

Informe Rendición de Cuentas Año 2018

Consortio Salud

Comfenalco Valle

EPS  **delagente**

Comprometidos con la salud delagente



Foto: Shutterstock/Charmaine Hahn

Valle del Agente

Valle del Agente

Contenido

1. **Situación Estratégica**
2. **Caracterización de usuarios**
3. **Oportunidad de Citas**
4. **Actividades Promoción y prevención -
Actividades Salud Publica**
5. **Información Financiera**
6. **Satisfacción de Usuarios**





1. Situación Estratégica

Nuestra Historia

- Programa de salud de la Caja De Compensación Familiar COMFENALCO VALLE DELAGENTE
- Autorizada en 1.994 por la Superintendencia del Subsidio Familiar mediante la Resolución No. 04046 del 21 de diciembre de 1.994, para realizar los aportes de dinero necesarios para la constitución del programa “Comfenalco Valle Entidad Promotora De Salud”, y mediante la Resolución No. 0177 del 22 de marzo de 1995 de la Superintendencia Nacional de Salud para funcionar como EPS
- Actualmente la EPS Comfenalco Valle ofrece los servicios de Planes de beneficios en Salud y Planes Complementarios de Salud



Cómo estamos en el mercado?

Departamento: Valle Del Cauca, Municipio: Todo

Nombre Entidad	Régimen			Total Afiliados
	Contributivo	Subsidiado	Excepción & Especiales	
Emssanar E.S.S	69.473 (2,80%)	892.087 (51,12%)		961.560 (22,46%)
S.O.S.	612.012 (24,67%)	58.260 (3,34%)		670.272 (15,65%)
Coomeva E.P.S.	453.205 (18,27%)	27.610 (1,58%)		480.815 (11,23%)
Nueva Eps	370.364 (14,93%)	15.368 (0,88%)		385.732 (9,01%)
Coosalud	20.983 (0,85%)	331.595 (19,00%)		352.578 (8,23%)
Medimas	114.939 (4,63%)	186.819 (10,71%)		301.758 (7,05%)
Eps Sura	267.851 (10,80%)	4.819 (0,28%)		272.670 (6,37%)
→ Comfenalco Valle	222.064 (8,95%)	10.388 (0,60%)		232.452 (5,43%)
E.P.S. Sanitas	178.594 (7,20%)	1.263 (0,07%)		179.857 (4,20%)
Asmet Salud	8.900 (0,36%)	127.347 (7,30%)		136.247 (3,18%)
Salud Total	114.029 (4,60%)	5.050 (0,29%)		119.079 (2,78%)
Ambuq Eps	3.091 (0,12%)	69.561 (3,99%)		72.652 (1,70%)
Régimen de Excepción			56.317 (100,00%)	56.317 (1,32%)
Cruz Blanca	34.692 (1,40%)	1.709 (0,10%)		36.401 (0,85%)
A.I.C. Epsi	769 (0,03%)	8.739 (0,50%)		9.508 (0,22%)
Ferrocarriles Nales	9.389 (0,38%)			9.389 (0,22%)
Mallamas Epsi	261 (0,01%)	4.426 (0,25%)		4.687 (0,11%)
Compensar	96 (0,00%)			96 (0,00%)
Famisanar	4 (0,00%)			4 (0,00%)
Fundación Salud Mia Eps..	2 (0,00%)			2 (0,00%)
Capital Salud	1 (0,00%)			1 (0,00%)
Saludvida E.P.S. Rs**		1 (0,00%)		1 (0,00%)

Fuente: Cifras del aseguramiento Abril 2019



Nuestra plataforma estratégica

Misión

Gestionar el modelo integral de atención en salud para administrar los Planes de Beneficios eficientemente, ofreciendo un **SERVICIO SUPERIOR** y seguridad a nuestros pacientes, garantizando la sostenibilidad a largo plazo

Visión

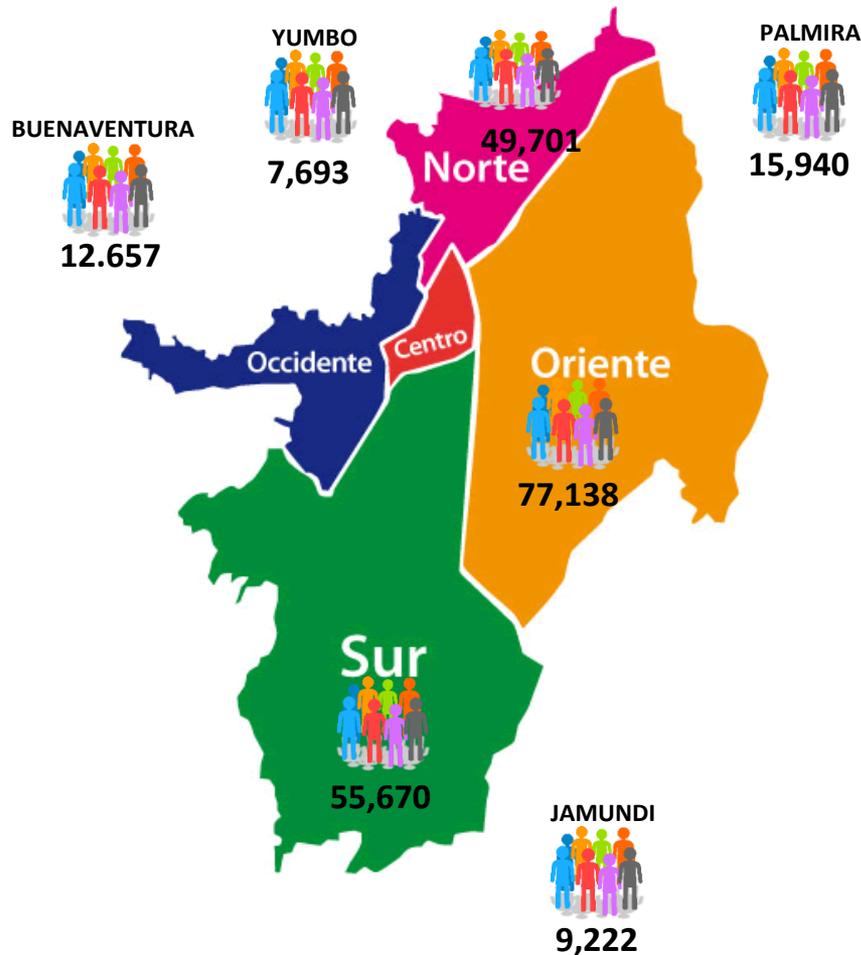
Consolidarse al 2020 como una Administradora de Planes de Beneficios en Salud Creando y protegiendo valor con un modelo de atención humanizado manteniendo pacientes y familias satisfechas

Valores

- **Trabajamos en equipo** para el logro de resultados
- Generamos **credibilidad y confianza** a través de actos
- Mejoramos cada día lo que hacemos para ser mas **efectivos**
- Somos **sensibles** a las necesidades de las personas, **cálidos, y sencillos** en nuestras relaciones



Nuestra propuesta de valor



Ofrecer **soluciones integrales en servicios para la vida de nuestros usuarios** por medio de **Planes de Beneficios COSTO - EFECTIVOS**, en alianza con nuestros socios estratégicos que permitan obtener rentabilidad y fidelizando nuestros pacientes y familias a través de un **SERVICIO SUPERIOR Y HUMANIZADO**.



Nuestros objetivos estratégicos

Financiera

Procurar la sostenibilidad financiera a través de una adecuada gestión de ingresos, equilibrio operacional y eficiencia en costos y gastos

Cliente

Lograr excelencia en el servicio y un óptimo nivel de satisfacción de nuestros usuarios a través de la consolidación del modelo de servicio superior

Procesos

Lograr un óptimo nivel de satisfacción de nuestra población afiliada, colaboradores, proveedores, socios y aliados estratégicos

Aprendizaje Y Crecimiento

Fortalecer el sistema de información como base fundamental para la consolidación operativa y agente transformador

Salud

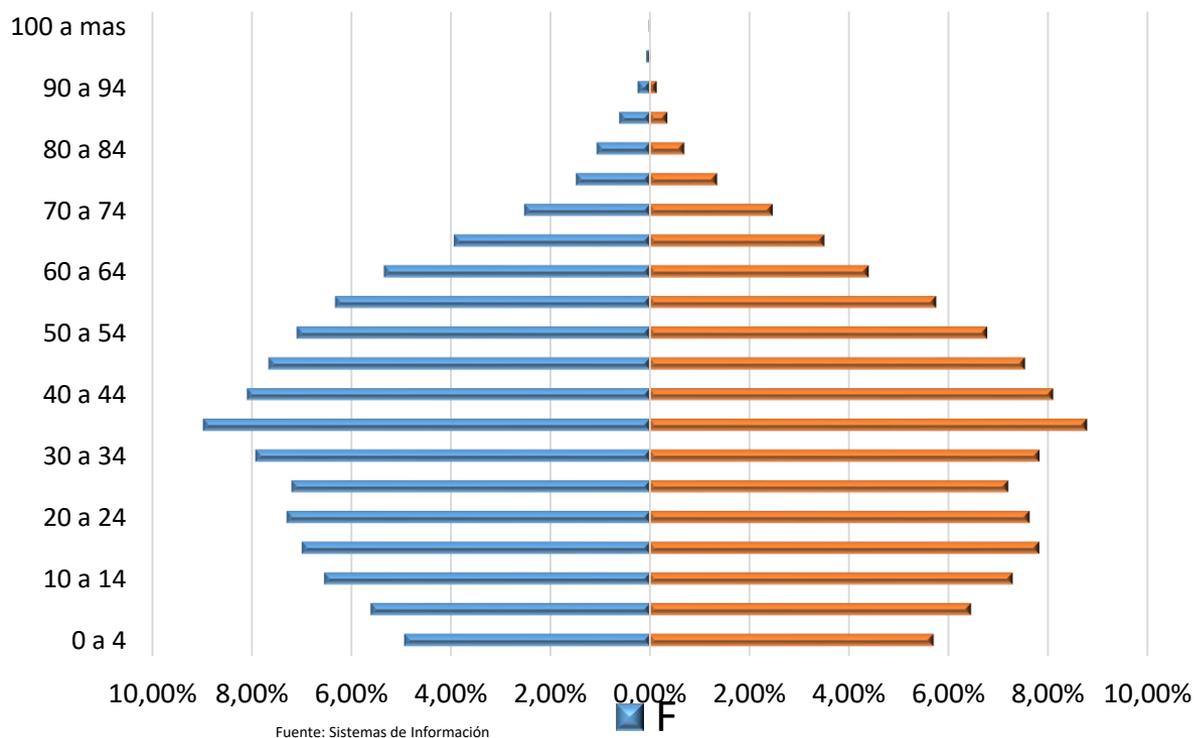
Gestionar eficientemente el modelo de operación y modelo de gestión en salud en procura del bienestar de la población afiliada a la EPS





