

# INFORME DE GESTIÓN 2009

DICIEMBRE 2009

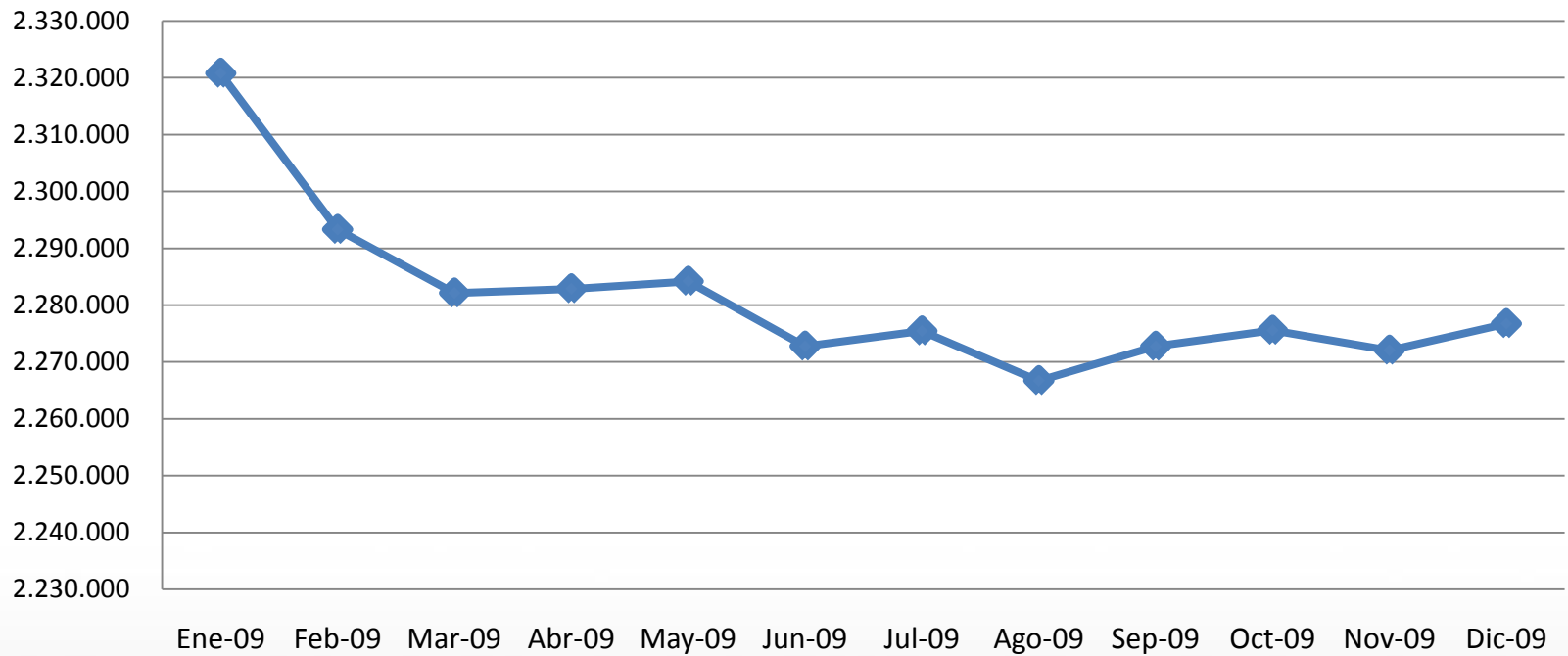
nueva  
eps

# CONTENIDO

1. Afiliaciones
2. Recaudo y Compensación
3. Prestación de servicios de salud
4. Servicio al cliente
5. Estados financieros
6. Servicios administrativos
7. Encuesta de satisfacción
8. Conclusiones

