

Boletín de salud

Caja de *resonancia*

LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR Y LA ATENCIÓN EN SALUD



Asocajas

Asociación Nacional de Cajas
de Compensación Familiar

CONTENIDO

Presentación	1
1. Comportamiento del Aseguramiento durante la pandemia	1
1.1 Aseguramiento en salud	1
1.1.1 Evolución del Aseguramiento en salud durante el año 2020	2
2. Evolución de la atención frente al Covid-19	5
3. Acciones de las EPS de las CCF en el aseguramiento	6
3.1 Acciones de las EAPB en población afiliada	7
3.2 Atenciones para población en riesgo o diagnosticada con Covid-19	8
4. Vacunación en Colombia Contra Covid-19	10
4.1 Puntos de Vacunación habilitados por las CCF	11
5. Indicadores de Seguimiento a estados financieros por la Supersalud	12
5.1 Indicador PQR	12
5.2 Evolución del resultado del cumplimiento de los indicadores de capital mínimo y patrimonio adecuado a junio 2020 en seguimiento por la Supersalud	15
6. Dispensación de servicios NO PBS por las EAPB de las CCF AÑO 2020	17
6.1 Comportamiento de Dispensación de servicios NO PBS por las EAPB de las CCF 2020 Vs 2019	17
6.2 Comportamiento de Dispensación de servicios NO PBS por las IPS de las CCF 2020 Vs 2019	18

Boletín de salud

Caja de *resonancia*

Las Cajas de Compensación Familiar y la atención en salud

Dirección de Proyectos Sociales y Económicos

GLOSARIO

- **EAPB:** Entidades Administradoras de Planes de Beneficios
- **CCF:** Caja de Compensación Familiar
- **EPS CCF:** Entidad Promotora de Salud de Cajas de Compensación Familiar
- **EOC:** Entidades Obligadas a Compensar
- **SGSSS:** Sistema General de Seguridad Social en Salud
- **ADRES:** Administradora de Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud
- **RC:** Régimen Contributivo
- **RS:** Régimen Subsidiado
- **INS:** Instituto Nacional de Salud
- **Minsalud:** Ministerio de Salud y Protección Social
- **PRASS:** Programa de Pruebas, Rastreo y Aislamiento selectivo sostenible
- **No PBS:** No incluido en el Plan de Beneficios de Salud
- **PQR:** Petición, Queja y Reclamo
- **Supersalud:** Super Intendencia Nacional de Salud

PRESENTACIÓN

Estos meses de pandemia han sido desafiantes para el Sistema de Salud colombiano; se aceleraron procesos en salud como la telemedicina, se incrementó la atención domiciliaria y colapsó la capacidad hospitalaria. Las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios, EAPB, de las Cajas de Compensación Familiar, CCF, han respondido a este desafío, de manera gradual y sostenida, con servicios de aseguramiento, prestación y gestión farmacéutica.

Esta cuarta edición del Boletín, hace un seguimiento al comportamiento del aseguramiento desde los inicios de la emergencia sanitaria en el país, generada por la pandemia de Covid-19, y registra la evolución en la prestación de servicios realizada por las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios de las Cajas de Compensación Familiar. De esta manera, se evidencian, un año después, los avances y aportes del sector asegurador y prestador de servicios de las Cajas de Compensación Familiar.

Este boletín, es realizado por la Dirección de Proyectos Sociales y Económicos, y está dirigido a las entidades que conforman el Sistema de Salud y a las EPS de las Cajas de Compensación Familiar, CCF, con el propósito de visibilizar y contextualizar la gestión realizada.

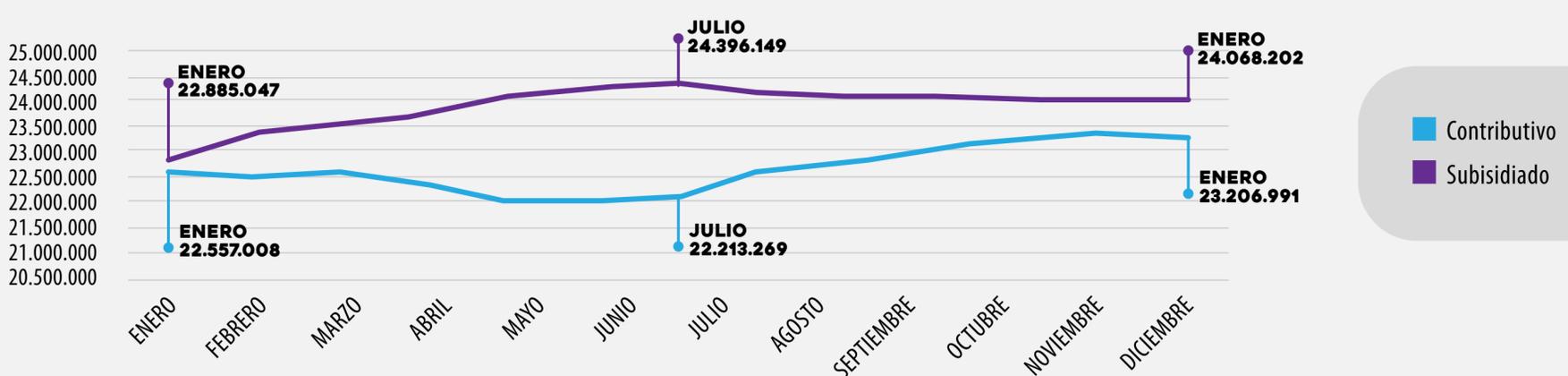
1. COMPORTAMIENTO DEL ASEGURAMIENTO DURANTE LA PANDEMIA 2020

1.1 Aseguramiento en salud

En Colombia el Sistema General de Seguridad Social en Salud, SGSSS, contaba al 31 de enero de 2021, con **49.482.644 millones** de afiliados en sus tres regímenes. En el Régimen Contributivo, las Cajas participan con el **40%** de los afiliados y en el Régimen Subsidiado con el **33%**, incluyendo en ambos casos aquellos afiliados que se encuentran en transición entre uno y otro régimen. Esto significa que, las CCF han sido responsables por la atención en salud de **17,257.652 millones** de personas en el territorio colombiano.

1.1.1 Evolución del Aseguramiento en salud durante el año 2020

Gráfica 1. Evolución de la cantidad de afiliados por régimen de aseguramiento en salud a 31 de enero 2021.



El impacto de la pandemia a inicios de 2020 se reflejó directamente en los afiliados entre los dos regímenes.

El Régimen Contributivo fue el más afectado por la desaceleración económica; entre mayo y julio de 2020 observamos la caída más pronunciada (ver gráfica 1), ya en enero de 2021 se ve una recuperación en cifras de afiliados en un **3,3%** frente al mismo mes del año anterior. Esta situación evidencia el impacto económico de las medidas en salud pública tomadas por el Gobierno Nacional, así como la flexibilización de las mismas para promover la reactivación económica y facilitar la formalidad en el aseguramiento en salud. Por su parte, la afiliación en el Régimen Subsidiado presentó una tendencia creciente durante el año 2020 con estabilización en el último trimestre. La población perteneciente a este régimen, se incrementó en un **5,2%** en el mes de enero del presente año frente al año anterior.

En cuanto a la afiliación de los colombianos en el Sistema de Salud por Régimen, las EPS de las cajas se mantuvieron estables en los últimos 6 meses del año 2020 y primer mes de 2021, presentando un aumento en sus afiliados del **6,2%** para el Régimen Contributivo y en cuanto al Régimen Subsidiado una disminución del **0,4%**, una disminución pequeña teniendo en cuenta que los programas de EPS de las Cajas de Compensación Comfacundi y Comfamiliar Cartagena fueron liquidados en el mes octubre de 2020 por la Superintendencia Nacional de Salud.

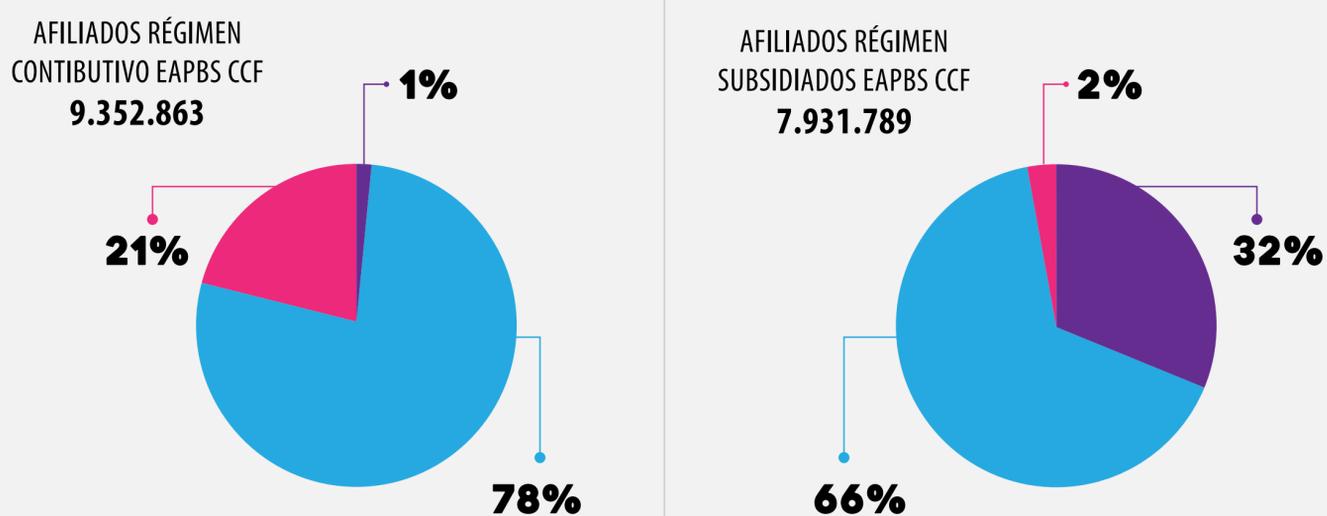
EN 2021

En enero de 2021 las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios, EAPB de las CCF tuvieron una participación del **35%** del total de afiliados al Sistema de Salud es decir **17.2 millones** de personas.

