

# Rendición de cuentas



Enero a diciembre de 2012

# 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  
2

1. • Información estadística

2. • Información financiera

3. • Información de cliente

4. • Planes de mejora

# Información estadística 2012

## **Introducción**

1. Afiliación

2. Aportes

3. Planes adicionales en Salud

1. Gestión de riesgos

1. Prestación de servicios en EPS

6. Logros y Reconocimientos

**Conclusiones**

# Introducción

Durante el año de 2012 la EPS implemento 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).

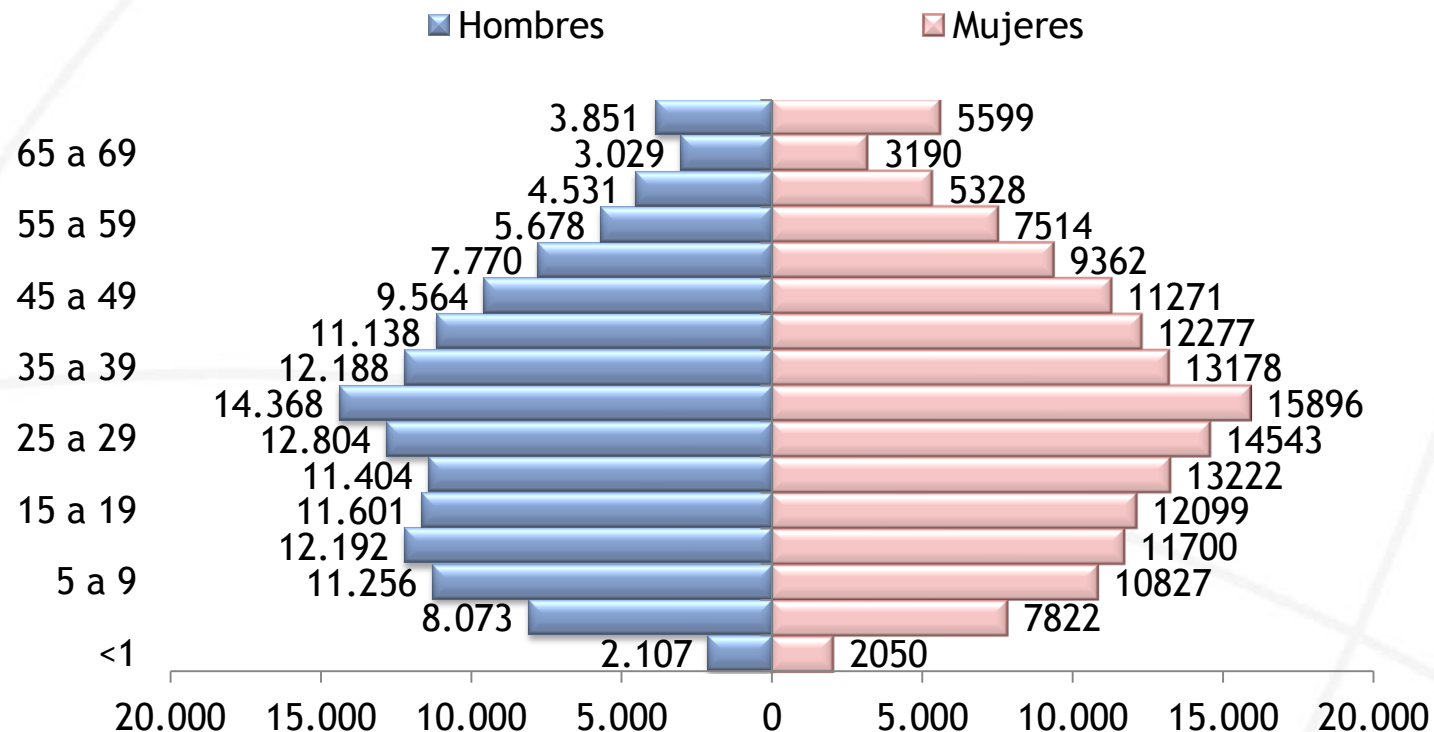
A continuación se presenta la gestión de la organización en cada uno de los componentes del modelo.

# 1. Afiliación

Tabla N° 1 Población afiliada y activa EPS Año 2012

Año	Población afiliada	Población activa
2011	299.126	278.193
2012	297.432	278.071
Variación % 2012-2011	-0,6%	0,0%

## Pirámide poblacional afiliados a Comfenalco Valle a diciembre de 2012



En la pirámide poblacional de COMFENALCO VALLE se puede observar que la población joven e infantes (0 a 20 años) la compone el 30.16% de la población y la mayor de 65 años comprende un 5.27%.

