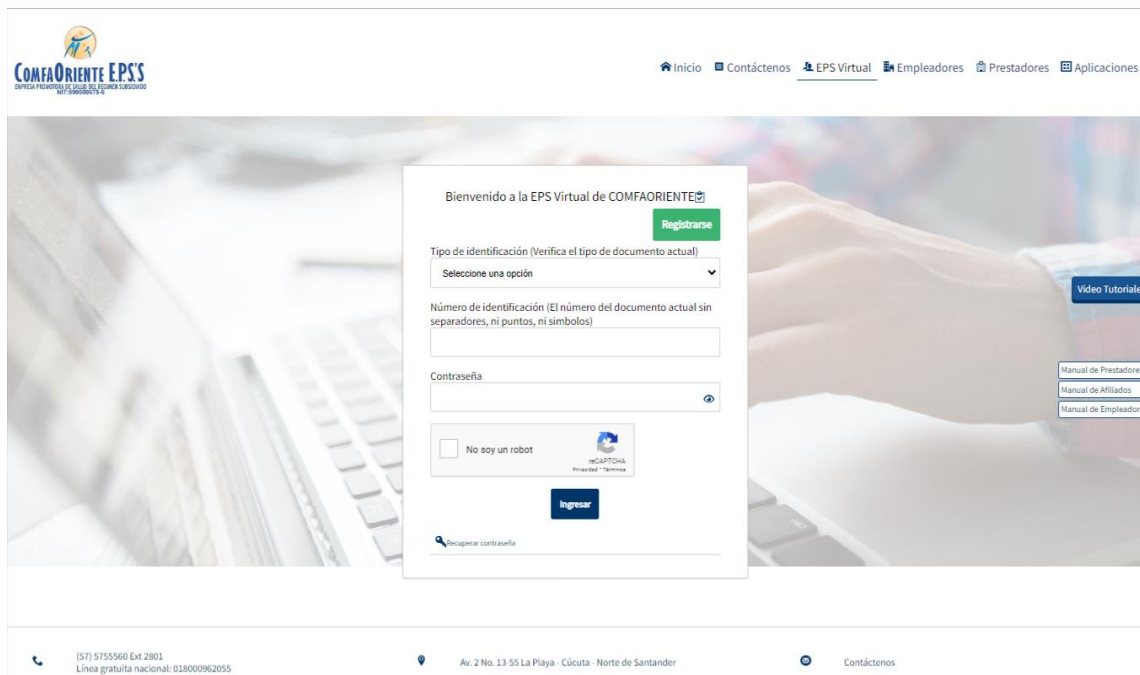


# **INFORME ATENCIÓN AL AFILIADO Y ACCIONES DE TUTELA**



**El área de Atención al Usuario, para 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 las oficinas de la EPSS en los diferentes municipios con cobertura y satisfacer eficientemente sus necesidades y requerimientos**

**El presente informe se refleja la gestión y debido tramite de las peticiones, 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. 1º Regulación del derecho de petición**

## CANALES DE ATENCIÓN AL AFILIADO



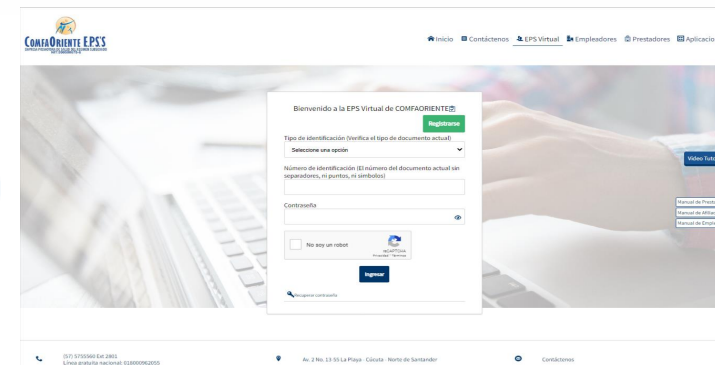
Nos permite identificar las manifestaciones expuestas por nuestros usuarios tales como: quejas/reclamos, sugerencias y/o felicitaciones. La apertura se realiza los viernes de cada semana



Atención personalizada a los afiliados: el Horario de atención es de 7:00 AM a 11:00 AM y de 2:00 PM a 4:00 PM en el municipio de Cúcuta  
En los otros municipios el horario de atención es de 8:00 am a 12:00 mediodía y de 2:00 a 6:00 pm