En el Régimen contributivo su participación fue del **40%** sobre el total de afiliados, donde el mayor porcentaje estuvo a cargo de las EAPBS con participación de las Cajas con un **78%** seguido de las EAPB de las CCF.

En el Régimen Subsidiado su participación fue del **33%** donde la mayor parte de los afiliados estuvieron a cargo de las EAPB con participación de las CCF y seguido de las EAPB de las CCF.

Gráfica 2. Participación de las EAPBS de las CCF en el aseguramiento enero de 2021.



EAPB CCF	Cajacopi, Comfamiliar Huila, Comfaoriente, Comfamiliar Guajira, Comfachocó, Comfasucre, Comfamiliar Nariño
EAPB CON PARTICIPACIÓN DE LAS CCF	Nueva EPS, S.O.S, Famisanar, Savia Salud
EAPB ASOCIADA A CCF	Compensar, Comfenalco Valle

En este mismo mes, se presentó en el Régimen Contributivo, una movilidad descendente del **5,9%**, es decir que **3.1 millones** de personas pasaron a ser parte del Régimen Subsidiado, superando la cifra del mes de julio de 2020 la cual se encontraba en **2,1 millones** de personas. En cuanto al comportamiento de movilidad en las EAPB de las CCF esta represento el **6.4%** del total de sus afiliados, es decir **1,6 millones** de personas.

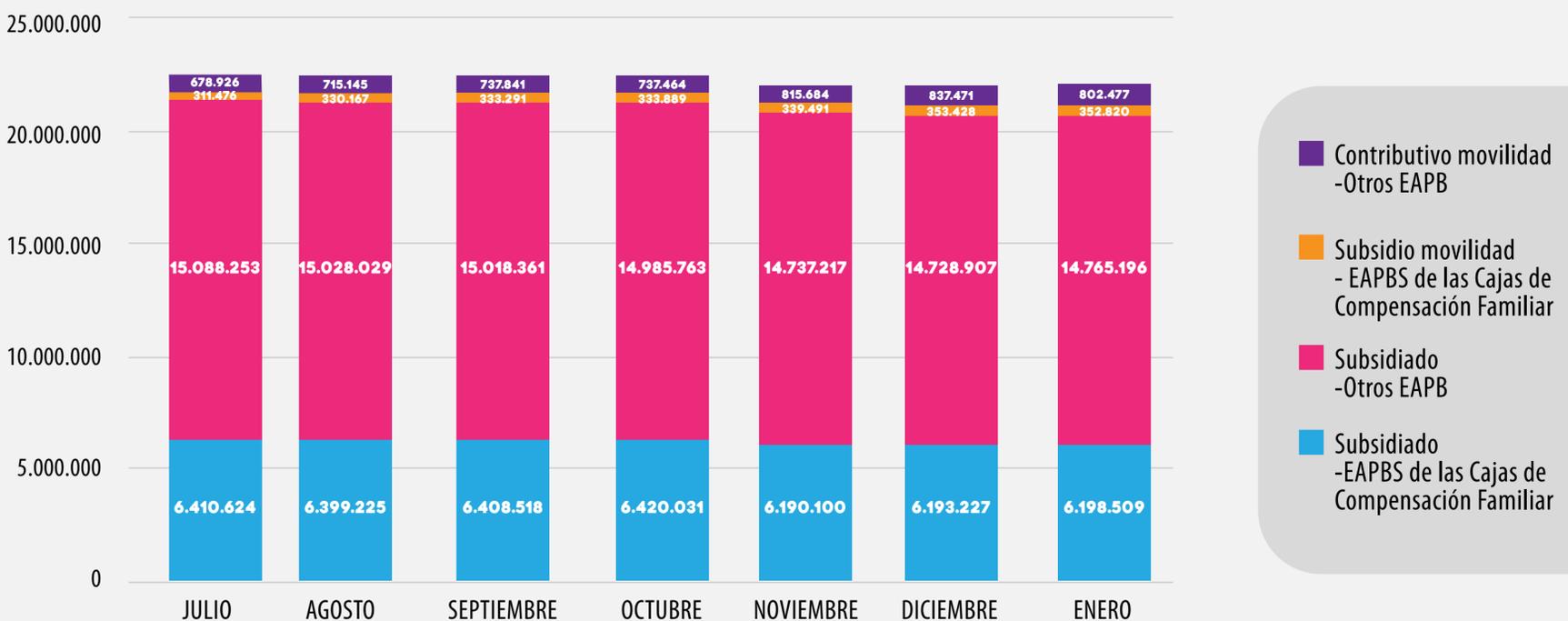
Gráfica 3. Afiliados en Movilidad Descendente Régimen Contributivo por EAPB julio 2020- enero 2021.



Elaboración Propia con datos SISPRO, a 31 de enero 2021
S.O.S no reporta datos desde de octubre de 2020

En cuanto a movilidad ascendente en el Regimen Subsidiado, esta se ha mantenido constante. Para julio de 2020, esta era de **990 mil** personas y en enero de 2021 fue de **1,1 millones**. En los programas de las Cajas este porcentaje paso de **1,3%** y **1,6%** respectivamente.

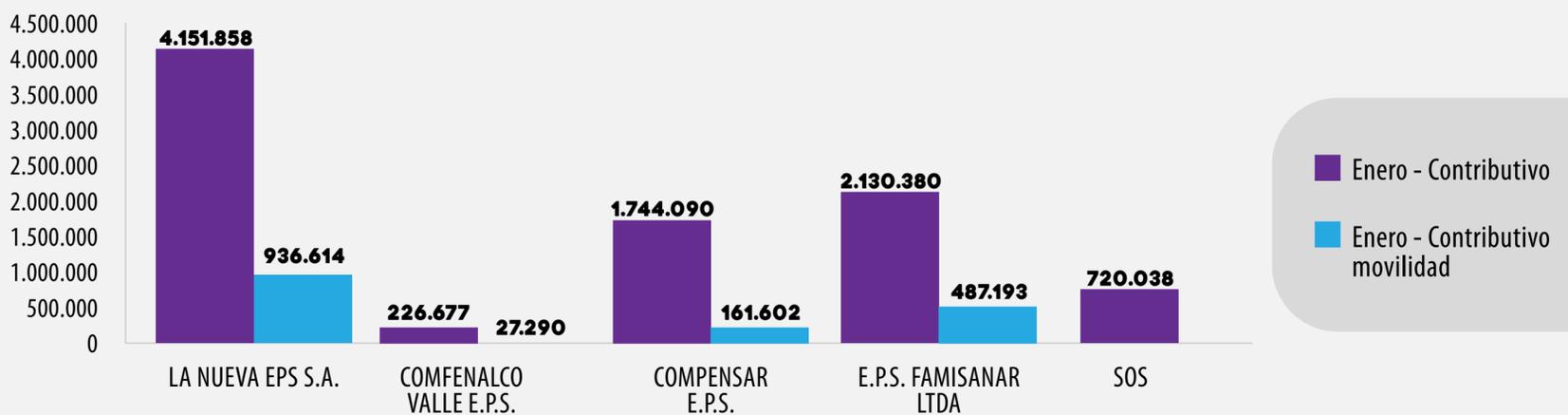
Gráfica 4. Afiliados en Movilidad Ascendente Régimen Subsidiado por EAPB julio 2020 - enero 2021.



Fuente: Elaboración Propia con datos SISPRO, a 31 de enero 2021

La movilidad entre regímenes dentro de las EAPB de las CCF se ve evidentemente marcada por la Movilidad descendente de los usuarios del régimen Contributivo principalmente en Nueva EPS, la cual, en enero 2021, sobrepasó los **900 mil** afiliados.

