

# AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DEL SECTOR SALUD 2020

INFORME DE CALIDAD



**COMFAORIENTE**

## ESTRATEGIAS PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN ADMINISTRATIVA

COMFAORIENTE EPS-S, acatando las medidas del gobierno nacional, en cuanto a la mitigación de la propagación del virus COVID-19, estipuladas en el Decreto No. 457 del 22 de marzo de 2020, dispuso diferentes canales de comunicación no presencial para los trámites requeridos por los afiliados:

Esta información fue difundida a través de volantes entregados en las instalaciones de COMFAORIENTE EPS-S en Cúcuta y los municipios de operación, así como en las diferentes redes sociales de la Corporación como son: Facebook, Instagram y Twitter, de igual forma en la página web [www.comfaoriente.com](http://www.comfaoriente.com), banner SALUD-EPS.

RENDICIÓN DE CUENTAS  
SECTOR SALUD



COMFAORIENTE



## ComfaOriente Sólo Beneficios

Ayer a las 10:26 a. m. • 🌐

¡Información de interés! A los usuarios de ComfaOriente EPS'S los invitamos a conocer las líneas de atención que hemos habilitado desde hoy. Conozca m... [Ver más](#)



### INFORMACIÓN IMPORTANTE

Acatando las medidas del Gobierno Nacional, difundidas a través del Ministerio de Salud y Protección Social, en cuanto a la mitigación de la propagación de COVID 19, COMFAORIENTE EPS-S ha dispuesto el siguiente canal de comunicación para los trámites que requiera, en horario de oficina a través de las siguientes Líneas de WhatsApp y telefónicas:

WHATSAPP	DESCRIPCIÓN
3208670943	Autorizaciones Alto Costo, Embarazadas y Afiliados al Régimen Contributivo
3208996172 3103005404	Para Autorizaciones PBS=POS
3208534969	MIPRES y Tutelas
3502832732	Activos, Afiliación y/o Novedades (subsidiado y contributivo)
3508296590	PQRS
3204816881	Información COVID 19 (Llamadas 24 horas)

Esto con el fin de disminuir el contacto social y facilitar los trámites desde su casa. Se le recomienda descargar en su celular alguna de las siguientes aplicaciones "Adobe Scan" o "CamScanner - PDFCreator" para que escanee la historia clínica y orden médica, de manera legible y clara y la envíe. Una vez cumplido lo requerido, se le dará la respuesta. Por favor, use estos medios y absténgase de acudir a las sedes de COMFAORIENTE EPS-S.

Facebook



### INFORMACIÓN IMPORTANTE

Acatando las medidas del Gobierno Nacional, difundidas a través del Ministerio de Salud y Protección Social, en cuanto a la mitigación de la propagación de COVID 19, COMFAORIENTE EPS-S ha dispuesto el siguiente canal de comunicación para los trámites que requiera, en horario de oficina a través de las siguientes Líneas de WhatsApp y telefónicas:

WHATSAPP	DESCRIPCIÓN
3208670943	Autorizaciones Alto Costo, Embarazadas y Afiliados al Régimen Contributivo
3208996172 3103005404	Para Autorizaciones PBS=POS
3208534969	MIPRES y Tutelas
3502832732	Activos, Afiliación y/o Novedades (subsidiado y contributivo)
3508296590	PQRS
3204816881	Información COVID 19 (Llamadas 24 horas)

Esto con el fin de disminuir el contacto social y facilitar los trámites desde su casa. Se le recomienda descargar en su celular alguna de las siguientes aplicaciones "Adobe Scan" o "CamScanner - PDFCreator" para que escanee la historia clínica y orden médica, de manera legible y clara y la envíe. Una vez cumplido lo requerido, se le dará la respuesta. Por favor, use estos medios y absténgase de acudir a las sedes de COMFAORIENTE EPS-S.



11 Me gusta

comfaorientepes [¡Información de interés! A los usuarios de ComfaOriente EPS'S los invitamos a conoce... más](#)

Instagram

Tweet



ComfaOriente Sólo Beneficios  
@comfaorientepes

¡Información de interés! A los usuarios de ComfaOriente EPS'S los invitamos a conocer las líneas de atención que hemos habilitado desde hoy. Conozca más [bit.ly/2x6fbSu](https://bit.ly/2x6fbSu)



### INFORMACIÓN IMPORTANTE

Acatando las medidas del Gobierno Nacional, difundidas a través del Ministerio de Salud y Protección Social, en cuanto a la mitigación de la propagación de COVID 19, COMFAORIENTE EPS-S ha dispuesto el siguiente canal de comunicación para los trámites que requiera, en horario de oficina a través de las siguientes Líneas de WhatsApp y telefónicas:

WHATSAPP	DESCRIPCIÓN
3208670943	Autorizaciones Alto Costo, Embarazadas y Afiliados al Régimen Contributivo
3208996172 3103005404	Para Autorizaciones PBS=POS
3208534969	MIPRES y Tutelas
3502832732	Activos, Afiliación y/o Novedades (subsidiado y contributivo)
3508296590	PQRS
3204816881	Información COVID 19 (Llamadas 24 horas)

Esto con el fin de disminuir el contacto social y facilitar los trámites desde su casa. Se le recomienda descargar en su celular alguna de las siguientes aplicaciones "Adobe Scan" o "CamScanner - PDFCreator" para que escanee la historia clínica y orden médica, de manera legible y clara y la envíe. Una vez cumplido lo requerido, se le dará la respuesta. Por favor, use estos medios y absténgase de acudir a las sedes de COMFAORIENTE EPS-S.

Twitter

# RENDICIÓN DE CUENTAS SECTOR SALUD



# COMFAORIENTE





**COMFAORIENTE EPS-S**  
EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL RÉGIMEN SUBSIDIADO



## INFORMACIÓN IMPORTANTE

Acatando las medidas del Gobierno Nacional, difundidas a través del Ministerio de Salud y Protección Social, en cuanto a la mitigación de la propagación de **COVID 19**, **COMFAORIENTE EPS-S** ha dispuesto el siguiente canal de comunicación para los trámites que requiera, en horario de oficina a través de las siguientes Líneas de WhatsApp y telefónicas:

WHATSAPP	DESCRIPCIÓN
3208670943	Autorizaciones Alto Costo, Embarazadas y Afiliados al Régimen Contributivo
3208996172 3103005404	Para Autorizaciones PBS=POS
3208534969	MIPRES y Tutelas
3502832732	Activos, Afiliación y/o Novedades (subsidiado y contributivo)
3508296590	PQRS
3204816881	Información COVID 19 (Llamadas 24 horas)

Esto con el fin de disminuir el contacto social y facilitar los trámites desde su casa. Se le recomienda descargar en su celular alguna de las siguientes aplicaciones "**Adobe Scan**"  o "**CamScanner - PDFCreator**" , para que escanee la historia clínica y orden médica, de manera legible y clara y la envíe. Una vez cumplido lo requerido, se le dará la respuesta. Por favor, use estos medios y absténgase de acudir a las sedes de COMFAORIENTE EPS-S.



# RENDICIÓN DE CUENTAS SECTOR SALUD



# COMFAORIENTE

Para el mes de junio de 2020 y con el objetivo de avanzar en el mejoramiento de la atención no presencial a los afiliados, COMFAORIENTE EPS-S desarrolló y habilitó la plataforma tecnológica EPS VIRTUAL, a través de esta, se garantiza: Atención de solicitudes de autorizaciones PBS y NO PBS, Radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Trámites de Afiliación y Registro.



[Inicio](#) [Contáctenos](#) [EPS Virtual](#) [Empleadores](#) [Prestadores](#) [Aplicaciones](#)

Bienvenido a la EPS Virtual de COMFAORIENTE

[Registrarse](#)

Tipo de identificación (Verifica el tipo de documento actual)

Seleccione una opción

Número de identificación (El número del documento actual sin separadores, ni puntos, ni símbolos)

Contraseña

No soy un robot reCAPTCHA  
Privacidad - Términos

[Ingresar](#)

[Recuperar contraseña](#)

[Manual de Prestadores](#)  
[Manual de Afiliados](#)  
[Manual de Empleadores](#)

<http://epsonline.comfaoriente.com:65050/login/afiliado/>

RENDICIÓN DE CUENTAS  
SECTOR SALUD



COMFAORIENTE

VIGILADO SuperSubsidio VIGILADO Supersalud

COMFAORIENTE EPS-S informa a los interesados que pone a disposición su nuevo servicio EPS VIRTUAL, una plataforma tecnológica para atender los siguientes procesos:

- Solicitudes de autorizaciones PBS.
- Solicitud de servicios NO PBS.
- Radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- Trámites de Afiliación y Registro para afiliados: Certificados de estados de afiliación, solicitud de afiliación, actualización de datos y movilidad al régimen subsidiado.
- Trámites de Afiliación y Registro para empleadores: Afiliación de empresa, vinculación de trabajadores, actualización de datos de empleadores, solicitud de paz y salvo, solicitud de devolución de aportes y solicitud de pago de incapacidades.

Ingrese a EPS VIRTUAL, a través del enlace <http://epsonline.comfaoriente.com:65050/login/afiliado/>, allí podrá registrarse y obtendrá un usuario y contraseña. En este enlace encontrará un archivo adjunto que le enseñará paso a paso a realizar su registro, para lo cual debe tener a la mano su documento de identidad y un correo electrónico personal.

