

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS SECTOR SALUD 2025



COMFAORIENTE EPS-S



COMFAORIENTE I.P.S.

ATENCIÓN AL AFILIADO Y ACCIONES DE TUTELA



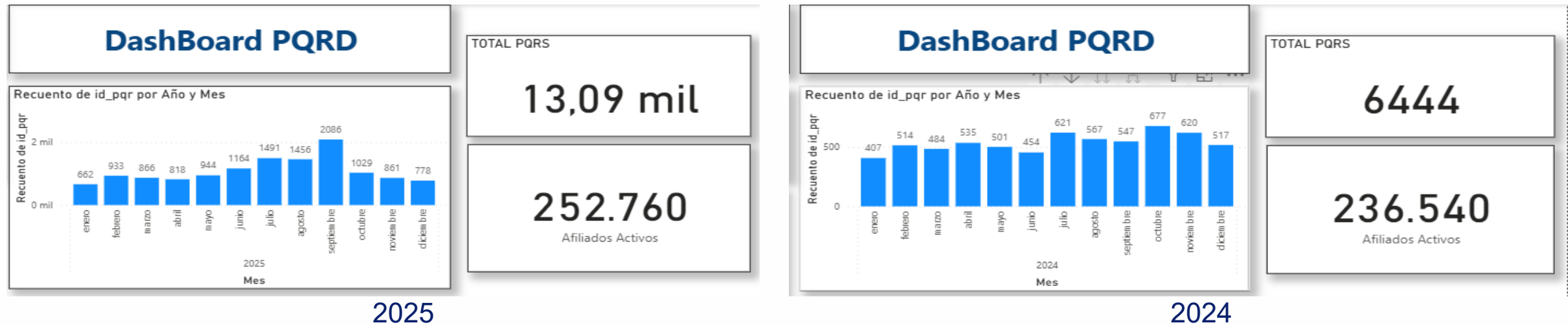
COMFAORIENTE EPS-S



COMFAORIENTE I.P.S.

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2025

Análisis comparativo del comportamiento del total de las PQR presentadas 2024 - 2025



Una vez analizado el total de PQRD correspondientes a la vigencia 2025 frente a 2024, se evidencia un incremento en el número de radicaciones. No obstante, es importante destacar que la totalidad de estas fue atendida oportunamente, garantizando su adecuada gestión y una solución de fondo en cada caso.

Adicionalmente, se precisa que el aumento registrado se concentró principalmente en el periodo comprendido entre julio y septiembre de 2025, situación que puede atribuirse a factores coyunturales propios de dicho periodo y no a fallas estructurales en la prestación del servicio o en los mecanismos de atención al usuario.

Por lo anterior, el incremento observado no representa un deterioro en la calidad del servicio, sino una mayor interacción de los usuarios con los canales institucionales, lo cual permitió gestionar y resolver de manera efectiva sus requerimientos.



COMFA ORIENTE EPS-S



COMFA ORIENTE I.P.S.

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2025

Análisis de los principales motivos de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información presentadas en dichos periodos.

2025

Motivo Especifico	Recuento de id_pqr
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	2111
DIFICULTAD DE COMUNICACION CON LOS CANALES DE ATENCION AL USUARIO	1919
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	1814
FALTA DE OPORTUNIDAD DE LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	1575
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	1108

2024

Motivo Especifico	Recuento de id_pqr
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	1406
FALTA DE OPORTUNIDAD DE LA AUTORIZACIÓN DE CITAS DE CONSULTA	852
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	764
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	699
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	642



COMFAORIENTE EPS-S



COMFAORIENTE I.P.S.

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2025

Tasa de reclamos en salud de las EPS – Superintendencia Nacional de Salud Vigencia 31 enero a 31 diciembre de 2025

Entidad	Reclamos 12 meses	Afiliados 12 Meses	Tasa Reclamos 12 Meses
COMFENALCO VALLE	19.076	295.032	646,57
SOS	44.122	748.910	589,15
FAMISANAR	156.899	2.687.257	583,86
CAPITAL SALUD	64.099	1.107.642	578,70
COMPENSAR	92.290	1.808.427	510,33
SALUD TOTAL	263.315	5.221.533	504,29
SURA	255.780	5.420.011	471,92
SANITAS	265.905	5.889.532	451,49
NUEVA EPS	518.191	11.697.933	442,98
SAVIA SALUD	72.347	1.682.349	430,04
CAPRESOCA	6.771	169.486	399,50
SALUD MIA	2.366	70.966	333,40
ALIANSALUD	7.327	256.283	285,89
CAJACOPI EPS	39.533	1.392.617	283,88
EMSSANAR EPS	46.759	1.690.849	276,54
COOSALUD	87.048	3.367.491	258,50
MUTUAL SER	61.285	2.681.184	228,57
ASMET SALUD EPS	33.355	1.577.593	211,43
COMFAORIENTE	4.561	252.730	180,47
FAMILIAR DE COLOMBIA / COMFASUCRE	5.434	354.094	153,46
COMFACHOCÓ	1.936	168.675	114,78
SALUD BOLÍVAR	28		
Total	2.048.427	48.541.776	421,99

Fuente:
<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiYTMwY2Y4ZjEtNWl0MC00YjAxLThjOGUtMjdiYWZhZjVIZjgzliwidCI6IjE3YzQwYzUxLWlxZGYtNGUyNS04Y2Q2LTlkMGQyNjc4ODMwMCI6ImMiOjR9>

COMFAORIENTE EPSS, con corte a diciembre de 2025, registró una tasa de PQRD de 180,47 por cada 10.000 afiliados activos en el régimen subsidiado. Esta cifra contrasta con la media nacional reportada ante la Superintendencia Nacional de Salud, que se ubicó en 20,42 PQRD por cada 10.000 afiliados activos en el mismo régimen.

