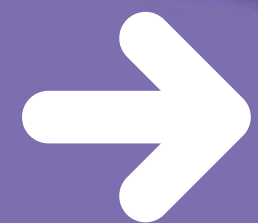




Rendición de Cuentas

2020



Contexto
General Pág. 3

Gestión de Afiliación Pág. 20

Gestión Prestación
Servicios de Salud Pág. 24

Gestión Financiera Pág. 85

Gestión de Contratación Pág. 92

Gestión Satisfacción de Usuarios Pág. 96



Contexto General





El 2020 representó para todos, un año lleno de retos en todos los sentidos de la vida. Encontrarnos ante la pandemia SARS Cov2 - COVID-19 a nivel mundial, nos ha hecho replantear la forma en que trabajamos, interactuamos y en general nos relacionamos con nuestro entorno. Igualmente, implicó la aplicación de medidas de confinamiento, el uso obligatorio de tapabocas, el distanciamiento social y el deterioro de la actividad económica y social.

Sin embargo, desde al Unidad Salud de Compensar, nos renovamos para seguir siendo parte de la transformación social y contribuir al bienestar de la comunidad, buscando nuevas formas para seguir al lado de nuestros afiliados y así brindar los servicios de salud adecuados a sus necesidades, desarrollando modelos de atención adecuados en medio de la emergencia sanitaria y propendiendo por la sostenibilidad, el buen servicio y el bienestar.



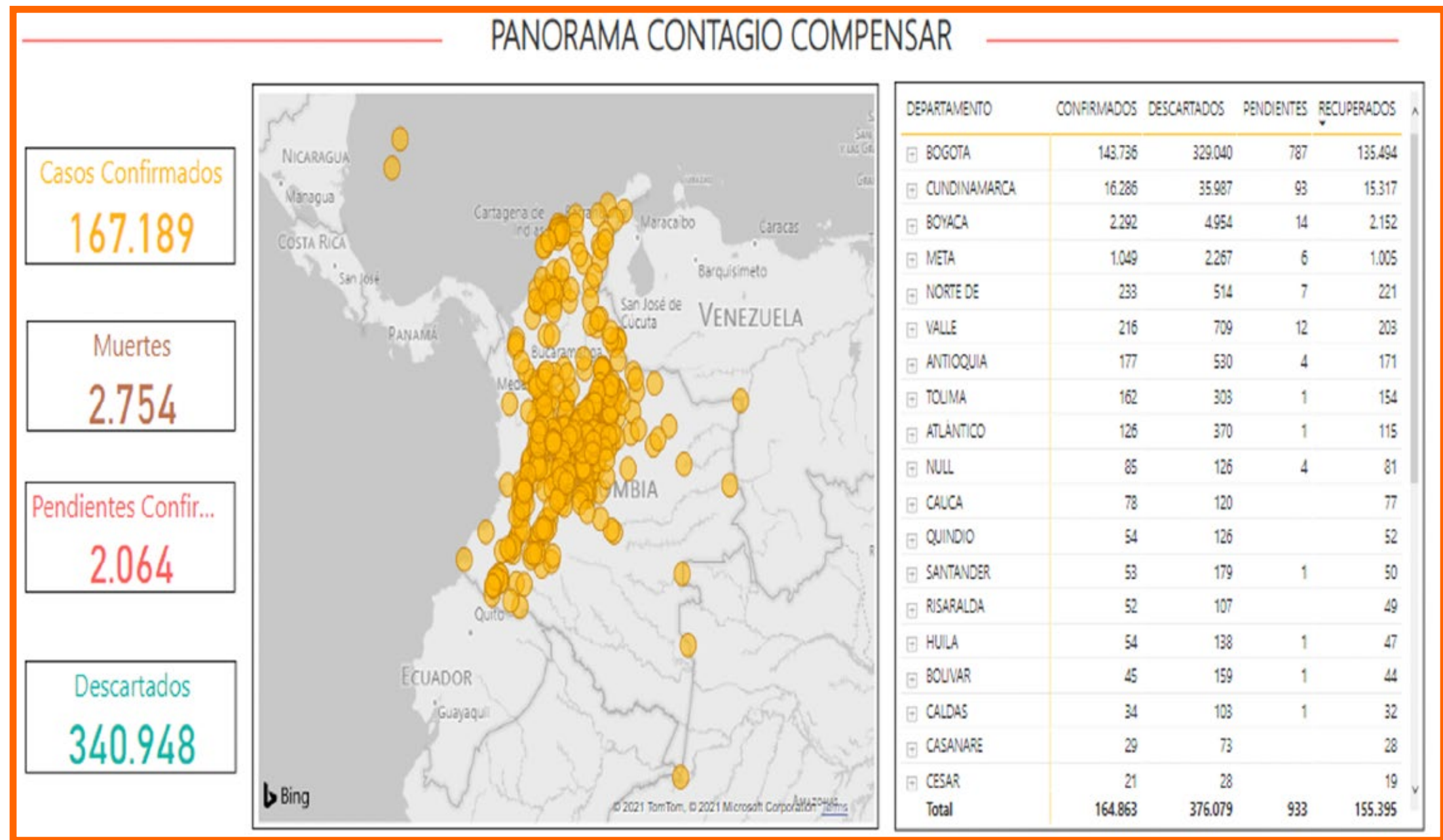
Para enfrentar la
pandemia por Covid
19 desarrollamos
acciones como:

- Articulación con proveedores regionales para la toma de muestras y manejo de usuarios en domicilio
- Interactuamos en la regulación de referencia hospitalaria, que implicó que los CRUE regionales asumieran el control de las camas UCI COVID y NO COVID
- Desde la CAP en articulación con los entes territoriales, se apoya la gestión y logística de la ubicación y traslado de pacientes con este requerimiento a Nivel Nacional.
- Finalmente, realizamos gestión con el Call Center dando como resultado un nivel promedio de atención de 94% y nivel de servicio 83%
- Diseñamos e implementamos un modelo predictivo de analítica que clasifica el riesgo de complicación o muerte de los afiliados frente a un posible contagio de Covid-19.



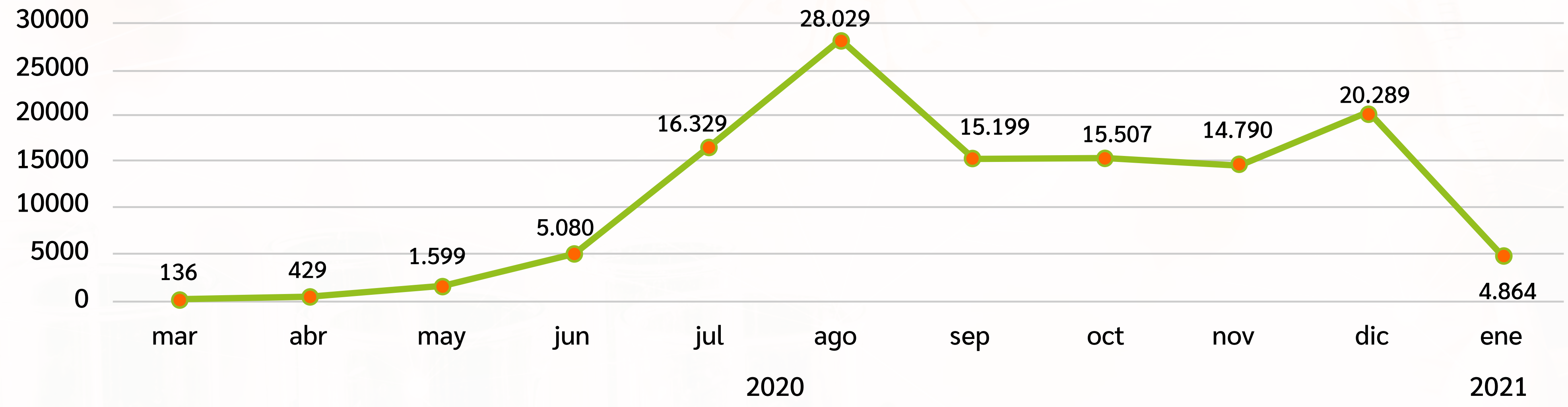


Indicadores Epidemiológicos Año 2020



Gestión COVID-19

Número de alertas para SARSCOV-2 reportadas por mes



Fuente: Base casos COVID-19 Compensar EPS



Alineación Técnico-científica SARS-Cov-2

Ciclos rápidos



Clasificación clínica de casos y estratificación del riesgo de infección por SARS-CoV-2



Diagnóstico del paciente con infección por SARS-CoV-2



Manejo del paciente con infección por SARS-CoV-2



Poblaciones especiales e infección por SARS-CoV-2



Prevención y control de infección intrahospitalaria por SARS-CoV-2



Diseño y desarrollo de rutas SARS-Cov-2

Estrategia Compensar *Te acompaña*

Rutas

Analítica Predictiva
Análisis de variables clínico administrativas para clasificación de riesgo de complicación y/o riesgo clínico.

Alto Riesgo Domicilio
Atención y seguimiento domiciliario a pacientes COVID-19 positivo con alto riesgo clínico y/o de complicación

Bajo Riesgo Domicilio
Atención y seguimiento domiciliario a pacientes COVID-19 positivo con bajo riesgo clínico y/o de complicación.
-Estrategia CRUE
-Estrategia ambulatorio
-Regionales

Urgencias / Hospitalización

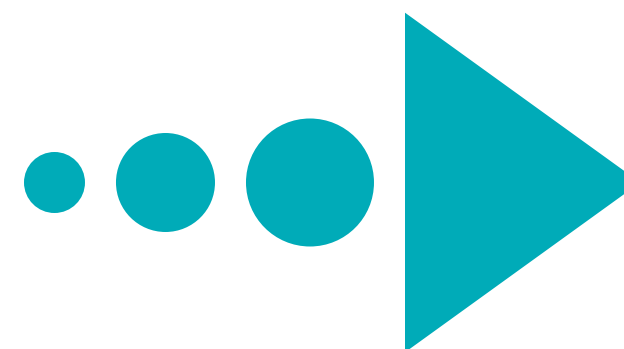
Priorizado COVID PALIATIVO

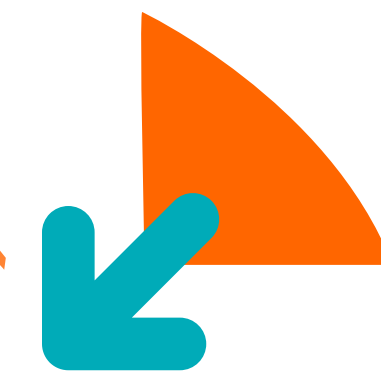
Compensar te acompaña



Población Objeto

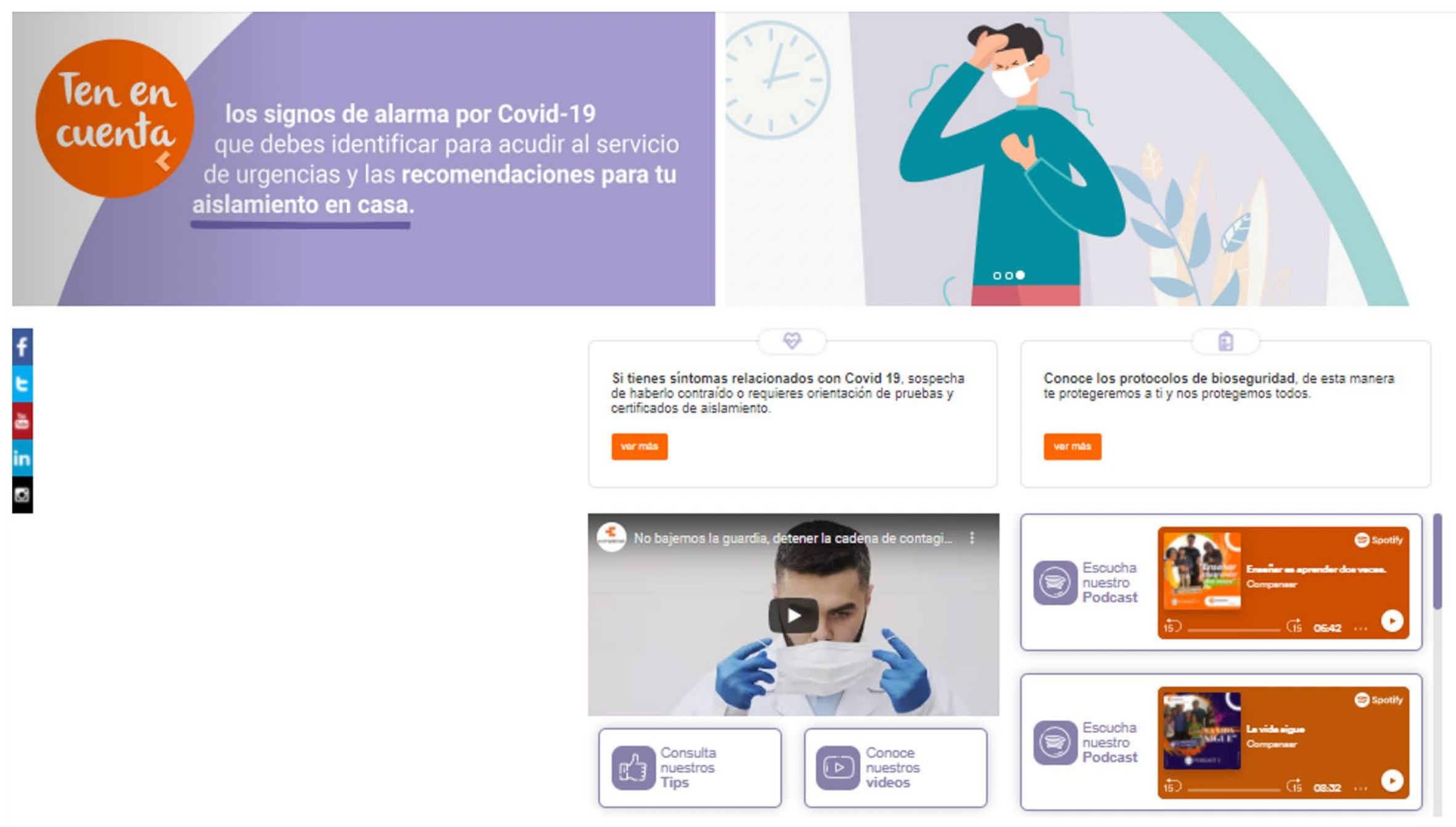
- Plan de beneficios en salud
 - Régimen Subsidiado
 - Plan de Atención Complementario
 - Regionales





Compensar *te acompaña*

→ **Landing creada el 16 de marzo** para todas las consultas referentes al COVID-19, dirigiendo al micro-sitio de “Compensar te Acompaña”, el cual fue creado el 27 de julio.



Cifras al 31 de Diciembre 2020

+ 607 mil

Visitas

Información sobre:

- Rutas y Canales de atención
- Preguntas frecuentes
- Atención virtual Pregúntale al Doc
- Ruta de servicios
- Podcast
- Tips de prevención COVID-19.

11

→
Índice
←

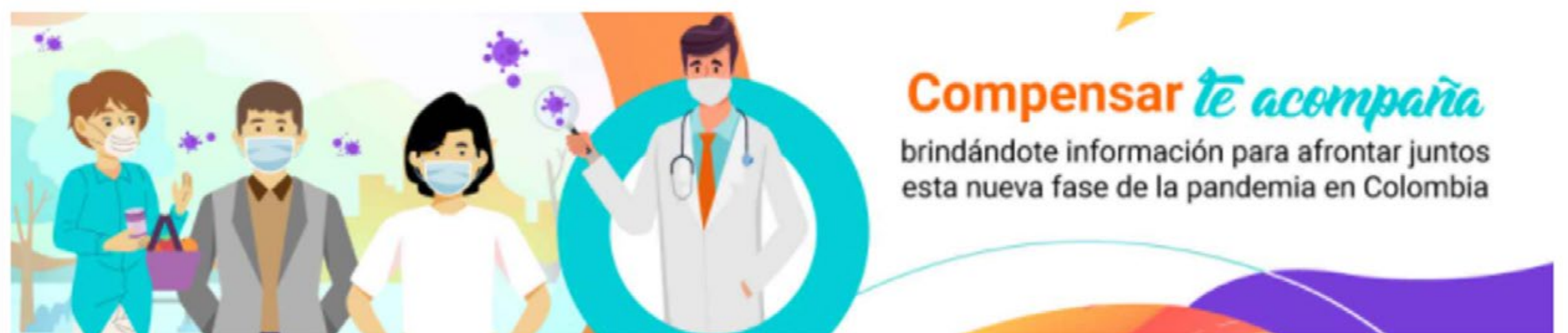


+ 812 mil

Visitas

Integración de landing+micrositio lunes 17 de agosto, el usuario desde el micrositio COVID podrá acceder no solo a la información de tips COVID, sino al micrositio de Compensar te Acompaña.

Compensar *te acompaña*



Aquí encontrarás orientación de la ruta de atención pacientes Covid 19

 <p>Si presentas algún síntoma o tienes sospecha por COVID-19</p> <p>Ingresar aquí</p>	 <p>Certificado de aislamiento</p> <p>Ingresar aquí</p>	 <p>Resultados pruebas covid inquietudes toma de muestras</p> <p>Ingresar aquí</p>	 <p>Reporte de contactos</p> <p>Ingresar aquí</p>	 <p>Prueba Covid para viajeros</p> <p>Ingresar aquí</p>
---	--	---	--	--

Registros 27 de Julio al 31 de Diciembre >>>

122.953

55.164

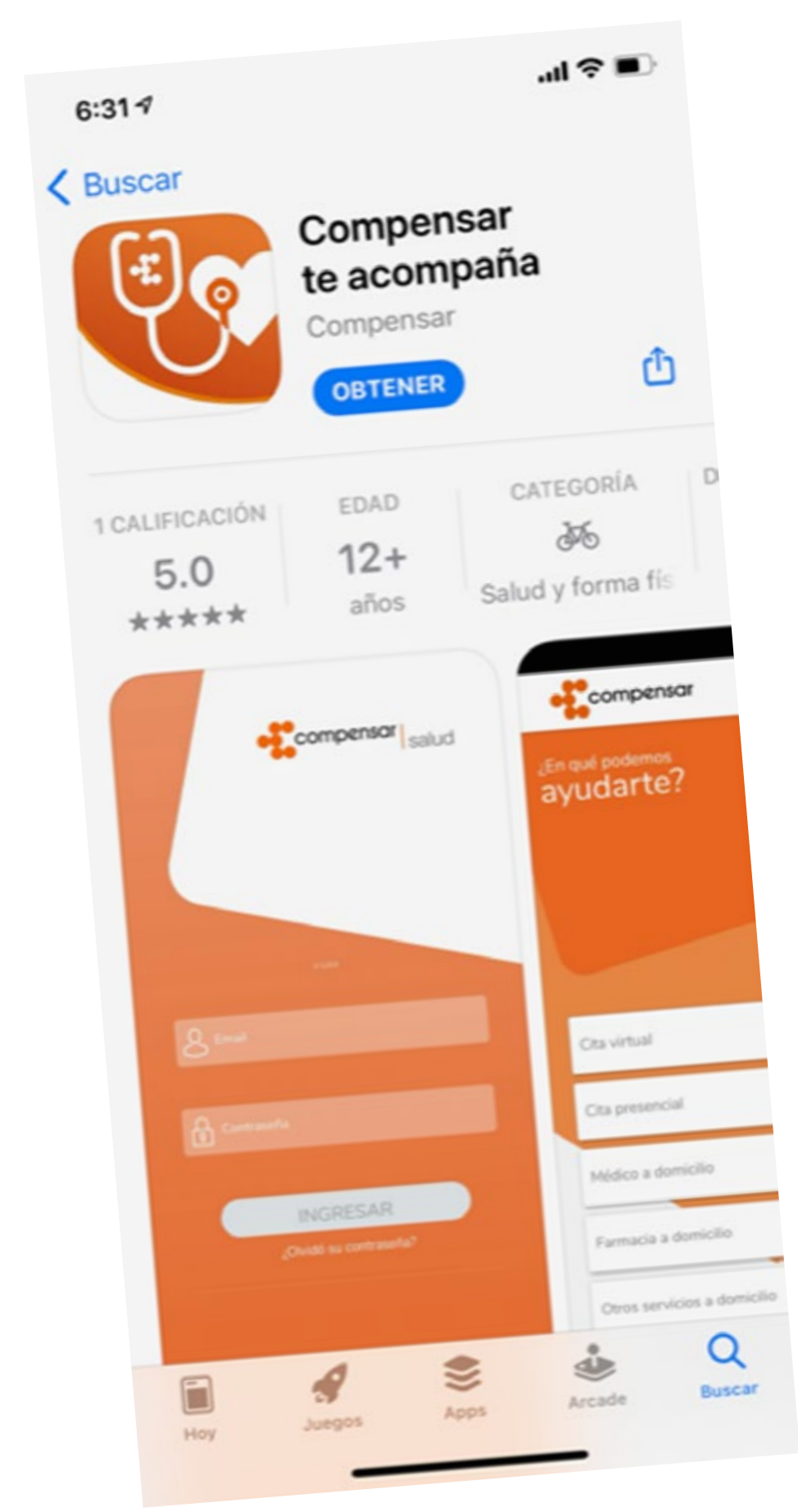
65.119

28.293

2.990



Resultados APP **Pacientes COVID- Estrategia Compensar te Acompaña**



Sesiones Android de Julio al 31 de Diciembre

91.500

Descargas Android de Julio al 31 de Diciembre

4.071



Sesiones IOS de Agosto al 31 de Diciembre

2.186

Descargas IOS de Agosto al 31 de Diciembre

1.094

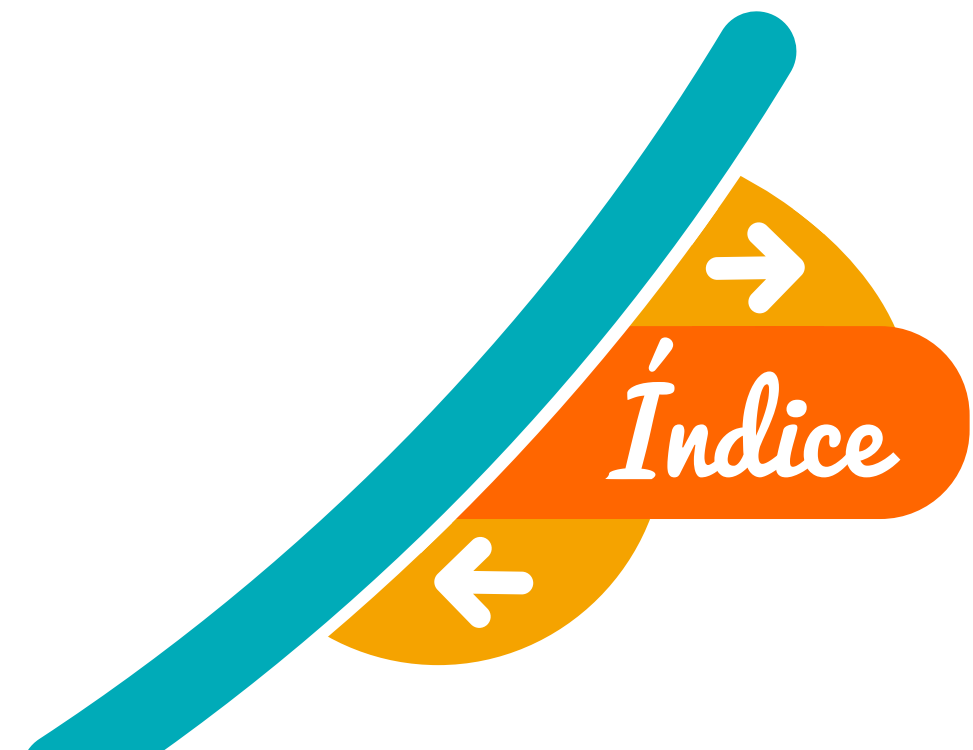


Corte al 31 de Diciembre 2020



Experiencia, calidad, compromiso e infraestructura al servicio del país

Durante el año implementamos diversas estrategias orientadas a aumentar el número de camas hospitalarias en Bogotá, entre ellas, la adecuación temporal de 133 camas en tiempo récord (12 días) de nuestra emblemática Sede de la Calle 26 en una IPS hospitalaria, operada por el Hospital Universitario San Ignacio, sumando así esfuerzos en pro de la salud de los colombianos.





Laboratorio Clínico, innovación a toda prueba

- Gracias a su destacada capacidad, calidad y tecnología, nuestro Laboratorio Clínico fue uno de los primeros en ser autorizados para realizar el procesamiento de pruebas Covid en el territorio nacional.
- Debido al desabastecimiento de los kits necesarios para la toma de muestras que se presentó en Colombia iniciamos la producción de los mismos.
- Instalamos nuevas plataformas de procesamiento y certificamos tres laboratorios modulares a través de acuerdos colaborativos.
- De la mano de la Cruz Roja habilitamos un Centro Móvil de Detección.
- Logramos prestar servicios de procesamiento de pruebas Covid a instituciones aliadas como: Fundación CardioInfantil, Clínica Shaio, Hospital San Ignacio, Hospital Universitario Mayor, Clínica Palermo, entre otras.



Articulación de redes: fórmula con buenos resultados para la salud

La suma de esfuerzos permite ampliar el impacto de nuestra gestión, a lo largo del año desarrollamos diferentes estrategias para fortalecer la capacidad de detección y control del virus como:

Convenio tripartito de Atención Médica Domiciliaria – AMED establecido entre la secretaría de salud y otras EPS para atender usuarios positivos en casa.

Unidos para seguir cuidándote, convenio establecido con la Alcaldía Mayor de Bogotá que permitió mitigar el riesgo de complicaciones de salud y mortalidad por Coronavirus en 770 mil usuarios.



Telesalud, una alternativa que llegó al país para quedarse

Tan pronto empezó la emergencia sanitaria en Colombia, la Telemedicina se convirtió en una alternativa clave para facilitar la atención primaria de los usuarios desde sus domicilios, con efectos muy positivos en materia de oportunidad y ahorro en tiempos y desplazamientos



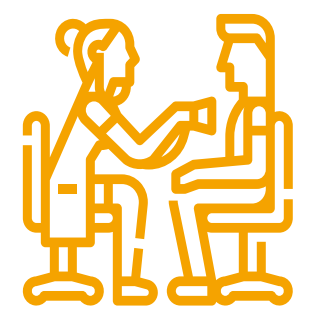
17



→
Índice
←

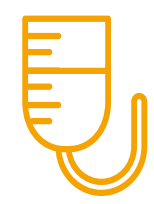


Actividades



Total actividades en salud

39.533.580



Actividades Plan de Beneficios en Salud - **PBS (antiguo POS) RC:**

28.889.647



Actividades **Plan Complementario:**

9.693.015



Actividades no cubiertas por el Plan de Beneficios en Salud - PBS RC (antiguo POS):

950.918



Actividades para diagnósticos **asociados con COVID:**

966.921





Revista Dinero

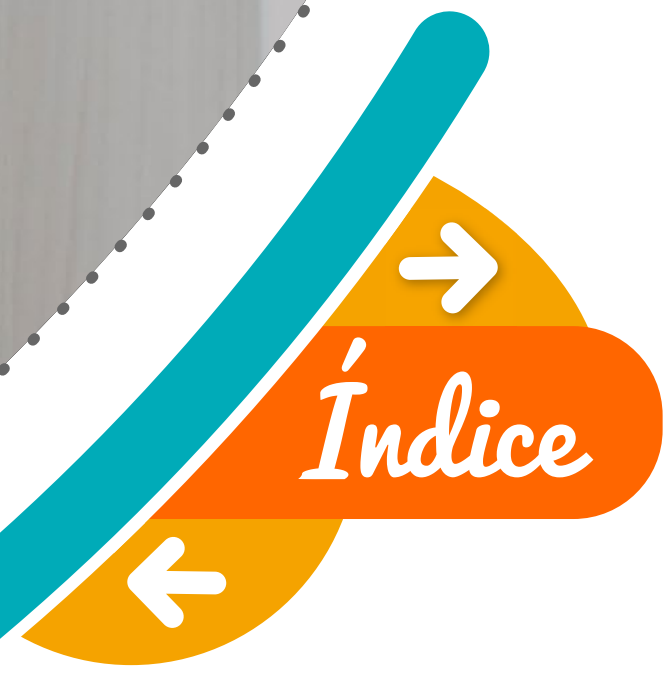


Reconocimientos:

- Los resultados de satisfacción global de las EPS, realizado por el Ministerio de Salud y Protección Social, ubicaron a Compensar Salud **en el segundo puesto del ranking de las mejores EPS del país.**
- En el estudio **Top of Mind 2020**, realizado por la Revista Dinero en Alianza con Invamer, Compensar Salud se ubico en el segundo lugar en la categoría EPS.
- Compensar EPS **fue reconocida por New Health Foundation** por haber superado, con calificación de excelencia, la auditoría de certificación al programa de cuidados paliativos “Cerca de ti”
- Aceleramos los procesos de digitalización, **avanzando en la atención virtual** para diferentes trámites administrativos.
- De la mano de nuestra red prestadora trabajamos en diferentes iniciativas para **mejorar los sistemas de información y comunicación** con los pacientes hospitalizados y sus familiares.
- En respuesta a la contingencia por el Covid-19, **ampliamos la cobertura de entrega de medicamentos a nuestros afiliados en más de 42 municipios** y desarrollamos el modelo de atención medica domiciliaria.
- **Compensar EPS fue reconocida por buenas prácticas con las Instituciones Prestadoras de Salud** según la Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas (ACHC) ocupando el primer lugar del ranking en aspectos como: pagos, acuerdos de voluntades o contratación, auditoría, tarifas, facturación y comunicación, a través del primer estudio de percepción de seguimiento a la circular 014 de 2020 de la Supersalud.



