

# Rendición de Cuentas



Enero a Diciembre de 2013

# Orden del día

R  
E  
N  
D  
I  
C  
I  
Ó  
N  
  
D  
E  
  
C  
U  
E  
N  
T  
A  
S

G  
E  
S  
T  
I  
Ó  
N

2  
0  
1  
3

1.

- Modelo de atención

2.

- Información estadística

3.

- Información financiera

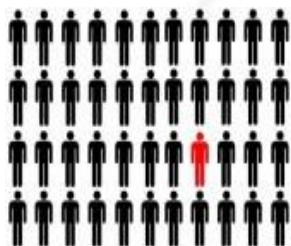
4.

- Información de cliente

# 1. Modelo de atención 2013

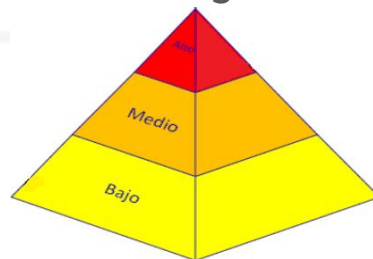
# Gestión del Riesgo

Identificación población de **riesgo**



Ingreso a Programa

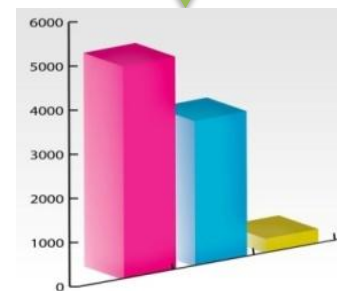
Clasificación del riesgo



Atención del equipo de salud



Seguimiento de cohortes



Indicadores de resultado y desenlaces en salud



# Priorización de Riesgos: Gestión de Cohortes



Cardiovascular



Materno-perinatal



Respiratorio



Oncológico



Osteomuscular



ACBF



Neurociencias



Promoción de hábitos saludables y diagnóstico precoz

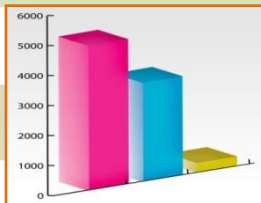


Vías Clínicas

Equipos de salud



Red de atención



Indicadores





## Autocuidado

Se promueve la incorporación de hábitos saludables y el uso de servicios preventivos



## Médico personal y servicios puerta de entrada

Los servicios de atención primaria intervienen el riesgo por ciclo vital



## Atención por equipo de salud



## Servicios especializados

Se contra-refiere al médico personal o al equipo tratante



## Atención de urgencias y hospitalaria



# 2. Información estadística 2013

# Introducción Información Estadística

Durante el año de **2013** la EPS implementó acciones para optimizar los recursos entregados para continuar con la misión que se le ha encomendado.

Este año la EPS no fue ajena a la situación por la que está pasando todo el Sistema de Salud del país, pero Comfenalco Valle sigue trabajando para cumplir con su objetivo de ser proveedora de **bienestar** para sus afiliados.

Por esto continúa con su modelo de atención cuyo objetivo principal es mantener y/o recuperar la salud del afiliado ofreciendo un servicio integral con optimización de los recursos que, como consecuencia logre mejorar el desenlace en todos los niveles de atención, (calidad técnica) y se logre su satisfacción (calidad percibida).

A continuación se presenta la Gestión de la Organización en cada uno de los componentes .