En este sentido, se evidencia que el programa de salud EPS-S de COMFAORIENTE presenta una tasa de PQRD significativamente superior a la media nacional, lo que la ubica en los últimos puestos del ranking sectorial. Estos resultados reflejan un mayor nivel de reclamaciones en comparación con otras entidades del país.

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2025

Mecanismos de atención prioritaria para personas con derechos a atención prioritaria o preferencial.



COMFAORIENTE EPS-S



COMFAORIENTE I.P.S.

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2025

Numero de asociaciones de usuarios vigente.

MUNICIPIO DE LA ASOCIACION DE USUARIOS	PRESIDENTE DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS 2025
1. ARBOLEDA	ARELIX MARIA CARRILLO ROJAS
2. CACHIRA	CARLOS BENITEZ CARREÑO
3. CACOTA	YOLIMA SALAMANCA
4. CONVENCION	LILIANA GUEVARA
5. CUCUTA	NESTOR OROZCO DURAN
6. CUCUTILLA	XIMENA ATUESTA
7. EL CARMEN	HEINA ROCIO CHOGO QUINTERO
8. EL TARRA	NELLY BENITEZ
9. EL ZULIA	RITO HELI CORREA MENDOZA
10. GRAMALOTE	YURIMAR MARQUEZ SANDOVAL
11. HERRAN	MARIA ANTONIA PABON LEAL
12. OCAÑA	PATRICIA MUÑOZ BENITEZ
13. PAMPLONA	ALBERTO DELGADO
14. RAGONVALIA	ROMULO CAICEDO ESCOBAR
15. SALAZAR	LIDYA PORRAS
16. SANTIAGO	KENYA NIÑO
17. TEORAMA	ELIZABETH CAMACHO
18. TIBU	SANDRA GALVIS
19. VILLACARO	EDDY NOHEMI RANGEL

En cumplimiento de lo establecido en el Decreto 1727 de 1994, la EAPB cuenta con 19 asociaciones de usuarios, distribuidas de acuerdo con los municipios en los que tiene cobertura.

Las cuales han recibido capacitaciones y procesos de socialización en temas de interés general, con el fin de fortalecer su conocimiento y facilitar la adecuada divulgación de esta información entre nuestros afiliados.



COMFAORIENTE EPS-S



COMFAORIENTE I.P.S.

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2025

IMÁGENES DE REUNIONES CON LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS

Se realizaron de acuerdo con el cronograma de capacitación con las asociaciones de usuarios, se logro:

Fortalecimiento de la participación ciudadana

Fortalecer los canales de atención

Empoderamiento de los usuarios

Gestión efectiva de solicitudes y necesidades

El trabajo conjunto ha permitido consolidar espacios de participación efectivos, contribuyendo a la mejora continua del servicio y al fortalecimiento del vínculo con los afiliados.



Capacitación Mensual con los integrantes de la asociación de usuarios del Municipio de Cúcuta



