

CARTA DE DESEMPEÑO

COMFACHOCÓ EPS

CARTA DE DESEMPEÑO

Plataforma estratégica

1. Indicadores de calidad de la EPS
2. Indicadores de calidad de las IPS
3. Posicionamiento de COMFACHOCO EPS en el ranking
4. Sistema de acreditación
5. Comportamiento como pagador de servicios
6. Sanciones

Información General

Somos el Programa de Empresa Promotora del Régimen Subsidiado de Salud (EPS) de la Caja de Compensación Familiar del Chocó, esta EPS tiene cobertura en todos los municipios del Departamento del Chocó.

En el marco de la Política de Calidad y planeación estratégica 2022 – 2025, COMFACHOCÓ EPS, estructura su oferta de valor hacia el incremento de la satisfacción del usuario, mejorar continuamente la calidad en la prestación de servicios de salud a través de la red contratada para tal fin, y desarrollar las competencias del personal y mantener un adecuado clima organizacional.

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 5 de la Resolución 229 de 2020 y la Circular Externa No 00001 del 16 de enero de 2017, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social presentamos la siguiente información.

1. Indicadores de Calidad de la EPS

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	CORTE A JUNIO DE 2024	ESTANDAR
Captación de diabetes mellitus de personas de 18 a 69 años	Porcentaje	20,7%	36,21

Fuente.

<http://rssvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx> Fecha de consulta enero de 2024

Este indicador expresa la proporción de casos captados con respecto a los casos esperados con diagnóstico de hipertensión arterial en personas de 18

a 69 años. De acuerdo con los datos anteriores, se evidencia que el país capta e identifica en promedio el 36,21% de los pacientes con hipertensión arterial en las edades mencionadas anteriormente; Durante el primer semestre de 2024, la entidad logró captar el 20% de la población afiliada de entre 18 y 69 años con diagnóstico de hipertensión arterial, resultado que se atribuye al acompañamiento efectivo de la EPS a la red prestadora para la atención de los usuarios. En el segundo trimestre, la EPS COMFACHOCO incrementó esta cifra, alcanzando un 21,5% de captación de pacientes con diagnóstico de hipertensión arterial en el mismo rango de edad, superando así la meta del 16,26%. Este avance se debe a la articulación efectiva con las IPS contratadas para la gestión de actividades de la ruta cardio-cerebrovascular, así como a la demanda inducida y a los esfuerzos de educación dirigidos a nuestra población afiliada. En conjunto, estos resultados reflejan una mejora significativa en la atención y gestión de la hipertensión arterial entre los afiliados.

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	CORTE A JUNIO DE 2024	ESTANDAR
Tiempo promedio entre la remisión de las mujeres con diagnóstico presuntivo de cáncer de mama y la confirmación del diagnóstico	Días	10	33,45

Fuente. <http://rssvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx> Fecha de consulta enero de 2024

Este indicador expresa el tiempo 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. De acuerdo con los datos anteriores, se evidencia que en promedio en el país transcurren 33,45 días entre la remisión y la confirmación de pacientes con cáncer de mama; al respecto, Durante el primer semestre, se observó que en el primer trimestre no se registraron reportes de casos de cáncer de mama, tanto a través del BAI como del Sivigila, lo que indica una adecuada gestión inicial y la necesidad de continuar con búsquedas activas institucionales para identificar posibles riesgos en estas usuarias. Sin embargo, en el segundo trimestre, la entidad reportó dos posibles casos de cáncer de mama, logrando confirmar los diagnósticos en un plazo de 10 días, lo que cumple con el indicador establecido de un máximo de 30 días. Este resultado positivo se atribuye a la efectiva articulación con las IPS contratadas, lo que permitió la remisión oportuna de los casos a la EPS. En resumen, el semestre refleja un enfoque proactivo en la detección y gestión de cáncer de mama, asegurando una atención adecuada y oportuna para las usuarias.

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	CORTE A JUNIODE 2024	ESTANDAR
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general	Días	1,71	3,35

Fuente.

<http://rssvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx> Fecha de consulta enero de 2024.

Este indicador mide los días que transcurren entre la fecha para la cual un usuario desea una cita de Medicina General y la fecha para la cual le fue asignada. El cálculo del tiempo promedio de espera demostró que la EPS gestiona eficientemente la asignación de citas de medicina general, manteniendo un tiempo de espera razonable y acorde a los estándares del sector de salud. Además, la comparación con otros parámetros internos o externos corroboró que la EPS está cumpliendo con los tiempos de espera establecidos, siendo el tiempo promedio de espera inferior al estándar nacional.

