

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS SECTOR SALUD 2024



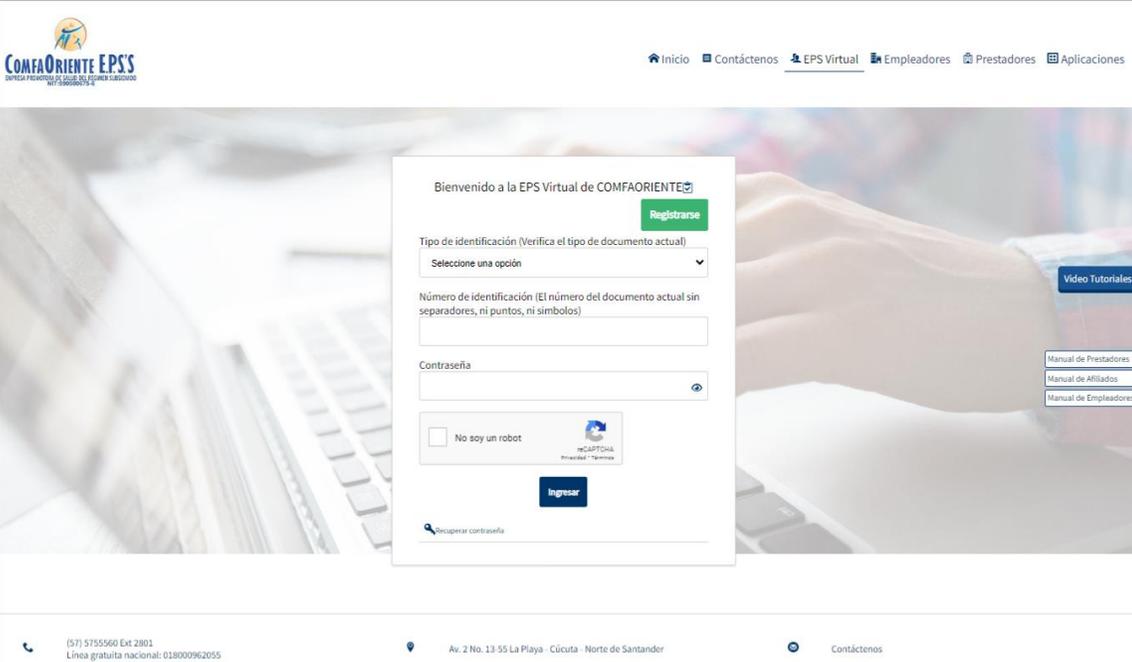
COMFAORIENTE E.P.S.'S.



COMFAORIENTE I.P.S.

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2024

INFORME ATENCIÓN AL AFILIADO VIGENCIA 2023 - 2024



Atención virtual

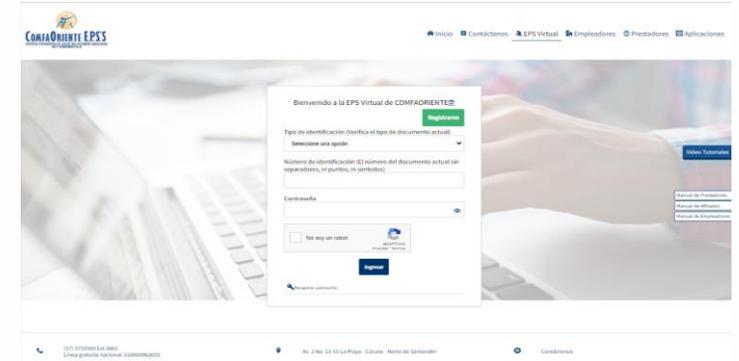


Atención Presencial

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 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



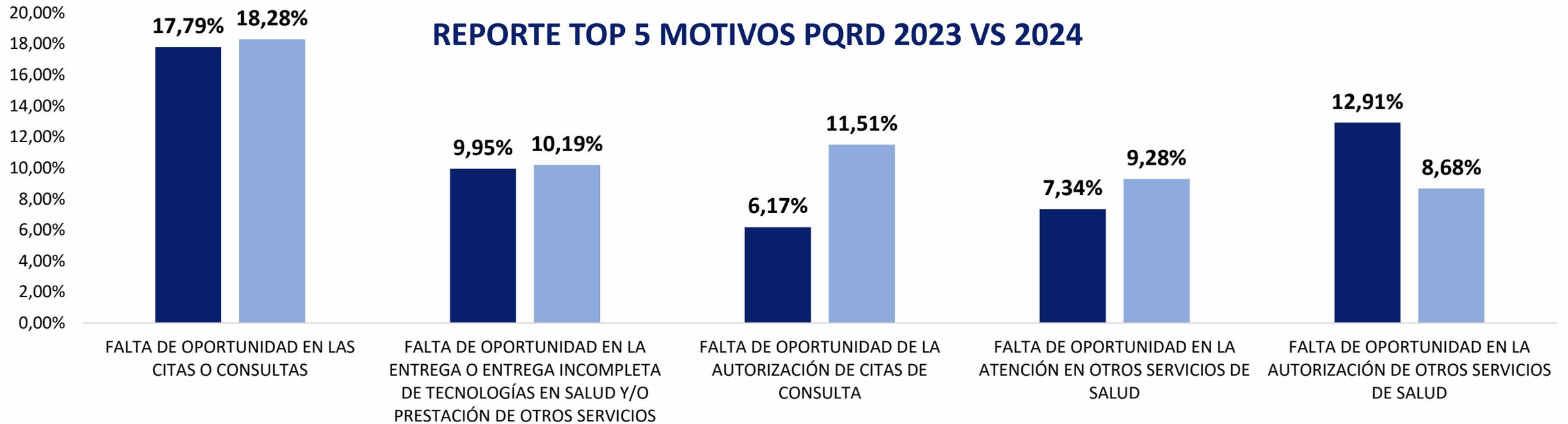
**INFORME GESTIÓN 2023 – 2024
PQRD Y SUGERENCIAS**