Capacitación con el área de promoción y Mantenimiento de la salud



Capacitación con la Superintendencia nacional de salud

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2025

Municipio De Cacota



Municipio De Convención



Municipio El Carmen



Municipio De Gramalote



Municipio De Ocaña

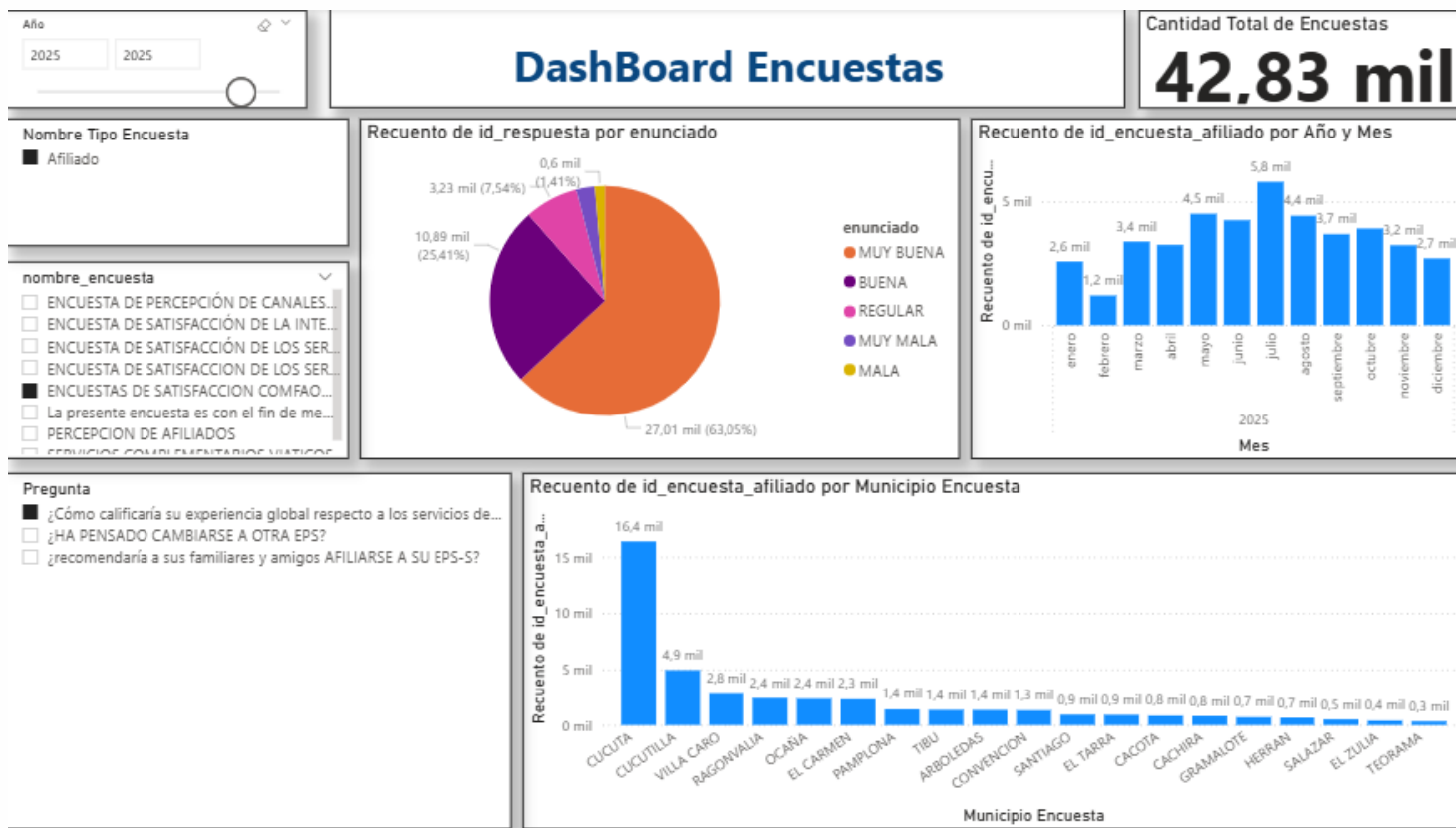


Municipio De Salazar



Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2025

Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la EPS



En la presente grafica se aprecia que se aplicaron en total 42,831 encuestas, donde los afiliados consideraron como muy buena un 63,05% y buena un 25,41%, en ese orden de ideas, se obtuvo un 88,46% de satisfacción global de los usuarios.



