

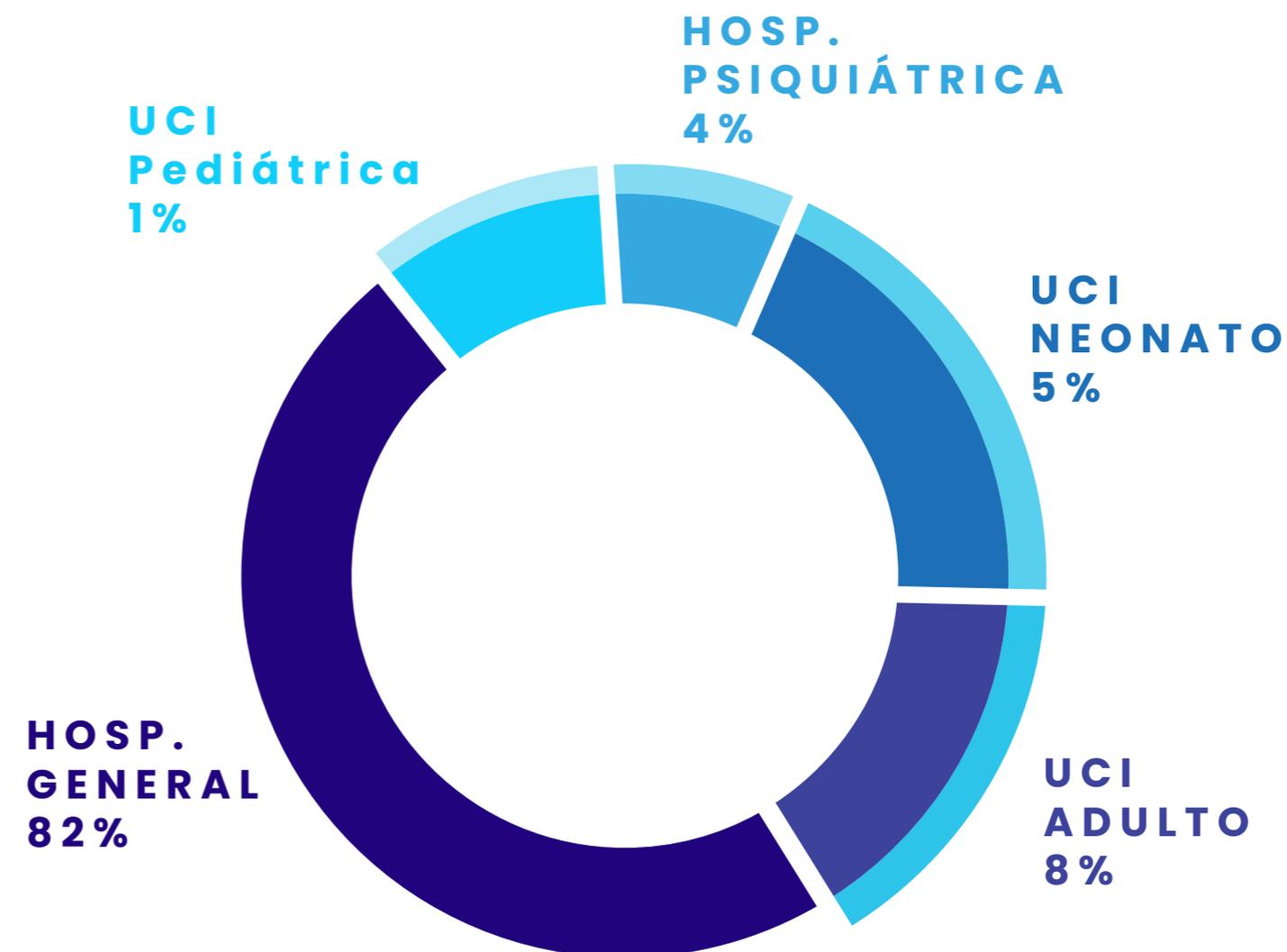


Rendición De Cuentas · 2 0 1 9 ·

Auditoria

Total Hospitalizaciones 2019

- » CRÓNICOS 0%
64 Pacientes
- » UCI pediátrica 1%
736 Pacientes
- » HOSP. PSIQUIÁTRICA 4%
1863 Pacientes
- » UCI ADULTO 8%
3738 Pacientes
- » UCI NEONATO 5%
2343 Pacientes
- » HOSP. GENERAL 82%
39156 Pacientes
- » QUEMADOS 0%
28 Pacientes
- » HOSP. QUIRÚRGICA 0%
86 Pacientes



10 Primeras Causas de Egresos Hospitalarios

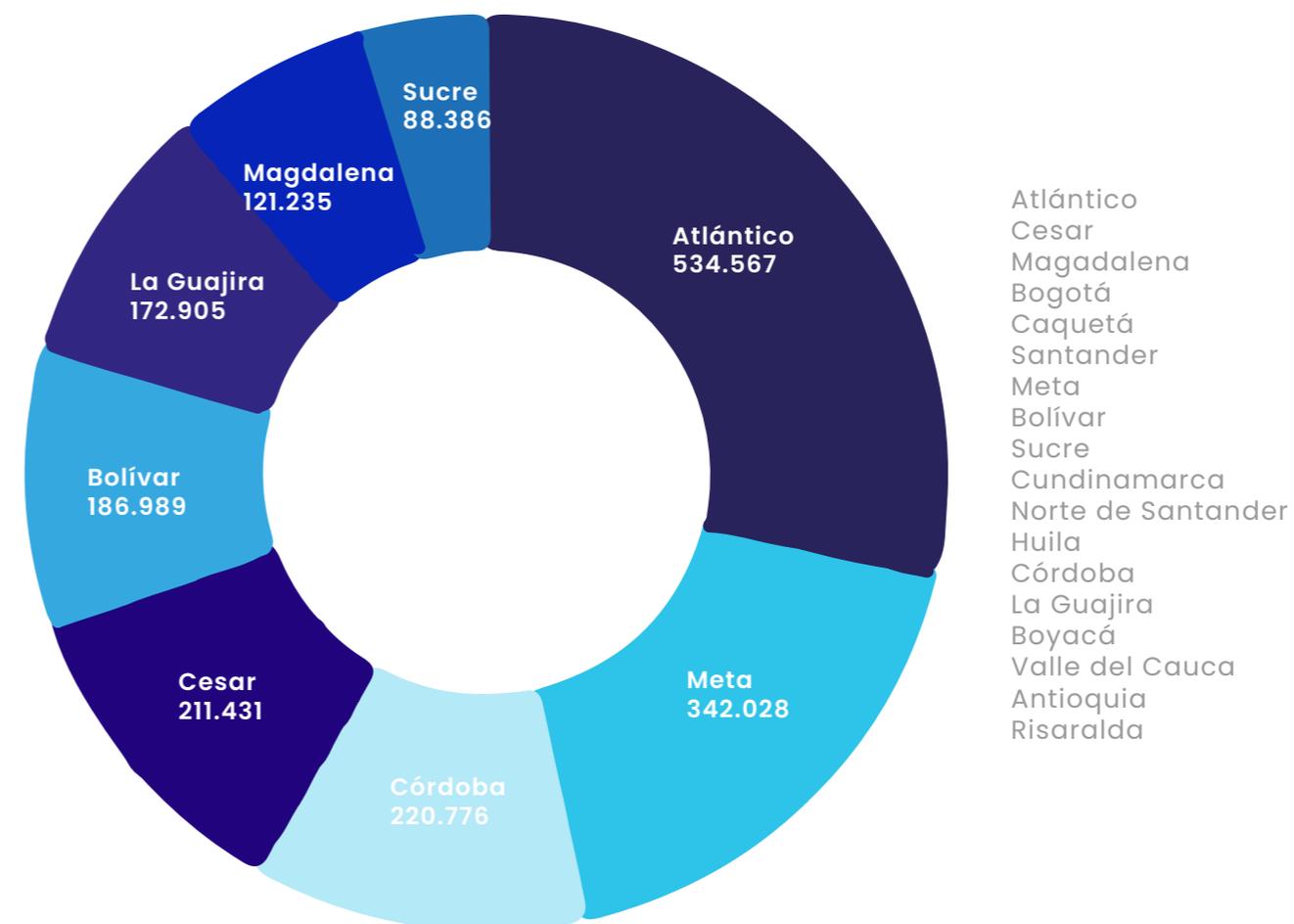
- » Infección de vías urinarias en sitio no especificado.
- » Neumonía, no especificada.
- » Insuficiencia cardíaca congestiva
- » Enfermedad pulmonar obstructiva crónica con exacerbación aguda, no especificada.
- » Parto único espontáneo, presentación cefálica de vértice.
- » Infarto agudo del miocardio.
- » Hemorragia gastrointestinal, no especificada.
- » Parto por cesárea sin otra especificación.
- » Enfermedad cerebrovascular, no especificada.
- » Fiebre del dengue.

Visitas Programadas Vs. Visitas Realizadas 2019

Seccional	Visitas Auditorías Programadas	Visitas Auditorías Realizadas	Visitas Pre-contractuales	Números de IPS Visitadas
Atlántico	211	28	13	119
Bolívar	34	59	4	59
Cesar	177	128	0	87
Córdoba	86	50	0	68
La Guajira	65	89	3	66
Magdalena	73	27	0	44
Meta	59	64	3	64
Sucre	52	42	2	49
Total	757	717	25	556

Autorizaciones Referencia Contrareferencia

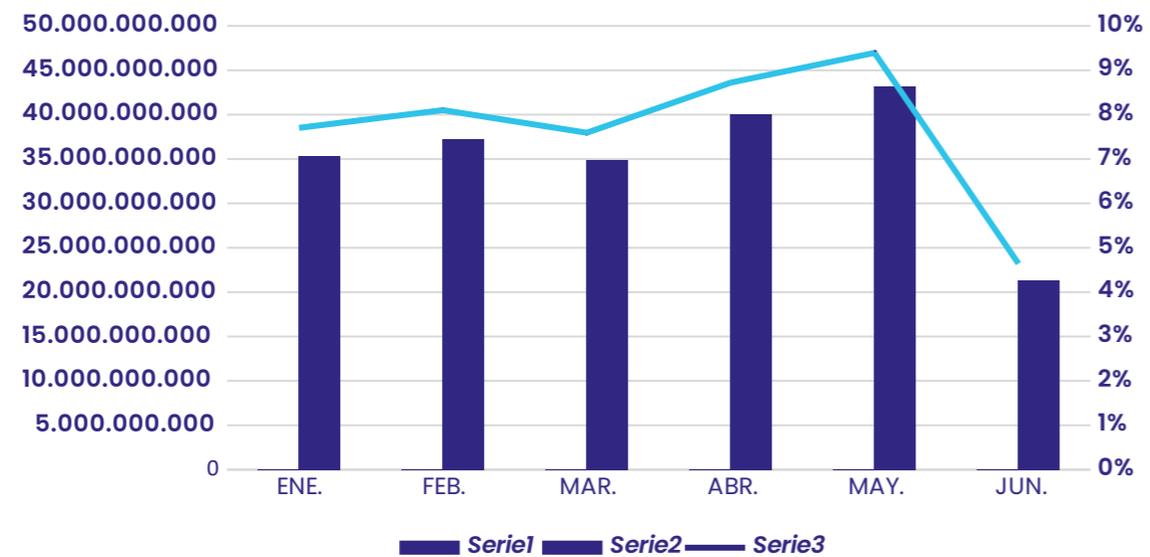
Seccional	Cantidad Autorizada	Servicios Autorizados	%	Valor Autorizado	Afiliados Unicos	%
Atlántico	534.567	629.476	28%	134.811.090.888	94.466	29%
Meta	342.028	459.534	18%	80.621.102.840	52.816	18%
Córdoba	220.776	276.342	12%	43.340.511.709	38.034	9%
Cesar	211.431	267.476	11%	61.011.145.377	37.683	13%
Bolívar	186.989	231.893	10%	42.568.701.521	29.749	9%
La Guajira	172.905	208.810	9%	42.480.474.218	29.482	9%
Magdalena	121.235	156.611	6%	34.549.723.277	25.241	8%
Sucre	88.386	105.268	5%	19.705.681.104	13.508	4%
Boyacá	1.013	1.451	0%	287.655.498	380	0%
Bogotá	25	27	0%	12.793.126	10	0%
Cundinamarca	17	23	0%	1.067.816	2	0%
Valle del Cauca	10	17	0%	581.847	2	0%
Caquetá	3	3	0%	465.000	1	0%
Norte de Santander	3	3	0%	76.740	3	0%
Antioquia	2	3	0%	231.580	2	0%
Santander	2	2	0%	50.107	2	0%
Huila	1	1	0%	35.000	1	0%
Risaralda	1	1	0%	26.500	1	0%
TOTAL	1.879.394	2.336.941	100%	459.391.414.146	321.383	100%



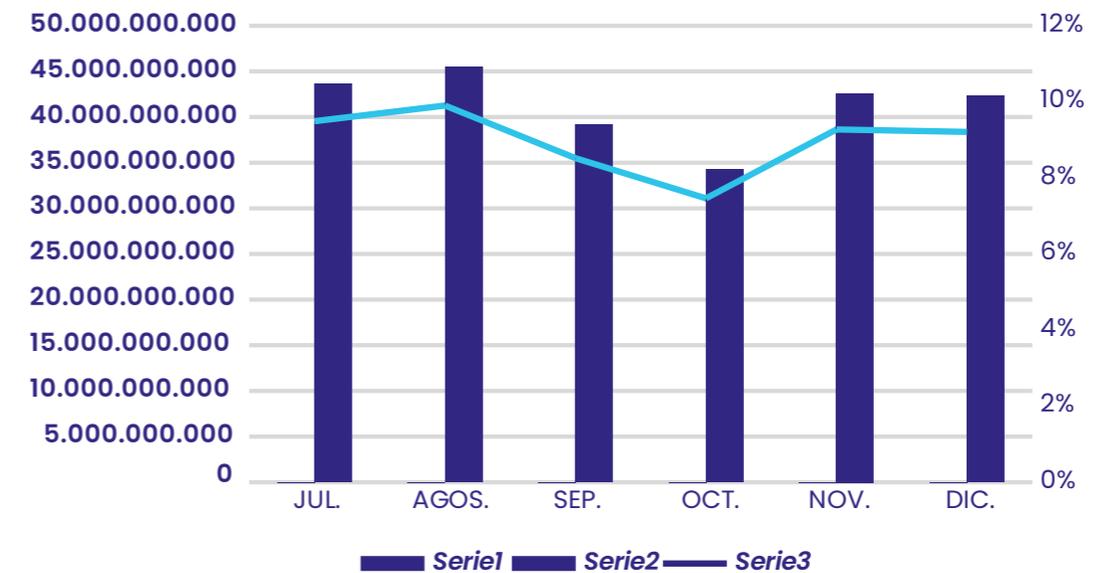
Atlántico
Cesar
Magdalena
Bogotá
Caquetá
Santander
Meta
Bolívar
Sucre
Cundinamarca
Norte de Santander
Huila
Córdoba
La Guajira
Boyacá
Valle del Cauca
Antioquia
Risaralda

Dinamica Porcentual 2019

I Semestre 2019



II Semestre 2019



Unidad Funcional	Cantidad Autorizada	%	Valor Autorizado	%
Cirugía Ambulatoria	110.642	6%	110.569.775.394	24%
Hospitalario	204.383	11%	103.498.613.772	23%
Ayudas DX Terapeuticas	470.952	25%	56.318.167.585	12%
Medicamentos	87.789	5%	51.058.047.059	11%
Consulta Especializada	832.642	44%	50.354.900.128	11%
Alto Costo	7.408	0%	16.183.615.278	4%
Materiales Insumos	8.069	0%	15.174.546.411	3%
Atención Domiciliaria	18.772	1%	13.848.866.114	3%
Unidad Mental	22.080	1%	13.823.098.347	3%
Servicios Complementación Terapeutica	47.227	3%	13.075.285.896	3%
Trasnorte Asistencial	44.995	2%	9.216.644.234	2%
Hospitalización Medica	3.097	0%	2.706.048.052	1%
Albergue	5.733	0%	1.811.674.280	0%
Planificación Familiar	8.382	0%	965.021.877	0%
Hopitalización Quirurgica	4.235	0%	310.814.029	0%
Honorarios Odontología Especializada	532	0%	179.075.122	0%
Promoción y Prevención	620	0%	110.361.238	0%
Urgencias	746	0%	109.563.138	0%
Medicina del Trabajo	673	0%	69.833.968	0%
Honorarios Ondotología General	418	0%	7.462.221	0%
Total	1.879.395	100%	459.391.414.146	100%

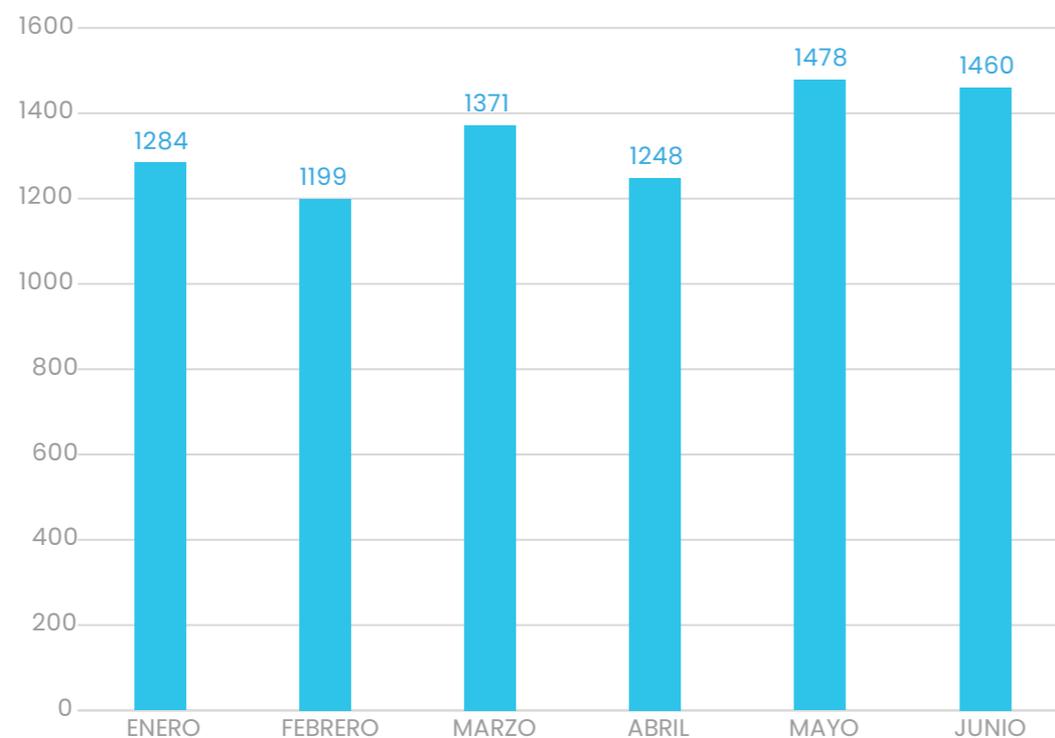
Dinamica Porcentual

Ambitos	Cantidad Autorizada	%	Valor Autorizado	%
CONSULTA EXTERNA	1.496.305	80%	203.436.901.288	44%
HOSPITALARIO	379.297	20%	255.525.817.145	56%
TRANSPORTE	3.793	0%	428.695.713	0%
TOTAL	1.879.395	100%	459.391.414.146	100%

