

INFORME  
**RENDICIÓN**  
**DE CUENTAS** |  
**2020**



# INTRODUCCIÓN

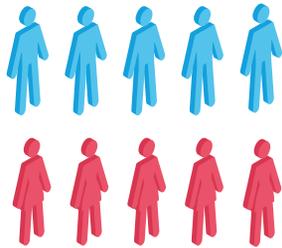
Asmet salud EPS SAS da a conocer a sus usuarios, asociaciones de usuarios, organismos de inspección vigilancia y control y comunidad en general, la gestión realizada y los resultados de la EPS durante la vigencia 2020.

El plan de reorganización de Asmet Salud EPS SAS permite realizar un enfoque al cumplimiento de los resultados en salud, satisfacción del usuario y el equilibrio y recuperación financiera, nuestro modelo de atención integral de salud denominado MAIAS, permite gestionar el aseguramiento en salud de nuestra población afiliada, garantizando atención integral y continua con los mejores estándares de calidad de los servicios de salud establecidos en el Plan de Beneficios (PBS), teniendo como fundamento la Ley 1122 de 2007, la Ley 1438 de 2011 y la Ley 1751 de 2015.

Con el equipo humano de la EPS y de la red contratada continuamos fortaleciendo la prestación de los servicios que brinden bienestar a toda nuestra población afiliada.

# 1.GENERALIDADES

## 1.1. POBLACIÓN AFILIADA ASMET SALUD EPS VIGENCIA 2020.



Total afiliados

**1.910.642**



**3,88 %**

REGÍMEN CONTRIBUTIVO  
POR MOVILIDAD

**74.093**

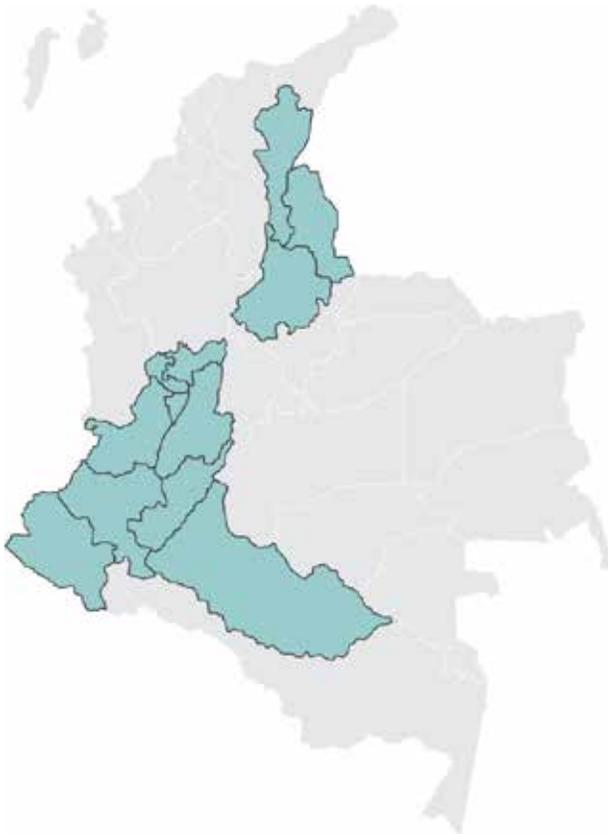


**96,12 %**

REGÍMEN SUBSIDIADO

**1'836.549**

## 1.2. COBERTURA NACIONAL / 199 MUNICIPIOS



Cerramos el año 2020 con 1'836.549 afiliados que representa el 7,64% del mercado en el Régimen Subsidiado, esto a pesar de la restricción de Afiliación que tuvimos en el primer trimestre del año. Por movilidad al régimen contributivo cerramos el año con 74.093, para un total de 1'910.642 afiliados, con una cobertura en 12 departamentos, 199 municipios y 217 oficinas.

Figura 1. Mapa Presencia Nacional de Asmet Salud

Tabla 1. Cobertura

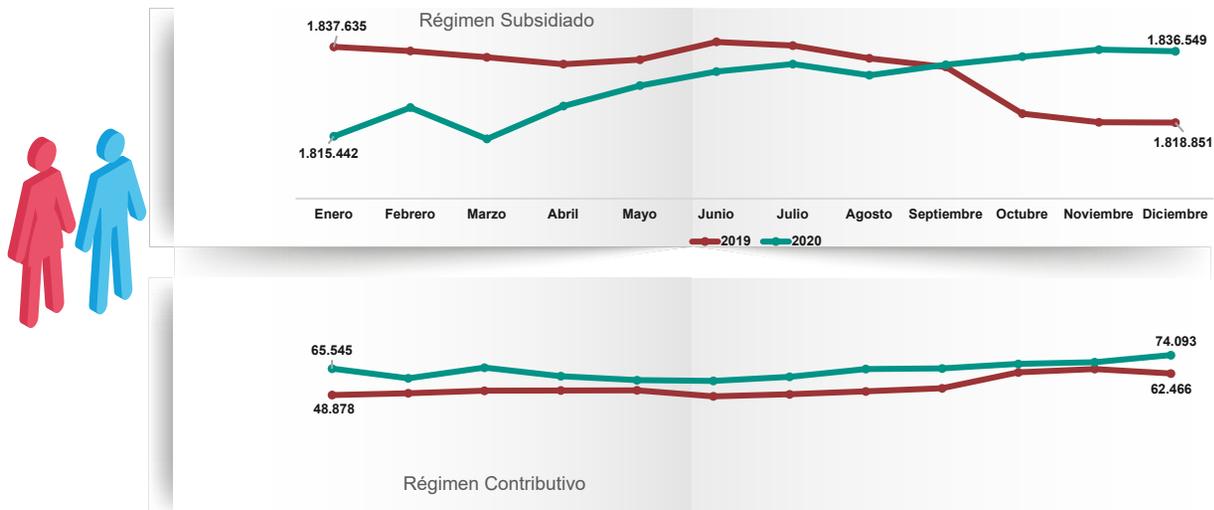
Departamento	Cobertura Municipios
Caldas	17
Caquetá	16
Cauca	35
Cesar	17
Huila	20
Nariño	24
Norte de Santander	6
Quindío	8
Risaralda	14
Santander	6
Tolima	24
Valle	12
<b>Total</b>	<b>199</b>

Fuente: Censo de Oficinas de Atención al usuario. Diciembre 31 de 2020.

Asmet Salud EPS, cuenta con 1.918 colaboradores con toda la capacidad profesional y la vocación de servicios para atender a los afiliados y comunidad en general en Los departamentos y municipios donde se hace presencia.

### 1.3. AFILIADOS RÉGIMEN SUBSIDIADO Y CONTRIBUTIVO. 2019 - 2020.

Gráfica 1. Afiliados Subsidiado y contributivo 2019 - 2020



Fuente: SISPRO / BDUA. Corte: 31 de diciembre de 2020

## 1.5. AFILIADOS POR DEPARTAMENTO RÉGIMEN SUBSIDIADO 2020.

Departamento	Afiliados 2020	% Participación
Cauca	420.417	22,89%
Caquetá	301.215	16,40%
Risaralda	152.981	8,33%
Caldas	149.183	8,12%
Nariño	144.253	7,85%
Valle	129.376	7,04%
Cesar	124.427	6,78%
Huila	123.342	6,72%
Tolima	112.299	6,11%
Santander	77.146	4,20%
Quindío	72.085	3,93%
Norte de Santander	29.817	1,62%
Otros departamentos	8	0%
Bogotá	0	0%
<b>Total</b>	<b>1.836.549</b>	<b>100%</b>

Fuente: información SISPRO. Corte: 31 de diciembre de 2020

El 55,75 % de los afiliados en 2020, estuvieron concentrados en los departamentos de Cauca, Caquetá, Risaralda y Caldas.

Tabla 3. Afiliados Régimen Contributivo 2020

Departamento	Afiliados 2020	% Participación
Cauca	15.737	21,24%
Valle	10.886	14,69%
Caquetá	9.695	13,08%
Risaralda	8.478	11,44%
Caldas	7.239	9,77%
Quindío	5.272	7,12%
Tolima	3.385	4,57%
Cesar	3.382	4,56%
Santander	3.187	4,30%
Huila	3.102	4,19%
Nariño	2.591	3,50%
Bogotá	613	0,83%
Norte de Santander	525	0,71%
Otros departamentos	1	0%
<b>Total</b>	<b>74.093</b>	<b>100%</b>

Fuente: Información SISPRO. Corte: 31 de diciembre de 2020

El 60,46 % de los afiliados en 2020, estuvieron concentrados en las departamentales Cauca, Valle, Caquetá y Risaralda.

## 1.6. PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA DE SALUD.

Representamos el 7.6% del mercado del Régimen Subsidiado.

**Gráfica 3. Participación en el Mercado**

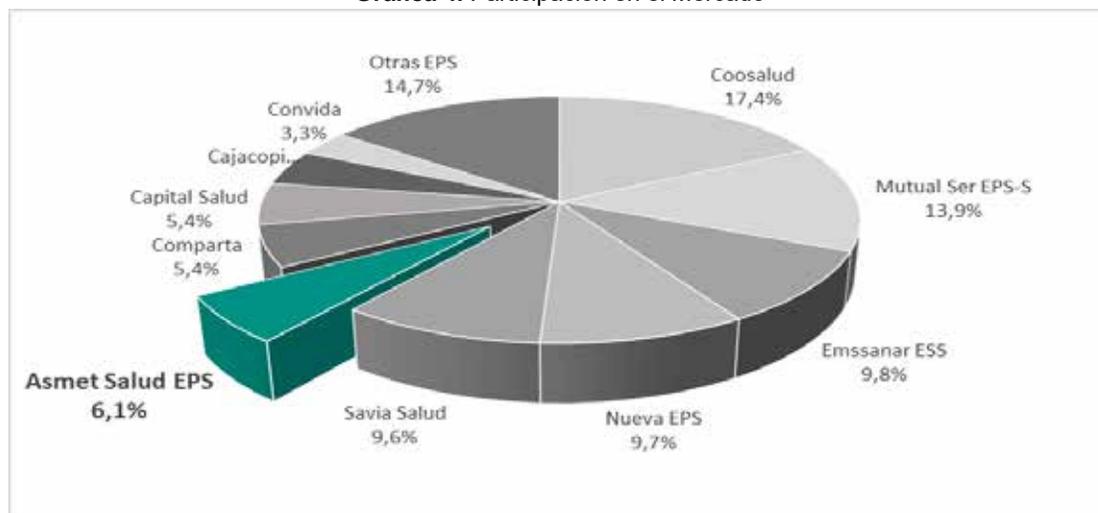


**Fuente:** Información SISPRO. Corte: 31 de diciembre de 2020

## 1.7. PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA DE SALUD.

El 6,1% de nuestros usuarios participan el mercado en Régimen Contributivo por movilidad.

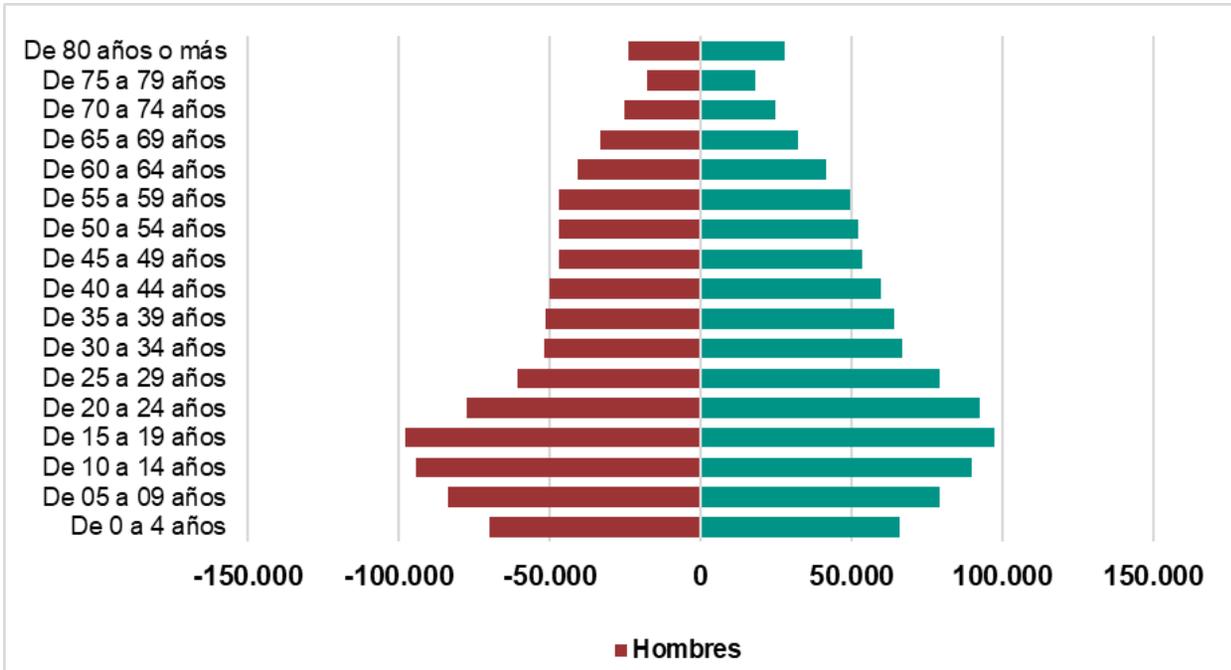
**Gráfica 4. Participación en el Mercado**



**Fuente:** Información SISPRO. Corte: 31 de diciembre de 2020

## 1.8. PIRÁMIDE POBLACIONAL.

Gráfica 5. Pirámide poblacional



Fuente: Cubo BDUA SISPRO Corte diciembre 2020



35%

Menores de 19 años



34%

Hombres y mujeres entre 20 y 44 años



15%

Mayores de 60 años

La población se considera joven, observándose una gran proporción de afiliados menores de 19 años con un porcentaje del 35% de la población afiliada, las mujeres y hombres entre 20 y 44 años representan el 34% y los mayores de 60 años ocupan el 15%.