Mes	2023	2024	% de Variación
ENERO	477	486	1,89%
FEBRERO	419	553	31,98%
MARZO	670	529	-21,04%
ABRIL	521	613	17,66%
MAYO	636	565	-11,16%
JUNIO	578	519	-10,21%
JULIO	609	584	-4,11%
AGOSTO	774	640	-17,31%
SEPTIEMBRE	684	570	-16,67%
OCTUBRE	613	746	21,70%
NOVIEMBRE	541	679	25,51%
DICIEMBRE	364	582	59,89%
TOTAL	6886	7066	2,61%

Comparando los dos periodos se aprecia un incremento durante la vigencia 2024 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 2024, los valores de COPAGOS, Cuotas moderadores y cuota de recuperación para la vigencia 2024, 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 2023 VS 2024

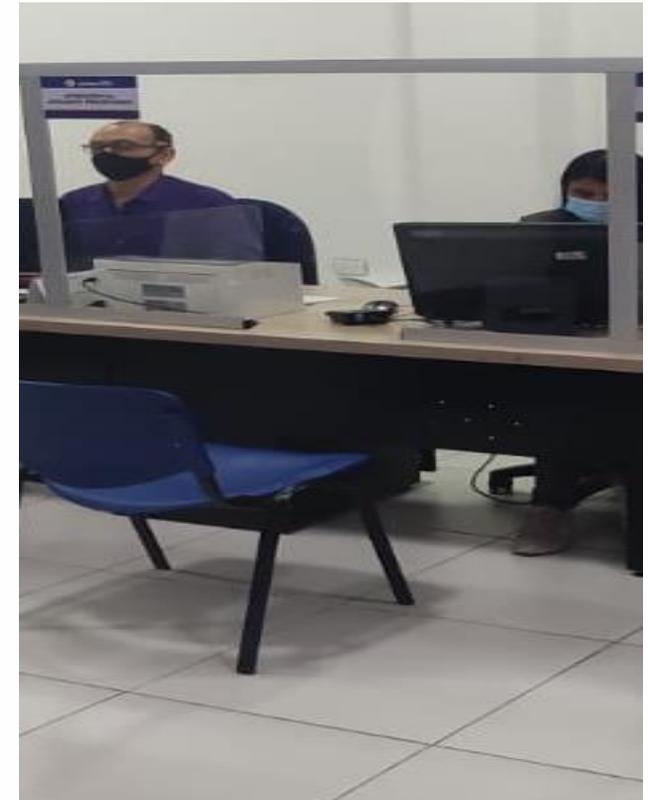
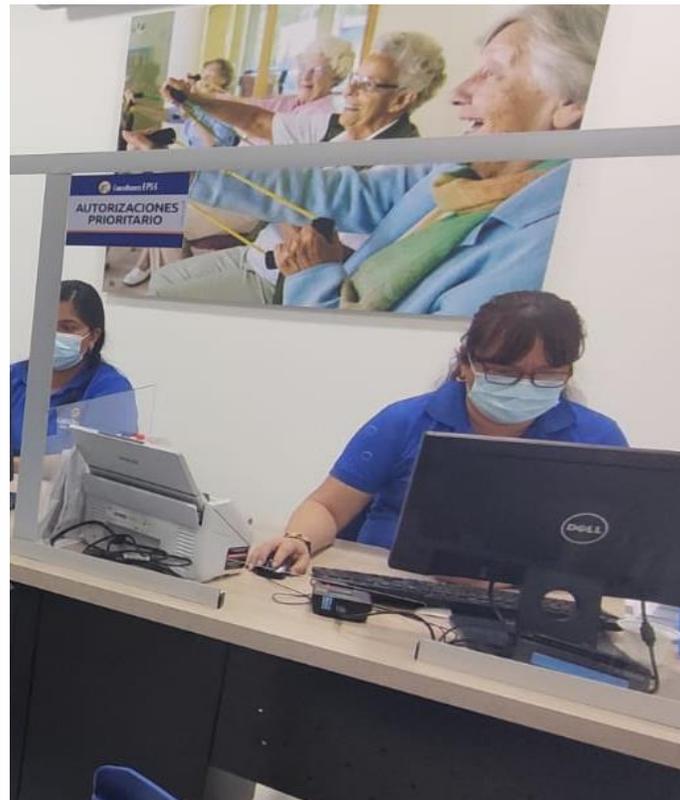
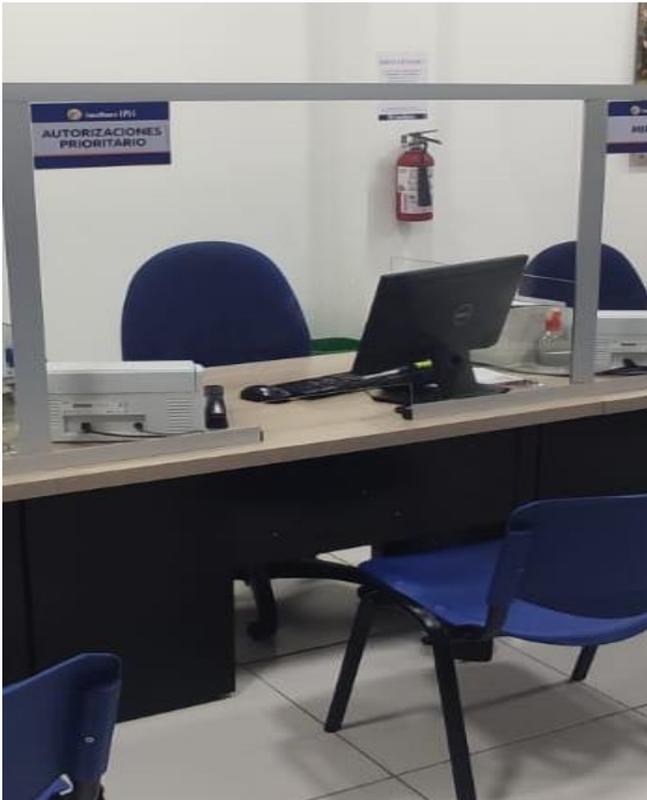


