



INFORME...
RENDICIÓN DE
CUENTAS 2023

¡Así cuidamos de ti!

¡ASÍ CUIDAMOS DE TI!

En cumplimiento del artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, presentamos los resultados de la gestión desarrollada por **Cajacopi EPS** durante la vigencia 2023.

En este documento damos a conocer las cifras y análisis de

los servicios entregados a nuestros usuarios, las prestaciones económicas generadas y las inversiones realizadas en la anterior anualidad para fortalecer y optimizar la atención a los asegurados de los regímenes subsidiado y contributivo.



La información consignada en esta Rendición de Cuentas 2023 es el resultado del trabajo en equipo desarrollado por todos nuestros funcionarios en los territorios donde hacemos presencia, guiados por los líderes de cada proceso y sustentado en el modelo de aseguramiento con enfoque en la gestión del riesgo en salud y criterios de calidad, sentido humano, prevención e inclusión. ¡Así cuidamos de ti!

Este es un producto elaborado por la Oficina de Comunicaciones de **Cajacopi EPS**
mayo 2024

EQUIPO DIRECTIVO

Roberto Solano Navarra
Gerente General

Atenais Cervantes Urieles
Subgerente General

Ingrid Lesser Insignares
Subgerente de Salud

José Mario Morales Díaz
Subgerente Administrativo y Financiero

Yonis Álvarez Acosta
Subgerente de Operaciones

Esneyder Becerra Correa
Subgerente Gestión Integral de Riesgos

Marlon Pacheco Pérez
Jefe Oficina Jurídica

José Babilonia
Jefe Oficina de Contratación

César Maloof Roa
Jefe Oficina de Planeación

Giselle Barceló Cunha
Jefe Oficina de Comunicaciones

Augusto Alfaro de la Cruz
Jefe de Sistemas de Información

Andrea de León Baute
Jefe Oficina de Talento Humano

Lina Patricia Charris Ariza
Jefe Oficina de Calidad

María José Amador Tapia
Jefe de Oficina de Auditoría Interna

SUBGERENCIA NACIONAL DE OPERACIONES

AFILIADOS BDUA 2023

A corte 31 de diciembre
del 2023, cerramos con

1.489.629

Afiliado, los cuales se
encuentran distribuidos
en **9 Departamentos y
314 municipios.**

Regional	Subsidiado	Contributivo	Total	% Participación
Atlántico	274.654	12.827	287.481	19,30%
Cesar	214.022	9.249	223.271	14,99%
La Guajira	188.642	7.530	196.172	13,17%
Bolívar	161.974	7.763	169.737	11,39%
Córdoba	152.080	3.974	156.054	10,48%
Meta	141.926	13.492	155.418	10,48%
Magdalena	135.021	5.091	140.112	9,41%
Boyacá	89.097	5.780	94.877	6,37%
Sucre	64.294	2.156	66.450	4,46%
Otros departamentos	28	29	57	0,004%
Total general	1.421.738	67.891	1,489,629	100%

CARACTERIZACIÓN 2023

A corte **31 de diciembre del 2023**, a nivel de grupo poblacional, se encuentra distribuida la población de la siguiente manera:

Tipo de población	Subsidiado	Movilidad contributivo	Total
Población con Sisbén.	1.024.192		1.024.192
Víctimas del conflicto armado interno	246.657		246.657
Sin grupo poblacional	16	67.891	67.907
Afiliado de oficio sin encuesta Sisbén ni población especial	62.003		62.003
Comunidades indígenas	54.325		54.325
Recién nacidos y menores de edad de padres no afiliados	13.222		13.222
Migrante Venezolano con PEP e hijos menores de edad con documento válido	8.850		8.850
Personas que dejen de ser madres comunitarias.	2.637		2.637
Población rural no migratoria	1.998		1.998
Habitante de la calle	1.425		1.425
Migrantes colombianos repatriados, que han retornado voluntariamente al país, -o han sido deportados o expulsados de territorio extranjero.	1.292		1.292
Personas en prisión domiciliaria a cargo del INPEC.	1.031		1.031
Población infantil abandonada a cargo del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.	913		913

Tipo de población	Subsidiado	Movilidad contributivo	Total
Población reclusa a cargo de la entidad territorial	686		686
Población desmovilizada y/o miembros del grupo armado ilegal que celebren acuerdos de paz con el Gobierno nacional	682		682
Adulto mayor en centros de protección	514		514
Menores desvinculados del conflicto armado bajo la protección del icbf	305		305
Población discapacitada Res13344/12	285		285
Población rural migratorio	285		285
Población infantil vulnerable bajo protección de 10 instituciones diferentes al icbf	123		123
Negro o mulato o afrocolombiano o afrodescendiente Res13344/12	95		95
Los voluntarios acreditados y activos de la Defensa Civil Colombiana, Cruz Roja Colombiana y Cuerpos de Bomberos	42		42
Creador o gestor cultural	39		39
Población no pobre, no vulnerable	33		33
Madres comunitarias Res13344/12	14		14
Rrom (Gitano)	11		11
Programa en protección a testigos	10		10
Personas que se encuentran detenidas sin condena o cumpliendo medida de aseguramiento en centro de reclusión transitorio – durante la emergencia sanitaria	3		3
Personas con discapacidad en centros de protección	2		2
Población en centros psiquiátricos	1		1
Total	1.421.738	67.891	1.489.629

A corte 31 de diciembre del 2023. a nivel de género, la población se encuentra distribuida la población de la siguiente manera:

Periodo	Subsidiado		Movilidad Contributivo		Total	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Dic-23	704.142	717.596	39.830	28.061	743.972	745.657

A corte 31 de diciembre del 2023. A nivel de zona de afiliación se encuentra distribuida de la siguiente manera:

Periodo	Subsidiado		Movilidad Contributivo		Total	
	Urbana	Rural	Urbana	Rural	Urbana	Rural
Dic-23	1.107.764	313.974	60.767	7.124	1.168.531	321.098

**AFILIADOS
NUEVOS 2023**



Para la vigencia del 2023, se registraron un total de

153.018

afiliados nuevos; como novedad la Supersalud por revocatoria de habilitación asignó **3.054** afiliados de las **EPS Ecoopsos**.



SUSPENSIONES 2023

Para la vigencia del 2023, se presentaron suspensiones 5.813 afiliados por documentos.



GESTIÓN DE TRASLADOS 2023

Para la vigencia del 2023, fueron gestionadas un total de **120.749** solicitudes de traslados desde y hacia otras EPS.



GESTIÓN DE MOVILIDAD 2023

Para la vigencia del 2023 fueron gestionadas un total de **84.257** solicitudes de movilidad.

GESTIÓN DE PORTABILIDAD 2023

Para la vigencia del 2023 fueron gestionadas un total de **48.142 portabilidades**, las cuales fueron tramitadas por los diferentes canales como se describe a continuación:



Web:
37.056



Presencial:
10.588



Teléfono:
498

Total: 48.142

GESTIÓN DE PRESTACIONES ECONOMICAS 2023



Para la vigencia del 2023 fueron gestionadas un total de **14.888 prestaciones económicas**, de las cuales **13.568 corresponden a incapacidades**.

De las 13.568 incapacidades, **10.500** fueron liquidadas y pagadas, **3.068** no procedieron a su reconocimiento ya que corresponden al empleador, ARL o AFP.

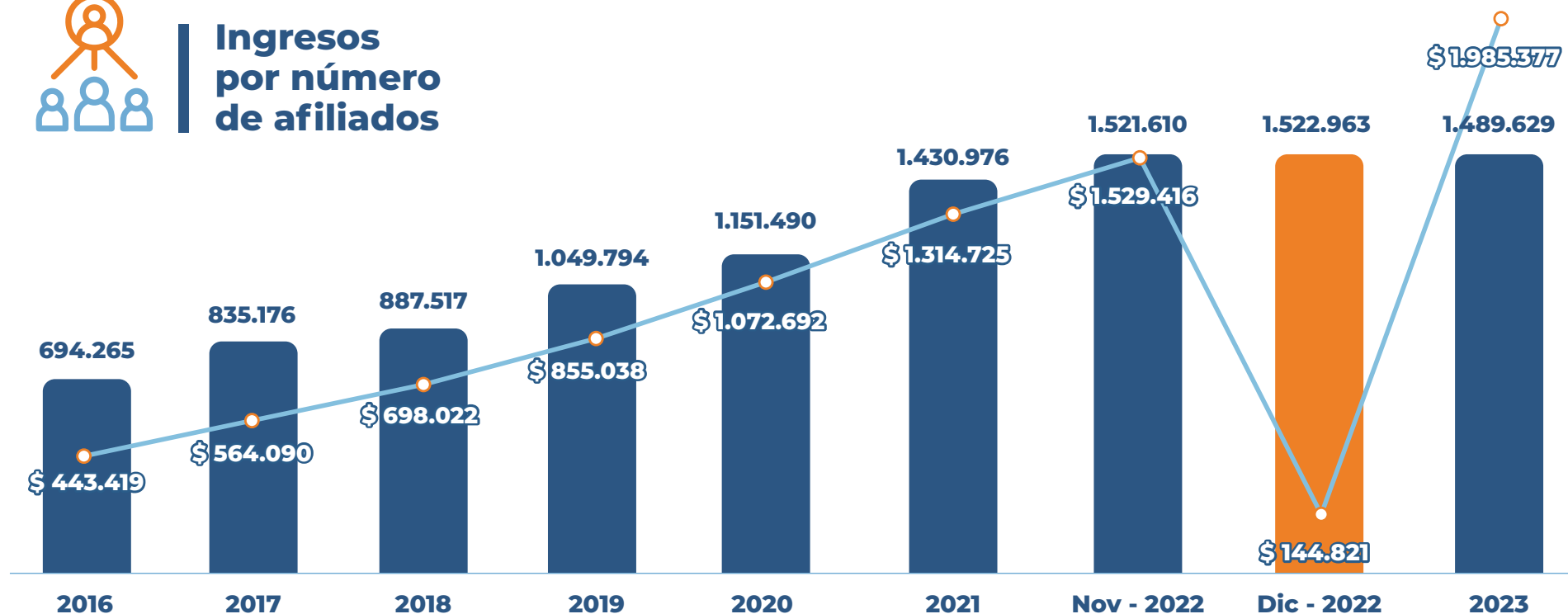
Así mismo, el valor reconocido por concepto de prestaciones económicas fue de **\$ 8.387.929.427**, de los cuales, **\$ 4.810.631.649** corresponden a incapacidades y **\$ 3.577.297.778** a licencias de maternidad y paternidad.

De las **1.320** licencias radicadas, **1.027** fueron liquidadas y pagadas. el valor reconocido por concepto de LM es **\$ 3.248.409.737**, **\$ 296.638.846** por concepto de LP y **\$ 32.249.195** por LA.

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA



**Ingresos
por número
de afiliados**



(Cifras expresadas en millones de pesos)

Afiliados



Ingresos

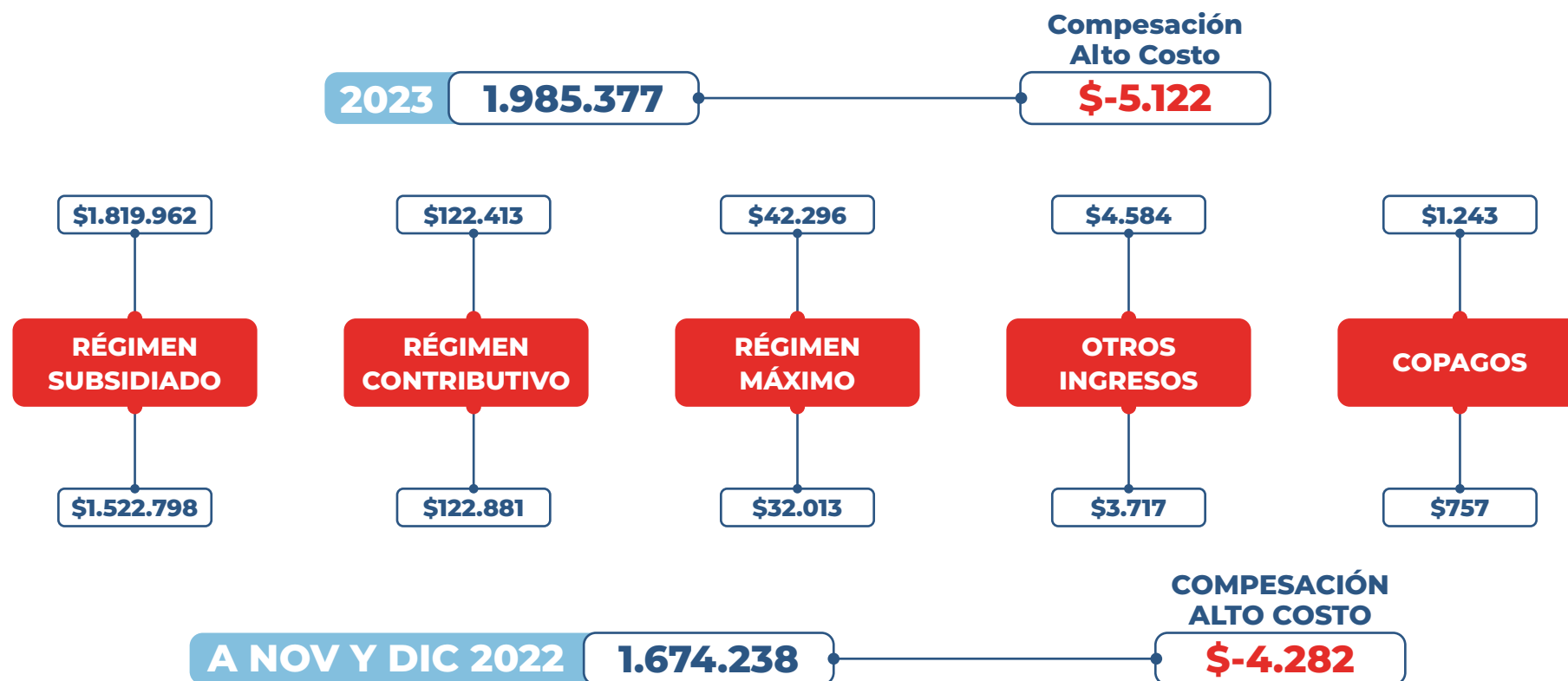


Inicio de operaciones
Cajacopi EPS S.A.S.



Para la **vigencia 2023** la entidad tuvo ingresos por \$1.985.377 Millones de pesos lo que denota un aumento del 18% en comparación los ingresos totales registrados en la vigencia 2022, siendo los ingresos por régimen subsidiado los de mayor participación con el 91.6% seguido por los ingresos por régimen contributivo del 6.1%, en tercer lugar se encuentran los ingresos por presupuesto máximo para cubrir servicios y tecnologías no contenidas en el Plan de beneficios en salud que representan el 2.1%, los otros ingresos representaron el 0.2% y por último los ingresos por copagos y cuota moderadora que representaron el 0.06%. Este incremento se vio reflejado en un mayor flujo de recursos para nuestra Red prestadora.

INGRESOS OPERACIONALES

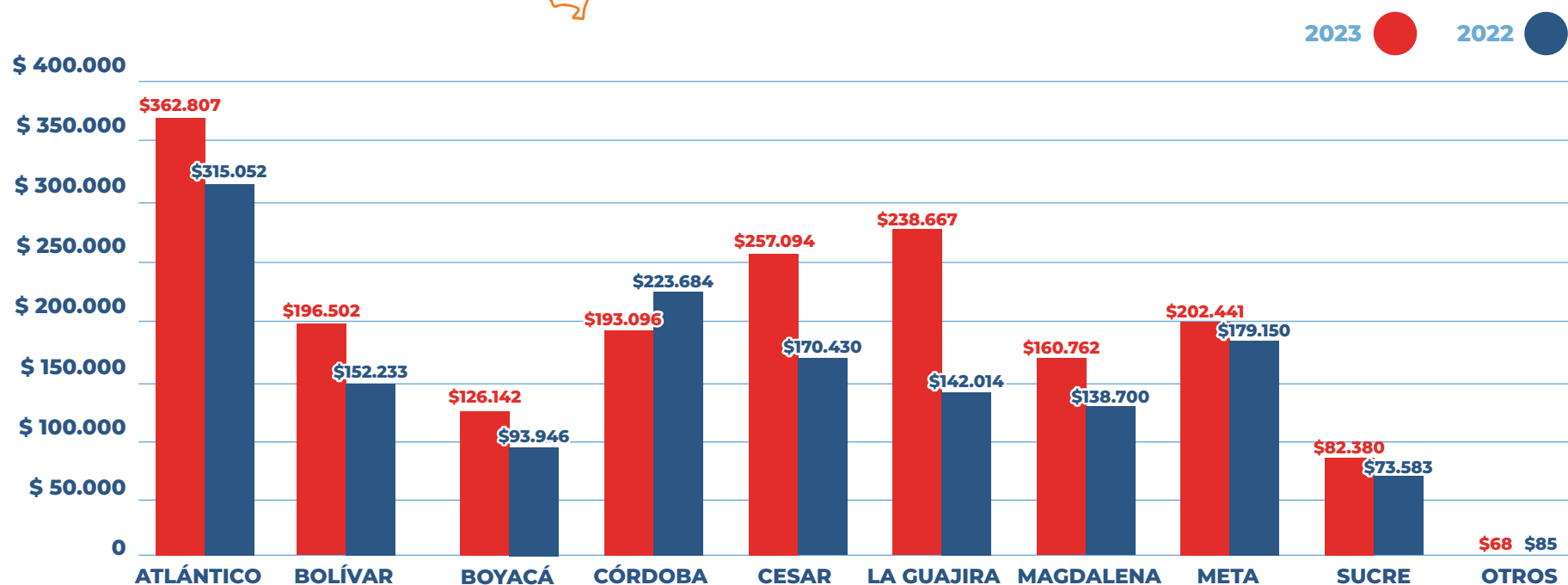


(Cifras expresadas en millones de pesos)

Para esta vigencia se registró un incremento en el nivel de ingresos para todas las regionales donde nos encontramos habilitados para operar el aseguramiento en salud a excepción de Córdoba, la regional que más ingresos registro fue Atlántico, seguida por la regional, Cesar, Guajira, Meta, Bolívar, Magdalena, Boyacá y Sucre.



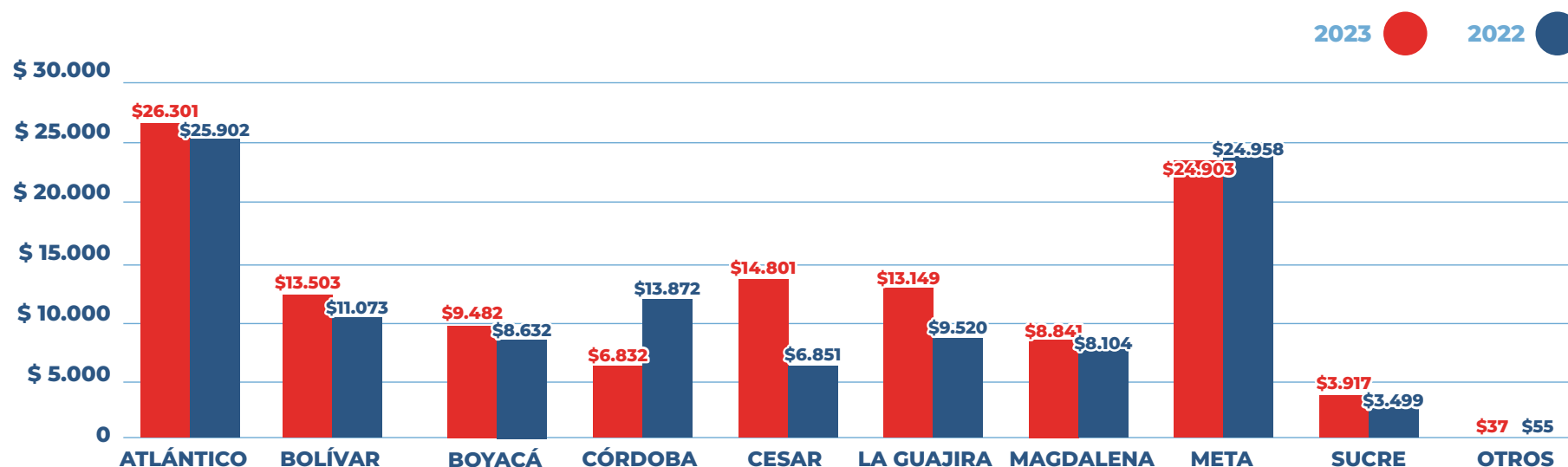
INGRESO SUBSIDIADO POR REGIONALES



(Cifras expresadas en millones de pesos)



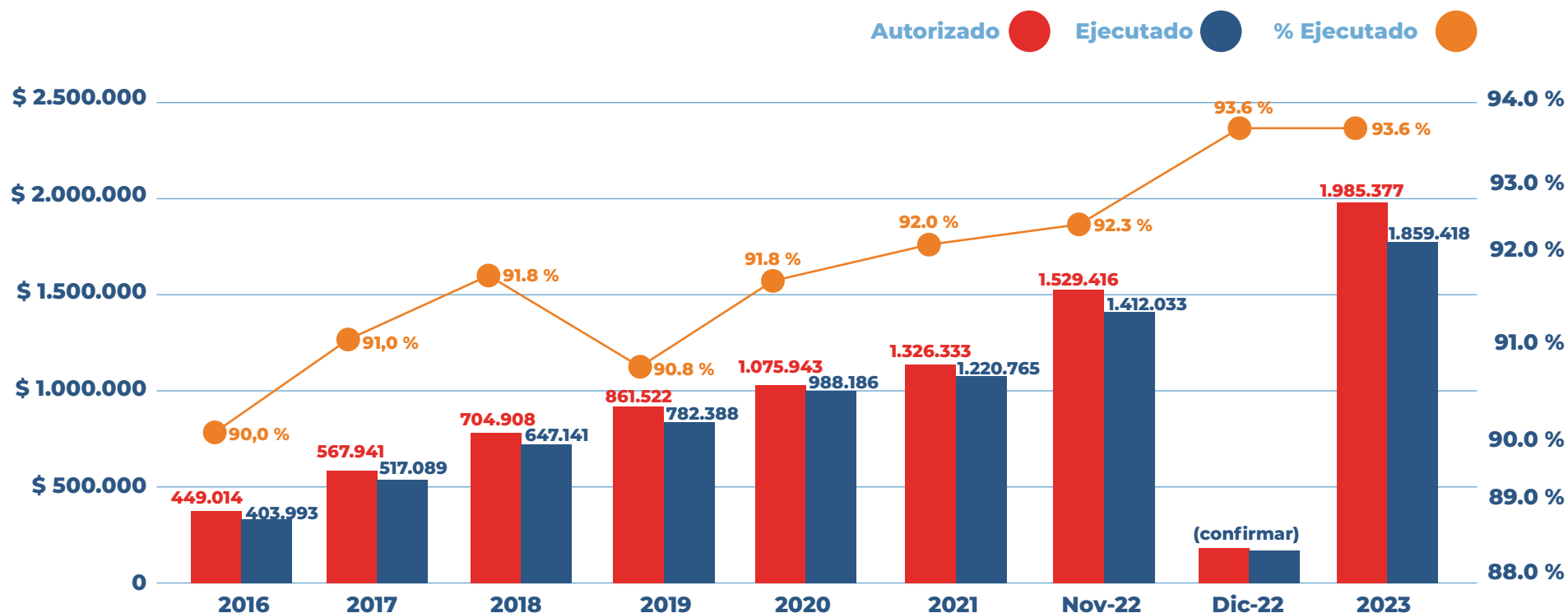
INGRESO CONTRIBUTIVO POR REGIONALES



(Cifras expresadas en millones de pesos)

Respecto a los ingresos por régimen contributivo se registró un incremento general del 8%, donde la mayor participación la vemos registrada en las regionales de Atlántico y Meta seguido por las regionales de Cesar, Bolívar, Guajira, Boyacá, Magdalena, Córdoba y Sucre.

INGRESOS Y COSTOS 2023

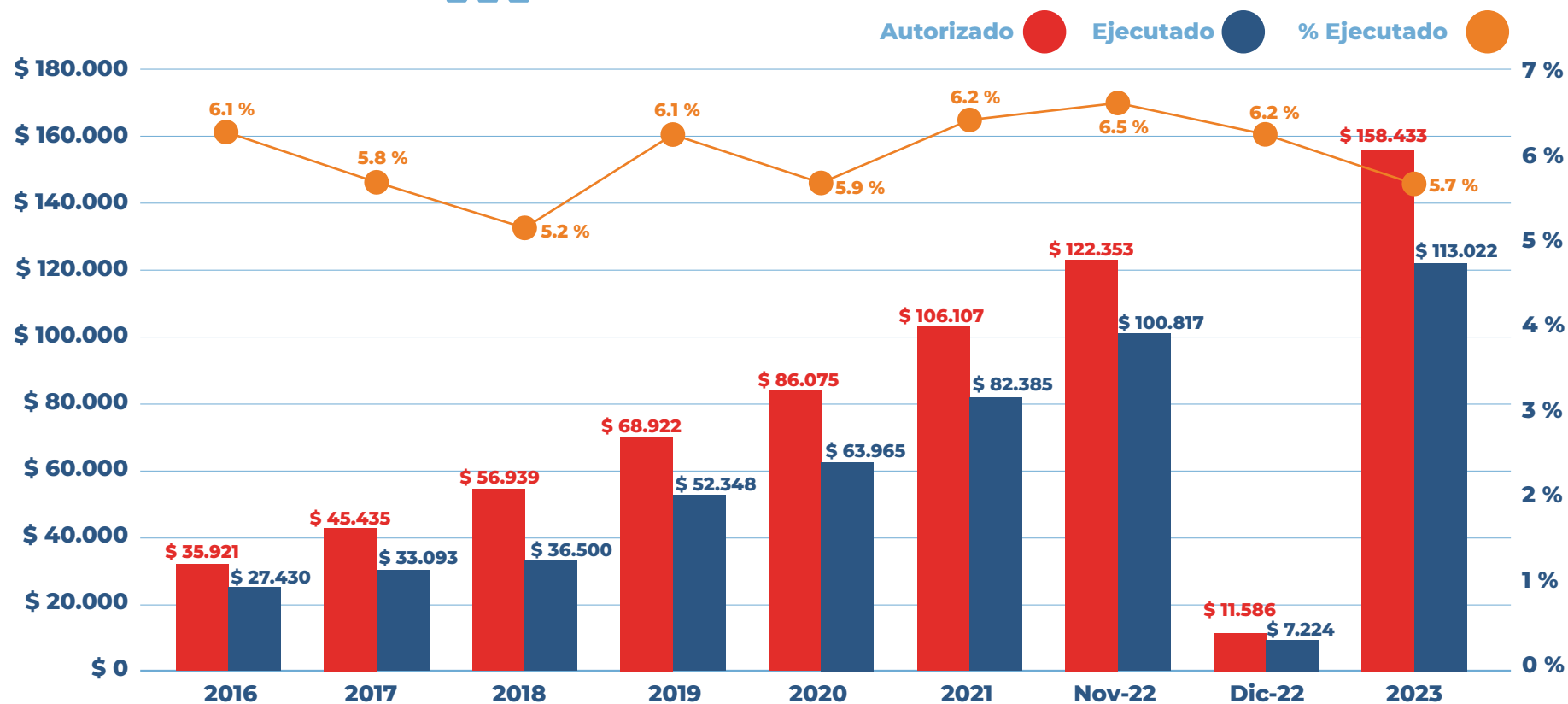


(Cifras expresadas en millones de pesos)

Para esta vigencia nuestra entidad presentó un costo que representó el **93,6 %** del total de los ingresos de la entidad. Se le dio cumplimiento a la **Circular 054 de 2022** incrementando el valor de los servicios a la red reflejando el aumento de la UPC.



