

	ACTA GENERAL	VERSION: 01	CODIGO: F-EPSS-48
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de Aprobación: 30/12/2015	
	EPS'S	Página 1 de 19	

ACTA

TEMA: RENDICION DE CUENTAS COMFAORIENTE 2019		AÑO	MES	DIA
		2020	09	10
HORA INICIAL: 02:10 pm	HORA FINAL: 06:00 pm	LUGAR: Virtual a través de youtube		

OBJETIVO DE LA REUNION: Audiencia pública de rendición de cuentas de COMFAORIENTE EPS y COMFAORIENTE IPS correspondiente al período que va desde el 01 de enero de 2019 al 31 de diciembre de 2019.

ASISTENTES:

NOMBRE	CARGO
ALMANURY PEREZ CONTRERAS	GERENTE
TANIA ZAPATA	ASISTENTE DE AUTORIZACIONES
YOLANDA MONTAÑO YARURO	JEFE GRUPO CONTRATACION
GERSON CAMACHO	ASISTENTE DE CALIDAD
GABRIELLA VERJEL RODRIGUEZ	JEFE GRUPO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN
LEIDY TATIANA ROMERO FLORES	JEFE GRUPO DE JURIDICA
FANNY TORRES	JEFE DE GRUPO ATENCION AL AFILIADO
FREDDY ORTEGA CARRILLO	AUXILIAR DEL GRUPO DE REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA
HELENA CAICEDO	MIEMBRO DE LA ASOCIACION DE USUARIOS
NÉSTOR OROZCO DURÁN	MIEMBRO DE LA ASOCIACION DE USUARIOS
ÓSCAR CANCINO BAUTISTA	PROFESIONAL CONTABLE
LORENA PAOLA ÁLVAREZ HERNÁNDEZ	JEFE DE LA UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD

DESARROLLO DE LA REUNION:

Siendo las 2:00 pm del día 10 de septiembre de 2020, nos reunimos en la oficina las personas que participamos en la audiencia de rendición de cuentas que se llevo a cabo el día 09 de septiembre de 2020 para hacer una evaluación de los informes expuestos en la audiencia, a continuación se presenta el desarrollo de la misma:

COMFAORIENTE EPS y COMFAORIENTE IPS en cumplimiento de la normatividad legal vigente en especial la ley 1122 de 2007 la ley 1438 de 2011 el decreto 1018 de 2007 el decreto 780 de 2016 y la circular única externa 049 de 2008 frente al tema de la promoción de la participación ciudadana y el establecimiento de mecanismos de rendición de cuentas a la comunidad la cual deberá efectuarse por lo menos una vez al año por parte de cada una de las entidades que conforman el sistema general de seguridad social en salud atendiendo lo anterior nos permitimos arles la bienvenida a la audiencia pública de rendición de cuentas de COMFAORIENTE EPS y IPS correspondiente al período que va desde el 01 de enero de 2019 al 31 de diciembre de 2019, este es el momento en el que extendemos un saludo especial a la superintendencia nacional de salud a la secretaria de salud departamental de Norte de Santander, a las secretarías de salud de los diferentes municipios de nuestro departamento, al honorable consejo directivo de la caja de compensación familiar del oriente colombiano COMFAORIENTE de la misma manera al ingeniero Omar Javier Pedraza Director Administrativo, a la doctora Almanury Pérez Contreras Gerente de COMFAORIENTE EPS, a la doctora Ángela María Argüello Gerente de COMFAORIENTE IPS funcionarios de COMFAORIENTE EPS y funcionarios de COMFAORIENTE IPS a la asociación de usuarios y comunidad en general que nos acompañan en el desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2019 la cual se desarrolla de manera virtual a través del canal oficial de COMFAORIENTE en la red social youtube dadas las actuales

COPIA CONTROLADA

circunstancias de emergencia sanitaria generada por la pandemia COVID19, el desarrollo de la presente audiencia pública se hace en la atención y cumplimiento de las recomendaciones de las entidades de salud.

- Primero, himno nacional de la república de Colombia.
- Segundo, apertura de la audiencia pública de rendición de cuentas del período primero de enero del 2019 al 31 de diciembre de 2019 a cargo del ingeniero Omar Javier Pedraza Director Administrativo de COMFAORIENTE. A todos los que nos acompañan en este importante espacio de interacción con los afiliados, los representantes de la red prestadora y la ciudadanía, saludo también a la superintendencia nacional de salud, a la revisoría fiscal, a las secretarías de salud, a la auditoría interna y a todas las instituciones que nos acompañan, agradezco por la participación en esta rendición de cuentas de la vigencia de 2019 de nuestro programa de salud IPS y EPS. La gestión anual de COMFAORIENTE refleja el sentido compromiso social con todos nuestros afiliados, durante la vigencia 2019 COMFAORIENTE IPS continúa prestando los servicios de salud en el primer nivel ejecutando en el año 96.232 actividades en los servicios ofertados tales como medicina interna, enfermería, pediatría, ginecología, obstetricia, odontología, fisioterapia, ortopedia, nutrición, servicio farmacéutico, programa centro día y programa de atención domiciliaria. Las estrategias puestas en marcha para fortalecer la EPS la entidad promotora de salud buscando mejorar el servicio tanto en el aseguramiento como en la prestación dieron resultados positivos contando con 5.415 personas afiliadas al régimen contributivo y 173.471 afiliados al régimen subsidiado presentando un incremento total de la población del 41% con respecto a la población de la vigencia 2018. Los ingresos de la EPS tuvieron un crecimiento del 22% frente a la vigencia de 2018 lo cual representa una variación de 24.414 millones de pesos, durante este ejercicio nuestros indicadores financieros darán una mayor claridad del responsable manejo de los recursos del sistema, en este orden de ideas el indicador de liquidez presentó una variación positiva, con respecto al capital del trabajo que fue de 3.493 millones de pesos en 2019 una variación de 659.000 millones de pesos por su parte el indicador de nivel de endeudamiento presentó una variación del 0.56% este nivel de endeudamiento se debe principalmente a la incorporación de pasivos contingentes entendiéndose como provisiones que permitirán a la EPS COMFAORIENTE atender el riesgo financiero futuro en la prestación de estos servicios de salud a nuestra población afiliada, a su vez el aumento de las provisiones permitirá minorar la afectación patrimonial de la corporación y garantizar el funcionamiento del negocio en marcha con un responsable manejo del riesgo aplicando unas provisiones que soportan nuestro actuar financiero las cuales son 13.896 millones de pesos en la vigencia 2019 aumentando 4.783 millones generando un crecimiento del 52% en las provisiones del sector salud. Con el fin de respaldar las reservas técnicas del programa de salud del régimen subsidiado con COMFAORIENTE EPS ha constituido un depósito a la vista que a diciembre 31 del 2019 asciende a 9.124 millones de pesos creciendo con respecto a la vigencia de 2018 que se encontraba 4.151 millones de pesos representado en un 120% de crecimiento, capitalización producto del óptimo austero y buen manejo financiero de los gastos de administración de nuestro programa de salud. En cuanto a las cuentas por pagar a diciembre de 2019 refleja 16.402 millones de pesos y el 84% de esta cartera está concentrada en edades de 0 a 60 días lo cual demuestra un buen comportamiento con una disminución con respecto a la vigencia anterior de 1.536 millones de pesos, con relación a la ley 1929 del 2018 se aprobó que a partir del primero de enero del 2019 se aplicarán estos dineros para el saneamiento de pasivos debidamente auditados y que se estima un valor de 6.079 millones de pesos para la proyección de los 5 años de la aplicación de esta norma, esto permitirá el mejoramiento de nuestros índices financieros y el pago de los saldos de cartera a nuestra red prestadora, a diciembre de 31 del 2019 se a propio recursos de ley 1929 por un valor de 1.237 millones de pesos, el impacto de COMFAORIENTE en el área de salud a nivel departamental es muy positivo eso es fruto del dedicado esfuerzo en equipo entre funcionarios, asociaciones de usuarios, representantes de la red prestadora y con la vigilancia que realiza la superintendencia nacional de salud gracias a todas las personas que contribuyen y colaboran en este cumplimiento de objetivos y metas de nuestro programa de salud.
- Tercero, presentación de la red de servicios de COMFAORIENTE EPS-S a cargo de la doctora Yolanda Montaña Yaruro jefe del grupo de contratación de COMFAORIENTE EPS-S. Al inicio de cada vigencia en COMFAORIENTE EPS-S hace una selección de la red de prestadores para la cual hace una contratación de servicios de salud e inicia con una convocatoria para que la red prestadora presente todos sus portafolios y servicios debidamente habilitados, estos requisitos tienen que ver mucho con el área de financiera, con la habilitación de servicios y con la capacidad instalada de cada uno de los prestadores. La red de prestadores de servicios de salud las cuales tienen como fin garantizar la accesibilidad, la oportunidad, la integralidad y calidad en la atención a los afiliados del programa de la EPS de la caja de compensación familiar del oriente colombiano COMFAORIENTE, tiene una red de prestadores la cual cubre los municipios en la cual hace presencia COMFAORIENTE EPS, teniendo 18 municipios en el departamento Norte de Santander donde tiene población afiliada en los municipios de Cúcuta, Arboledas, Cacota, Convención, Cucutilla, El Carmen, El Tarra, El Zulia, Gramalote, Herrán, Ocaña, Pamplona, Teorama, Santiago,

Ragonvalia, Cachira, Tibú y Villacaro, la red de prestadora está compuesta por componente primario y un componente complementario para lo cual se garantiza en el componente primario toda la atención primaria en salud que tiene que ver en cada uno de los municipios donde establecen sus centros de salud y las unidades básicas en este caso Cúcuta. La red complementaria para el municipio de Arboledas está conformada por la ESE Hospital Regional Centro que comprende los servicios de consulta general, odontología, laboratorio clínico, rayos-x, traslado en ambulancia básica, atención de promoción y prevención y la red de medicamentos que está conformada con la droguería popular. Para el municipio de Cáchira tenemos la cobertura con la ESE Hospital regional occidente que cubre todos los servicios de baja complejidad, esta modalidad de contratación se hace a través de los modelos de contratos capita. Para el municipio de Convención tenemos la droguería la confianza y con la ESE Hospital regional noroccidental que cubre los servicios de baja complejidad.

En el municipio de Cúcuta está conformada la red de la siguiente manera: la ESE IMSALUD que atiende en sus puestos de salud y las unidades básicas todo lo que tiene que ver con la baja complejidad así mismo tenemos la IPS COMFAORIENTE que también nos atiende los servicios de baja complejidad de acuerdo a la referencia de la población que queda ubicada cerca al sitio de atención, para la atención de imágenes diagnóstica tenemos contratado los servicios de TRASNSALIM, laboratorio clínico de baja complejidad con la Doctora Claudia Belén Julio y la doctora Martha Gallardo, para la administración de medicamentos tenemos a SOLINSA. En el municipio de Cucutilla, la droguería popular y la droguería de Edwin, la droguería Trujillo y los Hospitales de San Juan de dios de Pamplona y por accesibilidad geográfica de una población que le queda más cerca Arboledas tenemos a la ESE Hospital centro. En el municipio de El Carmen la atención la realiza la ESE Hospital noroccidental, ahí existe una población en El Carmen que es atendida en el municipio de Tibú a través de la ESE Hospital regional norte, para cual se garantiza para cada uno de los sitios atención la prestación de los servicios de medicamentos con la droguería danna de Guamalito, la droguería medisin y la droguería santa clara en el municipio Tibú. En el municipio de El Tarra atiende la ESE hospital regional norte toda la baja complejidad de acuerdo a los servicios que tiene garantizados y habilitados, el servicio de medicamentos con las droguerías horacio labbe y una población que por accesibilidad geográfica le queda cerca el municipio de Tibú, también se les atiende con la droguería santa clara del municipio de Tibú. En el municipio del Zulia con la ESE Hospital Juan Luis Londoño y la droguería Emanuel, en el municipio de Gramalote con la ESE Hospital regional centro y solinsa que nos atiende una parte de la población en el municipio de Gramalote, Herrán con la ESE hospital Joaquín Emiro Escobar que atiende en su integralidad de acuerdo a los servicios habilitados toda la prestación de atención en baja complejidad, para el municipio de Ocaña tenemos la IPS Confesalud, sanamedic y el Hospital Emiro Quintero que atiende los servicios de baja complejidad, se garantiza la atención de medicamentos con drogas salud y sanamédic, en el municipio de Pamplona se garantizan los servicios de baja complejidad con el Hospital de pamplona y medicamentos con SOLINSA, en Ragonvalia en este municipio se tiene garantizada la atención en salud con el Hospital sur oriental y la droguería centenario, en el municipio de Santiago con la ESE Hospital regional centro y droguería san roque, en Teorama tiene garantizada la atención de salud de la población con el puesto de salud del Hospital Emiro Quintero. la noroccidental que tiene que ver con la población del corregimiento de San Pablo entonces estas 2 ips, estas 2 ESE están prestando servicios en este municipio con la droguería Magreth, en el municipio de Tibú se garantiza la atención con el Hospital regional norte la comercializadora santa clara, y Serintsa ips, en Villa caro con la ESE Hospital regional centro y la droguería santa rita, también se tiene para garantizar la baja complejidad del suministro de oxígeno con Gases industriales los santanderes que garantice la atención en todo el departamento con sus puntos y atención en Ocaña, Cúcuta y Pamplona, esto se garantiza a través de la modalidad de contratos evento.

