

VERSION: 04

CODIGO: F-EPSS-48

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO

Fecha de Aprobación: 21/01/2022

EPS'S

Página 1 de 23

### ACTA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

TEMA: AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS		ENTAS AÑO	MES	DIA
		2023	05	10
HORA INICIAL: 2:00 p.m.	HORA FINAL: 4.54pm	LUGAR: Auditorio Principal de Comfaoriente	MODALIDAD: Presencial v V	

OBJETIVO DE LA REUNION: Presentar el informe de rendición de cuentas de la vigencia 2022.

El programa de salud de Comfaoriente, en Cumplimiento de lo establecido en la Ley 1122 de 2007, Decreto 682 de 2018, Circular Externa 008 de 2018, programo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia comprendida entre el 1 de enero de 2022 y el 31 de diciembre 2022, para el día 10 de mayo de 2023, teniendo en cuenta esta fecha, se procedió a iniciar el proceso de convocatoria y publicación del informe de Rendición de Cuentas, el día 10 de abril de 2023, informe que fue publicado en el micrositio de Rendición de Cuentas Comfaoriente EPS-S, así como el envió de invitaciones, con el fin de que nuestros usuarios, la comunidad en general, los entes de Vigilancia y Control, pudiesen acceder a la información, así de igual manera se habilito un cuestionario virtual, con el fin de que quien lo quisiera, pudiese dejar sus observaciones y/o comentarios, así mismo se realizó mesas de trabajo con las asociaciones de usuarios de la EPS-S, donde se realizó invitación a participar en el proceso de rendición de cuentas, como también los medios por los cuales podrían consignar sus observaciones y/o comentarios, sumado a esto se realizó publicaciones en el Diario la Opinión, donde de igual manera se informó el Link (https://comfaoriente.com/eps-rendicion-cuentas/), mediante el cual podrían acceder al informe de rendición de cuentas y dejar sus comentarios en caso de existir alguno, así las cosas el día 10 de mayo durante la ejecución de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, fue entregado a los asistentes el documento denominado Elaboración de preguntas e inquietudes - Rendición de Cuentas, con el fin de que puedan plasmar sus observaciones y/o comentarios.

Dentro del proceso de convocatoria, se recibió comunicación por parte del Ministerio de Salud y Protección Social, mediante oficio Radicado No.: 202312000779251, del 24 abril de 2023 y la Superintendencia Nacional de Salud, mediante NURC 20239300401079192, donde manifestaron su intención de participar de manera virtual, para lo cual el Programa de Salud de Comfaoriente habilito en la plataforma YouTube (https://www.youtube.com/MrComfaoriente), donde se realizó la transmisión en vivo de la audiencia.

Así las cosas, el día 10 de mayo de 2023, se llevó a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, donde a continuación se registra el desarrollo de la reunión:

"Hola, Ahora son las 2 de la tarde en punto, hoy es miércoles 10 de mayo del año 2023 y queremos darles a todos una cordial bienvenida en nombre de la Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano - Comfaoriente.

Comfaoriente EPS-S y Comfaoriente IPS en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1122 de 2007, Decreto 682 de 2018 y la Circular Externa 008 de 2018, la Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano Comfaoriente, ha programado la audiencia pública de rendición de cuentas de Comfaoriente EPS-S y Comfaoriente IPS, correspondiente al periodo comprendido desde el 1 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.

Atendiendo lo anterior nos permitimos darles una cordial bienvenida a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de Comfaoriente EPS-S y Comfaoriente IPS, correspondiente al periodo que va desde el primero de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022, reciban todos un cordial saludo por parte de nuestro honorable Consejo Directivo de igual manera de parte de nuestro Director Administrativo el ingeniero Omar Javier Pedraza, nos acompaña también la doctora Almanury Pérez Contreras, Gerente de Comfaoriente EPS-S y el doctor Jairo Elías Fajardo, Gerente de Comfaoriente IPS, funcionarios de Comfaoriente EPS-S y Comfaoriente IPS, asociación de usuarios, participantes presenciales y asistentes a través de nuestro canal de YouTube, un saludo



VERSION: 04

CODIGO: F-EPSS-48

# CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO

Fecha de Aprobación: 21/01/2022

EPS'S

Página 2 de 23

especial de igual manera a los representantes del Ministerio de salud, representantes de la superintendencia nacional de salud, superintendencia del subsidio familiar y demás entidades presentes.

A continuación, daremos lectura al orden del día;

Primero, Himno Nacional de la República de Colombia.

Segundo, apertura a cargo del ingeniero Omar Javier Pedraza director administrativo de Comfaoriente.

Tercero, informe de Promoción y Mantenimiento de La Salud e Indicadores de Calidad de Comfaoriente EPS-S-S, a cargo de la enfermera profesional Gabriella Verjel Rodríguez, Profesional de Promoción y Mantenimiento de la Salud

Cuarto, informe de Contratación de Servicios de Salud de COMFAORIENTE EPS-S a cargo de la doctora Yolanda Montaño Yaruro, jefe de grupo de contratación de Comfaoriente EPS-S-S.

Quinto, informe financiero de Comfaoriente EPS-S-S, a cargo del Doctor Óscar Cancino, Profesional Contable de Comfaoriente EPS-S-IPS.

Sexto, informe atención al afiliado de Comfaoriente EPS-S-S, a cargo de la doctora Marling Viviana Delgado, Jefe de Grupo de Atención Al Afiliado de Comfaoriente EPS-S-S.

Séptimo, informe Jurídico - Acciones de Tutela de Comfaoriente EPS-S-S, a cargo de la doctora Paola Ramírez Savi, Jefe de Grupo Jurídica de Comfaoriente EPS-S-S.

Octavo, Servicios Prestados por Comfaoriente IPS a cargo del Doctor Jairo Elías Fajardo Castañeda, Gerente de Comfaoriente IPS.

Noveno, informe financiero de Comfaoriente IPS, a cargo de Oscar Cancino, Profesional Contable de Comfaoriente EPSS-IPS.

Décimo, palabras de los representantes de la asociación de usuarios de Comfaoriente EPS-S vigencia 2022 municipio de San José de Cúcuta.

Décimo, Primero solución de inquietudes por parte de los asistentes.

En este punto dando lectura al orden del día queremos compartir con todos los asistentes quienes lo hacen de manera presencial y quienes lo hacen de manera virtual, que Comfaoriente con el fin de garantizar la participación activa habilitó para los asistentes a la audiencia pública de rendición de cuentas un formulario de elaboración de preguntas o inquietudes, publicado a través de la página web en el micrositio de la rendición de cuentas de Comfaoriente EPS-S

Asimismo para los asistentes presenciales previo inicio de esta rendición de cuentas se entregó a los asistentes de manera física el formato de elaboración de preguntas o inquietudes, de igual manera para los asistentes a través nuestro canal de YouTube les informamos que pueden plantear sus inquietudes a través de los comentarios donde además se debe escribir la información de contacto que nos permita dar respuesta de manera directa la totalidad de las inquietudes, tendrán respuesta dentro de los 10 días hábiles a la realización de la rendición de cuentas lo anterior en cumplimiento de la Circular Externa 0008 de 2018.

Décimo Segundo cierre de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del programa de salud Comfaoriente.

1. Himno Nacional de la República de Colombia





VERSION: 04

CODIGO: F-EPSS-48

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO

Fecha de Aprobación: 21/01/2022

EPS'S

Página 3 de 23

[Himno Nacional de la República de Colombia]

2. Apertura a cargo del ingeniero Omar Javier Pedraza, Director Administrativo de la Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano - Comfaoriente.

Muy buenas tardes un cordial saludo, a todas las personas que nos acompañan y asisten a esta Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de nuestros programas EPS-S-IPS de nuestra Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano - Comfaoriente, también un respetuoso saludo a todos los entes de vigilancia y control al Ministerio de Salud y Protección Social, a la Superintendencia Nacional de Salud, a nuestra Revisoría Fiscal, a nuestro Consejo Directivo y a la Auditoría Interna, un fraterno saludo a todos los afiliados y a todos los miembros de los comités de usuarios de Comfaoriente EPS-S-S, a los representantes de la red prestadora de salud y por supuesto a todos nuestros funcionarios que llevarán a cabo esta rendición de cuentas.

Bienvenidos a este espacio en donde de manera transparente se informará y se explicará por parte de todos nosotros, la gestión, los avances y los resultados de Comfaoriente y su administración, de estos muy importantes recursos de la salud, la IPS Comfaoriente durante la vigencia 2022, prestó los servicios en modalidad presencial, tele consulta y atención domiciliaria en los servicios de medicina general y otras actividades, atendiendo 155.503 eventos, el cual evidencia un crecimiento del 65% comparado con los eventos presentados durante la vigencia 2021, por determinación de la Superintendencia Nacional de Salud a través de la resolución 848-6 del 4 de marzo del 2022, se ordenó la adopción de medida preventiva de programa de recuperación a Comfaoriente EPS-S-S, por el término de 6 meses hasta el 4 de septiembre de 2022 y se designó a la firma MONCLOU Asociado SAS. como contralora de la medida preventiva ordenada posteriormente en la resolución 5693-6 del 2 de septiembre de 2022, la Superintendencia Nacional de Salud, ordenó prorrogar la medida preventiva de programa de recuperación a Comfaoriente por el término de cuatro 4 y 15 días, plazo que se cumplió el pasado 19 de enero del año en curso, designando como contralor a la firma RG Auditores SAS, el programa de salud Comfaoriente EPS-S, continúa calculando y reflejando los pasivos contingentes que garanticen y respalden la operatividad frente a eventos futuros que puedan tener afectación financiera es así como a corte 31 de diciembre de 2022 presentan sus estados financieros provisiones por 30,740 millones de igual forma el programa EPS-S ha constituido un depósito a la vista que respalda las reservas técnicas y a diciembre 31 de 2022 asciende a 37.638 millones con una variación del 86%, respecto a 31 de diciembre de 2021 que ascendía en ese momento a 20.225 millones.

Por otra parte es relevante indicar que en el marco del acuerdo de Punto Final contemplado en el artículo 238, de la Ley 1955 de 2019, por el cual se expide el Plan Nacional de desarrollo 2018-2022, el programa de salud Comfaoriente EPS-S-S, logró firmar el contrato de transacción por concepto de prestación de servicios y tecnologías no financiadas con cargo a la UPC cuyo deudor era el Instituto Departamental de Salud del Norte de Santander y dese como entidad responsable de pago, el cual ascendía a 8.281 millones de pesos dineros que fueron cancelados el pasado 22 de septiembre de 2022 y trasladados al depósito a la vista para respaldar la inversión de las reservas técnicas, de la misma forma todas estas acciones y gestiones administrativas han permitido que el programa de salud Comfaoriente EPS-S de cumplimiento a los indicadores financieros de habilitación y permanencia establecidos por la Superintendencia Nacional de Salud como lo son capital mínimo patrimonio adecuado e inversión de las reservas técnicas que a corte 31 de diciembre de 2022 presentan cumplimiento tal y como lo podemos observar en la publicación del 19 de abril de este año de la Superintendencia Nacional de Salud, en estadísticas EPS-S régimen subsidiado los resultados de nuestro ejercicio son positivos, el consolidado de EPS-S, arrojó un resultado positivo de 292 millones de pesos, la IPS un resultado positivo de 2.833 millones de pesos, para un total de los programas de salud y resultado positivo a diciembre de 2022 de 3.125 millones de pesos, es decir que durante esta vigencia 2022 nuevamente confirmamos que la sinergia de trabajar juntos supera obstáculos y por eso estos resultados positivos, como también la buena articulación con la red prestadora de servicios de salud, para la atención integral de todos nuestros afiliados y por supuesto lo que realizó en seguimiento los entes de vigilancia y control, nuevamente bienvenidos y muchísimas gracias por su asistencia y participación gracias.



ACTA GENERAL	VERSION: 04	CODIGO: F-EPSS-48
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL	Fecha de Aprobación: 21/01/2022	

EPS'S

Página 4 de 23

Gracias a nuestro director administrativo ingeniero Omar Javier Pedraza

3. informe de Promoción y Mantenimiento de la Salud e Indicadores de Calidad de Comfaoriente EPS-S-S a cargo de Gabriela Vergel Rodríguez, Profesional de Promoción y Mantenimiento de la Salud.

Muy buenas tardes para todos, Mi nombre es Gabriela Verjel, soy la Profesional de Promoción y Mantenimiento de la Salud de Comfaoriente EPS-S-S, a continuación, les voy a presentar el informe de Promoción y Mantenimiento de la Salud e Informe de Indicadores de Calidad en salud de la vigencia 2022.

Seguimiento y demanda inducida, Comfaoriente EPS-S-S, a través del área de Promoción y Mantenimiento de la Salud y a través de sus agentes educativos realiza demanda inducida, invitando a toda la población afiliada a los programas de promoción y mantenimiento, los cuales son totalmente gratis, entre estos se encuentran el programa de vacunación para toda la población menor de cinco años, mujeres en estado de embarazo, para la población en edad fértil y para la población mayor de 60 años, con el biológico contra la influenza, Así mismo vacunación para COVID para toda la población mayor de tres años, Comfaoriente EPS-S-S, también invita a su población para que asista a los programas de promoción y mantenimiento de la salud, en todas las edades del ciclo vital es decir; primera infancia de cero a cinco años, infancia de 6 a 11 años, adolescencia de los 12 a los 18 años, juventud de los 19 a los 29 años, adultez de los 29 a los 59 años y vejez de los 60 años en adelante, Asimismo se invita a toda la población a que se realice la citología cervicouterina para la detección temprana del cáncer de cuello uterino y la mamografía para la detección temprana del cáncer de seno, otra de las actividades a las que invitamos a la población continuamente son las actividades de medición de la agudeza visual, el examen clínico de la mama, a los servicios de planificación familiar y a los servicios de salud oral preventivos durante la vigencia del año 2022,

Comfaoriente EPS-S-S realizó seguimiento a través de llamada telefónica y a través de visita domiciliaria a un total de 19.506 afiliados los cuales fueron notificados ante el SIVIGILA que es el Sistema Nacional de Vigilancia en Salud Pública de Colombia, como eventos de interés en salud pública, son en total 88 eventos con unos adicionales entre ellos se encuentran, el dengue, la malaria, la tuberculosis, la sífilis, entre otros.