La pirámide concentra el 44% de la población afiliada entre los 20 y 45 años.

## 2. Aportes

Los afiliados suspendidos por mora aumentaron en un 3.91% al cierre del año 2012 comparados con el año 2011.

Tabla N° 2 Afiliados Morosos

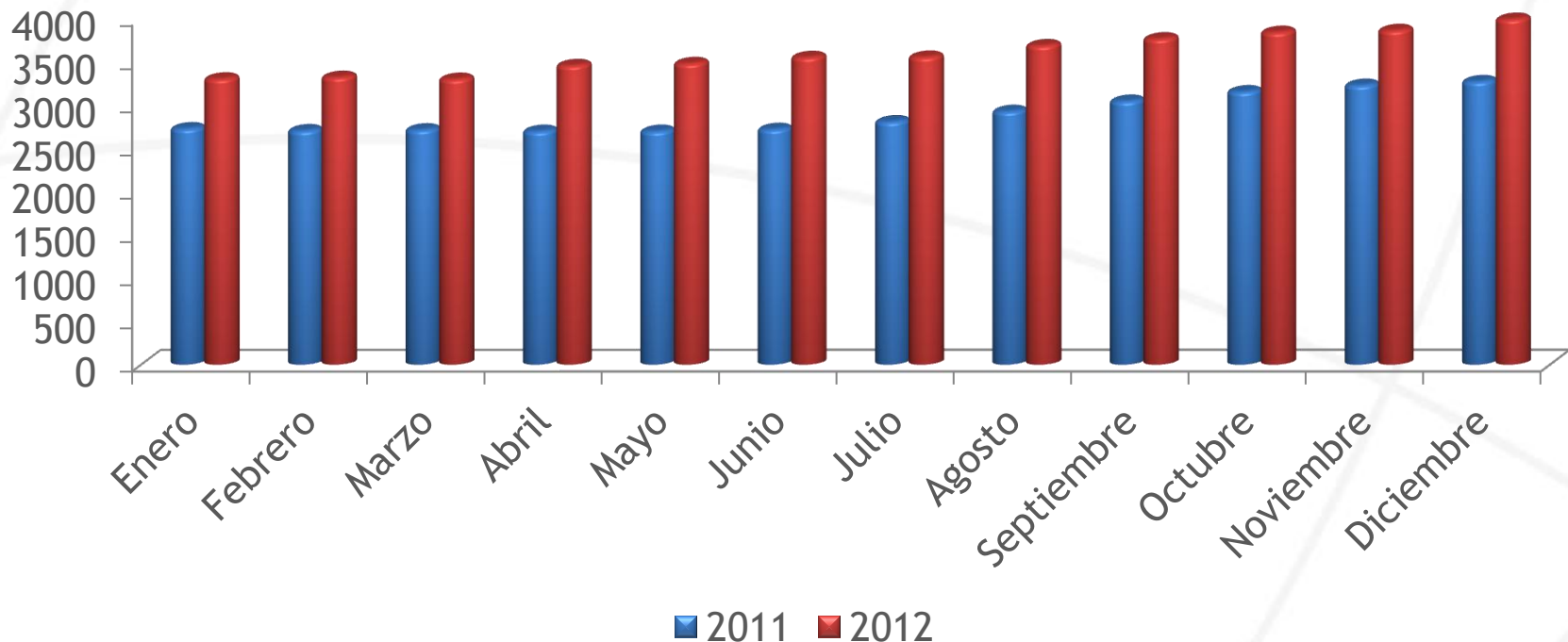
Tipo	2011	2012	Variación
Afiliados Morosos	15.885	16.506	3,76%



### 3. Planes Adicionales de Salud

En promedio el crecimiento de los planes adicionales es del 22% al cierre del año 2012.

Gráfico N°. 1 Afiliados Planes Adicionales de Salud 2011 - 2012



## 4. Gestión de riesgos 2012

### 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 2012.

## Ambulatoria

Tabla 3. Morbilidad General de la Consulta Médica año 2012 Comfenalco Valle EPS

Código Diagnóstico	Descripción de Diagnóstico	Frecuencia	Variación (%)
J00X	Rinofaringitis aguda (resfriado común)	29.676	3,72
A09X	Diarrea y gastroenteritis de presunto origen infeccioso	23.234	2,92
M545	Lumbago no especificado	16.769	2,10
Z000	Infección viral, no especificada	11.370	1,43
B349	Hipertensión esencial (primaria)	10.327	1,30
I10X	Infección de vías urinarias, sitio no especificado	10.279	1,29
N390	Cefalea	9.367	1,18
R51X	Otros dolores abdominales y los no especificados	8.569	1,08
R104	Faringitis aguda, no especificada	8.201	1,03
J029	Mareo y desvanecimiento	7.975	1,00
OTROS	Otros diagnósticos	660.942	82,96
<b>Total</b>		<b>796.710</b>	<b>100,00</b>

Nota: Se incluye Medicina general, Pediatría y Medicina especializada

Para el 2012 se realizaron 796.710 consultas médicas.

