

# INFORME DE GESTIÓN 2023

EPS | **Cajacopi**   
Cuida de ti



@cajacopieps



@cajacopi\_eps



cajacopi EPS



[www.cajacopieps.com](http://www.cajacopieps.com)

**#381**

Línea de salud mental

Línea Gratuita Nacional

**018000111446**

[www.cajacopieps.com](http://www.cajacopieps.com)

# 1. Gestión de Operaciones

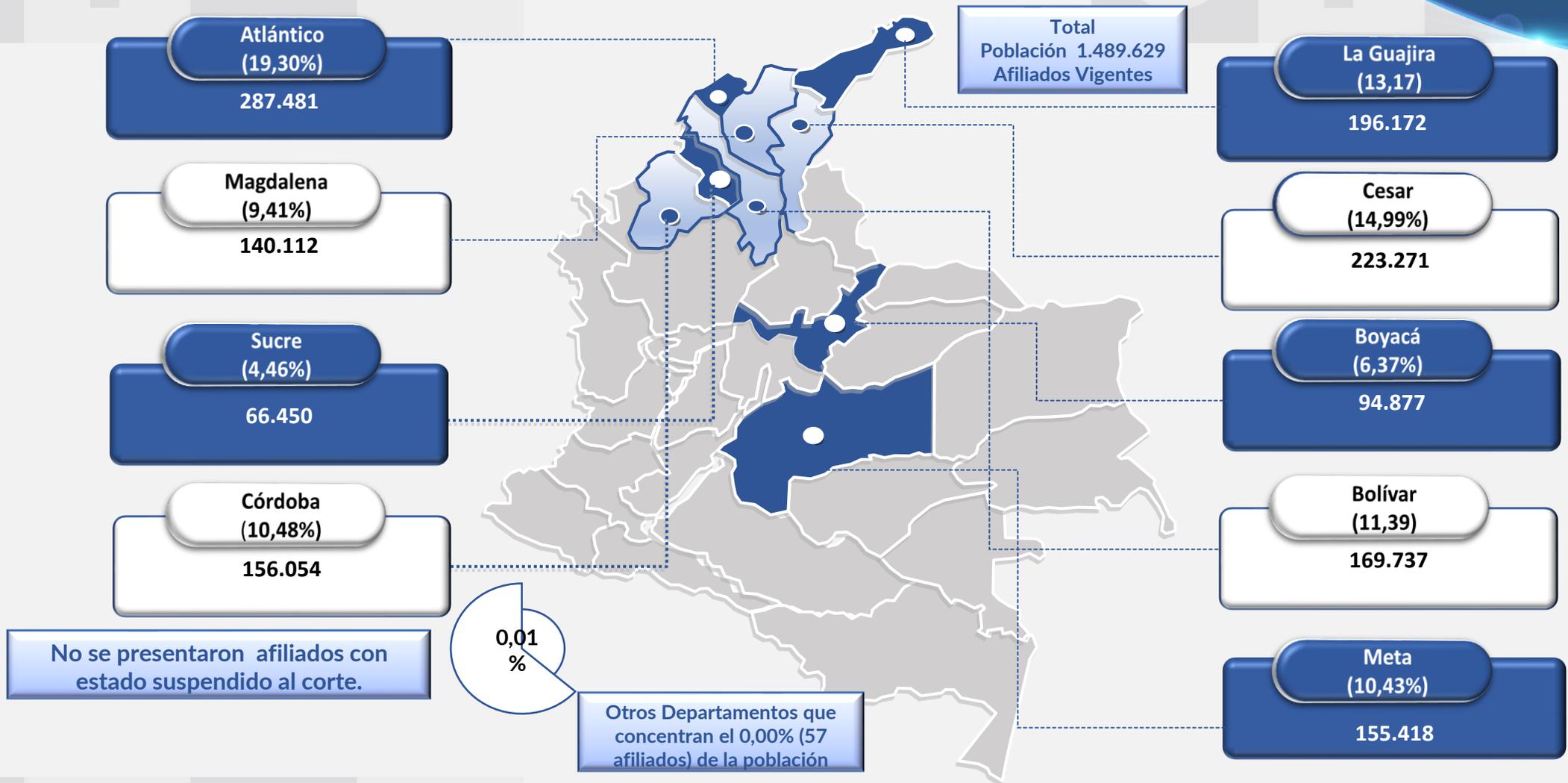
El proceso de Gestión de Operaciones tiene como objeto Contribuir con el aseguramiento de nuestros afiliados y atención a los empleadores mediante la coordinación, seguimiento y evaluación de las acciones propias del Sistema General de Seguridad Social en Salud del Régimen Subsidiado y Contributivo.

## 1.1 Población Afiliada



**Ilustración 1. Afiliados diciembre 2022 – diciembre 2023**

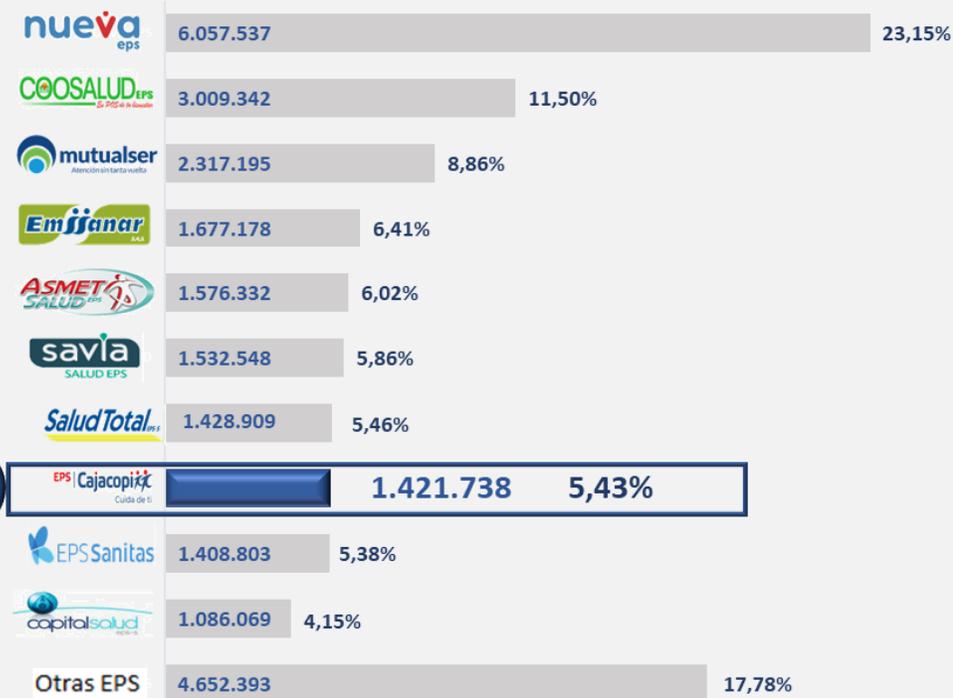
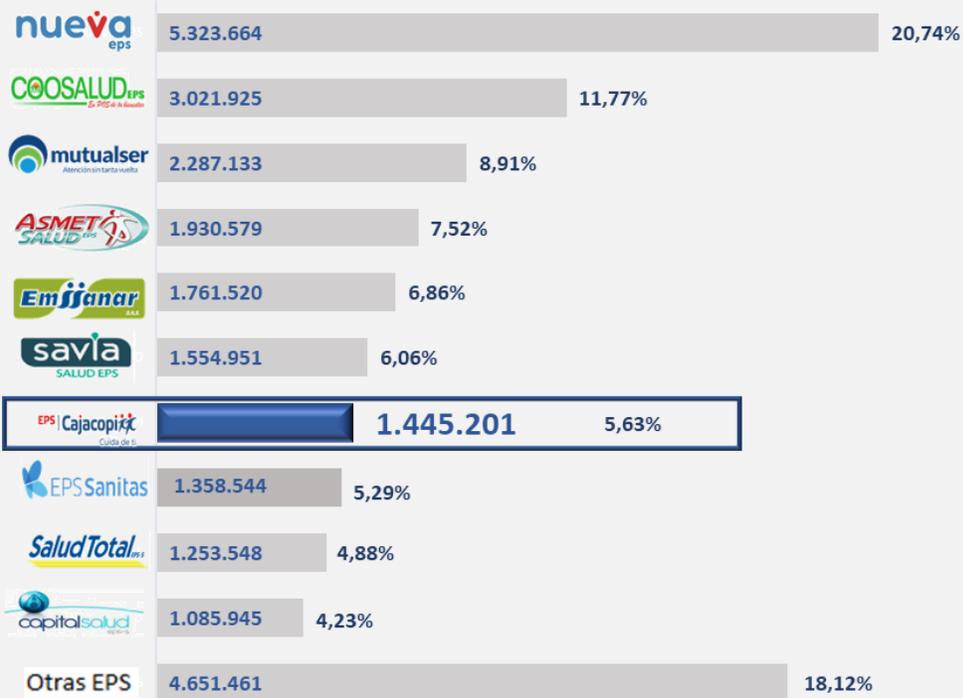




**Ilustración 2. Afiliados por Regional - diciembre 2023**

**DICIEMBRE 2022 : 25.674.471**

**DICIEMBRE 2023 : 26.168.044**



7

8



@cajacopieps



@cajacopi\_eps



cajacopi EPS



www.cajacopieps.com

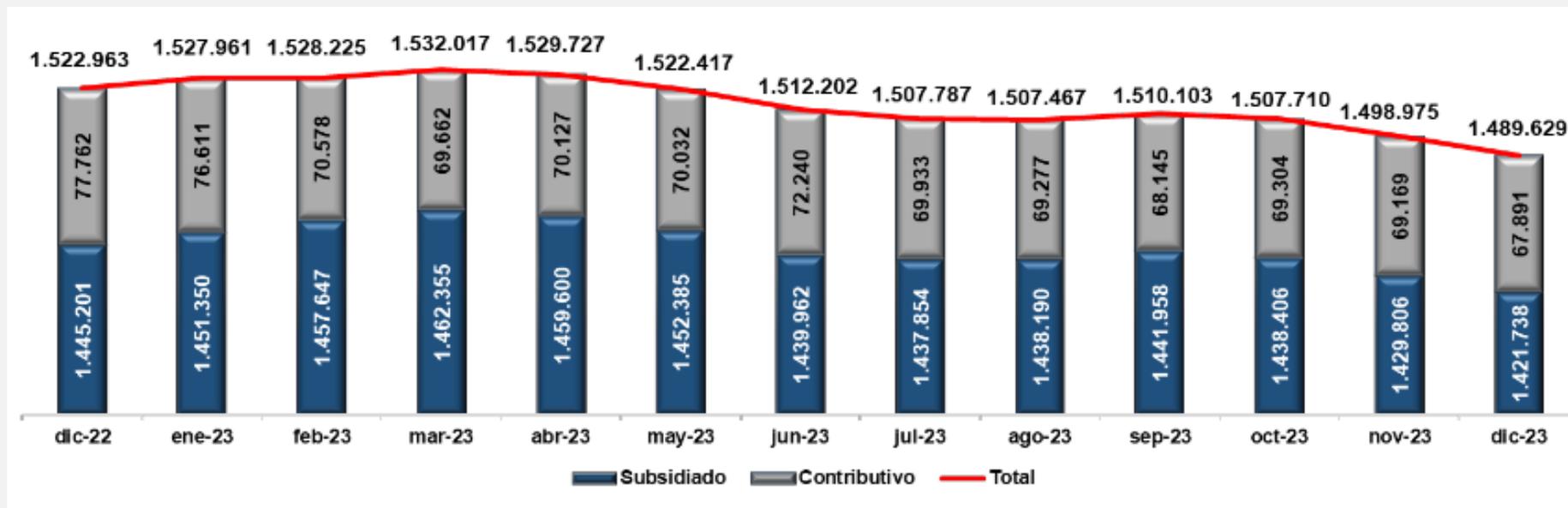
**#381**

Línea de salud mental

Línea Gratuita Nacional

**018000111446**

www.cajacopieps.com

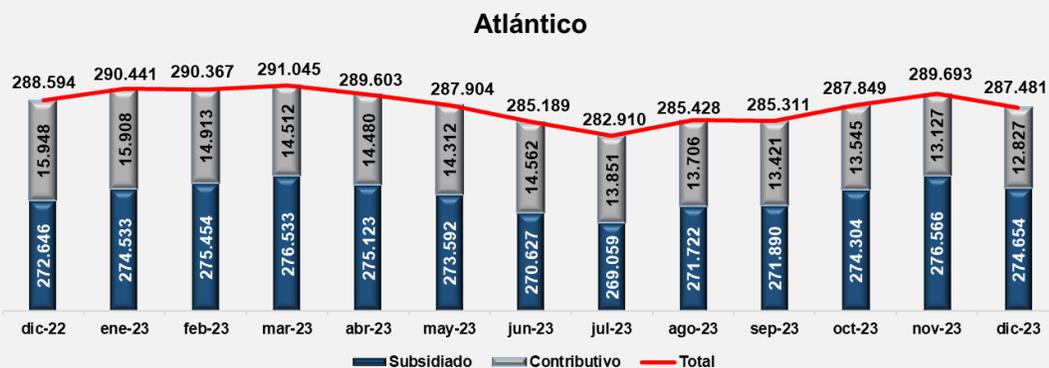


### Ilustración 3. Afiliados Diciembre 2022 – diciembre 2023

Para el mes de diciembre del **2023** cerramos con **1.489.629** Afiliados, de los cuales el **95%** Corresponde a Régimen subsidiado y el 5% a Régimen Contributivo; se presenta una variación negativa de **- 2,19%** (33.334 Afiliados) con relación al mismo mes de la vigencia anterior

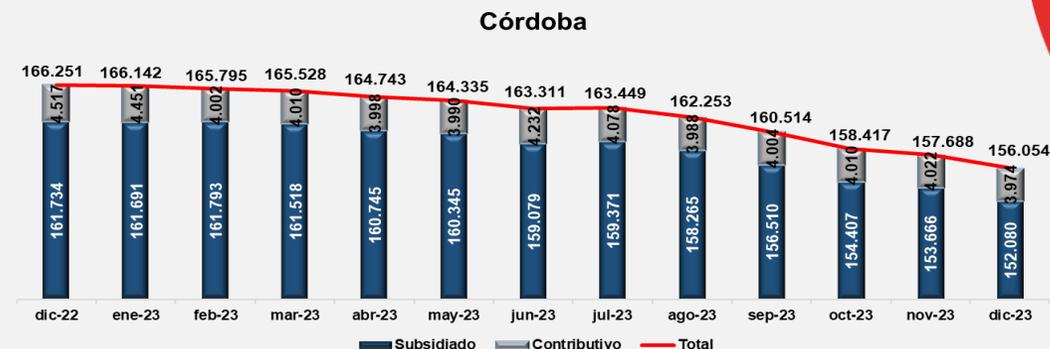


## Comportamiento Afiliados Vigentes – Regionales



**Ilustración 4. Comportamiento Afiliados Vigentes – Atlántico**

La regional Atlántico inicia con una población de 288.594 y finaliza el año con 287.481. Lo que representa una pérdida en población del -0,3856%.

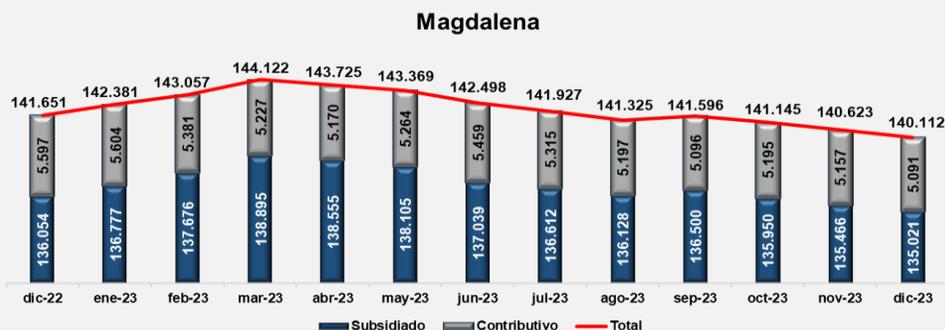


**Ilustración 5. Comportamiento Afiliados Vigentes – Córdoba**

La regional Córdoba inicia con una población de 166.251 y finaliza el año con 156.054. Lo que representa una pérdida en población del -6,13%.

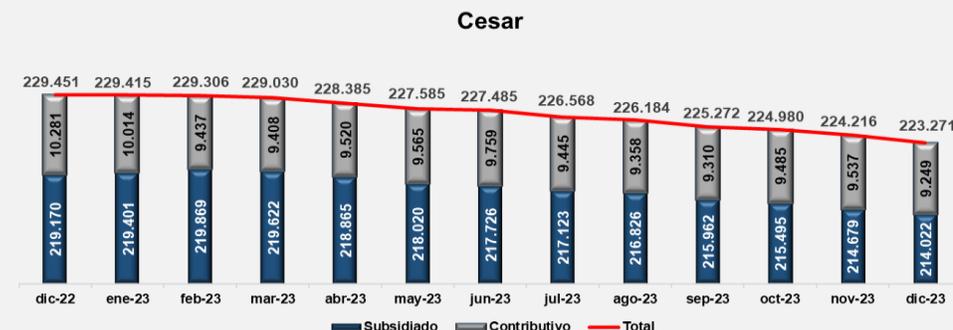


## Comportamiento Afiliados Vigentes – Regionales



**Ilustración 6. Comportamiento Afiliados Vigentes – Magdalena**

La regional Magdalena inicia con una población de 141.651 y finaliza el año con 140.112. Lo que representa una pérdida en población del -1,086%



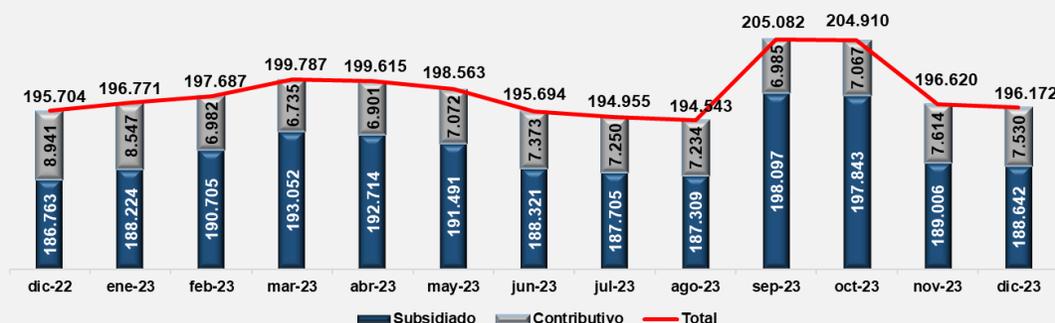
**Ilustración 7. Comportamiento Afiliados Vigentes – Cesar**

La regional Cesar inicia con una población de 229.451 y finaliza el año con 223.271. Lo que representa una pérdida en población del -2.69%



## Comportamiento Afiliados Vigentes – Regionales

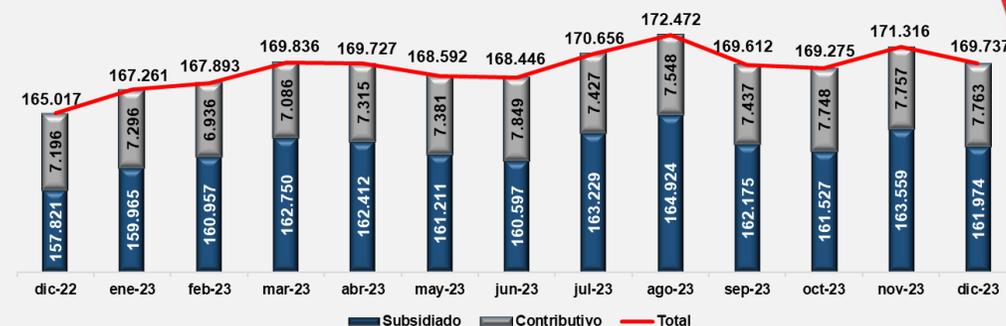
La Guajira



**Ilustración 8. Comportamiento Afiliados Vigentes – La Guajira**

La regional La Guajira inicia con una población de 195.704 y finaliza el año con 196.172. Lo que representa un crecimiento en población del 0,239%

Bolívar

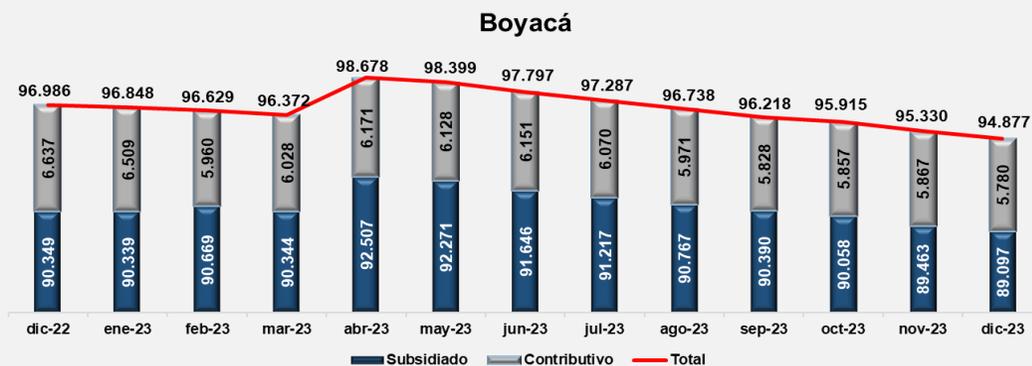


**Ilustración 9. Comportamiento Afiliados Vigentes – Bolívar**

La regional Cesar inicia con una población de 165.017 y finaliza el año con 169.737. Lo que representa un crecimiento en población del 2,86%

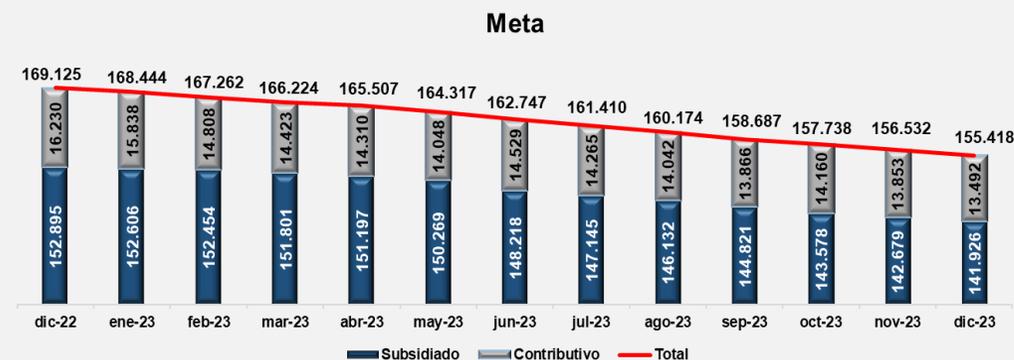


## Comportamiento Afiliados Vigentes – Regionales



**Ilustración 10. Comportamiento Afiliados Vigentes – Boyacá**

La regional Boyacá inicia con una población de **96.986** y finaliza el año con **94.877**. Lo que representa una pérdida en población del **- 2,174%**.