Así mismo el componente complementario que son las actividades de segundo, tercero y cuarto nivel está compuesto con una red de hospitales una red que garantiza la atención oncológica para el cuarto nivel y la red de transporte asistencial al igual que la red ambulatoria que tiene que ver con las especialidades. Entonces ligeramente le voy a enunciar toda la red que nos hace todas las actividades del componente complementario, en el municipio de Pamplona tenemos para el segundo nivel el Hospital san juan de dios, en Ocaña el Hospital Emiro quintero, así mismo tenemos la atención de vital medical care que nos atiende la población en uci, la clínica y droguería nuestra señora de torcoroma toda la atención del segundo nivel que tiene que ver con hospitalización y cirugía general, la clínica de los andes en Cúcuta nos atiende todo el tema del segundo nivel, centro de atención neuropsiquiátrico en Ocaña es un centro que atiende toda la población en rehabilitación de consumidores de sustancias psicoactivas, la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz atiende el tercero y cuarto nivel, la clínica San José y clínica Medical Duarte son atención hospitalaria que manejan toda la atención del segundo, tercero y cuarto nivel. La ESE Hospital mental rudecindo soto toda la atención de salud mental y el servicio integral de salud mental stella maris.

EL Hospital de Santander es otra red que tenemos en los municipios de Bucaramanga, piedecuesta y Floridablanca con la fundación cardiovascular de Colombia, el Hospital internacional y la clínica materno infantil san luis en

Bucaramanga y en el municipio de Los Patios tenemos el centro médico la samaritana, esta red de servicio nos cubre todo el tema hospitalario y todo lo que tenga que ver con especialidades, para la red oncológica tenemos en Bogotá el instituto nacional de cancerología, en Cúcuta tenemos la siguiente red para todo el tema de oncología y hematología que son la IPS oncomedical, unidad hematológica especializada, clínica de cancerológica del Norte de Santander, radioterapia del norte y liga de lucha contra el cáncer. Todos estos prestadores están contratados en la modalidad de evento, para la red de transporte asistencial en Ocaña tenemos el servicio de ambulancia de Ambumed, en Cúcuta se cuenta con la siguiente red de ambulancias: servimos ambulancia de Colombia, que tiene el transporte asistencial básico y medicalizado al igual que global 6 salud, Medmóvil, líneas aéreas Norte de Santander LANS, todo lo que tiene que ver con el transporte aéreo medicalizado, institución prestadores de servicios de salud, clínica de heridas y ostomías sanarte.

Así mismo dentro de la red complementaria tenemos la red de atención ambulatoria para todo el tema de especialidades y todo el tema de manejo de pacientes renales como fresenius, para dermatología piel medical spa, de optometría óptica científica, clínica oftalmológica peñaranda, clínica oftalmológica san diego de Cúcuta, para la atención de odontología tenemos odontocúcuta, el doctor Daniel Quintero Quintero que es especialista en cardiología pediátrica, el doctor Luis Carlos Becerra especialista en traumatología pediátrica, la doctora Lynne Isabel Barrera patóloga, Instituto Neurológico Infantil todo el tema de neurología infantil, infaneuro atención en rehabilitación integral para la atención de terapias, código azul, medicina en su hogar, atención domiciliaria, institución prestadora de servicios domiciliarios sanarte, ecoimagen salud todo el tema de ecografías, para unidad de medicina materno infantil fetal norfetus, doctor Carlos Arturo Brain oftalmólogo, asociación de patólogos asopat nuclear san José, centro integral de atención diagnóstica especializada, ips medcare de Colombia, cardiología diagnóstica del norte cardinort, neurocoop rehabilitación física y médica integral, Neurocoop y RTS toda la atención para pacientes renales, vida medical ips este nos ofrece el servicio de atención para pacientes con VIH, el doctor Leonardo Quintero cirujano de tórax así mismo. Tenemos esta otra red de especialista que es la sociedad de urólogos del Norte de Santander, audiocom Cúcuta, asociación de pro familia, para el manejo de ayudas de ortopedia tenemos calzado ortopédico Jene y Hospiclinic de Colombia, para transporte de salud e imágenes Transalim limitada, para la atención de ecografías, tap y rayos x. Solinsa, tenemos el manejo de medicamentos para pacientes con VIH y toda la atención de medicamentos para la mediana y alta complejidad, centro neumológico del norte neumología y servicio de rehabilitar Neumoser, servicios especializados fcb, gastroquirúrgica servicios ESE imsalud, neuroaliados, medicina especializada, unidad especializada y terapéutica eso es una red alterna también que tenemos en el municipio de Bucaramanga y Ocaña, neuroaliados, abc ortodoncia, unidad especializada atención terapéutica, Neurocopp, Hospiclinic de Colombia, centro de eco-radiodiagnóstico, la doctora Alida del Socorro Quintero optómetra, laboratorio clínico especializado, confesaud ips, para todo el tema de laboratorios especializados, drogasalud Ocaña, nos suministra el medicamento para la atención de segundo tercer y cuarto nivel que se requieran para los pacientes, médica limitada servicio de oftalmología, odontólogos especializados, sanamedic, neurocoop Pamplona, doctor Luis Enrique Duarte Castillo optómetra en el municipio de Pamplona, centro integral de diagnóstico médico nos prestan el servicio de ecografías, son las ips que están garantizando la atención en salud y con esto pues damos cumplimiento a la red de prestadores que garantiza la atención en nuestra población afiliada COMFAORIENTE EPS-S.

- Cuarto, presentamos el informe de seguimiento de la red de servicios contratados por COMFAORIENTE EPS a cargo de Gerson Camacho Álvarez asistente de calidad de COMFAORIENTE EPS, el día de hoy vengo a presentar el informe de gestión de seguimiento a la red prestadora de la EPS, para iniciar este informe me permite recordar que actualmente nos encontramos en el ranking como la cuarta mejor EPS nivel país que se presenta en la página de superintendencia nacional de salud, me permito informar que durante la vigencia finalizando 2018 se realiza la verificación de 105 portafolios para la contratación de la vigencia 2019 en las cuales se verifican de los siguientes grupos: droguerías y IPS privadas, IPS públicas, ambulancias, independientes y otros, dentro de esta de revisión se hace la revisión de acuerdo a la lista de chequeo que se encuentra establecida por los protocolos para la contratación de la EPS. A continuación con esta red prestadora se conforman los componentes primarios y componentes complementarios de nuestra red, el área de calidad también se encarga de las visitas de auditoría para los servicios de droguerías, IPS privadas, IPS públicas, a continuación podemos ver las droguerías auditadas en los municipios que son Cúcuta, Arboledas, Cáchira, Cucutilla, Herrán, El Zulia y Ocaña las cuales fueron nueve visitas de auditoría durante la vigencia de 2019, para el informe de IPS privadas tenemos un total de 20 visitas en la ciudad de Cúcuta, 10 privadas en la ciudad de Ocaña y 1 en la ciudad de Pamplona, de las IPS públicas auditadas en la ciudad de Cúcuta contamos con 11 visitas incluyendo los puestos de salud que se realizan a la ESE Imsalud, ESE centro de arboleas, ESE de occidente municipio de Cáchira, la ESE san juan de dios con regional de Cacota igualmente ESE san Juan de dios con regional de Cucutilla, la ESE Joaquín Emiro Escobar en Herrán, la ESE Juan Luis Londoño del municipio del Zulia y su sede en astilleros, la ESE centro del municipio de Gramalote, la ESE Juan Emiro Quintero Cañizares del municipio de Ocaña, nuevamente la ESE San Juan de dios en el municipio de

Pamplona, la ESE Hospital regional centro en el municipio de Santiago y en el municipio de Villacaro.

Se observa un comparativo del porcentaje contratado junto con el porcentaje auditado de la prestadora de COMFAORIENTE EPS.

- Quinto, informe de las actividades de promoción y prevención a cargo de la enfermera profesional Gabriela Vergel Rodríguez Jefe de grupo de promoción y prevención de COMFAORIENTE EPS-S. A continuación les voy a presentar la rendición de cuentas del área de promoción y prevención durante el año 2019 las actividades de promoción y prevención, salud pública y gestión del riesgo en salud, COMFAORIENTE EPS-S a través del área de promoción y prevención garantiza el seguimiento a las gestantes en todas las edades así mismo realiza la gestión de las necesidades como: autorización de para clínicos, consulta con medicina general y especializada, imágenes diagnósticas, detección de alteraciones en el embarazo y demás actividades de promoción y prevención. Seguimiento y demanda inducida COMFAORIENTE EPS-S a través de los agentes educativos, realiza visitas domiciliarias y llamadas telefónicas induciendo a los usuarios a los programas de promoción y prevención de acuerdo a su edad, como son crecimiento y desarrollo, control prenatal, salud oral, planificación familiar, vacunación, citología cérvico-uterina, control del joven, atención del parto, atención al recién nacido, control del adulto mayor y entrega del material educativo, se presentan las evidencias fotográficas.

La educación en salud a la comunidad en el periodo de enero a diciembre del año 2019 a través de los agentes educativos de los diferentes municipios donde COMFAORIENTE EPS-S hace presencia, se brindaron charlas educativas sobre los temas referentes a tuberculosis, chikungunya, fiebre tifoidea, y paratifoidea, dengue, métodos anticonceptivos, anticoncepción de emergencia, leishmaniosis, zika, enfermedades más frecuentes de los genitales, salud oral, promoción y prevención, no más violencia contra la mujer, cólera, malaria, lepra entre otros. Se realiza intensificación de las acciones para la prevención y el control de las infecciones respiratorias agudas donde se entregó a cada uno de los usuarios material educativo, tapabocas y se brindó charla educativa sobre cómo prevenir las infecciones respiratorias agudas. Celebración de la semana mundial de la lactancia materna sobre el lema lactancia materna clave para el desarrollo sostenible, se realizó el día 27 de agosto del año 2019 en el salón azul del centro recreativo Villa Silvania, donde asistieron 300 madres entre gestantes y lactantes estuvimos con el acompañamiento de la fisioterapeuta de pechecín quien brindó educación y aclaró dudas en cuanto a los mitos sobre la lactancia materna, proceso de formación del bebé, estimulación intrauterina, planificación familiar, crecimiento y desarrollo. Se entregaron obsequios y refrigerios, las gestantes y lactantes refirieron quedar satisfechas con el evento, a continuación se presentan las evidencias fotográficas.

Comités de vigilancia epidemiológica y salud infantil, se realizó asistencia al comité de vigilancia epidemiológica municipal y departamental y comité de salud infantil durante los meses de enero a diciembre del año 2019. se realizó asistencia a todas las unidades de análisis de los eventos de interés en salud pública así mismo verificación semanal y seguimiento al total de casos notificados como eventos de interés de salud pública retroalimentados por el SIVIGILA, seguimiento mediante visitas domiciliarias, a continuación le presento las evidencias fotográficas. Atención a los usuarios con enfermedades de alto costo, durante el año 2019 se prestó atención a 346 usuarios con patología de VIH, a 684 usuarios con diagnóstico de cáncer, 89 usuarios con enfermedad renal crónica, 10.250 usuarios con hipertensión y diabetes y 6 usuarios con diagnóstico de hemofilia. Auditorías a las ips de la red prestadora de servicios de salud de promoción y prevención, durante el año 2019 se realizó auditoría a la ESE imsalud, a los centros de salud de la ESE Hospital regional san juan de dios en los municipios de Pamplona, Cacota y Cucutilla, la ESE Hospital regional de occidente en el municipio de Cáchira, la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares en los municipios de Ocaña y Teorama, la ESE hospital regional centro en los municipios de Villa caro, Arboledas, Gramalote y Santiago, así mismo en el municipio de Herrán y Ragonvalia, y en la ciudad de Cúcuta a la clínica de los andes y centro médico la samaritana quien presta los servicios de atención del parto, se presentan evidencias fotográficas. Evento del día mundial de la lucha contra el VIH/sida, se lleva a cabo la celebración el 01 de diciembre del año 2019 a través de los agentes educativos COMFAORIENTE EPS brindó educación, se entregó plegables educativos alusivos al tema de prevención del VIH/sida, enfermedades de transmisión sexual y se entregaron preservativos en cada uno de los municipios donde COMFAORIENTE EPS hace presencia. Día mundial de la tuberculosis bajo el lema historia de la tuberculosis en el mes de marzo en las instalaciones del centro comercial ventura plaza como se puede observar en las imágenes, celebración del día mundial del riñón se llevó a cabo también en el mes de marzo donde se tomo tamizaje de tensión arterial a los afiliados que asistieron al evento, día mundial de la actividad física, se celebró en el mes de abril jornadas nacionales y departamentales de vacunación, se brindó participación con recurso humano en todas las jornadas nacionales y departamentales de vacunación en todos los municipios donde COMFAORIENTE EPS hace presencia, información educación y comunicación sobre el dengue el chikungunya y el zika bajo el lema compromiso de todos, estas son estrategias para promover la prevención el dengue, el chikungunya y el zika.