## 1.9 CARACTERÍSTICAS GENERALES POBLACIÓN AFILIADA

Tabla 4. Características población afiliada.

POBLACIÓN AFILIADA POR GRUPOS ETAREOS - ASMET SALUD EPS						
Edad	Mujeres	% Mujeres	Hombres	% Hombres	Total, población	% Poblacional
De 0 a 4 años	66.147	7%	70.026	8%	136.173	7%
De 05 a 09 años	79.029	8%	83.526	9%	162.555	9%
De 10 a 14 años	89.629	9%	94.215	10%	183.844	10%
De 15 a 19 años	97.181	10%	97.717	11%	194.898	10%
De 20 a 24 años	92.259	9%	77.297	8%	169.556	9%
De 25 a 29 años	79.329	8%	60.438	7%	139.767	7%
De 30 a 34 años	66.719	7%	51.692	6%	118.411	6%
De 35 a 39 años	64.171	6%	51.116	6%	115.287	6%
De 40 a 44 años	59.592	6%	50.003	5%	109.595	6%
De 45 a 49 años	53.605	5%	46.691	5%	100.296	5%
De 50 a 54 años	52.019	5%	46.884	5%	98.903	5%
De 55 a 59 años	49.578	5%	46.807	5%	96.385	5%
De 60 a 64 años	41.439	4%	40.812	4%	82.251	4%
De 65 a 69 años	32.190	3%	33.120	4%	65.310	3%
De 70 a 74 años	24.762	2%	25.058	3%	49.820	3%
De 75 a 79 años	17.970	2%	17.868	2%	35.838	2%
De 80 años o más	27.993	3%	23.760	3%	51.753	3%
<b>Total</b>	<b>993.612</b>	<b>100%</b>	<b>917.030</b>	<b>100%</b>	<b>1.910.642</b>	<b>100%</b>

Fuente: Plataforma QlikView Población

## 1.10. ANÁLISIS Y GESTION DE INFORMACIÓN.

Tabla 5. Análisis y gestión de información

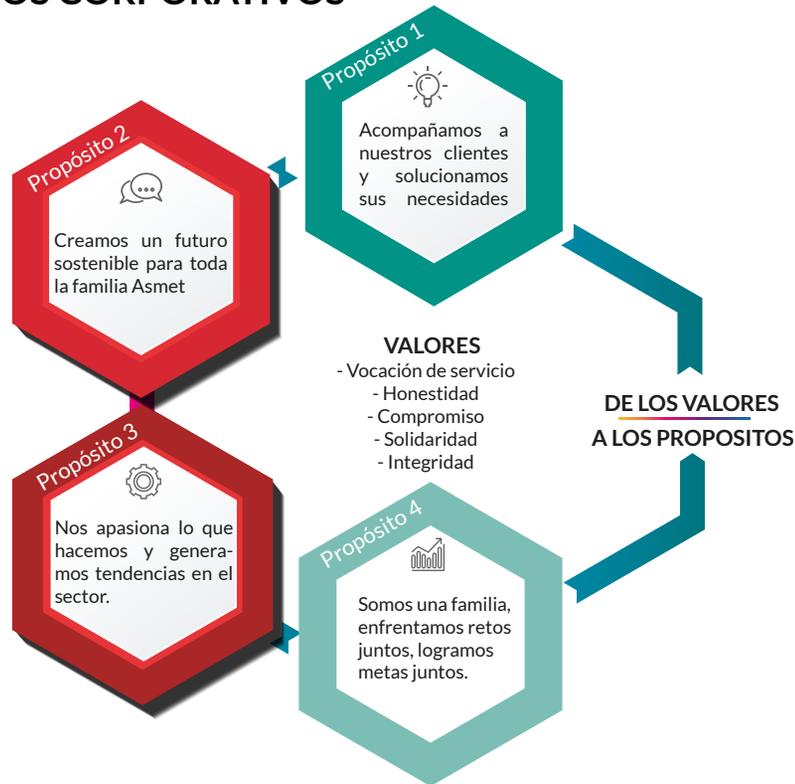
Indicador	ASMET SALUD EPS S.A.S			COLOMBIA			Interpretación
	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2018	Año 2019	Año 2020	
<b>Régimen subsidiado</b>							
Índice de dependencia	60,2	59,7	58,5	51,4	51,3	51,3	En ASMET SALUD EPS S.A.S, por cada 100 personas entre los 15 a 64 años afiliadas al régimen subsidiado hay 59 personas dependientes (personas menores de 15 años y mayores de 65 años), durante el año 2020.

Índice de dependencia del adulto mayor	16,4	17	17,3	12,2	12,5	12,9	En ASMET SALUD EPS S.A.S régimen subsidiado, por cada 100 personas entre los 15 a 64 años dependen 17 personas mayores de 65 años.
Índice de envejecimiento	37,5	39,8	42,1	31,2	32,3	33,5	En ASMET SALUD EPS S.A.S régimen subsidiado, por cada 100 personas menores de 15 años, hay 42 personas mayores de 65 años en el año 2019.
Índice de vejez	10,2	10,6	10,9	8,1	8,3	8,5	En ASMET SALUD EPS S.A.S, por cada 100 personas afiliadas al régimen subsidiado hay 11 personas mayores de 65 años.
<b>Régimen contributivo</b>							
Índice de dependencia	11,3	11,7	11,6	51,4	51,3	51,3	En ASMET SALUD EPS S.A.S, por cada 100 personas entre los 15 a 64 años afiliadas al régimen contributivo hay 12 personas dependientes (personas menores de 15 años y mayores de 65 años), en el año 2019.
Índice de dependencia del adulto mayor	2,9	3,3	3,3	12,2	12,5	12,9	En ASMET SALUD EPS S.A.S régimen contributivo, por cada 100 personas entre los 15 a 64 años dependen 3 personas mayores de 65 años.
Índice de envejecimiento	34,6	40,2	39,7	31,2	32,3	33,5	En ASMET SALUD EPS S.A.S régimen subsidiado, por cada 100 personas menores de 15 años, hay 40 personas mayores de 65 años en el año 2019.
Índice de vejez	2,6	3	3	8,1	8,3	8,5	En ASMET SALUD EPS S.A.S, por cada 100 personas afiliadas al régimen contributivo hay 3 personas mayores de 65 años.

Fuente: análisis y gestión de información

## 2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

### 2.1. PROPÓSITOS CORPORATIVOS



### 2.2. EXCELENCIA OPERACIONAL



### 2.3. CADENA DE VALOR



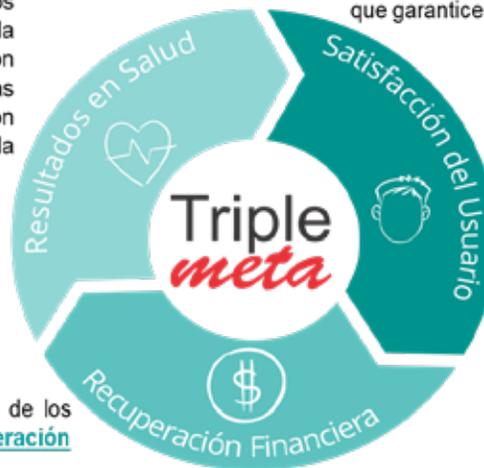
### 2.4. TRIPLE META

Figura 5. La triple meta

## Triple Meta

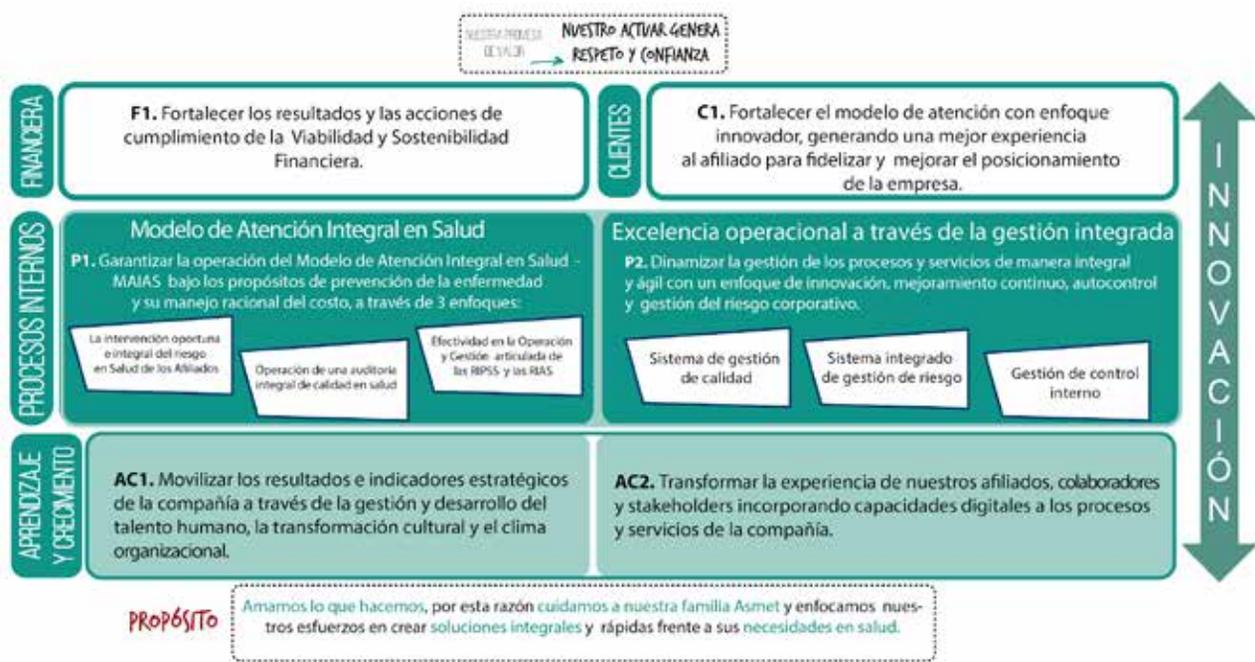
Mediante el logro de los **Resultados en Salud** de toda la población afiliada, en especial en los grupos de riesgos caracterizados, mediante la implementación de un Modelo de Atención Integral en Salud que permita fortalecer las estrategias de Protección Específica y Detección Temprana, la intervención oportuna de la enfermedad y el tratamiento y recuperación.

A través del acceso oportuno y con calidad de la prestación de servicios de salud con **trato digno y humanizado** que garantice su **satisfacción**.

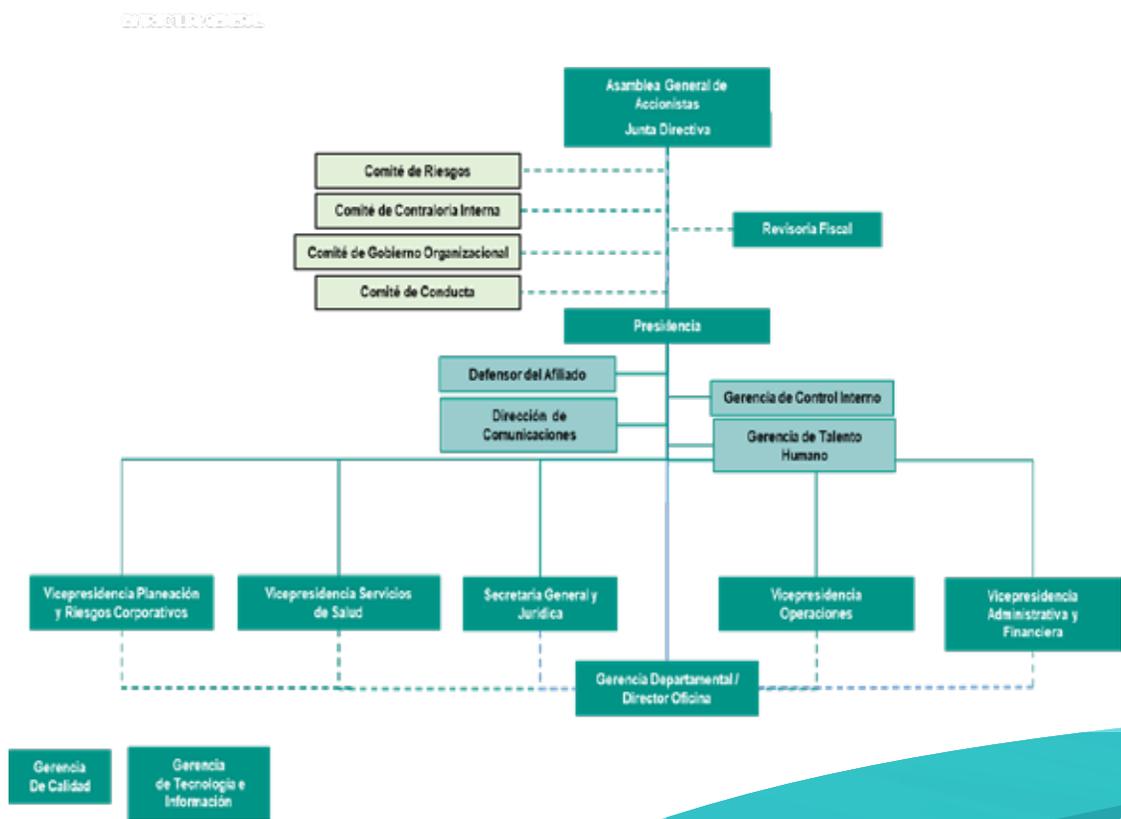


Buscando la **Eficiencia** en la administración de los recursos que garantice el **Equilibrio y Recuperación Financiera** en el aseguramiento.

