

	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 31	

ACTA

TEMA: AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS		AÑO	MES	DIA
		2025	05	22
HORA INICIAL: 2:00 p.m.	HORA FINAL: 4.27 p.m.	LUGAR: Auditorio Principal de Comfaorient		MODALIDAD: Presencial y Virtual
OBJETIVO DE LA REUNION: Presentar el informe de rendición de cuentas de la vigencia 2024.				

DESARROLLO DE LA REUNION:

Ahora son las 2 de la tarde en punto, Hoy es jueves 22 de mayo del año 2025 y tengan todos una feliz tarde, Muchísimas gracias a las personas que nos acompañan desde el auditorio de la sede administrativa de la Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano Comfaorient de igual manera a quienes lo hacen a través de nuestro canal de YouTube, Comfaorient EPSS 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 Comfaorient ha programado la audiencia pública de rendición de cuentas de Comfaorient EPSS y Comfaorient IPS correspondiente al periodo comprendido desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2024.

El siguiente es el orden del día:

1. Himno nacional de la República de Colombia.
2. Palabras de bienvenida a cargo del ingeniero Omar Javier Pedraza director administrativo de Comfaorient.
3. Informe de prestación de servicios de salud a cargo de Gabriela Vergel
4. Informe de la red de servicios contratada por Comfaorient EPS a cargo de Víctor Madariaga Londoño.
5. Informe de supervisión de contratos a cargo de Lorena Álvarez Hernández.
6. Informe financiero de Comfaorient EPS a cargo de Oscar Cancino.
7. Informe de atención al afiliado y acciones de tutela de Comfaorient EPSS a cargo de Fanny Torres González.
8. Informe del sistema de administración y gestión de riesgos a cargo de la ingeniera Diana Martínez Ruiz
9. Informe de servicios prestados por Comfaorient IPS a cargo de Mónica Sanabria Medina
10. Informe del programa de atención domiciliaria a cargo de Tatiana Pérez García
11. Informe de salud pública a cargo de Wendy Ortega Urbina
12. Informe de calidad a cargo de Jennifer Tolosa Franco
13. Informe financiero de Comfaorient IPS a cargo de Oscar Cancino
14. Palabras de los representantes de la Asociación de Usuarios de Comfaorient EPS vigencia 2024 en el municipio de San José de Cúcuta.
15. Solución de inquietudes por parte de los asistentes:

	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 31	

En este punto y le damos lectura al mismo, queremos informarles y compartir con todos los asistentes tanto presenciales como virtuales que fue por parte de Comfaoriente, dispuesta una participación activa donde se habilitó para los asistentes de ambas modalidades a la audiencia pública de rendición de cuentas un formulario de elaboración de preguntas e inquietudes, que fue publicado a través de la página web en el microsítio de la rendición de cuentas de Comfaoriente EPS. De igual manera para los asistentes que previo a esta rendición de cuentas ingresaron de manera presencial se entregó de manera física el formato de elaboración de preguntas o inquietudes y a través del canal de YouTube, se están habilitados los comentarios que nos van a permitir poder dar respuesta a sus preguntas a sus inquietudes y además, les vamos a pedir que nos establezcan junto a ello, una 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 siguientes a la realización de esta rendición de cuentas.

Lo anterior en cumplimiento de la circular externa 008 de 2018

16. Será el cierre de la audiencia pública de rendición de cuentas del programa de salud Comfaoriente EPS y Comfaoriente IPS

Primero: himno nacional de la República de Colombia [Música...]

Segundo: Palabras de bienvenida a cargo del ingeniero Omar Javier Pedraza director administrativo de Comfaoriente:

Muy buenas tardes, respetuoso y cordial saludo a quienes asisten a esta rendición de cuentas del programa de salud de EPS e IPS de la Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano Comfaoriente, en este muy buen espacio de participación ciudadana en donde nuestros afiliados, la Asociación de Usuarios, Comunidad en general, autoridades regionales, representantes de nuestra red prestadora de servicios de salud, representantes de todos los entes de inspección vigilancia y control, miembros del Consejo Directivo, con la orientación y ayuda de nuestros funcionarios será posible está muy importante interacción exponiendo todo nuestro actuar y los resultados de la vigencia 2024. Junto con mi equipo de talento humano de los programas de salud, tenemos el inmenso compromiso de realizar acciones encaminadas al cierre de brechas sociales en pro de la construcción de una mejor sociedad, generando el mejoramiento de la calidad de vida de los afiliados y sus familias basados siempre en el correcto manejo de los recursos. Nuestros resultados financieros como caja son: régimen del subsidio familiar SEIS MIL CIENTO TREINTA Y UN MILLONES (6,131,000) positivos consolidado EPS régimen subsidiado y contributivo por movilidad NUEVE MIL SETECIENTOS OCHO MILLONES DE PESOS (\$9,708,000) negativo, IPS CUATRO MIL CIENTO TREINTA Y UN MILLONES (\$4,131,000) millones de pesos positivos consolidado de caja QUINIENTOS CINCUENTA Y CUATRO MILLONES (\$554,000,000) positivo. Durante la vigencia 2024 Comfaoriente IPS continuó prestando los servicios de salud de primer nivel, ejecutando en el año un total de 291.218 actividades en modalidad presencial, Para el servicio de atención domiciliaria se evidencia un incremento del 63% respecto a la vigencia 2023, Comfaoriente IPS se enfrenta al desafío de ampliar su portafolio de servicios, con la planificación, montaje apertura y puesta en marcha de una nueva sede, Por supuesto que garantice la capacidad tecnocientífica y humana requerida para la prestación de todos nuestros servicios de salud. Es por

	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 31	

ello que el 4 de junio del 2024, nuestro Consejo Directivo aprobó la tercera sede, con el objeto de ampliar su portafolio de servicios para la atención de los pacientes del municipio de Cúcuta y de su área metropolitana, desde luego con oportunidad calidad con ética y atención humana es decir un enfoque en la prestación de estos importantes valiosos servicios de salud que prioriza la empatía la comprensión y el respeto por la persona en cada interacción para nuestros afiliados.

El programa de salud EPS a diciembre 31 de 2024 contó con un total de población activa de 238,286 afiliados. De la misma forma cuenta con una habilitación para operar el régimen subsidiado, Autorización de funcionamiento mediante resolución 4588-6 del 18 de julio del 2023, proferida por la Superintendencia Nacional de Salud, operando también régimen contributivo en movilidad. Resulta importante resaltar que el programa de salud de EPS, ha constituido un depósito a la vista, que respalda las reservas técnicas del mes calendario inmediatamente anterior y a 31 de diciembre de 2024 asciende a CINCUENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS VEINTISEIS MILLONES DE PESOS (\$56,526,394.021) con una variación del 22.70% respecto al año 2023 que reflejaba un saldo de CUARENTA Y SEIS MIL MILLONES DE PESOS (\$46,000) La afectación en los resultados del programa de salud EPS evidencian, obviamente que el aumento de la OPC para la vigencia 2024 no fue suficiente para atender el aumento de las siniestralidad de la población, Por lo anterior muy responsablemente se presentó a nuestro Consejo Directivo un plan de acción que permita y posibilite la continuidad del negocio en marcha, Es decir estos resultados necesitarlos del programa de salud por supuesto para el consejo de para la administración son de una relevancia y generó y se presentó al cuerpo copiado y por supuesto ante nuestro consejo directivo el plan de acción que permita sol las pérdidas de la agencia de 2024 generadas por el programa de salud EPS el cual fue evaluado y es estudiado por nuestra junta directiva tal como consta en el acta 125 del 14 de febrero del 2025 el cual se soporta las siguientes bases al cumplimiento de las órdenes impartidas por la Corte Constitucional por parte del Ministerio de Salud y Protección Social, Ministerio de Hacienda y Ministerio Público se considera relevante plasmado en el presente plan de acción por cuanto fue la misma Corte Constitucional quien a través de la sala especial del seguimiento de la sentencia T-760 de 2008, ha dado instrucciones al Ministerio de Salud y Protección social y al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y a los diferentes actores del sistema a través de los autos 2049 de 23 de enero del 2025 y 89 del 4 de febrero del 2025 De la misma forma la presentación de la distribución de los remanentes para el 2024.

Teniendo en cuenta que la distribución de los remanentes de cada año se hace de acuerdo a lo aprobado por el Consejo Directivo en el marco del numeral quinto del artículo 54 de la Ley 21 de 1982 la administración presentó al Consejo Directivo la distribución de los remanentes de la vigencia 2024 durante el primer semestre del año 2025 en cumplimiento del artículo 67 del decreto 341 de 1988 proyección de resultados positivos esperados del programa de salud IPS para las vigencias 2025 y 2026, seguimiento a los posibles artículos tanto la reforma de salud como posibles leyes de financiamiento posibles artículos para la destinación temporal de hasta un 40% de los recursos del artículo 46 de la Ley 1438 de 2011 incorporadas al FOSFEC virtud del numeral 2 del artículo sexto de la ley 14 de la ley 1636 de 2013 para las cajas de compensación que administran programas de salud como es el caso de Comfaoriente, razón por la cual, se contaría con recursos adicionales para el saneamiento de pasivos asociados a la presentación y a la prestación de servicios de salud mecanismo que ya fue utilizado en el marco de la ley 1929 del 2018 por lo cual se considera relevante realizar seguimientos a la posible aprobación de estos

	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 31	

artículos en normas en estudio por el Congreso de la República.

Durante la vigencia 2024 el programa de salud de EPS de Comfaoriental realizó pagos a su red de servicios y tecnologías en salud por concepto de prestación de servicios los cuales ascienden a \$375,545.883.983 para el régimen subsidiado y contributivo por movilidad correspondiente a las modalidades de contratación cápita evento y pago global prospectivo, garantizando el flujo oportuno de los recursos en cumplimiento de su política de pagos y de acuerdo a la disponibilidad de recursos de las cuentas maestras, pagos que se hicieron a través de la tesorería de la EPS y el mecanismo de giro directo con la administradora de los recursos del sistema general de seguridad social en salud ADRES. Se aprobó un plan de acción de pagos del programa EPS por parte de nuestro consejo directivo para la disminución de las cuentas por pagar garantizando una programación de pagos de octubre y noviembre de 2024 posibilitando cumplimiento al régimen de inversiones al último trimestre del 2024.

Con base en la aprobación del Consejo Directivo tal y como consta en el acta número 1196 del 9 de septiembre de 2024, donde se aprobó cupo de endeudamiento con entidad financiera y se presentó a la entidad financiera de vivienda y Banco de Occidente solicitud de crédito por valor de (\$10,000.000.000) con el fin de evaluar las mejores condiciones financieras para la corporación en cuanto a los gastos financieros los cuales serán asumidos por el programa de salud IPS. Quedó esto en el acta número 1196 de nuestro Consejo Directivo La solicitud fue aprobada por el Banco de Davivienda por un valor desembolsado de (\$10,000.000.000) el día 15 de noviembre del 2024 y de igual forma dispersados inmediatamente a la red de prestación de servicios de salud en el mismo mes en atención a la programación de pagos del plan de acción. Como hecho relevante posterior al cierre de la vigencia 2024, se destaca la gestión adelantada para la recuperación de los valores adeudados al cierre del periodo En este sentido se celebró un contrato de transacción entre el Instituto Departamental de Salud IDS la Caja de Compensación Familiar del Oriente colombiano con su programa de salud EPS y la ESE hospital Universitario Erasmo Meoz, En virtud de dicho contrato Comfaoriental autoriza los recursos adeudados por el IDS a la EPS que sean girados directamente al Hospital Universitario Erasmo Meoz por un valor de (\$1.003.439.049) De igual manera es importante mencionar que la administradora de recursos del sistema general de seguridad social en salud ADRES, expidió resolución 18179 del 2025 mediante la cual se reglamentó el pago del reajuste de presupuestos máximos para la vigencia 2022.

En su artículo tercero dicha resolución establece que el pago se realizará en cuatro cuotas distribuidas entre los meses de febrero y mayo del 2025 cancelando 3,413 millones de pesos. Adicionalmente el 6 de febrero del 2025 se recibieron recursos correspondientes a los meses de noviembre diciembre de 2024 por un valor de (\$1.601.000.000) millón de pesos. La recuperación de los recursos anteriormente mencionados ha sido posible gracias a la gestión adelantada, Sin embargo, la falta de oportunidad en el flujo de los recursos generó una afectación financiera significativa a la EPS particularmente en lo relacionado a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con cargo a la Unidad de Pago por Capitación UPC y cubiertos con fuente de financiación de presupuestos máximos. Si bien la prestación de los servicios de salud se garantizó de manera oportuna y efectiva a la población la ejecución de los costos sin el ingreso correspondiente en el momento adecuado originó tensiones en la sostenibilidad financiera del programa durante la vigencia 2024.

	ACTA GENERAL	VERSION: 05	CODIGO: F-EPSS-48
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de Aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página 5 de 31	

El programa de salud PS estableció e implementó el sistema de administración y gestión del riesgo en salud durante el año 2024, promoviendo el autocontrol y la autorregulación a fin de evitar o mitigar la ocurrencia de los eventos que llegaren a impactar negativamente los objetivos del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Asimismo, implementó políticas y procedimientos que conllevaron al eficiente efectivo y oportuno funcionamiento del sistema de riesgos identificando, evaluando, controlando y monitoreando eficazmente los riesgos priorizados a los que está expuesto el programa en desarrollo de sus operaciones.

Agradezco inmensamente al Comité de Usuarios por su compromiso por su responsabilidad, De la misma forma a todas las instituciones los representantes aquí de las instituciones prestadoras de salud que hacen parte de nuestra red de prestación de servicios, pública y privada, que junto con todos los entes de inspección vigilancia y control y el responsable accionar de nuestros funcionarios hicieron posibles los resultados que hoy se exponen y que de acuerdo a la encuesta Nacional de Satisfacción de los Usuarios frente a los servicios de la EPS en las vigencia en la vigencia 2024 Comfaorient e encabeza el ranking con un 97.65% de usuarios dispuestos a recomendarla, Muchísimas gracias!

Tercer punto: Informe de prestación de servicios de salud a cargo de Gabriela Vergel Rodríguez profesional de promoción y mantenimiento de la salud Comfaorient EPSS:

Bueno muy buenas tardes para todos, Mi nombre es Gabriela Vergel soy la profesional de promoción y mantenimiento de la salud de Comfaorient EPS, A continuación, les voy a presentar el informe de promoción y mantenimiento de la salud de Comfaorient EPS para la vigencia 2024.

Comfaorient EPS realiza seguimiento y demanda inducida a su población afiliada a través de los promotores en salud, Los promotores en salud direccionan e invitan a los afiliados a que asistan a cada uno de los programas de la ruta para la promoción y el mantenimiento de la salud de acuerdo al sexo y la edad, dentro de estos programas tenemos citología cervicouterina mamografía, vacunación para las edades de 0 a 5 años de 9 a 17 años mayores de 60 años y mujeres en estado de embarazo atención integral que incluye la valoración educación en salud, actividades de protección temprana y de atención específica en cada uno de los ciclos vitales clasificados por el Ministerio de Salud y Protección Social como lo son: atención en la primera infancia de 0 a 5 años en la infancia de 6 a 11 años en la adolescencia de 12 a 17 años en la juventud de 18 a 28 años y en la adultez de 29 a 59 años y en la vejez población mayor de 60 años.

Esta demanda inducida la realizamos desde el área a través de llamadas telefónicas y visitas domiciliarias, Eh, en la imagen les coloco unas muestras fotográficas, de igual forma eh durante la vigencia 2024, se realizó seguimiento telefónico a toda la población notificada con algún evento de interés en salud pública por el SIVIGILA el sistema nacional de vigilancia en salud pública donde toda IPS notifica cualquiera de los eventos de interés en salud pública enmarcados por el Instituto Nacional de Salud, Eh, también se realiza seguimiento a todos los usuarios notificados como inasistentes a los programas de promoción y mantenimiento de la salud, usuarias en estado de embarazo usuarias, con enfermedades crónicas como hipertensión arterial y diabetes mellitus entre otros. En el año 2024 Comfaorient EPS realizó seguimiento a un total de 46,382 afiliados

	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 31	

notificados de diferentes fuentes que les acabo de mencionar. De igual forma Comfaorient EPS a través del área de promoción y mantenimiento de la salud, realiza educación en salud a su población afiliada de acuerdo a un cronograma establecido de charlas educativas anuales Dentro de los temas del cronograma que se dictaron el año anterior estuvieron la ruta de promoción y mantenimiento de la salud cuáles son los programas de protección específica y detección temprana, el esquema PAI que es programa ampliado de inmunizaciones que es el mismo esquema de vacunación nacional desnutrición dentro de la estrategia IEPI AEPI es la atención a las enfermedades prevalentes de la infancia como infección respiratoria aguda desnutrición aguda e enfermedad diarreica aguda en la población menor de 5 años, Métodos anticonceptivos enfermedades de transmisión sexual ruta materno perinatal lactancia materna hipertensión arterial diabetes mellitus infecciones respiratorias crónicas signos y síntomas para la detección temprana del cáncer infantil eh cáncer de pulmón cáncer gástrico, cáncer de mama, de pulmón y de cuello uterino De forma sobre citología y mamografía VIH, salud oral, tuberculosis, eh, ira, que es infección respiratoria aguda hepatitis A B y D leucemias y sífilis En la imagen les presento una de las conmemoraciones del día de la lucha mundial contra las hepatitis con el logo de color amarillo que observan (Imagen). De igual forma les presento el comparativo entre las vigencias 2023 y 2024 de los eventos que se presentaron con mayor frecuencia de interés en salud pública, Como podemos ver en la imagen hay un comportamiento similar Durante la vigencia 2024 se presentaron un total de 618 usuarios con alguno de los eventos de interés en salud pública El evento que mayormente se presentó fue el dengue con 1.754 casos seguido de agresiones por animales potencialmente transmisores de rabia, eh seguido de violencia de género intrafamiliar seguido de malaria de desnutrición aguda en menores de 5 años de intento de suicidio, de tuberculosis, de intoxicaciones de varicela y de morbilidad materna extrema, En este marco se planteó el plan de acción para intervenir estos grupos de riesgo priorizados para esta vigencia. De igual forma hay unos eventos de interés en salud pública de origen departamental eh cuyos más frecuentes presentados en el 2024, fueron la ansiedad seguido de la depresión el consumo de sustancias psicoactivas las lesiones intraepiteliales es decir eh como resultado de citología cervicouterina alterada Los accidentes de trabajo las atípias de células escamosas los síndromes convulsivos epilepsias, la psicosis los trastornos afectivos bipolares papilomas de virus lesiones escamosas intraepiteliales consumo de sustancias psicoactivas marihuana y alcoholismo Como pueden ver la mayoría de los eventos tienen un énfasis en el componente de salud mental.

En el 2024 Comfaorient EPS realizó la entrega de los KIDS a la red prestadora para el tratamiento de la sífilis gestacional y la prevención de la sífilis congénita Cuando, la sífilis se transmite al bebé cuando está en el vientre es lo que llamamos la sífilis congénita, La idea de la intervención es que si le damos un tratamiento a nuestra usuaria embarazada y a su pareja podamos evitar que se transmita a ese producto de la gestación a ese niño Entonces como pueden ver en las imágenes esos son los kits que con Comfaorient EPS cada año entrega su red prestadora donde está un folleto educativo está el tratamiento y las jeringas para la aplicación tanto a la gestante como a su pareja y está eh la ficha de seguimiento para garantizar que la usuaria y su pareja terminen eh con éxito el tratamiento. Como les decía a partir de los grupos de riesgo planteados es decir de qué más que de qué eventos son los que más enferma y fallece nuestra población afiliada Comfaorient EPS plantea unas rutas integrales de atención en salud con unas intervenciones y unos indicadores trazadores que me permiten medir los resultados es decir la efectividad de esas intervenciones frente a cada uno de los grupos de riesgo A continuación les presento el resultado

	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 31	

de estos indicadores de gestión del riesgo en salud para la vigencia 2024: El indicador de cobertura de vacunación en niños y niñas menores de un año cerró a la vigencia con un 95.66% de la población objeto de vacunación inmunizada. La meta propuesta por el Ministerio en el lineamiento técnico y operativo del programa ampliado de inmunización SPAI es del 95% al cierre de la vigencia con Comfaorienté EPS dio cumplimiento a esta meta.

Otro indicador es el de la proporción de gestantes con control prenatal de primera vez antes de la semana 12 de gestación, El ministerio plantea este indicador para lograr realizar la detección temprana de los tamizajes, perdón, de las alteraciones o aneuploidías que así se denominan que son el tema pues de los síndromes de Down los diferentes síndromes todas las anomalías congénitas Una embarazada solo tiene hasta antes de la semana 14 es decir la 13.6 para realizarse esta ecografía Por eso es la importancia de que una vez nuestra usuaria identifique que está en estado de embarazo se acerque e ingrese al control prenatal para poder garantizar este tamizaje antes de que se pase esta semana de gestación y poder identificar tempranamente las alteraciones. Comfaorienté EPS tiene diferentes estrategias para realizar la búsqueda de la embarazada e ingresarla tempranamente al control prenatal Hacemos seguimiento a los resultados de las pruebas de embarazo por parte de nuestra red, tanto, pruebas de embarazo positivas para ingresarla tempranamente al control prenatal como las negativas para ofrecer eh programa de planificación familiar o si es el deseo o la usuaria quedar en gestación ofrecerle la consulta preconcepcional que me sirve para preparar a la usuaria para un embarazo eh en lo posible sin complicaciones. Otro indicador es el de razón de mortalidad materna por cada 100,000 nacidos vivos Eh la meta país es por debajo de las 67 mortalidades maternas por cada 100,000 nacidos vivos Para el año anterior se dio cumplimiento a esta meta, No obstante, Comfaorienté EPS realiza continuamente estrategias para prevenir las mortalidades maternas de causa directa a las complicaciones asociadas al embarazo. Otro indicador es el de proporción de gestantes con tamizaje para VIH Comfaorienté EPS se dispone de un grupo eh tecnológico y de recursos humano que realiza el seguimiento nominal es decir a cada una de nuestras gestantes para garantizar que todas tengan el tamizaje para VIH y en caso de que se detecte alterado o reactivo poderla ingresar al programa para evitar la transmisión de este virus al bebé, Eh, respecto a las metas del programa de atención a diabetes e hipertensión también se dio cumplimiento en la vigencia anterior por parte de Comfaorienté EPS A la proporción de pacientes diabéticos controlados, Tenemos eh al cierre de la vigencia un 69.95% de la población con diabetes mellitus controlados es decir con un resultado de hemoglobina glicosilada, eh dentro del límite terapéutico de igual forma la población con hipertensión arterial se cerró la vigencia en un 70.12% cumpliendo la meta de población con hipertensión arterial con cifras tensionales dentro del límite terapéutico. Respecto a la proporción de mujeres entre 21 y 69 años con toma de citologías de igual forma se dio cumplimiento con un 80.19% de cobertura en población tamizada Se realiza tanto citología cervicouterina como pruebas de ADN para VPH Tenemos un prestador como este es un servicio que no se encuentra en todos los municipios Con Comfaorienté EPS se lo garantiza a través de jornadas con un prestador que va hacia los municipios con el fin de poder tamizar a la población afiliada, Eh, respecto al porcentaje de mujeres de con citología cervicouterina normal que cumplen el estándar de 30 días para la toma de colposcopia también se tienen un 100% toda vez que con Comfaorienté EPS internamente realiza toda la gestión para garantizar a la usuaria la colposcopia antes de los 30 días sin necesidad de que la usuaria pase por médico general se genere otra nueva orden ni nada de eso sino que con el resultado de citología alterada el grupo de promoción y mantenimiento de la salud



	ACTA GENERAL	VERSION: 05	CODIGO: F-EPSS-48
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de Aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página 8 de 31	

gestiona internamente la colposcopia más biopsia para confirmación diagnóstica de esta citología alterada.

Eh de igual forma se dio cumplimiento al porcentaje de tamizaje con mamografía a la población femenina entre 50 y 69 años Se cumplió con la meta con un 70.58% Es de resaltar también el confort EPS eh garantiza la mamografía en el municipio de residencia de la afiliada teniendo en cuenta que este es un servicio que no se oferta en todos los municipios donde hacemos presencia. Respecto a la tasa de incidencia del tumor maligno invasivo de servicio cerramos con un 8.8 casos de cáncer de cérvix invasivo por cada 100,000 afiliadas.

Asistencia a las unidades de análisis Durante la vigencia 2024 con Comfaoriente EPS asistió a un total de 21 unidades de análisis eh sobre casos de usuarios afiliados que son objeto de acuerdo a los lineamientos establecidos para la vigilancia en salud pública por el Instituto Nacional de Salud que son objetos de unidad de análisis Dentro de estos eventos objeto de unidad de análisis se encuentra la mortalidad materna o perinatal la mortalidad por dengue la sífilis congénita entre otros.

El objetivo de las unidades de análisis es identificar las demoras que probables que se hayan presentado para establecer planes de mejoramiento y evitar que se vuelvan a presentar. De igual forma se realizó auditoría de calidad de la atención de la vigilancia de los eventos en salud pública en el marco de la resolución 2350 del 2020 frente a la vigilancia de la atención integrada en la desnutrición aguda en menores de 5 años, Recordemos que es un evento priorizado en nuestra población afiliada Acá les presento unas imágenes como evidencia de las visitas que realizamos cada 3 meses a nuestra red de prestadores con el fin de verificar la adherencia alineamiento y que se garantice una atención adecuada a cada uno de nuestros afiliados menores con este evento de desnutrición aguda. Eh caracterización por grupos de riesgo de alto costo Entonces en la vigencia 2024 tuvimos un total de 2096 usuarios con diagnóstico de cáncer, 6 usuarios con diagnóstico hemofilia 19,069 usuarios con sus precursoras quiere decir enfermedad renal crónica hipertensión arterial y diabetes mellitus 188 casos con artritis 688 casos de VIH y 2,147 embarazadas para la vigencia. De igual forma se realizó auditoría toda la red contratada para la prestación de los servicios de salud de las rutas de atención eh para la promoción y mantenimiento de la salud y ruta de atención en salud materno perinatal durante toda la vigencia. Acá les traigo unas imágenes como son el hospital San Juan de Dios de Pamplona la, noroccidental Hospital Regional Centro, y toda la red contratada para la prestación de estos servicios. De igual forma se asistió a las mesas de trabajo de cáncer convocadas por el Instituto Departamental de Salud para un total de 11 mesas durante la vigencia 2024 Comfaoriente EPS asiste a todas las jornadas de vacunación Acá están la evidencia fotográfica la asistencia y participación activa en la semana de vacunación de las Américas conmemoradas en el mes de abril del 2024.

Comfaoriente EPS, entrega incentivos para que los menores y la población objeto de vacunación asista, así como material educativo sobre la importancia de la vacunación y la prevención de las enfermedades transmitidas o inmunoprevenibles que son las que se previenen con la vacunación, Este es el lanzamiento de la sexta jornada nacional de vacunación, Eh en el mes de octubre se participó con el acompañamiento de la Secretaría de Salud del municipio de Cúcuta en la IPS Clínica House, Conforme se realiza la demanda de industria tanto por llamada como por visita domiciliaria y en sus puntos de atención en los 19 municipios de operación donde invitamos a 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 9 de 31	

población afiliada a las jornadas de vacunación. De igual forma a través de Perifoneo y en la radio invitando eh al resto de los programas de promoción y mantenimiento de la salud así como en las salas de atención a nuestra población afiliada Se brinda educación a los usuarios y se realiza entrega de material educativo También se celebró el año inmediatamente anterior la semana de la lactancia materna en el mes de agosto donde se promueve la lactancia materna exclusiva hasta los 6 meses y complementaria hasta los 2 años de edad del menor como primera vacuna que recibe el menor la lactancia materna. De igual forma acá son las evidencias de las jornadas de mamografías y citologías que les mencionaba que realiza con Comfaorienté EPS a través de las móviles contratadas eh con su red prestadora en los diferentes municipios donde se opera La celebración del día mundial del riñón durante la vigencia 2024 se realizaron 42 jornadas de salud extramurales para garantizar la atención en salud de los usuarios con los municipios PET que son el Tarra, Tibú, Convención, El Carmen y Teorama con población del área rural dispersa y población indígena en cumplimiento del plan de acción ejecutado por Comfaorienté EPS. De igual forma se realizan mesas de trabajo trimestrales y auditoría toda la red prestadora frente a la garantía de la atención integral para la población vulnerable de atención con enfoque psicosocial y diferencial Eh Comfaorienté EPS a través del área de promoción y mantenimiento de la salud también cuenta con un área denominada programas especiales donde se realiza especial seguimiento a la población con enfoque diferencial. De igual forma Comfaorienté realizó la implementación del plan de acción según el protocolo de atención para la población víctima del conflicto armado donde se garantiza toda la toda la atención integral, así como articulación con el SENA para el curso integral eh de atención a la población víctima. De igual forma se realiza la caracterización de esta población por los municipios donde opera con Comfaorienté EPS e identificación y marcación en nuestro sistema de información y socialización del todo el protocolo de atención con enfoque diferencial a toda nuestra red de prestadores de red prestadora de servicios de salud.

Eh respecto a los indicadores de oportunidad en la asignación de citas en el marco de la Resolución 1552, eh Comfaorienté 2024 tuvo un tiempo promedio de asignación de cita de medicina general de 2.08 días de odontología general de 1.73 días dando cumplimiento a la norma donde me indica que debe ser máximo a 3 días y un tiempo oportunidad en la asignación de citas con especialidades de pediatría en 4.22 días de medicina interna con 11.48 días de ginecobstetricia de 4.12 días de cirugía general, de 10.51 días de imágenes diagnósticas con 6.37 días. Acá está pues la gráfica de lo que les acabo de mencionar, Muchísimas gracias.

Cuarto: Informe de la red de servicios contratada por Comfaorienté EPS a cargo de Víctor Madariaga Londoño, jefe de grupo de contratación de Comfaorienté EPSS.

Buenas tardes para todos, Mi nombre es Víctor Madariaga Londoño y soy el jefe de grupo de contratación de Comfaorienté EPS, A continuación, voy a proceder a socializar la red prestadora de servicios y tecnologías en salud para la vigencia 2024 Comfaorienté EPS hace presencia en 19 municipios del departamento norte de Santander, Allí se tienen contratados los servicios de baja complejidad de acuerdo a lo ofertado por la red pública en cumplimiento del marco legal vigente. Asimismo, se cuenta con servicios de mediana y alta complejidad contratados a nivel departamental y nacional. A continuación, voy a socializar cuál ha sido las IPS que fueron contratadas en la vigencia 2024, para la prestación de servicios de salud:

	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 31	

En el compromiso primario se garantizó bajo la modalidad cápita la prestación de los servicios de salud a nuestra población afiliada de la siguiente manera:

- En el municipio de San José de Cúcuta tuvimos a la ESE IMSALUD y sus 36 sedes de atención incluyendo la zona rural para la garantía de los servicios de nuestra población afiliada. Como gestor farmacéutico tuvimos a Disfarma GC SAS, como IPS de imagenología tuvimos a la IPS Transalim, Como laboratorio clínico tuvimos a la profesional independiente Marta Lucía Gallardo y al laboratorio clínico José Jesús Gómez. Asimismo, tuvimos dispensación de medicamentos y prestación de servicios del primer nivel en el municipio de San José de Cúcuta con Comfaorientes IPS.
- En el municipio del Zulia tuvimos a la S hospital Juan Luis Londoño y a las droguerías Emanuel y Farmazul.
- En el municipio de Arboledas tuvimos a la ESE Hospital Regional Centro y la droguería popular.
- En el municipio de Villacaro a la ESE Hospital Regional Centro, Droguería Santa Rita y la Droguería Farmaskainner.
- En el municipio de Santiago tuvimos a la ESE Hospital Regional Centro y a Disfarma GC SAS.
- En el municipio de Cacota, estuvo la ESE San Juan de Dios de Pamplona y como gestor farmacéutico Disfarma GC SAS.
- En el municipio de Salazar de Las Palmas la ESE Hospital Regional Centro y Disfarma GCAS como gestor farmacéutico.
- En el municipio de Herrán la ESE Hospital Joaquín Emiro Escobar y como gestor farmacéutico Disfarma GC SAS.
- En el municipio de Cucutilla la ESE Hospital San Juan de Dios ES Hospital Regional Centro Droguería Disfarma GC SAS y Droguería Popular.
- En el municipio de Ocaña tuvimos a la ES Hospital Emiro Quintero Cañizares y sus diferentes puntos de atención como lo son el puesto de salud Cristo Rey puesto de salud Agua clara puesto de salud Otaré, puesto de salud promesa de Dios, puesto de salud Torcoroma y tuvimos a la IPS Sanamedic, Confesalud, IPS Lida y al gestor farmacéutico Drogasalud Ocaña.
- En el municipio del Tarra estuvo la ESE Hospital Regional Norte y la droguería Magreth.
- En el municipio de Gramalote la ESE Regional Centro y como gestor farmacéutico Disfarma GC SAS.

COPIA CONTROLADA



	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 31	

- En el municipio de convención ESE Hospital regional noroccidental y como gestor farmacéutico Drogas la 231.
- En el municipio del Carmen la ESE Hospital Regional noroccidental, la ESE Hospital Regional Norte y como gestores farmacéuticos droguería Dana y Droguería Medisins Santa Clara.
- En el municipio de Teorama la ES Hospital Emiro Quintero Cañizares, ESE Hospital Regional Norte y como gestor farmacéutico Droguería Magreth.
- En el municipio de Ragonvalia la ESE Hospital Regional Suroriental y como gestor farmacéutico, Droguería centenario.
- En el municipio de Cáchira para dispensación de medicamentos y atención, la ESE Hospital Regional de Occidente.
- En el municipio de Pamplona, la ES Hospital San Juan de Dios de Pamplona con sus centros de atención de salud Galán y centro de salud Santa Marta y como gestor farmacéutico Disfarma GC SAS.
- En el municipio de Tibú, a la ESE Hospital Regional Norte a la IPS Serintsa SAS y como gestor farmacéutico comercializadora Medisins - droguería Santa Clara.

Asimismo, en el componente complementario contamos con una red contratada a nivel departamental y nacional, para garantizar las atenciones de mediana y alta complejidad. El componente complementario está conformado por red de medicamentos, red de especialidades ambulatoria, red prestadora de servicios renales, red hospitalaria y domiciliaria red prestadora de salud mental, red prestadora hospitalaria y unidad de cuidados intensivos trasplantes y demás servicios de alta complejidad, red prestadora de servicios de oncología y hematología, red prestadora traslado asistencial básico medicalizado terrestre y aéreo, red prestadora de VIH, red prestadora cardiovascular. A continuación, me permito enunciar las IPS con la que contratamos el nivel complementario de la mediana y la alta complejidad para la atención de la población afiliada:

- Hospiclinic de Colombia sede Ocaña
- Centro de Eco - Radiodiagnóstico Ocaña
- Optómetra Alida del Socorro Quintero Ocaña
- Optómetra doctor Luis Fabián Leaño Salcedo municipio de Pamplona
- ESE hospital Emiro Quintero Cañizares de Ocaña
- Laboratorio clínico especializado Limitado Ocaña
- Vital Medical Care de Ocaña
- LAFS Ambulancias Ocaña
- Disfarma GC SAS Cúcuta
- Drogasalud Ocaña



	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 31	

- Gases Industriales de Los Santanderes
- Radioterapia del Norte
- Asociación Profamilia
- IPS Sanarte
- Centro de Atención y Rehabilitación Aterín
- Unidad de Medicina Norfetus
- Servimos Ambulancias de Colombia
- Piel Medical Spa centro dermatológico
- Comfaorientes IPS
- Óptica Científica Limitada
- Servicios Especializados Del Corazón
- Líneas Aéreas De Norte De Santander
- Gastroquirurgica
- Sociedad de Urólogos de Norte de Santander
- Centro Clínico de Hipertensión Arterial de Colombia SAS
- Neuroaliados, Medicina Especializada Instituto Neurológico Infantil Infanuro
- Nuclear San José Clínica
- Los Andes
- ESE Hospital Mental Rudecindo Soto
- Centro Médico La Samaritana
- Neurocoop Rehabilitación física y médica integral
- Ecoimagen Salud
- Clínica Oftalmológica Peñaranda
- ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz
- Clínica Santa Ana
- Clínica San José
- Unidad Hematológica Especializada
- Clínica Cancerológica de Norte de Santander
- Oncomedical IPS
- Consultorio odontológico Odoes
- Confesalud IPS Limitada Ocaña
- ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona
- Centro Integral de Diagnóstico Médico CIDIMS SAS
- Clínica y Droguería Nuestra Señora de Torcoroma
- Sanamedic SAS
- Centro Integral Diagnóstico Especializado IPS Cúcuta y Pamplona
- Imagen dental integral IPS
- Transalín
- Unidad Móvil de Emergencias Médicas Vitales
- Red Salud Integral IPS
- CIADE IPS
- Clinical House
- EIR Medicina SAS

COPIA CONTROLADA



	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 31	

- Diagnóstico y terapéutico cardiovascular
- Oral X
- Medical Duarte ZF SAS
- Angiovascular Moreno
- Odontocucuta
- Soluciones Médicas Avanzadas
- Empresa Social del Estado Centro de Rehabilitación Cardioneuromuscular de Norte de Santander
- Calzado ortopédico Gene Ayuda SAS
- Servicios especializados del corazón
- Global Safe Salud
- Neumología y servicios de rehabilitación SAS
- Hogar de Paso Santísima Trinidad
- Asociación de Patólogos ASOPAT
- Fresenius Medical Care Servicios Renal SAS
- RTS SAS
- Sociedad de Servicios Integrales para la Salud y Gestión del Riesgo SAS
- Hospiclinic de Pamplona
- Vida Médica IPS limitado.

Adicionalmente nos permitimos socializar la red prestadora contratada a nivel nacional para garantizar los servicios requeridos por nuestra población afiliada:

- FBR Biomedics SAS ubicada en la ciudad de Bucaramanga
- Fundación Cardiovascular de Colombia sede Hospital Internacional en Piedecuesta Santander
- Fundación Cardiovascular de Colombia - Instituto del Corazón ubicado en Florida Blanca
- IPS Clínica Gestionar Bienestar ubicado en Bucaramanga
- Red Integrada Salud Colombia IPS ubicado en Florida Blanca
- Instituto Nacional de Cancerología ubicado en la ciudad capital.

¡Muchas gracias!

Quinto: Informe de supervisión de contratos a cargo de Lorena Álvarez Hernández jefe de la División de Servicios de Salud de Comfaorientepss.

Buenas tardes a todos, mi nombre es Lorena Álvarez jefe de la División de Servicios de Salud, A continuación, les presentaré el informe de supervisión de contratos: El siguiente el seguimiento a la ejecución de los acuerdos de voluntades consiste en la monitorización y evaluación periódica para el cumplimiento de las obligaciones pactadas, eh, con el fin de evaluar el desempeño entre las partes y si es necesario realizar ajustes para asegurar el alcance de los objetivos previstos. Este proceso es fundamental para garantizar el cumplimiento de los acuerdos y la eficiencia de las Operaciones, Las partes involucradas en este seguimiento se encuentran las entidades responsables del pago que son las EPSS que son las responsables de la gestión de la de 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 14 de 31	

acuerdos y el seguimiento y el cumplimiento. Eh también tenemos los prestadores de servicios de salud que son los responsables de la prestación de los servicios y tecnologías de salud, Los proveedores en tecnologías que son los responsables de las provisiones de las tecnologías en salud.

Criterios de evaluación: Para esta evaluación se tienen en cuenta criterios que se los criterios de calidad que son los que se miden la oportunidad, la accesibilidad, la seguridad del paciente y logrando también la satisfacción Tenemos también criterios de gestión que se hace el seguimiento al uso de los recursos los tiempos de facturación, la gestión de respuestas y pagos entre las EPS y IPS, ¿Cómo se aplica el seguimiento a los acuerdos de voluntades? Se realiza siempre al inicio de cada vigencia de manera trimestral como está dispuesto en el manual de supervisión de contratos, En el primer seguimiento se realiza una evaluación de con toda una evaluación y se realiza una programación con todas las IPS que presentaron incumplimientos en la primera evaluación, En el segundo seguimiento se establecen planes de mejoramiento, para aquellos prestadores que reportaron una calificación entre el 70 y el 90%, Para aquellos contratos con calificación entre el 60 y el 69% se realiza un contrato condicionado a un plan de mejoramiento y un seguimiento estricto del contrato.

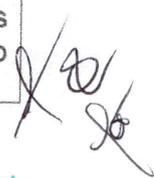
Finalmente, para aquellos que han obtenido una calificación menor al 59%, se dará por finalizada la contratación y también pues no haría parte de la red contratada para la próxima vigencia.

En esta tabla eh se define la semaforización que permite evaluar el porcentaje del cumplimiento por parte de la red prestadoras de servicios de salud y el parámetro definido para el resultado. Cada área de la EPS, eh, realiza un seguimiento con una calificación para cada pregunta de las cuales relaciono a continuación:

En la siguiente tabla se presentan los resultados que se obtuvieron en la vigencia del 2024 de esta evaluación. Para el primer trimestre se realizaron eh 228 seguimientos a los acuerdos de voluntades donde estos seis presentaron en cumplimiento.

Para la segunda evaluación se realizaron 236 evaluaciones quedando tres contratos de estas IPS contratadas, tres con incumplimiento Para el tercer trimestre se realizaron 235 evaluaciones quedando 11 con incumplimientos, Y para el último trimestre se realizaron 235 evaluaciones quedando siete con incumplimiento.

Para esta vigencia para la vigencia del 2024 podemos concluir que en el primer seguimiento del 2024 de los 228 contratos suscritos 222 presentaron una calificación satisfactoria equivalente a un 97.3% Seis de los acuerdos de voluntades presentaron una calificación aceptable. Para la segunda supervisión de los 236 contratos suscritos 233 presentaron una calificación satisfactoria que equivale al 98.7% y tres de estos quedando aceptable. En la tercera supervisión 235 contratos suscritos 224 presentaron una calificación satisfactoria equivalente a un 95.3% y 11 aceptables equivalente a un 4.7. Eh en cuanto al cuarto trimestre y último podemos observar que disminuyó la cantidad de contratos con calificación aceptable a solo siete A solo siete Con esto podríamos validar quedamos con dos IPS que fueron reiterativas y que fueron pues eh para un seguimiento constante en esa vigencia.



	ACTA GENERAL	VERSION: 05	CODIGO: F-EPSS-48
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de Aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página 15 de 31	

Eh para el cierre de la supervisión del 2024 se define que las IPS con contratos activos para la vigencia en las cuatro supervisiones ninguno de los contratos en lo corrido del año presentó una calificación en sus reportes menor al 70% es decir que no tuvieron una calificación aceptable. Desde la división de servicios de salud como supervisión de los contratos se realiza un seguimiento continuo a las obligaciones contractuales para corregir las deficiencias en la calidad de la atención garantizando también así la transparencia en la actividad contractual. ¡Muchas gracias!

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

Muy buenas tardes, los programas de salud EPS e IPS de la Caja de Compensación son centros de costos del de la caja y como tal, se administran bajo la misma personería jurídica, por tanto, la siguiente presentación que se realiza fue extractada de los Estados Financieros de la Caja de Compensación al 31 de diciembre del 2024, los cuales para fines de supervisión se homologan a los códigos conceptos de la circular 016 de 2016 de la Superintendencia Nacional de Salud. A 31 de diciembre del 2024 el programa de salud de EPSS contaba con un total de población de 238.286 afiliados de los cuales 222.121 correspondían al régimen subsidiado y 16.165 del régimen contributivo por movilidad, con un crecimiento de 2.149 afiliados respecto a la vigencia 2023. Esta población se concentra en mayor parte en los municipios de Cúcuta, Tibú, Ocaña, el Tarra y el Zulia; como resultado de administrar el programa subsidiado de salud y conforme a la población afiliada se pudieron percibir ingresos en esta vigencia 2024 de \$388.542 millones de pesos, mayormente representados en el régimen subsidiado que cuenta con una habilitación plena, generando ingresos por \$367.775 millones y el régimen contributivo operado por movilidad de \$20.766 millones de pesos. De estos recursos la principal fuente de financiación corresponde a la UPC por los servicios garantizados en el plan de beneficios de salud seguidos de presupuestos máximos, el reajuste por el mecanismo de la cuenta de alto costo por la gestión de riesgo por cáncer, recursos por incapacidades para el régimen contributivo, cuotas moderadoras para este mismo régimen y copagos como última fuente de financiación de la vigencia 2024.

Estos ingresos fueron ejecutados como garantía de la prestación de servicios de salud en el PBS en un 129,59% para el régimen contributivo por movilidad y en un 100,45% en el régimen subsidiado. Esto sin contar con los gastos de administración contemplados en la normatividad vigente, producto de la atención y la garantía que a través de la red prestadora de servicios realizó el programa de salud EPS. En cuanto a los recursos de NO PBS financiados con los presupuestos máximos se ejecutaron un total de 115,32% en el régimen subsidiado y en un 68,86% en el régimen contributivo, estos recursos no tienen contemplados unos gastos de administración, sin embargo sí tienen un reconocimiento realizado en la vigencia 2024 que correspondía a los recursos de diciembre del año 2023 y el reajuste realizado a la vigencia 2022, actos administrativos que fueron notificados por el Ministerio de Salud y Protección Social durante los meses de febrero y marzo del 2024 e incorporados y reconocidos contablemente en la vigencia fiscal 2024.

La ejecución de los costos en salud como garantía de esta prestación de servicio, se ve reflejada en esta presentación en un 64% en los contratos modalidad de evento y como mayor porcentaje seguido en un 20.74 en la cápita de los cuales se ejecutaron \$98.274 millones de pesos a la red

	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 31	

pública y en la red privada \$271.885 millones de pesos.

Adicionalmente se ejecutaron costos por incapacidades por \$1.305 millones de pesos para el régimen contributivo, una póliza de reaseguro por \$332 millones de pesos y finalmente unos costos por reservas técnicas de \$4.385 millones de pesos y \$7,070 millones de pesos, para un total de costos incurridos en esta vigencia 2024 de \$383.254 millones de pesos. Cuando analizamos el comportamiento y ejecución del costo pues evidenciamos que se encuentra concentrada en los recursos de UPC y allí miramos que la red pública tiene una ejecución de \$98.159 millones de pesos mientras que los recursos de presupuestos máximos están en \$115 millones de pesos. A su vez en la red privada se ejecutaron costos de \$256.180 millones de pesos mientras que en los recursos no PBS con cargo a presupuestos máximos de \$15.705 millones de pesos con unos costos de provisiones reservas técnicas y provisiones por glosas.

Quando miramos este comportamiento y ejecución de los costos por las modalidades evidenciamos que en la cápita se concentra en la baja complejidad. Por su parte el PGP se concentra en la mediana complejidad, el evento se concentra en la alta y mediana complejidad y en los recursos no PBS en la alta complejidad. Por su parte los gastos de administración ejecutados durante la vigencia 2024, los cuales están contemplados en el artículo 23 de la Ley 1438 del 2011 que contempla hasta un 8% de recursos para el régimen subsidiado y un 10% para el régimen contributivo, respecto a los recursos de UPC, de manera responsable y con la austeridad de los recursos se ejecutaron un 5,79% de gastos de administración del total, del ocho permitido en el régimen subsidiado y un 0,97 para el régimen contributivo del 10% que permite la normatividad. Y al mirar este comportamiento de ejecución de gastos de administración necesarios para garantizar la prestación efectiva de servicio a través de la ejecución de los rubros como sueldos y salarios honorarios, servicios, diversos, deterioros, arrendamientos, publicidad y propaganda, contribuciones, mantenimientos y reparaciones, gastos de viaje, seguros, adecuaciones instalaciones, impuestos, gastos legales y depreciación, por un total ejecutado de \$19.796 millones de pesos concentrados en las partidas de sueldos, servicios y honorarios.

Por su parte el régimen contributivo solo se ejecuta estrictamente los gastos necesarios para la prestación de la garantía de los ingresos del operador financiero y el operador de información. A través de estos servicios se logra compensar los recursos de la UPC.

Para la vigencia 2024 el programa de salud EPS, obtuvo unos remanentes negativos de \$9.708 millones de pesos, sin embargo la administración presentó un plan de acción al Consejo Directivo, el cual, fue aprobado en acta 1206 del 25 de febrero del 2025 que va a permitir recuperar este déficit presentado en esta vigencia fiscal, de la cual, en el mes de abril ya se incorporó la primera fase que consiste en la incorporación de remanentes del programa de salud IPS que ascendieron a \$3.516 millones de pesos, recursos que fueron aprobados por Consejo Directivo previo a aprobación de análisis y estudio de los estados financieros de la Caja de Compensación por la Asamblea General de Afiliados realizada en el mes de marzo de 2025. Estos recursos de igual manera fueron dispersados a la red prestadora de servicios de salud. Al mirar el comportamiento del estado de resultados evidenciamos un crecimiento del 17% de los ingresos respecto a la vigencia 2023, seguido también de un incremento del 28% en los gastos, No obstante, se encuentran ejecutados y por debajo del techo establecido como porcentaje máximo permitido en

	ACTA GENERAL	VERSION: 05	CODIGO: F-EPSS-48
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de Aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página 17 de 31	

norma y ley y también evidenciamos un crecimiento del 18% en los costos de salud.

Esto como la garantía de la prestación del servicio y teniendo en cuenta la siniestralidad presentada por la población afiliada. A diciembre 31 el programa de salud cuenta con dos depósitos a la vista que respaldan el régimen de inversiones de las reservas técnicas, recursos que se encuentran en entidades financieras que gozan de buena calificación y que ascienden a \$56.526 millones. Estos recursos se encuentran libres de cualquier medida restrictiva y permiten y permitirán garantizar en un corto plazo la sostenibilidad y el flujo de recursos a la red frente a alguna situación eventual particular. Las cuentas por cobrar a 31 de diciembre del 2024 se concentraban en los recursos de presupuestos máximos correspondiente a las mensualidades de noviembre y diciembre del 2024 y el reajuste de la vigencia 2022. No obstante, a la fecha de la presente rendición, estos recursos ya fueron cubiertos por la adres y girados al programa de salud de igualmente dispersados a la red prestadora, seguido de los recobros de no PBS por \$1.375 millones de pesos que representan un 19% de las cuales, el principal deudor es el Instituto departamental de salud, con el cual, ya en este mes de mayo se firmó un contrato de transacción para el giro directo de los recursos la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz, de los cuales el 73% corresponden a estos recursos de recobro no PBS de prestación de servicio a 31 de diciembre del año 2019 y un 27% con cargo al ADRES.

El comportamiento de las cuentas por cobrar se encontraba concentrada básicamente en morosidad por los recursos de presupuestos máximos que ya fueron girados y con los recursos de IDS por el tema de recobros no PBS, de los cuales se espera en un corto plazo sean desembolsados directamente a la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz, es importante resaltar que durante la vigencia 2024, El programa EPS garantizó pagos a la red prestadora de servicios por \$351.057 millones de pesos en el régimen subsidiado. De igual manera \$24.488 millones de pesos en el régimen contributivo por movilidad, estos pagos se establecieron por mecanismo de giro directo en gran proporción establecido en normatividad y administrados o desembolsados por la adres en \$273.084 millones de pesos. De igual manera se desembolsaron recursos por la tesorería de la EPS por valor de \$77.972 millones de pesos y los recursos del régimen contributivo por \$24.488 millones de pesos. Respecto a las modalidades de contratación en giro directo, el principal desembolso de recursos se estableció en la modalidad de evento seguido de cápita y PGP en la tesorería fueron por la modalidad de cápita seguido de evento y PGP, además se desembolsaron recursos por incapacidades de \$1.303 millones de pesos para el régimen contributivo y un aporte a la cuenta alto costo de \$481 millones de pesos. También es relevante informarles que para la vigencia 2024 a través de la aprobación del Consejo Directivo según acta 1198 del mes de octubre de 2024, se aprobó un plan de pagos con diferentes fuentes de financiación que permitieron y garantizaron el flujo de recursos durante los meses de noviembre y diciembre del 2024 por alrededor de \$79.417 millones de pesos con recursos del plan de beneficio de salud UPC con recursos de no PBS de presupuestos máximos a su vez con el mecanismo de ajuste de riesgo de cáncer y con el crédito de la banca financiera, que lograron posibilitar entre otras cosas el cumplimiento del régimen de inversiones a 31 de diciembre del 2024.

Si evidenciamos este comportamiento de pagos frente a la altura y morosidad de cartera nos damos cuenta de que lleva una correlación y que esta correlación permite visualizar una altura de cartera saludable de las cuentas por pagar a la red prestadora de servicios de salud al cierre 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 18 de 31	

vigencia 2024, concentradas a solo 30 días de vencimiento en el régimen suado en un 70,13% mientras que el régimen contributivo está en un 68,13%.

Adicionalmente el programa continúa realizando y manteniendo las provisiones o pasivos contingentes al cierre de la vigencia 2024 que ascendieron a \$15.788 millones de pesos, conformados por pasivos estimados, quinquenios, provisiones por litigio y provisiones del sistema general de seguridad social en salud, reservas técnicas. Es relevante informarles también que gracias a la gestión administrativa y con la previa aprobación del Consejo Directivo de la Corporación, durante 11 años desde el año 2014 hasta el año 2024, se ha podido capitalizar el patrimonio del programa de salud de EPS en \$15.537 millones de pesos, con recursos del artículo 36 de la Ley 1837 del 2017, recursos de la Ley 1753 desde 2015 y con los remanentes del programa de salud IPS que ascienden a \$11.521 millones de pesos. Esto gracias a esa sinergia administrativo-financiera realizada y en el marco del artículo 43 y 54 de la Ley 21 de 1982, en concordancia con el artículo 40 de la Ley 1430 del 2010. Los remanentes del programa de salud de EPS en esta vigencia fiscal 2024 que ascendieron a \$-9.707 millones de pesos están conformados en \$-5,530 millones de pesos por el régimen subsidiado y \$-4.177 millones de pesos ambos deficitarios y como ya se estableció con un plan de acción de la cual ya se ejecutó la primera fase para lograr la recuperación de este déficit fiscal. El estado de situación financiera se encuentra mayormente conformado en el activo por el efectivo y equivalentes del efectivo que como lo mencioné anteriormente se encuentra concentrado en el depósito a la vista que respalda al régimen de inversiones de reservas técnicas Por su parte el pasivo principal rubro son las cuentas por pagar que allí concentra la morosidad de las cuentas por pagar del sector salud por concepto de la garantía de la prestación efectiva a su población afiliada y el patrimonio se encuentra mayormente concentrado con los remanentes deficitarios de la vigencia fiscal 2024.

Al mirar el crecimiento del estado de situación financiera evidenciamos que hubo un crecimiento importante en flujo de recursos representado en un 11% y que todo ello conllevó a un crecimiento del activo del 16%, sin embargo se evidenció también un crecimiento importante en la prestación de servicios de salud y por ende en las cuentas por pagar del sector salud. Esto como garantía de esta prestación en el derecho fundamental a la salud y reflejando el impacto en el patrimonio del programa de salud EPS. Al cierre de la vigencia 2024 y como hecho relevante posterior a la vigencia que se informa les podemos indicar que el 26 de marzo del 2025 la Superintendencia Nacional de Salud publicó en su página web el informe número 362 de evaluación de indicadores financieros de la vigencia 2024 y allí estableció el cumplimiento de los tres estándares financieros por parte de Comfaoriente EPS, como son el capital mínimo, el patrimonio adecuado y el régimen de inversiones de reservas técnicas que respecto a la vigencia 2023 generó un crecimiento del 22,70% Gracias.

Séptimo: Informe de atención al afiliado y acciones de tutela de Comfaoriente EPS-S a cargo de Fanny Torres González profesional de atención al afiliado y participación social en salud de Comfaoriente EPSS y Paola Ramírez Savi, jefe de grupo jurídico.

Muy buenas tardes, mi nombre es Fanny Torres profesional de atención del afiliado y participación social en salud Vengo a presentarles el informe de rendición de cuenta con respecto al área de atención al afiliado vigencia 2024. Inicialmente pues les presento eh contamos con atención virtual

	ACTA GENERAL	VERSION: 05	CODIGO: F-EPSS-48
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de Aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página 19 de 31	

a través de nuestra plataforma EPS virtual y atención presencial en las diferentes oficinas, donde tenemos cobertura en el departamento del norte de Santander. El área de atención al afiliado su finalidad es fortalecer la calidad de los servicios que prestan nuestra red contratada y a través de nuestras oficinas poderles brindar a ustedes nuestros afiliados una atención oportuna, cálida, humanizada, de tal forma que se puedan resolver sus inquietudes y necesidades, Esto dando cumplimiento a las diferentes normas que actualmente nos rige como EPS.

Dentro de los canales de atención que contamos está el buzón de sugerencia, donde ustedes nuestros usuarios pueden depositar sus inquietudes, sugerencias felicitaciones y necesidades. Estos buzones se encuentran ubicados en todas las sedes de atención eh donde contamos con cobertura en los 19 municipios y dos corregimientos. Tenemos la atención presencial en nuestra oficina de Cúcuta El horario de atención de 7:00 a.m. a 11:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m. y en los municipios el horario de atención es de 8:00 a.m. a 12:00 M de 2:00 a.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00M.

Adicionalmente contamos con la línea telefónica que es la 350 829 6590, la cual está habilitada las 24 horas del día los 7 días de la semana, Esto con el fin de que ustedes puedan comunicarse para poder manifestar sus inquietudes, necesidades, peticiones reclamos. Y adicionalmente contamos con nuestra plataforma EPS Virtual la cual pueden ingresar desde Google e para los diferentes servicios que contamos habilitados, como es el proceso de autorizaciones PBS solicitud de servicios No PBS radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones y trámite de afiliación y registro. A continuación, le voy a presentar unos videos de algunos usuarios donde han hecho uso de estos canales:

Reproducción del video: *"Hola muy buenas tardes Me llamo José Alirio Salguero Gutiérrez agradeciéndole mucho con Comfaoriente por un tratamiento que estoy en él de cáncer de próstata, el cual a tiempo me ha corrido con la medicina y con todos los exámenes y las citas de urología y le agradezco mucho porque he sacado este proceso muy adelante Gracias a Dios creo que ya estoy súper bien con la gloria de Dios y gracias a Comfaoriente y a todas sus eh colaboradores de la empresa que me han colaborado siempre que voy y estoy muy agradecido a Comfaoriente Muchas gracias".*

"Buenas tardes para la comunidad de Comfaoriente para informarles que yo utilizo la plataforma para autorizar eh los mis exámenes o los de mi hija y siempre me han autorizado muy rápido, Yo utilizo lo yo me meto en una plataforma se hace de esta forma y es rápido que uno y evita uno de hacer fila madrugar esto madrugar fila Esto utiliza uno la comunidad de la casa uno llega y hace esto este proceso busca uno utilización a Comfaoriente y busca la solicitud de autorización del servicio de salud EPS y listo. Y escribía uno lo que va a autorizar y ayer la envié y entre menos de media de media hora ya me estaban autorizando y fue rápido Utiliza uno la esta plataforma y no tiene necesidad de uno ir a hacer fila ni a madrugar ni nada Desde mismo desde casa hace uno las autorizaciones y no tiene uno problemas Y nunca he tenido problemas con Comfaoriente Siempre me han autorizado siempre me han atendido muy bien Muchas gracias con Comfaoriente por sus servicios".

"Mi nombre es Eliani Joana Plata Tiría Soy familiar de la señora Luz Cruz de Fonseca La señora

	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 31	

padece de un cáncer de mama Ha sufrido tres infartos sufrió un derrame celebrado y le agradezco a Comfaorient e y a todos sus colaboradores a todo su equipo de trabajo por su buena atención con la señora Luz Cruz de Fonseca Mil gracias a Comfaorient e”.

“Buenas tardes Yo me llamo Mariana Ortiz Peñalosa Estoy muy agradecida con Comfaorient e con Comfaorient e porque tengo cuatro hernias en la columna y un en el riñón izquierdo Muchas gracias Estoy muy agradecida con Comfaorient e”.

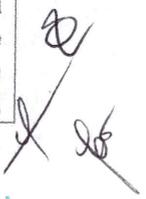
Bueno continuando con la presentación, a continuación eh lo que les comentaba contamos con oficinas en las diferentes eh municipios con cobertura Actualmente en Cúcuta, tenemos dos sedes una ubicada en la calle 14 número 1-54 y la otra sede ubicada en la avenida 2 número 15-69 barrio La Playa Dentro del informe de gestión les voy a presentar referente a las PQRS y/o sugerencias, para la vigencia 2023 El total de PQR fueron de 686 y para la vigencia 2024, fueron de 7,66 con una variación del 2.61 Dentro de las estrategias que se han implementado para mitigar o poder disminuir este indicador, hemos venido realizando las diferentes capacitaciones a nuestra asociación de usuarios de todos nuestros municipios en el manejo de la plataforma de la EPS virtual, en los deberes y derechos, en cómo acceder a los servicios de salud en la vigencia de los contratos que se tiene en directamente por la EPS en cuanto a los copagos y cota moderadora de acuerdo a las vigencias y las diferentes temas de interés general. Asimismo, venimos realizando mesas de trabajo con la red contratada identificada como mayores PQRS para poder establecer aquellas estrategias y disminuir este indicador. Dentro del top 5 los motivos con mayor relevancia han sido: falta oportunidad en las citas o consultas especializadas falta oportunidad en la entrega o entrega incompleta de medicamentos, falta oportunidad en la autorización de las citas de consultas falta de oportunidad en la atención de otros servicios, o falta de oportunidad en la autorización de otros servicios. Asimismo, contamos con eh nuestras oficinas con cubículos para la atención preferencial, Esta atención es para aquellos usuarios adulto mayor, embarazadas, discapacitados o cualquier otra condición que la ley no lo establezca. Como les mencionaba tenemos cobertura en 19 municipios dos corregimientos, en donde contamos con asociaciones de usuarios vigentes precisamente para dar este tipo de información y socializar los diferentes mecanismos de canales de atención. Algunas evidencias de las capacitaciones que se han venido o que se vinieron realizando en la vigencia 2024, así mismo como las brigadas de capacitación que se realizaron durante el año anterior. Podemos visualizar eh estas actividades se han realizado en acompañamiento con algunos integrantes de la Asociación de Usuarios de acá de Cúcuta.

Como podemos visualizar en la presente diapositiva son las reuniones que se han venido realizando en los diferentes municipios: Convención, Cucutilla, Salazar Cacota, Villacaro, Reitero, estas capacitaciones se realizan en todos los municipios donde contamos cobertura con las asociaciones de usuarios. El año pasado realizamos una actividad que se llamó La semana de la cultura y la seguridad social cual el lema era “Pongámosle corazón a la seguridad social” Tuvimos la participación en las atenciones de la IPS Comfaorient e y en los municipios en los centros de atención en salud. Dentro del análisis de las encuestas realizadas durante la vigencia 2024, podemos observar que el grado de satisfacción global se obtuvo como muy bueno un 77.19 y como bueno un 19.11, logrando así un 96.3 permitiendo que nuestros usuarios han estado satisfechos con la atención brindada por nuestra EPS.

	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 31	

Asimismo, y teniendo en cuenta la presentación que hizo este año el Ministerio de Salud podemos observar que a nivel nacional ocupamos el quinto lugar como una de las EPS que mayor satisfacción tienen nuestros usuarios con la atención que se les ha venido brindando, logrando una experiencia como buena del 70.5 y como muy buena del 17,69. Dentro del indicador de proporción de usuarios que recomendarían nuestra EPS se logró tener un 84.17 de los cuales perdón un 97.79 de los cuales el 84.17 respondieron que sí recomendarían a nuestra EPS y un 13.62 que probablemente sí. A nivel nacional ocupamos el primer lugar en cuanto a todas las EPS que aparecemos con cobertura y habilitados logrando un 97.61% de nuestros usuarios que recomiendan a Comfaoriente EPS a sus amigos y familiares para que se afilien con nosotros. Esto es un indicador bastante significativo porque se logra observar cómo nuestros usuarios sí están satisfechos con la atención que se viene brindando a través de nuestra red contratada y a través de la sala de atención. La proporción de los usuarios que han pensado en cambiarse se obtuvo un 5.87, es decir del total de la población que encuestamos solo el 5.87 han pensado cambiarse sin embargo pues continúan con nosotros. Dentro de las acciones de mejoramiento como les dije en una anterior diapositiva están las capacitaciones con las asociaciones de usuarios sobre temas de interés general las brigadas de capacitación que se vienen realizando en el municipio de Cúcuta y las mesas de trabajo con la red contratada buscando esas estrategias que permitan mejorar cada día nuestros servicios Gracias.

Muy buenas tardes, Mi nombre es Paola Ramírez yo soy Jefe de grupo jurídico de Comfaoriente EPS, A continuación, eh se les va a demostrar el reporte de fallos de tutela a favor de los usuarios en relación con la prestación efectiva de salud vigencia año 2024. Es necesario antes de realizar el reporte de acciones de tutela que se han reportado, que en Comfaoriente somos muy respetuosos con los derechos fundamentales de todas las personas en especial de mayor protección garantizando la efectividad de los servicios en salud activando todos y cada uno de los mecanismos necesarios asegurando la debida y oportuna atención a nuestra población afiliada. Todo esto en aplicación a los atributos de la calidad tales como la efectividad, la oportunidad, la eficiencia, accesibilidad, pertinencia y continuidad de los servicios. También es de notar que el área jurídica de la EPS es acatadora de todos y cada una de las órdenes impartidas por los jueces de la República mediante los fallos de tutela realizando una vez son notificadas ante eh Comfaoriente EPS, las gestiones necesarias para dar garantía y cabal y oportuno cumplimiento. A continuación, se evidenciará el comportamiento de las acciones de tutela vigencia año 2024 como se les mencionaba en la gráfica podemos evidenciar un total de 2.125 acciones de tutelas notificadas a Comfaoriente EPS desde el 01 de enero al 31 de diciembre. De estas 2,125 emisiones de tutela notificadas a Comfaoriente EPS, aproximadamente el 53% corresponden a servicios complementarios ¿Estos cuáles son estos servicios que no se encuentran incluidos dentro del plan obligatorio de salud tales como servicios de cuidadores servicios de viáticos insumos que no se encuentran contemplados en el plano obligatorio los viáticos correspondientes a transportes a servicios de hospedaje alimentación para afiliados y acompañantes que no cumplen con los criterios normativos para que la EPS le garantice este tipo de servicios. Recordando que se tiene dicha garantía de conformidad eh a la zona de dispersión estoy hablando del servicio de viáticos donde hay garantía o en los casos de presentarse cierto tipo de diagnóstico donde la norma permite la garantía de esos servicios complementarios. Asimismo, eh se evidencia que del total de las acciones notificadas en el año 2024 se tienen que 633 contenían servicios de servicios PBS, Eh por territorio se logra evidenciar eh una mayor incidencia de las acciones de tutela por servicios



	ACTA GENERAL	VERSION: 05	CODIGO: F-EPSS-48
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de Aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página 22 de 31	

PBS, en eh la ciudad de Cúcuta seguido el municipio de Ocaña.

De estas 633 acciones de tutela por servicios PBS que se notificaron a Comfaorientes EPS se tienen que de estas 445 fueron falladas a favor de los afiliados y en contra de Comfaorientes, a las cuales se le dio el total y oportuno cumplimiento a cada uno a cada uno de ellos. Por parte del área jurídica eh una vez llega el fallo de tutela se hace un acompañamiento al afiliado entregándole la información eh necesaria para la garantía del servicio del servicio pretendido en la acción de tutela y solicitado por el paciente recordándoles las vías de acceso que tiene el afiliado antes de tocar el sistema judicial tiene las oportunidades como anteriormente se los comentó la jefe Fanny de atención al afiliado tocar la puerta antes de eh de Comfaorientes EPS para darle la solución efectiva.

Ya en este momento eh para el año eh haciendo una comparación entre el año 2024 y 2023 En el año 2023 se tuvo una cantidad de acciones de tutela que fueron tramitadas en un total de 1.816 acciones de tutela donde por territorio se logra evidenciar que eh se tiene más incidencia nuevamente en el municipio de Cúcuta recordando que nuestra mayor parte de afiliados son de este territorio seguido por el municipio de Ocaña.

Para finalizar, se hace un comparativo entre el año 2023 y 2024 donde se evidencia que la diferencia en acciones de tutela por servicios PBS en este caso para ser más específicos eh de una vigencia a otra es tan solo de 47 acciones de tutela correspondientes al siete 7% del total de los trámites realizados. En este aspecto es necesario tener en cuenta que de una vigencia a otra también incrementó lo que es la cantidad de población afiliada También se realizaron eh diferentes traslados masivos ya sea por liquidación de otro tipo otras EPS y también por eh desconocimiento de esos afiliados que son nuevos ante la EPS y eh por la continuidad de la garantía del servicio optaron por una acción de tutela. ¡Este es la finalización del comparativo de acciones de tutela y obviamente el reporte a fallos para vigencia 2024 Muchas gracias!

Octavo: Informe del seguimiento de Administración y gestión de riesgos a cargo de Diana Martínez Ruiz profesional de sistemas integrados de administración y gestión de riesgos de Comfaorientes EPSS.

Buenas tardes, para mí es un gusto presentarles un informe del sistema de administración y gestión de riesgos del año 2024. El programa de salud de Comfaorientes EPS para el año 2024 ejecutó un ciclo de gestión de riesgos en pro de mitigar, tratar y reducir aquellos eventos sucesos o situaciones que pudiesen llegar a afectar el cumplimiento de los objetivos del programa de salud. Es por esto por lo que el programa de salud ha implementado una serie de políticas y procedimientos que conllevaron al eficiente efectivo y oportuno funcionamiento del sistema de administración y gestión de riesgos que ha permitido identificar, evaluar y realizar un seguimiento a los diferentes riesgos a los que se encuentra expuesto el programa de salud en sus diferentes operaciones. Es así como el programa de salud para el año 2024 adoptó la metodología que se encuentra descrita en la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas así como los lineamientos emitidos en la circular externa 004 del 2018, la circular 009 del 2016 y la 55 del 2021 emitidas por la Superintendencia Nacional de Salud e diseñando un sistema que contiene cuatro etapas, La etapa uno identificación de riesgos, La etapa dos la evaluación y medición de riesgos, La etapa tres identificación de estrategias de control 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 23 de 31	

riesgos, Y la etapa cuatro seguimiento y monitoreo. Es así como en el marco del sistema de administración y gestión de riesgos el programa del programa de salud estableció una serie de políticas procedimientos y una estructura orgánica que permiten promover el autocontrol en los diferentes procesos del programa de salud De acuerdo con lo referido en la circular 004 el programa de salud definió 10 subsistemas de riesgos que vemos en la lámina 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 el riesgo de corrupción la opacidad y fraude Y como lo mencioné anteriormente el programa de salud durante el año 2024 implementó un ciclo de gestión de riesgo que incluye las cuatro etapas que vemos en la imagen, La primera etapa y la segunda en relación con la identificación evaluación y medición de riesgos se ejecutaron en febrero y marzo del año 2024, La tercera etapa relacionada con la identificación de estrategias y control de riesgos, se ejecutó en conjunto con las dos etapas anteriores en el mes de marzo del 2024 y la última etapa de seguimiento y monitoreo, se ejecutó de los meses de agosto a diciembre del año 2024, Ahora les voy a presentar los resultados del ciclo de gestión de riesgos ejecutado durante el año 2024. En relación con la etapa uno y la etapa dos se lograron identificar 49 riesgos conforme a la metodología de gestión de riesgos aprobado por el Consejo Directivo de la Corporación, identificando y evaluando 12 riesgos en salud cuatro riesgos actuariales, cuatro riesgos de crédito, cuatro riesgos de liquidez, dos riesgos de mercado de capitales, tres riesgos de falla de mercado en salud, 11 riesgos operacionales tres riesgos reputa, Tres riesgos del sistema de SARLAFT y tres riesgos del subsistema SICOV.

Como resultado de la etapa tres en relación con la identificación de estrategias y control de riesgos se lograron identificar 191 medidas de control que como resultado de los atributos de cada una de estas de cada una de estas acciones se identificaron o disminuyó el nivel de riesgo a 35 riesgos con calificación de riesgo residual bajo y 14 riesgos con una calificación de riesgo residual moderado. Y para terminar en la etapa cuatro en relación con el seguimiento y monitoreo se ejecutaron las siguientes acciones:

Auditoría interna al 100% de los subsistemas de riesgo, Implementación de un ciclo de seguimiento y monitoreo a los subsistemas de riesgo que nos permitió obtener y evidenciar que el 94% de las medidas de control fueron implementadas conforme a lo establecido y el 92% de Las medidas de control fueron eficaces para la mitigación y prevención de la materialización de los riesgos siendo esto un insumo para el mejoramiento y la maduración del sistema de gestión de riesgos del programa de salud, Muchas Gracias.

Noveno: Informe de servicios prestados por Comfaorient IPS a cargo de Mónica Sanabria Medina jefe del grupo de salud de Comfaorient IPS.

Muy buenas tardes, Comfaorient IPS cuenta con en la vigencia del año 2024 contaba con dos sedes La sede playa ubicada en la calle 16 número 1-21 del barrio La Playa y la sede atalaya ubicada en la manzana I2 lote 1 del barrio primera etapa de Atalaya.

Los servicios prestados por Comfaorient IPS en la vigencia 2024 son: Medicina general odontología general, enfermería, ginecología y obstetricia pediatría, medicina interna, nutrición y

	ACTA GENERAL	VERSION: 05	CODIGO: F-EPSS-48
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de Aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página 24 de 31	

dietética, ortopedia y traumatología, psicología Contamos con el servicio farmacéutico y el programa de atención domiciliaria. Los horarios de atención de Comfaorient IPS son los siguientes: De lunes a viernes de 7: 00 a.m. a 12:00 M y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. para el personal asistencial. De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 M y de 1:00 p.m. a 6:00 p.m. para el personal asistencial y los sábados de 7:00 a.m. a 12:00 a.m. para el personal asistencial en asignación de citas. Para asignación de citas contamos con una línea de WhatsApp que es el número 318 349 2815, Se reciben casos en el horario de 8:00 a.m. a 12 del mediodía y en el transcurso del día hasta las 6:00 p.m. de la tarde se resuelven los casos.

Se cuenta con una atención preferencial para garantizar de manera preferente a todos los adultos mayores, mujeres gestantes, personas en condición de discapacidad, población en desplazamiento y víctimas del conflicto armado. Las atenciones por consulta externa, Comparando las dos vigencias en el año 2024, se aprecia un incremento del 31% en las atenciones por consulta externa, teniendo una mayor demanda en los servicios de medicina general, odontología general y medicina interna.

La oportunidad en los servicios de Comfaorient IPS en las vigencias 2023 y 2024 según los tiempos de cita por normatividad medicina y odontología general de venir a 3 días. El tiempo de asignación promedio en las dos vigencias fue de 3 días por parte de Comfaorient IPS. Pediatría por normatividad debe ir a 10 días Comfaorient IPS en el año 2023 estuvo a 5 días y en el 2024 se mantuvo en 6 días. Para medicina interna y ginecología y obstetricia por normatividad el tiempo de espera son 15 días, Para el servicio de medicina interna en el 2023 estuvimos a 9 días y en el 2024 bajamos a 7 días. Para ginecología y Obstetricia nos mantuvimos en las dos vigencias en un promedio de 4 días, cumpliendo así con los indicadores de oportunidad de acuerdo con la resolución 1552 del año 2013. En las actividades de gestión se implementó un Digiturno como herramienta para identificación de los usuarios. Este opera solicitándole al usuario el documento identidad para ser registrado y direccionado a la solicitud que ello requiera, priorizando así a los adultos Mayores, gestantes y personas en condición de discapacidad para ser atendidos en el módulo preferencial.

En la entrada de la IPS se cuenta con un promotor en salud quien gestiona el turno a los usuarios direccionando según el servicio que ellos requieran. Es importante resaltar que durante la vigencia 2024, se realizaron jornadas de tamizaje a la población de riesgo cardiovascular de Comfaorient IPS en las salas de atención.

En la vigencia 2024 se presentó el proyecto de apertura de una nueva sede de Comfaorient IPS, con el fin de garantizar la prestación a toda la población afiliada a Comfaorient EPS, En el mes de noviembre se ejecuta la creación y montaje de la novedad de la apertura de la nueva sede en el aplicativo del Ministerio de la Protección Social. El 26 de diciembre se evidencia la apertura en el Registro Único de Prestadores de Servicios de Salud de la Sede Caobos Esta con el fin de prestar los servicios habilitados aplicando las directrices de la normativa vigente. Quedan habilitados los servicios que venimos prestando en nuestras dos sedes y adicionales tenemos el nuevo servicio de cardiología, cardiología pediátrica, pruebas diagnósticas como: ecocardiogramas transtorácicos, monitoreos electrocardiográficos continuos, monitoreo ambulatorio de presión arterial sistémica y de presión arterial central, además de electrocardiogramas de ritmo o de superficie.

	ACTA GENERAL	VERSION: 05	CODIGO: F-EPSS-48
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de Aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página 25 de 31	

La nueva sede de Comfaorientes la sede Caobos, cuenta con una sala de procedimiento, 11 consultorios, 3 unidades odontológicas dotadas con equipos de alta tecnología para brindar una atención integral y de calidad a nuestros usuarios además de 3 salas de esperas dotadas para tener comodidad y confort Muchas gracias.

Décimo: informe del programa de atención domiciliaria a cargo de Tatiana Pérez García, líder del Plan de Atención domiciliaria de Comfaorientes IPS.

Buenas tardes, a continuación, les voy a mostrar el informe del programa de atención domiciliaria de la vigencia 2024 En el año 2024 el programa de atención domiciliaria se evidenció un incremento de más del 63% de atenciones en los diferentes servicios de salud. Dentro de los diferentes servicios de salud tenemos: medicina general, enfermería, fisioterapia, terapia respiratoria, terapia ocupacional de fonoaudiología, nutrición eh atención a psicología, y trabajo social En el año 2024 ya contamos con trabajo social que era una de las atenciones con las que no se contaba en el 2023, Esto pues se hizo con el fin de con el fin de abordar aspectos psicosociales del paciente su familia y su entorno para apoyar en el en la recuperación y adaptación de la enfermedad del paciente promoviendo una inclusión social y mejoramiento de la calidad de vida del usuario.

Dentro del comparativo del año 2023 al año 2024 se puede evidenciar que el programa de atención domiciliaria para la vigencia del 2024 prestó 126,484 servicios de salud a toda su población afiliada. Dentro de los servicios con mayor incremento de impacto del programa de atención domiciliaria tenemos, la terapia respiratoria ya que la IPS Comfaorientes, a través de su gestión, obtuvo nuevos equipos para este servicio como son los subsionadores para pacientes con enfermedades crónicas complejas, Seguida de ella, tenemos la psicología que también aumentó en un 133% Luego de ella trabajo social y enfermería. Dentro de nuestro talento humano se vio mayor impacto en el año 2024 en cuanto al servicio de enfermería, Eh teníamos 22 auxiliares y para el 2024 ya contábamos con 47 en los diferentes procedimientos de enfermería. De acuerdo con este incremento también aumentó pues todo el talento humano de la IPS Comfaorientes para esta vigencia. Dentro de las capacitaciones del personal del programa de atención domiciliaria Comfaorientes IPS maneja un programa de capacitaciones para todos sus profesionales de salud Dentro de ellos contamos con manuales guías y procedimientos que nos ayudan a mejorar las habilidades y conocimientos de los profesionales de salud, con el fin de que presten una mejor calidad con atención y humanización a los pacientes Aquí pues vemos todos nuestros profesionales de salud en el auditorio y en las diferentes aulas en capacitación.

Decimo Primero: Informe de salud pública a cargo de la profesional de salud pública Wendy Ortega Urbina asistente de enfermería con Comfaorientes IPS:

Bueno muy buenas tardes para todos, Eh hoy les compartimos los avances de salud pública en Comfaorientes IPS, Eh en el año 2024, eh hubieron varios eventos de interés de salud pública donde hubo una variabilidad de casos donde uno pues disminuyeron otros eh siguieron con el mismo número de casos y otros aumentaron, Uno de los eventos de salud pública que más aumentó fue el dengue que tuvo un incremento de 49 casos activando así el plan de contingencia



	ACTA GENERAL	VERSION: 05	CODIGO: F-EPSS-48
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de Aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página 26 de 31	

donde pues se inició con la capacitación eh al personal asistencial para que pues tenga un manejo adecuado sobre el dengue y también pues nuestro personal se certificó con la Organización Panamericana de la Salud para un manejo clínico adecuado. Todo esto con el fin de que, pues el personal asistencial identifique bien la clasificación del caso y active correctamente la ruta, también a nuestros usuarios en las salas de espera se capacitan todas las semanas sobre el dengue qué es su prevención y pues los signos de alarma.

Capacitación y socializaciones de salud pública Comfaorient IPS cuenta con un cronograma de capacitaciones que se hacen mes a mes Sí eh de sobre todo los lineamientos de salud pública que envía a la Secretaría de Salud actualizados Entonces se hace un cronograma por fechas y pues se va sobre los diferentes eventos de salud Todo eso con el fin de que el personal asistencial identifique bien y actúe correctamente la ruta. En los usuarios en las salas de espera eh también se capacitan eh con apoyos educativos eh apoyo visual con apoyo educativo apoyos visuales, sobre los diferentes temas de salud pública, Comfaorient IPS a través de los promotores educa pues en las salas de esperas que con temas relacionados con canales de atención sobre sus derechos y deberes, el uso adecuado de las TITS el eh todo se hace con un enfoque diferencial también tiene cuenta con su buzón de sugerencia, para que todos los usuarios pues dejen sus quejas, reclamos ahí con el fin de que nosotros tengamos una mejora continua en los servicios para ellos.

Celebraciones de salud pública En la IPS se cuenta pues con un calendario donde pues por fechas se conmemoran todas las celebraciones y pues se hace referencia a la lucha de cada una de las enfermedades Estos días pues se les socializan a todos los usuarios se le indica pues que las enfermedades su prevención sobre todo creando en ellos una responsabilidad colectiva de que ellos puedan tomar unas mejores decisiones sobre su salud identifiquen eh sus síntomas, sus signos, para que tengan un manejo adecuado Ah pues vemos acá nuestras promotoras en las diferentes sedes eh haciendo pues interactuando con los usuarios manejando apoyo educativo Gracias.

Decimo Segundo: Informe de calidad a cargo de Jennifer Tolosa Franco referente de calidad con Comfaorient IPS.

Buenas tardes para todos, a continuación, les voy a presentar el informe de calidad de Comfaorient IPS, Comfaorient IPS ejecutó a cabalidad las acciones de cumplimiento durante la vigencia 2024, dentro de la gestión interna realizó comités de manera mensual y bimensual comités como el de historia clínica, vigilancia epidemiológica, infecciones farmacia y terapéutica seguridad del paciente, ética hospitalaria de calidad, gestión ambiental y de víctimas.

Asimismo, cumplió con todos los reportes solicitados por la EPS reportes como el de la resolución 1552 del 2013, la resolución 1604 del 2013 la resolución 256 del 2016, la resolución 2063 del 2017, la resolución 202 del 2021 y el informe de gestantes inasistentes. Asimismo, cumplió con los informes a la Secretaría de Salud como los reportes de notificación de Sivigila el reporte SIEPVAN los reportes de salud oral y el informe de gestión ambiental. Comfaorient IPS para la vigencia 2024, recibió visitas por parte de la EPS y los entes de control. Por parte de la EPS recibimos auditoría de seguimiento al cumplimiento de la resolución 202 la 3280 la 3200 y la resolución 2350. Asimismo, recibimos auditoría sobre el estado nutricional de las gestantes y auditoría en el

	ACTA GENERAL	VERSION: 05	CODIGO: F-EPSS-48
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de Aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página 27 de 31	

cumplimiento con el lineamiento de desnutrición de menores a 5 años Por parte de la Secretaría de Salud recibimos visita de verificación de cumplimiento de condiciones sanitarias y por parte del Instituto Departamental de Salud recibimos visita de verificación de condiciones de habilitación y a nuestro servicio farmacéutico Comfaorienté IPS, desarrolla un plan de capacitación al personal de todas las guías manuales protocolos y procedimientos institucionales con el fin de fortalecer sus conocimientos y habilidades para lograr una prestación de servicios con calidad En la imagen, podemos observar unas de las temáticas socializadas con el personal y en esta imagen podemos evidenciar las capacitaciones en la IPS con el personal.

Dentro de los sistemas de información y atención al usuario Comfaorienté cuenta con disponibilidad de talento humano competente para brindar una atención de calidad y lograr la satisfacción de nuestros usuarios en nuestra oficina del SIAU en el horario de 8:00 a.m. a 11:00 a.m. de la mañana y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de la tarde. En las salas de espera de las dos sedes contamos con buzón de sugerencias el cual se abre los días lunes y jueves en compañía de un usuario como testigo. Asimismo, contamos con un correo institucional el cual es divulgado por nuestros promotores en las salas de espera. Todo esto nos permite identificar las manifestaciones expuestas por los usuarios y para dar tratamiento a las PQRS recepcionadas de acuerdo con los procedimientos institucionales En la vigencia 2023 se puede evidenciar un total de 970 PQRS y para la vigencia 2024 se puede evidenciar que se recepcionaron 725 PQR, Comparando los dos periodos se puede evidenciar una disminución durante la vigencia 2024 del 25%, Todo esto gracias a la gestión que realiza diariamente la oficina del SIAU con el fin de lograr una mejora continua. Se analizó las PQRS que ingresaron mensualmente por cada una de las vigencias 2023 y 2024, donde se encuentra un mayor porcentaje en las en las peticiones las cuales en su mayoría son por solicitudes de asignación de citas con un 68.5% 5% para la vigencia 2023 y un 55% para la vigencia 2024. seguido de las de los reclamos con un 28% para la vigencia 2023 y un 44% para la vigencia 2024 seguido de las quejas con un 3% para la vigencia 2023 y un 1% para la vigencia 2024 y solo contamos con un 0.5% 5% de sugerencias para la vigencia 2023 y ninguna sugerencia para la vigencia 2024. Cabe resaltar que todas estas PQRS recepcionadas fueron solventadas en su momento en un 100% para la satisfacción de nuestros usuarios.

Comfaorienté IPS aplica nuestras salas de espera encuestas de satisfacción, Para la vigencia 2023 Comfaorienté IPS aplicó 5,235 encuestas y para la vigencia 2024 aplicó 8,713 encuestas, hubo un incremento de 3,478 encuestas para la vigencia 2024 con respecto al año anterior. El resultado de la aplicación de las encuestas podemos evidenciar la proporción de satisfacción global de nuestros usuarios en donde un 74% respondieron que se encontraban satisfechos de manera muy buena y un 25% de manera buena, Solo contamos con un 1% de manera regular. Y a la pregunta de ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS? Los usuarios respondieron que el 62% definitivamente sí la recomendarían y el 38% probablemente sí la recomendarían, Gracias!

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

Producto de los convenios realizados entre los programas de salud de EPS e IPS se pudieron percibir ingresos por un monto de \$17.345 millones de pesos por la prestación de servicios de salud de la población afiliada al programa de salud EPS. De igual forma se ejecutaron otros

Vigilado Supersubsidio



	ACTA GENERAL	VERSION: 05	CODIGO: F-EPSS-48
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de Aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página 28 de 31	

ingresos por \$134 millones de pesos para un total de ingresos de actividades ordinarias de \$17.479 millones de pesos. En cuanto a los gastos de administración del programa de salud IPS, que se ejecutaron por \$5.267 millones de pesos se pudo evidenciar que el 34,17% corresponde a sueldos y salarios del personal administrativo seguido de los rubros de servicios, mantenimientos, depreciaciones y honorarios como los rubros con mayor ejecución.

En cuanto a los costos en salud ejecutaron un total de \$7.531 millones de pesos concentrados en un 34,21% en costos de personal asistencial, seguido de un 34,81% por especialistas al igual que un 29,86% de suministros y dotaciones un 0,03% por servicios de enfermería y otros costos del 1,09%. El estado de resultados del programa de salud IPS evidenció un crecimiento del 40% respecto a la vigencia 2023 del total de sus ingresos. De igual forma se incurrieron en costos y gastos, Los gastos necesarios entre otras para la apertura de la nueva sede del personal administrativo necesario para la garantía en un 82% y en un 39% en los costos especialmente en como lo vimos especialistas personal asistencial suministro y dotación Todo ello conllevó a generar un remanente positivo para esta vigencia de \$4.131 millones de pesos con un crecimiento del 5% respecto a la vigencia 2023.

En lo que respecta a su Estado de Situación Financiera en el activo se encuentra concentrado en un 67,27% en el rubro efectivo y equivalentes de efectivo seguidos de las cuentas por cobrar propiedad planta de equipo y activos intangibles. Por su parte en el pasivo se concentran las cuentas por pagar entre otras del personal asistencial por las modalidades de contrato de prestación de servicios, así como los de suministros y dotaciones, el cual concentra un 72,63% Seguido de beneficios empleados y provisiones del programa de salud IPS. Su patrimonio es positivo que se encuentra concentrado en un 50,53% en obras y programas de beneficios sociales al igual que los resultados del ejercicio y resultados de vigencias anteriores. Las cuentas del programa de salud IPS por cobrar se ascienden a \$188 millones de pesos con una altura sana de cartera de 30 días de vencimiento en \$95 millones de pesos con una partida de \$92 millones de pesos en un rubro sin vencer. Por su parte las cuentas por pagar guardan la misma correlación y ascienden a \$622 millones de pesos de los cuales a sin vencer ascienden a \$592 millones de pesos. Su Estado de Situación Financiera denota un crecimiento del 5% en el rubro efectivo equivalentes del efectivo, pero también evidencia un crecimiento del 1% del activo, con una recuperación entre otras de la cartera y del incremento en la propiedad plante de equipo necesaria para la garantía de prestación de servicio del programa de IPS y de la apertura de su nueva sede entre otros. Por su parte el pasivo generó una disminución del 11% y vemos el incremento especialmente en la formalización del personal asistencial y administrativo. Su patrimonio generó un incremento del 4% respecto a la vigencia comparativa del 2023, Gracias.

Décimo Cuarto: Palabras de los representantes de la Asociación de Usuarios de Comfaoriente EPS vigencia 2024 en el municipio de San José de Cúcuta Y en este momento hacemos el llamado la invitación al señor Darío Álvarez vicepresidente precisamente de la Asociación de Usuarios de Comfaoriente EPS en la ciudad de Cúcuta.

Muy buenas tardes Soy el vicepresidente El presidente está un poquito mal y entonces me tocó a mí, La asociación de usuarios en cumplimiento del marco jurídico de la ley 1757 de 1994 del decreto 780 del 2016 expedida por el Ministerio de Salud, Se conformó hacemos vigencia de esta

	ACTA GENERAL	VERSION: 05	CODIGO: F-EPSS-48
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de Aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página 29 de 31	

conformación de usuarios de la siguiente manera como presidente del señor Néstor Orosco, Favor para que lo vean Vicepresidente mi persona, Secretaria Elena Mojica Andrade, José Ignacio Velandia vocal, Otro vocal José Armando Bustamante, Vocal Próspero Ibarra, Vocal, Miriam Peñalosa, vocal Nelson Carvajal Vera eh Comité COPACO Armando Cabrales, Consejo Territorial Johnny Rodríguez Johnny Ramírez y Jaime Largo Ahí son dos Comité de Ética Hospitalaria del señor Héctor Solano, La Asociación de Usuarios de Comfaorienté EPS dan la mejor orientación a los usuarios siempre que estamos en las diferentes dependencias y sobre todo en las EPS donde estamos y en las IPS y en todo lo que es la red prestadora de salud. Para recomendar a muchos procedimientos que los usuarios a veces desconocen estamos pendientes de que a ellos toma una mejor dirección para que no tengan contratiempos en esa prestación de servicio Hemos debió a eso también en la participación ciudadana que tenemos también para poder hacer control y vigilancia a la red prestadora. En esa red prestadora tenemos eh también representantes esos representantes que hacemos la vigilancia tomando para ayudar también si hay cumplimiento en lo que son las autoridades dadas por la EPS de Comfaorienté a esa red prestadora Tenemos en el Hospital Universitario Ramos Meoz al señor Johnny como fiscal Ah no el fiscal es el señor Héctor y Johnny Ramírez también es representante el hospital de la clínica House tenemos a la señora Elena Mojica al señor Néstor Orosco al señor Nelson Carvajal Johnny Ramírez y Armando Cabrales, En la clínica Peñaranda tenemos al representante al señor Héctor Solano que es el fiscal a la señora Elena Caicedo y al señor Nelson Carvajal, En la clínica Santa Ana al señor Néstor Orosco y a Johnny Ramírez en la unidad básica Néstor Orosco y Jones Ramírez En la unidad básica Puente Barco tenemos a y yo y también en la clínica medical Duarte al señor Nelson Carvajal, aquí tenemos en la en la dispositiva que tenemos ahí tenemos a esa que ven arriba es cuando se vino presente lo que es a una jornada de capacitación de parte de la de la superintendencia, otra que no está también ahí que fue que se hizo también en la casona aquí en la Quinta Teresa Tenemos también la otra que es la conformación de la Asociación de Usuarios en la clínica House y la otra que es en el en el hospital Rudecindo Soto donde el señor Jon Ramírez es el presidente Queremos manifestar que también hemos estado también dando las recomendaciones también para que en esos en los futuros años que se nos presentan esa infinidad de usuarios que vienen de otras dependencias tomar las recomendaciones a lo que es la dirección de la de la EPS y a la IPS y a la caja a la caja de compensación para finiquitar verdaderamente que estemos pendiente cuántos ingresaron más para que la atención hemos recomendado para que se asignen un poco más de ampliación y todo esas son las recomendaciones que hemos hecho para que los usuarios tengan mejor comodidades y nos han prestado atención Bueno eso es todo por de parte de nosotros que lo único que hacemos es vigilar y es controlar.

Décimo Quinto: Solución de inquietudes por parte de los asistentes.

En este punto queremos compartir con todos ustedes quienes lo hacen de manera presencial y de igual manera quien lo hace de manera virtual que Comfaorienté con el fin de garantizar la participación activa, habilitó para los asistentes a la audiencia pública de rendición de cuentas, un formulario de elaboración de preguntas e inquietudes publicado a través de la página web en el microsítio de la rendición de cuentas de Comfaorienté EPSS y Comfaorienté IPS. De igual manera a los asistentes presenciales previo inicio de esta rendición de cuentas se entregó de manera física el formato de elaboración de preguntas o inquietudes y de igual manera para los asistentes a



	ACTA GENERAL	VERSION: 05	CODIGO: F-EPSS-48
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de Aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página 30 de 31	

través de nuestro canal de YouTube, les informamos que se habilitó a través del chat un enlace que permite plantear las inquietudes a través de los comentarios o a través de ese enlace directo donde les solicitamos por favor escribir la información de contacto que nos permita dar respuestas de manera directa a la totalidad de las inquietudes, las cuales van a tener respuesta dentro de los 10 días hábiles siguientes a la realización de la rendición de cuentas.

Lo anterior en cumplimiento de la circular 008 de 2018, y antes de continuar con el desarrollo queremos agradecer en nombre de Comfaorientes y del sector salud la presencia hoy en el desarrollo de esta rendición de cuentas del delegado por parte del gobernador de norte de Santander el Dr. Rafael Sanín secretario privado quien nos acompañó hoy quien nos acompaña todavía en el desarrollo de la presente rendición de cuentas. Tenemos un testimonio dentro de las personas que nos acompañan en este momento Quiero pedirle el favor a la persona que va a tener la comunicación, Si es tan amable nos ponemos de pie nos regala el nombre completo y lo escuchamos Muy buenas tardes.

Mi nombre es Guillermo Rodríguez Contreras soy coordinador de la veeduría ciudadana Comfaorientes, Quiero felicitarlos al grupo, uno viniendo a estas audiencias de públicas uno se entera qué están haciendo porque unos comentarios por lo menos la organización de la EPS muy buena clarifico como explicaron las cosas un gerente que es el doctor Omar Pedera, la doctora Almanury son personas que demostrando en las diapositivas uno se da cuenta ¿Qué han hecho y qué no han hecho, estoy cómo por el rendimiento de la IPS cosas que uno como usuario ni se da cuenta cómo están funcionando las cosas qué han hecho qué no han hecho pero dándonos cuenta aquí en la rendición, nos estamos de dar cuenta que ha habido muchos puntos partes de que tenía que mover a otra parte a que lo viera un médico, en la IPS ya se encuentra de todo uno, Yo soy una persona que soy hipertensa diabética soy operador corazón abierto y ya ahoritica paso a manos de la IPS para cardiología, para que me atiendan ahí Ya tengo una doctora que es de consulta externa que la doctora Laura muy buena médica sabe atender un paciente que es lo importante, Por eso lo felicito Dr. Jairo por esa organización que queda aterrado viendo cosas nuevas de la IPS de Comfaorientes, Los felicito porque hay cosas que uno de verdad que comunicarle a los compañeros a los vecinos que tienen con Comfaorientes pero a mí me gustaría que un día estos con Comfaorientes fuera a un barrio y prestaran servicios de estos, medicina general que eso es muy importante, Yo soy presidente de una junta de acción comunal también y me gustaría conformar un grupo ir a los barrios Hay un programa que la gente ni lo sabe que es eh médico en casa exámenes en casa, Hay gente que no sabe Hay ancianos que uno los ve en la IPS haciendo ya que ni pueden caminar que vengo a médico Hay un programa que hay que hay que decir a la gente mire este programa se beneficia todo el mundo, Yo como coordinador de la de la Veeduría Ciudadana estoy recorriendo las farmacias La farmacia la estoy recorriendo Por qué porque Comfaorientes cuando tiene el proceso ellos colaboran mucho pero hay farmacias que muchas veces no saben cuántas personas Hipertensas hay cuántas personas diabéticas hay enfermedades crónicas Y eso es lo importante Yo ya les pase una solicitud a Pharmansan a diferentes farmacias para que me confirmara qué medicamento están entregando porque a mí me llegan diario me llegan 20 a 30 personas que don Guillermo no me han entregado este medicamento don Guillermo no me ha entregado este mecano pero ya me he reunido con las farmacias y gracias a Dios nos ha puesto atención y nos han solucionado los problemas Muchas gracias Doctor Omar y Doctora Almanury.

	ACTA GENERAL	VERSION: 05	CODIGO: F-EPSS-48
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de Aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página 31 de 31	

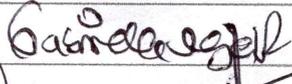
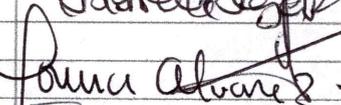
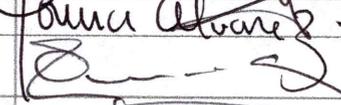
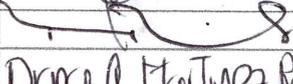
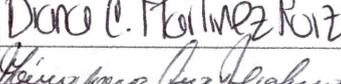
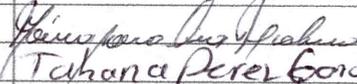
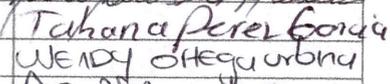
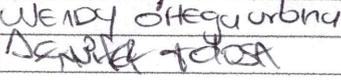
A las 4 de la tarde 26 minutos queremos agradecer a todos los asistentes quienes lo hicieron de manera presencial a quienes lo hicieron a través de nuestro canal de YouTube, de manera virtual Les recordamos que están abiertos los espacios en los que pueden plantear las preguntas los interrogantes que tengan acerca de esta rendición de cuentas de nuestro programa de salud Comfaorientepss y con Comfaorienteps.

Décimo Sexto: Damos por cerrada a esta hora jueves 22 de mayo de 2025 a las 4 de la tarde 27 minutos esta audiencia pública de rendición de cuentas, Tengan todos una feliz tarde y nos vemos en una próxima oportunidad Hasta luego.

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 2024.

FIRMA ASISTENTES:

NOMBRE	CARGO Y EMPRESA	ASISTENCIA-FIRMA
Gabriela Verjel Rodríguez	Profesional de Promoción y Mantenimiento de la Salud Comfaorientepss	
Víctor Madariaga Londoño	Jefe de Grupo de Contratación Comfaorientepss	
Lorena Álvarez Hernández	Jefe División de Servicios de Salud Comfaorientepss	
Oscar Cancino Bautista	Jefe Técnico de Contabilidad y Cartera de Salud Comfaorientepss	
Fanny Torres González	Profesional de Atención al Afiliado y Participación social en salud	
Doctora Paola Ramírez Savi	jefe de Grupo de Jurídico Comfaorientepss	
Diana Martínez Ruiz	Profesional de Sistemas Integrado de Administración y Gestión de Riesgos Comfaorientepss	
Mónica Sanabria Medina	Jefe Grupo de Salud IPS Comfaorientepss	
Tatiana Pérez García	Líder PAD IPS Comfaorientepss	
Wendy Ortega Urbina	Asistente de Enfermería IPS Comfaorientepss	
Jennifer Toloza Franco	Referente de Calidad IPS Comfaorientepss	