Asimismo, estos usuarios fueron retroalimentados por las IPS de la red contratada por ser insistentes a los programas de promoción y mantenimiento, por ser usuarias en estado de embarazo, usuarios con patologías crónicas, entre otros.

Educación en salud durante el año 2022 se prestó o se brindó educación en salud a los afiliados en los 19 municipios donde Comfaoriente EPS-S-S, hace presencia en temas referentes a programas de protección específicas y detención temprana, esquema Nacional de vacunación, métodos anticonceptivos, enfermedades de transmisión sexual, lepra, lactancia materna, AIEPIC que significa atención integrada a las enfermedades prevalentes de la infancia en menores de cinco años, como lo son la desnutrición, la infección respiratoria aguda y la enfermedad diarrea, otros temas que se dictaron como charla educativa a los usuarios fueron; el VIH, la prevención del VIH, la salud oral, la hipertensión arterial, la diabetes mellitus, la tuberculosis, la detección del cáncer de cuello uterino, el coronavirus, la actividad física, la potenciación de la autoestima y el autoimagen, la Salud Mental, los deberes y derechos de los usuarios, entre otros.

Dentro del comparativo de las actividades en salud pública de la vigencia 2021 frente al año 2022, se tiene que en el año 2021, se realizó seguimiento y se brindó atención en salud a 1053 afiliados, que fueron notificados con eventos de interés en salud pública, en la tabla que observan se encuentran los 10 eventos que se presentaron con mayor frecuencia en orden de prevalencia, está las agresiones por animales potencialmente transmisores de rabia liderando la lista, seguido de la violencia de género intrafamiliar, el dengue, la malaria, la desnutrición aguda en menores de cinco años, el accidente ofídico, la morbilidad materna extrema, el cáncer de mama y cuello uterino, el intento de suicidio y la tuberculosis, al compararlo con la vigencia 2022 en la que se realizó seguimiento y se prestó servicios de atención en salud a 2607 afiliados que presentaron eventos de interés en salud pública como pueden observarse duplicó la cifra frente a lo presentado en la vigencia 2021, los diez eventos más



$\Lambda \cap T \Lambda$	GENERAL	
ACIA	GENERAL	

CODIGO: F-EPSS-48

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO

Fecha de Aprobación: 21/01/2022

EPS'S

Página 5 de 23

frecuentes en la vigencia 2022, en orden de prevalencia se encuentra, liderando la lista la violencia de género e intrafamiliar, seguido de las agresiones por animales potencialmente transmisores de rabia, el dengue, la infección respiratoria aguda grave e ira inusitada, la malaria, la desnutrición aguda menores de cinco años, el intento de suicidio, el cáncer de mama y el cuello uterino, las intoxicaciones, el VIH sida y mortalidad por VIH, como pueden ver es muy similar la presentación de los 10 eventos más prevalentes entre la vigencia 2021 y 2022 estrategias PRASS COVID, significa el programa de rastreo, aislamiento y pruebas sostenibles, emanado por el Ministerio de Salud y Protección Social, Frente al COVID, cabe recordar que la emergencia sanitaria terminó en el mes de junio del año 2022, dentro de las actividades que realizó Comfaoriente EPS-S en el marco de la estrategia PRASS y plan de acción contra el COVID, se encuentran que se informó telefónicamente a cada uno de los afiliados captados a través de la búsqueda activa domiciliaria y notificados por la Secretaría de Salud Municipal para la realización o toma de prueba COVID, se le explicó en qué consiste la medida de aislamiento, la importancia de su cumplimiento, los mecanismos de consulta y requerimientos de servicios de salud frente a los signos y síntomas de alarmas que requirieran un manejo intrahospitalario, se preguntó a cada uno de los afiliados con reporte positivo para COVID, sobre los contactos estrechos a quienes inmediatamente se les tomó la prueba y se le realizó seguimiento en la plataforma SEGCOVID que es una plataforma que implementó el Ministerio para hacer seguimiento durante los días de aislamiento a los casos positivos y sus contactos estrechos, De igual forma se garantizó la atención domiciliaria a todo paciente que durante la llamada de seguimiento diario se identificará con algún riesgo clínico que ameritara atención médica, se dispuso de una línea de atención exclusiva para información COVID y pago de incapacidades la cual era la línea 3102056510, Asimismo se dispuso una línea 24 horas para brindar cualquier tipo de información desde la solicitud de toma de prueba hasta notificación de alguna sintomatología que requiera la atención y manejo intrahospitalario, la cual era o es 3204816881, al momento de que cualquier afiliado presentara una prueba positiva se le hacía un seguimiento diario telefónico durante siete días, se brindaba manejo terapéutico de acuerdo al caso y se realizaba el estudio de los contactos, Asimismo se garantizó el transporte asistencial en ambulancia a los usuarios que requirieran ser remitidos a una a una institución prestadora de servicios de salud aplicando los lineamientos establecidos por el Ministerio de salud y protección social a todos los afiliados que presentaron prueba de COVID positivo se les garantizó la atención en salud especializada y complementaria a través de la red de prestadores amplia y suficiente de la cual dispone Comfaoriente EPS-S-S, al ser un comparativo durante el año 2021 y 2022 en el año 2021 Se realizaron un total de 48.131 prueba para COVID Comparado con el año 2022 en el cual Se realizaron 9.315 recordando que en el año 2021 el lineamiento indicaba realizarle realizar tamizaje a toda la población y en el año 2022 solo la población sospechosa para COVID y los contactos estrechos de aquel que tuviera resultado positivo de COVID como lo pueden ver en pantalla Comfaoriente EPS-S-S, cumplió al 100% el indicador de seguimiento a casos y contactos de COVID en la plataforma SEGCOVID dispuesta por el mismo Ministerio de salud y protección social, el captura de pantalla que les presento es tomada esta plataforma, estrategias de Educación en salud para la prevención del COVID de igual manera se realizó elaboración y difusión de material educativos se publicó el plegable sobre las medidas de prevención del coronavirus y sobre el correcto lavado de manos como prevención principal de la transmisión de este virus, Asimismo se difundió la línea telefónica disponible 24 horas 7 días a la semana para la atención de este virus en pantalla pueden observar las imágenes de los plegables y las estrategias IEC de información educación y comunicación dirigida a los afiliados acá pueden observar la estrategia pros la cual en la cual íbamos casa a casa haciendo la búsqueda activa el afiliado que tuviera sintomatología o sospecha de coronavirus para realizar valoración en el domicilio del afiliado y toma de prueba para COVID.

a continuación les estoy presentando las imágenes de la entrega de los kits la red prestadora para el tratamiento de sífilis estacional y prevención de la sífilis congénita, dentro de otras gestiones y estrategias para la disminución de los casos de sífilis gestacional por transmisión materno perinatal, acá De igual forma les presento imágenes de la entrega de los kits, Comfaoriente EPS-S-S realizó la gestión para la elaboración y entrega, las IPS de nuestra red contratada de los kits con el tratamiento y la educación para la usuaria en estado de embarazo y su pareja contra la sífilis de manera de que no se transmitiera al menor y una vez naciera no tuviera sífilis congénita,

Indicadores de gestión del riesgo en salud vigencia 2022 a continuación le presento los indicadores trazadores de gestión del riesgo en salud dentro de los cuales se encuentra la cobertura de vacunación en niños y niñas menores de un año, indicador que al finalizar la vigencia cerró con una cobertura de 85.9%, la proporción de



ACTA	GENERAL	

### MILIAR DEL

CODIGO: F-EPSS-48

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO

Fecha de Aprobación: 21/01/2022

EPS'S

Página 6 de 23

VERSION: 04

gestantes captadas al control prenatal ante la semana doce cerró la vigencia A 31 de diciembre del 2022 con un logro del 55.15%, respecto a la razón de mortalidad materna por cada cien mil nacidos vivos se cerró la vigencia con una muerte materna lo que arroja una taza de 50, Perdón de 40 casos de muerte materna por cada cien mil nacidos vivos, estando por debajo de la meta, es decir en cumplimiento frente a la media nacional y a la meta establecida por el Ministerio de salud y protección social, frente a la proporción de gestantes con tamizaje para VIH se cerró de la vigencia con el indicador en cumplimiento al 100%, respecto a la ruta de atención del programa en salud riesgo cardiovascular hace referencia a los usuarios con diabetes mellitus hipertensión arterial y enfermedad renal Crónica, Los indicadores trazadores como lo son la proporción de pacientes diabéticos controlados se cerró la vigencia con un logro del 62.1% de pacientes que tuvieran resultado de hemoglobina glicosilada menor al 7% el resultado de la hemoglobina glicosilada menor al 7% me demuestra la adherencia o el control que tiene el usuario frente a su diagnóstico de diabetes mellitus, frente al porcentaje de pacientes hipertensos controlados mayores de 60 años se cerró la vigencia con un logro del 66,3% y en menores de 60 años con un logro 64%, este indicador es medido a partir de los datos de los pacientes que tienen tensiones arteriales por debajo de 140 a 90 lo que también demuestra o es espejo a una buena adherencia de control de la patología de hipertensión arterial, en los afiliados que tienen este diagnóstico frente a la proporción de mujeres entre 21 y 69 años con toma de citología cervicouterina se cerró la vigencia con un logro del 26.65%, Por lo cual invitamos a la población a que accedan a esa intervención la cual es totalmente gratis, como les decía hace un momento y nos permite detectar a tiempo el cáncer de cuello uterino de manera que se pueda intervenir y mitigar las complicaciones o el desenlace fatal en la mujer, el porcentaje de mujeres con citologías cervicouterinaria anormal que cumplen el estándar de 30 días para la toma de colposcopia se cerró la vigencia con un logro del 90%, frente al porcentaje de tamizaje con mamografía a las mujeres entre los 50 y 69 años se cerró la vigencia con un logro del 12.33% de mujeres que se realizaron este procedimiento, de igual forma hacemos la invitación cordial a todas las mujeres entre 50 y 69 años, a realizarse la mamografía para detectar tempranamente el cáncer de mama y frente al indicador de incidencia de tumor maligno invasivo de cérvix, se presentó un caso lo que arroja una tasa de 0,8 casos de tumor maligno invasivo de cérvix por cada cien mil mujeres, dentro de otras actividades realizadas por el área de promoción y mantenimiento de la salud de Comfaoriente EPS-S se encuentra la asistencia de las unidades de análisis las cuales son convocadas por el ente territorial departamental y municipal con el objetivo de analizar los eventos de interés en salud pública que se presentaron y establecer acciones de mejora para mitigar las demoras que se identifiquen en estos análisis. De igual forma se asistió durante la vigencia a todos los comités de vigilancia epidemiológica y comités de salud infantil convocados por la Secretaría de Salud Municipal y el Instituto Departamental de Salud.

Frente a la caracterización por grupo de riesgos de la vigencia 2021 y 2022 como pueden observar en la imagen durante la vigencia 2021 se prestó atención en salud a un total de 899 afiliados con diagnóstico de cáncer, 4 afiliados con diagnóstico de hemofilia, 180 afiliados con diagnóstico de artritis, 3047 afiliados con diagnóstico de hipertensión arterial diabetes mellitus y enfermedad renal Crónica, 461 afiliados con VIH y a 2400 mujeres en estado de embarazo, en la vigencia 2022 se prestó atención en salud a 906 afiliados con cáncer, 8 con hemofilia 117, con artritis 12.067 con hipertensión arterial diabetes mellitus y enfermedad renal Crónica, 624 con VIH y 2489 mujeres en estado de embarazo población afiliada Comfaoriente EPS-S.

Así mismo se realizó auditoría las IPS de la red prestadora de servicios de salud donde se verifica el cumplimiento de los lineamientos técnicos y administrativos del programa ampliado de inmunización, que es el programa de vacunación, el cumplimiento a las rutas de promoción y mantenimiento de la salud y ruta de atención en salud materno perinatal como rutas de obligatorio cumplimiento por todos los actores del sistema de salud emanados por el Ministerio de salud y protección social en el marco de la Resolución 3280 del 2018, se realizó auditoría en el mes de septiembre y en el mes de agosto auditoría a los municipios a las IPS de los municipios del Carmen, San Pablo y convención en noviembre del 2022 a los municipios de Arboledas en octubre en este año y a los municipios de Cácota, Cucutilla y Pamplona en el mes de septiembre y Ocaña en el mes de julio, De igual forma se asistió a las mesas de trabajo de cáncer convocadas por el ente departamental, en el cual se analiza que los afiliados con este diagnóstico que tengan pendiente alguna necesidad en salud para ser gestionado así como el seguimiento a los indicadores de oportunidad diagnóstica y de tratamiento en este grupo de riesgo, De igual forma Comfaoriente EPS-S participó en todas las jornadas municipales, departamentales y nacionales de vacunación,



ACTA GENERAL	VERSION: 04

## CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO

Fecha de Aprobación: 21/01/2022

CODIGO: F-EPSS-48

EPS'S

Página 7 de 23

como lo pueden observar en las imágenes en pantallas se realiza demanda inducida invitando a la población afiliada que asista a las jornadas el Día de las jornadas se brinda apoyo y acompañamiento educando a la población sobre el esquema Nacional de vacunación y las enfermedades inmunoprevenibles es decir aquellas que se previenen a través de las vacunas, Asimismo asistimos al evento del día mundial de la lucha contra el cáncer infantil como lo pueden ver en pantalla y estas son evidencias de la demanda inducida que realizamos invitando a toda la población afiliada a acceder a los programas de promoción y mantenimiento de la salud, Así mismo asistimos a la celebración del Día Mundial de la lucha contra el VIH, contra el cáncer de seno, contra la violencia, contra el alcohol, en donde se realiza educación y entrega de material educativo, acá les traigo unas imágenes de esta participación.

