

	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

AÑO	MES	DÍA
2024	05	16

ASISTENTES			
NOMBRE	CARGO	NOMBRE	CARGO
Julio Alberto Rincón Ramírez	Agente Interventor para la administración de NUEVA EPS	Nancy Shirley Rodríguez Sabogal	Gerente de Comunicaciones y Asuntos Corporativos
Carlos Enrique Hernández López	Vicepresidente Comercial	Mónica Rocío Rodríguez Materón	Coordinadora de Participación Social
Jesús Mauricio Jiménez Romero	Vicepresidente de Salud		

OBJETIVO:	<p>Dar a conocer a los afiliados, colaboradores, entes de control, actores involucrados e interesados en general, la gestión en la prestación del servicio de salud, el manejo presupuestal, financiero, administrativo, avances y logros obtenidos en la gestión de NUEVA EPS en la vigencia del año 2023. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda, transparencia y retroalimentación desde la perspectiva ciudadana; y a partir de allí, lograr la adopción de medidas tendientes al mejoramiento, que generen acciones de mejora y credibilidad institucional.</p>
------------------	---

AGENDA
<ol style="list-style-type: none"> 1. INTRODUCCIÓN. 2. PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA. 3. CONSTANCIAS DE CONVOCATORIA. 4. DESARROLLO DE LA AUDIENCIA. <ol style="list-style-type: none"> 4.1. Una mirada general a NUEVA EPS 4.2. Gestión salud 4.3. Satisfacción de los usuarios 4.4. Participación Social 4.5. Gestión Financiera 5. COMPROMISOS Y CIERRE DE LA AUDIENCIA. 6. RESOLUCIÓN DE INQUIETUDES.

	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

1. INTRODUCCIÓN:

NUEVA EPS, dando cumplimiento a lo establecido en la ley 489 de 1998, Ley 1474 de 2011, Decreto 1757 de 1994 y Ley 850 de 2003, desarrolló la Audiencia Pública Virtual de Rendición de Cuentas Vigencia 2023, con el propósito de mostrar la eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión de la compañía.

Desde esta perspectiva, se busca dar legitimidad institucional y transparencia participativa, que posibilite un acercamiento entre las partes interesadas, contribuyendo así con la garantía de los derechos y mejorando continuamente la gestión que realiza NUEVA EPS.

2. PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

Este proceso tuvo apertura desde el mes de abril del presente año, donde NUEVA EPS publicó en la página web: <https://www.nuevaeps.com.co/personas/rendicion-de-cuentas-NUEVA-EPS-2023> la fecha, hora, y medio virtual en el cual se realizaría la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, el informe de gestión, el reglamento de la audiencia y el formato de preguntas, con el fin de que se consultara con anterioridad a la Audiencia.

A través de correos electrónicos se envió la invitación a las diferentes Asociaciones de Usuarios, líderes sociales, usuarios, colaboradores de la compañía y entes de control, anexando el instructivo para conectarse a la Audiencia Pública Virtual de Rendición de Cuentas Vigencia 2023.

Adicionalmente, el 19 y 28 de abril se publicaron dos (2) avisos de prensa en el periódico de circulación nacional (La República), en estos se informó la fecha en la cual se llevaría a cabo la Audiencia y así mismo el modo para ingresar.

Las Asociaciones de Usuarios, organizaciones civiles y la comunidad tuvieron la oportunidad de enviar sus inquietudes y/o sugerencias al correo: participacion.social@nuevaeps.com.co antes de desarrollar la audiencia pública.

De tal modo, la convocatoria para participar en la Audiencia se realizó a través de los siguientes canales:

- Página WEB
- INET
- Correo Electrónico
- WhatsApp
- Cápsulas informativas y de participación Social

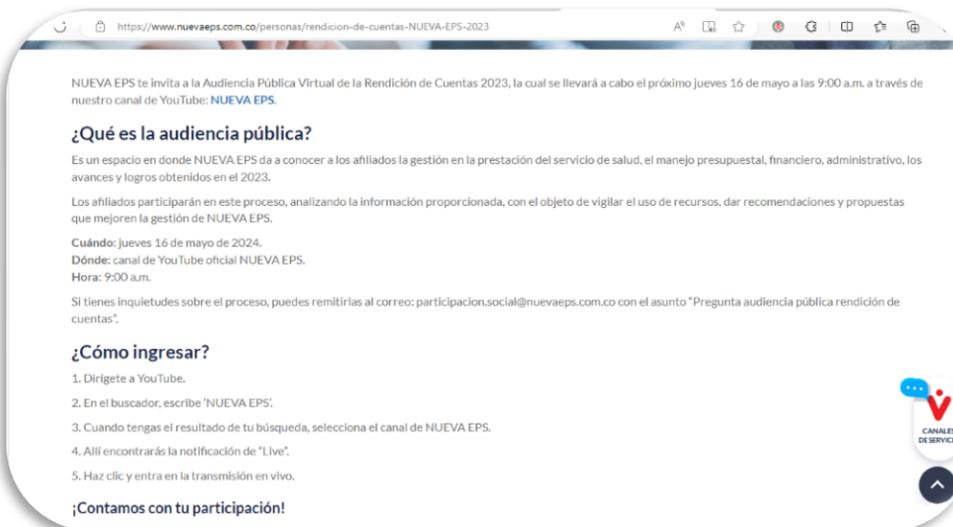
	<p align="center">MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL</p>	<p align="center">VERSIÓN: 2.0</p>
<p>CODIGO: C-01-08-F-004</p>	<p align="center">ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023</p>	<p align="center">FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019</p>

GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES

- Sinfin
- Diario de circulación nacional

3. CONSTANCIAS DE CONVOCATORIA:

PÁGINA WEB:



MAILING:

	<p align="center">MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL</p>	<p align="center">VERSIÓN: 2.0</p>
<p>CODIGO: C-01-08-F-004</p>	<p align="center">ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023</p>	<p align="center">FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019</p>

GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES



AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE

RENDICIÓN DE CUENTAS

nueva eps
VIGENCIA 2023

¿Qué es la Audiencia Pública Virtual de Rendición de Cuentas?:

La Audiencia Pública de la Rendición de Cuentas virtual es la estrategia para llevar a cabo el deber legal y ético que tiene **NUEVA EPS S.A.** con la ciudadanía, para construir una relación de doble vía con los diferentes grupos de interés y así dar a conocer a los afiliados la gestión en la prestación del servicio de salud, el manejo presupuestal, financiero, administrativo, los avances y logros obtenidos.

🕒 9:00 a.m. 📅 16 de mayo de 2024
 📺 Canal de YouTube oficial: **NUEVA EPS**

¿CÓMO INGRESAR? EL DÍA DE LA AUDIENCIA?

- Dirigete a  YouTube
- En el buscador de YouTube, escribe **nueva eps** y haz clic en el icono del canal.
- Cuando tengas el resultado, haz clic en el icono del canal.
- Allí encontrarás la notificación de **LIVE**
- Haz clic y entra en la transmisión en vivo.

Si tienes inquietudes sobre el proceso, puedes remitirlas al correo: participacion.social@nuevaeps.com.co con el asunto "Pregunta audiencia pública rendición de cuentas".



ENVÍO DE MAILING A COLABORADORES NUEVA EPS:

	<p align="center">MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL</p>	<p align="center">VERSIÓN: 2.0</p>
<p>CODIGO: C-01-08-F-004</p>	<p align="center">ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023</p>	<p align="center">FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019</p>

GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES



**CIRCULACIÓN MASIVA (DIARIO DE LA REPÚBLICA)
16 DE ABRIL:**



	<p align="center">MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL</p>	<p align="center">VERSIÓN: 2.0</p>
<p>CODIGO: C-01-08-F-004</p>	<p align="center">ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023</p>	<p align="center">FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019</p>

GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES

EMPRESAS

Las empresas invierten en el Cauca

PARQUE INDUSTRIAL EL PARAZO: La inversión que se está realizando en Mosquera.

PARQUE SUR: Ampliaciones en Tecnológicas en sus dos empresas. Construcción en Centro de Distribución 14.000 metros cuadrados. Planta de pañales 7.000 metros cuadrados. Nuevos procesos 5.800 metros cuadrados.

CARTONERA NACIONAL: Construcción nueva bodega de almacenamiento. Negociación con compañía mexicana para construcción de planta con 74.000 metros cuadrados. La inversión total sería de US\$80.000 millones.

COLOMBINA DEL CAUCA: Inversiones aprobadas por \$30.000 millones.

Consejo Gremial del departamento rechazó el terrorismo en la región

El Comité Intergremial y Empresarial del Valle del Cauca y el Consejo Gremial y Empresarial del Cauca emitieron un comunicado en el que rechazan y condenan los recientes actos terroristas que impactaron la vía Panamericana en el municipio de Cajibío, Cauca. "Lamentamos profundamente la violencia indiscriminada que ha afectado a comunidades en numerosos municipios de la región, así como los ataques a la Fuerza Pública y la infraestructura vial, contrarios a los derechos humanos", explicó el gremio mediante una carta dirigida al Gobierno.

34 EMPRESAS TIENE LA ZONA FRANCA DEL CAUCA, DE LAS CUALES 24 SON USUARIOS CALIFICADOS.

Según en www.larepublica.co se conoció es la construcción nueva bodega de almacenamiento de la Cartonera Nacional, así como la negociación con compañía mexicana para construcción de planta de más de 74.000 metros cuadrados.

EL FANTASMA DE LOS BLOQUEOS
Gerardo Arroyo, director ejecutivo del Consejo Gremial y Empresarial del Cauca, señaló que en el corrido del año ya se han registrado un total de 13 bloqueos, los cuales, sumados a la violencia existente en el norte del Cauca, genera pérdidas millonarias para el departamento.

"En transporte de carga son 25.000 toneladas diarias en promedio, equivalentes a 25 millones de kilos los que se afectan al estar cerrada la vía en ese punto. El sector transporte terrestre para pasajeros deja de realizar 400 despachos diarios, con 12.000 usuarios al día sin movilizarse, que genera pérdidas por \$600 millones diarios. La industria hotelera también es afectada por la disminución en la ocupación en 59%", explicó Arroyo. El dirigente gremial dijo que, por el sector Rosas, en la vía Panamericana, se movilizan 3.800 vehículos diarios; de ese total, 20% son de carga pesada, que son unos 760 vehículos, de los cuales, 700 son tractomulas que mueven 12 millones de toneladas diarias, de las cuales 350.000 litros son de leche de productores de Nariño que son procesados en Valle del Cauca y Cundinamarca. "Las pérdidas que reporta a la fecha el sector industrial son de \$12.000 millones, aunque son solo algunas empresas, las cuales se movilizan hacia Nariño. No con todas las empresas ocurre, solo algunas que hay hacia las zonas francas del departamento, allí se registran cerca de 95 empresas, todas grandes, y pocas reportan esas pérdidas", agregó.

Arroyo señaló que, producto de los bloqueos viales y de la violencia en el norte del departamento, además de otros problemas como la invasión a la propiedad privada, "se han perdido 6.000 empleos, quedaron 5.000 hectáreas improductivas y, producto de los secuestros de algunos ciudadanos, se genera una desestimulación de las inversiones que se hacen en Cauca".

JUAN DIEGO MURCIA
jmurcia@larepublica.com.co

perado con creces y se ha invertido \$107.000 millones, casi triplicando lo que nos hemos propuesto", explicó Claudia Arcos, directora de competitividad y sostenibilidad de la Zona Franca del Cauca.

La Zona Franca del Cauca alberga a 34 empresas, instaladas en la copropiedad. "Desde el punto de vista de inversión, somos una zona franca típica del país, pero no todos son usuarios calificados; del total, tenemos 24 a cierre de 2023, año en el que sumamos una inversión cercana a \$6.019 millones, agregó Arcos.

Agregó que, "independientemente de la situación tan compleja que vivimos, puntualmente las empresas ubicadas en el norte del departamento, con relación a la frenada en el desarrollo económico e industrial, hay empresas que le creen al departamento, al país y se ve reflejado en la inversión. Los sectores más fuertes son de metalmeccánica, productos de aseo personal, para el hogar y alimentos".

Ahora bien, si se revisa la Zona Franca Permanente Conjunto Parque Sur, tienen ampliaciones de compañías como Tecnológicas en sus dos empresas: Tecnour y Tecnofor, con una construcción de un centro de distribución de 14.000 metros cuadrados, una planta de pañales de 7.000 metros cuadrados y una planta de nuevos procesos de aproximadamente 5.800 metros cuadrados.

Otro de los anuncios que se conoció es la construcción nueva bodega de almacenamiento de la Cartonera Nacional, así como la negociación con compañía mexicana para construcción de planta de más de 74.000 metros cuadrados.



25,8
MILLONES ES EL NÚMERO DE USUARIOS QUE EL GOBIERNO INTERVIENE.

El ánimo conciliatorio si es presente con *Capital Salud Total, EPS Familiar de Ambía, Coosalud, Cójacopy ualser*, que tras una reunión con el *Ministerio de Salud* aron que apoyarán la región que el Gobierno quiere sistema de salud y adic. te expresaron su interés por la transición para convertirse en gestoras de salud y vida.

El Gobierno Nacional plantea un cambio frente a la intermediación que hacen las EPS entre los recursos girados por el Estado y el pago a las IPS, con lo que las aseguradoras ya no tendrían la tarea de canalizar los dineros y asignarlos. A juicio de *Paul Rodríguez*, docente de la *Universidad del Rosario* e investigador, lo que no queda claro con este modelo es quién asumirá los riesgos que se generan cuando las facturas por los servicios exceden los presupuestos disponibles. La cobertura con los recursos disponibles es el problema que enfrenta el sistema.

JUAN CAMILO GUZENO
jguzeno@larepublica.com.co

is Carlos Leal, superintendente de Salud, fue denunciado por el abogado de Keralty, Juan David Rivero, por considerar "desproporcionada" la intervención de Sanitas EPS.



INFORMA

NUEVA EPS invita a todos sus afiliados a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2023

Cuándo: **Jueves 16 de mayo de 2024.**
Dónde: Canal de YouTube oficial **NUEVA EPS.**

Hora: **9:00 a.m.**

¡Contamos con tu participación!

Línea gratuita nacional: 01 8000 954400, servicio 24 horas
www.nuevaeps.com.co

	<p align="center">MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL</p>	<p align="center">VERSIÓN: 2.0</p>
<p>CODIGO: C-01-08-F-004</p>	<p align="center">ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023</p>	<p align="center">FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019</p>

GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES

CIRCULACIÓN MASIVA (DIARIO DE LA REPÚBLICA)

24 DE ABRIL:



EMPRESAS

¿El giro directo aplica para la deuda vencida y corriente de EPS intervenidas?

SALUD. DURANTE MARZO, MEDIANTE ESTE MECANISMO, LA ADRES ENTREGÓ RECURSOS EN EL RÉGIMEN SUBSIDIADO POR \$1,57 BILLONES A IPS, ASÍ COMO PROVEEDORES DE SERVICIOS Y TECNOLOGÍA

de Abogados en Derecho Médico, la instrucción que se ha dado por parte del Gobierno, y la que están aplicando los agentes interventores, apuntan a que el giro directo se va a utilizar para pagar cartera corriente, más no la cartera vencida.

"Las EPS pueden reportar para pago dentro del giro directo obligaciones de vigencias anteriores. La cartera vencida queda en una especie de 'stand by', mientras que ellos revisan de dónde van a sacar recursos para pagar esa deuda", dijo González.

Es importante destacar que, según el decreto expedido por el Ministerio de Salud, hay tres escenarios en donde la Adres procedería con el giro directo: cuando las EPS y EOC no cumplen con el indicador de patrimonio, cuando las EPS están intervenidas o en proceso de liquidación, o cuando soliciten voluntariamente anegarse al giro directo.

Uno de estos casos es Funiómar, que desde el 15 de septiembre de 2023 está intervenida por la Superintendencia Nacional de Salud, y en siete meses han hecho pagos por \$1,6 billones, a través de giro directo.

En el caso de esta EPS, dichos pagos se le han hecho a la red pública, privada y la de prestadores de servicios y de tecnologías, pero quedan deudados por \$1,1 billones que definirán su plan de pagos a través de una reorganización institucional, según Sandra Jaramilla, agente especial interventora de Funiómar.

"Desde el punto de vista legal, con la intervención, los acreedores no pueden iniciar procesos ejecutivos por obligaciones originadas con anterioridad a ella. En efecto práctico, si no hay voluntad de pago por parte del liquidador, se quedan en un escenario de congelamiento, dado que no se pueden iniciar acciones jurídicas", explicó González.

Según el docente de la Universidad del Rosario, Paul Rodríguez, el problema con estas deudas es que, por lo general, se registran a través de órdenes de compra, las cuáles se van acumulando y es allí donde la Adres va determinando qué recursos y hacia dónde los giran.

"El problema con los órdenes es que hay muchas discusiones realmente entre EPS e IPS de lo que se debe. Las IPS dicen que se debe más, pero las EPS auditan y dicen que es menos. Ahí empiezan las discusiones que son las glosas, es decir, no creen en las facturas presentadas. Eso hace que el tema de cuánto se debe uno al otro sea tan diferente, por esa clase de discusiones, hubo la Ley del Punto Final", dijo Rodríguez.

ASÍ FUNCIONA EL GIRO DIRECTO

El giro directo a las IPS y proveedores de las EPS

- 1 Cuando las EPS y EOC no cumplen con el indicador de patrimonio afectado.
- 2 Cuando las EPS se encuentran en estado de vigilancia especial, intervenidas o liquidadas por la Superintendencia.
- 3 Cuando se anegan de manera voluntaria al giro directo.

¿Cuáles son los porcentajes de valores reconocidos por UPCI?

- Si el cumplimiento del indicador de patrimonio es superior al 80%.
- Si está intervenida o en liquidación, son inferiores al 80%.
- Si la entidad voluntariamente se anega, son inferiores al 80%.

Las eps o las que no les aplica el giro directo

Uta, unimarc, SISA

Numero de afiliados

EPS	Regimen contributivo	Regimen subsidiado
Alimex Salud	3.340	236.474
Adres	5.742	1.570.000
Consalud	18.874	276.072
Unimarc	5.885	22
Unimarc Salud	18.990	21.427

Fuente: Ministerio de Salud / Tendencias de la Salud / 24 de Abril de 2024

\$20,61

BILLONES GIRÓ LA ADRES DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO PARA GARANTIZAR LOS SERVICIOS DEL SISTEMA DE SALUD.

nueva eps
gente cuidando gente

INFORMA

NUEVA EPS invita a todos sus afiliados a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2023

Cuándo: **Jueves 16 de mayo de 2024**,
Dónde: Canal de YouTube oficial **NUEVA EPS**.

Hora: 9:00 a.m.

¡Contamos con tu participación!

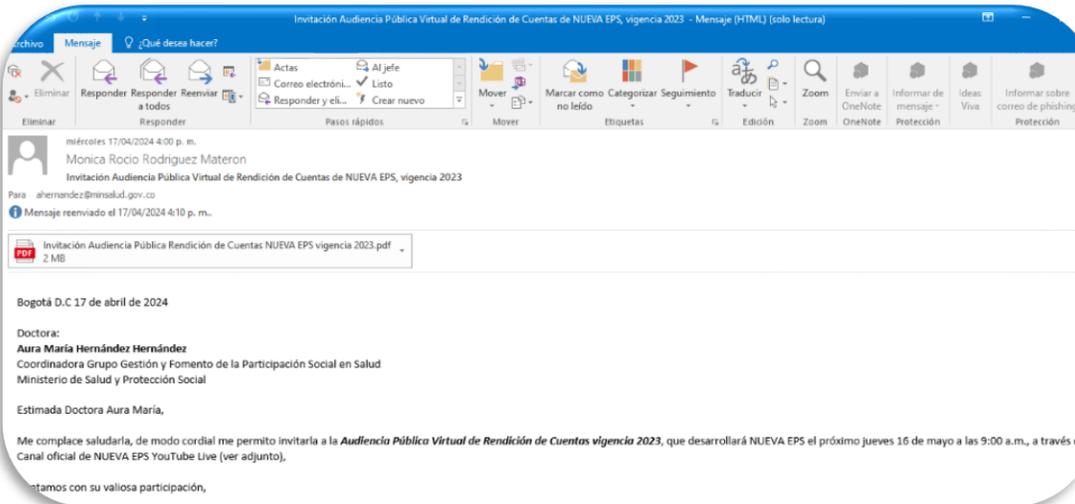
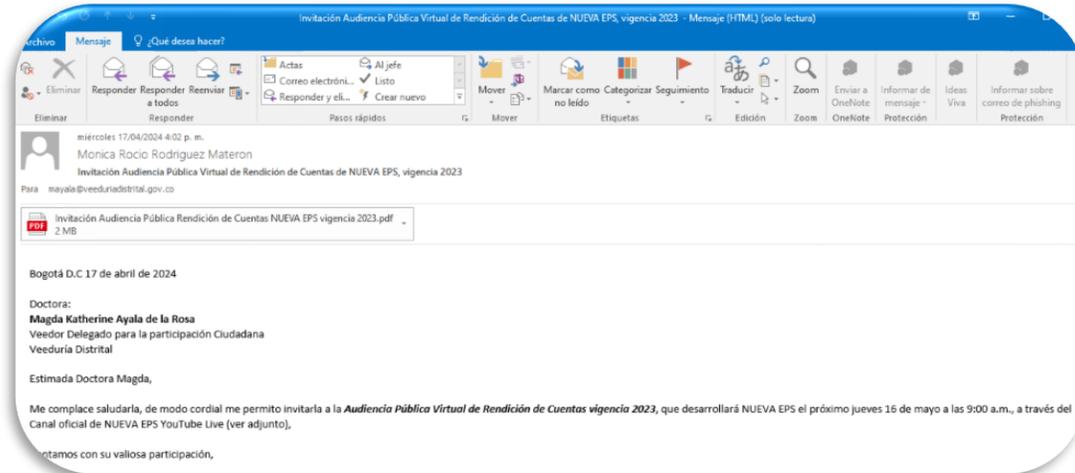
Línea gratuita nacional: 01 8000 954403, servicio 24 horas
www.nueveps.com.co

acueducto

	<p align="center">MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL</p>	<p align="center">VERSIÓN: 2.0</p>
<p>CODIGO: C-01-08-F-004</p>	<p align="center">ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023</p>	<p align="center">FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019</p>

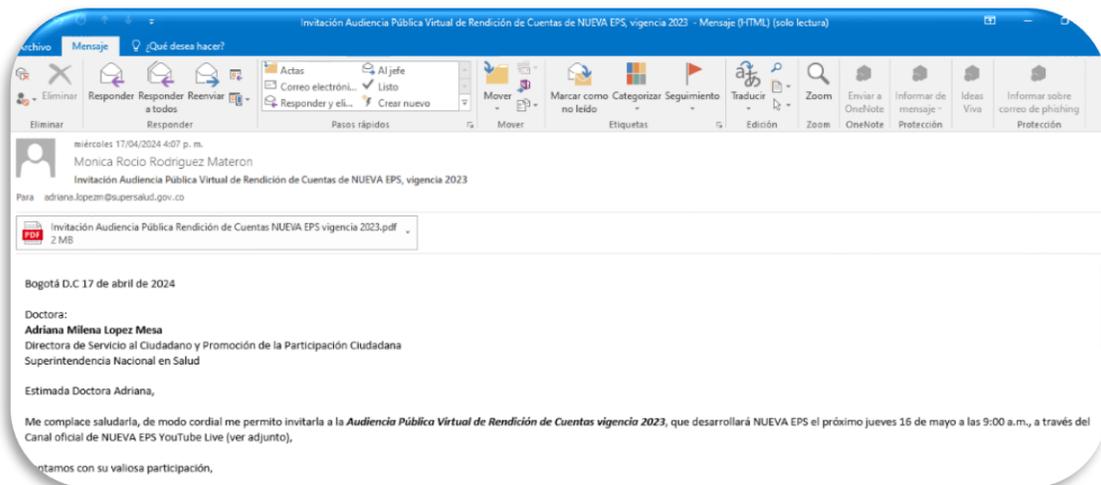
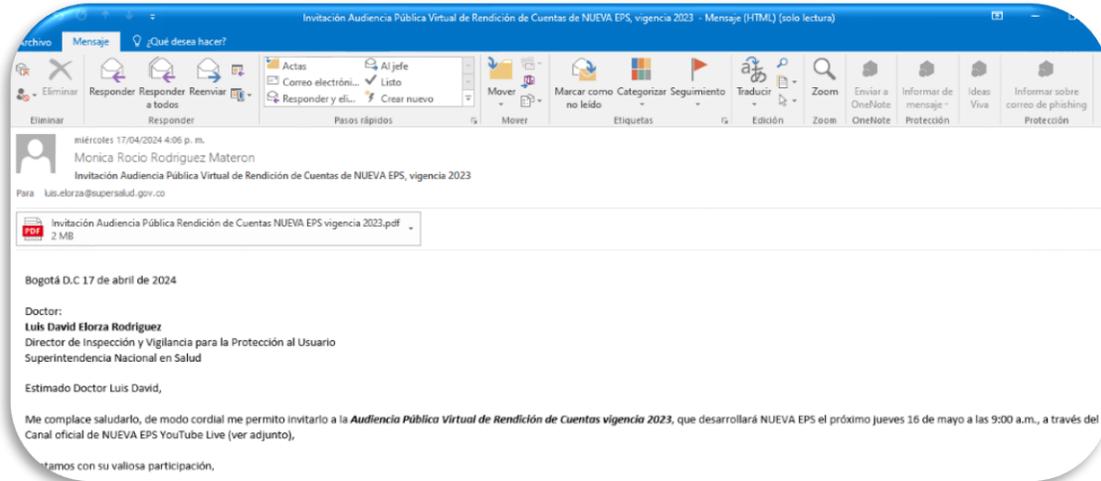
**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

ENTES DE CONTROL:



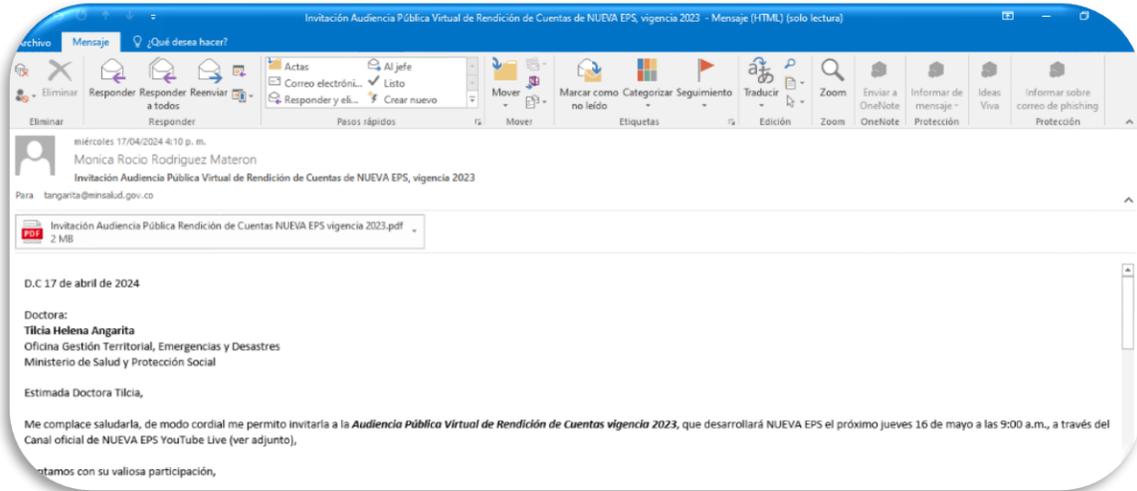
	<p align="center">MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL</p>	<p align="center">VERSIÓN: 2.0</p>
<p>CODIGO: C-01-08-F-004</p>	<p align="center">ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023</p>	<p align="center">FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019</p>