Gestión de Afiliación



Compensar Salud en el Sistema Participación de Mercado - EPS Nacional

6^{to} lugar ▶

ADMINISTRADORA	Población Dic/19	% Participación 2019	Población Dic/20	% Participación 2020	% Crecimiento 2020	Crecimiento Población
NUEVA EPS	3.761.239	16,4%	4.145.469	17,7%	10,2%	384.230
SURA	3.545.486	15,5%	3.946.669	16,9%	11,3%	401.183
SANITAS	3.202.126	14,0%	3.664.240	15,7%	14,4%	462.114
SALUD TOTAL	2.998.263	13,1%	3.196.920	13,7%	6,6%	198.657
FAMISANAR	2.126.160	9,3%	2.148.068	9,2%	1,0%	21.908
COMPENSAR	1.662.025	7,3%	1.753.935	7,5%	5,5%	91.910
COOMEVA	1.524.042	6,7%	1.225.575	5,2%	-19,6%	-298.467
MEDIMAS	1.726.339	7,5%	761.870	3,3%	-55,9%	-964.469
S.O.S.	744.615	3,3%	716.529	3,1%	-3,8%	-28.086
ALIANSA SALUD	237.292	1,0%	236.285	1,0%	-0,4%	-1.007
COMFENALCO VALLE	229.194	1,0%	230.386	1,0%	0,5%	1.192
OTRA EPS	1.153.119	5,0%	1.336.137	5,7%	15,9%	183.018
TOTAL CONTRIBUTIVO	22.909.900	100%	23.362.083	100%	2,0%	452.183

En el 2020 se generaron 2 procesos de cesión de población afiliada de otras EPS (liquidadas o revocadas) y realizamos la apertura a las regionales de Barranquilla y Cúcuta, apalancando el crecimiento a nivel nacional y logrando una participación nacional de Compensar del 7.5%

Fuente: Fuente: SISPRO 202012

21


 Índice

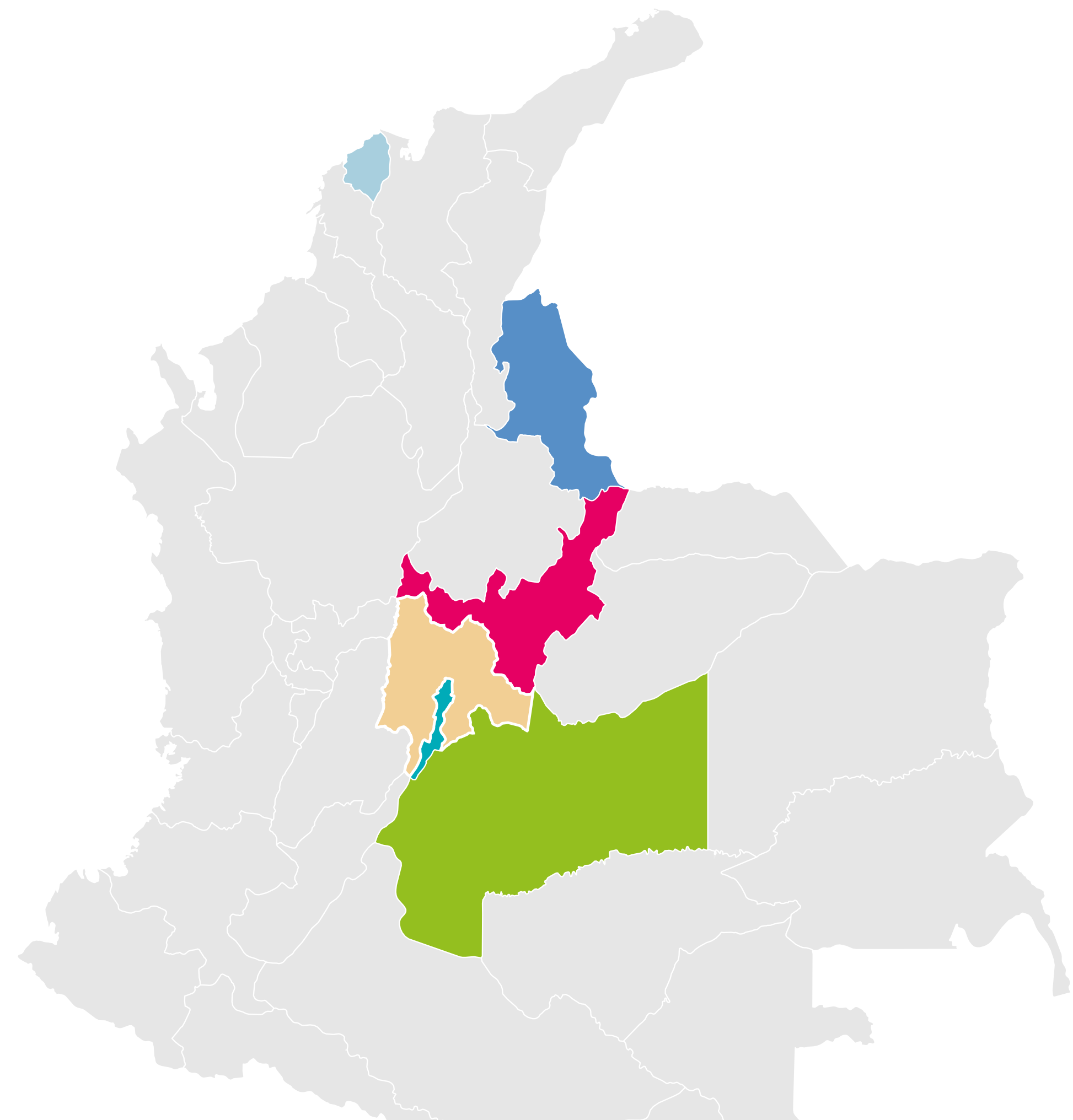
Compensar Salud en el Sistema Participación de Mercado - EPS Bogotá

ADMINISTRADORA	Población Dic/19	% Participación 2019	Población Dic/20	% Participación 2020	% Crecimiento 2020	Crecimiento Población
COMPENSAR	1.499.180	23,6%	1.541.708	24,2%	2,8%	42.528
SANITAS	1.330.032	21,0%	1.443.697	22,6%	8,5%	113.665
FAMISANAR	1.270.118	20,0%	1.238.048	19,4%	-2,5%	-32.070
SALUD TOTAL	729.808	11,5%	750.242	11,8%	2,8%	20.434
NUEVA EPS	521.134	8,2%	521.119	8,2%	0,0%	-15
SURA	377.896	6,0%	395.451	6,2%	4,6%	17.555
ALIANSA SALUD	237.569	3,7%	236.229	3,7%	-0,6%	-1.340
MEDIMAS	206.627	3,3%	120.881	1,9%	-41,5%	-85.746
COOMEVA	85.884	1,4%	64.989	1,0%	-24,3%	-20.895
OTRAS EPS	84.241	1,3%	66.092	1,0%	-21,5%	-18.149
TOTAL CONTRIBUTIVO	6.342.489	100%	23.362.083	100%	0,6%	35.967

Mantiene en el 1er lugar, con una participación de mercadeo del 24.2%; seguimos trabajando en acciones de mercadeo y venta destacando los atributos diferenciales de Compensar, para mantener a la población afiliada y atraer a nuevos afiliados.

Fuente: Fuente: SISPRO 202012

Georreferenciación por regional

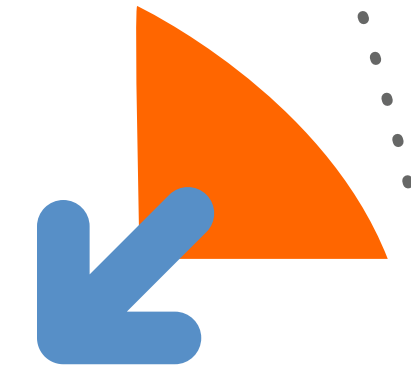


Regional	No. Afiliados	% Ppción
Bogotá	1.445.859	87,7%
Cundinamarca	155.025	9,4%
Boyacá	23.457	1,4%
Villavicencio	9.709	0,6%
Cúcuta	2.391	0,1%
Barranquilla	1.212	0,1%
Otras regiones	10.254	0,6%
Total población	1.647.907	100,0%

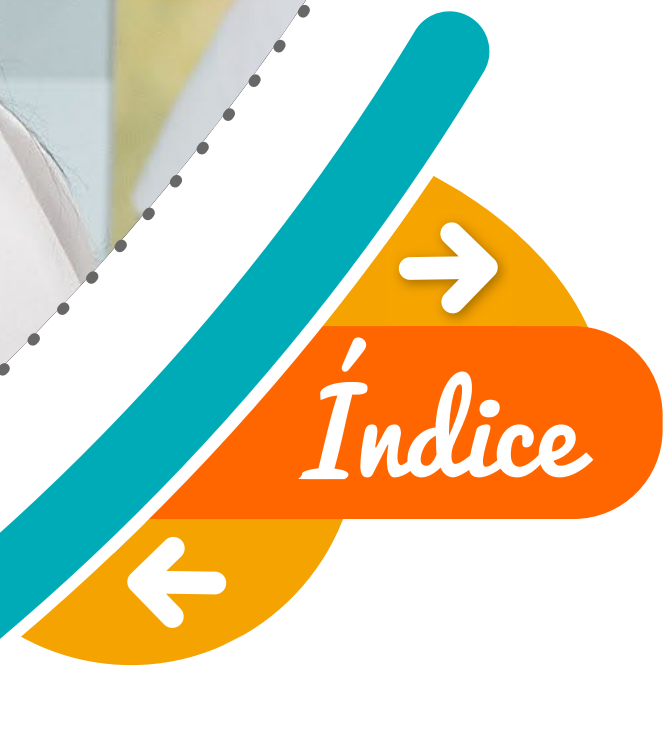
Se puede observar que la concentración de afiliados se encuentra en Bogotá y Cundinamarca con un 99,0%, seguido de Boyacá con un 0,2% sobre el total de la población afiliada.

Fuente: cierre diciembre 2020



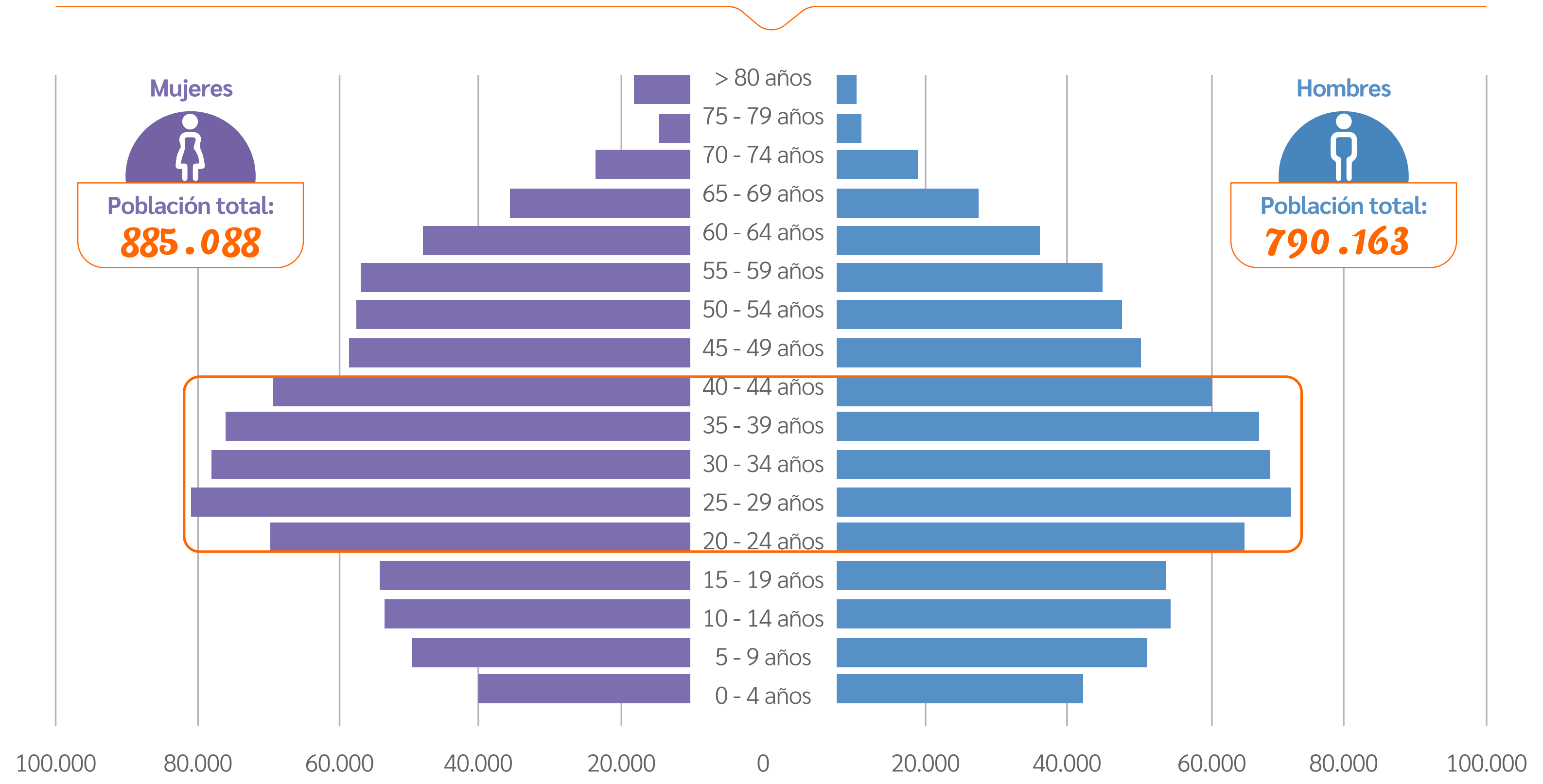


Gestión Prestación Servicios de Salud



Pirámide poblacional Nacional Compensar EPS vs Proyección DANE, año 2020

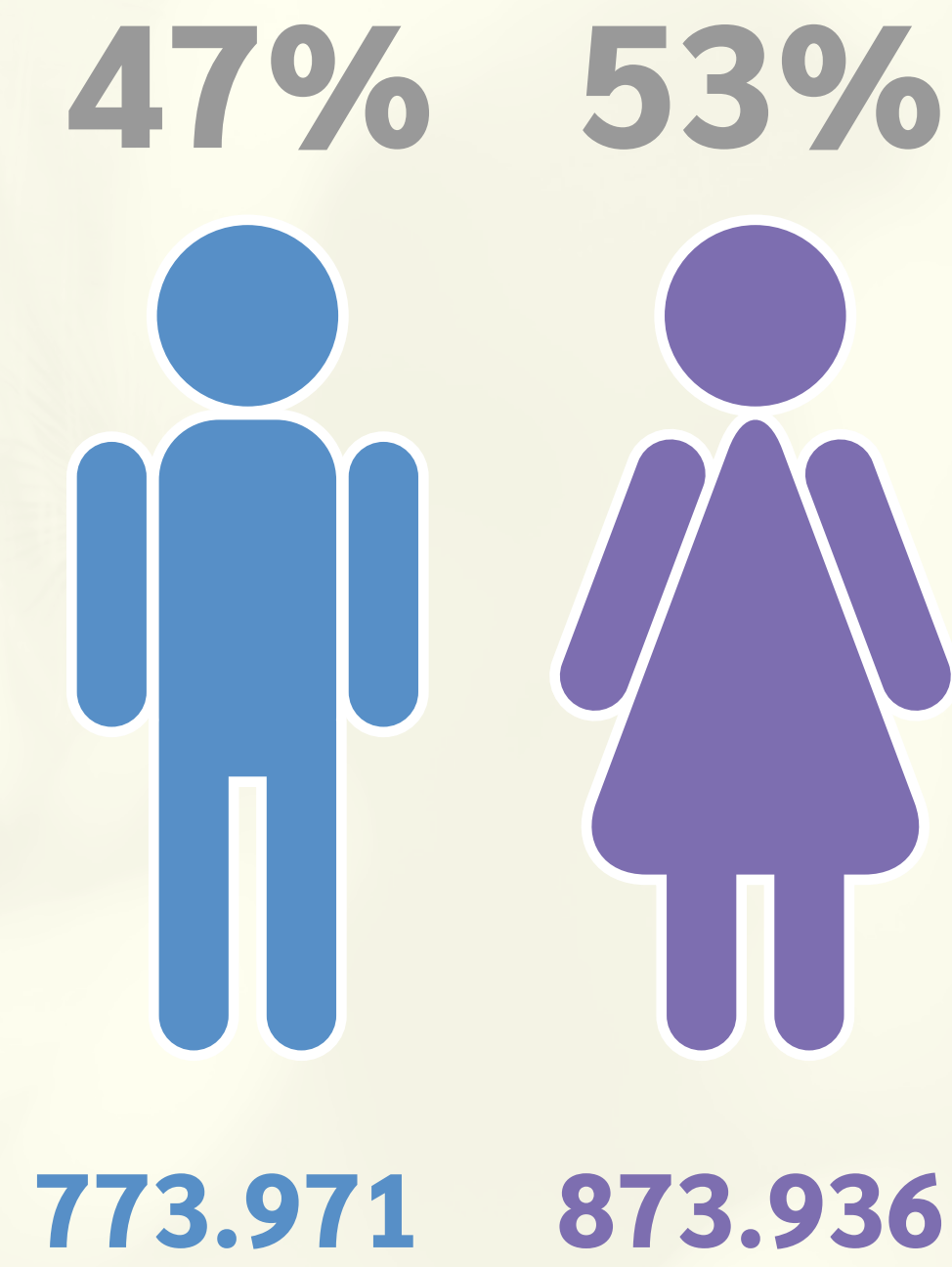
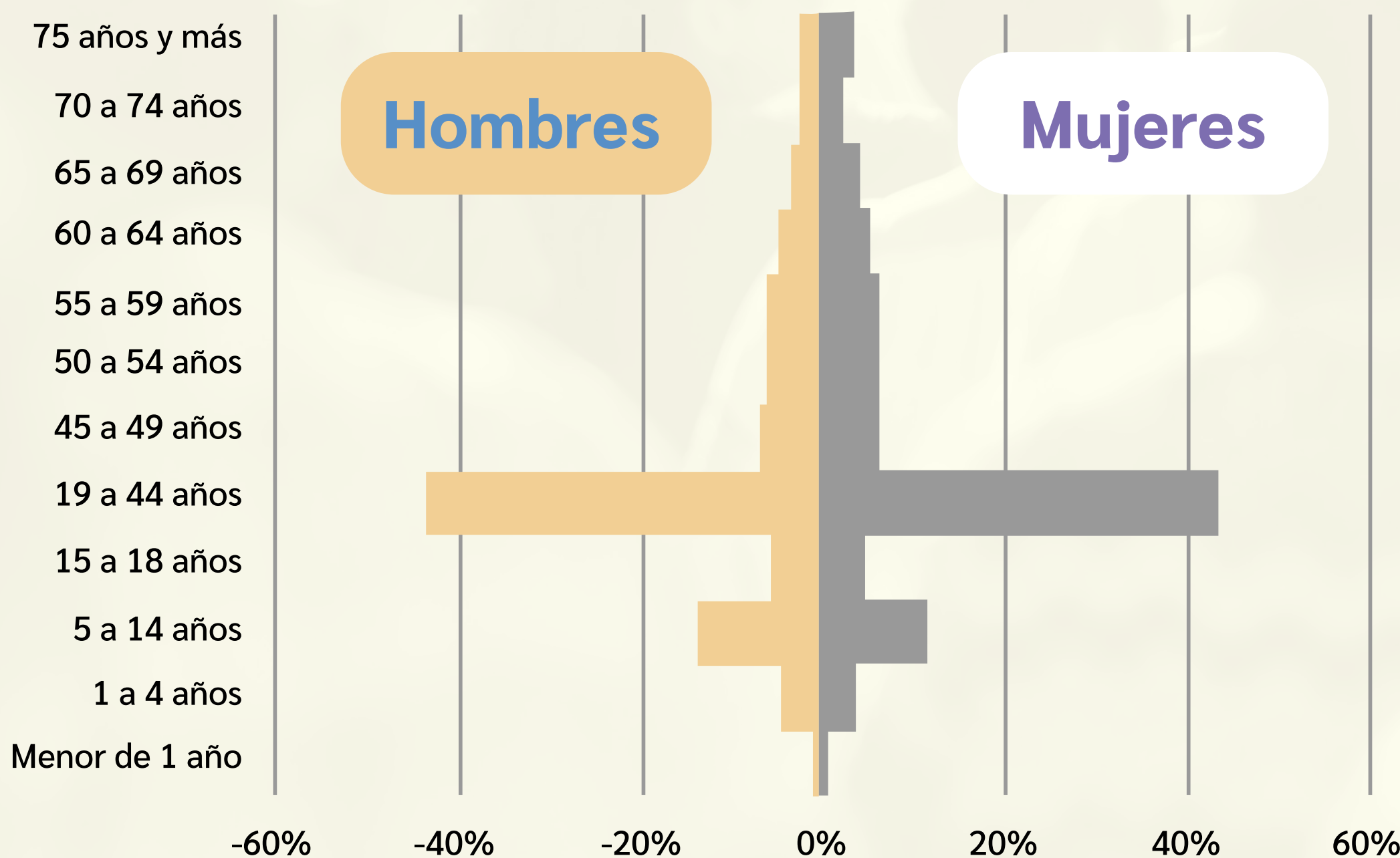
Pirámide poblacional Compensar EPS nacional - año 2020



Fuente: Cubo población Compensar 2020 y Proyecciones DANE 2020.



Perfil demográfico



Fuente: cierre diciembre 2020

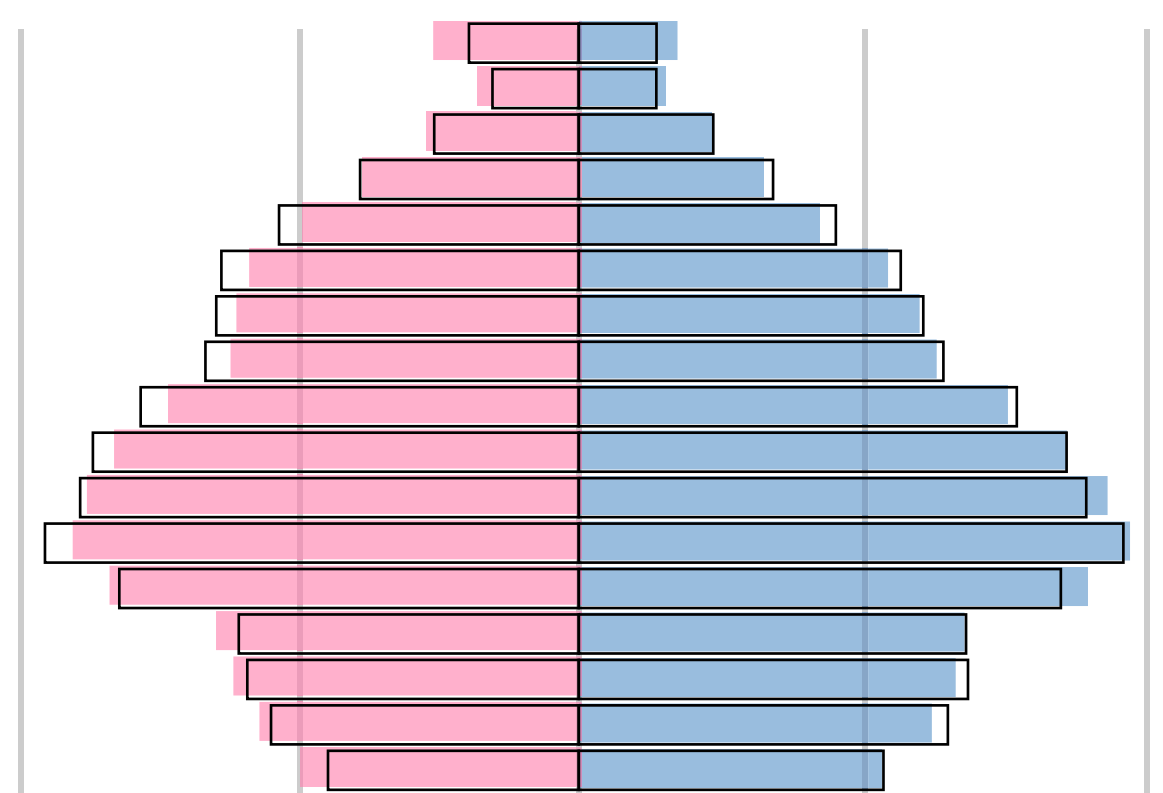


Análisis demográficos

Pirámide poblacional PBS Compensar - Colombia

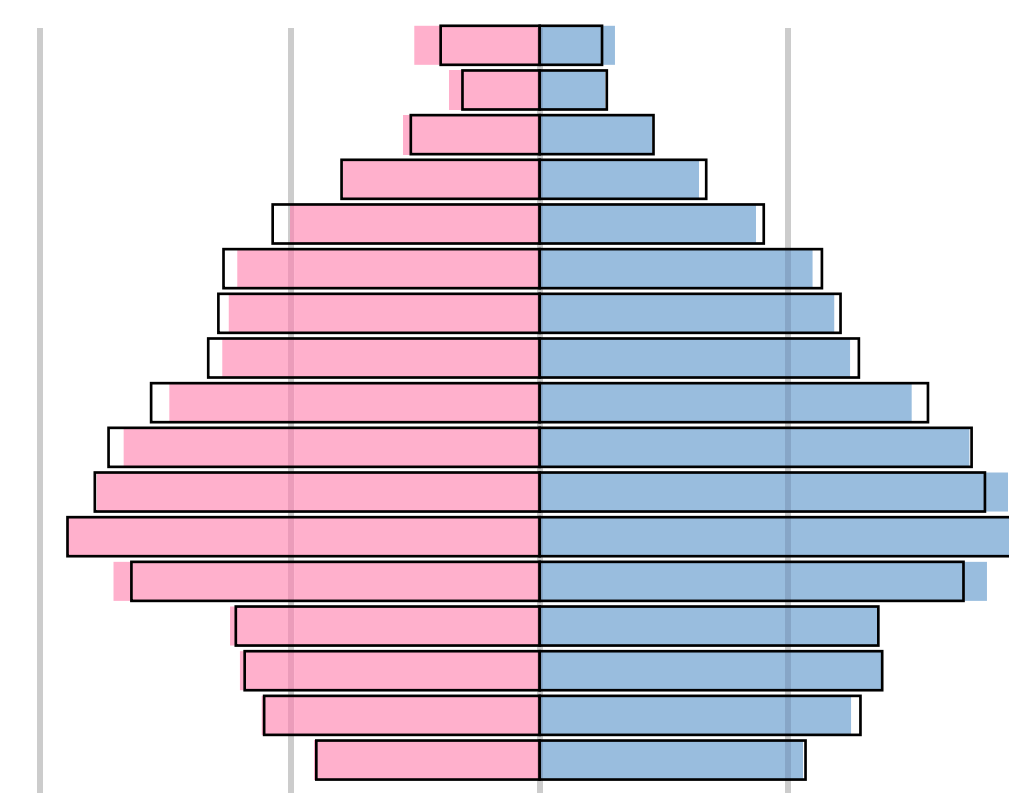
Pirámide poblacional PBS Compensar - Bogotá

85 años y más
70 a 74 años
60 a 64 años
50 a 54 años
40 a 44 años
30 a 34 años
20 a 24 años
10 a 14 años
0 a 4 años



Mujeres Compensar
 Mujeres Colombia
 Hombres Compensar
 Hombres Colombia

85 años y más
70 a 74 años
60 a 64 años
50 a 54 años
40 a 44 años
30 a 34 años
20 a 24 años
10 a 14 años
0 a 4 años



Mujeres Compensar
 Mujeres Colombia
 Hombres Compensar
 Hombres Colombia

Nuestra pirámide poblacional de los afiliados al Plan de Beneficios en Salud se puede tipificar como una pirámide regresiva, ya que es más ancha en los grupos superiores que en la base, esto implica un descenso en la natalidad y al envejecimiento continuo de su población. De la comparación con Colombia y Bogotá se identifica que guardamos grandes similitudes, sin embargo contamos con menor proporción de población infantil.

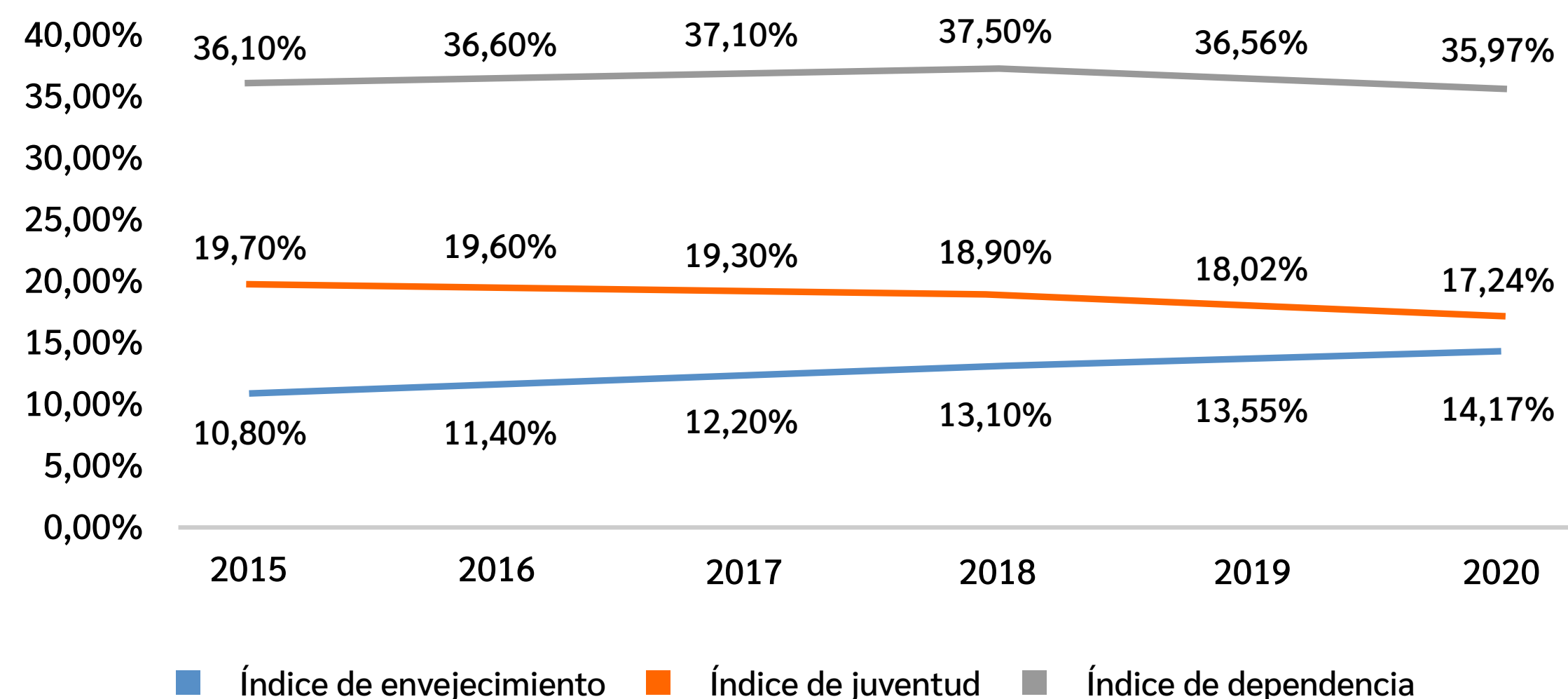




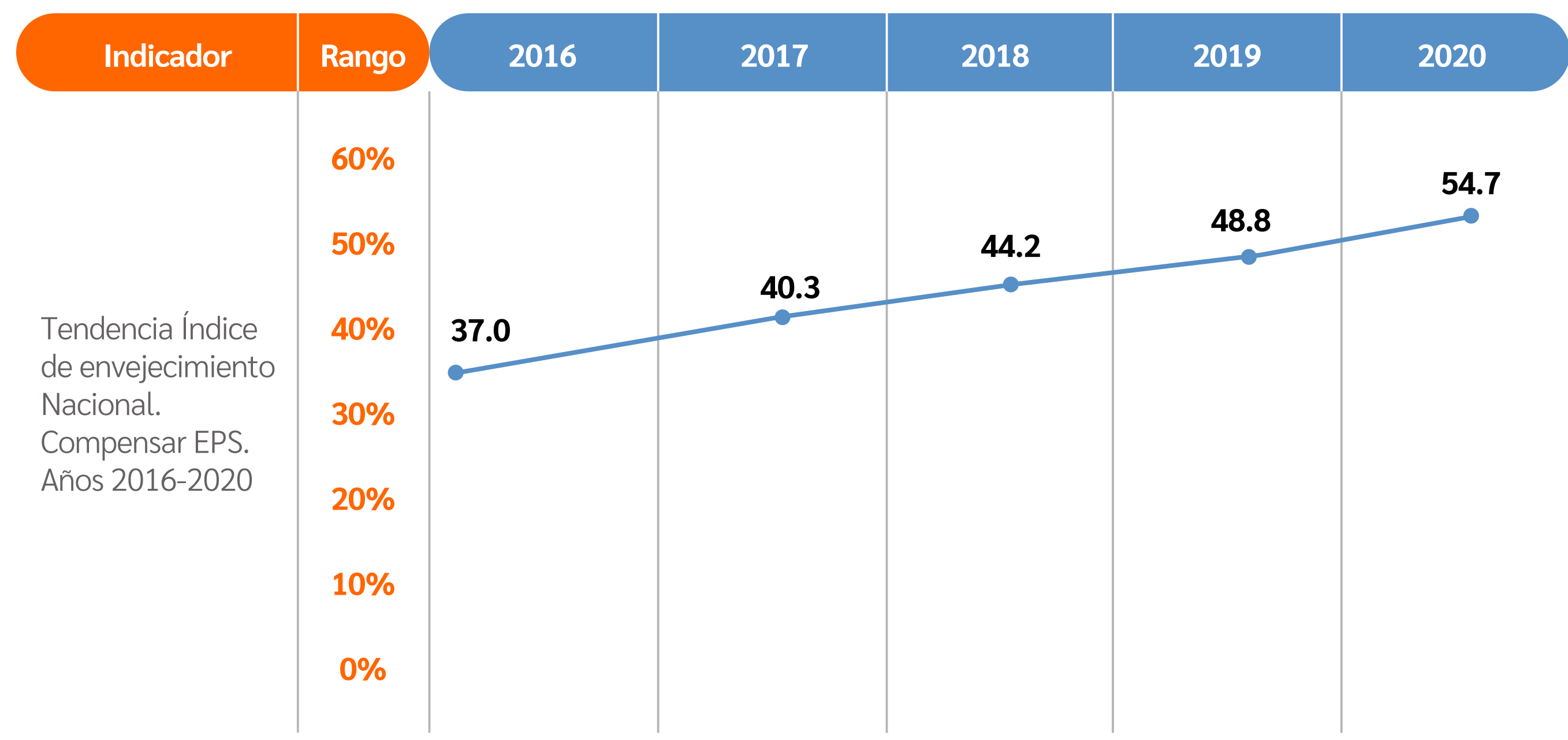
Análisis demográficos

Por otra lado, al evaluar la evolución del comportamiento demográfico de nuestra población en la EPS, construimos índices demográficos.