# 1. Afiliaciones

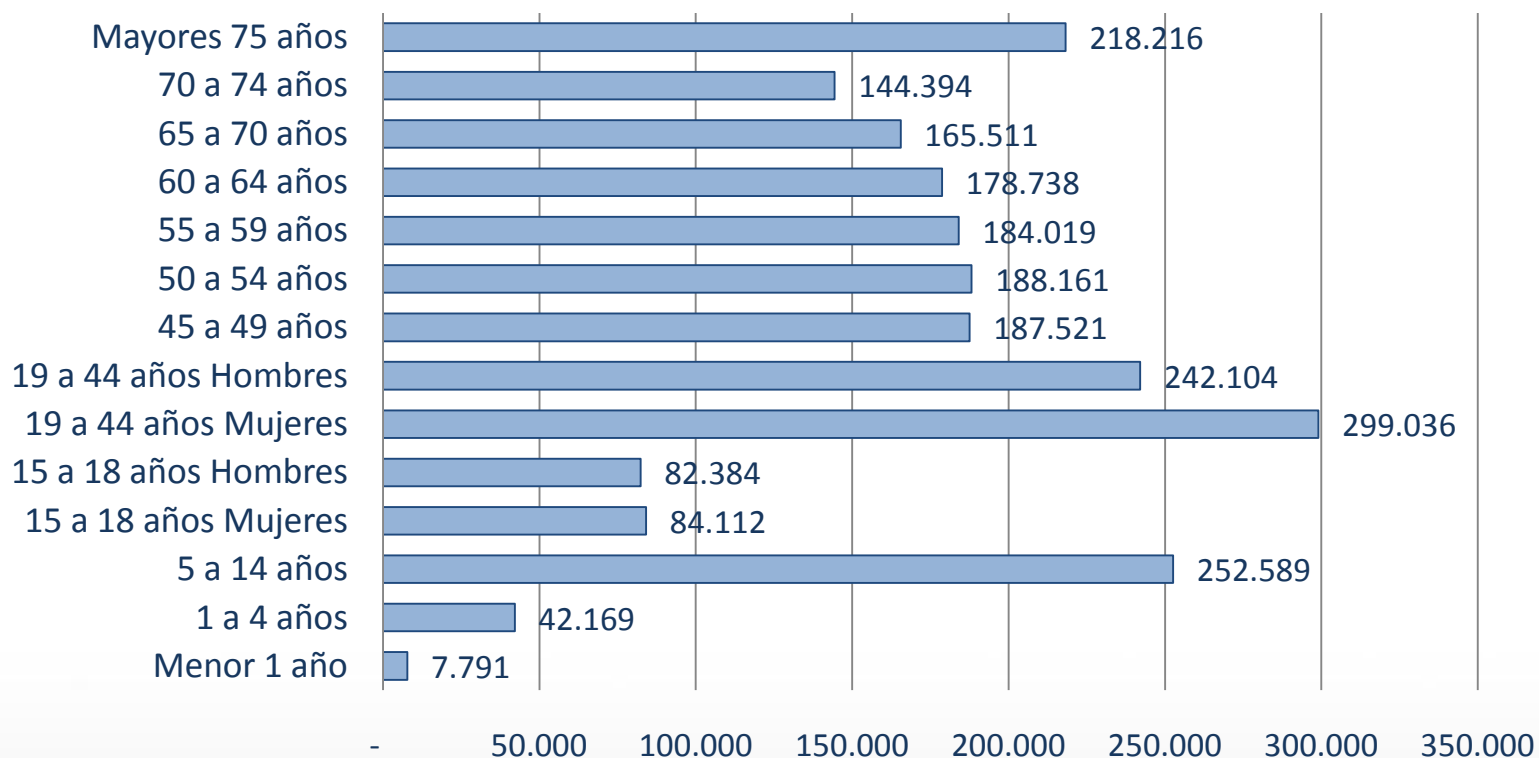
## Afiliados activos 2009



## Variación población activa por regional

REGIONAL	Activos Dic. 2008	Activos Dic. 2009	VARIACION	PARTICIPACIÓN 2009
Bogotá	455.481	465.156	2,12%	20%
Centro-Oriente	543.878	554.992	2,04%	24%
Nor-Occidente	332.742	339.343	1,98%	15%
Norte	320.826	325.088	1,33%	14%
Sur-Occidente	582.435	592.166	1,67%	26%
<b>TOTAL</b>	<b>2.235.362</b>	<b>2.276.745</b>	<b>1,85%</b>	<b>100%</b>

## POBLACIÓN NUEVA EPS POR GRUPOS DE EDAD DICIEMBRE 2009



## 2. Recaudo y compensación

Dentro de los indicadores más representativos en el recaudo y la compensación comparando Diciembre 2008 con diciembre 2009 tenemos:

INDICADORES	DIC-08	DIC-09
IBC PROMEDIO	\$ 821.817	\$ 883.983
COTIZACION PROMEDIO	\$ 99,695	\$ 104,533
UPC PROMEDIO	\$ 46,068	\$ 54,799
DIAS COMPENSADOS PROMEDIO	28.18	28.91
DENSIDAD FAMILIAR*	2.01	1.87
DENSIDAD SALARIAL	1.78	1.78

\*La densidad familiar en Agosto 2008 era más alta, aclarando que para esa fecha se contaba con una población duplicada y activa en la base de datos migrada de la EPS ISS.

# Cartera

INDICADORES	DICIEMBRE 2008	COTIZANTES 2008	DICIEMBRE 2009	COTIZANTES 2009
PROMEDIO COTIZACIONES RECIBIDAS POR GESTION DE CARTERA PREVENTIVA	968,368,659	10,330	2,117,022,016	20,961
PROMEDIO COTIZACIONES RECIBIDAS POR GESTION DE CARTERA CORRECTIVA	1,906,389,158	10,169	3,564,762,447	17,648
PROMEDIO EDAD CARTERA 30 DIAS	3,023,276,400	32,253	715,780,125	7,087
PROMEDIO EDAD CARTERA 60 DIAS	2,814,545,880	15,013	728,526,150	3,607
PROMEDIO EDAD CARTERA 90 DIAS	4,075,051,680	14,491	1,445,765,625	4,772

# 3. Prestación de servicios de Salud

## Contratación Servicios de Salud

- 802 son IPS privadas y 673 públicas; incluyendo las sucursales se tienen 1.278 privadas y 941 públicas.
- 146 IPS son contratadas bajo la Modalidad de Capitación, 102 para servicios ambulatorios y 44 para hospitalarios.
- 1.301 IPS bajo la modalidad de Evento y 28 IPS bajo la modalidad de paquete.
- De las capitadas 40 IPS son exclusivas ubicadas en 97 sedes.

# Servicios prestados

NIVEL	SERVICIOS	NUMERO DE EVENTOS	PARTICIPACIÓN NIVEL
I NIVEL	ATENCION DOMICILIARIA	66,167	0.4%
	CONSULTA MEDICINA GENERAL	3,450,031	22.9%
	ENFERMERIA	912,593	6.1%
	IMAGENOLOGIA SIMPLE	719,117	4.8%
	LABORATORIOS	4,379,103	29.1%
	MEDICAMENTOS POS	3,419,482	22.7%
	ODONTOLOGIA	1,182,018	7.9%
	URGENCIAS	918,781	6.1%
<b>Total I NIVEL</b>		<b>15,047,291</b>	
II Y III NIVEL AMBULATORIO	AMBULANCIA	39,329	2.5%
	CONSULTA MEDICA ESPECIALIZADA	1,181,694	74.1%
	IMÁGENES ESPECIALIZADAS (RESONANCIA TAC Y MEDICINA NUCLEAR)	49,264	3.1%
	OTROS EXAMENES DIAGNOSTICOS Y PROCEDIMIENTOS TERAPEUTICOS	206,718	13.0%
	PARAMEDICAS	60,450	3.8%
	SUMINISTROS	56,260	3.5%
	<b>Total II Y III NIVEL AMBULATORIO</b>		<b>1,593,715</b>