Informe de indicadores de calidad en salud, la medición de la oportunidad en la prestación de los servicios de salud se realiza a través de la cuantificación de los tiempos promedio de espera en la asignación de las citas esta medición se realiza en cumplimiento del decreto 019 del 2012 y resolución 1552 del 2013 las cuales establecen parámetros para garantizar la oportunidad en la prestación de los servicios a nuestros afiliados y a todos los afiliados del sistema en salud, medida que permite identificar las inoportunidades y establecer acciones de mejora que permitan mantener una atención oportuna a nuestros afiliados acá les presento los indicadores de oportunidad la asignación de cita y el resultado de estos indicadores vigencia 2021, frente a la vigencia 2022 el tiempo promedio de espera para la asignación de citas con medicina general en la vigencia 2021, Tuvo una oportunidad de 0,93 días, en la vigencia 2022 de 1,97 días, frente al tiempo promedio de espera en la asignación de cita de odontología general en el año 2021 fue de 1,22 días y en el año 2022 de 1,62 días, el tiempo promedio de espera para la asignación de cita con pediatría en el año 2021 fue de 2,83 días y en el año 2022 de 6,06 días, frente al tiempo promedio de espera para la asignación de cita con medicina interna en el año 2021 fue 6,68 días y en el año 2022 de 18,58 días, el tiempo promedio de espera para la asignación de cita con ginecobstetricia en el año 2021 fue de 3,04 días y en el año 2022 de 4,62 días, la oportunidad en la asignación de cita de cirugía general en el 2021 suba 3,43 días y en el año 2022 a 7,08 días y finalmente la oportunidad en la asignación de cita para imágenes diagnósticas en el año 2021 estuvo a 7,7 días en el año 2022 a 0,93 días, acá les presento la Gráfica de los valores de la oportunidad en asignación de citas que Les acabo de nombrar.

Muchas gracias a Gabriela Verjel profesional de promoción y mantenimiento de la salud.

4. informe de contratación de salud de COMFAORIENTE EPS-S a cargo de la doctora Yolanda Montaño yaruro jefe de grupo de contratación de COMFAORIENTE EPS.

Buenas tardes Mi nombre es Yolanda Montaño Yaruro, jefe del grupo de contratación de Comfaoriente EPS, a continuación, les hacemos una presentación de la conformación de la red de prestadores de servicio de salud para la vigencia 2022.

Comfaoriente EPS-S al inicio de cada vigencia realiza la selección de la red de prestadores con el proceso de selección mediante una publicación a través de la página web de Comfaoriente, invitando a los prestadores y o proveedores de tecnología en salud a presentar propuestas conforme a los requisitos para la contratación de los servicios de salud, al inicio de cada año se realizan los nuevos contratos con la red seleccionada para garantizar la atención integral con calidad, oportunidad de los servicios de salud, desde la baja hasta la alta complejidad a la población afiliada en el departamento norte de Santander, dentro del componente primario que es la red primaria que garantiza la atención primaria en salud y las rutas integrales en atención en salud, con la red pública dando cobertura a todos los servicios que oferta y que están debidamente habilitados ante el REPS que es el registro especial de prestadores de servicio de salud, Esto está a través del Ministerio de Salud y Protección Social, por otra parte se garantiza la dispensación y entrega medicamentos con los proveedores que se encuentran debidamente habilitados en cada jurisdicción territorial donde opera Comfaoriente EPS-S Así mismo, se complementan los servicios con IPS privadas que nos permiten oportunidad y continuidad, garantizar la prestación oportuna de los servicios de salud a cada uno de nuestros afiliados dentro del componente complementario, la contratación de los servicios complementarios se tienen contratos en la modalidad evento en la cual se garantiza la mediana y alta complejidad y con los que se complementan las atenciones que están contenidas en las rutas



$\Lambda \cap T \Lambda$	GENERAL	

CODIGO: F-EPSS-48

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO

Fecha de Aprobación: 21/01/2022

EPS'S

Página 8 de 23

integrales de atención, a continuación se relaciona la red de prestadores del departamento y a nivel nacional por nivel de atención clasificada así red prestadora de medicamentos, red prestadora de especialidades ambulatorias. red prestadora de servicios renales, red prestadora hospitalaria, red prestadora de Salud Mental, red prestadora hospitalaria unidad de cuidados intensivos, red prestadora de servicios oncológicos, red prestadora de traslado asistencial básico y medicalizado terrestre y aéreo red prestadora para la atención del VIH red prestadora cardiovascular, dentro del componente primario Comfaoriente garantiza dentro de los 19 municipios en el cual tiene cobertura la red primaria que está compuesta por la red pública en su gran mayoría en los municipios y la red de droguerías en cada municipio se garantiza la atención con el hospital o en otras ciudades como Ocaña y Pamplona se tiene una red privada que garantiza la atención por oportunidad y accesibilidad la atención de la baja complejidad en cada municipio se está dando en la gran mayoría con la red Pública para la atención de Medicina general, odontología, laboratorio clínico, rayos x, urgencias, hospitalización, traslado básico, que requieran los usuarios para ser trasladado a un nivel de mayor complejidad, entonces en cada uno de estos 19 municipios tenemos garantizada la atención para la componente primario, en el componente complementario tenemos la red de medicamentos que se garantizan en las principales ciudades para lo que es el componente complementario, Así mismo, dentro del componente complementario tenemos la red de especialidades ambulatorias, que se garantizan en las ciudades de Cúcuta, en Ocaña, Pamplona y a nivel nacional les tenemos también en las ciudades de Bucaramanga y la ciudad de Bogotá, como pueden ver acá en el primer cuadro, se garantiza todo lo que tienen que ver con consulta de especialidades y apoyos diagnósticos, en este segundo tenemos, Las especialidades para la atención con Neurocoop, Audiocom, Profamilia, Tramsalin, neumología y servicios rehabilitación, servicios FCB, en Ocaña tenemos la red de especialidades ambulatorias, con Neurocoop, Hospiclinic, centro de ECO-Radiodiagnóstico, Optometría doctora Alida del Socorro, Laboratorio Clínico Especializado, la IPS Confesalud, para especialidades de odontología con ODOES y Sanamedic, Así mismo, en el municipio de Pamplona se tiene Neurocoop, lo de optometría con el doctor Luis Enrique Duarte en Pamplona, con Cidim en el municipio de teorema la IPS domiciliaria Magreth y en Tibú con servicio integrales de salud Serintsa, en el municipio de Cúcuta, también se cuenta con Neuroaliados, Soluciones Médicas Avanzadas, Angiovascular Moreno, Red Salud Integral, Clínica House, en Pamplona Help Trauma, Calzado Ortopédico Jene, Esto es para todo el apoyo de ortopedia, Hospiclinic de Colombia, Unidad Especializada Atención Terapéutica UNESAT, un es una IPS en Bucaramanga, la red prestadora para la atención de pacientes renales contamos con en el municipio de Cúcuta, Fresenius en Cúcuta y Ocaña con RTS, en Cúcuta Clínica San José de Cúcuta y Clínica Médica al Duarte, estas dos últimas de manera hospitalario la red prestadora para el tema hospitalario y de especializadas tenemos en el municipio de Pamplona con el hospital de Pamplona, Help trauma en Ocaña, con el hospital Emiro Quintero, Clínica Torcoroma, Clínica los Andes, Centro Médico la Samaritana, Clínica San José, Clínica Medical Duarte, ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz, ESE Hospital Universitario de Santander en Bucaramanga, Fundación Cardiovascular de Colombia, hospital internacional en Piedecuesta, Floridablanca, Fundación Cardiovascular Instituto del Corazón, Clínica Materno Infantil San Luis en Bucaramanga y es Instituto Nacional de Cancerología en Bogotá, para la atención de pacientes VIH tenemos la IPS Vidamedical, IPS para la atención de paciente por Salud Mental en Cúcuta con el Hospital Rudecindo Soto y en Ocaña con el Centro de Atención Mi Renacer, la atención hospitalaria UCIS, Contamos con una red amplia que nos atiende desde el municipio de Ocaña con vital Medical Care, en Cúcuta Contamos con la Clínica San José, Clínica médica Duarte, UCIS de Colombia, Hospital Erasmo Meoz, Hospiclinic de Colombia en Pamplona, Bucaramanga con el Hospital Universitario de Santander, Fundación Cardiovascular Hospital Internacional e Instituto del Corazón en Bucaramanga, Clínica Materno Infantil San Luis y en Bogotá con el Instituto Nacional de Cancerología, esto es para la red de atención en UCIS para la red de prestación de servicios de oncología contamos con los siguientes prestadores en la en el municipio de Cúcuta, Oncomedical IPS, Unidad Hematológica Especializada, IPS Radioterapia del Norte, Clínica de Cancerología del Norte de Santander, ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz, Clínica Médica Duarte, Fundación Cardiovascular de Colombia, Hospital Internacional en Bucaramanga, Clínica Materno Infantil San Luis, Hospital Universitario Santander y el Instituto Nacional de Cancerología en Bogotá.

Asimismo dentro de nuestra red contratada garantizamos la atención de todos nuestros afiliados para la prestación de los servicios de traslado asistencial básico y medicalizado desde el municipio Ocaña tenemos la IPS Ambumec, Esto es para el traslado básico y medicalizado de igual manera También tenemos transporte



ACTA GENERAL	VERSION: 04	CODIGO: F-EPSS-48	
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de Aprobación: 21/01/2022		
EPS'S	Página 9 de 23		

asistencial aéreo, en Cúcuta tenemos servicios de ambulancia de Colombia, IPS Global, Instituto de Prestación de Servicio de Salud Sanarte, Medmóvil, Líneas Aéreas del Norte de Santanderes y Fundación Cardiovascular de Colombia, dentro del componente complementario para tenemos contratada la red de prestadores cardiovascular con la Clínica San José, Clínica médica Duarte, ESE hospital era Meoz, Servicio Especializado FCB, Cardinor, Angiovascular Moreno, doctor Daniel Quintero Cardiólogo Pediatra, Diagnóstico y Terapéutico Cardiovascular, Unidad de Hemodinámica y Terapia Endovascular del Norte de Santander, Hospital Emiro Quintero Cañizares, Sanamedic, estos dos en el municipio de Ocaña, ESE Hospital Universitario de Santander, Fundación Cardiovascular de Colombia, Fundación Cardiovascular Instituto del Corazón y Clínica Materno Infantil San Luis, con esta red que les acabo de presentar garantizamos la atención de los diferentes niveles de complejidad de la población afiliada a componente EPS-S Muchísimas gracias.

Muchas gracias a la doctora Yolanda Montaño Jefe del Grupo de Contratación de COMFAORIENTE EPS-S,

5. Informe financiero de Comfaoriente EPS-S a cargo de Oscar Cancino, profesional Contable de Comfaoriente EPS-S e IPS,

Muy buenas tardes les voy a presentar el informe financiero para la vigencia 2022 comparativo con la vigencia 2021, la siguiente información fue extractada de los Estados Financieros de la Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano y homologados al catálogo de información financiera para fines de supervisión AT FT001 – 02 de la Circular Externa 016 de 2016. El estado de situación financiera para la vigencia 2022, nos reflejó un total de activos de \$47.688 millones, que comparados con la vigencia 2021 tuvo una disminución, toda vez de que se ejecutaron pagos entre otros aspectos durante esta vigencia, en el tema del pasivo hubo una disminución respecto a la vigencia 2021 y se reflejó un total de \$46.175 millones, por su parte el patrimonio tuvo una recuperación reflejando para esta vigencia por primera vez un patrimonio positivo \$1.512 millones, el activo para esta vigencia 2022, está compuesto por el total de efectivo y equivalente del efectivo que representan \$44.947 millones, con un aumento respecto a la vigencia 2021 del 12%, por su parte las cuentas por cobrar ascendieron a \$2.674 millones con una disminución producto de la recuperación de carteras del 84%, la propiedad planta y equipo que asciende \$66 millones con una disminución respecto del 2021 al 63%, producto de las depreciaciones respectivas, por su parte el pasivo, las obligaciones financieras reflejó una disminución del 66% y reflejó un saldo de \$54 millones producto de los pagos realizados para esta vigencia, las cuentas por pagar que incluyen en mayor parte los saldos a la red prestadora de servicios, tuvo una disminución del 36% reflejando a diciembre 31 un saldo de \$14.861 millones, las obligaciones con empleados ascendió a \$486 millones con un aumento del 16% producto de los aumentos en los salarios para esta vigencia, el total de pasivos contingentes asciende a \$30.740 millones, para esta vigencia con una disminución del 10% que más adelante revisamos producto de la disminución de las provisiones para costos y gastos, unos diferidos que lograron ser legalizados para esta vigencia de \$32 millones con una disminución del 92%, por su parte el patrimonio a diciembre el 31 de 2022 refleja una cifra positiva de \$4.105 millones en el rubro de obras programas y beneficios sociales, los remanentes del ejercicio de \$292 millones con una disminución del 96% respecto a la vigencia 2021, producto de la ejecución del plan de trabajo realizado para el cumplimiento de los ordenamientos de las medidas preventivas, a su vez los resultados de ejercicios anteriores logró una recuperación del 79%, reflejando un saldo para esta vigencia de \$-2.795 millones; la participación del activo se encuentra concentrada en la partida de efectivo y equivalentes del efectivo que representan el 94% respecto del total activo que demuestra la liquidez y solvencia financiera que tiene el programa de salud EPS-S para la vigencia 2022, seguidamente lo acompaña los saldos de cuentas por cobrar con un 6% y la propiedad planta de equipo que tiene un 0%, por su parte el pasivo la cifra más representativas son las provisiones que incluyen los saldos por reservas técnicas del 67%, seguido de las cuentas por pagar cuyo rubro más representativo son los saldos de la red de servicios de salud del 32%, beneficios de empleados con el 1% y diferidos y obligaciones financieras con un 0% de participación, por su parte el patrimonio la cifra más representativa la agrupa el saldo de obras de beneficios y programas sociales, seguido de resultados de ejercicios anteriores y el resultado del ejercicio. Como lo comentaba el director, es importante resaltar y como se veía anteriormente que el programa cuenta con liquidez financiera y saldos que entre ellos el saldo al depósito a la vista que respalda y garantiza los siniestros en salud no incurridos, que asciende a \$37.638 millones, depósito que se encuentra constituido en gran parte con el ahorro y manejo austero de los gastos de administración y se



