19 - CARTA DE DESEMPEÑO DE LA EPS

1. Indicadores de calidad de la entidad promotora de Comfenalco Valle

A continuación presentamos el resultado de los indicadores de calidad de los servicios de aseguramiento en salud definidos en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad, para la entidad promotora de salud EPS Comfenalco Valle en forma comparativa con la media nacional.

CAPTACIÓN DE HIPERTENSIÓN ARTERIAL (HTA) DE PERSONAS DE 18 A 69 AÑOS			
Periodo	**Dimensión**	**Resultado Comfenalco Valle EPS**	**Media Nacional**
2024	Gestión del riesgo	55.06	39.15

Explicación del indicador: En promedio, a nivel nacional, la identificación y captación de pacientes con diagnóstico de Hipertensión Arterial alcanza el 39.15% para vigencia 2024. En contraste, nuestra EAPB que ha logrado identificar y captar al 55.06% de los usuarios entre 18 y 69 años susceptibles de padecer esta patología. Esto evidencia una detección oportuna de la enfermedad, lo que permite ofrecer un manejo integral y multidisciplinario, reduciendo así el riesgo de complicaciones asociadas, tales como enfermedad renal crónica, accidentes cerebrovasculares, insuficiencia cardíaca, entre otras comorbilidades relacionadas con esta condición.

Tiempo promedio entre la remisión de las mujeres con diagnóstico presuntivo de cáncer de mama y la confirmación del diagnóstico de cáncer de mama de casos incidentes.			
Periodo	**Dimensión**	**Resultado Comfenalco Valle EPS**	**Media Nacional**
2024	Gestión del riesgo	31.45	36.86

Explicación del indicador: Esto significa que en promedio en el país trascurren 36,85 días entre la remisión de pacientes que se presume padecen de cáncer de mama y la confirmación efectiva de que lo padecen, mientras que en nuestra EPS ese tiempo es de 31,45 días.

Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general			
Periodo	**Dimensión**	**Resultado Comfenalco Valle EPS**	**Media Nacional**
2026-I Trim	Experiencia de la atención	6.26	3.98

Explicación del indicador: El indicador de oportunidad en la asignación de citas de medicina general presenta un resultado de 6,26 días. Aunque se encuentra por encima de la meta establecida de 3 días, el comportamiento refleja un volumen importante de atenciones gestionadas, lo que evidencia capacidad operativa en la prestación del servicio.

Proporción de satisfacción global de los usuarios en la EPS
La proporción de satisfacción global de los usuarios en la EPS es 42,68 % para el año 2021.

Fuente: Observatorio Nacional de Calidad en Salud - Indicadores de calidad Res. 0256 2016 http://rssvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx

Nota: Se anexan en el siguiente cuadro los indicadores de oportunidad medidos dentro de la experiencia de la atención. Para la visualización de todo el compendio de indicadores se puede ingresar a la ruta https://rssvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx

2. Indicadores de calidad de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS)

El resultado de los indicadores de calidad de los servicios de aseguramiento en salud definidos en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad, para las Instituciones Prestadoras de Salud de Comfenalco Valle EPS.

PROPORCIÓN DE CANCELACIÓN DE CIRUGÍAS				
Periodo	**Dimensión**	**Resultado Comfenalco Valle EPS**	**Media Nacional**	**Unidad Medida**
2026-I Trim	Seguridad	1,08	1,24	Porcentaje

Explicación del indicador: Este indicador trata sobre las cirugías programadas de quirófano que son canceladas por causas atribuibles a las IPS. Del total de cirugías programadas por nuestra red de prestadores se cancelan el 1,08 %.

TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGNACIÓN DE CITA DE MEDICINA GENERAL				
Periodo	**Dimensión**	**Resultado Comfenalco Valle EPS**	**Media Nacional**	**Unidad Medida**
2026-I Trim	Experiencia de la atención	5,43	3,98	Días

Explicación del indicador: Esto significa que, en promedio, todas las IPS del país asignan una cita en 3,98 días mientras que nuestra Red de Prestadores de la EPS la asigna en 5,43 días.

TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGNACIÓN DE CITA DE ODONTOLOGÍA GENERAL				
Periodo	**Dimensión**	**Resultado Comfenalco Valle EPS**	**Media Nacional**	**Unidad Medida**
2026-I Trim	Experiencia de la atención	4,48	2,89	Días

Explicación del indicador: Esto significa que, en promedio, todas las IPS del país asignan una cita en 2,89 días mientras que nuestra Red de Prestadores de la EPS la asigna en 4,48 días.

TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGNACIÓN DE CITA DE MEDICINA INTERNA				
Periodo	**Dimensión**	**Resultado Comfenalco Valle EPS**	**Media Nacional**	**Unidad Medida**
2026-I Trim	Experiencia de la atención	19,52	12,57	Días

Explicación del indicador: Esto significa que, en promedio, todas las IPS del país asignan una cita en 12,57 días mientras que nuestra Red de Prestadores de la EPS la asigna en 19,52 días.

TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGNACIÓN DE CITA DE PEDIATRÍA				
Periodo	**Dimensión**	**Resultado Comfenalco Valle EPS**	**Media Nacional**	**Unidad Medida**
2026-I Trim	Experiencia de la atención	5,6	6,48	Días

Explicación del indicador: Esto significa que, en promedio, todas las IPS del país asignan una cita en 6,48 días mientras que nuestra Red de Prestadores de la EPS la asigna en 5,60 días.

TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGNACIÓN DE CITA DE GINECOLOGÍA				
Periodo	**Dimensión**	**Resultado Comfenalco Valle EPS**	**Media Nacional**	**Unidad Medida**
2026-I Trim	Experiencia de la atención	5,45	9,59	Días

Explicación del indicador: Esto significa que, en promedio, todas las IPS del país asignan una cita en 9,59 días mientras que nuestra Red de Prestadores de la EPS la asigna en 5,45 días.

TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN DEL PACIENTE CLASIFICADO COMO TRIAGE II				
Periodo	**Dimensión**	**Resultado Comfenalco Valle EPS**	**Media Nacional**	**Unidad Medida**
2026-I Trim	Seguridad	28,68	23,82	Porcentaje

Explicación del indicador: Esto significa que, en promedio, en todas las IPS del país un paciente cuya condición clínica puede evolucionar hacia un rápido deterioro o a su muerte, debe esperar 23,82 minutos para su atención, mientras que nuestra Red de Prestadores de la EPS debe esperar 28,68 minutos.

Fuente: Observatorio Nacional de Calidad en Salud - Indicadores de calidad Res. 0256 2016 http://rssvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx

3. Posición en el ordenamiento (Ranking) EPS

Con el propósito de brindar información clara, oportuna, el Ministerio de Salud y Protección Social pone a disposición el ranking de las EPS de los regímenes contributivo y subsidiado. Para la vigencia 2024, esta clasificación se fundamenta en los siguientes criterios:

- Oportunidad en la prestación de servicios de salud dirigidos a grupos de riesgo priorizados.
- Integralidad en la atención en salud de los grupos de riesgo priorizados.
- Nivel de inconformidad de los usuarios frente a la prestación de los servicios de salud.

Este ranking constituye una herramienta de consulta que permite a los usuarios conocer y comparar el desempeño de las EPS en aspectos clave relacionados con la calidad y la atención en salud.

EPS	Oportunidad	Pertinencia	Inconformidad
ALIANSALUD	MEDIA	MEDIA BAJA	BAJA
ASMET SALUD	ALTA	MEDIA ALTA	MEDIA ALTA
CAJACOPI	MEDIA BAJA	ALTA	MEDIA BAJA
CAPITAL SALUD	ALTA	ALTA	ALTA
CAPRESOCA	ALTA	BAJA	ALTA
COMFACHOCÓ	BAJA	MEDIA ALTA	MEDIA
COMFAORIENTE	MEDIA ALTA	MEDIA ALTA	BAJA
COMFENALCO VALLE	BAJA	BAJA	ALTA
COMPENSAR	MEDIA ALTA	MEDIA	MEDIA ALTA
COOSALUD	MEDIA	ALTA	MEDIA
EMSSANAR	MEDIA	MEDIA ALTA	MEDIA ALTA
FAMILIAR DE COLOMBIA	BAJA	MEDIA BAJA	BAJA
FAMISANAR	ALTA	MEDIA	MEDIA
MUTUAL SER	MEDIA BAJA	BAJA	MEDIA BAJA
NUEVA EPS	MEDIA ALTA	MEDIA BAJA	MEDIA
SALUD MIA	MEDIA	BAJA	BAJA
SALUD TOTAL	MEDIA BAJA	ALTA	MEDIA BAJA
SANITAS	MEDIA BAJA	MEDIA BAJA	MEDIA
SAVIA SALUD	BAJA	MEDIA	ALTA
SOS	MEDIA ALTA	MEDIA	MEDIA ALTA
SURA	MEDIA	MEDIA	MEDIA ALTA