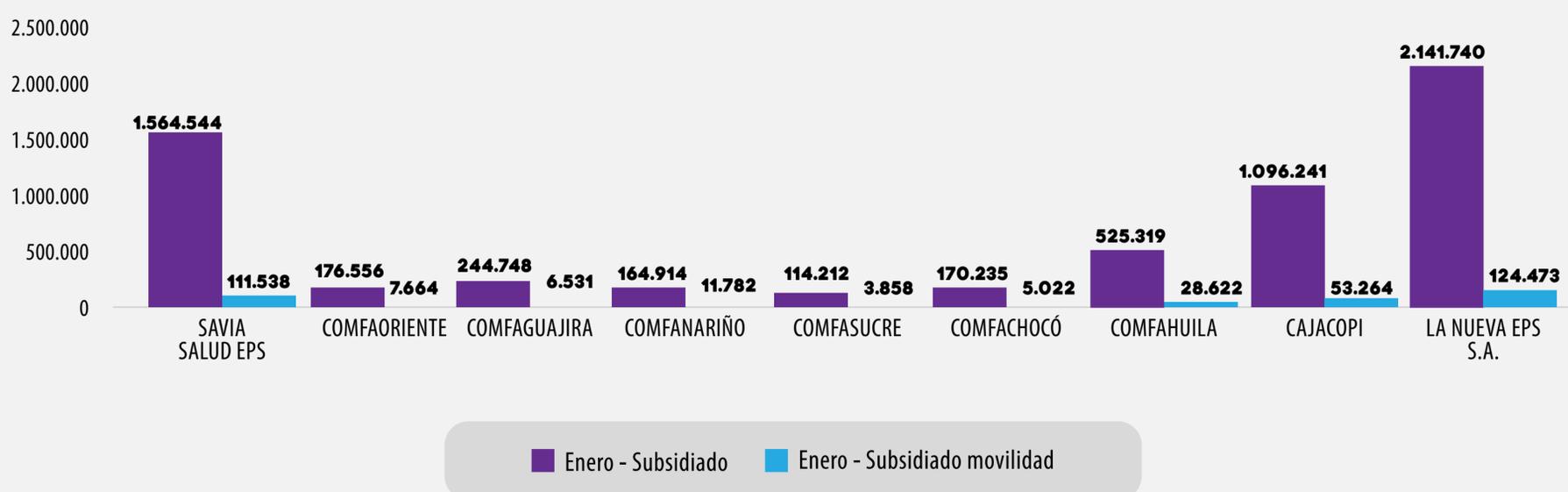
Gráfica 5. Afiliados en Movilidad Descendente Régimen Contributivo por EAPB julio 2020 - enero 2021



Fuente: Elaboración Propia con datos SISPRO, a 31 de enero 2021

La movilidad ascendente en las EAPB del Régimen Subsidiado de las Cajas se ha mantenido estable siendo Nueva EPS, Savia salud y Comfahuila las aseguradoras que más presentaron usuarios en movilidad ascendente en el mes de enero de 2021.

Gráfica 6. Afiliados en Movilidad Ascendente Régimen Contributivo por EAPB julio 2020 - enero 2021



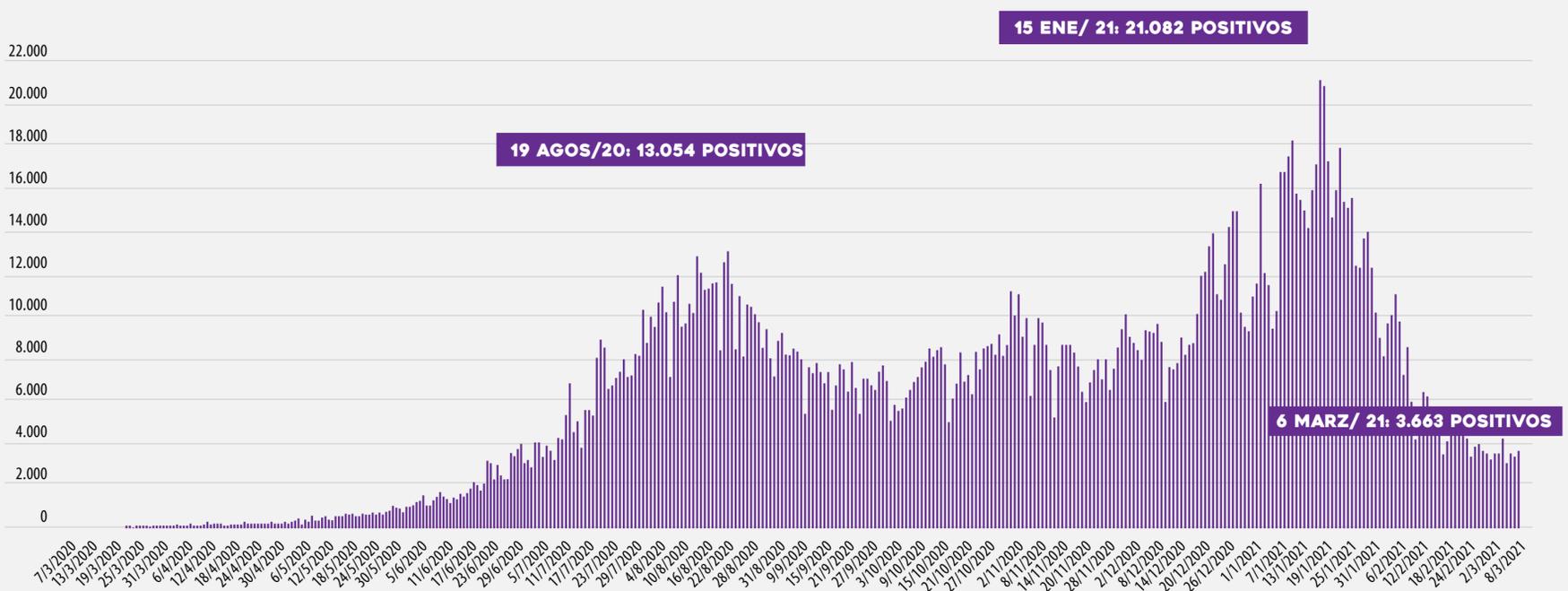
Fuente: Elaboración Propia con datos SISPRO, a 30 de noviembre 2020

La movilidad entre regímenes tiene impacto en los esquemas financieros de las EAPB, por lo que es importante recalcar que esta tendrá consecuencias importantes, especialmente en la distribución de los recursos.

2. EVOLUCIÓN DE LA ATENCIÓN FRENTE AL COVID 19

Después de un año de enfrentar la pandemia, se han presentado **116.710.429 casos** y **2.591.024 de muertes** por esta causa. En Colombia se han registrado **2.273.245 casos** con **60.412 muertes** con una tasa de letalidad de 3,1. Se han recuperado el **97%** de las personas contagiadas y actualmente persisten activos **31.706 casos**. La curva de contagios ha presentado dos picos el primero a mediados de agosto y el segundo en la segunda semana de enero donde alcanzó su máximo nivel de contagio sobrepasando los **21 mil contagios**. Las últimas dos semanas los contagios no han superado los **4 mil casos**.

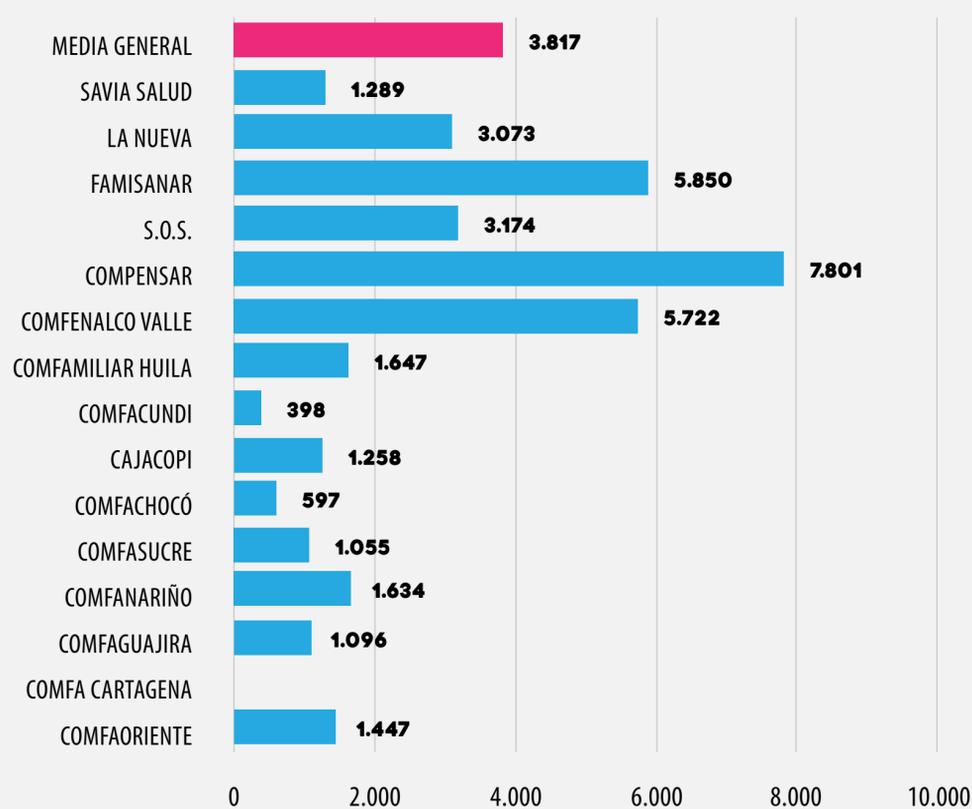
Grafica 7. Casos nuevos en Colombia diarios a 6 de marzo 2021:



Fuente: Ministerio de Salud. INS. Coronavirus. casos. marzo 6 2021.

