

Micrositio de Rendición de Cuentas

Noviembre 2022

Caracterización de Afiliados

Comportamiento de la Población

Población Afiliada– Octubre 2022

POBLACION ACTIVA (AC-SM-PL) BDUA 2022							
MUNICIPIO	CONTRIBUTIVO			SUBSIDIADO			Total Usuarios Octubre 2022 (Contr + Sub)
	EPS012-AGOS	EPS012-SEPT	EPS012-OCT	EPSS12-AGOS	EPSS12-SEPT	EPSS12-OCT	
CALI	178.547	179.066	178.953	29.590	29.458	29.392	208.345
BUENAVENTURA	20.961	21.040	21.047	7.087	6.934	6.978	28.025
PALMIRA	21.367	20.996	20.730	5.216	5.141	5.116	25.846
JAMUNDI	10.398	10.193	10.141	3.152	3.146	3.088	13.229
YUMBO	7.735	7.452	7.274	1.321	1.301	1.288	8.562
TOTAL VALLE DEL CAUCA	239.008	238.747	238.145	46.366	45.980	45.862	284.007
PEREIRA	891	827	808	2.513	2.495	2.418	3.226
LA CELIA	138	126	118	3.182	3.159	3.145	3.263
APIA	163	153	152	2.588	2.563	2.550	2.702
SANTUARIO	192	186	187	2.556	2.525	2.512	2.699
DOSQUEBRADAS	561	521	499	2.137	2.109	2.078	2.577
TOTAL RISARALDA	1.945	1.813	1.764	12.976	12.851	12.703	14.467
Total general	240.960	240.560	239.909	59.343	58.831	58.565	298.474