# Servicios prestados

NIVEL	SERVICIOS	NUMERO DE EVENTOS	PARTICIPACIÓN NIVEL
II Y III NIVEL HOSPITALARIO	CIRUGIA AMBULATORIA	111,089	28.3%
	CIRUGIA HOSPITALARIA	54,295	13.8%
	HOSPITALIZACION MEDICA	220,954	56.2%
	OBSTETRICIA (PARTO Y CESAREA)	6,822	1.7%
<b>Total II Y III NIVEL HOSPITALARIO</b>		<b>393,160</b>	
IV NIVEL	CANCER	28,226	20.0%
	CIRUGIA CARDIACA	8,343	5.9%
	CIRUGIA DEL SISTEMA NERVIOSO CENTRAL	5,500	3.9%
	CIRUGIA PARA CORRECCION DE MALFORMACIONES CONGENITAS	432	0.3%
	DIALISIS	61,431	43.6%
	GRAN QUEMADO	18	0.0%
	MEDICAMENTOS POS ALTO COSTO	12	0.0%
	REEMPLAZO ARTICULAR	4,250	3.0%
	TRASPLANTES	113	0.1%
	TRASPLANTES - OTROS SERVICIOS Y CONTROL	11,235	8.0%
	UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS (NEONATAL Y ADULTOS)	20,990	14.9%
	SUMINISTROS IV NIVEL	445	0.3%
<b>Total IV NIVEL</b>		<b>140,995</b>	

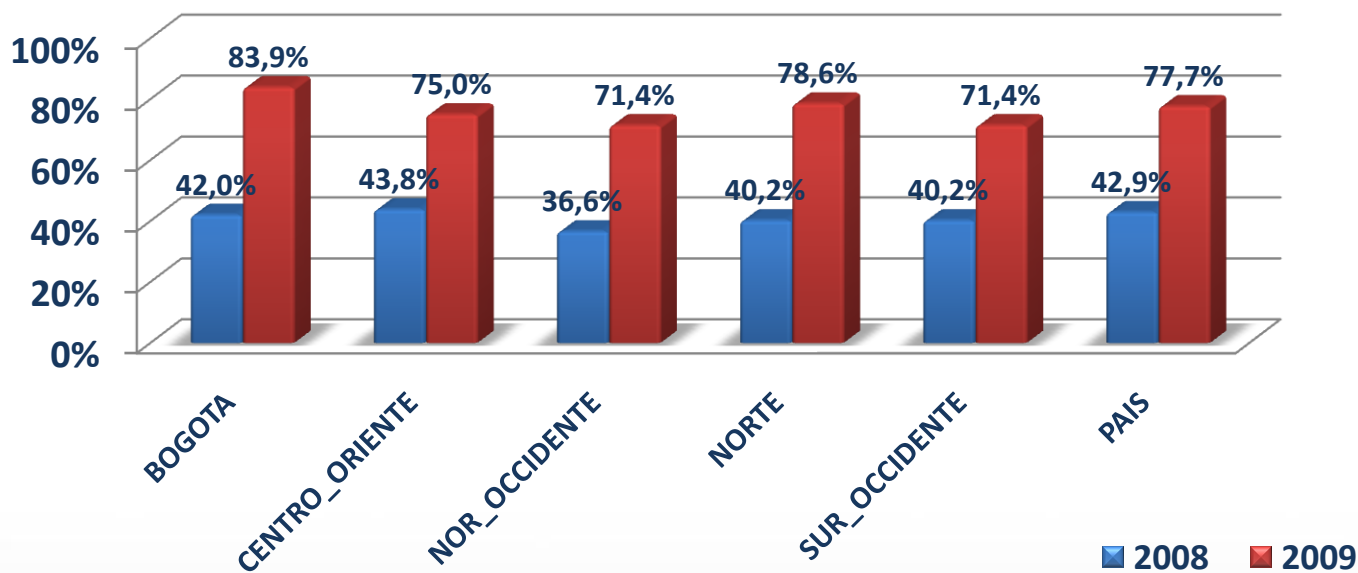
## Patologías Alto costo

Para el 2009, se tenían identificados los siguientes pacientes con patologías de alto costo.