Para dar trámite a las solicitudes en línea, deberá anexar los documentos escaneados en un solo archivo en formato PDF (historia clínica completa y orden médica). Recuerde que los documentos deben ser legibles, por lo que se recomienda que antes de salir de su consulta médica, verifique que los documentos sean claros. Una vez transcurrido el tiempo de espera, usted recibirá la respuesta a su solicitud de autorización en su correo electrónico.

Es importante comunicar que esta nueva plataforma reemplazará, a partir del Jueves 25 de junio de 2020, ciertas líneas telefónicas que habían sido creadas para atender la situación de salud por el COVID 19, por lo cual QUEDAN FUERA DE SERVICIO LAS SIGUIENTES LÍNEAS:

- 3208670943 (Autorizaciones Alto Costo, Embarazadas y Afiliados del Régimen Contributivo)
- 3208996172 (Autorizaciones Alto Costo, Embarazadas y Afiliados del Régimen Contributivo)
- 3103005404 (Para autorizaciones PBS=POS)
- 3208534969 (MIPRES y Tutelas)

Por último, se informa a nuestros usuarios que QUEDARÁN EN FUNCIONAMIENTO LAS SIGUIENTES LÍNEAS:

- 3508296590 (PQRS)
- 3502832732 (Activos, Afiliación y/o Novedades subsidiado y contributivo)
- 3204816881 (Información COVID 19 llamadas 24 horas)



# NUEVO SERVICIO EPS VIRTUAL

Una plataforma tecnológica  
de atención a nuestros afiliados...



# RENDICIÓN DE CUENTAS SECTOR SALUD



# COMFAORIENTE

Por otra parte, con el fin de mantener informados a los afiliados a la EPS y otros interesados, sobre COVID-19, se replicó material informativo, publicado en la página web de COMFAORIENTE, en el sitio web de la EPS y en las diferentes redes sociales de COMFAORIENTE como son Facebook, Twitter e Instagram.



**⚠️ Coronavirus COVID-19 ⚠️**

Conoce todo lo que debes saber acerca del COVID-19

ABECE CORONAVIRUS  
COVID-19

MAYOR INFORMACIÓN  
MINSALUD



La salud es de todos MINSALUD

## Coronavirus COVID 19

**La mejor prevención está en tus manos.**

**¡Recuerda!**

Si todos nos lavamos las manos frecuentemente, podemos reducir hasta el 50% de los casos de las infecciones respiratorias, incluyendo Coronavirus COVID-19.

Duración de todo el procedimiento: 30 - 30 segundos

Quiénes Somos Afiliación Subsidio Servicios Proyectos Especiales Servicios Online Contratación Transparencia

# RENDICIÓN DE CUENTAS SECTOR SALUD



# COMFAORIENTE

VIGILADO SuperSubsidio VIGILADO Supersalud

Una vez el gobierno Nacional expide el Decreto 1168 de 2020, Por el cual se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable, COMFAORIENTE EPS-S, presentó los protocolos de bioseguridad a las diferentes alcaldías de los municipios donde opera la EPS, y una vez estos fueron aprobados, se realizó apertura para atención presencial previa asignación de cita, a partir del 1 de octubre de 2020, en las diferentes oficinas ubicadas en los municipios de:

- Convención
- Teorama
- El Carmen
- El Tarra
- Tibú
- Pamplona
- Cácuta
- Cucutilla
- Gramalote
- Cúcuta
- El Zulia
- Santiago
- Arboledas
- Villa Caro
- Ocaña
- Cáchira
- Herrán
- Ragonvalia

**RENDICIÓN DE CUENTAS  
SECTOR SALUD**



**COMFAORIENTE**



# CUCUTA



RENDICIÓN DE CUENTAS  
SECTOR SALUD



COMFAORIENTE

# CUCUTA



RENDICIÓN DE CUENTAS  
SECTOR SALUD



COMFAORIENTE

# RAGONVALIA



# PAMPLONA



RENDICIÓN DE CUENTAS  
SECTOR SALUD



COMFAORIENTE

VIGILADO SuperSubsidio VIGILADO Supersalud

# CÁCHIRA



# HERRÁN



RENDICIÓN DE CUENTAS  
SECTOR SALUD



COMFAORIENTE

# SANTIAGO



# TIBU



RENDICIÓN DE CUENTAS  
SECTOR SALUD



COMFAORIENTE

VIGILADO SuperSubsidio VIGILADO Supersalud

# CUCUTILLA



# OCAÑA



RENDICIÓN DE CUENTAS  
SECTOR SALUD



COMFAORIENTE

# INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA RED PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD AÑO 2020.