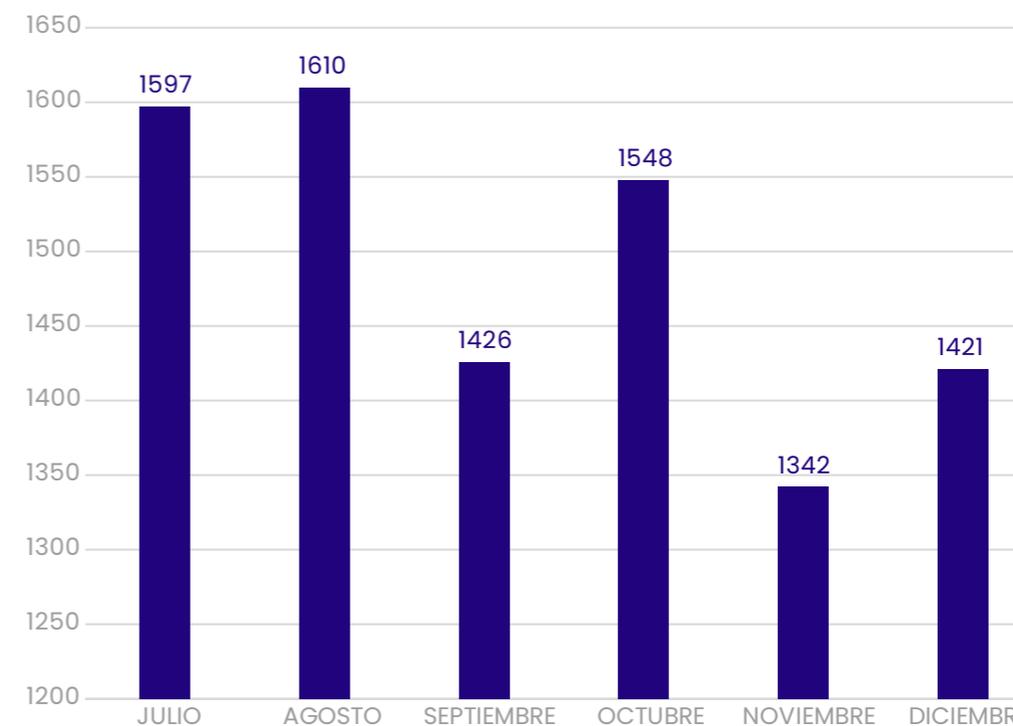
Fuente: Qlik Sense

Area Nacional De Referencia y Contrareferencia 2019

I Semestre



II Semestre



Salud

Para la vigencia 2019 se registró un crecimiento en cada trimestre bastante significativo para la institución en cuanto a los valores presentados ante Entes Territoriales y ADRES por concepto de recobros de tecnologías No PBS, los cuales se detallan de la siguiente manera:

Enero \$576.868.461,00	Febrero \$504.624.405,00	Marzo \$465.139.403,00	Abril \$425.977.944,00	Mayo \$1.212.765.924,00	Junio \$882.209.666,00
Julio \$913.247.215,00	Agosto \$1.339.005.202,00	Septiembre \$1.615.579.681,00	Octubre \$2.008.530.621,00	Noviembre \$2.509.625.887,00	Diciembre \$2.000.022.021,00

Año 2019			
Total 1er Trimestre	Total 2do Trimestre	Total 3er Trimestre	Total 4to Trimestre
\$1.546.632.269,00	\$2.520.953.534,00	\$3.867.832.098,00	\$6.518.178.529,00
Total		\$ 14.453.596.430,00	



Realizando un estudio comparativo entre los trimestre de la vigencia 2019, el incremento entre los valores registrado por concepto de recobros de tecnologías no PBS ante Entes Territoriales y ADRES se ha logrado por la gestión realizada por el área de Operaciones en Salud bajo la dirección y supervisión de la Subdirección Nacional de Salud.

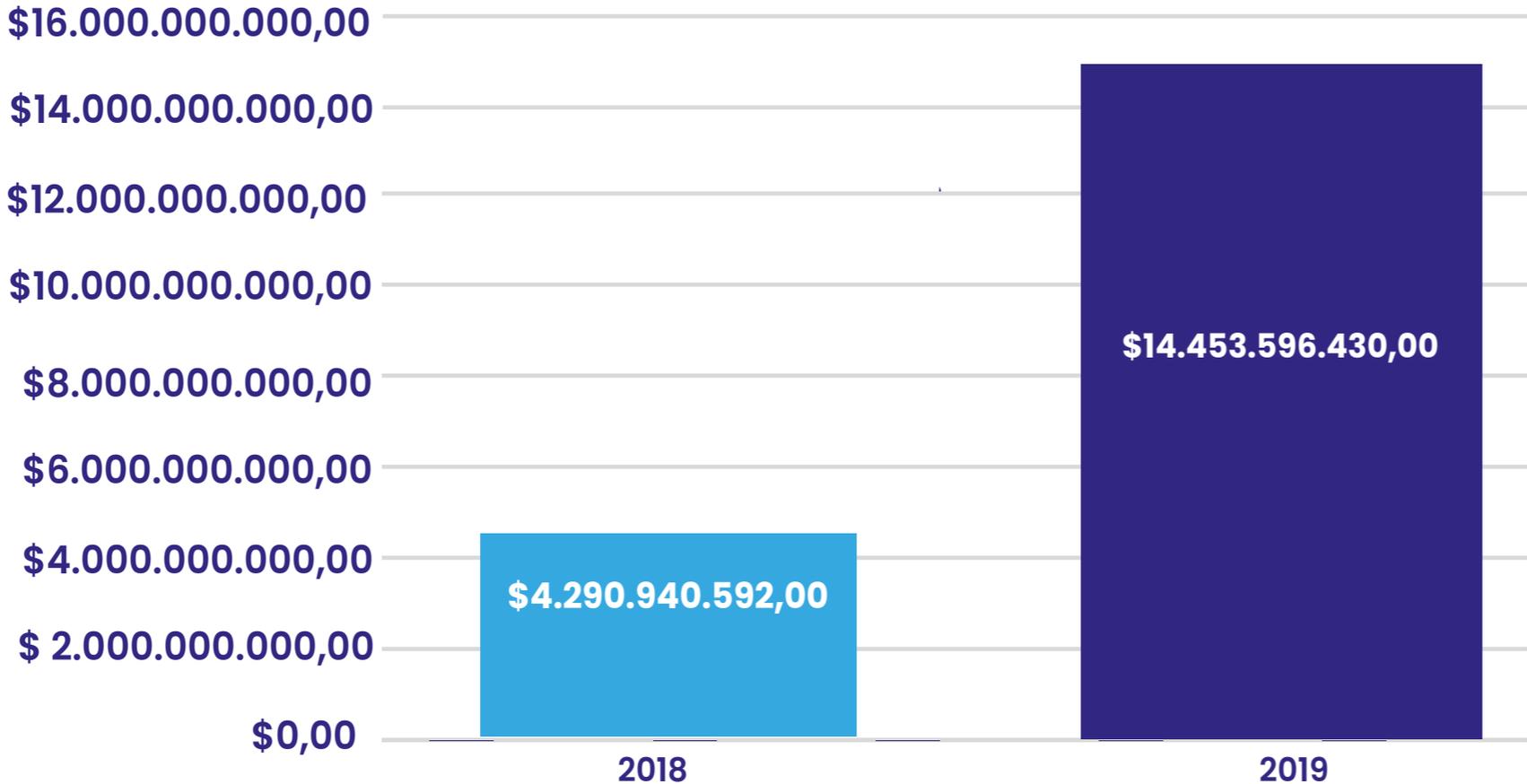
Periodo	Cobertura	Valor Presentado	Promedio Alcanzado
Primer Trimestre	Enero a Marzo	\$1.546.632.296,00	\$515.544.089,67
Segundo Trimestre	Abril a Junio	\$2.520.953.534,00	\$840.317.844,67
Tercer Trimestre	Julio a Septiembre	\$3.867.832.098,00	\$1.289.277.366,00
Cuarto Trimestre	Octubre a Diciembre	\$6.518.178.529,00	\$2.172.726.176,33
Valor Total		\$14.453.596.430,00	\$2.645.139.300,00

Incremento de la radicación Primer/Segundo Trimestre	Incremento de la radicación Segundo/Tercer Trimestre	Incremento de la radicación Tercer/Cuarto Trimestre
\$974.321.265,00	\$1.346.878.564,00	\$2.650.346.431,00



Tabla 1. GPB-FR-03-OS Formato de Seguimiento de cobros y recobros radicados.

Comparativo Anual 2018 - 2019

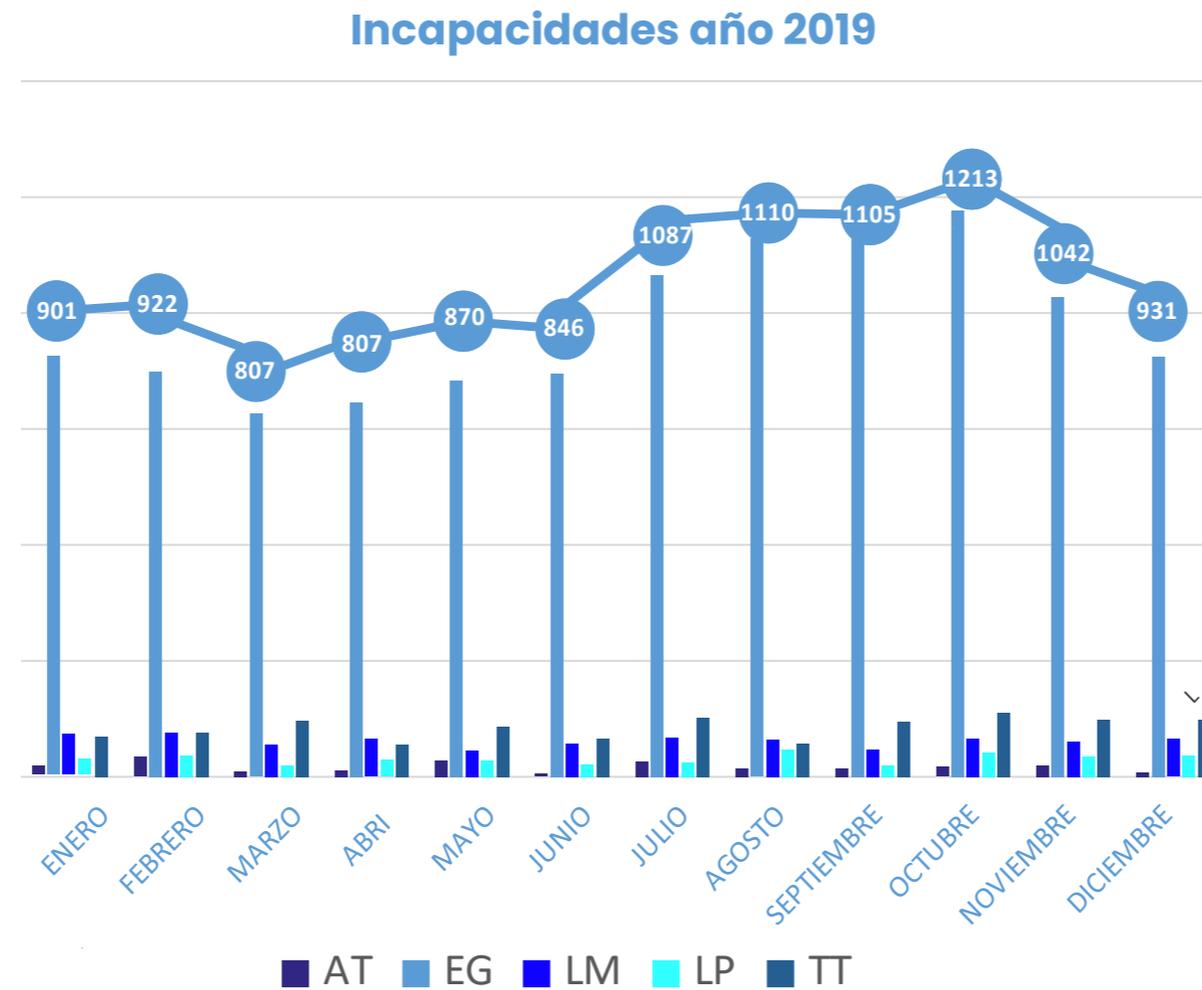


Medicina Laboral

Prestaciones Economicas

Prestaciones Económicas 2019

En relación con la auditoría de incapacidades, encontramos que durante el año 2019 se auditaron un total de 11.641 incapacidades, de las cuales se hizo un registro mensual de la siguiente forma:



En el área se detectan casos de usuarios con incapacidades cercanas a 180 días con el fin de emitir el Concepto de Rehabilitación y remitirlo a su respectivo Fondo de Pensiones, realizando las notificaciones a las partes interesadas, acorde con lo estipulado en el Decreto 0019 de 2012, Artículo 142. En el Año 2019 fueron remitidos 105 usuarios.

Rehabilitación y Pronóstico	
Enero	3
Febrero	10
Marzo	5
Abril	4
Mayo	13
Junio	19
Julio	15
Agosto	9
Septiembre	8
Octubre	8
Noviembre	7
Diciembre	4
Total	105

Certificado de Discapacidad	
Enero	0
Febrero	3
Marzo	8
Abril	10
Mayo	23
Junio	0
Julio	2
Agosto	6
Septiembre	13
Octubre	6
Noviembre	2
Diciembre	4
Total	77

El equipo de Medicina Laboral y Prestaciones Económicas ha realizado seguimiento al proceso de Certificación de Discapacidad y se evidenció en el año 2019 un total de 77 Certificados.

El área de Medicina Laboral ha recibido a fecha de 31 de diciembre de 2019 notificación de 19 usuarios ya calificados como Enfermedad Laboral, ya con Dictamen en firme y distribuidos de la siguiente manera en las distintas Seccionales:

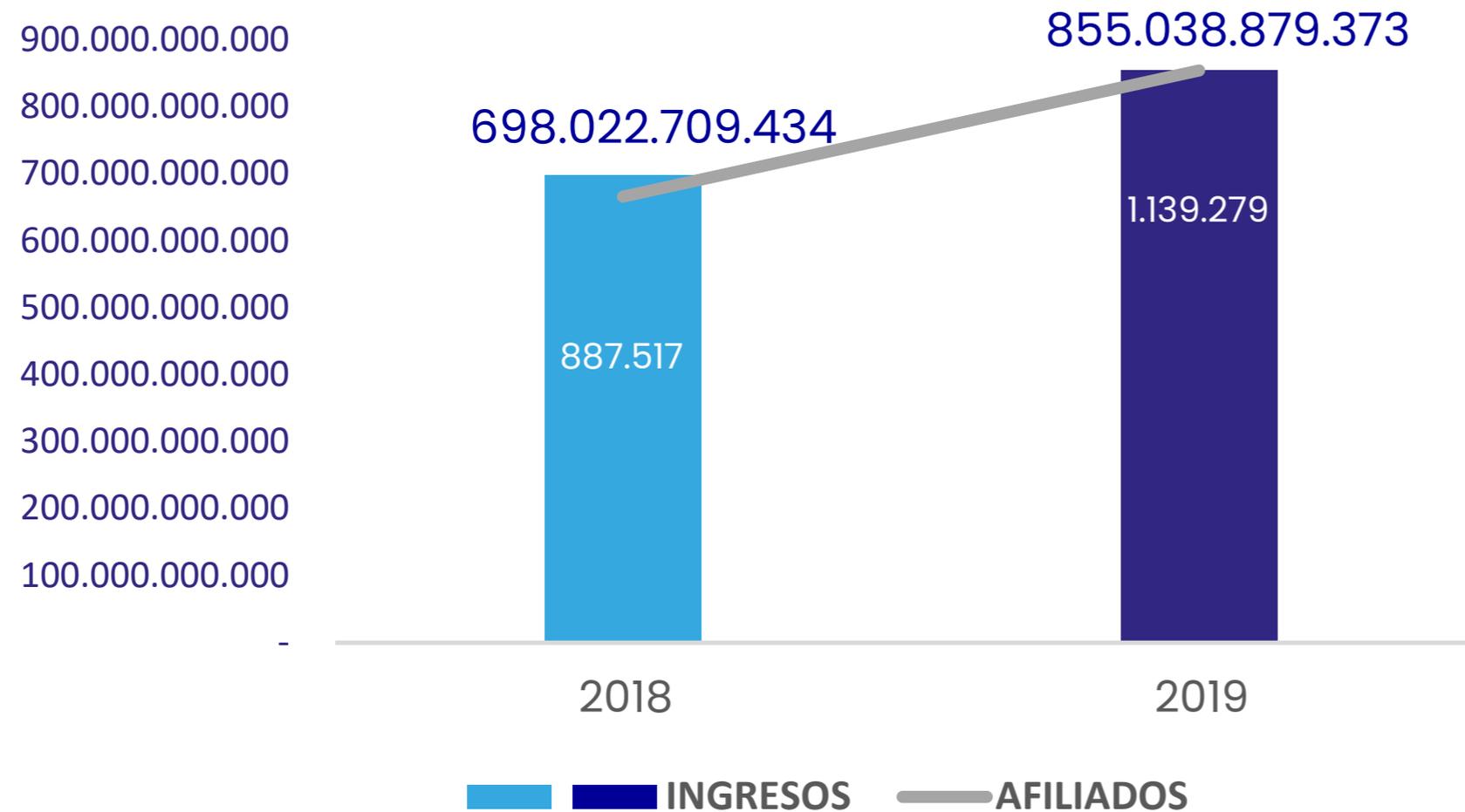
Enfermedades Laborales	
Seccional	Cantidad
Atlántico	15
Meta	1
Bolívar	0
Magdalena	2
Cesar	1
Sucre	0
Guajira	0
Córdoba	0
Total	19

Seccional	Proceso de Clasificación	Proceso de Clasificación
Atlántico	9	6
Meta	3	0
Bolívar	3	2
Magdalena	6	6
Cesar	3	0
Sucre	0	0
Guajira	2	0
Córdoba	0	0
Total	26	14

En relación a Calificación de Origen, encontramos que en total, se han iniciado 26 procesos de calificación de origen durante el año 2019, de los cuales ya han sido calificados en primera oportunidad un total de 14 casos

Financiera Administrativa

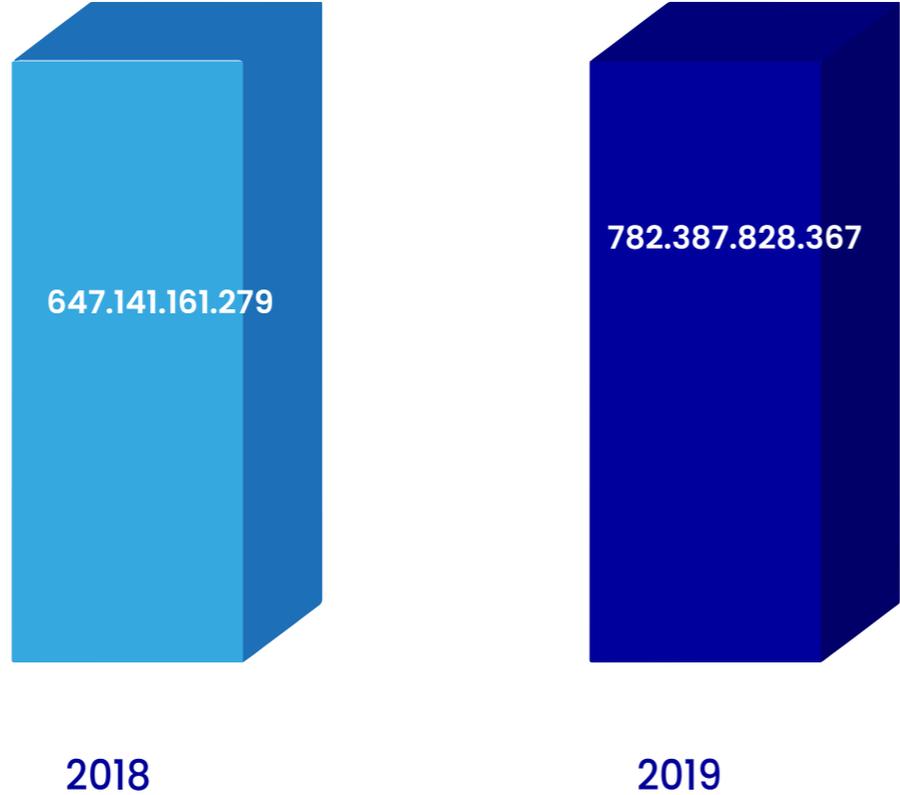
Ingresos Operacionales UPC – Afiliados



Incremento Ingreso	
%	\$
22,49%	157.016.169.939

Incremento Usuarios	%	Cantidad
Reg. Subsidiado	28,51%	239.402
Reg. Contributivo	25,83%	12.360
Total Usuarios	28,37%	251.762

