

INFORME... RENDICIÓN DE CUENTAS 2022

¡Así cuidamos de ti!

EPS | **Cajacopi** 
Cuida de ti


VIGILADO Supersalud

¡Así cuidamos de ti!

En cumplimiento del artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, presentamos los resultados de la gestión desarrollada por **Cajacopi EPS** durante la vigencia 2022.

En este documento damos a conocer las cifras y análisis de

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

La información consignada en esta Rendición de Cuentas 2022 es el resultado del trabajo en equipo desarrollado por todos nuestros funcionarios en los territorios donde hacemos presencia, guiados por los líderes de cada proceso y sustentado en el modelo de aseguramiento con enfoque en la gestión del riesgo en salud y criterios de calidad, sentido humano, prevención e inclusión. ¡Así cuidamos de ti!

Este es un producto elaborado por la Oficina de Comunicaciones de **Cajacopi EPS**
mayo 2023

Equipo directivo

Roberto Solano Navarra
Gerente General

Didier Navas Altahona
Subgerente de Salud

Silvana Lasprilla Fawcett
Subgerente de Gestión del Riesgo en Salud

Carlos Alberto Romero Ariza
Subgerente de Atención al Usuario

José Mario Morales Díaz
Subgerente Administrativo y Financiero

Yonis Álvarez Acosta
Subgerente de Operaciones

Esneyder Becerra Correa
Subgerente Gestión Integral de Riesgos

Marlon Pacheco Pérez
Jefe Oficina Jurídica

José Babilonia
Jefe Oficina de Contratación

César Maloof Roa
Jefe Oficina de Planeación

Giselle Barceló Cunha
Jefe Oficina de Comunicaciones

Augusto Alfaro de la Cruz
Jefe de Sistemas de Información

Andrea de León Baute
Jefe Oficina de Talento Humano

Lina Patricia Charris Ariza
Jefe Oficina de Calidad

María José Amador Tapia
Jefe de Oficina de Auditoría Interna



SUBGERENCIA NACIONAL DE OPERACIONES

AFILIADOS BDUA 2022

A corte 31 de diciembre
del 2022, cerramos con

1.522.963

afiliados, los cuales se
encuentran distribuidos
en nueve Departamentos
y 305 municipios.

Regional	Subsidiado	Contributivo	Total	% Participación
Atlántico	272,646	15,948	288,594	19%
Cesar	219,170	10,281	229,451	15%
La Guajira	186,763	8,941	195,704	13%
Córdoba	161,734	4,517	166,251	11%
Bolívar	157,821	7,196	165,017	11%
Meta	152,895	16,230	169,125	11%
Magdalena	136,054	5,597	141,651	9%
Boyacá	90,349	6,637	96,986	6%
Sucre	67,697	2,373	70,070	5%
Otros departamentos	72	42	114	0.01%
Total general	1,445,201	77,762	1,522,963	100%

CARACTERIZACIÓN 2022

A corte 31 de diciembre del 2022, los grupos poblacionales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

Tipo de población	Subsidiado	Movilidad contributivo	Total	%
Población con Sisbén.	1,032,571		1,032,571	67.8 %
Víctimas del conflicto armado interno.	262.676	0	262.676	17.2 %
Sin grupo poblacional.	19	77,762	77,781	5.1 %
Comunidades indígenas.	58,915		58,915	3.9 %
Afiliado de oficio sin encuesta Sisbén ni población especial.	45,779		45,779	3.0 %
Recien nacidos y menores de edad de padres no afiliados.	16,926		16,926	1.1 %
Migrante venezolano con PEP e hijos menores de edad con documento válido.	13,988		13,988	0.9 %
Personas que dejen de ser madres comunitarias.	2,866		2,866	0.2 %
Población rural no migratoria.	2,576		2,576	0.2 %
Habitante de la calle.	1,814		1,814	0.1 %
Migrantes colombianos repatriados que han retornado voluntariamente al país, o han sido deportados o expulsados de territorio extranjero.	1,413		1,413	0.1 %
Personas en prisión domiciliaria a cargo del Inpec.	1,042		1,042	0.1 %
Población infantil abandonada a cargo del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (icbf).	869		869	0.1 %
Población desmovilizada y/o miembros de grupos armados ilegales que celebren acuerdos de paz con el Gobierno nacional.	792		792	0.1 %
Población reclusa a cargo de la entidad territorial.	775		775	0.1 %

Adulto mayor en centros de protección.	614		614	0.0 %
Población rural migratoria.	349		349	0.0 %
Menores desvinculados del conflicto armado bajo la protección del ICBF.	344		344	0.0 %
Población discapacitada Res 13344/12	320		320	0.0 %
Población infantil vulnerable bajo protección de 10 instituciones diferentes (icbf).	173		173	0.0 %
Población no pobre no vulnerable.	136		136	0.0 %
Negro o mulato o afrocolombiano o afrodescendiente Res13344/12	118		118	0.0 %
Creador o gestor cultural.	47		47	0.0 %
Adolescentes y jóvenes a cargo del ICBF en el sistema de responsabilidad penal para adolescentes.	25		25	0.0 %
Madres comunitarias Res13344/12	17		17	0.0 %
Rrom (gitano).	12		12	0.0 %
Programa en protección a testigos.	10		10	0.0 %
Los voluntarios acreditados y activos de la Defensa Civil Colombiana, Cruz Roja Colombiana y Cuerpos de Bomberos.	7		7	0.0 %
Personas que se encuentran detenidas sin condena o cumpliendo medida de aseguramiento en centro de reclusión transitorio durante la emergencia sanitaria.	4		4	0.0 %
Población en centros psiquiátricos.	2		2	0.0 %
Personas con discapacidad en centros de protección.	2		2	0.0 %
Total	1,445,201	77,762	1,522,963	100 %

**A corte 31 de diciembre del 2022, a nivel de género,
la población se encuentra distribuida de la siguiente manera:**

	Subsidiado		Movilidad contributivo		Total	
Periodo	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Diciembre - 2022	711,769	733,432	45,413	32,349	757,182	765,781

**A corte 31 de diciembre del 2022, a nivel de zona de afiliación,
la población se encuentra distribuida de la siguiente manera**

	Subsidiado		Movilidad contributivo		Total	
Periodo	Urbana	Rural	Urbana	Rural	Urbana	Rural
Diciembre - 2022	1,115,718	329,483	70,003	7,759	1,185,721	337,242

**AFILIADOS
NUEVOS 2022**



Para la vigencia del 2022,
se registraron un total de

174.377

afiliados nuevos; como novedad, la Supersalud por revocatoria de habilitación, asignó **139.327** afiliados de las EPS Coomeva, Medimás, Comfahulia y Comfaguajira.

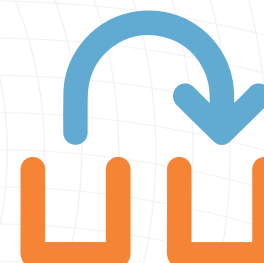


SUSPENSIONES 2022

Para la vigencia del 2022 no se presentaron suspensiones.

GESTIÓN DE TRASLADOS 2022

Para la vigencia del 2022 fueron gestionadas un total de **120.161 solicitudes de traslados** desde y hacia otras EPS.



GESTIÓN DE MOVILIDAD 2022

Para la vigencia del 2022 fueron gestionadas un total de **78.025 solicitudes de movilidad**.

GESTIÓN DE PORTABILIDAD 2022

Para la vigencia del 2022 fueron gestionadas un total de **50.683 portabilidades**, las cuales fueron tramitadas por los diferentes canales, como se describe a continuación:



Web:
34,778



Presencial:
15,629



Teléfono:
276

Total: **50,683**



GESTIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS 2022

Para la vigencia del 2022 fueron gestionadas **14.072** prestaciones económicas, de las cuales **12.794** corresponden a **incapacidades** y **1.278** a **licencias de maternidad y paternidad**.

Así mismo, el valor reconocido por concepto de prestaciones económicas fue de **\$6.007.087.368**, de los cuales **\$3.930.975.419** corresponden a **incapacidades** y **\$2.076.111.949** a **licencias de maternidad y paternidad**.

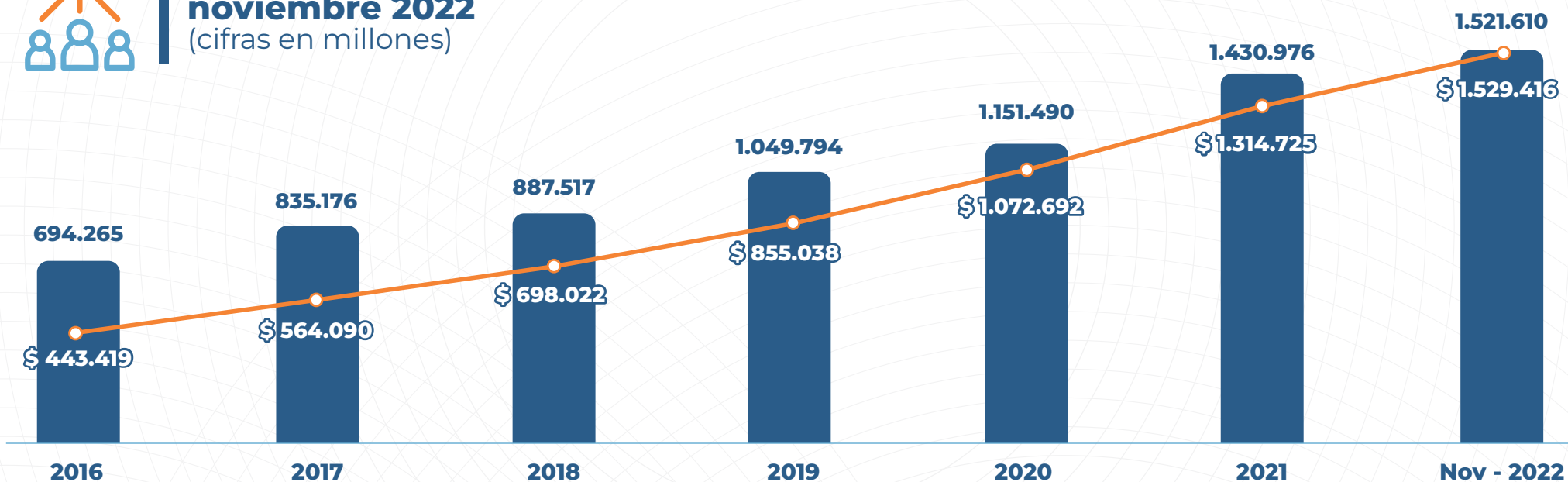
Nota: se incluyen PE tanto las pagadas como las que no generaron pagos.

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA



Ingresos vs afiliados noviembre 2022

(cifras en millones)



Ingresos y afiliados		
Año	Afiliados	Ingresos
Diciembre - 2022	1.522.963	144.820.710.393

Afiliados

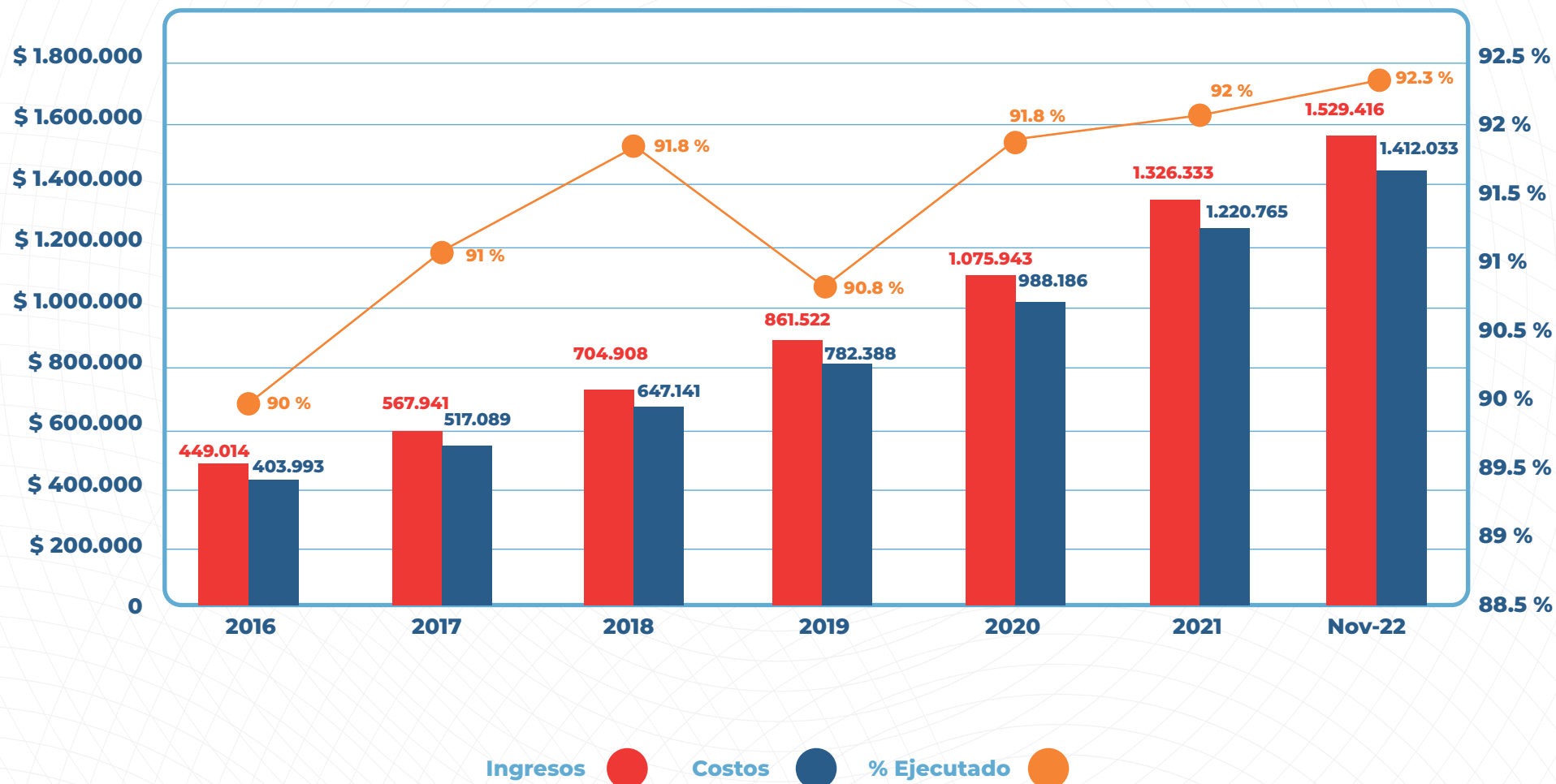


Ingresos





Ingresos y costos (cifras en millones)

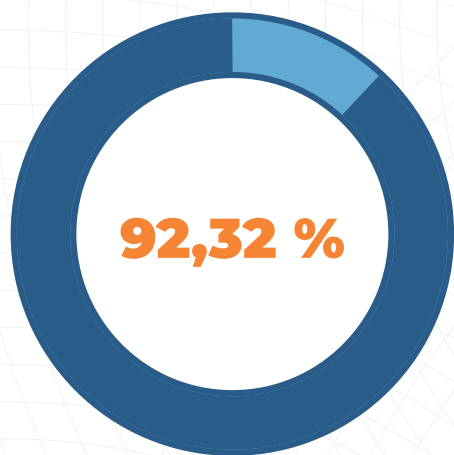


De acuerdo con el resultado, a corte de noviembre 2022 el gasto administrativo **cerró en un 6.60% y a diciembre 4,99%**. Cajacopi EPS SAS viene trabajando diferentes estrategias con proveedores a fin de adquirir bienes y servicios con oportunidad de precios competitivos.

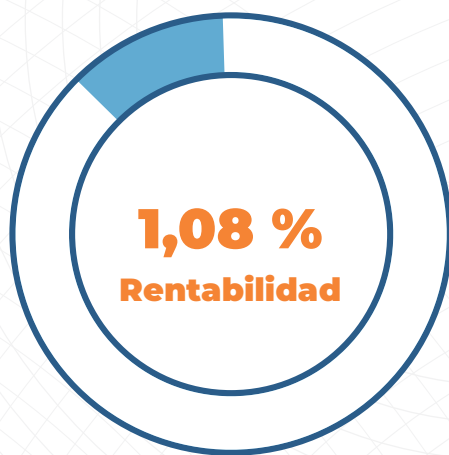


Resultados del ejercicio a noviembre 2022

(cifras en millones)



Costo en salud
\$ 1.412.033.844



Utilidad
\$ 16.565.124

Gasto administrativo

Autorizado
\$ 122.353.352 | 8.0 %

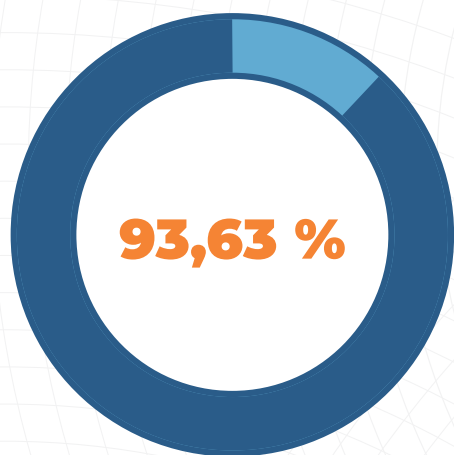
Ejecutado
\$ 100.817.930 | 6.60 %

Nota: cifra en miles de pesos

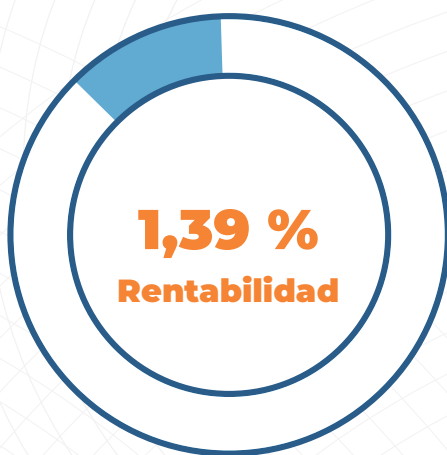


Resultados del ejercicio diciembre 2022

(cifras en millones)



▼
Costo en salud
\$ 135.590.381.385



▼
Utilidad
\$ 2.006.579.840

Gasto administrativo

Autorizado
\$ 11.585.656.831 | 8.0 %

Ejecutado
\$ 7.223.749.768 | 4.99 %

Nota: cifra en miles de pesos



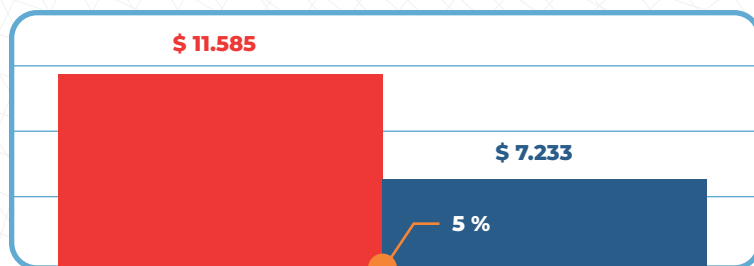
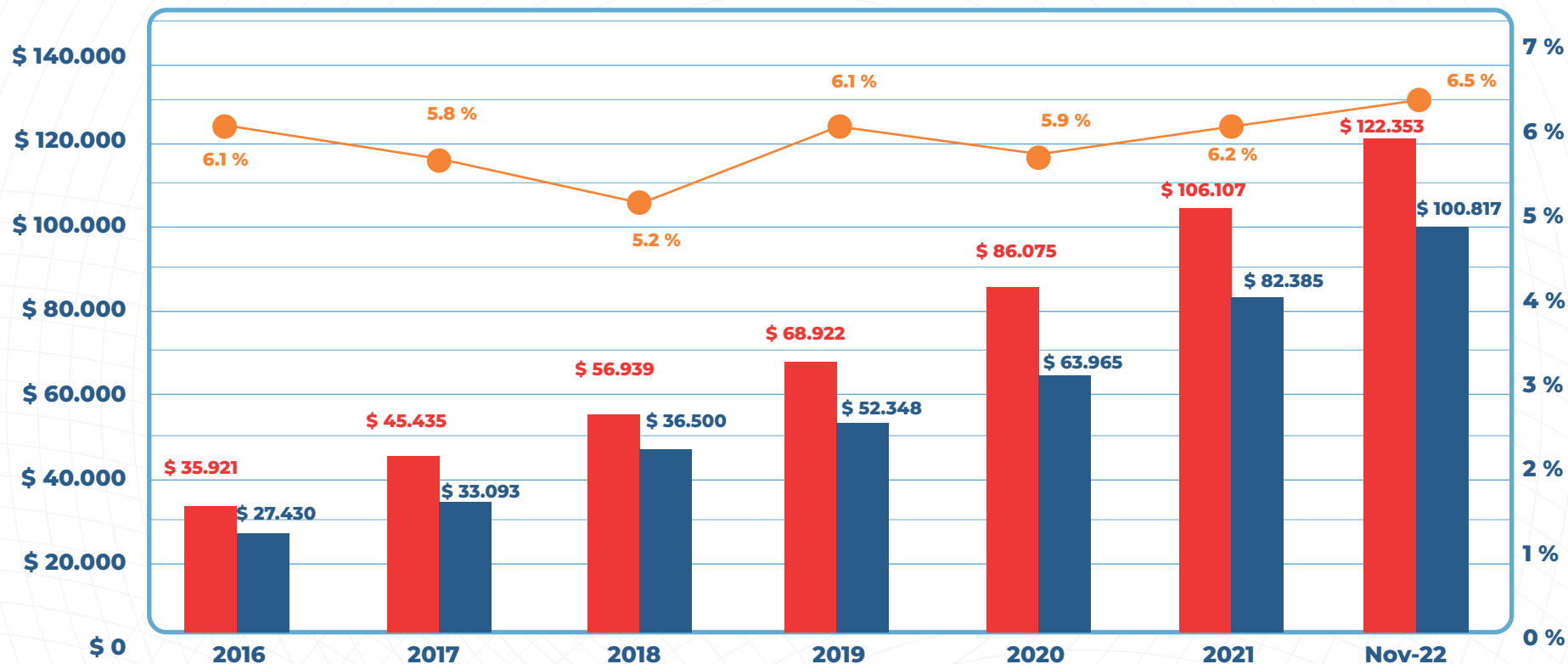
Gastos autorizados vs gastos ejecutados a noviembre 2022

(cifras en millones)

Autorizado

Ejecutado

% Ejecutado



Dic - 2022



Gastos autorizados vs gastos ejecutados diciembre 2022

(cifras en millones)

Autorizado

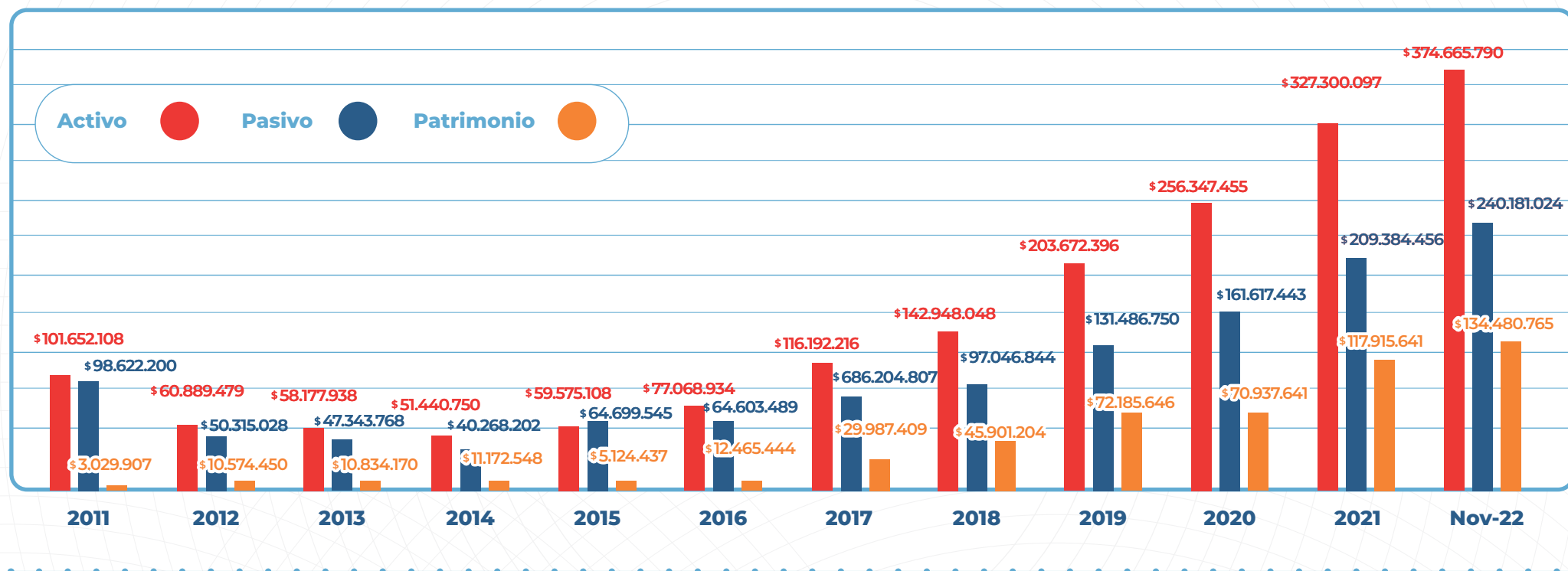
Ejecutado

% Ejecutado



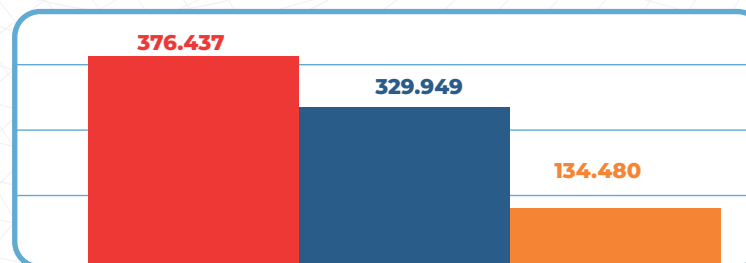
Balance general a noviembre 2022

(cifra en miles de pesos)



Balance general a diciembre 2022

(cifra en miles de pesos)



