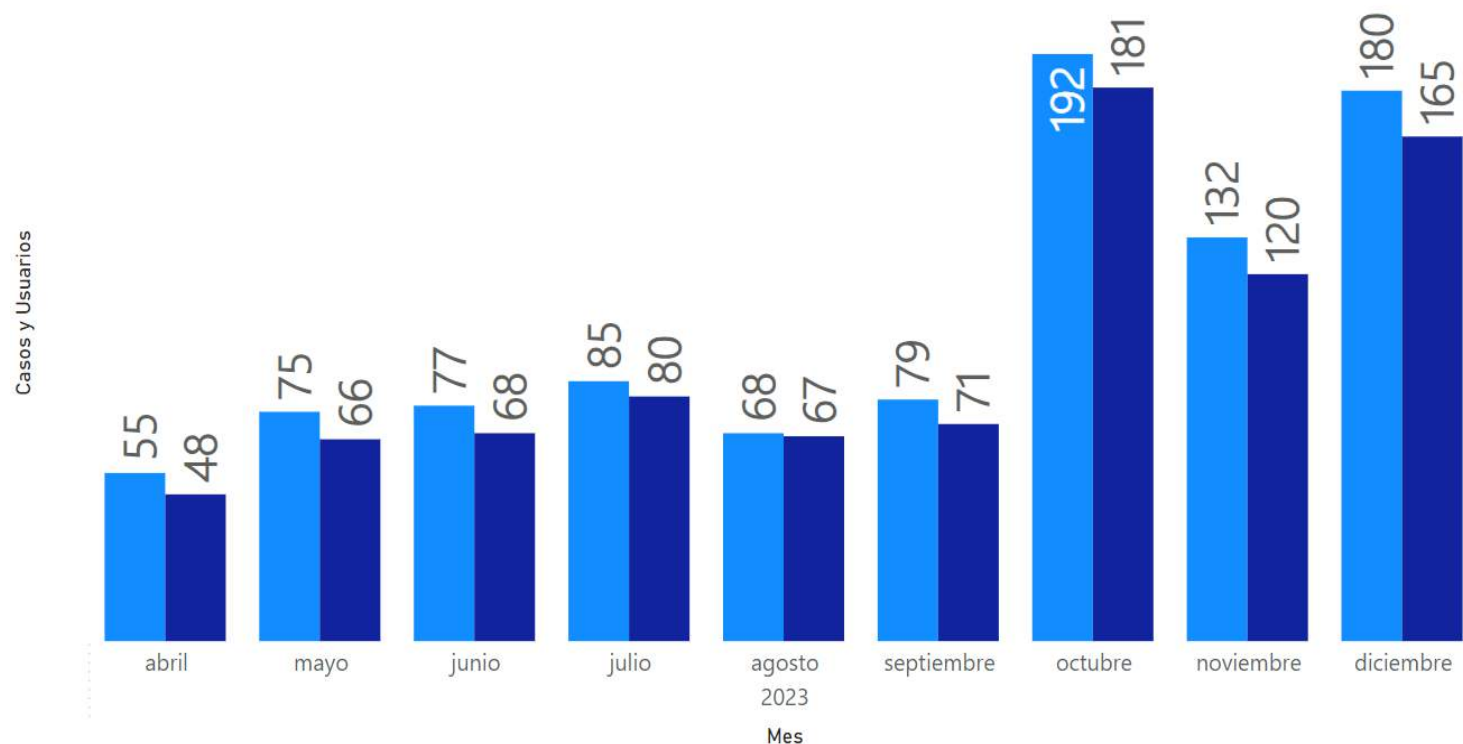
Cumplimiento Meta Efectividad Entregas



Medicamentos - Gestión de Fallas de Acceso

Disminuir y gestionar las barreras de acceso a medicamentos que presentan los usuarios de grupos poblacionales priorizados con enfoque de territorial y de riesgo

● Casos ● Usuarios



943

Casos Priorizados

74,4%

Efectividad

- Territorial: 6 canales

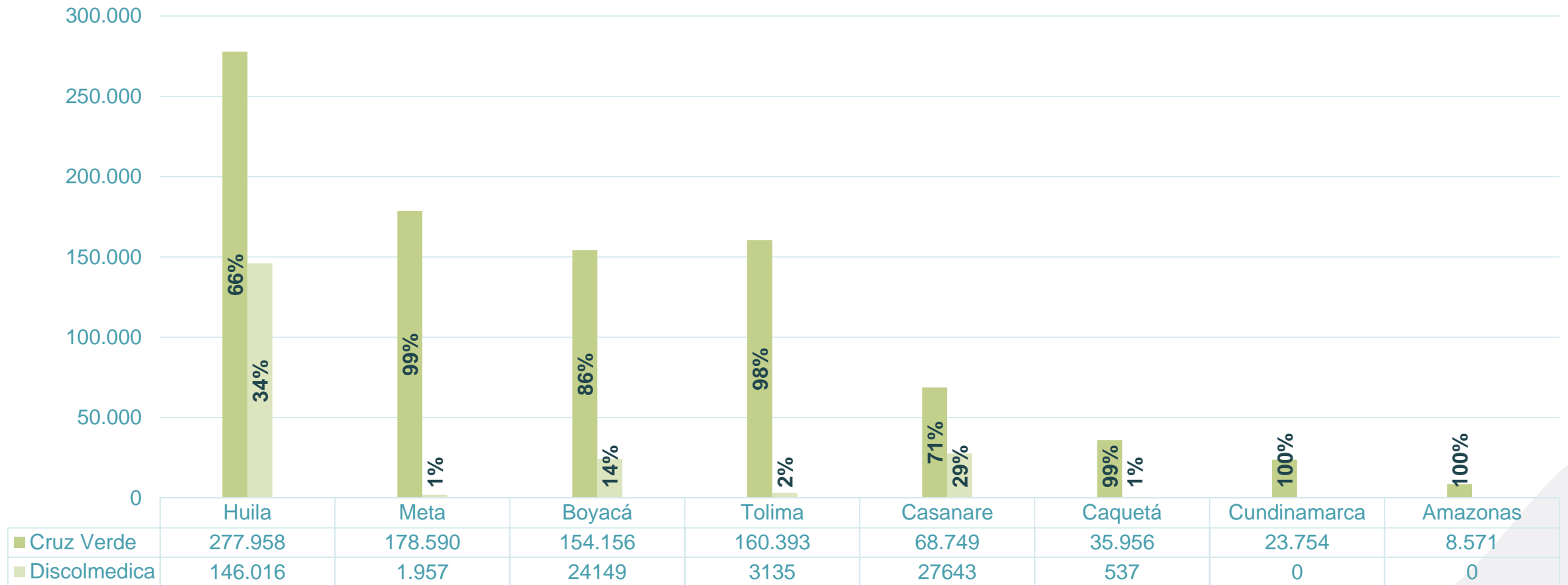
- Poblacional/Riesgo: 20 rutas

Medicamentos - Municipios red operadores medicamentos PBS

	Discolmedica	Cruz Verde	<u>Total</u>
Boyacá	45	5	<u>50</u>
Huila	31	6	<u>37</u>
Casanare	13	1	<u>14</u>
Meta	8	2	<u>10</u>
Tolima	2	6	<u>8</u>
Caquetá	1	2	<u>3</u>
Amazonas	0	1	<u>1</u>
Cundinamarca	0	1	<u>1</u>
<u>Total</u>	<u>100</u>	<u>24</u>	<u>124</u>

Cobertura integral al 99,78% de los usuarios.

Medicamentos - Usuarios red operadores medicamentos PBS



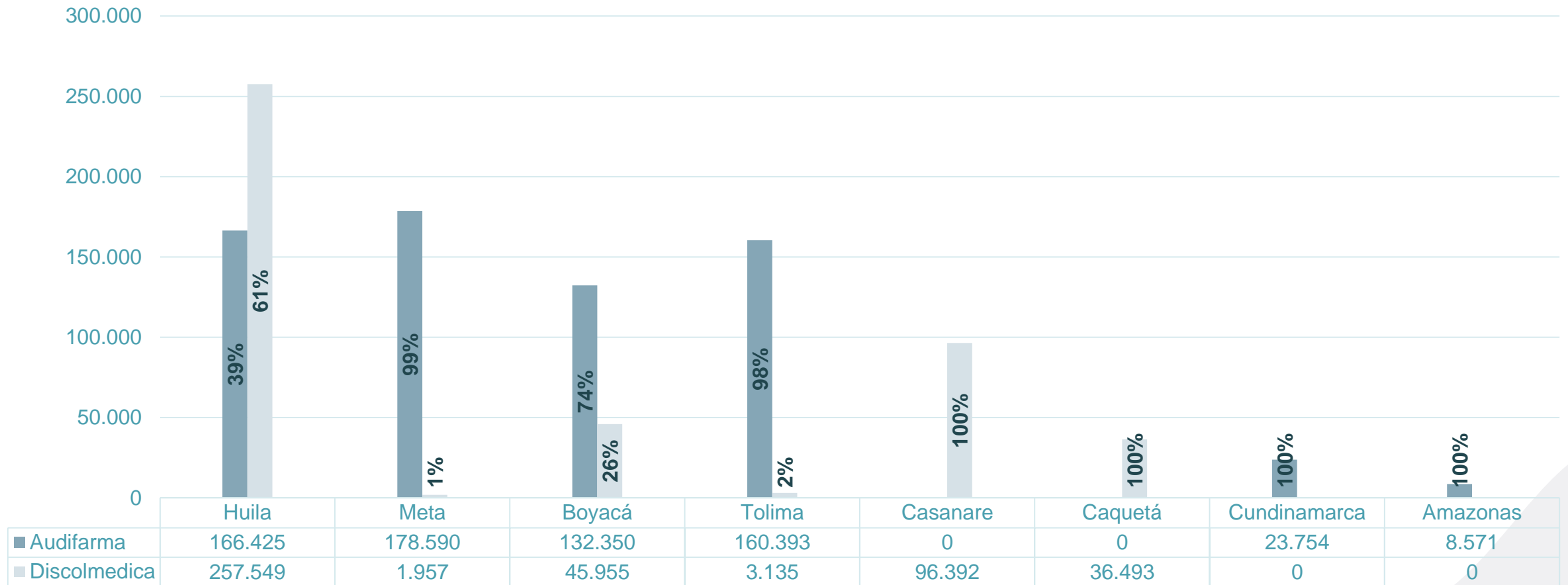
Cobertura integral al 99,78% de los usuarios.

Medicamentos - Municipios red operadores medicamentos No PBS

	Discolmedica	Audifarma	<u>Total</u>
Boyacá	46	4	<u>50</u>
Huila	33	4	<u>37</u>
Casanare	14	0	<u>14</u>
Meta	8	2	<u>10</u>
Tolima	2	6	<u>8</u>
Caquetá	3	0	<u>3</u>
Amazonas	0	1	<u>1</u>
Cundinamarca	0	1	<u>1</u>
<u>Total</u>	<u>106</u>	<u>18</u>	<u>124</u>

Cobertura integral al 99,78% de los usuarios.

Medicamentos - Usuarios red operadores medicamentos No PBS



Cobertura integral al 99,78% de los usuarios.

Gestión novedades medicamentos

Subcomité de novedades

A partir del 2023 se cambió el modelo de evento a cápita (Agrupador) donde se generan alertas en caso de novedades (desabastecido-descontinuado)

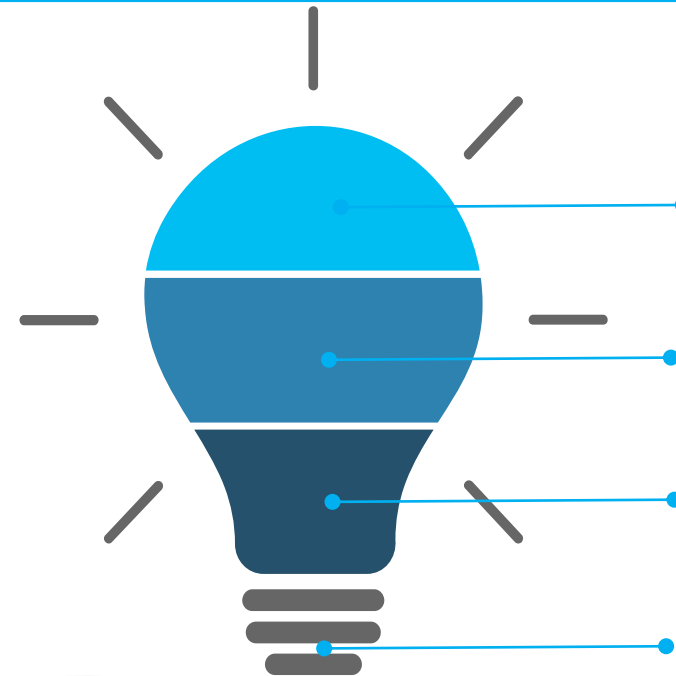
Mas de 1,900 novedades gestionadas durante el 2023 entre PBS y NO PBS

Mas de 2500 retornos parametrizadas para restablecer la novedad presentada a los prescriptores

Se proporcionó alternativa terapéutica a los prescriptores (60%) mediante el informe de novedades en línea.

Mas de 2600 alertas parametrizadas en el sistema (BH – AVICENA) para advertir a los prescriptores de las novedades presentadas

OBJETIVO: Gestionar las novedades de medicamentos, con el fin de evitar problemas de abastecimiento que comprometan el acceso de los mismos por parte de nuestros afiliados y/o la continuidad de sus tratamientos.



Seguimiento mensual (subcomité de novedades) con los actores involucrados en el proceso.

Articulación y gestión diaria de las novedades.

Gestión de actualización de los soportes que justifican la novedad.

Generación de alertas

Actividades de gestión farmacéutica

Comité de farmacovigilancia EPS- Operador Cruz Verde 2023

Seguridad en el
uso de
medicamentos

9



14



6

N° Sesiones Realizadas

Se realiza a nivel central y en representación nacional

Conformado: Representantes de EPS (gerencia de medicamentos, seguridad del paciente), Operador farmacéutico, Centros médicos – IPS, Invitados (si aplica)

Temas generales: Análisis de casos presentados

Revisión de estrategias a implementar

Casos especiales revisados y gestionados

Errores de prescripción, direccionamiento (autorización)
Errores de dispensación
Reacciones Adversas a medicamento
Posibles Fallos terapéuticos

Ejemplo: estrategia para evitar confusiones en la prescripción, autorización y dispensación de los medicamentos
ISOtretinoína vs Tretinoína

Estrategias relacionadas con seguridad de medicamentos

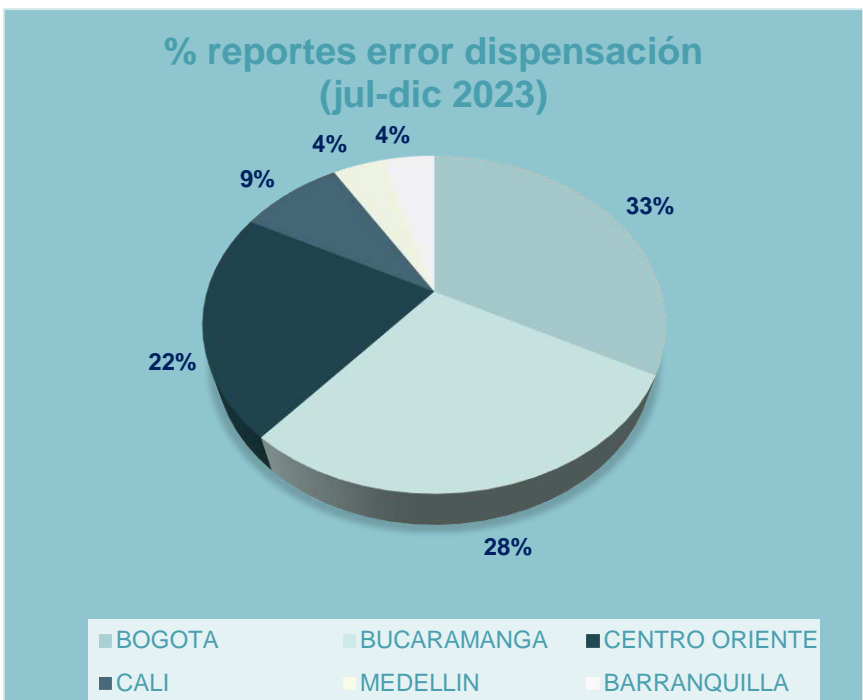
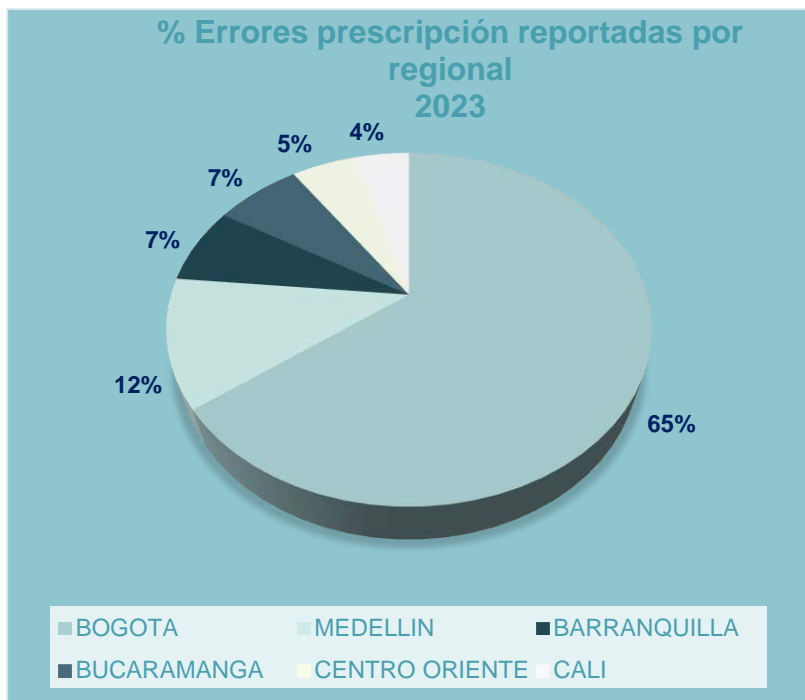
Gestión estrategias para priorización de programas especiales, ejemplo maternas.
Revisiones técnicas estrategias uso seguro de medicamentos: fraccionamiento, dosis máximas)
Indicadores de reporte
Gestión cambio controlado de biosimilares

Implementando seguimientos de farmacovigilancia con nuevos operadores contratados a nivel nacional

Actividades de gestión farmacéutica

Gestión de casos reportados

Seguridad en el uso de medicamentos



**85 %
Gestionados**

609 Reportes de errores de prescripción 2023 (may a Dic)

Identificados desde Operador farmacéutico, IPS, Centros médicos, Autorizaciones y Otras áreas internas

116 Reportes de errores de dispensación 2023 (may a Dic)

Identificados desde IPS, Centros médicos, seguridad de paciente de la EPS

Introducción de medicamentos biosimilares

1

Los biosimilares son medicamentos biológicos (obtenidos de seres vivos, por ej.: cultivos celulares, bacterias, hongos, etc.) y son muy similares en todos los niveles de análisis y no presentan diferencias clínicamente significativas en cuanto a seguridad y eficacia clínica con respecto a los productos ya existentes.



2

Forman un grupo farmacoterapéutico en creciente evolución y que está llamado a proporcionar nuevas oportunidades de acceso de los pacientes a los tratamientos biológicos.

3

Durante el 2023, se gestionó el cambio al Biosimilar del medicamento Adalimumab, marca Hyrimoz (Laboratorio Sandoz):

Principio Activo	Marca Biosimilar	Año Implementación	% Implementación 2023	Reportes de FT (Confirmados)
Adalimumab	Hyrimoz	2023	61,9%	20 (13)

Se presentó novedad con la marca a finales del año 2023 por lo que se inició migración al biosimilar marca Amgevita. Actualmente en seguimiento.

Autorización de marcas comerciales

Fallo Terapéutico o Evento Adverso



Casos analizados 2022

- 1.273 casos

Casos gestionados

- 100%
- Entre autorizaciones en DCI como comerciales



Marcas más
solicitadas

Keppra, Botox,
Lyrica

OBJETIVO: Evaluar desde el punto de vista técnico la necesidad de medicamentos en marcas comerciales específicas ante la posible ocurrencia de eventos adversos y/o fallos terapéuticos generados por el uso de los medicamentos que EPS Sanitas entrega a sus usuarios.

REGIONAL	CASOS
IBAGUÉ	404
NEIVA	292
TUNJA	160
VILLAVICENCIO	91
DUITAMA	57
GIRARDOT	36

PAC Premium



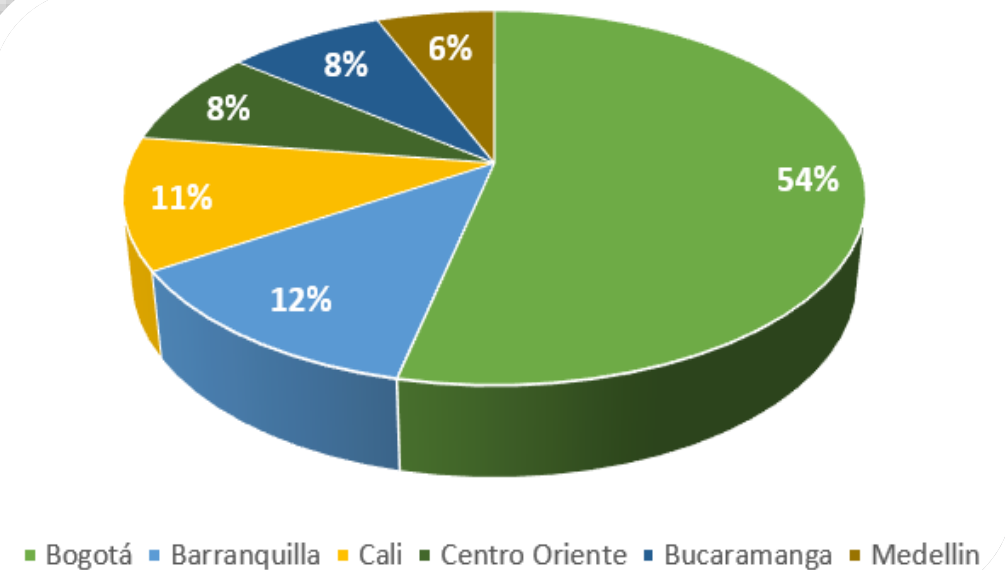
PAC Premium

Consulta médica Especializada

Las especialidades con mayor frecuencia de uso son: Medicina Interna, ortopedia y traumatología y ginecología

La inasistencia durante el año 2023 fue de 13% en centros médicos operados por la EPS Sanitas

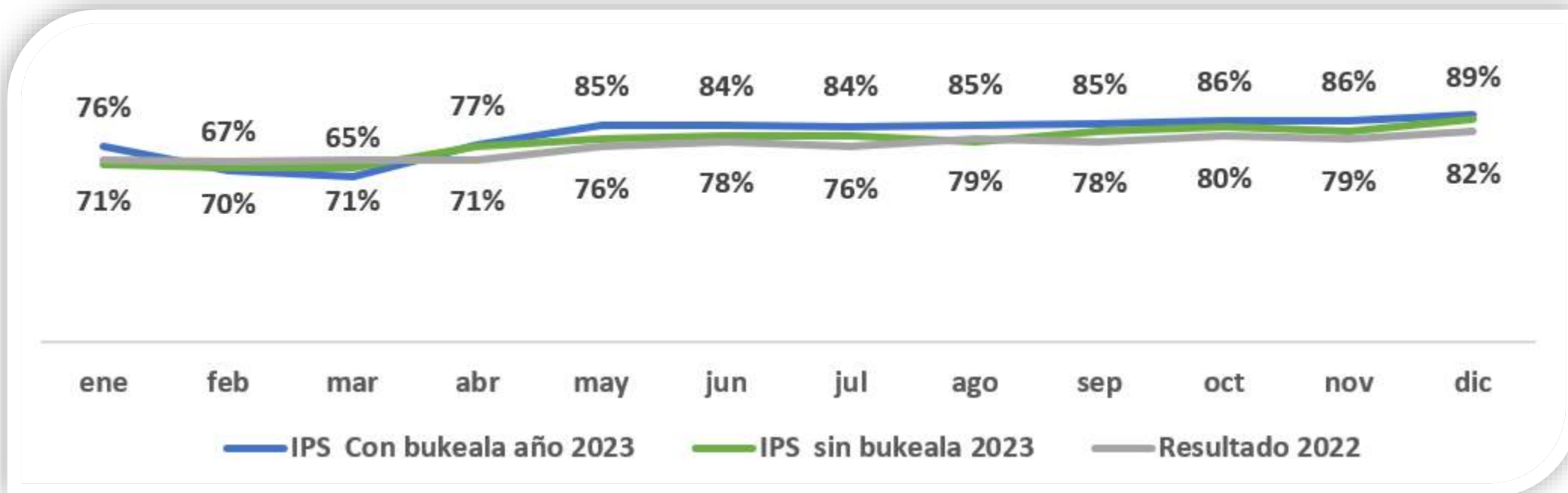
Regional	Nro. Total de citas 2023	% de participación regional
Bogotá	610.937	54%
Barranquilla	141.744	12%
Cali	129.850	11%
Centro Oriente	96.121	8%
Bucaramanga	93.267	8%
Medellin	69.979	6%
Total General	1.141.898	100%