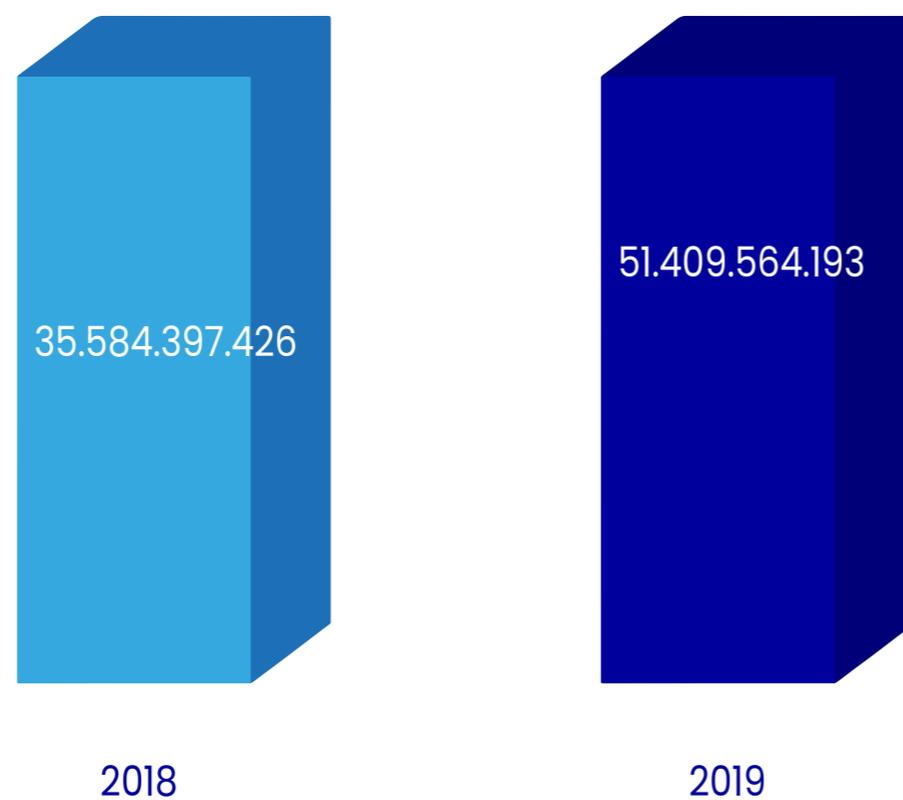
Costos Ejecutados



COSTOS EJECUTADOS	%	\$
2018	92,71%	647.141.161.279
2019	91,50%	782.387.828.367

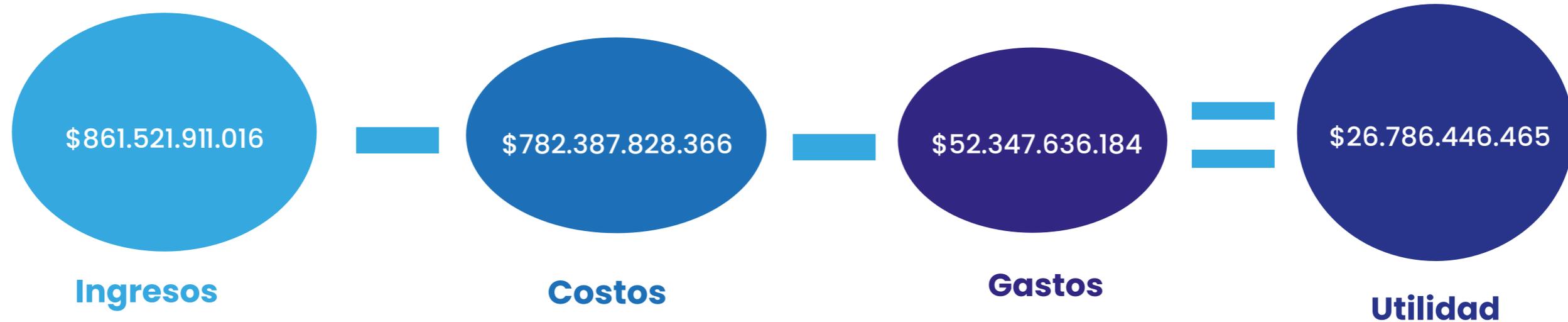
Descuento Financieros Otorgados por la Red **2.513.776.314**

Gasto Administrativo



Gasto Administrativo Ejecutado	%	\$
2018	5,10%	35.584.397.426
2019	6,01%	51.409.564.193

Gasto Administrativo



Condiciones de Habilitación Fiananciera

Cuenta	Nombre de Cuenta	Valor
29	Reservas Tecnicas	67.253.228.131
290505	No Liquidadas	11.326.255.642
290510	Liquidadas Pendientes de Pago	32.579.174.669
2910	Obligaciones Pendientes No Conocidas	23.347.797.820
	% Requerido Como Inversión	70,00%
	Valor en Pesos Requeridos como Inversión	47.077.259.691
	Valor Bancos Disponibles Para Inversión	25.384.636.294
	Valor Ttulos Invertidos	25.359.379.549
	Total Inversiones Mas Bancos Computables	50.744.015.843
	Exceso de Cumplimiento de Inversión	3.666.756.152

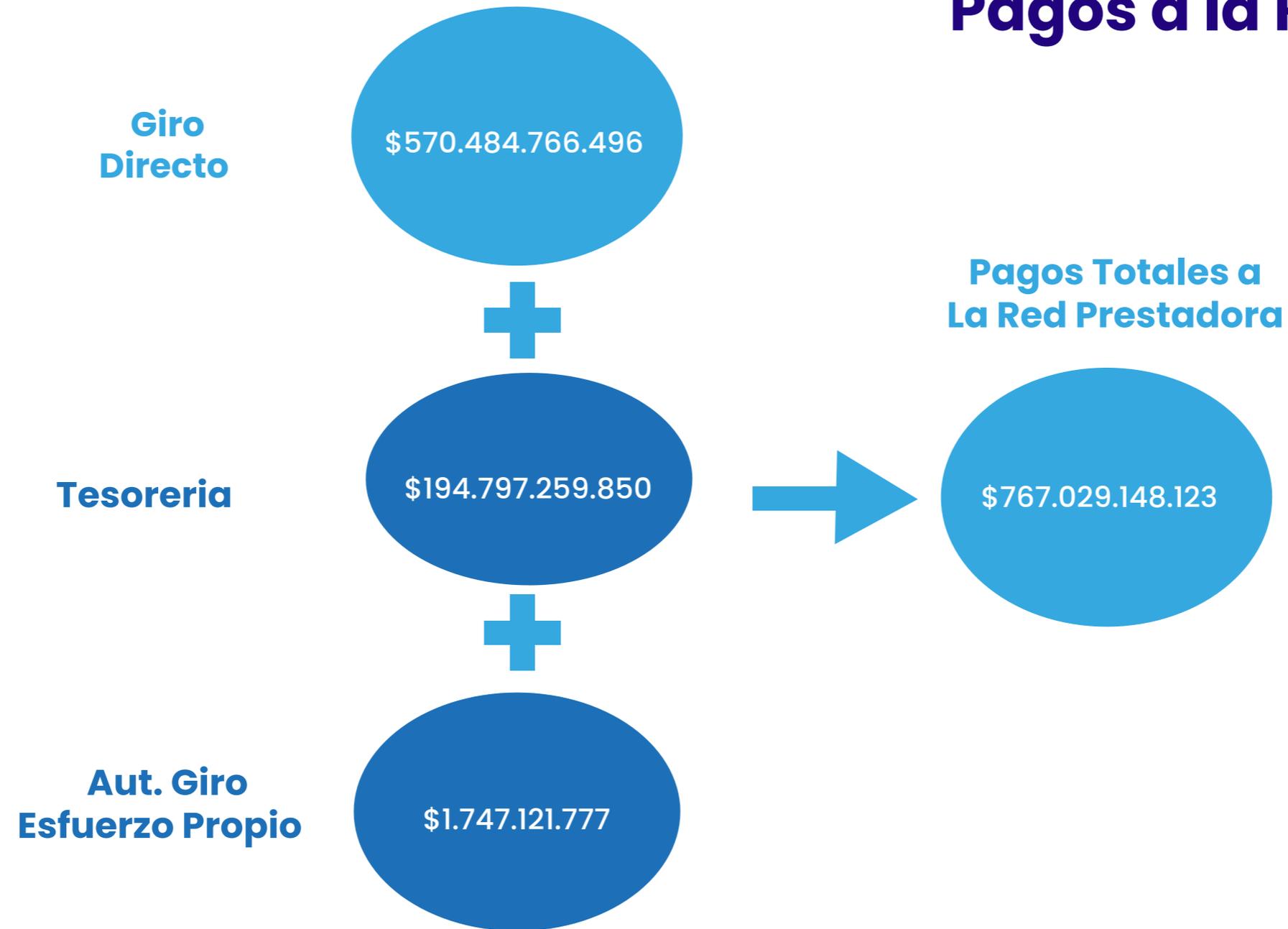
Capital Primario	
Capital Suscrito y Pagado	73.648.476
Activos Intangibles	4.473.907
Total Capital Primario	69.174.569

Capital Secundario	
Utilidades o Excedentes del Ejercicio en Curso	26.786.446
Total Capital Secundario	26.786.446

Patrimonio Adecuado	
Ingresos Operacionales	848.635.619
Enfermedad de Alto Costo	-5.180.172
Total Ingresos Operacionales	843.455.447
8% Ingresos Operacionales	67.476.436
Relación entre Costos y Gastos Siniestros	1
Total Patrimonio Adecuado	67.476.436

Patrimonio Tecnico	95.961.015
Patrimonio Tecnico >= Patrimonio Adecuado - Suficiencia de Patrimonio	28.484.579

Pagos a la Red Prestadora



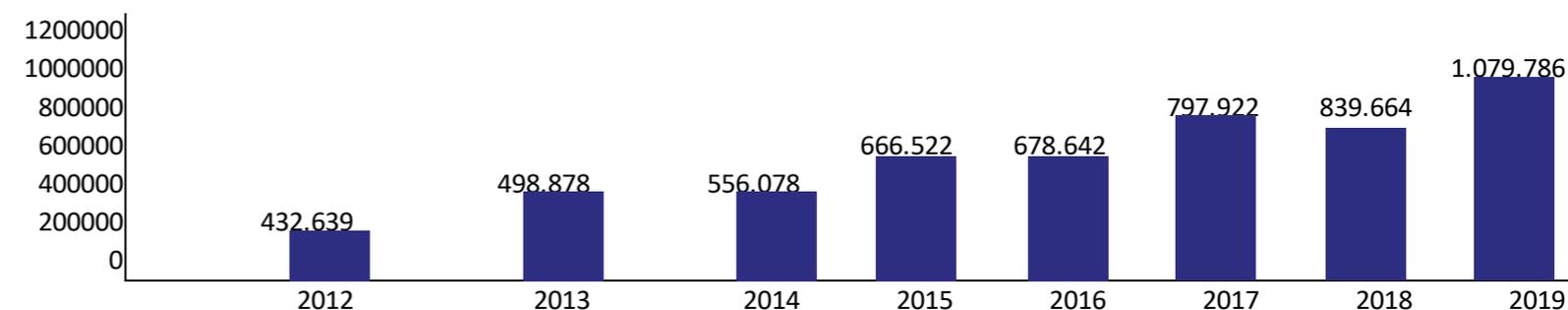
Régimen Subsidiado

COMPARATIVO AFILIADOS RÉGIMEN SUBSIDIADO CAJACOPI EPS vs BDUA

DICIEMBRE 2012 – DICIEMBRE 2019

Fuente: BDUA Minsalud // Coordinación Nacional Afiliación y Registro

Año	Población CAJACOPI EPS RS	Población Total R Subsidiado BDUA	% Part icipación
2012	432.639	22.605.295	1,91
2013	498.878	22.669.543	2,2
2014	556.078	22.882.669	2,43
2015	666.522	23.179.801	2,88
2016	678.642	22.171.463	3,06
2017	797.922	22.434.577	3,56
2018	839.664	22.658.108	3,71
2019	1.079.786	22.795.640	4,74



AFILIADOS RÉGIMEN SUBSIDIADO COMPORTAMIENTO POBLACIONAL AÑO 2019

Fuente: BDUA Minsalud
Coordinación Nacional Afiliación y Registro

POBLACIÓN ENTREGADA POR ASIGNACIÓN					
SECCIONAL	COMFACOR	EMDISALUD	COMPARTA	COOMEVA	SALUD VIDA
ATLÁNTICO	15.896	2			8.708
BOLÍVAR	4.808	3.278	3.573		8.313
BOYACÁ		7.496			1.873
CESAR	21.461	10.099			24.267
CÓRDOBA	46.358	33.571			13.861
GUAJIRA					10.386
MAGDALENA	10.049	3.266			7.146
META				321	
SUCRE	3.529	396			9.502
TOTAL	102.101	58.108	3.573	321	84.056

NOTA: los usuarios trasladados por cesión de SALUDVIDA inician aseguramiento a cargo de CAJACOPI EPS a partir de enero 01 de 2020.

Crecimiento Neto Afiliados	
240.122	26,18%

CONCEPTO	DIC 2018	ENERO 2019	FEB 2019	MAR 2019	ABR 2019	MAY 2019	JUN 2019	JUL 2019	AGO 2019	SEP 2019	OCT 2019	NOV 2019	DIC 2019
POBLACIÓN MES ANTERIOR	835.678	839.664	850.179	857.967	950.025	949.872	958.081	956.053	953.600	951.994	949.245	1.000.078	995.500
INGRESOS	20.464	19.795	20.636	104.849	13.300	22.788	9.872	8.436	11.104	8.299	64.891	10.816	93.757
E.T. ASIGNACIONES	1	5	3	97.082	2.434	3.375	33	243	0	0	56.790	608	83.841
REACTIVACIONES	5.061	6.456	9.010	1.295	4.241	5.563	3	0	0	0	0	2.519	3.924
INGRESOS SISTEMA DE AFILIACIÓN TRANSACCIONAL	39	22	38	186	38	29	57	59	90	90	107	107	38
LÍNEA DE FRENTE	4.583	4.776	4.669	1.976	1.977	6.904	1.821	1.559	1.502	1.349	1.604	1.068	771
NACIMIENTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	637	402	525	437	250
MOVILIDAD DESCENDENTE – REINGRESO R	6.048	6.060	5.785	3.385	1.832	6.023	3.926	3.998	5.035	2.967	2.292	6.077	4.933
RECUPERACIÓN EX USUARIOS	4.732	2.476	1.131	925	2.778	894	4.032	2.577	3.840	3.491	3.573	0	
EGRESOS	16.478	9.280	12.848	12.791	13.453	14.579	11.900	10.889	12.710	11.048	14.058	15.394	9.471
RETIROS ADRES	360	413	276	0	202	377	423	5	439	293	248	378	354
RETIROS EPS	888	273	438	355	3.458	336	122	196	186	226	1.505	78	154
E.T. RETIROS	5.921	956	1.657	595	1.774	3.309	823	765	910	1.427	691	1.558	693
TRASLADOS SAT	535	319	502	1.062	555	158	744	418	431	469	559	407	362
TRASLADOS APROBADOS A RC	769	460	2.490	1.736	1.301	2.125	2.098	2.194	2.483	1.740	2.458	1.212	1.441
TRASLADOS AUTOMATICOS A RC	461	52	509	1.468	101	268	153	303	408	283	435	370	45
MOVILIDAD ASCENDENTE A NUESTRO RC	6.718	6.194	6.170	6.627	5.362	7.115	6.378	5.873	6.287	4.623	6.561	9.077	5.595
TRASLADOS AUTOMÁTICOS RC	826	613	806	948	700	891	1.159	1.135	1.009	838	971	1.250	803
TRASLADOS AUTOMÁTICOS RS	0	0	0	0	0	0	0	0	557	1.149	630	1.064	24
SUBTOTAL DEL EJERCICIO MENSUAL	3.986	10.515	7.788	92.058	-153	8.209	-2.028	-2.453	-1.606	-2.749	50.833	-4.578	84.286
POBLACIÓN FINAL MES	839.664	850.179	857.967	950.025	949.872	958.081	956.053	953.600	951.994	949.245	1.000.078	995.500	1.079.786
% VAR		1,25%	0,92%	10,73%	-0,02%	0,86%	-0,21%	-0,26%	-0,17%	-0,29%	5,36%	-0,46%	8,47%

AFILIADOS RÉGIMEN SUBSIDIADO COMPORTAMIENTO POBLACIONAL POR SECCIONAL AÑO 2019

Fuente: BDUA Minsalud // Coordinación Nacional Afiliación y Registro

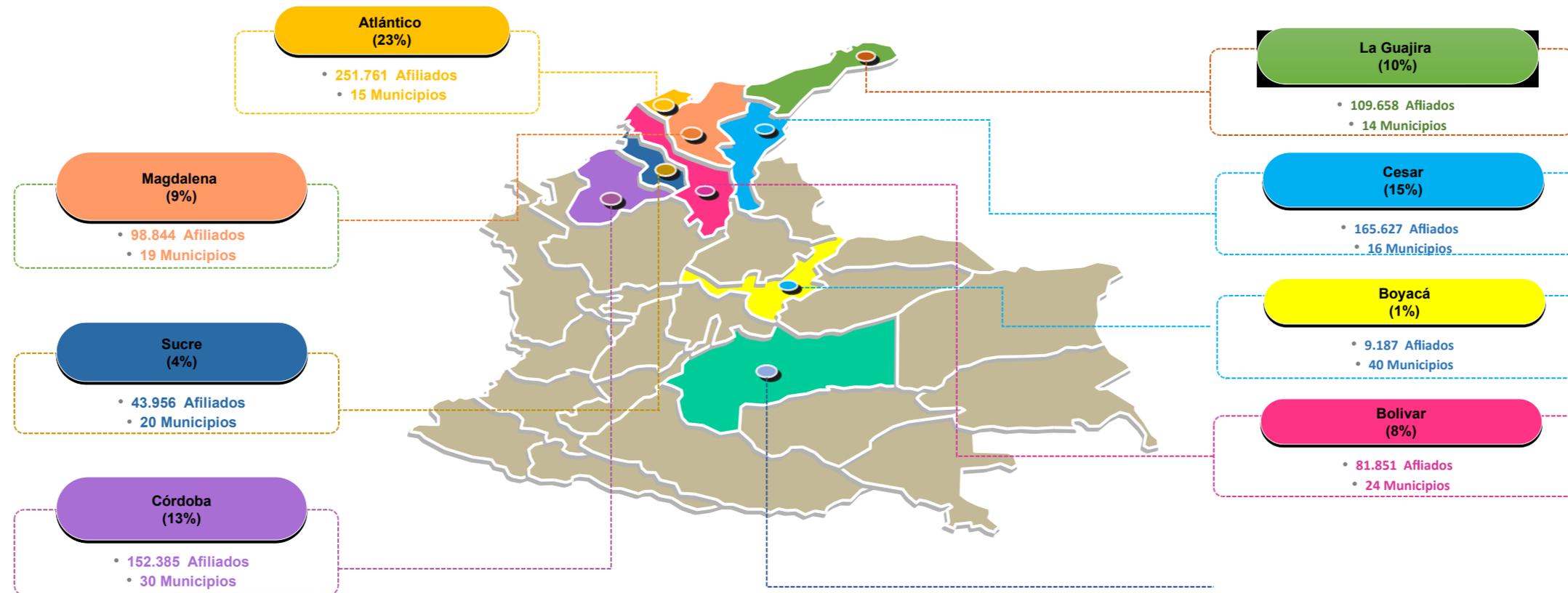
SECCIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
AMNTICO	230.180	235.663	247.071	250.672	252.759	251.943	250.675	249.020	247.634	245.203	243.625	251.761
BOLIVAR	74.630	77.195	81.186	80.282	84.638	84.209	83.739	83.399	82.808	85.270	84.930	81.851
BOYACÁ	0	0	0	0	0	0	0	-	-	7.331	7.319	9.187
CESAR	113.548	113.677	134.200	133.611	134.027	134.063	133.593	133.496	133.308	142.582	141.718	165.627
CÓRDOBA	72.614	72.475	116.197	115.856	115.734	115.139	114.984	115.124	114.623	146.919	146.607	152.385
GUAJIRA	97.065	97.154	97.710	97.876	99.051	99.396	99.625	99.993	100.432	100.531	99.778	109.658
MAGDALENA	82.651	82.550	92.017	90.651	90.944	90.814	90.594	90.684	90.649	93.506	92.867	98.844
META	144.876	144.686	144.024	143.657	143.725	143.448	143.400	143.418	143.134	142.048	142.315	142.247
SUCRE	34.614	34.567	37.616	37.260	37.195	37.033	36.981	36.854	36.651	36.686	36.339	43.956
VARIOS	0	0	0	0	0	0	0	6	6	2	-	24.270
TOTAL	850.178	857.967	950.021	949.865	958.073	956.045	953.591	951.994	949.245	1.000.078	995.498	1.079.786

