

Informe Ejecutivo

Contratos Gestión del Riesgo Subsidiado / Contributivo y Administrativo CAJACOPI EPS

2024

Para evaluar la gestión de CONSUSALUD DEL CARIBE IPS S.A.S durante el período contractual 2024 con CAJACOPI EPS, es necesario analizar los resultados de cada actividad establecida en los contratos, los indicadores asociados y las acciones implementadas, tanto cualitativa como cuantitativamente. Se debe detallar exhaustivamente las acciones realizadas durante la vigencia del contrato, evaluando el cumplimiento de los objetivos y metas de los tres contratos vigentes: Gestión del Riesgo (Subsidiado y Contributivo) y contrato administrativo de apoyo.

GESTION DEL RIESGO

Los contratos de Gestión del Riesgo se dividen en dos subcomponentes: caracterización familiar y Educación/Demanda inducida, para las poblaciones subsidiada y contributiva. Ambos se enfocan en identificar riesgos y priorizar problemas.

Componente de caracterización familiar

Se desarrollaron actividades específicas con la participación de profesionales de diversas áreas para llevar a cabo la caracterización familiar, enfocadas en la identificación de riesgos y el direccionamiento de los usuarios según su curso de vida. Durante la vigencia contractual se realizaron visitas domiciliarias, logrando inducir a los usuarios hacia los servicios de las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS), de acuerdo con el riesgo identificado. La gestión de la demanda se articuló con los prestadores de primer nivel y los prestadores de riesgo, con el propósito de garantizar respuestas oportunas, efectivas y eficientes a la población.

La información recolectada entre enero y diciembre de 2024 permitió identificar la morbilidad sentida de los usuarios, lo que facilitó la implementación de estrategias de autocuidado. Durante este período, se caracterizó un total de 711.032 usuarios únicos y se realizaron 1.234.975 gestiones, alcanzando un cumplimiento del 85% de la meta contractual. Es importante resaltar que, a partir del segundo semestre del año, se presentaron modificaciones en los parámetros y lineamientos para la caracterización.

El análisis de la población caracterizada evidenció que el curso de vida predominante fue la adultez, representando el 31.5%, seguido por la primera infancia y, en menor proporción, la vejez (15.8%). Las enfermedades crónicas, la dependencia funcional y la necesidad de servicios especializados se concentraron principalmente en la población de la tercera edad. Los departamentos con mayor número de usuarios caracterizados fueron Cesar y La Guajira. En cuanto a las condiciones sociodemográficas, el 92% de la población no se reconoce como perteneciente a una etnia específica, el 56% corresponde al sexo femenino y la escolaridad predominante es secundaria completa.

Durante el año, se registraron aproximadamente 2.205 casos de embarazo, con mayor prevalencia en el curso de vida juventud. Además, se identificó que el 14.2% de la población presenta diagnóstico de hipertensión arterial y el 5% padece de diabetes.

En el análisis de riesgo en salud mental, se registró la atención de 1.243 usuarios a través de la línea telefónica de salud mental #381, destacándose la violencia intrafamiliar como uno de los



principales motivos de consulta. Asimismo, se gestionaron casos relacionados con eventos de interés en salud pública, siendo las intoxicaciones y situaciones de violencia los eventos más frecuentes. En los últimos seis meses, aproximadamente 400 personas fueron referidas a consulta presencial. Los departamentos con mayor demanda de atención en salud mental fueron Atlántico y Meta, mientras que los meses de junio, julio y octubre registraron el mayor número de consultas iniciales en psicología. Adicionalmente, se brindó atención a mujeres diagnosticadas con enfermedades como sífilis.

En relación con el riesgo comunitario, durante 2024, el 51.2% de la población atendida correspondió al sexo masculino. En el segundo semestre, se realizaron intervenciones dirigidas a usuarios notificados por eventos como dengue, agresiones potencialmente transmisoras de rabia y malaria. También se activaron alertas tempranas para orientar a usuarios que presentaban barreras de acceso a los servicios de salud. El análisis de vulnerabilidad evidenció que el 5% de la población presenta un nivel alto de riesgo, siendo el riesgo individual el más prevalente.

