

| | | | |
|---|--|---------------------------------|-------------------|
|  COMFAORIENTE EPS'S EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO | ACTA GENERAL | VERSION: 05 | CODIGO: F-EPSS-48 |
| | CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO | Fecha de Aprobación: 26/02/2024 | |
| | EPS'S | Página 1 de 21 | |

ACTA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

| | | | | |
|---|--------------------|--|---------------------------------|-----|
| TEMA: AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS | | AÑO | MES | DIA |
| | | 2024 | 05 | 23 |
| HORA INICIAL: 2:00pm | HORA FINAL: 4:40pm | LUGAR: Auditorio Principal de Comfaoriente | MODALIDAD: Presencial y Virtual | |
| OBJETIVO DE LA REUNION: Presentar el informe de rendición de cuentas de la vigencia 2023. | | | | |

DESARROLLO DE LA REUNION:

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 2023 y el 31 de diciembre 2023, para el día 23 de mayo de 2024, teniendo en cuenta esta fecha, se procedió a iniciar el proceso de convocatoria y publicación del informe de Rendición de Cuentas, el día 23 de abril de 2024, informe que fue publicado en el micrositio de Rendición de Cuentas COMFAORIENTE EPS-S, así como él 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 23 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.

Así las cosas, el día 23 de mayo de 2024, se llevó a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, donde a continuación se registra el desarrollo de la reunión:

Son las 2 de la tarde en punto, Hoy es jueves 23 de mayo de 2024, y en este momento les damos a todos la cordial Bienvenida, al desarrollo de la audiencia Pública de Rendición de cuentas de COMFAORIENTE EPS-S y COMFAORIENTE IPS de la vigencia 2023, 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 audiencia pública de Rendición De Cuentas de COMFAORIENTE EPS e IPS correspondiente al periodo comprendido desde el 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023.

El siguiente es el orden del día, **Primero** Himno Nacional de la República de Colombia, **Segundo** palabras de bienvenida a cargo del Director Administrativo, ingeniero Omar Javier Pedraza, **Tercero** informe de prestación de servicios de salud a cargo de la enfermera profesional Gabriella Verjel Rodríguez, Profesional de Promoción y Mantenimiento de la Salud de COMFAORIENTE EPS-S, **Cuarto** informe de la Red de Servicios Contratada 2023 de COMFAORIENTE EPS-S a cargo de Yolanda Montañó Yaruro, Jefe de Grupo de Contratación de COMFAORIENTE EPS-S, **Quinto** informe de supervisión de contratos a cargo de Lorena Álvarez Jefe de División de Servicios de Salud COMFAORIENTE EPS-S, **Sexto** informe financiero a cargo de Óscar Cancino, Jefe Técnico de Contabilidad y Cartera de Salud, **Séptimo** informe de Atención al Afiliado y Acciones de Tutela de COMFAORIENTE EPS-S a cargo de la doctora Fanny Torres González, Jefe de Grupo de atención al afiliado de COMFAORIENTE EPS-S, **Octavo** informe del Sistema de Administración y Gestión de Riesgos a cargo de Diana Martínez Ruiz Profesional de Sistemas Integrados de Administración y Gestión de Riesgos de COMFAORIENTE

Alvarez

Alvarez

| | | | |
|--|--|---------------------------------|-------------------|
|  <p>COMFAORIENTE EPS'S EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO</p> | ACTA GENERAL | VERSION: 05 | CODIGO: F-EPSS-48 |
| | CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO | Fecha de Aprobación: 26/02/2024 | |
| | EPS'S | Página 2 de 21 | |

EPS, **Noveno** informes servicios prestados por COMFAORIENTE IPS a cargo de Jairo Elías Fajardo, Gerente de COMFAORIENTE IPS, **Décimo** informe financiero de COMFAORIENTE IPS a cargo de Óscar Cancino, Jefe Técnico de Contabilidad y Cartera de Salud, **Decimo Primero** palabras de los representantes de la asociación de usuarios COMFAORIENTE EPS vigencia 2023, municipio de San José de Cúcuta, **Decimo Segundo** solución de inquietudes por parte de los asistentes, Acabamos de dar lectura del orden del día y Además queremos pedirle en este momento producción a los asistentes virtuales quienes pueden ya registrar su asistencia a través del enlace que vamos a publicar en el chat de la presente transmisión, agradecemos de igual manera la presencia de las personas que nos acompañan de manera presencial en el desarrollo de esta audiencia pública de rendición de cuentas, además hemos publicado un enlace en el cual usted puede plantear sus inquietudes que está dentro de este chat y además está publicado en el sitio web de COMFAORIENTE EPS-S dentro del dominio COMFAORIENTE.com, Así mismo para los asistentes presenciales previo inicio de esta rendición de cuentas, fue entregada de manera física el formato de elaboración de preguntas o inquietudes y de igual manera para quienes lo están haciendo a través de YouTube les reiteramos pueden hacerlo a través del enlace compartido o a través del chat de la presente transmisión, cabe Resaltar que, a través de los comentarios además se debe escribir la información de contacto que nos permita dar respuesta de manera directa a todos, eh, sobre la información que requieran del desarrollo de la presente audiencia, de igual manera, tendrán respuesta dentro los 10 días hábiles si no alcanzamos a dar contestación inmediata el día de hoy, lo anterior en cumplimiento a la circular externa 008 del año 2018, **Décimo Tercero** cierre de la audiencia pública de rendición de cuentas del programa de salud COMFAORIENTE EPS e IPS.

Primero: Himno Nacional de la República de Colombia:
Se reproduce Música (Himno Nacional.....)

Segundo: Palabras de Bienvenida a cargo del ingeniero Omar Javier Pedraza director administrativo de COMFAORIENTE.

Omar Javier Pedraza Fernández: Muy buenas tardes, un respetuoso y cordial saludo, a todas las personas que nos acompañan aquí en el auditorio de COMFAORIENTE, en esta rendición de cuentas de nuestro programa de salud, esta audiencia pública, queremos también agradecer la presencia de todos nuestros afiliados, los representantes de comités de usuarios, los representantes de instituciones prestadoras de servicios de salud, los representantes de entidades de vigilancia y control, revisoría fiscal, auditoría interna consejo directivo, como también a todos los funcionarios que llevarán a cabo esta audiencia pública, agradecemos también que nos acompañe, a través de las redes y de lo que estamos estableciendo en línea, nuestra comunicación virtual, con todos nuestros afiliados en estos muy buenos espacios de participación ciudadana que nos brinda la normatividad vigente, tenemos la posibilidad de exponer a todos ustedes nuestros resultados positivos y toda la gestión realizada en estos importantes programas de salud de nuestra Caja De Compensación Familiar Del Oriente Colombiano - COMFAORIENTE nuestra población afiliada A 31 de diciembre de 2023, fue de 236.137 personas de las cuales 19.139 son del régimen contributivo establecido por movilidad y 216,998 del Régimen Subsidiado en salud operando en 19 municipios de nuestro departamento norte de Santander, el 20 de enero del 2023, la superintendencia nacional de salud notificó una medida cautelar a COMFAORIENTE EPS mediante la Resolución Número 254-6 del 19 de enero de 2023 y ordenó, al representante legal de COMFAORIENTE remitir con destino a la dirección de inspección y vigilancia para entidades de aseguramiento en salud durante los primeros 10 días hábiles de cada mes a partir del mes de febrero del 2023, que se informe y reporte de manera detallada el cumplimiento a cada una de las órdenes contenidas en el articulado de dicha resolución, COMFAORIENTE ha dado estricto cumplimiento a las órdenes impartidas por el ente de inspección vigilancia y control, con la oportunidad y formas establecidas a la fecha de esta audiencia pública aún continuamos dando cumplimiento a esta medida del ente de vigilancia y control, de la misma forma, mediante Resolución Número 4588-6 del 18 de julio del 2023, por la cual, se renueva la vigencia de una autorización de funcionamiento a una entidad promotora de salud y se dictan otras disposiciones para la operación del régimen subsidiado en salud y el régimen contributivo por movilidad, en estricto cumplimiento de lo establecido en el Decreto 2353 del 3 de diciembre de 2015, hoy compilado en el decreto único reglamentario del sector salud y protección social 780 del 6 de mayo del 2016, en esta Resolución 4588-6 en su Artículo primero expresa renovar la vigencia de autorización de





ACTA GENERAL

VERSION: 05

CODIGO: F-EPSS-48

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL
ORIENTE COLOMBIANO

Fecha de Aprobación: 26/02/2024

EPS'S

Página 3 de 21

funcionamiento otorgada mediante la resolución 2862 de 2015, al programa de entidad promotora de salud de la Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE, identificada con NIT 890 500 675-6, actualizada a través de la Resolución 8674 de 2018, para la operación como entidad promotora del régimen subsidiado en salud por un término de 5 años, los resultados del programa de salud son los siguientes: EPS del régimen subsidiado y contributivo por movilidad \$3.787.459.248,63 millones remanente negativo nuestro programa IPS \$3.940.719.338,06 millones remanente positivo para un total consolidado de nuestro programa de salud de \$153,260,089,44 millones positivos.

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante informar que para compensar el resultado no favorable de COMFAORIENTE EPS que al cierre de la vigencia 2023 generó déficit por valor de 3.787 millones de pesos, nuestro consejo directivo toma la decisión en esta vigencia 2024 de cubrirlo en su totalidad con los remanentes positivos propios del programa de salud IPS trasladando el 96% de estos remanentes positivos generados por este último programa al programa de salud EPS, es decir, el cuidadoso manejo de los sagrados recursos de la salud, hacen posible que se salvaguarde el patrimonio tanto el programa de salud como el de nuestra Caja De Compensación, con respecto al cumplimiento de los indicadores de capital mínimo patrimonio adecuado y régimen de inversión de reserva técnica, el programa EPS, ha dado cumplimiento como se puede evidenciar en lo publicado por la Superintendencia Nacional De Salud, el buen manejo de los recursos y la austeridad en el gasto de administración, han hecho posible que se logre el cumplimiento de las inversiones de la reserva técnica, consolidando los depósitos a la vista por un valor de 46.070 millones de pesos, que garantizará el pago de las obligaciones derivadas de la prestación del servicio, agradezco la disposición de los afiliados en las capacitaciones y a todos los representantes del comité de usuarios por ese inmenso compromiso en los programas del SIAU, de la misma forma agradezco a los representantes de la red prestadora de servicios de salud y a la estricta vigilancia de la Superintendencia Nacional De Salud y también destaco el inmenso compromiso de nuestro talento humano, con el responsable correcto y cuidadoso manejo de estos recursos encomendados, nuevamente les doy la bienvenida a esta audiencia pública de rendición de cuentas de nuestro programa de salud EPS e IPS COMFAORIENTE Muchísimas gracias.

Tercero: Informe de presentación de servicios de salud a cargo de Gabriella Verjel Rodríguez Profesional de Promoción y Mantenimiento de la Salud

Gabriella Verjel Rodríguez, Profesional de Promoción y Mantenimiento de la Salud: Muy buenas tardes para todos, Mi nombre es Gabriella Verjel Rodríguez soy la Profesional de Promoción y Mantenimiento de la Salud de COMFAORIENTE EPS-S a continuación, les voy a presentar, el resultado de la prestación de servicios de salud durante la vigencia 2023, seguimiento y demanda inducida COMFAORIENTE, a través de sus agentes educativos en los 19 municipios de operación, realiza llamadas telefónicas y visitas domiciliarias invitando a la población afiliada para que asistan a los programas de promoción y mantenimiento de la salud de acuerdo a la edad y el sexo por cada ciclo vital, dentro de estos programas tenemos vacunación para todos los menores de 0 a 5 años para las usuarias en estado de embarazo para toda la población mayor de 3 años para aquella población de la primera infancia de 0 a 5 años, de la infancia de los 6 a los 11 años, de la adolescencia de los 12 a los 18 años, de la juventud de los 19 a los 28 años, Vejez de los 29 a 59 años y atención a la vejez para la población adulta mayor de 60 años, les recuerdo que todo el acceso a estos programas es totalmente gratis y que estas intervenciones son de sumo valor para detectar precozmente las enfermedades, prevenirlas y tratarlas a tiempo, por eso son programas de protección específica aquellos que me previenen una enfermedad como la Meningitis, yo al vacunarme prevengo aquellas enfermedades, que valga la redundancia denominadas inmunoprevenibles como lo son, el tétano, la tosferina la difteria, el neumococo la tuberculosis, la miringitis, el COVID, la influenza entre otros, y los programas de detección temprana como lo dice la palabra son los que me ayudan a detectar de forma temprana una enfermedad para poderla tratar a tiempo y que el desenlace no sea peor o fatal en el caso de la muerte ya por una atención tardía de esa enfermedad, un ejemplo de programa de detección temprana es la citología, la citología me permite detectar tempranamente el cáncer en el cuello del útero no me permite prevenirla como la vacuna, mira que, esta patología tiene un programa de protección específica que es vacunación y un programa de detección temprana que es citología cervicouterina con la vacuna la prevengo el cáncer del cuello uterino y con la citología la detecto tempranamente, durante el año 2023 se realizó seguimiento mediante gestión



ACTA GENERAL

VERSION: 05

CODIGO: F-EPSS-48

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL
ORIENTE COLOMBIANO

Fecha de Aprobación: 26/02/2024

EPS'S

Página 4 de 21

telefónica a un total de 69,670 afiliados que fueron notificados a través de diferentes modalidades, eh, unos usuarios Fueron notificados por el SIVIGILA recordemos que el SIVIGILA es el Sistema Nacional de vigilancia en salud pública donde todas las IPS que detectan casos denominados como eventos de interés en salud pública los notifiquen a este sistema que es liderado por el Instituto Nacional de salud y este sistema nos retroalimenta a los aseguradores de es de esos afiliados para que nosotros hagamos el seguimiento y la gestión de las necesidades en salud del afiliado y así poder garantizar su tratamiento, su cura, su paliación y demás necesidades de acuerdo al evento en salud pública presentado, entre los eventos de salud pública tenemos el dengue el cólera, la desnutrición, la morbilidad materna extrema entre otros, De igual forma tenemos afiliados en seguimiento que son retroalimentados como inasistentes a los programas de promoción y mantenimiento de la salud por nuestra red prestadora, eh usuarios que tienen enfermedades crónicas que De igual forma nos reportan que no están asistiendo a sus controles usuarias embarazadas entre otros.

