

**INFORME DE GESTION  
ATENCIÓN AL USUARIO E INFORMACION AL AFILIADO  
(S.I.A.U)  
ANUAL 2019**

El Sistema de Información y Atención al Usuario, para la Entidad Promotora de Salud del Régimen Subsidiado de la Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano – COMFAORIENTE EPS-S, tiene como finalidad fortalecer la calidad de los servicios prestados por nuestra Red Contratada como la atención brindada en los 18 municipios donde de la EPSS COMFAORIENTE hace presencia.

El presente informe se refleja la gestión y debido tramite de las Quejas, Reclamos, Solicitudes y/o Sugerencias con base a lo definido en la Ley 1474/2011 Estatuto Anticorrupción, Art. 76, La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Ley 1757 de 2015 Arts. 48 y siguientes; Ley 1755 de 2015 Art. 1° Regulación del derecho de petición.

Para la ejecución de lo anterior, la oficina de Atención al Usuario cuenta con personal idóneo para la atención y dispone de canales de comunicación directa que promueven y facilitan la participación de la comunidad. Éstos son:

Canal	Modo de contacto
Teléfono	3508296590-3102056589 (57) 5755560 EXT. 280 - 018000962055
Físico	toda correspondencia y documentos escritos.
Virtual	<a href="http://epsonline.comfaoriente.com:65050/login/afiliado/">http://epsonline.comfaoriente.com:65050/login/afiliado/</a>
Presencial	Proceso personalizado en la oficina de atención al usuario ubicada en el primer piso en horario hábil.
Buzones	Existen buzones de sugerencias ubicados en los pasillos de atención consulta externa y de urgencias. Los cuales son revisados cada ocho días para dar respuesta en los términos establecidos por la ley.

**QUEJAS Y SUGERENCIAS**

En relación al proceso de atención al afiliado, la EPS-S consolidó la información radicada por los usuarios y dando respuesta oportuna a las diferentes manifestaciones, se observó el siguiente comportamiento.

**Fuente: Sistema Integrado de Atención al Afiliado**

Para la vigencia del 2019 se radicaron 14 quejas, reclamos, solicitudes y/o sugerencias; así mismo, se observa que los motivos de quejas y/o reclamos obedecen a Accesibilidad-IPS con un 42.86% y Actitud de servicio – IPS con un 35.81%, de las cuales se brindó solución y respuesta oportuna.

Así mismo, en cumplimiento del plan de SIAU se ha realizado capacitación a los usuarios y asociación de usuarios; reforzando y orientando en el Plan Obligatorio de Salud - Subsidiado como en los Deberes y Derechos de los mismos, con el fin de que se replique la información a todos los usuarios.