

# Bienvenidos

---

Rendición de Cuentas 2019

*Comfenalco Valle*

EPS  del agente

¡Estamos contigo!

# Contenido

---

- 01** Prestación de servicios de salud
- 02** Oportunidad de citas
- 03** Gestión de riesgos
- 04** Contrataciones
- 05** Aspectos financieros
- 06** Satisfacción de usuarios



# Prestación de servicios de salud

---

*Comfenalco Valle*  
EPS  *del agente*

¡Estamos contigo!

# Clínica Nueva de Cali

Fuente: Base de datos Clinica Nueva de Cali (2018-2019)

## Clasificación según triage y tiempo de atención

Triage	Periodo	NRO.	Tiempo PROM
1	2018	93	0:20:22
	2019	138	0:20:13
2	2018	5883	0:30:38
	2019	6295	0:21:28
3	2018	37713	1:14:03
	2019	63392	1:03:00
4	2018	19975	1:15:38
	2019	25161	1:23:37
5	2018	1109	1:13:52
	2019	1434	1:14:19
Total	2018	64773	1:07:50
	2019	96420	0:59:04

# Clínica Nueva de Cali

Fuente: Base de datos Clinica Nueva de Cali (2018-2019)

## Cirugías realizadas y clasificación por complejidad

NOR. Cirugías	Periodo	NRO.	Clasificación Cirugías	Periodo	NRO.
Cirugías programadas	2018	5009	Alta Complejidad	2018	3241
	2019	8651		2019	5969
Cirugías Urgentes	2018	1570	Mediana Complejidad	2018	2542
	2019	2219		2019	3587
<b>Total Cirugías</b>	<b>2018</b>	<b>6579</b>	Baja Complejidad	2018	796
	<b>2019</b>	<b>10870</b>		2019	1214

### Relación de partos y cesáreas

NOR. Cirugías	Periodo	NRO.
Partos	2018	768
	2019	974
Cesáreas	2018	533
	2019	753
<b>Total</b>	<b>2018</b>	<b>1301</b>
	<b>2019</b>	<b>1727</b>

# Clínica Nueva de Cali

Fuente: Base de datos Clinica Nueva de Cali (2018-2019)

## Hospitalización por servicio y estancia

Estancia	Periodo	NRO.	Días Estancia	PROM Estancia
Hospitalización General	2018	5487	28580	5.2
	2019	14704	40734	2.8
UCI Adultos	2018	125	2743	21.9
	2019	479	5301	11.1
UCI Neonatal	2018	120	1661	13.8
	2019	141	2179	15.5

# Promedio días estancia

Fuente: Diario de auditoria 2018 - 2019

Institución prestadora de servicios de salud	2018		
	NRO.	Días Estancia	PROM Estancia
Fundación Valle del lili	1454	9293	6.4
Clínica Palmira S.A.	277	724	2.6
Centro médico IMBANACO	221	1787	8.1
Hospital Infantil Club Noel	106	393	3.7
Clínica de Occidente	19	310	16.3
Hosp. Universitario del Valle	12	133	11.1
Clínica Palma Real	10	60	6.0
Clínica Versalles	7	42	6.0
Clínica Nuestra	7	127	18.1
Clínica Colombia	4	24	6.0
Clínica Valle Salud	2	30	15.0
Clínica Farallones	2	8	4.0
Clínica Cristo rey	1	2	2.0
Clínica DIME	1	48	48.0
<b>Total</b>	<b>2123</b>	<b>12981</b>	<b>6.1</b>

Institución prestadora de servicios de salud	2019		
	NRO.	Días Estancia	PROM Estancia
Fundación Valle del lili	1879	12656	6.7
Clínica Palmira S.A.	704	2513	3.6
Fund. Clínica Infantil Club Noel	227	1065	4.7
Centro médico IMBANACO	218	2114	9.7
Clínica Amiga	107	724	6.8
Clínica Cristo rey	17	70	4.1
Hosp. Universitario del Valle	14	227	16.2
Clínica Palma Real	9	49	5.4
Clínica Versalles	6	58	9.7
Clínica Valle Salud	3	26	8.7
Clínica Colombia	1	19	19.0
Clínica Desa	1	17	17.0
Hosp. Raul Orejuela Bueno	1	1	1.0
<b>Total</b>	<b>3187</b>	<b>19539</b>	<b>6.1</b>

## 2. Oportunidad de Citas

---

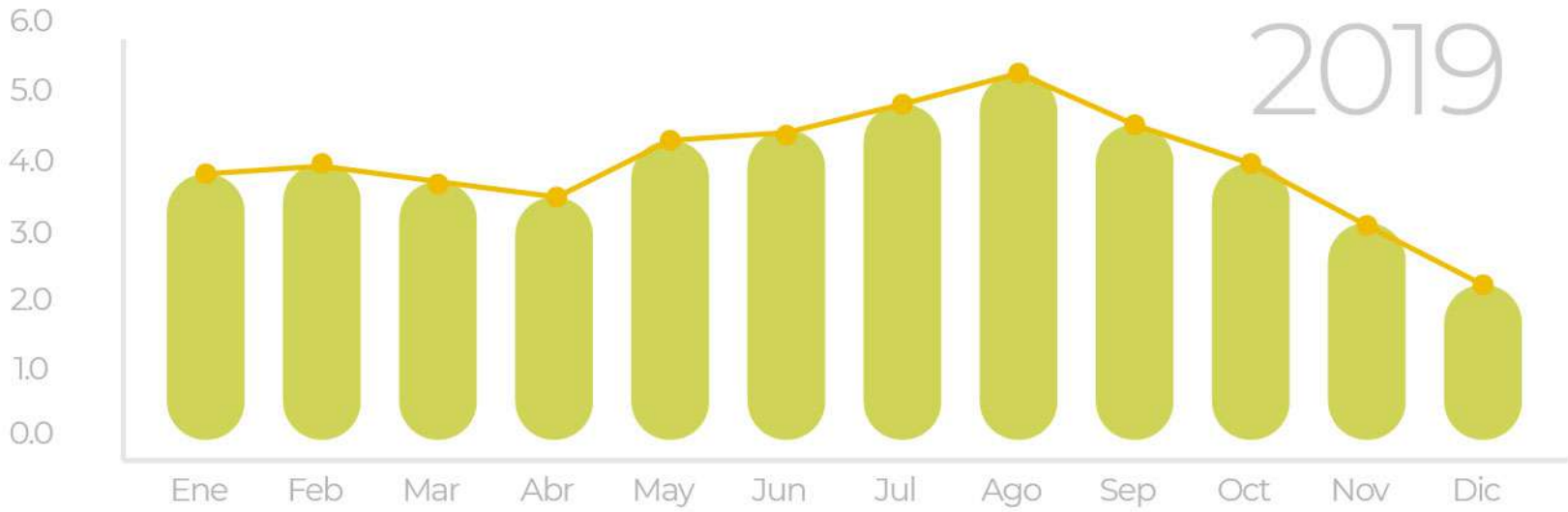
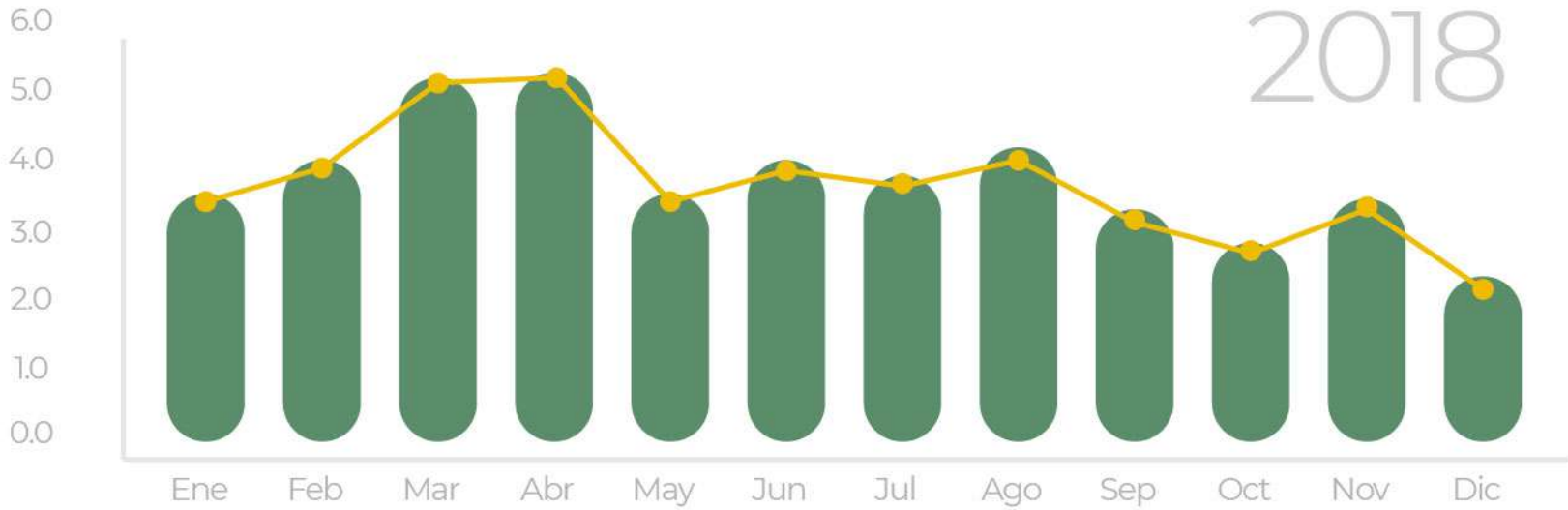
*Comfenalco Valle*  
EPS  *del agente*

¡Estamos contigo!



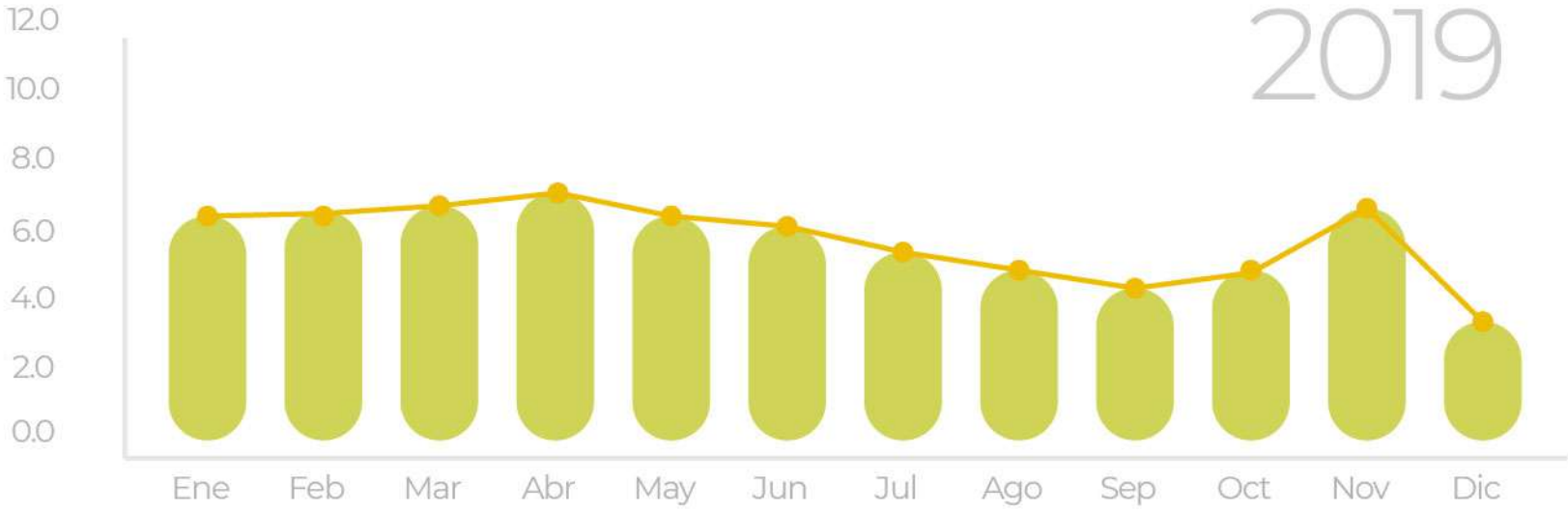
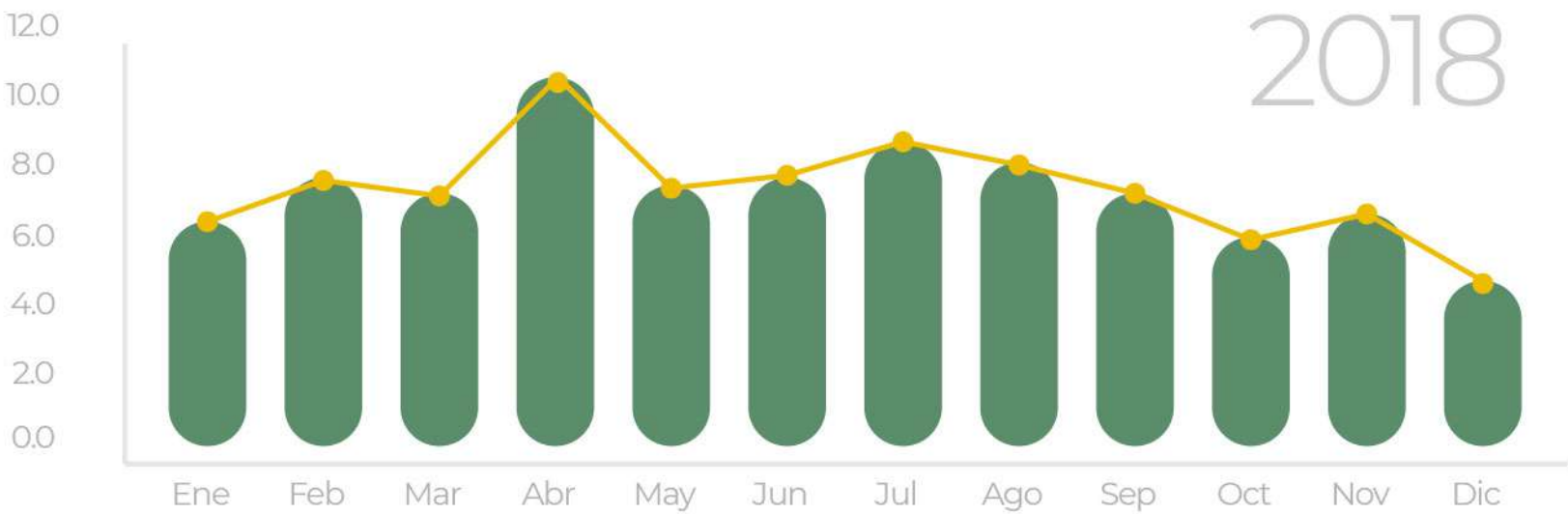
# Oportunidad asignación de citas