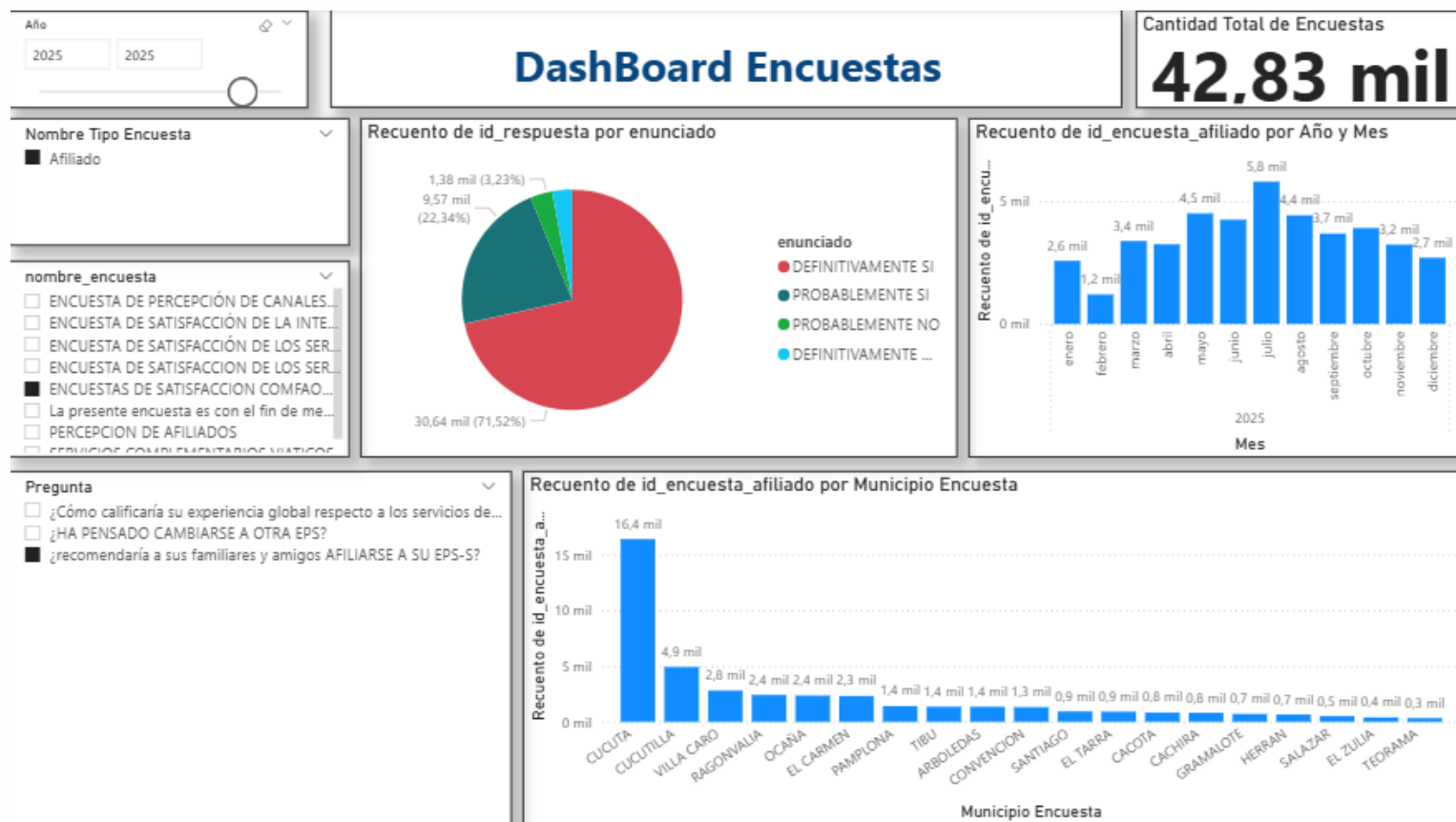
COMFAORIENTE EPS-S



COMFAORIENTE I.P.S.

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2025

Proporción de usuarios que recomendaría su EPS a familiares y amigos



En la presente grafica se aprecia que se aplicaron en total 42831 encuestas, donde los afiliados consideraron definitivamente recomendaría a sus familiares y amigos la EPSS con un 71,52% y como probablemente si con un 22,34%, en ese orden de ideas, se obtuvo un 93,86%.