2. Caracterización de Usuarios

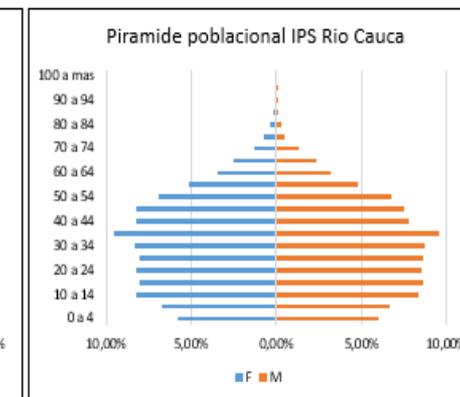
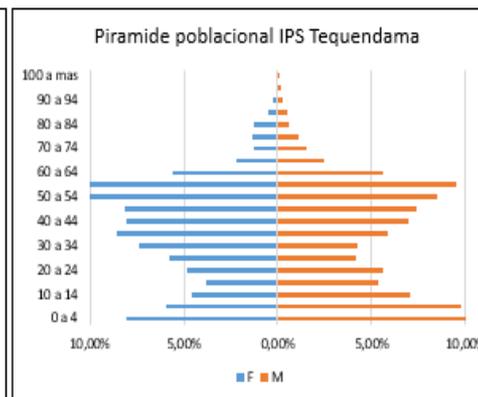
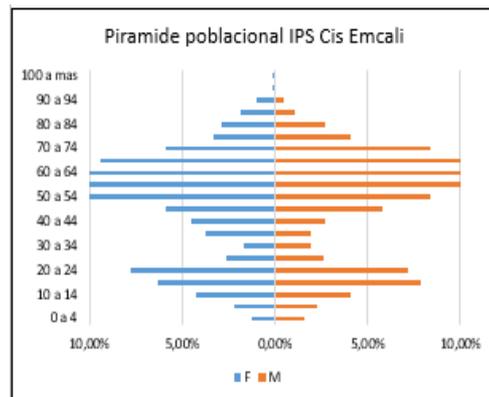
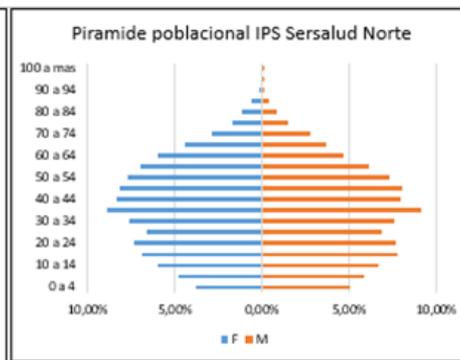
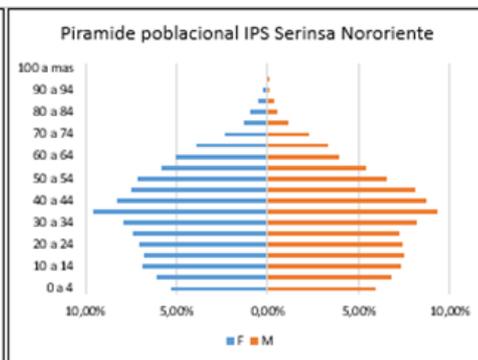
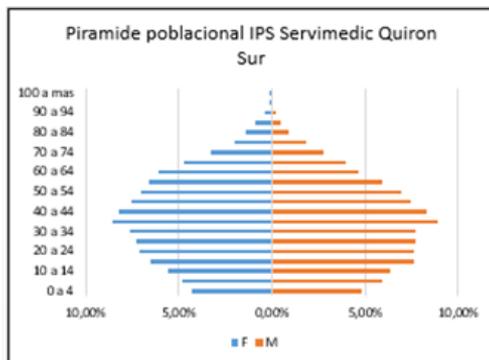
Nuestra pirámide poblacional



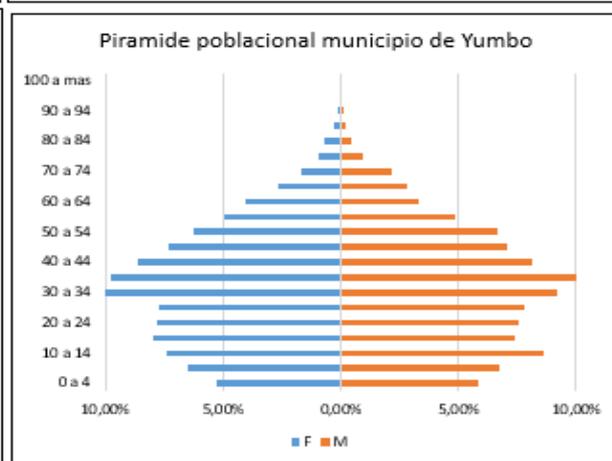
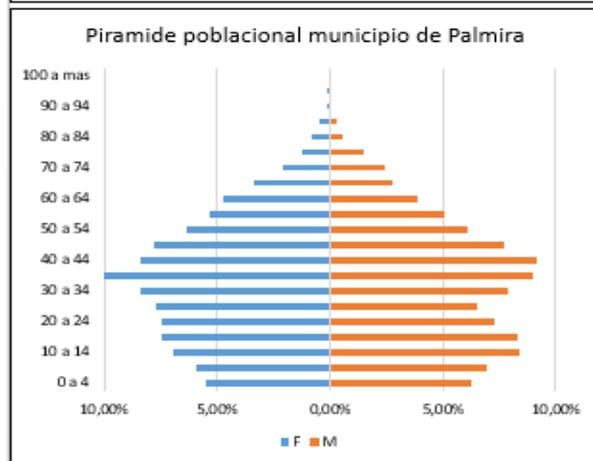
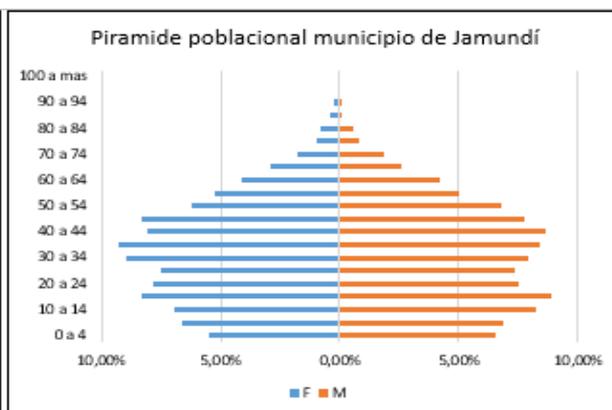
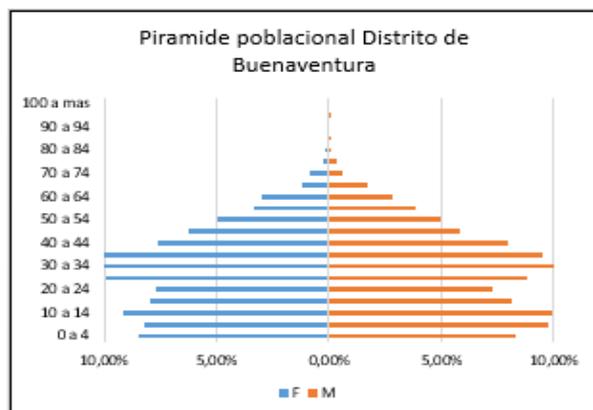
Es una pirámide regresiva es decir la población empieza a envejecer, para el año 2017 el 11,45% de la población tenía más de 60 años, en el 2018 sube al 12,46 y en el año 2019 se encuentra en el 13,03%