- Sexto, informe de atención al usuario y participación ciudadana a cargo de la administradora en servicios de salud Fanny Torres jefe de grupo de atención al afiliado de COMFAORIENTE EPS-S, voy a dar información sobre rendición de cuentas del área del SIAU, el sistema de información de atención al usuario para la entidad promotora de salud COMFAORIENTE EPS su finalidad es fortalecer la calidad de los servicios prestados en nuestra red contratada como la atención brindada en nuestras oficinas en los diferentes municipios con cobertura y satisfacer eficientemente sus necesidades y requerimientos, dentro de las actividades realizadas en el 2019, se está la apertura de el buzón que se realiza todos los viernes a las 5 de la tarde en todas nuestras oficinas en compañía de un representante de la asociación de usuarios, tenemos las reuniones de los comités de asociación de usuarios que se realizan todos los meses, atención personalizada de 7 a 2 de la tarde, atención y gestión de las solicitudes que nos llegan a través de los diferentes medios de comunicación por los entes gubernamentales y entes de vigilancia, elaboración de informes que se hacen mensual, trimestral y anual y la evaluación de satisfacción al usuario. A continuación les voy a dar información sobre las quejas registradas a través del aplicativo de la EPS durante la vigencia del 2019, en total fueron 14 quejas de las cuales se pueden visualizar con mayor importancia la accesibilidad a las IPS y la actitud en el servicio de las IPS, así mismo podemos observar que a través de la plataforma de la superintendencia nacional de salud se registraron 466 casos de los cuales la mayor incidencia fue la falta de oportunidad en la atención y seguidamente acceso a las demoras en las autorizaciones, todas estas quejas se dieron solución, respuesta y gestión, e igualmente se le dio información a los usuarios de la gestión realizada. Con respecto a la satisfacción con respecto a la EPS se puede tener a nivel de 2019 un 97.27% de satisfacción y una insatisfacción del 2.7%, estos informes se le reportan al área de calidad para evaluar y poder hacer las mejores pertinentes para el siguiente año.

Con respecto a la evaluación de la satisfacción en la prestación de los servicios de las IPS, se logró una satisfacción global del 83.13% una insatisfacción del 16.42%, igualmente se le informa al área de calidad para retroalimentar y verificar la calidad del servicio con nuestras IPS. Con respecto a la satisfacción de los proveedores de medicamentos tenemos una satisfacción global del 91.44% y una insatisfacción del 8.3% igualmente esto se retroalimenta con los proveedores de medicamentos con el fin de lograr un mayor índice de satisfacción que sean una entrega más efectiva de los medicamentos. Con base a la circular 049 de la Supersalud se puede observar que el total de quejas radicadas en el año 2019 a corte del 31 de diciembre fueron 14 de las cuales 12 se dieron solución ya que las últimas dos fueron registradas en los últimos días y para inicio de este año se les dio respuesta y gestión y el grado de satisfacción de la EPS como tal quedo en un 97%, dentro de los mecanismos que tenemos COMFAORIENTE EPS está la atención preferencial para nuestro usuario en cuanto a lo que tenga que ver con la categorización impactada por el ministerio de salud y los demás entes, donde tenemos una oficina especial para atención de embarazadas, madres con niños, adulto mayor, población en discapacidad y demás que establece la norma como son personas víctimas de violencia, como son pacientes en un conflicto armado, etc, COMFAORIENTE EPS cuenta con cobertura a nivel departamental en 18 municipios en cada uno de ellos contamos con oficinas para atención al usuario donde se le da toda la asesoría atención y resolución a las necesidades que ellos requieren nuestros usuarios, en estos municipios se cuenta también con las asociaciones de usuarios como el requisito de la norma ellos también contribuyen al mejoramiento y a buscar alternativas para dar solución a las diferentes manifestaciones que presentan nuestros usuarios, en los municipios donde estamos que son: Cúcuta, Arboleda, Cacota, Convención, Cucutilla, El Carmen, El Tarra, El Zulia, Gramalote, Herrán, Ocaña, Pamplona, Teorama, Santiago, Ragonvalia, Cáchira, Tibú y Villa caro.

Dentro de las actividades que se realizaron con la asociación de usuarios y con la comunidad en general está la capacitación a los usuarios y a la asociación en temas como: recomendación para prevenir enfermedades virales, control social en salud, veeduría ciudadana, mecanismos de participación, en el año 2019 en la ciudad de Cúcuta se realizó la actividad con la asociación de usuarios de la actualización de los integrantes de esta asociación, donde se eligió a los nuevos integrantes y de los cuales se eligieron representantes para los siguientes entes de vigilancia: entre ellos consejo territorial de salud, representante para la ESE hospital Erasmo Meoz y representante ante el copaco, en la vigencia del 2019 contamos con la participación de la doctora Guillermina González representante del instituto departamental de salud en participación social en salud, quien dio información y capacitación a la asociación de usuarios sobre rendición de cuentas ya que a partir de este año las asociaciones de usuarios deben hacer rendición de cuentas de la gestión que ellos vienen realizando, así mismo se hicieron actividades con nuestros funcionarios dando una capacitación al personal de contacto con el usuario sobre cómo atender y cómo brindar una mejor atención a nuestros usuarios, las actividades que se realizaron con las asociaciones de usuarios y con los usuarios, en ellos podemos observar reuniones y asambleas que se hicieron a inicio del año para la actividad de la actualización de los nuevos integrantes de la asociación de usuarios, se dieron capacitaciones tanto a la asociación

ACTA GENERAL	VERSION: 01	CODIGO: F-EPSS-48
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de Aprobación: 30/12/2015	
EPS'S	Página 7 de 19	

de usuarios como a la asamblea en diferentes temas de interés general con el fin de retroalimentar a nuestros usuarios en la finalidad, es la finalidad que tienen los usuarios de ser divulgadores y promocionar la información que se les da para que sean multiplicadores y que nuestros usuarios el mensaje les llegue hasta allá, por último les dejo este mensaje yo hago lo que tú no puedes tú haces lo que yo no puedo y juntos podemos hacer grandes cosas por eso el área SIAU trabaja mancomunadamente con las asociaciones de usuarios porque el trabajo es en equipo trabajando en pro de nuestro usuarios.

- Séptimo, informe de referencia y contrarreferencia a cargo de Freddy Ortega Carrillo auxiliar del grupo de referencia y contra referencia de COMFAORIENTE EPS-S, vamos a presentar el informe respecto al área encargada, sistema de referencia y contra referencia se encarga de referenciar a los afiliados a un mayor nivel de complejidad a través de la articulación de la red prestadores de servicios de salud para recibir atenciones de urgencia y/o citas programadas en caso de que las condiciones clínicas del afiliado superen la capacidad tecnológica de la oferta de servicios en los municipios de cobertura, la remisión de pacientes en el 2019 hospitalizados fueron trasladados a cuarto nivel 18, trasladados al tercer nivel de complejidad 25, traslados locales de tercer nivel 1.164, traslados intermunicipales 552, en la información de ambulancias tenemos terrestres medicalizadas 738, terrestres básicas 1.725, traslados aéreos 11. La EPS cuenta con una red de servicios y apoyo con las unidades básicas, Hospital Emiro Quintero Cañizares de Ocaña, Hospital san Juan de Dios de Pamplona, Hospital universitario Erasmo Meoz de Cúcuta, la UCI vimec de Ocaña, la clínica médica el duarte de Cúcuta, clínica san José de Cúcuta, Hospital universitario de Santander en Bucaramanga, Fundación cardiovascular fcb Bucaramanga, Hospital internacional de Colombia en Bucaramanga, Clínica materno infantil San Luis Bucaramanga y el instituto nacional de cancerología en Bogotá, contamos con una red de ambulancia aérea con la aerolínea Ians que es la que se encarga de llevarnos los pacientes cuando requieran traslados aéreos medicalizados, contamos con una red de ambulancias terrestres, contamos con la ambulancia servimos, ambulancia sanarte, medmóvil y ambumec, este informe fue presentado junto con la jefe María Fernanda Uribe quien es la jefe encargado del proceso de referencia y quien les habla Freddy Ortega Carrillo.]
- Octavo, informe del comité técnico científico a cargo de Tania Zapata asistente de autorizaciones de COMFAORIENTE EPS-S. A continuación vamos a presentar las resoluciones vigentes que en este momento nos dan a partir del 2019, el comité técnico científico en la sede del Programa Entidad Promotora de Salud del régimen subsidiado EPS- S de la caja de compensación familiar del oriente colombiano COMFAORIENTE se reúne dos veces por semana para aprobar o desaprobar las tecnologías no incluidas en el plan obligatorio ordenado por los médicos tratantes a los afiliados según nuestra resolución 5395 del 2013, el comité se encuentra conformado por el doctor Fredy Alonso González representante COMFAORIENTE EPS-S, el doctor Marco Antonio Cárdenas representante de la IPS y la señora Maritza Díaz Calderón representante a los usuarios de COMFAORIENTE EPS-S. A continuación se detallarán las solicitudes presentadas durante el primer trimestre del 2019, el comité técnico científico del 2019 para aquel entonces se evaluaron las siguientes solicitudes en enero del 2019: 394 medicamentos, total de procedimientos 15, total de actividades e insumos aprobados por CTC 3, total de medicamentos negados 0, total de procedimientos o insumos negados 0, para el mes de febrero del 2019 tenemos 287 solicitudes de medicamentos aprobados CTC, total de procedimientos 15, total de actividades e insumos 0, total de medicamentos negados 0, y total de procedimientos negados para la fecha 0, para el mes de marzo de 2019 tenemos 264 solicitudes aprobadas de medicamentos por CTC, 14 procedimientos autorizados CTC, total de actividades e insumos aprobados 0, total de medicamentos negados para la fecha 0 y total de procedimientos e insumos negados 0, la totalidad para el primer trimestre 2019 fueron 945 solicitudes de medicamentos, de procedimientos fue la totalidad de 44, actividades e insumos 3, total de medicamentos negados 0 y total de procedimientos e insumos negados 0. A continuación se les da una base y con esta base se mostrará el comparativo del 2018 al 2019 primer trimestre, para el 2018 fueron evaluados 4.900 solicitudes de estas fueron negadas 40 y fueron aprobadas 4.939 solicitudes de medicamentos, para el primer trimestre del 2019 fueron evaluados 992 solicitudes, 0 negados y fueron aprobados 992 solicitudes, a continuación a partir del mes de abril inicia una nueva resolución qué es la de MIPRES, ¿qué es MIPRES?, para ustedes señores afiliados nos dice el ministerio que MIPRES es una herramienta tecnológica que permite los profesionales de salud reportar la prescripción de tecnologías de salud no financiadas con recursos de la UPC o servicios complementarios. Señor ciudadano recuerde que a través de la plataforma MIPRES el profesional de la salud tratante podrá prescribir sin necesidad de autorizaciones ni trámites adicionales, el profesional de la salud tratante le entregará fórmula médica con un número de prescripción de MIPRES, su EPS le entregará lo que le prescribió el profesional de la salud, espera máximo cinco días para que su EPS le suministre la tecnología de salud que le prescribieron, normativas vigentes para esta resolución 2019, resolución que rige al régimen contributivo 1885 del 2018, normativa vigente para el régimen subsidiado resolución 2438 del 2018 y resolución 5871 del 2018. Entrada en operación en las entidades territoriales MIPRES régimen subsidiado, como ustedes pueden ver para el régimen subsidiado iniciamos a partir del 2 de abril