Comfaoriente cuenta con línea telefónica No 3508296590 para la atención con nuestros afiliados en lo que respecta a las manifestaciones y/o sugerencias



Comfaoriente EPSS, cuenta con la atención virtual para los procesos de:

- Solicitudes de autorizaciones PBS.
- Solicitud de servicios NO PBS.
- Radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- Trámites de Afiliación y Registro para afiliados

**COMFAORIENTE EPSS cuenta con oficina de atención al público en cada uno de los 19 municipio con cobertura.**

**En la ciudad de Cúcuta, cuenta con dos sedes ubicadas:**

**Sede 1 Calle 14 No 1-54 B/ La Playa**

**Sede 2 AV. 2 No 15-69 B/ La Playa**





## INFORME GESTIÓN 2022 – 2023

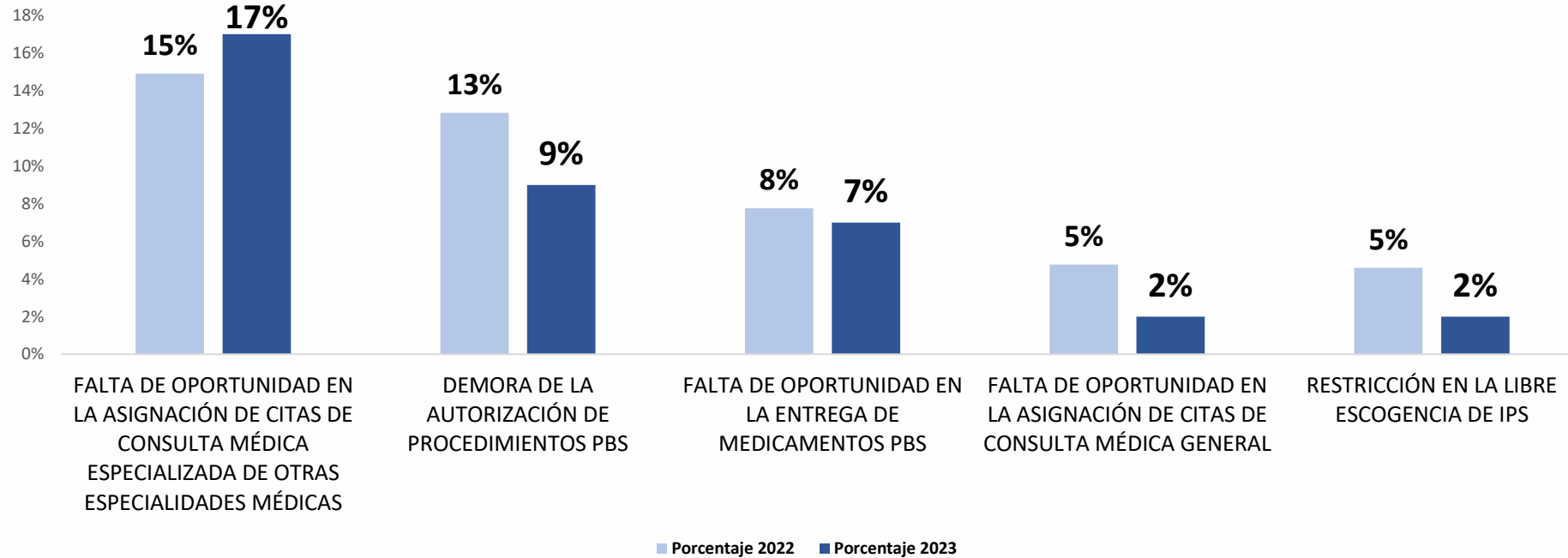
### PQRD Y SUGERENCIAS

MES	TOTAL PQRS VIGENCIA 2022	TOTAL PQRS VIGENCIA 2023	% VARIACIÓN
ENERO	391	477	21,99%
FEBRERO	329	419	27,36%
MARZO	425	670	57,65%
ABRIL	435	521	19,77%
MAYO	464	636	37,07%
JUNIO	519	578	11,37%
JULIO	483	609	26,09%
AGOSTO	433	774	78,75%
SEPTIEMBRE	385	684	77,66%
OCTUBRE	470	613	30,43%
NOVIEMBRE	454	541	19,16%
DICIEMBRE	278	364	30,94%
<b>TOTAL</b>	<b>5066</b>	<b>6886</b>	<b>35,93%</b>