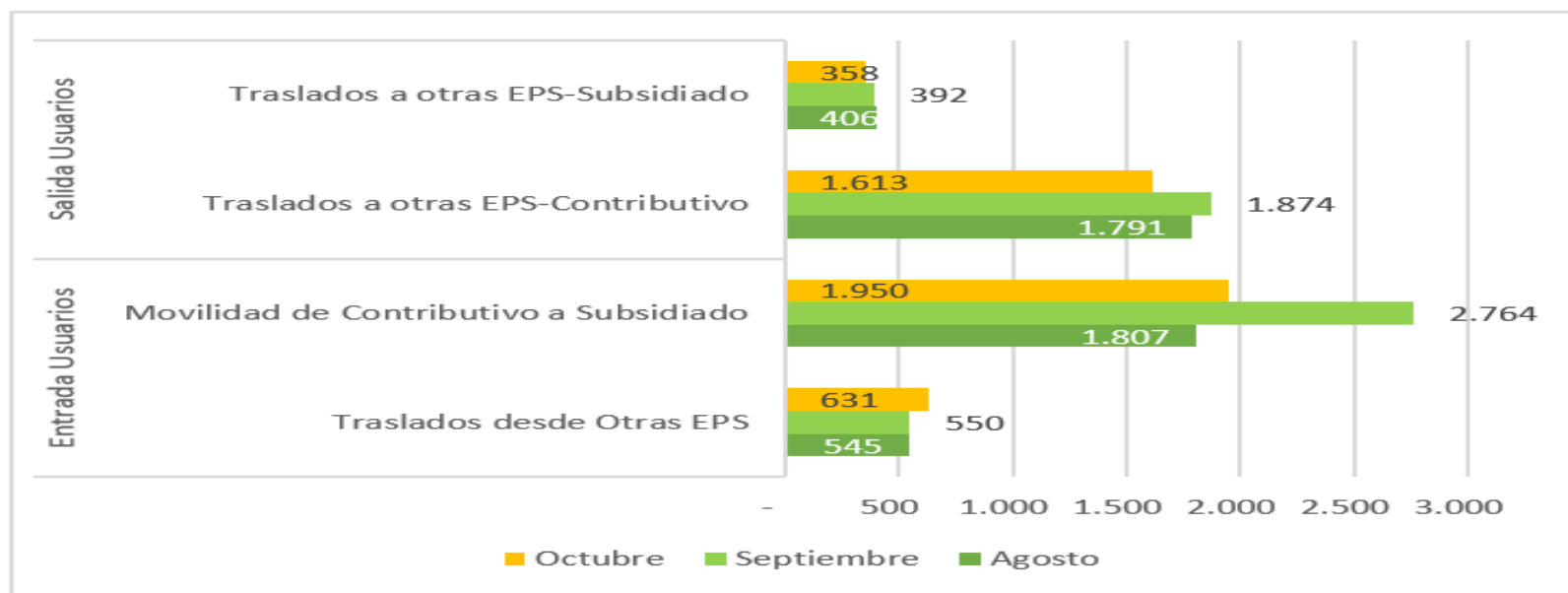
Informe de Afiliados

Comportamiento Traslados y Movilidad

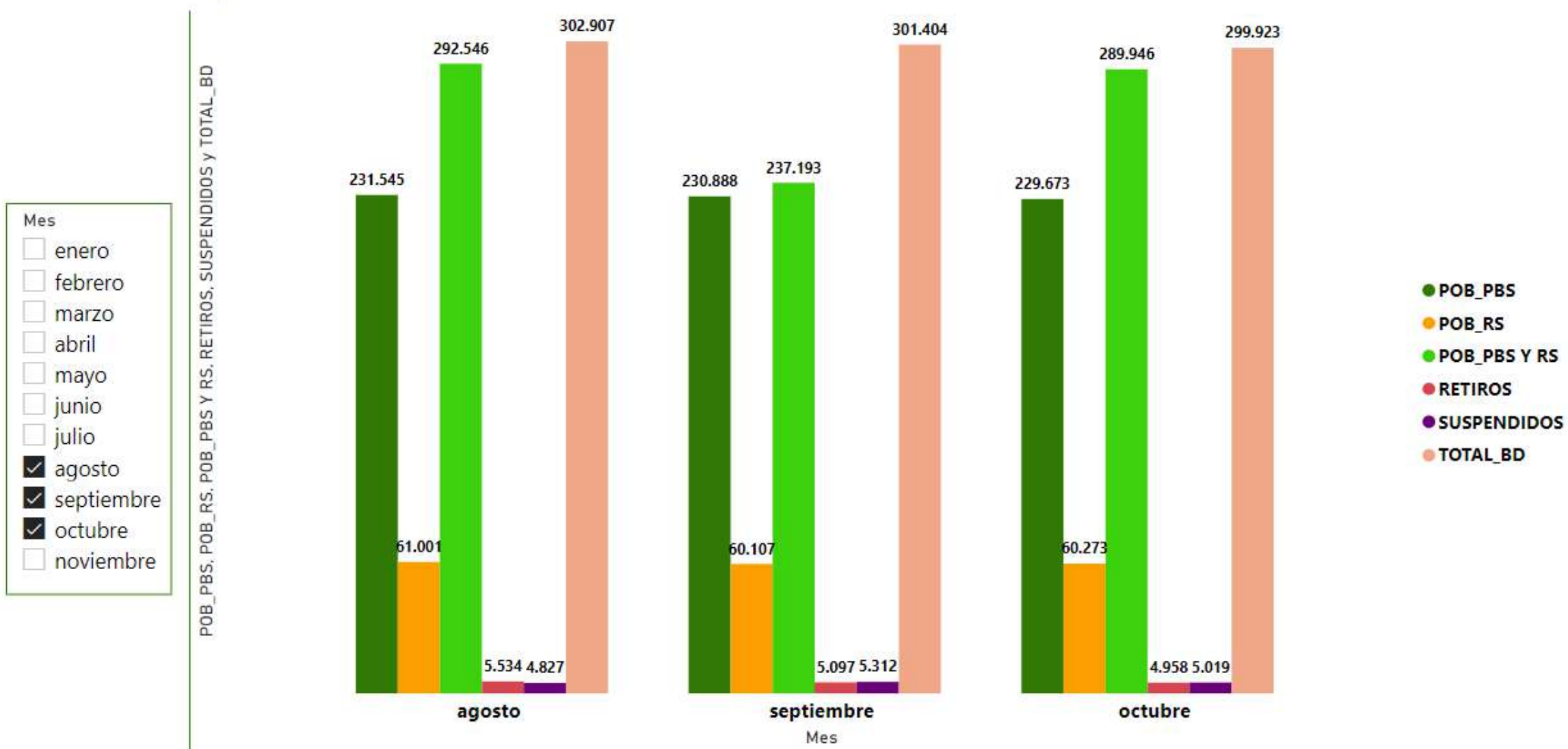
Meses 2022	Entrada Usuarios			Salida Usuarios		
	Traslados desde Otras EPS	Movilidad de Contributivo a Subsidiado	Total Ingresos	Traslados a otras EPS-Contributivo	Traslados a otras EPS-Subsidiado	Total Egresos
Agosto	545	1.807	2.352	1.791	406	2.197
Septiembre	550	2.764	3.314	1.874	392	2.266
Octubre	631	1.950	2.581	1.613	358	1.971
Total Trimestre	1.726	6.521	8.247	5.278	1.156	6.434