## 2.5. MAPA ESTRATEGICO



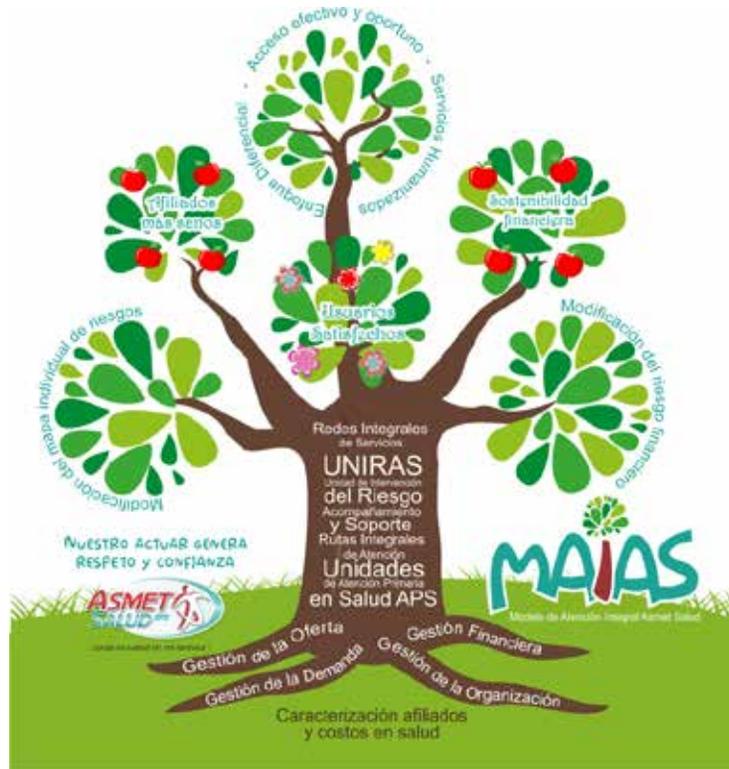
## 2.6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



### 3. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

#### 3.1. MAIAS: MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL ASMET SALUD

Estrategia integral que hace parte de la caracterización de la población afiliada, la gestión individual del riesgo a través de rutas de atención definidas y ejecutadas por medio de una: red integrada que inicia desde el prestador primario, en su gran mayoría hospitales públicos de baja complejidad, articulada con prestadores públicos y privados de mediana y alta complejidad.



#### 3.2. AUTORIZACIONES EMITIDAS 2019 – 2020.

Tabla 6. Producción de autorizaciones PBS y NO PBS 2019 – 2020

AUTORIZACIONES			
AÑO	PBS	NO PBS	TOTAL
2019	2.321.034	308.495	2.629.529
2020	938.646	1.240.415	2.179.061
<b>TOTAL</b>	<b>3.259.680</b>	<b>1.548.910</b>	<b>4.808.590</b>

DIFERENCIA POR AÑO	450.468
--------------------	---------

Fuente: Aplicativo H&L - Corte diciembre 31 de 2020

En general, se observa una reducción de 450.468 autorizaciones, en el año 2020 vs al año 2019, la cual obedece a la implementación de nuevas modalidades de contratación, que no requieren autorización para la prestación de los servicios y facilita el acceso a los afiliados a los servicios de salud, así mismo se observa que en el año 2020 el 56,9% de las autorizaciones corresponden a servicios NO PBS.

### 3.3. REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA 2020

Las nuevas modalidades de contratación debidamente socializadas a la central nacional de referencia facilitan los procesos de ubicación de pacientes en proceso de atención, el apoyo de los equipos descentralizados departamentales genera resultados, pero puede ser objeto de acciones de mejora.

**Tabla 7.** Oportunidad de la Referencia y Contra referencia

REMISIONES AÑO 2020					
Sede	No. Remisiones I Semestre	No. Remisiones II Semestre	Cantidad Horas	Oportunidad I Semestre	Oportunidad II Semestre
Bogotá	39	22	2.007	58,87	91,23
Caldas	2.417	2.999	30.124	7,64	10,04
Caquetá	1.762	1.826	33.686	19,05	18,45
Cauca	5.545	5.957	53.271	6,93	8,94
Cesar	1.020	1.355	15.870	11,32	11,71
Huila	992	964	17.890	16,69	18,56
Nariño	785	990	16.056	14,84	16,22
Norte Santander	110	87	1.660	22,80	19,08
Quindío	1.130	1.210	11.303	8,58	9,34
Risaralda	3.339	3.937	45.097	12,44	11,45
Santander	591	585	11.266	19,34	19,26
Tolima	2.136	2.234	23.863	10,41	10,68
Valle	1.599	1.260	23.008	19,50	18,26
<b>Total</b>	<b>21.465</b>	<b>23.426</b>	<b>285.101</b>	<b>11,95</b>	<b>12,17</b>

Fuente: Aplicativo H&L - Corte diciembre 31 de 2020

La implementación de redes y uso de rutas de atención vinculados a políticas claras de acceso, redujeron tiempos de traslado a usuarios generando mejores niveles de servicio y de calidad de la atención, apuntando a la triple meta.

### 3.4. ACTIVIDADES EN SALUD Y FRECUENCIAS DE USO

**Tabla 8.** Actividades en salud y frecuencias de uso.

Servicio	Actividades 2019	Actividades 2020	Diferencia
Medicina General	3.141.239	2.165.485	975.754
Urgencias	820.334	607.795	212.539
Medicina Especializada	1.201.256	828.245	373.011
Odontología	440.244	223.486	216.758
Imagenología	976.150	719.601	256.549
Laboratorio Clínico	8.722.680	7.182.333	1.540.347
Partos Normales	16.168	14.590	1.578
Partos Intervenido	194	43	151
Partos Quirúrgicos	10.014	9.308	706
Hospitalizaciones	218.935	175.588	43.347
Cirugías	24.166	13.583	10.583
<b>Total</b>	<b>15.571.380</b>	<b>11.940.057</b>	<b>3.631.323</b>

Fuente: Base de datos RIPS Asmet Salud EPS 2020

Durante la vigencia 2020, se evidenció una disminución en los servicios, debido a la pandemia declarada por la organización Mundial de la Salud (OMS) por transmisión del Coronavirus SARS-CoV-2, generador de la enfermedad denominada COVID-19, que en Colombia se detecta por primera vez el 6 de Marzo de 2020, situación que lleva al Gobierno Nacional a la declaratoria del estado de emergencia (Decreto 417 de 2020) y de la Emergencia Sanitaria (Resolución 385 de 2020), con sus respectivas modificatorias, elementos normativos que restringieron la movilidad de las personas.

Con el objetivo de mejorar la accesibilidad a nuestra población durante esta pandemia, Asmet Salud EPS SAS, viene promoviendo de manera activa el uso de servicios de atención remota (Telesalud, visita domiciliaria, atención en puntos previamente acordados con la comunidad, entre otros), con fundamento en los contenidos normativos del decreto 538 de 2020, los lineamientos del Ministerio de Salud y Protección Social para el manejo de la pandemia y de la Resolución 521 de 2020, con el fin de facilitar el uso efectivo de los servicios de salud a nuestros afiliados.

### 3.5. INDICADORES DE OPORTUNIDAD SERVICIOS DE SALUD

Tabla 9. Indicadores de oportunidad

Servicios	Año 2020	Meta
Medicina General	1.02	3.00
Odontología	3.00	3.00
Pediatría	4.46	5.00
Medicina Interna	6.26	15.00
Obstetricia	4.7	5.00
Cirugía General	7.87	20.00

Fuente: informe medida especial corte diciembre 2020

Para el año 2020 en relación con la meta establecida por la Superintendencia Nacional de Salud, Hemos cumplido en el 100% de los indicadores de oportunidad.

### 3.6. ALTO COSTO - CÁNCER

Para el año 2020 los casos nuevos diagnosticados fueron 1.228, para un total de 11.670 pacientes con cáncer, con un costo por evento de la atención de estos pacientes oncológicos de \$ 94.261 millones de pesos en el año.

La incidencia para este año fue del 64,5 por 100.000 habitantes, reflejando un descenso frente a la incidencia de 82,1 del año 2019 y superando la incidencia país de 60,3.

Tabla 10. Cáncer

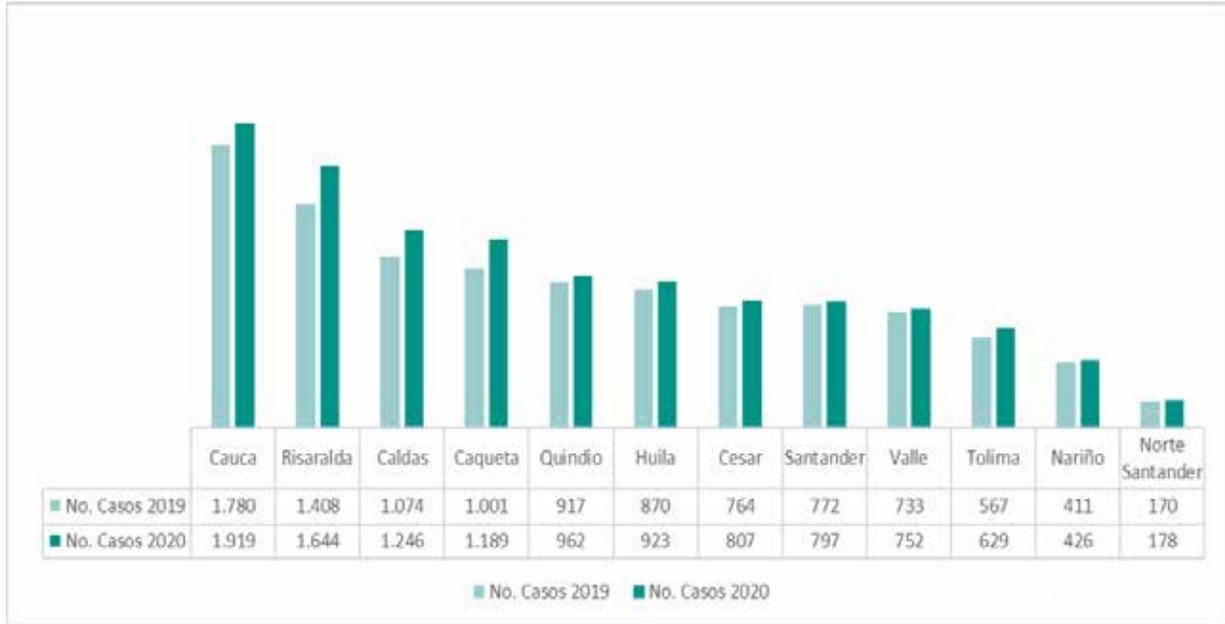
Tipos de cáncer diagnosticados	%
Piel	18,6%
Mama	11,16%
Estomago	9,61%
Cérvix	9,53%
Otros	26,06%

Fuente: Reporte Cuenta de Alto Costo. Corte 31 de diciembre de 2020

La población de sexo femenino fue quien tuvo mayor concentración de la enfermedad de los casos nuevos con 61,6%; frente al grupo de edad se diagnosticaron 30 casos en menores de 18 años que corresponde al 2,44%, el resto de casos se presentaron en la población adulta.

### 3.7. ALTO COSTO - CÁNCER POR SEDE DEPARTAMENTAL.

Grafica 6. Cáncer



En orden descendente, Cauca, Risaralda, Caldas y Caquetá ocupan los primeros lugares con el mayor número de casos de cáncer.

### 3.8. ENFERMEDAD RENAL CRÓNICA (ERC).

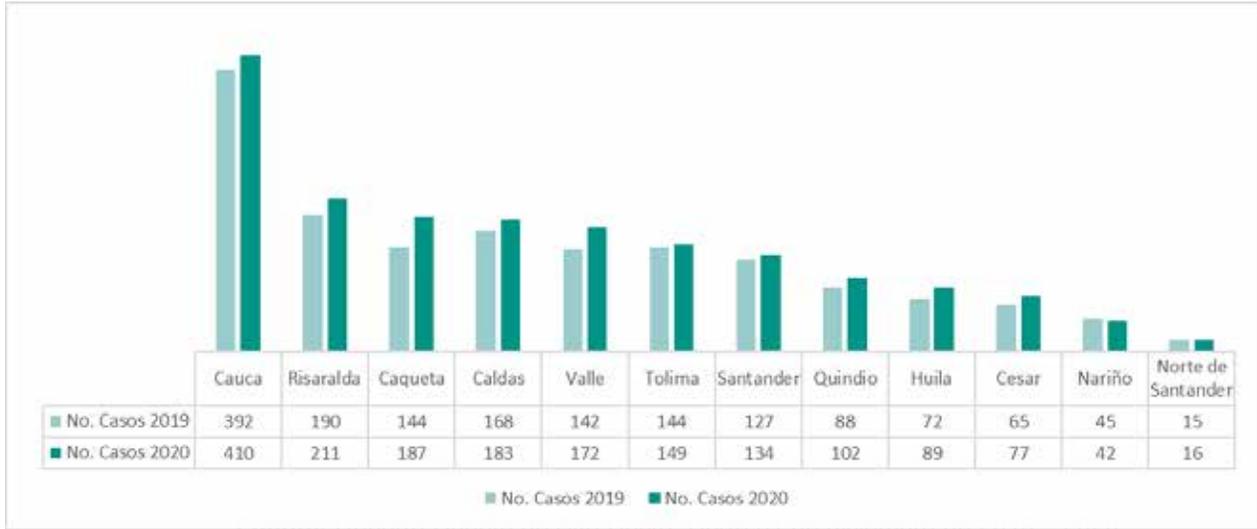
En el año 2020 se presentaron 205 pacientes nuevos de enfermedad renal terminal, para un total de 1.772 pacientes con Enfermedad Renal Crónica, con un costo por evento de la atención de estos pacientes renales de \$ 24.545 millones de pesos en el año.