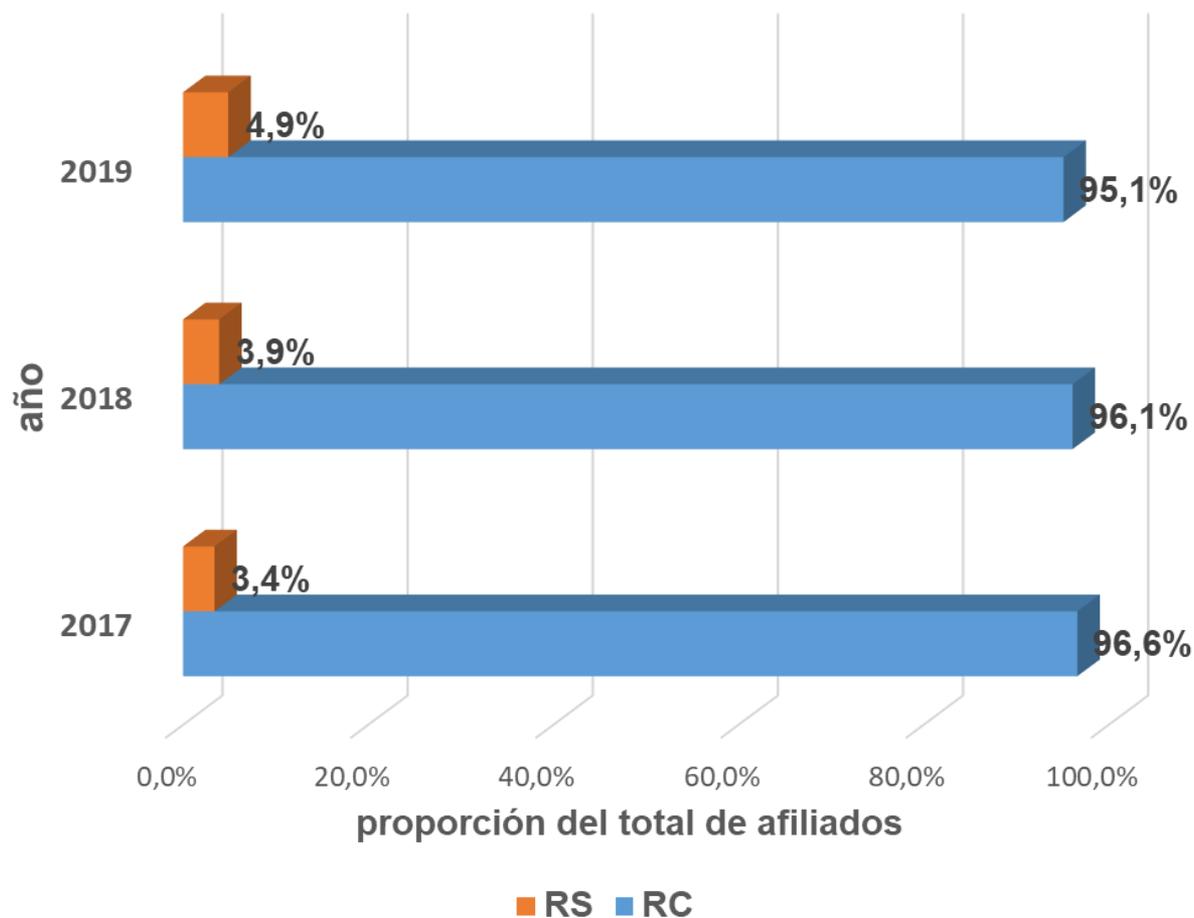
Nuestra pirámide poblacional



Nuestra pirámide poblacional



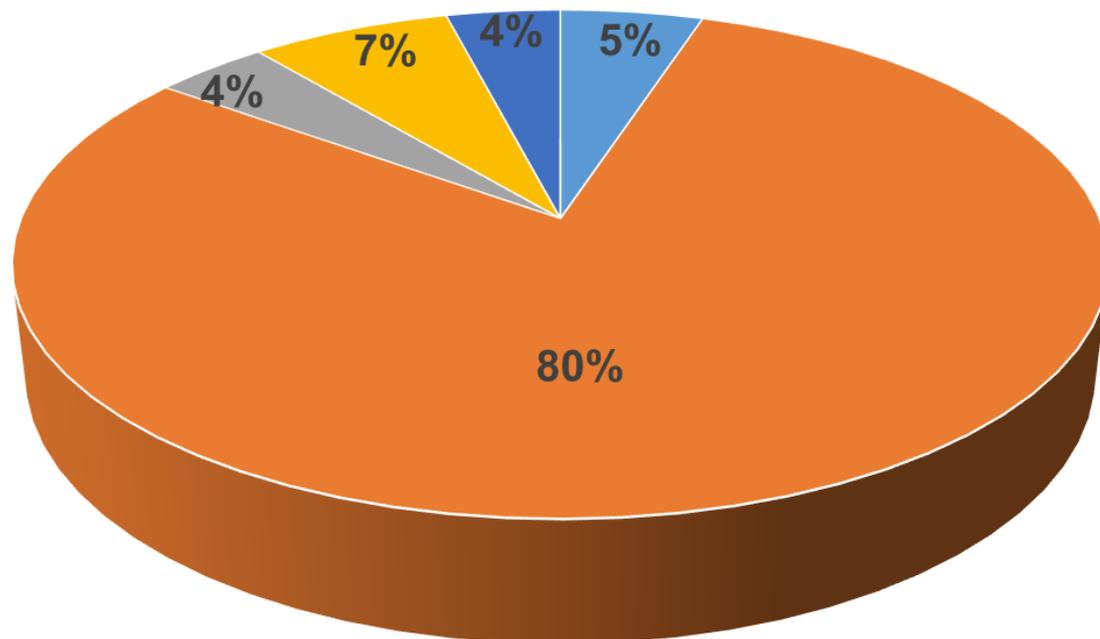
Distribución por régimen de afiliación



Fuente: archivo de población Comfenalco Valle EPS



Participación porcentual por municipio



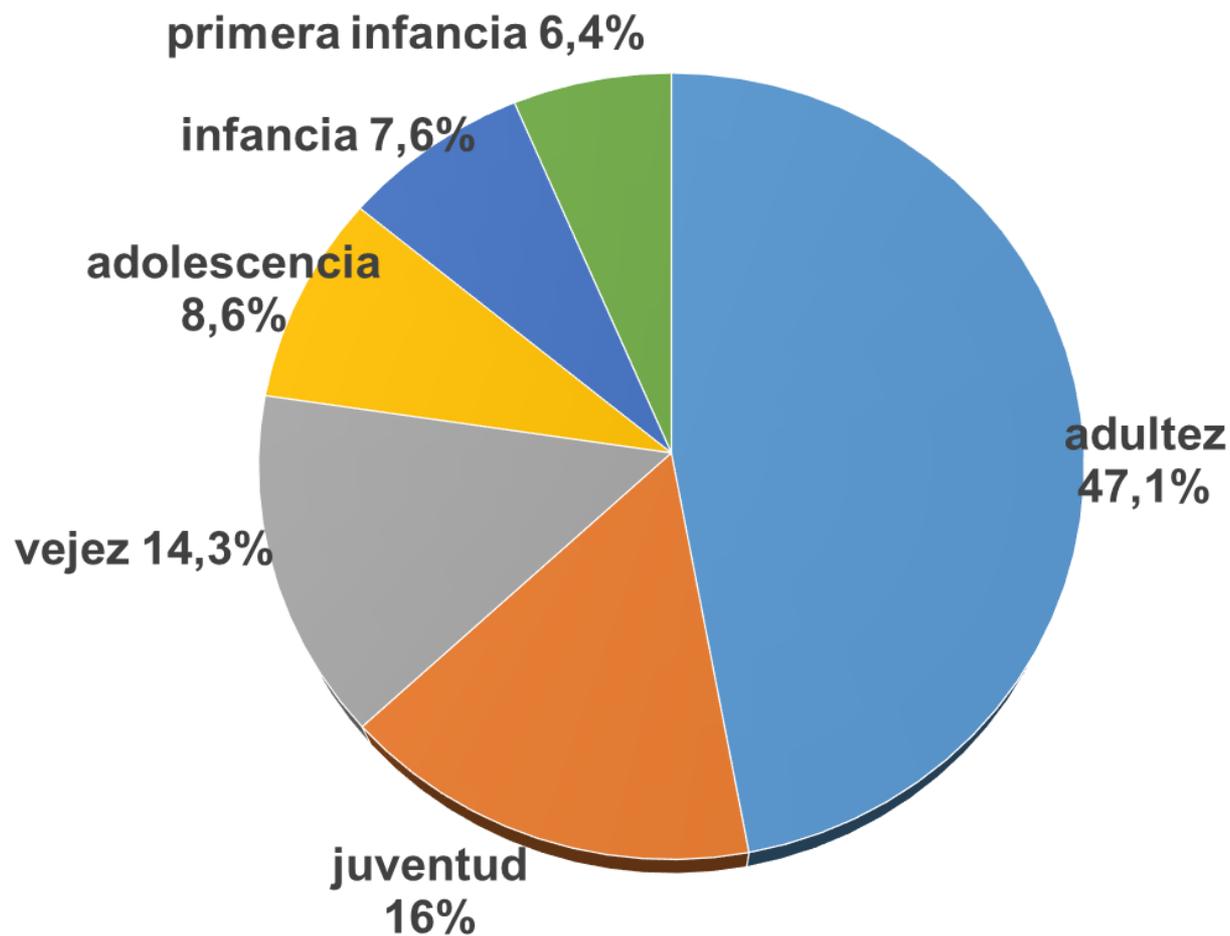
■ Buenaventura ■ Cali ■ Jamundí ■ Palmira ■ Yumbo



Participación porcentual por IPS asignación

Municipio	IPS	Contributivo	Subsidiado	Total	%
CALI	SERVIMEDIC QUIRON SUR	48.185	1.991	50.176	23%
	EMCALI	7.038	0	7.038	3%
	TEQUENDAMA (PAC)	5.208	0	5.208	2%
	SERVIMEDIC QUIRON RIO CAUCA	20.330	1.456	21.786	10%
	SERINSA NORORIENTE	41.124	1.681	42.805	19%
	SERSALUD NORTE	45.799	1.771	47.556	21%
JAMUNDI	SERVIMEDIC QUIRON	9.546	376	9.922	4%
PALMIRA	SERINSA	14.904	1.053	15.957	7%
B/TURA	IPS MANANTIAL DE VIDA	10.530	1.947	12.477	6%
YUMBO	SERSALUD YUMBO	7.859	552	8.411	4%
TOTAL		210.523	10.827	221.350	100%

Distribución por curso de vida



Ruralidad

Ciudad	% rural	% urbana
Cali	2%	98%
Palmira	4%	96%
Buenaventura	0%	100%
Jamundí	4%	96%
Yumbo	1%	99%
Total general	2%	98%



Índice demográficos

Indicador	Factor	Colombia 2017	EAPB 2017	EAPB 2018
Población total		22.045.091	233.064	227.679
Población Masculina		10.767.612	111.828	109.078
Población femenina		11.277.479	121.236	118.601
Razón hombres:mujer	x 100	95,5	92,2	92
Razón niños 0 a 4:mujer 15 a 49	x 100	1916,3	18,3	18,7
Índice de infancia <15/total	x 100	19,1	18,3	17
Índice de juventud 15 a 29/total	x 100	25,4	22,5	22
Índice de vejez (>65/total)	x 100	9,1	8,6	9
Índice de envejecimiento (>65/0 a 29)	x 100	47,8	47	51,3
Índice demográfico de dependencia <15 y >64/15 a 64	x 100	39,2	36,8	38,1
Índice de dependencia infantil <15/15 a 64	x 100	26,5	25	25,2
Índice de dependencia mayores>64/15 a 64	x 100	12,7	11,8	12,9
Índice de Friz		86,1	77,9	78,9

El **índice de Friz** representa el porcentaje de población de menos de 20 años (entre 0 y 19 años), con respecto al grupo de población de edades comprendidas entre los 30 y los 49 años. Cuando este índice supera el valor de 160 se considera que la población estudiada es una población joven, mientras que si resulta inferior a 60 se considera una población envejecida.