En el año 2020 se evidencia un crecimiento progresivo con respecto al índice de envejecimiento (14,17%) en comparación con años anteriores, a diferencia del índice de juventud en el cual se observa una disminución de nuestros jóvenes (17,24%), de igual forma el análisis demográfico nos permite identificar disminución del Índice de dependencia con un (35,97%). Lo anterior esta relacionado con la composición de las pirámides poblacionales anteriormente expuestas.



Índice de Envejecimiento

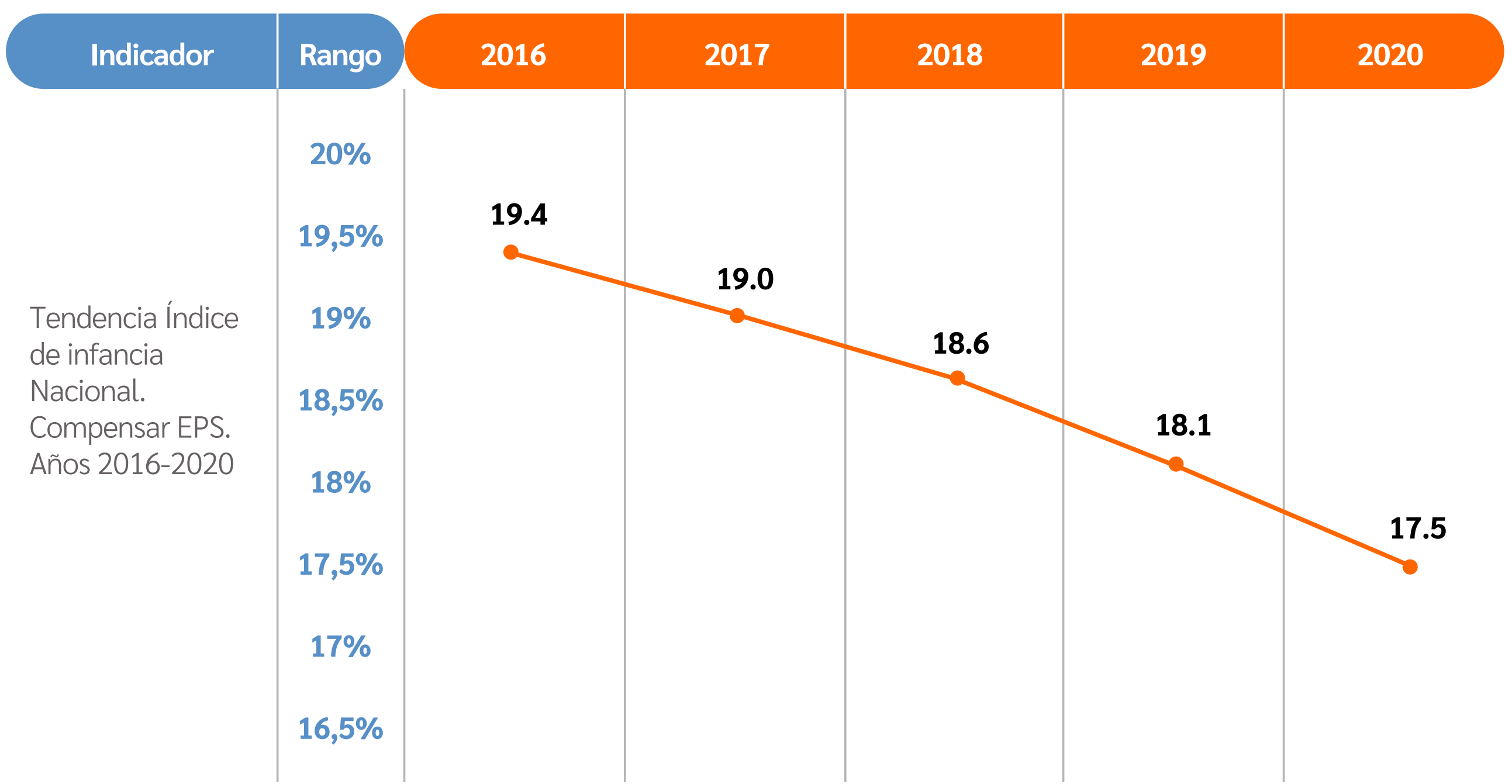


Valor de referencia país : 33,5

Fuente: Cubo de población Compensar 2020



Índice de Infancia



Valor de referencia país : 23,7

Fuente: Cubo de población Compensar 2020





Ubicación geográfica	Total general de población	Total de Mujeres	Total de MEF	Proporción de MEF/ Total por departamento	Proporción de MEF/ Total Mujeres
Bogotá	1.395.692	738.048	406.825	29,1%	55,1%
Cundinamarca	214.256	113.285	62.978	29,4%	55,6%
Boyacá	25.873	13.698	7.207	27,9%	52,6%
Meta	11.546	5.904	3.111	26,9%	52,7%
Valle del Cauca	6.725	3.423	1.937	28,8%	56,6%

31

- La proporción de mujeres en edad fértil (MEF) **es de alrededor el 30%** según la proporción de afiliados por departamento en Compensar.
- La proporción de mujeres en edad fértil (MEF) entre el total de afiliadas mujeres **por cada departamento es del 52% y el 56%.**
- En cuanto a la distribución por departamentos **no se observan diferencias porcentuales amplias** en comparación con la referencia nacional del asegurador.

Este indicador es determinante para el fortalecimiento de los programas de salud sexual y reproductiva, que incluyen planificación familia, detección temprana de cáncer de cuello uterino, atención integral y de calidad a la gestante.

Fuente: Cubo de población Compensar 2020

Índice

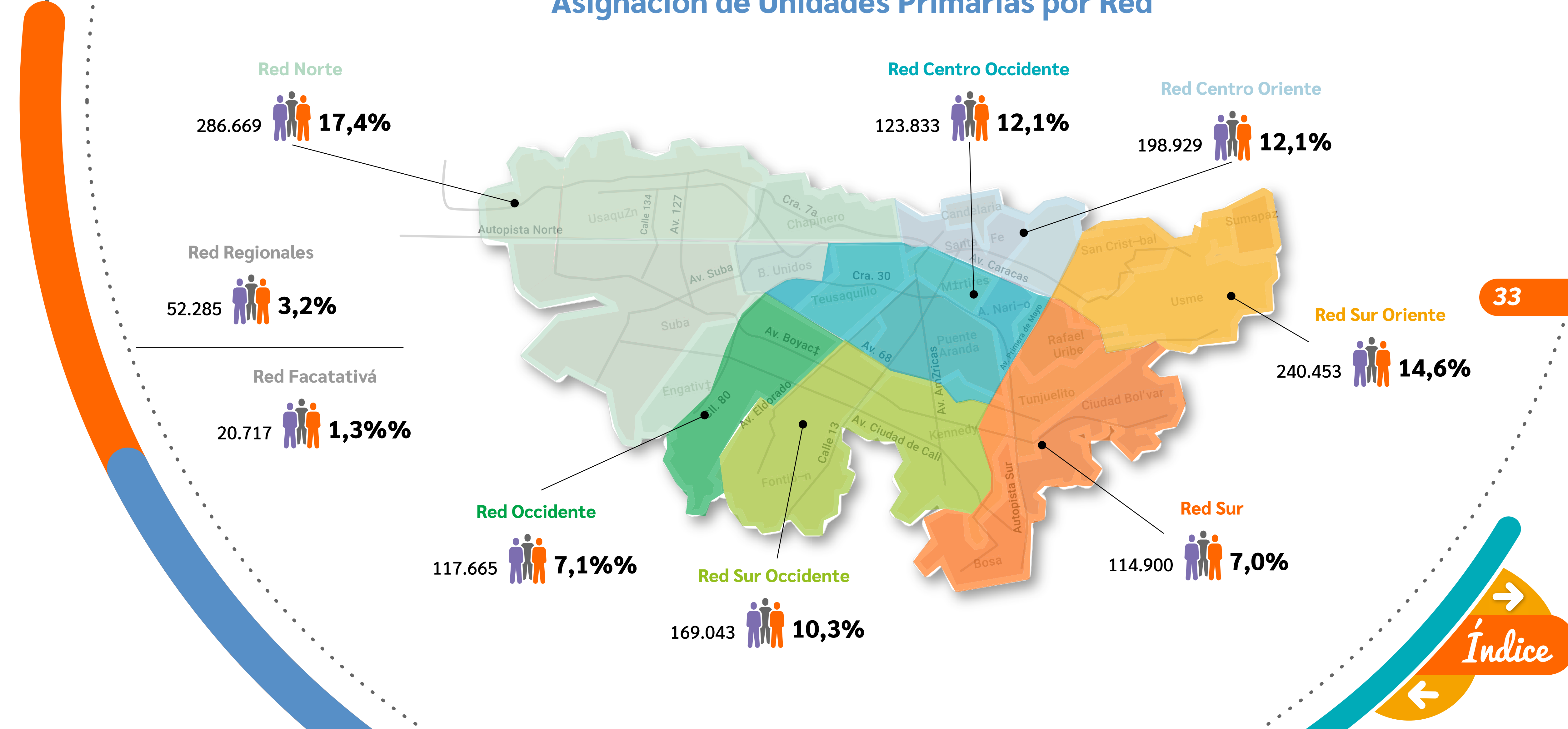


Modelo
**Redes Integradas
de Servicios de
Salud RISS**

Dentro de nuestra gestión 2020, hemos logrado una implementación del 100% del Modelo RISS contando con 34 Unidades de Servicios de Salud.

Con el fin de fortalecer nuestra gestión en salud, en Compensar EPS hemos trabajado en la asignación de sede cápita, que nos permitirá gestionar la salud de nuestros usuarios de una forma mas eficiente, con la sede y la microred asignada a cada usuario. De esta forma, la población del Plan de Beneficios en Salud se encuentra asignada de la siguiente manera:

Asignación de Unidades Primarias por Red





Usuarios por Unidad Primaria

Item	Unidad de Servicios de Salud	Cantidad	%
1	Calle 166	55.028	3,3%
2	Suba Calle 139	119.754	7,3%
3	Calle 118	38.509	2,3%
4	Calle 80	46.558	2,8%
5	Iberia Calle 129	15.888	1,0%
6	Álamos	36.469	2,2%
7	Fontibón	73.471	4,5%
8	Calle 42	77.257	4,7%
9	Av. El Dorado Calle 32	45.151	2,7%
10	Calle 55	18.238	1,1%
11	Calle 13	15.230	0,9%
12	Carrera 50		
13	Carrera 30 Calle 22		
14	Av. Primera de Mayo	138.213	8,4%
15	Calle 31 Sur	27.531	1,7%
16	Venecia Calle 44 Bis	20.540	1,2%
17	Kennedy	118.623	7,2%

Item	Unidad de Servicios de Salud	Cantidad	%
18	Kennedy II	51.044	3,1%
18	Ciudad Bolivar	38.257	2,3%
20	Autopista Sur	77.337	4,7%
21	Chía	45.201	2,7%
22	Zipaquirá	20.180	1,2%
23	Calle 26	108.195	6,6%
24	Calle 67	3	0,0%
25	Soacha	49.200	3,0%
26	Kennedy III	32.410	2,0%
27	Fusagasugá	8.756	0,5%
28	Duitama	7.000	0,4%
29	Tunja	11.046	0,7%
30	Sogamoso	6.935	0,4%
31	Villavicencio	10.911	0,7%
32	Ubaté	3.859	0,2%
33	Cúcuta	2.751	0,2%
34	Barranquilla	1.620	0,1%

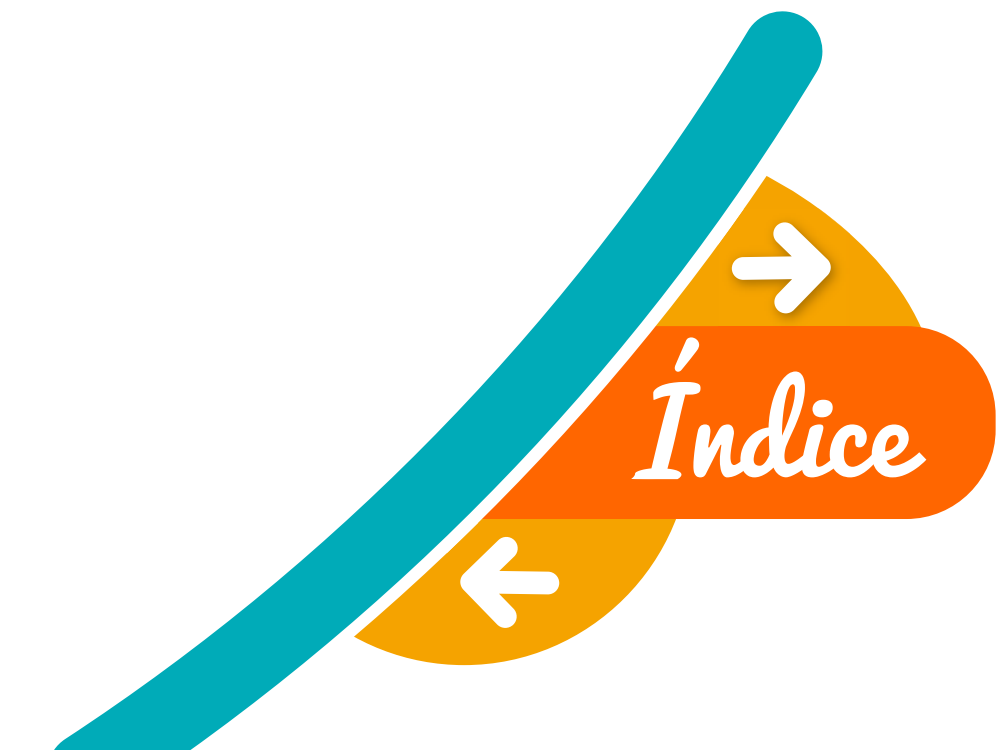
Cifras generales comparativas 2019-2020

Actividades realizadas

Beneficiarios de Actividades



Grupo	2019	2020	% Crecim 19-20
Plan de Beneficios en Salud - PBS	1.291.069	1.220.422	-5,5%
Plan Complementario - PAC	246.763	237.872	-3,6%
Total	1.446.445	1.363.105	-5,8%





Promoción y Prevención

Grupo	2019	2020	% Crecim 19-20
Actividades de Promoción y Prevención	2.490.213	1.466.140	-41,1%
Beneficiarios de actividades de PyP	1.527.728	940.750	-38,4%



Consulta Médica

Grupo	2019	2020	% Crecim 19-20
Medicina General	2.457.933	2.208.744	-10,1%
Pediatría	425.199	315.675	-25,8%
Optometría	389.556	273.014	-29,9%
Medicina Especializada	3.249.659	2.612.809	-19,6%



Consulta Médica Teleorientación

Grupo	2019	2020	% Crecim 19-20
Medicina General		1.038.064	
Pediatría		156.578	
Otras Consultas		1.087.341	



Cirugía y Hospitalización



Grupo	2019	2020	% Crecim 19-20
Cirugía Ambulatoria	64.047	46.442	-27,5%
Hospitalización Médica	114.678	110.419	-3,7%
Hospitalización Quirúrgica	26.209	24.026	-8,3%
Total	140.887	182.907	29,8%
Partos y Cesareas	14.200	13.893	-2,2%
	362.040	379.707	4,9%
Hospitalización Por COVID-19*	-	7.178	

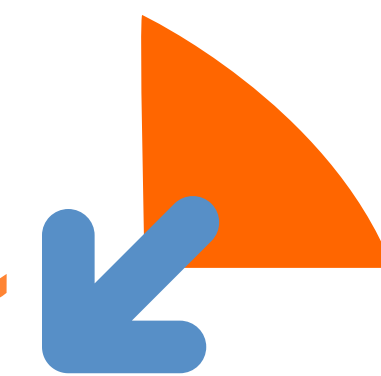
Hospitalizaciones con diagnostico de COVID-19 incluidas en las anteriores



Urgencias

Grupo	2019	2020	% Crecim 19-20
Urgencias Médicas	974.653	634.675	-34,9%
Urgencias Odontológicas	68.171	61.447	-9,9%
Consultas Prioritarias	240.206	190.694	-20,6%
Urgencias por COVID-19	-	28.074	

Urgencias con diagnostico de COVID-19 incluidas en las anteriores



Apoyo Terapéutico

Grupo	2019	2020	% Crecim 19-20
Psicología	80.881	92.652	14,6%
Terapia Física	855.176	476.263	-44,3%
Terapia Integral Rehabilitación	42.135	41.035	-2,6%
Terapia Lenguaje	175.964	131.483	-25,3%
Terapia Ocupacional	116.671	56.701	-51,4%
Terapia Respiratoria	50.850	13.980	-72,5%



Apoyo Diagnóstico

Grupo	2019	2020	% Crecim 19-20
Laboratorio Clínico	9.600.868	9.450.123	-1,6%



Salud Oral

Grupo	2019	2020	% Crecim 19-20
Diagnóstica	439.745	125.705	-71,4%
Tratamiento	1.231.246	7.879	-99,4%
Urgencias Odontológicas	68.171	63.763	-6,5%

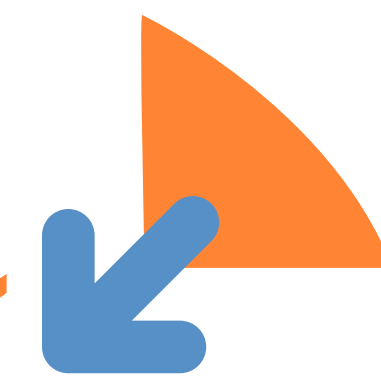




Medicamentos

Grupo	2019	2020	% Crecim 19-41
Medicamentos Dispensados	16.469.684	15.586.821	% Crecim20-19
Unidades de medicamentos dispensados	358.587.021	392.167.390	-5,4%
Beneficiados con dispensación de medicamentos	1.050.093	843.993	9,4%
Medicamentos dispensados a domicilio Res521	-	2.000.134	-19,6%
Beneficiados con medicamentos dispensados a domicilio Res521	-	153.475	-





IV Nivel

Grupo	2019	2020	% Crecim 19-20
Cirugía Cardíaca	719	565	-21,4%
Cirugía Sistema Nervioso Central	1.411	1.302	-7,7%
Dialisis Y Hemodialisis	10.956	13.401	22,3%
Gran Quemado	94	80	-14,9%
Medicamentos IV Nivel	1.145.740	1.497.643	30,7%
Paciente en Unidad de Cuidado Intensivo Total	3.101	4.199	35,4%
Paciente en Unidad de Cuidado Intensivo COVID-19		1.358	
Quimioterapia y Radioterapia	30.538	37.007	21,2%
Reemplazo Articular	1.032	906	-12,2%
Transplantes	5.926	8.205	38,5%
Tratamiento de VIH y sus Complicaciones	211	68	-67,8%



40

Atención Específica de Mujeres

Grupo	2019	2020	% Crecim 19-20
Mujeres atendidas en citologías	262.355	112.251	-57,2%
Citologías Realizadas	309.437	152.974	-50,6%
Mujeres atendidas con mamografías	67.194	34.687	-48,4%
Mamografías Realizadas	70.804	41.629	-41,2%



Índice



Apoyo Terapéutico



Grupo	2019	2020	% Crecim 19-20
Ecografías	427.252	323.593	-24,3%
Medicina Nuclear	15.256	13.691	-10,3%
Radiología	498.124	344.360	-30,9%
Resonancia Magnética	97.335	74.831	-23,1%
TAC	74.330	60.892	-18,1%

41

Pacientes en Programas de Atención Crónica

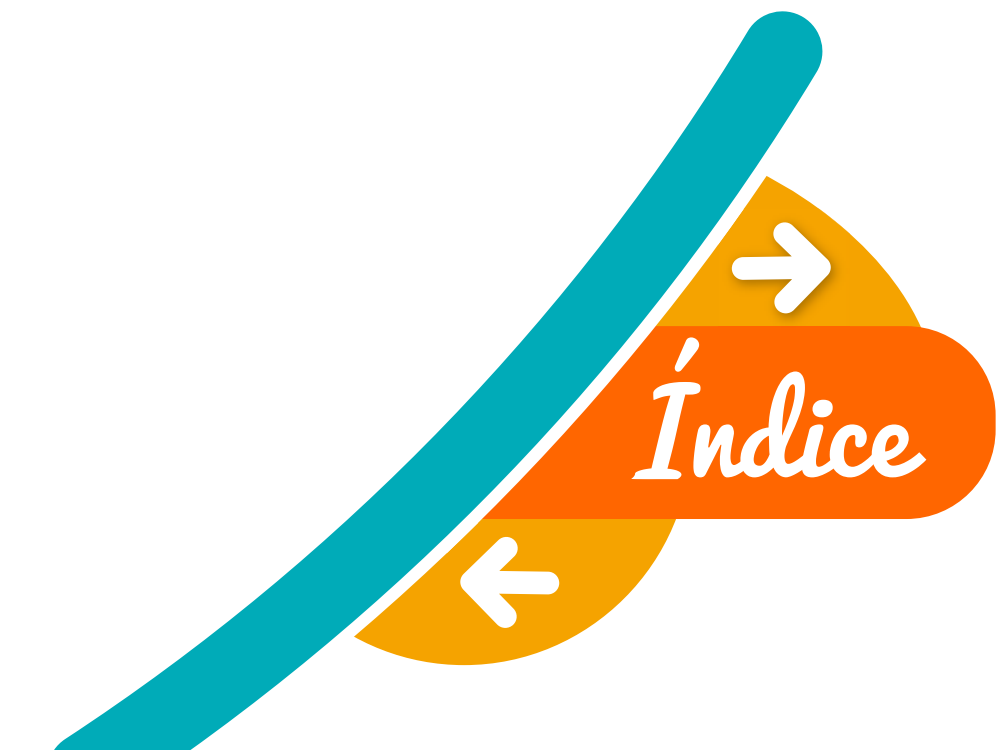


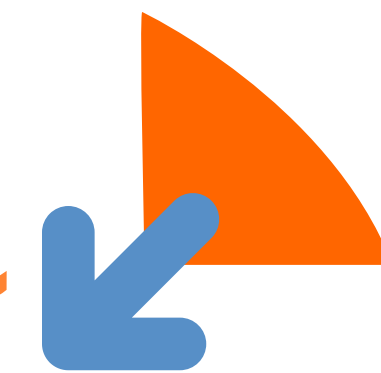
Grupo	2019	2020	% Crecim 19-20
Pacientes Cardiovasculares	427.252	323.593	-24,3%
Pacientes con Cáncer	15.256	13.691	-10,3%
Pacientes con Hemofilia	498.124	344.360	-30,9%
Paciente con VIH/SIDA	97.335	74.831	-23,1%
Paciente con Artritis	74.330	60.892	-18,1%

Índice

Tiempo de oportunidad para asignación de citas

Especialidad	2020
Medicina General Primera Vez	3,4
Pediatría Primera Vez	3,5
Medicina Interna Primera Vez	13,1
Odontología Primera Vez	2,7
Cirugía General Primera Vez	13,9
Ginecología Primera Ve	9,8





Modelo de atención en salud PBS y PAC

Desde el proceso de modelo de salud continuamos en la definición de las estrategias de gestión del riesgo y la organización de la prestación de los servicios para mejorar los resultados en salud de la población afiliada respondiendo a la estrategia institucional, en las que se incluyeron las acciones contingentes para responder a la emergencia sanitaria. Para el año 2020, presentamos los siguientes logros:





1. Diseño de Herramienta gestión del riesgo e Implantación de los riesgos en cohortes cardiovascular, materno perinatal y paciente sano, obteniendo la certificación del Icontec.
2. Se avanzó en pilotos de bienestar integral y conceptualización del mismo.
3. Fortalecimiento del nodo de gestión del conocimiento, procesos de investigación en salud y Recepción de iniciativas de la industria.
4. Diseño, desarrollo y apoyo en la Implementación de las 18 RIAS.

Teniendo en cuenta las generalidades mencionadas anteriormente, ahora podemos evidenciar la evolución de cada ámbito.

1. Herramienta de GRS

Realizamos el diseño de herramienta de gestión del riesgo e Implantación de los riesgos en cohortes cardiovascular, materno perinatal y paciente sano, obteniendo certificación de Icontec por el numeral 8.3 de la ISO 9001:2015 de Diseño y desarrollo de los productos y servicios con la presentación de esta herramienta.

2. Modelo Bienestar integral

Durante el año 2020, trabajamos en las definiciones conceptuales del modelo bienestar. Se dio inicio al modelo de bienestar “Corazones Conscientes” y seguimos la Evolución Corazones Valientes mediante nuevas mediciones (1000 usuarios). Retomamos el plan de trabajo Hogares Soacha y evaluamos los pilotos de San Roque, Salud Market y autopista sur, Suba e implementación de mejoras. Finalmente, desarrollamos el piloto de adulto mayor calle 26 y SES, pendiente implementación.

3. Nodo Gestión del Conocimiento

Somos participes de la gestión de conocimiento realizando distintas acciones.

Actividad	Propuestas y/o proyectos	Cumplimiento de Propuestas y/o proyectos	% Cumplidas
Desarrollo de estrategias para fortalecer el nodo de gestión del conocimiento (Diplomado Gestión del riesgo)	5	5	100%
Propuestas de la Industria	34	34	100%
Proyectos de Investigación	21	11	53%
Publicaciones	4	4	100%

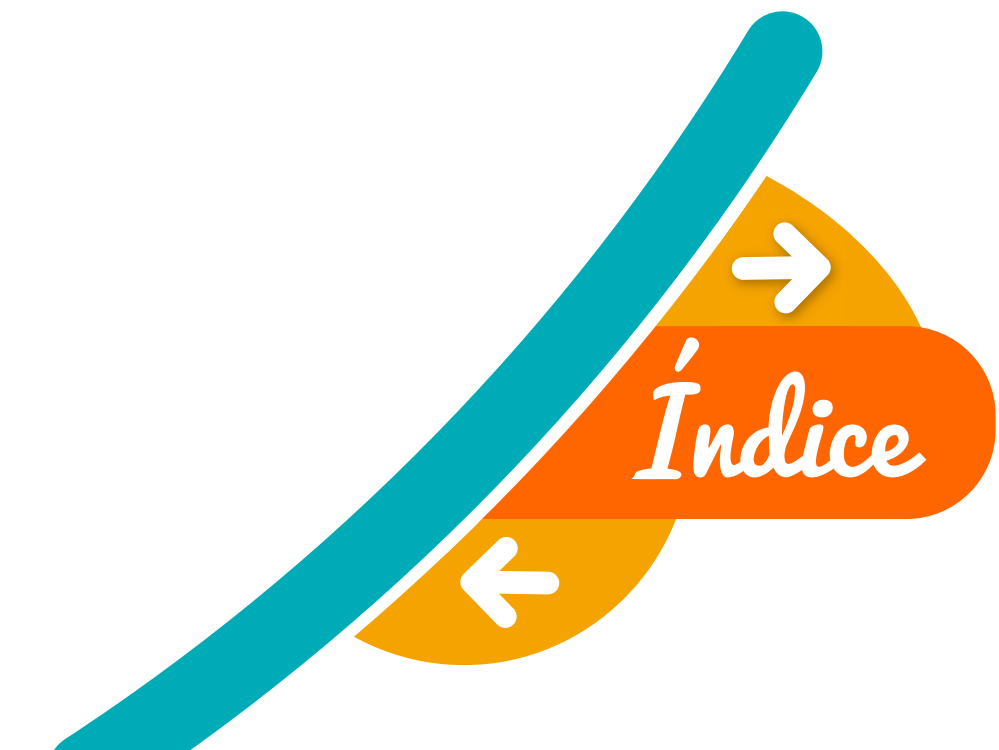
4. RIAS entregables Modelo de Salud 2020

RIAS	Entregables
RIAS Desnutrición	100%
RIAS Enfermedades Infecciosas	100%
RIAS Zoonosis	100%
RIAS Huérfanas	100%
RIAS Salud Mental	100%
RIAS Degenerativas, Neuropatías y Autoinmunes	100%
RIAS Alteraciones Visuales	95%
RIAS Salud Oral	95%
RIAS Cáncer de cuello uterino	100%
RIAS Cáncer de mama	100%
RIAS Cáncer de próstata	100%
RIAS Enfermedades respiratorias crónicas	95%
RIAS Cardiocerebrovascular	100%
RIAS Trastornos asociados al consumo de spa	100%
RIAS Accidentes Y Enfermedades Laborales	100%
RIAS Alteraciones de la audición	95%
RIAS Violencias	100%
RIA Materno perinatal pruebas de tamizaje- RIA COVID gestantes	100%
RIAS Promoción y mantenimiento de la salud	100%
Primera infancia	100%
Infancia	100%
Adolescencia	100%
Juventud	100%
Adulthood	100%
Vejez	100%



Cohortes

Con el fin de mantener y/o recuperar el estado de salud de nuestros afiliados y realizando la correcta marcación de riesgo, en Compensar EPS desarrollamos estrategias encaminadas a la atención de los usuarios, desarrollando esta gestión a través de nuestras Cohortes.