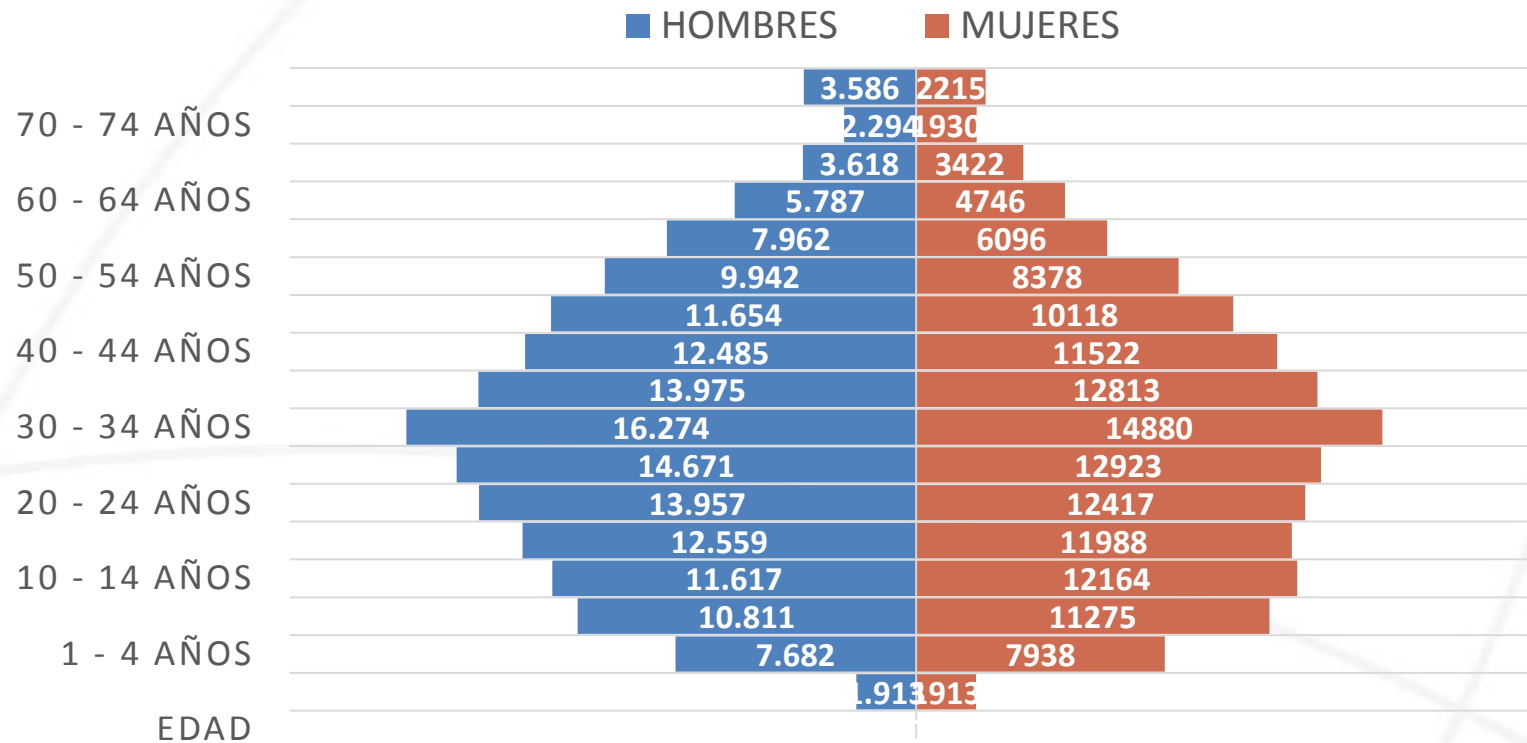
# 1. Afiliación

Comfenalco Valle EPS presentó un crecimiento del 3,37% en promedio en el último año, el crecimiento de las afiliaciones están marcado por factores como **empleo, estacionalidad laboral y la capacidad económica** para acceder al régimen contributivo.

Tabla 1. Población afiliada a EPS a Diciembre 2013 - 2011

Año	Población Afiliada	Variación %
2011	299.126	-
2012	297.432	-0,57%
2013	307.454	3,37%