El 46,3% de los casos nuevos en el año 2020 iniciaron terapia de diálisis crónica programada, superando la meta esperada del 40%, situación que refleja los efectos de pandemia debido a que los usuarios dejaron de asistir a los controles de los programas de enfermedades precursoras de ERC (hipertensión y diabetes) y de nefro protección.

Las estrategias implementadas para el inicio programado de la terapia de reemplazo renal se enfocaron en el seguimiento a los pacientes con estadios tempranos de ERC por las unidades de nefro protección y la valoración oportuna por nefrología, además de la articulación y coordinación entre los prestadores primarios, las IPS de nefro protección y las unidades renales para la identificación oportuna del estadio renal y la remisión oportuna a las unidades renales.

### 3.9. ENFERMEDAD RENAL CRONICA – ERC, POR SEDE DEPARTAMENTAL

Grafica 7. Enfermedad Renal Crónica



Los departamentos de Cauca, Risaralda, Caquetá y Caldas ocupan los primeros lugares con el mayor número de casos con Enfermedad Renal Crónica - ERC.

### 3.10. VIH – SIDA.

En el año 2020 se detectaron 343 pacientes nuevos para un total de 4.370 pacientes con VIH – SIDA con un costo por evento de \$ 30.042 millones de pesos en el año.

Se obtuvo un 54,2% de detección temprana de VIH, evidenciando un descenso con relación al año 2019 (68%), ubicándose por debajo de la meta 60%. Los resultados se asocian a la contingencia que atraviesa el país a causa de la epidemia de COVID-19, que impidió la realización de jornadas de tamizaje para la búsqueda activa y temprana de los usuarios con VIH. Los departamentos que presentaron menor porcentaje de detección temprana para VIH, fueron: Valle del Cauca, Santander y Cauca.

### 3.11. VIH – SIDA, POR SEDE DEPARTAMENTAL



Fuente: Reporte Cuenta de Alto Costo. Corte 31 de diciembre de 2019 – 2020

Para el año 2020 los departamentos de Risaralda, Quindío y Cauca ocupan los primeros lugares con el mayor número de casos con VIH – SIDA.

### 3.12. TRASPLANTADOS

En el año 2020 se realizaron 55 trasplantes de órganos y/o tejidos, con un costo por evento de la atención de estos pacientes trasplantados de \$ 19.671 millones de pesos en el año.

Al comparar con el año 2019, se evidencia que el número de trasplantes realizados en Asmet Salud EPS SAS disminuyó en un 43% ya que, en el año 2020 se realizaron 55 trasplantes de órganos en todas las departamentales, mientras que en el 2019 se realizaron 96 trasplantes. Uno de los efectos negativos para disminución notable en la realización de trasplantes fue la situación de la pandemia COVID-19 en el 2020 que aún a la fecha continúa afectando.

Del total de los 55 trasplantes de órganos y tejidos realizados en Asmet en el 2020; el 50% corresponde a tejidos siendo los oculares los que mayor se presentaron; el 46,4% fueron trasplante de órganos donde el Riñón es el órgano de mayor demanda para este procedimiento y el 1,79% corresponden a trasplante de células de Medula Ósea.

### 3.13. TRASPLANTADOS POR SEDE DEPARTAMENTAL

Grafica 9. Trasplantados



Fuente: Reporte Cuenta de Alto Costo. Corte 31 de diciembre de 2019 – 2020

Los departamentos de Cauca, Risaralda y Huila ocupan los primeros lugares en trasplantes realizados.

A 31 de diciembre de 2020 Asmet Salud cuenta con una lista de espera con 203 usuarios activos, de los cuales 104 corresponden a trasplante de órgano (riñón, corazón, páncreas, hígado e intestino), 99 usuarios se encuentran a la espera de trasplante de tejidos (oculares).

### 3.14. ARTRITIS REUMATOIDE

Para el año 2020 se detectaron 346 casos nuevos, para un total de 3.521 pacientes con artritis reumatoide, con un costo por evento de la atención de \$ 15.043 millones de pesos en el año.

La identificación de nuevos usuarios con artritis reumatoide, se fortaleció con la realización de actividades relacionadas con la resocialización de la Guía de Práctica Clínica (GPC) de artritis reumatoide a los profesionales de riesgo departamental, el personal médico y enfermería de IPS de atención primaria de Cauca, Tolima, Quindío, Santander, Cesar, Huila, Risaralda y Caldas, el fortalecimiento de la captación temprana y el direccionamiento a la ruta de atención para el diagnóstico precoz, el tratamiento en las fases iniciales de la enfermedad con el objetivo de disminuir complicaciones y altos costos asociadas a la enfermedad.

### 3.15. ARTRITIS REUMATOIDE POR SEDE DEPARTAMENTAL.

Grafica 10. Artritis



Fuente: Reporte Cuenta de Alto Costo. Corte 31 de diciembre de 2019 – 2020

Para el año 2020 los departamentos de Cauca, Caquetá y Quindío ocuparon los primeros puestos con mayor número de pacientes con artritis reumatoide.

### 3.16. ENFERMEDAD HUERFANA

Para el año 2020 se detectaron 95 casos nuevos, para un total de 968 pacientes con enfermedades huérfanas. Las patologías más frecuentes corresponden a Drepanocitosis, Síndrome de Guillain-Barre y Displacia broncopulmonar. Para un costo de atención por evento de \$ 37.137 millones de pesos en el año.

Las enfermedades huérfanas son crónicamente debilitantes y amenaza la calidad de vida de las personas que la padecen, con una prevalencia menor de 1 por cada 5.000 personas, comprenden las enfermedades raras, enfermedades ultra huérfanas y enfermedades olvidadas, por su baja prevalencia se presentan dificultades en el diagnostico oportuno debido a la poca experiencia y conocimiento de los profesionales de salud, además de escasa información en la literatura científica.

En el año 2020 para la cohorte de enfermedades huérfanas se contó con 968 casos diagnosticados, de los cuales el 52% correspondieron a mujeres, el 62% se concentraron en la zona urbana y el 98% pertenecían al régimen subsidiado, con relación a la edad, los rangos en donde se presentaron la mayor notificación de casos fueron de 5 a 19 años con un 40%, seguidos del rango de edad de 19 a 44 años con un 27%.

### 3.17. ENFERMEDAD HUERFANA POR SEDE DEPARTAMENTAL

Grafica 11. Enfermedad Huérfana



Fuente: Reporte Cuenta de Alto Costo. Corte 31 de diciembre de 2019 – 2020

Para el año 2020 los departamentos de Cauca, Valle y Risaralda ocupan los primeros puestos con mayor número de usuarios con enfermedades huérfanas.

### 3.18. ENFERMEDAD CARDIOVASCULAR METABOLICA.

Para el año 2020 se obtuvo un total de 204.811 casos de enfermedades cardiovasculares metabólicas, con un costo en la atención por evento de \$ 173.511 millones de pesos en el año, el total de casos de esta enfermedad se distribuye así:

- 154.615 casos de hipertensión
- 50.196 casos de diabetes mellitus

### 3.19. ENFERMEDAD CARDIOVASCULAR POR SEDE DEPARTAMENTAL

Podemos identificar en la tabla anterior que los departamentos de Cauca, Caldas y Risaralda tienen mayor número de usuarios con hipertensión arterial y diabetes mellitus.

Tabla 11. Enfermedad cardiovascular

TOTAL, DE USUARIOS CON ENFERMEDAD CARDIOVASCULAR		
Departamento	No. Casos Hipertensión Arterial	No. Casos Diabetes Mellitus
Caldas	22.707	5.757
Caquetá	15.212	5.668
Cauca	32.836	10.208
Cesar	8.341	2.543
Huila	8.459	2.310
Nariño	6.886	1.797
Norte De Santander	1.853	666
Quindío	11.404	4.089
Risaralda	20.058	6.812
Santander	7.279	4.212
Tolima	10.131	2.713
Valle Del Cauca	9.449	3.421
<b>Total</b>	<b>154.615</b>	<b>50.196</b>

Fuente: Base de datos de ECV. – diciembre 2020

### 3.20. ENFERMEDAD CARDIOVASCULAR – HIPERTENSION ARTERIAL

Tabla 12. Enfermedad cardiovascular Hipertensión arterial

Porcentaje de captación de hipertensión arterial de personas de 18 a 69 años			
Departamento	Diciembre 2020	Meta Fénix	Meta Monitoreo
Caldas	57,90	16,26	50
Caquetá	21,83	16,26	50
Cauca	29,22	16,26	50
Cesar	31,99	16,26	50
Huila	26,59	16,26	50
Nacional	33,95	16,26	50
Nariño	19,38	16,26	50
Norte de Santander	29,17	16,26	50
Quindío	60,42	16,26	50
Risaralda	49,47	16,26	50
Santander	38,82	16,26	50
Tolima	37,72	16,26	50
Valle	30,06	16,26	50

Fuente: Base de datos de ECV. – diciembre 2020

En el año 2020 se presentaron 12.575 casos nuevos de Hipertensión arterial, con un porcentaje del 33,95% de captación de personas entre los 18 a 69 años.

### 3.21. ENFERMEDAD CARDIOVASCULAR – DIABETES MELLITUS.

En el año 2020 se presentaron 3.886 casos nuevos de Diabetes Mellitus, con un porcentaje del 81,06% de captación de personas entre los 18 a 69 años.

Tabla 13. Diabetes Mellitus

Porcentaje de captación de Diabetes Mellitus en personas de 18 a 69 años			
Departamento	Diciembre 2020	Meta Fénix	Meta Monitoreo
Caldas	103,58	25,20	80
Caquetá	60,76	25,20	80
Cauca	72,60	25,20	80
Cesar	71,30	25,20	80
Huila	58,18	25,20	80
Nacional	81,06	25,20	80
Nariño	40,95	25,20	80
Norte de Santander	67,92	25,20	80
Quindío	150,06	25,20	80
Risaralda	116,87	25,20	80
Santander	151,81	25,20	80
Tolima	74,85	25,20	80
Valle	75,99	25,20	80

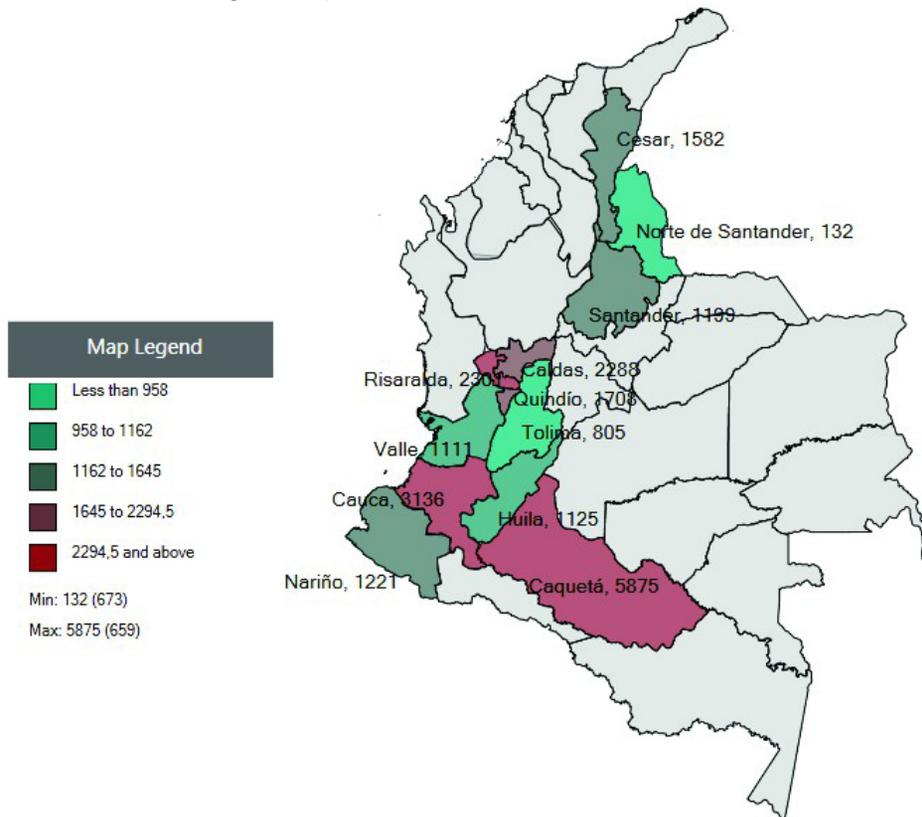
Fuente: Base de datos de ECV. – diciembre 2020

## 4. COMPORTAMIENTO DE PANDEMIA COVID-19.

### 4.1 CASOS CONFIRMADOS DE COVID-19 POR DEPARTAMENTAL

Desde el día 16 de marzo hasta el día 28 de diciembre, transcurrieron 287 días desde la confirmación del primer caso COVID-19 en los afiliados a Asmet Salud EPS SAS, lapso de tiempo en el cual se presentaron un total de 22.483 casos en la población afiliada a Asmet Salud EPS SAS. Durante el segundo trimestre del año 2020, el porcentaje de casos fue elevado en el departamento Nariño (31,54%), Valle (25,09%) y Cauca (12,31%). Posteriormente, en el segundo semestre del año 2020 el mayor reporte de casos se concentró en cuatro departamentos, en primer lugar, Caquetá con el 26,1% de los casos, Cauca con el 13,9%, Caldas con el 10,2% y Risaralda con 10,2%, los casos reportados en los departamentos Cesar y Quindío acumularon el 14,6% de los casos. En menor proporción los departamentos de Tolima y Norte de Santander con el menor reporte de casos (4,2%).