En la presente gráfica se aprecia el comportamiento con relación al top 5 motivos PQRD de la vigencia 2023 vs 2024, se evidencia que para el 2024 en primer lugar, la falta de oportunidad en las citas o consultas; en segundo lugar, la falta de oportunidad en la entrega o entrega incompleta de tecnologías en salud y/o prestación de otros servicios, en tercer lugar, falta de oportunidad de la autorización de citas o consultas; en cuarto lugar, la falta de oportunidad en la atención de otros servicios de salud, y por último se aprecia la falta de oportunidad en la autorización de otros servicios de salud, el cual para la vigencia 2024 fue del 8.68% en comparación con la vigencia 2023 fue de 12.91, es decir, bajo considerablemente el porcentaje.

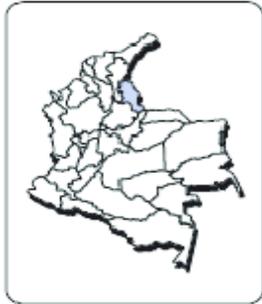
Así las cosas, se continúa fortaleciendo las estrategias implementadas con el fin de lograr la mejora continua

ATENCIÓN PRIORITARIO O PREFERENCIAL

En las oficinas de atención al público, Comfaoriente EPSS cuenta con atención preferencial para la atención con enfoque diferencial permitiendo así acceder a los servicios y orientación de acuerdo con las necesidades del afiliado.



COMFAORIENTE EPS-S presente en 19 Municipios donde se tiene población afiliada, cuenta con dieciocho (19) Asociación de usuario donde se efectúan reuniones mensuales con el fin de socializar temas de interés para los usuarios respecto a Derechos de los usuarios, contenidos del PBS, red de servicios entre otros



MUNICIPIOS CON COBERTURA

**Cúcuta
Arboleda
Cacota
Convención
Cucutilla
El Carmen
El Tarra
El Zulia
Gramalote
Herrán**

**Ocaña
Pamplona
Teorama
Santiago
Salazar
Ragonvalia
Cáchira
Tibú
Villa caro**

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



En la vigencia 2024 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 AFILIADOS EN GENERAL