Gráfico 1. Pirámide poblacional afiliados a Comfenalco Valle a Diciembre 20123

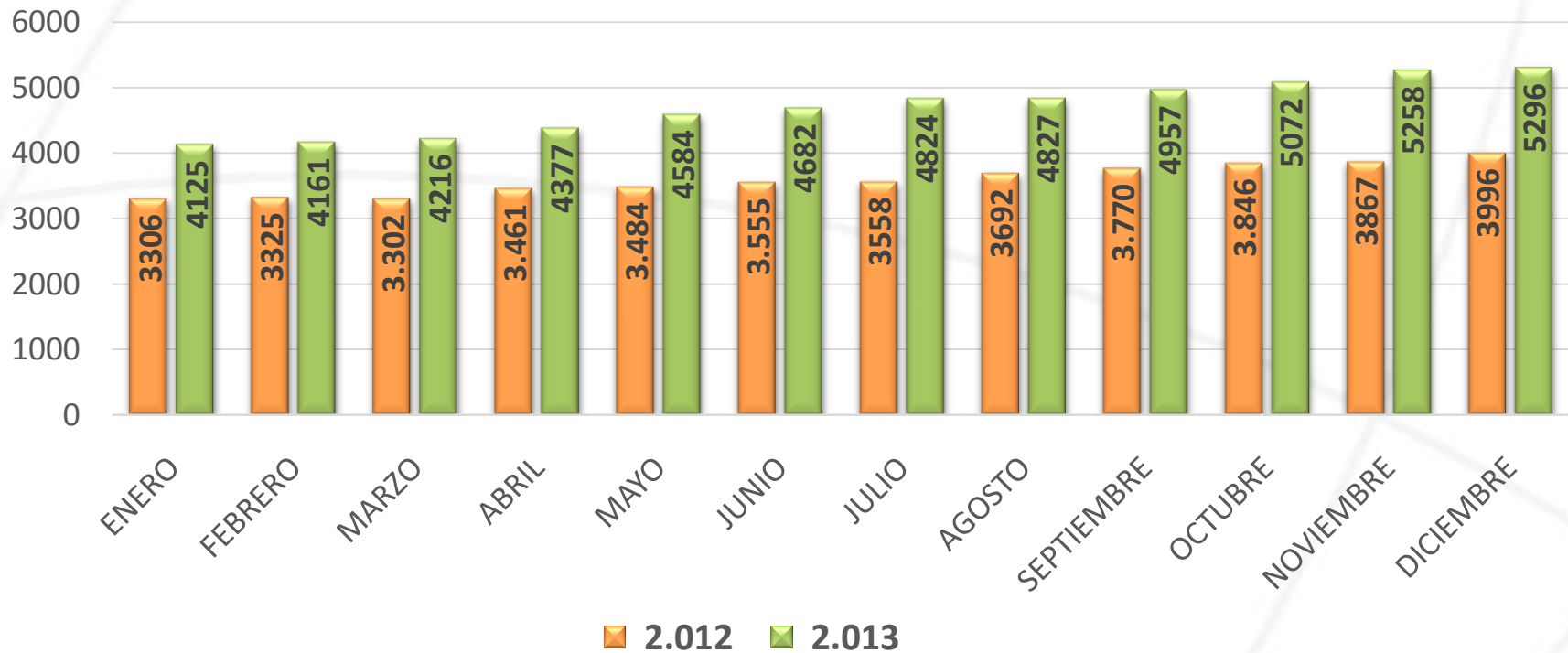


En la pirámide poblacional de **COMFENALCO VALLE** se puede observar que la población joven e infantes (0 a 20 años) la compone el 21,1% de la población y la mayor de 65 años comprende un 9%. Se observa una concentración el 44,4% de la población afiliada entre los 20 y 45 años.

### 3. Planes Adicionales de Salud

En promedio el crecimiento de los planes adicionales es del 33% al cierre del año 2013.

Gráfico 2. Afiliados Planes Adicionales de Salud 2012 - 2013



## 4. Gestión de Riesgos 2013

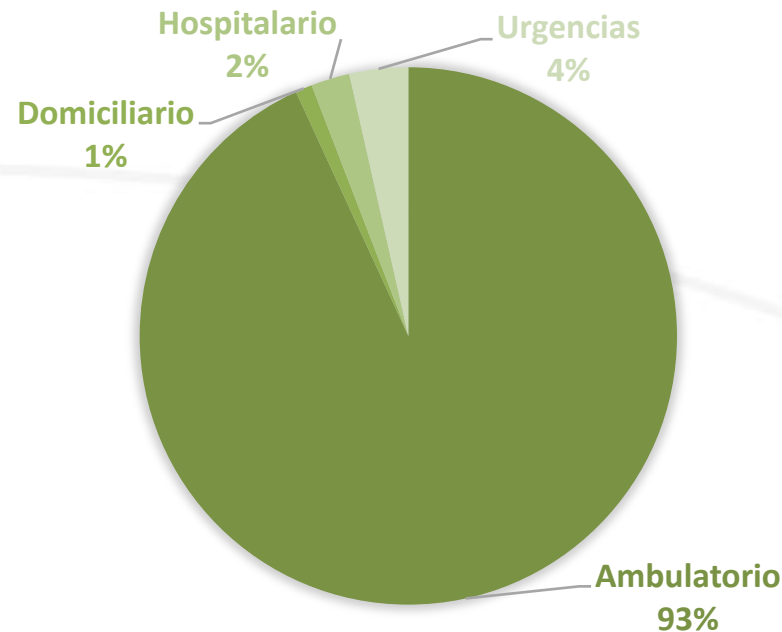
### Principales Causas de Atención en Salud de la Población Afiliada

En los procesos de planeación, priorización, intervención y seguimiento de las acciones en salud son claves conocer la frecuencia y la distribución de una enfermedad.

A continuación se presentan las 10 primeras causas de atención con la descripción de la morbilidad en los servicios de consulta externa, urgencias, hospitalización y hospitalización domiciliaria durante el año 2013.

## 4. Gestión de Riesgos 2013

Grafico 3. Ámbito de los servicios de salud prestados a los afiliados a la EPS Comfenalco Valle 2013.





# Gestión de Riesgos. Ambulatoria

Tabla 3. Morbilidad General de la Consulta Médica año 2013 Comfenalco Valle EPS

DIAGNOSTICO	FRECUENCIA	PARTICIPACION
HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)	9.505	1,0%
DIARREA Y GASTROENTERITIS DE PRESUNTO ORIGEN INFECCIOSO	7.248	0,7%
RINOFARINGITIS AGUDA (RESFRIADO COMUN)	7.156	0,7%
INFECCION VIRAL, NO ESPECIFICADA	5.465	0,6%
EXAMEN MEDICO GENERAL	4.998	0,5%
LUMBAGO NO ESPECIFICADO	4.711	0,5%
INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO	4.144	0,4%
CEFALEA	3.621	0,4%
OTROS DOLORES ABDOMINALES Y LOS NO ESPECIFICADOS	3.559	0,4%
DOLOR EN ARTICULACION	3.424	0,4%
OTROS DIAGNOSTICOS	915.460	94,4%
TOTAL	969.291	100,0%

**Nota: Se incluye Medicina general, Pediatría y Medicina especializada**

Para el 2013 se realizaron 969,291 consultas médicas.