## Medicina General



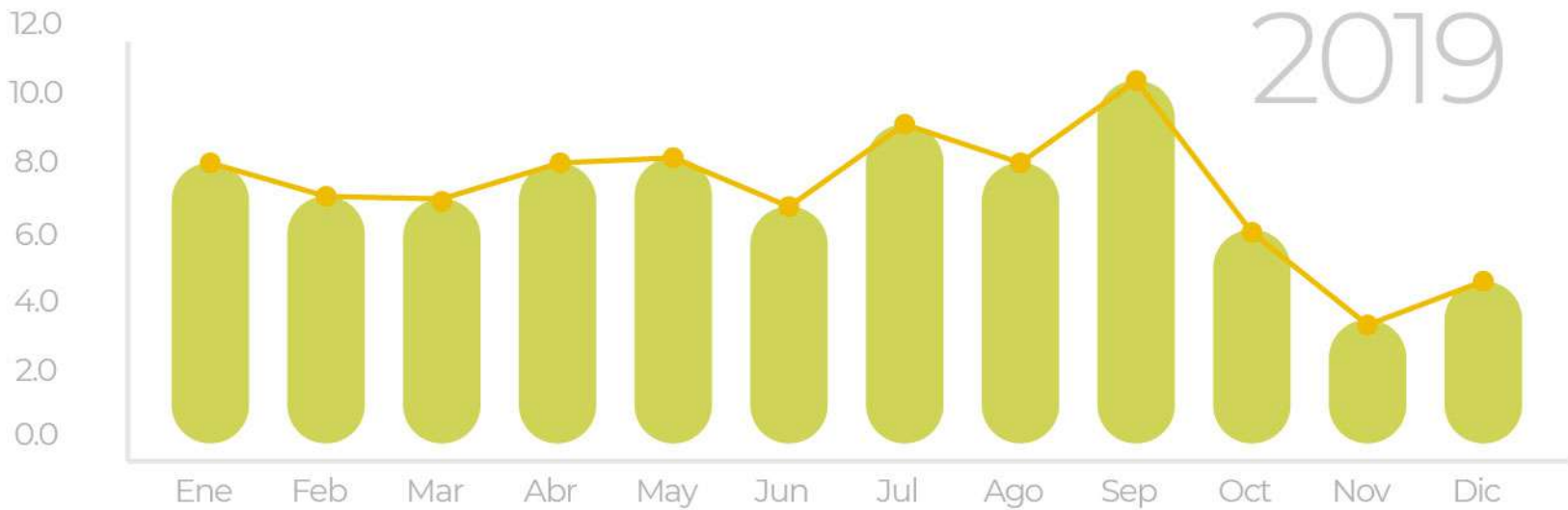
# Oportunidad asignación de citas

## Pediatría



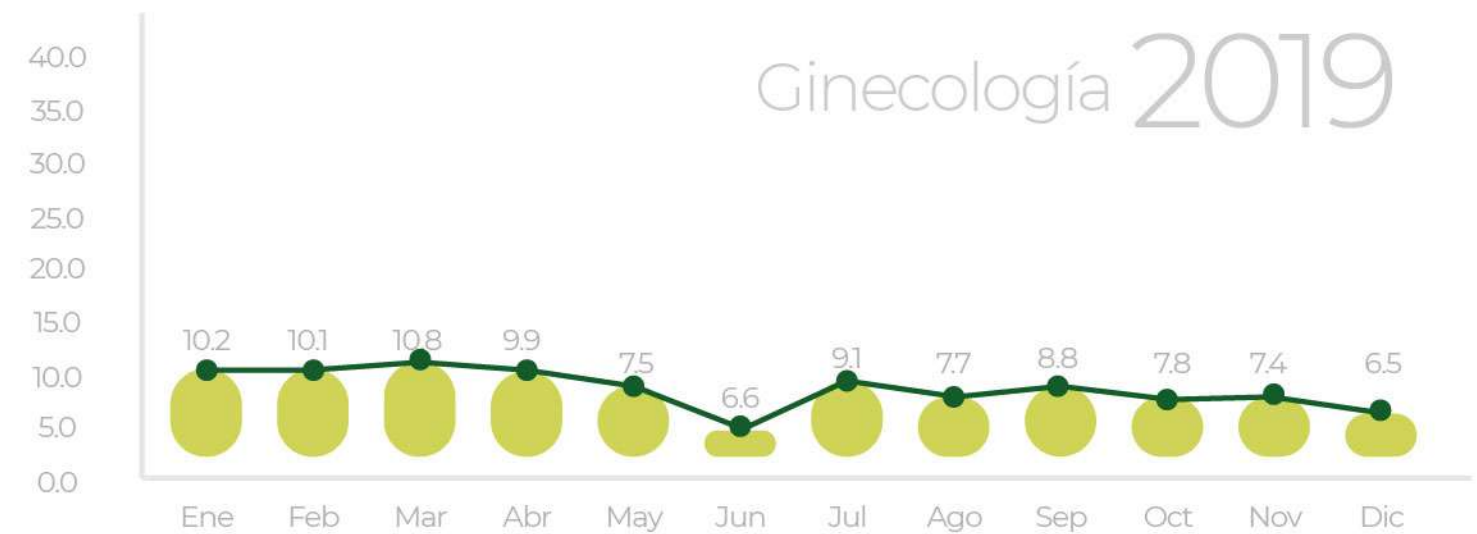
# Oportunidad asignación de citas

## Medicina Interna



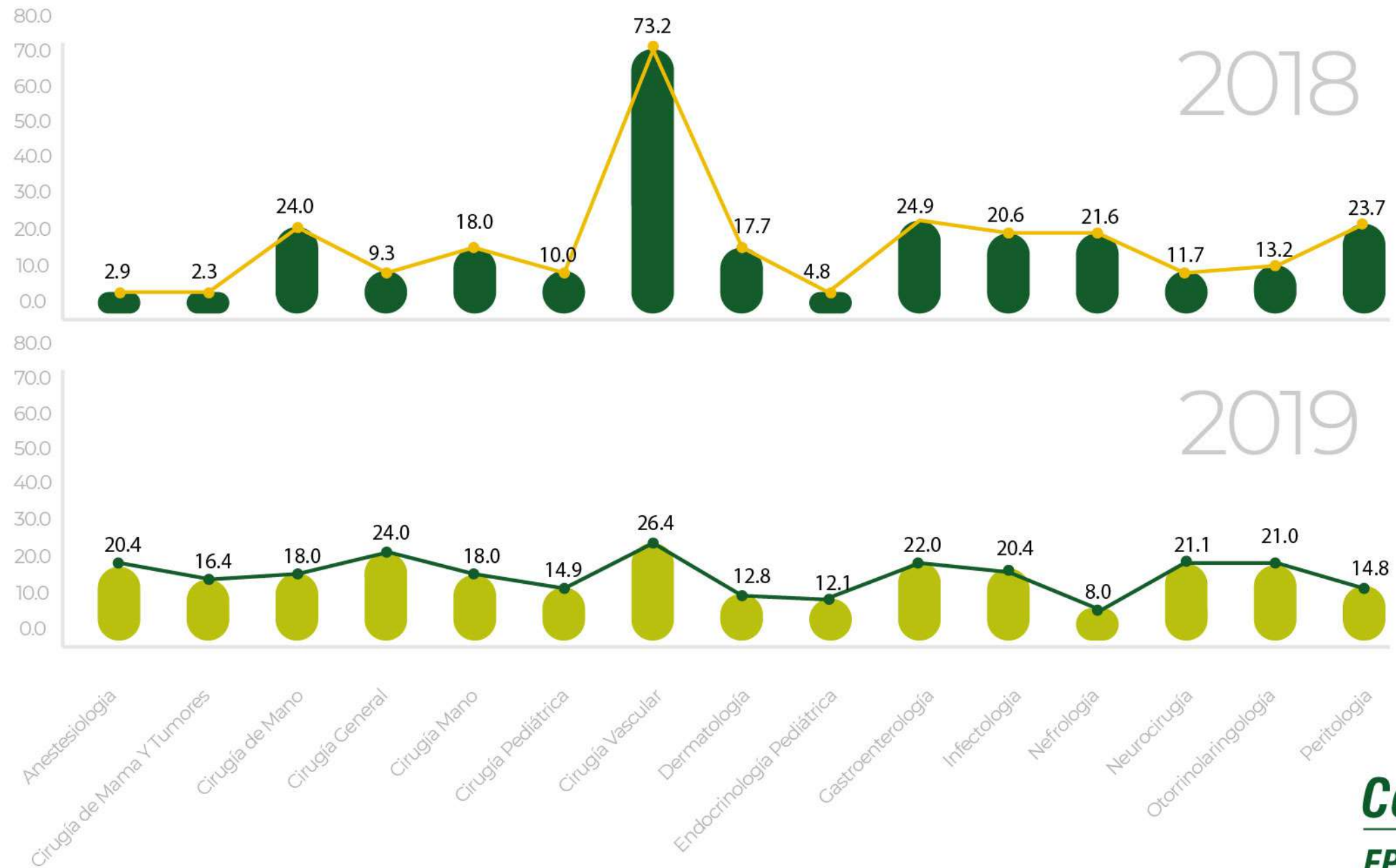
# Oportunidad asignación de citas

## Ginecología y Obstetricia



# Oportunidad asignación de citas

## Otras Especialidades



# Coberturas odontología

Odontología 2019			No. pctes atendidos	Total población	%
1	Odontologia	Cobertura control de placa bacteriana	57893	220123	26%
		Cobertura aplicación de sellantes	14026	48119	29%
		Cobertura aplicación de flúor	20700	54609	38%
		Cobertura de detratraje supragingival	43856	182337	24%
2	Pacientes priorizados	Demanda inducida población- Gestante	1671	1901	88%
		Demanda inducida población- Hipertensión	5767	27355	21%
		Demanda inducida población- Diabetes	2292	9823	23%

Fuente: Estadísticas IPS

# Clínica Nueva de Cali

Nro. de solicitudes realizadas

Fuente: Base de datos CAP (2019)



# Referencia y Contrarreferencia

Tiempo de autorización y de referencia

Promedio de tiempo de espera para la  
**Autorización de la referencia** de pacientes

**0.5 horas**

Oportunidad de la referencias  
y contrarreferencias

**7.9 horas**

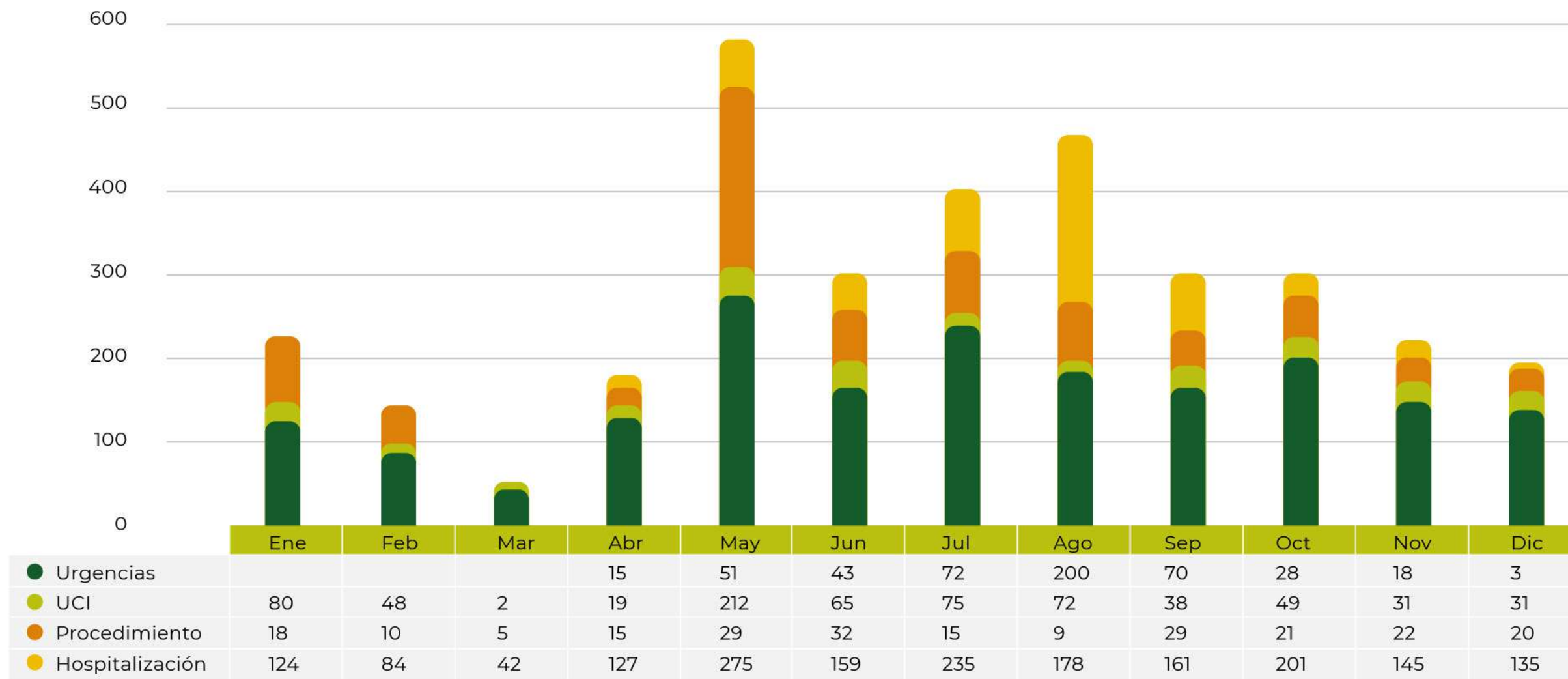
*Fuente: Base de datos CAP (2019)*



# Referencia y Contrarreferencia

## Autorizaciones hospitalarias

### Comportamiento de cantidad de servicios autorizados 2019

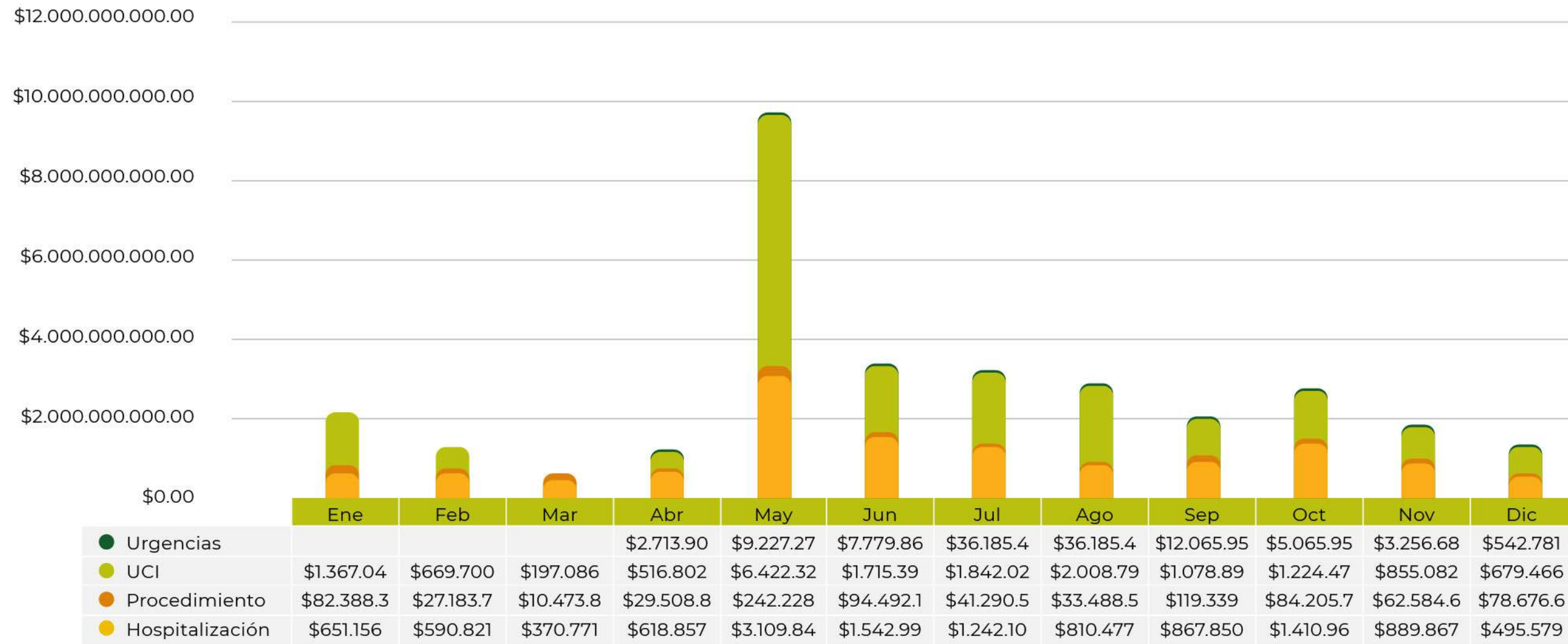


Fuente: Base de datos CAP (2019)

# Referencia y Contrarreferencia

## Comportamiento del valor autorizado

### Comportamiento de Valor autorizado 2019



Fuente: Base de datos CAP (2019)

# Suficiencia de red

## Hospitalización por servicio y estancia

Programa/ Municipip / Servicio	Oferta	Demanda satisfecha	Demanda Insatisfecha	Proporción servicios demandados	Suficiencia servicios EPS
PAS	17.794	12.602	5.192	71%	141%
POS	379.915	271.405	108.510	71%	140%
REG SUB	18.584	13.206	5.378	71%	141%
Total general	416.293	297.213	119.080	71%	140%

# 3. Gestión de riesgos

---

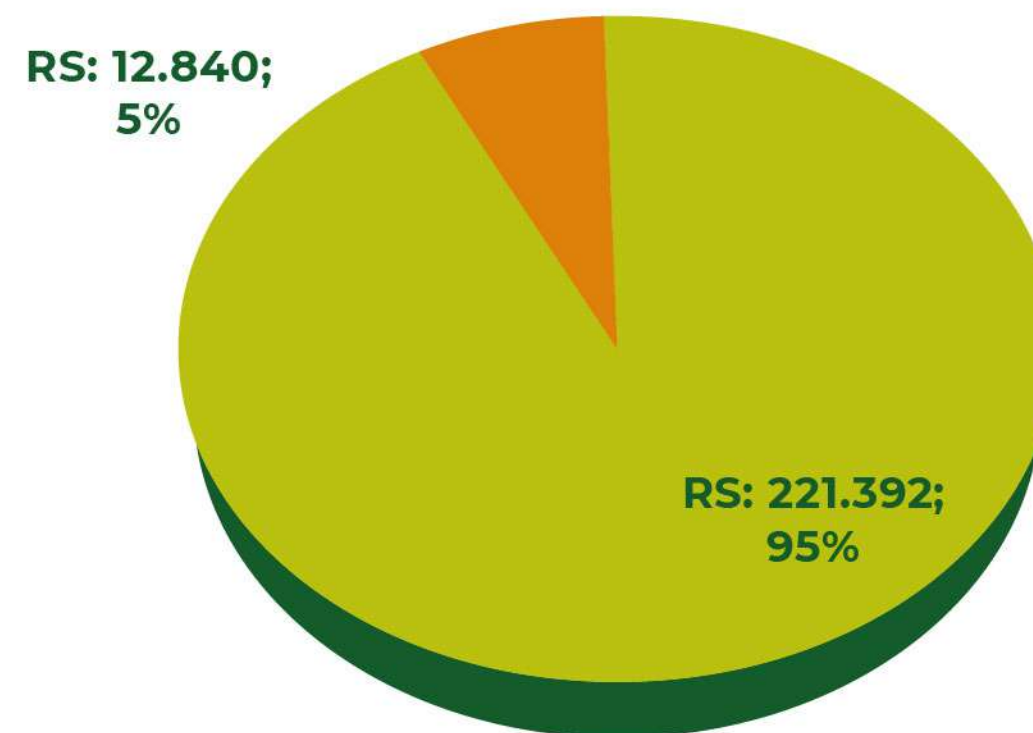
*Comfenalco Valle*  
EPS  *del agente*

¡Estamos contigo!