GASTOS AUTORIZADOS VS GASTOS EJECUTADOS A 2023



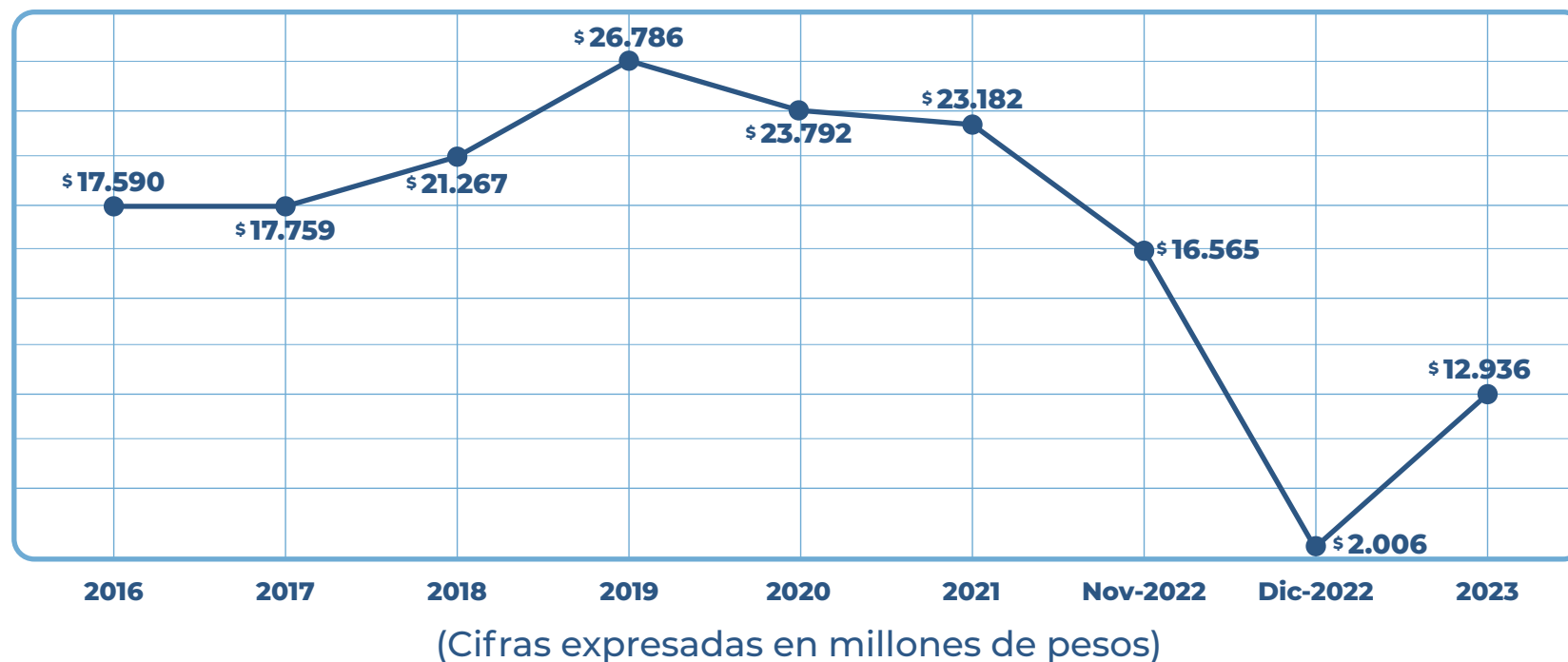
(Cifras expresadas en millones de pesos)



Nuestra entidad registró un gasto que representó el **5.7 %** de los ingresos de la entidad, encontrándose muy por debajo del porcentaje registrado en el año anterior, lo que demuestra la racionalización del gasto administrativo.



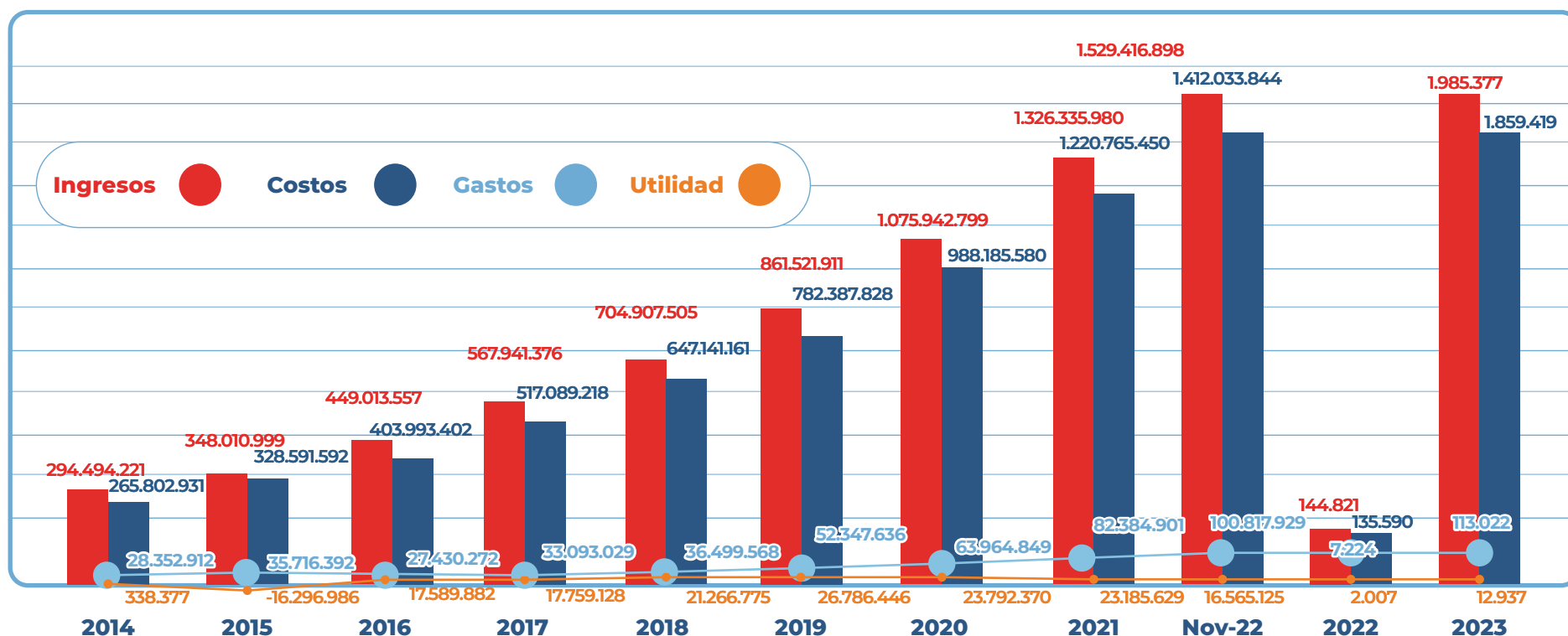
UTILIDADES O EXCEDENTES A 2023



Las utilidades de la entidad cerraron en **12.936. millones** después de provisionado los impuestos de renta, a diferencia de las vigencias anteriores donde nuestra entidad se encontraba exenta de este impuesto.



RESULTADOS DEL EJERCICIO ACUMULADO A 2023



(Cifras expresadas en millones de pesos)



INDICADORES DE SINIESTRALIDAD, GASTO ADMINISTRATIVO Y RENTABILIDAD AÑO 2023

Ingreso \$ 1.985.378

Gastos administrativos

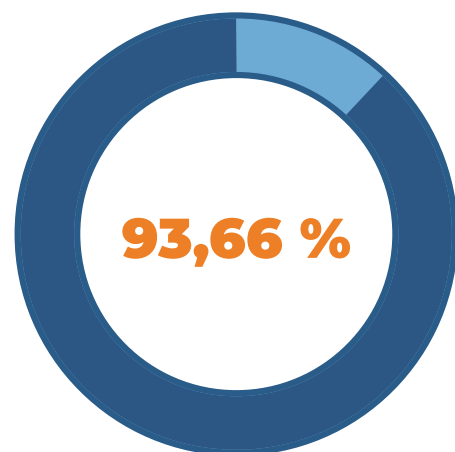
Autorizado

\$ 158.463 | 8.0 %

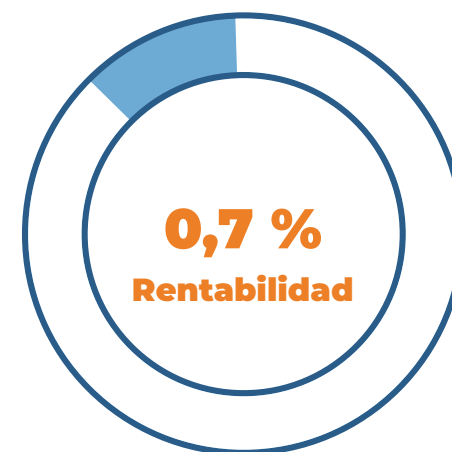
Ejecutado

\$ 113.022 | 5.71 %

Nota: cifra en millones de pesos



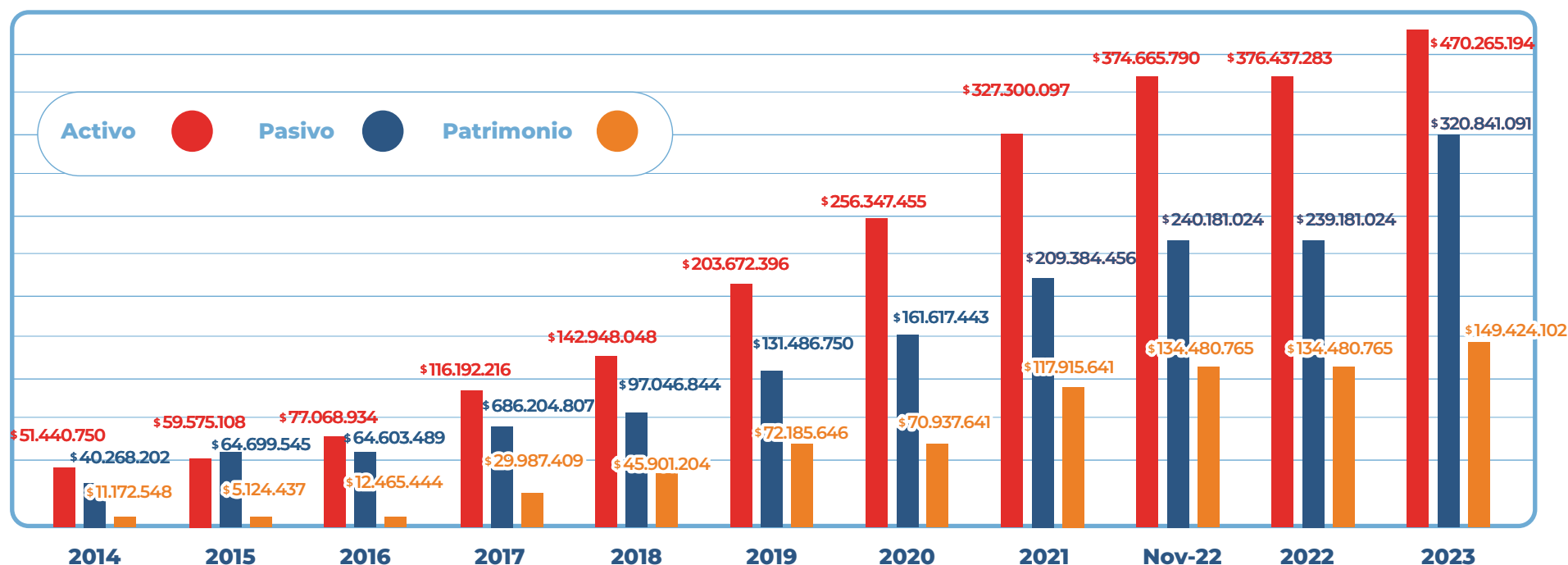
Costo en salud
\$ 1.859.419



Utilidad
\$ 12.936

En conclusión a nivel de resultados nuestra entidad obtuvo un **costo en salud del 93.6 %**, una eficiencia del gasto administrativo del **5,7 %** que refleja una rentabilidad del **0.7 %** de los ingresos.

BALANCE GENERAL



(Cifras expresadas en millones de pesos)

El nivel de endeudamiento de **nuestra entidad se mantiene estable en un 68 %** y el patrimonio de nuestra entidad ha experimentado un incremento constante debido a la capitalización total de sus utilidades en cada periodo.

OFICINA DE CONTRATACIÓN

Garantía de la prestación

CAJACOPI EPS para la vigencia 2023, se cerró con **2160 contratos** para todos los niveles de complejidad, para la baja complejidad cuenta con **1336 contratos**, para la mediana complejidad cuenta con **487** y para alta complejidad cuenta con **337 contratos**.



COMPORTAMIENTO AÑO 2023

CAJACOPI EPS, para el año 2023, con relación al año 2022, presento variación en el comportamiento en los diferentes niveles:

NIVEL DE COMPLEJIDAD	AÑO 2022	AÑO 2023	ANÁLISIS
BAJA	1420	1336	Analizando el comportamiento de la contratación realizada en el año 2023 en comparación con la vigencias 2022 se ve reflejada una disminución en la cantidad de contratos debido que muchos de estos contratos de operadores logísticos que se tenían en cada departamento pasaron a nacionales.
MEDIANA	638	487	
ALTA	436	337	



CONTRATOS RED PÚBLICA Y PRIVADA AÑO 2023

CAJACOPI EPS para garantizar la prestación de servicios de salud, cerró el año **2023** con un total de **2.160 contratos**, distribuidos en los **9 departamentos** donde hace presencia, se incluye para la atención de usuarios georeferenciados y con portabilidad realizados con la red pública, privada.

Regional	Privado	Público	Total
Atlántico	265	47	312
Bogotá D.C.	8	8	16
Bolívar	116	87	203
Boyacá	120	334	454
Cesar	110	86	196
Córdoba	79	148	227
La Guajira	109	152	261
Magdalena	72	92	164
Meta	119	41	160
Sucre	94	73	167
Total general	1092	1068	2160



COBERTURA REGIONAL AÑO 2023

CAJACOPI EPS para la vigencia 2023, hace presencia en los 9 departamentos con una cobertura que ilustramos en el siguiente cuadro.

Regional	Total municipios	Cobertura	Porcentaje de cobertura
Atlántico	23	21	91 %
Bolívar	44	30	68 %
Boyacá	123	85	69 %
Cesar	25	24	96 %
Córdoba	32	30	94 %
La Guajira	15	15	100 %
Magdalena	29	25	86 %
Meta	29	26	90 %
Sucre	26	21	81 %

NIVELES DE COMPLEJIDAD

BAJA COMPLEJIDAD

Para garantizar la prestación de servicios de salud. **2023 se realizaron 1336 contratos de baja complejidad** de acuerdo con nueva oferta de servicios con prestadores en los municipios donde se hace presencia. Se garantizó la totalidad de los servicios de consulta externa, odontología, laboratorio clínico, imagenología, urgencias, hospitalización, referencia de pacientes y protección específica y detección temprana.

Dando cumplimiento a la normatividad vigente en el Departamento de La Guajira se contrata cápita ampliada para los servicios de Psicología, nutrición, Ginecología y pediatría, para evitar la expedición de autorizaciones a la población Wayuu.

Regional	Baja complejidad
Atlántico	142
Bolívar	129
Boyacá	386
Cesar	96
Córdoba	157
La Guajira	172
Magdalena	83
Meta	90
Sucre	81
TOTALES	1336

Mediana complejidad

Para el año **2023** se realizaron **487 contratos**, con esto se garantizó la totalidad de servicios habilitados y trazados, dándole cumplimiento a normatividad vigente. A su vez se complementa con el servicio de transporte, la red en los municipios en donde existe reconocimiento por UPC con dispersión geográfica. A su vez se garantizan albergues de acuerdo con la necesidad de la población y contratos en municipios en donde se cuenta con usuarios en portabilidad. Es de anotar que todos los contratos tienen cobertura nacional.

Regional	Cantidad
Atlántico	98
Bolívar	38
Boyacá	42
Cesar	62
Córdoba	38
La Guajira	53
Magdalena	52
Meta	44
Sucre	60
TOTALES	487

Alta complejidad

CAJACOPI EPS, para garantizar la prestación de servicios de salud de Alta complejidad. Para el año **2023** se realizaron **337 contratos**, garantizando la totalidad de servicios habilitados y trazados, dándole cumplimiento a normatividad vigente, fortaleciendo la red en la prestación de servicios de alto costo.

Regional	Cantidad
Atlántico	72
Bogotá D.C.	16
Bolívar	36
Boyacá	26
Cesar	38
Córdoba	32
La Guajira	36
Magdalena	29
Meta	26
Sucre	26
TOTALES	337

SUBGERENCIA NACIONAL DE GESTIÓN DEL RIESGO

El **PDSP 2012-2021** logró resultados en la gestión de las necesidades de salud y de los determinantes sociales de la salud, y por lo tanto avanzó hacia las metas propuestas por la política. Sin embargo, también se visibilizaron retos y barreras que tienen las entidades territoriales del nivel subnacional para la implementación de las acciones sectoriales y en mayor medida las intersectoriales. En este contexto, nace el proceso de formulación del **PDSP 2022-2031**, buscando

construir sobre los elementos estratégicos en torno a la salud que se han venido consolidando en las diferentes esferas del Estado y promoviendo reflexiones en salud pública a través de procesos amplios y representativos de participación social, necesarios para reconocer la necesidad urgente de transformación de las realidades injustas de los habitantes del territorio nacional, así como la necesidad de continuar avanzando en la gestión intersectorial de los determinantes sociales de la salud.

EJE ESTRATÉGICO 1:

GOBIERNO Y GOBERNANZA DE LA SALUD PÚBLICA

Cajacopi EPS busca liderar acciones para fortalecer el ejercicio de la gobernanza de la salud pública en los departamentos donde hacemos presencia, con el objetivo general de contribuir al mejoramiento de las condiciones de acceso a los servicios de salud y transformar en forma progresiva, las condiciones y calidad de vida de los afiliados en general.

Las metas fijadas o propuestas en nuestro modelo de atención en salud, en coherencia con el Plan Decenal de Salud Pública 2022-2031, contribuye a:

1.

Mejorar la capacidad resolutive de la atención primaria en salud por parte de la red de prestadores contratados a nivel nacional.

2.

Implementar estrategias de capacitación a los equipos interdisciplinarios en salud de la red contratada por medio de asistencias técnicas para el logro de la transformación del modelo de atención a nivel nacional, y dar respuesta a cada requerimiento o necesidad en salud de la población en general con enfoque diferencial; por último, se establece evaluación a la red con base al cumplimiento de metas de las actividades programadas.

3.

Brindar elementos de planificación de actividades o acciones que favorezcan la atención en salud oportunamente, por medio de la caracterización poblacional donde se ejecuta la encuesta de riesgo individual y familiar, permitiendo realizar un análisis de la situación en de salud, realizando continuamente intervención y gestión a cada caso o condición de salud encontrada.

4.

Respuesta ante requerimientos para dar solución a las necesidades y demandas en salud de la población en general, no solo desde la perspectiva de eventos de enfermedad prevalente, emergente y reemergente, sino de mantener la salud y prevenir las condiciones que afecten negativamente, orientados en políticas públicas y las acciones gubernamentales y no gubernamentales de acuerdo a sus intereses, que nos permite como EAPB avanzar en las metas y resultados establecidos en salud.

Un primer reto en materia de gobierno y gobernanza al reconocer esta normativa es contar con capacidades locales y nacionales, que logren la meta esperada de la salud pública basada en transparencia, confianza social y democracia participativa.

EJE ESTRATÉGICO 2:

GESTIÓN INTERSECTORIAL DE LOS DETERMINANTES SOCIALES DE LA SALUD

La articulación intersectorial es un proceso complejo de integración de la acción, en el que diferentes actores sociales abordan de manera conjunta y estratégica uno o mas problemas sociales, para lograr mejores resultados.

Cajacopi EPS, por medio de los perfiles epidemiológicos y caracterización poblacional, realiza el análisis de los problemas emergentes en

salud, realizando las notificaciones respectivas a las entidades de control para la concertación, distribución y asignación de los recursos, con la finalidad de dar solución de los problemas de salud, así como impactar positivamente en el bienestar, la calidad de vida y la equidad en la población general.

Posterior al análisis realizado y la priorización del riesgo de la población en general, se definen

las intervenciones adecuadas, se establecen planes estratégicos para la mitigación del riesgo, permitiendo realizar evaluaciones de resultados en salud organizados por grupo de riesgo.

EJE ESTRATÉGICO 3:

GESTIÓN DE LA ATENCIÓN PRIMARIA INTEGRAL EN SALUD

Cajacopi EPS enfoca cada una de sus actividades en salud para garantizar acciones que favorezcan la salud y el bienestar de forma equitativa lo anterior mediante la atención teniendo en cuenta de forma oportuna, la promoción de la salud y la prevención de enfermedades hasta el tratamiento, la rehabilitación y los cuidados paliativos.

Este eje nos direcciona a:

- **Evaluar periódicamente** el funcionamiento y cumplimiento de metas a la red prestadora de acuerdo a las actividades programadas, concertación, evaluación y conciliación.
- **Evaluar capacidades** técnicas, administrativas y financieras para el adecuado desempeño de la atención primaria en salud, para lograr una respuesta efectiva a las necesidades individuales y colectivas en salud pública, por medio de auditorías de habilitación.
- **Implementar acciones** individuales y colectivas de promoción y mantenimiento de la salud y atención integral para la salud materno perinatal a lo largo de los momentos del curso de la vida y a través de los diferentes entornos, y la realización de seguimientos e inducción de la demanda inducida temprana hacia los servicios de salud de la red contratada.
- **Atención prioritaria** de gestantes con alto riesgo obstétrico, realizando asistencias técnicas con la red contratada según necesidades identificadas.

- En **trabajo articulado** con el equipo de salud mental, se realizan acciones de formación en lo relacionado con violencias de género.

- **Canalización en la implementación** de la demanda inducida temprana hacia los servicios de salud con la red contratada.

- **Atención integral** y de calidad de adolescentes y jóvenes por parte de prestadores de servicios de salud, que oferten los servicios necesarios a cada requerimiento por parte de afiliado.

- **Servicios amigables** para jóvenes y adolescentes con enfoque de derechos, género y diferencial ofertados por la red contratada.

- Dentro de los espacios intersectoriales se logran establecer acciones acordes a competencias en emergencia con amplia participación de distintos sectores (ITS/VIH – IVE- violencias de género), generando de esta manera insumos para el trabajo mancomunado con base a la atención generada o solicitada por nuestro grupo de afiliados.

- Dispensación de métodos anticonceptivos a la población afiliada.

- Trabajo con base a los lineamientos de prevención y atención en violencias de género con enfoque sexual.

- **Atención prioritaria** de gestantes con alto riesgo obstétrico, realizando asistencias técnicas con la red contratada según necesidades identificadas.

- En trabajo articulado con el área de comunicaciones se desarrollan piezas comunicativas sobre temas priorizados del eje estratégico.

- Así mismo, se cuenta con material información educación y comunicación desarrollado de forma conjunta, con entes de control para la reducción del riesgo y educación en salud.

- **CAJACOPI EPS** dentro de las acciones ejecuta la encuesta de riesgo individual y familiar que permite realizar un análisis de la situación nutricional de los usuarios, así mismo los EMS equipos multidisciplinarios de salud en la zonas rurales y rurales dispersas realizan identificación de los posibles casos de alteraciones nutricionales y metabólicas cuyas causas pueden ser una deficiente seguridad alimentaria. De otro lado las fuentes oficiales como el SIVIGILA, los RIPS y el censo hospitalario emitidos diariamente por nuestra red, permite tener información veraz y oportuna de eventos tales como obesidad mórbida, sobrepeso, desnutrición en sus diferentes etapas, anemia etc.

EJE ESTRATÉGICO 4:

GESTIÓN DE LA ATENCIÓN PRIMARIA INTEGRAL EN SALUD

La gestión integral del riesgo en salud pública como eje estratégico del PDSP 2022-2031, retoma lo planteado en el plan anterior.

-Adopción y adaptación de modelos para la atención integral del riesgo, que es un componente colectivo a cargo de los entes de control y las funciones a cargo de Cajacopi EPS, entrelazando las gestiones realizadas por la red prestadora y el cuidado por parte del afiliado y su familia, por este motivo Cajacopi EPS propicia espacios de socializaciones o asistencias técnicas de acuerdo al manejo clínico de cada caso o evento

presentado por el afiliado, propiciando desde otro punto la educación y comunicación a la población general para la promoción de la salud y mantenimiento de la salud.

- Educación para la prevención de riesgos individuales y colectivos en salud pública. Estrategias de información, educación y comunicación a través de nuestros canales de comunicación (Instagram y Facebook). Estrategias realizadas durante el año con el fin de mejorar el comportamiento de los indicadores, entre las que se encuentran:

- Capacitaciones frecuentes a los afiliados a través de charlas en sala de espera, reels, publicaciones en redes sociales, charlas educativas durante actividades de mañanas de bienestar y capacitaciones a través de la liga de usuarios; actividades físicas a través de la ruta



- Construcción de estilos de vida saludables, desarrollo de intervenciones educativas para la construcción de los estilos de vida saludables, la prevención de conductas de riesgo y el control de las enfermedades, jornadas de mañanas de bienestar, salud al parque, articulación inspectorial, asistencias técnicas programadas con la red de servicios de salud contratada.