En cuanto al riesgo nutricional, a través de las visitas domiciliarias y las teleorientaciones, se logró identificar el estado de salud y los hábitos alimentarios de los usuarios. Durante 2024, se intervinieron 2.000 usuarios, quienes recibieron educación, asesoría y orientación nutricional. Del total, el 76% residía en áreas urbanas. Se evidenció un porcentaje significativo de población sedentaria, lo que representa un alto riesgo para el desarrollo de enfermedades coronarias, obesidad y otros problemas de salud, resaltando la necesidad de fortalecer la promoción de la actividad física.

Adicionalmente, se identificó que el 15% de los menores de edad presentaban riesgo de desnutrición. Por departamentos, La Guajira concentró el mayor porcentaje de visitas (24%), seguida de Cesar y Atlántico (ambos con 15%), Córdoba (12%), y Magdalena y Bolívar (con 10% cada uno). En términos de riesgo nutricional, La Guajira presentó el mayor índice, concentrando el 27% de los casos de bajo peso, desnutrición, sobrepeso y obesidad, seguida por Atlántico con 17%.

Durante el año, se atendieron los reportes y alertas tempranas emitidas por la EPS, principalmente sobre eventos de desnutrición aguda en menores de cinco años, asegurando su intervención oportuna. Cabe destacar que, en las teleorientaciones, un porcentaje importante de usuarios manifestó tener disponibilidad y acceso a los alimentos; sin embargo, no contaban con hábitos de preparación saludable, lo que evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo los procesos educativos, incluyendo ejemplos prácticos de platos saludables.

Agentes virtuales en salud

Durante el primer semestre de 2024, se integró el uso de agentes virtuales y tecnologías de la información como parte del componente de caracterización familiar, a partir de las bases de datos de usuarios de la EPS. En este período, se registraron 143.426 interacciones a través de los agentes virtuales de voz, siendo mayo el mes con el mayor número de interacciones.



En el segundo semestre, se ejecutaron 21 campañas temáticas, logrando un total de 32.796 interacciones. El mes de noviembre presentó el mayor impacto en participación, mientras que la campaña sobre riesgo en salud mental obtuvo los mejores resultados en términos de interacción sostenida a lo largo de los meses.

El asistente virtual se consolidó como una herramienta efectiva para fortalecer la comunicación con la población en temas de salud, facilitando el acceso a la información y el autocuidado. A lo largo del año, se evidenció una alta participación en campañas relacionadas con riesgo comunitario, salud nutricional, salud mental, salud oral y vacunación, presentando picos de actividad en meses específicos. Las campañas con mayor nivel de interacción fueron las de riesgo comunitario y vacunación, reflejando el interés constante de la población en estas áreas prioritarias de salud pública.

Adicionalmente, los resultados de las campañas fueron consolidados y las gestiones sin respuesta se canalizaron como insumos para la central de teleorientación, fortaleciendo el seguimiento y la atención de los usuarios. Esta estrategia permitió alcanzar una tasa de efectividad del 95% en la gestión de los contactos.

Visitas domiciliarias

Durante el año 2024, se agendaron en promedio 7.130 visitas relacionadas con eventos de interés en salud pública. Como resultado de estas gestiones, se atendieron y revisaron 2.990 usuarios únicos correspondientes a los eventos notificados. Los eventos con mayor número de casos gestionados fueron los relacionados con dengue y agresiones por animales potencialmente transmisores de rabia, los cuales representaron la mayor carga de intervención durante el periodo.

Componente de Educación en Salud / Demanda inducida

Desde el área de Gestión del Riesgo, se implementó la inducción a la demanda como parte integral del proceso de acompañamiento a la caracterización familiar. Esta estrategia permitió orientar a los usuarios hacia los diferentes programas de las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS) y los programas de riesgo, de acuerdo con las necesidades identificadas.

Durante el año 2024, se gestionó un total de 1.561.330 demandas inducidas.

En el primer semestre, se registraron 930.519 demandas, de las cuales el 90% fueron direccionadas a las RIAS. Las principales gestiones se enfocaron en la atención en salud bucal, vacunación según el esquema PAI y valoraciones integrales para los cursos de vida adultez, juventud y vejez.

En el segundo semestre, se realizaron 630.811 direccionamientos, de los cuales el 96% se orientaron hacia las RIAS y el 4% restante a los programas de riesgo. Entre los programas específicos, las demandas relacionadas con mamografías representaron el 2%, mientras que las de citologías alcanzaron el 6% del total.