Comparando los dos periodos se aprecia un incremento durante la vigencia 2023 toda vez que es correlacionado con el aumento de usuarios activos, por ende, Comfaoriente EPSS fortaleció las estrategias implementadas

- Capacitaciones con los usuarios e integrantes de asociaciones de usuarios en el manejo de la plataforma de la EPS\_VIRTUAL, deberes y derechos, como acceder a los servicios de salud, la red contratada para la vigencia 2023, los valores de COPAGOS, Cuotas moderadores y cuota de recuperación para la vigencia 2023, la trazabilidad y gestión de las PQR y resultados de la encuesta de satisfacción, las oficinas y Puntos de Atención de la EPS, el concepto, tramite, medios de recepción y tiempos de respuesta a PQRD, la red de oficinas de atención, línea 018000962055, canales virtuales de atención al usuario
- Mesas de trabajo con la red contratada con el fin de garantizar la atenciones y oportunidad y los proveedores de medicamentos con el fin de garantizar la entrega oportuna y completa de los medicamentos

### REPORTE TOP 5 MOTIVOS PQRD 2022 VS 2023



En la presente gráfica se aprecia el comportamiento con relación al top 5 motivos PQRD de la vigencia 2022 vs 2023, se evidencia que para el 2023 en primer lugar continuo la falta de oportunidad en la asignación de citas con especialista, en segundo lugar fue la demora en la autorización de procedimiento, el cual para la vigencia 2023 disminuyó significativamente en comparación con la vigencia 2022, en tercer lugar esta la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos PBS, el cual se aprecia que disminuyó un punto porcentual en comparación con la vigencia anterior, en cuarto lugar, la falta de asignación de cita con medicina general donde pasa del 5% al 2%, y por último se aprecia la restricción a la libre escogencia de IPS, el cual para la vigencia 2023 fue del 2% en comparación con la vigencia 2022, bajo 3 puntos porcentuales.

Así las cosas, se aprecia que las estrategias implementadas por la EAPB han sido efectivas, no obstante, se continúa fortaleciendo permitiendo así la mejora continua

## **REPORTE FALLOS DE TUTELA A FAVOR DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD**

- **EN COMFAORIENTE EPS-S, SOMOS MUY RESPETUOSOS DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DE TODAS LAS PERSONAS, EN ESPECIAL LAS DE MAYOR PROTECCIÓN, GARANTIZANDO LA PRESTACIÓN EFECTIVA DE LOS SERVICIOS DE SALUD, ACTIVANDO TODOS LOS MECANISMOS NECESARIOS, ASEGURANDO LA DEBIDA Y OPORTUNA ATENCIÓN A NUESTROS USUARIOS AFILIADOS**
- **ES DE ACLARAR QUE POR PARTE DEL ÁREA JURÍDICA DE LA EPS-S ATIENDE A CADA UNO DE LOS FALLOS DE TUTELA QUE SON NOTIFICADOS POR LOS DIFERENTES DESPACHOS JUDICIALES, A TAL FIN DE DAR EL RESPECTIVO CUMPLIMIENTO A CADA UNO DE ESTOS, REALIZANDO TODAS LAS GESTIONES TANTO ADMINISTRATIVAS COMO OPERACIONALES PARA GARANTIZAR EL SERVICIO ORDENADO POR EL JUEZ DE TUTELA.**



## DEFINICIONES

- **Medicamentos:** Es aquél preparado farmacéutico obtenido a partir de principios activos, con o sin sustancias auxiliares, presentado bajo forma farmacéutica que se utiliza para la prevención, alivio, diagnóstico, tratamiento, curación o rehabilitación de la enfermedad. Los envases, rótulos, etiquetas y empaques hacen parte integral del medicamento, por cuanto éstos garantizan su calidad, estabilidad y uso adecuado.
- **Atención por Especialidad en salud:** La atención especializada comprende las actividades asistenciales, diagnósticas, terapéuticas y de rehabilitación y cuidados, así como aquellas de promoción de la salud, educación sanitaria y prevención de la enfermedad, cuya naturaleza aconseja que se realicen en este nivel.
- **Especialidad en salud:** Una especialidad médica son los estudios cursados por un graduado o licenciado en medicina en su período de posgrado, y que derivan de un conjunto de conocimientos médicos especializados relativos a un área específica del cuerpo humano, a técnicas quirúrgicas específicas o a un método diagnóstico determinado.
- **Procedimientos en salud (quirúrgicos o diagnósticos):** Se refiere a la Práctica médica que consiste en la manipulación mecánica de estructuras anatómicas mediante instrumental quirúrgico, con la finalidad de realizar un tratamiento o un diagnóstico. La cirugía también se refiere a una especialidad de la medicina.
- **Examen:** Durante el chequeo médico se realizan exámenes que pueden ayudar a encontrar una enfermedad antes de que comiencen los síntomas. Estas pruebas pueden ayudar a descubrir enfermedades o afecciones anticipadamente, cuando son más fáciles de tratar. Algunos exámenes se realizan en el consultorio del doctor. Otros, necesitan equipos especiales, entonces es posible que tenga que dirigirse a una oficina diferente o a una clínica.