Al analizar la morbilidad de la consulta medica se observa que la Rinofaringitis Aguda participa con el 3.72%, seguido por diarrea y gastroenteritis con el 2.92%.

## Urgencias

Tabla 4. Morbilidad General de la Consulta de Urgencias año 2012 Comfenalco Valle EPS

Código Diagnóstico	Descripción de Diagnóstico	Frecuencia	Variación (%)
R509	Fiebre, no especificada	20.680	12,86
R104	Otros dolores abdominales y los no especificados	10.774	6,70
R51X	Cefalea	7.210	4,48
A09X	Diarrea y gastroenteritis de presunto origen infeccioso	6.544	4,07
R520	Dolor agudo	5.992	3,73
B349	Infección viral, no especificada	3.490	2,17
R529	Dolor, no especificado	3.186	1,98
R101	Dolor abdominal localizado en parte superior	3.183	1,98
R11X	Nausea y vomito	2.199	1,37
N390	Infección de vías urinarias, sitio no especificado	2.185	1,36
OTROS	Otros diagnósticos	95.412	59,32
<b>Total</b>		<b>160.855</b>	<b>100,00</b>

Las urgencias en el año 2012 fueron 160.855.

El diagnóstico que tiene mayor participación es fiebre no especificada con un 12.86% seguido por otros dolores abdominales con el 6.70%.

## Hospitalaria

Tabla 5. Morbilidad General de los Eventos con Hospitalización año 2012  
Comfenalco Valle EPS.

Código Diagnóstico	Descripción de Diagnóstico	Frecuencia	Variación (%)
K802	Calculo de la vesícula biliar sin colecistitis	777	6,49
D259	Leiomioma del útero, sin otra especificación	638	5,33
K359	Apendicitis aguda, no especificada	525	4,39
N390	Infección de vías urinarias, sitio no especificado	420	3,51
A689	Fiebre recurrente, no especificada	416	3,48
A09X	Diarrea y gastroenteritis de presunto origen infeccioso	301	2,52
I10X	Hipertensión esencial (primaria)	255	2,13
J159	Neumonía bacteriana, no especificada	210	1,76
O429	Ruptura prematura de las membranas, sin otra especificación	204	1,71
O470	Falso trabajo de parto antes de la 37 semanas completas de gestación	195	1,63
Otros	Otros diagnósticos	8.023	67,06
<b>Total</b>		<b>11.964</b>	<b>100,00</b>

Nota: Se incluyen Hospitalización quirúrgica, Hospitalización no quirúrgica

Los egresos por hospitalización en el año 2012 fueron 11.964.

Las primeras causas de hospitalización están compuesto por cálculo de la vesícula biliar sin colecistitis con el 6.49% seguido por Leiomioma del útero, sin otra especificación el 5.331%.

## Hospitalización Domiciliaria

Tabla 6. Morbilidad General de Hospitalización Domiciliaria año 2012  
Comfenalco Valle EPS

Código Diagnóstico	Descripción de Diagnóstico	Frecuencia	Variación (%)
N390	Infección de vías urinarias, sitio no especificado	1.889	16,11
I694	Secuelas de enfermedad cerebro vascular, no especificada como hemorragia	1.595	13,60
L031	Celulitis de otras partes de los miembros	655	5,58
I10X	Hipertensión esencial (primaria)	594	5,06
E109	Diabetes mellitus insulino dependiente sin mención de complicación	580	4,95
E119	Diabetes mellitus no insulino dependiente sin mención de complicación	421	3,59
E117	Diabetes mellitus no insulino dependiente con complicaciones múltiples	399	3,40
L032	Celulitis de la cara	190	1,62
L039	Celulitis de sitio no especificado	179	1,53
E106	Diabetes mellitus insulino dependiente con otras complicaciones especificaciones	177	1,51
Otros	Otros diagnósticos	5.049	43,05
Total		11.728	100,00

Los eventos de hospitalización domiciliaria en el año 2012 fueron 11.728.