VERSION: 04

CODIGO: F-EPSS-48

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO

Fecha de Aprobación: 21/01/2022

EPS'S

Página 10 de 23

encuentra sin ningún tipo de medida cautelar, por su parte las cuentas por cobrar están desglosadas en su participación por recobros NO PBS que representan el 65% con un saldo de \$1.610 millones de los cuales es importante resaltar el recaudo efectivo de la cartera producto de la consecución del acuerdo de Punto Final que logró en la vigencia 2022, esa recuperación \$8.282 millones, también se tienen saldos de cuentas por cobrar por presupuestos máximos que representan el 26% del total de cuentas por cobrar, seguido de recursos propios de caia los cuales son apropiados en el marco del artículo 217 de la Ley de 1993 recursos ya girados por la caja de compensación en el periodo siguiente mes de enero de la vigencia 2023, recursos de contratos liquidados con un 2% y recursos COVID-19 por vacunación del 1%, respecto a las cuentas por cobrar por recobro NO PBS se encuentran clasificados en recobros ya debidamente auditados y aprobados por las entidades responsables de pago y pendientes para auditar, aquellos que están pendientes por auditar y/o aprobar, ascienden a \$538 millones por parte del ADRES y por parte del Instituto Departamental de Salud del Norte de Santander de \$387 millones, esto representa un 56% respecto al total de cuentas por cobrar recobros NO PBS, los recobros aprobados debidamente auditados ascienden a \$736 millones, por parte del Instituto Departamental de Salud y \$1 millón por el ADRES, estos representan el 44% del total de cuentas por cobrar, el deterioro de las cuentas por cobrar bajo normas internacionales de información financiera, anteriormente provisión de cartera bajo principios generales de contabilidad generalmente aceptados ascienden a \$925 millones; la morosidad de las cuentas por cobrar la partida más representativa asciende a \$2.568 millones de los cuales se encuentran inmersos los saldos por recobros NO PBS; también es importante mencionar que para esta vigencia del 2022 el programa de salud EPS-S realizó pagos por un total de \$266.729 millones a su red prestadora de servicios de salud, de los cuales por giro directo se realizaron \$197.115 millones y por la tesorería de la EPS-S \$69.613 millones en lo que corresponde a los giros directo de la ADRES se realizó por la modalidad de cápita \$43.612 millones y en la modalidad de evento \$153.503 millones, por su parte los recursos girados desde la tesorería ascendieron a \$40.388 millones en la modalidad evento, presupuestos máximos de \$13.363 millones, cápita de \$12.113 millones aportes a la cuenta alto costo, de \$1.272 millones prestaciones económicas sobre el régimen contributivo por efectos de movilidad de \$1.252 millones y recursos girados y apropiados por la Caja de Compensación en el marco de la Ley 1929 del 2018 y transferidos al programa de salud de la EPS-S y a su vez a la red prestadora de servicios de salud de \$1.224 millones, las cuentas por pagar a corte el 31 de diciembre de la vigencia 2022 para el régimen subsidiado ascienden a \$12.472 millones y para el régimen contributivo por efectos de movilidad de \$1.130 millones, gracias a la política de pagos, a la programación mensualizada de los mismos, el programa de salud tiene un comportamiento saludable de su cartera y lo podemos ver reflejado en las gráficas reflejadas a continuación, en la cual concentra para el régimen subsidiado su morosidad a 30 días de vencimiento en el 98.59%, para el régimen subsidiado y en el contributivo por movilidad del 99.91%; durante esta vigencia se siguen constituyendo pasivos contingentes que permiten aminorar la afectación patrimonial y el actuar del programa de salud garantizando el negocio en marcha, para el 2022 reflejó un total de \$30.740 millones, los cuales se componen pasivos estimados provisiones para costos y gastos de \$339 millones de pesos, que para la vigencia 2021 tuvo una disminución del 93% producto entre otras de los acuerdos de pagos realizados con la ADRES para el pago de auditorías "ARS" y pagos de sanciones administrativas a la Superintendencia Nacional de Salud, estos realizados durante la vigencia 2022, saneando sus pasivos y dejando sus deudas al día, provisiones para quinquenios de beneficios ampliados de \$12 millones, provisiones por litigios para procesos jurídicos de \$1.271 millones, provisiones por glosas de acuerdo al criterio de los auditores de Cuentas Médicas en el marco de la normatividad vigente de \$3.584 millones y provisiones del régimen subsidiado que incluye las reservas técnicas por valor de \$25,531 millones. La siguiente gráfica se puede observar el comportamiento patrimonial del programa de salud EPS-S, que desde la vigencia 2018 reflejaba un patrimonio acumulado negativo de \$-12.419 millones, gracias a las políticas y planes de trabajo adoptado desde la administración y ejecutados por la gerencia se logra para esta vigencia 2022 desvirtuar esta cifra y generar una cifra positiva del patrimonio de \$1.512 millones, esto ha sido en gran parte producto de las medidas que se reflejan en la siguiente diapositiva, la incorporación de remanentes del programa de salud IPS que desde la vigencia de 2014, hasta la vigencia del 2022, se ha logrado trasladar \$6.266 millones, en el marco de los artículos 43 y 54 de la Ley 21 de 1982, así mismo el artículo 40 de la Ley 1430 del 2010, que modifica el artículo 65 de la Ley 633 del 2000, al igual la incorporación de los recursos en el cumplimiento del artículo 97 de la Ley 1753 del 2015 y recursos del artículo 36 de la Ley 1837 del 2017, para un total de capitalización del patrimonio de \$10.281 millones; los remanentes para el programa del régimen de salud para la vigencia del 2022 están conformados por el remanente positivo de la EPS-S subsidiado de \$1.761 millones y el remanente negativo



GENERAL	

CODIGO: F-EPSS-48

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO

Fecha de Aprobación: 21/01/2022

EPS'S

Página 11 de 23

de \$-1.468 millones para el régimen contributivo por movilidad, por su parte el estado de resultados obtuvo unos ingresos para esta vigencia de \$281.827 millones, aumento producto entre otras de la población y obviamente del aumento de la UPC para esta vigencia, unos gastos de administración y gastos no operacionales de \$16.942 millones y unos costos ejecutados de \$264.592 millones, están desglosados en ingresos de actividades ordinarias entre los cuales encontramos la UPC, los ingresos de presupuestos máximos y los recursos de la Ley 1929 de 2018, entre otros que ascienden a \$274.119 millones, otros ingresos por \$7.708 millones, gastos de administración de \$14.441 millones, otros gastos de \$2.500 millones, unos costos por prestación de servicios de salud de \$264.592 millones, para un remanente del ejercicio de \$292 millones, los ingresos de actividades ordinarias respecto a la vigencia 2021 tuvieron un aumento del 22% que representan \$48.630 millones, producto como ya lo mencioné del aumento de la Unidad de Pago Capitación para la vigencia 2022, la asignación de presupuestos máximos y las variaciones en población, los otros ingresos tuvieron un aumento de 5% por \$336 millones de variación, unos gastos de administración que tuvieron un aumento de \$3.295 millones con variación del 30%, otros gastos ejecutados por menor valor de \$737 millones que representan el 23% y unos costos en salud con una variación de \$53.592 millones de pesos para la vigencia 2022; en cumplimiento de la Ley 1929 del 2018, se presupuestó desde la corporación apropiar un total de \$1.444 millones logrando ejecutar una cifra de \$1.714 millones, que representa una variación positiva de \$269 millones, en el marco y en cumplimiento de esta norma, el programa de salud EPS-S y gracias a los aportes realizados de los empresarios, en cumplimiento de esta apropiación presupuestal ha logrado incorporar al programa de salud EPS-S \$5.745 millones, cifras que han sido trasladadas a los pagos a las entidades beneficiarias de pago de la red prestadora de servicios, por su parte la ejecución de costos y gastos de administración para el régimen subsidiado tuvo una siniestralidad la vigencia 2022 del 95,77% y unos gastos de administración del 5,73%, por debajo de lo permitido según el artículo 23 de la Ley 1438 del 2011 y en el régimen contributivo por movilidad tuvo una siniestralidad de 109.25% y unos gastos de administración del 0,94%, por su parte los recursos de presupuestos máximos quienes se ejecutan el 100% para la prestación del servicio de salud, cerró la vigencia en un 122.57% para el régimen subsidiado y el régimen contributivo por movilidad del 115.64%, a la fecha estos recursos no han tenido un reajuste por parte del Ministerio, los gastos de administración como ya lo mencionaba anteriormente se mantuvieron en el porcentaje permitido por la norma, por debajo incluso, en el 5,73%, de los cuales los rubros que tuvieron mayor incidencia son: sueldos y salarios con el 54,85%, servicios del 14,87% y honorarios del 13,88%, total de gastos ejecutados para esta vigencia asciende a \$14.295 millones, por su parte el régimen contributivo por movilidad ejecutó un 0,94% de sus gastos de administración concentrados en un 99.22%, de los servicios financieros y el operador de información necesarios para garantizar la consecución de la Unidad de Pago Por Capitación, de acuerdo a los procesos de compensación; la ejecución de costos para la vigencia 2022 asciende a \$264.592 millones, de los cuales ejecutaron en baja complejidad con la red pública \$38.569 millones, mediana \$11.252 millones y alta de \$17.770 millones para un total ejecutados de la red pública de \$67.591 millones, por su parte la red privada el nivel baja complejidad ejecutaron \$19.879 millones, en la mediana \$45.266 millones y en la alta \$101.901 millones, ejecutando un total de \$167.047 millones, prestaciones económicas de \$1.248 millones, póliza de reaseguro de alto costo de \$297 millones, provisiones para reservas técnicas de \$24.926 millones, provisiones para glosas de \$3.480 millones, representados en los contratos por modalidad de evento en el 64% seguido de la capitación en el 21.36% y unas reservas técnicas del 9.42%, como los rubros que tienen más incidencia en su ejecución, el total de recursos ejecutados para la red pública servicios UPC asciende a \$67.549 millones y servicios NO UPC financiados con los presupuestos máximos de \$42 millones, por su parte la red privada ejecutó recursos UPC de \$158.484 millones y NO UPC de \$8.563 millones; la ejecución por costos por niveles de complejidad se encuentra reflejados en esta gráfica, la capitación en Baja complejidad \$56.127 millones, el evento UPC es de \$55.719 millones en mediana y en la alta \$111.488 millones, como los rubros con mayor incidencia en la ejecución de estos costos; el consolidado de la información para la vigencia 2022 nos demuestra en esta presentación el cumplimiento de los estándares financieros los cuales el capital mínimo tenemos un superávit de \$12.853 millones con un cumplimiento del 194.12%, por su parte el patrimonio adecuado con un superávit de \$10.711 millones con un cumplimiento del 171.85% y una inversión de la reserva técnica con un cumplimiento del 118.14% con un excedente de liquidez incluyendo saldos de todos los flujos de recursos, saldo del depósito a la vista que respalda la inversión cuentas por cobrar de recobro en una UPC aprobados y saldos de depósito de la cuenta maestra de \$44.289 millones, recursos que nos da un excedente de \$6.800 millones, que como hecho relevante posterior la publicación del cumplimiento de los estándares financieros como lo exponía el director



ACTA GENERAL	
--------------	--

CODIGO: F-EPSS-48

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO

Fecha de Aprobación: 21/01/2022

EPS'S

Página 12 de 23

administrativo ya fueron avalados por la Superintendencia Nacional de Salud, en la publicación del cumplimiento de los tres estándares financieros de habilitación, realizado en su página web. Muchas gracias.

Gracias a Oscar Cancino profesional contable de Comfaoriente EPS-S e IPS.

Antes de ir con el sexto punto quiero recordarles que Comfaoriente con el fin de garantizar la participación activa habilitó para los asistentes a la audiencia pública de rendición de cuentas por un formulario de elaboración de preguntas o inquietudes sabes publicado a través de la página web en el micro sitio de la rendición de cuentas https://comfaoriente.com/eps-rendicion-cuentas/, Así mismo para los asistentes presenciales previo inicio de esta rendición de cuentas se entregó a los asistentes de manera física el formato de elaboración de preguntas o inquietudes, de igual manera para los asistentes a través de nuestro canal de YouTube les informamos que pueden plantear sus interrogantes e inquietudes a través de los comentarios donde además se debe escribir la información de contacto que nos permita dar directa a la totalidad de las inquietudes las cuales tendrán un plazo máximo de diez días hábiles luego de la realización de la rendición de cuentas lo anterior en cumplimiento de la Circular Externa 008 de 2018.

6. informe de atención al afiliado de Comfaoriente EPS-S a cargo de Marlín Viviana Delgado Jefe de Grupo de Atención al Afiliado de Comfaoriente EPS-S.

