

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS SECTOR SALUD 2025



COMFAORIENTE EPS-S



COMFAORIENTE I.P.S.

INFORME COMFAORIENTE IPS

INFORME DE LOS SERVICIOS PRESTADOS COMFAORIENTE IPS



COMFAORIENTE EPS-S



COMFAORIENTE I.P.S.

SERVICIOS PRESTADOS



- ✓ Medicina general
- ✓ Enfermería
- ✓ Odontología General
- ✓ Ginecología y obstetricia
- ✓ Pediatría
- ✓ Medicina Interna
- ✓ Nutrición y Dietética
- ✓ Ortopedia y traumatología
- ✓ Psicología
- ✓ Servicio farmacéutico

SEDE LA PLAYA

Calle 16 # 1-21 La Playa



- ✓ Medicina general
- ✓ Enfermería
- ✓ Ginecología y obstetricia
- ✓ Pediatría
- ✓ Medicina Interna
- ✓ Nutrición y Dietética
- ✓ Psicología
- ✓ Servicio farmacéutico

SEDE ATALAYA

Mz I2 Lote 1 Primera Etapa Atalaya



COMFAORIENTE EPS-S



COMFAORIENTE I.P.S.

SERVICIOS PRESTADOS



SEDE CAOBOS

Calle 16 OE 25 Caobos

- ✓ Medicina general
- ✓ Enfermería
- ✓ Odontología General
- ✓ Ginecología y obstetricia
- ✓ Pediatría
- ✓ Medicina Interna
- ✓ Cardiología
- ✓ Endocrinología
- ✓ Nutrición y Dietética
- ✓ Ortopedia y traumatología
- ✓ Psicología
- ✓ Atención Domiciliaria

PRUEBAS DIAGNOSTICAS

- ✓ Ecocardiograma transtorácico
- ✓ Monitoreo electrocardiográfico continuo (Holter)
- ✓ Monitoreo ambulatorio de presión arterial sistémica
- ✓ Monitoreo ambulatorio de presión arterial telemetría
- ✓ Electrocardiograma de ritmo o de superficie

HORARIOS DE ATENCION

PRESENCIAL

LUNES A VIERNES DE 7:00 AM A 12:00 M – 2:00 PM A 6:00 PM
(ADMINISTRATIVOS)

LUNES A VIERNES DE 7:00 AM A 12:00 M – 1:00 PM A 6:00 PM
SABADOS 7:00AM A 12:00 M (ASISTENCIAL)

ASIGNACION DE CITAS:  WHATSAPP 318 3492815 LUNES A VIERNES
8:00 AM A 12:00 M



COMFA ORIENTE EPS-S



COMFA ORIENTE I.P.S.

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2025

ACTIVIDADES DE GESTION AÑO 2025



El 02 de Enero de 2025 se apertura la nueva sede de COMFAORIENTE IPS, con el fin de garantizar la prestación de los servicios a toda la población afiliada a COMFAORIENTE EPSS según como consta en el acta N° 1190 según certificación CD-069-2024, ubicada en la calle 16 0E-25 del Barrio Caobos para la atención de los pacientes del municipio de Cúcuta y su área metropolitana, con atención oportuna, de calidad, ética y humana para nuestros afiliados.

El día 21 de enero 2025 se realiza la novedad antes el Instituto Departamental sobre la apertura de la modalidad de UNIDAD MOVIL para el servicio de medicina general y Psicología en respuesta a la contingencia de la población Catatumbo; debido al marco de la situación de desplazamiento masivo que afecto a la población de la región del Catatumbo y con el propósito de garantizar la protección del derecho fundamental a la salud de las personas afectadas para la atención de dichos servicios.



Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2025

ACTIVIDADES DE GESTION AÑO 2025



El día 07 de Marzo de 2025 se recibió visita por parte del Instituto Departamental de salud IDS en la sede Atalaya de COMFAORIENTE IPS, en cual otorgan la CERTIFICACION DE CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES DE HABILITACION de conformidad al Art 2.5.1.3.2.13 del Decreto 780 de 2016, único Reglamentario del sector Salud y Protección Social del Ministerio de Salud.

El 27 de Junio de 2025 el consejo Directivo de la corporación aprueba la dotación para el montaje y apertura del servicio del laboratorio clínico en las instalaciones de la IPS sede la playa con el fin de mejorar la oferta de servicios de salud para nuestros pacientes y fortalecer nuestra capacidad de diagnóstico y tratamiento mediante acta 1213.



Este proyecto tuvo como objetivo principal brindar servicios de análisis clínicos y pruebas diagnósticas, lo cual permitirá a la IPS ofrecer una atención integral, eficiente y de calidad. Adicionalmente, cumplir con la normatividad vigente en cuanto a infraestructura, equipos y procesos establecidos por los entes de control.



COMFAORIENTE EPS-S



COMFAORIENTE I.P.S.

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2025



COMFA ORIENTE EPS-S



COMFA ORIENTE I.P.S.

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2025

Durante la vigencia 2025



COMFAORIENTE IPS



Continuó prestando servicios de salud de primer nivel



Alcanzando un total de 348.982 actividades de atención en modalidad presencial.



Estas atenciones correspondieron a los servicios de Medicina General, Odontología, Ginecología y Obstetricia, Medicina Interna, Pediatría, Nutrición y Dietética, Ortopedia y Traumatología, Psicología, Cardiología y Servicio Farmacéutico.



Este resultado refleja un crecimiento del 20% en comparación con la vigencia anterior.



COMFAORIENTE EPS-S



COMFAORIENTE I.P.S.