Las primeras causas de hospitalización están compuesto por infección de vías urinarias, sitio no especificado con el 16.11% seguido por secuelas de enfermedad cerebro vascular con el 13.60% y celulitis de otras partes de los miembros con el 5.57%.

## Riesgos Generales en Salud 2012

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.

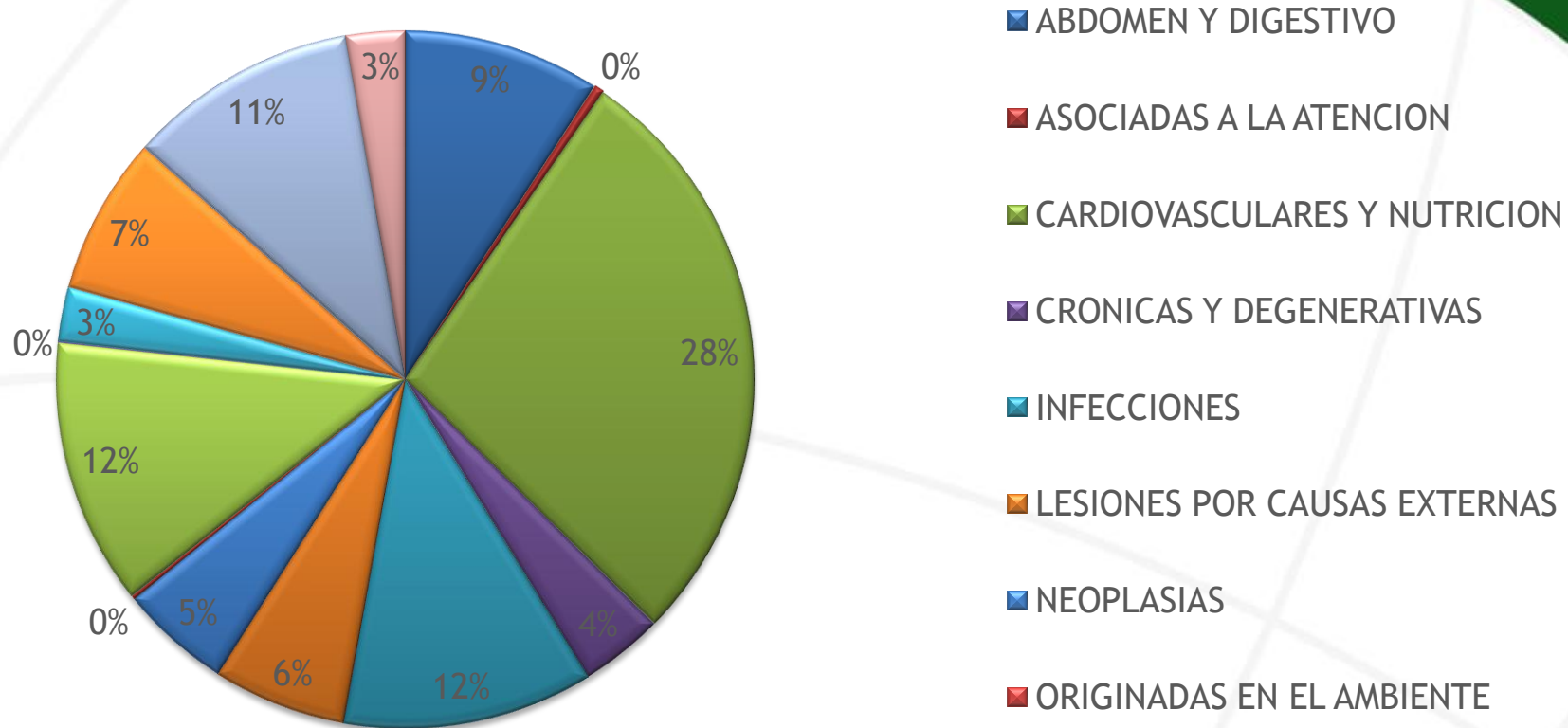
Es por esto que se ha implementado mecanismos para identificar dichos riesgos, dentro de estos se encuentra el estado de salud y la identificación de los diagnósticos según grupos de riesgo.

### Patologías de Riesgo

1. Originadas en el ambiente
2. Crónicas y degenerativas
3. Infecciones
4. Lesiones por causas externas
5. Neoplasias
6. Relacionados con la atención
7. Respiratorio
8. Salud mental
9. Salud oral
10. Salud sexual y reproductiva
11. Trastornos digestivos y abdominales
12. Cardiovasculares y nutrición
13. Tamizajes
14. Riesgos familiares o personales



Gráfico N°. 2 Grupos de Riesgo. Comfenalco Valle, año 2012



En 2012, los eventos reportados con mayor proporción fueron el grupo de cardiovasculares 28%, respiratorio 12% e infecciones 12%.