En Colombia al 6 marzo 2021 se habían procesado **8.351.435** pruebas PCR y **3.366.163** pruebas de antígenos para Covid-19. Con una positividad acumulada del **23%**, lo cual indica el porcentaje de casos positivos para Covid-19 entre el total de personas a quienes se le realizó la prueba diagnóstica, porcentaje que ha venido disminuyendo en **2.3%** frente al mes de octubre de 2020.

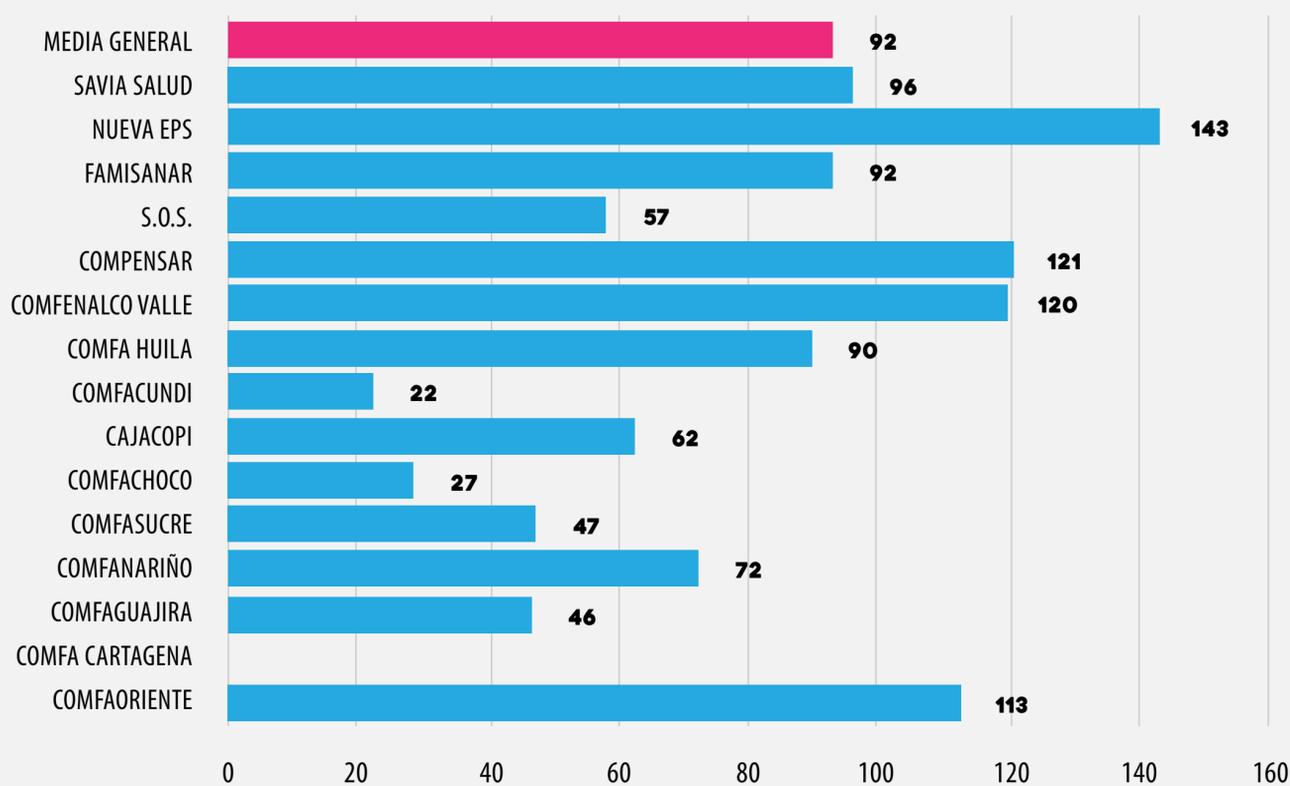
Grafica 8. Casos confirmados por cada 100 mil afiliados EAPB de las CCF a 1 marzo 2021.



Fuente: Elaboración Propia a partir de la información SegCovid-Sispro 1 marzo 2021.

Al 1 de marzo de 2021, el país mostraba una media de **4.410 casos por cada 100 mil afiliados al Sistema de Salud**, siendo esta superada en número de casos por las EAPB Famisanar, Comfenalco Valle y Compensar; superando los 5 mil casos por cada 10 mil afiliados en estas EAPB, situación acorde con el número de afiliados que tienen a cargo y capacidad de testeo.

Gráfica 9. Muertes por Covid-19 por cada 100 mil afiliados a las CCF 1 marzo 2021.



Fuente: Elaboración Propia a partir de la información SegCovid-Sispro 1 marzo 2021.

Al 1 de marzo de 2021, la mortalidad en Colombia es de **122 muertes** por cada **100.000 afiliados** al Sistema de Salud. En las EPS de las Cajas esta media es superada por Nueva EPS, dato posiblemente asociado al tipo de población afiliada y sus comorbilidades.

3. ACCIONES DE LAS EPS DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR, CCF, EN EL ASEGURAMIENTO

El 6 de marzo de 2020 se identificó oficialmente el primer caso de Covid-19 en Colombia, posteriormente el 25 de marzo se inició cuarentena en el país, lo que requirió por parte del gobierno nacional implementar medidas para garantizar el servicio de salud a la población y principalmente a la población en riesgo dando origen a la implementación de las Resolución 521 de 2020.

Desde ese momento las EAPB de las Cajas han trabajado para garantizar los servicios de salud a sus afiliados y principalmente de los tres grupos prioritarios para la atención NO Covid y Covid.

- Personas en aislamiento preventivo obligatorio que realizan demanda espontánea por morbilidad general.
- Personas con patología crónicas de base con riesgo bajo.
- Personas con patología de base no controlada o riesgo medio o alto y g estante.

3.1. Acciones de las EAPB en población afiliada

TELECONSULTA

En este tipo de actividades los usos se incrementaron considerablemente, pasando de 235.886 teleconsultas realizadas en marzo de 2020 a **1.638.878** en enero de 2021.

Al 31 de enero de 2021 las EAPB de las Cajas habían realizado **15.757.272** de teleconsultas, donde el **92%** de estos servicios los ha prestado las EAPB del Régimen Contributivo, siendo el **26%** de estas actividades realizadas por medicina especializada.

ORIENTACIONES TELEFÓNICAS Y CANALES VIRTUALES

A 31 de enero de 2021 las EAPB de las CCF han realizado **10.073.190** de orientaciones por teléfono o canales virtuales distribuidas así:

- Consultas de medicina general representaron el **81%**
- Consultas en salud mental **1,5%**
- Consultas en salud oral **17,5%**.

77% de estas orientaciones fueron solicitadas por afiliados al Régimen Contributivo, pasando de **45.321** atenciones en marzo de 2020 a **1.098.283** en el mes de enero de 2021.

VISITAS DOMICILIARIAS

A 31 de enero de 2021, las EAPB de las CCF realizaron 868,434 visitas domiciliarias, estas fueron realizadas en un **69%** a afiliados al Régimen Contributivo y el **31%** a afiliados al Régimen Subsidiado. El **58%** de las consultas se concentraron en medicina general, el **18%** en enfermería profesional y un **24%** en enfermería auxiliar.

Se pasó de realizar **37.826** visitas domiciliarias en marzo de 2020 a **105.909** en enero de 2021.

MEDICAMENTOS ENTREGADOS A DOMICILIO

A enero 31 de 2021 se entregaron **4.601.591** formulas en el domicilio de los afiliados de las EAPB de las CCF, de las cuales el **57%** fueron reportadas para el Régimen Contributivo.

Estas acciones lograron llevar medicamentos al domicilio de los pacientes con tratamientos en curso para patologías crónicas en un **66%**, enfermedades comunes en un **32%** y para población gestante en un **2%**.

TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO REALIZADAS EN DOMICILIO

Al 31 de enero del presente año, se han realizado **701.465** tomas de muestras de laboratorio en domicilio a cargo de las EAPB de las CCF. De las cuales el **84%** han sido tomadas a afiliados de Régimen Contributivo, realizando el **63%** de estas actividades en los pacientes con patologías crónicas, el **25%** en pacientes con enfermedades comunes y el **12%** en gestantes.