Figura 9. Mapa Casos confirmados Asmet Salud EPS SAS

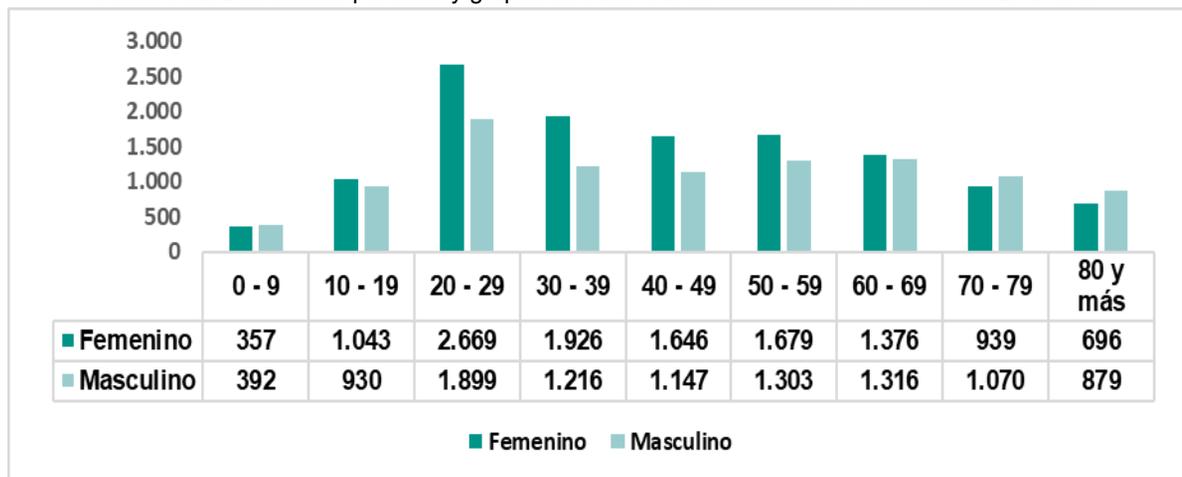


Fuente: Consolidado casos confirmados Asmet Salud EPS SAS corte diciembre 28 de 2020.

## 4.2 DISTRIBUCION POR SEXO Y GRUPOS DE EDAD DE CASOS CONFIRMADOS

La distribución por sexo fue del 54,8% para las mujeres y 45,2% para los hombres. Los grupos de edad con mayor proporción de casos se encuentran entre los 20 a 29 años (20,3%) y personas de 60 y más años (27,9%). Los afiliados con COVID-19 que presentaron antecedentes de riesgo concentraron el 36,69%, distribuido en riesgo cardiovascular, respiratorio, diabetes, cáncer y edad mayor de 59 años, entre otros. Las patologías referidas como antecedentes fueron hipertensión arterial, diabetes, asma, cardiopatía, EPOC, ERC, epilepsia, tuberculosis, hipotiroidismo, cáncer de pulmón, artritis, obesidad, embarazo, fumadores, osteoporosis, trasplante y VIH, entre otros. Las defunciones ocasionadas por COVID-19, registro un número de 1.401 personas al corte 28 de diciembre de 2020, con mayor proporción de defunciones en el decenio 0 a 9 años: 0,1%, 10 a 19 años: 0,7%, 20 a 29 años: 0,6%, 30 a 39 años: 1,9%, 40 a 49 años: 4,4%, 50 a 59 años: 12,1%, 60 a 69 años: 23,5%. Los antecedentes de riesgo para los casos que han ingresado al servicio de UCI corresponden a cardiopatías, EPC, ERC estadio IV, hipertensión arterial o diabetes mellitus.

**Grafica 12.** Distribución por sexo y grupos de edad Casos confirmados Asmet Salud EPS SAS

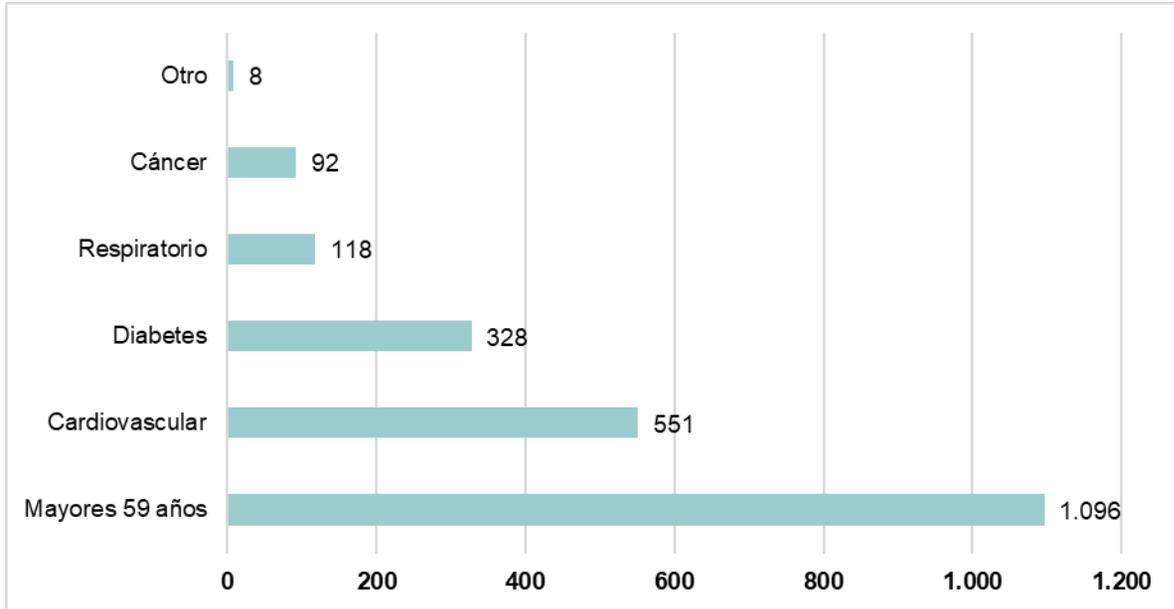


Fuente: Consolidado casos confirmados Asmet Salud EPS SAS corte diciembre 28 de 2020

## 4.3 FACTORES DE RIESGO PRESENTES EN PACIENTES FALLECIDOS POR COVID-19

El 36,69% presento factores de riesgo asociados a enfermedades cardiovasculares, cáncer y respiratorias

**Grafica 13.** Factores de riesgo presentes en pacientes fallecidos por COVID-19



Fuente: Consolidado casos confirmados Asmet Salud EPS SAS corte diciembre 28 de 2020

#### 4.4 DISTRIBUCION DE CASOS.

Del total de casos presentados al corte de 28 de diciembre, los casos recuperados concentraron la mayor parte con 85,6%, los casos con afectación leve el 4,2%, afectación moderada del 0,4%, afectación grave 0,1%, críticos 0,2% y los casos fallecidos el 6,4%.

**Tabla 14.** Distribución de casos Asmet Salud EPS SAS

Departamento	Cantidad			
	Casos	Muertes	Recuperados	Activos
Caldas	2.288	147	1.911	230
Caquetá	5.875	391	5.106	378
Cauca	3.136	200	2.732	204
Cesar	1.582	102	1.433	47
Huila	1.125	72	887	166
Nariño	1.221	36	968	217
Norte de Santander	132	8	111	13
Quindío	1.708	87	1.417	204
Risaralda	2.301	114	1.611	576
Santander	1.199	129	1.033	37
Tolima	805	55	601	149
Valle	1.111	89	961	61
<b>Total</b>	<b>22.483</b>	<b>1.430</b>	<b>18.771</b>	<b>2.282</b>

Fuente: Consolidado casos confirmados Asmet Salud EPS SAS corte diciembre 28 de 2020

## 4.5 PRUEBAS DE TESTEO PARA COVID-19 POR DEPARTAMENTO

Durante el año 2020, se tomaron en total 93.074 pruebas de testeo para COVID-19 (RT-PCR, antígeno y serologías) entre los afiliados a la EPS a través de la red prestadora. Los departamentos donde más pruebas se tomaron fueron Caquetá con 16.825 del total, seguido por el departamento de Caldas 13.533, Cauca con el 13.129 y Risaralda 11.622 del total de muestras tomadas.

**Tabla 15.** Cantidad de pruebas de testeo tomadas para COVID-19 por Departamento

Departamento	No. Pruebas
Caquetá	16.825
Caldas	13.533
Cauca	13.129
Risaralda	11.622
Cesar	6.473
Quindío	6.468
Huila	5.807
Santander	5.193
Valle del Cauca	5.188
Nariño	5.055
Tolima	3.202
Norte de Santander	579
<b>Total</b>	<b>93.074</b>

**Fuente:** Consolidado casos confirmados Asmet Salud EPS SAS corte diciembre 28 de 2020

El 78,9% de las muestras se procesaron mediante pruebas RT-PCR, teniendo en cuenta que esta fue la primera prueba avalada por el Instituto Nacional de Salud como diagnóstica para COVID-19 y posteriormente se adicionaron las pruebas de antígeno. Los departamentos de Caldas, Quindío y Risaralda presentaron las mayores tasas de pruebas por 1.000 afiliados, mientras que Norte de Santander, Cauca y Tolima tuvieron las tasas más bajas.

**Tabla 16.** Tipo de pruebas de testeo tomadas

Departamento	Anticuerpo
Caldas	37
Caquetá	159
Cauca	580
Cesar	84
Huila	63
Nariño	45
Norte de Santander	33



**Fuente:** Aplicativo Contable SEVEN ERP cifras en

Quindío	43	1.772	4.653	6.468
Risaralda	274	2.028	9.320	11.622
Santander	103	854	4.236	5.193
Tolima	28	304	2.870	3.202
Valle del Cauca	137	1.124	3.927	5.188
<b>Total</b>	<b>1.586</b>	<b>18.087</b>	<b>73.401</b>	<b>93.074</b>

Fuente: Consolidado casos confirmados Asmet Salud EPS SAS corte diciembre 28 de 2020

Respecto a la positividad en las muestras procesadas, se destaca que en el mes de agosto se registró la positividad más alta del año con un 35,2% y posteriormente tuvo un descenso hasta terminar en 23,7% en el mes de diciembre. Este comportamiento final es concordante con el incremento en el número de muestras realizadas en los últimos cuatro meses del año, producto de la ejecución de la estrategia realizada en las sedes departamentales.

En promedio entre la toma y el resultado de muestras para diagnóstico de COVID-19 durante el año fue de 4.2 días.

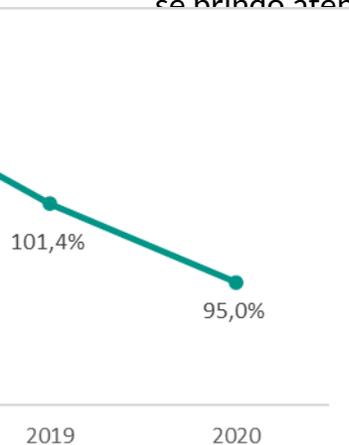
#### 4.6 GESTION DE LA ATENCION A POBLACION PRIORIZADA (IMPLEMENTACION RESOLUCION 521).

En el marco de la resolución 521 de 2020 por medio de la cual se adopta el procedimiento para la atención ambulatoria de población de aislamiento preventivo obligatorio en la población de riesgo, durante la emergencia sanitaria por COVID-19, desde Asmet Salud EPS SAS se aplicaron las medidas necesarias para adelantar las respectivas actividades dirigidas a brindar los servicios en salud en el domicilio tales como entrega de medicamentos, consultas y equipos disponibles para atención en el domicilio.

Dentro de las actividades de salud dirigidas a la población del grupo I, durante año 2020 se brindó atención domiciliaria (9,7%), atención telefónica (8,7%), atención en telesalud con presencial (21,4%) manejo farmacológico (21,7%), educación (6,0%), consulta especializada (15,2%), laboratorios (7,7%) y enfermería (5,3%).

Las dirigidas al grupo II en su mayor proporción se concentra en consulta especializada (14,7%), atención presencial (14,6%) y atención telefónica (9,5%), realizaron atenciones domiciliarias (6,2%), atención en telesalud (5,4%), manejo farmacológico (24,1%), educación (7,9%), laboratorios (8,1%) y enfermería (5,3%).

Las actividades del grupo III se presentaron atenciones en atención domiciliaria (18,6%), atención telefónica (7,2%), atención en telesalud (4,7%), atención presencial o manejo farmacológico (20,7%), educación (7,4%), consulta medicina especializada (18,6%), laboratorios (7,7%) y enfermería (7,6%).



nes de pesos da (18,6%), laboratorios (7,7%) y enfermería (7,6%).