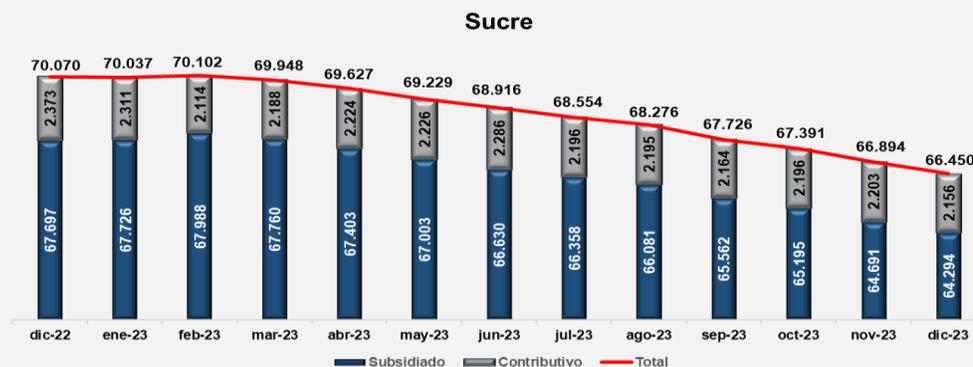


**Ilustración 11. Comportamiento Afiliados Vigentes – Meta**

La regional Meta inicia con una población de **169.125** y finaliza el año con **155.418**. Lo que representa una pérdida en población del **- 8,1046%**.



## Comportamiento Afiliados Vigentes – Regionales



**Ilustración 12. Comportamiento Afiliados Vigentes – Sucre**

La regional Sucre inicia con una población de 70.070 y finaliza el año con 66.450. Lo que representa una pérdida en población del -5,166%.



## Traslados a otras EPS 2023

Regional	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total	%
ATLANTICO	1.321	1.551	2.134	1.725	2.553	2.406	3.138	2.511	1.975	2.579	2.479	1.422	<b>25.794</b>	21%
BOLIVAR	986	1.065	1.712	1.281	2.118	1.760	2.183	1.894	1.515	1.735	1.546	977	<b>18.772</b>	15%
CORDOBA	852	908	1.100	825	1.445	1.428	1.723	1.775	1.576	2.146	1.961	1.258	<b>16.997</b>	14%
CESAR	685	804	1.104	915	1.660	1.475	1.698	1.490	1.271	1.383	1.288	733	<b>14.506</b>	12%
META	910	1.046	1.316	974	1.463	1.255	1.783	1.389	1.173	1.188	1.329	659	<b>14.485</b>	12%
LA GUAJIRA	301	559	937	662	1.063	986	1.167	1.171	697	884	994	443	<b>9.864</b>	8%
MAGDALENA	359	523	795	544	963	867	1.043	1.060	763	931	774	501	<b>9.123</b>	7%
BOYACA	379	574	618	504	811	790	809	820	609	659	712	417	<b>7.702</b>	6%
SUCRE	265	286	413	320	553	428	624	619	486	552	497	415	<b>5.458</b>	4%
<b>Total general</b>	<b>6.058</b>	<b>7.316</b>	<b>10.129</b>	<b>7.750</b>	<b>12.629</b>	<b>11.395</b>	<b>14.168</b>	<b>12.729</b>	<b>10.065</b>	<b>12.057</b>	<b>11.580</b>	<b>6.825</b>	<b>122.701</b>	<b>100%</b>

### Comportamiento mes a mes

Tabla 1. Traslados a otra EPS



@cajacopieps



@cajacopi\_eps



cajacopi EPS



www.cajacopieps.com

#381

Línea de salud mental

Línea Gratuita Nacional

018000111446

www.cajacopieps.com

## Traslados a otras EPS 2023

Eps	Total	%
NUEVA EPS	47.369	39%
SALUD TOTAL EPS	24.239	20%
MUTUAL SER EPS	17.911	15%
SURA EPS	9.171	7%
SANITAS EPS	8.508	7%
COOSALUD EPS	3.508	3%
FAMISANAR EPS	3.211	3%
EPS FAMILIAR DE COLOMBIA	2.597	2%
CAPITAL SALUD EPS	1.765	1%
DUSAKAWI EPSI	1.259	1%

**Tabla 2. Top 10 de traslados**



## 2. Gestión del Riesgo en Salud

El proceso de Gestión del Riesgo en Salud tiene como objeto Gestionar los riesgos en salud de la población afiliada en aras de lograr el mantenimiento y mejoramiento del estado de salud, minimizando los desenlaces evitables dando cumplimiento a los requerimientos y reportes de entes de control de acuerdo a la normatividad vigente.

### 2.1 Salud Pública

El área de salud pública contó con alrededor de 340 contratos de PYP para el cuarto trimestre en el régimen Subsidiado y 60 para contributivo, distribuidos entre acciones de Protección Específica, Detección Temprana y Atención de las Enfermedades de Interés en Salud Pública de la población contratada, según lineamientos de La Resolución 3280/2018.



## Caracterización Familiar

Caracterización familiar 2023								
DEPARTAMENTO	MUNICIPIOS	POBLACION TOTAL	META ANUAL (90%)			META MENSUAL	EJECUCION	% DE CUMPLIMIENTO
			US_NUEVOS	US_SEGUIMIENTOS	TOTAL			
ATLANTICO	20	272639	73613	171763	245375	20448	5846	29%
BOLIVAR	28	157729	42587	99369	141956	12267	12267	100%
BOYACA	74	89794	0	0	0	0	1766	100%
CESAR	23	219163	59174	138073	197247	16437	8668	53%
CORDOBA	29	161733	43668	101892	145560	12298	12298	100%
LA GUAJIRA	15	186763	50426	117661	168087	26609	26609	100%
MAGDALENA	24	136029	36728	85698	122426	10202	6035	59%
META	22	152808	41258	96269	137527	15200	15200	100%
SUCRE	20	67694	18277	42647	60925	5077	2408	47%
<b>TOTAL</b>	<b>255</b>	<b>1444352</b>	<b>365731</b>	<b>853372</b>	<b>1219102</b>	<b>101592</b>	<b>91097</b>	<b>90%</b>

**Tabla 4. Caracterización Familiar**  
**Fuente: RIPS Consusalud.**



# Información, Educación y Comunicación Infografías IV Trimestre

Piezas gráficas relacionadas al esquema de vacunación para el cuarto trimestre de 2023.



EPS | Cajacopi  Cuida de ti

**CÁNCER DE MAMA**  
¡Detectarlo a tiempo salva vidas!

Mujer entre 18 y 49 años, agendate para el examen clínico electrónico. Llama al **314 421 5674**

Si resides en zonas rurales y rurales dispe mas, llegamos a ti con la tecnología del **iBreastExam**

Línea Gratuita Nacional **018000111446**  
www.cajacopieps.com



EPS | Cajacopi  Cuida de ti

**¡Vacúnate ya!**

**18 NOVIEMBRE**

Te esperamos en la **Jornada nacional de intensificación para niños, adolescentes, mujeres en edad fértil, gestantes y adultos mayores.**

Línea Gratuita Nacional **018000111446**  
www.cajacopieps.com



EPS | Cajacopi  Cuida de ti

**Población objeto**

- ✓ Población infantil menor de 6 años
- ✓ Población susceptible para influenza y Covid-19
- ✓ Niñas de 9 a 17 años y niños de 9 años
- ✓ Mujeres gestantes
- ✓ Mujeres en edad fértil de 10 a 49 años (MEF)

**Población susceptible para fiebre amarilla**  
(personas de 1 a 59 años residente, nacional, migrante o viajero nacional e internacional que habite o se desplace en los departamentos y municipios de riesgo y parques naturales)

Acude a tu centro de salud más cercano, las vacunas son gratis.

Línea Gratuita Nacional **018000111446**  
www.cajacopieps.com



EPS | Cajacopi  Cuida de ti

**15 de diciembre**

**Cartagena**

Únete las tardes mágicas dedicadas a la primera infancia. Disfruta de jornadas de vacunación, salud oral y servicios médicos.

**TARDES MÁGICAS**

**Centros de salud**

- Centro de salud barrio San Francisco
- Centro de salud barrio Baru
- Centro de salud barrio Pontezuela

**1:00 - 4:00pm**

Línea Gratuita Nacional **018000111446**  
www.cajacopieps.com



**ÜPULAA  
AJAPÜLA**

EPS | Cajacopi   
Cuida de ti

Línea Gratuita Nacional  
**018000111446**  
www.cajacopeps.com



**ÜPULAA  
AJAPÜLA**

EPS | Cajacopi   
Cuida de ti

Línea Gratuita Nacional  
**018000111446**  
www.cajacopeps.com

**CAJACOPI EPS sünejain sünain AWAKUNAJAA SÜLÜ MAA SÜPÜSHUAYAA 21 piama shikii wanemüin octupre süpülaa tepichi tooloyü , jiejü, mayajutnü , jimainnü , jiejü ipotnü jotta laülayü.**

**Cajacopi EPS invita a la Jornada Nacional de Intensificación este 21 de octubre** a los niños, niñas, adolescentes, mujeres en edad fértil, gestantes y adultos mayores.

Línea Gratuita Nacional  
**018000111446**  
www.cajacopeps.com

**süpülaa ekein sünülin**  
Población susceptible para fiebre amarilla

( Wane 1 sümaiüm 59 ja'rai shikii mekie'etasalü jüyaa shipijatkät jotta onouipajetkat sülüjetkat natä maa , oününjat shinki pinchi) (de 1 a 59 años residente, nacional, migrante o viajero nacional e internacional que habite o se desplace en los departamentos y municipios de riesgo y parques naturales)

Süpülaa Eiterra COVID – 19.  
Población susceptible para Covid-19.

Pürütkaa pünalirrayaa ekey pejen punain. Tü wakunakat mäliásät.  
Cajacopi EPS sücälínjaa pía.  
Acude a tu centro de salud más cercano. Las vacunas son gratis. Cajacopi cuida de ti.

Línea Gratuita Nacional  
**018000111446**  
www.cajacopeps.com



@cajacopieps



@cajacopi\_eps



cajacopi EPS



www.cajacopieps.com

**#381**  
Línea de salud mental

Línea Gratuita Nacional  
**018000111446**  
www.cajacopieps.com

## 2.2 Salud Administrada Ruta Materno Perinatal 2023

Regional	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total
Atlántico	243	247	236	223	229	237	219	248	210	250	234	233	2.810
Bolívar	153	143	148	126	143	146	163	161	139	154	148	147	1.771
Boyacá	72	70	70	61	86	77	72	75	86	64	73	73	880
Cesar	312	222	257	246	267	296	235	254	292	255	264	259	3.158
Córdoba	179	162	209	167	176	179	207	161	157	177	177	177	2.129
La Guajira	232	203	228	220	223	221	218	236	254	238	227	227	2.727
Magdalena	187	159	166	156	171	153	152	160	177	156	164	161	1.962
Meta	146	155	152	144	142	142	132	155	156	149	147	147	1.768
Sucre	92	77	80	74	74	67	74	88	79	80	79	77	941
Otros	58	39	49	53	67	51	55	63	59	56	55	55	660
<b>TOTAL</b>	<b>1.674</b>	<b>1.477</b>	<b>1.595</b>	<b>1.470</b>	<b>1.578</b>	<b>1.569</b>	<b>1.527</b>	<b>1.601</b>	<b>1.609</b>	<b>1.579</b>	<b>1.568</b>	<b>1.557</b>	<b>18.804</b>

**Tabla 5. Nacimientos**  
**Fuente: SISPRO**



**La tasa de natalidad en Cajacopi EPS para el año 2023 se sitúa en 12,6 nacimientos por cada 1000 afiliados**, en el año 2022 la tasa de natalidad para la EPS fue de 13,5 nacimientos por cada 1.000 usuarios y en el año 2021 la tasa de natalidad para Cajacopi EPS fue de 14,4 por cada 1000 usuarios, se observa un decremento en la tasa de natalidad a lo largo de los últimos 3 años, dicho comportamiento está relacionado con el aumento de la población general teniendo en cuenta que para el año 2023 recibimos población cedida de varias EPS liquidadas, cabe recalcar que la reducción de la natalidad es un comportamiento esperado a lo largo del tiempo dado a cambios importantes como la mayor disponibilidad de los anticonceptivos, una mayor educación de las niñas y el fenómeno de postergar la maternidad.



## UCI Neonatal por Causal.

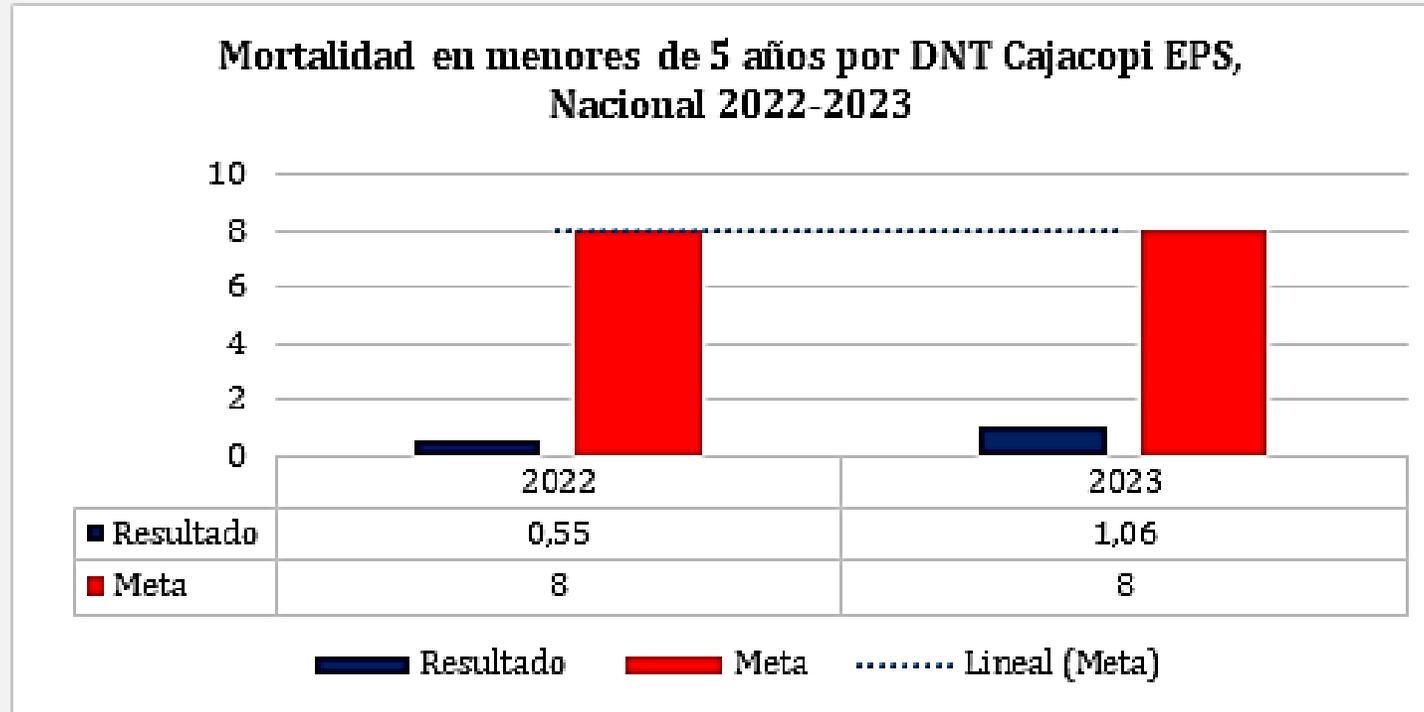
Causal de Ingreso a UCIN	Total de Casos	Proporción
Bajo Peso	96	4%
Cardiaca	29	1%
Congénita	48	2%
Gastrointestinal	67	3%
Infecciosa	457	19%
Metabólico	140	6%
Otros	256	11%
Prematurez	276	11%
Respiratoria	921	38%
Sífilis	74	3%
Toxoplasmosis	46	2%
<b>Total</b>	<b>2.410</b>	<b>100%</b>

Fuente: Censo Hospitalario 2023.

La primera causa de hospitalización sigue siendo los trastornos respiratorios con un 38% del total de las hospitalizaciones, siendo el síndrome de dificultad respiratoria del recién nacido el diagnóstico prevalente, seguida de la infecciosa con un 19%, el comportamiento a lo largo de los años comparando 2021-2022 y 2023 ha sido similar.



## Tasa de mortalidad en menores de 5 años desnutrición



**Fuente: SIVIGILAGénesis/indicadores modelo de atención Cajacopi EPS SAS 2022- 2023**



## Censo Hospitalario. Gestantes

REGIONAL	TOTAL DE GESTANTES	NUMERO DE PACIENTES HOSPITALIZADO (causa diferente a parto)	NUMERO DE PACIENTES EN PROGRAMA	NUMERO DE PACIENTES FUERA DE PROGRAMA	PORCENTAJE DE HOSPITALIZACIÓN
Atlántico	9559	1081	773	308	2%
Bolívar	5755	502	353	149	1%
Boyacá	2685	264	166	98	0%
Cesar	11065	1035	609	426	2%
Córdoba	7851	739	494	245	1%
Guajira	8599	484	284	200	1%
Magdalena	6624	555	366	189	1%
Meta	6884	209	129	80	0%
Sucre	3497	354	281	73	1%
Otros	55	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>62574</b>	<b>5223</b>	<b>3455</b>	<b>1768</b>	<b>8%</b>

**FUENTE: Construcción Propia – Censo hospitalario año 2023**



@cajacopieps



@cajacopi\_eps



cajacopi EPS



www.cajacopieps.com

**#381**

Línea de salud mental

Línea Gratuita Nacional

**018000111446**

www.cajacopieps.com

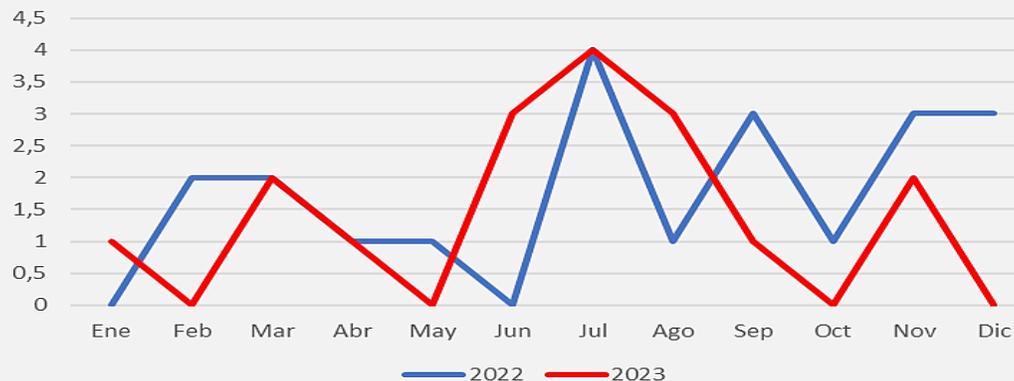
**Del total de gestantes que estuvieron activas en 2023, el 8% se hospitaliza por una causa diferente al desenlace de gestación, en comparación al año 2022 hubo una reducción del 1% de los casos,** periodo se sitúa como primera causa de hospitalización la amenaza de parto pretérmino.

El 66% de las gestantes que se hospitalizan se encuentran activas en IPS de riesgo, frente a un 34% que al momento de la hospitalización no registraban en base de datos regalo de vida, se puede evidenciar que se va acortando la brecha con relación al año anterior donde el 56% de las gestantes que se hospitalizaban no se encontraban en base de datos.

De las que no se encontraban en base de datos, **se logra el contacto efectivo del 89% de las usuarias logrando de acuerdo con su diagnóstico el ingreso al control prenatal para aquellas que continúan en gestación,** control post evento obstétrico para las que tuvieron desenlace de gestación sea parto o aborto.



## Mortalidad Materna



Vigencia	Tota
2022	21
2023	17

**Tabla 6. Mortalidad Materna.**  
**Fuente: Cubos SISPRO 2022 y SIVIGILA 2023**

La disminución en la razón de mortalidad materna en el año 2023 nos ha permitido cumplir con la meta establecida según el ODS de 70 muertes anual por cada 100,000 nacidos vivos. Este logro posiciona a Cajacopi EPS SAS en línea con el cumplimiento del objetivo estratégico #3, específicamente en el ítem 4, que se enfoca en mejorar la calidad en la atención en salud. Este resultado positivo subraya nuestro compromiso continuo con la excelencia en la prestación de servicios de salud materna, contribuyendo así al bienestar de nuestras afiliadas y afiliados.