- Enfoque psicosocial para la atención integral de las personas víctimas de violencia y desarrollo de un enfoque de reducción de riesgos y daños para el manejo integral del consumo de sustancias psicoactivas. La gestión de riesgo individual en salud marca las acciones que se deben realizar a partir de la identificación de la vulnerabilidad de la población objeto, así como los factores de riesgos asociados que generan la probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado, evitable y negativo para la salud del individuo. Dentro de los factores individuales se encuentran edad, sexo, consumo de alcohol, tabaco o drogas y violencia intrafamiliar. Para lo anterior, CAJACOPI EPS SAS desarrolla la implementación de estrategias y actividades que nos permitan realizar un diagnóstico oportuno de la población e implementar acciones efectivas para disminuir el índice de morbimortalidad.

EJE ESTRATÉGICO 5:

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO PARA LA SALUD PÚBLICA

Cajacopi EPS a través de su red prestadora optimiza la disponibilidad de la información sobre la situación de salud, monitoreando el comportamiento de las condiciones de salud, seguimiento a las desigualdades en acceso y cobertura, de la siguiente manera:

- Se garantiza la promoción y prevención de las enfermedades por medio de las evaluaciones y socializaciones realizadas a la red prestadora.
- Se articula con todo el personal interdisciplinario de salud de cada prestador, el cumplimiento de sus responsabilidades en cuanto a la atención en salud.
- Garantía del trabajo en redes para contar con información suficiente, oportuna, confiable y de calidad para la gestión de la salud pública.
- Fortalecemos de manera adecuada la infraestructura de tecnologías de la información y comunicación.
- Participación en las actividades dirigidas a la población general, espacios de educación y comunicación del riesgo, para el logro de la mitigación del riesgo en salud.

EJE ESTRATÉGICO 6:

GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO EN SALUD PÚBLICA

Cajacopi EPS de acuerdo a la organización y operación del talento humano, cuenta con una amplia red de servicios de salud para el logro de una mayor cobertura y acceso al sistema de salud de la población afiliada. De esta forma, el desarrollo de capacidades de la red debe gestionar la salud pública en términos de organización, prestación de servicios, disposición de recursos y uso del conocimiento contribuyen a generar transformaciones en las prácticas de salud que impactan positivamente los resultados en salud de la población.

Caracterización del talento humano en

- **salud pública.** Consiste en la identificación, según diferenciales poblacionales y territoriales, de la disponibilidad, formación, ubicación geográfica y condiciones de movilidad.
- **Fortalecimiento de capacidades institucionales y sociales para la cogestión territorial de la salud pública:** consiste en el fortalecimiento de capacidades para la cogestión de la salud pública que permitan instituir procesos relacionales de carácter participativo, colaborativo y democrático en actores institucionales y sociales acordes a diferenciales poblacionales y territoriales.
- **Talento humano para la gestión de la atención primaria integral en salud:** consiste en la conformación de los equipos interdisciplinarios para la gestión de la atención primaria integral en salud, técnica y relacionalmente capacitados que puedan incorporar el talento humano de otras disciplinas y áreas de las ciencias humanas, sociales y ambientales abiertos al fortalecimiento de las funciones y roles de sus integrantes, según diferenciales poblacionales y territoriales.

#	Indicador	Cajacopi EPS	Dato Nacional/Meta	Análisis anual
1	Razón de mortalidad materna a 42 días	69,01	70	La tasa de mortalidad materna de Cajacopi EPS se sitúa en 69.01, ligeramente por debajo de la meta nacional, que es menor a 70. Esto sugiere un desempeño positivo por parte de Cajacopi EPS en la reducción de la mortalidad materna, superando las expectativas establecidas.
2	Proporción de nacidos vivos con bajo peso al nacer	10,43	≤10	El 9.9 % de los recién nacidos presentaron bajo peso al nacer durante el IV trimestre de 2022.
3	Tasa de mortalidad en niños menores de un año (mortalidad infantil)	11,52	≤25	La tasa de mortalidad en niños menores de un año, también conocida como mortalidad infantil, en Cajacopi EPS es del 11.52 %. Este dato está considerablemente por debajo del umbral establecido de ≤25 %, lo que indica un desempeño positivo en la reducción de la mortalidad infantil dentro de la población atendida por Cajacopi EPS. Este logro sugiere que la entidad está implementando eficazmente políticas y programas de salud que contribuyen a la supervivencia y el bienestar de los niños menores de un año.
4	Tasa de mortalidad en menores de 5 años por infección respiratoria aguda (IRA)	1,24	<20	Durante el 2023, este indicador fue favorable para la EPS en todos los trimestres.
5	Tasa de mortalidad en menores de 5 años por enfermedad diarreica aguda (EDA)	0,25	<25 %	Durante el 2023 este indicador fue favorable para la EPS en todos los trimestres.
6	Tasa de mortalidad en menores de 5 años por desnutrición	1,06	<8 %	Durante el 2023, este indicador fue favorable para la EPS en todos los trimestres.
7	Letalidad por dengue	0,27	<2.0 %	Durante el 2023, este indicador fue favorable para la EPS en todos los trimestres.
8	Proporción de pacientes con enfermedad renal crónica (ERC) estadio 5 que inician diálisis crónica programada	32,69	50	Dato calculado de la matriz de seguimiento de cohorte ERC donde se evidencia que el 32 % de la población con diagnóstico nuevo ingresan al programa de terapia de remplazo renal para este 3er trimestre de manera programada.
9	Proporción de progresión de enfermedad renal crónica	25,91 % (CAC - 2020)	51,12 % (CAC - 2020)	Se evidencia que la progresión renal se encuentra en el 25,9 % dentro de la meta. Se continuará trabajando para mantener el indicador dentro de las metas establecidas.

#	Indicador	Cajacopi EPS	Dato Nacional	Análisis anual
10	Proporción de tamización para virus de inmunodeficiencia humana (VIH) en gestantes	97,90 %	>95 %	Durante el cuarto trimestre el 97,9 % de las mujeres en estado de gestación fueron tamizadas para VIH, ubicándonos por encima de la meta estimada por la cuenta de alto costo que considera que más del 95 % de las mujeres gestantes se debe tamizar.
11	Proporción de gestantes a la fecha de corte positivas para virus de inmunodeficiencia humano con terapia antirretroviral (TAR)	100 %	95.26 % (CAC)	El 100 % de las gestantes con VIH reciben TAR durante el 2023. se continuará trabajando para el mantenimiento del indicador.
12	Proporción de gestantes que cuentan con serología trimestre	94,52 %	>95 %	Define el porcentaje de mujeres en estado de embarazo que se tamizan en cada uno de los trimestres de gestación, durante este periodo, el 94,5 % de las gestantes fueron tamizadas en los tres trimestres, se observa una leve desviación de 0,5, lo anterior, teniendo en cuenta la desviación en el ingreso oportuno al control prenatal lo cual no permite la realización del tamizaje del primer trimestre, por tal motivo, continuamos fortaleciendo las estrategias que nos ayuden a mitigar esta brecha y nos permita alcanzar la meta estimada, se despliega plan de mejoramiento con actividades como: plan de comunicaciones en salud materna, búsqueda activa institucional de gestantes e interoperabilidad de la información entregada por los prestadores.
13	Proporción de niños con diagnóstico de hipotiroidismo congénito que reciben tratamiento	100 %	>95 %	Durante este periodo no se cuenta con población objeto de estudio para este indicador.
14	Captación de hipertensión arterial (HTA) de personas de 18 a 69 años	49.47 %	>70 %	Durante el periodo evaluado la captación se encuentra por debajo de la meta con un 49,47 %. Se continuará trabajando para mantener el indicador dentro de las metas establecidas.
15	Proporción de pacientes hipertensos controlados	55,43 %	60 %	Se evidencia que la proporción de pacientes controlados se encuentra cerca de la línea meta con un 55,43 %, se está trabajando para el aumento del indicador y mantenerlo dentro de la meta establecida.
16	Captación de diabetes mellitus de personas de 18 a 69 años	100 %	>70 %	Se evidencia que el indicador de captación de Diabetes mellitus se encuentra sobre la meta con un 100 %. Se continuará trabajando para mantener el indicador dentro de las metas establecidas.

#	Indicador	Cajacopi EPS	Dato Nacional	Análisis anual
17	Proporción de pacientes diabéticos controlados	33,93 %	50 %	Se evidencia que el indicador se encuentra por debajo de la meta establecida en un 33,93 %, se esta trabajando para el aumento del indicador y mantenerlo dentro de la meta establecida.
18	Tiempo promedio entre la remisión de las mujeres con diagnóstico presuntivo de cáncer de mama y la confirmación del diagnóstico de cáncer de mama de casos incidentes	106	30	Para el cierre del 2023 se evidencia que la oportunidad de diagnóstico a nivel nacional se encuentra a 106 días. Se intensifican acciones de mejora
19	Tiempo promedio de espera para el inicio del tratamiento en cáncer de mama	61	45	Para el 2023 el indicador de oportunidad de inicio de tratamiento en cáncer de mama fue de 61 días, por encima de la meta establecida
20	Proporción de mujeres con citología cervicouterina anormal que cumplen el estándar de 30 días para la toma de colposcopia, Cajacopi EPS.	100 %	95 %	Indicador con comportamiento favorable durante el año 2023.
21	Tasa de incidencia de tumor maligno invasivo de cérvix, Cajacopi EPS.	9,52 %	6,40 %	Se están intensificando las actividades relacionados con la detección temprana de Cáncer de cervix y sobretodo la notificación de los resultados alterados para activación de la ruta de diagnostico
22	Tiempo promedio de espera para el inicio del tratamiento en cáncer de cuello uterino	58	45	Para el 2023, el inicio de tratamiento de cáncer de cervix fue de 77 días, no cumplimiento con la meta establecida.
23	Tiempo promedio de espera para el inicio del tratamiento en cáncer de próstata	47,58	60	Durante el 2023, la oportunidad de inicio de tratamiento en cáncer de próstata fue de 47 días.
24	Tiempo promedio de espera para el inicio de tratamiento de leucemia aguda pediátrica (LAP)	2,1	5	Durante el 2022, la oportunidad de inicio de tratamiento de LAP fue de 2 días.

SUBGERENCIA NACIONAL DE SALUD

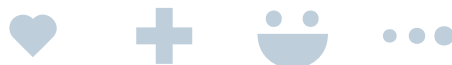
CÁPITULO 1

COORDINACION NACIONAL DE REDES

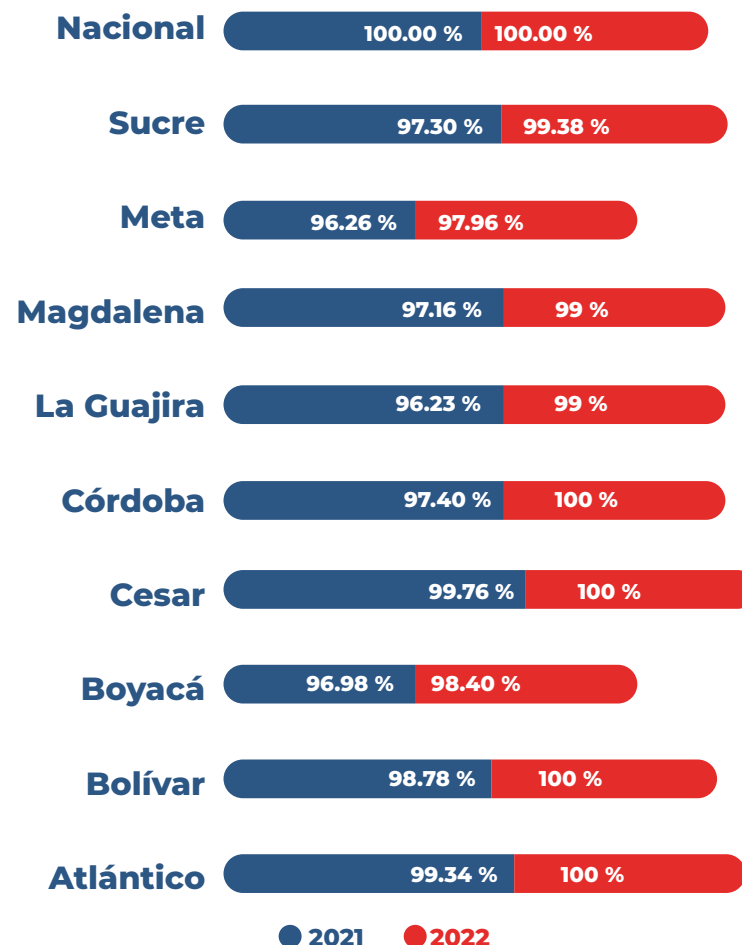
Se realizó gestión con el fin de optimizar la cobertura de red de servicios en el departamento del afiliado teniendo en cuenta la oferta disponible, donde se realizó mayor énfasis en regionales como Sucre, Meta y Boyacá.

En conjunto con esto, se realizó la identificación de servicios necesarios en distintas regionales, priorizando servicios de III y IV nivel de complejidad en menor proporción, servicios de I y II nivel, ingresando a la red alrededor de 80 prestadores a la red e implementando 12 nuevos PGPS para un total de 33. Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto y basado en las acciones ejecutadas, se logró alcanzar el 99 % de cobertura de red en comparación al año 2022 que se obtuvo un porcentaje de 97 %.

Cabe destacar que contamos con contratos regionales y nacionales que suplen las necesidades de servicios en aquellos municipios y departamentos que no cuentan con la oferta disponible logrando una cobertura de servicios de 100 %.



Cobertura de red



Se logró evidenciar que los municipios con mayor carencia de servicios habilitados corresponden a La Guajira con 15 servicios no ofertados, Boyacá con 14, seguido de Cesar con 10, Sucre con 9, Meta 8, las demás regionales en menor proporción. Así mismo, se logró establecer que los servicios mas frecuentes son medicina familiar, radiografía, odontológica, psicología, terapia respiratoria, servicios oncológicos, subespecialidades pediátricas y atención de crónicos, siendo estos últimos los más constantes.

CANTIDAD SERVICIOS NO OFERTADOS	
REGIONAL	2023
LA GUAJIRA	15
BOYACÁ	14
CESAR	10
SUCRE	9
META	8
CÓRDOBA	6
BOLÍVAR	5
MAGDALENA	5
ATLÁNTICO	2

SERVICIOS NO OFERTADOS FRECUENTES



Finalmente, desde el área de Redes se prevé continuar fortaleciendo la red prestadora y a su vez migrar a modalidades de contratación diferentes al evento que disminuyan las barreras de acceso y propicien la integralidad en la atención (PGP, Cápita, Paquetes, etc).

COORDINACIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA DE CALIDAD

Durante el año 2023, el 99 % de los prestadores de la red enviaron la información de los indicadores 1552 y 0256, presentando una mejoría del 16 % con respecto al 2022 donde el reporte solo fue del 83 %.

Las regionales con menor porcentaje de cumplimiento en el 2023 fueron Boyacá y Meta, con un cumplimiento promedio del 85 %.

Las regionales con mejor reporte fueron Sucre, Cesar, Atlántico, Córdoba y La 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; odontología todos cumplieron; cirugía general todas cumplieron; en pediatría todas cumplieron; ginecología y obstetricia todas cumplieron; medicina interna todas cumplieron.

Indicador	Unidad de medida	Meta	2022	2023	Gráfico	Tendencia
Tiempo promedio de espera para la asignación de citas de medicina general.	Días	3	2,1	2,1		
Tiempo promedio de espera para la asignación de citas de odontología general.	Días	3	1,5	1,7		
Tiempo promedio de espera para la asignación de citas de cirugía general.	Días	11	6,4	5,9		
Tiempo promedio de espera para la asignación de citas de pediatría.	Días	6	5,3	4,1		
Tiempo promedio de espera para la asignación de citas de ginecología y obstetricia.	Días	7	4,5	4,4		
Tiempo promedio de espera para la asignación de citas de medicina interna.	Días	11	5,8	5,2		

Indicador	Unidad de medida	Meta	2022	2023
Tiempo promedio de espera para la asignación de citas de medicina general.	Días	3	2,1	2,1
Tiempo promedio de espera para la asignación de citas de odontología general.	Días	3	1,5	1,7
Tiempo promedio de espera para la asignación de citas de cirugía general.	Días	11	6,4	5,9
Tiempo promedio de espera para la asignación, de citas de pediatría.	Días	6	5,3	4,1
Tiempo promedio de espera para la asignación de citas de ginecología y obstetricia.	Días	7	4,5	4,4
Tiempo promedio de espera para la asignación de citas de medicina interna.	Días	11	5,8	5,2

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 de resorte de la EAPB, comparándonos con la media nacional publicada en el observatorio Nacional de calidad, <http://rssvr2.sispro.gov.co/Indicadore>

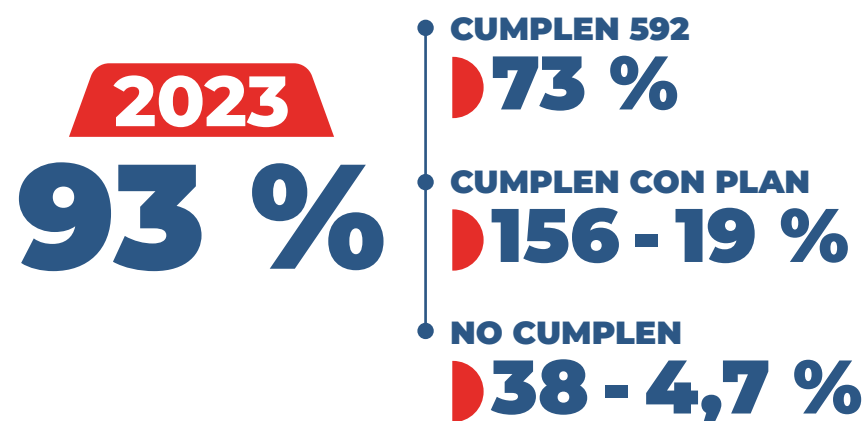
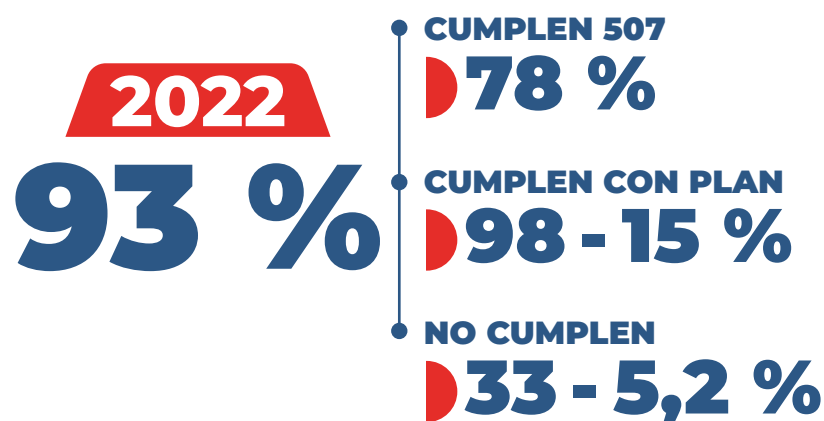
sMOCA/ , excepto el indicador de proporción de cancelación de cirugías que obtuvo una proporción de 2,31 % cirugías canceladas, encontrándose este indicador por encima de la media nacional, la cual, tiene una proporción de 1,09 %, desmejorando con respecto al año 2022 que fue de 2,2 %.

Las regionales que mayor desviación del indicador fueron: Atlántico, con un resultado de 8,46 % la ESE Campo de la cruz, ESE Galapa, ESE Malambo, ESE Manatí, impactaron de manera significativa el indicador, regional Cesar se encuentra 2,36 %, superando la media nacional que se encuentra 1,09 %, el prestador Clínica 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 %. Cumplimos la meta del indicador táctico de Calificación de la IPS, cuya meta es el

90 %, manteniéndonos en la franja de alto al cierre del 2023 de acuerdo con el cumplimiento de los requisitos de habilitación es del 93 % es decir 748 de 807 IPS, se evidencia que cumplimos con el indicador a nivel nacional, manteniéndose 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.

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.

Con respecto a las alertas tempranas en el 2023, se reportaron 63, se cerraron 61 con un cumplimiento del 98 %, las abiertas fueron una de Sitionuevo en Magdalena y la otra en Boyacá.

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, con un promedio en el año de 89 %, al ser un indicador nuevo, esta sería nuestra línea base para el 2024.

Indicador	Unidad de medida	Meta	2022	2023	Gráfico	Tendencia
Calificación de las IPS	Porcentaje	90	93	93		
Gestión de eventos adversos	Porcentaje	80	66	89,6		
Gestión de alertas tempranas	Porcentaje	80	98	100		
Prestación efectiva	Porcentaje	90	Nuevo	89		
Cumplimiento visitas de AUD	Porcentaje	90	90	90		
Seguimiento a planes de acción	Porcentaje	90	66	99		



LOGROS Y RESULTADOS

Durante el año 2023, logramos la total implementación del módulo en Génesis para el cargue de la resolución 1552, alcanzando que el 100 % de IPS carguen la información, permitiendo tener mayor confiabilidad en los datos reportados, ser fuente para la rendición de informes a los entes gubernamentales y a su vez que pueda ser comparada con lo reportado en los RIPS.

Entró en operación completa, la primera fase del módulo en Génesis para la ejecución de las auditorías de calidad, permitiendo conocer en tiempo real, una vez finalice el proceso de auditoría, los resultados de las IPS, planes de acción derivados con sus respectivos seguimientos y la semaforización de la red; generando controles del cambio para perfeccionar la

herramienta. actualmente llevamos 79 auditorías de habilitación ejecutadas, 6 programadas y 5 reprogramadas.

Se asumió el monitoreo completó de la prestación efectiva de servicios, identificando funciones del módulo de autorizaciones con el submódulo de gestión de prestación que permite a las IPS registrar la fecha efectiva de prestación, recaudo real de cuotas moderadoras y copagos y cargar soportes durante la atención de los usuarios.

Iniciamos las auditorías a los componentes de gestión del riesgo, haciendo énfasis en el cumplimiento de las metas y verificación con muestra de los reportes que realizan las IPS. Los principales hallazgos son el no cumplimiento total de las

RIAS por parte de las IPS contratadas, no existe una discriminación por EPS de las coberturas de vacunación, baja adherencia a la resolución 2350 de 2020 de DNA, no existe concordancia entre lo reportado en la resolución 202 y lo evidenciado y algunas ESE no radican RIPS.

Reportar a los entes el 100 % de los informes obligatorios, tales como cargue del PAMEC y Resolución 1552.

Durante la auditoría interna al proceso, fuimos felicitados por la organización, cumplimiento y retroalimentación a las regionales de las actividades a realizar.

Durante la auditoría del ICONTEC, fuimos auditados en las dos regionales y no se presentaron hallazgos.



COORDINACIÓN NACIONAL DE AUTORIZACIONES

Durante el periodo 2023, se procesaron 2.295.220 autorizaciones, con un costo total de \$ 734.864.509.208 correspondiente a 426.102 usuarios únicos que representan el 29 % de acuerdo con la población con corte a diciembre 31 del 2023. Se aclara que durante este mismo periodo no median autorizaciones dentro de las capitas y los contratos por PGP minimizando el trámite administrativo del usuario.

El 78 % de las autorizaciones realizadas se procesaron por línea de frente. Están incluidas las que ingresan por la oficina virtual.

El 13.66 % de las autorizaciones Procesadas están relacionadas con diagnósticos del grupo de enfermedades del sistema circulatorio.

CAJACOPI EPS SAS cumpliendo con la normatividad garantiza la autorización a usuarios con portabilidad, durante el periodo realizó 53.002 autorizaciones, que representan un valor autorizado de \$ 22.568.584.498, para 13.221 afiliados únicos.

De acuerdo con la caracterización poblacional; el mayor número de afiliados únicos a los que se le procesó autorización corresponde a población sisbenizada 78 %

De acuerdo con la distribución por grupo etareo el 32 % de los afiliados únicos a los que se le autorizó corresponde a las edades de 19 a 44 años.

Con respecto al 2022 representa un incremento de 1,14 % del valor procesado en el 2023.

SECCIONAL	2023	% Costos	Población	Usuarios Unicos	%
	Consolidado 2023				
ATLÁNTICO	\$ 143.927.346.446,0	19,59 %	287.481	82617	29 %
META	\$ 97.285.787.565,00	13,24 %	155.418	41259	27 %
CESAR	\$ 95.855.218.352,00	13,04 %	223.271	51955	23 %
LA GUAJIRA	\$ 92.919.510.751,00	12,64 %	196.172	59847	31 %
BOLÍVAR	\$ 75.310.511.582,00	10,25 %	169.737	43385	26 %
MAGDALENA	\$ 66.858.159.667,00	9,10 %	140.112	42718	30 %
BOYACÁ	\$ 62.480.127.422,00	8,50 %	94.877	35613	38 %
CÓRDOBA	\$ 55.648.392.267,00	7,57 %	156.054	40416	26 %
SUCRE	\$ 44.572.920.306,00	6,07 %	66.450	29022	44 %
OTROS	\$ 6.534.850,00	0,00 %	57	10	18 %
TOTAL	\$734.864.509.208	100,00 %	1.489.629	426102	29 %



Oficina Virtual 2023

Estado	Gestionada	No req aut	Rechazadas	Total General
ATLANTICO	709	73	20.397	21.179
LA GUAJIRA	2.946	108	5.065	8.119
META	2.170	78	4.938	7.186
BOYACA	139	42	6.017	6.198
CESAR	4.084	143	1.335	5.562
BOLIVAR	1.418	30	1.925	3.373
MAGDALENA	392		1.065	1.457
SUCRE	366		678	1.044
CORDOBA	82	2	626	710
VALLE			2	2
TOTAL GENERAL	12.306	476	42.048	54.830

Para el periodo 2023 se logró fortalecer las siguientes herramientas que permiten un seguimiento y análisis del área.

Avances al tablero Power BI autorizaciones – Modulo analítica:



Herramienta que permite visualizar y hacer seguimiento a indicadores de autorizaciones:

- Tiempo promedio de espera para la autorización de ayudas diagnósticas.
- Tiempo promedio de espera para la autorización de especialidades básicas.
- Tiempo promedio de espera para la autorización de servicios quirúrgicos.
- Tiempo promedio de espera para la autorización de servicios de manutención y transporte.
- Tiempo promedio de espera para la autorización de servicios hospitalarios.

Herramienta que permite visualizar y hacer seguimiento de los indicadores resolución 0256 – 2016.