# Planeación estratégica

Durante todo el año 2019, en Comfenalco Valle EPS delagente se continúan prestando servicios de salud a las poblaciones de todo el Valle del Cauca, específicamente en las ciudades de Cali, Buenaventura, Palmira, Yumbo y Jamundí. Al cierre del año 2019, contamos con un total de 234.232 afiliados, distribuidos así:

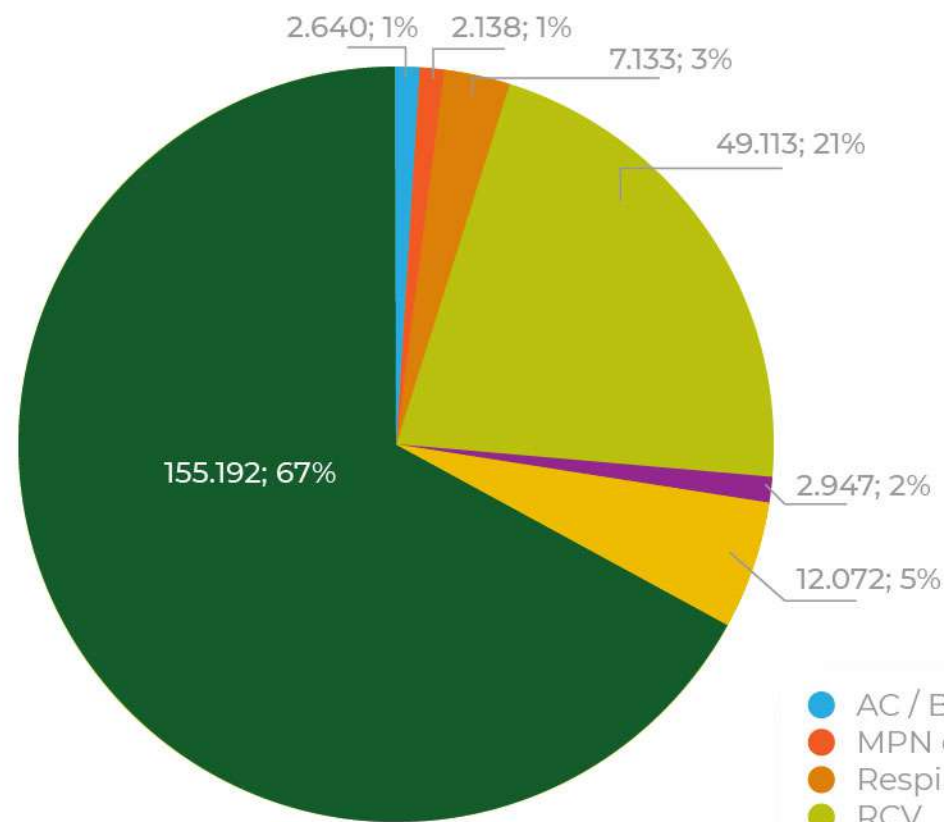
Distribución de la Población Afiliada:  
Régimen de afiliación



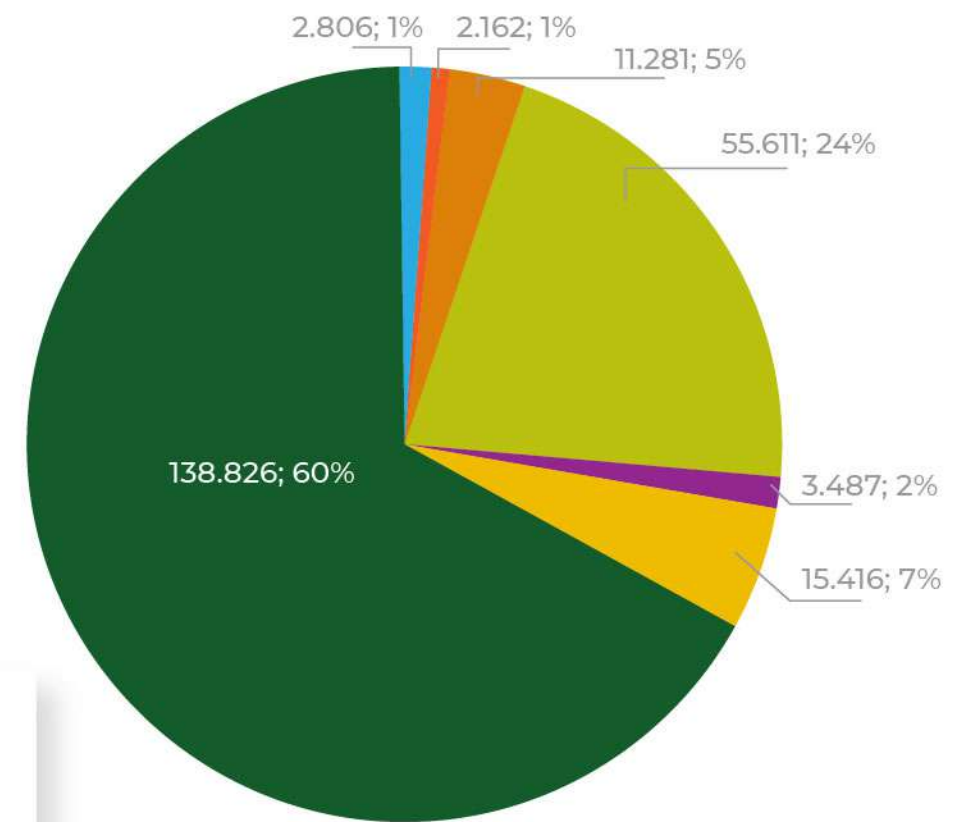
Fuente: Base de datos poblacional Comfenalco Valle.

# Distribución poblacional en las cohortes de riesgo

Distribución poblacional por cohorte 2018



Distribución poblacional por cohorte 2019



- AC / BF
- MPN e infecciosas
- Respiratorio y SM
- RCV
- Cancer
- SP y Psicosocial
- Población sin cohorte

Fuente: Datos propios de las cohortes y Base de datos poblacional Comfenalco Valle.

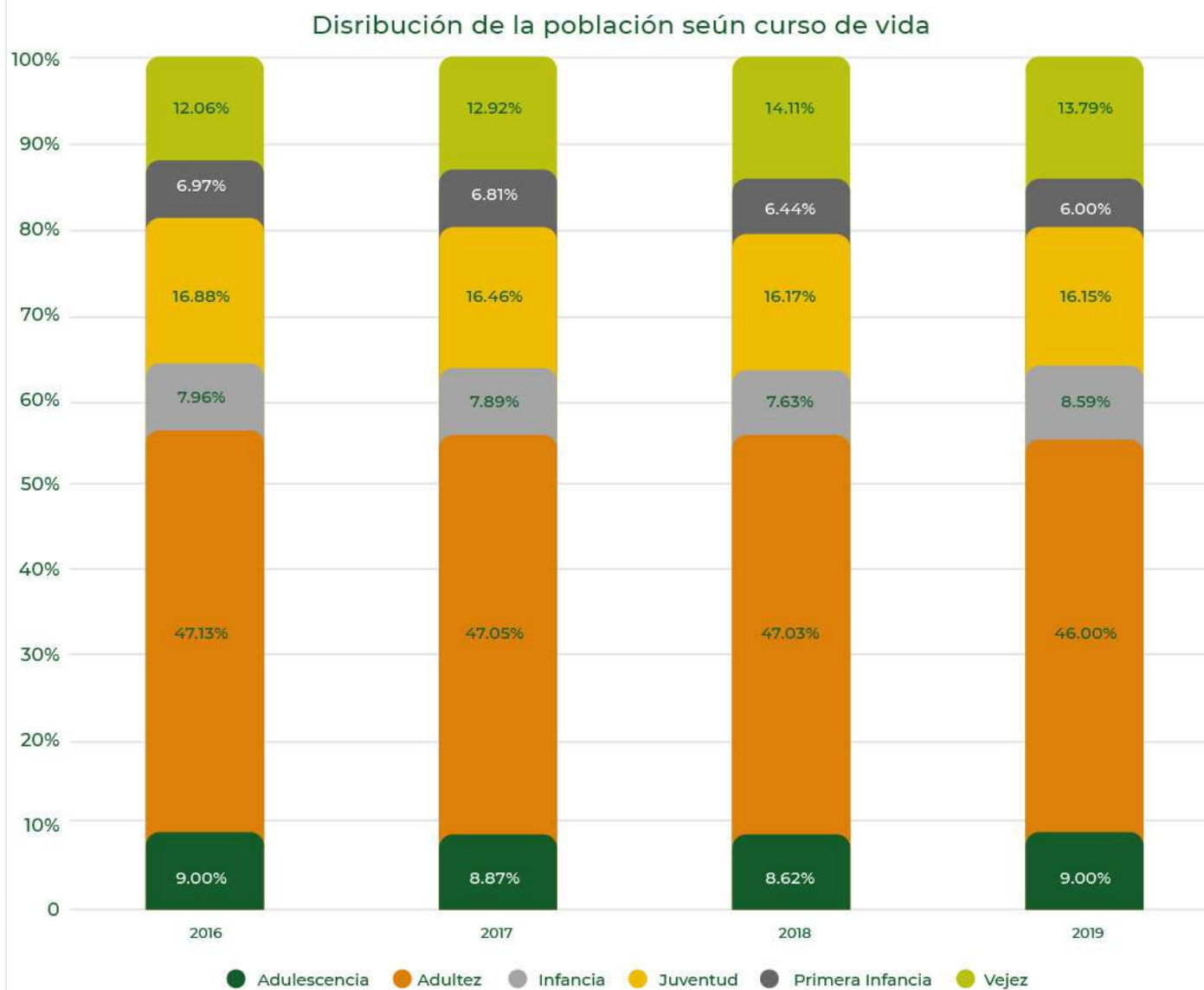
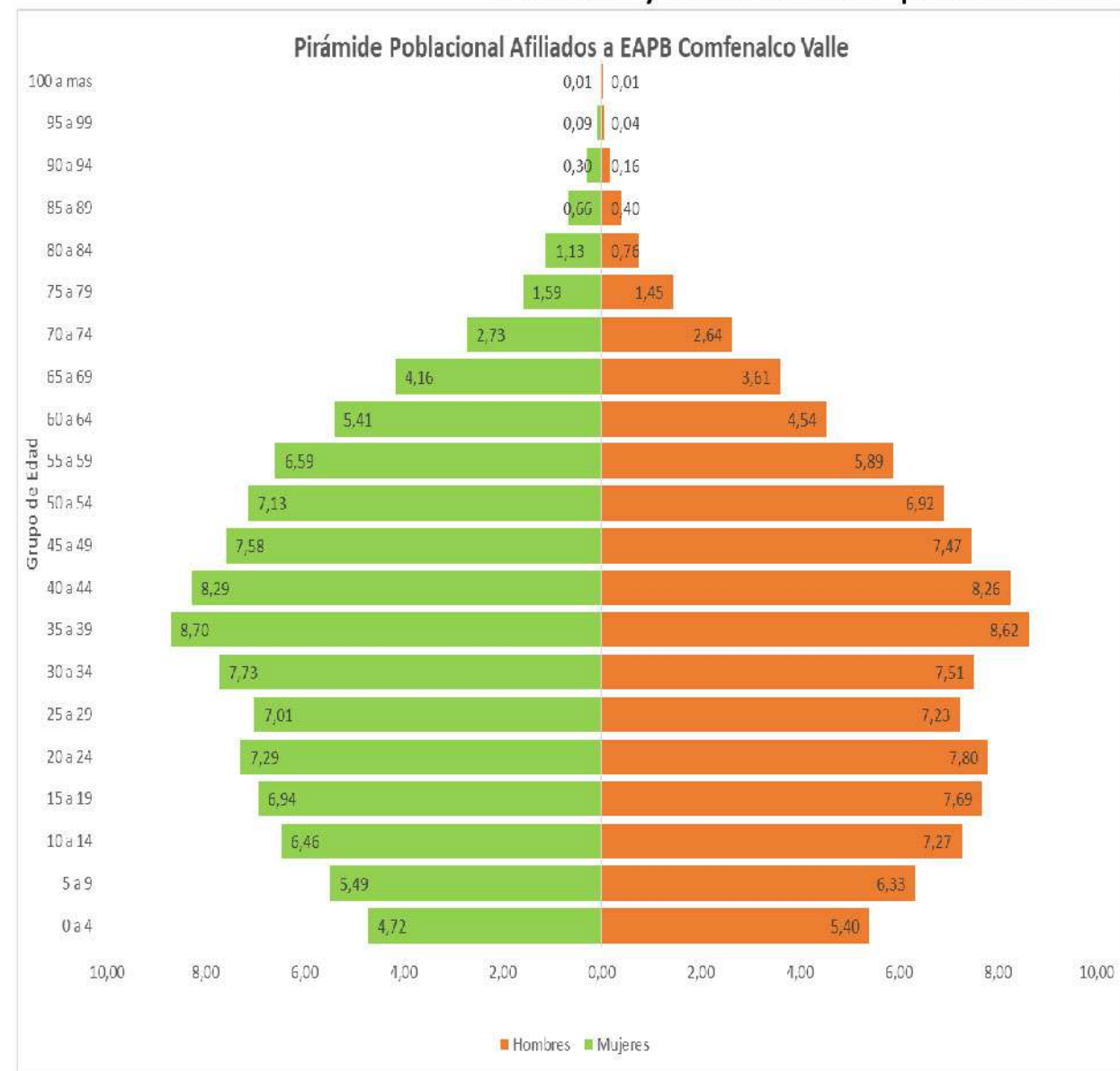
# Metodología de identificación y clasificación de los riesgos en salud

Fuente	Insumo para gestión del riesgo
IPS Primarias	Reportes individuales - Gestión de casos
	Bases de reporte mensual de cohortes
	RIPS
	Reportes de Cuenta Alto Costo
IPS Complementarias	Bases de reporte mensual
	Censos hospitalarios
	RIPS
	Bases de medicamentos dispensados
EAPB	Causación
	MIPRES
	Bases de población afiliada

Distribución poblacional en las cohortes de riesgo Comfenalco Valle  
Fuente: Datos propios de las cohortes y Base de datos poblacional Comfenalco Valle.