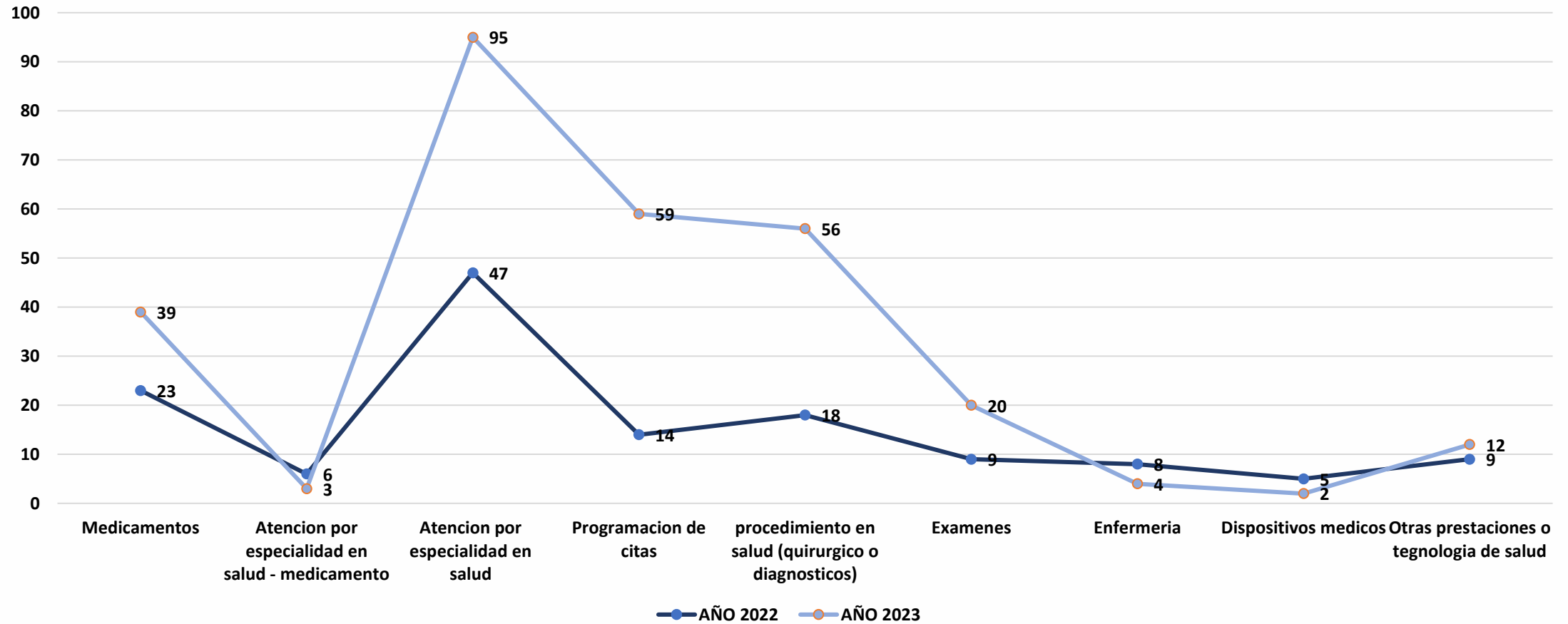
- **servicio de enfermería domiciliaria:** el servicio de enfermería se ha entendido que solo puede ser brindado por una persona con conocimientos especializados en salud. En la sentencia T-015 de 2021, esta Corporación reiteró que este servicio: (i) constituye un apoyo en la realización de procedimientos calificados en salud; (ii) es una modalidad de atención domiciliaria en las resoluciones que contemplan el PBS; (iii) está incluido en el PBS en el ámbito de salud, cuando sea ordenado por el médico tratante; y (iv) procede en casos de pacientes con enfermedad en fase terminal, enfermedad crónica, degenerativa e irreversible de alto impacto en la calidad de vida.
- **Dispositivo medico:** Son cualquier instrumento, aparato, artefacto, equipo biomédico u otro artículo similar o relacionado, destinado para uso en seres humanos en asuntos de salud. También son considerados dispositivos médicos los componentes, partes, accesorios o software que hacen posible la adecuada utilización de estos dispositivos.
- **Tecnología en salud:** El Ministerio de la Protección Social (MPS) de Colombia ha definido las tecnologías en salud como el conjunto de medios técnicos y de procedimientos puestos a disposición por la ciencia, la investigación y los operadores del sector salud para sus elecciones de prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación.