Al analizar la morbilidad de la consulta medica se observa que la Hipertensión Arterial como la primera causa de consulta con un 1% de representación seguido de infecciones agudas (Gastroenteritis y Rinofaringitis) con un 1,4%

# Gestión de Riesgos. Urgencias

Tabla 4. Morbilidad General de la Consulta de Urgencias año 2013 Comfenalco Valle EPS

DIAGNOSTICO	FRECUENCIA	PARTICIPACION
FIEBRE, NO ESPECIFICADA	22.754	14%
OTROS DOLORES ABDOMINALES Y LOS NO ESPECIFICADOS	9.872	6%
CEFALEA	6.574	4%
DIARREA Y GASTROENTERITIS DE PRESUNTO ORIGEN INFECCIOSO	5.900	4%
DOLOR AGUDO	4.033	3%
OTROS SINTOMAS Y SIGNOS GENERALES ESPECIFICADOS	3.927	2%
DOLOR ABDOMINAL LOCALIZADO EN PARTE SUPERIOR	2.735	2%
INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO	2.486	2%
NAUSEA Y VOMITO	1.958	1%
INFECCION VIRAL, NO ESPECIFICADA	1.905	1%
OTROS DIAGNOSTICOS	54.799	35%
TOTAL	158.094	100,0%

Los servicios prestados en urgencias en el año 2013 158,094. La patología con mayor participación es fiebre no especificada con un 14%, seguido por el dolor que con sus diagnósticos acumulados representa un 15%

# Gestión de Riesgos. Hospitalaria

Tabla 5. Morbilidad General de los Eventos con Hospitalización año 2013 Comfenalco Valle EPS.

DIAGNOSTICO	FRECUENCIA	PARTICIPACION
CALCULO DE LA VESICULA BILIAR SIN COLECISTITIS	913	5%
LEIOMIOMA DEL UTERO, SIN OTRA ESPECIFICACION	821	5%
VENAS VARICOSAS DE LOS MIEMBROS INFERIORES SIN ULCERA NI INFLAMACION	637	4%
INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO	476	3%
FIEBRE RECURRENTE, NO ESPECIFICADA	459	3%
APENDICITIS AGUDA, NO ESPECIFICADA	456	3%
PARTO UNICO ASISTIDO, SIN OTRA ESPECIFICACION	335	2%
FIEBRE DEL DENGUE [DENGUE CLASICO]	277	2%
DIARREA Y GASTROENTERITIS DE PRESUNTO ORIGEN INFECCIOSO	257	1%
PROLAPSO UTEROVAGINAL INCOMPLETO	203	1%
OTROS DIAGNOSTICOS	13.076	73%
TOTAL	17.910	100%

Nota: Se incluyen Hospitalización quirúrgica, Hospitalización no quirúrgica

Los egresos por hospitalización en el año 2013 fueron 17,910.

Las primeras causas de hospitalización están compuestas por cálculo de la vesícula biliar sin colecistitis con el 5% seguido por Leiomioma del útero, sin otra especificación el 5%.

## Gestión de Riesgos -Hospitalización Domiciliaria

Tabla 6. Morbilidad General de Hospitalización Domiciliaria año 2013  
Comfenalco Valle EPS

DIAGNOSTICO	FRECUENCIA	PARTICIPACION
INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO	1053	16%
CELULITIS DE OTRAS PARTES DE LOS MIEMBROS	216	3%
CELULITIS DE OTROS SITIOS	122	2%
EXAMEN MEDICO GENERAL	112	2%
SECUELAS DE ENFERMEDAD CEREBROVASCULAR, NO ESPECIFICADA COMO HEMORRAGI	111	2%
CELULITIS DE LA CARA	88	1%
NEUMONIA, NO ESPECIFICADA	81	1%
CELULITIS DE SITIO NO ESPECIFICADO	68	1%
ENFERMEDAD PULMONAR OBSTRUCTIVA CRONICA, NO ESPECIFICADA	54	1%
ABSCESO CUTANEO, FURUNCULO Y ANTRAX DE OTROS SITIOS	54	1%
OTROS DIAGNOSTICOS	4.479	70%
TOTAL	6.438	100%

Los eventos de hospitalización domiciliaria en el año 2013 fueron 6,438. Las primeras causas de hospitalización son por infección de vías urinarias, sitio no especificado con el 16% seguido por las Celulitis con el 3%

## Riesgos Generales en Salud 2013

Comfenalco Valle maneja la agrupación de la morbilidad por grupos de riesgo, esto permite visualizar los factores a intervenir y así obtener mayor posibilidad de actuar sobre ellos con anticipación para disminuirlos, evitarlos o fortalecer aquellos factores protectores.