# Distribución poblacional

Pirámide y Distribución poblacional de todos los afiliados a Comfenalco Valle, 2019



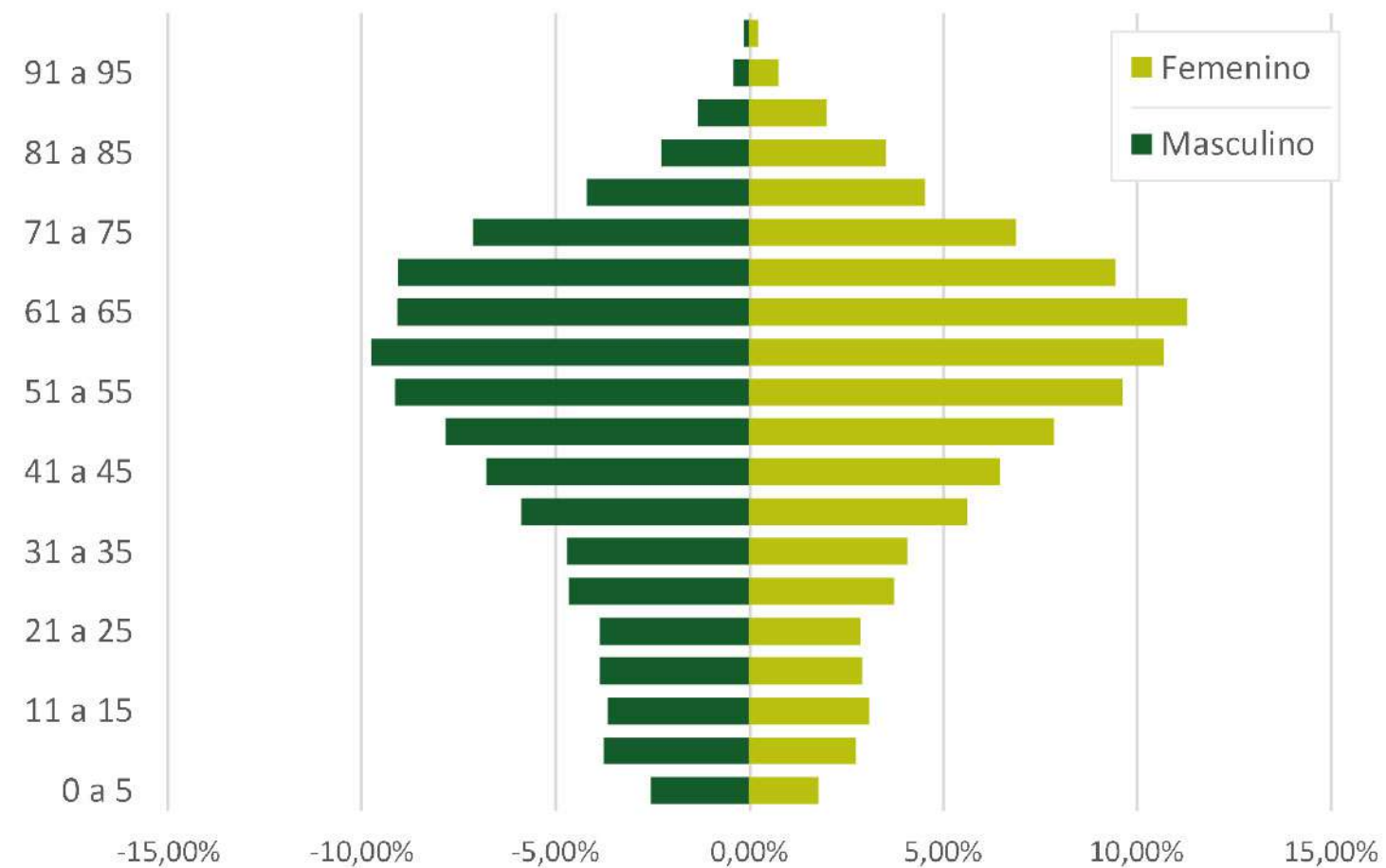
Fuente: Base de datos poblacional Comfenalco Valle.



# Distribución poblacional

Pirámide poblacional de las personas inscritas en alguna cohorte, Comfenalco Valle 2019

## Pirámide poblacional de riesgo



Fuente: Bases de datos de seguimiento de las cohortes

# Acciones ejecutadas para intervenir los riesgos en salud

---

Durante el 2019, se reforzó el proceso de estandarización de las rutas de atención, así como la definición de los modelos y algoritmos estadísticos/clínicos, que nos permitan encontrar más ágilmente la población enferma y realizar el control temprano de la enfermedad.

Por esto, se realizaron múltiples visitas de asistencia técnica a las IPS del componente básico y complementario, y se dio inicio a la construcción de vías clínico-administrativas de cada patología priorizada. Comfenalco Valle EPS delagente ha implementado varias estrategias de atención para la población afiliada. Los resultados más relevantes se describen a continuación:

# Atención para la población sana

---

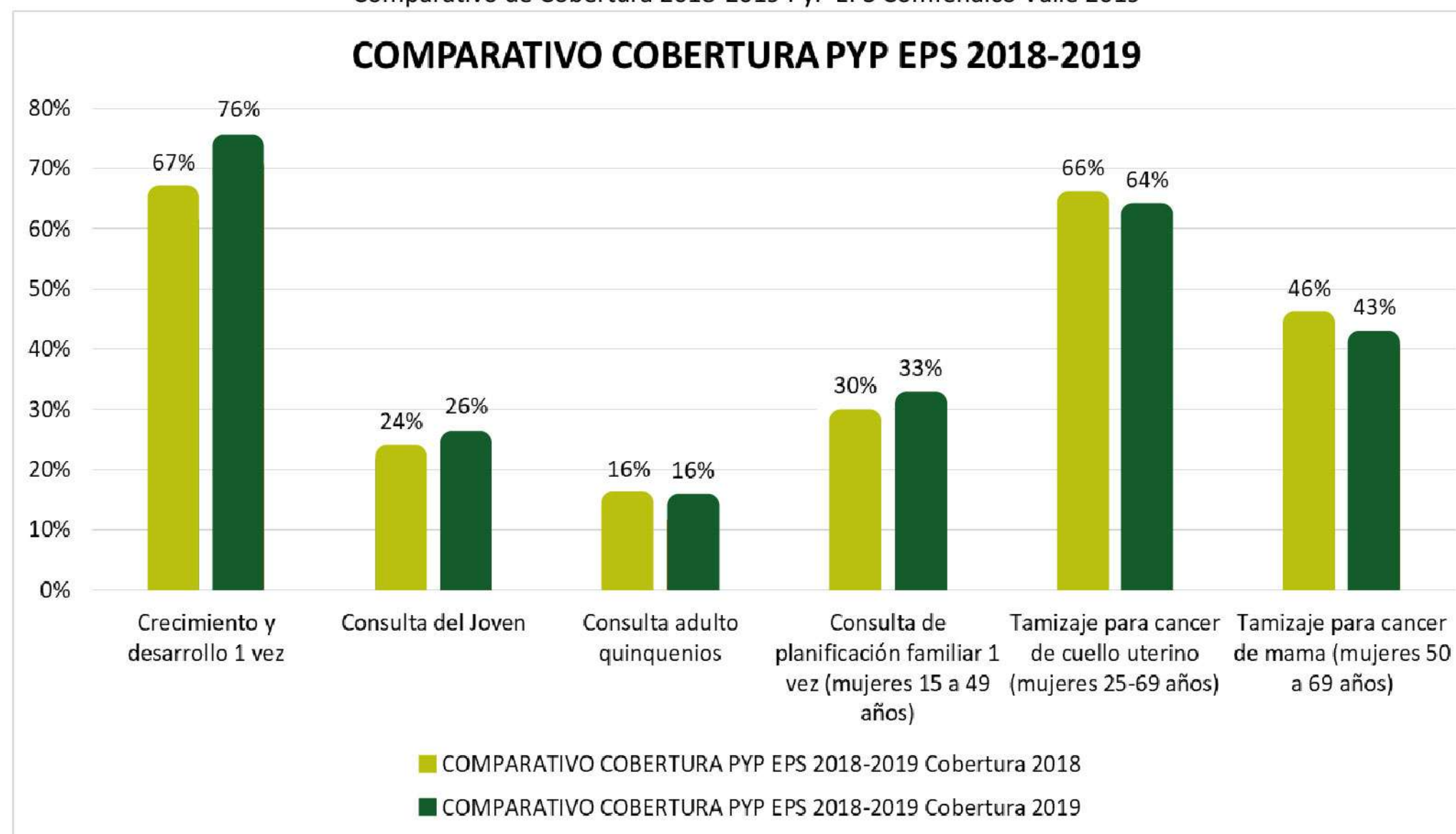
## Acciones de detección temprana y protección específica (DT/PE):

Dado que en nuestro modelo de atención la “población sana” en su totalidad es considerada una población a riesgo de enfermar según sus características biopsicosociales, la atención de esta población se enfoca en la ejecución de las Rutas Integrales de Atención en Salud en el marco de los cursos de vida.

Se realizó en 2019 la evaluación de adherencia a las normas técnicas de atención realizando seguimiento a las IPS para aumentar las coberturas en los programas. Se establece una comparación entre el cierre del 2018 y el cierre 2019, donde se observa un incremento en el nivel de cobertura.

# Comportamiento cobertura PYP

Comparativo de Cobertura 2018-2019 PyP EPS Comfenalco Valle 2019



Fuente: Base de datos cohorte salud pública Comfenalco Valle, 2019

# Cobertura de vacunación

## Cobertura de vacunación completa para la edad - vacuna trazadora por ciudad

Municipio	Cobertura Vacunación 2018			Cobertura Vacunación 2019		
	Pentav. 3 dosis <1a	Triple viral 1 años	Triple viral 5 años	Pentav. 3 dosis <1a	Triple viral 1 años	Triple viral 5 años
Cali	100%	99%	97%	96%	91%	79%
Buenaventura	97%	95%	96%	100%	87%	78%
Jamundí	97%	96%	97%	100%	100%	85%
Palmira	99%	96%	95%	95%	100%	91%
Yumbo	98%	102%	96%	85%	100%	71%
<b>TOTAL</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>	<b>97%</b>	<b>98%</b>	<b>96%</b>	<b>81%</b>
Meta: superior al 95%						

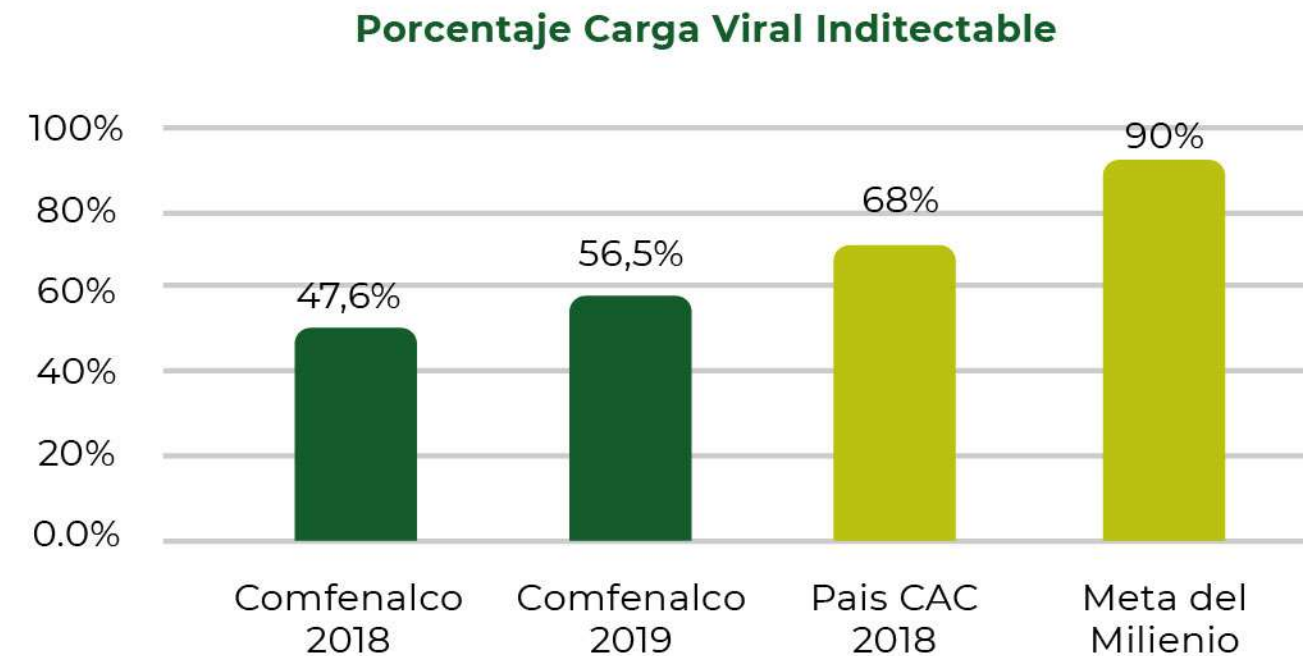
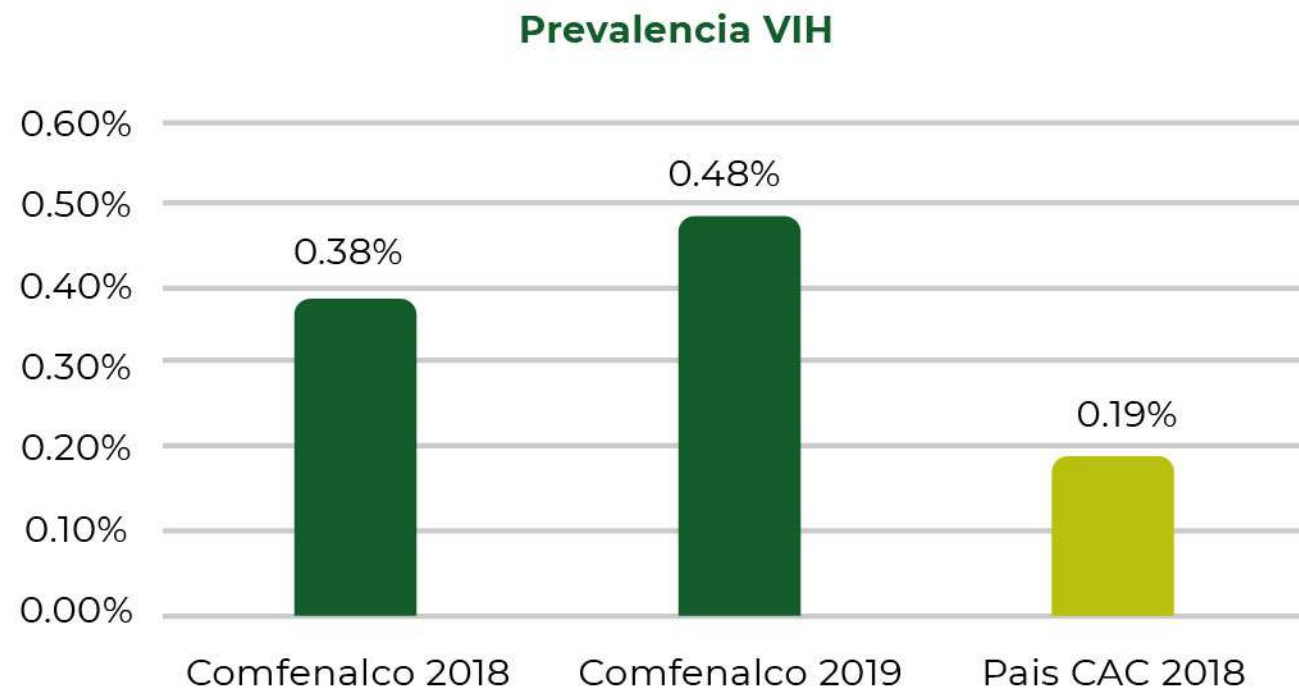
Cobertura de vacunación completa para la edad – vacuna trazadora por ciudad

# Atención a la “población siniestrada”

## Modelo de atención de la persona que vive con el VIH

En este modelo, los pacientes son atendidos por un prestador discreto, que realiza un abordaje integral de la patología, incluyendo atención psicosocial y la participación de personal idóneo.