## CANTIDAD DE TUTELAS NOTIFICADAS DURANTE EL AÑO 2022 - 2023

	cúcuta	ocaña	pamplona	el carmen	convención	cucutilla	el tarma	el zulia	gramalote	herrán	ragónvalle	teorama	tibú	villacarro	santiago	cacota	cachira	sala gar	arboledas	N/A	TOTAL
Tutelas notificadas año 2022	493	356	27	42	13	17	52	16	2	5	6	12	29	3	1	2	2	0	0	4	1082
tutelas notificadas	738	569	50	63	32	61	187	27	2	4	2	25	45	2	0	1	2	1	2	3	1816

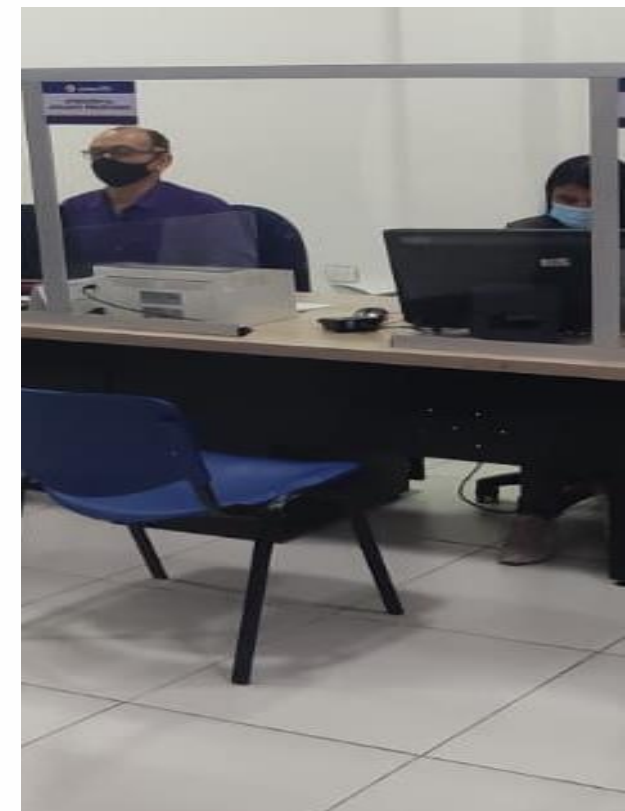
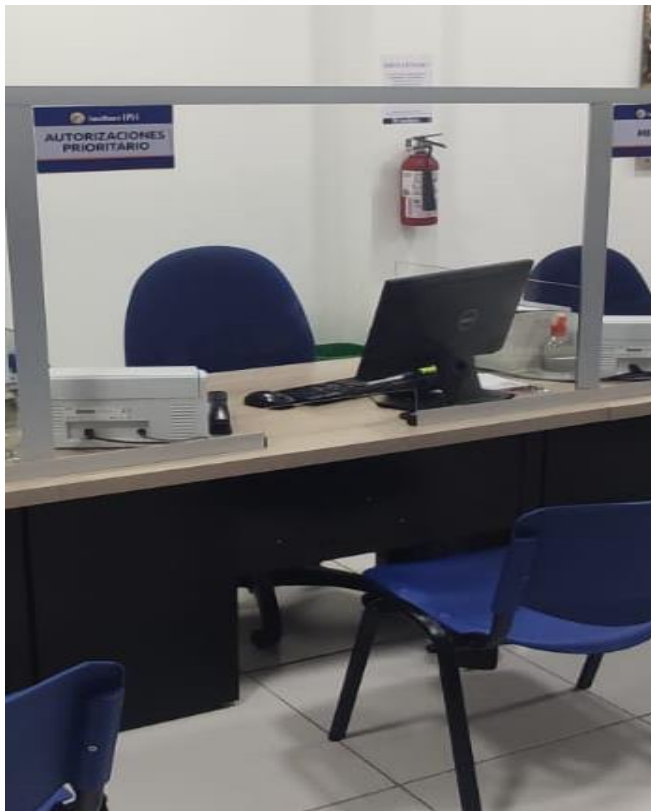
De los datos obtenidos, se tiene que en la elaboración del análisis comparativo entre el año 2022 y el año 2023 desagregando cada uno de los municipios donde COMFAORIENTE EPS-S cuenta con población afiliada, se ha visto que la ciudad de Cúcuta abarca la mayor parte de afiliados que interponen acciones de tutela con una cantidad en el año 2022 de 493 admisiones de tutelas notificadas y en el año 2023 la cantidad de 738, obteniendo una diferencia de 50% entre un año a otro demostrándose un aumento de estas en el último año, esto teniendo en cuenta que no se maneja la misma población afiliada activa entre un año a otro, seguido del municipio de Ocaña con un porcentaje de diferencia entre cada trimestre del 60%.