## Población activa con diagnóstico de precursoras 2023

Regional	Población	Prestador		Sexo		Régimen	
		I nivel	IPS de riesgo	Femenino	Masculino	Contributivo	Subsidiado
Atlántico	32610	25999	6611	20711	11899	1438	31172
Bolívar	9966	7954	2012	6061	3905	742	9224
Boyacá	10498	15	10483	6623	3875	369	10129
Cesar	16420	14239	2181	10796	5624	647	15773
Córdoba	11591	9039	2552	7427	4164	261	11330
La Guajira	13230	11053	2177	8495	4735	633	12597
Magdalena	10947	8450	2497	7174	3773	478	10469
Meta	16128	10995	5133	10179	5949	1445	14683
Sucre	5113	3601	1512	3122	1991	197	4916
Otros	3	1	2	2	1	1	2
<b>Total</b>	<b>126506</b>	<b>91346</b>	<b>35160</b>	<b>80590</b>	<b>45916</b>	<b>6211</b>	<b>120295</b>

**Tabla 7. Población activa con diagnóstico de precursoras durante el 2023**

**Fuente: Propia. Base de datos institucional-CAC**



@cajacopieps



@cajacopi\_eps



cajacopi EPS



www.cajacopieps.com

**#381**

Línea de salud mental

Línea Gratuita Nacional

**018000111446**

www.cajacopieps.com

En esta tabla se discrimina la población con diagnóstico de enfermedad precursora de ERC, por prestador de servicio de salud, sexo y régimen de afiliación activa a corte 31-12-2023. **Se evidencia que relación entre el sexo, evidenciando que predomina el género femenino un 64%, considerablemente la mayor concentración de afiliados se encuentra recibiendo atención en las IPS de I nivel con un 72% y en nuestras IPS de riesgo se encuentra el 28%. El mayor porcentaje de la población se encuentra en el régimen Subsidiado con un 95%.**



## 2.3 Gestión de Alto Costo

### Afiliados Activos con patologías de Alto Costo

REGIONAL/ COHORTE	ARTRITIS	CÁNCER	ENFERMEDAD RENAL	ENFERMEDA DES HUÉRFANAS	HEPATITIS C	HEMOFILIA	OTRAS COAGULOPATIAS	TRASPLANTE RENAL	OTROS TRASPLANTES	VIH	HMVIH	TOTAL
ATLÁNTICO	400	1934	288	151	9	8	17	21	35	1423	6	4286
BOLIVAR	93	772	88	46	1	3	6	5	6	376	3	1396
BOYACÁ	43	707	50	69	0	2	0	5	5	54	0	935
CESAR	256	1067	139	92	0	4	11	6	13	768	16	2356
CÓRDOBA	299	820	119	42	3	6	11	6	3	430	7	1739
LA GUAJIRA	247	758	137	66	0	3	0	4	8	549	9	1772
MAGDALENA	84	619	73	23	1	6	1	6	0	435	7	1248
META	117	1652	166	52	2	6	5	5	13	594	6	2612
SUCRE	123	373	65	29	0	1	3	3	4	189	3	790
<b>TOTAL</b>	<b>1662</b>	<b>8702</b>	<b>1125</b>	<b>570</b>	<b>16</b>	<b>39</b>	<b>54</b>	<b>61</b>	<b>87</b>	<b>4818</b>	<b>57</b>	<b>17134</b>

**Afiliados con Patologías de alto costo por Regional y Portabilidad**

**Fuentes: módulo de siniestros**

Al cierre del 2023 las cohortes quedaron conformadas por 14882 afiliados activos con patologías de alto costo, siendo las cohortes de cáncer, VIH y Artritis quienes cuentan con el mayor número de casos.



## Cohorte Enfermedad Renal Crónica 5

La regional que presentó el mayor número de casos fue Atlántico con el **25.62%**, seguido de la regional Meta con el 14.68% y Guajira con el 12,37% del total de casos.

REGIONAL	TOTAL	Porcentaje (%)
ATLANTICO	288	25,62
META	88	7,83
CESAR	50	4,45
LA GUAJIRA	139	12,37
CORDOBA	119	10,59
BOLIVAR	137	12,19
MAGDALENA	73	6,49
SUCRE	165	14,68
BOYACA	65	5,78
<b>TOTAL</b>	<b>1124</b>	<b>100%</b>

**Fuentes: módulo de siniestros**



## Cohorte Cáncer

Al cierre del 2023 la cohorte quedo conformada por 7273 casos ya que 838 afiliados presentaron novedades de fallecimiento, 444 presentaron novedad de retiro y 145 pacientes tienen más de un diagnóstico primario identificado, el cual se encuentran con duplicidad en la base de datos; continúa siendo **Atlántico la regional con mayor número de casos con el 22.49% del total de casos.**

REGIONAL	SINIESTROS CANCER	%
ATLANTICO	1934	22,22
BOLIVAR	772	8,87
BOYACA	707	8,12
CESAR	1067	12,26
CORDOBA	820	9,42
LA GUAJIRA	758	8,71
MAGDALENA	619	7,11
META	1652	18,98
SUCRE	373	4,29
<b>TOTAL SINIESTRO</b>	<b>8702</b>	<b>100</b>

**Fuentes: módulo de siniestros**



## Casos por Tipo de Cáncer

De acuerdo con la población total de Cáncer por usuarios activos, se evidencia que el **Cáncer de mamá continua dentro de las principales patologías con la mayor prevalencia con un 19,56%**, seguido por un cáncer no priorizado como es el cáncer de piel con un 20,2%, y continuando por Cérvix con 11,30% y Próstata con 10,34%.

Tipo de cáncer	Total, casos	%
OTROS TUMORES DE LA PIEL	1495	20,23
CAC MAMA	1445	19,56
CAC CERVIX	835	11,30
CAC PROSTATA	764	10,34
GLANDULAS TIROIDES Y ENDOCRINAS	467	6,32
CAC COLORECTAL	376	5,09
OTROS ORGANOS GENITALES FEMENINOS	331	4,48
CAC LINFOMA NO HODGKIN	216	2,92
OTROS TUMORES MALIGNOS DEL TEJIDO LINFATICO, DE LOS ORGANOS HEMATOPOYETICOS Y DE TEJIDOS AFINES	169	2,29
VIAS URINARIAS	149	2,02
CAC LEUCEMIA LINFOCITICA AGUDA	146	1,98
TEJIDOS MESOTELIALES (EXCEPTO PULMON) Y TEJIDOS BLANDOS	135	1,83

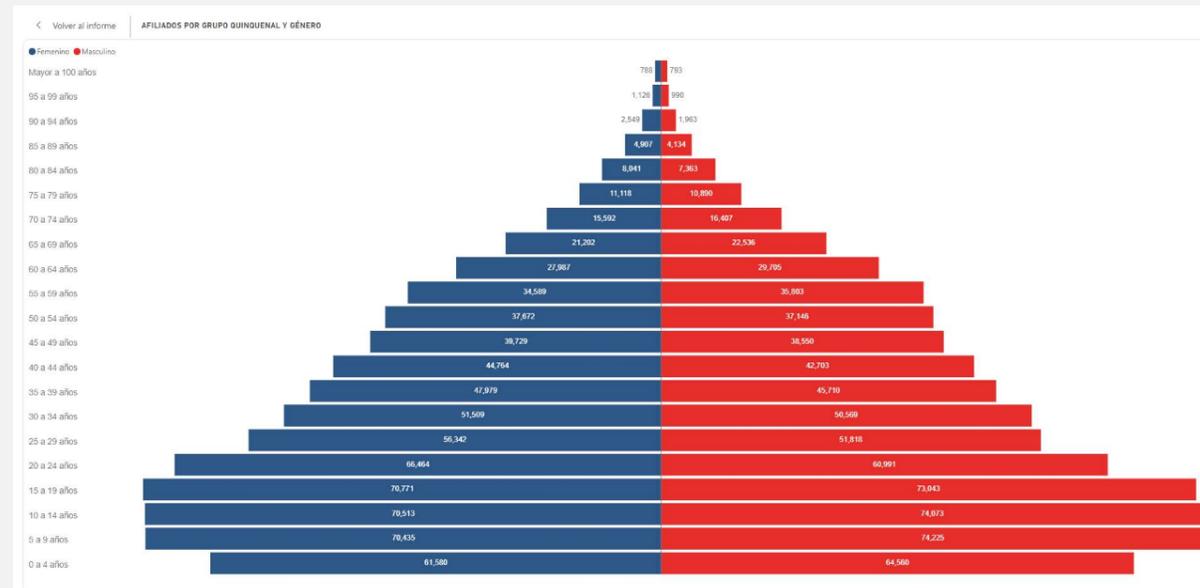
## Casos por Tipo de Cáncer

OJO, ENCEFALO, Y OTRAS PARTES DEL SISTEMA NERVIOSO	130	1,76
CAC ESTOMAGO	100	1,35
LABIO, CAVIDAD BUCAL Y FARINGE	99	1,34
CAC LINFOMA HODGKIN	89	1,20
OTROS ORGANOS GENITALES MASCULINOS	77	1,04
OTROS ORGANOS RESPIRATORIOS E INTRATORACICOS	71	0,96
OTROS ORGANOS DIGESTIVOS	70	0,95
CAC PULMON	61	0,83
OTROS SITIOS, SITIOS MAL DEFINIDOS, SITIOS NO ESPECIFICADOS	56	0,76
CAC MELANOMA	47	0,64
TUMORES SECUNDARIOS	28	0,38
HUESOS Y CARTILAGOS ARTICULARES	27	0,37
CAC LEUCEMIA MIELOCITICA AGUDA	6	0,08
<b>Total de casos</b>	<b>7389</b>	<b>100</b>



## 2.4 Epidemiología

En el año 2023, la población de Cajacopi EPS registro una alta población femenina en comparación al sexo masculino, con mayor grosor en las edades de 05 a 09 años, 10 a 14 años y 15 y 19 años



**Ilustración 13. Pirámide Poblacional**



@cajacopieps



@cajacopi\_eps



cajacopi EPS



www.cajacopieps.com

#381

Línea de salud mental

Línea Gratuita Nacional

018000111446

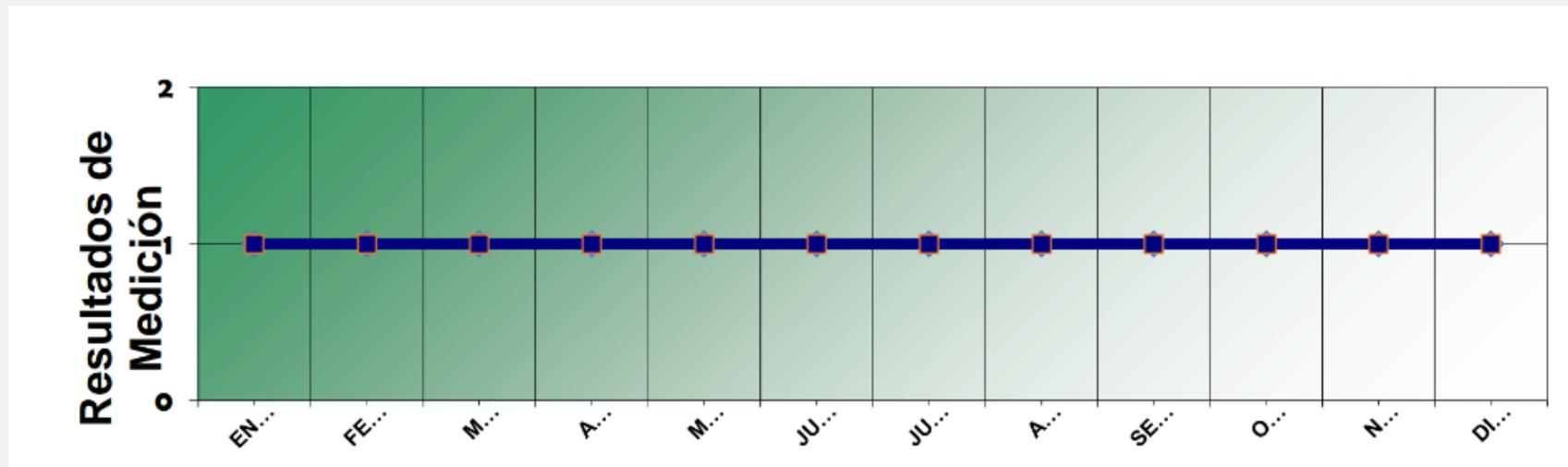
www.cajacopieps.com

**CAJACOPI EPS S.A.S., cuenta con una pirámide regresiva, hay una disminución en la natalidad ya que hay una reducción en la población comprendida en 0 a 4 años, y un aumento de la población infantil y joven, con una alta prevalencia en la población adulta 35 %, y el resto de la pirámide tiene un comportamiento estable, ya que a medida que avanza la edad se estrechan los rangos de edad superiores. Es necesario encaminar los esfuerzos en los componentes de salud sexual y reproductiva, salud mental y enfermedades crónicas no transmisibles.**

### 3. Gestión de Redes de Prestadores de Servicios de Salud

El proceso de gestión de Redes de prestadores de salud tiene como Planificar, contratar y evaluar una red integral de prestadores de servicios de salud idónea para la atención continua, oportuna y segura de nuestros afiliados, según lo establecido en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

## Porcentaje Cobertura de Red

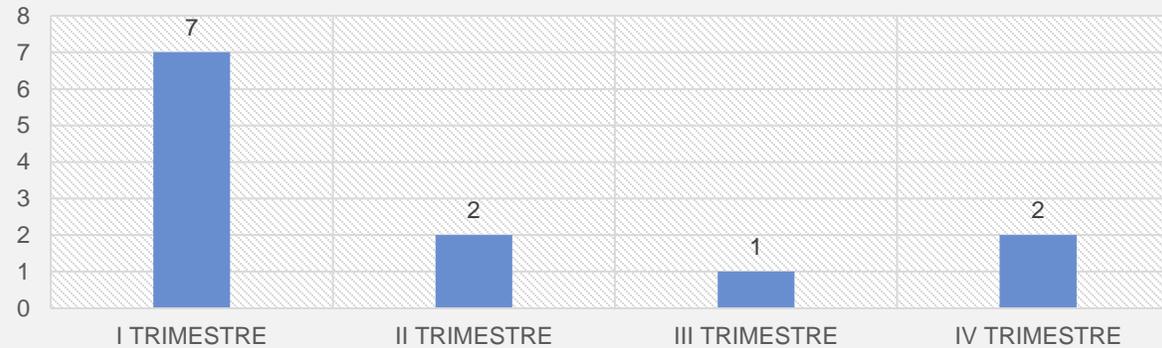


**Ilustración 14. Porcentaje Cobertura de Red**

Dando alcance al periodo evaluado y al resultado obtenido, se evidencia un cumplimiento de la meta en un 100%, es decir, que para **los periodos reportados se logró la contratación de los servicios ofertados donde Cajacopi EPS está autorizada a operar obteniendo una cobertura optima.** Adicionalmente, se cuenta con contratos nacionales que soportan la falta de oferta en algunos territorios.

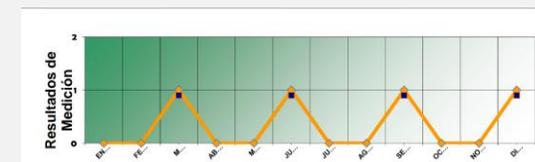


## Implementación PGP



**Tabla 8. Numero PGP Implementados por Trimestre**

Teniendo en cuenta el indicador durante la vigencia 2023, se evidencia el cumplimiento de este indicador debido a que se realizó planificación de 12 PGP implementados en su totalidad, cabe mencionar que durante este periodo se finalizaron 3 acuerdos de voluntades (VIVA 1<sup>a</sup>).



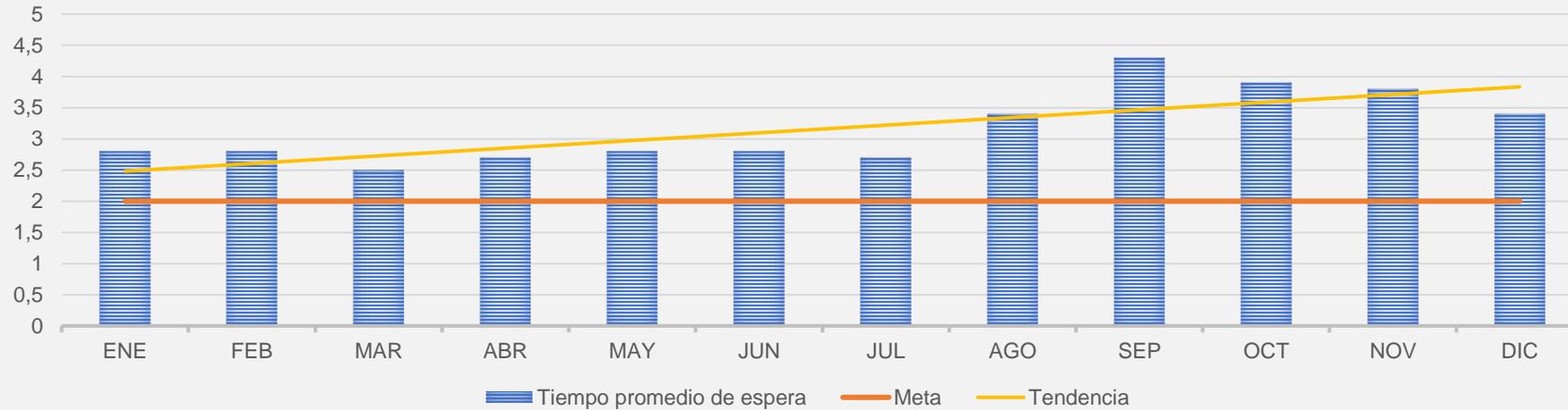
**Ilustración 15. Implementación PGP**



## 3.1 Gestión de Autorizaciones

**CAJACOPI EPS SAS, realiza monitoreo a la oportunidad de las autorizaciones, se retroalimenta e interviene a las regionales para que adelanten las acciones que garanticen la respuesta oportuna dentro de los tiempos normativos.**

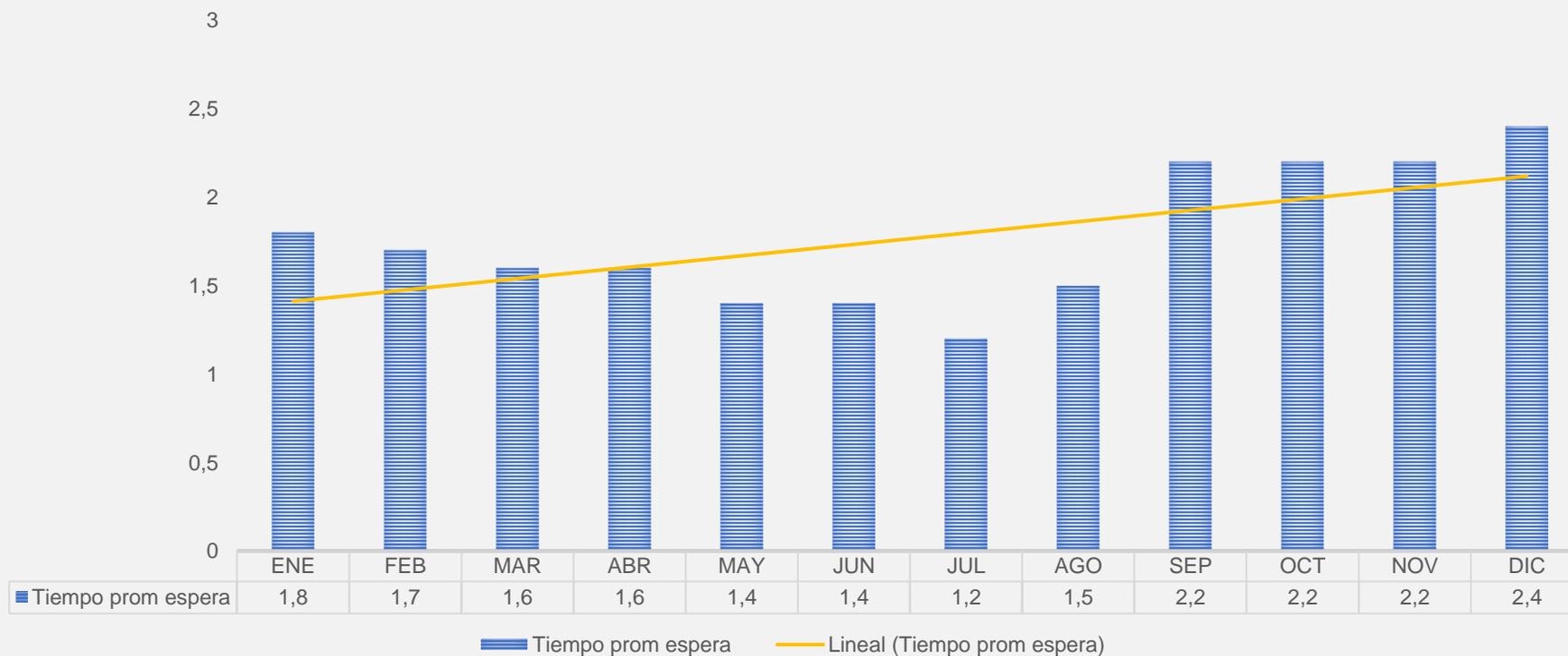
## Tiempo Promedio de autorización Servicios Hospitalarios 2023



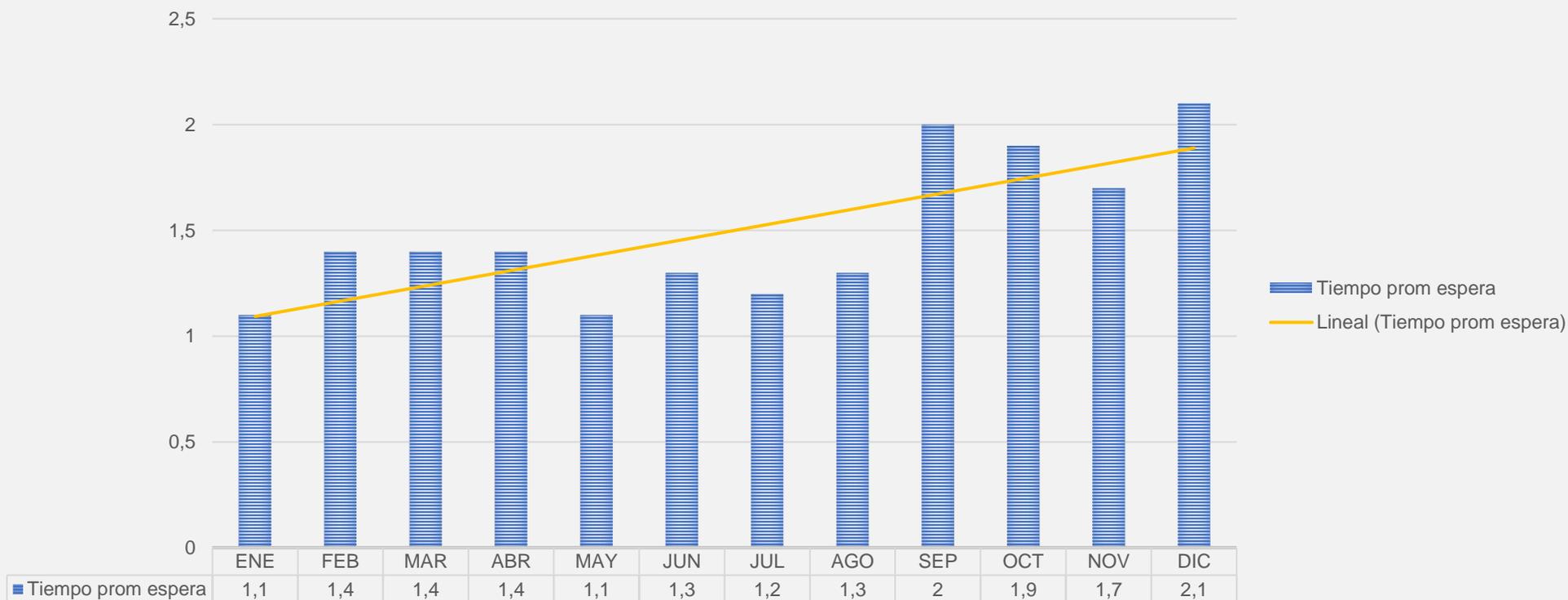
De acuerdo con las metas establecidas se evidencia el indicador de oportunidad en las Autorizaciones que se generan en el ámbito Hospitalario se observa con corte al mes de diciembre a 3.4 días, el resultado está asociado al modelo para la entrega de las autorizaciones, en la parte inicial el prestador realiza la solicitud del servicio de salud al ingreso del paciente, una vez egresa debe realizar el cierre para lo cual se ha evidenciado demoras por parte de las IPS.