Indicadores Priorizados VIH, Comfenalco Valle 2019



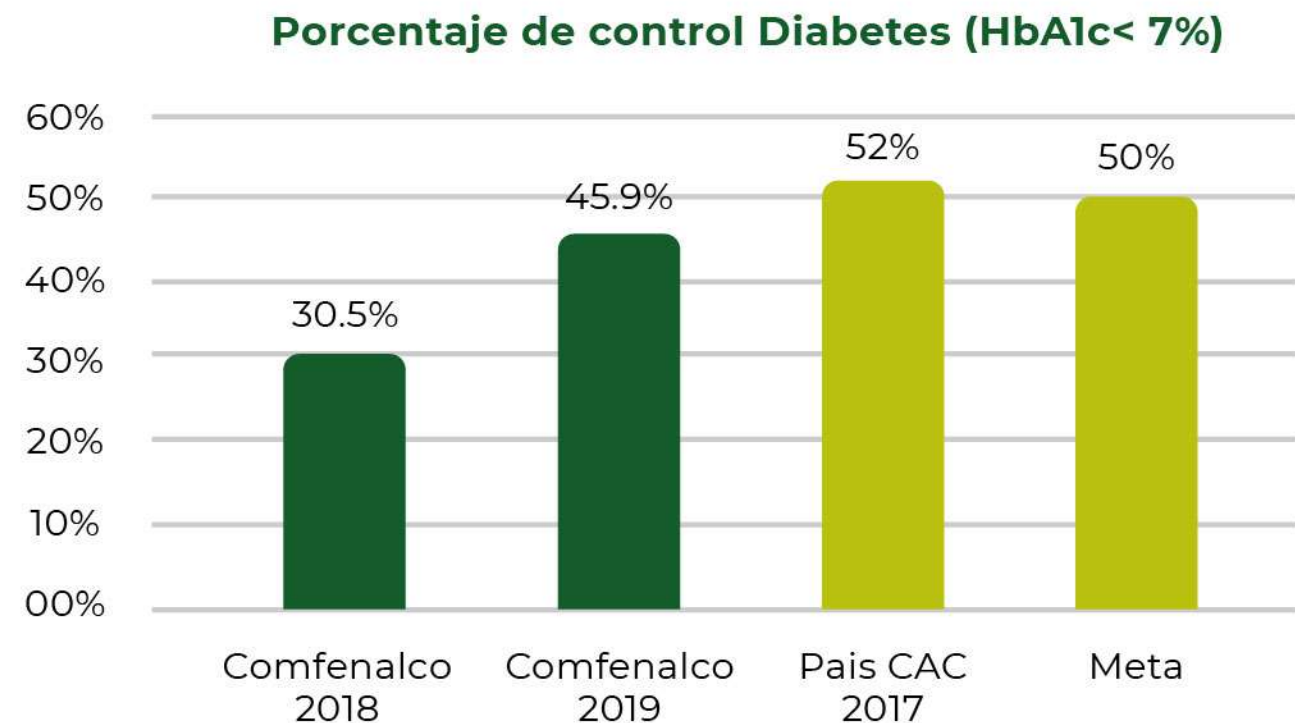
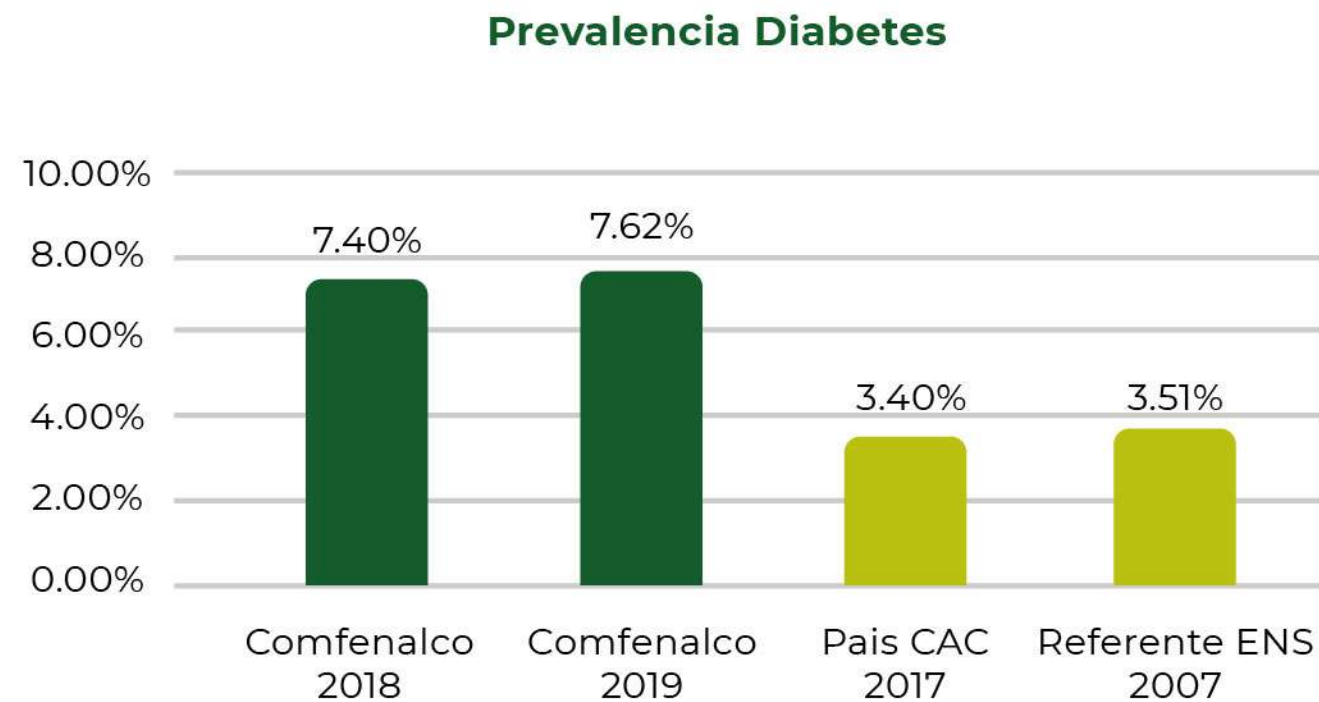
Fuente: Base de datos cohorte VIH y CAC 2018

# Atención a la “población siniestrada”

## Modelo de atención Riesgo Cardiovascular

Los usuarios que hacen parte de nuestra ruta RCV, reciben atención en nuestras IPS primarias y complementarias de la red de prestadores donde se realizan actividades para mejorar la adherencia al tratamiento.

Indicadores Priorizados Diabetes, Comfenalco Valle 2019



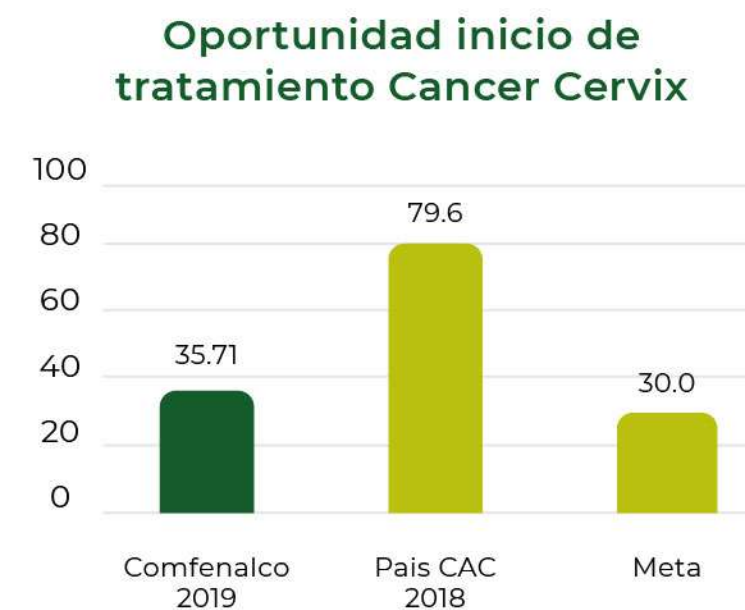
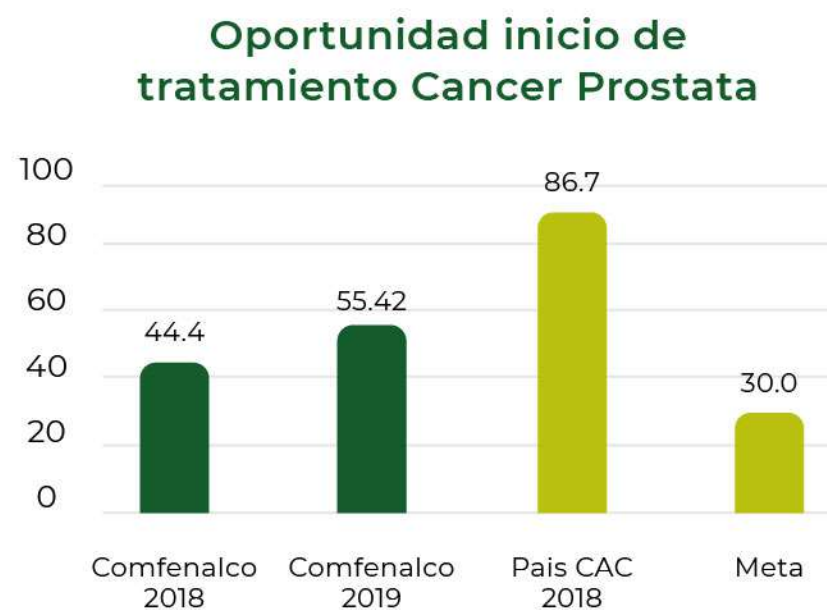
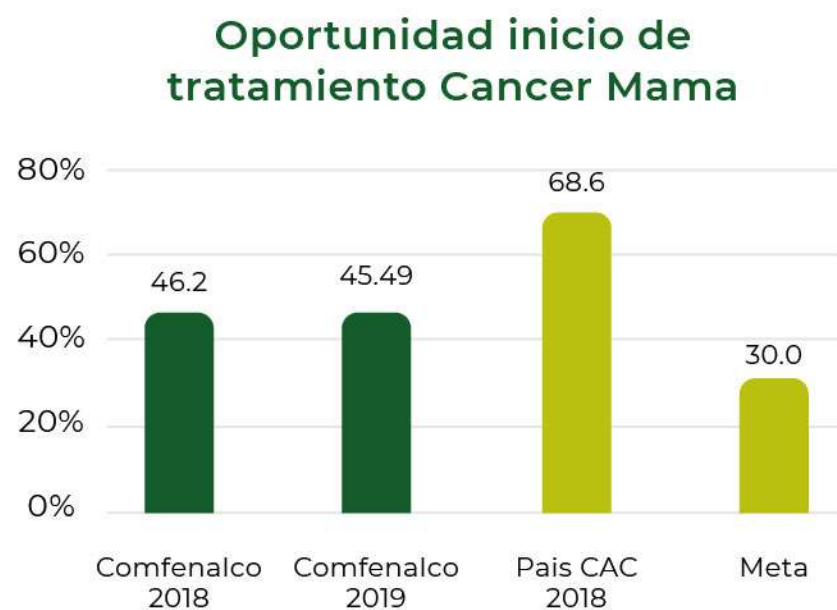
Fuente: Base de datos cohorte RCV y CAC 2018

# Atención a la “población siniestrada”

## Cáncer

El modelo de atención integral del cáncer inicia en las IPS Primarias donde el personal de salud está en constante capacitación por parte de la EAPB, para realizar una captación temprana. Cuando un paciente es diagnosticado, se entrega este diagnóstico de manera humanizada y se remite al centro especializado donde recibe atención biopsicosocial integral. Gracias a que el prestador que realiza las biopsias hace parte de nuestra red y está integrado a nuestro modelo de atención, evitamos la fuga de resultados patológicos.

Indicadores priorizados Cáncer, Comfenalco Valle 2019



Fuente: Base de datos cohorte Cáncer y CAC 2018



# Atención a la “población siniestrada”

## Modelo materno perinatal

En el 2019 se fortaleció el sistema de seguimiento materno perinatal, captando la población gestante de manera inmediata y aplicando las pruebas rápidas de sífilis y VIH en todas las IPS Primarias de la red. Adicionalmente, se construyó la ruta RIA de atención materno perinatal y se capacitó a todo el personal que interviene en la atención de la gestante.

Indicadores de maternidad segura, Comfenalco Valle 2019

Años	2017	2018	2019
Número de casos de Sífilis Congénita	0	0	2
Número de casos de Sífilis Gestacional	2	6	8
Recién Nacidos Vivos	2446	1725	1924
Tasa de Sífilis Congénita por cada mil nacidos vivos*	● 0	● 0.0	● 1.0
Tasa de Sífilis Gestacional por cada mil nacidos vivos*	0.8	3.5	4.2

La meta nacional es una tasa de 0.5 casos por cada 1000 nacidos vivos

# Otras rutas de atención

---

Los programas especiales de Hemofilia y VIH son operados por prestadores que hacen presencia dentro y fuera del Valle del Cauca, permitiendo que nuestros usuarios puedan movilizarse sin que perdamos al paciente durante el proceso.

## Ruta de artritis

Se diseña la ruta de atención de artritis reumatoide, con la cual se establece claramente los actores encargados de la atención de salud de estos usuarios y su participación en cada parte del proceso. Con esta ruta se consolidó el sistema de información que permite captar ágilmente los “verdaderos positivos” de esta patología y se determinan las periodicidades de las intervenciones; así como, el momento correcto y el tratamiento oportuno del paciente, incluyendo el uso de medicamentos de alto costo como los biológicos.

# Otras rutas de atención

---

## Ruta de psoriasis

Para la atención de estos pacientes, nuestras IPS primarias cuentan con la especialidad de dermatología, lo cual facilita el diagnóstico y tratamiento, con beneficios para el paciente que no debe desplazarse ni demorar el diagnóstico.

## Ruta de atención obesidad

Durante el 2019, se inicia la construcción de la ruta de obesidad donde los pacientes serán valorados para ingresar en un programa de atención que incluye: prescripción del ejercicio, nutrición y la adecuada clasificación y selección del paciente para acceder a la cirugía bariátrica o tratamiento farmacológico para obesidad, que permita obtener mejores resultados en salud.

# 4. Contrataciones

---

*Comfenalco Valle*  
EPS  *del agente*

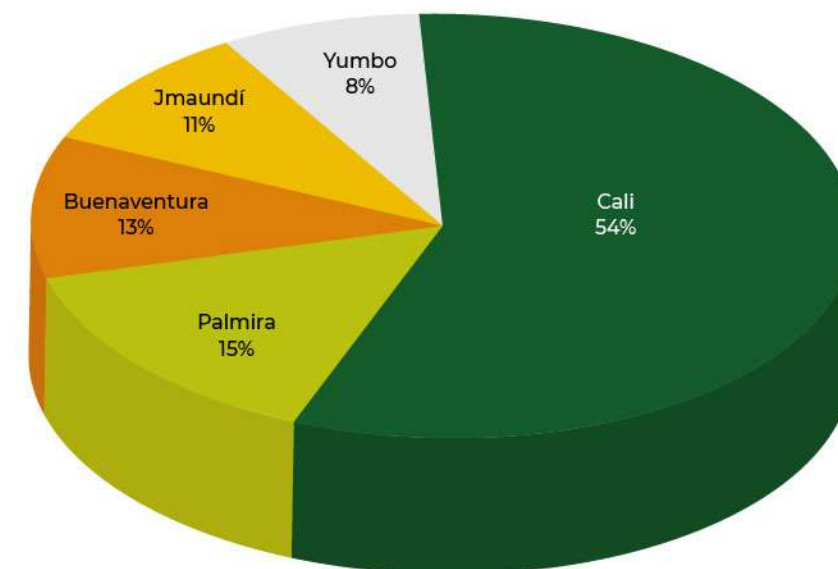
¡Estamos contigo!