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

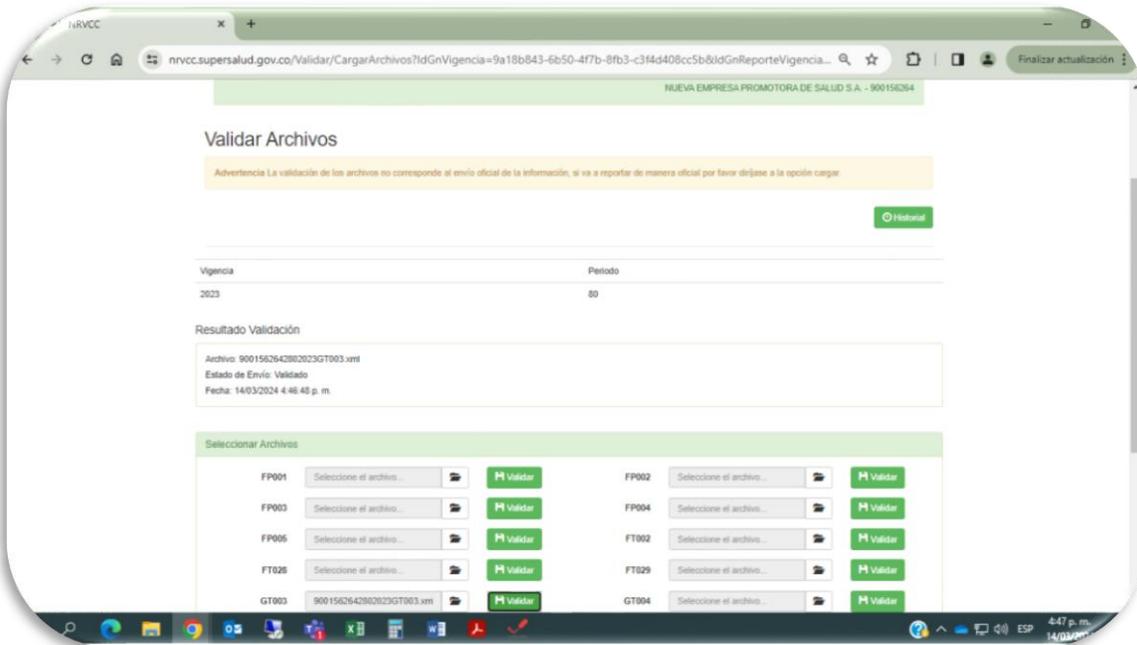


	<p align="center">MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL</p>	<p align="center">VERSIÓN: 2.0</p>
<p>CODIGO: C-01-08-F-004</p>	<p align="center">ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023</p>	<p align="center">FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019</p>

GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES

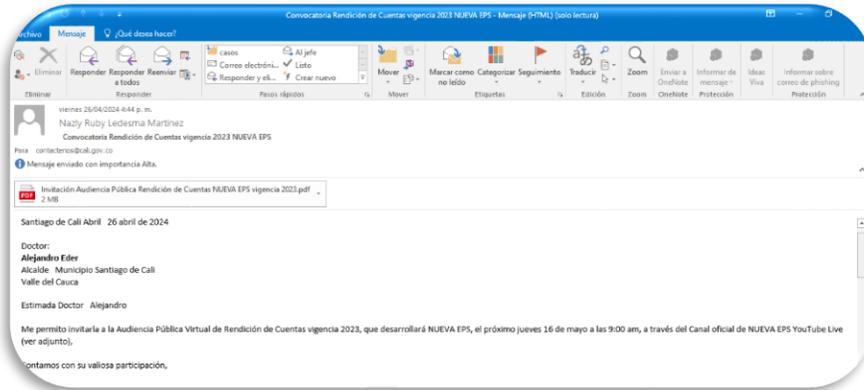


CARGUE FORMATO GT003



	<p align="center">MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL</p>	<p align="center">VERSIÓN: 2.0</p>
<p>CODIGO: C-01-08-F-004</p>	<p align="center">ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023</p>	<p align="center">FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019</p>

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**



From: Adriana Marcela Godoy Nunez <adriana.godoy@nuevaeps.com.co>
Sent on: Friday, April 26, 2024 3:57:52 PM
To: usdc@ambalema-tolima.gov.co; salud@ambalema-tolima.gov.co; ambalema@saludtolima.gov.co
Subject: Alcance: Invitación Audiencia Pública Virtual de Rendición de Cuentas vigencia 2023
Attachments: 3 - OFICIO No 00976-2024 ALBALEMA.pdf (601.78 KB)

Ibagué, 26 de abril de 2024

Doctor (a):
VIVIANA SANCHEZ BETACOUR
Jefe De La Unidad De Desarrollo Social Y Comunitario
Alcaldía Municipal Ambalema
salud@ambalema-tolima.gov.co
Ambalema- Tolima

Estimado (a) Doctor (a):
Reciba un cordial saludo de Nueva EPS.

Mediante la presente me permito invitarles a la Audiencia Pública Virtual de Rendición de Cuentas vigencia 2023 que desarrollará NUEVA EPS, el próximo **Jueves 16 de mayo a las 9:00 am**, a través del **Canal oficial de NUEVA EPS YouTube Live:**

From: Adriana Marcela Godoy Nunez <adriana.godoy@nuevaeps.com.co>
Sent on: Thursday, April 25, 2024 4:58:37 PM
To: direccionlocaldesalud@cunday-tolima.gov.co; cunday@saludtolima.gov.co
Subject: Invitación Audiencia Pública Virtual de Rendición de Cuentas vigencia 2023
Attachments: 13 - OFICIO No 00986-2024 CUNDAY.pdf (696.36 KB)

Ibagué, 25 de abril de 2024

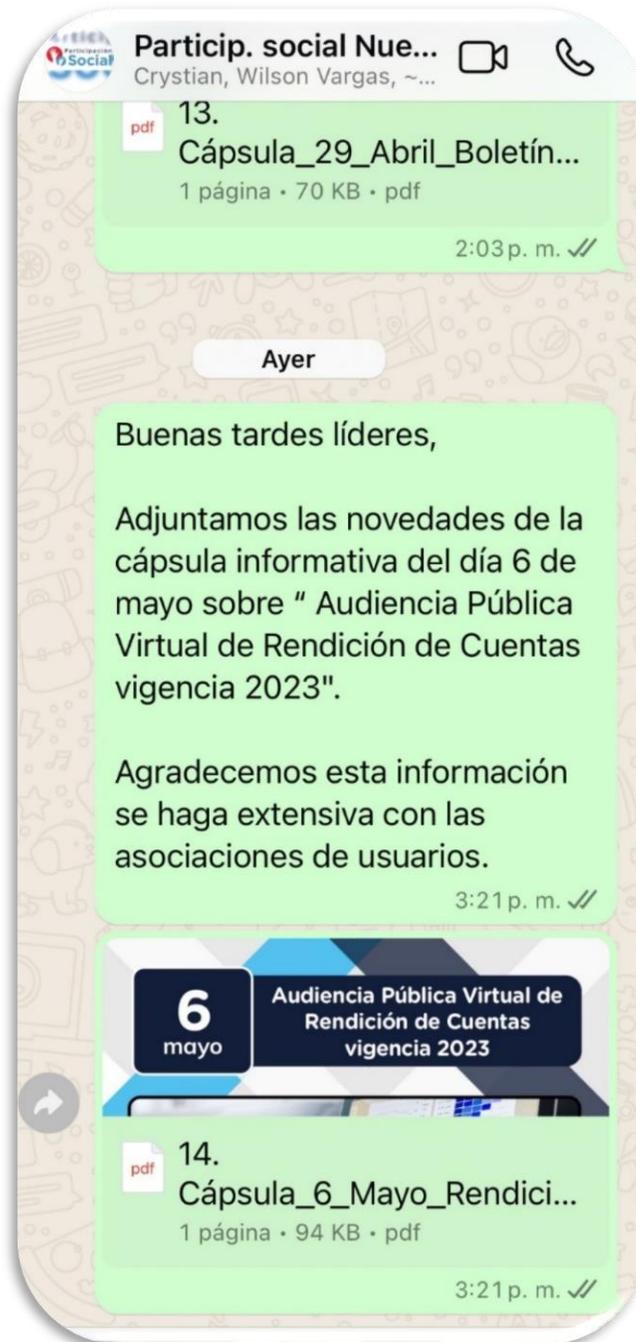
Doctor (a):
ANGELICA MARIA GOMEZ CIFUENTES
Directora Local de Salud
Alcaldía Municipal Cunday
direccionlocaldesalud@cunday-tolima.gov.co
Cunday- Tolima

Estimado (a) Doctor (a):
Reciba un cordial saludo de Nueva EPS.

Mediante la presente me permito invitarles a la Audiencia Pública Virtual de Rendición de Cuentas vigencia 2023 que desarrollará NUEVA EPS, el próximo **Jueves 16 de mayo a las 9:00 am**, a través del **Canal oficial de NUEVA EPS YouTube Live:**

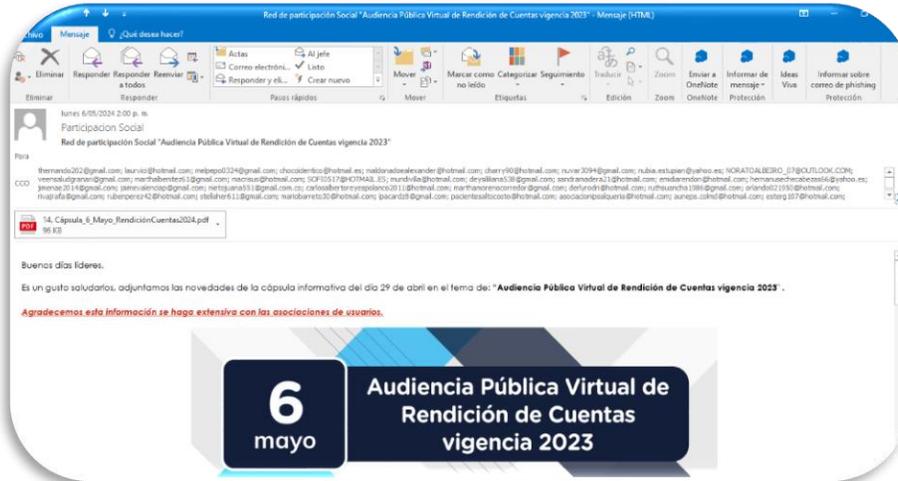
	<p align="center">MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL</p>	<p align="center">VERSIÓN: 2.0</p>
<p>CODIGO: C-01-08-F-004</p>	<p align="center">ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023</p>	<p align="center">FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019</p>

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES
ASOCIACIONES DE USUARIOS:**



	<p align="center">MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL</p>	<p align="center">VERSIÓN: 2.0</p>
<p>CODIGO: C-01-08-F-004</p>	<p align="center">ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023</p>	<p align="center">FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019</p>

GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES



SINFIN



	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES

CÁPSULAS INFORMATIVAS:

6

mayo

Audiencia Pública Virtual de Rendición de Cuentas vigencia 2023



La rendición de cuentas es un espacio en el que NUEVA EPS da a conocer a los afiliados la **gestión** en la prestación del **servicio de salud**, el manejo **presupuestal, financiero, administrativo**, los avances y **logros** obtenidos en el 2023.

Los **afiliados participarán** en este proceso **analizando** la información proporcionada, con el **objetivo de vigilar** el uso de recursos, brindar recomendaciones y propuestas que **mejoren la gestión** de NUEVA EPS.

16

mayo



9:00 a.m.

CANAL



YouTube

NUEVA EPS

Si tienes inquietudes sobre el proceso, puedes remitirlas al correo: participacion.social@nuevaeps.com.co con el asunto 'Pregunta Audiencia Pública Rendición de Cuentas'.

Para mayor información da clic aquí







	<p align="center">MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL</p>	<p align="center">VERSIÓN: 2.0</p>
<p>CODIGO: C-01-08-F-004</p>	<p align="center">ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023</p>	<p align="center">FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019</p>

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

4. DESARROLLO DE LA AUDIENCIA:

La Audiencia Pública Virtual de Rendición de Cuentas de NUEVA EPS se llevó a cabo el día 16 de mayo del 2023 a las 9:00 a. m., a través del canal de YouTube de NUEVA EPS, por el link: <https://www.youtube.com/watch?v=ZlAojx0oX3k>, dicha transmisión fue respaldada por un intérprete en LSC (Lengua de Señas Colombiana), pensando en las personas con discapacidad auditiva que estuvieran conectadas.

Durante la transmisión del evento, se proyectó un vídeo que explicaba cómo iba a ser el desarrollo de la audiencia, el cual, textualmente mencionó lo siguiente:

a) Presentación del informe de gestión.

- Una mirada general a NUEVA EPS.
- Gestión de salud.
- Satisfacción de los usuarios.
- Participación Social.
- Gestión Financiera.



	<p align="center">MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL</p>	<p align="center">VERSIÓN: 2.0</p>
<p>CODIGO: C-01-08-F-004</p>	<p align="center">ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023</p>	<p align="center">FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019</p>

GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES

- Una mirada general
- Gestión en salud
- Satisfacción del usuario
- Participación social
- Gestión financiera



b) Sesión de preguntas.

Esta sesión tiene una duración de 15 minutos, y se dará respuesta a las inquietudes que hayan sido remitidas al correo: participacion.social@nuevaeps.com.co y a las preguntas que se recibieron a través del hipervínculo habilitado en la descripción de la transmisión de la audiencia, y en la página web de NUEVA EPS: [LINK DE PREGUNTAS PARA LA AUDIENCIA PÚBLICA RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2023](#). Las inquietudes que no alcancen a ser resueltas durante la audiencia, quedarán registradas, consignadas y resueltas en la presente acta.



c) Acuerdos y proyecciones.

NUEVA EPS formulará acuerdos y compromisos con los usuarios, con el fin de mejorar la prestación de los servicios y analizar e incorporar propuestas que faciliten el ejercicio del control social sobre otros temas de interés.

	<p align="center">MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL</p>	<p align="center">VERSIÓN: 2.0</p>
<p>CODIGO: C-01-08-F-004</p>	<p align="center">ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023</p>	<p align="center">FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019</p>

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

d) Cierre y encuesta de satisfacción de la Audiencia.

En este espacio se presentarán las conclusiones de la Audiencia Pública y se invitará a todos los participantes para que contesten la encuesta de satisfacción: [ENCUESTA DE SATISFACCIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2023.](#)



Después de proyectar el vídeo, el Dr. Julio Alberto Rincón Ramírez, Agente Interventor para la administración de NUEVA EPS, agradece a todos los asistentes por su participación, e inicia su ponencia abordando los siguientes puntos:

4.1. Una mirada general a NUEVA EPS:



	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES

El Dr. Rincón menciona que, hasta el 31 de diciembre del 2023, NUEVA EPS contaba con 11.047.934 afiliados en los 1.104 municipios de Colombia donde hay cobertura, de los cuales 4.805.668 pertenecen al régimen contributivo y 6.242.266 al régimen subsidiado.

UN PAÍS LLAMADO COLOMBIA NUEVA EPS

11.047.934 AFILIADOS, 1.118 MUNICIPIOS.
TENEMOS MÁS AFILIADOS QUE LA POBLACIÓN DE:
URUGUAY, PANAMÁ Y OTROS PAÍSES.



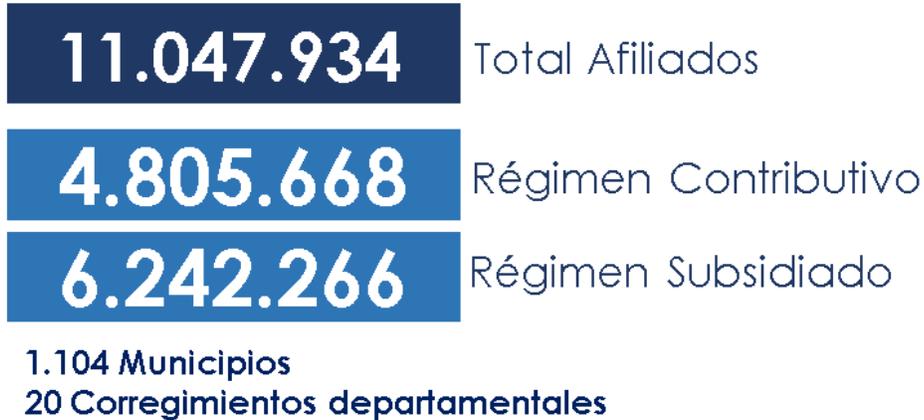
NUEVA EPS es solo parte del sistema, la sociedad, los municipios, los departamentos, el gobierno nacional y otros sectores tienen mucho que aportar a la salud de nuestros afiliados.



	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES

NÚMERO DE AFILIADOS A NUEVA EPS

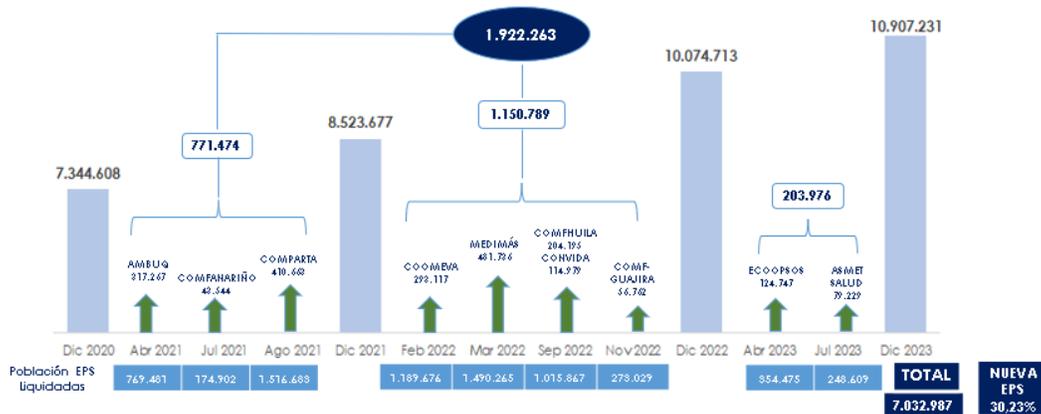


Fuente: ADRES - corte a marzo 2024



Se presenta la tendencia de crecimiento que ha tenido NUEVA EPS, la cual también se ha dado debido a la asignación de otras EPS y al traslado voluntario de los afiliados que hacían parte de otras EPS:

ASIGNACIONES DE POBLACIÓN 2021-2023



Fuentes: ADRES & DUA y NUEVA EPS Vicepresidencia de Operaciones



	<p align="center">MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL</p>	<p align="center">VERSIÓN: 2.0</p>
<p>CODIGO: C-01-08-F-004</p>	<p align="center">ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023</p>	<p align="center">FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019</p>

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**



El Dr. Rincón indica que el objetivo de los sistemas de salud es lograr la mejor salud posible de la población con equidad, calidad, oportunidad y accesibilidad, cerca de donde la gente vive o trabaja.

Por lo cual el Gobierno Nacional, el Ministerio de Salud, los socios de la EPS y la sociedad colombiana, tienen como objetivo principal sacar adelante a NUEVA EPS. Por tal motivo, el Dr. quiere brindar tranquilidad sobre la continuidad de la compañía.

OBJETIVO DE LOS SISTEMAS DE SALUD

Lograr la mejor salud posible de la población con equidad, calidad, oportunidad y accesibilidad, cerca de donde la gente vive o trabaja.



	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

Población por Regional y Régimen (diciembre 2022 – diciembre 2023): NUEVA EPS tiene presencia en todo el país, con una población distribuida a lo largo de todo el territorio nacional compuesta por régimen contributivo y subsidiado.

AFILIADOS POR REGIONAL Y RÉGIMEN POBLACIÓN A DIC 2023

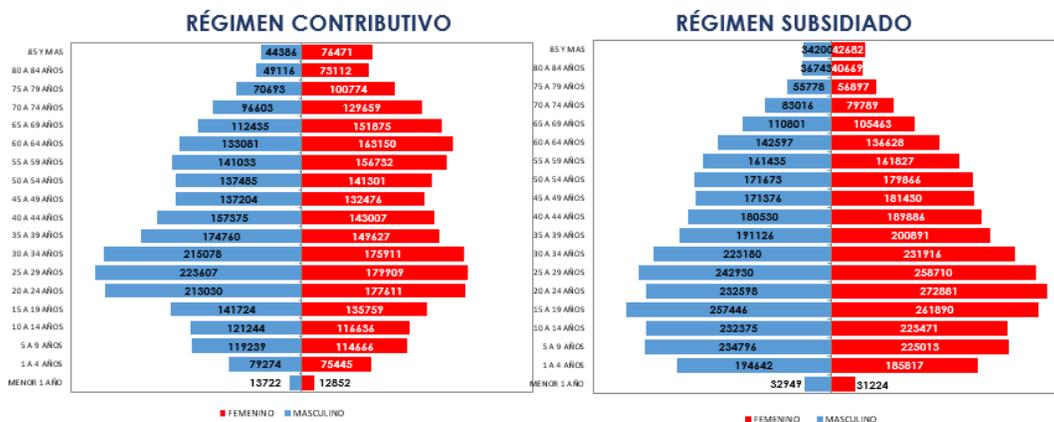
Regional	Población Contributivo	Población Subsidiado	Total
Centro Oriente	659.063	1.230.660	1.889.723
Nororiente	696.057	1.085.568	1.781.625
Noroccidente	821.887	710.979	1.532.866
Norte	444.439	1.027.486	1.471.925
Suroccidente	731.788	450.034	1.181.822
Bogotá	747.375	346.886	1.094.261
Zonas Especiales	279.568	734.738	1.014.306
Eje Cafetero	469.517	471.186	940.703
Total	4.849.694	6.057.537	10.907.231



Fuente: BDUA, diciembre 2023.



PIRÁMIDE POBLACIONAL 2023 CANTIDAD DE AFILIADOS POR GRUPO ETAREO



Fuente: SISPRO - AFILIACIONES



	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

4.2. Gestión de salud.

QUIERO PEDIRLES A NUESTROS AFILIADOS, QUE PARTICIPEN EN LA GESTIÓN DE SU SALUD:

No podemos llegar tarde en el diagnóstico y atención de nuestra población.



El Dr. Rincón menciona que la gestión en salud, para ser acorde con el sistema, debe adaptarse con el nuevo proceso que está atravesando la EPS. Para alcanzar este propósito, se trabaja en lo siguiente:

- a) El régimen subsidiado lo conforma el 60% de los afiliados, sin embargo, aparentemente su estado de salud es mejor que el de los usuarios del régimen contributivo, lo que puede significar que se requieren más acciones de salud para llegar a los territorios lejanos donde están estos afiliados, con la finalidad de obtener cifras relevantes y claras para esta población.

	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES

PIRÁMIDE POR NIVEL DE RIESGO CONDICIONES CRÓNICAS



b) Para el siguiente proceso se necesita la participación de los departamentos, de los municipios, inclusive de los colegios, escuelas y demás actores involucrados que pueden influir positivamente en la condición de vida de la población.

Por lo cual el Dr. Rincón, hace una petición a los afiliados de NUEVA EPS, en participar en la gestión y el autocuidado de su salud; es claro que la EPS apoya y realiza acompañamiento a cada uno de los afiliados, sin embargo, gran parte de ese cuidado es responsabilidad de los usuarios.

PROCESO DE CARACTERIZACIÓN Y CONOCIMIENTO DE LA POBLACIÓN



	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES

NÚMERO DE USUARIOS A DICIEMBRE DE 2023 CON CONDICIONES DE RIESGO EN SALUD

CONDICIÓN NUTRICIONAL	3,809,260 Afiliados	Sobrepeso 46,8%	Obesidad 23,9%	Desnutrición 29,3%			
CONDICIÓN DISCAPACIDAD	584,143 Afiliados	Física 37,9%	Auditiva 21,1%	Psicosocial 20,6%	Múltiple 15,50%	Intelectual 3,10%	Visual 1,85%
CONDICIONES MENTALES	507,104 Afiliados	Trastornos mentales 51,6%	Trastornos Psicosociales 35,4%	Ambos 13,1%			

Los municipios y departamentos pueden influir positivamente en las condiciones de vida de la población. La salud es responsabilidad de la sociedad.

Fuente: Sistema Integral - Dirección Integral de Planeación - Diciembre 2023.



El Dr. comparte las transacciones en autorizaciones en los servicios de salud que se ejecutaron para el año 2023.

TRANSACCIONES AUTORIZACIONES DE SERVICIOS EN SALUD

Transacciones Año	Promedio Transacciones Mes	Promedio Transacciones Día	Promedio Transacciones Hora	Promedio Transacciones Minuto
45.333.773	3.777.814	151.113	9.445	157

*Cantidad Direccionamientos (Autorizaciones) por unidad de tiempo

AGRUPADOR POR SERVICIO	# DIRECCIONAMIENTOS	PROPORCIÓN DIRECCIONAMIENTOS	PROMEDIO MES
FARMACIA	15.571.207	29,94%	1.130.934
APOYO DIAGNÓSTICO AMBULATORIO	10.177.550	22,45%	848.128
CONSULTA MÉDICA	5.045.560	11,13%	420.463
HOSPITALIZACIÓN NO QUIRÚRGICA	3.854.956	8,00%	305.413
URGENCIAS	3.618.186	7,98%	301.516
SUMINISTRO	2.044.153	4,51%	170.346
PAQUETE OBSTÉTRICO	1.799.830	3,97%	149.986
APOYO TERAPÉUTICO AMBULATORIO	1.655.996	3,65%	138.000
HOSPITALIZACIÓN QUIRÚRGICA E INTERVENCIONES	1.072.437	2,37%	89.370
TRANSPORTE TERRESTRE NO AMBULANCIAS	1.001.686	2,21%	83.474
CIRUGÍA AMBULATORIA	678.455	1,50%	56.556
ADMINISTRATIVO	375.414	0,83%	31.285
AMBULANCIA	283.984	0,63%	23.145
ATENCIÓN ODONTOLÓGICA	210.116	0,46%	17.510
TRANSPORTE AEREO NO AMBULANCIAS	70.530	0,16%	5.878
PAQUETE DE SERVICIOS INTEGRAL	55.608	0,12%	4.634
FOMENTO Y PREVENCIÓN	38.136	0,08%	3.178
TOTAL	45.555.773	100,00%	

*Cantidad de transacciones por tipo de servicio, diciembre 2023.