## Tiempo promedio de espera para la autorización de ayudas diagnosticas.



## Tiempo promedio de espera para la autorización de especialidades básicas



# Tiempo promedio de espera para la autorización de cirugía de cataratas.

Resolución 0256 de 2016

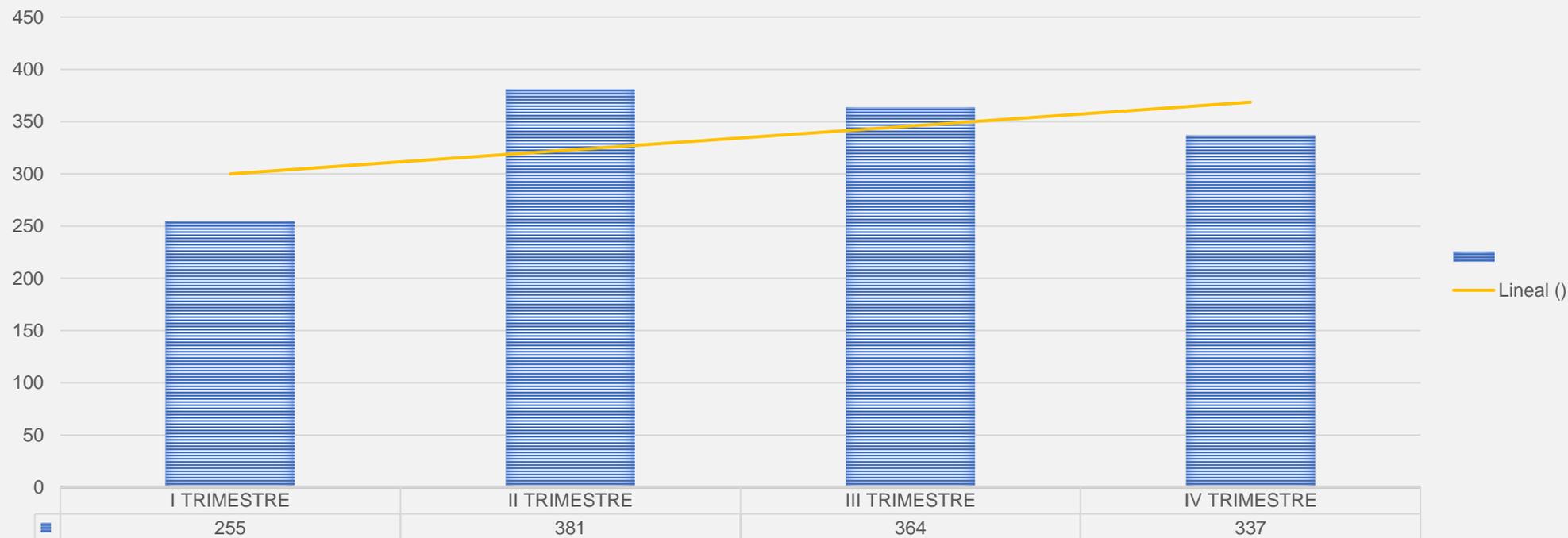
A través de la **Resolución 0256 de 2016** se observa cumplimiento del tiempo de autorizaciones dentro de los días normativos para el año 2023.



# Tiempo promedio de espera para la autorización de Cirugía de Reemplazo de Cadera.

Resolución 0256 de 2016

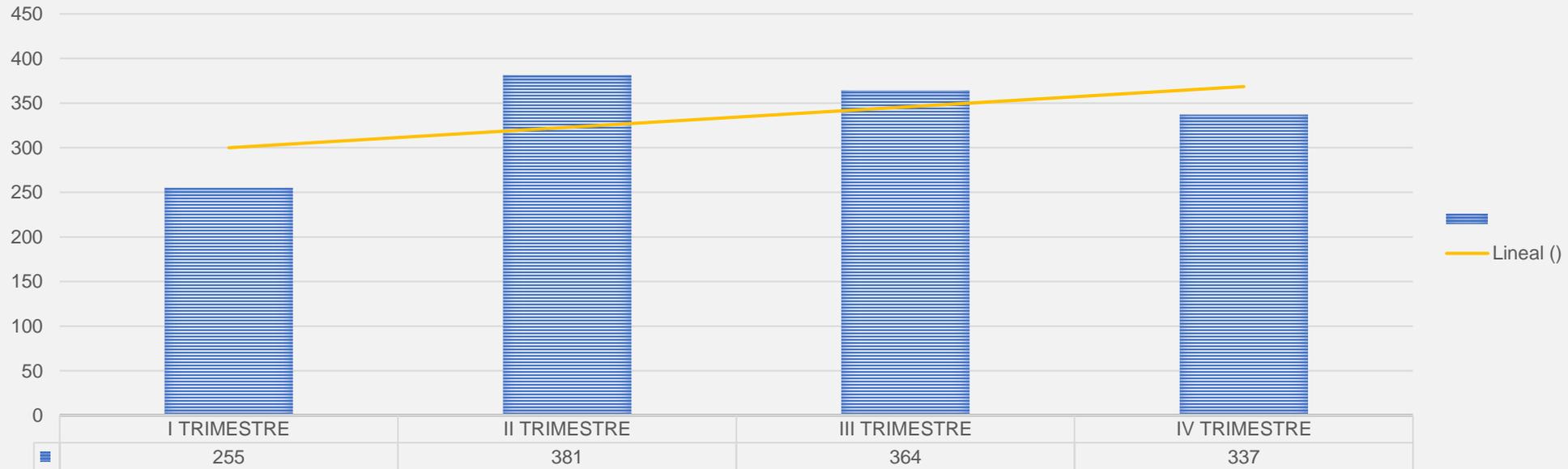
TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA AUTORIZACIÓN DE CIRUGÍA DE REPLAZO DE CADERA



# Tiempo promedio de espera para la autorización en cirugía de revascularización miocárdica.

Resolución 0256 de 2016

TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA AUTORIZACIÓN EN CIRUGÍA DE REVASCULARIZACIÓN MIOCÁRDICA



Fuente: IV Trimestre PowerBi autorizaciones – Modulo analítica

## Duplicidad de Autorizaciones 2023.



Durante el III y IV trimestre del año 2023, se identifica un incremento en las autorizaciones duplicadas por diferentes motivos, prevalece la no verificación en el historial de autorizaciones y la duplicidad al realizar varios clics al momento de procesar. Para subsanar estas inconsistencias se realizó retroalimentación a todas las regionales del manual de autorizaciones con el fin de identificar y hacerle seguimiento al autorizador que no cumple con el proceso.

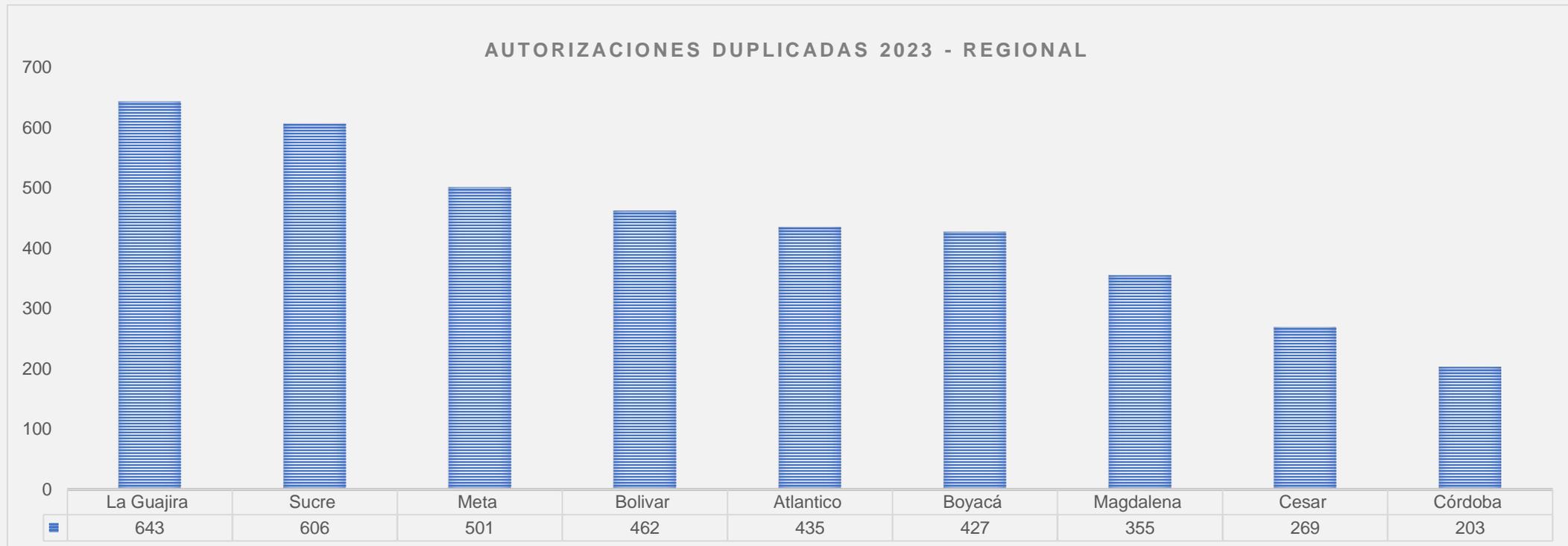


## Causas de Autorizaciones Duplicadas

- No verificación del historial de autorizaciones del usuario
- Autorizaciones sin soportes
- Estudios diagnósticos con descripción bilateral y autorizan cantidad dos
- Autorización duplicada con el mismo direccionamiento
- Autorizaciones duplicadas en el mismo mes con diferentes direccionamientos
- Autorizaciones con error de diagnóstico
- Autorizador al momento de procesar la autorización realiza varios clics y se duplica en sistema



## Informe Duplicidades Por Regional, Periodo 2023.



## 3.2 Contratación

Cajacopi EPS S.A.S., contrata los prestadores de servicios de salud que conformen las Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud, en el componente primario y complementario en cada Distrito y Departamento de acuerdo con las condiciones de operación del MAITE, que garanticen la atención oportuna, idónea, continua, integral, resolutive y obtener los mejores resultados en salud a la población afiliada a CAJACOPI EPS SAS, mantener una adecuada relación con los proveedores y contribuir a la sostenibilidad financiera.

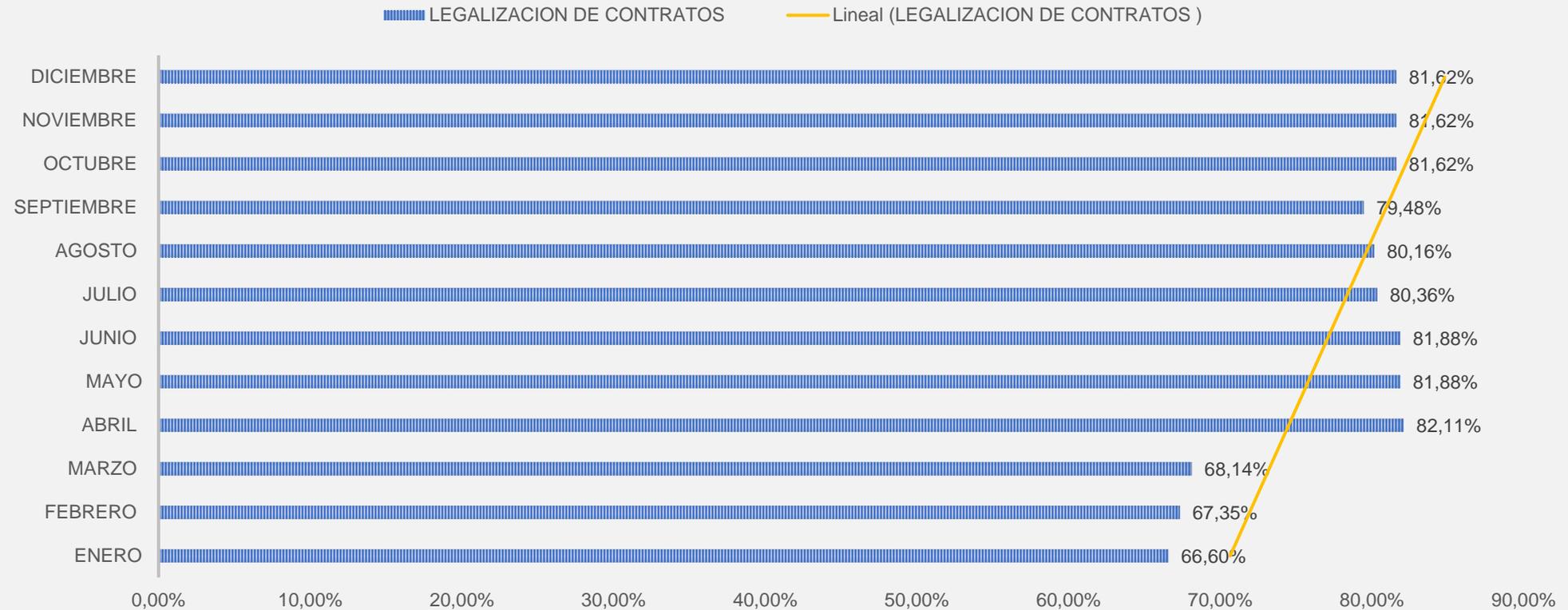
[@cajacopieps](https://twitter.com/cajacopieps)[@cajacopi\\_eps](https://www.instagram.com/cajacopi_eps)[cajacopi EPS](https://www.facebook.com/cajacopiEPS)[www.cajacopieps.com](http://www.cajacopieps.com)**#381**

Línea de salud mental

Línea Gratuita Nacional

**018000111446**[www.cajacopieps.com](http://www.cajacopieps.com)

## Legalización de contratos 2023



@cajacopieps



@cajacopi\_eps



cajacopi EPS



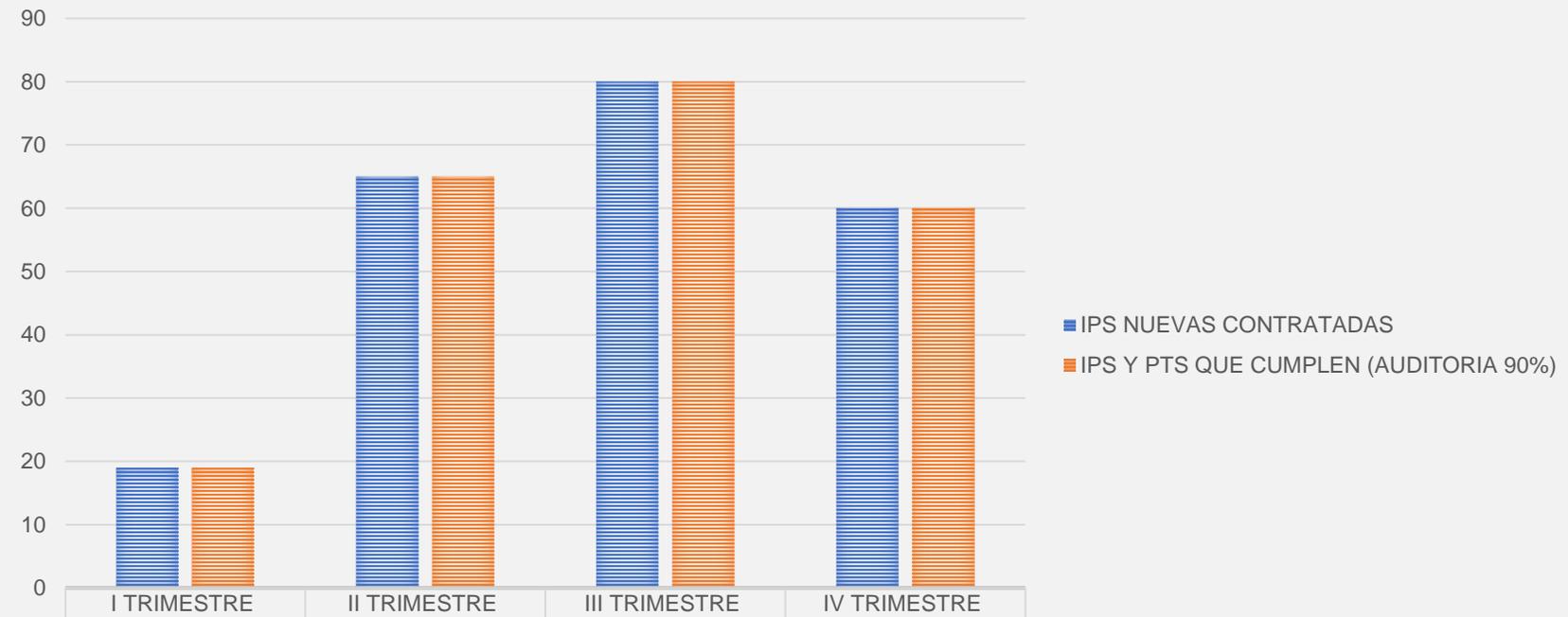
www.cajacopieps.com

**#381**  
Línea de salud mental

Línea Gratuita Nacional  
**018000111446**  
www.cajacopieps.com

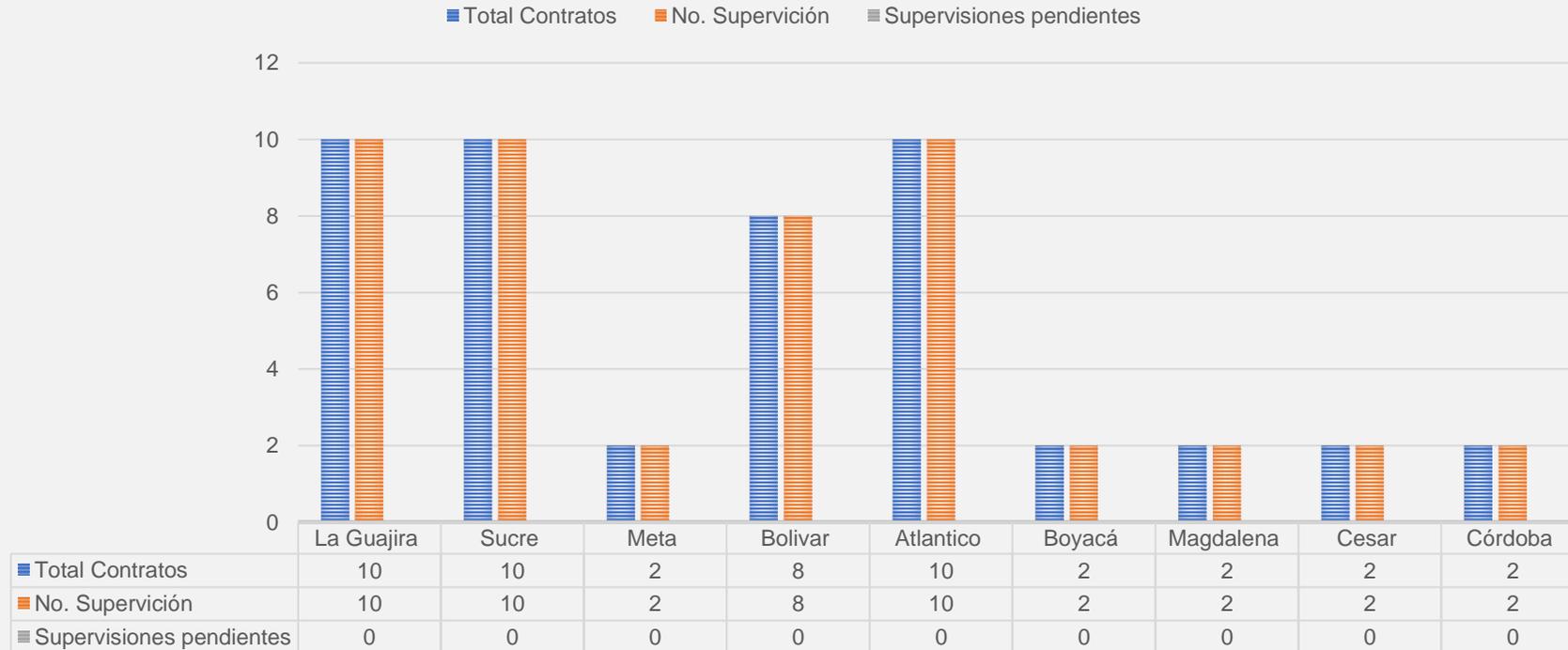
## Porcentaje de contratación de IPS y PTS que cumplen (Auditoria 90%)

Realizado el análisis del indicador en mención para el año 2023, las IPS y PTS contratadas que se encuentra sobre el 90% cumpliendo con el rango ALTO establecido



	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE
IPS NUEVAS CONTRATADAS	19	65	80	60
IPS Y PTS QUE CUMPLEN (AUDITORIA 90%)	19	65	80	60

## Consolidado supervisiones de PGP



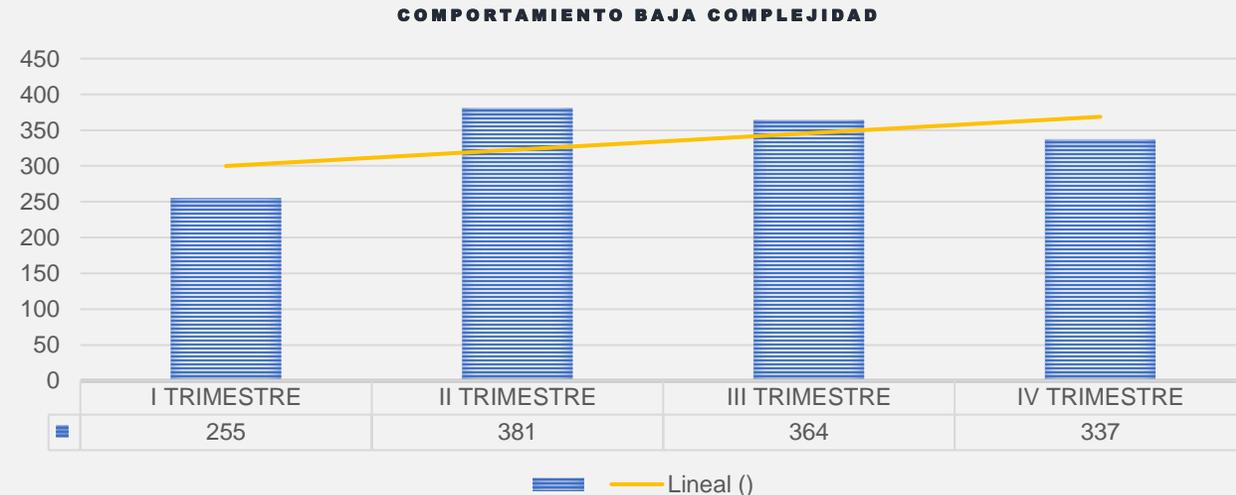
En el año 2023, se realizó la supervisión total de los PGP.