+10,1%

Aumentaron los usuarios de PBS comparado con el Trimestre Anterior

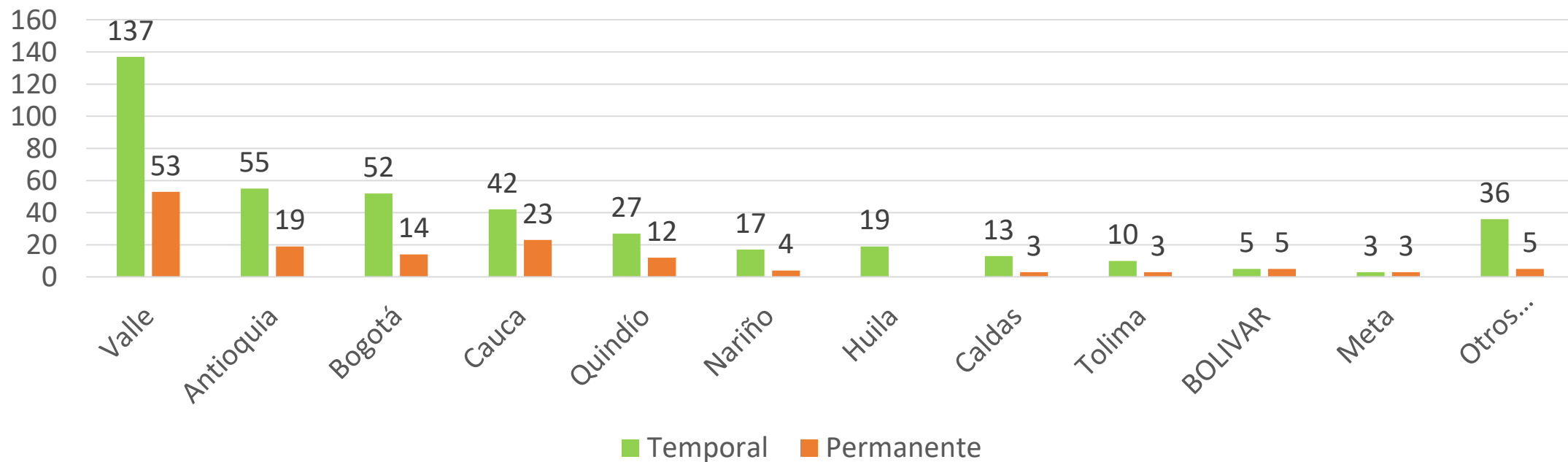


Comportamiento población



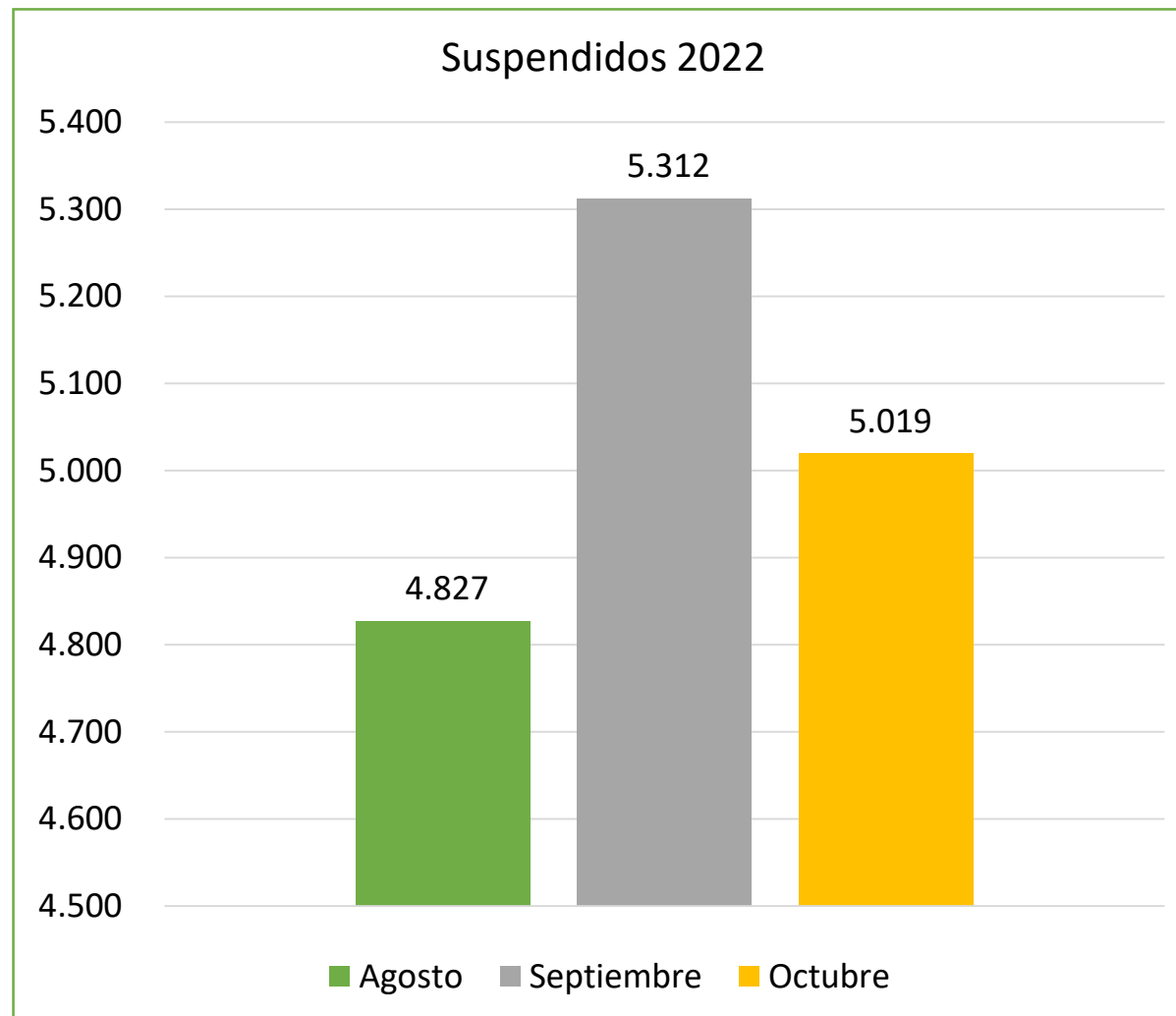
Comportamiento Portabilidad

Tipo Portabilidad	Valle	Antioquia	Bogotá	Cauca	Quindío	Nariño	Huila	Caldas	Tolima	BOLIVAR	Meta	Otros departamentos	Total general
Temporal	137	55	52	42	27	17	19	13	10	5	3	36	416
Permanente	53	19	14	23	12	4		3	3	5	3	5	144
Total general	190	74	66	65	39	21	19	16	13	10	6	41	560
%	34%	13%	12%	12%	7%	4%	3%	3%	2%	2%	1%	7%	



Comportamiento Suspendidos

Suspendidos	
Mes	Total
Agosto	4.827
Septiembre	5.312
Octubre	5.019



-6%

Disminuyó los suspendidos para el mes de Octubre 2022 con Respecto al mes anterior

Indicadores Sistema de Gestión de la Calidad

Indicadores de Calidad

Para consultar los indicadores de Gestión del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de nuestra entidad:

- Consulta especializada se puede consulta en el siguiente link

[https://www.comfenalcovalle.com.co/wp-content/uploads/2022/11/Indicadores-1552-
Octubre-2022.pdf](https://www.comfenalcovalle.com.co/wp-content/uploads/2022/11/Indicadores-1552-
Octubre-2022.pdf)

Indicadores de Calidad

- Oportunidad en la realización de Cirugía Programada