Buenas tardes a continuación el informe de atención al afiliado vigencia 2021-2022 inicialmente es importante Resaltar que el área de atención al afiliado para la Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano. Comfaoriente EPS-S tiene como finalidad fortalecer la calidad de los servicios prestados por nuestra red contratada como la atención brindada en las oficinas de la EPS-S en los diferentes municipios, Asimismo, satisfacer eficientemente sus necesidades y requerimientos, Comfaoriente EPS-S cuenta con los siguientes canales de atención como lo pueden observar el buzón de sugerencias, nos permite identificar las manifestaciones expuestas por nuestros afiliados este buzón de sugerencias se realiza la apertura todos los viernes de cada semana, la atención personalizada en el horario de atención del municipio de Cúcuta es de 7 de la mañana a 1 de la tarde, en los otros municipios con cobertura el horario es de 8 a 12 del mediodía de 2 a 6 de la tarde Comfaoriente EPS-S, también cuenta con una línea telefónica como la es la 3508296590, también contamos con la atención virtual que es para los procesos de solicitudes de autorizaciones PBS, solicitudes de servicio NO PBS, radicaciones de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias o trámites de afiliación y registro, Comfaoriente EPS-S cuenta en cada uno de sus municipios una oficina de atención al afiliado, en la vigencia del 2022 se realizó la apertura de una nueva oficina en el municipio de Cúcuta esta, está ubicada en la avenida segunda número 15-69 barrio la playa, en el informe de gestión 2021-2022 de peticiones que quejas, reclamos y sugerencias, como lo como lo podemos observar en la tabla, que pueden visualizar en el los periodos en el primer trimestre del 2022 las PQR aumentaron pero en el segundo, tercero y cuarto trimestre estas PQR tuvieron un una disminución muy satisfactoria todo esto con base a las capacitaciones realizadas a los usuarios e integrantes de las asociaciones de usuarios en los temas de interés como son la capacitación de la plataforma de la EPS-S virtual, los deberes y los derechos, los valores de la cuota de copago, las cuotas moderadoras y cuotas de la vigencia 2022, también les damos a conocer la trazabilidad de las PQR radicadas el reporte y los resultados de las encuestas de satisfacción, también se desarrollaron las mesas de trabajo con la red contratada con el fin de garantizar la atención oportuna en el reporte el top 5 de los motivos de PQR 2021 versus 2022, donde se evidencia que para el 2022 en el primer lugar tenemos la falta oportunidad en la asignación de citas, se detecta que hubo una disminución del 4%, en segundo lugar tenemos con relación a la asignación de citas de Medicina general donde pasa al 6%, al 5% en la entrega de medicamentos se incrementó 2% por el desabastecimiento de algunas moléculas las cuales Comfaoriente intervino con los profesionales de salud para encontrar alternativas terapéuticas ante este caso con relación a la dificultad en la comunicación es telefónicas e inconsistencias en el reporte de novedades fue el 0% en la vigencia 2022, Comfaoriente EPS-S en las oficinas de atención al público cuenta con una atención prioritaria o preferencial para la población, infantes mujeres, gestantes, personas con situación de discapacidad, adultos mayores, así permitiendo acceder a los servicios y orientación a las necesidades del afiliado de Comfaoriente EPS-S, cuenta con 19 asociaciones de usuarios en los 19 municipios con cobertura, mensual se realizan capacitaciones y reuniones con cada uno de los integrantes de la asociación



$\Delta CT\Delta$	GENERAL	
ACIA	GENERAL	

CODIGO: F-EPSS-48

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO

Fecha de Aprobación: 21/01/2022

EPS'S

Página 13 de 23

de usuarios con el fin de darles a conocer los temas de interés como anteriormente los mencionaba que son los derechos y deberes, el uso de la plataforma, los contenidos del PBS y la red de servicios entre otros, en la vigencia 2022 se desarrolló unas brigadas en los diferentes municipios, los diferentes barrios del municipio de Cúcuta donde tuvimos el apoyo y el acompañamiento de los integrantes de la asociación de usuarios esta actividad también se desarrolló en cada uno de los municipios los análisis de resultado en los indicadores de las encuestas de satisfacción vigencia 2022, en la proporción de satisfacción global de los usuarios en la EPS-S como lo pueden observar en la Gráfica se obtuvo un 92,27% de grado de satisfacción sí determinando que los usuarios se encuentran satisfechos o muy satisfechos con los servicios y atención brindados por la EPS-S en la proporción de usuarios que recomendaría su EPS-S a familiares y amigos el 95,13% de los afiliados recomiendan a sus familiares y amigos nuestra EPS-S porque Hemos cumplido con las expectativas en la prestación del servicio en la proporción de usuarios que ha cambiado ha pensado cambiarse de EPS-S el 9,38%, no ha pensado cambiarse de la EPS-S, Así mismo Comfaoriente EPS-S ha cumplido con la meta establecida en esa vigencia determinando así la fidelización de nuestros afiliados.

Bueno en lo anteriormente mencionado Comfaoriente EPS-S realizado capacitaciones con la asociación de usuarios y afiliados Respecto a los temas de interés como de la red contratada para la vigencia 2022, los valores de copago u otras moderadoras, para la vigencia 2022 se ha dado a conocer la trazabilidad de las PQR los resultados de las encuestas de satisfacción el concepto y el trámite y el tiempo de respuesta de las PQR y la red de atención, también se ejecutó las brigadas de capacitación a los afiliados y por último las mesas de trabajo con la red contratada con el fin de garantizar la atención oportuna y con respecto a los medicamentos con el fin de garantizar la entrega oportuna de estos gracias.

Gracias a Marlíng Viviana Delgado jefe de grupo de atención al afiliado de Comfaoriente EPS-S.

7. Informe jurídico acciones de tutela de Comfaoriente EPS-S a cargo de Paola Ramírez Savi, Jefe de Grupo jurídico de Comfaoriente EPS-S.

Muy buenas tardes mi nombre es Paola Andrea Ramírez Jefe de Grupo Jurídico, en este momento les voy a mostrar un informe muy breve y detallado de las acciones de tutela que se han presentado en el año 2022, bueno mucho antes de antes de poner en conocimiento a los aquí presentes el informe de la vigencia 2022, de las acciones de tutela presentadas y notificadas a Comfaoriente EPS-S por los diferentes despachos judiciales es necesario resaltar que en Comfaoriente EPS-S hemos sido muy respetuosos con los derechos fundamentales de todas las personas en especial en las de mayor protección garantizando la prestación efectiva de los servicios de salud activando todos los mecanismos necesarios sean administrativos o de gestión asegurando la debida oportuna atención a nuestros usuarios afiliados en aplicación a los principios de oportunidad calidad y continuidad de los servicios de salud ordenados por los médicos tratantes de nuestra población afiliada a continuación vamos a presentar una serie de definiciones esas definiciones se presentan con el fin de que se identifiquen algunas de las causales por los cuales los afiliados presentan las acciones de tutelas algunas o las principales estamos hablando como los procedimientos, viáticos, servicios de salud, medicamentos, insumos, servicios complementarios, los procedimientos: Son prestaciones de salud que se otorgan a pacientes para efectos de diagnóstico terapéuticos o quirúrgicos son ordenados por profesionales de la salud autorizados, los viáticos: son aquellos elementos de acceso efectivo al servicio de salud en una ciudad distinta a la de su residencia al usuario que incluye servicio de transporte alimentación y hospedaje para el usuario y en muchos casos si es de manera clínica se ordena el acompañante servicio de salud, Esos son todos aquellos tipos de atención médica que requiere el usuario para el seguimiento de su patología esos pueden ser consultas terapias, exámenes médicos, entre otros, medicamentos son preparados obtenidos a partir de principios activos con o sin sustancias auxiliares presentados bajo fórmula farmacéutica que se utilizan de la para la prevención alivio diagnóstico tratamiento curación o rehabilitación de la enfermedad, los insumos: son todos los productos que tienen importancia sanitarias tales como materiales de prótesis y órtesis servicios complementarios los servicios complementarios son servicios o tecnología que si bien no pertenece al servicio de salud su uso está relacionado con promover al mejoramiento de la salud o calidad de vida del afiliado y para prevenir a la enfermedad tales como cuidador pañales pañitos cremas entre otros en este cuadro se puede evidenciar con base al primer semestre del año 2022 una



ACTA GENE	RAL
-----------	-----

CODIGO: F-EPSS-48

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO

Fecha de Aprobación: 21/01/2022

EPS'S

Página 14 de 23

clasificación que de aquí en adelante se va a demostrar como PBS clasificación de servicios, cómo son servicios PBS, servicios NO PBS, servicios complementarios o viáticos servicios complementarios u otros y otros, obteniendo un total de 458 acciones de tutelas notificadas a Comfaoriente EPS-S por los diferentes despachos judiciales en los municipios de mayor en donde se demuestra un una mayor notificación de acciones judiciales como se demuestran el cuadro estamos hablando de Cúcuta y el municipio de Ocaña, en el segundo semestre del año 2022, primero de julio al 31 de diciembre del 2022, se discrimina de la siguiente manera con una totalidad de 624 acciones de tutela notificadas a Comfaoriente EPS-S, por los diferentes despachos judiciales obteniendo una gran cantidad entre las entre la ciudad de Cúcuta y el municipio de Caña totalizando entre los el primer semestre y el segundo semestre de las acciones de tutela notificadas por las diferentes despachos judiciales a nivel departamental y también nacional porque se presentan de otros de otras ciudades del país con base a la clasificación se obtuvieron 1082 tutelas en el año 2022, con una frecuencia mayoritaria entre los municipios de Cúcuta y Ocaña con la mayoría de la mayoría de servicios como son los servicios complementarios y viáticos que fueron las pretensiones o solicitudes por parte de los usuarios como se logra demostrar en el siguiente gráfico por servicio de vigencia 2022, como les estuve mencionando en la explicación anterior estos servicios por PBS, NO PBS, servicios complementarios viáticos servicios complementarios otros y otros se logra evidenciar que los servicios complementarios y viáticos son la mayor pretensión que se evidencia en las acciones de tutela el siguiente gráfico está discriminado por territorio vigencia año 2022 donde demuestra la cantidad por municipios entre el municipio de Cúcuta, Ocaña y entre otros con Cúcuta obteniéndose 476 Ocaña 352 y otros municipios 252 para tener un porcentaje entre Cúcuta como se muestra en el gráfico de 44%, Ocaña un 33% y otros municipios del 23%, teniéndose un porcentaje totalizado entre 100%, el área jurídica hace un llamado a toda la población y los aquí presentes, que la necesidad de una acción de tutela puede estar encaminada antes de utilizar este mecanismo, tocar las puertas de la EPS-S con las áreas de atención al afiliado o con las áreas que tenemos para la para la atención al público, donde pueden realizar su solicitudes y se pueda solucionar de una mejor manera la solicitud, por parte del usuario Muchas gracias.

Gracias a Paola Ramírez asesora jurídica de Comfaoriente EPS-S.

Antes de continuar queremos reiterar Comfaoriente con el fin de garantizar la participación activa habilitó para los asistentes a la audiencia pública de rendición de cuentas un formulario de elaboración de preguntas o inquietudes publicado a través de la página web en el micrositio de la rendición de cuentas, https://comfaoriente.com/eps-rendicion-cuentas/, Así mismo para los asistentes presenciales previo inicio de esta rendición de cuentas se entregó a los asistentes de manera física el formato de elaboración de preguntas o inquietudes de igual manera para los asistentes a través de nuestro canal de YouTube les informamos que pueden plantear sus inquietudes a través de los comentarios donde además se debe escribir la información de contacto que nos permita dar respuesta directa de igual manera informamos que la totalidad de las inquietudes después muestra dentro de los 10 días hábiles a la realización de la rendición de cuentas lo anterior en cumplimiento de la circular externa 008 de 2018.

8. Servicios prestados por Comfaoriente IPS a cargo del doctor Jairo Elías Fajardo Castañeda gerente de Comfaoriente IPS.

Bueno muy buenas tardes para todos Comfaoriente IPS, como todos lo saben tenemos 2 sedes la sede centro la seda Atalaya donde prestamos nuestros servicios a todos los usuarios del régimen subsidiado de la EPS-S, en la sede centro prestamos los servicios de medicina general, enfermería, odontología ginecología, pediatría, medicina interna, nutrición, ortopedia, psicología, servicios farmacéutico atención, domiciliaria y el programa centro día, en nuestra sede de atalaya prestamos los servicios de Medicina general, enfermería, ginecología, pediatría, medicina interna, nutrición, ortopedia, psicología y el servicio farmacéutico, vamos a ver un dato de las horas efectivas prestadas por Comfaoriente en el año 2022, en sus dos sedes en medicina general, se prestaron 14.890 horas, efectivas en enfermería 2552, control de riesgo cardiovascular 3689, odontología 3908, pediatría 2169, medicina interna 3.214, ginecología 1371, obstetricia 1125, ortopedia, nutrición y psicología, se prestan por evento, pacientes atendidos en el año 2022, por el servicio de medicina general, primero que todo en el 2022 préstamos dos modalidades la modalidad de la telemedicina y la modalidad de presencial, la de telemedicina debido a la



