

# Rendición de Cuentas



Enero a Diciembre de 2014

# 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  
4

1.

- Modelo de atención

2.

- Información estadística

3.

- Información financiera

4.

- Información de cliente

# 1. Modelo de atención 2014

## MODELO DE SALUD

### OBJETIVO:

Mantener y/o recuperar la salud del afiliado, a través del autocuidado, la prevención y detección temprana de los riesgos, el tratamiento integral bajo estándares de calidad de la atención, que aseguren los mejores resultados en salud, el uso adecuado de los recursos y una experiencia satisfactoria para el usuario.

El Modelo de **Atención en Salud** define las **estrategias para gestionar el riesgo de la población afiliada, con el objeto de** alcanzar los mejores resultados en salud posibles, **optimizando** el uso de los recursos.



Mortalidad Infantil por IRA: Disminuyo en un **50%**

La Sífilis congénita y trasmisión vertical de VIH se mantiene **0**

La detección temprana de Ca de mama aumento a **21%**

La detección de Ca de cérvix llego a **94%**

La captación de pacientes para la Cuenta de Alto Costo de Comfenalco fue del **51,6%** frente a nivel país que fue del **28.4%**

# 2. Información estadística 2014

# Introducción Información Estadística

Durante el año de **2014** 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 2,64% 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 2011 - 2014

Año	Población Afiliada	Variación %
2011	299.126	-
2012	297.432	-0,57%
2013	307.454	3,37%
2014	315.574	2,64%

# 1. Afiliación - Régimen Subsidiado

El Decreto 3047 de 2013, establece reglas sobre movilidad entre regímenes para afiliados focalizados en los niveles I y II del Sisbén; y a partir de Junio de 2014 se inicio con el proceso de movilización de Régimen Contributivo a Régimen Subsidiado

Tabla 2. Población afiliada a POS Subsidiado a Diciembre 2014

Año	Población Afiliada
2014	8.160

### 3. Planes Adicionales de Salud - MP

En promedio el variación de la medicina prepagada fue de -11,77% cierre del año 2014.

Tabla 4. Afiliados Medicina Prepagada 2011 - 2014

Año	Población Afiliada	Variación %
2011	2.642	-
2012	2.525	-4,43%
2013	2.370	-6,14%
2014	2.091	-11,77%

### 3. Planes Adicionales de Salud - PAC

En promedio el crecimiento del Plan Complementario fue de 36,35% cierre del año 2014.

Tabla 5. Afiliados Plan Complementario 2011 - 2014

Año	Población Afiliada	Variación %
2011	633	-
2012	1.471	132,39%
2013	2.926	98,91%
2014	4.838	65,35%

# 1. Afiliación

Tabla 3. Afiliados Compensados mes corriente 2013-2014.

MES	AÑO 2013	AÑO 2014	VARIACIÓN (%) 2013 -2014
Enero	290.305	292.078	0,61%
Febrero	277.087	281.832	1,71%
Marzo	276.969	337.568	21,88%
Abril	283.689	313.963	10,67%
Mayo	294.828	302.741	2,68%
Junio	291.512	299.869	2,87%
Julio	285.341	356.384	24,90%
Agosto	289.798	309.499	6,80%
Septiembre	289.523	315.597	9,01%
Octubre	269.178	335.670	24,70%
Noviembre	267.743	313.870	17,23%
Diciembre	292.883	321.548	9,79%
<b>Promedio</b>	<b>284.071</b>	<b>315.052</b>	<b>10,91%</b>

Al comparar la población compensada del año 2014 con respecto al año 2013 **se observa un crecimiento del 10,9%**, este aumento obedece a la implementación de acciones de mejora que han permitido optimizar la base de datos y mejorar la calidad de información.