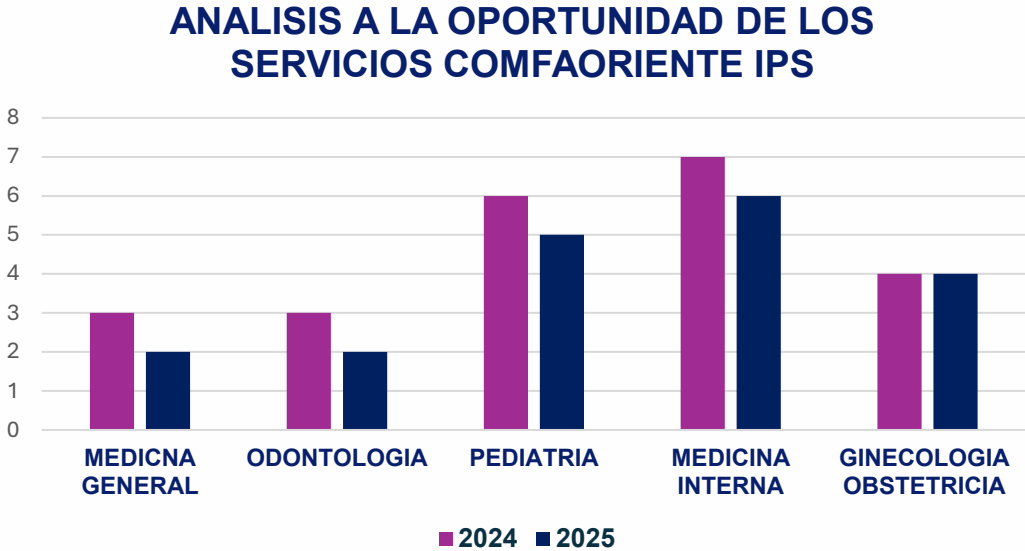
COMPARATIVO PRESTACIÓN DE SERVICIOS VIGENCIA 2024-2025

SERVICIO	TOTAL 2024	TOTAL 2025	VARIACIÓN	
			DIF.	%
MEDICINA GENERAL	41678	44932	3.254 	7,8%
CONTROL RIESGO CARDIOVASCULAR /CONSULTORIO ROSADO	6654	6621	- 33 	-0,5%
ENFERMERIA	8376	3034	- 5.342 	-63,8%
ODONTOLOGIA	15322	16364	1.042 	6,8%
PEDIATRIA	7682	8979	1.297 	16,9%
MEDICINA INTERNA	12365	8530	- 3.835 	-31,0%
GINECOLOGIA	6173	6199	26 	0,4%
OBSTETRICIA	2732	2688	- 44 	-1,6%
ORTOPEDIA-EVENTOS	1209	4278	3.069 	253,8%
NUTRICION-EVENTOS	6867	8778	1.911 	27,8%
PSICOLOGIA	4878	6588	1.710 	35,1%
FARMACIA FORMULAS DESPACHADAS	50735	45205	- 5.530 	-10,9%
CARDIOLOGIA	N/A	1254	1.254 	0,0%
MONITOREO AMBULATORIO DE PRESION ARTERIAL SISTEMICA	N/A	263	263 	0,0%
MONITOREO AMBULATORIO DE PRESION ARTERIAL TELEMETRIA	N/A	181	181 	0,0%
MONI. ELECTROCARDIOGRAFICO CONTINUO (HOLTER)	N/A	990	990 	0,0%
ECOCARDIOGRAMA	N/A	1426	1.426 	0,0%



OPORTUNIDAD A LOS SERVICIOS DE COMFAORIENTE IPS 2024 - 2025

SERVICIO OFERTADO	TIEMPO DE CITAS POR NORMATIVIDAD	TIEMPO DE ASIGNACIÓN PROMEDIO 2024	TIEMPO DE ASIGNACIÓN PROMEDIO 2025
Medicina General	3 DIAS	3 DIAS	2 DIAS
Odontología	3 DIAS	3 DIAS	2 DIAS
Pediatría	10 DIAS	6 DIAS	5 DIAS
Medicina Interna	15 DIAS	7 DIAS	6 DIAS
Ginecología y Obstetricia	15 DIAS	4 DIAS	4 DIAS



Se cumple con los indicadores de oportunidad de acuerdo a Resolución 1552 del 2013.

El indicador con mayores días de oportunidad de asignación de citas es en la especialidad de medicina interna, ya que se cuenta con una alta demanda de usuarios con enfermedades crónicas. Sin embargo, en comparación con el año anterior disminuyó el numero de días, ya que se incremento la contratación del personal asistencial en los servicios prestados por COMFAORIENTE IPS, con el fin de atender la población asignada por COMFAORIENTE EPS-S.



COMFAORIENTE EPS-S



COMFAORIENTE I.P.S.

INFORME DEL PROGRAMA DE ATENCIÓN DOMICILIARIA COMFAORIENTE IPS



COMFAORIENTE EPS-S

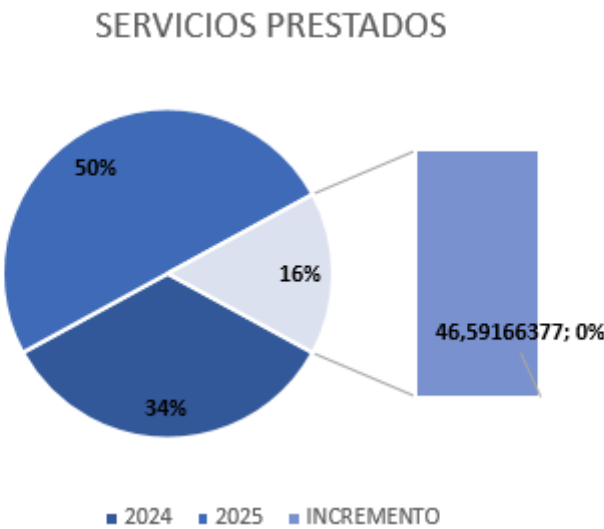


COMFAORIENTE I.P.S.

PROGRAMA DE ATENCION DOMICILIARIA AÑO 2024 - 2025

En comparativo del año 2024 al año 2025 se ha evidenciado que para el servicio de Atención Domiciliaria se evidencia un incremento del 46,59% de crecimiento, con un total de 185,415 atenciones ejecutadas por los siguientes servicios: Medicina General, Fisioterapia, Terapia Respiratoria, Terapia Ocupacional, Terapia Fonoaudiológica, Psicología y Enfermería, respecto a la vigencia 2024.

AÑO	SERVICIOS PRESTADOS
2024	126484
2025	185415
incremento anual	58931
	4659%



Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2025

SERVICIOS PRESTADOS EN EL PROGRAMA DE ATENCION DOMICILIARIA AÑO 2024 - 2025

SERVICIO	2024	2025
MEDICINA GENERAL	3184	4466
ENFERMERIA	43538	62850
FISIOTERAPIA	28936	42101
TERAPIA RESPIRATORIA	4247	2904
TERAPIA FISICA Y RESPIRATORIA	5262	7270
TERAPIA OCUPACIONAL	22601	34227
TERAPIA DE FONOAUDIOLOGIA	17299	29073
ATENCION NUTRICION	533	1133
ATENCION PSICOLOGIA	774	1272
ATENCION TRABAJO SOCIAL	110	119
	126484	185415



COMFA ORIENTE EPS-S



COMFA ORIENTE I.P.S.