GENERAL	

CODIGO: F-EPSS-48

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO

Fecha de Aprobación: 21/01/2022

EPS'S

Página 15 de 23

emergencia de la COVID-19, en medicina general se atendieron 678, por consulta por la modalidad de telemedicina y 36,33 por consulta presencial para un total de 3.711, consultas control de riesgo cardiovascular por la modalidad de telemedicina 68, por la modalidad presencial 6.429, para un total de 6.497 consultas en odontología presencial 9652, para un total de 9.652 pediatría, telemedicina 8 presencial 5785, para un total de 5.793 Medicina interna 25 por modalidad presencial 8.758 para un total de 8.783, en ginecología se presentaron 4001 en su totalidad de forma presencial, obstetricia se presenta se prestaron 1763 consultas todas de forma presencial, en nutrición una por telemedicina y 4.908 por evento y psicología 1304, de forma de telemedicina por la modalidad para un total de 1.304, eventos servicio farmacéutico en el 2022 fórmulas despachadas a domicilio 821 fórmulas despachadas de forma presencial 41.713 para un total de 42.534 fórmulas entregadas, en esos momentos ese servicio de entrega de fórmulas a domicilio se priorizó y se presenta solo para el adulto mayor población en discapacidad y población en zonas dispersas y de difícil acceso, actividades en el servicio de atención domiciliaria del año 2022, para medicina interna en atención domiciliaria para se presentaron un total de 995 servicios, en enfermería en atención domiciliaria un total de 3.874, en fisioterapeuta y fisioterapia en atención domiciliaria 8059, en terapia respiratoria en atención domiciliaria 333, en terapia física y respiratoria en el servicio de atención domiciliaria 617, terapia ocupacional en el servicio de atención domiciliaria 5524, terapias de fonoaudiología en el servicio de atención domiciliaria 4642, nutrición en el servicio de atención domiciliaria 92, y psicología en el servicio de atención domiciliaria 59, oportunidad en los servicios como podemos ver en las gráficas y como está publicado la el servicio donde tenemos un mayor índice elevado en la oportunidad del servicio es en el servicio de Medicina interna, pero Cabe destacar también que según la resolución 1552 del 2013 los servicios de especialización no tienen un tiempo para la prestación de servicio pero no obstante, nos trazamos y en planes de mejoramiento constantes con la EPS-S buscamos trazar estos días para darle cumplimiento a dichos servicios el servicio de medicina interna, que es el más alto de todos se presentó y la demanda se aumentó debido a que los usuarios con enfermedades crónicas asociadas a las consecuencias de la emergencia sanitaria COVID-19, para lo cual se establecieron unos planes de acción y unos programas de contingencia para solventar y bajar este indicador, ahora el comportamiento de las PQR en el 2021, en peticiones 0, en quejas el 2%, en reclamos 0, y en solicitudes el 98%, y en el 2022 0, peticiones, 22% de quejas, 0 de reclamos y 78% de solicitudes, los motivos principales de quejas y reclamos en el 2021 es la entrega de medicamentos en tiempo oportunos y el segundo es la no comunicación mediante el PBX para el 2022, queda la entrega de medicamentos en tiempo oportuno y a partir del mes de noviembre se implementa la línea de WhatsApp como como una alternativa más para poder brindar un mejor servicio y que los usuarios tengan mayor accesibilidad la IPS, aplicó para el 2021, 2.754 encuestas de satisfacción a los usuarios y para el 2022 se aplicaron 3.657 encuestas donde vemos que se aumentó la aplicación en 902 encuestas con referente al año anterior, Los resultados de las encuestas a las preguntas son los siguientes, proporción de satisfacción global de los usuarios en la IPS para el 2021, un 100% como muy buena y para el 2022 un 96% de muy bueno buena, en el 2022 el 3% y 1% regular en el 2022 referente a la pregunta anteriormente mencionada a la pregunta recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS en el 2021 el 97% dijeron Definitivamente sí el 3% probablemente y para el 2022 el 98% dictamina que definitivamente Sí y el 2% que probablemente sí como respuestas a la pregunta recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS ahora vamos a presentarles las actividades de gestión a grosso modo del año 2022 una de las actividades es que se continúa con las medidas de bioseguridad tanto para pacientes como para personal administrativo y asistencial abasteciéndose continuamente de insumos de bioseguridad se continúa con el cronograma mensual de los mantenimientos preventivos en las dos sedes referente a plantas eléctricas aires acondicionados equipos biomédicos nevera filtros de aqua lavado y fumigación de los tanques de aqua para las sedes de la de Comfaoriente IPS se continúa con la prestación del servicio de odontología de acuerdo al lineamiento del Ministerio de salud y protección social se continúa promocionando el PBX 3235639130 para la asignación de citas médicas, se cumplió con las notificaciones de los casos de interés en Salud SIVIGILA, se realizó la entrega medicamentos a los en la residencia los afiliados adultos mayores así como también de manera presencial en nuestras instalaciones se continúa con la contratación de una empresa de auditoría en salud para que verifique e inspeccione el servicio farmacéutico de la IPS de Comfaoriente se continúa con la revisión de las actas de apertura de buzón de quejas y reclamos en la sede de la IPS, De igual forma continuamos realizando diariamente auditoría las historias clínicas verificando que se cumpla con el adecuado diligenciamiento de acuerdo a la modalidad de la consulta en Comfaoriente IPS, De igual forma se continúa realizando diariamente y dando respuesta y solución continua a las peticiones de los usuarios de manera virtual y de manera presencial al realizar



GENERAL	

CODIGO: F-EPSS-48

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO

Fecha de Aprobación: 21/01/2022

EPS'S

Página 16 de 23

la apertura del buzón todos los días viernes en presencia de los usuarios que se encuentran en las instalaciones y se continúa brindando la atención a nuestros usuarios en todos los servicios, en las jornadas de 7 a 12 y de 1 a 6 en la sede centro y en la sede de Comfaoriente IPS atalaya ahora vamos a ver algunas de estas acciones en los meses mes por mes en los meses del 2022, en el mes de enero, recibimos una visita por parte del Instituto Departamental de Salud para el cumplimiento de la resolución 2350 y 2465 del 2016, para la garantizarían de la adecuada prestación de los servicios a los niños y menores de 5 años con un concepto favorable, se continúa con una visita por parte Comfaoriente EPS-S con el objetivo realizar la evaluación y seguimiento de la atención prestada por parte de Comfaoriente IPS a los usuarios con desnutrición aguda moderada o severa en menores de 5 años con un concepto favorable, en el mes de febrero se inicia la prestación de los servicios ofertados por Comfaoriente IPS los tres primeros sábados del mes en horarios de 7 a 12 en las dos sedes sede centro y sede Atalaya, como plan de contingencia para cumplir con los indicadores de oportunidad en las agendas, continuando el mes de febrero por parte del Instituto Departamental de Salud con el fin de realizar monitoreos al cumplimiento de la resolución 2350 del 2020 y 2465 del 2016, para garantizar la prestación de los servicios a los niños menores de cinco años con concepto favorable, también se realizaron acciones como la inspecciones eléctricas de la sede centro de la IPS para el proceso de certificación Retie el cual es requerido y para cumplimiento de los lineamientos de la habilitación de la resolución 3100 del 2019, De igual forma en este mismo mes se recibe visita por parte de la Secretaría Municipal, sobre el seguimiento de gestantes con bajo peso al nacer cargados al en el mes de enero del año en curso con concepto favorable para la IPS y se reporta la Resolución 2063 del 2017, donde habla de la política de participación social en salud, ante la plataforma PISCIS del Ministerio de Salud y Protección Social, en el mes de marzo se aumenta la productividad debido a los afiliados del régimen subsidiados provenientes de la EPS-S Coomeva quien a partir de esta fecha se empezó a atender en las instalaciones de la IPS, en el mes de abril se recibe visita en la sede centro de Comfaoriente IPS por parte de la Secretaría de Salud con el fin de realizar la revisión de historias clínicas de los casos notificados al SIVIGILA del evento 113 de nutrición en menores de cinco años, De igual forma se realizó jornada de salud con los usuarios del programa del riesgo vascular para mejorar el indicador acompañado por con pariente EPS-S y por el laboratorio Marta Lucía Gallardo, donde se captaron usuarios, se realizó educación y a su vez hicieron toma de laboratorios a los usuarios pertenecientes al programa del régimen subsidiado, dentro de lo más relevante del mes de mayo se realiza la segunda jornada de salud con los usuarios para mejorar los indicadores de riesgo cardiovascular, De igual forma se recibe visita la EPS-S Comfaoriente de la Cuenta de Alto Costos con conceptos favorables también. Se asiste al personal de asistencia y administrativo al taller de sensibilización en el tema Cómo abordar personas con discapacidad auditiva en la biblioteca Julio Pérez Ferrero, dentro de las actividades del mes de mayo también se realiza la celebración del Día de la Hipertensión de la IPS Comfaoriente donde se les hizo tamizaje de tensión arterial y educación a los usuarios que asistían a la consulta en apovo con la EPS-S Comfaoriente. De igual forma se recibe visita ese mes de la Secretaría de Salud donde se realizó auditoría las historias clínicas de las gestantes de la IPS con bajo peso para la edad gestacional y se instala en la sede de atalaya la plataforma vertical para personas en condiciones de discapacidad en la IPS por parte de la Empresa Industria Imperial con el fin de dar cumplimiento a la normatividad de habilitación 3100 del 2019, para el mes de junio se recibe visita por parte de la secretaría salud sobre el funcionamiento del sistema de vigilancia en salud pública y revisión de historias clínicas de las gestantes con diagnóstico de bajo peso para la edad gestacional con un concepto favorable para la IPS. De igual forma visita asistencia técnica en el manejo de TV a la red de IPS públicas y privadas con un concepto favorable para la IPS Comfaoriente, en el mes de julio dentro de las actividades importantes y relevantes está la evaluación y seguimiento de la atención prestada por parte de la IPS a los usuarios con patología de alto costo con el fin de dar cumplimiento al reporte de información según la resolución 1393 del 2015, por parte de la EPS-S de Comfaoriente y se realiza el cierre de los servicios que se encontraban habilitados temporalmente por la pandemia COVID 19 de telemedicina ante el Instituto Departamental de Salud, Entonces se cierra los servicios de Medicina general, medicina interna, ginecobstetricia, enfermería odontología y pediatría, para el mes de agosto se recibe visita de asesoría y asistencia técnica en el manejo del programa de lepra en la red de IPS públicas y privadas por parte de la Secretaría Municipal de Cúcuta, también realizamos la celebración del Día Mundial de la lactancia materna dentro de las actividades importantes del mes de agosto, en el mes de septiembre dentro de las actividades relevantes se recibe visita por parte del Instituto Departamental de Salud en la sede centro con el fin de verificar las condiciones de habilitación de la resolución 3100 del 2019, De igual forma por parte del Instituto Departamental de Salud en la seda Atalaya con el fin de realizar inspección de vigilancia y control en la prestación



	GEI		

CODIGO: F-EPSS-48

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO

Fecha de Aprobación: 21/01/2022

EPS'S

Página 17 de 23

de los servicios de salud dentro de otras de las actividades se hace la adecuación del baño de discapacidad en la instalación de la sede Atalaya con el fin de dar cumplimiento a los estándares y criterios de la resolución 3100 del 2019 del Ministerio de Salud y Protección Social y se da la celebración de la semana andina de embarazo en la adolescencia en la cual se trabajó con los usuarios en consulta externa, para el mes de noviembre recibimos visita con el fin de verificar el cumplimiento del plan de acción establecido en la visita del 21 y 22 de julio del 2022 sobre el abordaje integral de la violencia de género con énfasis en violencia sexual conforme a la Ley 1146 del 2007 y la Ley 1257 del 2008 y se buscaba fortalecer las estrategias de Salud Mental y violencia de género a través de la asistencia técnica y acciones de mejoramiento en conjunto con prestadores de servicios públicos y la Secretaría de Salud Municipal, De igual forma se monitorea por medio de las listas de chequeo adjunta el cumplimiento de la resolución 2465 del 2016 verificación de la disponibilidad de la Fórmula nutricional para las pruebas de apetito y el más importante y relevante en el mes de noviembre se recibe la certificación de cumplimiento de las condiciones de habilitación de la IPS Comfaoriente sede centro según el decreto 180 del 2016 artículo 2.5.1.3.2.13 único reglamentario del sector salud y el Ministerio de salud de protección social la resolución 3100 del 25 de noviembre del 2019 expedida por el Instituto Departamental de Salud, De acuerdo a la visita de verificación de los servicios de salud efectuada por la comisión técnica de IDS los días 12 al 13 de septiembre del 2022 donde se verifica si cumple con los requisitos contemplados en el manual de estándares que establece las condiciones de capacidad tecnológica y científica de los servicios de consulta externa otorgándole el código de servicio 333 de movilidad intramural y ambulatorio de complejidad baja y el grupo apoyo diagnóstico y complementario de complementación terapéutica del servicio farmacéutico en la modalidad intramural ambulatoria de complejidad baja, para el mes de diciembre a partir del primero de diciembre el 2022 se activa la línea 3183492815 es una línea de WhatsApp que se crea con el fin de darle apoyo a la asignación de citas y darle celeridad a ese proceso con el fin de prestar un mejor servicio a los usuarios el horario de asignación es de 8 a 12 y de 2 a 4 de la tarde con lo cual esta estos horarios y esta línea de WhatsApp se dio promoción y divulgación por las diferentes redes sociales de Comfaoriente y también de forma física en por medio de letreros en las sedes de la IPS centro y el IPS de atalaya Y por último en la actividad del mes de diciembre se llevó a cabo la celebración del Día Mundial de la lucha contra el VIH sida y en la sala de espera los usuarios de Comfaoriente se les hizo charlas y se les habló sobre todos los temas relacionados y pertinentes dentro de nuestro plan de capacitaciones de la IPS se realizó Capacitación en el programa de atención domiciliaria en procedimientos y en protocolos dentro de los cuales encontramos temas como la selección y adquisición recepción técnica de medicamentos dispositivos médicos y reactivos de medicamentos al igual que transporte de medicamentos y dispositivos médicos temas como medicamentos de control especial manejo de medicamentos que requieren cadena de frío dispensación de medicamentos y normas de bioseguridad e higiene y lavado y se capacitó en protocolos de inserción de catéter vesical e identificación del paciente control de líquidos administrados y eliminados prevención de úlceras por presión venopulsión administración de medicamentos prevención y reducción de caídas comunicación asertiva aspectos éticos y legales de la historia clínica y comunicación asertiva todos estos temas de capacitación a nuestro a nuestro personal del programa de atención domiciliaria lo hicieron profesionales idóneos y conocedores del tema también dentro de nuestro plan de capacitación se realizó a los usuarios de Comfaoriente IPS se les capacitó y se les dio charlas por medio de las promotoras y de profesionales idóneos en temas como nutrición saludable dispensación y distribución seguir segura de medicamentos protocolo de seguridad del paciente prevención de caídas gestión de eventos adversos tipos de violencia sexual diabetes mellitus tipo y viruela cívica la IPS componente del 2022 realizó las siguientes acciones de cumplimiento como gestión interna, Se realizaron los comités de historias clínicas los comités de vigilancia epidemiológica los comités de infecciones profilaxis y política antibiótica comité de farmacia y terapéutica comité de seguridad del paciente comité de ética hospitalaria comité de calidad comité de gestión ambiental encuestas de satisfacción mensual productividad de los servicios estadística mensual cronograma de consultorios y mantenimiento preventivo de equipos biomédicos y con referente a las acciones de cumplimiento de la EPS-S la Resolución 202 del 2019 informes de indicadores 1 y 7 y la Resolución 1552 y como acciones de cumplimiento de la Secretaría de Salud tanto municipal como de departamental la notificación semanal así vigila el reporte de WINSISVAN y el reporte del certificado de defunción. De igual forma se implementó el programa en la IPS el programa PAMEC un programa para el mejoramiento de la calidad en salud dentro del marco estratégico de la institución Por consiguiente se desarrolló en base a los estándares de acreditación de la Resolución 123 y para culminar la IPS realizó alguna acciones de mejoramiento en la institución como fueron la conformación del equipo de calidad como lo dije anteriormente la elaboración la conformación del



<b>ACTA</b>	GENERAL
-------------	---------

CODIGO: F-EPSS-48

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO

Fecha de Aprobación: 21/01/2022

EPS'S

Página 18 de 23

programa PAMEC y la elaboración del programa del cronograma de actividades establecido para la ruta crítica de la vigencia 2021 y 2022 la aplicación y ejecución de instrumentos de autoevaluación en la institución la priorización de prácticas a mejorar y criterios de la matriz de priorización también se formularon indicadores de medición y fijación de metas también se diseñó el plan de acción para procesos priorizados el plan para ejecución y seguimiento a los planes de acción también se llevaron acciones como establecidas del manual de Procedimientos política y calidad en atención humanizada y el aprendizaje organizacional se estandarizaron procesos herramientas y documentos como el resultado del plan de trabajo de estándares de direccionamiento y gestión gerencial Muchas gracias.