## FALLOS EN CONTRA DE COMFAORIENTE EPS-S POR SERVICIOS DE SALUD AÑO 2022 - 2023



## ATENCION PRIORITARIO O PREFERENCIAL

En las oficinas de atención al público, Comfaoriente EPSS cuenta con atención preferencial para los afiliados, tales como población infante, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad y adultos mayores, permitiendo así acceder a los servicios y orientación de acuerdo con las necesidades del afiliado.

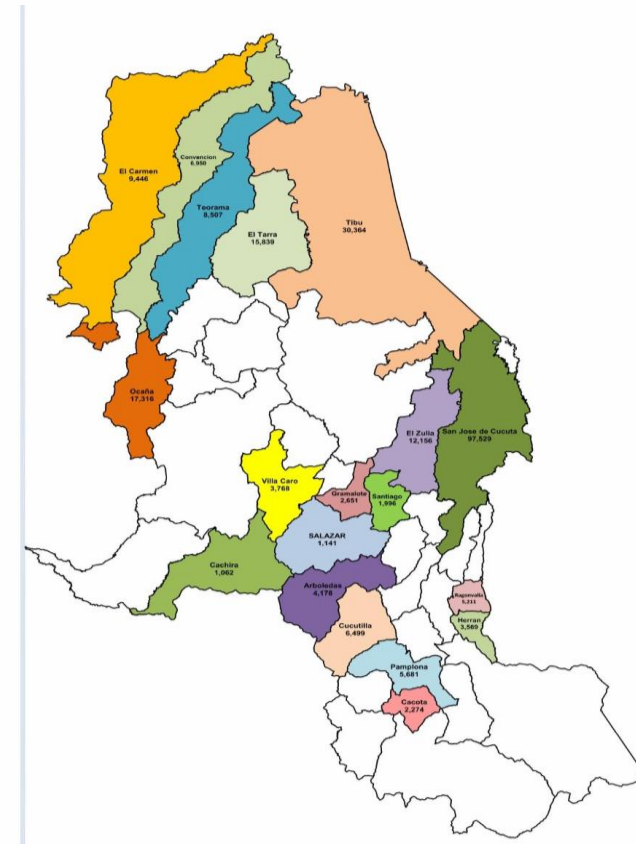




COMFAORIENTE EPS-S cuenta con diecinueve (19) Asociaciones de usuarios, una en cada uno de los 19 Municipios donde se tiene población afiliada, se realiza reuniones mensuales donde se trataron temas de interés para los usuarios respecto a Derechos de los usuarios, contenidos del PBS, red de servicios entre otros

### MUNICIPIOS CON COBERTURA

- |            |            |
|------------|------------|
| Cúcuta     | Ocaña      |
| Arboleda   | Pamplona   |
| Cacota     | Teorama    |
| Convención | Santiago   |
| Cucutilla  | Salazar    |
| El Carmen  | Ragonvalia |
| El Tarra   | Cáchira    |
| El Zulia   | Tibú       |
| Gramalote  | Villa caro |
| Herrán     |            |





## EVIDENCIAS DE LAS CAPACITACIONES A LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS Y BRIGADAS DE CAPACITACION CON LOS AFILIADOS EN GENERAL



En la vigencia 2023 se realizaron brigadas de capacitación a los afiliados con el acompañamiento de la asociación de usuarios en el municipio de Cúcuta.