## Nivel de Complejidad

CAJACOPI EPS, para garantizar la prestación de servicios de salud, durante el 2023 suscribió contratos en los diferentes niveles de complejidad, baja complejidad, mediana complejidad y alta complejidad, distribuidos en los 9 departamentos donde hacemos presencia, se incluye la Ciudad de Bogotá para la atención de usuarios geo referenciados y con portabilidad, realizados con la Red Pública, Privada.

### Baja complejidad

En la gráfica se ilustra el comportamiento de contratación del nivel de baja complejidad



**Ilustración 16. Baja Complejidad**



## Mediana Complejidad

En la gráfica se ilustra el comportamiento de contratación del nivel de mediana complejidad.

COMPORTAMIENTO MEDIANA COMPLEJIDAD



Ilustración 17. Media Complejidad

## Alta Complejidad

En la gráfica se ilustra el comportamiento de contratación del nivel de alta complejidad

COMPORTAMIENTO ALTA COMPLEJIDAD

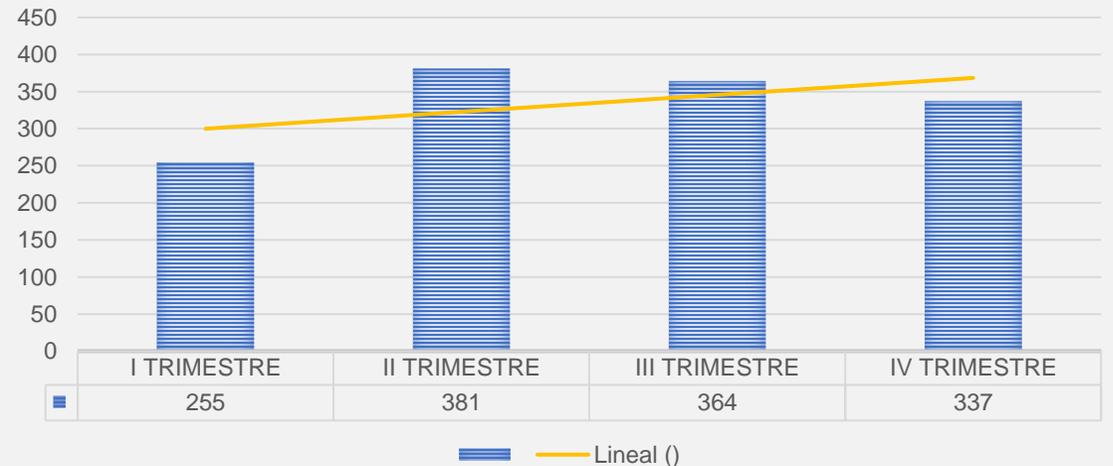


Ilustración 18. Alta Complejidad

### 3.3 Auditoría de Calidad en Salud

Durante el año 2023, el 99% de los prestadores de la red enviaron la información de los indicadores 1552 y 0256, en el IV trimestre lo hizo el 100%, presentando una mejora con respecto al tercer trimestre donde pasamos del 99% al 100% de **reporte**. La regional con menor porcentaje de cumplimiento fue Boyacá y Meta, con un cumplimiento promedio del 85%. Las regionales con mejor reporte fueron Sucre, Cesar, Atlántico, Córdoba y Guajira con un 100% de la red utilizando el módulo.

En cuanto a la oportunidad de asignación de citas, según la Resolución 1552, a nivel nacional cumplimos con todas las metas trazadas y a nivel individual por regional, en medicina general todos cumplieron, inclusive la Regional Atlántico que estaba por fuera de meta y en este trimestre llegó a 3 días; Odontología todos cumplieron; Cirugía general todas cumplieron; en Pediatría todas cumplieron; Ginecología y obstetricia todas cumplieron; Medicina Interna todas cumplieron.

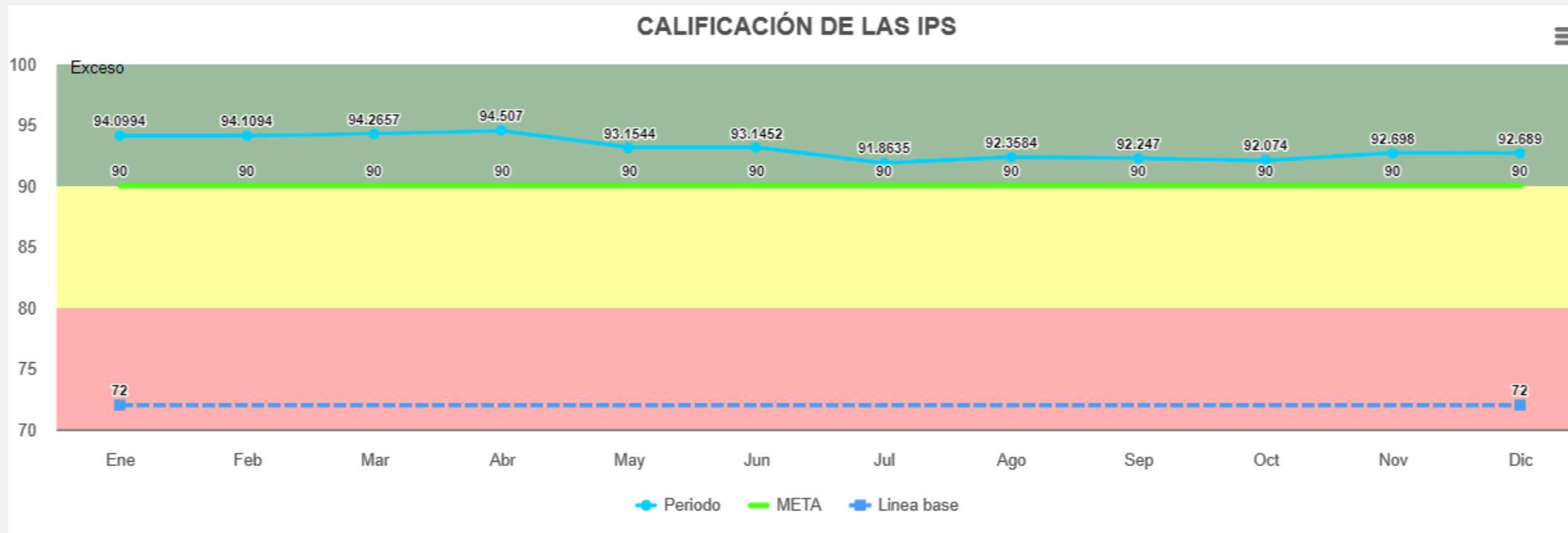


Con respecto a los indicadores de la circular 0256 a nivel nacional e individual en todas las regionales cumplimos con todos los indicadores de experiencia de la atención, comparándonos con la media nacional publicada en el observatorio Nacional de calidad, <http://rssvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/> , excepto el indicador de proporción de cancelación de cirugías que obtuvo una proporción de 2,31% cirugías canceladas, encontrándose este indicador por encima de la media nacional, la cual, tiene una proporción de 1,09%, desmejorando con respecto al trimestre anterior en 1,31%. Las regionales que mayor desviación del indicador fueron: ATLANTICO, con un resultado de 8,46% la ESE CAMPO DE LA CRUZ, ESE GALAPA, ESE MALAMBO, ESE MANATI, impactaron de manera significativa el indicador, regional CESAR se encuentra 2,36%, superando la media nacional que se encuentra 1,09 %, el prestador CLINICA REGIONAL DE AGUACHICA fue el que impactó el indicador en esta regional.



**En el año 2023, se realizaron 1766 auditorias, es decir, 863 auditorías más que el 2022, con un cumplimiento promedio del cronograma del 91%, mejorando en un 2% con respecto al año anterior que fue del 89%. El estado de la red al cierre del 2023 de acuerdo con el cumplimiento de los requisitos de habilitación es del 92% es decir 748 de 807 IPS, se evidencia que cumplimos con el indicador a nivel nacional, disminuyendo en un 2% con respecto al 2022, debido al incremento de los requisitos que deben cumplir, basándonos en los altos estándares que buscamos en nuestra RED. Todas las regionales cumplieron, excepto Bolívar que obtiene un 61%, la cual; tiene 20 prestadores que no cumplen y 18 sin evaluar, se implementó plan de contingencia para el año 2024, dándole prioridad al seguimiento de la RED que no cumple y retroalimentación al ente porque en su mayoría son IPS públicas. Cumplimos la meta del indicador táctico de Calificación de la IPS, cuya meta es el 90%, manteniéndonos en la franja de alto.**





**Ilustración 19. Indicador táctico Calificación de las IPS.**

En el 2023, se han reportado 4897 eventos adversos y se gestionaron 4371 para un 89%, de los cuales el 46% están asociados a las infecciones, siendo la regional Atlántico la de menor gestión con el 70% de gestión y las mejores Córdoba 96%, Cesar 94%, Boyacá 95% y Sucre con el 100%. Las regionales con mayor reporte son Atlántico y Cesar. La IPS con mayor reporte de EA son OINSAMED y Hospital Departamental de Villavicencio, Concordante con el top de IPS con mayor manejo de Pacientes. Se han venido implementando acciones, tendientes a mejorar la garantía de la prestación efectiva de los servicios, logrando pasar de un 78% en enero del 2023 al 95% en diciembre de 2023, al ser un indicador nuevo, esta sería nuestra línea base para el 2024.

Dentro de las acciones que hemos realizado tenemos, la creación de un módulo en el Genesis, llamado Gestión de prestación que le permite a los prestadores, registrar en tiempo real la fecha de prestación, cuando el usuario acude a sus instalaciones para ser atendidos, Las IPS que aparezcan en el Pareto regional como las que presentan mayores causas atribuibles al prestador, se les interviene, generando los planes de acción requeridos.



## 3.4 Gestión de Medicamentos

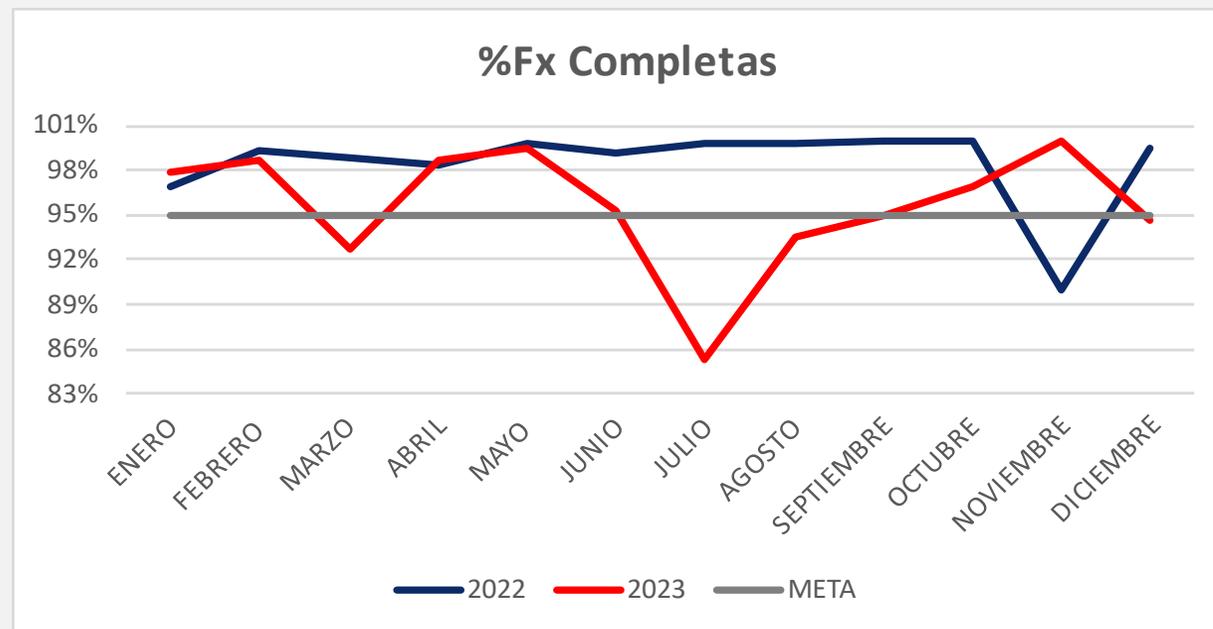
El área de gestión de medicamentos desarrolla un conjunto de actividades orientadas a la búsqueda de la calidad en la prestación del servicio de dispensación de medicamentos a los usuarios de Cajacopi EPS a través la entrega, oportuna, efectiva y de calidad de su tratamiento farmacológico, así como en dar cumplimiento a los lineamientos técnicos y normativos.

## Monitorización de Indicadores

Dentro de las actividades de verificación del área de Gestión de medicamentos se encuentran la monitorización de los indicadores farmacéuticos:

### Fórmulas entregadas de manera completa

Indicador diseñado para medir el nivel de fórmulas entregadas de manera completa, la fuente del indicador es el reporte de la resolución 1604 del 2013, que se captura mensualmente la cual reporta cada uno de los operadores logísticos en la matriz diseñada para tal fin.



**Ilustración 20. Porcentaje de Formulas Completas**

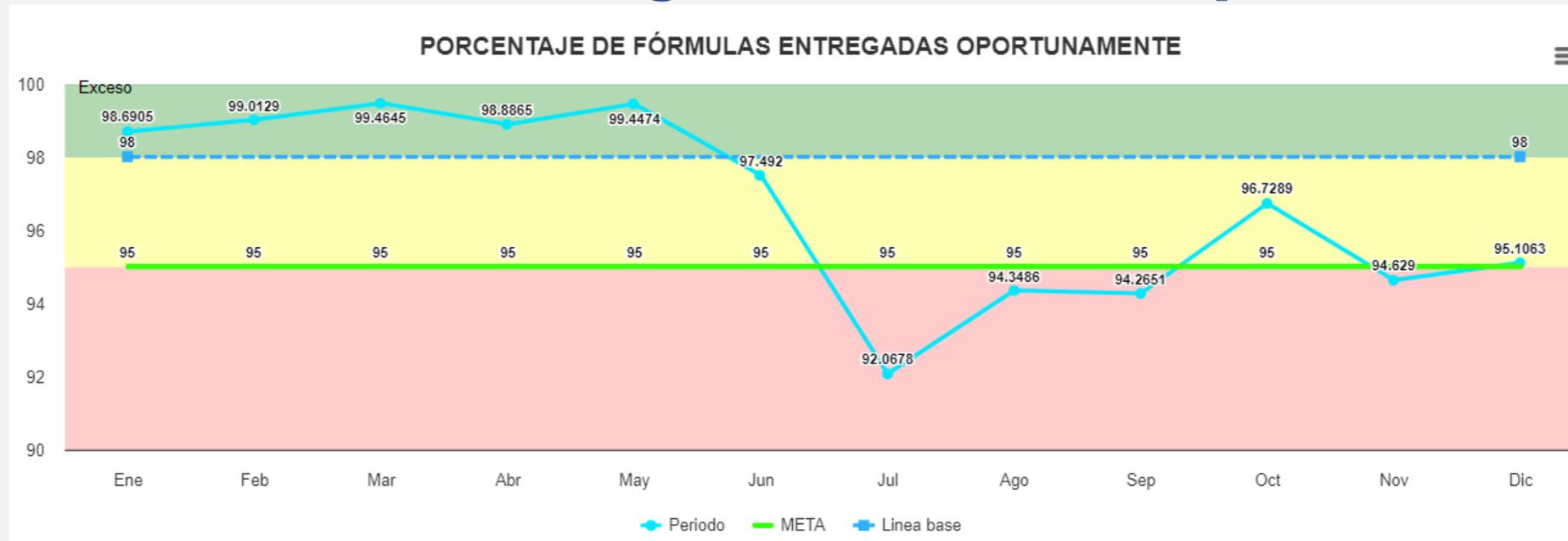


% Fx Completas			
MES	2022	2023	META
ENERO	96,84%	97,89%	95%
FEBRERO	99,31%	98,65%	95%
MARZO	98,84%	92,63%	95%
ABRIL	98,35%	98,75%	95%
MAYO	99,83%	99,45%	95%
JUNIO	99,22%	95,30%	95%
JULIO	99,87%	85,24%	95%
AGOSTO	99,80%	93,49%	95%
SEPTIEMBRE	99,97%	94,98%	95%
OCTUBRE	99,89%	96,95%	95%
NOVIEMBRE	90,03%	99,98%	95%
DICIEMBRE	99,44%	94,60%	95%
<b>TOTAL</b>	<b>98,35%</b>	<b>95,50%</b>	95%

**Tabla 9. Porcentaje de fórmulas entregadas de manera completa**

En la gráfica anterior se observa que para el 2023 se presentaron meses (marzo, julio y diciembre) en los que no se alcanzó la meta establecida, mientras que en el año 2022 solo en el mes de noviembre se presentó incumplimiento. **Lo anterior se debe a inconvenientes de adquisición de algunos medicamentos suministrados por nuestro gestor farmacéutico principal.** Por otro lado, en la tabla podemos evidenciar que, aunque en ambos años se observan un cumplimiento por encima de la meta establecida a nivel general, en el año 2023 el porcentaje de entrega fue menor con respecto al año 2022. Lo anterior, debido a los problemas de desabastecimiento de medicamentos reportados por los laboratorios farmacéuticos

## Fórmulas Entregadas de Manera Oportuna



**Ilustración 21. Porcentaje de fórmulas entregadas de manera oportuna**

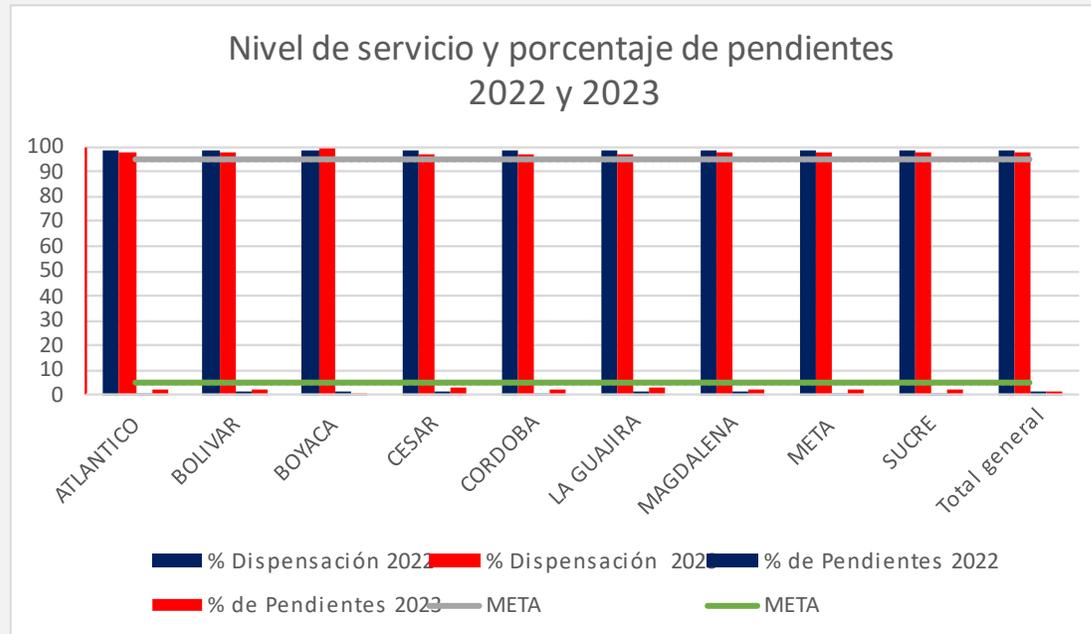
Indicador diseñado para medir el nivel de fórmulas entregadas de manera Oportuna, (menor a dos días) la fuente del indicador es el reporte de la resolución 1604 del 2013, que se captura mensualmente la cual reporta cada uno de los operadores logísticos en la matriz diseñada para tal fin

% Fx Oportunas			
MES	2022	2023	META
ENERO	97,06%	98,69%	95%
FERERO	98,35%	99,01%	95%
MARZO	91,64%	99,46%	95%
ABRIL	98,21%	98,89%	95%
MAYO	99,52%	99,71%	95%
JUNIO	99,22%	97,49%	95%
JULIO	99,87%	92,07%	95%
AGOSTO	99,67%	94,35%	95%
SEPTIEMBRE	98,79%	94,27%	95%
OCTUBRE	99,93%	96,73%	95%
NOVIEMBRE	90,04%	94,63%	95%
DICIEMBRE	99,44%	95,11%	95%
TOTAL	97,55%	96,56%	95%

**Ilustración 22. Porcentaje Formulas Entregadas Oportunamente**

Con relación al indicador de fórmulas entregadas de manera oportuna, las estadísticas nos permiten observar un comportamiento positivo a nivel general, sin embargo, en el año 2022 se observa incumplimiento en los meses marzo y noviembre con un 91,64% y 90,04% respectivamente, y en el 2023 el incumplimiento Observado data en los meses de julio, agosto, septiembre y noviembre con porcentajes muy cercanos a la meta (95%). Aunque a nivel general el comportamiento es positivo se presentó incumplimiento en algunos meses debido a inconvenientes reportados por nuestro gestor farmacéutico principal por dificultad en la adquisición de algunos medicamentos por motivo de desabastecimiento, agotados o en back order (según las cartas que les suministran los laboratorios farmacéuticos a los operadores logísticos).