Dinámica poblacional

Indicador	Resultado
Tasa bruta de natalidad (x1.000)	9,6
Tasa General de Fecundidad (x1.000)	34,0
Tasa de fecundidad en mujeres de 10 a 14 años (x1.000)	0,6
Tasa de fecundidad en mujeres de 15 a 19 años (x1.000)	25,1
Tasa bruta de mortalidad (x1.000)	1,41*

Fuentes: archivo de población y base de datos cohorte MPN. Comfenalco Valle EPS. Año 2018

* Fuente: SISPRO Cubo Indicadores Caracterización. Diciembre 2017



Dinámica poblacional

Indicador	Numero de afiliados	% del total de la población
Víctimas del conflicto armado	10.636	4,67%
Población indígena	322	0,14%
Población Negro(a), mulato(a), afrocolombiano(a) o afro descendiente	321	0,14%
Adultos privados de la libertad	67	0,03%
Adolescentes en protección del ICBF	26	0,01%
Número de personas en condición de discapacidad	707	0,3%
Porcentaje de afiliados a la EAPB con enfermedad laboral	17	0,01%
Porcentaje de afiliados a la EAPB con accidente de trabajo	625	0,27%

Caracterización de la mortalidad

Grupos de muerte según lista 6/67 OPS-OMS	Tasa ajustada de mortalidad de la EAPB por entidad territorial en el último año (x100.000)	Tasa ajustada de mortalidad en la entidad territorial (x100.000)
Neoplasias	92,8	101,7
Enfermedades sistema circulatorio	90,8	160,9
Las demás causas	80,5	123,7
Causas externas	39,5	84,0
Enfermedades transmisibles	27,1	34,5
signos y síntomas mal definidos	3,1	
Afecciones periodo perinatal	0,5	6,7

Caracterización de la mortalidad

Grupos de muerte según lista 6/67 OPS-OMS	Subgrupos	Tasa ajustada de mortalidad de la EAPB (X100.000)	Tasa ajustada de mortalidad en la entidad territorial (X100.000)
Neoplasias	Tumor maligno del estómago	10,14	10,37
	Tumor maligno del colon y de la unión recto sigmoidea	5,79	7,37
	Tumor maligno de los órganos digestivos y del peritoneo, excepto estómago y colon	12,91	14,85
	Tumor maligno de la tráquea, los bronquios y el pulmón	11,80	10,00
	Tumor maligno de los órganos respiratorios e intratorácicos, excepto tráquea, bronquios y pulmón	1,52	1,22
	Tumor maligno de la mama de la mujer	21,84	15,68
	Tumor maligno del cuello del útero	7,10	7,02
	Tumor maligno del cuerpo del útero	1,62	1,48
	Tumor maligno del útero, parte no especificada	0,00	1,11
	Tumor maligno de la próstata	16,28	17,45
	Tumor maligno de otros órganos genitourinarios	5,45	6,22
	Leucemia	4,45	3,60
	Tumor maligno del tejido linfático, de otros órganos hematopoyéticos y de tejidos afines	1,54	5,26
	Tumores malignos de otras localizaciones y de las no especificadas	13,10	13,97
Tumores in situ, benignos y los de comportamiento incierto o desconocido	2,34	7,59	
Enfermedades sistema circulatorio	Fiebre reumática aguda y enfermedades cardíacas reumáticas crónicas	0,00	0,08
	Enfermedades hipertensivas	9,66	12,53
	Enfermedades isquémicas del corazón	46,37	89,57
	Enfermedad cardiopulmonar, enfermedades de la circulación pulmonar y otras formas de enfermedad del corazón	7,39	10,94
	Paro cardíaco	0,00	
	Insuficiencia cardíaca	0,92	3,52
	Enfermedades cerebrovasculares	21,97	38,73
	Aterosclerosis	0,53	0,18
Las demás enfermedades del sistema circulatorio	3,93	5,30	



Ser
del agente

Caracterización de la mortalidad

Grupos de muerte según lista 6/67 OPS-OMS	Subgrupos de muerte	Tasa ajustada de mortalidad de la EAPB (X100.000)	Tasa ajustada de mortalidad en la entidad territorial (X100.000)
Las demás causas	Diabetes mellitus	11,61	16,82
	Deficiencias nutricionales y anemias nutricionales	1,78	4,66
	Trastornos mentales y del comportamiento	1,34	2,73
	Enfermedades del sistema nervioso, excepto meningitis	5,50	8,78
	Enfermedades crónicas de las vías respiratorias inferiores	15,36	24,53
	Resto de enfermedades del sistema respiratorio	8,12	8,89
	Apendicitis, hernia de la cavidad abdominal y obstrucción intestinal	1,51	3,65
	Cirrosis y ciertas otras enfermedades crónicas del hígado	5,16	7,60
	Resto de enfermedades del sistema digestivo	8,38	14,01
	Enfermedades del sistema urinario	7,88	13,81
	Hiperplasia de la próstata	1,34	0,88
	Embarazo, parto y puerperio	0,90	0,72
	Malformaciones congénitas, deformidades y anomalías cromosómicas	0,00	4,42
	Resto de las enfermedades	11,62	12,17

Caracterización de la morbilidad

nombre del indicador	meta esperada	resultado
Proporción de gestantes que cuentan con serología trimestral	100%	99%
Tasa de sífilis congénita (X1.000 NV)	<0,5	0,01
Proporción de tamización para Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) en gestantes	100%	96%
Proporción de niños con diagnóstico de Hipotiroidismo Congénito que reciben tratamiento.	100%	100%
Captación de Hipertensión Arterial (HTA) de personas de 18 a 69 años	> 50%	59%
Proporción de pacientes Hipertensos controlados	> 60%	85%
Proporción de pacientes diabéticos controlados	> 50%	30%
Tasa de incidencia de tumor maligno invasivo de cérvix (X100.000)	≤ 3	0,07
Prevalencia registrada de VIH/SIDA	≤ 0,15%	0,46%
prevalencia de diabetes mellitus en personas de 18 a 69 años	≤ 8.3%	7%
Captación de Diabetes Mellitus de personas de 18 a 69 años	> 50%	62%
Prevalencia de obesidad en personas de 18 a 64 años	< 20%	17%
Proporción de nacidos vivos con bajo peso al nacer	<10%	3%





3. Oportunidad de Citas

OPORTUNIDAD DE CITAS

Oportunidad Medicina general promedio en días 2018 (≤3 días)	
IPS	Oportunidad
Biensa	3,4
Buenaventura	2,5
Emcali	1,9
Jamundí	7,1
Nororienté	4,7
Norte	6,5
Palmira	4,4
Rio Cauca	2,4
Sur	3,3
Yumbo	2,2

Oportunidad odontología promedio en días 2018 (≤3 días)	
IPS	2018
Biensa	3,4
Buenaventura	1,2
Emcali	3,1
Jamundí	3,9
Nororienté	5,2
Norte	3,0
Palmira	5,1
Rio Cauca	5,1
Sur	2,0
Yumbo	4,5

Fuente: Sistemas de información EPS Comfenalco 2018



OPORTUNIDAD DE CITAS

Oportunidad promedio en días Ginecología (<=15 días) 2018	
IPS	2018
Biensa	
Buenaventura	
Emcali	7,8
Jamundí	10,2
Nororiente	15,0
Norte	6,5
Palmira	14,2
Rio Cauca	5,1
Sur	12,8
Yumbo	8,1

Oportunidad promedio en Medicina Interna (<=30 días)	
IPS	2018
Biensa	11,2
Buenaventura	
Emcali	16,3
Jamundí	18,3
Nororiente	10,7
Norte	26,7
Palmira	22,0
Rio Cauca	14,5
Sur	31,9
Yumbo	

Fuente: Sistemas de información EPS Comfenalco 2018



OPORTUNIDAD DE CITAS

Oportunidad promedio en Medicina familiar (<=30 días)	
IPS	2018
Biensa	
Buenaventura	
Emcali	12,9
Jamundí	28,5
Nororiente	26,9
Norte	28,3
Palmira	15,8
Rio Cauca	13,3
Sur	21,9
Yumbo	12,8

Oportunidad promedio en Medicina Interna (<=30 días)	
IPS	2018
Biensa	11,2
Buenaventura	
Emcali	16,3
Jamundí	18,3
Nororiente	10,7
Norte	26,7
Palmira	22,0
Rio Cauca	14,5
Sur	31,9
Yumbo	

Oportunidad promedio en Pediatría (<=5 días)	
IPS	2018
Biensa	5,9
Buenaventura	
Emcali	6,3
Jamundí	22,9
Nororiente	6,5
Norte	7,8
Palmira	12,9
Rio Cauca	5,2
Sur	6,6
Yumbo	5,1

Fuente: Sistemas de información EPS Comfenalco 2018



OPORTUNIDAD DE CITAS

Oportunidad promedio en días consulta especializada 2018	Meta	Oportunidad días
ANESTESIOLOGIA	30	15,0
CIRUGIA BARIATRICA	30	12,0
CIRUGIA DE MANO	30	12,0
CIRUGIA DE MAMA	30	20,0
CIRUGIA DE TORAX	30	15,0
CIRUGIA GENERAL	20	18,0
CIRUGIA GINECOLOGICA LAPAROSCOPICA	30	27,0
CIRUGIA HEPATOPANCREATOBILIAR	30	11,0
CIRUGIA PEDIATRICA	30	6,0
CIRUGIA PLASTICA	30	14,0
CIRUGIA VASCULAR	30	45,0
COLOPROCTOLOGIA	30	23,0
DERMATOLOGIA	30	11,0
GASTROENTEROLOGIA	30	27,0
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	15	27,0
NEFROLOGIA	30	4,0
NEUROCIRUGIA	30	17,0
ORTOPEDIA REEMPLAZOS ARTICULARES	30	19,0
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	30	19,0
OTORRINOLARINGOLOGIA	30	27,0
PERINATOLOGO	30	15,0
UROLOGIA	30	30,0

Fuente: Sistemas de información Icosalud 2018





4. Actividades Promoción y prevención - Actividades Salud Publica

Cantidad de Actividades 2016 2017 y 2018

Concepto	2016	2017	2018
Actividades educativas	71.937	66.611	59.776
Vacunación	38.275	32.255	26.237
Consulta paramédica	119.481	93.903	73.264
Atención domiciliaria	41.201	48.788	40.854
Trasplantes	63	55	55
Traslados	24.049	45.915	47.537
Partos	2.819	2.084	2.116
Reemplazo	384	241	290
Atenciones en salud oral	277.790	284.894	281.342
Apoyo terapéutico	300.953	377.897	342.988
Consulta medicina especializada	349.058	298.915	231.560
Otros Apoyos Diagnósticos y Terapéuticos	338.260	252.163	206.995
Laboratorios	804.188	820.125	812.157
Urgencias	151.461	116.499	108.620
Consulta médico general	595.327	534.500	531.573
Imágenes	157.143	154.206	155.675
Hospitalización	14.057	11.138	20.674
Cirugías	31.003	21.260	20.064
Alto costo	9.321	9.066	15.620
Total	3.326.770	3.170.515	2.977.396

Fuente: SAS

Nota: El incremento en alto costo 2018 esta relacionado con el cambio en proveedor atención HIV.