**EVIDENCIAS DE LAS CAPACITACIONES A LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS  
Y BRIGADAS DE CAPACITACION CON LOS AFILIADOS EN GENERAL**

**Capacitación municipio Villa Caro**



**Capacitación municipio Salazar**



**Capacitación municipio Cacota**



**Capacitación municipio Herrán**



**Capacitación municipio Gramalote**

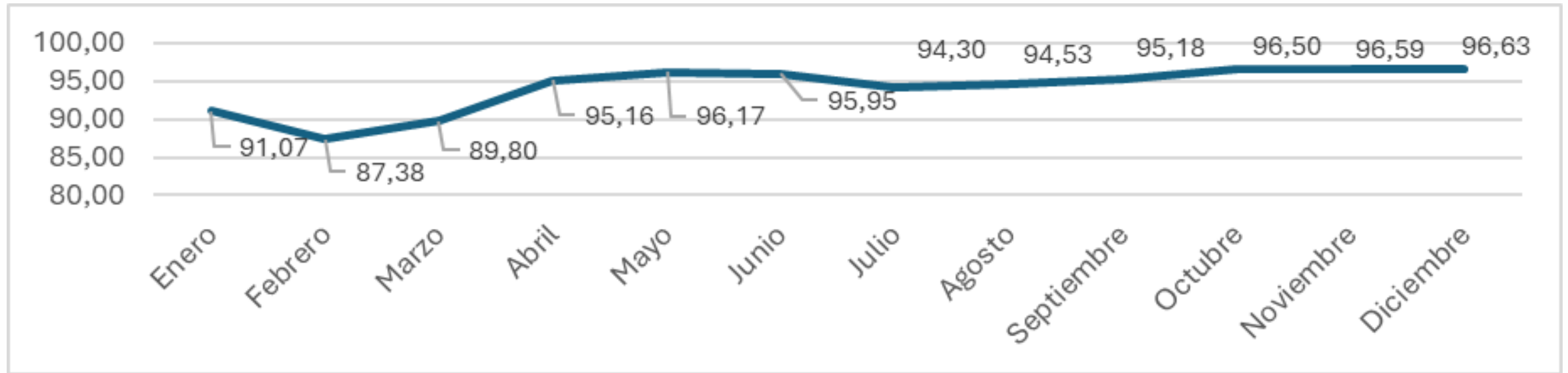


**Capacitación municipio El Zulia**



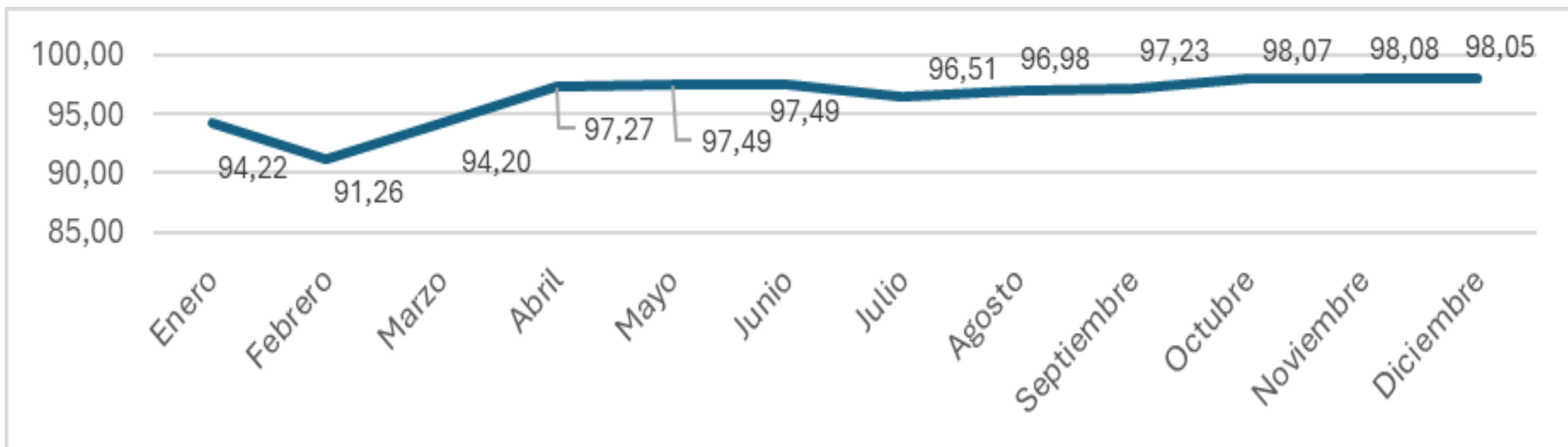
## ANALISIS RESULTADOS INDICADORES ENCUESTAS DE SATISFACCION VIGENCIA 2023

### Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la EPS



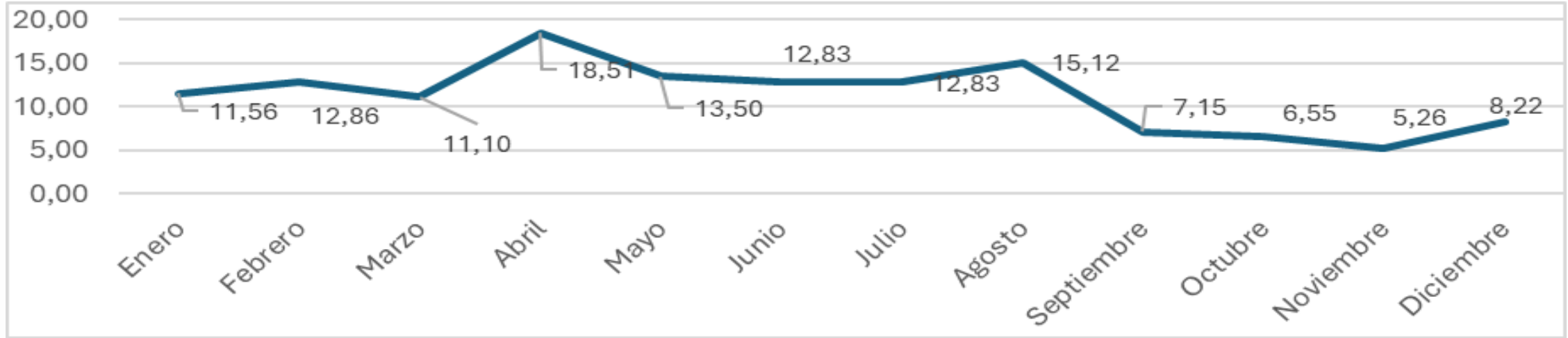
Se observa se obtuvo un 96,63% el grado satisfacción global, permitiendo determinar que los afiliados están satisfechos o muy satisfecho con los servicios y atención brindada por la EPSS.

### Proporción de usuarios que recomendaría su EPS a familiares y amigos



El 98,05% de los afiliados recomendarían a sus familiares y amigos a Comfaoriente EPSS, teniendo en cuenta que se ha garantizado y cumplió con las expectativas en la prestación del servicio.