Activo

Pasivo

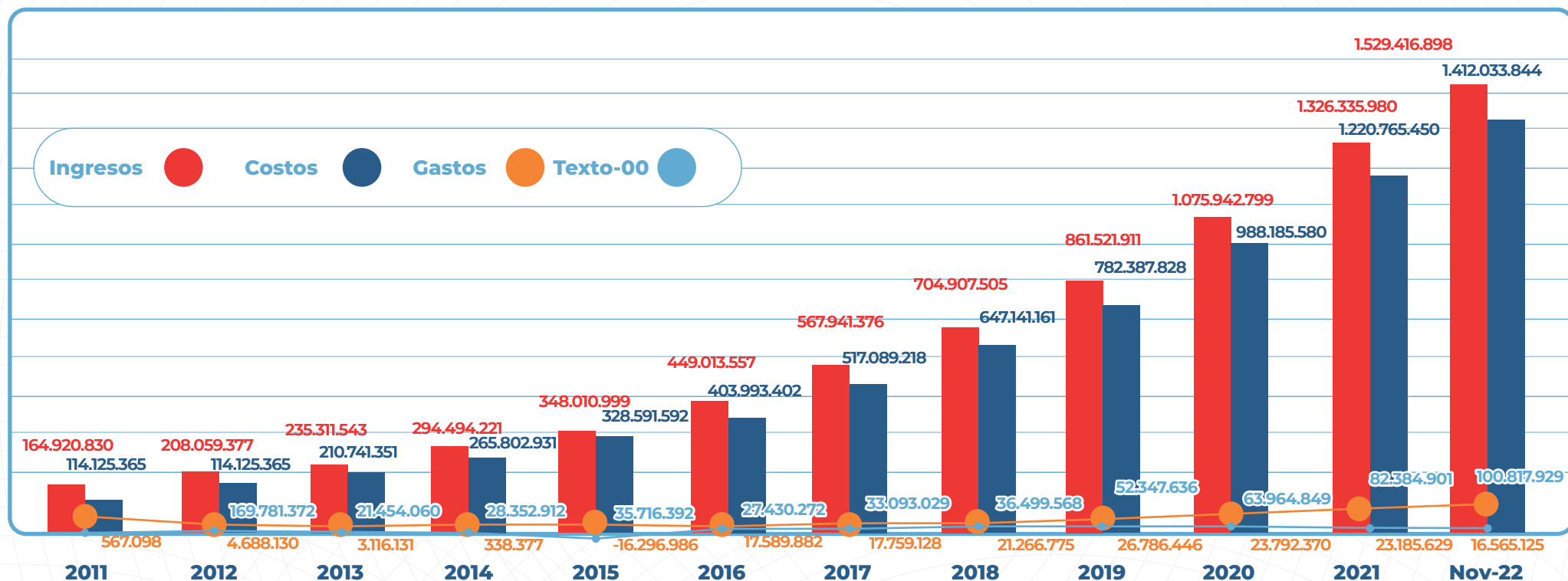
Patrimonio

Nota: cifra en miles de pesos



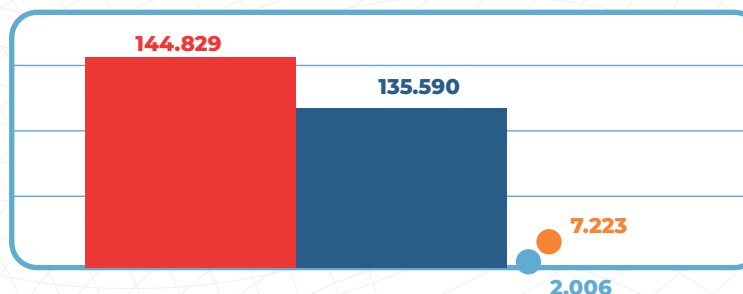
Resultados del ejercicio a noviembre 2022

(cifra en miles de pesos)



Resultados del ejercicio diciembre 2022

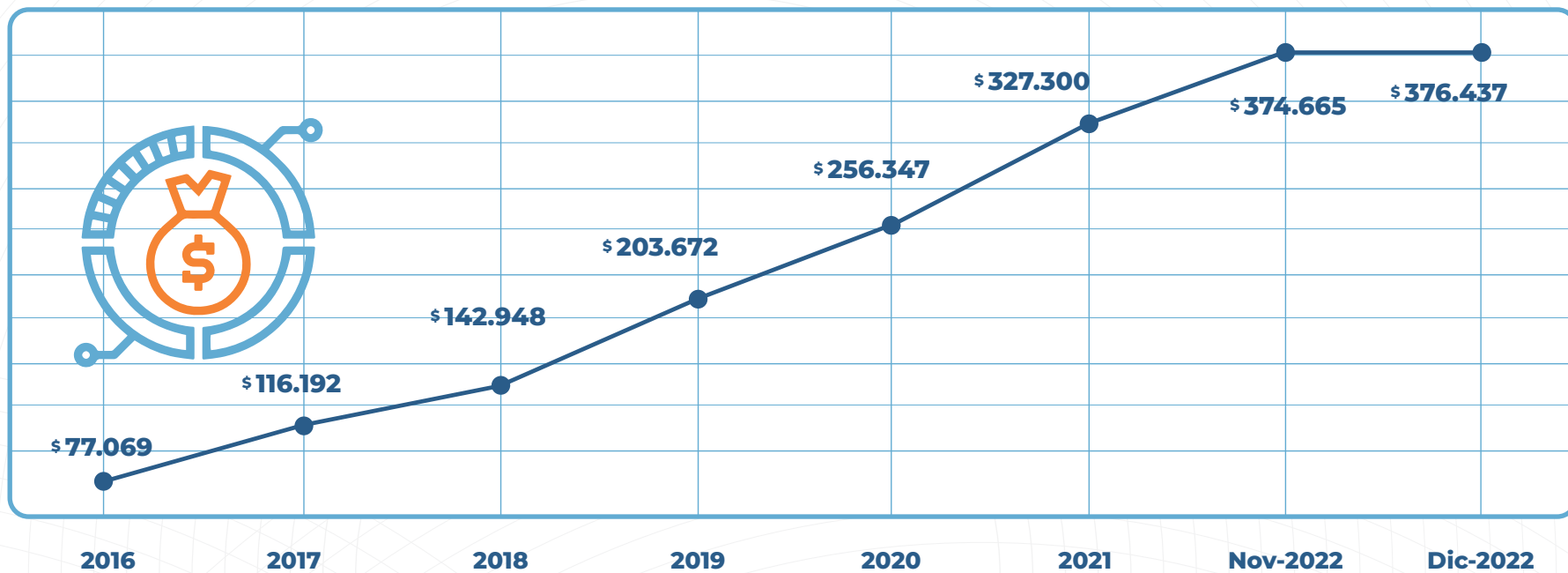
(cifra en miles de pesos)



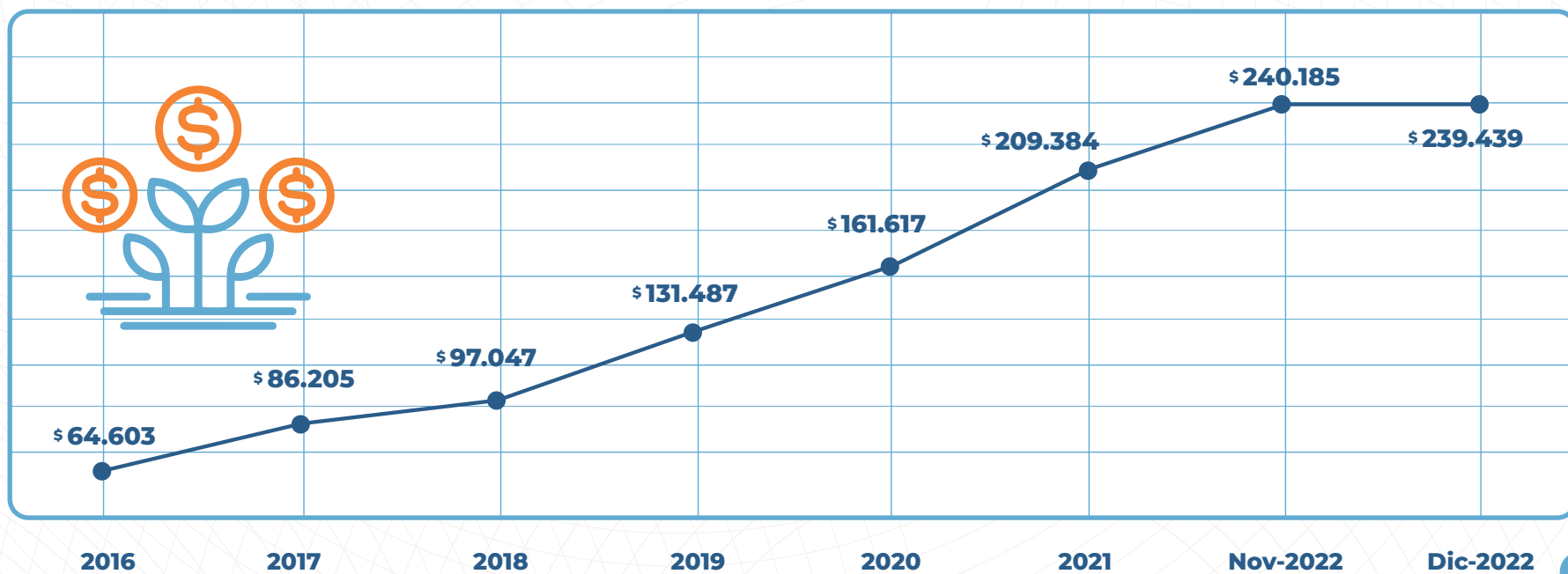
Ingresos
Costos
Gastos
Texto 000

Nota: cifra en miles de pesos

Activos totales



Pasivos totales



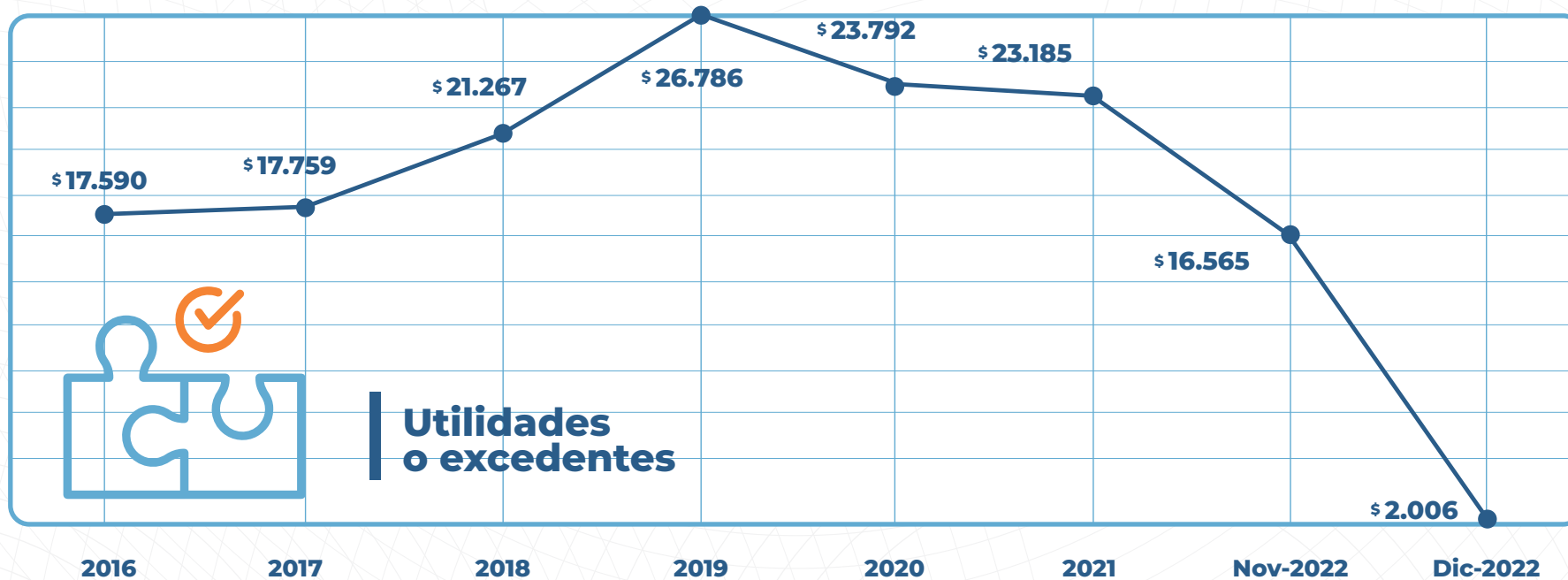
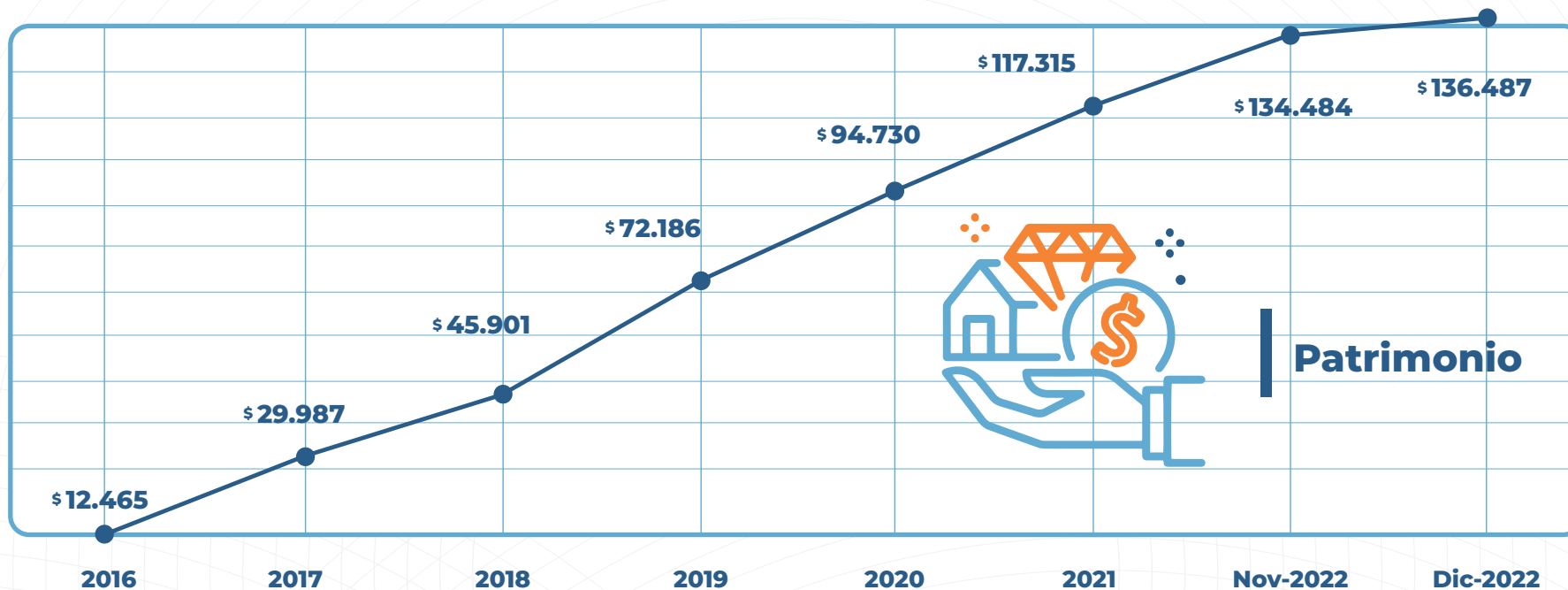
Pasivos

Concepto	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Nov - 2022	Dic - 2022
Reservas técnicas	40.380	51.470	65.964	66.726	90.022	92.128	94.808	95.904
Otros pasivos	24.223	34.735	31.083	64.761	71.595	117.255	145.377	144.046
Total	64.603	86.205	97.047	131.487	161.617	209.383	240.185	239.950

Pasivos - reservas técnicas

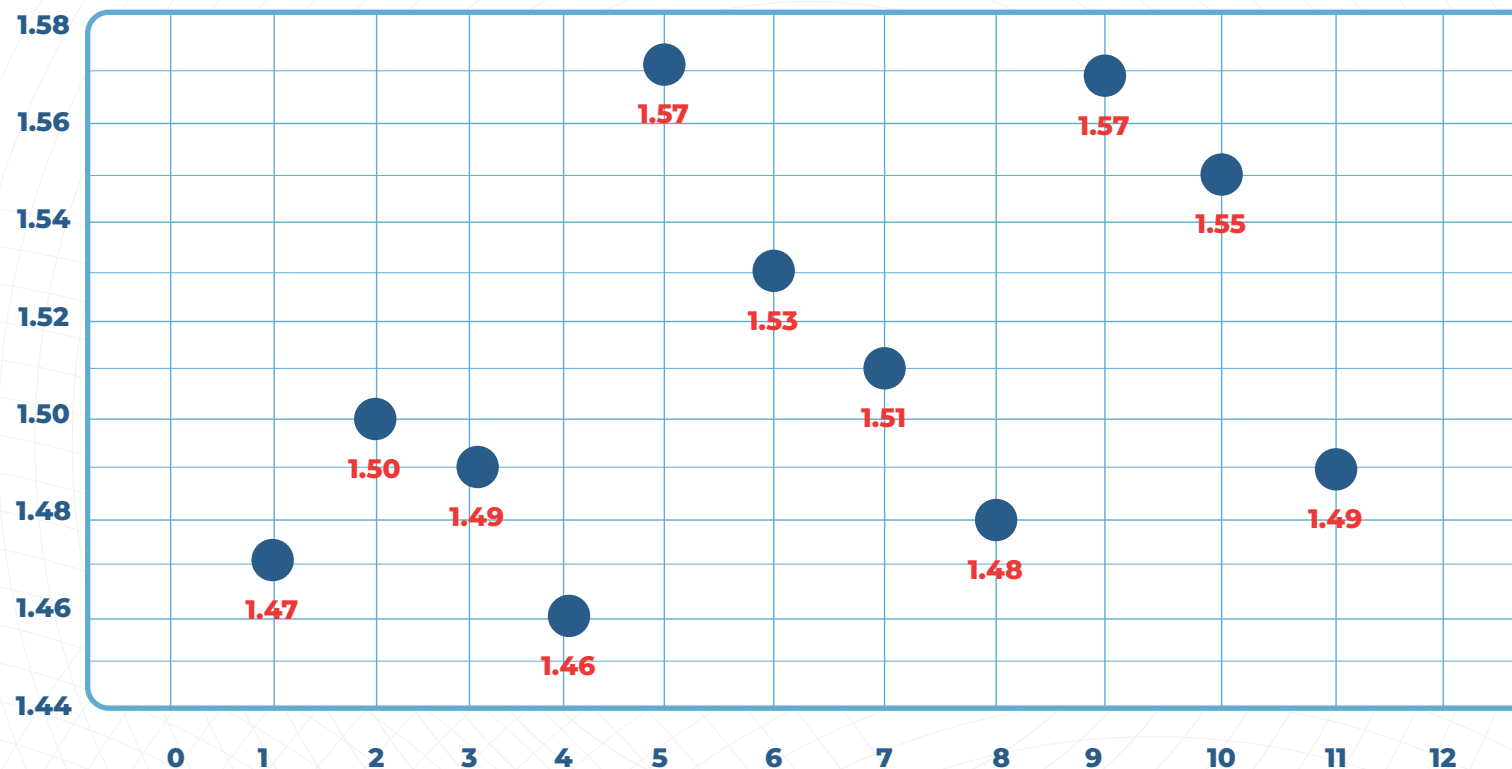
En cumplimiento a las condiciones de habilitación financiera que trata el **Decreto 2702 de 2014**, **Cajacopi EPS SAS** tiene unas reservas técnicas constituidas a corte de diciembre de 2022.

Concepto	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Nov - 2022	Dic - 2022
Liquidadas pendientes de pagos	25.294	34.046	33.074	32.227	32.324	31.306	35.933	36.259
No liquidadas autorizaciones	7.305	7.395	12.610	11.370	32.605	35.567	32.876	33.311
Pendientes No conocidas	7.781	10.029	20.281	23.129	25.093	25.255	25.999	26.334
Total Reservas	40.380	51.470	65.965	66.726	90.022	92.128	94.808	95.904





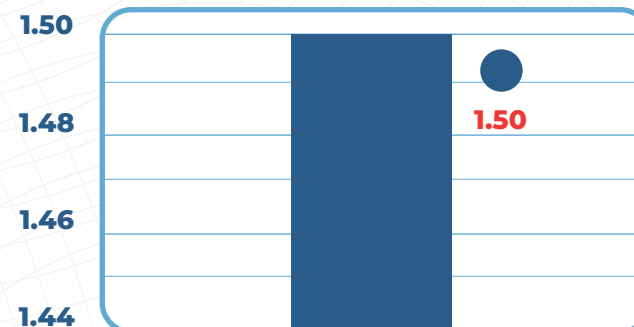
Indicadores de razón corriente a noviembre 2022



Meta 1.5

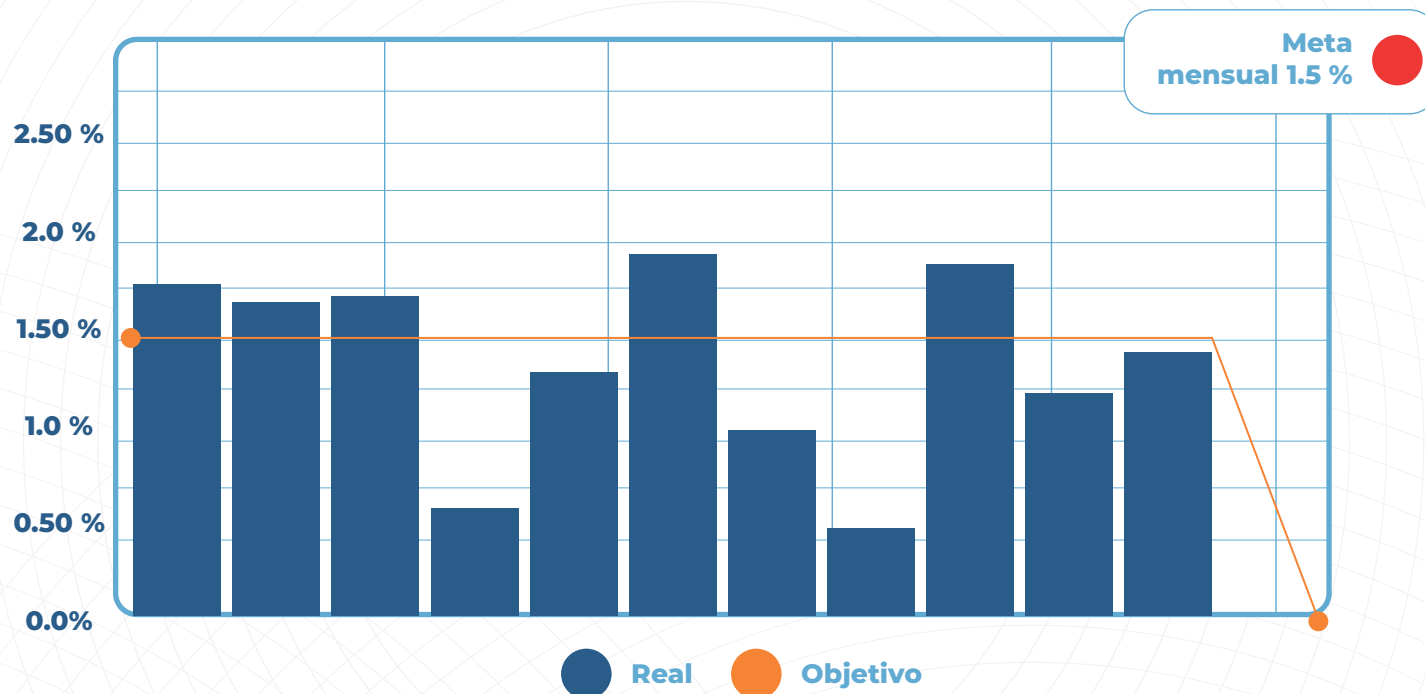


Indicadores de razón corriente a diciembre 2022

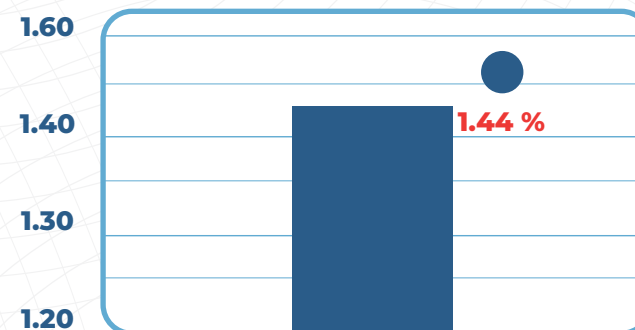




Indicadores ebitda a noviembre 2022

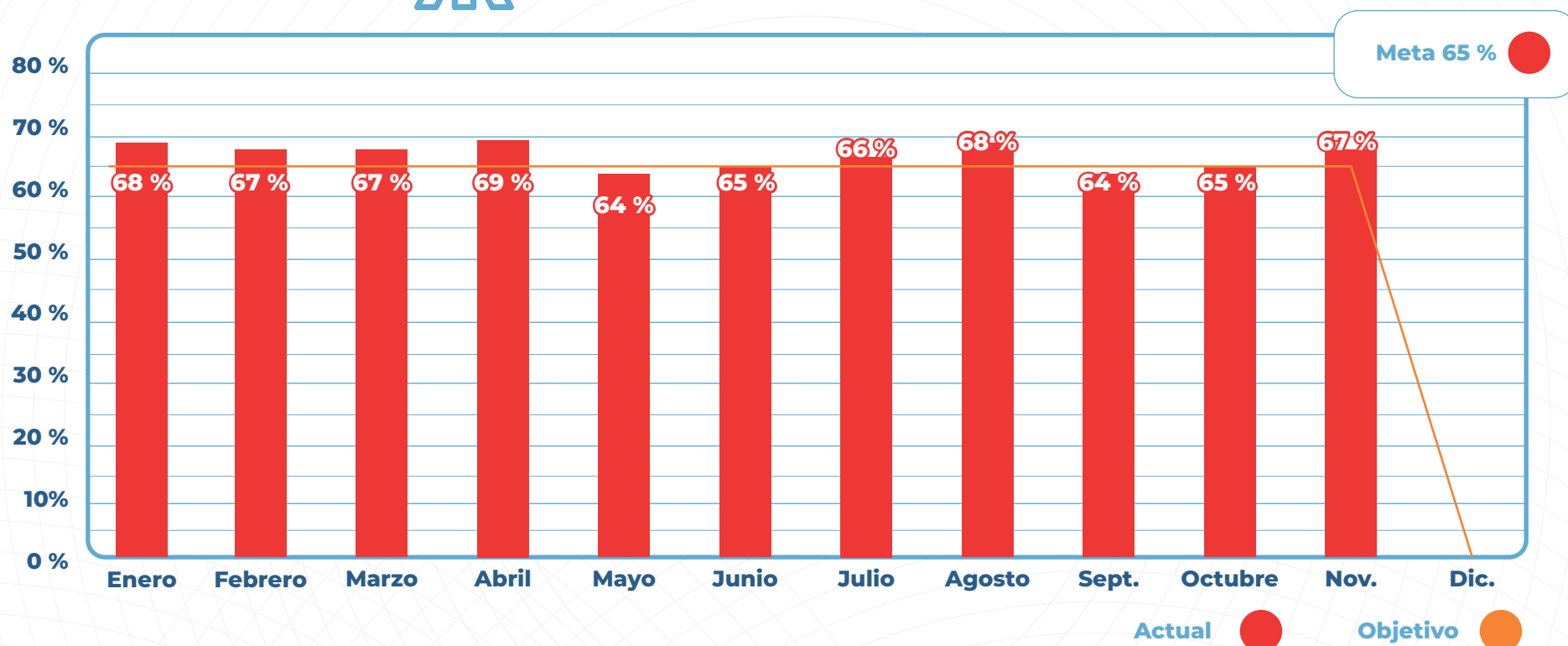


Indicadores ebitda diciembre 2022

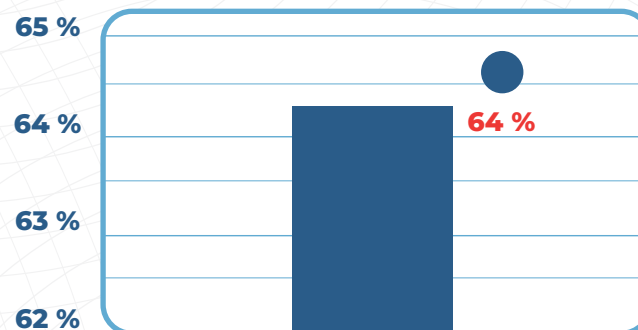




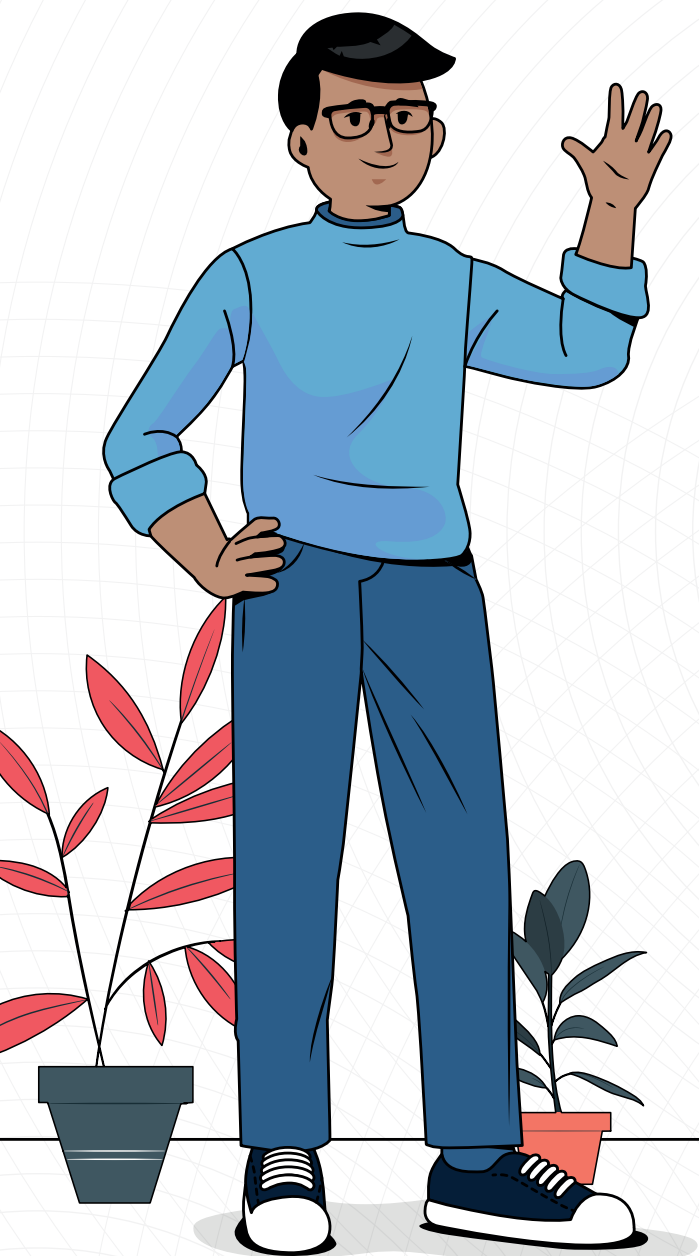
Indicadores de endeudamiento a noviembre 2022



Indicadores de endeudamiento diciembre 2022



Indicador de habilitación financiera



Respaldo de reservas técnicas

Año	Monto requerido	Monto acreditado	Cumplimiento
2016	9.632.701	14.363.841	Sí
2017	15.786.878	40.642.353	Sí
2018	32.193.958	66.377.726	Sí
2019	47.077.259	52.451.142	Sí
2020	72.703.567	77.470.576	Sí
2021	49.397.599	57.300.188	Sí
Dic. - 2022	18.789.499.739	21.653.709.829	Cajacopi EPS S.A.S.