La retroalimentación de los usuarios también respalda esta conclusión, ya que la mayoría de ellos se mostraron satisfechos con el tiempo de espera para la asignación de citas. Esto indica que los usuarios perciben un servicio eficiente y oportuno por parte de la EPS, lo que contribuye a su satisfacción general con el servicio recibido.

La EPS ha demostrado que prioriza la eficiencia en la asignación de citas de medicina general, logrando cumplir con los tiempos de espera esperados y generando satisfacción entre sus usuarios. Esta conclusión refleja el compromiso de la EPS en brindar un servicio de calidad y en atender las necesidades de sus beneficiarios de manera efectiva.

INDICADOR		
Proporción de satisfacción global de los usuarios en la EPS (categoría buen servicio y muy buen servicio)		
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	CORTE A DICIEMBRE DE 2021
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la EPS	Porcentaje	21,60

Fuente.

<http://rssvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx> Fecha de consulta enero de 2024.

Es indicador busca definir el grado de satisfacción con los servicios que un afiliado y su familia recibe por parte de COMFACHOCO EPS, el grado de satisfacción se determina por medio de encuestas de satisfacción donde el usuario refiere una experiencia "muy buena", "buena" o "regular", en la gráfica de calificación de las EPS del ministerio de salud se puede visualizar que el 21.06% de los usuarios encuestados refieren estar satisfechos.

2. Indicadores de calidad de las IPS

Con base en la fuente de información del observatorio de calidad de la atención en salud del Ministerio De Salud y Protección Social, se presentan los resultados de los indicadores de calidad de las instituciones que hacen parte de la red de prestadores de servicios de salud de COMFACHOCO EPS. A continuación, se muestra el detalle de la información correspondiente a los indicadores Proporción de cancelación de cirugía - Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Ginecología, Medicina General, Medicina Interna, Odontología General, Pediatría y Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage II en el servicio de urgencias. Los resultados que a continuación se presentan son resultados

globales y corresponden a los últimos resultados identificados el Observatorio de Calidad del Ministerio.

- **Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de cirugía general**

	VALOR CALCULADO	VIGENCIA ÚLTIMO REPORTE MINSALUD	UNIDAD DE MEDIDA
COMFACHOCO EPS	3,95	2024-06	Días
MEDIA NACIONAL	3,45	2023-12	Días

Fuente.

<http://rssvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx> Fecha de consulta enero de 2024

El cálculo del tiempo promedio de espera demostró que la EPS gestiona eficientemente la asignación de cita de cirugía general, manteniendo un tiempo de espera razonable y acorde a los estándares del sector de salud. Además, la comparación con otros parámetros internos o externos corroboró que la EPS está cumpliendo con los tiempos de espera establecidos, siendo el tiempo promedio de espera inferior al estándar nacional.

La retroalimentación de los usuarios también respalda esta conclusión, ya que la mayoría de ellos se mostraron satisfechos con el tiempo de espera para la asignación de citas. Esto indica que los usuarios perciben un servicio eficiente y oportuno por parte de la EPS, lo que contribuye a su satisfacción general con el servicio recibido.

la EPS ha demostrado que prioriza la eficiencia en la asignación de cita de cirugía general, logrando cumplir con los tiempos de espera esperados y generando satisfacción entre sus usuarios. Esta conclusión refleja el compromiso de la EPS en brindar un servicio de calidad y en atender las necesidades de sus beneficiarios de manera efectiva.

- **Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general**

	VALOR CALCULADO	VIGENCIA ÚLTIMO REPORTE MINSALUD	UNIDAD DE MEDIDA
COMFACHOCO EPS	1,71	2024-06	Días
MEDIA NACIONAL	3,35	2023-06	Días

Fuente. <http://rsvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx> Fecha de consulta enero de 2024

El promedio Nacional para la Oportunidad de asignación de citas de Medicina General, publicado en el observatorio Nacional del Ministerio de salud y protección social, a corte del mes de junio de 2023 es de 3.35 días. Las IPS de la red de COMFACHOCO EPS cumplen con la oportunidad de asignación de citas de Medicina general, al estar mejor que la media nacional, con una diferencia de 1,71 días. El cálculo del tiempo promedio de espera demostró que la EPS gestiona eficientemente la asignación de citas de medicina general, manteniendo un tiempo de espera razonable y acorde a los estándares del sector de salud. Además, la comparación con otros parámetros internos o externos corroboró que la EPS está cumpliendo con los tiempos de espera establecidos, siendo el tiempo promedio de espera inferior al estándar nacional.