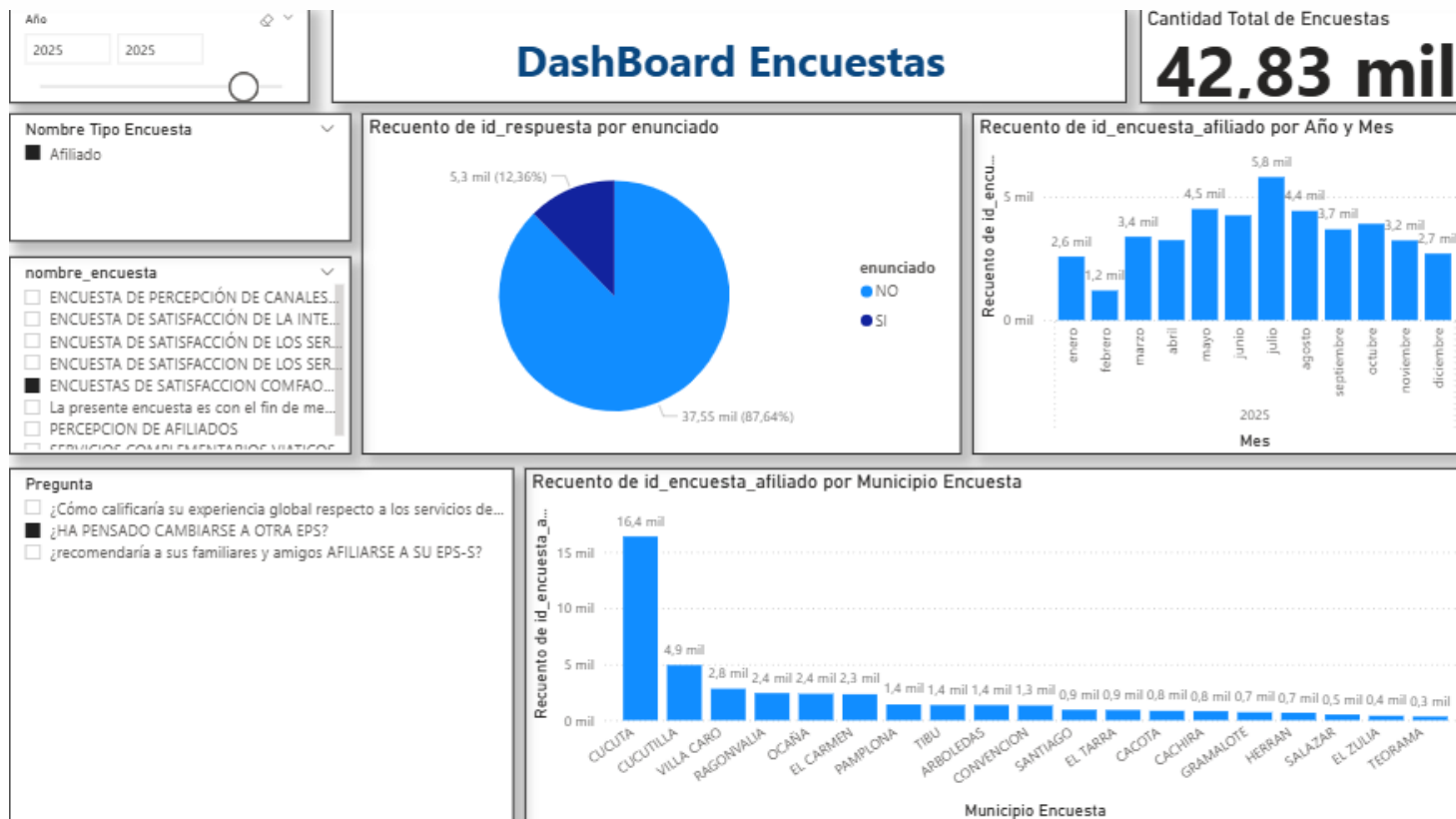
COMFAORIENTE EPS-S



COMFAORIENTE I.P.S.

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2025

Proporción de usuarios que ha pensado en cambiarse de EPS



En la presente grafica se aprecia que se aplicaron en total 42831 encuestas, donde los afiliados consideraron en haber pensado en cambiarse a otra EPSS con un 12,36%, resultado muy correlativo con las preguntas anteriores.



COMFAORIENTE EPS-S



COMFAORIENTE I.P.S.

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

En **COMFAORIENTE EPS-S** se observa un estricto respeto por los derechos fundamentales de todas las personas, en especial de aquellas que gozan de especial protección constitucional, garantizando la prestación efectiva, continua y oportuna de los servicios de salud. Para tal efecto, se activan de manera diligente los mecanismos administrativos y asistenciales necesarios, con el propósito de asegurar una atención integral y adecuada a nuestros usuarios afiliados.

De igual manera, el **Área Jurídica de la EPS-S** acata y da cumplimiento a cada una de las órdenes impartidas por la autoridad judicial mediante fallos de tutela, adelantando de forma inmediata las gestiones administrativas y operativas pertinentes, con el fin de garantizar su **cumplimiento pleno, efectivo y oportuno**, en observancia de los principios de protección del derecho fundamental a la salud y de acatamiento de las decisiones judiciales