Capital mínimo

Año	Monto requerido	Monto acreditado	Cumplimiento
2016	10.796.000	27.800.000	Sí
2017	11.418.000	30.522.000	Sí
2018	11.886.000	52.382.000	Sí
2019	12.265.000	73.648.000	Sí
2020	12.732.000	100.434.922	Sí
2021	12.738.000	167.258.000	Sí
Dic. - 2022	11.473.235	14.551.111	Cajacopi EPS S.A.S.

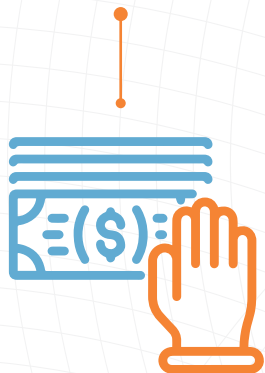


Ingresos operacionales 2021 vs noviembre 2022

Nov. 2022 | \$ 1.526.136.310.502

Compensación alto costo: \$ 4.282.121.007

\$ 1.391.685.919.384



Régimen
Subsidiado

\$ 1.182.699.463.998

\$ 101.122.498.781



Régimen
Contributivo

\$ 63.433.159.698

\$ 36.926.846.375



Presupuesto
máximo

\$ 30.881.103.678

\$ 0



Recobros
NO POS

\$ 6.993.688.632



Copagos

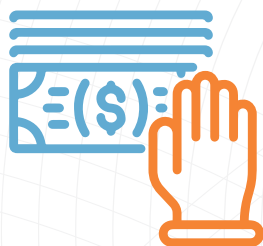
Año 2021 | \$ 1.314.725.244.657

Compensación alto costo: - \$ 9.932.683.258



Ingresos operacionales 2021 vs diciembre 2022

Dic. 2022 | \$ 144.383.581.728



Régimen
Subsidiado

\$ 132.848.975.731



Régimen
Contributivo

\$ 10.492.497.713



Presupuesto
máximo

\$ 968.143.804



Copagos

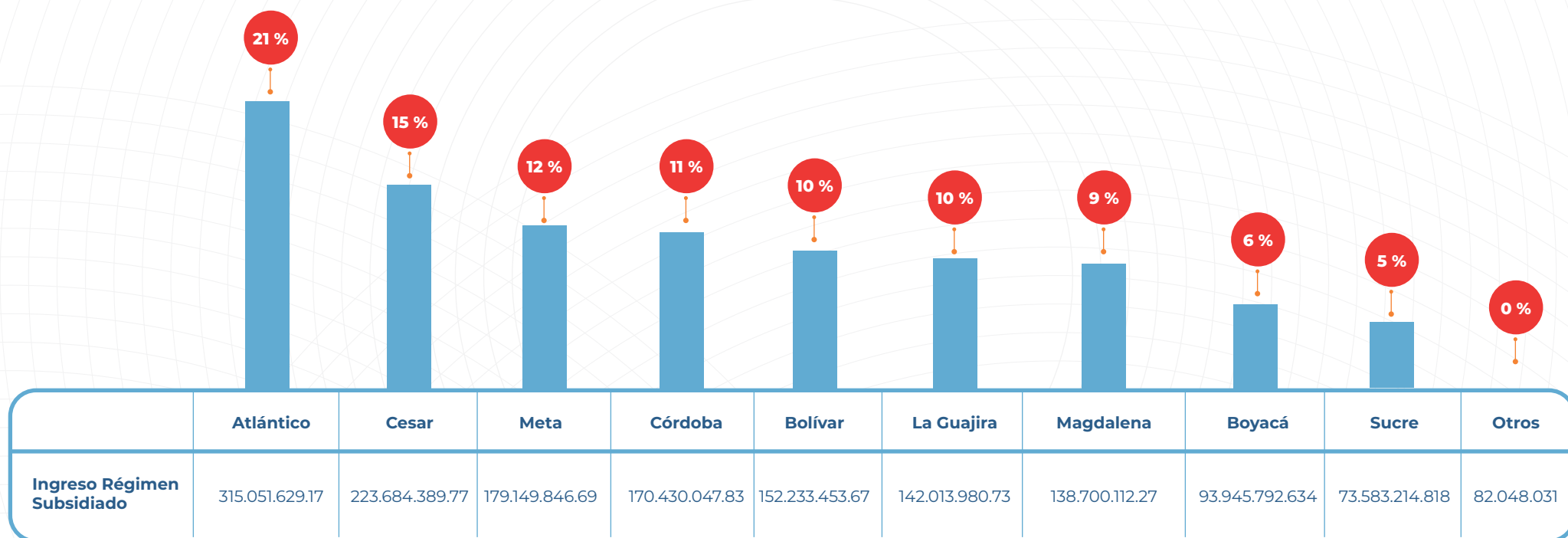
\$ 73.964.480

A corte de noviembre 2022, **Atlántico es el departamento en el que se encuentran los mayores ingresos con \$315.051.629.17** que corresponde a un 21%, seguido de Cesar, Meta, Córdoba, Bolívar, La Guajira Magdalena, Boyacá, Sucre y otros.



Ingresos por departamentos

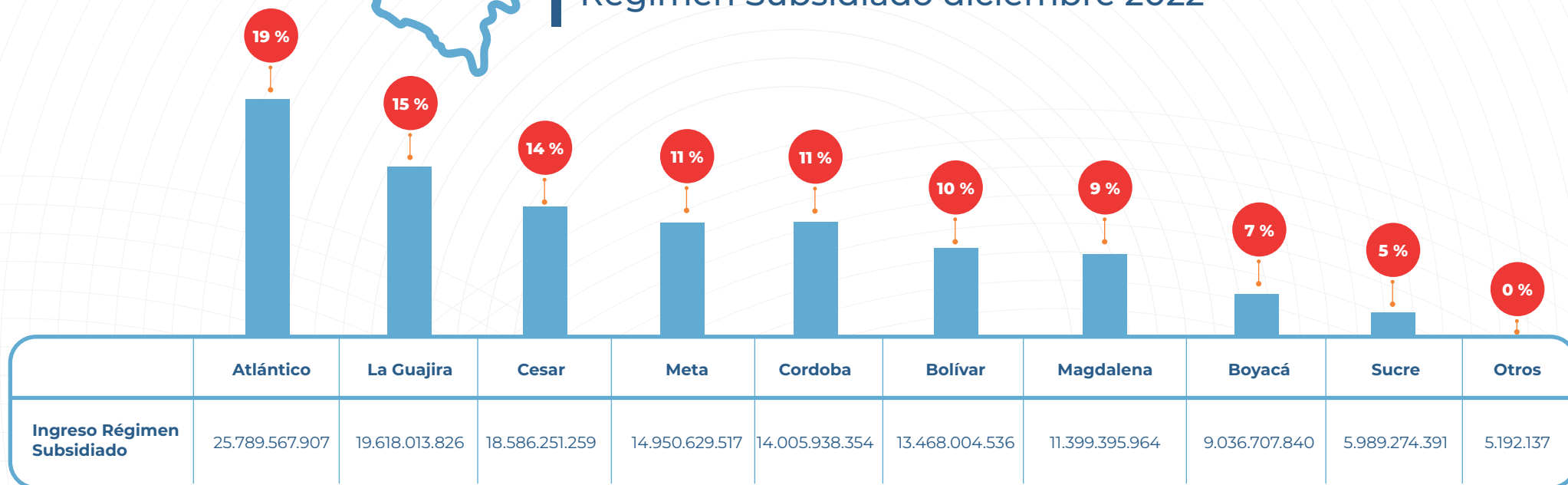
Régimen Subsidiado noviembre



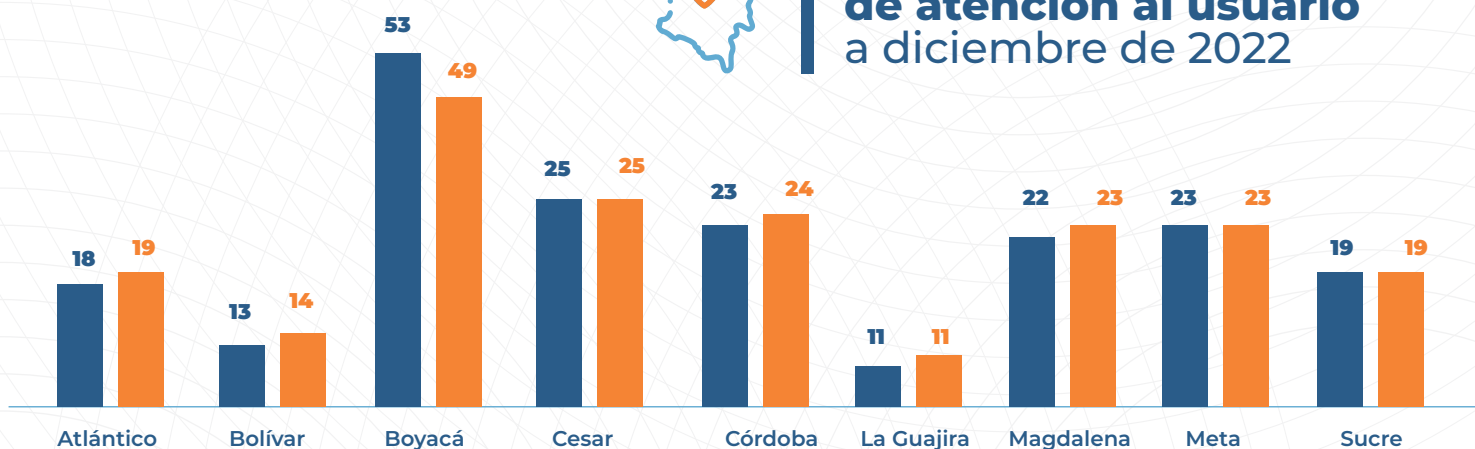
Para diciembre de 2022, **Atlántico es el departamento en el que se registran mayores ingresos con \$25.789.567.907** que corresponde a un 19%, seguido de La Guajira, Cesar, Meta, Córdoba, Bolívar, Magdalena, Boyacá, Sucre y otros.



Ingresos por departamentos Régimen Subsidiado diciembre 2022



Cantidad de oficinas de atención al usuario a diciembre de 2022



Dic. 2021

Dic. 2022

OFICINA DE CONTRATACIÓN

Garantía de la prestación

Para la vigencia 2022 se realizaron **2494 contratos** para la cobertura de todos los niveles de complejidad. Para la baja complejidad se realizaron **1420 contratos**, para la mediana complejidad **638** y para alta complejidad **436 contratos**.

Porcentaje incremento red año 2022

Para el año 2022, en relación año 2021, se presentó variación en porcentajes en los diferentes niveles:

Niveles	Porcentaje	Análisis
Baja	14 %	Analizando el comportamiento de la contratación realizada en el año 2021, se establece que para la vigencia 2022 la contratación de baja complejidad reportó un incremento del 14%.
Mediana	0 %	Analizando el comportamiento de la contratación realizada en el año 2021 se establece que para la vigencia 2022 la contratación no presenta un gran incremento debido a que se prorrogaron automáticamente.
Alta	28 %	Analizando el comportamiento de la contratación realizada en el año 2021, se establece que para la vigencia 2022 la contratación del alta complejidad reportó un incremento del 28%, teniendo como factor principal la asignación de usuarios en los municipios donde no teníamos presencia.



Cobertura regional año 2022

Para la vigencia 2022, se logró tener cobertura en municipios donde no teníamos, **siendo el departamento de La Guajira donde se obtuvo cobertura en el 100% de sus municipios.**

Regional	Cobertura regional
Atlántico	91 %
Bolívar	68 %
Boyacá	69 %
Cesar	96 %
Cordoba	94 %
La Guajira	100 %
Magdalena	86 %
Meta	90 %
Sucre	81 %

Niveles de complejidad

Baja complejidad

Para garantizar la prestación de servicios de salud. en **2022 se realizaron 1420 contratos en el primer nivel de complejidad, de acuerdo con nueva oferta de servicios con prestadores en los municipios donde se hace presencia.**

Se garantiza la totalidad de los servicios de consulta externa, odontología, laboratorio clínico, imagenología, urgencias, hospitalización, referencia de pacientes y protección específica y detección temprana. Se contrata el 100 % de los servicios habilitados de protección específica y detección temprana con la red pública y las IPS indígenas que por su naturaleza son públicas.

Regional	Cantidad
Atlántico	99
Bolívar	113
Boyacá	373
Cesar	120
Cordoba	179
La Guajira	228
Magdalena	92
Meta	121
Nacional	22
Sucre	73
Contratos	1.420

Mediana complejidad

Para garantizar la prestación de servicios de salud de mediana complejidad, en el año 2022, se realizaron **638 contratos, para garantizar la totalidad de servicios habilitados y trazados, dándole cumplimiento a normatividad vigente.**

A su vez, se complementa con el servicio de transporte, la red en los municipios en donde existe reconocimiento por UPC con dispersión geográfica. A su vez, se garantizan albergues de acuerdo con la necesidad de la población y contratos en municipios en donde se cuenta con usuarios en portabilidad. Para garantizar el cumplimiento de la portabilidad y la prestación efectiva del servicio, los contratos tienen cobertura nacional.

Regional	Cantidad
Atlántico	85
Bolívar	45
Boyacá	35
Cesar	97
Cordoba	53
La Guajira	57
Magdalena	71
Meta	71
Nacional	60
Sucre	64
Contratos	638

Alta complejidad

CAJACOPI EPS, para garantizar la prestación de servicios de salud de Alta complejidad. Para el año 2022 se realizaron **436 contratos, garantizando la totalidad de servicios habilitados y trazadores, dándole cumplimiento a normatividad vigente, fortaleciendo la red en la prestación de servicios de alto costo.**

Regional	Cantidad
Atlántico	42
Bolívar	48
Boyacá	35
Cesar	39
Cordoba	51
La Guajira	39
Magdalena	42
Meta	29
Nacional	73
Sucre	38
contratos	436

SUBGERENCIA NACIONAL DE GESTIÓN DEL RIESGO

La Gestión Integral del Riesgo en Salud (Girs), es una estrategia transversal de la Política de Atención Integral en Salud que consiste en identificar, evaluar, medir, intervenir (desde la prevención hasta la paliación) y llevar a cabo el seguimiento y monitoreo de los riesgos para la salud de las personas, familias y comunidades, orientada al logro de resultados en salud y al bienestar de la población. La Girs se anticipa a las enfermedades y los traumatismos para que estos

no se presenten o se detecten y traten precozmente para impedir, acortar o paliar su evolución y consecuencias. Dentro de la gestión de los riesgos en salud de nuestros afiliados es importante dar cumplimiento al reporte y seguimiento de los indicadores. Para la EPS Cajacopi son de vital importancia ya que a partir de estos se conoce el estado de salud de la población y realizamos seguimiento a todos los procesos de prestación de servicios de salud. Estos son nuestros indicadores:

#	Indicador	Cajacopi EPS	Dato Nacional/Meta	Análisis anual
1	Razón de mortalidad materna	74	70	Aunque se finalizó el año superando por cuatro puntos porcentuales la meta establecida, se pudo observar que durante el primer y segundo trimestre el comportamiento fue favorable, desviándose en el tercer trimestre, y mejorando notoriamente nuevamente en el cuarto trimestre.
2	Razón de mortalidad materna	9.9	≤10	El 9.9% de los recién nacidos presentaron bajo peso al nacer durante el IV trimestre de 2022.
3	Tasa de mortalidad en niños menores de un año (mortalidad infantil)	14	≤25	Durante el 2022 este indicador se encontró dentro de la meta nacional establecida de reducir la mortalidad de los niños menores de 5 años, al menos, a 25 por cada 1000 nacidos vivos en cada país.
4	Tasa de mortalidad en menores de 5 años por Infección Respiratoria Aguda (IRA)	2	<20	Durante el 2022 este indicador fue favorable para la EPS en todos los trimestres.
5	Tasa de mortalidad en menores de 5 años por Enfermedad Diarreica Aguda (EDA)	0,2	<25%	Durante el 2022 este indicador fue favorable para la EPS en todos los trimestres.



Distribución por cursos de vida

Curso de vida	Femenino	Porcentaje femenino	Masculino	Porcentaje masculino	Total	Porcentaje total
Primera infancia	81242	5,33%	85476	5,61%	166718	10,95%
Infancia	86404	5,67%	907884	5,96%	177188	11,63%
Adolescencia	83854	5,51%	88840	5,83%	172694	11,34%
Juventud	146780	9,64%	132729	8,72%	279509	18,35%
Adultez	273486	17,96%	264260	17,35%	537746	35,31%
Vejez	94015	6,17%	95093	6,24%	189108	12,42%
Total general	765781	50,28%	757182	49,72%	1522963	100,00%

Curso de vida	Porcentaje femenino	Porcentaje masculino	Porcentaje total
Primera infancia	5,33%	5,61%	10,95%
Infancia	5,67%	5,96%	11,63%
Adolescencia	5,51%	5,83%	11,34%
Juventud	9,64%	8,72%	18,35%
Adultez	17,96%	17,35%	35,31%
Vejez	6,17%	6,24%	12,42%
Total general	50,28%	49,72%	100,00%



Indicadores prioritizados

Dane	Nacional		
Departamento / Distrito	Priorización	Dimensión PDSP	Grupo priorizado
Indicador 1	Tasa ajustada de mortalidad por enfermedades del sistema circulatorio	Vida saludable y condiciones no transmisibles	Enfermedad cardiovascular aterogenica
Indicador 2	porcentaje de personas atendidas por condiciones materno-perinatales por EAPB	sexualidad, derecho 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 neuronales
Indicador 5	Tasa ajustada de mortalidad por causas externas	convivencia social y salud mental	Trastornos asociados al uso de Spa - problemas en salud mental - violencias

Fuente: CAPO, Coordinación nacional de Epidemiología



Eventos de interés en salud pública

Consolidado grupo EISP año 2022	frecuencia	Porcentaje
Respiratorio	44788	65,7%
Enfermedades transmitidas por vectores	7763	11,3%
Salud mental y lesiones de causa extrema	4689	6,8%
Zoonosis	3653	5,3%
Maternidad segura	1874	2,7%
Vigilancia nutricional	1605	2,3%
Enfermedades de transmisión sexual	1318	1,9%
Mycobacterias	663	0,9%
Crónicas no transmisibles	612	0,8%
Inmunoprevenibles	587	0,8%
IAAS	319	0,4%
Factor riesgo ambiental	200	0,2%
Mortalidad menores de 5 años	50	0,07%
Evento sin establecer	3	0,00%
Total general	68124	100%



Información, educación y comunicación



Covid



Promoción y
mantenimiento de la salud



Alto costo

3.662.994 actividades



eventos de interés
en salud pública



Salud mental



Enfermedades crónicas
no transmisibles



Mañanas de bienestar

Regional	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Atlántico	99	109	116	97	56	14	41	532
Bolívar	151	77	53	72	143	105	28	629
Boyacá	45	103	97	266	64	81	96	752
Cesar	206	217	236	112	180	16	88	1055
Córdoba	28	63	66	36	21	11	74	299
La guajira	87	127	175	27	137	50	52	655
Magdalena	99	98	129	80	106	41	26	579
Meta	201	169	200	93	71	85	62	881
Sucre	101	53	88	77	31	111	33	494
Total	1017	1016	1160	860	809	514	500	5876

Fuente: Coordinación de salud Pública 2022

Programas de riesgos



A todo pulmón



A ritmo de tu corazón



Discapacidad



Pequeños valientes



Regalo de vida



Salud mental



Violencia



Regalo de vida nacimientos

Regional	Enero	Febrero	Marzo	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Atlántico	263	268	284	301	253	285	283	304	334	328	272	3.452
Bolívar	143	120	172	188	157	177	159	166	176	207	160	1.991
Boyacá	63	46	48	72	55	60	67	96	65	93	78	808
Cesar	307	307	312	343	306	298	349	346	339	326	294	3.863
Córdoba	231	201	216	222	184	227	240	209	173	208	216	2.528
La Guajira	172	149	183	189	144	193	160	176	184	233	301	2.235
Magdalena	169	196	181	200	172	217	205	193	182	175	206	2.285
Meta	123	129	162	173	147	175	160	180	154	156	159	1.903
Sucre	84	73	93	97	88	94	99	84	99	75	86	1.058
Otros	56	32	65	69	54	0	0	60	75	52	62	573
Total	1.611	1.521	1.716	1.854	1.560	1.726	1.722	1.814	1.791	1.853	1.834	20.696

Fuente: SISPRO , Coordinacion Programas de Salud Administrada 2022



A ritmo de tu corazón

Regionales	HTA	DM I	DM II	HTA + DM I	HTA + DM II	Total
Atlántico	24206	2186	1615	2953	1138	32098
Bolívar	6708	28	818	51	1447	9052
Boyacá	5472	113	246	251	423	6505
Cesar	11056	373	1064	415	1561	14469
Córdoba	7661	182	1268	195	1168	10474
La Guajira	6155	288	538	424	516	7921
Magdalena	8052	287	230	722	411	9702
Meta	11132	261	1763	286	1802	15244
Sucre	3525	69	308	86	506	4494
Otros	12	0	1	0	3	16
Nacional	83979	3787	7851	5383	8975	109.975



Pequeños valientes

Regional	Nº Pequeños Valientes	Porcentaje
Atlántico	46	19,49%
Bolívar	15	6,36%
Boyacá	18	7,63%
Cesar	32	13,56%
Córdoba	19	8,05%
La Guajira	24	10,17%
Magdalena	22	9,32%
Meta	42	17,80%
Sucre	18	7,63%
Total	236	100%



A todo pulmón

Regional	Cantidad de usuarios con diagnóstico de EPOC
Atlántico	2295
Bolívar	861
Boyacá	6552
Cesar	7027
Córdoba	1283
La Guajira	1444
Magdalena	1289
Meta	2922
Sucre	385
Total general	24508



Discapacidad

Regional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre
Atlántico	157	995	1597	1542
Meta	4	287	49	918
La Guajira	409	289	186	315
Bolívar	0	191	66	72
Magdalena	4	122	82	477
Cesar	0	223	97	644
Córdoba	0	192	25	363
Sucre	0	158	37	331
Boyacá	0	0	0	0
Total	574	2.457	2.139	4.662



Violencia

Regional	Cantidad Afiliados	Municipios	% Afiliados por Departamento
Cesar	52,026	23	22.82%
La Guajira	32,362	15	14.20%
Meta	32,158	26	14.11%
Córdoba	28,162	29	12.36%
Magdalena	22,724	25	9.97%
Bolívar	22,46	33	9.85%
Sucre	18,287	23	8.02%
Atlántico	17,666	21	7.75%
Boyacá	2,103	77	0.92%
Total	227,948	272	100%



Regional	Total
Atlántico	1589
Bolívar	315
Boyacá	211
Cesar	395
Córdoba	406
La Guajira	260
Magdalena	267
Meta	522
Sucre	277
Casanare	1
Cundinamarca	1
Total	4244

Población alto costo

Regional	Artritis	Cancer	Enfermedad Renal	Enfermedad Renal < 3 meses en TRR	Enfermedades huérfanas	Otras Coagulopatias	Hepatitis C	Otros trasplantes	Trasplante renal	VIH	HMVIH	VIH en estudio	Total
Atlántico	364	1506	250	15	88	15	10	26	20	1556	24	1	3588
Bolívar	82	554	71	10	30	6	0	2	5	322	11	0	1084
Boyacá	3	378	37	5	41	0	0	2	4	39	1	0	515
Cesar	194	799	109	16	54	10	2	10	6	655	22	0	1894
Córdoba	236	629	95	6	38	10	2	2	6	370	9	0	1415
La Guajira	207	537	109	10	35	0	0	7	3	446	20	1	1391
Magdalena	69	485	58	4	14	1	1	0	6	389	10	0	1042
Meta	75	1414	144	12	38	5	0	7	4	537	6	2	2256
Sucre	100	287	58	4	22	2	0	3	3	167	4	1	655
Portabilidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32	0	0	32
Total General	1330	6589	931	82	360	49	15	59	57	4213	107	5	13840

#	Indicador	Cajacopi EPS	Dato Nacional/meta	Análisis anual
6	Tasa de mortalidad en menores de 5 años por Desnutrición	1	<8%	Durante el 2022 este indicador fue favorable para la EPS en todos los trimestres.
7	Letalidad por dengue	0,2	<2.0%	Durante el 2022 este indicador fue favorable para la EPS en todos los trimestres.
8	Proporción de pacientes con Enfermedad Renal Crónica (ERC) estadio 5 que inician diálisis crónica programada	47	50	Dato calculado de la matriz de seguimiento de cohorte ERC donde se evidencia que el 47 % de la población con diagnóstico nuevo ingresan al programa de terapia de remplazo renal para este tercer trimestre de manera programada.
9	Proporción de progresión de enfermedad renal crónica	51,12% (CAC - 2020)	51,12% (CAC - 2020)	La proporción de progresión de ERC expresa la cantidad de pacientes con ERC con deterioro de la TFG > 5ml/min/1,73m2 al año, en una comparación realizada, la proporción de pacientes con deterioro de la función renal con respecto al mismo periodo del año anterior es de 0,18% por debajo de la media nacional de 2020 (reporte de la CAC), lo que significa un adecuado manejo de los pacientes con ERC.
10	Proporción de tamización para virus de inmunodeficiencia humana (VIH) en gestantes	90	>95%	El 90% de las gestantes atendidas en el año 2022 fueron tamizadas para VIH.
11	Proporción de gestantes a la fecha de corte positivas para virus de inmunodeficiencia humano con terapia antirretroviral (TAR)	100	95.26% (CAC)	El 100% de las gestantes con VIH reciben TAR durante el 2022, se continuará trabajando para el mantenimiento del indicador.
12	Proporción de gestantes que cuentan con serología trimestre	55	>95%	La proporción de gestantes que se tamizaron en cada uno de los trimestres de la gestación fue del 55%, se intensificarán acciones para mejoramiento de este indicador.