3.2 Atenciones para población en riesgo o diagnosticada con Covid-19

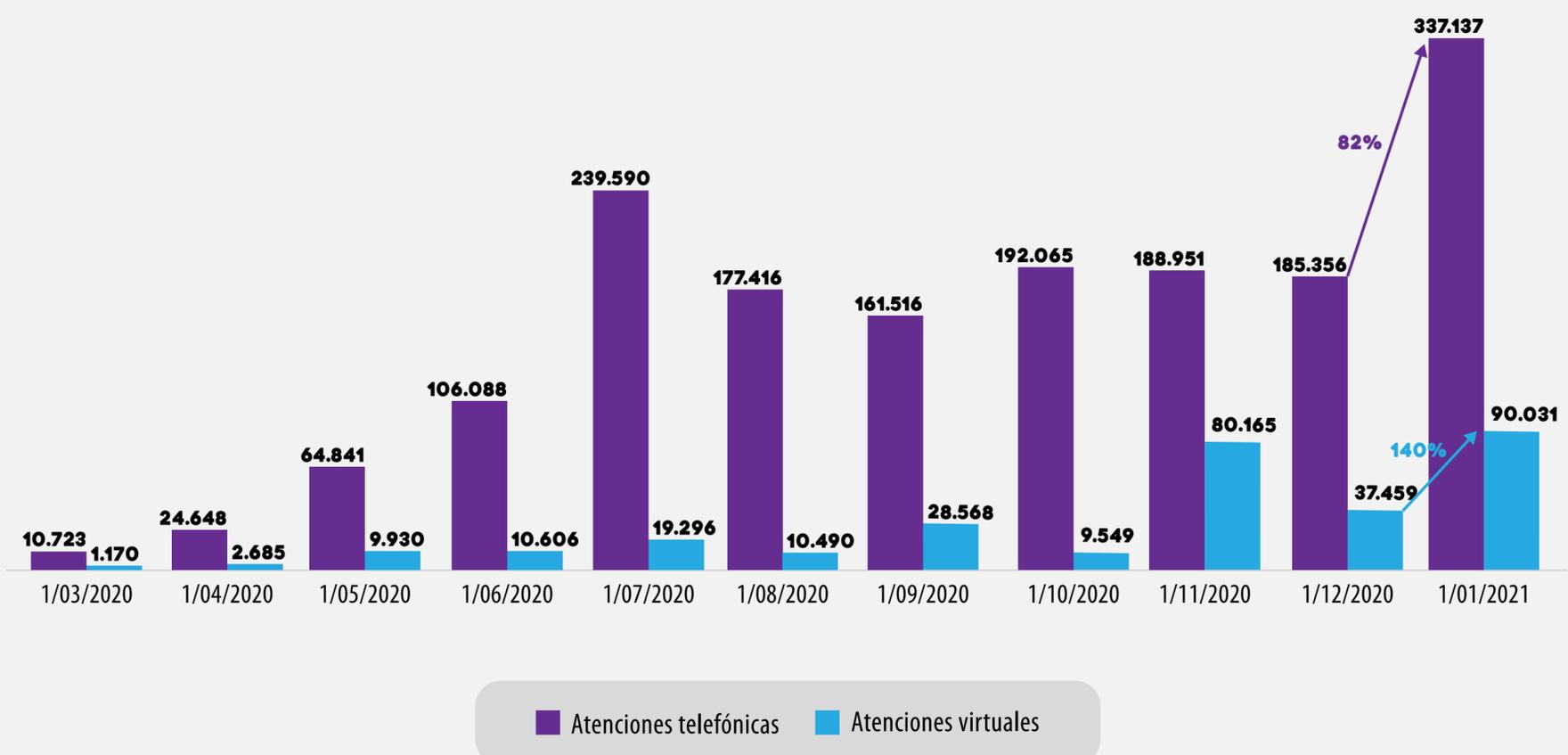


A corte de 1 de marzo de 2021, las EAPB de las Cajas de Compensación Familiar han atendido al **50%** de la población contagiada a nivel nacional. Es decir, **1.205.349** personas diagnosticadas con Covid-19.

ORIENTACIÓN TELEFÓNICA Y CANALES VIRTUALES

Solo por atención a temas asociados con el Covid-19, las EAPB de las CCF atendieron **1.688.330** llamadas telefónicas y **299.949** solicitudes por sus canales virtuales a 31 de enero de 2021. Esta cifra evidencia un aumento del **82%** en la atención de llamadas telefónicas frente a diciembre de 2020 y un **140%** en las orientaciones por canales virtuales.

Gráfica 10. Llamadas telefónicas y canales virtuales atendidas por las EAPB de las CCF a 31 de enero 2021



Fuente: Elaboración Propia a partir de los reportes de la Resolución 521/2020 entregado por las EPS CCF (no se presenta información de Comfacundi y Comfamiliar Cartagena desde octubre 2020).

VISITAS DOMICILIARIAS POBLACIÓN COVID-19

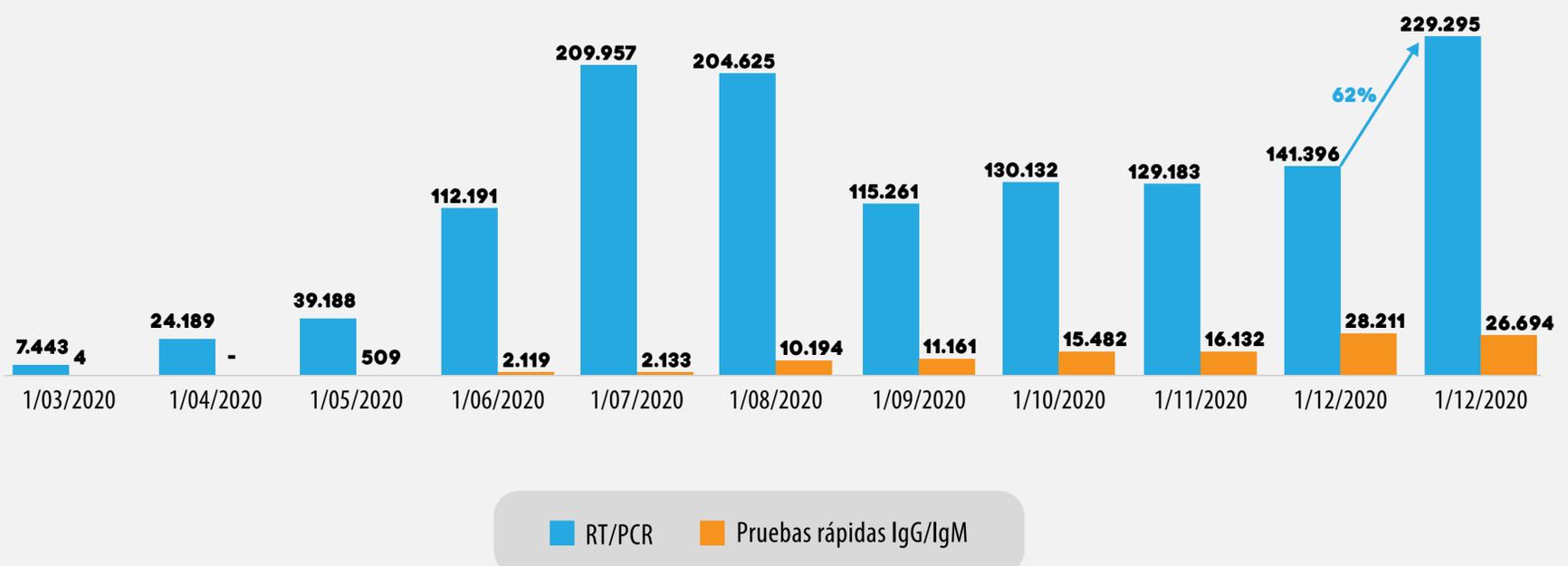
Al 31 de enero 2021 se han realizado **918.098** visitas por personal de la salud a afiliados de las EAPB de las CCF con diagnóstico de Covid-19. Estas acciones fueron realizadas a cargo del personal de medicina general en un **84%**, de enfermería **13%** y de auxiliar de enfermería **3%**.

Sin duda este es uno de los servicios que más incrementos tuvo en su ejecución pasando de **4.129** visitas domiciliarias en marzo de 2020 a **156.286** en enero de 2021.

PRUEBAS REALIZADAS PARA DIAGNÓSTICO DE COVID-19

Mes a mes las EAPB de las CCF han incrementado el número de pruebas realizadas para la detección de Covid-19 en su población afiliada, logrando la toma, al 31 de enero de 2021, de **1.342.860 mil** pruebas de PCR y **112.637 mil** pruebas rápidas IgG/IgM, con un incremento del total de pruebas PCR registrada para el mes de enero de 2021 del **62%** frente al mes inmediatamente anterior. Recordemos que los procesos de diagnóstico es uno de los frentes de acción más importantes frente al Covid-19, por lo que este aporte de las Cajas es relevante.

Gráfica 11. Pruebas de PCR y rápidas realizadas a afiliados de las EAPB de las CCF a 31 de enero de 2021.



Fuente: Elaboración Propia a partir de los reportes de la Resolución 521/2020 entregado por las EPS CCF (no se presenta información de Comfacundi y Comfamiliar Cartagena desde octubre 2020).

4. VACUNACIÓN EN COLOMBIA CONTRA COVID-19

Colombia diseñó el Plan Nacional de Vacunación, bajo el decreto 109 de 2021, mediante el cual se dictaron las medidas para su implementación. De esta manera a través de mecanismos bilaterales y multilaterales se busca la vacunación de **35 millones** ciudadanos.

En su primera fase, este Plan busca reducir la mortalidad y la incidencia de casos graves por este virus, así como proteger a los trabajadores de la salud; mientras que, en la segunda su propósito es reducir el contagio para generar la inmunidad de rebaño.