# Contratación de red

A finales del 2019 se cuenta con 80 prestadores del componente primario y complementario en los municipios de operación así:

Municipio	No prestadores	Porcentaje
Cali	43	54
Palmira	12	15
Buenaventura	10	13
Jamundí	9	11
Yumbo	6	8
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

Prestadores por municipio de operación



Fuente de información: FOR-CDR-004 Consolidado

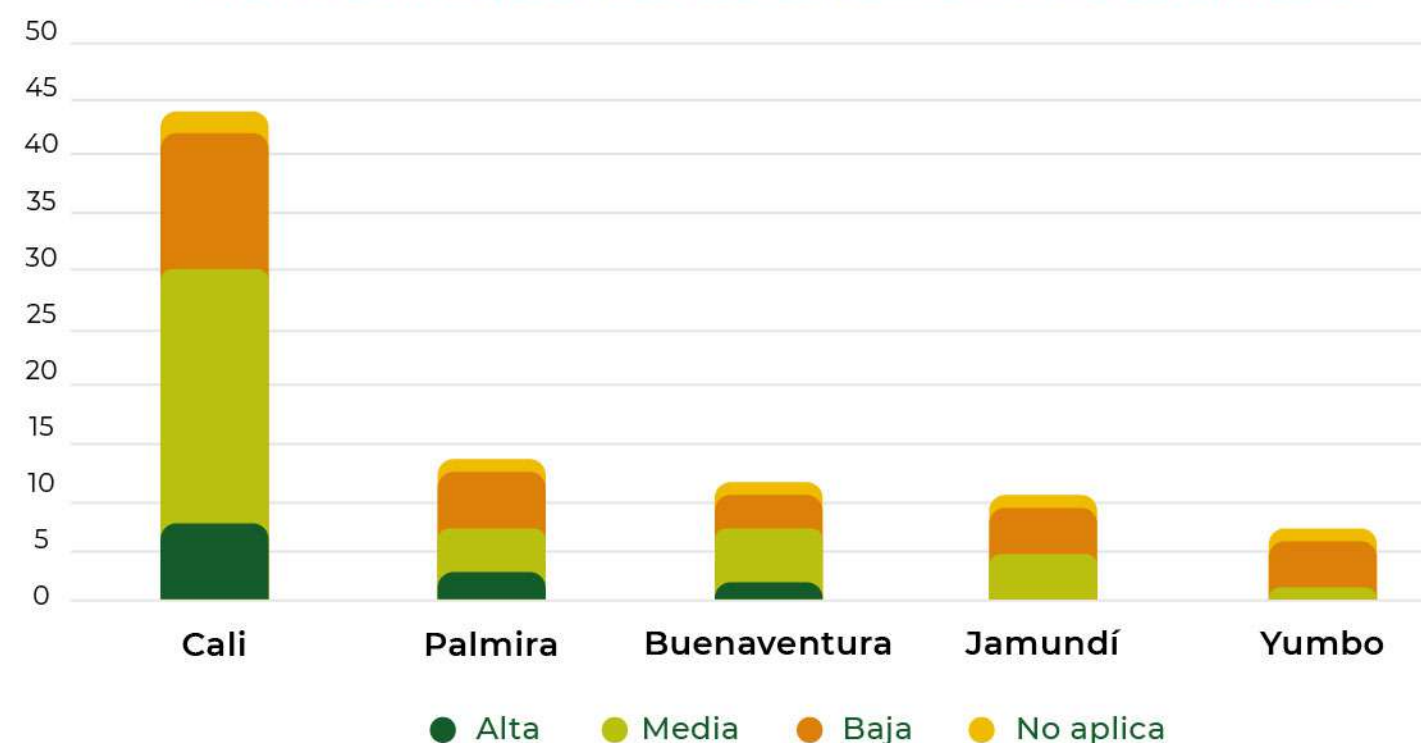
# Contratación de red

De acuerdo al nivel de complejidad de estos prestadores se observa: El 45% son de complejidad media, el 35% de baja complejidad y el 12,5 de alta complejidad. El término “No aplica” se refiere a proveedores que no requieren habilitación en el REPS - Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud, como suministro de medicamentos y oxígeno.

Prestadores por nivel de complejidad

Municipio	Alta	Media	Baja	No aplica
Cali	7	22	12	2
Palmira	2	4	5	1
Buenaventura	1	5	3	1
Jamundí		4	4	1
Yumbo		1	4	1
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>36</b>	<b>28</b>	<b>6</b>

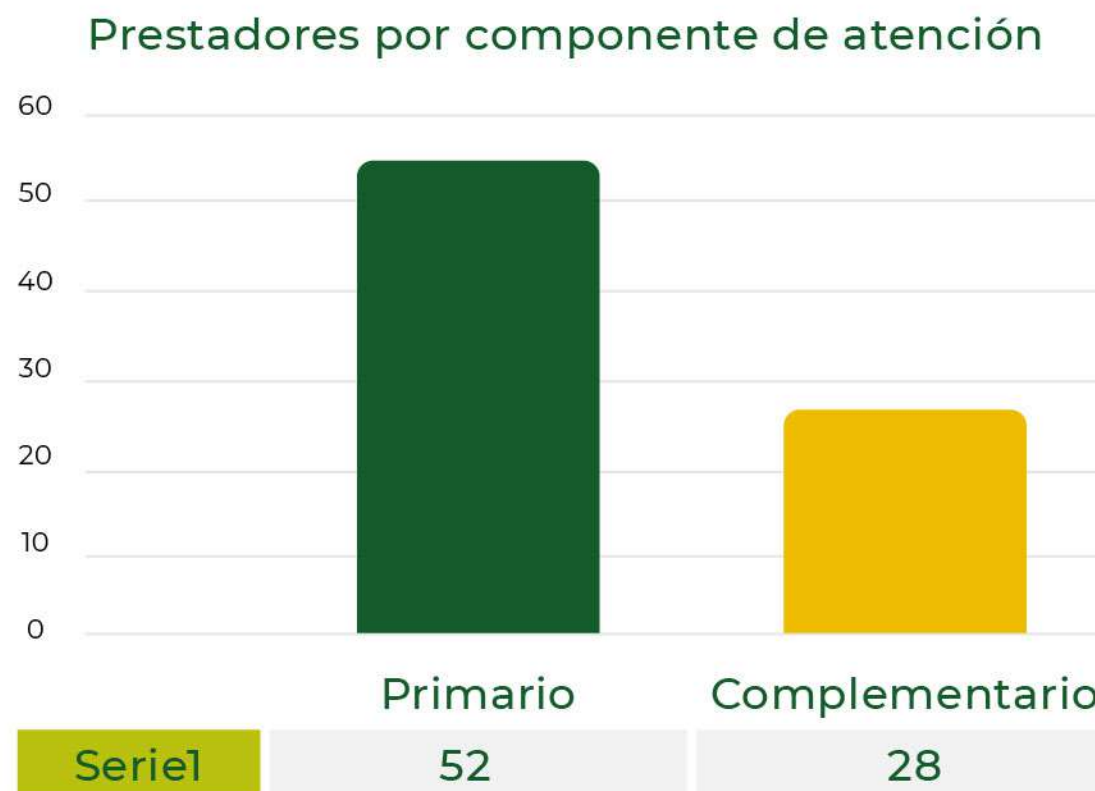
Nivel de complejidad prestadores por municipios de operación



Fuente de información: FOR-CDR-004 Consolidado

# Contratación de red

La red está conformada por prestadores del componente de atención primario y complementario de las redes integrales de prestadores de servicios de salud de acuerdo a las Resoluciones 429 y 1441 de 2016, así: El 65% (con 52 prestadores) en el componente primario y el 35% (con 28 prestadores) en el componente complementario.



# Contratación de red

## Componente primario de atención

Este componente se encarga de la prestación de las acciones individuales, colectivas y poblacionales en salud, definidas como primarias de acuerdo a las RIAS (Rutas Integrales de Atención en Salud), para la resolución de los eventos más frecuentes, a nivel personal, familiar y comunitario, durante todos los momentos del curso de la vida y en los diferentes entornos, en un ámbito geográfico cercano a la población, e incorporando la tecnología necesaria y disponible con pertinencia socio cultural, con servicios de baja y mediana complejidad.

Municipio	Prestadores Componente primario	Porcentaje
Cali	18	35
Palmira	10	19
Buenaventura	9	17
Jamundí	9	17
Yumbo	6	12
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100</b>



Fuente de información: FOR-CDR-004 Consolidado



# Contratación de red

## Componente complementario de atención

Este componente se encarga de la atención de eventos que requieren tecnología y competencias especializadas no disponibles en el componente primario, que son garantizadas por prestadores de servicios de salud habilitados para mediana y alta complejidad.

Municipio	Prestadores Componente Complementario	Porcentaje
Cali	25	89
Palmira	2	7
Buenaventura	1	4
Jamundí	0	0
Yumbo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100</b>



Fuente de información: FOR-CDR-004 Consolidado

# Publicación de la red

Se realiza publicación de la red en el Diario La Republica de acuerdo a lo establecido en el decreto 780 del 6 de mayo de 2016, en su artículo 2.5.3.4.5, parágrafo 2.

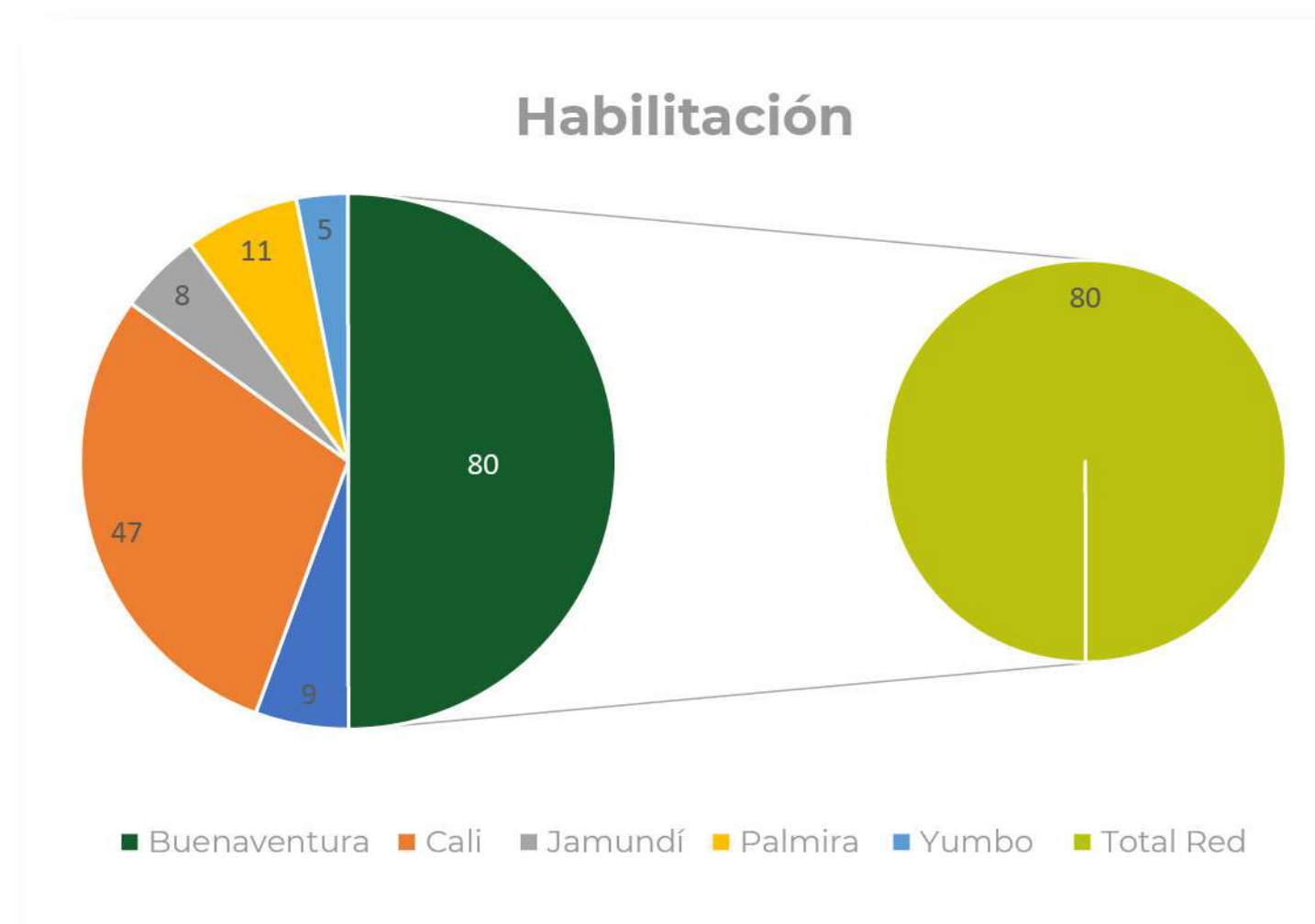
Fecha de publicación	Red publicada	Página en las que fue publicada
<b>23 de diciembre 2019</b>	Red de prestadores de Servicios de Salud Comfenalco Valle	17

*Fuente de información: Publicación Diario La Republica*

# Habilitación de la red

Comfenalco Valle EPS delagente realiza el seguimiento mensual a la continuidad de la habilitación de su red de prestadores de servicios de salud que comprende profesionales independientes, instituciones prestadoras de servicios de salud y transporte especial de pacientes.

Para la vigencia 2019, el 100% de la red contratada en los cinco (5) municipios de operación estuvo habilitada.



*Fuente de información: Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud (REPS) - Minsalud*

# Red Componente primario de atención Cali

Identificación Prestador	Nombre Prestador	Nivel	Tipo de Servicio/ Especialidad (Servicio Principal objeto del Contrato)	No. Contrato ACTUAL	Valor estimado del contrato anualidad 2019
901158187	CLINICA NUEVA DE CALI S.A.S	Alta	PRESTACIÓN DE SERVICIOS AMBULATORIOS Y HOSPITALARIOS	CSS-CL00581	\$ 4.800.000.000
901158187	CLINICA NUEVA DE CALI S.A.S- Sede Cis Emcali	Media	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MEDICINA GENERAL, ESPECIALIZADA, ODONTOLOGIA Y DE PROMOCION Y PREVENCIÓN	CSS-CL00581	
800065396	INSTITUTO DE DIAGNOSTICO MEDICO -IDIME	Media	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LABORATORIO CLINICO E IMAGENOLOGIA	CMSSV-216	\$ 12.047.040.506
800065396	INSTITUTO DE DIAGNOSTICO MEDICO -IDIME- SEDE SERSALUD	Media	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LABORATORIO CLINICO	CMSSV-216	
800065396	INSTITUTO DE DIAGNOSTICO MEDICO -IDIME-SEDE SERINSA NORORIENTE	Media	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LABORATORIO CLINICO	CMSSV-216	
800065396	INSTITUTO DE DIAGNOSTICO MEDICO -IDIME- SEDE SERVIMEDIC QUIRON	Media	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LABORATORIO CLINICO	CMSSV-216	
800065396	INSTITUTO DE DIAGNOSTICO MEDICO -IDIME- SEDE CLINICA DESA	Media	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LABORATORIO CLINICO E IMAGENOLOGIA	CMSSV-216	
900826841	MEDICINA Y TERAPIAS DOMICILIARIAS SAS - MEDITEP	Baja	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DOMICILIARIOS	CSS-CL00575	\$ 7.307.605.200
805025846	SEDE NORTE - SERSALUD S.A	Media	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MEDICINA GENERAL, ESPECIALIZADA, ODONTOLOGIA Y DE PROMOCION Y PREVENCIÓN	CSS-CL00604	\$ 5.745.554.623
815005012	SERVICIOS INTEGRADOS DE SALUD SAS-SERINSA	Media	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MEDICINA GENERAL, ESPECIALIZADA, ODONTOLOGIA Y DE PROMOCION Y PREVENCIÓN	CSS-CL00603	\$ 4.296.516.588
900014785	SERVIMEDIC QUIRON S.A.S (SEDE SUR)	Media	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MEDICINA GENERAL, ESPECIALIZADA, ODONTOLOGIA Y DE PROMOCION Y PREVENCIÓN	CSS-CL00602	\$ 5.260.359.636
900014785	SERVIMEDIC QUIRON (RIO CAUCA)	Media	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MEDICINA GENERAL, ESPECIALIZADA, ODONTOLOGIA Y DE PROMOCION Y PREVENCIÓN	CSS-CL00602	\$ 2.436.403.200
890399020	FUNDACION CLINICA INFANTIL CLUB NOEL	Alta	PRESTACIÓN DE SERVICIOS AMBULATORIOS Y HOSPITALARIOS	CSS-CL00493	\$ 3.068.419.446
900438792	OPORTUNIDAD DE VIDA S.A.S	Media	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD MENTAL Y ATENCIÓN A CONSUMIDOR DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS	CSS-CL00594	\$ 2.246.207.820
890307534	LA OPTICA DEL NORTE SAS	Baja	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE OPTOMETRÍA	CSS-CL00527	\$ 216.137.803