PAC Premium

Consulta médica Especializada

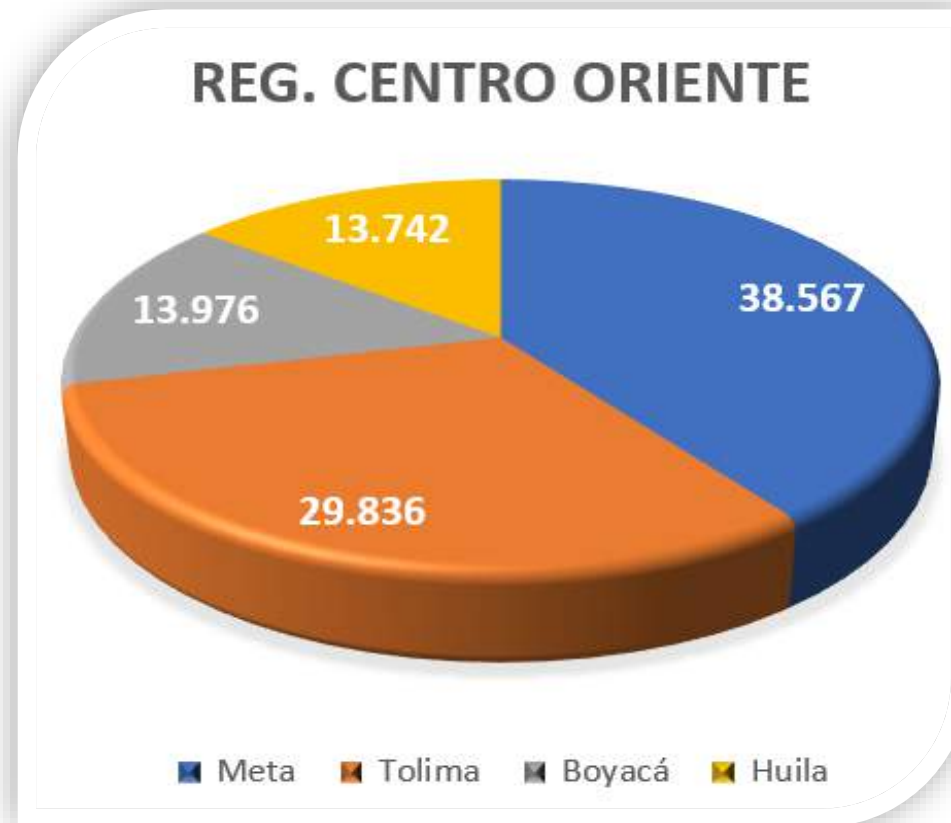
Porcentaje de citas asignadas dentro de la promesa, Meta 90%



PAC Premium

Consulta médica Especializada

Participación regional



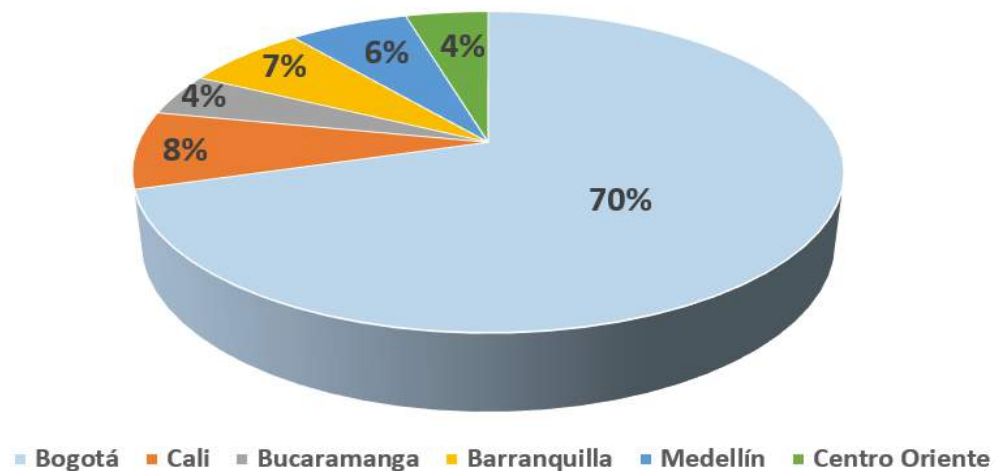
PAC Premium

Consulta médica domiciliaria

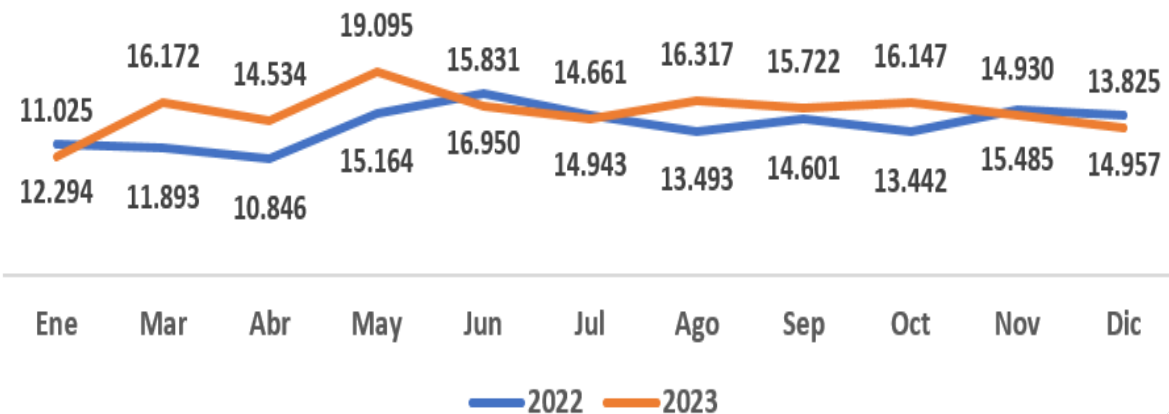
Para el 2023 se prestaron 181.135 servicios domiciliarios por medicina general. La participación de las regionales en la atención de los casos de consulta domiciliaria durante el 2023 fue: 70% de los servicios en Bogotá, Cali el 8%, Barranquilla 7%, Bucaramanga 4%, Centro Oriente 4% Y Medellín con el 6%.

A nivel nacional el porcentaje de cumplimiento de promesa de valor en tiempos de atención fue de 80%.

% Participación por Regional



Total consultas domiciliarias

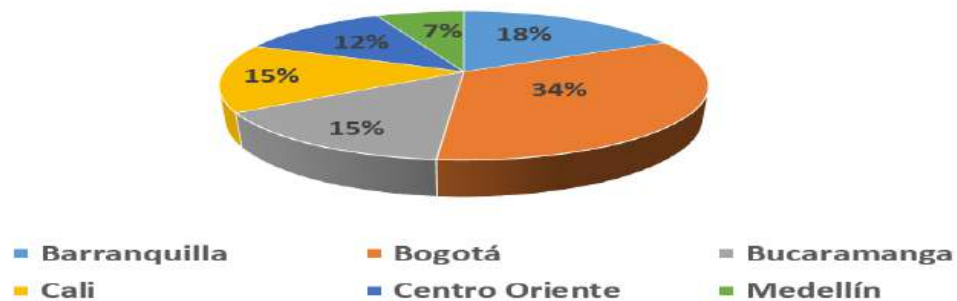


PAC Premium

Consulta médica domiciliaria

Para el 2023 se registraron 7.124 eventos hospitalarios en usuarios Plan Premium con derecho a la cobertura de los cuales el 72% tuvo garantía de la habitación individual. La participación de las regionales en hospitalización fue: 34% Bogotá, Bucaramanga 15%, Barranquilla 18%, Cali el 15%, Centro Oriente 12% y Medellín con el 7%.

% Hospitalizaciones por Regional



% Cumplimiento garantía habitación Individual

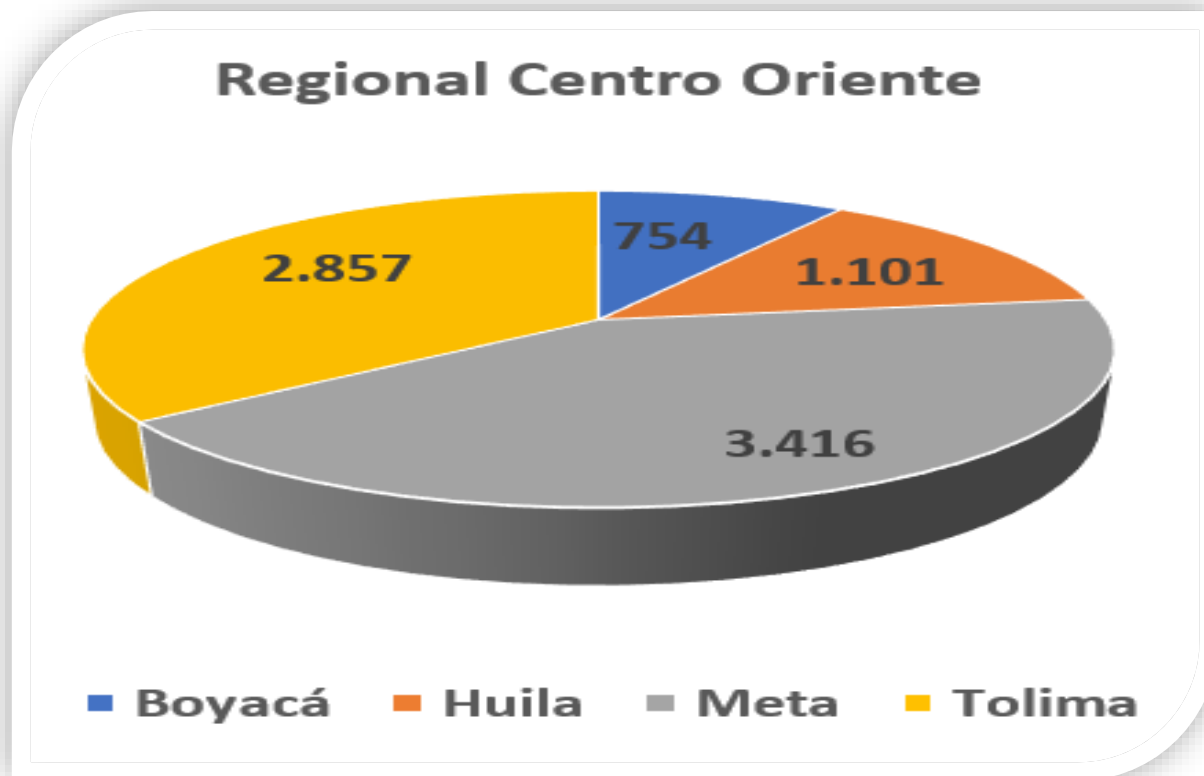
Regional	2022	2023
Barranquilla	87%	79%
Bogotá	80%	63%
Bucaramanga	77%	68%
Cali	78%	74%
Centro Oriente	60%	79%
Medellín	83%	83%
Total	80%	72%

Eventos hospitalarios con derecho a habitación Individual



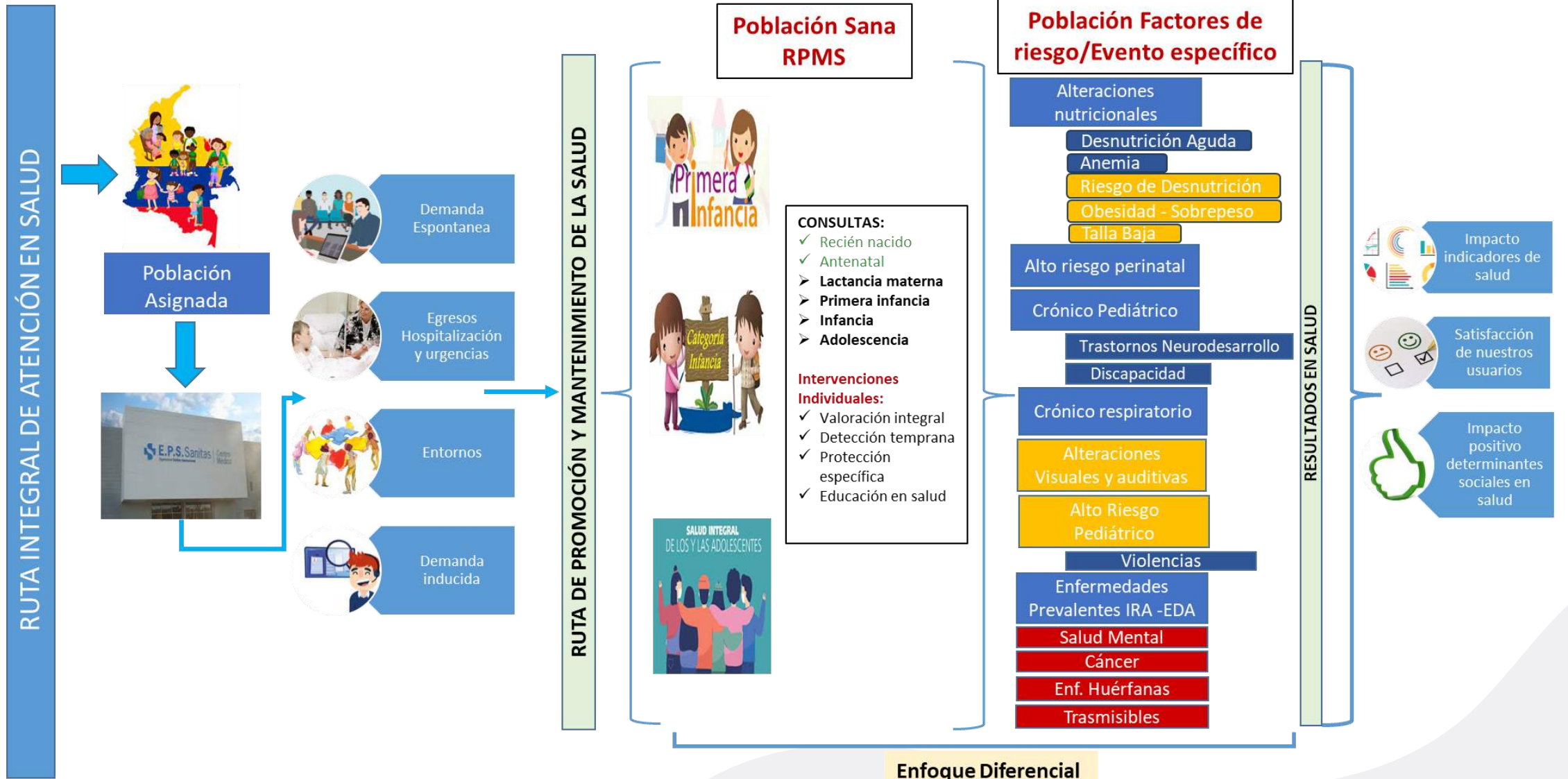
PAC Premium

Consulta médica domiciliaria por Departamento Total de atenciones



Resultados gestión en salud – Riesgos

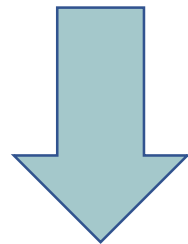




Programa de Salud Infantil Regional Centro Oriente

Indicadores Salud Infantil		Colombia	Meta EPS	2023
	Tasa de Mortalidad infantil x 1000 (menor de 1 año)	11,35*	6,4	2,29
	Tasa de Mortalidad en menores de 5 años x 1.000	13,21*	11	4,94
	Tasa de Mortalidad por desnutrición aguda en menores 5 años x 100.000	7,8*	2,15	0,00
	Tasa de Mortalidad por IRA en menores 5 años x 100.000	8,36*	2,15	3,00
	Tasa de Mortalidad por EDA en menores 5 años x 100.000	4,41*	1,15	1,50
	Proporción de niños o niñas de 1 mes a 11 años con ingreso a valoración integral	SD	65%	70%

*Colombia "Análisis de Situación de Salud Colombia 2022". Marzo de 2023.



En EPS Sanitas la mortalidad en los menores de 5 años ha seguido una tendencia al descenso y por debajo comportamientos de PAIS.

- 1. Implementación RIAS (70%)**
 - ✓ Seguimiento IPS Priorizadas (11)
 - ✓ Comités mensuales Implementación RIAS red de prestación (10)
- 2. Fortalecimiento Capacidades talento humano Red de prestación (100%)**
 - ✓ Modelo de Salud Infantil y del adolescente (4)
 - ✓ Ruta desnutrición aguda (6)
 - ✓ Estrategia Sala ERA (2)
 - ✓ Ruta Salud mental Pediátrica (1)
- 3. Ruta Desnutrición aguda**
 - ✓ Se gestionaron el 100% de los 454 casos notificados en Sivigila Evento 113 a nivel Nacional.
- 4. Programa IRA – EDA (100%)**
 - ✓ Diseño y socialización Cartillas ERA – EDA
 - ✓ Mesa Central Pico Respiratorio (Capacidad Hospitalaria, Oxígenos, PHD, Referencia, Medicamentos, Vacunación y cohortes priorizadas)
 - ✓ Estrategia Institucional Sala ERA y Consulta No programada o Priorizada.



Programa de Salud Infantil Regional Centro Oriente

- Participación del **100%** de los prestadores de la red en **jornadas nacionales de vacunación y de intensificación**.
- Implementación y acompañamiento en la **“Estrategia Puesta al día en vacunación 2023”** a través de: plan de gestión/seguimiento de cohortes, acciones de captación de población susceptible y registro de información de usuarios vacunados.
- **Actualización del módulo de cohorte** de menores y adulto disponible en SIGIRES, dando cumplimiento a la medición de indicadores según los cambios en el esquema nacional de vacunación.



78%

En **cobertura de vacunación en menor de un año**, de enero a diciembre del año 2023, se presentó un promedio de avance general del 78% a nivel regional.

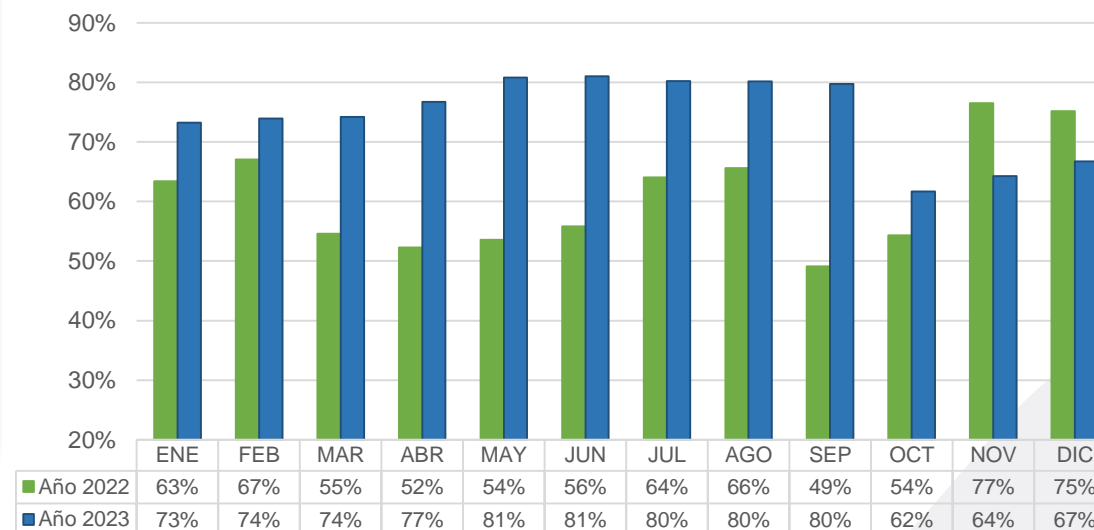
74,5%

En **Cobertura de vacunación con esquema completo en menores de 0 a 5 años** a nivel regional, se presentó un promedio de avance general del 74,5% para el año 2023.

76%

En **Cobertura de vacunación Covid** en población general para la regional durante la implementación del Plan Nacional de Vacunación.

% Cobertura de vacunación con esquema completo en menores de 0 a 5 años







■ Año 2022 ■ Año 2023



Ajuste al indicador según esquema nuevo de vacunación 2023.



RPMS Juventud, Adulthood and Vejez



Indicadores Juventud, Adulthood, Vejez

Cobertura de jóvenes, con atención en salud por medicina general o medicina familiar de acuerdo al esquema definido		Meta	Cumplimiento Año 2022	Cumplimiento Año 2023	Calificación
	Nacional	31%	26,3%	39,1%	

Cobertura de personas adultas, con atención en salud por medicina general o medicina familiar de acuerdo al esquema definido		Meta	Cumplimiento Año 2022	Cumplimiento Año 2023	Calificación
	Nacional	31%	52,8%	41,3%	

Cobertura de personas en la vejez con atención en salud por medicina general o medicina familiar de acuerdo al esquema definido		Meta	Cumplimiento Año 2022	Cumplimiento Año 2023	Calificación
	Nacional	35%	61,0%	44,6%	

Proporción de personas en la vejez con valoración antropométrica		Meta	Cumplimiento Año 2022	Cumplimiento Año 2023	Calificación
	Nacional	33%	69,6%	70,3%	

Proporción de personas con tamizaje para riesgo cardiovascular y metabólico en la vejez		Meta	Cumplimiento Año 2022	Cumplimiento Año 2023	Calificación
	Nacional	20%	2,9%	17,0%	

Ruta de Mantenimiento Juventud:

- ❖ Cumplimiento de la cobertura de jóvenes con esquema definido en un 39,1%.
 - ❖ Implementación de la RIA Juventud en un 71,6%
 - ❖ Fortalecimiento del Programa de Planificación Familiar.

Ruta de Mantenimiento Adulthood:

- ❖ Cumplimiento en el indicador de cobertura de valoración integral de acuerdo al esquema definido y meta programada en un 41,3%.
 - ❖ Implementación de la RIA Adulthood en un 70,6%.

Ruta de Mantenimiento Vejez:

- ❖ Cumplimiento en el indicador de cobertura de valoración integral de acuerdo al esquema definido y meta programada en un 44,6%.
 - ❖ Cumplimiento de cobertura para actividades de valoración antropométrica en un 70%.
- ❖ Mejoramiento del indicador de cobertura de tamización del riesgo cardiovascular y metabólica a un 17%
 - ❖ Implementación de la RIA Adulthood en un 71,6%.
- ❖ Población de adultos mayores afiliados a EPS Sanitas a Diciembre 31/2023 de 860,800.