MUNICIPIO DE CONVENCION



MUNICIPIO DE CUCUTILLA



MUNICIPIO DE SALAZAR



MUNICIPIO DE CACOTA



MUNICIPIO DE VILLA CARO

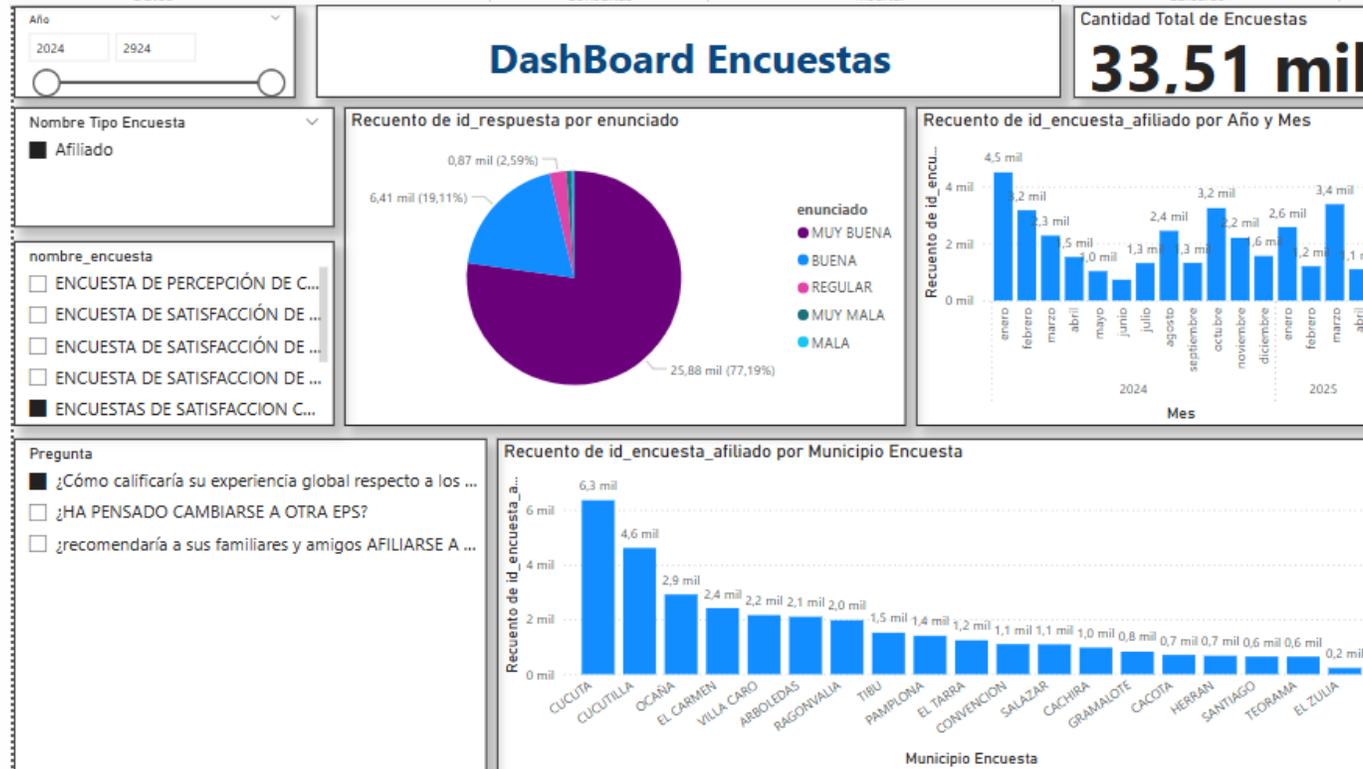


EVIDENCIA SEMANA DE LA CULTURA DE LA SEGURIDAD SOCIAL



ANALISIS RESULTADOS INDICADORES ENCUESTAS DE SATISFACCION VIGENCIA 2024

Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la EPS



En la presenta gráfica se evidencia que el 77.19% considero muy bueno la experiencia en la atención global de satisfacción y un 19.11 % como buena; en ese orden de ideas, el grado satisfacción global fue del 96.3%, permitiendo determinar que los afiliados están satisfechos o muy satisfecho con los servicios y atención brindada por la EPSS.

Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la EPS Publicado por el Ministerio de Salud y Protección Social

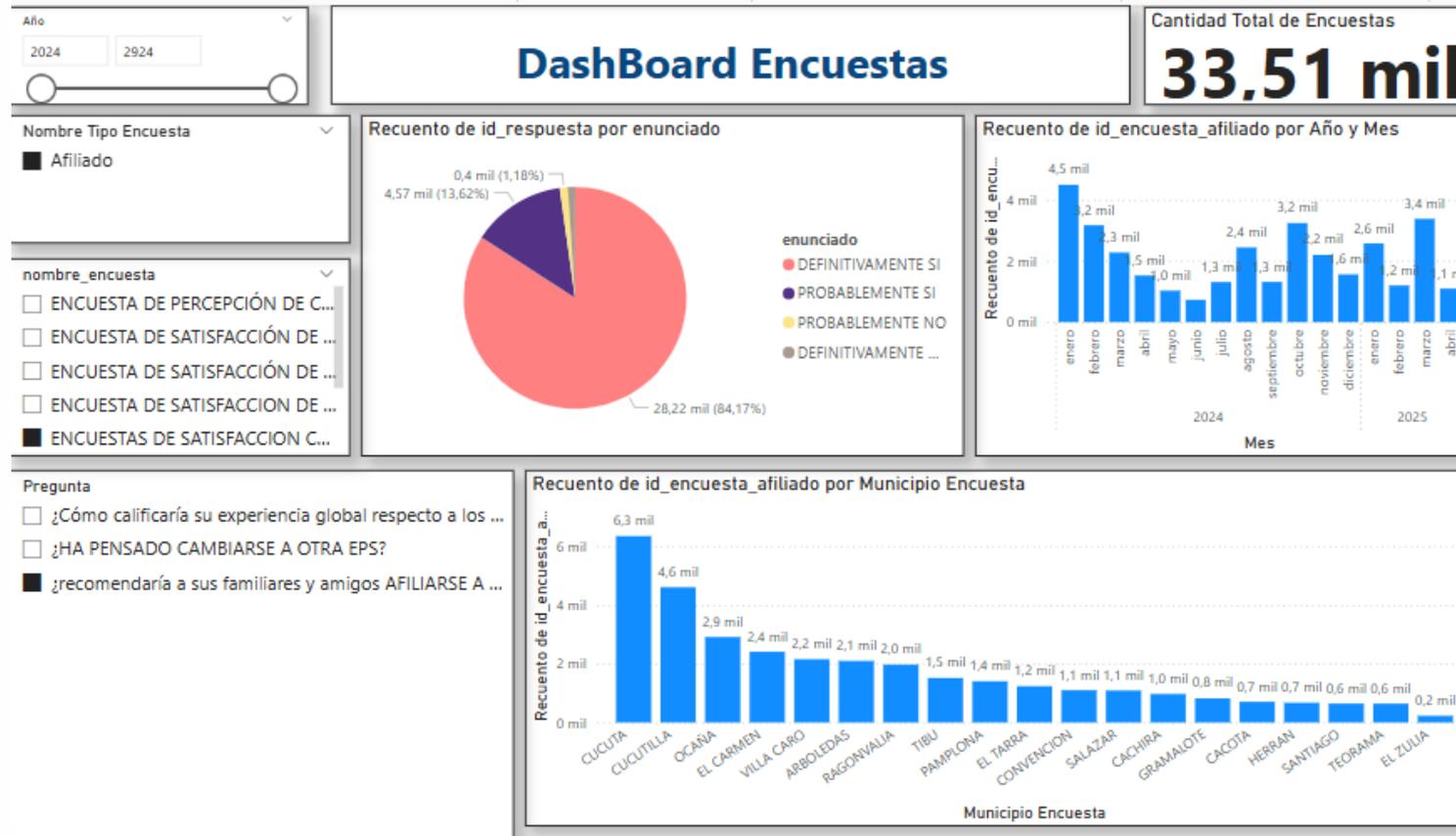
Tabla 37. Distribución de usuarios según satisfacción global y EPS. Encuesta nacional de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de las EPS, Colombia 2024