AFILIADOS RÉGIMEN SUBSIDIADO DISTRIBUCIÓN POR SECCIONAL DICIEMBRE 2018 – DICIEMBRE 2019

Fuente: BDUA Minsalud // Coordinación Nacional Afiliación y Registro

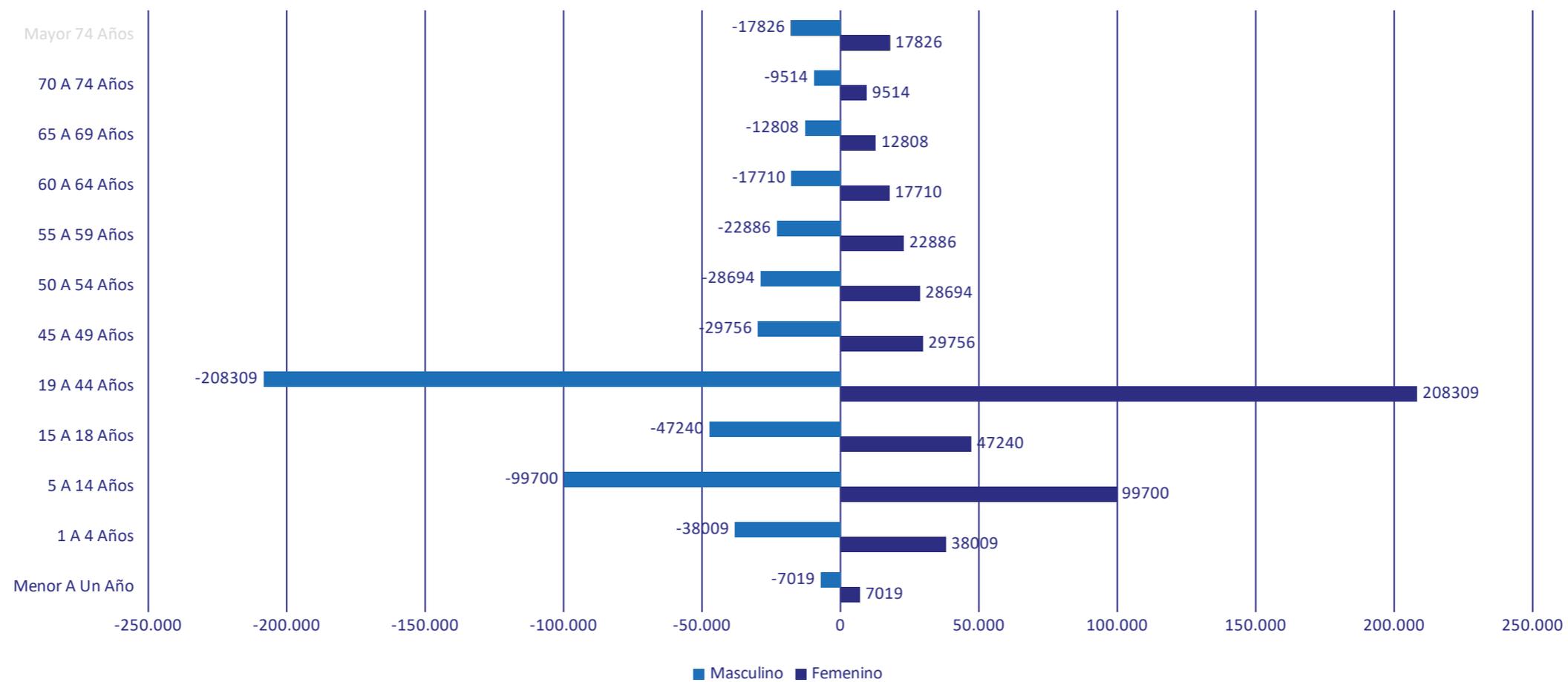
SECCIONAL	Diciembre 2018	Participación	Diciembre 2019	Participación	Diferencia	%
ATLÁNTICO	223.042	26,6%	251.761	23,3%	28.719	12,0%
CESAR	112.877	13,4%	165.627	15,3%	52.750	22,0%
CÓRDOBA	72.539	8,6%	152.385	14,1%	79.846	33,3%
META	144.324	17,2%	142.247	13,2%	- 2.077	-0,9%
LA GUAJIRA	96.507	11,5%	109.658	10,2%	13.151	5,5%
MAGDALENA	82.534	9,8%	98.844	9,2%	16.310	6,8%
BOLÍVAR	73.376	8,7%	81.851	7,6%	8.475	3,5%
SUCRE	34.453	4,1%	43.956	4,1%	9.503	4,0%
BOYACÁ	0	0,00/o	9.187	0,9%	9.187	3,8%
OTROS	12	0,00/o	24.270	2,2%	24.258	10,1%
TOTALES	839.664	100,00/o	1079786	100,00/o	240.122	100,0%
	121 Municipios		193 Municipios		72 Municipios	

AFILIADOS RÉGIMEN SUBSIDIADO DICIEMBRE 31 DE 2019



Pirámide Poblacional 2019

Fuente: Coordinación Nacional Afiliación y Registro

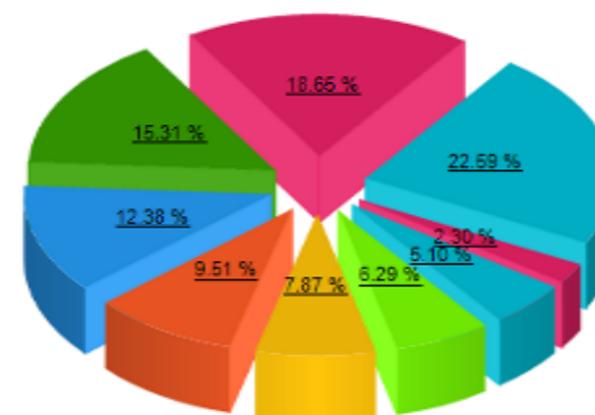


Liquidación Mensual de Afiliados –LMA–

Fuente: FOSYGA, ADRES, GÉNESI

VIGENCIA	TOTAL UPC NETA ANUAL
2011	\$ 81.574.965.330
2012	\$ 180.922.093.116
2013	\$ 223.341.986.949
2014	\$ 279.599.077.324
2015	\$ 337.679.841.924
2016	\$ 439.531.052.288
2017	\$ 543.744.014.856
2018	\$ 662.179.845.830
2019	\$ 801.946.471.727
Total	\$ 3.550.519.349.344

LMA CONSOLIDADA



2011 2012 2013 2014 2015 2016 2017 2018 2019

Actualización de datos personales y Novedades AÑO 2019

Fuente: ADRES, GÉNESIS

SECCIONAL	TOTAL
ATLÁNTICO	89.321
BOLÍVAR	20.570
BOYACÁ	
CESAR	38.484
CÓRDOBA	96.029
GUAJIRA	18.490
MAGDALENA	24.654
META	32.743
SUCRE	9.313
TOTAL	329.604

NOVEDAD	TOTAL
N01 (Tipo Id, No. Id, Fnac)	29.340
N02 (Nombres)	4.815
N03 (Apellidos)	7.347
N04 (Cambio de municipio)	8.328
N09 (retiro por muerte)	3.488
N14 (Retiro por EPS)	7.704
N17 (Género)	598
N19 (Zona afiliación)	1.742
N20 (SISBEN)	5.196
N21 (Tipo de población)	1.447
N25 (IPS primaria)	68
17.131 N31 (React ivación)	1.021
N33 (Retiro retroact ivo)	22.463
TOTAL	93.557

Portabilidad AÑO 2019

Fuente: ADRES, GÉNESIS

TIPO DE INGRESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
INGRESOS	15.388	1.637	1.850	2.669	2.027	1.552	2.016	2.134	1.930	1.684	1.968	1.499
SALIDAS	553	564	750	738	714	687	820	777	918	876	875	1.013
PERMANECEN	18.116	19.189	20.289	21.820	23.133	23.998	25.194	26.551	27.563	28.371	29.464	29.950

Portabilidad AÑO 2019

Fuente: ADRES, GÉNESIS

DESCRIPCIÓN	TOTAL
SOLICITADOS	238.611
APROBADOS	36.701
NEGADOS	184.961
SISTEMA AFIL. TRANSACCIONAL	10.207
TRASLADOS CONTRA EFECTIVOS	46.908

DESCRIPCIÓN	TOTAL
SOLICITADOS	140.141
APROBADOS	7.014
NEGADOS	133.127
SAT	866
TOTAL TRASLADOS A FAVOR	7.880

Proceso de digitalización AÑO 2019

Fuente: ADRES, GÉNESIS

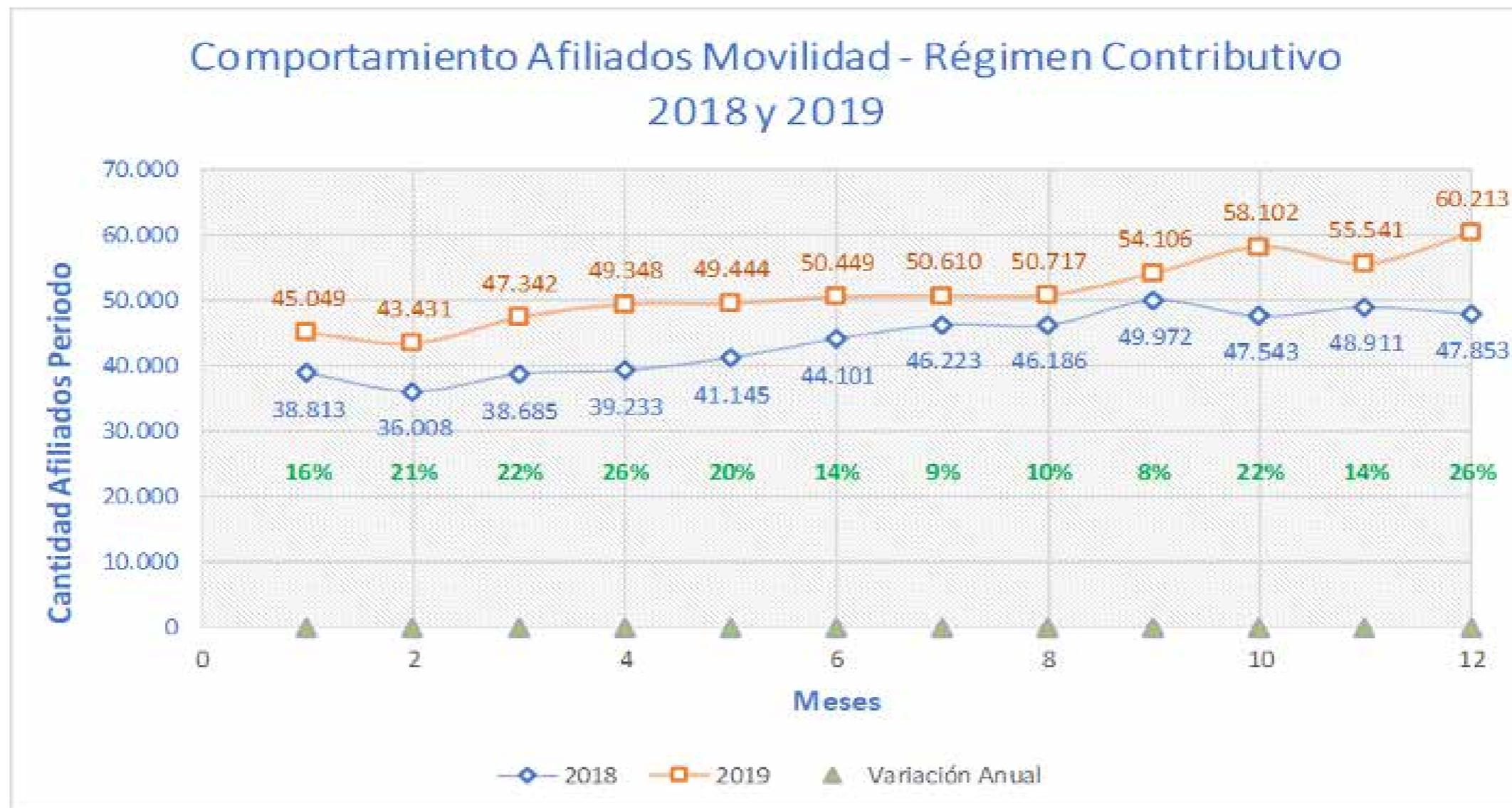
CONCEPTO	POBLACIÓN A 31/12/2019	# DE SOPORTE POR POBLACIÓN ACTIVA	POBLACIÓN ACTIVA				POBLACIÓN EN TODOS LOS ESTADOS			
			APROBADOS	PENDIENTE	RECHAZADOS	TOTAL	APROBADOS	PENDIENTE	RECHAZADOS	TOTAL
SOPORTE AFILIACIÓN	1.079.785	5.000.390	1.153.436	474.967	104.172	1.732.575	1.236.894	475.976	124.251	1.837.121
TODOS LOS SOPORTES	1.079.785	5.000.390	1.256.878	504.377	108.939	1.870.193	1.409.327	600.710	124.543	2.134.580

SECCIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
ATLÁNTICO	21.365	17.669	13.746	21.070	17.876	14.352	10.405	17.179	17.913	35.968	26.880	25.486	239.909
BOLÍVAR	6.333	6.008	7.433	6.569	6.999	3.899	2.581	7.556	7.397	4.526	16.440	18.328	94.069
CESAR	6.106	7.157	5.585	10.343	7.152	5.726	4.099	6.366	3.105	6.569	15.698	14.382	92.288
CÓRDOBA	15.467	13.878	11.753	17.149	11.462	10.171	8.438	17.707	11.952	14.216	48.848	34.695	215.736
GUAJIRA	7.738	6.607	6.581	6.700	7.338	4.908	3.302	5.361	6.250	6.099	13.561	10.333	84.778
MAGDALENA	12.682	12.599	10.459	16.660	13.506	12.242	4.812	9.229	1.620	11.716	24.933	13.777	144.235
META	6.737	5.256	6.075	8.022	7.358	4.677	5.628	22.935	17.128	6.393	2.201	34.925	127.335
SUCRE	4.219	3.689	3.019	4.886	3.509	2.577	1.590	1.952	3.258	2.240	3.110	11.266	45.315
TOTAL	80.647	72.863	64.651	91.399	75.200	58.552	40.855	88.285	68.623	87.727	151.671	163.192	1.043.665

Régimen Contributivo

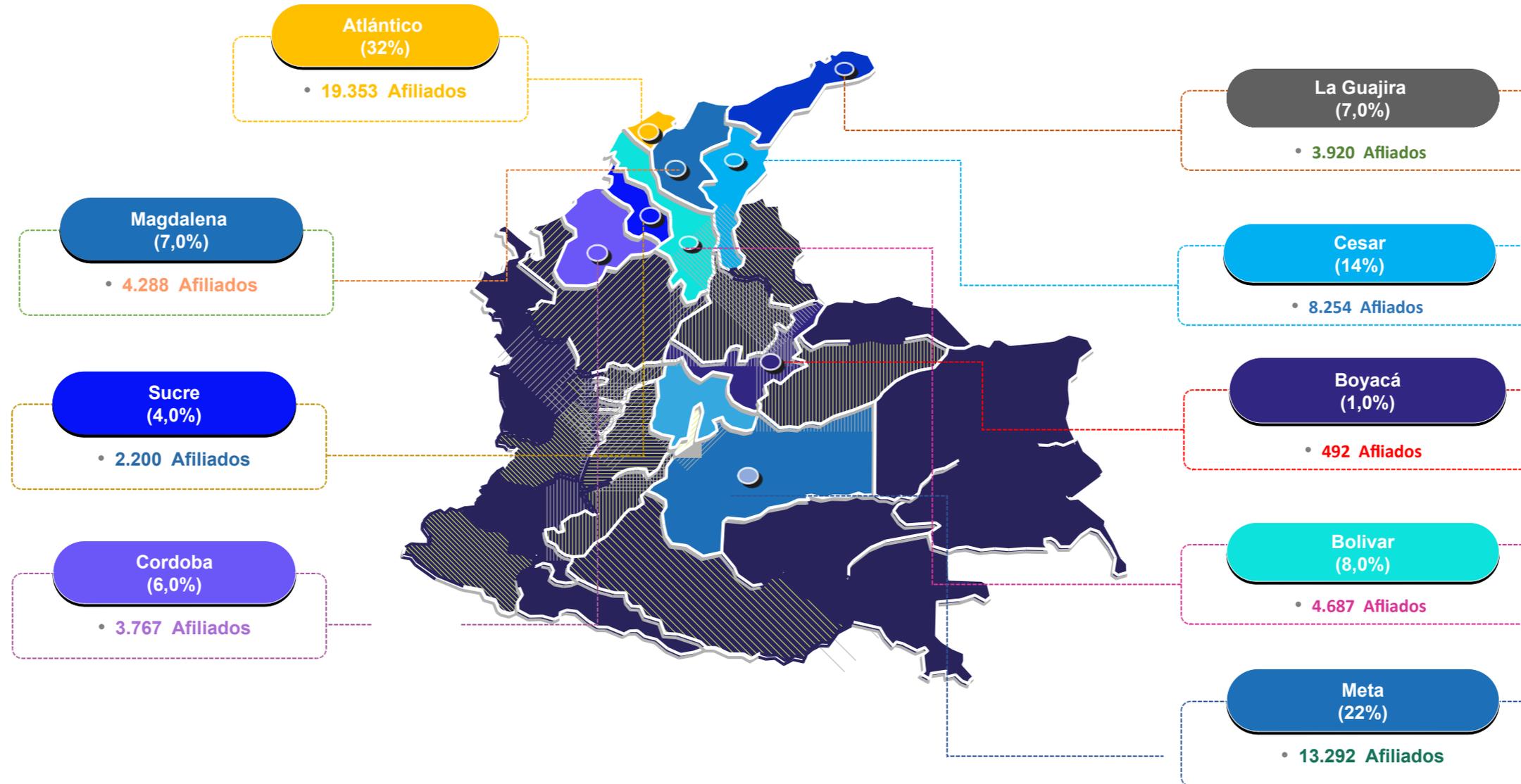
El comportamiento de la población afiliada a Cajacopi EPS en uso de la movilidad al Régimen Contributivo, durante la vigencia 2019, presentó un crecimiento significativo del 17,4% promedio anual, y del 2,1% promedio mes.