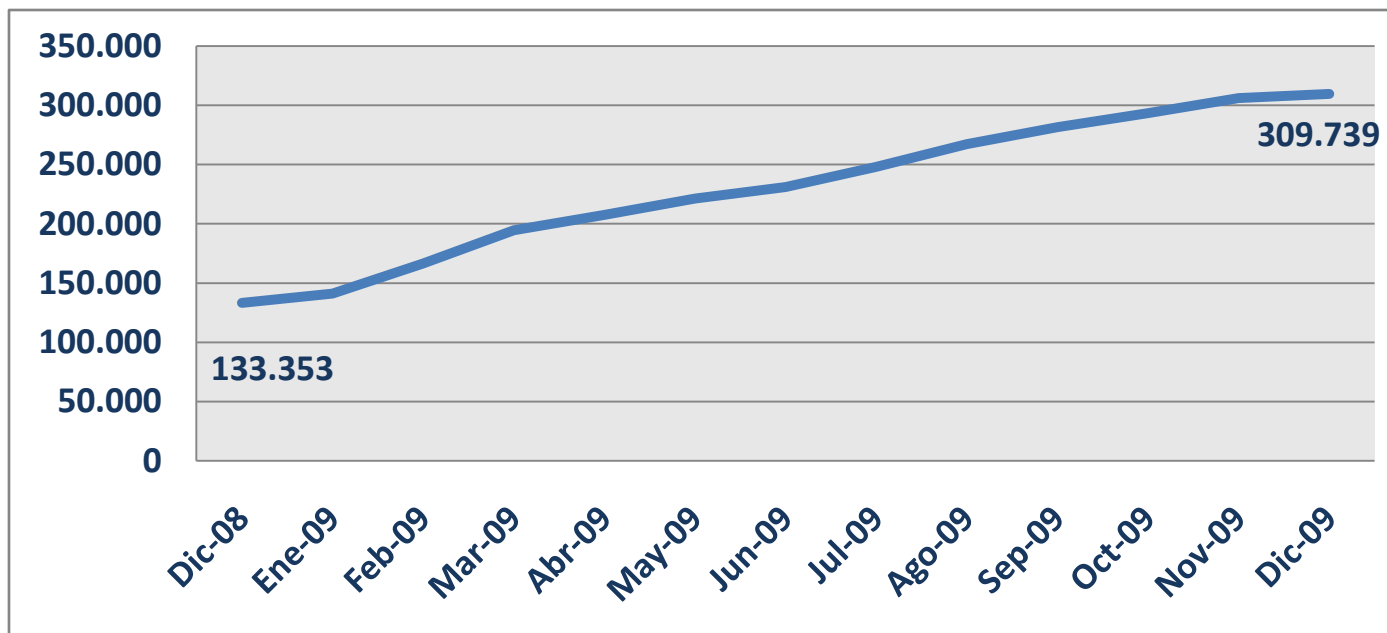
DETALLE	TOTAL PACIENTES
VIH/SIDA	3,355
ENFERMEDAD RENAL CRÓNICA (ERC)	5,265
PROGRMA DE NEFROPORTECCION	231,338
CANCER	7,407
CIRUGIA CARDIACA	8,169
REEMPLAZO ARTICULAR	2,277
CIRUGIA SISTEMA NERVIOSO CENTRAL	1,114

# Promoción y mantenimiento de la salud

COMPARACIÓN DE CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES DE PROTECCION ESPECIFICA Y DETECCION TEMPRANA - POR REGIONAL - NUEVA EPS S.A.



## TENDENCIA EN INGRESO DE USUARIOS A LOS PROGRAMAS ESPECIALES DE DICIEMBRE DE 2008 A DICIEMBRE DE 2009



## Suministro de medicamentos

Para el 2009 el número promedio de solicitudes realizadas por medicamentos en el mes fue de 16.600 con un costo promedio de 16.000 millones de pesos mensuales, explicado por el incremento en el segundo semestre del año.

Los 20 medicamentos, que representan el 55% del costo acumulado del 2009, son los relacionados con el tratamiento de patologías como artritis, oncología, esclerosis múltiple y trasplante renal, entre otros.

## Costo servicios de Salud

La NUEVA EPS S.A en el 2009 para servicios POS, fue superior en \$ 199,453 millones con respecto a lo esperado. Por lo anterior la participación del costo medico para el 2009 frente al ingreso por UPC fue del 149%.

## 4. Servicio al Cliente

- La afluencia de usuarios en el año 2009 fue de 3.806.276 afiliados para un promedio día de 15.728
- El número de transacciones realizadas fue de 5.060.166 lo que nos da un promedio día de 20.910 y un promedio usuario de 1,3.
- Se observa un comportamiento regional así:

% PARTICIPACIÓN AÑO		
REGIONAL	USUARIOS ATENDIDOS	TRANSACCIONES REALIZADAS
SUROCCIDENTE	32%	30%
CENTRO ORIENTE	21%	20%
BOGOTÁ	20%	23%
NOROCCIDENTE	15%	15%
NORTE	12%	12%
TOTAL	100%	100%

## Principales motivos de consulta

- El servicio de autorizaciones ha aumentado de una manera progresiva en la mayoría de los meses, ubicándose en el primer motivo de visita a las oficinas con un 41% del volumen total.
- El servicio de CTC, muestra un ascenso importante en los últimos seis meses, pasando de 25.331 visitas por este motivo en enero a 59.131 en diciembre de 2009.
- Los servicios de carnetización y certificaciones han venido disminuyendo, mientras que las consultas por información permanecen sin mayor variación.

# Participación Social

Se conformaron 97 Asociaciones de Usuarios a nivel Nacional con la participación de 1.102 afiliados, distribuidas por regional así:

- Centro Oriente: 25
- Sur Occidente: 32
- Norte: 15
- Nor Occidente: 12
- Bogotá: 13

# Inconformidades

Durante el 2009 Nueva EPS recibió y resolvió un total de 29.445 Inconformidades de los usuarios por diferentes motivos con un promedio mensual de 2.515 inconformidades y radicadas por distintos canales tales como: Línea de atención al afiliado 018000, pagina web, oficinas de atención al afiliado y medio escrito. Siendo el más representativo el canal, Línea de Atención al afiliado con el 64% y pagina Web con el 17%.

AGRUPACIÓN DE PROBLEMAS	VOLUMEN	%
OPORTUNIDAD	9.891	34%
ACCESIBILIDAD	4.911	17%
PROBLEMAS CON BASES DE DATOS	3.385	11%
COMUNICACIÓN	2.257	8%
MEDICAMENTOS	1.604	5%
INFORMACIÓN ERRADA O INSUFICIENTE	1.461	5%
	<b>23.509</b>	<b>80%</b>

Nueva EPS recibió 14.725 derechos de petición durante este año 2009, con un promedio mensual de 1.250 derechos de petición en todo el país.