## 5. Prestación de servicios en EPS

Los usuarios de Comfenalco Valle EPS accedieron a 4.071.510 actividades en los diferentes servicios durante el año 2012.

A continuación se presentan los servicios prestados a los afiliados a la EPS durante el año de 2012.

**Tabla 7. Servicios Prestados a los Afiliados a Comfenalco Valle Durante el año 2012**

Servicio	Total	Porcentaje
Apoyo diagnóstico	97.802	2%
Apoyo terapéutico	439.898	11%
Atención obstétrica	3.879	0%
Cirugía ambulatoria	14.352	0%
Hospitalización	11.964	0%
IV nivel	33.606	1%
Laboratorio clínico	389.242	10%
Medicina especializada	207.251	5%
Medicina general	543.332	13%
Odontología	89.089	2%
Pediatría	46.127	1%
Promoción y prevención	396.773	10%
Urgencias	160.855	4%
Otras actividades	1.637.340	40%
<b>Total</b>	<b>4.071.510</b>	<b>100%</b>

## Cumplimiento general en actividades de protección específica y detección temprana

ACTIVIDAD	% Cumplim	CALIFICACION	PUNTAJE INDICADOR EVALUADO	puntaje ajustado por matrices TFG
Aplicación de antihepatitis B Menores de Un año	179	>100 %	4	4
Aplicación de DPT Hasta los 11 Meses	114	>100 %	4	4
Aplicación de sellantes* de 3 a 15 años	94	OPTIMO	4	4
Control de placa bacteriana	25	ACEPTABLE	3	3
Atención del parto y cesárea	57	DEFICIENTE	2	4
Aplicación de triple viral	77	DEFICIENTE	2	4
Exámen de TSH	57	DEFICIENTE	2	4
Consulta de control por médico Rn	41	MUY DEFICIENTE	1	4
Consulta de planificación familiar	150	>100 %	4	4
Consulta de control de planificación familiar	77	OPTIMO	4	3
Oclusión tubárica bilateral	65	DEFICIENTE	2	2
Vasectomía	279	>100 %	4	4
Consulta médica de primera vez Cyd	74	DEFICIENTE	2	2
Consulta de control por enfermería Cyd	74	OPTIMO	4	4
Consulta de primera vez por médico Joven	25	ACEPTABLE	3	4
Consulta prenatal de primera vez por médico	99	OPTIMO	4	4
Consulta de control prenatal por médico	218	>100 %	4	4
Consulta de control prenatal por enfermera	107	>100 %	4	4
Consulta médica Adulto	28	DEFICIENTE	2	1
Toma citología cervico uterina	67	DEFICIENTE	2	3
Mamografía de cuatro proyecciones toma	21	ACEPTABLE	3	3
Medición de la agudeza visual	22	MUY DEFICIENTE	1	1
Consulta de primera vez por oftalmólogo	46	OPTIMO	4	2

# Información financiera 2012

**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

1	ACTIVO	Nota No	2.012	2.011
11	<b>Disponible</b>	<b>3</b>	<b>6.722.101</b>	<b>12.984.571</b>
1105	Caja		140	525
1110	Bancos		2.560.337	7.702.194
1120	Cuentas de Ahorro		4.161.624	5.281.852
1125	Fondos		0	0
12	<b>Inversiones temporales</b>	<b>4</b>	<b>14.080.672</b>	<b>810.002</b>
13	<b>Deudores del sistema</b>	<b>5</b>	<b>37.215.041</b>	<b>38.723.766</b>
1305	Deudores del sistema		38.405.959	38.429.046
1320	Vinculados Economicos		0	0
1325	Cuentas por Cobrar Accionistas y Socios		0	0
1328	Aportes Por Cobrar		0	0
1330	Anticipos y Avances		1.406.940	1.251.131
1335	Depositos		0	0
1340	Promesas de Compraventa		0	0
1345	Ingresos por Cobrar		0	0
1355	Anticipos de impuestos y saldos a favor		134	9.919
1360	Reclamaciones	1	0	102.059
1365	Cuentas por Cobrar a Trabajadores		0	0
1380	Otros Deudores Varios		7.445.782	8.215.195
1390	Deudas de Dificil Cobro		0	0
1399	Provisiones		-10.043.774	-9.283.584