El 2019 inicia con 47.853 afiliados y termina en Octubre con 60.213 afiliados, es decir, 12.360 afiliados

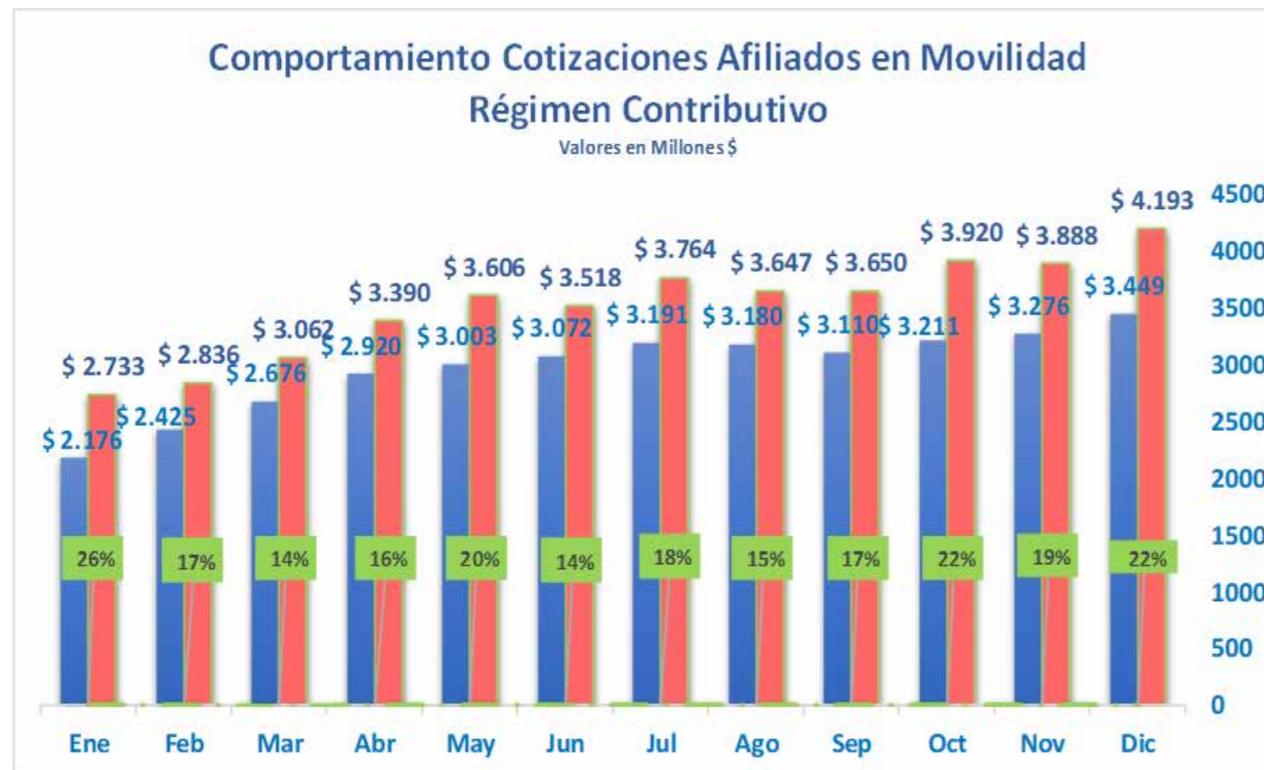


Crecimiento Poblacional RC 2019

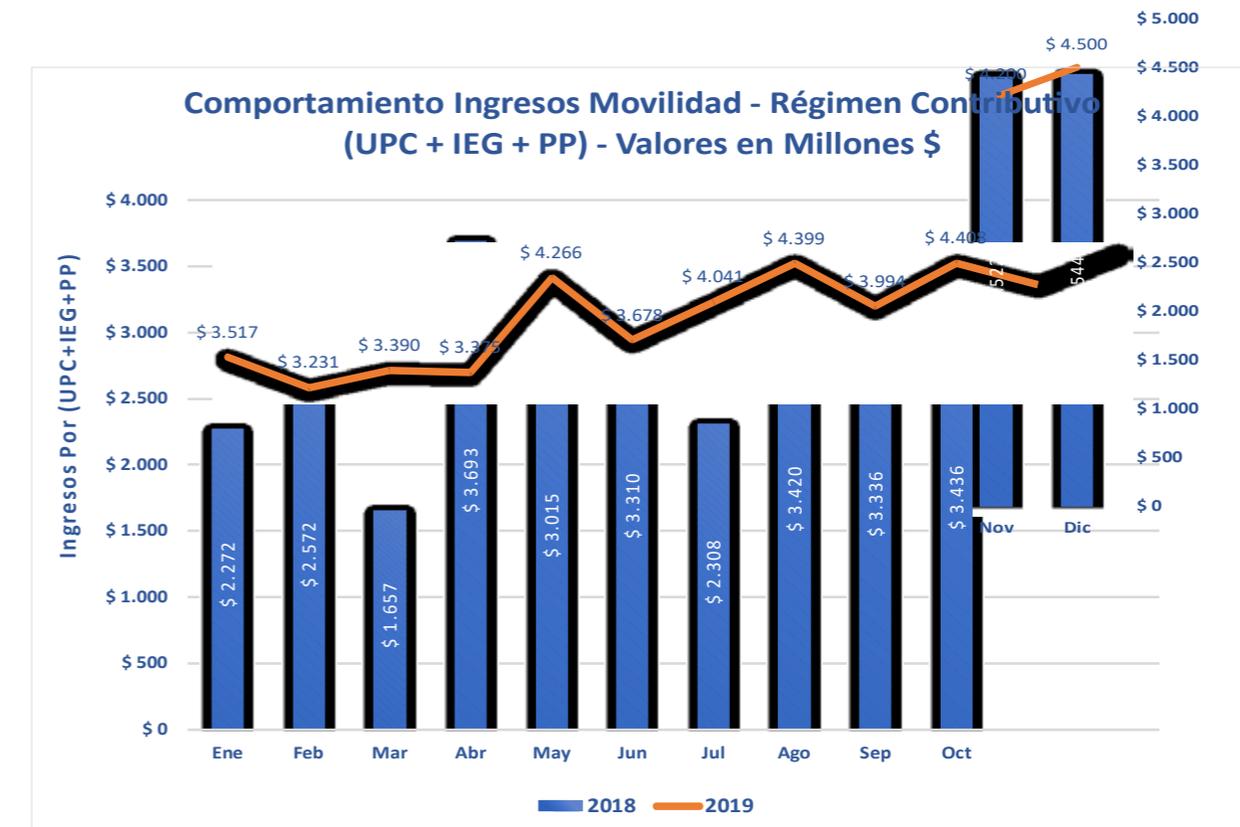
Población Por Seccional – Movilidad RC



Recaudo e Ingresos por UPC 2019



Las cotizaciones realizadas por los aportantes, durante la vigencia 2019, han tenido un crecimiento promedio del 18,3% respecto a la vigencia 2018, es decir, 1 punto por encima del crecimiento de la población; situación que es consecuente principalmente, con el aumento de los afiliados y el incremento salarial. Al corte del mes de Diciembre se recaudó \$42.206 millones, mientras que para el mismo periodo del 2018, sólo se logró recaudar \$ 37.707



Durante la vigencia 2019, Cajacopi EPS obtuvo un incremento significativo en los ingresos del 30% respecto al mismo periodo de 2018; pasando de \$ 36.084 millones en el 2018, a \$46.999 millones.

Del total de los ingresos obtenidos, el 92% costearon los servicios médicos incluidos en Plan de Beneficios (\$43.239 millones), el 5% cubrieron las incapacidades por enfermedad general de los afiliados (\$2.350 millones) y el 3% para las actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad (\$1.410 millones).

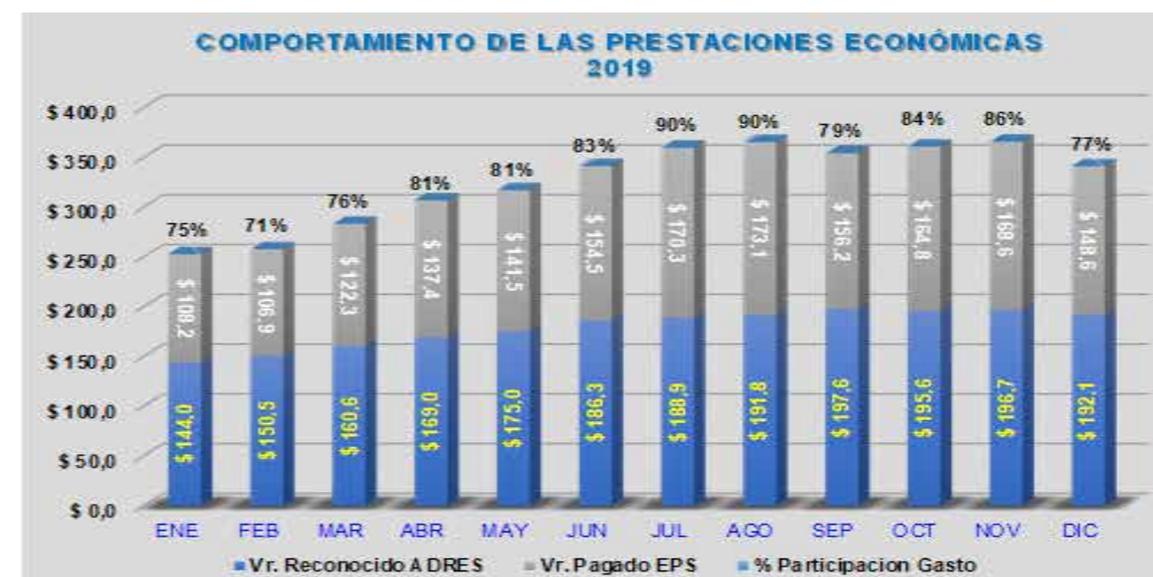
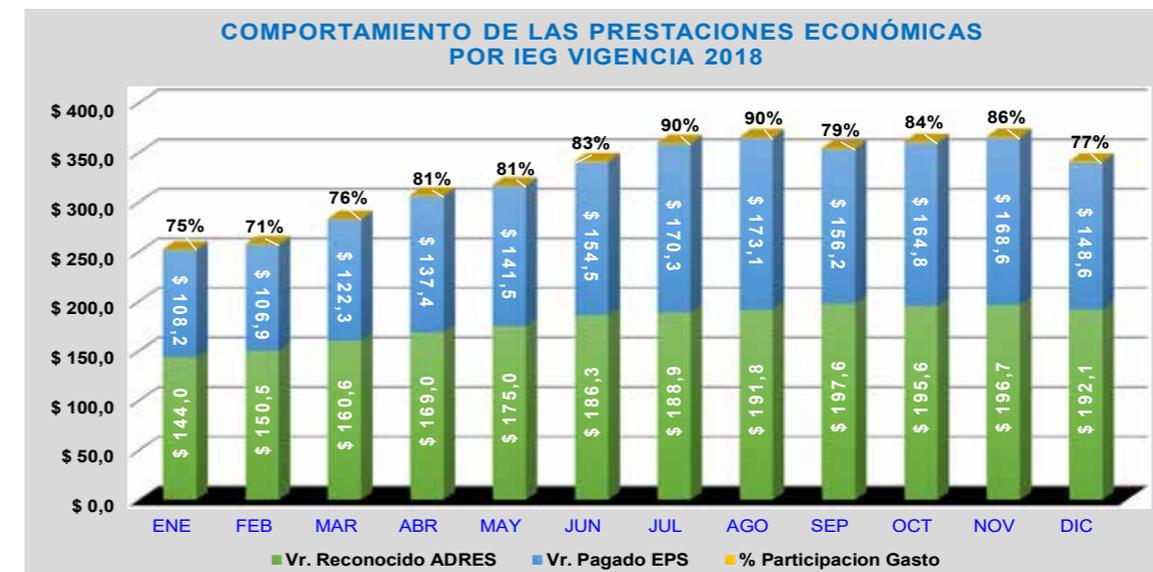
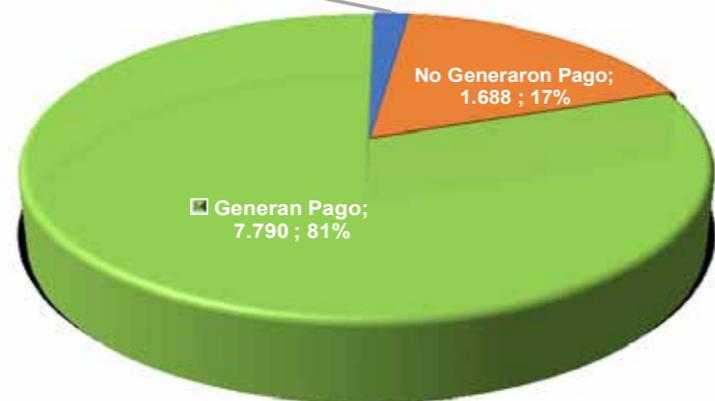
Prestaciones Económicas por IEG (Incapacidad de Enfermedad General)

Las solicitudes de pago de las PE por licencia de maternidad y paternidad realizadas por los aportantes y/o cotizantes independientes aumentaron en 12,2% en la vigencia 2019, respecto al 2018:

GESTION PE x IEG	PERIODO 2018		PERIODO 2019	
Total Solicitudes PE (IEG) Radicadas	9.660	100%	10.334	↑ 7%
Devueltas por documentación	183	2%	364	↑ 99%
No Generaron Pago	1.688	17%	2.349	↑ 39%
Generan Pago	7.790	81%	7.498	↓ -4%

COMPORTAMIENTO SOLICITUDES INCAPACIDADES POR ENFERMEAD GENERAL (IEG)

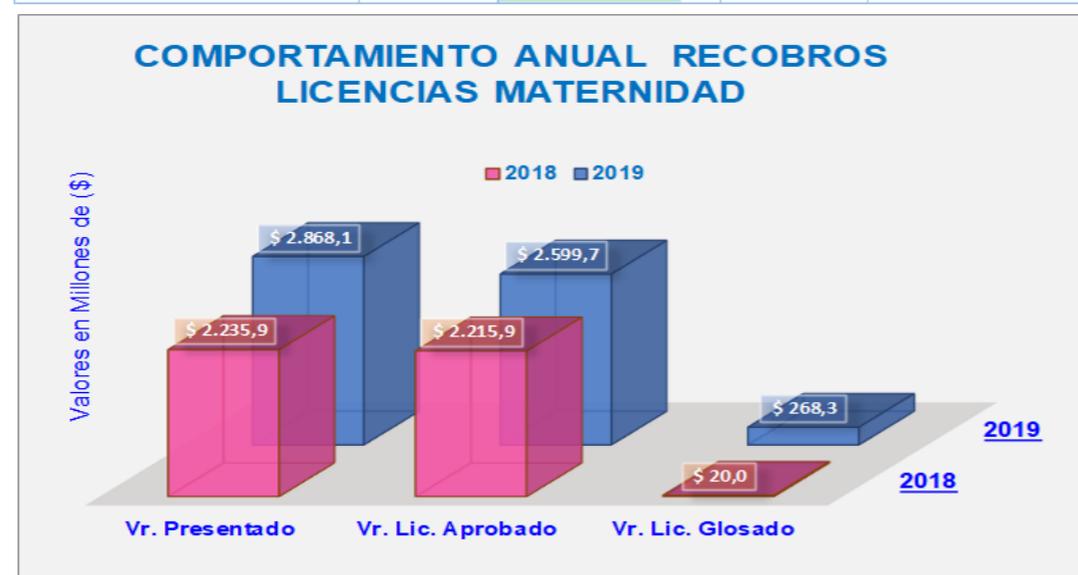
■ Devueltas por documentación; 183 ; 2%



Prestaciones Económicas por LIC Maternidad

Las solicitudes de pago de las PE por licencia de maternidad y paternidad realizadas por los aportantes y/o cotizantes independientes aumentaron en 12,2% en la vigencia 2019, respecto al 2018:

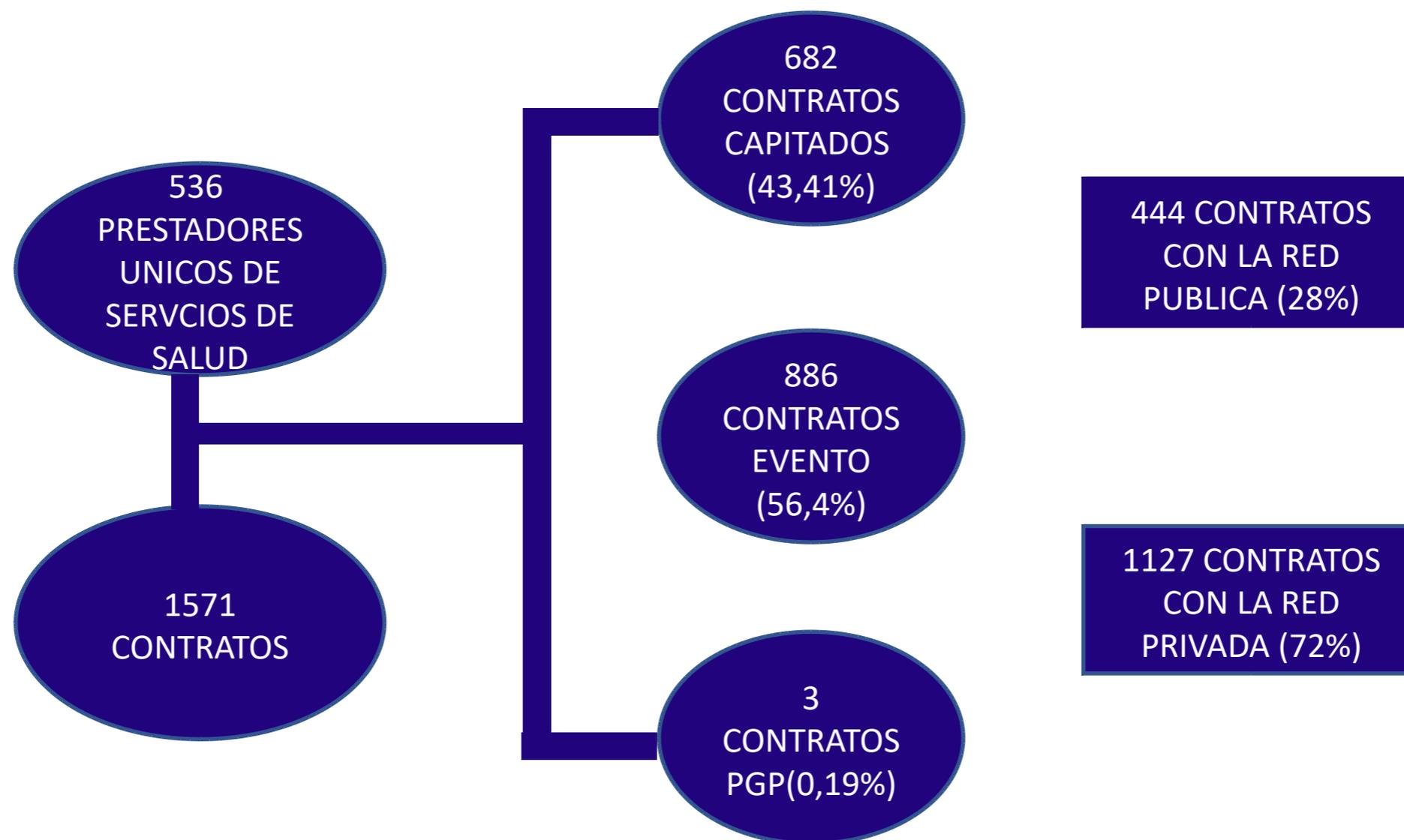
Gestión Anual PE por LM y LP					
GESTION PE x LM - LP	PERIODO 2018		PERIODO 2019		
Total Solicitudes PE (LM - LP) Radicadas	946	100%	1.061	↑	12,2%
Devueltas por documentación	25	3%	17	↓	0,2%
No Generaron Pago	145	15%	162	↓	1,6%
Generan Pago	778	82%	831	↑	8,0%