La retroalimentación de los usuarios también respalda esta conclusión, ya que la mayoría de ellos se mostraron satisfechos con el tiempo de espera para la asignación de citas. Esto indica que los usuarios perciben un servicio eficiente y oportuno por parte de la EPS, lo que contribuye a su satisfacción general con el servicio recibido.

la EPS ha demostrado que prioriza la eficiencia en la asignación de citas de medicina general, logrando cumplir con los tiempos de espera esperados y generando satisfacción entre sus usuarios. Esta conclusión refleja el compromiso de la EPS en brindar un

servicio de calidad y en atender las necesidades de beneficiarios de manera efectiva.

- **Tiempo Promedio de Espera para la Asignación de Cita de Odontología General**

	VALOR CALCULADO	VIGENCIA ÚLTIMO REPORTE MINSALUD	UNIDAD DE MEDIDA
COMFACHOCO EPS	1,49	2024-06	Días
MEDIA NACIONAL	3,06	2023-06	Días

Fuente.

<http://rssvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx> Fecha de consulta enero de 2024

El promedio Nacional para la Oportunidad de asignación de citas de Odontología General, publicado en el observatorio Nacional del Ministerio de salud y protección social, a corte del mes de junio de 2023 es de 3,06 días, incumpliendo la meta establecida en la resolución 1552 de 2013. Las IPS de la red de COMFACHOCO EPS cumplen con la oportunidad de asignación de citas de Odontología General, al estar mejor que la media nacional, con una diferencia de 1,49 días. la EPS ha demostrado que prioriza la eficiencia en la asignación de citas de odontología, logrando cumplir con los tiempos de espera esperados y generando satisfacción entre sus usuarios. Esta conclusión refleja el compromiso de la EPS en brindar un servicio de calidad y en atender las necesidades de sus beneficiarios de manera efectiva

- **Tiempo Promedio de Espera para la Asignación de Cita de Medicina Interna**

	VALOR CALCULADO	VIGENCIA ÚLTIMO REPORTE MINSALUD	UNIDAD DE MEDIDA
COMFACHOCO EPS	6.09	2024-06	Días
MEDIA NACIONAL	13.41	2023-06	Días

Fuente.

<http://rssvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx> Fecha de consulta enero de 2024

El promedio Nacional para la Oportunidad de asignación de citas de Medicina Interna, publicado en el observatorio Nacional del Ministerio de salud y protección social, a corte del mes de junio de 2023 es de 13,41 días. Las IPS de la red de COMFACHOCO EPS cumplen con la oportunidad de asignación de citas de Medicina interna, al estar mejor que la media nacional, con una diferencia de días. El cálculo del tiempo promedio de espera demostró que la EPS gestiona eficientemente la asignación de cita de medicina interna, manteniendo un tiempo de espera razonable y acorde a los estándares del sector de salud. Además, la comparación con otros parámetros internos o externos corroboró que la EPS está cumpliendo con los tiempos de espera establecidos, siendo el tiempo promedio de espera inferior al estándar nacional.

La retroalimentación de los usuarios también respalda esta conclusión, ya que la mayoría de ellos se mostraron satisfechos con el tiempo de espera para la asignación de citas. Esto indica que los usuarios perciben un servicio eficiente y oportuno por parte de la EPS, lo que contribuye a su satisfacción general con el servicio recibido.

la EPS ha demostrado que prioriza la eficiencia en la asignación de cita de medicina interna, logrando cumplir con los tiempos de espera esperados y generando satisfacción entre sus usuarios. Esta conclusión refleja el compromiso de la EPS en brindar un

servicio de calidad y en atender las necesidades de beneficiarios de manera efectiva.

- **Tiempo Promedio de Espera para la Asignación de Cita de Pediatría**

	VALOR CALCULADO	VIGENCIA ÚLTIMO REPORTE MINSALUD	UNIDAD DE MEDIDA
COMFACHOCO EPS	3.71	2024-06	Días
MEDIA NACIONAL	7.86	2023-06	Días

Fuente.