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2025

Se evidencia un incremento significativo de servicios del programa de atención domiciliaria

Medicina general 40,263%

Enfermería 44,356 %

Fisioterapia 45,496%

Terapia Respiratoria – 31,622%

Terapia física- respiratoria 38,160 %

Terapia ocupacional 51,440 %

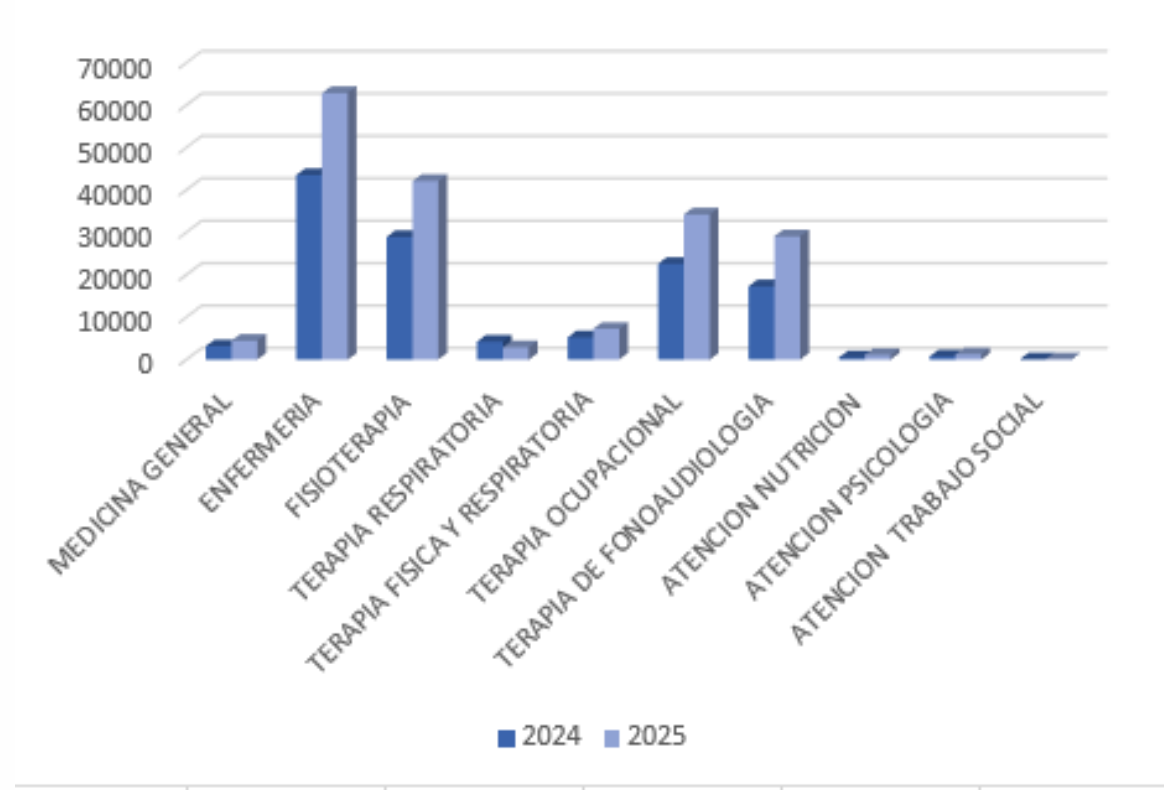
Terapia fonoaudiología 68,061 %

Nutrición 112,570 %

Psicología 64,341%

Trabajo social 100%

COMPARATIVO SERVICIOS DE ATENCION DOMICILIARIA



COMFA ORIENTE EPS-S



COMFA ORIENTE I.P.S.

TALENTO HUMANO DEL PROGRAMA ATENCIÓN DOMICILIARIA



COMFAORIENTE EPS-S



COMFAORIENTE I.P.S.

TALENTO HUMANO DEL PROGRAMA ATENCIÓN DOMICILIARIA



TALENTO HUMANO	2024	2025
MEDICOS GENERALES	2	3
AUXILIARES ENFERMERIA	47	44
FISIOTERAPEUTAS	17	22
TERAPEUTAS OCUPACIONALES	9	14
FONOAUDIOLOGOS	7	11
NUTRICIONISTA	1	1
PSICOLOGIA	1	1
TRABAJADOR SOCIAL	1	1

En la vigencia 2025 ha aumentado significativamente la prestación de servicios a la población afiliada a COMFAORIENTE EPS'S, por ende ha aumentado la necesidad de talento humano para el cumplimiento con calidad y eficiencia de los servicios de salud.



COMFAORIENTE EPS-S



COMFAORIENTE I.P.S.

CAPACITACIONES AL PERSONAL DEL PROGRAMA ATENCIÓN DOMICILIARIA

Manuales y Procedimientos:

- ✓ Modelo del programa de atención domiciliaria.
- ✓ Referencia y Contra referencia
- ✓ Historia clínica
- ✓ Limpieza y desinfección de áreas y superficies en el domicilio
- ✓ Plan de cuidados de enfermería para el servicio de hospitalización de paciente adulto y crónico sin ventilador—modalidad extramural.
- ✓ Modelo de atención de consulta externa - medicina general y Enfermería
- ✓ Procedimientos terapéuticos:
 - Fonoaudiología
 - Ocupacional
 - Fisioterapia
 - Psicología
 - Nutrición y Dietética

Protocolos:

- ✓ Inclusión del paciente
- ✓ Interconsultas a pacientes del servicio de hospitalización
- ✓ Sujeción de pacientes en el servicio de hospitalización de paciente crónico
- ✓ Manejo del dolor y cuidado paliativo.
- ✓ Revisión de equipos biomédicos.
- ✓ Entrenamiento y capacitación al paciente, familiar o cuidador.
- ✓ Gestión segura para el manejo de medicamentos en casa.
- ✓ Plan individualizado de atención
- ✓ Información al usuario
- ✓ Manejo de pacientes con trastorno del desarrollo intelectual,
- ✓ Manejo de gases medicinales.
- ✓ Prevención de úlceras por presión y curaciones