- Oportunidad en la autorización de servicios cirugía reemplazo de cadera.
- Oportunidad en la autorización de servicios cirugía de cataratas.
- Oportunidad en la autorización de servicios resonancia magnética.
- Oportunidad en la autorización de servicios cirugía de revascularización miocárdica.

Herramienta que nos permite visualizar y hacer seguimiento de autorizaciones activas, se realizaron inclusiones en el módulo.

Inclusión de filtro “Aut PQRDS” que identifica las autorizaciones asociadas a una PQRDS.

Inclusión de objeto visual que muestra la distribución a nivel de cantidad y porcentaje de las autorizaciones asociadas a una PQRDS.

En la pestaña “presupuesto máximo” se incluyó triángulo que muestra la distribución del valor autorizado por fecha de autorización vs fecha de radicación de esta.

Inclusión filtro “Autorización Activa Duplicada”, el cual identifica aquellas que corresponden al mismo afiliado y producto (CUPS, CUM o insumo).

Inclusión objeto visual distribución cantidad de autorizaciones activas duplicadas distribuidas por la

regional que autoriza.

Inclusión de filtro “Tipo Red” en la hoja “Prestadores”, el cual identifica si el prestador autorizado es red o no red.

Inclusión de objeto visual que muestra la distribución a nivel de valor y porcentaje de las autorizaciones por tipo de red.

Inclusión en el Módulo Analítica Genesis área Analítica/Servicios de salud/Autorizaciones.

Inclusión de filtro “Tipo Red” en la hoja “Prestadores”, el cual identifica si el prestador autorizado es red o no red.

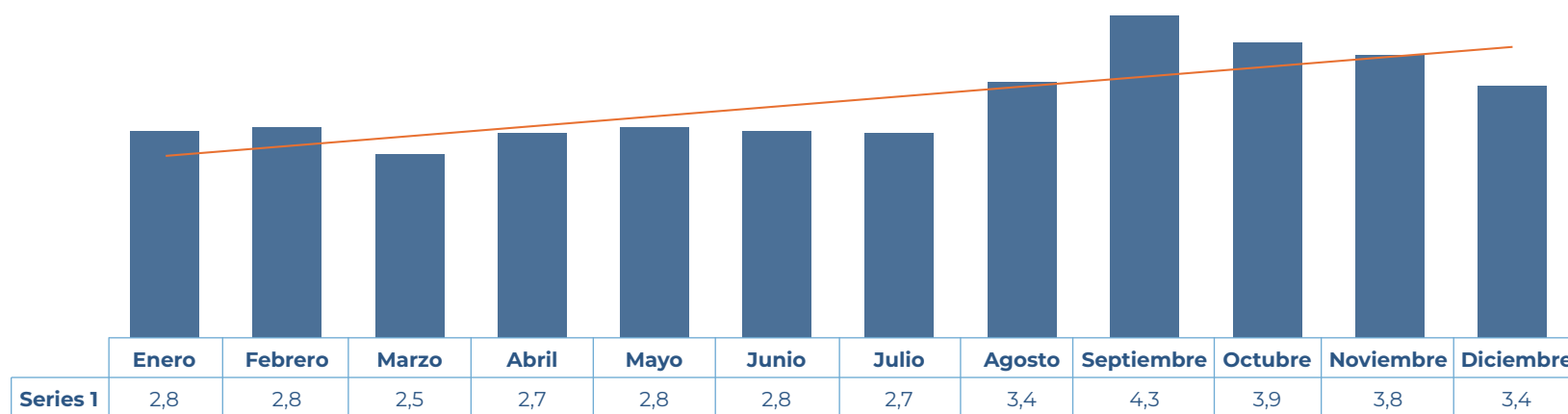
Inclusión de objeto visual que muestra la distribución a nivel de valor y porcentaje de las autorizaciones por tipo de red.

Retos y Desafíos: Control del costo en las autorizaciones de servicios de salud procesadas, en búsqueda de la sostenibilidad financiera de la EPS, garantizando la calidad, entrega oportuna de las autorizaciones.

Estrategias: seguimiento a la gestión de las autorizaciones **indicadores clave de desempeño CAJACOPI EPS SAS**, realiza monitoreo a la oportunidad de las autorizaciones, para lo cual realiza seguimiento a las solicitudes que ingresan al módulo Genesis 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 espera para la autorización de servicios hospitalarios. Meta 2 días

TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS HOSPITALARIOS

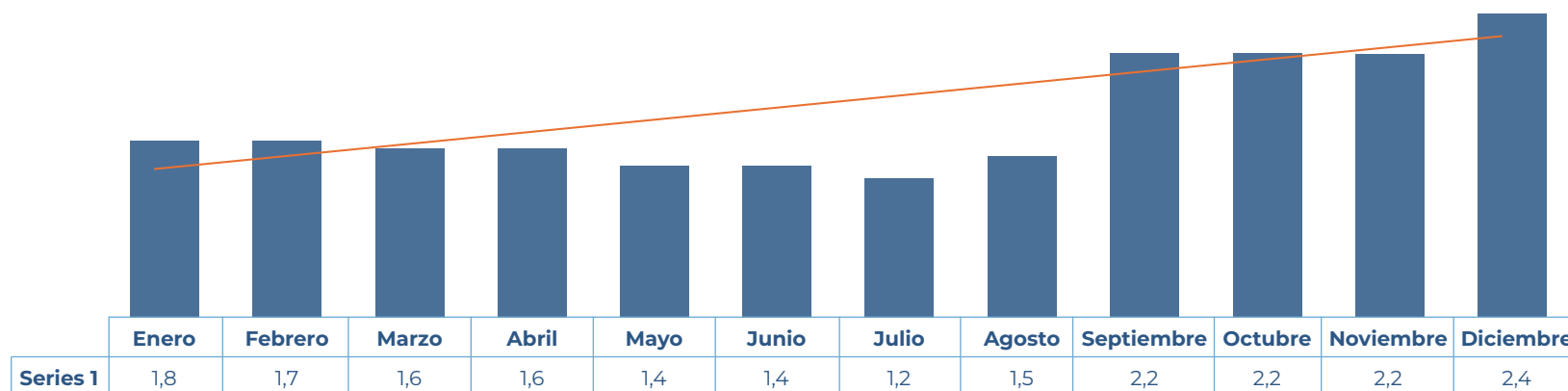


De acuerdo a las metas establecidas, se evidencia el indicador de oportunidad en las autorizaciones que se generan en el ámbito hospitalario se observa con corte al mes de diciembre a 3.4 días, resultados que puede: estar asociados al modelo para la entrega de las autorizaciones. En la parte inicial el prestador realiza la solicitud del servicio de salud al ingreso del paciente, una vez egresa

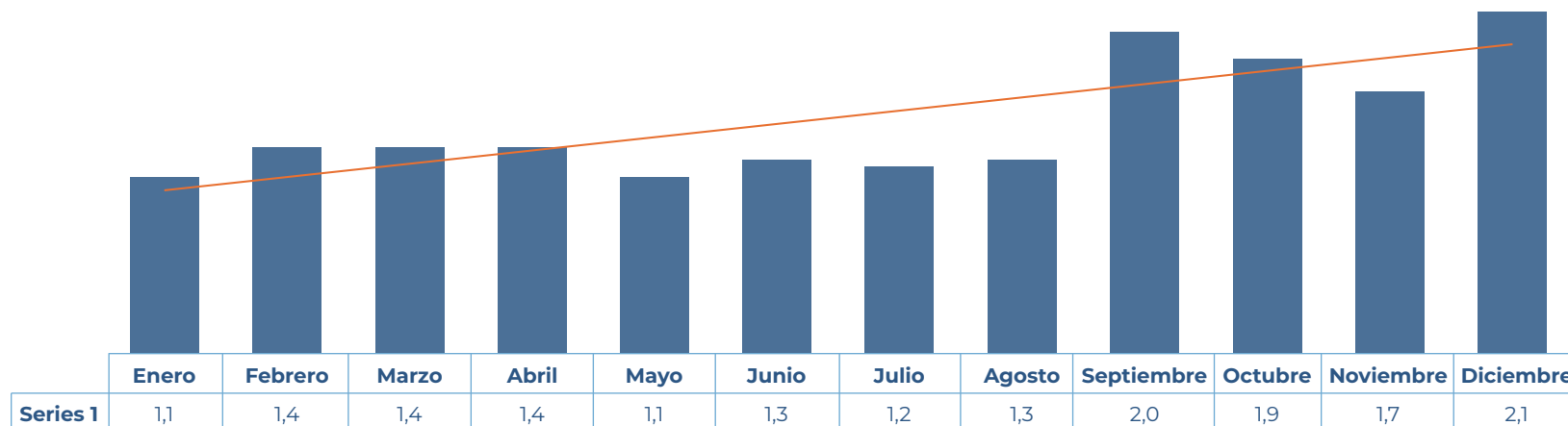
debe realizar el cierre para lo cual se ha evidenciado demoras por parte de las IPS.

Se continua con las actividades de seguimiento a las respuestas de las solicitudes de servicios de salud que ingresan al sistema Génesis autorizaciones para fortalecer los tiempos de respuesta dentro del ámbito hospitalario

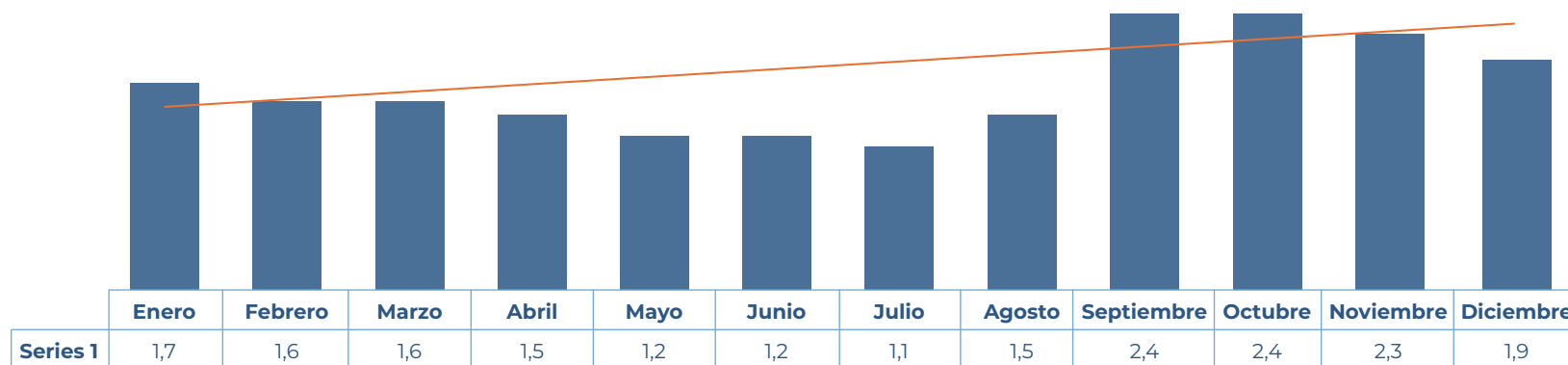
TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA AUTORIZACIÓN DE AYUDAS DIAGNOSTICAS



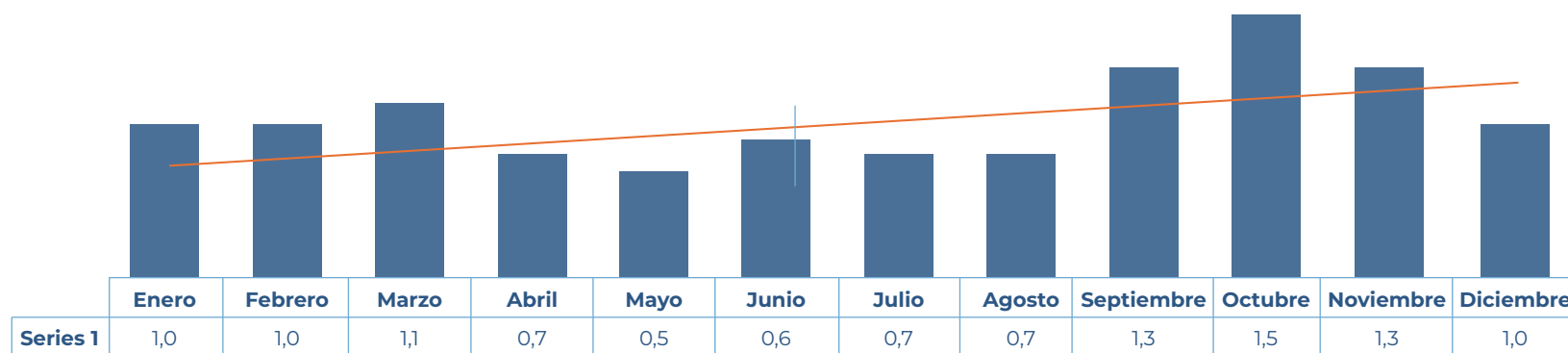
TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA AUTORIZACIÓN DE ESPECIALIDADES BÁSICAS



TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS QUIRÚRGICOS



TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS DE MANUTENCIÓN Y TRANSPORTE

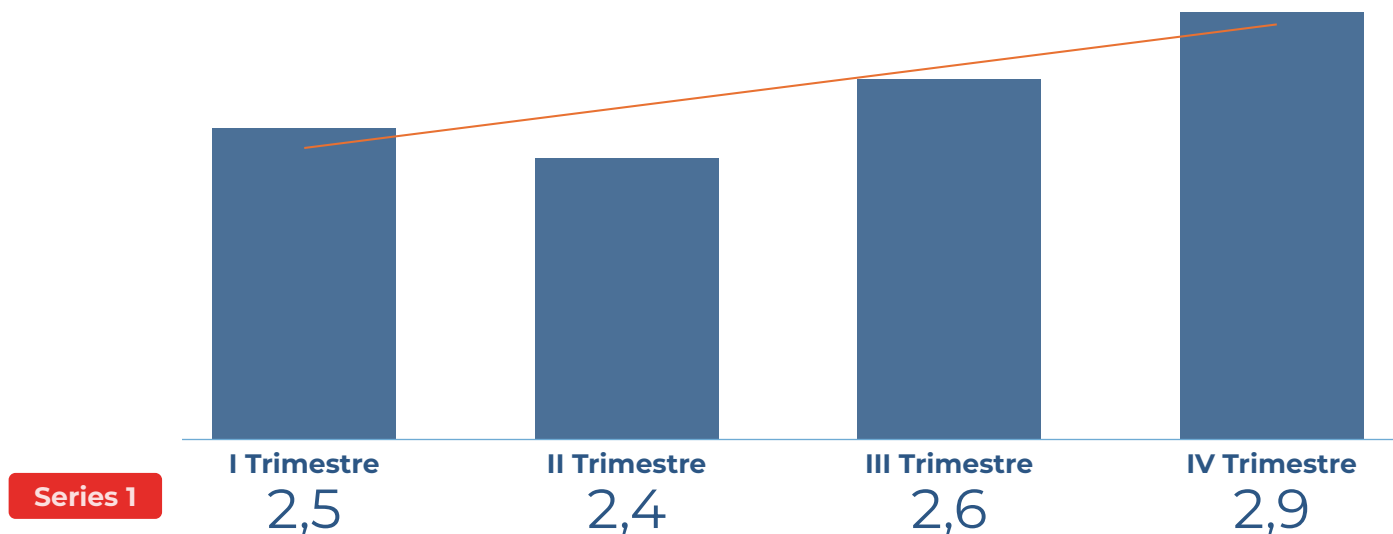


Durante el periodo evaluado se cumple con el indicador, se realiza seguimiento a las autorizaciones ingresadas en los canales dispuestos por la EPS, se garantiza la entrega en tiempos normativos haciendo seguimiento a las autorizaciones activas que se evidencian por medio del módulo de analítica y se envía a las regionales para el trámite oportuno.

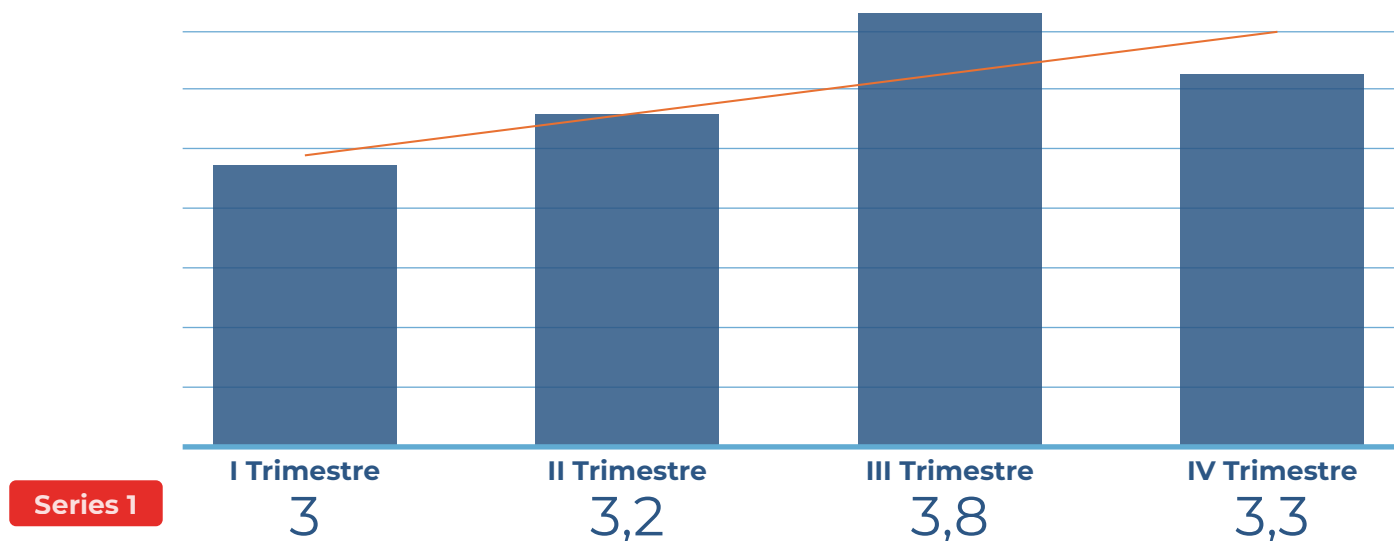
Indicadores 0256

A través de la Resolución 0256 se observa cumplimiento del tiempo de autorizaciones dentro de los días normativos

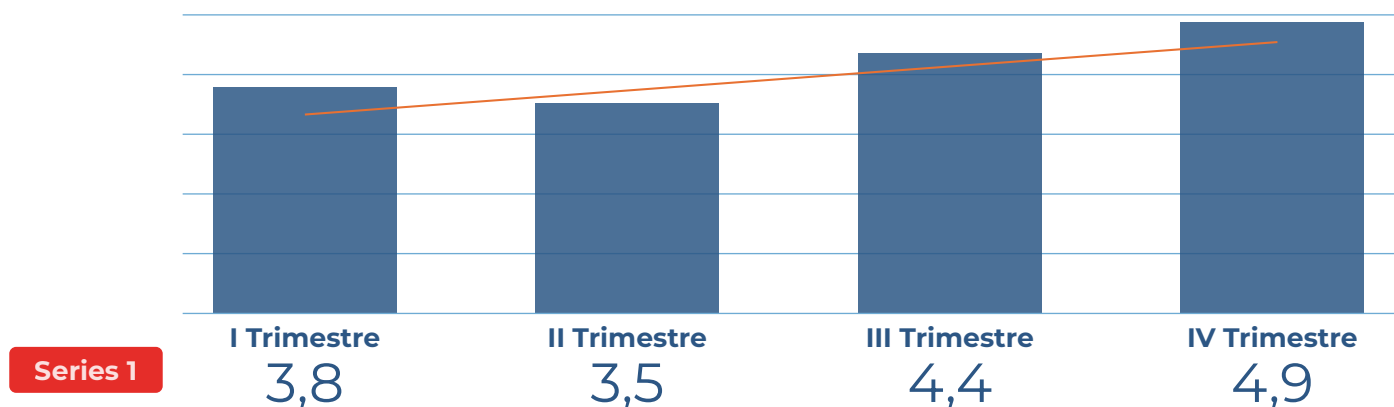
TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA AUTORIZACIÓN DE CIRUGÍA DE CATARATAS



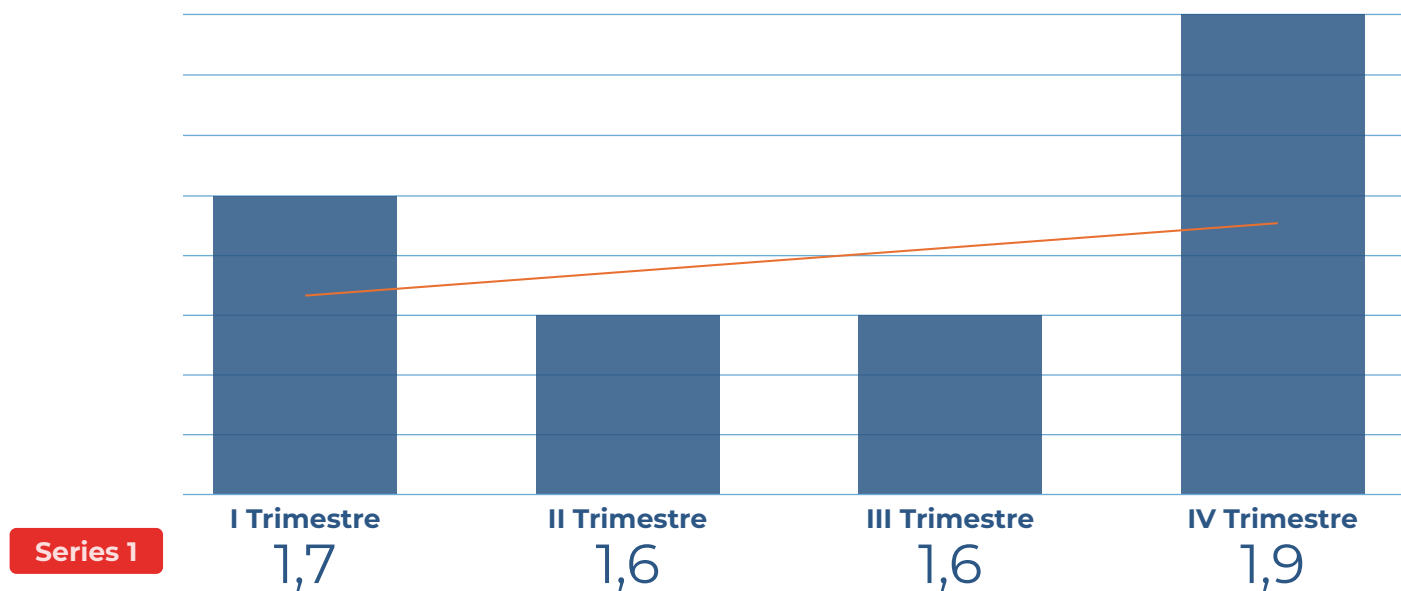
TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA AUTORIZACIÓN DE CIRUGÍA DE REMPLAZO DE CADERA



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



TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA AUTORIZACIÓN DE RESONANCIA MAGNÉTICA



ÁREA DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA

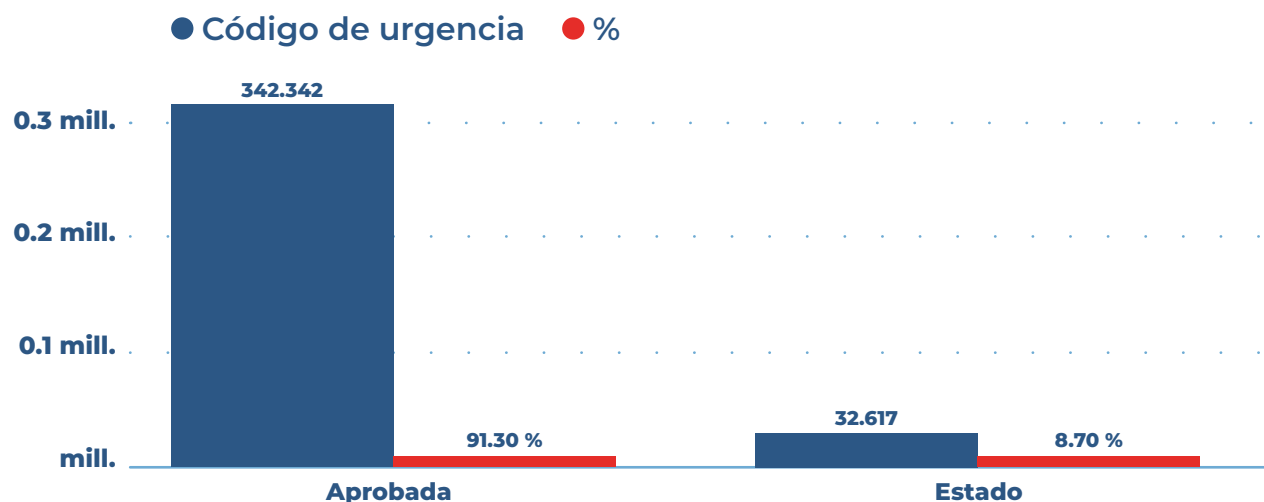


CÓDIGOS DE URGENCIAS

Año	Códigos urgencia solicitados	% Solicitados	Códigos urgencia aprobados	% Aprobados
2023	374.968	100.00 %	342.342	100.00
LA GUAJIRA	67.379	17.97 %	61.423	17.9
ATLÁNTICO	61.634	16.44 %	54.923	16.0
CESAR	54.164	14.44 %	49.922	14.5
MAGDALENA	41.570	11.09 %	38.453	11.2
CÓRDOBA	36.683	9.78 %	33.567	9.8
META	36.670	9.78 %	33.576	9.8
BOLÍVAR	32.915	8.78 %	29.498	8.6
BOYACÁ	22.582	6.02 %	20.497	6.1
SUCRE	21.351	5.69 %	20.016	5.8
TOTAL	374.968	100.00 %	324.324	100.00

De acuerdo con la regional, en el año 2023 se invirtió el orden de las solicitudes, siendo la regional Guajira la que más realizó solicitudes en un 18 % de las solicitudes, seguida de la regional Atlántico en un 16,4 % de las solicitudes, aumento la cantidad de solicitudes en el 2023 en un 3 % con respecto al año 2022.

Solicitudes Aprobadas Vs Negadas 2



En el año 2023, desde el mes de Junio a diciembre del 2023, se realizaron el 9 % de las negaciones de solicitudes de códigos de urgencias.