Comportamiento Mensual Recobros Licencias Maternidad 2019						
Mes	Cant. Reg. Presentados	Vr. Presentado	Cant. Reg. Aprobados	Vr. Lic. Aprobado	Cant. Reg. Glosados	Vr. Lic. Glosado
ENE	77	\$ 278,8	77	\$ 278,82	-	\$ 0,0
FEB	89	\$ 277,9	89	\$ 277,92	-	\$ 0,0
MAR	66	\$ 225,0	65	\$ 223,51	1	\$ 1,5
ABR	79	\$ 293,5	76	\$ 283,95	3	\$ 9,6
MAY	52	\$ 189,7	51	\$ 187,80	1	\$ 1,9
JUN	65	\$ 201,6	63	\$ 194,38	2	\$ 7,3
JUL	81	\$ 260,2	77	\$ 229,22	4	\$ 31,0
AGO	94	\$ 288,2	93	\$ 278,61	1	\$ 9,6
SEP	56	\$ 190,2	53	\$ 178,30	3	\$ 11,9
OCT	93	\$ 279,1	86	\$ 256,97	7	\$ 22,1
NOV	75	\$ 227,9	60	\$ 178,32	15	\$ 49,6
DIC	72	\$ 155,9	31	\$ 31,92	41	\$ 123,9
Total General	899	\$ 2.868,1	821	\$ 2.599,7	78	\$ 268,3

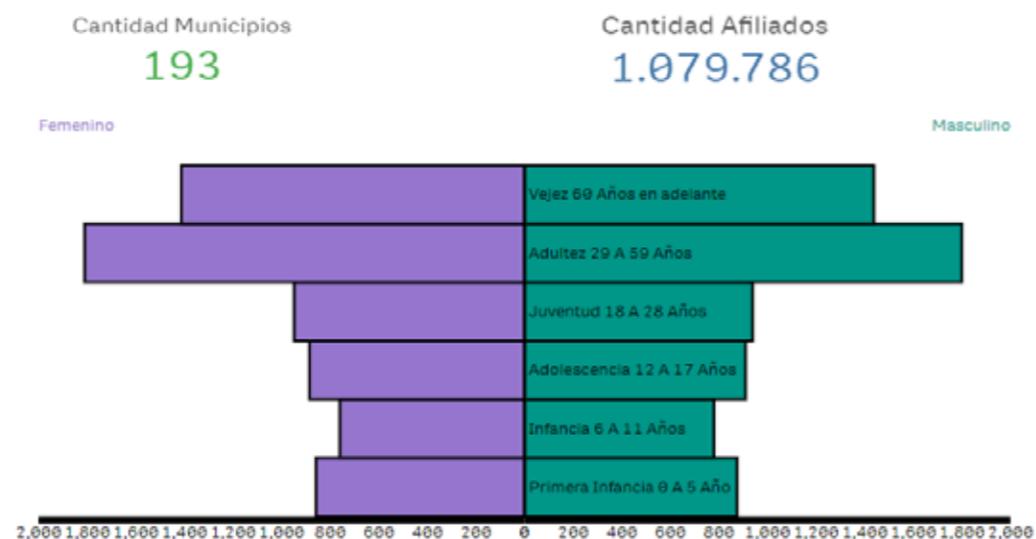
En el 2019, Cajacopi EPS reconoció \$2.868 millones por concepto de Licencias de Maternidad y Paternidad; y recobró a la ADRES \$2.599 millones; y presenta una glosa de \$ 123,9 millones acumuladas a Diciembre.

Gestión De Riesgo

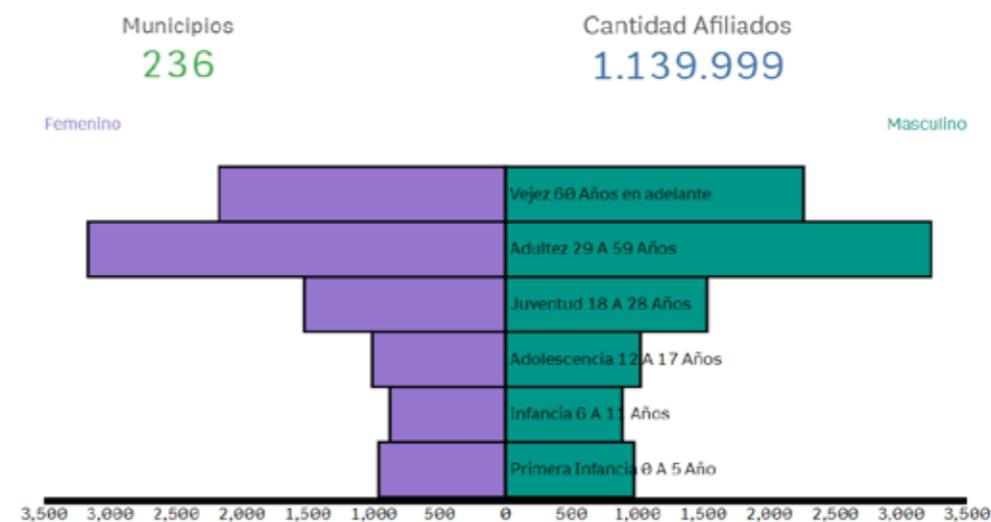
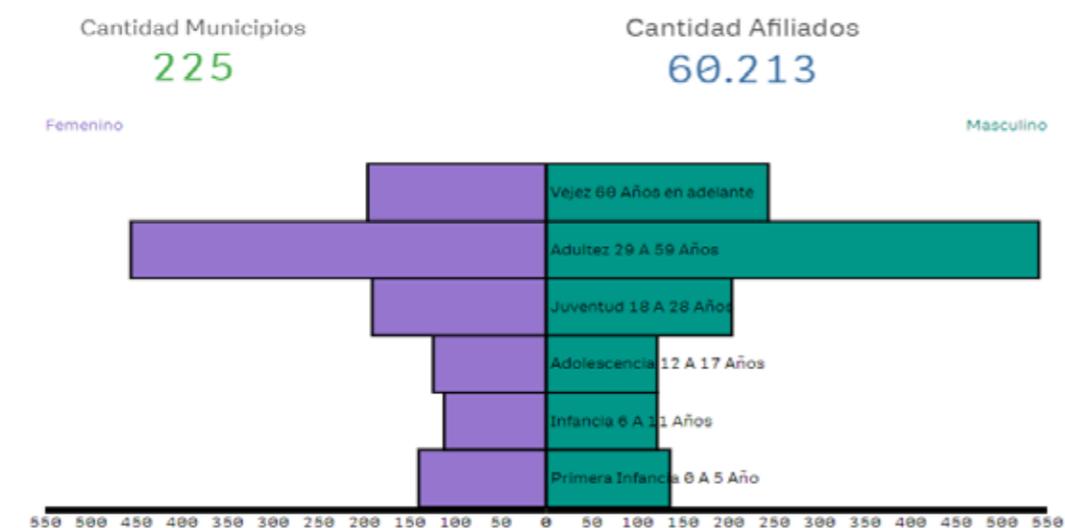


RED DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD VIGENCIA 2019

Salud Pública



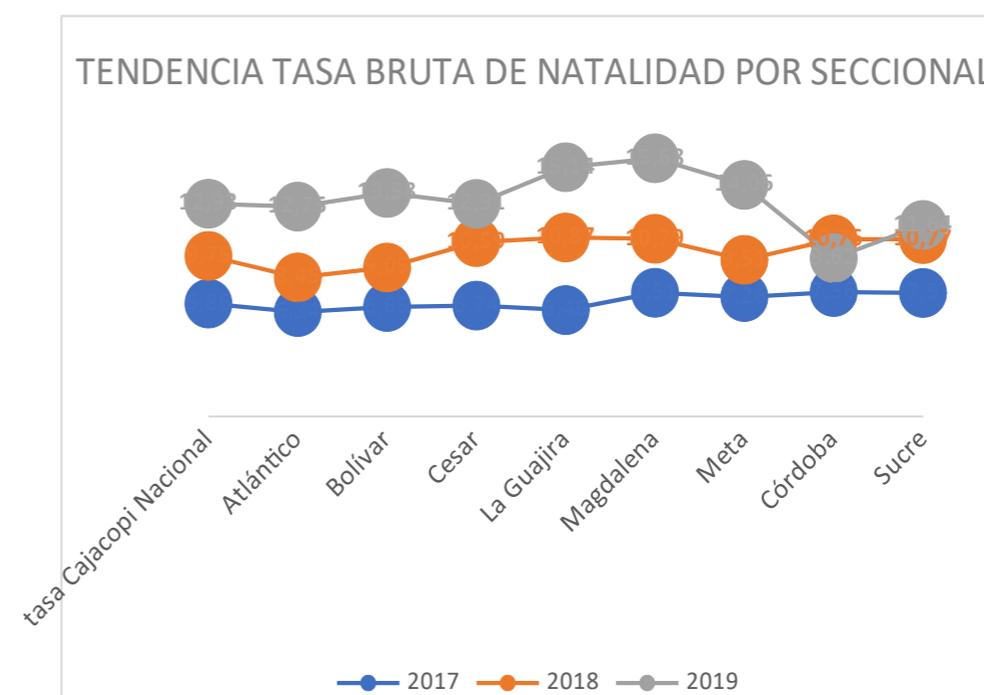
CursosVida	F	M	TOTAL	%
Primera Infancia 0 A 5 Año	51.735	54.408	106.143	9%
Infancia 6 A 11 Años	59.388	62.048	121.436	11%
Adolescencia 12 A 17 Años	65.671	69.193	134.864	12%
Juventud 18 A 28 Años	117.588	118.153	235.741	21%
Adulthood 29 A 59 Años	206.239	210.818	417.057	37%
Vejez 60 Años en adelante	60.764	63.994	124.758	11%
TOTAL			1.139.999	100%



Índices Demográficos

ÍNDICES DEMOGRÁFICOS	COLOMBIA AÑO 2019	CAJACOPI AÑO 2017	CAJACOPI AÑO 2018	CAJACOPI AÑO 2019
Año		2017	2018	2019
Población total	50,374,478	835,176	887,517	1,139,999
Población Masculina	24,873,329	429,894	459,98	578,614
Población femenina	25,501,149	405,282	427,537	561,385
Relación hombres-mujer	98	106	107.59	103.07
Razón niños-mujer	34	28	29	31
Índice de infancia	26	25	25	27
Índice de juventud	25	30	30	28
Índice de vejez	12,31	7	7	7
Índice de envejecimiento	32	27	28	27
Índice demográfico de dependencia	54,36	47.81	46.88	50,95
Índice de dependencia infantil	39	37.51	36.75	40,02
Índice de dependencia mayores	11	10.3	10.13	10.92
Índice de Friz	130	144.78	141.58	148,89

Año	MEF	NACIMIENTOS	PORCETAJE
2018	241.663	14,995	6,20%
2019	303.232	16.769	5.5%

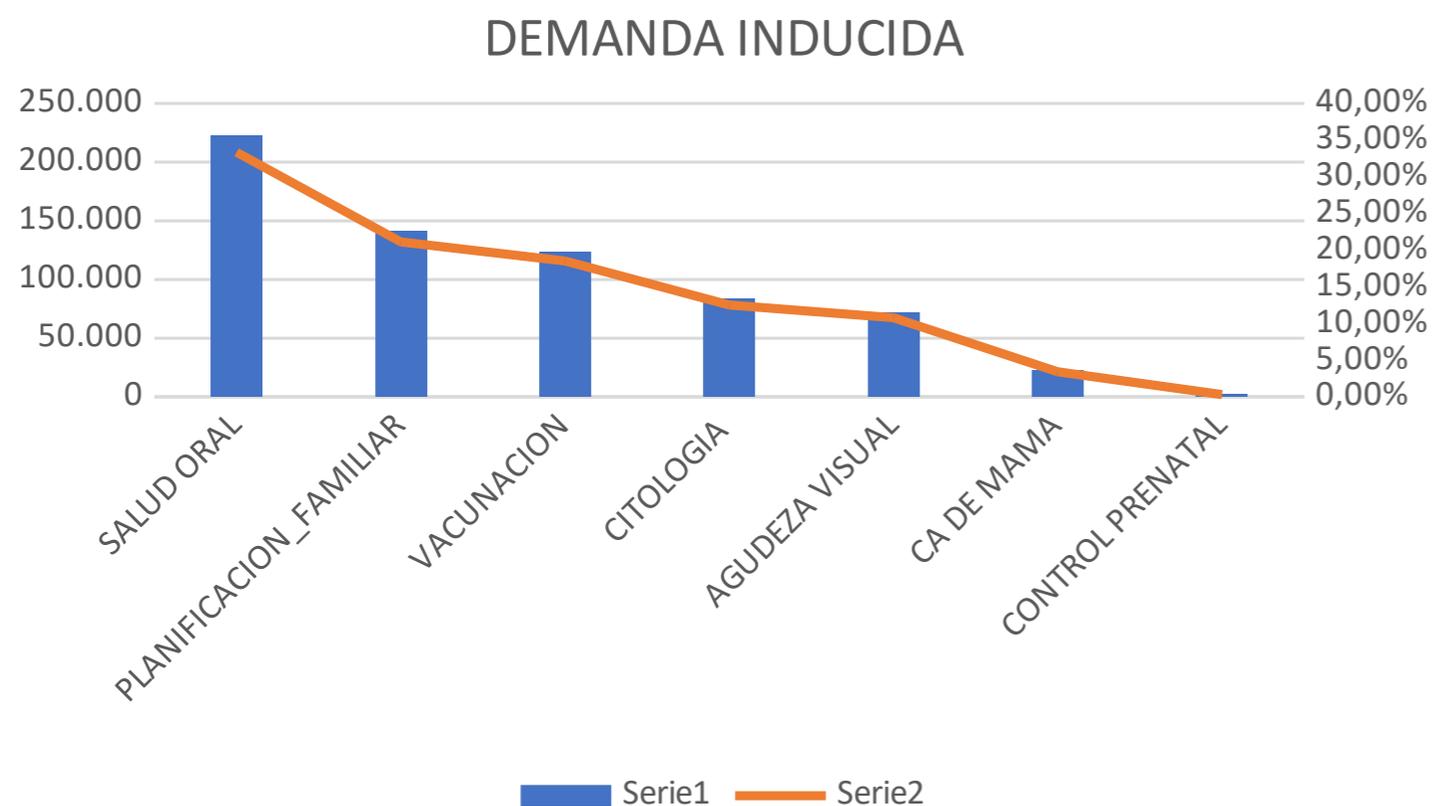


Caracterización Poblacional - Indicadores Priorizados

INDICADOR	NACIONAL		
	PRIORIZACION	DIMENSION PDSFRUPO	PRIORIZADO
INDICADOR 1	Porcentaje de personas atendidas por enfermedades no transmisibles por EAPB	Vida saludable y condiciones no transmisibles	Enfermedad cardiovascular aterogénica
INDICADOR 2	Porcentaje de personas atendidas por condiciones materno-perinatales por EAPB	Sexualidad, derechos sexuales y reproductivos	Materno - perinatal
INDICADOR 3	Tasa ajustada de mortalidad por neoplasias	Vida saludable y condiciones no transmisibles	Cáncer
INDICADOR 4	Porcentaje de personas atendidas por condiciones transmisibles y nutricionales por EAPB	Seguridad alimentaria y nutricional	Alteraciones nutricionales
INDICADOR 5	Tasa ajustada de mortalidad por las demás causas externas	Convivencia social y salud mental	Trastornos asociados al uso de spa - problemas en salud mental - violencias

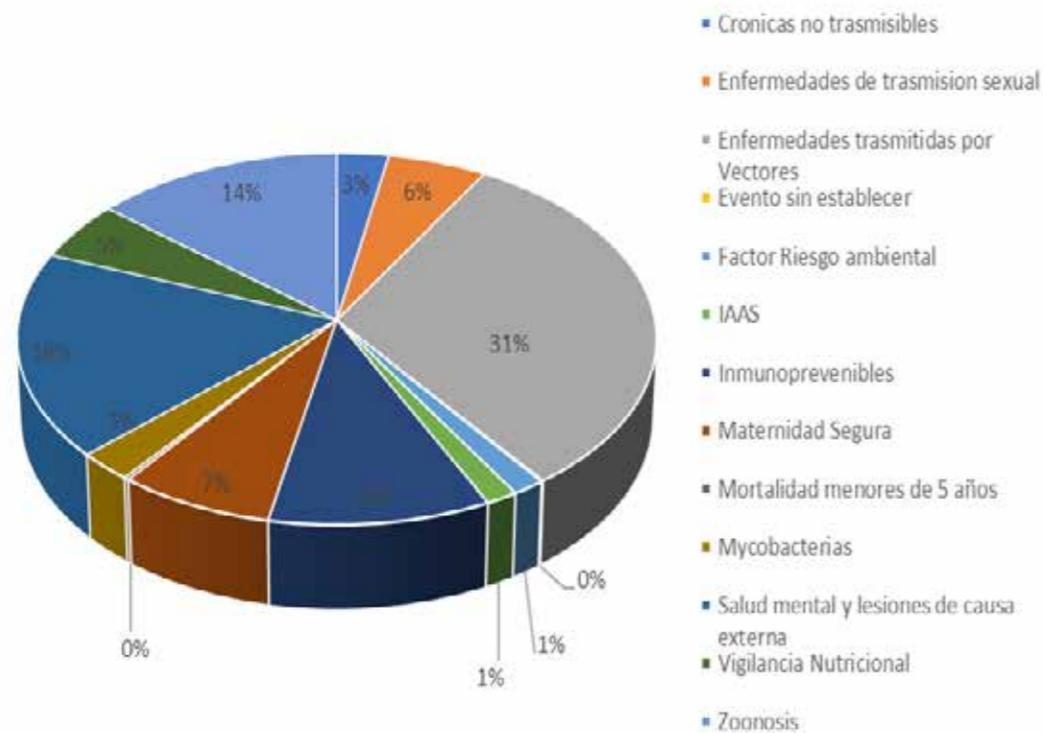
Se realizaron 667.985 remisiones a los diferentes Actividades de la Ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud a nivel nacional en 229.380 usuarios

Se realizaron 198.673 actividades educativas a los usuarios sobre las diferentes intervenciones por Curso de Vida según la Ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud.