## Nivel de servicio (Dispensación) y porcentaje de pendientes.



**Ilustración 23. Nivel de Servicio y % de Pendientes**

Indicador diseñado para medir el nivel de pendientes, la fuente del indicador es el reporte de la resolución 1604 del 2013, que se captura mensualmente la cual reporta cada uno de los operadores logísticos en la matriz diseñada para tal fin.

DEPARTAMENTO	Suma de % Dispensación	% de Pendientes	Suma de % Dispensación	% de Pendientes
ATLANTICO	98,91	1,09	97,79	2,21
BOLIVAR	98,79	1,21	97,64	2,36
BOYACA	98,33	1,67	99,04	0,96
CESAR	98,80	1,20	96,76	3,24
CORDOBA	98,94	1,06	97,36	2,64
LA GUAJIRA	98,58	1,42	97,24	2,76
MAGDALENA	98,75	1,25	97,45	2,55
META	98,98	1,02	98,03	1,97
SUCRE	98,94	1,06	97,48	2,52
<b>Total general</b>	<b>98,78</b>	<b>1,22</b>	<b>97,71</b>	<b>1,82</b>

**Tabla 10**

Indicador con cumplimiento positivo, con 98,78% de entrega de medicamentos solicitados para el año 2022 y un 97,71% para el año 2023, y con un porcentaje de pendiente del 1,22% para el año 2022 y 1,82% para el 2023. A pesar de que en el año 2023 se presentaron inconvenientes con el abastecimiento de algunos medicamentos, se lograron utilizar alternativas terapéuticas para cumplir con los tratamientos prescritos a los usuarios con el apoyo de la red de prestadores logrando un impactando positivo en la mejora de la atención en salud.



## 4. Gestión de la Representación del Usuario

El proceso de Representación de atención al Usuario tiene como objetivo Cuidar los derechos de los afiliados implementando políticas y directrices corporativas, con el fin de procurar la prestación del servicio de salud a través de los distintos canales, obedeciendo a los principios de información, que satisfagan las necesidades y expectativas del afiliado.

## 4.1 Sistema de Información y Atención al Usuario

### 4.1.1 Satisfacción al usuario

La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada en nuestros servicios de salud. El nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por CAJACOPI EPS y por la Red Contratada a nivel Nacional, está determinada a través de las encuestas de satisfacción, las cuales orientan los recursos hacia el cumplimiento de los requerimientos expresados por los afiliados.

REGIONAL	TAMAÑO DE MUESTRA	CANTIDAD ENCUESTADA	% DE CUMPLIMIENTO
BOYACA	10.836	20.281	187,16%
CORDOBA	7.622	17.518	229,835
CESAR	6.755	15.009	222,19%
MAGDALENA	6.831	13.696	200,50%
ATLANTICO	6.281	12.338	196,43%
META	6.718	11.464	170,65%
SUCRE	6.227	10.941	175,70%
LA GUAJIRA	5.183	8.319	160,51%
BOLIVAR	6.367	7.213	113,29%

**Ilustración 24. Satisfacción al Usuario 2023**

**Fuente: PowerBi**



@cajacopieps



@cajacopi\_eps



cajacopi EPS



www.cajacopieps.com

**#381**

Línea de salud mental

Línea Gratuita Nacional

**018000111446**

www.cajacopieps.com

116.781 Encuestas	61.982 Afiliados Únicos	62.918 Tamaño Muestra	Encuestas 185,61 % % Realizado	Encuestas 16.182 Afiliados con PQRDS	Afiliados 9.088 Únicos con PQRDS	Encuestas 13,86 % % PQRDS	Satisfacción 89,62 % Global	Satisfacción 91,59 % EPS	Satisfacción 91,03 % IPS
----------------------	----------------------------	--------------------------	--------------------------------------	--	--	---------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

**Tabla 11. Resultados de encuestas de satisfacción 2023**

**Durante la vigencia 2023, se encuestaron un total de 116.781 usuarios, observando un cumplimiento del tamaño de la muestra en un 185,61%; así mismo se observa un resultado de satisfacción global del 89,62%, mientras que la satisfacción con los servicios o trámites de la EPS se encuentra en 91,59% y de la red contratada 91,03%:**



En relación con la satisfacción a nivel regional, se observar que Boyacá y Meta no cumple con la meta establecida, tanto en la satisfacción global, como EPS e IPS:

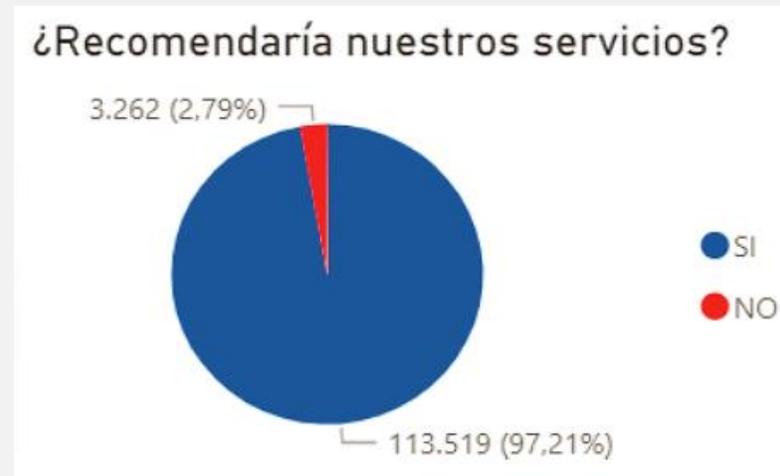
REGIONAL	SATISFACCIÓN GLOBAL	SATISFACCIÓN EPS	SATISFACCIÓN IPS
ATLÁNTICO	86,66%	88,90%	87,96%
BOLÍVAR	89,88%	90,34%	93,43%
BOYACÁ	78,84%	83,16%	82%
CESAR	95,51%	95,82%	96,15%
CÓRDOBA	94,44%	97,86%	94,42%
LA GUAJIRA	91,66%	92,23%	93,14%
MAGDALENA	95,93%	96,18%	95,50%
META	81,51%	82,98%	85,02%
SUCRE	96,07%	98,05%	96,26%

**Ilustración 25. Comportamiento Regional**

**Fuente: PowerBi**



En cuanto a la pregunta **¿Recomendaría nuestros servicios?**, el 97,21% de los usuarios encuestados contestaron a la misma de forma positiva.



**Ilustración 26. Resultado a la pregunta frente a si recomendaría nuestros servicios**

**Fuente: PowerBi**



@cajacopieps



@cajacopi\_eps



cajacopi EPS



www.cajacopieps.com

**#381**

Línea de salud mental

Línea Gratuita Nacional

**018000111446**

www.cajacopieps.com

## Actividades de Participación Social en Salud

Dentro de las iniciativas del área, **se encuentran las actividades de participación social, que tuvieron impacto durante el 2023:**

A lo largo del año 2023, realizamos diversas actividades con el fin de involucrar a la ciudadanía, entes de vigilancia y control y colaboradores de Cajacopi EPS con el fin de garantizar su participación en los procesos de la EPS y a su vez promover la asistencia a nuestras capacitaciones y actividades de forma dinámica, con el fin de instruir a la comunidad y dar a conocer temas relevantes en temas de salud y el funcionamiento de nuestra EPS, así como los deberes y derechos que son parte fundamental en nuestra labor. **Durante estas actividades, se realizan capacitaciones en temas de interés en salud, deberes y derechos y todo lo relacionado con el funcionamiento de Cajacopi EPS, así como también presentamos temas innovadores que aporten al crecimiento de nuestros afiliados.**

[@cajacopieps](https://twitter.com/cajacopieps)[@cajacopi\\_eps](https://www.instagram.com/cajacopi_eps)[cajacopi EPS](https://www.facebook.com/cajacopiEPS)[www.cajacopieps.com](http://www.cajacopieps.com)**#381**

Línea de salud mental

Línea Gratuita Nacional

**018000111446**[www.cajacopieps.com](http://www.cajacopieps.com)

## CELEBRACIÓN DIA DEL NIÑO



## CELEBRACIÓN SEMANA DE LA CULTURA DE LA SEGURIDAD SOCIA



@cajacopieps



@cajacopi\_eps



cajacopi EPS



www.cajacopieps.com

#381

Línea de salud mental

Línea Gratuita Nacional

018000111446

www.cajacopieps.com

## CELEBRACIÓN SEMANA DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL



## 4.1.2 Gestión de PQRS Número de PQR

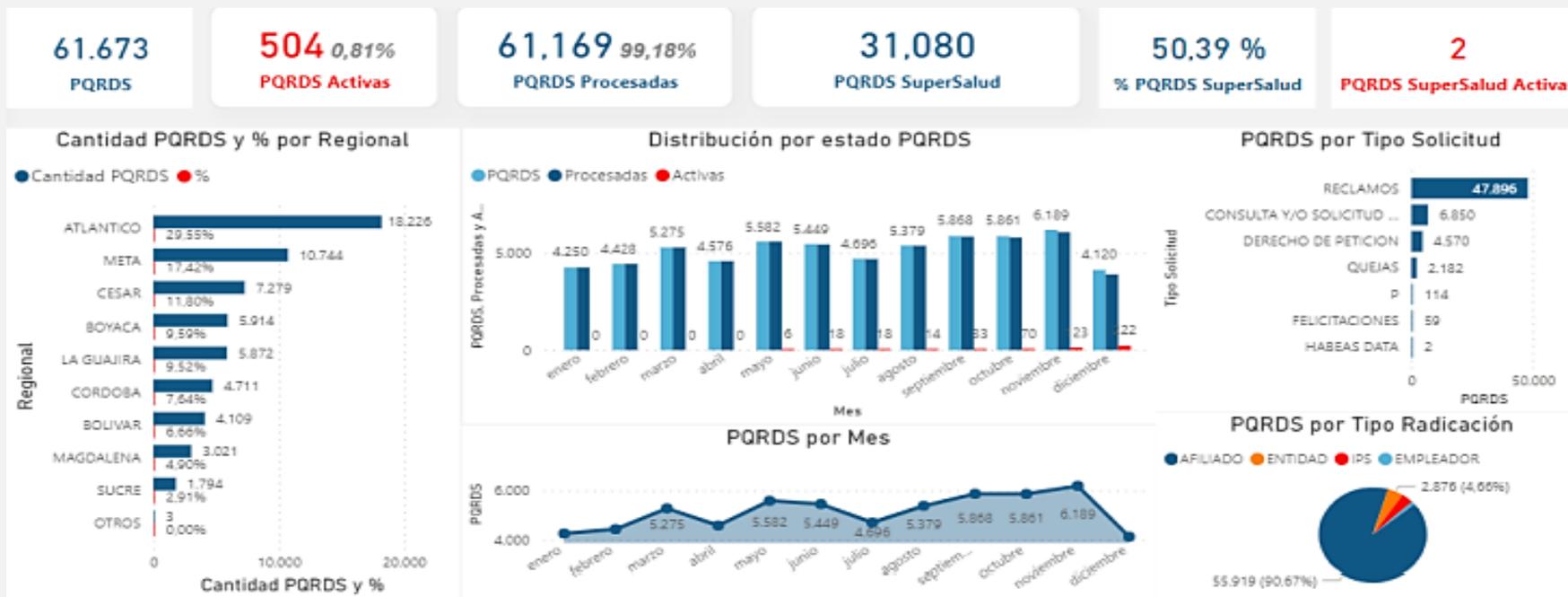
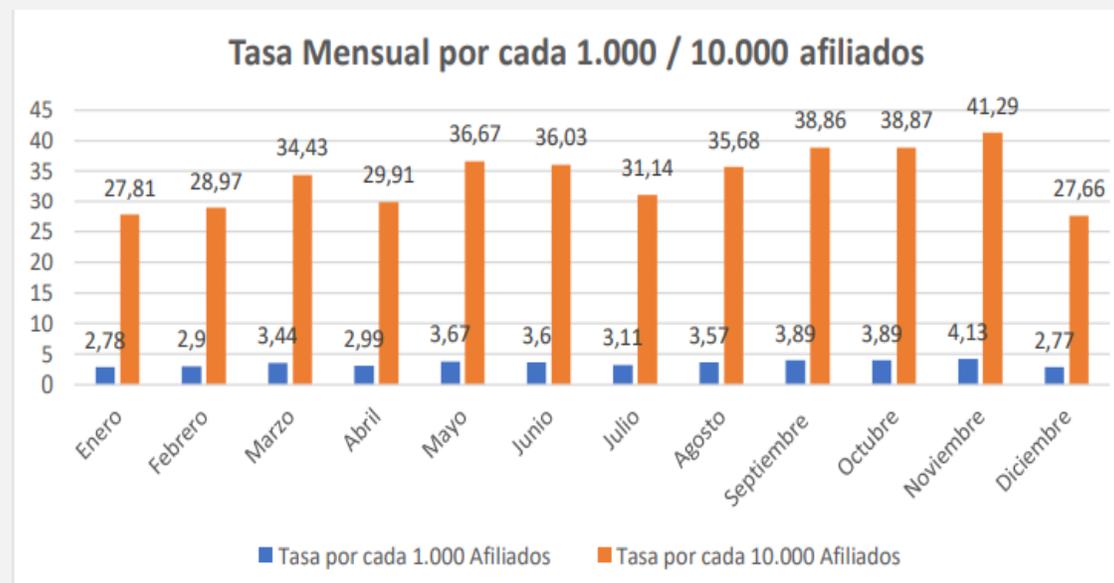


Ilustración 27. Informe total PQR

Durante la vigencia 2023, a nivel global se recibieron 61.673 PQR por todos los canales dispuestos por CAJACOPI EPS, lo que corresponde a una tasa acumulada de 41,40 por cada 1.000 afiliados, cuya tasa acumulada por mes se comportó de la siguiente manera:



**Ilustración 28. Tasa PQR mensual por cada 1.000 afiliado**  
Fuente: PowerBi

EPS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	TOTAL AÑO 2.023	PROMEDIO AFILIADO AÑO CORRIDO NOVIEMBRE 2023	TASA AÑO CORRIDO
CAJACOPI EPS	2.115	2.204	2.777	2.341	2.775	2.771	2.347	2.736	2.903	3.067	3.124	29.160	1.518.827	191,99
TOTAL	28.215	30.493	35.804	31.224	34.856	33.430	31.420	36.347	36.437	38.022	34.045	370.313	19.337.848	TASA REGIMEN = 191,50

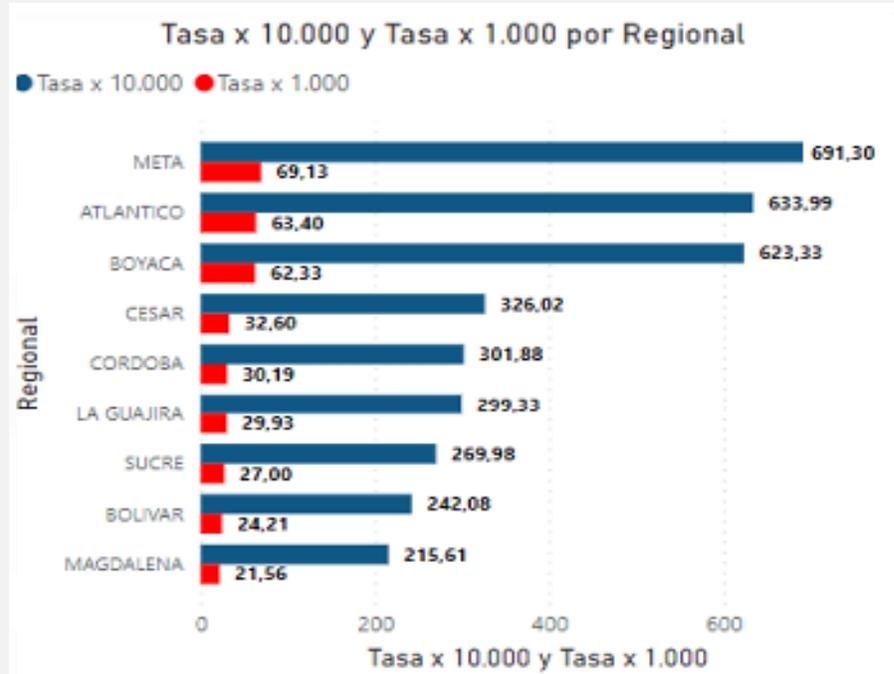
**Tabla 12. Informe total PQR SNS 2023**

**Fuente: Informe de la Superintendencia Nacional de Salud**

Dentro del informe publicado por la Superintendencia Nacional de Salud a través de la página web [www.supersalud.gov.co](http://www.supersalud.gov.co) opción Cifras y Estadística de los Sujetos Vigilados, se observa que la tasa acumulada de PQR por cada 10.000 afiliados del Régimen Subsidiado es de 191,50 observando a CAJACOPI EPS con una tasa del 191,99 encontrándose por encima de la tasa acumulada Régimen Subsidiado. Al respecto nos afectó el comportamiento de tasa los periodos de septiembre, octubre y noviembre en donde se observó un aumento considerable de PQR. Es de aclarar que a la fecha la Supersalud no ha cargado información del mes de noviembre.



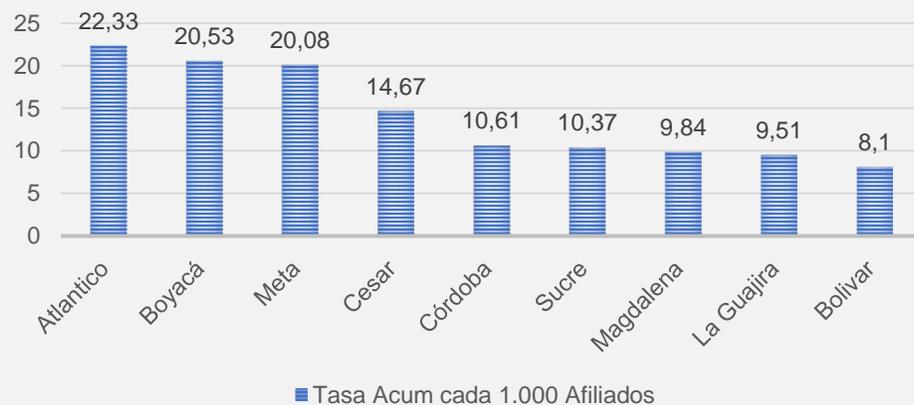
## Total PQRD Regional



**Tabla 13. Tasa de PQR Supersalud por Regional por 1.000 y 10.000 afiliados.**

Durante toda la vigencia 2023, las Regionales Atlántico, Meta y Cesar recibieron el mayor número de PQR por todos los canales de atención habilitados por CAJACOPI EPS incluyendo el Portal Web Supersalud con 18.226, 10.744 y 7.279 PQR respectivamente. En cuanto a las PQR trasladadas por la Superintendencia Nacional de Salud, se observan las mismas tres regionales mencionadas con mayor número de PQR, obteniendo 6,776, 6.094 y 4.235 respectivamente.