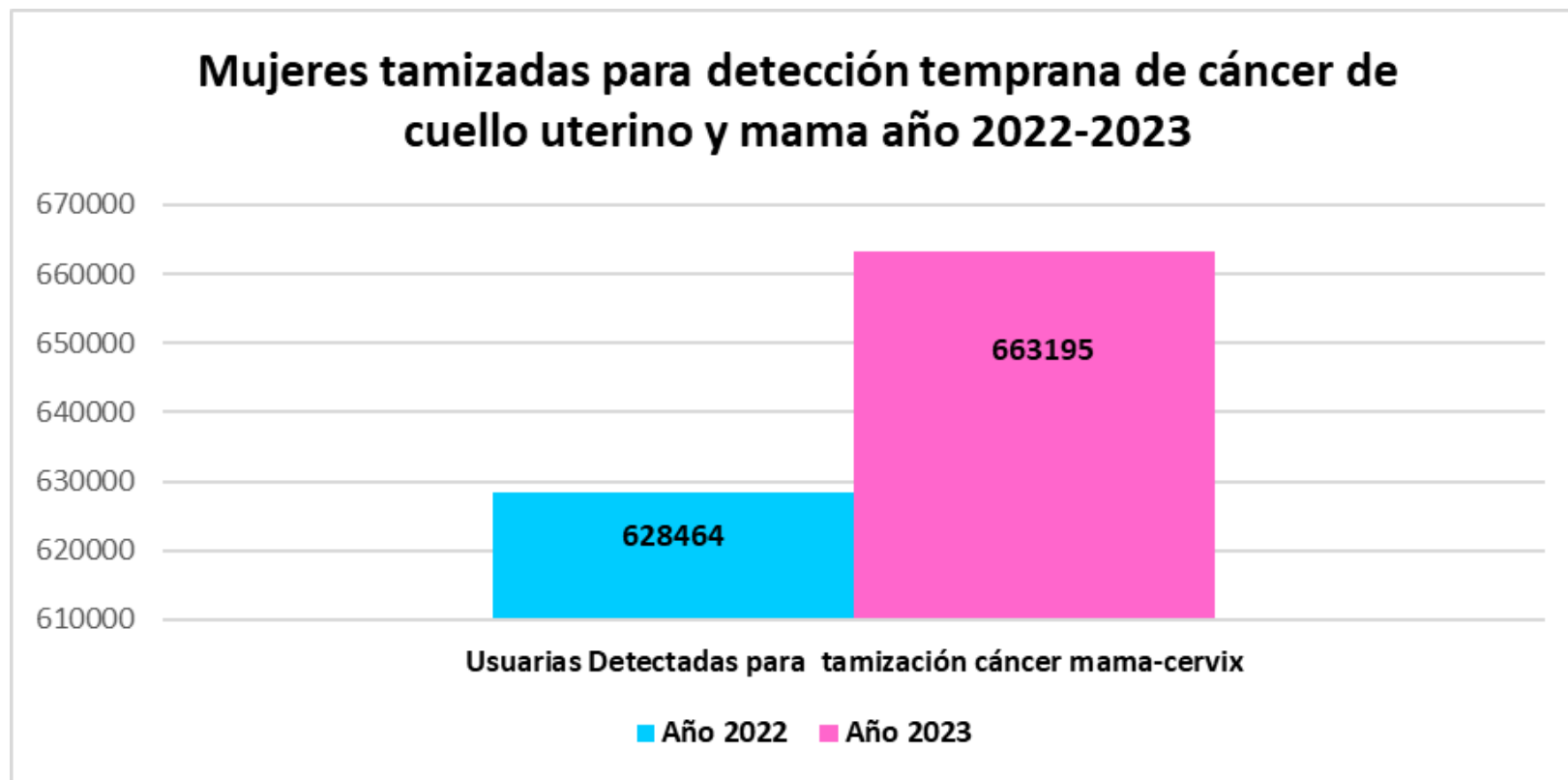
RPMS Juventud, Adulthood y Vejez

Tamización cáncer mama y cuello uterino



663.195

Mujeres tamizadas para cáncer de mama y cuello uterino año 2023

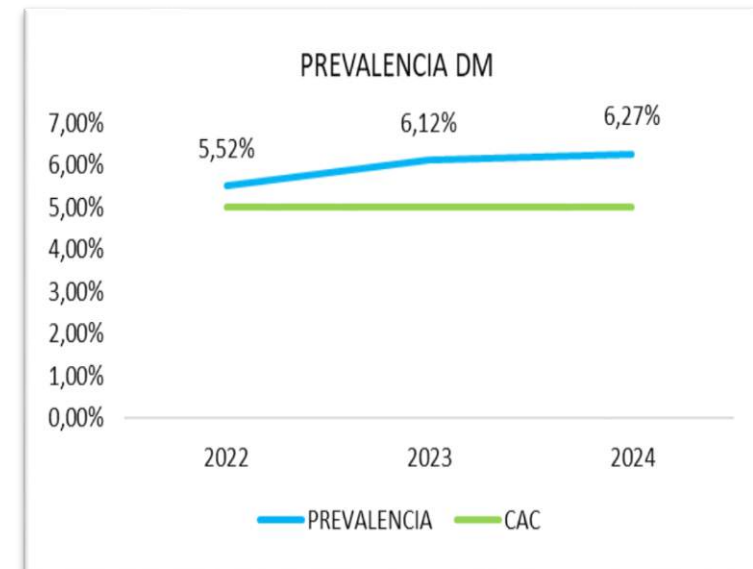
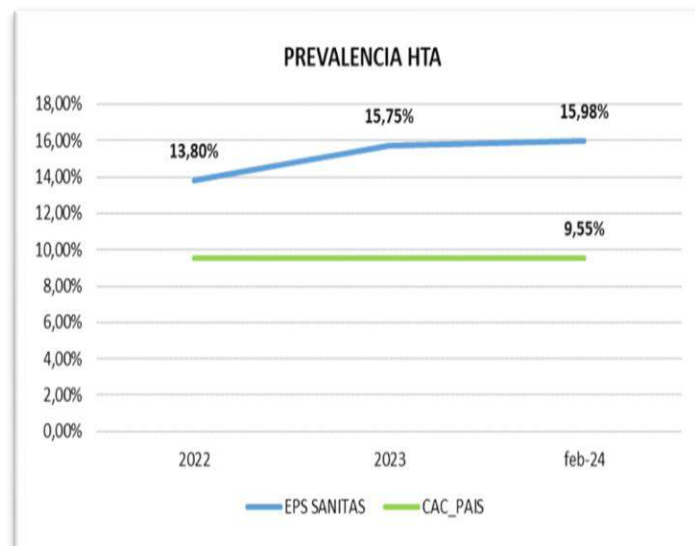
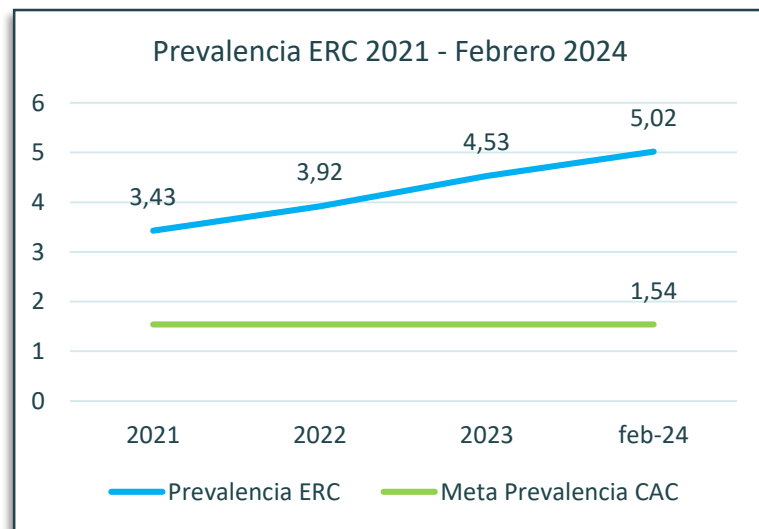


Programa control prenatal EPS Sanitas 2023

Regional Centro Oriente



Programa de Riesgo cardiovascular



Enfermedad Renal Crónica

Los casos de terapia de reemplazo renal paso de una tasa de 84,17 en 2022 a

89,20*100.000 usuarios en 2023.

31.096 nuevos usuarios diagnosticados con ERC en cualquier estadio en el año 2023.

Crecimiento del 7,2% en el número de usuarios con trasplante renal, pasando de 1,114 en el 2022 a 1200 en 2023

Hipertensión Arterial

100.724 nuevos usuarios diagnosticados con HTA en el 2023.

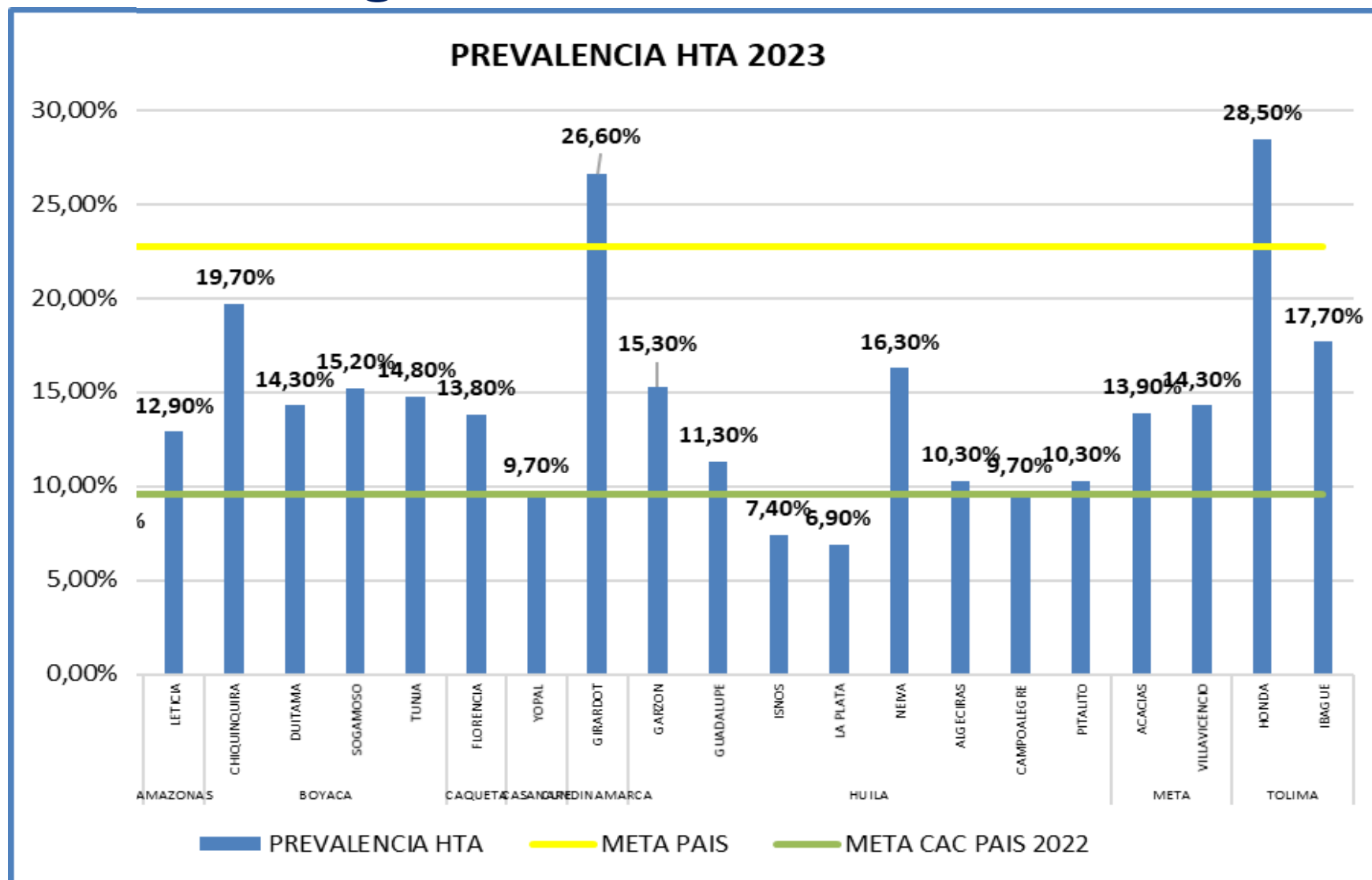
Con una captación en el programa del **69,1%** para el 2023 vs 60,4% del 2022. **alcanzando un control del 77,67 %**

Diabetes Mellitus

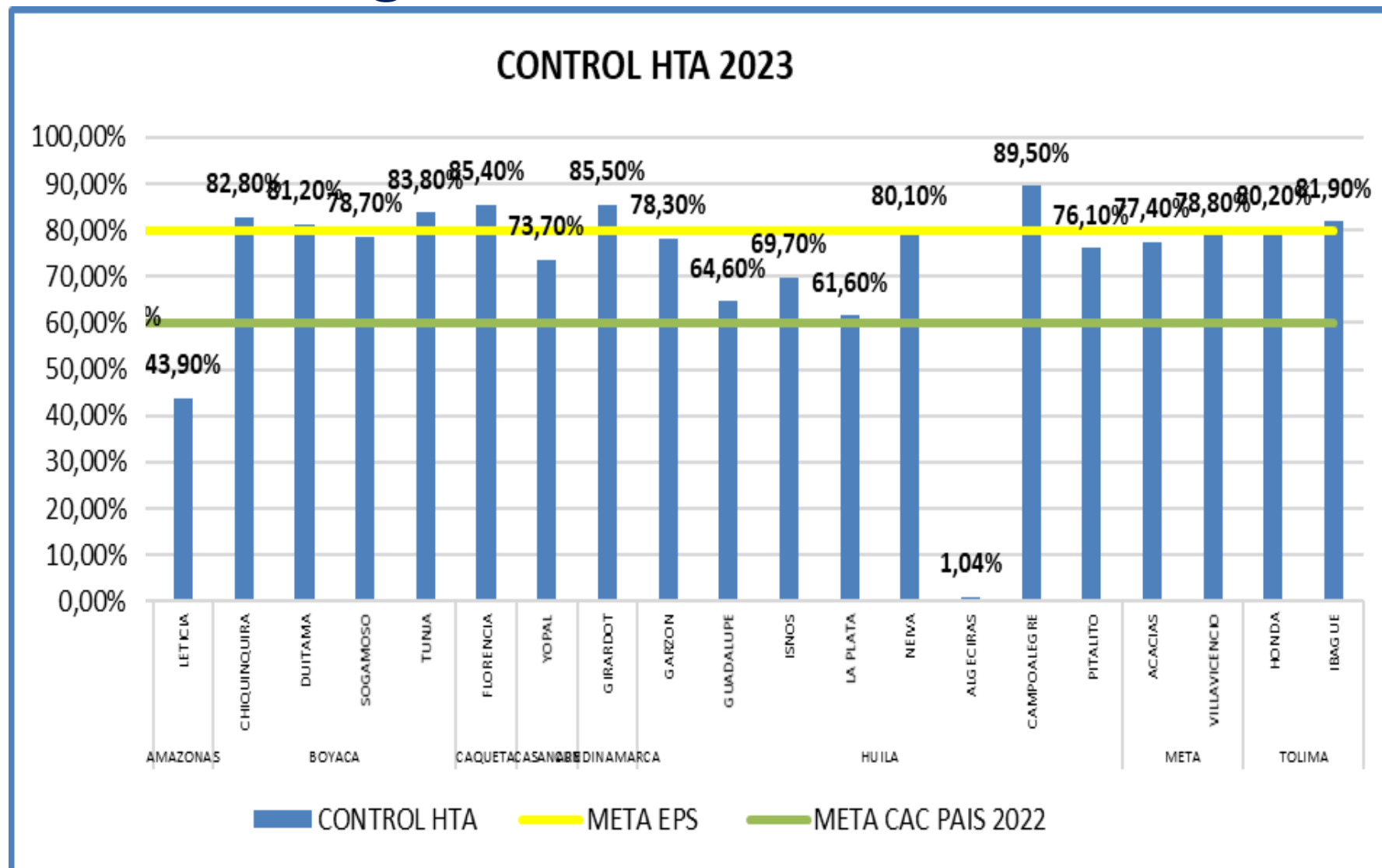
Se diagnosticaron **35,602** nuevos usuarios DM.

La cobertura del programa alcanzo **un 73,8%** y el **control** de la DM se encuentra en el **47,59%** a nivel nacional.

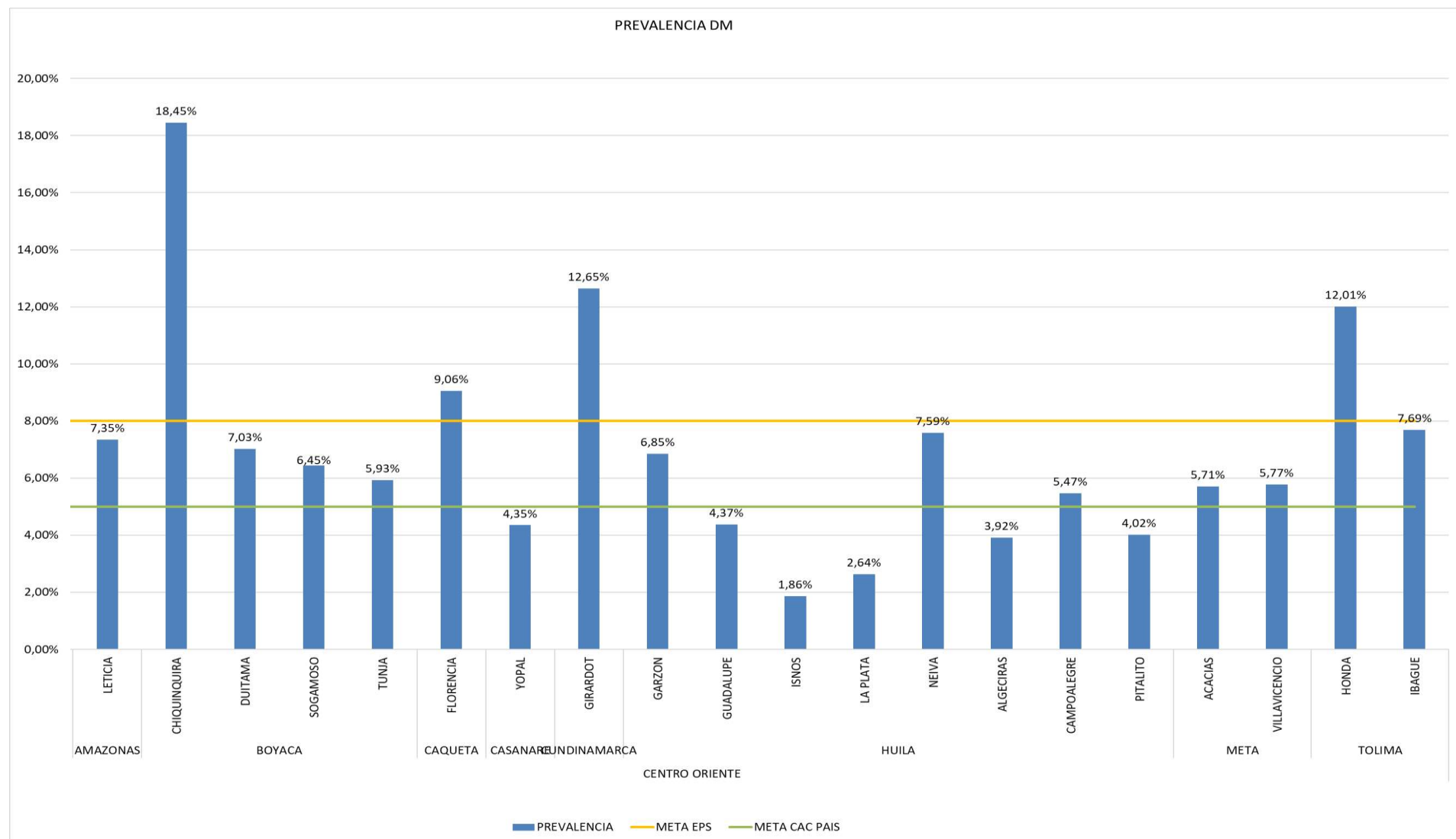
Programa de Riesgo cardiovascular – HTA



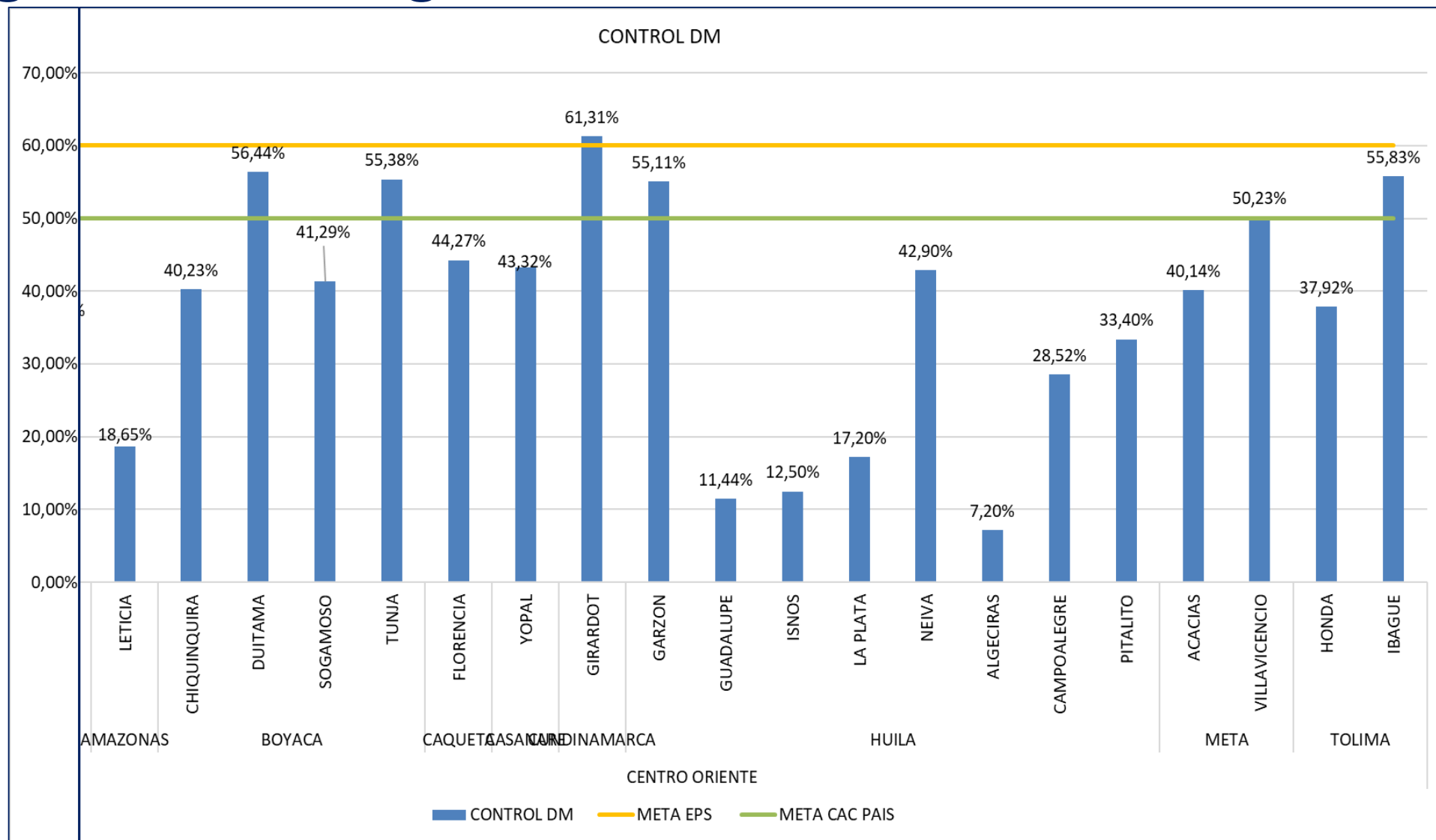
Programa de Riesgo cardiovascular – HTA



Programa de Riesgo cardiovascular – DM



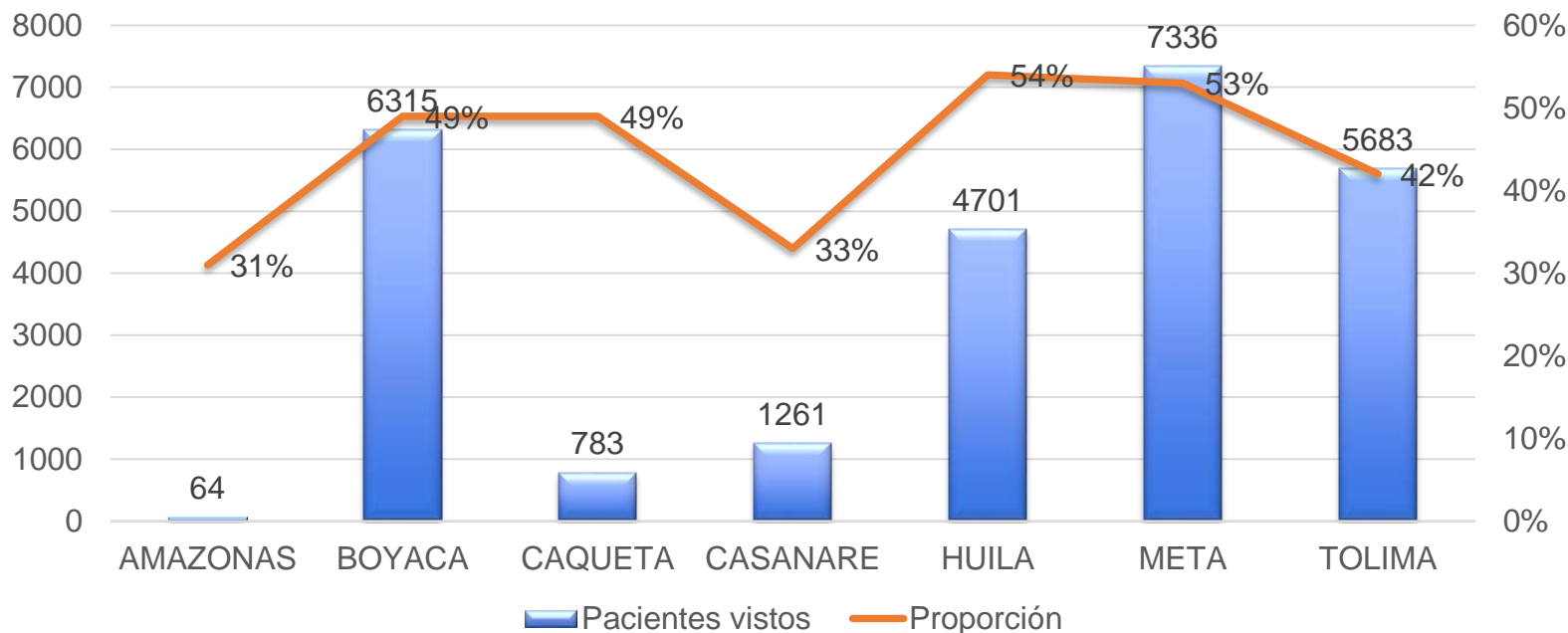
Programa de Riesgo cardiovascular – DM



Cohorte de Salud Mental



Proporción y Total de pacientes vistos (Programa SM)