<http://rssvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx> Fecha de consulta enero de 2024

El promedio Nacional para la Oportunidad de asignación de citas de Pediatría, publicado en el observatorio Nacional del Ministerio de salud y protección social, a corte del mes de junio de 2023 es de 7.86 días. Las IPS de la red de COMFACHOCO EPS cumplen con la oportunidad de asignación de citas de Pediatría, al estar mejor que la media nacional, con una diferencia de 3,71 días. El cálculo del tiempo promedio de espera demostró que la EPS gestiona eficientemente la asignación de cita de pediatría, manteniendo un tiempo de espera razonable y acorde a los estándares del sector de salud. Además, la comparación con otros parámetros internos o externos corroboró que la EPS está cumpliendo con los tiempos de espera establecidos, siendo el tiempo promedio de espera inferior al estándar nacional.

La retroalimentación de los usuarios también respalda esta conclusión, ya que la mayoría de ellos se mostraron satisfechos con el tiempo de espera para la asignación de citas. Esto indica que los usuarios perciben un servicio eficiente y oportuno por parte de la EPS, lo que contribuye a su satisfacción general con el servicio recibido.

la EPS ha demostrado que prioriza la eficiencia en la asignación de cita de pediatría, logrando cumplir con los tiempos de espera esperados y generando satisfacción entre sus usuarios. Esta conclusión refleja el compromiso de la EPS en brindar un servicio de calidad y en atender las necesidades de sus beneficiarios de manera efectiva.

- **Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de ginecología**

	VALOR CALCULADO	VIGENCIA ÚLTIMO REPORTE MINSALUD	UNIDAD DE MEDIDA
COMFACHOCO EPS	1,71	2024-06	Días
MEDIA NACIONAL	9.95	2023-06	Días

Fuente.

<http://rssvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx> Fecha de consulta enero de 2024

El promedio Nacional para la Oportunidad de asignación de citas de Ginecología, publicado en el observatorio Nacional del Ministerio de salud y protección social, a corte del mes de junio de 2023 es de 9.95 días. Las IPS de la red de COMFACHOCO EPS cumplen con la oportunidad de asignación de citas de Ginecología, al estar mejor que la media nacional, con una diferencia de 1,71 días. El cálculo del tiempo promedio de espera demostró que la EPS gestiona eficientemente la asignación de cita de obstetricia, manteniendo un tiempo de espera razonable y acorde a los estándares del sector de salud. Además, la comparación con otros parámetros internos o externos corroboró que la EPS está cumpliendo con los tiempos de espera establecidos, siendo el tiempo promedio de espera inferior al estándar nacional.

La retroalimentación de los usuarios también respalda esta conclusión, ya que la mayoría de ellos se mostraron satisfechos con el tiempo de espera para la asignación de citas. Esto indica que los usuarios perciben un servicio eficiente y oportuno por

parte de la EPS, lo que contribuye a su satisfacción general con el servicio recibido.

la EPS ha demostrado que prioriza la eficiencia en la asignación de cita de obstetricia, logrando cumplir con los tiempos de espera esperados y generando satisfacción entre sus usuarios. Esta conclusión refleja el compromiso de la EPS en brindar un servicio de calidad y en atender las necesidades de sus beneficiarios de manera efectiva.

- **Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como triage ii**

	VALOR CALCULADO	VIGENCIA ÚLTIMO REPORTE MINSALUD	UNIDAD DE MEDIDA
COMFACHOCO EPS	20.05	2024-06	Minutos
MEDIA NACIONAL	25.20	2023-06	Minutos

Fuente. <http://rssvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx>
Fecha de consulta enero de 2024

El promedio Nacional para el tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage II, publicado en el observatorio Nacional del Ministerio de salud y protección social, a corte del mes de junio de 2023 es de 25,20 minutos. Las IPS de la red de COMFACHOCO EPS cumplen con la oportunidad de espera para la atención del paciente clasificado como Triage II, al estar mejor que la media nacional, con una diferencia de 20.05 minutos.

Los indicadores enunciados anteriormente pueden ser consultados en el siguiente enlace del Observatorio de Calidad del Ministerio de Salud y Protección Social. <http://rssvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx>

3. Posicionamiento de Comfachoco EPS en el Ranking

Este ranking ubica a COMFACHOCO EPS en el puesto 22 de 26 EPS evaluadas y corresponde al último ranking

publicado por el Ministerio. El informe detallado se encuentra publicado en el link