#	Indicador	Cajacopi EPS	Dato Nacional/meta	Análisis anual
13	Proporción de niños con diagnóstico de hipotiroidismo congénito que reciben tratamiento	100	>95%	El 100% de los niños con hipotiroidismo congénito han recibido tratamiento durante el año. En los dos últimos trimestres no se reportaron casos.
14	Captación de hipertensión arterial (HTA) de personas de 18 a 69 años	100	>70%	La proporción de captación para el 2022 es de 100% para hipertensión arterial en afiliados de 18 - 69 años.
15	Proporción de pacientes hipertensos controlados	75	60	La proporción de pacientes con hipertensión arterial con cifras tensionales por debajo de 140/90 mmHg fue de 75% para el 2022.
16	Captación de diabetes mellitus de personas de 18 a 69 años	97	>70%	La tasa de captación fue de 97% para diabetes mellitus en personas entre 18 y 69 años.
17	Proporción de pacientes diabéticos controlados	48	50	La proporción de pacientes con diabetes mellitus con hemoglobina glicosilada por debajo de 7% fue de 48% para el 2022.
18	Tiempo promedio entre la remisión de las mujeres con diagnóstico presuntivo de cáncer de mama y la confirmación del diagnóstico de cáncer de mama de casos incidentes	89	30	Para el cierre del 2022 se evidencia que la oportunidad de diagnóstico a nivel nacional se encuentra a 89 días. Se intensifican acciones de mejora
19	Tiempo promedio de espera para el inicio del tratamiento en cáncer de mama	71	45	Para el 2022 el indicador de oportunidad de inicio de tratamiento en cáncer de mama fue de 71 días por encima de la meta establecida
20	Proporción de mujeres con citología cervicouterina anormal que cumplen el estándar de 30 días para la toma de colposcopia, Cajacopi EPS.	100	95 %	Indicador con comportamiento favorable durante el año 2022.

#	Indicador	Cajacopi EPS	Dato Nacional/meta	Análisis anual
22	Tiempo promedio de espera para el inicio del tratamiento en cáncer de cuello uterino	67	45	Para el 2022 el inicio de tratamiento de cáncer de cérvix fue de 67 días, no cumplimiento con la meta establecida
23	Tiempo promedio de espera para el inicio del tratamiento en cáncer de próstata	92	60	Durante el 2022 la oportunidad de inicio de tratamiento en cáncer de próstata fue de 92 días
24	Tiempo promedio de espera para el inicio de tratamiento de leucemia aguda pediátrica (LAP)	2	5	Durante el 2022 la oportunidad de inicio de tratamiento de LAP fue de 2 días

Dentro de las actividades que realizamos durante 2022, logramos atender a más de 500.000 afiliados, según cada uno de sus cursos de vida, logramos realizar mas de 1 millón de actividades educativas enfatizando en la importancia del autocuidado y estilos de vida saludable sin dejar de lado información relacionada con la prevención de cáncer de cérvix, cáncer de mama, derechos sexuales reproductivos, ITS, y la prevención de la enfermedades crónicas no trasmisibles y de último y no menos importante las técnicas de afrontamiento en salud mental.

Con relación a nuestros afiliados la base poblacional de **Cajacopi EPS** se han ensanchado en los población de la infancia, sin embargo, seguimos con una concentración alta en la población adulta y la relación sigue siendo 1 a 1 de hombres a mujeres, esto nos lleva a continuar con la implementación de las estrategias para intervención del riesgo en salud seguimos trabajando en la caracterización de población para conocer a nuestros afiliados, identificar el riesgo y a partir de ahí demandarlos hacia la rutas de promoción y mantenimiento, y aquellos que ya tiene un riesgo canalizándolos hacia nuestros programas de atención materno perinatal, de riesgo cardiovascular, la línea de salud mental, somos la única EPS con esta atención. **No está demás decir que Cajacopi EPS cuida de ti TODO el tiempo por que los afiliados son nuestra razón de ser.**

Dimensiones

1. Seguridad alimentaria y nutricional

CAJACOPI EPS SAS dentro de las acciones ejecuta la encuesta de Riesgo individual y familiar que permite realizar un análisis de la situación nutricional de los usuarios, así mismo los EMS equipos multidisciplinarios de salud en la zonas rurales y rurales dispersas realizan identificación de los posibles casos de alteraciones

nutricionales y metabólicas cuyas causas pueden ser una deficiente seguridad alimentaria.

De otro lado las fuentes oficiales como el Sivigila, los Rips y el censo hospitalario emitidos diariamente por nuestra red, permite tener información veraz y oportuna de eventos tales como obesidad mórbida, sobrepeso, desnutrición en sus diferentes etapas, anemia etc.

Realizamos búsqueda activa con nuestra red de prestadores identificando casos de nuevos eventos que se relacionen con la seguridad alimentaria y nutricional, gestionando los procesos adecuados para el control de nuestro grupo de afiliado.

Estrategias que incluyen actividades y jornadas para la promoción de dietas saludables y el fomento a la actividad física, también se consolidan acciones para prevenir y reducir la

desnutrición y las deficiencias de micronutrientes, por lo que de manera continua se desarrollan estrategias o actividades con nuestra red prestadora de servicios de salud en la que se desarrollan jornadas de tamizajes nutricionales, identificando oportunamente nuevos casos para su necesaria intervención.

Nuestro mayor objetivo se encamina con base a metas propuestas:



A

Reducir la mortalidad infantil evitable por desnutrición en forma progresiva, en trabajo conjunto con nuestra red de prestadores, implementando acciones para el trabajo organizado en cada una de las actividades propuestas, como lo es el tamizaje nutricional por medio de campañas realizadas, el fomento de la demanda inducida por medio de nuestras visitas domiciliarias.

C

Reducir la prevalencia de desnutrición global en niños y niñas menores de 5 años y la prevalencia de desnutrición crónica en niños y niñas menores de 5 años, en seguimiento continuo y con base a las intervenciones propuestas.

B

Mantener <10% la proporción de bajo peso al nacer, desde el seguimiento oportuno a cada gestante, vinculándola al programa que requiera.

D

Disminuir la prevalencia de sobrepeso y obesidad en hombres de 18 a 64 años; en mujeres de 18 a 64 años; y en mujeres de 13 a 49 años, trabajo que se realiza con base al programa de CAJACOPI EPS al ritmo de tu corazón, que imparte guías y lineamientos con el fin de mantener un estado de vida y nutricional adecuado.

2. Sexualidad, derechos sexuales y reproductivos

La implementación de las rutas integrales de atención de promoción y mantenimiento de salud y materno perinatal.

Inducción de la demanda inducida temprana hacia los servicios de salud con la red contratada.

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

Información y gestión del conocimiento por medio de

asistencias técnicas a prestadores de servicios de salud.

Prevención de la explotación sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes, por medio estrategias de comunicación e información para la educación de la población en general.

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

Dentro de los espacios intersectoriales se logran establecer acciones acordes a competencias en emergencia, **con amplia participación de**

distintos sectores (ITS/VIH – IVE- violencias de género), generando de esta manera insumos para el trabajo mancomunado con base a la atención generada o solicitada por nuestro grupo de afiliados.

Dispensación de métodos anticonceptivos a la población afiliada.

Trabajo con base a los lineamientos de prevención y atención en violencias de género énfasis sexuales.

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

En trabajo articulado con el área comunicaciones, se desarrollan piezas comunicativas sobre temas priorizados de la dimensión.

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

En trabajo articulado con equipo de salud mental, se están realizando acciones de formación en lo relacionado con violencias de género.



3. Vida saludable y enfermedades transmisibles

Jornadas de mañanas de bienestar, salud al parque, articulación inspectorial, asistencias técnicas programadas con la red de servicios de salud contratada.

**AL RITMO DE TU
CORAZÓN**

Seguimiento oportuno ante las notificaciones realizadas de enfermedades transmisibles, donde se consolida toda la información

necesaria para la gestión e intervención modelo de vigilancia epidemiológica. Estrategias de información y comunicación dirigidas a la población en general para la educación en salud.

Atención oportuna con la red de prestadores de servicios de salud contratada, minimizando el riesgo en salud.

El proceso de caracterización permite explorar las diferencias y diversidad de condiciones y situaciones sociales que inciden en la

situación de salud de las familias, la razón principal del mismo es efectuar la recolección y capturar información detallada.

La gestión de riesgo individual en salud marca las acciones que se deben realizar a partir de la Identificación de la vulnerabilidad de la población objeto, así como los factores de riesgos asociados que generan la probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado, evitable y negativo para la salud del individuo, dentro de los factores

individuales se encuentran edad, sexo, consumo de alcohol, tabaco o drogas y violencia intrafamiliar.

Para lo cual CAJACOPI EPS SAS desarrolla la implementación de estrategias y actividades que nos permitan realizar un diagnóstico oportuno de la población e implementar acciones efectivas para disminuir el índice de morbimortalidad.



4. Salud y ámbito laboral

Las estrategias implementadas por CAJACOPI EPS facilitan los procesos de solicitud de citas a los usuarios, permitiendo dar respuesta oportuna, integral y resolutive a las necesidades de salud de la población, así como la disminución de barreras en el acceso de los servicios.

- **Jornadas de salud**
- **Educación a la población en general**
- **Utilización de medios de comunicación como estrategias IEC**

Fomentar los servicios de atención al hogar, sobre todo en casos de población vulnerable o con dificultad de acceso a centros de atención por su ubicación.

Fortalecerse la educación en temas de autocuidado y de prevención, y validar las dificultades que tienen los programas de promoción y prevención, para lograr el impacto esperado, en las visitas realizadas por los equipos extramurales.

Plantear alternativas como: capacitación, educación a la población y al personal de salud de la red contratada, para lograr el acceso de salud requerido.

Búsqueda activa continua por parte de nuestros equipos extramurales, identificando los posibles riesgos de la población en general.



5. Vida saludable y condiciones no transmisibles

Con enfermedades crónicas como hipertensión y diabetes, con factores de riesgo como obesidad y consumo de cigarrillo, y en especial grupo poblacional mayores de 60 años, lo que lo convierte en un evento de alto impacto.

Debemos anotar varias estrategias que se realizaron durante el año con el fin de mejorar el comportamiento de los indicadores, entre las que se encuentran:

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

Actividades físicas a través de la ruta Vamos al Parque y

Mañanas de Bienestar.

Capacitaciones al personal administrativo y asistencial de los prestadores de riesgo.

Capacitaciones a liga de usuarios de CAJACOPI EPS SAS.

Con el fin de continuar con las capacitaciones a regionales y prestadores y mejorar la gestión de los pacientes y el reporte anual a la Cuenta de alto costo, se realizaron:

Encuentro virtual de contextualización de enfermedades precursoras y algoritmo diagnóstico de ERC: se invitaron todos los asistentes regionales y

personal asistencial y administrativo de prestadores de IPS de gestión de riesgo y se realizó en jornada matutina y vespertina para garantizar el acceso de todos, liderado por el presidente de la Asociación Colombiana de Medicina Interna ACMI, Javier Arango, médico internista y nefrólogo.

Encuentro presencial de taller de algoritmo diagnóstico de ERC: se invitaron a todos los asistentes regionales y personal asistencial y administrativo de prestadores de IPS de gestión de riesgo.



6. Convivencia social y salud mental

CAJACOPI EPS en su misión por contribuir al bienestar holístico de nuestros afiliados con sentido humano, preventivo e incluyente dentro de la salud mental y con ello ejecutar acciones que impacten a la población afiliada, reforzando estrategias de información, educación y comunicación por medio de capacitaciones y charlas en instituciones educativas, atenciones por medio de la línea de salud mental #381 y talleres de habilidades para la vida propuesto por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y atención en salud con enfoque diferencial al personal que trabaja en la compañía, con el fin de prestar un servicio integral a nuestra población desplazada, víctimas del conflicto armado, entre otras etnias.

- Capacitaciones en salud mental a población adolescente dentro de instituciones educativas.
- Talleres en salud mental a padres de familia en instituciones educativas.
- Atenciones por medio de la línea de salud mental #381
- Talleres de habilidades para la vida y atención en salud con enfoque diferencial a personal intramural de la compañía.
- Talleres de atención en salud mental, prevención de violencia, prevención del suicidio, habilidades para la vida, inteligencia emocional a usuarios a través de talleres de aseguramiento y participación social.



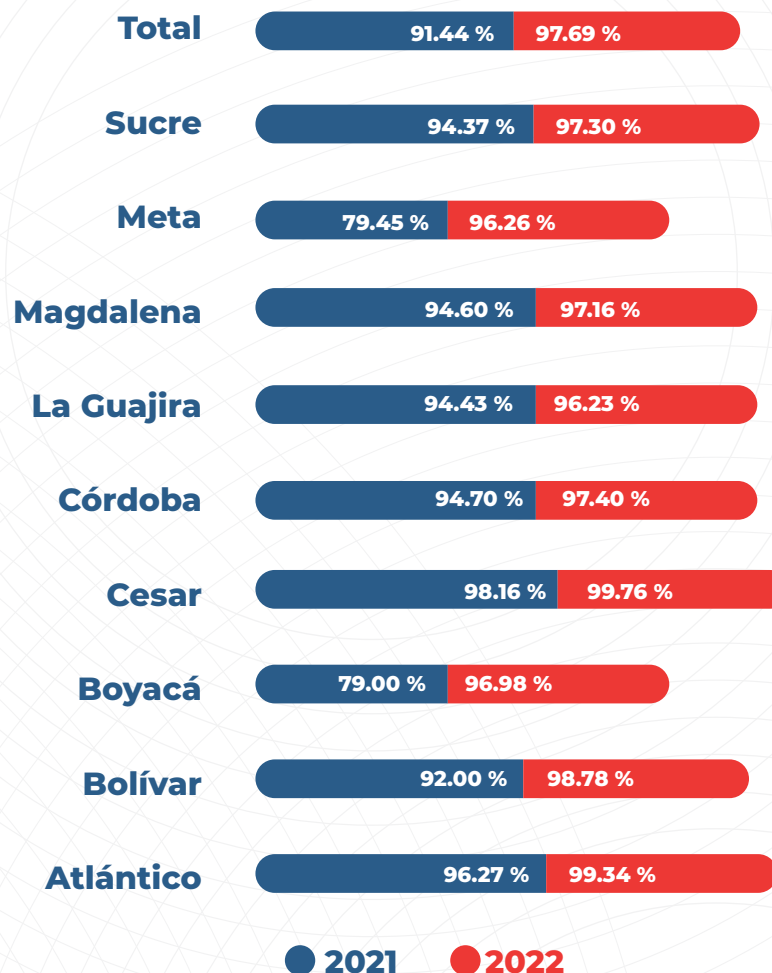
Estrategias de información, educación y comunicación a través de nuestros canales de comunicación (Instagram y Facebook).

SUBGERENCIA NACIONAL DE SALUD

Redes

Se inicia con la planificación de la red para el año 2022 teniendo en cuenta la costoefectividad para garantizar una atención a la población afiliada con accesibilidad, continuidad, oportunidad e integralidad, eliminando barreras de acceso a los servicios.

Cobertura de red



Dado lo anterior, se priorizaron las regionales Boyacá y Meta. Para el caso de la primera se hizo necesario reforzar la atención de servicios de II y III nivel de complejidad en el ámbito hospitalario, realizando gestión con prestadores integrales, con mayor cantidad de servicios y tarifas apropiadas con el fin de apoyar la red pública y mejorar la oportunidad en la atención.

A través de un tablero de cobertura de red, permanente, se valida la demanda y oferta de servicios por municipio actualizando la red de acuerdo a las necesidades de los usuarios.

De acuerdo con lo anteriormente expuesto y basado en las acciones implementadas logró alcanzar el 98% de cobertura de red en comparación al año 2021 que se obtuvo un porcentaje de 91%. Cabe destacar que contamos con contratos regionales y nacionales que suplen las necesidades de servicios en aquellos municipios y departamentos que no cuentan con la oferta disponible logrando una cobertura de servicios de 100%.

En el año 2022 se contrataron 27 PGP durante el año los cuales comprende servicios

relacionados con salud mental y consumo de sustancias psicoactivas (adulto y pediátrico), central de especialistas y cirugías ambulatorias, urología, oncología, optometría y oftalmología, cardiovascular y rehabilitación; cada uno de estos distribuidos en las regionales Atlántico, Bolívar, Cesar, La Guajira, Sucre, Meta, Magdalena y Córdoba.

Nombre del prestador	Meses de ejecución
Integrales Health “Clínica de los Ríos”	12
Maxivisión	12
Oftalmosalud	10
UT Viva Valledupar	10
Viva 1A Bolívar	10
Behavioral	6
Foca - La Guajira	6
Inversiones Nuevo Ser	6
UT Cecac - San Martín Urueta	6
UT Viva 1A - Cehosam	5
UT Imat - Oncomédica	4
UT Servicios Oncológicos	4
Centro Oftalmológico del Llano	3
Clínica Vive	3
Sinais Vitais	3
CAD Vida Bolívar - Salud Mental Adulto	2
CAD Vida Bolívar - Salud Mental pediátrico	2
CAD Vida Córdoba - Salud Mental	2
Foca - Cesar	2
Fundación Proyecto Hombre de Bien	2
Insneor Córdoba - Central de Especialistas	2
Insneor Córdoba - Oftalmología	2
San Roque	2
Insneor Córdoba - Cardiología	1
Insneor Córdoba - Urología	1
Issa Abuchaibe	1
Neurociencias del Caribe	1
Sion	1
Total	12

Finalmente, desde el área de redes se prevé continuar la migración a modalidades de contratación que brinden una atención integral a nuestros afiliados y no exista la necesidad de autorizar sus servicios para la atención por parte del prestador, entre estas se encuentran los PGP, capitas, etc. Además de ello, continuamos con fortalecimiento de la red prestadora, direccionamiento efectivo y disminución de barreras de acceso.

AUDITORÍA DE LA CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD

Indicador	Vigencia 2021	Vigencia 2022	Diferencia	Tendencia
Oportunidad de asignación de citas de medicina general	3.03	1.7	-1.33	
Oportunidad de asignación de citas de odontología general	2.06	1	-1.06	
Oportunidad de asignación de citas de cirugía general	6	7.2	1.2	
Oportunidad de asignación de citas de ginecología	4	6.4	2.4	
Oportunidad de asignación de citas de medicina interna	6	6.7	0.7	
Oportunidad de asignación de citas de pediatría	4	6.7	2.7	

Indicador	Vigencia 2021	Vigencia 2022	Diferencia	Tendencia
Oportunidad de asignación de citas de medicina general	3.03	1.7	-1.33	
Oportunidad de asignación de citas de odontología general	2.06	1	-1.06	
Tiempo promedio de espera para autorización de cirugía de reemplazo de cadera	1.9	0	-1.19	
Tiempo promedio de espera para autorización de revascularización miocárdica	0.92	0	-0.92	
Tiempo promedio de espera para autorización de resonancia magnética	0.74	0	-0.74	
Tiempo promedio de espera para autorización de cirugía de cataratas	0.15	0	-0.15	

Resolución 0256/2016

Los indicadores de oportunidad de la atención en medicina general y odontología general se mejoraron, disminuyendo los tiempos de espera, en cambio los de las especialidades básicas se incrementaron ligeramente por la modificación de la meta del indicador, teniendo en cuenta los resultados de la media nacional, según el observatorio de calidad.

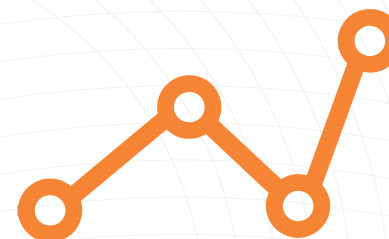
Seccional	% cumplimiento visitas aud 2021	% cumplimiento visitas aud 2022	Tendencia
Atlántico	55 %	94 %	
Bolívar	88 %	87 %	
Boyacá	40 %	80 %	
Cesar	89 %	86 %	
Córdoba	27 %	77 %	
La Guajira	100 %	93 %	
Magdalena	78 %	89 %	
Meta	95 %	93 %	
Sucre	100 %	100 %	
Nacional	79 %	89 %	



Los indicadores de clasificación de IPS y cierre de planes de acción se empezaron a medir en el 2022, evidenciando que el 94% de nuestra red cumple al cierre de la vigencia con un inicio del 54%. El de cierre de planes de acción cumplimos en un 66%.

El cumplimiento de visitas se evidencia un incremento en el año 2022, pasando del 79 al 89%, la mayoría de las regionales su tendencia fue a la mejora, con excepción, ligeramente, Bolívar, Cesar Guajira y Meta.

Seccional	EA Reportados 2021	EA Reportados 2022	Tendencia
Atlántico	549	899	
Bolívar	124	283	
Boyacá	32	259	
Cesar	329	739	
Córdoba	284	258	
La Guajira	142	223	
Magdalena	26	84	
Meta	250	398	
Sucre	38	41	
Nacional	1.874	3.184	

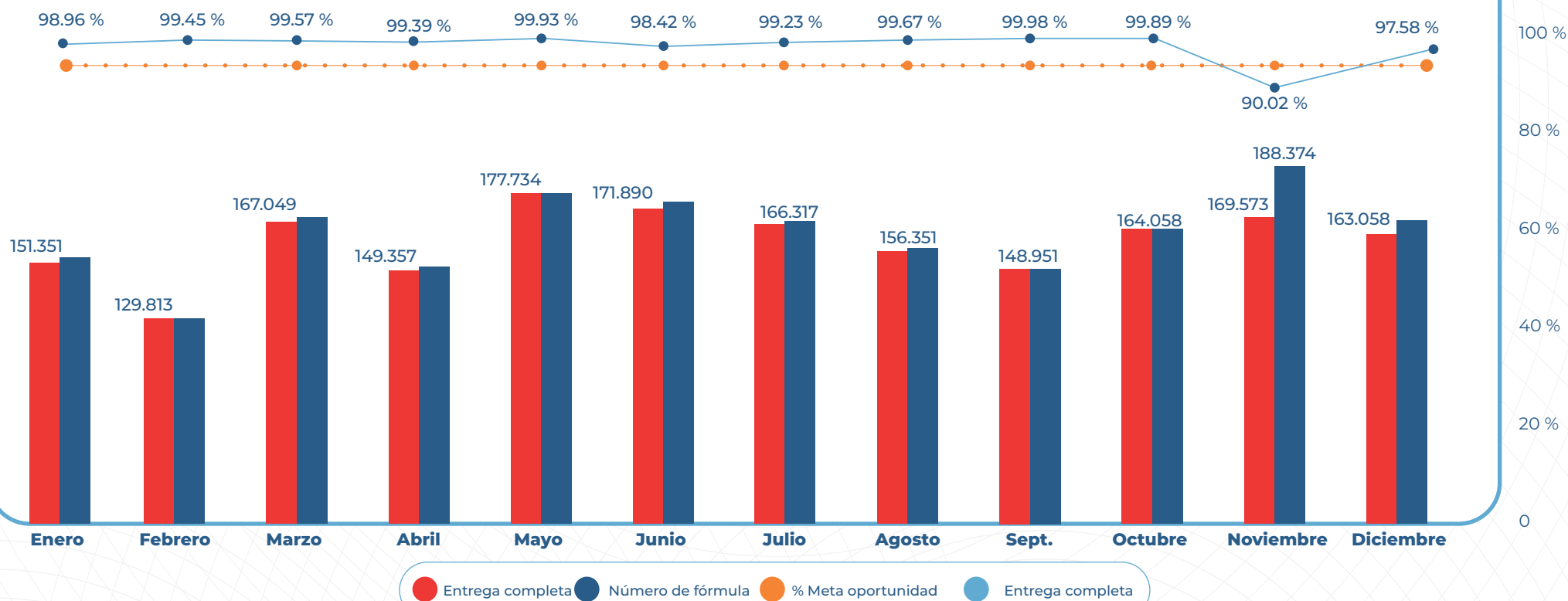


Se incrementó el número de reporte de eventos adversos, mejorando la implementación de los programas de seguridad de la atención en las IPS.