1	ACTIVO	Nota No	2.012	2.011
14	Inventarios		0	0
15	Propiedad planta y equipos	6	14.395.007	15.382.635
16	Intangibles		0	0
17	Diferidos		157.178	463.399
1705	Gastos pagados por anticipado		0	153.717
1710	Cargos Diferidos	7	157.178	309.682
18	Otros Activos		0	0
19	Valorizaciones	8	10.729.534	4.827.863
	<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>83.299.533</b>	<b>73.192.236</b>
8	<b>CUENTAS DE ORDEN</b>	30	<b>11.166.807</b>	<b>10.270.441</b>
2	<b>PASIVO</b>			
21	Obligaciones financieras	9	9.469.042	2.281.158
22	Proveedores	10	9.691.871	4.324.994
23	Cuentas por pagar	11	19.709.745	15.842.621
24	Impuestos gravámenes y tazas		12.542	5.482
25	Obligaciones Laborales	12	281.273	269.547
26	Pasivos estimados y provisiones	13	10.459	303.436
27	Diferidos		0	0
28	Otros Pasivos		0	0
29	Reservas técnicas	14	22.953.454	33.056.688
	<b>TOTAL PASIVO</b>		<b>62.128.386</b>	<b>56.083.926</b>

<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>	<b>Nota No</b>	<b>2.012</b>	<b>2.011</b>
31	Capital social	15	25.212.273	20.496.998
32	Superávit de Capital		338.937	338.937
33	Reservas		0	0
36	Resultados del Ejercicio	16	-15.109.597	-8.555.488
37	Resultado de Ejercicios Anteriores		0	0
38	Superávit por valorizaciones	17	10.729.534	4.827.863
	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>21.171.147</b>	<b>17.108.310</b>
	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b>83.299.533</b>	<b>73.192.236</b>
<b>9</b>	<b>CUENTAS DE ORDEN</b>	<b>30</b>	<b>11.166.807</b>	<b>10.270.441</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**

**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	Ingresos	Nota No	2012	2011
41	Operacionales			
4165	Administracion del regimen de seguridad social en salud			
416501	Liberación de las reservas Técnicas			
416535	Unidad de pago por capitación	18	165.225.919	154.675.269
416540	Unidad de pago por capitación Adicional		0	0
416542	Unidad de pago para actividades de Promocion y Prevencion	19	5.807.579	4.930.508
416545	Cuotas moderadoras	20	4.317.175	3.137.377
416548	Copagos	21	4.201.452	3.952.041
416570	Recobros ARP	22	528.456	218.880
416575	Recobros de enfermedades de Alto Costo		0	0
416580	Recobros empleadores		0	0
416585	Cuotas de inscripción y afiliación	23	603.127	90.340
416587	Recobros al Fosyga	24	38.129.230	39.994.397
416592	Contratos Planes de Atencion complementaria		0	0
416594	Ingresos por duplicado de carnet y certificaciones		0	0
416595	Sanciones por inasistencia		0	117
416596	Otros ingresos operacionales	25	374.190	814.021
	Devoluciones, rebajas y descuentos en venta de servicios			
4175	(db)		0	0
	<b>TOTAL INGRESOS</b>		<b>219.187.128</b>	<b>207.812.950</b>

6	Costos de ventas	Nota No	2012	2011
<b>61</b>	<b>Costo de Ventas y prestación de Servicios</b>			
6165	Admon del Régimen Seguridad social en salud		0	0
616535	Contratos de Capitación		49.895.206	46.516.662
616540	Contratos por Evento		91.695.860	79.632.173
616542	contratos para actividades de Promocion y Prevencion		0	0
616565	Seguridad social en Salud (Reservas Técnicas) Enfermedades Catastróficas y enfermedades de Alto		0	0
616575	Costos		33.225.828	30.540.642
616585	Costos de Prestación de Servicios de Salud (pas)		0	0
616590	Provisión de servicios autorizados y no cobrados		0	0
616595	Otros costos operacionales		0	0
617005	Costo NO POS		39.064.984	38.421.601
7	Costos de producción u de operación		0	0
71	Costos de Prestación de servicios de Salud		0	0
	<b>TOTAL COSTOS DE VENTAS</b>	<b>26</b>	<b>213.881.878</b>	<b>195.111.078</b>
<b>5</b>	<b>Gastos</b>			
51	De administración	27	17.033.099	16.990.340
	Operacionales de Prestación de Servicios de salud y de			
52	Administración del Régimen de Salud	28	3.466.363	2.830.228
	Total Gastos		20.499.462	19.820.568
42	No operacionales	29	899.327	109.724
53	No operacionales		814.712	1.546.616
54	Impuesto de renta y complementarios		0	0
	<b>UTILIDAD DEL PERIODO</b>		<b>-15.109.597</b>	<b>-8.555.588</b>