COMFAORIENTE EPS-S

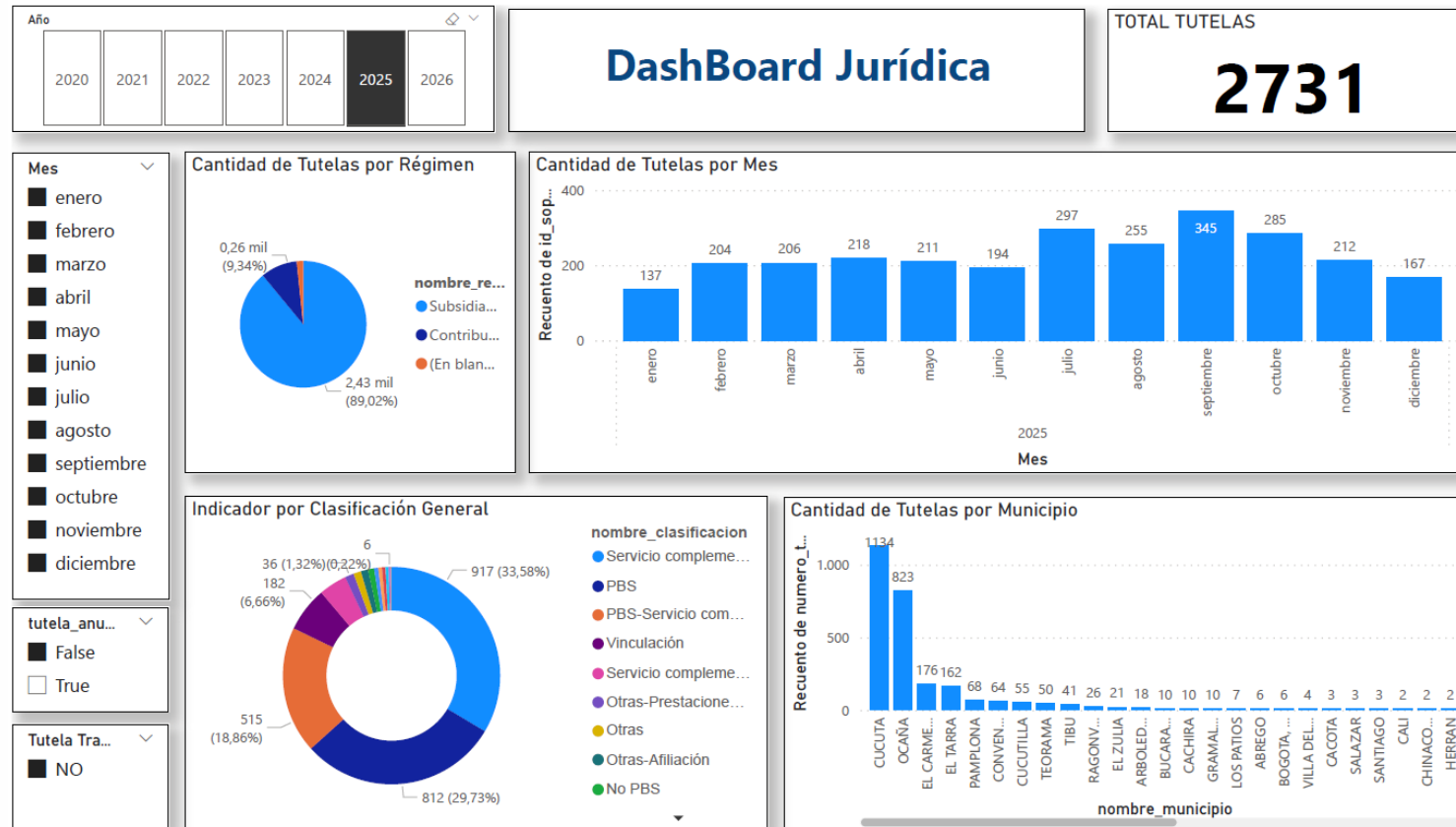


COMFAORIENTE I.P.S.

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2025

COMPORTAMIENTO DE ACCIONES DE TUTELA – VIGENCIA 2025

Durante la vigencia comprendida entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2025, COMFAORIENTE EPS-S fue notificada de un total de 2.731 admisiones de acciones de tutela.



COMFAORIENTE EPS-S



COMFAORIENTE I.P.S.

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2025

COMPORTAMIENTO DE ACCIONES DE TUTELA – VIGENCIA 2025

Del total de 2.731 admisiones de acciones de tutela notificadas, 1.372 correspondieron a solicitudes relacionadas con la prestación de servicios incluidos en el PBS.



COMFA ORIENTE EPS-S



COMFA ORIENTE I.P.S.

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2025

COMPORTAMIENTO DE ACCIONES DE TUTELA – VIGENCIA 2025

De las 1.372 admisiones de acciones de tutela relacionadas con servicios PBS, 1.101 fueron falladas a favor de los afiliados y en contra de COMFAORIENTE EPS-S, frente a las cuales la entidad dio cabal y oportuno cumplimiento a cada una de las órdenes impartidas por la autoridad judicial.