INFORME DE SALUD PÚBLICA COMFAORIENTE IPS



COMFAORIENTE EPS-S

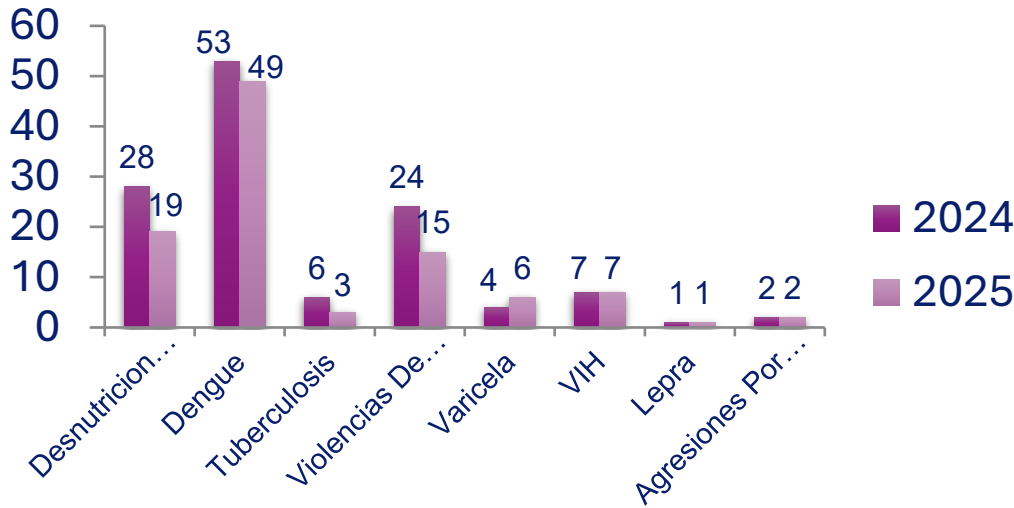


COMFAORIENTE I.P.S.

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2025

SALUD PUBLICA

EVENTOS NOTIFICADOS SALUD PUBLICA	2024	2025
113 Desnutricion Aguda En Menores 5 Años	28	19
110 Dengue	53	49
813 Tuberculosis	6	3
875 Violencias De Genero	24	15
831 Varicela	4	6
850 VIH	7	7
450 Lepra	1	1
300 Agresiones Por Animales Trasmisores De Rabia	2	2



Es importante resaltar que para la notificación de todos los eventos de salud pública, se cuenta con el personal capacitado para manejo adecuado de estos eventos y activación de rutas los que corresponden como desnutrición aguda en < de 5 años y violencias de genero.

Al comparar la notificación de casos de dengue entre los años 2024 y 2025, se observa una ligera disminución, pasando de 53 casos en 2024 a 49 casos en 2025. Esta variación sugiere un comportamiento estable del evento, con una tendencia leve a la reducción, lo cual podría estar asociado a la implementación de medidas de prevención, control y capacitación del personal en la atención oportuna de los casos



COMFA ORIENTE EPS-S



COMFA ORIENTE I.P.S.

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2025

CAPACITACIONES PERSONAL DE SALUD IPS COMFAORIENTE SALUD PUBLICA



COMFAORIENTE EPS-S



COMFAORIENTE I.P.S.

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2025

CELEBRACIONES SALUD PUBLICA

ENERO	JUNIO
DIA MUNDIAL DE LA LEPRO	DONANTE DE SANGRE
FEBRERO	AGOSTO
DIA MUNDIA CONTRA EL CANCER	SEMANA LACTANCIA MATERNA
DIA INTERNANCIONAL DEL CANCER INFANTIL	SEPTIEMBRE
DIA DE ENFERMEDADES HUERFANAS	DIA DEL ALZHEIMER
MARZO	DIA MUNDIAL DEL CORAZON
DIA DEL RIÑON	OCTUBRE
DIA CONTRA TUBERCULOSIS	DIA MUNDIAL DEL CANCER DE MAMA
ABRIL	NOVIEMBRE
DIA MUNDIAL DE LA SALUD	DIA MUNIDAL DE LA DIABETES
MAYO	DIA MUNIDIAL DE LA EPOC
DIA DE LA ENFERMERIA	DIA INTERNACIONAL DE LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER
DIA MUNDIA DE LA HIPERTENSION ARTERIAL	DICIEMBRE
DIA DE LA HEPATITIS	DIA INTERNANCIONAL DE LA LUCHA CONTRA EL SIDA
DIA DE LA NUTRICION	DIA MUNDIAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD



COMFAORIENTE EPS-S



COMFAORIENTE I.P.S.

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2025



COMFAORIENTE EPS-S



COMFAORIENTE I.P.S.

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2025



INFORME DE CALIDAD COMFAORIENTE IPS

ACCIONES DE CUMPLIMIENTO

GESTION INTERNA

- ✓ Comité de Historias Clínicas
- ✓ Comita de Vigilancia Epidemiológica
- ✓ Comité de Infecciones
- ✓ Comité de Farmacia y Terapéutica
- ✓ Comité de Seguridad del Paciente
- ✓ Comité Ética Hospitalaria
- ✓ Comité de Calidad
- ✓ Comité de Gestión Ambiental
- ✓ Comité de Víctimas

EPS-S

- ✓ Informe de Gestantes Inasistentes
- ✓ Informe de la Resolución 1552 de 2013
- ✓ Informe de la Resolución 1604 de 2013
- ✓ Informe de la Resolución 0256 de 2016
- ✓ Informe de la Resolución 2063 de 2017
- ✓ Informe de la circular 06 de 2018
- ✓ Informe de la Resolución 202 de 2021
- ✓ Informe de la circular externa 00000001 de 2025

SECRETARIA DE SALUD

- ✓ Notificación Semanal al SIVIGILA
- ✓ Reporte de SIEPVAN
- ✓ Reportes de Salud Oral
- ✓ Informe de Gestión Ambiental

VISITAS EN COMFAORIENTE IPS

EPS-S

- Visita de verificación en asignación de citas.
- Visita de evaluación del cumplimiento a programas especiales.
- Visita de verificación de atributos de calidad.
- Visita de verificación del atributo de continuidad en el proceso de referencia y contrarreferencia.
- Visita de verificación y seguimiento a la prestación de los servicios contratados.

SECRETARIA DE SALUD

- Visita de revisión y seguimiento de los procesos de prestación de servicios en salud.
- Visita de seguimiento para garantizar la atención humanizada y oportunidad en la atención.
- Visita de seguimiento de percepción y satisfacción de los usuarios.
- Visita de verificación de cumplimiento de los requisitos exigidos por la ley 09 de 1979 de las condiciones sanitarias.

IDS

- Visita de verificación de habilitación en la sede ATALAYA en la cual se emite el **CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES**, de conformidad al Art. 2.5.1.3.2.13 del Decreto 780 de 2016, único reglamentario del sector Salud y Protección Social del Ministerio de Salud.



COMFAORIENTE EPS-S



COMFAORIENTE I.P.S.