## Porcentaje de la Gestión de la Atención a Población Priorizada (Resolución 521)



Cohortes de Alto Costo: (Cáncer, Enfermedad Renal Crónica y sus precursoras, VIH/SIDA, Artritis Reumatoide, Hemofilia, Enfermedades Huérfanas, Hepatitis C).  
Otras Cohortes: (Gestantes, Enfermedad Respiratoria Crónica, Tuberculosis e Insuficiencia Cardíaca)

## 5. ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN.

### 5.1 ACTIVIDADES DE DETECCIÓN TEMPRANA.

En estas actividades, se tiene la relación de tamizajes para la detección de cáncer de mama, cuello uterino, colon y próstata. La realización de mamografías en el 2020 alcanzo un 25,1% (8,9 puntos por debajo de la medición del 2019); el tamizaje para la detección del cáncer de cuello uterino por medio de la toma de citología cervicouterina y ADN-VPV fue del 20,22% (33.78 puntos por debajo de la medición del 2019) y la tamización para cáncer próstata tuvo un 10,8% de cumplimiento, frente al 1% que se alcanzó en el 2019. Como se puede observar, la pandemia tuvo un impacto negativo directo sobre el comportamiento de los tamizajes para cáncer de cuello uterino y mama, los cuales no pudieron ser superados pese a las medidas de contingencia y de choque que se tomaron a partir del mes de septiembre (recuérdese que entre marzo y agosto los servicios ambulatorios y de PYDT incluyendo las jornadas de salud, estuvieron prácticamente inhabilitados) en el marco de la medida de vigilancia especial.

**Tabla 18.** Actividades de detección temprana 2019 – 2020.

Actividades de detección temprana		
Servicio	2019	2020
Atenciones primera infancia	625.211	776.485
Atenciones al joven	204.829	360.599
Atenciones al adulto	207.149	581.066
Tamizajes para cáncer femenino	165.950	64.702

Fuente: Base de datos detección temprana 2019 – 2020.

### 5.2 ACTIVIDADES DE ANTICONCEPCIÓN.

Los resultados fueron muy favorables durante la vigencia 2020, con respecto al acceso de métodos anticonceptivos definitivos en hombres y mujeres, se tuvo que la ligadura de trompas bajo 18.6 puntos en el 2020 frente a la cobertura alcanzada en el 2019, mientras que la vasectomía tuvo un cumplimiento en el 2020 del 100%, frente al 10% obtenido en el 2019. Con el resto de los métodos los resultados fueron muy favorables, el implante subdérmico supero el 100% al igual a la vigencia anterior, con los métodos orales e inyectables se cumplió la meta programada en un 100%, el DIU alcanzo cobertura del 56% y la consulta de control subió 7.2 puntos en el 2020 frente al resultado del 2019.

Parte del éxito de la vigencia, esta que la resolución 521 priorizo durante la pandemia las actividades de planificación familiar, lo cual permitió que las IPS continuaran ofertando el servicio.

**Tabla 19.** Actividades de anticoncepción 2019 – 2020.

<b>Actividades de Anticoncepción</b>		
<b>Servicio</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Consultas de planificación familiar	214.999	104.913
Cirugías para planificación definitiva	36.064	47.956
Mujeres que planifican con métodos modernos de largo plazo	56.589	87.675
Anticoncepciones hormonales entregados	94.426	176.619

**Fuente:** Base de datos actividades de anticoncepción 2019 – 2020.

### 5.3 ATENCIÓN MATERNO PERINATAL.

En la atención de partos normales el descenso fue el 12,3%, en partos intervenidos del 77,7% y en partos quirúrgicos del 8,5%. Los partos intervenidos en el transcurso del tiempo tienden a disminuir, pasando de 283 en el año 2018, 195 en el año 2019 y 43 en el año 2020.

Servicios prestados a gestantes 545.875 y 24.208 partos y recién nacidos atendidos.

### 5.4 ACTIVIDADES DE PROTECCIÓN ESPECÍFICA.

Las actividades de salud oral contempladas en la ruta de promoción y mantenimiento de la salud en todos los momentos de curso de vida de la población afiliadas corresponden a un promedio del 9,3%, muy por debajo de lo alcanzado en un solo semestre de la vigencia 2019 (21%).

El logro obtenido en el I trimestre de 2020 se vio diezmado debido al impacto negativo que tuvo sobre las actividades de la pandemia por COVID-19, puesto que, a partir del 16 de marzo de 2020, todos los servicios ambulatorios y las jornadas de salud para las actividades de PEYDT quedaron suspendidas hasta nueva orden, en especial las actividades de salud oral.

**Tabla 20.** Actividades de protección específica 2019 – 2020.

<b>Actividades de protección específica</b>		
<b>Servicio</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Vacunas aplicadas a menores de 5 años	515.772	574.376
Vacunas aplicadas en adultos	124.044	171.829
Actividades de salud oral	2.514.698	830.213

**Fuente:** Base de datos actividades de PE y DT. – diciembre 2019 – 2020

## 5.5 COBERTURA DE VACUNACIÓN EN NIÑOS Y NIÑAS.

Las coberturas de vacunación para el año 2020 en la primera infancia alcanzo un cumplimiento del 100% en los esquemas de menores de 1 año, el 92,7% en población de 1 año y del 86% en niños de 5 años.

**Tabla 21.** Cobertura de vacunación.

<b>Cobertura Vacunación / Niños y Niñas 2019 – 2020.</b>		
<b>Edad</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
< 1 Año	100,0%	100,0%
1 año	83,9%	92,7%
5 años	84,1%	86,0%

**Fuente:** Proceso de Mediciones 2019 – 2020 Asmet Salud EPS - PAI WEB

## 6. RED DE SERVICIOS Y CONTRATACIÓN

### 6.1 RED DE SERVICIOS 2020.

Tabla 22. Red de servicios 2020

Departamental	Baja		Mediana		Alta		Total
	Privada	Publica	Privada	Publica	Privada	Publica	
Bogotá	2	0	8	0	5	5	20
Caldas	5	16	30	4	2	1	58
Caquetá	6	5	18	1	1	0	31
Cauca	9	16	36	2	5	1	69
Cesar	8	17	41	2	5	1	74
Huila	11	21	20	3	7	1	63
Nariño	17	27	36	4	6	1	91
Quindío	5	8	27	2	9	1	52
Risaralda	6	12	16	3	6	1	44
Santander	7	9	24	5	6	2	53
Tolima	3	20	26	7	7	1	64
Valle	4	18	30	4	9	1	66
Nacional	6	0	25	0	15	0	46
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>169</b>	<b>337</b>	<b>37</b>	<b>83</b>	<b>16</b>	<b>731</b>

Fuente: red de servicios Qlik view diciembre 2020

Asmet Salud EPS SAS, cuenta con una red de servicios amplia y suficiente para la atención de nuestros afiliados, conformada por 731 IPS a nivel nacional y 2.207 contratos. Dentro de esta red existen prestadores de servicios especializados que suministran sus servicios a nivel nacional, enfocados en la gestión de patologías específicas o servicios integrales.

# 7. ESTADOS FINANCIEROS

## 7.1 ESTADO DE RESULTADOS 2020.

Tabla 23. Estado de resultados 2019 - 2020

Estado de resultado comparativo		
Vigencia 2020	2020	2019
Ingresos	1.958.917	1.860.221
Costos	1.855.715	1.787.251
Gastos	115.440	93.182
<b>Resultado del Ejercicio</b>	<b>-12.238</b>	<b>-20.212</b>

Fuente: Aplicativo financiero Seven ERP – diciembre de 2020 / Cifras expresada en millones de pesos

Asmet Salud EPS SAS registra una pérdida operacional al cierre de la vigencia 2020 de (\$12.238) millones, presentando una mejoría del 61% frente la pérdida operacional registrada al cierre de 2019.

Grafica 14. Estado de resultados 2019 - 2020



Fuente: Aplicativo financiero Seven ERP – diciembre de 2020 Cifras en millones de pesos

## 7.2 ESTADO DE SITUACION FINANCIERA. 2019 – 2020.

Tabla 24. Estado de situación financiera 2019 - 2020

Estado de situación financiera		
Vigencia 2020	2019	2020
Activo	313.181	285.076
Pasivo	1.059.929	1.043.441
Patrimonio	-746.748	-758.365

Fuente: Aplicativo financiero Seven ERP – diciembre de 2020 / Cifra expresada en millones de pesos.

La compañía cierra la vigencia 2020 con activos totales por \$285.076 millones cifra inferior en un -8,9% comparada con los activos a cierre 31 de diciembre de 2019 que ascendieron a 313.181 millones.

La compañía durante el año 2020 realizó depuración en cuentas por cobrar amparada en el acuerdo de punto final para el saneamiento y buscando una inyección de recursos al sector a través de la aclaración de las cuentas acumuladas por concepto de servicios y tecnologías no financiadas con la UPC (No UPC) para preservar la sostenibilidad financiera del Sistema General de seguridad Social en Salud, para lo cual la compañía realizó proceso declaración y conciliación de una cartera de \$ 61.091 millones a corte diciembre 31 de diciembre de 2020.

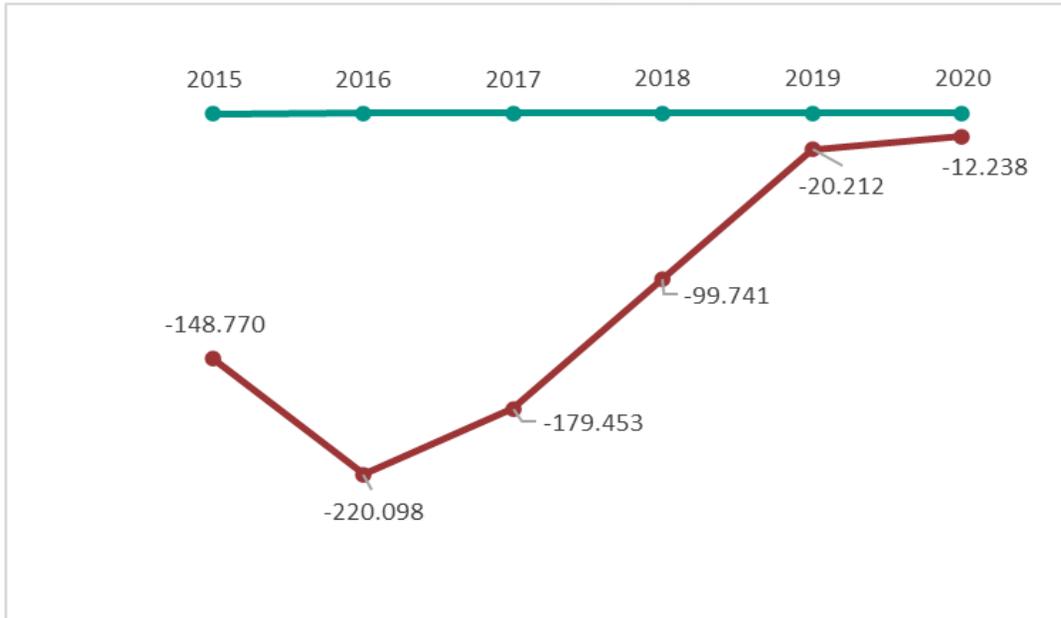
Grafica 15. Estado de situación financiera 2019 - 2020



Fuente: Aplicativo financiero Seven ERP – diciembre de 2020, Cifras en millones de pesos

### 7.3 UTILIDAD (PERDIDA)

Grafica 16. Utilidad (perdida)

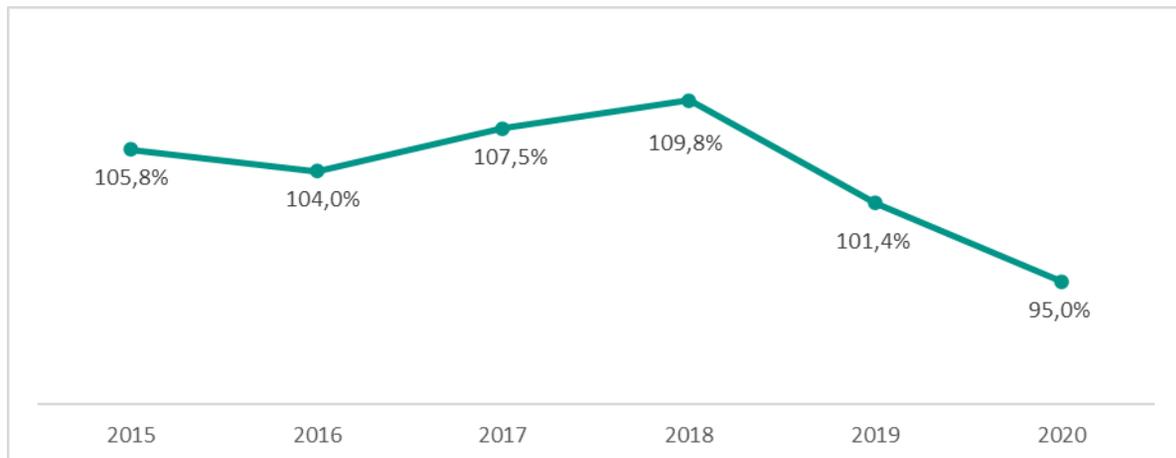


Fuente: Aplicativo financiero Seven ERP – diciembre de 2020, Cifras en millones de pesos

### 7.4 COMPORTAMIENTO DE PORCENTAJE DE LA SINIESTRALIDAD PBS.

Como parte de las estrategias implementadas para el control de la siniestralidad está el cumplimiento de las metas en el cambio de mix de contratación, según lo planteado en el Plan de Reorganización institucional.