Gracias al doctor Jairo Fajardo gerente de Comfaoriente IPS

9. informe financiero de Comfaoriente IPS a cargo de Oscar Cancino, profesional contable de Comfaoriente EPS-S e IPS.

Muy buenas tardes, les voy a hacer la presentación del informe financiero de la vigencia 2022 del programa de salud IPS, estado situación financiera diciembre 31 del 2022 compuesto por efectivo y equivalentes del efectivo por \$4.888 millones, unas cuentas por cobrar por \$255 millones, propiedad planta y equipo por \$1.392 millones y unos activos intangibles por \$835 millones, unas cuentas por pagar de \$556 millones, beneficios empleados de \$64 millones y por provisiones por \$809 millones, un patrimonio compuesto por obras programas de beneficios sociales de \$2.672 millones, unos remanentes del ejercicio de \$2.833 millones y resultados de ejercicios anteriores de \$436 millones a diciembre 31 comparativos con la vigencia 2022 el efectivo y equivalentes del efectivo tuvo una disminución del 9% que representan \$468 millones, por su parte las cuentas por cobrar producto del recaudo tuvieron una disminución del 67% que representan \$529 millones, la propiedad planta de equipo tuvo una disminución del 12% producto de su depreciación de acuerdo al manual de políticas contables de la corporación de \$194 millones y los activos intangibles con un aumento del 1% que representan \$6 millones, por su parte el pasivo las cuentas por pagar decrecieron en un 66% que representan \$1.062 millones, producto de los pagos realizados durante esta vigencia, los beneficios a empleados por pagar también tuvieron disminución del 2% que equivalen a \$1 millón, para esta vigencia las provisiones también se disminuyeron en un 4% que representan \$31 millones y el patrimonio por su parte tuvo un aumento para el rubro de obras programas beneficios de 3% que representan \$88 millones, el remanente tuvo un aumento del 33% que equivalen a \$709 millones, los resultados del ejercicio anteriores tuvieron una disminución de 67% que representan \$888 millones. el activo está compuesto en un 66% el rubro de efectivo y equivalentes de efectivo en las cuales se encuentran los cuentas bancarias del programa de salud IPS, seguido de un 18.89% de la propiedad planta de equipo un 11.34% de activos intangibles y un 3.47% de cuentas por cobrar que representa un comportamiento sano de su cartera deudora por su parte el pasivo tiene provisiones como el rubro más representativo al 56% seguido de las cuentas por pagar con un 38.90% y unos beneficios ampliados del 4.53%, su patrimonio está compuesto mayormente por el rubro de obras programas beneficios sociales resultados del ejercicio y resultados de ejercicios anteriores por su parte del estado de resultados para la vigencia de 2022 reflejó unos ingresos de actividades ordinarias de \$8.550 millones con un aumento del 22% respecto de la vigencia 2021 otros ingresos por \$257 millones que representan un crecimiento del 234% por su parte los gastos operacionales de administración estuvieran en \$2.340 millones, con un aumento del 19% de los gastos, otros gastos por \$74 millones con una disminución del 6% y costos por prestación de servicios de salud de \$3.560 millones con un aumento del 22% reflejando un remanente al cierre de la vigencia de \$2.833 millones equivalente a un 33% de crecimiento respecto a la vigencia 2022 representados esos valores en la siguiente gráfica que se refleja a continuación; el detalle de los ingresos de actividades ordinarias se encuentran mayormente representado por la prestación de servicio de salud del programa de salud EPS-S de \$8.435 millones y un programa denominado centro día por \$115 millones, los gastos de administración del programa de salud los rubros más representativos se encuentran concentrados en sueldos y salarios con 42.56%, los servicios del 18.37% y la depreciación de su propiedad planta de equipo del 11.84%, la ejecución de costos en salud para la vigencia 2022 se encuentra concentrada en los costos para especialistas con el 45.23% seguido de los costos de personal necesarios para la prestación del 25.14%, suministros y dotaciones del 17.10%, otros costos de 6.87% y por último unos servicios de enfermería del 5.65%. Muchas gracias.



VERSION: 04

CODIGO: F-EPSS-48

# CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO

Fecha de Aprobación: 21/01/2022

EPS'S

Página 19 de 23

Gracias a Oscar Cancino profesional contable de Comfaoriente EPS-IPS.

10. palabras de los representantes de la asociación de usuarios de Comfaoriente EPS-S vigencia 2022 municipio San José de Cúcuta.

Buenas tardes en representación de la asociación perdimos a ustedes las acciones que ha hecho la valga la redundancia la asociación en diciembre el 14 de diciembre del 2021 fuimos el elegidos en un proceso y quedó conformada la asociación de la siguiente manera Presidente, quien les hablan estos Orozco Durán, Vicepresidente, Armando cabrales Secretaria, Elena Cacheo, Vocal José Ignacio Velandia, Vocal Prospero Ibarra, Vocal Nelson Carvajal, COPACO Manuel Darío Álvarez, Consejo Territorial, Johnny Ramírez Consejo Territorial, Jaime Mejía y Consejo de Ética Hospitalaria Héctor Solano, en el momento en que fuimos elegidos empezamos a trabajar de la mano con la directiva de no solo de la EPS-S sino de la Caja de Compensación logramos hacer una reunión directa con la doctora ni Johana Ochoa, con la doctora Fanny Anahí Torres y con el jefe de atención al afiliado para agendar cómo íbamos a trabajar la asociación con respecto a todas las inquietudes y quejas que tienen ustedes los usuarios de ahí es que se ha hablado unas buenas actuaciones se ve el mejoramiento de la atención para ustedes que son el deber ser de la asociación y de la EPS-S, ustedes son el deber ser de la EPS-S, por eso la asociación se debe a ustedes que haya un mejor atención el primero de marzo fuimos invitados también a la convocatoria de La Paz la cual asistimos con el señor director porque fue una convocatoria nacional en enero también la doctora Almanury nos dio unos carnet, se hicieron también unos oficios a la señora del SIAU y era para el control y la vigilancia de la red prestadora quien ustedes dan fe de que se ha mejorado si hay un poquito de cosas que hay que hacer pero las buenas costumbres y el mejoramiento hacia ustedes, el día 29 de marzo se ofició la doctora Almanury a eso ya los carné, la asociación de usuarios asistió a la convocatoria en abril a la alianza de usuarios en la clínica los Andes nosotros empezamos a conformar la representación de la empresa, conformamos en las distintas asociaciones de las IPS ahí encontrarán ustedes se me quedó bueno la diapositiva donde están en la asistencia a las distintas IPS donde fueron conformadas los compañeros o sea ahí empezó a hacer la asociación activa y proactiva en favor de ustedes los usuarios encontrarán que fueron elegidos en las distintas EPS-S, por lo menos aquí está mi persona en este Orozco en la Clínica Médica al Duarte, para que lo sepan en la clínica los Andes También estamos y en la Clínica San José el señor Armando Cabrales está en el Hospital como Vicepresidente copa con el Hospital Universitario también y en el comité de ética de los Andes, Johnny Ramírez está como secretario en el Hospital, fiscal en la clínica San Diego y vocal en la clínica Santana, Héctor Solano está en la Clínica Peñaranda y está como fiscal en el hospital, el señor Darío Álvarez es el vicepresidente de la clínica San José, está en el en el COPACO de la clínica los Andes y en el COPACO de la clínica San Diego la señora Elena Caicedo está en la clínica San José en el consejo territorial de la clínica San Diego y vicepresidenta en la clínica los Andes Néstor Carvajal se encuentra como vocal en la clínica Santana vocal en la clínica oftalmológica de peñaranda vocal en la clínica los Andes y vocal en la clínica médica al Duarte como ustedes ven la asociación está pendiente en todas las IPS. Por qué Porque es la red la que le da la atención a ustedes y ahí estamos nosotros no pasivos sino activos verán ustedes que cuando hay problemas en las distintas IPS porque la EPS-S cumple, Pero hay veces las IPS demoran en las citas en los cumplimientos y ahí ven ustedes a la asociación activa quiero también resaltar que de acuerdo con lo que dijo la señora del SIAU Viviana, las brigadas sí la nos hemos acompañado para que esta brigada llegue al pueblo la EPS-S ha llegado a los barrios para que ustedes viven que la familia está con ustedes Comfaoriente está con ustedes nos acompañan a los barrios a capacitarnos lo hacemos de la mano con el CIADE lo hacemos de la mano, con los autorizadores se ha mejorado mucho eso yo le agradezco a usted doctor por su buenos oficios, doctor Almanury también a la doctora ni Johana y a la doctora Fanny porque nos escuchan quiero que sepan que ustedes sea deben sentir que lo están escuchando que estamos mejorando que lo hacemos por esta gran familia yo defiendo a la familia Comfaoriente, me siento identificado y eso es mi gran labor que ustedes se sientan cómodos de estar aquí en Comfaoriente por eso los invito y les pedí que vinieran para que conocieran a la familia porque quien no conoce la familia puede hablar mal entonces les agradezco la atención y ahora espero que el amigo compañero les dé otra información con respecto a la asociación muy amable de su parte.

Buenas Soy Manuel Darío Álvarez represento al COPACO de aquí de Comfaoriente y en otras instancias también



VERSION: 04

CODIGO: F-EPSS-48

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO

Fecha de Aprobación: 21/01/2022

FPS'S

Página 20 de 23

de la prestadora, hoy quiero manifestar que en lo que era las brigadas que se vienen haciendo esto es de parte del SIAU y de autorizaciones esto es debido a que como estamos en la pandemia y para humanizar un poquito la sala de atención a los usuarios y para lo que tiene que ver lo que era el COVID, pues se venían presentando problemas para lo que era la atención al usuario presencialmente se crearon unas plataformas pero tenían inconformidades las personas de no poder utilizarlas bien, entonces ese fue lo que le solicitamos nosotros tanto al CIADE como a la misma administración de la EPS-S a que lleváramos esos eventos a nuestros barrios y en cuál se venían realizando por eso es que manifestamos que se ve en diferentes barrios podamos en el barrio Santander y también se hizo en el barrio Belén, el señor Próspero Ibarra realizó los dos barrios con la tercera edad ya también él y entonces llevó esa esas brigadas allá donde venían como era que se podía utilizar la plataforma la misma los mismos la administración llevó personas para que le enseñaran cómo era que se había utilizar con esto pues era mucho más rápido a que algunos aprendieron otros no y se le dijo que llevaran personas que supieran utilizar porque habían abuelos que no podían utilizar bien lo que eran esos equipos entonces que alguien que los ayudara pero se hicieron los barrios y mejoró lo que fue la prestación de servicio, también en el barrio El contento lo realizó el presidente de la asociación Néstor Orozco, en el barrio del contento, en el barrio Bellavista lo hicieron en dos oportunidades, lo hizo Nelson Carvajal que es vocal en el barrio Bella Vista y después realizaron otro en el barrio en el barrio Bellavista y otros barrios, pamplonita entre Armando Carvajal y Armando Bustamante y Nelson Carvajal y la señora Elena Caicedo lo realizó en el barrio Motilones y en el Ospina Pérez. pues esto conllevó a que se mejorara un poquito las personas supieron utilizar bien lo que era como ese podía meter a la plataforma y entonces este se descongestionó un poco también la atención al usuario que decía estábamos en esa época estábamos con el COVID y entonces eso fue una gran ayuda quiero manifestar que también realizamos una visita también en el en el CIADE con lo que fue la superintendencia de servicios públicos de servicio de salud la realizamos allá donde verdaderamente le dimos a conocer leemos a conocer a la superintendencia de que con pariente venía realizando una buena gestión veníamos que tenía buena prestación de servicio y que había muchas personas que querían ingresar más bien a Comfaoriente y por eso es que yo siempre le he pedido de que Cuántos usuarios tenemos hoy actualmente después de lo que era la de lo que fue cuando estamos en amenaza en el año 2015 y entonces cuánto tenemos en el año 2022, Cuántos usuarios tendremos es una pregunta que le haría al Doctor Omar y a la Doctora Almanury para que verdaderamente ahí donde se ve que muchas personas quieren Ingresar a Comfaoriente por la buena prestación de servicio que tenemos a los amigos míos que representamos a las diferentes asociaciones en la de las diferentes IPS donde estamos en la represa ahora es un equipo de trabajo muy bueno excelente lo felicito a ellos de parte mía como el COPACO porque ellos están siempre y damos ejemplo a cualquiera asociación de otras EPS de Cúcuta porque no los vemos a ninguno de ellos siempre nos ven identificados más es a la acompañante dando un buen ejemplo cómo es que se maneja lo que es la asociaciones de usuarios de Cúcuta y para el Norte de Santander, que estamos dando un ejemplo Gracias muy amable.