MEDICAMENTOS

Datos periodo 2022 – fórmulas entregadas completas

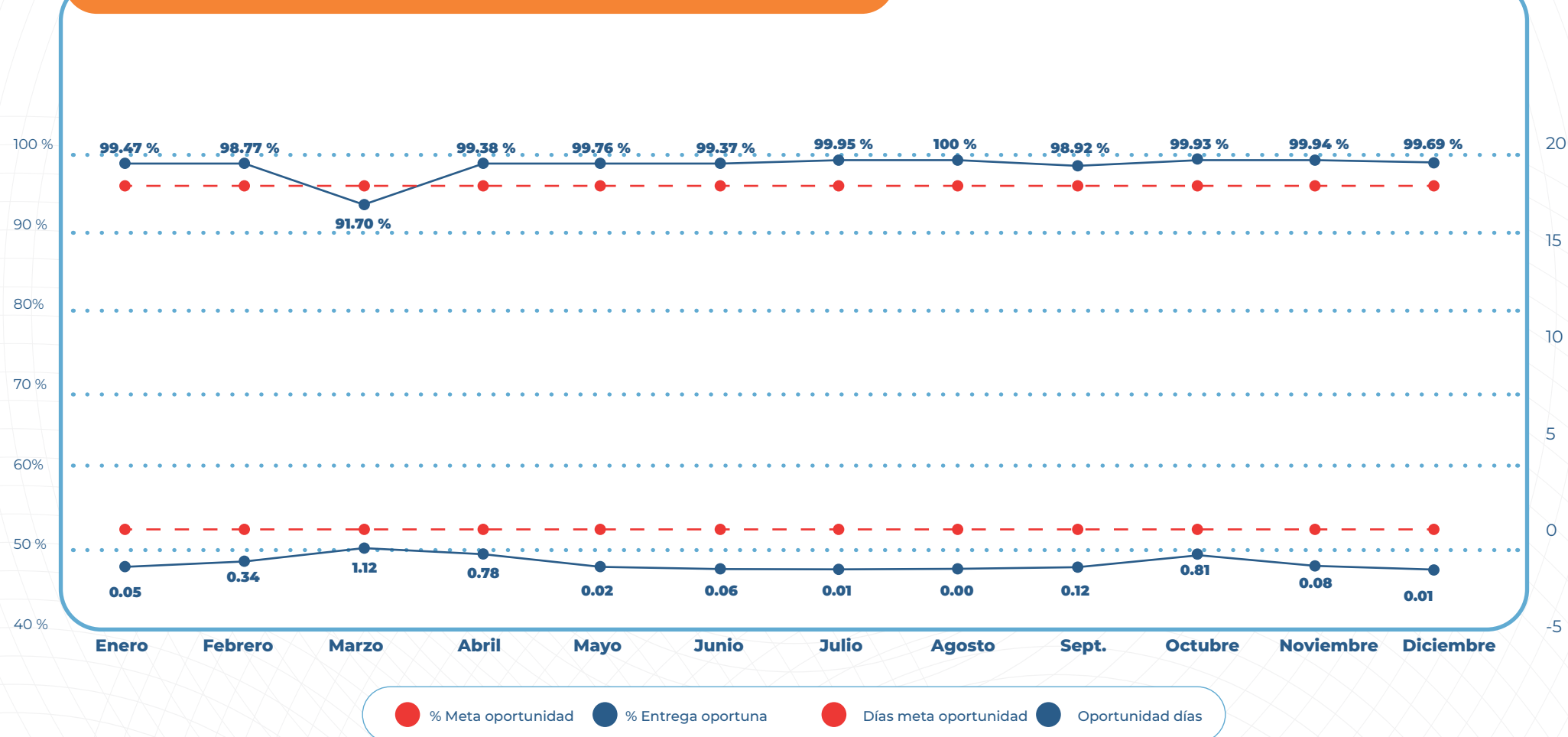


Datos periodo 2022 – fórmulas entregadas completas

Mes	Número de fórmula	Entrega completa	% Entrega completa	% Participación
Enero	152.941	151.351	98.96 %	95 %
Febrero	130.526	129.813	99.45 %	95 %
Marzo	167.775	167.049	99.57 %	95 %
Abril	150.279	149.357	99.39 %	95 %
Mayo	177.865	177.734	99.93 %	95%
Junio	174.656	171.890	98.42 %	95 %
Julio	167.611	166.317	99.23 %	95 %
Agosto	156.863	156.351	99.67 %	95 %
Septiembre	148.980	148.951	99.98 %	95 %
Octubre	164.241	164.058	99.89 %	95 %
Noviembre	188.374	169.573	90.02 %	95 %
Diciembre	167.102	163.058	97.58 %	95 %
Total	1.928.749	1.903.953	98.71 %	95%

Las estadísticas de formulación nos permiten observar el comportamiento del periodo del año 2022, la meta establecida para este indicador es del 95%, la cantidad de fórmulas entregadas de forma completa fue de 1.903.953 lo que corresponde a un 98,71% del total de fórmulas del año, el operador logístico que realizó mayor entrega de medicamentos fue LOGIFARMA., este indicador está basado en la resolución 1604 de 2013.

Datos periodo 2022 – fórmulas entregadas oportunas

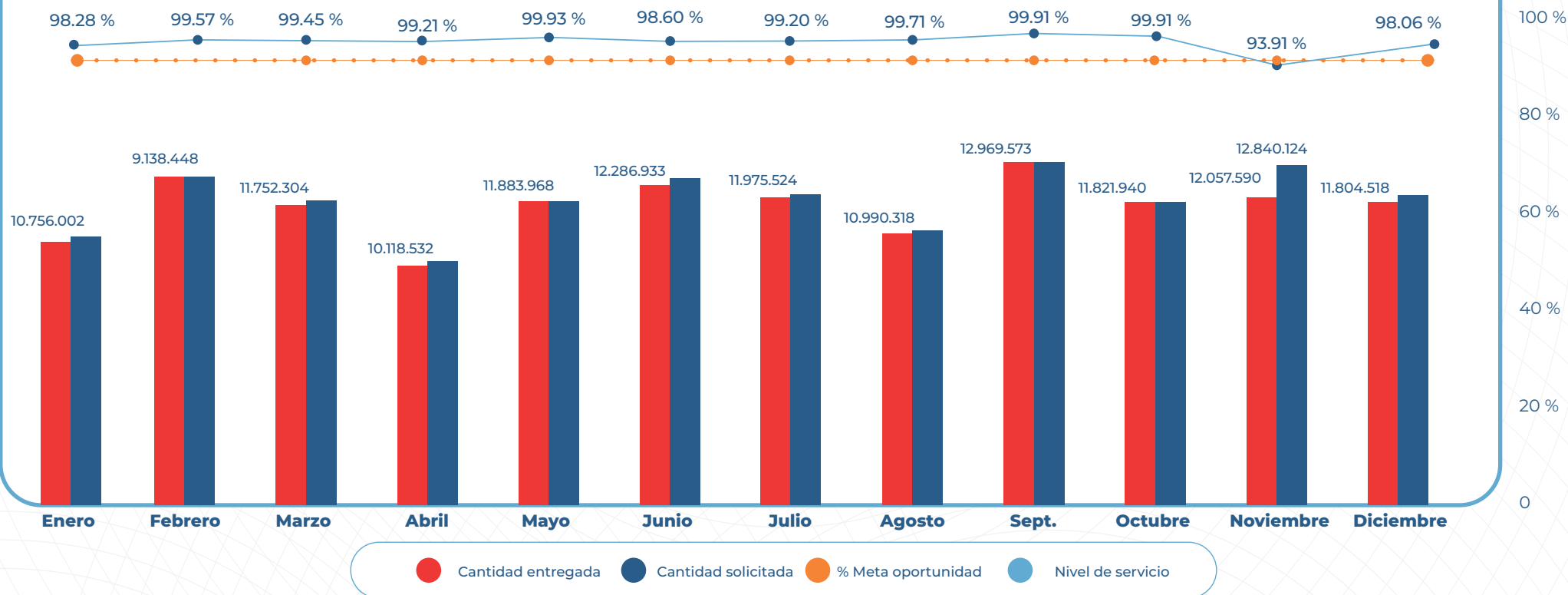


Datos periodo 2022 – fórmulas entregadas oportunas

Mes	Número de fórmula	Entrega oportuna	% Entrega oportuna	Meta
Enero	152.941	152.129	99.47 %	95 %
Febrero	130.526	128.926	98.77 %	95 %
Marzo	167.775	153.858	91.70 %	95 %
Abril	150.279	149.345	99.38 %	95 %
Mayo	177.864	177.441	99.76 %	95 %
Junio	174.656	173.549	99.37 %	95 %
Julio	167.611	167.524	99.95 %	95 %
Agosto	156.863	156.863	100 %	95 %
Septiembre	148.980	147.371	98.92 %	95 %
Octubre	164.241	164.129	99.93 %	95 %
Noviembre	188.374	188.259	99.94 %	95 %
Diciembre	167.102	166.582	99.69 %	95 %
Total	1.928.749	1.908.220	98.69 %	95 %

Las estadísticas de formulación nos permiten observar el comportamiento del periodo del año 2022, la meta establecida para el indicador de porcentaje de fórmulas entregadas de manera oportuna es del >95%, la cantidad de fórmulas solicitadas en el periodo fue de 1.928.749, de las cuales fueron entregadas oportunamente 1.908.220 lo que corresponde a un 98,94 % del total de fórmulas generadas el operador logístico que realizó mayor entrega de medicamentos fue LOGIFARMA., este indicador está basado en la resolución 1604 de 2013.

Datos periodo 2022 – nivel de servicio

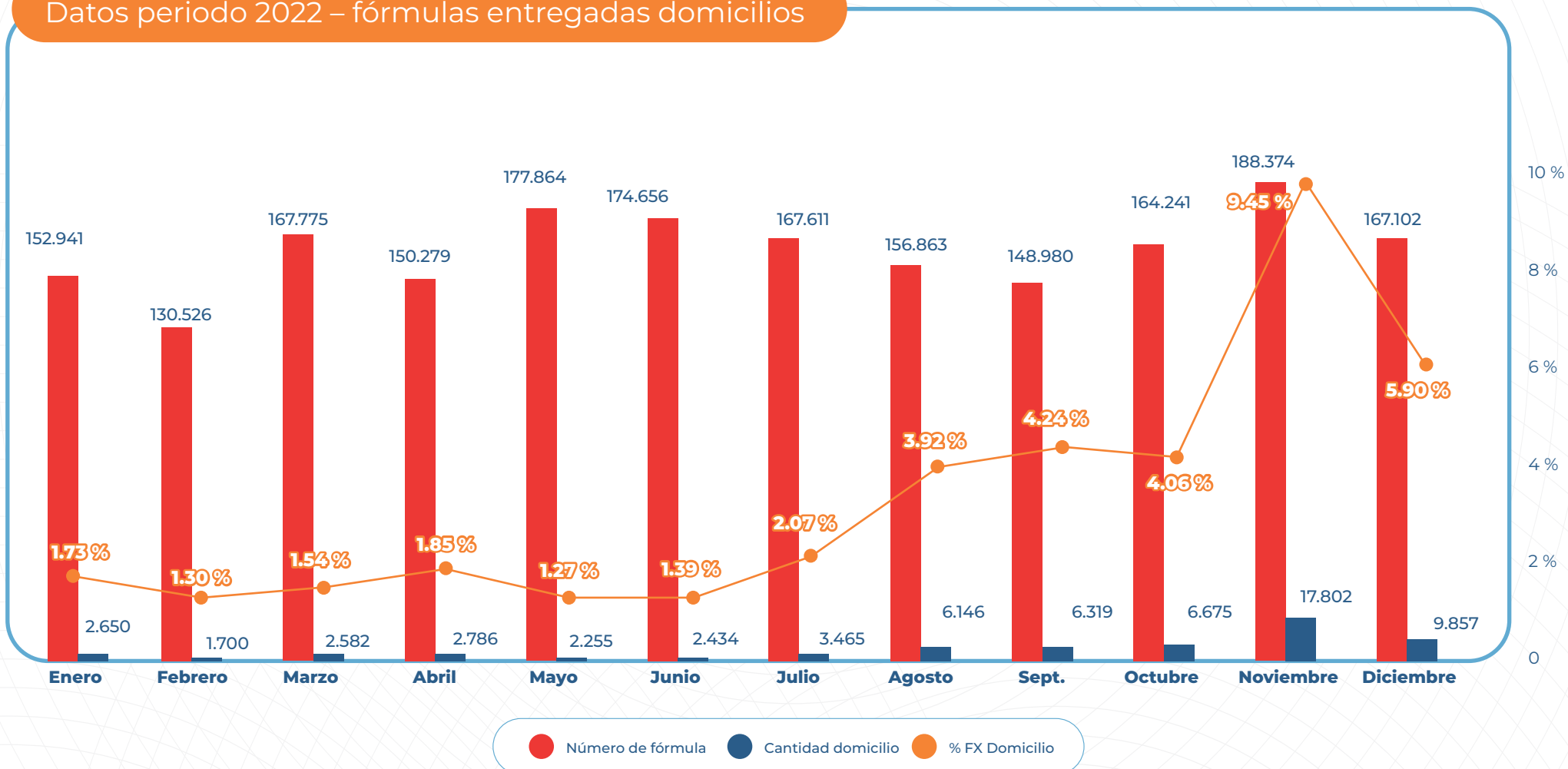


Datos periodo 2022 – nivel de servicio

Mes	Cantidad entregada	Cantidad solicitada	% Nivel de servicio	Meta
Enero	10.756.002	10.944.465	98.28 %	95 %
Febrero	9.138.448	9.178.090	99.57 %	95 %
Marzo	11.752.304	11.817.061	99.45 %	95 %
Abril	10.118.532	10.198.880	99.21 %	95 %
Mayo	11.883.968	11.892.226	99.93 %	95 %
Junio	12.286.993	12.460.776	98.60 %	95 %
Julio	11.925.524	12.072.602	99.20 %	95 %
Agosto	10.990.318	11.021.901	99.71 %	95 %
Septiembre	12.969.573	12.980.789	99.91 %	95 %
Octubre	11.821.940	11.832.799	99.91 %	95 %
Noviembre	12.057.590	12.840.124	93.91 %	95 %
Diciembre	11.804.518	12.037.546	98.06 %	95 %
Total	137.555.650	139.277.259	98.76 %	95 %

Indicador diseñado para medir el nivel de pendientes, la fuente del indicador es el reporte basado en la resolución 1604 de 2013 que se reportan de forma mensual por los diferentes operadores logísticos e Ips, para el periodo 2022 el número de medicamentos entregados asciende a 139.277.259 unidades de medicamentos, lo que representa un cumplimiento del indicador superior al 95%.

Datos periodo 2022 – fórmulas entregadas domicilios



Datos periodo 2022 – fórmulas entregadas domicilios

Mes	Cantidad domicilio	Número de fórmula	% FX Domicilio
Enero	2.650	152.941	1.73 %
Febrero	1.700	130.526	1.30 %
Marzo	2.582	167.775	1.54 %
Abril	2.786	150.279	1.85 %
Mayo	2.255	177.864	1.27 %
Junio	2.434	174.656	1.39 %
Julio	3.465	167.611	2.07 %
Agosto	6.146	156.863	3.92 %
Septiembre	6.319	148.980	4.24 %
Octubre	6.675	164.241	4.06 %
Noviembre	17.802	188.374	9.45 %
Diciembre	9.857	167.102	5.90 %
Total	60.692	1.928.749	3.15 %

Este indicador permite contabilizar la cantidad de fórmulas entregadas a domicilio, para este informe se comparan las fórmulas entregadas a domicilio comparados con el número total de fórmulas generados en los diferentes periodos por cada regional, la cuantificación del indicador fue basado en la resolución 521 de 2020, la cantidad de fórmulas entregadas a domicilio en el año 2022 fue 60.692.



AUTORIZACIONES SERVICIOS DE SALUD 2022

Cajacopi EPS S.A.S en el periodo 2022 generó un total de **2.448.293** autorizaciones que corresponden a un valor de \$ **725.980.689.242**, a **434.258** usuarios únicos, observando su mayor tendencia durante el mes de **agosto**. De acuerdo con la caracterización, el mayor número se genera en el grupo de 10 a 44 años, 102.999 usuarios corresponden a la población femenina y 39.152 usuarios a la población masculina. 337.118 usuario corresponde a la población sisbenizada.



De acuerdo con la regional corresponde en su orden el departamento del Atlántico donde se generó el **11.33% del total del costo**, Meta **10.94%**, Cesar **6.95%**, Córdoba **6.98%**, Bolívar **5.87%**, Magdalena **4.63%**, Sucre **4.52%**, La Guajira **4.40%**, Boyacá **3.46%**

En las autorizaciones correspondientes a NO PBS se generaron un total de 70.014 autorizaciones

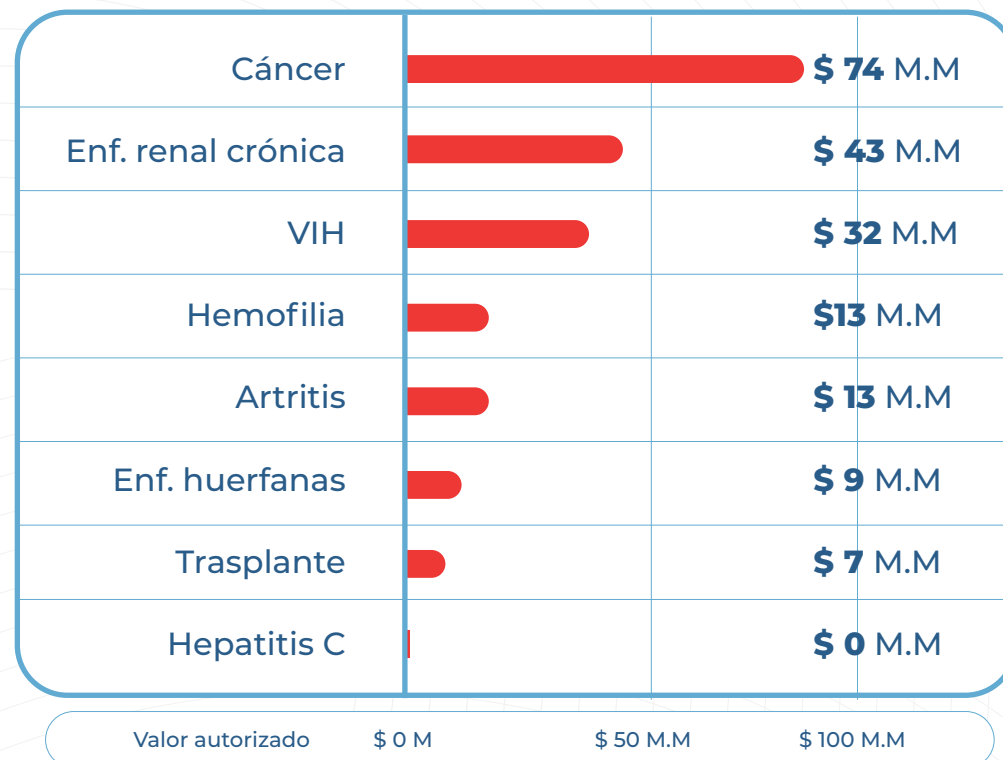
Dentro de las autorizaciones generadas los diagnósticos relacionados corresponden a **enfermedades del sistema circulatorio 12,19%**, **enfermedades del sistema genitourinario 9,98%**, **Tumores [neoplasias] 9,95%**, **enfermedades endocrinas, nutricionales y metabólicas 7,19%**, **trastornos mentales y del comportamiento 6,82%**.

De acuerdo con los servicios autorizados el mayor porcentaje se encuentra en el servicio de medicamentos que corresponde **al 22.41% del total autorizado en costos**, continua con el servicio de internación con un **18.17%**.

De acuerdo con el ámbito, el **64.03% corresponde al ámbito ambulatorio** y el **35.97% al ámbito hospitalario**



VALOR AUTORIZADO POR PATOLOGÍA (ALTO COSTO)



De acuerdo con la asignación recibida durante el 2022 se generaron un total de 123.978 autorizaciones distribuidas así

Mes	EPS asignación	Valor asignado	% Valor asignado	Autorizaciones
Febrero	Cooameva 2da asignación	\$ 14.917.321.613	2.06 %	47.741
Marzo	Medimas 2da asignación	\$ 13.442.328.241	1.86 %	57.085
Sept.	Comfamiliar Huila	\$ 2.521.256.329	0.35 %	11.563
Nov.	Comfaguajira	\$ 1.786.302.329	0.25 %	7.589

REFERENCIA

El proceso está establecido para garantizar la atención a los usuarios de acuerdo con el nivel de complejidad pertinente a la gravedad y necesidad de los usuarios. Para el periodo 2022 se realizaron 30.694 referencias correspondiente a 25.262 usuarios, el 51,60 % corresponden al II nivel de complejidad

En su orden **El 25% corresponden a la regional Atlantico, Cesar el 17%, Meta 11%, Córdoba 9%, Magdalena 8%, La Guajira 8%, Bolívar 7%, Sucre 6%, Boyacá 6%**

Dentro de las referencias las mayores causas están relacionadas dentro de las clasificadas como hallazgos anormales clínicos y de laboratorio, no clasificados en otra parte (dolor abdominal pélvico) 17.48 %, traumatismos, envenenamiento y algunas otras consecuencias de causas externas 11.87 %, enfermedades del sistema circulatorio (infarto agudo de miocardio) 10.57 %, trastornos mentales y del comportamiento 9.31 %, enfermedades del sistema respiratorio 8.48 %

En el proceso de traslados se realizaron



Básico terrestre
**12.415 a 11524
afiliados**



Traslado
medicalizado terrestre
45 a 45 afiliados



Traslado básico aéreo
**20 a 20
afiliados**



Trasladó acuático
**16 a 16
afilados**

MEDICINA LABORAL

El objetivo del área es auditar de manera integral las prestaciones económicas, detectar y gestionar los eventos ATEL

y los demás procesos que se logran desarrollar en el área, optimizando los recursos en el seguimiento de estos.

Las actividades desarrolladas por el área son:

- **Auditoría del 100% de las incapacidades y licencias** teniendo en cuenta que se realice dentro del tiempo estipulado en la normatividad vigente.
- **Detectar y hacer seguimiento a los casos de incapacidades prolongadas** con el fin hacer intervenciones que conlleven a reintegro pronto del trabajador o solución de su caso, logrando así impactar en el racional manejo de la provisión de los recursos destinados al pago de estas prestaciones y cumpliendo con lo estipulado en el **Decreto 1333 de 2018**.
- **Detección temprana e intervención en casos de incapacidades continuas** menores de 180 días con el fin de impactar en el costo evitado en el rubro de prestaciones económicas.
- **Detectar eventos de recobro** accidente de trabajo y enfermedad laboral (Atel).

COMPORTAMIENTO DE LAS INCAPACIDADES AÑO 2022

Tipo	Atlántico	Bolívar	Boyacá	Cesar	Córdoba	La Guajira	Magdalena	Meta	Sucre	Total General
Accidente de trabajo	17	8	22	43	25	21	11	37	3	187
Accidente de tránsito	457	80	60	288	89	29	112	356	99	1.570
Enfermedad general	3.822	753	470	1.689	530	693	685	1.948	412	11.002
Enfermedad profesional	12	1	0	4	0	6	0	0	0	23
Licencia de maternidad	144	44	35	100	39	77	37	124	40	640
Licencia de paternidad	163	35	23	125	37	41	50	69	28	571
Licencia de abortos	18	6	3	13	5	6	3	10	2	66
Total general	4.633	927	613	2.262	725	725	898	2.544	584	14.059

En la tabla se puede apreciar que el total de las incapacidades y licencias radicadas en nuestra base de datos fue un total de 14.059.

Siendo en la regional Atlántico donde hubo mayor cantidad de prestaciones radicadas, seguidas en su orden por: Meta, Cesar, Bolívar, Magdalena, La Guajira, Córdoba, Boyacá y Sucre.

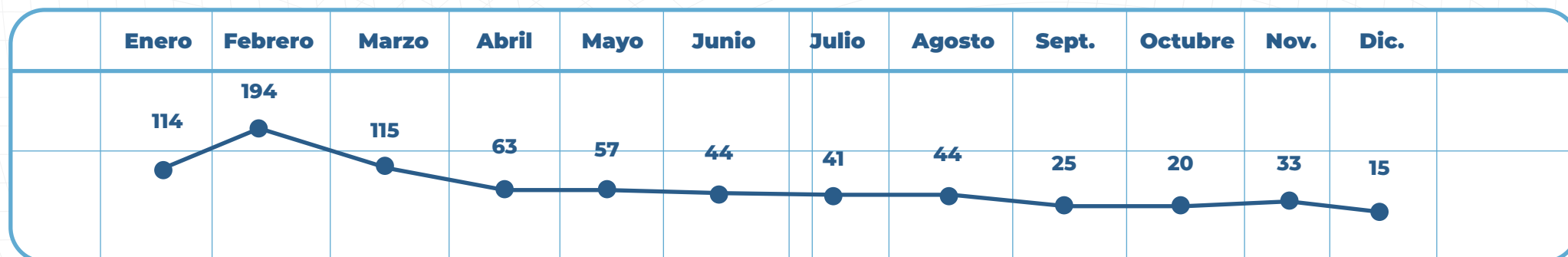
El siguiente es el comparativo de las licencias e incapacidades entre los años 2021 y 2022:

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Octubre	Nov.	Dic.	Total
2022	953	1.146	1.046	41.093	1.429	1.124	1.203	1.194	1.277	1.219	1.341	11.034	14.059
2021	917	894	1.099	822	1.145	1.184	1.094	1.238	1.373	1.266	1.006	1.056	13.094

Nótese un aumento de las prestaciones en el año 2022 explicado por el aumento de la población de Régimen Contributivo.

Del Total de las incapacidades tramitadas durante el año, se detectó un total de 765 incapacidades con diagnóstico de infección por virus SARS Cov 2:

Incapacidades Covid-19 año 2022



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

I. Avances:

- Se han mantenido los procesos de manera conveniente.
- Hemos logrado hacer intervenciones a nivel de IPS contratadas, lugar donde se generan las incapacidades y hemos logrado revisar algunos casos puntuales.

II. Pendiente:

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

La materialización del recobro de los eventos ATEL

SUBDIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

Gestión de atención en Oficinas de atención al usuario

Durante la vigencia 2022 en las oficinas de atención al usuario a nivel nacional se atendieron un total de **1.236.185 usuarios**, con un promedio en tiempos de espera en sala de **00:49:25 minutos**, y en línea de frente de **00:06:07 minutos**, para un total promedio de **00:55:31 minutos por regional**. Por otra parte, se observa que la mayor solicitud registra para autorización de servicios, con 918.896 solicitudes.