## TASA ACUM CADA 1.000 AFILIADOS



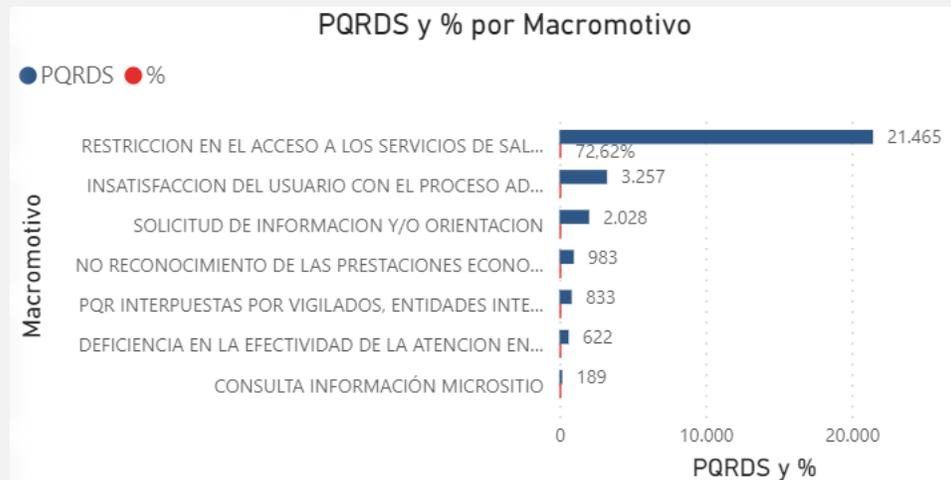
**Ilustración 29. Tasa de PQR Supersalud por Regional por 1.000 y 10.000 afiliados.**

**Fuente: PowerBi**

Se evidencia que la mayor tasa de PQR durante la vigencia 2023 se presentó en la Regional Meta 69,13 superando ampliamente la tasa promedio de 36,04, sin embargo, para la vigencia 2022, obtuvo el tercer lugar con una tasa del 20,08 por cada 1.000 afiliados, siendo la regional Atlántico la que registraba en primer lugar para este periodo. La menor tasa de PQR en el 2023, se encuentra en la Regional Magdalena con 21,56 y en la vigencia 2022 la menor tasa fue en la Regional Bolívar con 8,10 PQR por cada 1.000 afiliados.



## PQR Clasificadas por Macromotivos.



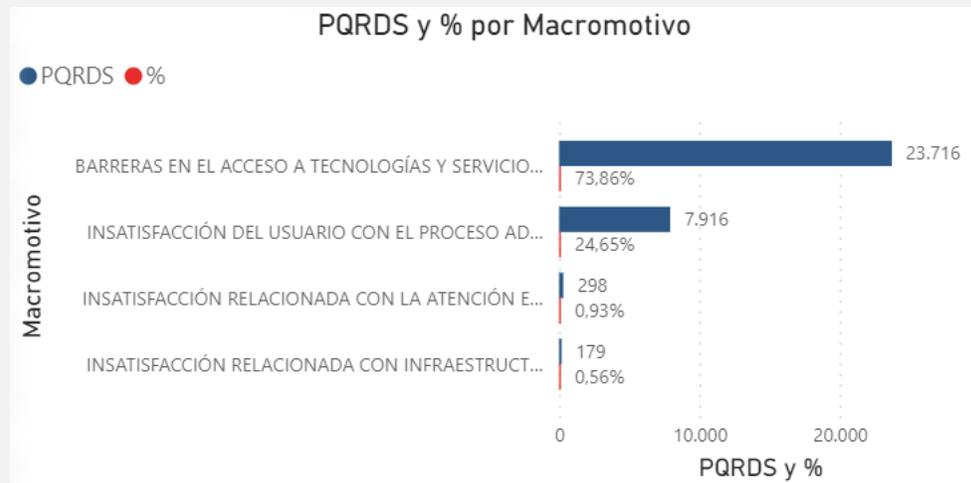
**Ilustración 30. PQR por macromotivos enero – junio 2023**

**Fuente: PowerBi**

La imagen anterior muestra que el 83,64% de las PQR recibidas de enero a junio de 2023 corresponde a los macro motivos **Restricción en el acceso a los servicios de salud e Insatisfacción del usuario con el proceso administrativo**, sin embargo, el macro motivó **RESTRICCIÓN EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD** se encuentra en primero lugar con 21.465 PQR que equivale al 72,62% del total recibido durante la vigencia 2023.



## PQR por Macromotivos julio – diciembre 2023

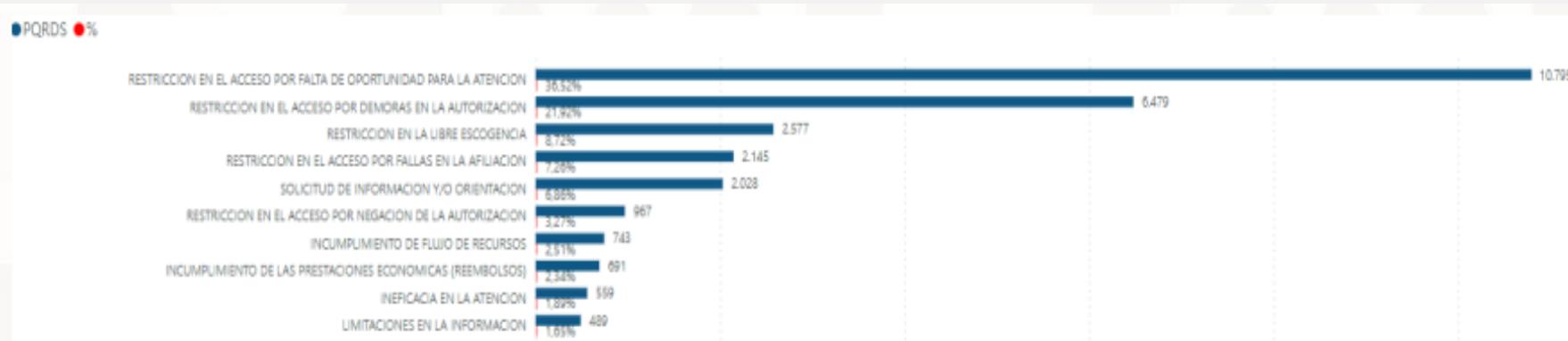


**Ilustración 30. PQR por macromotivos julio – diciembre 2023**

**Fuente: PowerBi**

Para el segundo semestre, la Superintendencia Nacional de Salud actualizó los motivos, **encontrando en primer lugar para los meses de Julio a Diciembre 2023 el macro motivo Barreras en el acceso a Tecnologías y Servicios de Salud;** y otros elementos complementarios para la atención del Usuario con 23.716 PQR (73,85%) y en segundo lugar Insatisfacción del Usuario con el proceso Administrativo con 7.919 PQR (24,66%).

## PQR Clasificadas por Motivos Generales



**Ilustración 31. Motivos Generales más recurrentes en PQR enero a junio 2023**  
Fuente: PowerBi

Para el primer semestre del 2023, Restricción en el acceso por falta de oportunidad para la atención fue el macromotivo que más impactó con 10.795 PQR (36,52%). En segundo lugar, Restricción en el acceso por demoras en la autorización con 6.479 PQR(21,92%).



## Motivos Generales más recurrentes en PQR julio a diciembre 2023



En el segundo semestre del 2023, el 19,07% de las PQR fue por Falta de oportunidad en la prestación de tecnologías en salud y otros elementos complementarios para la atención del usuario, Seguido de Restricción en el acceso por falta de oportunidad para la atención con 17,50% (10.795 PQR).



## PQR Motivos Específicos

Mes Motivo Específico	enero		febrero		marzo		abril		mayo		junio		Total	
	PQRDS	%	PQRDS	%	PQRDS	%	PQRDS	%	PQRDS	%	PQRDS	%	PQRDS	%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS DE CONSULTA MEDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MEDICAS	396	9,32%	464	10,48%	594	11,26%	520	11,36%	661	11,84%	674	12,37%	3.309	11,19%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	452	10,64%	437	9,87%	543	10,29%	451	9,86%	564	10,10%	524	9,62%	2.971	10,05%
RESTRICCION EN LA LIBRE ESCOGENCIA DE EPS	285	6,71%	315	7,11%	405	7,68%	363	7,93%	401	7,18%	390	7,16%	2.159	7,30%
SOLICITUD DE INFORMACION Y/O ORIENTACION	281	6,61%	313	7,07%	366	6,94%	274	5,99%	398	7,13%	393	7,21%	2.025	6,85%
DEMORA DE LA AUTORIZACION DE CONSULTAS MEDICAS ESPECIALIZADA	271	6,38%	250	5,65%	286	5,42%	235	5,14%	312	5,59%	319	5,85%	1.673	5,66%
DEMORA DE LA AUTORIZACION DE EXAMENES DE LABORATORIO O DIAGNOSTICOS	158	3,72%	166	3,75%	203	3,85%	177	3,87%	189	3,39%	224	4,11%	1.117	3,78%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PROGRAMACION DE CIRUGIA	97	2,28%	105	2,37%	146	2,77%	121	2,64%	154	2,76%	143	2,62%	766	2,59%
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGIA DE SEGUNDO Y TERCER	88	2,07%	122	2,76%	142	2,69%	116	2,53%	145	2,60%	134	2,46%	747	2,53%
INCUMPLIMIENTO DE FLUJO DE RECURSOS	114	2,68%	111	2,51%	117	2,22%	122	2,67%	143	2,56%	136	2,50%	743	2,51%
DEMORA DE LA AUTORIZACION DE PROCEDIMIENTOS POS	96	2,26%	97	2,19%	124	2,35%	105	2,29%	124	2,22%	156	2,86%	702	2,37%

**Ilustración 32. Motivos Específicos más recurrentes en PQR enero a junio 2023**

Fuente: PowerBi

De acuerdo con la imagen y conforme a los primero 10 motivos específicos, se observa que la mayor causal de radicación de PQR durante el primer semestre 2023 se debe a Falta de Oportunidad de citas de consultas médicas especializadas de otras especialidades médicas con 3.309 PQR, siendo el mes de junio que más impactó esté motivo con 674 PQR (11,19%). En segundo lugar, se encuentra la causal Falta de Oportunidad en la entrega de medicamentos POS con 2.971 PQR siendo marzo el mes el que más volumen de PQR recibió con 543 PQR (10,29%)



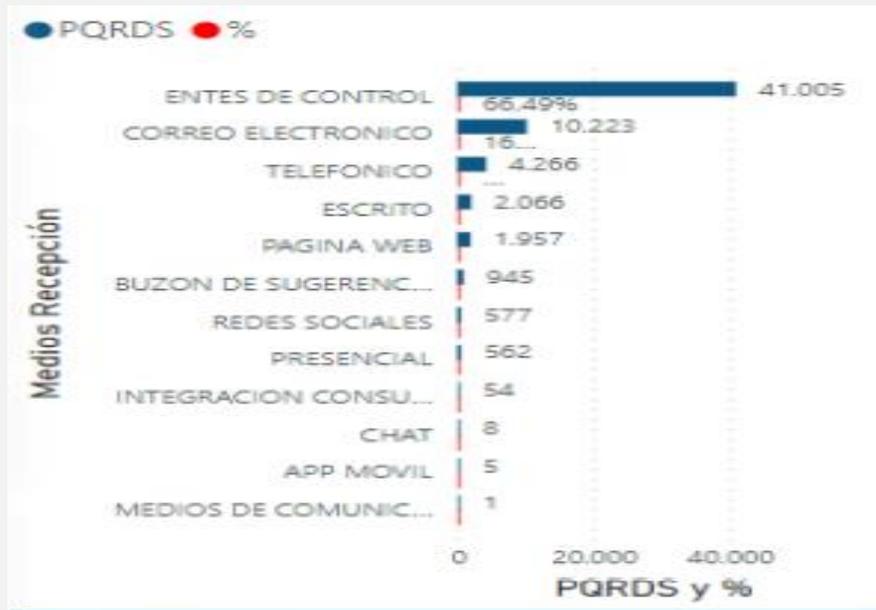
## Motivos Específicos más recurrentes en PQR julio a diciembre 2023

Mes Motivo Específico	julio		agosto		septiembre		octubre		noviembre		diciembre		Total	
	PQRDS	%	PQRDS	%	PQRDS	%	PQRDS	%	PQRDS	%	PQRDS	%	PQRDS	%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	998	21,25%	814	15,13%	974	16,60%	1.014	17,30%	1.115	18,02%	598	14,53%	5.513	17,17%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACION DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	271	5,77%	397	7,38%	543	9,25%	611	10,42%	721	11,65%	413	10,03%	2.956	9,21%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCION EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	441	9,39%	390	7,25%	490	8,35%	494	8,43%	560	9,05%	383	9,30%	2.758	8,59%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGIAS EN SALUD Y/O PRESTACION DE OTROS SERVICIOS	468	9,97%	406	7,55%	512	8,73%	451	7,69%	472	7,63%	412	10,01%	2.721	8,47%
CONSULTA Y/O SOLICITUD DE INFORMACION	369	7,86%	468	8,70%	546	9,30%	479	8,17%	443	7,16%	306	7,43%	2.611	8,13%
NEGACION EN LA ASIGNACION DE CITAS O CONSULTAS	160	3,41%	458	8,51%	404	6,88%	379	6,47%	376	6,08%	209	5,08%	1.986	6,19%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACION DE CITAS DE CONSULTA	169	3,60%	224	4,16%	374	6,37%	379	6,47%	499	8,06%	311	7,55%	1.956	6,09%
RESTRICCION EN LA LIBRE ESCOGENCIA	421	8,97%	424	7,88%	306	5,21%	267	4,56%	312	5,04%	208	5,05%	1.938	6,04%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACION DE TECNOLOGIAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	190	4,05%	229	4,26%	361	6,15%	384	6,55%	318	5,14%	183	4,44%	1.665	5,19%

Teniendo en cuenta la nueva clasificación de motivos por la Superintendencia Nacional de Salud el motivo que más impactó en el segundo semestre fue Falta de Oportunidad en la citas o consultas con 5.513 PQR, equivalente al 17,17% de las PQR recibidas en el segundo semestre, seguido de Falta de Oportunidad en la autorización de otros servicios de salud con el 9,21% (2.956 PQR), siendo noviembre el mes de mayor causal con el 11,65% de las PQR.



## Medios de Recepción



De acuerdo con la imagen, se encuentra la clasificación de PQR conforme al medio de recepción, observando en primer lugar solicitudes por los Entes de Control, seguido de Correo Electrónico y Telefónico.

**Ilustración 33. Motivos Específicos más recurrentes en PQR julio a diciembre 2023**

## PQR Entes de Control

Mes Ente de Control	diciembre		Total	
	PQRDS	%	PQRDS	%
PORTAL WEB SUPERSALUD	1.949	47,34%	31.080	50,40%
SIN ENTES DE CONTROL	1.441	35,00%	20.664	33,51%
SECRETARIA DE SALUD	198	4,81%	2.663	4,32%
GOBERNACION Y/O ALCALDIAS	153	3,72%	2.098	3,40%
FISCALIA GENERAL DE LA NACION	40	0,97%	1.107	1,80%
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	70	1,70%	977	1,58%
PERSONERIAS	100	2,43%	716	1,16%
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR (ICBF)	41	1,00%	505	0,82%
<b>Total</b>	<b>4.117</b>	<b>100,00%</b>	<b>61.669</b>	<b>100,00%</b>

De las PQR recibidas por Entes de Control, en primer se encuentran solicitudes ingresadas por el **Portal Web Supersalud** con 31.080 PQR lo que corresponde a un 50.40% del total general, seguido de solicitudes por **Secretarías de Salud** con 2.663 PQR y **Gobernación y/o alcaldías** con 2.098 PQR

**Ilustración 34. PQR recibidas por Entes de Control**

**Fuente: PowerBi**



## Oportunidad de Respuesta

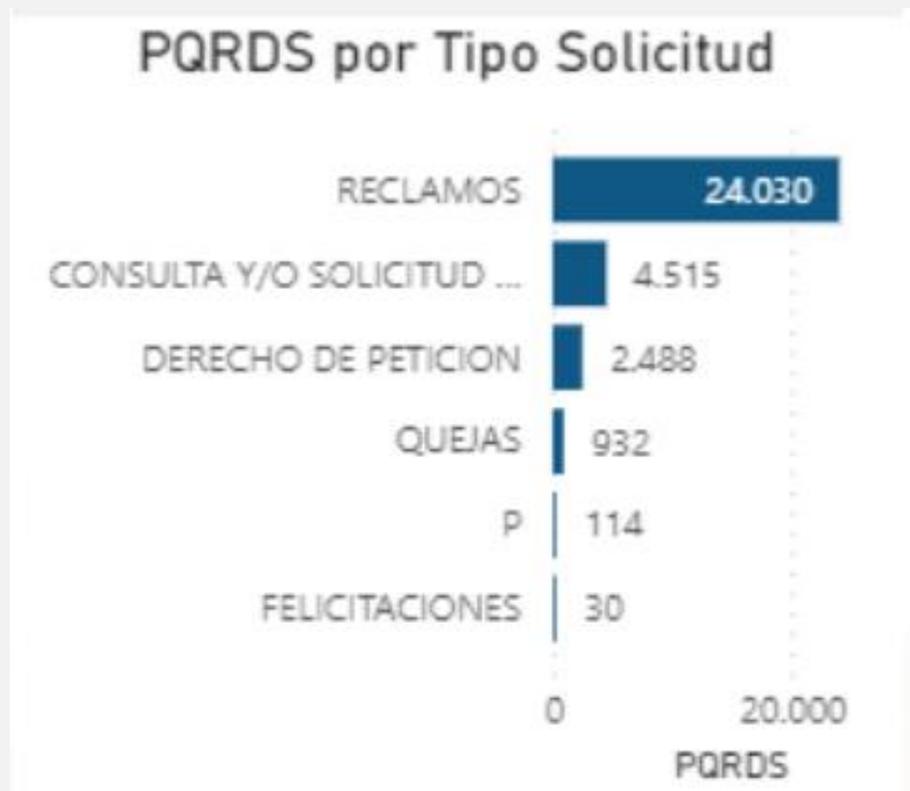


**Ilustración 35. Oportunidad de Respuesta**

**Fuente: PowerBi**

A nivel nacional, la oportunidad de respuesta durante toda la vigencia 2023, fue del 65,44%. Para el caso de las Regionales, se observa que la Regional Boyacá se encuentra muy por debajo del promedio general de oportunidad de respuesta con 47,96%, siendo superado ampliamente por la Regional Magdalena con el 91,20%, seguido de la Regional Sucre con el 87,90%. En las siguientes ilustraciones se observa que, aunque no se cumple con la meta establecida de respuestas oportunas (90%).

## Tipos de Solicitud en PQR



Para la vigencia 2023, se recibieron 24.030 reclamos, seguido de consulta y/o solicitud de información con 4.515 y 2.488 derechos de petición.

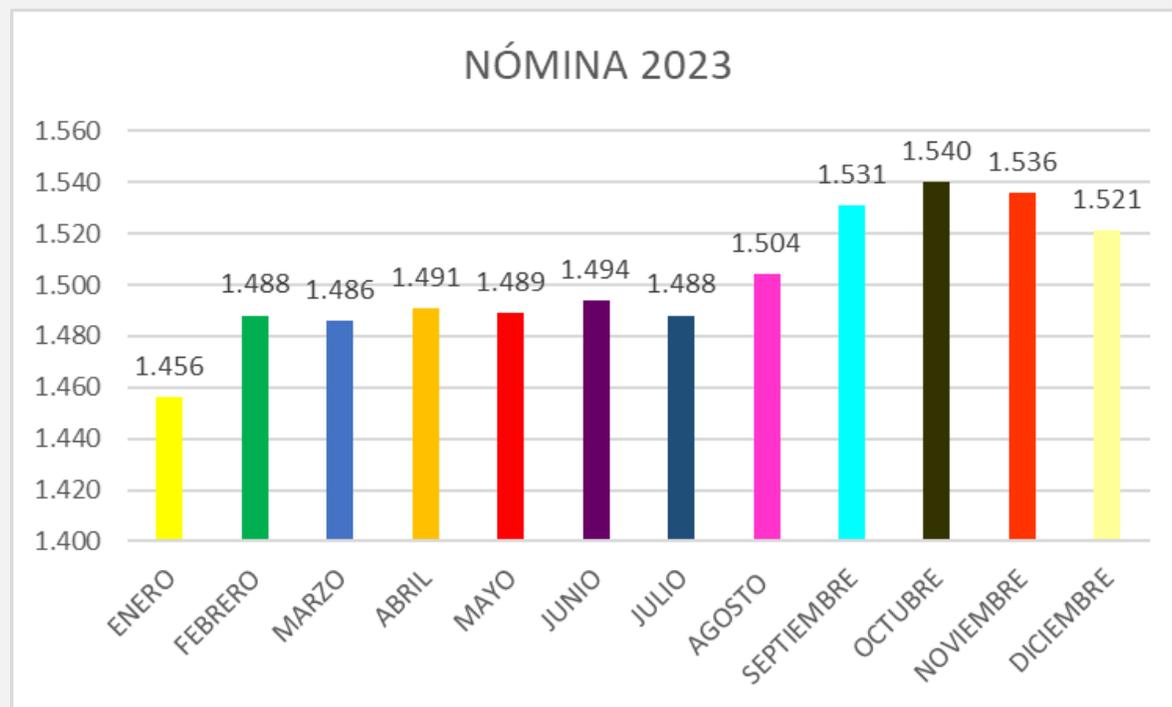
**Ilustración 36. Tipos de solicitudes**

**Fuente: PowerBi**

## 5. Gestión del Talento Humano

El proceso de Gestión Humana tiene como objeto Gestionar de forma integral el recurso humano necesario para garantizar la operación, mediante acciones que procuren el fortalecimiento y desarrollo de sus competencias.

## Gasto proyectado de la Nómina



El costo proyectado de la nómina tuvo un crecimiento en el valor mensual hasta el mes de Diciembre del 15%. En el mes de marzo se aplicó el 5% aprobado por Gerencia General de aumento salarial y se ajustó áreas críticas vinculadas al proceso de contención del costo de salud por lo cual permitió tener un ahorro significado compensado en el aumento de la nómina. Se ejecutan ajustes a cargos según nueva estructura organizacional donde evidencia un crecimiento de 65 personas contratadas, se cumple con el plan carrera logrando promover parte de nuestro personal.



	PROMEDIO -TOTAL	
	Total acumulado	Promedio/año
<b>INGRESOS</b>	555	46
<b>RETIROS</b>	389	32
MES ACTUAL PAGADO	1500	1500
Activos a fin del mes	1496	1496
Indice de rotación %	0,17	0,19
VR. BRUTO PROYECTADO	67.438.443.328,00	5,619,870,277
Vr. Admon Serquerer/Talentum	411.533.566,00	51.635.261,67
Vr. Admon Staff/ N-Tercerizados	2.922.901.662,00	215.728.516,67
TOTAL ADMON TEMP	3.334.435.228,00	277.869.602,00
% incremento del Vr. Proyectado/MES	1123,25	

El promedio de ingresos anual por mes fue de 46 ingresos de personas y de 32 retiros por diferentes causales.