Grupos poblacionales con morbilidad

Riesgos Poblacionales

Gestantes
1.417
1.192
1.196
994

Riesgo Cardiovascular
30.856
31.806
31.690
33.888

Año
2.015
2.016
2.017
2.018

Riesgos Individuales

Artritis
170
174
800
951

Coagulopatias
25
33
36
46

Trasplantes
150
151
182
168

Oncologia
1.425
2.057
2.719
2.998

Fibrosis Quistica
10
12
8
8

Esclerosis Múltiple
34
34
13
21

HIV
779
953
1.015
1.003

Otras Enf Huerfanos
152
253
390
363

Asma
nd
nd
1.902
2.118

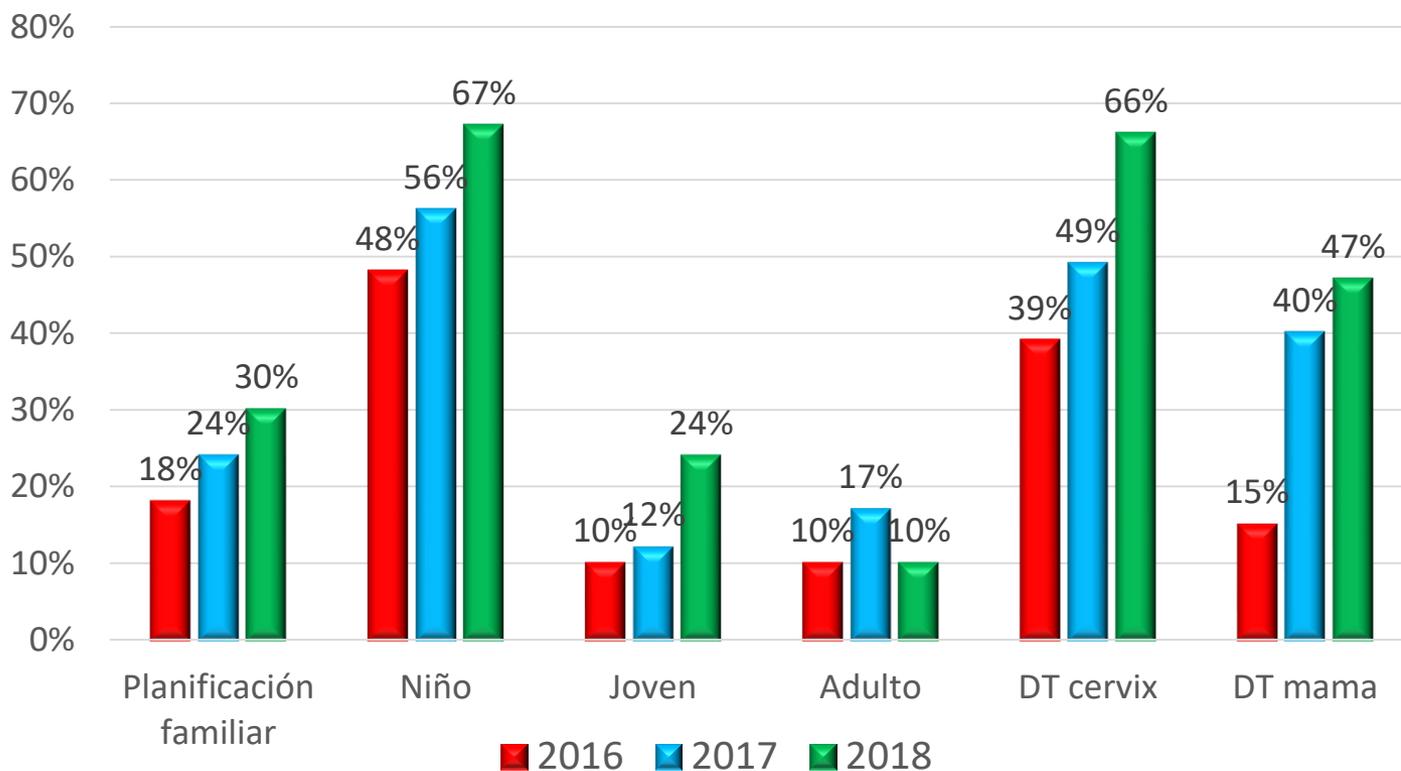
Abuso SPA
30
326*

Intento Suicida
197
231

EPOC
922
310**



Coberturas alcanzadas con intervenciones de PEDT

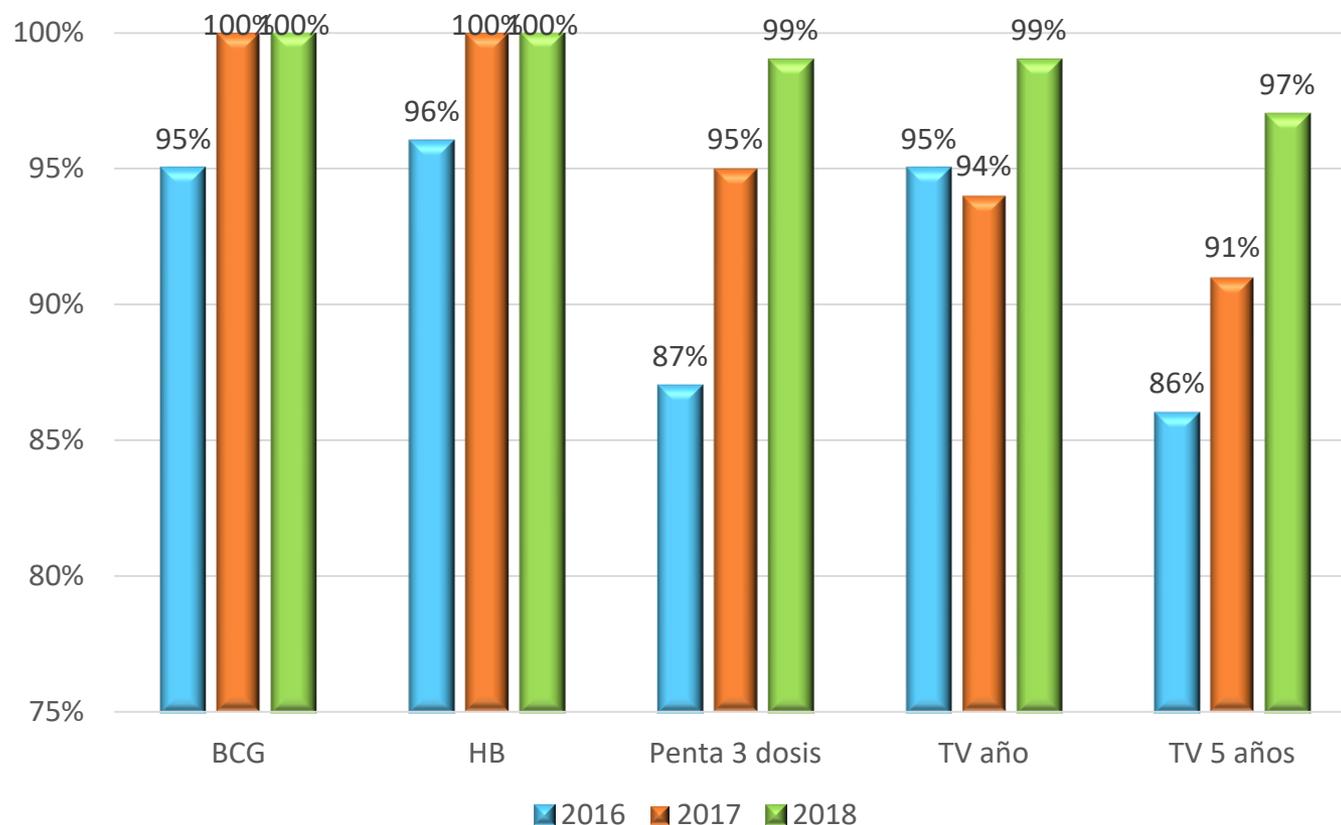


Fuente: Anexo técnico de la Res. 4505

Se generaron coberturas poblacionales al corte de cada periodo, determinando el % de población cubierta con las intervenciones de PEDT.



Coberturas administrativas PAI

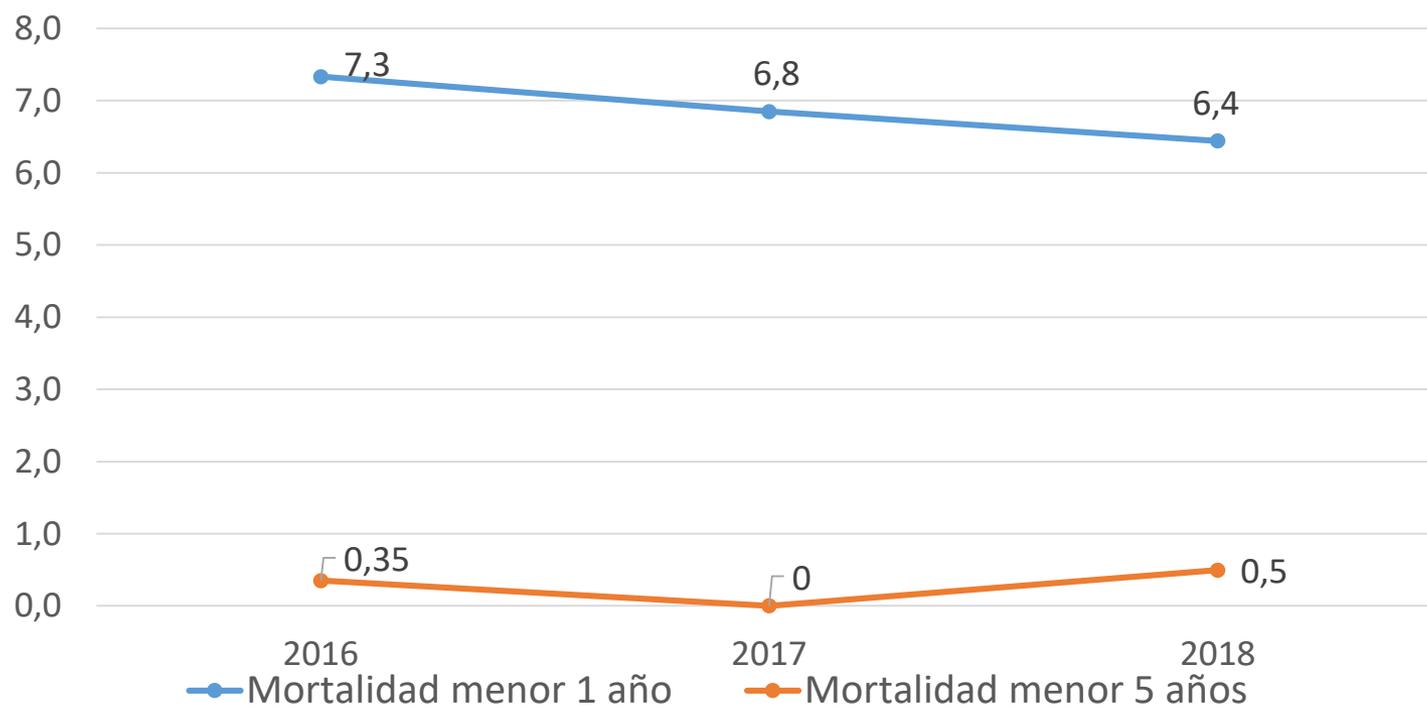


Fuente: Registros diarios de vacunación, PAI WEB

Se alcanzaron coberturas útiles de vacunación con todos los trazadores en menor 1 año, 1 año y 5 años al cierre de 2018. Mejorando seguimiento nominal de la cohorte de niños menores de 6 años y registro en PAI WEB.