IPS SOLICITANTE DE CÓDIGOS DE URGENCIAS-2023

MES	ENERO		
IPS	Códigos urgencia	Afiliados únicos	Tasa x 1.000
Ut Centro Hospitalario Sucre	1.100	1.019	1
Empresa Social Del Estado Hospital La Divina Misericordia	241	237	0
Empresa Social Del Estado Hospital San Rafael Nivel II	307	297	0
Hospital Departamental De Villavicencio E.S.E.	198	176	0
Mi Red Barranquilla IPS SAS	970	839	1
Centro Hospitalario Regional Santa Mónica SAS	567	533	0
Empresa Social Del Estado Universitaria Del Atlántico	309	294	0
Fundación Clínica Materno Infantil Adela De Char	311	298	0
Clínica General Del Caribe SA	303	291	0
Organización Humana Integral SA	250	247	0
Clínica Regional De Especialistas Sinavis Vitais SAS	248	234	0
Clínica De Especialistas Guajira SA	308	291	0
Instituto De Sistema Nervioso De Córdoba SAS	298	287	0

La ESE Hospital Divina Misericordia y la Ut Centro Hospitalario de Sucre son las IPS que más solicitaron códigos de urgencias en el 2023 en un 9 % y 7,1 % respectivamente.

DIAGNÓSTICO DE CÓDIGO DE URGENCIA 2023



En comparación en el año 2023 los diagnósticos que más se presentaron en primer lugar el dolor abdominal pélvico en un 14 % de las solicitudes, seguido de fiebre no especifica en un 10 % y dolor no especificado en tercer lugar con el 4 a 5 % de las solicitudes.

REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA 2023

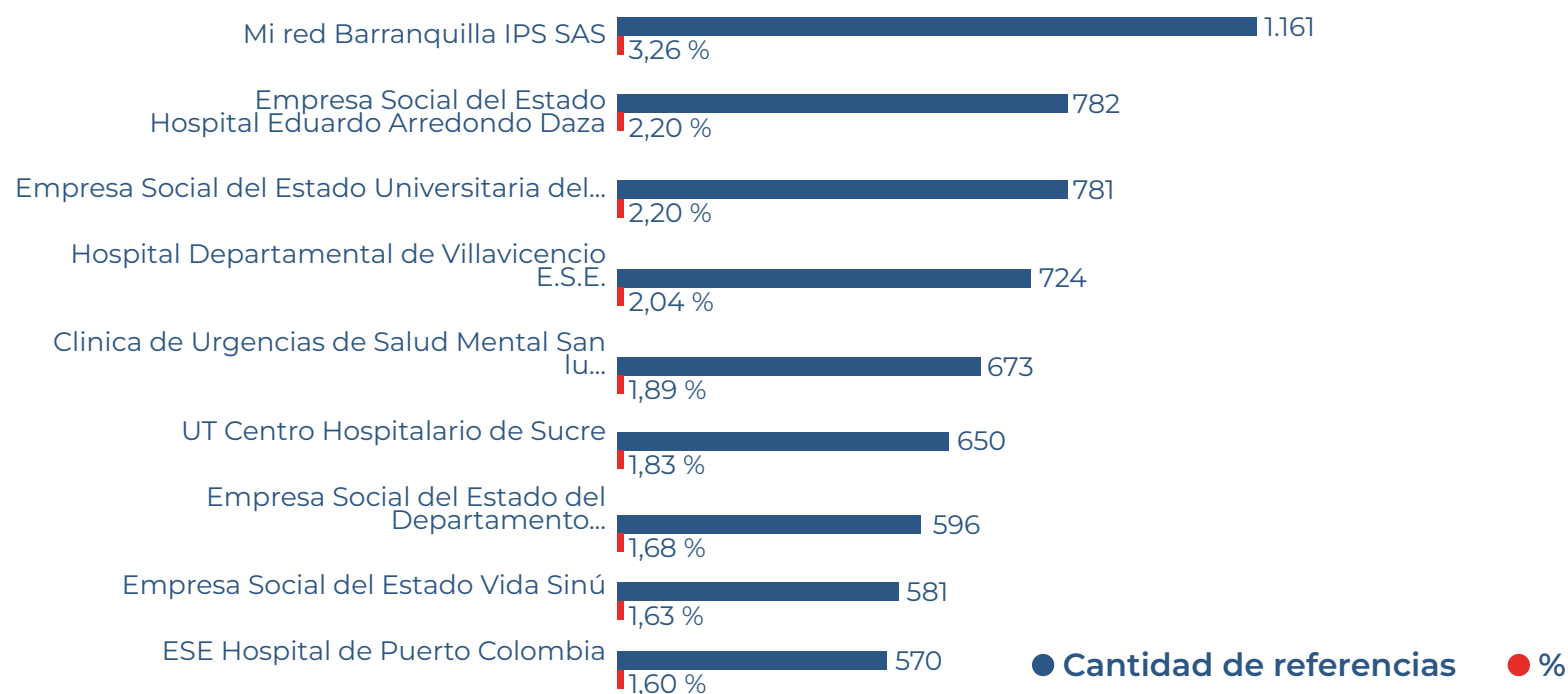
Regional total 2023	
ATLÁNTICO	7.339
LA GUAJIRA	3.628
CESAR	7.464
MAGDALENA	2.926
CÓRDOBA	3.084
META	3.492
BOLÍVAR	2.349
SUCRE	2.156
BOYACÁ	2.009
OTROS	68
TOTAL	34.515

En el área de referencia se recibió 34.515 en el 2023 lo que corresponde a un incremento del 19 % con respecto al año anterior.

IPS SOLICITANTE Y RECEPTORA AÑO -2023

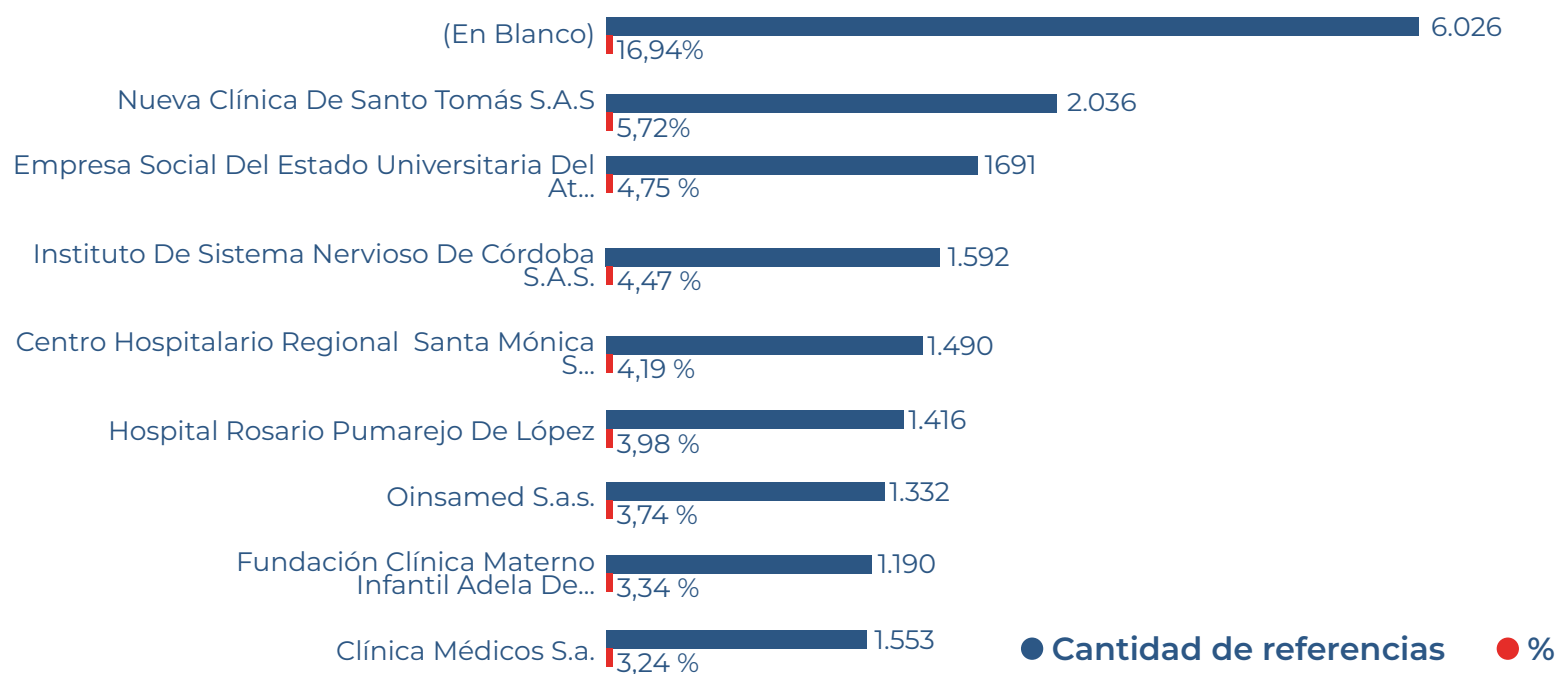
IPS solicitante

Referencias por IPS solicitante



IPS receptora

Referencias por IPS receptora



El prestador con más solicitudes de referencia en el año 2023 fue el prestador mi red y el Hospital de Puerto Colombia en un 6 % y el prestador que más nos recibe trámites son la IPS Santo Tomás en un 36 % seguido de una en un 6 %.



INDICADORES

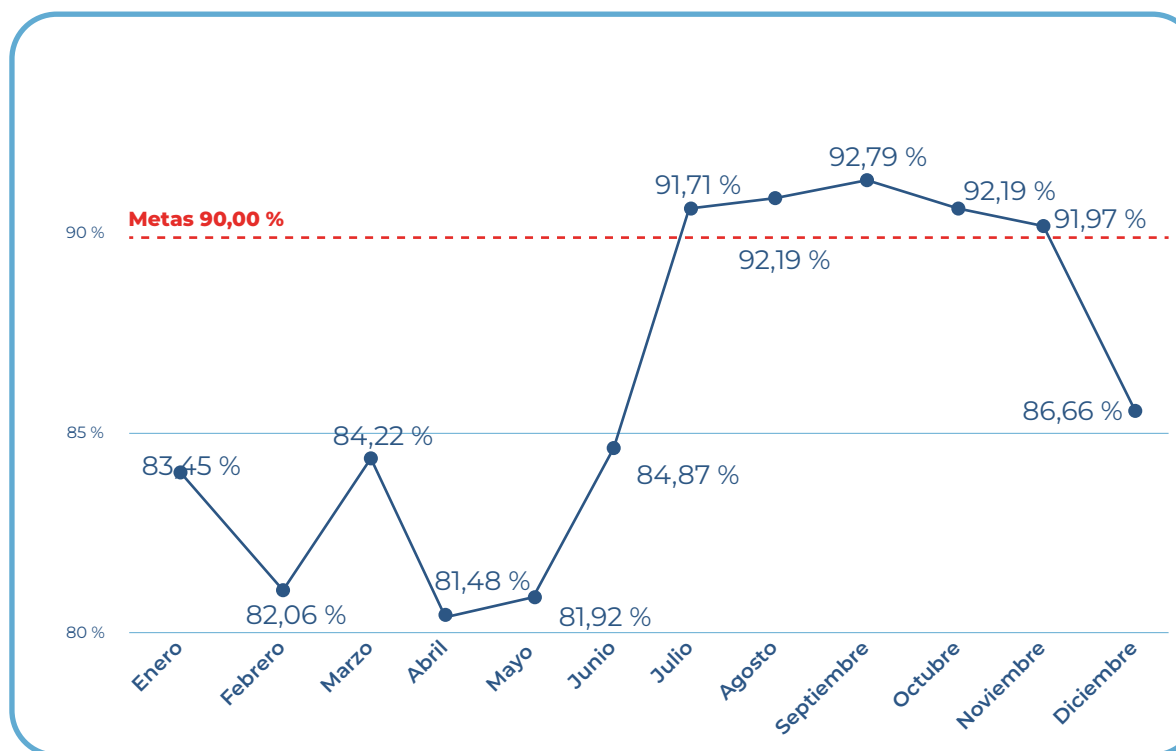
Los indicadores no se median en el año 2022, ya que no existía la herramienta para el análisis de los mismos, por lo que se creó el tablero Power bi quien tomó información del programa Oasis y de Génesis, para el proceso del área y poder medir la gestión realizada.

Efectividad de la remisión

Mes	Numerador	Denominador	Efectividad de la remisión
Enero	1.664	1.994	83,45 %
Febrero	1.752	2.135	82,06 %
Marzo	1.932	2.294	84,22 %
Abril	1.804	2.214	81,48 %
Mayo	2.061	2.516	81,92 %
Junio	2.177	2.565	84,87 %
Julio	2.147	2.341	91,71 %
Agosto	2.254	2.445	92,19 %
Septiembre	2.225	2.398	92,79 %
Octubre	...	...	...
Total	24.265	27.815	87,24 %

(Sumatoria del número de remisiones efectivas en el periodo de análisis / número total de solicitudes de referencia en el periodo de análisis) * 100

Efectividad de la remisión por mes



Aunque se considera que en el año 2022 no se estaba midiendo los indicadores, al exportar los datos de Oasis. En el año 2023 se estaba midiendo la realidad del indicador, por eso, observamos que desde julio de este año se cumple por encima del valor propuesto para la meta, aunque el promedio del 2023 es de 87,2 % el dato es más real.

OPORTUNIDAD DE LA REMISIÓN EN HORAS

Mes	2022	2023
Enero	7.79	13.7
Febrero	8.95	9.56
Marzo	9.32	11.27
Abril	9.22	10.88
Mayo	11.95	10.58
Junio	10.18	9.88
Julio	13.38	11.53
Agosto	11.74	9.90
Septiembre	10.87	9.92
Octubre	12.77	9.33
Noviembre	14.30	8.64
Diciembre	14.99	6.99

En indicador de Oportunidad de la Remisión en horas se está midiendo desde el 2023. Vemos una disminución del indicador de 11.4 horas a 10.1 horas, lo que corresponde a 12 % de disminución.

MONITOREO DE LA CONTRAREFERENCIA

OPORTUNIDAD DE LA CONTRAREFERENCIA

Mes	2023
Enero	0.0 %
Febrero	96.5 %
Marzo	99.9 %
Abril	96.4 %
Mayo	89.3 %
Junio	97.6 %
Julio	95.5 %
Agosto	98.8 %
Septiembre	97.1 %
Octubre	92.9 %
Noviembre	97.7 %
Diciembre	98.9 %

El indicador de monitoreo de la Contrarreferencia no se midió en el año 2022. En el año 2023 se encuentra dentro de las metas establecidas para este, con la meta propuesta del 95 %.

TRASLADOS

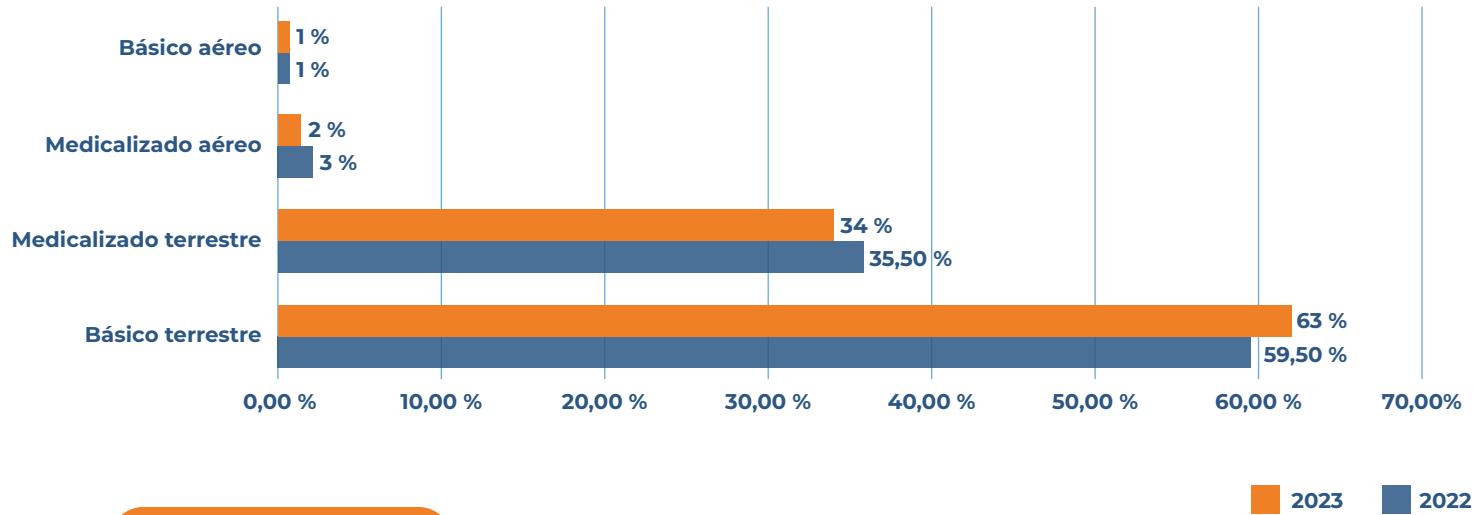
OPORTUNIDAD DE TRASLADOS

2022		2023	
Mes	Horas	Mes	Horas
Enero	17.6	Enero	17.8
Febrero	19.2	Febrero	8.05
Marzo	19.9	Marzo	6.26
Abril	18.0	Abril	6.19
Mayo	18.3	Mayo	5.13
Junio	18.8	Junio	5.98
Julio	20.2	Julio	5.76
Agosto	24.0	Agosto	6.34
Septiembre	25.8	Septiembre	4.62
Octubre	27.6	Octubre	5.38
Noviembre	14.4	Noviembre	5.19
Diciembre	24.8	Diciembre	5.22

El indicador de oportunidad en el año 2023 fue de 6.61 % logrando disminuir el 50 % de las horas de oportunidad de traslados.

TRASLADOS TERRESTRES

OPORTUNIDAD DE TRASLADOS



TRASLADOS

Mes	2022	2023
Cantidad	28840	35588
Básico terrestre	59,50 %	63 %
Medicalizado terrestre	35,50 %	34 %
Medicalizado aéreo	3 %	2 %
Básico aéreo	1 %	1 %

Los traslados de usuarios se realizaron en un gran porcentaje traslados básicos terrestres ocupando un 60 a 63 % en los dos años.

TRASLADOS TERRESTRES

PRESTADORES DE AMBULANCIAS

Prestador	2023	%
OTROS	10204	29 %
APRESHI	4497	13 %
TRASLADOS SOS	2428	7 %
URMÉDICA	1524	4 %
HECAR	1449	4 %
AMBULANCIAS DEL LLANO	1324	4 %

Los prestadores de ambulancias que aparecen como otros corresponden a casos de prestadores no contratados por Cajacopi EPS debido a la baja disponibilidad de los prestadores contratados, la prestación de servicios de otros corresponde a las mismas IPS que suplieron la necesidad.

COORDINACIÓN NACIONAL 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.

Dentro de estas actividades se encuentra las de verificación, actividades con el fin de dar garantía a los procesos relacionados con el componente de auditoría y control de indicadores farmacéuticos teniendo en cuenta los estándares de calidad necesarios para dar cumplimiento a la normatividad vigente, se realiza análisis de indicadores de efectividad, eficiencia y eficacia.

Indicadores clave de desempeño

Porcentaje de 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.

AÑO	NO. FORMULAS SOLICITAS	ENTREGAS COMPLETAS	% FX COMPLETAS	META
2023	1.959.366	1.926.987	98,3 %	95 %
2024	2.286.212	2.183.277	95,5 %	95 %

Análisis: En la tabla anterior se observa un cumplimiento en las entregas de fórmulas de medicamentos de manera completa del 98,3 % y 95,5 % para el año 2022 y 2023 respectivamente. Sin embargo, 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.

Porcentaje de fórmulas entregadas de manera oportuna

AÑO	NO. FORMULAS SOLICITAS	ENTREGAS COMPLETAS	% FX COMPLETAS	META
2023	1.959.366	2.286.212	97,5 %	95 %
2024	2.286.212	2.207.637	96,6 %	95 %

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.

Análisis: con relación al indicador de fórmulas entregadas de manera oportuna, las estadísticas nos permiten observar un comportamiento positivo a nivel general, sin embargo, se observa una disminución en el porcentaje del año 2023 con relación a la año 2022 debido a inconvenientes reportados por nuestro gestor farmacéutico principal en los meses julio, agosto, septiembre y noviembre 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

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.

AÑO	NO. DE MEDICAMENTOS SOLICITADOS	NO. DE MEDICAMENTOS ENTREGADOS	% DISPENSACIÓN	META
2023	138.176.598	136.454.126	98,75 %	1,25 %
2024	153.026.078	149.496.020	97,69 %	2,31 %

Análisis: indicador con cumplimiento positivo, con 98,75 % de entrega de medicamentos solicitados para el año 2022 y un 97,69 % para el año 2023, y con un porcentaje de pendiente del 1,25 % para el año 2022 y 2,31 % para el 2023.

A pesar de que en el año 2023 se presentaron inconvenientes con el abastecimiento de los algunos medicamentos, se logaron utilizar alternativas terapéuticas para cumplir con los tratamientos prescritos a los usuarios con el apoyo de la red de prestadores, logrando un impacto positivo en la mejora de la atención en salud.

Porcentaje de fórmulas entregadas a domicilio

Indicador que permite contabilizar la cantidad de fórmulas entregadas a domicilio, para este informe se tabula el número de fórmulas entregadas a domicilio comparándolas con el número total de fórmulas entregadas por seccional.

AÑO	FX DOMICILIO	TOTAL FX	%
2023	65.392	1.959.510	3,34 %
2024	270.462	3.213.020	8,42 %

Análisis: se observa que en el año 2023 se realizaron entregas a domicilio superiores a las realizadas en el año 2022. Aunque para el 2023 este indicador no es obligatorio se realiza la medición para monitorizar que los diferentes operadores logísticos estén cumpliendo con las entregas a domicilio a la población que lo requiera.

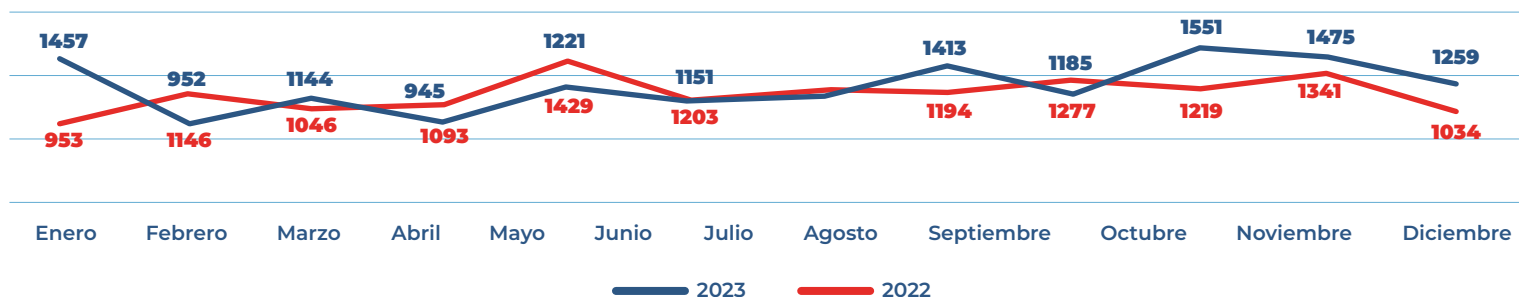
ÁREA DE MEDICINA LABORAL

COMPORTAMIENTO DE LAS INCAPACIDADES AÑO 2023

Mes / Regional	Atlántico	Bolívar	Boyacá	Cesar	Córdoba	La Guajira	Magdalena	Meta	Sucre
Enero	354	85	80	218	45	107	82	436	50
Febrero	241	103	28	118	46	73	46	268	29
Marzo	339	67	51	191	86	84	81	207	38
Abril	292	49	44	129	65	50	42	230	44
Mayo	372	59	67	143	85	84	91	295	25
Junio	330	103	27	125	80	83	111	235	38
Julio	277	81	57	194	51	77	120	244	50
Agosto	303	121	68	271	101	103	111	234	102
Septiembre	277	93	63	156	66	90	87	247	106
Octubre	452	131	64	155	108	166	121	306	48
Noviembre	308	164	49	220	105	111	137	322	58
Diciembre	325	105	67	141	137	108	93	252	31
Total	3870	1161	665	2061	975	1136	1122	3276	619

En la tabla No. 1 se puede apreciar que el total de las incapacidades y licencias radicadas en nuestra base de datos fue un total de 14.885, siendo en la regional Atlántico donde hubo mayor cantidad de prestaciones radicadas, seguidas en su orden por Meta, Cesar, Bolívar, Magdalena, Guajira, Córdoba, Boyacá y Sucre.

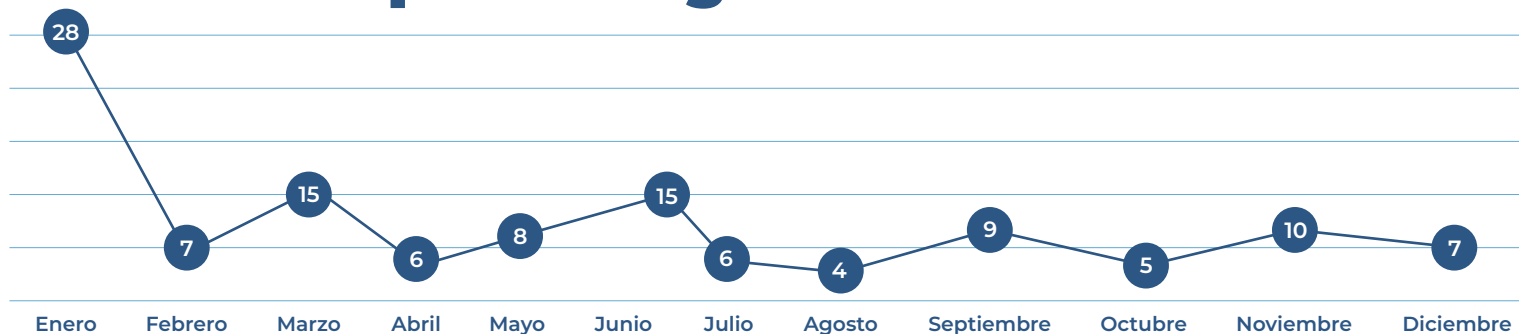
El siguiente es el comparativo de las Licencias e incapacidades entre los años 2022 y 2023:



Nótese un aumento de las Prestaciones en el año 2023 explicado por el aumento de la población de Régimen Contributivo.

Del Total de las incapacidades tramitadas durante el año, se detectó un total de 120 incapacidades con diagnóstico de infección por virus SARS Cov 2:

Incapacidad general DX COVID



Se evidenció un pico máximo obtenido en el mes de enero y con tendencia a disminuir en el resto del año.