EPS	Bueno	Muy bueno	Ni bueno, ni malo	Malo	Muy malo
DUSAKAWI	79,40%	17,26%	3,00%	0,34%	0,00%
SALUD BÓLIVAR EPS SAS	77,59%	2,59%	19,83%	0,00%	0,00%
SAVIA SALUD EPS	77,32%	5,76%	12,74%	3,44%	0,74%
MUTUAL SER	73,50%	17,66%	7,97%	0,52%	0,35%
COMFAORIENTE	70,50%	17,69%	9,69%	2,12%	0,00%
SALUD MIA	70,36%	11,30%	16,19%	2,14%	0,00%
ANAS WAYUU	69,66%	13,60%	16,74%	0,00%	0,00%
EPS SURA	67,03%	15,57%	12,99%	2,87%	1,54%
SALUD TOTAL EPS S.A.	63,08%	16,21%	18,04%	2,16%	0,50%
FAMISANAR	62,31%	11,18%	21,03%	4,45%	1,02%
NUEVA EPS	61,97%	10,64%	23,09%	3,37%	0,94%
Total nacional	61,77%	11,76%	20,75%	4,63%	1,09%
EPS SANITAS	61,71%	12,17%	22,54%	3,12%	0,46%
CAPRESOCA	59,32%	4,75%	28,54%	7,39%	0,00%
COMPENSAR EPS	58,27%	10,22%	23,59%	6,57%	1,35%
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD EPS SOS	58,19%	9,11%	27,75%	3,81%	1,13%
EMSSANAR E.S.S.	57,53%	3,98%	28,16%	6,76%	3,56%
ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA	57,42%	10,30%	17,09%	15,12%	0,08%
CAJACOPI	56,41%	14,40%	18,35%	9,80%	1,04%

En la presenta gráfica se evidencia que el 70,50% considero bueno la experiencia en la atención global de satisfacción y un 17,69% como muy buena, permitiendo determinar que los afiliados están satisfechos o muy satisfecho con los servicios y atención brindada por la EPSS.

Fuente: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/sistema-evaluacion-calificacion-actores-2025.pdf>

Proporción de usuarios que recomendaría su EPS a familiares y amigos



En cuanto al indicador si recomendarían a sus familiares y amigos, se aprecia que el 84.17% respondieron que definitivamente sí recomendarían y el 13.62% probablemente sí, es decir, el 97.79% si recomendarían, de esta forma, se concluye que ComfaOriente EPSS, garantizó y cumplió con las expectativas en la prestación del servicio.

Proporción de usuarios que recomendaría su EPS a familiares y amigos

Publicado por el Ministerio de Salud y Protección Social

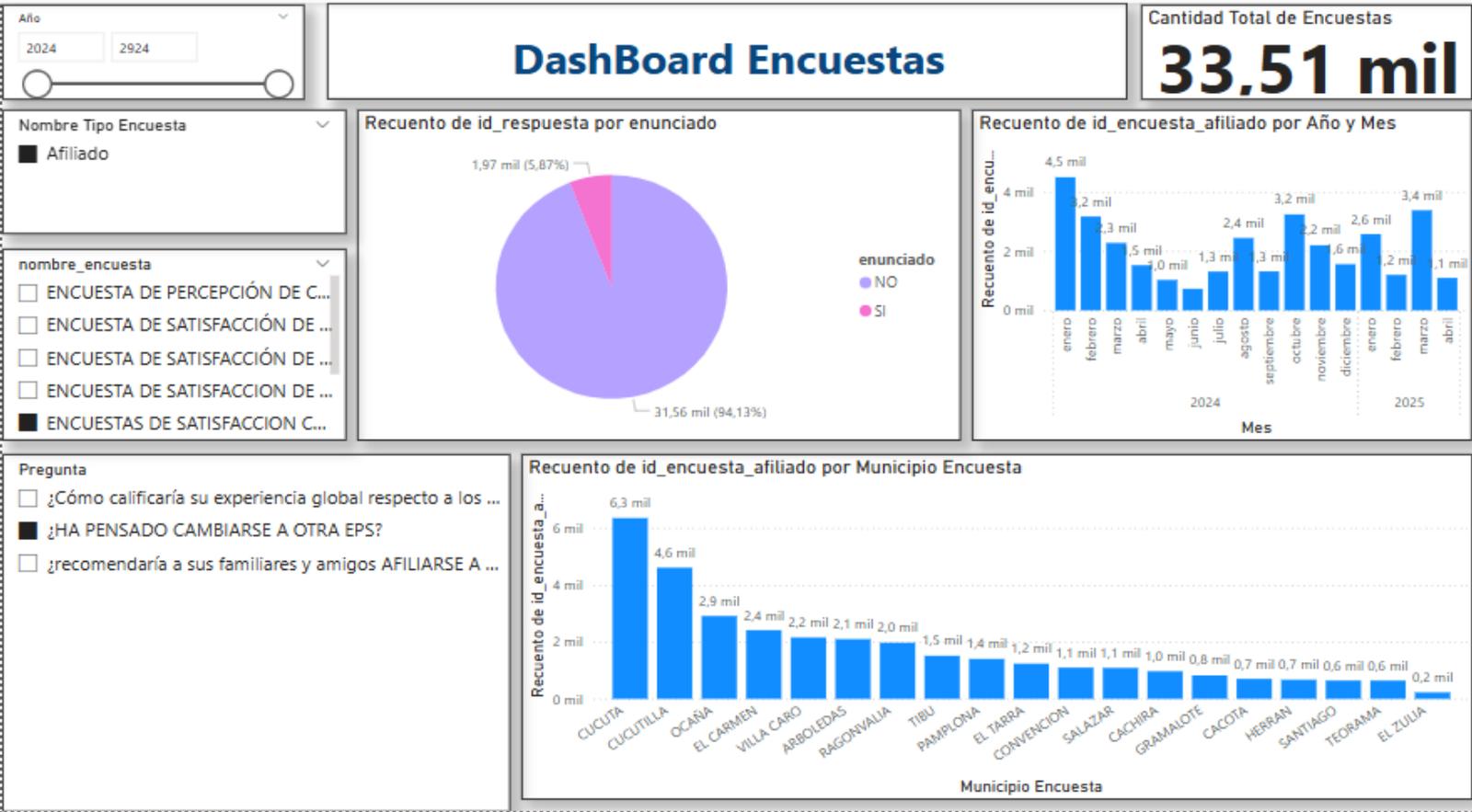
Tabla 38. Distribución de usuarios que recomendarían y no el servicio de su EPS a familiares y amigos. Encuesta nacional de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de las EPS, Colombia 2024