A partir del segundo semestre, se fortaleció la gestión de la efectividad de la demanda mediante la implementación de un proceso de seguimiento, logrando gestionar un total de 5.839 demandas efectivas en los prestadores primarios, con el propósito de garantizar la atención oportuna y adecuada de los usuarios.

Brigadas de Salud

Durante el año 2024, se llevaron a cabo 12 jornadas de salud bajo el nombre "Mañanas de Bienestar", orientadas a la educación y sensibilización de los usuarios en temas de prevención de enfermedades, promoción de factores protectores y cuidado integral de la salud. Estas jornadas incluyeron orientación detallada sobre enfermedades cardiovasculares, hábitos y estilos de vida saludables, vacunación y prevención de distintos tipos de cáncer (próstata, cuello uterino, mama e infantil), adaptando la información a las características y necesidades de cada grupo etario y género. Las actividades se desarrollaron en zonas urbanas y rurales de los diferentes departamentos, logrando la participación de 2.618 asistentes en distintos municipios.

En el primer semestre de 2024, el equipo interdisciplinario brindó atención a 1.034 usuarios en áreas como enfermería, nutrición, psicología y trabajo social, siendo febrero el mes con mayor participación y demanda de servicios.

A partir del segundo semestre, se fortaleció la estrategia de convocatoria, incorporando modalidades presenciales y virtuales en cada departamento y municipio, garantizando la difusión anticipada de la fecha y el lugar de cada jornada. Como resultado, se realizaron un total de 4.442 convocatorias presenciales y 3.625 convocatorias telefónicas, reflejando un esfuerzo significativo por garantizar el acceso de los usuarios a las jornadas y ampliar la cobertura mediante estrategias de contacto remoto.

DEPARTAMENTO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
ATLANTICO	62	47	117	44	47	317
BOLIVAR	63	63	101	42	52	321
BOYACA		73	50		63	186
CESAR	37	50	88	64	37	276
CORDOBA	61	96	48	34	26	265
LA GUAJIRA	74	67	101	45	61	348
MAGDALENA	68	65	54	60	89	336
META	65	59	71	70	66	331
SUCRE	47	71	49	44	27	238
TOTAL	477	591	679	403	468	2618

Tecnologías en salud:

En 2024, se implementaron sistemas de información avanzados que, de manera automática e interactiva, facilitaron un análisis más eficiente y detallado de las gestiones realizadas y los seguimientos requeridos. Estas herramientas optimizaron los procesos de comunicación con los usuarios, permitiendo la entrega oportuna de información clave y la gestión efectiva de campañas educativas en salud.



Durante el primer trimestre de 2024, se enviaron un total de 1.809.706 mensajes de texto, con un promedio de 23 campañas mensuales. Estas campañas fueron diseñadas para garantizar una comunicación fluida y efectiva con los usuarios, reforzando temas prioritarios en salud. Adicionalmente, se ejecutaron 4 campañas de mensajes personalizados dirigidas a los usuarios que participaron en teleconsultas, con el fin de reforzar la información brindada durante la atención remota y asegurar el cumplimiento de las recomendaciones médicas.

En el segundo semestre de 2024, el enfoque comunicacional se amplió, alcanzando el envío de 1.417.450 mensajes de texto. Las campañas estuvieron principalmente orientadas a la educación en salud, abordando una amplia gama de temas esenciales para el bienestar de la población, entre ellos:

- Inmunización y seguimiento al crecimiento y desarrollo
- Prevención de enfermedades: VPH, Zika, Dengue y Chikungunya
- Salud oral
- Evaluación de la agudeza visual
- Desnutrición y nutrición
- Promoción de hábitos y estilos de vida saludables
- Bienestar mental y prevención del suicidio
- Violencia de género y derechos sexuales y reproductivos
- Cuidado prenatal, nutrición durante el embarazo y lactancia materna
- Planificación familiar y detección de riesgos cardiovasculares
- Tamizaje de VIH, sífilis y hepatitis

Estas campañas no solo tuvieron como propósito fortalecer la educación en salud, sino también promover una cultura de prevención y autocuidado, abordando temáticas clave en salud pública y bienestar integral.