CAPACITACIONES AL PERSONAL DE LA IPS

Personal asistencial:

- Guías de Práctica Clínica de todos los servicios.
- Procedimiento de atención de consulta externa de todos los servicios.
- Procedimientos del servicio farmacéutico.
- Manual de Historias Clínicas.
- Manual de Referencia y Contrarreferencia de paciente.
- Manual de orden, aseo, limpieza y desinfección de áreas y superficies-Servicios Generales
- Manual de Bioseguridad.
- Descontaminación por manejo de derrames.
- Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares.
- Manual de Esterilización.
- Seguridad en los Equipos Biomédicos.
- Plan de contingencia en caso de falla eléctrica y falla del sistema.

Seguridad del Paciente:

- Política de seguridad del paciente.
- Protocolo de Identificación de Paciente.
- Protocolo de Adecuada Comunicación.
- Protocolo para garantizar la atención con enfoque diferencial.
- Protocolo para prevenir infecciones asociadas a la atención.
- Protocolo para prevenir y reducir el riesgo de caídas.
- Protocolo de lavado de manos y/o higienización.
- Protocolo de prescripción y utilización segura de medicamentos.
- Protocolo de gestión segura de medicamentos en casa.
- Procedimiento para la Gestión de eventos adversos.
- Consentimiento Informado.
- Garantizar la atención segura de la gestante y el recién nacido.
- Actividades para ilustrar al paciente en el autocuidado.
- Política de no reúso.
- Procedimiento para la identificación de Riesgos - Matriz AMFE.



Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2025

SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

COMFAORIENTE IPS cuenta con disponibilidad de talento humano competente para brindar una atención de calidad y lograr la satisfacción de nuestros usuarios en la oficina de SIAU en el horario de 8:00am a 11:00am y de 2:00pm a 5:00pm. En las salas de espera en un lugar visible se cuenta con BUZON DE SUGERENCIAS, el cual nos permite identificar las manifestaciones expuestas por los usuarios; la apertura se realiza dos veces por semana los lunes y los jueves, así mismo se dispone del correo electrónico pqrsips@comfaoriente.com y de una pagina virtual mediante el enlace: <https://gestionips.comfaoriente.com/> para recepcionar y dar tratamiento a las PQRS, de acuerdo al procedimiento institucional.

BUZÓN DE SUGERENCIAS
PQRs

PETICIONES
Actuación por medio de la cual un usuario de manera respetuosa solicita cualquier información relacionada con la prestación del servicio.

QUEJAS
Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por un usuario que le generó la conducta o actuar de un empleado de Comfaoriente IPS en desarrollo o ejecución de sus funciones

RECLAMOS
Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por un usuario relacionada con el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos la IPS

SUGERENCIAS
Propuesta presentada por un usuario para el mejoramiento continuo de un proceso de Comfaoriente IPS, el cual está relacionado con la prestación del servicio.

MEDIOS PARA PRESENTAR PQRs

BUZON DE SUGERENCIAS

email:
pqrsips@comfaoriente.com

Buzón de sugerencias ubicado en la Sede Centro

Buzón de sugerencias ubicado en la Sede Atalaya

Presencial en el área del SIAU

COMFAORIENTE I.P.S.

Tenga en cuenta!

Hacer uso del buzón de sugerencias expresándonos sus inquietudes, sugerencias reclamos, solicitudes y felicitaciones

Diligenciando el formato que se encuentra en el buzón de sugerencias

Por cualquier medio identificarse y diligenciar los datos solicitados.

La IPS COMFAORIENTE está comprometida con la prestación de servicios al usuario con calidad.



COMFAORIENTE I.P.S.

INICIO PQRS CONSULTAR REGISTRO INGRESO

IPS Salud ComfaOrienté

Comprometidos con la **atención confiable** como característica fundamental de la calidad, promoviendo el desarrollo de procesos seguros, el fomento de una cultura organizacional que genere en sus colaboradores el desarrollo de hábitos y prácticas seguras, haciendo del aprendizaje organizacional un eje para lograr la excelencia y minimizar los riesgos en la prestación de los servicios a nuestros pacientes y afiliados.

Visitar ComfaOrienté EPS'S Virtual

COMFAORIENTE EPS

MES	2024	2025
ENERO	64	26
FEBRERO	86	44
MARZO	62	46
ABRIL	62	61
MAYO	81	63
JUNIO	55	34
JULIO	68	91
AGOSTO	57	85
SEPTIEMBRE	67	72
OCTUBRE	46	63
NOVIEMBRE	51	54
DICIEMBRE	26	69
TOTAL	725	708

COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS

Comparando los dos periodos se aprecia una disminución durante la vigencia 2025, gracias a la gestión que realiza diariamente la oficina del SIAU de COMFAORIENTE IPS, con el fin de lograr una mejora continua.

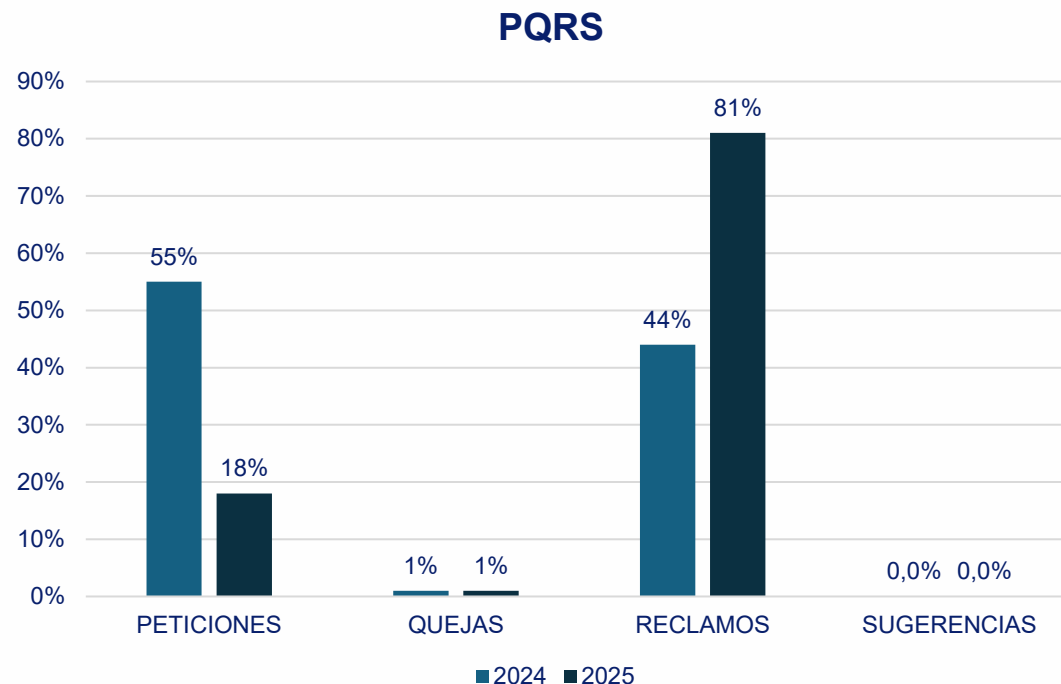


COMFAORIENTE EPS-S



COMFAORIENTE I.P.S.