Avances: Hemos logrado hacer intervenciones a nivel de IPS contratadas, lugar donde se generan las incapacidades y hemos logrado revisar algunos casos puntuales.

Pendiente: Materializar la propuesta realizada al área de TIC de la inclusión y optimización de los procesos en la plataforma.

Pendiente: La materialización del recobro de los eventos ATEL

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Desde la Subgerencia Nacional de Salud cada una de las áreas ha logrado un crecimiento importante en el cumplimiento de procesos y de indicadores que soportan la atención de usuarios con mayor calidad, oportunidad, racionalidad y sobre todo con un alto estándar de cumplimiento ante las condiciones de habilitación y permanencia de la entidad Cajacopi EPS SAS.

Se logro completitud de la red de

servicios. Si bien es cierto en algunos municipios no se completa se realiza por georreferenciación para la completitud de la red al 100 % constituyéndose en una red suficiente a nivel nacional.

Desde nuestra área de calidad se ha logrado mantener un porcentaje de 93 %; realizando cada vez mas intervenciones en las IPS que no cumplen o cumplen con plan de acción, llevándolas a un nivel mayor de calidad y realizando

los continuos acompañamientos para su mejora continua, se plantea hacer intervenciones en los departamentos con menor porcentaje de cumplimiento y seguimiento a la red con el fin de tomar decisiones con suficiente soporte ante los entes de control de ampliación de red no publica por estos incumplimientos teniendo en cuenta lo más importante: la satisfacción de nuestros usuarios con la red

disponible.

Desde nuestra área de autorizaciones durante el año 2023 se logró realizar un mayor control sobre la oportunidad de respuesta de las autorizaciones que solo es un 29 % de la población, ya que a través de los diferentes modelos de contratación Cápitax y PGP no media autorización acogiéndonos a la nueva normatividad de evitar la intermediación del usuario para acceso a los servicios.

Así mismo, se logró incrementar todos nuestros indicadores a la oportunidad de respuesta con seguimiento a los diferentes canales de atención del usuario manteniendo la satisfacción de los mismos.

Se dio mayor énfasis al seguimiento de la prestación efectiva de los servicios que, en últimas, es lo más importante dentro de nuestro proceso de aseguramiento en salud.

Así mismo, desde el área de códigos de urgencia y de referencia y contrarreferencia nuestras puertas de entrada; se trabajó en la oportunidad de respuesta a los diferentes

requerimientos de los usuarios, logrando una mayor sinergia entre nuestra red y la oportunidad de intervención ante la solicitud de un usuario.

Se continúa en el relacionamiento con prestadores para mantener nuestros excelentes indicadores de oportunidad de respuesta.

Desde nuestra área de Medicamentos se logra monitorizar la calidad y oportunidad de atención de usuarios logrando en este año ampliar las capitas de medicamentos alcanzando un costo efectividad para la empresa, pero lo más importante fue no tener medicaciones de usuarios con autorizaciones, lo que contribuyó a que no se incrementaran las PQRD en esta área.

Finalmente, desde el área de medicina laboral, nuestra gestión se basa en el monitoreo continuo a la auditoría de incapacidades y a la clasificación de diagnósticos oportunos, especialmente, de incapacidades que deriven de un ATEL.

DESARROLLO

GESTIÓN EN OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO

Durante la vigencia 2023 en las Oficinas de Atención al Usuario a nivel nacional se atendieron un total de 957.382 usuarios, con un promedio en **tiempos de espera en sala de 00:59:36 minutos y en línea de frente de 00:06:21 minutos para un total en promedio de 01:05:48 minutos de atención.** De otra parte, se observa que dentro de los cinco trámites realizados en las Oficinas de Atención al Usuario se encuentran la solicitud de autorizaciones, seguido de afiliaciones, medicamentos, atención al usuario y movilidad.

COMPORTAMIENTO DIGITURNO 2023

957.342

Turnos
registrados

957.342

Turnos
atendidos

100.00 %

% Turnos
atendidos

00:59:36

Tiempo promedio
espera llamado

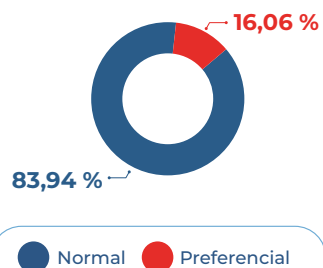
00:06:21

Tiempo promedio
atención agente

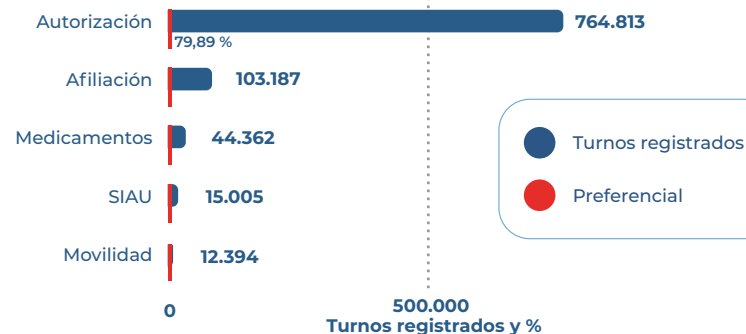
01:05:48

Tiempo promedio
en oficina

Distribución tipo turno

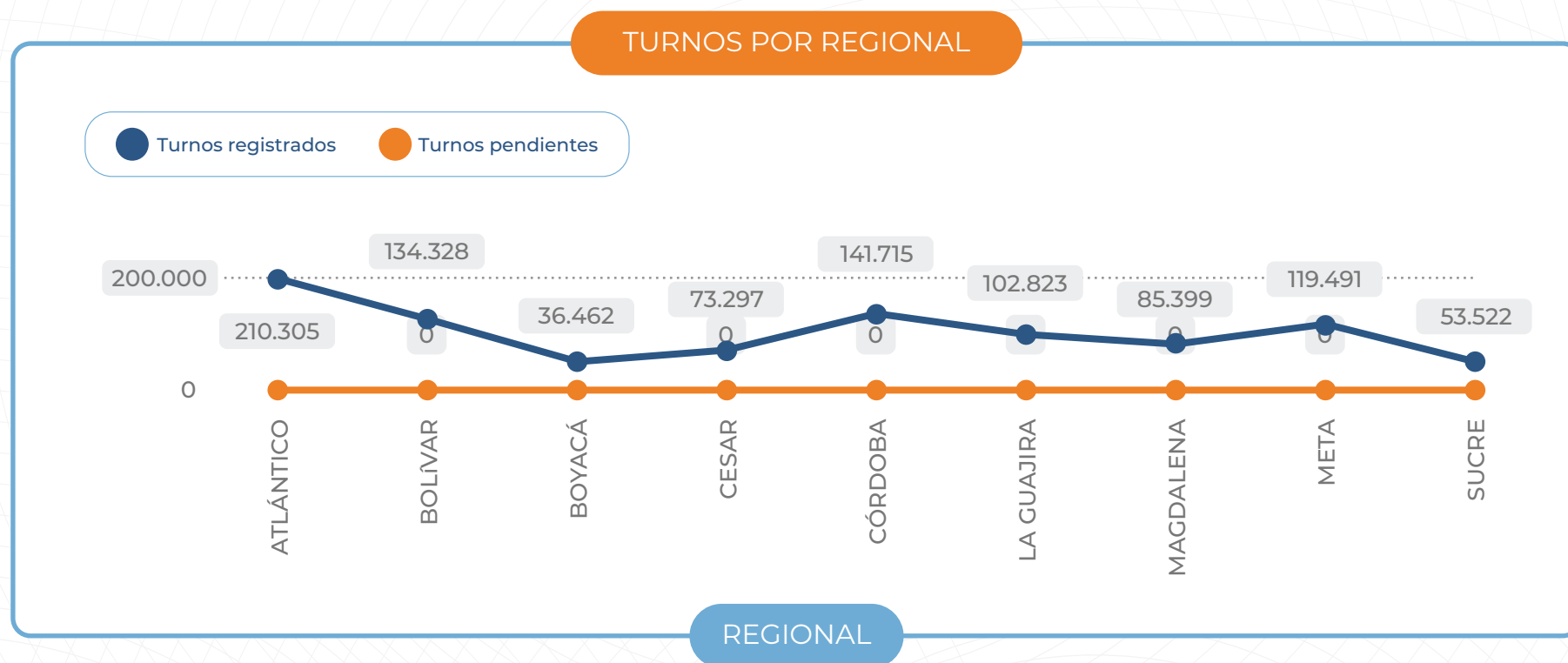


Turnos registrados por motivo



Se observa que la regional con mayor registro de usuarios atendidos fue Atlántico con 210.305 usuarios, seguido de Córdoba con 141.715 usuarios. Así mismo, la regional Boyacá presentó el menor volumen de usuarios atendidos con 36.462 registros.

Ilustración 2 Comportamiento de atención por regional



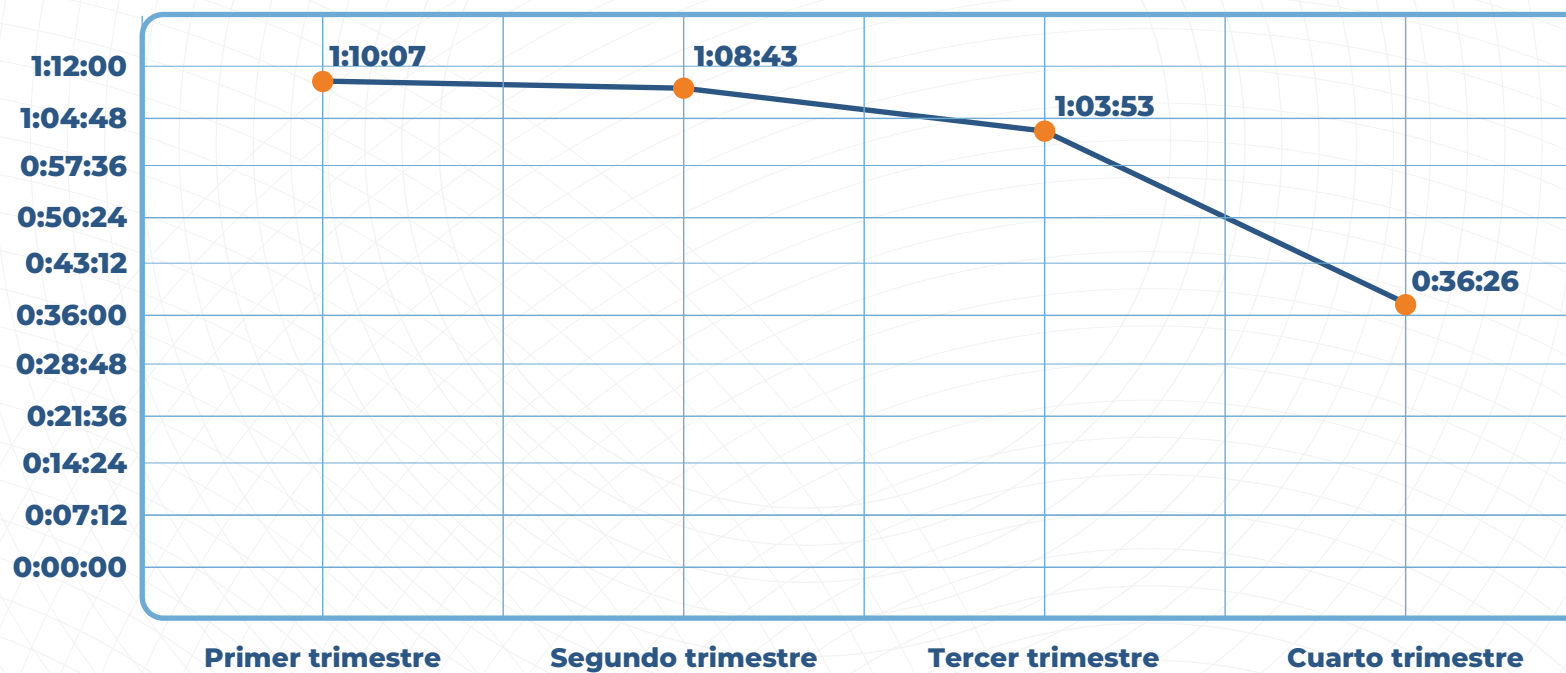
Durante la vigencia 2023 se crearon estrategias con el fin de disminuir los tiempos de espera en las oficinas de atención al usuario, observando para el cuarto trimestre una **reducción en los tiempos que nuestros afiliados debieron esperar para ser atendidos en las sedes**

Ilustración 3 Tiempo de atención

Mes	Turnos registrados	Tiempo promedio espera llamado	Tiempo promedio atención agente	Tiempo promedio en oficina
Enero	87.266	01:17:14	00:04:48	01:22:02
Febrero	78.854	01:02:57	00:04:26	01:07:17
Marzo	84.763	01:10:11	00:06:32	01:16:35
Abril	72.096	01:09:10	00:07:53	01:16:50
Mayo	78.039	01:07:14	00:06:57	01:13:59
Junio	74.658	01:09:45	00:08:10	01:17:32
Julio	72.848	01:03:18	00:06:51	01:09:54
Agosto	77.151	01:02:36	00:07:54	01:10:14
Septiembre	77.384	01:05:44	00:07:32	01:13:04
Octubre	86.670	00:53:43	00:06:07	00:59:44
Noviembre	98.461	00:32:08	00:04:55	00:36:58
Diciembre	69.152	00:23:28	00:04:51	00:28:13
TOTAL	957.342	00:59:36	00:06:21	01:05:48

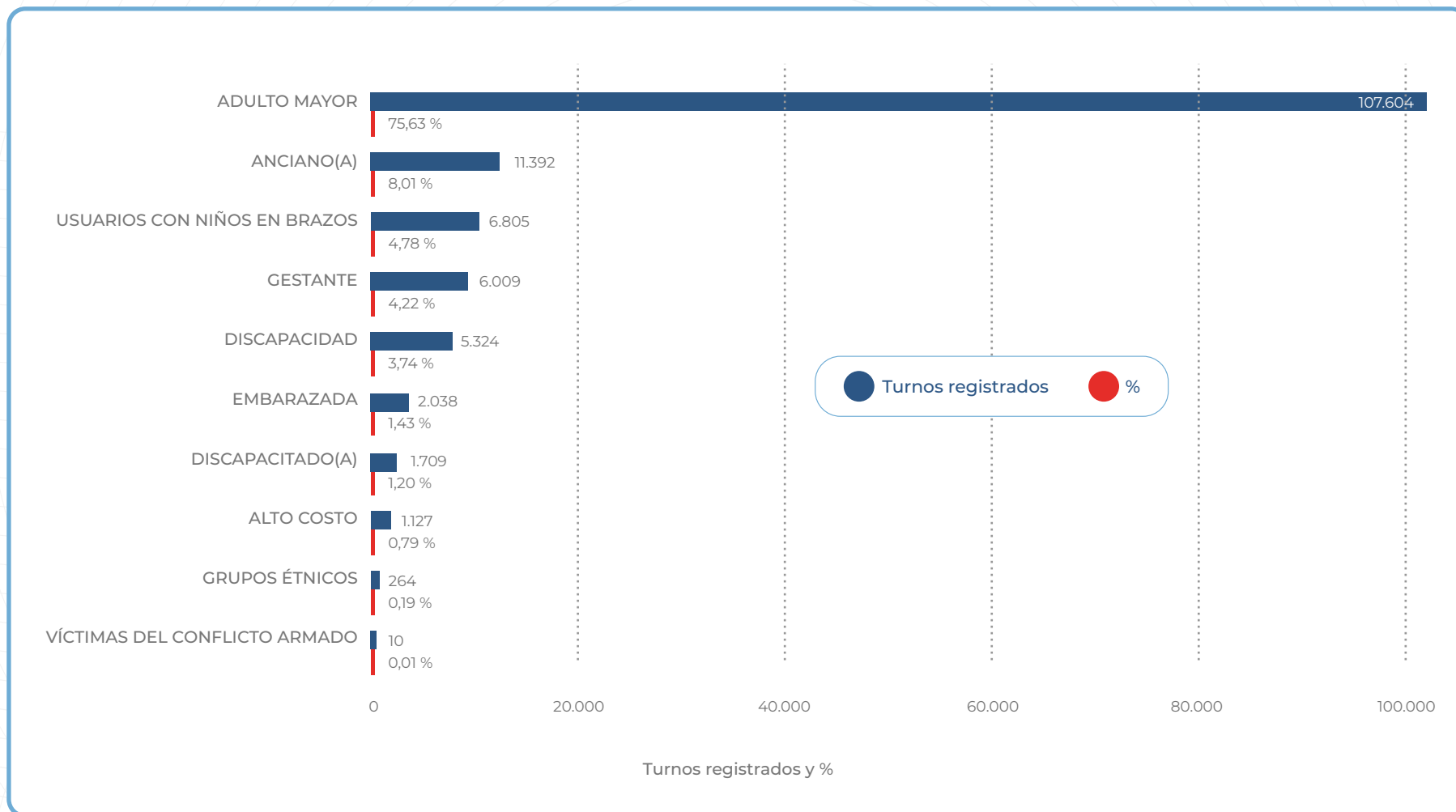
PROMEDIO DE ESPERA EN SALA

Gráfica 1 Promedio tiempos de espera en sala por trimestre



Durante la vigencia 2023, se atendieron un total de 142.282 usuarios clasificados con atención preferencial, cuyo comportamiento fue el siguiente:

Ilustración 4 Turnos Registrados por turno preferencial



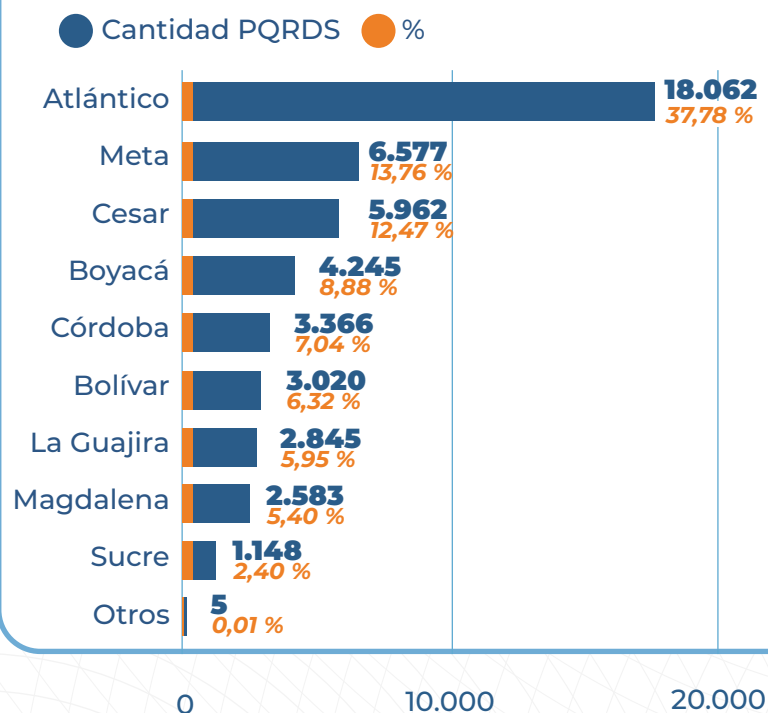
observando que el mayor grupo de usuarios priorizados son adultos mayores

ANÁLISIS DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

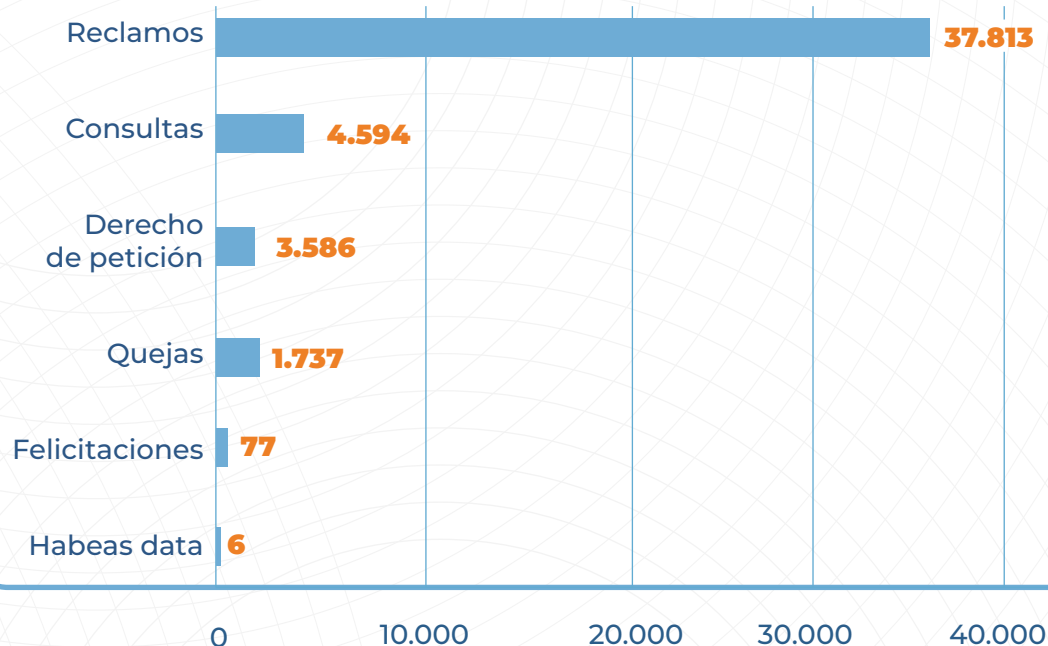
INFORME TOTAL PQR 2022

Cantidad PQRDS	PQRDS activas	PQRDS procesadas	PQRDS Supersalud	% PQRDS Supersalud	PQRDS Supersalud Activas
47.813	0 0 %	47.813 100 %	22.305	46,65 %	0

CANTIDAD PQRDS Y % POR REGIONAL



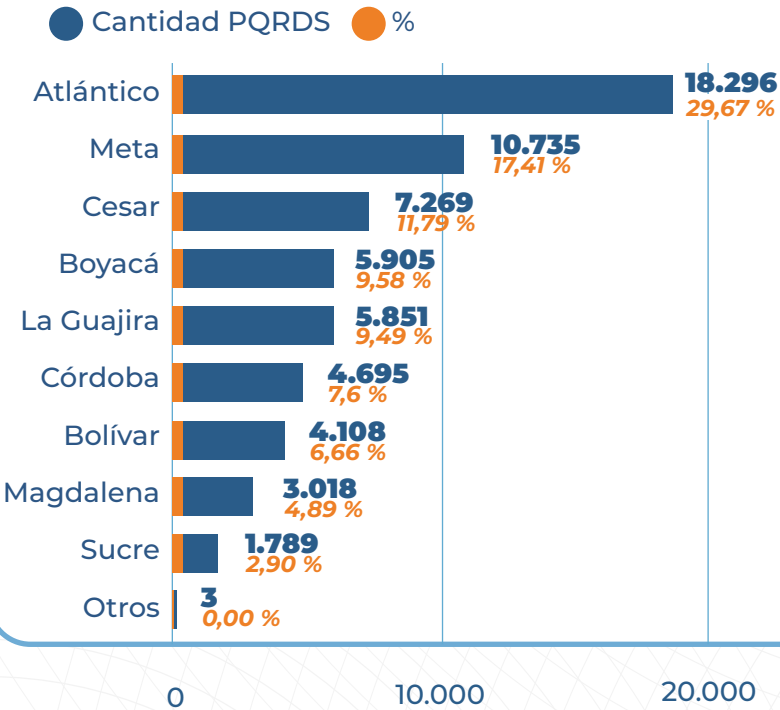
CANTIDAD POR TIPO DE SOLICITUD



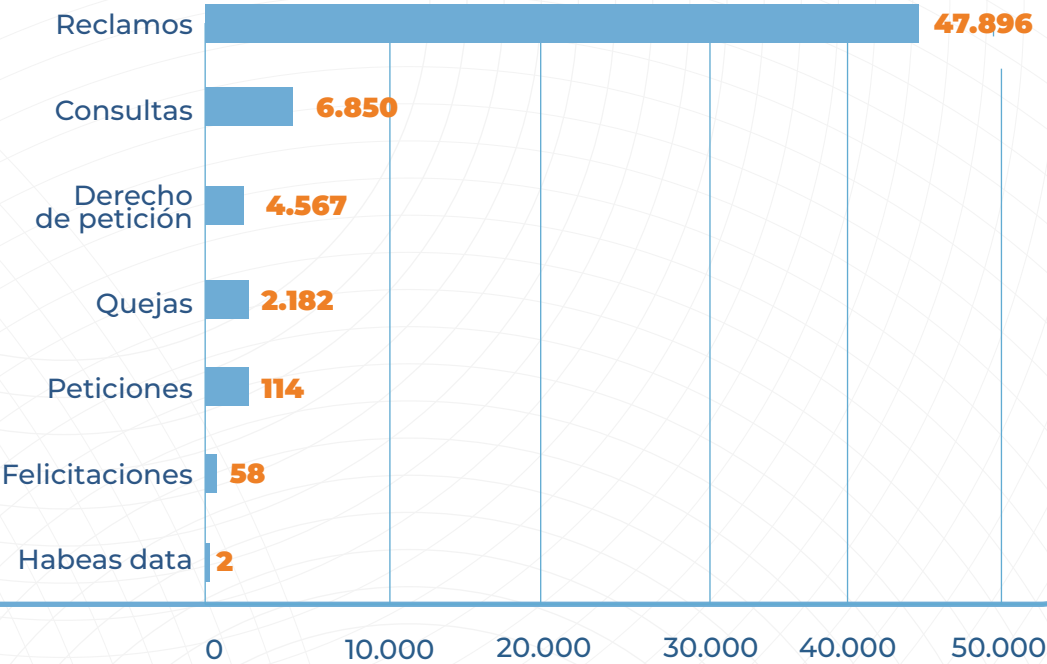
INFORME TOTAL PQR 2023

Cantidad PQRDS	PQRDS activas	PQRDS procesadas	PQRDS superSalud	% PQRDS superSalud	PQRDS superSalud activas
61.669	1190,19 %	61.55099,8 %	31.080	50,40 %	0