Grafica 17. Siniestralidad neta PBS

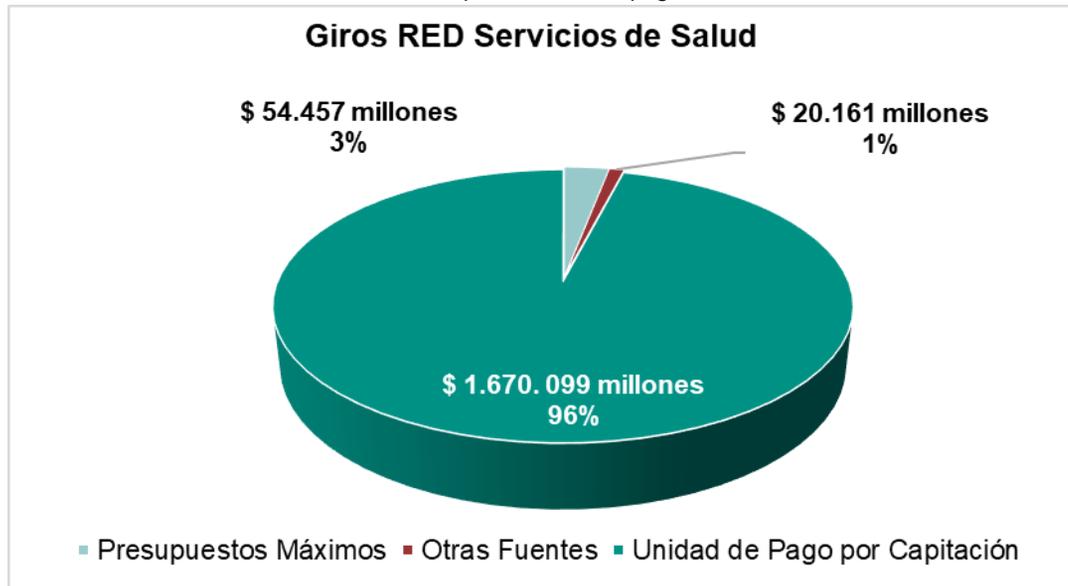


Fuente: Aplicativo Contable SEVEN ERP cifras en millones de pesos

## 7.5 COMPORTAMIENTO DE PAGOS A LA RED 2020.

Durante el año 2020, Asmet Salud EPS SAS giro \$1.744.717 millones, de esta cifra a través de las fuentes de la Unidad de pago por capitación realizó el 96% correspondientes a \$ 1.670.099 millones; con recursos recibidos con Presupuestos máximos se dispersaron recursos por \$ 54.457 millones con una participación del 3% del total de los pagos; con otros recursos que hacen parte de la UPC, se dispersaron \$ 20.161 millones de pesos y cuya participación ascendió a un 1% del total de los pagos realizados a la red de prestadores de servicios de salud.

**Grafica 18.** Comportamiento de pagos a la RED.



**Fuente:** Aplicativo Contable SEVEN ERP cifras en millones de pesos

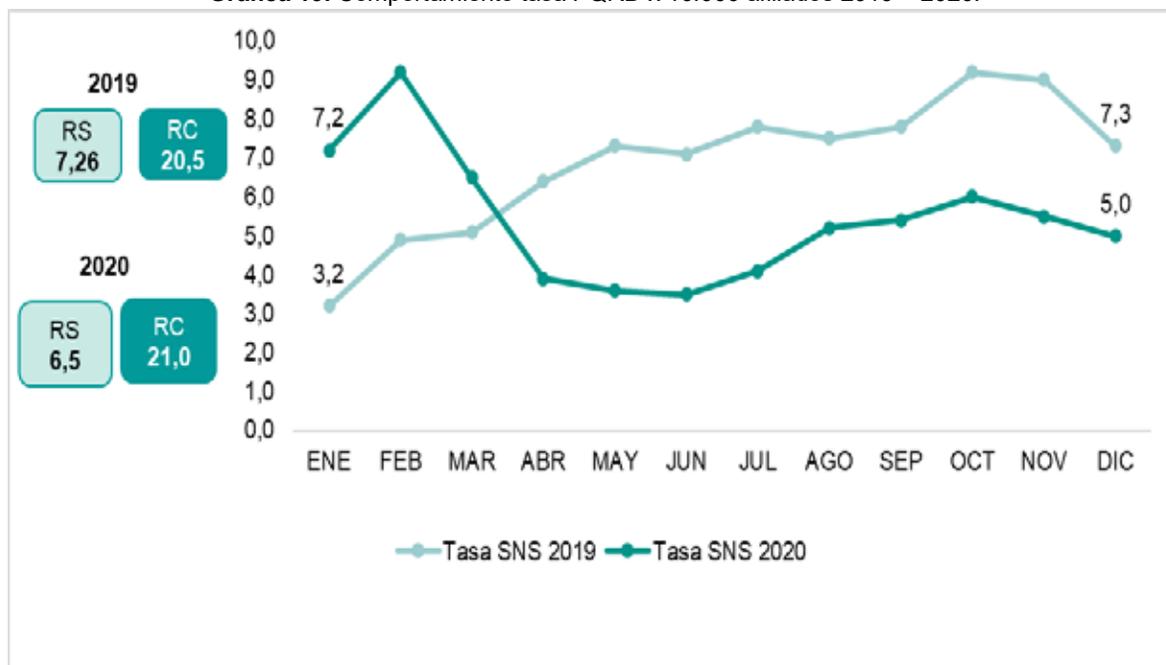
## 8. SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

### 8.1 COMPORTAMIENTO TASA PQRD X 10.000 AFILIADOS 2019 - 2020.

La tasa acumulada de cierre 2020 fue de 65,18 PQRD x 10.000 afiliados, por debajo de la meta definida que es de 70,04 PQRD x 10.000 afiliados.

Al comparar la tasa de PQRD de 2020 (65,18) con la del 2019 (82,8), se evidencia una mejora de 17,6 PQRD x 10.000 afiliados con un comportamiento en cada mes inferior a la tasa promedio del sector.

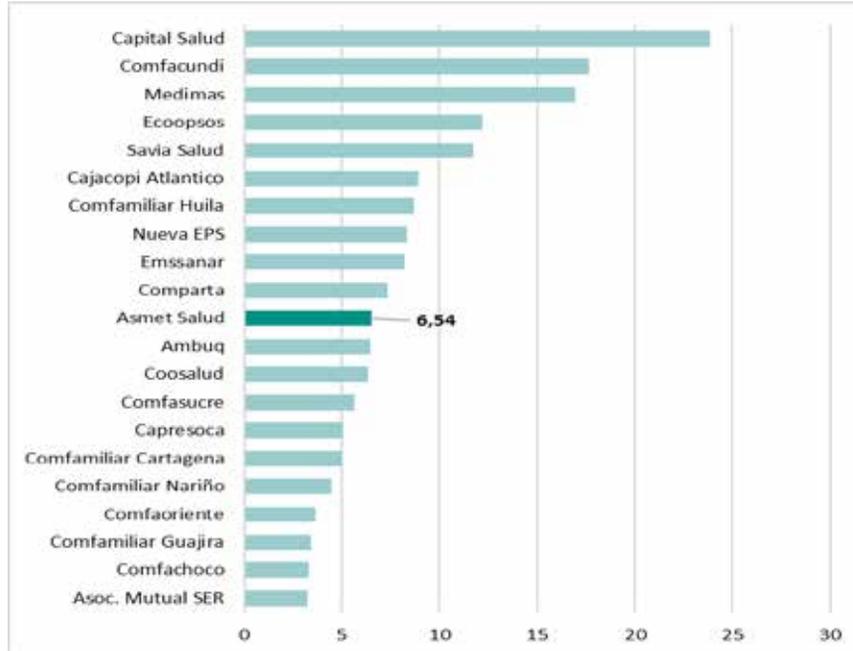
**Grafica 19.** Comportamiento tasa PQRD x 10.000 afiliados 2019 – 2020.



Fuente: Aplicativos Gestión PQRD H&L y SNS, población afiliada SISPRO 2019 – 2020

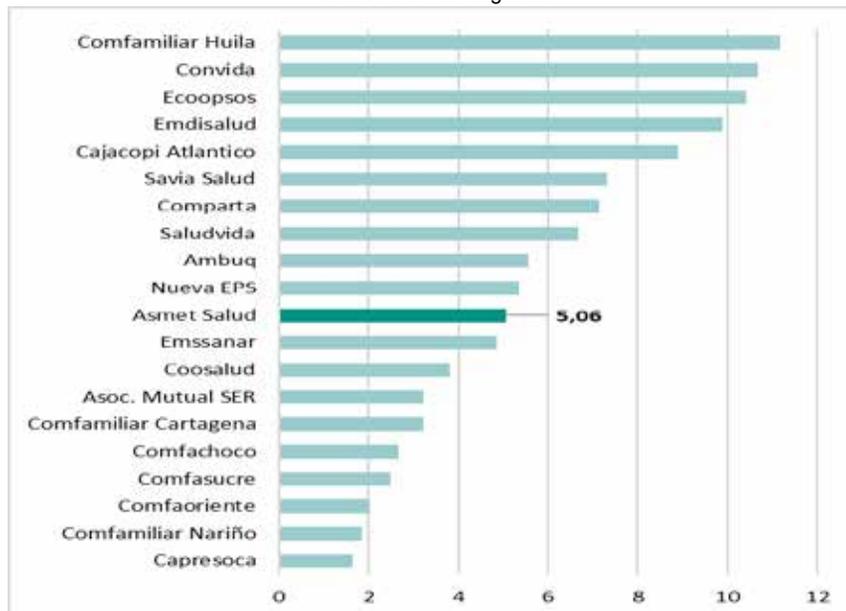
## 8.2 RANKING TASA PQR 2019 – 2020.

Grafica 20. Ranking 2019



Fuente: Aplicativo Gestión PQR SNS - Aplicativo H&L 2019 – 2020

Grafica 21. Ranking 2020



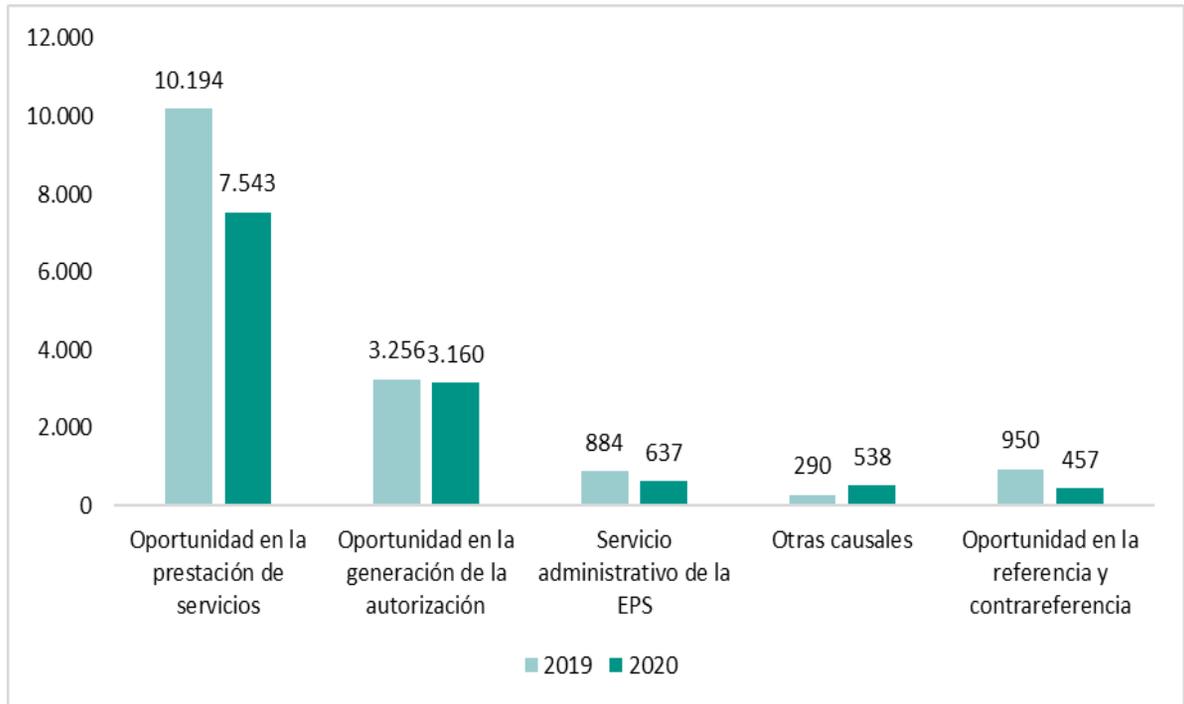
Fuente: Aplicativo Gestión PQR SNS - Aplicativo H&L 2019 – 2020

### 8.3 CAUSAS DE PQRD 2019 – 2020.

La inoportunidad en la prestación de servicios es el agrupado que concentra el mayor volumen de PQRD radicados tanto a través de SNS como directamente en la EPS, seguido de la inoportunidad en la generación de las autorizaciones. No obstante, en el año 2020 se evidencia reducción en el volumen de las PQRD relacionadas con estas causas. Situación directamente relacionada con el aislamiento obligatorio decretado por el gobierno nacional en el mes de marzo de 2020 a consecuencia de la pandemia del COVID-19, lo que generó una reducción en la demanda de servicios y por ende reducción en los requerimientos por parte de los afiliados. Otra situación desencadenada por la emergencia fue la limitación de servicios ambulatorios como consultas y procedimientos quirúrgicos electivos ante la necesidad de mantener disponibilidad de personal médico y unidades de cuidados intensivos para pacientes COVID-19 disponibles.