DEMANDA INDUCIDA	DEMANDAS EFECTUADAS	%
SALUD ORAL	222.742	33,35%
PLANIFICACION_FAMILIAR	141.065	21,12%
VACUNACION	123.705	18,52%
CITOLOGIA	83.627	12,52%
AGUDEZA VISUAL	72.023	10,78%
CA DE MAMA	22.798	3,41%
CONTROL PRENATAL	2.025	0,30%
TOTAL	667.985	100,00%

Salud Pública



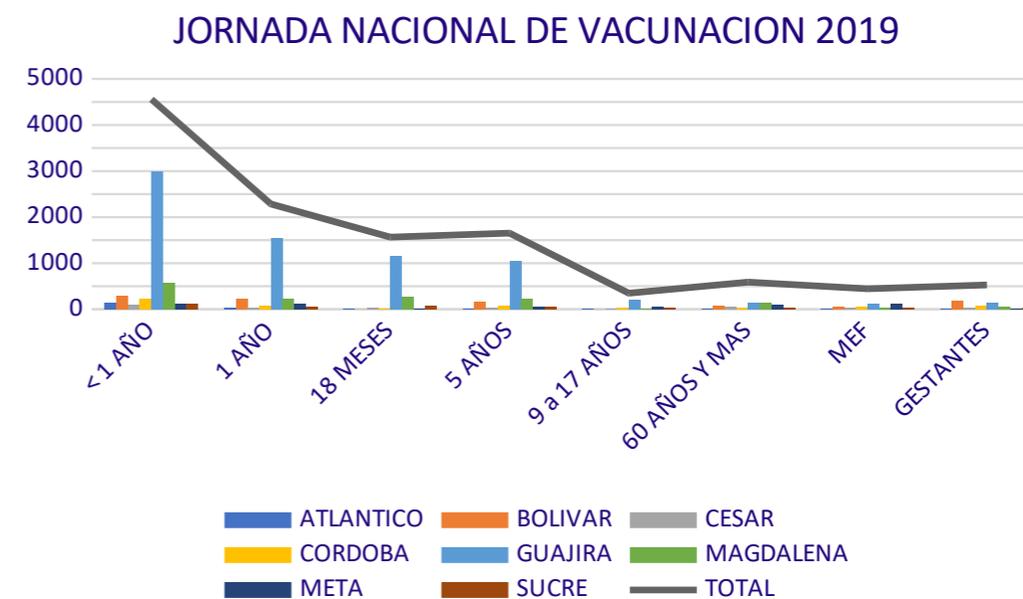
14.769 notificaciones al SIVIGILA durante la semana 1 a 52 los eventos que más se han reportado corresponden a las enfermedades transmitidas por vectores (31%), seguido de las enfermedades de salud mental y lesiones de causa externa (18%), las Zoonosis (14%) y las enfermedades consideradas Inmunoprevenibles (10%).

SIVIGILA

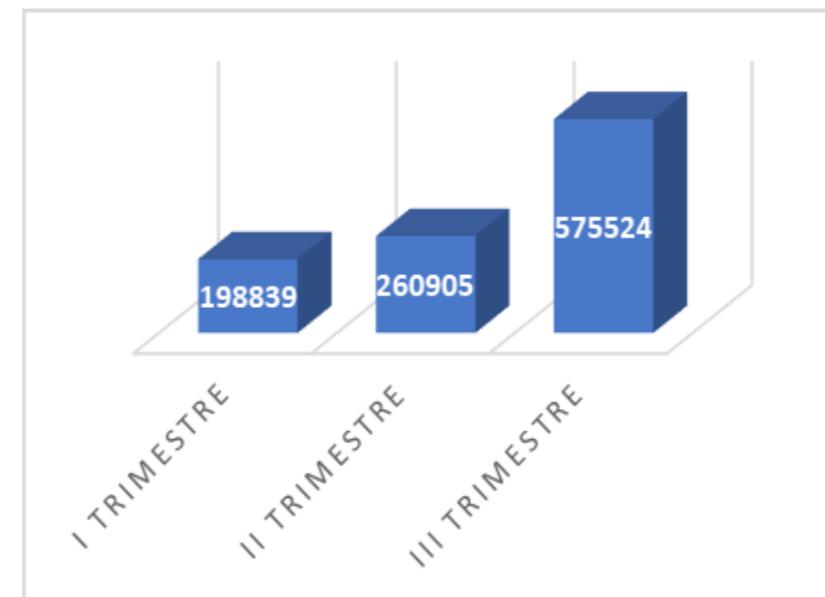
Salud Pública

Jornada Nacional De Vacunación

DEPARTAMENTO	< 1 AÑO	1 AÑO	18 MESES	5 AÑOS	9 a 17 AÑOS	60 AÑOS Y MAS	MEF	GESTANTES
ATLANTICO	130	21	14	19	5	5	7	7
BOLIVAR	282	219	0	166	0	72	52	181
CESAR	99	38	31	25	17	61	41	32
CORDOBA	233	64	13	80	20	37	56	72
GUAJIRA	2982	1547	1161	1045	212	141	118	137
MAGDALENA	584	226	266	225	6	141	36	51
META	127	107	15	45	56	90	112	8
SUCRE	120	62	66	46	33	41	22	39
TOTAL	4557	2284	1566	1651	349	588	444	527



DEPARTAMENTO	VALOR CAPITA	VALOR DESCUENTO INICIAL	VALOR DESCUENTO FINAL	%
ATLANTICO	\$ 2.296.211.055	\$ 1.034.511.343	\$ 609.160.020	59%
BOLIVAR	\$ 4.402.033.732	\$ 1.709.120.861	\$ 1.122.305.606	66%
CESAR	\$ 3.131.731.220	\$ 999.774.889	\$ 643.752.314	64%
CORDOBA	\$ 2.313.628.351	\$ 961.396.229	\$ 474.349.614	49%
GUAJIRA	\$ 2.908.070.552	\$ 1.307.289.941	\$ 816.572.948	62%
MAGDALENA	\$ 3.568.584.144	\$ 1.352.188.602	\$ 707.833.261	52%
META	\$ 7.992.310.114	\$ 4.414.252.928	\$ 1.755.505.855	40%
SUCRE	\$ 1.224.779.397	\$ 588.774.818	\$ 382.590.694	65%
Total general	\$ 27.837.348.566	\$ 12.367.309.610	\$ 6.512.070.314	53%



% RADICACION DE 4505 - PYP			
DEPARTAMENTO	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE
ATLANTICO	92%	92%	85%
BOLIVAR	73%	82%	64%
CESAR	100%	100%	100%
CORDOBA	100%	90%	95%
LA GUAJIRA	90%	81%	66%
MAGDALENA	88%	94%	94%
META	92%	100%	100%
SUCRE	93%	100%	93%
NACIONAL	91%	92%	87%

Salud Pública

Salud Pública - Estrategias EIC

4ta Jornada Nacional de Vacunación
¡Día de ponerse al Día!
Sábado 5 Octubre 2019

cajacopi

0 **el tóxico**
1 **Resaca**
2 **Resaca**
3 **Resaca**
4 **Resaca**
5 **Resaca**
6 **Resaca**
7 **Resaca**
8 **Resaca**
9 **Resaca**
10 **Resaca**

Llévate contigo tu carnet de vacunación. Los vacunos son gratis cualquier día! Ayuda al centro de salud más cercano.

Subdirección Nacional de Gestión del Riesgo

018000111446

LAS COMUNIDADES marcan la diferencia

EL SIDA NO DISCRIMINA Y TU?

cajacopi

10 años

DIA MUNDIAL DEL DONANTE DE SANGRE

14 JUNIO

Diciembre

¡Cero quemados!

Ni una chispa para niños, niñas y adolescentes.

cajacopi

Día Internacional de La Discapacidad

3 DICIEMBRE

Empoderar a las personas con discapacidad

cajacopi

cajacopi

Octubre Rosa

Tócate para que No te toque

cajacopi

El programa de salud de Cajacopi Eps protege, promueve y apoya la Semana Mundial de la Lactancia Materna a través de:

- Realizar y ofrecer actividades de promoción y apoyo.
- Lograr un ambiente seguro y saludable para la lactancia materna.
- Lograr un ambiente seguro y saludable para la lactancia materna.

Objetivos de la #5MLM2019

- Promover la lactancia materna exclusiva y prolongada.

¡Trabajemos juntos para empoderar a las madres y padres, y garantizar el derecho a la lactancia materna, ahora y en el futuro!

Subdirección Nacional de Gestión del Riesgo

018000111446

¿SABÍAS QUÉ?

¿Qué es EDA?

Subdirección Nacional de Gestión del Riesgo

018000111446

cajacopi

EDA ENFERMEDAD DIARREICA AGUDA

¿Que es la IRA?

Subdirección Nacional de Gestión del Riesgo

018000111446

cajacopi

IRA INFECCIÓN RESPIRATORIA AGUDA

cajacopi eps

Día Mundial para la PREVENCIÓN del suicidio
10 DE SEPTIEMBRE

Si una persona cercana a ti presenta

Debes seguir los siguientes pasos

- No te apartes de la persona que puede estar en riesgo.
- Reconoce el riesgo: ¿Intentó hacerse daño? ¿Te ha dicho que planea hacerse daño? ¿Busca ayuda o acercarse a un amigo, vecino o familiar para que te apoyen en el manejo de la situación? ¿Acércate a urgencias: Solicita atención de urgencias en la EPS de la persona en riesgo.

Ten presente

- Se comporta de manera que pueda hacerse daño o tiene planes definidos orientados a causarse la muerte.
- **Estar siempre acompañado**
- Ubicarte en un ambiente seguro
- Escuchar en privacidad
- Informar a la familia de quien este en riesgo
- Hacer seguimiento

SIGNOS DE ALARMA

- Cambios en la Alimentación
- Cambios de comportamiento
- Conductas autolesivas
- Reducción o ausencia de actividad
- Aislamiento o depresión

TRABAJANDO JUNTOS PARA LA PREVENCIÓN DEL SUICIDIO

Subdirección Nacional de Gestión del Riesgo

018000111446

Síguenos: @cajacopi_eps @cajacopieps www.cajacopieps.com

cajacopi eps

DIA MUNDIAL DEL CORAZÓN
29 DE SEPTIEMBRE

CONSEJOS PARA UN CORAZÓN SANO

- Mantener una dieta completa y equilibrada.
- Mantener el peso adecuado.
- Practicar ejercicio de forma periódica.
- Abandonar el consumo de tabaco.
- Conocer y controlar la tensión arterial.

75 BPM

ACTIVIDADES A REALIZAR

1. Tamizaje de tensión arterial.
2. Charlas educativas de promoción a estilos de vida saludable y detección de factores de riesgos.
3. Jornadas recreativas dirigidas.

IPS

ATLANTICO PS FRC UNIDAD AMBULATORIA Calle 49 No. 10a - 97	MADALENA PS CACA Avenida del Libertador No. 02 - 93	COROOA PS SALUD ISMBR Calle 18 No. 12 - 94	SOLIVAR PS FUNDONDA Carrera 11 No. 18 - 95
CESAR PS FRC UNIDAD AMBULATORIA Calle 15 No. 10a - 91	META MULTISALUD LTDA Calle 51a sur No. 44 - 106	RUETE PS SALUD A TU LADO Carrera 20 No. 11a - 98	SANTANDREA PS SOLWAYU Calle 13 No. 10 - 140

Subdirección Nacional de Gestión del Riesgo

018000111446

Síguenos: @cajacopi_eps @cajacopieps www.cajacopieps.com

La Cuenta de Alto Costo hace constar que:

CAJACOPI EPS

participó en el evento "Reconocimiento a las buenas prácticas de IPS y EPS para el fortalecimiento de la gestión del riesgo y obtención de mejores resultados en salud 2019" en calidad de

Nominada
en la categoría:

EPS con los mejores resultados de calidad de datos del riesgo cardiovascular en pacientes con HTA o DM

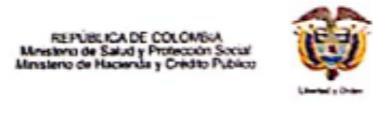
Como constancia se firma en la ciudad de Bogotá, D.C., a los 9 días del mes de mayo de 2019.




Pablo Otero
Presidente Junta Directiva

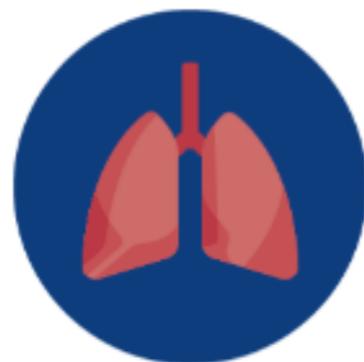

Lizbeth Acuña
Directora Ejecutiva

Reconocimiento a las buenas prácticas de IPS y EPS para el fortalecimiento de la gestión del riesgo y obtención de mejores resultados en salud 2019

GESTION DE RIESGO

PROGRAMAS DE GESTION DE RIESGO EN SALUD



A TODO PULMÓN



AL RITMO DE TU CORAZÓN



DISCAPACIDAD



PEQUEÑOS VALIENTES



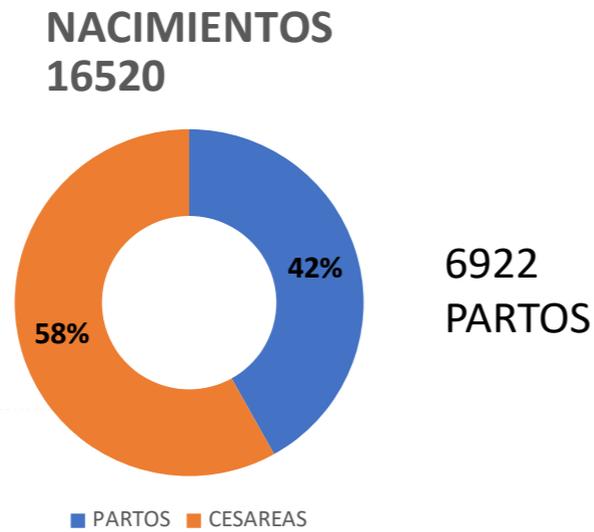
REGALO DE VIDA



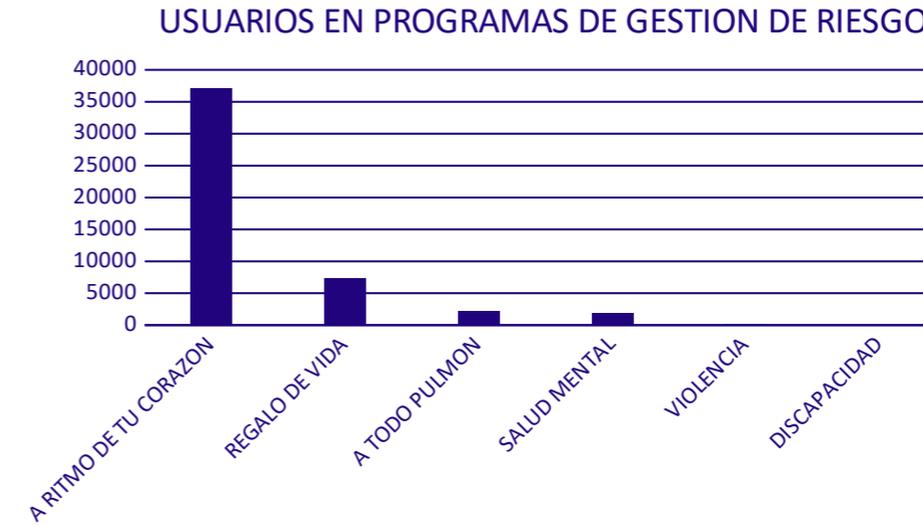
SALUD MENTAL



VIOLENCIA



48720 USUARIOS INSCRITOS EN PROGRAMAS DE RIESGO
21 DEPARTAMENTOS- 236 MUNICIPIOS
1.139.999 AFILIADOS



PROGRAMA	USUARIO	%
A RITMO DE TU CORAZON	37151	76,25%
REGALO DE VIDA	7344	15,07%
A TODO PULMON	2109	4,33%
SALUD MENTAL	1818	3,73%
VIOLENCIA	227	0,47%
DISCAPACIDAD	71	0,15%
TOTAL	48720	100%

PROGRAMAS DE GESTION DE RIESGO EN SALUD

ALTO COSTO

DEPARTAMENTO	ARTRITIS	CÁNCER	ENFERMEDAD RENAL CRÓNICA	HEMOFILIA Y OTRAS COAGULOPATÍAS	VIH-SIDA	Total, general
Atlántico	226	915	248	7	782	2178
Bolívar	70	279	46	2	138	535
Boyacá	2	15	4			21
Cesar	138	458	96	8	401	1101
Córdoba	169	217	101	9	201	697
La Guajira	96	178	56	1	177	508
Magdalena	57	262	41	4	234	598
Meta	132	920	159	6	349	1566
Sucre	40	62	40	4	80	226
Total, general	930	3306	791	41	2362	7430

Fuente. Base de datos internas-ESIN y reportadas a la CAC – Fecha 31-12-2019

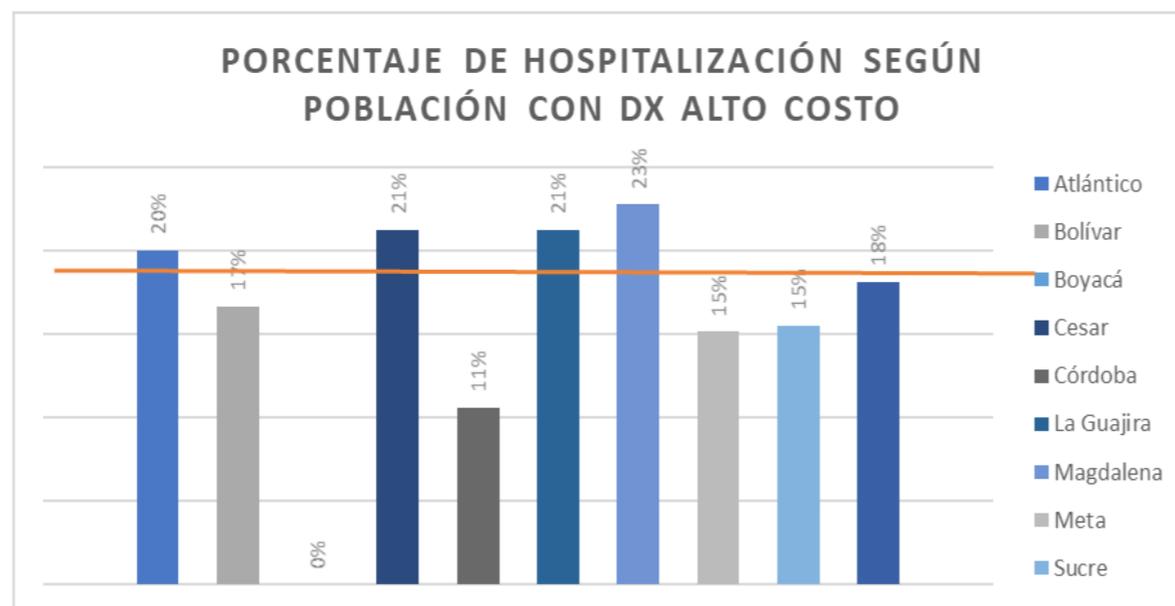
POBLACION ALTO COSTO POR ASIGNACION DE EPS

PATOLOGÍA	BD-TRASLADOS ALTO COSTO	BD-TRASLADOS POB. GENERAL	TRASLADOS POB. GENERAL
ARTRITIS	38	74	112
CANCER	140	101	241
ENFERMEDAD RENAL CRONICA	50	32	82
HEMOFILIA Y OTRAS COAGULOPATIAS	4	5	9
VIH-SIDA	172	49	221
Total, general	404	261	665

PATOLOGÍA	COMFACOR	COMPARTA	COOMEVA	EMDISALUD	Total, general
ARTRITIS	84	9	10	9	112
CANCER	100	22	24	95	241
ENFERMEDAD RENAL CRONICA	47	9	6	20	82
HEMOFILIA Y OTRAS COAGULOPATIAS	6	2	1		9
VIH-SIDA	167	11	8	35	221
Total, general	404	53	49	159	665

Fuente. Base de datos de asignación de EPS-2019

Aproximadamente el 9% (665) del crecimiento de la población con diagnóstico de alto costo, es atribuible a los nuevos ingresos por asignaciones de EPS liquidadas



Patología	Usuarios Cohorte	Usuarios Hospitalizados	%
Enfermedad Renal Crónica	791	337	43%
Cancer	3306	624	19%
Hemofilia y Otras Coagulopatías	41	6	15%
VIH - SIDA	2362	295	12%
Artritis	930	87	9%
Total, general	7430	1349	18%

POBLACION ALTO COSTO HOSPITALIZADA

Calidad

Audidores Internos de Calidad

Durante el año 2.019 a través de la Subdirección Nacional de Calidad se fortaleció la formación de 80 Auditores Internos de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 , el cual se realizaron 2 ciclos de capacitación a través del ente certificador Bureau Veritas .