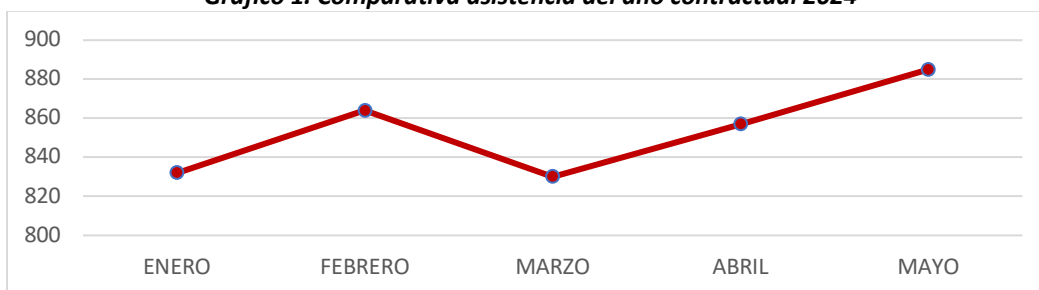
La implementación de estos sistemas tecnológicos permitió una gestión eficiente y personalizada de la comunicación, mejorando la capacidad de respuesta y ampliando el alcance de las campañas. La automatización y el enfoque interactivo optimizaron los procesos de seguimiento, logrando una mayor efectividad en la entrega de los mensajes y potenciando el impacto general de las intervenciones en salud.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2024

Tiene como objetivo garantizar las reuniones y capacitación continua de participación ciudadana. De las asociaciones de usuarios, Atlántico y Meta aumentaron su promedio de asistencia, obteniendo 121% y 110%, quiere decir que asistieron más personas de las esperadas, de acuerdo con el promedio asistencia de los meses anteriores.



Gráfico 1. Comparativa asistencia del año contractual 2024



Fuente: Elaboración propia

Se observa un crecimiento en la asistencia a lo largo del período analizado. Aunque hay fluctuaciones, la tendencia global es ascendente. El comportamiento de la asistencia en los primeros cinco meses de 2024 muestra una tendencia de recuperación tras una leve caída en marzo. Se observa un crecimiento sostenido desde abril, alcanzando en mayo el punto más alto del período analizado. Para fortalecer el impacto de las reuniones mensuales, se diseñó un plan de educación continuada que abarca tanto normativas como temas de salud.

Imagen 1. Plan de educación continuada 2024

MES	PARTICIPACIÓN CIUDADANA		IMPULSO A LA CULTURA DE LA SALUD			
	EJE ESTRATÉGICO	TEMA	Dimensión PDSP	Tema Priorizado	Dimensión PDSP complementaria	Enfoque
MARZO	FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	Nuevo Manual De Asociaciones De Usuarios	Vida saludable y condiciones no transmisibles	Prevención Cáncer de cuello uterino	Sexualidad, derechos sexuales y reproductivos	Vacunación contra el VPH
ABRIL	FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	Carta De Derechos Y Deberes De Los Usuarios: Capítulo 6 Participación Ciudadana	Vida saludable y condiciones transmisibles	Semana de Vacunación en las Américas	Gestión diferencial de poblaciones vulnerables	* Desarrollo y crecimiento saludable * Día Internacional de la Actividad Física * Promover la importancia de la alimentación equilibrada para el fortalecimiento del sistema inmunológico
					Sexualidad, derechos sexuales y reproductivos	Vacunación en el Embarazo y la Maternidad
MAYO	FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	Historia de la participación ciudadana	Vida saludable y condiciones no transmisibles	Día Mundial de la Hipertensión	Convivencia social y salud mental	* Prevención de la violencia intrafamiliar / * Día Mundial de la Salud Mental Materna * Promover estrategias de manejo del estrés para la prevención y el control de la hipertensión
					Sexualidad, derechos sexuales y reproductivos	Manejo de la Hipertensión en el Embarazo

Fuente: Elaboración propia

Para la ejecución del plan de educación, se diseñó un material educativo en 2 formatos, el primero unas carteleras en papel bond para que fuesen utilizados por los agentes educativos de Consusalud y el segundo, unas diapositivas con el mismo diseño de las carteleras. Para las charlas educativas se gestionó la impresión de 436 carteleras en los siguientes meses:

Tabla 1: Material educativo 2024

MES	2024
ENERO	81
FEBRERO	75
MARZO	99
ABRIL	89



MAYO
Total general

92
436

Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, hemos desarrollado una solución integral para la gestión del contrato, que incluye tanto un módulo en nuestra aplicación móvil como un módulo en nuestro portal web, ambos denominados Plenus.