Tasa de Mortalidad Infantil

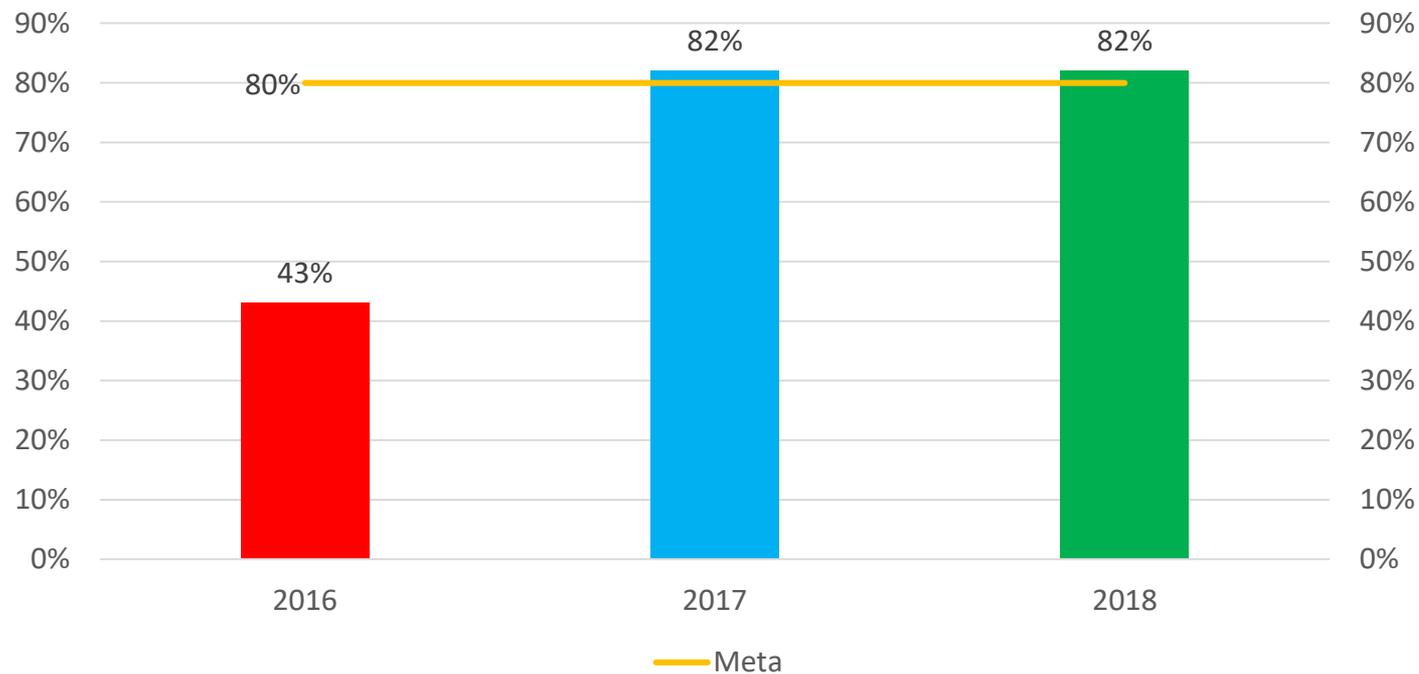


Referente: Colombia ASIS 2017. Tasa de mortalidad infantil 2016: 11,15 * 1000 NV

Fuente: SIVIGILA, censo hospitalario, historias clínicas.



Captación Sintomáticos Respiratorios

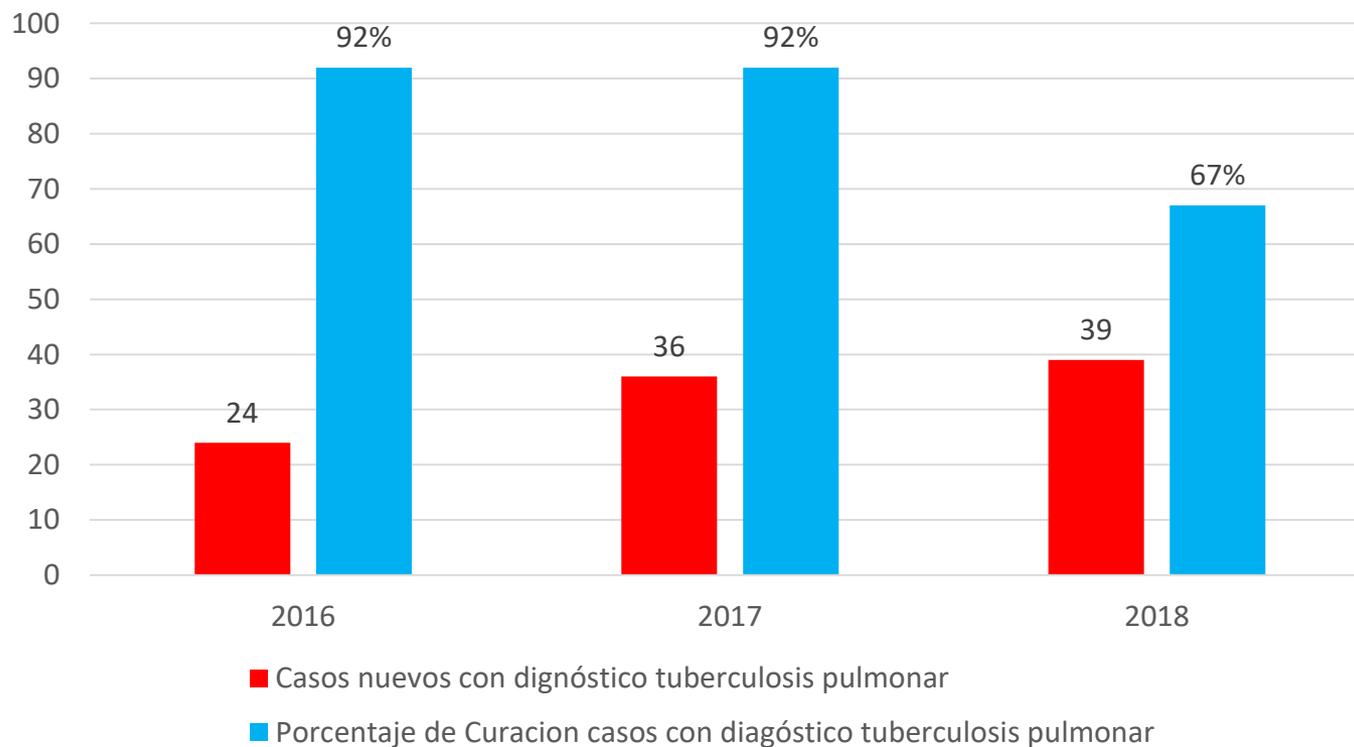


Fuente: Libro Sintomáticos Respiratorios EPS 2016-2017-2018

En los 2 últimos años la EPS ha superado la meta establecida por el ministerio de salud.



Curación Casos Nuevos Tuberculosis Pulmonar

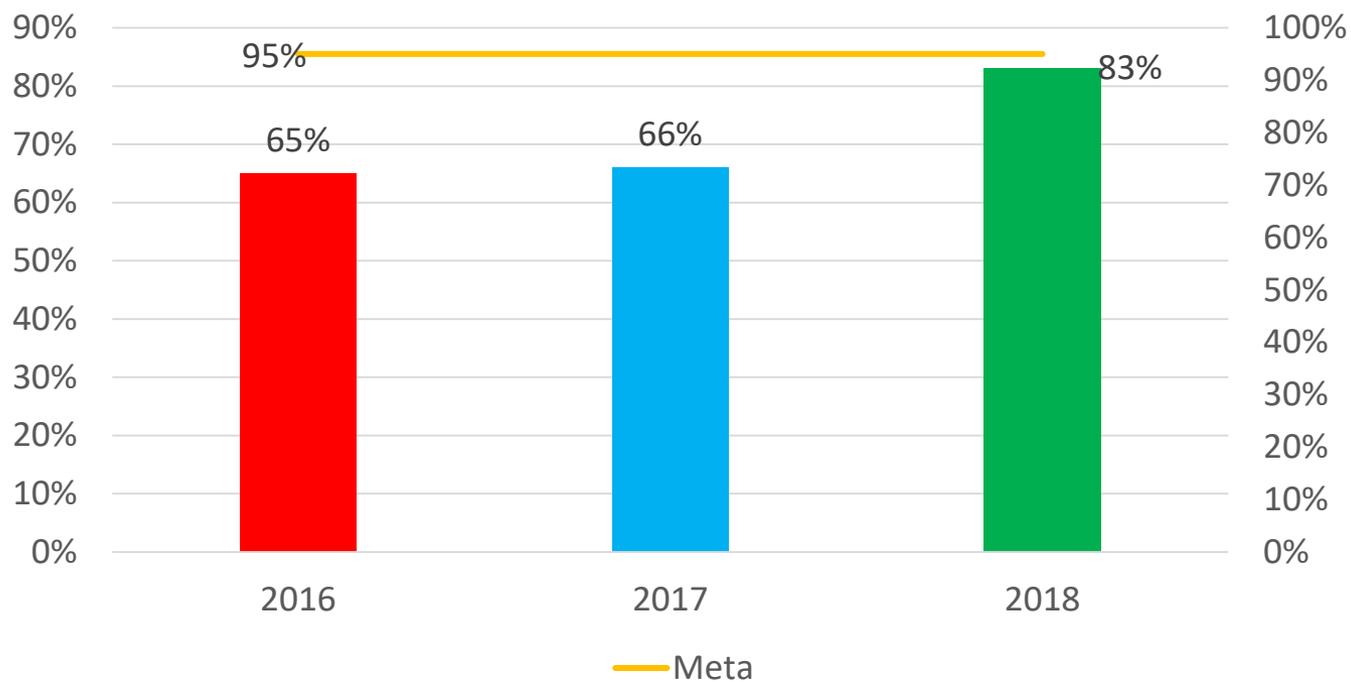


Fuente: Aplicativo Tuberculosis EPS 2016-2017-2018

Para el año 2018, los usuarios continúan en tratamiento; finalizando el año 2019, se conocerá el porcentaje de casos curados.