## Proporción de usuarios que ha pensado en cambiarse de EPS



En el presente indicador se cumple la meta establecida en el último mes, determinado así la fidelización de los afiliados, toda vez que el 8,22% no ha pensado en cambiarse de EPS-S, reiterando la satisfacción de los servicios brindados por COMFAORIENTE EPS-S



**Acciones realizadas como mejoramiento para la atención al afiliado.**

**Capacitaciones con los usuarios e integrantes de asociaciones de usuarios en el manejo de la plataforma de la EPS\_VIRTUAL, deberes y derechos, como acceder a los servicios de salud, la red contratada para la vigencia 2023, los valores de COPAGOS, Cuotas moderadores y cuota de recuperación para la vigencia 2023, la trazabilidad y gestión de las PQR y resultados de la encuesta de satisfacción, las oficinas y Puntos de Atención de la EPS, el concepto, tramite, medios de recepción y tiempos de respuesta a PQRD, la red de oficinas de atención, línea 018000962055, canales virtuales de atención al usuario.**

**Las brigadas de capacitación a los afiliados en general en el municipio de Cúcuta**

**Mesas de trabajo con la red contratada con el fin de garantizar la atenciones y oportunidad y los proveedores de medicamentos con el fin de garantizar la entrega oportuna y completa de los medicamentos**