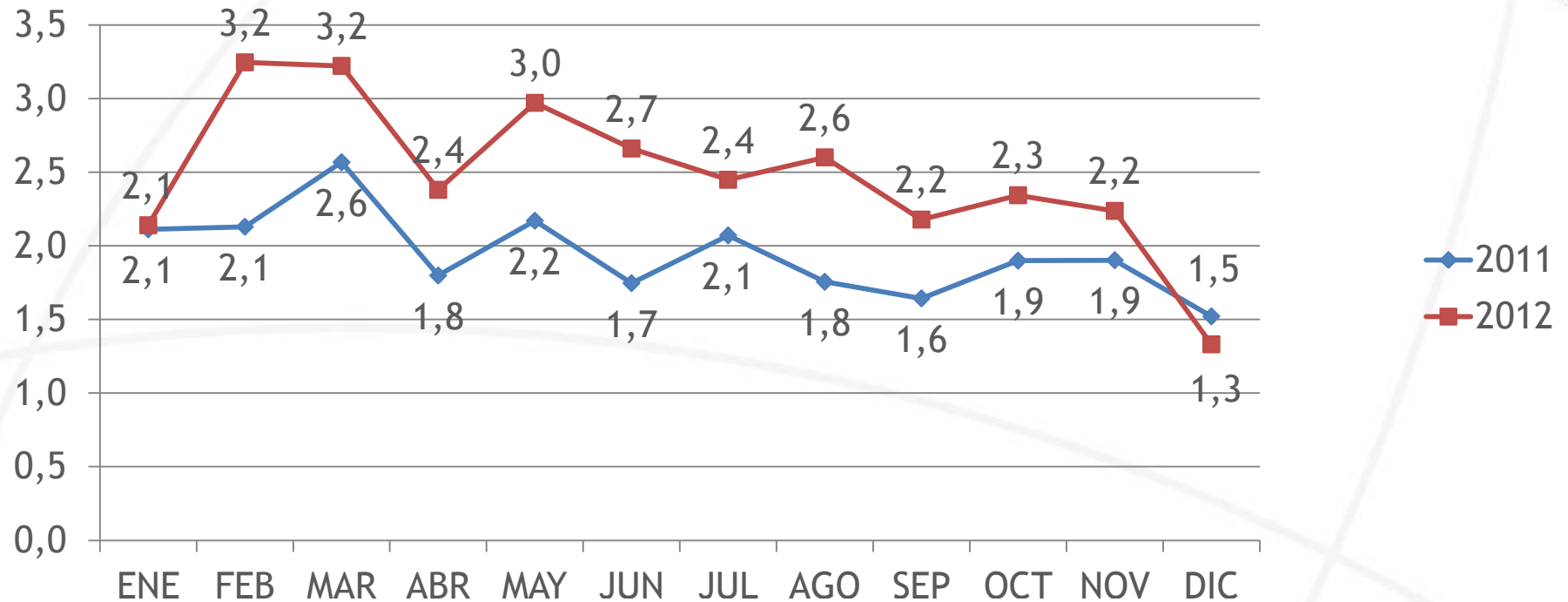
**GUSTAVO ADOLFO SILVA QUINTERO**  
**SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO SUPLENTE**  
**CARLOS MOYA DUARTE**  
**REVISOR FISCAL**  
**T.P. 10846-T**