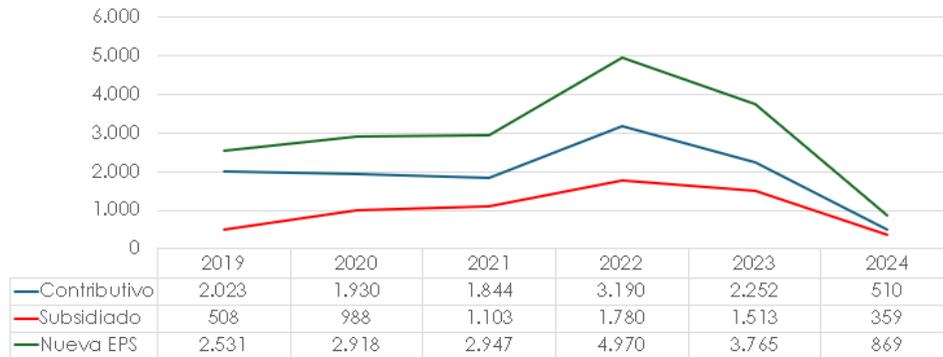
- c) A su vez, se presenta la estadificación de diferentes tipos de cáncer y se inicia con el cáncer de mama y los casos que se vienen presentando, para dar continuidad con el cáncer de cuello uterino, y dar paso a las cifras de cáncer de próstata:

	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES

CÁNCER DE MAMA

CASOS INCIDENTES



Fuente: Cohorte Oficial Cáncer NUEVA EPS Marzo 2024



CÁNCER DE MAMA

ESTADIFICACIÓN

Año de Ingreso	CONTRIBUTIVO					SUBSIDIADO				
	In situ	Temprano	Tardío	Tardío - Metastásico	Sin dato válido	In situ	Temprano	Tardío	Tardío - Metastásico	Sin dato válido de estadificación
2019	9%	41%	37%	6%	8%	5%	27%	49%	8%	10%
2020	8%	33%	37%	6%	16%	5%	24%	42%	6%	22%
2021	7%	35%	39%	7%	12%	3%	24%	47%	9%	18%
2022	6%	31%	31%	5%	26%	5%	21%	41%	7%	27%
2023	7%	34%	26%	5%	28%	4%	26%	35%	6%	29%
2024	7%	25%	22%	3%	42%	3%	16%	23%	5%	52%

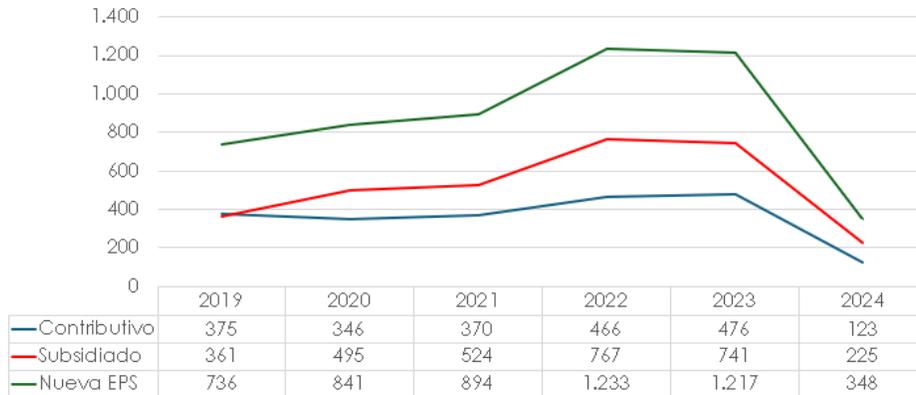
Fuente: Cohorte Oficial Cáncer NUEVA EPS Marzo 2024



GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES

CÁNCER DE CUELLO UTERINO

CASOS INCIDENTES



Fuente: Cohorte Oficial Cáncer NUEVA EPS Marzo 2024

CÁNCER DE CUELLO UTERINO

ESTADIFICACIÓN

Año de Ingreso	CONTRIBUTIVO				SUBSIDIADO			
	In situ	Temprano	Tardío	Sin dato válido	In situ	Temprano	Tardío	Sin dato válido de estadificación
2019	17%	20%	52%	11%	9%	15%	58%	19%
2020	17%	16%	47%	20%	16%	11%	46%	28%
2021	12%	13%	54%	21%	7%	11%	63%	19%
2022	13%	12%	47%	27%	9%	9%	55%	27%
2023	20%	10%	33%	36%	12%	10%	45%	33%
2024	15%	7%	33%	46%	13%	7%	33%	47%

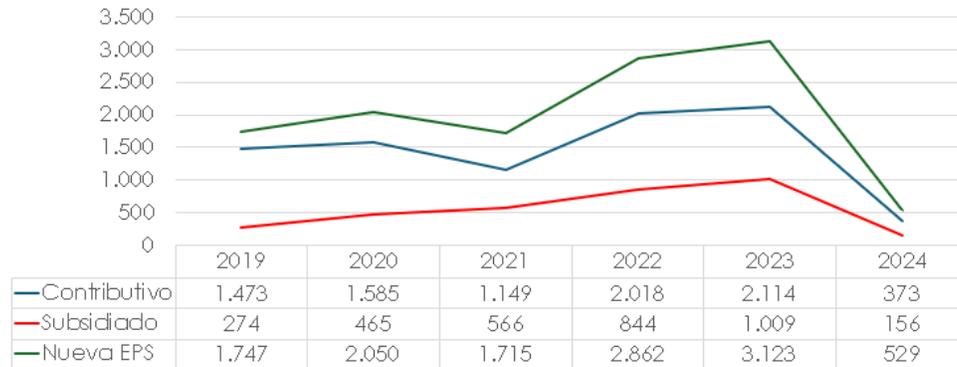
Fuente: Cohorte Oficial Cáncer NUEVA EPS Marzo 2024

	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

CÁNCER PRÓSTATA

CASOS INCIDENTES



Fuente: Cohorte Oficial Cáncer NUEVA EPS Marzo 2024



CÁNCER PRÓSTATA

ESTADIFICACIÓN

Año de Ingreso	CONTRIBUTIVO			SUBSIDIADO		
	Avanzado	Localizado	Sin dato valido	Avanzado	Localizado	Sin dato válido de estadificación
2019	28%	44%	28%	36%	30%	34%
2020	24%	33%	43%	24%	29%	47%
2021	33%	27%	39%	38%	20%	42%
2022	30%	31%	39%	35%	22%	43%
2023	23%	27%	50%	26%	19%	54%
2024	18%	25%	57%	26%	28%	46%

Fuente: Cohorte Oficial Cáncer NUEVA EPS Marzo 2024



El Dr. Indica que, en los tres casos de cáncer mencionados, el principal responsable es cada afiliado, quien debe acudir oportunamente a la red de prestadores, donde debe ser

	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

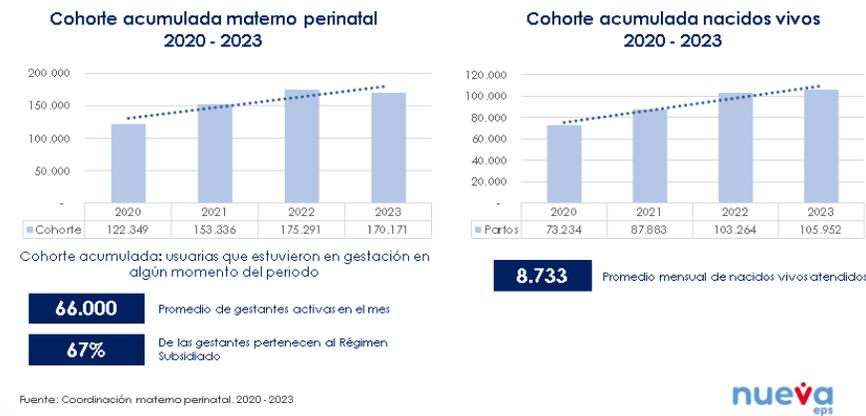
GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES

valorado y diagnosticado con precisión. Los prestadores deben brindar la atención requerida con el fin de proteger a los usuarios.

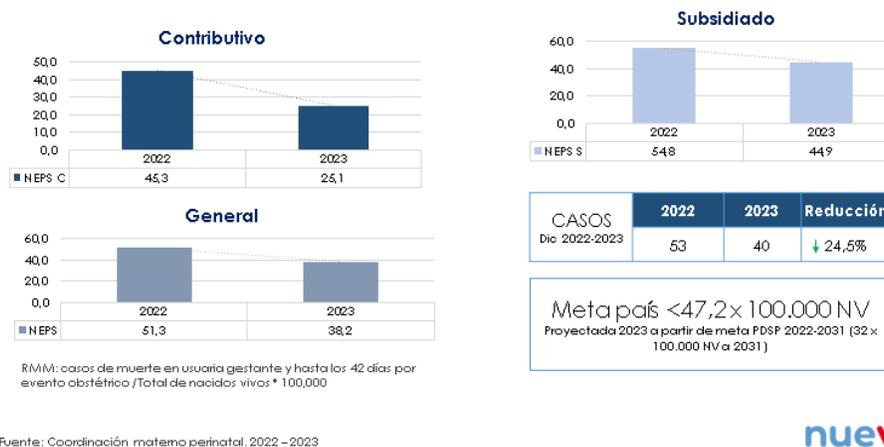
El cáncer se ha convertido en una amenaza de salud pública cada vez más creciente en el país, pero que se puede prevenir con la atención oportuna por parte de la red y de la EPS, por lo tanto, se hace una invitación a las organizaciones civiles, a las Asociaciones de Usuarios y a la ciudadanía en general que informen a la población la importancia de acudir a tiempo para prevenir este tipo de enfermedades.

d) El Dr. Rincón comparte los índices de la atención materno perinatal:

COHORTE DE GESTANTES



RAZÓN DE MORTALIDAD MATERNA POR 100.000 NACIDOS VIVOS



	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

TASA DE INCIDENCIA DE SÍFILIS CONGÉNITA POR 1.000 NACIDOS VIVOS (INCLUIDOS MORTINATOS)



CASOS	2022	2023	Reducción
Nov 2022-2023	279	208	↓ 25,4%

Meta país <0,5 x 1.000
Programática por ETMIPLUS

SC: Casos de sífilis congénita / Total de nacidos vivos más mortalidad perinatal en el periodo * 1.000

Fuente: Coordinación matemática perinatal, 2022 - 2023



Se invita a las mujeres gestantes a que acudan oportunamente a los controles prenatales, si fuese posible antes o durante la semana 10 de gestación, dado que con un diagnóstico a tiempo se logrará contener o tratar inmediatamente enfermedades como: transmisión

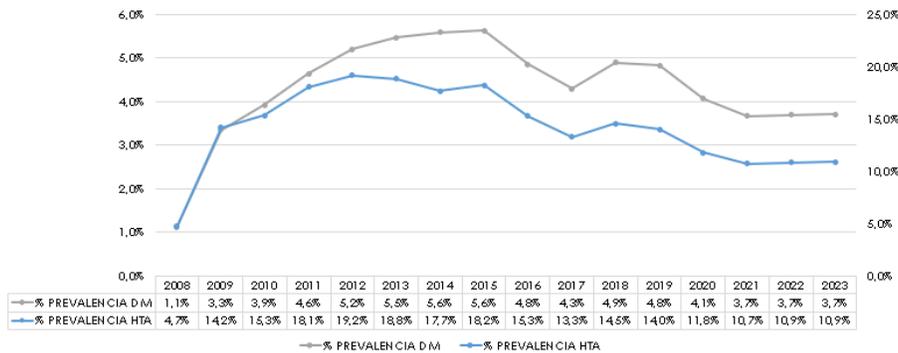
vertical de VIH, SIDA, Sífilis congénita, diabetes gestacional o en el más lamentable de los casos, evitar la muerte prenatal o un caso de riesgo mortal para la madre.

- e) El Dr. Rincón comparte la presentación correspondiente a Hipertensión arterial (HTA) y Diabetes Mellitus (DM):

	<p align="center">MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL</p>	<p align="center">VERSIÓN: 2.0</p>
<p>CODIGO: C-01-08-F-004</p>	<p align="center">ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023</p>	<p align="center">FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019</p>

GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES

PREVALENCIA GENERAL HIPERTENSIÓN ARTERIAL Y DIABETES MELLITUS 2008 - 2023

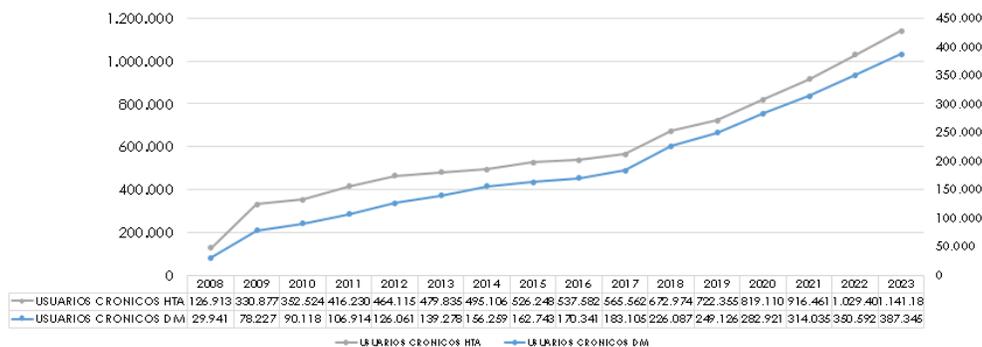


Prevalencia: casos nuevos y antiguos en el periodo/ total de la población afiliada x 100

Fuente: plantilla de seguimiento de los programas especiales, Jefatura de Programas Especiales, 2008 - 2023.



TENDENCIA INGRESO USUARIOS A LOS PROGRAMAS DE HIPERTENSIÓN ARTERIAL Y DIABETES MELLITUS



Tendencia en el Ingreso: casos activos a diciembre de cada año

Fuente: plantilla de seguimiento de los programas especiales, Jefatura de Programas Especiales, 2008 - 2023.



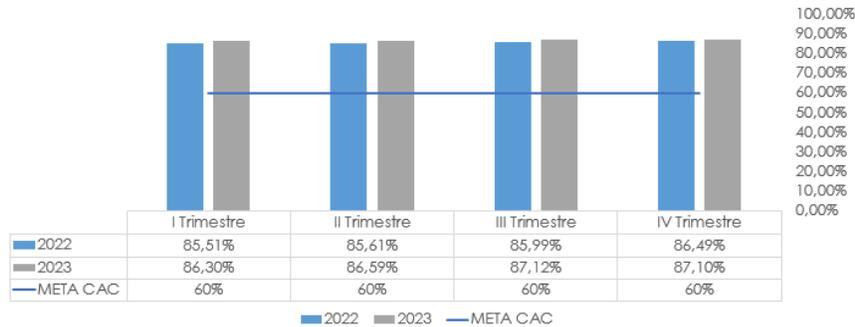
El Dr. Señala que la diabetes y la hipertensión arterial se relacionan bastante con la obesidad y el sobrepeso, estas dos últimas siendo precursoras de enfermedades más graves que se desarrollan en este tipo de pacientes, lo cual ha generado una creciente en la curva de atención de estos.

- f) El Dr. Rincón comparte los índices de pacientes controlados con hipertensión y diabetes mellitus por régimen:

	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES

CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR PACIENTES CONTROLADOS HTA RÉGIMEN CONTRIBUTIVO 2023

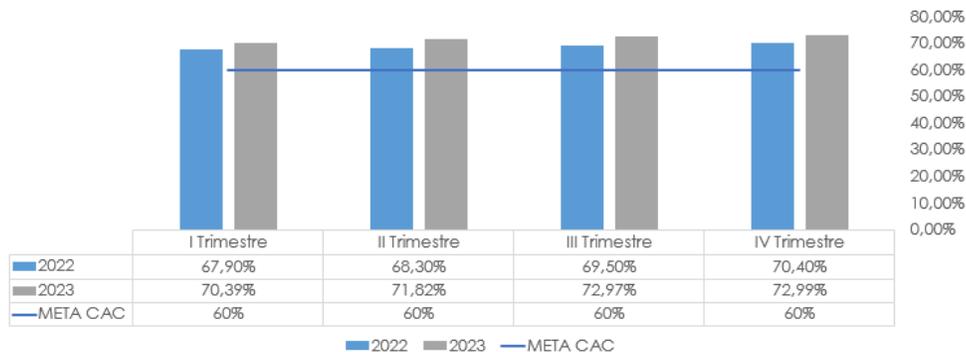


Controlados: Usuarios hipertensos con cifras de tensión arterial menores a 140/90 / total de usuarios hipertensos de la cohorte con medición en el periodo *100

Fuente: Jefatura de Programas Especiales Informe de prevalencia patologías precursoras ERC contributivo marzo, junio, septiembre, Diciembre 2023 – Situación de la ERC crónica 2017 Cuenta de Alto Costo.



CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR PACIENTES CONTROLADOS HTA RÉGIMEN SUBSIDIADO 2023



Controlados: Usuarios hipertensos con cifras de tensión arterial menores a 140/90 / total de usuarios hipertensos de la cohorte con medición en el periodo *100

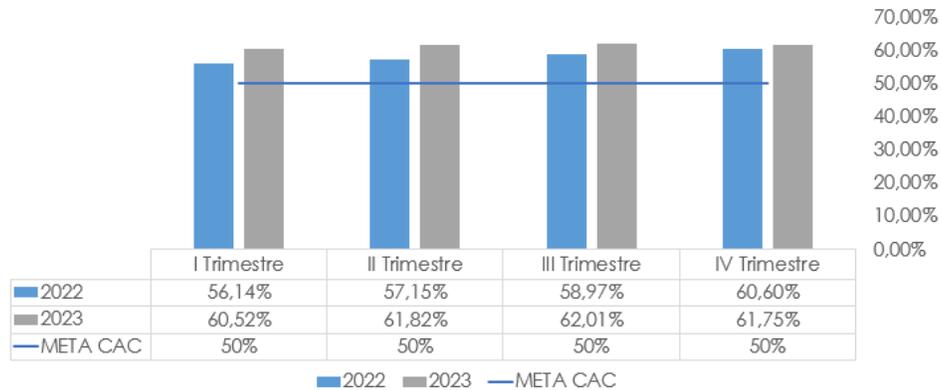
Fuente: Jefatura de Programas Especiales Informe de prevalencia patologías precursoras ERC contributivo marzo, junio, septiembre, Diciembre 2023 – Situación de la ERC crónica 2017 Cuenta de Alto Costo.



	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR PACIENTES CONTROLADOS DM RÉGIMEN CONTRIBUTIVO 2023

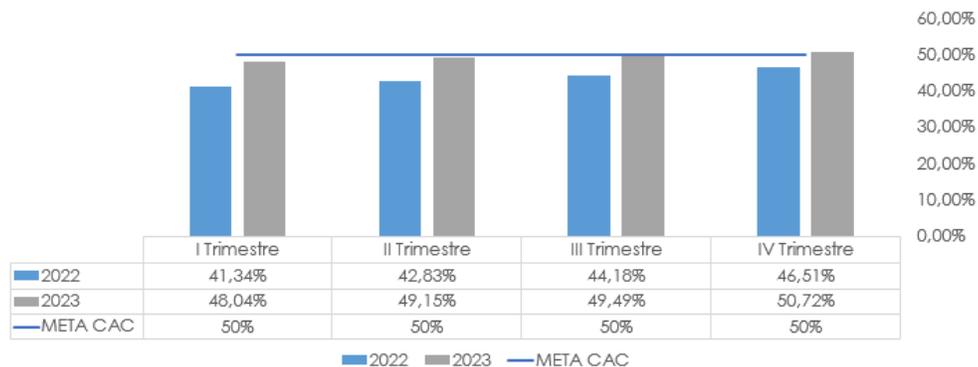


Controlados: usuarios diabéticos con cifras de hemoglobina glicosilada menor de 7% / total de usuarios diabéticos de la cohorte con medición en el periodo *100

Fuente: Jefatura de Programas Especiales Informe de prevalencia patologías precursoras ERC contributivo marzo, junio, septiembre, Diciembre 2023 – Situación de la ERC crónica 2017 Cuenta de Alto Costo.



CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR PACIENTES CONTROLADOS DM RÉGIMEN SUBSIDIADO 2023



Controlados: usuarios diabéticos con cifras de hemoglobina glicosilada menor de 7% / total de usuarios diabéticos de la cohorte con medición en el periodo *100

Fuente: Jefatura de Programas Especiales Informe de prevalencia patologías precursoras ERC subsidiado marzo, junio, septiembre, Diciembre 2023 – Situación de la ERC crónica 2017 Cuenta de Alto Costo.

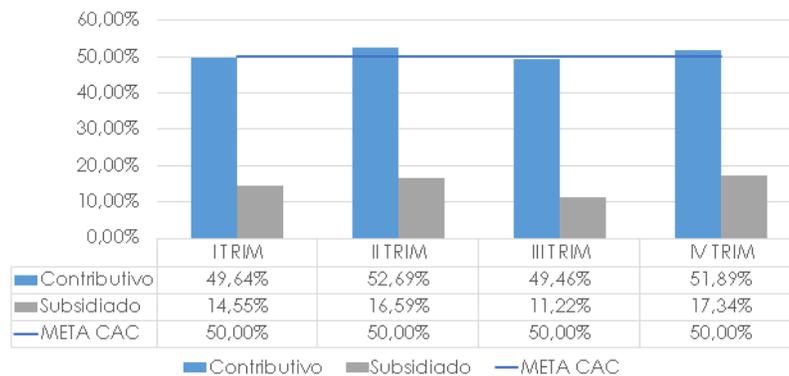


g) El Dr. Rincón presenta los índices de Enfermedad Renal Crónica (ERC):

	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

PROPORCIÓN DE PACIENTES CON HTA Y DM ESTUDIADOS PARA ERC RÉGIMEN CONTRIBUTIVO Y SUBSIDIADO 2023



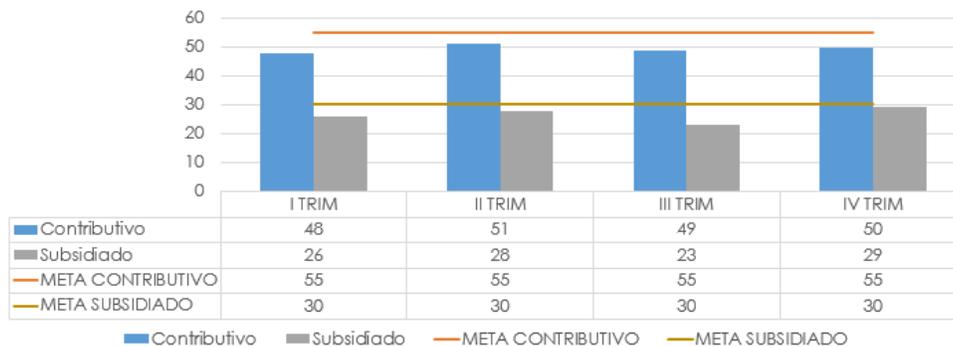
Paciente estudiado
Medición cada 180 días de tasa de filtración glomerular TFG y Medición de relación albúmina creatinuria

Estudiados: usuarios con estudio para descartar enfermedad renal / total de usuarios hipertensos y diabéticos activos en la cohorte con medición en el periodo *100

Fuente: Jefatura de Programas Especiales Informe de prevalencia patologías precursoras ERC contributivo marzo, junio, septiembre, Diciembre 2023 – Situación de la ERC crónica 2017 Cuenta de Alto Costo.



CUMPLIMIENTO DE METAS TERAPÉUTICAS EN LOS PROGRAMAS PARA PATOLOGÍAS PRECURSORAS DE LA ERC



Cumplimiento de metas: sumatoria de puntos por cumplimiento de criterios clínicos / total de usuarios hipertensos y diabéticos activos en la cohorte con medición en el periodo

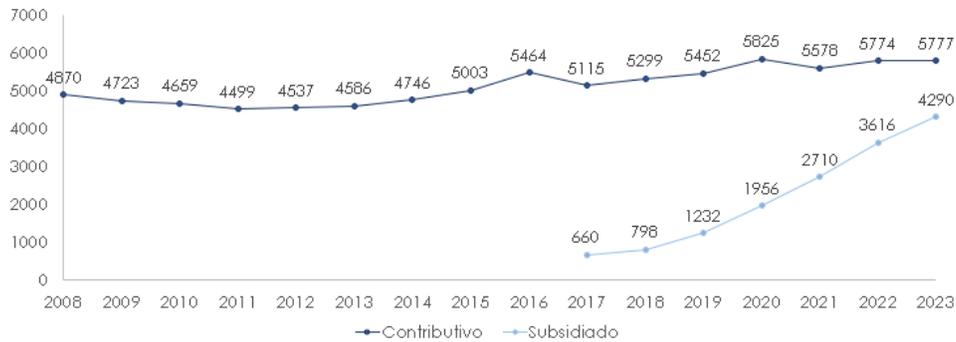
Fuente: Jefatura de Programas Especiales Informe de prevalencia patologías precursoras ERC contributivo marzo, junio, septiembre, Diciembre 2023 – Situación de la ERC crónica 2017 Cuenta de Alto Costo.



	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES

NÚMERO DE AFILIADOS EN TERAPIA DIALÍTICA 2008 - 2023

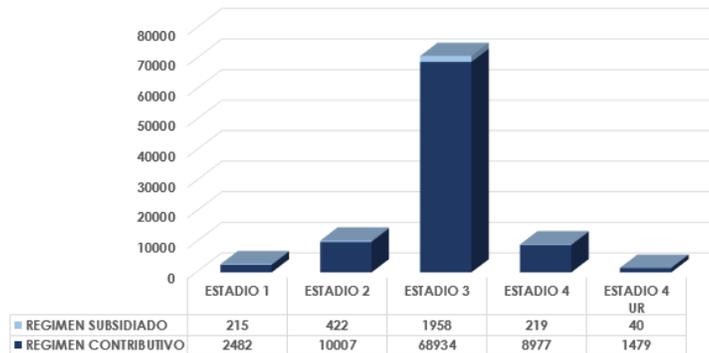


Terapia dialítica: incluye hemodiálisis y diálisis peritoneal

Fuente: Cohorte programa de diálisis. diciembre 2023.



DISTRIBUCIÓN DE ERC POR ESTADIO 2024



Usuarios Estadios 1-4
 Total: 94.733
 Contributivo: 91.879
 Subsidiado: 2854

Estadio 1 al 4 el manejo es en IPS primarias, cuando el paciente alcanza una TFG = o < a 20 ingresa al programa de prediálisis de la Unidad Renal (UR)

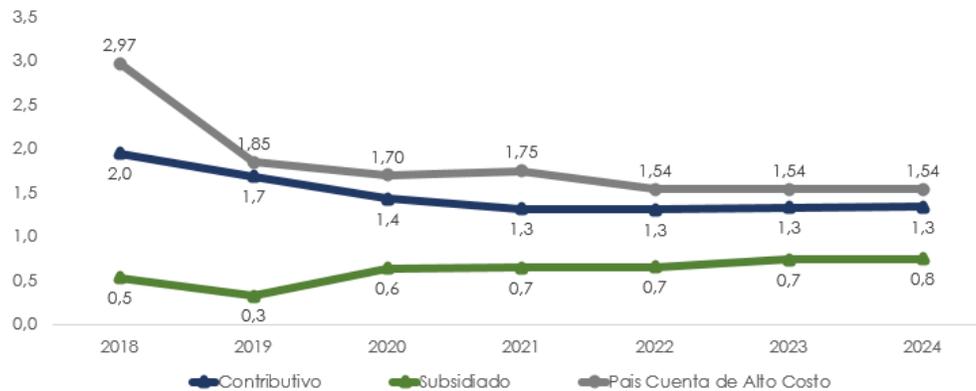
Fuente: base patologías precursoras ERC y prediálisis Coordinación Cohortes Alto Costo_ Jefatura enfermedades precursoras. Dirección Gestión de Cohortes Alto Costo – Gerencia riesgo primario- Gerencia de Gestión de Atención Complementaria



	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES

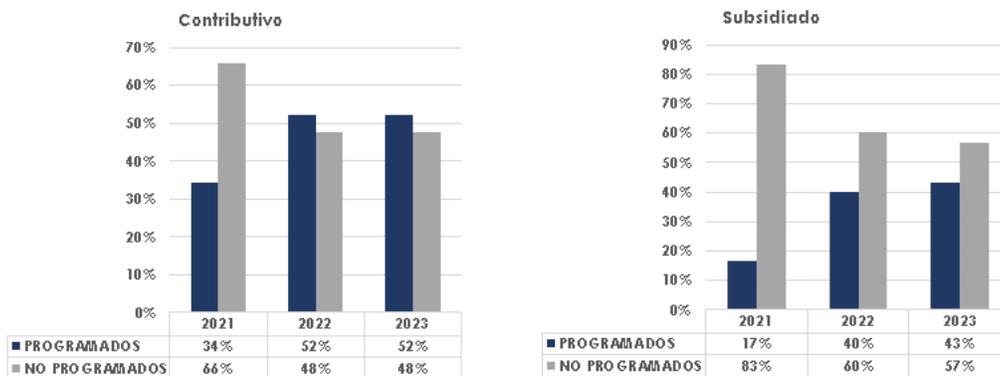
PREVALENCIA ENFERMEDAD RENAL CRÓNICA ESTADIO 5 X 1000 AFILIADOS 2018 - 2024



Fuente: Cohortes TRR 2024. Dirección Gestión de Cohortes Alto Costo – Gerencia de Gestión de Atención Complementaria



PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE INGRESAN A DIÁLISIS EN URGENCIA DIALÍTICA (NO PROGRAMADOS) 2021 - 2023



Fuente: Informe E.18. Dirección de cohortes Alto Costo. Gerencia de gestión de atención complementaria. Diciembre 2023



Los pacientes con sobrepeso, obesidad o diabéticos pueden desarrollar enfermedad renal y estos deben ser tratados adecuadamente, porque en caso de ser descuidados sus

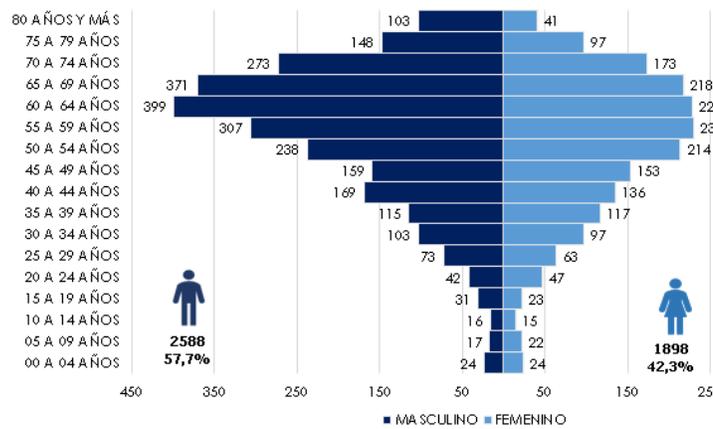
	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES

condiciones se pueden agravar, por tal motivo es importante hacer seguimiento y continuamente exámenes para evaluar el riesgo de la enfermedad.

h) El Dr. Rincón comparte los índices de trasplante de órgano sólido:

DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y GÉNERO DE LOS USUARIOS EN EL PROGRAMA DE TRASPLANTE DE ÓRGANO SÓLIDO



Número de casos de trasplante de órgano sólido, incluye:

- Riñón
- Páncreas
- Hígado
- Intestino
- Pulmón
- Corazón
- Combinado

Fuente: coordinación de cohortes alto costo. Cohorte programa de trasplante de órgano sólido, diciembre 2023



TABLA DE TRASPLANTES ÓRGANO SÓLIDO TIPO DE ÓRGANO - TIPO DE DONANTE

Órgano trasplantado	Donante Cadavérico	Donante vivo	Donante Desconocido	Total general
RIÑÓN	2725	698	167	3589
HÍGADO	385	99	97	581
CORAZÓN	214	1	21	236
RIÑÓN-PÁNCREAS	29	1	1	31
RIÑÓN - HÍGADO	22			22
PULMÓN	12		6	15
PULMPON BILATERAL	4			4
INTESTINO	2			2
LARINGEY TRAQUEA	1			1
RIÑÓN - CORAZÓN	1			1
Total general	3395	799	292	4486
%	75,7%	17,8%	6,5%	100,0%

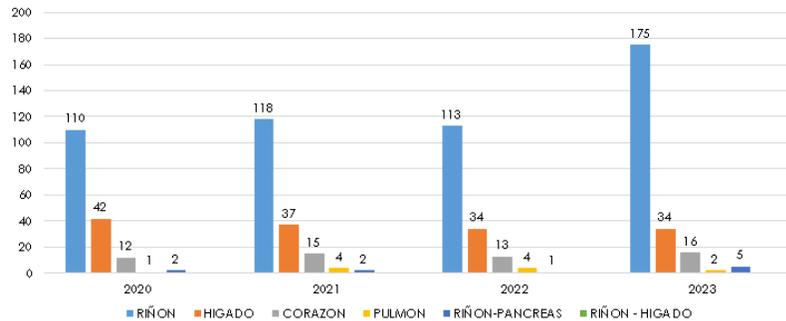
Fuente: Coordinación de cohortes alto costo. Cohorte programa de trasplante de órgano sólido, diciembre 2023



	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

NÚMERO DE TRASPLANTES DE ÓRGANO SÓLIDO POR TIPO DE ÓRGANO 2020 – 2023



Fuente: Coordinación de cohortes alto costo. Cohorte programa de trasplante de órgano sólido, diciembre 2023



El Dr. indica que, Colombia tiene una capacidad alta en el manejo de trasplante de órganos sólidos, sin embargo, en este caso existen centros de atención óptimos para atender a estos pacientes, pero no deberían tener la necesidad de realizar estos procedimientos si se tratará al paciente a tiempo y se realizará el debido seguimiento a los afiliados desde el inicio de su enfermedad, por tal motivo es necesario actuar eficazmente en la atención primaria y así evitar llegar a esta situación.

i) Tutelas y PQRS:

Para dar continuidad con el espacio de gestión de salud, se cede la palabra al Dr. Mauricio Jiménez Romero, vicepresidente de Salud, quien realiza su intervención presentando el tema de tutelas.

GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES

ADMISIONES DE TUTELAS 2022-2023



Fuente: Consolidado Gestión Tutelas V3, corte diciembre 2023.



Se evidencia que el número de tutelas ha aumentado para NUEVA EPS, esta situación obedece a la asignación de usuarios que vienen de otras EPS que han sido liquidadas, adicional a ello, existen algunos servicios que es inevitable que conlleven una tutela para que se puedan prestar, tales como es el tema de las sillas de ruedas, los cuidadores, entre otros.

TASA DE TUTELAS 2022-2023



Fuente: Consolidado Tutelas V3 corte diciembre 2023.
Población Afiliaciones: Gerencia de Afiliaciones



De igual modo estas se generan por razones como: servicios que no se han podido prestar oportunamente, oportunidad en consultas, oportunidad en cirugías, otras que derivan de la

	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

dispensación de medicamentos; son temas en los cuales se debe trabajar de una manera prioritaria para mejorar la atención de los afiliados.

Por lo cual, la Vicepresidencia de Salud ha diseñado un plan de acción en el cual se enfocarán en aquellos departamentos, municipios e IPS en las cuales se presenta el mayor número de tutelas.

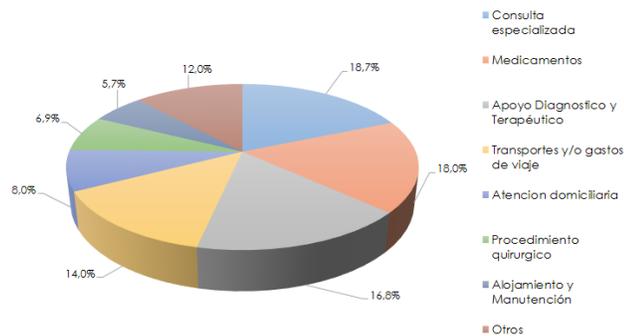
Logrando así mejorar la red de prestadores, contratando servicios en los cuales no tienen oportunidad de acceso los usuarios. Del mismo modo, trabajarán en esos municipios donde no hay la posibilidad de dispensar medicamentos de manera oportuna y aquellos sitios en los cuales la oportunidad para prestar servicios de medicina especializada es insuficiente.

CANTIDAD SERVICIOS SOLICITADOS VÍA TUTELA SEGUN AGRUPADOR PARA VIGENCIA 2022

AGRUPADOR CENTRAL	CANTIDAD	%
Consulta especializada	23.112	18,7%
Medicamentos	22.214	18,0%
Apoyo Diagnóstico y Terapéutico	20.751	16,8%
Transportes y/o gastos de viaje	17.280	14,0%
Atención domiciliaria	9.837	8,0%
Procedimiento quirúrgico	8.548	6,9%
Alojamiento y Manutención	7.047	5,7%
Otros	14.825	12,0%
Total	123.614	100,0%

VIGENCIA	Nº TUTELAS	Nº SERVICIOS
2022	40.002	123.614

Participación por tipo de servicio vigencia 2022



Fuente: Consolidado Tutelas v3, corte diciembre 2023.

	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

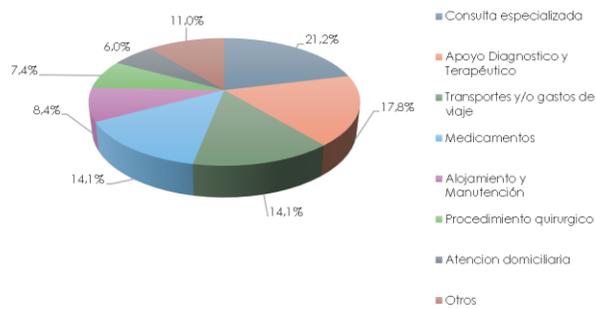
GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES

CANTIDAD SERVICIOS SOLICITADOS VÍA TUTELA SEGÚN AGRUPADOR PARA VIGENCIA 2023

AGRUPADOR CENTRAL	CANTIDAD	%
Consulta especializada	39.177	21,2%
Apoyo Diagnóstico y Terapéutico	32.924	17,8%
Transportes y/o gastos de viaje	26.193	14,1%
Medicamentos	26.058	14,1%
Alojamiento y Manutención	15.618	8,4%
Procedimiento quirúrgico	13.612	7,4%
Atención domiciliaria	11.165	6,0%
Otros	20.420	11,0%
Total	185.167	100,0%

VIGENCIA	Nº TUTELAS	Nº SERVICIOS
2023	52.734	185.167

Participación por tipo de servicio vigencia 2023



Fuente: Consolidado Tutelas3, corte diciembre 2023.



POSICIÓN RANKING SNS – TASA DE QUEJAS ENERO 2023 - DICIEMBRE 2023 SUBSIDIADO



- Tasa de quejas: número de quejas por cada mil afiliados (PQRD/#AFILIADOS*1000)
- Fuente: Informes de PQRD de la Superintendencia Nacional de Salud Reporte diciembre de 2022



	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

TASA POR MOTIVOS PRINCIPALES DE PQR COMPARATIVO 2022-2023

MOTIVO	TASA POR CADA 10 MIL USUARIOS 2022	TASA POR CADA 10 MIL USUARIOS 2023	VARIACION
NO HAY AGENDA DISPONIBLE PARA SOLICITAR CITA MEDICA ESPECIALIZADA.	45,1	76,9	71%
SOLICITUD - SERVICIOS Y TECNOLOGIAS PBS (PLAN DE BENEFICIOS EN SALUD)	48,7	32,7	-33%
NO HAY AGENDA DISPONIBLE PARA ASIGNAR LA CITA AYUDAS DX Y TERAPÉUTICAS	17,0	26,8	58%
MEDICAMENTO PENDIENTE DE ENTREGA POR EL OPERADOR	15,4	23,4	52%
SOLICITUD DE PAGO INICIAL	18,0	20,8	15%
OPORTUNIDAD EN PROGRAMACION QUIRURGICA	12,3	19,1	55%
OPORTUNIDAD EN CITAS DE LA CONSULTA MEDICA ESPECIALIZADA	13,8	17,2	24%
SOLICITUD DE IPS O PROVEEDOR ESPECIFICO	16,1	17,0	6%
SOLICITUD - ENTES GUBERNAMENTALES	10,1	12,8	27%
OPORTUNIDAD PARA TOMA Y ENTREGA DE EXAMENES DE DIAGNOSTICO O LABORATORIOS	11,5	12,4	8%

Tasa de PQRs por motivo, por cada 10 mil usuarios para 2022 y 2023 caracterizado por la alta demanda de servicios y los problemas de abastecimiento de medicamentos.

fuente: BI Corte diciembre 2023

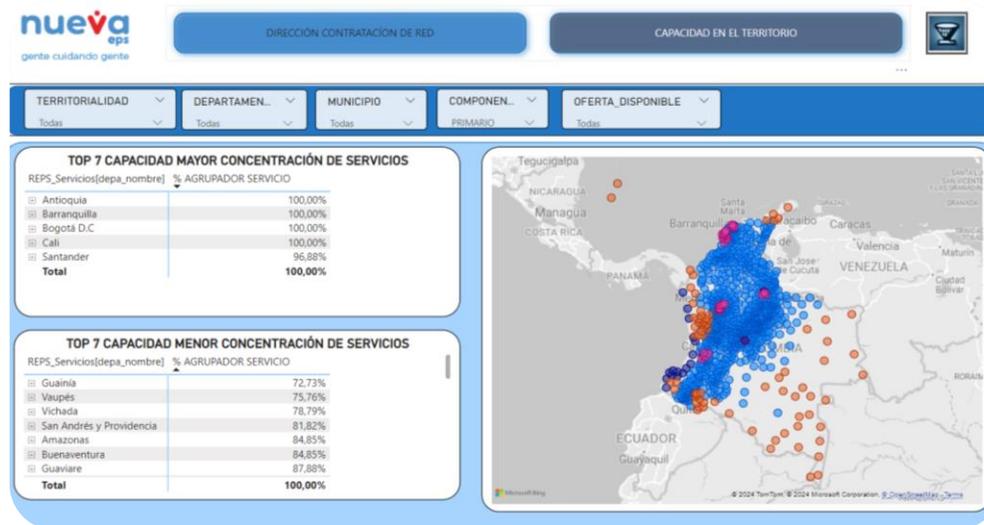


El Dr. Rincón, indica que para complementar lo dicho por el Dr. Jiménez, en relación con las tutelas, se debe tener en cuenta que estas son generadas por el servicio de salud que está prestando NUEVA EPS en el país.

	<p align="center">MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL</p>	<p align="center">VERSIÓN: 2.0</p>
<p>CODIGO: C-01-08-F-004</p>	<p align="center">ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023</p>	<p align="center">FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019</p>

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

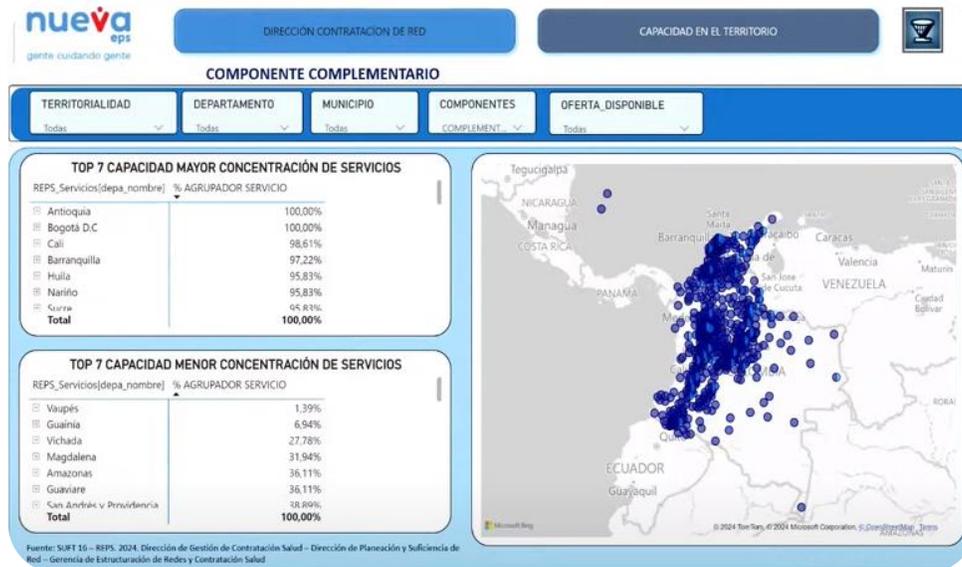
El Dr. comparte el mapa del componente primario, lo cual indica la ubicación de las entidades que prestan el servicio de salud a los usuarios. Menciona que, en gran parte de las zonas aisladas del país, se están presentando serios problemas en cuanto a la red de prestadores, por lo que es importante para la EPS abordar este tema con los municipios, departamentos y el Gobierno Nacional, con la finalidad de garantizar el acceso a los servicios de salud de forma eficiente.



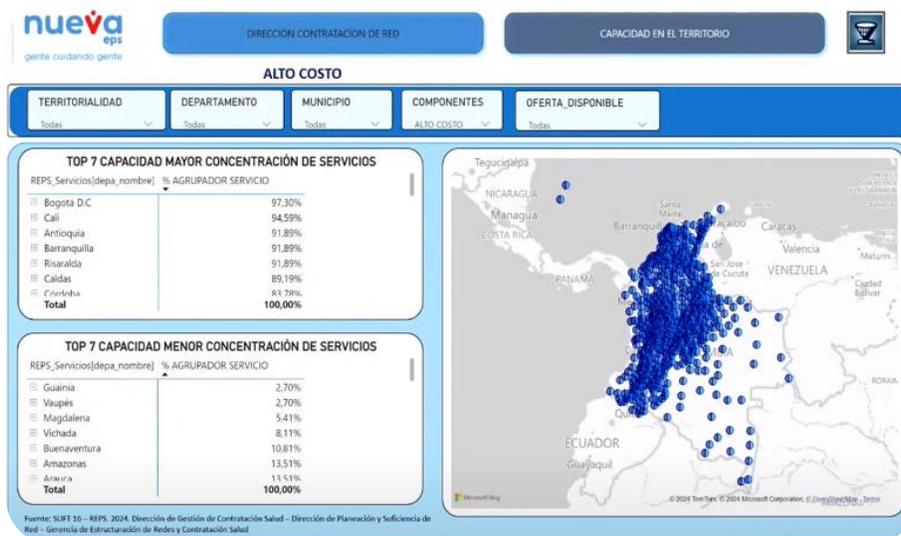
El segundo mapa proyectado, corresponde al componente complementario, en el que se evidencia la concentración de servicios complementarios de mediana y alta complejidad, gran parte de estos servicios está disponible en las ciudades, sin embargo, en las zonas apartadas del país se detecta que hay una baja disposición en la atención básica y primaria para los usuarios de estos territorios, por lo cual uno de los objetivos de NUEVA EPS es mostrarle al país y al Gobierno Nacional la necesidad de invertir en infraestructura, profesionales de la salud y tecnologías apropiadas para garantizar de forma adecuada la prestación de los servicios de salud conforme a lo dispuesto por la norma.

	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES



Por último, se aprecia el mapa de alto costo, en el que resalta que presenta el mismo comportamiento del componente complementario, los pacientes que requieren servicios de alta complejidad, tienen que desplazarse a otras ciudades del país para lograr ser atendidos, lo que incrementa para los usuarios los costos de atención y la accesibilidad a estos servicios de salud.



Por lo cual, es comprensible que los afiliados acudan a interponer la tutela, pues es la manera en la que ellos manifiestan que en el lugar donde viven, no hay servicio oportuno ni acceso a

	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

especialidades médicas, por tal motivo, se contempla la posibilidad de realizar acercamiento con el Hospital Universitario de la Universidad Nacional, con el Instituto Nacional de Cancerología, algunas universidades y con otras instituciones para desarrollar un plan de telemedicina y prestar servicios focalizados en estas zonas de difícil acceso.

j) Organización Red de Prestadores:

El Dr. Jiménez indica que, en cuanto a la red de prestadores en el país se presenta un déficit en infraestructura y en capacidad en atención primaria y secundaria, hay sitios del territorio nacional donde definitivamente el hospital, el centro de salud o el centro de atención, no tiene la suficiente capacidad para resolver los diferentes problemas de salud de los usuarios.

En la presentación se proyecta la red de prestadores en el régimen contributivo, se cuenta con 2.010 IPS contratadas, en su mayoría son privadas, pero también cuentan con un buen número de prestadores públicos. Por otro lado, se evidencia que ha aumentado el número de IPS, buscando mejor atención y procurando que el servicio esté cerca del lugar de residencia de los usuarios.

RED PRESTADORES SERVICIOS DE SALUD RÉGIMEN CONTRIBUTIVO 2022-2023



Fuente: Datos tomados de matriz red de Servicios con corte al 31-12-2023



El régimen contributivo cuenta con todos los niveles de servicios, desde atención primaria, hospitalaria, alto costo y dispensación de medicamentos.

	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

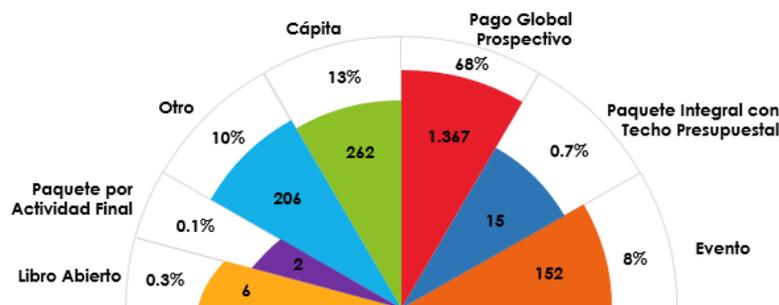
RED PRESTADORES SERVICIOS DE SALUD RÉGIMEN CONTRIBUTIVO 2023

TIPO DE SERVICIO	ATENCIÓN PRIMARIA	IPS CONTRATADAS	CANTIDAD	TIPO RED	TOTAL SEDES
	ATENCIÓN ESPECIALIZADA Y APOYO DIAGNÓSTICO	No. IPS	2.010	PRIVADA	1.971
	ATENCIÓN HOSPITALARIA	No. Sedes	3.179	PÚBLICA	1.198
	ATENCIÓN DOMICILIARIA	NIVEL DE COMPLEJIDAD	TOTAL SEDES		
	ATENCIÓN ALTO COSTO	1	1.007		
	TRANSPORTE ASISTENCIAL Y NO ASISTENCIAL	2	1.434		
	SUMINISTROS - INSUMOS	3	595		
	CONTRATOS TERMINADOS	59			
	MUNICIPIOS DONDE HACE PRESENCIA NUEVA EPS:	1.112 MUNICIPIOS			

Fuente: Datos tomados de matriz red de Servicios con corte al 31-12-2023



MODALIDADES DE CONTRATACIÓN RED DE PRESTADORES RÉGIMEN CONTRIBUTIVO 2023



Libro abierto: modalidad de compra de servicios de salud, dada una capacidad instalada, una estimación del costo operativo (fijos y variables) de actividades y procedimientos, y un margen de administración acordado entre las partes.

Paquete por actividad final -PAF: se reconoce un valor fijo mensual resultante de la sumatoria de cada actividad final según los rangos de actividades trazadoras definidos a un costo medio evento, a un grupo de población.

Cápita: pago periódico a la IPS de una determinada suma de dinero por usuario mes, para el cubrimiento de determinadas actividades y procedimientos del Plan de Beneficios de Salud.

Pago Global Prospectivo (PGP): pago mensual que se hace al prestador teniendo en cuenta un conjunto de servicios, actividades o procedimientos, a una frecuencia definida, para una cohorte poblacional asignada.

Paquete Integral con Techo Presupuestal: en esta modalidad se reconoce mensualmente un valor fijo y un valor variable por un grupo de actividades y procedimientos.

Evento: pago realizado al prestador por cada uno de los servicios prestados a un usuario afiliado a la tarifa pactada entre las partes.

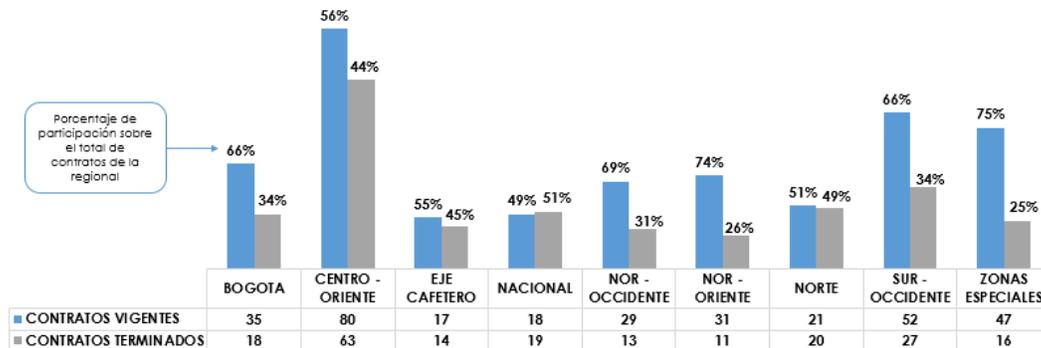
Fuente: Datos tomados de matriz red de servicios con corte al 31-12-2023



	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

CONTRATOS VIGENTES Y TERMINADOS RÉGIMEN CONTRIBUTIVO 2023



Fuente: Datos tomados de matriz red de servicios con corte al 31-12-2023



Por otro lado, en el régimen subsidiado se encuentran contratadas 1.703 IPS y se puede apreciar cómo ha mejorado e incrementado la red de prestadores, siempre enfocados en que los usuarios tengan la mejor atención.

RED PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD RÉGIMEN SUBSIDIADO 2022-2023



Fuente: Datos tomados de matriz red de Servicios con corte al 31-12-2023



	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

Se proyecta cómo está distribuida la red de prestadores en el régimen subsidiado, entre la atención primaria, hospitalaria y de alto costo y según la modalidad de contratación. También se presentan los contratos vigentes y terminados con la red de prestadores.

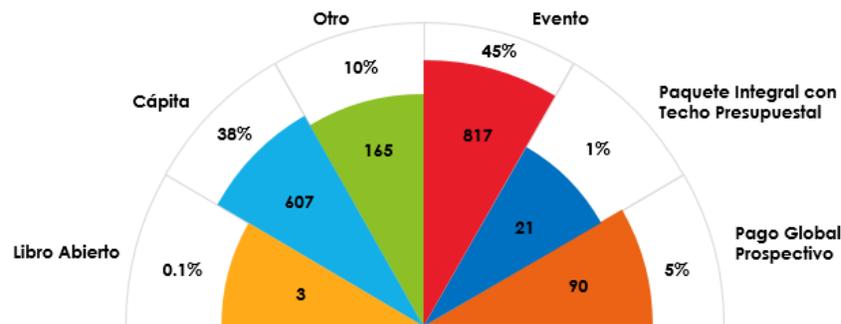
RED PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD RÉGIMEN SUBSIDIADO 2023

TIPO DE SERVICIO	ATENCIÓN PRIMARIA	IPS CONTRATADAS	CANTIDAD	TIPO RED	TOTAL SEDES
	ATENCIÓN ESPECIALIZADA Y APOYO DIAGNÓSTICO	No. IPS	1.703	PRIVADA	1.296
	ATENCIÓN HOSPITALARIA	No. SEDES	2.571	PÚBLICA	1.243
	ATENCIÓN DOMICILIARIA	NIVEL DE COMPLEJIDAD	TOTAL SEDES		
	ATENCIÓN ALTO COSTO	1	907		
	TRANSPORTE ASISTENCIAL Y NO ASISTENCIAL	2	1.143		
	SUMINISTROS - INSUMOS	3	363		
	MUNICIPIOS DONDE HACE PRESENCIA NUEVA EPS:	918 MUNICIPIOS			
	CONTRATOS TERMINADOS	21			

Fuente: Datos tomados de matriz red de Servicios con corte al 31-12-2023



MODALIDADES DE CONTRATACIÓN RED DE PRESTADORES RÉGIMEN SUBSIDIADO 2023



Libro abierto: modalidad de compra de servicios de salud, dada una capacidad instalada, una estimación del costo operativo (fijos y variables) de actividades y procedimientos, y un margen de administración acordado entre las partes.
Cápita: pago periódico a la IPS de una determinada suma de dinero por usuario mes, para el cubrimiento de determinadas actividades y procedimientos del Plan de Beneficios de Salud.
Pago Global Prospectivo (PGP): pago mensual que se hace al prestador teniendo en cuenta un conjunto de servicios, actividades o procedimientos, a una frecuencia definida, para una cohorte poblacional asignada.
Paquete Integral con Techo Presupuestal: en esta modalidad se reconoce mensualmente un valor fijo y un valor variable por un grupo de actividades y procedimientos.
Evento: pago realizado al prestador por cada uno de los servicios prestados a un usuario afiliado a la tarifa pactada entre las partes.

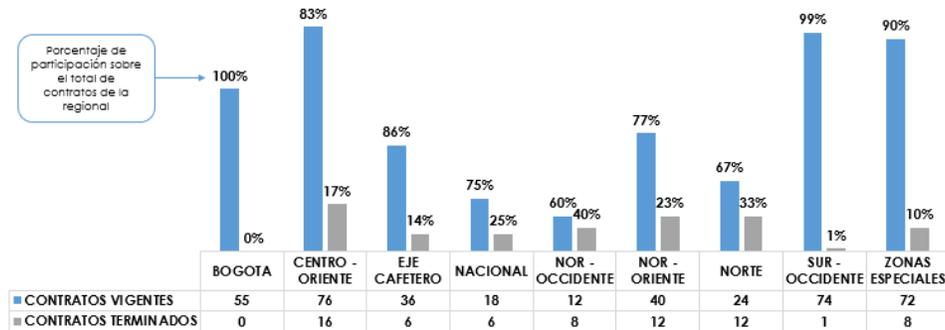
Fuente: Datos tomados de matriz red de servicios con corte al 31-12-2023



	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

CONTRATOS VIGENTES Y TERMINADOS RÉGIMEN SUBSIDIADO 2023



Fuente: Datos tomados de matriz red de servicios con corte al 31-12-2023



A su vez, se puede apreciar el sistema de referencia y contrarreferencia diseñado. NUEVA EPS tiene presencia en todos los municipios del país, en zonas de alta ruralidad y otras que son aisladas. Muchas veces, a pesar de la presencia en estas zonas, no es posible brindar la atención requerida al paciente, por lo cual hay que trasladarlo hacia un lugar con mayor complejidad. Del mismo modo, en la presentación se evidencia el número de traslados que se realizan al año.