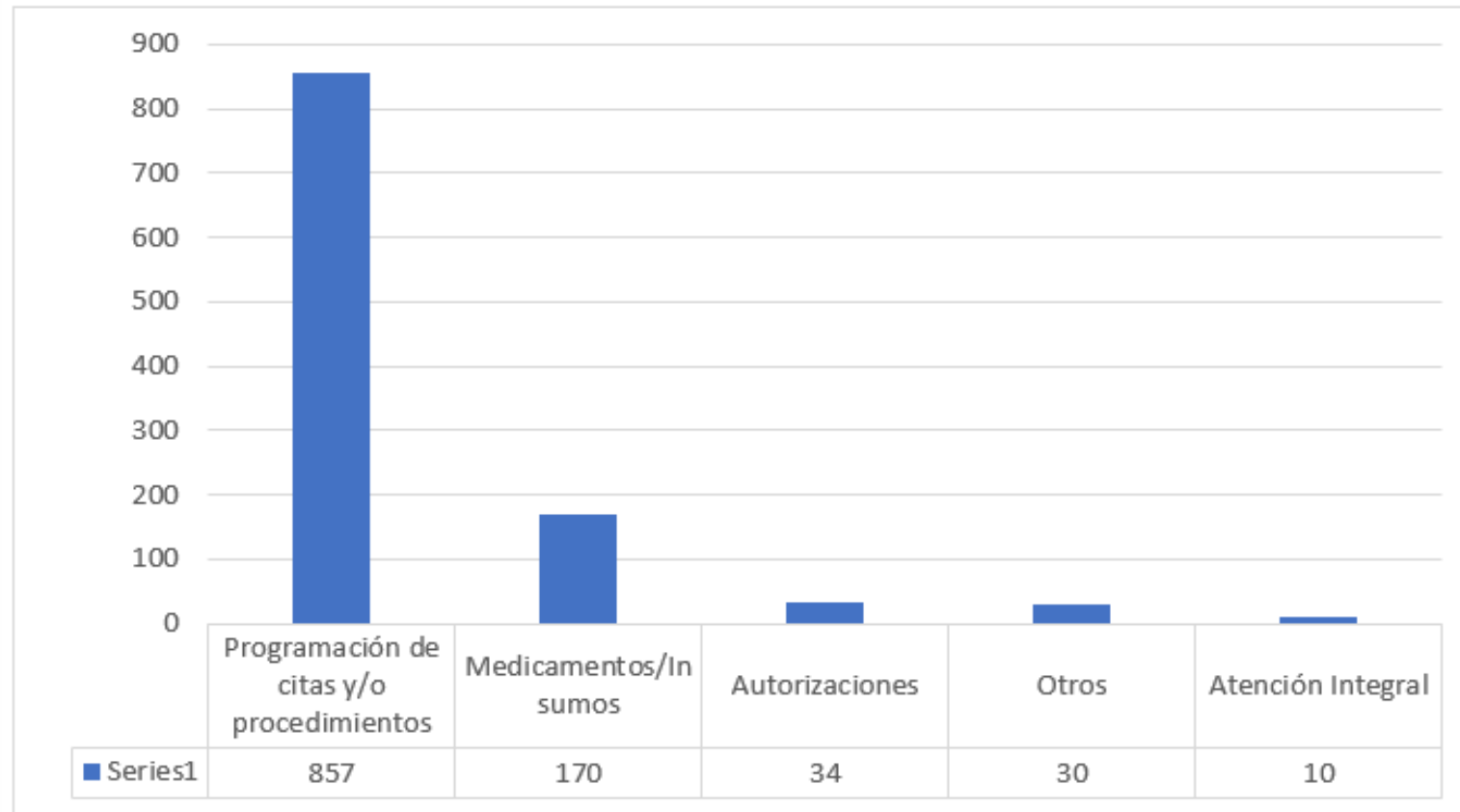
COMFAORIENTE EPS-S



COMFAORIENTE I.P.S.

COMPORTAMIENTO DE ACCIONES DE TUTELA – VIGENCIA 2025

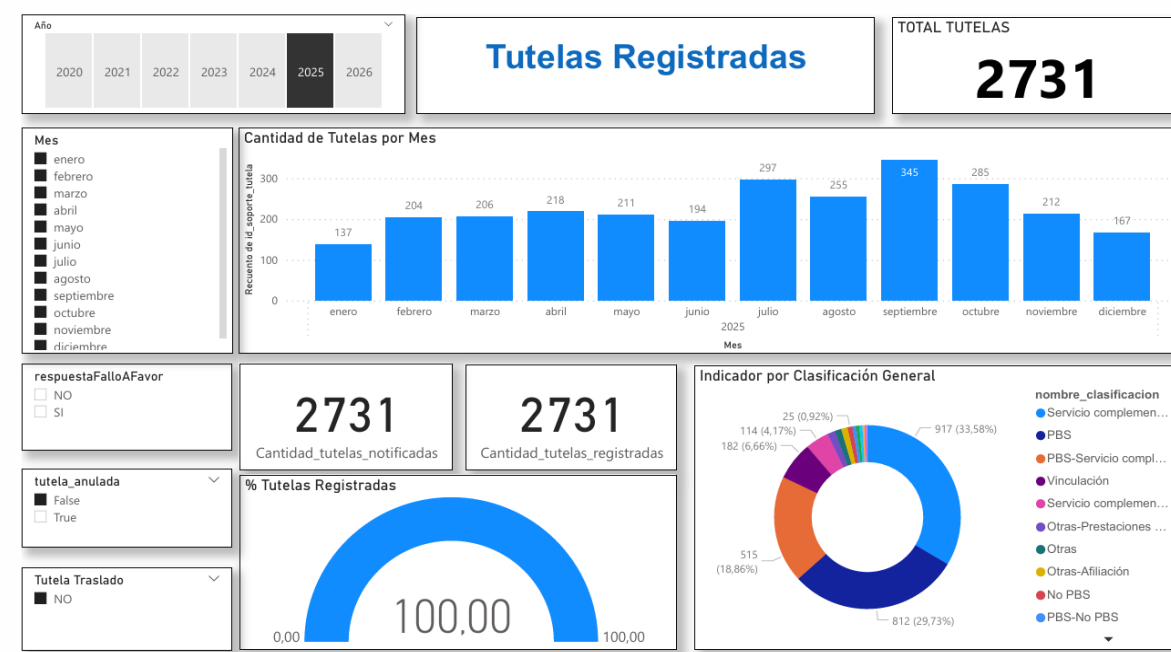
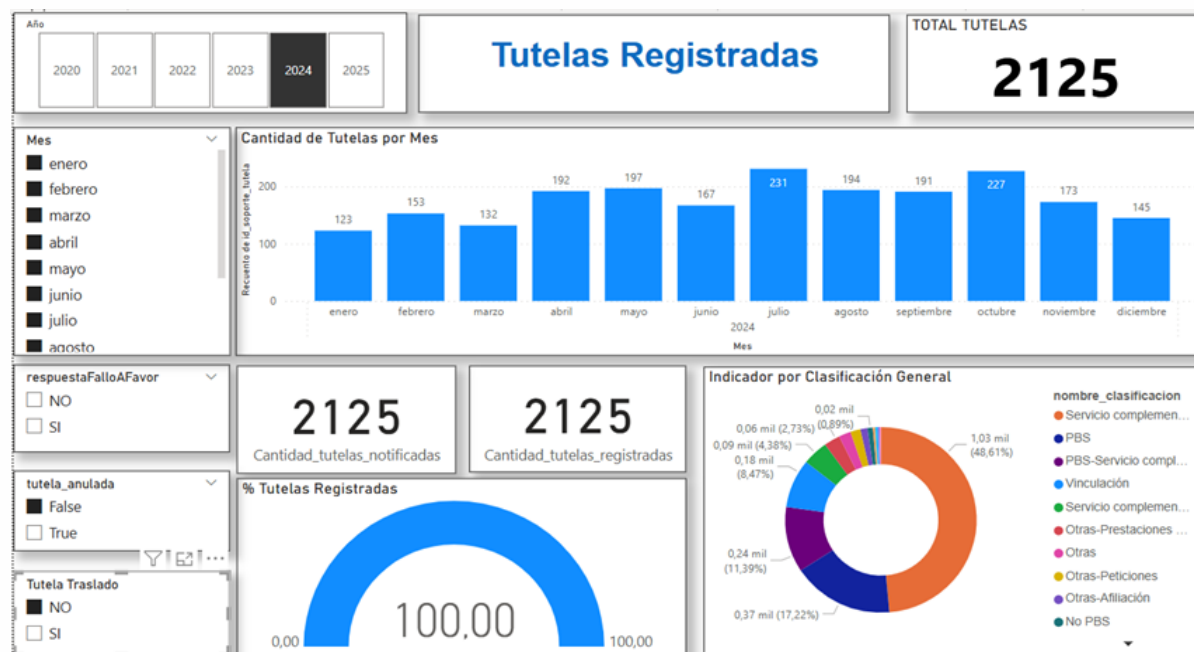
FALLOS A FAVOR DE LOS AFILIADOS DISCRIMINADOS POR SERVICIOS.



Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2025

COMPARATIVO ACCIONES DE TUTELA – VIGENCIAS 2024 - 2025

Mientras que en la vigencia 2024 se tramitaron un total de **2.125** acciones de tutela, durante la vigencia 2025 se gestionaron **2.731**, evidenciándose un incremento en el número de acciones tramitadas. Es importante señalar que, durante la vigencia 2025, la población afiliada se incrementó en más de 15.000 afiliados, circunstancia que resulta relevante para en la variación del número de acciones de tutela presentadas.



Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2025

TABLA. DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS SEGÚN SATISFACCIÓN GLOBAL Y EPS. ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FRENTE A LOS SERVICIOS DE LAS EPS, COLOMBIA 2025

Sistema de Evaluación y Calificación de Actores - Oficina de Calidad Ministerio de Salud y Protección Social 2026

Comfaoriente EPSS se ubicó dentro de las 12 EPS (46%) que reportan una valoración del servicio como “muy buena”, así como dentro de las 13 EPS (50%) que se encuentran por encima del promedio nacional en el porcentaje de usuarios que califican el servicio recibido como “bueno”.

A nivel nacional, para el año 2025, el 10,47% de los usuarios calificaron su experiencia global en la atención como “muy buena”, el 53,24% la consideraron “buena”, mientras que el 5,27% la evaluaron como “mala”.

Este resultado es de gran relevancia, toda vez que permite evidenciar el grado de satisfacción de nuestros usuarios frente a los servicios prestados, constituyéndose en un insumo clave para la toma de decisiones y el fortalecimiento de la calidad en la atención.

EPS	Muy malo	Malo	Ni bueno ni malo	Bueno	Muy bueno
SALUD MIA	0%	0%	3%	74%	23%
DUSAKAWI EPSI	2%	1%	12%	74%	10%
COMFENALCO VALLE	2%	3%	16%	47%	31%
MUTUAL SER	0%	1%	18%	67%	14%
COOSALUD EPS S	6%	4%	19%	61%	10%
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD EPS SOS	2%	5%	20%	47%	26%
ALIANSA SALUD EPS	2%	7%	24%	59%	9%
PIJAOS SALUD EPSI	1%	5%	24%	63%	7%
COMFAORIENTE	3%	2%	24%	46%	25%
COMPENSAR EPS	2%	6%	24%	61%	6%
EPS SURA	3%	3%	25%	50%	18%
EPS FAMILIAR DE COLOMBIA	3%	3%	26%	63%	5%
SALUD TOTAL EPS S A	1%	3%	26%	56%	13%
EPS SANITAS	1%	3%	26%	55%	14%
CAJACOPI ATLANTICO	2%	6%	27%	57%	8%
MALLAMAS EPSI	1%	3%	27%	67%	2%
ANAS WAYUU EPSI	1%	3%	28%	58%	10%
Total nacional	3%	5%	28%	53%	10%
ASMET SALUD	6%	12%	32%	42%	8%
NUEVA EPS	3%	7%	32%	51%	6%
ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA EPSI	6%	15%	34%	38%	8%
EMSSANAR E S S	2%	5%	37%	46%	10%
FAMISANAR	1%	6%	37%	50%	6%
CAPRESOCA	2%	7%	38%	51%	3%
CAPITAL SALUD EPS S	1%	5%	40%	48%	5%
COMFACHOCO	2%	7%	43%	47%	1%
SAVIA SALUD EPS	2%	12%	45%	36%	5%

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