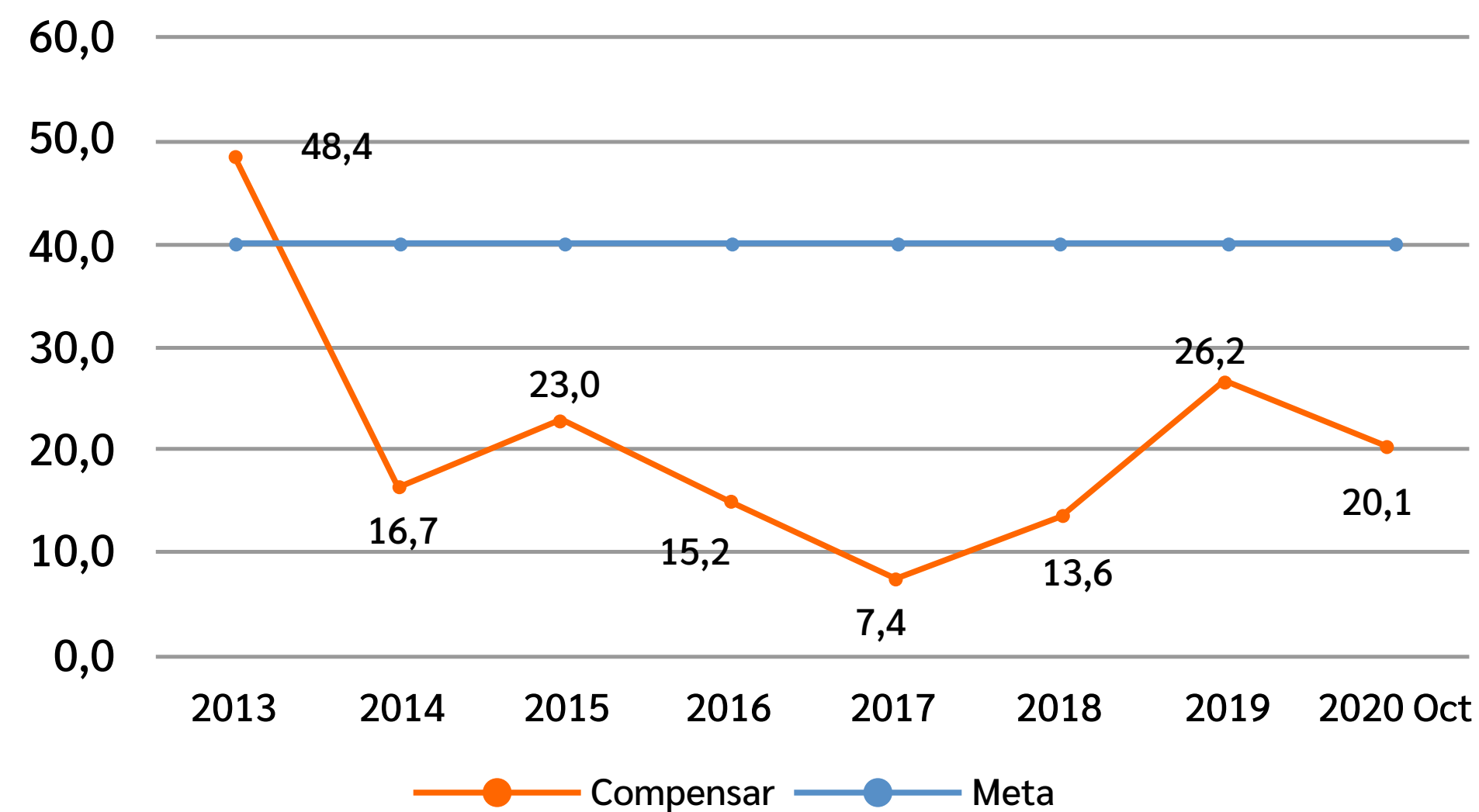
Cohorte

Materno Perinatal

Desde la Cohorte Materna el año 2020, trabajamos en la gestión de nuestros pacientes, transformando la forma de atención, fortaleciendo las estrategias enfocadas a la prevención de la mortalidad materno perinatal, garantizando el cumplimiento de las RIAS materno perinatales.

- Disminuye la Razón de Morbilidad Materna Extrema en IV trimestre. Garantizando visita domiciliaria a las Gestantes que cumplen con criterio de priorización. Logrando una cobertura en anticoncepción del 74%.
- La Razón de mortalidad se mantiene por debajo de los niveles del Distrito.

Razón de mortalidad materna

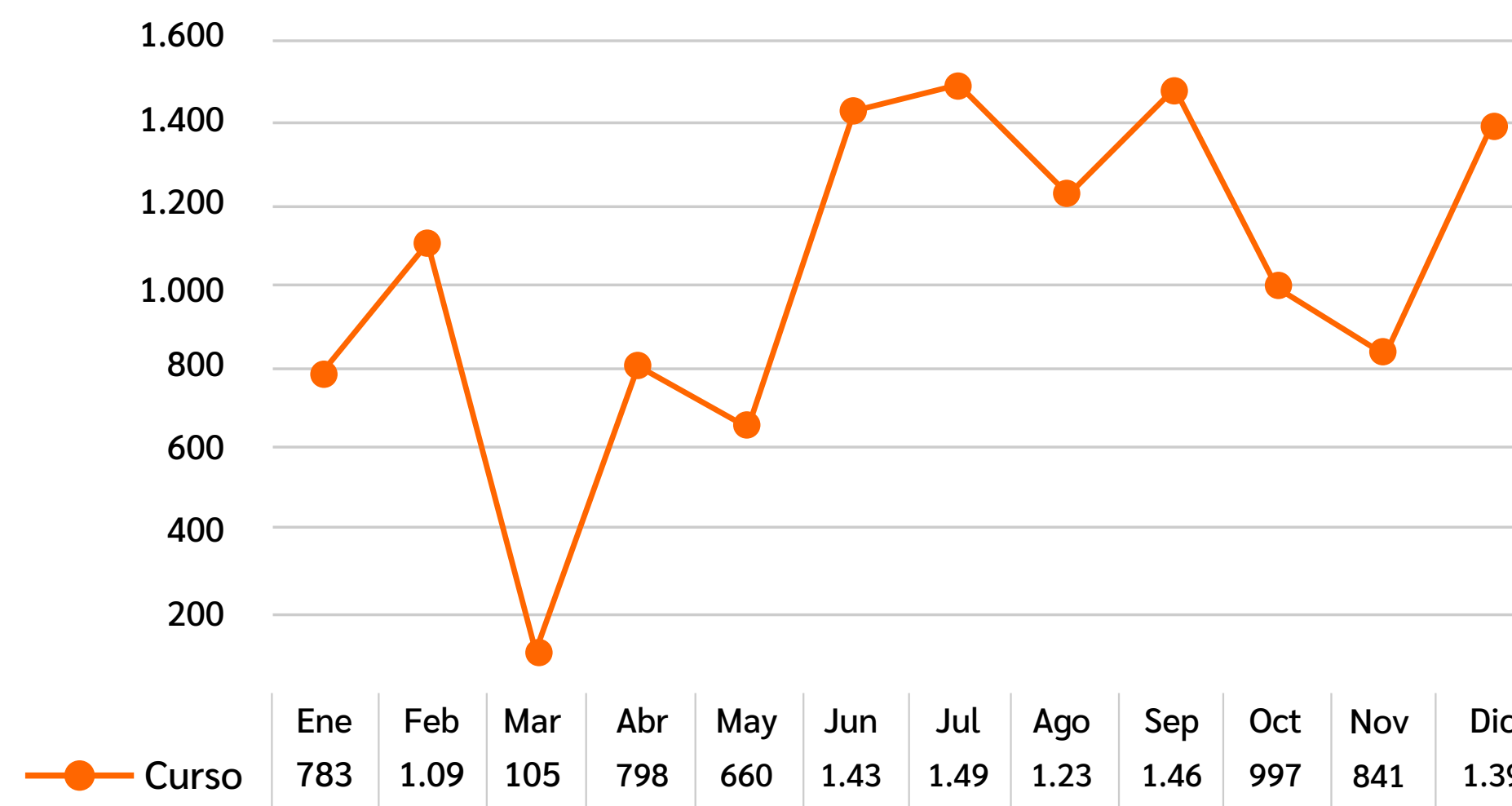




AÑO	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Total Muertes Maternas	5	2	3	2	1	2	4	3
Partos	10.338	11.998	13.047	13.193	13.450	14.714	15.239	14.894
Razon	48,4	16,7	23,0	15,2	7,4	13,6	26,2	20,1

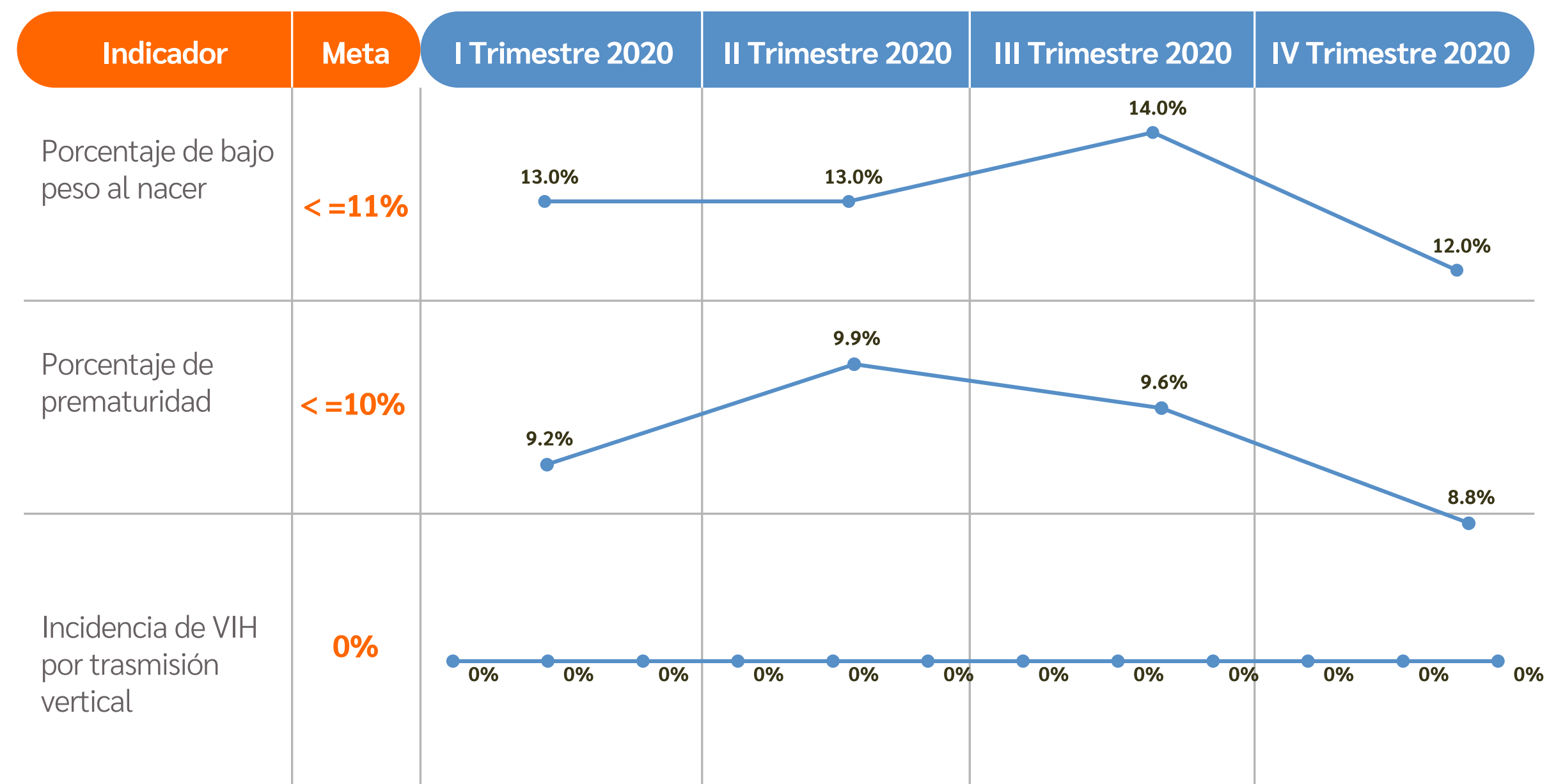
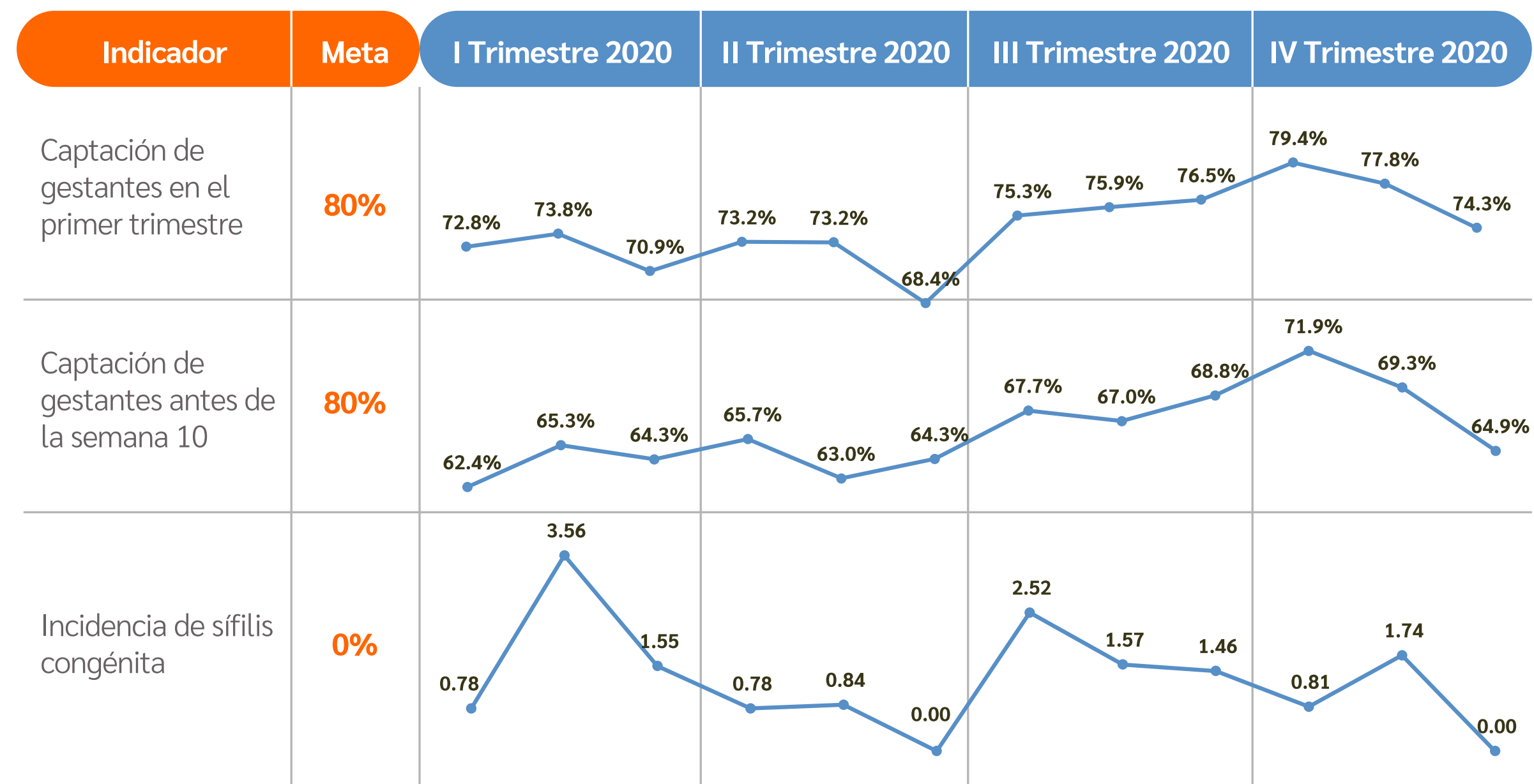
- Se implementó un seguimiento a Recién Nacidos, seguimiento a las gestantes de Unidad de Medicina Materno fetal (Alto riesgo obstétrico) y seguimiento al programa madre canguro: presencial y teleconsulta.
- Realizamos el VI Simposio de Actualización en Obstetricia y Neonatología (Virtual) con asistencia de 300 profesionales de la Salud.
- Curso de preparación a la maternidad exclusivo para adolescentes con adecuados resultados de adherencia de forma virtual.

Curso de preparación para la maternidad PAC



Indicadores Cohorte Maternoperinatal

Fuente: Indicadores Cohortes





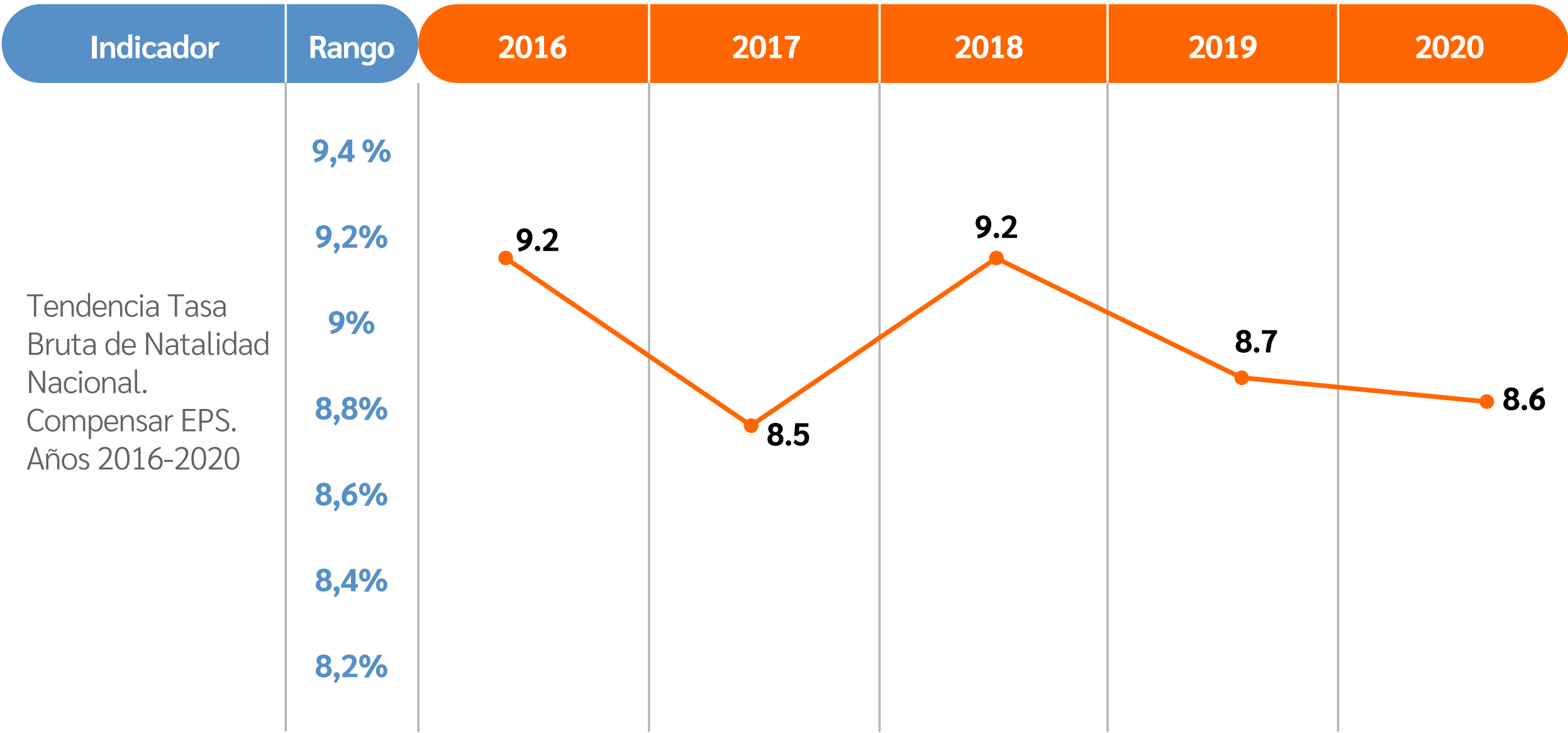
Indicadores Cohorte Maternoperinatal

Indicador	Meta	I Trimestre 2020	II Trimestre 2020	III Trimestre 2020	IV Trimestre 2020								
Razón de morbilidad materna extrema	≤ 72	77.42%	75%	69.08%	57.91%								
Tasa de hospitalización materna	4%	2.6%	2.9%	3.7%	3.2%	2.5%	2.5%	2.9%	3%	3%	3.7%	3.4%	4.0%
Tasa de hospitalización Neonatal (R.N., Perinatales y UCI)	$\leq 25\%$	27.9%	27.5%	20.7%	28.1%	23%	19%	21%	21%	24%	23%	24%	23%

Fuente: Indicadores Cohortes



Índice de Natalidad



Valor de referencia país : 18 x 1000 Habitantes

Fuente: Cubo de población Compensar 2020

La Tasa Bruta de Natalidad para Compensar EPS fue de 8,6 por cada 1.000 afiliados en el año 2020, la cual se encuentra por debajo del valor de proyección nacional de 18,0 por cada 1.000 habitantes para el año 2020 según las proyecciones realizadas por el DANE.



Cohorte Respiratoria y Salud Auditiva

Desde la Cohorte Respiratoria y de salud auditiva presentamos varios enfoques de trabajo:

Frente infección respiratoria aguda

Trabajamos en el mantenimiento de desenlaces favorables en términos de hospitalización por causa respiratoria, con la afectación propia del impacto del nuevo agente causal SAR COV 2.

Frente programas de atención patología respiratoria crónica

Logramos un incremento de captación de usuarios a los diferentes programas instaurados, impactado por la no asistencia a controles programados, cierre de servicios claves para el diagnóstico y retrasos propios de la transición a la atención virtual.

Gestión Prestación Servicios de Salud

Frente apoyo terapéutico – oxigenoterapia

Optimizamos el uso de los servicios y mantenimiento del acceso a Oxigenoterapia Domiciliaria, impactado por el incremento significativo de la demanda, por corresponder a un fármaco esencial en el tratamiento para la COVID-19.

Frente salud auditiva

Mantuvimos la accesibilidad y oportunidad en los puntos de la ruta del paciente con déficit auditivo. Afectados por la cancelación y cierre de servicios por causa de la emergencia sanitaria (listas de espera cirugía, cancelación temporal de juntas presenciales).



La detección temprana y tratamiento eficaz siempre serán el pilar del manejo de las enfermedades respiratorias, por ello enfocamos nuestros esfuerzos en el nivel ambulatorio trabajando de la mano con nuestros médicos personales para obtener los mejores resultados.

Por otro lado, dentro de nuestros objetivos esta garantizar que nuestros niños hagan parte del futuro y crezcan saludables. Por lo anterior, estamos comprometidos con la disminución de la mortalidad de niños menores de 5 años por enfermedades respiratorias.

Tasa de Hospitalización (sensible a los cuidados ambulatorios) por infección respiratoria en <5 años y >40 años x 100,000

Año	2019	2020
Resultado	103,87	57,23

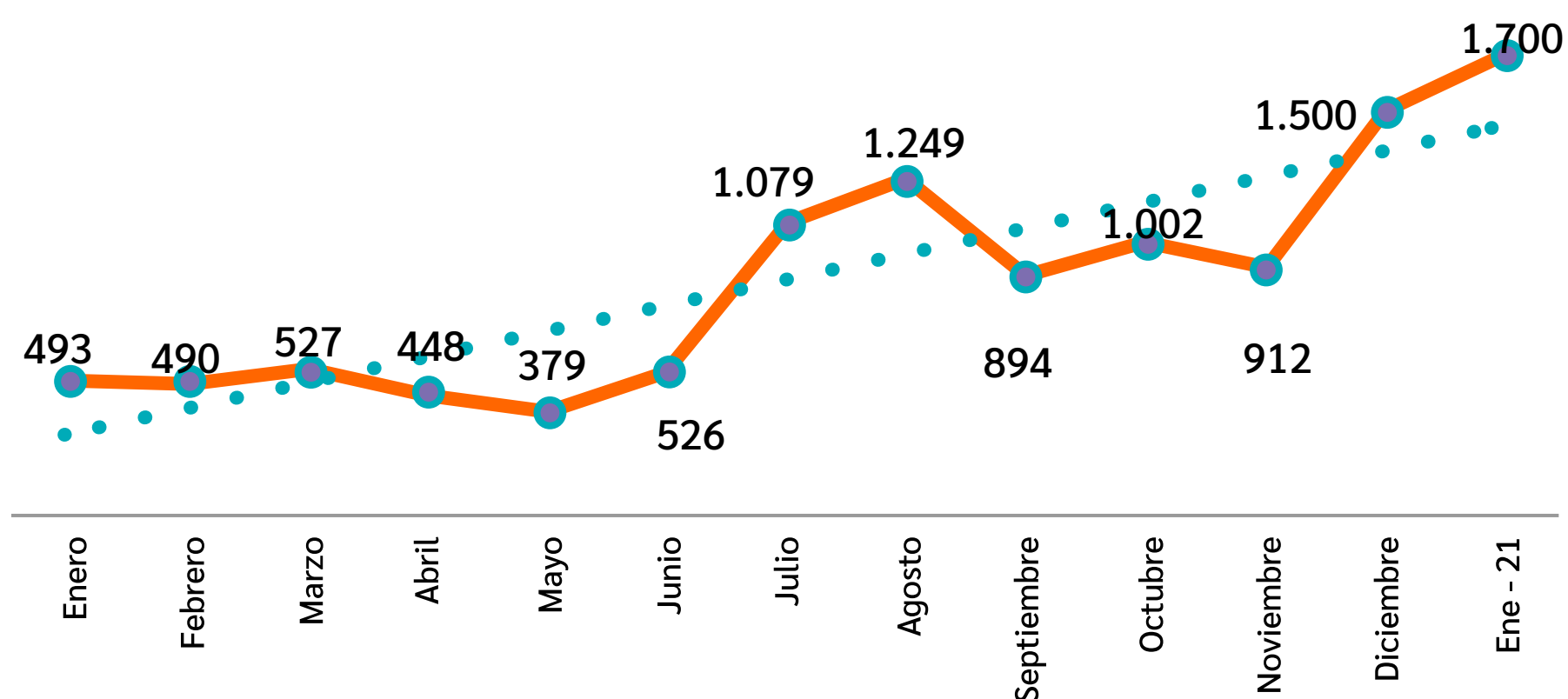
Tasa de mortalidad infantil < de 5 años

2017	2018	2019	2020
12,01	2,3	5,0	3,63



Pese al incremento significativo de la demanda de Oxígeno Domiciliario, logramos mantener la dispensación y cobertura del servicio a toda nuestra población a nivel Nacional.

Crecimiento uso oxígeno Pacientes agudos 2020

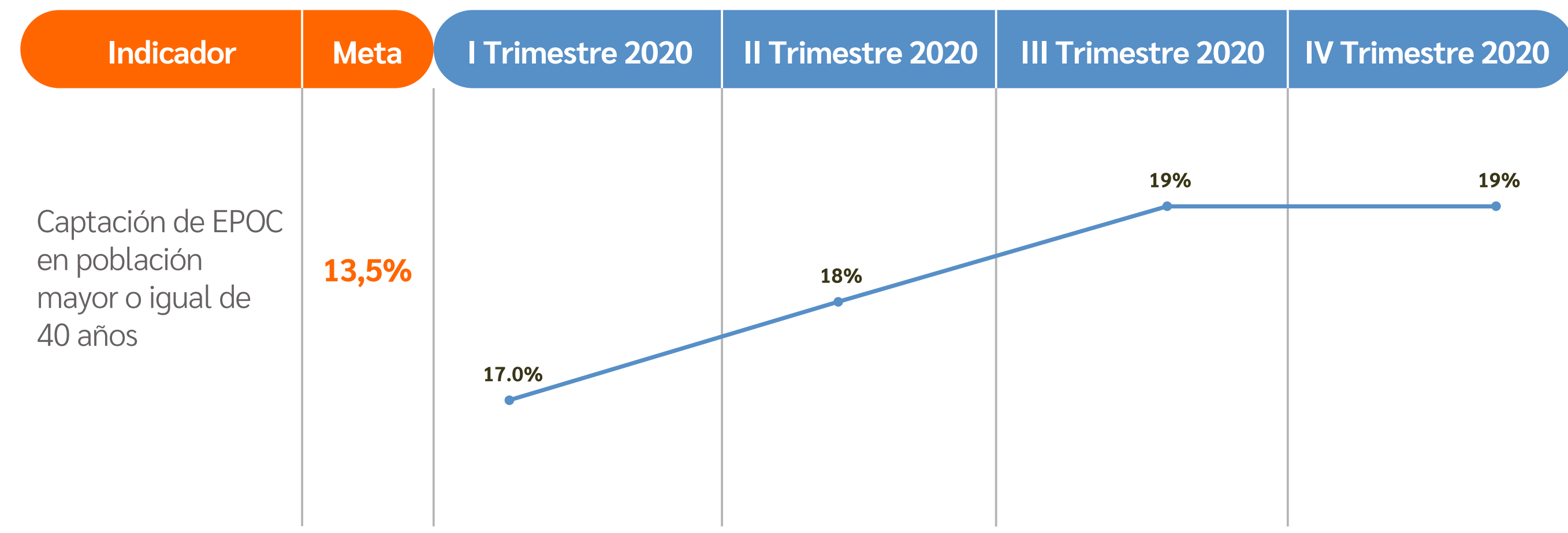


Incrementamos los proveedores de Oxígeno para la mejorar cobertura con modelos de servicio ajustados a la necesidad y completamente articulados con las estrategias para gestión del COVID-19 y las Instituciones de la Red prestadora de servicios.