EPS	No recomendaría	Si recomendaría
COMFAORIENTE	2,35%	97,65%
DUSAKAWI	3,82%	96,18%
ALIANSA SALUD EPS	3,90%	96,10%
SALUD MIA	4,51%	95,49%
MUTUAL SER	5,50%	94,50%
EPS SURA	7,97%	92,03%
SALUD TOTAL EPS S.A.	10,47%	89,53%
MALLAMAS	10,91%	89,09%
EPS SANITAS	13,56%	86,44%
SALUD BÓLIVAR EPS SAS	13,79%	86,21%
NUEVA EPS	14,28%	85,72%
ANAS WAYUU	14,50%	85,50%
COMPENSAR EPS	15,77%	84,23%
Total general	16,00%	84,00%
FAMISANAR	16,27%	83,73%
SAVIA SALUD EPS	16,44%	83,56%
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD EPS SOS	18,96%	81,04%
ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA	19,63%	80,37%
COMFENALCO VALLE	20,63%	79,37%

En cuanto al indicador si recomendarían a sus familiares y amigos, se aprecia que el 97,65% si recomendarían, de esta forma, se concluye que ComfaOriente EPSS, garantizó y cumplió con las expectativas en la prestación del servicio.

Fuente: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/sistema-evaluacion-calificacion-actores-2025.pdf>

Proporción de usuarios que ha pensado en cambiarse de EPS



En el presente indicador se cumple la meta establecida, determinado así la fidelización de los afiliados, toda vez que el 5.87% no ha pensado en cambiarse de EPSS, reiterando la satisfacción de los servicios brindados por Comfaoriente EPSS

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 2024, los valores de COPAGOS, Cuotas moderadores y cuota de recuperación para la vigencia 2024, 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

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.

Así mismo, el Área Jurídica de la EPS-S acata cada una de las órdenes impartidas mediante fallos de tutela, realizando todas las gestiones necesarias para garantizar el cabal y oportuno cumplimiento.

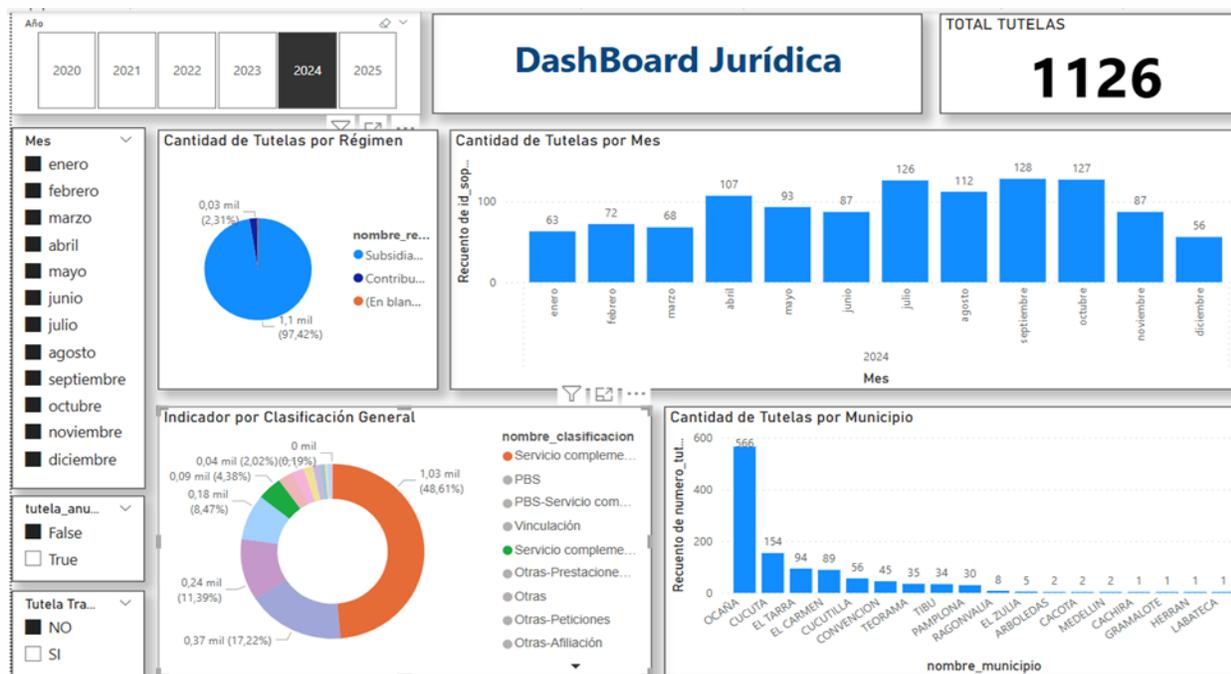
COMPORTAMIENTO DE ACCIONES DE TUTELA – VIGENCIA 2024

Durante la vigencia del 01 de enero al 31 de diciembre de 2024, fueron notificadas a COMFAORIENTE EPS-S un total de 2.125 admisiones de tutelas.