A nivel global, hasta el 9 de marzo de 2021, se habían aplicado **319.560.532** de dosis, de las cuales **70.458.976** personas completaron el esquema, lo que significa que el **0,92%** de la población mundial está totalmente inmunizada.

En Colombia la vacunación inició el 20 de febrero y al 9 de marzo se habían aplicado 360.635 dosis de vacunas a nivel nacional. Este indicador de avance en la vacunación coloca a Colombia en el puesto número 46 a nivel mundial y quinto en Latinoamérica, después de Brasil, Chile, Méjico, Argentina y Perú.

Tabla 1. Dosis de vacunas aplicadas en Colombia y países de referencia a 9 de marzo 2021.

PAÍS	DOSIS ADMINSTRADAS	POBLACIÓN CON VACUNACION COMPLETA	% POBLACION VACUNADA
ESTADOS UNIDOS	95.721.290	32.446.793	9,91%
REINO UNIDO	23.773.959	1.181.431	1,77%
BRASIL	11.357.494	2.852.528	1,36%
ISRAEL	8.975.914	3.940.352	44,35%
ALEMANIA	8.161.238	2.605.818	3,14%
EMIRATOS ÁRABES	6.325.211	2.187.849	22,71%
CHILE	5.089.683	86.407	4,61%
MÉJICO	3.100.868	605.801	0,48%
CANADÁ	2.543.253	579.032	1,56%
ARGENTINA	1.648.957	34.717	0,78%
PERÚ	395.693	69.484	0,21%
COLOMBIA	360.635	-	-

Fuente: coronavirus.jhu.edu/vaccines/international

4.1 Puntos de Vacunación habilitados por las Cajas de Compensación

A marzo de 2021 las Cajas agremiadas a Asocajas, cuentan con 87 puntos de vacunación habilitados en 15 departamentos, y adicionalmente habilitaron transitoriamente 9 puntos más en 5 departamentos con el fin de responder a las necesidades de vacunación de Covid-19 en cada una de sus regiones de influencia. Las CCF están presentes en el proceso de vacunación con acciones de prevención de la enfermedad y con el fortalecimiento de sus centros para apoyar el Plan de Nacional de Vacunación contra Covid-19, en las diferentes fases de implementación del Plan.

Tabla 2. Puntos de vacunación habilitados y transitorios de las CCF a 3 de marzo 2021.

DEPARTAMENTO	CCF	No. PUNTOS HABILITADOS	No. PUNTOS HAB. TRANSITORIOS
ANTIOQUIA	COMFAMA	9	4
ATLANTICO	CAFAM	1	
	COMFA ATLANTICO	1	1
BOGOTA	COMFACUNDI	1	
	CAFAM	12	1
	COLSUBSIDIO	17	1
BOYACA	COMFABOY	1	
	COMPENSAR-CLINICOS	3	
	COLSUBSIDIO	5	
CALDAS	CONFA	2	1
CAUCA	COMFACAUCA	1	
CESAR	CAFAM	1	
CHOCO	COMFACHOCO	4	
CUNDINAMARCA	CAFAM	4	
	COLSUBSIDIO	6	
	COMPENSAR	1	
MAGDALENA	CAJAMAG	1	
META	COLSUBSIDIO	1	
NORTE DE STDER	COMFANORTE	1	
RISARALDA	COLSUBSIDIO	1	
SANTANDER	COLSUBSIDIO	1	
	CAJASAN	2	
	COMFENALCO STADER	1	
VALLE DEL CAUCA	COLSUBSIDIO	1	
	COMFENALCO VALLE	1	
	COMFANDI	8	1
TOTAL		87	9

5. INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA SUPERSALUD A LAS EAPB DE LAS CCF

5.1 Peticiones, Quejas y Reclamos por los afiliados al Régimen Contributivo y Régimen Subsidiado:

Entre enero y diciembre de 2020 se presentaron ante la Supersalud **850.931** peticiones, quejas o reclamos a nivel nacional. El principal motivo se relaciona con la restricción a los servicios de salud ya que un **81%** del total de radicados se relaciona con este asunto

Tabla 3. Macro motivos PQR ante la Supersalud enero- diciembre 2020.

MACROMOTIVOS	TOTAL, AÑO 2020	% PARTICIPACIÓN
RESTRICCIÓN EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	694,857	81.7%
INSATISFACCIÓN DEL USUARIO CON EL PROCESO ADMINISTRATIVO	58,543	6.9%
DEFICIENCIA EN LA EFECTIVIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD	55,448	6.5%
NO RECONOCIMIENTO DE LAS PRESTACIONES ECONÓMICASV	33,017	3.9%
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS INTERPUESTAS POR IPS-EPS, ENTIDADES TERRITORIALES Y ORGANISMOS DE CONTROL Y VIGILANCIA	6,924	0.8%
FALTA DE DISPONIBILIDAD O INAPROPIADO MANEJO DEL RECURSOS HUMANO Y FÍSICO PARA LA ATENCIÓN	2,142	0.3%
TOTAL	850,931	100%

Fuente: Supersalud/vigilados a diciembre 2020

Adicionalmente, como parte del análisis de las PQR presentadas ante la Supersalud se analiza en detalle las causas que motivaron la queja; entre las de mayor recurrencia están la falta de oportunidad en asignación de cita médica especializada **13.9%** y la falta en oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS en un **8%**.

Tabla 4. 10 principales Micro motivos de PQR ante la Supersalud enero -diciembre 2020.

MOTIVOS	TOTAL, AÑO 2020	% PARTICIPACIÓN
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS DE CONSULTA MEDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MEDICAS	118,660	13.9%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS	67,944	8.0%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	53,790	6.3%
DEMORA DE LA AUTORIZACION DE MEDICAMENTOS NO-POS	38,283	4.5%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS DE CONSULTA MEDICA GENERAL	36,530	4.3%
DEMORA DE LA AUTORIZACION DE EXAMENES DE LABORATORIO O DIAGNOSTICOS	34,920	4.1%
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE LABORATORIO CLINICO Y ANATOMO-PATOLOGIA	34,539	4.1%
DEMORA DE LA AUTORIZACION DE ATENCIONES DOMICILIARIAS	28,546	3.4%
NO APLICACION DE NORMAS, GUIAS O PROTOCOLOS DE ATENCION	24,115	2.8%
DEMORA DE LA PROGRAMACION DE EXAMENES DE LABORATORIO O DIAGNOSTICOS	24,113	2.8%
TOTAL 10 MOTIVOS CON MAYOR PQRD	461,440	54%
TOTAL, DE TODOS LOS MOTIVOS	850,931	100%

Fuente: Supersalud/vigilados a diciembre 2020.

Los usuarios de las EAPB del Régimen Contributivo presentaron **578.814** PQR de las cuales **253.602** fueron interpuestas por afiliados alas EAPB de las CCF, representando el **44%** de las PQR del año 2020.

Tabla 5. Total de PQR por cada EAPB del Régimen Contributivo enero-diciembre 2020.

EPS	TOTAL, AÑO 2020	TASA ACUMULADA*
NUEVA EPS	124.037	24,4
SALUD TOTAL	71.889	19,3
MEDIMÁS	71.363	69,6
COOMEVA	63.542	42,0
SANITAS	59.419	15,1
FAMISANAR	54.724	20,8
EPS SURA	53.216	12,6
COMPENSAR	41.198	21,6
S.O. S	27.382	32,6
COMFENALCO VALLE	6.261	24,3
ALIANSALUD	4.175	16,9
COOSALUD	758	14,5
MUTUAL SER	434	22,4
FUNDACIÓN SALUD MÍA	415	9,3
**SALUDVIDA	1	0,0
TOTAL	578.814	PROMEDIO 24,67

* Tasa acumulada: Número de PQRD recibidas en el año por cada 1.000 afiliados

** No se incluye la información de Saludvida para calcular la tasa porque se encuentra en proceso de liquidación

El promedio de La tasa acumulada de PQR de las EAPB de las CCF es de **24,7%** resaltando a Famisanar y Compensar quienes se encuentran por debajo de este.

En cuanto a las PQR en el Régimen Subsidiado, se presentaron por los usuarios **198.912**, es decir el **23%** del total interpuesto ante la Supersalud. Este número está por debajo de las presentadas por los usuarios del Régimen Contributivo.

Tabla 6. Total de PQR por cada EAPB del régimen subsidiado enero-diciembre 2020.

EPS	TOTAL, AÑO 2020	TASA ACUMULADA*
CAPITAL SALUD	30.517	26,1
SAVIA SALUD EPS	20.719	12,3
EMSSANAR	20.214	10,5
NUEVA EPS	17.425	7,7
COOSALUD	16.588	6,1
MEDIMÁS	16.573	24,6
CAJACOPI	13.114	11,4
ASMET SALUD	12.339	6,5
COMPARTA	10.033	6,5
MUTUAL SER	8.747	4,1
CONVIDA	7.219	14,0
AMBUQ	5.086	6,6
COMFA HUILA	4.815	8,7
ECOOPSOS	4.103	12,4
**COMFACUNDI	3.430	0,0
ASO INDÍ. DEL CAUCA	1.143	2,1
COMFA NARIÑO	1.105	6,2
COMFAORIENTE	900	4,9
CAPRESOCA	771	4,5
MALLAMAS (EPS-I)	684	2,1
COMFA GUAJIRA	651	2,6
**COMFA CARTAGENA	633	0,0
COMFACHOCÓ	631	3,6
COMFA SUCRE	630	5,3
PIJAOS SALUD (EPS-I)	313	3,3
ANAS WAYUU (EPS-I)	283	1,3
DUSAKAWI	241	1,0
**SALUDVIDA	5	0,0
TOTAL	198.912	PROMEDIO 7,78

*Tasa acumulada: Número de PQR recibidas en el año por cada 1.000 afiliados.