Fuimos participes y en representación de la EPS, en la totalidad (N. 70) de Unidades de Análisis de Mortalidad por COVID-19 convocadas por los entes de control del país. Logrando demostrar el cumplimiento de las actividades en la ruta de atención de cada paciente analizado en cada Comité.

Adaptar las Juntas de Salud Auditiva para su realización 100% virtual, logrando valorar 644 Pacientes en 17 Juntas, con la gestión que representa la intervención virtual a población con discapacidad Auditiva.

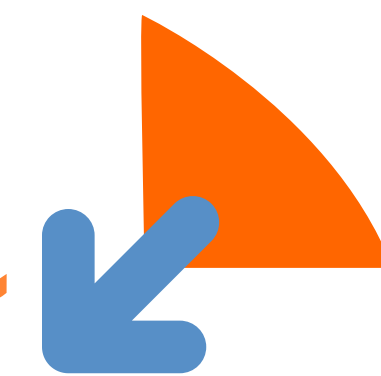
Indicadores Cohorte Respiratoria



Fuente: Indicadores cohortes



55

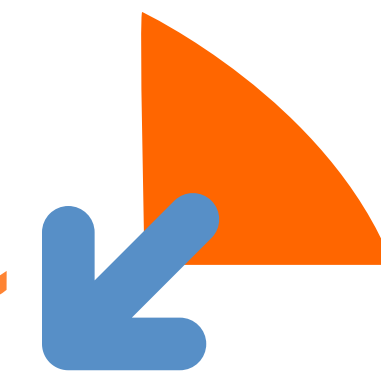


Cohorte Neurociencias

Para contribuir a la Sostenibilidad, promovimos un enfoque de cumplimiento de las metas en salud y nos adaptamos para afrontar el reto de la contingencia del COVID-19, logramos continuar de manera eficaz la identificación, el seguimiento y control de los pacientes con patologías identificadas como alto costo: Esclerosis Lateral Amiotrofia, Epilepsia Refractaria, Esclerosis múltiple y Enfermedad de Parkinson, diseñando e implementando rutas para mejorar el acceso de los pacientes a los programas de cirugía neurofuncional, con diagnóstico de Epilepsia y Parkinson.

Implementamos la realización de Juntas médicas de forma virtual, logrando la reducción de tiempos de espera para el ingreso a cada programa.





Considerando el efecto de la pandemia percibido en el bienestar y en la salud mental de todos, se implementó la línea de apoyo emocional, como un acompañamiento para nuestros usuarios. Se definieron tres grupos para intervención según la necesidad identificada:

1. Personas con problemas mentales derivados del confinamiento.
2. Personas con resultado positivo de la prueba Covid.
3. Familiares de personas fallecidas.



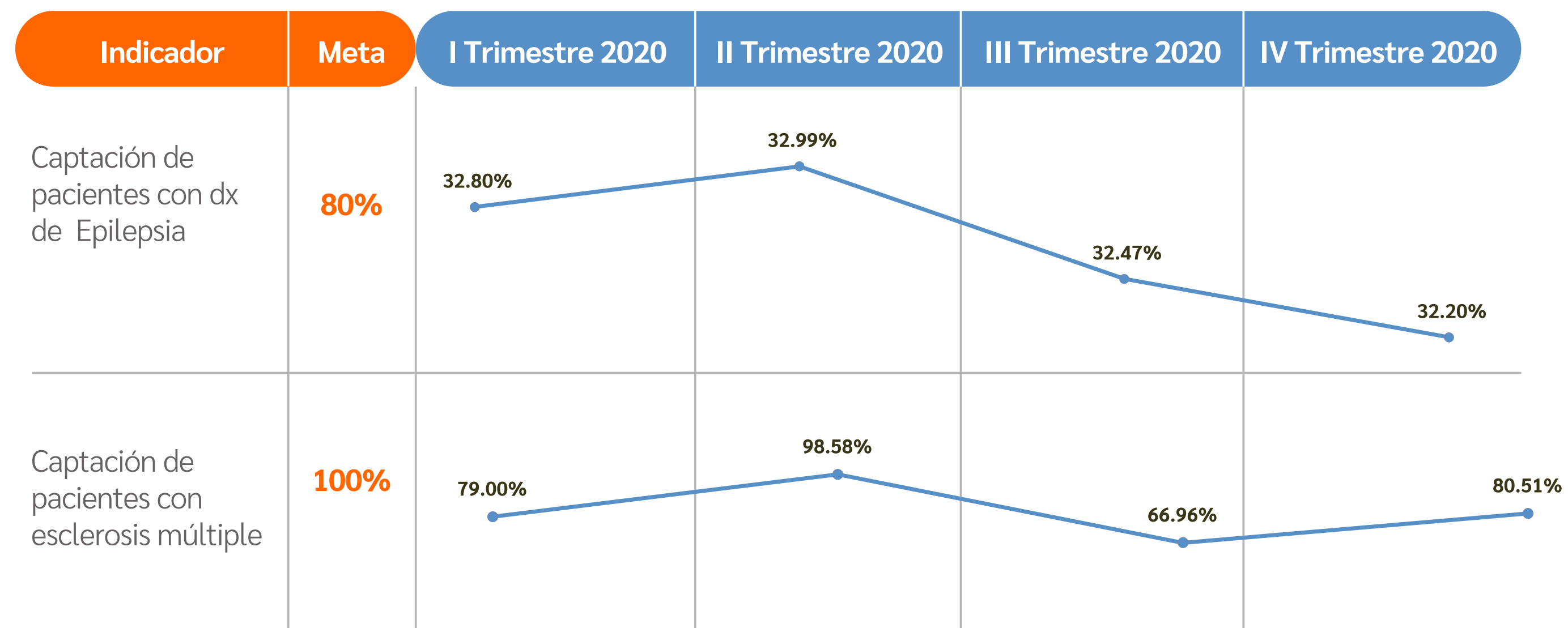
Logramos a través de modalidad de teleorientación y teleconsulta continuar los servicios de:

1. Consulta externa de psicología, psiquiatría y neurología.
2. Actividades de Hospital Día en Salud Mental.
3. Pruebas neuropsicológicas.

Estrategias que favorecieron la continuidad en tratamientos e intervenciones.



Indicadores Cohorte Neurociencias



Fuente: Indicadores cohortes





Cohorte Cardiovascular

Durante el año 2020, desde la Cohorte Cardiovascular nos enfocamos en trabajar en diferentes frentes de intervención:

- Pertinencia en el manejo y tratamiento de las patologías trazadoras de la cohorte, con mayor control desde el primer nivel con centro en medicamentos, apoyos diagnósticos y clínicas.
- Detección de población con mayor riesgo de complicación por COVID-19 para generar intervenciones precisas y detalladas que disminuyan el riesgo de complicaciones.
- Generar en todos los equipos espacios de trabajo que permitan capacitación, soporte y apoyo con el uso de herramientas tecnológicas y elementos de autoprotección.

- Implementación de teleconsulta y consulta domiciliaria para los casos requeridos o detectados como prioritarios durante la teleconsulta.

Trabajamos en la innovación de la cohorte y la atención a través de los siguientes mecanismos

- Implementación de la Clínica de Falla cardíaca en Los Cobos Medical Center
- Creación de Analítica Predictiva en el riesgo de Pre-diabetes.
- Ejecución de las Clínica de obesidad, Clínica de Diabetes Mellitus en SIES-SES
- Generación de desarrollo tecnológico que permite tener alertas en plataforma de seguimiento para gestión del riesgo por los profesionales.



La gestión del riesgo cardiovascular es prioritaria, por ello la captación de enfermedades cardiovasculares precursoras de la enfermedad Renal Crónica ha sido un reto para nuestra organización, es por eso que la Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus son el objetivo principal de los programas de búsqueda activa:

Hospitalización Sensible a Cuidados Ambulatorios por Causa Cardiovascular

AÑO	2016	2017	2018	2019	2020
Tasa X 100,000	30,4	26,1	25,8	29,1	27,4

Captación de Hipertensión Arterial en Personas de 18 a 69 años

AÑO	2016	2017	2018	2019	2020
Porcentaje	23,10%	29,40%	37,80%	38,60%	42,10%

60

Captación de Diabetes Mellitus en Personas de 18 a 69 años

AÑO	2016	2017	2018	2019	2020
Porcentaje	42,20%	44,20%	51,70%	59,00%	72,10%

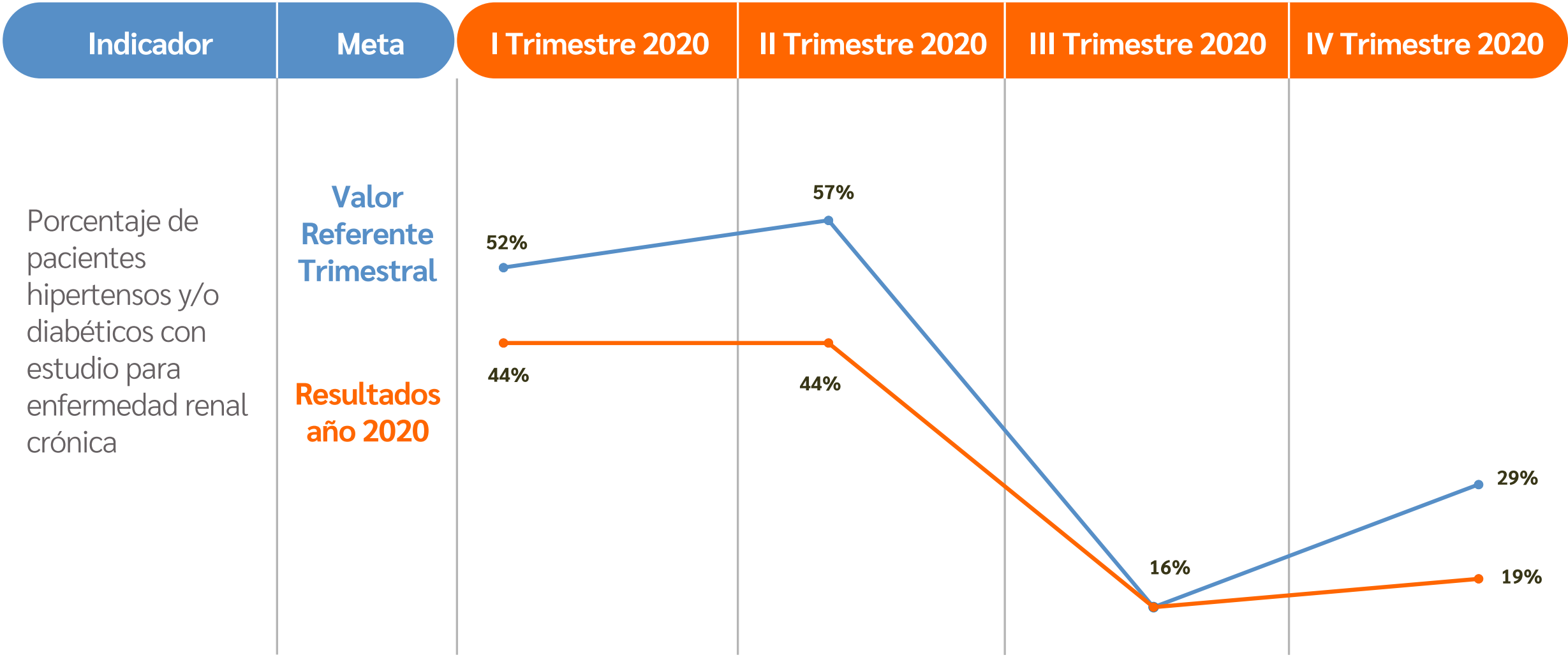
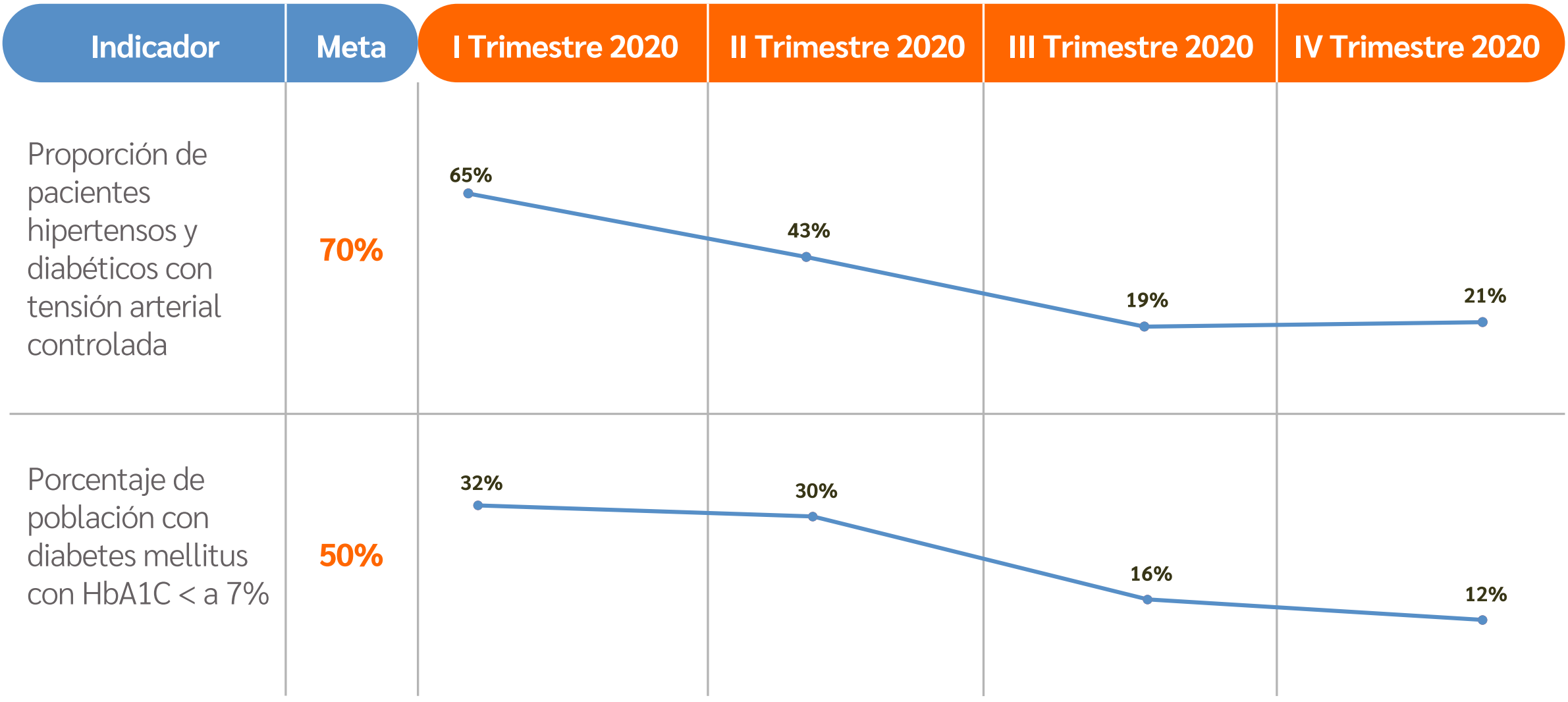
En cuanto al porcentaje de población con diabetes mellitus con hemoglobina glicosilada menor a 7%, se han desarrollado estrategias con el fin de captar población fuera de toma o control y realizar una actualización de laboratorios clínicos. A partir de los resultados del 2020 se han tomado medidas que nos han permitido controlar mejor a esta población y lograr sobrepasar la meta.

Índice



Indicadores Cohorte Cardiovascular

Fuente: Indicadores Cohortes



Cohorte Oncológica

Enfocados en la Gestión del Riesgo para Cáncer orientados a reducir la prevalencia de factores modificables de riesgo para la patología; así como, reducir las muertes evitables por cáncer mediante el mejoramiento de la detección temprana y calidad de la atención dando énfasis e importancia en habilitar unidades funcionales, centros integrales de tratamiento de atención (Los Cobos medical Center).

Sin embargo, la emergencia sanitaria implicó un descenso en el número de diagnósticos y reducción en el inicio de tratamientos, también la reducción en el número de pacientes que reciben tratamiento con cirugías quimioterapia y Radioterapia y una disminución en pruebas diagnósticas imágenes, biopsias, mamografías y citologías.

Todo lo anterior, implicó transformar nuestro servicio y realizar seguimiento y acompañamiento telefónico y administrativo agendando la ubicación de citas con mejor oportunidad. Del mismo modo, la entrega de Medicamentos a domicilio, la APP Asisfarma (operador logístico de medicamentos), Tele consultas y la autogestión de citas oncológicas Hospital Universitario San Ignacio (HUSI)

Gestión Prestación
Servicios de Salud





Servicio

- Seguimiento telefónico
- Transporte a quimioterapia y radioterapias

Transformación y Bienestar

- Entrega medicamentos a domicilio
- APP Asisfarma
- Tele consulta
- Autogestión de citas oncológicas (HUSI-Mederi)

Crecimiento en la operación

- Micro-redes
- Médico de soporte Oncológico
- Gestión de citas oportunidad
- Fortalecimiento equipo Cohorte

Sostenibilidad

- Negociación medicamentos
- PFM especialidades
- Concentración Cobos

El cuidado y detección temprana de enfermedades como el Cáncer es prioridad para Compensar EPS, por ello trabajamos para identificar estas patologías catastróficas y tratarlas de manera oportuna.

Detección Temprana de Cáncer de Cuello Uterino

AÑO	2016	2017	2018	2019	2020
Resultado	87%	84%	87%	92%	90%
Meta	80%	80%	80%	80%	80%

Detección Temprana de Cáncer de Seno

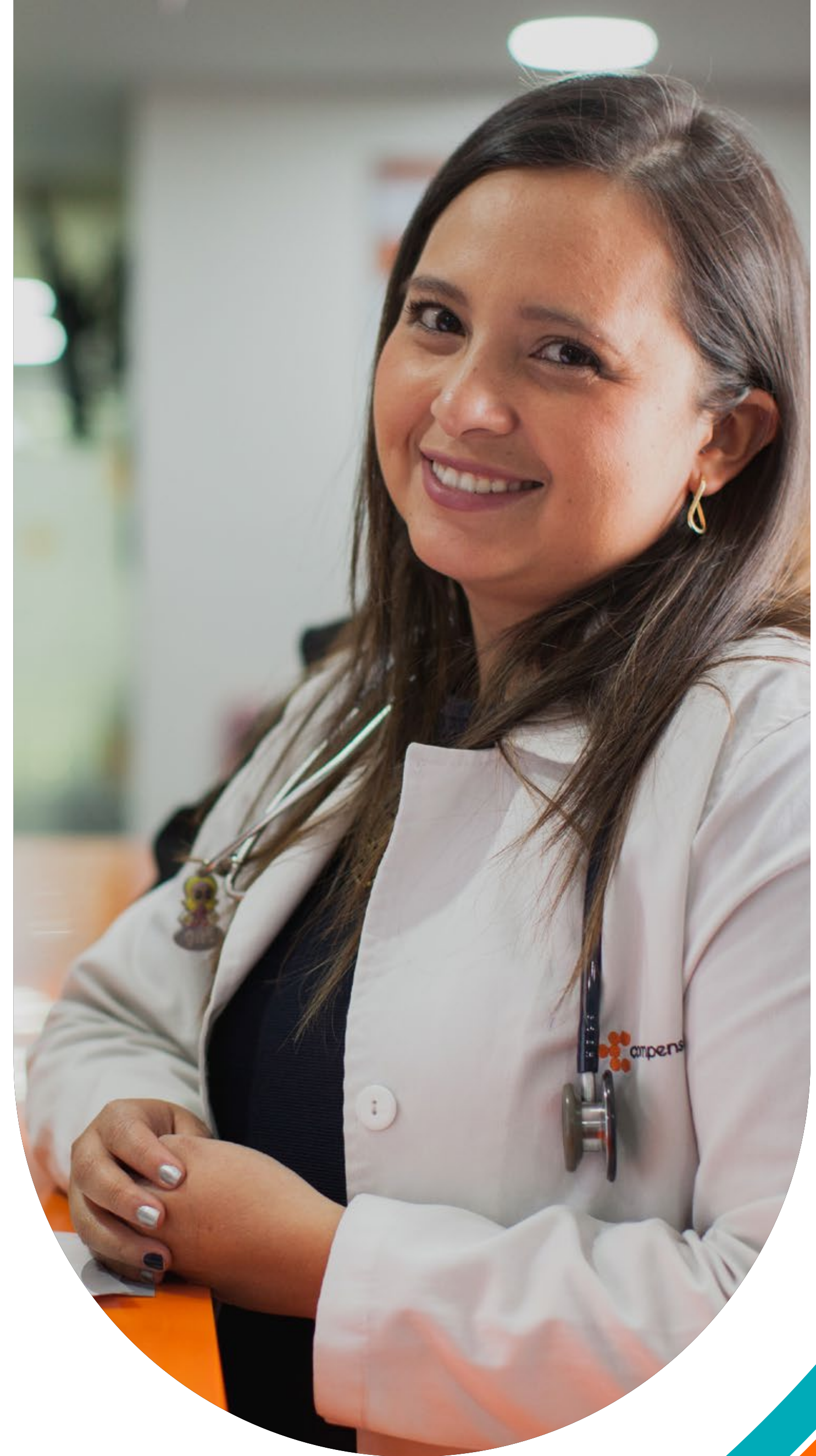
AÑO	2016	2017	2018	2019	2020
Resultado	54%	55%	56%	60%	38%
Meta	57%	57%	57%	57%	57%

Indicadores Cohorte Oncológica



Indicador	Meta	I Trimestre 2020	II Trimestre 2020	III Trimestre 2020	IV Trimestre 2020
Oportunidad en el diagnóstico y acceso al tratamiento de los menores de 18 años con diagnóstico confirmado de Leucemia aguda pediátrica	3 días	1.0	1.5	3.75	2.2
Detección temprana de cáncer de cuello uterino	80%	95%	88%	88%	88%
Porcentaje de detección de cáncer de mama en estadios tempranos -in situ y estadio I y IIA	60%	17%	34%	30%	38%

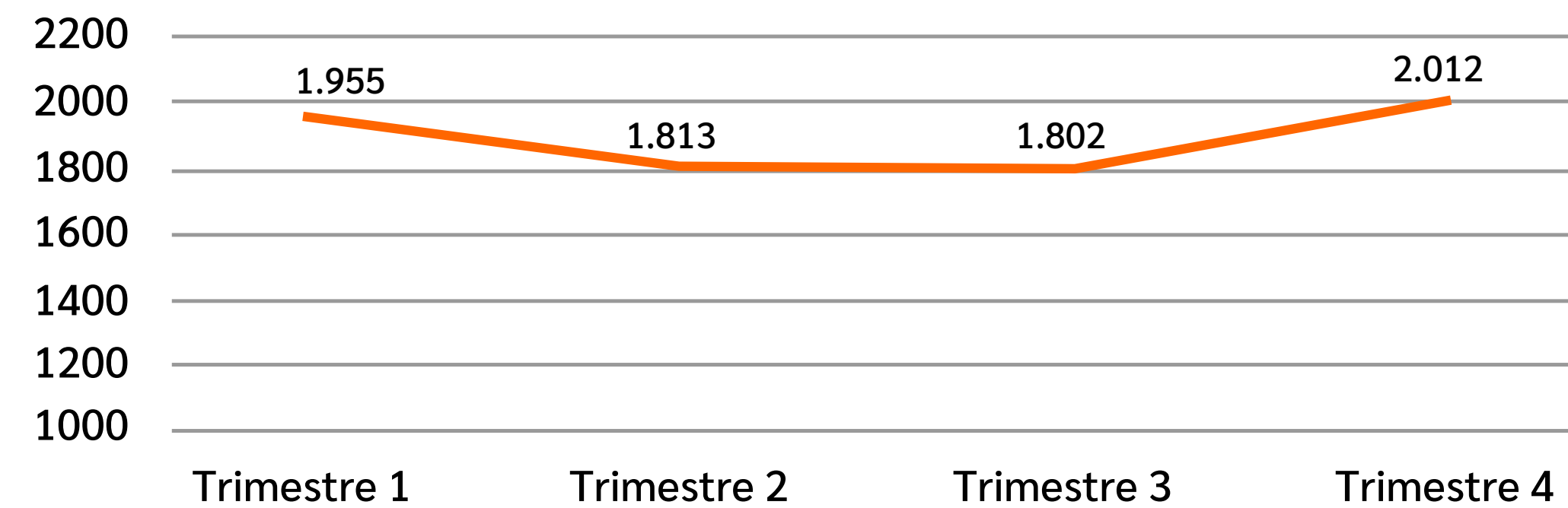
Fuente: Indicadores Cohortes



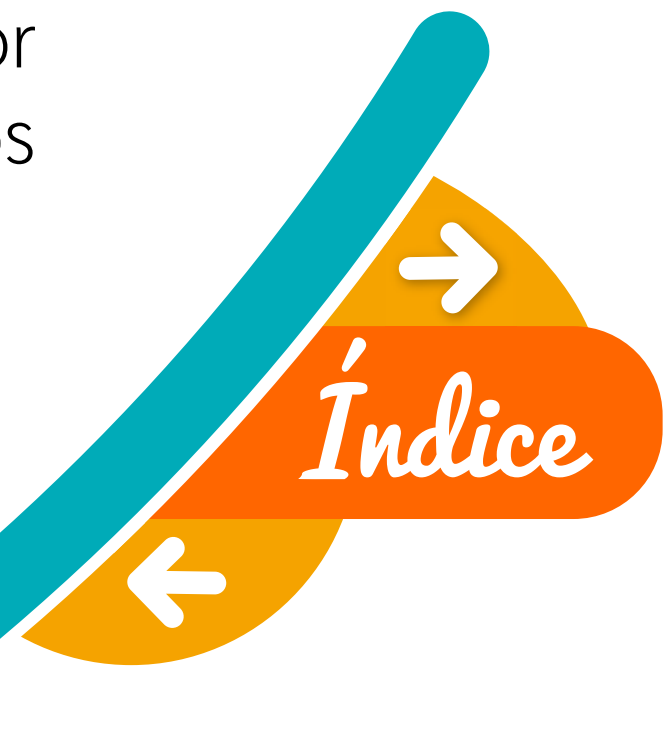


Cohorte Osteomuscular

Para 2020, desde la cohorte estuvimos centrados en la continuidad de tratamientos durante la contingencia en las líneas de trabajo: Rehabilitación / Artritis / Reemplazos articulares.



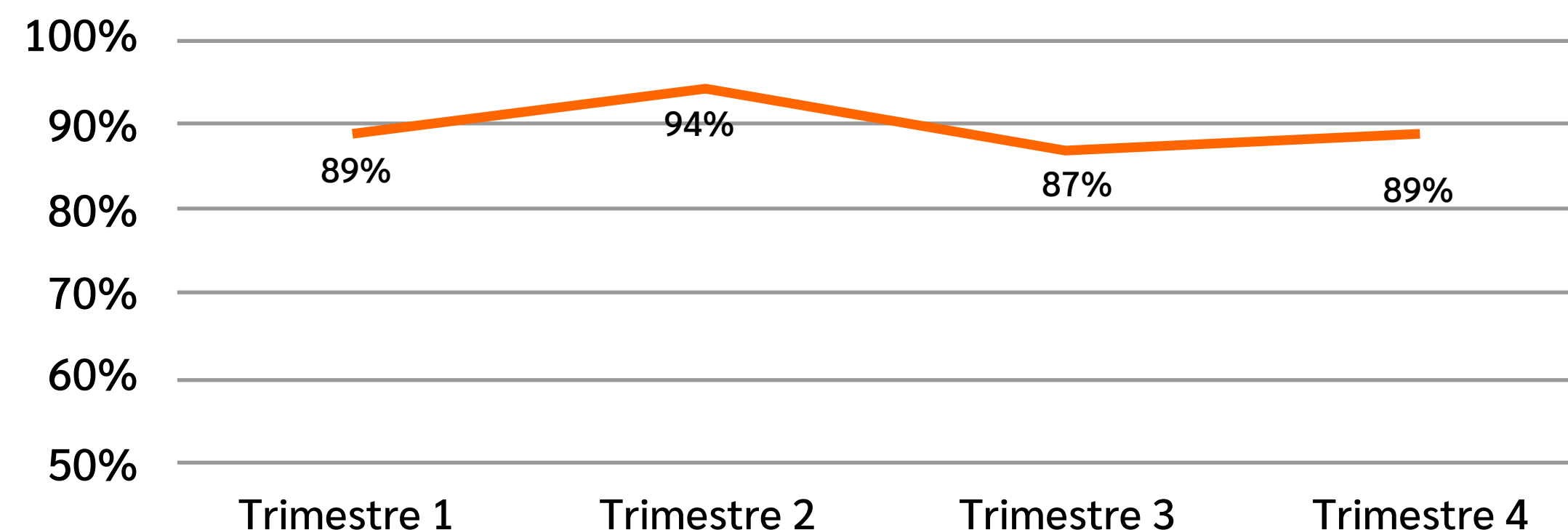
La contingencia permitió construir acuerdos y estrategias de atención en tele consulta, siendo los procesos de rehabilitación los de mayor exigencia por la alta frecuencia e intensidad de los tratamientos y la condición de discapacidad de los usuarios.





Lo anterior permitió construir nuevos modelos de auditoría y contratación que impactan en el costo médico. Y finalmente logramos dar coberturas en rehabilitación y artritis iguales e incluso superiores a las del año 2019.