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2025



Se realiza el análisis de las PQRS que ingresaron mensualmente por cada una de las vigencias 2024 y 2025, donde se encuentra un mayor porcentaje en los reclamos con el 44% en el 2024 y 81% en el 2025, seguido de las peticiones con 55% en el 2024 y 18% en el 2025, y un menor porcentaje en las quejas y las sugerencias, a los cuales se les dio respuesta oportuna del 100% en su momento a los usuarios para la satisfacción de los mismos.



COMFAORIENTE EPS-S



COMFAORIENTE I.P.S.

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2025

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

En IPS COMFAORIENTE, Se aplican encuestas de satisfacción mensualmente a los usuarios en las tres sedes y en la modalidad de atención domiciliaria. Para la vigencia 2025 hasta el mes de agosto se aplicaban de manera manual mediante formatos físicos, pero a partir del mes de septiembre se implemento un canal virtual el cual permite recopilar de manera ágil y eficiente la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados, facilitando así el análisis de resultados y la implementación de acciones de mejora continua.

A través de la dirección IP 192.168.51.211 o de forma pública desde el enlace <https://gestionips.comfaoriente.com/> se ingresa a la plataforma donde se visualiza de la siguiente forma:



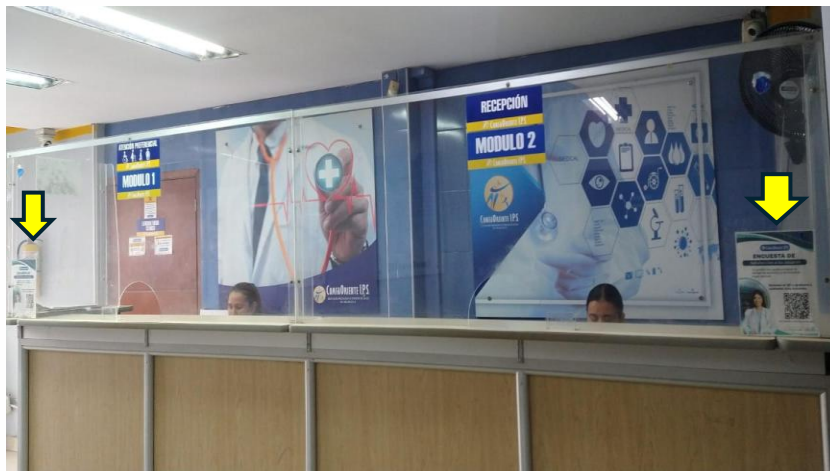
Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2025

Los usuarios pueden acceder a la encuesta de satisfacción mediante el escaneo de un **código QR**, el cual los dirige directamente a la plataforma virtual para diligenciarla de manera rápida y sencilla. El código QR se encuentra **publicado en áreas visibles de la IPS**, permitiendo a los usuarios acceder fácilmente a la encuesta de satisfacción.

ENTRADA DE LA IPS



LINEA DE FRENTE

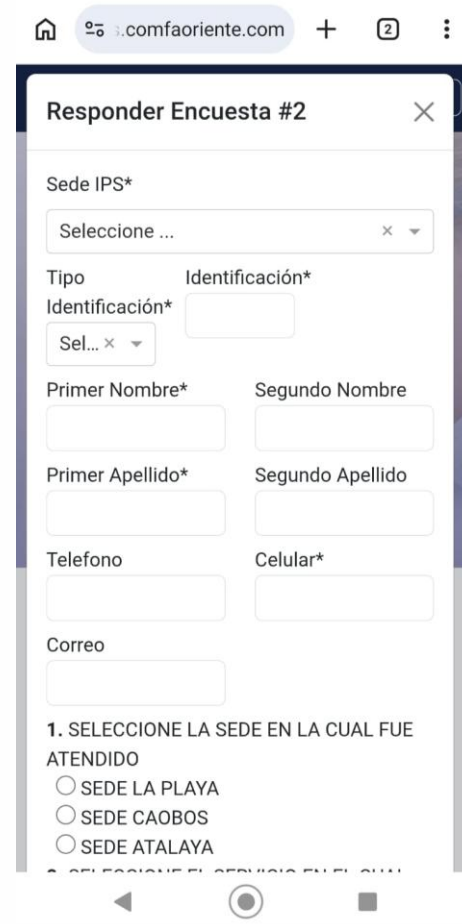


CARTELERA INFORMATIVA



Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2025

Al escanear el **código QR**, se desplegará el siguiente **formulario de encuesta de satisfacción**, el cual permite recopilar la opinión de los usuarios sobre la atención brindada.



The screenshot shows a mobile browser interface with the address bar displaying 'comfaorientes.com'. The main content is a survey form titled 'Responder Encuesta #2'. The form includes the following fields and sections:

- Sede IPS***: A dropdown menu with the placeholder text 'Seleccione ...'.
- Tipo Identificación***: A dropdown menu with the placeholder text 'Sel... x'.
- Identificación***: A text input field.
- Primer Nombre***: A text input field.
- Segundo Nombre**: A text input field.
- Primer Apellido***: A text input field.
- Segundo Apellido**: A text input field.
- Telefono**: A text input field.
- Celular***: A text input field.
- Correo**: A text input field.
- 1. SELECCIONE LA SEDE EN LA CUAL FUE ATENDIDO**: A section with three radio button options:
 - ☐ SEDE LA PLAYA
 - ☐ SEDE CAOBOS
 - ☐ SEDE ATALAYA
- 2. SELECCIONE EL SERVICIO EN EL CUAL**: A section that is partially visible at the bottom of the form.