CIFRAS DE TRASLADOS REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA (AMBULATORIA Y HOSPITALARIA)

TRASLADOS ASISTENCIALES GESTIONADOS				
Solicitudes de Traslados Integrales		Solicitudes de Traslados Redondos		Total Solicitudes de Traslados Asistenciales Año
309.116		46.027		355.143
TRASLADOS ASISTENCIALES EFECTIVOS			TRASLADOS Y SERVICIOS NO ASISTENCIALES EFECTIVOS	
Traslado Ambulancia Terrestre Año	Traslado Ambulancia Aérea Año	Traslados Acuáticos Año	Traslados No Asistenciales Año	Servicios de Mantenimiento y Alimentación Año
218.791	4.011	1.639	1.136.235	122.270
Solicitudes Gestionadas Telesalud		Efectividad Resolución x Telesalud		
8.269		36,5% (META: 35%)		

Traslado Integral: es la remisión de usuarios de una IPS a otra, que de acuerdo con el grado de complejidad da respuesta a las necesidades de salud, para que el usuario culmine allí su tratamiento.
Traslado Redondo: es cuando al paciente se le realiza un traslado y regresa al lugar de su hospitalización.
Traslado asistencial: traslado que se realiza desde una IPS a otra IPS, según la necesidad que tenga el paciente y disponibilidad de la unidad móvil (ambulancia). Existen dos tipos de traslado asistencial: básico y medicalizado.
Traslado no asistencial: traslados que no requieren equipo de ambulancias.
Fuente: Cantidad de transacciones por tipo de servicio, diciembre 2023.



	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

k) Organización Red de Medicamentos:

Respecto a la prestación de medicamentos, se puede mencionar que, cuentan con una red privada y contratada en el régimen contributivo de 1.660 sedes. Respecto al régimen subsidiado se ha logrado aumentar en un 17% los gestores hospitalarios y un 20% las sedes, buscando mejor oportunidad en la dispensación del medicamento de manera eficiente y cercana para el afiliado.

**RED DE MEDICAMENTOS
RÉGIMEN CONTRIBUTIVO 2022-2023**



Fuente: Datos tomados de matriz real de Servicios con corte al 31-12-2023



**RED DE MEDICAMENTOS
RÉGIMEN SUBSIDIADO 2022-2023**



Fuente: Datos tomados de matriz real de medicamentos con corte al 31-12-2023



	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

Se proyectan los tipos de dispensación de medicamentos que se dan, tanto en farmacia física, en atención extramural, ambulatoria y de alto costo para régimen contributivo. De igual forma ocurre en el régimen subsidiado, en el que se hace presencia en 811 municipios, donde se cuenta con todos los modelos para dispensación de medicamentos.

RED DE MEDICAMENTOS RÉGIMEN CONTRIBUTIVO 2023

TIPO DE DISPENSACIÓN	ATENCIÓN FARMACIA FÍSICA	IPS CONTRATADAS	CANTIDAD	TIPO RED	TOTAL SEDES
	MODELO EXTRAMURAL	No. Gestores	29	PRIVADA	1.060
	GEORREFERENCIACIÓN	No. Sedes	1.060	PÚBLICA	0
	ATENCIÓN DOMICILIARIA	NIVEL DE COMPLEJIDAD		TOTAL SEDES	
	ATENCIÓN ALTO COSTO	1	1.007	2	1.434
	ENFERMEDADES HUÉRFANAS, VITALES NO DISPONIBLE Y FIBROSIS QUÍSTICA	3	595	MUNICIPIOS DONDE HACE PRESENCIA NUEVA EPS:	
				784 MUNICIPIOS	
		CONTRATOS TERMINADOS		1	

Fuente: Datos tomados de matrizred de medicamentos con corte al 31-12-2023



RED DE MEDICAMENTOS RÉGIMEN SUBSIDIADO 2023

TIPO DE DISPENSACIÓN	ATENCIÓN FARMACIA FÍSICA	IPS CONTRATADAS	CANTIDAD	TIPO RED	TOTAL SEDES
	MODELO EXTRAMURAL	No. GESTORES	24	PRIVADA	939
	GEORREFERENCIACIÓN	No. SEDES	939	PÚBLICA	0
	ATENCIÓN DOMICILIARIA	NIVEL DE COMPLEJIDAD		TOTAL SEDES	
	ATENCIÓN ALTO COSTO	1	907	2	1.143
	ENFERMEDADES HUÉRFANAS, VITALES NO DISPONIBLE Y FIBROSIS QUÍSTICA	3	383	MUNICIPIOS DONDE HACE PRESENCIA NUEVA EPS:	
				811 MUNICIPIOS	
		CONTRATOS TERMINADOS		0	

Fuente: Datos tomados de matrizred de servicios con corte al 31-12-2023



	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

NUEVA EPS ha entregado medicamentos a 3.73 millones de afiliados que lo han requerido durante el último año.

CIFRAS DE MEDICAMENTOS E INSUMOS

Gestión de costo y parametrización	\$2.93	Biliones \$COP anuales en gestión de costo de medicamentos PBS ambulatorios	
	\$959	Mil millones \$COP en gestión de costo de medicamentos e insumos NO-PBS ambulatorios	
	131.664	Tecnologías contratadas con gestores farmacéuticos	
Servicios farmacéuticos	31	Millones de fórmulas dispensadas	Entregados a: 3,73 Millones de afiliados.
	71.3	Millones de medicamentos, dispositivos médicos, alimentos y servicios complementarios entregados	
	580	Usuarios con medicamentos para enfermedades huérfanas en seguimiento directo a nivel nacional	
	96%	Porcentaje de entrega completa en medicamentos PBS y de Alto Riesgo	
Farmacovigilancia	14.314	Tecnologías parametrizadas para dosis, género y edad	
	63	Grupos de medicamentos con alertas de prescripción potencialmente inapropiada	
	43	Revisión de alternativas con mayor costo-efectividad para racionalización de uso médico	

Fuente: Gerencia de Medicamentos e Insumos, información con corte a diciembre 2023.

I) Rutas de Promoción y Mantenimiento de la Salud:

Los programas de promoción y mantenimiento de la salud de NUEVA EPS están diseñados para atender las diferentes etapas de vida de nuestros usuarios y brindar atención preventiva para los mismos, como lo son: primera infancia, infancia, adolescencia, juventud, adultez, vejez, mujeres gestantes, salud oral, planificación familiar, programa de vacunación, etc.

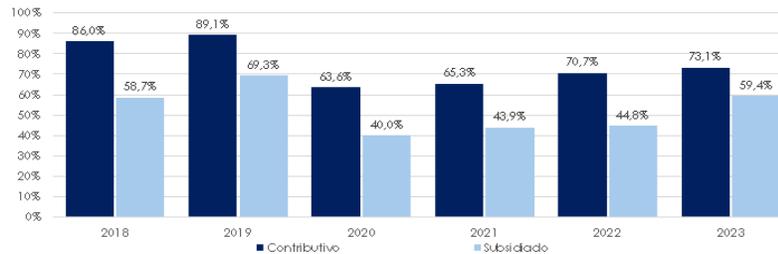
Se evidencia un aumento importante en la cobertura de los programas para los usuarios de régimen contributivo (azul oscuro) y régimen subsidiado (azul claro) en el transcurso del 2023, con relación a los años anteriores. Sin embargo, se reitera la responsabilidad del afiliado, dado que estos programas evitan que los afiliados lleguen a condiciones crónicas, como lo expresó el Dr. Rincón en su intervención.

	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO EN SALUD

CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES RPYMS* – RES. 3280, 2018-2023



Cumplimiento general de los programas de la Ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud.
(Sumatoria de la ponderación de indicadores)
A partir del año 2023, se evalúan 127 indicadores que incluyen todos los programas definidos.
Estándar: NUEVA EPS 90%

Fuente: Dirección de P - Sistema de Gestión de la Información - SIGIRES. Diciembre 2023.
* Rutas de promoción y mantenimiento de la salud



Se proyecta la gestión de protección específica que está enfocada por curso de vida, lo cual se relaciona con las consultas que se requieren en esas etapas bajo una atención preventiva.

En el 2023 es notorio el aumentado de la cobertura para este tipo de consultas, sin embargo, la compañía continuará trabajando para que todos los usuarios sean partícipes de esos programas con la finalidad de evitar el desarrollo de enfermedades crónicas en estas poblaciones.

GESTIÓN DE LA PROTECCIÓN ESPECÍFICA

ATENCIÓN PREVENTIVA POR CURSO DE VIDA, CIFRAS DE 2021 A 2023

Valoración Integral	2021		2022		2023	
	Consultas	%	Consultas	%	Consultas	%
Salud Infantil	87.477	16,4%	623.143	42,1%	549.460	72,7%
Adolescencia	90.277	12,8%	144.957	17,1%	276.540	31,6%
Juventud	355.002	25,9%	524.919	29,4%	615.348	32,8%
Adultez	774.979	25,5%	1.204.673	30,8%	1.376.335	33,1%
Vejez	599.942	37,1%	749.174	38,9%	849.744	41,1%

Número de consultas realizadas de valoración integral según esquema definido para cada curso de vida, % de cumplimiento años 2021 a 2023

Fuente: Jefatura Programas PyP - Sistema de Gestión de la Información - SIGIRES. Diciembre 2023.



	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

El Dr. Jiménez indica que, la oportunidad en el agendamiento de citas para el año 2023 presentó problemas en algunas especialidades; en las que el usuario tuvo que esperar un mayor número de días para ser atendido, algo que supera lo esperado para este.

Por lo cual, están trabajando para aumentar el número de especialistas. De igual forma están estudiando la posibilidad de realizar consultas tele asistidas, con enfoque en aquellos sitios de alta ruralidad o apartados del país, donde es muy difícil lograr agendamiento en algunas especialidades.

TABLA COMPARATIVO OPORTUNIDAD CITAS 2022-2023

NOMBRE DEL INDICADOR	TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA SEGÚN FECHA QUE SE ASIGNÓ LA CITA			
	RÉGIMEN CONTRIBUTIVO		RÉGIMEN SUBSIDIADO	
	2022	2023	2022	2023
MEDICINA GENERAL	2,7	2,6	1,9	1,9
ODONTOLOGÍA	2,6	2,7	1,77	1,9
OBSTETRICIA	3,1	3,4	4,5	4,3
PEDIATRÍA	4,5	4,6	3,8	4,9
MEDICINA INTERNA	8,7	8,9	11	9,6
GINECOLOGÍA	7,1	8,2	6,4	7,4

Oportunidad: sumatoria de la diferencia de los días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó / Número total de citas de Medicina General de primera vez asignadas en un periodo determinado.

Fuente: Break Point. Enero- diciembre 2022 y enero- diciembre 2023 SID CAL Régimen Subsidiado - Contributivo
Sumatoria de la diferencia de los días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Medicina General de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó.



Respecto a los programas de vacunación y detección temprana del cáncer, se debe mejorar en la cobertura, dado que no se ha logrado alcanzar a un gran número de la población para la aplicación de vacunas que evita el cáncer de cuello cervicouterino y VPH. Del mismo modo, la detección del cáncer de mama y de próstata ha sido baja, por lo cual la meta es ampliar el cubrimiento en todos estos programas.

	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

ATENCIONES DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD

COBERTURAS A DICIEMBRE 2023

Programa vacunación:

2023

Menores de 6 años:

63.6%

Niños de 60 a 71 meses que cumplen con los biológicos trazadores según la edad / total de menores de 6 años.

VPH:

44.4%

Niños de 9 a 17 con aplicación de al menos una dosis de VPH / total de mujeres de 9 a 17 años.

**Programa detección temprana
de cáncer:**

Cáncer de cuello uterino:

26,7%

% del total mujeres entre 25 a 65 años tamizadas para cáncer de cuello uterino (con cualquier prueba) sobre el total de mujeres entre 25 a 65 años.

Cáncer de mama:

22,1%

% del total de mujeres entre 50 a 69 tamizadas con mamografía sobre el Total de mujeres entre 50 a 69 años.

Cáncer de próstata:

33,2%

% del total de hombres entre 50 a 75 años que registran prueba de tamizaje de PSA sobre el Total de hombres entre 50 a 75 años.

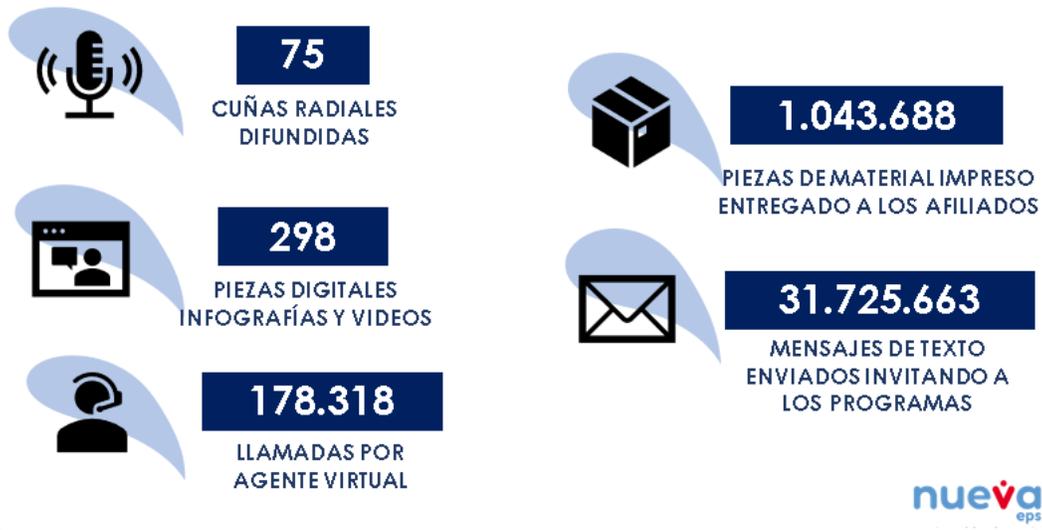
Fuente: Jefatura Programas PyP - Sistema de Gestión de la Información - SIGIRES. Diciembre 2023.



Referente a la gestión de educación en salud, el Dr. Jiménez compartió el número de actividades de información y comunicación en salud que se realizaron durante el año 2023:

GESTIÓN DE EDUCACIÓN EN SALUD

ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN, EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN EN SALUD, AÑO 2023



	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

m) Salud Pública:

En el siguiente cuadro, se muestran las métricas de cumplimiento referentes a los eventos y actuación que se han realizado en los servicios de atención pública:

**PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
INDICADOR SALUD PÚBLICA**

NOMBRE DEL INDICADOR	CONTRIBUTIVO		SUBSIDIADO	
	META 2023	RESULTADO 2023	META 2023	RESULTADO 2023
Cumplimiento óptimo de los indicadores del ranking de salud pública de las EPS	90%	83,3%	90%	80%

Indicadores de gestión de eventos de interés en salud pública establecido por el Instituto Nacional de Salud. Mide la gestión de la vigilancia en salud pública en eventos priorizados para el país.

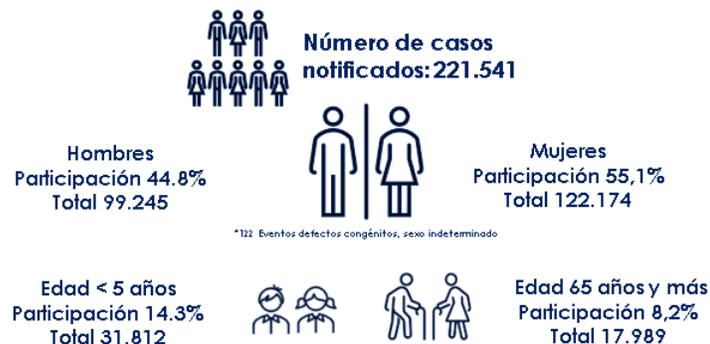
- Parálisis flácida aguda.
- Dengue grave con hospitalización.
- Malaria complicada con hospitalización.
- Meningitis.
- Desnutrición en menores de 5 años.

Fuente Resultados NEPS : Sistema de Información PROCEX – SIGIRES Diciembre 2023 - Dirección de Gestión Promoción y Mantenimiento



El Dr. Jiménez comparte el número de atenciones que han realizado en aquellos eventos de interés en salud pública, en los que es necesario notificar al Instituto Nacional de Salud sobre estos casos que deben recibir un análisis específico:

**COMPORTAMIENTO EVENTOS DE INTERÉS
EN SALUD PÚBLICA (EISP)
RESULTADOS 2023 POR GÉNERO Y EDAD**



Fuente Resultados NEPS : SIMGILA Semana 52 - Dirección de Gestión de Promoción y Mantenimiento



	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES

A su vez, se presentan las primeras 20 causas de notificación de SIVIGILA del año 2023, relacionadas con la gestión de Eventos de Interés en Salud Pública (EISP):

COMPORTAMIENTO EISP

RESULTADOS TIPO DE EVENTO Nº DE CASOS EN 2023

Nº	Evento	Nº casos	% del total
1	Agresiones por animales potencialmente transmisores de rabia	37.545	16,95%
2	Malaria	35.998	16,25%
3	Dengue	35.031	15,81%
4	Violencias	33.185	14,98%
5	Intento de suicidio	8.168	3,69%
6	Morbilidad materna extrema	7.318	3,30%
7	Desnutrición aguda en menores de 5 años	6.474	2,92%
8	Varicela individual	6.048	2,73%
9	VIH/SIDA/mortalidad por SIDA	5.569	2,51%
10	IRA por virus nuevo	4.631	2,09%
11	Intoxicaciones	4.439	2,00%
12	Cáncer de mama y cuello uterino	4.380	1,98%
13	Tuberculosis	4.334	1,96%
14	Infección respiratoria aguda grave IRAG inusitada	3.822	1,73%
15	Defectos congénitos	2.454	1,11%
16	Sífilis gestacional	2.129	0,96%
17	Accidente ofídico	2.076	0,94%
18	Enfermedades huérfanas –raras	2.047	0,92%
19	Enfermedad transmitida por alimentos o agua (ETA)	1.848	0,83%
20	IAD - infecciones asociadas a dispositivos – individual	1.591	0,72%
	Otros EISP	12.454	5,62%
	Total	221.541	

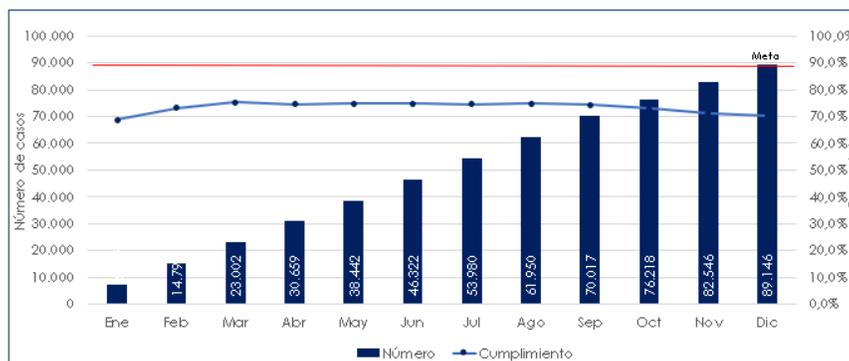
Fuente Resultados NEPS : SIVIGILA Semana 52 - Dirección de Gestión de Promoción y Mantenimiento



Así mismo, se proyecta el indicador de cumplimiento en la capacitación de pacientes sintomáticos respiratorios del año 2023:

GESTIÓN DE EISP

CUMPLIMIENTO EN LA CAPTACIÓN DE SINTOMÁTICOS RESPIRATORIOS, 2023



Captación sintomáticos respiratorios: casos acumulados de sintomáticos respiratorios en el año vigente / Población objeto (2,5% de los usuarios mayores de 15 años con atenciones en consulta externa del año anterior) * 100

Fuente resultados NEPS : Sistema de Información PROCES - SIGIREB Diciembre 2023 - Dirección de Promoción y Mantenimiento



Sintomático respiratorio
 Toda persona que presente tos y expectoración por más de 15 días

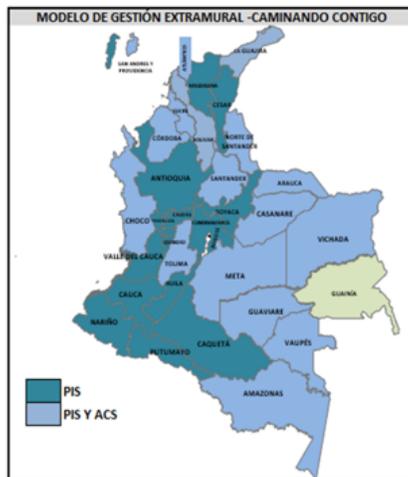
	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

n) Modelo de Gestión Extramural

El Dr. Jiménez indica que estos modelos de gestión extramural son equipos de salud que están diseñados para ir a esos sitios donde no es fácil para los usuarios asistir a los centros de atención, hospitales o clínicas. Por tal razón se diseñaron los modelos de gestión extramural que cuenta con 1.958 personas que se desempeñan como: agentes comunitarios en salud, promotores integrales en salud, gestores de salud, profesionales de gestión del riesgo y líderes de gestión de riesgo en salud.

EQUIPO GESTIÓN EXTRAMURAL



1.664	Promotores Integrales de Salud (PIS)
104	Gestores de salud
190	Agentes comunitarios
1.958	Personal total dedicado a gestión extramural

Fuente: Gerencia Administrativa y de Talento Humano – diciembre 2023



o) Focos de Trabajo:

	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

RESULTADOS MODELO DE GESTIÓN EXTRAMURAL FOCOS DE TRABAJO

Agentes comunitarios en salud	190 agentes comunitarios en 19 zonales a nivel nacional. 28.050 usuarios de poblaciones indígenas afiliados a NUEVA EPS censados. 16.814 visitas preventivas, primera vez. 2.898 visitas de seguimiento a población priorizada. 862 visitas de salud pública. 108 gestantes identificadas. 2.298 menores de 5 años identificados a través del programa en el año 2023.
Visitas de seguimiento a población priorizada	84.002 niños menores de 6 años. 17.872 gestantes. 231.791 población crónica.
Visitas de seguimiento a eventos en salud pública	341.305 visitas de seguimiento a usuarios con eventos en salud pública.
Canalización al programa de detección temprana del cáncer	20.021 usuarias fueron canalizadas desde el territorio al Programa de Detección Temprana Cáncer de Cérvix. 12.582 usuarias fueron canalizadas desde el territorio al Programa de Detección Temprana Cáncer de Mama.

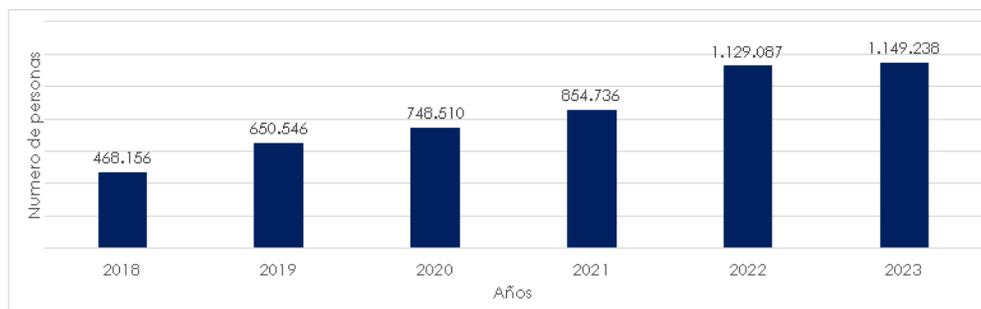
Fuente: Dirección Gestión de Promoción y Mantenimiento –SIGIRES- Monitoreo – Indicadores PIS- diciembre 2023



Se proyecta la evolución que se ha tenido frente a la cobertura de la población con visita preventiva de salud, durante el año 2018 al 2023, del modelo de atención con enfoque diferencial, territorial y extramural.

MODELO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL, TERRITORIAL Y EXTRAMURAL

COBERTURA DE POBLACIÓN CON VISITA PREVENTIVA DE SALUD, 2018-2023



Cobertura de población afiliada que han recibido visita preventiva de salud en población general.

Fuente: Dirección Gestión de Promoción y Mantenimiento –SIGIRES- Monitoreo – Indicadores PIS- diciembre 2023



	<p align="center">MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL</p>	<p align="center">VERSIÓN: 2.0</p>
<p>CODIGO: C-01-08-F-004</p>	<p align="center">ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023</p>	<p align="center">FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019</p>

GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES

Promotores Integrales y Agentes Comunitarios en Salud:

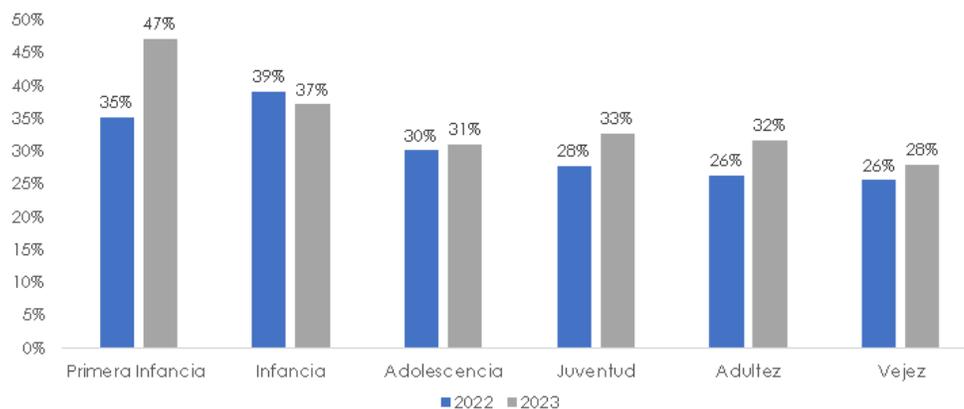


Fuente: Dirección Gestión de Promoción y Mantenimiento, diciembre 2023.



p) Resultados programa de salud oral: Se presenta baja cobertura en cuanto al programa de salud bucal, por lo cual se debe enforzar esfuerzos en incentivar a los afiliados para que asistan a consulta electiva y atención integral de la morbilidad oral.

PROCENTAJE COBERTURA DE PERSONAS CON VALORACIÓN DE LA SALUD BUCAL



Cobertura: número de personas con valoración de consulta odontológica por ciclo de vida / Total de población afiliada por ciclo de vida * 100, diciembre 2023.

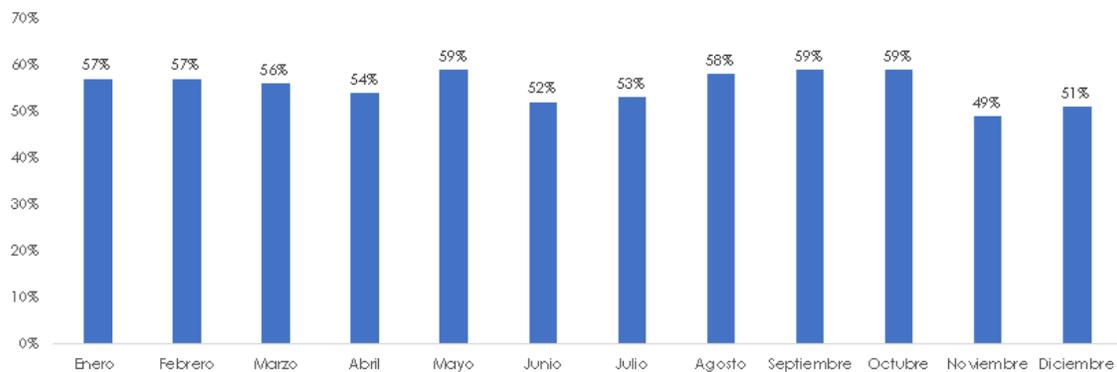


	<p align="center">MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL</p>	<p align="center">VERSIÓN: 2.0</p>
<p>CODIGO: C-01-08-F-004</p>	<p align="center">ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023</p>	<p align="center">FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019</p>

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

En el gráfico que se presenta a continuación, se visualiza la evolución en cifras de mujeres gestantes que se han tenido a lo largo del año anterior, respecto a cobertura de atención en salud oral:

PORCENTAJE COBERTURA DE ATENCIÓN EN SALUD ORAL A GESTANTES, 2023



Cobertura en gestantes: número de mujeres gestantes con dos atenciones en salud oral en la gestación / Total de gestantes activas * 100, diciembre 2023.