Cobertura de atención Especializada en usuarios con Artritis Reumatoidea



66

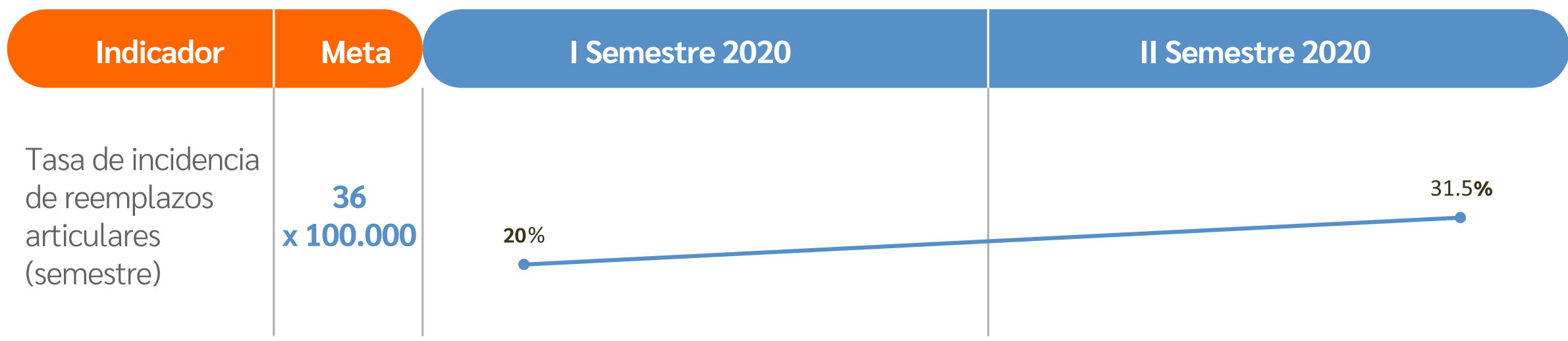
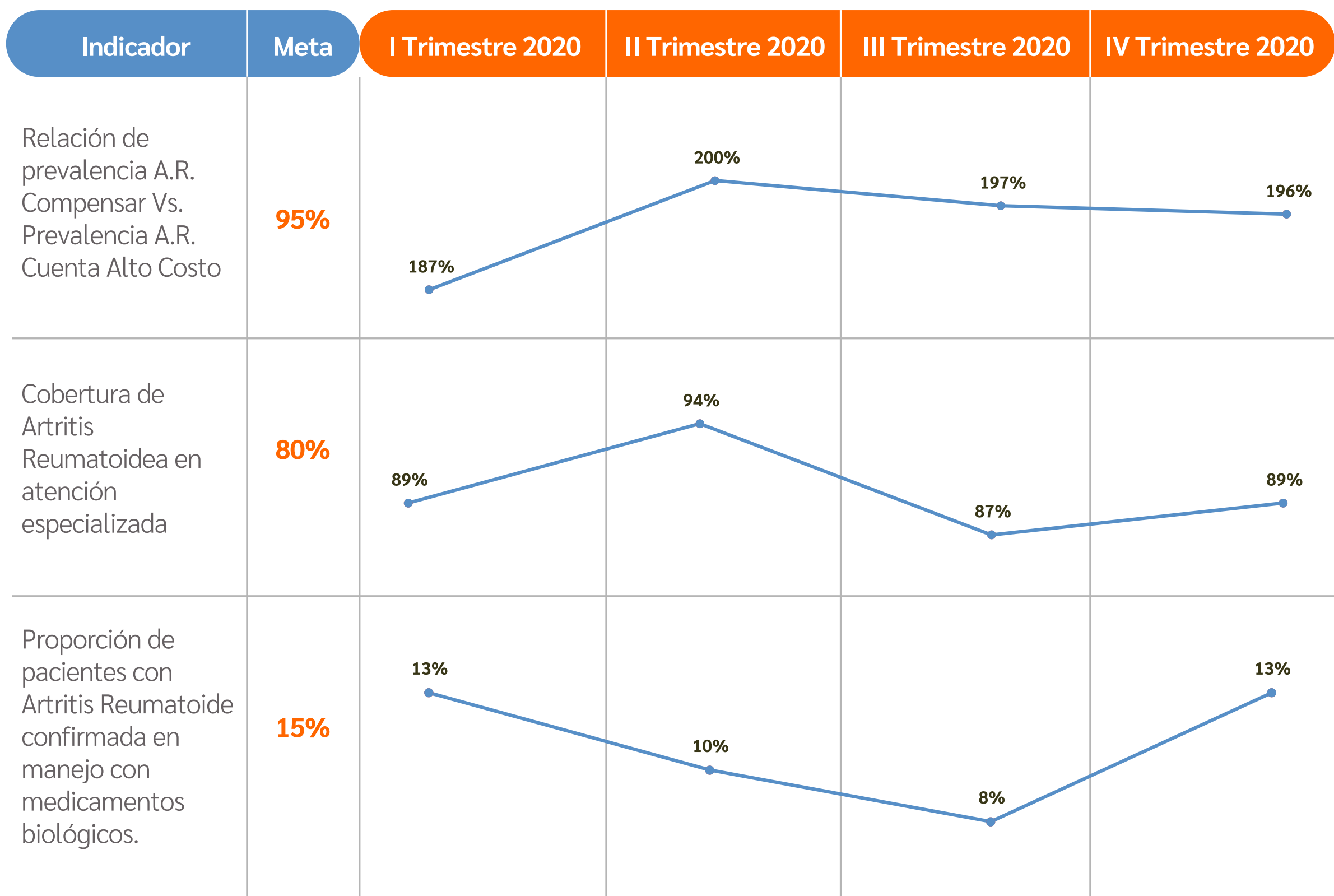
Superamos la meta de atención de estos usuarios a través de la red especializada, **siendo superior al 80%**. La estrategia de concentración de esta población en pocos prestadores permite mejor control de estos usuarios para óptimos resultados en salud. **De esta cohorte alrededor del 12% se encuentra con tratamiento con medicamentos de alta especialidad (terapia biológica).**

Índice



Indicadores Cohorte Osteomusculoarticular

Fuente: Indicadores Cohortes





Cohorte Multicohorte

Gestionamos y coordinamos la identificación e intervención de pacientes crónicos quienes por su Pluripatología, vulnerabilidad clínica y fragilidad se tipifican con mayor complejidad, a través de Programas integrales e interdisciplinarios enfocados en la gestión de casos y de riesgos (Programa de Asistencia Permanente, Corazones Valientes y el Programa Cerca de ti).



Corazones Valientes

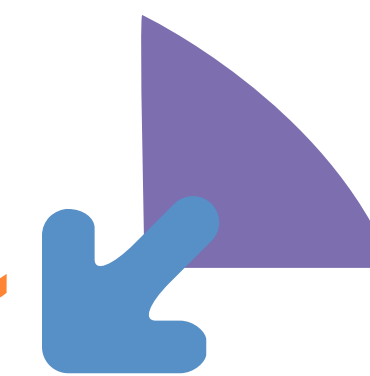
En el programa Corazones Valientes por ej. se realizaron más de 18.700 tele consultas a través del Instituto Roosevelt y se brindaron 7.100 actividades de bienestar en la plataforma virtual de la CCF.

La autopercepción en Salud de los beneficiarios del fue de un 97,89% positiva y de Bienestar en un 99.71%.

La satisfacción del programa en el frente Salud se mantuvo por encima del 92% y en Bienestar 90%.

Gestión Prestación

Servicios de Salud



Programa de Asistencia permanente (PAP):

Durante el 2020 se dio apertura al Programa en la Regional Boyacá y en Fusagasugá para atención de pacientes con patologías cardiovasculares y respiratorias con criterios de alta severidad. Durante este periodo de tiempo se cumplieron las metas establecidas de acuerdo a la tendencia del 2019 de las tasas de Hospitalización, urgencias y UCI.



La calidad de Vida de nuestros pacientes del Programa Cerca de Ti en el 2020 **llegó al 76,9% , 6 puntos más de la meta prevista.**

Hemos conseguido un control del dolor del 74,5% aumentando desde un valor previo del 59% (junio 2019) y un bienestar que ha alcanzado el 72,3% desde un valor de 53% (junio 2019).

Para el 2020 la satisfacción global se ha situado en un **96% de cumplimiento**

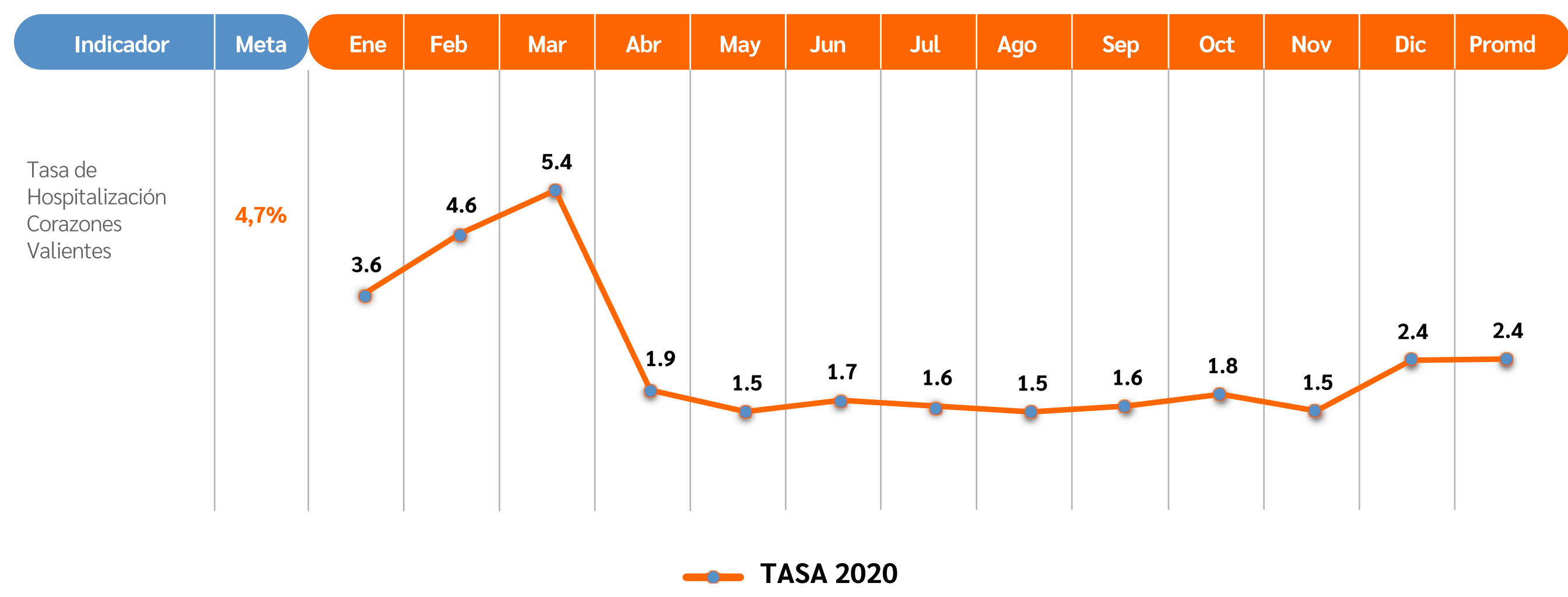
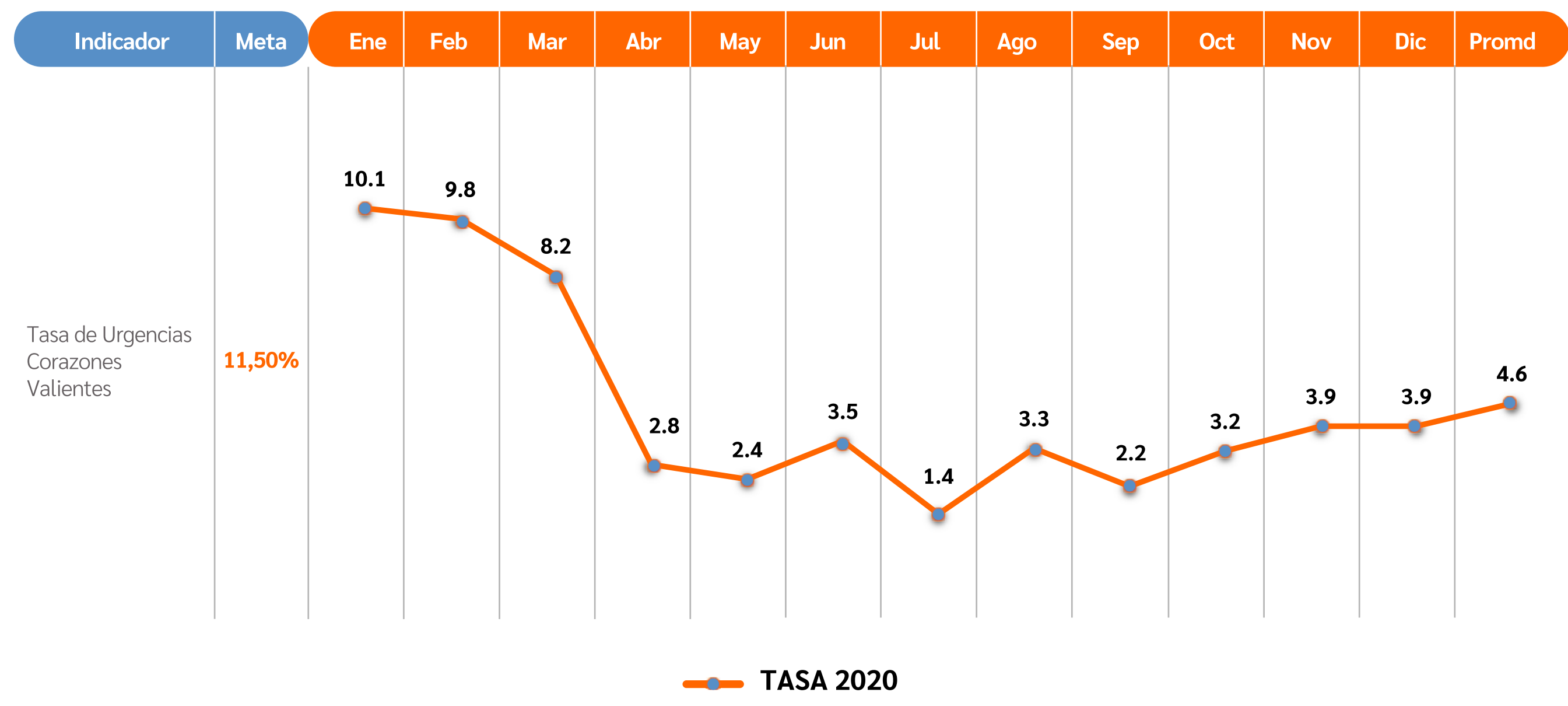
A través del grupo de Voluntariado del Programa Cerca de Ti en conjunto con la RED de Solidaridad de la CCF llegamos a más de 400 personas a través de: Sensibilizaciones sobre cuidado Paliativo, Reflexiones sobre los procesos de enfermedad, Talleres de Duelo, actividades Lúdicas y espacios de Encuentro.

En Octubre del 2020 el Programa Cerca de Ti obtuvo la certificación Internacional NEW PALEX otorgada por la New Health Foundation que permite alcanzar la excelencia de Programas y recursos en Cuidados Paliativos



Indicadores Multicohorte

Fuente: Indicadores Cohortes

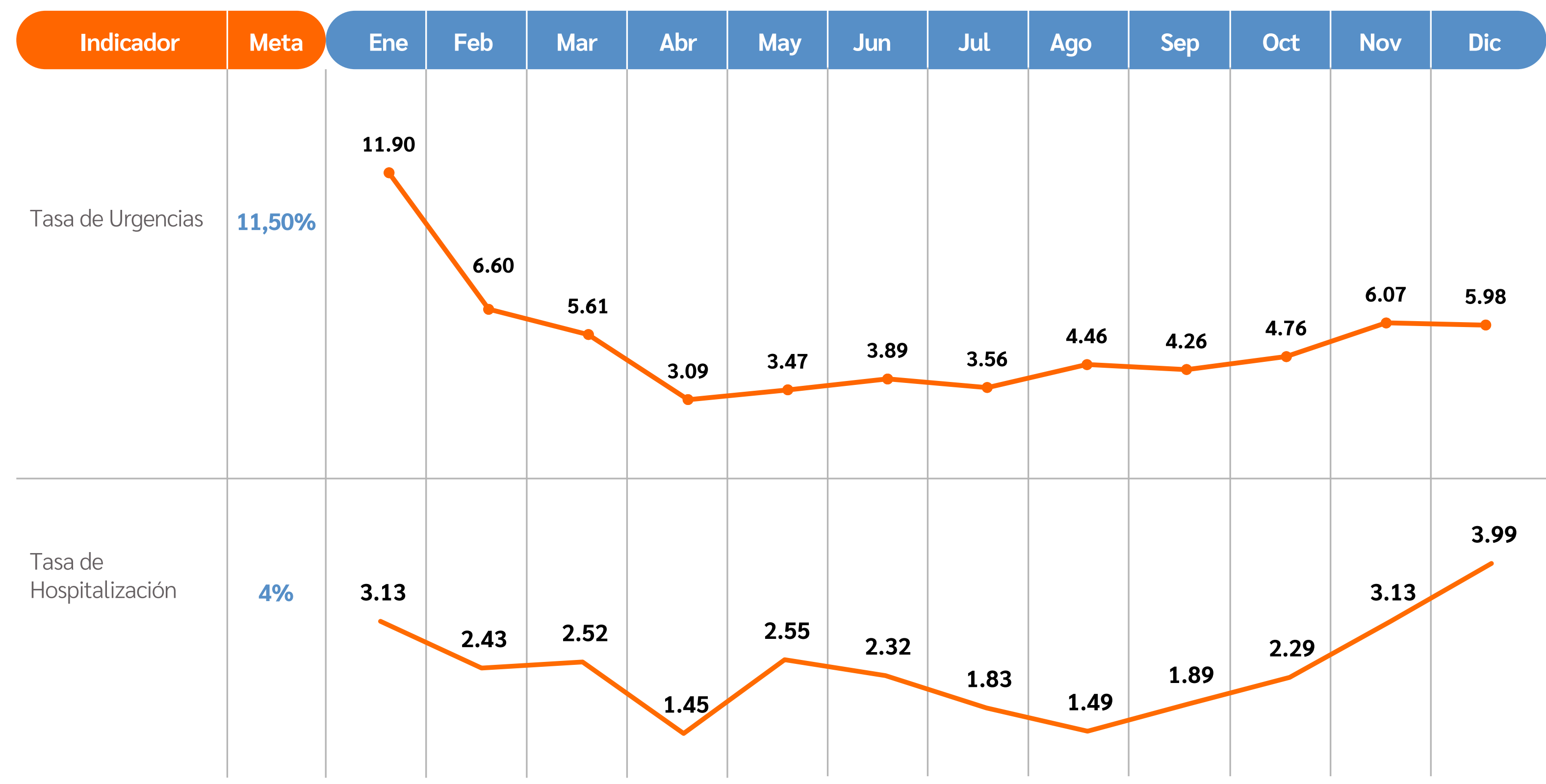




Indicadores Multicohorte

Programa de asistencia permanente PAP
Bogotá
Fusagasugá
Boyacá

Fuente: Indicadores Cohortes



71





Cohorte Alto Costo Baja Frecuencia

Desde la Cohorte Alto Costo y Baja Frecuencia trabajamos para dar servicio a la Población con enfermedades raras con confirmación de diagnósticos: 573 personas, que les facilitará acceder a tecnologías no incluidas en el plan de benéficos en salud por la interoperabilidad de MIPRESSIVIGILA. Logramos generar alianzas con laboratorios productores de medicamentos para talla baja, lo cual permitirá proporcionarle a los padres, información oportuna y de fácil comprensión acerca del resultado del tratamiento de sus niños, mejorando su autocuidado y participación activa en la terapia para lograr la estatura adecuada a su edad y sexo.

También buscamos nuevos convenios con prestadores reconocidos como Mediacarte para la población de enfermedades raras en las principales ciudades a nivel nacional, Quimiosalud para población con VIH- SIDA, en la costa atlántica Colombiana, Oncooriente para atención de personas con Coagulopatias hereditarias en los llanos orientales

Durante 2020, nos reinventamos para prestar servicios de consulta por medios distintos al presencial en todas las IPS de la red especializada, Entregando a domicilio a nivel nacional los medicamentos para las diferentes terapias disminuyendo con ello la proporción de pacientes que habían abandonado la atención en programas VIH - SIDA.



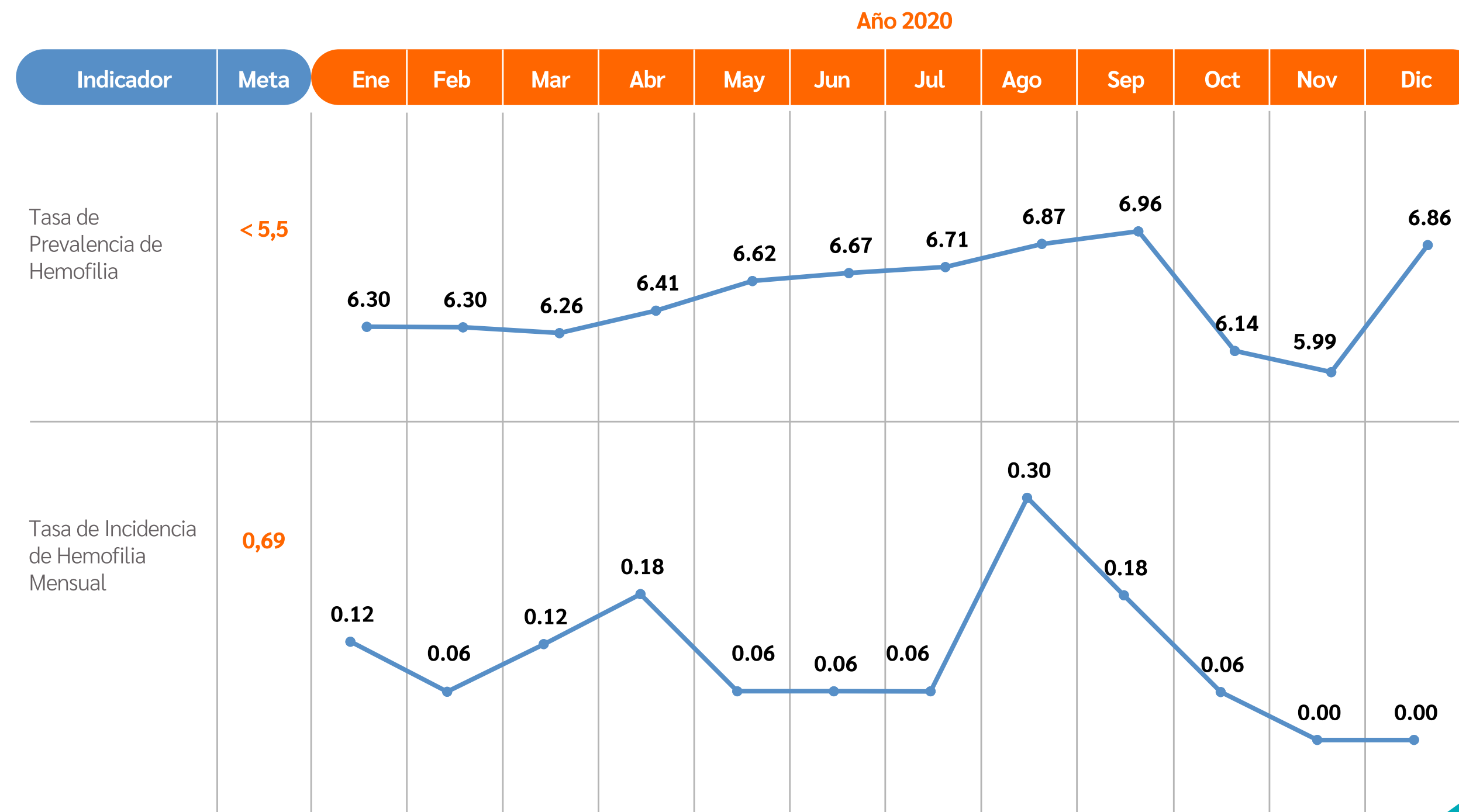
Indicadores

Cohorte Alto Costo Baja Frecuencia

Fuente: Indicadores Cohortes



La línea de base para Colombia (CAC 2019) es de 3,4 y para la EPS es de 2,2. Para el 2020 la tasa es de 1,5, inferior al resultado nacional, reflejando adherencia de los pacientes a la profilaxis, acceso oportuno a los servicios del programa integral. Ingresaron 10 pacientes en el año 2020, de los cuales 3 están clasificados como severos.



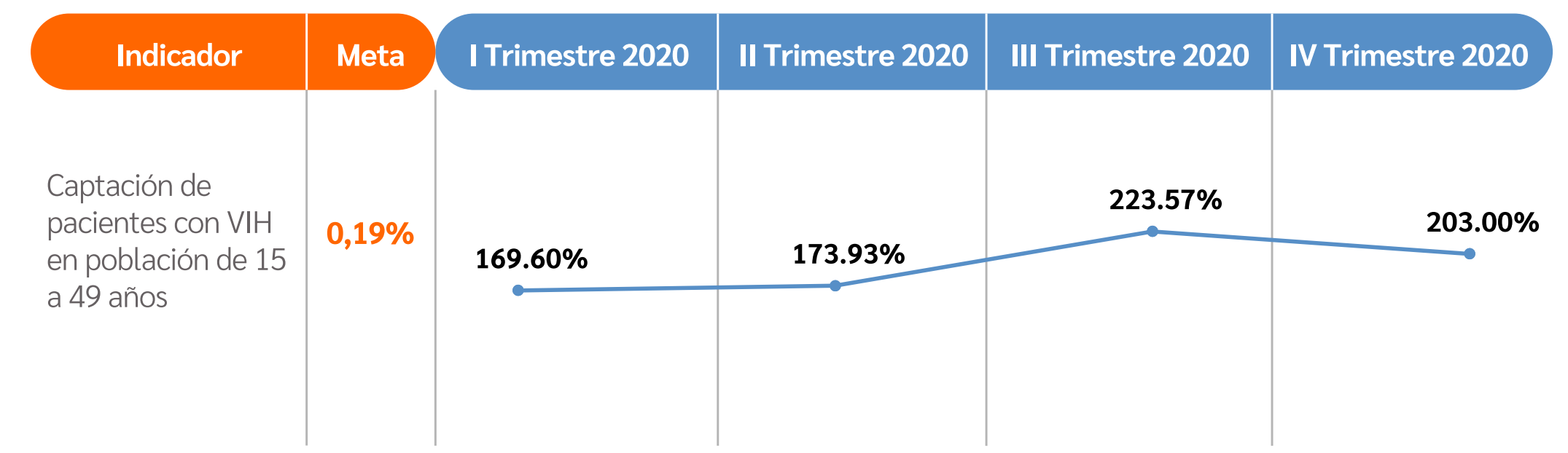


Indicadores

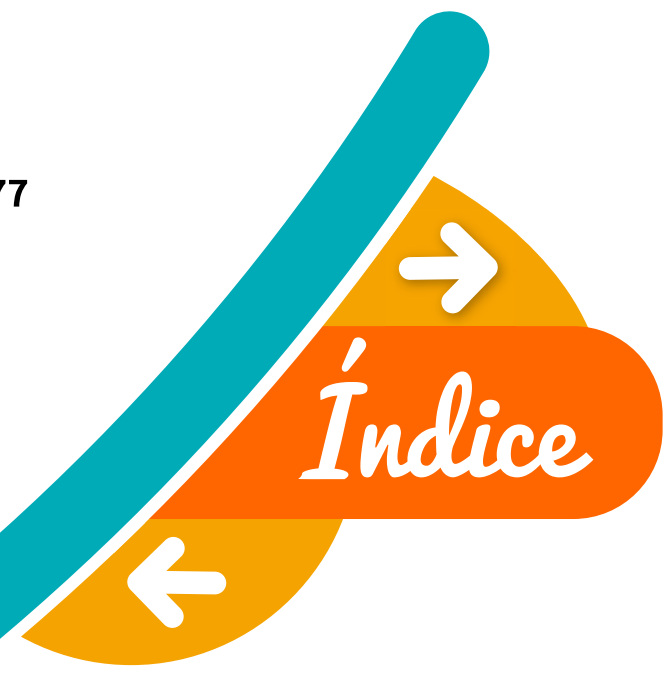
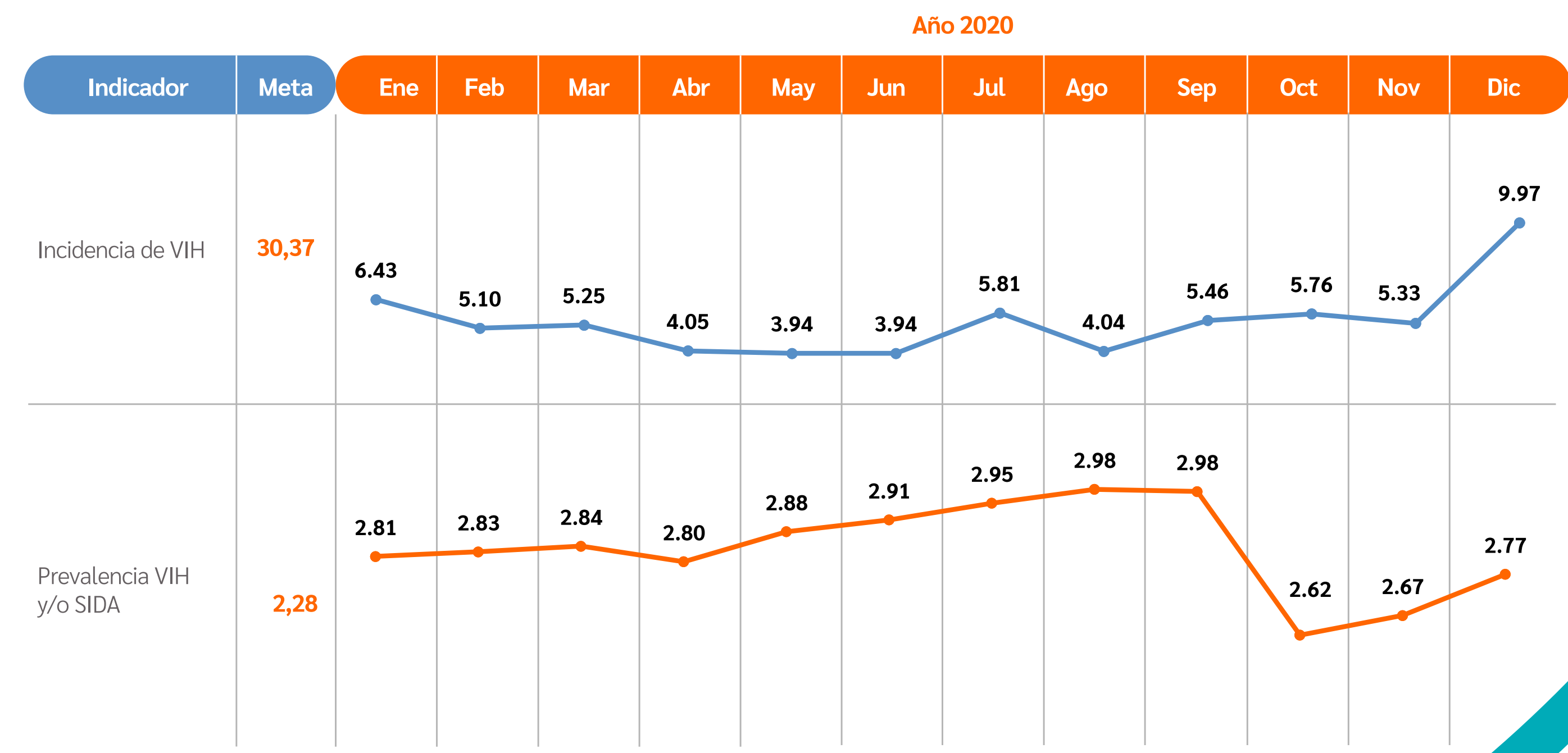
Cohorte Alto Costo

Baja Frecuencia

Fuente: Indicadores Cohortes



La tendencia para los últimos cuatro años es una captación por encima del 100%, de la diferencia entre la prevalencia de VIH de la EPS menos la prevalencia del país estimada por la Cuenta de Alto Costo. Los usuarios nos referencian como uno de los mejores programas de VIH.