**El índice de rotación de personal nos arroja un 0,19% anual en comparación al año anterior que obtuvimos un 0,68%.**

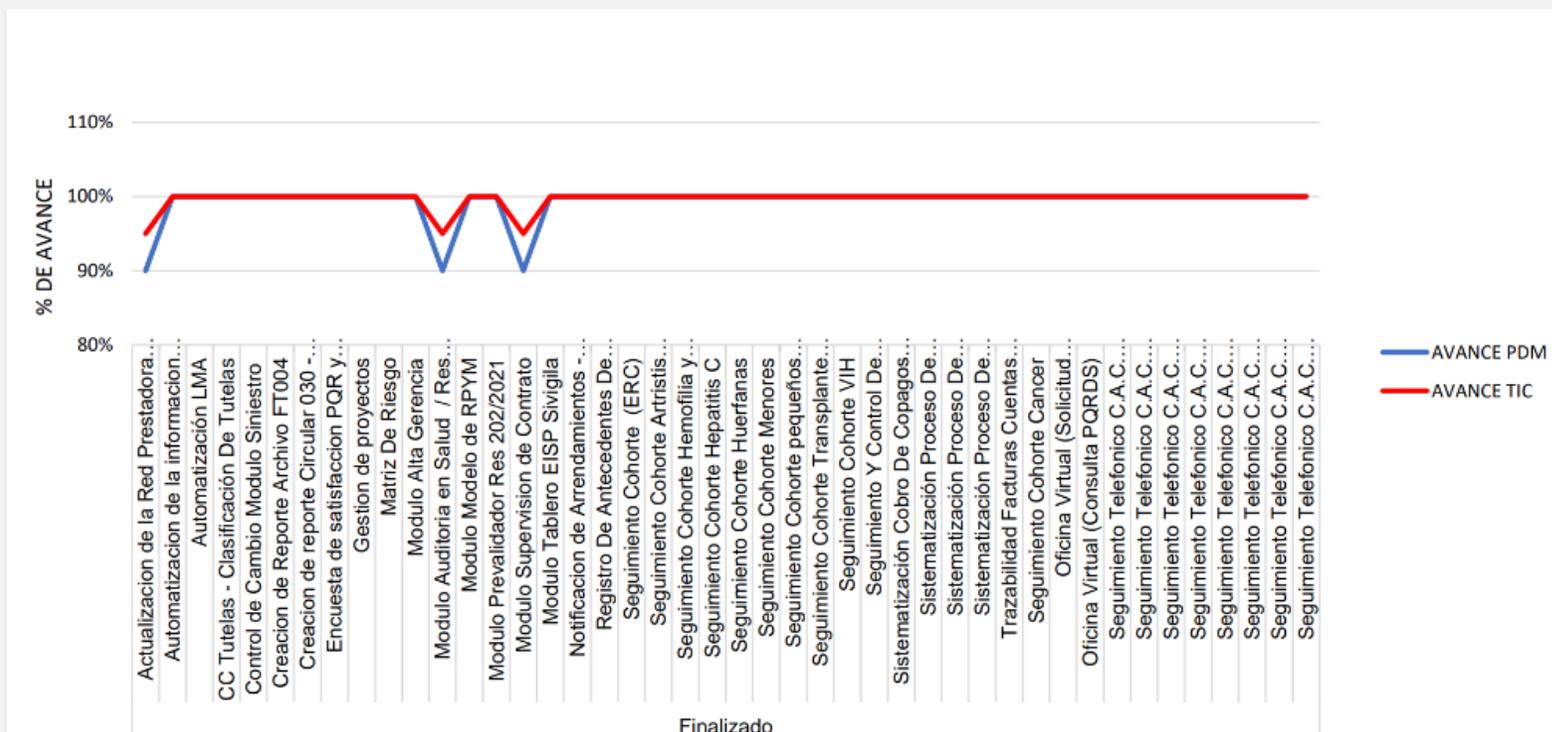
El valor total de la nómina tuvo un incremento respecto a Dic 2022 del 12%.



## 6. Gestión de Tecnología, Información y Comunicación

El proceso de Gestión de TIC tiene como objeto gestionar y controlar la plataforma tecnológica del Sistema de Información de la empresa (Software, Hardware, telecomunicaciones, redes, inteligencia de negocios, seguridad informática y de la información ), brindando soporte a los distintos procesos de la empresa

## Representación del avance de los proyectos del PDM.



**Ilustración 38. Porcentaje de avance de proyectos de PDM**

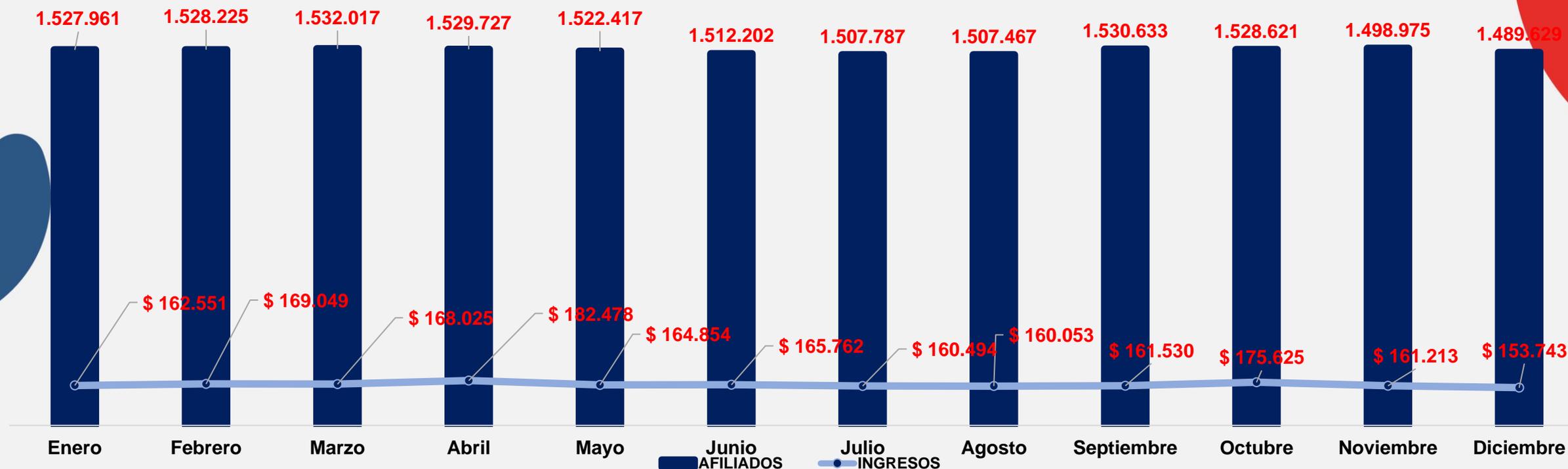


## 7. Gestión Financiera y Administrativa

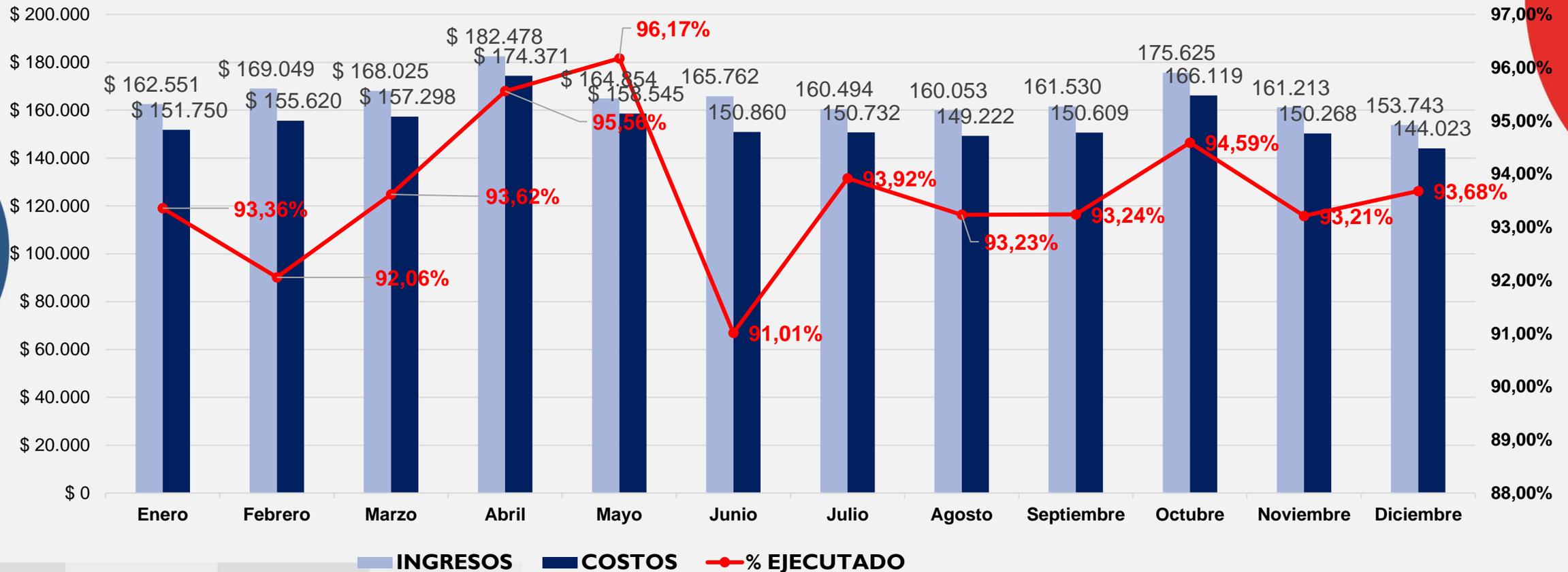
Gestionar y controlar los recursos financieros necesarios para garantizar la sostenibilidad económica y el cumplimiento de las obligaciones para el aseguramiento y la prestación de los servicios de salud a nuestros afiliados

**Tabla 14. Indicadores de Habilitación Financiera**

## Ingresos vs Afiliados año 2023 (Cifras en Millones)

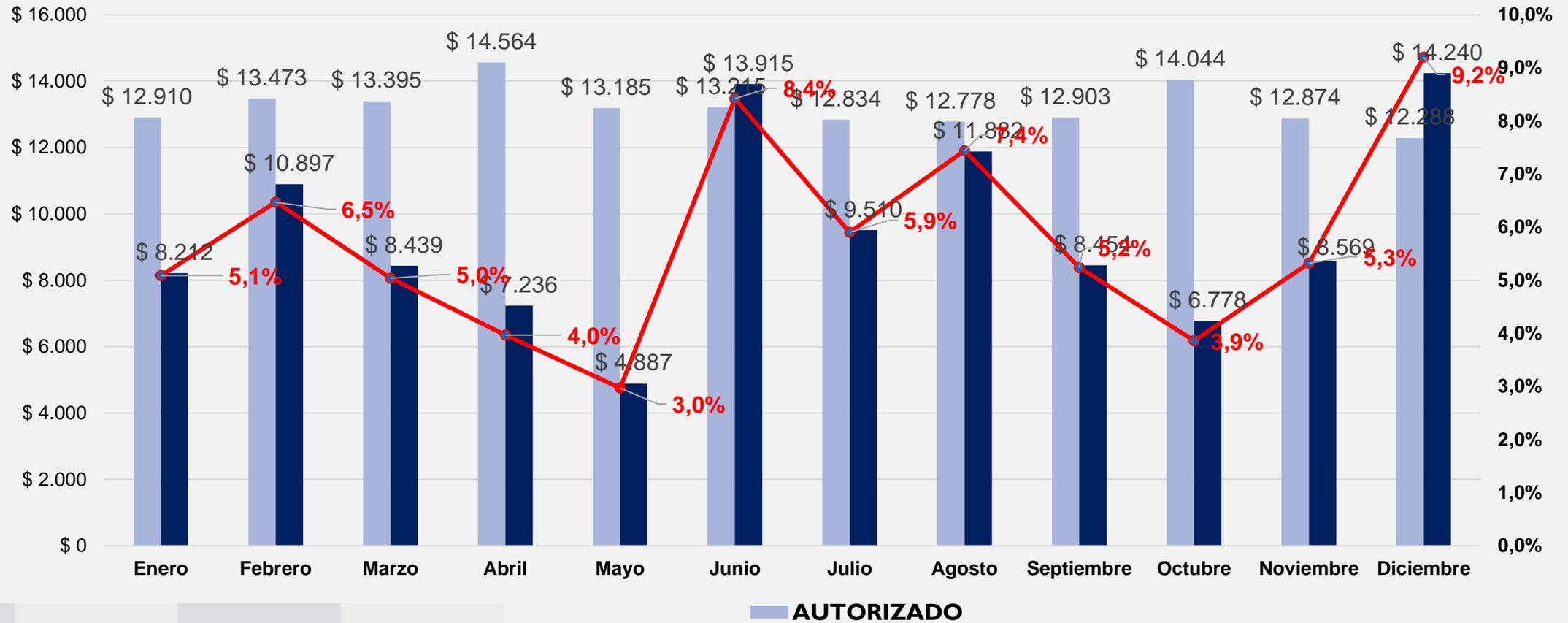


## Indicador de Siniestralidad 2023 (Cifras en Millones de pesos)



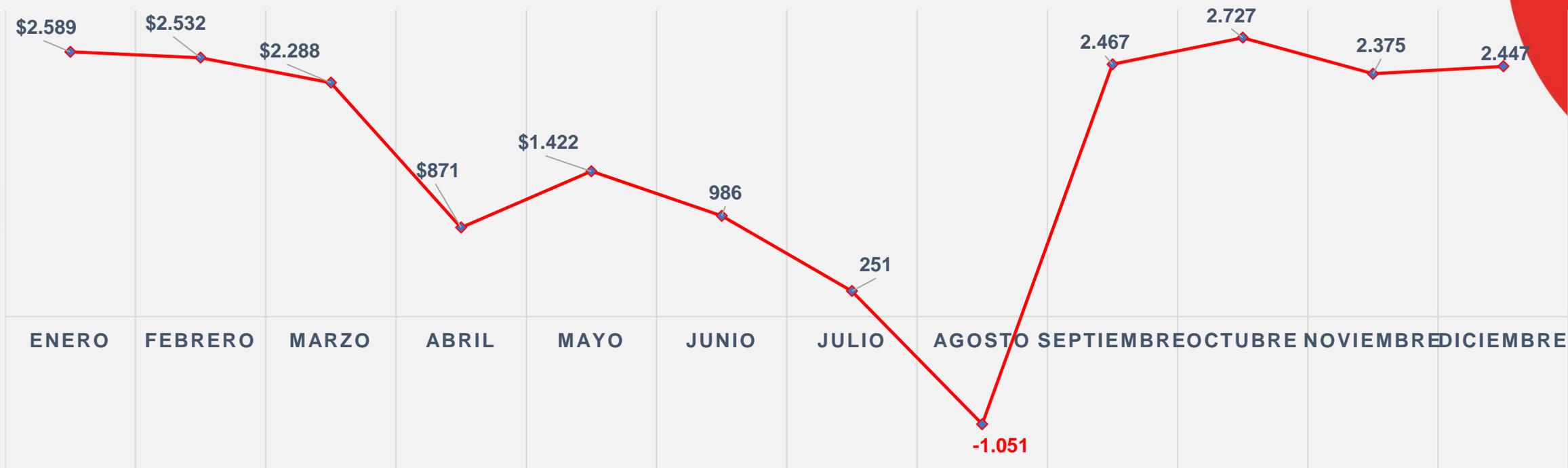
# Indicador de Gasto Administrativo a 2023

(Cifras en Millones)



# Utilidades o Excedentes 2023

(Cifras en Millones de pesos)



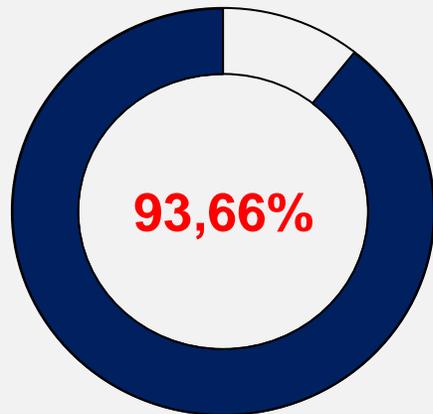
**Utilidad general: \$19.902**  
**Provisión: \$6.966**

# Resultados del Ejercicio 2023

(Cifras en Millones de pesos)

Ingreso \$ 1.985.378

Costo en Salud



\$ 1.859.419

Gastos Administrativo

Autorizado

\$ 158.463

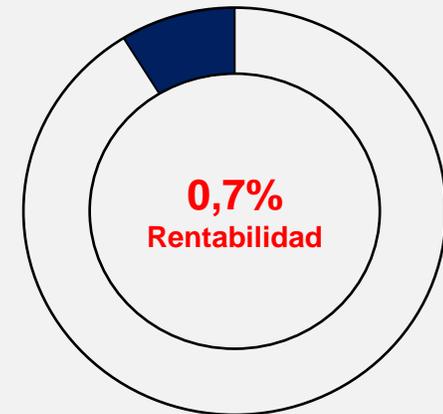
8,0%

Ejecutado

\$ 113.022

5,71%

Utilidad



\$12.936

Ilustración 39. Costo Salud, Utilidad y Gastos Administrativos



@cajacopieps



@cajacopi\_eps



cajacopi EPS



www.cajacopieps.com

#381

Línea de salud mental

Línea Gratuita Nacional

018000111446

www.cajacopieps.com

## Patrimonio Adecuado

### 1.4. EPS CON PLAN DE REORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL Y/O PLAN DE AJUSTE

Tabla 4. Resultado del cumplimiento de indicadores de Capital Mínimo – EPS con Plan de Reorganización Institucional y/o Plan de Ajuste

ENTIDAD	CAPITAL MÍNIMO								
	Dic.2015	Dic.2016	Dic.2017	Dic.2018	Dic.2019	Dic. 2020	Dic. 2021	Dic. 2022	Sep.2023
CAJACOPI S.A.S.	-	-	-	-	-	-	-	SI	SI
EPS FAMILIAR DE COLOMBIA	-	-	-	-	-	-	-	SI	SI
NUEVA EPS	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
EMSSANAR S.A.S.	-	-	-	-	NO	NO	NO	NO	NO
ASMET S.A.S.	-	-	-	NO	NO	NO	NO	NO	NO

Fuente: Información reportada por las entidades mediante los Archivos que sirven de base para el cálculo de los indicadores en el marco de la Circular Única, cálculos SNS.

PATRIMONIO	MARZO DE 2023	JUNIO DE 2023	SEPTIEMBRE DE 2023
Patrimonio Adecuado	39.778.158	80.742.008	119.256.670
Patrimonio Técnico	131.052.947	133.474.437	135.381.183
Suficiencia Patrimonial	91.274.789	52.732.428	26.560.250
<b>% EXCESO PATRIMONIAL</b>	<b>229,46%</b>	<b>65,31%</b>	<b>22,27%</b>



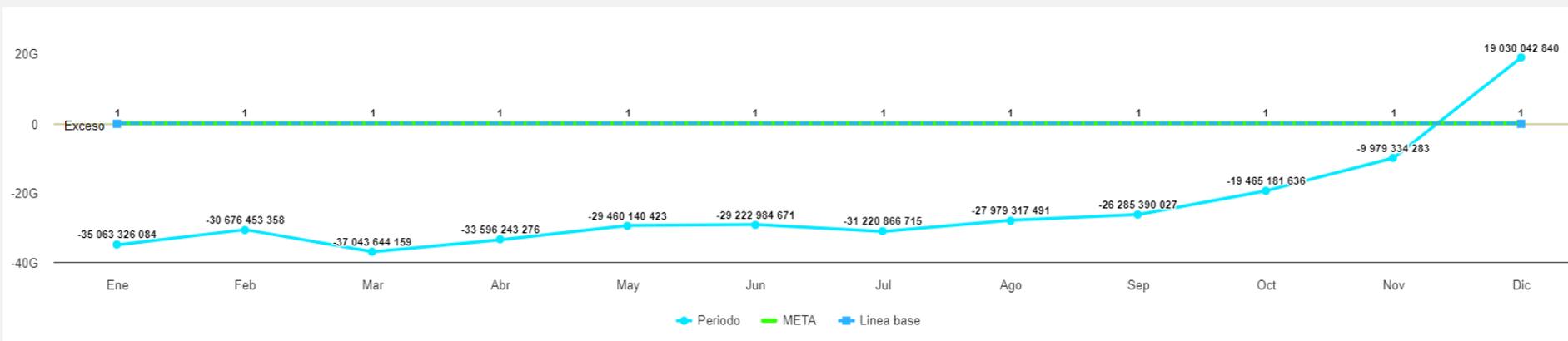
## Reservas Técnicas

### 3.4 EPS CON PLAN DE REORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL Y/O PLAN DE AJUSTE FINANCIERO

Tabla 12. Resultado del cumplimiento del indicador del régimen de Inversiones - Entidades con Plan de Reorganización Institucional y/o Plan de Ajuste

ENTIDAD	RÉGIMEN DE INVERSIÓN DE LA RESERVA TÉCNICA								
	Dic.2015	Dic.2016	Dic.2017	Dic.2018	Dic.2019	Dic. 2020	Dic. 2021	Dic. 2022	Sep.2023
EPS FAMILIAR DE COLOMBIA	-	-	-	-	-	-	-	SI	SI
NUEVA EPS	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO
EMSSANAR	-	-	-	-	NO	NO	NO	NO	NO
ASMET	-	-	-	NO	NO	NO	NO	NO	NO
CAJACOPI S.A.S.	-	-	-	-	-	-	-	-	NO

Fuente: Información reportada por las entidades mediante los Archivos que sirven de base para el cálculo de los indicadores en el marco de la Circular Única, cálculos SNS.



## Pagos a la Red 2023