# 5. Estados financieros

Ingresos Operacionales:

Millones de pesos

Concepto	Valor	Part.	Part./UPC
Unidades por capitación (UPC)	1.516.998	65%	100%
Recobros del Fosyga	484.053	21%	32%
Recobro desviación en frecuencia	107.268	5%	7%
Recrobo cuenta de alto costo	97.594	4%	6%
Promoción y Prevención	41.423	2%	3%
Cuotas moderadoras	31.872	1%	2%
Recobro Nefroprotección	21.269	1%	1%
Copagos	14.450	1%	1%
Recobros IPS capitadas a ISS represa	25.931	1%	2%
Rendimientos financieros por cotizaciones	1.117	0%	0%
Otros ingresos	67	0%	0%
<b>Total</b>	<b>2.342.042</b>		

## Gastos Operacionales:

El costo bruto registrado al cierre de diciembre ascendió a \$2.258.107 millones que incluye la radicación de las facturas por evento y cápita de los prestadores radicadas hasta el 21 de enero de 2010, las cuales correspondían a prestación de servicios del 2009.

- ✓ Siniestralidad bruta 148%
- ✓ Siniestralidad retenida 99%
- ✓ Siniestralidad incurrida 97%

Los gastos administrativos ascendieron a \$161.644 millones y los de ventas a \$17.344 millones, que corresponden al 11% y 1%, respectivamente, del ingreso por UPC.

## 6. Servicios administrativos

La distribución de la planta al cierre del año es la siguiente:




Cargos en Planta	Administración	Ventas	Total
Cargos ocupados	1.394	383	1.777
Cargos vacantes	211	42	253
<b>Total cargos en planta a la fecha</b>	<b>1.605</b>	<b>425</b>	<b>2.030</b>

## 7. Encuesta de satisfacción (Diciembre 2009)




- ✓ El 79.7 % de los usuarios de Nueva EPS S.A se encuentran satisfechos con los servicios prestados por el asegurador.
- ✓ El 79.8 % de los usuarios están satisfechos con las oficinas de atención al afiliado.
- ✓ El 84.5% de los usuarios están satisfechos con las IPS exclusivas.
- ✓ El 82.2% de los usuarios están satisfechos con la entrega de medicamentos.

# Satisfacción General con Nueva EPS




## Parámetros de Evaluación




-  +85.5
-  73.3-85.5
-  -73.3




## INDICES GLOBALES




Índice Global		
Dic/08	Jun/09	Dic/09
 75	 76,4	 79,7
BR: 1245	BR: 931	Br: 3498




## REGIONES

Bogotá		
Dic/08	Jun/09	Dic/09
 76,1	 73,5	 76,3
BR: 56	BR: 90	BR: 363

Centro oriente		
Dic/08	Jun/09	Dic/09
 75,9	 72,4	 80,6
BR: 427	BR: 346	BR: 1289

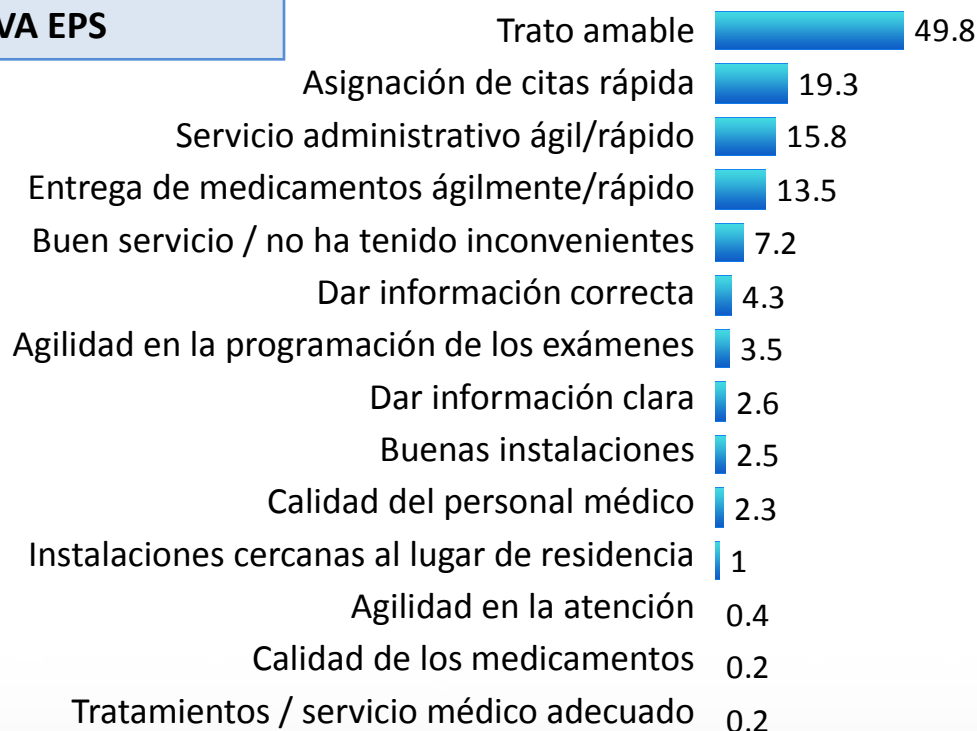
Nor Occidente		
Dic/08	Jun/09	Dic/09
 67,6	 82,8	 79,9
BR: 134	BR: 87	BR: 333