OFICINA	INDICADOR	I TRIM 2022	II TRIM 2022	III TRIM 2022
CALI	OPORTUNIDAD EN LA REALIZACIÓN DE CIRUGÍA PROGRAMADA	92.7	83.6	61
B/TURA	OPORTUNIDAD EN LA REALIZACIÓN DE CIRUGÍA PROGRAMADA	15.6	25	25
PALMIRA	OPORTUNIDAD EN LA REALIZACIÓN DE CIRUGÍA PROGRAMADA	25.6	22.2	21

Canales de Atención

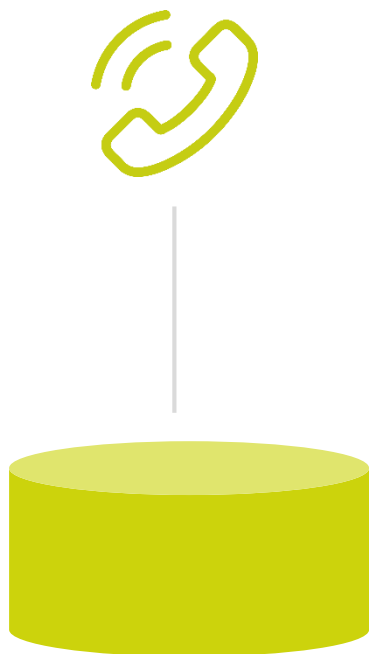
Oficinas de Atención al Usuario

Noviembre

Regional	Oficinas de Atención al Usuario	Puntos de Atención	Visitas Noviembre
Valle	2	8	8.867
Risaralda	1	4	4.917
Tiempo Promedio de Espera en Sala		38 minutos con 26"	

Tiempo de espera Canal Telefónico Atención al Usuario

Noviembre



Llamadas atendidas en segundos	Porcentaje	Cantidad de llamadas atendidas
0 a 20 segundos	96%	25061
21 a 40 segundos	0,53%	132
41 a 60 segundos	0,46%	115
61 a 80 segundos	0,31%	78
81 a 100 segundos	0,18%	45
100 a 120 segundos	0,11%	28
> 120 segundos	0,42%	106

*Tiempo de espera desde que el usuario marca la opción de Servicio al Cliente

Satisfacción de Usuarios

Satisfacción de Usuarios



Desde la EPS se realiza la evaluación de la satisfacción a los usuarios, al corte del III Trimestre se obtuvo el siguiente resultado

Indicador	Calificación
Experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido de EPS delagente	80%