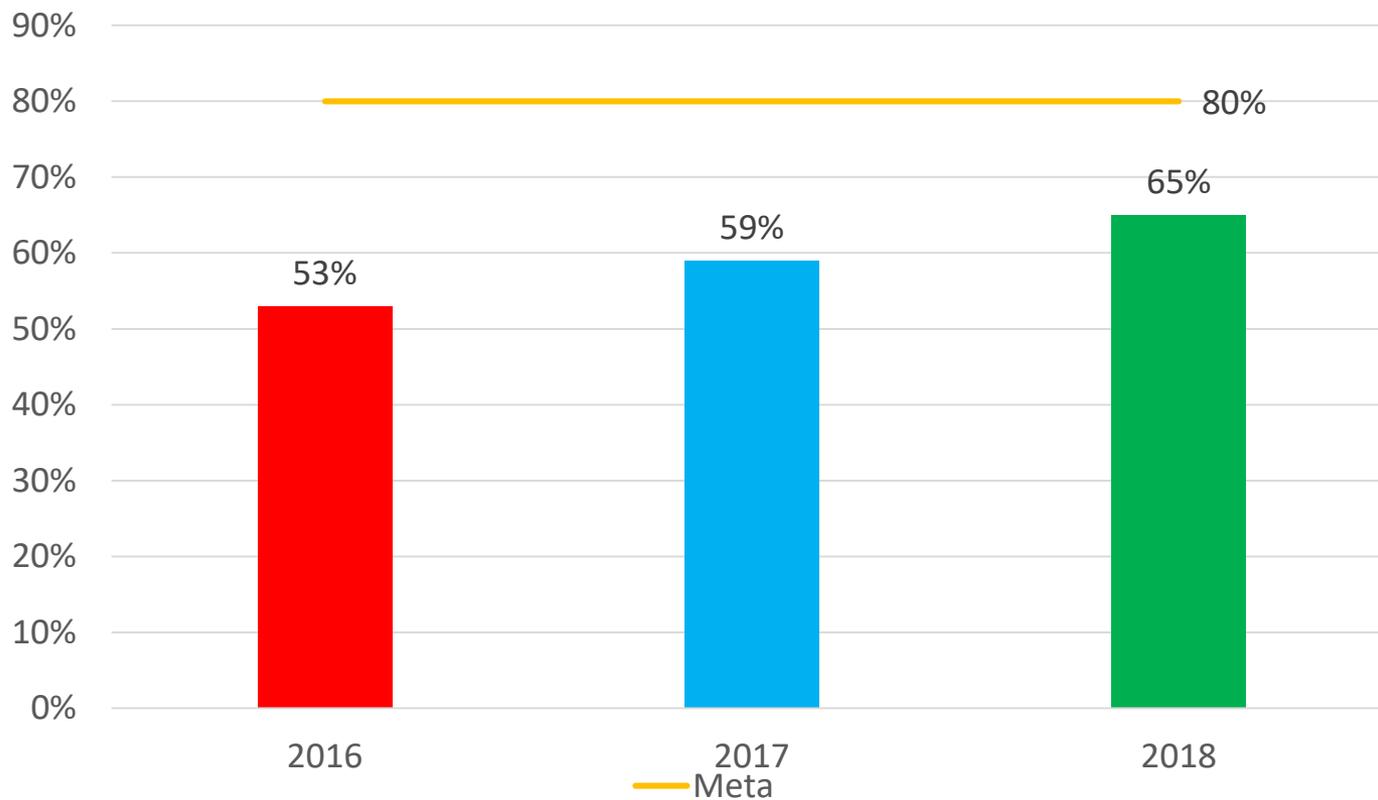
Personas con VIH/SIDA con seguimiento de CD4 y CV en los últimos 6 meses



Fuente: Cuenta Alto Costo 2016-2017-2018



Personas con VIH/SIDA con carga viral indetectable a las 48 semanas o más de TAR



Fuente: Cuenta Alto Costo 2016-2017-2018



Tasa de incidencia de violencia de género e intrafamiliar

Año	Resultado
2017	181,8 x 100 Mil
2018	87,1 x 100 Mil



Reducción de la Tasa de Violencias de género, Intrafamiliar y sexual en el año 2018. Meta Nacional 95 x 100 Mil

- **Profesionales certificados en el protocolo de Abuso sexual**
- **Puesta en marcha de la ruta de atención a Víctimas de violencia de acuerdo a su tipo en la Red básica y complementaria**
- **El 32,5% de todas las víctimas recibieron atención psicológica en el año 2018**



Tasa de mortalidad en menores de 5 años por Desnutrición

Meta: 6.8 x
100 Mil

- Identificación y seguimiento de los casos de DNT aguda en niños y niñas menores de 5 años
- Formación continua a Profesionales de la Red en cuanto al lineamiento de Desnutrición
- Articulación intersectorial con las Líneas de Seguridad Alimentaria y Nutricional

Año	Resultado
2017	37,4
2018	0



Ajustes razonables a usuarios con discapacidad auditiva

“Miguel Zambrano nació sordo, desde muy niño tuvo que adaptarse al mundo para darse a entender, aprendió a leer los labios y esto le permitió hablar, estudió economía, se especializó en finanzas y hoy en día es docente de lengua de señas en ASORCALI, Asociación de Sordos de Cali. Con toda esta experiencia y sensibilidad Miguel enseña a personas oyentes y parlantes a adaptar su comunicación a la gente que no tiene la posibilidad de oír”



Comfenalco Valle de la gente y su EPS mejora en el cumplimiento de la Ley estatutaria 1618 de 2013 que lleva a todas las empresas públicas y privadas a hacer ajustes razonables para atender a la población con discapacidades, incluyendo a las personas sordas



Incapacidad temporal enfermedad general fecha de inicio año 2018

Año	Valor pagado	Dias Generados	Dias Pagados	Cant. Solicitudes	Cant. Incapacitados
Subtotal 2018	\$ 10.119.318.403	355.312	318.632	33.599	26.101

Fuente: BD ANA_012 Marzo 2019



Tasa ATEL por usuarios y diagnóstico

TASA ATEL POR USUARIOS Y DIAGNOSTICOS 2018

ACCIDENTES DE TRABAJO

Año Calificación	Usuarios	Diagnosticos	Poblacion	Tasa Usuario %	Tasa Dx %
2018	993	1576	118.602	0,84%	1,33%

ENFERMEDAD LABORAL

Año Calificación	Usuarios	Diagnosticos	Poblacion	Tasa Usuario (00000)	Tasa Dx (00000)
2018	120	467	118.602	101,2	393,8

Fuente: Base SIR abril 2019

* Resumen estadística anual SGRL de Min Salud (feb 2019) por Dx





5. Información Financiera

Información Financiera

Estado de Situación Financiera Entidad Promotora de Salud - EPS

Informe de **Gestión** 2018

Activo	2.018	2.017
Activo Corriente		
Efectivo y equivalentes al efectivo	10.068	11.921
Cuentas por Cobrar	105.938	59.784
Gastos pagados por Anticipado	1.117	2.239
Total Activo Corriente	117.123	73.944
Activo No Corriente		
Propiedad Planta y Equipo	20.233	19.266
Inversiones Permanentes	0	23.934
Otros Activos	91	26
Total Activo no Corriente	20.324	43.226
Total Activo	137.447	117.170



A Diciembre 31 de 2018 cifras expresadas en millones de pesos.



Información Financiera

Estado de Situación Financiera Entidad Promotora de Salud - EPS

Informe de
Gestión
2018

Pasivo y Patrimonio	2.018	2.017
Pasivo		
Pasivo Corriente		
Proveedores - Acreedores y otros	104.582	60.466
Beneficios a Empleados	239	166
Total Pasivo Corriente	104.821	60.632
Total Pasivo	104.821	60.632
Patrimonio		
Obras y Programas de beneficio social	32.603	52.735
Remanente del Presente Ejercicio	23	3.803
Total Patrimonio	32.626	56.538
Total Pasivos y Patrimonio	137.447	117.170



A Diciembre 31 de 2018 cifras expresadas en millones de pesos.

FELICE GRIMOLDI REBOLLEDO
Director General

MARTHA C. RADA MESA
Contadora
T.P. No. 37510 - T

LILIANA TAMAYO VERNAZA
Revisor Fiscal
T.P. No.23186-T



Información Financiera

Estado de Resultados

Entidad Promotora de Salud - EPS

Informe de
Gestión
2018

Ingresos	2.018	2.017
Ingresos Upc	226.075	208.621
Cuotas Moderadoras	5.440	1.946
Copagos	2.039	4.099
Recobros por Medicamentos, Tutelas, CTC y Otros Ingresos	115.339	93.110
Total Ingresos	348.893	307.776
Costos Directos del Servicio	324.566	279.077
Gastos de Personal	1.665	1.455
Gastos Administración y Funcionamiento	19.730	19.801
Gastos de Ventas	2.909	3.640
Total Egresos	348.870	303.973
Remanente del Ejercicio	23	3.803



A Diciembre 31 de 2018 cifras expresadas en millones de pesos.