Comportamiento digiturno 2022

1.236.185

 Turnos
registrados

1.236.181

 Turnos
atendidos

100 %

 % Turnos
atendidos

4

 Turnos
pendientes

0.00 %

 % Turnos
pendientes

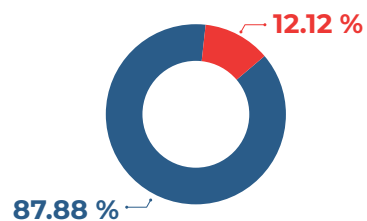
00:49:25

 Tiempo promedio
espera llamado

00:06:07

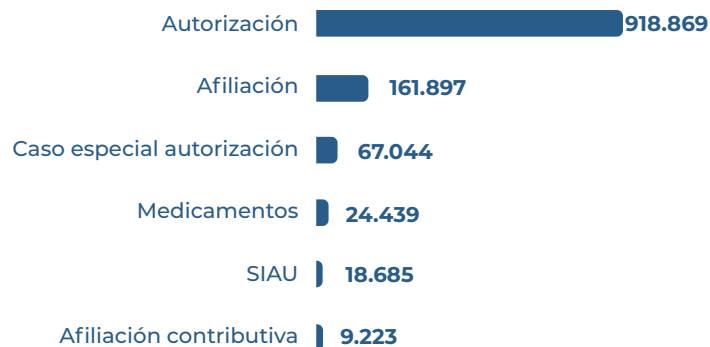
 Tiempo promedio atención
agente

Distribución tipo turno

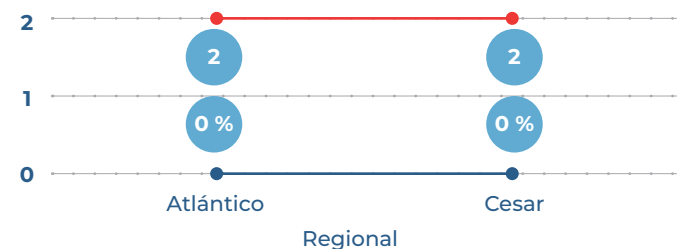


● Normal ● Preferencial

Turnos registrados por motivo



Turnos pendientes



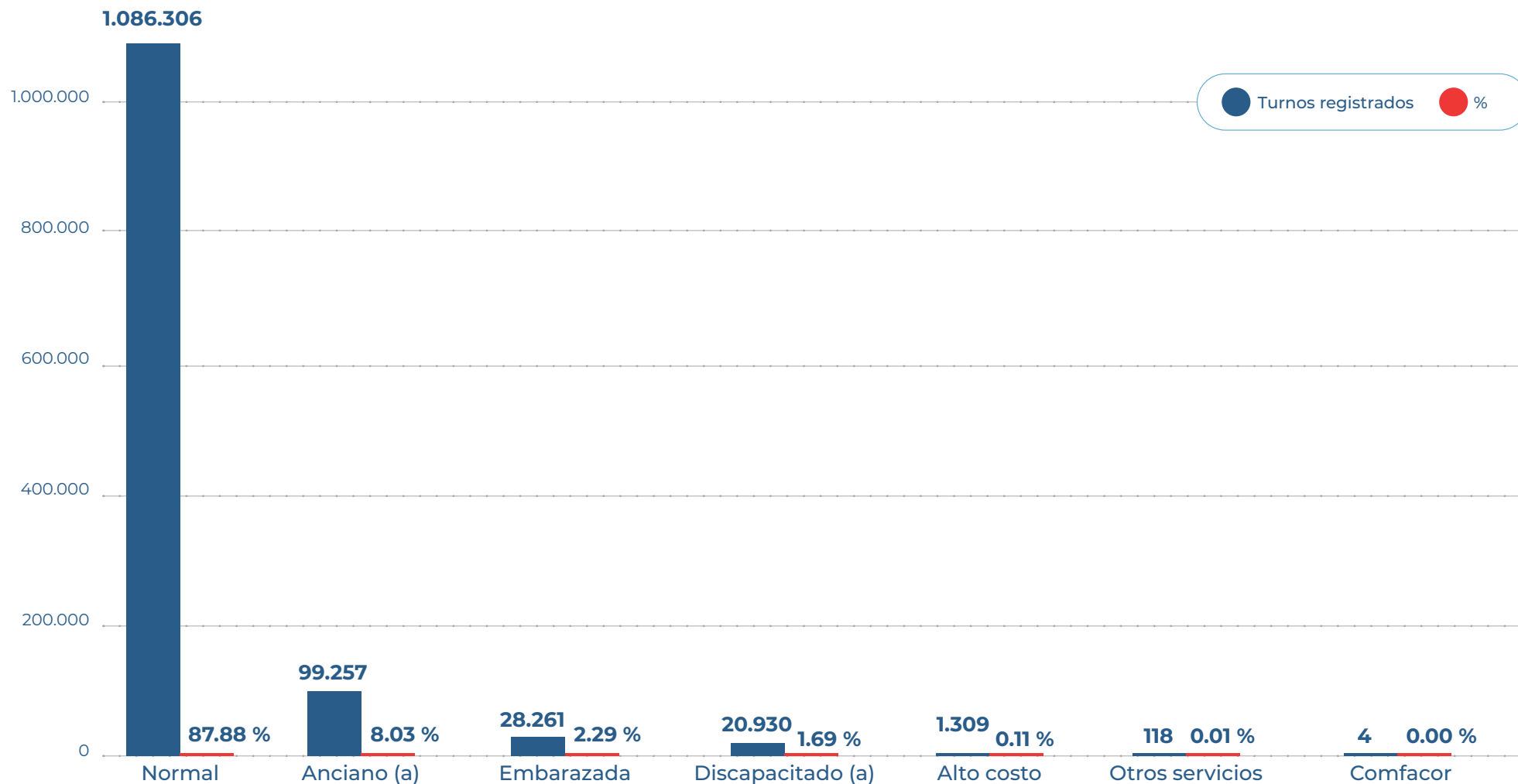
● Turnos pendientes ● % Turnos pendientes

Tiempo de atención

Mes	Turnos registrados	Tiempo promedio espera llamado	Tiempo promedio atención agente	Tiempo promedio en oficina	Diferencia hora llamado vs hora generación turno	Indicador tiempo espera oficina
Enero	113.564	00:31:30	00:04:41	00:36:11	21:13:02	00:31:30
Febrero	129.325	00:37:51	00:04:50	00:42:41	00:01:06	00:37:51
Marzo	142.362	00:40:01	00:04:59	00:45:00	23:26:45	00:40:01
Abril	128.627	00:40:29	00:05:29	00:45:58	15:29:16	00:40:29
Mayo	149.464	00:37:54	00:05:34	00:43:28	00:19:20	00:37:54
Junio	130.584	00:47:33	00:05:26	00:52:59	13:28:52	00:47:33
Julio	113.224	01:16:00	00:06:46	01:22:45	00:26:35	01:15:59
Agosto	71.958	01:02:46	00:09:52	01:12:38	17:00:42	01:02:46
Septiembre	57.565	01:03:24	00:08:58	01:12:22	12:26:25	01:03:24
Octubre	53.713	01:08:52	00:10:44	01:19:36	00:46:32	01:08:52
Noviembre	75.048	01:01:15	00:06:04	01:07:20	12:24:07	01:01:15
Diciembre	70.751	01:07:22	00:05:52	01:13:13	14:55:08	01:07:22
Total	1.236.185	00:49:25	00:06:07	00:55:31	11:57:50	00:49:25

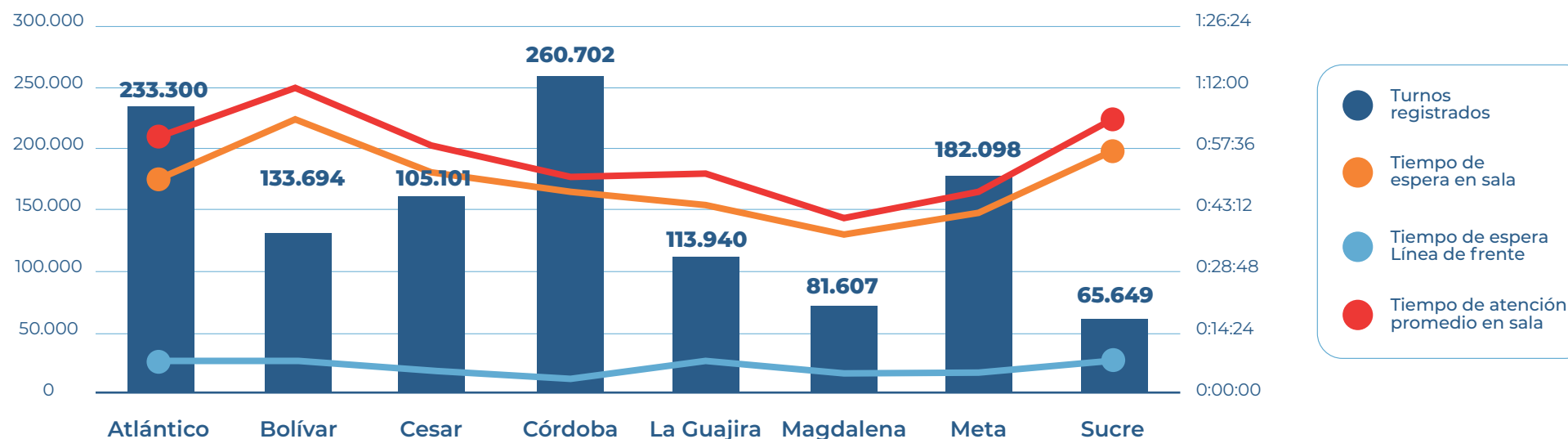
Durante la vigencia 2022, de acuerdo con el cuadro anterior, se evidencia que los mayores tiempos promedio de oficina se presentaron en el segundo semestre del 2022 y el menor tiempo se registró en el mes de enero.

Turnos registrados por turno preferencial



Comportamiento digiturno por regional

Regional	Turnos registrados	Tiempo de espera en sala	Tiempo en línea de frente	Tiempo de atención promedio en sala
Atlántico	233.300	0:52:25	0:08:19	1:00:44
Bolívar	133.694	1:03:45	0:07:30	1:11:15
Cesar	165.191	0:51:43	0:05:43	0:57:35
Córdoba	260.702	0:46:58	0:03:41	0:50:39
La Guajira	113.940	0:44:08	0:08:00	0:52:08
Magdalena	81.607	0:37:26	0:04:38	0:42:04
Meta	182.098	0:42:18	0:04:54	0:47:12
Sucre	65.649	0:56:51	0:07:58	1:04:48



Se observa que la regional Córdoba presenta la mayor cantidad de turnos registrados con **260.702** y el menor tiempo en línea de frente con **00:03:41**, mientras que la regional Sucre presenta el menor tiempo de turnos registrados con **65.649**, pero con el mayor tiempo de atención promedio en sala.

El promedio general de tiempo de atención en sala es de **00:03:00**, encontrando que todas las regionales están por encima.

CALL CENTER

El nivel de atención y nivel de servicio, son indicadores de gestión que se utilizan para medir la operación y efectividad del Call Center, **se calculan a partir del total de llamadas entrantes y contestadas y de estas cuantas fueron contestadas dentro de los 30 segundos.** Para el proceso se ha definido la siguiente meta en estos dos indicadores:

Nivel de
atención: **95 %**

Nivel de
servicio: **85 %**

Nivel de atención

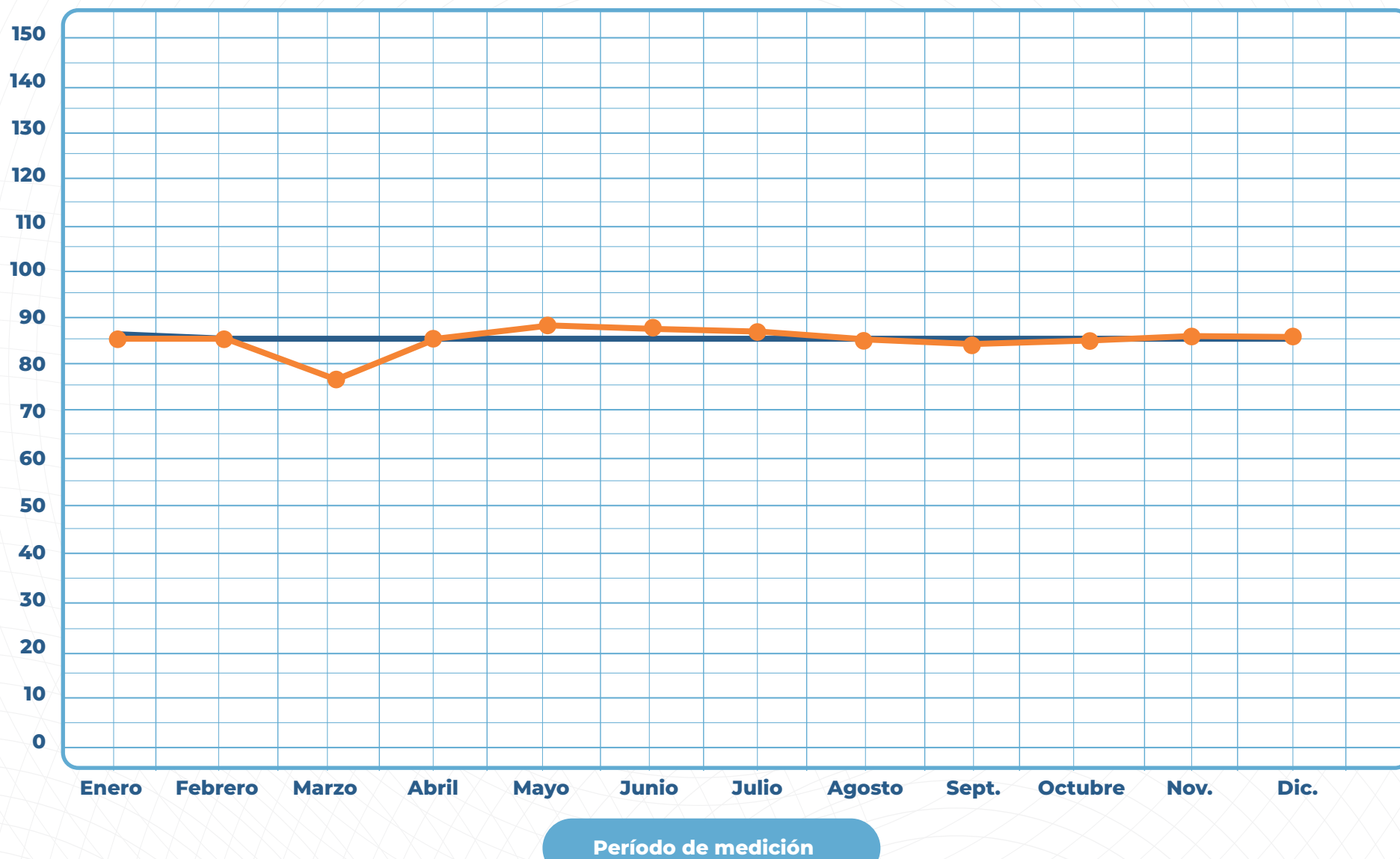


**Los resultados
para la vigencia 2022
son los siguientes:**

Mes	Llamadas contestadas	Llamadas entrantes	Nivel de atención
Enero	18.343	18.863	97%
Febrero	19.224	20.126	96%
Marzo	20.671	23.929	86%
Abril	18.983	20.040	95%
Mayo	19.744	20.157	98%
Junio	19.185	19.731	97%
Julio	21.643	22.376	97%
Agosto	28.776	30.281	95%
Septiembre	24.243	25.857	94%
Octubre	20.972	22.271	94%
Noviembre	18.840	19.656	96%
Diciembre	13.206	13.964	95%
TOTAL	243.830	257.251	95%

Cumplimiento nivel de atención

Resultados de medición

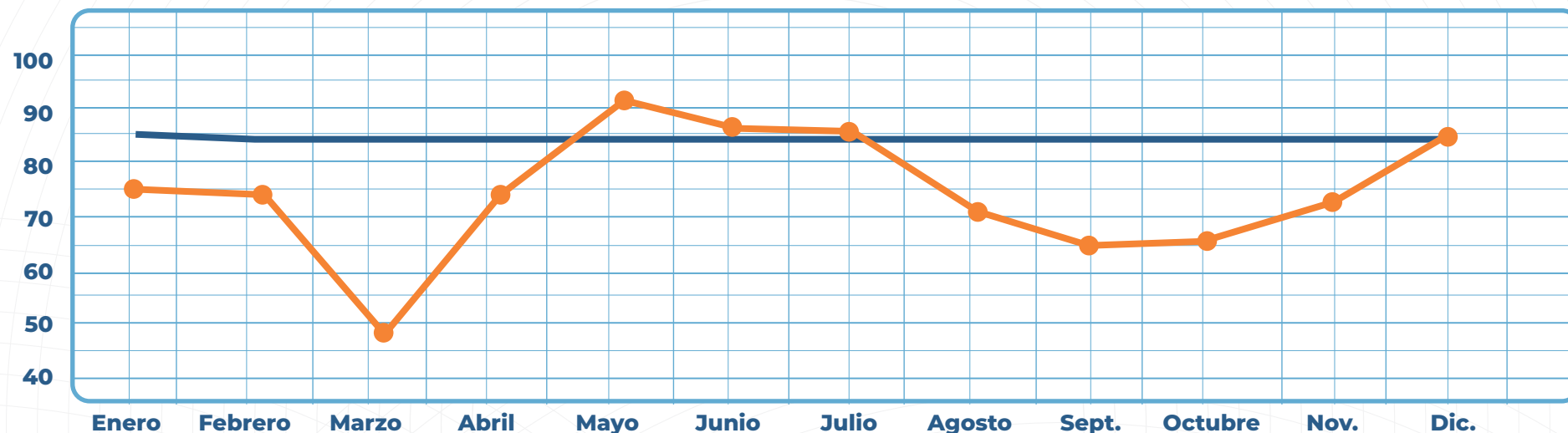


Nivel del servicio

Mes	Llamadas contestadas	Llamadas entrantes	Nivel de servicio
Enero	14.125	18.343	77%
Febrero	14.460	19.224	75%
Marzo	10.608	20.671	51%
Abril	14.242	18.983	75%
Mayo	17.995	19.744	91%
Junio	16.628	19.185	87%
Julio	18.781	21.643	87%
Agosto	20.830	28.776	72%
Septiembre	16.055	24.243	66%
Octubre	14.132	20.972	67%
Noviembre	13.987	18.840	74%
Diciembre	11.121	13.206	84%
TOTAL	182.964	243.830	75%

Nivel del servicio

Resultados de medición



Período de medición

De acuerdo con lo anterior, se puede evidenciar que CAJACOPI EPS cuenta con un Call Center accesible, por lo que durante la vigencia 2022 se recibieron un total de 257.251 llamadas, de las cuales se contestaron 243.830, lo que corresponde al 95% de las llamadas atendidas. En cuanto al nivel de servicio alcanzado en el año 2022 es del 75%, no cumpliendo la meta del 85%. En el mes de diciembre se atendieron 11.121 llamadas antes de los 30 segundos con un promedio del 84%.

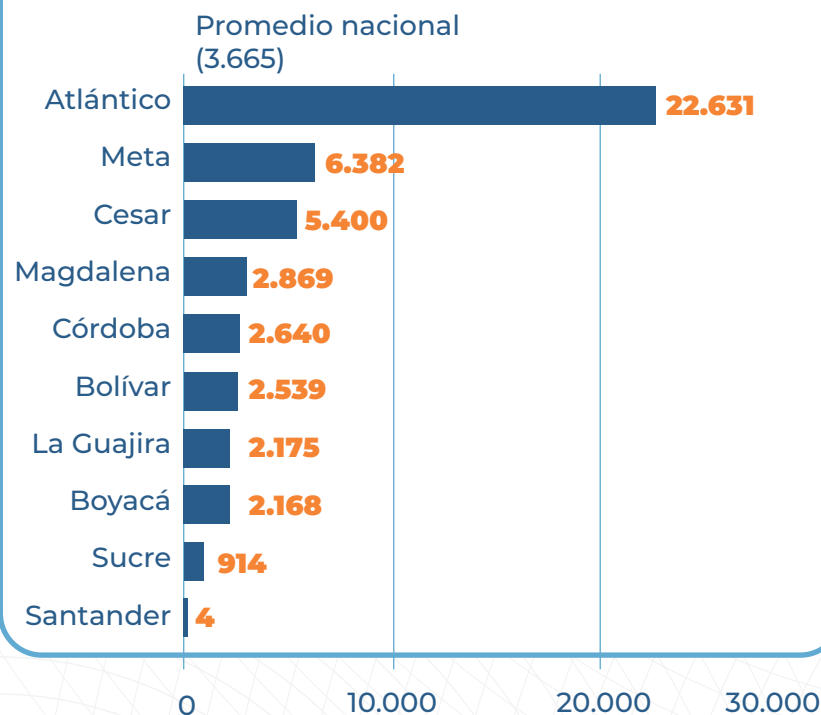
Es de anotar que, durante la vigencia del 2022, se recibió población de las EPS liquidadas: COOMEVA, MEDIMÁS, COMFAHUILA, COMFAGUAJIRA incrementando el flujo de llamadas a partir del mes de julio como se evidencia en las gráficas anteriores.

Análisis de peticiones quejas y reclamos

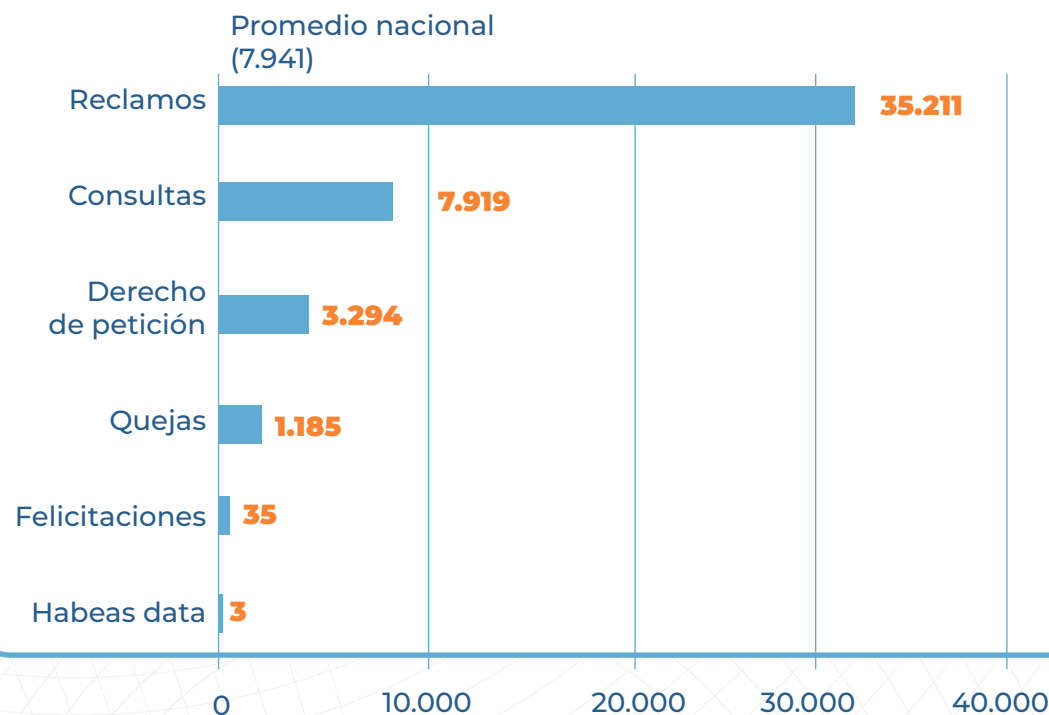
Informe total PQR 2021

Cantidad PQR	PQR activos	% PQR activos	PQR procesados	% PQR procesados
47.647	0	0	47.647	100 %

Cantidad PQR seccional afiliado



Cantidad por tipo de solicitud

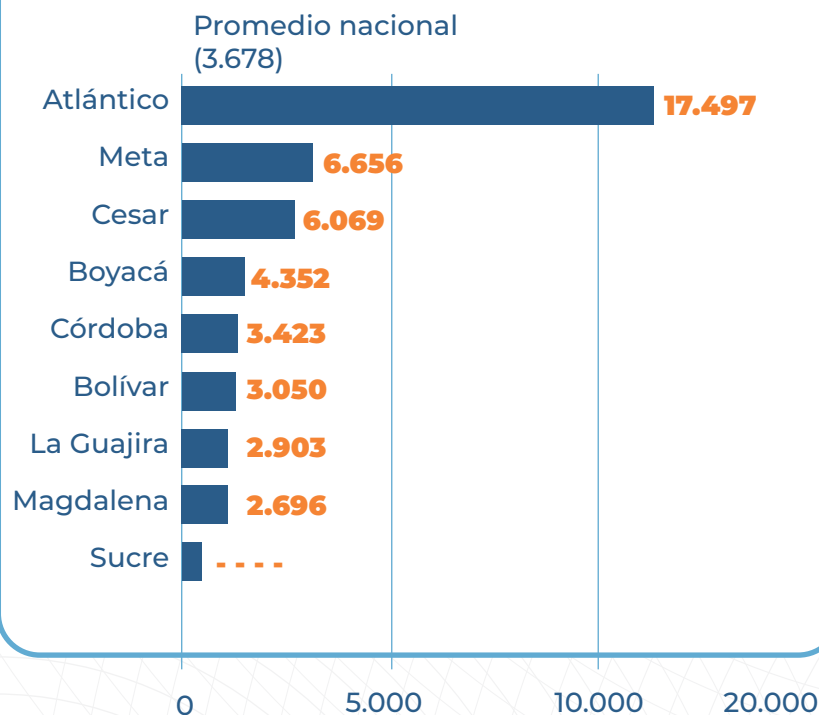


Análisis de peticiones quejas y reclamos

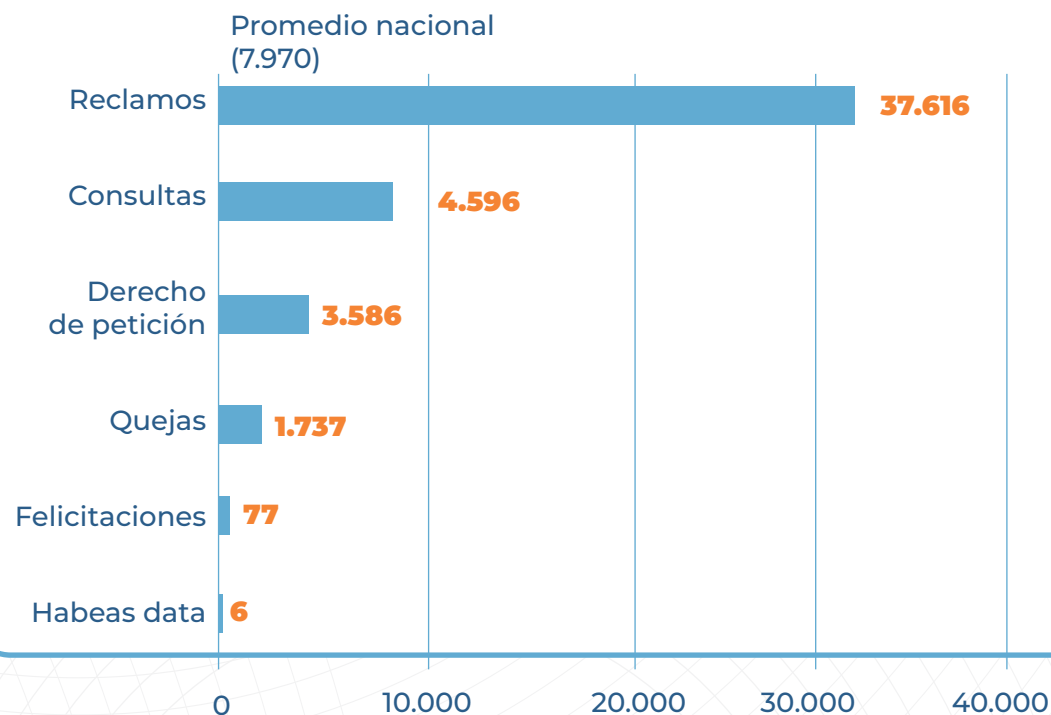
Informe total PQR 2022

Cantidad
PQR**47.817**PQR
activos**1.909**% PQR
activos**4 %**PQR
procesados**45.908**% PQR
procesados**95 %**