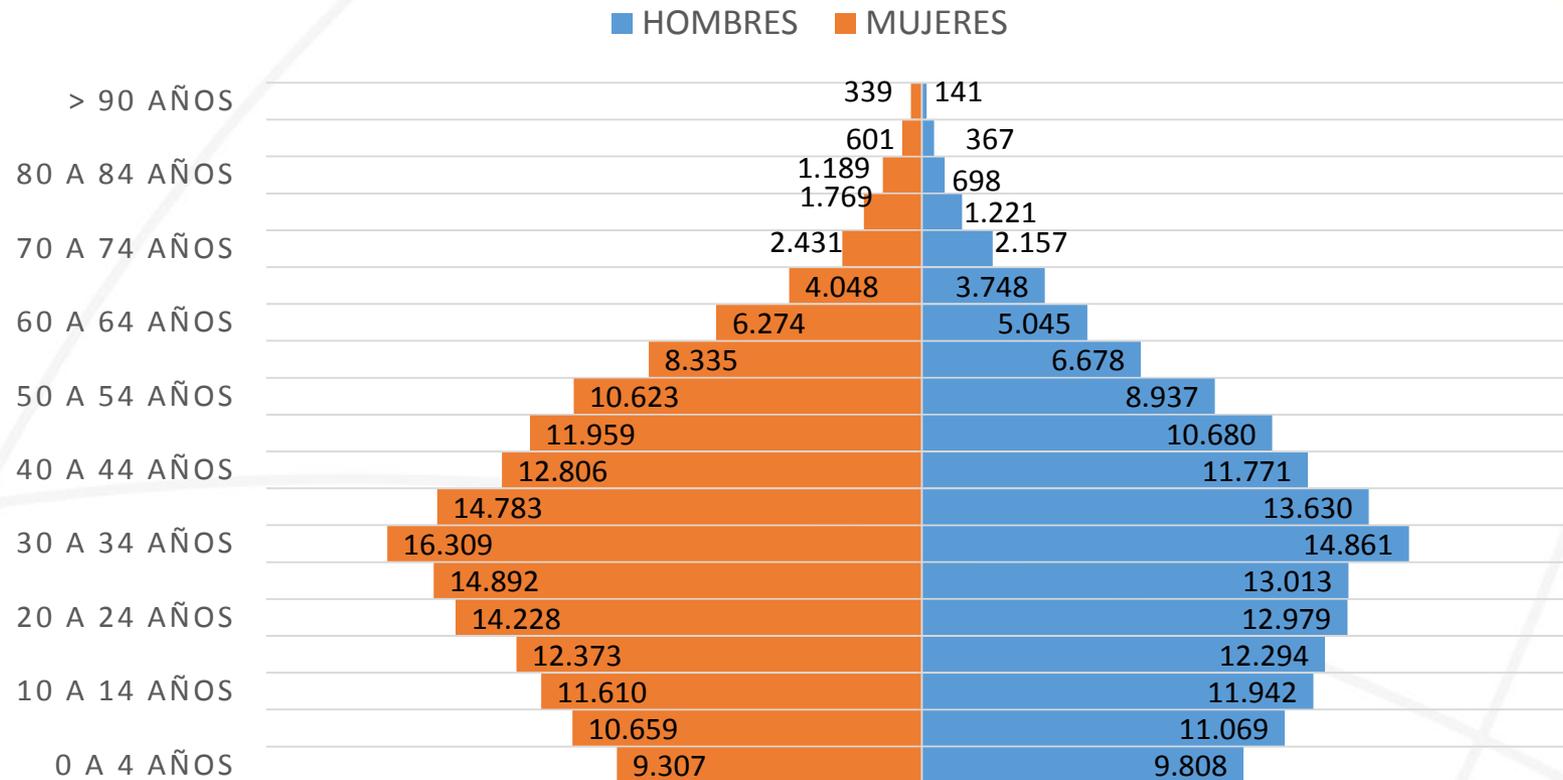
## 4. Gestión de Riesgos 2014

### 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 2014.

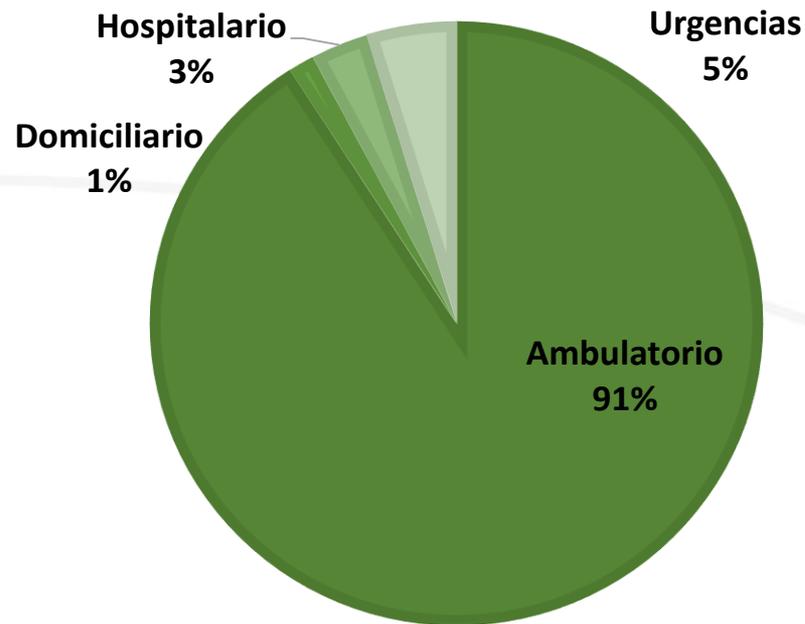
Gráfico 1. Pirámide poblacional afiliados a Comfenalco Valle a Diciembre 2014



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.

## 4. Gestión de Riesgos 2014

Grafico 2. Ámbito de los servicios de salud prestados a los afiliados a la EPS Comfenalco Valle 2014.



# Gestión de Riesgos. Ambulatoria

Tabla 6. Morbilidad General de la Consulta Médica año 2014 Comfenalco Valle EPS

DIAGNOSTICO	FRECUENCIA	PARTICIPACION
DORSALGIA	18.603	1,73%
DOLOR ABDOMINAL Y PELVICO	14.273	1,33%
INFECCION VIRAL DE SITIO NO ESPECIFICADO	10.158	0,95%
OTROS TRASTORNOS DEL SISTEMA URINARIO	9.051	0,84%
OTROS TRASTORNOS ARTICULARES NO CLASIFICADAS EN OTRA PARTE	7.828	0,73%
GASTRITIS Y DUODENITIS	7.512	0,70%
TRASTORNOS DEL METABOLISMO DE LAS LIPOPROTEINAS Y OTRAS LIPIDEMIAS	7.103	0,66%
OBESIDAD	6.886	0,64%
OTROS TRASTORNOS DE LOS TEJIDOS BLANDOS NO CLASIFICADOS EN OTRA PARTE	6.634	0,62%