ACTA GENERAL	VERSION: 01	CODIGO: F-EPSS-48
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de Aprobación: 30/12/2015	
EPS'S	Página 8 de 19	

del 2019 con esta nueva resolución ingresa el operador los entes territoriales a regírnos la resolución y hacerla estrictamente para cumplirla MIPRES 2019, mayo 2019 total de medicamentos aprobados por MIPRES 169 solicitudes, total de procedimientos aprobados por MIPRES 20, total de productos nutricionales aprobados por MIPRES 18, total de servicios complementarios aprobados por MIPRES 107, junio 2019, 743 solicitudes aprobadas por MIPRES de medicamentos, 27 procedimientos aprobados por MIPRES, 60 productos nutricionales aprobados por MIPRES, servicios complementarios 96, para el mes de julio de 2019 tenemos 1.234 medicamentos aprobados por MIPRES, procedimientos 24, total de productos nutricionales aprobados por MIPRES 78 y servicios complementarios 271, para el mes de agosto de 2019 tenemos 758 medicamentos aprobados por MIPRES, total de procedimientos aprobados 25, total de productos nutricionales 88, total de servicios complementarios 199, para el mes de septiembre del año 2019 tenemos 1.284 medicamentos aprobados por MIPRES, total de procedimientos aprobados 63, productos nutricionales aprobados por MIPRES 137, servicios complementarios 297 aprobados, para el mes de octubre de 2019 tenemos la totalidad de 989 productos nutricionales aprobados, tenemos 27 procedimientos aprobados, total de servicios complementarios 269, para el mes de noviembre de 2019 tenemos 850 medicamentos aprobados por MIPRES, total de procedimientos 28 aprobados por MIPRES, productos nutricionales 93 aprobados por el área de MIPRES y servicios complementarios 190, para el mes de diciembre de 2019 tenemos 628 solicitudes de medicamentos aprobados por MIPRES, total de procedimientos 28, total de productos nutricionales aprobados 71 y servicios complementarios 193, esto nos da una totalidad de 6.655 de medicamentos aprobados por MIPRES desde la fecha de abril hasta diciembre de 2019, total de procedimientos aprobados por MIPRES 242, total de productos nutricionales aprobados desde el mes de abril hasta diciembre de 2019 626 y tenemos una totalidad de servicios complementarios de 1.622 desde el mes de abril hasta diciembre de 2019 para el régimen subsidiado. Para el régimen contributivo tenemos la totalidad de esta manera mayo 2019 totalidad de medicamentos aprobados por MIPRES 5, total de procedimientos 1, total de productos nutricionales 0 y total de servicios complementarios 1, para junio tenemos 7 medicamentos aprobados por MIPRES, procedimientos 0, productos nutricionales 0 y servicio complementario 0 aprobado para el régimen contributivo por MIPRES. En julio 2019 tenemos medicamentos aprobados por MIPRES 2, procedimientos aprobados 0, total de productos nutricionales 3, servicios complementarios 3, para el mes de agosto del 2019 régimen contributivo tenemos medicamentos aprobados 3, procedimientos 1, productos nutricionales 0 y servicios complementarios 0, septiembre del 2019 tenemos aprobados 8 medicamentos por MIPRES, procedimientos 0, productos nutricionales 0 y servicios complementarios 0, para el mes de octubre tenemos aprobado 5 medicamentos, 2 procedimientos, 1 producto nutricional y 0 servicios complementarios, para el mes de noviembre tenemos medicamentos aprobados 10 procedimientos aprobados 2, productos nutricionales 3 y servicios complementarios 0, para el mes de diciembre de 2019 tenemos la totalidad de 6 medicamentos para el régimen contributivo autorizados por MIPRES, procedimientos 1, total de productos nutricionales 1 y servicios complementarios 1, de esta manera damos la totalidad a partir del mes de abril hasta diciembre del 2019, 46 medicamentos aprobados por MIPRES, 7 aprobados por procedimientos, productos nutricionales 8 y servicios complementarios 5, es la totalidad de los MIPRES que se autorizaron para el área del régimen contributivo 2019, de esta manera señores afiliados culminamos con el área que iniciamos con CTC terminando corte a marzo, iniciando abril 2019 la nueva resolución y a partir de la fecha estamos en vigencia con esto.

- Noveno, informe financiero de COMFAORIENTE EPS-S a cargo de Oscar Cancino profesional contable COMFAORIENTE EPS y COMFAORIENTE IPS, a continuación les voy a presentar el informe financiero para la vigencia de 2019 comparativa con 2018 del programa de salud EPS-S, primero debo decirles que los estados financieros se encuentran publicados en la página web de la corporación en cumplimiento de la circular 016 de 2016 y que se encuentran homologados al catálogo de la información financiera de la supersalud e igualmente estas presentaciones fueron extractados de los estados financieros consolidados de la caja de compensación familiar, podemos ver el comportamiento del análisis del estado de situación financiera de los dos programas de salud EPS y IPS donde podemos evidenciar el comportamiento y el aumento y disminución de los activos, pasivos y patrimonio aquí podemos ver una recuperación importante en la pérdida del patrimonio que trae el programa del régimen subsidiado esto motivado del manejo financiero que ha dado la corporación, el análisis del estado de resultados de estos dos programas de salud donde vemos un crecimiento importante en los ingresos y los gastos se encuentran nivelados y los costos en salud al tener relación directa con la prestación de servicios de salud pues tiene un aumento también importante. En la gráfica podemos ver la composición de los remanentes de estos dos programas de salud, en IPS vemos una variación importante para la vigencia 2019 de 1.139 millones de pesos, el programa al régimen subsidiado en 98 millones de pesos y en el programa del régimen contributivo por movilidad tuvimos una pérdida de 513 millones de pesos que más adelante presentaremos esta información.

Se presenta el estado de situación financiera propiamente del programa de salud EPS, diciembre de 2019

encontramos que al cierre de esta vigencia el programa cuenta con un total de activos de 21.150 millones de peso, compuesto por efectivo, equivalentes del efectivo, cuentas por cobrar y propiedad planta y equipo donde vemos una variación importante respecto a la vigencia de 2019 en el aumento de equivalentes del efectivo en 5.289 millones de pesos, un total pasivo para esta vigencia 33.856 millones de pesos que están compuestos por cuentas por pagar, beneficios a empleados por pagar, provisiones y diferidos en ella la variación más importante y significativa cuantificativa está en las provisiones en 5.712 millones de pesos y un patrimonio de menos 12.706 millones de pesos. En esta gráfica podemos ver la participación del estado de situación financiera frente a cada uno de los componentes activo, pasivo y patrimonio, en el activo como se dijo anteriormente la mayor participación la tiene el equivalente del efectivo con un 59% seguido de las cuentas por cobrar en un 41% en lo que tiene que ver con el pasivo la mayor participación está dada en las cuentas por pagar, seguido de las provisiones 52% y 46% respectivamente y en el patrimonio la incidencia está en el resultado de ejercicios anteriores que representa la pérdida acumulada que trae el programa de salud y en seguidamente de obras y programas de beneficios sociales. En esta presentación podemos ver el comportamiento de las provisiones que incurrió durante la vigencia de 2019 el programa de salud esto obviamente tiene que ver con la incidencia en los resultados del programa pero que fueron realizadas de acuerdo al manejo financiero oportuno y prudente por parte del programa de salud, tuvimos variaciones positivas en todas y para un total de 5.712 millones respecto a la vigencia de 2018 el crecimiento fue el 58% y están compuestas por pasivos estimados que tiene que ver con las normas internacionales de información financiera aplicadas por la corporación, provisiones para litigios que son realizadas de acuerdo a los informes de los abogados que llevan los casos, provisiones de glosas que se realizan de acuerdo a la estimación y a la pertinencia médica de acuerdo a la normatividad vigente y provisiones del sector del régimen subsidiado por 9.368 millones, siendo ésta la más representativa cuantificativamente, en ella se encuentran entre otras el manejo de las reservas técnicas que realiza la corporación de acuerdo a la metodología que adopto la superintendencia nacional de salud.

A lo largo de estos años en aras de poder disminuir esa pérdida acumulada la corporación ha realizado capitalizaciones al patrimonio del programa tanto así que al cierre de la vigencia de 2019 ha hecho incorporaciones por 5.631 millones de pesos con remanentes de la IPS 1.615 millones y con aplicaciones de normas que en su momento ha expedido el gobierno nacional, el artículo 46 de la ley 1438 de 2011 para la vigencia de 2015 por 2.799 millones de pesos, el artículo 36 de la ley 1837 de 2017 para la vigencia 2017 por 1.215 millones de pesos, el estado de resultados integral del programa de salud EPS aquí podemos ver cuál fue el comportamiento financiero de cara al resultado de la corporación vemos que presentamos una variación y un aumento importante en los ingresos por actividades ordinarias, por el reconocimiento de la UPC el cual de acuerdo a la resolución 58 de 2018 generó un incremento significativo para el régimen subsidiado a 9.40% y para el régimen contributivo del 5.31%, esto pues tiene incidencia en el aumento de los ingresos, para un total de ingresos del programa de 133.934 millones de pesos incurrimos en gastos de administración y otros gastos por valor de 9.516 millones de pesos y a su vez se ejecutaron costos referentes a la prestación de servicios de salud por 124.832 millones de pesos, tuvimos una pérdida que como lo dije anteriormente fue generada por el régimen contributivo por efectos de movilidad por 414 millones de pesos, esta pérdida para la vigencia 2020 fue presentada al consejo directivo para que sea absorbida por los remanentes del programa IPS, aquí podemos ver lo que se evidenciaba anteriormente traducido gráficamente donde vemos que el aumento y la variación importante ilustrada en los ingresos de actividades ordinarias y en los costos por prestación de servicios de salud que tienen que ver directamente y están relacionados con el aumento de la UPC debido a la prestación de servicios de salud a la población afiliada, a su vez en esta vigencia de 2019 el consejo directivo de la caja de compensación aprobó la apropiación y aplicación de los recursos de la ley 1929 del 2018 para que sean utilizados para el pago de pasivos asociados a la prestación de servicios de salud, allí se estimó que para la vigencia de 2019 estuviéramos ejecutando 1.213 millones de pesos de los cuales efectivamente se ejecutaron 1.237 millones de pesos con una variación en aumento de 24 millones de pesos respecto a los valores proyectados por la corporación. En estas dos gráficas podemos evidenciar la ejecución de los costos y gastos en salud respecto a los ingresos y miramos cómo es el comportamiento y el riesgo financiero de acuerdo a la prestación de servicios de salud a la población afiliada donde vemos una variación de la siniestralidad para el régimen subsidiado al cierre de la vigencia de 2019 del 2.60% la norma pues nos indica que el 92% debe ser de la UPC reconocida y recibida destinada para la prestación de servicios de salud y los gastos de administración se mantuvieron por debajo del 8% permitido por la norma estuvieron en las 6.15%, en el régimen contributivo estos valores estuvieron con una desviación bastante importante toda vez de que se generaron más prestaciones de servicios de salud y por ello generaron la pérdida que tuvo este programa, cerro para diciembre de 2019 en 157.28% y los gastos de administración estarán el 10% en la normatividad cerramos en el 8.66%.

Con esta presentación queremos mostrar cómo es el comportamiento y la distribución de los gastos de administración para el régimen subsidiado donde podemos evidenciar que la mayor participación está por sueldos y salarios que se entienden que son necesarios para la ejecución del programa de salud EPS a su vez seguido de un

deterioro de la cartera en la aplicación de las políticas contables de la corporación en un 16.18% y en honorarios en 11.56%, estos gastos pues como se dijo anteriormente necesarios para la operatividad del programa siendo estos los tres más importantes, para el régimen contributivo la distribución encuentra y concentrada en servicios en un 53.96% esto esta dado porque allí se concentran el pago de los operadores de información y operadores financieros necesarios para concebir el reconocimiento de la UPC para el régimen contributivo seguido de sueldos y salarios en un 40.37%, en la siguiente grafica evidenciamos el comportamiento y la distribución de los costos en salud para el régimen subsidiado y contributivo por efectos de movilidad para esta vigencia, allí evidenciamos de que se incurrieron en costos por la red pública de 35.896 millones de pesos para la vigencia de 2019 y la red privada en 72.250 millones de pesos además de ello se incurrieron en otros costos como son la póliza de alto costo, las provisiones que se realizan en el programa de salud asociadas a reservas técnicas entre 6.065 millones de pesos, el reconocimiento de las prestaciones económicas pues para el régimen contributivo por movilidad de 128.000 millones de pesos, provisiones asociadas a las glosas generadas por el área de cuentas médicas y su grupo auditor de 3.349 millones de pesos, para un total de costos de esta vigencia de 2019 de 124.832 millones de pesos, eso se encuentra concentrado básicamente en la facturación por evento en 63.88% respecto al total de costos seguido de la capita la modalidad de capita en un 22.75%.