Cantidad PQR seccional afiliado

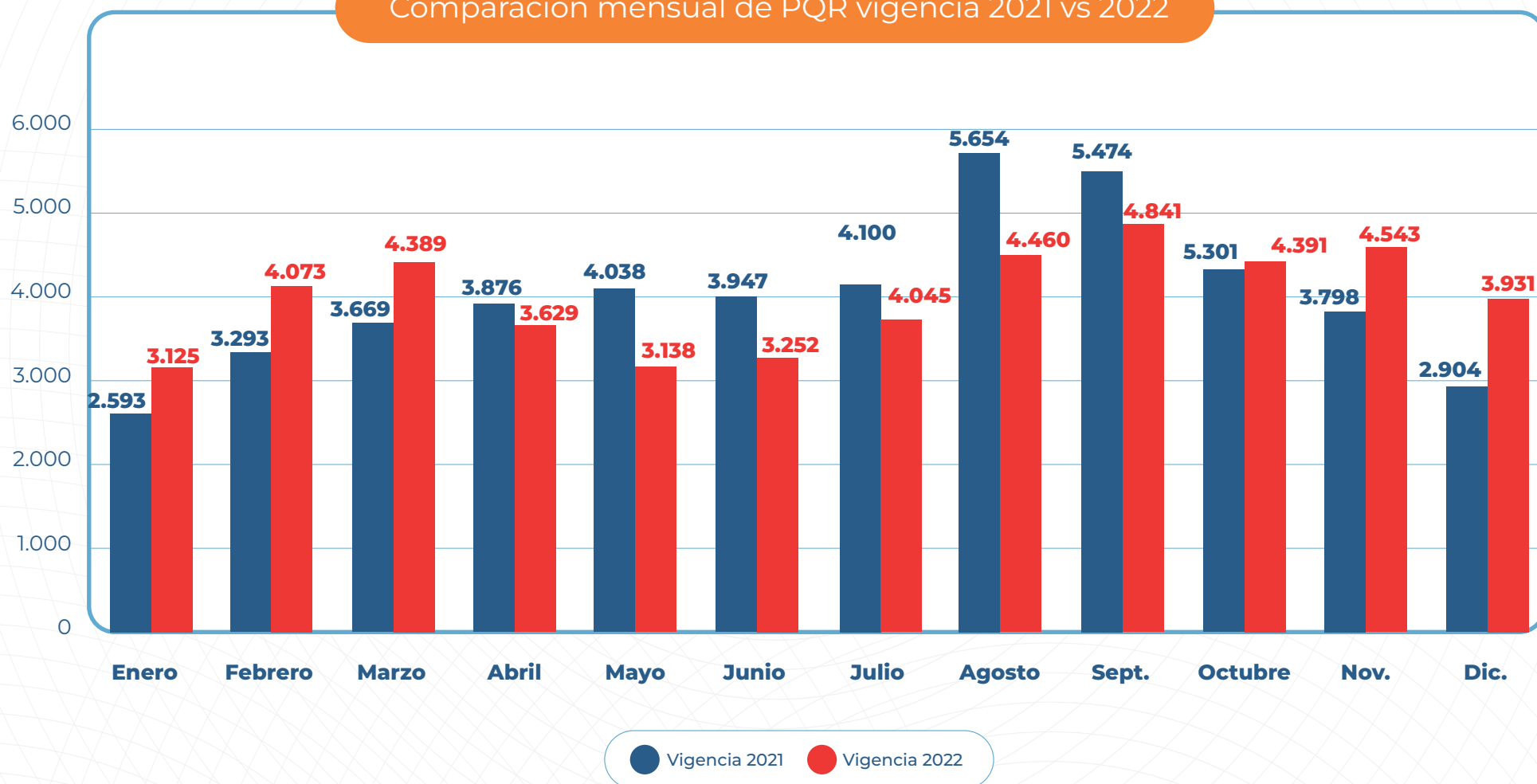


Cantidad por tipo de solicitud

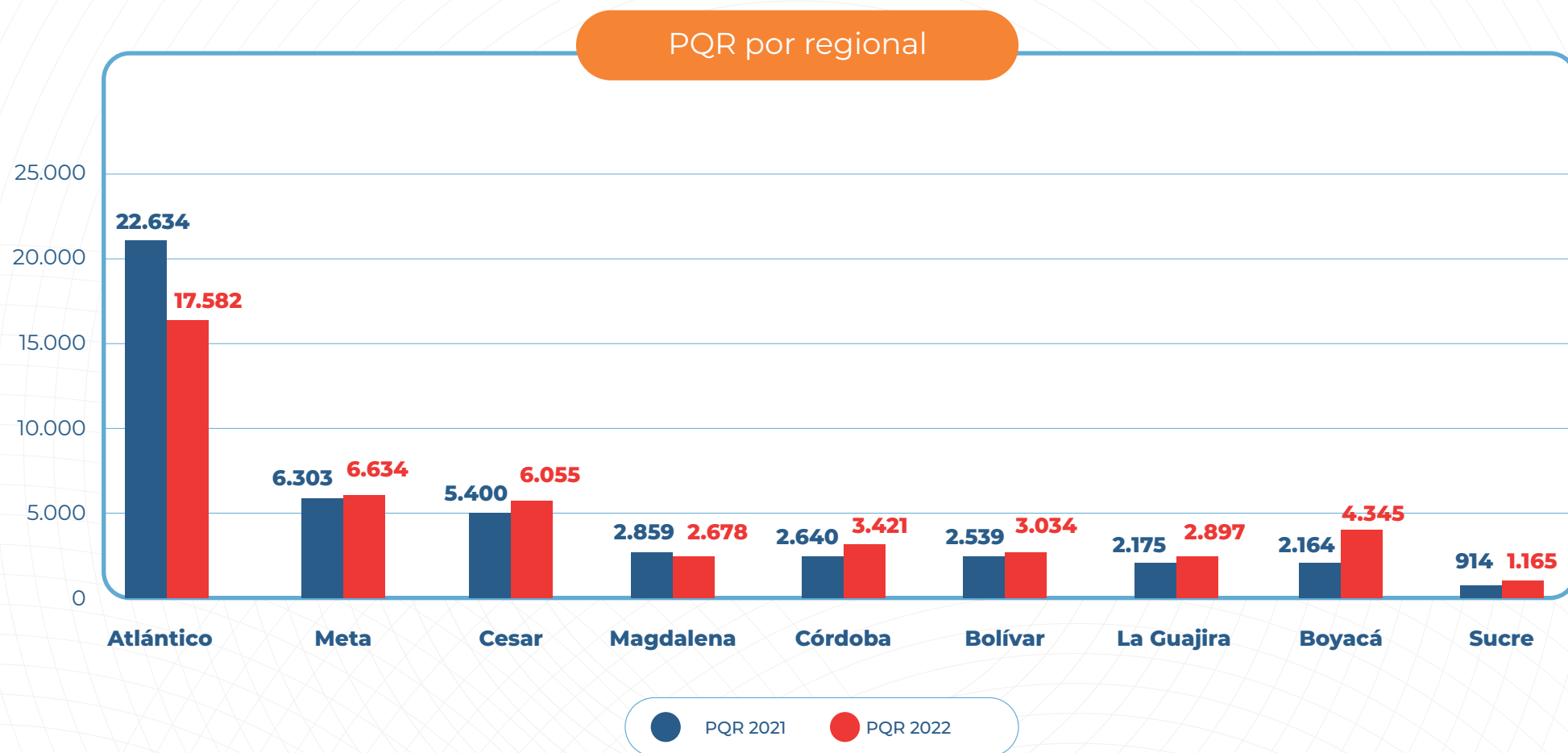


Durante la vigencia 2022, a nivel global, se recibieron un total de 47.817 PQR por todos los canales dispuestos en CAJACOPI EPS y, para el año 2021, fueron interpuestas 47.647 PQR, es decir, 170 PQR de diferencia que equivale a un aumento del 0,36% en el 2022. La distribución mensual fue la siguiente:

Comparación mensual de PQR vigencia 2021 vs 2022

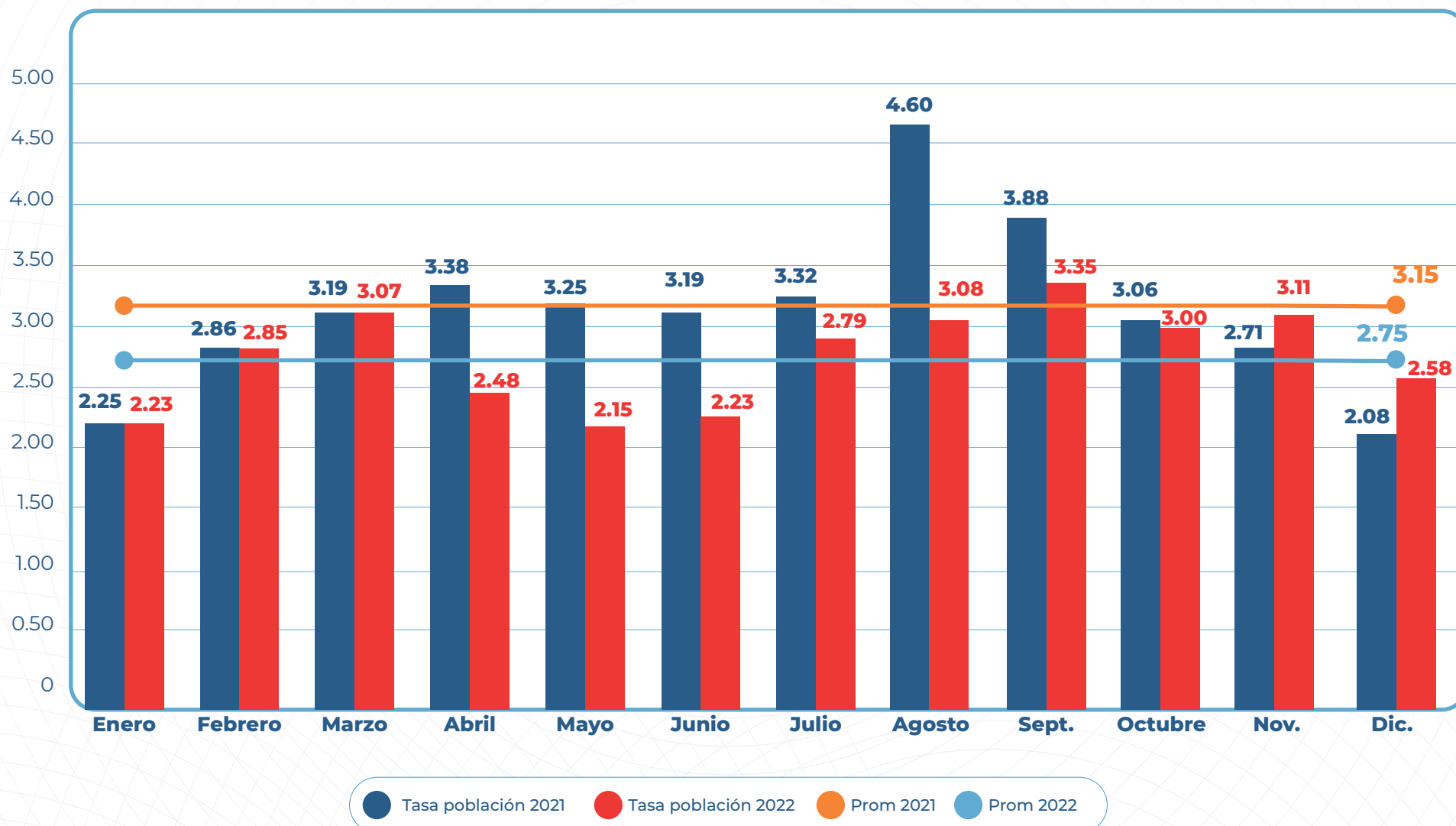


De acuerdo con el gráfico, se logra evidenciar aumento de PQR en los meses de agosto con 5.654 PQR en el 2021 y 4.460 PQR en el 2022 y septiembre con 5.474 PQR en el 2021 y 4.841 PQR en el 2022.



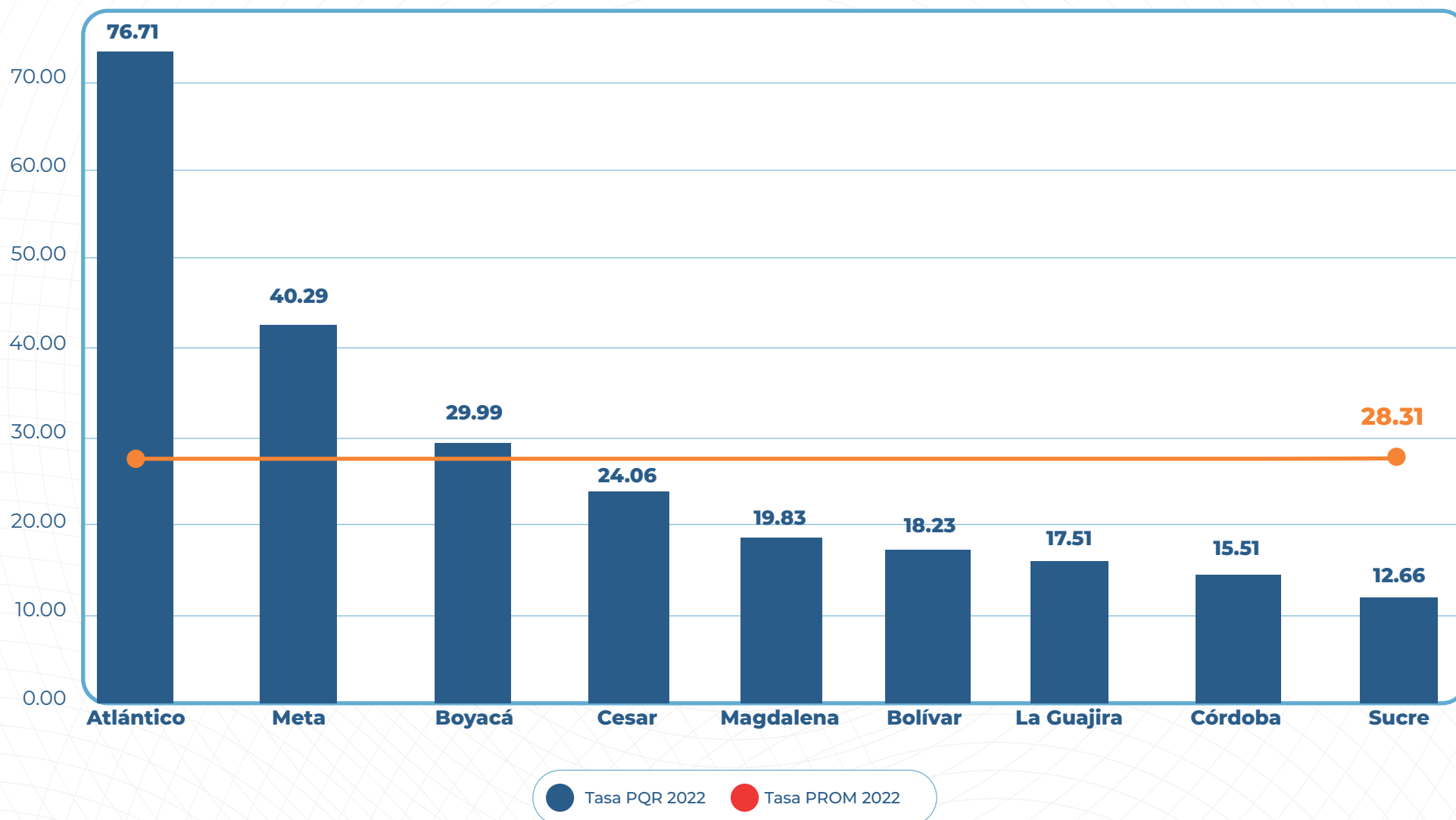
Para la vigencia 2022, la regional Atlántico obtuvo una disminución de PQR del 22,32% en comparación con el año 2021, a diferencia de la Regional Boyacá que aumento en el año 2022 el 50,20% de PQR en comparación con el 2021.

Tasa PQR

Comparativo mensual de tasa de PQR por cada
1.000 afiliados vigencia 2021 vs 2022

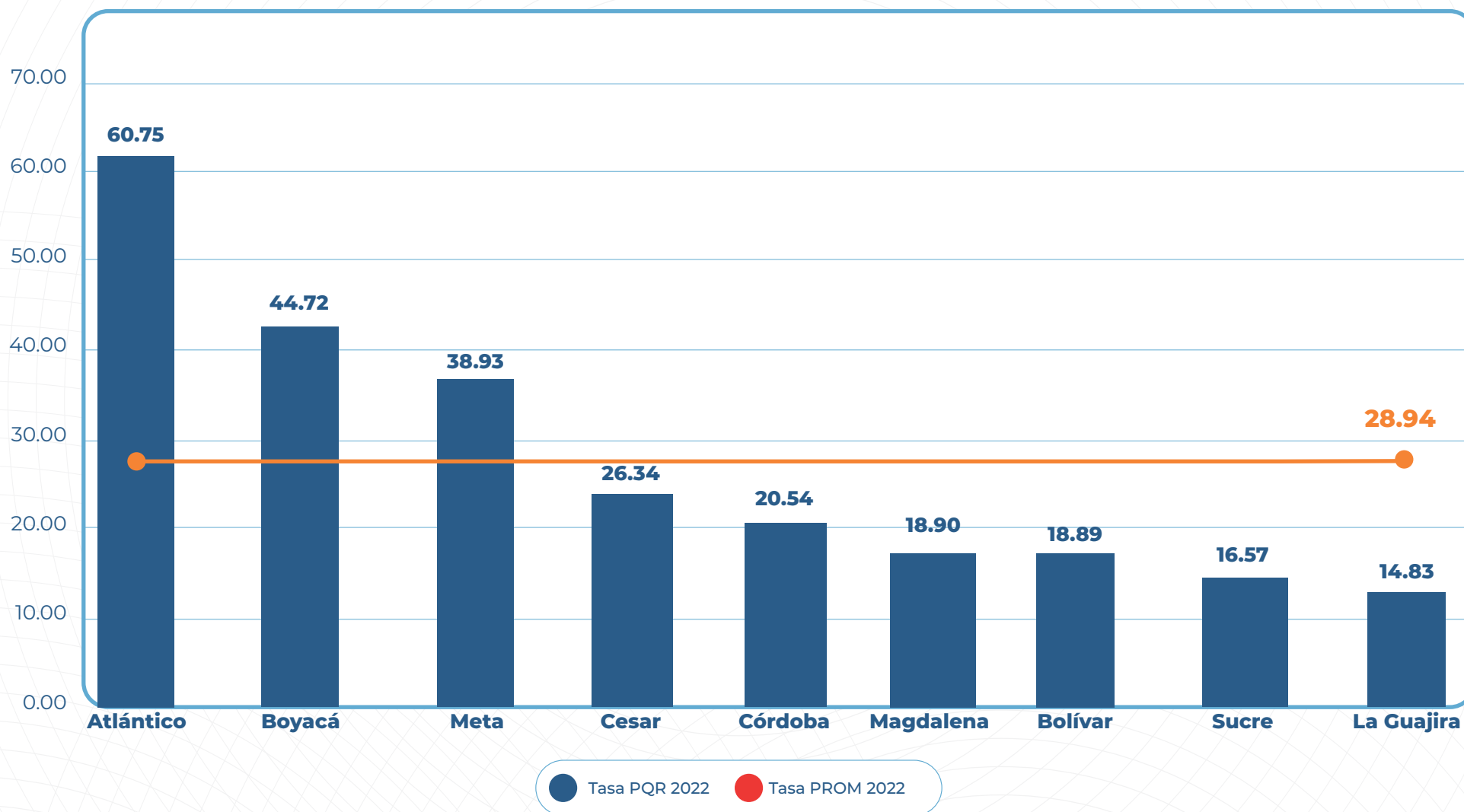
Para la vigencia 2021, la tasa promedio nacional fue del 3,15 encontrándose por encima los meses de abril, mayo, julio, agosto y septiembre. Para la vigencia 2022 la tasa promedio nacional fue de 2,75 PQR por cada 1.000 afiliados, evidencian por debajo de esta los meses de enero, abril, mayo, junio y diciembre.

Tasa de PQR por regional vigencia 2021



Para la vigencia 2021, la tasa promedio nacional es del 28,31 PQR por cada 1.000 afiliados, evidenciando en la gráfica que las regionales Atlántico, Meta y Boyacá se encuentran por encima de la tasa con 76,71, 40,29 y 29,99 respectivamente. La regional Sucre obtuvo la menor tasa de PQR con 12,66

Tasa de PQR por regional vigencia 2022



Para la vigencia 2022, la tasa promedio nacional es del 28,94 PQR por cada 1.000 afiliados, es decir, 63 puntos más que el año 2021, evidenciando en la gráfica que las regionales Atlántico, Boyacá y Meta se encuentran por encima de la tasa con 60,75, 44,72 y 38,93 respectivamente. La regional La Guajira, a diferencia del 2021, obtuvo la menor tasa de PQR con 14,83

PQR portal web Supersalud

Cálculo de tasa con el número de afiliados del último mes

EPS	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total año 2021	Afiliados diciembre 2021	Tasa acumulada
CCF Atl. Cajacopi	1.056	1.358	1.595	1.596	1.542	1.439	1.479	1.710	1.754	1.336	1.393	1.013	17.271	1.398.624	1.35

Informe acumulado Supersalud vigencia 2022

Cálculo de tasa con el número de afiliados del último mes

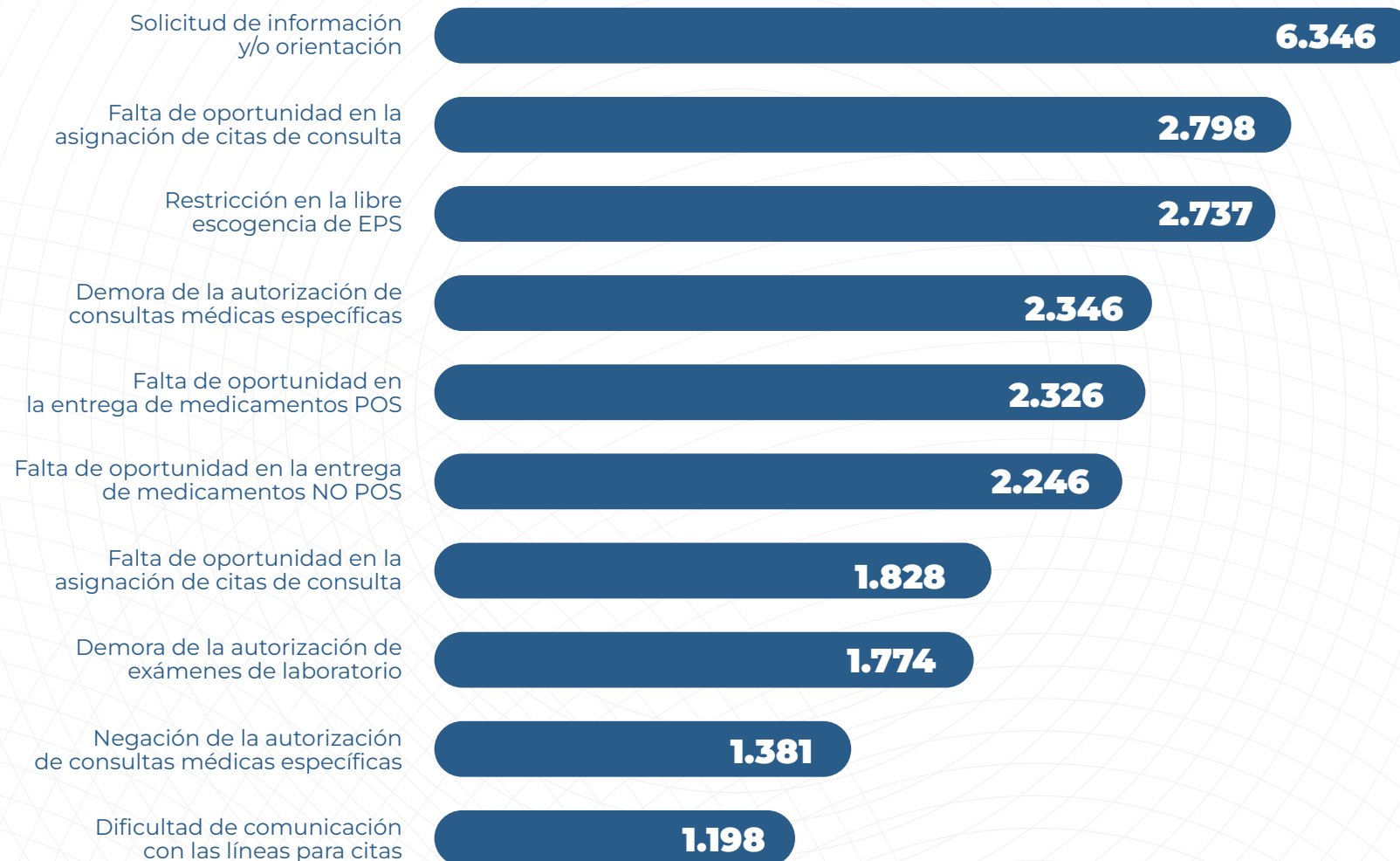
EPS	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total año 2022	Prom afiliados año corrido dic. 2022	Tasa año corrido
Cajacopi EPS	1.168	1.466	1.677	1.648	1.519	1.512	2.068	2.133	2.401	2.354	2.226	2.100	22.272	1.461.067	15.24



TASA RÉGIMEN 2022:

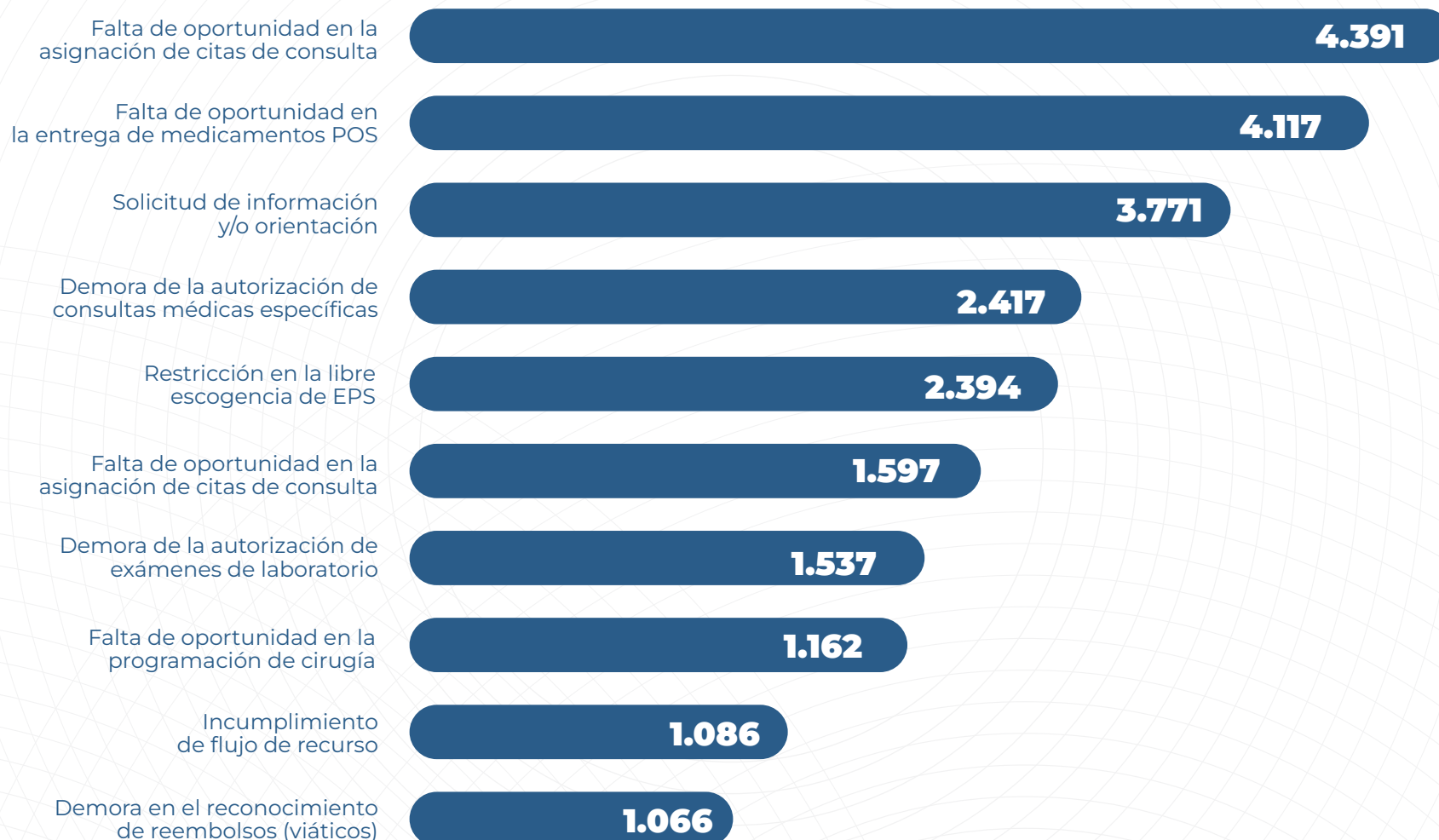
17,05

Motivos específicos más recurrentes en PQR

Primeros 10 motivos específicos
más recurrentes en PQR vigencia 2021

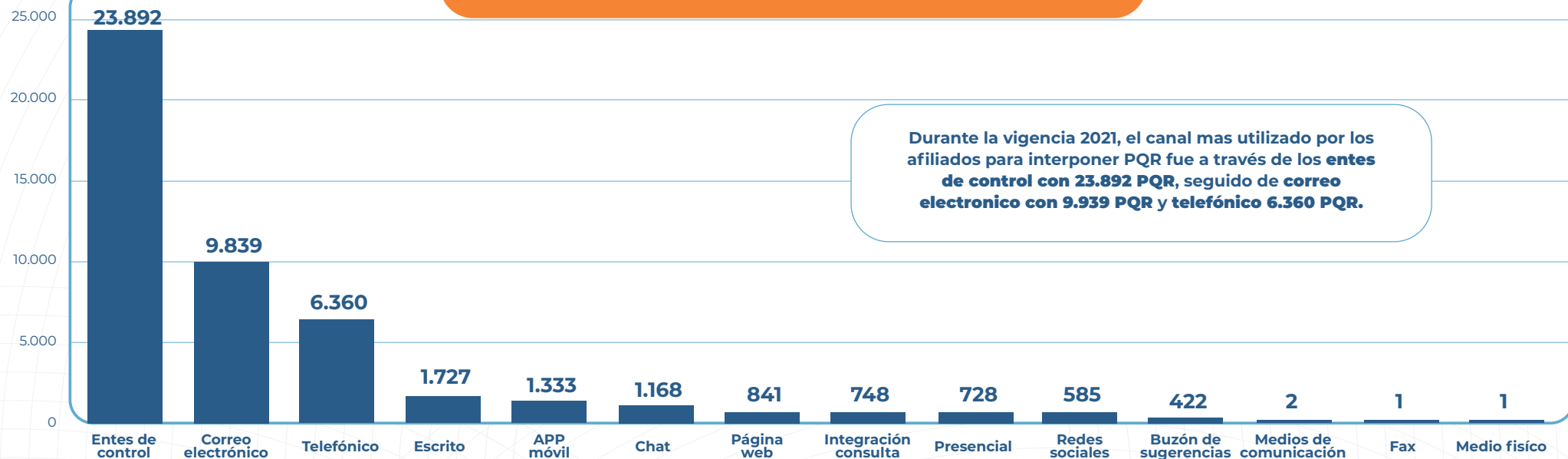
Para la vigencia 2021, los primeros 10 motivos específicos más recurrentes en PQR se encuentra en primer lugar **solicitud de información y/o orientación** con 6.346 que equivale al 13,32% del total de PQR, seguido de **falta de oportunidad en la asignación de citas de consultas médicas especializada de otras especialidades médicas** con 2.798 equivalente al 5,87% del total de PQR y en tercer lugar **restricción en la libre escogencia de eps** con 2.737 PQR, es decir, el 5,74%