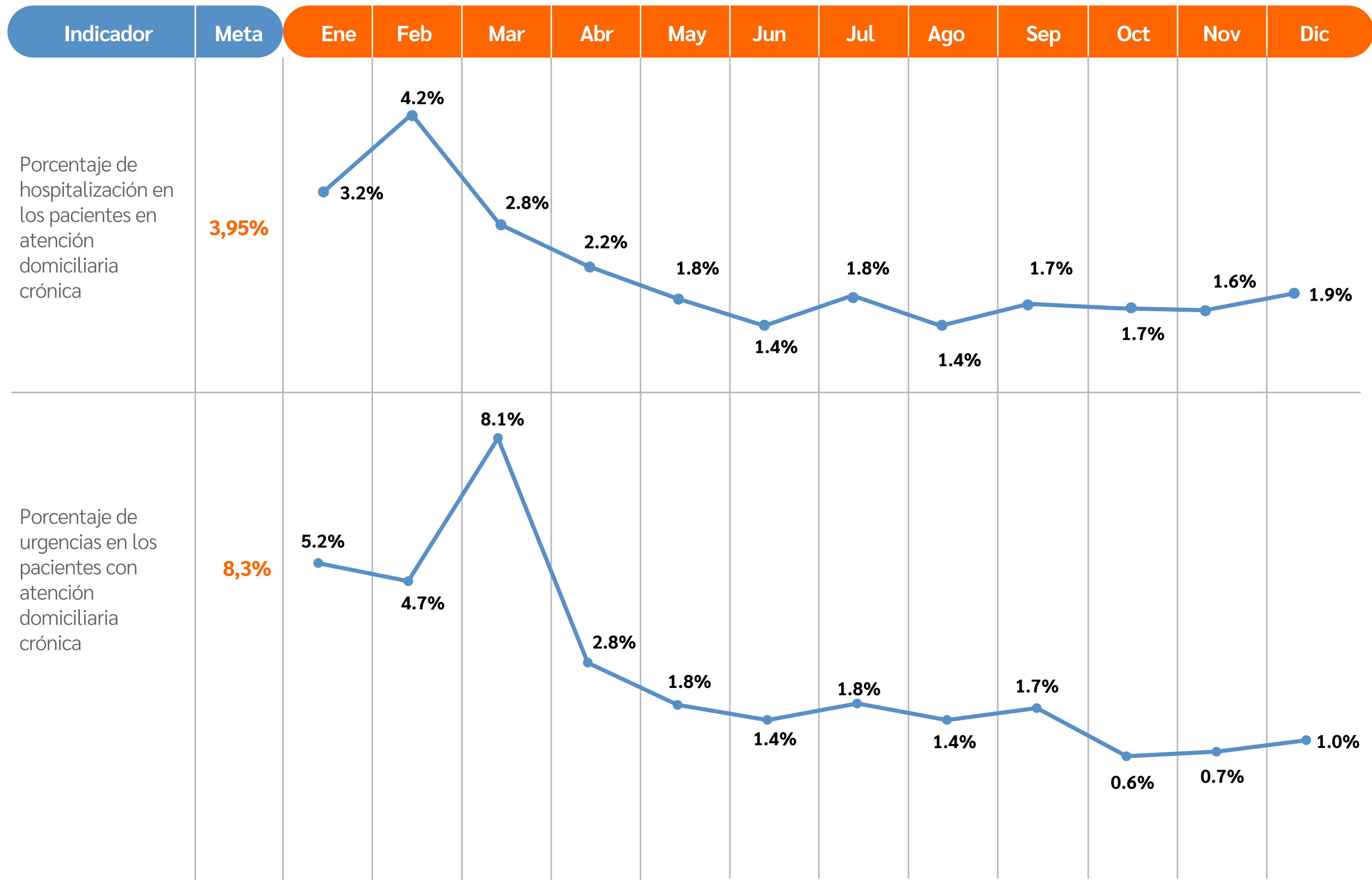
Cohorte Domiciliaria

Desde esta cohorte, trabajamos para Integrar todas las necesidades de la población en un interés común independiente de los sectores públicos y privados buscando asegurar una cobertura a todos los pacientes desde su diagnóstico y tratamiento en el Domicilio; así mismo, garantizar durante la Pandemia la continuidad de la cobertura de las atenciones en el Domicilio a Nivel Nacional.

Durante el 2020, logramos dar cobertura a 609.455 actividades de atención en el Domicilio, disminuir de 3,3% a 1,9 % las hospitalizaciones en los pacientes crónicos complejos y especiales. También creamos nuevos programas para dar cobertura a más población especial como traqueostomizados, ventilados dando de alta al 57% a otros ámbitos ambulatorios. Coordinamos y gestionamos la cobertura por el CONVENIO TRIPARTITA a más de 400.000 pacientes con teleconsultas, seguimientos, con prestadores de Compensar asegurando la cobertura con oportunidad, y continuidad.

Indicadores Cohorte Domicilio

Año 2020



Fuente: Indicadores cohortes

Gestión Prestación Servicios de Salud



Indicadores Salud Pública

Ítem	Grupo	2019	2020	% Crecim 19-20
Promoción y prevención	Actividades de Promoción y Prevención	2.490.213	1.466.140	-41,10%
	Beneficiarios de actividades de PyP	1.527.728	940.750	-38,40%

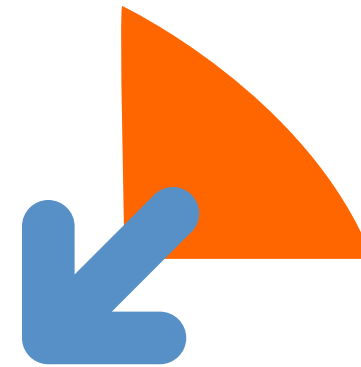
77

- **Continuidad de los servicios bajo la modalidad de tele consultas** dentro de la ruta de promoción y mantenimiento de la salud y algunos servicios domiciliarios para temas de seguimiento en menores de 1 año, vacunación y cohorte de desnutrición.
- Respuesta a canalizaciones de usuarios a rutas de atención dentro del **programa SIRC desde SDS mayor al 90%**
- Convenio Tripartito con SDS para mesas territoriales periódicas relacionadas con PRASS (Seguimiento COVID), **Materno Infantil, Vacunación y Nutrición.**
- **Ampliación de la red básica y complementaria** que realiza actividades de Promoción y Prevención a nivel nacional.

Indicadores Salud Pública

Indicador	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Proporción de mujeres con consulta de planificación familiar	8,27%	10,12%	20,20%	20,60%	37,58%	46,97%	52,60%
Proporción de mujeres con tamizaje CCU	2,65%	6,46%	54,49%	60,61%	59,54%	72,91%	69,10%
Proporción de mujeres con toma de mamografía	9,94%	27,98%	44,57%	50,85%	50,26%	50,63%	40,30%
Proporción de personas con consulta del adulto	0,85%	1,29%	4,92%	4,32%	55,52%	74,95%	80,40%
Proporción de personas con consulta del joven	8,88%	8,36%	14,76%	14,41%	49,97%	73,64%	74,90%
Proporción de menores con ingreso a crecimiento y desarrollo	41,40%	54,86%	64,44%	65,08%	75,76%	77,21%	82,20%

Fuente: Indicadores cohortes



Promoción y Prevención



Total dosis aplicadas en vacunación:

346.452

↓ variación -19.1%

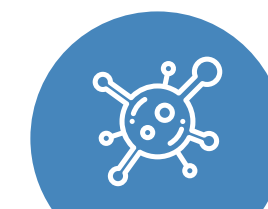


Vacunas presenciales:

335.758

Vacunas a domicilio:

10.694



Vacunas del Plan Ampliado de Inmunización:

247.894

↓ variación -14.3%

Vacunas complementarias:

98.558

↓ variación -24.2%



Mujeres atendidas por servicio de citología:

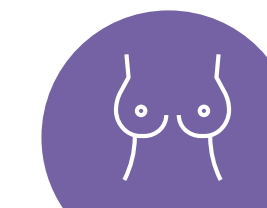
112.251

↓ variación -57.2%

 Citologías realizadas:

152.974

↓ variación -50.5%



Mujeres atendidas por servicio de mamografía:

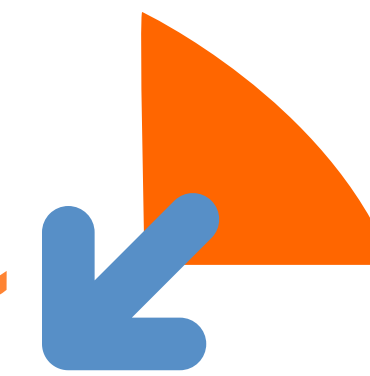
41.629

↓ variación -41.2%

 Mamografías realizadas:

34.687

↓ variación -48.4%



Coberturas de vacunación trazadores por EAPB - 2020

Teniendo en cuenta los cambios en la forma que operamos el servicios desde inmunización, buscamos cumplir con las metas trazadas por las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios con el fin de lograr cobertura de la inmunización llegando a los usuarios de forma eficaz.

EAPB/ Subredes	Menor de un año			Un año			Cinco años		
	Pentavalente 3a. dosis			1a. Triple viral			2da. Triple viral		
	Meta	Vacunados	% Cobertura	Meta	Vacunados	% Cobertura	Meta	Vacunados	% Cobertura
Compensar	12.578	13.240	105,3	14.643	13.988	95,5	19.777	17.937	90,7

80

Gestantes			
EAPB/ Subredes	Pentavalente 3a. dosis		
	Meta	Vacunados	% Cobertura
Compensar	6.735	11.634	172,7

Total menores pendientes por vacunar a 31 de diciembre		
Menor de un año	Un año	Cinco años
0	655	1.840

Índice

Indicadores Salud Pública

En el marco de la Vigilancia Epidemiológica de eventos de interés en salud pública, el Instituto Nacional de Salud mide la gestión de las EPS en eventos relacionados con cáncer, parálisis flácida, VIH, meningitis, dengue, entre otras, obteniendo Compensar el segundo puesto con una gestión del 75%, fruto del seguimiento y acompañamiento a la red. Se presentan datos tercer trimestre 2020 porque a la fecha no ha salido publicado el informe a cuarto trimestre del año 2020.

Tabla 7. Ranking-Población cuartil 4, 3er trimestre. Colombia 2020.

Compañía	% Ranking
Salud Vida EPS	75%
Compensar	74%
Asociación Mutual Ser Empresa Solidaria de Salud ESS	71%
SURA	67%
Sanitas	66%
Asmet Salud ESS (Asociación Mutual La Esperanza Asmet Salud-CM)	66%
Coomeva	65%
Capital Salud	65%
Coosalud	65%
Nueva EPS	65%
Famisanar EPS LTDA (Colsubsidio-Cafam)	64%
Savia Salud (Comfama)	64%
Medimas	62%
Asmessalud de Nariño ESSC (UNIR CON ESS118)	61%
Salud Total	60%
Comparta	56%

Autorizaciones

Desde autorizaciones buscamos gestionar oportunamente las solicitudes de servicios de salud, a través del sistema autorizador, teniendo en cuenta el modelo de salud y el plan de beneficios al que se encuentra afiliado el usuario, con el fin de cumplir los requisitos del cliente, legales y organizacionales.

Durante el año 2020, se evidenció un reto en el proceso autorizador, pues implicó la migración a un entorno virtual con excepción de los temas relacionados con MIPRES. Igualmente a pesar de la pandemia, la oportunidad de la autorización se mide según indicadores definidos por diferentes normas así:

Clasificación del servicio	Meta de oportunidad
Derivados de urgencias	2 horas posteriores a la solicitud del servicio por parte del prestador (Resolución 4331 de 2012, Art. 5)
Prioritario	2 días hábiles a partir de la solicitud del usuario (Resolución 4331 de 2012, Art. 7)
Electivo	5 días hábiles a partir de la solicitud del usuario (Decreto 019 de 2012, Art. 125 y Resolución 4331 de 2012, Art. 7)
Reembolsos	30 días calendario a partir de la solicitud del usuario (Resolución 5261 de 1994)

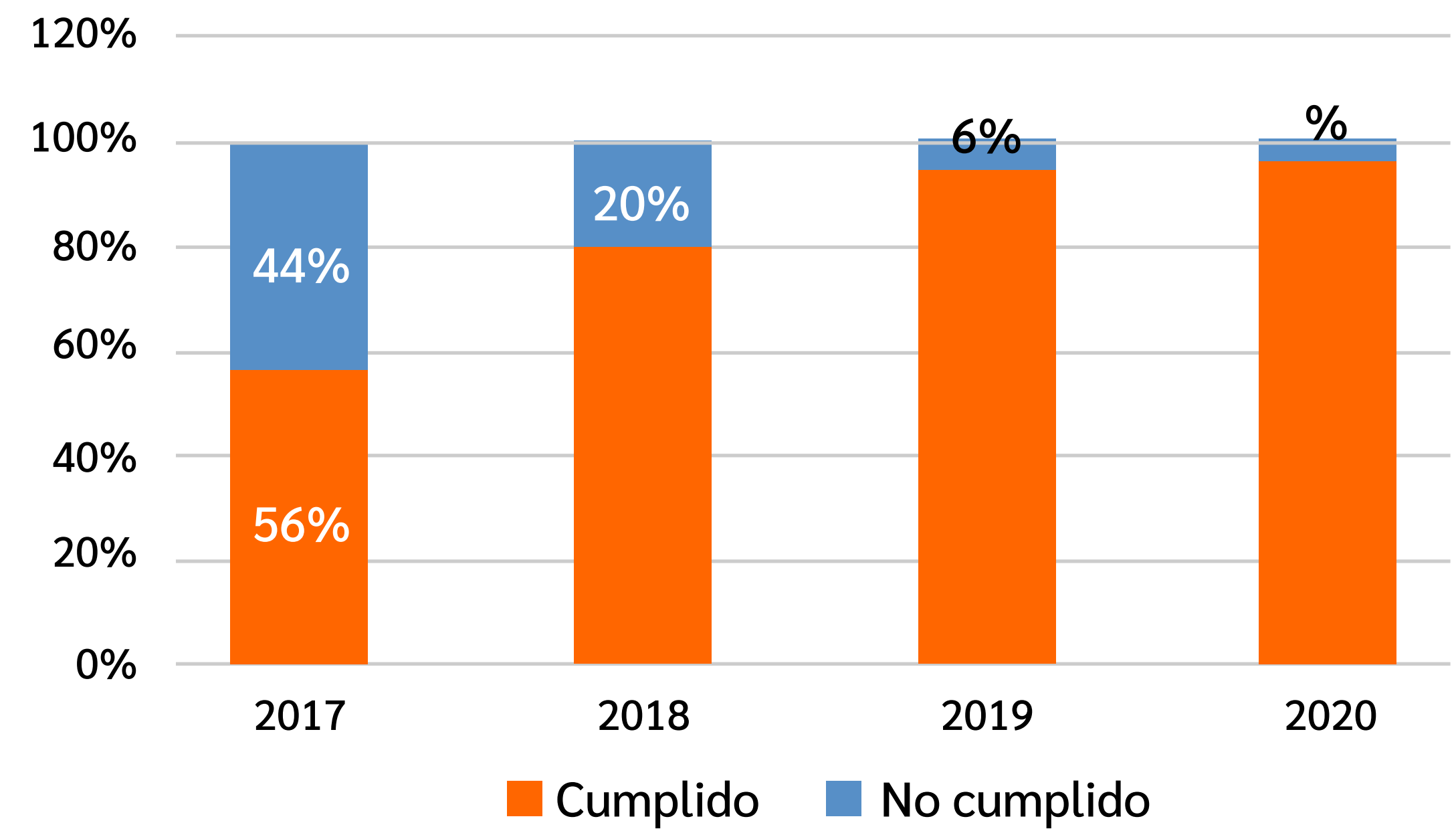


Gestión Prestación

Servicios de Salud



En seguimiento a Oportunidad de Respuesta a las solicitudes escaladas al back se evidencia cumplimiento de 96% en 3 días según promesa al cliente definida y a su vez mejoría año tras año.

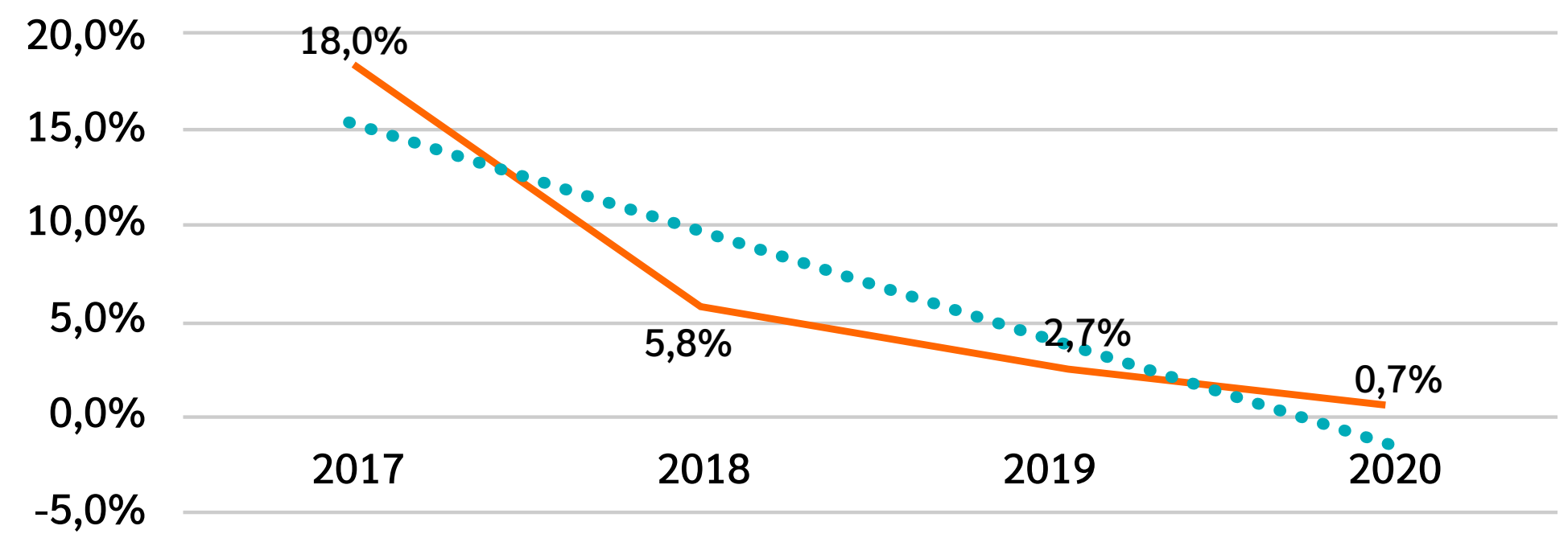


83





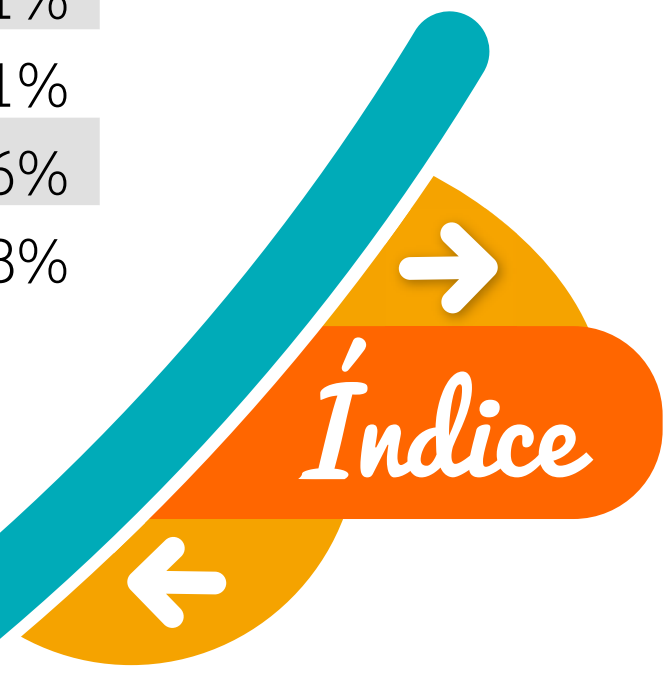
En seguimiento a la calidad y oportunidad de respuesta del back, evaluada desde los puntos presenciales, se evidencia mejoría a expensas de la medición de casos “REINCIDENTES” radicados a través del portal RISS pasando del 18% de solicitudes de este tipo en 2017 al 0,7% en 2020:



Fuente: Portal RISS

En MIPRES hubo un incremento hasta del 300% en el volumen de solicitudes a expensas de servicios para COVID, principalmente pruebas, entre los meses de mayo y agosto; a partir de septiembre se retorna a las 38.500 solicitudes promedio mes habituales:

Periodo	Total Prescripciones	Exitosas	%	No Exitosas	%
Enero	38.477	30.321	78,8%	8.156	21,2%
Febrero	39.385	31.010	78,7%	8.375	21,3%
Marzo	32.719	25.229	77,1%	7.490	22,9%
Abril	29.336	21.272	72,5%	8.064	27,5%
Mayo	42.687	33.535	78,6%	9.152	21,4%
Junio	55.982	47.723	85,2%	8.259	14,8%
Julio	91.008	79.743	87,6%	11.265	12,4%
Agosto	86.229	72.736	84,4%	13.493	15,6%
Septiembre	39.107	32.040	81,9%	7.067	18,1%
Octubre	38.957	32.298	82,9%	6.659	17,1%
Noviembre	37.789	30.763	81,4%	7.026	18,6%
Diciembre	38.389	31.540	82,2%	6.849	17,8%





Gestión Financiera



Estado de situación financiera

A 31 de diciembre de 2020, los activos en el estado de situación financiera de Compensar EPS ascendieron a 604 KMM, lo que significó un incremento del 25% con respecto al año inmediatamente anterior.

Este incremento se dio principalmente por el aumento que presentaron: Las cuentas comerciales y otras cuentas por cobrar (Var 19,0% 53 KMM, donde más del 80% está determinada por ADDRESS), efectivo y equivalentes al efectivo (Var 35,8% 36 KMM), activos financieros e inversiones (Var 73,0% 26 KMM).

Activos corrientes:



Compensar EPS inicio operaciones con una posición en caja por \$ 102 KMM y generó internamente recursos por 36 KMM; con los cuales se atendieron las necesidades de inversión y financiación, incluidas las condiciones financieras y de solvencia conforme el artículo 7 del Decreto 2702 de 2014.

Los pasivos representaron el 87% del total de los activos. Con relación al año anterior se presentó un incremento del 30% principalmente por el efecto combinado de: la reserva técnica adecuada para garantizar el pago de la prestación de servicios de salud del sistema de seguridad social y las obligaciones financieras.

A 31 de diciembre de 2020, el nivel de deuda de Compensar EPS ascendió \$ 524 KMM, donde el 98% corresponden a deudas corrientes.

El patrimonio total ascendió a 80 KMM de los cuales 50 KMM corresponden al resultado generado por el efecto de la transición a NIIF plenas.

Estrategias financieras

Durante el 2020 Compensar EPS consolidó su estrategia financiera bajo la protección de los fondos en caja y la eficiencia en los márgenes de siniestralidad del costo médico.

Para esto se implementaron varias acciones que permitieran cumplir estos dos grandes pilares, entre ellas se destaca principalmente:

a. La estrategia de pagos basada en la generación de caja operativa mediante la gestión integral de su capital de trabajo.

La optimización de los recursos originados mediante la implementación de la estrategia financiera, están alineados con la protección de los fondos en caja, la gestión integral capital de trabajo y un crecimiento sostenible y rentable en el mediano y largo plazo.

Cumplimiento de normas

87

Durante el 2020, la Caja de Compensación Familiar Compensar en su programa EPS cumplió y acreditó ante la Superintendencia Nacional de Salud las condiciones financieras y de solvencia estipuladas en el Decreto 2702 de 2014 como Entidad promotora de Salud - EPS autorizada para operar el aseguramiento en salud.

Durante el año 2020 Compensar EPS
cumplió las condiciones financieras
Decreto 2702 de 2014


 Índice

Estado de resultados integrales

Las cifras se encuentran expresadas en miles de millones de pesos moneda Colombiana para los años terminados al 31 de diciembre de:

	2020	2019	Var (\$)
Ingresos Operacionales			
(+) Ingresos UPC	1,865	1,559	306
(+) Planes adicionales en salud	392	359	33
(+) Recobros y techos	328	135	193
(+) Otros ingresos	120	130	-10
(=) Total ingresos operacionales	2,705	2,183	522
Costo Operacionales			
(-) Costo medico UPC	1,881	1,606	275
(-) Planes adicionales en salud	241	254	-13
(-) Otros costos médicos	483	253	230
(=) Total costo operacionales	2,605	2,113	492
(=) Utilidad (Pérdida) Bruta	100	70	30
(-) Gastos generales administrativos	108	103	5
(=) Flujo neto de la operación	-8	-33	25
(-) Impuestos	5	5	0
(=) EBITDA	-13	-38	25
(-) Partidas que no implican una salida de efectivo	19	3	16
(=) Pérdida (Utilidad) operacional EBIT	-32	-41	9
(+) Otros ingresos y/o otros egresos	33	41	-8
(=) Utilidad (Pérdida) neta EBT	1	0	1

Estado situación financiera

Las cifras se encuentran expresadas en miles de millones de pesos moneda Colombiana al 31 de diciembre de:

	2020	2019	Var (\$)
Activos			
(+) Efectivo y equivalentes al efectivo	138	102	36
(+) Cuentas comerciales y otras cuentas por cobrar	329	277	52
(+) Activos financieros inversiones	61	35	26
(+) Otros activos	14	5	9
(=) Total activos corrientes	542	419	123
(+) Propiedad, planta y equipo	62	63	-1
(=) Total activos	604	482	122
Pasivos			
(+) Obligaciones financieras	3	29	-26
(+) Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar	170	176	-6
(+) Impuestos corrientes	4	4	0
(+) Beneficios a empleados	4	3	1
(+) Reserva tecnica	319	180	139
(+) Otros pasivos	14	11	3
(=) Total pasivos a corto plazo	514	403	111
(+) Pasivos a largo plazo	10	0	10
(=) Total pasivos	524	403	121
Patrimonio			
Obras y programas de beneficios social	21	21	0
Efecto de convergencia a NIIF	50	50	0
Remanente (Deficit) de ejercicios anteriores	0	0	0
Remanente (Deficit) del ejercicio	1	0	1
Otros resultados integrales	8	8	0
(=) Total patrimonio	80	79	1
(=) Total pasivos + patrimonio	604	482	122

Indicadores de liquidez

Corresponden a los recursos requeridos por la EPS para operar en el corto plazo manteniendo un margen para cubrir las fluctuaciones de efectivo como resultado de las operaciones del activo y pasivo corriente.

A 31 de diciembre de 2020, los activos corrientes de la EPS incrementaron un 29%, efecto generado principalmente por: la generación de recursos en inversiones que respaldan la reserva técnica y las cuentas comerciales y otras cuentas por cobrar.

Por su parte, los pasivos corrientes incrementaron un 28%, principalmente por el efecto combinado de: la reserva técnica adecuada para garantizar el pago de la prestación de servicios de salud del sistema de seguridad social y las obligaciones financieras.

Indicadores de endeudamiento

Representa la proporción de la inversión de la EPS que ha sido financiada con deuda, es decir, con recursos de terceros.

El valor total de los activos que respaldan las deudas con terceros cerró en el 87% para el 2020; así mismo, la concentración del endeudamiento a corto y largo plazo cerró en el 98% y 2%, respectivamente.

El total de los pasivos incremento \$ 121 KMM equivalente a un 30%, principalmente por la reserva adecuada para garantizar el pago de la prestación de servicios de salud del sistema de seguridad social, que comprende tanto los servicios de salud ya conocidos, como los ocurridos pero aun no conocidos y las cuentas comerciales y otras cuentas por pagar.

Composición de la deuda



Las cifras se encuentran expresadas en miles de millones de pesos moneda Colombiana

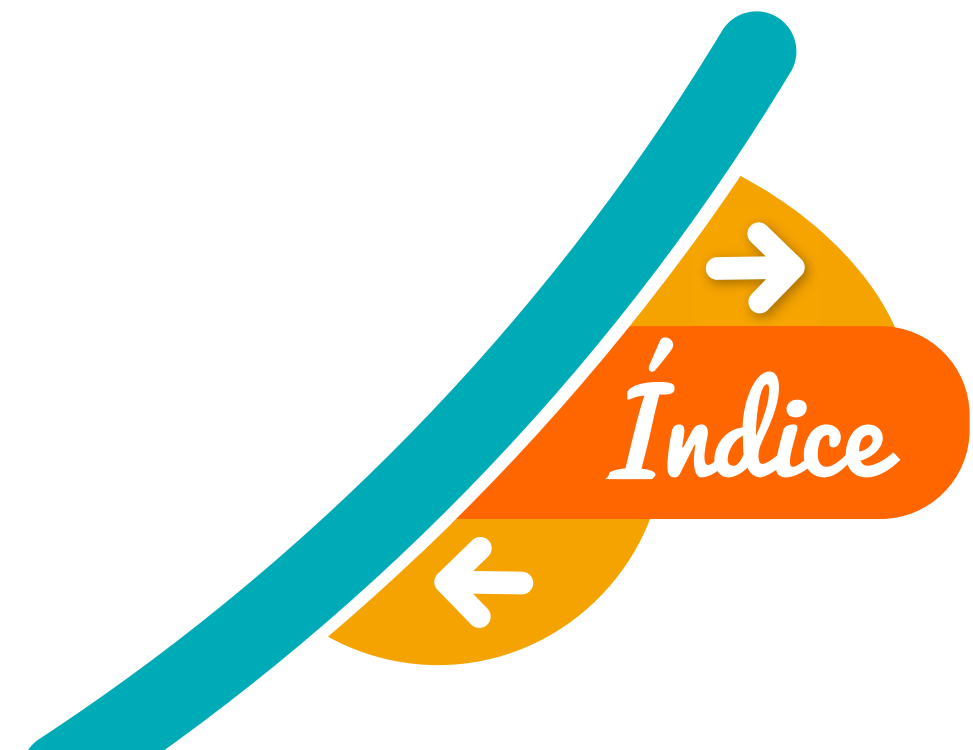


Indicadores de rentabilidad

El margen EBITDA se situó en -0,48% frente a -1,74% presentado en 2019 como resultado de la reducción de la siniestralidad del costo médico operacional.

Tanto la rentabilidad sobre los activos como la capacidad de la EPS para generar resultados positivos con el uso del capital invertido mostraron una mejoría como resultado de los remanentes netos obtenidos durante el año 2020.

Durante el año 2020 Compensar EPS consolidó un resultado neto positivo, pese a la contracción de la economía nacional, factor que influyó fuertemente en los márgenes de rentabilidad esperados por el aseguramiento.