EDUCACIÓN EN SALUD A LA COMUNIDAD COMFAORIENTE EPS-S, a través del área de promoción y mantenimiento de la salud ejecuta todos los años un cronograma de charlas educativas dirigidas a educar y empoderar al usuario sobre su salud, de allí la importancia del autocuidado que debe ejercer el usuario que, es el primer mentor en el cuidado de su salud dentro de estos temas del cronograma que se ejecutó en el año 2023, respecto a educación en salud con COMFAORIENTE EPS, brindó educación sobre la ruta de promoción y mantenimiento de la salud que son los programas de protección específica y detección temprana, eh sobre el esquema Nacional de vacunación sobre la desnutrición aguda sobre AIEPI quiere decir la atención integral a las enfermedades prevalentes de la infancia es una estrategia que busca la detección temprana la búsqueda activa y la prevención de las enfermedades más frecuentes en los menor de 5 años como son la enfermedad diarreica aguda, la infección respiratoria aguda y la desnutrición aguda en este grupo poblacional, otro de los temas tratados en la educación en salud que se brindó fue lactancia materna, enfermedades Crónicas de las vías respiratorias superiores e inferiores signos y síntomas del cáncer, de pulmón, cáncer gástrico, cáncer de cérvix y cáncer de mama, como dato importante en Colombia tenemos los cinco tipos de cáncer con que se presentan con mayor incidencia, es decir, lo más frecuentes como son el cáncer del cuello uterino el cáncer de mama, el cáncer de estómago, el cáncer de próstata y el cáncer de colon, recordemos que para todos esos tipos de cáncer, hay tamizajes o intervenciones de detección temprana, entre otros temas de Educación que se brindó a la comunidad fue tuberculosis, salud oral que es el VIH sida, en la hemofilia y trastornos de la coagulación de la sangre EPOC, asma potenciemos el estima, prevención del intento de suicidio, eh, actividad física entre otros. comparativo de las actividades de salud pública en pantalla les estoy presentando dos cuadros es el comparativo de la cantidad de eventos de interés en salud pública que se presentó en la vigencia 2022, versus en la vigencia 2023 como vemos, hubo un incremento importante en la cantidad de afiliados que presentaron alguna enfermedad de salud pública en la vigencia 2023 respecto al año anterior, en la vigencia 2022 COMFAORIENTE EPS realizó seguimiento y prestó atención en salud a 2.600 usuarios con eventos de interés en salud pública versus 6.752 usuarios que presentaron eventos de interés en salud pública en la vigencia 2023. en el cuadro les presento las 10 primeras causas o los 10 eventos de interés en salud pública que se presentaron con mayor frecuencia en el año 2022, que fueron la violencia de género e intrafamiliares, las agresiones por animales potencialmente transmisores de rabia, el dengue, la infección respiratoria aguda grave, la malaria, la desnutrición aguda en menores de 5 años, el intento de suicidio, cáncer de mama y cuello intoxicaciones y VIH sida, y los 10 eventos de interés en salud pública con mayor frecuencia en el 2023 hubo un comportamiento muy similar pero en este año lideró la lista el dengue seguido, De igual forma por agresiones por animales potencialmente transmisores de rabia seguido de malaria, desnutrición aguda menores de 5 años, varicela, intento de suicidio intoxicaciones y cáncer de mama y cuello uterino. En pantalla les estoy presentando unas imágenes de las entregas de los kits que realizó COMFAORIENTE EPS, para el tratamiento de las sífilis estacional y prevención de la sífilis congénitas a la red prestadora, Entonces como ven en la imagen estos kits contenían material educativo y el tratamiento es decir los antibióticos para tratar y curar la sífilis gestacional tanto en la gestante como en su pareja, toda vez que si no tratamos a la pareja pues la embarazada se los vuelve reinfectar, qué Busca esta estrategia al tratar y curar las sífilis durante el embarazo vamos a prevenir que se transmita el bebé que está gestando esta usuaria, el bebé que está en el vientre y así evitamos que nazca con sífilis congénita, Acá está en la entrega a los kits a nuestra red contratada en el municipio del zulía, en Tibú, en el tarra en la ESE San Juan de Dios de Pamplona, Cacota y Cucutilla la ESE Imsalud en el municipio de Cúcuta, a continuación les voy a presentar el resultado de los

indicadores de gestión del riesgo en salud a cierre de la vigencia 2023, COMFAORIENTE EPS tiene un modelo de atención integral en salud con enfoque diferencial, diseñado para atención en las zonas Rurales rural dispersa y urbana integral porque atiende a toda la población de acuerdo a sus necesidades cuenta con una red amplia y suficiente e inicia su modelo y su planeación en salud caracterizando a la población afiliada para mirar, Qué características son las más frecuentes y Qué necesidades son las que hay que intervenir con el resultado de esa priorización que se hace a través de la caracterización poblacional se plantean unas estrategias de intervención contenidas dentro de unas rutas de atención integral en salud dirigidas a mitigar estos riesgos, cada una de estas rutas tiene unas intervenciones y unos resultados unos indicadores de resultado en salud que nos permiten medir la gestión y el impacto en salud que tiene el afiliado con estas estrategias que estamos haciendo, es decir si todo aquellos aquello que estamos haciendo genera un impacto y mitiga la enfermedad y los riesgos en nuestros afiliados, dentro de esos indicadores trazadores que les voy a presentar a continuación se encuentran la cobertura de vacunación en niños y niñas menores de un año, la meta es establecida por el lineamiento técnico y operativo del programa ampliado de inmunización PAI que es emanado por el Ministerio de salud y protección social todos los años la meta establecida de cumplimiento de cobertura de vacunación todos los años es del 95%. COMFAORIENTE EPS cerró la vigencia 2023 con un logro del 95.72% por dando cumplimiento a la meta planteada, otro indicador es el de proporción De gestantes que ingresan tempranamente al control prenatal la estrategia de ingresar a la población gestante tempranamente al control prenatal Busca detectar anomalías y defectos congénitos así como complicaciones y alteraciones durante el embarazo que se puedan intervenir precozmente, recordemos que está la ecografía de tamizaje de translucencia nucal o en términos más sencillos la ecografía que me detecta si mi bebé viene con síndrome de Down o con alguna Aneuploidia o defecto congénito esta ecografía tengo plazo hasta mi semana número 13 de embarazo para realizarla, es por eso que el sector salud, tenemos la meta de que la embarazada es antes de estas semanas, Porque después de ello pues perdemos la oportunidad de hacer este tamizaje y de detectar esas esos defectos congénitos en ese bebé que se está gestando, para ese indicador la vigencia 2023 cerro con un logro del 70.8% cumpliendo con la meta establecida esta meta establecida es la media nacional reportada por el resultado de la resolución 4505 que es donde hacemos el reporte de todas las actividades de promoción y mantenimiento de la salud otro indicador trazador es el de razón de mortalidad materna por cada 100,000 nacidos vivos la meta o más bien el nivel de tolerancia para esta vigencia fue mantener la muerte materna, pone una tasa menor a 51 muertes maternas por cada 100.000 nacidos vivos para la vigencia COMFAORIENTE EPS, cumplió con mantener eh el indicador por debajo de este número y cerró la vigencia con un resultado de 36.3 muertes maternas por cada 100,000 nacidos vivos esto no significa que son 36 muertes aclaro es una tasa es decir se presenta un caso pero al calcular la tasa como es por 100,000 dividido en los nacidos vivos por eso se esta cifra, cabe Resaltar que este caso tenía comorbilidades existentes que incidían que se presentara este desenlace fatal. Otro indicador es la proporción de gestantes con tamizaje para VIH cuya meta es 95% COMFAORIENTE EPS cerró la vigencia con un logro del 100% para poder cumplir con este indicador tenemos como estrategias desde el área de promoción y mantenimiento de la salud, el seguimiento nominal a cada una de las gestantes afiliadas la gestión del examen estar pendiente de esa embarazada, esa mamita, a ver si ya se tomó los exámenes si ya fue porque no ha ido y para así, así poder garantizar que se realice el examen y poder detectar precozmente el virus de la inmunodeficiencia humana para prevenir la transmisión vertical o la transmisión del VIH a su bebé. Otro indicador ya pasando de la ruta materno perinatal a la ruta cardiovascular metabólica, es la proporción de pacientes diabéticos controlados entonces nuestra población con diabetes mellitus tiene una meta de control de su azúcar, de cuando nos tomamos el examen de hemoglobina glicosilada este examen debe estar menor a 7% esto quiere decir que el paciente así en la consulta me diga, no yo sí fui yo sí fui muy juicioso con mi autocuidado, Eh, no comí mal no comí azúcar y demás este examen me permite mirar si realmente en los últimos 3 meses el paciente ejerció su autocuidado, sí Entonces el laboratorio pues sí no va a mentir y me va a mostrar ya un resultado de los últimos 3 meses y cuando el resultado es mayor a 70% me demuestra que no se ejerció el autocuidado eh para la vigencia 2023, se cumplió la meta del total de nuestros pacientes con diabetes mellitus tamizados, se obtuvo un logro del 70.44% como estrategia para lograr el cumplimiento de este indicador, hacemos De igual forma seguimiento nominal a cada uno de nuestros afiliados con el diagnóstico de diabetes mellitus, estamos pendientes de hacer gestión llamada telefónica visita domiciliaria, de insistirle al usuario, de educarlo para que ejerza su autocuidado, tanto su tratamiento farmacológico que son los medicamentos como su tratamiento no farmacológico que son la actividad física los hábitos saludables la alimentación sana entre otros. otro indicador de esta corte es





| | | |
|--|---------------------------------|-------------------|
| ACTA GENERAL | VERSION: 05 | CODIGO: F-EPSS-48 |
| CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO | Fecha de Aprobación: 26/02/2024 | |
| EPS'S | Página 6 de 21 | |

el porcentaje de hipertensos pacientes hipertensos controlados mayores de 60 años, la meta para este indicador es de 60% COMFAORIENTE EPS se cerró la vigencia 2023 cumpliendo con la meta establecida tanto para los mayores de 60 años como para los afiliados menores de 60 años para tomar, eh la etiqueta de paciente hipertenso controlado se mide por la cifra tensional que en mayores de 60 años no sea mayor a 150 sobre 100 y en menores de 60 años que no sea mayor a 140 - 90 proporción de mujeres entre 21 y 69 años con toma de citología ya acá pasamos a la ruta de atención a la población con riesgo o presencia de Cáncer, y Estos son sus indicadores trazadores, Entonces ese indicador Busca medir, Cuántas mujeres entre 21 y 69 años Se realizaron la toma de la citología cervicouterina para detectar a tiempo el cáncer del cuello uterino, la meta es 80% en la vigencia 2023 cerramos con un 38% continuamos ejecutando las estrategias con el fin de lograr el cumplimiento de este indicador y hacemos un especial llamado a nuestra población afiliada a que acceda a realizarse este acceda todavía hay mucho estigma cultural que es una barrera para que la usuaria se realice el examen a muchas a muchas de nosotras no nos gusta realizamos el examen pero de allí la importancia de detectar tempranamente el cáncer del cuello uterino, estamos haciendo estrategias jornadas de tamizaje en los municipios donde hacemos presencia Recuerden que es totalmente gratis que pueden ir sin cita siempre y cuando se cumplan los requisitos.

Otro indicador de esta cohorte es el porcentaje de mujeres con citología cervicouterina normal que cumplen el estándar de 30 días para la toma de colposcopia esto se traduce en que toda aquella mujer que tiene un resultado de citología alterado debemos garantizarle antes de los 30 días la toma de colposcopia más biopsia, es decir, si ya tenemos un resultado alterado debemos investigar qué alteración específica tiene la usuaria para garantizarle el tratamiento, como estrategia para cumplir con este indicador hacemos seguimiento nominal quiere decir a cada usuaria que recibimos con reporte alterado de citología hacemos la búsqueda activa de la usuaria ya sea en su domicilio o por teléfono le hacemos un llamado hacemos la gestión de la cita de colposcopia más biopsia y posterior valoración con el médico para que le indique el tratamiento según corresponda y según el resultado, continuando con otro indicador de esta ruta de cáncer es, la tamización bianual es decir, cada 2 años con mamografía a la mujeres entre los 50 y 69 años entonces la ruta Establece que toda mujer mayor de 50 años debe tomarse la mamografía cada dos años siempre y cuando el resultado salga normal, como meta para este indicador tenemos el 7% COMFAORIENTE EPS, cerró la vigencia dando cumplimiento a este indicador con un 70.13% como estrategia para cumplir este indicador se realizan jornadas tanto extramurales como intramurales de mamografía, así como atención continua, es decir, todos los días en nuestra IPS en nuestra red contratada para la realización de la mamografía, otro indicador trazador es la tasa de incidencia de tumor maligno invasivo de Cérvix la meta es menor a 6.5 casos por cada 100000 mujeres COMFAORIENTE EPS, cerró la vigencia 2023 dando cumplimiento a la meta establecida con un logro de 5.7 x cada 100000 mujeres, otra de las actividades realizadas por COMFAORIENTE EPS a través del área de promoción y mantenimiento de la salud, es la asistencia a las unidades de análisis las unidades de análisis, son los valga la redundancia los análisis o las mesas de trabajo que se realizan junto con el ente de salud departamental y municipal sobre aquellos eventos de interés en salud pública que requieren un análisis según lo establecen los lineamientos del Instituto Nacional de salud, como es el caso de la mayoría de las mortalidades por estos eventos y otro tipo de eventos que no son siempre mortalidades, COMFAORIENTE EPS De igual forma en la vigencia 2023 realizó las visitas de verificación de la calidad de la atención de los eventos de vigilancia en salud pública acá Les comparto algunas de las imágenes como soporte de estas visitas realizadas a nuestra red contratada para la atención de estos eventos, eh, grupos de riesgo vigencia 2022 versus 2023, este en esta imagen les presento la cantidad de usuarios con enfermedades de alto costo en las dos vigencias, para la vigencia 2022 tuvimos un total de 906 pacientes con diagnóstico de cáncer, 8 pacientes con diagnóstico de hemofilia 117 pacientes con diagnóstico de artritis 12.067 pacientes con diagnóstico de hipertensión arterial diabetes mellitus y enfermedad renal Crónica, 624 pacientes con diagnóstico de VIH y 2.489 pacientes con enfermedades huérfanas versus la vigencia 2023 donde tuvimos un total de 8 pacientes con hemofilia 1.744 pacientes con artritis 1.900 con cáncer 16.452 con hipertensión arterial y diabetes mellitus 2.386 embarazadas, auditorías a las IPS de la red de prestación de servicios de salud, COMFAORIENTE EPS De igual forma realiza visitas de verificación del cumplimiento de los lineamientos establecidos para la atención de todos ustedes nuestros afiliados a la red prestadora contratada para su atención, en la vigencia 2023 se realizó auditoría la IPS Ecoimagen Salud en el municipio de Cúcuta en el mes de enero a la IPS CIADE, en el mes de febrero al hospital San Juan de Dios del municipio de Pamplona que presta servicios para los municipios de Pamplona

| | | | |
|--|--|---------------------------------|-------------------|
|  <p>COMFAORIENTE EPS'S EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO</p> | ACTA GENERAL | VERSION: 05 | CODIGO: F-EPSS-48 |
| | CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO | Fecha de Aprobación: 26/02/2024 | |
| | EPS'S | Página 7 de 21 | |

cacota y Cucutilla en el mes de marzo del 2023 a la clínica Santa Ana en el municipio de Cúcuta, en el mes de mayo del 2023 a la clínica médica al Duarte del municipio de Cúcuta, en el mes de julio del 2023, a la ESE hospital noroccidental que tiene cobertura en el municipio del Carmen convención, en el mes de agosto del 2023, De igual forma COMFAORIENTE EPS, asistió a las mesas de trabajo de cáncer durante la vigencia 2023 realizadas en el instituto departamental de salud de norte de Santander, a continuación le presento las imágenes de algunas de las actividades que se realizan y se acompañan por parte de COMFAORIENTE PS desde el área de promoción y mantenimiento de la salud, durante el mes de abril de la vigencia 2023, estas imágenes son de la semana de vacunación de las Américas, acá Les comparto imágenes de la jornadas de vacunación, Esta es la jornada de vacunación que se realizó en el mes de octubre, junto con el acompañamiento de la secretaría de salud del municipio de San José de Cúcuta, eso son soportes de demanda inducida invitando a la población a que asistan a las jornadas de vacunación, así como a los demás programas de promoción y mantenimiento de la salud demanda inducida, quiere decir invitar al usuario Entonces nosotros invitamos a las afiliado a que asista a los programas a través de perifoneo, cuñas radiales, disponemos información en nuestras páginas web, disponemos información en física a través de folletos educativos, realizamos llamadas telefónicas visitas domiciliarias, todo esto con el fin de llegar a ustedes nuestros afiliados y llevarles el mensaje de que asistan a los programas de promoción y mantenimiento de la salud, esos son soportes de educación de la educación que realizamos nuestros afiliados y la entrega del material educativo del cual les hablo, esos son soportes de la semana de la lactancia materna vigencia 2023 que se celebra en el mes de agosto todos los años donde hacemos de forma dinámica ilustrativa y divertida la educación sobre la semana Mundial de la lactancia materna, Estos son soportes de las jornadas de mamografías y citologías que realizamos de la celebración del Día Mundial del riñón, También es importante informar que durante la vigencia 2023 Se realizaron 57 jornadas de salud extramurales para garantizar la atención en salud a los municipios PDET que son nuestros municipios de la zona del Catatumbo eh donde tenemos población en el área rural dispersa y población indígena dando cumplimiento así al plan de acción ejecutado por COMFAORIENTE EPS en la mesa del impulso Pilar subregión Catatumbo, De igual forma asistimos a la mesa de trabajo con la consejería de etnias de norte de Santander, con el fin de articular las acciones con la gobernación de norte de Santander y establecer los enlaces de intérpretes para la comunidad indígena en pro de la oportuna atención en salud a nuestros afiliados de las comunidades indígenas a continuación, en imagen en pantalla les presento la imagen del resultado de los indicadores de oportunidad en la asignación de citas vigencia 2022 versus vigencia 2023, respecto al indicador del tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina general en la vigencia 2023 cerró con una oportunidad de 2.33 días Es decir, en promedio hay una demora de 2.33 días en la asignación de cita una vez Es solicitada por el afiliado, el promedio de espera para la asignación de cita con odontología general para la vigencia 2023, fue de 1.75 días dando De igual forma cumplimiento a la Norma, recordemos que la norma Establece que la oportunidad debe estar a máximo 3 días para medicina general y odontología general y como ustedes pueden observar se dio cumplimiento a la meta, respecto al tiempo promedio de espera para la asignación de cita con pediatría en la vigencia 2023 cerró con una oportunidad de 3.86 días, para la asignación de cita con medicina interna cerró con una oportunidad de 10.7 días para la asignación de cita con ginecoobstetricia de 6 días, de cita con cirugía general de 7.23 días y de cita con imágenes diagnósticas de 9.61 días. Eh cabe Resaltar que la norma establece la oportunidad de 3 días Solo para las dos primeras citas que Les acabo de mencionar no para las citas con especialidades dado que está sujeto a la disponibilidad y la capacidad instalada que hay en el territorio de estos especialistas Muchas gracias,

Cuarto: Informe de red de servicios contratada 2023 de COMFAORIENTE EPS-S a cargo de Yolanda Montaña Yaruro, Jefe de Grupo De Contratación de COMFAORIENTE EPS-S.

Yolanda Montaña Yaruro: Muy buenas tardes, desde el área de contratación de la EPS, hacemos una presentación de la red contratada durante la vigencia 2023, el cual se garantiza la integrar a la población afiliada a COMFAORIENTE EPS. COMFAORIENTE EPS Tiene una cobertura en 19 municipios los cuales a continuación se hace la relación aquí en la proyección, en la pantalla, en los municipios de:

Cúcuta - Arboledas - Cacota – Convención – Cucutilla - El Carmen - El tarra - El zulia -Gramalote - Herrán - Ocaña – Pamplona - Teorama – Santiago - Ragonvalia – Cachira - Tibú - Villacaro -Salazar.

Dentro de estos municipios, se le da cobertura a la red primaria, en los 19 municipios con las principales IPS que son las E.S.E. los hospitales, las unidades básicas, las droguerías que son los que suministran el medicamento para darle atención y cobertura a la población en su sitio de residencia. Asimismo se tiene una red contratada para la atención complementaria esta atención complementaria, está ubicada en las ciudades de Cúcuta, Ocaña, Pamplona y a nivel nacional, el componente primario garantiza la prestación de los servicios de salud mediante la contratación modalidad de pago, puede ser prospectivo o sea un contrato modalidad capitación PGP y una modalidad de pago por evento para la atención de los servicios de salud de baja mediana y alta complejidad con unas redes prestadores debidamente habilitada en el departamento y a nivel nacional, en el componente primario Cuenta con 20 IPS, E.S.E. a nivel son atención a nivel municipal y 22 puntos de entrega de medicamentos proveedores de medicamentos y 8 IPS privadas como red alterna, dentro del componente primario tenemos el municipio de Cúcuta, el cual atiende la ESE Insalud, las unidades básicas y los puestos de salud, al igual que tenemos una red privada como red alterna dentro las que se cuenta COMFAORIENTE IPS en el municipio de Cúcuta que tiene varias sedes de Laboratorios clínicos de la doctora Claudia Belén Julio, la Dr. Marta Gallardo y como apoyos diagnósticos, tenemos a Transalim en Cúcuta igual tenemos la atención con Aliados para la IPS que atiende la población del régimen contributivo, nosotros en Cúcuta tenemos alrededor de 11,000 usuarios con corte a 31 de diciembre del 2023 que atiende la población de Cúcuta para la baja complejidad y mediana complejidad, en los municipios siguientes como es El Zulia, Arboledas, Gramalote, Santiago Villacaro, Salazar, Cacota, Herrán, Cucutilla tienen su atención primaria en las E.S.E. y cada uno de los municipios tiene su atención para el suministro de medicamentos. Asimismo, en el municipio de Ocaña se cuenta con el ESE hospital Emiro Quintero, con IPS red alterna como es la IPS Sanamedic, la IPS Confesalud, para la atención domiciliaria, se cuenta con Neurocoop rehabilitación física, Asimismo, la IPS clínica Nuestra Señora de Torcoroma nos atiende una atención complementaria. El tarra igual con su con su E.S.E. municipal la ESE Norte, Convención, El Carmen, Teorama, Ragonvalia, Cachira, Pamplona y Tibú, cuentan con atención de la E.S.E. municipal y la respectiva droguería, en el municipio de Tibú se cuenta también con una red alterna privada que es Servicios Integrales De Salud Serintsa, **Componente Complementario**, componente complementario tenemos en las principales ciudades una red contratada como es el municipio de Ocaña, Pamplona y el municipio de Cúcuta a nivel departamental. Ya les hice una presentación de la red contratada de la atención inicial o sea el componente primario, en el componente complementario nuestra red contratada a nivel departamental y nacional con la cual se ha garantiza las atenciones de mediana y alta complejidad, a continuación, relacionamos nuestra red contratada que cubre la red de medicamentos, red especializadas especialidades, ambulatoria red prestadora de servicios renal, la red hospitalaria y domiciliaria, red de Salud Mental, la red prestadora hospitalaria y de unidad de cuidados intensivos, entre eso se cuenta también la atención para pacientes trasplantados y demás servicios de alta complejidad, la red prestadora de servicios de oncología y hematología, red prestadora de transporte asistencial básico y medicalizado, tanto terrestre como aéreo, red prestadora para pacientes con VIH, red prestadora cardiovascular, dentro del componente complementario se tiene la atención para la mediana y alta complejidad en la ciudad de Ocaña y Pamplona se cuenta con una red para la atención tanto hospitalaria como ambulatoria, para la mediana complejidad y en la ciudad de Cúcuta e igual tenemos una red contratada para la atención de la mediana y alta complejidad dentro de los que se cuenta como atención para pacientes de alta complejidad el hospital Erasmo Meoz, la clínica Santa Ana, la clínica San José, clínica medical el Duarte, Unidad Hemato Oncológica Especializada, clínica cancerológica Medica, Radioterapia del Norte, Nuclear San José, esto dentro de las IPS que tienen mayor complejidad, de igual manera completamos la red para el componente complementario para la mediana y alta complejidad que tiene atención en la ciudad de Cúcuta, IPS Fresenius unidades renales, RTS, Vidamedical, Vital Medical Care VIMEC, Hospiclinic IPS, UCIS en pamplona tenemos la UCI, Hospiclinic y en Ocaña tenemos la Vimec, red nacional a nivel nacional se cuentan con prestadores en la ciudad de Bucaramanga y en la ciudad de Bogotá de manera ambulatoria tenemos las IPS biomedic, IPS Gestionar bienestar, en Bucaramanga que nos atiende una población de baja y mediana complejidad, la red integrada salud Colombia, IPS Redinsalud, Esta IPS también nos da cobertura para unidad de cuidados intensivos Hospital Universitario de Santander, es un hospital eh de alta complejidad, Fundación Cardiovascular De Colombia, Hospital Internacional que queda en Piedecuesta y en Bogotá el Instituto Nacional de cancerología, con esto damos por terminada la presentación de la red contratada con la cual se garantizó la atención en la población afiliada durante la vigencia del 2023, que es una red que nos cumple con todos los niveles de atención y es una red amplia y suficiente para garantizar los diferentes niveles de atención diferentes niveles de complejidad que requieren los usuarios,

| | | | |
|--|--|---------------------------------|-------------------|
|  <p>COMFAORIENTE EPS'S EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO</p> | ACTA GENERAL | VERSION: 05 | CODIGO: F-EPSS-48 |
| | CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO | Fecha de Aprobación: 26/02/2024 | |
| | EPS'S | Página 9 de 21 | |

Muchísimas Gracias.

Quinto: Informe de supervisión de contratos a cargo de Lorena Álvarez Hernández Jefe de División de Servicios de Salud de COMFAORIENTE EPS -S

Lorena Álvarez Hernández: Muy buenas tardes a todos, a continuación les voy a presentar el informe de supervisión de contratos, la supervisión de contratos es una función ejecutada a través del área de la división de servicios de salud, que permite identificar las acciones de mejora a corto, a mediano y largo plazo por parte de la red integral de prestadores contratados para la atención en salud de los afiliados, esto con el fin de garantizar Los criterios y obligaciones definidas contractualmente, para eso contamos con una herramienta web que permite que cada jefe de área realice la evaluación periódica del cumplimiento del contrato conforme a lo pactado, Cómo se aplica la supervisión de contratos, eh eso se procede de acuerdo a nuestros manuales de contratación esta evaluación se realiza de manera trimestral, una vez finalizado la primera evaluación del primer trimestre se realiza un cronograma y se establecen mesas de trabajos con las IPS que presenten incumplimientos en su evaluación, esto con el fin de socializar los incumplimientos y realizar acciones de mejora, para la segunda evaluación del trimestre se establecen planes de mejoramiento para aquellos prestadores que reporten una calificación entre el 70 y el 90% es decir una calificación aceptable, para la tercera evaluación para todos aquellos contratos que presenten una calificación entre el 60 y el 69% se realiza un contrato condicionado a un plan de mejoramiento y un seguimiento estricto, finalmente para quienes obtengan una calificación menor al 59% se dará por finalizado el contrato y no hará parte de la red contratada de COMFAORIENTE para la siguiente vigencia, en la siguiente tabla se define la semaforización que permite evaluar el porcentaje del cumplimiento por parte de la red prestadora como les había mencionado anteriormente, en esta tabla le presento esa es la herramienta que cada uno de los jefes usa que consta de 23 preguntas las cuales se realizan unos la evaluación de los aspectos financieros y técnicos del contrato, cada área responsable tiene un porcentaje de la calificación por cada pregunta para la cual debe obtener un cumplimiento al 100%, para la vigencia del 2023, podemos decir que Se realizaron en el primer trimestre evaluación a 221 contratos, donde 115 quedaron con una calificación satisfactoria y 66 de estas quedaron con una calificación aceptables, con estas 66 IPS programamos mesas de trabajo donde se mostró los resultados, Se tomaron acciones de mejora para subsanar los incumplimientos, el en el segundo trimestre evaluamos 230 contratos de estos 225 quedaron satisfactorios Y 5 aceptables con estas cinco IPS también relacionamos un plan de mejoramiento y cumplimos unos seguimientos para el tercer trimestre se evaluaron 223 contratos quedando todas estas evaluaciones satisfactorias, aquí evidenciamos una mejoría significativa frente a Las evaluaciones realizadas anteriormente para la última evaluación ,es decir, el cuarto trimestre Se realizaron 229 evaluaciones donde quedaron dos contratos con una evaluación aceptable para lo cual también se estableció un PDM y un seguimiento y actualmente para la evaluación de la vigencia del 2024, se está cumpliendo Muchas gracias.

Queremos en este momento 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, ha habilitado para los asistentes a la audiencia pública de rendición de cuentas un formulario de elaboración de preguntas o inquietudes, que está publicado a través de la página web en el microsítio de la rendición de cuentas de COMFAORIENTE EPS de igual manera, 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 de manera directa a la totalidad de las inquietudes, que tendrán respuesta 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.

Sexto: Informe financiero de COMFAORIENTE EPS a cargo de Oscar Cancino Jefe Técnico de Contabilidad y Cartera de Salud.

Oscar Cancino: Muy buenas tardes, el siguiente informe financiero es extraído de los estados financieros de la





ACTA GENERAL

VERSION: 05

CODIGO: F-EPSS-48

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL
ORIENTE COLOMBIANO

Fecha de Aprobación: 26/02/2024

EPS'S

Página 10 de 21

Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano a 31 de diciembre del 2023, los cuales para fines de supervisión se homologan a los conceptos financieros de la Superintendencia Nacional de Salud en el marco de la Circular 016 de 2016. Durante la vigencia 2023 el programa de salud EPS ejecutó un total de costos en salud de \$ 293.525 millones de pesos del plan de beneficios de salud del programa del régimen subsidiado, a su vez, ejecutó un total de costos de \$ 21.550 millones de pesos para el régimen contributivo por movilidad, estos costos en salud corresponden a la ejecución y a la garantía de la prestación efectiva de servicios de salud de su población afiliada, la cual, para el régimen subsidiado tuvo una ejecución del 98,18% de siniestralidad mientras que el régimen contributivo por movilidad presentó una siniestralidad del 123,86% por su parte los recursos no PBS con cargo a presupuestos máximos presentaron una ejecución de \$ 9.706 millones de pesos para el régimen subsidiado y un total de \$ 870 millones de pesos para el régimen contributivo movilidad, ejecutando respectivamente el 89,95% de estos recursos y el 106,97% para el régimen contributivo, estos costos en salud se encuentran concentrados en las diferentes modalidades de contratación concentrándose en el evento en un 62,01% en la cápita el 21,42% a su vez en el PGP y de más costo incurridos, en otros, las prestaciones económicas del régimen contributivo por movilidad, la póliza de alto costo por el reaseguro, las provisiones del Sistema General de Seguridad Social en Salud, conocidas como las reservas técnicas, incluidos las provisiones por glosas, de esta ejecución como lo pueden evidenciar, la red pública la vigencia 2023 ejecutó un total de \$ 89.059 millones de pesos, por su parte de la red privada un total de \$ 207.030 millones de pesos, cuando evidenciamos esta ejecución, vemos el comportamiento de los recursos del PBS y No PBS, encontrando la concentración de UPC en la baja y alta complejidad, en la red pública y en la red privada se concentra en la alta y mediana complejidad, estos costos en salud como lo decía anteriormente se pueden ver de mejor manera aquí graficados en la baja complejidad en la cápita, en la mediana complejidad, en el evento y en la alta complejidad en la modalidad de evento, por su parte los gastos de administración los cuales se encuentran contemplados en el artículo 23 de la Ley 1438 del 2011, en el cual, establece unos gastos de administración del 8% para el régimen subsidiado y un 10% para el régimen contributivo (por movilidad), les podemos decir, que con la austeridad del gasto ejecutamos un total de \$ 16.486 millones de pesos que representan el 5,51% sobre el total permitido que corresponde al 8%, respecto a los recursos de UPC, por su parte los gastos ejecutados en el régimen contributivo por movilidad ascendieron a \$ 165 millones de pesos y solo representan el 0,95% cuando evidenciamos el comportamiento y la ejecución y la participación de los gastos de administración, para el régimen subsidiado, evidenciamos que se concentran en las partidas de sueldos y salarios, servicios y honorarios para el régimen subsidiado, gastos necesarios para dar cumplimiento y garantía a la operatividad del programa de salud de EPS; por su parte el régimen contributivo por movilidad se concentra en el rubro de servicios incurriendo en gastos necesarios para compensar los recursos de UPC tanto para el operador de información como el operador financiero.

Durante estos últimos 5 años y por aprobación expresa de nuestro Consejo Directivo de la caja de compensación se apropiaron los recursos contemplados en el artículo segundo de la Ley 1929 del 2018 de la cual se proyectaron un total de \$ 6.079 millones de pesos ejecutando un total de \$ 6.743 millones de pesos esta ejecución y estos recursos fueron trasladados al programa de salud EPS y a su vez dispersados a la red prestadora de servicios, durante la vigencia 2023, fecha en la que culminó esta transitoriedad de la norma, girando en esta vigencia un total de \$ 998 millones de pesos, esos comportamientos de los ingresos, costos y gastos se pueden ver graficados en la siguiente presentación, los cuales dieron lugar a un remanente negativo de \$ 3.787 millones de pesos, situación que se vio comprometida y disminuida por la problemática generada por los recursos de presupuestos máximos, los cuales podemos decir hoy como hecho relevante y posterior, que en la vigencia 2024 en lo ocurrido recibimos el reconocimiento de los recursos del mes de diciembre del 2023, así como el reajuste de la vigencia 2022, recursos que de haber sido oportunos durante la vigencia 2023, hubieran generado un mejor comportamiento financiero, nuestros estados financieros en cumplimiento de la Circular Externa 016 de 2016, se encuentran publicados en la página web para consulta permanente de todos ustedes, también podemos decirle que al cierre de la vigencia 2023 el programa de salud EPS logró consolidar los depósitos a la vista que respaldan toda esta prestación de servicios de salud de la población afiliada frente a una situación futura y adversa y que asciende a \$46.070 millones de pesos, estos recursos se realizan en cumplimiento del ordenado el Decreto 780 del 2016, los cuales están libres de cualquier medida restrictiva y que, podemos decir dieron cumplimiento al régimen de inversiones, que fue avalado por la Superintendencia Nacional de Salud, a su vez contamos con cuentas por cobrar de la cual se encuentra concentrada los recursos NO PBS en un 51% recursos a cargos del



ACTA GENERAL

VERSION: 05

CODIGO: F-EPSS-48

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL
ORIENTE COLOMBIANO

Fecha de Aprobación: 26/02/2024

EPS'S

Página 11 de 21

instituto departamental de salud y de la adres por prestaciones de servicio hasta diciembre 31 del 2019 y asimismo enero y febrero del 2020, de igual manera la siguiente partida más representativa se concentra con los recursos del presupuestos máximos que al cierre de la vigencia ascendía a \$ 1.293 millones de pesos; estas como las partidas más representativas de nuestras cuentas por cobrar realizando un análisis de nuestras cuentas por cobrar por recobros NO PBS evidenciamos que nuestro principal deudor es el instituto departamental de salud del cual a diciembre 31 del 2023 nuestras cuentas por cobrar con recursos ya auditados y aprobados por la entidad territorial ascienden a \$ 1.049 millones de pesos con tan solo un excedente de \$ 55 millones de pesos por procesos conciliatorios entre las partes, el adres también hace parte de esta deuda con un valor de \$ 426 millones de pesos, recursos que se han venido realizando el proceso de radicación correspondiente conforme a los cronogramas establecidos por esta entidad, estas cuentas por cobrar se encuentran concentradas a mayor de 361 días y corresponden en gran proporción a las deudas por recobros NO PBS, el total de nuestras cuentas por cobrar ascienden a \$ 4.717 millones de pesos de las cuales \$ 4.647 millones de pesos corresponden al régimen subsidiado y tan solo \$ 69 millones de pesos al régimen contributivo, aplicando el respectivo deterioro de estas cuentas por cobrar en el marco de las Normas Internacionales de Información Financiera y conforme al manual de políticas contables de la caja de compensación con un saldo de \$ 1.186 millones de pesos, es importante decirles a ustedes que COMFAORIENTE se ha caracterizado por ser un buen pagador dentro de la región y prueba de ello, les podemos decir que durante la vigencia 2023 trasladó a la red prestadora de servicios un total de \$ 316.407 millones de pesos de los cuales \$ 236.584 millones de pesos se garantizaron a través del recursos del giro directo por la adres y por nuestra tesorería a un total de \$ 79.823 millones de pesos, recursos que fueron dispersados a la red y a través de nuestras diferentes modalidades de contratación, como lo pueden evidenciar en esta lámina producto de estas comportamiento de pagos, les podemos decir que nuestra altura de cartera se encuentra concentrada en el régimen subsidiado en un 97,06% entre 0 a 30 días de vencimiento y en el régimen contributivo por movilidad concentrada en el 73,94% esto significa, que nuestra cartera es una cartera corriente es una cartera sana y que producto de esta política de pagos aplicada por la Corporación, mantiene este comportamiento, el total de estas cuentas por pagar al cierre de la vigencia, ascienden a \$ 24.339 millones de pesos correspondiente al régimen subsidiado un total de \$ 20.984 millones y el régimen contributivo por movilidad de \$ 3.355 millones de pesos, igualmente, al 31 de diciembre del 2023, continúa manteniendo y realizó provisiones que garantizan nuestro actuar financiero en el marco de nuestro manual de políticas contables, por un total de \$ 30.329 millones de pesos de las cual el rubro más representativo corresponde a las reservas técnicas en salud, podemos contarles a ustedes que desde la vigencia 2014 hasta la vigencia 2023 la caja de compensación, a través de las decisiones que ha tomado el Consejo Directivo en el marco del artículo 43 y 54 de la Ley 21 de 1982 así como el artículo 40 de la Ley 1430 del 2010, que modificó el artículo 65 de la ley 633 de 2000 ha capitalizado el patrimonio propio del programa de salud a través de la incorporación de remanentes propios de su programa de salud IPS estos valores se pueden evidenciar y ascienden a \$ 7.734 millones de pesos, igualmente en aplicación de normas transitorias para las épocas, artículo 97 de la Ley 1753 de 2015, un total de \$ 2.799 millones de pesos y el artículo 36 de la Ley 1837 del 2017 para un total de \$ 1.215 millones de pesos capitalizando durante este tiempo un total de \$ 11.750 millones de pesos que garantizan el comportamiento patrimonial del programa de salud y a su vez lo fortalecen, los remanentes de la vigencia 2023 como ya se expusieron netos para el programa de salud EPS ascienden a un total de \$ - 3.787 millones de pesos, con un remanente positivo para su programa de salud del régimen subsidiado de \$ 252 millones de pesos y un remanente negativo de \$ 4.039 millones de pesos para el régimen contributivo por movilidad; estos recursos también por previa aprobación de nuestro consejo directivo ya fueron cubiertos en su totalidad en el mes de abril del 2024 y fueron trasladados un valor neto de \$ 3.787 millones de pesos del programa de salud, trasladando el 96% de estos remanentes positivos del programa de salud IPS recursos que de igual manera fueron recibidos y dispersados a la red prestadora de servicios de salud mejorando entre otros aspectos su comportamiento y altura de pagos, el estado de situación financiera del programa de salud EPS como lo pueden evidenciar; el activo se encuentra conformado en un 94% con el rubro de efectivo y equivalentes de efectivo esto corresponde a nuestras cuentas bancarias, a la liquidez con que cuenta el programa de salud que representa en una muy grande proporción el total del activo del programa de salud al cierre de la vigencia del 2023, consolidando un total de \$ 52.615 millones de pesos por su parte el pasivo se encuentra distribuido entre las provisiones que como les dije en gran parte corresponden a la incorporación y a la aplicación de las reservas técnicas y de las cuentas por pagar a la red prestadora de servicios de salud por su parte el patrimonio se encuentra distribuido entre los



ACTA GENERAL

VERSION: 05

CODIGO: F-EPSS-48

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL
ORIENTE COLOMBIANO

Fecha de Aprobación: 26/02/2024

EPS'S

Página 12 de 21

resultados de ejercicios anteriores y los resultados propios de esta vigencia, es importante también resaltar a ustedes que en cumplimiento del decreto 780 del 2016 COMFAORIENTE EPS-S cumple con los estándares de habilitación financieros como lo son capital mínimo, patrimonio adecuado y el régimen de inversiones de las reservas técnicas que podemos mostrarles que conforme al informe número 345 publicado por la superintendencia nacional de salud en su página web del 15 de abril del 2024 generó cumplimiento nuevamente para la vigencia 2023 de estos componentes, capital mínimo patrimonio adecuado y régimen de inversiones de las reservas técnicas que les podemos contar que durante la vigencia 2023 se capitalizó con \$ 8.431 millones de pesos con recursos propios de la administración con el correcto manejo y austero de los gastos de administración, crecimiento exponencial que se ha venido desarrollando durante todo este tiempo y que representa un 22.40% frente a la vigencia 2022. Muchas gracias.

Séptimo: Informe de Atención Al Afiliado y Acciones De Tutela de COMFAORIENTE EPS -S a cargo de Fanny Torres González, Jefe de Grupo de atención al afiliado de COMFAORIENTE EPS-S.

Fanny Torres González: Muy buenas tardes, Bueno a continuación vamos a presentar el informe con respecto al área de atención a la afiliado, como todos sabemos COMFAORIENTE EPS cuenta con canales habilitados tanto virtual como presencialmente, el área de atención al usuario para la Caja De Compensación Familiar Del Oriente Colombiano tiene como finalidad fortalecer la calidad de los servicios prestados por nuestra red contratada como la atención brindada en las oficinas de la EPS en los diferentes municipios donde contemos con cobertura, logrando satisfacer eficientemente sus necesidades y requerimientos, el presente informe se refleja la gestión y el debido trámite de acuerdo a las peticiones quejas reclamos sugerencias y solicitudes en cumplimiento de la normatividad vigente, dentro de los canales que tenemos habilitados está el buzón de sugerencia en todos los 19 municipios donde tenemos cobertura Contamos con oficina y eh allí pueden depositar sus sugerencias, adicionalmente, tenemos la atención presencial en la ciudad de Cúcuta el horario es de 7 a 11 y de 2 a 4 de la tarde, en los demás municipios el horario de atención de lunes a viernes es de 8 a 12 y de 2 a 6 y los sábados de 8 a 11, Asimismo, Contamos con la línea telefónica 350 829 6590 para todas las necesidades que quieran manifestar nuestros usuarios, De igual forma, tenemos habilitada la plataforma de la EPS virtual donde ustedes como nuestros usuarios radicar solicitudes para los servicios que están incluidos dentro del plan de beneficios, Asimismo, solicitar información con respecto a las tecnologías NO PBS radicar solicitudes de petición quejas reclamos felicitaciones y sugerencias, y de igual manera tramitar procesos de afiliación y novedades, COMFAORIENTE EPS como Les indiqué estamos Ubicados en los 19 municipios en el departamento de norte de Santander en la ciudad de Cúcuta Contamos con 2 sedes para la atención presencial ubicadas en la calle 14 y una sede en la avenida segunda, a continuación, vamos a presentar el informe con respecto a las PQRS un comparativo del año 2022 con el 2023, en total para la vigencia 2022 fueron 5.66 PQRS y para la vigencia 2023 fueron 6.886 con una variación del 35.93 esto es correlativo teniendo en cuenta el número de afiliados antiguos del año 22 vs al 23 dentro de las estrategias que se implementaron fueron, capacitaciones a los usuarios a los integrantes de las asociaciones de usuarios en diferentes temas como deberes y derechos eh canales de atención, red de prestadores entre otros, Asimismo, se hicieron mesas de trabajo con la red contratada permitiendo evaluar esos hallazgos que se hayan identificado como PQRS y que hayan sido relacionados con la prestación del servicio, en la siguiente imagen podemos ver el comportamiento con respecto a los primeros cinco motivos de mayor PQR de la vigencia 2022 Comparado con la vigencia 2023 en la primera opción observamos que fue la falta de oportunidad en la asignación de cita de consulta especializada u otras especializadas, Podemos mirar que en el 2022 vendó fue el 15% no obstante para el 23 fue el 17%, Hubo un incremento sin embargo en las siguientes motivos podemos ver cómo fue el comportamiento diferente el cual Pues disminuyó significativamente, en cuanto al proceso de autorizaciones para la vigencia 2022 fue el 13% y para la vigencia 2023 el 9% en cuanto a la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos PBS para el 22 fue el 8% y para la vigencia 2023 el 7%, de igual manera con respecto a la oportunidad en la asignación de cita medicina general para el 2022 representó el 5% para la vigencia 2023 el 2%, y en cuanto a la restricción en la libre elección de IPS en el 2022 fue el 5% y para el 2023 fue el 2%, esto ha sido un resultado positivo debido a las diferentes estrategias que se han implementado y que se ejecutaron durante la vigencia 2023, a continuación, le doy paso a la doctora Paola Ramírez quien nos va a presentar el informe con respecto al área jurídica Muchas gracias.



ACTA GENERAL

VERSION: 05

CODIGO: F-EPSS-48

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL
ORIENTE COLOMBIANO

Fecha de Aprobación: 26/02/2024

EPS'S

Página 13 de 21

Paola Andrea Ramírez Savi: Mucho gusto, Mi nombre es Paola Andrea Ramírez Savi, yo soy la Jefe de Grupo jurídico de COMFAORIENTE EPS, voy a demostrarles en este momento un breve reporte de los fallos de tutela a favor de los usuarios en relación con la prestación de servicios de salud, llámese que estas prestaciones de servicios de salud se encuentran reguladas en la resolución 2366 del 2023, por la cual, se establece la actualización integral de servicios y tecnologías de salud financiadas con la unidad de pago por capitación UPC para la vigencia de 2024, es muy importante recordarles aquí a los presentes que en COMFAORIENTE, somos muy respetuosos a los derechos fundamentales de todas las personas en especial los de mayor protección garantizando la prestación efectiva de los servicios de salud, activando todos y cada uno de los mecanismos necesarios asegurando la debida y oportuna atención a nuestros usuarios afiliados, también es muy importante aclarar que, por parte del área jurídica y de todo el grupo jurídico como tal de la EPS atiende a cada uno de los fallos de tutela que son notificados por los diferentes despachos judiciales, a fin de dar el respectivo cumplimiento a cada uno de estos realizando todas las gestiones tanto administrativas como operacionales para garantizar el servicio ordenado por el juez de tutela, llegando de manera personalizada a cada uno de los afiliados que interponen estas acciones judiciales, Y por supuesto dándoles una solución oportuna, a continuación procedo a relacionar los servicios de salud que han sido destacados en los años 2022 y 2023 eso es como una breve clasificación como prestaciones de servicio, como tales como son medicamentos, atenciones por especialidad en salud procedimientos en salud, sea quirúrgicos o por diagnóstico, exámenes servicios de enfermería, dispositivos médicos, tecnologías en salud, Bueno antes de demostrar al público aquí presente el comportamiento que ha tenido los fallos de tutela a favor de los usuarios en sentido de las prestaciones sociales, Perdón, prestaciones de salud se tiene eh en este momento la cantidad como tal de las tutelas que han sido notificadas a COMFAORIENTE EPS por los afiliados eso es algo genérico Antes de pasar como tal a que nos atañe que es los servicios los fallos a tutela a favor de los usuarios, Entonces tenemos lo siguiente tutelas notificadas en el año 2022 tenemos 1.082 tutelas ahí pueden evidenciar lo que son los municipios que se encuentran relacionados por los diferentes afiliados activos a COMFAORIENTE EPS y las tutelas notificadas en el año 2023 se tienen 1.816 acciones de tutela, para hacer un breve comparativo entre el año 2022 y el año 2023, es estas eh acciones de tutela han sido desagregadas por municipios como pueden evidenciar en la Gráfica donde COMFAORIENTE cuenta con la población afiliada, se ha visto en este cuadro que la ciudad de Cúcuta abarca la mayor parte de afiliados que interponen acciones de tutela con una cantidad en el año 2022 de 493 admisiones de tutela notificadas y en el año 2023, una cantidad de 738, obteniendo una diferencia del 50% entre un año a otro demostrándose Un aumento en esto en ese último año, pero, se debe tener en cuenta que no se maneja la misma población afiliada entre el año 2022 y el año 2023, seguido el municipio de Ocaña con un porcentaje de diferencia entre cada trámite del 60%, bueno ahora sí a continuación, procedo a informar qué es lo que nos atañe en esta reunión para que los aquí presentes procedan a eh verificar el comportamiento que se ha tenido al respecto de los fallos de tutela en contra de COMFAORIENTE EPS estos clasificados únicamente en prestación de servicio de salud, siendo destacados en los años 2022 y 2023 los servicios que les mostré anteriormente, que son como, los medicamentos atención en especialidades, programación de citas, procedimientos en salud, quirúrgicos o diagnósticos exámenes enfermería dispositivos médicos y otras prestaciones de tecnologías en salud, se tiene eh que se tuvo en el año 2022 fallos en contra de COMFAORIENTE EPS que son los mismos fallos a favor de los usuarios activos a COMFAORIENTE EPS que han interpuesto las acciones de tutela por una cantidad de 139 versus en el año 2023 una cantidad de 290 fallos en contra de COMFAORIENTE EPS, eso Por el momento sería como el comportamiento del detalle como tal del reporte de los fallos en contra por prestaciones de servicios de salud entre los años 2022 y 2023 Muchas gracias.

Continuando con el área de atención al afiliado, Me permito presentar e indicar que COMFAORIENTE EPS cuenta con atención preferencial y o prioritario para los usuarios población Infante, mujeres gestantes personas en situación de discapacidad, adultos mayores permitiendo así acceder a los servicios y orientación de acuerdo con las necesidades del afiliado, como ya lo hemos mencionado en anterior oportunidad con los demás compañeros, contamos cobertura con 19 municipios y en estos 19 municipios Contamos con asociación de usuarios activos, donde se realizan reuniones mensuales dando capacitación y orientación en los diferentes procesos que se manejan a través de la EPS, aquí presento unas evidencias con relación a las capacitaciones que se ejecutaron durante la vigencia 2023 y brigadas que realizamos de capacitación en acompañamiento con los integrantes de la

| | | | |
|--|--|---------------------------------|-------------------|
|  <p>COMFAORIENTE EPS'S EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO</p> | ACTA GENERAL | VERSION: 05 | CODIGO: F-EPSS-48 |
| | CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO | Fecha de Aprobación: 26/02/2024 | |
| | EPS'S | Página 14 de 21 | |

asociación de usuarios, en la primera imagen podemos apreciar una capacitación en la sala de atención, En las siguientes podemos observar eh las brigadas que Se realizaron en algunos barrios de acá del municipio de Cúcuta, Asimismo, reunión con la asociación de usuarios, en la siguiente imagen podemos observar algunas evidencias fotográficas de las entidades que se realizaron en algunos municipios como, Villacaro, Salazar, Cacota, Herrán, Gramalote y el zulía. En conclusión todas nuestras oficinas se realizan Estas actividades, acá traje un pequeño imágenes de las actividades que se ejecutaron durante la vigencia 2023, seguidamente, les voy a presentar el informe con respecto a las encuestas de satisfacción con respecto al indicador proporción de satisfacción global del usuario, a 31 de diciembre se logró un 96,6 % de usuarios satisfechos con los servicios que hemos brindado a través de las diferentes salas de atención y red prestadora, en cuanto a la proporción de usuarios que recomendarían nuestra EPS a sus familiares y amigos a 31 de diciembre se logró un 98,5% es decir que somos una EPS que realmente satisfacemos las necesidades de nuestros usuarios, tanto así, que nos recomiendan para que los demás familiares y conocidos se puedan afiliar con nosotros, proporción de usuarios que han pensado en cambiarse solo el 8.22% de usuarios a corte de 31 de diciembre han pensado en cambiarse a otra EPS, eso significa que hemos tenido una fidelización de nuestros usuarios, permitiendo evaluar que los servicios que venimos prestando y venimos ofreciendo cumplen las expectativas que hasta el momento hemos podido brindar, dentro de las acciones que se implementaron como plan de mejoramiento, están las capacitaciones de los usuarios, integrantes de asociaciones de usuarios en cuanto a manejo de la plataforma de la EPS virtual deberes y derechos Cómo acceder a los servicios de salud la red contratada de la vigencia 2023, los valores de copagos cuota moderadores y cuotas de recuperación de la vigencia 2023, la trazabilidad y gestión de las PQRS y los resultados de las encuestas de satisfacción, las oficinas y puntos de atención de la EPS el contento trámite medios de recesión y tiempo de respuestas a las PQRS, la red de atención de nuestras oficinas las líneas telefónicas y demás canales que tenemos habilitados para la atención de nuestra población, Asimismo, las brigadas de capacitación en general con todos los afiliados en el municipio de Cúcuta y las mesas de trabajo que Se realizaron con los prestadores buscando la mejora continua permitiendo así lograr estos resultados de encuestas, gracias.

Octavo: Informe del Sistema de Administración y Gestión de Riesgos a cargo de Diana Martínez Ruiz Profesional de Sistemas Integrados de Administración y Gestión de Riesgos de COMFAORIENTE EPS-S.

Diana Martínez Ruiz: Buenas tardes, a continuación, les voy a presentar un balance general del Sistema Administración y Gestión de Riesgos del año 2023, en cumplimiento de la Circular Externa 004 del 2018. El Sistema de Administración y Gestión de Riesgo es un proceso diseñado para proporcionar la seguridad del logro de los objetivos del Programa de Salud EPS-S, mediante la adopción de decisiones oportunas dirigidas a mejorar los resultados en salud y financieros del programa. El Sistema Administración y Gestión de Riesgos se diseñó con el objetivo de mitigar, tratar y/o reducir aquellos posibles eventos que se puedan materializar afectando los logros del Programa de Salud, así como identificar oportunidades de mejora en los procesos y en las partes interesadas. Para el año 2023, la metodología adoptada para la administración y gestión de riesgo de Programa de Salud, fue la descrita en la guía para la administración de riesgo y diseño de controles la cual contempla cuatro etapas que integran un ciclo de gestión de riesgo, partiendo con la identificación, evaluación y medición de riesgos, identificación y evaluación de medidas de control y seguimiento y monitoreo dando, cumpliendo con lo referido en la Circular Externa 004 del 2018. En el marco del Sistema de Administración y Gestión de Riesgo, el Programa de Sa estableció una serie de pticas manuales y documentación que permiten promover el autocontrol al interior de los procesos del Programa de Salud. Es así y de acuerdo a lo referido en la Circular Externa 004 el Programa de Salud EPS-S definió 10 subsistemas de riesgo que son los que vemos aquí en la lámina, aplicando para estos el ciclo de gestión de riesgo. Los diez (10) subsistemas son: Riesgo en Salud, Riesgo Actuarial, Riesgo de Crédito, Riesgo de Liquidez, Riesgo de Mercado de Capitales, Riesgo Operacional, Riesgo de Fallas de Mercado en Salud, Riesgo Reputacional, Riesgo de Lavado de Activos Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva y Riesgo de Corrupción Opacidad y Fraude.

Es así como el Programa de Salud EPS-S durante el año 2023 conforme a la metodología descrita en el Manual de Gestión del Riesgo ejecutó un ciclo de gestión del riesgo con una duración de un año, como se ve en la lámina, desarrollando las cuatro etapas del ciclo de gestión de riesgo dando cumplimiento a lo escrito en la

(Handwritten signature/initials)

Circular Externa 004 del 2018, las dos primeras etapas que abarcan la identificación evaluación y medición de riesgo se ejecutaron de abril a junio del año 2023, la tercera etapa en relación con la selección de estrategias para el control de los riesgos se ejecutó durante el mes de julio y la última etapa de seguimiento y monitoreo se ejecutó en los meses de noviembre y diciembre, es así como en el marco de la ejecución de este ciclo de gestión de riesgo se ejecutaron algunas actividades entre las cuales fueron: la reestructuración de la metodología de gestión de riesgos para el Programa de Salud EPS-S como punto de partida para la ejecución del ciclo de gestión del riesgo, el diseño y la implementación de una herramienta para la administración del sistema de gestión de riesgo de COMFAORIENTE EPS, la identificación revisión y actualización así como la evaluación de los riesgos para los subsistemas anteriormente mencionados, la creación de los comités para el programa de salud dando cumplimiento a lo descrito en la Circular Externa 004 del 2018, el diseño y la implementación de una política de gestión de riesgos, la revisión, actualización y creación de procedimientos, manuales e instructivos en relación con el Sistema de Administración y Gestión del Riesgo, la definición y socialización de roles y responsabilidades de los funcionarios del Programa de Salud en relación con el Sistema de Administración y Gestión del Riesgo, la identificación y evaluación de estrategias de control para los riesgos ,y por último el seguimiento y el monitoreo periódico a los subsistemas de riesgo.

Resultado del ciclo de gestión de riesgo ejecutado en el año 2023, fue la identificación y evaluación de 32 riesgos conforme a la metodología descrita en el manual de procedimiento del Sistema de Administración de riesgos permitiendo identificar cinco (05) riesgos en salud, dos (02) riesgos actuariales, tres (03) riesgos de crédito, tres (03) riesgos de liquidez, tres (03) riesgos de Mercado de capitales, dos (02) riesgos de fallas de Mercado en salud, seis (06) riesgos operacionales, dos (02) riesgos reputacionales, tres (03) riesgos de SARLAFT y tres (03) riesgos de SICOF; resultado también de la ejecución de este ciclo fue la aplicación del 100% de las medidas de control, que estaban en relación a cada uno de estos riesgos y el desarrollo de un ciclo de seguimiento y monitoreo a los sistemas de riesgo del Programa de Salud EPS-S. Como parte complementaria a la ejecución de del ciclo de gestión de riesgo se desarrollaron siete jornadas de capacitación y divulgación en pro de fortalecer la cultura de gestión de riesgo en el programa de salud, algunos de los temas abordados fueron la metodología del Sistema de Administración y gestión de riesgo, el uso y la implementación de la herramienta del sistema administración, divulgación de resultados socializando a los funcionarios y contratistas de programa de salud la matriz de riesgo para una mayor apropiación por parte de ellos, socialización de la política de administración de riesgo, roles y responsabilidades en cuanto al sistema de administración de riesgo; igualmente finalizar se socializaron los resultados de seguimiento y monitoreo. En estas jornadas se contó con 240 participaciones de funcionarios y contratistas del Programa de Salud EPS-S. Este es el balance del Sistema de Administración de Gestión de Riesgo del año 2023, muchas gracias.

Noveno: Informe de servicios prestados por COMFAORIENTE IPS a cargo del doctor Jairo Elías Fajardo gerente de COMFAORIENTE IPS.

Jairo Elías Fajardo: Muy buenas tardes para todos, quiero comenzar, manifestándole que COMFAORIENTE IPS tiene dos sedes, la sede centro y la sede Atalaya, cada una de ellas atiende a los usuarios de COMFAORIENTE EPS-S según su ubicación geográfica, en cada una de estas sedes, prestamos diferentes servicios los cuales todos se encuentran habilitados, en la sede centro, tenemos los servicios de: Medicina general, enfermería, odontología general, ginecología y obstetricia, pediatría, medicina interna, nutrición y dietética, ortopedia, psicología, servicio farmacéutico y atención domiciliaria, en la sede de atalaya tenemos habilitados los servicios de: Medicina general, enfermería, ginecología y obstetricia, pediatría, medicina interna, nutrición y dietética, psicología y el servicio farmacéutico, los horarios de atención de las dos sedes tanto la sede centro, como La Atalaya es de lunes a viernes de 7:00am a 12:00M y de 2:00pm a 6:00pm para el personal administrativo y para el personal asistencial es de lunes a viernes de 7:00am a 12:00M y de una 1:00 pm a 6:00 pm y los sábados de 7:00am a 12:00M para el personal asistencial, Cabe destacar que, como es del conocimiento de muchos de ustedes, Esos son los horarios formales, pero también nosotros prestamos un horario extendido en los servicios farmacéuticos para hacer mucho más eficientes y eficaces en la entrega y dispensación del mismo, los cuales se les avisa con antelación a los usuarios para que puedan asistir a reclamar sus fórmulas médicas, es importante mencionar que contamos con línea de WhatsApp, la cual, sirve para agendamiento de citas de manera virtual

[Handwritten signature]

| | | | |
|--|--|---------------------------------|-------------------|
|  <p>COMFAORIENTE EPS'S EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO</p> | ACTA GENERAL | VERSION: 05 | CODIGO: F-EPSS-48 |
| | CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO | Fecha de Aprobación: 26/02/2024 | |
| | EPS'S | Página 16 de 21 | |

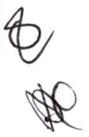
para la comodidad de nuestros usuarios la cual es: 318 349 2815 Y está en funcionamiento de lunes a viernes de 8:00am a 12:00M, ahora vamos a ver los pacientes atendidos en cada uno de los servicios habilitados en las dos sedes, para medicina interna para el año 2023 Contamos con un total de 39,704 atenciones, para el programa de control de riesgo cardiovascular 6.824 atenciones, para enfermería atendimos 7.087 pacientes, para odontología tuvimos 13.437 atenciones, para pediatría tuvimos 8.233 atenciones, en medicina interna tuvimos 10,680 atenciones, para ginecología tuvimos 4.694 atenciones, en obstetricia tuvimos 2.769 atenciones, para ortopedia por evento tuvimos 639 atenciones, en nutrición tuvimos 6,334 atenciones, en psicología por evento tuvimos 3,391 atenciones y en la dispensación de fórmulas médicas se entregaron 41.274 fórmulas dispensadas.

Con referente al año 2022 del año 2023, en las actividades del servicio de atención domiciliaria, en medicina general en el 2023, atendimos 2.441 pacientes, en enfermería, tuvimos 23.399 atenciones, en fisioterapia tuvimos 20.241, en terapia respiratoria 909, en terapia física y respiratoria tuvimos 2.322 atenciones, en terapia ocupacional tuvimos 16,320 atenciones, en terapia fonología tuvimos 11,457 atenciones, en nutrición tuvimos 297 atenciones, y en psicología tuvimos 332 atenciones en el año 2023 en el programa de atención domiciliaria. En referencia para el 2023 al año 2022 como lo vemos en la diapositiva, tuvimos un incremento significativo en cada uno de los servicios que se prestan en el programa de atención domiciliaria, atenciones al usuario afiliado a COMFAORIENTE en el año 2023, el 13 de enero del 2023 se realiza la publicación de tarifas aprobadas por el consejo directivo de la corporación para la venta de servicios ips a los afiliados de la caja de compensación familiar COMFAORIENTE y ahí presentamos como lo pueden evidenciar, consulta externa referente al certificado de Medicina general tuvimos un total de 87 atenciones, consulta certificado de odontología general 91 atenciones, consulta especializada en pediatría 18 atenciones, consulta especializada de ginecología 4 atenciones, consulta especializada en ortopedia 4 atenciones, consulta especializada en medicina interna 1atencion, consulta en nutrición y dietética 3 atenciones y consulta en psicología 6 atenciones, Cabe destacar que estos servicios son única y exclusivamente para los afiliados a la Caja De Compensación, este dato aportado son tarifas aprobadas por el consejo directivo.

Referente al indicador de oportunidad de acuerdo a la resolución 1552 del 2013, correspondiente a la asignación de citas, la meta establecida por COMFAORIENTE EPS-S en el servicio de medicina general es de 3 días, para el 2022 el tiempo promedio de asignación fue de 2 días y para el 2023 fue de 3 días debido al incremento de la población atendida estamos dentro del rango, de igual forma, en el servicio de odontología general el tiempo promedio es de 3 días, para el año 2022 el tiempo promedio de asignación fue de 1 día y para el año 2023 fue de 3 días en promedio, para el servicio de pediatría el tiempo establecido para la asignación de citas es de 10 días, para el año 2022 fue de 6 días en promedio y 5 días en promedio para el 2023, para el servicio de ginecología y obstetricia el tiempo establecido en promedio es de 15 días, para el año 2022 fue 5 días en promedio y para el año 2023 fue 4 días en promedio, finalmente para el servicio de medicina interna el tiempo establecido es de 15 días, para el año 2022 fue de 30 días en promedio y para el 2023 fue de 9 días evidenciando que el indicador disminuyo para este servicio en el año 2023.

Dentro de las encuestas de satisfacción para medición de la percepción de los servicios prestados por COMFAORIENTE IPS a los usuarios venimos realizando unas preguntas puntuales, en donde encontramos la siguiente; a la pregunta ¿la atención recibida en la institución en general que le pareció? para la vigencia 2022, de los 3.657 encuestados, el 96% calificaron como muy bueno el servicio, el 3% bueno y el 1% regular, para la vigencia 2023, es importante destacar que fueron encuestados 5.235 usuarios donde el 98% calificaron la atención como muy buena y el 2% como regular, a la pregunta, ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS? para la vigencia 2022 de los 3.657 encuestados el 98% respondieron que definitivamente Sí recomendarían esta IPS y el 2% que probablemente sí la recomendarían. Para la vigencia 2023 tuvimos 5.235 encuestados donde el 80% respondieron que definitivamente sí recomendarían la IPS y el 20% que probablemente sí recomendarían la IPS para sus familiares, no se evidencian desviaciones ni hallazgos de insatisfacción.

Dentro de las actividades de gestión del año 2023, resumimos las cuatro más importantes y es que cumplimos con las medidas de bioseguridad tanto para pacientes como para personal administrativo y asistencial, también que cumplimos con el cronograma mensual de los mantenimientos preventivos en las dos sedes referente a



planta eléctrica, aires acondicionados, equipos biomédicos, neveras, filtros de agua, lavado de tanques y fumigación para las sedes de COMFAORIENTE IPS tanto centro como Atalaya, lo cual nos permite garantizar la seguridad de las instalaciones a los usuarios; se continúa con las aperturas de los buzones de quejas y reclamos en las dos sedes de la IPS; finalmente seguimos cumpliendo con los estándares mínimos de habilitación según la resolución 3100 del 2019, acá les quisimos compartir esta información, en la cual se evidencian los conceptos favorables de los organismos de control que recibió COMFAORIENTE IPS en el 2023, tanto en la sede de atalaya como en la sede de centro, por parte del instituto departamental de salud IDS y de la secretaría municipal de salud, en el monitoreo del programa de hasen o lepra, en el monitoreo del programa de tuberculosis, en el programa de Salud Mental evento violencia de género, en el monitoreo del programa de nutrición, en el programa de prevención de enfermedades por vectores por la secretaría de salud, en las auditorías de la EPS en cumplimiento con el lineamiento de desnutrición en menores de 5 años y a los diferentes programas especiales acerca de PAPSIVI, atención con enfoque diferencial y beneficiarios de 9 sentencias entre otras.

De igual forma en el 2023 cumplimos con nuestro plan de capacitación, tanto a los trabajadores como a los usuarios, lo cual, nos permite garantizar un excelente servicio para ustedes nuestros usuarios, dentro del personal capacitado se encuentran profesionales en el área de la salud de la IPS, todo el personal del programa atención domiciliaria, a los funcionarios del servicio farmacéutico, al personal administrativo y a los usuarios en temáticas como: lineamientos, directrices en cuanto al marco normativo, procesos, procedimientos, protocolos, guías médicas, manuales, manejo de equipos biomédicos, seguridad del paciente manejo y uso de medicamentos, en materia de atención prevención en salud pública, deberes y derechos, políticas, servicios, canales y horarios de atención en nuestras salas de espera de nuestras diferentes sedes.

A continuación les presentamos una caracterización de los usuarios y la gestión del riesgo en salud del año 2023, las cuales están definidas por las siguientes causas: hipertensión esencial primaria en donde atendimos a 5.709 hombres y 12.884 mujeres para una total de 18.593 usuarios, caries de la dentina atendimos a 2650 hombres y 4.866 mujeres para un total de 7.516 usuarios, en desequilibrio de los constituyentes en la dieta atendimos a 1420 hombres y 2.638 mujeres para un total de 4.058 usuarios, en diabetes mellitus sin mención de complicación atendimos 1.188 hombres 2.463 mujeres para un total de 3.651 usuarios, en otros síntomas y signos generales especificados atendimos a 1,321 hombres y 1,511 mujeres para un total de 2,832 usuarios, en supervisión de otros embarazos de alto riesgo atendimos a 2,151 mujeres, en otros dolores abdominales y los no especificados atendimos 339 hombres y 881 mujeres para un total de 1.220 usuarios, en infección de vías urinarias en sitios no especificado atendimos a 199 hombres y 963 mujeres para un total de 1.162 usuarios, en epilepsia de tipo no especificado atendimos 446 hombres y 647 mujeres para un total de 1.993 usuarios y en la patología de obesidad debida al exceso de calorías atendimos 216 hombres y 758 mujeres para un total de 974 usuarios.

Para el 2023 en COMFAORIENTE IPS desarrollamos acciones de cumplimiento, como lo son los diferentes comités de gestión interna dentro de los cuales se encuentran el comité de historias clínicas, el comité de vigilancia epidemiológica, el comité de infecciones profilaxis y política antibiótica, el comité de farmacia y terapéutica, el comité de seguridad del paciente, el comité de ética hospitalaria, el comité de calidad, comité de gestión ambiental, así mismo se realizaron encuestas de satisfacción de manera mensual, se verifico la productividad de los servicios para así obtener la estadística mensual, se realizaron los cronograma de los consultorios y se cumplió con los mantenimientos preventivos de los equipos biomédicos, de igual forma cumplimos con los informes dirigidos a COMFAORIENTE EPS-S como lo son la resolución 202 del 2019, el informe de indicadores 1 y 7 y la resolución 1552 y finalmente se cumplió con la notificación semanal al SIVIGILA, los reportes de SIEPVAN y el reporte de certificados de Difusión ante la secretaría de salud.

Para finalizar la IPS implementó el programa para el mejoramiento de la calidad en salud como marco estratégico de la institución, por consiguiente se desarrolla con base a los estándares acreditados en la resolución 123 del 2012, donde se establecieron unas acciones de mejoramiento en la institución dentro de las cuales encontramos conformación del equipo de calidad, elaboración del programa PAMEC establecido para la ruta crítica vigencia 2023, aplicación y ejecución de instrumentos de autoevaluación en la institución, priorización de prácticas a mejorar y criterios de matriz de priorización, se formularon indicadores de medición y fijación de metas, se diseñó

el plan de acción para procesos priorizados, se realizó la ejecución y seguimiento de los planes de acción, se estableció el manual de Procedimientos políticas de calidad de atención humanizada y el aprendizaje organizacional en donde se estandarizaron procesos herramientas y documentos como resultado del plan de trabajo en el estándar de direccionamiento y gestión gerencial, lo cual nos permite tener un mejor servicio para los usuarios de la EPS, con esto culmino la presentación y el informe para esta audiencia pública del 2023 por parte de COMFAORIENTE IPS Muchas gracias.

Décimo: Informe financiero de COMFAORIENTE IPS a cargo de Oscar Cancino Jefe Técnico de Contabilidad y Cartera de Salud.

Oscar Cancino: Gracias, COMFAORIENTE IPS para la vigencia 2023 obtuvo un total de ingresos ordinarios de actividades propias de la prestación del servicio de salud de \$ 12.183 millones de pesos, concentrada en la garantía que le brinda la EPS de \$ 12.067 millones de pesos y otras actividades, otros servicios de \$ 116 millones de pesos, por su parte el total de gastos incurridos para la operatividad de este programa de salud, asciende a \$ 2.867 millones de pesos concentrados en los rubros de sueldos y salarios, servicios, depreciaciones mantenimientos y honorarios, en cuanto a los costos en salud incurridos ascienden a \$ 5.406 millones de pesos representados en los costos para la contratación de los especialistas a su vez el costo de personal, seguido de suministros y dotaciones y los servicios de enfermería, estos estados financieros al igual que los estados financieros del programa de salud EPS se encuentran debidamente publicados en la página web de la Corporación, en cumplimiento de la circular externa 016 de 2016, resultados que dieron como consecuencia al cierre de la vigencia 2023 un total de \$ 3.940 millones de pesos como remanentes positivos de este programa de salud, en cuanto al estado de situación financiera el 64% del activo está conformado de igual manera por los rubros de efectivos equivalentes del efectivo concentrado en sus cuentas bancarias, seguido de la propiedad planta, activos intangibles y cuentas por cobrar y por su parte el pasivo se encuentra concentrado en un 78% en sus cuentas por pagar provisiones en un 18% y en un 3,99% beneficios empleados; el patrimonio concentra en el rubro resultados del ejercicio de 46.83%, seguido de obras y programas de beneficios sociales en un 41% y un 11 % de resultado de ejercicios anteriores, sus cuentas por cobrar a cierre de la vigencia ascienden por cobrar a \$ 994 millones de pesos con una altura a 60 días de vencimiento, por su parte las cuentas por pagar ascienden a \$ 300 millones de pesos y concentrada en una edad de vencimiento de sin vencer lo cual, quiere decir que son cuentas por pagar corrientes, evidenciadas de manera gráfica, en el la siguiente lámina que se presenta. Muchas gracias.

Decimo Primero: Palabras de los representantes de la asociación de usuarios de COMFAORIENTE EPS vigencia 2023 en el municipio de San José de Cúcuta.

Buenas tardes, presento la actividades que hicimos la asociación de usuarios es una asociación de usuarios activa y participativa en el mes de enero e hicimos una asamblea general donde se planteó la solución a los problemas de la Farmacia Disfarma comprometimos en esa reunión a la jefe de la farmacia con la venida del doctor Omar Pedraza y logramos que se hiciera una mejor localidad para la atención y la entrega de medicamentos, ahí está el momento en que hicimos esa participación con los de la farmacia Disfarma en esta reunión estuvimos representando a todos ustedes ante la ministra corcho ahí pedimos que, se nos cambiara el orden del día, Porque estando en la casa de los usuarios de COMFAORIENTE no se le estaba dando la intervención a la doctora Almanury y resaltamos también que si en la reforma de la salud, se hiciera desde las regiones Sería bueno que tuvieran en cuenta la experiencia de COMFAORIENTE, siendo bien recibida por parte del Auditorio ese planteamiento, también estuvimos reunidos con la Supersalud Ahí estuvimos en la en Casablanca y fuimos la EPS con la con menos quejas y mejor comportamiento en el trato a los usuarios, También salimos bien fortalecidos representados por la doctora Almanury y durante el año, fuimos capacitados para poder representarlos a ustedes los usuarios y pacientes en la atención y mejoramiento de los diferentes solicitudes que se hacen en el diario vivir nos reunimos en la salación para escuchar las quejas como también hacer reconocimiento a los avances sobre la forma como nuestra EPS se ha fortalecido mejorando la atención a los usuarios y a los pacientes en las distintas IPS de la red prestadora de servicios, debo destacar como la asociación forma parte de las distintas asociaciones de usuarios, de la red prestadora de servicio compañeros,

hay compañeros que están en el hospital Erasmo Meoz, en la clínica Duarte, en la clínica Santa Ana, en la Clínica San José, en la House, en el hospital mental, en la médico quirúrgica y unas más en cuanto al diario vivir de la atención del usuario destacamos la labor de unos pocos compañeros, pero siempre estamos pendientes de ustedes los usuarios, termino mi intervención agradeciéndole a usted Doctor Omar, a usted doctor Almanury, porque debido a la buena vibra que hay entre la asociación ustedes los funcionarios y los usuarios se hizo posible que COMFAORIENTE fuera la mejor EPS del oriente colombiano y la quinta mejor en todo el ámbito nacional Muchas gracias.

Decimo Segundo: Solución de inquietudes por parte de los asistentes en este punto queremos compartir con todos los asistentes quienes lo hacen de manera presencial y quienes lo hacen a través de la plataforma YouTube de manera virtual que COMFAORIENTE con el fin de garantizar la participación activa ha habilitado 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 COMFAORIENTE EPS -S, de igual manera, 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, Asimismo, a través de la plataforma YouTube en el chat de esta transmisión, se informó que pueden plantear sus inquietudes a través de un comentario, donde además se debe escribir la información de contacto que nos permita dar respuesta de manera directa a la totalidad de las inquietudes las cuales tendrán respuesta 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, tengan presente que a través del chat se compartió dieron los enlaces para poder registrar asistencia y plantear sus preguntas o inquietudes durante el desarrollo de la presente rendición de cuentas, queremos en este momento hacer el llamado a Fanny Torres, quien es la Jefe de Grupo de atención al afiliado quien dará lectura y respuesta a las preguntas o inquietudes planteadas por ustedes durante el desarrollo de la presente rendición de cuentas. Gracias bueno, Eh La pregunta es cómo se hace para hacer una reunión para afiliación y capacitación en mi barrio, eh teniendo en cuenta dentro de la presentación de atención al afiliado estamos realizando brigadas en los barrios estas se pueden concertar directamente con nosotros en la sede de atención presencial o con el apoyo de los integrantes de la asociación de usuarios quienes están siempre proactivos a recibir este tipo de información para organizar toda la logística y poder brindar esta esta Capacitación, en las capacitaciones de las brigadas que estamos realizando se presta eh información con respecto al proceso afiliación y registro eh proceso de atención de Procedimientos MIPRES, eh autorizaciones Y todo lo que tiene que ver con atención al afiliado que son peticiones, quejas ,reclamos, sugerencias felicitaciones. la segunda pregunta cuántos se demora en contestar una PQR de acuerdo a la circular externa de la superintendencia nacional de salud, eh A partir del primero de julio del año 2023 las clasificaciones de las de reclamos se eh categorizan en tres, priorizadas, vitales y simples las simples tenemos un tiempo máximo de 72 horas para dar respuestas, las priorizadas 48 horas y las vitales 24 horas, Esos son los tiempos estipulados por la superintendencia nacional de salud para nosotros emitir respuesta con solución de fondo, gracias.

Ahora hacemos el llamado a Gabriella verjel quien es la profesional de promoción y mantenimiento en la salud quien nos va a dar respuesta a alguna de las inquietudes planteadas por ustedes presentadas por los asistentes de manera presencial al desarrollo de esta rendición de cuentas. - Bueno buenas tardes para todos nuevamente una usuaria nos pregunta Cuáles exámenes se hacen para saber si tengo cáncer en la matriz? Bueno señora afiliada si eres menor de 25 años y ya iniciaste relaciones sexuales, Desde esa edad perdón, O tienes Desde esa des 25 hasta 29 años puedes hacerte la citología cervicouterina si tienes entre 30 y 65 años ya debes hacerte la prueba de ADN para VPH ambas pruebas tienen la misma forma de la toma eh lo que varía es el procesamiento de la prueba ambas pruebas son totalmente gratis y son muy específicas para detectar tempranamente el cáncer de cuello uterino para realizarla debe asistir al centro de salud más cercano a su vivienda Vuelvo y repito es sin cita y es totalmente gratis tenemos otra pregunta otra afiliada La pregunta es ¿cómo se hace para hacerme un examen de los senos y cuánto vale? el examen de los senos es la mamografía está indicado para las usuarias de entre 50 y 69 años es totalmente gratis recordemos que las actividades de promoción y mantenimiento de la salud no tienen ningún costo y para realizáramos ortografía como son la IPS CIDIM que está como una móvil con la que hacemos jornadas en todos los municipios puedes acercarte eh al municipio perdón a la oficina de COMFAORIENTE EPS en tu municipio de residencia y averiguar la fecha de la jornada si está en el municipio de

[Handwritten signature]



ACTA GENERAL

VERSION: 05

CODIGO: F-EPSS-48

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL
ORIENTE COLOMBIANO

Fecha de Aprobación: 26/02/2024

EPS'S

Página 20 de 21

Ocaña y la regional Ocaña puede acceder a la IPS Eco radio - diagnostico o si está en el municipio de Cúcuta y la zona metropolitana a la IPS Transalim y Ecoimagen salud Muchas gracias.

Llamamos ahora en este momento a Patricia Rivera jefe técnico de aseguramiento de COMFAORIENTE EPS -S quien Además nos va a dar respuesta a inquietudes planteadas por ustedes durante el desarrollo de esta audiencia pública de rendición de cuentas - Muy buenas tardes, para todos eh una usuaria nos pregunta ¿cómo puedo afiliarse a mi hijo en COMFAORIENTE? Pues él no tiene EPS, es muy sencillo lo puede realizar desde nuestras plataformas web simplemente registrándose mediante un correo electrónico y realiza su solicitud o de manera presencial simplemente deben presentar el documento de identidad estar sisbenizado o informar si están y corresponden algún estado de población especial, eh otra usuaria nos pregunta ¿Qué puedo hacer si me quedé sin trabajo y quiero pasarme al subsidiado? puede realizar la solicitud de movilidad por nuestra plataforma web o de manera presencial deben tener en cuenta que para ello deben estar Sisbenizado A B o C o ser de población estado censal una población tipo especial gracias. Tenemos preguntas dentro del Auditorio preguntas de manera presencial adelante por favor.

Muy buenas tardes doctor Omar Pedraza, Dra. Almanury, Dr. Jairo y demás directivos Yo quiero dar testimonio de las 100% de COMFAORIENTE como ha mejorado de todo, primero que todos los vamos a dar un aplauso a ellos que lo merecen son las personas que están Sabiendo manejar a COMFAORIENTE, yo soy una persona que soy operado el corazón abierto gracias a COMFAORIENTE y a mi Dios soy una persona que a mi esposa me la operaron de la rótula le hicieron cambio la rótula y está caminando bien gracias a mi Dios y a COMFAORIENTE yo primero me miraban con papel en la mano pero gracias a Dios Y mi esposa ya se tomaba ocho pastillas diarias para el dolor que el mismo Dr. Jairo se da cuenta Dra. Almanury, doctor Omar ahora no se toma ninguna la operó el doctor Arturo salgar de la clínica San José y es una mujer que está caminando lo más de bien Yo soy operado el corazón y estoy lo más de bien gracias a Dios me dado cuenta de lo que escuchó el Dr. Jairo de las partes donde están atendiendo en COMFAORIENTE la 16 donde se la pasa que donde uno comenta los problemas y donde lo soluciona inmediatamente en la atalaya allá está un personal administrativo Muy bueno muy bueno el personal administrativo, ahora me atienden a mí yo pongo poco, vengo a molestar al centro Me atienden allá médico internista médico de la hipertensión y médico del azúcar allá mismo me dan los medicamentos, Si no los tienen me dice señor Vaya para la casa que nosotros se lo mandamos y á llegan los medicamentos el laboratorio de exámenes gracias a Dios han contactado con buenas entidades como es el c y el c uno le manda por WhatsApp las órdenes y allá le dice señor los vemos mañana en ayunas con la orina y todo y allá llegan a tomar los exámenes a uno con las enfermeras eso Es agradable Escuchar COMFAORIENTE cómo está des manejando bien las cosas aquí en la 16 yo he estado pendiente y veo la atención Lástima que a veces uno tiene cuatro o cinco médicos que lo están viendo a uno y al año ya no lo encuentra le uno guayabo, se enferma porque el médico no está, pero en La Atalaya está la Doctora María José sé que es la de Medicina interna, está Johana que es la que da las citas esa es una gran persona ya allá no tiene uno por que llegar a pelear ni nada aquí en la 14 y la 16 también yo era uno de los peleones de los peleones me hacían caritas fe, Por qué tengo que estar peleando con ellos dio la fichita de la de la edad cuarta y lo tiene uno rápido todo gracias felicitaciones por una buena organización arriba se uno cuenta lo que atiende la gente muchas veces nosotros hay usuarios que somos un poquitico groseros y uno piensa que la funcionaria tiene la culpa es un reglamento como tanto ellos como un reglamento para nosotros y por eso vi contento con COMFAORIENTE y todas las personas que digan recomienden vamos y lo llevo COMFAORIENTE para que se afilie para que sepan que es COMFAORIENTE, verdaderamente lo único que no conozco es la piscina pero un día estoy por allá yo Muchas gracias doctores.

Muchas gracias doctora muy amable agradecemos por supuesto la intervención y a todos ustedes la participación que han tenido de manera activa a través del planteamiento de sus preguntas o inquietudes durante el desarrollo de la actual rendición de cuentas les reiteramos que es importante plantear sus inquietudes a través de los comentarios y escribir la información de contacto que nos permita dar respuesta de manera directa a la totalidad de las inquietudes las cuales tendrán respuesta dentro de los 10 días hábiles siguientes a la realización de la rendición de cuentas lo anterior en cumplimiento de la circular externa 008 de 2018.

Siendo las 4:32 p.m. agradecemos a todos la participación las personas que lo hacen de manera presencial a las

COPIA CONTROLADA

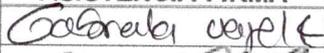
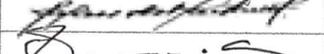
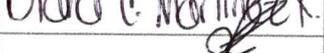
| | | | |
|--|--|---------------------------------|-------------------|
|  <p>COMFAORIENTE EPS'S EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO</p> | ACTA GENERAL | VERSION: 05 | CODIGO: F-EPSS-48 |
| | CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO | Fecha de Aprobación: 26/02/2024 | |
| | EPS'S | Página 21 de 21 | |

personas que lo hacen de manera virtual por hacer parte de este acto Público de esta audiencia pública de rendición de cuentas de COMFAORIENTE EPS-S, COMFAORIENTE IPS y no queda más que agradecerles y decirles que nuestro compromiso es con nuestros usuarios con su bienestar con su salud integral a todos muchísimas gracias y somos COMFAORIENTE la caja de los beneficios.

Una vez finalizado el proceso de rendición de cuentas, no se identificaron formatos de Elaboración de preguntas e inquietudes - Rendición de Cuentas adicionales a las respondidas dentro del proceso.

Como constancia de la audiencia firman los responsables que intervinieron el proceso de rendición de cuentas de la vigencia 2023.

FIRMA ASISTENTES:

| NOMBRE | CARGO Y EMPRESA | ASISTENCIA-FIRMA |
|-------------------------------|---|---|
| Gabriella Verjel Rodríguez | Profesional de PYMS |  |
| Yolanda Montaña Yaruro | Jefe de Grupo Contratación |  |
| Oscar Cancino Bautista | jefe Técnico de Contabilidad y Cartera de Salud |  |
| Fanny Torres González | Jefe de Grupo Atención Al Afiliado |  |
| Lorena Alvarez Hernández | Jefe de División de Servicios de Salud |  |
| Paola Ramírez Savi | Jefe de Grupo Jurídica EPS-S |  |
| Diana Martínez Ruiz | Profesional de Sistemas Integrados de Administración y Gestión de Riesgos |  |
| Jairo Elias Fajardo Castañeda | Gerente IPS |  |
| Almanury Pérez Contreras | Gerente EPS-S |  |