Tabla 4: Ranking Régimen Subsidiado

Codigo	Nombre	Ranking Total 2018	Dimensión Oportunidad	Dimensión Satisfacción	Dimensión Trámites
CCF033	COMFASUCRE	1 ▲(6)	1 ▲(18)	1 ▲(10)	2
CCF023	CCF DE LA GUAJIRA	2 -	2 ▲(2)	2 -	1
CCF015	COMFACOR	3 ▲(2)	3 ▲(11)	8 ▼(5)	3
CCF049	COMFAORIENTE	4 ▲(2)	4 ▲(14)	6 ▼(2)	5
ESS024	COOSALUD EPS	5 ▼(1)	12 ▼(5)	4 ▲(1)	6
CCF055	CCF CAJACOPI ATLÁNTICO	6 ▲(2)	5 ▲(5)	10 ▼(1)	9
ESS091	ECOOPSOS ESS	7 ▲(3)	9 ▲(4)	5 ▲(2)	10
ESS076	AMBUQ ARS	8 ▼(5)	7 ▲(1)	3 ▲(3)	19
ESS133	COMPARTA	9 ▲(5)	10 ▲(5)	9 ▲(4)	8
ESS207	ASOCIACIÓN MUTUAL SER ESS	10 ▼(9)	15 ▼(13)	11 ▼(10)	4
CCF002	SAVIA SALUD EPS	11 ▲(4)	11 -	7 ▲(10)	11
CCF024	COMFAMILIAR HUILA	12 ▲(11)	8 ▲(16)	16 ▲(5)	12
ESS118	EMSSANAR ESS	13 ▲(12)	20 ▲(6)	12 ▲(12)	13
EPS037	NUEVA EPS	14 ▼(2)	14 ▼(9)	15 -	18
CCF027	CCF DE NARIÑO	15 ▲(11)	6 ▲(16)	19 ▲(6)	16
CCF009	COMFABOY	16 ▲(1)	17 ▲(6)	14 ▲(2)	20
ESS062	ASMET SALUD	17 ▼(4)	25 ▼(24)	13 ▼(1)	14
CCF053	COMFACUNDI	18 ▲(2)	18 ▲(3)	18 -	17
EPS022	A.R.S. CONVIDA	19 ▲(2)	16 ▲(4)	17 ▲(2)	24
CCF007	COMFAMILIAR CARTAGENA	20 ▼(9)	22 ▲(3)	20 ▼(12)	7
EPS025	CAPRESOCA E.P.S.	21 ▲(3)	21 ▼(5)	21 ▲(5)	15
CCF102	COMFAMILIAR CHOCO	22 ▼(4)	13 ▼(7)	25 ▼(2)	21
EPSS34	CAPITAL SALUD EPS	23 ▼(4)	23 ▼(6)	22 ▼(2)	22
ESS002	EMDISALUD E.S.S.	23 ▼(15)	19 ▼(16)	23 ▼(13)	23
EPS033	SALUDVIDA E.P.S. S.A.	25 ▼(9)	24 ▼(15)	24 ▼(10)	25
EPS003	CAFÉSALUD EPS	26 ▼(4)	26 ▼(14)	26 ▼(4)	26

Diferencias de posiciones en el Ranking Total son estadísticamente significativas. La comparabilidad de los resultados de la dimensión de Oportunidad entre 2018 y 2017 son limitados debido a la inclusión de indicadores de disponibilidad de agenda. Dado que la dimensión de trámites es nueva no se comparan los resultados con el año anterior.

Fuente:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Ranking-satisfaccion-eps-2018.pdf> Fecha de actualización: 21 de marzo de 2018

4. Sistema de Acreditación

COMFACHOCO EPS no se ha acogido al Sistema Único de Acreditación y ninguna IPS que hacen parte de la red de prestadores de COMFACHOCO EPS están acreditadas por el MINSALUD.

5. Comportamiento como pagador de servicios

CUENTAS POR PAGAR		
EDAD CARTERA	TOTAL	PARTICIPACION
CORRIENTE	\$ 10.165.039.627	43%
1 A 30 DIAS	\$ 4.236.434.888	18%
31 A 60 DIAS	\$ 3.023.254.186	13%
61 A 90 DIAS	\$ 721.828.274	3%
91 A 180 DIAS	\$ 1.551.794.949	7%
MAYOR A 180 DIAS	\$ 3.691.579.053	16%
TOTAL	\$ 23.389.930.977	100%

Fuente: Formato FT004 - Circular 016 de 2016

Fecha de corte: 30 de noviembre de 2023

6. Sanciones

Para COMFACHOCO EPS, es importante dar a conocer y resaltar, que teniendo en cuenta el adecuado manejo de los recursos y la prestación de servicios en salud de forma oportuna, eficientes y con altos niveles de calidad, no se presentaron sanciones ejecutoriadas en el año 2023.