Estado de resultados integrales

Las cifras se encuentran expresadas en miles de millones de pesos moneda Colombiana para los años terminados al 31 de diciembre de 2020

	2020	PTTO	Cump (\$)
Ingresos Operacionales			
(+) Ingresos UPC	1,865	1.841	25
(+) Planes adicionales en salud	392	415	-24
(+) Recobros y techos	328	130	198
(+) Otros ingresos	120	152	-31
(=) Total ingresos operacionales	2,705	2,538	167
Costo Operacionales			
(-) Costo médico UPC	1,881	1,879	2
(-) Planes adicionales en salud	241	289	-48
(-) Otros costos médicos	483	264	219
(=) Total costo operacionales	2,605	2,433	173
(=) Utilidad (Pérdida) Bruta	100	105	-6
(-) Gastos generales administrativos	108	126	-18
(=) Flujo neto de la operación	-8	-21	13
(-) Impuestos	5	5	-0
(=) EBITDA	-13	-26	13
(-) Partidas que no implican una salida de efectivo	19	11	7
(=) Utilidad (Pérdida) operacional EBIT	-32	-37	5
(+) Otros ingresos y/o egresos	33	38	-6
(=) Utilidad (Pérdida) neta EBT	1	1	-0



Gestión de Contratación





Contratación de Red

A través de nuestra gestión definimos políticas y estrategias de contratación de servicios y suministros de salud que permitan disponer la red de proveedores acorde con el modelo de atención y los planes de beneficios ofrecidos por la organización, bajo estándares de costo, calidad y oportunidad, manteniendo relaciones contractuales equitativas a largo plazo con los proveedores.

Durante 2020, producto de la pandemia, fue necesario la contratación y construcción de acuerdos para la atención de la emergencia sanitaria, también implicó el crecimiento en las OyS centradas en la gestión de medicamentos, la generación de acuerdos mas simples y ágiles para lograr la parametrización de servicios COVID, el crecimiento en la respuesta a requerimientos puntuales por entes sobre la red y el cambio en los esquemas de habilitación y verificación de la misma.





Contratación de Red

Gestión de contratos

Nuevas contrataciones para
Prestación: **58**

Nuevas contrataciones para
Aseguramiento: **89**

Ajustes a contratos o nuevos
servicios por COVID: **51**

Cierre de contratos: **96**

Implementación firma digital y respuesta de OyS virtuales

Generación de Ahorro en
papelería e impresión

Optimización de tiempos

Inducciones y entrenamiento

Inducción virtual a **306** proveedores

Entrenamiento a **60** proveedores

Implementación encuestas para validar habilitación protocolos de bioseguridad de forma virtual

Visitas a la Red para habilitación: **280**

Aplicación de encuestas para
validación protocolos: **31**

Divulgación y publicación de
protocolos COVID en la Web

Respuesta Entes de control

Requerimientos puntuales **198**

Auditorías **6**

Reportes periódicos **35**

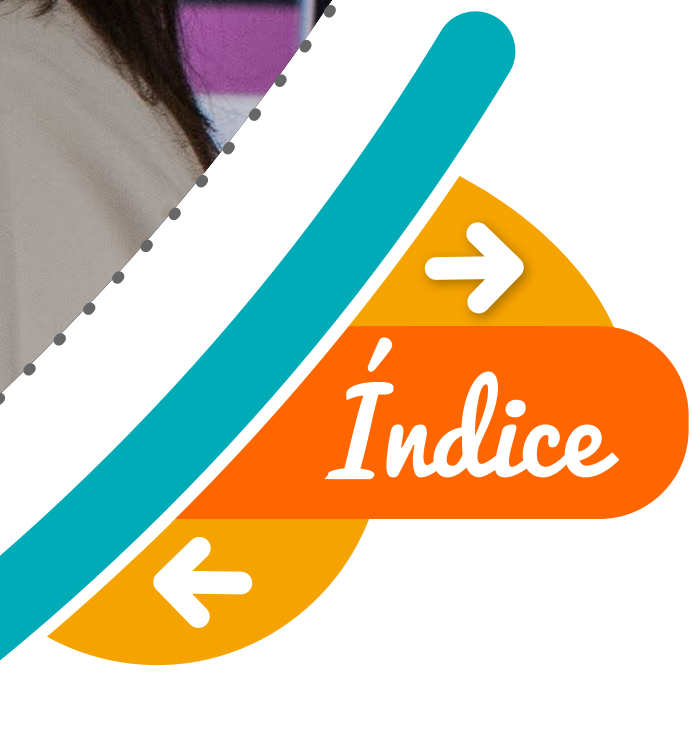
Modificación en contratos actuales y aprobación de red transitoria por atención COVID





Gestión

Satisfacción de Usuarios





Humanización,

atributo esencial en el servicio y experiencia del usuario

La diferencia en el momento de relacionarnos con nuestros usuarios y sus familias, está en el valor de servir, por esto, todos los esfuerzos desde la Unidad de Salud Compensar están centrados en responder a los atributos más valorados por nuestros usuarios en el servicio, recibir una atención empática, amable, cercana, centrada en sus necesidades físicas, emocionales y psicológicas, en busca de mejorar su bienestar integral como persona, garantizando en cada momento de verdad brindarles una experiencia excepcional en la prestación de los servicios, en todos sus pasos desde el acceso, la prestación, con un acompañamiento más humano en el cuidado de su salud.

Porque lo mejor de los que hacemos es para quien lo hacemos.





Con el equipo de servicio al usuario **se logró dar continuidad a la medición de la red priorizada**, como herramienta de seguimiento y mejora en la prestación del servicio con todos los actores. Se da inicio al proyecto cambio de aplicativo OYS (PQRSD), cuyo objetivo es tener mayor sistematización en la gestión integral del proceso.



Fortalecimiento de la red Regional, con presencia en municipios como Cúcuta, Ubaté y Barranquilla, con el fin de garantizar el acompañamiento y la gestión a nuestros usuarios en sus necesidades de salud.



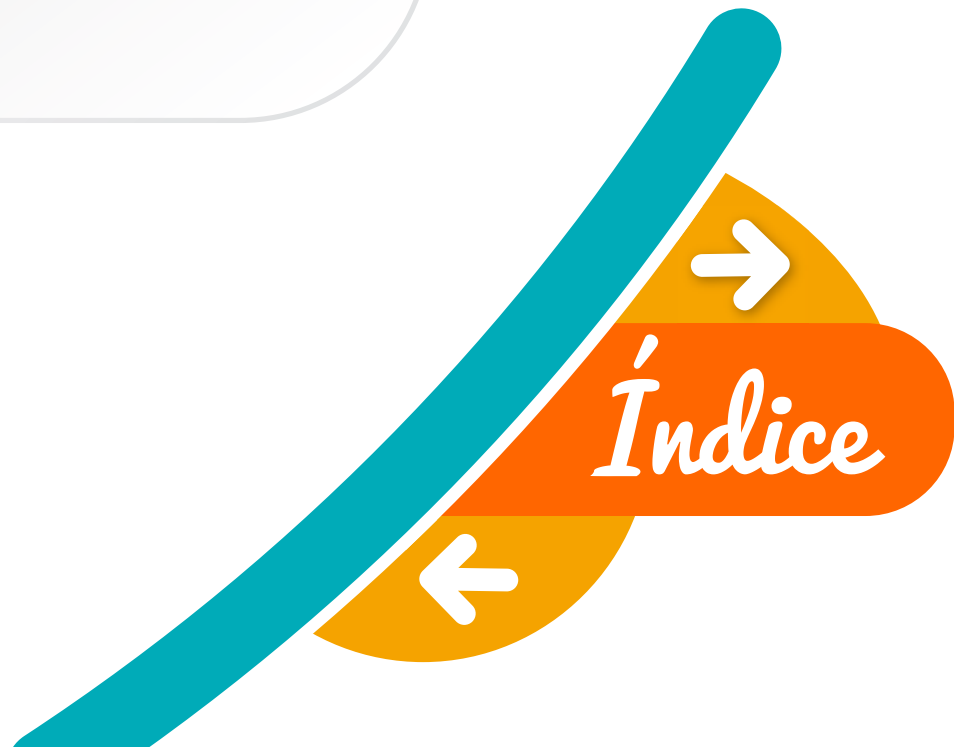
Implementación de soluciones digitales direccionadas al uso de canal no presencial como: Turno virtual, Turno Programado y Video Atención para los trámites administrativos en Bogotá, además de contar con Lina, nuestra asistente virtual de gestión de agendamiento y acompañamiento Covid 19 y Pregúntale al Doc como estrategia en orientación Covid 19.



Puesta en Marcha de las líneas de Medicamentos y Covid 19, mejora Registro de Ordenes Medicas (ROM) en autorizaciones. **+ de 30 millones de contactos en nuestros canales de atención.**



Construcción del Modelo de Servicio de cara a usuario con la propuesta de identificación de las rutas de atención por servicios y revisión de la política de Humanización.



Medición **Experiencia de Usuario**



La percepción de los usuarios estuvo en aumento en el 2020 frente al año inmediatamente anterior, donde se da apertura a las atenciones no presenciales y el fortalecimiento de los canales digitales, coayuvando a acelerar el ritmo por la emergencia sanitaria, estos esfuerzos resultan en facilidad y fortalecimiento del acceso, es importante indicar que la atención médica no presencial es un apalancador del futuro en la atención y la integralidad en el servicio.


100

Comportamiento 2019 - 2020						
Vig/Plan	2019			2020		
	Gral	PBS	PC	Gral	PBS	PC
I Trimestre	81.1	77.7	85.3	81.6	80.0	83.9
II Trimestre	80.1	77.6	83.8	84.7	84.6	84.8
III Trimestre	82.2	82.1	83.9	83.2	82.4	84.3
IV Trimestre	82.2	81.2	83.5	83.3	82.5	84.3


Fuente: Encuesta Individual de Satisfacción




Medición Experiencia de Usuario



Esfuerzo Emocional		
Vigencia	Año 2019	Año 2020
I Trimestre	80.3	81.3
II Trimestre	79.7	83.4
III Trimestre	80.3	83.5
IV Trimestre	79.9	82.5



Esfuerzo Tiempo		
Vigencia	Año 2019	Año 2020
I Trimestre	70.2	72.2
II Trimestre	68.6	75.0
III Trimestre	71.5	72.6
IV Trimestre	71.2	74.4



Esfuerzo Cognitivo		
Vigencia	Año 2019	Año 2020
I Trimestre	77.8	78.8
II Trimestre	77.2	80.6
III Trimestre	77.2	81.7
IV Trimestre	77.7	79.9

Como parte de la estrategia que refiere disminuir las fricciones en el acceso y potencializar la relación con el profesional de la salud y los diferentes frentes de atención, se observa mejora en todos los esfuerzos como resultado de la movilización de gestión asistida no presencial como la video atención, inteligencia artificial correspondiente a nuestro Asistente Virtual, Micrositio con información y consulta relacionada con la pandemia, buscando disminuir el riesgo de contagio y de forma paralela asegurar el acceso de manera costo eficiente.

Acciones:

- Seguimiento continuo a proveedores prioritarios
- Puesta en marcha de la formulación de la política de humanización
- Cambios en cobertura de los canales no presenciales.
- Mejoras en las herramientas digitales para el acceso.



Experiencia de usuario

Resultados Unidad Salud 2020



Fortalezas

- Amabilidad atención colaborador en los diferentes canales.
- Modulo de prestación del servicio.
- Actualización información Página web sobre el servicio.
- Cumplimiento entrega de dinero prestaciones económicas.



Oportunidad de Mejora

- Autorización y entrega de medicamentos.
- Claridad en la respuesta de trámites a través de Mipres.
- Rapidez y efectividad del canal telefónico.
- Facilidad de trámites en la autorización del servicio.
- Claridad en la información del personal administrativo en frente hospitalario.

Fuente: Encuesta Individual de Satisfacción





Experiencia de usuario Comportamiento en Profundización

Key Points

➤ Autorizaciones

Potencializar: Claridad en la información suministrada y amabilidad del colaborador.

Mejorar: Trámites para autorizar y agilidad en la atención.

citas (Med Gral, Pediatría y Odontología) y tiempos de espera.

➤ Servicios Transversales

Mejorar: Autorización, entrega de medicamentos y claridad y cumplimiento tiempos Mipres.

➤ Canales

Potencializar: Amabilidad colaborador y precisión en la información Call Center, e Información en la Página Web.

Mejorar: Rapidez en la comunicación, facilidad en el menú de navegación y alternativas de profesionales en el portal.

➤ IPS Hospitalarias

Potencializar: Amabilidad del colaborador.

Mejorar: Precisión en la información brindada por el personal administrativo.

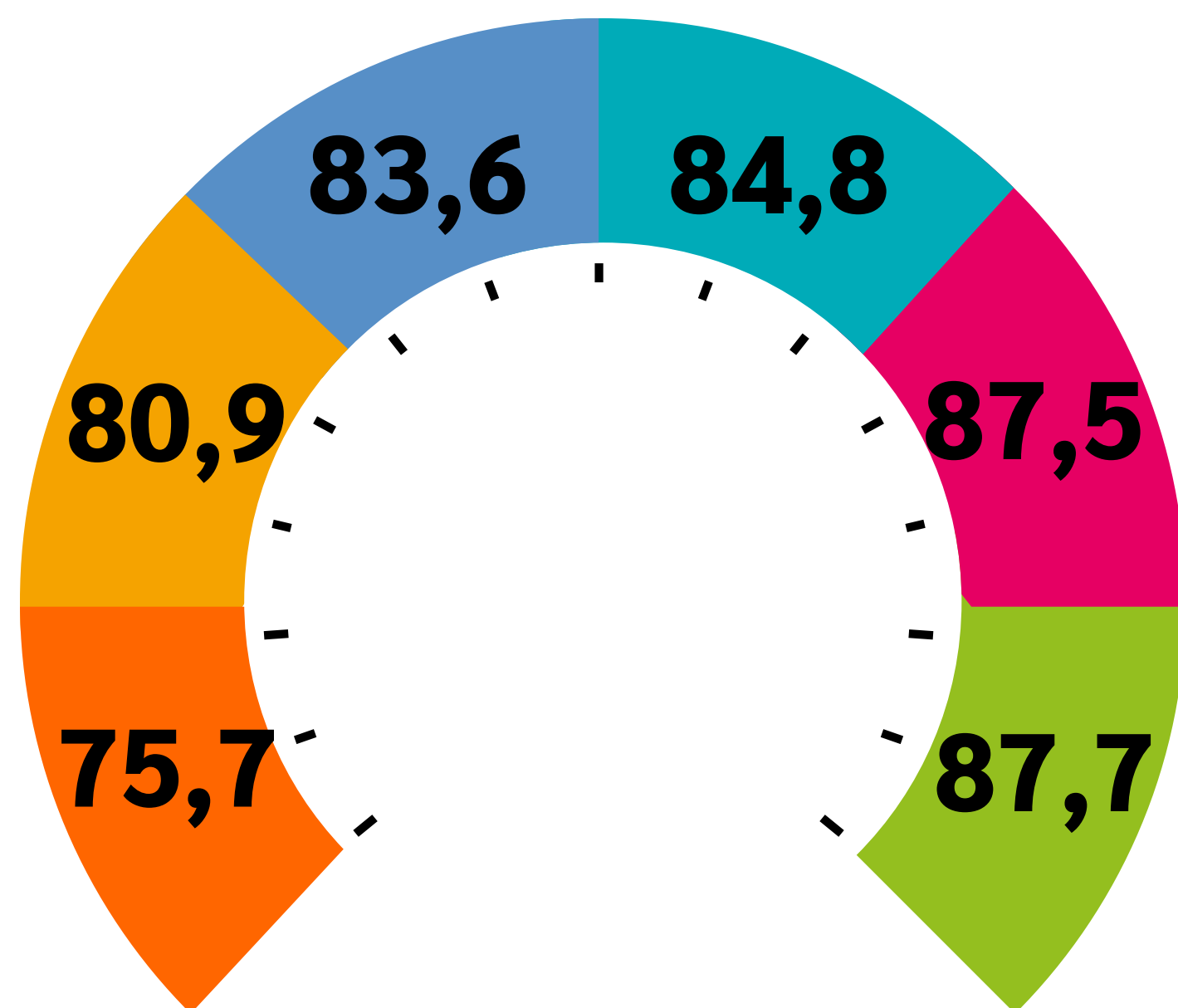
➤ IPS Ambulatorias

Potencializar: Amabilidad colaborador y precisión en la información.

Mejorar: Oportunidad y Acceso en las

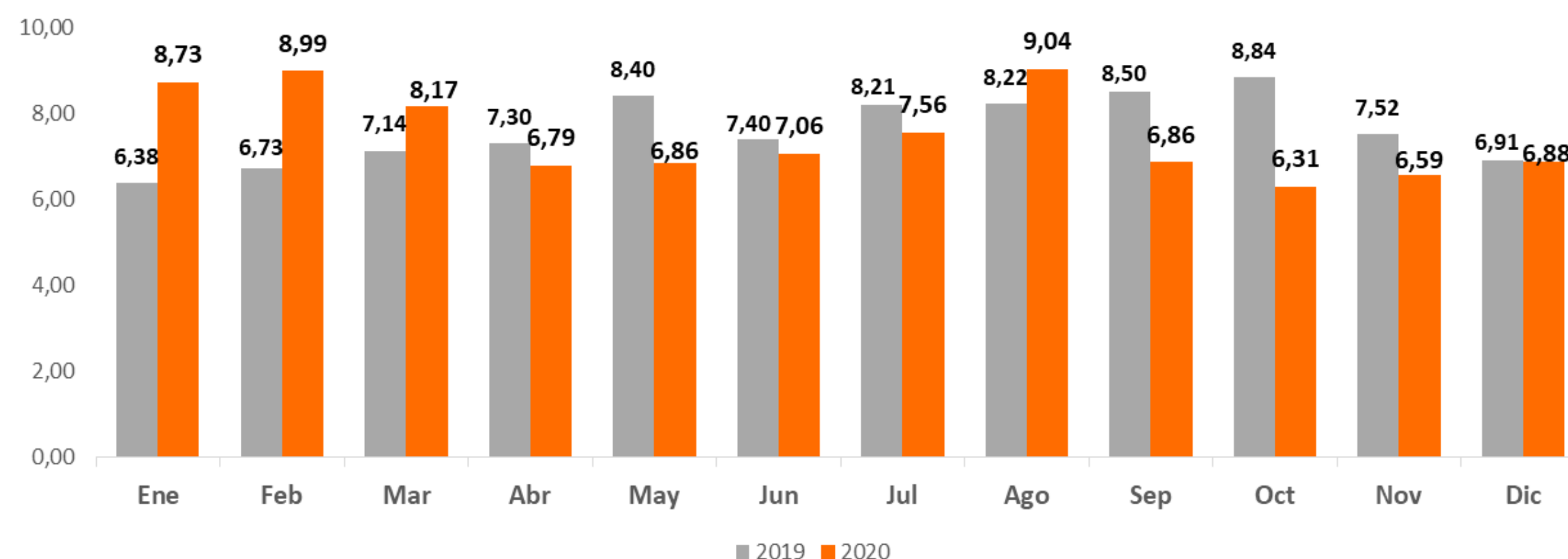
➤ Prestación del Servicio

Potencializar: Ventaja Competitiva, amabilidad, claridad, interés y confianza generada.



Fuente: Encuesta Individual Resultado de Satisfacción Acumulado 2020 por servicio / prestador/Módulo

Tasa de Quejas General



Promedio Tasa de Quejas General

7,49

2019: 7,63

104

El comportamiento de quejas y reclamos durante el año 2020, se impactó de cara al usuario con cambios relacionados en las modalidades de atención, entrega de medicamentos y acceso al servicio con las restricciones vividas por la emergencia sanitaria.

Compensar Salud enfrentó el reto de garantizar el acceso a los servicios de manera efectiva y continua, agregando atributos como la no presencialidad, medidas de bioseguridad y servicios para identificación del Covid 19 de manera anticipada, que brindaron al usuario tranquilidad y confianza en el aseguramiento de su salud.

En el Plan de beneficios, de manera transversal se evidencia una disminución relacionada con el acceso a los servicios de Medicina General, Salud Visual y Psicología, factor positivo sumado a el incremento en la población promedio del 11%, donde se mantuvo el desempeño en la voz de cliente.

En el Plan Complementario para el año 2020 se da continuidad al fortalecimiento de alianzas que permitan mejorar el acceso y los diferentes desarrollos en canales no presenciales para agilizar el acceso.

Motivos Quejas y Reclamos

Top 5 Plan de Beneficios	Año 2019		Año 2020	
	Volumen	P/ción	Volumen	P/ción
Disponibilidad	45.436	42,4%	30.756	27,9%
Compleitud y Continuidad	7.100	6,7%	21.458	19,5%
Cumplimiento Plazos, Fechas y Programaciones	5.605	5,2%	9.387	8,5%
Actualización y Oportunidad de Entrega de Información	2.971	2,8%	6.379	5,8%
Claridad, Precisión y Suficiencia de Información	11.733	10,8%	6.352	5,8%

En el Plan de Beneficios el motivo de quejas más representativo del total, es la disponibilidad.

El top 5 tiene una participación del 67% del total de quejas de este segmento para el 2020, **que asciende a 74.332 requerimientos.** Para esta vigencia ingresa en este Top la actualización y oportunidad en la información.



Motivos Quejas y Reclamos

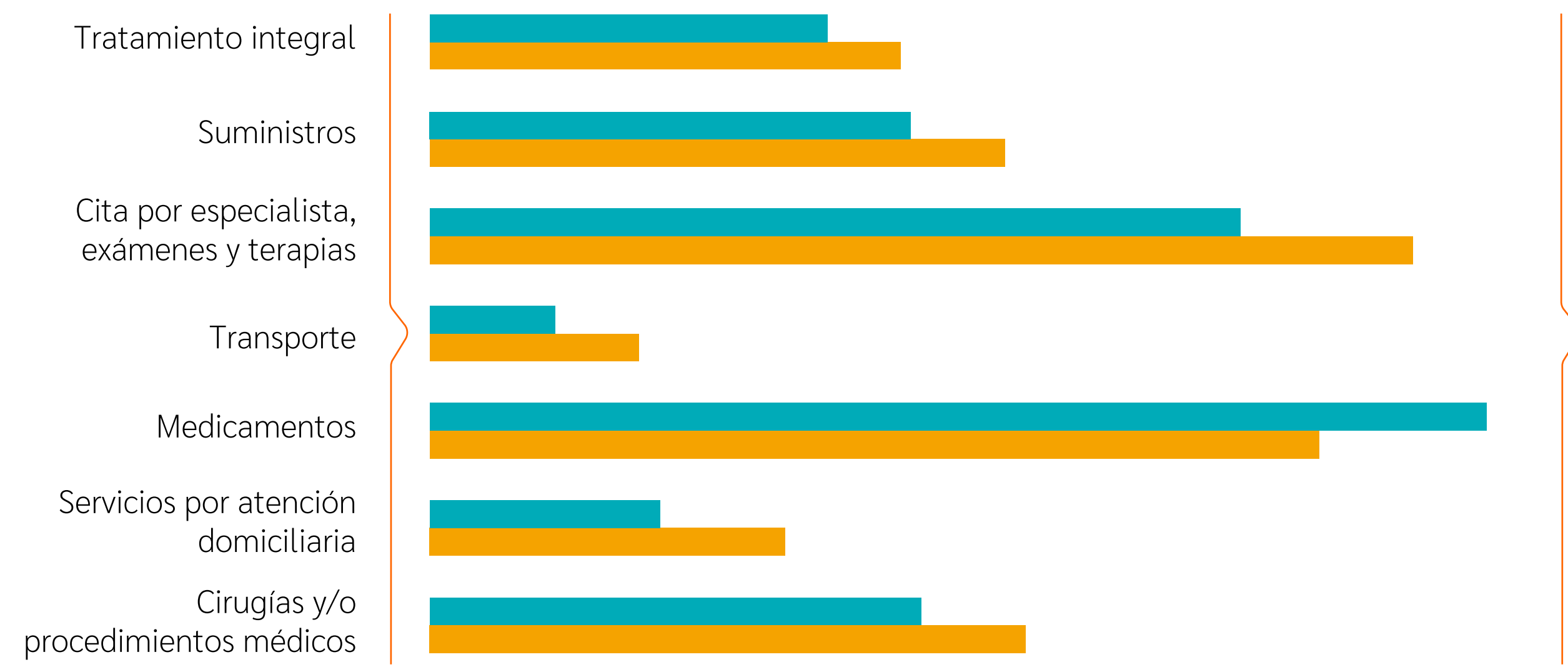
Top 5 Plan de Beneficios	Año 2019		Año 2020	
	Volumen	P/ción	Volumen	P/ción
Completitud y Continuidad	2.422	8,49%	8.186	24,4%
Disponibilidad	6.458	22,5%	4.587	13,7%
Claridad, Precisión y Suficiencia de Información	4.890	16,9%	3.083	9,2%
Cumplimiento Plazos, Fechas y Programaciones	2180	7,57%	3.031	9,0%
Actualización y Oportunidad de Entrega de Información	1.170	3,7%	1.963	5,9%

En el Plan Complementario los motivos de quejas más representativos en la participación del total, son Completitud y Continuidad, Disponibilidad y Claridad y Suficiencia de la Información.

El top 5 tiene una participación del 62% del total de quejas en este segmento para el 2020, que asciende a 20.850 requerimientos.

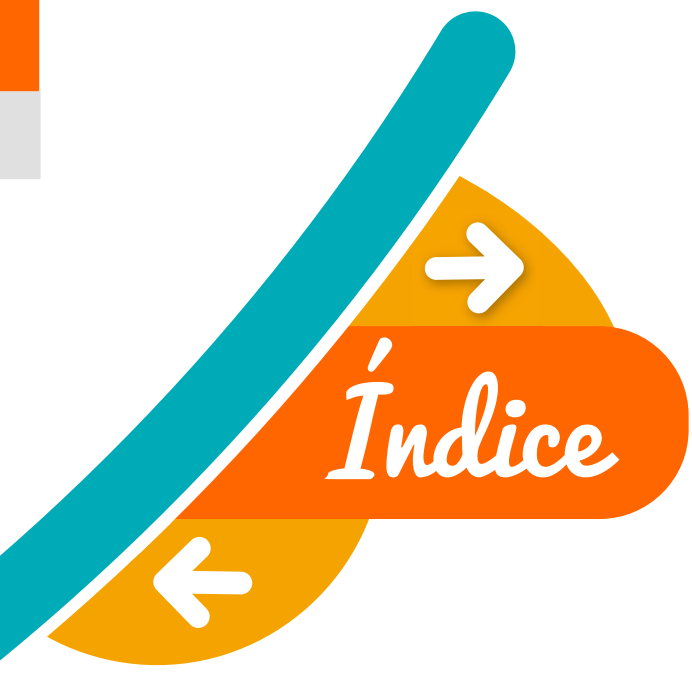


Comportamiento



De manera general, se evidencia para el año 2020 una disminución del 12% respecto a la volumetría, los motivos con mayor variación corresponden a Transporte y servicios domiciliarios.

	Cirugías y/o procedimientos médicos	Servicios por atención domiciliaria	Medicamentos	Transporte	Cita por especialista, exámenes y terapias	Suministros	Tratamiento integral
Año 2020 Número fallos	94	44	202	24	155	92	76
Año 2019 Número fallos	114	68	170	40	188	110	90





Humanización del servicio y Rutas de Atención

Definición e implementación de la Política y Programa de Humanización
Rutas de atención por servicios PBS, PC y Regionales



Aplicativo OYS (PQRSD)

Desarrollo proyecto cambio de aplicativo y salida a producción II Semestre 2021



NPS (Indicador para medir la lealtad del cliente, basado su recomendación)

Construcción de medición on line de fidelización para el Plan de Beneficios de Salud, con el fin de generar y modelar acciones con mayor impacto, oportunidad y generar mejoras transversales de cara al usuario, en menor tiempo



Crecimiento de regionales

Para el 2021 realizaremos apertura de sedes: La Mesa, Mosquera, Girardot, Calera, Yopal, Tocancipa, Cartagena Y sede administrativa Villavicencio.
Cambio de sede en Sogamoso .
Consolidación del modelo operativo de regionales
Apertura de nuevos puntos de medicamentos CAF.



Asociaciones de Usuarios



Gestión Participación Social

- 51 Actividades de Capacitaciones con las Asociaciones de Usuarios de Bogotá y Regionales
- 37 Mailing informativos enviados a las Asociaciones de Usuarios de Bogotá y Regionales
- 5 Encuentros de diálogo con Alta Gerencia de Compensar EP
- Desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de manera virtual con interpretación en Lengua de Señas y contando con 166 asistentes de Usuarios Regionales
- Grupo Foco Juntos por Nuestra EPS
- Se capacitaron 249 colaboradores en tema de Humanización del Servicio, Participación Social y Relacionamiento de acuerdo a la Política Pública de Participación Social
- Se realizó divulgación de Derechos y Deberes en sedes contando con la participación de las Asociaciones de Usuarios Regionales
- Participación en mesas de trabajo con los diferentes Entes de Control
- Capacitaciones a las Asociaciones de Usuarios por parte de los Entes de Control
- 4 Capacitaciones con las Asociaciones de Usuarios para adaptarse a los medios/reuniones virtuales
- 113 PQRD escaladas por las Asociaciones de Usuarios y tramitadas por la EPSSe dio inicio con reuniones de manera mensual para las Asociaciones de Usuarios Regionales

Gestión Satisfacción de Usuarios



Asociaciones de Usuarios

Logros con los Afiliados a 2020

Asociación de Usuarios Bogotá:

852 Afiliados

Asociación de Usuarios Cundinamarca:

82 Afiliados

Asociación de Usuarios Boyacá:

49 Afiliados

Asociación de Usuarios Meta:

17 Afiliados

Asociación de Usuarios IPS:

30 Afiliados

Crecimiento Regionales

Conformación de las Asociaciones de Usuarios de Norte de Santander, Atlántico, Valle del Cauca, Cauca y Bolívar.





Divulgación Derechos y Deberes a los usuarios a través de distintos canales:

- Cartelera virtuales
- Correos electrónicos
- Presencial (2.476 usuarios impactados)
- Micrositio (10.737 Visitas)
- Canal telefónico (5.825.878 audios reproducidos)

Capacitación a 37 colaboradores líderes y coordinadores estratégicos, para la difusión a sus equipos sobre la Atención a Población con discapacidad.

Comparte tu Arte. Es una estrategia de divulgación de Derechos y Deberes centrada en los niños .
Alcance de estrategia: 122.965 interacciones en redes sociales con personas (FB Live, transmisiones en vivo). **Temas:** Enfoque de derechos, diferencial, reconocimiento y valoración de la diversidad, Enfoque territorial - derecho a una nacionalidad.

Actualización y unificación de la Carta de Derechos y Deberes y Desempeño.