Podemos ver básicamente concentradas la ejecución de los costos en salud para la vigencia 2019 asociados a las modalidades de contratación cápita evento en el cual miramos que para el primer nivel la capita se ejecutaron costos por 27.949 millones de pesos y para el evento el más representativos es el segundo nivel de complejidad de 37.930 millones de pesos seguido del cuarto nivel por 25.734 millones de pesos y el tercer nivel de 15.332 millones de pesos, a su vez la EPS al cierre de la vigencia tiene cuentas por cobrar que están representadas mayormente por los recobros no pbs en un 95%, los recobros se realizan de acuerdo a la normatividad expedida por el ente territorial o el instituto departamental de salud y en ella está pendiente y a la espera del reconocimiento de los recobros presentados esto de cara a la ley de punto final, logra concebir y sanear las deudas del sector asociadas a las no pbs seguido de un esfuerzo propio en un 4% con 452.000 millones y un 1% con recursos de caja que ya fueron cancelados de 58 millones de pesos, aquí vemos lo que es la morosidad de la cartera presentada anteriormente donde se evidencia que el mayor vencimiento está por encima de los 360 días en 6.119 millones de pesos de ellos la mayoría por concepto de récord no pbs, el régimen subsidiado cerro con unas cuentas por cobrar de 11.278 millones de pesos y el contributivo de 14.199 millones de pesos esos valores antes de la aplicación de la técnica del deterioro incurrida o ejecutada por la corporación y por el programa de acuerdo a su manual de políticas contables, con las cuentas por pagar del sector salud al cierre de esta vigencia el programa terminó con pasivos asociados a la prestación de servicios de salud a la población afiliada de 16.402 millones de pesos de ello se encuentran concentradas a 60 días en 184.20% lo que denota una cartera sana esto debido a la política y el manejo de pagos que le ha dado la corporación y el programa de salud EPS tanto así que como dato significativo y relevante se encuentra a corte julio 30 de 2020 en 30 días y ya concentrada en un 95.91% esto también podemos ver en esta gráfica cómo ha sido el manejo de la cartera y la disminución de la misma desde 2016 hasta el 2019 debido a los pagos que se realizan en el programa de salud EPS, en cuanto a los pagos tenemos dos modalidades de pago de acuerdo a la normatividad la que mayor se encuentra concentrada es el giro directo en ella la vigencia 2019 se cancelaron 95.434 millones de pesos de los cuales se cancelaron en la capita el 100% pago anticipado de acuerdo como lo dice la normatividad y el evento en un 50% como mínimo llegando a autorizar incluso más allá del 70% de la información que se erradica de manera mensual en el área de cuentas médicas y por tesorería se cancelaron 25.605 millones de pesos en los contratos por modalidades de capita, evento e incluso prestaciones económicas para el régimen contributivo por movilidad, finalmente presentamos que el programa en cumplimiento de lo establecido en el decreto 780 a constituido un depósito a la vista para respaldar las inversiones de las reservas técnicas en ello desde la vigencia de 2016 cuando se abrió y de acuerdo a el cumplimiento de las condiciones financieras y en los plazos establecidos por el decreto 780 a empezado a depositar año a año y vemos el aumento significativo desde la constitución hasta el cierre de la vigencia de 2019 cerramos en 9.124 millones de pesos estos recursos se encuentran disponibles y garantizan la prestación de servicios de salud de la población afiliada que de momento ha estado autorizada y que a la fecha no se ha facturado o al cierre de la vigencia para este caso como datos relevantes a julio de 2020 ya este depósito está en 12.538 millones de pesos.

- Décimo, presentación del modelo de atención a cargo de la doctora Lorena Paola Álvarez Hernández jefe de la unidad de servicio de salud COMFAORIENTE EPS-S, a continuación les voy a presentar el informe del modelo de atención en salud, dentro del marco legal encontramos que el marco jurídico del sistema de seguridad social en salud establece las condiciones de funcionamiento operativo y las responsabilidades de los actores del sistema con esta regulación pretende garantizar los derechos de la población afiliada dentro de este sin número de normas encontramos las más importantes la resolución 5851 del 2018, que establece la clasificación única de procedimientos en salud de la vigencia del 2019 identificados con un código, la resolución 5857 del nuevo plan de

beneficios en salud en el cual establece las coberturas de los servicios tecnológicos de salud que deben ser garantizados por las entidades promotoras de salud. El modelo de atención en salud podemos describirlo como un modelo de atención en salud podría ser definido como una forma en que reconstruimos los fines y procesos para efectos de la atención de las necesidades y demandas en salud de la población afiliada con el objetivo de obtener impactos en la salud de las personas consideradas de manera individual y colectiva. Dentro de los objetivos principales de este modelo de atención encontramos adecuar la oferta de servicios con la racionalidad necesaria en la utilización de los recursos para la promoción de la salud, prevención de las enfermedades y atención, cuando esta se presente a fin de disponer de un proceso de atención para los afiliados del programa de la EPS, también encontramos unos objetivos específicos entre estos es prestar la atención a los afiliados y a su grupo familiar a partir de los riesgos identificados, integrar los procesos de atención definidos en el modelo con características de accesibilidad, oportunidad, continuidad, integralidad y suficiencia. Responder a la demanda de servicios con sostenibilidad financiera mantener la red de servicios de manera integrada monitorear y evaluar la eficiencia del modelo de prestación de servicios de salud, una de las características de este modelo es garantizar el cumplimiento del plan de beneficios en salud, hacer un enfoque del riesgo y hacer una atención integral al grupo familiar afiliado de las IPS es de primer nivel en la medida que sea posible teniendo en cuenta que uno o varios integrantes de la familia pueden solicitar cambio del sitio de atención, optimización del sistema de referencia y contrareferencia para la mediana y alta complejidad, este modelo de atención está compuesto por el componente primario que es el encargado de las acciones individuales y colectivas, fomento y auto cuidado de la salud, protección específica búsqueda activa de casos detección temprana y tratamiento rehabilitación básica en énfasis en la resolución de los eventos frecuentes y menor requerimiento tecnológico, seguido de esto encontramos el componente complementario este está encargado del tratamiento y la rehabilitación especializada de personas enfermas para lo cual utilizan la referencia desde el componente primario y su contrareferencia a este para así garantizar el ciclo continuo de la integralidad y continuidad en la atención, salvo en aquellos de urgencias de alta tecnología que pueden ser utilizados según su necesidad.

El componente primario y el componente complementario cumplen con la prestación de servicios de forma accesible, efectiva, eficiente y eficaz mediante la gestión integral de riesgo individual y su articulación con el riesgo colectivo contribuyendo la satisfacción de los afiliados manteniendo el mejoramiento de los resultados de la salud, la rentabilidad social y financiera de la EPS. COMFAORIENTE EPS cuenta con una red de prestadores de componente primario contratadas para el acceso de los servicios de salud en cada uno de los municipios donde tiene población afiliada con el fin de garantizar la prestación de servicios de baja, mediana, y alta complejidad a nuestros afiliados lo más cerca posible a su municipio de residencia para esto se realiza la contratación, directa de la red pública al igual con prestadores del municipio, de igual manera se cuenta con una red que conforma el componente complementario garantizando el acceso de los servicios de mediana y alta complejidad orientando esas atenciones de acuerdo a la geografía de la región. COMFAORIENTE articula estos prestadores de servicios de salud de los diferentes municipios para garantizar una cobertura óptima, de esta manera uno los servicios de salud de baja complejidad son garantizados por los prestadores primarios en este caso las empresas sociales del estado ESE las que hacen presencia en cada uno de los municipios, en caso de requerir una mayor complejidad son remitidos a los municipios más cercanos en este caso puede ser Cúcuta, Ocaña, Pamplona o Tibú ya que éstos cuentan con una infraestructura necesaria para mantener una red primaria garantizando de esta manera la accesibilidad en caso de requerir servicios de salud que no se encuentren en esta red primaria COMFAORIENTE EPS cuenta con su red complementaria en la ciudad de Cúcuta al igual con una red a nivel nacional entre los prestadores más importantes que tenemos en la región de Cúcuta, tenemos la Clínica San José de Cúcuta, tenemos la Clínica Medical Duarte, el Hospital Erasmo Meoz, también contamos con unas redes para el tratamiento de los pacientes oncológicos que es la ips Oncomedical, vidamedical que son para manejo de pacientes con patologías de alto costo, entre otras redes encontramos también a nivel nacional la clínica san luis, contamos también con el Hospital Internacional de Colombia y entre otras muchas redes importantes que apoyan el manejo y servicios de nuestros afiliados.

- Decimo primero, informe del área jurídica a cargo de la doctora Leidy Tatiana Romero jefe del grupo jurídico COMFAORIENTE EPS, a continuación les presentaré el informe de atelas tramitadas en el área jurídica de la EPS. Durante la vigencia del año 2019 en COMFAORIENTE somos muy respetuosos de los derechos fundamentales de todas las personas en especial las de mayor protección, garantizando la prestación efectiva de los servicios de salud, activando todos los mecanismos necesarios, asegurando la debida y oportuna atención a nuestros usuarios, los procedimientos son prestaciones de salud que se otorgan a pacientes para defectos de diagnósticos terapéuticos o quirúrgicos que son ordenados por profesionales de la salud, autorizados con viáticos son elementos de acceso efectivo al servicio de salud en una ciudad distinta a la de residencia del usuario que incluye transporte, alimentación, y hospedaje para el usuario y acompañante. En algunos casos de servicios de salud son todos tipos de atención médica que requiere al usuario para el seguimiento de su patología, se encuentra en consultas, terapias, exámenes

ACTA GENERAL	VERSION: 01	CODIGO: F-EPSS-48
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de Aprobación: 30/12/2015	
EPS'S	Página 12 de 19	

médicos, etc; los medicamentos son preparados y obtenidos a partir de principios activos con o sin sustancias auxiliares presentadas bajo forma farmacéutica que se utilizan para la prevención, alivio, diagnóstico, tratamiento, curación o rehabilitación de la enfermedad.

Los insumos son todos los productos que tienen importancia sanitaria tales como materiales de prótesis y servicios complementarios que son servicios o tecnologías que si bien no pertenecen al ámbito de la salud su uso está relacionado con promover el mejoramiento de la salud o prevenir la enfermedad, en estos se encuentran pañales, pañitos, cremas, etc. El consolidado de tutelas lo voy a presentar de enero a junio de 2019 y de julio a diciembre de 2019 discriminado por municipio y por servicios, en el municipio de Cúcuta durante la vigencia enero a junio de 2019 se presentaron un total de 528 acciones de tutela discriminada de la siguiente manera: 16 tutelas, autorizaciones 46, medicamentos 389, viáticos 38, afiliaciones 39, en el municipio de Ocaña 2 acciones de tutela, autorizaciones 13, medicamentos 25, viáticos 40, cuidador 6, en Pamplona medicamentos dos tutelas, viáticos 6, tutela hacia filiación 1, tutela municipio del El Carmen por autorizaciones 2, acciones de tutela por medicamentos 4, por viáticos 1, en el municipio de tibú por medicamentos 2, acciones de tutela 3 por viáticos, y 2 por afiliaciones, en Cucutilla dos acciones de tutelas por medicamentos, y tres por viáticos, en Teorama tres acciones de tutela por insumos, una por medicamentos y una por viáticos, en convención dos acciones de tutela por medicamentos, dos por viáticos, en Villa caro tres acciones de tutela por medicamentos, una por viáticos, en Herrán una acción de tutela por medicamentos y una por viáticos, en El Tarra una tutela por viáticos, en El Zulia una tutela por medicamentos y en Gramalote una tutela por medicamentos; para un total de acción de tutelas tramitadas de enero a junio 2019 de 660.