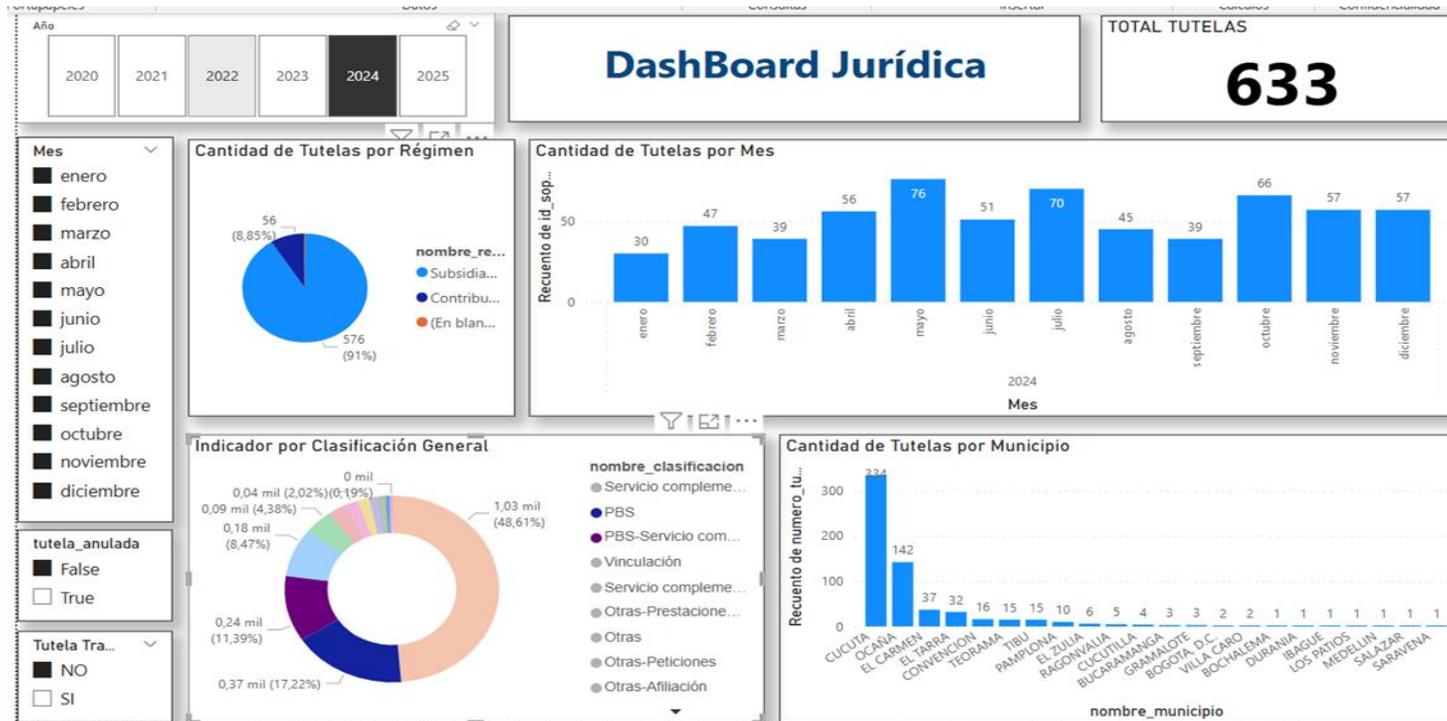
COMPORTAMIENTO DE ACCIONES DE TUTELA – VIGENCIA 2024

De las 2.125 admisiones de tutelas notificadas, aproximadamente el 53% corresponden a servicios complementarios, los cuales no están incluidos en el Plan de Beneficios en Salud, tales como servicios de cuidador, insumos, Viáticos (Transporte, hospedaje y Alimentación) para afiliados y/o acompañantes que no cumplen con los criterios normativos para que la EPS-S le garantice esos servicios.