Primeros 10 motivos específicos más recurrentes en PQR vigencia 2022

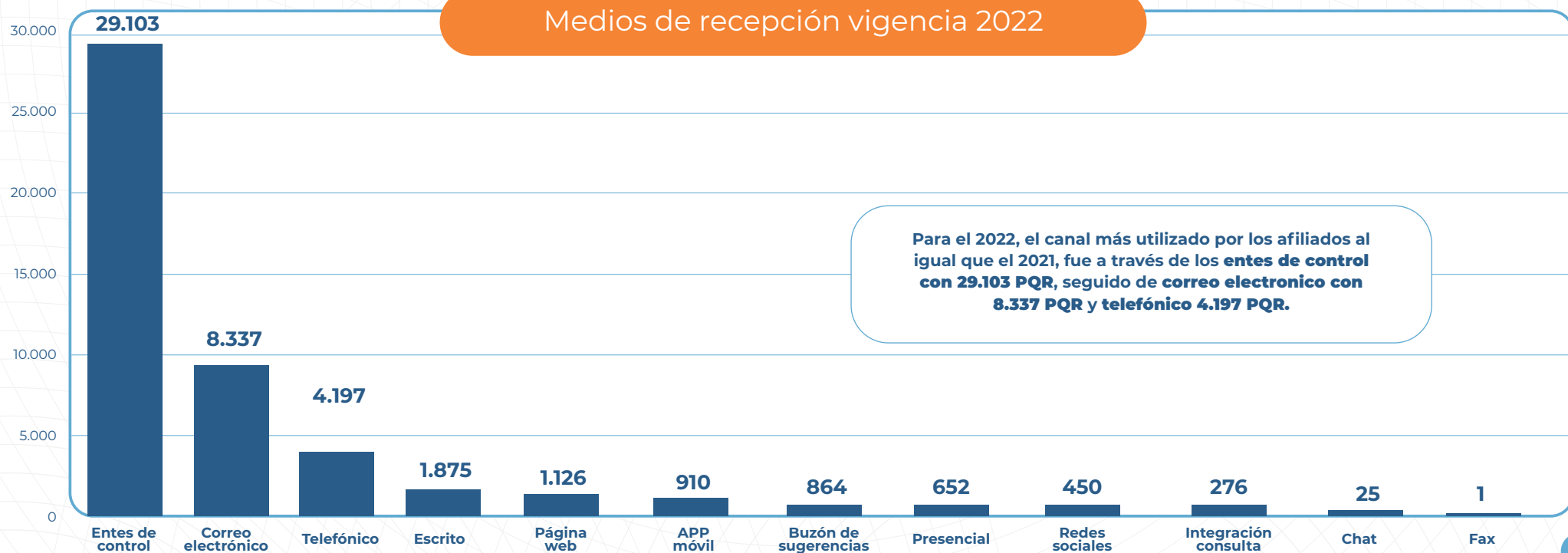


Para la vigencia 2022, los primeros 10 motivos específicos más recurrentes en PQR se encuentra en primer lugar **falta de oportunidad en la asignación de citas de consultas médicas especializada de otras especialidades médicas** con 4.391 que equivale al 9,18 % del total de PQR, seguido de **falta de oportunidad en la entrega de medicamentos POS** con 4.117 equivalente al 8,61% del total de PQR y en tercer lugar **solicitud de información y/o orientación** con 3.771 PQR, es decir, el 7,89 %. Por otro lado, se puede observar que el motivo específico **solicitud de información y/o orientación**, en la vigencia 2021 se encontraba de lugar y en el año 2022 bajo al tercer lugar de los motivos más recurrentes de PQR, una disminución del 40,58 % por este motivo, a diferencia del motivo **falta de oportunidad en la asignación de citas de consultas médicas especializada de otras especialidades médicas** aumento para el año 2022 el 36,28 %

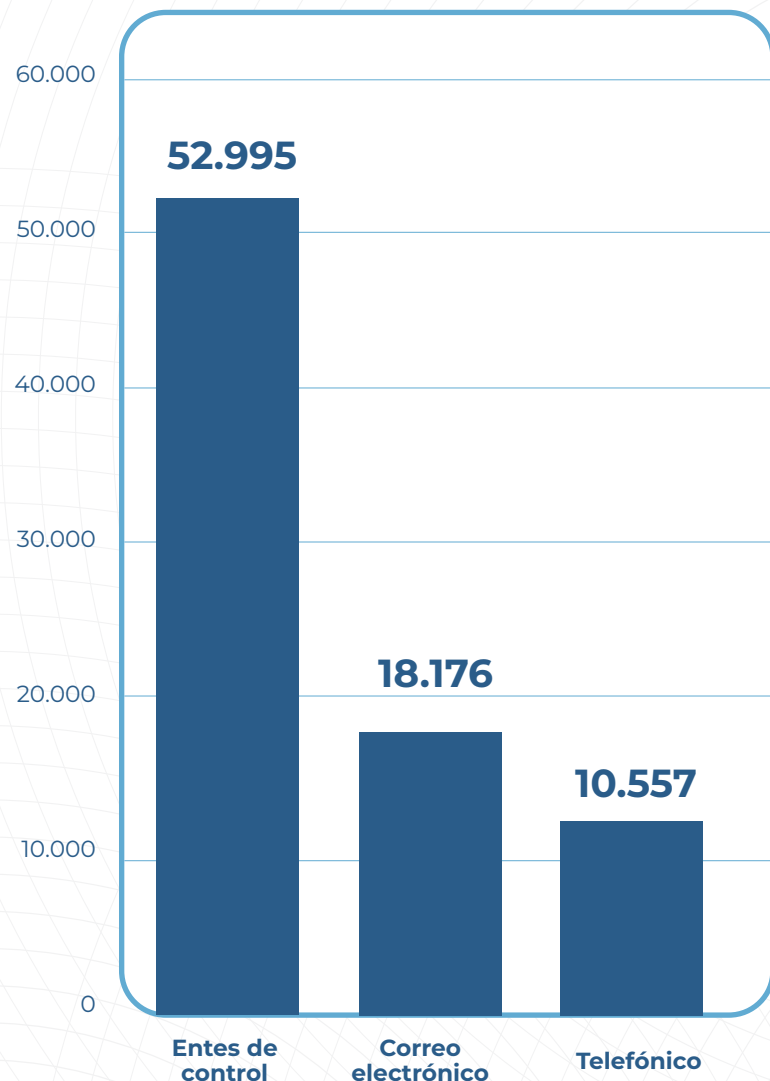
Medios de recepción vigencia 2021



Medios de recepción vigencia 2022

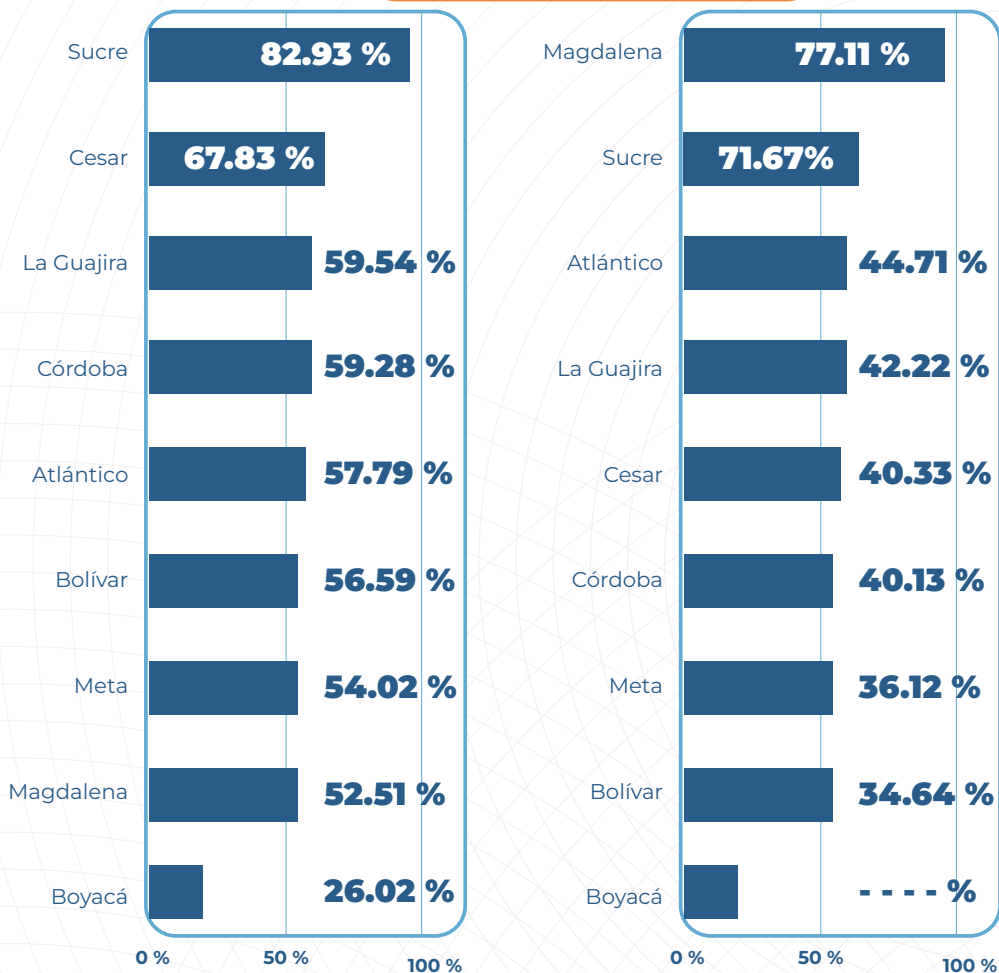


PQR 2021 y 2022 recibidos por entes de control, correo electrónico y telefónico



La sumatoria de las PQR recibidas por estos tres medios de recepción durante las vigencias 2021 y 2022, **fue de 52.995 PQR por entes de control, 18.176 PQR por correo electrónico y 10.557 PQR telefónicas.**

Oportunidad de PQR

Oportunidad de respuesta
vigencia 2021**57 %**

% Oportunidad

Oportunidad de respuesta
vigencia 2022**42 %**

% Oportunidad



Para el año 2021, la oportunidad de respuesta fue del 57%, siendo la regional Sucre con el porcentaje más alto de 82,93% y la regional Boyacá con el 26,02% y para el año 2022, la Regional que más impacto fue la Regional Magdalena con el 77,11% y la menor igual que la vigencia anterior regional Boyacá con el 15%

Satisfacción del usuario

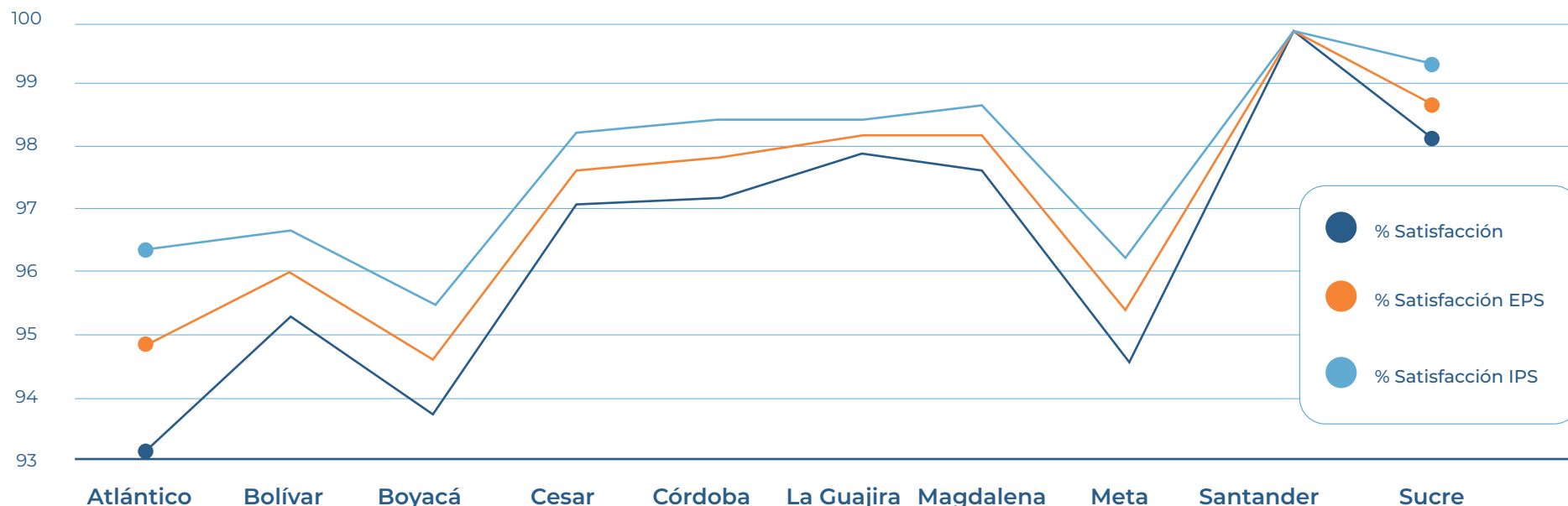
La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada en nuestros servicios de salud. El nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por CAJACOPI EPS y por la red contratada a nivel nacional, está determinada a través de las encuestas de satisfacción, las cuales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

Resultados de encuestas de satisfacción 2022

	Cantidad de encuestas realizadas	Tamaño de muestra	% satisfacción	% satisfacción EPS	% satisfacción IPS
Atlántico	11.706	10.931	95	96	93
Bolívar	6.191	8.700	96	97	95
Boyacá	22.881	34.450	95	95	94
Cesar	13.476	12.100	98	98	97
Córdoba	16.406	16.400	98	98	97
La Guajira	6.953	6.300	98	99	98
Magdalena	12.240	11.950	98	99	98
Meta	12.213	12.500	95	96	95
Santander	1	50	100	100	100
Sucre	11.676	11.250	99	99	98

A nivel nacional las regionales Atlántico, Cesar, Córdoba, Guajira, Magdalena, Meta y Sucre **cumplieron con el tamaño de la muestra, realizando las encuestas programadas por meta a diferencia de las regionales Bolívar, Boyacá y Meta, incumplieron con el número de encuestas a realizar, no alcanzando a nivel regional el tamaño de la muestra.**

Comportamiento regional



El comportamiento por regional en referencia a la satisfacción global, resalta que la regional Sucre refleja el mayor porcentaje con un 99% de satisfacción global, a diferencia de las regionales Cesar, Córdoba, Guajira y Magdalena presentaron una constante de 98% de satisfacción global.

En el porcentaje de satisfacción EPS, se observa que las regionales La Guajira, Magdalena y Sucre alcanzaron un 99% de satisfacción en la prestación de los servicios ofrecidos por la Entidad Administradora de Planes de Beneficios (EAPB), seguidos se muestra que estas mismas regionales se mantienen con una proporción de 98% de satisfacción de IPS.

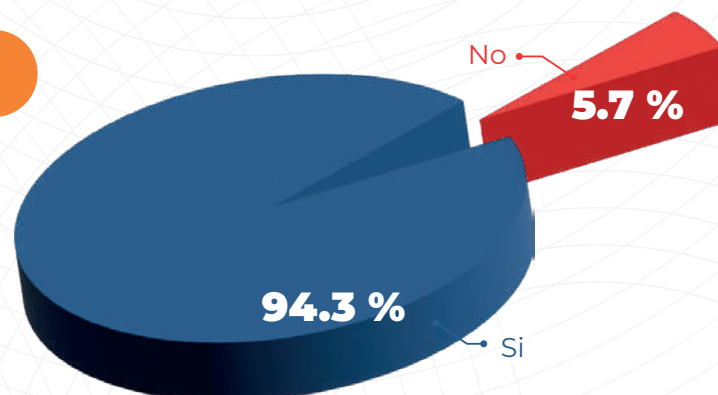
Consolidado de encuestas EPS e IPS

	Excelente	Bueno	Aceptable	Malo	No sabe / No responde
Atlántico	62.715	109.911	10.335	1.620	2.558
Bolívar	12.948	81.703	2.485	628	1.156
Boyacá	104.430	237.763	13.795	2.137	7.485
Cesar	40.550	169.124	3.259	846	1.507
Córdoba	28.930	222.515	4.614	370	5.804
La Guajira	17.869	90.417	1.714	441	694
Magdalena	40.887	149.861	2.985	219	1.763
Meta	39.135	144.396	7.341	1.316	3.025
Santander	1	15	0	0	0
Sucre	19.731	162.051	1.814	353	2.758

El consolidado de encuestas realizadas a los afiliados referente a los servicios ofrecidos por EPS e IPS en la vigencia 2022, permite conocer la percepción de la calidad que tienen nuestros afiliados sobre los prestadores a la que están afiliados a lo largo de la cadena de ejecución de los servicios de salud, indicándonos los posibles errores y reafirmando las fortalezas encontradas en el proceso.

Recomendaría nuestros servicios

Resultado a la pregunta frente a si recomendaría nuestros servicios



De acuerdo con la imagen, durante la vigencia 2022 el **94,3 %** de los afiliados contestaron **SÍ** a la pregunta **¿recomendaría nuestros servicios?** A diferencia del **5.7 %** minoría que manifiesta, por diferentes situaciones, no recomendar los servicios de la EPS.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA



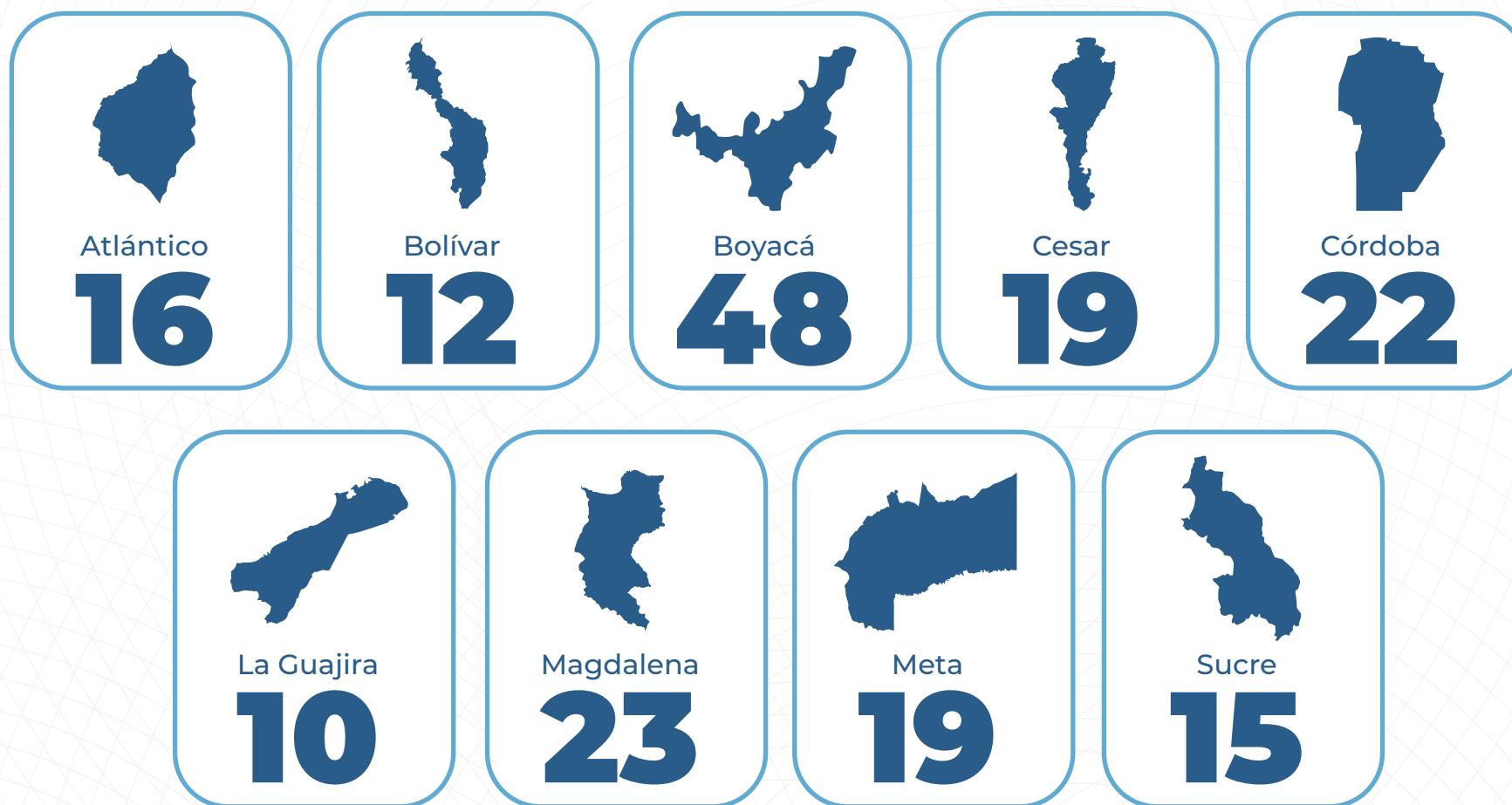
Asociaciones de usuarios

Terminamos el 2021 con 118 asociaciones de usuarios, en el 2022 se conformaron 66 y finalizamos esa vigencia con 184 asociaciones o alianzas de usuarios. En el 2022 también se renovaron 50 asociaciones de usuarios.

Regional	No. de nuevas asociaciones	No. de renovaciones
Atlántico	3	8
Bolívar	0	3
Boyacá	44	4
Cesar	5	15
Córdoba	2	1
La Guajira	0	5
Magdalena	7	8
Meta	5	3
Sucre	0	3
Total	66	50

Por otra parte, durante el 2022 realizamos 1.851 reuniones con las asociaciones, donde participaron más de 1.200 usuarios que hacen parte de estas organizaciones.

El total de asociaciones conformadas a corte de 31 de diciembre de 2022 es el siguiente por regional:





Actividades de participación social

Dentro de las actividades más importantes realizadas en el 2022 de participación social, se encuentran las siguientes:

- Programación de la Política de participación social en salud.
- Taller de aseguramiento en la gestión integral del riesgo en salud.
- Rendición de Cuentas.
- Capacitaciones con prestadores de servicios de salud sobre PPSS.



**678
usuarios**

Programación de la
política de participación
social en salud

**737
usuarios**

Taller de aseguramiento
en la gestión integral
en riesgo en salud

**484 actores
del sistema**

Rendición de Cuentas
vigencia 2021

**193
Prestador**

Capacitación de la red
prestadora en torno a la
política de participación
social

Otras de las actividades realizadas son las siguientes:

Bingos de participación social



**En el 2022 realizamos
bingos de participación
social con nuestras
asociaciones de usuarios.**

En estas actividades lúdico
educativas nos educamos en
temas de la política de
participación social en salud,
mientras nos divertimos.
Entregamos más de 50
premios para el hogar gracias
a la donación por parte del
equipo directivo.

Cámara técnica de gestión social



Fuimos invitados por Gestarsalud a la primera Cámara Técnica de Gestión Social que se realizó los días 3 y 4 de marzo en la ciudad de Bogotá, evento en el que compartimos experiencias sobre la Participación Social y tuvimos la oportunidad de invitar a dos representantes de nuestras asociaciones de usuarios de los departamentos de Boyacá y Meta

Ponte pilas



En el 2022 lanzamos nuestro programa Ponte Pilas, dirigido a la población joven en instituciones educativas, buscando intervenir a la población joven y adolescentes para enseñarles sobre sus derechos y deberes en salud, pero también desarrollar con ellos temas enmarcados en la salud mental, salud sexual y reproductiva, así como la farmacodependencia, entre otros.

Semana de la participación social



Celebramos por primera vez la semana de la Participación Social, que se llevó a cabo del 28 de noviembre al 2 de diciembre de 2022. El 1 de diciembre conmemoramos en CAJACOPI EPS SAS el día del veedor realizando encuentros con nuestras asociaciones de usuarios, agradeciendo el trabajo al representar a nuestros afiliados en las regiones.

Te escuchamos y cuidamos de ti



Durante el 2022 realizamos encuentros con asociaciones de usuarios y líderes de la comunidad en las jornadas Te Escuchamos y Cuidamos de Ti viajando a los departamentos donde hacemos presencia, con el fin de escuchar las necesidades de la población y generando acciones que impacten de manera positiva a las necesidades en salud de nuestros afiliados.

Dibujando sonrisas



Durante el 2022 lanzamos el Programa Dibujando Sonrisas. A través de fundaciones disfrutamos de una tarde divertida con niños y niñas, llevando regalos gracias a la donación por parte del equipo directivo de la EPS y de Prestadores de Servicios de Salud de la red contratada.

Semana de la cultura de seguridad social



Nos unimos a la celebración de la Semana de la Cultura de Seguridad Social que realiza el Ministerio de Salud y Protección Social, la cual se realizó del 25 al 29 de abril. Se hicieron actividades con afiliados y trabajadores de la EPS.

Rendición de cuentas 2021



Fueron más de 484 actores que asistieron de manera presencial o virtual a nuestra Rendición de Cuentas de la vigencia 2021.

OFICINA JURÍDICA

Año 2021

MOTIVO	CANTIDAD
Procedimiento PBS	156
Consulta PBS	129
Insumo NO PBS	150
Medicamentos NO PBS	115
Procedimiento NO PBS	71
Medicamento PBS	51
Consulta NO PBS	55
Servicios	44
Insumo PBS	32
TOTAL	803

Año 2022

MOTIVO	CANTIDAD
Procedimiento PBS	239
Consulta PBS	185
Insumo NO PBS	156
Medicamentos PBS	119
Procedimiento NO PBS	81
Medicamento NO PBS	77
Consulta NO PBS	35
Servicios	155
Insumo PBS	35
TOTAL	1.082