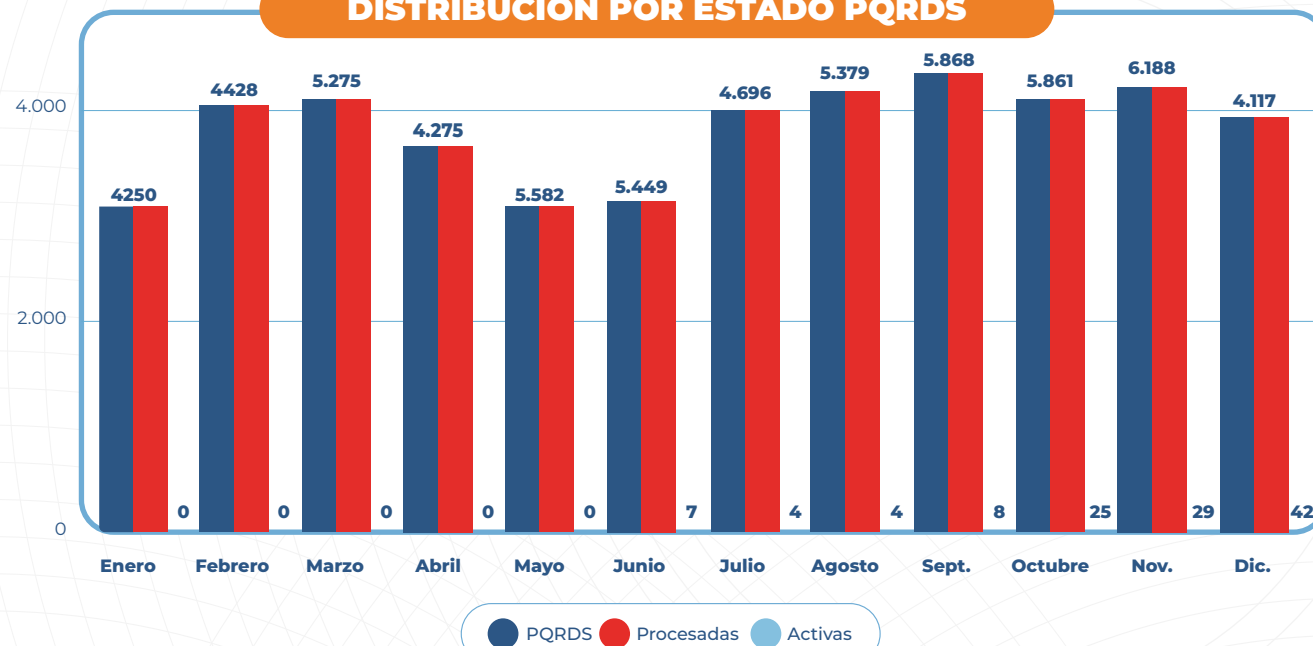
CANTIDAD PQRDS Y % POR REGIONAL



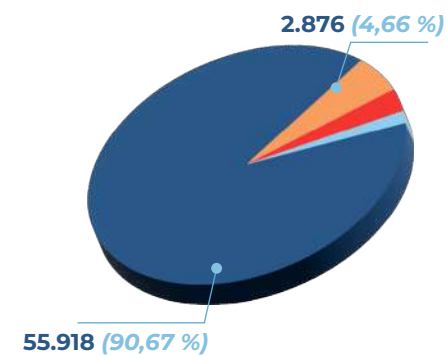
CANTIDAD POR TIPO DE SOLICITUD



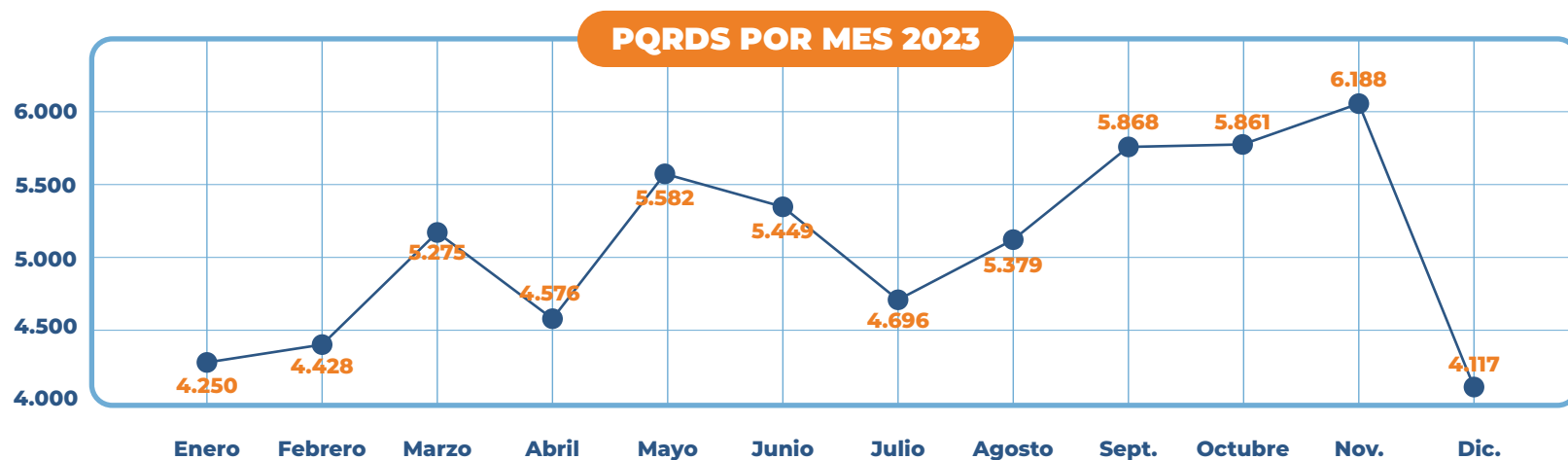
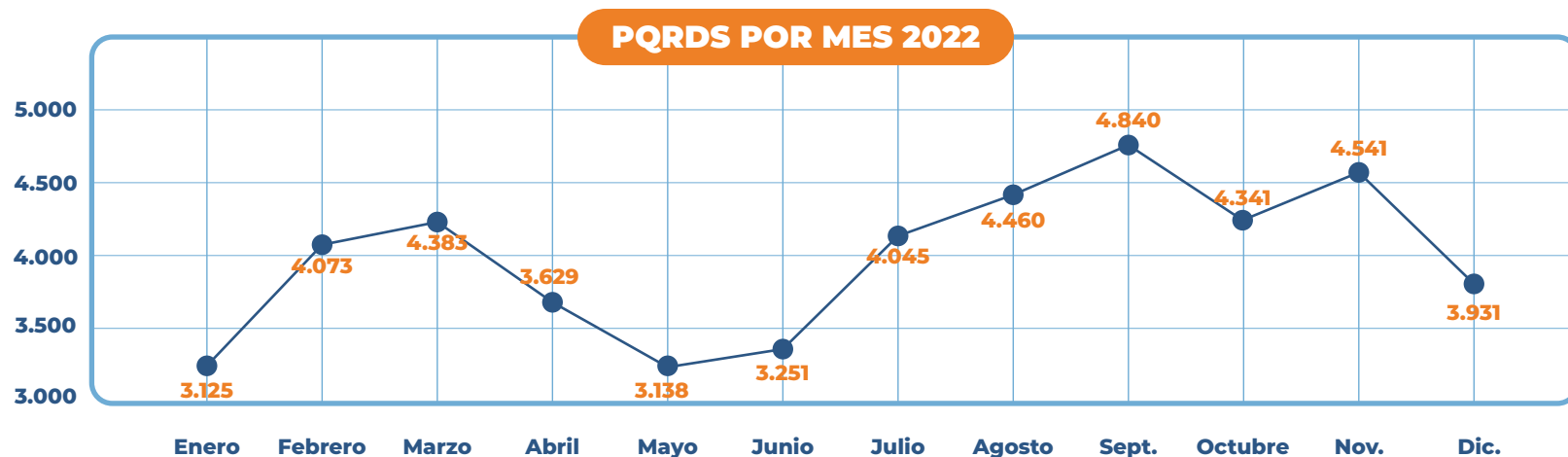
DISTRIBUCIÓN POR ESTADO PQRDS



PQRDS POR TIPO DE RADICACIÓN 2023

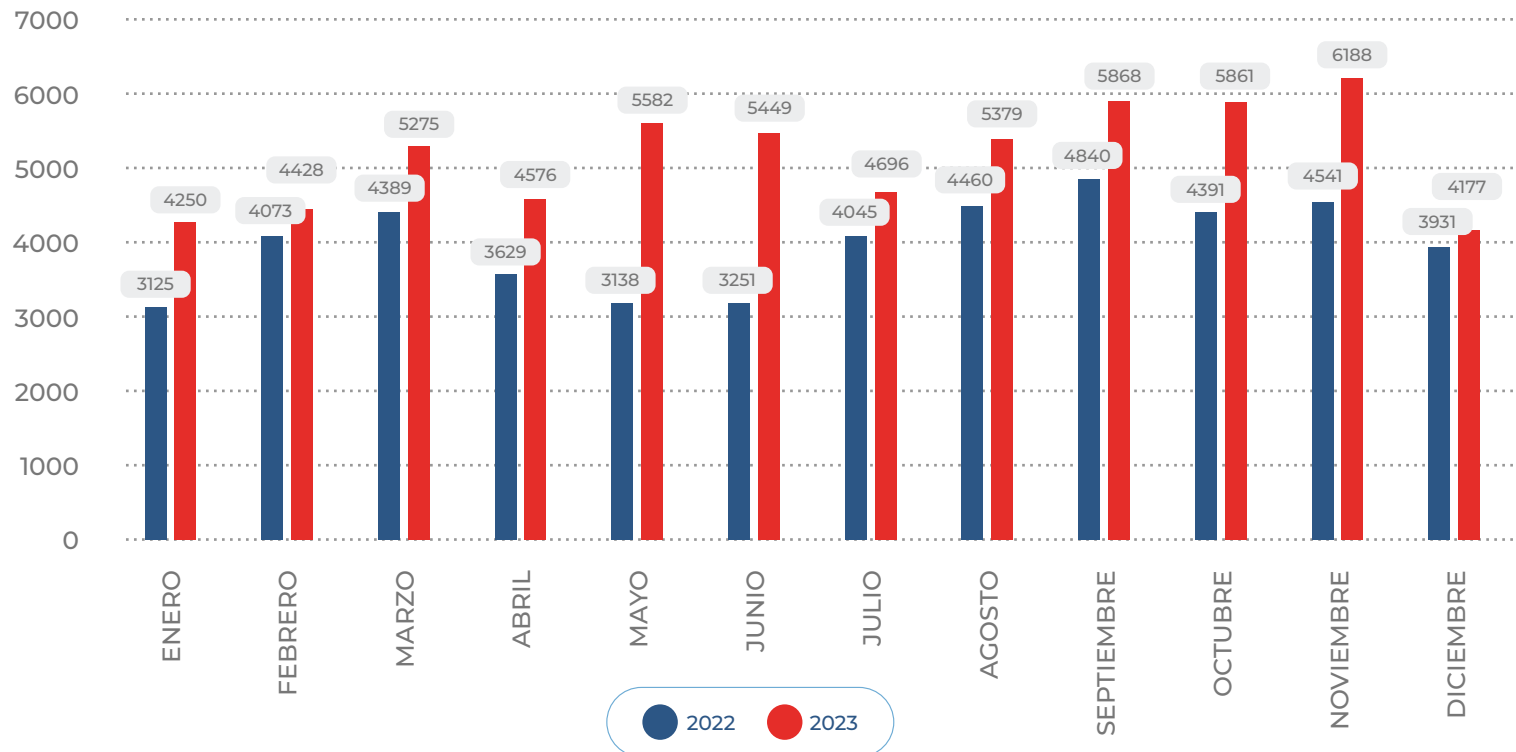


Afiliado Entidad IPS Empleador



Durante la vigencia 2023, a nivel global se recibieron un total de 61.669 PQRDS por todos los canales dispuestos por Cajacopi EPS, mientras que para el año 2022 fueron interpuestas 47.813 PQRDS, lo que representa una diferencia de 13.856 PQRDS. Es de mencionar que, durante el 2022 el 46,65 % de reclamos fueron trasladados por la Superintendencia Nacional de Salud, mientras que para el 2023 la cifra corresponde al 50,40 %. La distribución mensual fue la siguiente:

Gráfica 2 Comparación mensual de PQR vigencia 2022 vs 2023



Fuente: PowerBi

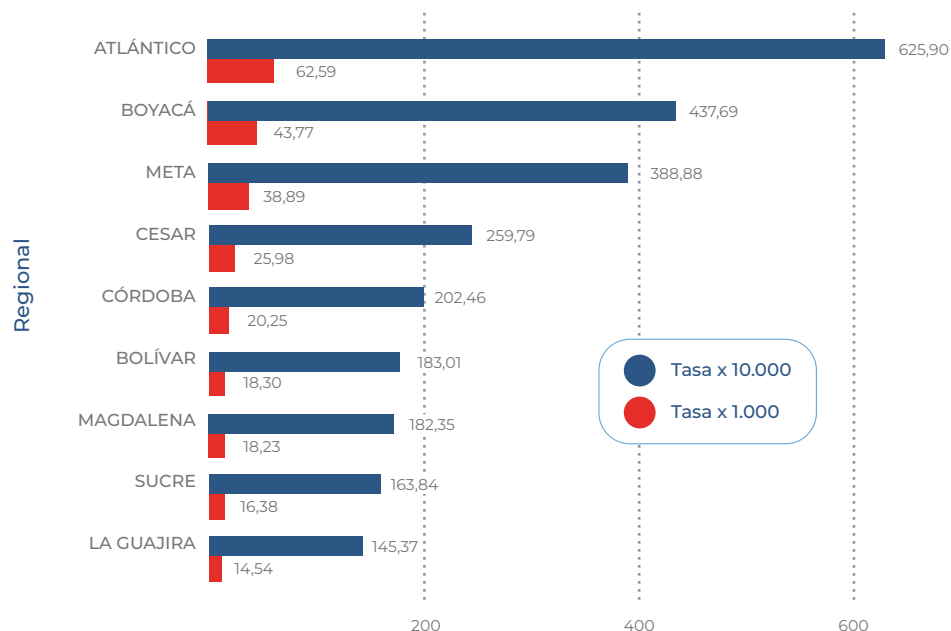
De acuerdo con el gráfico, se logra evidenciar que en cada uno de los periodos se presentó un aumento de PQRDS en la vigencia 2023 en comparación con el año 2022, observando que los periodos de septiembre, octubre y noviembre representaron mayor volumen para el año anterior.

Tasa de PQR

Gráfica 3 Comparativo Mensual de Tasa de PQR por cada 1.000 y 10.000 afiliados vigencia 2022 vs 2023

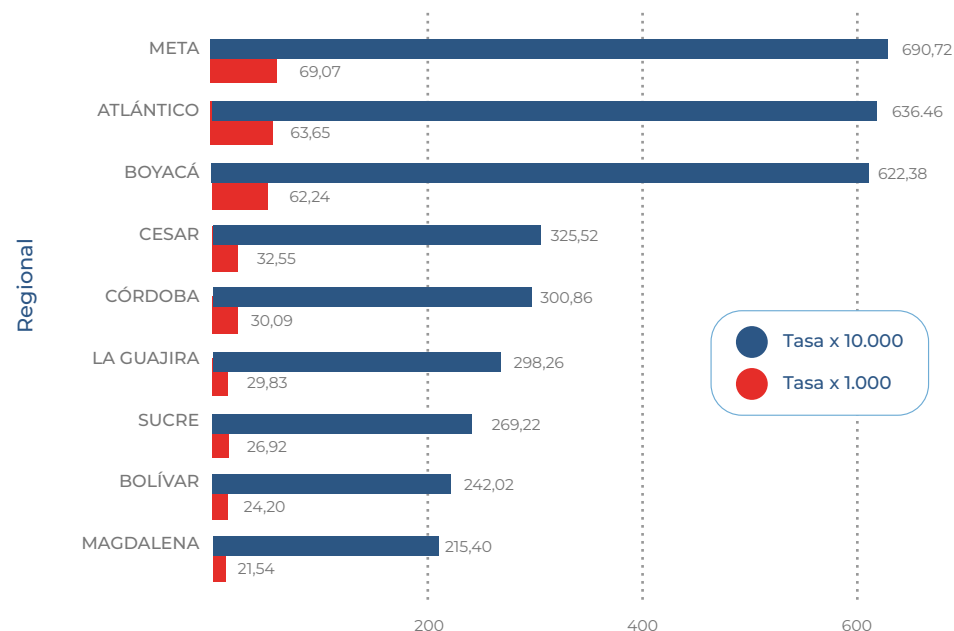
2022

Tasa x 10.000 y Tasa x 1.000 por regional



2023

Tasa x 10.000 y Tasa x 1.000 por regional



Para la vigencia 2022, la tasa promedio nacional fue del 25,89 por cada 1.000 afiliados, mientras que para el 2023 el resultado en mención fue de 36,01. Las regionales con mayor aumento conforme a la tasa promedio, fueron las regionales Meta y Boyacá.

PQR PORTAL WEB SUPERSALUD

INFORME ACUMULADO SUPERSALUD VIGENCIA 2022

EPS	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total año 2022	Prom afiliados año corrido Dic. 2022	Tasa año corrido
Cajacopi EPS	1.168	1.466	1.677	1.648	1.519	1.512	2.068	2.133	2.401	2.354	2.226	2.100	22.272	1.461.067	15.24

TASA RÉGIMEN SUBSIDIADO 2022 POR CADA 1.000 AFILIADOS: **17,05**

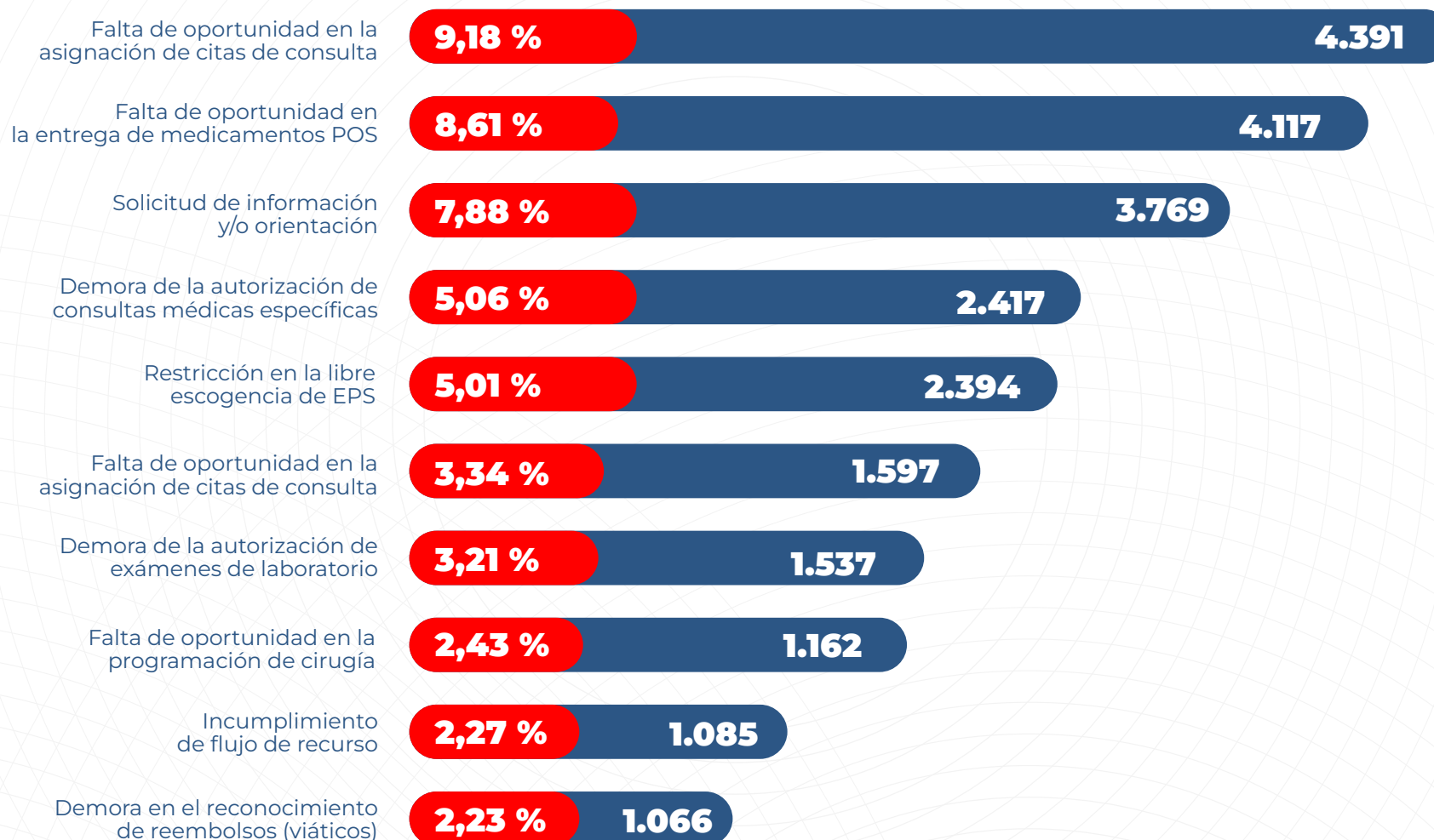
Informe acumulado Supersalud Vigencia 2023

EPS	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total año 2023	Prom afiliados año corrido Dic. 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	1.931	31.091	1.516.377	205,03

TASA RÉGIMEN SUBSIDIADO 2023 POR CADA 10.000 AFILIADOS: **202,55**TASA RÉGIMEN SUBSIDIADO 2023 POR CADA 1.000 AFILIADOS: **20,25**

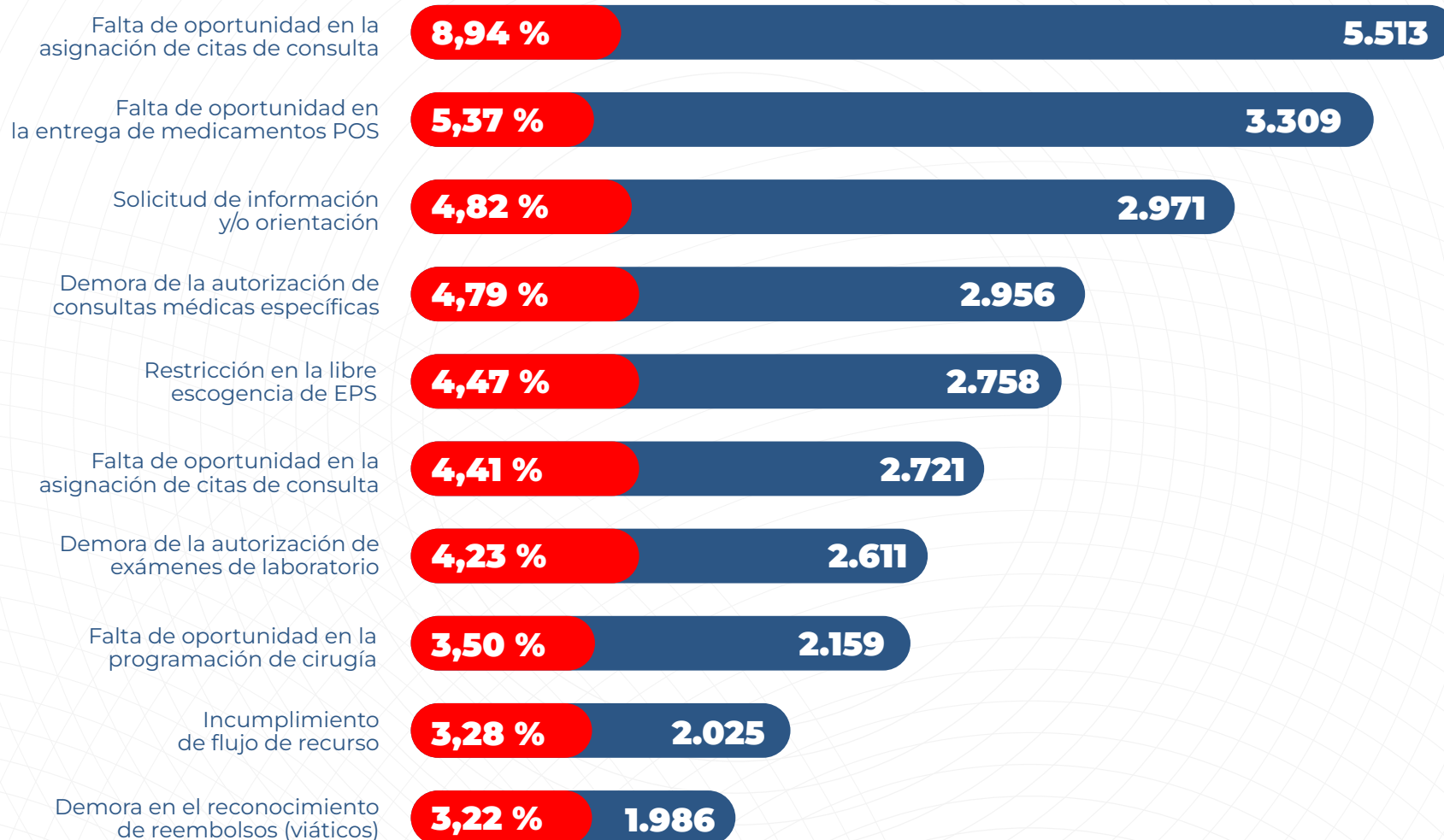
Para la vigencia 2022, la tasa acumulada de PQR por **cada 1.000 afiliados de CAJACOPI fue del 15,24**, mientras que para el 2023 el resultado en mención fue de 20,25, es decir, se observa un **aumento de 5,01**.