Población estado controlado

- Amazonas 50.49% (n=204)
- Boyacá 27,13% (n=12.822)
- Caquetá 47.30% (n=1.592)
- Casanare 30,31% (n=3840)
- Huila 29,56% (n=8.668)
- Meta 25,54% (n=13.891)
- Tolima 37.89% (n=13.481)

Cohorte enfermedades huérfanas

PATOLOGIAS MAS PREVALENTES	NO. PACIENTES	% EPS	% INS
Esclerosis Multiple	1080	11	5
Displasia broncopulmonar	406	4	5
Esclerosis sistematica cutanea limitada	377	4	4
Sindrome de Guillain-Barre	355	4	3
Cirrosis biliar primaria	267	1	1
Microtia	262	1	2

16% de crecimiento de la cohorte
792 patologías identificadas
346 patologías con un solo caso
12% fallecidos
49% traslados de otras EPS
2092 usuarios nuevos en 2023



LOGROS:

- ✓ Adherencia a las Rutas de Atención de la cohorte de huérfanas neurológicas, hematológicas y genéticas en Torre de Especialistas con 72, 74 y 70% respectivamente.
- ✓ 90% adherencia de la cohorte al programa de Esclerosis Múltiple del HUN
- ✓ 90% han sido presentados al centro de referencia para confirmación diagnóstica y pertinencia al tratamiento.
- ✓ Se consolida el programa de Fibrosis Quística para la población pediátrica en Clínica Santa María del Lago
- ✓ 88% adherencia de la cohorte al programa de Enfermedad de Gaucher con Medicarte
- ✓ Se consolida el programa de Angioedema hereditario en Fundación Neumológica Colombiana

Total de pacientes con diagnóstico confirmado de Enfermedades Huérfanas en 2023: **9.689 pacientes**

Prevalencia EPS Sanitas: 16.7×10.000 afiliados (INS: 15.1×10.000 habitantes)

Regional	Departamento	Municipio	No. Pacientes	Población	Prevalencia
Centro Oriente	BOYACA	SAMAGA	2	435	46,0
Centro Oriente	BOYACA	VILLA DE LEYVA	1	358	27,9
Centro Oriente	BOYACA	PAIPA	12	5185	23,1
Centro Oriente	BOYACA	LABRANZAGRANDE	3	1477	20,3
Centro Oriente	BOYACA	FIRAVITOBÁ	3	1531	19,6
Centro Oriente	BOYACA	SOGAMOSO	67	35491	18,9
Centro Oriente	BOYACA	DUITAMA	59	31808	18,5
Centro Oriente	BOYACA	TUNJA	135	73940	18,3
Centro Oriente	TOLIMA	MELGAR	4	2272	17,6
Centro Oriente	CUNDINAMARCA	GIRARDOT	34	28240	12,0
Centro Oriente	BOYACA	CHIQUINQUIRA	20	17408	11,5
Centro Oriente	TOLIMA	IBAGUE	162	145392	11,1
Centro Oriente	META	VILLAVICENCIO	178	165447	10,8
Centro Oriente	CAQUETA	FLORENCIA	42	39732	10,6
Centro Oriente	HUILA	NEIVA	217	210784	10,3
Centro Oriente	AMAZONAS	LETICIA	8	9049	8,8
Centro Oriente	CASANARE	YOPAL	69	100311	6,9
Centro Oriente	BOYACA	AQUITANIA	2	3275	6,1
Centro Oriente	META	ACACIAS	10	20927	4,8
Centro Oriente	HUILA	PITALITO	52	115477	4,5
Centro Oriente	TOLIMA	HONDA	4	10477	3,8
Centro Oriente	HUILA	GARZÓN	27	103640	2,6
Centro Oriente	TOLIMA	CHAPARRAL	1	4299	2,3
Centro Oriente	CASANARE	VILLANUEVA	1	9011	1,1

Cohorte de Hemofilia

Incremento de pacientes con diagnóstico de hemofilia y otras coagulopatías, se pasa de 673 pacientes en el 2021 a 973 pacientes en 2022 a 1095 en 2023, con un crecimiento total para el trienio del 62.7%. De los cuales 45 % pertenecen a Enfermedad de Von Willebrand, 33% hemofilia A, 8% hemofilia B y 14 % a otras coagulopatías.

RED DE PRESTADORES

- 🔍 Cobertura Nacional con Integral Solutions, Unidad Hematológica, Clínica General del Norte, Hematología y Oncología del Oriente.
- 🔍 Se incorporó Neurum.

REGIONAL	HEMOFILIA A	HEMOFILIA B	PORTADORA	VON WILLEBRAND	FIBRINÓGENO	FACTOR V	FACTOR V Y VIII	FACTOR VII	FACTOR X	FACTOR XI	FACTOR XIII	TOTAL GENERAL
CALI	53	4	9	79	3	1		4		1	2	156
BARRANQUILLA	29	8	1	32		1		2		1	4	78
BOGOTÁ	145	41	34	220	8	2	2	19		16	1	488
BUCARAMANGA	45	14	10	46	5	2		3		1	4	130
CENTRO ORIENTE	67	13	5	55			1	3	1		1	146
MEDELLÍN	22	7	5	57	2			2		2		97
TOTAL	361	87	64	489	18	6	3	33	1	21	12	1095

Sanitas es la segunda EPS en participación de la población con hemofilia A severa (usuaria de profilaxis) con un incrementó del 46 % en los últimos 3 años, y reconocida por la calidad de atención integral a los pacientes

Gestión de la cohorte de Hemofilia

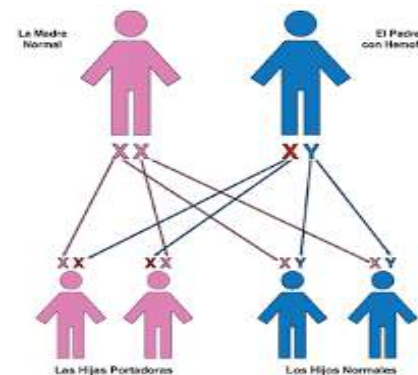
REGIONAL	# SANGRADOS EN PACIENTES CON HEMOFILIA	TASA DE SANGRADOS ESPONTÁNEOS EN HEMOFILIA	PARTICIPACIÓN EN LA COHORTE REGIONAL	PESO PORCENTUAL / TOTAL DE PROFILAXIS
REGIONAL CALI	9	7%	25%	15%
REGIONAL CENTRO ORIENTE	3	2%	27%	18%
REGIONAL BUCARAMANGA	2	2%	31%	20%
REGIONAL BOGOTÁ	3	1%	8%	30%
REGIONAL MEDELLIN	1	1%	41%	6%
REGIONAL BARRANQUILLA	0	0%	51%	12%
TOTAL	18	2%	18%	100%



La tasa de sangrados espontáneos en pacientes con Hemofilia para el 2023 fue del 2%, siendo la regional Cali la de mayor participación. Del total de los sangrados el 83.6% fueron de origen traumático (92 casos de 110 totales).

Resultados de Salud 2023

1. Las participaciones por regional de los pacientes con profilaxis se representan en la tabla siguiente, siendo Barranquilla la que concentra mayor cantidad de casos de pacientes en profilaxis.
2. Sólo la Regional Bogotá se encuentra por debajo del promedio nacional, lo que llama la atención cómo un posible sub registro de los casos generales de coagulopatías.
3. Al analizar el peso de cada región sobre el total de la profilaxis el 80% de los usuarios se concentre entre Bogotá, Bucaramanga, Centro Oriente y Cali en este orden.



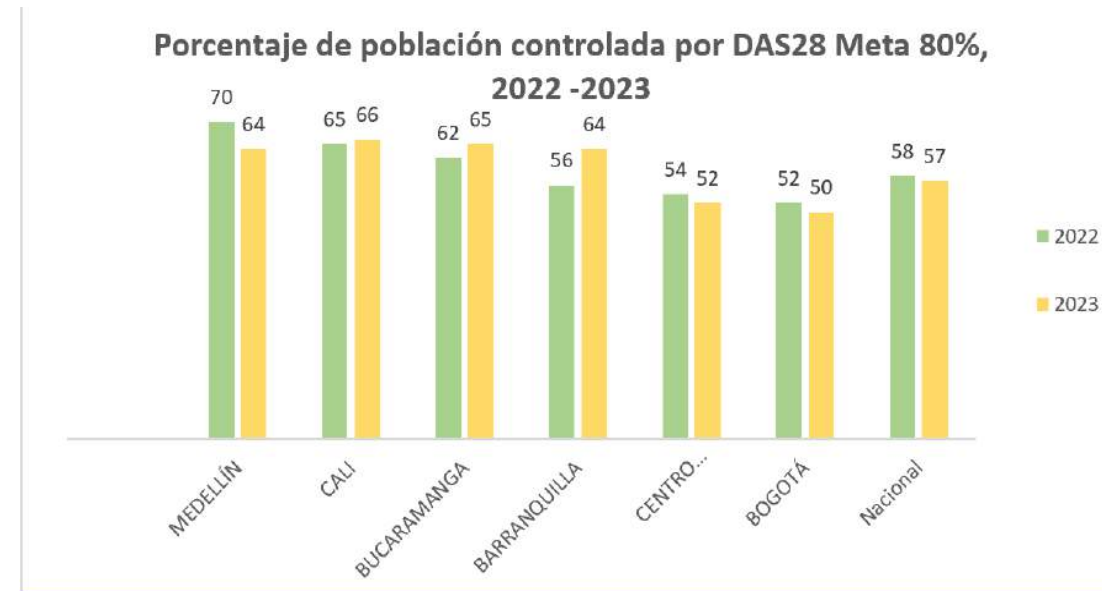
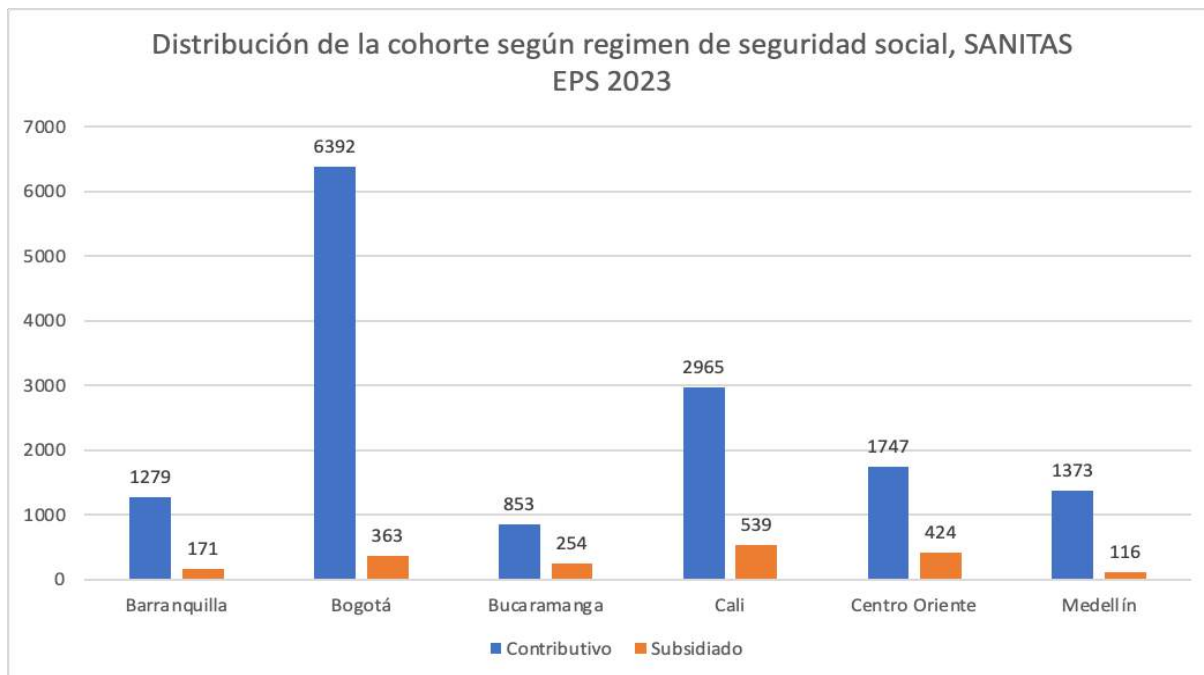
Gestión de la cohorte de Hemofilia

Regional Centro Oriente

REGIONAL	POBLACIÓN TOTAL	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO PRIORIZADO	# DE PACIENTES
CENTRO ORIENTE	146	HUILA	NEIVA	37
		BOYACA	TUNJA	16
		TOLIMA	IBAGUE	14
		META	VILLAVICENCIO	13
		CASANARE	YOPAL	11
		HUILA	PITALITO	8
			GARZON	7
		BOYACA	CHIQUINQUIRA	6
			DUITAMA	5
		CAQUETA	FLORENCIA	4
		CUNDINAMARCA	GIRARDOT	4
		BOYACA	SOGAMOSO	3
		HUILA	ISNOS	3
		TOLIMA	HONDA	2
		HUILA	LA PLATA	1
		META	ACACIAS	1
		AMAZONAS	LETICIA	0
GUADALUPE	0			
HUILA	ALGECIRAS	0		
	CAMPOALEGRE	0		

146 pacientes en manejo integral por coagulopatías congénitas en la regional Centro oriente

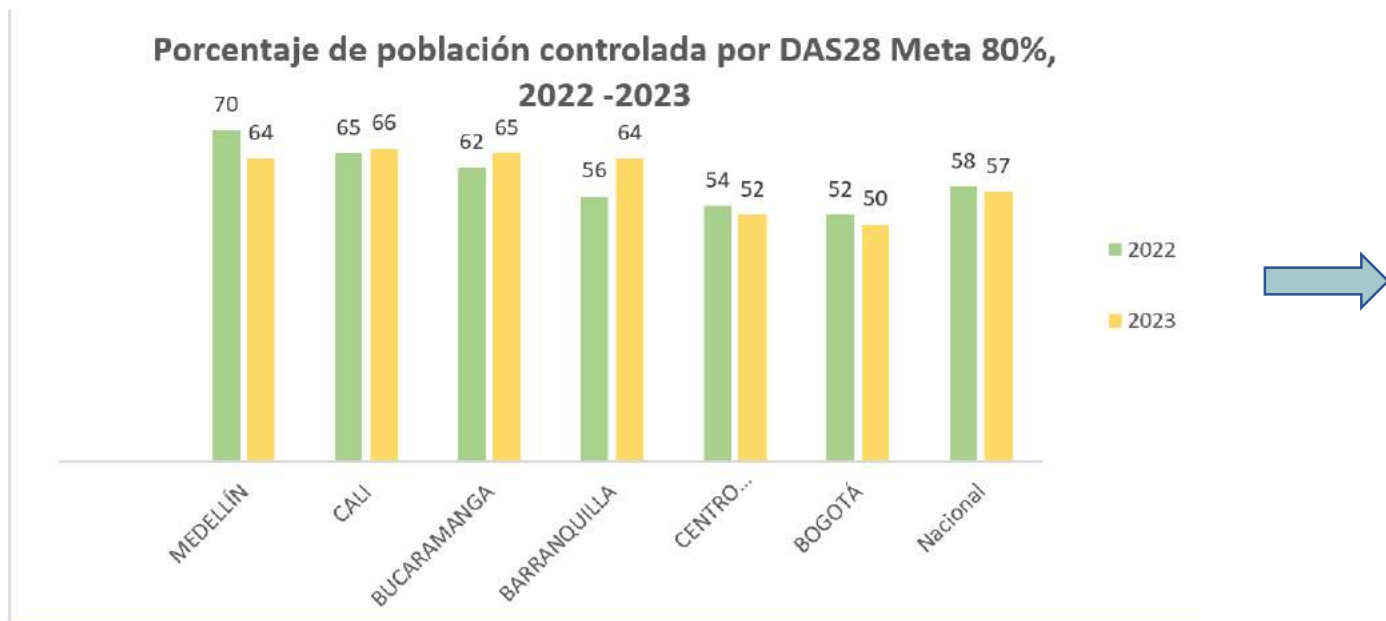
Cohorte de Artritis Reumatoide



Fuente: Cohorte nacional Artritis a cohorte 2023
SIGIRES a corte diciembre 2023

- Incremento de la cobertura de atención a usuarios, pasando de 14877 pacientes en 2022 a 16476 pacientes en 2023.
- La cohorte en general creció un 11%, principalmente dependiente del régimen subsidiado con un crecimiento del 33% y un 8% en el contributivo. En general las regionales de mayor crecimiento fueron Centro Oriente, Bucaramanga y Barranquilla en este orden, con un rango de crecimiento entre el 28% y el 16%.
- El uso de biotecnológicos se incrementó a nivel nacional en el 1%, aumentando en todas las regionales con excepción de Cali y Bucaramanga que se mantienen en su porcentaje. Paralelamente en este periodo se aprecia un incremento de la población cedida de otras aseguradoras que ya vienen formulados con los mismos.

Gestión cohorte Artritis reumatoide



Fuente: Cohorte nacional Artritis a cohorte 2023
SIGIRES a corte diciembre 2023

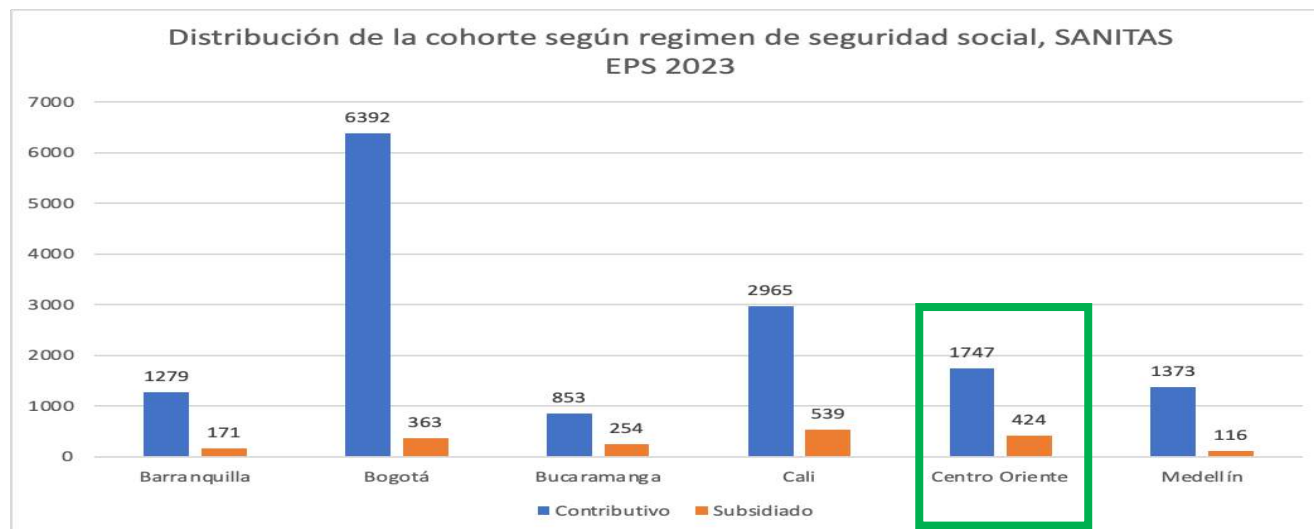
En general el análisis de la población controlada presenta una disminución del 1%, teniendo un comportamiento estable en todas las regionales excepto la Regional Medellín con un descenso de 9%, paralelamente a este descenso se aprecia en dicha regional un porcentaje de población valorada por IPS externas y medicina prepagada que no ingresan información oportuna a la plataforma de la EPS.

Ampliación de la red de prestadores para la atención de pacientes más cerca de su lugar de residencia.

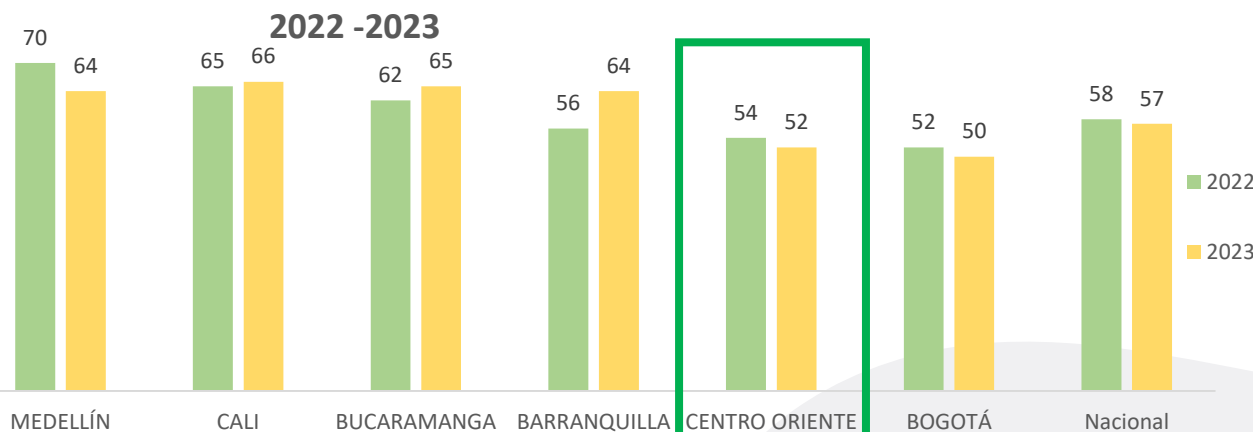


Gestión cohorte Artritis reumatoide

Regional Centro Oriente



Porcentaje de población controlada por DAS28 Meta 80%,



La población incremento para el año 2023 en un 28%. El mayor aumento fue en el régimen subsidiado con un 58.20% y en el régimen contributivo del 22.42% crecimiento poblacional.

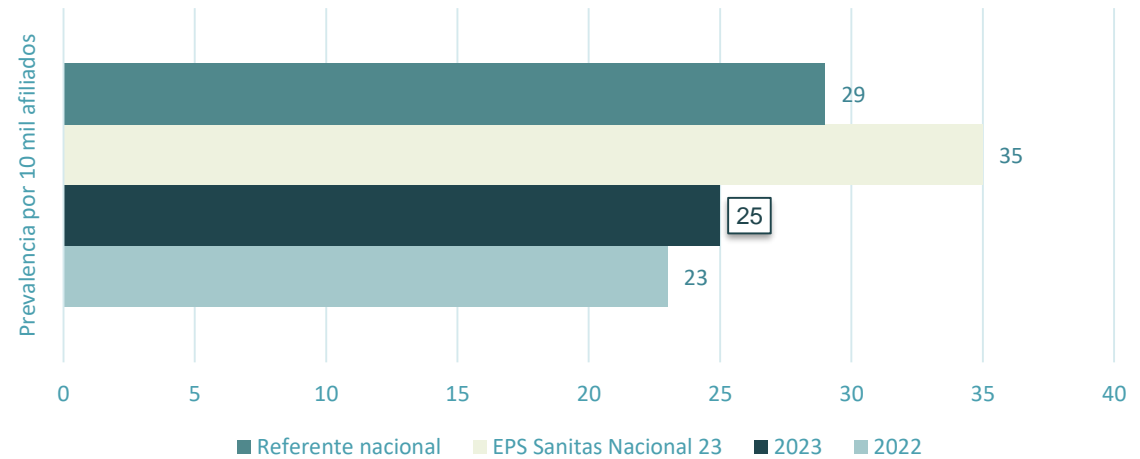


Cohorte VIH Regional Centro Oriente

2.916
Personas viviendo con VIH

- ✓ Se alcanza para cierre del año el 81,6% de control virológico en las personas que reciben tratamiento antirretroviral y con carga viral en el último semestre.
- ✓ 100% de las gestantes viviendo con VIH recibieron tratamiento antirretroviral durante la gestación, impactando positivamente el indicador de transmisión materno infantil.
- ✓ Avances progresivos en la implementación de la estrategia de Prevención Combinada.
- ✓ Prevalencia similar al último referente país publicado, menor a otras regiones del país.
- ✓ Capacitación a nivel primario de atención para fortalecer la búsqueda activa en grupos de riesgo y población general con micrometas de tamización, para incrementar la detección en estadios tempranos.