En lo correspondiente de julio de diciembre de 2019 en el municipio de Cúcuta se presentaron por insumos 10 acciones de tutela por autorizaciones, 30 por medicamentos, 268 por viáticos, 36 por afiliaciones, 31 por servicio de cuidador, 2 por procedimientos, 2 en el municipio de Ocaña, 9 acciones de tutela por insumos, 3 por autorizaciones, 11 por medicamentos, 54 por viáticos, una por afiliaciones, 18 por servicio de cuidado, una por procedimiento y 2 por derechos de petición, en el municipio de El Carmen una acción de tutela por insumos, una por autorizaciones, una por medicamentos, cuatro por viáticos, en el municipio de Pamplona dos acciones de tutela por medicamentos, dos por viáticos, dos por afiliaciones, en Teorama una por insumos, una por viáticos y cuatro por servicios de cuidador, en el municipio de Cucutilla una acción de tutela por medicamentos, tres por viáticos, en Bucaramanga dos acciones de tutela por viáticos y una por derecho de petición, en el municipio de Convención una tutela por medicamentos, dos por viáticos, en el municipio de El Zulia una tutela por insumos, dos tutelas por medicamentos, en Arboleas dos tutelas por medicamentos, en El Tarra dos acciones de tutela por viáticos, en la ciudad de Bogotá una acción de tutela por afiliaciones, en Táchira una tutela por medicamentos general y una tutela por viáticos, en la ciudad de Ibagué una tutela por afiliaciones y una tutela por viáticos, para un total consolidado de julio a diciembre de 519 tutelas en total de tutelas tramitadas durante el año 2019 de enero a diciembre fue de 1.179 tutelas tramitadas. Durante el año 2019 de las 1.179 corresponden al municipio de Cúcuta 907 que equivale al 77% de las acciones de tutela tramitadas, municipio de Ocaña 185 que corresponden al 16% y otros municipios 87 que corresponden al 7% acciones de tutela discriminadas por servicios, por medicamentos un total de 722 las tramitadas que corresponden al 61% viáticos, 205 tutelas que corresponden al 17% autorizaciones, 95 acciones de tutela que corresponden al 8% afiliaciones 78, tutelas que corresponden al 7%, servicio de cuidador 30 tutelas que corresponden al 3% y otros servicios 49 tutelas que corresponden al 4% para el total de 1.179 tutelas correspondientes al 100%

- Décimo segundo, servicios prestados por COMFAORIENTE IPS a cargo de la doctora Ángela María Argüello Gerente de COMFAORIENTE IPS. Voy a presentar el informe de calidad correspondiente al año 2019, como ustedes saben la ips confluente cuenta con dos sedes la ips sede Centro y la ips de Atalaya las dispensas en el centro en ella se encuentran habilitados los servicios de medicina general, odontología general, nutrición, ginecología, pediatría, medicina interna, fisioterapia, ortopedia, servicio farmacéutico, atención domiciliaria y el programa centro día se ejecuta allí en los horarios de atención de nosotros que son de lunes a viernes de 7 de la mañana a 12 del día y de 1 de la tarde a 6 de la tarde, en la sede de Atalaya encontramos habilitados los servicios de medicina general, nutrición, ginecología, pediatría, medicina interna y servicio farmacéutico, los horarios de atención en nuestra sede de Atalaya son de 7 a 12 y de 1 a 5 de la tarde. Los pacientes atendidos en el año 2019 son en medicina general un total de 21.269 personas, en enfermería 5.130, odontología 5.509, ginecología 3.485 personas, pediatría 2.906, medicina interna 4.602 personas, fisioterapia 9.995 sesiones realizadas, en ortopedia, 1.095 personas, en nutrición, 3.229, en servicio farmacéutico despachamos 33.012 fórmulas y en centro día ejecutamos el programa dirigido a 35 niños al me. En cuanto a capacitaciones del personal de la IPS COMFAORIENTE durante el año 2019 recibieron las siguientes capacitaciones: en proceso de asignación de cita, protocolo de reanimación cardiopulmonar básica, manejo y seguridad de los equipos biomédicos, protocolos de venopunción, protocolo de colocación de sondas vesicales, protocolo para el lavado de manos e implementación de los cinco momentos, prevención de las

ACTA GENERAL	VERSION: 01	CODIGO: F-EPSS-48
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de Aprobación: 30/12/2015	
EPS'S	Página 13 de 19	

infecciones asociadas al cuidado en salud, manual de bioseguridad, manual de uso y reuso de dispositivos médicos, dispensación y distribución segura de medicamentos - custodia de pertenencias, manejo de tecnologías biomédicas, programación de seguridad del paciente y procedimientos de los eventos adversos y sus riesgos, así como también manejo de medicamentos lisa, derrame de medicamentos y fluidos, políticas de seguridad del paciente, homologación del concepto, protocolo de minimización del riesgo en caída, protocolo de limpieza y desinfección, protocolo de Londres, Gestión del riesgo AMFE, programa tecnovigilancia, PGIRHS, programa de farmacovigilancia, administración segura de medicamentos, normas de bioseguridad, política no reuso, protocolo binomio madre e hijo, reanimación cardiopulmonar, remisión 412, entre otros temas también se hizo capacitaciones para fortalecer al personal en la seguridad del paciente en el momento de la atención; las capacitaciones que se dictaron fueron: detectar, prevenir y reducir infecciones asociadas a la atención en salud, lavar tus manos salva vidas, prevención de caídas durante la estancia en la ips, uso racional de antibióticos, mantener la piel sana en e paciente, reducir el riesgo en la atención a pacientes cardiovasculares, comunicación asertiva, asegurar la identificación del paciente en los procesos asistenciales, atención segura de la gestante y el recién nacido, garantizar la funcionalidad de los procedimientos de consentimiento informado y prevenir la desnutrición en nuestros afiliados. También nosotros socializamos durante el año temas con nuestros usuarios de la ips estos temas fue la lepra, promoción y prevención hipertensión arterial, difteria, tos ferina, actividad física, malaria, el cólera, el almacenamiento adecuada de los medicamentos en los hogares, sarampión, rubiola, diabetes y tuberculosis e importancia en el cumplimiento de las citas y compromisos educativos, estilos de vida saludables, fiebre amarilla, síndrome febril icterico, protocolo de malaria y cólera, protocolo hepatitis, lesiones por pólvora, protocolo de VIH y sífilis y prevención de la desnutrición en nuestros afiliados.

La IPS COMFAORIENTE entrega COMFAORIENTE EPS el proyecto de seguimiento y control a los factores de riesgo en salud a través de la verificación y análisis de la población afiliada a la COMFAORIENTE EPS con el propósito de identificar prevenir y mitigar posibles complicaciones secundarias que nos pueden conllevar a una enfermedad de alto costo, también nuestro equipo de enfermería participa en el taller para la comunicación asertiva con eso se promueve y se facilita la adherencia del tratamiento de los pacientes, asimismo la empresa CELSIUS Ltda en Medellín acreditada por el ONAC también hizo presencia el año pasado del 2019 calibrando los diferentes equipos biomédicos para una mejor atención, en el mes de junio del 2016 nuevamente se hace bajo el decreto 780 del 2016 y la resolución 2003 de mayo del 2014 el artículo cuarto de mandos y demás normas que los modifica adicionando complementan la ips recibe el diploma donde certifica el cumplimiento de las condiciones de habilitación asimismo también se realiza la apertura de la sede de atalaya con los servicios de medicina general, enfermería, ginecología medicina interna, pediatría, nutrición y servicios farmacéuticos ya que en el mes de noviembre recibe la visita por parte de la secretaria municipal relacionada con vigilancia en salud pública y planes de contingencia el dengue quedando con un puntaje para la ips del 100% de cumplimiento. En el mes de diciembre se realizó la novedad de REPSS - registro especial de prestadores de servicios de salud ante el instituto departamental de salud sobre el cierre de servicios como fisioterapia, el día 3 de diciembre asiste la enfermera al taller de fortalecimiento de comunicación asertiva que facilita la adherencia al tratamiento de pacientes con tuberculosis al instituto departamental de salud sobre el uso prudente de antibióticos por parte del área de gestión pública, el 4 de diciembre asisten a Bucaramanga a capacitación las enfermeras por parte del SISCAC sistema de interconexión intercambio de información en el sistema de salud parparte del ministerio de protección social, el 17 de diciembre así mismo asiste la auditora al instituto departamental de salud para la asistencia técnica y evaluación en el componente SOGC : sistema de información de calidad según la resolución 256 del 2016 formuladas y elaboradas con sus respectivas metas según los servicios habilitados en el REPSS por la IPS COMFAORIENTE. Se realiza capacitación sobre la seguridad control y manipulación de los equipos del personal asistencial y administrativo por parte de la empresa soluciones biomédicas encargada del mantenimiento de nuestros equipos biomédicos se realiza mensualmente; durante todo el año los diferentes mantenimientos a la planta eléctrica a los aires acondicionados, a los equipos biomédicos, a las neveras y filtros de agua, al lavado y fumigación de tanques de agua.

El programa centro día, este programa centro día ha sido ejecutado ya desde hace varios años atrás en la IPS COMFAORIENTE y durante el año 2019 la ips contó con la presencia de 35 niños bajo los cuales se ejecuta el programa de manera mensual. este programa tiene una duración de 10 meses, inicio el 01 de marzo y terminó el 31 de diciembre del año 2019, la población beneficiaria fueron hijos con discapacidad de trabajadores afiliados a la caja de compensación, se ejecutó de manera presencial y a través de visitas domiciliarias y a través de la presencia de los niños en la sede para su ejecución presencial, en visitas domiciliarias realizamos a 10 niños y en niños que asistieron a nuestras instalaciones fueron el total fue de 25 niños, entre las patologías de los niños que pertenecían a este programa está en retardo mental moderado, parálisis cerebral, autismo, síndrome down, trastorno de las habilidades escolares, atrofia cerebral, déficit de atención e hiperactividad, hidrocefalia, hipoacusia severa bilateral se realizaron actividades de acuerdo a las áreas que manejan los niños que son terapia física donde se realizaron

actividades como movilizaciones articulares, estiramientos musculares, técnicas de facilitación, ejercicios progresivos técnicas de rood, en terapia ocupacional se realizaron actividades como habilidades sensorio integrativas percepción de dimensiones, patrones funcionales, componentes cognitivos, en el área de terapia del lenguaje se hizo estimulación del lenguaje expresivo y comprensivo, estimulación de actividades escolares, actividades de atención, actividades de estimulación auditivas, comprensión de letras sencillas y en educación especial se elaboró ya la clausura del programa la elaboración de portarretratos, celebración de los niños, se les realizaron pijamadas, salidas lúdicas al centro recreacional Villa Silvania y finalmente se certificaron al finalizar la actividad.

Metas e indicadores de gestión, entonces podemos ver reflejado que en cuanto a oportunidad y accesibilidad de los servicios de la IPS COMFAORIENTE durante el año 2019 logramos tener todas nuestras metas de oportunidad en medicina general a tres días, en medicina interna 15 días, en ginecología 15 días, pediatría 5 días y odontología a tres días; de esta manera damos cumplimiento a la oportunidad de accesibilidad de nuestros servicios. Informes a centros de control y vigilancia, IPS COMFAORIENTE presenta periódicamente diferentes informes a los organismos de control en este caso son entes de gestión interna como también hay de gestión externa los que manejamos internamente son los comités de historias clínicas, comité de vigilancia epidemiológica, de infecciones, de farmacia y terapéutica, de seguridad del paciente, de ética hospitalaria, de calidad, de gestión ambiental, de seguridad por servicios, encuestas de satisfacción, los que ya enviamos a los organismos externos de control es la resolución 4505, a nuestra EPS-S informe de indicadores 1 y 7 y resolución 1552, también a nivel interno revisamos la productividad, los servicios, la estadística mensual, reportamos certificados de defunción a la secretaria de salud, también revisamos los eventos mensuales para la EPS, hacemos programas internos, mantenimientos preventivos mantenimientos de plantas y de edificación, notificamos a la secretaria de salud y al sivilga, también hacemos el reporte a winsisvan. IPS COMFAORIENTE en el año 2019 contrato las siguientes horas: en medicina general 8.431 horas, para enfermería 1.768 horas, odontología 1.779 horas, ginecología 1.451 horas, pediatría 1.000 horas, medicina interna 1.643, servicios farmacéuticos 2.205, centro día 4.480. También se contrataron por evento algunos servicios como son medicina general para atención domiciliaria, terapia ocupacional para atención domiciliaria, fonoaudiología para atención domiciliaria, auxiliar de enfermería para atención domiciliaria, fisioterapia para atención domiciliaria, psicología para atención domiciliaria, asimismo ortopedia y nutrición.

Respecto a la cápita de pacientes del año 2019 IPS COMFAORIENTE inicio su primer trimestre del año con medicina general con 30.899, pacientes que recibían sus medicamentos en la ips 16.495, personas que recibían servicios como ginecología, medicina interna y pediatría 56.331 y en actividades de primer nivel y demanda inducida 56.331 personas, así mismo en el segundo trimestre tuvo en medicina general y odontología 30.420 personas, en medicamentos 16.990 personas, para ginecología, medicina interna y pediatría 56.081 personas, para actividad de primer nivel y demanda inducida 56.081 personas, en el tercer trimestre del año tuvimos para medicina general y odontología 32.677 personas, para medicamentos 19.589 personas, ginecología, medicina interna y pediatría 59.555, actividad de primer nivel y de demanda inducida 59.555 personas y en el cuarto trimestre que es el trimestre final tuvimos para medicina general y odontología 34.965 personas, para medicamentos 22.158 personas, para ginecología, medicina interna y pediatría 54.091 personas, para actividad de primer nivel y demanda inducida tuvimos 61.759 personas. Acciones de mejoramiento de la entidad, PAMEC la ips implementó el programa para el mejoramiento de la calidad en salud como marco estratégico de la institución por consiguiente este se desarrolló con base a los estándares de acreditación establecidos en la resolución 123 del 2012 y los indicadores de calidad determinados en la resolución 256 del año 2016. Acciones de mejoramiento de la institución: conformación del equipo de calidad, elaboración del cronograma de PAMEC establecido fecha para la realización de la ruta crítica vigencia 2019, priorización de las prácticas a mejorar y criterios de la matriz de priorización, se desarrollaron las rondas de seguridad en el proceso de atención de gestión del recurso físico en todos los servicios de la ips, se diseñó el plan de acción para procesos priorizados, guía técnica de buenas prácticas para la seguridad del paciente en atención en salud, los manuales de procedimiento y políticas de calidad, mapa de procesos, indicadores para realizar la monitorización de estándares seleccionados y priorizados.