Gracias a los representantes de la asociación de usuarios de Comfaoriente EPS-S aquí en la ciudad de Cúcuta por ese acompañamiento.

11. Primero solución de inquietudes por parte de los asistentes Comfaoriente con el fin de garantizar la participación activa, habilitó para los asistentes a la audiencia pública de rendición de cuentas un formulario de elaboración de preguntas o inquietudes publicado a través de la página web en el micro sitio de la rendición de cuentas, https://comfaoriente.com/eps-rendicion-cuentas/, Asimismo para los asistentes presenciales previo inicio de esta rendición de cuentas se entregó de manera física el formato de elaboración de preguntas o inquietudes de igual manera para los asistentes a través de nuestro canal de YouTube les informamos que pueden plantear sus inquietudes a través de los comentarios donde además se debe escribir la información de contacto que nos permita dar respuesta directa la total la totalidad de las inquietudes tendrán respuesta dentro de los 10 días hábiles siguientes a la realización de la rendición de cuentas lo anterior en cumplimiento de la circular 008 de 2018.

En atención a este punto y a la descripción que acabamos de leer vamos a dar lectura a algunos de esos requerimientos diligenciados por parte de los asistentes a la rendición de cuentas.



VERSION: 04

CODIGO: F-EPSS-48

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO

Fecha de Aprobación: 21/01/2022

EPS'S

Página 21 de 23

Elena Caicedo Mojica, con su número de identificación, su dirección de residencia, su número de telefónico de contacto, en el municipio de San José de Cúcuta, escribe: La asociación de usuarios felicita a la administración de la Caja y la EPS-S de Comfaoriente por tener en cuenta las peticiones que le hacemos llegar como voceros de los usuarios para tener una buena atención en salud y donde existe hoy en día una humanización en la sala de atención y los espacios donde nos brindan los servicios.

Escribe: Mélida Rosa Cruz Rivera, con su número de identificación, dirección de residencia, número telefónico de contacto, en el municipio de Cúcuta, agradecimiento a Comfaoriente EPS-S, por los servicios de salud como afiliada.

De igual manera escribe: María Rodríguez con su número de identificación, dirección de residencia, número telefónico de contacto, en el municipio de Cúcuta, pregunta: Qué puedo hacer si me quedé sin trabajo y quiero pasarme al régimen subsidiado.

Responde: Patricia Rivera Pinzón quien es la Profesional de Afiliación y Registro; nos de la respuesta a este planteamiento ante cámara, por favor si son tan amables adelante por favor, Muy buenas tardes En cuanto a la pregunta, Nosotros hemos tenido un crecimiento desde la vigencia 2015 a la fecha de un 118%, donde actualmente tenemos 234.448 usuarios activos afiliados a Comfaoriente EPS-S, Muchísimas gracias.

Otra inquietud a nombre de Zoila López, pregunta cómo puedo realizar la afiliación a Comfaoriente de un hijo que no tiene EPS-S, hacemos nuevamente el llamado a Patricia Rivera, quien es la Profesional de Afiliación y Registro, para que nos ayude a dar respuesta del planteamiento realizado por Zoila López, reitero Cómo puedo realizar la afiliación a Comfaoriente de un hijo que no tiene EPS-S, tiene tres maneras de realizarlo, de manera virtual desde la página web de nosotros, de manera presencial y hace la solicitud simplemente presentando el documento cuando son hijos de madres Comfaoriente nacen con un derecho adquirido donde simplemente presentan el certificado ha nacido vivo y esta a su vez realizamos la afiliación para la prestación efectiva donde tienen un lapso de tres meses para registrar y hacer la respectiva actualización, Perfecto muchísimas gracias.

Otro planteamiento que hay de parte del señor Darío Sandoval, con número de identificación, dirección de residencia, teléfono de contacto, también aquí en San José de Cúcuta, Quisiera saber a cuánto hacen a cuántos afiliados ascendió la EPS-S de Comfaoriente después de ser retirada la amenaza de liquidación en el año 2015 y cuántos usuarios hay en total en el régimen subsidiado y contributivo, nuevamente hacemos el llamado a Patricia Rivera, Para que nos regale la respuesta a esta inquietud realizada por el señor Darío Sandoval.

Muy buenas tardes quisiera hacer la aclaración porque pues Don Darío hizo la pregunta en la tarima la primera pregunta, que cómo hacen la afiliación o el traslado de movilidad, simplemente lo hacen por la plataforma presentando el Sisbén actualizado y pide la movilidad hacia el subsidiado, siempre y cuando no cuenten con capacidad económica, para continuar en el régimen contributivo en la segunda pregunta lo del incremento es del 2015 a la fecha hemos incrementado en un 118%, donde actualmente corte de abril tenemos 234.448 afiliados activos, Perfecto muchísimas gracias.

Hay otro interrogante por parte de Simón Ramírez Gutiérrez, con número de identificación, dirección de residencia, número de telefónico de contacto, en la ciudad de Cúcuta, La pregunta es la siguiente en la ciudad de Cúcuta, A qué IPS me debo dirigir para que me garanticen los servicios de PyP, hacemos el llamado a Kelly Gelves, Jefe del Grupo de Promoción y Mantenimiento de la Salud, para que nos oriente la respuesta de la inquietud que en este momento está haciendo el señor Simón Ramírez Gutiérrez, Buenas tardes si eres del régimen subsidiado se va a dirigir a la IPS más cercana a su domicilio y si eres del régimen contributivo en Aliados en salud, Ahí se le garantizarán pues todos los servicios de promoción y prevención, recordando que son pues totalmente gratis Gracias.

Hay otra pregunta, por parte de Mariela Soto Carvajal, con número de identificación, dirección de residencias, número telefónico de contacto, en la ciudad de Cúcuta, La pregunta es la siguiente para realizarme la mamografía, A qué IPS me puedo dirigir o qué debo realizar hacemos nuevamente el llamado a Kelly Gelves, Jefe



VERSION: 04

CODIGO: F-EPSS-48

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO

Fecha de Aprobación: 21/01/2022

EPS'S

Página 22 de 23

de Grupo de Promoción y Mantenimiento de la Salud, para que nos oriente con la respuesta a la señora Mariela Soto Carvajal, para garantizar este servicio Comfaoriente EPS-S, asignó una línea telefónica la cual es 3187460542, que es atendida por un agente educativo el cual le informará al a la afiliada la fecha, hora, de la cita, IPS a la que se debe dirigir y se le recordará estar 15 minutos antes, de Igualmente se le recuerda a la población afiliada que esto no debe tener ninguna orden médica, es directamente con la gente educativo y se le garantizará el tamizaje con la mamografía, Muchísimas gracias a Kelly Gelvez jefe de grupo de promoción y mantenimiento de la salud.

Queremos reiterar a las personas, que de igual manera como las que acabamos de leer, que también plantearon sus preguntas e inquietudes lo hicieron a través del sitio web, o lo pudieron hacer, A través de nuestra transmisión en los comentarios de YouTube o lo hicieron aquí presencialmente previo inicio el desarrollo de esta audiencia pública de rendición de cuentas, que la totalidad de las inquietudes tendrán respuesta dentro de los diez días hábiles siguientes a la realización de esta audiencia pública de rendición de cuentas esto se desarrolla en cumplimiento de la circular externa 0008 de 2018 en este momento dentro del Auditorio del edificio Comfaoriente, lugar en el que desarrollamos la audiencia pública de rendición de cuentas de manera presencial.

Existe por parte de los asistentes quien ha pedido la palabra para expresar una opinión respecto al desarrollo de la misma.

Buenas tardes su nombre completo por favor y adelante lo escuchamos,

Muy buenas tardes mi nombre es Guillermo Rodríguez Contreras, soy veedor de la salud también y del programa PAE, soy presidente de una junta de acción comunal de un barrio, vengo aquí porque me trajo el destino y vengo a decir dos cositas aquí, estoy vivo gracias a Comfaoriente, gracias a Comfaoriente porque mi licenciaron, rápido la operación de corazón abierto, tengo hoy para tres meses de operar el corazón abierto en la clínica San José, no me pusieron trabas de ninguna clase apenas me hicieron el cateterismo de una vez dijeron lo vamos a operar y me operaron, buenos médicos de la clínica San José como el doctor Salgar, el doctor Jesús Arias, que es estuvieron pendiente mi operación, soy una persona diabética, hipertensa y gracias a Dios traería sangre rapidito, con la ayuda de ellos y gracias a Comfaoriente, nosotros estamos en deuda Comfaoriente, hoy porque aquí se merece un aplauso la Gerente, los empleados, hasta la señora del aseo, hasta el portero, aquí muchas veces llegamos a solicitar una cita malgeniados y no sabemos que los empleados que están colaborándolos, Han atendido ochenta, cientos de usuarios, yo felicito a Orozco, porque lo he visto, pero yo les voy a decir unos usuarios los usuarios separan allá muchas veces pelean y pelean, pero cuando los invitan a una reunión no vienen y si vienen a jalar, a excluirnos, a que las otras personas comenten, le doy muchas gracias yo estuve en Villavicencio meta en mi tierra y me enfermé por una fiebre que me dio y saqué la cédula me fui para el hospital de Villavicencio, Qué entidades Comfaoriente Cúcuta, adentro señor, me atendieron, es una de las mejores EPS-S que hay en Norte de Santander, y si nosotros no la cuidamos la vamos a acabar, los comentarios de nosotros tiene que ser constructivo no destructivos, Aquí hay una oficina, También que hay estaba Viviana, está Ruth, que ellos nos atiende y nos escucha, aquí hay un amigo sentado que también es luchador de la salud, como es el presidente es una persona muy colaborada también, gracias a Dios está rodeado de buen personal tenemos nuestra gerente, tenemos el gerente de doctor Pedraza, tenemos de la IPS que tenemos que colaborar por favor por, favor los comentarios destructivos dejémoslo en la casa, traigamos los comentarios constructivos, que verdaderamente nos digan sí, sí Comfaoriente lo mejor que hay y hay que defenderla, hay que defenderla, yo he estado muchas veces en unas entidades donde la ha defendido yo quisiera, Ojalá que todo Cúcuta estuviera afiliado con Comfaoriente, no es Porque estemos aquí pero es la mejor EPS-S de Norte Santander, un aplauso grande para todos.

Muchísimas gracias, por la intervención de igual manera reiteramos a quienes plantearon sus preguntas o inquietudes a través de cualquiera de los medios habilitados que Durante los próximos diez días, diez días hábiles siguientes a la al desarrollo de esta audiencia pública de rendición de cuentas, se dará respuesta a la totalidad de las inquietudes esto en cumplimiento de la circular externa 008 de 2018, a las 4:54 pm, queremos agradecerles a todos ustedes los asistentes quienes están aquí presentes a todas las personas que han seguido esta audiencia



ACTA GENERAL	VERSION: 04	CODIGO: F-EPSS-48
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de Aprobació	n: 21/01/2022
EPS'S	Página 23 de 23	

pública de rendición de cuenta, a través de nuestro canal de YouTube donde de igual manera pueden plantear sus comentarios allí vamos a estar muy atentos para dar respuesta y seguimiento de las inquietudes allí planteadas, Les agradecemos de todo corazón en nombre de nuestro honorable Consejo Directivo, en nombre de nuestro Director Administrativo, en nombre de las Gerencias de Comfaoriente EPS-S e IPS, agradecemos por supuesto el acompañamiento de la Revisoría Fiscal en este desarrollo de audiencia pública de rendición de cuentas y nos volveremos a ver en una próxima oportunidad, Recuerden que esto es Comfaoriente la caja de los beneficios, a todos una feliz tarde"

Una vez finalizado el proceso de rendición de cuentas, se identificaron 21 formatos de Elaboración de preguntas e inquietudes - Rendición de Cuentas, a los cuales no fueron resultas durante la ejecución de la audiencia, sin embargo, al realizar el análisis correspondiente se observa que las inquietudes recibidas no tienen relación a la información relacionada con el informe de rendición de cuentas presentada a los usuarios, de igual manera se respondieron en su totalidad, con el fin de aclarar las inquietudes que vienen presentando los usuarios de Comfaoriente EPS-S.

Como constancia de la audiencia firman los responsables que intervinieron el proceso de rendición de cuentas de la vigencia 2022.

### **FIRMA ASISTENTES:**

TINIMA ADIOTEITED.		
NOMBRE	CARGO Y EMPRESA	ASISTENCIA-FIRMA
Gabriella Verjel Rodríguez	Profesional de PYMS	01 Defineles Denok
Yolanda Montaño Yaruro	Jefe de Grupo Contratación	Lepse Concret.
Oscar Cancino Bautista	Profesional Contable EPSS-IPS	102-4
Marling Viviana Delgado	Jefe de Grupo Atención Al Afiliado (e)	Novun Detern
Paola Ramírez Savi	Jefe de Gripo Jurídica EPS-S	12.12
Gerson Camacho Álvarez	Jefe de Grupo Calidad (e)	Gerson Camade A.
Albany Montoya Rangel	Jefe de División IPS	AUPANT MONTOPA.
Almanury Pérez Contreras	Gerente EPS-S	000