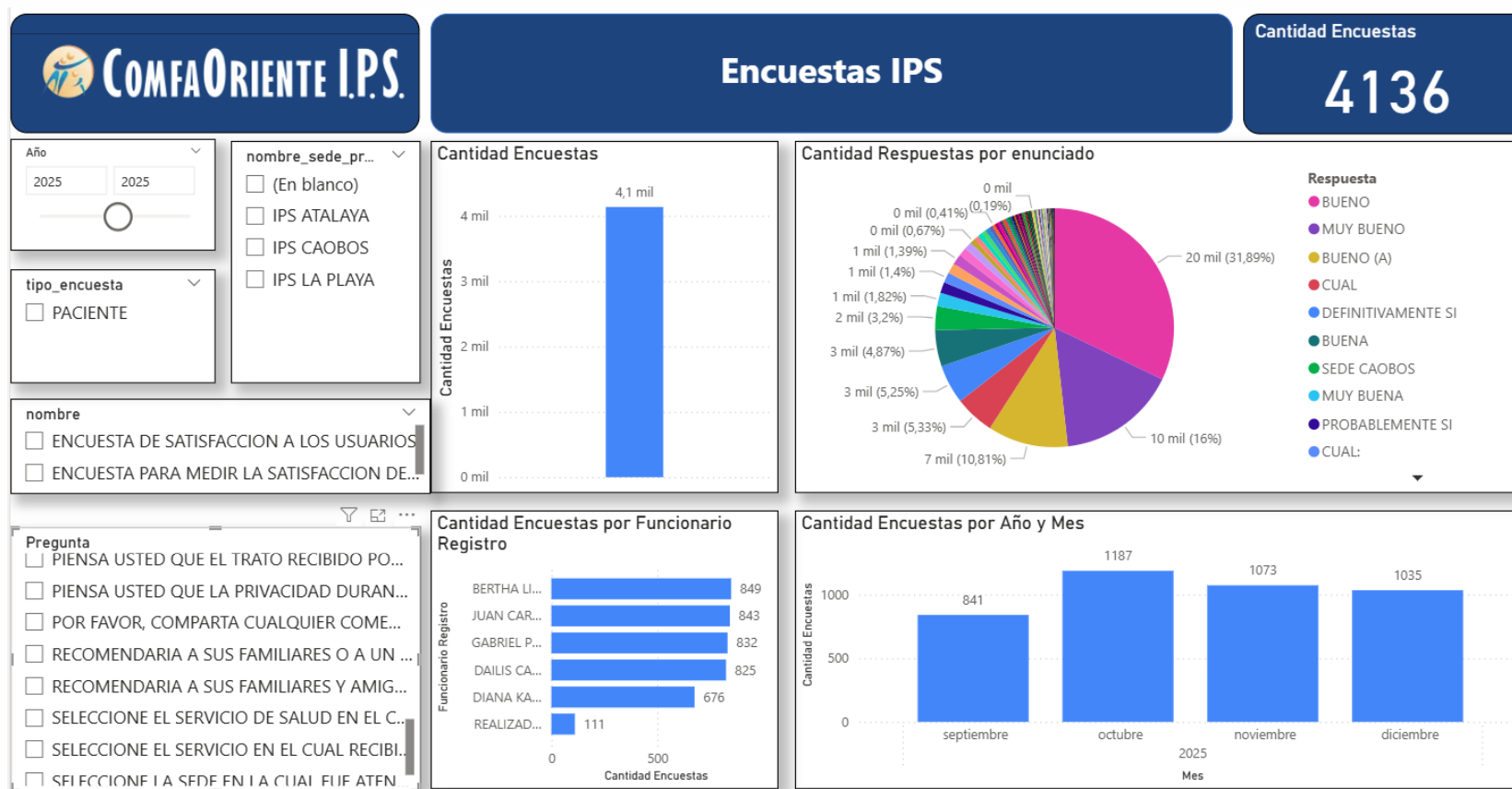
COMFAORIENTE EPS-S



COMFAORIENTE I.P.S.

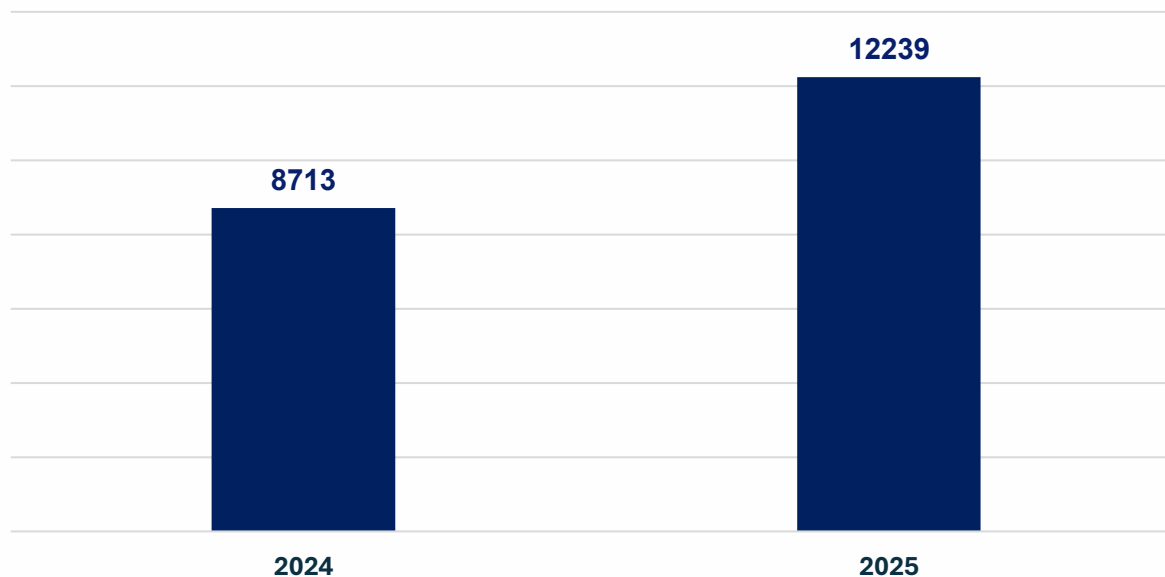
Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2025

La información registrada en las encuestas se refleja de forma automática en el **DASHBOARD** institucional, permitiendo el análisis inmediato de los resultados.



En la imagen se pueden visualizar las encuestas de satisfacción aplicadas durante el año 2025 mediante este canal, siendo este un total de 4136 encuestas.

ENCUESTAS APLICADAS



En la vigencia 2024 se aplicaron 8,713 encuestas de satisfacción a los usuarios de IPS COMFAORIENTE.

En la vigencia 2025 se aplicaron 12,239 encuestas de satisfacción a los usuarios de IPS COMFAORIENTE, se aumenta la cobertura de la aplicación 3,526 encuestas de más respecto al año anterior.