Prevalencia VIH Reg Centro-Oriente

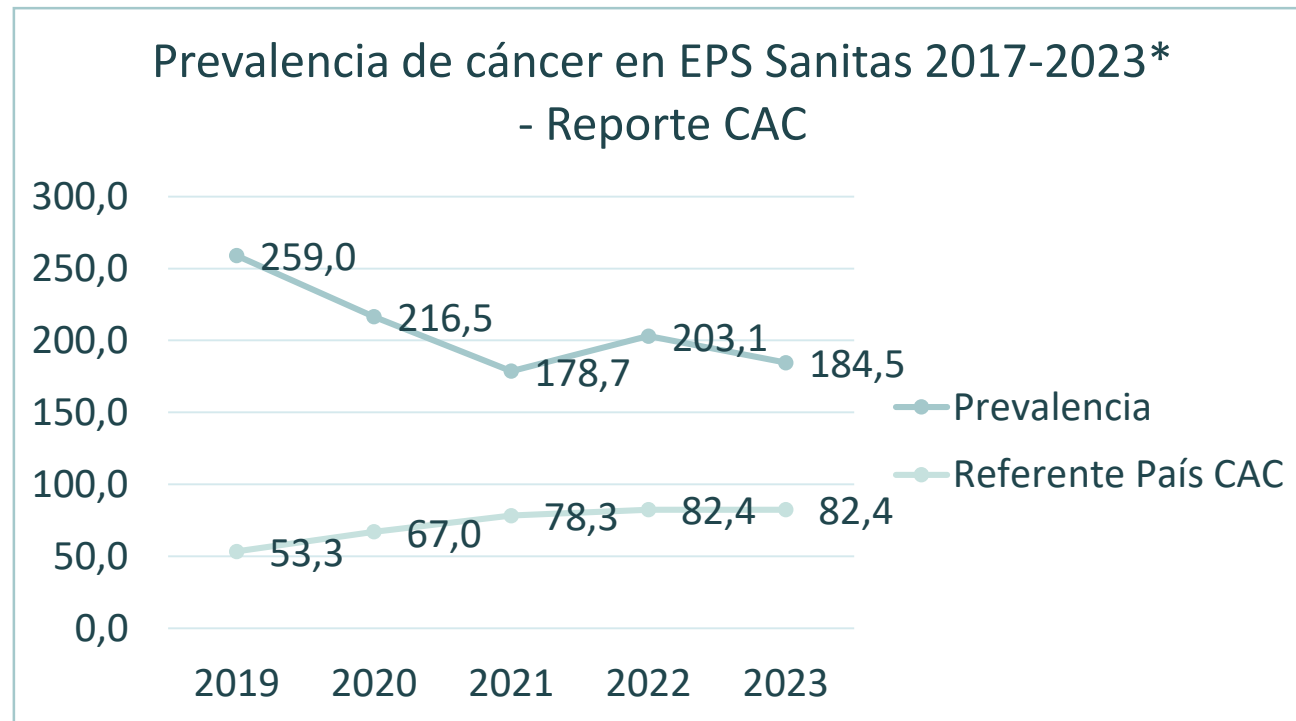
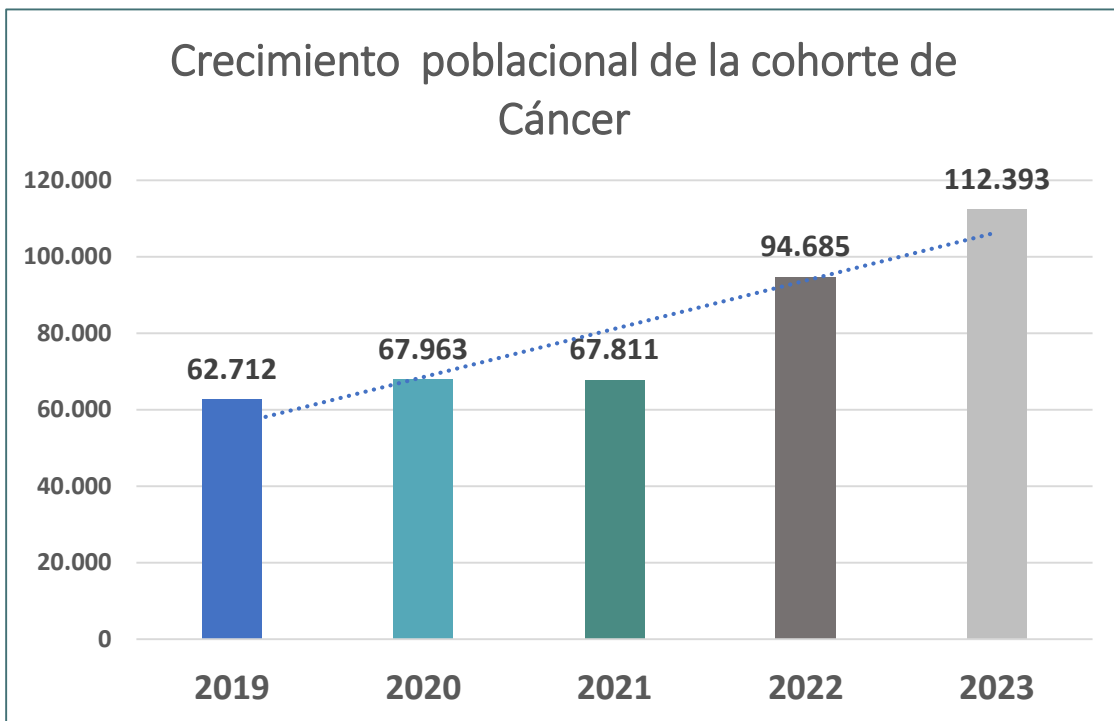


Fuente: Base cohorte VIH Sanitas EPS Fecha de corte: 31/12/2023. Referente nacional CAC 2022

Indicadores gestión del riesgo VIH	2022	2023	Meta
Proporción de PVV con TAR con carga viral indetectable	81,2%	87,6%	90%
Gestantes recibiendo TARV	100%	100%	95%
Transmisión materno infantil	0%	0%	<2%

Fuente: Base cohorte VIH Sanitas EPS Fecha de corte: 31/12/2023.

Cohorte de Cáncer



* Fuente Reporte CAC prevalencia por 10.000 usuarios reporte CAC corte 2022 en el 2023

La población de la cohorte de cáncer en el periodo 2022 a 2023, presenta un incremento cercano al 19%, mostrando una tendencia de crecimiento sostenida.

Gestión de la cohorte de Cáncer

Regional Centro Oriente

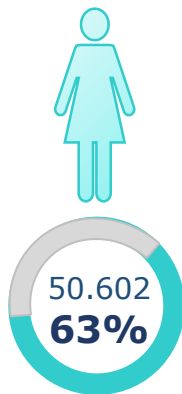
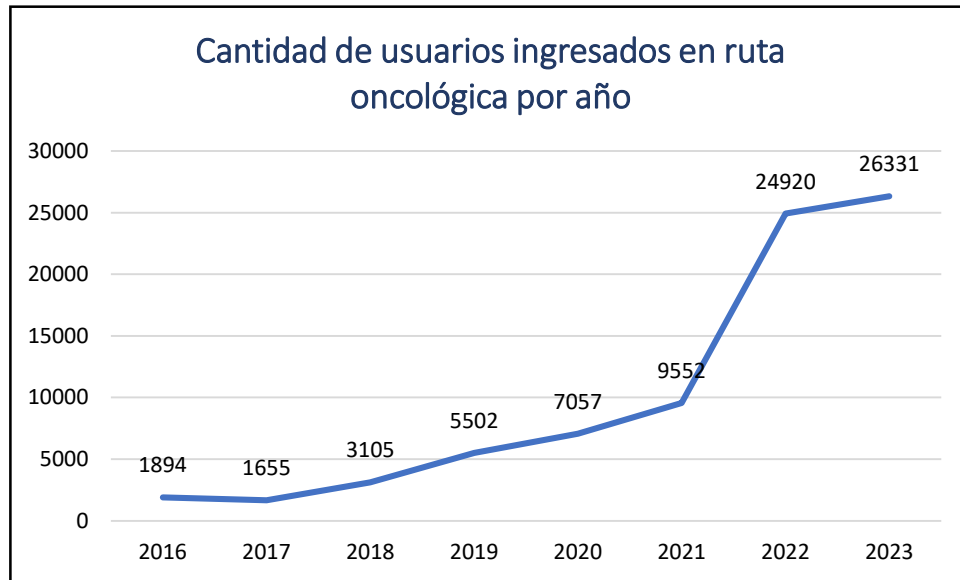
REGIONAL	POBLACION TOTAL	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	Total general	
CENTRORIENTE	8978	AMAZONAS	LETICIA	74	
		BOYACA	TUNJA	870	
			SOGAMOSO	331	
			DUITAMA	314	
			CHIQUINQUIRA	176	
			PAIPA	43	
			CUCAITA	16	
			OTROS MUNICIPIOS BOYACA	93	
			CAQUETA	FLORENCIA	177
				PUERTO RICO	3
				EL DONCELLO	1
		EL PAUJIL		1	
		CASANARE	YOPAL	463	
			AGUAZUL	28	
			TAURAMENA	14	
			VILLANUEVA	13	
			PAZ DE ARIPORO	6	
			MONTERREY	6	
			TRINIDAD	1	
			MANI	1	
			SAN LUIS DE PALENQUE	1	
			PORE	1	
		CUNDINAMARCA	GIRARDOT	374	
			HUILA	1368	
		HUILA	NEIVA	1368	
			PITALITO	153	
			GARZON	145	
			LA PLATA	52	
			CAMPOALEGRE	31	
			TELLO	19	
			GUADALUPE	17	
			OTROS MUNICIPIOS HUILA	250	
			META	VILLAVICENCIO	1818
ACACIAS	138				
GRANADA	7				
PUERTO LOPEZ	2				
CUBARRAL	1				
TOLIMA	IBAGUE	1832			
	HONDA	105			
	MELGAR	18			
	CHAPARRAL	6			
	ATACO	4			
	ESPINAL	3			
	NATAGAIMA	2			
Total CENTRORIENTE				8978	

OTROS MUNICIPIOS BOYACA: SORA, AQUITANIA, VENTAQUEMADA, TINJACA, FIRAVITIBA, LABRANZAGRANDE, MONGUA, VIRACACHA, CHIVATA, TASCO, TOCA, SOTAQUIRA, SOATA, ARCABUCO, VILLA DE LEYVA, SATIVASUR, GACHANTIVA, LA UVITA, SACHICA, JERICO, GAMEZA, IZA, NOBSA

OTROS MUNICIPIOS HUILA: SUAZA, ALGECIRAS, AIPE, PITAL, GIGANTE, RIVERA, COLOMBIA, HOBO, BARAYA, SALADOBLANCO, TERUEL, PALERMO, AGRADO, SANTA MARIA, IQUIRA, TIMANA, TARQUI, PALESTINA, ISNOS, NATAGA, VILLAVIEJA, ACEVEDO, SAN AGUSTIN, YAGUARA, ALTAMIRA, PAICOL, ELIAS, TESALIA, OPORAPA


Son 8978 pacientes en manejo integral por Cáncer en la Regional Centro oriente

Ruta preferencial paciente oncológico



A corte Diciembre de 2023 de los usuarios activos en la Ruta de Atención Preferencial:

 63% son mujeres y el 37% hombres.

 Por ciclo de vida vejez y adultez corresponden 97%, juventud y niñez al 3%.

80.016

Afiliados activos en ruta oncológica Año 2023



Llamadas de Seguimiento: 172.188



Solicitudes por Correo Electrónico: 257.231



Solicitudes por WhatsApp: 80.852



Tramite solicitudes directo con prestadores (Modelo Back Oncológico): 1.283.332

Se encuentran incluidas 56 IPS a Nivel Nacional Modelo Back: Regional Bogotá: 7, Regional Cali: 10, Regional Centro Oriente: 6, Regional Medellín: 11, Regional Barranquilla: 14, Regional Bucaramanga: 8.

Ruta preferencial paciente oncológico

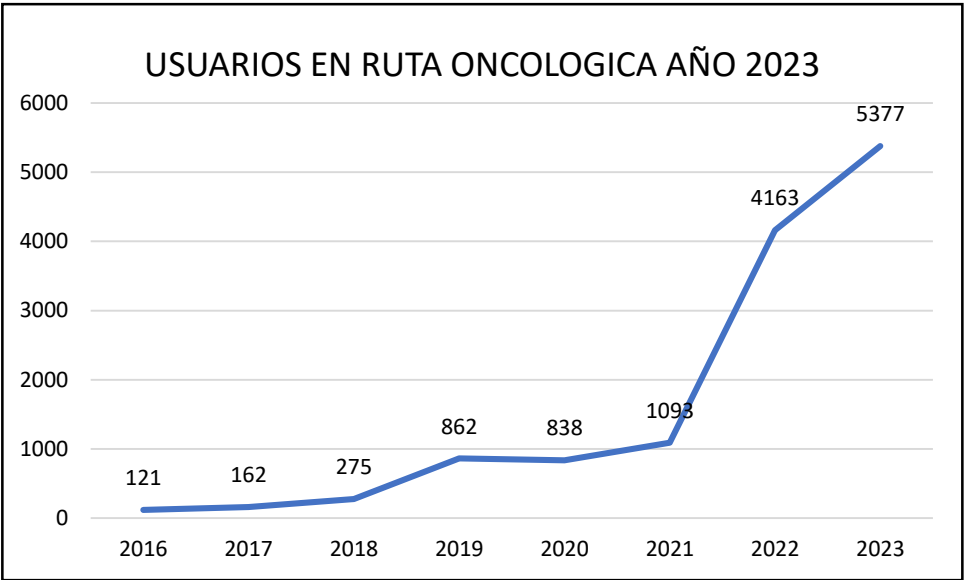
Regional Centro Oriente



Aumento de cobertura de la estrategia “Ruta de Atención Preferencial para el paciente oncológico”.

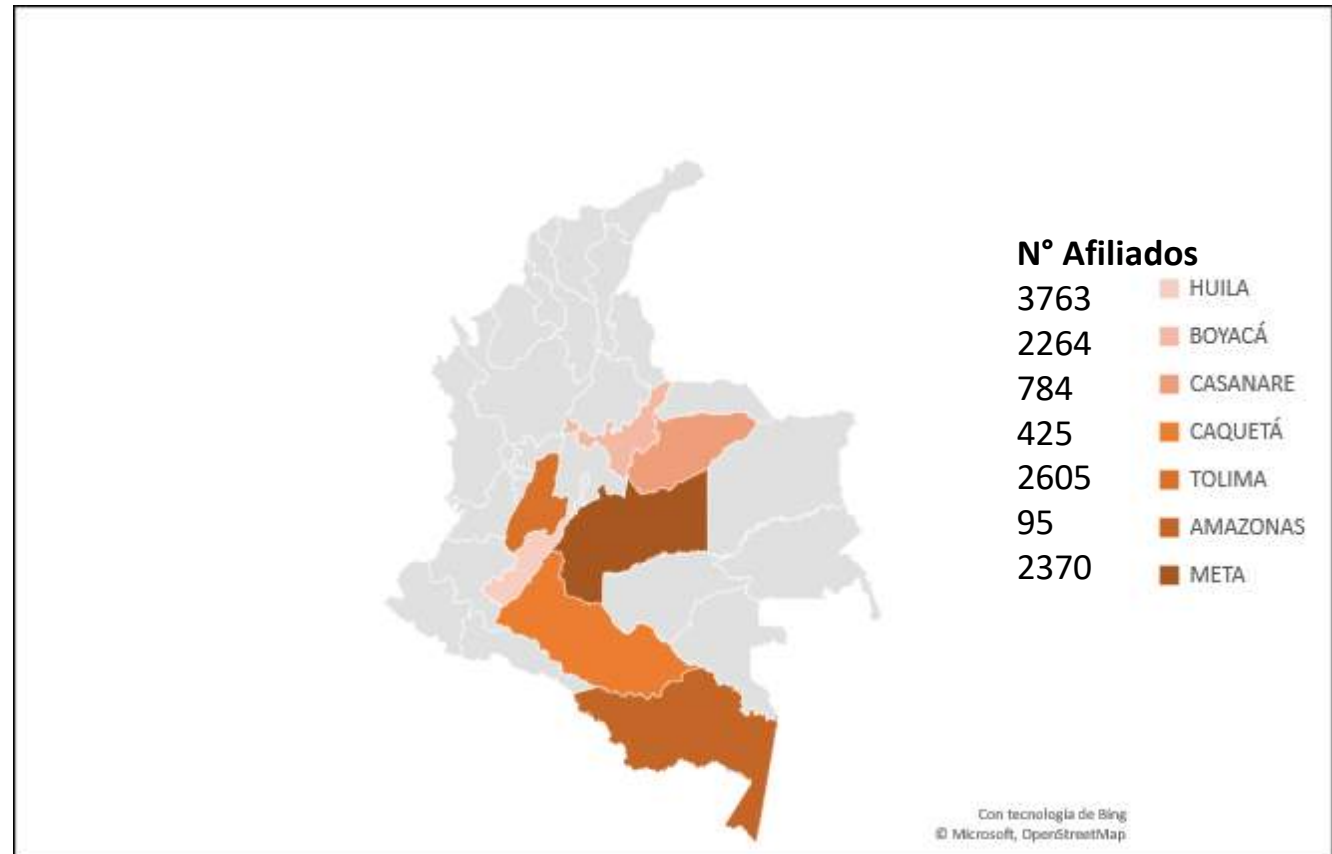
Se encuentran incluidas 56 IPS a nivel nacional Modelo Back: Regional Bogotá: 7, Regional Cali: 10, Regional Centro Oriente: 6, Regional Medellín: 11, Regional Barranquilla: 14, Regional Bucaramanga: 8.

A corte diciembre de 2023 de los usuarios activos en la Ruta de Atención Preferencial, el 63% son mujeres y el 37% hombres. Por ciclo de vida vejez y adultez corresponden 97%, juventud y niñez al 3%.



Ruta preferencial paciente oncológico

REGIONAL	DEPARTAMENTO	AFILIADOS
BARRANQUILLA	ATLANTICO	3238
	BOLIVAR	1139
	CESAR	903
	CORDOBA	585
	LA GUAJIRA	588
	MAGDALENA	834
	SAN ANDRES Y PROVIDENCIA	318
	SUCRE	327
BOGOTÁ	CUNDINAMARCA	4610
	DISTRITO CAPITAL	28418
BUCARAMANGA	ARAUCA	182
	CESAR	135
	NORTE DE SANTANDER	2650
	SANTANDER	4880
CALI	CAUCA	1573
	NARIÑO	2226
	VALLE DEL CAUCA	6541
CENTRO ORIENTE	AMAZONAS	95
	BOYACA	2264
	CAQUETA	425
	CASANARE	784
	CUNDINAMARCA	585
	HUILA	3763
	META	2370
	TOLIMA	2605
MEDELLIN	ANTIOQUIA	3621
	CALDAS	1095
	CHOCO	197
	QUINDIO	1587
	RISARALDA	1028
	VALLE DEL CAUCA	450
TOTAL GENERAL		80016



Cuidados Paliativos



Crecimiento del programa de Cuidados Paliativos año 2.023 –
2207 pacientes Nuevos.

Control del Dolor: Promedio 2023 fue de 90%
Meta 90%

Sensación Confort y Bienestar Promedio 89%
Meta 80%

Satisfacción General del Programa 97%
Meta 90%

Indicador Calidad de Vida 72%
Meta 70%

Ampliación del programa a otras Ciudades Arauca, Cúcuta,
Pasto y Popayán.

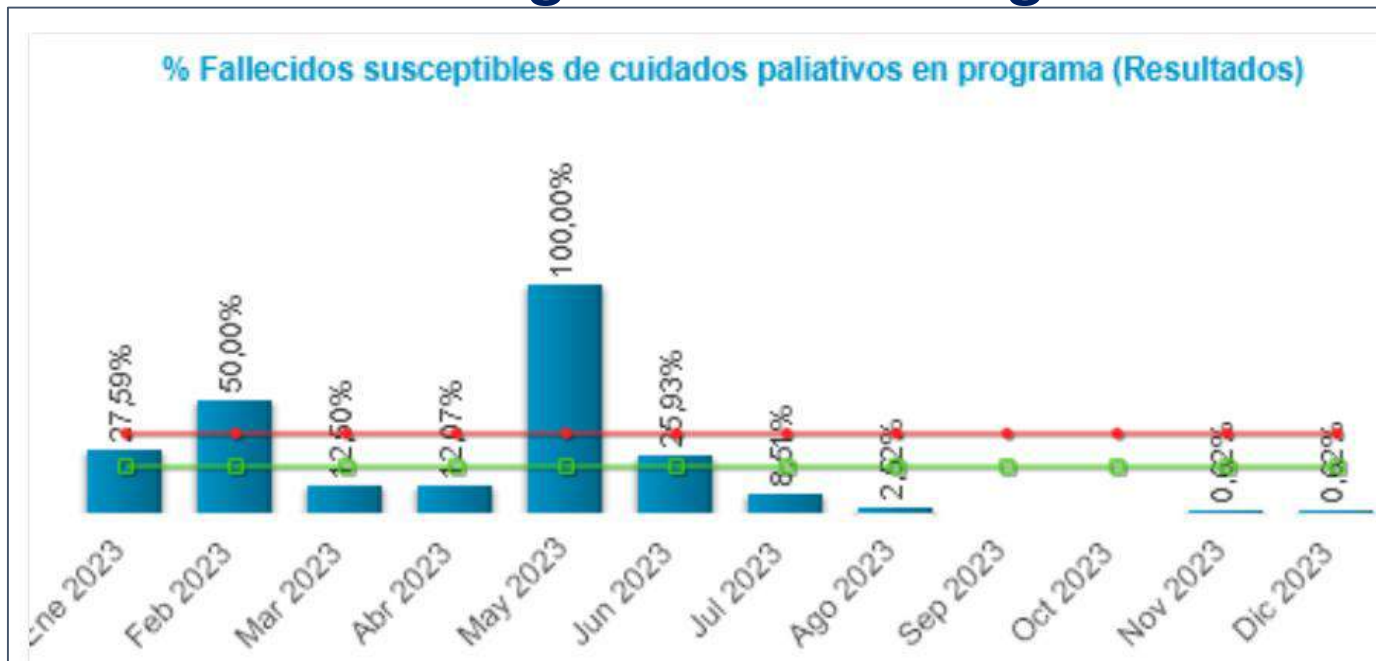
Premio Internacional Juan Jacobo Muñoz “Valor en salud en
Cuidado Paliativos”

2.023 Curso Virtual de Cuidados Paliativos EPS Sanitas dirigido a
profesionales de la salud
291 profesionales realizaron y aprobaron el curso.



Cuidados Paliativos

Pacientes en Programa 2023 - Regional Centro Oriente



Total pacientes 2023 : 296
Control Dolor: 80%
Satisfacción: 98%

Porcentaje de fallecidos en programa / Total fallecidos susceptibles

CIUDAD	IPS	Meta Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Ibagué	Health and Life	60	127	126	128	131	133	137	144	127	115	31	30	28
Tunja	Health and Life	20	7	14	20	21	20	26	16	29	22	21	32	31
Yopal	Sermidol	15	9	13	14	15	16	15	15	15	15	16	15	15

Resultados gestión de Direccionamiento



Contratación de Red - Resultado Nacional

2.538.318

Solicitudes contratación
alcanze operativo
tramitadas en 2023

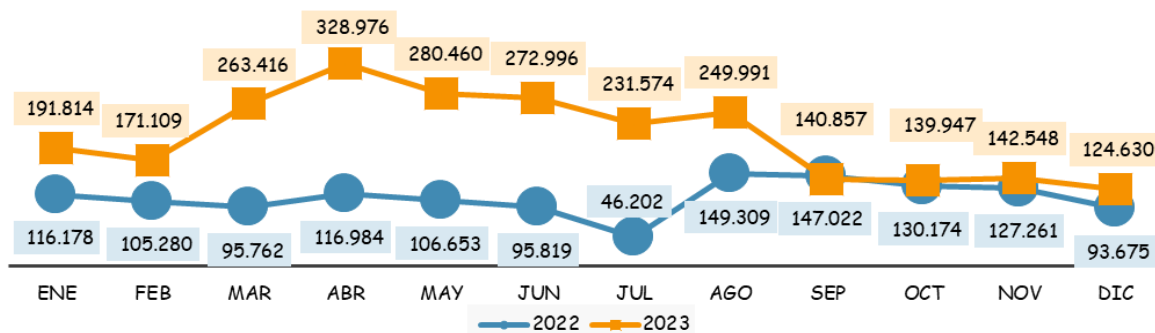
91% ▲

Crecimiento respecto al 2022

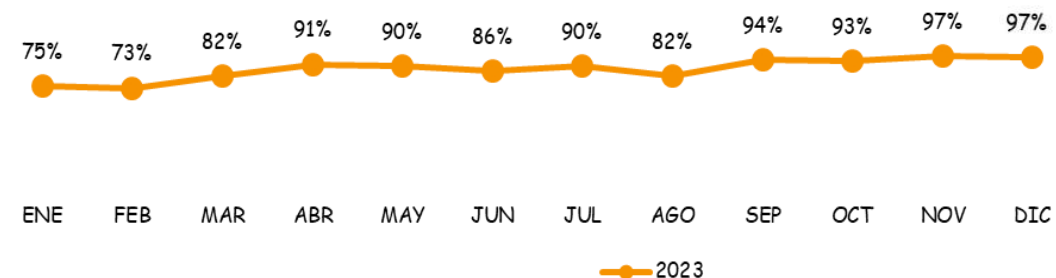
97%

Oportunidad cierre 2023

Demanda



Oportunidad



- ❑ Para el año 2023 creció en un 91% la operación para presentar en comité de contratación EPS Sanitas, de acuerdo al plan de negociación de incremento de tarifas y actualización de contratos por decreto 441.
- ❑ Activación de la herramienta Konector para configuración de proveedores / prestadores y negociaciones de todas la modalidades.