Norte		
Dic/08	Jun/09	Dic/09
 75,3	 76,9	 82,8
BR: 320	BR: 182	BR: 795

Sur occidente		
Dic/08	Jun/09	Dic/09
 76	 77,8	 81,2
BR: 308	BR: 226	BR: 718

# Por qué califica su nivel de satisfacción de manera positiva

## Razones de satisfacción con NUEVA EPS

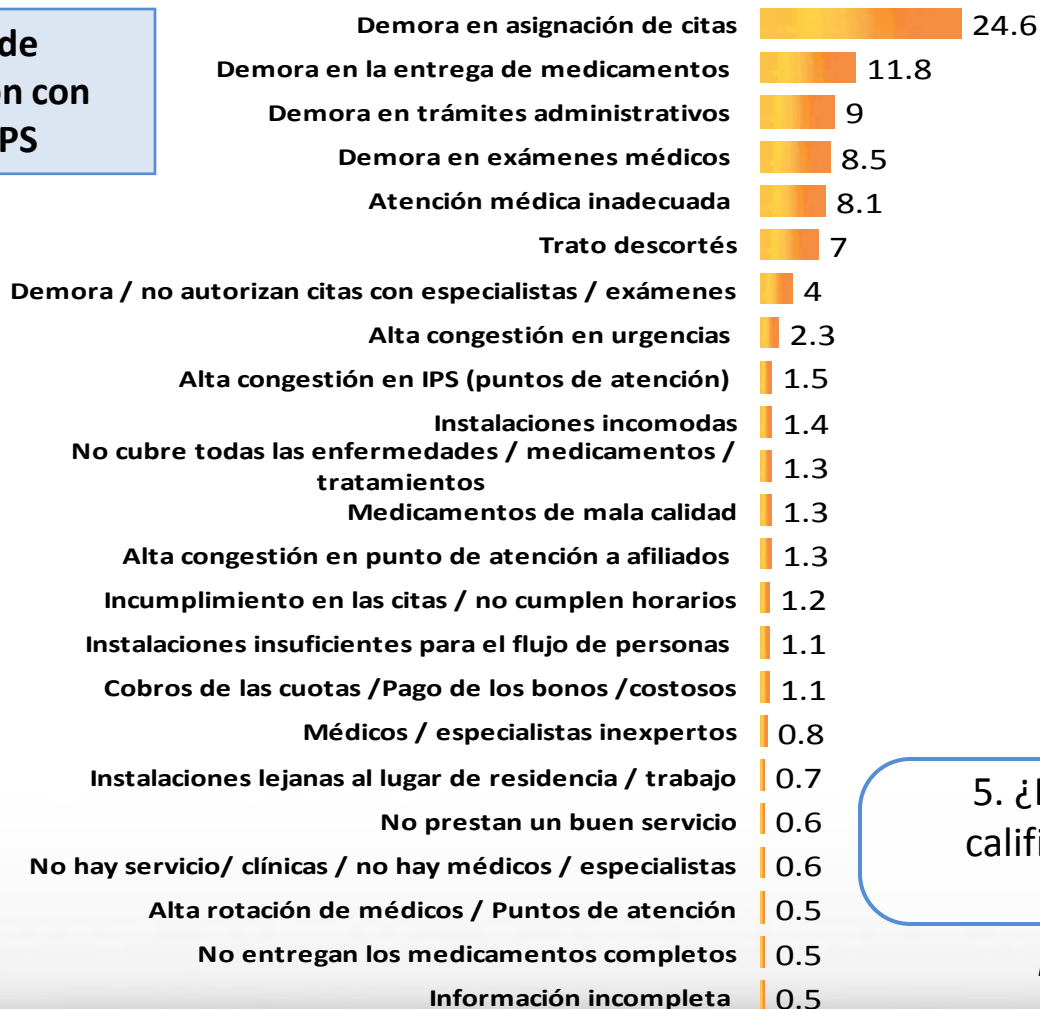


Base: Total de Encuestados 3.498

5. ¿Por qué razón asigna una calificación de ....a su nivel de satisfacción general?

# Por qué califa así su nivel de satisfacción

## Razones de insatisfacción con NUEVA EPS

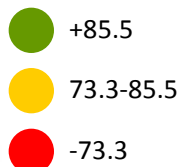


5. ¿Por qué razón asigna una calificación de ....a su nivel de satisfacción general?




Base: Total de Encuestados 3498

# Satisfacción General con las Oficinas de Atención al Afiliado (OAA)




## Parámetros de Evaluación









## INDICES




Índice general OA		
Dic/08	Jun/09	Dic/09
 73,1	 80,1	 79,8
BR: 1117	BR: 2186	BR: 3498




## REGIONES

Bogotá		
Dic/08	Jun/09	Dic/09
 78,	 81,0	 79,6

Centro oriente		
Dic/08	Jun/09	Dic/09
 75,4	 73,4	 79,2

Nor Occidente		
Dic/08	Jun/09	Dic/09
 66,3	 83,0	 78,2

Norte		
Dic/08	Jun/09	Dic/09
 76,4	 76,4	 82,1

Sur occidente		
Dic/08	Jun/09	Dic/09
 75,9	 85,8	 82,9

# Satisfacción General con las IPS

## Parámetros de Evaluación

- +85.5
- 73.3-85.5
- -73.3

## INDICES

Índice general IPS		
Dic/08	Jun/09	Dic/09
<span style="color: yellow;">●</span> 81,1	<span style="color: yellow;">●</span> 81,3	<span style="color: yellow;">●</span> 84,5
BR: 850	BR: 1203	BR: 3498

## REGIONES

Bogotá		
Dic/08	Jun/09	Dic/09
<span style="color: green;">●</span> 88,3	<span style="color: yellow;">●</span> 81,3	<span style="color: yellow;">●</span> 80,6

Centro oriente		
Dic/08	Jun/09	Dic/09
<span style="color: yellow;">●</span> 82,4	<span style="color: yellow;">●</span> 77,7	<span style="color: yellow;">●</span> 84,8