“SOY GENERACIÓN MÁS SONRIENTE” EN IMÁGENES



Fuente: Programa de salud oral, diciembre 2023.



	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

- q) **Condiciones de Alto Impacto:** son aquellas enfermedades generalmente hereditarias. Se consideran de alto impacto debido a que presentan una afectación severa sobre la salud del usuario y a su vez generan un costo importante en el sistema de salud.

GESTIÓN DE LAS CONDICIONES DE ALTO IMPACTO

Tipo de coagulopatía	Pacientes	Porcentaje
Hemofilia A	550	47%
Enfermedad de Von Willebrand	355	30,5%
Otros defectos de coagulación	133	11,4%
Hemofilia B	101	8,6%
Deficiencia de Factor VII	23	1,9%
Total	1.162	100%

Número de casos y porcentaje de participación según tipo de coagulopatía

Fuente: Base Cohorte Hemofilia 2023



GESTIÓN DE LAS CONDICIONES DE ALTO IMPACTO

Enfermedad Huérfana	Nº Casos	Porcentaje
Esclerosis múltiple	681	21%
Esclerosis sistémica cutánea limitada	207	6%
Reumatismo psoriásico	169	5%
Angioedema hereditario	167	5%
Esclerosis sistémica cutánea difusa	82	2%
Acromegalia	77	2%
Síndrome De Guillain-Barre	71	2%
Artritis juvenil idiopática de inicio sistémico	65	2%
Cirrosis biliar primaria	59	2%
Dermatomiositis	57	2%
Enfermedad de Crohn	56	2%
Hepatitis crónica autoinmune	54	2%
Esclerosis lateral amiotrófica	53	2%
Hemoglobinuria paroxística nocturna	52	2%
Enfermedad de Fabry	50	2%
Mucopolisacaridosis tipo 4	50	2%
Otras enfermedades huérfanas	1.386	46%
Total	3.336	100%

Número de casos y porcentaje de participación tipo de enfermedad huérfana.

Fuente: Base Cohorte Enfermedades huérfanas 2023



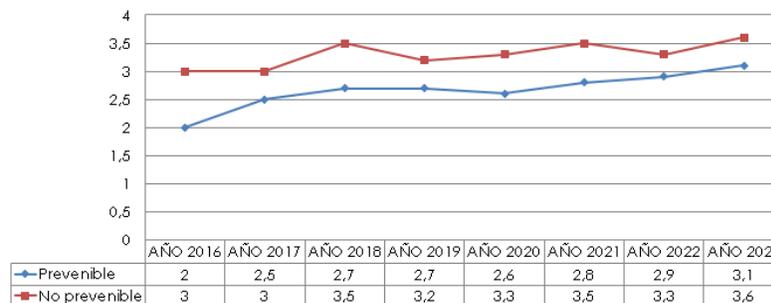
	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES

Hemofilia: Enfermedad que requiere un tratamiento permanente con medicamentos, algunos de estos pacientes han tenido hospitalizaciones prevenibles que se hubiesen podido evitar con un buen control médico y otras que no eran prevenibles, dado que son inherentes a la enfermedad, sin embargo, a estos se les ha brindado una atención oportuna.

HEMOFILIA

HOSPITALIZACIÓN PREVENIBLE – NO PREVENIBLE



Tasa de hospitalización número total de usuarios activos de la cohorte de hemofilia hospitalizados por causas prevenibles y no prevenibles durante el periodo de medición / Número total de usuarios activos de la cohorte de hemofilia durante el periodo de medición x 100

Meta hospitalización prevenible: 4,5
Meta hospitalización no prevenible: 6,5

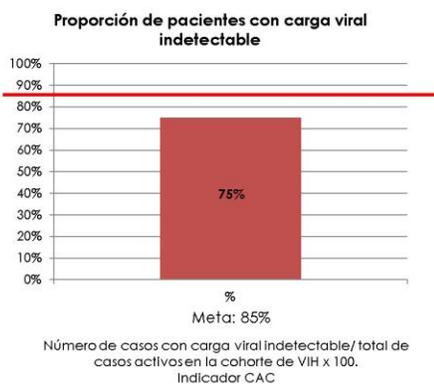
Fuente: Cohorte Hemofilia. 2023



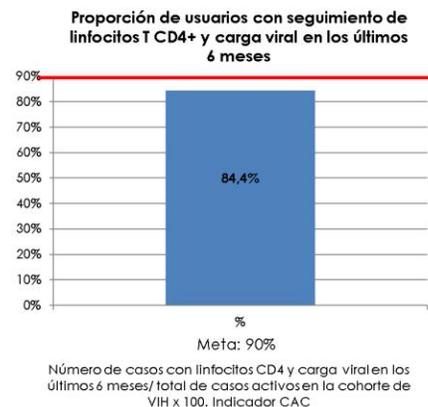
VIH - SIDA: La meta es estar por encima del 90% de los pacientes controlados, por lo cual se reconoce que es necesario continuar realizando esfuerzos para alcanzar una mayor cobertura en el seguimiento de pacientes que tienen carga viral indetectable.

VIH-SIDA

RESULTADOS CLÍNICOS



Fuente: Cohorte VIH. 2023

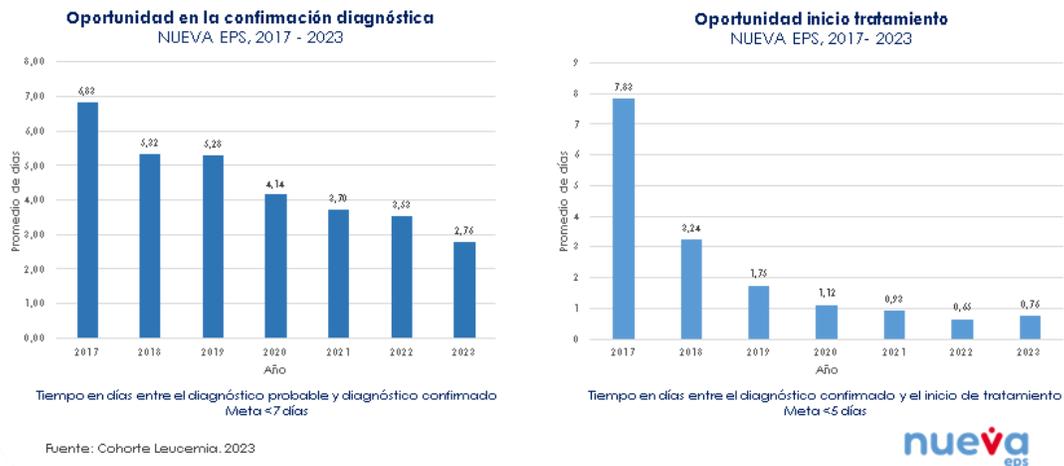


	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

Leucemias Agudas Pediátricas: Se dan a conocer los indicadores de oportunidad en la confirmación diagnóstica y de inicio de tratamiento en pacientes con leucemias agudas pediátricas.

INDICADORES DE OPORTUNIDAD LEUCEMIAS AGUDAS PEDIÁTRICAS



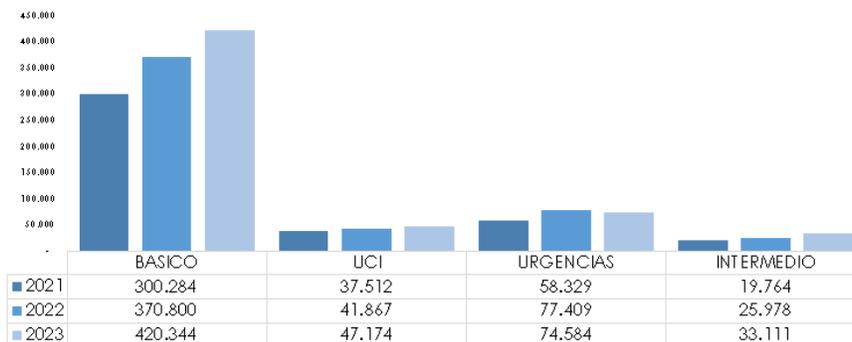
r) Gestión Hospitalaria

Tipo de Egreso Hospitalario: A lo largo de los últimos 3 años ha aumentado este tipo de egreso, puesto que para el 2023 NUEVA EPS recibió usuarios de las asignaciones que se presentaron para ese entonces. Sin embargo, es de destacar que se ha fortalecido la red de prestación de servicios tanto para nivel básico, unidades de cuidado intensivo, urgencias y cuidado intermedio.

GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES

TOTAL EGRESOS HOSPITALARIOS

CANTIDAD DE EGRESOS POR TIPO 2021 - 2023

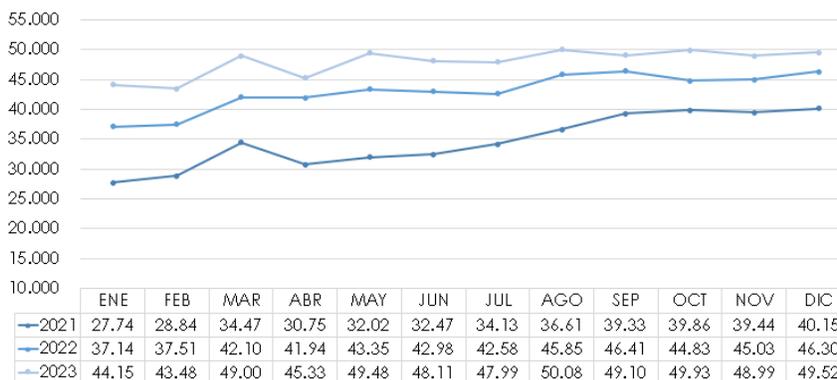


Fuente de información: Informe de Gestión corte diciembre 2023.



Número de Egresos por Mes (2021-2023): Se pueden apreciar los egresos hospitalarios en la línea superior (azul claro), comprendiendo el modo en que en el 2023 se presentó un aumento en comparación a los años anteriores.

TOTAL DE EGRESOS HOSPITALARIOS POR MES 2021-2023



Fuente de información: Informe de Gestión corte diciembre 2023.

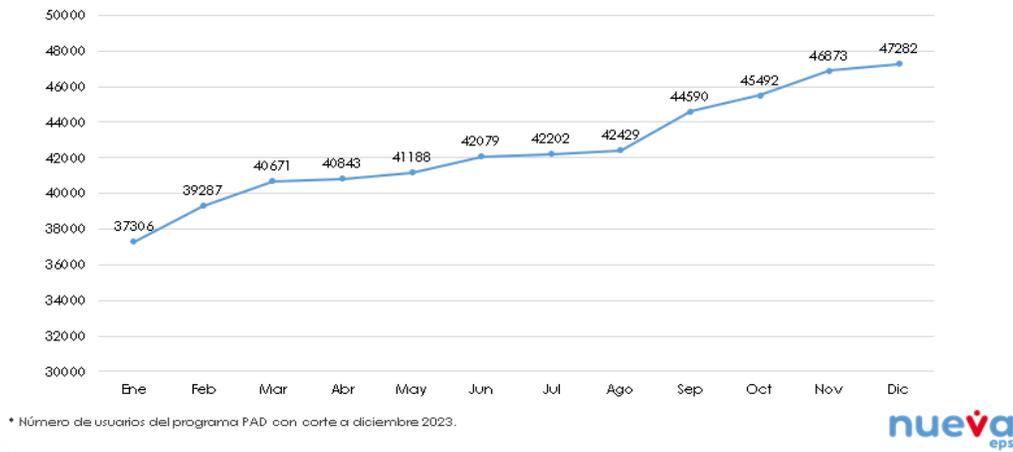


Servicios Domiciliarios: Son aquellos en el que los pacientes requieren un cuidador permanente por su condición de salud y una vez terminado su tratamiento hospitalario, se puede continuar en casa.

	<p align="center">MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL</p>	<p align="center">VERSIÓN: 2.0</p>
<p>CODIGO: C-01-08-F-004</p>	<p align="center">ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023</p>	<p align="center">FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019</p>

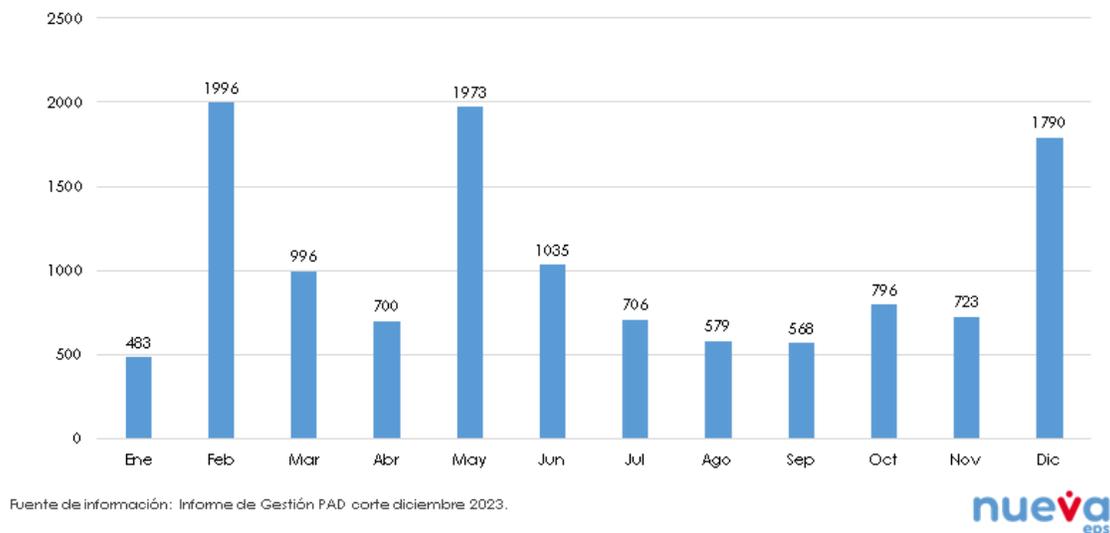
GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES

CANTIDAD DE USUARIOS POR MES EN EL PROGRAMA DE ATENCIÓN DOMICILIARIA (PAD) 2023



El Dr. Jiménez menciona que, se ha logrado mejorar el indicador en cuanto al plan de atención hospitalaria y de atención domiciliaria.

TOTAL EGRESOS POBLACIÓN POR MES PAD 2023



	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

4.3. Satisfacción de los usuarios.

Se cede la palabra al Ing. Carlos Enrique Hernández, quien da continuidad con el espacio, presentando el apartado de satisfacción de los usuarios:

Pilares de Servicio: El Ing. Hernández menciona que principalmente son 3 pilares importantes:

- A. Autogestión:** El mismo usuario puede autogestionarse o a través de la red médica, puede realizar la gestión en cuanto a todo el proceso de autorización de servicios en salud, sin la necesidad de acudir a los puntos de atención de NUEVA EPS.
- B. Acceso a los Servicios:** Se relaciona con la autorización oportuna de servicios en salud, para que el usuario de manera adecuada inicie su tratamiento y por lo cual, genere en el afiliado un buen nivel de satisfacción.

PILARES MODELO DE SERVICIO



Fuente: Gerencia de Experiencia, reporte diciembre de 2023.



Tipología de los Canales de Servicio: El Ing. Hernández comparte que, en aras de asegurar la salud de cada usuario, se han dispuesto diferentes canales presenciales y no presenciales que se dividen en dos grupos:

- **Canales de Autogestión:** Es donde el usuario directamente solicita y transa a través de la aplicación móvil, el portal transaccional, WhatsApp, Contact Center, línea #961, etc. Los cuales le permiten al usuario acceder a los servicios asistidos, donde encontrarán a través de estos, a una persona de soporte para realizar su transacción.

	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES

- **Canales Asistidos:** Son los canales presenciales, recordando que hay tres tipos de puntos de atención presencial, dependiendo del tamaño o número de población a atender, las cuales son: Oficinas de Atención al Afiliado, los Puntos de Atención Funcional y los Puntos de Atención al Afiliado.

CANALES DE ATENCIÓN PARA LOS USUARIOS



Fuente: Gerencia de Experiencia, reporte diciembre de 2023.



Se presenta el total de transacciones en el año 2023, en línea con el ecosistema de canales de servicio:

TRANSACCIONES EN LOS CANALES POR TIPO DE ACTOR 2023



En el último periodo han aumentado las transacciones directas de la IPS en un 20%, facilitando el acceso de los servicios a los usuarios.

Fuente: Gerencia de Experiencia, reporte diciembre de 2023.



	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES

TRANSACCIONES EN LOS CANALES

TRANSACCIONES SOLO AFILIADOS 2023



Autogestión: servicios gestionados de manera autónoma por el afiliado.

Asistido: servicios gestionados por el afiliado a través de un asesor de servicio.

Fuente: Gerencia de Experiencia, reporte diciembre de 2023.



Infraestructura: El Ing. Hernández menciona que se ha realizado la apertura de 15 Oficinas de Atención al Afiliados (OAA) y 45 Puntos de Atención Funcional (PAF). Del mismo modo, se han realizado adecuaciones, intervenciones y mantenimiento a 15 oficinas.

INFRAESTRUCTURA RED DE OFICINAS



Apertura de 15 Oficinas de Atención al Afiliado y 45 Puntos de Atención Funcional. Adecuaciones, intervenciones y mantenimiento a 15 oficinas.

Fuente: Gerencia de Experiencia, reporte diciembre de 2023.



	<p align="center">MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL</p>	<p align="center">VERSIÓN: 2.0</p>
<p>CODIGO: C-01-08-F-004</p>	<p align="center">ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023</p>	<p align="center">FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019</p>

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

Atención Preferencial: Se realizó la actualización de los procesos y protocolos dentro de las oficinas, tales como el manejo de la atención preferencial, entendiendo la distribución demográfica de la población.

Adicionalmente, se está trabajando de la mano con el área de participación social en el programa NUEVA EPS inclusiva e incluyente y con otras áreas de la compañía de modo transversal, con el fin de lograr que todas las personas con discapacidad tengan acceso a los servicios en la red de oficinas.

ATENCIÓN PREFERENCIAL

ATENCIÓN PRIORITARIA O PREFERENCIAL

Con los esfuerzos de años pasados, **desarrollamos y consolidamos un sistema** de gestión en servicios diferenciado para los afiliados donde podemos identificar rangos de edad, condiciones de salud y género para garantizar la priorización de la atención.



1.015.650 visitas atención preferencial en **2023**

Fuente: Gerencia de Experiencia, reporte diciembre de 2023.

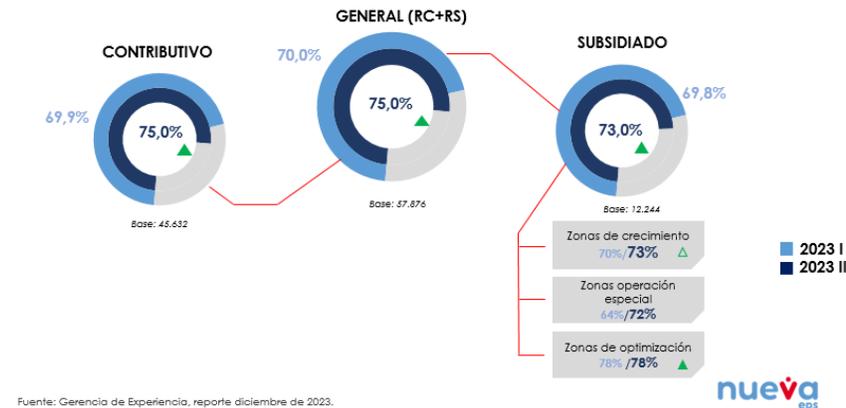


C. Satisfacción General: El Ing. Hernández socializa que, en este último componente, la medición general de satisfacción de NUEVA EPS llegó al 75% en el régimen contributivo y al 73% en régimen subsidiado, es decir que, para este porcentaje de la población, el servicio es “*muy bueno o bueno*” a corte de diciembre de 2023.

	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN



Respecto al ranking del Ministerio de Salud y Protección Social, el Ing. Hernández aclara que se presentaron los resultados del 2022, teniendo en cuenta que el Ministerio no ha publicado información del año 2023:

Ranking del Ministerio Régimen Contributivo 2022: Se informa que esta medición fue el resultado de un estudio nacional de evaluación de los servicios prestados por las EPS que realizó el Ministerio de Salud, donde NUEVA EPS se ubicó en el octavo puesto en la categoría de "Experiencia Global", octavo puesto en la categoría de "Acceso de Servicios", y noveno puesto en la categoría de "Recomendaría la EPS".

EPS	EXPERIENCIA GLOBAL				
	2020	2021	PUESTO 2021	2022	PUESTO 2022
EPS SURAMERICANA S.A._CONTRIBUTIVO	91,1%	88,8%	1	79,4%	1 🏆
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S._CONTRIBUTIVO	86,0%	77,6%	4	68,5%	2 🏆
ALIANSA SALUD EPS S.A._CONTRIBUTIVO	82,6%	83,4%	2	67,6%	3 🏆
COOSALUD EPS S.A._CONTRIBUTIVO	0,0%	0,0%	-	67,3%	4 🏆
COMPENSAR EPS._CONTRIBUTIVO	79,1%	68,2%	9	65,2%	5 🏆
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD EPS._CONTRIBUTIVO	0,0%	0,0%	-	62,5%	6 🏆
SALUD TOTAL ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD._CONTRIBUTIVO	79,8%	65,5%	10	60,5%	7 🏆
NUEVA EPS S.A._CONTRIBUTIVO	76,5%	77,5%	5	59,5%	8 🏆
EPS FAMILISANAR S.A.S._CONTRIBUTIVO	72,7%	72,7%	8	57,8%	9 🏆
COMFENALCO VALLE EPS._CONTRIBUTIVO	75,1%	77,3%	6	56,1%	10 🏆
SOS	67,3%	79,9%	3	0,0%	-
MEDIMAS	56,1%	75,5%	7	0,0%	-
COOMEVA	68,8%	62,6%	11	0,0%	-

	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

EPS	ACCESO A SERVICIOS				
	2020	2021	PUESTO 2021	2022	PUESTO 2022
EPS SURAMERICANA S.A._ CONTRIBUTIVO	67,6%	70,6%	3	76,5%	1 ↑
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S._ CONTRI	69,8%	74,3%	1	70,1%	2 ↓
ALIANSA SALUD EPS S.A._ CONTRIBUTIVO	67,5%	70,0%	4	67,4%	3 ↑
COOSALUD EPS S.A._ CONTRIBUTIVO	0,0%	0,0%	-	64,2%	4
COMPENSAR EPS_ CONTRIBUTIVO	55,6%	48,3%	10	60,9%	5 ↑
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD EPS_ CONTRIBUTIVO	0,0%	0,0%	-	60,4%	6
SALUD TOTAL ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD_ CONTRIB	55,8%	52,4%	9	58,7%	7 ↑
NUEVA EPS S.A._ CONTRIBUTIVO	58,9%	71,9%	2	56,1%	8 ↓
EPS FAMILANAR S.A.S._ CONTRIBUTIVO	60,6%	53,9%	8	56,0%	9 ↓
COMFENALCO VALLE EPS_ CONTRIBUTIVO	61,3%	60,2%	6	47,8%	10 ↓
MEDIMAS	39,7%	66,0%	5	0,0%	-
SOS	64,6%	55,6%	7	0,0%	-
COOMEVA	46,7%	41,4%	11	0,0%	-

EPS	RECOMENDARIA LA EPS				
	2020	2021	PUESTO 2021	2022	PUESTO 2022
EPS SURAMERICANA S.A._ CONTRIBUTIVO	95,8%	94,6%	1	92,9%	1 →
ALIANSA SALUD EPS S.A._ CONTRIBUTIVO	84,6%	87,1%	2	87,7%	2 →
COOSALUD EPS S.A._ CONTRIBUTIVO	0,0%	0,0%	-	87,1%	3
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S._ COM	92,5%	80,0%	4	83,4%	4 →
EPS FAMILANAR S.A.S._ CONTRIBUTIVO	84,5%	75,9%	8	76,1%	5 ↑
COMPENSAR EPS_ CONTRIBUTIVO	87,1%	77,0%	7	76,0%	6 ↑
COMFENALCO VALLE EPS_ CONTRIBUTIVO	78,1%	77,7%	6	75,6%	7 ↓
SALUD TOTAL ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD_ CON	88,2%	65,0%	10	74,7%	8 ↑
NUEVA EPS S.A._ CONTRIBUTIVO	80,8%	81,2%	3	73,9%	9 ↓
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD EPS_ CONTRIBUTIVO	0,0%	0,0%	-	66,1%	10
MEDIMAS	66,8%	77,8%	5	0,0%	11
SOS	72,4%	74,6%	9	0,0%	12
COOMEVA	68,7%	58,5%	11	0,0%	13

Ranking del Ministerio Régimen Subsidiado 2022: Para el régimen subsidiado, NUEVA EPS se ubicó en el decimotercero puesto en la categoría de "Experiencia Global", undécimo puesto en la categoría de "Acceso de Servicios", y decimotercero puesto en la categoría de "Recomendaría la EPS".