# Red Componente primario de atención Cali

Identificación Prestador	Nombre Prestador	Nivel	Tipo de Servicio/ Especialidad (Servicio Principal objeto del Contrato)	No. Contrato ACTUAL	Valor estimado del contrato anualidad 2019
805025635	CENTRO DE ACONDICIONAMIENTO FÍSICO Y FISIOTERAPIA AFICENTER	Baja	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TERAPIAS-	CSS-CL00609	\$ 447.594.000
860013779	ASOCIACION PRO-BIENESTAR FAMILIA COLOMBIANA - PROFAMILIA	Media	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE PLANIFICACION FAMILIAR DEFINITVA E IVE	44B200122	\$ 202.956.871
805027338	RED DE SALUD DEL SURORIENTE E.S.E	Baja	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SERVICIO DE URGENCIAS	42J11448	\$ 33.915.300
805027289	RED DE SALUD LADERA E.S.E	Baja	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SERVICIO DE URGENCIAS	44B200445	\$ 26.372.510
805027287	RED DE SALUD DEL NORTE E.S.E	Media	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE VACUNACIÓN - PROGRAMA TUBERCULOSIS	CMSSV-305	\$ 29.152.800
805027337	RED DE SALUD DEL ORIENTE E.S.E	Media	PRESTACIÓN DE SERVICIOS VICTIMAS VIOLENCIA - PROGRAMA TUBERCULOSIS-VACUNACION	CLO-CDR-017	\$ 65.978.787
800015779	CROMAX RADIOLOGIA DIGITAL	Baja	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TOMA E INTERPRETACIÓN DE RADIOGRAFIAS ODONTOLOGICAS	CSS-CL00509	\$ 12.585.096
900196862	SOPORTE VITAL CALI S.A.S	Media	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRASLADO ASISTENCIAL BÁSICO Y MEDICALIZADO	CSS-CL00565	\$ 1.248.004.020
860013570	PUNTO DISP. CAFAM CVF NORTE CALI	No aplica	DISPENSACION DE MEDICAMENTOS	CSS-CL00590	\$ 6.600.000.000
860013570	PUNTO DISP. CAFAM CVF NUEVA BASE CALI	No aplica	DISPENSACION DE MEDICAMENTOS	CSS-CL00590	
860013570	PUNTO DISP. CAFAM CVF SUR CALI	No aplica	DISPENSACION DE MEDICAMENTOS	CSS-CL00590	
860013570	PUNTO DISP. CAFAM CVF RIO CAUCA CALI	No aplica	DISPENSACION DE MEDICAMENTOS	CSS-CL00590	
860013570	PUNTO DISP. CAFAM CALI 1	No aplica	DISPENSACION DE MEDICAMENTOS	CSS-CL00590	
860013570	PUNTO DISP. CAFAM CALI 2	No aplica	DISPENSACION DE MEDICAMENTOS	CSS-CL00590	
860013570	PUNTO DISP. CAFAM IMBANCO	No aplica	DISPENSACION DE MEDICAMENTOS	CSS-CL00590	

# Red Componente primario de atención Cali

Identificación Prestador	Nombre Prestador	Nivel	Tipo de Servicio/ Especialidad (Servicio Principal objeto del Contrato)	No. Contrato ACTUAL	Valor estimado del contrato anualidad 2019
815005012	SERVICIOS INTEGRADOS DE SALUD SAS-SERINSA	Media	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MEDICINA GENERAL, ESPECIALIZADA, ODONTOLOGIA Y DE PROMOCION Y PREVENCION	CSS-CL00603	\$ 4.296.516.588
805013591	ANGEL DIAGNOSTICA S.A	Baja	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TOMA DE MUESTRAS LABORATORIO CLINICO	CSS-CL00546	\$ 1.000.158.399
891300047	CLINICA PALMIRA S.A	Alta	PRESTACIÓN DE SERVICIOS HOSPITALARIOS	42J00120	\$ 2.650.178.702
800139305	RUIZ TENORIO Y CIA EN C.S	Media	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS	CMSSV-161	\$ 77.568.242
890307534	LA OPTICA DEL NORTE SAS	Baja	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE OPTOMETRÍA	CSS-CL00527	\$ 216.137.803
805025635	CENTRO DE ACONDICIONAMIENTO FÍSICO Y FISIOTERAPIA AFICENTER	Baja	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE FISIOTERAPIA	CSS-CL00609	\$ 447.594.000
900438792	OPORTUNIDAD DE VIDA S.A.S	Media	PRETACION DE SERVICIOS EN SALUD MENTAL	CSS-CL00594	\$ 2.246.207.820
900826841	MEDICINA Y TERAPIAS DOMICILIARIAS SAS - MEDITEP	Baja	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DOMICILIARIOS	CSS-CL00575	\$ 7.307.605.200
900256612	FUNDACION ESPECIALIZADA EN DESARROLLO INFANTIL-FEDI	Baja	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TERAPIAS DE REHABILITACION	CMSSV-179	\$ 185.382.569
860013570	PUNTO DISP. CAFAM CVF PALMIRA	No aplica	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE DISPENSACION MEDICAMENTOS	CSS-CL00590	\$ 6.600.000.000

# Red Componente primario de atención Cali

Identificación Prestador	Nombre Prestador	Nivel	Tipo de Servicio/ Especialidad (Servicio Principal objeto del Contrato)	No. Contrato ACTUAL	Valor estimado del contrato anualidad 2019
901023779	IPS MANANTIAL DE VIDA	Media	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MEDICINA GENERAL, ESPECIALIZADA, ODONTOLOGIA Y DE PROMOCION Y PREVENCION	CSS-CL00606	\$ 1.451.147.148
805013591	ANGEL DIAGNOSTICA S.A	Baja	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TOMA DE MUESTRAS LABORATORIO CLINICO	CSS-CL00546	\$ 1.000.158.399
900228989	CLINICA SANTA SOFIA DEL PACIFICO	Alta	PRESTACIÓN DE SERVICIOS HOSPITALARIOS Y CONSULTA ESPECIALIZADA	CL000103	\$ 3.580.398.777
835000972	HOSPITAL LUIS ABLANQUE DE LA PLATA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Baja	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE URGENCIAS, LABORATORIO PATOLOGIA, CITOLOGIA CERVICOUTERINA, TRASLADO ASISTENCIAL BÁSICO Y MEDICALIZADO,	CLO-CDR-007	\$ 34.137.182
900923860	UNIDAD GINECOOBSTETRICA DEL PACIFICO SAS	Media	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE PERINATOLOGIA	CMSSV-274	\$ 67.256.600
900256351	CENTRO DE FISIOTERAPIA Y REHABILITACIÓN PACÍFICO SAS	Baja	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TERAPIAS DE REHABILITACIÓN	CMSSV-333	\$ 52.000.000
800253757	COOPERATIVA INTERSALUD IPS	Media	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE VACUNACION Y ECOGRAFIA	CMSSV-273	\$ 1.000.000
900798106	CENTRAL CARE SANTA MARTA SAS	Media	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN DOMICILIARIA DE PACIENTE CRONICO SIN VENTILADOR	CMSSV-306	\$ 11.174.200
860013570	PUNTO DISP. CAFAM BUENAVENTURA	No aplica	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE DISPENSACION MEDICAMENTOS	CSS-CL00590	\$ 6.600.000.000

# Red Componente primario de atención Cali

Identificación Prestador	Nombre Prestador	Nivel	Tipo de Servicio/ Especialidad (Servicio Principal objeto del Contrato)	No. Contrato ACTUAL	Valor estimado del contrato anualidad 2019
900014785	SERVIMEDIC QUIRON S.A.S (SEDE JAMUNDI)	Media	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MEDICINA GENERAL, ESPECIALIZADA, ODONTOLOGIA Y DE PROMOCION Y PREVENCION	CSS-CL00602	\$ 1.157.442.502
800065396	INSTITUTO DE DIAGNOSTICO MEDICO -IDIME	Media	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLINICO	CMSSV-216	\$ 12.047.040.506
890306950	HOSPITAL PILOTO JAMUNDI	Baja	PRESTACIÓN DE SERVICIOS HOSPITALARIOS	44B200290	\$ 545.619.873
80091508	CARLOS ANDRES ORTIZ PINILLA	Baja	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE OPTOMETRÍA	CDI-CDR-023	\$ 9.192.000
900438792	OPORTUNIDAD DE VIDA S.A.S	Media	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A CONSUMIDOR DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS	CSS-CL00594	\$ 2.246.207.820
900233093	CENTRO DE ATENCION INTEGRAL Y SERVICIOS PSICOLOGICOS ESPIRAL LTDA	Baja	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE FONOAUDIOLOGIA Y/O TERAPIA DE LENGUAJE, TERAPIA OCUPACIONAL	CMSSV-296	\$ 1.000.000
900826841	MEDICINA Y TERAPIAS DOMICILIARIAS SAS - MEDITEP	Baja	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DOMICILIARIOS	CSS-CL00575	\$ 7.307.605.200
805009418	IMAGO S.A.S	Media	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGIA	CMSSV-301	\$ 50.340.145
860013570	CAFAM PUNTO DISP. JAMUNDI	No aplica	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE DISPENSACION MEDICAMENTOS	CSS-CL00590	\$ 6.600.000.000



# Red Componente primario de atención Cali

Identificación Prestador	Nombre Prestador	Nivel	Tipo de Servicio/ Especialidad (Servicio Principal objeto del Contrato)	No. Contrato ACTUAL	Valor estimado del contrato anualidad 2019
805025846	SERSALUD S.A (YUMBO)	Media	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MEDICINA GENERAL, ESPECIALIZADA, ODONTOLOGIA Y DE PROMOCION Y PREVENCIÓN	CSS-CL00604	\$ 920.683.579
800030924	HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA DE YUMBO	Baja	PRESTACIÓN DE SERVICIOS HOSPITALARIOS	44B200427	\$ 291.478.198
51775518	LUCY NANCY RODRIGUEZ GUERRERO	Baja	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE OPTOMETRÍA	CMSSV-298	\$ 15.422.900
800189588	CENTRO MEDICO DE YUMBO LTDA	Baja	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONSULTA NUTRICION Y TERAPIAS	CMSSV-300	\$ 29.108.600
900826841	MEDICINA Y TERAPIAS DOMICILIARIAS SAS - MEDITEP	Baja	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DOMICILIARIOS	CSS-CL00575	\$ 7.307.605.200
860013570	PUNTO DISP. CAFAM YUMBO	No aplica	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE DISPENSACION MEDICAMENTOS	CSS-CL00590	\$ 6.600.000.000

# Red Componente primario de atención Cali

Identificación Prestador	Nombre Prestador	Nivel	Municipio	Tipo de Servicio/ Especialidad (Servicio Principal objeto del Contrato)	No. Contrato ACTUAL	Valor estimado del contrato anualidad 2019
890307200	CENTRO MEDICO IMBANACO DE CALI S.A	Alta	Cali	PRESTACIÓN DE SERVICIOS AMBULATORIOS Y HOSPITALARIOS DE ALTA COMPLEJIDAD - ATENCION ONCOLOGIA	CSS-CL00614 CSS-CL00616	\$15.724.567.171 \$22.296.690.000
900771349	CLINICA DESA S.A.S.	Alta	Cali	PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS - COLOCACIÓN NEUROESTIMULADORES - CPER	CSS-CL00584	\$ 520.738.555
890329347	OTOLOGICO S.A.S	Baja	Cali	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AYUDAS DIAGNOSTICAS Y TERAPEUTICAS AUDIOLOGICAS	CMSSV-080	\$ 65.280.000
31877041	CECILIA ZAMORANO CASTRO	Media	Cali	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GASTROENTEROLOGIA Y/O ENDOSCOPIA DIGESTIVA	42110773	\$ 15.344.000
31886736	MARIA MERCEDES NARANJO VERGARA	Media	Cali	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GASTROENTEROLOGIA Y/O ENDOSCOPIA DIGESTIVA	CMSSV-116	\$ 42.590.600
79469187	DIEGO MAURICIO GOMEZ RAMIREZ	Media	Cali	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GASTROENTEROLOGIA Y/O ENDOSCOPIA DIGESTIVA	CMSSV-276	\$ 5.809.700
38943837	YOLANDA CAICEDO SANDOVAL	Media	Cali	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INFECTOLOGÍA	CMSSV-127	\$ 14.382.150
<a href="#">805011262</a>	R.T.S. S.A.S	Alta	Cali	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IPS - HEMODIALISIS	42111459	\$ 5.028.335.563
900759245	CENTRO MEDICO INTEGRATIVO MANA S.A.S.	Baja	Cali	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MEDICINA ALTERNATIVA	CMSSV-254	\$ 43.067.203
805017681	GAMANUCLEAR LTDA	Alta	Cali	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MEDICINA NUCLEAR	44B200157	\$ 307.807.066
805025186	CASA MADRE CANGURO CALI	Media	Cali	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE PEDIATRÍA	CMSSV-079	\$ 114.973.000
94390077	HILDEBRANDO CUBILLOS PEDRAZA	Baja	Cali	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE PSICOLOGIA	CMSSV-251	\$ 18.620.000
890316171	CENTRO ELECTRO AUDITIVO NACIONAL AL SERVICIO DE LA REHABILITACIÓN	Media	Cali	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SUMINISTRO AUDIFONOS	CSS-CL00473	\$ 1.951.862.041
890306215	CRUZ ROJA COLOMBIANA	Media	Cali	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSFUSIÓN SANGUINEA	CMSSV-220	\$ 25.311.671

# Red Componente primario de atención Cali

Identificación Prestador	Nombre Prestador	Nivel	Municipio	Tipo de Servicio/ Especialidad (Servicio Principal objeto del Contrato)	No. Contrato ACTUAL	Valor estimado del contrato anualidad 2019
900034438	FUNDACIÓN PARA EL SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN MÉDICA - FUNDACIÓN SIAM	Media	Cali	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROGRAMA VIH	CSS-CL00569	\$ 8.300.000.000
805017914	CLINICA DE LA VISIÓN SAS	Media	Cali	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ULTRASONIDO,OFTALMOLOGIA	CSS-CL00567	\$ 760.091.400
805026250	CLINICA SIGMA	Media	Cali	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ULTRASONIDO, OFTALMOLOGÍA	CSS-CL00525	\$ 1.318.275.925
900076101	FUNDACION CENTRO TERAPEUTICO IMPRONTA IPS	Baja	Cali	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE PAQUETES DE NEURODESARROLLO	CMSSV-303	\$ 128.216.388
805027261	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E. - HOSPITAL PRIMITIVO IGLESIAS	Baja	Cali	PRESTACIÓN DE SERVICIOS AMBULATORIOS EXTRAMURALES POBLACIÓN CARCELARIA	CMSSV287	\$ 27.107.390
900567320	CLINICA DE REHABILITACIÓN FISICA INFANTIL DE CALI - PRODINC	Baja	Cali	PRESTACION DE SERVICIOS DE TERAPIAS DE REHABILITACIÓN POBLACIÓN INFANTIL	CMSSV-299	\$ 1.000.000
860040094	OXICOL DE COLOMBIA LTDA - PRAXAIR	No aplica	Cali	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SUMINISTRO DE OXIGENO PACIENTES TANTO AGUDOS COMO CRÓNICOS - APNEA DEL SUEÑO	CSS-CL00585	\$ 1.080.000.000
31839645	MYRIAM JAZMIN VARGAS BERMUDEZ	Media	Cali	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE FOTOTERAPIA PARA TRATAMIENTO DE ENFERMEDADES DE LA PIEL	CDI-CDR-022	\$ 17.575.000
900219866	MEDICARTE S.A.	Media	Cali	PRESTACIÓN DE SERVICIOS A PACIENTES CON TRASTORNOS HEREDITARIOS DE LA COAGULACIÓN	CSS-CL00607	\$ 2.472.257.480
890303208	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFANDI - CLINICA AMIGA	Alta	Cali	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CARDIOLOGIA ADULTOS AMBULATORIOS Y HOSPITALARIOS	CSS-CL00609	\$ 4.187.303.544
900718959	FUNDACIÓN PILSEN WELLNESS CENTER	Media	Cali	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A CONSUMIDOR DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS HEROÍNA	CLO-CDR-050	\$ 1.000.000
805019730	SOLAIR SAS	Alta	Palmira	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRASLADO ASISTENCIAL MEDICALIZADO	CMSSV-247	\$ 41.500.000
900206194	CLINICA OFTALMOLOGICA DE PALMIRA LTDA	Media	Palmira	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE OFTALMOLOGIA	CSS-CL00564	\$ 170.853.490
830114846	CEDIT LTDA (UNIDAD RENAL BUENAVENTURA)	Media	Buenaventura	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE NEFROLOGÍA - DIÁLISIS RENAL	CSS-CL00507	\$ 112.018.940

# 5. Aspectos financieros

---

*Comfenalco Valle*  
EPS  *del agente*

¡Estamos contigo!