MOTIVOS ESPECÍFICOS MÁS RECURRENTES EN PQR

PRIMEROS 10 MOTIVOS ESPECÍFICOS
MÁS RECURRENTES EN PQR VIGENCIA 2022

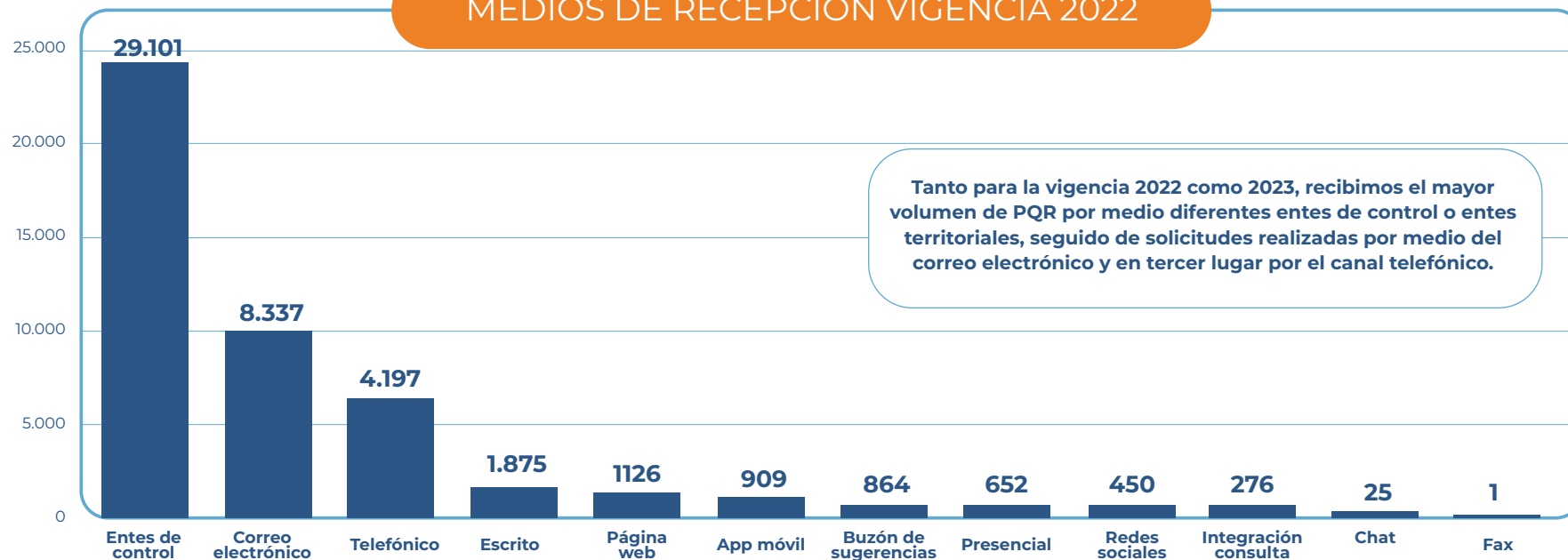
Para la vigencia 2022, los primeros 10 motivos específicos más recurrentes observados en la radicación de PQR se relacionan con la demora en la asignación de servicios específicamente medicina especializada, medicina general y programación de procedimientos quirúrgicos, en segundo lugar registra falta de oportunidad en la entrega de medicamentos incluidos en el Plan de Beneficios en Salud, en tercer lugar la demora en la autorización de servicios de medicina especializada, laboratorio o diagnóstico, reconocimiento de viáticos, y en cuarto lugar restricción en la libre escogencia.

MOTIVOS ESPECÍFICOS MÁS RECURRENTES EN PQR

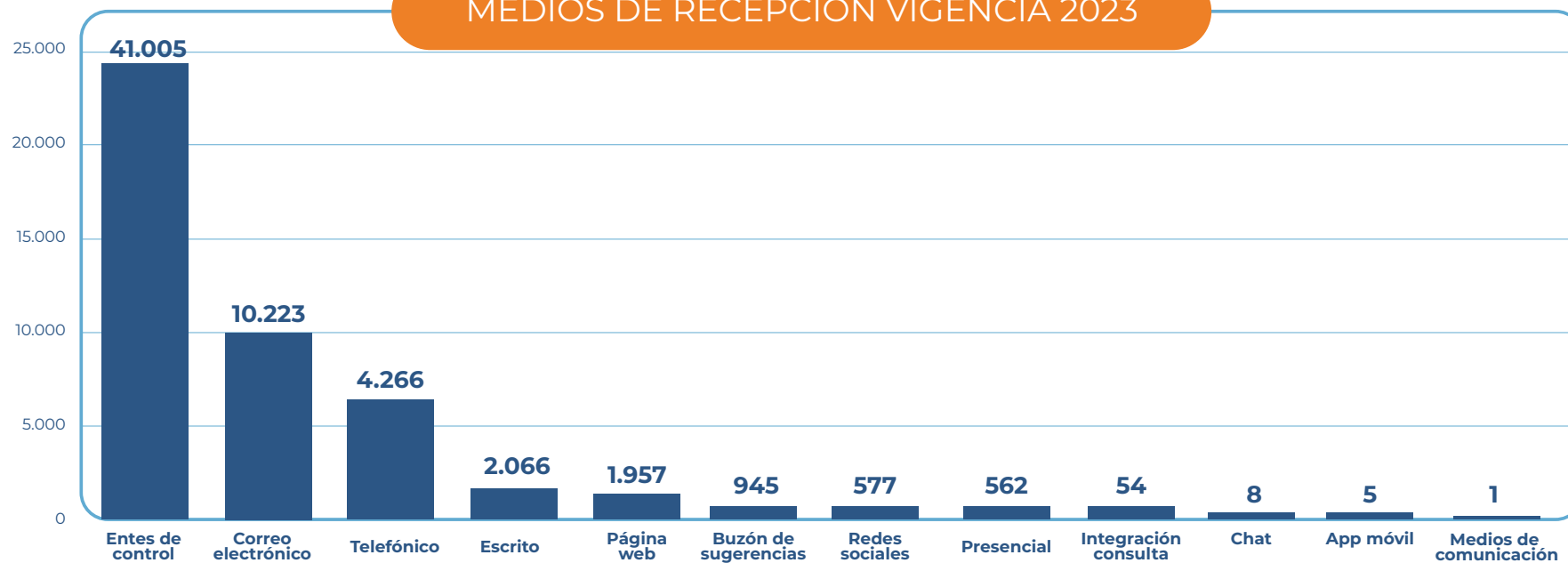
PRIMEROS 10 MOTIVOS ESPECÍFICOS
MÁS RECURRENTES EN PQR VIGENCIA 2023

Para la vigencia 2023, los primeros 10 motivos específicos más recurrentes observados en la radicación de PQR se relacionan con la demora o negación en la asignación de servicios específicamente medicina especializada, en segundo lugar registra falta de oportunidad en la entrega de medicamentos incluidos en el Plan de Beneficios en Salud, en tercer lugar la demora en la autorización de servicios, y en cuarto lugar restricción en la libre escogencia.

MEDIOS DE RECEPCIÓN VIGENCIA 2022



MEDIOS DE RECEPCIÓN VIGENCIA 2023

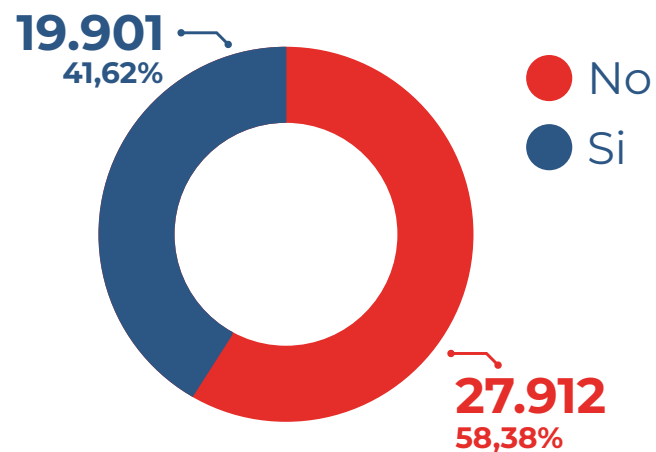




OPORTUNIDAD DE PQR

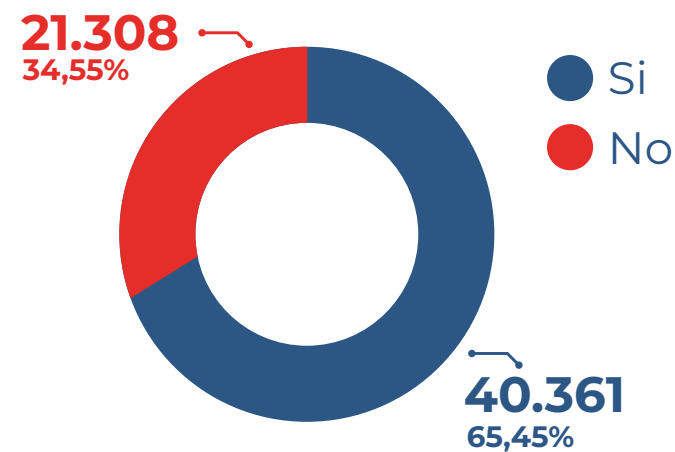
2022

PQRDS CON RESPUESTA OPORTUNA



2023

PQRDS CON RESPUESTA OPORTUNA



Para la vigencia 2022, la oportunidad de respuesta de las PQR fue de 41,62 % mientras que terminamos el 2023 con un 65,45 % de respuestas oportunas, observando una mejora durante el último año del 23,83 %.

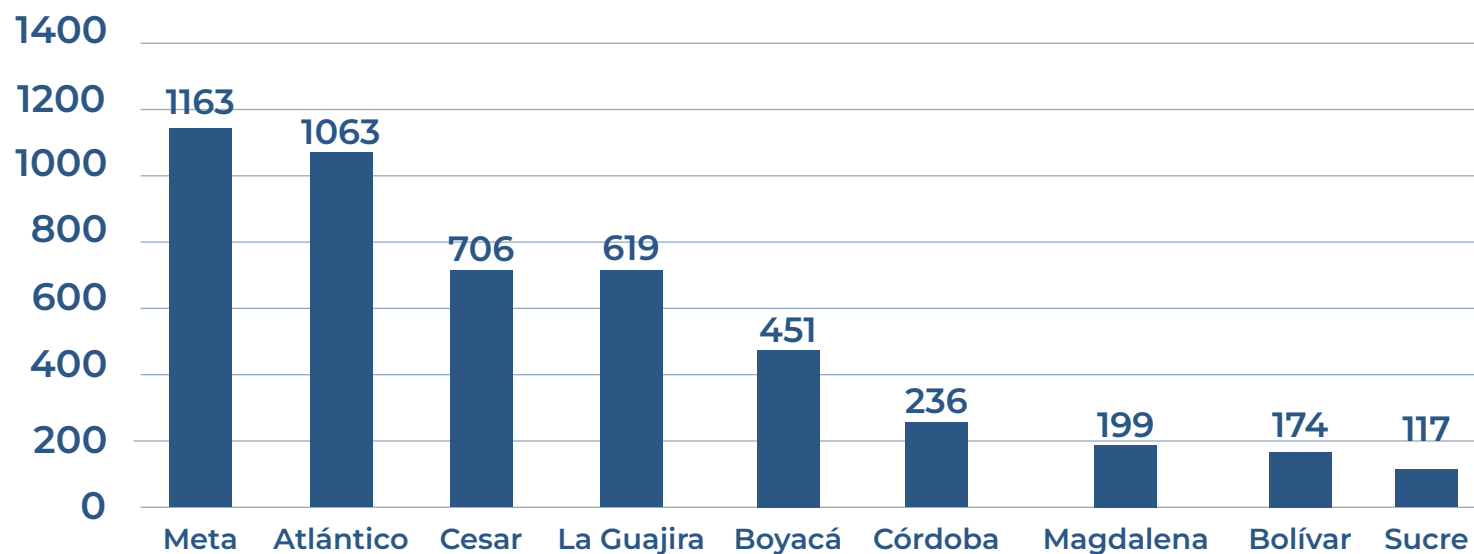
Plan Padrino

CAJACOPI EPS ha implementado, como parte del seguimiento y estrategia para la disminución a Peticiones, Quejas y Reclamos, el programa denominado Plan Padrino, el cual tiene como objetivo realizar acompañamiento periódico a los grupos especiales de usuarios identificados por interponer PQR frecuentemente, estableciendo un colaborador de la EPS como padrino con el fin de acompañar a este afiliado y su familia en las necesidades en salud que se requiera. Este Plan Padrino está enfocado en los siguientes grupos especiales:

- **Usuarios VIP súper especial:** usuarios que interpusieron PQR en el mes actual y en los últimos 4 meses anteriores de forma consecutiva.
- **Usuarios VIP especial:** usuarios que interpusieron PQR en el mes actual y en los últimos 3 meses anteriores de forma consecutiva.
- **Usuarios VIP:** usuarios que interpusieron PQR en el mes actual y en los últimos 2 meses anteriores de forma consecutiva.
- **Usuarios VIP multicausal:** usuarios que interpusieron PQR en el mes actual y en el mes anterior.
- **Usuarios VIP latente:** usuarios que interpusieron 2 o más PQR en el mes actual.

Durante la vigencia 2023, se ingresaron 4.718 usuarios al programa de Plan Padrino, cuya distribución por regional es la siguiente:

Usuario VIP Cajacopi EPS



OFICINA JURÍDICA

A continuación, relacionamos los fallos de tutelas a favor de los usuarios, en relación con la prestación de servicios de salud, discriminado por motivos de los años 2022 y 2023.

AÑO 2022

MOTIVO	CANTIDAD
Procedimiento PBS	239
Consulta PBS	185
Insumo NO PBS	156
Servicios	155
Medicamentos NO PBS	119
Procedimiento NO PBS	81
Medicamento PBS	77
Consulta NO PBS	35
Insumo PBS	35
TOTAL	1082

AÑO 2023

MOTIVO	CANTIDAD
Consulta PBS	312
Procedimiento PBS	288
Medicamentos PBS	105
Insumo NO PBS	52
Insumo PBS	30
Medicamento NO PBS	4
Procedimiento NO PBS	2
Consulta NO PBS	2
TOTAL	795

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Durante la vigencia 2023, se encuestaron un total de 116.781 obteniendo una satisfacción global del 89,62 %; en cuanto a la satisfacción de los servicios o trámites ante EPS el resultado fue de 91,59 %, mientras que la satisfacción de la red contratada es de 91,03 %. De otra parte se evidencia que todas las regionales, **Atlántico, Bolívar, Boyacá, Cesar, Córdoba, Guajira, Magdalena, Meta y Sucre** obtienen un resultado superior al 85 %

116.781
Encuestas

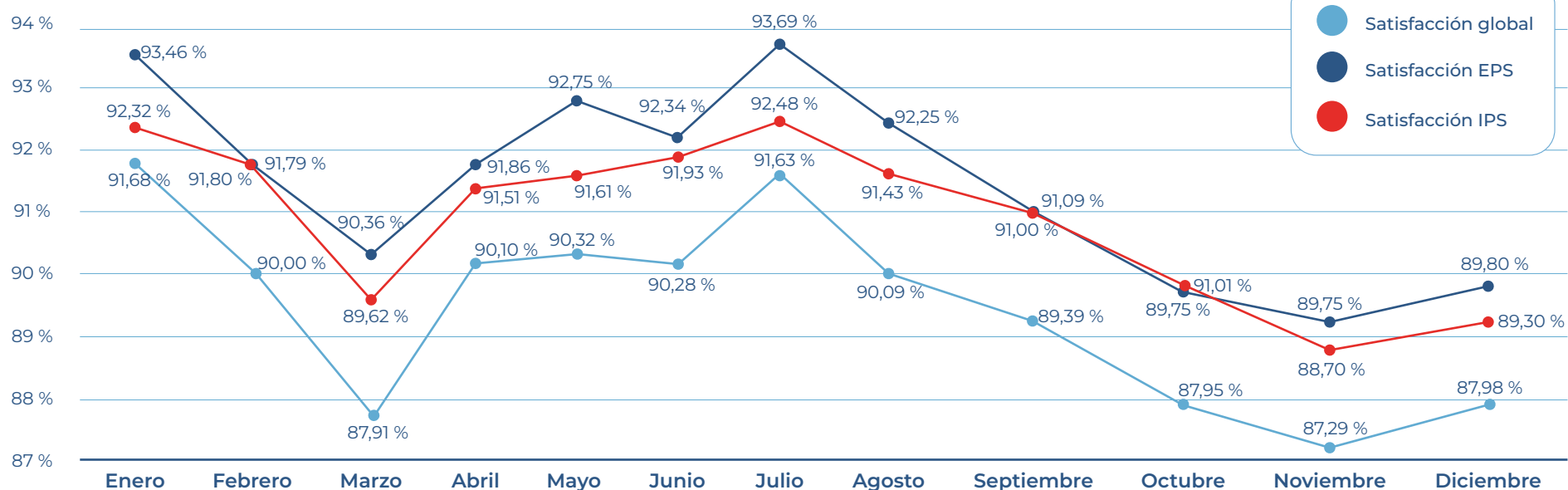
62.918
Tamaño
muestra

Encuestas
185,61 %
% Realizado

satisfacción
89,62 %
Global

satisfacción
91,59 %
EPS

satisfacción
91,03 %
IPS

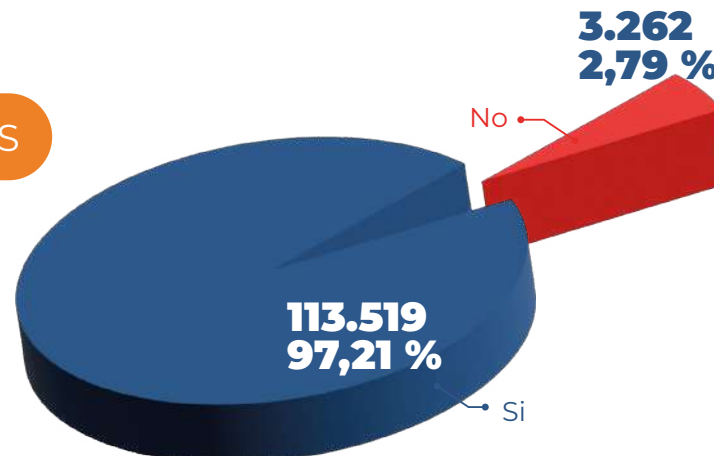


Mes	Numerador	Denominador	Proporcion de satisfacción global de los usuarios en la EPS
Enero	9.559	10.426	91,68 %
Febrero	9.203	10.225	90,00 %
Marzo	9.494	10.800	87,91 %
Abril	9.037	10.030	90,10 %
Mayo	9.074	10.047	90,32 %
Junio	9.266	10.264	90,28 %
Julio	8.914	9.728	91,63 %
Agosto	9.242	10.259	90,09 %
Septiembre	8.825	9.873	89,39 %
Octubre	8.230	9.358	87,95 %
Noviembre	7.034	8.058	87,29 %
Diciembre	6.786	7.713	87,98 %
Total	104.664	116.781	89,62 %

En cuanto al comportamiento de satisfacción al usuario por periodo se observa que en cada mes el resultado fue superior al 85 %, evidenciando que en el mes de enero se obtuvo la satisfacción más alta (91,68 %) seguido por el mes de julio (91,63 %).

RECOMENDARÍA NUESTROS SERVICIOS

Resultado a la pregunta frente a si recomendaría nuestros servicios



De acuerdo con la imagen, durante la vigencia 2023 el 97,21 % de los afiliados encuestados contestaron de forma positiva a la pregunta:

¿Recomendaría nuestros servicios?

Dentro de los planes de mejora instaurados a partir de los resultados de satisfacción se encuentran los siguientes:

- Mesas de trabajo permanentes con los operadores logísticos de medicamentos, incluyendo en el proceso a las asociaciones de usuarios.
- Implementación de la oficina virtual que permite la disminución de usuarios en sala de espera, y la realización de trámites desde la comodidad del hogar de nuestros afiliados.
- Intervención de las Oficinas de Atención al Usuario de Cajacopi EPS, con el fin de garantizar puntos accesibles y cómodos para la atención de nuestros afiliados.
- Actividades con la población en diferentes escenarios, creando una escucha activa de las necesidades de la población.

APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIAS

CAJACOPI EPS cuenta con buzones de sugerencia en todas las oficinas de atención al usuario a nivel nacional, realizando aperturas semanales en presencia de nuestros afiliados, con el fin de escuchar las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos o necesidades en general de nuestra población afiliada. Durante la vigencia 2023 se realizaron 9.869 aperturas, lo cual quedó registrado bajo actas de las actividades realizadas en cada regional. De otra parte, en dichas aperturas se encontraron 889 PQR las cuales fueron tramitadas y gestionadas por la entidad, dando respuesta a cada usuario. El comportamiento por departamento fue el siguiente:

Regional	Total actas de apertura	Total PQR encontradas en el buzón de sugerencias
Atlántico	845	197
Bolívar	694	194
Boyacá	2.176	144
Cesar	1.160	70
Córdoba	1.092	29
La Guajira	611	1
Magdalena	1.196	10
Meta	1.170	242
Sucre	984	2
Total General	9928	889

CAPACITACIONES DE USUARIOS EN SALAS DE ESPERA

CAJACOPI EPS realiza capacitaciones en las salas de espera de las oficinas de atención al usuario a nivel nacional, sobre temas de interés en salud, normatividad vigente, participación social, entre otros, por medio de charlas educativas. Durante el 2023 se realizaron **32.983** capacitaciones al respecto, cuya distribución por regional fue el siguiente:

Regional	No. de capacitaciones realizadas
Atlántico	3448
Bolívar	2046
Boyacá	5766
Cesar	3942
Córdoba	3849
La Guajira	2675
Magdalena	3944
Meta	3561
Sucre	3752
Total	32983

DENTRO DE LOS TEMAS DE CAPACITACIÓN EN SALAS DE ESPERA PARA EL 2023 SE ENCUENTRAN LOS SIGUIENTES:

- Deberes y derechos
- Participación ciudadana
- Promoción y prevención
- Prevención cáncer de mama
- Hábitos de vida saludable
- Enfoque diferencial
- Oficina virtual
- Prevención contagio COVID-19
- Tips para tener una buena salud mental
- Enfermedades de interés en salud pública
- Prevención cáncer del cuello uterino
- Vacunación
- Viruela símica
- Trato digno y humanizado
- Sistema de Afiliación transaccional
- Portabilidad en salud
- Entre otros

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

ASOCIACIONES DE USUARIOS

Terminamos el 2023 con un total de 174 asociaciones de usuarios, de las cuales se renovaron miembros de 72 asociaciones durante esta misma vigencia:



Atlántico

15



Bolívar

11



Boyacá

40



Cesar

19



Córdoba

22



La Guajira

10



Magdalena

23



Meta

19



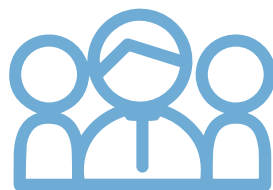
Sucre

15

Regional	No. de renovaciones
Atlántico	5
Bolívar	9
Boyacá	7
Cesar	6
Córdoba	11
La Guajira	5
Magdalena	8
Meta	8
Sucre	13
Total	72

De otra parte, durante el 2023 realizamos 2.048 reuniones con las asociaciones de usuarios, cuyo comportamiento por regional es el siguiente

Regional	Reuniones
Atlántico	177
Bolívar	143
Boyacá	463
Cesar	226
Córdoba	263
La Guajira	119
Magdalena	253
Meta	225
Sucre	179
Total	2048



ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

Dentro de las iniciativas del área, se encuentran las actividades de participación social que tuvieron impacto durante el 2023. A lo largo del año anterior 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. Lo anterior 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.

Como parte de este proceso, realizamos evidencias fotográficas con el fin de llevar un seguimiento de las actividades realizadas durante el año, así como también tenemos la oportunidad de conversar con nuestros afiliados para escuchar sus inquietudes y buscar la solución o los medios para ofrecer siempre una atención de calidad.

Para Cajacopi EPS es importante resaltar el compromiso que tenemos con

nuestros afiliados y es por eso que día a día estamos innovando e implementado nuevas estrategias con el fin de crecer con quienes nos permiten hacer parte fundamental de su vida escogimientos como EPS.

Estas actividades nos han permitido que alcancemos nuestros objetivos y mejoremos nuestros procesos, de manera que cada vez podamos brindar una atención más oportuna y de mayor calidad, así como una entrega de información pertinente de manera eficaz. A continuación señalamos algunas de las actividades realizadas durante el 2023:

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

Para el 2023 se programaron 131 actividades por municipio para la ejecución de la Política de Participación Social en Salud, que hacen parte de 86 metas y dan respuesta a las 23 líneas de acción y 5 ejes estratégicos establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social.



BINGOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL



En el 2023 realizamos bingos de participación social con nuestros afiliados como parte de las actividades lúdico-educativas del área; educamos a los usuarios en temas de la Política de Participación Social en Salud, mientras nos divertimos. Entregamos más de 100 premios para el hogar gracias a la donación por parte del equipo directivo

PONTE PILAS



En el 2023 realizamos acercamiento a la población joven y adolescente por medio del programa Ponte Pilas, visitando Instituciones Educativas, con el fin de realizar educación en temas relacionados con derechos y deberes en salud, salud mental, salud sexual y reproductiva, así como la farmacodependencia, entre otros.

SEMANA DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL



Celebramos por primera vez la semana de la Participación Social, que se llevó a cabo del 27 de noviembre al 1 de diciembre de 2023, semana en la cual también conmemoramos el día del veedor, realizando encuentros con nuestras asociaciones de usuarios, agradeciendo el trabajo al representar a nuestros afiliados en las regiones.

TE ESCUCHAMOS Y CUIDAMOS DE TI



Durante el 2023 realizamos encuentros con asociaciones de usuarios y líderes de la comunidad en las jornadas Te Escuchamos y Cuidamos de Ti, viajando a las regiones con el fin de escuchar las necesidades de la población y generando acciones que impacten de manera positiva los requerimientos en salud de nuestros afiliados.



DIBUJANDO SONRISAS

Durante el 2023 entregamos regalos a niños por medio del Programa Dibujando Sonrisas, en donde a través de fundaciones disfrutamos de una tarde divertida con niños y niñas en situación de discapacidad, llevando regalos gracias a la donación por parte del equipo directivo de la EPS.

SEMANA DE LA CULTURA DE SEGURIDAD SOCIAL



Nos unimos a la celebración de la Semana de la Cultura de Seguridad Social que realiza el Ministerio de Salud y Protección Social, la cual se llevó a cabo del 24 al 28 de abril, realizando actividades con afiliados y trabajadores de la EPS.

RENDICIÓN DE CUENTAS 2022



Fueron más de 700 actores que asistieron de manera presencial o virtual a nuestra Rendición de Cuentas de la vigencia 2022.

CELEBRACIÓN DÍA DEL NIÑO



En el mes de abril celebramos con nuestros pequeños afiliados a la EPS, el día del niño, gracias a la donación por parte del equipo directivo de CAJACOPI.

CAPACITACIÓN A LA RED CONTRATADA



Realizamos capacitación a la Red contratada de CAJACOPI EPS, con el fin de incentivar la ejecución de las actividades de Participación Social en Salud.

DIPLOMADO DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

Durante el 2023 realizamos el Diplomado de Aseguramiento en la Gestión del Riesgo En Salud, está dirigido a nuestros afiliados con el fin de realizar capacitaciones en temas de salud, tecnológicos y el desarrollo de habilidades que les puedan ayudar para su vida cotidiana. En este taller que se llevó a cabo desde el mes de agosto hasta diciembre del 2023, desarrollamos temas como: VEEDURIA Y CONTROL SOCIAL, FORMULACIÓN DE PROYECTOS, DETERMINANTES SOCIALES EN SALUD, entre otros.