Tabla 7. Riesgos Generales en Salud año 2013 Comfenalco Valle EPS

GRUPO DE RIESGO	# DE ACTIVIDADES	REPRESENTACION
CRONICAS Y DEGENERATIVAS	1431715	31,8%
OTROS RIESGOS	573202	12,7%
RESPIRATORIO	206786	4,6%
INFECCIONES	114366	2,5%
ABDOMEN Y DIGESTIVO	97706	2,2%
SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	46224	1,0%
NEOPLASIAS	42202	0,9%
LESIONES POR CAUSAS EXTERNAS	38999	0,9%
SALUD MENTAL	29969	0,7%
SALUD ORAL	17125	0,4%
CARDIOVASCULARES Y NUTRICION	15170	0,3%
ORIGINADAS EN EL AMBIENTE	720	0,0%
RELACIONADOS CON LA ATENCION	574	0,0%
OTROS TRASTORNOS	154	0,0%
OTROS	1892466	42,0%
Total general	4.507.379	100,0%



## 5. Prestación de servicios en EPS

Los usuarios de Comfenalco Valle EPS accedieron a 4.513,117 actividades en los diferentes servicios durante el año 2013.

**Tabla 8. Servicios Prestados a los Afiliados a Comfenalco Valle Durante el año 2013**

SERVICIO	TOTAL	%
MEDICAMENTOS	1725020	38,20%
MEDICINA GENERAL	660901	14,60%
LABORATORIO CLINICO	562335	12,50%
APOYO TERAPEUTICO	418861	9,30%
PROMOCION Y PREVENCION	354801	7,90%
MEDICINA ESPECIALIZADA	255018	5,70%
URGENCIAS	158153	3,50%
APOYO DIAGNOSTICO	113116	2,50%
ODONTOLOGIA	76280	1,70%
PEDIATRIA	52516	1,20%
IV NIVEL	48955	1,10%
HOSPITALIZACION NO QUIRURGICA	43190	1,00%
CIRUGIA AMBULATORIA	16895	0,40%
HOSPITALIZACION QUIRURGICA	8898	0,20%
ATENCION OBSTETRICA	3544	0,10%
MEDICINA LABORAL	4521	0,10%
VACUNACION	3096	0,10%
NEONATOS	1279	0,00%
OTROS SERVICIOS	5738	0,10%
Total general	4.513.117	100%

# 3. Información financiera 2013

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD  
DIRECCION GENERAL PARA ENTIDADES PROMOTORAS DE SALUD Y ENTIDADES DE PREPAGO  
ENTIDAD : EMPRESA PROMOTORA DE SALUD COMFENALCO VALLE CODIGO EPS012  
NIT 890303093-5

BALANCE GENERAL CONSOLIDADO

FECHA DE CORTE \_DICIEMBRE 31

Cifras en miles de pesos

<b>1 ACTIVO</b>	<b>2.013</b>	<b>2.012</b>
<b>11 Disponible</b>	<b>6.015.196</b>	<b>6.722.101</b>
1105 Caja	439	140
1110 Bancos	782.993	2.560.337
1120 Cuentas de Ahorro	5.231.764	4.161.624
1125 Fondos	0	0
<b>12 Inversiones temporales</b>	<b>16.025.642</b>	<b>14.080.672</b>
<b>13 Deudores del sistema</b>	<b>40.535.390</b>	<b>37.215.041</b>
<b>14 Inventarios</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>15 Propiedad planta y equipos</b>	<b>13.376.223</b>	<b>14.395.007</b>
<b>16 Intangibles</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>17 Diferidos</b>	<b>91.311</b>	<b>157.178</b>
1705 Gastos pagados por anticipado	0	0
1710 Cargos Diferidos	91.311	157.178
<b>18 Otros Activos</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>19 Valorizaciones</b>	<b>11.613.949</b>	<b>10.729.534</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>87.657.711</b>	<b>83.299.533</b>
<b>8 CUENTAS DE ORDEN</b>	<b>9.591.329</b>	<b>11.166.807</b>

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD  
DIRECCION GENERAL PARA ENTIDADES PROMOTORAS DE SALUD Y ENTIDADES DE PREPAGO  
ENTIDAD : EMPRESA PROMOTORA DE SALUD COMFENALCO VALLE CODIGO EPS012  
NIT 890303093-5