FELICE GRIMOLDI REBOLLEDO
Director General

MARTHA C. RADA MESA
Contadora
T.P. No. 37510 - T

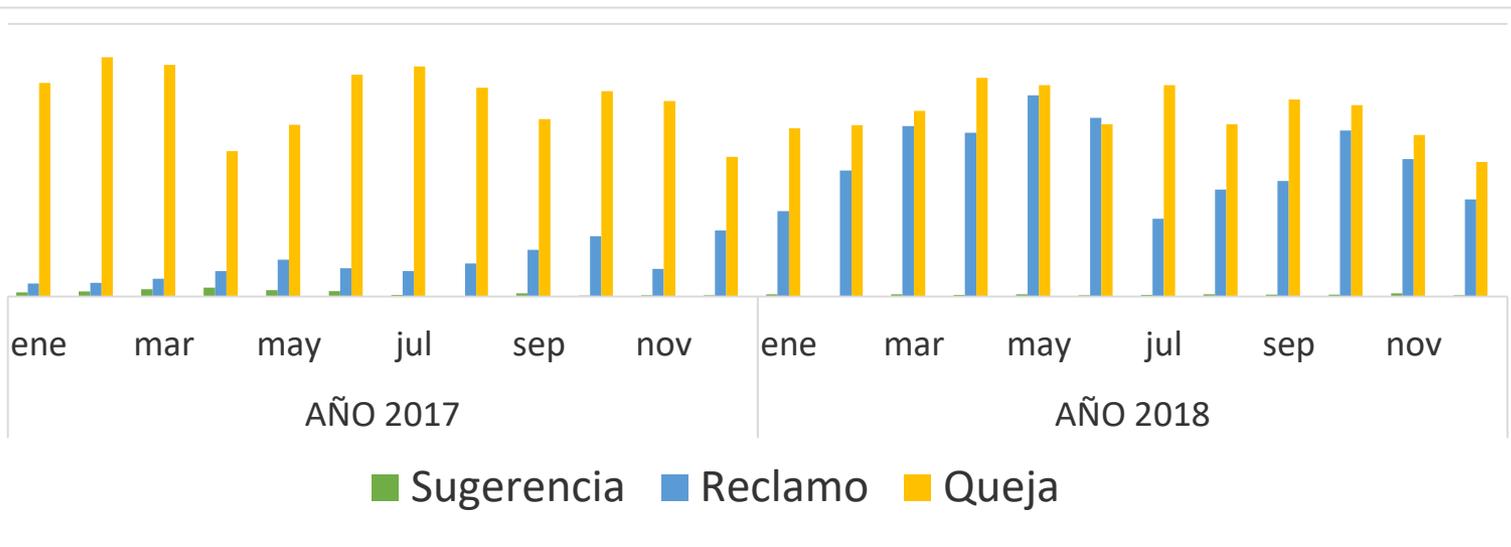
LILIANA TAMAYO VERNAZA
Revisor Fiscal
T.P. No.23186-T





6. Satisfacción de Usuarios

COMPORTAMIENTO PQR (2017 – 2018)



Fuente: Aplicativo OYS – EPS Comfenalco Valle
(Sugerencia, Queja y Reclamo /2017 – 2018))

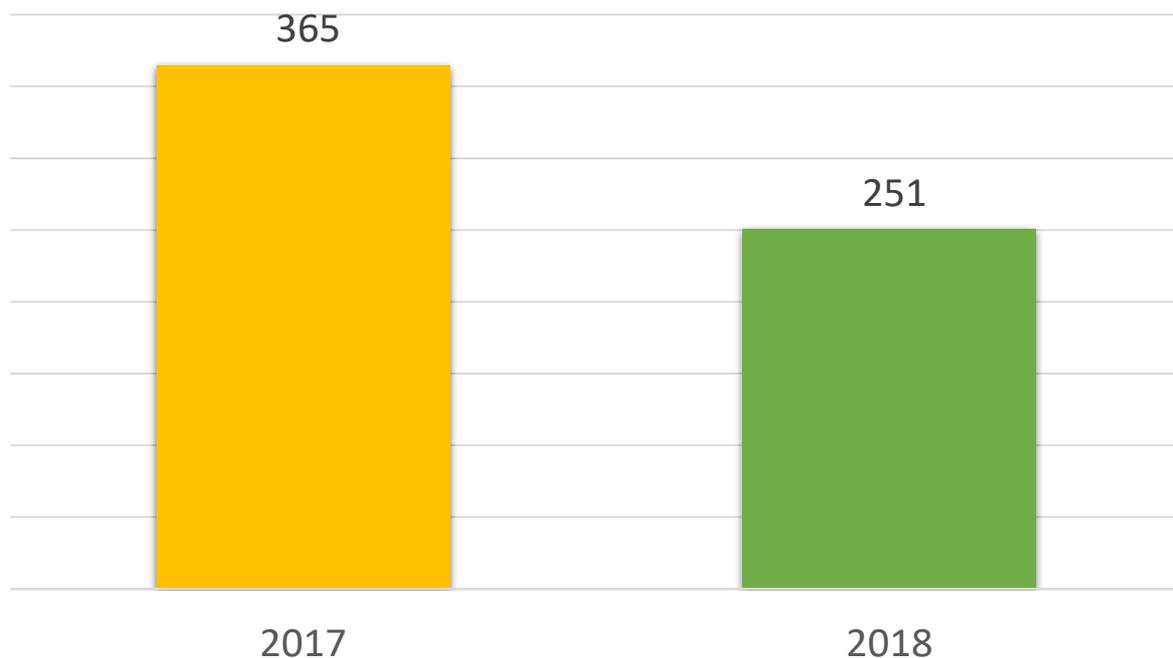
PRINCIPALES MOTIVOS - PQR (2017 – 2018)

MOTIVOS DE PQR	2017	2018
	%	%
Disponibilidad	31%	33%
Devolución de Dinero	15%	15%
Claridad, Precisión y Suficiencia de Información	11%	12%
Preparación y coordinación del servicio	11%	13%
Actualización y Oportunidad de Entrega de Información	8%	3%
Cumplimiento Plazos, Fechas y Programaciones	6%	5%
Acceso a canales de información	4%	5%
Actitud de Servicio	3%	3%
Compleitud y Continuidad	3%	4%
Tiempos de Espera	3%	3%
Percepción De Resultado	2%	2%
Facilidad de Trámites y Requisitos	2%	2%
Otros motivos	2%	1%
TOTAL	100%	100%

Fuente: Aplicativo OYS – EPS Comfenalco Valle
(Sugerencia, Queja, Reclamo, Solicitudes /2017 – 2018)



TUTELAS NO PBS (2017 – 2018)



En el año de 2018 tuvimos una reducción del 31% respecto a la cantidad de tutelas No PBS recibidas en el año 2017, pasando de 365 a 251.

Fuente: Radicador de Tutelas – EPS Comfenalco Valle



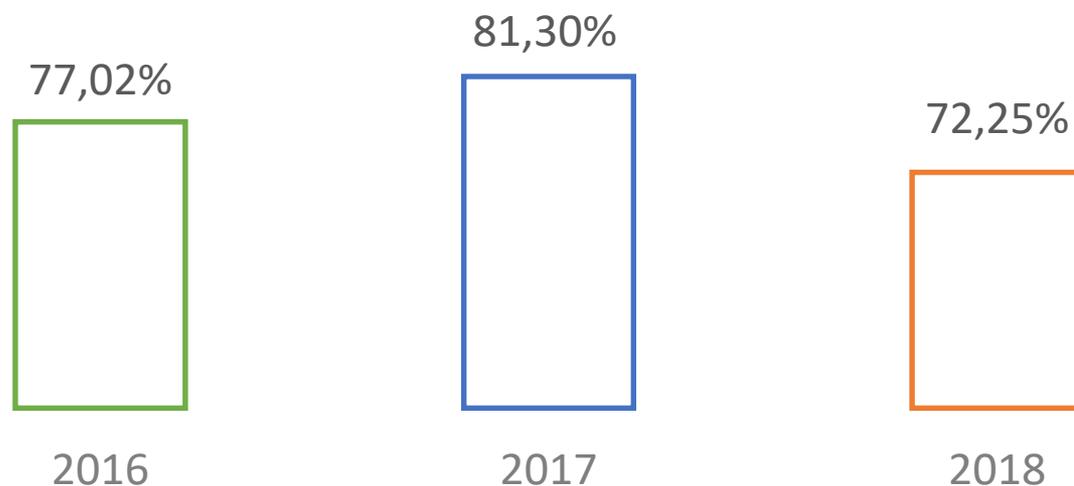
ASOCIACIONES DE USUARIOS

ASOCIACION DE USUARIOS DE LA EPS COMFENALCO VALLE "ASUCOM"	SEDE	NO. DE INTEGRANTES
CLINICA NUEVA DE CALI	CLINICA NUEVA DE CALI	9
	CIS EMCALI	
SERINSA	NORORIENTE	6
	PALMIRA	9
SERSALUD	NORTE	5
	YUMBO	
SERVIMEDIC QUIRON	SUR	10
	JAMUNDI	

Fuente: ACTAS ASUCOM



SATISFACCIÓN DE USUARIOS



En el 2018 se cambió la metodología de medición, donde además de las IPS primarias se incluyeron las complementarias.

MEJORAS REALIZADAS

- En el área de urgencias se realizaron cambios físicos, entre ellos se realizó la división del área de urgencias separando los niños de los adultos, es así como en el mes de junio inicia una atención preferencial con esta especialidad en turno diurno y nocturno en hospitalización.
- A partir del mes de abril contamos con el nuevo aliado DESA para la toma de exámenes e imágenes diagnósticas, con ellos se implementó un dispensador electrónico de entrega de resultados para descongestionar el servicio en sus puntos de contacto.
- En el Contact Center se implementó la metodología de tomar datos de los usuarios en caso de no encontrar agenda habilitada, con el fin de asignar las citas médicas y devolver las llamadas.



MEJORAS REALIZADAS

- En la IPS SERSALUD NORTE se culminó la ampliación del tercer piso para más consultorios médicos que acogieron la población de la Biensa ya que esta IPS no era exclusiva.
- En la IPS SERVIMEDIC QUIRON SUR en el mes de septiembre de 2018 se comenzó la adecuación de una casa para el proceso de autorizaciones con el fin de ampliar la sede de atención aumentando la capacidad instalada y evitando así la aglomeración y largos tiempos de espera.
- En la Clínica Nueva en el mes de septiembre la sala de UCI se amplió en 10 camas para mejorar la disponibilidad.
- Se realizó contrato con la Fundación Valle del Lili en febrero para cardiología invasiva y en junio de 2018 para el tratamiento de los pacientes de oncología.





Gracias