- Decimo tercero, informe financiero de COMFAORIENTE IPS a cargo de Oscar Cansino profesional contable, informe financiero COMFAORIENTE IPS vigencia 2019, el estado de situación financiera del programa de salud IPS está compuesto de efectivo y equivalente del efectivo, cuentas por cobrar, propiedad planta y equipo, de activo intangibles donde el rubro más importante es equivalente del efectivo, en el pasivo conseguimos cuentas por pagar, beneficios ampliados y provisiones donde el rubro más significativo es las cuentas por pagar y en el patrimonio está compuesto por obras y programas de beneficios sociales y reservas, resultados de ejercicios anteriores y remanentes del ejercicio, este último siendo el rubro más importante. Podemos ver el estado de situación propiamente dicho donde vemos las variaciones y en ella vemos que en el activo la variación más importante que tuvo el programa de salud ips se encuentra concertado en el aumento del efectivo y equivalentes del efectivo en 100.57% respecto de la

vigencia 2018 para el pasivo tenemos un total pasivo de 710.008 millones de pesos donde el rubro pues más importante son las cuentas por pagar que tuvo un aumento del 40.68% respecto de la vigencia de 2018 y en el patrimonio el programa de salud ips cerró con 2.602.449 millones de pesos y allí el rubro más importante son los resultados del ejercicio que para el cierre de la vigencia de 2019 estuvieron en 1.139.363 millones de pesos con un aumento del 56.49% respecto a la vigencia de 2018.

El análisis de estado de situación financiera del programa de salud en el activo está compuesto por efectivo y equivalentes del efectivo con un 75.80% como el rubro más significativo dentro de la participación en el activo, seguido de las cuentas por cobrar en un 11.36% en el pasivo la participación más importante la tiene las cuentas por pagar en un 58.82% y en el patrimonio como ya se mencionó el remanente la participación más importante en un 43.78%, en cuanto al estado de resultados del programa vemos cómo fue el comportamiento gráficamente en lo que tiene que ver con ingresos de actividades ordinarias un total de 4.722.936 millones de pesos para esta vigencia, otros ingresos por un millón 1.640 pesos, gastos de administración incurrido en 1.563.763 millones de pesos, otros gastos por 9.742 millones de pesos, costos asociados a la prestación de salud incurridos por el programa de salud ips en 2.011.707 millones de pesos, para un total de un remanente de 1.139.363 millones de pesos. Porcentualmente estas variaciones en el estado de resultados se vieron representadas en los ingresos de actividades ordinarias en un aumento del 37.29% respecto a la vigencia de 2018 con una variación de 1.282.750 millones de pesos, en los gastos de administración se incurrieron en 21.32% más respecto a la vigencia de 2018 y en los costos tuvimos un aumento de 40.38% cerrando en 2.011.707 millones de pesos con una variación de 578.659 millones de pesos, para un remanente como ya se dijo de 1.139.363 millones de pesos para la vigencia de 2019.

- Decimo cuarto, palabras del señor Manuel Darío Álvarez Sandoval presidente de la asociación de usuarios de COMFAORIENTE EPS-S me dirijo ante ustedes para rendir el informe del período 2019 nuestra gestión como representante de ustedes, de lo que se ha hecho en gestión a la buena prestación del servicio que presta COMFAORIENTE y su red prestadora. En la asociación de usuarios existe una armonía entre todos los compañeros, algo que nos afectó en el 2019 fueron unos problemas que tuvimos especialmente en la directiva con el secretario de la asociación el señor Laurentino el cual se negó a entregar una documentación que es de la asociación, que es de los usuarios que estamos representando, le hicimos llegaron unos documentos para que hiciera entrega de eso y unas reformas estatutarias como no la quiso entregar verbalmente que le solicitamos, hicimos un oficio para entregárselo a él personalmente, ese oficio lo llevo la señora secretaria Elena Caicedo pero él se negó a recibir ese documento, debido a esa falta grave se hizo una asamblea pero también con otros fines de la asamblea era porque se venía una gran cantidad de usuarios que venían de otras empresas de los traslados que hubieron para COMFAORIENTE el cual muchos de ellos se trasladaron porque COMFAORIENTE viene prestando bien los servicios, pero un problema era que venía una gran cantidad de usuarios y si escuchamos a las personas de las sugerencias que ellos presentaban y las quejas que ahora COMFAORIENTE se iba a desmejorar que esto está muy estrecho la parte de la sala de espera tanto de la EPS como la IPS, por eso con la junta directiva escuchando todas las quejas y sugerencias que se presentaron, hicimos una asamblea de directiva para convocar después a una asamblea general de usuarios debido a la inconsistencias que teníamos tanto el problema que teníamos de parte del señor Laurentino y de parte también de los usuarios por la recomendaciones dadas esta reunión se hizo esa asamblea se hizo el 10 de diciembre en este mismo salón donde estoy hicimos la asamblea, en esa asamblea se le solicitó al señor Laurentino la entrega de esos documentos y él dijo que no le habíamos entregado ningún documento para la entrega, entonces la señora Elena fue la que hizo el descargo que si le había entregado más ella presentó un oficio ante la junta directiva el cual él no quiso recibir dicho documento, debido a eso el señor Laurentino dijo que para entregar esos documentos lo haría cinco días después pero esta es la fecha y nunca apareció el señor Laurentino con los documentos que es de la asociación de usuarios y de los usuarios que nosotros representamos. Bueno debió a eso COMFAORIENTE y la junta directiva y la caja porque estuvo también de parte de la fiscalización de la caja de compensación, la doctora Almanury de la EPS y la doctora Ángela de la IPS y escucharon todas las recomendaciones que nos dieron los usuarios para mejorar las condiciones de espera en esas salas como era la de la EPS que la teníamos bastante congestionada, la bulla de los vehículos, el humo de los vehículos, las personas que entraron a vender comestibles, no teníamos si no un solo baño para todos, no teníamos unos baños adecuados para las personas con discapacidad, la IPS también era masivamente que existía la gente allá y verdaderamente se tenían que multiplicar los mismos funcionarios allá que trabajan entonces las exigencias que pidió la comunidad se las dimos a conocer a las directivas de COMFAORIENTE que nos acataron y por medio tanto el doctor Omar y la doctora Almanury y la doctora Ángela dijeron las condiciones que se iban a mejorar pero que teníamos que esperar y nos nombraron tanto la de la calle 14 como la avenida cuarta aunque no se han pensado pero ojalá y se cumpla ese compromiso creo que se mejoró mucho, demasiado cuando estuvo aquí en la calle 14 lo que es la nueva atención de

ACTA GENERAL	VERSION: 01	CODIGO: F-EPSS-48
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de Aprobación: 30/12/2015	
EPS'S	Página 16 de 19	

la EPS y otras funciones que se realizaban aquí en la parte anterior, creo que quedaron contentos los usuarios y nosotros que hicimos por seguir trabajando para que los usuarios que vinieron de traslado conocieran cual era su red prestadora todos los días estamos allí cada uno de nosotros para ayudarle tanto a la EPS como a cada uno de los usuarios que vinieron trasladados y desconocían los servicios, esa es una de las tareas que hicimos nosotros la asociación de usuarios tenemos unos cargos que nos dimos a cada uno para ir a vigilar a controlar cómo está la red prestadora de COMFAORIENTE si está atendiendo bien a los usuarios, lo venimos realizando en todos los puestos de salud, en las clínicas que están en la red prestadora y otra de las cosas es que la asociación de usuarios creo que es la única del municipio que cumple con las invitaciones que hace la red prestadora para nombrar también las directivas cada uno de ellos tienen unos cargos de parte de COMFAORIENTE en esa red prestadora para vigilar realmente si están cumpliendo porque a veces el usuario viene a poner quejas sobre esa red prestadora y le echamos la culpa a la misma EPS mientras que el incumplimiento muchas veces son de ellos hemos atendido esos casos y los hemos resuelto nosotros para que verdaderamente se tenga que hacer las cosas de la mejor manera y que los usuarios entiendan cómo es la situación, quiero decir también que hemos tenido unas sugerencias de cómo crear una red entre todas las asociaciones de usuarios de COMFAORIENTE en el departamento donde tiene COMFAORIENTE prestando servicios esto es con el fin de ayudar a esa parte de ese municipio donde a veces tienen que trasladarse a Cúcuta y nosotros poder ayudar a esos usuarios aunque lo hemos hecho porque hay unos que nos conocen y creo que contamos con una asociación verdaderamente que es una de las asociaciones más conocidas en el municipio porque atendemos y nos conocen todos a cada uno de los directivos tanto de la otra ips también nos conoce nosotros que nos piden a veces que les ayudemos y los asesoremos eso hemos hecho la asociación de COMFAORIENTE, en las invitaciones que hemos solicitado sobre todo al instituto departamental de salud el instituto municipal de salud también del municipio a la secretaría de salud municipal que han asistido a las reuniones que hemos hecho. Hemos estado también en capacitaciones, nos hemos distinguido por todas las cosas para que los usuarios cuando soliciten algo tengan conocimiento de cada uno de nosotros lo podemos asesorar, a veces las personas no entendían lo de mipress pero les voy a decir algo referente a ese caso el mipress descongestionó un poco la tutela porque francamente la tutela la está dando el médico entregando él mipress y se ha descongestionado un poquito la tutela porque el médico tratante ordena, el médico especialista ordena, para que se cumplan lo ordenado por el mipress y se viene haciendo entonces me parece muy bien para que mucha gente que solicitan tutela simplemente para que puedan sacar la plata ustedes, soliciten la asesoría, existe Ruth que también ella le puede dar iniciativas para que ustedes tengan mejor conocimiento de los procedimientos como deben hacer a veces nos evitamos esos problemas.

La asociación de usuarios sigue trabajando verdaderamente para que COMFAORIENTE y su red prestadora sigan cumpliendo con los servicios, hemos tenido problemitas no lo puedo decir en estos momentos, en la próxima rendición de cuentas lo hare, que es sobre estos casos que estamos entregando sobre el problema del Covid- 19 que nos empezó a dar unas malas situaciones y nadie estaba preparado para eso ni la superintendencia de salud ni el ministerio mundial de la salud, ni ninguna presidencia de cualquier república estuvo preparado para esta pandemia. Realmente esto nos va a servir para cualquier futuro como una recomendación que tenemos que seguir ya estamos preparados para eso, le pido que entregue mi rendición de cuentas y que los usuarios tienen nuestros teléfonos, abrimos también unos correos para que ellos los usuarios se dirijan directamente a nosotros y nosotros poder ayudarlos a ustedes por el medio deseado, por el medio de la doctora Fanny que también ha venido trabajando con nosotros porque hemos hecho reuniones con ella también referente a todos estos problemas quiero también manifestarles que estamos luchando para que todo se cumpla en COMFAORIENTE lo que estamos solicitando y que se abran otros puestos de salud de ips sobre todo en la Libertad donde también hay una gran población que es una ciudadela bastante grande y bastante lejana entonces quede más cercanos para donde tengamos nosotros también una ips y tengamos también la entrega de medicamentos allá como es lo mismo que se hizo en la ciudadela de atalaya le pido a los usuarios que estamos en estos momentos padeciendo por esta pandemia por esta situación y que verdaderamente fue un problema, hay muchas personas que desconocen hasta yo desconozco muchas cosas, los usuarios estén pendiente de eso ya que desconocieron muchas veces los procedimientos como se informaban en las páginas para sus autorizaciones.

- Decimo quinto, intervención del señor Néstor Orozco Durán miembro de la asociación de usuarios de COMFAORIENTE EPS-S voy a hablar desde la perspectiva de nuestra asociación, quiero agradecer primeramente a los directivos por el buen desempeño que han tenido y buen el recibimiento que hemos tenido de cuando hemos acudido a ellos para que nos presten atención en cuanto a las quejas y reclamos por eso lo quiero resaltar porque de ahí salió que se haya creado en atalaya la nueva sede de la ips, que se haya creado la nueva sede en la calle 14 con avenida segunda y primera y estamos viendo que se están cumpliendo las perspectivas, pero como siempre hay un pero se hace necesario porque debido a que sea ampliado lo que es referente a la atención de usuarios han venido muchos usuarios ya de otras sedes y entonces se hace necesario que aprovechando que estamos

confinados que se haga la nueva reparación que tenía propuesta el señor director vemos que eso no se está haciendo y se está desaprovechando el tiempo de confinamiento que han tenido los usuarios para que se haga esa obra prometida por el señor director, que es la ampliación de la sede antigua ips sería necesario que también como lo dijo mi compañero que me antecedió que se ampliarán también esas sedes en Atalaya en otra zona de Atalaya porque Atalaya es una ciudadela debería ser mucho más allá en los lugares donde se hace más necesaria la atención donde no hay transporte para que puedan ellos tener la mano esa atención y no tengan que recurrir a transportes donde pueden tener problemas de contagio como también está la ciudadela de Belén, de la Libertad.