OTROS HIPOTIROIDISMOS	6.260	0,58%
OTROS DIAGNOSTICOS	979.289	91,22%
<b>TOTAL</b>	<b>1.073.597</b>	<b>100,00%</b>

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

Para el 2014 se realizaron 1,073,597 consultas médicas.

Al analizar la morbilidad de la consulta medica se observa que el Dolor como la primera causa de consulta con un 3% de representación

# Gestión de Riesgos. Urgencias

Tabla 7. Morbilidad General de la Consulta de Urgencias año 2014 Comfenalco Valle EPS

DIAGNOSTICO	FRECUENCIA	PARTICIPACION
FIEBRE, NO ESPECIFICADA	23.011	13,7%
OTROS DOLORES ABDOMINALES Y LOS NO ESPECIFICADOS	9.794	5,8%
CEFALEA	7.288	4,3%
DIARREA Y GASTROENTERITIS DE PRESUNTO ORIGEN INFECCIOSO	6.682	4,0%
DOLOR AGUDO	6.654	4,0%
OTROS SINTOMAS Y SIGNOS GENERALES ESPECIFICADOS	4.887	2,9%
DOLOR, NO ESPECIFICADO	4.222	2,5%
NAUSEA Y VOMITO	2.724	1,6%
INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO	2.655	1,6%
DOLOR ABDOMINAL LOCALIZADO EN PARTE SUPERIOR	2.506	1,5%
OTROS DIAGNOSTICOS	98.022	58,2%
<b>TOTAL</b>	<b>168.445</b>	<b>100,0%</b>