Debido a la limitación de servicios declarada por los prestadores genero también una reducción en la oportunidad de respuesta a las PQRD.

**Grafica 22.** Causas de PQRD 2019 – 2020.

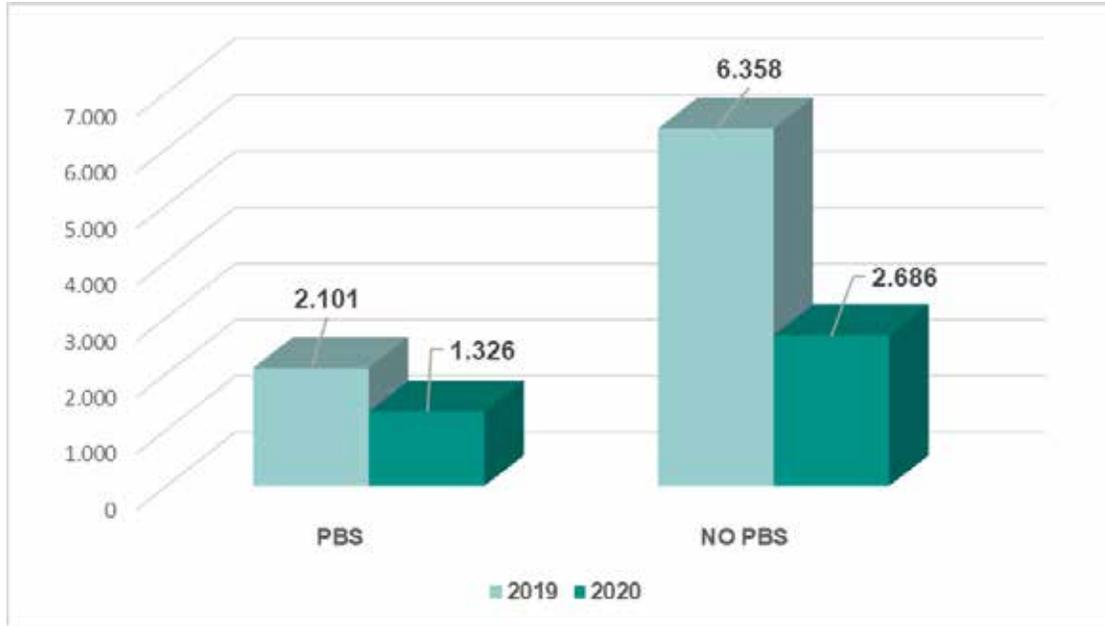


Fuente: Aplicativo Gestión PQR SNS - Aplicativo H&L 2019 – 2020

## 8.4 COMPORTAMIENTO TUTELAS PBS Y NO PBS 2019 – 2020

De las 4.012 tutelas por solicitud de servicios, 2.686 fueron por servicios NO PBS y 1.326 por servicios PBS.

**Grafica 23.** Comportamiento tutelas PBS y NO PBS 2019 – 2020.



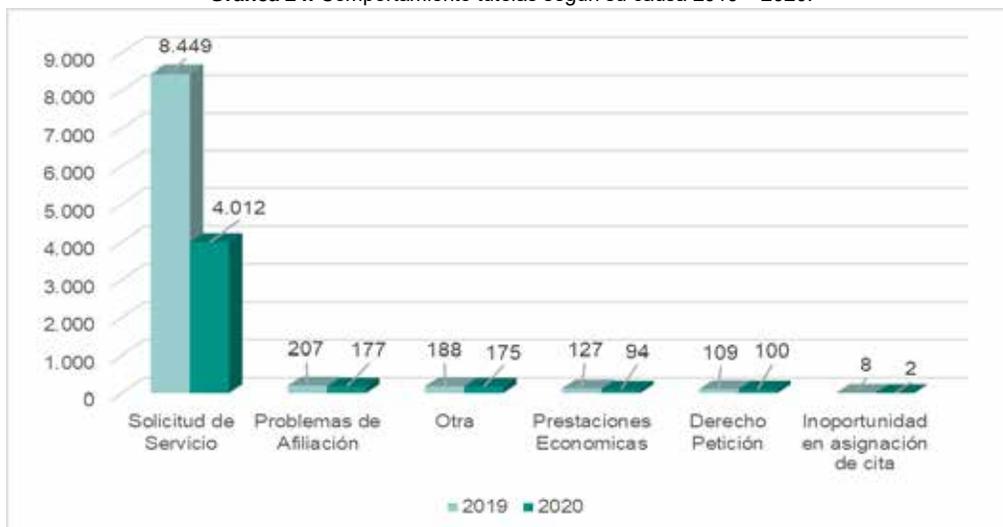
Fuente: Aplicativo H&L Tutelas 2019 – 2020.

Finalmente es de señalar que el despacho judicial del caso acogió los argumentos de defensa presentados por Asmet Salud EPS SAS en 882 acciones de tutela, profiriendo fallo favorable para la Organización, considerando que no existieron hechos imputables respecto del año alegado por la parte accionante.

## 8.5 COMPORTAMIENTO TUTELAS SEGÚN SU CAUSA 2019 – 2020.

Dentro de las acciones de tutela tienen origen en diversas causas, entre otras, solicitud de servicios de salud, problemas de afiliación, prestaciones económicas, derechos de petición sin respuesta, inoportunidad en la asignación de citas médicas y otras causas y, al observar el comparativo con el año 2019, tal y como en adelante se seguirá realizando, es clara la disminución de acciones constitucionales, lo que obedece a las acciones y medidas asumidas por las EPS para garantizar su función constitucional, legal y contractual en pro de generar una percepción de satisfacción en los afiliados de la entidad.

**Grafica 24.** Comportamiento tutelas según su causa 2019 – 2020.



Fuente: Aplicativo H&L Tutelas 2019 – 2020

En términos porcentuales, la situación de acciones de tutela por causa específica del año 2020 fue la siguiente:

- Solicitud de servicios de salud: con un total de 4.012, correspondiente al 87,98%
- Otras causas: con un total de 175, correspondiente al 3,84%
- Problemas de afiliación: con un total de 177, correspondiente al 3,88%
- Prestaciones económicas: con un total de 94, correspondiente al 2,06%
- Derechos de petición: con un total de 100, correspondiente al 2,19%
- Inoportunidad en la asignación de citas: con un total de 2, correspondiente al 0,04%

## 8.6 ASOCIACIONES DE USUARIOS 2020.

En el año 2020 la EPS contó con 211 asociaciones de usuarios departamentales y municipales a nivel nacional, y 1.207 integrantes.

## 8.7 LOGROS OBTENIDOS ENTRE LA ADMINISTRACION Y LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS.

En el año 2020 se capacito a 1.207 integrantes de las asociaciones de usuarios en temas relacionados con:

- Participación comunitaria en vigilancia en salud pública con énfasis en resolución 2063 de 2017, política de Participación Social en Salud.
- Papel de las asociaciones de usuarios en el Modelo de Acción Integral Territorial "MAITE".
- Temas relacionados con salud pública.
- Temas relacionados con población vulnerable y enfoque diferencial.
- Cartilla derechos y deberes, carta de desempeño y otros temas normativos.

2. Respuesta positiva a las convocatorias virtuales de actualización de asociaciones de usuarios por pandemia.

3. Articulación de las asociaciones de usuarios en actividades como programa Radial "Participando construimos todos".

4. El 100% de Asociaciones de usuarios actualizadas.

## 8.8 CANALES DE ATENCION.

Las atenciones realizadas a través de los diversos canales definidos por Asmet Salud EPS SAS, se evidencia que, a pesar de las restricciones generadas en el mes de marzo de 2020 a consecuencia de la pandemia, el canal con el mayor volumen de atenciones generadas fue canal telefónico (47,1%), email (38,1%) y chat gestionadas a través de la oficina virtual (14,8%).



Correos gestionados

**111.073**  
Ene-Dic



Llamadas recibidas

**185.046**  
Ene-Dic

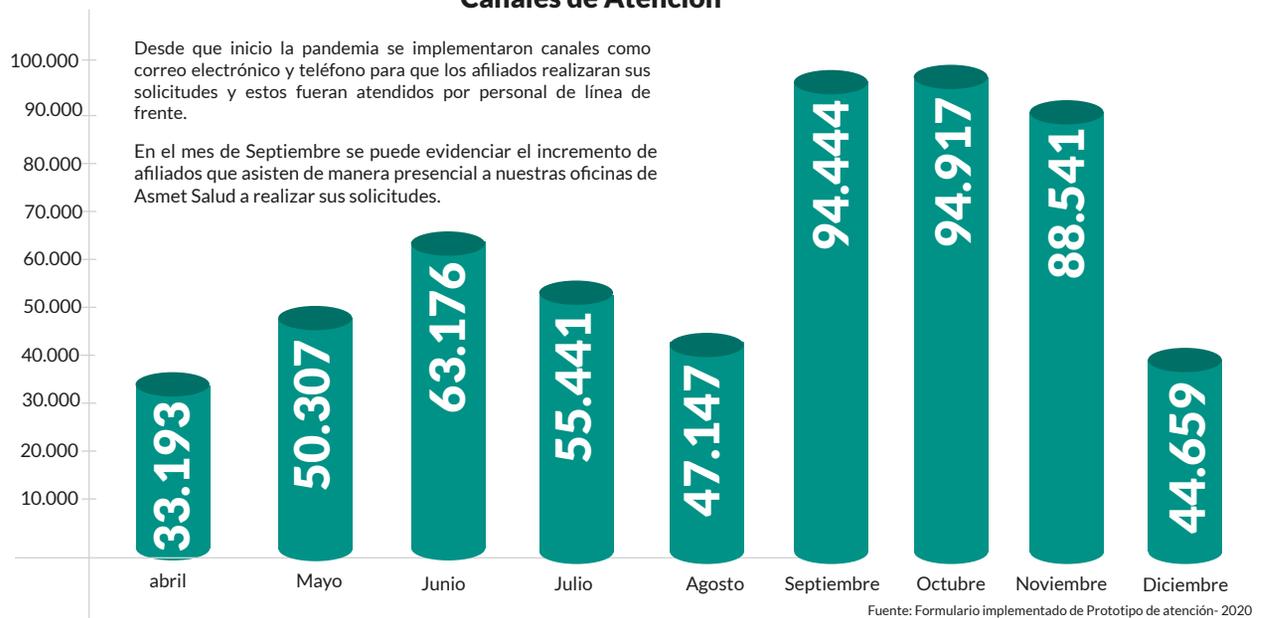


Chats gestionados

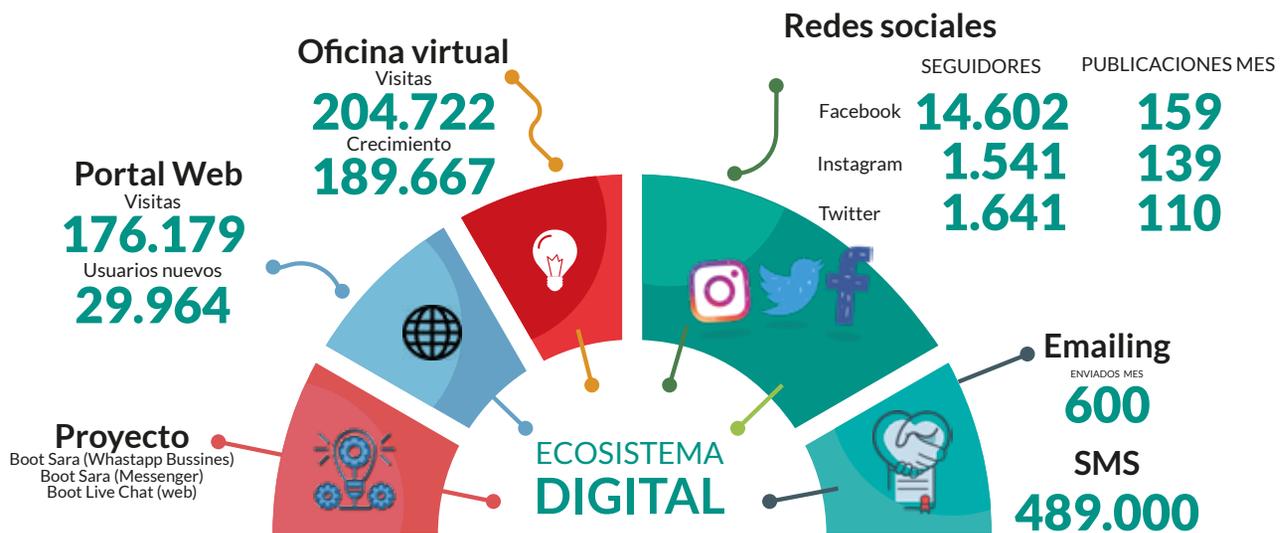
**185.046**  
Ene-Dic

Aunque al inicio de la pandemia se fortaleció y promovió la utilización de los canales virtuales, correo electrónico y teléfono para que los afiliados realizaran sus solicitudes y estos fueran atendidos por personal de línea de frente, podemos evidenciar el incremento de afiliados en el mes de Septiembre que asisten de manera presencial a nuestras oficinas de Asmet Salud a realizar sus solicitudes.

### Canales de Atención



## 8.9 ECOSISTEMA DE MEDIOS DIGITALES.



## 8.10 SATISFACCION DE AFILIADOS ASMET SALUD .



Fuente: Encuesta aplicada por: Diez de Marzo 2020

## 8.11 SATISFACCION DE AFILIADOS (RANKING DE MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL).