** No se incluye la información de Saludvida, Comfacundi, Comfamiliar Cartagena para calcular la tasa porque se encuentran en proceso de liquidación.

Las PPQR interpuestas por los usuarios de las EAPB de las CCF representaron el **32%** del total radicados para el Régimen Contributivo, con una tasa acumulada en promedio del 6.3 por debajo del promedio nacional. Es de resaltar que Comfanariño, Comfasucre, Comfaoriente, Comfachoco y Comfaguajira se mantuvieron por debajo del promedio nacional.

5.2. Evolución del resultado del cumplimiento de los indicadores de capital mínimo y patrimonio adecuado a junio 2020 en seguimiento por la Supersalud.

Dentro del seguimiento realizado por la Supersalud se encuentra la evaluación del cumplimiento de indicadores financieros los cuales evidencian la viabilidad financiera de las EAPB dentro del Sistema de Salud. Entre ellos se encuentra el capital mínimo que será necesaria para poder desarrollar determinadas actividades a través de una sociedad.

Entendiendo que el capital mínimo son los recursos que toda empresa debe tener para su funcionamiento, este se constituirá por los socios sin derecho a devolución. El patrimonio adecuado de las entidades aseguradoras corresponde al patrimonio técnico mínimo que deben mantener y acreditar para dar cumplimiento al margen de solvencia, de la forma como lo establezca el Gobierno Nacional. A continuación, se presenta, el resultado de la evaluación realizada por la Supersalud para el Régimen Contributivo con corte al mes de junio de 2020.

Tabla 7. Evolución Indicadores de Capital mínimo y patrimonio adecuado régimen Contributivo 2015 – junio 2020.

ENTIDAD	CAPITAL MINIMO						PATRIMONIO ADECUADO					
	2015	2016	2017	2018	2019	JUN-20	2015	2016	2017	2018	2019	JUN-20
SURA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
ALIANSA LUD	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
EPM	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
SANITAS	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
COMFE. VALLE	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
COMPENSAR	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
SALUD TOTAL	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
FAMISANAR	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO
FERRROCARRILES	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO
SALUD MIA	-	-	-	-	SI	SI	-	-	-	-	NO	NO
S.O.S	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO

Fuente: Supersalud: Información reportada por entidades según Circular Única, cálculos SNS

El seguimiento desde el año 2015 evidencia que algunas EAPB de las CCF del Régimen Contributivo no cumplen con el capital mínimo como lo es S.O.S y Famisanar. Este último, sin embargo, muestra en el año 2020 cumplimiento del indicador. En cuanto al Patrimonio adecuado para junio de 2020 Famisanar y S.O.S, mostraron incumplimiento del indicador por lo tanto estas entidades deben presentar un plan de reorganización financiera para demostrar ante la Supersalud el cumplimiento de estos indicadores para continuar funcionando dentro del Sistema de Salud.

Tabla 8. Evolución Indicadores de Capital mínimo y patrimonio adecuado Régimen Subsidiado 2015 – junio 2020.

ENTIDAD	CAPITAL MINIMO						PATRIMONIO ADECUADO					
	2015	2016	2017	2018	2019	JUN-20	2015	2016	2017	2018	2019	JUN-20
CAJACOPI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI
COMFACHOCÓ	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
CAPITAL SALUD	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
CAPRESOCA	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
*COMFA CARTAGENA	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
CONVIDA	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO
COMFASUCRE	SI	NO	NO	SI	NO	NO	SI	NO	SI	SI	NO	NO
*CONFACUNDI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO
AMBUQ*	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO
COMFANARIÑO	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO
COMFAHUILA	SI	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO
COMFAGUAJIRA	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO
SAVIA	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
COMPARTA	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
COMFAORIENTE**	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO

Fuente: Supersalud: Información reportada por entidades según Circular Única, cálculos SNS.

*AMBUQ: Entidad Presento conceptos distorsionados para 2015.

**Comfaorientes: reporta con inconsistencias según Supersalud NURC 2-2018-132337 del 27 de diciembre de 2018.

Tabla 9. Evolución Indicadores de Capital mínimo y patrimonio adecuado Régimen Contributivo y Subsidiado 2015 – junio 2020.

ENTIDAD	CAPITAL MINIMO						PATRIMONIO ADECUADO					
	2015	2016	2017	2018	2019	JUN-20	2015	2016	2017	2018	2019	JUN-20
MUTUAL SER*	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI
NUEVA EPS	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

Fuente: Información reportada por entidades según Circular Única, cálculos SNS

* Mutual ser presenta inconsistencias en reporte de información periodo 2018 patrimonio adecuado.

El resultado para las EAPB de Régimen Subsidiado de las CCF evidencia que a corte de junio de 2020 solo las EAPB Cajacopi y Comfachoco cumplían con los dos indicadores de patrimonio mínimo y adecuado, al igual que Nueva EPS que tiene ambos regímenes, el Régimen Contributivo y el Subsidiado. Este panorama muestra el estado de riesgo en que se encuentran un gran número de EAPB que requieren una reorganización para poder demostrar viabilidad financiera dentro del Sistema de Salud.

6. DISPENSACIÓN DE SERVICIOS NO PBS POR LAS EAPB DE LAS CCF AÑO 2020

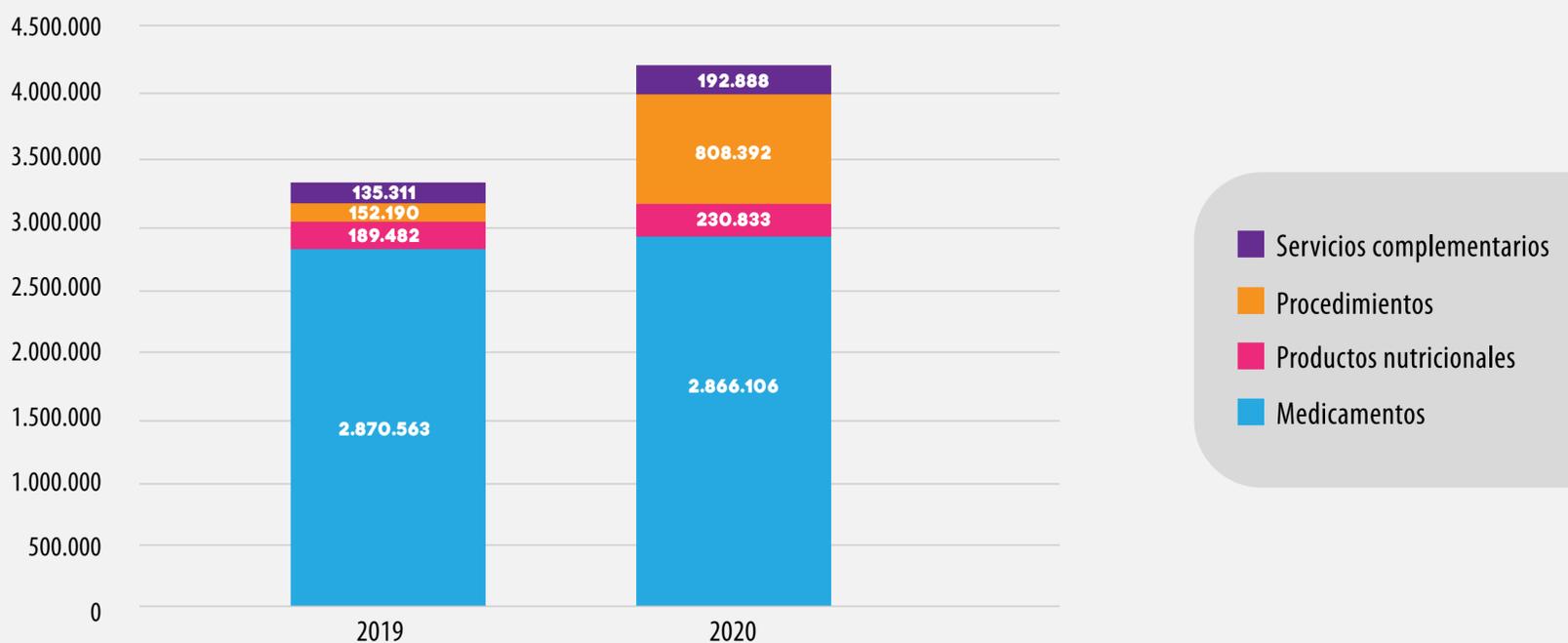
Es importante analizar cómo se ha impactado el comportamiento en la demanda de servicios de salud NO PBS durante la pandemia por parte de los afiliados y usuarios de las CCF, lo cual puede inferir en su gestión financiera. Esta situación, amerita, un análisis y vigilancia estricta, más aún cuando por medio de las resoluciones 205 y 206 de 2020, el Ministerio de Salud fijó los presupuestos máximos (techos) con el fin de que las EPS sean las encargadas de gestionar y administrar los recursos para servicios y medicamentos no financiados con cargo a la Unidad de Pago por Capitación (UPC).