BALANCE GENERAL CONSOLIDADO

FECHA DE CORTE \_DICIEMBRE 31

Cifras en miles de pesos

2 PASIVO

21 Obligaciones financieras	16.081.778	9.469.042
22 Proveedores	8.787.464	9.691.871
23 Cuentas por pagar	19.600.692	19.709.745
24 Impuestos gravámenes y tasas	31.207	12.542
25 Obligaciones Laborales	126.140	281.273
26 Pasivos estimados y provisiones	0	10.459
27 Diferidos	0	0
28 Otros Pasivos	0	0
29 Reservas técnicas	28.573.929	22.953.454
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>73.201.210</b>	<b>62.128.386</b>

3 PATRIMONIO

31 Capital social	10.102.676	25.212.273
32 Superavit de Capital	338.937	338.937
33 Reservas	0	0
36 Resultados del Ejercicio	-7.599.062	-15.109.597
37 Resultado de Ejercicios Anteriores	0	0
38 Superavit por valorizaciones	11.613.950	10.729.534
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>14.456.501</b>	<b>21.171.147</b>

TOTALPASIVO Y PATRIMONIO

**87.657.711**      **83.299.533**

9 CUENTAS DE ORDEN

9.591.329      11.166.807

Gustavo Adolfo Silva Quintero  
Subdirector Administrativo Suplente

Carlos Moya Duarte  
Revisor Fiscal  
T.P. 10846-T

Martha Cecilia Rada M.  
Contadora  
T.P.37510-T

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD  
DIRECCION GENERAL PARA ENTIDADES PROMOTORAS DE SALUD Y ENTIDADES DE PREPAGO  
ENTIDAD EMPRESA PROMOTORA DE SALUD COMFENALCO VALLE CODIGO EPS012  
NIT 890303093-5

ESTADO DE RESULTADOS  
FECHA DE CORTE DICIEMBRE 31  
Cifras en miles de pesos

<b>4 INGRESOS</b>	<b>2013</b>	<b>2.012</b>
41 Operacionales		
4165 Administracion del regimen de seguridad social en salud		
416501 Liberacion de las reservas Tecnicas		
416535 Unidad de pago por capitacion	178.859.292	165.225.919
416542 Unidad de pago para actividades de	6.035.075	5.807.579
416545 Cuotas moderadoras	4.281.457	4.317.175
416548 Copagos	3.833.055	4.201.452
416570 Recobros ARL	642.076	528.456
416585 Cuotas de inscripción y afiliación	1.470.991	603.127
416587 Recobros al Fosyga	38.641.743	38.129.230
416596 Otros ingresos operacionales	851.129	374.190
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>234.614.818</b>	<b>219.187.128</b>

<b>6 COSTO DE VENTAS</b>		
<b>TOTAL COSTOS DE VENTAS</b>	<b>227.864.761</b>	<b>213.881.878</b>

<b>5 GASTOS</b>		
51 De administración	12.879.827	17.033.099
52 Operacionales de Prestacion de Servicios de	3.491.813	3.466.363
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>16.371.640</b>	<b>20.499.462</b>
42 No operacionales	4.285.848	899.327
53 No operacionales	2.263.327	814.712
<b>UTILIDAD DEL PERIODO</b>	<b>-7.599.062</b>	<b>-15.109.597</b>