Parametrización de Direccionamiento

Resultado nacional

32,8 millones
Direccionamientos parametrizados en BH

Cobertura

94%

1.164 UAPs

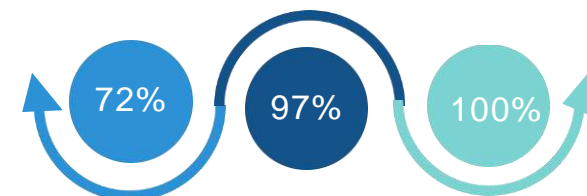
Parametrizadas en el Sistema con asignación de direccionamiento.

733 Municipios

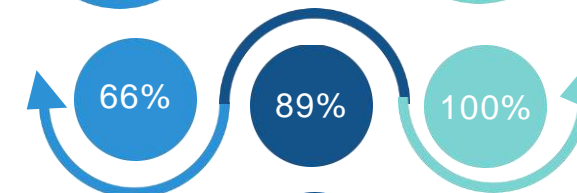
Parametrizadas en el Sistema con asignación de direccionamiento.

Cobertura por tipo de frecuencia

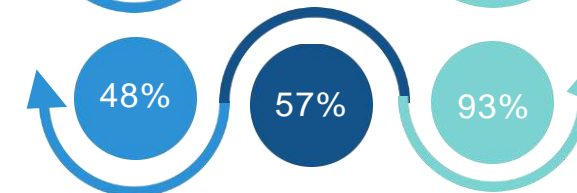
141 CUPS
Alta
80%



334 CUPS
Media
15%

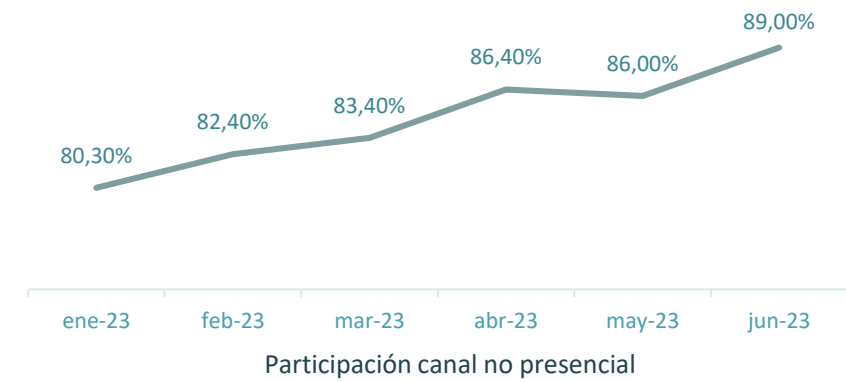
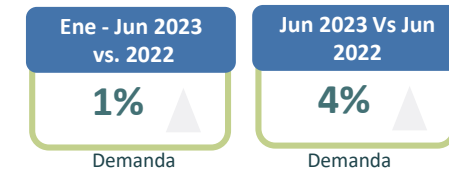
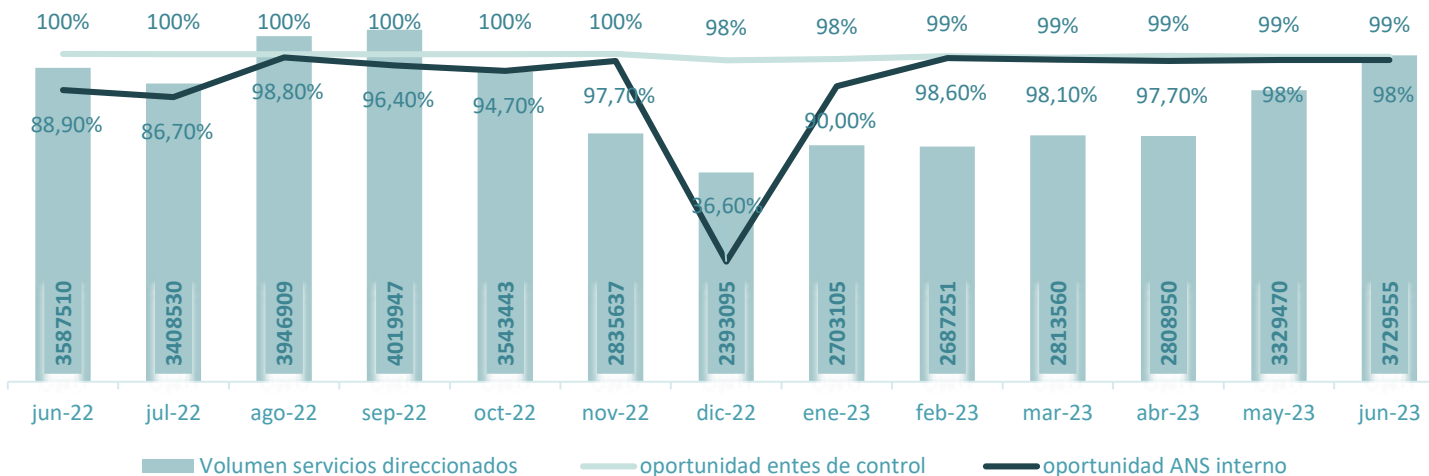


7.229 CUPS
Baja
5%



Abril Junio Diciembre
2023

Servicios médicos direccionados

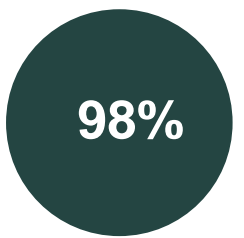


ANS Normativo
Servicios Ambulatorios
 Servicios prioritarios: 2 días hábiles Servicios programados: 5 días calendario Hospitalarios:
 Urgencias 2 horas Hospitalización: 6 horas

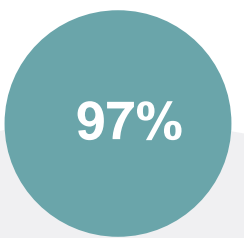
ANS Interno
Servicios Ambulatorios
 20 minutos- Canales Virtuales: 1 Día-Masivos MNP: 2 días.
Hospitalización
 6 horas-Urgencias 2 horas

Cobertura de direccionamiento Nacional Junio 2023

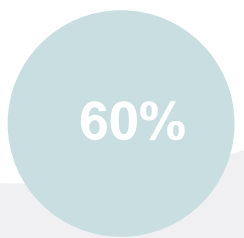
Alta Frecuencia
 (80% Demanda)
141 CUPS



Media Frecuencia
 (80% Demanda)
344 CUPS



Baja Frecuencia
 (5% Demanda)
7229 CUPS

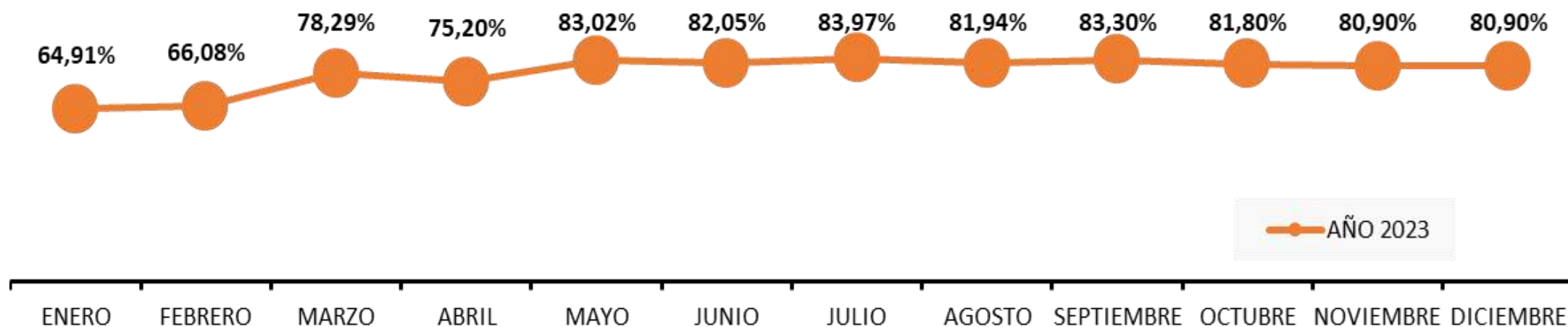


* Ajustes a la red de prestadores

Autorizaciones – Servicios Direccionados

Regional Centro Oriente

Participación Modelo no presencial



6.791.760
Servicios Direccionados
Enero-Diciembre 2023

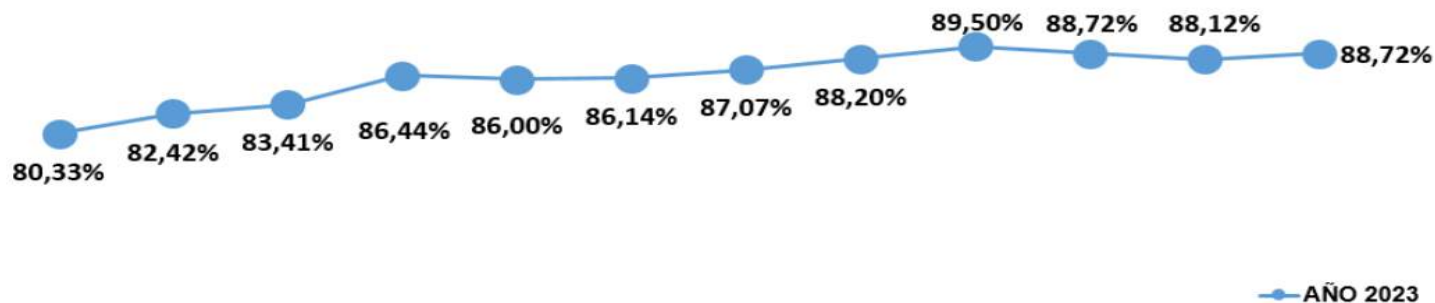
206% ↑
Crecimiento con respecto
2022

91% Régimen contributivo
8% Régimen subsidiado
1% Premium

Oportunidad
92.3%

Autorizaciones - Modelo no presencial

Participación



IPS implementadas
1.203

MES	No presencial	Presencial	Total Autorizaciones	Total Autorizaciones No requiere	Total General	Participacion MNP
ENERO_2023	2.116.017	647.635	2.763.652	528.599	3.292.251	80,3%
FEBRERO_2023	2.197.023	602.791	2.799.814	629.277	3.429.091	82,4%
MARZO_2023	2.255.278	586.247	2.841.525	691.822	3.533.347	83,4%
ABRIL_2023	2.297.337	500.016	2.797.353	889.607	3.686.960	86,4%
MAYO_2023	2.279.005	572.124	2.851.129	1.234.654	4.085.783	86,0%
JUNIO_2023	2.081.455	516.971	2.598.426	1.131.129	3.729.555	86,1%
JULIO_2023	1.941.590	506.126	2.447.716	1.467.819	3.915.535	87,1%
AGOSTO_2023	2.221.990	523.307	2.745.297	1.697.619	4.442.916	88,2%
SEPTIEMBRE_2023	2.199.684	501.190	2.700.874	2.053.197	4.754.071	89,5%
OCTUBRE_2023	2.099.138	504.350	2.603.488	1.865.741	4.469.229	88,7%
NOVIEMBRE_2023	1.928.213	484.916	2.413.129	1.670.118	4.083.247	88,1%
DICIEMBRE_2023	1.850.939	435.787	2.286.726	1.575.685	3.862.411	88,7%

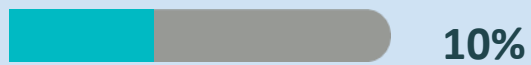
Masivo



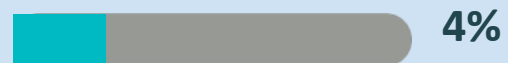
Interfaz



Oficinas-presencial



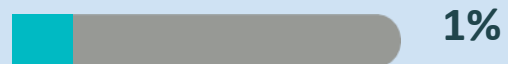
Canales Virtuales



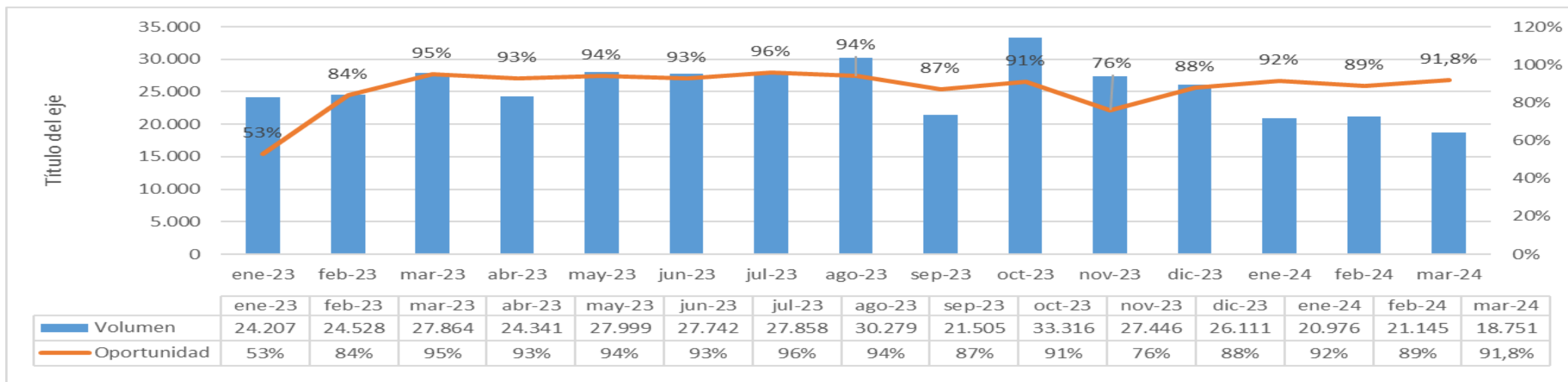
Back hospitalario



Otros canales



Prescripciones Tecnologías NOPBS



323.196
Total Prescripciones
Enero-Diciembre 2023

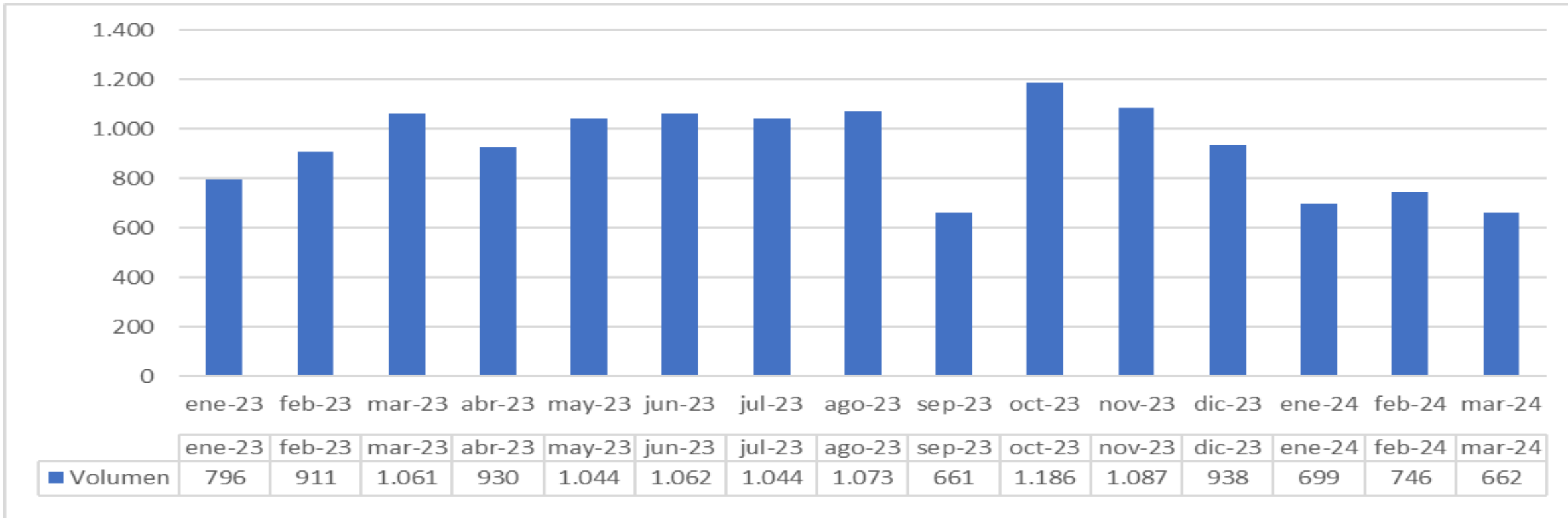
30% ↑
Crecimiento con respecto
2022

79% Régimen contributivo
21% Régimen subsidiado

Oportunidad
Direccionamiento
91.8%

- Durante la operación del año 2023, se realizó la implementación de reglas automáticas en el direccionamiento permitiendo generar el 90% de los direccionamientos de manera automática, permitiendo mayor eficiencia en el procesamiento y optimizando los tiempos de respuesta.
- Implementación de URL para gestión de juntas médicas y de formatos de contingencia
- Módulo de novedades en Oficinas de atención al afiliado
- Interfaz con principal gestor farmacéutico

Prescripciones Tecnologías NOPBS Regional Centro Oriente



11.793

Total Prescripciones
Enero-Diciembre 2023

3,4% ↑

Crecimiento con respecto
2022

93% Régimen contributivo
7% Régimen subsidiado

Oportunidad General
Direccionamiento

91.8%

Resultados gestión canales de servicio



Canal Presencial – Oficinas de Atención al Afiliado

Regional Centro Oriente

↑ 41% 2023 vs 2022



REGIONAL CENTRO ORIENTE

Visitas por Departamento 2023



	HUILA	BOYACA	TOLIMA	META	CASANARE	CUNDINAMARCA	CAQUETA	AMAZONAS
Oficinas	6	4	3	1	4	1	1	1
PAI	5			2				
PAM	26	12	4		2		5	
Total	37	16	7	3	6	1	6	1

Logros:

Cumplimiento del nivel de servicio, del 96% frente a una meta del 90%

Apertura nueva oficina en Ibagué

Apertura de 5 Puntos de Atención Integral y de 6 Puntos de Atención Móvil/ Dinamizadores

Canal Presencial – Oficinas de Atención al Afiliado

Regional Centro Oriente

Visitas por Departamento 2023

631.340



Huila

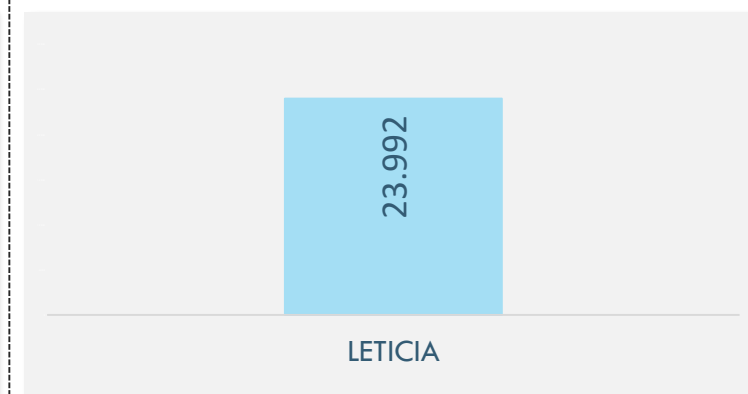
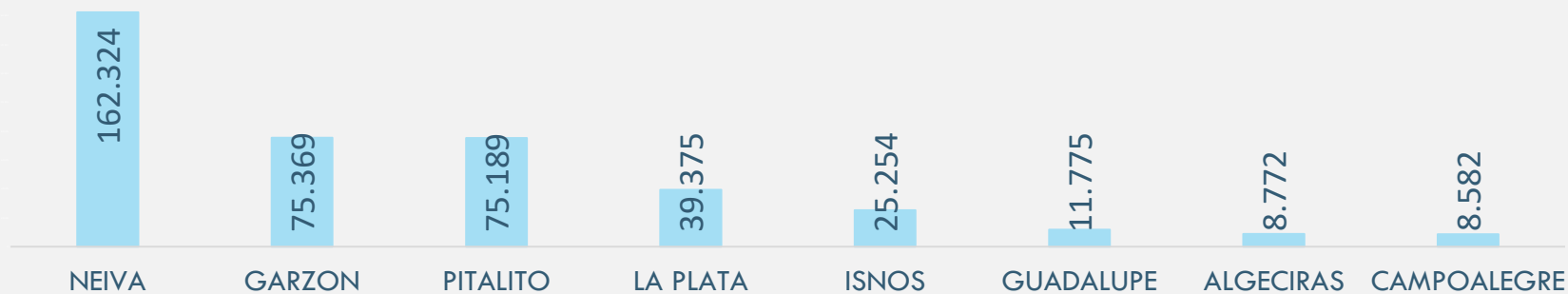
↑ 74% 2023 vs 2022

23.992



Amazonas

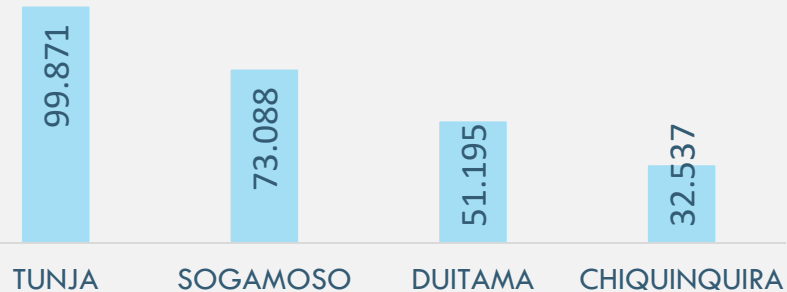
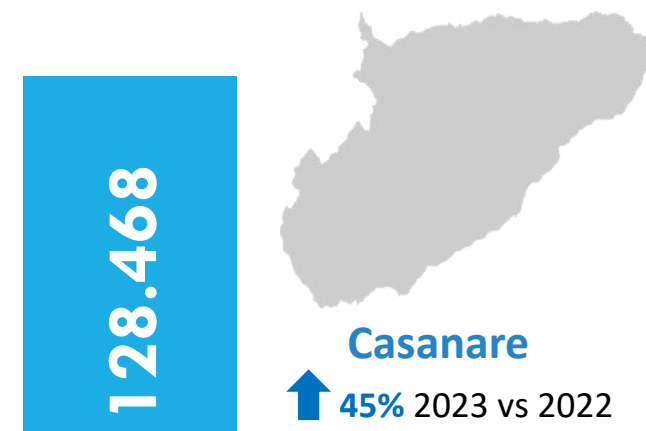
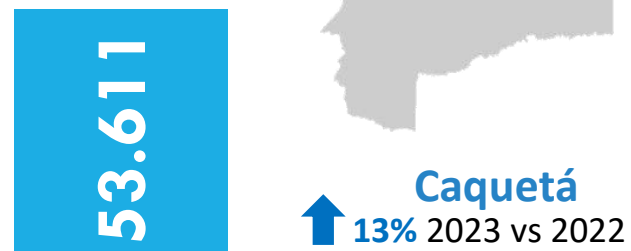
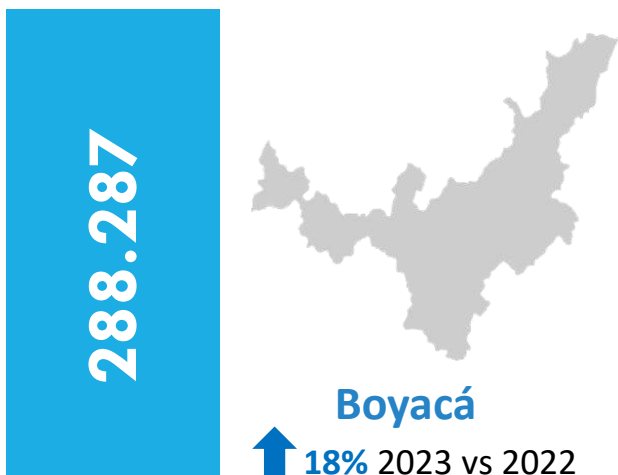
↑ 37% 2023 vs 2022