Los servicios prestados en urgencias en el año 2014 168,445. La patología con mayor participación es fiebre no especificada con un 13,7%, seguido por el dolor que con sus diagnósticos acumulados representa un 18,1%

# Gestión de Riesgos. Hospitalaria

Tabla 8. Morbilidad General de los Eventos con Hospitalización año 2014 Comfenalco Valle EPS.

DIAGNOSTICO	FRECUENCIA	PARTICIPACION
DIABETES MELLITUS INSULINODEPENDIENTE SIN MENCION DE COMPLICACION	11.160	10,1%
DIABETES MELLITUS INSULINODEPENDIENTE CON COMPLICACIONES MULTIPLES	4.902	4,4%
HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)	2.476	2,2%
PARTO UNICO ASISTIDO, SIN OTRA ESPECIFICACION	2.363	2,1%
DIABETES MELLITUS NO INSULINODEPENDIENTE CON COMPLICACIONES MULTIPLES	2.109	1,9%
INSUFICIENCIA RENAL TERMINAL	2.053	1,9%
INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO	1.980	1,8%
TUMOR MALIGNO DE LA MAMA, PARTE NO ESPECIFICADA	1.492	1,4%
SECUELAS DE ENFERMEDAD CEREBROVASCULAR, NO ESPECIFICADA COMA HEMORRAGICO	1.484	1,3%
ESTERILIZACION	1.465	1,3%
OTROS DIAGNOSTICOS	78.906	71,5%
<b>TOTAL</b>	<b>110.390</b>	<b>100,0%</b>

Nota: Se incluyen Hospitalización quirúrgica, Hospitalización no quirúrgica

Los servicios prestados en el ámbito hospitalario en el año 2014 fueron 110.390. Las primeras causas estos servicios fueron patologías crónicas cardiovasculares con un 20,6%.

## 5. Prestación de servicios en EPS

Los usuarios de Comfenalco Valle EPS accedieron a actividades en los diferentes servicios durante el año 2014.

Tabla 9. Servicios Prestados a los Afiliados a Comfenalco Valle Durante el año 2014

SERVICIO	TOTAL	%
MEDICAMENTOS	871664	24,51%
MEDICINA GENERAL	646069	18,16%
APOYO TERAPEUTICO	510130	14,34%
PROMOCION Y PREVENCION	443823	12,48%
MEDICINA ESPECIALIZADA	289466	8,14%
LABORATORIO CLINICO	225501	6,34%
URGENCIAS	168560	4,74%
APOYO DIAGNOSTICO	131821	3,71%
ODONTOLOGIA	76209	2,14%
PEDIATRIA	67907	1,91%
IV NIVEL	53123	1,49%
HOSPITALIZACION NO QUIRURGICA	45086	1,27%
CIRUGIA AMBULATORIA	12602	0,35%
HOSPITALIZACION QUIRURGICA	4802	0,14%
MEDICINA LABORAL	4195	0,12%
ATENCION OBSTETRICA	3193	0,09%
VACUNACION	1583	0,04%
NEONATOS	1062	0,03%
<b>TOTAL</b>	<b>3556796</b>	<b>100,00%</b>