	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES

EPS	EXPERIENCIA GLOBAL				
	2020	2021	PUESTO 2021	2022	PUESTO 2022
PIJAOS SALUD EPSI_SUBSIDIADO	93,6%	88,6%	5	86,9%	1 ↑
EMPRESA PROMOTORA DE SALUD INDÍGENA ANAS WAYUU EPSI_SUBSID	93,3%	88,5%	6	81,1%	2 ↑
ASOCIACIÓN DE CABILDOS INDÍGENAS DEL CESAR Y GUAJIRA "DUSAKAW	84,0%	99,5%	1	79,8%	3 ↓
EPS SURAMERICANA S.A._SUBSIDIADO	0,0%	0,0%	-	79,6%	4
ASOCIACIÓN MUTUAL SER EMPRESA SOLIDARIA DE SALUD ENTIDAD PRO	89,6%	95,2%	2	77,4%	5 ↓
ASOCIACIÓN INDÍGENA DEL CAUCA A.I.C. EPSI_SUBSIDIADO	86,9%	82,4%	14	76,6%	6 ↑
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE LA GUAJIRA "COMFAGUAJIRA" S	85,5%	86,0%	9	75,1%	7 ↑
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD MALLAMAS EPSI_SUBSIDIADO	79,1%	78,6%	16	74,0%	8 ↑
SALUD TOTAL ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD_SUBSIDIADO	0,0%	0,0%	-	71,3%	9
COOSALUD EPS S.A._SUBSIDIADO	83,3%	89,7%	4	70,5%	10 ↓
ALIANZA MEDELLIN ANTIOQUIA EPS S.A.S. "SAVIA SALUD EPS" SUBSIDIADO	94,3%	93,4%	3	67,4%	11 ↓
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPENSAR_SUBSIDIADO	0,0%	0,0%	-	65,9%	12
NUEVA EPS S.A._SUBSIDIADO	89,0%	85,0%	10	65,0%	13 ↓
EPS FAMISANAR S.A.S._SUBSIDIADO	0,0%	0,0%	-	64,4%	14
CAPITAL SALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD DEL RÉGIMEN SUBSID	81,9%	76,6%	18	60,9%	15 ↑
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR CAJACOPI ATLÁNTICO_SUBSIDIADO	71,6%	67,8%	23	58,8%	16 ↑
EMSSANAR S.A.S._SUBSIDIADO	91,6%	82,6%	12	58,3%	17 ↓
ECOPOSOS EPS SAS_SUBSIDIADO	48,8%	72,8%	20	57,3%	18 ↑
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S._SUBSIDIADO	0,0%	0,0%	-	57,3%	19
ASMET SALUD EPS S.A.S._SUBSIDIADO	81,0%	83,8%	11	57,1%	20 ↓
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL HUILA "COMFAMILIAR" SUBSID	72,0%	78,6%	17	53,8%	21 ↓
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO EPS CONV	69,5%	73,5%	19	43,3%	22 ↓
CAPRESOCA E.P.S._SUBSIDIADO	86,2%	81,4%	15	39,6%	23 ↓
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL CHOCÓ_SUBSIDIADO	64,5%	40,6%	24	27,8%	24 ⇔
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR ORIENTE CCF ORIENTE	80,0%	87,5%	7	0,0%	-
MEDIMAS 2	79,4%	86,5%	8	0,0%	-
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR SUCRE CCF COMFASUCRE	72,4%	82,5%	13	0,0%	-
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR NARIÑO CCF NARINO	31,8%	72,6%	21	0,0%	-
COMPARTA	77,7%	71,5%	22	0,0%	-

EPS	ACCESO A SERVICIOS				
	2020	2021	PUESTO 2021	2022	PUESTO 2022
ASOCIACIÓN DE CABILDOS INDÍGENAS DEL CESAR Y GU	65,0%	98,9%	1	88,2%	1 ⇔
EPS SURAMERICANA S.A._SUBSIDIADO	0,0%	0,0%	-	81,2%	2
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE LA GUAJIRA "CO	77,7%	68,8%	9	78,4%	3 ↑
EMPRESA PROMOTORA DE SALUD INDÍGENA ANAS WAY	69,1%	79,1%	2	78,1%	4 ↓
ASOCIACIÓN INDÍGENA DEL CAUCA A.I.C. EPSI_SUBSIDIA	73,8%	60,7%	14	75,0%	5 ↑
ALIANZA MEDELLIN ANTIOQUIA EPS S.A.S. "SAVIA SALUD	74,0%	77,9%	5	71,9%	6 ↓
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD MALLAMAS EPSI_SUB	64,2%	67,3%	10	70,7%	7 ↑
ASOCIACION MUTUAL SER EMPRESA SOLIDARIA DE SAL	63,1%	77,9%	4	68,7%	8 ↓
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPENSAR_SUBS	0,0%	0,0%	-	67,0%	9
SALUD TOTAL ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD_SUBSIDI	0,0%	0,0%	-	65,8%	10
NUEVA EPS S.A._SUBSIDIADO	64,2%	65,8%	11	63,8%	11 ⇔
COOSALUD EPS S.A._SUBSIDIADO	80,8%	74,4%	6	63,0%	12 ↓
PIJAOS SALUD EPSI_SUBSIDIADO	81,4%	78,5%	3	61,2%	13 ↓
EPS FAMISANAR S.A.S._SUBSIDIADO	0,0%	0,0%	-	60,7%	14
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR CAJACOPI ATLÁNTIC	64,7%	55,8%	19	58,4%	15 ↑
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S._SUBSI	0,0%	0,0%	-	57,4%	16
ASMET SALUD EPS S.A.S._SUBSIDIADO	49,5%	55,5%	20	56,9%	17 ↑
ECOPOSOS EPS SAS_SUBSIDIADO	65,5%	56,2%	18	56,3%	18 ⇔
CAPITAL SALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD DEL R	54,4%	50,8%	22	54,6%	19 ↑
EMSSANAR S.A.S._SUBSIDIADO	54,9%	58,4%	17	51,8%	20 ↓
CAPRESOCA E.P.S._SUBSIDIADO	55,9%	58,5%	16	49,0%	21 ↓
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL HUILA "COMFA	62,7%	63,2%	12	48,1%	22 ↓
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSID	66,1%	59,5%	15	40,0%	23 ↓
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL CHOCÓ_SUBSIDI	57,6%	31,6%	24	27,2%	24 ⇔
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR ORIENTE CCF ORIE	65,5%	70,6%	7	0,0%	-
MEDIMAS 2	58,2%	68,9%	8	0,0%	-
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR SUCRE CCF COMFA	86,9%	63,1%	13	0,0%	-
COMPARTA	44,0%	54,6%	21	0,0%	-
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR NARIÑO CCF NARIN	61,3%	49,3%	23	0,0%	-

	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

EPS	RECOMENDARIA LA EPS				
	2020	2021	PUESTO 2021	2022	PUESTO 2022
ASOCIACIÓN DE CABILDOS INDÍGENAS DEL CESAR Y GUAJIRA	92,6%	99,7%	1	97,6%	1 →
PIJAOS SALUD EPSI_SUBSIDIADO	97,2%	94,3%	5	96,2%	2 ↑
ASOCIACION MUTUAL SER EMPRESA SOLIDARIA DE SALUD	88,7%	93,9%	7	96,1%	3 ↑
EPS SURAMERICANA S.A._SUBSIDIADO	0,0%	0,0%	-	93,8%	4
EMPRESA PROMOTORA DE SALUD INDÍGENA ANAS W	97,7%	95,5%	3	92,7%	5 ↓
ASOCIACIÓN INDÍGENA DEL CAUCA A.I.C. EPSI_SUBSIDIADO	97,9%	94,3%	6	87,6%	6 →
ALIANZA MEDELLIN ANTIOQUIA EPS S.A.S. "SAVIA SALUD"	97,1%	97,5%	2	86,2%	7 ↓
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE LA GUAJIRA "COMUNIDAD"	88,0%	90,1%	11	85,9%	8 ↑
COOSALUD EPS S.A._SUBSIDIADO	86,5%	94,4%	4	84,0%	9 ↓
SALUD TOTAL ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD_SUBSIDIADO	0,0%	0,0%	-	84,0%	10
EPS FAMISANAR S.A.S._SUBSIDIADO	0,0%	0,0%	-	82,7%	11
CAPREOCA E.P.S._SUBSIDIADO	93,8%	89,7%	13	82,2%	12 ↑
NUEVA EPS S.A._SUBSIDIADO	82,1%	90,7%	9	81,5%	13 ↓
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD MALLAMAS EPSI_SUBSIDIADO	85,3%	91,0%	8	79,8%	14 ↓
ASMET SALUD EPS S.A.S._SUBSIDIADO	93,2%	90,7%	10	79,8%	15 ↓
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPENSAR_SUBSIDIADO	0,0%	0,0%	-	77,8%	16
CAPITAL SALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD DE LA GUAJIRA	88,2%	83,1%	17	74,8%	17 →
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S._SUBSIDIADO	0,0%	0,0%	-	71,0%	18
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR CAJACOPI ATLÁN	75,3%	74,9%	20	70,7%	19 ↑
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL HUILA "COMUNIDAD"	90,2%	85,9%	16	69,3%	20 ↓
ECOOPSOS EPS SAS_SUBSIDIADO	68,7%	74,3%	21	67,3%	21 →
EMSSANAR S.A.S._SUBSIDIADO	85,7%	89,4%	14	67,0%	22 ↓
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL CHOCÓ_SUBSIDIADO	88,8%	69,5%	23	59,4%	23 →
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO	77,5%	78,0%	18	57,7%	24 ↓
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR ORIENTE CCF ORIENTE	95,9%	90,0%	12	0,0%	25
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR SUCRE CCF COMFAMILIAR	97,7%	88,2%	15	0,0%	-
MEDIMAS 2	85,4%	75,6%	19	0,0%	-
COMPARTA	54,6%	72,6%	22	0,0%	-
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR NARIÑO CCF NARIÑO	74,2%	69,4%	24	0,0%	-

Para el año 2022, el Ministerio de Salud realizó la encuesta anual de evaluación de los servicios de las EPS, en el último corte publicado, los resultados para NUEVA EPS fueron: Régimen contributivo cerró al 59.5% y Régimen subsidiado al 65%. Aplica la misma salvedad, que los últimos resultados publicados por el Ministerio son del año 2022.

	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

RESULTADOS ÚLTIMA ENCUESTA PUBLICADA DEL MINISTERIO 2022

EXPERIENCIA GLOBAL R. CONTRIBUTIVO	
AÑO	PORCENTAJE
2020	76,5%
2021	77,5%
2022	59,5%

EXPERIENCIA GLOBAL R. SUBSIDIADO	
AÑO	PORCENTAJE
2020	89,0%
2021	85,0%
2022	65,0%



La experiencia global en el Régimen Contributivo tuvo una disminución significativa, cayendo del 77.5% en 2021 al 59.5% en 2022. En el Régimen Subsidiado, la experiencia global también disminuyó, pasando del 85.0% en 2020 al 65.0% en 2022.



RESULTADOS ÚLTIMA ENCUESTA PUBLICADA DEL MINISTERIO 2022

El Ministerio de Salud y Protección Social realiza de forma anual la encuesta de evaluación de los servicios de las EPS, para el año 2022, los resultados para NUEVA EPS son los siguientes:

RÉGIMEN	RESULTADO
RÉGIMEN CONTRIBUTIVO	59,5%
RÉGIMEN SUBSIDIADO	65,0%

Fuente: informe encuesta de evaluación de los servicios de las EPS – Minsalud. Nov 2022.



En respuesta a los resultados obtenidos y las oportunidades identificadas, NUEVA EPS viene ejecutando un plan de acción, que conlleva el desarrollo de acciones estratégicas como las siguientes:

	<p align="center">MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL</p>	<p align="center">VERSIÓN: 2.0</p>
<p>CODIGO: C-01-08-F-004</p>	<p align="center">ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023</p>	<p align="center">FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019</p>

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

NUEVA EPS HA REALIZADO ESFUERZOS EN:

Automatización, estandarización de procesos y promover la autogestión.

Disponer un modelo de atención presencial flexible, enmarcado en un trato digno, humanizado y resolutivo donde damos respuesta oportuna a sus solicitudes en salud, desde o cerca a sus territorios de residencia.

Ampliar la red presencial en un 9%, con relación al año 2021, donde hoy contamos con una red de 577 Oficinas de Atención al Afiliado, las cuales dan cobertura directa o por georreferenciación a la población de 1117 municipios.

Fuente: Gerencia de experiencia, reporte diciembre de 2023.



Gestión del Talento Humano: Con corte a diciembre del 2023, se contaba con 7.090 colaboradores en la compañía, los cuales posibilitaron los logros y resultados obtenidos.



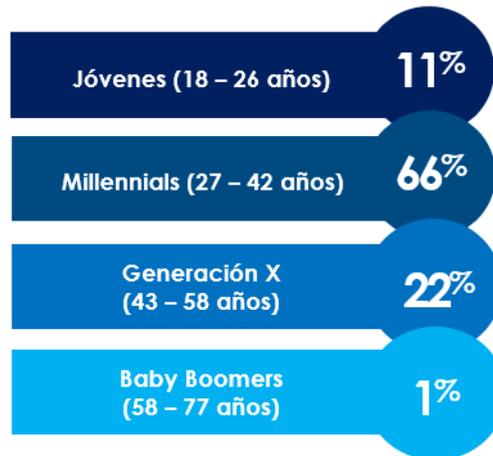
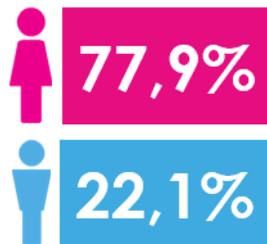
	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

A continuación, se presenta la distribución por género y generación de los colaboradores de NUEVA EPS:

GÉNERO Y GENERACIÓN

DISTRIBUCIÓN



Fuente: Planta de personal ocupada a 31 de diciembre 2023



El Ing. Hernández comparte que, la compañía cuenta con las siguientes modalidades de trabajo:

MODALIDADES DE TRABAJO



Fuente: Planta de personal ocupada a 31 de diciembre 2023



	<p align="center">MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL</p>	<p align="center">VERSIÓN: 2.0</p>
<p>CODIGO: C-01-08-F-004</p>	<p align="center">ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023</p>	<p align="center">FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019</p>

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

Reconocimiento Great Place to Work

En la categoría de las mejores empresas para trabajar para las mujeres, NUEVA EPS ocupó el sexto puesto en el país, para el año 2023.



Fuente: Gerencia de Talento Humano, diciembre 2023.



4.4. Participación Social.

Para este punto, se proyecta un vídeo del proceso de Participación Social, el cual se puede visualizar en el enlace de YouTube previamente citado en la presentación de esta acta, y se puede reproducir a partir del minuto «01 hrs 25 min 39 s» hasta «01 hrs 31 min 52 s».

En este video podemos ver los logros que se han alcanzado en el proceso de Participación Social. Mónica Rodríguez da apertura a esta presentación y menciona que en NUEVA EPS es esencial la participación social, con líderes del proceso en todos los departamentos y adicional, una coordinación desde Dirección Nacional. A su vez, se realizan espacios de relacionamiento estratégico, como los desarrollados en año 2023, en la reunión nacional con Presidencia y diálogo zonal con Vicepresidencia comercial.

	<p align="center">MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL</p>	<p align="center">VERSIÓN: 2.0</p>
<p>CODIGO: C-01-08-F-004</p>	<p align="center">ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023</p>	<p align="center">FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019</p>

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**



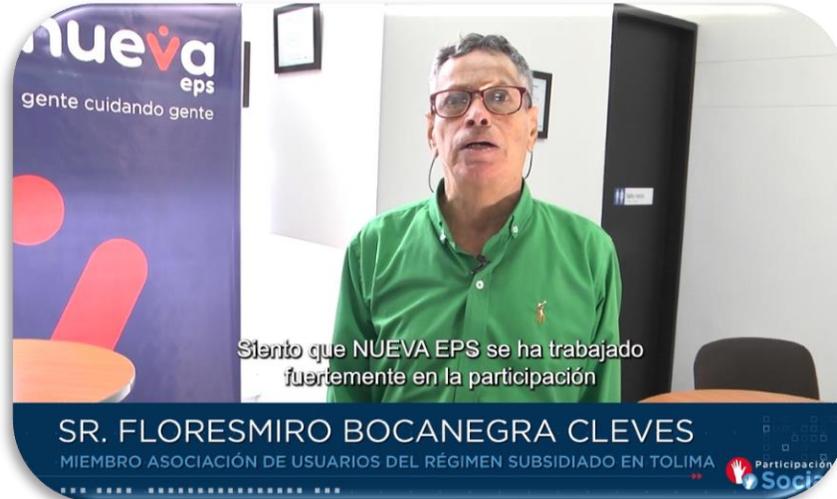
María Camila Prada, profesional de participación social, comparte que, en el año 2023, implementamos el 100% del plan de acción de la Política de Participación Social, promoviendo el desarrollo personal y comunitario de los líderes y miembros de las organizaciones sociales en salud.



El Sr. Florentino Bocanegra Cleves, miembro de la Asociación de Usuarios del régimen subsidiado del departamento del Tolima, comparte su percepción del proceso de participación social desde el liderazgo de la zonal.

	<p align="center">MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL</p>	<p align="center">VERSIÓN: 2.0</p>
<p>CODIGO: C-01-08-F-004</p>	<p align="center">ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023</p>	<p align="center">FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019</p>

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**



Crystian Iván Gil, Analista II de participación social, socializa que, desde el componente de formación del proceso, se desarrolla la escuela formándonos mixta, a través del seminario “construyendo la participación social” con 5 módulos para capacitar a todos los actores involucrados a nivel nacional como lo son las asociaciones, prestadores y colaboradores. Del mismo modo, desarrollan espacios educativos sobre promoción y mantenimiento de la salud y manejo adecuado de los canales de atención de NUEVA EPS, entre otros temas de interés para los usuarios.



El Sr. Rafaelino Rodríguez Bejarano y la Sra. Elizabeth Rojas Bolívar, miembros de la Asociación de Usuarios de Bogotá y de la IPS Santa María del Lago, brindan su percepción en cuanto a

	<p align="center">MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL</p>	<p align="center">VERSIÓN: 2.0</p>
<p>CODIGO: C-01-08-F-004</p>	<p align="center">ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023</p>	<p align="center">FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019</p>

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

la escuela de participación social y comparten sus experiencias desde el liderazgo de la zonal.



Wilson Eduardo Vargas Ardila, Auxiliar II de participación social, indica que, teniendo en cuenta la importancia de escuchar y realizar seguimiento a los actores involucrados en el proceso de participación social, se realizan diferentes espacios con las Asociaciones, Fundaciones, líderes sociales y organizaciones que representan a los usuarios en el territorio nacional.



	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

Irma Luz Cárdenas, gerente de la zonal Sucre, comparte su percepción como líder de participación social en su departamento.



La Dra. Lida Benítez Garzón, gerente de experiencia, cierra el video brindando unas palabras de agradecimiento a todos los usuarios, prestadores, Fundaciones, líderes sociales, colaboradores y Asociaciones de Usuarios, que hacen posible que se visibilice este trabajo de participación social que realiza NUEVA EPS.



	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES

Espacios Estratégicos con las Organizaciones Sociales: Dando continuidad al desarrollo de la audiencia, el Ing. Hernández indica que bajo la resolución 2063 de 2017, por la cual se adopta la política pública de participación social en salud, que relaciona cinco ejes estratégicos, NUEVA EPS ha creado el plan de trabajo de participación social sobre cinco componentes básicos.

ACCIONES POR COMPONENTE
RESOLUCIÓN 2063 DE 2017 – ADOPTA LA POLÍTICA PÚBLICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD



Total 2023 : Actividades: 2.986
: Líderes y usuarios impactados: 35.348

Fuente: Coordinación de Participación Social, diciembre 2023.



1. GESTIÓN

Se relaciona con la realización de los diferentes espacios que dispone NUEVA EPS para las Asociaciones, Fundaciones, líderes sociales y organizaciones que representan a los usuarios. Espacios tales como: reunión nacional, reunión mensual con Asociaciones de Usuarios, rendición de cuentas y diálogo con la vicepresidencia comercial.

2. SEGUIMIENTO

En el área de participación social se reciben solicitudes y casos de líderes sociales, Fundaciones, Asociaciones de usuarios, afiliados y de la Representante nacional de los usuarios; estos son direccionados a las áreas pertinentes, en objeto de brindar solución a los reportes. Del mismo modo, se brinda acompañamiento a los líderes y se lleva a cabo mesas periódicas con fundaciones.

3. FORMACIÓN

La escuela de participación social está dirigida a colaboradores, usuarios, IPS y farmacias, con el fin de fomentar los conocimientos en participación social en salud. Así mismo, se realizan capacitaciones con las Asociaciones de Usuarios, sobre temas de interés general y se

	<p align="center">MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL</p>	<p align="center">VERSIÓN: 2.0</p>
<p>CODIGO: C-01-08-F-004</p>	<p align="center">ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023</p>	<p align="center">FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019</p>

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

llevan a cabo alianzas interinstitucionales que permiten contar con expertos en cada temática.

4. COMUNICACIÓN

Se realizan diferentes estrategias como lo son: boletín trimestral de participación social, red semanal, cápsulas informativas semanales, guía de participación social, sinfín, afiches y desde la página web de NUEVA EPS, tres micrositiros: derechos y deberes, participación social y rendición de cuentas.

5. POBLACIONAL

Todo lo relacionado con NUEVA EPS inclusiva e incluyente que facilita el acceso a la población diferencial, generando cambios en las oficinas que le permita a los usuarios sin importar su condición, a acceder a los servicios de la compañía, contando con herramientas como: el apoyo de un intérprete de lengua de señas colombiana para aquellos espacios que sea requerido, el SINFÍN incluyente, el cual es un video cíclico que cuenta con herramientas de inclusión como lo son el closed caption (subtítulos de apoyo) y el intérprete en lengua de señas.

El Ing. Hernández resalta que, siendo la EPS más grande del país, debemos garantizar el derecho de participación a todos los usuarios, es por esto que con corte al año 2023 se cuenta con 44 asociaciones de usuarios departamentales a nivel nacional, las cuales se conformaron de la siguiente manera:

CONFORMACIÓN DE ASOCIACIONES



Fuente: Coordinación de Participación Social, diciembre 2023.



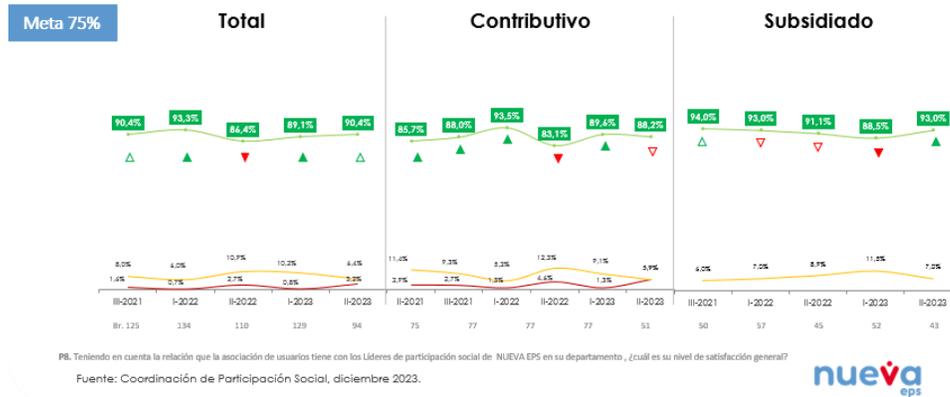
	<p align="center">MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL</p>	<p align="center">VERSIÓN: 2.0</p>
<p>CODIGO: C-01-08-F-004</p>	<p align="center">ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023</p>	<p align="center">FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019</p>

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

Referente a las asociaciones mixtas, el Ing. explica que este concepto alude a aquellas asociaciones que están conformadas por afiliados que pertenecen a los dos regímenes (contributivo y subsidiado).

Satisfacción General: El proceso de participación cuenta con una encuesta de satisfacción, a través de la cual, los miembros de las Asociaciones de Usuarios dan a conocer su nivel general de satisfacción respecto al proceso de participación social; con corte a diciembre del año 2023 el nivel de satisfacción de nuestras asociaciones llegó a un promedio del 93% en total.

**SATISFACCIÓN GENERAL
DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE NUEVA EPS**



Desde el componente de formación, se cuenta con la escuela “Formándonos”, que consta de cinco módulos que están pensados desde el desarrollo de la integralidad del ser humano; es decir, las dimensiones del ser, del saber hacer y del hacer. Adicionalmente, cuando el alumno cursa todos los módulos, recibe un certificado.

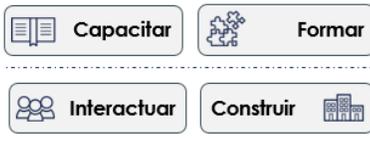
	<p align="center">MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL</p>	<p align="center">VERSIÓN: 2.0</p>
<p>CODIGO: C-01-08-F-004</p>	<p align="center">ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023</p>	<p align="center">FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019</p>

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

ESCUELA FORMÁNDONOS

Implementar un proceso de **formación**, a través de la Escuela de Participación Social, dirigido a las **Asociaciones de Usuarios, prestadores y colaboradores** de NUEVA EPS a **nivel nacional**, para construir experiencias efectivas de Participación Social.

El enfoque de la **escuela** busca:

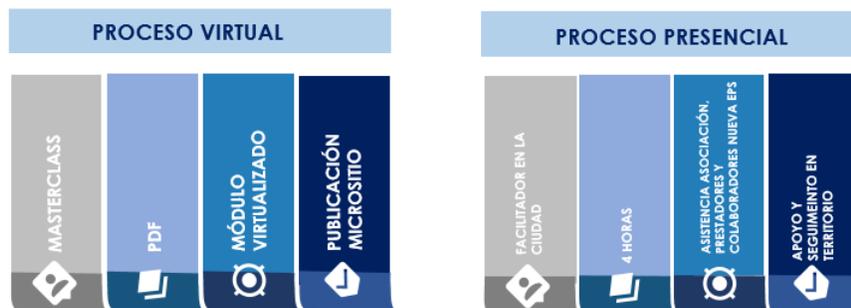


Fuente: Coordinación de Participación Social, diciembre 2023.



Se cuenta con modalidad mixta, lo que indica que el proceso formativo se realiza de modo presencial y virtual; respecto al modelo virtual, se realizan masterclass, PDF y módulo interactivo. lo cual significa que las personas pueden acceder a través de una plataforma digital. Respecto al modelo presencial a través de diferentes actividades se reúnen a nivel nacional, las asociaciones, líderes y prestadores, impartiendo estos cursos de la escuela formándonos.

ESTRUCTURA ESCUELA FORMÁNDONOS 2023



Fuente: Coordinación de Participación Social, diciembre 2023.



	<p align="center">MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL</p>	<p align="center">VERSIÓN: 2.0</p>
<p>CODIGO: C-01-08-F-004</p>	<p align="center">ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023</p>	<p align="center">FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019</p>

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

Como parte de la estrategia de comunicación, se cuenta con el Boletín, la Guía de Participación Social y las cápsulas informativas, cuyo objetivo es mantener un contacto permanente con las organizaciones sociales a nivel nacional.

PUBLICACIONES



Fuente: Coordinación de Participación Social, diciembre 2023.

Como parte de la estrategia de comunicación, se cuenta con el Boletín de Participación Social, la Guía de Participación Social y las Cápsulas Informativas, cuyo objetivo es **mantener un contacto permanente con las asociaciones de usuarios a nivel nacional.**

Estrategia:

- Boletín de Participación Social
- Guía de Participación Social
- Cápsulas Informativas

Periodicidad:

Trimestral
Permanente
Semanal

Medios de socialización:

- Página Web
- Correo Electrónico
- WhatsApp

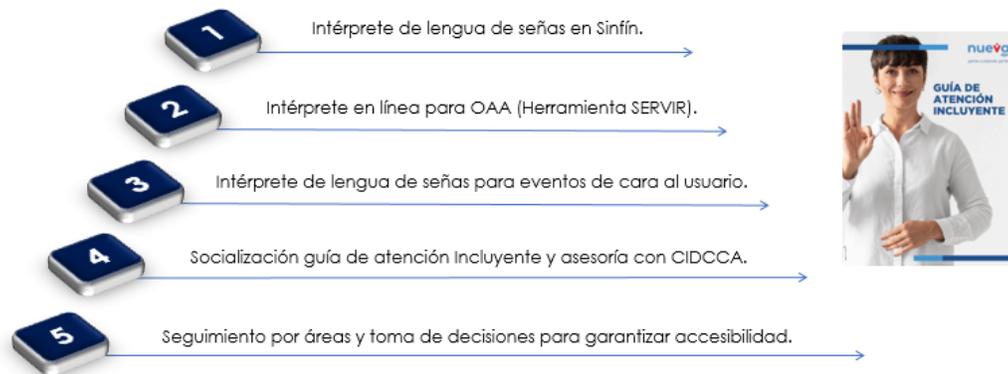


Acciones Incluyentes: Para este punto, el Ing. Hernández comparte que se ejecutan acciones como el Sinfín incluyente, el cual es un video cíclico que contiene el apoyo de un intérprete en lengua de señas colombiana. En las oficinas de atención al afiliado está a disposición la herramienta "SERVIR" de FENASCOL, la cual es virtual y sincrónica, que permite tener en tiempo real el servicio de un intérprete de lengua de señas colombiana para usuarios con discapacidad auditiva. Adicionalmente se cuenta con la participación de un intérprete de lengua de señas colombiana para eventos de cara al usuario que lo requieran. La guía de atención incluyente, que es un documento oficial de la compañía para que cada colaborador conozca de primera mano cómo abordar a un usuario que pertenezca a alguna población diferencial. También se trabaja en incorporar ajustes razonables para garantizar accesibilidad en todos los canales.

	<p align="center">MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL</p>	<p align="center">VERSIÓN: 2.0</p>
<p>CODIGO: C-01-08-F-004</p>	<p align="center">ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023</p>	<p align="center">FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019</p>

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

ACCIONES INCLUYENTES



Fuente: Coordinación de Participación Social, diciembre 2023.



Concluyendo su participación el Ing. Hernández menciona que, NUEVA EPS tiene el proceso más robusto en participación social en comparación con todas las EPS del país, buscando generar un diálogo asertivo, en el que se pueda enseñar, acompañar y ser incluyentes con todos los afiliados de la compañía.