Canal Presencial – Oficinas de Atención al Afiliado

Regional Centro Oriente

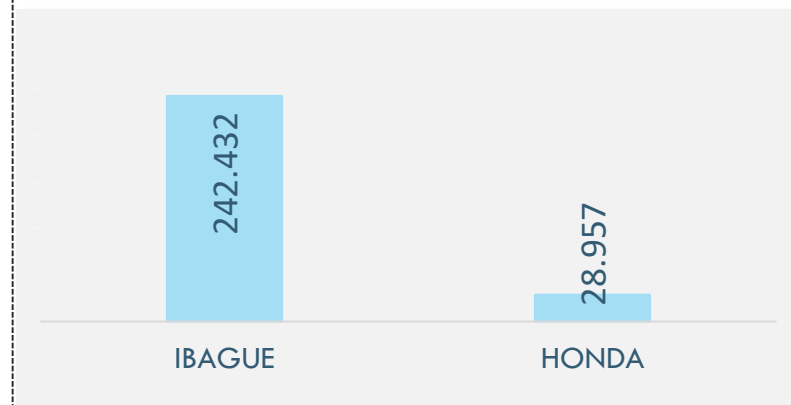
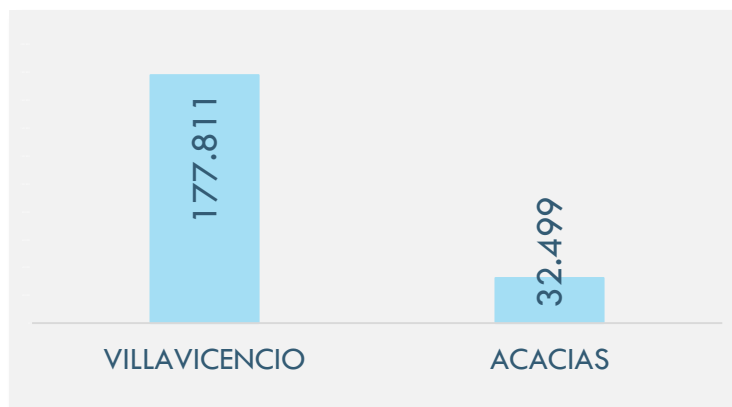
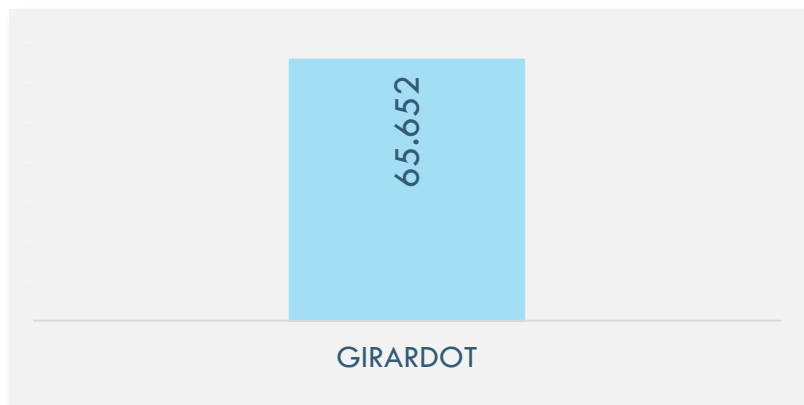
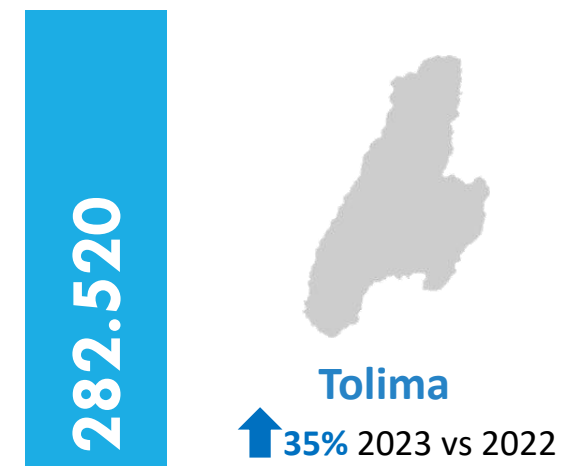
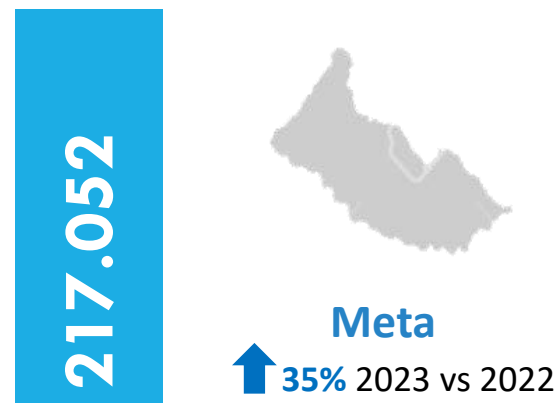
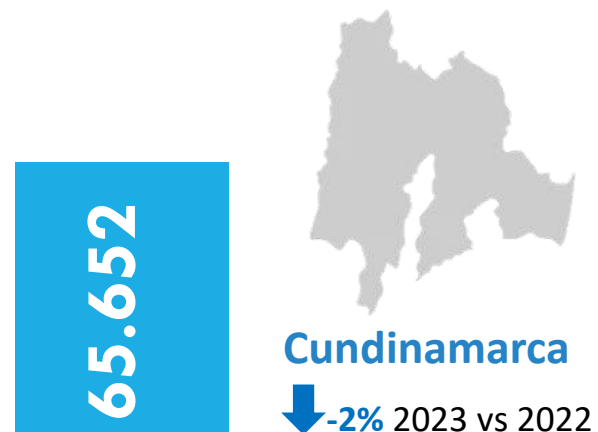
Visitas por Departamento 2023



Canal Presencial – Oficinas de Atención al Afiliado

Regional Centro Oriente

Visitas por Departamento 2023



Canales Virtuales

Regional Centro Oriente

Ingresos: 5.217.330
 Transacciones: 14.855.589

2023 vs 2022

↓ -17%

↓ -24%

Canales Autoasistidos

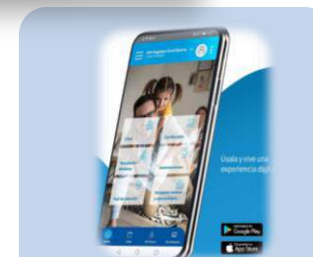
Canales Asistidos



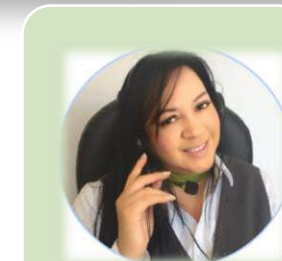
Ana María
asistente virtual



Oficina Virtual
Afiliados



Aplicación Móvil
APP



Asesor Oficina
en Línea

Participación / ingresos

36%

51%

3%

9%

Ingresos

1.887.958

2.669.856

180.710

478.806

Transacciones

4.476.179

8.266.275

1.510.791

602.344

Logros 2023:

- Implementación del modelo de doble autenticación en canales virtuales
- Implementación de actualización de datos en Oficina virtual, Ana María, Asesor de Oficina en Línea y APP
- Estandarización de certificado de afiliación en los canales.
- Rediseño modelo de acceso a Asesor de Oficina en Línea.
- Inclusión de 19 Municipios para transferencia directa con asesor en Chatbot.

Canales Virtuales

Regional Centro Oriente



Amazonas

Total Transacciones:

64.350

↓ -27% 2023 vs 2022

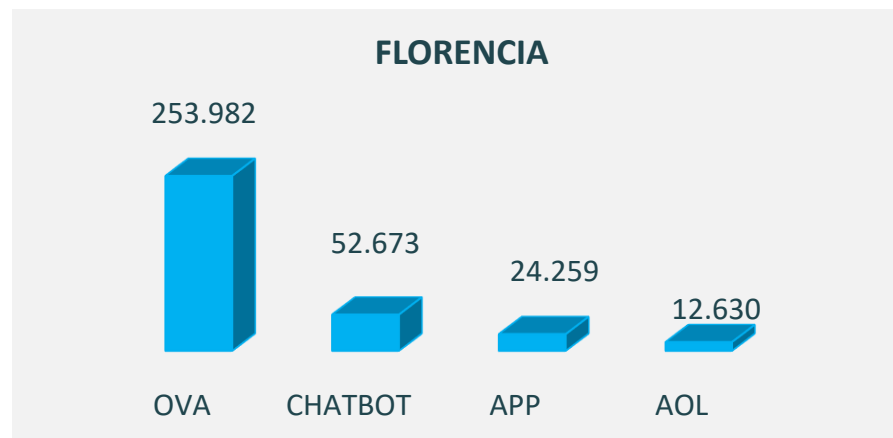
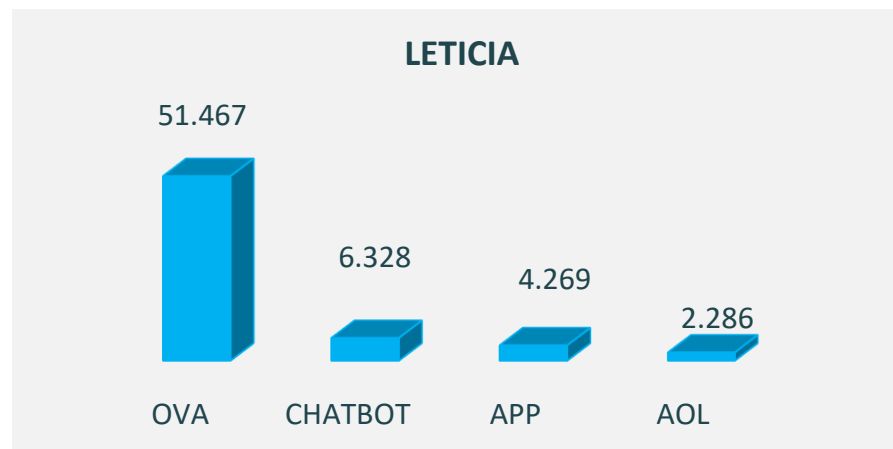


Caquetá

Total Transacciones:

356.651

↓ -25% 2023 vs 2022



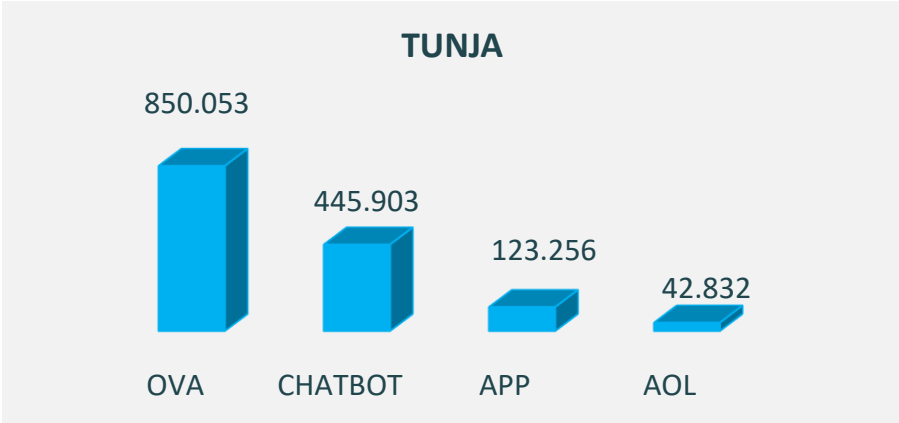
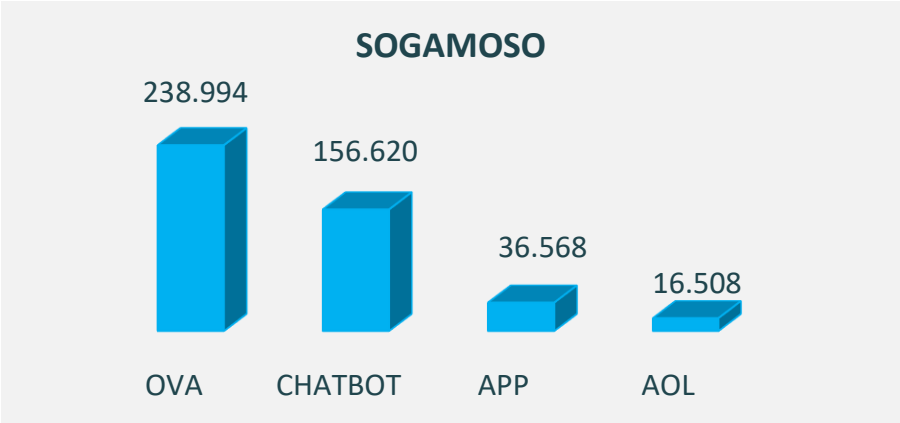
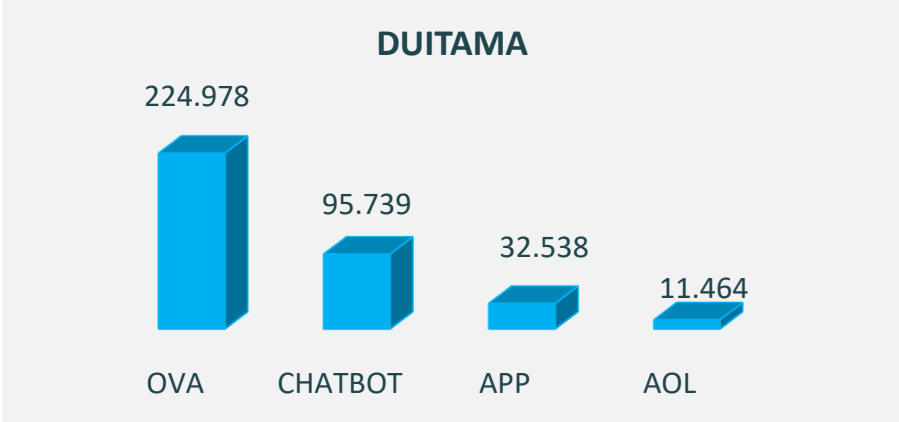
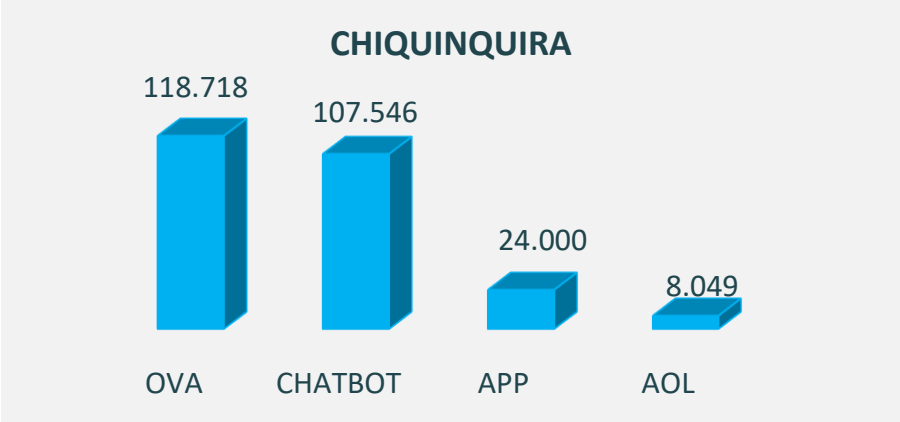
OVA: Oficina Virtual de afiliados
AOL: Asesor de oficina en línea

Canales Virtuales

Regional Centro Oriente



Boyacá
Total Transacciones:
2.633.915
↓ -23% 2023 vs 2022



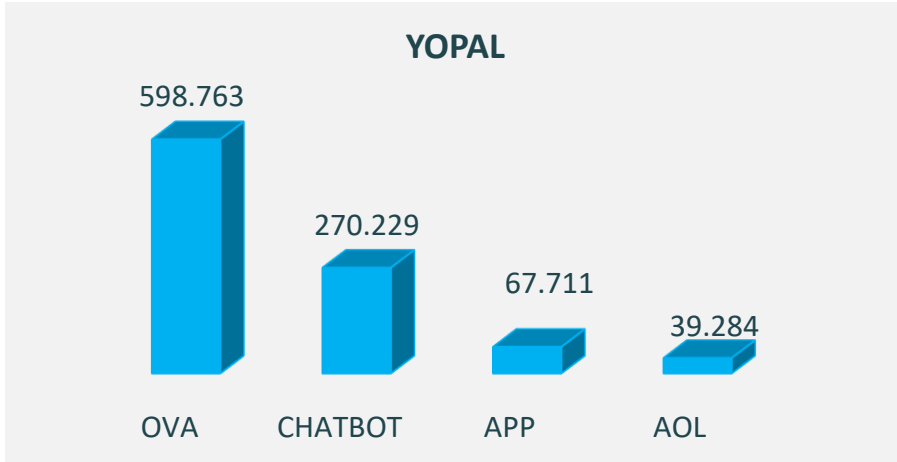
OVA: Oficina Virtual de afiliados
AOL: Asesor de oficina en línea

Canales Virtuales

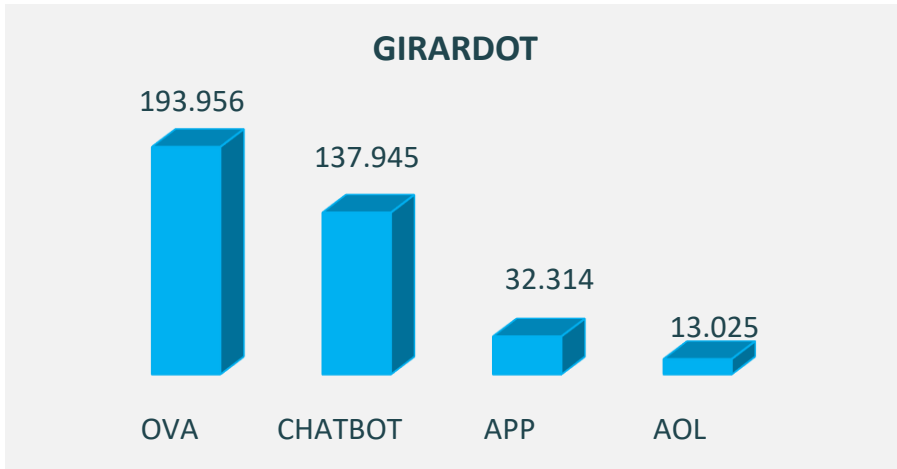
Regional Centro Oriente



Casanare
Total Transacciones: **1.078.017**
↓ -23% 2023 vs 2022



Cundinamarca
Total Transacciones: **377.240**
↓ -22% 2023 vs 2022



OVA: Oficina Virtual de afiliados
AOL: Asesor de oficina en línea

Canales Virtuales

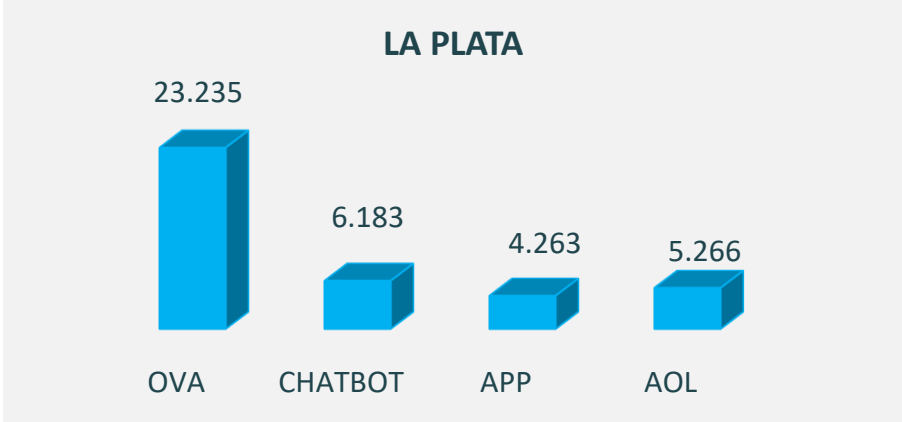
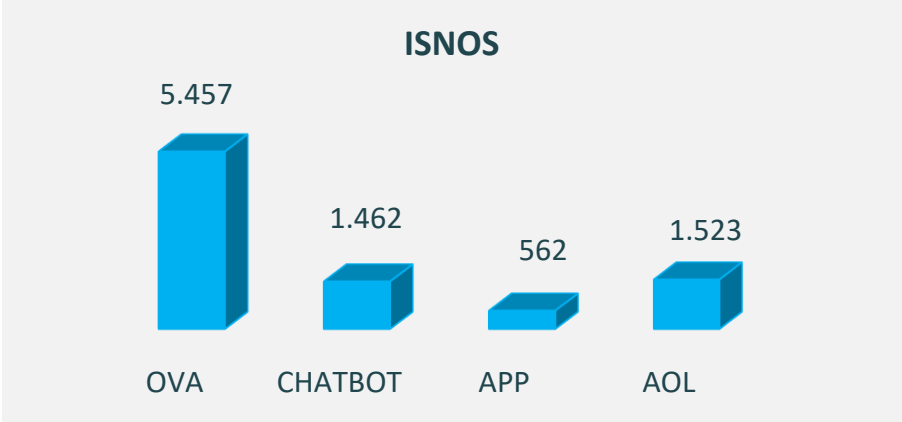
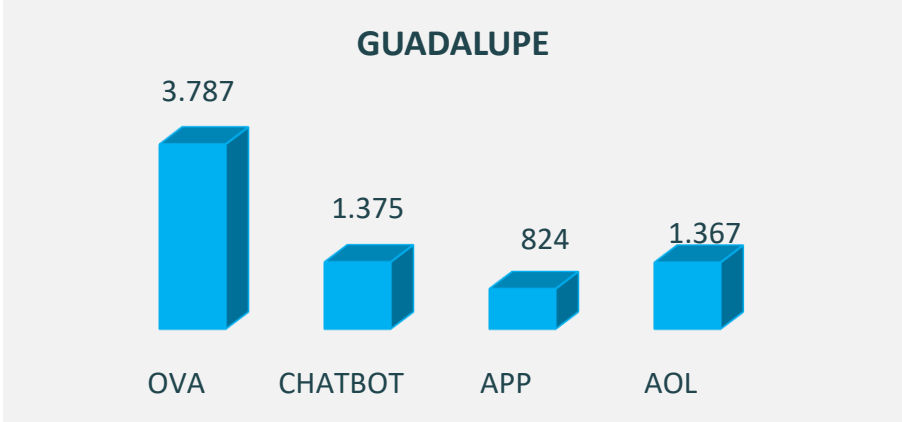
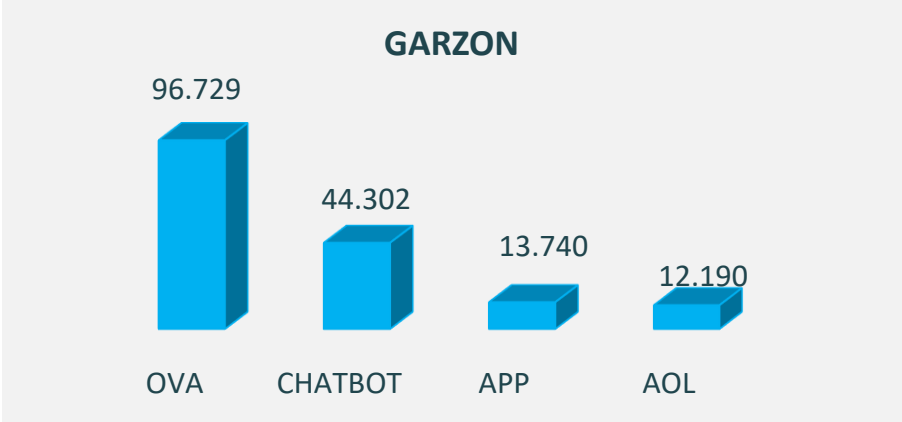
Regional Centro Oriente