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



# Información de cliente 2012

## Tendencia Quejas del Afiliado Comfenalco Valle EPS 2011-2012

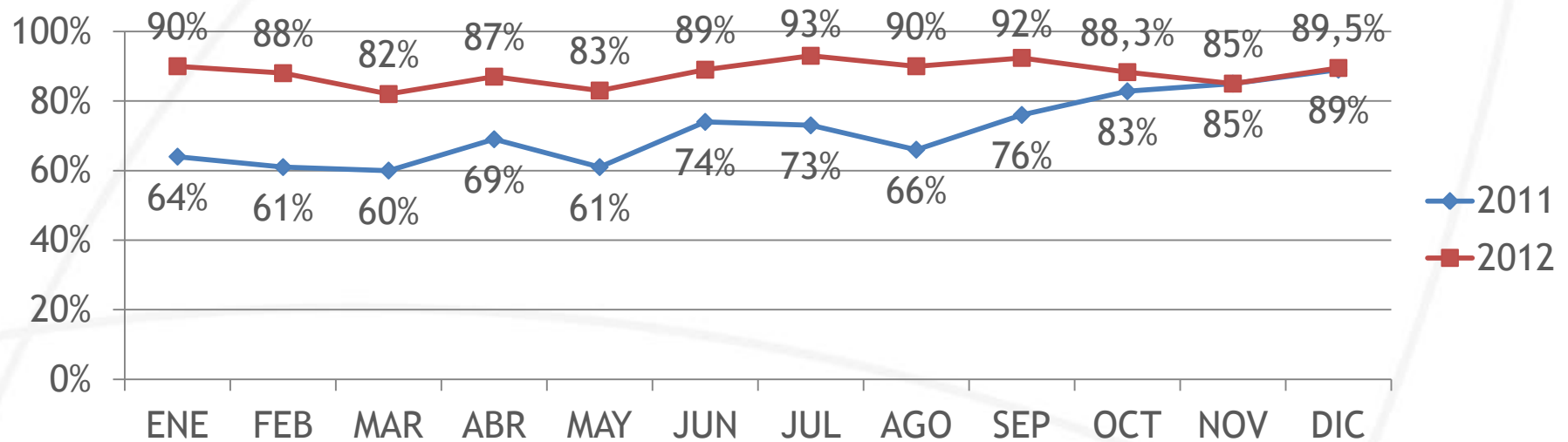


Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2011	619	629	762	536	648	520	614	523	492	569	571	455
2012	620	960	963	713	893	800	734	779	655	703	669	396

## Motivos Principales de Quejas

Subconcepto	Porcentaje
Disponibilidad	17
Tiempos de Espera	15
Facilidad de Trámites y Requisitos	10
Percepción de Resultado	6
Actitud de Servicio	6
Consistencia de Registros en Bases de Datos	6
Cumplimiento Plazos, Fechas y Programaciones	5
Preparación y coordinación del servicio	5
Compleitud y Continuidad	3
Otros	27
Total	100

## Oportunidad de Respuesta



Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2011	64%	61%	60%	69%	61%	74%	73%	66%	76%	83%	85%	89%
2012	90%	88%	82%	87%	83%	89%	93%	90%	92%	88,3%	85%	89,5%

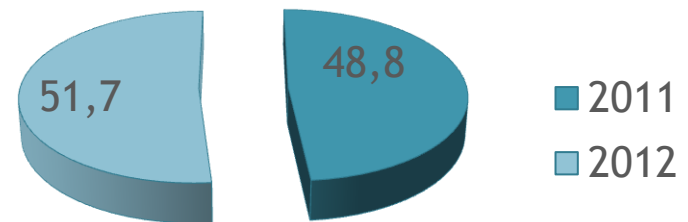
Meta 95%

## Satisfacción de cliente

### Cliente Individual



### Cliente Empresarial



Cliente	2011	2012
Individual	84,8%	82,9%

Cliente	2011	2012
Empresarial	48,8%	51,7%

# 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 2012)
- ❖ 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

## 6. Logros y Reconocimientos

- Estudio del Ministerio de Protección Social en el que con un nivel de percepción alto, Comfenalco Valle se ubicó en el segundo lugar entre las principales 21 EPS colombianas.

- Comfenalco Valle se ubicó en segundo lugar en La Encuesta de la Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas con una calificación de 60.0.





# Planes de Mejora Evaluación de la calidad del servicio 2012

# Planes de mejora 2012

Plan	Actividades
<p>1. Calidad y Oportunidad en la respuesta a las Opiniones y Sugerencias.</p>	<p>Talento Humano: Capacitación permanente en los atributos necesarios para responder con la calidad deseada. Retroalimentación y acompañamiento a los colaboradores cuyo indicador de calidad se encuentren desviados.</p> <p>Proceso: Auditoria de la calidad de la respuesta a través de un proveedor externo. Alertas tempranas sobre las opiniones y sugerencias cuya fecha este próxima a vencer. Adecuación del instructivo y del procedimiento para responder con la calidad y oportunidad deseada. Elaboración de cartas modelo de respuesta. Diseño e implementación de campañas sobre la necesidad de responder con calidad y con oportunidad.</p>
<p>2. Proyecto de virtualización</p>	<p>Generación de certificaciones sobre afiliaciones a POS y PC a través de la pagina web. Consulta de datos sociodemograficos de los afiliados a la EPS Comfenalco Valle. Generación de carne para afiliados a POS.</p>