Creación del grupo de Gestores de Calidad de CAJACOPI EPS el cual contribuyó en el cumplimiento de la ejecución del plan de trabajo del SGC.



MACROPROCESO	PROCESO	TOTAL DE DOCUMENTOS CARGADOS EN EL SGC
Estratégico	Direccionamiento estratégico	33
	Gestión de las TIC	27
	Seguimiento, Control Y Evaluación De Gestión	3
	Protección al Usuario y Participación ciudadana	30
Misional	Gestión de Contratación de la Red de Servicios	76
	Gestión de Mercadeo, Afiliación e Inscripción	29
	Administración de Régimen Contributivo	27
	Garantía del Plan de Beneficios de Salud	69
	Salud Publica	37
	Gestión de Riesgo en Salud	58
	Alto Costo	11
Apoyo	Gestión Humana	47
	Gestión Financiera	16
	Gestión de la Infraestructura	7
	Adquisición de Bienes y Servicios	18
	Gestión de Auditoria de Cuentas Medicas	14
	Gestión Documental	9
	Gestión Jurídica	4
	TOTAL	515

En el aplicativo del SGC se cargaron 515 documentos de los 18 Macroprocesos de la EPS.

TIPO DE DOCUMENTO	TOTAL DE DOCUMENTOS CARGADOS EN EL SGC
Caracterización	18
Políticas	1
Manuales	30
Procedimiento	78
Documentos	17
Instructivos	33
Otros	109
Matrices	18
Formato	211
TOTAL	515

Documentos Cargados en el SGC

Tecnología

SISTEMA GLOBAL DE CONECTIVIDAD



Conectividad Nacional
95%

- Atlántico 10
 - Bolívar 9
 - Cesar 13
 - Córdoba 18
 - Guajira 9
 - Magdalena 15
 - Meta 14
 - Sucre 14
- **Total de Municipios 102** ⬅

Conectividad Año 2019 - Nacional

Transformando los servicios de Salud con la Tecnología y Servicios Digitales



Durante el año 2019 **CAJACOPI EPS** se mostraron avances en la transformación digital y la prestación de sus servicios, mediante análisis de comportamiento, modelos y aplicaciones innovadoras de calidad y tecnología en beneficios de sus afiliados y prestadores de salud, con el fin de seguir evolucionando en el sector salud del país

Transformando los servicios de Salud con la Tecnología y Servicios Digitales

- » Apoyados con la tecnología se obtienen eficiencias operacionales, mejorando niveles de servicio y tener mayor cercanía y servicios con nuestros afiliados.
- » En el periodo 2019 CAJACOPI EPS escalo en la automatización y rediseño de procesos, como la implementación de modelos analíticos, así como en canales digitales en la interacción e incremento de servicios de nuestros afiliados y prestadores de salud contratados.

Acciones Implementadas en Satisfacción del usuario en Alianza con la Tecnología

- » Fortalecimos los canales de Servicio
- » Implementando nuevas opciones de autogestión
- » Apertura de nuevas oficinas y dotación tecnológica
- » Ajustando niveles de servicio y atención de nuestras oficinas
- » Ajustamos tiempos de recepción y respuesta de las solicitudes de nuestros afiliados
- » Educación y capacitación permanente a los prestadores de salud para el uso de los servicios digitales

Acompañamiento a las IPS y Afiliados en el uso de canales no presenciales

- » Portal Transaccional GENESIS
- » Página WEB
- » Línea de Atención
- » Plataforma SAT
- » Mensajes de Texto (SMS)

Clasificación de Servicios en el Portal Transaccional GENESIS por parte de las IPS en Servicios Hospitalarios

Gestión de Información Atención Al Usuario

+ 10.000
Actividades
de Capacitación y
Educación al Ciudadano.



Taller Construyendo País



Liga De Usuarios





Ferías Atención al Ciudadano

Taller Construyendo País

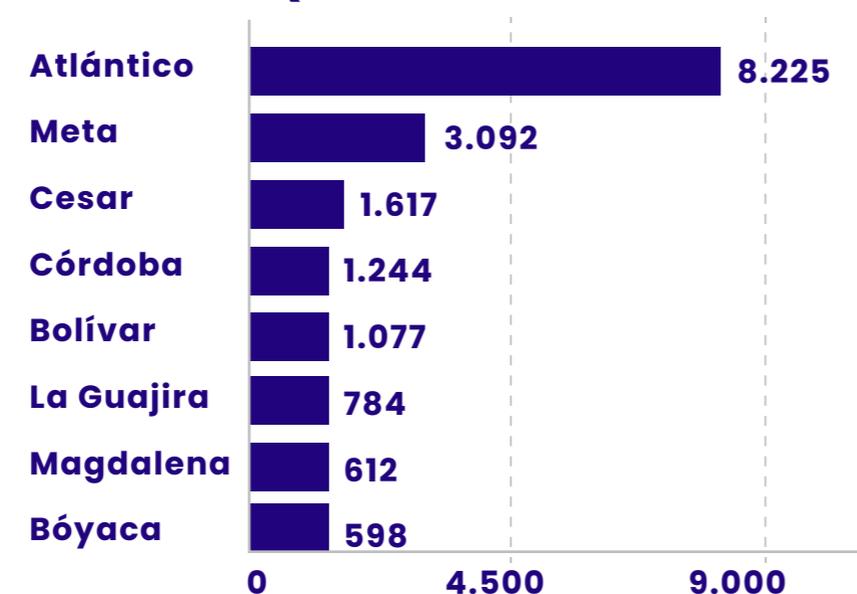


Cantidad PQR
17.685

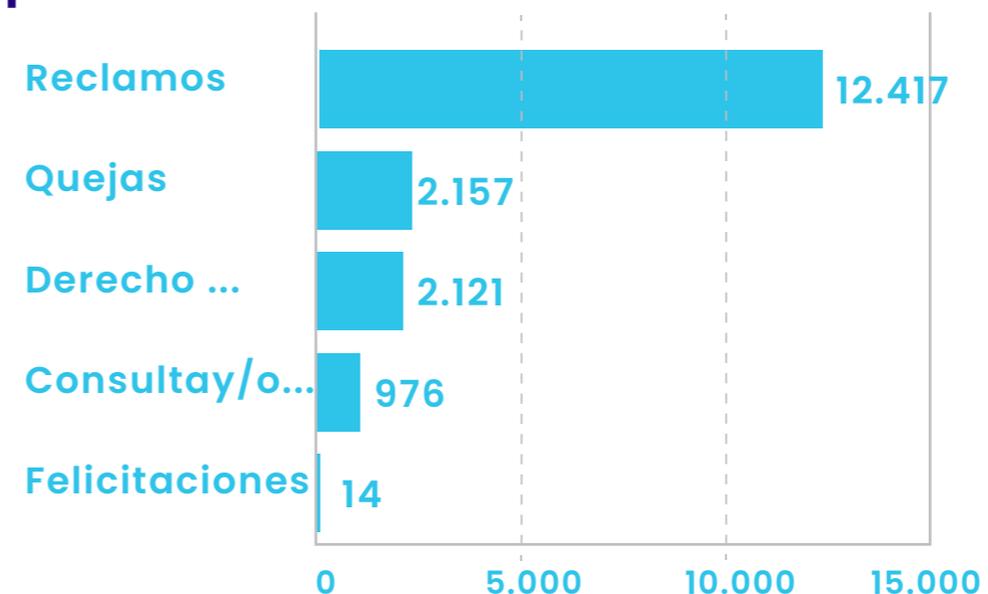
PQR Activos
0

%PQR Activos
0%

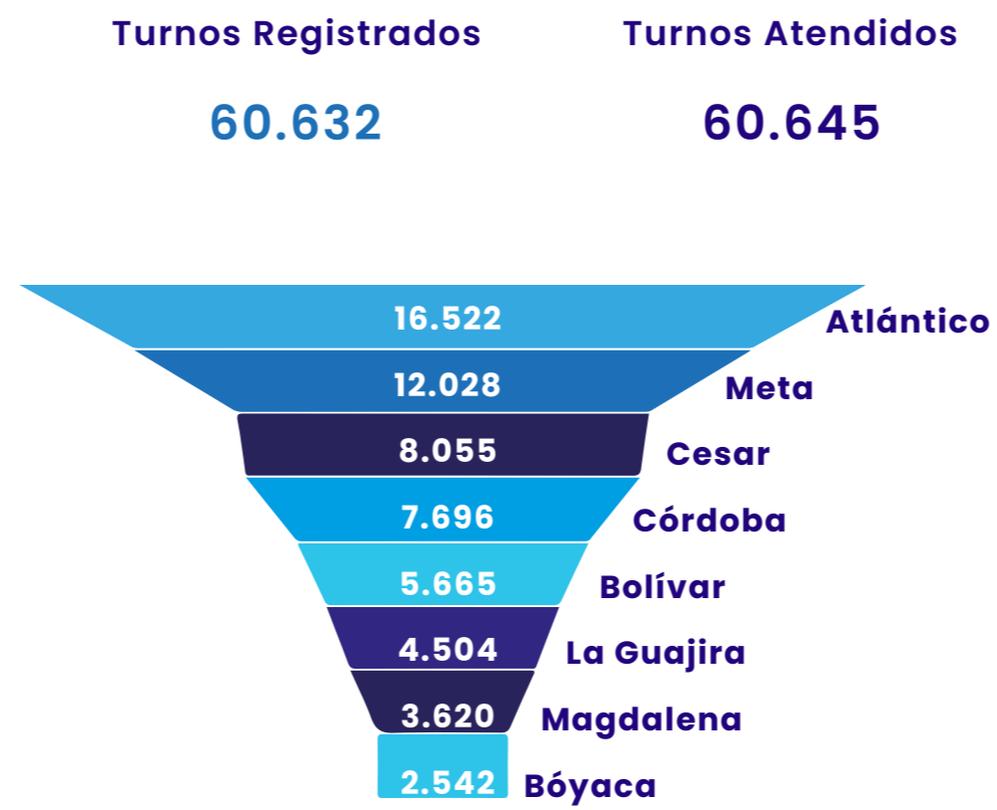
Cantidad PQR



Tipo Solicitud



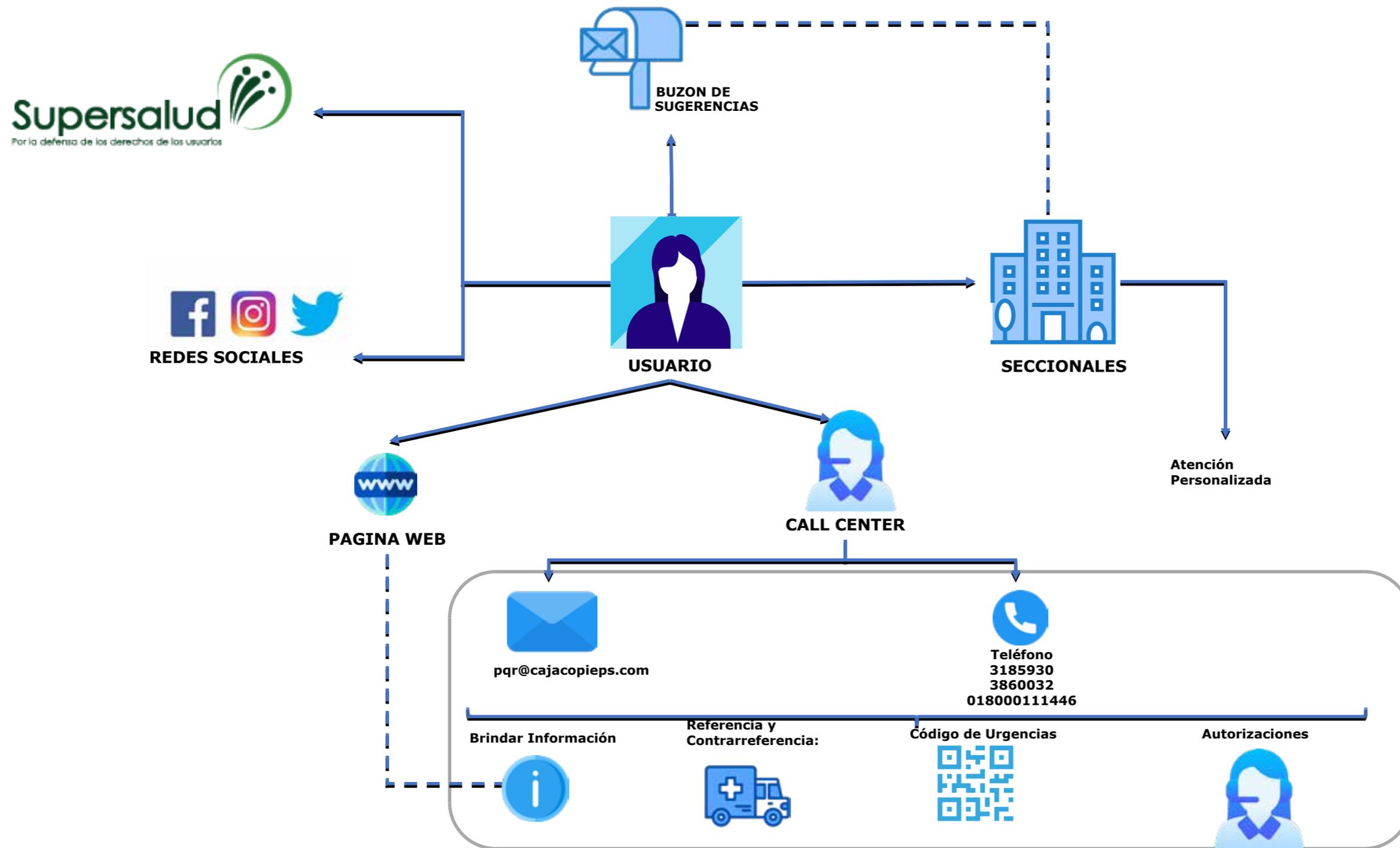
Recibimos un total de 17.685 PQR por todos los canales que tenemos disponibles, lo que representa una tasa de 17,01 por cada 1.000 afiliados. Todas las solicitudes de nuestros usuarios fueron atendidas, teniendo en cuenta que para CAJACOPI una PQR es una oportunidad de mejora.



% Turnos Atendidos	Turnos Pendientes
100%	-13

	Turnos Registrados	Turnos Atendidos	% Turnos Atendidos
Seccional			
Totales	60.632	60.645	100%
Atlántico	16.522	16.521	100%
Meta	12.028	12.029	100%
Cesar	8.055	8.050	100%
Bolívar	7.696	7.694	100%
La Guajira	5.665	5.685	100%
Córdoba	4.504	4.504	100%
Magdalena	3.620	3.620	100%
Sucre	2.542	2.542	100%

Atendimos 60.645 usuarios a nivel nacional, en nuestras Oficinas de atención al usuario y contamos con agilizadores que permiten una atención ágil y de calidad a nuestros usuarios.





Rendición De Cuentas • 2 0 1 9 •

Encuestas Atención al Usuario

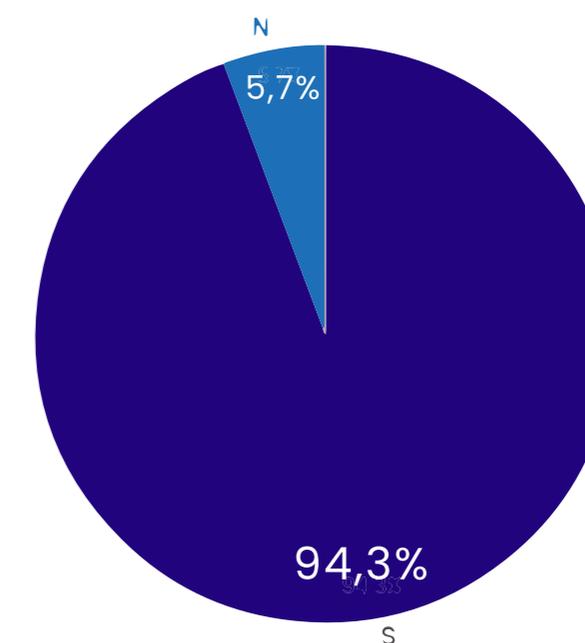
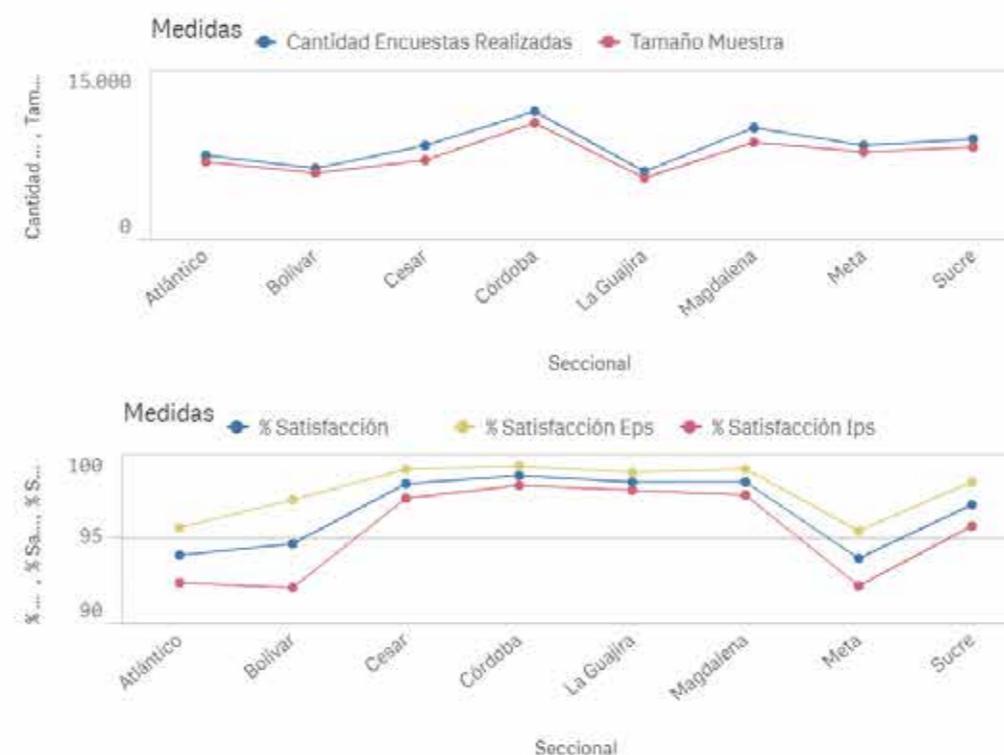
Año Mes

Cantidad Encuestas Realizadas: **66.533** Tamaño Muestra: **59.913** % Encuestas Realizado: **111%**

Departamento Valores

Municipio

	Cantidad Encuestas Realizadas	Tamaño Muestra	% Satisfacción	% Satisfacción Eps	% Satisfacción Ips
⊕ Atlántico	7.466	6809	94	96	92
⊕ Bolívar	6.338	5910	95	97	92
⊕ Cesar	8.345	7051	98	99	97
⊕ Córdoba	11.342	10260	99	99	98
⊕ La Guajira	6.050	5400	98	99	98
⊕ Magdalena	9.811	8640	98	99	98
⊕ Meta	8.319	7693	94	95	92
⊕ Sucre	8.862	8150	97	98	96



Durante la vigencia 2019 encuestamos 66.533 usuarios obteniendo una satisfacción superior al 95%
El 94,3% de usuarios encuestados, indicaron que recomendarían nuestros servicios



Atlántico	(12)
Bolívar	(11)
Cesar	(14)
Magdalena	(16)
Guajira	(10)
Córdoba	(19)
Magdalena	(16)
Sucre	(15)

Terminamos la vigencia 2019 con **113 Alianzas o Asociaciones de Usuarios** debidamente conformadas y publicadas ante la Superintendencia Nacional de Salud, realizando reuniones mensuales y capacitaciones constantes