Todo eso se puede hacer aprovechando precisamente estos espacios que hicieron posible que le llegarán recursos, nuevos recursos a la salud de todos los colombianos deberíamos aprovechar esos dineros para tener después del post covid entonces ahí ya hay algunas plataformas porque se encuentran los usuarios que se han metido a las plataformas creadas y no han encontrado solución que han sido aprovechadas por las personas y que no son parte de la asociación y hacen unos cobros que no están al alcance del bolsillo de muchos de los usuarios se ha venido encima la problemática de quejas con respecto a que esa plataforma no se abre, pero si se abren en ciertos lugares como si fuera un 'ábrete sésamo' no sé qué pasa espero que ustedes señores directivos entiendan nuestra posición como usuario como asociación y entonces demos unas plataformas sencillas o podemos guardar el debido proceso como es el lavado de manos, el tapabocas, el protocolo necesario para que en estos espacios que yo lo veo que se puede haber un aforo de 10 o 20 personas guardando todos los requisitos y aprovechando las dos sedes que están aquí cerca por lo menos la que está que al voltear en la calle 14 está y se puedan atender personalmente guardando los protocolos porque hay personas que no saben y no acceden a las plataformas no las entendemos no las sabemos manejar, nos atropelló la tecnología todo eso nos tiene a nosotros en una situación de desventaja contra los milenials que si conocen eso que si saben manejarlo pero nosotros las personas mayores del otro milenio no, están muy atrasados y necesitamos que se creen plataformas sencillas que estén de acuerdo con nuestras capacidades, yo quisiera que de ese informe ustedes nos hicieran llegar que está haciendo las farmacias si están entregando los medicamentos porque hay muchas quejas que si también están atendiendo bien en las ips en la EPS en las plataformas que ese informe no lo hagan llegar para nosotros transmitírselo a los asociados nosotros nos estamos reuniendo todas las semanas guardando los protocolos que nosotros conocemos a donde podemos llegar y hemos estado atentos atendiendo las solicitudes de todos los usuarios para que COMFAORIENTE siga siendo una de las mejores empresas de salud en el Norte de Santander y esperamos muy pronto, estemos siendo también a nivel nacional porque sé que hay esfuerzos, sé que hay ganas de sacar adelante esta familia, sé que somos los que estamos llevando en este momento la vocería a nivel nacional para ver si creamos una red de comunicación entre todas las asociaciones de usuarios de Colombia para que haya los comunicantes que no seamos islas si no seamos lasos comunicantes entre todas las asociaciones y que podamos tener ante el ministerio de salud una respuesta rápida y efectiva sobre las necesidades que tienen todos los usuarios de la salud en Colombia, Norte Santander en cabeza de esta familia de COMFAORIENTE estamos dando la pauta, estamos demostrando que tenemos ideas, que somos propositivos, que sabemos y conocemos cómo se maneja la salud en el norte de Santander por eso es que estamos en uno de los primeros de la salud del Norte de Santander y muy pronto en el país, gracias sé que esta familia es grande, Dios los bendiga, salud prosperidad y mucha salud perfecta para todos los usuarios que nos están escuchando, nos están viendo en las plataformas y espero que ustedes más adelante nos hagan llegar todas las inquietudes que tengan gracias compañeros de la asociación y señores directivos.

- Decimo sexto, intervención de la señora Elena Caicedo miembro de la asociación de usuarios de COMFAORIENTE EPS-S en el transcurso de los periodos anteriores en el 2018 al 2019 fui nombrada como vocal y recientemente me nombraron en el 2019 como secretaria de ustedes, he trabajado y colaborado he estado pendiente tanto como de los usuarios y las quejas y gracias a ustedes también hemos visto en COMFAORIENTE los cambios que ha habido más que todo en las autorizaciones, como en los funcionarios. COMFAORIENTE ha tenido muchos beneficios y tanto como los usuarios que tenían la atención en la calle 14 con segunda, la que está a la vuelta, y la ips de arriba hay contacto con los funcionarios y con los usuarios y de la atención hay poquitos cambios, mis compañeros han tenido muchos pequeños inconvenientes porque que no le han salido las autorizaciones de citas previas, las otras son medicamentos que no lo han solucionado rápido a ellos, entonces esas inquietudes y novedades que nos frustran pero gracias a esas ayudas con las inquietudes pues siempre vengo ayudándolos para solucionar los problemas y no se quede atascado, no he ido a la ips de allá de Atalaya tengo que ir a supervisar cómo va para ver qué novedades hay pero ya tengo años de estar con ustedes colaborando y ayudando por medio de esas ayudas salió mi hermano operado aquí en COMFAORIENTE gracias, estoy agradecida con la doctora Almanury y con el doctor Omar y la doctora Ángela, gracias a mis compañeros que están aquí de la junta de usuarios, gracias a los usuarios.
- Decimo séptimo, presentación del comité de seguimiento a la audiencia de rendición de cuentas, los representantes

ACTA GENERAL	VERSION: 01	CODIGO: F-EPSS-48
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de Aprobación: 30/12/2015	
EPS'S	Página 18 de 19	

de COMFAORIENTE EPS ante quienes ustedes pueden presentar cualquier inquietud son Andrea Guisao y Gerson Camacho, los representantes de la asociación de usuarios y ante quienes ustedes pueden presentar cualquier inquietud son el señor Jesús Antonio Ramírez niño y la señora María Azucena Sánchez, de igual manera hemos habilitado a través del chat de youtube el correo electrónico con la siguiente dirección rendicióndecuentas@comfaorienteepps.net dirección a la cual pueden escribir sobre cualquier inquietud que tengan ustedes sobre la audiencia pública de rendición de cuentas del sector salud de COMFAORIENTE EPS y COMFAORIENTE IPS.

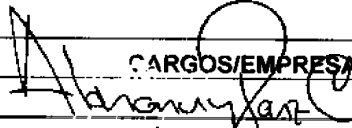
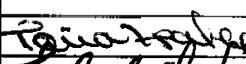
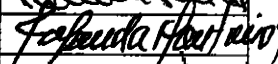
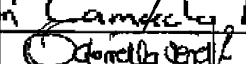
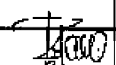
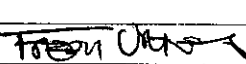
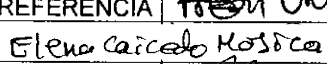
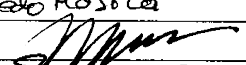
- Décimo octavo, solución de inquietudes por parte de los asistentes, en este momento invitamos a los asistentes a la audiencia pública de rendición de cuentas del programa de salud de COMFAORIENTE a que si tienen alguna inquietud adicional a las que han planteado durante el desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuentas para que no la comuniquen por favor a través del chat de youtube. En este momento ya tenemos una pregunta para responderla, pregunta de la afiliada Oliva Sandoval Porras la pregunta es: ¿Esos programas tienen algún costo? a ¿Dónde debo ir para sacar cita para asistir a esos programas? hacemos el llamado a la jefe Gabriela Vergel Rodríguez quien es la jefe del grupo de promoción y prevención quien dará respuesta a la pregunta de nuestra afiliada Oliva Sandoval Porras, bueno los programas de promoción y prevención son totalmente gratis para acceder a ellos deben acercarse al puesto de salud más cercano a su vivienda y solicitar la cita.

Tenemos otra pregunta de la afiliada Teresa Quintero Duran la pregunta de nuestra afiliada es la siguiente: necesito desplazarme a otra ciudad ¿Qué debo hacer para que me sigan prestando los servicios en esa ciudad? responde ante ustedes Fanny Torres jefe del grupo de atención al afiliado, con relación a las solicitudes donde se prestan servicios fuera de su lugar de residencia así desde luego en cumplimiento del decreto 1683 de 2013 todos nuestros usuarios cuando se desplazan por equis situación personal a otro lugar de diferente a su residencia puede solicitar portabilidad, para ello debe enviar al correo electrónico portabilidad@comfaorienteepps.net la solicitud, un formulario y allí daremos respuesta a su solicitud, para ello contamos con 10 días hábiles para poder enviar esa información donde se le indicará dónde puede utilizar los servicios mientras se encuentre en este lugar temporalmente. Tenemos otra inquietud también planteada a través del chat de youtube, si usted tiene alguna inquietud puede hacémosla llegar en este momento para que nuestros jefes, los jefes de cada proceso puedan darle respuesta a su inquietud. Pregunta Esperanza Mora Méndez como afiliado quisiera saber un poco más del proceso de referencia de pacientes para dar respuesta a esta pregunta invitamos Freddy Ortega auxiliar operativo de referencia y contra referencia de nuestra ips COMFAORIENTE, el sistema de referencia y contrareferencia se encarga de ubicar pacientes que se encuentren hospitalizados en un centro de baja complejidad y requieran atención en un centro de mayor complejidad depende de su patología y diagnóstico médico éste será ubicado en la red que cuente con este servicio para poder hacer su respectivo traslado y atención médica integral que el paciente requiera. Tenemos otra inquietud y les recordamos si usted en este momento tiene alguna duda sobre todo el proceso que hemos desarrollado, alguna inquietud sobre algún tipo de servicio a través de COMFAORIENTE EPS O IPS le invitamos para que lo plantee a través del chat de youtube donde podrá plantearlo y acá nuestros jefes pueden darle la respuesta oportuna de inmediato a todos ustedes, tenemos la pregunta de la afiliada Laura Bohórquez, la pregunta es ¿cuáles son los horarios de atención de IPS COMFAORIENTE en Atalaya? invitamos a la doctora Ángela María Arguello gerente de COMFAORIENTE IPS para que nos dé la respuesta a esta inquietud, los horarios de nuestra ips de atalaya son de lunes a viernes de 7 de la mañana a 12 del mediodía y de 1 de la tarde a 5 de la tarde. Quisiera consultar si existe alguna otra inquietud de último momento quien la tenga pues en este momento sería lo más adecuado para que la plantee y poder resolverla de inmediato recuerde que puede plantear cualquier tipo de pregunta de interrogante una vez finalizemos la rendición de cuentas COMFAORIENTE IPS y EPS al siguiente correo rendicióndecuentas@comfaorienteepps.net nosotros vamos a recepcionar y a pedir entregar la respuesta oportuna a través del correo electrónico nos vamos a contactar para poder darles a ustedes la información que requieren repetimos el correo que ya lo pueden ver en pantalla rendicióndecuentas@comfaorienteepps.net donde pueden escribirnos para resolver sus inquietudes, finalizamos la recepción de comentarios, en este momento no existe ninguna otra, con esto damos por cerrado el punto 18 que es la solución de inquietudes por parte de los asistentes de esta manera llegamos al final de la audiencia pública de rendición de cuentas del programa de salud de COMFAORIENTE sin antes agradecer a todos ustedes la disposición, el tiempo durante el cual nos acompañaron para hacer testigos de este ejercicio abierto de esta audiencia pública sobre el sector salud de COMFAORIENTE referente a la vigencia 2019 a todos ustedes muchísimas gracias recuerden que nuestro compromiso es con todos nuestros usuarios y en COMFAORIENTE siempre van a encontrar solo beneficios que dios los bendiga y hasta una próxima oportunidad.

Después de la audiencia de rendición de cuentas se verificaron los correos aportados para la recepción de preguntas o inquietudes donde se evidenció que no hubo más inquietudes por parte de los afiliados y de la población en general. Dando por cerrada la audiencia de rendición de cuentas de la vigencia 2019.

 ComfaOriente E.P.S.'S EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO	ACTA GENERAL	VERSION: 01	CODIGO: F-EPSS-48
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de Aprobación: 30/12/2015	
	EPS'S	Página 19 de 19	

FIRMA ASISTENTES:

NOMBRE	CARGOS/EMPRESA	ASISTENCIA-FIRMA
ALMANURY PEREZ CONTRERAS	GERENTE	
TANIA ZAPATA	ASISTENTE DE AUTORIZACIONES	
YOLANDA MONTAÑO YARURO	JEFE GRUPO CONTRATACION	
GERSON CAMACHO	ASISTENTE DE CALIDAD	
GABRIELLA VERJEL RODRIGUEZ	JEFE GRUPO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	
LEIDY TATIANA ROMERO FLORES	JEFE GRUPO DE JURIDICA	
FANNY TORRES	JEFE DE GRUPO ATENCIÓN AL AFILIADO	
FREDDY ORTEGA CARRILLO	AUXILIAR DEL GRUPO DE REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA	
HELENA CAICEDO	MIEMBRO DE LA ASOCIACION DE USUARIOS	
NÉSTOR OROZCO DURÁN	MIEMBRO DE LA ASOCIACION DE USUARIOS	
ÓSCAR CANCINO BAUTISTA	PROFESIONAL CONTABLE	
LORENA PAOLA ÁLVAREZ HERNÁNDEZ	JEFE DE LA UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD	