

	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 29	

ACTA

TEMA: Audiencia Pública de Rendición de Cuentas		AÑO	MES	DIA
		2026	05	13
HORA INICIAL: 2:00 pm	HORA FINAL: 4:44 pm	LUGAR: Auditorio Principal Comfaorient	MODALIDAD: Presencial y Virtual	
OBJETIVO DE LA REUNIÓN: Presentar el informe de rendición de cuentas de la vigencia 2025				

DESARROLLO DE LA REUNIÓN:

Señoras y señores, hoy es miércoles 13 de mayo del año 2026. Son las 2:00 de la tarde 3 minutos y desde hace más de 3 minutos estamos al aire conectados con todos ustedes a través de nuestro canal de YouTube. Sean todos bienvenidos al acto de audiencia pública de rendición de cuentas de los programas de salud ComfaOriente EPS-S y ComfaOriente IPS de la vigencia 2025. ComfaOriente EPS en cumplimiento a lo establecido en la ley 1122 de 2007, Decreto 682 de 2018 y la circular externa 008 de 2018, la Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano ComfaOriente ha programado el desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuentas de ComfaOriente EPS-S y ComfaOriente IPS, correspondiente al periodo comprendido del 01 de enero de 2025 al 31 de diciembre de 2025.

Primero, himno nacional de la República de Colombia.
(Himno nacional)

Segundo, palabras de bienvenida a cargo del ingeniero Omar Javier Pedraza, Director Administrativo de ComfaOriente.

Muy buenas tardes. Cordial saludo a quienes asisten a esta rendición de cuentas de ComfaOriente. antes de inspección, vigilancia y control, Superintendencia Nacional de Salud, Superintendencia del Subsidio Familiar, Revisoría Fiscal, Auditoría Interna, miembros del Consejo Directivo de ComfaOriente, representantes de Red Prestadora, asociaciones de usuarios, afiliados y funcionarios, bienvenidos.

ComfaOriente EPS funciona como un programa de la Caja de Compensación Familiar del Oriente colombiano bajo la misma personería jurídica, velando por la salud de la población norte santandereana por más de 20 años. En nuestra región goza de una gran aceptación y se ha caracterizado por llevar a cabo una gestión administrativa y esfuerzo humano que garantiza la atención en salud de la población afiliada, aportando a la construcción de tejido social en la población vulnerable de nuestra región.

El 18 de julio de 2023, la Superintendencia Nacional de Salud realizó la notificación de la Resolución No 2023310010004588-6 de 2023 "Por la cual se renueva la vigencia de una autorización de funcionamiento a una Entidad Promotora de Salud y se dictan otras disposiciones.", en cuyo artículo primero se lee:

"ARTÍCULO PRIMERO. RENOVAR la vigencia de la AUTORIZACIÓN DE FUNCIONAMIENTO otorgada mediante la Resolución 2862 de 2015 al Programa de Entidad Promotora de Salud de la Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano – COMFAORIENTE, identificada con NIT 890.500.675-6, actualizada a través de la Resolución 8674 de 2018 para la operación como Entidad Promotora de Salud del Régimen Subsidiado, por un término de cinco (5 años)".

	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 29	

Con corte a 31 de diciembre del 2025 registró un 237.924 afiliados ACTIVOS en el régimen Subsidiado y 15.712 afiliados ACTIVOS en el Régimen Contributivo por movilidad, para un total de 253.636 afiliados en 19 municipios de nuestro departamento Norte de Santander.

Se constituyeron y mantuvieron los pasivos contingentes, de acuerdo con lo establecido en el Manual de Políticas y Procedimientos Contables de la Corporación. Al corte del 31 de diciembre de 2025, estos ascienden a **\$15.268.693.865**, cifras que garantizan y respaldan al programa de salud EPS-S frente a posibles eventos futuros que puedan generar afectaciones financieras.

Se ha constituido un depósito a la vista que respalda las reservas técnicas correspondientes al mes calendario inmediatamente anterior a corte del 31 de diciembre 2025. Este depósito asciende a \$57,092 millones de pesos. La capitalización de este depósito es producto de un esfuerzo administrativo y financiero generado por los gastos de administración del servicio de salud del régimen subsidiado, así como del traslado de remanentes del programa de salud IPS, entre otros. Esto gracias al adecuado, responsable y muy cuidadoso manejo de los recursos encomendados.

Al cierre de la vigencia 2025 se registraron cuentas por cobrar del sector por un total de **\$7.211.778.734**, siendo la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud – ADRES el principal deudor a esta fecha. Este comportamiento refleja la concentración de cartera en recursos de recobros y presupuestos máximos, situación que continúa siendo objeto de seguimiento y gestión por parte de la EPS-S.

En este contexto, es importante destacar el resultado positivo de la gestión realizada frente a la cartera histórica que se mantenía con el Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander (IDS), por valor de **\$1.003.439.049**, correspondiente a recobros NO PBS por servicios prestados hasta el 31 de diciembre de 2019. Como producto de las acciones adelantadas, el 19 de mayo de 2025 se suscribió un contrato de transacción entre el IDS, ComfaOriente y la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz (HUEM), en el cual se pactó que la obligación sería cancelada mediante giro directo al Hospital.

La EPS-S registró un saldo por cobrar por concepto de Presupuestos Máximos por valor total de **\$6.105.957.613**, discriminado en \$186.556.078 correspondientes al periodo de octubre de 2025, \$184.518.806 al periodo de noviembre de 2025 y \$5.734.882.729 asociados al reajuste de la vigencia 2025. Dichos valores, al no haber sido girados a la Entidad y por ende ni dispersados a la red de prestadores dentro de la vigencia, incidieron de manera directa en el cumplimiento del indicador de inversión de las reservas técnicas con corte al 31 de diciembre de 2025; no obstante, con el flujo de recursos efectivamente disponible y en desarrollo de las estrategias definidas en los planes de acción institucionales, la EPS alcanzó un nivel de cumplimiento del 95,94%, quedando un saldo de \$2.417.000.037 por respaldar, valor muy inferior a los \$6.105.957.613 reconocidos y dejados de girar por concepto de presupuestos máximos durante la vigencia 2025, aclarando que fueron cancelados pero en esta vigencia 2026. Este resultado pone de manifiesto que la diferencia observada se encuentra asociada al no oportuno reconocimiento y giro de los recursos en cuentas por cobrar, los cuales, de haberse cancelado dentro de la vigencia 2025, habrían permitido fortalecer el respaldo de las reservas técnicas bajo los mismos criterios aplicables.

Durante el 2025, ComfaOriente EPS ha realizado pagos a su red de servicios y tecnologías en salud por concepto de la prestación de servicios a su población afiliada, alcanzando un total de **\$386.350.997.233** para el régimen subsidiado, como se detalla en el cuadro.

Handwritten signature

	ACTA GENERAL	VERSION: 05	CODIGO: F-EPSS-48
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de Aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página 3 de 29	

RÉGIMEN	MODALIDAD DE PAGO	FUENTE DE RECURSOS	TIPO DE CONTRATO	DETALLE AUXILIAR	VALOR PAGO
SUBSIDIADO	GIRO DIRECTO	NO PBS	EVENTO	CARTERA SALUD	5.725.370.707
		NO UPC SANEAMIENTO NO PBS		CARTERA SALUD	1.003.439.049
		PBS	CAPITA	CARTERA SALUD	72.555.893.857
			EVENTO	CARTERA SALUD	205.038.772.752
			PGP	CARTERA SALUD	33.119.116.994
	Total. GIRO DIRECTO				317.442.593.359
	TESORERÍA	NO PBS	EVENTO	CARTERA SALUD	7.577.345.380
		OTRO INGRESO		CARTERA SALUD	11.766.730.099
		PBS	CAPITA	CARTERA SALUD	16.227.817.988
			EVENTO	CARTERA SALUD	20.445.818.559
				CARTERA SALUD / TIQUETES AEREOS	91.941.807
				PAGO ANTICIPADO	1.272.519.563
			PGP	CARTERA SALUD	8.932.220.154
			IMPUESTOS	IMPUESTOS	2.594.010.324
			Total. TESORERÍA		
	Total. SUBSIDIADO				386.350.997.233

De igual forma, para el régimen contributivo por movilidad, se ejecutaron pagos para la vigencia 2025 por valor de **\$18.472.933.948**, discriminados en las modalidades de contratación CÁPITA, EVENTO y PGP, como se detalla también en el cuadro.

RÉGIMEN	MODALIDAD DE PAGO	FUENTE DE RECURSOS	TIPO DE CONTRATO	DETALLE AUXILIAR	VALOR PAGO
CONTRIBUTIVO	GIRO DIRECTO	NO PBS	EVENTO	CARTERA SALUD	79.052.092
		PBS	CAPITA	CARTERA SALUD	2.175.579.446
			EVENTO	CARTERA SALUD	8.094.854.086
			PGP	CARTERA SALUD	258.324.416
	Total: GIRO DIRECTO				10.607.810.040
	TESORERÍA	NO PBS	EVENTO	CARTERA SALUD	1.256.247.500
		CARTERA SALUD / TIQUETES AEREOS		8.131.508	
		PBS	CAPITA	CARTERA SALUD	887.589.001
			EVENTO	CARTERA SALUD	5.434.550.394
			PAGO ANTICIPADO	18.442.275	
				CARTERA SALUD	74.078.230
			IMPUESTOS	IMPUESTOS	186.924.540
	Total: TESORERÍA				7.865.123.908
	Total: CONTRIBUTIVO				18.472.933.948

De lo anterior se concluye que, durante la vigencia 2025, ComfaOriente EPS-S efectuó pagos a la red prestadora de servicios y tecnologías en salud por valor de **\$404.823.931.181**, correspondientes a los regímenes Subsidiado y Contributivo por movilidad.

Estos pagos se realizaron garantizando el flujo oportuno de recursos hacia la red, en concordancia con la política institucional de pagos y conforme a la disponibilidad existente en las cuentas maestras de cada régimen. Lo anterior evidencia una gestión financiera sostenida, orientada a la adecuada administración de los recursos del sistema y al cumplimiento permanente de las obligaciones derivadas del aseguramiento en salud.

de nuestra cartera la altura de 0 a 30 días, 38.320,769.094 millones correspondiente al 69.31% a más días \$16,970.105.484 millones correspondiente a 30.69% para un total de cartera de \$55,290.874.578 millones.

TOTAL CXP SALUD - COMFAORIENTE EPS-S

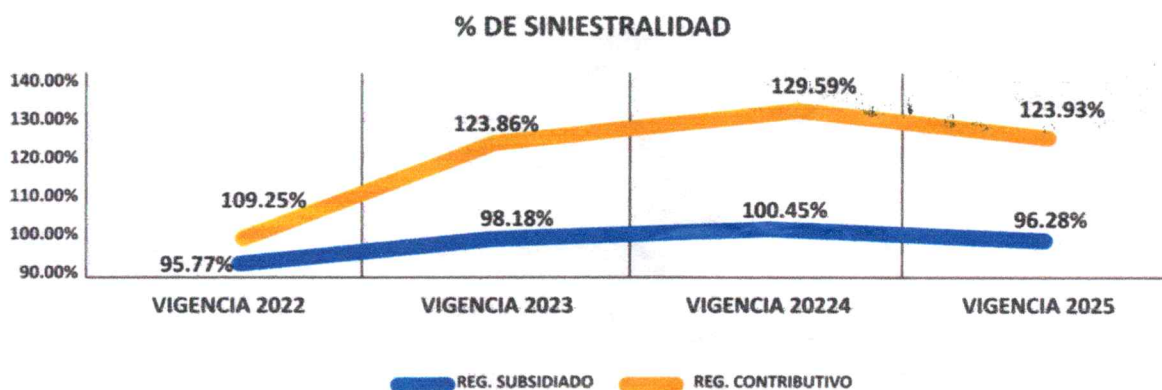
CERO A 30 DÍAS	31 DÍAS A MAS DÍAS	TOTAL CXP SECTOR SALUD
38.320.769.094	16.970.105.484	55.290.874.578
69,31%	30,69%	100,00%

El análisis de los periodos comprendidos entre 2022 y 2025 permite evidenciar una brecha creciente entre los ingresos reconocidos por el sistema y los costos reales derivados de la atención en salud, situación que se profundiza en la vigencia 2025, en la cual el incremento aprobado para la UPC del régimen subsidiado fue del 5.36% incluso inferior al IPC del sector salud para el 2024, que fue el 5.54%, según lo reportado por el DANE en el boletín técnico del 9 de enero del 2025.

Las acciones y gestiones administrativas adelantadas permitieron que el Programa de Salud ComfaOriente EPS, de la Caja de Compensación Familiar – ComfaOriente, cumpliera en su totalidad los indicadores financieros de habilitación y permanencia establecidos por la Superintendencia Nacional de Salud, tales como el Capital Mínimo, el Patrimonio Adecuado y la Inversión de las Reservas Técnicas desde 2022 a 2024. Al cierre de la vigencia 2025 no se cumplieron dichos indicadores, este resultado refleja los desafíos que enfrenta actualmente el Programa de Salud en materia de sostenibilidad financiera, los cuales no obedecen a deficiencias en la gestión administrativa, sino a las brechas estructurales del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), particularmente en lo relacionado con la insuficiencia de los ingresos.

Igualmente, resulta relevante señalar que ComfaOriente ha constituido depósitos a la vista por un valor total de \$57.092.843.680, destinados a respaldar las reservas técnicas, demostrando así el compromiso con el cumplimiento normativo. Este resultado ha sido posible gracias a la ejecución efectiva del plan de acción propuesto.

La gráfica a continuación muestra con claridad cómo la siniestralidad de la EPS ha crecido de manera constante en contraste con los ingresos percibidos, reafirmando la necesidad de avanzar hacia una metodología de cálculo de la UPC más justa y proporcional al riesgo.



En concordancia con el plan de acción aprobado en octubre del 2024 y en cumplimiento a lo dispuesto por el Consejo Directivo mediante acta 1196 del 9 de septiembre de 2024, en el cual se autoriza un cupo de endeudamiento por hasta \$30,000.000.000 millones de pesos, la administración de la entidad procedió a gestionar ante entidades financieras como Davivienda y Banco de Occidente la solicitud de un crédito por valor de \$10,000.000.000 millones de pesos con el objetivo de evaluar las mejores situaciones y condiciones financieras disponibles en el mercado. A corte del 30 de noviembre de 2025, este crédito se encuentra totalmente pago, el cual se gestionó con recursos provenientes de gastos de administración de la EPS y de intereses excedentes generados

	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 29	

por la inversión de las reservas técnicas del mismo programa, recordando que el crédito fue destinado al pago de pasivos con prestadores de servicios de salud. Es importante señalar que el pago de los intereses derivados del crédito fue asumido en su totalidad por el Programa de Salud IPS en el marco de su responsabilidad financiera y conforme a la aprobación de nuestro Consejo Directivo.

ComfaOriente EPSS presentó al Consejo Directivo nuevamente un plan de acción para pagos orientados a garantizar la suficiencia de los recursos exigidos por la normatividad vigente. Dicho plan contempla la formalización de una operación de otro crédito por valor de \$8.000.000.000 millones con una entidad financiera, el cual fue aprobado por Davivienda y cuya materialización se proyectó para el mes de noviembre de esta vigencia 2025.

El esquema financiero aprobado establece que el capital de crédito será atendido con cargo a los gastos de administración del programa de salud, así como los excedentes generados por los rendimientos financieros del depósito a la vista que respalda el régimen de inversiones. Por su parte, los gastos financieros asociados a la obligación intereses serán asumidos por el programa de salud IPS, de acuerdo con la estructura interna de costos definidos por la corporación.

Se destaca que se pagó a red Pública 6.878 millones y privada 1.121 millones, cabe señalar que la ejecución de los gastos de administración fue en este periodo por debajo de los porcentajes máximos establecidos en el artículo 23 de la Ley 1438 del 2011. En efecto, en el régimen subsidiado se ejecutaron los gastos de administración equivalentes al 5.78% del total de los recursos de la UPC y el régimen contributivo por movilidad, 1.05% del total de la UPC compensada.

En cuanto a la consolidación de los resultados financieros de nuestra caja de compensación en cuanto al régimen del subsidio familiar fueron los siguientes: \$5.047.269.513,54 millones positivos. EPS \$11,893.953.196,16 millones negativo. IPS \$4.447.485.840,90 millones positivo para un consolidado negativo de \$2,399.197.841,72 millones positivo. Tenemos un patrimonio consolidado como caja de compensación de \$127,303.099.067,06 millones de pesos.

RESULTADO FINANCIERO CONSOLIDADO

SEGMENTO DE NEGOCIO	A DICIEMBRE 31 2025
Régimen Subsidio Familiar (Ley 21)	5.047.269.513,54
CONSOLIDADO EPSS -EPSC	-11.893.953.196,16
Régimen Subsidiado EPSS	-7.337.250.049,48
Régimen Contributivo	-4.556.703.146,68
IPS	4.447.485.840,90
CONSOLIDADO	-2.399.197.841,72

PATRIMONIO CONSOLIDADO

127.303.099.067,06

 **COMFAORIENTE**

	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 29	

Teniendo en cuenta lo anterior, se estableció el plan de acción de estabilización financiera y patrimonial. En una primera fase se realizará el seguimiento al pronunciamiento definitivo de la Corte Constitucional frente al cierre administrativo de las mesas de UPC y las decisiones adoptadas por el Ministerio de Salud y Protección Social. En una segunda fase, seguimiento al mecanismo de incentivos a la gestión del riesgo del cáncer con la cuenta de alto costo. Una tercera fase, proyección de resultados positivos esperados del programa de salud IPS durante las vigencias 2026, 2027 y 2028.

Pese a este desbalance estructural, ComfaOriente ha continuado garantizando la prestación de los servicios de salud, cumpliendo con el mandato de la Ley Estatutaria en Salud, que reconoce este derecho como fundamental, autónomo y de aplicación inmediata. La gráfica a continuación muestra con claridad cómo la siniestralidad de la EPS ha crecido de manera constante en contraste con los ingresos percibidos, reafirmando la necesidad de avanzar hacia una metodología de cálculo de la UPC más justa y proporcional al riesgo.

Con enorme respeto, es muy importante lo que hasta ahora ha estudiado la Corte Constitucional en el auto 2049/2025 en su título sexto, incumplimiento general de comportamiento de suficiencia de la UPC en el marco de las órdenes 21 y 22: *"Si la UPC resulta insuficiente o se calcula por debajo de los costos reales, se genera un déficit que compromete la calidad del servicio, la estabilidad financiera de las EPS y, el pago a las IPS (...)"*. Cabe recordar que la suficiencia de la UPC no constituye un asunto meramente contable, sino un elemento esencial para garantizar el derecho fundamental a la salud en condiciones de calidad, oportunidad y continuidad, conforme a lo dispuesto en la ley estatutaria en salud".

La Caja de Compensación presenta los siguientes índices financieros: liquidez 1.40, capital de trabajo \$45,700.132.993,51 millones de endeudamiento 52.94% nivel de propiedad 47.06%.

ÍNDICES FINANCIEROS

CONSOLIDADO	CONSOLIDADO A DICIEMBRE 31 DE 2025	CONSOLIDADO A DICIEMBRE 31 DE 2024
Liquidez	1,40	1,41
Capital de trabajo	45.700.132.993,51	41.606.399.907,08
Nivel de endeudamiento	52,94%	49,14%
Nivel de propiedad	47,06%	50,86%

Estos indicadores se lograron con un cuidadoso y eficiente manejo financiero que ha realizado nuestra Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano ComfaOriente, dadas las acciones prudentes y la correcta gestión administrativa y operativa. Muchísimas gracias y sean todos bienvenidos.

	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 29	

Tercero, Informe de prestación de servicios a cargo de la Jefe Técnico de Gestión del Riesgo en Salud de ComfaOriente EPS-S - Angi Gabriela Vergel Rodríguez:

Muy buenas tardes para todos. Mi nombre es Angi Gabriela Vergel Rodríguez. Soy el jefe técnico de gestión del riesgo en salud de ComfaOriente EPS. A continuación, les voy a presentar la gestión realizada por ComfaOriente a través del área de promoción y mantenimiento de la salud durante la vigencia 2025. ComfaOriente EPS a través del área de gestión del riesgo en salud en la anterior vigencia promoción y mantenimiento de la salud, realiza llamadas telefónicas, visitas domiciliarias y gestión a través de los diferentes medios masivos como mensajes de texto, correos electrónicos, entre otros, para invitar a nuestra población afiliada a que acceda totalmente gratis a todos los programas de promoción y mantenimiento de la salud de acuerdo con la edad y el sexo del usuario. Entre estos se encuentran vacunación para menores de 5 años, ADN para BPH para la población de niños y niñas entre 9 y 17 años. Vacunación esquema para las gestantes a todas nuestras afiliadas en estado de embarazo y población para población adulta mayor a 60 años contra influenza.

Así como valoración de consulta integral en los diferentes cursos de vida como son primera infancia de 0 a 5 años, infancia de 6 a 11 años, adolescencia de 12 a 17 años, adultez de 19 a 28 años, y vejez de 60 años en adelante. Entre otros programas de promoción y mantenimiento de la salud se encuentra la citología cervicouterina para la detección temprana del cáncer de cérvix. Recordemos que dentro de los programas de promoción y mantenimiento de la salud tenemos actividades tanto de detección temprana como de protección específica. Las actividades de protección específica son las que me previenen el desarrollo de una enfermedad. Ejemplo de esto es la vacunación. Por ejemplo, vacunación para VPH. El cáncer de cérvix tiene una actividad de protección específica que es la vacunación contra el VPH y una actividad de detección temprana que es la toma la citología, que como lo dice su palabra ya las actividades de detección temprana me permiten identificar en estadio temprano la enfermedad para que sea tratada de una forma en menor costo y que deje menos convalecencia y complicaciones a la persona.

Bueno, durante el año 2025 se realizó gestión telefónica un total de 83,850 afiliados quienes fueron reportados con eventos de interés en salud pública a través del Sivigila. El Sivigila es la plataforma o el sistema de vigilancia en salud pública liderado por el Instituto Nacional de Salud, donde son reportados los eventos como el dengue, la tuberculosis, la malaria, las desnutriciones menores de 5 años, entre otros. En total hay una cantidad de 113 eventos que son de interés en salud pública, que por obligatoriedad del sistema de salud se deben reportar a esta plataforma por parte de las IPSS que detectan y diagnostican estos usuarios. Y a su vez esa plataforma nos dispone a nosotros la información como EPS para realizar el seguimiento y brindar toda la atención de acuerdo con el protocolo de salud pública y a lo que aplique para ese evento en especial. También usuarios reportados como hospitalizados o con ingresos a urgencias a través del módulo de auditoría concurrente, reportes de usuarios inasistentes a las rutas de promoción y mantenimiento de la salud, usuarias en estado de embarazo, usuarios con enfermedades crónicas como la hipertensión arterial y la diabetes mellitus, entre otros casos priorizados.

ComfaOriente EPS-S, de igual forma brinda educación a su población afiliada a través de los promotores en salud en los 19 municipios donde opera. Dentro de los temas educativos brindados en la vigencia 2025 se realizó educación sobre ruta de promoción y mantenimiento de la salud. Esquema Pay nacional, quiere decir programa ampliado de inmunizaciones. Es nuestro esquema de vacunación nacional vigente, es totalmente gratuito y pues todos de acuerdo con el esquema, según aplique por edad y sexto tenemos pues derecho y acceso gratis. desnutrición aguda y IEPI. Ahí es los lineamientos de atención integral a las enfermedades prevalentes de la infancia, métodos anticonceptivos y enfermedades de transmisión sexual, lepra y día mundial de la lucha contra la lepra. Ruta materno perinatal dirigida a las usuarias en estado de embarazo, signos y síntomas de cáncer infantil, cáncer de pulmón, cáncer de mama, cáncer de cérvix, entre otros. También se brindó charla educativa sobre el día mundial de la salud oral, día mundial de cáncer de cuello uterino, tuberculosis, ira que es infección respiratoria aguda, ira grave, enfermedades transmitidas por vectores, es decir, por insectos, dengue, consumo, prevención del

	ACTA GENERAL	VERSION: 05	CODIGO: F-EPSS-48
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de Aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página 8 de 29	

consumo de sustancias psicoactivas, que es el VIH sida, ruta de atención para la hepatitis A, B, D, infecciones de transmisión sexual y sífilis.

Este es un comparativo de la cantidad de usuarios que presentaron eventos de intereses en salud pública. En la vigencia 2024, 6,218 afiliados fueron notificados al Sivigila y en la vigencia 2025, 67 afiliados fueron notificados. Como pueden observar, los eventos los 10 primeros eventos con mayor frecuencia en notificación se mantuvo muy similar en ambas vigencias, liderando la lista del dengue, seguido de agresiones por animales transmisores de rabia, es decir, mordedura de animales potencialmente transmisores de rabia, violencias en salud pública, violencias de género, intento de suicidio, seguido de desnutrición aguda menores de 5 años, cáncer de mama y cuello uterino, morbilidad materna extrema, accidentes por otros animales venenosos, malaria e intoxicaciones.

Eh, se realizó durante la vigencia 2025 la entrega de kits a la red prestadora para el tratamiento de la sífilis gestacional y la prevención de las sífilis congénitas. En pantalla les presento unas imágenes. Como ustedes saben, pues la sífilis en la en una mujer embarazada puede ser transmitida si no es tratada a su bebé. Entonces, ComfaOriente EPS-S, a través del área de promoción y mantenimiento de la salud en la vigencia 2025 realizó la entrega de un kit de tratamiento que incluía la ah bueno, en la imagen la pueden visualizar, incluye el material educativo, la tarjeta de aplicación del tratamiento completo, las jeringas para la aplicación, el medicamento, no solo para el usuario afiliada, sino para su pareja para evitar reinfecciones y de esta forma llegar al parto sin con un tratamiento completo y evitar la transmisión vertical o materno perinatal al recién nacido.

Respecto a los indicadores de gestión del riesgo en salud de la vigencia 2025, estos son los indicadores trazadores de resultado en salud. ComfaOriente EPS-S, tiene implementadas 12 rutas de atención integral de acuerdo a la normatividad legal vigente. El indicador de cobertura de vacunación en niños y niñas menores de un año al cierre de la vigencia tuvo un logro del 95.07% dando cumplimiento a la meta establecida por el Ministerio de Salud y Protección Social en los lineamientos técnicos y operativos del programa ampliado de inmunización. En cuanto a la proporción de gestantes con control prenatal de primera vez antes de la semana 12 de gestación, se tuvo un logro del 80%. Recordemos que estos indicadores me miden el resultado en salud. Por ejemplo, el de proporción de gestantes con captación temprana antes de la semana 10, lo que busca es que la usuaria ingrese antes de esta gestacional para poder cumplir el ítem de realizar la ecografía de tamizaje de anomalías congénitas, la cual se puede realizar ante hasta antes de la semana 14. Es por eso la importancia del ingreso temprano. Ya después de esta semana de edad gestacional no es posible la realización de la ecografía. Entonces, pues es un embarazo en el que pues vamos, por decirlo así a ciegas, no solo por la ecografía, sino por el tamizaje o la batería de laboratorios que se debe realizar todas las estantes durante cada uno de los tres trimestres de su embarazo. Entonces, la idea es que todas las usuarias gestantes ingresen tempranamente al control prenatal para aplicar la ruta completa y pues poder detectar tempranamente alteraciones tanto para la gestante como para el recién nacido.

Otro indicador trazador es el de mortalidad materna por cada 100,000 nacidos vivos para la vigencia 2024. Eh, un resultado de 214 casos por cada 100,000 nacidos vivos. Cabe destacar que tres de estos casos corresponden, dos de ellos a causas súbitas y otro de ellos a fallecimiento en el marco del orden público y fallecimiento fuera o extrainstitucional, donde no se pudo conocer la causa del fallecimiento debido pues que los familiares de la usuaria no permitieron realizar. No obstante, ComfaOriente EPS implementa toda una serie de estrategias para fortalecer la ruta maternoperinatal, entre ellas pues educación, la entrega de los KITS de sífilis congénita y gestacional, el seguimiento y gestión de citas, laboratorios y todo lo que la usuaria en estado de embarazo requiera para llegar a un feliz término en su gestación.

Proporción de gestantes con tamizaje para VIH. se tuvo un logro del 100%, como les informo, acá usuarias gestantes se le hace seguimiento y se le gestiona laboratorio aquellas que no han ido a realizárselo. Se hace la llamada, se hace la visita domiciliaria con el fin de que ninguna de nuestras usuarias gestantes pues estén sin el tamizaje. Respecto a la ruta cardiovascular metabólica, medimos como indicadores trazadores la proporción de pacientes diabéticos controlados cuya meta es el 50%. ComfaOriente EPS al cierre de la vigencia 2025 tuvo un logro del

  	ACTA GENERAL	VERSION: 05	CODIGO: F-EPSS-48
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de Aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página 9 de 29	

69.47%. Acá lo que medimos es la adherencia terapéutica del usuario al programa. Eh, la hemoglobina glicosilada es el examen que me permite evaluar su comportamiento o adherencia en los últimos 3 meses antes de que se toma pues el examen. Si está menor a 7%, me indica que el usuario ha estado adherido al tratamiento tanto farmacológico, que son sus medicamentos, como el no farmacológico, que es el autocuidado, la alimentación, el ejercicio, entre otros. Eh, de igual forma, el paciente con hipertensión arterial medimos el resultado en salud a través del resultado del control de la presión arterial. Si la meta para la vigencia 2025 era de 60%, cerramos con un logro de 60.81% para resultados menores de 140 a 90 de hipertensión arterial, y un logro de 62.39% para resultados de menos de 150 sobre 90 del resultado de la hipertensión arterial. Este también es un indicador que mide la adherencia del paciente del tratamiento farmacológico como no farmacológico. En cuando a la proporción de mujeres 21 y 69 años con toma de citología, ComfaOriente EPS-S, cerro la vigencia con un 89,73% frente a una meta del 80% eso hace referencia al tamizaje que se realiza para detectar tempranamente el cáncer de cérvix a través de la citología logrando esta meta también incrementamos estrategias como jornadas, en los municipios donde ComfaOriente hace presencia, educación continua y seguimiento a nuestra población en estas edades. Otro indicador es el de porcentajes de mujeres con citología cérvico uterina anormal que cumplen con el estándar de 30 días para toma de colposcopia (Meta 95%) Acá también cerramos en la vigencia 100% donde tenemos una ruta donde cada citología es reportada a la EPS, y de una vez hacemos la gestión interna entre las áreas para garantizar que la usuaria, donde se llama a la usuaria, se le comunica el resultado alterado e informarle la cita que le hemos gestionado para toma de colposcopia más biopsia de ginecología para que pase de una vez con el resultado, así que todas, lleguen a la toma de colposcopia antes de 30 días del resultado alterado.

Otro indicador es, el porcentaje de tamización bianual con mamografía de mujeres entre los 50 y 69 años, ComfaOriente EPS, realiza jornada de tamizaje de cáncer de mama a través de la mamografía en sus 19 municipios a través de una unidad móvil, también dispone de IPS contratadas de forma intramural, en ciudades como Cúcuta, Ocaña y Pamplona y el resto de los municipios por medio de la unidad móvil para tamizar a las mujeres de 50 y 69 años y detectar tempranamente el cáncer de mama. El cierre de la vigencia 2025, hubo un logro del 71,41% de mujeres entre los 50 y 69 años tamizadas con mamografía.

Tasa de incidencia de tumor maligno invasivo de cérvix, al cierre de la vigencia se obtuvo un logro de una tasa de 7.54 * cada 100.000 mujeres afiliadas, cumpliendo la meta que era estar debajo del 8.5 mujeres * 100.000 mujeres afiliadas con tumor maligno de cérvix. Este es un indicador que mide el resultado de las estrategias que estoy aplicando para detectar el cáncer de cérvix en estadios tempranos es invasivo.

Asistencia a unidades de análisis, durante el año 2025, la EAPB participó en el desarrollo de 31 Unidades de Análisis correspondientes a usuarios asegurados en ComfaOriente EPS-S. Estas constituyen una metodología utilizada para determinar la clasificación final de los casos reportados al Sistema de Vigilancia en Salud Pública (SIVIGILA), especialmente de eventos priorizados como mortalidad materna y perinatal, mortalidad por dengue, sífilis congénita, entre otros.

Este proceso tiene como objetivo identificar las causas de los eventos, los factores asociados y las áreas responsables, con el fin de implementar acciones de mejora específicas que permitan reducir el riesgo y la probabilidad de ocurrencia de nuevos eventos fatales.

ComfaOriente EPS-S, También realizo promoción y mantenimiento de la salud en la vigencia de 2025, auditorias de la calidad de la atención y los eventos de interés en salud publica Resolución 2350 en cuanto a la acción integral a la desnutrición agudas a menores de 5 años así como auditoria a la calidad de la atención brindada por nuestra red prestadora a la resolución 3280 de 2018, que es la que me enmarca toda la ruta de promoción y mantenimiento de la salud y ruta de atención maternoperinatal. Eso se realiza con el fin de detectar falencias y establecer planes de mejoramiento en pro, de garantizar una atención oportuna, integral a nuestra población afiliada en el marco de las rutas. Se realizo auditorias en el municipio de el Carmen, en el municipio de Santiago en el municipio de Cúcuta, y a toda la red contratada para la prestación de los servicios de estas rutas. En cuando a la caracterización de los

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 10 de 29	

grupos de riesgos durante la vigencia de 2025 tuvimos un total de afiliados de diagnóstico de cáncer 95 afiliados, 7 afiliados con hemofilia, 22,691 afiliados entre enfermedad crónicas y sus precursoras de la enfermedad renal crónica que son la hipertensión arterial de la diabetes mellitus, 217 de artritis, 778 de VIH y 1805 gestantes sin VIH.

Continuando con las auditorías, también se realizó auditoría a la Hospital Emiro Quintero Cañizares en el mes de abril de 2025, a la ESE Imsalud en el mes de mayo, a la clínica San José y al Hospital Universitario Erasmo Meoz en el mes de octubre, a la Clínica Médica Duarte en el mes de noviembre, a la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona, cuya cobertura de atención está en Pamplona, Cacota y Cucutilla para nuestra población afiliada, en febrero del 2025 al Hospital Regional Centro, cuya cobertura estaba contratada para los municipios de Villacaro, Arboledas, Gramalote y Santiago en los meses de marzo y septiembre del 2025, a la ESE Hospital Regional Norte, municipios del Tarra Tibú en junio, a la ESE hospital Regional de Occidente en el municipio de Cachirá en Julio, a la ESE Hospital noroccidental para los municipios del Carmen, Guamalito, Convención en el mes de agosto del 2025. De igual forma, con ComfaOriente EPS, a través del área de promoción y mantenimiento de la salud asistió a las mesas de trabajo de cáncer convocadas por el Instituto Departamental de Salud durante toda la vigencia a un total de 11 mesas. En estas mesas se analiza y se hace seguimiento a los casos especiales de usuarios con este tipo de diagnóstico, a fin de garantizar una atención completa y oportuna.

ComfaOriente EPS participó en todas las jornadas de vacunación nacionales, departamentales y municipales que se realizaron durante la vigencia 2025. Se asistió a la jornada del mes de enero del 2025, cuyo lema fue puesta al día, de regreso a clases con toda la protección. Vacúnate. En pantalla les presento una muestra de imágenes de la participación en las jornadas.



Se participó durante el mes de junio en la jornada departamental de vacunación bajo el lema de "no elegimos cuándo enfermarnos, pero sí cuándo vacunarnos". Hoy es el momento. Participo en el mes de julio de la tercera jornada de vacunación, bajo el lema, prevenir es vivir, vacúnate ya, en el mes de noviembre, se participó en la jornada nacional de vacunación del lema: Por ti, por mí, por todos, vacúnate ya. Estas imágenes que les presento, es una muestra de la demanda inducida y la invitación y direccionamiento a la población afiliada para que acceda a los programas de promoción y mantenimiento de la salud, que son totalmente gratuitos y cuyo fin es mantener el usuario en cada curso de vida sano, para detectar cualquier alteración que pueda estarse presentando tempranamente para intervenirlo. Estas son las imágenes de educación a los usuarios la entrega de material educativo que se realizó durante la vigencia de 2025 de acuerdo con el cronograma establecido y charlas educativas. Estas son imágenes de la celebración de la semana de la lactancia materna de agosto de 2025, donde se promueve la lactancia materna durante los primeros 6 meses y la complementaria hasta los dos años de vida recuerden que la lactancia materna, es la primera vacuna al bebé de anticuerpos que van a permitir es la prevención de las enfermedades contagiosas. Estas son unas imágenes de las jornadas de mamografías y citologías que realizamos en todos los municipios donde opera ComfaOriente EPS. La celebración del Día Mundial del Riñón en la vigencia 2025.

	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 29	

Respecto a los indicadores de oportunidad en la asignación de citas para la vigencia 2025, se tuvo un logro del tiempo promedio de espera para la asignación de cita con Medicina General de 1.66 días, para asignación de cita de Odontología General de 1.61 días, para asignación de cita con Pediatría de 4.42 días, con Medicina Interna de 5.99 días, Cirugía General de 9.83 días y de Imágenes Diagnósticas de 7.44 días. cabe recordar que se dio cumplimiento teniendo en cuenta que la norma establece la oportunidad menor a 3 días para citas de Medicina General y Odontología y esta es la gráfica de los de lo que les acabo de presentar respecto a la oportunidad en la asignación de citas. Muchas gracias.

Cuarto, Informe de la Red de Servicios contratadas a cargo de Víctor Madariaga Londoño - Profesional de Contratación de ComfaOriente EPS-S.

Buenas tardes para todos, mi nombre es Victor Madariaga Londoño Profesional de Contratación de ComfaOriente EPS-S, a continuación, voy a hacer la explicación de la red contratada para la garantía del derecho fundamental a la salud, para la población afiliada a ComfaOriente EPS-S, durante la vigencia 2025. Es importante indicar que ComfaOriente EPS-S, es una EPS del régimen subsidiado que está habilitada en 19 municipios del departamento norte de Santander, como lo son: El municipio de Cúcuta, Santiago, Pamplona, Ocaña, Gramalote, Salazar, Cácuta, Arboledas, Cucutilla, Ragonvalia, Cachirá, Teorama, Herrán, Tibú, La Zulia, Villa Caro, El Carmen, El Tarra y Convención. En este escenario, se ha constituido una red solida en el componente primario, como en el componente complementario el cual, voy a exponer a continuación:

El componente primario está constituido por contratos bajo la modalidad capita. Dando cumplimiento en lo establecido en el marco legal vigente agregado de la siguiente manera: En el municipio de **Cúcuta** se tiene priorizada la contratación con la ESE Imsalud, y cada una de las unidades básicas y puestos de salud que la integran como lo son:

Unidad materna Infantil La Libertad Unidad Básica Comuneros, Unidad Puente Barco León, Policlínico de Atalaya, IPS Buena Esperanza, IPS Claret, IPS Cundinamarca, IPS El Pórtico, IPS San Martín, IPS El Rodeo, IPS Guaramito, IPS La Hermita, IPS Loma de Bolívar, IPS Belén, IPS Aguacalara, IPS El Salado, IPS Guaimaral, ComfaOriente IPS, Aliados en Salud, IPS Clinical House y como gestores farmacéuticos, Disfarma GC SAS y Pharmasan SAS para el municipio de Cúcuta. También contratamos en la vigencia 2025 al laboratorio clínico José Gómez Gil y al laboratorio clínico de la doctora Marta Lucía Gallardo.

Para el municipio del **Zulia**, la ESE Hospital Juan Luis Londoño y como gestores farmacéuticos a Pharmasan y a Droguería Farmazul, Para el municipio de **Arboledas** la ESE Hospital Regional Centro y como gestor farmacéutico Jorge Enrique Cadena Antolines, Droguería Popular, para el municipio de **Gramalote**, la ESE Hospital Regional Centro y como gestor farmacéutico Disfarma, Para el municipio de **Santiago**, la ESE Hospital Regional Centro y como gestor farmacéutico Disfarma CSAS, para el municipio de **Villacaro**, la ESE Hospital Regional Centro y las gestores farmacéuticos, droguería Santa Rita y Droguería Farmaskainner, para el municipio de **Salazar** ESE Hospital Regional Centro y como gestor farmacéutico Disfarma GC SAS, para el municipio de **Cacota**, la ESE Hospital San Juan de Dios de **Pamplona** y como gestor farmacéutico Disfarma GC SAS, para el municipio de **Herran** la ESE Hospital Joaquín Emiro Escobar y como gestor farmacéutico Disfarma GC SAS. Para el municipio de **Cucutilla**, el ESE hospital San Juan de Dios de Pamplona, sus diferentes puestos de salud.

También para la población que tiene por georreferenciación su ubicación más cerca al municipio de Arboledas, la ESE Hospital Regional Centro y como gestor farmacéutico Disfarma. para el municipio de **Ocaña**, la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares y sus puestos de salud como Cristo Rey, Aguacalara Otaré, Promesa de Dios. Adicionalmente el puesto de salud de Torcoroma, la IPS SANAMEDC SAS, Confesalud IPS y como gestor farmacéutico Drogasalud, para el municipio del **Tarra**, la ESE Hospital Regional Norte y como gestores farmacéuticos, Droguería Magreth y Farmaskainner SAS para el municipio de **convención** la ESE Hospital Regional noroccidental y como gestor farmacéutico Drogas la 2301, para el municipio del **Carmen**, la ESE hospital regional

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 12 de 29	

noroccidental y como y la ESE hospital regional norte como gestores farmacéuticos droguería Dana y Droguería Medisins Santa Clara, para el municipio de **Teorama** la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares para el casco urbano y la ESE Hospital Regional Norte para la zona rural como gestor farmacéutico Droguería Magreth para el municipio de **Ragonvalia** la ESE Hospital Regional Suroriental y como gestor farmacéutico droguería centenario, para el municipio de **Cáchira**, la ESE hospital regional de Occidente y como gestor farmacéutico Pharmasan SAS para el municipio de **Pamplona**, la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona con sus centros de salud Galán, centro de salud Santa Marta, Disfarma como gestor farmacéutico y para el municipio de **Tibú**, la ESE Hospital Regional Norte, la IPS Serinsa y como gestor farmacéutico comercializadora Medisins Santa Clara.

Adicionalmente, en el componente complementario, el programa de salud ha constituido una red sólida para las atenciones de la mediana y la alta complejidad a nivel departamental y nacional de constituida como una red prestadora de medicamentos, de especialidades ambulatorias, de servicios renales, de atención hospitalaria y domiciliaria de salud mental, de servicios de cuidados intensivos, trasplantes y de alta complejidad, servicios de oncología Hematología, traslado asistencial básico, medicalizado, terrestre y aéreo, la red prestadora de VIH y la del riesgo cardiovascular. Conformada de la siguiente manera:

Hospiclinic de Colombia SAS Ocaña, Centro Eco radiodiagnóstico SAS Ocaña, Optómetra Alida del Socorro Ocaña. ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares, Ocaña y la Regional Ocaña. Laboratorio Clínico Especializado Ocaña. Servimos ambulancia de Colombia. Doctora Liney Barrera Zapa, patóloga. Sociedad de Oftalmología y cirugía plástica de Cúcuta, San Diego. Ambulancias Ocaña, Disfarma GC SAS, Droga Salud Ocaña, Gases Industriales de Los Santanderes, Representaciones Díaz Quintero, Lida, Oxígeno Domiciliario, Gastroquirurgica, SAS, Perfect Clinic, ASOPAT, Asociación Profamilia, Institución Prestadora de Servicios de Salud Domiciliarios, Triamed IPS, Unidad de Medicina Maternofetal Norfetus, Nuclear San José, IPS Clínica Gestionar Bienestar, Piel Médica, Centro Dermatológico, ComfaOriente IPS, óptica científica, servicios especializados del corazón. Clínica Oftalmológica Peñaranda. Líneas aéreas de norte de Santander, sociedad Urólogos del Norte de Santander, Uronorte, Centro Clínico del Riñón, Hipertensión Arterial de Colombia, SAS, Neuroaliados Medicina Especializada, Instituto Neurológico Infantil, Dr. Daniel Quintero, cardiólogo pediatra, Oncomedical IPS, radioterapia del norte, clínica Los andes, ESE hospital mental Rudesindo Soto, Centro Médico La Samaritana, Neurocoop Rehabilitación Física y Medicina Integral, Ecoimagen Salud, Emermovil, Hospital Universitario Erasmo Meoz, Clínica Santa Ana, Clínica San José, Unidad Hematoonológica Especializada, Clínica Cancerológica del Norte de Santander, Doctora Paula Andrea Ordóñez Maechea, optómetra de Pamplona. Consultorio odontológico ODOES Confesalud IPS Ocaña. ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona, Traumatología del Norte, Centro Integral de Atención Médico IPS SAS CIDIM. Clínica y droguería Nuestra Señora de Torcoroma, Ocaña. Centro de Rehabilitación Crecer con Amor, Ocaña. FBR Biomedics, Sanamedic SAS, Centro Integral de Atención Diagnóstica Especializada CIADE, IPS Clinical House, Imagen Dental, Cardiocontry norte de Santander, IPS Transalim, Red Salud Integral IPS, ESE IMSALUD, EIR Medicina, Clínica Médica Duarte, ZF, SAS, Pharmasan SAS, Odontocucuta, Soluciones Médicas Avanzadas, Empresa social del Estado, Centro de Rehabilitación Cardioneuromuscular de Norte de Santander, Calzado Ortopédico Gene Ayuda SAS, Hogar de Paso Santísima Trinidad, Global Safe Salud, Neumología y Servicios de Rehabilitación SAS Neumoser, RTS SAS, Davita Colombia SAS, Sociedad de Servicios Integral para la Salud y Gestión del Riesgo, SAS, Hospiclinic, UCIS de Colombia Pamplona, Vidamedical IPS limitada.

Adicionalmente, como gestión de la programa de salud se tiene habilitada una red de mediana y alta complejidad a nivel nacional para la garantía del derecho fundamental a la salud, como lo fueron las IPS FBR Biomedics, la IPS Clínica Gestionar Bienestar en Bucaramanga, la SUBRED integrada de servicios de salud norte en la ciudad de Bogotá, siendo la una de las únicas EPS que tiene contrato con la clínica de género, la Fundación Cardiovascular de Colombia, la fundación cardiovascular, sede hospital internacional de Colombia y como el referente de cáncer la ESE Instituto Nacional de Cancerología en Bogotá.

Esta fue la red que para la vigencia 2025 fue consolidada para la garantía del derecho fundamental a la salud de los afiliados de ComfaOriente EPS-S Muchas gracias.

	ACTA GENERAL	VERSION: 05	CODIGO: F-EPSS-48
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de Aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página 13 de 29	

Quinto, informe de supervisión de contratos a cargo de Lorena Álvarez Hernández - Jefe de la División de Servicios de Salud de ComfaOriente EPS-S.

Muy buenas tardes a todos. A continuación, presentaremos los resultados de la supervisión de los acuerdos de voluntades realizados durante la vigencia del 2025, enfocados en el seguimiento, calidad y cumplimiento de la red prestadora. El objetivo principal de este proceso es garantizar el cumplimiento de las obligaciones contractuales, prevenir riesgos, asegurar la calidad de la prestación de los servicios de salud bajo principios de transparencia. Criterios de evaluación. La evaluación de los acuerdos de voluntades eh para la vigencia del 2025 eh se realizó de manera trimestral conforme a lo establecido en el manual de supervisión de los de supervisión de contratos, utilizando como apoyo la plataforma tecnológica SISWEB para el seguimiento, registro y control de la información contractual.

Para el desarrollo de la evaluación participaron diferentes áreas involucradas en el proceso contractual. Eh, teniendo en cuenta los criterios orientados eh para esta evaluación, se verificaron eh principalmente los que se cumplieran los objetivos del proceso contractual, entre estos eh que se garantizara la oportunidad en la prestación de los servicios de salud, eh que se garantizara la calidad y la continuidad en la atención brindadas a nuestros usuarios, el cumplimiento de indicadores, metas contractuales, que se realizará el seguimiento y al cumplimiento de las PQRS, eventos adversos y cumplimiento normativo.

¿Cómo se aplica el seguimiento a los acuerdos de voluntades?

La evaluación eh se realiza de manera trimestral como está dispuesto en nuestros manuales. En el primer seguimiento eh se realiza un cronograma con las lps que presentaron incumplimientos en cada uno de los ítems evaluados.

Para la segunda evaluación para estas lps, si continúan con el incumplimiento de sus ídem o de las metas efectuadas, estas lps o estos contratos eh estarán sujetos a un plan de mejoramiento, a un seguimiento estricto y a una evaluación más continua. Eh, en esta semaforización, esta es la semaforización donde podemos evidenciar los resultados que se analizan mediante un sistema eh que permite clasificar el desempeño satisfactorio eh regular, deficiente, facilitando la toma de las decisiones y priorizando las acciones con cada uno de estos contratos. Eh, en esta imagen podemos ver que cada área tiene un porcentaje de calificación por cada pregunta evaluada, como se relaciona a en esta imagen.

En esta tabla podemos evidenciar los resultados de todas las evaluaciones que se realizaron en la vigencia 2025 en el primer trimestre, en el segundo, en el tercer y cuarto trimestre. a todos los contratos suscritos por ComfaOriente EPS, de manera global Eh, en el 2025 es importante resaltar que durante toda la vigencia ningún contrato presentó una calificación inferior al 70%. Lo cual evidencia que ComfaOriente ha presentado una estabilidad y un cumplimiento en la red de prestadores. Se evidenció una supervisión efectiva y continua. Se cumplieron con las metas establecidas. Se fortaleció la calidad en la prestación de los servicios y se consolidó una red prestadora confiable y estable para nuestros afiliados. Buenas tardes. Gracias.

Sexto, informe financiero de ComfaOriente EPS-S a cargo de Oscar Cancino - Jefe Técnico De Contabilidad y Cartera de salud de ComfaOriente.

Muy buenas tardes, El siguiente informe financiero fue elaborado a partir de los estados financieros del programa de salud de EPS, los cuales son extractados de los estados consolidados de la caja de compensación y homologados a la tabla de referencia de la Superintendencia Nacional de Salud, los cuales se unifican bajo un único patrimonio consolidando todas sus operaciones financieras.

	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 29	

Debemos entender que el programa de salud EPS se financia básicamente en dos fuentes principales de recursos para garantizar esa prestación de servicios de salud a nuestra población afiliada constituida por la Unidad de Pago de Capitación y los presupuestos máximos. La UPC, como se conoce, es el valor asignado para la garantía y prestación de servicios de salud de cada afiliado. Esa prima constituida bajo acto administrativo donde se asignan los recursos que durante la vigencia va a administrar, en este caso ComfaOriente EPS-S y en particular para la vigencia 2025 a través del acto administrativo Resolución 2717 de 2024, en el cual, como podemos evidenciar en esta línea de tiempo, ha generado un decrecimiento frente al incremento respecto a la vigencia anterior. Allí podemos evidenciar que en esta vigencia 2025, de la cual hacemos esta rendición de cuentas tuvo un incremento del 5.36% que en recursos asignados para el régimen contributivo a nivel de la conocida UPC estándar asignó un valor de \$1,521,489.60 pesos anuales y en el régimen subsidiado en el cual nos encontramos plenamente habilitado \$1,323,403.20, lo que representa en particular para el régimen subsidiado un valor de \$3,676.12 para garantizar la prestación de toda nuestra población afiliada.

Esta situación en particular generó que la ejecución frente a los recursos y la prestación efectiva de servicios de salud una siniestralidad, como es conocida el indicador, del 123.93% para el régimen contributivo y el 96.28% para el régimen subsidiado, entendiendo que para ambos regímenes se establece un valor porcentual de administración contemplada en la norma del 10% para el régimen contributivo y el 8% para el régimen subsidiado en salud. Esto en recursos genera una desviación de recursos ejecutados en el régimen subsidiado de \$16,642 millones de pesos y en el régimen contributivo de \$6,541 millones de pesos. Esto indica que la prestación de servicio de salud garantizada y reconocida contablemente en nuestros estados financieros fue superior frente a los recursos recibidos por la unidad de pago por capitación.

Nuestra población afiliada, como contaban nuestros compañeros anteriormente, se encuentra distribuida 19 municipios del Norte de Santander, concentradas principalmente en los municipios de Cúcuta, Tibú, Ocaña, el Tarra y el Zulia con mayor población, de los cuales 15,712 corresponden al régimen contributivo por movilidad, afiliados que fueron pertenecientes al régimen subsidiado y que de acuerdo a la norma pudieron continuar garantizando su prestación de servicios en la EPS. Bajo este mecanismo adquirieron capacidad de pago y fueron trasladados a este régimen de afiliación.

No obstante, la EPS tiene la limitación frente a la afiliación directa de este régimen. En el régimen subsidiado con habilitación plena tenemos 237,924 afiliados a corte 31 de diciembre del 2025. Según la BDUA, nuestros ingresos de actividades ordinarias, como lo mencionaba anteriormente, concentrados en la unidad de pago de capitación y presupuestos máximos, se componen como las dos principales fuentes de recursos que administra el programa de salud, pero también se reconocieron recursos por reajustes de la cuenta a alto costo de ciertas patologías y desviaciones de acuerdo a incentivos, recursos por prestaciones económicas, incapacidades, cuotas moderadoras y copagos para un total de recursos recibidos de \$424,619 millones reconocidos contablemente al cierre de la vigencia 2025. Cuando miramos el comportamiento de la ejecución, nos damos cuenta entonces que se presenta esta desviación frente a la prestación efectiva de los recursos efectivamente recibidos con un comportamiento de línea creciente en cada uno de los trimestres. Esta desviación para cada uno de los regímenes concentra el 4.28% en el régimen subsidiado y el 33.93% en el régimen contributivo. En lo que tiene que ver con recursos no PBS financiados con los presupuestos máximos, el Ministerio de Salud y Protección Social, a través de acto administrativo directo, notifica a ComfaOriente los recursos asignados. Allí hace una asignación de recursos para todos los programas de la EPS-S subsidiado y contributivo, en la cual internamente se hace una distribución directa al régimen contributivo y por eso evidencia una ejecución del 100%.

No obstante, en el régimen subsidiado presentamos una ejecución del 130.96%. Hay que destacar que, sobre estos recursos, la ejecución se realiza con el 100% de los recursos asignados y no especifica o no contempla la norma la ejecución de gastos de administración. Allí es relevante contar que al 31 de diciembre ComfaOriente es notificada para el reajuste de la vigencia 2025 reconociendo más de \$5,700 millones de pesos, recursos que al ser el último

	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 29	

día de la vigencia fiscal no fueron posibles ser destinados y distribuidos a la red, por cuanto se notifica el último día del cierre de vigencia.

A través de las tres modalidades de contratación que actualmente maneja y para la vigencia 2025 de igual forma el programa de salud vemos que se concentra la ejecución en la modalidad de evento seguido de cápita y UPC [PGP]. Además, se ejecutaron otros costos por prestaciones económicas, pólizas de reaseguro alto costo y las provisiones por reservas técnicas conocidas y no conocidas no liquidadas y provisiones por glosas que corresponden al componente de reservas conocidas no liquidadas, ejecutando un total de costos de \$418,694 millones de pesos. Al evidenciar el comportamiento de la prestación efectiva de servicios de salud, conseguimos que se ejecutaron \$416,132 millones de pesos, concentrada particular y mayormente en los servicios de UPC, en la red privada \$267,014 millones de pesos y en la red pública \$118,729 millones de pesos, conforme a la red que anteriormente fue explicada y a los servicios plenamente habilitados.

En esta gráfica evidenciamos el comportamiento de la ejecución de lo que anteriormente señalaba por niveles de complejidad en lo que tiene que ver con la ejecución de gastos de administración, recursos que son controlados directamente por la Corporación. En cuanto a la ejecución de los mismos, bajo la austeridad y manejo responsable, se ejecutaron recursos del 5.78% en el régimen subsidiado y del 1.05% para el régimen contributivo, del 8 y 10% permitido en la normatividad. recursos que son necesarios para la operatividad del programa de salud de EPS y que en el régimen subsidiado se concentraron en los rubros de sueldos y salarios, honorarios y diversos además de servicios.

En cuanto al régimen contributivo, se concentra mayormente en servicios y corresponden a los servicios de operadores de información y financieros necesarios para la compensación de la UPC de este programa. Este comportamiento de resultados reflejó un remanente negativo de \$11,893 millones de pesos que se encuentran mayormente concentrados en la ejecución del costo por la garantía de la prestación del servicio de salud a nuestra población afiliada. que connota y como lo ha evaluado la Corte Constitucional, una presunta mal cálculo del mecanismo de ajuste de la UPC y que cuyos seguimientos ha venido ejecutando y evaluado el programa de salud de EPS.

Es así que, para subsanar dicha situación a través de la aprobación del Consejo Directivo, según acta 1226 del 27 de enero del 2026, se diseñó un plan de acción para la recuperación del equilibrio contable, financiero y patrimonial del programa de salud de EPS. Este programa generó este mecanismo a través de tres fases en las cuales consideramos pertinente realizar seguimiento a las órdenes de la Corte Constitucional, de la cual actualmente nos encontramos a la espera del pronunciamiento final de las mesas de trabajo realizadas en el periodo de abril del 2026.

De igual forma, el seguimiento al mecanismo de incentivos de gestión del riesgo de cáncer de la cuenta de alto costo, en la cual en su evaluación de la vigencia 2025 evidenciamos unas presuntas diferencias, las cuales notificamos de manera formal a la entidad y esta trasladó al ministerio de caras a que a la fecha aún no se ha pronunciado el seguimiento en particular. Y finalmente, una tercera fase que corresponde a la proyección de resultados esperados y positivos del programa de salud IPS vigencia 2026, 2027 y 2028, de las cuales previamente a través de la aprobación de sus estados financieros, a través del Consejo Directivo y de la Asamblea General de Afiliados, se dispondrá para que se evalúe el traslado de estos recursos positivos para al programa de salud EPS como se ha venido realizando.

Nuestros estados financieros en cumplimiento de la circular 16 del 2016, se encuentran publicados en la página web de la Corporación. En esta gráfica podemos iniciar cómo ha sido el comportamiento de una vigencia a otra y sus variaciones. No obstante, pueden consultar de manera formal en nuestra página web. Es importante señalar que pese a las situaciones coyunturales que ha venido manejando el programa de salud de EPS y en general los desafíos que tiene todo el sistema general de seguridad y servicios en salud, ComfaOriente EPS, tiene la garantía

COPIA CONTROLADA

de los recursos con total disponibilidad y liquidez inmediata en cuentas de ahorro que ascienden a diciembre del 2025 del \$57,092 millones de pesos, recursos que permitirán respaldar la prestación efectiva conocida a través del mecanismo de reservas técnicas en un mediano y largo plazo, en lo que tiene que ver con cuentas por cobrar, se encontraba concentrada a diciembre 2025 con los recursos de presupuestos máximos por el reconocimiento de este reajuste notificado al cierre de la vigencia en \$6,105 millones de pesos que representan el 85% del total de las cuentas por cobrar. De igual manera, otros rubros como esfuerzo propio municipal, recursos propios de caja, recobros no PBS y recursos COVID-19 por la gestión en lo que corresponde a la vacunación.

En lo que corresponde a recobros, aún tenemos un saldo de \$372 millones de pesos por dirimir con la ADRES. El comportamiento, sin embargo, y nuestra altura de cartera se concentraba 31 de diciembre del 2025 en una edad de hasta sin vencer, es decir, de 0 a 29 días y representaba el reconocimiento del mecanismo de presupuestos máximos. No obstante, de manera prudente financiera y conforme al manual de políticas contables de la Corporación, se aplica el cálculo y metodología mensual del deterioro de la misma con un reconocimiento al cierre de la vigencia de \$477 millones de pesos. Es relevante también contar que ComfaOriente traslada todos los recursos que son recibidos a su red prestadora de servicios de salud. Es así que al cierre de la vigencia 2025 canceló un total de \$435,314 millones de pesos a la red prestadora de servicios de salud, incluso con fuentes externas que sumaron alrededor de \$12,770 millones de pesos. Estas fuentes se componen del crédito financiero realizado, el giro de UPC de saneamiento con el Instituto Departamental de Salud, mecanismo de reajuste RC de la cuenta de alto costo y remanentes patrimoniales del programa de salud IPS.

Estos pagos se realizan mayormente por el mecanismo de giro directo incumplimiento de la normatividad legal vigente. No obstante, también se realizan algunos pagos desde la tesorería de la EPS y se concentran en el régimen subsidiado toda vez que es donde tenemos mayor concentración de la población. De igual forma, al ser la mayor participación de la modalidad de evento, es la que más concentra el monto de los pagos realizados. No obstante, también se da cumplimiento estricto de garantizar el pago oportuno del 100% de la cápita y PGP liquidada de manera mensual a través de giro directo y para aquellos prestadores y proveedores que no están habilitados a través de la tesorería de la EPS como una de las estrategias realizadas por la administración en la consecución de recursos y en aras de garantizar el cumplimiento del régimen de inversiones. Se diseñó un plan de acción de pagos que fue debidamente aprobado por Consejo Directivo según acta 1220 del 5 de noviembre del 2025. Estos recursos esperaban dar cumplimiento a este indicador de régimen de inversiones consistió en un crédito financiero de \$8,000 millones de pesos, en los cuales mayormente fueron girados a la red pública y se incluyeron tres IPS que tenían compromisos a través del mecanismo de conciliación extrajudicial con la Superintendencia Nacional de Salud. Estos recursos fueron ejecutados en su totalidad al cierre del periodo de noviembre del 2025. No obstante, pese a las dificultades de liquidez que se veían de acuerdo con la mayor siniestralidad presentada y esa escasez de recursos frente a los costos debidamente reconocidos contablemente. A 31 de diciembre podemos decir que nuestra cartera se encuentra sana a 60 días, incluso a 30 días, concentrando una morosidad al 74.70%. Esto demuestra también el compromiso de la EPS y de la Corporación en garantizar el pago oportuno a la red prestadora, incluso como lo mencionaba anteriormente con fuentes externas.

Al cierre de la vigencia 2025, el programa de salud de EPS continúa manteniendo sus provisiones y para ello siguió reconociendo en sus estados financieros pasivos estimados quinquenios, provisiones por litigios, además del componente normativo de las reservas técnicas. Estas provisiones ascienden a \$15,268 millones de pesos. Como lo mencionaba anteriormente, es importante resaltar y señalar que a través de esa sinergia realizada los programas de salud y conforme la aprobación, evaluación del Consejo Directivo, podemos decir que el programa de salud IPS ha capitalizado el programa de salud EPS en \$15,323 millones de pesos desde la vigencia 2014 hasta la vigencia 2025.

Nuestros remanentes entonces están compuestos de los dos regímenes deficitarios ambos en \$7,337 millones de pesos en el régimen subsidiado y en \$4,556 millones de pesos en el régimen contributivo. Sin embargo, esperando que a través de la ejecución de este plan de acción diseñado pueda mejorar el comportamiento del mismo.

	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 29	

El estado de situación financiera, particular los activos, se encuentran concentrados en efectivos y equivalentes de efectivo. Esto indica que a través de sus cuentas bancarias de ahorro y corriente concentra mayor parte de sus activos líquidos. En cuanto al pasivo, se encuentra concentrado en las cuentas por pagar, que en gran parte corresponde a esa prestación de servicios de salud a nuestra población afiliada. El patrimonio, por su parte, está compuesto de los resultados corrientes del ejercicio y los ejercicios anteriores. La presentación con las variaciones evidenciadas del estado de situación financiera, no obstante, en detalle pueden ser consultados en nuestra página web. En lo que corresponde con estándares financieros, presentamos los publicados por la Superintendencia Nacional de Salud más recientes a corte septiembre del 2025, según informe 377 toda vez que aún no aparecen reflejados al cierre de la vigencia 2025. En ellos evidenciamos el incumplimiento de los indicadores de capital mínimo, patrimonio adecuado, los cuales se vieron impactados por esta sobre ejecución de costos denominadas siniestralidad y el régimen de inversiones de las reservas técnicas que se encuentran respaldadas en recursos disponibles de \$57,092 millones de pesos.

Sobre este incumplimiento es importante resaltar que de acuerdo a las proyecciones y estimaciones que realizó la corporación y que podemos demostrar de manera técnicamente a través de nuestros estados financieros, de los actos administrativos de reconocimiento y de nuestros extractos bancarios, el incumplimiento en la inoportunidad de giro por parte de la ADRES de los recursos de presupuestos máximos que ascendieron a \$4,795 millones de pesos. Estos recursos de haber sido girados oportunamente y no notificados al 31 de diciembre del 2025, por consiguiente, hubieran sido dispersados a la red y de esa manera, de una manera técnica, haber disminuido el monto de las reservas técnicas. Bajo ese supuesto, ComfaOriente pudo determinar que de haberse dado esta situación hubiera cumplido el régimen de inversiones, incluso con un excedente de \$2,378 millones de pesos. Muchas gracias.

Séptimo, informe de atención al afiliado y acciones de tutela de ComfaOriente EPS-S a cargo de Marlin Viviana Delgado Rojas, Jefe de Grupo de Atención Al Afiliado y Paola Ramírez Savi, Jefe de Grupo Jurídico de ComfaOriente.

Buenas tardes para todos. De acuerdo con el comportamiento de PQRS, como podemos apreciar en pantalla, en la vigencia 2024 cerramos con un total de 6.444 PQRS. En la vigencia 2025 estas solicitudes incrementaron, pero es importante destacar que estas fueron atendidas oportunamente y con solución efectiva. De acuerdo con los motivos principales, como lo observamos en pantalla, uno de ellos es por la falta de oportunidad en las asignaciones de cita. Eh, una vez identificados estos motivos, se hacen eh acciones de mejora para fortalecer la atención y oportunidad del servicio.

De acuerdo a la medida nacional reportada por la Superintendencia Nacional de Salud en la vigencia 2025, podemos apreciar que ComfaOriente EPS con corte a diciembre registró una tasa de 180,47 PQRS por cada 10,000 afiliados. Es decir, como lo aprecia en pantalla, ComfaOriente EPS se encuentra entre las entidades con menor número de reclamaciones a nivel nacional. ComfaOriente EPS cuenta con los mecanismos de atención preferencial, como lo evidencian en pantalla. En las salas de atención contamos con módulos preferencial como atención al afiliado y las solicitudes de autorización.

Actualmente la EPS cuenta con 19 asociaciones de usuarios distribuidas en los diferentes municipios donde tenemos cobertura. Estas asociaciones permiten fortalecer la participación ciudadana y servir como puente entre afiliado y EPS. Cada asociación cuenta con un representante o presidente que apoya ante los procesos de comunicación, participación y socialización a lo a la información. Aquí podemos observar algunas imágenes de las reuniones realizadas, el apoyo de algunos profesionales de las áreas con el fin de socializar los temas programados. En la vigencia 2025 recibimos el acompañamiento de la Superintendencia Nacional de Salud con el fin de fortalecer la participación ciudadana, los canales de comunicación y las funciones de las asociaciones de usuarios. En estas imágenes podemos evidenciar algunas actividades desarrolladas en algunos municipios, como lo observamos, el municipio de Cacota, municipio de Convención, municipio del Carmen, el municipio de Gramalote, municipio 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 18 de 29	

Ocaña y municipio de Salazar. Ahora bien, con respecto a la proporción de la satisfacción global de los usuarios, eh se aplicaron un total de 42,831 encuestas, donde los afiliados consideran como muy buena un 63,05% y buena con un 25,41%. En total se obtuvo una satisfacción global del 88,46%, lo cual refleja una percepción positiva por parte de los usuarios.

Eh, recomendaría su EPS y familiares y amigos. En total, de acuerdo con las encuestas aplicadas, se alcanzó un 93,86%, lo cual demuestra un alto nivel de confianza y satisfacción. proporción de usuarios que ha pensado en cambiar EPS. Se aplicaron un total de 42,831 encuestas donde obtuvimos un 12,36% de resultado. Esto quiere decir que la mayoría de los afiliados se sienten conformes con la atención recibida. Es importante resaltar que durante la vigencia 2025, el Ministerio de Salud y Protección Social evaluó como a las EPS con mejor percepción de servicios y con ComfaOriente EPS hace parte de los 12 primeros EPS con una atención de calidad a nuestros usuarios. Gracias.

Jefe de grupo jurídico - Paola Ramírez Savi:

Muy buenas tardes a los presentes funcionarios de ComfaOriente. Mi nombre es Paola Andrea Ramírez. Yo soy jefe de grupo jurídico de ComfaOriente EPS. Eh, a continuación, se les dará a conocer el reporte de fallos de tutela a favor de los usuarios en relación con la prestación de servicios de salud. Antes de entregar eh los reportes como tal, es necesario informar que ComfaOriente eh tiene un respeto, un estricto respeto de los derechos fundamentales de todas las personas, en especial aquellas que gozan estricto eh protección constitucional, garantizando la prestación efectiva, continua y oportuna de los servicios de salud.

¿Cómo se realiza esto?

Se activan de manera diligente los mecanismos administrativos y asistenciales necesarios con el propósito de asegurar una atención integral adecuada a nuestra población afiliada por parte de los funcionarios.

Es menester también que tengan muy en cuenta que por parte del área jurídica somos muy estrictos en acatar cada uno de los ordenamientos por parte de los jueces de tutela.

¿Cómo se realiza esto?

Se da cumplimiento a cada una de las órdenes impartidas por la autoridad judicial mediante los fallos de tutela, adelantando de forma inmediata las gestiones administrativas y operativas pertinentes para dar cumplimiento a esos, con el fin de garantizar un cumplimiento pleno, efectivo, oportuno y obviamente de calidad en observancia de los principios de protección al derecho fundamental, a la salud y acatamiento de las decisiones judiciales.

A continuación, eh el comportamiento de las acciones de tutela vigencia año 2025. Como pueden observar en la gráfica, durante la vigencia comprendida entre el primero de enero y el 31 de diciembre del año 2025, ComfaOriente fue notificada de un total de 2.731 admisiones de tutela. Del total de las 2,731 acciones de tutela notificadas, 1.372 acciones correspondieron a las solicitudes relacionadas con prestación de servicios de salud incluidos en el PBS. Como pueden observar, eh en nuestra plataforma se evidencian los años y en este caso pues el 2025. Eh, observándose que en el mes de enero se tuvo una baja en acciones de tutela, en septiembre hubo un aumento y nuevamente en diciembre eh bajaban las acciones de tutela.

De las 1.372 admisiones de tutela relacionadas con servicios PBS, 1.101 fueron falladas a favor de los usuarios de ComfaOriente EPS y en contra de ComfaOriente, frente a las cuales la entidad dio cabal y oportuno cumplimiento a cada una de las órdenes impartidas de la autoridad judicial. Es necesario también que eh conozcan pues los usuarios que una vez eh el fallo de tutela es notificado a ComfaOriente EPS, ingresa de manera inmediata al área jurídica donde de manera oportuna se da una atención prioritaria, se da una atención personalísima para que el usuario comprenda eh cuál es la situación del fallo de tutela, cómo lo vamos a cumplir y qué se necesita también.

¿Por qué? Porque en muchos de estos casos estas acciones de tutela llegan con órdenes vencidas, llegan porque

	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 29	

el usuario sencillamente no quiere realizar el protocolo de radicación de solicitud ante la EPS y la responsabilidad que se tiene en este momento por parte del usuario es muy necesaria toda vez que de esa responsabilidad radica la inmediatez de la garantía del servicio.

Entonces si se necesita del apoyo obviamente por parte del usuario a la hora de nosotros realizar el cumplimiento como tal. Dentro de este comportamiento de los 1.101 fallos de tutela, eh fallos a favor de los afiliados discriminados por servicio, en la tabla se puede identificar que el aumento, en este caso, de los servicios como tal, ¿a qué refieren? programación de citas y o procedimientos. El usuario en muchos casos eh instaura una acción de tutela porque, por ejemplo, el prestador eh no le dio una respuesta oportuna o porque sencillamente no quiere solicitar ante el prestador la oportunidad de la valoración o el procedimiento. Y pues hay una oficina que tenemos nosotros aquí en ComfaOriente que es atención al afiliado, tenemos eh por parte de la jefe Viviana que atiende este tipo de solicitudes, tienen eh la posibilidad de atender o hacer la solicitud informando la situación que está ocurriendo con el prestador para que antes de que llegue una acción de tutela eh podamos eh solventarle o darle solución al inconveniente que está pasando. seguido del de la discriminación por servicios, tenemos 170 en medicamentos con las farmacias, con el proveedor, perdón, 34 opción eh fallos de tutela por autorizaciones, 30 por otros y 10 fallos por atención integral.

Para finalizar se tiene el comparativo del año 2024 y el año 2025, mientras que en la vigencia 2024 se tramitaron un total de 2.125 acciones de tutela durante la vigencia durante la vigencia del 2025 se gestionaron 2.731 evidenciándose un incremento en el número de acciones tramitadas. Es importante también en este caso que, pues el aumento eh también se ve que durante la vigencia del 2025 la población afiliada incrementó en más de 15,000 afiliados, circunstancia que resulta relevante para en la variación del número de acciones de tutela presentadas. Eso sería entonces eh por el momento. No obstante, queremos recalcarle la responsabilidad que se tiene en estos casos antes de que el paciente vaya a interponer una acción de tutela. Tenemos eh muchas alternativas, mecanismos para que se toque la puerta con anterioridad a la EPS, inclusive pues con el prestador aliado. ¿Para qué? Para que se pueda dar solución y no tengamos este incremento de acciones de tutela por parte de los afiliados. Entonces, antes de eso, pues eh sería que por favor eh nos tocaran la puerta para poderles darles la solución inmediata. Muchas gracias.

Octavo, informe del sistema de administración y gestión de riesgos a cargo de Diana Martínez, Profesional del Sistema de Administración de Riesgos de ComfaOriente EPS.

Buenas tardes. A continuación, les voy a presentar un balance de la implementación del sistema de administración y gestión de riesgos del programa de salud durante el año 2025. El programa de salud ComfaOriente EPS para el año 2025 ejecutó el ciclo de gestión de riesgos en pro de mitigar, tratar y reducir aquellas situaciones o sucesos que llegaran a impactar el cumplimiento de los objetivos del programa de salud. Es así como eh implementó diferentes procedimientos, políticas y programas que conllevaron al eficiente, efectivo y oportuno funcionamiento de los procesos apoyados en un sistema de administración y gestión de riesgos. Tal y como lo muestra la diapositiva, en el marco del sistema de administración y gestión de riesgos y de acuerdo a lo establecido en la circular 004 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, el Programa de Salud EPS definido 10 sistemas de riesgos, los cuales se ven 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 riesgo de corrupción de la opacidad y fraude.

Es así como para el programa para el año 2025 el programa de salud continuó con la aplicación de la metodología aprobada por el consejo directivo de la Corporación, la cual toma como referencia los lineamientos descritos en la guía para la administración de gestión del riesgo y el diseño de controles de entidades públicas, así como lo escrito en la circular 004 del 2018, la circular 009 del 2016, la circular 55 del año 2021 emitidas por la Superintendencia Nacional de Salud, la cual establece las cuatro etapas que vemos en la diapositiva.

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 20 de 29	



Tal y como lo mencioné anteriormente, el programa de salud implementó y ejecutó el ciclo de gestión de riesgos conforme a la metodología descrita en el manual de procedimiento del sistema de administración de gestión de riesgo aprobado por el Consejo Directivo de la Corporación, la cual incluye las cuatro etapas que vemos en la diapositiva. En la etapa de identificación de riesgos se realizó un análisis interno y externo tanto de los procesos como del programa de salud en general. que permitieron identificar eh una serie de situaciones y riesgos a los cuales está expuesto cada uno de sus procesos. En la segunda etapa que está relacionada con la evaluación y medición de riesgos, se realizó un análisis de los diferentes eh referentes a nivel nacional y referentes normativos, así como se realizó eh un análisis del comportamiento de la tendencia de los indicadores establecidos en cada uno de los procesos del año inmediatamente anterior. sumo que se tomó para poder establecer el nivel de probabilidad de ocurrencia de los riesgos, así como el impacto que estos tendrían en el caso de la materialización de los mismos. En relación con la tercera etapa de identificación de estrategias y medidas de control, se establecieron estrategias y acciones en pro de mitigar y reducir el nivel de probabilidad de materialización de los riesgos. Y en la última etapa que está relacionada con seguimiento y monitoreo, se realizó una auditoría a cada uno de los subsistemas de los riesgos que permitieron evaluar el nivel de implementación y eficacia de las diferentes medidas de control.

A continuación, les voy a presentar el resultado del ciclo de gestión de riesgos ejecutado en el año 2025 en el programa de salud. Ahora bien, como resultado de la etapa uno y etapa dos, la cual abarca la identificación, evaluación y valoración de los riesgos, se obtuvo 54 riesgos identificados y evaluados conforme a la metodología aprobada por el Consejo Directivo de la Corporación, donde para el programa de salud se identificaron 12 riesgos, de los cuales dos fueron valorados en nivel de riesgo bajo, ocho en nivel de riesgo moderado y dos en nivel de riesgo alto. Para el subsistema de riesgo actuarial se identificaron cuatro riesgos: un riesgo valorado en nivel de riesgo bajo, uno en nivel moderado y un nivel de riesgo eh alto y uno en nivel extremo. Para el subsistema de riesgo de crédito, los cuatro fueron valorados en nivel de riesgo bajo. Para el subsistema de riesgo liquidez se identificaron cuatro riesgos, de los cuales tres fueron valorados en nivel bajo, uno en nivel moderado, uno en nivel de riesgo alto. Para el subsistema de riesgo de mercado a capitales se identificó solo un riesgo valorado en nivel bajo. Para el subsistema de riesgo de fallas de mercado en salud se identificaron cuatro riesgos, los cuales fueron valorados en nivel de riesgo alto. Para el subsistema de riesgo operacional se identificaron 11 riesgos, de los cuales dos fueron valorados en nivel bajo, seis en nivel moderado y tres en nivel de riesgo alto.

Para el subsistema de riesgo reputacional se identificaron cinco riesgos, cuatro valorados en nivel de riesgo bajo y uno en nivel de riesgo alto. Para el subsistema de riesgo de SARLAFT identificados cinco riesgos, uno valorado en nivel bajo y cuatro en nivel moderado. Y para el subsistema de riesgo de SICOF se identificaron tres riesgos valorados en nivel tres riesgos valorados en nivel moderado.

Continuando con la etapa tres, que está relacionada con la identificación y valoración de las diferentes medidas de control, eh conforme a las mesas técnicas realizadas con los diferentes líderes de los subsistemas de riesgo, se lograron establecer 181 medidas de control. Aquellas medidas lo que buscan es disminuir aquellos niveles de riesgo de esa evaluación inicial. Resultado de esto, se llegó a una evaluación obteniendo un total de 37 riesgos con calificación de riesgo bajo y 17 riesgos con una calificación de riesgo residual moderado. Para finalizar, en la etapa de seguimiento y monitoreo ejecutada en el ciclo de gestión de riesgos, se implementó un ciclo de seguimiento y monitoreo a los subsistemas del programa de salud. Como lo muestra en la diapositiva, en el mes de octubre se realizó seguimiento y monitoreo al riesgo en salud, en el mes de noviembre al riesgo de crédito y riesgo de mercado de capitales y en el mes de diciembre al riesgo de liquidez operacional SARLAFT, SICOF y el riesgo actuarial.

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 21 de 29	

Tal y como lo muestra la tabla resumen del total de medidas de control, se determinó en este seguimiento y monitoreo que 171 medidas de control fueron implementadas y son eficaces, lo que representa un 95%, siendo esto un insumo para la mejora y la implementación del ciclo de gestión de riesgos para este para este año. Muchas gracias.

Noveno, informe de servicios. prestados por ComfaOriente IPS a cargo de Mónica Sanabria, Jefe de Grupo de Salud ComfaOriente IPS.

Buenas tardes a todos los presentes. ComfaOriente IPS reafirma su compromiso con la prestación de servicios de salud integrales y humanizados, garantizando una atención oportuna y segura a todos nuestros usuarios. Actualmente contamos con tres sedes habilitadas. la sede playa ubicada en la calle 16 número 1-21, barrio La Playa, en la cuales se ofrecen los servicios de medicina general, enfermería, odontología general, ginecología y obstetricia, pediatría, medicina interna, nutrición y dietética, ortopedia y traumatología, psicología y el servicio farmacéutico.

La sede playa ubicada en La Manzana I2, lote 1, primera etapa del barrio Atalaya. En esta sede se ofrecen los mismos servicios de la sede playa, exceptuando los servicios de odontología y ortopedia.

La sede Caobos ubicada en la calle 16 número 0 del barrio Caos. En estas sedes se ofrecen los servicios de medicina general, enfermería, odontología general, ginecología y obstetricia, pediatría, medicina interna, cardiología, nutrición y dietética, ortopedia, traumatología, psicología y el servicio de atención domiciliaria. Asimismo, en esta sede se realizan procedimientos diagnósticos especializados como ecocardiogramas transtorasico, monitoreo electrocardiográfico continuo, Holter, monitoreo ambulatorio de presión arterial sistémica y de telemetría, electrocardiograma de ritmo o de superficie.

Los horarios de atención que se prestan son de manera presencial para el personal administrativo de lunes a viernes de 7 a 12 del mediodía y de 2 a 6 de la tarde. Para el personal asistencial de lunes a viernes de 7 de la mañana a 12 del mediodía y de 1 a 6 de la tarde los sábados de 7 a 12 del mediodía. Además, se asignan citas por WhatsApp de lunes a viernes de 8 de la mañana a 12 del mediodía, donde se reciben las solicitudes de citas y en el transcurso del día se da respuestas a las mismas.

Las actividades de gestión del año 2025, el 2 de enero se apertura la nueva sede de ComfaOriente IPS ubicada en el barrio Cabos para la atención de los pacientes afiliados a ComfaOriente EPS. brindando atención oportuna de calidad, ética y humana para nuestros afiliados. El día 21 de enero del 2025, debido al marco de la situación de desplazamiento masivo que afectó la población de la región del Catatumbo y con el propósito de garantizar la protección del derecho fundamental de la salud de las personas afectadas, se realiza la novedad ante el Instituto Departamental de Salud sobre la apertura de la modalidad unidad móvil. para los servicios de medicina general y psicología, dando respuesta así al plan de contingencia de la población del Catatumbo.

El día 7 de marzo del 2025 se recibió visita por parte del Instituto Departamental de Salud en la sede atalaya, quienes otorgan la certificación de cumplimiento de las condiciones de habilitación. El 27 de junio del 2025, el Consejo Directivo de la Corporación aprueba la dotación para el montaje y apertura del servicio del laboratorio clínico en las instalaciones de la IPS sede Playa. Este proyecto tuvo como objetivo principal brindar servicios de análisis clínicos y pruebas diagnósticas, lo cual permitirá a la IPS ofrecer una atención integral, eficiente y de calidad, cumpliendo con la normatividad vigente en cuanto a infraestructura, equipos y procesos establecidos por los entes de control. Como pueden observar en las imágenes, se realizaron adecuaciones de la infraestructura en los consultorios uno y 2 y parte de un área administrativa con el fin de fortalecer la capacidad operativa del servicio y garantizar espacios adecuados para la recepción, procesamiento y análisis de muestras biológicas.

  	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 29	

De igual manera, se adquirieron equipos biomédicos esenciales para la operación del servicio, fortaleciendo la capacidad diagnóstica y la calidad en la prestación de los servicios. Esta inversión fue financiada con recursos aprobados por el Consejo Directivo proveniente de los remanentes de la vigencia 2024. Durante la vigencia 2025, ComfaOriente IPS continuó prestando servicios de salud de primer nivel alcanzando un total de 348,982 actividades de atención en modalidad presencial. Este resultado refleja un crecimiento del 20% en comparación con la vigencia anterior. En el comparativo de la prestación de servicios entre la vigencia 2024 y 2025, el Servicio de Medicina General se evidenció una mayor demanda y capacidad de respuesta en la prestación de los servicios.

En cuanto al control de riesgo cardiovascular, debido a la reorganización de los servicios institucionales, se dejó de atender el programa de riesgo cardiovascular y se dio apertura al consultorio rosado orientado al tamizaje y detección temprana del cáncer de mama. El servicio de odontología presentó un incremento reflejando mayor cobertura y acceso a la población en los servicios de salud oral. En pediatría se evidenció una mayor demanda de atención en la población infantil, fortaleciendo la prestación del servicio. Ginecología mantuvo una continuidad positiva en la prestación de los servicios especializados para la atención integral de la salud de la mujer. En el servicio obstetricia se presentó una leve disminución. Este comportamiento se relaciona con la dinámica propia de las gestantes, ya que el número de embarazadas atendidas puede variar de acuerdo a cada periodo y a la demanda del servicio.

En las atenciones del servicio de ortopedia presentaron un incremento significativo en la vigencia 2025, evidenciando una ampliación en la oferta y una mayor accesibilidad al servicio especializado. Las fórmulas despachadas durante la vigencia 2025 se mantuvo la capacidad de respuesta en la dispensación de medicamentos con un total de 45,205 fórmulas entregadas, reflejando la continuidad en la atención y el fortalecimiento de los procesos de gestión farmacéutica y el uso racional de medicamentos.

Durante la vigencia 2025 se fortaleció la institución mediante la apertura de nuevos servicios como cardiología. Estos servicios permitieron ampliar la capacidad diagnóstica y mejorar la oportunidad en la atención de los usuarios. Gracias a esta ampliación en la oferta se logró brindar una atención más integral, fortaleciendo la detección temprana y el seguimiento y manejo de las enfermedades cardiovasculares. Durante la vigencia 2025, ComfaOriente IPS evidenció un fortalecimiento en la prestación de los servicios de salud, reflejando un incremento de atenciones, la ampliación de la oferta asistencial y una mayor capacidad de respuesta a la necesidad de los usuarios. La oportunidad de los servicios de ComfaOriente IPS en la relación 2024-2025 se pueden evidenciar que se logró una disminución en los tiempos de espera en la en la asignación de citas en el cumplimiento de los indicadores de oportunidad establecidos en la resolución 1552 del 2013. Gracias.

Decimo, Informe del programa de atención domiciliaria a cargo de Tatiana Pérez García, Líder del Programa de Atención Domiciliaria ComfaOriente IPS.

Buenas tardes. Informe del programa de atención domiciliaria de ComfaOriente IPS. El programa de atención domiciliaria es un modelo de atención que brinda cuidados desde la comodidad del hogar del paciente a todos esos usuarios que tienen enfermedades crónicas inestables, un nivel de dependencia severa e inclusive en la recuperación y rehabilitación de los pacientes luego de una intervención quirúrgica.

El objetivo principal del programa de atención domiciliaria es evitar la prolongación y hospitalización del paciente desde pues diferentes intervenciones e integralidad en la atención donde participa médico general, enfermería desde sus diferentes procedimientos e intervenciones, terapias de rehabilitación desde sus diferentes especialidades, nutrición, psicología y trabajo social.

El programa de atención domiciliaria en el año 2024 y 2025 en su comparativo. Podemos identificar de acuerdo con el cuadro y a la tabla que hubo un incremento del 46.59% en relación con los servicios prestados. En el 2024 se prestaron 126,484 servicios y en el 2025 185,415 servicio. Eh, como lo mencionaba anteriormente, dentro de esos

  	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 29	

servicios, medicina general, fisioterapia, terapia respiratoria, terapia ocupacional, terapia fonoaudiología, psicología y enfermería. De acuerdo con la tabla que podemos ver a continuación podemos identificar que uno de los servicios que tuvo mayor incremento en relación de 2024 a 2025 fue el servicio de enfermería desde sus diferentes intervenciones, como lo presta ComfaOriente IPS, que es turnos de enfermería de 6 horas, 8 horas, 12 horas, 24 horas, baños en cama, eh curaciones desde sus diferentes grados de nivel y complejidad y administración de medicamentos. Eh, seguido de enfermería, podemos evidenciar que otro de los servicios que también incrementó fue la terapia física con un total de 185,415 servicios para la vigencia 2025.

Como lo mencionaba anteriormente, enfermería pues fue uno de los mayores servicios que tuvo incremento, ya que pues enfermería es el de mayor apoyo e intervención en las diferentes enfermedades desde el hogar del paciente y sus patologías crónicas con un 44.35%. A continuación, este es el talento humano y los profesionales de salud que nos acompañan en el programa de atención domiciliaria desde sus diferentes intervenciones y a pacientes con distintas patologías. El talento humano de atención domiciliaria en relación con los servicios eh incrementó igualmente en terapia física.

En el 2024 contábamos con 17 profesionales de terapia física y en el 2025 ya incrementamos a 22 profesionales. Seguido de ellos, la terapia ocupacional también se vio incrementada de nueve profesionales en esta área a 14 y la terapia fonoaudiología de 7 a 11. Y del mismo modo el médico general, que es quien hace todas las visitas domiciliarias e instaura el plan de intervención. En las capacitaciones al personal de salud de atención domiciliaria encontramos diferentes eh manuales, modelos, procedimientos y protocolos eh los cuales se les fortalecen el conocimiento y las competencias a los profesionales de salud. Esto con el fin pues de que se garantice una mayor atención con calidad y pues como siempre eh teniendo la seguridad del paciente.

Decimo primero, Informe de salud pública a cargo de María Angélica Parada, Asistente de Enfermería de ComfaOriente IPS.

Buenas tardes, mi nombre es María Angélica Parada Jaimes, enfermera de profesión. Eh, a continuación, se presentará una Comparación de los eventos notificados en salud pública correspondientes a la vigencia 2024 o 2025. El objetivo de esta tabla es analizar el comportamiento epidemiológico de los diferentes enfermedades y situaciones de interés en salud pública, identificando cuáles eventos aumentaron, disminuyeron o se mantuvieron estables durante el periodo evaluado.

Esta información es importante porque permite fortalecer las estrategias de prevención, vigilancia y control, contribuyendo a una mejor toma de decisiones en salud pública. es información es importante. Bueno, como pueden observar en esta tabla se comparan los eventos. Para el evento de nutrición en niños menores de 5 años tenemos que para la vigencia 2024 se presentaron 28 casos y para la vigencia 2025: 19 casos. Esto podría indicar mejoras en las estrategias de nutrición y seguimiento infantil. Cabe resaltar que todos los martes asistimos a COVES institucionales convocados por el Instituto Departamental de Salud, donde se analizan y se hace seguimiento de las atenciones que se van presentando a cada menor que se notifica.

Dengue, aunque disminuyan ligeramente pasando de 53 en el año 2024 a 49 casos, sigue siendo el evento más frecuente. Esta evidencia, que el dengue continúa representando un importante en salud pública. Desde hace varios años se viene trabajando en planes de contingencia donde se educa a los usuarios, al personal salud, pues para tratar de prevenir el contagio a las demás personas al entorno donde eh se encuentre el paciente que pues esté eh notificado.

Tuberculosis, los casos disminuyen pasando de seis casos a tres casos. La reducción puede relacionarse con una detección y tratamiento oportuno. Violencias de género. Se presenta una disminución importante pasando de 24 a 15 casos. Es importante, por esto fortalece las rutas de atención y prevención.

	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 29	

Varicela es el único evento que aumenta pasando de cuatro a seis casos. Esto puede sugerir mayor transmisión o mejor notificación por parte del personal asistencial. VIH. Los casos se mantienen estables con siete reportes en ambos años. Lepra. Permanece un caso en ambos periodos. Aunque son pocos los casos, requiere vigilancia continua por su impacto epidemiológico.

Agresiones por animales de transmisores de rabia se mantiene en dos casos en ambos años. La estabilidad resalta la importancia de continuar con la vacunación y control animal por parte de la Secretaría de Salomón.

En conclusión, general, la comparación muestra una tendencia general a la disminución de varios eventos de salud pública en comparación de las dos vigencias. Sin embargo, dengue sigue siendo el evento prioritario por su alta frecuencia y varicela. Como pueden observar en las imágenes, este es nuestro más o menos eh común cronograma se lleva a cabo durante la vigencia de cada año para hacer la capacitación al personal de salud de la IPS. Inicialmente, en el mes de enero se realiza la socialización de todos los lineamientos de salud pública con las nuevas eh actualizaciones, reformas que viene haciendo los entes territoriales y mensualmente se hace una capacitación dependiendo de la planeación que se realiza en el cronograma. Eh, también trimestralmente se capacita la personal salud sobre los planes de contingencia que se van desarrollando, dependiendo del perfil endémico de la ciudad o del país.

En este momento tenemos contingencia continua del plan de contingencia de dengue, fiebre amarilla y sarampión y rubiola por el próximo evento en junio que se inicia lo del mundial. Entonces, pues es una prevalencia que puede ocurrir que se lleguen a presentar casos por la eh por la acumulación de personas en estos eh sitios para pues ver ciertos eh los partidos de fútbol. Entonces, pues por eso la secretaría hace énfasis en crear estos planes de contingencia. Este es un cronograma celebración de salud pública. Entonces, se destacan como los eventos eh más importantes y se programan actividades con los usuarios para tratar de resaltar, capacitar a los usuarios sobre los diferentes eventos. Como pueden visualizar, se celebra la semana de la lactancia materna, que es en el mes de agosto.

En el mes de febrero se hace la celebración del mes de la hepatitis y prevención de cáncer. También se celebra el día del corazón, de la hipertensión, de la diabetes, la prevención de infecciones de transmisión sexual como VIH, sífilis y demás. Como pueden observar en la imagen, eh también hacemos activas educativas con las gestantes en pro de promover eh malformaciones y enfermedades que se puedan detectar antes del parto. Eh las actividades de promoción y prevención de estos eventos se realizan en las tres sedes de IPS ComfaOriente. Muchas gracias.

Decimo Segundo. Informe de calidad a cargo de Jennifer Tolosa, Lider de Calidad de ComfaOriente IPS.

Buenas tardes para todos. A continuación, les voy a presentar el informe de calidad de ComfaOriente IPS.

ComfaOriente IPS ejecuta cabalidad las acciones de cumplimiento durante la vigencia 2025. Dentro de la gestión interna cumple con la ejecución mensual, bimensual y trimestral, respectivamente de los comités de historias clínicas, vigilancia epidemiológica, infecciones, farmacia, seguridad del paciente, ética hospitalaria, calidad, gestión ambiental y el de víctimas.

Asimismo, cumplió con todos los informes solicitados por la EPS, como el informe de gestantes inasistentes, los de las resoluciones 1552, 1604, 256, 2063, 202 y los de la circular 006 del 2018, la 001 del 2025. De igual forma cumplió con los informes solicitados por la Secretaría de Salud como los de la notificación semanal al Sivigila, reportes de salud oral y el informe de gestión ambiental. ComfaOriente IPS para la vigencia 2025 recibió visitas por parte de la EPS y los entes de control. Por parte de la EPS recibió visitas de verificación en la asignación de citas del cumplimiento de programas especiales, de atributos de calidad, de atributo de continuidad en el proceso de referencia y contrarreferencia y seguimiento a la prestación de los servicios contratados.

	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 29	

Por parte de la Secretaría de Salud, recibió visita de revisión y seguimiento a los procesos de prestación de servicios de salud, seguimiento para garantizar la atención humanizada y oportuna en la atención, seguimiento de percepción y satisfacción de los usuarios y visita de verificación de cumplimiento de los requisitos de las condiciones sanitarias. Y por parte del Instituto Departamental de Salud recibimos visita de verificación de habilitación en nuestra sede de Atalaya, en donde se emite el certificado de cumplimiento de las condiciones de habilitación.

ComfaOriente IPS desarrolló 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 apreciar algunas de las temáticas socializadas con el personal.

Dentro de los sistemas de información y atención al usuario de ComfaOriente IPS, contamos con disponibilidad de talento humano competente para brindar una atención de calidad y lograr la satisfacción de nuestros usuarios en la oficina del SIAU en el horario de 8 a 11 y de 2 a 5 de lunes a viernes. Asimismo, en las salas de espera de nuestras tres sedes contamos con buzón de sugerencias, el cual se apertura los lunes y jueves con la presencia de un usuario como testigo y del mismo modo contamos con correo electrónico y una página virtual para Recepcionar y dar tratamiento a las PQRS de acuerdo con el procedimiento institucional, durante la vigencia 2024. 4 recibimos 725 PQRS y para la vigencia 2025 recepcionamos 708 PQR. Comparando los dos periodos se aprecia una disminución durante la vigencia 2025 gracias a la gestión que realiza diariamente la oficina del SIAU de ComfaOriente con el fin de lograr una mejora continua.

Analizando las PQRS que ingresaron mensualmente por cada una de las vigencias 2024 y 2025, donde se encuentra un mayor porcentaje en los reclamos con un 44% en la en la vigencia 2024 y un 81 en la vigencia 2025, seguido de las peticiones con un 55% en el 2024 y un 18% el 2025 y un menor porcentaje las quejas y las sugerencias, los las cuales se dio respuesta oportuna en su momento a los usuarios para la satisfacción de estos. La IPS ComfaOriente aplica encuestas de satisfacción mensualmente a los usuarios en las tres sedes y en la modalidad de atención domiciliaria.

Para la vigencia 2025 hasta el mes de agosto se aplicaban de manera manual mediante formatos físicos, pero a partir del mes de septiembre se implementó un canal virtual, el cual permite recopilar de manera ágil y eficiente la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados, facilitando así el análisis de resultados y la implementación de acciones de mejora continua.

Los usuarios pueden acceder a la encuesta de satisfacción mediante el escaneo de un código QR, el cual los dirige directamente a la plataforma virtual para diligenciarla de manera rápida y sencilla. El código QR se encuentra publicado en áreas visibles de la IPS, permitiendo a los usuarios acceder fácilmente a la encuesta de satisfacción. Al escanear el código QR se desplegará el siguiente formulario de encuestas de satisfacción, el cual permite recopilar la opinión de los usuarios sobre la atención brindada. La información registrada en las encuestas se refleja de forma automática en el dashboard institucional, permitiendo el análisis inmediato de los resultados. En la imagen se puede visualizar las encuestas de satisfacción aplicadas durante el año 2025 mediante este canal, siendo este un total de 4.136 encuestas. Durante la vigencia 2024 se aplicaron en un se aplicaron un total de 8.703 encuestas y para la vigencia 2025 se aplicaron 12,239 encuestas de satisfacción a los usuarios. Se aumenta la cobertura de la aplicación en 3,526 encuestas de más respecto al año anterior. Al analizar la satisfacción global de los usuarios en consulta externa y el programa de atención domiciliaria, se evidencia que de los 12.239 usuarios encuestados evaluaron la atención recibida como buena un 49% y como muy buena, perdón, y como buena un 50% y solo un 1% como regular. evidenciando que el 99% la calificó como buena y muy buena, mientras que solo el 1% como regular. No se registraron calificaciones en las categorías de mala ni muy mala, ni respuestas en blanco, lo que evidencia el alto nivel de satisfacción general por parte de los usuarios.

Frente a la pregunta, esta si recomendaría esta IPS a sus familiares y amigos en consulta externa y el programa de atención domiciliaria se obtuvieron los siguientes resultados. De los 12,239 usuarios encuestados, el 100% indicó

COPIA CONTROLADA

 Vigilado Supersalud 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 26 de 29	

que definitiva o probablemente recomendaría esta IPS obteniendo un 57% que respondieron definitivamente sí y un 43% que probablemente sí. No se evidencian desviaciones ni hallazgos de insatisfacción. Estos resultados reflejan un alto nivel de confianza y satisfacción de los usuarios. Gracias.

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

El programa de salud ComfaOriente IPS celebró convenios a través del programa de salud EPS para la prestación de servicios de salud bajo la integración vertical, la cual se encuentra muy por debajo de los porcentajes permitidos en la normatividad vigente. A través de la ejecución de estos convenios, generó unos ingresos por concepto de esta prestación de servicios de \$21,539 millones de pesos que representan en mayor parte los ingresos de actividades ordinarias de este programa. Además, ejecutó otros servicios por alrededor de \$165 millones de pesos. En cuanto a gastos de administración de manera austera, también el programa de salud IPS ejecutó un total de \$6,789 millones de pesos concentrados en los rubros de servicios, sueldos y salarios de personal administrativo y honorarios de prestación de servicios de salud.

En cuanto a los costos en salud están compuestos mayormente por el tema asistencial, costos de personal, especialistas, suministros y dotación y otros costos para un total de costos ejecutados en la vigencia 2025 de \$9,624 millones de pesos. Al igual que el programa de salud de EPS, la información y los estados financieros se encuentran publicados en el microsítio de ComfaOriente IPS para consulta general de toda la población afiliada. En esta presentación vemos las diferentes variaciones que tuvieron, en especial el crecimiento de ingresos derivado de la prestación de servicios a través de las tres sedes que actualmente tiene presencia en la ciudad de Cúcuta.

Toda esta ejecución financiera generó que al cierre de la vigencia 2025 el programa de salud IPS presentara unos remanentes positivos de \$4,447 millones de pesos. En cuanto a la composición del estado de situación financiera, en el activo se encuentra mayormente concentrado en efectivos y equivalentes del efectivo, cuentas de ahorro, cuentas de crédito por alrededor de \$7,500 millones de pesos, además de otras partidas como cuentas por cobrar propiedad, planta de equipo y activos intangibles. Por su parte, el pasivo también se encuentra concentrado en cuentas por pagar por alrededor de \$1.083 millones de pesos, que ya miraremos la altura de esta cartera, además de beneficios empleados y provisiones y su patrimonio se encuentra mayormente concentrado en obras y programas de beneficios de salud, resultados del ejercicio como resultados de ejercicios anteriores, partidas positivas del patrimonio.

Las cuentas por cobrar ascienden a \$636 millones de pesos derivada esa prestación de servicios de salud con una altura de cartera de hasta 30 días de vencimiento, concentrada mayormente en sin vencer en \$411 millones de pesos. en lo que corresponden las cuentas por pagar sector salud que representan toda esta erogación que debe realizar el programa de salud IPS a proveedores, especialistas y demás por alrededor de \$501 millón de pesos concentrada hasta 29 días de vencimiento, es decir, sin vencer en \$365 millones de pesos. Ambas carteras por cobrar y por pagar del sector salud son carteras sanas del programa de salud IPS. Allí en esta gráfica evidenciamos el comportamiento y la variación que presenta el estado de situación financiera, donde evidencia el crecimiento que ha tenido en el activo, a su vez pasivo relativamente y en el patrimonio, que representa un total de \$9.404 millones de pesos el programa de salud IPS. allí se ve reflejado el comportamiento y la representación gráfica de cómo se concentra el estado de situación financiera en las partidas del activo, como lo evidencia en las cuentas bancarias, en el pasivo reflejado en cuentas por pagar y en el patrimonio que respalda la operatividad en obras, programas, resultados del ejercicio. Muchas gracias.

	ACTA GENERAL	VERSION: 05	CODIGO: F-EPSS-48
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de Aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página 27 de 29	

Décimo Cuarto: Palabras de los representantes de la Asociación de Usuarios de ComfaOriente EPS Vigencia 2025 del municipio de San José de Cúcuta. Y en este momento hacemos la invitación al señor Néstor Orozco, presidente de la Asociación de Usuarios de ComfaOriente en Cúcuta durante la vigencia 2025.

Voy a presentar un informe muy corto, pero muy conciso sobre la actividad que hizo la Asociación de Usuarios de ComfaOriente. La función principal de nosotros es bajar las quejas y reclamos y ahí se ve reflejado en todo el informe que hicieron los respectivos funcionarios. Quiero resaltar que eso se debe a que la escucha y la buena acción que han tenido las diferentes entidades donde hemos estado haciendo presencia, porque la asociación no solo hace presencia en la EPS, sino también la hace en las diferentes IPS que conforman la red prestadora de servicios. Es por eso por lo que se bajan los índices de inconformidad y estamos catalogados como la mejor EPS del oriente colombiano y creo que la cuarta mejor de Colombia. Gracias a la buena gestión y a los buenos oficios que tenemos con el doctor Omar Pedraza, con la doctora Almanury, con el doctor Jairo y con los distintos IPS que le prestan el servicio, donde están los compañeros que hacen presencia activa y eficaz que forman y conforman también las diferentes alianzas, y tenemos presencia mayoritaria en la mayoría de las lps que conforman la red que tiene servicios con ComfaOriente. Por eso nos resaltan en todo momento. Y dónde vamos, doctor Omar Pedraza, que somos los más activos y no solo en presencia, sino que actuamos para bajar los índices de inconformidad y de quejas y reclamos.

Entonces, señores, ahí se ven los resultados, que somos la mejor EPS del oriente colombiano y la cuarta o quinta de Colombia. Gracias, Dr. Omar. Gracias, doctor Almanuri. Gracias doctor Jairo por sus buenos oficios. Eh, la asociación que precedimos sale muy contenta y agradecidos por los buenos oficios que nos llevamos. Doctor Omar, muchas gracias.

Décimo Quinto: María Angélica Bonet, de 31 años, es afiliada de ComfaOriente EPS-S, una mujer que ha enfrentado un camino complejo a causa de la enfermedad de Chagas que afectó su corazón causándole una insuficiencia cardíaca avanzada. María Angélica recibió múltiples tratamientos, hospitalizaciones y momentos críticos en los que su vida estuvo en riesgo. Con el fin de mejorar su expectativa, le fue implantado un dispositivo de asistencia ventricular permanente, una tecnología que hoy cumple la función de su corazón. El siguiente es el testimonio de un corazón que sigue latiendo.

Quiero compartir con ustedes una historia que nos recuerda por qué es tan importante brindar una atención oportuna e integral a nuestros afiliados. Se trata de María Angélica, una mujer de 31 años que ha enfrentado un camino complejo a causa de la enfermedad de Chagas, la cual afectó su corazón hasta llevarla a una insuficiencia cardíaca avanzada. Su proceso no ha sido sencillo. Ha pasado por múltiples tratamientos, hospitalizaciones y momentos críticos en los que su vida estuvo en riesgo. A pesar de todos los esfuerzos, la progresión de su enfermedad hizo que no fuera candidata a un trasplante cardíaco. Frente a esa situación, su equipo médico tomó la decisión de implantarle un dispositivo de asistencia ventricular permanente, una tecnología que ahora cumple la función de su corazón, ayudando a bombear la sangre con la fuerza necesaria hacia todo su cuerpo. Este logro fue posible gracias a la gestión de ComfaOriente EPS-S, que brindó un acompañamiento oportuno y continuo a lo largo de todo el proceso, garantizando el acceso a las intervenciones requeridas. Como resultado, hoy María Angélica ha logrado mejorar de forma significativa su calidad de vida. ha podido retomar con mayor autonomía muchas de sus actividades cotidianas. Esa experiencia nos recuerda que la oportunidad en la intervención, la continuidad en la atención y el trabajo articulado entre los diferentes actores del sistema no solo impacta el curso de la enfermedad, sino que pueden cambiar de manera significativa la vida de nuestros afiliados, brindándoles nuevas oportunidades y una mejor calidad de vida.

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 28 de 29	

Décimo sexto. Solución de inquietudes por parte de los asistentes.

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

De igual manera, para los asistentes presenciales, previo inicio de esta rendición de cuentas se entregó de manera física el formato de elaboración de preguntas o inquietudes. Para quienes nos acompañan en esta rendición de cuentas a través de la transmisión en nuestro canal de YouTube, les informamos que pueden plantear sus inquietudes a través de los comentarios, donde además es necesario escribir la información de contacto que nos permita dar respuesta de manera directa a la totalidad de las inquietudes, las cuales tendrán respuesta dentro de los 10 días hábiles a la realización de la rendición de cuentas.

Lo anterior en cumplimiento de la circular externa 008 de 2018.

Samuel Melgarejo Pérez escribe la siguiente inquietud. Tengo un familiar que se encuentra afiliado en otra EPS en el régimen contributivo. Se puede trasladar a ComfaOriente EPS. En este momento le hacemos la invitación a Juan Manuel Cabarico, jefe de grupo de aseguramiento de ComfaOriente de EPS-S.

Para dar respuesta a Samuel Melgarejo a su pregunta, no es posible hacer ese tipo de afiliación, ya que ComfaOriente EPS-S solamente está autorizada para ser de régimen contributivo en el programa de movilidad. Para poder hacer ese tipo de movilizaciones debe estar inicialmente en el régimen subsidiado con ComfaOriente EPS para poder hacer el cambio al régimen contributivo.

Tenemos otra inquietud que es planteada por **Ana Vaca Montagut**, y es la siguiente, ¿a qué edad debo hacerme la mamografía y cuáles son sus beneficios? Le pedimos el favor de responder esta inquietud a Kelly Gelves. Ella es jefe de atención primaria en salud.

Este tamizaje eh se realiza en mujeres de 50 a 69 años. Los beneficios que tiene es detectar a tiempo el cáncer de mama, iniciar oportunamente el tratamiento, que este tratamiento no sea tan agresivo para la paciente y disminuir el riesgo de muerte.

Muy bien, tenemos otra inquietud por parte de **Blanca Payares**, quien hace la siguiente pregunta. ¿Hay vacuna para el dengue? Le pedimos nuevamente el favor a Kelly Gelves, jefe de la atención primaria en salud, que nos dé esta respuesta.

Sí, si hay vacuna para el dengue. El programa amplio de inmunizaciones para esta vigencia priorizó a 18 municipios para dar aplicación de esta vacuna a población niños de 9 años o que estén cursando cuarto grado de primaria. Consta de dosis con un intervalo de 3 meses cada una.

Y cerramos con una inquietud planteada por Idai **Martínez Castro**, quien pregunta dónde se aplica la vacuna contra el BPH y para qué edades. Nuevamente le pedimos por favor a Kelly Gelves dar respuesta a este planteamiento.

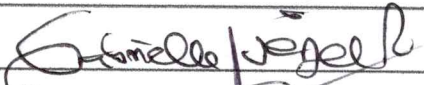
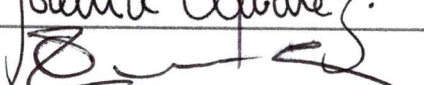
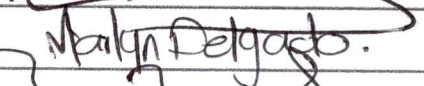
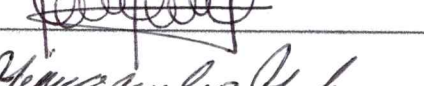
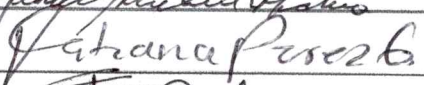
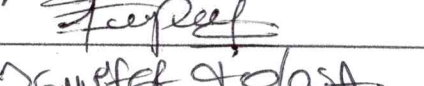
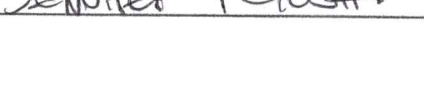
Bueno, para la aplicación de para la aplicación de esta vacuna de VPH deben acercarse a la IPS más cercana al domicilio. aplica para niños y niñas de 9 a 17 años, única dosis.

	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 29	

Muchísimas gracias a Kelly Gelves por las respuestas y a Juan Manuel Cabarico por atender las inquietudes de nuestros asistentes, tanto de manera presencial como de manera virtual en esta rendición de cuentas.

Siendo las 4:44 p.m. del miércoles 13 de mayo del año 2026, queremos agradecerles a todos ustedes por habernos acompañado en el desarrollo de esta audiencia pública de rendición de cuentas de los programas de salud con ComfaOriente EPS-S y ComfaOriente IPS. Que tengan todo un feliz resto de día y nos volvemos a ver en una próxima oportunidad. Machísimas gracias.

FIRMA ASISTENTES:

NOMBRE	CARGO Y EMPRESA	ASISTENCIA-FIRMA
Angi Gabriela Vergel Rodríguez	Jefe Técnico de Gestión del Riesgo en Salud de ComfaOriente EPS-S	
Víctor Madariaga Londoño	Profesional de Contratación de ComfaOriente EPS-S	
Lorena Álvarez Hernández	Jefe de la División de Servicios de Salud de ComfaOriente EPS-S	
Oscar Cancino Bautista	Jefe Técnico De Contabilidad y Cartera de salud de ComfaOriente.	
Marlín Viviana Delgado Rojas	Jefe de Grupo de Atención al Afiliado ComfaOriente EPS-S.	
Paola Ramírez Savi	Jefe de grupo jurídico de ComfaOriente EPS-S.	
Diana Martínez Ruiz	Profesional del Sistema de Administración de Riesgos de ComfaOriente EPS-S.	
Mónica Sanabria	Jefe de Grupo de Salud ComfaOriente IPS.	
Tatiana Pérez García	Líder del Programa de Atención Domiciliaria ComfaOriente IPS.	
María Angélica Parada	Asistente de Enfermería de ComfaOriente IPS.	
Jennifer Tolosa	Líder de Calidad de ComfaOriente IPS.	