TENEMOS EL PROCESO MÁS ROBUSTO DEL PAÍS

Porque somos la única EPS que:

- **Conecta sus organizaciones sociales con la alta gerencia** en Reunión nacional con Presidencia y Diálogo zonal del Vicepresidente Comercial.
- Promueve el derecho a la participación con **44 Asociaciones de Usuarios** y **17 Delegados Regionales**.
- Realiza un **proceso electoral** que permite tener un representante de los usuarios que tiene voz ante la Junta Directiva de NUEVA EPS.
- Obtiene un **90,4%** de resultado en la encuesta de satisfacción con las Asociaciones de Usuarios.



DIÁLOGO ASERTIVO

Escuchamos a través de mesas de trabajo con fundaciones y organizaciones.



ENSEÑAMOS Y ACOMPAÑAMOS

Contamos con:

- Herramientas de formación exclusivas.
- Estrategias académicas.



SOMOS INCLUYENTES

- Promovemos canales de atención incluyentes.
- Facilitamos la accesibilidad.

Fuente: Coordinación de Participación Social, diciembre 2023.



	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

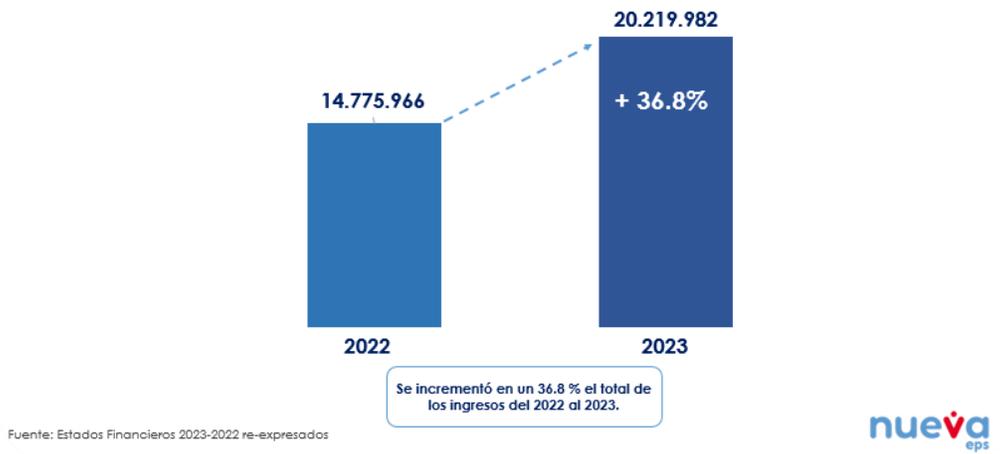
**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

4.5. Gestión Financiera.

El Dr. Rincón continúa con su intervención en el espacio, indicando que, uno de los motivos que llevaron a que el pasado 3 de abril del presente año, la Superintendencia Nacional de Salud interviniera a NUEVA EPS es debido a su gestión financiera, de ahí la importancia de dar a conocer la siguiente información:

- a) Ingresos Operacionales:** El Dr. menciona que para el año 2023 aumentaron los ingresos, obteniendo así la cifra de 20.2 billones de pesos.

**INGRESOS OPERACIONALES
(MILLONES \$)**

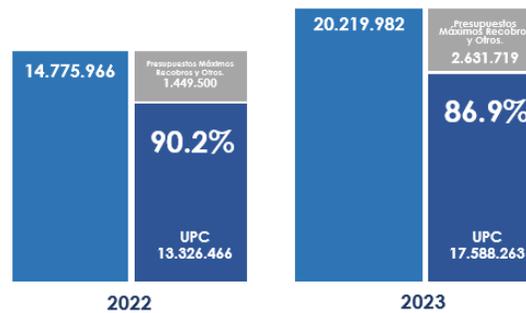


El Dr. indica que, los presupuestos máximos están creciendo exorbitantemente, a pesar de que en el 2022 el Gobierno Nacional invirtió dinero adicional para el plan de beneficios que cubre los presupuestos máximos (UPC). En el año 2022 representaba el 9.8%, sin embargo, en el 2023 siguió escalando, tanto así, que llegó a representar el 13.1%, situación que requiere especial cuidado.

	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES

INGRESOS OPERACIONALES (MILLONES \$)

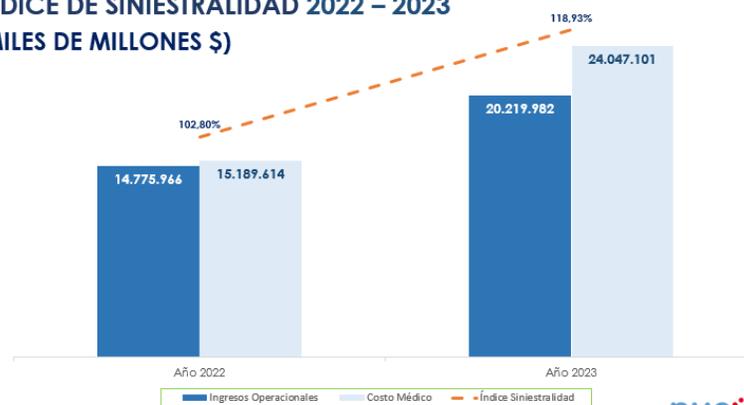


Fuente: Estados Financieros 2023-2022 re-expresados



- b) **Costo Médico:** La facturación en NUEVA EPS para el año 2023 cerró con un déficit alto de aproximadamente 5 billones de pesos. En este punto, el Dr. Rincón explica que al momento de realizarse la intervención se encontró que este valor corresponde a facturas relacionadas con 10 mil millones de utilidades y una pérdida de 2 billones de pesos, lo cual genera preocupación para compañía.

INGRESOS VS COSTO MÉDICO ÍNDICE DE SINIESTRALIDAD 2022 – 2023 (MILES DE MILLONES \$)



Fuente: Estados Financieros 2023-2022 re-expresados

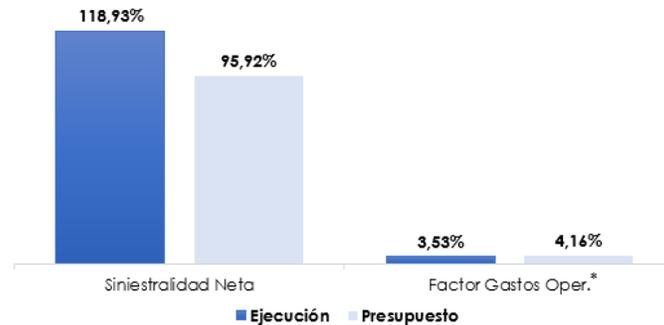


El Dr. Rincón presenta los indicadores presupuestales del año 2023 frente a los ingresos operacionales, obteniendo así las siguientes métricas:

	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

INDICADORES PRESUPUESTO 2023 FRENTA A INGRESOS OPERACIONALES



Fuente: Estados Financieros 2023-2022 re-expresados
*Factor de Gastos Operacionales frente a Ingresos UPC



El Dr. aclara que la cifra proyectada está en estudio, dado que el costo que se presenta para el año 2023, pertenece a años anteriores, por lo cual, en su momento le estará informando oportunamente al país, a los entes de control y a las autoridades competentes que deban ejercer las investigaciones correspondientes a este caso.

RESULTADOS DEL EJERCICIO (MILLONES \$)



Fuente: Estados Financieros 2023-2022 re-expresados

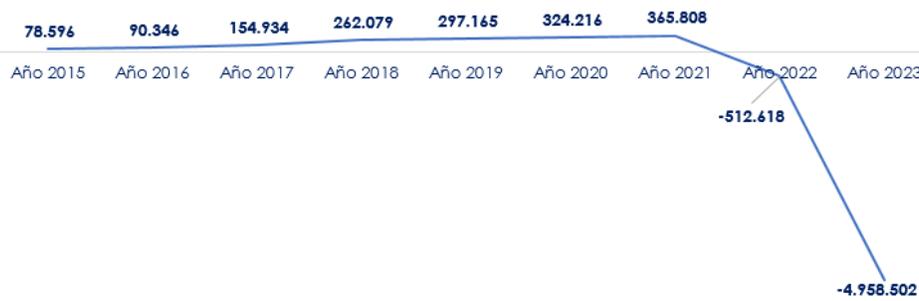


	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

c) Patrimonio de diciembre del 2015 a diciembre de 2023: El Dr. Rincón socializa que, el patrimonio que anteriormente se mostraba desde el 2015, parecía ser solvente, no muy alto, pero siempre por encima de la línea de cero, sin embargo, para los años 2022 y 2023 se presenta un decremento.

PATRIMONIO A DIC. 2015 – 2023 (MILLONES \$)



Fuente: Estados Financieros 2023-2022 re-expresados



d) Riesgos financieros:

En el marco del Decreto 682 del 18 de abril de 2018, instrumentado por la Circular 004 de junio de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud, la compañía mide y gestiona sus riesgos financieros de liquidez, crédito y mercado de capitales.

A continuación, se detallan los subsistemas de riesgo que se tienen:

Subsistema de Riesgo de Liquidez: Para la medición del riesgo de liquidez, la compañía realiza su medición bajo la metodología: “Modelo Básico de Liquidez” definida por la Superintendencia Nacional de Salud, en la Circular Externa 004 de 2018

Subsistema de Riesgo de Crédito: La compañía mide y gestiona el riesgo de crédito para evaluación de emisores de valores, cuenta de deudores No PBS y cuentas por cobrar a IPS. Sobre dichas evaluaciones se registran las provisiones correspondientes, a través de modelos de calificación.

	<p align="center">MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL</p>	<p align="center">VERSIÓN: 2.0</p>
<p>CODIGO: C-01-08-F-004</p>	<p align="center">ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023</p>	<p align="center">FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019</p>

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

Subsistema de Riesgo de Mercado de Capitales: La metodología utilizada para medir este riesgo es el VAR (*Value At Risk*), la cual mide el riesgo de volatilidad en cambios en las condiciones de mercado para el portafolio de inversiones y que pueden afectar el resultado de la compañía.

5. COMPROMISOS Y CIERRE DE LA AUDIENCIA:

Se da inicio a la sesión de preguntas, en la cual se da respuesta a las inquietudes que han sido remitidas al correo: participacion.social@nuevaeps.com.co, a las preguntas que se recibieron a través del hipervínculo habilitado en la descripción de la transmisión de la audiencia, y en la página web de NUEVA EPS: [LINK DE PREGUNTAS PARA LA AUDIENCIA PÚBLICA RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2023](#).

Se adquiere el compromiso, que las inquietudes que no alcancen a ser solucionadas durante la audiencia, quedarán registradas, consignadas y resueltas en la presente acta; y de igual forma, serán enviadas a los correos electrónicos de cada persona que formuló la pregunta, de no contar con un correo electrónico, y en caso tal de que no haya ninguna información que permita el envío personalizado de la respuesta, se dejará cargado el soporte de este documento en la página web de NUEVA EPS, el cual puede ser consultado abiertamente por cualquier persona.

Garantizando el cumplimiento del Habeas Data y la reserva de la información, los datos de los usuarios que realizaron las preguntas, no serán publicados en el acta ni en la página web.

Para este espacio de preguntas, El Dr. Rincón invita al Dr. Mauricio Jiménez Romero, vicepresidente de salud de NUEVA EPS.



	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

El Dr. Rincón da apertura a este bloque de inquietudes, dando lectura a las siguientes preguntas:

1. "NUEVA EPS debe tener una política de verificación y control a los contratos con las instituciones prestadoras de servicios de salud, dado que algunas citas que se requieren oportunamente presentan demoras para agendarlas y contar con los recursos suficientes".

Respuesta: El Dr. Jiménez brinda una respuesta indicando que, se están presentando dificultades para la consecución de algunas citas y no es la adecuada, por lo cual se va a monitorear de manera estrecha a las IPS para exigirles oportunidad en el agendamiento para las distintas especialidades en las que se presenta este problema y para aquellas zonas alejadas del país como lo mencionó el Dr. Rincón, implementando tele consultas con tele asistencia con la ayuda de algunas universidades; esto con el fin de mejorar la oportunidad de agenda.

2. "En algunas ocasiones finalizan los contratos sin informar a los afiliados".

Respuesta: El Dr. Rincón responde mencionando que, NUEVA EPS busca que los contratos que se realicen cambien, con la finalidad de que al momento de contratar se entregue a la IPS un determinado número de usuarios con ciertas condiciones de salud, en las que se les solicitará al prestador lo que se espera que haga en la prestación de los servicios de salud, adicional a esto, los médicos solo deben atender población afiliada a NUEVA EPS, garantizando así oportunidad de agenda para los usuarios y también fortaleciendo los laboratorios clínicos para la toma de muestras y exámenes.

3. "Se están presentando inconvenientes con el tema del cuidador en la ciudad de Leticia, son unos pocos usuarios que cuentan con el servicio, pero no tienen en cuenta a todos, dado que los que tienen el servicio, es debido a una orden de desacato y solo tres usuarios lo han logrado".

Respuesta: El Dr. Jiménez brinda una respuesta indicando que, en algunos sitios alejados como es el caso de Leticia, es difícil conseguir cuidadores que estén habilitados y certificados. Esta situación se presenta con frecuencia en algunas zonas apartadas del país, por lo cual se revisará la red en el departamento del Amazonas para buscar cuidadores que estén realmente certificados para poder contratar con ellos y mejorar el servicio. Es importante aclarar que la única manera de prestar el servicio de cuidadores es a través de tutela.

4. "¿Cómo lograr que los usuarios que realmente requieren atención de tramitología tengan en los territorios puntos de atención al afiliado, adecuados?"

	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

Respuesta: El Dr. Jiménez responde mencionando que, trabajarán para mejorar esos puntos de atención al afiliado, buscando que estén cerca a los lugares de residencia de los usuarios, siendo así accesibles, procurando evitar que deban desplazarse largas distancias para acceder a los servicios requeridos.

5. “¿Cuándo se dará a conocer la cartera real que adeuda NUEVA EPS?”

Respuesta: El Dr. Rincón responde indicando que, como se mencionó en la presentación de gestión financiera, se hallaron unas facturas que no están contabilizadas, a pesar de ello, se ha iniciado la contabilización de estas y se le ha estado solicitando a todos los prestadores de servicios de salud del país, que puedan indicar cuáles son esas facturas radicadas que les debe NUEVA EPS. Sin embargo, están pensando en un plan para lograr superar la situación financiera que atraviesa la entidad, pero para esto es importante tener las cuentas claras, dado que hay que darles tranquilidad a los afiliados, pero del mismo modo, también a los prestadores de que se les va a pagar.

6. RESOLUCIÓN DE INQUIETUDES:

Para este bloque de preguntas, se hace la salvedad que se habilitó el correo de participacion.social@nuevaeps.com.co y el siguiente hipervínculo: [ENCUESTA DE SATISFACCIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2023](#). Se obtuvo un total de 62 inquietudes, de las cuales 5 se respondieron durante el desarrollo de la audiencia (ver apartado anterior), 11 se responde a través de este documento y 46 se relacionan con comentarios de retroalimentación positiva, respecto a la ejecución de la rendición de cuentas.

De este modo, se da respuesta a continuación a las inquietudes que no fueron contestadas durante el desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuentas de NUEVA EPS, vigencia 2023:

1. ¿Qué es la audiencia pública?

Respuesta: Es un espacio en donde NUEVA EPS da a conocer a los afiliados la gestión en la prestación del servicio de salud, el manejo presupuestal, financiero, administrativo, los avances y logros obtenidos en el 2023.

Los afiliados participarán en este proceso, analizando la información proporcionada, con el objeto de vigilar el uso de recursos, dar recomendaciones y propuestas que mejoren la gestión de NUEVA EPS.

2. “El costo fiscal se está incrementado por las acciones de tutela entonces ¿por qué en vez de cumplirlas y evitarse multas por desacato, siguen en lo mismo?”

	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

Respuesta: Se están haciendo esfuerzos importantes para asegurar la prestación de todos los servicios a nuestros usuarios.

En todas las aseguradoras ha incrementado el volumen de tutelas desde el año 2022 y los siguientes años, de acuerdo con las cifras emitidas por la Defensoría del Pueblo. Este es un derecho constitucional, que tienen todos los ciudadanos, por lo que desde la compañía aseguramos su gestión garantizando la respuesta efectiva y damos información a las áreas para mitigar las causas que originan la inconformidad.

3. "¿Qué va a pasar con el plan complementario?"

Respuesta: Por parte de la Interventoría Administrativa para NUEVA EPS, no se ha dado lineamiento diferente al que se ha venido trabajando con relación a los Planes de Atención Complementaria, por lo que se informa que los PAC continúan estando vigentes tanto en comercialización como la operación. Trabajamos de manera constante para brindar una mejor experiencia y garantizar los servicios en salud a través de nuestros tres planes.

4. "En Barrancabermeja el número de usuarios está aumentando cada semana en esta ciudad, por lo cual, necesitamos más personal para atender en línea de frente"

Respuesta: Para el municipio de Barrancabermeja contamos con 2 sedes en las que tenemos distribuidos 6 asesores de servicio al cliente y 2 anfitriones, para un total de 8 colaboradores. De este talento humano contábamos con 2 vacantes, una de ellas ya se logró contratar y seguimos con una pendiente que se encuentra en proceso de contratación, esto con aras de disminuir los tiempos de espera.

5. "No estoy conforme con la atención de una de las oficinas del Chocó, dado que el asesor no tiene carisma para atender a los usuarios, situación que está afectando la imagen de NUEVA EPS".

Respuesta: Desde la Dirección de aseguramiento de la experiencia generamos diferentes espacios de formación, uno de ellos tiene como objetivo desarrollar en los colaboradores de servicio comportamientos que reflejen un trato humanizado hacia los usuarios, a través de herramientas que fortalezcan las habilidades y competencias del SER y permitan ofrecer un servicio cálido, cercano y oportuno. Por lo tanto, seguimos trabajando en el desarrollo de conocimientos técnicos y habilidades blandas de nuestros asesores, para brindar la mejor atención.

6. "La acción de tutela 347 obliga a NUEVA EPS que un Usuario participe en las decisiones que se acuerden al interior de la JUNTA DIRECTIVA de NUEVA EPS SA ¿Qué validez tiene la convocatoria que se está llevando en este proceso si no hay Junta Directiva?, existe un

	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

Agente Interventor que tiene unas obligaciones diferentes a lo que ordene la Junta Directiva de NUEVA EPS que está intervenida. Quiero participar en el proceso, ¿cuál es su legalidad?"

Respuesta: Mediante Resolución No. 202416000003012-6 del 03 de abril de 2024, la Superintendencia Nacional de Salud ordenó la toma de posesión inmediata de bienes, haberes y negocios y la intervención forzosa administrativa para administrar a NUEVA EPS S.A., a través de la cual ordenó la separación de la Junta Directiva de la sociedad y nombró un Agente Interventor, según se indica en los artículos sexto y séptimo, respectivamente del aludido acto administrativo, democrático y participativo, a través del cual se "garantiza la participación de todos los usuarios", reiterando que dicho proceso busca continuar preservando y asegurando el derecho fundamental amparado por la Corte mediante el fallo T-347-2012, que asume como esencial: De conformidad con lo preceptuado en el Decreto 1922 de 1994 **"Por el cual reglamenta la intervención del Ministerio de Salud en el Sistema de Seguridad Social en Salud, conforme a lo dispuesto en el Decreto-ley 056 de 1975, la Ley 60 de 1993 y el Decreto 1298 de 1994"**, no es posible predicar la inexistencia del órgano social Junta Directiva en NUEVA EPS, toda vez que la misma se encuentra, - durante el término de intervención-, en cabeza del Agente Interventor:

"Artículo 16. Facultades del Interventor. La autoridad en ejercicio de las facultades de intervención total o parcial, según el caso, puede:

(...) "3. Ejercer las funciones de la Junta Directiva por el término que dure la facultad de intervención."

Así entonces, frente al primer interrogante, la convocatoria tiene plena validez pues de conformidad con la normatividad que otorga funciones al Agente Interventor, la figura del órgano social se encuentra asumida por este.

Debe recordarse que la Corte Constitucional en Sentencia T-347-2012, estableció la obligación de garantizar el derecho fundamental de participación social, a través de la elección de un representante nacional de los usuarios que tenga voz ante la Junta Directiva.

" (...) Retomando lo anteriormente expuesto, puede concluirse que el derecho a la participación (i) es un derecho fundamental; (ii) es expresión del principio democrático del Estado Social de Derecho; (iii) su fundamento, entre otras disposiciones superiores, se encuentra en el artículo 2 que establece como fin estatal "(...) facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan(...)"; (iv) expresa un modelo de comportamiento de los ciudadanos; y (v) a través de esta garantía, se fortalecen y democratizan las instancias de representación y se promueven valores constitucionales como el pluralismo y la tolerancia."

	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

En este sentido, la EPS para continuar dando cumplimiento a lo ordenado por la Corte Constitucional, para el periodo 2025-2026, dio apertura al proceso electoral.

*“que esta participación produzca efectos jurídicos, lo cual también es un deber a cargo de la entidad accionada, pues, sin duda alguna, en esta disposición legal se concreta una **real oportunidad de participación** que debe trascender la teoría a un verdadero reconocimiento de un derecho fundamental, y esto se garantiza en la medida en que la participación de los usuarios a través de un representante ante la Junta Directiva de NUEVA EPS **genere consecuencias** y tenga la potencialidad de incidir en la transformación de realidades en este escenario específico”. (negrilla fuera de texto)*

Se extrae de lo precisado por la Corte Constitucional en la aludida sentencia que esa real participación se orienta a que el representante elegido pueda articular para proponer y concertar las medidas necesarias para mantener y mejorar la calidad de los servicios, así como propender por la defensa y la atención adecuada de los usuarios del servicio de salud, vigilando que las decisiones que se tomen, se apliquen según lo acordado, proponer mejoras en la atención, entre otros, todo ello a través de su actuación ante la instancia de la administración de la EPS (una de ellas la junta directiva), siendo este el real objeto de su elección.

Dicho lo anterior, es preciso entonces decir que el tema de la intervención de una EPS es un proceso atípico, calificado como “*un mecanismo excepcional*” mediante el cual el ente de inspección, vigilancia y control en forma temporal asume las funciones de administración de la entidad, no obstante, la entidad continúa desarrollando su objeto social esencial que es el aseguramiento en salud en garantía de la prestación de los servicios de salud de sus afiliados.

Reiterando entonces el obligatorio cumplimiento para NUEVA EPS en materia de participación de los usuarios del sistema de salud - con independencia de la situación de intervención -, la entidad procura por preservar el cumplimiento de lo ordenado por la Corte Constitucional a través del mantenimiento de los mecanismos y condiciones para ejercer la participación social en salud en las decisiones propias de la atención de los usuarios que concrete y materialice el derecho fundamental a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud 1757 de 2015 y la Resolución 2063 de 2017, entre otras normas vigentes que rigen la materia.

En consecuencia, el proceso electoral de Representante de los Usuarios no solo es un proceso válido y legal, sino obligatorio para NUEVA EPS tanto a la luz del ordenamiento legal vigente como de lo ordenado en la Sentencia T-347-2012 emitida por la Corte Constitucional; NUEVA EPS siempre debe garantizar el derecho de participación social de sus afiliados a través de un proceso democrático de elección de representante de los usuarios, que “**genere consecuencias** y tenga la potencialidad de incidir en la transformación de realidades”.

	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

Así entonces, frente al segundo interrogante, es claro que se trata de un proceso que goza de legalidad y frente al cual existen todas las garantías para los usuarios participantes en el cumplimiento de los requisitos establecidos.

7. “¿Por qué NUEVA EPS no respeta los fallos de tutela por violaciones al derecho fundamental a la Salud, e igualmente ordena remisiones con entidades con la cual no tienen convenios para realizar procedimientos?”

Respuesta: El direccionamiento de los pacientes para el acceso a servicios de salud en NUEVA EPS, tanto en el ámbito ambulatorio, como hospitalario, incluyendo el proceso de referencia y contrarreferencia, se realiza dentro de la red de IPS contratada y con capacidad de prestar el servicio requerido, atendiendo la prescripción realizada por el médico tratante. Al interior de la entidad se cuentan con mecanismos de verificación y control, para que dicho direccionamiento se haga acorde a la oferta de servicios que cada entidad de la red tiene contratada con NUEVA EPS. Particularmente para casos clasificados como Vitales, en referencia y contrarreferencia hospitalaria, se pueden direccionar pacientes a IPS no contratadas, previa validación que cuentan con la capacidad técnico científica para brindar el manejo requerido por el afiliado.

8. “¿Por qué los servicios de ayudas diagnósticas, sillas de ruedas y cuidadores tienen el restringido acceso al obligar su prestación por una acción de tutela, siendo evidente la necesidad, según el médico tratante?”

Respuesta: De manera general, debe aclararse que el acceso a servicios de salud no requiere la existencia de una acción de tutela para el acceso a los mismos, y, por el contrario, la EPS dispone todas las acciones requeridas para garantizar el efectivo acceso en servicios de salud. No obstante, debe tenerse en cuenta las coberturas de servicios conforme lo establecido normativamente y diferenciarse según las necesidades de cada afiliado: los servicios de ayudas diagnósticas, son servicios de salud incluidos en el plan de beneficios en salud de acuerdo con resolución 2366 de 2023 y en tal sentido se prestan conforme la necesidad de cada afiliado de acuerdo con la indicación y ordenamiento por parte del profesional de salud. Respecto a las sillas de ruedas y cuidadores, debe aclararse que son servicios adicionales a la atención de salud, que no están financiados con recursos de la UPC ni con cobertura a través de presupuestos máximos (a través de MIPRES) por eso no corresponde a la EPS, su cobertura.

	MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSIÓN: 2.0
CODIGO: C-01-08-F-004	ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023	FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**

9. “¿Por qué si tengo una enfermedad laboral en la historia aparece común?”

Respuesta: En el software de historia clínica de PANA+ se encuentran las marcaciones de los procesos médico laborales cursados a cada afiliado, pero el médico debe acceder a este durante la consulta médica. Para mayor facilidad, se sugiere que el afiliado desde la facturación de la consulta, informe que asiste por consulta de enfermedad laboral. Adicionalmente, se les recuerda a los afiliados que, si es enfermedad laboral en firme, las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) cuentan con una red de servicios (IPS) para atender afiliados que presentan enfermedad laboral aceptada; es decir, puede recibir las atenciones por la enfermedad laboral directamente en la ARL.

10. “¿Qué van a hacer para que los canales que tienen en NUEVA EPS sean más fáciles? Soy mayor y muchas veces se me dificulta, sobre todo los que se manejan por el celular y el computador.”

Respuesta: Se tiene una estrategia de canales de autogestión, como la APP y el WhatsApp, en aras de simplificar el acceso a los servicios para que la respuesta sea más rápida; así mismo, se ha trabajado en el entendimiento del comportamiento del usuario, dado que hay afiliados que prefieren los canales tradicionales, debido a la dificultad que tienen hacia las nuevas tecnologías; por lo anterior, se han reforzado las habilidades del equipo en los canales presenciales, para mantener los niveles de servicios adecuados en la atención.

11. “¿Cómo puedo hacer parte de su Asociación de Usuarios?”

Respuesta: Para participar en la Asociación de Usuarios son necesarios tres requisitos: Ser mayor de edad, estar en calidad de afiliado activo como beneficiario o cotizante de NUEVA EPS y manifestar por escrito o de modo verbal la voluntad de participar en la asociación. Para ello, puede enviar la solicitud al correo participación.social@nuevaeps.com.co; una segunda opción, es llevar la solicitud a la oficina de atención más cercana, o también remitirla a los miembros de la asociación departamental actual de su zonal.

	<p align="center">MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL</p>	<p align="center">VERSIÓN: 2.0</p>
<p>CODIGO: C-01-08-F-004</p>	<p align="center">ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023</p>	<p align="center">FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019</p>

GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES

Registro fotográfico del desarrollo de la audiencia pública virtual de rendición de cuenta de NUEVA EPS, vigencia 2023



	<p align="center">MACROPROCESO SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AFILIACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL</p>	<p align="center">VERSIÓN: 2.0</p>
<p>CODIGO: C-01-08-F-004</p>	<p align="center">ACTA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUEVA EPS VIGENCIA 2023</p>	<p align="center">FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2019</p>

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO
O AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES**



Elaboró acta: Wilson Eduardo Vargas Ardila

Cargo: Auxiliar II Participación Social