Plenus App: Módulo de Gestión de Reuniones de Participación Ciudadana



En nuestra aplicación móvil, Plenus App, hemos implementado un módulo específico para la gestión de las reuniones de participación ciudadana. Este módulo permite a nuestro equipo realizar las siguientes acciones:

1. Registro de Asistencia Virtual: Los participantes pueden confirmar su asistencia mediante un sencillo check en la aplicación. Alternativamente, pueden recibir un mensaje de texto con un enlace que, tras validar su identidad, les permite firmar en la pantalla de su dispositivo.
2. La aplicación permite completar todos los campos necesarios del acta de la reunión, asegurando un registro detallado y preciso de cada encuentro.
3. Cargue de evidencias fotográficas.

1. MUNICIPIOS PRIORIZADOS:

1.1 CUMPLIMIENTO DE LAS REUNIONES EN MUNICIPIOS PRIORIZADOS

Con las actas de reunión se verificó ejecución de las reuniones programadas para municipios priorizados, obteniendo la siguiente información:

Tabla 2: Cálculo de indicador de Cumplimiento de las reuniones en municipios priorizados de enero a Mayo de 2024

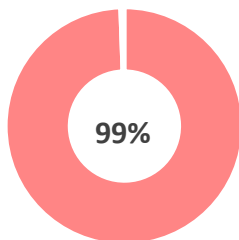
REUNIONES PROGRAMADAS	REUNIONES REALIZADAS
181	180

Fuente: Elaboración propia

En enero no fue posible realizar la reunión en Acacías- Meta debido a que el municipio duró varios meses sin Gestor, la oficina estaba cerrada, los usuarios fueron renunciando poco a poco, la única usuarios activa en enero de 2024 decidió no asistir más.



Gráfico 2. Porcentaje de cumplimiento de las reuniones en municipios priorizados de enero a mayo 2024.



A pesar de las lluvias presentadas en todo el país, durante marzo, abril y mayo se pudieron realizar todas las reuniones en los municipios priorizados, los usuarios inasistentes se contactaron telefónicamente para aumentar el quorum.

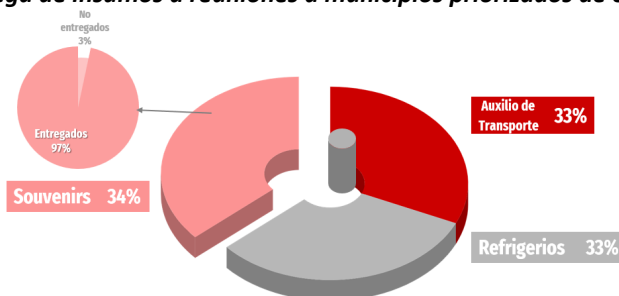
En este periodo se realizó una distribución igualitaria de priorizados, que no necesariamente es equitativa, debido a que Boyacá tiene 40 asociaciones.

Fuente: Elaboración propia

1.2 CUMPLIMIENTO DE LA ENTREGA DE INSUMOS DE MUNICIPIOS PRIORIZADOS

La programación de insumos se realizó en función del número de usuarios esperados, mientras que la entrega final correspondió a la cantidad real de asistentes. Durante este período, se distribuyeron:

Infografía 2: Entrega de insumos a reuniones a municipios priorizados de enero a mayo 2024



Fuente: Elaboración fuente propia.

Se hizo entrega de 848 auxilios de transporte, 848 refrigerios y 881 souvenirs. Se observa una diferencia en la cantidad de souvenirs entregados, ya que en algunos meses la asistencia superó la expectativa inicial. Además, en abril y mayo, 22 souvenirs fueron destinados a usuarios que no asistieron y posteriormente radicados en la Coordinación Nacional de SIAU.

2. MUNICIPIOS GENERALES:

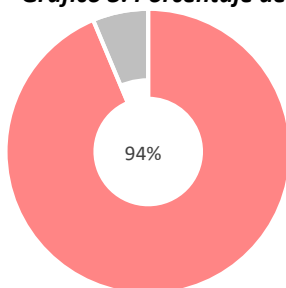
2.1 CUMPLIMIENTO DE LAS REUNIONES VIRTUAL EN MUNICIPIOS GENERALES

Con las actas de reunión se verificó ejecución de las reuniones programadas para municipios generales, obteniendo que los departamentos con 94% de cumplimiento: Bolívar, Cesar, Córdoba, La Guajira, Magdalena y Sucre. Departamentos con menor cumplimiento: Boyacá (81.00%), Atlántico (97.22%) y Meta (97.73%).