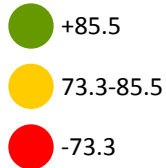
Nor Occidente		
Dic/08	Jun/09	Dic/09
<span style="color: yellow;">●</span> 78,3	<span style="color: yellow;">●</span> 85,5	<span style="color: green;">●</span> 87,1

Norte		
Dic/08	Jun/09	Dic/09
<span style="color: yellow;">●</span> 83,3	<span style="color: yellow;">●</span> 77,5	<span style="color: green;">●</span> 86,8

Sur occidente		
Dic/08	Jun/09	Dic/09
<span style="color: yellow;">●</span> 79,1	<span style="color: yellow;">●</span> 85,0	<span style="color: green;">●</span> 86,4

# Satisfacción General con la Entrega de Medicamentos

## Parámetros de Evaluación



## INDICES GLOBALES

Índice Entrega de Medicamentos		
M1	M2	M3
<span style="color: yellow;">●</span> 78	<span style="color: yellow;">●</span> 80,4	<span style="color: yellow;">●</span> 82,2

## REGIONES

Bogotá		
M1	M2	M3
<span style="color: yellow;">●</span> 83,3	<span style="color: yellow;">●</span> 79,1	<span style="color: yellow;">●</span> 79,4

Centro oriente		
M1	M2	M3
<span style="color: yellow;">●</span> 79,1	<span style="color: yellow;">●</span> 78,9	<span style="color: yellow;">●</span> 81,0

Nor Occidente		
M1	M2	M3
<span style="color: red;">●</span> 65,6	<span style="color: yellow;">●</span> 78,7	<span style="color: yellow;">●</span> 82,0

Norte		
M1	M2	M3
<span style="color: yellow;">●</span> 79,5	<span style="color: yellow;">●</span> 79,5	<span style="color: yellow;">●</span> 85,3

Sur occidente		
M1	M2	M3
<span style="color: yellow;">●</span> 70,5	<span style="color: yellow;">●</span> 81,4	<span style="color: yellow;">●</span> 84,9

# Satisfacción Servicio de Entrega Medicamentos

T2B: [5] Totalmente Satisfecho + [4]

TB: [5] Totalmente Satisfecho

Amabilidad del personal que lo atendió
Disponibilidad de los medicamentos formulados
Disponibilidad de puntos donde reclamar los medicamentos
Interés mostrado para ayudarle
La capacidad del personal para entender y resolver sus inquietudes
Tiempo para ser atendido

TOTAL		BOGOTÁ		CENTRO ORIENTE		NOR OCCIDENTE		NORTE		SUR OCCIDENTE	
BTB	TTB	BTB	TTB	BTB	TTB	BTB	TTB	BTB	TTB	BTB	TTB
3,4%	89,8%	4,4%	88,0%	4,4%	87,6%	2,9%	87,3%	2,9%	92,4%	1,8%	93,6%
5,3%	83,3%	6,6%	81,8%	6,6%	80,3%	2,9%	85,5%	4,6%	86,0%	4,4%	84,2%
5,7%	82,2%	6,2%	80,5%	9,1%	76,7%	6,0%	88,4%	4,2%	83,0%	3,3%	84,4%
6,3%	81,4%	7,6%	77,2%	8,0%	80,8%	8,7%	78,2%	4,9%	84,9%	2,7%	87,3%
6,4%	81,2%	8,4%	74,9%	7,5%	80,2%	8,1%	85,0%	4,6%	84,4%	3,3%	86,1%
9,0%	72,7%	9,5%	69,3%	10,8%	75,8%	13,5%	65,6%	6,0%	79,3%	6,4%	74,7%

¿ Le entregaron los medicamentos la primera vez que los solicitó?

TOTAL		BOGOTÁ		CENTRO ORIENTE		NOR OCCIDENTE		NORTE		SUR OCCIDENTE	
NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI
9,9%	89,4%	8,5%	90,6%	10,7%	89,2%	11,4%	87,6%	9,2%	90,7%	10,8%	88,2%

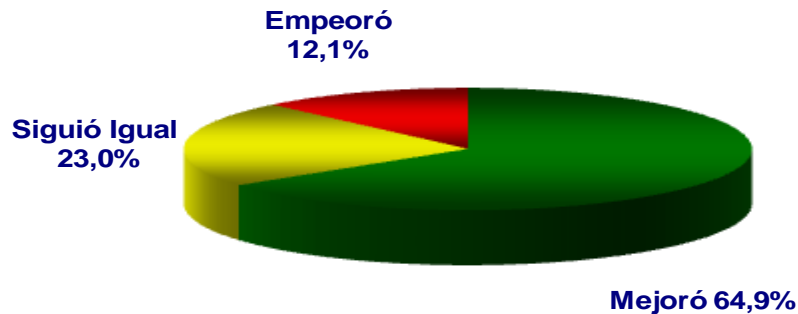
39. Pensando en los últimos 6 meses, ¿le entregaron los medicamentos con una escala de

# Evolución de NUEVA EPS vs El ISS

Usted cree que el servicio entre el anterior ISS y NUEVA EPS:

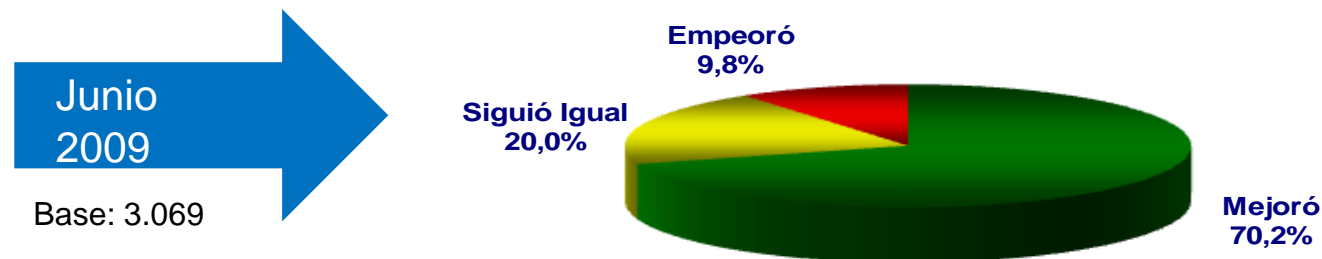
Diciembre  
2008

Base: 3.069



Junio  
2009

Base: 3.069



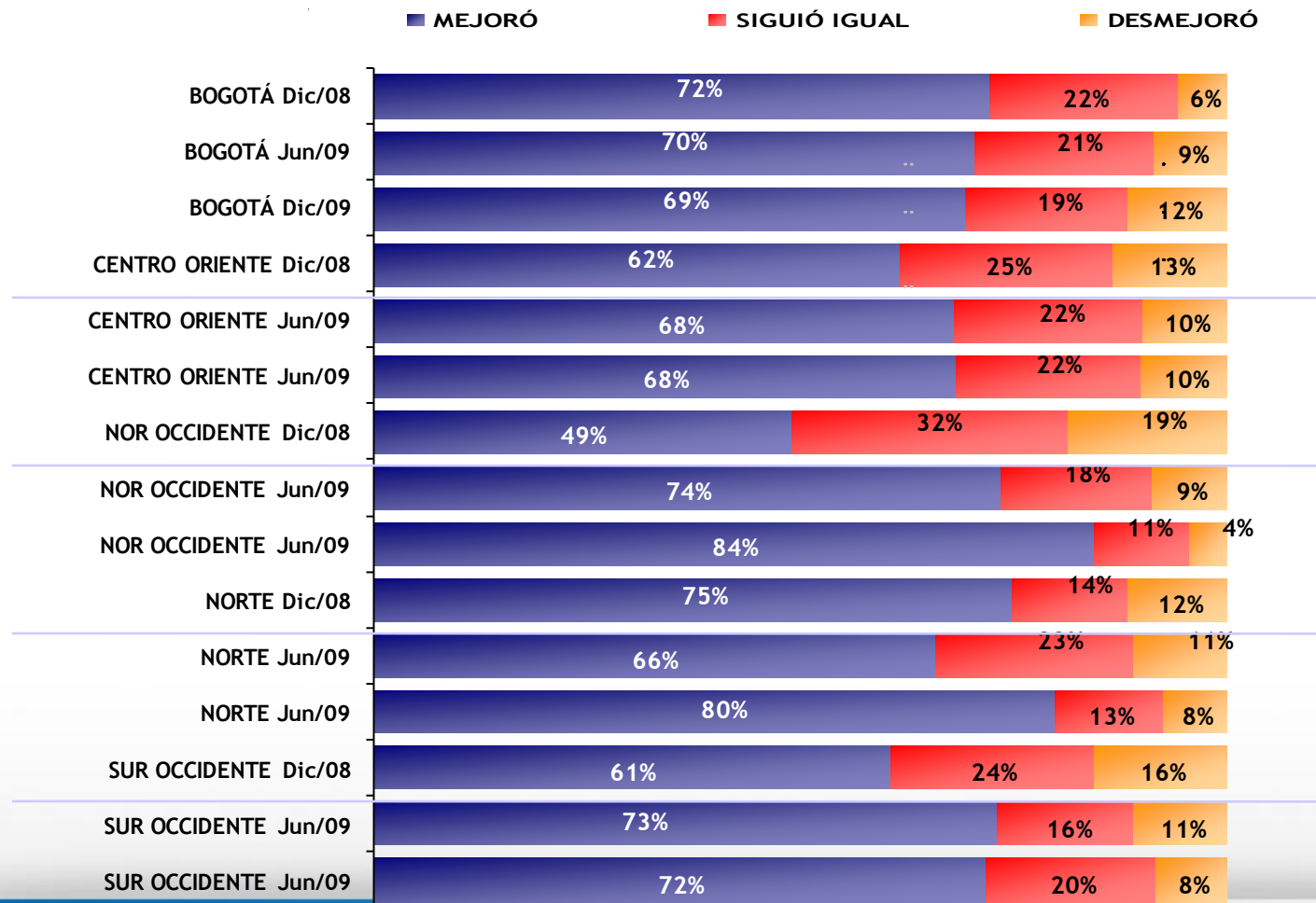
Diciembre  
2009

Base: 3.489



# EVOLUCIÓN DE NUEVA EPS VS EL ISS

*Usted cree que el servicio entre el anterior ISS y NUEVA EPS:*



## 8. conclusiones

- ✓ Ajustes en el modelo autorizador para garantizar respuestas más oportunas.
- ✓ Garantizar accesibilidad a servicios ambulatorios y de hospitalización.
- ✓ A través de la identificación de las necesidades en salud de los afiliados, se desarrollarán modelos de atención.
- ✓ Optimización del modelo de acceso y contratación de los servicios de salud, incluyendo acciones de auditoría clínica.
- ✓ Fortalecer los programas de promoción y prevención y los programas especiales.

## ... Conclusiones

- ✓ Institucionalizar comités de servicio con las IPS para seguimiento a planes de mejoramiento.
- ✓ Compromiso con las asociaciones de usuarios y pensionados para seguimiento a las dificultades que puedan presentarse con el servicio.
- ✓ Incentivar el uso de canales de servicio como portal y call center para disminución de trámites en oficinas.
- ✓ Cambios de IPS que no han cumplido con el modelo de servicio.

Gracias

INFORME DE GESTION 2009

nueva  
eps