# 3. Información financiera 2014

**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**

**FECHA DE CORTE DICIEMBRE 31**  
 Cifras en miles de pesos

		% Partic.	2.014	2.013	% Variac.
1	<b>ACTIVO</b>				
11	<b>Disponible</b>	10,8%	<b>11.670.526</b>	<b>6.015.196</b>	94,0%
1105	Caja	0,0%	0	439	-100,0%
1110	Bancos	1,5%	1.601.020	782.993	104,5%
1120	Cuentas de Ahorro	9,4%	10.069.506	5.231.764	92,5%
12	Inversiones temporales	15,9%	17.084.622	16.025.642	6,6%
13	Deudores del sistema	51,2%	55.161.775	40.535.390	36,1%
15	Propiedad planta y equipos	11,2%	12.094.359	13.376.223	-9,6%
17	Diferidos	0,1%	63.019	91.311	-31,0%
19	Valorizaciones	10,8%	11.594.035	11.613.949	-0,2%
	<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>100,0%</b>	<b>107.668.336</b>	<b>87.657.711</b>	<b>22,8%</b>
8	<b>CUENTAS DE ORDEN</b>		<b>7.136.715</b>	<b>9.591.329</b>	<b>-25,6%</b>
2	<b>PASIVO</b>	0,0%			
21	Obligaciones financieras	14,9%	16.081.778	16.081.778	0,0%
22	Proveedores	10,9%	11.699.294	8.787.464	33,1%
23	Cuentas por pagar	37,9%	40.819.308	19.600.692	108,3%
24	Impuestos gravámenes y tasas	0,0%	29.914	31.207	-4,1%
25	Obligaciones Laborales	0,2%	256.190	126.140	103,1%
26	Pasivos estimados y provisiones	0,0%	35.976	0	100,0%
27	Diferidos	0,5%	490.381	0	100,0%
28	Otros Pasivos	0,0%	25.906	0	100,0%
29	Reservas técnicas	32,0%	34.466.446	28.573.929	20,6%
	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>96,5%</b>	<b>103.905.193</b>	<b>73.201.210</b>	<b>41,9%</b>
3	<b>PATRIMONIO</b>	0,0%			
31	Capital social	2,3%	2.503.614	10.102.676	-75,2%
32	Superavit de Capital	0,3%	338.937	338.937	0,0%
36	Resultados del Ejercicio	-9,9%	-10.673.444	-7.599.062	40,5%
38	Superavit por valorizaciones	10,8%	11.594.036	11.613.950	-0,2%
	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>3,5%</b>	<b>3.763.143</b>	<b>14.456.501</b>	<b>-74,0%</b>
	<b>TOTALPASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>100,0%</b>	<b>107.668.336</b>	<b>87.657.711</b>	<b>22,8%</b>
9	<b>CUENTAS DE ORDEN</b>		<b>7.136.715</b>	<b>9.591.329</b>	<b>-25,6%</b>

GUSTAVO ADOLFO SILVA QUINTERO  
 SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO SUPLENTE

LILIANA TAMAYO VERNAZA  
 REVISOR FISCAL  
 T.P. 23.186-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

4	<b>Ingresos</b>	%Partic.	2014	2.013	%Variac.
<b>41</b>	Operacionales				
<b>4165</b>	Administracion del regimen de seguridad social en				
416501	Liberacion de las reservas Tecnicas				
416535	Unidad de pago por capitacion	78,0%	202.349.608	178.859.292	13,1%
416542	Unidad de pago para actividades de Promocion y	2,6%	6.689.343	6.035.075	10,8%
416545	Cuotas moderadoras	1,5%	3.893.682	4.281.457	-9,1%
416548	Copagos	1,7%	4.355.816	3.833.055	13,6%
416570	Recobros ARL	0,1%	358.610	642.076	-44,1%
416585	Cuotas de inscripción y afiliación	1,1%	2.848.715	1.470.991	93,7%
416587	Recobros al Fosyga	14,7%	38.091.334	38.641.743	-1,4%
416596	Otros ingresos operacionales	0,4%	979.982	851.129	15,1%
	<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>100,0%</b>	<b>259.567.090</b>	<b>234.614.818</b>	<b>10,6%</b>
<b>6</b>	<b>Costos de ventas</b>				
<b>61</b>	Costo de Ventas y prestacion de Servicios				
616535	Contratos de Capitacion	22,7%	58.853.562	53.878.165	9,2%
616540	Contratos por Evento	49,0%	127.156.321	99.565.350	27,7%
616575	Enfermedades Catastroficas y enfermedades de Alto	7,5%	19.464.237	30.001.079	-35,1%
616595	Otros costos operacionales	1,9%	4.871.819	4.621.938	5,4%
617005	Costo NO POS	15,1%	39.178.346	39.798.229	-1,6%
	<b>TOTAL COSTOS DE VENTAS</b>	<b>96,1%</b>	<b>249.524.285</b>	<b>227.864.761</b>	<b>9,5%</b>
<b>5</b>	<b>Gastos</b>				
51	De administración	5,6%	14.505.611	12.879.827	12,6%
52	Operacionales de Prestacion de Servicios de salud y de	1,4%	3.762.800	3.491.813	7,8%
	<b>Total Gastos</b>	<b>7,0%</b>	<b>18.268.411</b>	<b>16.371.640</b>	<b>11,6%</b>
42	No operacionales	0,5%	1.210.177	4.285.848	-71,8%
53	No operacionales	1,4%	3.658.015	2.263.327	61,6%
	<b>UTILIDAD DEL PERIODO</b>	<b>-4,1%</b>	<b>-10.673.444</b>	<b>-7.599.062</b>	<b>40,5%</b>