Huila

Total Transacciones:
2.644.000

↓ **-21%** 2023 vs 2022



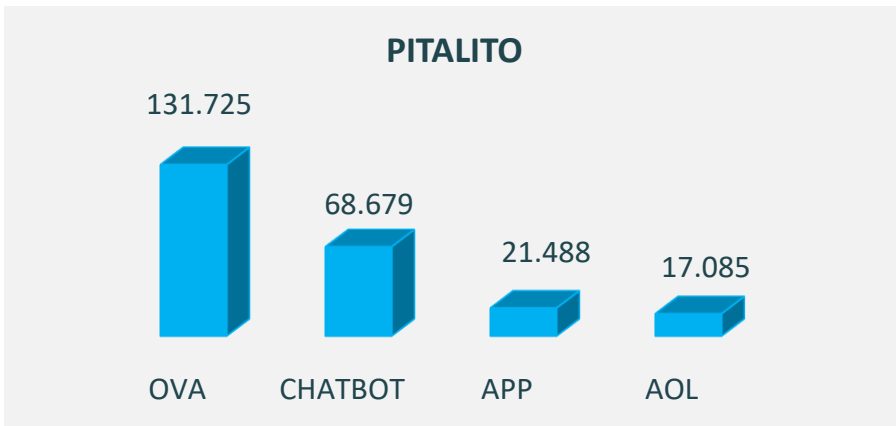
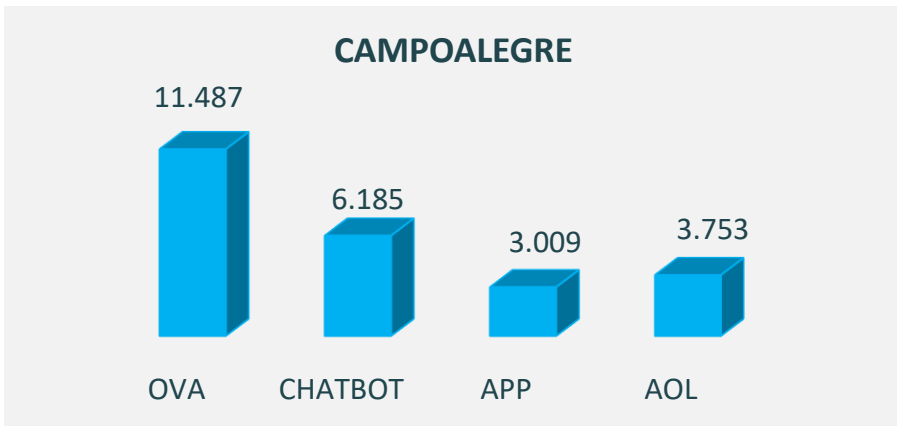
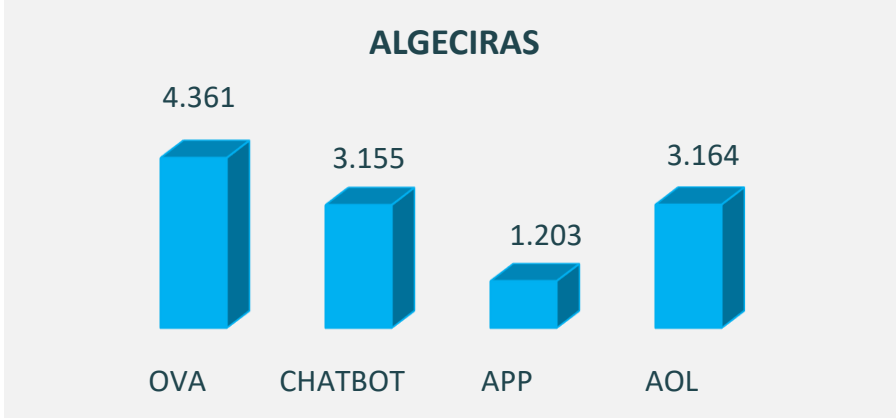
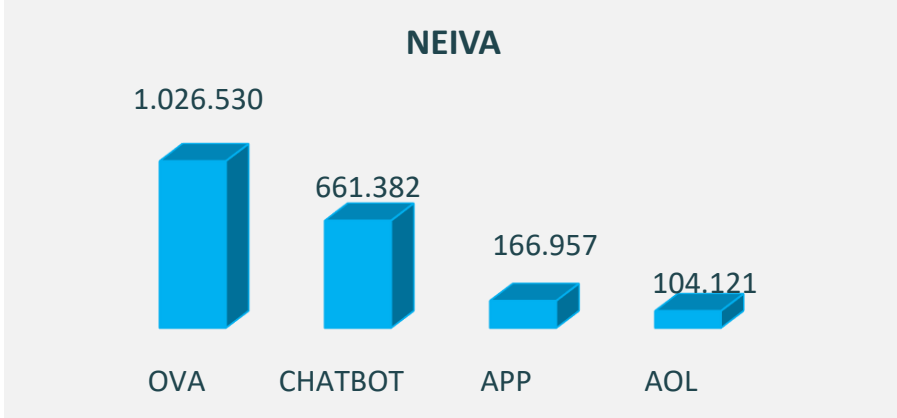
OVA: Oficina Virtual de afiliados
AOL: Asesor de oficina en línea

Canales Virtuales

Regional Centro Oriente



Huila
Total Transacciones:
2.644.000
↓ -21% 2023 vs 2022



OVA: Oficina Virtual de afiliados
AOL: Asesor de oficina en línea

Canales Virtuales

Regional Centro Oriente

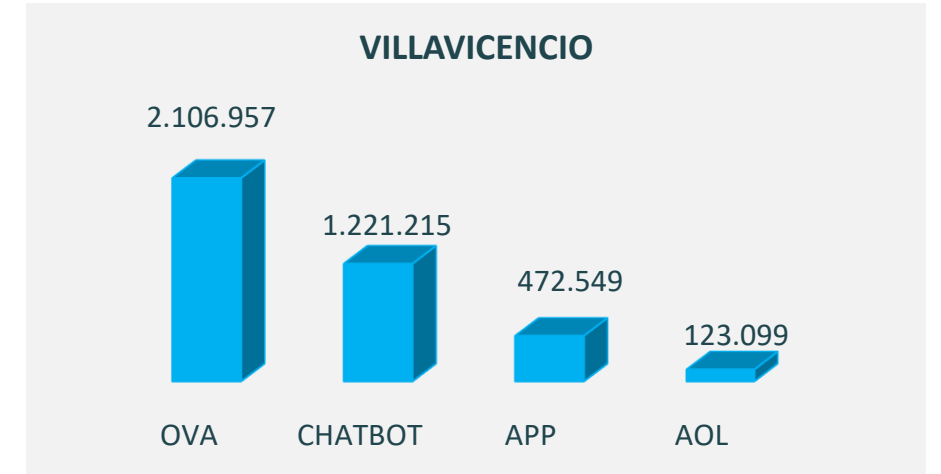
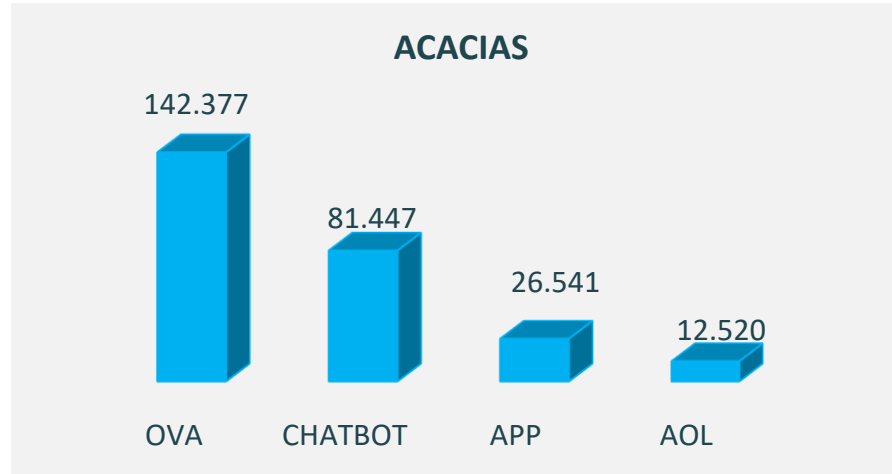


Meta

Total Transacciones:

4.211.895

↓ -24% 2023 vs 2022

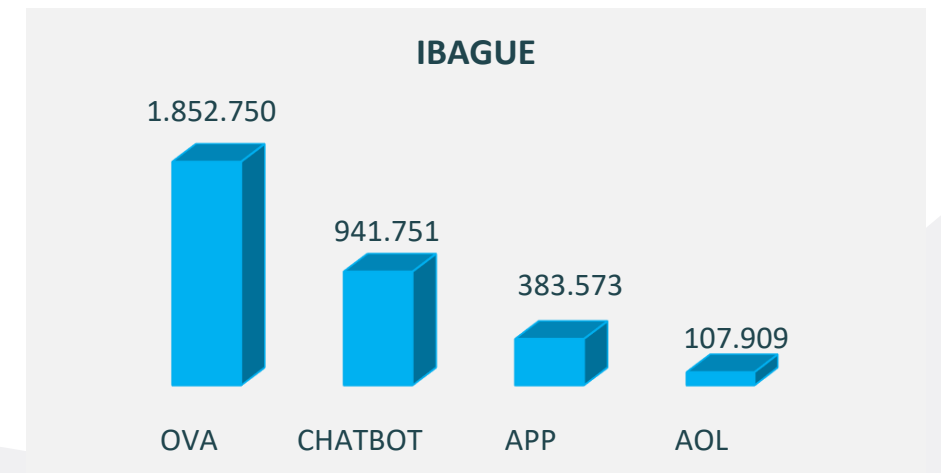
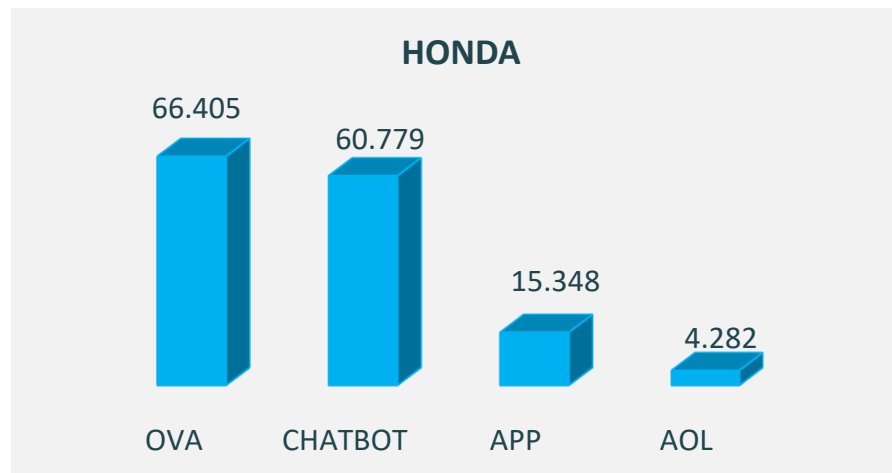


Tolima

Total Transacciones:

3.489.376

↓ -25% 2023 vs 2022



OVA: Oficina Virtual de afiliados
AOL: Asesor de oficina en línea

Canal Telefónico

Regional Centro Oriente

3.618.503
Llamadas



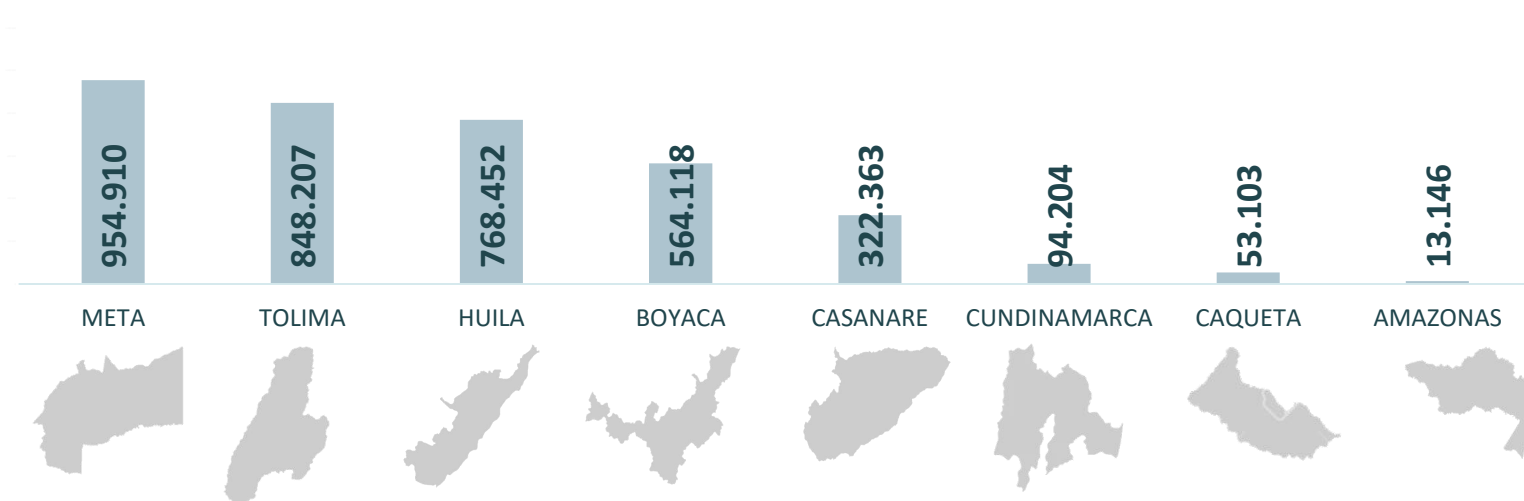
Nivel de Atención: **95%**
Meta 94%

Nivel de atención:
Llamadas contestadas / Llamadas entrantes

Logros 2023

- Sobrecumplimiento en el nivel de atención del canal, con un resultado del 98%, frente a una meta del 94%.
- Implementación plataforma de Contact center, generando una mayor estabilidad y calidad en el ingresos de las llamadas.
- Implementación de cambio de IPS, certificado de escolaridad a través del IVR.
- Implementación Voicebot para consultar su centro medico, red de urgencias y centro odontológico en el IVR Plan Premium.
- 87% de satisfacción en la encuesta del canal telefónico.

Llamadas por Departamento

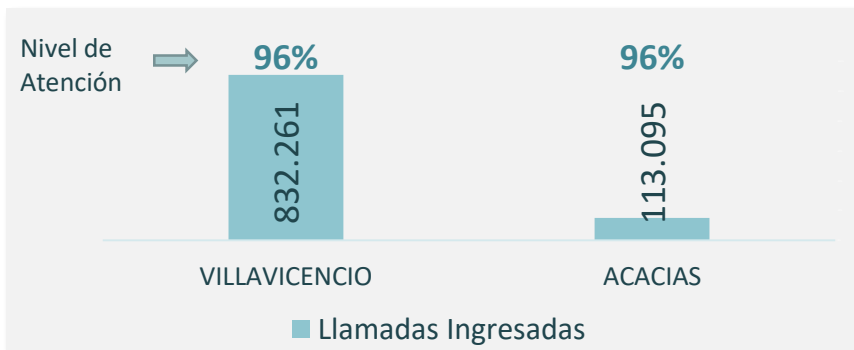


Canal Telefónico

Regional Centro Oriente

Comportamiento de Llamadas

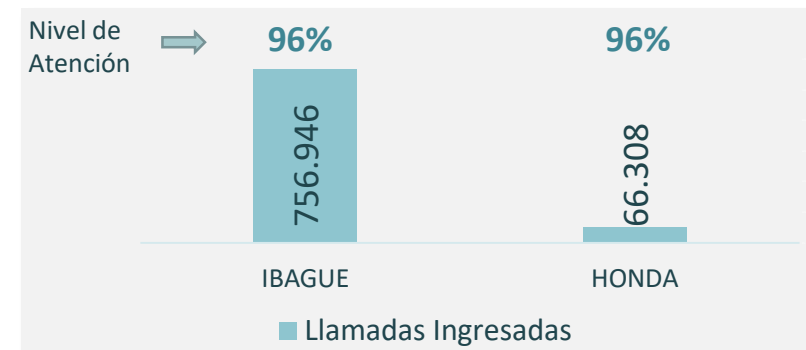
Meta



Total Llamadas: **954.910**

Nivel Atención: **96%** - Meta 94%

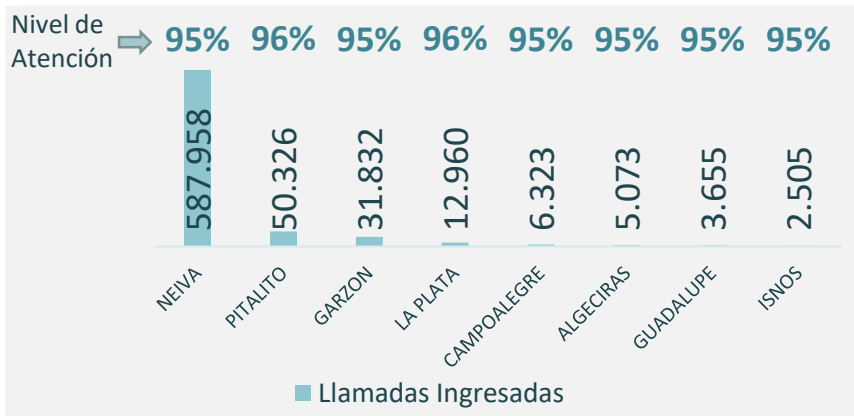
Tolima



Total Llamadas: **848.207**

Nivel Atención: **96%** - Meta 94%

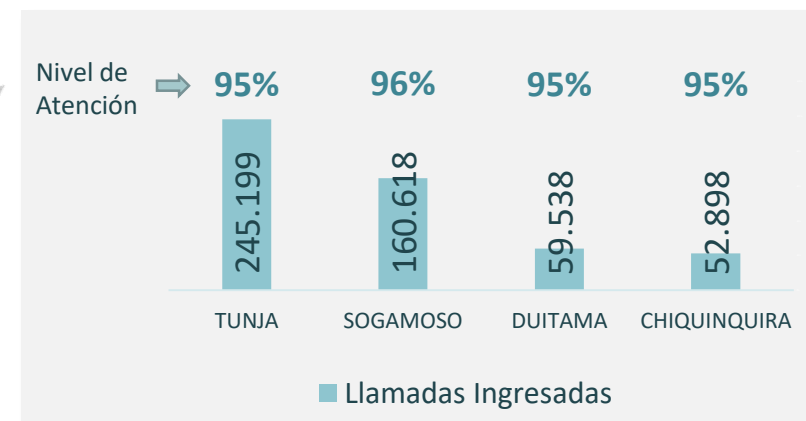
Huila



Total Llamadas: **768.452**

Nivel Atención: **95%** - Meta 94%

Boyacá



Total Llamadas: **564.118**

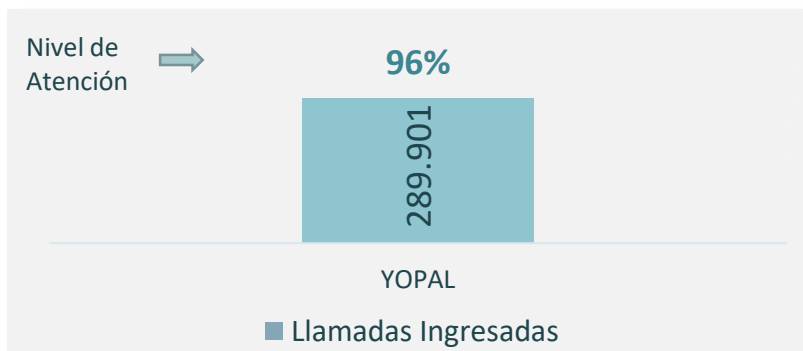
Nivel Atención: **95%** - Meta 94%

Canal Telefónico

Regional Centro Oriente

Comportamiento de Llamadas

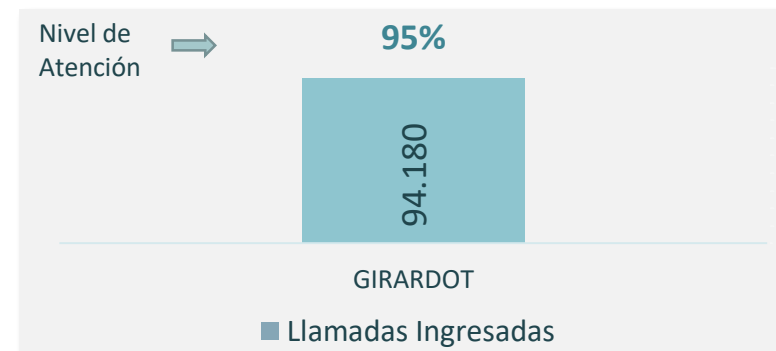
Casanare



Total Llamadas: **322.363**

Nivel Atención: **96%** - Meta 94%

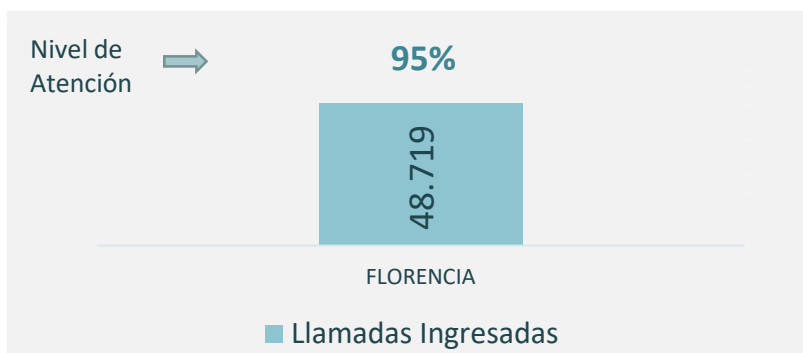
Cundinamarca



Total Llamadas: **94.204**

Nivel Atención: **95%** - Meta 94%

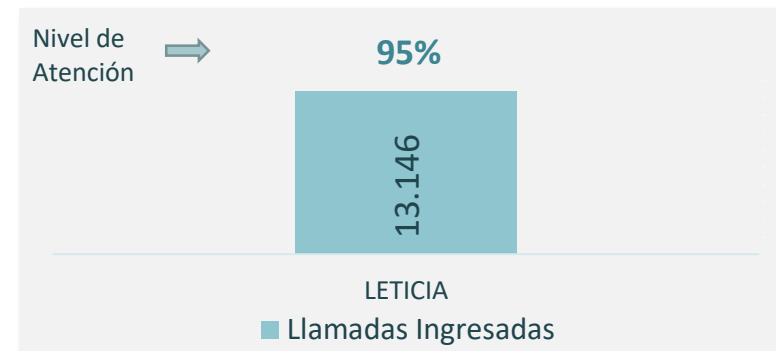
Caquetá



Total Llamadas: **53.103**

Nivel Atención: **95%** - Meta 94%

Amazonas



Total Llamadas: **13.146**

Nivel Atención: **95%** - Meta 94%

Resultados gestión estados financieros



Balance

BALANCE GENERAL	dic-23
ACTIVO	
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	207.358
INVERSIONES	621.570
DEUDORES	1.161.158
ACTIVO POR IMPUESTO CORRIENTE	12.470
PROPIEDADES Y EQUIPO	26.699
DEPRECIACION ACUMULADA	(13.416)
ACTIVO FIJO NIIF 16	370.142
INTANGIBLES	32.800
CARGOS DIFERIDOS	264.442
OTROS ACTIVOS	2.929
TOTAL ACTIVO	2.686.152
PASIVO	
OBLIGACIONES FINANCIERAS	17.589
CUENTAS POR PAGAR MEDICAS - FACTURADAS	1.034.581
CUENTAS POR PAGAR RESERVAS - NO FACTURADO	461.187
OTROS NO PBS (PM - P.COVID)	604.335
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	103.649
OTROS PASIVOS	21.095
PASIVOS POR BENEFICIOS A EMPLEADOS	25.268
PASIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES	29.358
CONTRATOS ARRENDAMIENTO FINANCIERO NIIF 16	420.376
IMPUESTO DE RENTA DIFERIDO PASIVO	12.201
PROVISIONES	25.392
TOTAL PASIVO	2.755.032
TOTAL PATRIMONIO	(68.880)
PASIVO + PATRIMONIO	2.686.152

Estado de Resultados

Resultado Nacional a Diciembre 2023

ESTADO DE RESULTADOS	Cierre 2023
+ INGRESOS OPERACIONALES	9.568.448
- COSTO	9.254.180
RESULTADO BRUTO	314.267
<i>Costo / Ingreso</i>	<i>96,7%</i>
- GASTOS DE VENTAS	34.430
- GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y GENERALES	611.623
- OTROS GASTOS	41.556
+ OTROS INGRESOS	56.042
RESULTADO OPERATIVO	-317.300
+ INGRESOS FINANCIEROS	169.637
- EGRESOS FINANCIEROS	68.740
BAI TOTAL	-216.404
IMPUESTO SOBRE LA RENTA Y DIFERIDO	70.019
RESULTADO NETO	-146.385
EBITDA	-134.052
EBITDA	-236.333



Gracias