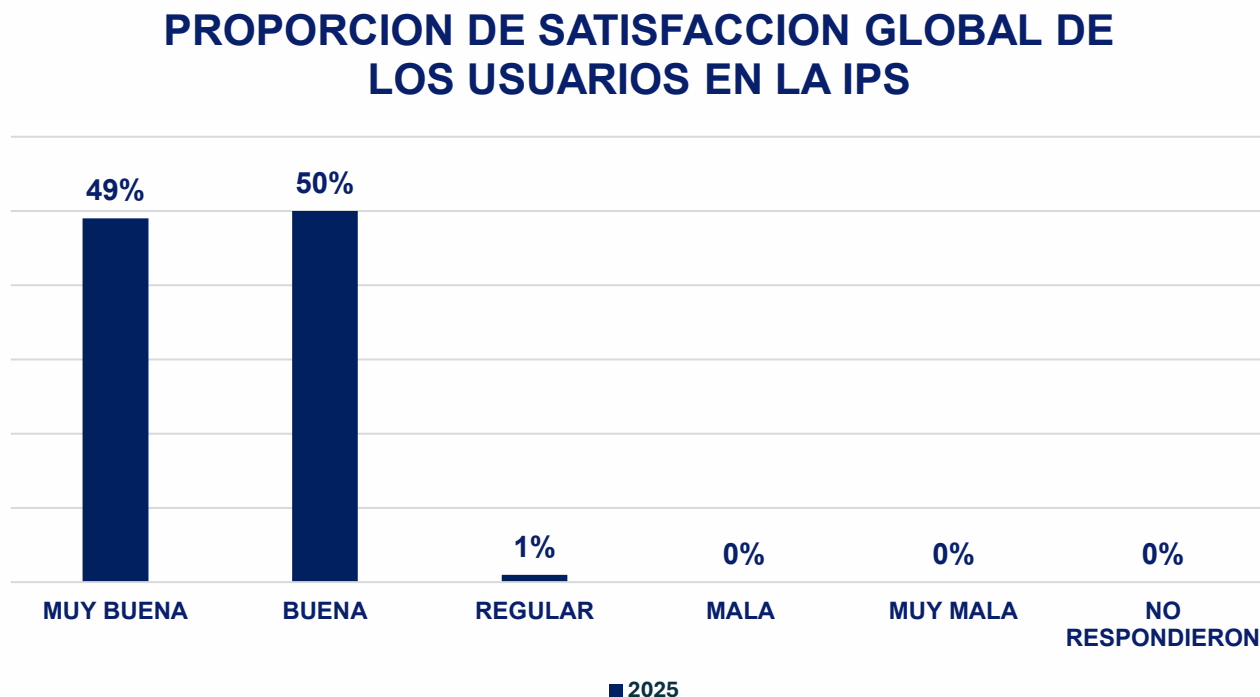
COMFAORIENTE EPS-S



COMFAORIENTE I.P.S.

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2025

Al analizar la **satisfacción global de los usuarios** en consulta externa y en el programa de atención domiciliaria, se evidencian los siguientes resultados:



Para la vigencia 2025, **12,239 usuarios encuestados** evaluaron la atención recibida, evidenciando que el **99%** la calificó entre *buena* y *muy buena*, mientras que solo el **1%** la percibe como *regular*. No se registraron calificaciones en las categorías de mala o muy mala, ni respuestas en blanco, lo que evidencia un alto nivel de satisfacción general por parte de los usuarios.



COMFAORIENTE EPS-S

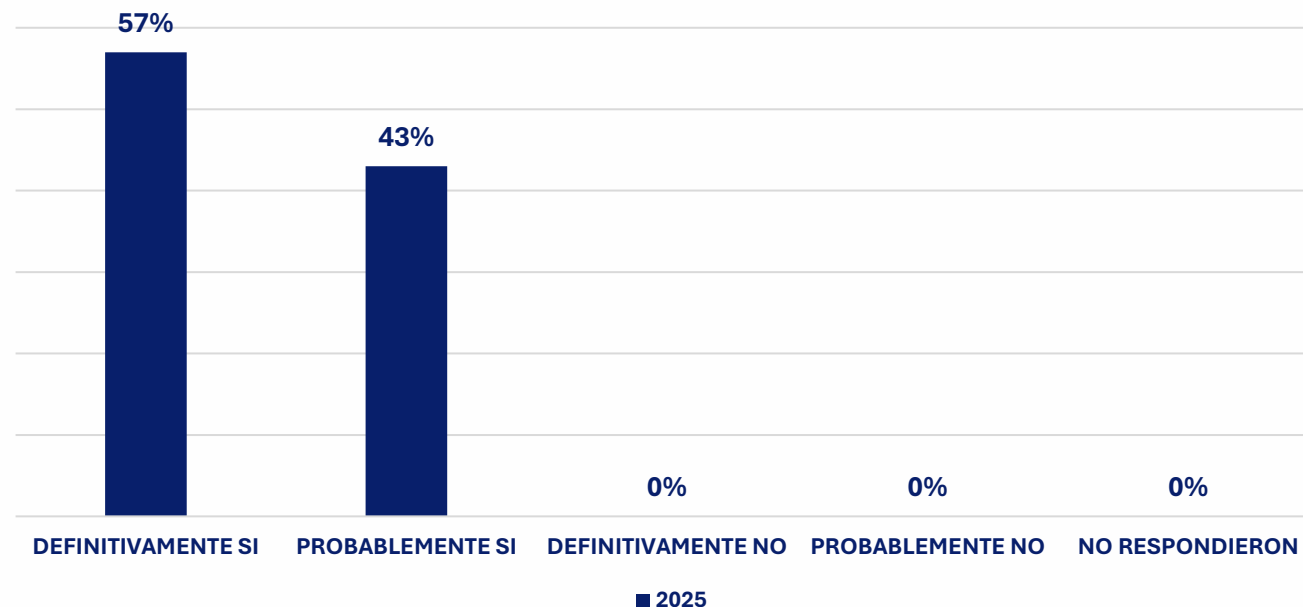


COMFAORIENTE I.P.S.

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2025

Frente a la pregunta “¿Recomendaría esta IPS a sus familiares y amigos?” en consulta externa y en el programa de atención domiciliaria, se obtuvieron los siguientes resultados:

¿RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?



De los **12,239 usuarios encuestados**, el **100%** indicó que **definitivamente o probablemente recomendaría** la IPS a familiares o amigos, **No se evidencia desviaciones, ni hallazgos de insatisfacción.**

Estos resultados reflejan un **alto nivel de confianza y satisfacción de los usuarios.**



COMFAORIENTE EPS-S



COMFAORIENTE I.P.S.