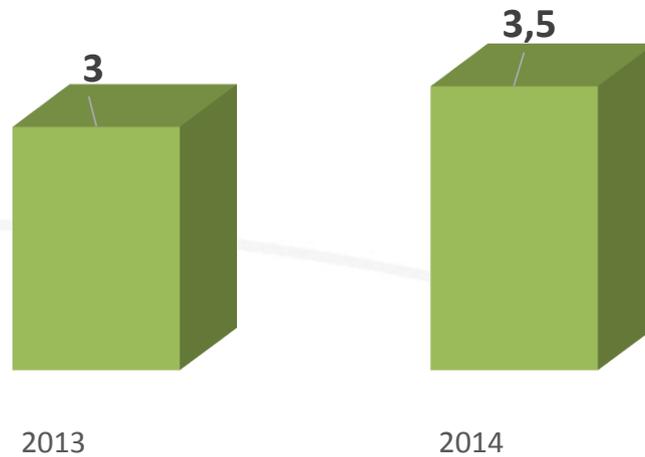
GUSTAVO ADOLFO SILVA QUINTERO  
SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO SUPLENTE

LILIANA TAMAYO VERNAZA  
REVISOR FISCAL  
T.P. 23.186-T

MARTHA CECILIA RADA M.  
CONTADORA  
T.P.37510-T

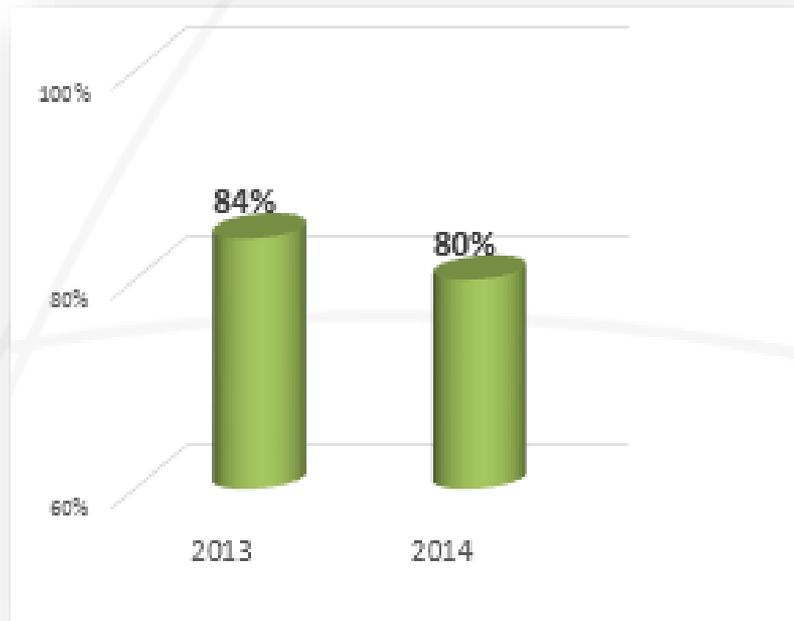
# 4. Información de cliente 2014

## Tasa de quejas por cada 1.000 actividades



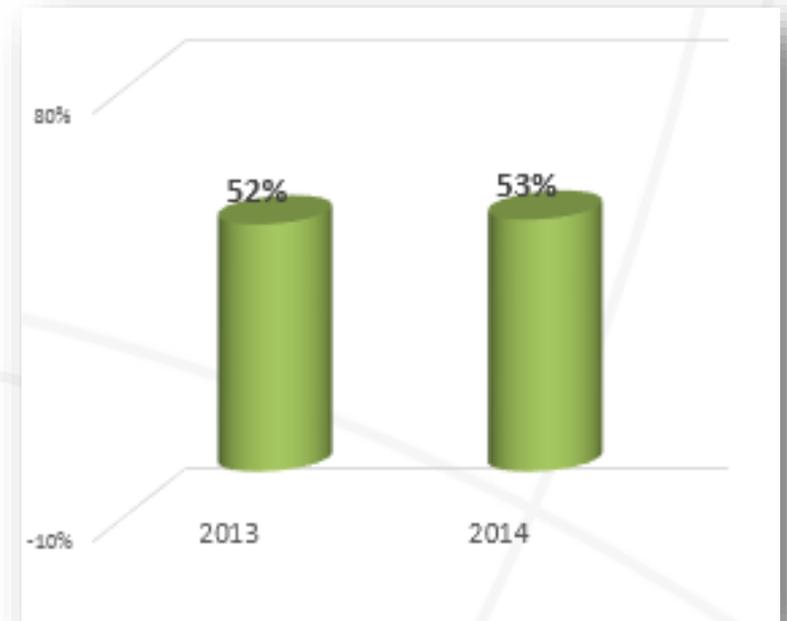
# Satisfacción de cliente

**Gráfico 3. Satisfacción individual  
Comfenalco Valle EPS 2013 - 2014**



Cliente	2013	2014
Individual	84%	80%

**Gráfico 4. Satisfacción Empresarial  
Comfenalco Valle EPS 2013 - 2014**



Cliente	2013	2014
Empresarial	52%	53%

## TASA OYS AÑO 2014

NOMBRE IPS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
IPS S.A.S COMFENALCO	5	6	6	6	7	7	9	9	13	14	11	8	8,42
SERVIMEDIC QUIRON - SUR	5	5	4	5	5	7	7	7	9	11	11	10	7,17
PALMIRA	5	6	6	5	7	8	8	5	7	7	9	8	6,75
VERSALLES - SAN MARCOS	3	4	3	5	6	6	6	4	4	5	3	2	4,25
BUGA	4	4	4	4	5	4	4	3	6	4	3	3	4,00
TULUA	6	3	6	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3,75
JAMUNDI	2	4	6	4	3	4	4	4	5	3	2	2	3,58
CARTAGO	2	4	3	5	3	2	2	2	6	2	3	2	3,00
SERSALUD - NORTE	2	3	3	3	4	4	4	3	2	3	2	2	2,92
CIS EMCALI	2	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	2	2,83
SERINSA - NORORIENTE	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1,58
POPAYAN	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1,50
BUENAVENTURA	2	0	2	2	1	1	3	1	1	0	1	1	1,25
SANTANDER DE QUILICHAO	0	0	2	0	4	1	1	1	0	0	0	1	0,83
YUMBO	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0,25

## Motivos Principales de Quejas

Subconcepto	Porcentaje
Disponibilidad	34
Cumplimiento Plazos, Fechas	8
Alternativas u opciones	11
Tiempos de Espera	10
Facilidad de Trámites y Requisitos	5
Actitud de Servicio	5
Preparación y coordinación del servicio	5
Acceso a canales de información	6
Claridad, Precisión de Información	2
Otros	14
Total	100