# Información financiera

	Año 2019 \$	Año 2018 \$
<b>Ingresos</b>		
Ingresos Upc	239.219	226.075
Cuotas Moderadoras	1.635	2.039
Copagos	6.143	5.440
Recobros por Medicamentos, Tutelas, CTC y Otros Ingresos	81.831	115.339
<b>Total Ingresos</b>	<b>328.828</b>	<b>348.893</b>
<b>Egresos</b>		
Costos Directos del Servicio	300.553	324.566
Gastos de Personal	1.783	1.458
Gastos Administración y Funcionamiento	19.831	19.937
Gastos de Ventas	4.195	2.909
<b>Total Egresos</b>	<b>326.362</b>	<b>348.870</b>
<b>Remanente del Ejercicio</b>	<b>2.466</b>	<b>23</b>

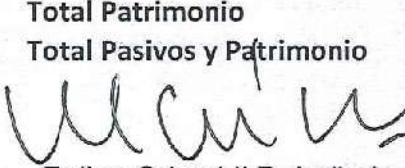
Felice Grimoldi Rebolledo  
Director General


Martha C. Rada Mesa  
Contadora  
T.P. No. 37510-T

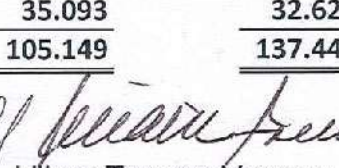
Liana Tamayo Vernaza  
Revisor Fiscal  
T.P. No. 23186-T

# Información financiera

<b>Activo</b>	<b>Año 2019 \$</b>	<b>Año 2018 \$</b>
<b>Activo Corriente</b>		
efectivo y equivalentes al efectivo	6.859	10.068
Cuentas por Cobrar	74.899	105.938
Gastos Pagados por Anticipado y Anticipos	3.067	1.117
<b>Total Activo Corriente</b>	<b><u>84.825</u></b>	<b><u>117.123</u></b>
<b>Activo No Corriente</b>		
Propiedad Planta y Equipo	20.323	20.233
Otros Activos	0	91
<b>Total Activo no Corriente</b>	<b><u>20.323</u></b>	<b><u>20.324</u></b>
<b>Total Activo</b>	<b><u>105.148</u></b>	<b><u>137.447</u></b>
<b>Pasivo y Patrimonio</b>		
<b>Pasivo</b>		
<b>Pasivo Corriente</b>		
Proveedores - Acreedores y otros	51.090	104.582
Beneficios a Empleados	335	239
<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b><u>51.425</u></b>	<b><u>104.821</u></b>
<b>Pasivo No Corriente</b>		
Otros Pasivos	18.631	0
<b>Total Pasivo No Corriente</b>	<b><u>18.631</u></b>	<b><u>0</u></b>
<b>Total Pasivo</b>	<b><u>70.056</u></b>	<b><u>104.821</u></b>
<b>Patrimonio</b>		
Obras y Programas de beneficio social	32.627	32.603
Remanente del Presente Ejercicio	2.466	23
<b>Total Patrimonio</b>	<b><u>35.093</u></b>	<b><u>32.626</u></b>
<b>Total Pasivos y Patrimonio</b>	<b><u>105.149</u></b>	<b><u>137.447</u></b>

  
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

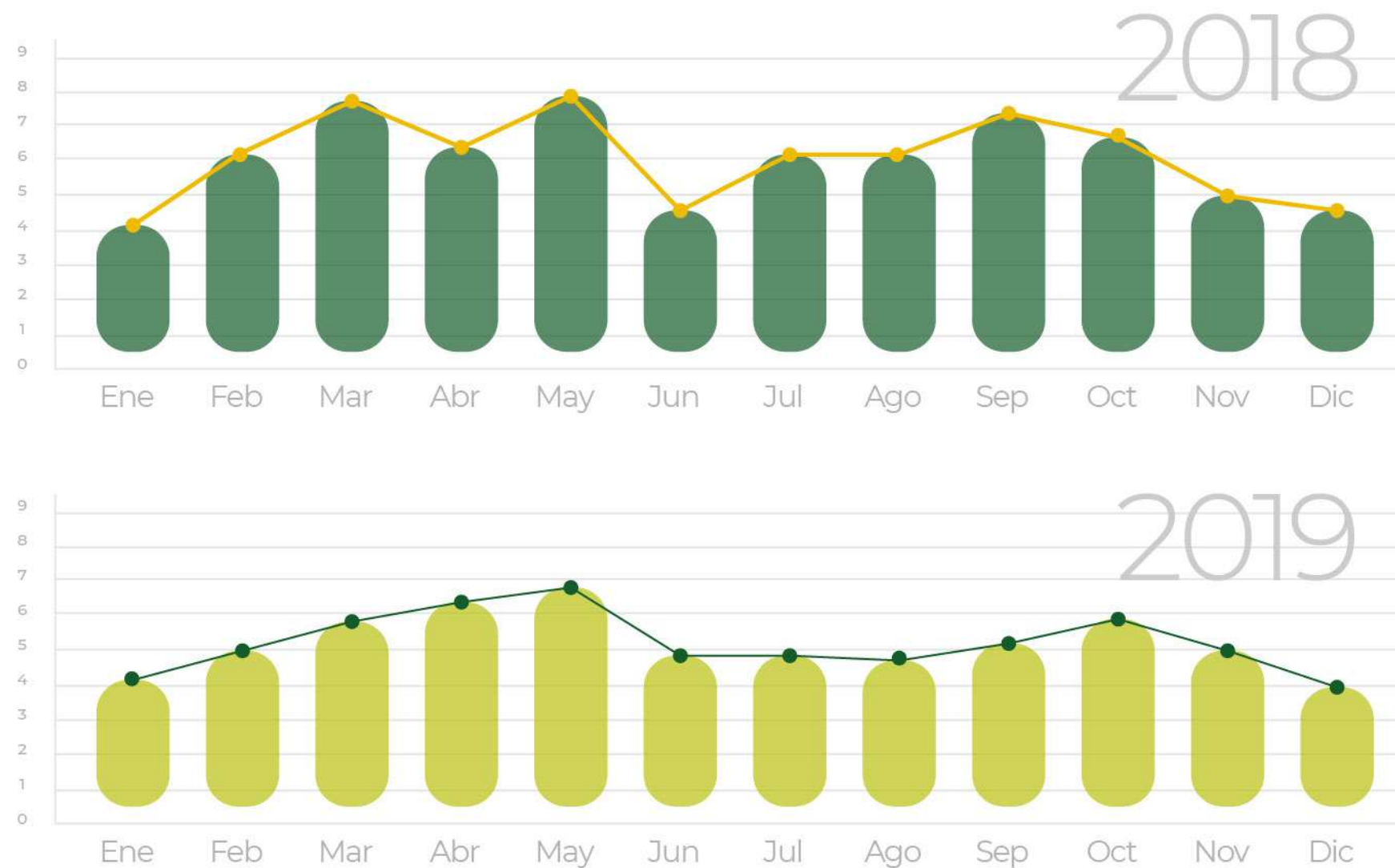
---

*Comfenalco Valle*  
EPS  *del agente*

¡Estamos contigo!

# Comportamiento PQR (2018 – 2019)

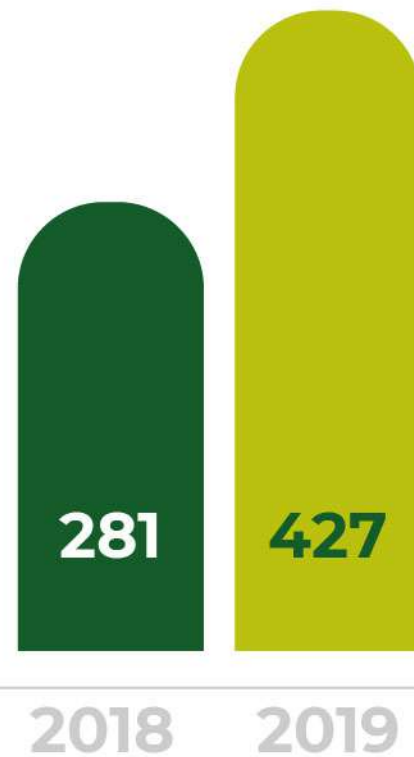
Tasa PQR (por cada 1.000 Afiliados)



Fuente de información: FORFuente: Aplicativo OYS – EPS Comfenalco Valle  
(Sugerencia, Queja, Reclamo, Solicitudes /2018 – 2019)-CDR-004 Consolidado



# Reconocimientos



**En 2019 crecimos en un 52% frente a 2018**

## Comentarios positivos

“Agradezco y reconozco la atención en Edificio Vida para planes complementarios de EPS Comfenalco”

“Manifiesto agradecimiento y felicitación a la EPS COMFENALCO por su gran labor en servicio al cliente”

“Cordial saludo, por medio de la presente quiero agradecer lo diligentes que son para resolver cualquier solicitud que se presente, de antemano mil gracias por hacer mejor la calidad de vida de los usuarios.”

*Fuente: Aplicativo OYS – EPS Comfenalco Valle  
(Sugerencia, Queja, Reclamo, Solicitudes /2018 – 2019)*

# Principales motivos PQR (2018 – 2019)

Motivos de PQR	2018 %	2019 %
Disponibilidad	31%	34%
Incapacidades	15%	16%
Claridad, precisión y suficiencia de información	12%	13%
Preparación y coordinación del servicio	13%	13%
Actualización y oportunidad de entrega de información	7%	4%
Cumplimiento plazos, fechas y programaciones	5%	4%
Acceso a canales de información	5%	4%
Actitud de servicio	3%	4%
Compleitud y continuidad	4%	2%
Tiempos de espera	3%	2%
Percepción de resultados	2%	1%
Facilidad de trámites y requisitos	2%	1%
Otros	1%	1%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativo OYS – EPS Comfenalco Valle  
(Sugerencia, Queja, Reclamo, Solicitudes (2018 – 2019))

# Fallos de tutela a favor de los usuarios (2018 – 2019)

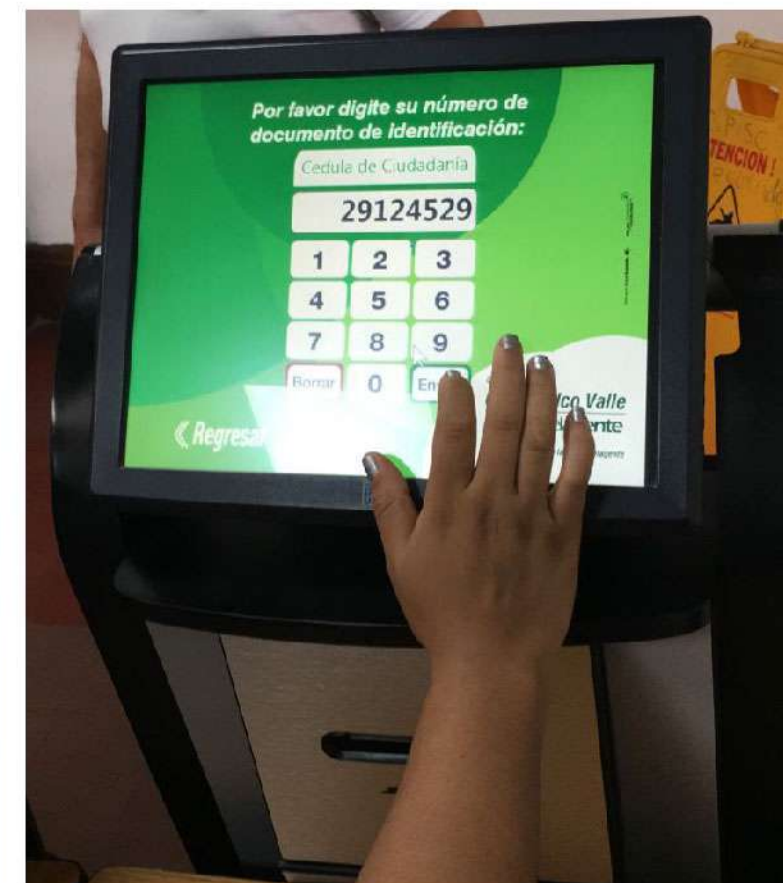
Motivo o pretención	2018	2019
Solicitud de atención medica fuera de la red de prestadores	13	28
Solicitud de atención médica inmediata	53	92
Procedimiento PBS y NO PBS	52	57
Cirugías estéticas	7	2
Elementos NO PBS	10	33
Fertilización Invitro	2	1
Medicamento (marcas comerciales)	26	61
Elemento e insumos NO PBS (Varios)	211	174
Tratamiento integral	6	1
Tratamiento odontológico	1	
<b>TOTAL</b>	<b>381</b>	<b>449</b>

# Mecanismos de atención prioritaria

---

## Atención al Usuario

Apertura en el mes de Julio de la oficina de atención al usuario para ofrecer a nuestros afiliados un espacio de escucha y solución a sus dificultades en el acceso al servicio, oficina ubicada en la sede principal de la EPS.



# Asociaciones de usuarios vigentes

Asociación de usuarios de la EPS Comfenalco Valle "ASUCOM"	SEDE	NO. de Integrantes
Clínica Nueva De Cali	Clínica Nueva De Cali	9
	CIS EMCALI	
SERINSA	Nororiente	6
Manantial de Vida	Buenaventura	6
Gesencro	Palmira	9
SERSALUD	Norte	5
	Yumbo	
Servimedico Quiron	Sur	10
	Jamundí	

Fuente: ASUCOM 2020 – EPS Comfenalco Valle / Junio 2020

# Acciones desarrolladas

Agendas de reunión con asociación de usuarios	Mensualmente se realizaron las reuniones con la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios – ASUCOM con el objetivo de atender sus peticiones y notificar las acciones de mejora y proyectos de la EPS, entre ellos, la gestión del servicio con el prestador Clínica Nueva de Cali, centralización de agendas, apertura del convenio con el Centro Médico Imbanaco para la atención integral de las patologías oncológicas, entre otros.
Presentación remodelación clínica nueva de cali	En el mes de abril se realizó la presentación y recorrido a las instalaciones de la Clínica Nueva de Cali.
Constitución asociación del distrito de buenaventura	Apoyamos la constitución y capacitación de la Asociación de Usuarios de Buenaventura en el mes de octubre.
Presentación cambios de prestador	En el mes de septiembre se comunicó el convenio con el Centro Médico Imbanaco que inició en octubre, a través de una anfitriona de servicio en sitio, cartas, correos electrónicos y llamadas a los pacientes oncológicos. En el mes de diciembre se realizó la presentación del modelo de operación y servicio de Gesencro, nuevo prestador de la ciudad de Palmira a partir de enero de 2020.

Fuente: Asucom / EPS Comfenalco Valle



# Encuestas de satisfacción y planes de mejora implementados

## Meta satisfacción general 85%

Satisfacción General 2018	Satisfacción General 2019
72,25%	84,62%

En el año 2019 se realizaron 2.961 encuestas tanto presenciales, telefónicas y virtuales, las cuales se dividieron para los servicios del PBS, PCE, HOSPITALIZACIÓN, URGENCIAS, ATENCIÓN DOMICILIARIA y el régimen SUBSIDIADO, logrando un porcentaje de satisfacción general promedio en el año del 84,62%.

En términos generales el acceso y atención del usuario de Comfenalco Valle EPS y el trato brindado se mantuvo en un promedio de satisfacción superior al 85%, las mayores fortalezas están en la claridad de información, la oportunidad y la amabilidad. El servicio de urgencias obtuvo un promedio inferior al 80%, no obstante, los usuarios resaltaron los procesos de remodelación de Clínica Nueva de Cali y Urgencias, pues percibieron cambios significativos y positivos para el servicio, lo cual se vio reflejado en el último trimestre con un resultado del 86,57%, lo mismo ocurrió con el servicio de droguerías cuyas instalaciones fueron remodeladas en noviembre de 2019 para brindar una mejor atención.

# Preguntas y respuestas

---

*Comfenalco Valle*  
EPS  *del agente*

¡Estamos contigo!



# ¡Gracias por su asistencia!

---

*Comfenalco Valle*  
EPS  *del agente*

¡Estamos contigo!