Gustavo Adolfo Silva Quintero  
Subdirector Administrativo Suplente

Carlos Moya Duarte  
Revisor Fiscal  
T.P. 10846-T

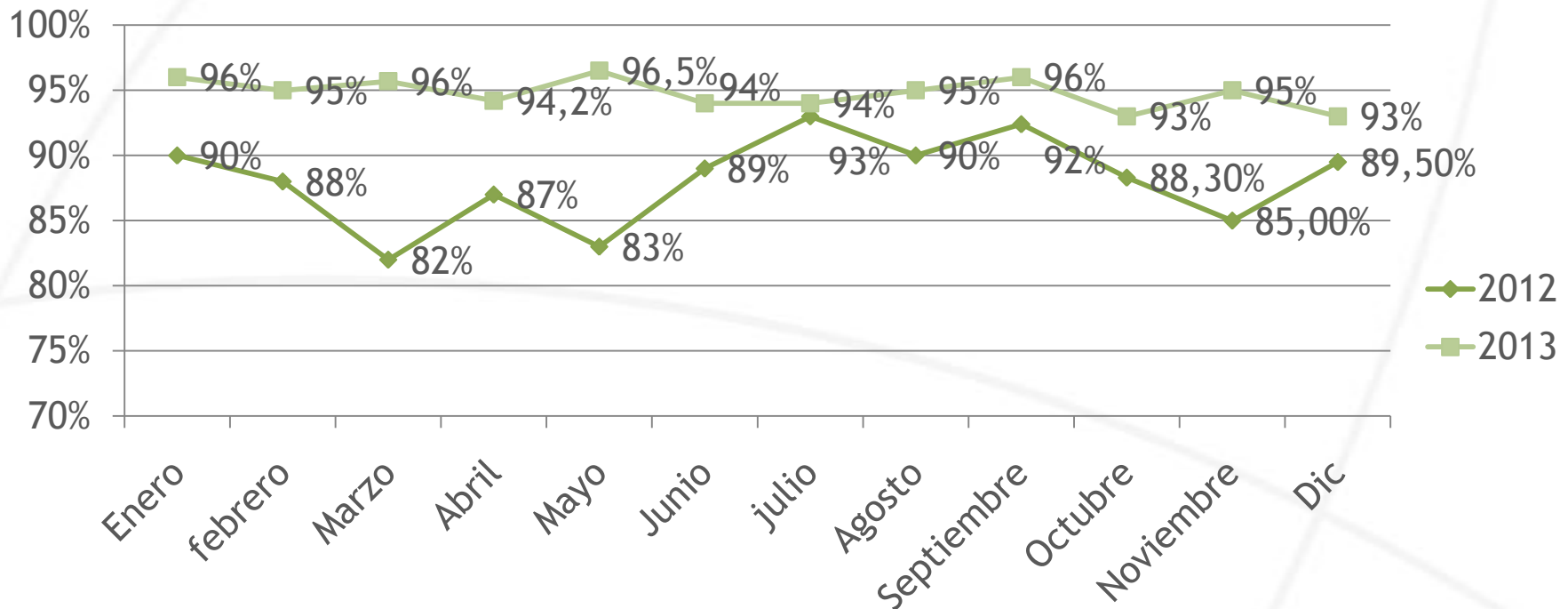
Martha Cecilia Rada M.  
Contadora  
T.P.37510-T



# 4. Información de cliente 2013

## Oportunidad de Respuesta a las PQRS

Gráfico 5. Oportunidad de respuesta Comfenalco Valle EPS 2012 2013



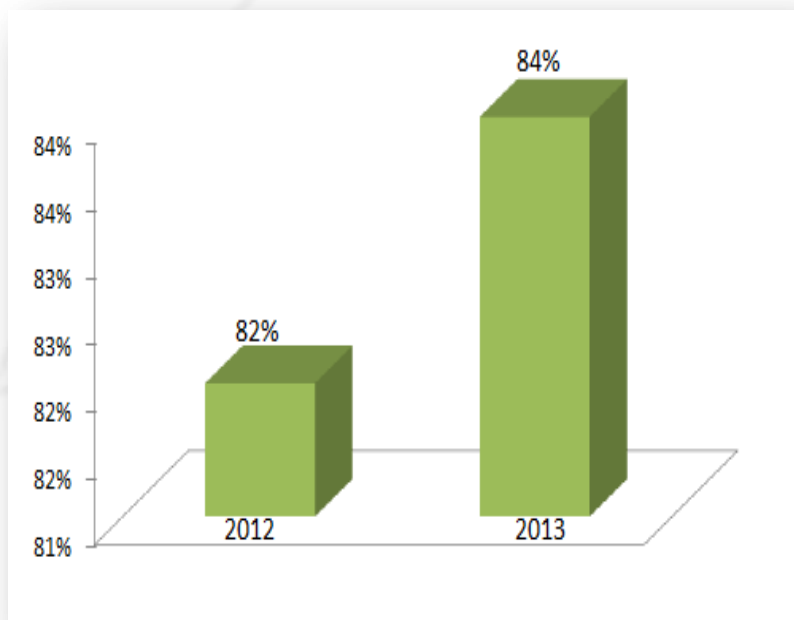
## Motivos Principales de Quejas

Tabla 9. Motivos principales de Queja año 2013 Comfenalco Valle EPS

Subconcepto	Porcentaje
Disponibilidad	24
Acceso a Canales	9
Tiempos de Espera	8
Cumplimiento de plazos y Fechas	8
Trámites	6
Devolución de dinero	6
Percepción de resultado	5
Consistencia de Registros	4
Actitud de Servicio	3
Otros	27
Total	100