Fuente: https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VP/DOA/ranquin-ips-2024.pdf

4. Acreditación

Comfenalco Valle EPS delagente cuenta actualmente con una amplia red de prestadores en sus zonas de influencia, conformada por 213 contratos vigentes, que garantizan la prestación de servicios de salud a la población afiliada, incluyendo los usuarios que solicitan el mecanismo de portabilidad.

Dentro de la red adscrita y contratada se encuentran prestadores que han adelantado procesos de fortalecimiento institucional, mejoramiento continuo y gestión de la calidad en la atención en salud. De acuerdo con la validación realizada a partir de la certificación emitida por el ICONTEC, de los 64 prestadores habilitados y evaluados, actualmente 7 hacen parte de la red de prestación de servicios de la EPS, contribuyendo al cumplimiento de los estándares de calidad y a la atención integral de la población afiliada.

NIT	REGIONAL	CIUDAD	IPS	ESTADO
890902922	Antioquia	Medellin	UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA	Acreditado
891200209	Nariño	Pasto	FUNDACION HOSPITAL SAN PEDRO	Acreditado
890939936	Antioquia	Rio Negro	SOCIEDAD MEDICA RIONEGRO S.A. SOMER S.A.	Acreditado
890303461	Valle	Cali	HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE EVARISTO GARCIA E.S.E.	Acreditado
890303461	Valle	Cali	HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE EVARISTO GARCIA E.S.E	Acreditado
891901158	Valle	Tuluá	HOSPITAL DEPARTAMENTAL TOMAS URIBE URIBE E. S. E.	Acreditado
805027287	Valle	Cali	RED DE SALUD DEL NORTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Acreditado

Fuente: LISTADO DE INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD ACREDITADAS EN SALUD, Fecha: febrero de 2026

El 100% de la red contratada por Comfenalco Valle se encuentra habilitada y su información se encuentra publicada en el “Registro especial de prestadores de servicios de salud” del Ministerio de Salud y Protección Social.

5. Comportamiento como pagador de servicios

A continuación, se relacionan las cuentas por pagar por edades (cifras en millones de pesos).

Vencimientos de Cuentas por Pagar	Valores
Cuentas por pagar No Vencidas	86
Cuentas por pagar Vencidas a 30 días	31.309
Cuentas por pagar Vencidas de 31 a 60 días	32.980
Cuentas por pagar Vencidas de 61 a 90 días	30.724
Cuentas por pagar Vencidas de 91 a 180 días	30.430
Cuentas por pagar Vencidas de 181 a 360 días	14.671
Cuentas por pagar Vencidas mayor a 360 días	93.816
Total de las cuentas por pagar año 2023	234.015
Cifras en millones de pesos	

Fuente: Formato FT004 – 31 diciembre 2025

6. Sanciones

En el transcurso del año 2025 la Superintendencia Nacional de Salud impuso a Comfenalco Valle EPS las siguientes sanciones:

Vigilado Supersalud

Vigilado Supersubsidio

No. Sanciones	Entidad Sancionatoria	Causal	Ejecutoriada	Año
1	Superintendencia Nacional de Salud	Incumplimiento sentencia T760 vigencia 2019	15/01/2025	2025
2	Superintendencia Nacional de Salud	Incumplimiento sentencia T760 vigencia 2020	30/04/2025	2025

Vigilado Supersalud

Vigilado Supersubsidio