Los resultados del mes son como lo muestra el siguiente gráfico:



Gráfico 3. Porcentaje de cumplimiento de las reuniones virtuales en municipios generales



En Santa Lucía, Atlántico, las reuniones virtuales fueron canceladas debido al cierre de la oficina local. Finalmente, la asociación fue disuelta.

En Acacías, Meta, el municipio permaneció varios meses sin un Gestor. Además, todos los miembros se retiraron de la asociación y dejaron de participar, incluso en la modalidad virtual. Aunque la situación fue reportada a la Coordinación Nacional de SIAU, no se implementaron soluciones.

En Boyacá, varios municipios que cerraron sus oficinas en 2022 enfrentaron resistencia por parte de los usuarios, quienes se negaron a asistir a las reuniones virtuales.

Fuente: Elaboración propia

2.2 CUMPLIMIENTO DE LAS REUNIONES PRESENCIALES EN MUNICIPIOS GENERALES

Con las actas de reunión se verificó ejecución de las reuniones programadas para municipios generales, obteniendo la siguiente información:

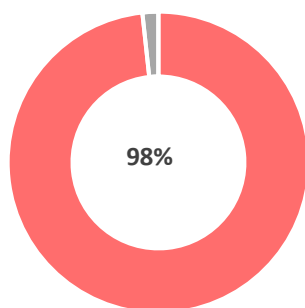
Tabla 7: Cálculo de indicador de Cumplimiento de las reuniones presenciales en municipios generales de Mayo 2024

PROGRAMADOS	REALIZADOS
234	230

Fuente: Elaboración propia

Fueron canceladas 2 reuniones en Boyacá y en Meta, por eso no se logró cumplir con todas las reuniones en los municipios generales como lo muestra la siguiente gráfica:

Gráfico 4. Porcentaje de cumplimiento de las reuniones en municipios generales de 2024



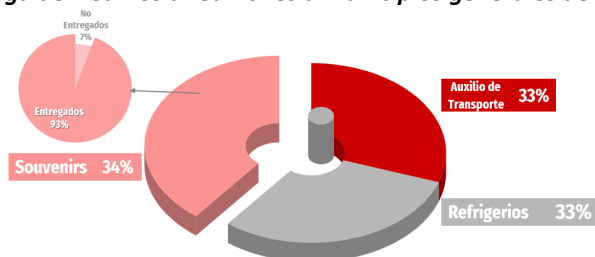
Aunque logramos cumplir con el 98% de las reuniones, el inconveniente radica en la falta de continuidad y gestión en algunas asociaciones, lo que ha afectado la realización de reuniones presenciales. La raíz del problema puede desglosarse en tres aspectos clave: En Sutarmarchan- Boyacá hubo conformación y los usuarios no recibieron 2 reuniones el mismo mes. En el caso de Acacías- Meta no hay usuarios activos en la asociación, desde el mes de noviembre se ha expresado los problemas con esta asociación.

Fuente: Elaboración propia

2.1.3 CUMPLIMIENTO DE LA ENTREGA DE INSUMOS

La programación de insumos se realizó en función del número de usuarios esperados, mientras que la entrega final correspondió a la cantidad real de asistentes. Durante este período, se distribuyeron como lo muestra el siguiente gráfico:

Infografía 4: Entrega de insumos a reuniones a municipios generales de enero a mayo 2024



Fuente: Elaboración fuente propia

Se hizo entrega de 1030 auxilios de transporte, 1030 refrigerios y 1105 souvenirs. Se observa una diferencia en la cantidad de souvenirs entregados, ya que en algunos meses la asistencia superó la expectativa inicial. Además, los 100 souvenirs no fueron entregados debido a inasistencias y posteriormente radicados en la Coordinación Nacional de SIAU.

El presente informe muestra los resultados de la gestión ejecutada durante el 2024, dando cumplimiento a las actividades establecidas contractualmente.

Atentamente,



JOANA PAOLA DIAZ RUBIANO
Gerente / Representante Legal