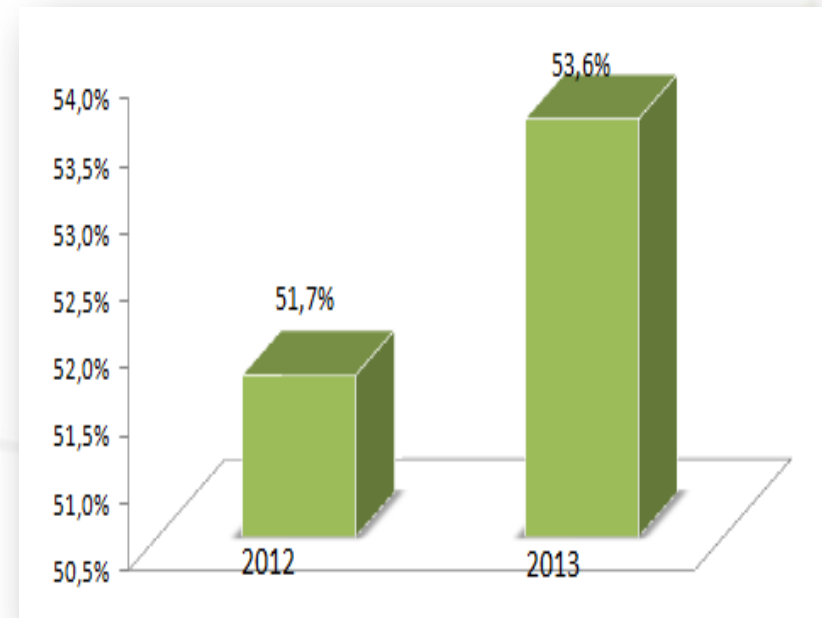
## Satisfacción de cliente

Gráfico 6. Satisfacción individual  
Comfenalco Valle EPS 2012 - 2013



Cliente	2012	2013
Individual	82%	84%

Gráfico 7. Satisfacción Empresarial  
Comfenalco Valle EPS 2012 - 2013



Cliente	2012	2013
Empresarial	51,7%	53,6%

## Derechos y Deberes

Es para nosotros muy importante que usted y todos los miembros de su grupo familiar, conozcan los derechos y deberes que contempla la ley para los afiliados al régimen contributivo de salud. De este modo, podrá acceder más fácilmente a los diferentes servicios que le brinda su EPS y hará una adecuada utilización de los mismos.

En la pagina Web <http://www1.comfenalcovalle.com.co/portal-salud/eps/carta-de-derechos-de-los-afiliados-eps> el usuario puede encontrar:

❖ **Carta de Derechos de los Afiliados de Comfenalco Valle EPS**

❖ **Derechos y Deberes**



## Ranking de las EPS Régimen Contributivo

Esta segmentación (ranking) se baso en 3 dimensiones, cada una de acuerdo con un número de indicadores trazadores:

- ❖ Respeto a los derechos (Sentencia T-760)
- ❖ Evaluación por parte de los usuarios (Evaluación de las EPS 2013)
- ❖ Proceso y resultado de la atención en salud (Calidad en la atención, enfermedad transmisible, salud materno infantil, enfermedad crónica no transmisible)

Los resultados según el Ministerio de Salud son los siguientes:

EPS	Respeto a los Derechos	Evaluación por parte de los usuarios	Proceso y resultado de la atención en Salud
Comfenalco Valle	MEDIO-BAJO	ALTO	ALTO





# Resultados - Régimen Contributivo

CODIGO	ENTIDAD	RESPECTO A LOS DERECHOS	EVALUACIÓN POR PARTE DE LOS USUARIOS	PROCESO Y RESULTADOS DE LA ATENCIÓN EN SALUD
EPS001	ALIANSA SALUD	BAJO	ALTO	MEDIO - ALTO
EPS002	SALUD TOTAL	BAJO	MEDIO - ALTO	MEDIO - BAJO
EPS003	CAFESALUD	MEDIO - BAJO	MEDIO - ALTO	ALTO
EPS005	SANITAS	MEDIO - ALTO	MEDIO - ALTO	ALTO
EPS008	COMPENSAR	ALTO	MEDIO - ALTO	MEDIO - ALTO
EPS009	COMFENALCO ANTIOQUIA	MEDIO - BAJO	ALTO	ALTO
EPS010	EPS   SURA	MEDIO - ALTO	ALTO	ALTO
EPS012	COMFENALCO VALLE	MEDIO - BAJO	ALTO	ALTO
EPS013	SALUDCOOP	ALTO	MEDIO - BAJO	MEDIO - ALTO
EPS014	HUMANAVIVIR	BAJO	BAJO	BAJO
EPS015	SALUD COLPATRIA	ALTO	MEDIO - ALTO	BAJO
EPS016	COOMEVA	ALTO	MEDIO - BAJO	MEDIO - ALTO
EPS017	FAMISANAR	MEDIO - ALTO	BAJO	MEDIO - BAJO
EPS018	SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD (SOS)	MEDIO - ALTO	MEDIO - BAJO	MEDIO - BAJO
EPS023	CRUZ BLANCA	ALTO	MEDIO - ALTO	MEDIO - ALTO
EPS033	SALUDVIDA	MEDIO - ALTO	BAJO	BAJO
EPS037	NUEVA EPS	MEDIO - ALTO	MEDIO - BAJO	MEDIO - BAJO
EPS039	GOLDEN GROUP	BAJO	BAJO	BAJO

**GRACIAS**