En el año 2020 prestaron Servicios NO PBS a **3.843.314** afiliados al Sistema de Salud, lo que corresponde a un **45%** más de personas que el año anterior. En cuanto a prestaciones, en el año 2020, se dispensaron **8.707.267** prescripciones de servicios NO PBS, un **29%** más que el año inmediatamente anterior, es decir hubo un aumento considerable en el número de personas que requirieron un servicio de salud no contemplado en Plan de beneficios de Salud, y fueron los medicamentos NO PBS los que ocuparon un **75%** del total de las prescripciones dispensadas.

6.1. Comportamiento de Dispensación de servicios NO PBS por las EAPB de las CCF 2020 Vs 2019

A diciembre de 2020 las EAPB de las CCF prestaron servicios NO PBS a **1.487.869** de sus afiliados; esto corresponde al **39%** del total de afiliados al Sistema de Salud. Entre este grupo de afiliados el **82%** pertenecía al Régimen Contributivo y el **28%** al Régimen Subsidiado.

Gráfica 12. Prescripciones dispensadas en el Régimen Contributivo y Régimen Subsidiado por las EAPB de las CCF enero- diciembre 2020 Vs. 2019



Fuente: Elaboración Propia a partir de la información Sispro ene-diciembre 2019 y 2020

Durante el año 2020 se dispensaron **3.637.837** prescripciones a los afiliados de las EAPB de las CCF, lo cual presentó un crecimiento del **24%** frente al año 2019.

En la dispensación de procedimientos, se aprecia un crecimiento exponencial, aumentando un **431%** frente al año anterior, lo que refleja el impacto de las pruebas de diagnóstico para Covid-19 realizadas a la población y que fueron consideradas como NO PBS.

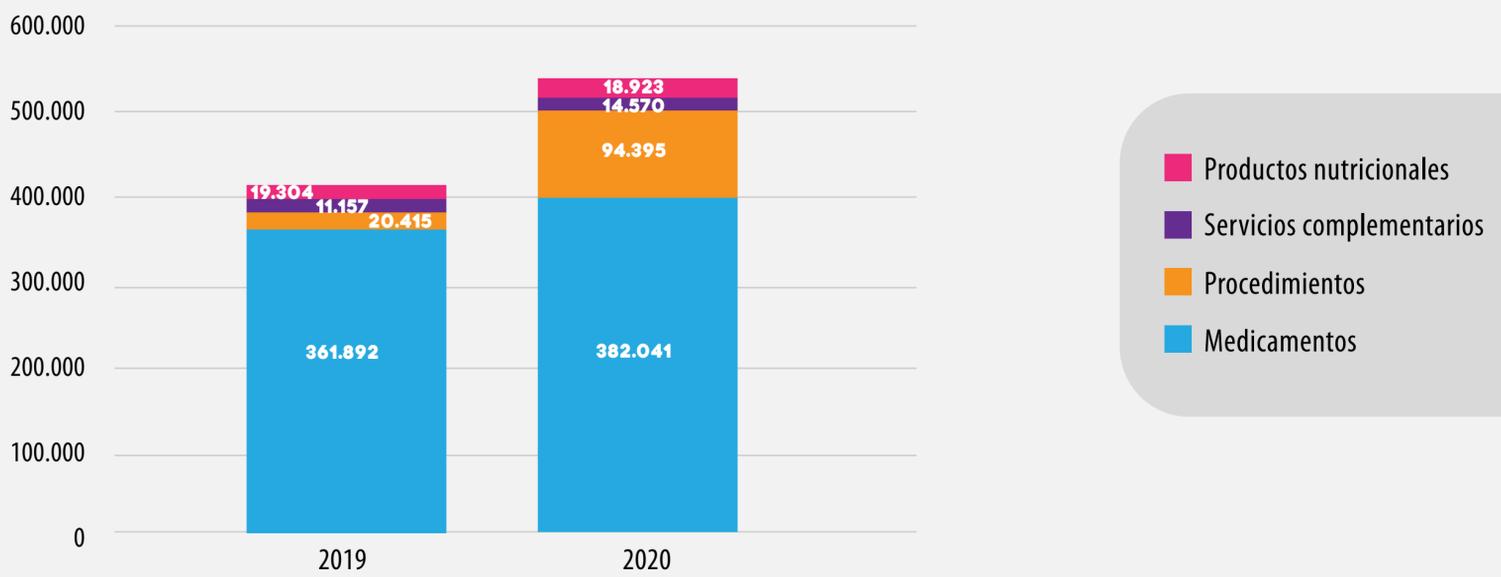
El **70%** por ciento de las prescripciones correspondieron a medicamentos, **5,6%** productos nutricionales, **19,75%** procedimientos, **4,7%**, a servicios complementarios.

6.2. Comportamiento de Dispensación de servicios NO PBS por las IPS de las CCF 2020 Vs 2019

En el año de 2020, las IPS de las CCF dispensaron **461.760** servicios NO PBS a usuarios atendidos, incrementando dichas prescripciones en un **25%** frente al del año anterior. Lo que representa el **5,3%** de los servicios dispensados en la red de prestadores de salud a nivel nacional. El mayor número de prescripciones fueron medicamentos en un **75%**, los procedimientos representaron el **18,5%**, los servicios complementarios el **2,8%**, los productos nutricionales el **3,7%** y el **0,02%** los dispositivos médicos.



Gráfica 13. Prescripciones dispensadas en el Régimen Contributivo y Régimen Subsidiado por las IPS de las CCF enero- diciembre 2020 Vs. 2019



Fuente: Elaboración Propia a partir de la información Sispro ene-diciembre 2019 y 2020

Es importante resaltar la participación de las EAPB e IPS de la CCF en el Sistema de Salud colombiano, donde se evidencia un alto nivel de respuesta a los usuarios frente a las necesidades en salud, cuando estas no son contempladas en el Plan de beneficios, por ello, es necesario fortalecer las herramientas de reporte de información de estos servicios, para que se realice un reporte ordenado, ágil, completo y oportuno ante el Ministerio de Salud con el fin lograr el reconocimiento económico al 100 por ciento por la prestación de dichos servicios.

Boletín de salud

Caja de *resonancia*

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- **A pesar de las medidas de reactivación económica tomadas en los últimos meses se mantiene la desproporción en número de personas que se encuentran en movilidad descendente frente a aquellas que se encuentran en movilidad ascendente.** Este escenario es reflejo del comportamiento económico y de empleo en el país, además constituye una alerta para las EAPB, puesto que esta situación es de alto impacto en su gestión clínica y financiera.
- **En un año la pandemia le ha dejado al país 2.273.245 casos con 60.412 muertes.** La curva de contagios ha presentado dos picos; el primero a mediados de agosto y el segundo en la segunda semana de enero donde alcanzó su máximo nivel de contagio sobrepasando los 21 mil contagios, esto invita a mantener los esfuerzos para continuar con las medidas de prevención continuando con la estrategia PRASS mientras se adelanta simultáneamente el Plan Nacional de Vacunación.
- **Se ha logrado fortalecer actividades de telemedicina, atención domiciliaria y protección de la población con más vulnerabilidad,** respondiendo así a los desafíos y necesidades de Salud que representa la Pandemia del covid-19.
- **Se requiere especial atención en la sostenibilidad financiera de las EAPB del Régimen Subsidiado,** por lo que analizar el comportamiento de los indicadores financieros y la caracterización de la población afiliada atendida por las EAPB e IPS de las Cajas, permitirá realizar una adecuada gestión de riesgo en salud.
- **El proceso de vacunación contra Covid- 19, permitirá no solo proteger la población, sino también reanudar actividades económicas** para el desarrollo del país, por lo cual es muy importante el compromiso y apoyo de todos los gremios para que se desarrolle de forma oportuna y pueda llegar a todos los colombianos. Las EAPB y las Entidades Prestadoras de Salud de las CCF cumplen en este proceso un papel fundamental por su experiencia en la vacunación y por la capacidad instalada para este fin.
- **El incremento que se presenta mes a mes en la demanda de servicios NO PBS por los usuarios del sistema pone en alerta a las EAPB e IPS** para gestionar mejor sus sistemas de calidad en atención y de información para que estos servicios puedan ser contabilizados y gestionados ante el Ministerio de Salud y que se pueda dar el debido reconocimiento económico por la dispensación de estos, evitando así una mayor afectación financiera de las entidades.

CRÉDITOS

Presidenta Ejecutiva

Adriana María Guillén Arango

Presidente Junta Directiva

Ernesto Herrera Diaz Granados

Directora de Proyectos Sociales y Económicos

María Margarita Ruiz Rodgers

Coordinador del Boletín

Ana Isabel Ruiz Ruiz

Equipo de Trabajo

John Davis Castillo Araque

Felipe Rueda