RENDICIÓN DE CUENTAS  
SECTOR SALUD



COMFAORIENTE

El área de calidad llevó a cabo la verificación de los diferentes portafolios allegados por proveedores que se presentaron a la convocatoria realizada por Comfaoriente EPS para conformar la red de servicios de salud para el año 2020





# AUDITORIAS DE CALIDAD

Con el fin de verificar el cumplimiento de las condiciones mínimas de habilitación, se llevaron a cabo las siguientes visitas



# ESE IMSALUD



# ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS

RENDICIÓN DE CUENTAS  
SECTOR SALUD



COMFAORIENTE

# CLÍNICA LOS ANDES



# CLÍNICA OFTALMOLÓGICA SAN DIEGO

RENDICIÓN DE CUENTAS  
SECTOR SALUD



COMFAORIENTE

# ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO ERASMO MEOZ



## DROGUERÍA SOLINSA

RENDICIÓN DE CUENTAS  
SECTOR SALUD



COMFAORIENTE

VIGILADO SuperSubsidio VIGILADO Supersalud



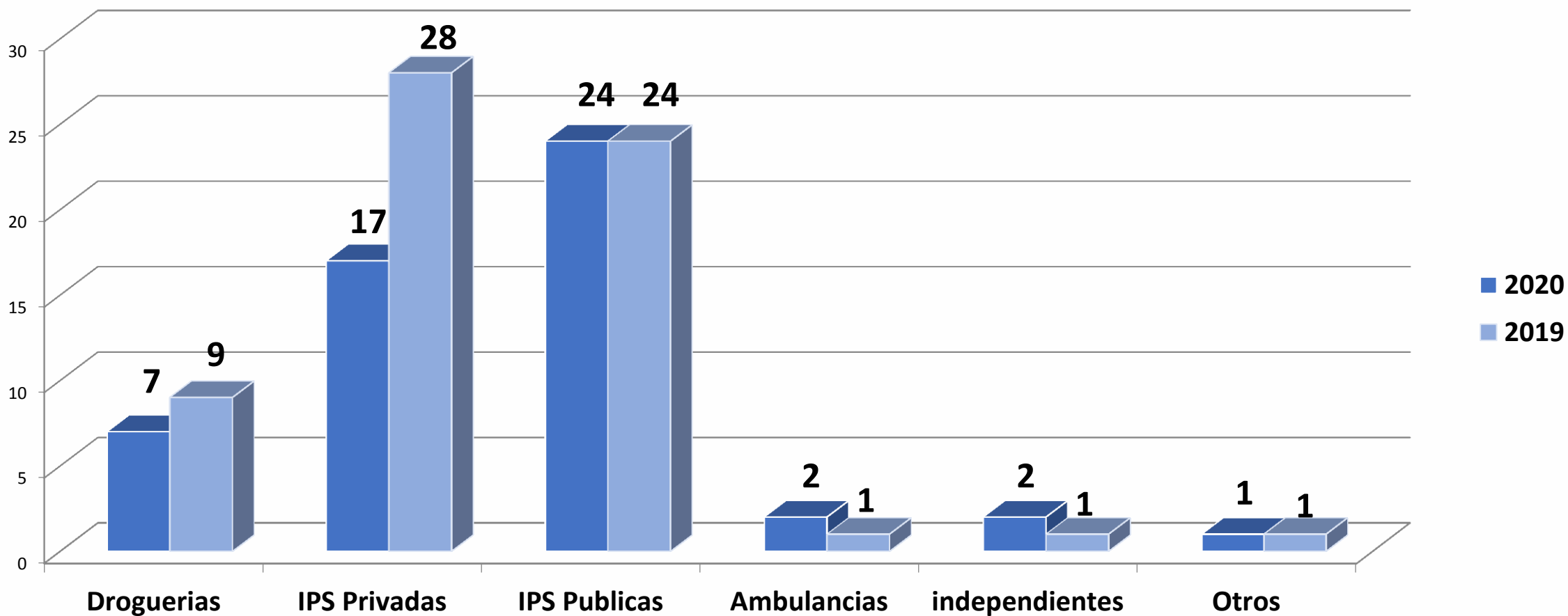
## SERVIMOS AMBULANCIAS DE COLOMBIA

RENDICIÓN DE CUENTAS  
SECTOR SALUD



COMFAORIENTE

# COMPARATIVO AUDITORIAS 2019-2020



RENDICIÓN DE CUENTAS  
SECTOR SALUD



COMFAORIENTE

# POSICIONAMIENTO RANKING EPS RÉGIMEN SUBSIDIADO

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>

RENDICIÓN DE CUENTAS  
SECTOR SALUD



COMFAORIENTE

# GRACIAS

RENDICIÓN DE CUENTAS  
SECTOR SALUD



COMFAORIENTE

VIGILADO SuperSubsidio  VIGILADO Supersalud 