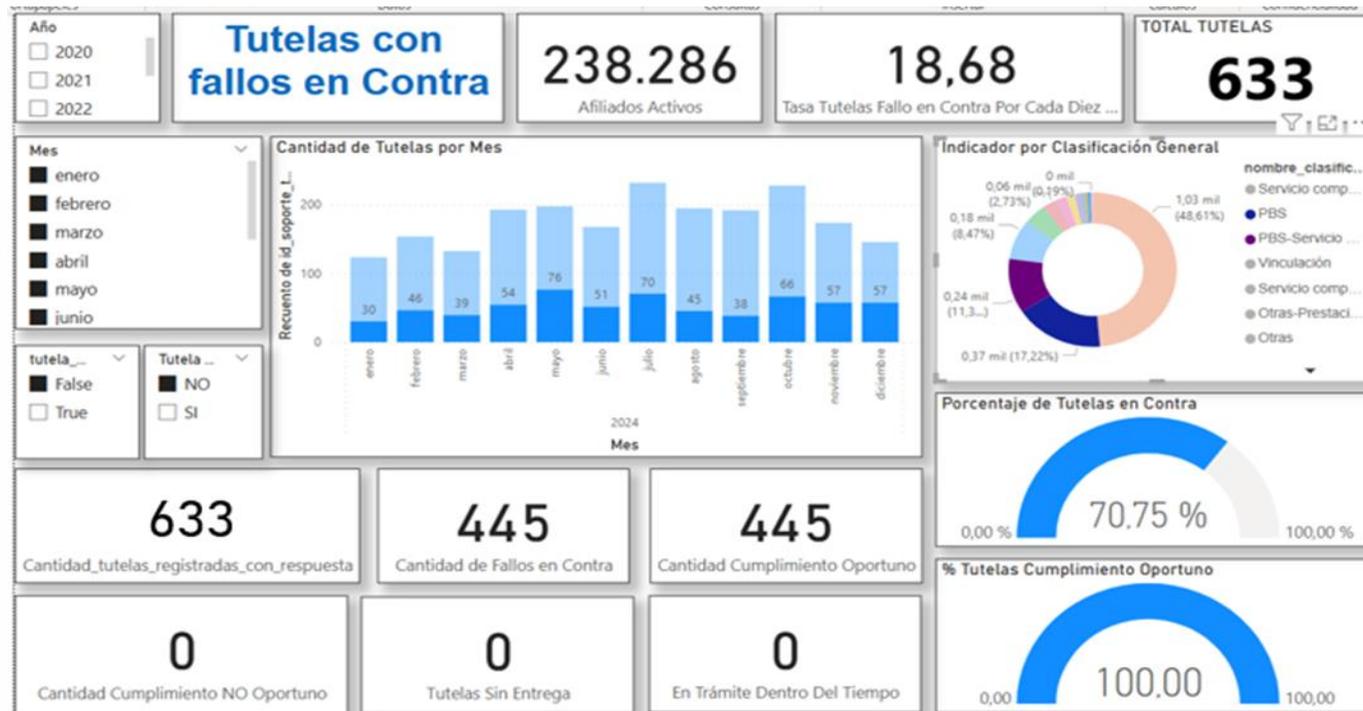
COMPORTAMIENTO DE ACCIONES DE TUTELA – VIGENCIA 2024

Así mismo, se evidenció que, del total de las admisiones de tutelas notificadas, 633 contenían solicitudes de servicios PBS.



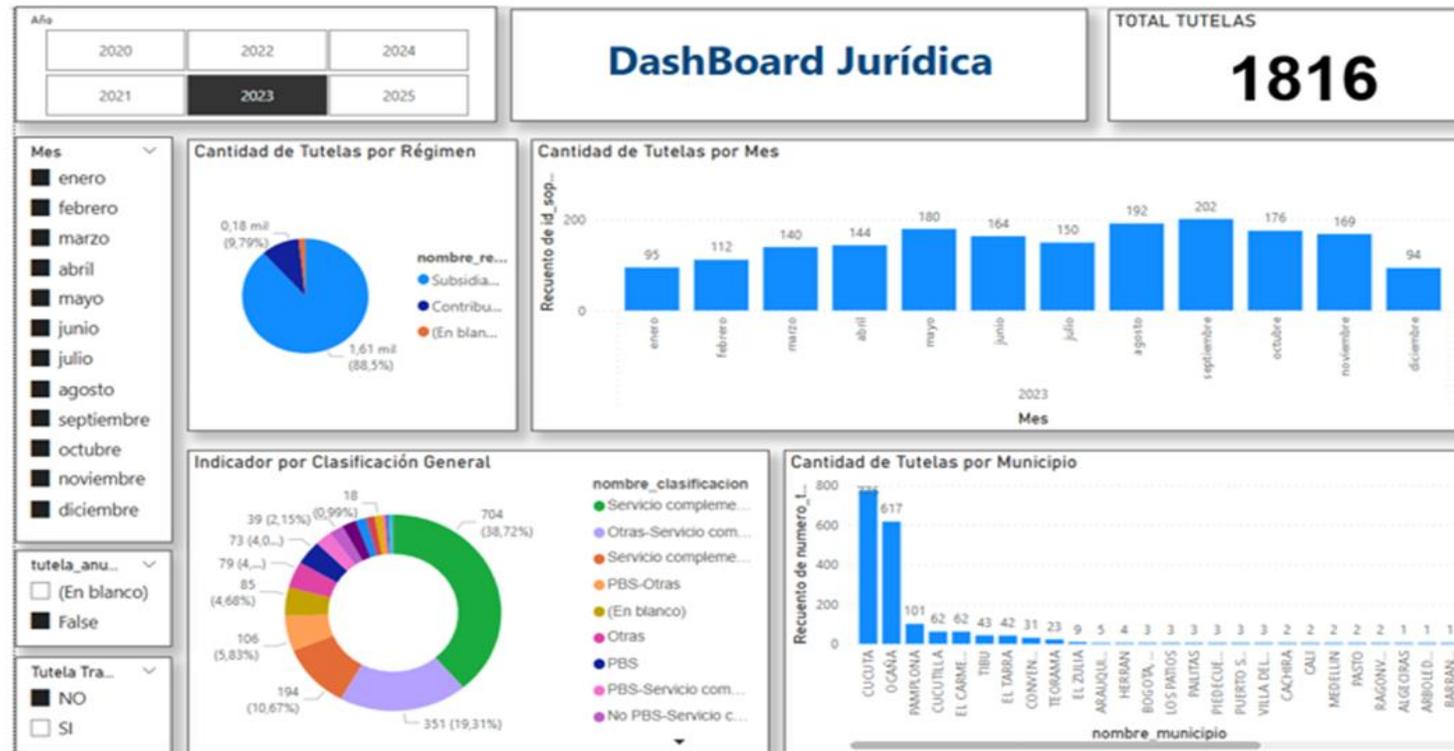
COMPORTAMIENTO DE ACCIONES DE TUTELA – VIGENCIA 2024

De las 633 admisiones de tutela recibidas por servicios PBS, se tiene que, 445 fueron falladas a favor de los afiliados y en contra de COMFAORIENTE EPS-S, a los cuales la EPS-S le dio cabal y oportuno cumplimiento a cada uno de ellos.



COMPORTAMIENTO DE ACCIONES DE TUTELA – VIGENCIA 2024

Referente a bien, respecto de las admisiones tramitadas durante la vigencia del año 2023, se tiene que, fueron tramitadas un total de 1.816.



COMPARATIVO ACCIONES DE TUTELA – VIGENCIAS 2023- 2024

Ahora bien, respecto de las admisiones tramitadas durante la vigencia del año 2023, se tiene que, fueron tramitadas un total de 1.816.



Evidenciándose que la diferencia en las acciones de tutela por servicios PBS de una vigencia a otra, es tan solo de 47 acciones, lo que corresponde al 7% del total de trámites realizados. En este aspecto es necesario tener en cuenta que de una vigencia a otra también incrementa la cantidad de población afiliada.